

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI 2025



SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO CON AUTOBUS IN ALTA PUSTERIA

redatta in collaborazione con il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU)

Holzer Bus s.r.l.

Sede Legale : 39030 Sesto, via Heideck 24

Sede Operativa: 39030 Sesto, via Heideck 24

tel. 0474.710309, e-mail info@holzer.eu, PEC holzerbusse@pec.rolmail.net

SOMMARIO

- 1. La Carta della Qualità dei Servizi**
- 2. Principi fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi**
- 3. Profilo della società**
 - 3.1 Sistemi di gestione qualità, sicurezza e ambiente**
- 4. L'offerta dei Servizi**
- 5. I fattori e gli standard di qualità**
- 6. Il codice di comportamento del personale**
- 7. Il sistema tariffario e i titoli di viaggio**
- 8. Condizioni di utilizzo dei servizi**
- 9. Diritti e doveri dei passeggeri**
- 10. Sanzioni**
- 11. Accesso alle informazioni garantite**
- 12. Suggerimenti e proposte**
- 13. Reclami**
- 14. Conciliazione extragiudiziale**
- 15. Rimborsi e indennizzi**
- 16. Sistema di monitoraggio del servizio e della soddisfazione degli utenti**
- 17. Danni e infortuni**
- 18. Oggetti smarriti**
- 19. Dove trovare la Carta della Qualità dei Servizi**
- 20. Contatti**
- 21. Allegati**

1. La Carta della Qualità dei Servizi

La presente Carta della Qualità dei Servizi riguarda il **servizio di trasporto pubblico di linea con autobus nell'area Alta Pusteria**.

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento utile per gli utenti-clienti in quanto:

- descrive i **servizi offerti** in modo trasparente, fornendo informazioni concise ma complete;
- stabilisce e garantisce gli “**standard di qualità**” del servizio ai quali gli utenti hanno diritto, ovvero indica con precisione i livelli di efficienza, qualità e quantità del servizio spettanti ai passeggeri-utenti;
- prevede forme di **partecipazione**: gli utenti possono infatti formulare suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni, al fine di migliorare qualitativamente i servizi;
- è uno strumento dinamico, in **continuo miglioramento**: la Carta della Qualità dei Servizi è aggiornata annualmente, mentre gli standard di qualità del servizio sono aggiornati almeno ogni due anni.
 - prevede una **tutela in caso di disservizio**: gli utenti possono lamentare il non rispetto del livello di qualità dei servizi effettivamente erogati e presentare reclamo e domanda di conciliazione extragiudiziale/reclamo delle controversie.

A seguito dell'apertura del mercato europeo e con il relativo ingresso dell'Italia, anche nel nostro Paese, per il settore trasporti, si è adottata la “Carta della Qualità dei Servizi” da parte degli enti erogatori di servizi pubblici.

Infatti, dagli anni '90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni mirate alla rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti-clienti e del rapporto comunicativo tra ente ed utente-cliente anche attraverso la stesura e la diffusione della sopra citata “Carta della Qualità dei Servizi”.

La citata Carta della Qualità dei Servizi è il documento preposto a rendere palese il rapporto tra le aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto utenti del servizio medesimo.

In particolare, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 prevede lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità) e così rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione italiana secondo cui “ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale.” ed “ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi.”;
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui “ogni cittadino dell'unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio dei Stati membri”.

Più dettagliatamente la presente Carta della Qualità dei Servizi è stata **redatta in conformità** a quanto sotto riportato:

- Legge Provinciale n. 15 del 23.11.2015 “Mobilità Pubblica”;
- Regolamento (UE) 181/2011 relativo ai «diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus»;
- Decreto del Presidente della Provincia n. 33 del 14.12.2016, «Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica», contenente disposizioni in materia di trasporto pubblico di persone, ed in particolare, i contenuti minimi della Carta della Qualità dei Servizi, in esecuzione dell'art. 58 della Legge Provinciale n. 15 del 23.11.2015;
- Delibera della Giunta Provinciale n. 1407 del 19.12.2017, «Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali»;

- «Linee guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico locale in Alto Adige» stabilite dalla Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige;
- Delibera della Giunta Provinciale 1112 del 03.12.2024, «Sistema tariffario e condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige»;
- Delibera dell’Autorità di regolazione dei trasporti (ART) n. 28 del 2021, «Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami».

Inoltre la Carta della Qualità dei Servizi rispecchia i principi fondamentali di garanzia per gli utenti-clienti ed è in tutto e per tutto conforme al modello di trasporto promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano.

2. Principi fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi

Holzer Bus s.r.l. eroga i servizi di trasporto pubblico nell’area Alta Pusteria nel rispetto dei principi della Carta della Qualità dei Servizi del passeggero nel trasporto pubblico locale in Alto Adige, approvata con delibera della Giunta Provinciale n. 828 del 27.10.2020:

Eguaglianza dei diritti degli utenti, nel senso che a tutti i cittadini che fruiscono del servizio di trasporto locale vengono garantite pari condizioni di accesso e di trattamento, in assenza di discriminazioni di ogni genere e natura, ancora rimuovendo gli ostacoli per la disabilità, anche attraverso servizi dedicati.

Imparzialità, che deve essere intesa come un principio di condotta da parte dei soggetti che gestiscono il servizio, sia pubblici che privati, ispirato all’assenza di discriminazioni e di favoritismi di ogni genere e natura, tendenzialmente riferibile anche agli obblighi del servizio pubblico nei confronti delle situazioni territoriali o territorialmente svantaggiate.

Continuità dell’erogazione del servizio, che non può avere interruzioni o sospensioni al di fuori dei casi eccezionali o di forza maggiore, previsti dalla legge o dal contratto di servizio, e che deve comunque prevedere l’attivazione dei servizi di emergenza o alternativi programmati.

Diritto di scelta dei servizi distribuiti sul territorio inteso come possibilità di non dipendere da soluzioni obbligate e di aver accesso ad una mobilità integrata e intermodale.

Partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio e diritto di accesso alle informazioni attraverso il ruolo attivo delle associazioni di tutela dei consumatori nelle indicazioni e nelle proposte di miglioramento della gestione, nonché attraverso il diritto dei singoli utenti ad avere un’informazione ampia, precisa e puntuale circa gli orari dei servizi nelle specifiche tratte, con un ampio uso delle tecnologie digitali e l’auspicabile realizzazione di un’applicazione („app“) dedicata.

Efficienza ed efficacia del servizio, da intendersi come la costante ricerca della massima copertura delle località servite sul territorio, la frequenza delle corse, il rispetto della puntualità, il miglior rapporto costi/qualità, la prioritaria attenzione per i dispositivi di sicurezza.

Chiarezza e trasparenza, intese come obbligo da parte della Provincia autonoma di Bolzano di rendere note le azioni e le scelte gestionali di propria competenza finalizzate allo sviluppo del sistema dei trasporti in Alto Adige, agli investimenti futuri, al miglioramento delle performance.

Ecosostenibilità dei trasporti nel territorio dell'Alto Adige, secondo i principi dell'Agenda ONU 2030 sullo sviluppo sostenibile, da perseguire attraverso le tecnologie di mobilità ad alimentazione elettrica e ad idrogeno, l'uso prevalente di materiali ecocompatibili, una programmazione che riduca i "km a vuoto" di percorrenza degli autobus.

Qualità del personale, in particolare degli autisti, intesa come piena attitudine alla garanzia della sicurezza e alla gestione delle situazioni emergenziali e di pericolo, cordialità e gentilezza nei rapporti con gli utenti, rispetto del bilinguismo e della conoscenza di elementi della lingua inglese, disponibilità a sommarie informazioni nei confronti dei turisti, anche attraverso un periodico aggiornamento professionale.

Modello Unico e Integrato del trasporto in Alto Adige, sia per la gestione da parte di soggetti pubblici che di soggetti privati, proteso alla collaborazione pubblico-privato e alla valorizzazione delle PMI, in una visione intermodale dei diversi tipi di trasporto e dei servizi offerti in via digitale.

Collaborazione del Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano nelle verifiche periodiche, e comunque almeno una volta ogni anno, del grado di soddisfazione degli utenti per le prestazioni erogate, anche attraverso rilevazioni, interviste, report, secondo metodologie scientifiche da consegnare all'ente Provincia e al soggetto gestore.

Diritto di reclamo da parte del singolo passeggero-utente dinanzi a disfunzioni o criticità, con obbligo di risposta da parte del soggetto gestore entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo in via telematica, attraverso una piattaforma o sito espressamente dedicato, nonché diritto di tutela giurisdizionale, in tutte le forme riconosciute dall'ordinamento, per i danni effettivamente subiti per condotte colpose o dolose del soggetto gestore dei servizi, ferma restando la possibilità di ulteriori previsioni di forme di conciliazione, mediazione o arbitrato, da convenire liberamente tra le parti nei singoli contratti di servizio.

Bilinguismo: l'impresa di trasporto garantisce che il personale a contatto con i passeggeri nel servizio offerto sulle linee di interesse della Provincia Autonoma di Bolzano possieda le conoscenze della lingua italiana e della lingua tedesca, come previste dal Contratto di servizio.

Accesso alla giustizia: ai passeggeri è facilitato l'accesso alla giustizia attraverso un organo di conciliazione che coinvolge la Provincia Autonoma di Bolzano, l'impresa di trasporto ed il Centro Tutela Consumatori Utenti.

3. Profilo della società

Holzer Bus s.r.l. è un operatore che eroga servizio di trasporto pubblico passeggeri nel bacino della Val Pusteria fin dagli anni 1950.

L'azienda si è sempre contraddistinta per la qualità e la professionalità con la quale eroga i servizi di trasporto raffigurando il punto di riferimento per la zona ovest dell'Alto Adige.

Obiettivo di Holzer Bus s.r.l. è quello di offrire alla propria Clientela servizi di trasporto di qualità, nel totale rispetto delle norme di sicurezza, impiegando Personale professionalmente preparato sia per servizi di linea che per servizi turistici in Italia ed all'estero.

3.1 Sistemi di gestione qualità, sicurezza e ambiente

Holzer Bus s.r.l. si prefigge le finalità che vengono di seguito elencate per i vari ambiti di competenza e che dovranno essere condivise da tutti i Collaboratori che compongono l'Organico di Holzer Bus s.r.l.:

AMBITO QUALITÀ'

- un Sistema di Gestione che permetta una crescente efficacia ed efficienza del servizio ed un suo continuo miglioramento in linea con le evoluzioni normative e regolamentari e, più in generale, al passo con il mutamento della domanda di servizi e le trasformazioni del contesto sociale nel quale Holzer Bus s.r.l. opera;
- un adeguato livello delle risorse umane e tecnologiche che permetta di fronteggiare gli impegni assunti verso il Cliente, nell'ottica di una sua continua e costante soddisfazione;
- un continuo controllo sul costo della Qualità con un miglioramento pianificato in base agli indici prescelti per il controllo degli aspetti significativi del servizio e del processo di sua erogazione;
- una continua valutazione delle aspettative, dei reclami e dei bisogni della Clientela, finale ed istituzionale, misurandone periodicamente il livello di gradimento del servizio ed analizzandone i riscontri;
- un progressivo miglioramento sotto l'aspetto della disponibilità, tempestività e chiarezza delle informazioni verso il Cliente;
- l'investimento in materiale rotabile che garantisca un significativo livello di comfort, la rispondenza agli standard previsti dai contratti di servizio;
- Certificazione ISO9001:2015.

AMBITO AMBIENTE E SICUREZZA SUL LAVORO

- Adottare procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto al fine di ridurre i consumi di carburante, di energia e di risorse naturali;
- L'investimento in materiale rotabile che garantisca rispondenza agli standard di eco sostenibilità e performances ambientale;
- Formazione al personale in merito alla gestione di emergenze ambientali, comportamento ecosostenibile e gestione rifiuti;
- Rispettare il sistema eco-ambientale;
- Rispettare le leggi, i regolamenti, le norme e gli altri requisiti applicabili in materia di sicurezza, organizzativa, legale ed ambientale;

- Garantire l'adeguatezza delle risorse umane tecniche, tecnologiche ed infrastrutturali;
- Garantire la corretta competenza, conoscenza e consapevolezza al personale;
- Garantire un ambiente di lavoro soddisfacente e sicuro;
- Salvaguardare i posti di lavoro e le condizioni di vita migliori;
- Salvaguardare il clima aziendale;
- Garantire la corretta comunicazione interna ed esterna anche attraverso l'uso delle moderne tecnologie informatiche;
- Attuare il miglioramento continuo dell'efficienza delle prestazioni ambientali mediante la valutazione ed il monitoraggio costante dei consumi energetici e degli impatti ambientali dei processi;
- Attuare la sensibilizzazione continua di tutti gli operatori ed in particolare di quelli la cui attività ha un impatto diretto sull'ambiente;
- Tenere sotto controllo il livello qualitativo del servizio erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Fare ogni sforzo per migliorare in modo continuo la prestazione ambientale e prevenire l'inquinamento;
- Impegnarsi per eliminare, quando possibile, o ridurre le emissioni e gli scarichi in atmosfera, limitandoli, per quanto possibile;
- Valutare gli aspetti ambientali delle attività, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto nelle attività dei servizi interni;
- Adottare i processi tecnologici che, compatibilmente ed in equilibrio con i risvolti economici, offrano minori impatti ambientali.
- Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente politica saranno riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.
- La Politica viene diffusa al personale aziendale e di terzi coinvolti, e alle parti interessate, per mezzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone l'azienda e della Carta della Qualità dei Servizi.

La Direzione di Holzer Bus s.r.l. la propria politica attraverso una costante ricerca volta al miglioramento dei processi aziendali, con particolare riferimento ai processi di definizione, sviluppo e controllo delle fasi di esecuzione del Servizio.

L'obiettivo che Holzer Bus s.r.l. si è data è finalizzare gli sforzi di tutto il Personale verso un'attenta gestione delle problematiche legate alla qualità e all'ambiente.

La qualità del Servizio si è tradotta, finora, soprattutto nella particolare attenzione dedicata alla erogazione dei Servizi ed al rapporto con la Clientela, tendenzialmente orientato a soddisfarne le varie esigenze. Il processo di certificazione del Sistema di Gestione Integrato (Qualità ISO 9001, Ambiente ISO 14001, Sicurezza sul Lavoro ISO 45001-2018), poi, è venuto a collocarsi in un contesto caratterizzato:

- dalla riforma del trasporto pubblico locale, con il passaggio dal regime di monopolio al regime concorrenziale;
- dal diffondersi di una cultura integrata e sistemica della mobilità.

In tale contesto, il processo di certificazione del Sistema di Gestione Integrato si pone, tra gli altri, il fondamentale fine di adeguare l'organizzazione aziendale alle esigenze indotte dal mercato ed alle esigenze di integrazione ed omogeneizzazione connesse all'assetto societario. A tal fine Holzer Bus s.r.l. si impegna, in particolare, ad assicurare risorse e competenze adeguate, ad attribuire autorità e responsabilità in modo chiaro ed ottimale, a definire procedure ed istruzioni necessarie per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento del Sistema di Gestione Integrato

A livello generale gli obiettivi, che riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno di Holzer Bus s.r.l. e che, a seconda delle modalità di raggiungimento, possono manifestarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie:

I rapporti con i Clienti e gli Stakeholder

- Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.

- Assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione alla Clientela dei servizi TPL, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni.
- Rilevare periodicamente la soddisfazione del Cliente, anche attraverso strumenti quali indagini di customer satisfaction effettuati dalla Provincia di Bolzano tramite convocazione almeno annuale da parte dell'ente affidante con l'affidataria e il CTCU, al fine di individuare nuovi obiettivi di miglioramento ed eventuali azioni correttive scaturenti dai risultati di indagine.
- Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del Servizio.
- Analizzare e risolvere gli eventuali reclami dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo.
- Ridurre l'impatto ambientale del proprio Servizio e migliorare quello sulla Comunità (energia, acqua, aria, suolo e sottosuolo), correlati al territorio in cui opera, all'utilizzo di risorse energetiche, alla gestione dei rifiuti, ricercando soluzioni per la riduzione delle emissioni inquinanti ed il consumo di risorse energetiche, la sistematica manutenzione dei mezzi in modo da verificarne e garantirne la qualità delle emissioni.
- Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.
- Tenere sotto controllo il consumo di risorse energetiche e naturali al fine di ridurre gli sprechi attraverso la manutenzione costante degli impianti dislocati presso le sedi aziendali.
- Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione

I rapporti con i Fornitori e Appaltatori

- servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei servizi e nei prodotti offerti e nella salvaguardia dell'ambiente e della salute e sicurezza degli operatori coinvolti.

I rapporti con l'organizzazione interna

- Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.
- Mantenere attivo il Sistema Gestione della qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, sicurezza sul lavoro ISO 45001-2018
- Perseguire il miglioramento continuativo dei processi attraverso i quali si sviluppa l'attività.
- Garantire un ambiente di lavoro sicuro, confortevole e idoneo allo svolgimento delle attività del Personale.
- Garantire la solidità del posto di lavoro e condizioni di vita migliore a tutto il Personale.
- Svolgere le attività aziendali secondo procedure definite e chiare.
- Utilizzare attrezzature ed impianti tecnicamente idonei e mantenuti in perfetto stato di funzionamento.
- Utilizzare personale competente e garantirne il continuo aggiornamento professionale.
- Garantire la qualità dei lavori eseguiti mediante l'esecuzione di appropriati e sistematici controlli.
- Operare secondo i requisiti del Sistema di Gestione Qualità ed Ambiente.
- Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, ambientali, per la salute e la sicurezza dei Conducenti, dei Dipendenti, dei Terzi e dei Clienti coinvolti nel servizio di trasporto ed attuare, ove possibile, la relativa mitigazione.
- Garantire inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna.
- Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.
- Promuovere un continuo miglioramento delle condizioni interne e una cultura di eguaglianza ed inclusione tramite la certificazione UNI/PdR 125:2022 conseguita nel mese di dicembre 2024

4. L'offerta dei Servizi

Le linee

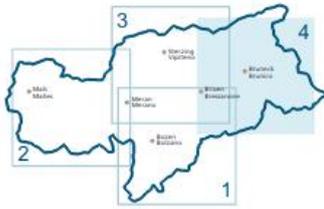
Le seguenti linee del trasporto pubblico extraurbano con autobus sono gestite da Holzer Bus s.r.l.

Nr. Linie	Name der Linie	denominazione della linea
nr. linea		
LOTTO 10 – ALTA PUSTERIA		
402	BUS INNICHEN - BRUNECK	BUS S.CANDIDO - BRUNICO
N402	NIGHTLINER WINNEBACH - BRUNECK - REISCHACH	NIGHTLINER PRATO DRAVA - BRUNICO - RISCONE
431	ANTHOLZ - OLANG	ANTERSELVA - VALDAORA
440	KREUZBERGPASS – FISCHLEINTAL - SEXTEN	PASSO MONTE CROCE – VAL FISCALINA - SESTO
435	CITYBUS OLANG	CITYBUS VALDAORA
438	CITYBUS TAISTEN - WELSBERG	CITYBUS TESIDO - MONGUELFO
441	GSIES - WELSBERG - NIEDERDORF - TOBLACH - INNICHEN	VALLE CASIES - MONGUELFO - VILLABASSA - DOBBIACO - S.CANDIDO
442	PRAGS - NIEDERDORF - TOBLACH	BRAIES - VILLABASSA - DOBBIACO
443	ST. VEIT - SÄGE - BRÜCKELE	S. VITO - SEGHERIA - PONTICELLO
444	TOBLACH - DREI ZINNEN	DOBBIACO - TRE CIME
445	TOBLACH - CORTINA	DOBBIACO - CORTINA
446	KREUZBERGPASS - SEXTEN -INNICHEN - TOBLACH	PASSO MONTE CROCE - SESTO - S. CANDIDO - DOBBIACO
447	WINNEBACH - VIERSCHACH- INNICHEN	PRATO DRAVA - VERSCIACO - S.CANDIDO
448	CITYBUS TOBLACH	CITYBUS DOBBIACO
449	INNERFELDTAL	VALLE CAMPO DI DENTRO

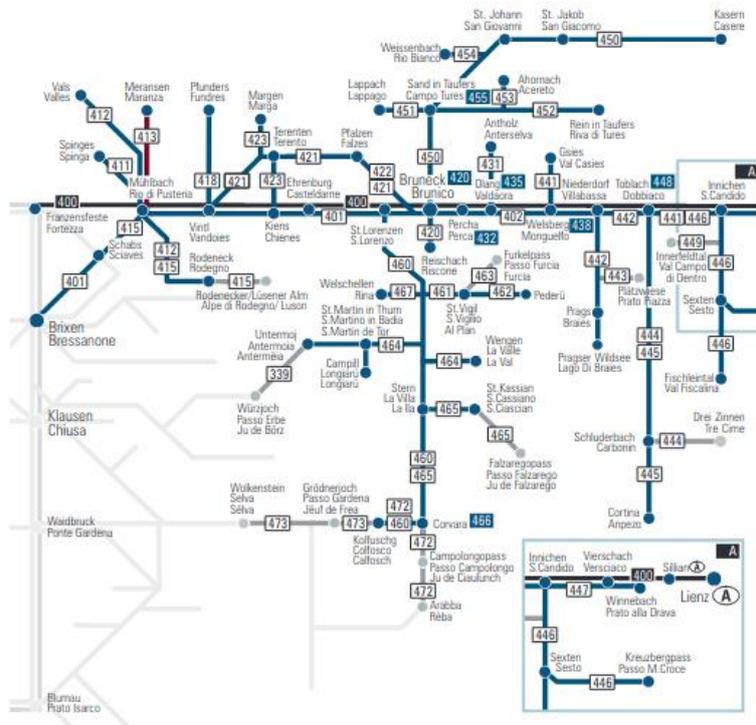
Di seguito la mappa della rete di linee pubblica altoatesina che comprende anche le linee di autobus gestite da Holzer Bus s.r.l.

Per consultare l'intera rete di linee pubblica altoatesina: <https://www.suedtirolmobil.info/it/il-mio-viaggio/rete-di-linee>

Pustertal | Val Pusteria



- Bus
- Citybus
- Bahn | Treno | Ferrata
- Seilbahn | Funivia | Furnadoia
- Saisonal | Stagionale | Sajonal



Per le **linee notturne Nightliner** (N460 – N450 – N402) sono previsti **servizi di vigilanza**, con personale a bordo durante l'intero tragitto. Tutti i mezzi della flotta utilizzati per erogare il servizio di trasporto sono muniti di **videosorveglianza** regolarmente segnalata a bordo.

Gli orari

Le attività di trasporto pubblico si basano sulla Legge Provinciale del 23 novembre 2015, n. 15 "Mobilità pubblica", che disciplina il trasporto pubblico di persone di interesse provinciale. Holzer Bus s.r.l. è tenuta a svolgere il servizio nel rispetto dei programmi di esercizio definiti dalla Provincia e ad applicare le norme vigenti in materia di sicurezza dei servizi di trasporto. Allo scopo di massimizzare la soddisfazione degli utenti, i Contratti di servizio indicano specifici obiettivi di efficienza, produttività, qualità e quantità di servizio, espressi attraverso altrettanti indicatori di prestazione, che vengono aggiornati annualmente: il rispetto degli standard viene verificato dalla Provincia attraverso un sistema di monitoraggio.

Il servizio erogato dall'impresa di trasporto viene svolto secondo i programmi di esercizio annuale definito dalla Provincia e riportati nei Contratti di servizio che vengono aggiornati di anno in anno nel rispetto della procedura di definizione dell'orario. L'Ufficio provinciale trasporto persone elabora l'orario del trasporto pubblico di linea per mezzo della procedura definita con delibera di Giunta Provinciale 30.01.2018, n. 89. La procedura prevede il coinvolgimento degli utenti che sono invitati a presentare commenti, proposte e ogni suggerimento utile al fine della definizione dell'orario. L'orario dei servizi di trasporto pubblico ha validità annuale, con possibilità di modifica anche durante l'anno.

È possibile consultare l'**orario** aggiornato sul sito web <https://www.suedtirolmobil.info/it/> oppure chiamando il numero di tel. 0471 220880. Per ulteriori informazioni: vedasi capitolo 11. Accesso alle informazioni garantite.

In caso di **interruzione del servizio**, i **tempi di ripristino** delle corse extraurbane, nel limite del possibile, sono compresi **tra i 30 a 60 minuti**.

In virtù di quanto previsto dalle norme che regolano il diritto di **sciopero**, Holzer Bus s.r.l. garantisce l'erogazione di servizio minimo, nelle **fasce orarie 6.00 - 9.00 e 12.00 - 15.00 con garanzia di arrivo al capolinea**.

In caso di sciopero verrà pubblicato avviso sul sito <https://www.suedtirolmobil.info/it/>, per informazioni chiamare il numero di telefono 0471 220880.

5. I fattori e gli standard di qualità

La tabella seguente riporta i fattori e gli standard di qualità dei servizi di trasporto pubblico di linea con autobus nell'area della val Pusteria gestita da Holzer Bus s.r.l.

Fattore di qualità	Standard	Obiettivo 2025
Affidabilità e puntualità	Rispetto del programma orario come stabilito dal programma esercizio	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Coincidenze	Realizzazione delle coincidenze da garantire, definite nel programma di esercizio.	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Affidabilità in caso di sciopero	Rispetto delle fasce orarie garantite	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Decoro dei mezzi	Rispetto delle condizioni di decoro all'interno e all'esterno dei mezzi (scritte, graffiti, danneggiamenti, etc.) incluso funzionamento dispositivi di richiesta fermata e operatività dei supporti di appoggio.	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Pulizia dei mezzi	Rispetto delle condizioni di pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi (ambiente pulito e ordinato)	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Accessibilità al servizio	Accessibilità al servizio alle persone a mobilità ridotta sui mezzi dotati di apposito pittogramma	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Informazioni agli utenti	Disponibilità del personale aziendale a fornire informazioni sul servizio	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Bilinguismo	Comunicazione con gli utenti-clienti in lingua italiana e tedesca	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio

Gestione reclami e segnalazioni	Tempo di risposta a reclami e segnalazioni in 5 giorni lavorativi dalla ricezione	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Carta della Qualità dei Servizi	Pubblicazione sul sito aziendale	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio

Comfort a bordo mezzo

Holzer Bus s.r.l. si impegna a mantenere i mezzi in condizioni igieniche adeguate adottando programmi di pulizia sistematica condotti da personale interno. Gli autobus sono sottoposti a pulizia rispettando un programma di intervento prestabilito, con cadenza regolare, ovvero interventi più radicali cioè approfonditi.

La sanificazione dei mezzi garantisce nel continuo, e nel limite del possibile, l'abbattimento di tutte le cariche batteriche, anche in presenza di eventuali materiali residui. Per le pulizie degli autobus vengono impiegati prodotti ecologici.

6. Il codice di comportamento del personale

Holzer Bus s.r.l. ha un proprio Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività.

Holzer Bus s.r.l. si riconosce nei seguenti valori:

- l'identificazione delle persone con l'azienda, che si realizza attraverso un comportamento responsabile e costruttivo;
- la rilevanza del cliente, ovvero, la centralità del servizio al cliente e la sua soddisfazione;
- la collaborazione tra colleghi, nel rispetto di funzioni e competenze;
- la sicurezza sul lavoro, al fine di evitare incidenti e pericoli per le persone;
- l'adozione di comportamenti adeguati e tali da non compromettere l'immagine aziendale;
- la professionalità, ovvero, l'applicazione corretta delle procedure aziendali.

7. Il sistema tariffario e i titoli di viaggio

IL SISTEMA TARIFFARIO

In Alto Adige tutti i servizi di trasporto pubblico sono integrati in un unico sistema tariffario con titoli di viaggio comuni:

- servizi di trasporto di linea con autobus urbani, regionali e Citybus;
- treni regionali sulle tratte in Alto Adige e fino a Trento;
- funicolare della Mendola da Caldarò al Passo Mendola;
- la tramvia del Renon;

- - le funivie Renon-Bolzano, Postal Verano, Meltina-Vilpiano/Terano e Rio Pusteria Maranza.

La mobilità pubblica in tutto l'Alto Adige è concentrata in un'unica area integrata: autobus urbani, regionali e Citybus, treni regionali e alcune funivie. Con poche eccezioni, valgono ovunque biglietti e tariffe uniformi e le stesse procedure di convalida.

L'area del trasporto integrato *altoadigemobilità* è suddivisa in circa 260 zone tariffarie, che sono la base per il calcolo delle tratte percorse (chilometri tariffari) e dei prezzi.

Una zona tariffaria corrisponde di solito alla relativa località. I comuni con una superficie maggiore sono suddivisi in più zone tariffarie. Ogni fermata dell'autobus o del treno è assegnata a una specifica zona tariffaria.

Di seguito viene riportata una panoramica in merito al sistema tariffario ed ai titoli di viaggio utilizzabili per il servizio.

Il sistema tariffario e le condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige sono approvati con delibera della Giunta provinciale n. 1112 del 3.12.24 Sistema tariffario e condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige, consultabile nel sito internet: <http://lexbrowser.provinz.bz.it/>

Tutte le informazioni necessarie su tariffe, titoli di viaggio e convalida sono reperibili sul sito www.suedtirolmobil.info/it/ticket oppure chiamando il numero 0471 220880.

Problemi con i titoli di viaggio

In caso di titolo di viaggio **danneggiato** l'utente è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio prima di iniziare

il viaggio. In caso di titolo di viaggio **non danneggiato, ma che non può essere convalidato (a causa di un difetto tecnico)**, valgono le seguenti disposizioni:

- l'utente munito di AltoAdige Pass abo+, AltoAdige Pass 65+, AltoAdige Pass free può viaggiare ugualmente, facendo subito presente al personale di bordo il difetto del biglietto e richiedendo successivamente una ristampa dell'abbonamento.
- l'utente munito di tessera contactless a tariffa chilometrica (**AltoAdige Pass, Euregio Family Pass**) è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio prima di iniziare il viaggio; si può chiedere una ristampa del proprio abbonamento gratuitamente e richiedere un rimborso della differenza tra la tariffa del biglietto acquistato e di quella che si sarebbe pagata con il proprio abbonamento.
- **Mobilcard e AltoAdige Guess Pass** sono valide per l'intera giornata in cui la carta è stata evidenziata illeggibile. Per il restante periodo di validità il titolo di viaggio deve essere sostituito con un duplicato (presso un punto vendita *altoadigemobilità*, un ufficio turistico o una struttura ricettiva);
- in caso di una **tessera integra ma non funzionante per un difetto tecnico o per l'affaticamento del materiale**, verrà emesso un **duplicato** a titolo gratuito.

Trasferimenti e rimborsi

I biglietti che risultano **illeggibili** possono essere sostituiti con altri dello stesso tipo e con un importo pari al valore residuo risultante sugli stessi. I **biglietti ordinari**, solo se **non utilizzati**, possono essere rimborsati entro la loro data di scadenza solo se la somma da restituire è superiore a 4 euro a passeggero. Le carte valore scadute possono essere rimborsate presso le biglietterie autorizzate se l'importo è pari o superiore a 10 euro. Nel caso sia accertato un **esborso tariffario non dovuto dall'utente**, l'importo corrispondente viene trasferito sull'AltoAdige Pass. Se l'importo da rimborsare è pari o superiore a 10 euro, l'utente può chiedere il rimborso monetario.

La **mancata effettuazione o il mancato completamento del viaggio**, a seguito di eventi o situazioni imprevedibili non imputabili all'impresa di trasporto Holzer Bus s.r.l., non dà di norma diritto al rimborso del prezzo del biglietto né alla proroga della sua validità.

Le richieste di rimborso possono essere inoltrate secondo le modalità indicate in: <https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/rimborsi-e-accrediti>

Utilizzo gratuito del trasporto pubblico

L'utilizzo gratuito di tutti i mezzi del trasporto pubblico integrato Alto Adige e dei treni regionali fino a Trento è previsto per le seguenti persone:

- **bambini** d'età inferiore a sei anni, nonché bambini residenti in Provincia che hanno compiuto i sei anni d'età ma non frequentano ancora la scuola. Essi possono utilizzare i mezzi di trasporto pubblico solo se accompagnati da una persona maggiorenne;
- le persone **non vedenti e ipovedenti**, previa esibizione della relativa tessera; O le persone residenti in Provincia di Bolzano con un'invalidità civile pari a almeno il 74%, persone non udenti o persone appartenenti a un'altra categoria di invalidità che, in base alla delibera della Giunta Provinciale n. 3755 del 09.10.2000 viene equiparata al grado di invalidità civile del 100%, esibendo la tessera di libera circolazione "AltoAdige Pass free" o "AltoAdige Pass free con asterisco";
- persone residenti in Provincia di Bolzano che per una **minorazione fisica permanente** sono impossibilitate a effettuare le operazioni di obliterazione, esibendo la tessera di libera circolazione "AltoAdige Pass free" o "AltoAdige Pass free con asterisco";
- **alunni e alunne** che partecipano a scambi culturali o iniziative umanitarie con scuole o altre istituzioni della provincia, dietro autorizzazione emessa dall'Ufficio provinciale trasporto persone limitatamente alla durata della permanenza;
- le persone che prestano **servizio volontario civile o sociale** ai sensi della Legge Provinciale del 19.11.2012, n. 19, e le persone che prestano servizio civile nazionale ai sensi della Legge 64/2001 previa esibizione della carta di riconoscimento del servizio civile/sociale;
- le **forze dell'ordine** nell'ambito del loro servizio anche se viaggiano in borghese ed a condizione che all'inizio del viaggio si qualifichino al conducente ed il **personale delle forze armate** nell'ambito del servizio purché viaggino in divisa;
- giovani che assolvono in Alto Adige l'anno di **volontariato sociale o il servizio volontario europeo** ai sensi della relativa normativa, limitatamente alla durata del servizio di volontariato. L'ufficio provinciale trasporto persone rilascia un'autorizzazione a viaggiare dalla quale risulta il periodo.

Rete di vendita

Punti vendita *altoadigemobilità* si trovano nelle località più grandi, in alcune stazioni e anche presso tabacchini e strutture pubbliche. L'elenco aggiornato dei punti vendita con i servizi offerti e gli orari d'apertura al pubblico sono consultabili e scaricabili dal sito

www.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita/punti-venditaaltoadigemobilita.

Vendita titoli di viaggio sull'autobus

Sugli autobus che effettuano i servizi sulle linee extraurbane in Alta Pusteria si possono acquistare direttamente dall'autista biglietti singoli, biglietti giornalieri per il trasporto delle biciclette e ricaricare l'AltoAdige Pass e l'Euregio Family Pass (carta Prepaid). Una volta acquistato, il passeggero - utente dovrà obliterare il biglietto presso la macchinetta installata all'interno a bordo del bus stesso. Gli autobus privi di obliteratore a bordo vengono segnalati agli utenti tramite notifiche

sull'applicazione *altoadigemobilità* e con adesivi apposti sugli autobus stessi. In questo caso, il passeggero può timbrare il biglietto tramite l'app, prima di salire a bordo.

Dal mese di dicembre 2024 è possibile acquistare il proprio biglietto/ricaricare il proprio abbonamento a bordo bus pagando direttamente con carta bancaria (cashless).

Biglietterie automatiche

Presso le biglietterie automatiche *altoadigemobilità* è possibile acquistare la maggior parte dei titoli di viaggio. È possibile effettuare le ricariche dell'AltoAdige Pass e controllare i propri dati.

Per ulteriori informazioni: <https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita/biglietterie-automatiche>

8. Condizioni di utilizzo dei servizi

Accesso a bordo degli autobus

- La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle **fermate autorizzate**, rispettando le indicazioni sull'uso delle porte (salita dalla porta anteriore, discesa dalla/e porta/e posteriore/i).
- Tutte le fermate sono a richiesta, ricordando di **segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere**.
- Non è consentito salire sull'autobus se è già stato raggiunto il **numero complessivo massimo di passeggeri** previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- Per essere ammessi a bordo è necessario dotarsi di **idoneo documento di viaggio** da esibire al Conducente al momento della salita, in alternativa può essere ammesso a bordo solo nel caso in cui il passeggero accetti di acquistare il corretto titolo di viaggio a bordo mezzo

Accessibilità a bordo mezzo

Holzer Bus s.r.l. persegue l'obiettivo di migliorare l'accessibilità di tutte le persone ai mezzi pubblici e di favorire la mobilità delle persone a ridotta capacità motoria attraverso il superamento delle barriere architettoniche: l'accessibilità è garantita su tutti gli autobus grazie sistemi di accesso semplificando la salita e la discesa alle persone a ridotta capacità motoria. Particolare attenzione viene data ai **passeggeri a ridotta capacità motoria**, - cioè alle persone con una disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età - grazie a:

- postazione sistemata contromarcia;
- zona di stazionamento della sedia a rotelle realizzata in prossimità della porta centrale (seconda porta) del veicolo, con accesso dalla medesima porta;
- accesso dalla porta anteriore sui minibus;
- zona dotata dello schienale di appoggio imbottito e un sedile pieghevole utilizzabile in assenza della carrozzina per disabili;

- a bordo di alcuni autobus sono montati due sedili pieghevoli in assenza della carrozzina per disabili.
- sistemi di annuncio audio

I posti a sedere sono destinati con priorità alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, alle donne in gravidanza, agli anziani e ai passeggeri con bambini. Sugli autobus, alle persone con disabilità devono essere riservati almeno tre posti a sedere in prossimità della porta di uscita e deve essere consentito l'accesso dalla porta di uscita.

Trasporto di persone su sedia a rotelle e di bambini in carrozzina

Il trasporto di persone su sedia a rotelle e il trasporto di bambini in carrozzina, è ammesso su mezzi di trasporto che espongono apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile. A bordo del mezzo sia la sedia a rotelle che la carrozzina devono essere posizionate nell'area predisposta e durante la marcia devono rimanere frenate. Qualora lo spazio per carrozzine a bordo dell'autobus sia già occupato, per motivi di sicurezza, non è ammissibile far salire un altro passeggero nelle medesime condizioni, perché deve essere garantita la salita e la discesa di tutti i passeggeri senza impedimenti o interferenza di sorta. Bambini in carrozzina possono essere trasportati solo sotto la vigilanza dell'utente.

Trasporto di bagagli e oggetti

Il passeggero può accedere a bordo dei mezzi portando con sé bagagli e cose di numero e di dimensioni tali da non pregiudicare la sicurezza del trasporto e la fruizione del servizio da parte degli altri utenti e compatibilmente con lo spazio disponibile. I bagagli e le cose viaggiano sotto la custodia e sorveglianza del passeggero, il quale deve adottare tutti gli accorgimenti necessari, tenuto conto della tipologia della corsa e dell'affluenza dei passeggeri. In ogni caso è vietato occupare i sedili o intralciare le porte di accesso con le cose da trasportare. Il trasporto di bagagli, carrozzine, sedie a rotelle, sci, snowboard, slittini, è gratuito.

Tutte le informazioni sono reperibili su <https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/bagagli-e-oggetti> oppure chiamando il numero 0471 220880.

Trasporto animali

Sotto la responsabilità dell'utente e, compatibilmente con lo spazio disponibile, gli animali possono essere ammessi al trasporto. Per i cani guida per non vedenti e gli animali di piccola dimensione che possono essere tenuti in braccio o trasportati in una borsa di dimensioni 70x30x50 cm il trasporto è gratuito. Dal 1 giugno 2025 gli animali domestici sono trasportabili gratuitamente esclusivamente in apposito trasportino.

Gli altri animali possono essere trasportati con uno dei seguenti titoli di viaggio:

- a. biglietto ordinario;
- b. Mobilcard alla tariffa junior;
- c. AltoAdige Pass e Euregio Family Pass alla tariffa del possessore dell'AltoAdige Pass o dell'Euregio Family Pass.
- d. AltoAdige Pass abo+ e AltoAdige Pass 65+ dotati di funzionalità a pagamento per servizi aggiuntivi
 - 15 centesimi a chilometro tariffario.

L'utente deve adottare tutte le cautele e portare con sé attrezzature necessarie per non arrecare danno o disturbo ai passeggeri. I cani devono essere tenuti al guinzaglio e non possono occupare i posti a sedere. Ad eccezione dei cani di piccola taglia, sono trasportati solo con museruola. I cani guida per non vedenti possono essere trasportati senza museruola, salvo che l'uso della museruola venga richiesto esplicitamente da un passeggero o dal conducente.

Tutte le informazioni sono reperibili su <https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/trasporto-animali> oppure chiamando il numero 0471 220880.

Trasporto biciclette

Limitatamente allo spazio disponibile nel mezzo di trasporto, e a condizione che non siano pregiudicati la sicurezza del trasporto e la fruizione del servizio da parte degli altri utenti, il trasporto di biciclette è effettuato in base alle disposizioni redatte dalla Provincia autonoma di Bolzano. Il trasporto di biciclette pieghevoli chiuse, monocicli e biciclette per bambini sotto i 50,8 cm è gratuito.

Tutte le informazioni sono reperibili su <https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/trasporto-biciclette> oppure chiamando il numero 0471 220880.

9. Diritti e doveri dei passeggeri

Diritti dei passeggeri

Il 5 novembre 2020 la Provincia Autonoma di Bolzano e il Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige hanno firmato la "Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige". I diritti dei passeggeri corrispondono ai principi descritti nella presente Carta della qualità dei servizi e a quelli sanciti dalla normativa nazionale e comunitaria.

Il passeggero ha diritto al trasporto nel momento in cui sale sul mezzo di trasporto pubblico ed è in possesso di un valido titolo di viaggio.

Doveri dei passeggeri

I doveri dei passeggeri sono definiti a livello provinciale dalla delibera della Giunta Provinciale n. 1112 del 03.12.2024:

- Il passeggero deve essere in possesso di valido titolo di viaggio convalidato (salvo le eccezioni previste) e rispettare le condizioni di utilizzo del servizio
- Il passeggero aspetta nell'area di fermata e segnala l'intenzione di salire a bordo con un cenno della mano all'avvicinarsi dell'autobus; in caso di autobus a pieno carico di passeggeri, deve attendere l'autobus successivo;
- Il passeggero è responsabile della conservazione del titolo di viaggio, evitando in particolare le condizioni che potrebbero rendere illeggibili i dati contenuti;
- I documenti di viaggio nominativi devono essere presentati, su richiesta del conducente o del personale addetto al controllo, unitamente a un documento valido di riconoscimento, con esclusione di coloro che non hanno ancora compiuto il 14esimo anno di età, per i quali è sufficiente la presentazione del documento di viaggio;
- I passeggeri sono responsabili dei danni cagionati ai mezzi, a terzi e alle cose;
- Il passeggero deve cedere il posto a sedere alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, alle donne in gravidanza, agli anziani, e ai passeggeri con bambini;
- I passeggeri devono attenersi alle disposizioni del personale preposto al servizio.

È fatto divieto al passeggero di:

- Fumare (Legge 584/75 e successive modifiche).

- Accedere al mezzo se si trovi in stato di ubriachezza che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri.
- Parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni.
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo.
- Esercitare attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi.
- Insudiciare e guastare parti delle vetture.
- Fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte.
- Gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini.

In caso di inosservanza di quanto esposto può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

10. Sanzioni

È responsabilità di ogni passeggero far sì che, nell'interesse di tutti, i servizi di trasporto pubblico funzionino bene e che le corse vengano effettuate in modo ordinato e sicuro. La legge stabilisce cosa aspettarsi in caso di mancato rispetto delle norme. Nella Legge provinciale del 16 luglio 2024, n. 2, all'art. "Sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico" sono contenute le disposizioni sulle sanzioni per il trasporto pubblico locale in Alto Adige, di cui riportiamo una panoramica. Per la consultazione integrale del testo normativo si rimanda la sito [www. lexbrowser.provincia.bz.it](http://www.lexbrowser.provincia.bz.it).

Danneggiamento o insudiciamento dei mezzi di trasporto pubblico, dei locali, delle stazioni e delle fermate, dei loro arredi ed accessori: sanzione amministrativa da 100 a 600 euro, fatte salve le disposizioni penali ed il risarcimento dei danni.

Disturbo o interruzione del servizio. Qualora l'utente compia atti tali da compromettere la sicurezza e regolarità del servizio di trasporto pubblico nonché l'incolumità degli altri utenti, il personale di bordo ha la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di ritirare il titolo di viaggio, qualora questo sia nominativo, e di impedire o sospendere nelle forme di legge la prosecuzione del viaggio, qualora si tratti di persona maggiorenne. L'Ufficio competente stabilisce la durata del periodo di ritiro, che va da un minimo di un mese a un massimo di un anno. In tale periodo non può essere richiesto né un nuovo titolo di viaggio né un duplicato;

Non sono ammesse al trasporto le persone che **rifiutano di sottoporsi alle prescrizioni di ordine e sicurezza del servizio**; offendono la decenza; recano disturbo agli altri passeggeri; esercitano a bordo dei mezzi il mestiere di venditore, cantante, suonatore o simile. Nei casi in cui le suddette disposizioni non vengano osservate e le circostanze siano tali da sconsigliare il proseguimento del viaggio il conducente o il personale di controllo possono chiedere l'intervento delle forze dell'ordine;

Viaggi senza biglietto, biglietto non valido o non convalidato: sanzione amministrativa da 90 a 600 euro, oltre al prezzo di un biglietto singolo. Se la sanzione viene pagata subito o entro 5 giorni dalla sua emissione si applica la sanzione minima.

Utilizzo abusivo del biglietto, ad esempio biglietto contraffatto o utilizzo del biglietto nominativo di una terza persona: sanzione amministrativa da 120 a 800 euro, fatte salve le disposizioni penali, oltre al prezzo del biglietto singolo. Il biglietto viene ritirato.

Se la sanzione viene pagata subito o entro 5 giorni dalla sua emissione si applica la sanzione minima.

Regolamento speciale per AltoAdige Pass Abo+, AltoAdige pass 65+, AltoAdige Pass free e Scuola-Pass

Viaggio senza biglietto: spese amministrative di 15 euro, a condizione che il possesso del biglietto sia dimostrato entro 5 giorni con la rispettiva società di trasporto, altrimenti sarà dovuta una sanzione amministrativa.

Biglietto non convalidato: spese amministrative di 15 euro, a condizione che la sanzione venga pagata a bordo del mezzo o entro 5 giorni, altrimenti sarà dovuta una sanzione amministrativa.

Nessun documento (solo a partire dai 14 anni): spese amministrative di 15 euro, a condizione che venga dimostrata l'identità del possessore dell'abbonamento entro 5 giorni, altrimenti sarà dovuta una sanzione amministrativa.

Il passeggero ha diritto di chiedere al personale di controllo di inserire nel verbale di accertamento le proprie osservazioni ed i nomi di eventuali testimoni consenzienti.

Mancato pagamento sanzione

Se il pagamento non avviene il verbale di accertamento sarà inoltrato al legale rappresentante dell'impresa esercente il servizio di trasporto, il quale emette l'ordinanza d'ingiunzione.

Gli importi delle sanzioni previste possono essere aggiornati annualmente dalla Giunta provinciale, in ragione delle variazioni del costo della vita in base ai dati ASTAT.

Ulteriori misure adottate nella mobilità pubblica si basano anche sui seguenti testi di legge:

- Legge provinciale n.2 del 16.07.24 sulle sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico altoadigemobilità
- Legge provinciale 3 luglio 2006, n. 6 sulla "Tutela della salute dei non fumatori"
- Decreto del Presidente della Repubblica dell'11 luglio 1980, n. 753, e rispettive modifiche; in caso di inosservanza, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria ivi prevista, maggiorata del 300 per cento, salvo quanto espressamente previsto dall'articolo 50 della Legge provinciale 15/2015.

11. Accesso alle informazioni garantite

La pubblicazione e la diffusione dell'orario dei servizi di linea del trasporto pubblico integrato e la gestione dell'informazione al pubblico competono alla società STA – Strutture Trasporto Alto Adige S.p.a. Sono affidate alla società STA - Strutture Trasporto Alto Adige Spa le funzioni tecniche e amministrative della gestione del sistema tariffario, dei titoli di viaggio, della rete dei servizi e del sistema di bigliettazione, nonché la raccolta, l'elaborazione e la gestione dei dati relativi all'esercizio dei servizi, dei passeggeri trasportati e delle tariffe, ai sensi dell'art. 6, comma 2, Legge Provinciale 15/2015.

Informazioni su orari e servizi

Le informazioni relative agli orari del trasporto pubblico in Alto Adige sono pubblicate sul sito www.altoadigemobilita.info – al link <https://www.suedtirolmobil.info/it/il-mio-viaggio/orari>. Inoltre, gli orari del trasporto pubblico sono esposti alle **fermate** e pubblicati e diffusi su supporto cartaceo. I **libretti degli orari 2025** sono disponibili presso tutti gli Infopoint altoadigemobilità, nei punti vendita autorizzati e negli uffici turistici, (per ulteriori informazioni: <https://www.altoadigemobilita.info/it/notizie/details/libri-orari-2025> oppure chiamare il numero di telefono 0471 220880). Gli orari delle corse scolastiche non compaiono sui libri orari stampati e sugli orari esposti alle fermate.

È a disposizione l'app "altoadigemobilità" per le informazioni sul trasporto pubblico in Alto Adige, disponibile tramite Google Play e App Store.

Informazioni su orari (trasporto pubblico in Alto Adige; collegamenti ferroviari in Italia, Austria, Germania e Svizzera; variazioni di orari e percorsi); Informazioni sui titoli di viaggio (biglietti e tariffe, punti vendita, modalità di acquisto) sono disponibili chiamando al numero **0471 220880**.

Informazioni su orari e tariffe

+39 0471 220880 (selezionare 1)
Centrale viabilità provinciale

Lunedì - sabato: ore 6.00 - 20.00

Informazioni su AltoAdige Pass, abbonamenti e oggetti smarriti

+39 0471 220880 (selezionare 2)
Centro servizi e informazioni altoadigemobilità
E-mail: contact@altoadigemobilita.info

Lunedì - venerdì: ore 8.00 - 18.00

La telefonata è a pagamento. L'importo della chiamata dipende esclusivamente dal tuo contratto di telefono fisso o mobile.

Informazioni sul trattamento dei dati personali degli utenti

È garantito il rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

L'informativa sull'utilizzo dei dati è disponibile sul sito www.altoadigemobilita.info - link: <https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/privacy>

12. Suggestioni e proposte

Holzer Bus s.r.l. è da sempre attenta ai suggerimenti ed alle proposte migliorative che arrivano dai propri clienti-utenti. In allegato vi è la possibilità di stampare il modulo (Allegato A) relativo da compilare ed inviare in Azienda, vedasi capitolo Contatti.

L'utente può inoltre presentare suggerimenti relativi a fermate, orari degli autobus del trasporto pubblico locale scrivendo a: customerservice@altoadigemobilita.info. È possibile utilizzare il modulo disponibile al link:

https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.21_it_Suggestioni.pdf

Per ulteriori informazioni chiamare il numero 0471 220880.

13.Reclami

Holzer Bus s.r.l garantisce modalità di gestione e relativi tempi dei reclami e delle osservazioni pervenute tra ente affidante (Provincia Autonoma di Bolzano), Holzer Bus s.r.l e CTCU.

Nell'ambito delle proprie funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio la Provincia Autonoma di Bolzano ha istituito un centro unico a cui rivolgere i reclami. Può inoltre, incaricare soggetti terzi alla gestione coordinata e unitaria del sistema di gestione dei reclami per il settore del trasporto pubblico locale.

Se un passeggero desidera presentare un reclamo, è buona norma presentarlo a distanza di breve tempo da cui è stato o sarebbe dovuto essere svolto il servizio contestato. L'ufficio preposto dalla Provincia (STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA) inoltrerà il reclamo a Holzer Bus s.r.l. la quale si impegnerà a rispondere a STA entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione del reclamo. STA inoltrerà poi la risposta al cittadino. L'utente può scegliere di presentare reclamo (lingua **italiana, tedesca e inglese**) on line o telefonicamente seguendo le seguenti indicazioni.

Reclamo online

Il reclamo può essere presentato inviando una mail all'indirizzo contact@altoadigemobilita.info oppure compilando il modulo in calce (Allegato B), e disponibile anche al link:

https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.18_it_Modulo_di_reclamo_servizi_auto_bus.pdf)

indicando i propri dati identificativi (nome, cognome, recapito dell'utente), tutti i dettagli sul servizio contestato (giorno, ora, corsa, linea, fermata, ecc...), il disservizio che si lamenta (descrizione).

Reclamo telefonico 0471 220 880 - selezionare 2

Il servizio telefonico è attivo

Lunedì – venerdì: ore 08:00 – 18:00

La chiamata è soggetta a pagamento. I costi dell'unità dipendono dal proprio gestore telefonico.

Ulteriori informazioni al numero 0471 220880 oppure al link: <https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>

In caso di mancata risposta al reclamo nei termini o risposta al reclamo non soddisfacente l'utente può presentare domanda di conciliazione (vedasi capitolo successivo). Inoltre, trascorsi 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo, può inoltrare un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti, secondo le modalità indicate al link: https://www.autorita-trasporti.it/cpt_faq/quando-e-come-posso-inoltrare-un-reclamo-allautorita-di-regolazione-dei-trasporti/

14. Conciliazione extragiudiziale

Se gli utenti che hanno presentato un reclamo non si ritengono soddisfatti della risposta o in caso di mancata risposta, è prevista una procedura di conciliazione tra Holzer Bus s.r.l., Provincia Autonoma di Bolzano e Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), vedasi capitolo contatti.

Gli utenti possono rivolgersi al CTCU per insistere sulle ragioni del proprio reclamo, che verrà svolta in una seduta con le parti interessate, presentando la propria “Domanda di conciliazione” su apposita modulistica disponibile in allegato (Allegato C).

L’istanza di conciliazione deve essere presentata al CTCU entro 30 giorni dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, oppure entro 30 giorni dalla data del reclamo in caso di riscontro mancante da parte di Holzer Bus s.r.l.

L’eventuale accordo raggiunto in sede di conciliazione ha efficacia transattiva.

15. Rimborsi e indennizzi

Holzer Bus s.r.l. applica il Regolamento europeo n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, che non prevede indennizzi nel caso in cui il servizio sia inferiore ai 250 km, il rimborso totale o parziale della tariffa in caso di disservizio non è previsto.

Rimborso per risposte non soddisfacenti: Holzer Bus s.r.l. non riconosce rimborsi per le risposte non soddisfacenti per gli utenti, che però possono adire alle vie conciliative.

In caso di mancata risposta o di risposta fornita dopo il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo è possibile verificare la possibilità di ottenere un indennizzo. Per ulteriori informazioni consultare la pagina <https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami> oppure chiamare il numero 0471 220880.

16. Sistema di monitoraggio del servizio e della soddisfazione degli utenti

Il Contratto di servizio stipulato con la Provincia Autonoma di Bolzano stabilisce i fattori di qualità soggetti a monitoraggio.

Per il monitoraggio la Provincia si avvale di:

- sistemi automatici di monitoraggio del servizio;

□ sistemi non automatici di monitoraggio del servizio:

monitoraggio documentale, verifiche e ispezioni, segnalazioni o reclami degli utenti, oppure utilizzando tecniche anche di tipo mystery client.

In caso di inadempienze sul rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi, la Provincia ha previsto un sistema sanzionatorio a carico di Holzer Bus s.r.l.

Come stabilito nel Contratto di servizio extraurbano, la Provincia effettua annualmente almeno un'indagine della qualità percepita dagli utenti, al fine di monitorare l'andamento dell'indice complessivo di soddisfazione nonché di individuare i necessari adeguamenti del servizio e degli standard qualitativi minimi dello stesso rispetto alle esigenze degli utenti.

A tal fine, la Provincia Autonoma di Bolzano può avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità.

Questo avviene tramite interviste ai passeggeri.

I risultati di queste rilevazioni vengono resi pubblici (ad es. con pubblicazione dei risultati sul sito web aziendale) e vengono utilizzati per definire azioni e progetti volti a incrementare la qualità percepita da parte degli utilizzatori dei servizi.

17. Danni e infortuni

In caso di danni, infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo delle vetture che in fase di salita/discesa, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il fatto. Si raccomanda ai passeggeri di effettuare la segnalazione a Holzer Bus s.r.l. il prima possibile, via mail a: info@holzer.eu

La denuncia deve contenere la data e la descrizione dettagliata del fatto, l'eventuale numero di matricola della vettura (o il numero esatto di targa), il nominativo e l'indirizzo dei testimoni, nel caso ci fossero, e l'eventuale certificato medico. Inoltre, il passeggero è tenuto anche a conservare e presentare il titolo di viaggio relativo alla corsa effettuata.

Holzer Bus s.r.l. procederà a denunciare l'infortunio alla Compagnia Assicuratrice, la quale, nei tempi che normalmente occorrono per definire la pratica, provvederà all'eventuale risarcimento dei danni. Holzer Bus s.r.l. è in ogni caso esonerata da obblighi e responsabilità nel caso di danni dopo la discesa alla fermata.

18. Oggetti smarriti

Come ritirare gli oggetti smarriti

Invitiamo i passeggeri a consegnare all'autista qualsiasi oggetto trovato a bordo dell'autobus. Questo faciliterà la sua restituzione al legittimo proprietario.

I passeggeri possono contattare telefonicamente Holzer Bus s.r.l. per chiedere informazioni sull'oggetto smarrito.

Viene richiesta una descrizione dettagliata dell'oggetto.

e-mail: info@holzer.eu

Tel. 0474 710309, lunedì - venerdì 8.30 - 12.30 / 13.30 – 17.30

Gli oggetti trovati sulle linee extraurbane gestite da Holzer Bus s.r.l. possono essere ritirati nello stesso giorno a bordo del mezzo ovvero dal giorno successivo in poi presso la sede amministrativa di Holzer Bus s.r.l. negli orari sopra indicati.

Dal terzo giorno successivo allo smarrimento i passeggeri possono trovare sul sito <https://www.fundinfo.it/it/oggettitrovati.html> tutti gli oggetti smarriti a bordo bus e non ancora ritirati e ritirarli presso il rispettivo Comune.

19. Dove trovare la Carta della Qualità dei Servizi

Holzer Bus s.r.l. ha redatto la presente Carta della Qualità dei Servizi secondo le direttive dell'Ufficio trasporto persone - Gestione Contratti di Servizio.

La Carta della Qualità dei Servizi è pubblicata sul sito web aziendale di Holzer Bus s.r.l. <https://www.holzer.eu/it/> e sul sito web del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) <https://www.consumer.bz.it/it/carte-della-qualita>

La Carta della Qualità dei Servizi è aggiornata annualmente e consultabile presso la sede di Holzer Bus s.r.l.

20. Contatti

Holzer Bus srl

Via Heideck 24, 39030 Sesto (BZ)

0474 710309

info@holzer.eu

Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU)

Via Dodiciville 2, 39100 Bolzano (BZ)

tel 0471 975597

fax 0471 941467

www.consumer.bz.it

info@centroconsumatori.it

21. Allegati

Allegato A)

Modulo per suggerimenti

Spett.le Holzer Bus s.r.l.

Via Heideck, 24

39030 Sesto

Qual è il problema riscontrato?
Proposta di miglioramento / soluzione

Nome e cognome _____

Nome e cognome dell'utente/bambino _____

tel. _____, e-mail _____

Luogo, data _____

Firma

Ai sensi del GDPR 679/2016, si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una risposta al suggerimento.

Allegato B)

https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.18_it_Modulo_di_reclamo_servizi_auto_bus.pdf

STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA

Infopoint autostazione, Via Renon

39100 Bolzano

E-mail: contact@altoadigemobilita.info

La/il sottoscritta/o

nata/o a.....il.....

e residente a.....

in via/piazza.....nr.....

e-mail.....

presenta reclamo per le seguenti ragioni:

(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede

Enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata.

Cordiali Saluti

Allegati: (indicare il totale degli eventuali allegati)

Luogo, data e firma

.....

Ai sensi del GDPR 679/2016, si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una risposta al reclamo.

Allegato C)

Domanda di conciliazione

La/il sottoscritta/o

nata/o a.....il.....

e residente a.....

in via/piazza.....nr.....

recapito telefonico.....

e-mail.....

Avendo inoltrato il reclamo in data _____ (allegare il reclamo inoltrato),

avendo ricevuto dala risposta allegata (allegare risposta al reclamo se pervenuta),

ed essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

OVVERO

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo nr.....giorni dalla sua presentazione (indicare quanti giorni sono trascorsi senza avere ottenuto risposta al reclamo)

e, non essendosi rivolto alla magistratura/non avendo conferito incarico a terzi per dirimere la controversia

CHIEDE

l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della Qualità dei Servizi del servizio al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione (formata da un rappresentante die da un rappresentante di nomina del CTCU) e conferisce al CTCU mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Al solo fine dell'espletamento del tentativo conciliativo, acconsente al trattamento dei dati personali da parte della Commissione di Conciliazione (D.lgs. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679), elegge domicilio presso la sede del CTCU, ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

via/piazza.....nr.....

città/paese.....Cap.....Prov.

Sceglie di utilizzare per la procedura la seguente lingua: (segnare la lingua scelta)

italiano tedesco

Luogo, data e firma

.....

Si allega ulteriore documentazione.....