



Charta der Dienstqualität 2023

*Öffentliche außerstädtische Personennahverkehrsdienste mit Autobussen im
Eggental, durchgeführt vom Konsortium Südtiroler Mietwagenunternehmen –
KSM im Auftrag der Autonomen Provinz Bozen*

verfasst in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol – VZS

Inhalt

1. Die Charta der Dienstqualität	4
2. Grundprinzipien der Charta der Dienstqualität	5
3. Unternehmensprofil	7
4. Angebot an Dienstleistungen	9
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	22
9. Rechte und Pflichten der Fahrgäste	27
10. Zugang zu Informationen	30
11. Anregungen, Beschwerden, Vermittlung	32
12. Entschädigungen, Erstattungen, Prämien bei irregulären Diensten	33
13. System zur Überwachung von Dienstleistungen und Nutzerzufriedenheit	33
14. Schäden und Verletzungen von Fahrgästen	34
15. Abholung von Fundsachen	35
16. Wo die Charta zu finden ist	35
17. Kontakt	36



1. Die Charta der Dienstqualität

Die vorliegende Charta der Dienstqualität handelt vom öffentlichen Transport mit Linienbussen im Eggental, durchgeführt vom Konsortium Südtiroler Mietwagenunternehmer – KSM im Auftrag der Autonomen Provinz Bozen.

Die Charta der Dienstqualität 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 welche garantiert werden. Die Effizienz, Qualität und Quantität auf die die Fahrgäste / Nutzer Anspruch haben werden genau angegeben;
- werden Formen der **Beteiligung** vorgesehen: Die Nutzer können Anregungen, Vorschläge, Anfragen, Beobachtungen und Berichte stellen, um die Qualität der Dienste zu verbessern;
- wird Schutz im Falle von **irregulären Dienstleistungen** geboten: 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 es ein **dynamisches, sich ständig verbesserndes System**: Die Charta für Servicequalität wurde vom KSM in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale (VZS) erstellt und wird jährlich aktualisiert, während die Standards für die Servicequalität mindestens alle zwei Jahre aktualisiert werden.

Maßgebende Referenzen

Diese Charta der Dienstleistungsqualität in Übereinstimmung mit folgenden Grundsätzen wurde detaillierter erstellt:

- Verordnung (UE) 181/2011 über die Fahrgastrechte in den Transporten die mit Bussen durchgeführt werden
- Entschließung der Verkehrsbehörde (ART) 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 Benützungsbedingungen der Dienste des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol»
- Leitlinien für die Ausarbeitung der Qualitätscharta für den öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol

2. Grundprinzipien der Charta der Dienstqualität

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. Unternehmensprofil

Das KSM

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.

Tätigkeiten

- 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 4.800 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.

- Zugsatzdienste

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 Zugsatzdienst wird schnell und flexibel von unseren Mitgliedern im Auftrag der SAD und 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

Strecken der Linienbusse

Folgende Buslinien des öffentlichen Nahverkehrs werden vom KSM betrieben:

<i>Liniennummer</i>	<i>Strecke der Linie</i>
142	Weissenstein – Aldein – Montan – Neumarkt
180	Fassatal – Karerpass – Welschnofen – Bozen
180N	Nightliner Karerpass – Welschnofen – Bozen
181	Weissenstein – Deutschnofen – Birchabruck – Bozen
181N	Nightliner Pietralba – Deutschnofen – Birchabruck – Bozen
182	Birchabruck – Steinegg – Bozen
184	Petersberg / Jochgrimm – Obereggen – Birchabruck – Karersee
185	Paolina – Tiers – Bozen

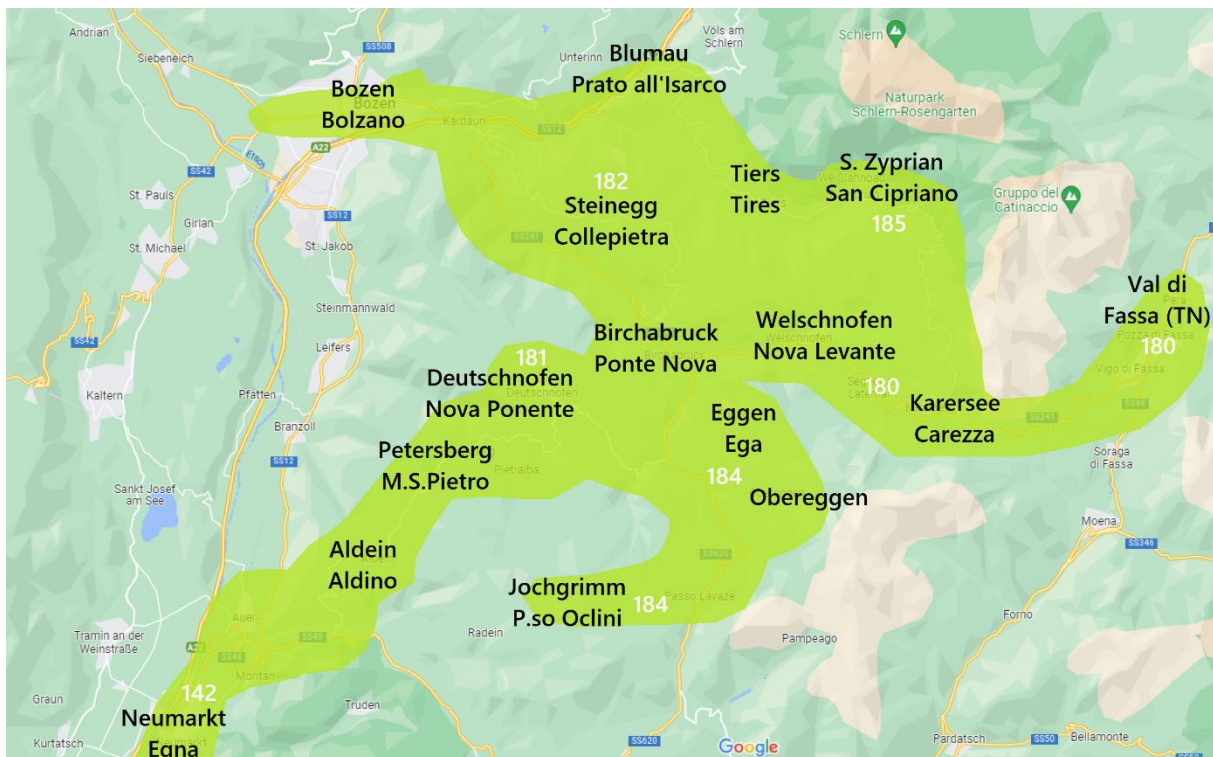
186	St. Zyprian – Paolina
-----	-----------------------

Auf den Nachtlinien Nightliner 180N und 181N ist immer professionelles **Sicherheitspersonal** an Bord der Busse.

Die vollständige Liste der Bushaltestellen kann eingesehen werden:

- Auf den Webseiten 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



Fahrpläne 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 **Anschlussgarantie** wenden Sie sich bitte an das KSM über eine der angegebenen Kontaktmöglichkeiten, die Sie auf der letzten Seite zu finden sind.

Weitere Informationen über die Fahrpläne und die Verbindungen mit anderen Verkehrsmitteln, erfahren Sie in Kapitel 9.

GARANTIE 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 9.

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

Das KSM verfolgt das Ziel, die Zugänglichkeit aller Menschen zu den öffentlichen Verkehrsmitteln zu verbessern und die Mobilität von Menschen mit Einschränkungen durch die Überwindung architektonischer Barrieren zu erleichtern: Die Zugänglichkeit ist in allen Bussen dank Zugangssystemen gewährleistet, die das Ein- und Aussteigen von Menschen mit Einschränkungen erleichtern. Besondere Aufmerksamkeit wird den Fahrgästen mit Einschränkungen 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.

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 Standard der Qualität		
Faktoren der Qualität	Indikatoren	Qualitätsstandards

Verlässlichkeit und Regelmäßigkeit des Dienstes	Pünktlichkeit und Kontinuität	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: • Auf der Website www.suedtirolmobil.info • In der "südtirolmobil"-App • Per Mail: linien@ksm.bz.it • Bei der Nummer des Service Desk: +39 0471220880 • Am Fahrkartenschalter • Bei den Bushaltestellen
	Unvorhersehbare Störungen	Unmittelbar nach der Meldung Die Informationen sind verfügbar: • 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	- 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	- 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	Ja
	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 für 2023 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 Tarifsysteem, 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, Kohlern-Bozen, 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 der Fahrkarten, das Tarifsystem und die Bedingungen für die Benutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol sind im Beschluss der Landesregierung Nr. 942 vom 13.12.2022 festgelegt.

Die wichtigsten Informationen sind nachstehend angeführt. Eine Beschreibung der Informationskanäle, über die weitere Informationen abgerufen werden können, finden Sie in Kapitel 9.

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.

Bei Fahrkarten mit dem Kilometertarif bei Benutzung der kontaktlosen Technologie muss die Zielhaltestelle angegeben werden, bei Bahnfahrten bei der ersten Entwertung und bei Fahrten mit Regionalbuslinien beim "Check-out" vor dem Aussteigen.

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.

Normaler Fahrschein / Einzelfahrschein

Der Einzelfahrschein eignet sich für eine Fahrt mit dem Zug oder Bus, für eine Hin- und Rückfahrt oder für mehrere aufeinanderfolgende Fahrten im Stadtverkehr.

- Preis: 15 Cent pro Tarifkilometer, gerundet auf die nächsten 50 Cent.
- Mindestpreis pro Fahrt: 1,50 Euro.

SüdtirolPass

- Mit Namen versehenes und nicht übertragbares Reisedokument.
- Preis: 0,12 - 0 Euro/km
- Kosten: einmalig 20 Euro
- Erhältlich: Online
- Validierung: Check-in/Check-out

Der Antrag für den SüdtirolPass muss online unter www.suedtirolmobil.info gestellt werden und die Gebühr beträgt 20 €. Der Fahrtenpreis variiert im Laufe des Jahres, je nachdem wie viele Kilometer gefahren wurden. Derzeit gibt es die folgenden Preisstufen: 1 bis 1.000 km, 1.001 bis 2.000 km, 2.001 bis 10.000 km, 10.001 bis 20.000 km und 20.001 km und mehr. Die Nutzungsbedingungen des SüdtirolPasses sind identisch mit denen des Euregio-Familienpasses, jedoch mit dem Vorteil eines ermäßigten Tarifs. Er kann von allen Eltern (oder Erziehungsberechtigten) mit Wohnsitz in Südtirol und mindestens einem minderjährigen Kind beantragt werden.

Wertkarte

- Übertragbares Reisedokument.
- Preis: 10, 25, 50 Euro
- Erhältlich: Verkaufsstellen, Regionalbus, Fahrkartenautomat

Der Fahrtenpreis beträgt 12 Cent pro Tarifkilometer, aufgerundet auf den nächsten Cent. Der Mindestfahrtenpreis beträgt 1,20 Euro. Die Wertkarte kann mit einem Wert von 10, 25 und 50 Euro in den Regionalbussen, an den Verkaufsstellen und an den Fahrkartenautomaten von südtirolmobil erworben werden. Die Wertkarte ist nach der ersten Entwertung 2 Jahre lang gültig.

Euregio 2 Plus

- Die Tageskarte für max. 2 Erwachsene und 3 Kinder für ganz Südtirol - Trentino - Tirol
- Preis: 39 Euro
- Erhältlich: Verkaufsstellen, Fahrkartenautomaten, Regionalbusse

Eine Tageskarte, mit der bis zu fünf Personen, darunter maximal zwei Erwachsene und maximal drei Kinder unter 15 Jahren, die öffentlichen Verkehrsmittel in den drei zur Euregio gehörenden Gebieten (Tirol, Südtirol und Trentino) nutzen können. Die Euregio 2 Plus ist keine Familienkarte: Die Reisenden müssen nicht miteinander verwandt sein. Der Preis für die Tageskarte beträgt 39 Euro.

Euregio Family Pass

- Mit Namen versehenes und nicht übertragbares Reisedokument.
- Preis: 0,10 - 0 Euro/km
- Kosten: einmalig 20 Euro
- Erhältlich: Online für Familien
- Validierung: Check-in/Check-out

Der Antrag für den Euregio Family Pass muss online unter www.suedtirolmobil.info gestellt werden, und die Gebühr beträgt 20 €. Der Fahrtenpreis variiert im Laufe des Jahres, je nachdem wie viele Kilometer gefahren wurden. Derzeit gibt es die folgenden Preisstufen: 1 bis 1.000 km, 1.001 bis 2.000 km, 2.001 bis 10.000 km, 10.001 bis 20.000 km und 20.001 km und mehr. Die Nutzungsbedingungen des Euregio Family Pass sind identisch mit denen des SüdtirolPasses, jedoch mit dem Vorteil eines ermäßigten Tarifs. Er kann von allen Eltern (oder Erziehungsberechtigten) mit Wohnsitz in Südtirol und mindestens einem minderjährigen Kind beantragt werden.

SüdtirolPass 65+

- Mobil sein ist keine Frage des Alters: Sicher unterwegs mit Bahn und Bus
- Jährliche Gebühr: 20, 75 oder 150 Euro
- Erhältlich: Verkaufsstellen
- Validierung: nur beim Check-in

Persönliche elektronische Jahreskarte für Personen über 65 Jahre. Wenn Sie über 65 Jahre alt sind und in Südtirol wohnen, können Sie den SüdtirolPass 65+ mit einem Antrag bei den Verkaufsstellen von Südtirolmobil ansuchen und gegen Zahlung der entsprechenden Jahresgebühr abholen. Sie müssen den Südtirol Pass 65+ bei jeder Fahrt durch Check-in validieren. Auf Verlangen des Bordpersonals müssen Sie sich beim Check-in der Fahrkarten auch ausweisen.

Mobilcard

- Preis: von 15 bis 28 Euro

- Gültigkeit: 1, 3 oder 7 Tage
- Validierung: nur beim Check-in

Das Ticket berechtigt zur unbegrenzten Nutzung aller öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol für 1, 3 oder 7 aufeinander folgende Tage und kann bei den Verkaufsstellen von südtirolmobil, in den Tourismusbüros und an den Fahrkartenautomaten erworben werden.

Fahrkarten für Tiertransporte

Es ist möglich, Tiere in öffentlichen Verkehrsmitteln mitzunehmen. Es muss aber darauf geachtet werden, dass die Tiere andere Fahrgäste nicht stört oder schädigt.

Hunde müssen an der Leine geführt werden und dürfen keine Sitzplätze einnehmen. Sie müssen einen Maulkorb tragen, mit Ausnahme von Hunden kleiner Rassen. Blindenhunde dürfen ohne Maulkorb an Bord öffentlicher Verkehrsmittel, es sei denn, andere Fahrgäste oder das Bordpersonal verlangen dies.

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

- Einzelfahrkarte: 15 Cent pro Tarifkilometer;
- Mobilcard Junior von 1, 3 oder 7 Tagen.

Fahrkarten für Fahrräder

- Tagesfahrkarte
- Preis: 7,00 Euro
- Validierung: vor jeder Fahrt
- Sehr begrenzte Anzahl von Fahrradplätzen

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 auf den ökologisch nachhaltigen Linien verkehren, können Einzelfahrscheine, Wertkarten, Tageskarten für den Fahrradtransport und das Aufladen des SüdtirolPasses und des Euregio-Familienpasses (Prepaid-Karte) direkt beim Fahrer gekauft werden. Nach dem Kauf muss der Fahrgast den Fahrschein an einem Automaten im Bus entwerten. Busse ohne Fahrkartenautomaten werden den Nutzern durch Benachrichtigungen in der Südtirolmobil-App und durch Aufkleber an den Bussen angezeigt. In diesem Fall kann der Fahrgast das Ticket vor dem Einsteigen über die App entwerten oder einen Einzelfahrschein für die Fahrt kaufen.

Fahrkartenautomaten

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

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:

- Nutzer eines kontaktlosen Fahrscheins (SüdtirolPass, Euregio Family Pass) müssen vor Fahrtantritt eine neue Fahrkarte lösen;
- Magnetstreifenkarten, deren Fahrpreis unabhängig von den gefahrenen Kilometern festgelegt wird (Fahrkarten für Fahrräder, städtische Tageskarte), sind bis zu dem Verfallsdatum gültig, dass auf der Karte ersichtlich ist;
- Der Benutzer einer Magnetstreifenkarte mit Kilometerarif (normales Ticket, Wertkarte) ist verpflichtet, vor Antritt der Fahrt eine neue Fahrkarte zu lösen;
- Die Mobilcard, die museumobil Card und die Touristentickets gelten weiterhin für den gesamten Tag, an dem die Karte unlesbar wird. Für die restliche Gültigkeitsdauer muss der Fahrschein durch ein Duplikat ersetzt werden;
- Im Falle einer intakten, aber aufgrund eines technischen Defekts oder einer Abnutzung nicht funktionsfähigen Karte wird kostenlos ein **Duplikat** ausgestellt.

SüdtirolPass - Euregio Family Pass

Der Fahrgast ist verpflichtet, vor Fahrtantritt eine gültige Fahrkarte zu erwerben. Sie können einen kostenlosen **Neudruck** Ihrer Fahrkarte und die **Erstattung** der Differenz zwischen dem Fahrpreis, den Sie bezahlt haben, und dem Fahrpreis, den Sie mit Ihrem Fahrschein bezahlt hätten, verlangen.

Einzelfahrschein - Wertkarte

Der Fahrgast ist verpflichtet, vor Fahrtantritt eine gültige Fahrkarte zu erwerben. Sie können das fehlerhafte Ticket an den Verkaufsstellen von südtirolmobil durch ein Ticket mit dem gleichen Wert oder Restwert **ersetzen** lassen.

SüdtirolPass Abo+ - SüdtirolPass 65+ - SüdtirolPass free

Sie können trotzdem mitfahren, wenn Sie das Bordpersonal sofort über den Fahrkartenmangel informieren und einen neuen **Neudruck** des Fahrscheins anfordern.

Einzelfahrkarte - Tagesfahrkarten für die Stadt oder für den Fahrradtransport

Sie sind gültig und können an dem betreffenden Tag verwendet werden.

Mobilcard - Museumobil Card - Bikemobil Card - Südtirol Guest Pass

Wenn Ihr Ticket aufgrund eines Defekts nicht lesbar ist und Sie es nicht entwerten können, können Sie es trotzdem für den Tag benutzen, müssen es aber sofort in einer Verkaufsstelle von südtirolmobil, einem Tourismusbüro oder einer Unterkunft umtauschen.

Übertragung und Rückerstattung

Unleserliche Fahrkarten können durch andere Fahrkarten der gleichen Art und mit einem Betrag in Höhe des Restwertes ersetzt werden. Normale Fahrscheine, nur wenn sie unbenutzt sind, und abgelaufene Wertkarten können ab einem Betrag von 10 Euro und in jedem Fall bis zu einem Jahr nach Ablauf der Gültigkeit an den zugelassenen Verkaufsstellen eingelöst werden. Bei Beträgen unter 10 Euro kann der Restwert bis zu einem Jahr nach Ablauf der Gültigkeit auf eine Wertkarte übertragen werden. Wird festgestellt, dass eine Gebühr vom Fahrgast nicht geschuldet ist, wird der entsprechende Betrag als Wertkarte erstattet oder auf den SüdtirolPass übertragen. Beträgt der zu erstattende Betrag 10 Euro oder mehr, kann der Fahrgast eine Rückerstattung beantragen.

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

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.

Tiertransport

Unter der Verantwortung des Fahrgastes und vorbehaltlich des verfügbaren Platzes kann die Beförderung von Tieren gestattet werden. Für Blindenhunde und kleine Tiere, die in einer Tasche mit den Maßen 70x30x50 cm gehalten oder getragen werden können, ist die Beförderung kostenlos.

Andere Tiere können mit einem der folgenden Tickets befördert werden:

- Gewöhnliches Ticket
- Mobilcard zum Junior Tarif
- SüdtirolPass und Euregio Family Pass zum Tarif des Inhabers des SüdtirolPasses oder des Euregio Family Passes
- SüdtirolPass Abo+ und SüdtirolPass 65+ mit kostenpflichtigen Zusatzleistungen
- 15 Cent pro Tarifkilometer

Der Benutzer muss alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen und die notwendige Ausrüstung mitführen, um Schäden oder Unannehmlichkeiten für die Fahrgäste zu vermeiden. Hunde müssen an der Leine geführt werden und dürfen keine Sitzplätze einnehmen. Mit Ausnahme von kleinen Hunden 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.

Transport von Fahrrädern

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

8. Qualitätsmanagementsysteme, Sicherheit und Umwelt

POLITIK

Die oberste Leitung legt für die verschiedenen Kompetenzbereiche die folgenden Ziele fest, die von allen Mitarbeitern des Unternehmens geteilt werden sollen:

QUALITÄTsumgebung

- ein Managementsystem, das es ermöglicht, die Effektivität und Effizienz der Dienstleistungen zu steigern und sie kontinuierlich zu verbessern, und zwar in Übereinstimmung mit der Entwicklung der Gesetze und Vorschriften und ganz allgemein mit der Entwicklung der Nachfrage nach Dienstleistungen und den Veränderungen des sozialen Umfelds, in dem das Unternehmen tätig ist;
- 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, das 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 Politik 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 interessierten Kreisen, über die dem Unternehmen zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel und die Dienstleistungscharta vermitteln.

Die Unternehmensleitung definiert ihre Politik 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 induzierten 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 des Unternehmens 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 das 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 Anspruch auf Beförderung, sobald er das öffentliche Verkehrsmittel betritt und im Besitz eines gültigen Fahrscheines ist;
- Der Fahrgast wartet im Haltestellenbereich und signalisiert durch eine Handbewegung, dass er einsteigen möchte, wenn sich der Bus nähert;
- Der Fahrgast ist für die sichere Aufbewahrung der Fahrkarte verantwortlich, insbesondere soll vermieden werden, dass die Daten auf der Fahrkarte unleserlich werden;
- 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 ausreicht;

- Die Fahrgäste haften für Schäden, die sie an Fahrzeugen, Dritten und Sachen verursachen;
- Die Sitzplätze werden vorrangig an Behinderte, Schwangere, ältere Menschen und Fahrgäste mit Kindern vergeben. In Kraftomnibussen müssen mindestens drei Sitzplätze für Behinderte in der Nähe der Ausgangstür reserviert sein, und der Zugang muss durch die Ausgangstür möglich sein;
- die Vorschriften über die Beförderung von Gepäck, Tieren und Fahrrädern müssen beachtet werden;
- Personen, die sich weigern, sich den Ordnungs- und Sicherheitsvorschriften des Dienstes zu unterwerfen, gegen die guten Sitten verstoßen, andere Fahrgäste belästigen, den Beruf des Verkäufers, Sängers, Musikers oder ähnliches an Bord der Fahrzeuge ausüben, haben nicht das Recht auf Beförderung. In Fällen, in denen die vorgenannten Bestimmungen nicht eingehalten werden und die Umstände die Fortsetzung der Fahrt nicht zulassen, kann der Fahrer oder das Kontrollpersonal das Einschreiten der Polizei verlangen;
- Wenn der Benutzer des öffentlichen Verkehrsdienstes Handlungen begeht, die die Sicherheit und die Regelmäßigkeit des Dienstes gefährden, haben der Kontrolleur oder der Fahrer des Fahrzeugs das Recht, nach eigenem Ermessen den Fahrschein zu entziehen, wenn es sich um eine namentlich genannte Person handelt, die Fortsetzung der Fahrt verhindert wird und wenn es sich um einen Erwachsenen handelt. Das zuständige Amt bestimmt die Dauer der Entziehungsfrist, die zwischen mindestens einem Monat und höchstens einem Jahr liegt. Während dieses Zeitraums kann weder ein neuer noch ein Replikat des Fahrscheins beantragt werden;
- Der Fahrgast hat 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.
- Beteiligung an Werbung, kommerziellen Aktivitäten, Betteln und Spendenaktionen.
- Verunreinigung und Beschädigung von Fahrzeugteilen.
- Unnötige Betätigung des Haltesignals oder der Notentriegelung der Tür.
- Werfen von Müll und Gegenständen auf den Boden und aus den Fenstern.

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

Die oben beschriebenen Verpflichtungen und Verbote beruhen auf folgenden Rechtsvorschriften:

- Beschluss Nr. 042 vom 13. Dezember 2022
- Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006 zum "Schutz der Gesundheit der Nichtraucher";
- Landesgesetz 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.

ADMINISTRATIVE SANKTIONEN

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 vom 23. November 2015, Nr. 15, 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 unter <http://lexbrowser.provinz.bz.it/> eingesehen werden.

Beschädigung oder Verunstaltung von Fahrzeugen, Räumlichkeiten, Bahnhöfen und Haltestellen des öffentlichen Verkehrs, deren Einrichtungen und Zubehör: Verwaltungsstrafe von 100 bis 600 Euro, unbeschadet der strafrechtlichen Bestimmungen und des Schadenersatzes.

Störung oder Unterbrechung des Dienstes. Wenn der Fahrgast Handlungen vornimmt, die die Sicherheit und den ordnungsgemäßen Ablauf des öffentlichen Verkehrsdienstes sowie die Sicherheit der anderen Fahrgäste gefährden, ist das Personal berechtigt, nach eigenem Ermessen die Fahrkarte einzuziehen, wenn es sich um einen nominellen Fahrschein handelt, und die Weiterfahrt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zu verhindern oder auszusetzen.

Beförderung ohne Fahrschein, mit ungültigem oder nicht entwertetem Fahrschein: Verwaltungsstrafe von 30 bis 240 Euro zusätzlich zum Preis eines Einzelfahrscheins. Wird die Strafe sofort oder innerhalb von 5 Tagen nach Ausstellung bezahlt, gilt die Mindeststrafe.

Unerlaubte Verwendung des Fahrscheins, z. B. gefälschter Fahrschein oder Fahrschein auf den Namen einer anderen Person: Verwaltungsstrafe von 60 bis 400 Euro, vorbehaltlich strafrechtlicher Bestimmungen, zusätzlich zum Preis eines Einzelfahrscheins. Der Fahrschein wird eingezogen.

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

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

Fahrt ohne Fahrschein: Verwaltungsgebühr von 10 Euro, wenn der Besitz des Fahrscheines innerhalb von 5 Tagen beim Verkehrsunternehmen nachgewiesen wird, andernfalls 60 Euro.

Nicht entwerteter Fahrschein: Verwaltungsgebühr von 10 Euro, wenn die Strafe an Bord des Fahrzeugs oder innerhalb von 5 Tagen bezahlt wird; andernfalls wird eine Strafe von 60 Euro vorgesehen.

Kein Dokument (nur ab 14 Jahren): Verwaltungsgebühr von 10 Euro, wenn die Identität des Inhabers der Dauerkarte innerhalb von 5 Tagen nachgewiesen wird, andernfalls 60 Euro.

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 Landesverwaltung auf der Grundlage der Entwicklung der Lebenshaltungskosten gemäß den ASTAT-Daten aktualisiert werden.

10. Garantierter Zugang zu Informationen

INFORMATIONEN ZU FAHRPLÄNEN, DIENSTLEISTUNGEN, FAHRKARTEN

Die Veröffentlichung und Verbreitung der Fahrpläne des integrierten öffentlichen Linienverkehrs sowie die Verwaltung der öffentlichen Informationen obliegen der STA - Südtiroler Transportstrukturen AG.

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

- veröffentlicht und immer aktualisiert auf der Website www.suedtirolmobil.info
- veröffentlicht und immer aktualisiert auf der App südtirolmobil
- an den Bushaltestellen und auf Anschlagtafeln in den Busbahnhöfen
- veröffentlicht und in Papierform bei den Verkaufsstellen verteilt

Informationen über **Anschlüsse** zu anderen Linien werden zur Verfügung gestellt:

- veröffentlicht und immer aktualisiert auf der Website www.suedtirolmobil.info
- veröffentlicht und immer aktualisiert auf der App südtirolmobil

- an den Bushaltestellen und auf Anschlagtafeln in den Busbahnhöfen

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

- auf der Website www.suedtirolmobil.info
- auf der App “südtirolmobil”, auf Google Play und App Store verfügbar

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 Gesellschaft **STA** - Südtiroler Transportstrukturen AG ist mit den technischen und administrativen Aufgaben der Verwaltung des Tarifsystems, der Fahrscheine, der Vernetzung der Strecken und des Fahrscheinsystems sowie mit der Sammlung, Verarbeitung und Verwaltung der Daten über den Betrieb der Dienste, die beförderten Fahrgäste und die Tarife gemäß Artikel 6 Absatz 2 des Landesgesetzes 15/2015 beauftragt.

Die Einhaltung der Bestimmungen der **Datenschutz-Grundverordnung** (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 sowie des Gesetzesdekrets 196/2003 wird garantiert.

Die **Informationen über die Verwendung der Daten** sind verfügbar:

- auf der Website www.suedtirolmobil.info
- über Mail bei contact@suedtirolmobil.info
- bei der Telefonnummer des Service Desk: +39 0471 220 880

11. Anregungen, Beschwerden, Vermittlung

ANREGUNGEN UND VORSCHLÄGE VON NUTZERN

Das KSM ist immer offen für Anregungen und Verbesserungsvorschläge der Kunden und Fahrgäste. In der Anlage (siehe Anhang A) finden Sie die Möglichkeit, das entsprechende Formular auszudrucken und ausgefüllt an das KSM zu senden (Kontakte in Kapitel 17).

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.

Online-Beschwerden

mit dem Online-Formular, das in italienischer, deutscher und englischer Sprache auf der Seite Webformular | Mobilität | Autonome Provinz Bozen - Südtirol zur Verfügung steht:

<https://www.provincia.bz.it/turismo-mobilita/mobilita/trasporto-pubblico-locale/formulario-web.asp>

- oder schreiben Sie eine Mail an: contact@suedtirolmobil.info
Sie können das beigefügte Beschwerdeformular verwenden (siehe Anhang B)

Telefonische Beschwerden

- 0471 220 880 – wählen Sie 1

Der Telefondienst ist von Montag bis Samstag von 6:00 Uhr bis 20:00 Uhr und an Sonn- und Feiertagen von 7:30 Uhr bis 20:00 Uhr besetzt. Der Anruf ist kostenpflichtig. Die Kosten hängen von Ihrem Telefonanbieter ab.

Beschwerden auf Papier

Füllen Sie das beigefügte Beschwerdeformular aus und senden Sie es an:

- Über Mail an linien@ksm.bz.it
- Per Post an das KSM, Mitterweg 7, 39100 Bozen (BZ)

Erhalten Sie innerhalb der Frist **keine Antwort auf die Beschwerde oder ist die Antwort auf die Beschwerde unbefriedigend**, kann ein außergerichtlicher Schlichtungsantrag gestellt werden, um auf die Gründe der Beschwerde zu bestehen.

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

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

Das KSM akzeptiert keine Rückerstattungen bei unbefriedigenden Antworten für die Benutzer, die jedoch ein Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen können.

13. System zur Überwachung von Dienstleistungen und Nutzerzufriedenheit

Die Beschreibung des Überwachungssystems 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:

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 KSM vorgesehen.

System zur Überprüfung der Benutzerzufriedenheit

Wie im Vertrag über außerstädtische Verkehrsdienste 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) und dienen zur Definition von Maßnahmen und Projekten zur Verbesserung der von den Fahrgästen wahrgenommenen Qualität.

14. Schäden und Verletzungen von Fahrgästen

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 04711800555 oder per Post an KSM, Mitterweg 7, 39100 Bozen (BZ).

Der Bericht muss das Datum und eine detaillierte Beschreibung des Vorfalls, 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 Linien des KSM gefunden werden, können noch am selben Tag im Fahrzeug oder ab dem darauffolgenden Tag im Büro des KSM, Mitterweg 7, 39100 Bozen, zu den oben genannten Zeiten abgeholt werden.

16. Wo Sie die Charta der Qualitätsdienste finden

Das KSM hat die Charta der Qualitätsdienste nach den Richtlinien des Landesamtes für Mobilität erstellt.

Die Charta der Qualitätsdienste wird veröffentlicht:

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

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

Die Charta der Qualitätsdienste wird jährlich aktualisiert.



17. Kontakt

KSM – Konsortium Südtiroler Mietwagenunternehmen

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 Südtirol (VZS)

Zwölfmalgreiner Straße 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 – 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 Rückantwort auf die Anregung verwendet werden.

Anlage B - BESCHWERDEN

Der/die Unterfertigte

Geboren in.....am.....

wohnhaft in.....

Straße/Platz.....Nr.....

E-Mail.....

beschwert sich aus den folgenden Gründen:

(Beschreibung des Vorfalls und seines zeitlichen Ablaufs, wenn möglich mit Angabe der beteiligten Dienste und Personen)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

In Anbetracht dessen ersucht der Unterzeichnete

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Geben Sie an, wie der gemeldete Dienstleistungs- oder sonstige Verstoß nach Ansicht der Person behoben werden kann.

Anlagen: (ggf. die Gesamtzahl der Anlagen angeben)

Ort, Datum und Unterschrift.....

Gemäß GDPR 679/2016 beachten Sie bitte, dass die angegebenen Daten ausschließlich für die Übermittlung einer Antwort auf die Beschwerde verwendet werden.

Anlage C - ANTRAG AUF SCHLICHTUNG

Der/die Unterfertigte.....

Geboren in.....am.....

wohnhaft in.....

Straße/Platz.....Nr.....

E-Mail..... Tel.

Nach Einreichung der Beschwerde am (die eingereichte Beschwerde beifügen), nach Erhalt vom die beigefügte Antwort erhalten hat (Antwort auf die Beschwerde beifügen, falls erhalten),

und sind mit dieser Antwort aus folgenden Gründen nicht zufrieden

oder

keine Antwort auf die beigefügte Beschwerde erhalten haben, nachdem Tage nach Einreichung der Beschwerde verstrichen sind (geben Sie an, wie viele Tage verstrichen sind, ohne eine Antwort auf die Beschwerde zu erhalten)

und keine Gerichte/keinen Dritten mit der Streitbeilegung beauftragt haben

BITTET

Um einen Schlichtungsversuch im Rahmen des in der Charta der Dienstqualität vorgesehenen Verfahrens zu unternehmen, um die oben beschriebene Streitigkeit beizulegen.

Bestätigt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission (bestehend aus einem Vertreter von und einem vom VZS ernannten Vertreter) und erteilt dem VZS ein umfassendes Mandat zur Beilegung der oben genannten Streitigkeit.

Zum ausschließlichen Zweck der Durchführung des Schlichtungsversuchs stimmt er/sie der Verarbeitung seiner/ihrer personenbezogenen Daten durch die Schlichtungskommission zu (Gesetzesdekret 196/2003 und EU-Verordnung 2016/679), wählt seinen/ihren Wohnsitz am Sitz der VZS und gibt nachstehend die Adresse an, an die er/sie den Bericht über die erfolgreiche Schlichtung oder die Mitteilung über das Scheitern der Schlichtung erhalten möchte:

Straße/Platz.....Nr.....

Stadt/Land.....PLZ.....Prov.....

Sie haben sich für das Verfahren in folgender Sprache entschieden: (bitte die gewünschte Sprache ankreuzen)

☐ Italienisch ☐ Deutsch

Ort, Datum und Unterschrift.....

Zusätzlich beigefügte Unterlagen.....

.....