

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
(Rif. Delibera dell'Autorità n. 16/2018 misura 3.11 lett. f) e Delibera dell'Autorità n. 106/2018 la Misura 9)

- ANNO: 2021 -



Revisione n.	Motivo della revisione	Data
0	Prima emissione	27.04.2022
1	Revisione per integrazione	26.05.2022



Indice Generale

1. Presentazione ed informazioni generali.....	3
1.1 Descrizione servizio offerto.....	3
1.2 Miglioramenti e certificazioni.....	3
2. Informazioni e biglietti.....	4
2.1. Informazioni.....	4
2.2. Biglietti.....	5
3. Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.....	6
3.1 Puntualità come da linee guida ART.....	6
3.2 Puntualità generale in base ai dati disponibili dai Gestori Infrastruttura.....	6
3.3 Principi generali in caso di perturbazioni del traffico.....	8
4. Soppressione dei treni.....	8
4.1 Andamento storico e motivi soppressioni.....	9
4.2 Andamento Soppressioni per treni-km.....	10
5. Pulizia del materiale rotabile.....	11
5.1 Interventi di Pulizia standard.....	11
5.2 Interventi di pulizia per gestione COVID-19.....	12
6. Soddisfazione del cliente.....	12
6.1. Soddisfazione utenti trasporto ferroviario SAD.....	12
6.2. Soddisfazione utenti trasporto ferroviario Provincia Autonoma di Bolzano.....	13
6.3. Soddisfazione utenti e andamento reclami.....	18
7. Gestione dei reclami.....	20
7.1 Descrizione generale.....	20
7.2 Istanza di conciliazione CTCU.....	20
7.3 Istanza all'ART.....	21
8. Assistenza a persone con disabilità e a mobilità ridotta.....	22

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. E' stata altresì integrata con le richieste fatte dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) nella nota specifica del 11/05/2021 che richiama la misura 3.11 lett. f) della delibera dell'Autorità n. 16/2018 e la Misura 9 della Delibera dell'Autorità n. 106/2018.

SAD Trasporto Locale SpA, con sede in Corso Italia 13/N a Bolzano (IT), è una società di circa 190 dipendenti che opera nel settore **del trasporto ferroviario locale**.

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. IT1120190011 e parte B n. IT1220190023, 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.

Nel corso del 2021 SAD Ferroviaria ha trasportato un totale di 1.872.229 utenti (Dato da oblitterazioni), a fronte anche del calo di utilizzo dovuto agli eventi legati alla pandemia, per un'offerta complessiva di 43.312 treni programmati (su rete STA ed RFI). Non si segnalano eventi esterni di interruzione significativi che hanno modificato la programmazione, ad eccezione dell'interruzione parziale della linea dell'Venosta tra Tel e Merano (dal 22/11/2021) e di alcune interruzioni temporanee per lavori urgenti e condizioni meteo avverse sulla linea della Pusteria.

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 2018 con il passaggio alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015. 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 primo semestre 2017 SAD ha acquisito e mantiene 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 e UNI ISO 45001:2018, quest'ultimo a fronte del passaggio alla nuova norma avvenuto nel 2019.

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

Ad inizio 2021 è stata riconfermata l’intesa con l’Associazione dei consumatori (CTCU) con la successiva pubblicazione della Carta di Qualità dei Servizi Ferroviari per l’anno 2021, secondo quanto previsto da normativa nazionale e provinciale. La Carta con tutte le informazioni in essa contenute è disponibile per l’utenza sul sito aziendale (www.sad.it/it/il-servizio-ferroviario).

2. Informazioni e biglietti

SAD effettua esclusivamente servizio pubblico a carattere Provinciale e Regionale ed in base a tali modalità ha fornito le informazioni previste da Regolamento Europeo.

SAD pubblica gli orari ed ulteriori informazioni all'utenza attraverso il proprio sito internet aziendale www.sad.it. Ulteriori e più approfondite informazioni possono essere acquisite anche mediante consultazione della Carta di Qualità dei servizi ferroviari, il cui link è disponibile sul sito aziendale.

2.1. Informazioni

Le informazioni alla clientela SAD sono state 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.altoadigemoibilita.info
- informazioni telefoniche fornite dal Centro Servizi e Informazioni di Altoadigemobilità al 0471/220880;
- informativa presente nelle bacheche delle stazioni;

- informazioni a bordo dei treni sia attraverso monitor o scritte mobili che attraverso annunci sonori da parte del personale di bordo. 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;
- informazioni presso le biglietterie e i punti informativi di stazione e presso gli infopoint del Servizio di Trasporto Integrato Provinciale, laddove presenti;

Per il dettaglio sulle modalità di informazione dei servizi per le persone con ridotta mobilità, si rimanda a quanto rendicontato al punto 8.

2.2. Biglietti

In 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 (per i soli servizi effettuati nell'ambito del trasporto pubblico locale);
- la funicolare della Mendola;
- la tranvia del Renon;
- le funivie Renon-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. È possibile inoltre acquistare i biglietti direttamente dal capotreno a bordo treno, con applicazione di un sovrapprezzo.

Su tutti i mezzi del Sistema di Trasporto Provinciale è utilizzabile il titolo di viaggio personale, non trasferibile, denominato “Alto Adige Pass – Südtirolpass”.

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 come da linee guida ART

Come previsto dalle linee guida dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) la puntualità viene, in primis, rendicontata secondo le seguenti modalità. I valori riportati fanno riferimento allo standard B1 per intera rete RFI (*).

Descrizione indicatore puntualità	Gestore STA	Gestore RFI (*)
(media) % dei servizi in ritardo (oltre i 5' ed entro i 15')	0,37 % per causa SAD	2,19 % per causa SAD
% dei ritardi in partenza (oltre i 5 minuti)	0,07 % per causa SAD	2,6 % per causa SAD
% dei ritardi in arrivo		
% ritardi < 60 minuti	0,72 %	3,61 %
% ritardi tra 60 minuti e 119 minuti	0	0
% ritardi >= 120 minuti	0	0

3.2 Puntualità generale in base ai dati disponibili dai Gestori Infrastruttura

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 annuo “I5” dei servizi effettuati dall'Impresa Ferroviaria SAD sulle linee di esercizio, facendo riferimento alla configurazione “**nessuna esclusione**” (Dato B1 con sola esclusione di causa di forza maggiore), è risultato essere nel 2021

- pari a 93,91 % medio su rete RFI, con un sensibile riduzione sul dato del 2020 (97,11 %);
- pari a 98,39 % su rete STA Merano Malles, con un valore pressochè stabile sul dato già registrato nel 2020 (98,91 %);

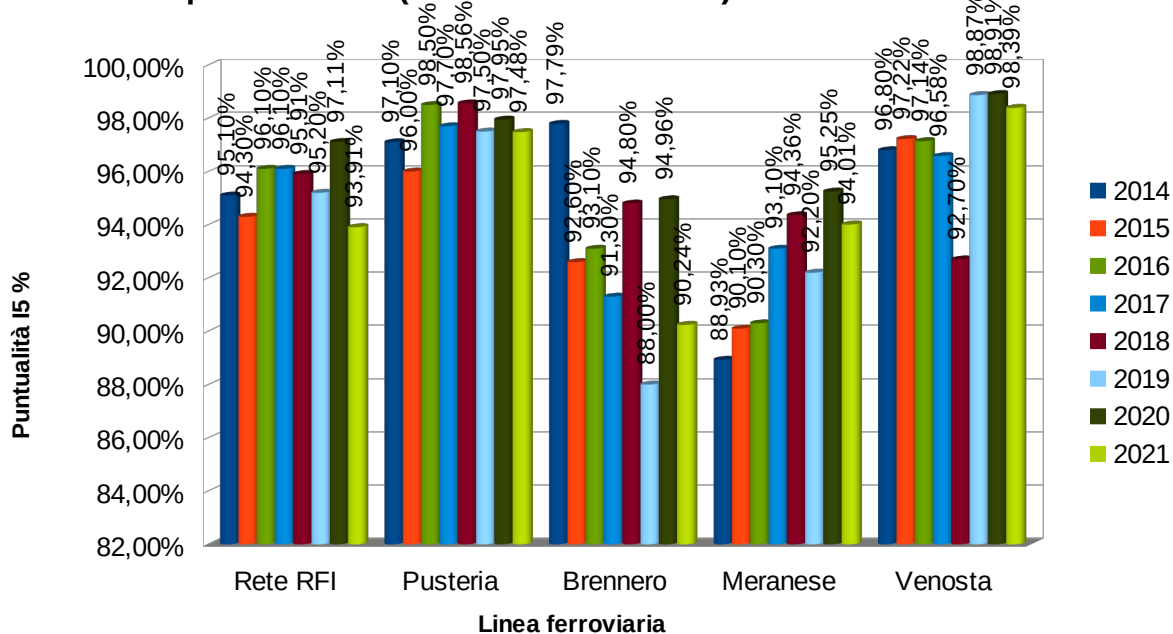
Per “**nessuna esclusione**” si intende il dato senza la valutazione e l'attribuzione delle responsabilità che hanno portato al ritardo (SAD, Infrastruttura,...), riguardando, quindi, la puntualità complessiva della rete indipendentemente dalle cause che la hanno generata: si tratta della puntualità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

A seguire, 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.

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

Andamento puntualità I5 - (Nessuna Esclusione)



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 responsabilità del ritardo è ascrivibile esclusivamente all'Impresa Ferroviaria SAD.

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

INDICATORE COP 269 : % dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-5 minuti con cause assegnate a SAD							
LINEE	PUNTUALITA' I5%- sola responsabilità SAD 2016	PUNTUALITA' I5%- sola responsabilità SAD 2017	PUNTUALITA' I5%- sola responsabilità SAD 2018	PUNTUALITA' I5%- sola responsabilità SAD 2019	PUNTUALITA' I5%- sola responsabilità SAD 2020	PUNTUALITA' I5%- sola responsabilità SAD 2021	TREND anno preced.
Totale intera rete RFI	98,5 %	99,2 %	99,1 %	98,4 %	99,43 %	99,21 %	-0,22
Pusteria (Fortezza-S. Candido)	99,6 %	99,7 %	99,6 %	99,7 %	99,60 %	99,31 %	-0,29
Meranese (Bolzano-Merano)	95,6 %	98,0 %	98,0 %	96,6 %	99,25 %	99,17 %	-0,08
Brennero (Bolzano-Brennero)	98,1 %	98,4 %	97,7 %	95,1 %	98,65 %	98,55 %	-0,1

Da tale dato emerge una sostanziale stabilità e conferma dei buoni dati di puntualità registrati nel 2020, con una leggera riduzione sulla linea Fortezza-S. Candido che ha inciso di conseguenza sulla puntualità media dell'intera rete RFI. Le cause sono da ascrivere sia ai ritardi legati alle fasi di incarrozzamento delle biciclette nei mesi estivi che alle ricorrenti e segnalate problematiche di infrastruttura ferroviaria.

3.3 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 anomalie vengono inoltre attivati i previsti 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. L'eventuale trasbordo su altro veicolo (treno, bus sostitutivo o taxi) viene coordinato dal personale di bordo e dal Gestore Infrastruttura con gli annunci in stazione.

4. Soppressione dei treni

Per quanto riguarda le soppressioni dei servizi, nel corso del 2021 SAD ha effettuato i treni

programmati con una percentuale del 91,66 %, considerando anche le cause non direttamente ascrivibili all'Impresa e comprendendo anche le riduzioni del servizio legate alla pandemia (circa il 35%). In caso di sciopero, ha garantito 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 e 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.

4.1 Andamento storico e motivi soppressioni

A titolo di esempio si riporta un andamento storico dei treni soppressi dal 2012 al 2017 e la relativa analisi, sia su linea RFI che 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; (***) sul totale di cui 195 per sciopero; (****) sul totale programmato senza soppressioni programmate per lavori					

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 quota parte 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'effettuazione 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).

Nel 2017 si riscontra che la maggior parte delle soppressioni sono ascrivibili ad interruzioni della linea da parte del Gestore Infrastruttura, 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 anomalie, condizioni meteo avverse ed effettuazione lavori programmati per l'elettificazione 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.

4.2 Andamento Soppressioni per treni-km

Da attivazione del contratto di servizio (2017) si riporta di seguito la casistica con le voci di soppressione previste in relazione non ai singoli treni ma ai treni-km programmati/soppressi.

Nel corso del 2018 e 2019 si sono rilevate diverse soppressioni programmate per i lavori di elettrificazione della Venosta che hanno determinato una differenza sostanziale nel numero assoluto.

Dai dati 2020 emerge un ulteriore netto miglioramento delle soppressioni derivate da disservizi SAD.

Dall'analisi dell'andamento 2021 si rileva come le soppressioni rispetto al 2020 si siano ridotte significativamente, anche per il fatto che il servizio programmato non ha subito particolari modifiche come invece era accaduto nel 2020 a causa degli eventi COVID. Si conferma anche per il 2021 approssimativamente la medesima percentuale relativa delle soppressioni per "Forza



maggior", causate direttamente o indirettamente da COVID-19. Significative sono comunque state le interruzioni temporanee delle linee per condizioni meteo avverse e per lavori che hanno determinato le relative soppressioni e modifiche del servizio principalmente sulla linea della Pusteria (tra Brunico e S. Candido).

Anno	Tot. treni-km programmati	Riepilogo treni soppressi e distribuzione attribuzioni (fonte SAD)			
		Tot. Treni -km soppressi	SAD (**)	Gestore Infr. (**)	Forza maggiore (***)
2018	2.548.767	113.035 – 4,44 % (*)	19.279,92 – 17,06 %	68.183,39 – 60,32 %	25.571,35 – 22,62 %
2019	2.545.910	255.370 – 10,04 % (*)	15.175,67 – 5,94 %	86.384,52 – 33,83 %	153.810,51 – 60,23 %
2020	2.695.275	408.540 – 15,16 %	15.809,77 – 3,87 %	24.972,45 – 6,11 %	367.758,16 – 90,02 % di cui per COVID-19 154.514,00 – 37,82 %
2021	2.671.139	222.672 - 8,34 %	22.920,62 - 10,29 %	45.424,97 - 20,40 %	154.326,41 - 69,31 % di cui per COVID-19 78.299,22 - 35,16 %

(*) sul totale programmato ;(**) sul totale treni-km soppressi; (***) sul totale treni-km soppressi considerando lavori programmati dal Gestore e provvedimenti di contenimento per emergenza pandemia da COVID-19

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 e della Pusteria sono stati attivati dei servizi sostitutivi su strada.

5. Pulizia del materiale rotabile

5.1 Interventi di Pulizia standard

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

- la pulizia interna, compresa quella dei bagni, è stata effettuata su tutti i mezzi in servizio a fine giornata. Inoltre, nella stazione di Malles, all'arrivo di ogni treno, è stata effettuata una pulizia rapida (asportazione rifiuti e pulizia del pavimento se necessaria);
- la pulizia esterna dei veicoli è stata 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, sono state 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 di non conformità alla Sala Operativa e richiedendo l'intervento di ripristino degli standard aziendali da parte della ditta incaricata.

Analoghi 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.

Gli impianti di climatizzazione sono stati mantenuti ed igienizzati periodicamente secondo quanto previsto dai piani di manutenzione del costruttore.

5.2 Interventi di pulizia per gestione COVID-19

A fronte della pandemia che ha caratterizzato anche il 2021 SAD, in ottemperanza alle disposizioni nazionali e provinciali, ha provveduto a definire rigidi protocolli integrativi di igienizzazione e sanificazione dei veicoli interni. Gli interventi di sanificazione sono stati giornalieri con l'uso di prodotti certificati come presidi medico chirurgici a base di cloro. Hanno interessato tutti i punti di contatto frequente interno al veicolo integrati da una nebulizzazione interna dell'intero ambiente.



6. Soddisfazione del cliente

Il Sistema Gestione Qualità aziendale di SAD prevede 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.



Per i questionari tengono come riferimento le rilevazioni commissionate dalla Provincia Autonoma di Bolzano a società specializzate 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, che costituisce riferimento base per la valutazione del servizio fatta con le successive campagne. Tali rilevazioni sono state effettuate sia a bordo treno che a terra, facendo specifico riferimento alla valutazione del servizio SAD appena usufruito.

6.1. Soddisfazione utenti trasporto ferroviario SAD

Il livello di soddisfazione del cliente SAD, fino all'anno 2017 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.

Dal 2018 tale dato viene acquisito attraverso i dati rilevati direttamente dalla Provincia Autonoma di Bolzano (PAB) nell'ambito di quanto previsto dal Contratto di Servizio SAD-PAB. I risultati ed andamenti della rilevazione SAD sono disponibili nei report delle precedenti annualità.

Per i dati 2021 confrontati con quelli relativi al trimestre di riferimento (IV Trim. 2017), si rimanda alla consultazione del paragrafo successivo.

6.2. Soddisfazione utenti trasporto ferroviario Provincia Autonoma di Bolzano

Nell'anno 2021, sono state effettuate da PAB le previste attività di indagine soddisfazione cliente sul servizio ferroviario svolto da SAD a carattere trimestrale. L'indagine 2021 sul servizio SAD si è articolata in tre momenti di rilevazione, realizzati a maggio, luglio ed ottobre 2021.

La prima campagna di riferimento era stata realizzata da PAB nel IV trimestre 2017 e si propongono, quindi, di seguito i risultati delle indagini 2021 confrontata con analogo periodo del 2017 e 2020.

Al fine di misurare l'apprezzamento nei confronti del servizio offerto da SAD è stato chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio rispetto alla :

- soddisfazione complessiva per il servizio offerto;
- soddisfazione per le quattro macroaree del servizio individuate (macrofattori);
- soddisfazione per una serie di aspetti di dettaglio relativi alle 4 macroaree (microfattori).

Le rilevazioni si sono svolte sia negli orari di punta che in quelli di morbida, distribuite sulle 4 linee di servizio SAD e la scala di valutazione utilizzata è stata quella da 1 a 9 con 9 il valore massimo di soddisfazione. Per i giudizi vengono forniti:

- Voto medio calcolato sulla scala di valutazione 1 - 9;
- Area della soddisfazione (% di voti da 6 a 9).

I risultati in termini generali, per quanto riguarda il campione intervistato degli utenti (treno), hanno evidenziato che:

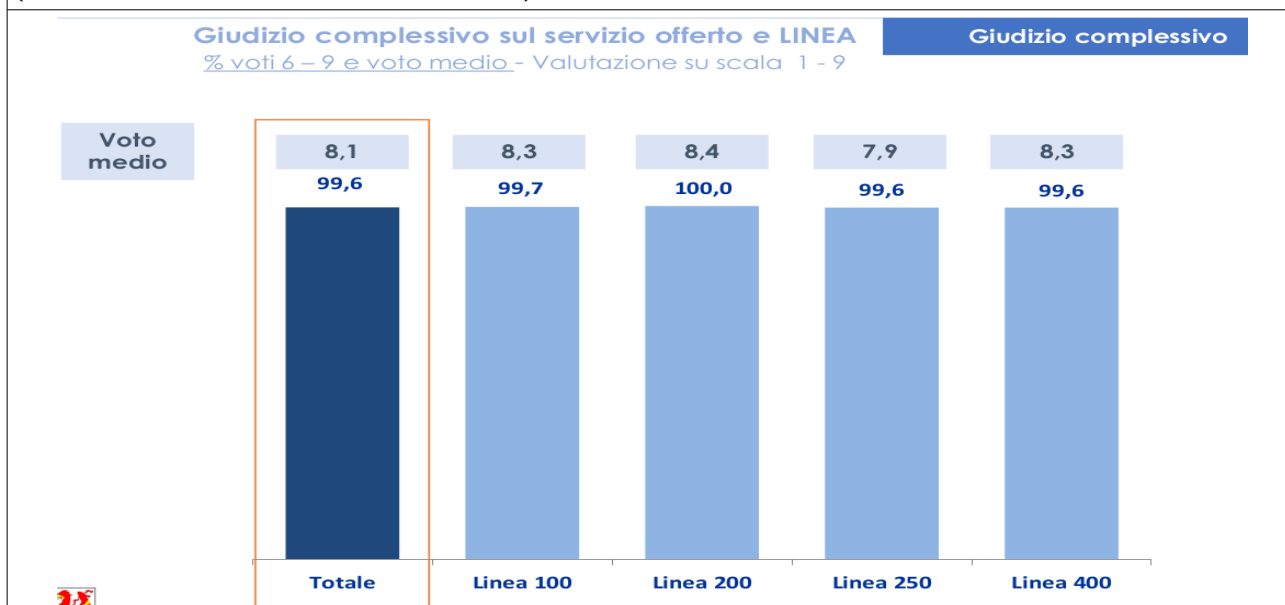
- *“la valutazione sul servizio conferma il pieno apprezzamento da parte dei viaggiatori, con un voto medio pari a 8,1 per il servizio 2021 ed una percentuale di valutazioni positive del 99,6% (voti compresi tra 6 e 9). La valutazione si mantiene ampiamente positiva su tutte le linee e nelle diverse categorie di utenza”. [fonte report consuntivo PAB];*
- *“anche le singole aree del servizio sottoposte a giudizio sono valutate in modo positivo, con voti superiori a 8 per ciascuna di esse (puntualità/regolarità, comfort a bordo, sicurezza e informazioni/assistenza) [fonte report consuntivo PAB];*
- *"i giudizi si mantengono estremamente positivi anche i relazione ai singoli elementi di dettaglio valutati, anche per questi in larga parte con voti superiori a 8" [fonte report consuntivo PAB].*



Si riportano di seguito alcuni risultati degli indicatori valutati relativi al treno oggetto dell'intervista, sia in termini di confronto con l'anno precedente che di risultato oggettivo emerso dalla sintesi dalle 3 campagne effettuate nel corso del 2021:

Valutazione del <u>livello del servizio</u> percepito dall'utente sui treni SAD – Confronto Anno 2017, Anno 2020 e Anno 2021 [Fonte PAB] (% soddisfatti >= 6 - Voto medio – scala 1-9)									
Ind. SAD	Descrizione PAB	IV Trimestre 2017		III Trimestre 2020		Sintesi Anno 2021		Trend 2021 Vs. 2017	
		Dato %	Voto medio	Dato %	Voto medio	Dato %	Voto medio	Dato %	Voto medio
CS 6	Giudizio complessivo su puntualità e regolarità	94,8	7,8	98,4	8,2	98,9	8,3	+ 4,1	+ 0,5
CS7	Regolarità del servizio nell'ultimo mese (soppressioni o limitazioni)	86,6	7,4	96,6	7,9	97,4	8,00	+10,8	+ 0,6
	Puntualità di questo treno	98,0	8,2	99,0	8,4	98,9	8,4	+0,9	+ 0,2
----	Giudizio complessivo del comfort a bordo	98,6	8,0	99,4	8,3	99,7	8,4	+0,9	+ 0,4
	Climatizzazione della carrozza su cui si sta viaggiando	93,6	7,9	97,5	8,1	98,0	8,3	+ 4,4	+ 0,4
CS11	Pulizia (interna della carrozza)	97,7	7,9	99,2	8,2	99,8	8,4	+2,1	+0,5
	Funzionalità delle toilette	90,7	7,9	98,6	8,0	97,3	8,2	+ 6,6	+0,3
-----	Giudizio complessivo della Sicurezza a bordo	98,2	8,2	99,2	8,2	99,9	8,4	+ 1,7	+ 0,2
CS22	Livello di sicurezza garantito a Lei ed ai suoi beni a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	97,5	8,1	99,0	8,2	99,7	8,3	+ 2,2	+ 0,2
	Livello di sicurezza del treno contro il rischio di incidenti, cadute o altri danni alla sua persona	98,9	8,3	99,1	8,3	99,6	8,4	+ 0,7	+ 0,1
-----	Informazioni a bordo e assistenza al cliente	97,0	7,8	96,1	7,9	95,7	8,0	- 1,3	+ 0,2
CS 16	Aspetto, cortesia e professionalità del personale di bordo	97,4	8,2	98,5	8,3	99,4	8,4	+2,0	+ 0,1
CS19	Fattore più importante – Puntualità e regolarità	31,3	-	34,2	--	35,8	--	+ 4,5	--
	Fattore più importante - Sicurezza	33,3	-	27,6	--	27,8	--	- 5, 5	

Rilevazione IV trimestre 2021 – Giudizio complessivo sul servizio offerto sulle 4 linee di servizio e sul totale
 (% soddisfatti >= 6 - Voto medio – scala 1-9)



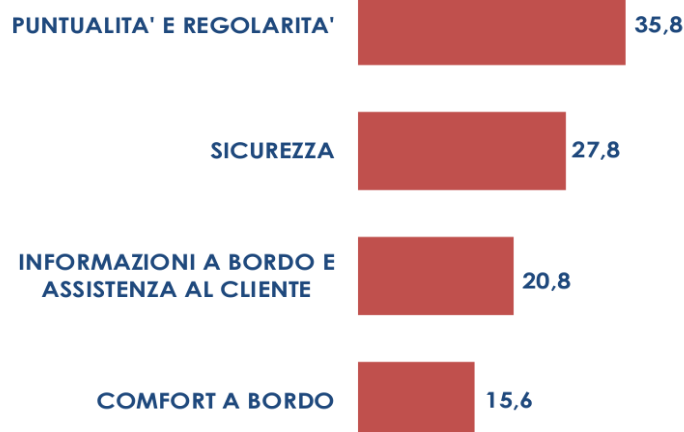
Per quanto riguarda gli aspetti di qualità valutati più rilevanti dall'utenza si confermano le categorie di seguito indicate, rilevate anche nelle precedenti campagne.

Rilevazione IV trim. 2021 – Graduatoria sui fattori valutati più importanti dal campione.

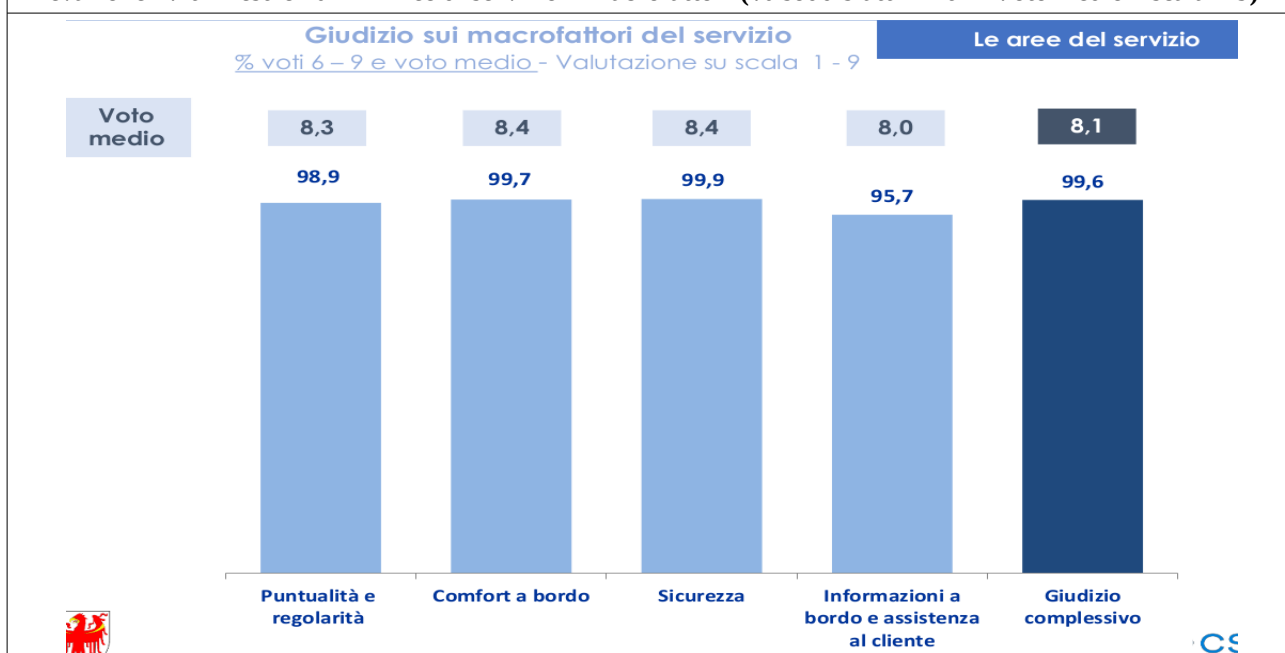


Importanza dei fattori

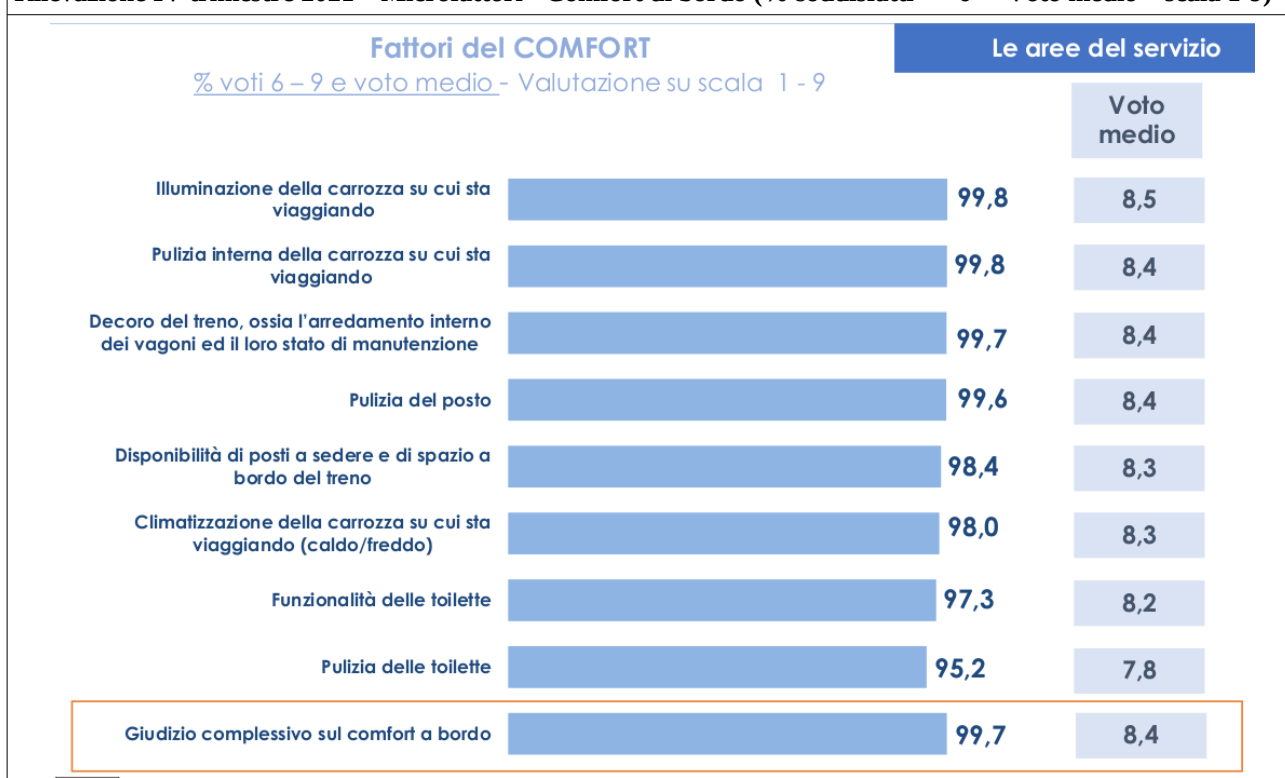
Graduatoria dell'importanza dichiarata (%)



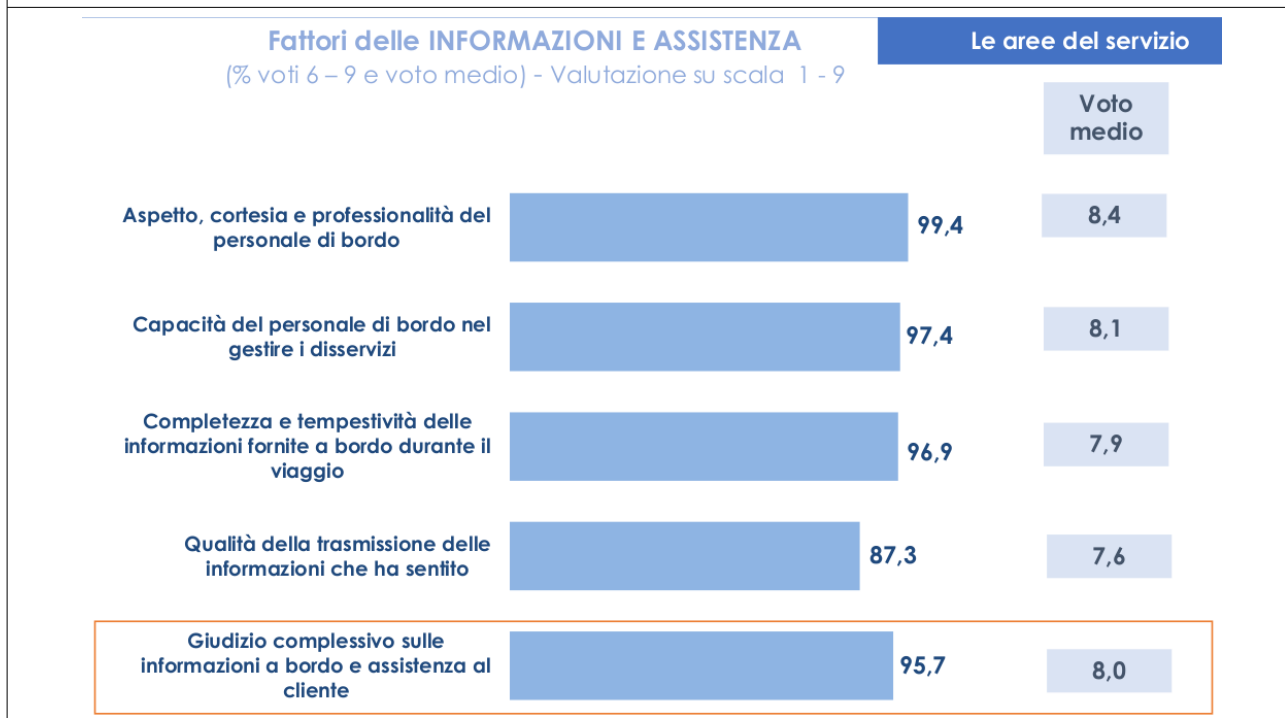
Rilevazione IV trimestre 2021 – Aree di servizio – Macrofattori (% soddisfatti >= 6 - Voto medio – scala 1-9)



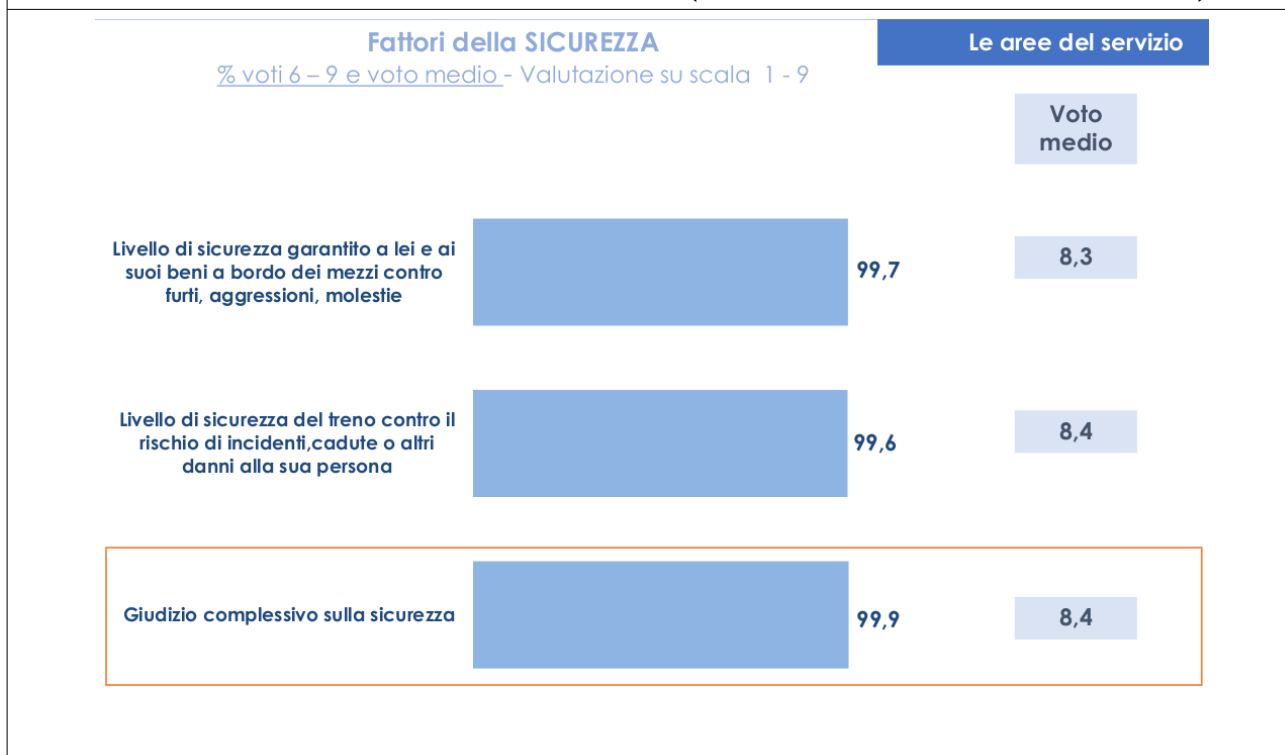
Rilevazione IV trimestre 2021 – Microfattori - Comfort di bordo (% soddisfatti >= 6 - Voto medio – scala 1-9)



Rilevazione IV trimestre 2021 – Microfattori - Informazione e assistenza al cliente
 (% soddisfatti >= 6 - Voto medio – scala 1-9)



Rilevazione IV trimestre 2021 – Microfattori - Sicurezza (% soddisfatti >= 6 - Voto medio – scala 1-9)



6.3. Soddisfazione utenti e andamento reclami

Il livello di soddisfazione del cliente SAD è stato rilevato anche 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 oblitterazioni)
- **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 oblitterazioni = 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 %	99/42.050 = 0,235 %
(*) numero al netto dei reclami legati a rimborsi o problemi di tariffazione. (**) Totale Passeggeri trasportati anno da oblitterazioni = 2.920.158		

Da attivazione del contratto di servizio (2017) si riporta di seguito, per il 2018 e 2019, la casistica con le voci di reclami previste per l'**indice R2 modificato**, non più in relazione ai singoli treni bensì ai treni-km programmati.

Numero reclami 2018	Indicatore R1 - 2018 Reclami/Totale passeggeri trasportati (**)	Indicatore R2 - 2018 Reclami/Totale treni programmati
158 (*)	158/2.941.082 = 0,0040 %	158/2.548.767 = 0,0062 %
(*) numero al netto dei reclami legati a rimborsi o problemi di tariffazione. (**) Totale Passeggeri trasportati anno da oblitterazioni = 2.941.082		

Numero reclami 2019	Indicatore R1 - 2019 Reclami/Totale passeggeri trasportati (**)	Indicatore R2 - 2019 Reclami/Totale treni-km programmati
118 (*)	118/2.819.705 = 0,0042 %	118/2.545.910 = 0,0046 %
(*) numero al netto dei reclami legati a rimborsi o problemi di tariffazione. (**) Totale Passeggeri trasportati anno da oblitterazioni = 2.819.705		



Numero reclami 2020	Indicatore R1 - 2020 Reclami/Totale passeggeri trasportati (**)	Indicatore R2 - 2020 Reclami/Totale treni-km programmati
72 (*)	72/1.598.699 = 0,0045 %	72/2.695.275 = 0,0027 %
(*) numero al netto dei reclami legati a rimborsi o problemi di tariffazione. (**) Totale Passeggeri trasportati anno da oblitterazioni = 1.598.699		

Numero reclami 2021	Indicatore R1 - 2021 Reclami/Totale passeggeri trasportati (**)	Indicatore R2 - 2021 Reclami/Totale treni-km programmati
69 (*)	69/1.872.229 = 0,0037 %	69/2.671.139 = 0,0026 %
(*) numero al netto dei reclami legati a rimborsi o problemi di tariffazione. (**) Totale Passeggeri trasportati anno da oblitterazioni = 1.872.229		

Dall'analisi dell'andamento di entrambi gli indicatori reclami per l'anno 2021 emerge un ulteriore netto miglioramento sia in termini di indicatori assoluti che relativi (R1 e R2). Anche per il 2021 le principali motivazioni sono state associate a corse saltate, coincidenze e ritardi.

La riduzione dei reclami, insieme all'aumento dei passeggeri trasportati rispetto al 2020, hanno determinato nel 2021 la riduzione significativa dell'indice R1. Si conferma, inoltre, per il 2021, la riduzione dell'indice R2 dovuto anche alla notevole comunicazione fatta dai mass media per le varie soppressioni programmate che si sono succedute causa pandemia e lavori, che non hanno quindi portato ad un incremento rilevante dei reclami da soppressioni.

Nonostante la notevole diffusione delle informazioni delle soppressioni programmate alcuni utenti hanno subito le conseguenze delle modifiche all'offerta del servizio.

Il tempo medio di risposta ai reclami nel 2021 è significativamente migliorato: 4,43 giorni a fronte dei 7,8 giorni rilevato nel 2020.

Riepilogo Reclami secondo indicatori ART

A fronte di quanto previsto dalla Misura 9.8 della Delibera ART n. 106/2018, si riportano nello specifico le seguenti categorie di reclami (vedi Modulo Reclamo ART).

Descrizione	Valore
Numero e categorie dei reclami ricevuti e trattati (*)	
trasporto di bicicletta	1
clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto	0
informazioni sulla soppressione di servizi	0
informazioni relative al viaggio	0
modalità di vendita dei biglietti	0
informazioni di viaggio e di prenotazione (annunci)	3
assicurazione minima	0



pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero	0
ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni (Ritardi, corsa saltata, coincidenza, anticipo, fermata saltata)	38
mancata assistenza al viaggiatore	0
inosservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta	0
mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	0
trattamento dei reclami	0
qualità del servizio (Riscaldamento, Pulizia, Clima, gente a terra)	6
informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti	0
(*) da riclassificazione eventi/categorie SAD	-----
Tempi di risposta medi reclami	4,43 giorni
Misure adottate per migliorare eventualmente le procedure	-----
La risoluzione dei reclami è stata fatta nei tempi previsti, analizzando le singole casistiche anche rispetto al miglioramento del servizio con richiami al personale interessato.	-----

7. Gestione dei reclami

7.1 Descrizione generale

I reclami pervenuti 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 sono pervenuti 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;
- attraverso il modulo online di segnalazioni presente sul sito SAD.

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

7.2 Istanza di conciliazione CTCU

In relazione all'iter di presentazione di un reclamo, qualora l'utente non fosse soddisfatto dagli esiti della risposta, è prevista una procedura di conciliazione tra Provincia Autonoma di Bolzano (PAB), SAD e Associazione dei Consumatori (CTCU). La procedura da adottare per la presentazione dell'istanza di conciliazione è riassunta e dettagliata nel previsto Regolamento di Conciliazione,



contenuto nella sezione specifica della Carta di Qualità dei Servizi Ferroviari, a cui si rimanda (<http://www.sad.it/it/il-servizio-ferroviario>).

7.3 Istanza all'ART

Il passeggero deve presentare, innanzitutto, **reclamo all'impresa di trasporto**. Solo successivamente e, trascorsi **30 giorni** dalla presentazione del reclamo, senza avere ottenuto riscontro, potrà inoltrare reclamo direttamente all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)** relativo alla Tutela dei diritti ed obblighi dei passeggeri previsti dal Regolamento Comunitario CE n. 1371/2007. L'ART, con sede a Torino, 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 ha previsto due diverse modalità per la loro gestione:

1. senza ausilio di supporti esterni, poiché il materiale rotabile e il 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.

Nel corso del 2021 sono stati richiesti ed effettuati n. **119** interventi di supporto con personale attivato dalla Struttura "Sala Blu" nelle varie stazioni in cui SAD ha effettuato servizio, a fronte dei 130 effettuati nel 2020. Nel corso dello stesso anno non si sono registrati reclami in merito alla non possibilità di accedere ai veicoli del servizio ferroviario SAD.

