

Focus sulla qualità della mobilità pubblica

Lun 14/03/2022 - 16:11

Il Centro Tutela Consumatori Utenti in visita al Centro Servizi e Informazioni altoadigemobilità

È il primo punto di contatto per domande e dubbi sulla mobilità pubblica, ma anche per reclami e segnalazioni riguardanti l'AltoAdige Pass: il Centro servizi e informazioni. Recentemente il Centro Tutela Consumatori Utenti ha potuto assistere dal vivo a come il Centro servizi e informazioni svolge le proprie mansioni operative.

Specialmente nel campo della mobilità pubblica, il diritto del singolo passeggero a un'informazione completa, precisa e puntuale sull'intera offerta è fondamentale, afferma con convinzione Gunde Bauhofer, direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige. "Allo stesso tempo, è importante offrire ai passeggeri l'opportunità di esprimere qualsiasi dubbio, domanda o reclamo. Queste priorità sono state sancite, non per ultimo, dalla Carta dei diritti del passeggero, firmata dalla Provincia di Bolzano e dal centro consumatori circa un anno e mezzo fa". Il compito del centro consumatori è quello di rilevare costantemente la qualità della mobilità pubblica nell'interesse dei passeggeri.

Attualmente sono 8 i dipendenti del Centro servizi e informazioni, operato dalla STA - Strutture Trasporto Alto Adige SpA, che si prendono cura delle esigenze dei passeggeri. Nel solo anno scorso, sono state elaborate circa 27.000 richieste di informazioni. "Segnalazioni e spunti sulla mobilità pubblica sono molto importanti per noi, da un lato per metterli a disposizione di altri passeggeri sul sito web altoadigemobilità e sull'apposita app, dall'altro per migliorare costantemente i nostri standard di qualità", spiega Joachim Dejaco, direttore generale di STA - Strutture Trasporto Alto Adige SpA. La maggior parte delle richieste al Centro servizi e informazioni, ovvero circa 18.000 nell'anno passato, riguardano l'AltoAdige Pass. "Per esperienza sappiamo che a settembre molti genitori ci contattano per rinnovare l'abo+ dei loro figli in età scolare", dice Dejaco. Non appena le informazioni necessarie sono

state acquisite internamente o dagli altri partner della mobilità pubblica, i clienti ricevono una risposta per iscritto.

Il Centro servizi e informazioni è raggiungibile da lunedì a venerdì (dalle 8 alle 18) al numero di telefono 0471 220880 o via e-mail all'indirizzo contact@altheadigemobilita.info.

Per maggiori informazioni riguardo la mobilità in Alto Adige si può visitare il sito www.altheadigemobilita.info oppure la app [altheadigemobilita](#).