

KSM



Charta der Dienstqualität 2025

*Öffentliche außerstädtische Liniendienste mit Autobussen im Eggental, durchgeführt vom
Konsortium Südtiroler Mietwagenunternehmer im Auftrag der Autonomen Provinz Bozen*

verfasst in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol - VZS

Inhalt

1. Dienstleistungscharta	3
2. Grundprinzipien der Dienstleistungscharta	4
3. Firmenprofil	6
4. Angebot an Dienstleistungen	8
5. Die Faktoren und Qualitätsstandards	12
6. Der Verhaltenskodex der Mitarbeiter	15
7. Das Tarifsysteem, die Fahrscheine, das Vertriebsnetz und die Benutzungsbedingungen	15
8. Qualitätsmanagementsysteme, Sicherheit und Umwelt	21
9. Rechte und Pflichten der Fahrgäste	25
10. Garantierter Zugang zu Informationen	28
11. Anregungen, Beschwerden, Vermittlung	30
12. Entschädigungen, Erstattungen, Prämien bei irregulären Diensten	32
13. System zur Überwachung von Dienstleistungen und Nutzerzufriedenheit	33
14. Schäden und Verletzungen der Fahrgäste	33
15. Abholung von Fundsachen	34
16. Wo finden Sie die Dienstleistungscharta	35
17. Kontakt	35

1. Dienstleistungscharta

Die vorliegende Dienstleistungscharta handelt vom öffentlichen Transport mit Linienbussen im Eggental, durchgeführt vom Konsortium Südtiroler Mietwagenunternehmer – KSM für die Autonome Provinz Bozen.

Die Dienstleistungscharta beinhaltet für Kunden-Fahrgäste wichtige Informationen, so z. B.:

- die Beschreibung der angebotenen **Dienstleistungen** auf transparente Weise und liefert kurze aber vollständige Informationen
- die Festlegung der "**Qualitätsstandards**" des Dienstes, auf die die Nutzer Anspruch haben und garantiert diese. Die Effizienz, Qualität und Quantität auf die die Fahrgäst/Nutzer Anspruch haben werden genau angegeben
- die Formen der **Beteiligung**: Die Nutzer können Anregungen, Vorschläge, Anfragen, Beobachtungen und Berichte stellen, um die Qualität der Dienste zu verbessern
- der Schutz im Falle von **irregulären Dienstleistungen**: die Nutzer können sich über die Nichteinhaltung des Qualitätsstandards der tatsächlich erbrachten Dienstleistungen beschweren und eine außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten beantragen
- die Beschreibung der Systeme zur **Überwachung des Dienstes** und zur **Überprüfung der Nutzerzufriedenheit**, die es ermöglichen, spezifische und überprüfbare Ziele zur Verbesserung des Dienstes entsprechend den Bedürfnissen der Nutzer festzulegen
- ist sie **dynamisches, sich ständig verbesserndes System**: Die Dienstleistungscharta wurde vom KSM in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale (VZS) erstellt und wird jährlich aktualisiert, während die Qualitätsstandards mindestens alle zwei Jahre aktualisiert werden)

Rechtliche Bestimmungen

Diese Dienstleistungscharta wurde in Übereinstimmung mit folgenden Bestimmungen erstellt:

- Verordnung (UE) 181/2011 über die Fahrgastrechte in den Transporten die mit Bussen durchgeführt werden
- Beschluss der Verkehrsbehörde (ART) Nr. 28/2021 «Maßnahmen zum Mindestinhalt der spezifischen Rechte, die die Nutzer von Eisenbahn- und Busverkehrsdiensten von den Dienstleistungs- und Infrastrukturbetreibern im Hinblick auf die Bearbeitung von Beschwerden verlangen können»
- Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 27.01.1994, «Grundsätze der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen»
- Dekret des Präsidenten des Ministerrates vom 30.12.1998, « Allgemeine Umfassung für die Ausarbeitung der Charta der öffentlichen Dienste für den Verkehrssektor (Mobilitätscharta)»

- Gesetz Nr. 244 vom 24.12.2007, Art. 2, Abs. 461, das die Verpflichtungen der lokalen Behörden und der lokalen öffentlichen Dienstleister in Bezug auf die Charta der Dienstleistungsqualität festlegt
- Landesgesetz Nr. 15 vom 20.05.1992 «Initiativen des Landes im Bereich des Verbraucher- und Naturschutzes», geändert durch Artikel 37 des Landesgesetzes Nr. 22 vom 20.12.2012
- Landesgesetz Nr. 15 vom 23.11.2015, «Öffentliche Mobilität», sieht Art. 50 die Sanktionen für die Nutzer öffentlicher Verkehrsdienste vor
- Dekret des Landeshauptmanns Nr. 33 vom 14. Dezember 2016, «Durchführungsverordnung im Bereich öffentliche Mobilität», sieht Art. 14 den Mindestinhalt des Qualitätscharta der Dienste vor
- Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19. Dezember 2017, «Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen»
- Beschluss der Landesregierung Nr. 828 vom 27.10.2020, die Genehmigung des Entwurfs der «Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol», der wertvolle und verbindliche Bestandteil jedes Dienstleistungsvertrags oder jeder Konzession ist, die die Autonome Provinz Bozen mit öffentlichen und privaten Betreibern abschließt
- Beschluss der Landesregierung Nr. 942 vom 13.12.2022 «Tarifsystem und Benützungsbefingungen der Dienste des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol»
- Leitlinien für die Ausarbeitung der Qualitätscharta für den öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol

2. Grundprinzipien der Dienstleistungscharta

Am 5. November 2020 unterzeichneten die Autonome Provinz Bozen und das Südtiroler Zentrum für Verbraucher- und Nutzerschutz die Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol, in der die grundlegenden Garantien und Prinzipien für die Bürger und Nutzer des öffentlichen Personennahverkehrs auf der Straße, sowohl im städtischen als auch im außerstädtischen Bereich, zum Ausdruck kommen, unabhängig davon, ob er von öffentlichen Subjekten oder privaten Konzessionären betrieben wird, und die integraler und verbindlicher Bestandteil jedes Dienstleistungsvertrags oder jeder Konzession ist.

KSM erbringt im Eggental die öffentlichen Transportdienste mit Linienbussen, die den Grundsätzen der Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol entsprechen.

GLEICHBERECHTIGUNG der Nutzerrechte, in Zusammenhang, dass alle Fahrgäste/Nutzer den öffentlichen Transport zu den gleichen Bedingungen nutzen können und dieser garantiert wird, unabhängig von Geschlecht, der sexuellen Orientierung, der ethnischen und geografischen Herkunft, des Alters, der Sprache, der Religion, der persönliche Meinung, der



persönlichen, wirtschaftlichen, sozialen, physischen und psychischen Bedingungen, und auch durch die Beseitigung von Hindernissen für Menschen mit Behinderung, auch durch spezielle Dienste.

UNPARTEILICHKEIT, die als ein Verhaltensprinzip der öffentlichen oder privaten Stellen, die den Dienst verwalten fungiert. Diskriminierung und Bevorzugung von jeglicher Art sind unerwünscht und orientieren sich auf die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes gegenüber territorialen oder territorial benachteiligten Situationen.

KONTINUIERLICHKEIT der Leistungserbringung, die nur in Ausnahmefällen oder bei höherer Gewalt unterbrochen oder ausgesetzt werden darf, wie im Gesetz oder im Dienstleistungsvertrag vorgesehen. Notdienste und alternative Dienste müssen in jedem Fall vorgesehen sein.

WAHLRECHT für Dienstleistungen, die über das gesamte Gebiet verteilt sind, um so die Möglichkeit zu haben, unabhängig von obligatorischen Lösungen zu sein und Zugang zu integrierter und intermodaler Mobilität zu haben.

BETEILIGUNG der Nutzer an der Erbringung des Dienstes und Recht auf Zugang zu Informationen durch die aktive Rolle der Verbraucherschutzverbände bei den Hinweisen und Vorschlägen zur Verbesserung der Verwaltung sowie durch das Recht der einzelnen Nutzer auf umfassende, präzise und pünktliche Informationen über die Fahrpläne auf bestimmten Strecken, mit umfassender Nutzung digitaler Technologien und der wünschenswerten Schaffung einer speziellen Anwendung ("App").

EFFIZIENZ UND EFFEKTIVITÄT des Dienstes, d.h. die ständige Suche nach einer maximalen Abdeckung der bedienten Orte in der Region, die Häufigkeit der Fahrten, die Einhaltung der Pünktlichkeit, das beste Kosten-Qualitäts-Verhältnis und die vorrangige Berücksichtigung der Sicherheitseinrichtungen.

KLARHEIT UND TRANSPARENZ, verstanden als Verpflichtung der Autonomen Provinz Bozen, die in ihrer Zuständigkeit liegenden Maßnahmen und Managemententscheidungen zur Entwicklung des Verkehrssystems in Südtirol, zu künftigen Investitionen und zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit bekannt zu machen.

ÖKOLOGISCHE NACHHALTIGKEIT des Verkehrs in Südtirol, gemäß den Grundsätzen der UN-Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung, die durch elektrische und wasserstoffbetriebene Mobilitätstechnologien, den überwiegenden Einsatz umweltfreundlicher Materialien und einen Fahrplan, der die Leerkilometer der Busse reduziert, angestrebt wird.



QUALITÄT DES PERSONALS, insbesondere der Busfahrer, verstanden als volle Eignung zur Gewährleistung der Sicherheit und zur Bewältigung von Notfällen und gefährlichen Situationen, Freundlichkeit und Höflichkeit im Umgang mit den Nutzern/Fahrgästen, Achtung der Zweisprachigkeit und Kenntnisse in der englischen Sprache, Bereitschaft, den Touristen einheitliche Informationen zu geben, auch durch regelmäßige berufliche Weiterbildung.

EINZIGARTIGES UND INTEGRIERTES VERKEHRSMODELL in Südtirol, sowohl für die Verwaltung durch öffentliche als auch private Stellen, mit dem Ziel der öffentlich-privaten Zusammenarbeit und der Valorisierung von PMI, in einer intermodalen Vision der verschiedenen Verkehrsarten und digital angebotenen Dienstleistungen.

ZUSAMMENARBEIT mit der Verbraucherzentrale Südtirol bei der regelmäßigen bzw. mindestens jährlichen Überprüfung der Zufriedenheit der Nutzer/Fahrgäste mit den erbrachten Dienstleistungen, auch mittels Umfragen, Interviews oder Berichten nach wissenschaftlichen Methoden, die der Landesbehörde und der Verwaltungsstelle vorzulegen sind.

RECHT AUF BESCHWERDEN der Fahrgäste/Nutzer im Falle von Funktionsstörungen oder kritischen Situationen, mit der Verpflichtung des Diensteanbieters, innerhalb von spätestens 5 Arbeitstagen nach Einreichung der Beschwerde auf elektronischem Wege über eine eigens dafür eingerichtete Plattform oder Website eine Antwort dem Fahrgast/Nutzer zu geben. Sowie haben die Fahrgäste/Nutzer das Recht auf gerichtlichen Schutz in allen gesetzlich anerkannten Formen für Schäden, die tatsächlich durch das fahrlässige oder vorsätzliche Verhalten des Diensteanbieters entstanden sind, unbeschadet der Möglichkeit weiterer Schlichtungs-, Vermittlungs- oder Schiedsgerichtsverfahren, die von den Parteien in den einzelnen Dienstleistungsverträgen frei vereinbart werden können.

ZWEISPRACHIGKEIT: Das Verkehrsunternehmen garantiert, dass das Personal, das mit den Fahrgästen im Rahmen des Verkehrsdienstes auf den für die Autonome Provinz Bozen interessanten Strecken in Kontakt steht, über die im Verkehrsvertrag festgelegten Deutsch- und Italienischkenntnisse verfügt.

ZUGANG ZUR GERICHTSSTELLE: Den Fahrgästen wird der Zugang zur Justiz durch eine Schlichtungsstelle erleichtert, an der die Autonome Provinz Bozen, das Verkehrsunternehmen und das Verbraucherzentrale Südtirol beteiligt sind.

3. Firmenprofil

DAS UNTERNEHMEN

Das KSM wurde 2003 vom Berufsbeirat der Mietwagenunternehmer des LVH gegründet und hat heute rund 270 Mitglieder mit etwa 500 Fahrzeugen. Mit dieser Ansammlung von



Fahrzeugen in allen Größen und jahrzehntelanger Erfahrung im Reise- und Linienverkehr garantieren die KSM-Mitglieder auf ihren Fahrten höchste Ansprüche an Komfort, Qualität und Sicherheit. Optimale Kundenbetreuung und eine reibungslose Transportlogistik vervollständigt das Angebot des KSM.

FACHGEBIETE

- Schülertransport

Da es vielen Schülern nicht möglich ist die Schule mit dem öffentlichen Bus oder zu Fuß zu erreichen, stellt die Autonome Provinz Bozen einen eigenen Sondertransport den Schülern und deren Familien zur Verfügung. Täglich werden bis zu 4.500 Schüler von unseren Mitgliedern mit dem Sondertransport sicher zur Schule und wieder nach Hause gebracht. Dafür sind rund 400 Fahrzeuge im Einsatz, die jährlich mehr als 3,5 Millionen Kilometer zurücklegen.

- Transport für Menschen mit Behinderung

Geschützte Werkstätten im ganzen Land ermöglichen es Menschen mit Behinderungen, am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben und ihren Platz in der Gemeinschaft zu finden. Damit die Betroffenen diese wertvolle Dienstleistung in Anspruch nehmen können, stellen unsere Mitglieder einen für die Gesellschaft wichtigen Transportdienst mit speziell ausgestatteten Fahrzeugen zur Verfügung. Gemeinsam mit anderen Südtiroler Partnern erbringt das KSM diese Leistung in fast allen Bezirken Südtirols. Mit rund 50 Fahrzeugen tragen unsere Mitglieder zu diesem Projekt bei.

- Öffentlicher Personennahverkehr

Um den wachsenden Mobilitätsbedürfnissen gerecht zu werden, wird der öffentliche Personennahverkehr in Südtirol stetig ausgebaut. Im Jahr 2022 erhielt das KSM den Zuschlag für den Betrieb des öffentlichen Transportdienstes mit Linienbussen im Eggental für einen Zeitraum von zehn Jahren und unterzeichnete den entsprechenden Dienstleistungsvertrag mit der Autonomen Provinz Bozen.

- Schulsport

Bewegung ist ein wichtiger Teil der Schulzeit! Um den Schülern die Möglichkeit zu geben, sich in verschiedenen Disziplinen zu messen, organisiert die Autonome Provinz Bozen den Transport zu verschiedenen Sportveranstaltungen. Diese werden von unseren Mitgliedern gewissenhaft durchgeführt, damit die mehr als 10.000 Schüler sicher zu den Wettkämpfen und zurückbefördert werden.

- Zegersatzdienst

Bei Ausfall eines Zuges, muss schnell reagiert werden, damit die Fahrgäste/Nutzer unabhängig von Tages- oder Nachtzeit ihr Fahrtenziel mit anderen Verkehrsmitteln erreichen können. Dieser Zegersatzdienst wird schnell und flexibel von unseren Mitgliedern im Auftrag der Trenitalia durchgeführt.

- Weitere Projekte



Das KSM beteiligt sich immer wieder an weiteren Ausschreibungen und Projekten, die im Interesse unserer Mitglieder liegen. Veranstaltungen und außerschulische Aktivitäten (z.B. Erlebnisschule Langtaufers, Bozen trifft Ladinien oder Biathlon in Antholz) werden von uns mitorganisiert, um einen reibungslosen Transportdienst zu gewährleisten.

Derzeit hat das KSM seinen Sitz und seine Verwaltung in 39100 Bozen, Mitterweg 7, und verfügt über Depots in Bozen, Neumarkt, Welschnofen, Deutschnofen, Steinegg und im Fassatal (TN).

Das KSM hat sich zum Ziel gesetzt, seinen Kunden qualitativ hochwertige Transportdienstleistungen unter Einhaltung der Sicherheitsvorschriften anzubieten und beschäftigt professionell geschultes Personal sowohl für den Linienverkehr als auch für den Reiseverkehr in Italien und im Ausland.

4. Angebot an Dienstleistungen

LINIENSTRECKEN

Folgende Buslinien des öffentlichen Nahverkehrs werden vom KSM betrieben:

Liniennummer	Strecke der Linie
142	Weissenstein – Aldein – Montan – Neumarkt
180	Fassatal – Karerpass – Welschnofen – Bozen
181	Weissenstein – Deutschnofen – Birchabruck – Bozen
N181	Nightliner Pietralba – Deutschnofen – Birchabruck – Bozen
182	Birchabruck – Steinegg – Bozen
184	Petersberg / Jochgrimm – Obereggen – Birchabruck – Karersee
185	Paolina – Tiers – Bozen
186	St. Zyprian – Paolina
189	Jochgrimm – Deutschnofen / Bozen
142-S	Deutschnofen – Aldein – Montan – Neumarkt – Auer (Schülerfahrten)

180-S	Welschnofen – Bozen (Schülerfahrten)
181-S	Deutschnofen – Bozen (Schülerfahrten)
182-S	Kasererbild – Steinegg – Bozen (Schülerfahrten)
184-S	Deutschnofen – Obereggen – Birchabruck (Schülerfahrten)
185-S	Tiers – Bozen (Schülerfahrten)

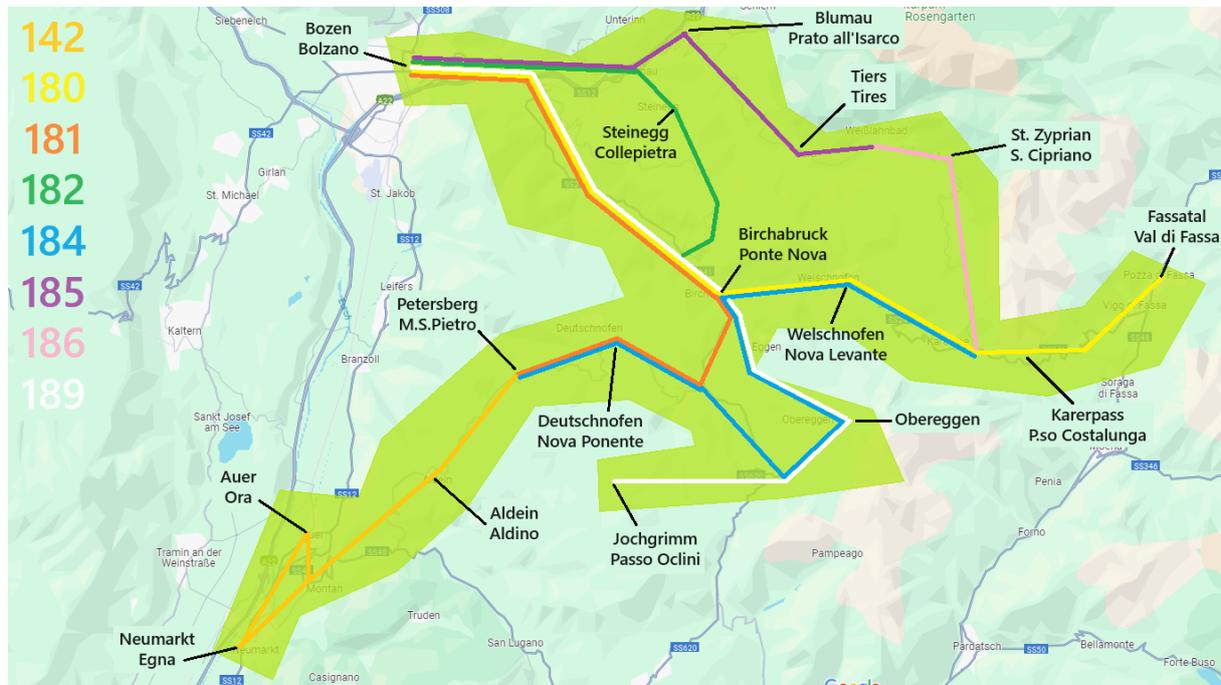
Auf der Nachtlinie Nightliner (N181) ist immer professionelles **Begleitpersonal** an Bord der Busse.

Die **Schülertransporte** (Linien 142-S, 180-S, 181-S, 182-S, 184-S, 185-S) sind für alle Fahrgäste verfügbar (nicht nur für die Schüler).

Die vollständige Liste der **Bushaltestellen** kann eingesehen werden:

- Auf den Webseiten <https://www.suedtirolmobil.info> und www.ksm.bz.it
- Auf der App südtirolmobil
- An den Fahrkartenschaltern und Bushaltestellen
- Bei der Nummer des Service Desk: +39 0471 220 880

Streckenplan



Das öffentliche Liniennetz Südtirols finden Sie unter:
<https://www.altoadigemobilita.info/de/meine-fahrt/netzplaene>

Fahrplan und Anschlüsse

Das Amt für Personenverkehr der Autonomen Provinz Bozen erstellt den Fahrplan des öffentlichen Linienverkehrs nach dem Verfahren, das durch den Beschluss des Landesrates Nr. 89 vom 30. Januar 2018 festgelegt wurde. Das Verfahren sieht die Einbeziehung der Nutzer/Fahrgäste vor, die Vorschläge und Anregungen einreichen können, die für die Festlegung des Fahrplans nützlich sein können. Der Fahrplan der öffentlichen Transportdienste ist ein Jahr lang gültig, mit der Möglichkeit, ihn auch während des Jahres anzupassen.

Für weitere Informationen über die Zufallsgarantie wenden Sie sich bitte an das KSM über eine der angegebenen Kontaktmöglichkeiten, die Sie auf der letzten Seite zu finden sind.

Wo Sie den Fahrplan des öffentlichen Linienbusverkehrs im Eggental und die Verbindungen mit anderen Verkehrsmitteln finden, erfahren Sie in Kapitel 10.

GARANTIEN IM FALLE VON STREIKS UND ÄNDERUNGEN DES DIENSTLEISTUNGSANGEBOTS

Das KSM gewährleistet die **Kontinuität** und Regelmäßigkeit des öffentlichen Transportdienstes mit Linienbussen im Eggental. Für den Fall, dass die angebotenen Liniendienste nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden, werden zum Schutz der Nutzer die folgenden Garantien gewährt.

Streik

Im Falle eines Streiks des eigenen Personals garantiert das KSM, dass die Liniendienste mit planmäßigen Abfahrten in den folgenden **Mindestzeitfenstern: 6:00 bis 9:00 Uhr und 12:00 bis 15:00 Uhr** garantiert werden. Die Ankunft an der Endhaltestelle wird garantiert.

Höhere Gewalt

Bei Änderungen (Annullierung, Verspätung, Einschränkung, Unterbrechung, Aussetzung) des Linienbetriebes aufgrund höherer Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Anordnungen der zuständigen Behörden aus Gründen der öffentlichen Ordnung und Sicherheit) sorgt das KSM dafür, dass die Regelmäßigkeit des Dienstes so schnell wie möglich wiederhergestellt wird.

Andere Ursachen für Änderungen im Dienstleistungsangebot

Bei (teilweisem oder vollständigem) Ausfall einer Buslinie aus anderen Gründen als dem Streik von KSM-Mitarbeitern und höherer Gewalt garantiert das KSM den **Einsatz eines Ersatzbusses**, die je nach Linie und Strecke innerhalb **von 30 bis 60 Minuten** an der Haltestelle ankommt, an dem die zu ersetzende Buslinie unterbrochen wurde.

Informationen darüber, wie und wann ein Streik zu melden ist, finden Sie in Kapitel 10.

ZUGANG ZU DEN Bussen

- Das Ein- und Aussteigen bei den Bussen ist nur an den zugelassenen Haltestellen erlaubt, wobei die Beschilderung zur Benutzung der Türen zu beachten ist (Einsteigen an der vorderen Tür, Aussteigen an der/den hinteren Tür(en)).
- An allen Haltestellen wird nur bei Bedarf angehalten. Bedenken Sie Ihre Absicht zum Ein- oder Aussteigen rechtzeitig zu signalisieren, z.B. mit einem Handzeichen.
- Das Einsteigen in den Bus ist nicht gestattet, wenn die maximale verfügbare Fahrgastanzahl bereits erreicht wurde.
- Um an Bord gelassen zu werden, ist ein entsprechendes Ticket oder eine Fahrkarte erforderlich, dass dem Fahrer beim Einsteigen vorgelegt werden muss; alternativ kann der Fahrgast an Bord gelassen werden, wenn er sich bereit erklärt, das richtige Ticket im Bus zu kaufen.

Zugänglichkeit an Bord

KSM verfolgt das Ziel, die Zugänglichkeit aller Menschen zu den öffentlichen Verkehrsmitteln zu verbessern und die Mobilität von Menschen mit eingeschränkter Mobilität (d.h. Menschen mit vorübergehend z.B. Fußgips) oder dauerhaft eingeschränkter Mobilität oder auch im Rollstuhl) zu erleichtern, indem architektonische Barrieren überwunden werden: Die Zugänglichkeit ist in allen Bussen dank Zugangssystemen gewährleistet, die das Ein- und Aussteigen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität erleichtern. Besondere Aufmerksamkeit wird den Fahrgästen mit eingeschränkter Mobilität zuteil durch:

- Sitzrichtung gegen die Fahrtrichtung;
- Stellplätze für Rollstühle in der Nähe der zentralen Tür (zweite Tür) des Busses, mit Zugang zu derselben Tür;
- Zugang durch die Vordertür bei Kleinbussen;
- Bereich mit einer gepolsterten Rückenlehne und einem Klappsitz, der von allen Fahrgästen genutzt werden kann;
- In einigen Bussen gibt es zwei Klappsitze, wenn kein Rollstuhl im Linienbus mitfährt.

Sitzplätze werden vorrangig für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, Schwangere, ältere Menschen und Fahrgäste mit Kindern zugewiesen. In Autobussen sind mindestens drei Sitze für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität reserviert, und der Zugang ist über die Ausgangstür möglich.

Die Information an Bord der Busse wird durch das Vorhandensein von Monitoren und Tonanlagen gewährleistet.

Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kinder im Rollstuhl

Die Beförderung von Rollstuhlfahrern und die Beförderung von Kindern in Rollstühlen ist in speziell gekennzeichneten Fahrzeugen und bei ausreichendem Platzangebot gestattet. An Bord des Busses müssen sowohl Rollstuhlfahrer als auch Kinder im Rollstuhl in dem dafür vorgesehenen Bereich Platz nehmen und während der Fahrt gesichert sein. Wenn der Platz für Rollstühle an Bord des Busses bereits belegt ist, ist es aus Sicherheitsgründen nicht zulässig, einen weiteren Fahrgast in demselben Zustand aufzunehmen, da das Ein- und Aussteigen aller Fahrgäste ohne Behinderung oder Beeinträchtigung jeglicher Art

gewährleistet sein muss. Kinder in Rollstühlen dürfen nur unter Aufsicht eines weiteren Fahrgastes befördert werden.

5. Die Faktoren und Qualitätsstandards

Das KSM garantiert den Nutzern des öffentlichen Transportdienstes mit Linienbussen im Eggental die Einhaltung von Mindestanforderungen an Qualität und Quantität der Dienstleistungen, den so genannten "Qualitätsstandards".

Die Qualitätsstandards sind im Dienstleistungsvertrag mit der Autonomen Provinz Bozen festgelegt und werden mindestens alle 2 Jahre aktualisiert, um den Bedürfnissen der Nutzer bestmöglich gerecht zu werden und eine kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistung zu gewährleisten.

Die folgende Tabelle zeigt die Qualitätsstandards, die den Nutzern garantiert werden.

Tabelle der Qualitätsstandard		
Faktoren der Qualität	Indikatoren	Qualitätsstandards
Verlässlichkeit und Regelmäßigkeit des Dienstes	Pünktlichkeit und Kontinuirlichkeit	Durchführung des Transportdienstes wie auf dem Fahrplan vorgesehen
	Garantierte Zufälle	100%
	Mindestzeitfenster im Falle eines Streiks	Von 6.00 bis 9.00 und von 12.00 bis 15.00 – garanzia di arrivo al capolinea
Zugänglichkeit an Bord	Hilfestellungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität	Vorhandensein von funktionierenden und nutzbaren Hilfestellungen
Informationen an die Fahrgäste	Verteilung des Fahrplanheftes	Am Fahrkartenschalter
	Geplante Änderungen der Dienstleistung	Mindestens 3 Tage vorher Die Informationen sind verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> • Auf der Website www.suedtirolmobil.info • Auf der App südtirolmobil • Per Mail: linien@ksm.bz.it • Bei der Nummer des Service Desk: +39 0471 220 880

		<ul style="list-style-type: none"> • Am Fahrkartenschalter • Bei den Bushaltestellen
	Unvorhersehbare Störungen	<p>Unmittelbar nach der Meldung</p> <p>Die Informationen sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auf der Website www.suedtirolmobil.info • Auf der App südtirolmobil • Per Mail: linien@ksm.bz.it • Bei der Nummer des Service Desk: +39 0471 220 880
	Informationen an den Haltestellen	Anzeige des aktuellen Fahrplans für die betroffenen Linien
	Informationen an Bord	Audio und Monitor Anzeige
	Informationen außerhalb und innerhalb des Busses	<ul style="list-style-type: none"> - eingeschaltetes und betriebenes Sprachansagesystem an Bord mit Informationen über die nächste Haltestelle und mehr (a3) - eingeschalteter Monitor mit Informationen für die Fahrgäste - Zielanzeiger sind eingeschaltet und geben Informationen über Liniennummer, Strecke und Ziel
	Informationen an den Busbahnhöfen	Anzeige des aktuellen Fahrplans für die betreffenden Linien
Sauberkeit und Ausstattung der Haltestellen und der Fahrzeuge	Bedingungen der Ausstattung und Sauberkeit innerhalb und außerhalb der Autobusse	<ul style="list-style-type: none"> - saubere, hygienische und aufgeräumte Umgebung (keine Schmierereien, Beschädigungen, Graffiti, unerlaubte Aufkleber, Schmutz, Gegenstände, Abfälle, Staub, Lichthöfe, Flecken, Spiegelungen, Ansammlungen von Erde/Schnee/Eis oder Staunässe, nasse Sitze) - Vorhandensein und ordnungsgemäße Funktion, Brauchbarkeit und Bedienbarkeit von Haltevorrichtungen, Stützen,

		Kopfstützen, Fahrrad-/Gepäckträgern, Vorhängen
Reisekomfort	Eigener Bereich für die Unterbringung von Gepäckstücken	vorhanden
	Heizung und Klimaanlage	Vorhandensein und ordnungsgemäßes Funktionieren des Systems in Abhängigkeit von der Jahreszeit
	Fahrradträger	Nutzbare Fahrradträger (sofern im Bus vorhanden)
Beziehungstechnische Aspekte des Personals im Kontakt mit den Nutzern	Erkennbarkeit	Fahreruniform und Abzeichen
	Sprachen der Kommunikation	Italienisch, deutsch, Grundelemente der englischen Sprache
	Benutzerorientierung	Höflichkeit und Bereitschaft zur Auskunft von Information
	Busfahrer	Reibungsloses und flüssiges Fahren
Verwaltung von Beschwerden und Berichten	Zeit für die Beantwortung von Beschwerden und Berichterstattung	Innerhalb von 5 Arbeitstagen ab Erhalt der Beschwerde
	Sprachen in denen Beschwerden eingereicht werden können	Italienisch, Deutsch, Englisch
Charta zur Dienstqualität	Verfügbarkeit	Veröffentlicht in italienischer und deutscher Sprache auf der Firmenwebsite www.ksm.bz.it , in Papierform auf Anfrage beim Unternehmen erhältlich

Ziel vom KSM ist es, alle Qualitätsstandards zu erreichen.

6. Der Verhaltenskodex der Mitarbeiter

Das KSM verfügt über einen eigenen Verhaltenskodex, in dem die Werte festgelegt sind, die das KSM bei der Ausübung seiner Tätigkeit auf allen Ebenen anerkennt, akzeptiert und teilt.

Das KSM bekennt sich zu den folgenden Werten:

- die Identifikation der Menschen mit dem Unternehmen, die durch verantwortungsvolles und konstruktives Verhalten erreicht wird Kundenrelevanz, d. h. die zentrale Bedeutung des Kundendienstes und der Kundenzufriedenheit
- Zusammenarbeit zwischen den Kollegen unter Berücksichtigung der Funktionen und Zuständigkeiten
- Sicherheit am Arbeitsplatz, um Unfälle und Gefahren zu vermeiden
- ein angemessenes Verhalten, das das Image des Unternehmens nicht beschädigt
- Professionalität, d. h. die korrekte Anwendung der betrieblichen Abläufe

7. Das Tarifsystem, die Fahrscheine, das Vertriebsnetz und die Benutzungsbedingungen

DAS INTEGRIERTE TRANSPORTSYSTEM „SÜDTIOLMOBIL“

In Südtirol sind alle öffentlichen Verkehrsmittel in ein einheitliches Tarifsystem mit Fahrkarten integriert:

- Linienverkehr mit Stadt-, Regional- und Citybussen;
- Regionalzüge auf Strecken in Südtirol und bis nach Trient;
- Mendelseilbahn von Kaltern zum Mendelpass
- Die Rittnerbahn
- Die Seilbahnen Ritten-Bozen, Jenesien-Bozen, Burgstall-Vöran, Mölten-Vilpian/Terlan und Mühlbach-Meransen

Die öffentliche Mobilität in ganz Südtirol ist in einem einheitlichen Gebiet konzentriert: Stadt-, Regional- und Citybusse, Regionalzüge und einige Seilbahnen. Bis auf wenige Ausnahmen gelten überall einheitliche Fahrkarten und Tarife sowie die gleichen Bewertungsverfahren.

Die Südtirolmobil ist in rund 260 Tarifzonen unterteilt, die die Grundlage für die Berechnung der zurückgelegten Strecken (Tarifkilometer) und der Preise bilden.

Eine Tarifzone entspricht in der Regel der jeweiligen Ortschaft. Gemeinden mit einem größeren Gebiet sind in mehrere Tarifzonen unterteilt. Jede Bus- oder Bahnhaltestelle ist einer bestimmten Tarifzone zugeordnet.

Die Arten von Fahrkarten, das Tarifsystem und die Bedingungen für die Benutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol sind im Beschluss der Landesregierung Nr. 1112 vom 3.12.2024 festgelegt.

Die wichtigsten Informationen sind nachstehend angeführt. Eine Beschreibung der Informationskanäle, über die weitere Informationen abgerufen werden können, finden Sie in Kapitel 10.

FAHRKARTEN

- Um die öffentlichen Verkehrsmittel benutzen zu können, muss man **im Besitz eines gültigen Fahrscheins** sein.
- Jede Fahrkarte muss zu Beginn einer Bus- oder Bahnfahrt **entwertet** werden, sonst ist sie ungültig.

Mobiles Ticketing: Für Fahrgäste mit dem SüdtirolPass und dem Euregio-Familienpass gibt es die Möglichkeit, Fahrten im Stadt- und Überlandverkehr im Voraus über ihr Smartphone zu entwerten.

Somit muss man nicht zum Fahrkartenautomaten und kann unmittelbar vor der Abfahrt die Fahrkarte online entwerten. Dies ist nützlich, wenn sich vor den Fahrkartenautomaten am Bahnhof lange Schlangen bilden oder diese nur über eine Umleitung erreicht werden können. In Zukunft wird es auch auf einzelnen Linien aktiv sein.

- Für jede Fahrt wird ein **Mindestpreis** berechnet, der 10 Tarifkilometern entspricht.

Ausnahme: Für Busverbindungen in allen Tarifzonen außer Bozen und Meran werden mit dem SüdtirolPass und dem Euregio-Familienpass 5 Tarifkilometer angerechnet.

Nachstehend finden Sie eine Übersicht über die Tickets, die für den Dienst verwendet werden können:

Fahrkarten zum Kilometertarif

- *Einzelne Fahrkarte**
- *Südtirol Pass (Kilometertarif)*
- *Südtirol Pass Business*
- *Euregio Family Pass*

Fahrkarten zum Pauschalpreis

- *Südtirol Pass +**
- *Südtirol Pass U26*
- *Südtirol Pass 65+*
- *Mobilcard**

Fahrkarten für Tiertransporte*

Mittlere und große Tiere können mit einem der folgenden Tickets reisen:

- Einzelfahrschein: 2 Euro
- Tagestickets: 3,50 Euro
- Südtirol Pass und Euregio Family Pass: nach jeweiligen Tarif
- Südtirol Pass und Pauschalpreis: 12 cent/km

Fahrkarten für Fahrradtransporte*

Die Beförderung von geschlossenen Klappfahrrädern, Einrädern und Fahrrädern für Kinder unter 50,8 cm ist kostenlos, während für alle anderen Fahrräder eines der folgenden Tickets erforderlich ist:

- Tagestickets: 7,00 Euro
- Südtirol Pass: 3,50 Euro

**Es gelten Übergangsbestimmungen, die im Art. 29 des Provinzialratsbeschlusses Nr. 1112 vom 3.12.2024 nachgelesen werden können*

Das Tarifsystem und die Nutzungsbedingungen für den öffentlichen Personenverkehr in Südtirol werden durch Beschluss der Landesregierung genehmigt (Beschluss Nr. 1112 vom 3.12.2024 „Tarifsystem und Nutzungsbedingungen für den öffentlichen Personenverkehr in Südtirol“, abrufbar auf der Website: <http://lexbrowser.provincia.bz.it/>).

Alle notwendigen Informationen zu Fahrpreisen, Fahrkarten und Entwertung finden Sie unter <https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets> oder unter der Telefonnummer 0471 220880.

Siehe in diesem Kapitel auch „Nutzungsbedingungen der Dienste“.

KOSTENLOSE NUTZUNG DER ÖFFENTLICHEN VERKEHRSMITTEL

Für folgende Personen ist die kostenlose Nutzung aller Südtiroler Verkehrsmittel und der Regionalzüge nach Trient vorgesehen:

- Kinder unter sechs Jahren sowie Kinder mit Wohnsitz in der Provinz Bozen, die das sechste Lebensjahr vollendet haben, aber noch nicht zur Schule gehen. Sie dürfen öffentliche Verkehrsmittel nur in Begleitung einer volljährigen Person benutzen;
- Blinde und Sehbehinderte gegen Vorlage des entsprechenden Ausweises; ODER Personen mit Wohnsitz in der Provinz Bozen mit einer zivilen Invalidität von mindestens 74%, Gehörlose oder Personen, die einer anderen Invaliditätskategorie angehören, die gemäß Beschluss des Landesrates Nr. 3755 vom 09.10.2000 einer 100%igen zivilen Invalidität gleichgestellt ist, gegen Vorlage vom Fahrtenausweis "SüdtirolPass free";
- Personen mit Wohnsitz in der Provinz Bozen, die aufgrund einer dauerhaften körperlichen Behinderung daran gehindert sind, die Tilgungsmaßnahmen durchzuführen, indem sie den Fahrtenausweis "SüdtirolPass free" vorlegen;
- Schüler und Schülerinnen, die an einem kulturellen Austausch oder an humanitären Initiativen mit Schulen oder anderen Einrichtungen in der Provinz teilnehmen, vorbehaltlich einer vom Verkehrsamt der Provinz ausgestellten Genehmigung, die auf die Dauer ihres Aufenthalts begrenzt ist;

- Zivildienstleistende oder Freiwillige im sozialen Bereich gemäß Landesgesetz Nr. 19 vom 19.11.2012 und Zivildienstleistende im nationalen Bereich gemäß Gesetz Nr. 64/2001 bei Vorlage des Zivildienstausweises;
- Polizeibeamte, wenn sie sich im Dienst befinden, auch wenn sie in Zivil reisen, und Personal der Streitkräfte, wenn sie sich im Dienst befinden, sofern sie in Uniform reisen;
- junge Menschen, die in Südtirol ein Freiwilliges Soziales Jahr oder einen Europäischen Freiwilligendienst nach den vorgegebenen Vorschriften absolvieren, begrenzt auf die Dauer des Freiwilligendienstes. Das Landesamt für Personenbeförderung stellt eine Reisegenehmigung aus, auf der der Zeitraum vermerkt ist.

VERKAUFSNETZWERK

Verkaufsstellen der Südtirolmobil gibt es in größeren Städten, an einigen Bahnhöfen, aber auch in Tabakläden und öffentlichen Einrichtungen. Die aktualisierte Liste der Verkaufsstellen mit den angebotenen Dienstleistungen und Öffnungszeiten kann unter folgender Adresse eingesehen und heruntergeladen werden

www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen/suedtirolmobil-verkaufsstellen

Verkauf von Fahrkarten im Bus

In den Bussen, die im Linienverkehr eingesetzt werden, können Einzelfahrscheine, Tageskarten für den Fahrradtransport und das Aufladen des Südtirol-Passes und des Euregio-Familienpasses (Prepaid-Karte) direkt beim Fahrer erworben werden. Nach dem Kauf muss der Fahrgast die Fahrkarte an einem Automaten im Bus entwerten.

Ab Dezember 2024 wird es möglich sein, die Fahrkarte direkt mit der Bankkarte (bargeldlos) zu kaufen bzw. den Buspass aufzuladen.

Fahrkartenautomaten

An den Automaten von Südtirolmobil können Sie die meisten Fahrkarten kaufen. Sie können Ihren SüdtirolPass aufladen und Ihre Daten überprüfen.

Für weitere Informationen:

<https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen/fahrscheinautomaten>

PROBLEME MIT FAHRKARTEN: ÜBERTRAGUNG UND RÜCKERSTATTUNG

Im Falle einer **beschädigten** Fahrkarte ist der Nutzer verpflichtet, sich vor Antritt der Fahrt eine neue Fahrkarte zu besorgen.

Für den Fall, dass ein Ticket nicht beschädigt ist, aber nicht entwertet werden kann (aufgrund eines **technischen Defekts**), gelten folgende Bestimmungen:

- **Südtirol Pass abo+ - Südtirol Pass 65+ - Südtirol Pass free:** Sie können trotzdem fahren, indem Sie das Fahrpersonal sofort auf den Defekt des Fahrscheins hinweisen und dann einen Neudruck des Passes beantragen
- Nutzer einer kontaktlosen Kilometerkarte (**Südtirol Pass, Euregio Family Pass**) müssen vor Antritt der Fahrt im Besitz eines regulären Fahrscheins sein; Sie können kostenlos einen Neudruck Ihrer Dauerkarte beantragen und die Erstattung der Differenz zwischen dem von Ihnen gekauften Fahrpreis und dem Fahrpreis, den Sie mit Ihrer Dauerkarte bezahlt hätten, verlangen
- Magnetstreifenkarten, deren Fahrpreis unabhängig von den gefahrenen Kilometern festgelegt ist (**Fahrrad-Tageskarte, Tageskarte für den Stadtverkehr**), sind gültig und können am betreffenden Tag benutzt werden
- Der Benutzer mit einem Magnetstreifenticket zum Kilometerarif (**gewöhnliches Ticket**) ist verpflichtet, sich vor Antritt der Fahrt ein reguläres Ticket zu besorgen; es besteht die Möglichkeit, das defekte Ticket an den Verkaufsstellen von Südtirolmobil durch ein Ticket mit gleichem Wert oder Restwert ersetzen zu lassen
- Die Fahrkarte von Mobilcard kann auch tagsüber benutzt werden; für die verbleibende Gültigkeitsdauer muss die Fahrkarte in einer Südtirolmobil-Verkaufsstelle, einem Tourismusbüro oder in der Unterkunft durch ein Duplikat ersetzt werden
Im Falle einer intakten, aber aufgrund eines technischen Defekts oder einer Materialermüdung nicht funktionsfähigen Karte wird kostenlos ein **Duplikat** ausgestellt

Gewöhnliche Fahrscheine können, sofern sie nicht benutzt wurden, bis zum Ablaufdatum an zugelassenen Fahrkartenschaltern erstattet werden. Es gibt keine Erstattung, wenn der zu erstattende Betrag 4 Euro oder weniger pro Fahrgast beträgt.

Ungenutzte Mobilcard und Fahrrad-Tageskarten werden nicht erstattet.

Wer die Gültigkeit des Südtirol-Passes nicht verlängern möchte, kann bis zu einem Jahr nach Ablauf der Gültigkeit einen Antrag auf Rückerstattung der nicht genutzten Beträge stellen; der Pass muss zurückgegeben werden.

Wenn festgestellt wird, dass der Nutzer keine Gebühr bezahlt hat, wird der entsprechende Betrag auf den Südtirol Pass übertragen. Beträgt der zu erstattende Betrag 10 Euro oder mehr, kann der Nutzer eine Geldrückerstattung beantragen.

Sollte ein Ticketentwerter ausfallen oder ein Ticket während der Entwertung „fressen“, kann eine Erstattung des neuen Tickets beantragt werden, das aufgrund des Ausfalls des Ticketentwerter gekauft wurde. Das neue Ticket muss dem Erstattungsantrag beigefügt werden.

Die Nichtdurchführung oder Nichtbeendigung einer Reise aufgrund von unvorhersehbaren Ereignissen oder Situationen, auf die das Verkehrsunternehmen KSM keinen Einfluss hat, berechtigt den Fahrgast in der Regel nicht zu einer Erstattung des Fahrpreises oder zu einer Verlängerung der Gültigkeit.

Der Erstattungsantrag (Erstattungsformular erhältlich unter: [https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.03_it AAP Ri_chiesta_rimborso.pdf](https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.03_it_AAP_Ri_chiesta_rimborso.pdf)) sind an das Dienstleistungs- und Informationszentrum für Südtirolmobil zu richten (contact@suedtirolmobil.info).

Alle Informationen erhalten Sie beim Service- und Informationszentrum für Südtirolmobil unter der Telefonnummer 0471 220880 (siehe Kapitel 10) oder unter

<https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/probleme-mit-fahrscheinen>
<https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/rueckerstattung-oder-gutschrift>

BEDINGUNGEN FÜR DIE NUTZUNG DER DIENSTE

Transport von Gepäckstücken und Gegenständen

Die Fahrgäste können an Bord der Fahrzeuge Gepäck und Gegenstände in einer Anzahl und Größe mitnehmen, die die Sicherheit und die Nutzung des Dienstes anderer Fahrgäste nicht gefährdet und nur bei ausreichend Platz möglich ist. Gepäck und Gegenstände sind unter der Obhut und Aufsicht des Fahrgastes, der unter Berücksichtigung der Art der Fahrt und der Anzahl der Fahrgäste alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen zu treffen hat. In jedem Fall ist es verboten, Sitze zu besetzen oder Türen mit den Gegenständen oder Gepäckstücken zu versperren. Die Beförderung von Gepäck, Kinderwagen, Rollstühlen, Skiern, Snowboards, Schlitten, geschlossenen Klappfahrrädern, Einrädern und Fahrrädern für Kinder unter 50,8 cm ist kostenlos.

Weitere Informationen unter:

<https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsysteem-und-fahrschein-entwertung/gepaeck-und-gegenstaende>

Tiertransport

Unter der Verantwortung des Nutzers und vorbehaltlich des verfügbaren Platzes kann die Beförderung von Tieren gestattet werden.

Der Benutzer muss alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen und die Ausrüstung so mitführen, dass sie keine Schäden verursacht und die Fahrgäste nicht stört. Hunde müssen an der Leine geführt werden und dürfen keine Sitzplätze einnehmen. Mit Ausnahme von kleinen Hunden (die in einer Tasche mit den Maßen 70x30x50 cm gehalten oder befördert werden können) werden sie nur mit einem Maulkorb befördert. Blindenhunde dürfen ohne Maulkorb befördert werden, es sei denn, die Verwendung eines Maulkorbs wird von einem Fahrgast oder dem Fahrer ausdrücklich verlangt.

Weitere Informationen finden Sie in diesem Kapitel (unter „Fahrkarten“) oder unter:

<https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsysteem-und-fahrschein-entwertung/tiermitnahme>

Transport von Fahrrädern

Die Beförderung von Fahrrädern erfolgt im Rahmen des verfügbaren Platzes in den Transportmitteln und unter der Voraussetzung, dass die Sicherheit der Beförderung und die Nutzung des Dienstes durch andere Benutzer nicht gefährdet wird, gemäß den von der Autonomen Provinz Bozen erlassenen Vorschriften.

Weitere Informationen finden Sie in diesem Kapitel (unter „Fahrkarten“) oder unter:

8. Qualitätsmanagementsysteme, Sicherheit und Umwelt

FIRMENPOLITIK

Die Unternehmensleitung legt die folgenden Ziele für die verschiedenen Kompetenzbereiche fest, die von allen Mitarbeitern des Unternehmens geteilt werden sollen.

QUALITÄTsumgebung

- Ein Managementsystem, das die Steigerung der Effektivität und Effizienz der Dienstleistung und ihre kontinuierliche Verbesserung im Einklang mit den gesetzlichen und behördlichen Entwicklungen und ganz allgemein mit der sich ändernden Nachfrage nach Dienstleistungen und den Veränderungen des sozialen Umfelds, in dem das Unternehmen tätig ist, ermöglicht
- ein angemessenes Niveau an personellen und technologischen Ressourcen, um die gegenüber dem Kunden eingegangenen Verpflichtungen im Hinblick auf seine dauerhafte und konstante Zufriedenheit zu erfüllen;
- kontinuierliche Kontrollen der Qualitätskosten mit geplanter Verbesserung gemäß den Vorschriften, die zur Kontrolle der wichtigsten Aspekte der Dienstleistung und des Prozesses ihrer Erbringung gewählt wurden;
- eine kontinuierliche Bewertung der Erwartungen, Beschwerden und Bedürfnisse von Nutzern und Fahrgästen, die regelmäßige Messung der generellen Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und die Analyse des Feedbacks;
- eine schrittweise Verbesserung der Verfügbarkeit, Aktualität und Klarheit der Informationen für den Kunden;
- Investitionen in Fahrzeuge, die einen hohen Komfort und die Einhaltung der in den Serviceverträgen festgelegten Standards gewährleisten;
- Zertifikat ISO 9001:2015

UMWELT UND SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

- Anwendung von Verfahren und Arbeitsmethoden, die den besten Schutz für die Umwelt bieten, insbesondere um den Verbrauch von Kraftstoff, Energie und natürlichen Ressourcen zu reduzieren
- Investitionen in Fahrzeuge, die den Standards der ökologischen Nachhaltigkeit und der Umweltverträglichkeit entsprechen
- Schulung des Personals zur Bewältigung im Falle von Umweltkatastrophen, Schulungen in umweltverträglichem Verhalten und in der Abfallmanagement

- Respekt vor dem ökologischen Umweltsystem
- Einhaltung der geltenden Sicherheits-, Organisations-, Rechts- und Umweltvorschriften und sonstigen Anforderungen
- Gewährleistung einer angemessenen Ausstattung mit technischen, technologischen und infrastrukturellen Humanressourcen
- Sicherstellung der korrekten Kompetenz, des Wissens und des Bewusstseins des Personals
- Gewährleistung einer zufriedenstellenden und sicheren Arbeitsumgebung
- Sicherung von Arbeitsplätzen und besseren Lebensbedingungen
- Schutz des Unternehmensklimas
- Gewährleistung einer angemessenen internen und externen Kommunikation auch durch den Einsatz moderner Informationstechnologie
- Kontinuierliche Verbesserung der Effizienz der Umweltleistung durch Bewertung und ständige Überwachung des Energieverbrauchs und der Umweltauswirkungen der Prozesse
- Kontinuierliche Sensibilisierung aller Betreiber, insbesondere derjenigen, deren Tätigkeiten direkte Auswirkungen auf die Umwelt haben
- Um Ineffizienz zu vermeiden, werden Qualitätskontrollen der erbrachten Dienstleistungen durchgeführt
- Es werden alle möglichen Anstrengungen unternommen, um die Umweltleistung kontinuierlich zu verbessern und Umweltverschmutzung zu vermeiden
- Es wird angestrebt, Emissionen und Ableitungen in die Atmosphäre nach Möglichkeit zu vermeiden oder zu verringern und so weit wie möglich zu begrenzen
- Bewertung der Umweltaspekte von Tätigkeiten, Einführung von Verfahren und Arbeitsmethoden, die den besten Schutz für die Umwelt bieten, insbesondere bei internen Dienstleistungen
- Anwendung von technologischen Verfahren, die im Einklang mit wirtschaftlichen Aspekten die geringsten Auswirkungen auf die Umwelt haben

Die in dieser Firmenpolitik zum Ausdruck gebrachten Werte, Leitlinien und Ziele werden in regelmäßigen Abständen überprüft, um festzustellen, ob sie weiterhin angemessen sind. Die Politik wird den Mitarbeitern des Unternehmens sowie Dritten und anderen Interessierten, über die dem Unternehmen zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel und die Dienstleistungscharta vermitteln.

Die Unternehmensleitung definiert ihre Firmenpolitik durch eine ständige Suche nach Verbesserungen der Unternehmensprozesse, mit besonderem Augenmerk auf die Prozesse der Definition, Entwicklung und Kontrolle der Phasen der Leistungserbringung.

Ziel der Unternehmensleitung ist es, die Anstrengungen aller Mitarbeiter auf einen sorgfältigen Umgang mit Qualitäts- und Umweltfragen auszurichten.

Die Qualität der Dienstleistungen drückt sich vor allem durch die besondere Aufmerksamkeit aus, die der Erbringung der Dienstleistungen und der Beziehung zu den Kunden gewidmet wird, um deren unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden. Der Zertifizierungsprozess des Integrierten Managementsystems (Qualität ISO 9001, Umwelt ISO 14001,

Arbeitssicherheit ISO 45001-2018) fand daher in einem Kontext statt, der durch folgende Merkmale gekennzeichnet ist:

- die Reform des öffentlichen Personennahverkehrs mit dem Übergang vom Monopol zum Wettbewerb
- die Verbreitung einer integrierten und systemischen Mobilitätskultur

In diesem Zusammenhang hat der Zertifizierungsprozess des integrierten Managementsystems u.a. das grundlegende Ziel, die Unternehmensorganisation an die vom Markt geforderten Anforderungen und an die mit der Unternehmensstruktur verbundenen Integrations- und Homogenisierungserfordernisse anzupassen. Zu diesem Zweck verpflichtet sich das KSM, angemessene Ressourcen und Kompetenzen zur Verfügung zu stellen, die Befugnisse und Verantwortlichkeiten klar und optimal zuzuweisen, die Verfahren und Anweisungen festzulegen, die für ein korrektes, wirksames und effizientes Funktionieren des integrierten Managementsystems erforderlich sind.

Auf allgemeiner Ebene wurden die Ziele, die sowohl die externe als auch die interne Sphäre betreffen und die sich je nach ihrer Verwirklichung in der Einführung und/oder Verbesserung positiver Faktoren oder in der Beseitigung und/oder Verringerung negativer Faktoren manifestieren können, in die folgenden relevanten Kategorien eingeteilt:

Beziehungen zu Kunden und Stakeholdern

- Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften einschließlich vertraglicher, organisatorischer, umwelt- und sicherheitsrelevanter Regelungen sowie transparente Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden.
- Sicherstellung eines angemessenen Informations- und Kommunikationsniveaus für die Kunden des ÖPNV über die angebotenen Dienste und deren Änderungen durch die Verbreitung von Fahrplänen und deren Aktualisierungen, Verbesserung der Verfügbarkeit, Aktualität und Klarheit der Informationen.
- Regelmäßige Erhebung der Kundenzufriedenheit, auch mit Hilfe von Instrumenten wie den von der Provinz Bozen durchgeführten Kundenzufriedenheitsumfragen und gemäß Artikel 17 der Besonderen Konzessionsspezifikation durch eine mindestens einmal jährlich von der beauftragten Stelle einberufene Sitzung mit dem Auftragnehmer und dem VZS zur Festlegung neuer Verbesserungsziele und eventueller Korrekturmaßnahmen, die sich aus den Umfrageergebnissen ergeben.
- Schnelle Reaktion auf sich ändernde Anforderungen an den Dienst.
- Kundenbeschwerden zeitnah und umfassend analysieren und lösen.
- Verringerung der Umweltauswirkungen ihrer Dienstleistungen und Verbesserung der Auswirkungen auf die Gemeinschaft (Energie, Wasser, Luft, Boden und Untergrund) in Bezug auf das Gebiet, in dem sie tätig ist, Nutzung von Energieressourcen, Abfallmanagement, Suche nach Lösungen zur Verringerung der Schadstoffemissionen und des Verbrauchs von Energieressourcen, systematische Wartung ihrer Fahrzeuge, um die Qualität der Emissionen zu überprüfen und zu gewährleisten.
- Bewertung möglicher Notfälle, Festlegung geeigneter Interventionspläne und Umsetzungsmethoden.

- Kontrolle des Verbrauchs von Energie und natürlichen Ressourcen, um die Abfallmenge durch ständige Wartung der Anlagen auf dem Betriebsgelände zu reduzieren.
- Transparenz und Austausch durch Anhören und Kommunikation mit externen Stakeholdern.

Beziehungen zu Lieferanten und Auftragnehmern

- mit Lieferanten zusammenzuarbeiten, die ein hohes Qualitätsniveau der angebotenen Dienstleistungen und Produkte sowie den Schutz der Umwelt und der Gesundheit und Sicherheit der Beteiligten gewährleisten

Beziehungen zur internen Organisation

- Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften einschließlich vertraglicher, organisatorischer, umwelt- und sicherheitsrelevanter Regelungen sowie transparente Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden
- Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems gemäß UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, Arbeitssicherheit ISO 45001-2018
- Kontinuierliche Verbesserung der Entwicklungsprozesse des Unternehmens
- Gewährleistung eines sicheren, komfortablen und angemessenen Arbeitsumfelds für die Ausübung der Tätigkeiten des Personals
- Allen Mitarbeitern einen sicheren Arbeitsplatz und bessere Lebensbedingungen garantieren
- Durchführung der betrieblichen Tätigkeiten nach klar festgelegten Verfahren. Verwendung von technisch geeigneten Geräten und Einrichtungen, die in einwandfreiem Zustand gehalten werden
- Einsatz von kompetentem Personal und dessen kontinuierliche berufliche Weiterentwicklung
- Durch angemessene und systematische Kontrollen die Qualität der ausgeführten Arbeiten gewährleisten
- Arbeiten in Übereinstimmung mit den Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems und des Umweltmanagementsystems
- Überwachung der Ergebnisse in Bezug auf Geschäfts-, Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für Fahrer, Personal, Dritte und Kunden, die an der Transportdienstleistung beteiligt sind, und, wenn möglich, Abhilfemaßnahmen
- Gewährleistung einer wirksamen Reaktion auf interne oder externe Notfälle
- Mögliche Notfälle bewerten, geeignete Interventionspläne und Umsetzungsmethoden festlegen

9. Rechte und Pflichten der Fahrgäste

RECHTE DER FAHRGÄSTE

Am 5. November 2020 haben die Autonome Provinz Bozen und das Südtiroler Verbraucherzentrum die "Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol" unterzeichnet. Die Fahrgastrechte entsprechen den in dieser Charta der Dienstleistungsqualität beschriebenen Grundsätzen.

Der Fahrgast hat ein Recht auf:

- Beförderung, wenn er beim Einstieg in ein öffentliches Verkehrsmittel einen gültigen Fahrschein vorzeigen kann
- Diskriminierungsfreie Beförderungsbedingungen
- Kostenloser Zugang zu Verkehrsmitteln und finanzielle Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen (für Personen mit eingeschränkter Mobilität)
- Mindestvorschriften für die Information der Fahrgäste vor und während der Fahrt sowie allgemeine Informationen über ihre Rechte
- Sicherheit auf der Fahrt
- Kontinuität und Sicherheit der Dienste
- Einhaltung der Abfahrts- und Ankunftszeiten an allen planmäßigen Haltestellen entlang der Strecke
- Hygiene und Sauberkeit der Fahrzeuge und der Infrastruktur (das Unternehmen verpflichtet sich, dies in seinem Zuständigkeitsbereich zu gewährleisten)
- Veröffentlichung der Fahrpläne und leichte Zugänglichkeit derer
- Leichter Zugang zu Tarifinformationen
- Widererkennung des Personals und der durchgeführten Aufgaben
- Verkürzung der Wartezeiten an den Schaltern
- Einhaltung des Rauchverbots in den Fahrzeugen und öffentlich zugänglichen Räumen
- für alle Fahrgäste zugängliche Beschwerdemanagementsysteme und rasche Reaktion darauf
- Geschultes und sensibilisiertes Personal im Umgang mit Personen mit Behinderung
- Unabhängige nationale Stellen, die die Anwendung und Einhaltung der Verordnung auch durch Maßnahmen sicherstellen

PFLICHTEN DER FAHRGÄSTE

Der Fahrgast hat folgende Pflichten:

- Der Fahrgast hat Anspruch auf Beförderung, sobald er in das öffentliche Verkehrsmittel einsteigt und im Besitz eines gültigen Fahrscheins ist
- Der Fahrgast wartet im Haltestellenbereich und zeigt seine Absicht zum Einsteigen durch Winken an, wenn sich der Bus nähert; im Falle eines vollbesetzten Busses muss er auf den nächsten Bus warten
- Der Fahrgast muss im Besitz eines gültigen, entwerteten Fahrscheins sein (Ausnahmen vorbehalten)

- Der Fahrgast ist für die sichere Aufbewahrung des Fahrscheins verantwortlich und muss insbesondere Bedingungen vermeiden, die die darin enthaltenen Daten unleserlich machen könnten
- Auf Verlangen des Fahrers oder des Kontrollpersonals sind die genannten Reisedokumente zusammen mit einem gültigen Ausweis vorzulegen, mit Ausnahme derjenigen, die das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, für die die Vorlage des Reisedokuments ausreichend ist
- Die Fahrgäste haften für Schäden, die sie an Fahrzeugen, Dritten und Sachen verursachen
- Fahrgäste müssen behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, schwangeren Frauen, älteren Menschen und Fahrgästen mit Kindern ihren Sitzplatz überlassen
- Die Vorschriften für die Beförderung von Gepäck, Tieren und Fahrrädern sind zu beachten.
- Die Fahrgäste haben den Anweisungen des Fahrpersonals Folge zu leisten.

Den Fahrgästen ist es untersagt:

- zu rauchen
- das Fahrzeug zu betreten, wenn sie sich in einem Zustand der Trunkenheit befinden, der gegen die guten Sitten verstößt oder die anderen Fahrgäste stört
- sich mit dem Fahrer zu unterhalten und das Personal auf andere Weise von seinen Aufgaben abzulenken
- mehr als einen Sitzplatz zu belegen und den Ein- und Ausstiegsbereich ohne Grund zu behindern
- Werbung, kommerziellen Aktivitäten, Betteln und Spendenaktionen durchzuführen
- Fahrzeugteile verunreinigen und beschädigen
- unnötige Betätigung des Haltesignals oder der Notentriegelung der Tür
- Müll und Gegenständen auf den Boden und aus den Fenstern zu werfen

Die Nichteinhaltung der oben genannten Vorschriften kann zu einem Einschreiten der Polizei führen.

Die oben beschriebenen Verpflichtungen und Verbote beruhen auf folgenden Rechtsvorschriften:

- Beschluss der Landesregierung Nr. 1112 vom 3.12.2024
- Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006 zum "Schutz der Gesundheit der Nichtraucher";
- Gesetz Nr. 584 vom 11. November 1975, „Rauchverbot in bestimmten Räumlichkeiten und in öffentlichen Verkehrsmitteln“.
- Titel II des Präsidialerlasses Nr. 753 vom 11. Juli 1980, in der jeweils geltenden Fassung; bei Nichteinhaltung wird die dort vorgesehene Geldbuße um 300 % erhöht, mit Ausnahme der in Artikel 50 des Provinzialgesetzes 15/2015 ausdrücklich vorgesehenen Fälle.

VERWALTUNGSSTRAFEN

Es liegt in der Verantwortung jedes Fahrgastes, dafür zu sorgen, dass die öffentlichen Verkehrsdienste im Interesse aller gut funktionieren und dass die Fahrten ordnungsgemäß und sicher verlaufen.

Das Gesetz legt fest, was im Falle einer Nichteinhaltung zu erwarten ist. Im Landesgesetz Nr. 15 vom 23. November 2015, Art. 50 "Sanktionen für die Benutzer öffentlicher Verkehrsdienste" sind die Bestimmungen über Sanktionen im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol enthalten, die im Folgenden im Überblick dargestellt werden.

Der vollständige Text der Vorschriften kann auf folgender Webseite eingesehen werden: <http://lexbrowser.provinz.bz.it/>

Der Fahrgast hat das Recht zu verlangen, dass seine Beobachtungen und die Namen der zustimmenden Zeugen in den Kontrollbericht aufgenommen werden.

Beschädigung oder Verunstaltung von Fahrzeugen, Räumlichkeiten, Bahnhöfen und Haltestellen der öffentlichen Verkehrsmittel, ihrer Ausstattung und ihres Zubehörs: Verwaltungssanktion von 100 bis 600 Euro, unbeschadet strafrechtlicher Bestimmungen und Schadensersatz.

Personen, die sich weigern, sich den **Ordnungs- und Sicherheitsbestimmungen** des Dienstes zu unterwerfen, die gegen den Anstand verstoßen, die anderen Fahrgäste stören oder die Tätigkeit eines Verkäufers, Sängers, Musikers oder dergleichen ausüben, **werden nicht zur Fahrt zugelassen**. In Fällen, in denen die vorgenannten Bestimmungen nicht eingehalten werden und die Umstände eine Fortsetzung der Fahrt nicht zulassen, kann der Fahrer oder das Kontrollpersonal die Polizei einschalten.

Störung oder Unterbrechung des Dienstes. Wenn der Benutzer Handlungen begeht, die die Sicherheit und den ordnungsgemäßen Ablauf des öffentlichen Verkehrsdienstes sowie die Sicherheit der anderen Benutzer gefährden, hat das Fahrpersonal das Recht, nach eigenem Ermessen die Fahrkarte zu entziehen, wenn es sich um einen Fahrausweis handelt, und die Fortsetzung der Fahrt zu verhindern oder auszusetzen, wenn die betreffende Person volljährig ist. Das zuständige Amt legt die Dauer der Entziehungsfrist fest, die zwischen mindestens einem Monat und höchstens einem Jahr liegt. Während dieses Zeitraums kann weder ein neues noch ein zweites Fahrticket beantragt werden.

Fahrten ohne Fahrschein, ungültiger oder nicht entwerteter Fahrschein: Verwaltungssanktion von 90 bis 600 Euro, zuzüglich des Preises für einen Einzelfahrschein. Wird die Strafe sofort oder innerhalb von 5 Tagen nach Ausstellung bezahlt, gilt die Mindeststrafe.

Unerlaubte Nutzung der Fahrkarte, z. B. gefälschte Fahrkarte oder Nutzung einer auf den Namen einer dritten Person lautenden Fahrkarte: Verwaltungssanktion von 120 bis 800 Euro, unbeschadet der strafrechtlichen Bestimmungen, zusätzlich zum Preis der Einzelfahrkarte. Die Fahrkarte wird eingezogen.

Wird die Strafe sofort oder innerhalb von 5 Tagen nach ihrem Erlass bezahlt, gilt die Mindeststrafe.

Sonderregelungen für SüdtirolPass Abo+, SüdtirolPass 65+, SüdtirolPass free und School-Pass

Fahrten ohne Fahrschein: Verwaltungsgebühr von 15 Euro, sofern der Besitz des Fahrscheins innerhalb von 5 Tagen bei dem jeweiligen Verkehrsunternehmen nachgewiesen wird.

Nicht entwerteter Fahrschein: Verwaltungsgebühr von 15 Euro, sofern die Strafe an Bord des Fahrzeugs oder innerhalb von 5 Tagen bezahlt wird.

Ohne Ausweis (nur ab 14 Jahren): 15 Euro Verwaltungsgebühr, sofern die Identität des Dauerkarteninhabers innerhalb von 5 Tagen nachgewiesen wird.

Der Fahrgast hat das Recht, vom Kontrollpersonal zu verlangen, dass seine eigenen **Beobachtungen** und die **Namen etwaiger anderer Zeugen des Fahrgastes** in den Kontrollbericht aufgenommen werden.

Erfolgt die Zahlung nicht gemäß der Verordnung, wird der Bewertungsbericht an den gesetzlichen Vertreter des Unternehmens, das den Verkehrsdienst betreibt, weitergeleitet, der die Unterlassungsverfügung erlässt.

Die Höhe der vorgesehenen Sanktionen kann jährlich von der Landesregierung auf der Grundlage der Entwicklung der Lebenshaltungskosten gemäß den ASTAT-Daten aktualisiert werden.

10. Garantierter Zugang zu Informationen

Die Veröffentlichung und Verbreitung des Fahrplans für den Linienverkehr des integrierten öffentlichen Verkehrs sowie die Verwaltung der öffentlichen Informationen fallen in die Zuständigkeit der STA – Südtiroler Transportstrukturen AG.

Die STA – Südtiroler Transportstrukturen AG ist mit den technischen und administrativen Aufgaben der Verwaltung des Tarifsystems, der Fahrkarten, des Liniennetzes und des Fahrscheinsystems sowie mit der Erhebung, Verarbeitung und Verwaltung der Daten über den Betrieb der Dienste, die beförderten Fahrgäste und die Tarife gemäß Artikel 6, Absatz 2, Landesgesetz Nr. 15/2015 betraut.

INFORMATIONEN ZU FAHRPLÄNEN, DIENSTLEISTUNGEN, FAHRKARTEN

Die **Fahrpläne** der öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol sind:

- Veröffentlicht, immer aktuell, auf <https://www.suedtirolmobil.info/de/meine-fahrt/fahrplaene>
- Veröffentlicht, immer aktuell, in der Südtirolmobil App
- Aushang an den Bushaltestellen und auf den Anzeigetafeln der Busbahnhöfe

Veröffentlicht und in gedruckter Form an den Verkaufsstellen verteilt:

Die **Fahrplänbüchlein 2025** sind an allen Infopoints von Südtirolmobil, in den autorisierten Verkaufsstellen und in den Fremdenverkehrsbüros erhältlich (weitere Informationen: <https://www.suedtirolmobil.info/de/news/details/bahnfahrplan-2025-ab-sofort-auch-in-druckversion> oder rufen Sie 0471 220880 an). Fahrpläne für Schulfahrten erscheinen nicht in gedruckten Fahrplänen oder auf den Fahrplänen, die an den Bushaltestellen aushängen.

Informationen über **Verbindungen** mit anderen Verkehrsmitteln sind verfügbar:

- Veröffentlicht, immer aktuell, unter <https://www.suedtirolmobil.info/de>
- Veröffentlicht, immer aktuell, in der Südtirolmobil App
- Aushang an den Bushaltestellen und auf den Anzeigetafeln der Busbahnhöfe

Informationen zu den **öffentlichen Verkehrsmitteln** in Südtirol finden Sie unter:

- Website: <https://www.suedtirolmobil.info/de>
- Die App „Südtirolmobil“, erhältlich über Google Play und App Store

Für Informationen über **Fahrpläne und Tarife** wenden Sie sich bitte an die **Straßenverkehrszentrale der Provinz**:

- rufen Sie folgende Nummer an **0471 220 880 (wählen Sie 1)**
von Montag bis Samstag: von 6:00 Uhr bis 20:00 Uhr;
Sonntag und an Festtagen: von 7:30 Uhr bis 20:00 Uhr
(Der Anruf ist kostenpflichtig. Die Höhe der Gebühren hängt von Ihrem Festnetz- oder Mobilfunkvertrag ab.)

Für Informationen für den **SüdtirolPass, Abonnements und verlorene Gegenstände** wenden Sie sich an das **Service- und Informationszentrum Südtirolmobil**:

- rufen Sie folgende Nummer an **0471 220 880 (wählen Sie 2)**
von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
(Der Anruf ist kostenpflichtig. Die Höhe der Gebühren hängt von Ihrem Festnetz- oder Mobilfunkvertrag ab.)
- Schreiben Sie eine Mail an: contact@suedtirolmobil.info

INFORMATIONEN ZU STREIKS UND ÄNDERUNGEN DER DIENSTLEISTUNGEN

Die Fahrgäste werden über die Website www.suedtirolmobil.info oder durch die App südtirolmobil über Streiks informiert. Darüber hinaus übermittelt das Service- und Informationszentrum gemäß Artikel 6 Absatz 2 Buchstabe c des LP 15/2015 die Streikankündigung in zusammengefasster Form mindestens fünf Arbeitstage vor Beginn der Arbeitsniederlegung an die Medien.

INFORMATIONEN ÜBER DIE REISEDATEN DER NUTZER

Die Einhaltung der Bestimmungen der **Allgemeinen Datenschutzverordnung** (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 und des Gesetzesdekrets Nr. 196/2003 ist gewährleistet.

Die Informationen über die Verwendung der Daten sind verfügbar:

- Auf der Website <https://www.suedtirolmobil.info/de> (<https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/privacy>)
- Über Mail an contact@suedtirolmobil.info
- Mit der Telefonnummer des Service Desk: +39 0471 220 880

11. Angaben, Beschwerden, Vermittlung

ANREGUNGEN UND VORSCHLÄGE DER NUTZER

KSM hat immer ein offenes Ohr für Anregungen und Verbesserungsvorschläge seiner Kunden und Nutzer. In der Anlage (siehe Anhang A) finden Sie die Möglichkeit, das entsprechende Formular auszudrucken und ausgefüllt an das Unternehmen zu senden (Kontakte in Kapitel 17).

Die Nutzer können auch Vorschläge zu Bushaltestellen und Fahrplänen von Bussen des öffentlichen Nahverkehrs einreichen, indem sie an folgende Adresse schreiben: customerservice@suedtirolmobil.info.

Sie können das unter dem Link verfügbare Formular verwenden:

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

Weitere Informationen erhalten Sie unter der Telefonnummer 0471 220880.

BESCHWERDEN

Die Autonome Provinz Bozen hat im Rahmen ihrer Politik-, Koordinierungs- und Überwachungsfunktion eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet. Sie kann auch Dritte mit der koordinierten und einheitlichen Verwaltung des Beschwerdemanagements für den öffentlichen Personennahverkehr beauftragen.

Wenn ein Fahrgast eine Beschwerde einreichen möchte, ist es ratsam, dies kurz nach der beanstandeten Leistung zu tun oder nachdem die Leistung hätte erbracht werden sollen. Die zuständige Stelle der Provinz leitet die Beschwerde an das KSM weiter, die dem Fahrgast innerhalb von 5 Werktagen eine Antwort auf die Beschwerde zukommen lässt.

Der Fahrgast hat die Möglichkeit, eine Beschwerde in **italienischer, deutscher und englischer** Sprache einzureichen, indem er eine der folgenden Methoden und Angaben verwendet.

Sie können das beigefügte Beschwerdeformular verwenden (siehe Anhang B). Alternativ dazu müssen Sie in Ihrer Beschwerde Folgendes angeben

- Ihre Identifikationsdaten (Vorname, Nachname, Kontaktangaben)
- die Kenndaten der Fahrt (Datum, Uhrzeit, Liniennummer, Haltestellen)
- Die Unzulänglichkeit, über die Sie sich beschweren (Beschreibung)

Online-Beschwerden

- Senden Sie eine Mail an: contact@suedtirolmobil.info

Beschwerde auf Papier

- Per Post an STA – Südtiroler Transportstrukturen AG, Infopoint Busbahnhof, Rittnerstraße, 39100 Bozen

Telefonische Beschwerden

- An 0471 1800555 Montag bis Freitag von 08:30 - 12:00 und von 14:00 - 17:00
- An 0471 220880 Montag bis Samstag von 08:00 - 18:00 Uhr

Weitere Informationen unter 0471 220880 oder über den Link:

<https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/beschwerden>

Wenn innerhalb der Frist **keine Antwort** auf die Beschwerde erfolgt oder **die Antwort auf die Beschwerde nicht zufriedenstellend** ist, besteht die Möglichkeit, einen **Antrag auf außergerichtliche Beilegung** zu stellen, um auf den Gründen der Beschwerde zu bestehen. Darüber hinaus können Sie innerhalb von 90 Tagen nach Einreichung der Beschwerde eine Beschwerde bei der Regulierungsbehörde für das Verkehrswesen einreichen, wie im Link angegeben:

https://www.autorita-trasporti.it/cpt_faq/quando-e-come-posso-inoltrare-un-reclamo-allautorita-di-regolazione-dei-trasporti/

AUSSERGERICHTLICHER VERGLEICH

Nutzer, die eine Beschwerde eingereicht haben und mit der Antwort nicht zufrieden sind oder innerhalb der gesetzten Frist keine Antwort erhalten haben, können auf der Begründung ihrer Beschwerde bestehen, indem sie das Schlichtungsverfahren zwischen KSM, der Autonomen Provinz Bozen und der Verbraucherzentrale (VZS) in Anspruch nehmen.

Vorgehensweise

Um einen Schlichtungsantrag zu stellen, genügt es, sich an das VZS zu wenden (Kontaktdaten siehe letzte Seite) und das entsprechende Formular auszufüllen (siehe Anhang C).

Zeitplan

Der Schlichtungsantrag muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Antwort auf die Beschwerde oder, wenn das KSM nicht antwortet, innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum der Beschwerde eingereicht werden.

Eine im Schlichtungsverfahren getroffene Vereinbarung gilt als wirksam.

12. Entschädigungen, Erstattungen, Prämien bei irregulären Diensten

KSM wendet die europäische Verordnung Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im öffentlichen Personennahverkehr an, die keine Entschädigung bei einer Entfernung von weniger als 250 km und keine vollständige oder teilweise Erstattung des Fahrpreises im Falle einer Unterbrechung vorsieht.

KSM erkennt keine Rückerstattungen bei unbefriedigenden Antworten für die Nutzer an, die jedoch ein Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen können.

BESCHLUSS DER ART N. 28/2021 MASSNAHME 6:

1. Bei Reklamationen, die beim Dienstleister eingereicht werden, hat der Nutzer Anspruch auf eine Entschädigung eine automatische Entschädigung in Höhe des Fahrpreises für die Beförderungsleistung in nicht weniger als:

a) 10 % bei einer Antwort, die zwischen dem 91. und 120. Tag nach Eingang der Beschwerde;

b) 20 %, wenn die Antwort nicht innerhalb von 120 Tagen nach Eingang der Beschwerde erfolgt.

Bei Dauerkarten wird die Höhe dieser Entschädigung, die an den Nutzer zu zahlen ist, wenn die Antwort nach den in Maßnahme 3 Buchstabe e) genannten Fristen erfolgt, von jedem Diensteanbieter in seiner Dienstleistungscharta oder, falls es keine solche Bestimmung gibt, in den allgemeinen Beförderungsbedingungen festgelegt.

2. Bei Beschwerden, die an den Betreiber des Senders oder der digitalen Plattform gerichtet werden, hat der Nutzer Anspruch auf eine automatische Entschädigung, die von jedem Betreiber des Senders in seiner Service-Charta und von jedem Betreiber der Plattform in seinen allgemeinen Nutzungsbedingungen festgelegt wird, wenn die Antwort nach Ablauf der in Maßnahme 4.3 Buchstabe b) genannten Fristen erfolgt.

3. Eine Entschädigung nach den Maßnahmen 6.1 und 6.2 ist nicht fällig, wenn:

a) der Betrag derselben weniger als 4 Euro beträgt;

b) die Beschwerde vom Nutzer nicht in der Art und Weise, mit den Mindestelementen und innerhalb des Zeitrahmens übermittelt wird, die in den Maßnahmen 3 und 4 vorgesehen sind;

c) der Nutzer hat bereits eine Entschädigung gemäß den Maßnahmen 6.1 und 6.2 für einen Anspruch in Bezug auf dieselbe Fahrt erhalten

Für weitere Informationen: 0471 220 880 oder <https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/beschwerden>

13. System zur Überwachung von Dienstleistungen und Nutzerzufriedenheit

Überwachungssysteme zur Überprüfung der Angemessenheit und Einhaltung der quantitativen und qualitativen Parameter

In den mit der Autonomen Provinz Bozen abgeschlossenen Dienstleistungsvereinbarungen sind die Qualitätsfaktoren festgelegt, die der Überwachung unterliegen.

Für die Überwachung setzt die Provinz folgende Instrumente ein:

- automatische Dienstleistungsüberwachungssysteme
- nicht-automatische Systeme zur Überwachung der Dienstleistungen, wie z.B. dokumentarische Überwachung, Audits und Inspektionen, Berichte oder Beschwerden von Nutzern oder die Anwendung von Techniken wie Mystery Client.

Für den Fall, dass die quantitativen und qualitativen Parameter nicht eingehalten werden, hat die Provinz ein System von Sanktionen gegen SiMobil vorgesehen.

System zur Überprüfung der Benutzerzufriedenheit

Wie im Vertrag über außerstädtische Liniendienste festgelegt, führt die Provinz jährlich mindestens eine Erhebung über die von den Nutzern wahrgenommene Qualität durch, um die Entwicklung des Gesamtzufriedenheitsindex zu verfolgen und notwendige Anpassungen der Leistungen und ihrer Mindestqualitätsstandards an die Bedürfnisse der Nutzer zu ermitteln.

Zu diesem Zweck kann sich die Autonome Provinz Bozen an einen spezialisierten Dritten mit anerkannter Erfahrung und Professionalität wenden.

Dies geschieht durch Befragung der Fahrgäste.

Die Ergebnisse dieser Befragungen werden veröffentlicht (z.B. auf der Website des Unternehmens: <https://www.ksm.bz.it/>) und dienen zur Definition von Maßnahmen und Projekten zur Verbesserung der von den Fahrgästen wahrgenommenen Qualität.

14. Schäden und Verletzungen der Fahrgäste

Im Falle von Schäden, Verletzungen, Stürzen, Unfällen oder anderen Zwischenfällen sind die Fahrgäste verpflichtet, diese unverzüglich dem Fahrer zu melden. Die Fahrgäste werden dringend gebeten, sich so schnell wie möglich mit dem KSM in Verbindung zu setzen,



entweder per E-Mail an info@ksm.bz.it, telefonisch unter 0471 1800555 oder per Post an KSM, Mitterweg 7, 39100 Bozen (BZ).

Der Bericht muss das Datum und eine detaillierte Beschreibung des Vorfalles, die Matrikelnummer des Fahrzeugs (oder das genaue Kennzeichen), die Namen und Anschriften von Zeugen (falls vorhanden) und das ärztliche Attest (falls vorhanden) enthalten. Außerdem muss der Fahrgast den Fahrschein für die durchgeführte Fahrt aufbewahren und vorlegen.

Das KSM meldet den Unfall der Versicherungsgesellschaft, die den Schaden innerhalb der für die Regulierung üblichen Frist ersetzt. Das KSM ist in jedem Fall von jeglicher Verpflichtung oder Haftung für Schäden befreit, die nach dem Stillstand des Fahrzeugs entstehen.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das VZS (Kontakte in Kapitel 17).

15. Abholung von Fundsachen

Wir bitten die Fahrgäste, alle im Bus gefundenen Gegenstände dem Busfahrer zu übergeben. Dies erleichtert die Rückgabe an den rechtmäßigen Eigentümer.

Der Fahrgast kann sich telefonisch beim KSM nach dem verlorenen Gegenstand erkundigen.

Eine detaillierte Beschreibung des Objekts ist erforderlich.

Tel. 0471 18 00 555

Montag - Freitag 8:30 – 12:30 Uhr / 13:30 – 17:30 Uhr

Gegenstände, die auf den Vorortstrecken der KSM gefunden werden, können noch am selben Tag an Bord des Fahrzeugs oder ab dem nächsten Tag im Verwaltungsbüro der KSM in 39100 Bozen, Mezzo ai Piani 7, zu den oben angegebenen Zeiten abgeholt werden. KSM bewahrt die Fundsachen 5 Arbeitstage lang auf, danach werden sie dem Fundbüro der Gemeinde Bozen übergeben.

Ob sich Ihre Fundsache in einem der Südtiroler Fundbüros befindet, können Sie auf dieser Website überprüfen: <https://www.oggetitrovati.it/it/oggetitrovati.html>

Fahrgäste, die einen Gegenstand in einem Bus des öffentlichen Personennahverkehrs verloren haben und sich nicht mehr erinnern können, welches Verkehrsunternehmen den Dienst anbietet, können sich an das Service- und Informationszentrum Südtirolmobil wenden, entweder telefonisch (montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr unter der Nummer 0471 220 880 - wählen Sie 2) oder per E-Mail (an: contact@suedtirolmobil.info), das die Anfrage an das richtige Verkehrsunternehmen weiterleitet.



16. Wo finden Sie die Dienstleistungscharta

Das KSM hat die Dienstleistungscharta nach den Richtlinien des Landesamtes für Mobilität erstellt.

Die Dienstleistungscharta wird veröffentlicht:

- Auf der Website des KSM <https://www.ksm.bz.it/liniendienste>
- auf der Website der Verbraucherzentrale: <https://www.consumer.bz.it/de> (klicken Sie auf „Service“ und anschließend „Qualitätschartas“)

Die Charta ist auf Anfrage auch in gedruckter Form im Büro des KSM erhältlich.

Die Charta wird jährlich aktualisiert.

17. Kontakt

KSM – Konsortium Südtiroler Mietwagenunternehmer

Mitterweg 7
39100 Bozen (BZ)

E-Mail Adresse: info@ksm.bz.it

Tel. 0471 18 00 555
Von Montag bis Freitag: von 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr und von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Website: <https://www.ksm.bz.it>

Verbraucherzentrale (VZS)

Zwölfmalgreiner Str., 2
39100 Bozen (BZ)

E-Mail Adresse: info@centroconsumatori.it

Tel. 0471 975597
Von Montag bis Donnerstag: von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr und von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Freitag: von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr

Fax 0471 979914

Website: <https://www.consumer.bz.it/de>



Anlage A – FORMULAR FÜR ANREGUNGEN

Konsortium Südtiroler Mietwagenunternehmer – KSM

Mitterweg 7
39100 Bozen (BZ)

linien@ksm.bz.it
0471 18 00 555

Beschreibung des Problems:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Vorschlag für Verbesserungen / Lösungen:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Name Nachname

Tel. E-Mail

Ort, Datum Unterschrift

Gemäß der Verordnung 679/2016 weisen wir darauf hin, dass die übermittelten Daten ausschließlich zur Antwort auf die Anregung verwendet werden.

Allegato B - RECLAMO

Alla
STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA
Infopoint autostazione, Via Renon
39100 Bolzano
E-mail: contact@altoadigemobilita.info

Dati di chi presenta il reclamo

nome			cognome		
denominazione (se non persona fisica)					
indirizzo					
CAP	città			paese	
e-mail			telefono (facoltativo)		

Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri

nome			cognome		
nome			cognome		
nome			cognome		
nome			cognome		

Dettagli del viaggio

agente di viaggio / operatore turistico / venditore di biglietti (se pertinente)					
codice di prenotazione / numero biglietto					
stazione / fermata di partenza			stazione / fermata di arrivo		
orario di partenza programmato			data (gg/mm/aa)		
orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)			data (gg/mm/aa)		
Linea (se pertinente)					

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti

- Emissione del biglietto / Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- Informazioni in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Assistenza in stazione in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di cancellazione, ritardo alla partenza o overbooking
- Informazioni sul viaggio
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- altro:

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza inferiore ai 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti

- Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- Informazioni sul viaggio
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- altro:

Richiesta di indennizzo / rimborso per mezzo di bonifico bancario (se dovuto):

IBAN

Intestatario del conto

Descrizione. Si prega di descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta

Allegati

documento d'identità

delega (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente)

altri allegati

Protezione dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016, La informiamo che i dati personali forniti con il presente modulo saranno trattati in forma digitale. Gli incaricati delle biglietterie e dei punti vendita autorizzati li metteranno a disposizione della sta – Strutture Trasporto Alto Adige SpA e della Ripartizione provinciale Mobilità. Il conferimento dei dati è obbligatorio per lo svolgimento dei compiti amministrativi richiesti. L'utente ha la facoltà di richiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi, nonché di opporsi al trattamento che lo riguarda e/o la limitazione dello stesso; tali diritti possono essere esercitati nei limiti degli obblighi normativi di conservazione delle informazioni a cui è soggetto il titolare del trattamento. Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi alla Società STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA, Via Conciapelli 60, 39100 Bolzano, in qualità di Titolare del trattamento. Si informa inoltre che il contratto prevede l'utilizzo di strumenti che permettono la geolocalizzazione dell'utente all'esclusivo scopo di controllarne la validità e rilevare il numero di viaggiatori. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per le motivazioni sopra indicate e, trascorso il tempo necessario per adempiere agli obblighi legali e contrattuali, saranno trasformati in forma anonima. In caso di dichiarazione mendace si applicano responsabilità penali ai sensi dell'art. 76 del DPR 28/12/2000 n. 445. L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito www.altoadigemobilita.info.

Ho letto l'informativa sulla privacy

Data

Firma _____



Allegato C - RICHIESTA DI CONCILIAZIONE

La/il sottoscritta/o

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

e residente a.....

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

e-mail..... Tel.

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.....