



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori*

## Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2

39100 Bolzano

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

---

## Carte della Qualità

Le Carte della Qualità dei Servizi sono uno strumento previsto da leggi nazionali e provinciali, che mira a tutelare il consumatore nella sua qualità di utente di servizi pubblici locali. La carta della qualità viene applicata nel caso in cui un ente pubblico (es. un Comune oppure una Comunità Comprensoriale) affidi ad un'azienda privata l'espletamento di un servizio pubblico. La Carta viene stilata di concerto con il CTCU. Nella stessa viene descritto il servizio da prestare e vengono fissati anche i relativi standard di qualità. Questi vengono monitorati per la durata del contratto di servizio. La novità assoluta è la previsione di indennizzi per i casi in cui questi standard non vengano rispettati. Un elemento importante della Carta è una procedura di reclamo standardizzata; per questo, ogni Carta contiene uno specifico modulo di reclamo e prevede una procedura conciliativa.

## Servizi di trasporto

### Treno

SAD - Flyer

Trenitalia - Leaflet - Domanda di conciliazione

### Autobus

SASA: servizio urbano (Dettaglio linee urbane)

SASA: servizio extraurbano (Dettaglio linee extraurbane)

Simobil: Bassa Atesina/Oltradige - Sciliar/Val Gardena - Val Venosta

KSM: Val d'Ega

Pizzinini e Auto Rainer: Val d'Isarco - Bassa Pusteria

Serbus, Taferner, Holzer e Seiwald: Val Badia - Valle Aurina - Brunico - Alta Pusteria

Auto Rainer: Alta Valle Isarco

## **Funivia - Tramvia - Funicolare**

STA: Funivia del Renon

STA: Tramvia del Renon

STA: Funicolare della Mendola

## **Servizi sociali**

Caritas - Centro diurno (Merano)

Caritas - Casa Margaret

Centro Ciechi St. Raphael - Intervento Pedagogico per Bambini

Donne contro la violenza ETS - Centro Antiviolenza, Casa rifugio, Alloggi di transizione (Merano)

Volontarius e River Equipe - Streetwork BZ (Attività di prossimità e animazione)

Volontarius e River Equipe - Centro di Pronto Accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati "Casa Rossa"

Volontarius e River Equipe - Accoglienza notturna temporanea maschile

Volontarius e River Equipe - Casa d'accoglienza "Casa Conte Forni"

Katholischer Familienverband Südtirol - Casa degli Alloggi Protetti

Independent L. - Centro di consulenza per persone con disabilità fisiche e Centro di competenza sulle tecnologie assistive (Merano)

Croce Rossa Italiana Comitato della Provincia Autonoma di Bolzano - Casa dell'ospitalità (destinatari:  
uomini con più di 18 anni d'età)