

Qualitätscharta der

# ausserstädtischen Dienste

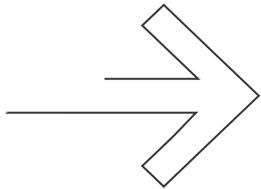
2022



# Verzeichnis

<b>Einleitung</b>	03
SASA stellt sich vor	10
Das Dienstleistungsangebot	14
Qualitätsfaktoren und standards	19
Verhaltenskodex	22
Tarifsystem und Nutzungsbedingungen	23
Qualitäts, Sicherheits und Umweltmanagementsysteme	35
Rechte und Pflichten der Fahrgäste	36
Die Zugangsmethoden zu den garantierten Informationen	41
Wie man sich beschwert	43
Wie man zur Schlichtung geht	44
Die Modalitäten der Erstattung	45
Das Überwachungssystem	46
Instrumente und die Modalitäten zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit	47
Verletzungen von Fahrgästen	48
Fundsachen	49
Pubblicazione	50

# Einleitung



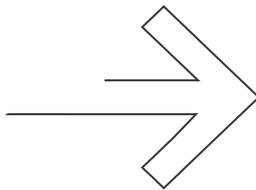
*Die hier vorliegende Qualitätscharta der Dienstleistung des öffentlichen umweltfreundlichen außerstädtischen Linienverkehrs mit Bussen (im Folgenden "Charta" genannt) ist das Dokument, mit dem sich SASA AG im Rahmen der von der Autonomen Provinz Bozen für den Zeitraum vom 14.11.2021 bis 13.11.2031 anvertrauten Dienstleistung an die Fahrgäste wendet und die Verpflichtungen erklärt, die sie gegenüber den Fahrgästen hinsichtlich des garantierten Qualitätsniveaus der erbrachten Dienstleistungen übernimmt.*

Die Charta ist aus folgenden Gründen ein nützliches Instrument für die Fahrgäste:

- **sie beschreibt die angebotenen Dienstleistungen** auf transparente Weise und liefert knappe, aber umfassende Informationen;
- **sie legt die „Qualitätsstandards“ des Dienstes fest**, auf die die Fahrgäste Anspruch haben, und garantiert sie, d. h. sie gibt genau an, auf welches Niveau der Effizienz, Qualität und Quantität des Dienstes die Fahrgäste Anspruch haben;
- **sie sieht Formen der Beteiligung vor:** Durch das „Anregungsformular“, können die Fahrgäste Anregungen, Vorschläge, Anfragen, Beobachtungen und Meldungen machen, um die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern;
- **sie sieht Schutz im Falle von Unzulänglichkeiten vor:** Durch das „Beschwerdeformular“ können sich die Fahrgäste über die Nichteinhaltung des Qualitätsniveaus der erbrachten Dienstleistungen beschweren und eine außergerichtliche Beilegung von Streitfällen beantragen;



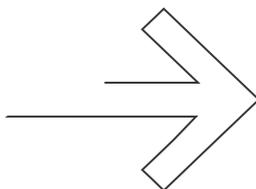
- **sie ist ein dynamisches, sich ständig verbesserndes Instrument:** Die Charta für den Liniendienst wird jährlich aktualisiert, während die Qualitätsstandards für die Dienstleistung mindestens alle zwei Jahre aktualisiert werden.



Die Charta spiegelt die grundlegenden Prinzipien der Garantie für die Bürger\*innen wider, die in der „Charta der Qualität des Personenverkehrs im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol“ enthalten sind und den öffentlichen städtischen und außerstädtischen Personennahverkehr auf der Straße, der sowohl von öffentlichen Einrichtungen als auch von privaten Konzessionären ausgeführt wird, betreffen.



Außerdem entspricht die Charta dem von der Autonomen Provinz Bozen geförderten einheitlichen Modell eines umweltverträglichen, modernen, effizienten, digitalen und integrierten öffentlichen Verkehrs. Es basiert auf Qualitätskriterien, die den Bürger\*innen gewährleistet werden und ist offen für die aktive Mitwirkung der Verbraucherverbände.





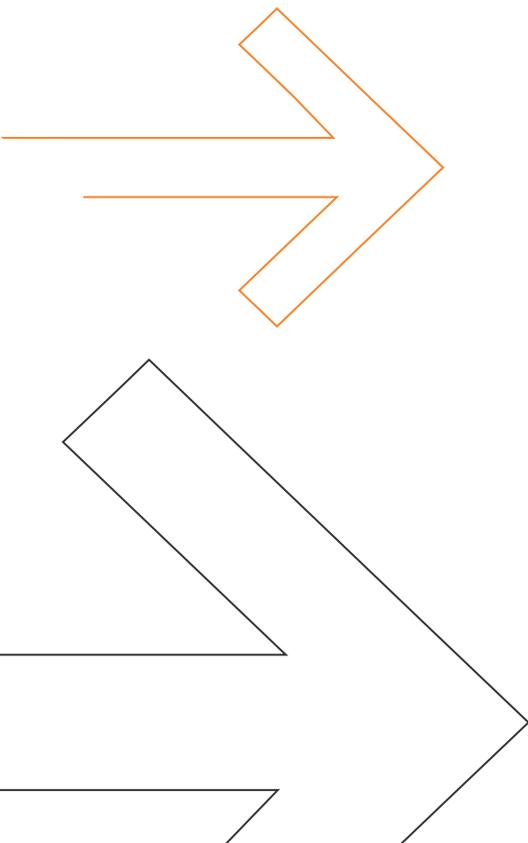
## Verweise auf Rechtsvorschriften und Leitlinien für die Ausarbeitung der Dienstleistungscharta

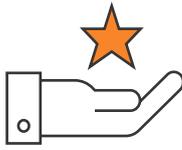
Die Charta wurde von SASA AG in Zusammenarbeit mit dem Verbraucherschutzzentrum Bozen gemäß den folgenden Bestimmungen erstellt:

- Landesgesetz Nr. 15 vom 23.11.2015 "Öffentliche Mobilität";
- Verordnung (EU) 181/2011 betreffend die "Fahrgastrechte im Busverkehr";
- Dekret des Landeshauptmanns Nr. 33 vom 14.12.2016, „Durchführungsverordnung für die öffentliche Mobilität“, mit Bestimmungen zum öffentlichen Personenverkehr und insbesondere den Mindestinhalten der Dienstleistungscharta, in Ausführung von Artikel 58 des Landesgesetzes Nr. 15 vom 23.11.2015;
- Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017, „Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen“;
- „Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität des öffentlichen Personennahverkehrs in Südtirol“, die von der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol festgelegt sind;
- Beschluss der Landesregierung 962 vom 16.01.2021, „Tarifsystem und Benützungsbedingungen der Dienste des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol“;
- Beschluss der Regulierungsbehörde (ART) Nr. 28 von 2021, Maßnahmen bezüglich des Mindestinhalts der spezifischen Rechte, die Nutzer von Bahn und Busdiensten von Dienstleistungs- und Infrastrukturbetreibern in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden einfordern können“. SASA wendet den Beschluss der Regulierungsbehörde für das Verkehrswesen (ART) Nr. 28 von 2021 an, mit Ausnahme der „Maßnahme 6

(Ausgleich), da SASA die europäische Verordnung Nr. 181/2011 anwendet, die keinen Ausgleich vorsieht, wenn die Strecke weniger als 250 km beträgt.

- Beschluss der Regulierungsbehörde für das Verkehrswesen (ART) Nr. 154 aus dem Jahr 2019, „Überarbeitung des Beschlusses Nr. 49/2015 - Maßnahmen zur Abfassung von Bekanntmachungen und Vereinbarungen in Bezug auf Ausschreibungen für die Vergabe von öffentlichen Personennahverkehrsdiensten auf Straße und Schiene und zur Festlegung von Kriterien für die Ernennung von Vergabekommissionen sowie zur Festlegung der Umriss von Dienstleistungsaufträgen, die direkt vergeben oder von Inhouse-Unternehmen oder Unternehmen mit überwiegender öffentlicher Beteiligung ausgeübt werden“.





## Die Grundsätze der Charta

Der öffentliche Personennahverkehr wird in Übereinstimmung mit den im Dekret des Ministers für Transport vom 30.12.1998 festgelegten Grundsätzen erbracht.



**Gleiche Rechte** der Fahrgäste, im Sinne, dass allen Bürger\*innen, die den Nahverkehrsdienst nutzen, gleiche Zugangs- und Behandlungsbedingungen garantiert werden, wobei Hindernisse für Menschen mit Behinderungen weiterhin auch durch Sonderdienste beseitigt werden.



**Unparteilichkeit**, die als ein Verhaltensprinzip derjenigen zu verstehen ist, die den Dienst sowohl im öffentlichen als auch im privaten Bereich verwalten, das sich am Nichtvorhandensein von Diskriminierung und Günstlingswirtschaft jeder Art und Weise orientiert, was sich auch auf die Verpflichtungen der Durchführung der öffentlichen Dienstleistung in Bezug auf territoriale oder territorial benachteiligte Situationen bezieht.



**Kontinuität** der Dienstbereitstellung, die außer in Ausnahmefällen oder im Falle von höherer Gewalt, die gesetzlich oder durch den Dienstvertrag vorgesehen sind, nicht unterbrochen oder ausgesetzt werden darf und die in jedem Fall die Aktivierung von Notdiensten oder alternativen Liniendiensten vorsehen muss.



**Das Recht**, die auf dem Territorium verteilten Dienstleistungen zu wählen, verstanden als die Möglichkeit, nicht von obligatorischen Lösungen abhängig zu sein und Zugang zu integrierter und intermodaler Mobilität zu haben.



**Beteiligung** der Fahrgäste an der Bereitstellung des Dienstes und Recht auf Zugang zu Informationen durch die aktive Rolle der Verbraucherschutzverbände bei Hinweisen und Vorschlägen zur Verbesserung sowie durch das Recht des einzelnen Fahrgasts auf umfassende, genaue und pünktliche Informationen über die Fahrpläne der Dienste auf bestimmten Strecken, wobei digitale Technologien in großem Umfang auch durch die wünschenswerte Schaffung einer spezifischen Applikation (App) genutzt werden.



**Effizienz und Wirksamkeit** des Dienstes, zu verstehen als die ständige Suche nach einer maximalen Abdeckung der bedienten Orte auf dem Territorium, die Häufigkeit der Fahrten, die Einhaltung der Pünktlichkeit, das beste Kosten-/Qualitätsverhältnis, die vorrangige Beachtung der Sicherheitsvorrichtungen.



**Klarheit und Transparenz**, verstanden als Verpflichtung der Autonomen Provinz Bozen und SASA, die in ihre Zuständigkeit fallenden Aktionen und Managemententscheidungen bekannt zu machen, die auf die Entwicklung des öffentlichen Personennahverkehrs in Südtirol, zukünftige Investitionen und die Verbesserung der Leistung abzielen.



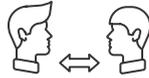
**Ökologische Nachhaltigkeit** des Personennahverkehrs auf dem Gebiet Südtirols gemäß den Prinzipien der UN-Agenda 2030 zur nachhaltigen Entwicklung, die durch den Einsatz von Mobilitätstechnologien mit Elektro und Wasserstoffantrieb, die überwiegende Verwendung umweltfreundlicher Antriebsformen und eine Planung, die die „Leerkilometer“ der Busse reduziert, verfolgt werden soll.



**Qualität des Personals**, insbesondere der Fahrer, verstanden als volle Eignung zur Gewährleistung der Sicherheit und zur Bewältigung von Notfall und Gefahrensituationen, Freundlichkeit und Liebenswürdigkeit im Umgang mit den Fahrer\*innen, Achtung der Zweisprachigkeit und Grundkenntnisse der englischen Sprache, Bereitschaft, den Touristen kurze Informationen zu geben, auch durch regelmäßige berufliche Weiterbildung. Einzigartiges und integriertes Verkehrsmodell in Südtirol, sowohl für die Verwaltung durch öffentliche und private Subjekte, das auf die öffentlich-private Zusammenarbeit auch mit kleinen und mittleren Unternehmen abzielt, in einer intermodalen Vision der verschiedenen Verkehrsarten und der digital angebotenen Dienstleistungen.



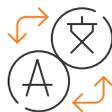
**Ein einziges integriertes Verkehrsmodell**, für die Verwaltung sowohl durch öffentliche als auch private Akteure, mit dem Ziel der öffentlich-privaten Zusammenarbeit und der Valorisierung von KMU, in einer intermodalen Vision der verschiedenen Transportarten und digital angebotenen Dienstleistungen.



**Mitarbeit der Verbraucherzentrale** Südtirol bei der periodischen, auf jeden Fall aber mindestens einmal jährlich durchzuführenden Überprüfung des Zufriedenheitsgrads der Fahrgäste mit den angebotenen Dienstleistungen, auch durch Umfragen, Interviews, Berichte, nach wissenschaftlichen Methoden, die der Provinz und SASA vorzulegen sind.



**Beschwerderecht** des einzelnen Fahrgasts bei Funktionsstörungen oder kritischen Fragen, mit der Verpflichtung des Betreibers, spätestens innerhalb 10 Arbeitstagen nach Einreichung der Beschwerde auf elektronischem Wege über eine ausdrücklich dafür vorgesehene Plattform oder Website zu antworten, sowie das Recht auf gerichtlichen Rechtsschutz in allen gesetzlich anerkannten Formen für tatsächlich erlittene Schäden, die durch schuldhaftes oder vorsätzliches Verhalten des Betreibers der Dienste entstanden sind, unbeschadet der Möglichkeit weiterer Bestimmungen über Formen der Schlichtung, Mediation oder Schiedsgerichtsbarkeit, die zwischen den Parteien in individuellen Dienstleistungsverträgen frei vereinbart werden können.



**Zweisprachigkeit** Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass das Personal, das mit den Fahrgästen auf den Strecken der Autonomen Provinz Bozen in Kontakt steht, über Kenntnisse der italienischen und deutschen Sprache verfügt. An den Infopoints müssen die Betreiber in der Lage sein, auch auf Englisch zu kommunizieren, wie vom Dienstleistungsvertrag vorgesehen.



**Rechtszugang** Den Fahrgästen ist ein vereinfachter Rechtszugang über eine Schlichtungsstelle unter Einbeziehung des Landes Südtirol, des Verkehrsunternehmens und der Verbraucherzentrale Südtirol gewährleistet.

SASA

QC der ausserstädtischen Dienste 2022

# SASA stellt sich vor





SASA ist der größte Betrieb des öffentlichen Personennahverkehrs in der Autonomen Provinz Bozen.



Ende September 2021 wurde SASA mit der Verwaltung des außerstädtischen Dienstes betraut, wobei rund 30 neue Linien in Betrieb genommen und die Flotte und der Dienstradius erweitert wurden.



Zum 31. Dezember 2021 arbeiteten insgesamt **520 Mitarbeiter\*innen** aus 25 Ländern für SASA.



Der Betrieb bedient heute mit **mehr als 74 aktiven** städtischen und außerstädtischen Linien insgesamt 28 Gemeinden.



Als Technologiepartner der Autonomen Provinz Bozen forscht SASA an fortschrittlichen Technologien und arbeitet damit auf die perfekte Synergie zwischen öffentlichem Nahverkehr und ökologischer wie auch sozialer Nachhaltigkeit hin. Bis 2030 will SASA außerdem einen wesentlichen Teil des herkömmlichen Fuhrparks durch emissionsfreie Fahrzeuge ersetzen.



Die Flotte besteht aus rund **400 Fahrzeugen**, darunter Elektro- und Brennstoffzellenbusse (Wasserstoff). SASA arbeitet zudem im Rahmen mehrerer Pilotprojekte an der Erforschung und Entwicklung innovativer Mobilitätsformen.

Der Betrieb wurde 1948 gegründet, ist heute eine Aktiengesellschaft und erfüllt seit 2017 sämtliche gesetzlichen Anforderungen für die Inhouse-Vergabe. Der Verwaltungssitz der Gesellschaft befindet sich in der Bruno-Buozzi-Straße 8, Bozen.



## SASA in Zahlen

Stand Januar 2022

100%

Öffentliches Kapital

88,1%

Autonome Provinz Bozen - Südtirol

6,3%

Stadtgemeinde Bozen

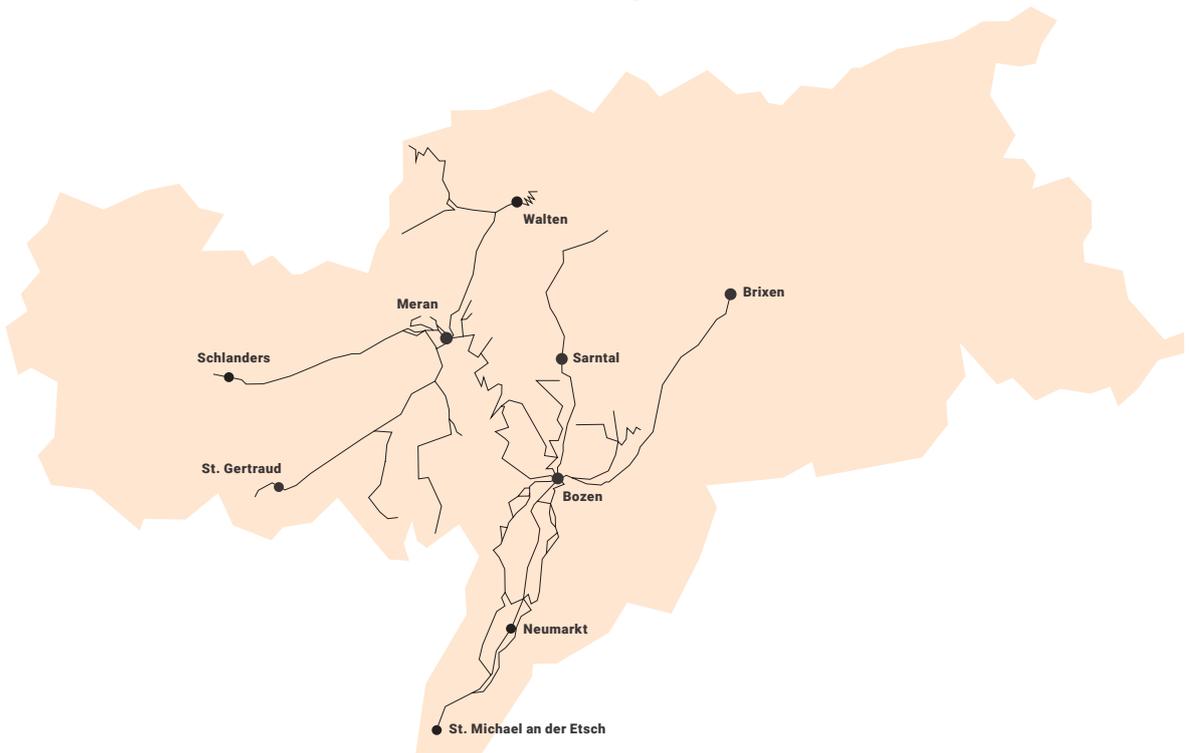
4%

Stadtgemeinde Meran

1,6%

Stadtgemeinde Leifers

## Unser Dienstleistungsnetzwerk





## Der Dienstleistungsvertrag mit der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol

Ende September 2021 hat SASA mit der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol den Dienstleistungsvertrag für den öffentlichen außerstädtischen nachhaltigen Dienst in der Zuständigkeit des nachhaltigen Netzes der Autonomen Provinz Bozen für den Zeitraum 15. November 2021 - 14. November 2031 unterzeichnet. Der öffentliche Verkehr basiert auf dem Landesgesetz Nr. 15 „Öffentliche Mobilität“ vom 23. November 2015, das den öffentlichen Personentransport von Landesinteresse regelt.

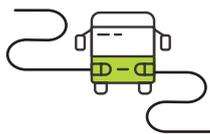
SASA ist verpflichtet, die Dienstleistung in Übereinstimmung mit der von der Provinz festgelegten Betriebsplänen auszuführen und die geltenden Vorschriften über die Sicherheit der Verkehrsdienste anzuwenden.

Um höchste Kundenzufriedenheit zu gewähren, definiert der Dienstvertrag klare Ziele hinsichtlich Effizienz, Produktivität, Servicequalität und -quantität, deren Einhaltung über entsprechende Leistungsindikatoren, die jährlich aktualisiert werden, erhoben wird.

Die Einhaltung der Standards wird von der Provinz durch ein Monitoringsystem überprüft.

# Das Dienstleistungsangebot



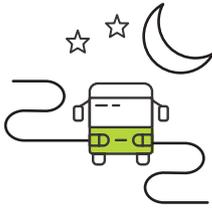


## Bedienungsgebiet

Die neuen Verbindungen der SASA bedienen mit **30 ausserstädtischen Linien** und 8 Nightliner-Bussen die Berggebiete und das Unterland:

### AUSSERSTÄDTISCHE LINIEN – „GRÜNE LINIEN“

<b>108</b>	Bozen IZ - Mezzocorona
<b>120 *</b>	Bus Salurn – Neumarkt – Auer – Bozen
<b>131</b>	Überetsch Express: Kaltern – Eppan – Bozen*
<b>132 *</b>	Kaltern – Eppan – Bozen
<b>133</b>	Unterland - Überetsch - Bozen (Schülerfahrten)
<b>136</b>	Abendlinie Überetsch: Tramin – Kaltern – Eppan – Bozen
<b>150</b>	Asten – Sarnthein – Bozen*
<b>152</b>	Durnholz – Reinswald – Sarnthein
<b>156</b>	Jenesien – Bozen
<b>157</b>	Jenesien – Afing
<b>158</b>	Mölten – Schermoos – Jenesien
<b>165</b>	Bus Ritten – Bozen*
<b>166</b>	Bergbahn Rittner Horn – Klobenstein
<b>167</b>	Wangen – Oberinn – Klobenstein
<b>204</b>	Hafling – Vöran – Mölten – Terlan – Bozen
<b>231</b>	Verdins – Schenna – Meran
<b>232</b>	Schenna – Trauttmansdorff / Bergbahnen Meran 2000
<b>233</b>	St. Georgen – Schenna – Seilbahn Taser
<b>235</b>	Vellau – Algund – Meran
<b>236 *</b>	Meran – Thurnstein (Meran)
<b>237 *</b>	Meran – Algund – Oberplars / Moarhöfe
<b>239</b>	Jaufenpass – Walten – St. Leonhard
<b>240 *</b>	Passeier – Meran*
<b>241</b>	Rabenstein – Stuls – Moos
<b>242</b>	Timmelsjoch (Sommer, 2 Wochen)
<b>243</b>	Weißbrunnsee – St. Gertraud
<b>244 *</b>	Deutschnonsberg – Ulten
<b>245</b>	Ulten – Lana – Meran*
<b>246</b>	Fondo – Gampenpass – Lana – Meran
<b>251</b>	Bus Meran – Naturns



## AUSSERSTÄDTISCHE LINIEN – NIGHTLINER

<b>N201</b>	Nightliner Meran – Lana – Bozen
<b>N240</b>	Nightliner Passeier – Meran
<b>N245</b>	Nightliner Ultental – Lana – Meran
<b>N251</b>	Nightliner Meran – Schlanders
<b>N301</b>	Nightliner Brixen – Bozen
<b>N131+N120</b>	Unterland – Überetsch – Bozen
<b>N150</b>	Sarnthein – Bozen
<b>N165</b>	Lengstein – Bozen



Die von dem Verkehrsunternehmen erbrachten Leistungen werden gemäß dem von der Provinz im Dienstleistungsvertrag festgelegten jährlichen Betriebsprogramm, das von Jahr zu Jahr im Rahmen des Fahrplanverfahrens aktualisiert wird, ausgeführt. Das Landesamt für Personenverkehr erarbeitet den Fahrplan der öffentlichen Nahverkehrslinien in Anwendung des mit Beschluss der Landesregierung Nr. 89 vom 30.1.2018 festgelegten Verfahrens.

Das Verfahren sieht die Beteiligung der Fahrgäste vor, die eingeladen sind, Kommentare und jeglichen nützlichen Vorschlag für die Erstellung des Fahrplans einzureichen. Der Fahrplan für den öffentlichen Nahverkehr ist ein Jahr lang gültig, mit der Möglichkeit von Änderungen während des Jahres. Im Falle einer Unterbrechung des Dienstes beträgt **die Wiederaufnahme der außerstädtischen Fahrten nach Möglichkeit zwischen 30 und 60 Minuten** (Anhang A.1.3 des Dienstvertrags für den außerstädtischen Dienst).



Entsprechend den Vorgaben zur Regelung des Streikrechtes, wahrt SASA die Mindestanforderungen innerhalb der festgelegten Zeitintervalle: für Busse, die laut Fahrplan in den Zeitfenstern von 06:00 - 09:00 Uhr und von 12:00–15:00 Uhr abfahren, wird die Ankunft an der Endstation garantiert.



### Nightliner Sicherheitsdienst

Für die Nightliner-Nachtlinien ist ein Sicherheitsdienst vorgesehen, dessen Personal während der gesamten Fahrt an Bord ist.



## Zugänglichkeit und Komfort

SASA ist darum bemüht, den Zugang zu den öffentlichen Verkehrsmitteln für alle BenutzerInnen zu verbessern und durch die Beseitigung architektonischer Barrieren auch Menschen mit eingeschränkter Mobilität die Nutzung zu erleichtern: alle Busse der SASA sind **Niederflurfahrzeuge** und über eine Rampe leicht zugänglich.

Um Menschen mit eingeschränkter Mobilität bestmöglich zu unterstützen, finden sich in den Bussen:

- Sitzplätze in Gegenfahrtrichtung;
- Rollstuhlparkplatz geschaffen in der Nähe der zentralen Tür (zweite Tür) des Fahrzeugs, mit Zugang durch dieselbe Tür;
- Minibusse: Einstieg über die vordere Tür;
- Gepolsterte Rückenlehne und Klappsitz für behinderte Menschen ohne Rollstuhl;
- einige Busse sind mit zwei Klappsitzen für Menschen mit Behinderung ohne Rollstuhl ausgestattet.



SASA betreibt aktiven Umweltschutz und setzt sich dafür ein, bei der Erbringung der Dienstleistungen und Betriebsabläufe die Auswirkungen auf die Umwelt gering zu halten. SASA verfolgt ehrgeizige Mobilitätsziele und plant, innerhalb 2030 einen großen Teil der Flotte auf nachhaltige Antriebstechnologien umzustellen sowie die dazugehörige Infrastruktur zu errichten. Auf den außerstädtischen Linien fahren derzeit Busse der umweltfreundlicheren Klassen Euro 5 und Euro 6. SASA plant, die herkömmlichen Fahrzeuge durch Modelle der letzten Generation zu ersetzen.



SASA verpflichtet sich zur Gewährleistung angemessener Hygiene und hat in diesem Sinne ein externes Unternehmen mit der systematischen Reinigung der Fahrzeuge beauftragt. Die Busse werden täglich und in regelmäßigen Abständen gründlich gereinigt. Auch im Jahr 2021 hat SASA aufgrund des COVID-Notstands die Reinigung und Desinfektion der Fahrzeuge ausgebaut: Diese wird zusätzlich zur herkömmlichen Reinigung ganztags nach dem Reinigungs- und Einsatzplan an 7 Tagen in der Woche vorgenommen. Im Rahmen des Covid-19-Notstandes hat SASA auch 2021 die Reinigung und Desinfektion der Busse verstärkt, die nach der abendlichen Rückkehr in die Depots an 7 Tagen in der Woche durchgeführt wird. Die Desinfektion der Fahrzeuge garantiert, soweit möglich, die kontinuierliche Beseitigung aller Keime, auch bei ggf. vorhandenen Materialrückständen. Die Reinigung umfasst auch die Desinfektion von Sitzen, Handläufen, Haltestangen und anderen von den Fahrgästen benutzten Teilen. Für die Reinigung der Busse werden umweltfreundliche Produkte verwendet.



SASA **wahrt die Sicherheit von Mitarbeiter\*innen** und Fahrgästen und schützt das Betriebsvermögen. Auf 95% der außerstädtischen Busse von SASA sind Videoüberwachungsanlagen installiert. Die Bilder der Überwachungskameras werden für maximal 72 Stunden gespeichert. Gehen in diesem Zeitraum weder Meldungen noch Strafanzeigen ein, werden die Bilder automatisch vernichtet. Die Aufzeichnung erfolgt verschlüsselt. Eine Einsichtnahme erfolgt ausschließlich nach einer Anzeige, die innerhalb von 24 Stunden vonseiten der Fahrgäste oder des Fahrpersonals erstattet werden muss.

# Qualitätsfaktoren und standards

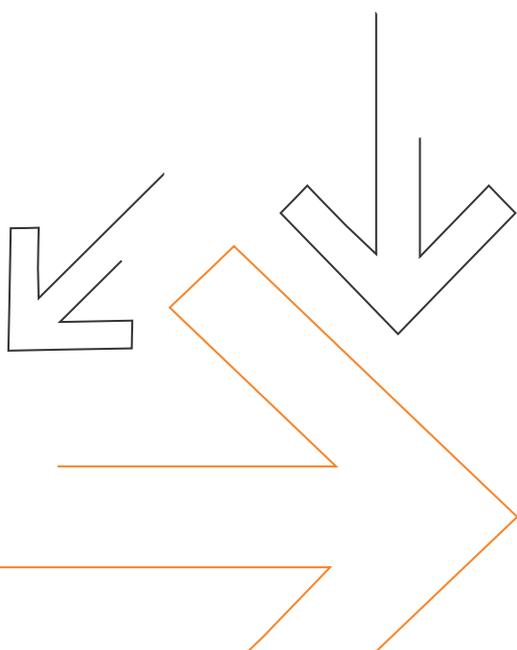


Der Dienstleistungsvertrag für den öffentlichen Personennahverkehr, den die Autonome Provinz Bozen und das Transportunternehmen unterzeichnet haben, sieht für SASA Vertragsstrafen bei Abweichungen von bestimmten Qualitätsstandards vor.

Die Autonome Provinz Bozen behält sich das Recht vor, die durch Strafen generierten Erlöse für Bonuszahlungen zugunsten bestimmter Kundenkategorien zu verwenden.

	QUALITÄTSFAKTOR	STANDARD GEMÄSS DIENSTLEISTUNGSVERTRAG	ZIELE 2022
<b>Regelmässigkeit des Dienstes</b>	Bereitstellung eines Mindestprozentsatzes an Planfahrten pro Linie	Größer als oder gleich 97,0%	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Realisierung der im Betriebsplan definierten Anschlüsse und Verbindungen der letzten Fahrt des Tages, die gewährleistet sein müssen	100%	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Anteil der durchgeführten Bus*km zur Gesamtanzahl der als Mindestdienste bei Streik geplanten Bus*km	100%	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
<b>Sauberkeit und Erscheinungsbild der Fahrzeuge, der Verkaufsstellen und der Haltestellen</b>	Einhaltung der Anforderungen an das Erscheinungsbild im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge (Schriften, Graffiti, Beschädigungen usw.); Funktionstüchtigkeit der Haltewunschtafeln, der Haltestangen und -vorrichtungen.	Zeitnahe Überprüfung durch den Auftraggeber	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Reinigung der Fahrzeuge	Einhaltung der Anforderungen an die Reinigung im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
<b>Allgemeine Fahrgastinformationen an der Haltestelle oder über digitale Technologien</b>	Fahrplaninformationen an den Haltestellen	An allen Haltestellen und Busbahnhöfen muss der aktuelle Fahrplan zu den Durchfahrtszeiten der betreffenden Linien leicht zugänglich ausgehängt werden, welcher auf licht- und wetterbeständigen Träger auf Grundlage der von STA bereitgestellten Datei erstellt wurde.	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Anbringung der aktuellen Informationen über geplante Änderungen des Dienstes jener Linien, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen	Mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Änderung	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Anbringung innerhalb 24 Stunden nach Auftreten des Ereignisses oder der Änderung des Dienstes der entsprechenden Informationen für jene Linien, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen	Innerhalb 24 Stunden nach Auftreten des Ereignisses	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Bei Störungen, welche voraussichtlich mehr als 2 Tage dauern, Aushang der aktualisierten Fahrpläne (Ersatzfahrpläne) mit den Durchfahrtszeiten jener Linien, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen	Spätestens bis zu Beginn der Leistungserbringung am zweiten Tag nach dem Ereignis	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Entfernung der Informationen zu den Linien, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen	Innerhalb 24 Stunden ab Fälligkeit der Gültigkeit der Informationen	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
<b>Bordinformationen</b>	Informationen außen am Fahrzeug	Die Außenzielanzeiger vorne, seitlich und hinten am Fahrzeug sind eingeschaltet, funktionstüchtig und übertragen korrekt die Fahrplanfeldnummer, die Strecke und das Ziel der Fahrt.	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Sprachansage an Bord der Fahrzeuge	Das akustische Ansagesystem ist eingeschaltet, funktionstüchtig und kündigt die nächste Haltestelle, sowie weitere Dienstinformationen an.	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Anzeige von Fahrgastinformationen an Bord der Busse	Die Innenbildschirme und Infotainmentbildschirme sind eingeschaltet, funktionstüchtig und übertragen im Inneren des Fahrzeuges gut lesbar die Fahrgastinformationen.	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

	QUALITÄTSFAKTOR	STANDARD GEMÄSS DIENSTLEISTUNGSVERTRAG	ZIELE 2022
<b>Zugänglichkeit zum Dienst und Fahrkomfort</b>	Anwesenheit und ordnungsgemäßes Funktionieren der Heizung und Klimatisierung	Kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Die Hilfsmittel zur Gewährleistung der Zugänglichkeit und der Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität sind funktionstüchtig und nutzbar und sind so zu halten, dass sie vollständig genutzt werden können	Alle Hilfsmittel für Personen mit eingeschränkter Mobilität sind funktionstüchtig und nutzbar	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Alle Fahrten, die im Betriebsprogramm für den Fahrradtransport gekennzeichnet sind, werden mit Fahrzeugen durchgeführt, die mit funktionstüchtigen Fahrradträgern ausgestattet sind	Alle Fahrten, die im Betriebsprogramm für den Fahrradtransport gekennzeichnet sind, werden mit Fahrzeugen durchgeführt, die mit funktionstüchtigen Fahrradträgern ausgestattet sind	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
<b>Verhaltensaspekte der Mitarbeiter mit Kundenkontakt</b>	Die Fahrer müssen, wenn immer möglich, eine vorschriftsmäßige und regelmäßige Fahrweise gewährleisten	Sofortige Feststellung	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Kundenorientierung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft	Sofortige Feststellung	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Die Mitarbeiter im Kontakt mit dem Kunden tragen die Dienstkleidung und das entsprechende Erkennungszeichen	Sofortige Feststellung	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards
	Die Beschwerden und Hinweise werden innerhalb von zehn Arbeitstagen ab Zuweisung beantwortet, unter Berücksichtigung der Vorgaben des Auftraggebers	Sofortige Feststellung	Erreichen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards



# Verhaltenskodex



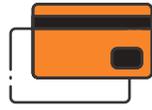
## Der Verhaltenskodex des Personals

SASA verfügt über einen Ethik- und Verhaltenskodex, der die Werte definiert, nach denen SASA handelt:

- Identifikation der Mitarbeiter\*innen mit dem Unternehmen über ein verantwortungsvolles und konstruktives Verhalten;
- Kundendienst und Kundenzufriedenheit spielen eine zentrale Rolle;
- Zusammenarbeit der Mitarbeiter\*innen unter Berücksichtigung der verschiedenen Funktionen und Kompetenzen;
- Sicherheit am Arbeitsplatz, um Unfälle und Gefahren für die Personen zu vermeiden;
- angemessenes Verhalten, das dem Ansehen des Unternehmens nicht schadet;
- Professionalität und korrekte Einhaltung der betriebsinternen Abläufe.

Der gesamte Verhaltenskodex zum download [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it).

# Tarifsystem und Nutzungsbedingungen



## Beschreibung des Tarifsystems

Die öffentlichen Nahverkehrsdienste in Südtirol sind in einem einheitlichen Tarifsystem mit einheitlichen Fahrscheinen zusammengeschlossen:

- Liniendienste mit Stadt-, Regional- und Citybussen;
- Regionalzüge auf den Bahnstrecken in Südtirol und bis Trient;
- Standseilbahn Kaltern–Mendelpass O Trambahn Ritten;
- die Straßenbahn von Ritten;
- Seilbahnen Ritten–Bozen, Jenesien– Bozen, Kohlern Bozen, Vöran–Burgstall, Mölten–Vilpian/Terlan und Mühlbach– Meransen.

Die öffentliche Mobilität in ganz Südtirol ist zu einem einzigen Verbundgebiet zusammengeschlossen: Stadtbusse, Regional- und Citybusse, Regionalzüge und einige Seilbahnen. Mit wenigen Ausnahmen gelten überall einheitliche Fahrscheine, einheitliche Tarife und dieselben Entwertungsmodalitäten.

Das südtirolmobil-Verbundgebiet ist in rund 260 Tarifzonen eingeteilt, die als Grundlage für die Berechnung der gefahrenen Strecke (Tarif-Kilometer) und der Fahrpreise gelten.

Eine Tarifzone entspricht meist der jeweiligen Ortschaft. Flächenmäßig größere Gemeinden sind in mehrere Tarifzonen unterteilt. Jede Bus- und Zughaltestelle ist einer bestimmten Tarifzone zugeordnet.



#### Hier die wichtigsten Infos:

- Jeder Fahrschein ist grundsätzlich vor Antritt einer Bus- und Zugfahrt zu entwerfen; andernfalls ist der Fahrschein ungültig.
- Für jede Fahrt wird ein **Mindestpreis** berechnet, der **10 Tarif-Kilometern** entspricht. Ausnahme: Für Anschlussfahrten im Ortsbereich mit Bussen in allen Tarifzonen außer Bozen und Meran wird mit dem **Südtirol Pass** und dem **Euregio Family Pass** der Fahrpreis für 5 Tarif-Kilometer berechnet.

Alle Bestimmungen zu den Tarifen zum öffentlichen Personennahverkehr und zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel sind mit Beschluss der Südtiroler Landesregierung festgelegt.

Das Tarifsystem und die Nutzungsbedingungen des Personennahverkehrs in Südtirol sind mit Beschluss der Landesregierung (B. LR. Nr. 962 vom 16. November 2021 in geltender Fassung) genehmigt.

Die Merkmale, die aktualisierten Tarife, die Nutzungsbedingungen und die Anleitung für den Kauf von Fahrscheinen finden Sie auf der Website:

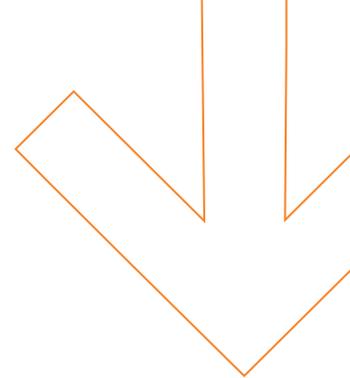
- [www.suedtirolmobil.info/de/tickets/ticketfinder](http://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/ticketfinder)
- [www.suedtirolmobil.info/de/tickets/nutzungsbedingungen](http://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/nutzungsbedingungen)



## Fahrscheine

Die wichtigsten Fahrkarten von Altoadigemobility für die Beförderung in Vorortbussen. Weitere Informationen unter [www.suedtirolmobil.info](http://www.suedtirolmobil.info)

<p><b>Südtirol Pass</b>                  persönlich und nicht übertragbarer Fahrschein                  Preis: 0,12 - 0 Euro/km                  Ausstellung: einmalig 20 Euro                  Erhältlich: online                  Entwertung: Check-In/Check-Out</p>	<p>Der Antrag für die Ausstellung des Südtirol Passes ist online unter <a href="http://www.suedtirolmobil.info">www.suedtirolmobil.info</a> zu stellen und die einmalige Ausstellungsgebühr beträgt 20 Euro. Der Fahrpreis variiert während des Bezugsjahres je nach der Anzahl der zurückgelegten Kilometer. Derzeit gibt es folgende gestaffelte Tarife: für 1 bis 1.000 km, für 1.001 bis 2.000 km, für 2.001 bis 10.000 km, für 10.001 bis 20.000 km und für 20.001 km und mehr. Die Nutzungsmodalitäten des Südtirol Passes sind dieselben des Euregio Family Passes, jedoch mit dem Vorteil eines ermäßigten Tarifs. Er kann von allen Eltern (oder Erziehungsberechtigten) beantragt werden, die mit mindestens einem minderjährigen Kind in Südtirol ansässig sind.</p>
<p><b>Wertkarte</b>                  übertragbarer Fahrschein                  Preis: 10, 25, 50 Euro                  Erhältlich: Verkaufsstellen, in Bussen, Automaten</p>	<p>Der Fahrpreis beträgt 12 Cent pro Tarifkilometer, aufgerundet auf den nächsten Cent. Der Mindestpreis für die Fahrt beträgt 1,20 Euro. Die Wertkarte kann mit einem Wert von 10, 25 und 50 Euro an Bord von Regionalbussen, an Verkaufsstellen und an den <b>suedtirolmobil-Fahrscheinautomaten</b> erworben werden. Die Wertkarte ist nach der ersten Entwertung 2 Jahre lang gültig.</p>
<p><b>Euregio 2 Plus</b>                  das Tagesticket für max. 2 Erwachsene und 3 Kinder für ganz Südtirol - Tirol - Trentino                  Preis: 39 Euro                  Erhältlich: Verkaufsstellen, Automaten, Regionalbusse</p>	<p>Mit einem einzigen Fahrschein einen Tag lang die ganze Euregio erkunden: Das ermöglicht das neue Tagesticket „Euregio 2 Plus“. Bis zu fünf Personen, darunter max. zwei Erwachsene und max. drei Kinder unter 15 Jahren, können damit gemeinsam mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in allen drei Landesteilen unterwegs sein. Euregio 2 Plus ist kein Familien-Ticket, d. h. es ist nicht notwendig, dass die Personen miteinander verwandt sind.</p>
<p><b>Euregio Family Pass</b>                  persönlicher, elektronischer Fahrschein                  Preis: 0,10 - 0 Euro/km                  Ausstellung                  Einmalig: 20 Euro                  Erhältlich: online für Familien                  Entwertung: Check-In/Check-Out</p>	<p>Der Antrag für die Ausstellung des Euregio Family Passes ist online unter <a href="http://www.suedtirolmobil.info">www.suedtirolmobil.info</a> zu stellen und die einmalige Ausstellungsgebühr beträgt 20 Euro. Der Fahrpreis variiert während des Bezugsjahres je nach der Anzahl der zurückgelegten Kilometer. Derzeit gibt es folgende gestaffelte Tarife: für 1 bis 1.000 km, für 1.001 bis 2.000 km, für 2.001 bis 10.000 km, für 10.001 bis 20.000 km und für 20.001 km und mehr. Die Nutzungsmodalitäten des Euregio Family Passes sind dieselben des Südtirol Passes, jedoch mit dem Vorteil eines ermäßigten Tarifs. Er kann von allen Eltern (oder Erziehungsberechtigten) beantragt werden, die mit mindestens einem minderjährigen Kind in Südtirol ansässig sind.</p>
<p><b>Südtirol Pass abo+</b>                  Schule, Freunde, Freizeit: Bus und Zug bringen dich (fast) überall hin                  Jahresgebühr: 20 oder 150 Euro                  Erhältlich: online                  Entwertung: nur Check-In</p>	<p>Der Südtirol Pass abo+ ist ein persönlicher, elektronischer Jahres-Fahrschein für Schülerinnen, Schüler, Lehrlinge und Studierende. Der Südtirol Pass abo+ ist vor Antritt jeder Fahrt zu entwerten. Für Jugendliche ab 14 Jahren gilt die Regelung, bei Bus- und Bahnfahrten auch den Personalausweis mitzuführen und diesen auf Anfrage des Kontrollpersonals vorzuweisen. Der Antrag zur Ausstellung sowie zur Erneuerung des Südtirol Pass abo+ ist online auf der Website <a href="http://www.suedtirolmobil.info">www.suedtirolmobil.info</a> zu stellen.</p>
<p><b>Südtirol Pass 65+</b>                  Mit Bus und Bahn sicher unterwegs: Mobil sein ist keine Frage des Alters                  Jahresgebühr: 20, 75 oder 150 Euro                  Erhältlich: Verkaufsstellen                  Entwertung: nur Check-In</p>	<p>Der Südtirol Pass 65+ ist ein persönlicher, elektronischer Jahres-Fahrschein für Personen ab 65 Jahren. Der Südtirol Pass 65+ ist vor Antritt jeder Fahrt mit einem einfachen Check-In zu entwerten.</p>
<p><b>Mobilcard</b>                  Preis: 15 bis 28 Euro                  Gültigkeit: 1, 3 oder 7 Tage                  Entwertung: nur Check-In                  Erhältlich: bei den suedtirolmobil-Verkaufsstellen, in den Tourismusbüros, bei den suedtirolmobil- Fahrscheinautomaten</p>	<p>Mit der Mobilcard können alle öffentlichen Verkehrsmittel innerhalb Südtirols beliebig oft genutzt werden. Die Mobilcard gibt es für 1 Tag, für 3 oder für 7 aufeinander folgende Tage.</p>



Auch Wertkarten und Mobilcards können für den Nahverkehr genutzt werden. Alle Fahrscheine sind für jede einzelne Etappe zu entwerten. Die Entwertung erfolgt bei Antritt der Fahrt. Für Fahrscheine mit Kilometertarif, die mit Contactless-Technologie ausgestattet sind, ist der Zielort anzugeben. Bei Bahnfahrten ist bei der Erstentwertung der Zielbahnhof auszuwählen und bei Busfahrten mit Regionalbussen ist beim Aussteigen das „Check-out“ durchzuführen.



## Mobile ticketing

Fahrgäste mit Südtirol Pass und/oder Euregio Family Pass können städtische und außerstädtische Fahrten im Voraus über ihr Smartphone entwerten.

Dadurch entfällt die Notwendigkeit, sich unmittelbar vor der Abfahrt eines Entwerters bedienen zu müssen, beispielsweise wenn sich vor den Fahrkartenselbstbedienungsgeräten am Bahnhof große Warteschlangen bilden oder diese nur über einen Umweg zu erreichen sind. Künftig wird dies auch auf den einzelnen Linien möglich sein.

Informationen zu allen Fahrscheinarten, ihrer Verwendung und eventuellen Aktualisierungen finden Sie auf der Website **[www.suedtirolmobil.info](http://www.suedtirolmobil.info)**.



## Probleme mit den Fahrscheinen

Bei Vorliegen eines beschädigten Fahrscheines hat der Fahrgast vor Antreten der Fahrt einen regulären Fahrschein zu erwerben. Im Falle eines unbeschädigten Fahrscheines, der nicht entwertet werden kann, gilt folgende Regelung:

- Bei **Contactless Fahrausweisen** mit Fahrpreis auf Kilometerbasis (Südtirol Pass, Euregio Family Pass) hat der Fahrgast vor Antreten der Fahrt einen regulären Fahrschein zu erwerben.
- **Magnetfahrscheine**, deren Fahrpreis unabhängig von den gefahrenen Kilometern definiert ist (Tageskarte für Fahrräder, Tageskarte für Stadtdienste), sind bis zum Ablaufdatum, das auf der Karte aufgedruckt ist, gültig.
- Bei **Magnetfahrscheinen mit Fahrpreis** auf Kilometerbasis (Einzelfahrkarte und Wertkarte) hat der Fahrgast vor Antreten der Fahrt einen regulären Fahrschein zu erwerben.
- **Mobilcard und museumobil Card sowie Gästekarten**, sind an dem Tag, an dem die Karte als unleserlich gekennzeichnet wird, gültig. Für den restlichen Gültigkeitszeitraum ist der Fahrschein mit einem Duplikat zu ersetzen.
- Im Falle eines unbeschädigten, aber aufgrund eines technischen Defekts oder wegen Materialermüdung nicht funktionierenden Fahrausweises wird kostenfrei ein Duplikat ausgestellt.

<b>Südtirol Pass</b> <b>Euregio Family Pass</b>	Der Fahrgast muss vor Antritt der Fahrt einen gültigen Fahrschein kaufen. Man kann einen kostenlosen Neudruck der Abo-Karte beantragen und die Erstattung der Differenz zwischen dem Preis des gekauften Fahrscheins und dem, den man mit der Abo-Karte bezahlt hätte, beantragen.
<b>Einzelfahrschein</b> <b>Wertkarte</b>	Der Fahrgast muss vor Antritt der Fahrt einen gültigen Fahrschein kaufen. Der defekte Fahrschein kann an den Verkaufsstellen von südtirolmobil gegen einen gleichwertigen Fahrschein oder einen Restwert umgetauscht werden.
<b>Südtirol Pass abo+</b> <b>Südtirol Pass 65+</b> <b>Südtirol Pass free</b>	Man kann trotzdem reisen, informiert das Bordpersonal sofort über den Defekt des Fahrscheins und fordert dann einen neuen Fahrschein an.
<b>Einzelfahrschein</b> <b>Tageskarte Stadtbusse oder</b> <b>Fahrrad-Mitnahme</b>	Sind gültig und können an dem betreffenden Tag verwendet werden
<b>Mobilcard</b> <b>Museumobil Card</b> <b>Bikemobil Card</b> <b>Südtirol Guest Pass</b>	Wenn der Fahrschein aufgrund eines Defekts nicht lesbar ist und er nicht entwertet werden kann, kann er trotzdem für den Tag benutzt werden, er muss aber sofort in einer Verkaufsstelle von südtirolmobil, einem Tourismusbüro oder einem Tourismusbetrieb umgetauscht werden



## Übertragungen und Rückerstattungen

**Unleserliche Fahrkarten** können durch neue desselben Typs ersetzt werden, deren Wert dem Restbetrag der unleserlichen Fahrkarten entspricht. Einzelfahrkarten, die nicht benutzt worden sind sowie abgelaufene Wertkarten können innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Gültigkeit bei den ermächtigten Fahrkartenschaltern rückerstattet werden, wenn der Betrag 10 Euro oder mehr ausmacht. Für Beträge unter 10 Euro ist die Übertragung der Restsumme auf eine Wertkarte innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Gültigkeit möglich. Falls der Fahrgast nachweislich zu Unrecht einen bestimmten Fahrpreis bezahlt hat, wird der entsprechende Betrag in Form einer Wertkarte rückerstattet oder auf dem Südtirol Pass gutgeschrieben.

Wenn der Betrag 10 Euro oder mehr ausmacht, kann der Fahrgast um die Rückzahlung des Betrages ansuchen. Falls, in Folge von unvorhersehbaren Vorfällen oder Ereignissen, die nicht dem Verkehrsunternehmen zuzuschreiben sind, eine Fahrt nicht durchgeführt oder nicht abgeschlossen wird, hat der Fahrgast in der Regel weder Anrecht auf Rückerstattung des Fahrpreises noch auf Verlängerung der Gültigkeitsdauer der Fahrkarte.



## Kostenlose Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel

Die kostenlose Nutzung aller Verkehrsmittel des Verkehrsverbundes Südtirol und der Regionalzüge bis Trient ist für folgende Personen vorgesehen:



- **Kinder unter sechs Jahren sowie in Südtirol ansässige Kinder**, die zwar älter als sechs Jahre sind, aber noch nicht die Schule besuchen, werden kostenlos und ohne Fahrschein befördert. Sie dürfen öffentliche Verkehrsmittel nur in Begleitung einer volljährigen Person benützen.



- **Blinde und sehbehinderte Personen** können die öffentlichen Verkehrsmittel gegen Vorweisen eines entsprechenden Ausweises kostenlos benutzen.



- **In Südtirol ansässige Personen mit einer Zivilinvalidität** von mindestens 74 Prozent, in Südtirol ansässige Gehörlose oder in Südtirol ansässige Personen mit einer anderen Invaliditätskategorie als der Zivilinvalidität, die gemäß Beschluss der Landesregierung Nr. 3755 vom 09.10.2000 mit dem Zivilinvaliditätsgrad von 100 Prozent gleichgestellt.



- **Schüler\*innen**, die an kulturellen Austauschprogrammen oder humanitären Initiativen mit Schulen oder anderen Institutionen in Südtirol teilnehmen, können die öffentlichen Verkehrsmittel, beschränkt auf die Dauer des Aufenthaltes, kostenlos benutzen. Das Amt für Personenverkehr stellt eine entsprechende Fahrmächtigung aus.



- **Zivil und Sozialdienstleistende** im Sinne des Landesgesetzes vom 19.11.2012, Nr. 19, sowie Personen, die den staatlichen Zivildienst im Sinne des Gesetzes 64/2001 leisten, können gegen Vorweisen des Zivil- oder Sozialdienstpasses die öffentlichen Verkehrsmittel für die Dauer des Zivil- bzw. Sozialdienstes kostenlos benutzen.



- **Ordnungskräfte**, auch in Zivilkleidung in Ausübung ihres Dienstes.

- **Angehörige der Streitkräfte**, in Ausübung ihres Dienstes und vorausgesetzt, dass sie die Uniform tragen.



- Jugendliche, die in Südtirol das freiwillige soziale Jahr oder den Europäischen Freiwilligendienst im Sinne der einschlägigen Norm absolvieren, können die öffentlichen Verkehrsmittel beschränkt auf die Dauer des Freiwilligendienstes kostenlos benutzen. Das Amt für Personenverkehr stellt eine Fahrmächtigung aus.



## Verkaufsnetz

Südtirolmobil-Verkaufsstellen gibt es in den größeren Ortschaften, an einigen Bahnhöfen, Trafiken und öffentlichen Einrichtungen. Die aktuelle Liste der Verkaufsstellen mit den angebotenen Dienstleistungen und den Öffnungszeiten sind unter **[www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen/suedtirolmobil-verkaufsstellen](http://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen/suedtirolmobil-verkaufsstellen)** einsehbar und stehen zum download bereit.

### Bolzano und Umgebung

Fahrkartenschalter SAD Italienallee	Italienallee 13/N, 39100 Bozen
Fahrkartenschalter Zugbahnhof	Bahnhofplatz 1, 39100 Bozen
Kiosk Zugbahnhof Bozen *	Bahnhofplatz 1, 39100 Bozen
Infopoint Busbahnhof	Rittner Straße, 39100 Bozen
Infopoint Seilbahn Ritten Talstation	Rittner Straße 12, 39100 Bozen
Tabakladen "al mio tabacchino"	Claudia-Augusta-Straße 91 F, 39100 Bozen
Tabakladen Bertagnolli	Dominikanerplatz 34, 39100 Bozen
Tabakladen Paolazzi	Freiheitsstraße 10, 39100 Bozen
Tabakladen Negri Alessandro	Museumstraße 60, 39100 Bozen
Tabakladen Il Tabacchino	Reschenstraße 65 B, 39100 Bozen
Tabakladen Passamonti	Ortlerstraße 43, 39100 Bozen
Tabakladen Peter	Mailandstraße 5, 39100 Bozen
Tabakladen Il Quadrifoglio	Cagliaristraße 4, 39100 Bozen
Tabakladen Spitaleri	St.-Gertraud-Weg 20, 39100 Bozen
Tabakladen Zugbahnhof Bozen	Bahnhofplatz 1, 39100 Bozen
Foto Galleria Europa & Tabakladen Walther	Waltherplatz 8 B, 39100 Bozen
Tabakladen Zanol	Drususallee 177, 39100 Bozen

\* verkauft Tageskarten (Meran und Bozen), Einzelfahrscheine, Wertkarten und Mobilcards

### Meran und Umgebung

Bar Monopol	Pfarrgasse 9, 39012 Meran
Bar Palma *	St.Georgen-Straße 14, 39012 Meran
Fahrkartenschalter Zugbahnhof	Bahnhofplatz, 39012 Meran
Infopoint Meran	Rennweg 151, 39012 Meran
Tabakladen Pfitscher *	Laubengasse 361, 39012 Meran
Tabakladen Barp *	Theaterplatz 15, 39012 Meran

\* verkauft nur Einzelfahrscheine für die städtische Fahrten und Wertkarten



## Fahrscheinverkauf im Bus

In den Bussen können **Fahrscheine direkt beim Fahrpersonal gekauft werden**. Erhältlich sind Einzelfahrscheine, Wertkarten und Tageskarten für die FahrradMitnahme. Außerdem können der Südtirol Pass und der Euregio Family Pass mit PrepaidFunktion aufgeladen werden. Nach dem Kauf muss der Fahrgast die Fahrkarte an dem im Bus installierten Automaten entwerten.

Busse ohne Fahrkartenentwerter an Bord werden den Nutzern über Benachrichtigungen in der **suedtirolmobil-App** und mit Aufklebern an den Bussen selbst signalisiert. In diesem Fall kann der Fahrgast **das Ticket vor dem Einsteigen über die App stempeln**.



## Fahrscheinverkauf im Bus

In den Regional und Citybussen können Fahrscheine direkt beim Fahrpersonal gekauft werden. Erhältlich sind Einzelfahrscheine, Wertkarten und Tageskarten für die FahrradMitnahme. Außerdem können der Südtirol Pass und der Euregio Family Pass mit PrepaidFunktion aufgeladen werden.

### Fahrscheinautomaten befinden sich:

- an den meisten Bahnhöfen in Südtirol; Ausnahmen sind die Bahnhöfe Bozen Süd, Bozen Kaiserau, Sigmundskron, Gargazon, Leifers und Salurn; wer an diesen Bahnhöfen zusteigt, kann im Zug einen Fahrschein ohne Aufpreis erwerben;
- im Infopoint am Bozner Busbahnhof;
- an den Busbahnhöfen Klausen und Lana;
- an den Berg- und Talstationen der Rittner Seilbahn und der Mendel-Standseilbahn;
- am Bahnhof Klobenstein (Rittner Schmalspurbahn);
- im Infopoint Mobile in Brixen;
- im Tourismusbüro in Toblach, im Eingangsbereich des Krankenhauses Bruneck.



## Nutzungsbedingungen der Dienste



### **Beförderung von Personen im Rollstuhl und von Kleinkindern im Kinderwagen**

Die Beförderung von Personen im Rollstuhl und von Kleinkindern im Kinderwagen ist in öffentlichen Verkehrsmitteln mit eigens angebrachten Hinweisen und vereinbar mit dem zur Verfügung stehenden Platz zugelassen. An Bord der Fahrzeuge sind sowohl Rollstühle als auch Kinderwagen an dem eigens dafür vorgesehenen Platz abzustellen und während der Fahrt zu sichern. Wenn der im Autobus für Rollstühle und Kinderwagen vorgesehene Platz bereits besetzt ist, darf aus Sicherheitsgründen kein weiterer Fahrgast mit Rollstuhl oder Kinderwagen zusteigen, da auf jeden Fall das ungehinderte Ein- und Aussteigen aller Fahrgäste gewährleistet sein muss. Kleinkinder im Kinderwagen können nur unter Aufsicht einer Begleitperson befördert werden.



### **Beförderung von Gepäck und Gegenständen**

Der Fahrgast kann an Bord der Fahrzeuge Gepäckstücke und Gegenstände in Anzahl und Größe, welche die Sicherheit des Transportes und die Nutzung des Dienstes seitens der anderen Fahrgäste nicht beeinträchtigen, und sofern genügend Platz zur Verfügung steht, mit sich führen. Die Gepäckstücke und Gegenstände stehen unter der Aufsicht und Verwahrung des Fahrgastes, der alle notwendigen Vorkehrungen unter Berücksichtigung der Art der Fahrt und des Zuflusses an Fahrgästen treffen muss. Auf jeden Fall ist es verboten, mit den zu befördernden Gegenständen die Sitze zu belegen oder die Zugangstüren zu behindern. Die Beförderung von Gepäck, Kinderwagen, Rollstühlen, Skiern, Snowboards, Rodeln, zusammengeklappten Faltfahrrädern, Einrädern und Kinderfahrrädern unter 50,8 cm ist kostenlos.



### **Tiermitnahme**

Unter Verantwortung des Fahrgastes sind Tiere zur Beförderung in öffentlichen Verkehrsmitteln zugelassen, solange Platz vorhanden und die Sicherheit gewährleistet ist. Blindenhunde und Kleintiere, die im Arm gehalten werden oder sich in einem Käfig oder Behälter mit den Maßen von höchstens 70 x 30 x 50 cm befinden, werden kostenlos transportiert  
Die anderen Tiere können mit folgenden Fahrscheinen

mitgenommen werden:

- a. Einzelfahrschein;
- b. Mobilcard Junior;
- c. Südtirol Pass und Euregio Family Pass - der Tarif entspricht jenem des SüdtirolPass oder Euregio Family Pass-Inhabers.
- d. Südtirol Pass abo + und Südtirol Pass 65+ mit Zahlungsfunktion – 15 Cent pro Tarif-km

Vom Fahrgast sind alle Vorsichtsmaßnahmen zu treffen und das notwendige Zubehör mitzuführen, um Schäden oder die Störung anderer Fahrgäste zu vermeiden. Hunde sind an der Leine zu führen und dürfen keine Sitzplätze besetzen. Sie werden mit Ausnahme von Hunden kleiner Rassen nur mit Maulkorb befördert, außer das Anlegen eines Maulkorbes wird von Fahrgästen oder dem Fahrer ausdrücklich gewünscht.



#### **Fahrradmitnahme**

Der Transport von Fahrrädern ist auf den verfügbaren Platz in den Fahrzeugen beschränkt. Sofern die Sicherheit der Fahrgäste und die Dienstnutzung nicht beeinträchtigt werden, ist die Fahrradmitnahme gestattet.

Auf der Linie 245 ist die Fahrradmitnahme gewährleistet.

# Qualitäts, Sicherheits und Umweltmanagementsysteme



SASA hat ein Qualitäts, Umwelt und Sicherheitsmanagementsystem eingeführt, das den internationalen Normen entspricht.

**UNI EN ISO 9001:2015 (Zertifikat 16002)** Wir erbringen effiziente Dienstleistungen, die die Anforderungen der Fahrgäste erfüllen.

**UNI EN ISO9001:2015 (Zertifikat 16002), UNI EN 13816:2002 (Zertifikat P2798)** Wir informieren die Fahrgäste zeitnah und präzise.

**UNI EN 13816:2002 (Zertifikat P2798)** Definition, Erreichung und Messung von Servicequalität im öffentlichen Personenverkehr.

**UNI EN ISO 9001:2015 (Zertifikat 16002) UNI EN 13816:2002 (Zertifikat P2798)** Erhöhung der Fahrgastzufriedenheit durch kontinuierliche Verbesserungsprozesse.

**UNI EN ISO 45001:2018 (Zertifikat 16345) und UNI EN ISO 9001:2015 (Zertifikat 16002)** Qualifiziertes Personal mit Eignung für die vorgesehenen Aufgaben ausbilden; Risiken reduzieren, Unfälle und Berufskrankheiten verhindern.

**UNI EN ISO 14001:2015 (Zertifikat 16346)** Kontrolle und Einhaltung spezifischer Vorschriften zum Schutz der Umwelt: Förderung des Einsatzes von umweltfreundlichen Fahrzeugen, Technologien und Kraftstoffen und Zusammenarbeit mit Institutionen, um nachhaltige Mobilitätslösungen voranzutreiben und Initiativen zur Sensibilisierung für Umweltthemen umzusetzen.

# Rechte und Pflichten der Fahrgäste





## Rechte der Fahrgäste

Am 5. November 2020 haben das Land Südtirol und die Verbraucherzentrale Südtirol die „Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Personenverkehr in Südtirol“ unterzeichnet. Die Fahrgastrechte entsprechen der in dieser Qualitätscharta der Dienstleistungen beschriebenen Grundsätze.



## Pflichten der Fahrgäste

Die Pflichten der Fahrgäste sind auf Landesebene im Beschluss der Landesregierung vom 5. Juli 2016, Nr. 760, festgelegt.

- Der Fahrgast hat Anrecht auf Beförderung, sobald er in ein öffentliches Verkehrsmittel einsteigt und im Besitze eines gültigen Fahrscheines ist.
- Der Fahrgast wartet im Haltestellenbereich und weist mit einem Handzeichen darauf hin, dass er in den heranfahrenden Bus einsteigen möchte.
- Der Fahrgast ist für die Aufbewahrung des Fahrscheines verantwortlich, wobei vor allem Umstände zu vermeiden sind, die die enthaltenen Daten unleserlich machen könnten.
- Persönliche Fahrausweise müssen auf Verlangen des Busfahrers oder des Kontrollpersonals gemeinsam mit einem gültigen Personalausweis vorgewiesen werden. Kinder und Jugendliche, die das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, sind von dieser Bestimmung ausgenommen. Für sie genügt es, den Fahrausweis vorzuweisen.
- Die Fahrgäste sind für von ihnen verursachte Schäden an Fahrzeugen, an Dritten und an Gegenständen verantwortlich.
- Die Sitzplätze sind vorrangig Menschen mit Behinderung, schwangeren Frauen, Senioren und Fahrgästen mit Kleinkindern vorbehalten. Für Menschen mit Behinderung müssen auf den Bussen mindestens drei Sitzplätze in der Nähe der Ausgangstür reserviert und der Zustieg durch die Ausgangstür erlaubt werden.

- Nicht zur Beförderung zugelassen sind Personen, die sich weigern, die Ordnungs- und Sicherheitsvorschriften des Dienstes anzuerkennen; die die Anstandsregeln verletzen; die anderen Fahrgäste stören; die dem Beruf des Verkäufers, Sängers, Musikanten oder Ähnlichem an Bord der Fahrzeuge nachgehen. Sollten die oben genannten Vorschriften nicht beachtet werden und die Umstände eine Fortsetzung der Fahrt für nicht ratsam erscheinen lassen, können der Busfahrer oder das Kontrollpersonal den Eingriff der Ordnungskräfte anfordern.
- Wenn Fahrgäste durch ihr Verhalten Schäden am Fahrzeug verursachen oder die Sicherheit und Regelmäßigkeit des Dienstes beeinträchtigen, hat das Kontroll- bzw. Fahrpersonal das Recht, unangefochten und nach eigenem Ermessen den Fahrschein einzuziehen, wenn es sich um einen persönlichen Fahrausweis handelt, und, im Falle von volljährigen Personen, die Fortsetzung der Fahrt zu verwehren. Das zuständige Amt legt den Zeitraum des Fahrausweisentzuges fest (1–12 Monate). In diesem Zeitraum kann weder um einen neuen Fahrausweis noch um ein Duplikat angesucht werden;
- Die Fahrgäste müssen sich an die Anweisungen des Dienstpersonals halten.



## Verwaltungsrechtliche Sanktionen

Wer sich ordnungsgemäß verhält, hat nichts zu befürchten. Jeder Fahrgast trägt Verantwortung dafür, dass die öffentlichen Verkehrsdienste im Interesse aller gut funktionieren und dass die Fahrten ordnungsgemäß und sicher abgewickelt werden können. Womit bei Nichtbeachtung der Vorschriften zu rechnen ist, ist gesetzlich verankert. Im Landesgesetz 15 / 2015, Art. 50 „Strafen zu Lasten der Fahrgäste der öffentlichen Verkehrsdienste“ sind die spezifischen Bestimmungen zu den Strafen im öffentlichen Nahverkehr in Südtirol festgelegt. Hier eine Übersicht.

**Beschädigung oder Verschmutzung** von öffentlichen Verkehrsmitteln, Räumen, Bahnhöfen oder Haltestellen, Einrichtung oder Zubehör: Eine Verwaltungsstrafe zwischen 100 und 600 Euro wird fällig vorbehaltlich der strafrechtlichen Bestimmungen und des Schadenersatzes.

**Störung oder Unterbrechung des Dienstes:** Beeinträchtigt ein Fahrgast durch sein Verhalten die Sicherheit und ordnungsgemäße Abwicklung des Verkehrsdienstes oder die Unversehrtheit der anderen Fahrgäste, hat das Bordpersonal das Recht, nach eigenem unanfechtbarem Ermessen die Fortsetzung der Fahrt in der vom Gesetz vorgesehen Art zu verwehren oder zu unterbrechen und den Fahrschein einzuziehen, wenn es sich um einen persönlichen Fahrschein handelt.

**Fahrschein nicht vorhanden, ungültig oder nicht entwertet:** Es wird eine Verwaltungsstrafe zwischen 30 Euro und 240 Euro fällig sowie der Fahrpreis für einen Einzelfahrschein. Bei sofortiger Bezahlung oder Bezahlung innerhalb von 5 Tagen ab Zustellung des Bescheids kommt die Mindeststrafe zur Anwendung.

**Missbräuchliche Verwendung eines Fahrscheins,** z. B. gefälschter Fahrschein oder Nutzung des persönlichen Fahrscheins einer anderen Person: Zu zahlen sind der Preis des Einzelfahrscheins sowie eine Verwaltungsstrafe zwischen 60 Euro und 400 Euro, vorbehaltlich der strafrechtlichen Bestimmungen, zudem wird der Fahrschein unmittelbar entzogen. Bei sofortiger Bezahlung oder Bezahlung innerhalb von 5 Tagen ab Zustellung des Bescheids kommt die Mindeststrafe zur Anwendung.



### Sonderregelung für Südtirol Pass abo+, Südtirol Pass 65+ und Südtirol Pass free und Schulpass

**Fahrschein nicht mitgeführt:** Verwaltungsspesen von 10 Euro, sofern der Besitz des Fahrscheins innerhalb von 5 Tagen beim jeweiligen Verkehrsunternehmen nachgewiesen wird, andernfalls wird eine Verwaltungsstrafe von 60 Euro fällig.

**Fahrschein nicht entwertet:** Verwaltungsspesen von 10 Euro, sofern die Strafe gleich an Bord bezahlt wird oder innerhalb von 5 Tagen, andernfalls beträgt die Verwaltungsstrafe 60 Euro.

**Kein Personalausweis mitgeführt** (gilt nur für Jugendliche ab 14 Jahren): Verwaltungsspesen von 10 Euro, sofern die Identität des Abo-Besitzers innerhalb von 5 Tagen nachgewiesen wird, andernfalls fällt eine Verwaltungsstrafe von 60 Euro an.



## Weitere Infos

Erfolgt die Strafzahlung nicht vorschriftsgemäß, so wird das Feststellungsprotokoll an den gesetzlichen Vertreter des jeweiligen Verkehrsunternehmens zur Ausstellung des Bußgeldbescheides weitergeleitet.

Die Höhe der vorgesehenen Geldbußen kann von der Landesregierung jährlich an die geänderten Lebenshaltungskosten laut ASTAT-Index angepasst werden. Weitere Maßnahmen, die in der öffentlichen Mobilität zur Anwendung kommen, beruhen auch auf folgenden Gesetzesgrundlagen:

- **Landesgesetz vom 3. Juli 2006 Nr. 6** zum Schutz der Gesundheit der Nichtraucher;
- Titel II des **Dekrets des Präsidenten der Republik vom 11. Juli 1980, Nr. 753**, in geltender Fassung; bei Nichtbeachtung der Bestimmungen kommt die dort vorgesehene Verwaltungsstrafe, erhöht um 300 Prozent, zur Anwendung sofern im **Artikel 50 des Landesgesetzes 15/2015** nicht eigens geregelt.

# Die Zugangsmethoden zu den garantierten Informationen



## Dienst und Fahrplaninformationen

Informationen zu den in Südtirol sind auf der Webseite **www.suedtirolmobil.info** veröffentlicht. Außerdem sind die Fahrpläne an den Haltestellen ausgehängt sowie in gedruckter Form veröffentlicht und verteilt. Die Südtiroler Transportstrukturen AG (STA) ist für die Veröffentlichung und Verbreitung der Fahrpläne des integrierten Verkehrsverbundes sowie für die Fahrgastinformationen zuständig.

Für die Fahrgäste steht auf Google Play und im App Store die App „suedtirolmobil“ für Informationen zum Nahverkehr in Südtirol zur Verfügung.



## Südtirolmobil Service & Informationszentrum



**Telefonnummer 0471 220 880**

Auskünfte über Fahrpläne des Nahverkehrs in Südtirol sowie Zugverbindungen in Italien, Österreich, Deutschland und der Schweiz.

Auskünfte über Fahrscheine (Fahrkarten und Tarife, Verkaufsstellen und Verkaufsbedingungen).

Der Dienst ist von Montag bis Samstag von 06:00 Uhr bis 20:00 Uhr und an Sonn und Feiertagen von 07:30 Uhr bis 20:00 Uhr erreichbar. Für den Anruf ist lediglich das Verbindungsentgelt zu bezahlen. Die Kosten der Einheit sind vom eigenen Telefonbetreiber abhängig.

Den Fahrgästen stehen die Infopoints in Bozen und Meran zur Verfügung.



#### **Infopoint Mobilität Bozen**

Rittner Straße N.12 / Busbahnhof Bozen  
Tel. 0471 220 880  
Montag/Samstag 07:00 - 19:20 Uhr  
Sonntag 08:00 - 13:40 Uhr

#### **Infopoint südtirolmobil Meran**

Rennweg 151 - 39012 Meran  
Tel. 0473 206 565  
Montag/Freitag 07:00 - 19:00 Uhr  
Samstag 07:00 - 13:00 Uhr



### **Informationen über die Fahrdaten der Fahrgäste**

Die Einhaltung der Bestimmungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 ist gewährleistet. Die Südtiroler Transportstrukturen AG (STA) ist mit den technischen und administrativen Aufgaben zur Verwaltung des Tarifsystems, der Fahrscheine, des Servicenetzes und des Ticketing sowie mit der Sammlung, Verarbeitung und Verwaltung der Daten bezüglich der Durchführung der Dienstleistungen, der beförderten Fahrgäste und der Tarife, gemäß Art. 6 Absatz 2 Landesgesetz Nr. 15/2015 betraut. Informationen über die Verwendung der Daten: [www.suedtirolmobil.info](http://www.suedtirolmobil.info)

# Wie man sich beschwert



## Beschwerden

Im Rahmen ihrer Politik, Koordinierungs und Überwachungsfunktionen hat die Autonome Provinz Bozen ein einziges Zentrum eingerichtet, an das die Beschwerden eingereicht werden. Die Provinz kann auch Dritte mit der koordinierten und vereinheitlichten Verwaltung Verwaltung von Beschwerden im Bereich des öffentlichen Personennahverkehrs beauftragen.

Wenn ein Fahrgast eine Beschwerde einreichen möchte, empfiehlt es sich, diese kurz nach der effektiven oder vorgesehenen Ausführung der bemängelten Dienstleistung einzureichen. Das für die Provinz zuständige Amt wird die Beschwerde an SASA, die sich bemüht, innerhalb von 10 Arbeitstagen zu antworten, weiterleiten.

Der Fahrgast kann wählen, ob er eine Beschwerde online, telefonisch oder auf Papier einreichen möchte unter Berücksichtigung folgender Anweisungen.

### **Elektronische Beschwerde online-webformular**

Eine Beschwerde kann elektronisch über das Online-Formular erfolgen: Web Formular | Mobilität | Autonome Provinz Bozen - Südtirol, oder per E-Mail an die Adresse [contact@altoadigemobilita.info](mailto:contact@altoadigemobilita.info).

### **Telefonische Beschwerde 0471 220 880 - Wählen Sie 1**

Der Telefondienst ist aktiv:

Montag - Samstag: 6.00 - 20.00

Sonn- und Feiertage: 7.30 - 20.00.

Der Anruf unterliegt lediglich der Zahlung der Verbindungsgebühr. Die Kosten der Einheit hängen von Ihrer Telefongesellschaft ab.

### **Schriftliche Beschwerde**

Im Falle einer schriftlichen Beschwerde muss der Nutzer genaue Angaben zu dem beanstandeten Dienst machen: Datum, Uhrzeit, Liniennummer, Abfahrtsort und Fahrtrichtung. Die schriftliche Beschwerde kann direkt bei der Geschäftsstelle in der Buozzistraße abgegeben oder mittels Post an diese Adresse geschickt werden: SASA SpA - AG, Buozzistraße Nr. 8, 39100 Bozen.

# Wie man zur Schlichtung geht



## Schlichtungsverfahren

### **Bei Nichtbeantwortung der Beschwerde oder unbefriedigende Antwort auf die Beschwerde.**

Für Fahrgäste, die nach Übermittlung einer schriftlichen Beschwerde auf [www.suedtirolmobil.info](http://www.suedtirolmobil.info) mit der Antwort nicht zufrieden sind oder keine Antwort erhalten haben, ist ein Schlichtungsverfahren zwischen SASA, der Autonomen Provinz Bozen und der Verbraucherzentrale vorgesehen.

Es kann bei der Verbraucherzentrale beantragt werden und wird als Sitzung der beteiligten Parteien durchgeführt. Dafür muss gemäß dem Beschluss der Landesregierung Nr.1407/2017 ein „Schlichtungsantrag“ gestellt werden [www.consumer.bz.it/de/allgemeineschlichtung](http://www.consumer.bz.it/de/allgemeineschlichtung).

Der Antrag auf Schlichtung muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Antwort auf die Beschwerde eingereicht werden oder innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Beschwerde im Falle einer fehlenden Antwort von SASA.

**Jede während der Schlichtung erzielte Einigung ist außergerichtlich wirksam.**

# Die Modalitäten der Erstattung



## Vollständige oder teilweise Rückzahlung

Da SASA die europäische Verordnung Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Busverkehr anwendet und diese keine Entschädigung bei einer Entfernung von weniger als 250 km vorsieht, **ist keine vollständige oder partielle Erstattung des Fahrpreises bei einer Unterbrechung vorgesehen.**

### Rückerstattung für unbefriedigende Beantwortung von Beschwerden

SASA gewährt keine Rückerstattung bei unbefriedigender Bearbeitung von Beschwerden, die betroffenen Fahrgäste können in solchen Fällen jedoch ein Schlichtungsverfahren beantragen.

# Das Überwachungssystem



## Systembeschreibung

**Beschreibung des Überwachungssystems zur Überprüfung der Angemessenheit und Einhaltung der quantitativen und qualitativen Parameter.**

Der mit der Provinz Bozen unterzeichnete Dienstleistungsvertrag legt die zu überwachenden Qualitätsfaktoren fest.

Zu Überwachungszwecken nutzt die Provinz folgende Mittel:

- automatisierte Dienstüberwachungssysteme;
- nicht automatisierte Dienstüberwachungssysteme: Dokumentenkontrolle, Prüfungen und Inspektionen, Meldungen oder Beschwerden der Fahrgäste oder sonstige Methoden, z. B. Mystery-Client.

Bei Missachtung der quantitativen und qualitativen Parameter sieht die Autonome Provinz Bozen Strafen zu Lasten der SASA vor.

# Instrumente und die Modalitäten zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit



Gemäß den Vorgaben des Dienstleistungsvertrags für den außerstädtischen Personennahverkehr führt die Provinz Bozen jährlich mindestens eine Umfrage zur wahrgenommenen Dienstqualität durch, um die allgemeine Fahrgastzufriedenheit zu erfassen und notwendige Anpassungen des Dienstes und der Mindeststandards an die Bedürfnisse der Fahrgäste vorzunehmen.

Dazu kann der Auftraggeber ein bekanntermaßen erfahrenes und seriöses externes Fachunternehmen beauftragen.

Die Umfrage wird mittels Interviews durchgeführt. Die entsprechenden Ergebnisse werden veröffentlicht (z. B. auf der Website des Unternehmens) und dienen als Grundlage für neue Maßnahmen und Projekte, anhand derer die wahrgenommene Qualität der Dienstleistungen erhöht werden soll.

Gemäß der Normen UNI 11098 und UNI EN 13816 erhebt SASA jährlich die Fahrgastzufriedenheit. Ziel der Umfrage ist es, die Effizienz der von SASA angebotenen Dienstleistungen zu erfassen und Feedback (z. B. Kommentare, Vorschläge) einzuholen, um den Service zu verbessern.

# Verletzungen von Fahrgästen



## Die Meldung

Bei Unfällen, Stürzen, Zwischenfällen oder anderen Ereignissen an Bord der Fahrzeuge müssen die Fahrgäste dem Fahrer unverzüglich den erlittenen Schaden melden. Passagiere - Benutzer werden gebeten, sich so schnell wie möglich bei SASA zu melden, per E-Mail an **sinistri@sasabz.it** oder per Brief an die Sasa SpA Via Buozzi 8 - 39100 BZ.

Die Meldung muss das Datum und eine detaillierte Beschreibung des Vorfalls, die etwaige Seriennummer des Fahrzeugs (oder das genaue amtliche Kennzeichen), den Namen und die Adresse etwaiger Zeugen und ein etwaiges ärztliches Attest enthalten. Der Fahrgast ist zudem auch verpflichtet, die Fahrkarte für die durchgeführte Fahrt zu verwahren und vorzuweisen.

SASA meldet den Schadensfall der Versicherung, die innerhalb der Fristen, die normalerweise für die Abwicklung des Vorgangs erforderlich sind, den etwaigen Schaden ersetzt. Bei Schäden nach dem Aussteigen an der Haltestelle ist SASA in jedem Fall von Verpflichtungen und Haftungen befreit.



## Wie man Fundsachen abholt

Wir laden die Fahrgäste ein, jegliche Fundgegenstände im Bus dem Fahrpersonal abzugeben. Dies erleichtert die Rückgabe.

### **Sind bereits 24 Stunden vergangen?**

Fahrgäste können sich telefonisch bei SASA nach ihrem verlorenen Gegenstand erkundigen. Eine genaue Beschreibung desselben ist dafür notwendig.

Tel. 0471 519 519

Montag - Freitag 8.30 - 13.00 Uhr

### **Abholung Bozen**

Gegenstände, die auf den städtischen und außerstädtischen Linien in Bozen gefunden wurden:

SASA Verwaltungssitz, Bruno-Buozzi-Str. 8, Bozen

Montag–Freitag 08:30–13:00 Uhr

### **Abholung Meran**

Gegenstände, Südtirol Pässe u. Ä., die auf den städtischen und außerstädtischen Linien in Meran gefunden wurden:

Südtirolmobil Infopoint, Rennweg 151, Meran

Montag–Freitag 07:00–19:00 Uhr

Samstag 07:00–13:00 Uhr

### **Abholung Südtirol Pass / Abonnements**

Südtirol Pässe und Abonnements, die in den Bussen von SASA gefunden werden: Infopoint Mobilität, Rittner Straße/ Busbahnhof Bozen

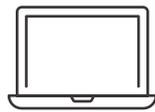
Montag–Samstag 07:00–19:20 Uhr

Sonntag 08:00–13:50 Uhr

### **Sind bereits 6 Tage vergangen?**

Das Objekt wurde bereits dem Fundbüro der Stadt Bozen oder Meran anvertraut. Fahrgäste können den verlorenen Gegenstand online unter [www.fundinfo.it](http://www.fundinfo.it) suchen.

# Veröffentlichung



## Wo die Charta zu finden ist

Die vorliegende Qualitätscharta der Dienstleistungen für den städtischen öffentlichen Personennahverkehr wurde gemäß den Vorgaben des Monitoring Mobilität der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol erstellt. Die Qualitätscharta der Dienstleistungen ist auf der Website des Verkehrsbetriebes veröffentlicht **[www.sasabz.it/index.php/de/ dienstleistungscharta](http://www.sasabz.it/index.php/de/dienstleistungscharta)**.

Die Qualitätscharta der Dienstleistungen für den außerstädtischen öffentlichen Personennahverkehr wird jährlich aktualisiert.

Qualitätscharta der  
**ausserstädtischen Dienste**

**KONTAKTDATEN FÜR DIE QUALITÄTSCHARTA**

**Rechts und Verwaltungssitz SASA AG**

Bruno-Buozzi-Straße 8 39100 Bozen

Tel. 0471 519 519

[sasabz@sasabz.it](mailto:sasabz@sasabz.it)

[info@pec.sasabz.it](mailto:info@pec.sasabz.it)

**Verbraucherzentrale Südtirol**

Zwölfmalgreiner Straße 2, 39100 Bozen

Tel. 0471 975 597

Fax 0471 979 914

[info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it)

