RELAZIONE ANNUALE

SULLA QUALITÀ

DEI

SERVIZI FERROVIARI

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: 2017 -

Revisione n.	Motivo della revisione	Data
0	Prima emissione	30/05/2018

1. Presentazione ed informazioni generali

La presente relazione è redatta ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti ed 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), è una società di oltre 500 dipendenti che opera nei settori del **trasporto extraurbano su bus**, dei **trasporti urbani tramite CityBus, nel trasporto ferroviario locale** e dei **collegamenti funiviari pubblici**.

1.1 Descrizione servizio offerto

Come Impresa Ferroviaria effettua servizio commerciale di trasporto passeggeri su rete nazionale, in virtù del possesso del Certificato di Sicurezza parte A n. IT1120170012 e parte B n. IT1220170023, sulle seguenti tratte delle riotale Passeggeri trasportati anno da obliterazioni = 2.920.158spettive reti:

- **rete ferroviaria nazionale (RFI)** nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale Provinciale (TPL):
    - Tratta Bolzano – Merano;
    - Tratta Fortezza – San Candido;
    - Tratta Bolzano-Brennero;

  Dal dicembre 2014, nell'ambito del TPL Provinciale, effettua inoltre servizi di collegamento verso l'Austria in collaborazione con l'impresa austriaca ÖBB, per le destinazioni di Innsbruck e Lienz sia con veicoli leggeri che con materiale rotabile ordinario.
- **rete proviciale, Merano – Malles**, gestita dal gestore infrastruttura provinciale STA.

Nel corso del 2017 SAD Ferroviaria ha trasportato un totale di 2.920.158 (Dato da obliterazioni) per un'offerta di 42.050 treni programmati.

Dal 01 settembre 2017 l'effettuazione del servizio ferroviario è stato svolto da SAD per conto della Provincia Autonoma di Bolzano, non più in regime di concessione bensì in regime di contratto di servizio: ciò comporta un controllo più stringente della qualità del servizio secondo parametri ben definiti.

SAD pubblica gli orari ed ulteriori informazioni all'utenza, attraverso il proprio sito internet aziendale www.sad.it.

1.2 Miglioramenti e certificazioni

SAD, al fine di migliorare e rendere maggiormente efficiente l'organizzazione aziendale, ha deciso di adottare i Sistemi di Gestione volontari: SAD è in possesso dal 2008 della certificazione Sistema

Qualità UNI EN ISO 9001:2008 rinnovato nel corso del 2014 e da fine 2013 ha adottato un "Modello di Organizzazione Gestione" previsto dal D.Lgs. 231/01, integrato con l'art. 30 D.Lgs. 81/08 per la prevenzione dei reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi e gravissime connesse a violazione di norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

Nel corso del primo semestre 2017 SAD ha acquisito la certificazione volontaria per il Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015 e per il Sistema Gestione Salute e Sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001:2007.

Sempre nel corso del 2017, SAD Divisione Ferroviaria ha ottenuto la certificazione volontaria della propria officina di manutenzione secondo quanto previsto dalle linee guida dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie.

2. Informazioni e biglietti

2.1. Informazioni

Le informazioni alla clientela SAD vengono fornite attraverso differenti mezzi di informazione, previsti anche dal sistema di Trasporto Integrato Provinciale. Si riportano di seguito i principali:

- sito web www.sad.it e www.sii.bz.it
- numero verde provinciale 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;
- informazioni a terra con sistemi visivi ed acustici per fornire notizie, in collaborazione con il Gestore Infrastruttura, relative a servizi sostitutivi per la gestione dei disguidi e delle anormalità di esercizio.

Nel corso dell'estate 2015 l'Impresa ha attivato un servizio di supporto alla clientela nelle stazioni di Merano e Brunico che è stato effettuato anche nelle successive stagioni. Tale servizio viene svolto con personale ausiliario istruito per dare assistenza alla clientela turistica, sia nella fase di acquisto ed emissione del biglietto che di incarrozzamento sui treni, con particolare riguardo agli "utenti con bicicletta a seguito" ed agli "utenti con disabilità o ridotta capacità motoria".

2.2. Biglietti

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 servizi e gli impianti

inseriti nel Sistema di trasporto pubblico integrato Alto Adige sono:

- i servizi di trasporto di linea con autobus urbani, extraurbani e citybus;
- i treni regionali per le tratte in Alto Adige e fino a Trento;
- la funicolare della Mendola;
- la tranvia del Renon;
- le funivie Renon-Bolzano, San Genesio-Bolzano, Colle-Bolzano, Postal-Verano, Vilpiano/Terlano-Meltina e Rio Pusteria-Maranza.

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. É possibile inoltre acquistare i biglietti direttamente dal capotreno a bordo treno, con applicazione di un sovrapprezzo.

Si è ormai consolidato l'utilizzo del titolo di viaggio personale, non trasferibile, utilizzabile su tutti i mezzi del sistema di trasporto e denominato “Alto Adige Pass – Südtirolpass”, introdotto dal 14.02.2012 nel sistema di Trasporto Integrato Provinciale.

L'emissione dell'apposita tessera nominale (Alto Adige-pass e EuregioFamily Pass) prevista da Sistema Tariffario Provinciale, ha un costo attuale di Euro 20,00 (per i costi aggiornati consultare il sito indicato) 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. L'importo minimo attuale per ogni ricarica è di Euro 20,00 (per i valori aggiornati consultare il sito indicato)
- 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

3.1 Puntualità

L'indicatore principale di **puntualità dei treni** preso a riferimento per i servizi ferroviari è l'Indice di puntualità medio con arrivo a destino entro i 5 minuti, I5.

L'indice di puntualità medio annuale “I5” dei servizi effettuati dall'Impresa Ferroviaria SAD sulle

linee di esercizio facendo riferimento alla configurazione "**nessuna esclusione**", è risultato essere nel 2017

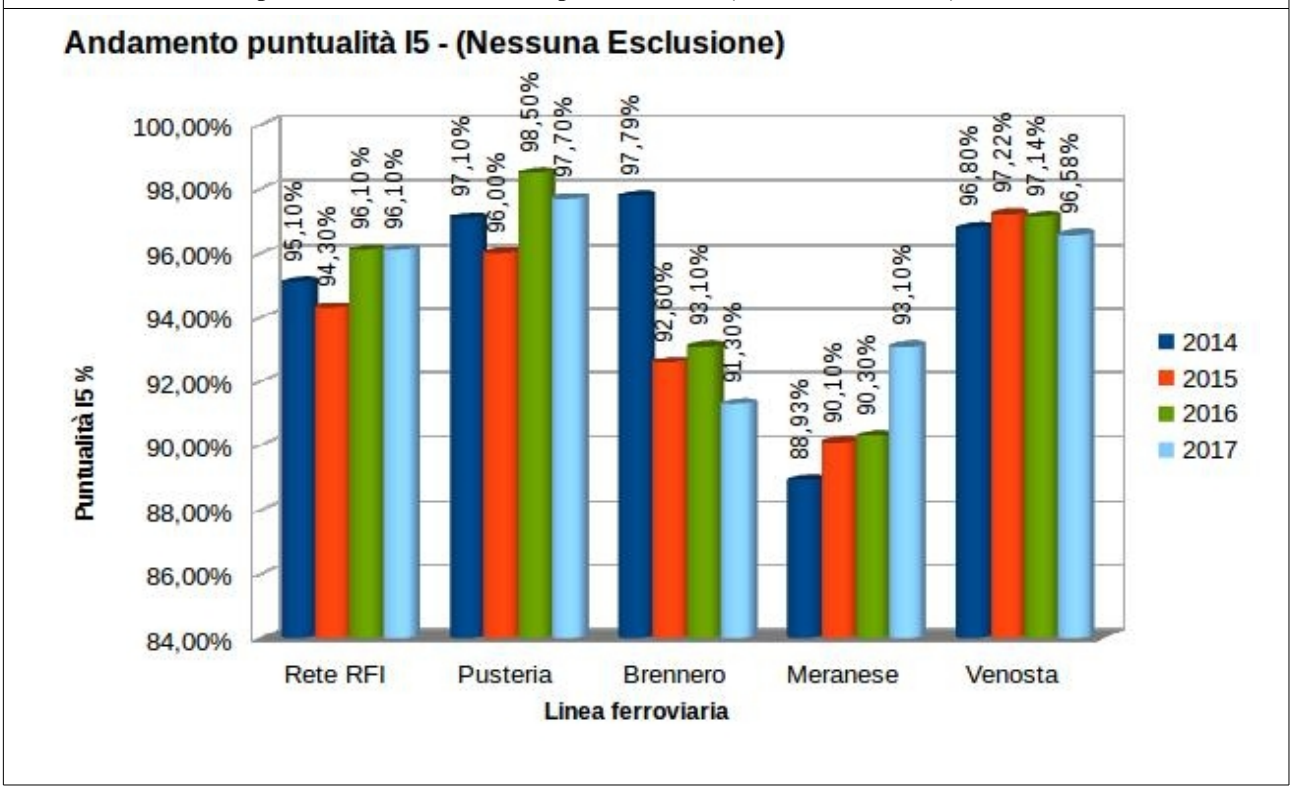
- pari a 96,1% medio su rete RFI, confermando il dato già registrato nel 2016;
- pari a 96,58 % su rete STA Merano Malles, con una leggera flessione rispetto al dato registrato ne nel 2016 pari 97,14 %.

Per "**nessuna esclusione**" si intende il dato senza la valutazione e l'attribuzione delle responsabilità che hanno portato al ritardo (SAD, Infrastruttura,...), riguardando, quindi, la puntualità complessiva della rete indipendentemente dalle cause che la hanno generata: si tratta della puntualità percepita effettivamente dal cliente che usufruisce del servizio.

Nelle pagine successive, invece, viene riportato, per confronto, l'andamento della puntualità correlata alla sola efficienza del servizio SAD, calcolata considerando solo le cause dei ritardi attribuiti effettivamente a SAD ("con cause assegnate a SAD").

Nel seguente grafico si riporta l'andamento negli anni di tale indicatore, distribuito per ciascuna linea su cui SAD effettua servizio: si riscontra per la rete RFI un mantenimento della puntualità media sulla rete, con un leggero calo sulla Brennero e sulla Pusteria, compensato da un netto miglioramento sulla linea Meranese.

Andamento Indice di puntualità I5 Servizi SAD per rete/Linea (Nessuna esclusione) – fonte RFI - STA.



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 2017 (fonte RFI):

Indicatore	2012 (*)	2013 (*)	2014 (*)	2015 (*)	2016 (*)	2017(*)	Trend anno precedente (**)
Percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-5 minuti	97,78 %	97,03%	97,10 %	96,00 %	98,50 %	97,70 %	- 0,80%
Percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-10 minuti:	99,03%	98,52%	98,46 %	98,20 %	99,10 %	98,90 %	- 0,20 %
(*) Dato medio annuale - (**) trend per raggiungimento obiettivo miglioramento							

A fronte della variazione positiva della puntualità 2016 rispetto all'anno 2015, si riscontra per il 2017 una leggera flessione sulla linea che non pregiudica comunque il dato positivo complessivo.

Nella valutazione complessiva dei dati c'è da considerare comunque che, sulla linea indicata, dal 2013 c'è stato un aumento della frequenza dei treni con un'intensificazione dell'offerta di trasporto, confermata poi nell'orario 2014-2015-2016. Nel 2015 si sono consolidate le nuove fermate attivate in precedenza che hanno, in parte, contribuito alla leggera flessione negativa della puntualità sulla tratta.

Come anticipato si riportano, infine, i dati di puntualità di fonte RFI (Rete Ferroviaria Italiana) relativi alla voce “Causa Prevalente Supero Soglia Ritardo COP 269” che tiene conto dei soli casi in cui la responsabiltà del ritardo è ascrivibile esclusivamente all'Impresa Ferroviaria SAD.

La fascia di riferimento è sempre quella 0-5 minuti.

INDICATORE : Percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-5 minuti con cause assegnate a SAD					
LINEE	PUNTUALITA' I5-% sola responsabilità SAD - 2014	PUNTUALITA' I5%- sola responsabilità SAD - 2015	PUNTUALITA' I5%- sola responsabilità SAD 2016	PUNTUALITA' I5%- sola responsabilità SAD 2017	TREND anno precedente
Totale intera rete RFI	97,9 %	98,0 %	98,5 %	99,2 %	+ 0,7 %
Pusteria (Fortezza-S. Candido)	99,4 %	99,2 %	99,6 %	99,7 %	+ 0,1 %
Meranese (Bolzano-Merano)	93,8 %	95,0 %	95,6 %	98,0 %	+ 2,4 %
Brennero (Bolzano-Brennero)	98,5 %	97,3 %	98,1 %	98,4 %	+ 0,3 %

Da tale dato emerge, quindi, un miglioramento della puntualità del servizio SAD su tutta la rete RFI.

3.2 Principi generali in caso di perturbazioni del traffico

In caso di **perturbazioni del traffico o interruzioni del servizio**, tali da non garantire un successivo treno di analoghe caratteristiche entro i 30 minuti, vengono organizzati da SAD dei servizi sostitutivi su strada.

In caso di anormalità 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.

4. Soppressione di treni

Per quanto riguarda le soppressioni dei servizi, nel corso del 2017 SAD ha effettuato i treni programmati con una percentuale del 95,76 % (94,53% dato 2016), considerando anche le cause non direttamente ascrivibili all'Impresa, e garantendo le effettuazioni nelle fasce orarie di rispetto previste in caso di sciopero. Si chiarisce, infatti che, per quanto riguarda le cause ed i motivi di soppressione, possono essere riconducibili rispettivamente a SAD, al Gestore Infrastruttura, ad altre cause tra le quali cause esterne (meteo, incidenti,....).

Nel caso delle soppressioni avvenute, come già citato nel paragrafo precedente, SAD si è attivata con la propria Sala Operativa in coordinamento con le strutture preposte e con i propri Partner Commerciali, per ridurre al minimo i disagi della propria clientela.

A titolo di esempio si riporta un riepilogo dei treni soppressi nell'anno 2014 su linea RFI e su rete concessa STA, comprensiva di attribuzioni delle responsabilità per le cause messi a confronto con gli anni precedenti:

Anno	Tot. treni programmati	Riepilogo treni soppressi e distribuzione attribuzioni (fonte SAD)			
		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% (**)
2014	41.605	2413 - 5,80 % (*)	154 - 6,38 % (**)	280 - 11,60 % (**)	1979 - 82,01 % (**)
2015	41.503	908 – 2,19 % (*)	241 – 26,54 % (**)	255 – 28,08 % (**)	412 – 45,38 % (**)
2016	41.786	2.284 – 5,47 % (*)	118 – 5,17 % (**)	2011 – 88,05 % (**)	155 – 6,78 % (**)
2017	**42.050**	**1.784 – 4,24 %**	**160 – 8,97 % (**)**	**1304 – 73,09 % (**)**	**320 – 17,94 (***)**

(*) sul totale programmato **;**(**) sul totale treni soppressi di cui 153 dovuti a guasti del materiale rotabile; (***) sul totale di cui 195 per sciopero

Nel corso del 2013 si evidenza 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.

Nel 2014, la quotaparte più rilevante delle soppressioni che hanno determinato il consistente aumento riscontrato (1711 pari al 70,91% sul totale soppressioni), è riconducibile all'indisponibilità di rotabili elettrodiesel ATR che operano sulla rete provinciale STA, a seguito della necessità di un intervento manutentivo straordinario non differibile che ha interessato tutta la flotta.

Il disservizio all'utenza è stato compensato con un'informativa diffusa a mezzo stampa, sui siti informativi e con l'istituzione di servizi sostitutivi su strada per garantire il cadenzamento orario sulla linea Merano – Malles.

Nel 2015 si rileva un aumento delle soppressioni ascrivibili per quasi il 50 % a scioperi intervenuti. Rispetto agli anni precedenti si rileva un aumento della quotaparte delle soppressioni imputabili a SAD a causa di guasti al materiale rotabile in territorio austriaco, su servizi non svolti direttamente da SAD ma effettuati con materiale rotabile SAD in prosecuzione dal Brennero e da Lienz. Tali guasti hanno comportato la conseguente mancanza di materiale rotabile per l'effettuazioni dei successivi treni programmati in territorio italiano.

Nel 2016 si rileva che la maggior parte delle soppressioni sono ascrivibili ad interruzione programmate della linea da parte del Gestore Infrastruttura, rispettivamente sulle linee

- RFI – interruzione tratta Brunico – S. Candido (1560 soppressioni);
- STA – interruzione tratta Merano – Malles (222 soppressioni).

Anche nel 2017 si rileva che la maggior parte delle soppressioni sono ascrivibili ad interruzioni della linea da parte del Gestore Inrastruttura, rispettivamente sulle linee

- RFI – interruzioni per motivi di interruzione per frane o altre cause (595);
- STA - interruzione tratta Merano – Malles per interruzione temporanea della linea per anormalità, condizioni meteto avverse ed effettuazione lavori programmati per l'elettrificazione della linea (1125 soppressioni): particolare rilevanza in termini di soppressioni ha avuto la necessaria verifica tecnica dei sistemi di controllo relativi ai passaggi a livello a seguito di una segnalazione di guasto (dal 07/07/17 al 22/07/17 per un totale di 796 soppressioni).

L'aumento delle soppressioni per causa SAD sono legate a guasti sul materiale rotabile ETR (130) e ATR (23) che si sono verificati nel corso dell'anno.

I disservizi sono stati compensati con l'istituzione di servizi sostitutivi su strada laddove l'attesa di successivi treni era superiore a 30 minuti. Per il periodo di chiusura temporanea della Venosta sono stati attivati dei servizi sostitutivi su strada.

5. Pulizia del materiale rotabile

La pulizia del materiale rotabile viene effettuata periodicamente sia all'interno che all'esterno dei veicoli:

- la pulizia interna viene effettuata su tutti i mezzi in servizio a fine giornata. Inoltre, nella stazione di Malles, all'arrivo di ogni treno, viene effettuata una pulizia rapida (asportazione rifiuti e pulizia del pavimento se necessaria);
- la pulizia esterna dei veicoli viene effettuata presso le rimesse di Merano per il materiale a trazione elettrica (TE) e di Malles per quello a trazione diesel (TD), secondo un programma ciclico e sulla base di segnalazioni provenienti da controlli qualità fatti dal personale;
- nei siti attrezzati, a fine giornata, vengono effettuate le attività di svuotamento dei reflui dei bagni ed il ripristino dei livelli di acqua nei serbatoi.

Ad inizio turno e durante il servizio, il personale ha effettuato attività di controllo interno sulla pulizia dei veicoli segnalando eventuali situazioni non conformità alla Sala Operativa e richiedendo l'intervento di rispristino degli standard aziendali da parte della ditta incaricata.

Analoga attività di controllo e segnalazione è stata svolta dal personale in caso di malfunzionamento dei bagni, finalizzato ad un loro rapido ripristino con interventi in esercizio o con la programmazione dell'intervento manutentivo in officina.

6. Soddisfazione del cliente

Il Sistema Gestione Qualità aziendale di SAD prevede al suo interno un monitoraggio della soddisfazione del clienti attraverso questionari informativi, segnalazioni relative a reclami formali del cliente ed attraverso il costante reporting dei collaboratori del Settore Produzione.
Tiene inoltre in considerazione

- le rilevazioni fatte a livello Provinciale sul Trasporto Pubblico Locale dall'Istituto Provinciale di Statistica;
- le rilevazioni fatte dalla Provincia Autonoma di Bolzano in relazione a quanto previsto del contratto di servizio. Nel 4° trimestre 2017 è stata, infatti, condotta la prima rilevazione della soddisfazione del servizio in tale ambito.

6.1. Soddisfazione utenti trasporto pubblico ASTAT

La Provincia Autonoma di Bolzano, attraverso l'Istituto di Statistica Provinciale (ASTAT), effettua periodicamente un'indagine multiscopo famiglie per la valutazione della soddisfazione de cittadino.

Nel agosto 2017 sono stati pubblicati i risultati dell'indagine effettuata dall'ASTAT, nel corso del 2016, ad un campione rappresentativo della popolazione Provinciale. L'indagine ha interessato la

qualità dei servizi offerti in Provincia, tra i quali il settore trasporto pubblico locale, suddiviso in

- Settore autobus urbano ed extraurbano;
- Settore ferroviario.

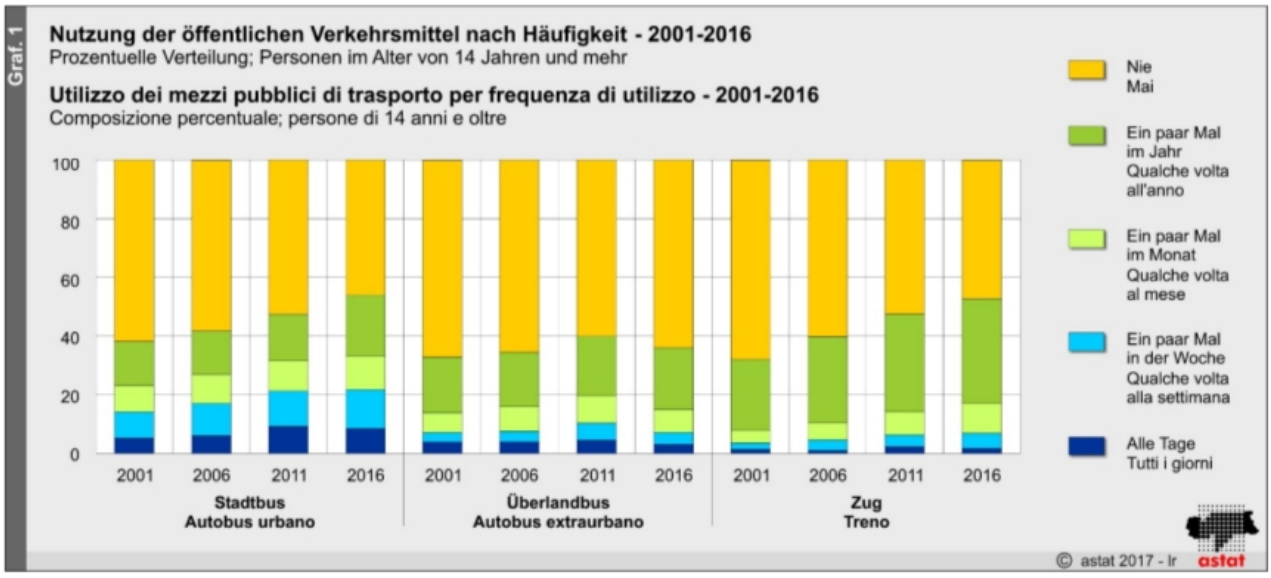
I risultati per l'Impresa Ferroviaria SAD, con particolare riguardo all'oggetto della presente relazione, vanno quindi valutati non in termini assoluti ma tendenziali, poiché il servizio ferroviario viene svolto sia da SAD che da un'altra Impresa Ferroviaria operante anche a livello nazionale.
Per l'anno 2017 non sono ancora disponibili i dati dell'indagine fatta da ASTAT e quindi si ripropongono i risultati attualmente disponibili.

A supporto del presente Report 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 2016, che contengono elementi riferibili al grado di soddisfazione, sono tutti positivi ed il trend è tutto in aumento rispetto ai risultati dell'indagine 2015.

I "voti medi" riguardo ai tre mezzi di trasporto si collocano tutti oltre il 7 su una scala da 0 a 10. L'incessante recupero di gradimento del treno, cominciato qualche anno fa, ha portato questo mezzo ad avere ormai giudizi medi molto vicini a quelli degli autobus urbani ed extraurbani.[fonte ASTAT]. Si distingue anche per il 2016 il valore più basso di gradimento riguardante il livello di pulizia dei veicoli, che comunque è in netto miglioramento rispetto all'anno precedente. I risultati però non coincidono con quelli emersi dalle indagini interne di SAD a bordo dei propri treni, che valutano nella pulizia uno dei punti di forza della qualità del servizio.

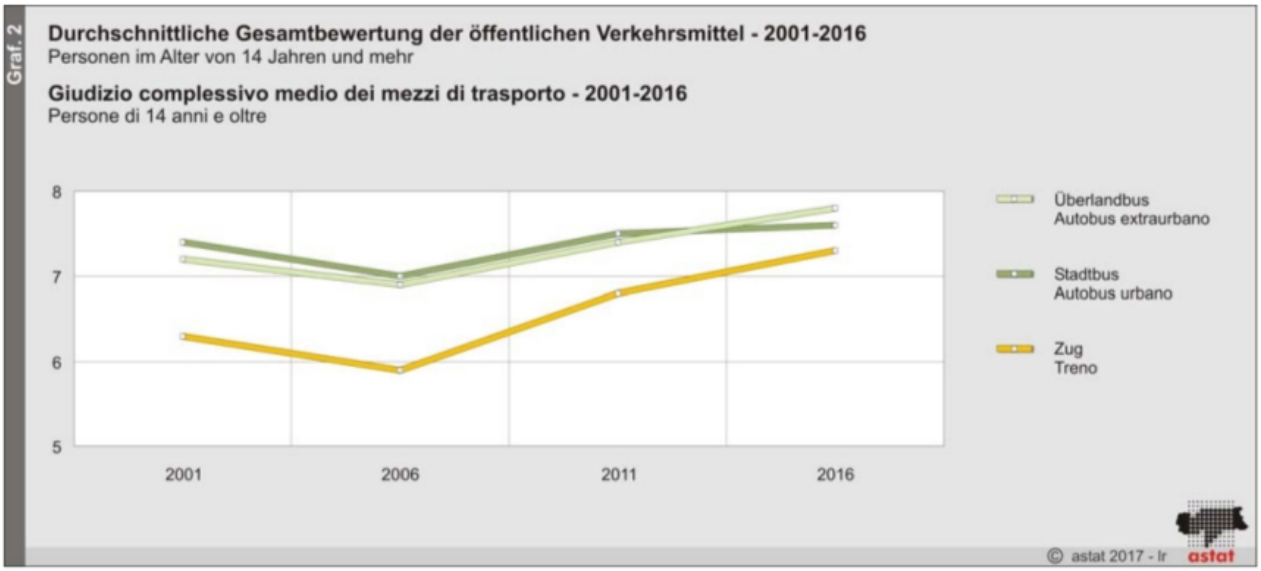
Distribuzione del campione intervistato e frequenza di utilizzo dei vari mezzi (fonte ASTAT)



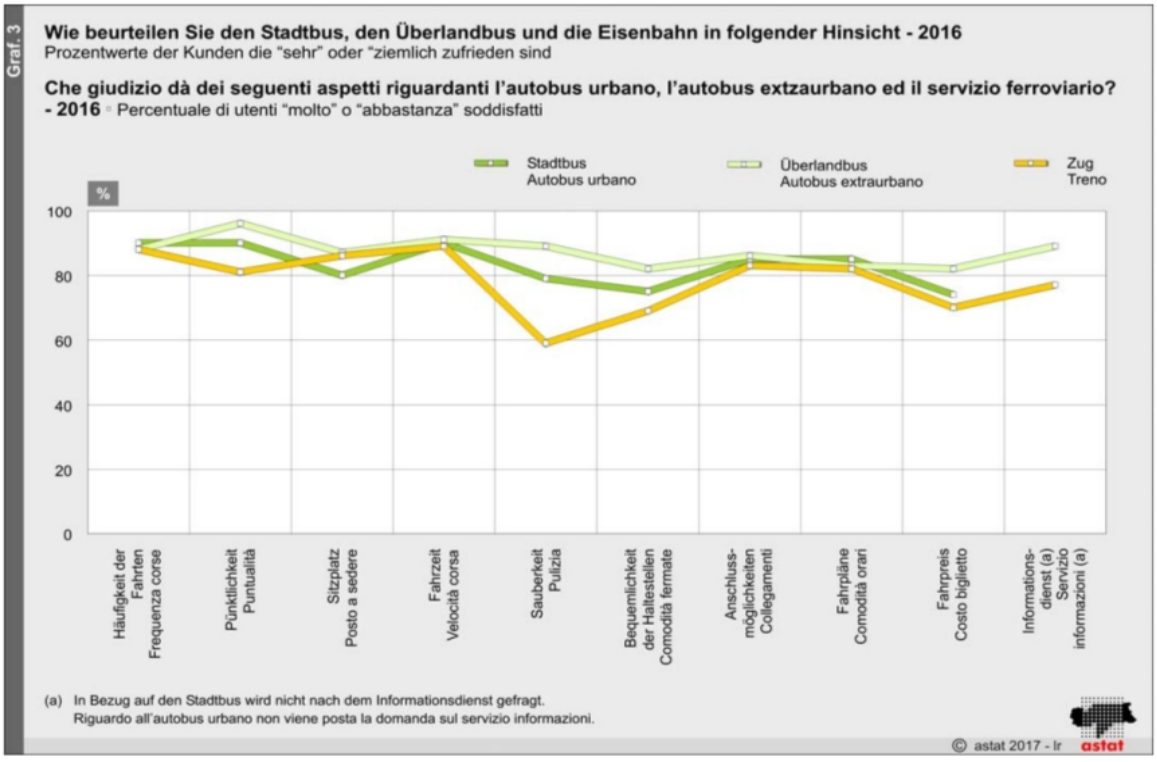
Come prima valutazione e come indicazione per le successive valutazioni, c'è da considerare che per il 2015 quasi il 50 % del campione intervistato ha dichiarato di non utilizzare mai il treno. Nel

2016, invece, *"sui treni aumentano notevolmente gli utenti "semiregolari" (più volte al mese): da 29.000 a 72.000 anche se su questo mezzo comunque rimane preponderante la quota degli utenti "saltuari" [Fonte ASTAT].*

Riepilogo dei dati sui giudizi complessivi forniti dagli utenti del trasporto pubblico rispetto ai tre settori (fonte ASTAT).



Riepilogo dati categorie specifiche di analisi forniti dagli utenti del trasporto pubblico rispetto al servizio Treno in confronto con gli altri servizi. (fonte ASTAT)



Quasi sempre oltre 3 clienti su quattro si ritengono "soddisfatti" o "molto soddisfatti" riguardo ai singoli aspetti del servizio. Fanno eccezione la pulizia dei treni (oltre il 40% di insoddisfatti), il prezzo del viaggio del-l'autobus urbano (25,9% di insoddisfatti) e del treno (29,7% di insoddisfatti) e la comodità delle fermate dell'autobus urbano (25,2%) e del treno (30,6%). [fonte ASTAT].

Confrontando il tendenziale dei dati 2016 con quelli della stessa indagine svolta nell'anno precedente, si può quindi constatare, per il servizio Treno, un generale aumento delle percentuali di utenti "molto o abbastanza soddisfatti" sulla maggioranza dei fattori di valutazione.

Emerge comunque, anche per il 2016, il minor utilizzo di questo servizio (anche se comunque in aumento anche per il 2016) rispetto al servizio con autobus urbano ed extraurbano. Ciò dovuto probabilmente ad una maggior accessibilità e capillarità tipica di questi servizi rispetto a quello treno limitato da vincoli infrastrutturali.

6.2. Soddisfazione utenti trasporto ferroviario SAD

Il livello di soddisfazione del cliente SAD per l'anno 2017, è stato rilevato in primis attraverso l'analisi dei reclami di settore in termini di: numero, principali motivazioni di reclami, trend rispetto all'anno precedente.

Nel 2014 e 2015 si è riscontrata una consistente riduzione dei reclami verso i servizi SAD, e tale tendenziale si è riscontrato anche per quanto riguarda i servizi ferroviari.

Dal 2016, nella valutazione dell'andamento dei reclami sono stati inseriti due indicatori "relativi", tali da permettere un confronto più obiettivo tra dati di periodi diversi, che vengono di seguito riportati insieme al numero assoluto di reclami pervenuti sia per l'anno 2016 che 2017:

- **Indicatore R1** = n° di reclami/Totale anno passeggeri trasportati (da obliterazioni)
- **Indicatore R2** = n° di reclami / Totale treni programmati anno

Numero reclami 2016	Indicatore R1 - 2016 Reclami/Totale passeggeri trasportati (**)	Indicatore R2 - 2016 Reclami/Totale treni programmati
155 (*)	otale Passeggeri trasportati anno da obliterazioni = 2.920.158155/2.981.568 = **0,0052 %**	155/41.786 = **0,371 %**
(*) numero al netto dei reclami legati a rimborsi o problemi di tariffazione. **(**)** Totale Passeggeri trasportati anno da obliterazioni = 2.981.568		

Numero reclami 2017	Indicatore R1 - 2017 Reclami/Totale passeggeri trasportati (**)	Indicatore R2 - 2017 Reclami/Totale treni programmati
99 (*)	99/2.920.158 = **0,0034 %**	155/42.050 = **0,235 %**
(*) numero al netto dei reclami legati a rimborsi o problemi di tariffazione. **(**)** Totale Passeggeri trasportati anno da obliterazioni = 2.920.158		

L'andamento di entrambi gli indicatori reclami confermano una notevole riduzione sia in termini assoluti che relativi.

Il livello di soddisfazione del cliente SAD, per l'anno 2017 come per il 2016, è stato ricavato inoltre attraverso una campagna di rilevazione fatta a bordo dei propri treni sulla base di un questionario interno che copriva più aree del servizio.
Dai questionari compilati emerge infatti che dei 411 utenti intervistati circa l' 83,9 % del campione intervistato sul servizio treno non ha mai usufruito del servizio reclami SAD.
La scala utilizzata è stata numerica da 1 a 5 con 5 il valore massimo.

Il campione intervistato per i servizi ferroviari è composto da 411, utenti, le cui caratteristiche sono così distribuite :

Classificazione campione indagine SAD – Tipologia, età, genere e provenienza (fonte SAD)							
Tipologia utente		**Fascia età**		**Genere**		**Provenienza**	
Lavoratore	40,40 %	14-25	36,90%	Maschio	40,40 %	Alto Adige	87,60 %
Studente	30,70 %	26-45	26,40 %	Femmina	59,60 %	Italia	2,40 %
Turista	7,70 %	46-60	17,90 %	Non risponde	-	Estero	10,00 %
Pensionato	18,20 %	Oltre 60	18,70 %	------	-----	Non risponde	-----
Altro	3,10 %	------	-----	------	-----	------	------

Classificazione campione indagine SAD - Frequenza di utilizzo dei mezzi pubblici (fonte SAD)			
Frequenza di utilizzo TPL		**---**	
Tutti i giorni	36,40 %	Qualche volta al mese	13,10 %
Qualche volta a settimana	41,30 %	Qualche volta all'anno	9,20 %

Il campione si ritiene rappresentativo per una prima valutazione della soddisfazione della clientela, in relazione alla popolazione complessiva costituita dal numero di passeggeri registati annualmente sui servizi SAD, ed in quanto

- tutti gli intervistati, a vario titolo, utilizzano con una certa frequenza il TPL;
- il 36,4 % dichiara di utilizzare il TPL tutti i giorni e un altro 41,30 % dichiara di utilizzarlo più volte nella settimana;
- la percentuale delle risposte non date è risultata molto bassa;
- l'83,2 % ha un biglietto in abbonamento che presuppone un utilizzo frequente ed abituale.

Si riportano di seguito i dati riepilogativi delle domande più significative poste all'utenza per valutare la qualità del servizio, riportando come valore quello di risposta riconducibile a "**Livello +**" in cui sono state raggruppate le valutazioni "Soddisfacente e molto soddisfacente".

Per il 2017 si è adottata una scala numerica da 1 a 5 e per i seguenti dati sono stati raggruppati i valori da 3 a 5 indicati rispettivamento all'utenza come buono, molto buono e ottimo.

Valutazione del livello del servizio percepito dall'utente sui treni SAD					
Indicatore	**Descrizione**	**Dato 2015 (*)**	**Dato 2016 (***)**	**Dato 2017 (****)**	**Trend annuale**
CS5	*COME VALUTA LE COINCIDENZE FRA TUTTI I MEZZI PUBBLICI?(*)*	83,1%	84,5%	94,0 %	+ 9,5 %
CS6	*COME VALUTA LA PUNTUALITÀ DEI MEZZI SAD*	83,1%	86,9 %	94,1 %	+ 7,2 %
CS7	*COME VALUTA IL RISPETTO DELLE CORSE E DELLE FERMATE PREVISTE DAL SERVIZIO SAD*	91,9%	90,2%	95,9 %	+ 5,7 %
CS8	*COME VALUTA L'INFORMAZIONE ALLE FERMATE SULLE MODIFICHE ED ORARI, PERCORSI O SERVIZIO (*)*	77,2%	76,2 %	89,6 %	+ 13,4%
CS9	*COME VALUTA L'INFORMAZIONE (ANNUNCI) A BORDO DEI MEZZI SAD SU EVENTUALI ANORMALITÀ*	71,4%	67,9 %	87,2 %	+ 19,3%
CS10	*COME VALUTA IL SERVIZIO DI CONTROLLERIA A BORDO DEI MEZZI SAD*	79,3%	79,4%	88,2 %	+ 8,8 %
CS11	*COME VALUTA LA PULIZIA DEI VEICOLI SAD*	95,6%	89,5%	93,3 %	+ 3,8 %
CS12	*COME VALUTA L'OFFERTA DI POSTI NEGLI ORARI DI PUNTA A BORDO DEI MEZZI SAD (*)*	52,2%	54,9 %	77,6 %	+ 22,7 %
-	*COME VALUTA IL SERVIZIO PER GLI UTENTI CON DISABILITA'*	-	-	85,5 %	-
CS15A	*HA GIÀ USUFRUITO DEL SERVIZIO ONLINE (SITO INTERNET Sudtirolpass) E COME LO VALUTA?*	91,9%	86,3%	-	-
CS15B	*HA GIÀ USUFRUITO DEL SERVIZIO ONLINE (SITO INTERNET Sad) E COME LO VALUTA?*	85,6%	Si 36,5 % 86,9%	Si 53,4% 90,2 %	+ 16,9 % +3,3%
CS16	*QUANT'È SODDISFATTO DELLA CORTESIA E DELL'EDUCAZIONE DEL PERSONALE SAD*	94,3%	91,5 %	94,5 %	+ 3,0 %
CS17	*COME VALUTA L'ASPETTO (DIVISA) DEL PERSONALE SAD*	94,0%	87,9 %	95,6 %	+7,7 %
CS18	*HA MAI PRESENTATO UN RECLAMO PER UN SERVIZIO SAD. SE SI, NE E' STATO SODDISFATTO*	Si 12,90 % 37,51%	Si 13,70 % 55,00 %	Si 16,1 % 51,00 %	+ 2,40 % -4,00%
CS19	*QUALE FATTORE CONSIDERA PIÙ IMPORTANTE PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO (Due risposte max)*	Puntualità 46,0 %	Puntualità 41,66 %	Puntualità 33,3 %	- 8,36 %
CS20	*COME VALUTA L'EFFETTUAZIONE DEI SERVIZI SAD IN GENERALE*	90,4%	93,6 %	97,2 %	+ 3,6 %
CS21	*E' MAI STATO VITTIMA DI FURTI, BORSEGGI O MOLESTIE SUI MEZZI SAD*	Si 10,33% No 89,66%	Si 6,17 % No 93,8 %	Si 4,6 % No 95,4 %	Si - 1,6 % No + 1,6 %
CS22	*COME VALUTA IL LIVELLO DI SICUREZZA RISPETTO A FURTI, BORSEGGI O MOLESTIE SUI MEZZI SAD*	75,6%	75,9 %	92,1 %	+16,2 %
CS23	*IL NOSTRO SERVIZIO È DA CONSIGLIARE*	Si 93,60%	Si 89,7 %	Si 98,5 %	+ 8,8 %

(*) Aspetti legati a fattori esterni di orario o attività di competenza del Gestore Infrastruttura

(**) Dati Anno 2015 - elaborati su un campione

(***) Dati Anno 2016 elaborati su un campione di 437 utenti

(****) Dati Anno 2017 elaborati su un campione di 411 utenti di 373 utenti -

I risultati in termini generali hanno evidenziato che, per quanto riguarda il campione intervistato degli utenti (treno), relativamente al servizio SAD in generale,

- il 97,2 % è soddisfatto “Livello +” (in crescita) con un valore medio di soddisfazione generale di 3,95 su 5;
- il 2,8 % è invece insoddisfatto o sufficientemente soddisfatto (“Livello -”).

Dall'analisi dei dati e dal confronto con l'anno precedente si riscontra in generale una significativa crescita percentuale su tutti gli indicatori di soddisfazione con particolari riscontri sui seguenti aspetti sia di sistema che di servizio:

- coincidenza con gli altri mezzi pubblici;
- informazioni alle fermate sulle modifiche di orari;
- offerta dei posti a sedere negli orari di punta;
- puntualità del servizio;
- rispetto delle corse e delle fermate;
- servizio di controlleria a bordo;
- il livello di sicurezza a bordo dei mezzi, sia in termini di percezione che di esperienza personale.

Per i fattori che l'anno scorso avevano subito una leggera riduzione, si ricontra, infatti, un netto miglioramento di tutti i punti:

- aspetto del personale SAD relativamente alla Divisa;
- cortesia e sull'educazione del personale;
- qualità degli annunci a bordo in caso di anormalità;
- pulizia dei veicoli SAD.

6.3. Soddisfazione utenti trasporto ferroviario Provincia Autonoma di Bolzano

In relazione a quanto previsto dal contratto di servizio, nell'autunno del 2017 è stata effettuata, direttamente da parte della Provincia Autonoma di Bolzano, un'attività di indagine soddisfazione cliente sul servizio ferroviario svolto da SAD.

Sono state effettuate 375 interviste di utenti a bordo treno o in discesa dal treno, richiedendo la valutazione del viaggio effettuato. La rilevazione è stata di 245 negli orari di punta e 130 negli orari di morbida, distriubuite sulle 4 linee di servizio SAD.

La scala di valutazione utilizzata è quella da 1 a 9 con 9 il valore massimo di soddisfazione.
La tipologia del campione interviI risultati in termini generali hanno evidenziato che, per quanto riguarda il campione intervistato degli utenti (treno), relativamente al servizio SAD in generale,

- il 97,2 % è soddisfatto "Livello +" (in crescita) con un valore medio di soddisfazione generale di 3,95 su 5;
- il 2,8 % è invece insoddisfatto o sufficientemente soddisfatto ("Livello -").

Dall'analisi dei dati e dal confronto con l'anno precedente si riscontra in generale una significativa crescita percentuale su tutti gli indicatori di soddisfazione con particolari riscontri sui seguenti aspetti sia di sistema che di servizstato è in linea con quella della campagna soddisfazione cliente effettuata da SAD.

L'area delle valutazioni positive per il serivizio offerto in generale (% di voti da 6 a 9) è stata del 97,5 % con un voto medio del 7,8, con un 99 % raggiunto sulla linea della Venosta.
I dati confermano quindi l'andamento positivo emerso anche dalla campagna di valutazione SAD sui propri servizi, aumentando ulteriormente le percentuali di gradimento rispetto a diversi fattori.

Si riportano di seguito alcuni risultati degli indicatori valutati relativi al treno oggetto dell'intervista:

Valutazione del livello del servizio percepito dall'utente sui treni SAD – Autunno 2017 [Fonte PAB]			
Indicatore SAD	**Descrizione PAB**	**IV Trimestre 2017**	
		Dato %	**Voto medio**
CS 6	**Giudizio complessivo su puntualità e regolarità**	94,8 %	7,8
CS7	Regolarità del servizio nell'ultimo mese (soppressioni o limitazioni)	86,6 %	7,4
	Puntualità di questo treno	98,0 %	8,2
	Giudizio complessivo del comfort a bordo	98,6 %	8,0
	Climatizzazione della carrozza su cui si sta viaggiando	93,6 %	7,9
CS11	Pulizia (interna della carrozza)	97,7 %	7,9
	Funzionalità delle toilette	90,7 %	7,9
	Giudizio complessivo della Sicurezza a bordo	98,2 %	8,2
CS22	Livello di sicurezza garantito a Lei ed ai suoi beni a bordo dei mezzi contro furi, aggressioni, molestie	97,1 %	7,5
	Livello di sicurezza del treno contro il rischio di incidenti, cadute o altri danni alla sua persona	98,9 %	8,3
	Informazioni a bordo e assistenza al cliente	97,0	7,8
CS 16	Aspetto, cortesia e professionalità del personale di bordo	97,4	8,2
CS19	Fattore più importante – Puntualità e regolarità	31,3 %	-
	Fattore più importante - Sicurezza	33,3 %	-

7. Gestione dei reclami

I reclami che pervengono a SAD sono stati trattati dall'Ufficio Reclami, struttura unica per tutti i servizi gestiti da SAD, ed inseriti in una banca dati informatica sulla base della quale sono stati elaborati i dati raccolti. I reclami possono pervenire a SAD nelle seguenti modalità:

- Telefonicamente al numero infomobilità Provinciale – 840 000 426;
- 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 reperibile presso gli sportelli informazioni SAD e nelle biglietterie delle altre Aziende di Trasporto.

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

Eventuali reclami relativi alla Tutela dei diritti ed obblighi dei passeggeri previsti dal Regolamento Comunitario CE n. 1371/2007 possono essere inoltrati direttamente anche all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)** con sede a Roma, che è competente per la regolazione nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture ed ai servizi accessori.

Tra i suoi compiti rientrano anche la definizione dei livelli di qualità dei servizi di trasporto e dei contenuti minimi dei diritti che gli utenti possono rivendicare nei confronti dei gestori.

I riferimenti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti per l'inoltro dei reclami sono i seguenti:

Con compilazione di apposito **modulo cartaceo** scaricabile dal sito http://www.autorita-trasporti.it/ sezione Modulistica – Trasporto Ferroviario	Autorità di regolazione dei Trasporti Via Nizza 230, 10126 Torino Telefono: 011.19212.500 E-mail: art@autorita-trasporti.it PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it
Servizio reclami online – seguendo le procedure indicate nel manuale	http://www.autorita-trasporti.it/site/

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 due diverse modalità per la loro gestione:

1. senza ausilio di supporti esterni, poiché il 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. in collaborazione con il servizio "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 in linea 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.

Il personale di bordo è comunque istruito a fornire assistenza nelle fasi di salita e discesa del veicolo e nelle fasi di posizionamento all'interno del treno.