

	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	
		1/13
REV. 0		

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: 2016** -

Revisione n.	Motivo della revisione	Data
0	Prima emissione	29/05/2017

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--

	Sistema di Gestione Qualità	
	RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	2/13
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 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**.

Come Impresa Ferroviaria effettua servizio commerciale di trasporto passeggeri su rete nazionale, in virtù del possesso del Certificato di Sicurezza parte A n. IT1120140020 e parte B n. IT1220140044, sulle seguenti tratte delle rispettive 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 provinciale, Merano – Malles, gestita dal gestore infrastruttura provinciale STA.

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.

Dal maggio 2017 SAD ha completato l'iter di certificazione per il Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015 ottenendo la relativa certificazione.

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

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--

	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	
		3/13
REV. 0		

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 disagi e delle anomalie 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 durante l'estate del 2016. Tale servizio è stato svolto con personale ausiliario istruito per dare assistenza alla clientela turistica, sia nella fase di acquisto ed emissione del biglietto che di imbarco 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 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, Innsbruck e Lienz (dal Brennero e da Versciaco in poi vengono applicate le tariffe austriache ÖBB);
- Funicolare della Mendola;
- Tranvia del Renon;
- Funivie di Renon, San Genesio, Verano, Meltina e 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.

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--

SAD Trasporto locale - Nahverkehr Divisione Ferroviaria Abteilung Bahn	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	4/13
	REV. 0	

I biglietti sono acquistabili nelle Biglietterie, anche automatiche, delle stazioni. È 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) 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.

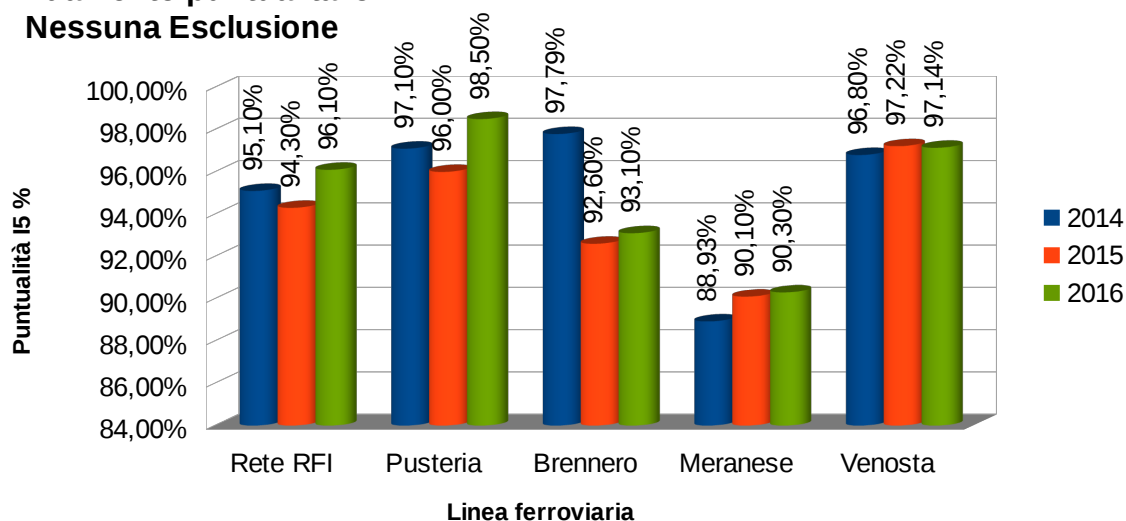
3. Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico

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 (nessuna esclusione), è risultato essere nel 2016: 96,1% medio su rete RFI e 97,14 % su rete STA Merano Malles. Per “nessuna esclusione” si intende il dato senza la valutazione e l'attribuzione delle responsabilità che hanno portato al ritardo (SAD, Infrastruttura,...)

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

Andamento puntualità I5 Nessuna Esclusione



 SAD Transporte lokal - Nahverkehr Divisione Ferroviaria Abteilung Bahn	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	
	5/13	
REV. 0		

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 2016 (fonte RFI):

Indicatore	2012 (*)	2013 (*)	2014 (*)	2015 (*)	2016 (*)	Trend anno precedente (**)
Percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-5 minuti	97,78 %	97,03%	97,10 %	96,00 %	98,50 %	+ 2,50%
Percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-10 minuti:	99,03%	98,52%	98,46 %	98,20 %	99,10 %	+ 0,90 %
(*) Dato medio annuale - (**) trend per raggiungimento obiettivo miglioramento						

La variazione rispetto all'anno precedente (2015) è significativa in positivo, con un aumento della puntualità sia sulla singola linea che sulle linee RFI in generale. 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 e 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.

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 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.

Si riportano infine i dati di puntualità di fonte RFI (Rete Ferroviaria Italiana) relativi a “ Causa Prevalente Supero Soglia Ritardo COP 269” che tengono conto dei soli casi in cui la responsabilità 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' 15%- sola responsabilità SAD - 2014	PUNTUALITA' 15%- sola responsabilità SAD - 2015	PUNTUALITA' 15%- sola responsabilità SAD 2016	TREND anno precedente
Totale intera rete RFI	97,9 %	98,0 %	98,5 %	+ 0,5 %
Pusteria (Fortezza-S. Candido)	99,4 %	99,2 %	99,6 %	+ 0,4 %
Meranese (Bolzano-Merano)	93,8 %	95,0 %	95,6 %	+ 0,6 %
Brennero (Bolzano-Brennero)	98,5 %	97,3 %	98,1 %	+ 0,8 %

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--

 SAD Transporte local - Nahverkehr Divisione Ferroviaria Abteilung Bahn	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	
	6/13	
REV. 0		

4. Soppressione di treni

Per quanto riguarda le soppressioni dei servizi, nel corso del 2016 SAD ha effettuato i treni programmati con una percentuale del 94,53%, 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 % (**)
(*) 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.

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

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--

	Sistema di Gestione Qualità	
	RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	7/13
REV. 0		

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).

Le soppressioni per cause SAD o altro, si sono ridotte notevolmente, sia rispetto all'anno precedente sia rispetto ai valori degli anni precedenti.

I disservizi sono stati compensati con l'istituzione di servizi sostitutivi su strada laddove l'attesa di successivi treni era superiore a 30 minuti.

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 ripristino 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 dei 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.

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--

SAD Transporte lokal - Nahverkehr Divisione Ferroviaria Abteilung Bahn	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	8/13
	REV. 0	

6.1. Soddisfazione utenti trasporto pubblico

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

Nel maggio 2016 sono stati pubblicati i risultati dell'indagine effettuata dall'ASTAT, nel corso del 2015, 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.

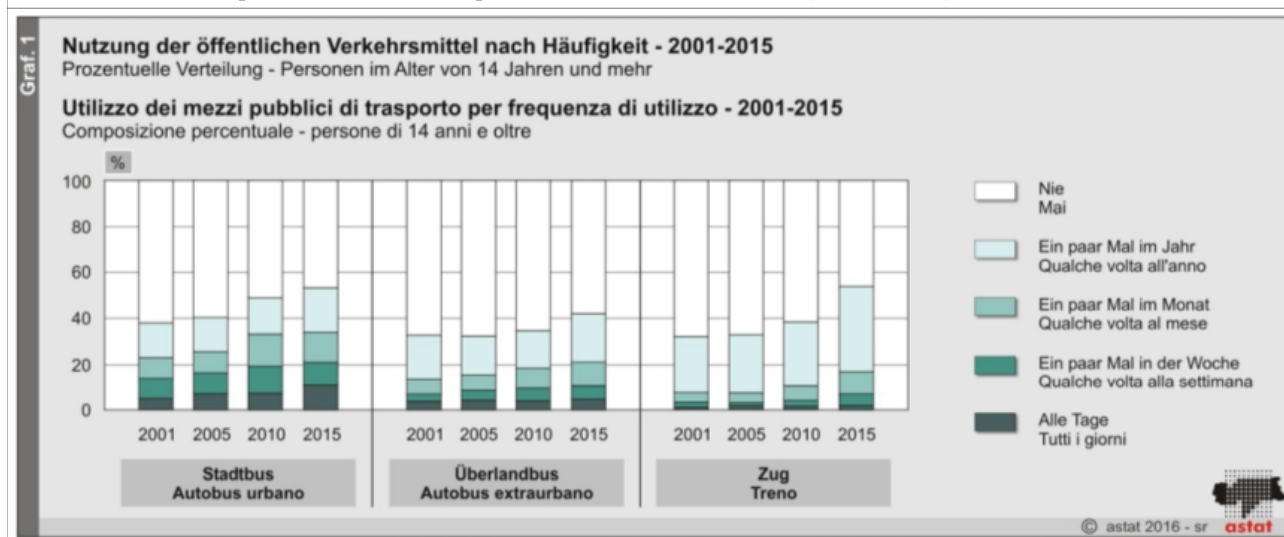
I risultati per l'Impresa Ferroviaria SAD, con particolare riguardo all'oggetto della presente relazione, vanno quindi valutati non in termini assoluti ma tendenziali, poiché il servizio ferroviario viene svolto sia da SAD che da un'altra Impresa Ferroviaria operante anche a livello nazionale.

Per l'anno 2016 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 2015, che contengono elementi riferibili al grado di soddisfazione, sono tutti positivi ed il trend è tutto in aumento rispetto ai risultati dell'indagine 2014. Si distingue anche per il 2015 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)

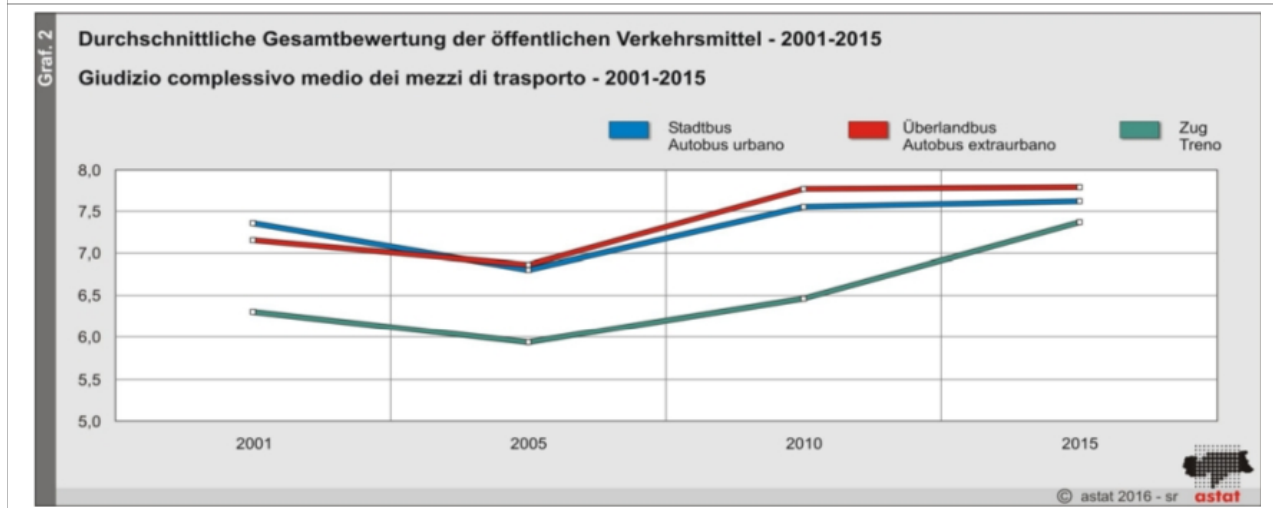


Come prima valutazione e come indicazione per le successive valutazioni, c'è da considerare che anche per il 2015 quasi il 50 % del campione intervistato ha dichiarato di non utilizzare mai il treno.

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--

SAD Trasporto locale - Nahverkehr Divisione Ferroviaria Abteilung Bahn	Sistema di Gestione Qualità	
	RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	9/13
REV. 0		

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 (fonte ASTAT) - (*) % di utenti molto o abbastanza soddisfatti (nel seguito identificato con "Livello +").

Servizio	Aspetto	Dato ASTAT 2013 (*)	Dato ASTAT 2014 (*)	Dato ASTAT 2015 (**)	Tendenziale (**)
Treno	Frequenza corse	80,4 %	82,3 %	90 %	+ 7,7 %
	Puntualità	74,9 %	74,5 %	82 %	+ 7,5 %
	Posto a sedere	85,4 %	84,8 %	88 %	+ 3,5 %
	Velocità corsa	86,6 %	89,5 %	90 %	+ 0,5 %
	Pulizia	47,4 %	58,2 %	68 %	+ 9,8 %
	Comodità fermate	69,3 %	70,6 %	78 %	+ 7,4 %
	Collegamenti	81,6 %	83,5 %	89 %	+ 5,5 %
	Comodità orari	77,3 %	80,0 %	85 %	+ 5,0 %
	Costo del biglietto	65,3 %	68,2 %	72 %	+ 3,8 %
	Servizio Informazioni	75,3 %	76,9 %	82 %	+ 5,1 %
Note di valutazione:				(**) dati indicativi	(**) dati indicativi
	Campione riferimento	* 600 famiglie con più 1300 componenti intervistati.	* 600 famiglie con 1300 interviste effettivamente svolte.	* 600 famiglie con 1300 interviste effettivamente svolte.	Circa invariato
	Percentuale di non utilizzo assoluto del treno	49,7 %	47,8 %	47 - 49 %	Circa invariato

Confrontando i dati 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, considerato comunque, anche per il 2015, il minor utilizzo di questo servizio 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.

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--

 SAD Transporte lokal - Nahverkehr Divisione Ferroviaria Abteilung Bahn	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	
	10/13	
REV. 0		

6.2. Soddisfazione utenti trasporto ferroviario SAD

Il livello di soddisfazione del cliente SAD per l'anno 2016, 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. Nella valutazione dell'andamento dei reclami 2016 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:

- **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 (*)	155/2.981.568 = 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		

Il livello di soddisfazione del cliente SAD, per l'anno 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 437 utenti intervistati circa l' 85,4 % del campione intervistato sul servizio treno non ha mai usufruito del servizio reclami SAD.

Il campione intervistato per i servizi ferroviari è composto da 437, utenti, le cui caratteristiche sono così distribuite :

Classificazione campione indagine SAD – Tipologia, età, genere e provenienza (fonte SAD)							
Tipologia utente		Fascia età		Sesso		Provenienza	
Lavoratore	38,00 %	14-25	38,90%	Maschio	45,80 %	Alto Adige	92,00 %
Studente	33,40 %	26-45	24,30 %	Femmina	52,90 %	Italia	3,90 %
Turista	4,10 %	46-60	13,00 %	Non risponde	1,30 %	Esterio	4,10 %
Pensionato	19,50 %	Oltre 60	22,40 %	-----	-----	Non risponde	-----
Altro	4,80 %	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Classificazione campione indagine SAD - Frequenza di utilizzo dei mezzi pubblici (fonte SAD)			
Frequenza di utilizzo TPL		---	
Tutti i giorni	38,00 %	Qualche volta all'anno	6,90 %
Qualche volta a settimana	37,50 %	Mai	0,20 %
Qualche volta al mese	15,10 %	Non risponde	2,30 %

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--

	Sistema di Gestione Qualità	
	RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	11/13
REV. 0		

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

- tutti gli intervistati, a vario titolo, utilizzano con una certa frequenza il TPL;
- il 38,0 % dichiara di utilizzare il TPL tutti i giorni e un altro 37,5 % dichiara di utilizzarlo più volte nella settimana;
- la percentuale delle risposte non date è risultata molto bassa;
- l'90,2 % 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”:

Valutazione del <u>livello del servizio</u> percepito dall'utente sui treni SAD				
Indicatore	Descrizione	Dato 2015 (*)	Dato 2016 (***)	Trend annuale
CS5	COME VALUTA LE COINCIDENZE FRA TUTTI I MEZZI PUBBLICI? (*)	83,1%	84,5%	+ 1,4 %
CS6	COME VALUTA LA PUNTUALITÀ DEI MEZZI SAD	83,1%	86,9 %	+ 3,8 %
CS7	COME VALUTA IL RISPETTO DELLE CORSE E DELLE FERMATE PREVISTE DAL SERVIZIO SAD	91,9%	90,2%	- 1,7 %
CS8	COME VALUTA L'INFORMAZIONE ALLE FERMATE SULLE MODIFICHE ED ORARI, PERCORSI O SERVIZIO (*)	77,2%	76,2 %	-1,0%
CS9	COME VALUTA L'INFORMAZIONE (ANNUNCI) A BORDO DEI MEZZI SAD SU EVENTUALI ANORMALITÀ	71,4%	67,9 %	- 3,5 %
CS10	COME VALUTA IL SERVIZIO DI CONTROLLERIA A BORDO DEI MEZZI SAD	79,3%	79,4%	+0,1 %
CS11	COME VALUTA LA PULIZIA DEI VEICOLI SAD	95,6%	89,5%	- 6,1 %
CS12	COME VALUTA L'OFFERTA DI POSTI NEGLI ORARI DI PUNTA A BORDO DEI MEZZI SAD (*)	52,2%	54,9 %	+ 2,7 %
CS15A	HA GIÀ USUFRUITO DEL SERVIZIO ONLINE (SITO INTERNET Sudtirolpass) E COME LO VALUTA?	91,9%	86,3%	-5,6%
CS15B	HA GIÀ USUFRUITO DEL SERVIZIO ONLINE (SITO INTERNET Sad) E COME LO VALUTA?	85,6%	86,9%	+1,3%
CS16	QUANT'È SODDISFATTO DELLA CORTESIA E DELL'EDUCAZIONE DEL PERSONALE SAD	94,3%	91,5 %	- 2,8 %
CS17	COME VALUTA L'ASPETTO (DIVISA) DEL PERSONALE SAD	94,0%	87,9 %	-6,1 %
CS18	HA MAI PRESENTATO UN <u>RECLAMO PER UN SERVIZIO SAD</u> . SE SÌ, NE È STATO SODDISFATTO	Si 12,90 % No 37,51%	Si 13,70 % No 55,00 %	+ 0,80 % +17,49%
CS19	QUALE FATTORE CONSIDERA PIÙ IMPORTANTE PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	Puntualità 81,8%	Puntualità 73,7%	---
CS20	COME VALUTA L'EFFETTUAZIONE DEI SERVIZI SAD IN GENERALE	90,4%	93,6 %	+ 3,2 %
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 -4,16 % No 4,14 %

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--

 SAD Transporte lokal - Nahverkehr Divisione Ferroviaria Abteilung Bahn	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	12/13
	REV. 0	

Indicatore	Descrizione	Dato 2015 (*)	Dato 2016 (***)	Trend annuale
CS22	COME VALUTA IL LIVELLO DI SICUREZZA RISPETTO A FURTI, BORSEGGI O MOLESTIE SUI MEZZI SAD	75,6%	75,9 %	+0,3 %
CS23	IL NOSTRO SERVIZIO È DA CONSIGLIARE	Si 93,60%	Si 89,7 %	- 3,9 %
*) Aspetti legati a fattori esterni di orario o attività di competenza del Gestore Infrastruttura (***) Dati Anno 2015 - elaborati su un campione di 373 utenti - (****) Dati Anno 2016 elaborati su un campione di 437 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 93,6 % è comunque soddisfatto “Livello +”
- il 5,5 % è invece insoddisfatto o poco soddisfatto (“Livello -”).

Dall'analisi dei dati e dal confronto con l'anno precedente si riscontra in generale una crescita percentuale sulla maggior parte degli indicatori di soddisfazione a meno dei seguenti punti che hanno riportato una sensibile riduzione:

- aspetto del personale SAD relativamente alla Divisa;
- cortesia e sull'educazione del personale;
- qualità degli annunci a bordo in caso di anomalie;
- pulizia dei veicoli SAD, dovuta probabilmente in parte ad un problema infrastrutturale che non ha permesso di effettuare la pulizia esterna con la necessaria regolarità.

Il personale è stato sensibilizzato ad una maggiore attenzione agli aspetti segnalati, mentre per quanto riguarda la Divisa, la Società aveva già pianificato per il 2017 il rinnovo della Divisa in dotazione al personale.

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 – 800 000 426;
- 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 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

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--

	Sistema di Gestione Qualità RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO RAILWAYS SERVICE - QUALITY REPORT	
		13/13
REV. 0		

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 Terzano;

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.

Nome file: 2017-SAD	Anno: 2016	Data ultima modifica: 29/05/17 - 11.48.14
------------------------	------------	--