

	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO SERVICE QUALITY REPORT	1/7
	REV. 0	

RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ

Rif. Regolamento (CE) N. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, art. 28 e allegato III

- ANNO: 2013 -

Revisione n.	Motivo della revisione	Data
0	Prima emissione	29/05/2013

Nome file: 2013-SAD-1.doc	Anno: 2013	Data ultima modifica: 29/05/2014 - 15.17.57
------------------------------	------------	--

	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO SERVICE QUALITY REPORT	2/7
	REV. 0	

1. Presentazione ed informazioni generali

La presente relazione è redatta ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e contiene le informazioni previste nell'allegato III del Regolamento stesso.

SAD – Trasporto Locale SpA con sede in Corso Italia 13/N a Bolzano (IT), effettua servizio commerciale di trasporto passeggeri, in virtù del possesso del Certificato di Sicurezza parte A n. IT1120120015 e parte B n. IT1220120020, sulle seguenti tratte:

Su rete ferroviaria italiana (RFI):

- Tratta Bolzano – Merano;
- Tratta Fortezza – San Candido;
- Tratta Bolzano-Brennero;

Su rete provinciale concessa (SBA):

- Merano – Malles;

L'azienda possiede il certificato di qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

2. Informazioni e biglietti

Le informazioni alla clientela SAD vengono fornite attraverso differenti mezzi di informazione. Si riportano di seguito i principali:

- sito web www.sad.it e www.sii.bz.it
- infomobilità – 800 000 471;
- informativa presente nelle bacheche delle stazioni;
- informazioni a bordo dei treni sia attraverso monitor o scritte mobili che attraverso annunci sonori; questo tipo di informazione viene fornito con regolarità durante tutto lo svolgimento del viaggio.

Nella provincia di Bolzano il trasporto pubblico di persone è caratterizzato dall'integrazione di diversi mezzi di trasporto, sia in termini di orario che di sistema tariffario. I mezzi oggetto dell'integrazione citata nell'ambito della Provincia di Bolzano sono:

- Autobus urbani, extraurbani e citybus;
- Treni regionali per le tratte di competenza della Provincia e fino a Trento ed Innsbruck (dal Brennero in poi vengono applicate le tariffe austriache ÖBB);
- Funicolare della Mendola;
- Tramvia del Renon;
- Funivie di Renon, San Genesio, Verano, Meltina e Maranza.

Nome file: 2013-SAD-1.doc	Anno: 2013	Data ultima modifica: 29/05/2014 - 15.17.57
------------------------------	------------	--

	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO SERVICE QUALITY REPORT	3/7
	REV. 0	

I treni a lunga percorrenza (Intercity, Eurocity, Euronight, Eurostar) sono esclusi dal sistema di tariffazione integrato, ma sui treni del Trasporto Locale Provinciale sono ammessi anche i titoli di viaggio interregionali, nazionali e internazionali riconosciuti da Trenitalia o da Imprese Ferroviarie con cui la Provincia ha stipulato appositi accordi.

I biglietti sono acquistabili nelle Biglietterie, anche automatiche, delle stazioni. Le biglietterie automatiche si trovano anche a bordo dei treni che circolano sulla tratta Merano-Malles. È possibile inoltre acquistare i biglietti direttamente dal capotreno a bordo treno, con applicazione di un sovrapprezzo,

Dal 14.02.2012 il sistema di Trasporto Integrato Alto Adige offre un nuovo titolo di viaggio personale, non trasferibile, utilizzabile su tutti i mezzi del sistema di trasporto.

L'emissione dell'apposita tessera nominale (Alto Adige-pass) è gratuita, ed il pagamento della tariffa può avvenire nei seguenti modi:

- attraverso la **ricarica di un conto virtuale** con versamento di un deposito cauzionale. Da questo conto verrà detratto l'importo dovuto per ogni viaggio. Qualora il valore residuo sia insufficiente a coprire la tariffa richiesta, è consentito terminare la corsa. L'importo dovuto verrà detratto alla successiva ricarica del conto, reintegrando il deposito cauzionale;
- attraverso un **ordine bancario permanente**: l'importo dovuto per i viaggi effettuati viene addebitato sul conto corrente bancario dell'utente, secondo le modalità stabilite nel contratto.

3. Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico

In caso di interruzione del servizio o perturbazioni del traffico, tali da non garantire un successivo treno di analoghe caratteristiche entro la mezz'ora, vengono organizzati dei servizi sostitutivi su strada. In caso di anomalie vengono inoltre attivati gli opportuni piani di emergenza, in collaborazione con il gestore dell'infrastruttura e con altri vettori, per fornire ai passeggeri le informative ed i supporti necessari per portare a termine il viaggio.

Di seguito vengono riportate, a titolo di esempio, le percentuali di puntualità medie annuali dei treni effettuati da SAD sulla linea Fortezza – S. Candido, nel periodo dal 01 gennaio al 31 dicembre 2013:

Indicatore	2012 (*)	2013 (*)	Trend
Percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-5 minuti	97,78 %	97,03%	- 0,75%
Percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-10 minuti:	99,03%	98,52%	- 0,51 %
(*) Dato medio annuale			

Nella valutazione dei dati c'è da considerare comunque che, sulla linea indicata, nel 2013 c'è stato un aumento della frequenza dei treni con un'intensificazione dell'offerta di trasporto.

Nome file: 2013-SAD-1.doc	Anno: 2013	Data ultima modifica: 29/05/2014 - 15.17.57
------------------------------	------------	--

	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO SERVICE QUALITY REPORT	4/7
	REV. 0	

4. Soppressione di treni

Di seguito si riporta un riepilogo dei treni soppressi nell'anno 2013 su linea RFI e su rete concessa SBA, comprensiva di attribuzioni delle responsabilità per le cause:

Anno	Tot. treni programmati	Riepilogo treni soppressi e distribuzione attribuzioni			
		Tot. Treni soppressi	SAD	Gestore Infr.	Altro
2012	39.528	394 0,998% (*)	40 10,2 % (**)	48 12,2 % (**)	306 77,6 % (**)
2013	38.875	566 1,45% (*)	68 12,01% (**)	257 45,4% (**)	237 41,9% (**)
(*) sul totale programmato ;(**) sul totale treni soppressi					

Nel corso del 2013 si evidenzia che l'aumento delle soppressioni rispetto all'anno precedente è riconducibile principalmente (in termini relativi), a problematiche del Gestore Infrastruttura legate

- a guasti degli impianti/linee o ad anomalie temporanee della circolazione;
- ad un evento franoso sulla linea Fortezza- S.Candido che ha prodotto la disattivazione della linea per diversi giorni e la conseguente soppressione dei treni programmati.

5. Pulizia del materiale rotabile

La pulizia del materiale rotabile viene effettuata sia all'interno che all'esterno delle casse. La pulizia interna viene effettuata su tutti i mezzi in servizio a fine giornata. Inoltre, in determinate stazioni (p.es. Merano e Malles), all'arrivo di ogni treno viene effettuata una pulizia rapida (asportazione rifiuti e pulizia del pavimento).

La pulizia esterna del materiale rotabile viene effettuata periodicamente presso le rimesse di Merano e Bolzano per il materiale a trazione elettrica (TE) e di Malles per quello a trazione diesel (TD).

6. Soddisfazione del cliente

Il sistema gestione qualità di SAD prevede al suo interno un monitoraggio della soddisfazione dei clienti attraverso questionari informativi, segnalazioni relative a reclami formali del cliente ed attraverso il costante reporting dei collaboratori del Settore Produzione.

Nel febbraio 2014 sono stati pubblicati i risultati dell'indagine svolta dall'ASTAT (Istituto Provinciale di Statistica) ed effettuata, nel corso del 2013, ad un campione rappresentativo della popolazione Provinciale. L'indagine è stata centrata sulla qualità dei servizi offerti in Provincia, tra i quali il settore trasporto suddiviso in

- Settore autobus urbano ed extraurbano;
- Settore ferroviario.

I risultati per l'Impresa SAD, con particolare riguardo all'oggetto della presente relazione, vanno quindi valutati non in termini assoluti ma tendenziali, poiché il servizio ferroviario viene svolto sia

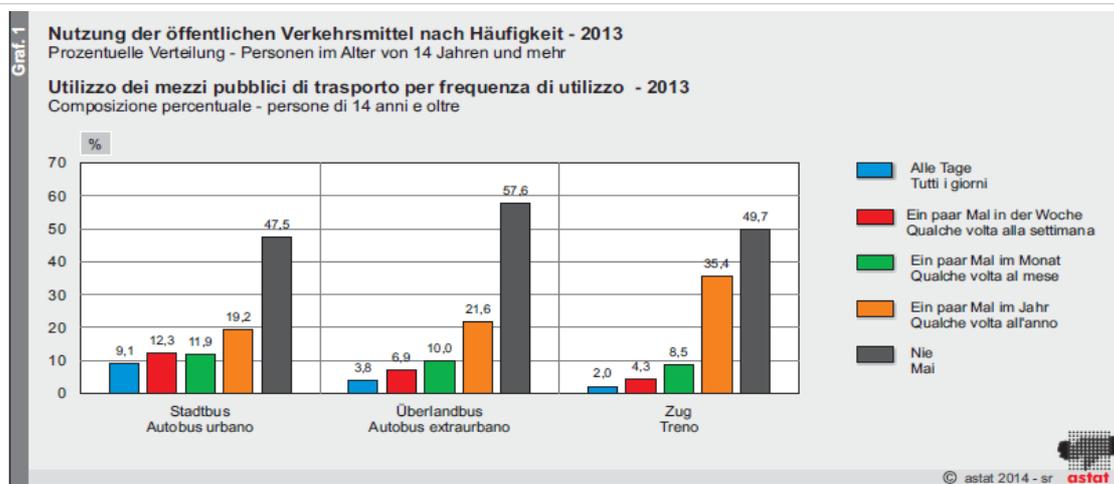
Nome file: 2013-SAD-1.doc	Anno: 2013	Data ultima modifica: 29/05/2014 - 15.17.57
------------------------------	------------	--

da SAD che da un'altra Impresa Ferroviaria Nazionale.

A seguire si riporta un riepilogo dei principali risultati dello standard qualitativo del trasporto provinciale, invitando a valutare nello specifico il trasporto ferroviario.

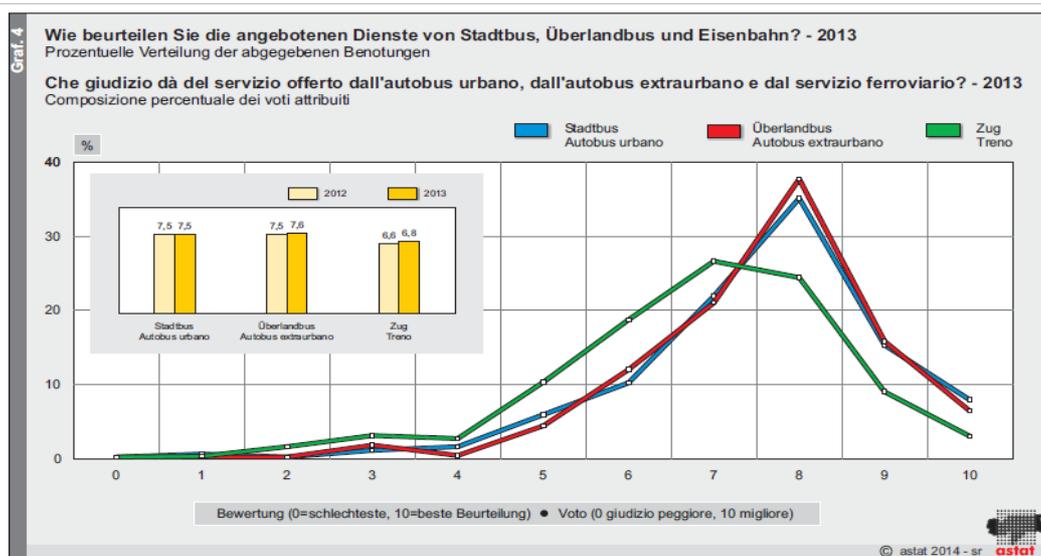
Le valutazioni dell'indagine 2013, che contengono elementi riferibili al grado di soddisfazione, sono tutti positivi. Si distingue il risultato negativo riguardante il livello di pulizia dei veicoli, i cui risultati non coincidono però con quelli svolti dalle indagini di SAD a bordo dei propri treni.

Distribuzione del campione intervistato e frequenza di utilizzo dei vari mezzi (fonte ASTAT)

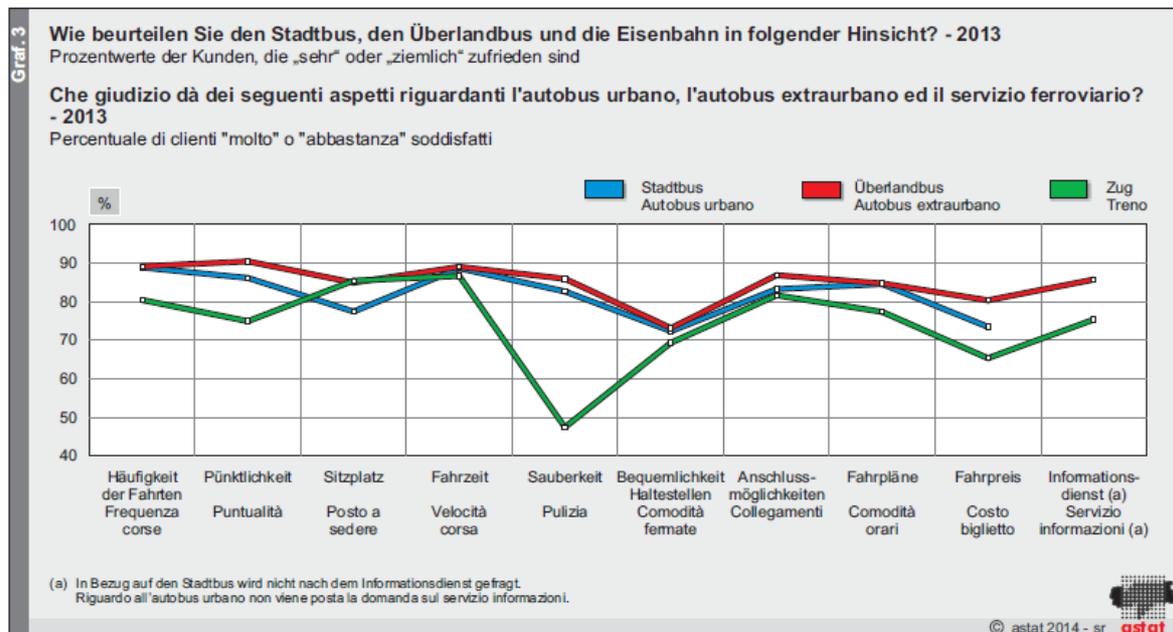


Come prima valutazione e come indicazione per le successive valutazioni c'è da considerare che quasi il 50 % del campione intervistato ha dichiarato di non utilizzare mai il treno.

Riepilgo dei dati sui giudizi complessivi forniti dagli utenti del trasporto pubblico rispetto ai tre settori.



Riepilgo dei dati sulle categorie specifiche di analisi forniti dagli utenti del trasporto pubblico rispetto ai tre settori.



Confrontando i dati con quelli della stessa indagine svolta nell'anno precedente, si può quindi constatare una certa stabilità nelle valutazioni, con un lieve miglioramento per l'autobus extraurbano e la ferrovia. [rif. ASTAT 2014].

Il livello di soddisfazione del cliente SAD per l'anno 2013, è stato rilevato attraverso l'analisi dei reclami di settore in termini di: numero, principali motivazioni di reclami, trend rispetto all'anno precedente.

Il volume e l'analisi dei dati riferiti al 2012 sono al netto delle segnalazioni avute nella prima fase di attivazione del sistema tariffario che, dal 14.02.2012, ha introdotto notevoli novità tecnico-operative per l'utente, che si sono consolidate nel corso del 2013.

Numero reclami 2012	Numero reclami 2013	% trend indicativo	Andamento
90	103	+ 14 %	Aumento compatibile in termini relativi con l'incremento dei servizi avuti rispetto all'anno precedente.

Infine, per la formazione del personale nella gestione dei rapporti con il pubblico, SAD si avvale di specialisti nel campo della comunicazione.

7. Gestione dei reclami

I reclami che pervengono a SAD attualmente vengono trattati dall'Ufficio Reclami, struttura unica per tutti i servizi gestiti da SAD, ed inseriti in una banca dati informatica sulla base della quale è

	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO SERVICE QUALITY REPORT	7/7
	REV. 0	

possibile elaborare i dati raccolti. I reclami possono pervenire a SAD nelle seguenti modalità:

- Telefonicamente al numero infomobilità – 800 000 471;
- Via e-mail a: reclami@sad.it
- Via posta all'indirizzo: SAD-Trasporto locale S.p.A, Corso Italia 13/N, 39100 Bolzano;
- attraverso un modulo predisposto per i reclami che si può reperire alla reception SAD, nei punti vendita e nelle biglietterie.

Nell'anno 2013 sono pervenuti a SAD n. 103 reclami riguardanti il settore ferroviario, tra cui anche le richieste di rimborso del biglietto derivate da problemi legati alle tariffazioni.

SAD, dal momento di ricevimento di un reclamo, si impegna a fornire una risposta al cliente entro 30 giorni.

8. Assistenza a persone con disabilità e a mobilità ridotta

Le persone a ridotta mobilità, così come definite dal Regolamento CE n.1371/2007, che, nei loro spostamenti, intendono avvalersi dell'uso del treno, in linea generale si preannunciano presso il centro informazioni SAD. Non sono esclusi casi in cui il viaggiatore a ridotta mobilità si presenta direttamente al treno. In ogni caso, SAD prevede tre diverse modalità per la loro gestione:

1. senza ausilio di supporti esterni, poiché materiale rotabile e marciapiede di stazione, trovandosi sullo stesso piano, consentono alla persona a ridotta mobilità di muoversi in autonomia con accesso e/o discesa;
2. con l'ausilio di operatori esterni (Impresa Appaltatrice appositamente incaricata). Per questo servizio in determinate stazioni concordate con SAD, le persone a ridotta mobilità devono essere assistite in salita o discesa a causa del dislivello fra marciapiede e piani del rotabile.
3. con "Salablu" del Gestore Infrastruttura RFI, per persone a ridotta mobilità che hanno richiesto il servizio di assistenza esternamente al sistema integrato, e quindi fuori dal territorio della Provincia, per stazioni interne al sistema e stabilite da RFI come non attrezzate per lo spostamento autonomo delle persone stesse.

Nella quasi totalità delle stazioni in cui SAD effettua il proprio servizio, il marciapiede per il servizio viaggiatori è rialzato a 55 cm dal piano del ferro ed è quindi complanare con il pavimento del materiale leggero utilizzato.

Sulle linee in cui SAD presta servizio, le stazioni dove è richiesto l'ausilio di persone esterne per la salita e la discesa dai treni delle persone a mobilità ridotta, sono:

Linea Merano – Malles: nessuna;

Linea Bolzano – Merano: stazioni di Bolzano e Terlano;

Linea Bolzano – Brennero: stazioni di Bolzano, Bressanone;

Linea Fortezza – San Candido: stazione di San Candido.

In tutte le altre stazioni/fermate le persone con ridotta mobilità possono autonomamente servirsi dei treni SAD in servizio.

Nome file: 2013-SAD-1.doc	Anno: 2013	Data ultima modifica: 29/05/2014 - 15.17.57
------------------------------	------------	--