

The logo for Sasa, featuring the word "sasa" in a white, lowercase, sans-serif font, followed by a white icon of a train engine with motion lines to its right. The background of the entire page is a photograph of two people in light blue polo shirts, with a woman in the foreground and a man in the background, both looking towards the camera.

sasa

Qualitätscharta 2026

# Qualitätscharta für öffentliche außerstädtische Nahverkehrsdienste

# Einleitung

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

Die Charta ist ein nützliches Instrument für die Nutzer, denn:

- sie **beschreibt die angebotenen Dienstleistungen auf transparente Weise** und liefert knappe, aber umfassende Informationen;
- sie legt die **"Qualitätsstandards"** des Dienstes fest, auf den die Nutzer 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**: die Fahrgäste können sich über die Nichteinhaltung des Niveaus und der Qualität der erbrachten Dienstleistungen beschweren, und Beschwerden einreichen und gegebenenfalls eine außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten 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 der SASA AG in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol gemäß folgenden Bestimmungen erstellt:

**Landesgesetz Nr. 15 vom 23.11.2015** i.g.f. "Öffentliche Mobilität".

---

**EU-Verordnung 181/2011** betreffend die "Fahrgastrechte im Busverkehr".

---

**Beschluss der Landesregierung Nr. 356 vom 27.05.2025** "Tarifsystem und Bedingungen für die Benutzung der öffentlichen Personenverkehrsdienste in Südtirol."

---

**Dekret des Landeshauptmanns Nr. 33 vom 14.12.2016**, "Durchführungsverordnung zur öffentlichen Mobilität", mit Bestimmungen zum öffentlichen Personenverkehr, insbesondere den Mindestinhalten der Charta der Dienstleistungsqualität, 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 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".

**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“.

---

**Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2003** über den “Schutz der Gesundheit von Nichtrauchern”. Dekret des Präsidenten der Republik Nr. 753 vom 11. Juli 1980 in seiner geänderten Fassung.

# 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 Bürgerinnen und Bürgern, die den Nahverkehrsdienst nutzen, gleiche Zugangs- und Behandlungsbedingungen garantiert werden, wobei Hindernisse für Menschen mit Behinderungen weiterhin auch durch Sonderdienste beseitigt werden.



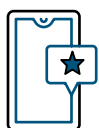
**Unparteilichkeit**, die als ein Verhaltensprinzip derjenigen zu verstehen ist, die den Dienst sowohl im öffentlichen als auch im privaten Bereich verwalten, das sich am Nichtvorhandensein von Diskriminierung und Günstlingswirtschaft jeder Art und Weise orientiert, was sich auch auf die Verpflichtungen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



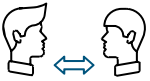
**Ökologische Nachhaltigkeit** des Personennahverkehrs auf dem Gebiet Südtirols gemäß den Prinzipien der UN-Agenda 2030 zur nachhaltigen Entwicklung, die durch den Einsatz von Mobilitätstechnologien mit Elektro und Wasserstoffantrieb, die überwiegende Verwendung umweltfreundlicher Antriebsformen und 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 Fahrerinnen und Fahrern, 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.



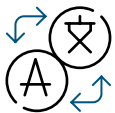
**Mitarbeit** der Verbraucherzentrale Südtirol bei der periodischen, auf jeden Fall aber mindestens einmal jährlich durchzuführenden Überprüfung des Zufriedenheitsgrads der Fahrgäste mit den angebotenen Dienstleistungen, auch durch Umfragen, Interviews, Berichte, nach wissenschaftlichen Methoden, die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

---



**Beschwerderecht** des einzelnen Fahrgasts bei Funktionsstörungen oder kritischen Fragen, mit der Verpflichtung des Betreibers, spätestens innerhalb 15 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.

---



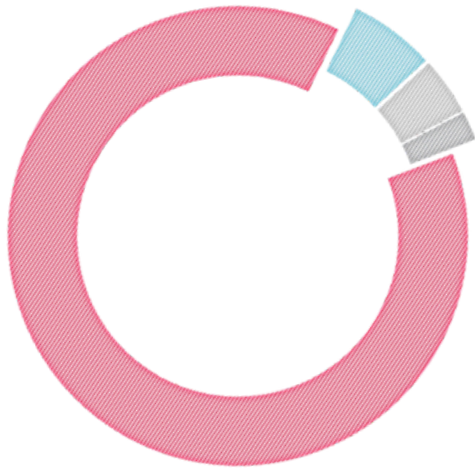
**Rechtszugang:** Den Fahrgästen ist ein vereinfachter Rechtszugang über eine Schlichtungsstelle unter Einbeziehung des Landes Südtirol, des Verkehrsunternehmens und der Verbraucherzentrale Südtirol gewährleistet.

sasa 



Wir sind sasa

# Gesellschafter



**88,1%**

Autonome Provinz Bozen - Südtirol

**6,3%**

Gemeinde Bozen

**4%**

Gemeinde Meran

**1,6%**

Gemeinde Leifers

# Team

**603**



**Mitarbeitende**

**408** Fahrdienst

**101** Verwaltung

**67** Instandhaltung

**27** sasa academy

**40**



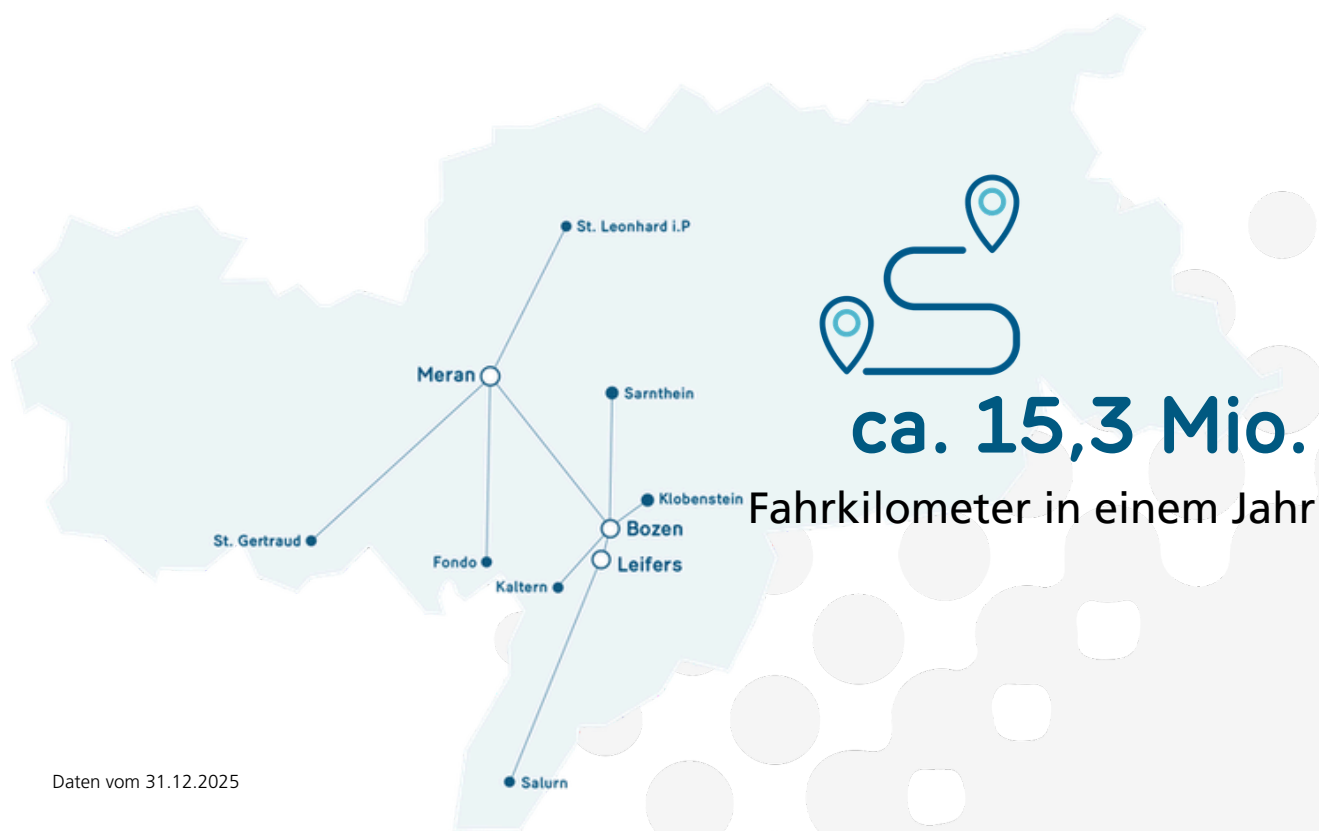
**Nationalitäten**

# Unsere Flotte



Als Technologiepartner der Autonomen Provinz Bozen entwickelt und nutzt SASA innovative Technologien mit dem Ziel, eine perfekte Synergie zwischen öffentlichem Verkehr und Nachhaltigkeit in ökologischer und sozialer Hinsicht zu schaffen. Darüber hinaus will SASA bis 2030 einen großen Teil seines Fahrzeugparks erneuern, indem konventionelle Fahrzeuge durch emissionsfreie Fahrzeuge ersetzt werden. Die Flotte besteht aus **ca. 366 Bussen, darunter 40 Zero-Emission-Busse.\***

# Unser Einzugsgebiet



Daten vom 31.12.2025



## Qualität, Sicherheit und Umwelt

### **UNI EN ISO9001:2015 (cert. C809058)**

Wir erbringen effiziente Dienstleistungen, die die Anforderungen der Fahrgäste erfüllen.

---

### **UNI EN ISO9001:2015 (cert. C809058) und UNI EN 13816:2002 (cert. C809056)**

Wir informieren die Fahrgäste zeitnah und präzise.

---

**UNI EN 13816:2002 (cert. C809056)**

Definition, Erreichung und Messung von Servicequalität im öffentlichen Personenverkehr.

---

**UNI EN ISO 9001:2015 (cert. C809058) und  
UNI EN 13816:2002 (cert. C809056)**

Erhöhung der Fahrgastzufriedenheit durch kontinuierliche Verbesserungsprozesse.

---

**UNI ISO 45001:2018 (cert. C713711) und  
UNI EN ISO 9001:2015 (cert. C809058)**

Qualifiziertes Personal mit Eignung für die vorgesehenen Aufgaben ausbilden; Risiken reduzieren, Unfälle und Berufskrankheiten verhindern.

---

**UNI EN ISO 14001:2015 (cert. C713712)**

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

# Ethik- und Verhaltenskodex

SASA verfügt über einen **eigenen Ethikkodex**, in dem die Werte festgelegt sind, die das Unternehmen bei der Ausübung seiner Tätigkeit auf allen Ebenen anerkennt, akzeptiert und teilt.

## Die Werte, mit denen wir uns identifizieren

**Identifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Unternehmen** über ein verantwortungsvolles und konstruktives Verhalten.

**Kundendienst und Kundenzufriedenheit** spielen eine zentrale Rolle.

**Gleichheit und Respekt** für alle, unabhängig von ihrer Herkunft, Religion, Alter, sexueller Orientierung oder Einschränkungen.

**Zusammenarbeit** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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:

<https://sasabz.portaletrasparenza.net/de/transparente-gesellschaft/allgemeine-bestimmungen/allgemeine-akten.html>



# Der außerstädtische Dienst

# Der Dienstleistungsvertrag

Am 14. September 2021 unterzeichnete die SASA mit der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol den Dienstleistungsvertrag für den öffentlichen Linienverkehr im außerstädtischen Netz der Autonomen Provinz Bozen für den Zeitraum 14. November 2021 - 13. November 2031.

SASA ist das erste Unternehmen in Südtirol mit einem Dienstleistungsvertrag für den öffentlichen Busverkehr.

Die Modalitäten für die Durchführung der Verkehrsaktivitäten sind im Landesgesetz Nr. 15 vom 23.11.2015 i.g.F. "Öffentliche Mobilität" festgelegt, das den öffentlichen Personenverkehr von Landesinteresse regelt.

Um die Zufriedenheit der Nutzer zu maximieren, enthält der Dienstleistungsvertrag spezifische Zielvorgaben für Effizienz, Produktivität, Qualität und Quantität der Dienstleistungen, die durch jährlich aktualisierte Leistungsindikatoren ausgedrückt werden: Die Einhaltung der Standards wird von der Provinz durch ein Überwachungssystem überprüft.

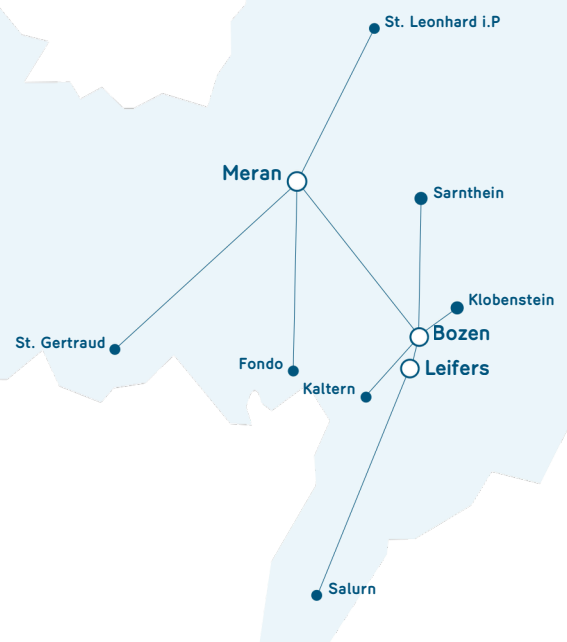
SASA ist verpflichtet, den Dienst gemäß dem jährlichen Betriebsplan durchzuführen und die geltenden Vorschriften über die Sicherheit von Verkehrsdiensten anzuwenden.

# Der außerstädtische Dienst

Die von der SASA betriebenen außerstädtischen Linien decken ein Gebiet ab, das von den Bergregionen bis ins Südtiroler Unterland reicht. Insgesamt sind 30 Linien und 8 Nightliner unterwegs.

## Außerstädtische Linien "Ökologisches Los"

- 120 Bus Salurn - Neumarkt - Auer - Bozen
- 131 Überetsch Express: Kaltern - Eppan - Bozen
- 132 Kaltern - Eppan - Bozen
- 133 Unterland - Überetsch - Bozen (Schülerfahrten)
- 136 Abendlinie Überetsch: Tramin - Kaltern - Eppan - Bozen
- 137 Kaltern - Eppan - Bozen I.z
- 150 Asten - Sarnthein - Bozen
- 152 Durnholz - Reinswald - Sarnthein
- 156 Jenesien - Bozen
- 157 Mölten - Jenesien - Afiging
- 165 Bus Ritten - Bozen
- 166 Bergbahn Rittner Horn - Klobenstein
- 167 Wangen - Oberinn - Klobenstein
- 204 Hafling - Vöran - Mölten - Terlan - Bozen
- 231 Verdines - Schenna - Meran
- 232 Schenna - Trauttmandorff / Bergbahnen Meran 2000
- 233 St. Georgen - Schenna - Seilbahn Taser
- 235 Vellau - Algund - Meran
- 236 Meran - Thurnstein



**237** Meran - Algund - Oberplars / Moarhöfe

**239** Jaufenpass - Walten - St. Leonhard

**240** Passeier - Meran

**241** Rabenstein - Stuls - Moos

**242** Timmelsjoch (Sommer, 2 Wochen)

**243** Weißbrunnsee - St. Gertraud

**244** Deutschnonsberg - Ulten

**245** Ulten - Lana - Meran

**246** Fondo - Gampenpass - Lana - Meran

**251S** Naturns - Meran

## Außerstädtische Linien - Nightliner

**N136** Überetsch: Tramin - Kaltern - Eppan - Bozen

**N150** Bozen - Sarnthein

**N165** Ritten - Bozen

**N201** Meran - Lana - Bozen

**N240** Passeier - Meran

**N245** Ultental - Lana - Meran

**N251** Meran - Schlanders

**N301** Bozen - Brixen

## Nightliner-Sicherheitsdienste



Auf allen Nightliner-Linien ist während der **gesamten Fahrt Sicherheitspersonal an Bord.**



## Schülerfahrten

Alle Fahrten, die an Schultagen zusätzlich zu den herkömmlichen Fahrten stattfinden, werden im Fahrplan mit dem Buchstaben "S" gekennzeichnet. Der Zugang ist für alle Nutzer bis zur maximalen Kapazität des Fahrzeugs gewährleistet. Die Fahrpläne sind nur online über die Fahrplanabfrage auf der Website und in den separat aufgeführten Tabellen verfügbar. Bitte beachten Sie, dass diese Busse nicht in gedruckten Fahrplänen oder in den an den Haltestellen ausgehängten Fahrplänen angeführt sind.

**Allen Fahrgästen ist der Zugang zu Schülerfahrten gewährt.**



Aktuelle Infos:

<https://www.suedtirolmobil.info/meine-fahrt>

# Zugänglichkeit an Bord



SASA verfolgt das Ziel, die Zugänglichkeit aller Menschen zu den öffentlichen Verkehrsmitteln zu verbessern und die Mobilität von Menschen mit eingeschränkter Mobilität durch die Überwindung architektonischer Barrieren zu erleichtern: die Zugänglichkeit ist in allen Bussen dank des Niederflerbodens und der Rampe gewährleistet, was das Ein- und Aussteigen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität erleichtert.

Besondere Aufmerksamkeit wird den Fahrgästen mit eingeschränkter Mobilität zuteil, dank:

- Sitzposition in Gegenfahrtrichtung;
- Rollstuhlplatz, der in der Nähe der mittleren Tür (zweite Tür) des Fahrzeugs eingerichtet wurde und über dieselbe Tür zugänglich ist;
- Zugang durch die Vordertür bei Kleinbussen;
- die gepolsterte Rückenlehne und der Klappsitz, der genutzt werden kann;
- zwei Klappsitzen, die in einigen Bussen eingebaut sind, und die genutzt werden können in Abwesenheit eines Rollstuhls.



## Mobilität für alle

Südtirol setzt sich dafür ein, die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel für Personen mit eingeschränkter Mobilität und Personen, die mit Kinderwagen oder Gepäck reisen, zu erleichtern.

Rollstuhlfahrer und Kinder im Kinderwagen können in den meisten Bussen den für sie reservierten Sitzplatz einnehmen. Entsprechende **Hinweise sind an der Außenseite der Busse angebracht**. In den Bussen müssen sowohl Rollstühle als auch Kinderwagen auf den für sie **reservierten Platz gestellt und während der Fahrt gesichert werden**.

Ist der Sitzplatz bereits besetzt, dürfen aus Sicherheitsgründen keine weiteren Personen im Rollstuhl oder mit Kinderwagen einsteigen; ein ungehindertes Ein- und Aussteigen muss für alle Fahrgäste gewährleistet sein.

Die Bedingungen für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs wurden durch den Beschluss der Landesregierung Nr. 356 vom 27.05.2025 festgelegt.



SASA achtet auch auf **Umweltfragen** und ist stets bemüht, die Auswirkungen auf die Umwelt bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen und bei ihren täglichen Aktivitäten zu minimieren. SASA setzt Strategien um, die darauf abzielen, nachhaltige Mobilitätsziele zu erreichen. Bis 2030 wird ein Teil der Flotte auf nachhaltige Antriebe umgestellt.



SASA verpflichtet sich, die **Fahrzeuge in einem angemessenen hygienischen Zustand zu halten**, indem systematische Reinigungsprogramme angewandt werden, die von einem externen Unternehmen durchgeführt werden. Die Busse werden täglich und in regelmäßigen Abständen gründlich gereinigt.

# Qualitätsfaktoren und -standards

Der städtische Dienstleistungsvertrag für den Betrieb des öffentlichen Personennahverkehrs, der zwischen der Autonomen Provinz Bozen und dem Verkehrsunternehmen abgeschlossen wurde, sieht vor, dass die Nichteinhaltung bestimmter Qualitätsstandards durch das Unternehmen zur Zahlung von vertraglichen Strafzahlungen führt. Die Qualitätsstandards werden mindestens alle zwei Jahre aktualisiert.

**Im Jahr 2025 hat die Autonome Provinz Bozen 140 Kontrollmaßnahmen an insgesamt 96 Bussen durchgeführt. Dabei wurden 36 verschiedene städtische Linien in Bozen und Meran überprüft.**

Die Provinz behält sich die Möglichkeit vor, die Einnahmen aus der Anwendung der Strafzahlungen zur Festlegung bestimmter Bonusleistungen für ausgewählte Nutzerkategorien zu verwenden.

	QUALITÄTSFAKTOR	STANDARD GEMÄSS DIENSTLEISTUNGS VERTRAG	PERFORMANCE 2025	ZIELE 2026
<b>REGELMÄSSIGKEIT DES DIENSTES</b>	Bereitstellung eines Mindestprozentsatzes an Planfahrten pro Linie.	97%	<b>Standard eingehalten.</b> Anmerkung: Störungen, die nicht dem Auftragnehmer anzulasten sind, werden nicht in die Berechnung der Qualität der Dienste einbezogen.	Einhaltung des im Dienstleistungsvertrag festgelegten Standards.
<b>REINIGUNG UND ERSCHEINUNGSBILD DER FAHRZEUGE</b>	Erscheinungsbild der Fahrzeuge, Reinigung und Sauberkeitsbedingungen innerhalb und außerhalb der Fahrzeuge.	Einhaltung der Anforderungen an das Erscheinungsbild im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge (Schriften, Graffiti, Beschädigungen, usw.), sowie die Funktionstüchtigkeit der Haltewunschtafeln und der Haltestangen und vorrichtungen)	Im Jahr 2025 stellte die Provinz einige Abweichungen von dem erwarteten Qualitätsindikator fest. SASA intervenierte umgehend, um die Situation zu bereinigen.	Bessere Performance in Bezug auf den Dienstleistungsvertrag.
<b>FAHRGASTINFORMATION: ALLGEMEINE FAHRGASTINFORMATIONEN, INFORMATIONEN AN DEN HALTESTELLEN, DIGITALE INFORMATIONEN</b>	Informationen an den Haltestellen.	An allen Haltestellen muss der aktuelle Fahrplan zu den Durchfahrtszeiten der betreffenden Linien leicht zugänglich ausgehängt werden, welcher auf leicht und wetterbeständigen Träger erstellt wurde.	Die Anzeige der Durchfahrtszeiten an den Haltestellen, die planmäßigen Änderungen der Fahrten, die die Haltestellen betreffen, die verständlichen Hinweise auf außerplanmäßige Änderungen der Fahrten, die die Haltestellen betreffen, und die Entfernung der Fahrgastinformationen wurden von SASA ständig überwacht.	Einhaltung des im Dienstleistungsvertrag festgelegten Standards
	Geplante Fahrplanänderungen: Aushang der Informationen an den Haltestellen.	Mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Änderung.		
	Ungeplante Fahrplanänderungen: Aushang der Informationen an den Haltestellen.	Innerhalb 24 Stunden nach Auftreten des Ereignisses.		
	Ungeplante Fahrplanänderungen: Entfernung der Informationen an den Haltestellen.	Innerhalb 24 Stunden ab Fälligkeit der Gültigkeit der Informationen.		

<b>BORD- INFORMATIONEN</b>	Außenzielanzeiger vorne und seitlich.	Die Außenzielanzeiger sind eingeschaltet, funktionstüchtig und übertragen die korrekte Information.	Im Jahr 2025 stellte die Provinz einige Abweichungen von dem erwarteten Qualitätsindikator fest. SASA griff umgehend ein, um die Situation zu bereinigen.	Bessere Performance in Bezug auf den Dienstleistungsvertrag
	Sprachansage an Bord der Fahrzeuge – Informationen über den geplanten Liniendienst.	Das akustische Ansagesystem ist eingeschaltet, und kündigt die korrekte Dienstinformationen an.		
	Anzeige von Fahrgastinformationen an Bord der Busse (sofern im Fahrzeug vorhanden).	Die Innenbildschirme und Infotainmentbildschirme sind eingeschaltet, und übertragen im Inneren des Fahrzeuges gut lesbar die Fahrgastinformationen.		
<b>ZUGÄNGLICHKEIT ZUM DIENST – AUTOBUSSE, VERKAUFSSTELLEN UND FAHRKOMFORT</b>	Öffnungszeiten der Verkaufsstellen.	Respekt für Zeitpläne	Die Öffnungszeiten für die Öffentlichkeit entsprechen der Norm. Der SASA Infopoint in Meran ist von Montag bis Freitag (7.00 - 19.00 Uhr) und am Samstag (7.00 - 13.00 Uhr).	Einhaltung des im Dienstleistungsvertrag festgelegten Standards.
	Beheizung der Fahrzeuge; Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen.	Kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt.	Es wurden keine Verstöße festgestellt.	Einhaltung des im Dienstleistungsvertrag festgelegten Standards.
	Klimatisierung der Fahrzeuge; Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen.	Kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt.		
	Hilfsmittel für Menschen mit Behinderung.	Die Hilfsmittel zur Gewährleistung der Zugänglichkeit und der Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität sind funktionstüchtig		
<b>VERHALTENS- ASPEKTE DER MITARBEITER MIT KUNDENKONTAKT</b>	Fahrer.	Die Fahrer müssen, wenn immer möglich, eine vorschriftmäßige und regelmäßige Fahrweise gewährleisten.	Die im Jahr 2025 von der Provinz festgestellten Unstimmigkeiten betrafen das Nichttragen von Ausweisen durch das Personal. Die Feststellungen wurden aufgegriffen und bearbeitet.	Bessere Performance in Bezug auf den Dienstleistungsvertrag.
	Mitarbeiter mit Kundenkontakt.	Kundenorientierung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Zweisprachigkeit.		
	Erkennbarkeit der Mitarbeiter mit Kundenkontakt.	Die Mitarbeiter im Kontakt mit dem Kunden tragen die Dienstkleidung und das entsprechende Erkennungszeichen.		
	Beschwerdemanagement.	Die Beschwerde und Hinweise werden innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Zuweisung beantwortet, unter Berücksichtigung der Vorgaben des Auftraggebers.	Die Reaktionszeiten der Antworten an die Benutzer wurden beibehalten.	Einhaltung des im Dienstleistungsvertrag festgelegten Standards.

# Fahrkartenverkauf & Tarife



# Tarifsystem & Infos



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

**SASA ist Teil dieses Systems, verwaltet aber nicht das Fahrschein- und Ticketsevice des öffentlichen Nahverkehrs.**



Aktuelle Infos:

**<https://www.suedtirolmobil.info/de/ticket>**



**Fahrpläne und Tarife** sind bei der Verkehrsmeldezentrale Südtirol zu erfragen **0471 220 880 (Durchwahl 1)**.

Der Dienst ist von Montag bis Samstag von 6.00 bis 20.00 Uhr in Betrieb. Der Anruf ist kostenpflichtig. Die Höhe der Gebühr ist abhängig vom Festnetz- oder Mobilfunkvertrag.



**südtirolmobil Infopoints**

in Bozen, Meran und Leifers geben Auskunft zum Tarifsystem.

# Verkaufsstellen



Verkaufsstellen von südtirolmobil gibt es in größeren Städten, an einigen Bahnhöfen sowie in Tabaktrafiken und öffentlichen Einrichtungen. Die aktuelle Liste der Verkaufsstellen mit den angebotenen Dienstleistungen und Öffnungszeiten ist abrufbar unter:



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



## Fahrscheinautomaten

An den Automaten von südtirolmobil können die meisten Fahrkarten erworben werden, außerdem kann der SüdtirolPass aufgeladen und überprüft werden:



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



## Tap&Go

Dank Tap&Go-System genügt es, eine Zahlungskarte an das Verkaufsgeschäft oder den Entwerfer in den öffentlichen Verkehrsmitteln des Stadtverkehrs zu halten, um den Beginn der Fahrt zu aktivieren.

Am Ziel angekommen, wird die Fahrt mit einem zweiten Tap beendet und die kontaktlose Zahlung ist einfach und schnell abgeschlossen.

Die zurückgelegte Strecke wird dabei automatisch erfasst: das System aus erstem und zweitem Tap berechnet den für die tatsächlich gefahrene Strecke gültigen Tarif.

Bei einer Kontrolle durch das zuständige Personal reicht es aus, die für Tap&Go verwendete Zahlungskarte vorzuzeigen. Die Kontrollsysteme überprüfen die korrekte Nutzung des Services.



<https://www.suedtirolmobil.info/de/tapandgo>



## Nightliner

Die Nutzungsbedingungen des lokalen öffentlichen Personenverkehrsdienste wurden durch den Beschluss des Landesrats „Tarifsystem und Nutzungsbedingungen für öffentliche Personenverkehrsdienstleistungen in Südtirol“ Nr. 356 vom 27.05.2025 festgelegt.

An Bord der Nightliner können Einzel- oder Nacht-Fahrscheine direkt beim Fahrer gekauft werden.



<https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/mobile-ticketing/fahrscheine-online-kaufen-und-entwerten/nightliner-fahrscheine>

# Probleme mit Fahrscheinen



## Was tun bei defekten oder beschädigten Fahrscheinen?

Anrecht auf Beförderung in öffentlichen Verkehrsmitteln besteht grundsätzlich nur mit gültigem Fahrschein und nach erfolgter Entwertung.



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

# Erstattungen und Gutschriften



## Antrag auf Rückerstattung

Nicht immer läuft alles ganz nach Plan, jede Technik hat auch ihre Tücken. Falls Fahrschein oder Entwerter nicht funktionieren: der südtirolmobil-Kundenservice ist die Anlaufstelle.

Infos und Details



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

## Kostenlose Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel

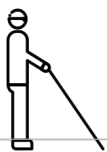
Mit Beschluss Nr. 356 der Landesregierung vom 27.05.2025 werden folgende Bedingungen für die kostenlose Nutzung der Dienstleistungen festgelegt. Die kostenlose Nutzung aller öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol und der Regionalzüge nach Trient ist für die **folgenden Personen vorgesehen**:



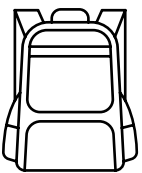
**Kinder unter 6 Jahren** und Kinder mit Wohnsitz in Südtirol, auch wenn sie älter als 6 Jahre sind, aber noch nicht zur Schule gehen, fahren kostenlos und benötigen keinen Fahrschein. Sie dürfen die öffentlichen Verkehrsmittel jedoch nur in Begleitung einer Person über 18 Jahren benutzen.



In Südtirol lebende Personen mit einer zivilen Invalidität von **74% oder mehr**, die gehörlos sind, die eine andere zivile Invaliditätskategorie haben, die laut Beschluss des Landesrates einer zivilen Invalidität von 100% gleichgestellt ist, oder die aufgrund einer dauerhaften körperlichen Invalidität keine Fahrkarte entwerfen können, können die öffentlichen Verkehrsmittel kostenlos benutzen. Der **südtiromobil 365 Free Pass** kann mit dem ausgefüllten **Formular** und einer Kopie des Personalausweises unter **altoadigepass@altoadigemobilita.info** angefordert oder **bei einer Verkaufsstelle von Südtirol Mobil abgegeben werden** und wird kostenlos ausgestellt. Das Duplikat ist für 20 Euro erhältlich.



**Blinde und sehbehinderte** Menschen können die öffentlichen Verkehrsmittel bei Vorweisen des entsprechenden Ausweises grundsätzlich kostenlos und ohne Fahrschein nutzen.



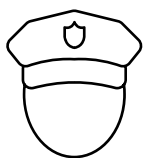
**Schülerinnen und Schüler der Pflichtschulen**, die an **kulturellen Austauschprogrammen oder humanitären Initiativen mit Schulen oder anderen Institutionen** in Südtirol teilnehmen, können die öffentlichen Verkehrsmittel während ihres Aufenthalts kostenlos nutzen. Das Landesamt für Personenverkehr stellt eine entsprechende Ermächtigung 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 Dienstes kostenlos nutzen.



Jugendliche, die in Südtirol **das freiwillige soziale Jahr** oder den **Europäischen Freiwilligendienst absolvieren**, können die öffentlichen Verkehrsmittel während des Freiwilligendienstes kostenlos nutzen.



**Ordnungskräfte** können die öffentlichen Verkehrsmittel in Ausübung ihres Dienstes, auch in Zivilkleidung, kostenlos nutzen, sofern sie sich zu Beginn der Fahrt beim Bordpersonal als solche ausgewiesen haben.

**Ordnungskräfte und Angehörige der Streitkräfte:**

südtirolmobil-Verkehrsmittel, für die das Land Südtirol die Tarifhoheit hat, können ohne Fahrschein genutzt werden. Dazu gehören die Regionalzüge „R“ vom Brenner bis Trient und von Mals bis Innichen/Vierschach, Stadt-, Regional- und Citybusse, die Rittner Seilbahn, die Rittner Schmalspurbahn und die Standseilbahn Mendel. Ausgeschlossen sind die Regional-Expresszüge „RV“, die Fernverkehrszüge (EC, IC, Italo, Freccie, usw.) sowie die in das südtirolmobil-Tarifsystem integrierten Seilbahnen nach Meransen, Mölten, Vöran und Kohlern.



**Angehörige der Streitkräfte** können, in Ausübung ihres Dienstes und in Uniform, die öffentlichen Verkehrsmittel kostenlos nutzen.

Diese Bestimmungen für die kostenlose Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel **gelten nicht für Nightliner.**

Informationen:

<https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/weitere-tickets/kostenlose-nutzung>

# Bedingungen für die Nutzung der Dienste

Der Beschluss der Landesregierung Nr. 356 – Sitzung vom 27.05.2025 – sieht die folgenden Nutzungsbedingungen der Dienstleistungen vor.

## Beförderung von Personen im Rollstuhl und Kindern im Kinderwagen



Die Beförderung von Personen im Rollstuhl und von Kleinkindern im Kinderwagen ist in den Verkehrsmitteln des integrierten Tarifsystems "südtirolmobil" zulässig; eigene Schilder weisen auf die dafür zur Verfügung stehenden Plätze hin. In den Bussen müssen sowohl Rollstühle als auch Kinderwagen auf dem **für sie reservierten Sitzplatz stehen** und während der Fahrt angeschnallt bleiben.

Ist der Sitzplatz bereits besetzt, dürfen aus Sicherheitsgründen keine weiteren Personen im Rollstuhl oder mit Kinderwagen in den Bus einsteigen; ein ungehindertes Ein- und Aussteigen muss für alle Fahrgäste gewährleistet sein. Kinder im Kinderwagen dürfen nur unter Aufsicht befördert werden.

Der Transport von Personen im Rollstuhl hat Vorrang.



Informationen über Preise und Bedingungen unter

<https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/ticketing-system-und-fahrschein-entwertung/rollstuhl-und-kinderwagen>

## Transport von Gepäck und Gegenständen



Die Fahrgäste können an Bord der Fahrzeuge Gepäck und Gegenstände in einer **Anzahl und Größe mitnehmen, die die Sicherheit der Beförderung und die Nutzung des Dienstes** durch andere Fahrgäste nicht gefährdet und die mit dem verfügbaren Platz vereinbar ist. Das Gepäck und die Gegenstände werden unter der Obhut und Aufsicht des Fahrgastes befördert, der unter Berücksichtigung der Art der Fahrt und der Anzahl der Fahrgäste alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen zu treffen hat. Es ist **verboten, Sitze zu besetzen oder Zugangstüren mit zu befördernden Gegenständen zu versperren**.



Informationen über Preise und Bedingungen unter <https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/ticketing-system-und-fahrschein-entwertung/gepaeck-und-gegenstaende>



### Tiermitnahme

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

Hunde werden an der Leine befördert, und dürfen keine Sitzplätze besetzen.

Hunde werden mit Maulkorb befördert mit Ausnahme der Blindenhunde, die ohne Maulkorb befördert werden.

Kleine, Haustiere, die in einer für Tiertransport geeigneten Tasche/Box getragen werden, gelten als Gepäckstück und werden kostenlos befördert.

Der Fahrgast muss sämtliche Vorsichtsmaßnahmen treffen und das notwendige Zubehör mitführen, um Schäden oder die Störung der anderen Fahrgäste zu vermeiden.

Mit Ausnahme kleiner Hunde werden sie nur mit Maulkorb befördert.

Blindenhunde dürfen ohne Maulkorb befördert werden.



Informationen und Bedingungen unter

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

### Transport mit dem Fahrrad



Die Beförderung von Fahrrädern im städtischen Linienverkehr ist nur für Kinderfahrräder zulässig. Die Beförderung von Fahrrädern ist auf den im Verkehrsmittel verfügbaren Platz beschränkt und erfolgt unter der **Voraussetzung**, dass die **Sicherheit der Beförderung** und die **Nutzung des Dienstes** durch andere Benutzer nicht beeinträchtigt werden.

Die Beförderung von geschlossenen **Klappfahrrädern, Einrädern** und **Kinderfahrrädern** mit Rädern mit einem Durchmesser von weniger als 20 Zoll ist kostenlos.

Im Falle von Überfüllung hat das Bordpersonal das Recht, den Zugang mit dem **Fahrrad zu verweigern**.



Informationen und Bedingungen unter

<https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/ticketing-system-und-fahrschein-entwertung/fahrradmitnahme>

### Roller und Elektroroller

Wenn sie zusammengeklappt sind, können sie kostenlos als Gepäck mitgenommen werden. Im Falle von Überfüllung hat das Bordpersonal das Recht, den Zugang mit Rollern und Elektrorollern zu verweigern



# Rechte und Pflichten der Fahrgäste

## Rechte der Fahrgäste

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

Der Fahrgast hat Anspruch auf Beförderung, sobald er in das Fahrzeug des öffentlichen Verkehrs einsteigt und im Besitz eines gültigen Fahrscheins ist.

## Pflichten der Fahrgäste

Die Bedingungen für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs sind im **Provincialratsbeschluss Nr. 356 vom 27.05.2025 festgelegt.**

Der Fahrgast wartet im **Haltestellenbereich und signalisiert mit einer Handbewegung**, dass er einsteigen möchte, wenn sich der Bus nähert.

Der Fahrgast ist für die sichere Aufbewahrung des Fahrscheins verantwortlich, insbesondere für die Vermeidung von Bedingungen, die die Daten auf dem Fahrschein unlesbar machen könnten.

Auf Verlangen des Fahrers oder des Kontrollpersonals sind benannte **Reisedokumente** zusammen mit einem gültigen Ausweis **vorzulegen**, mit Ausnahme von Personen, die das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, für die die Vorlage eines Reisedokuments ausreicht.

Die Fahrgäste **haften für Schäden**, die sie an Fahrzeugen, Dritten und Sachen verursachen.

**Sitzplätze werden vorrangig für Menschen mit Behinderungen, Schwangere, ältere Menschen und Fahrgäste mit Kindern zugestanden.**

In Bussen müssen mindestens drei Sitzplätze in der Nähe der Ausgangstür für Menschen mit Behinderungen reserviert werden, und der Zugang muss durch die Ausgangstür möglich sein.

**Personen, die sich weigern, sich den Ordnungs- und Sicherheitsvorschriften des Dienstes zu unterwerfen, gegen die guten Sitten verstoßen, andere Fahrgäste stören oder sich als Verkäufer, Sänger, Musiker o.ä. betätigen, werden nicht zur Beförderung zugelassen.** In

Fällen, in denen die vorgenannten Bestimmungen nicht eingehalten werden und die Umstände eine Fortsetzung der Fahrt nicht zulassen, kann der Fahrer oder das Kontrollpersonal die Polizei einschalten.

Während der Fahrt werden die Fahrgäste gebeten, **sich nicht in der Nähe der Türen aufzuhalten**. Die Fahrgäste müssen sich an den dafür vorgesehenen Haltevorrichtungen, Handläufen oder Griffen **festhalten**.

Wenn der Benutzer des öffentlichen Verkehrsdienstes Handlungen begeht, die **die Sicherheit und Regelmäßigkeit des Dienstes gefährden**, haben der Fahrkartenkontrolleur oder der Fahrer des Fahrzeugs das Recht, nach eigenem Ermessen die Fahrkarte zu entziehen, wenn es sich um eine namentlich genannte Person handelt, und die Fortsetzung der Fahrt zu verhindern, 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 dieser Zeit kann weder ein neues noch ein Duplikat des Reisedokuments beantragt werden.

Die Fahrgäste müssen den Anweisungen des für den Dienst zuständigen Personals Folge leisten. Weitere Maßnahmen, die im Bereich der öffentlichen Mobilität ergriffen werden, stützen sich auf die folgenden Rechtstexte:

**Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006** über den "Schutz der Gesundheit von Nichtraucherinnen und Nichtrauchern";

**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.

# Verwaltungsstrafen

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 Im Landesgesetz 15/2015 i.g.f, Art. 50 „Strafen zu Lasten der Fahrgäste der öffentlichen Verkehrsdienste“, genehmigt mit Landesgesetz Nr. 2/2024 vom 16. Juli 2024, sind die spezifischen Bestimmungen zu den Strafen im öffentlichen Nahverkehr in Südtirol festgelegt.

**Beschädigung oder Verschmutzung** von öffentlichen Verkehrsmitteln, Räumen, Bahnhöfen oder Haltestellen, Einrichtung oder Zubehör.



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.

## **südtiromobil Fix365, Fix30, südtiromobil 365 Free Pass**

### **Fahrschein nicht mitgeführt**

Verwaltungsspesen von 15 Euro, sofern der Besitz des Fahrscheins innerhalb von 5 Tagen beim jeweiligen Verkehrsunternehmen nachgewiesen wird, andernfalls wird die zum Zeitpunkt der Kontrolle erhobene Verwaltungsstrafe fällig.

### **Fahrschein nicht entwertet**

Verwaltungsspesen von 15 Euro, sofern die Strafe gleich an Bord bezahlt wird oder innerhalb von 5 Tagen, andernfalls wird die zum Zeitpunkt der Kontrolle erhobene Verwaltungsstrafe fällig.

### Kein Personalausweis mitgeführt (gilt nur für Jugendliche ab 14 Jahren)

Verwaltungsspesen von 15 Euro, sofern die Identität des Abo-Besitzers innerhalb von 5 Tagen nachgewiesen wird, andernfalls wird die zum Zeitpunkt der Kontrolle erhobene Verwaltungsstrafe fällig.



Mehr Informationen über

[www.suedtirolmobil.info/de/tickets/befoerederungsbedingungen/strafen](http://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/befoerederungsbedingungen/strafen)

## Zahlung der Geldbußen



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. Die von SASA erhobenen Bußgelder werden verwendet zur Verbesserung des Erhebungsverfahrens, unter besonderer Berücksichtigung der Digitalisierung der Tätigkeiten und des Systems "PagoPA".



### Die Zahlung kann erfolgen

Über das Zahlungsportal "[ePayS](https://www.suedtirolereinzugsdienste.it/de/pagopa)" der Südtiroler Einzugsdienste AG.



Infos:

<https://www.suedtirolereinzugsdienste.it/de/pagopa>

**Grüne Nummer PagoPA 800 984 274**



### Zahlung

Direkt beim Kontrollpersonal **Barzahlung oder Bancomat.**



### Bezahlung am SASA-Sitz

Innerhalb von 5 Tagen ab Ausstellung des Strafbescheids am Hauptsitz der SASA AG in Bozen, Buozzistraße Nr. 8 (Verwaltungsgebäude 5. Stock): Montag bis Freitag von 8.30 Uhr bis 13.00 Uhr.

Erfolgt die Zahlung **nicht innerhalb der oben genannten Fristen**, wird dem Zuwiderhandelnden die einstweilige Verfügung zugestellt und die Kosten des Verfahrens auferlegt.



## Anregungen und Vorschläge

Wenn ein Nutzer einen Vorschlag oder eine Anregung zur Verbesserung des Dienstes einreichen möchte, kann er dies eine email schreiben an



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

Vorschläge werden geprüft und, soweit umsetzbar, in die Gestaltung künftiger Fahrpläne einfließen.



# Fahrpläne, Infos und Dienstleistungen

# Informationen zu Fahrpläne



Informationen zu den Fahrplänen der öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol werden auf [www.suedtirolmobil.info/de/](http://www.suedtirolmobil.info/de/) veröffentlicht.

Darüber hinaus werden die Fahrpläne des öffentlichen Verkehrs an den Haltestellen ausgehängt und in gedruckter Form veröffentlicht und verbreitet.

Fahrpläne sind bei den Infopoints erhältlich.

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



Die **App "suedtirolmobil"** für Informationen über den öffentlichen Verkehr in Südtirol ist über Google Play und den App Store erhältlich. **Fahrplan- und Streckenänderungen werden den Nutzern unverzüglich und zeitnah** durch Aushänge an den Haltestellen und in den wichtigsten Fällen durch Veröffentlichungen in den Medien und der Presse sowie auf der Website und der App von suedtirolmobil bekannt gegeben. Unterbrechungen oder vorübergehende Abweichungen der Linien aufgrund von laufenden Arbeiten oder anderen Gründen höherer Gewalt werden den Nutzern rechtzeitig durch Aushänge an den Haltestellen und in den wichtigsten Fällen auch in der Presse mitgeteilt.

# Service- und Informationszentrum



## Uhrzeit und Tarife

**+39 0471 220 880 (1 drücken\*)**

Landesverkehrsmeldezentrale

Montag - Samstag: 6:00 - 20:00 Uhr.



## SüdtirolPass, Abonnements und Fundsachen

**+39 0471 220 880 (2 drücken\*)**

südtirolmobil Service- und Informationszentrum:

\* Der Anruf ist kostenpflichtig. Die Höhe des Anrufs hängt ausschließlich von Ihrem Festnetz- oder Mobilfunkvertrag ab.



## Busbahnhof Bozen Infopoint

**Rittnerstr. 12, 39100 Bozen**

Tel. +39 0471 220880 (Service- und Informationszentrum)

Montag - Samstag 7.00 Uhr - 19.20 Uhr

Sonntags und an Feiertagen: 8.00 Uhr - 13.40 Uhr

# Schutz der Reisedaten der Nutzer

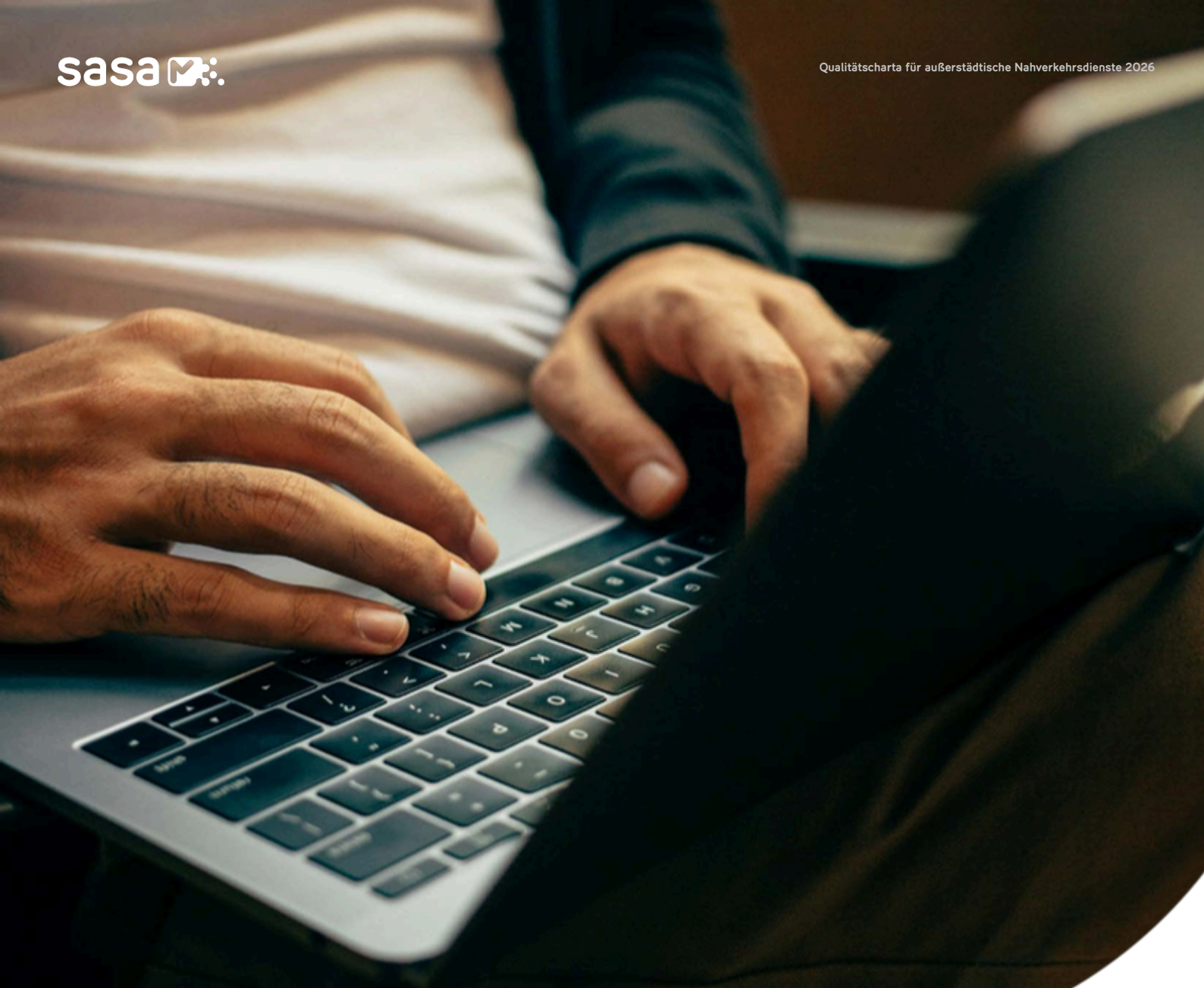


Die Einhaltung der Bestimmungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 wird garantiert.

Die **STA – Südtiroler Transportstrukturen AG** ist mit den technischen und administrativen Aufgaben der Verwaltung des Tarifsystems, der Fahrkarten, die Verwaltung des Beschwerdesystems, des Liniennetzes und des Fahrscheinsystems sowie mit der Erhebung, Verarbeitung und Verwaltung der Daten über den Betrieb der Dienstleistungen, die beförderten Fahrgäste und die Tarife gemäß [Art. 6, Absatz 2, Landesgesetz 15/2015](#) betraut.

Informationen über die Verwendung der Daten finden Sie unter

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



## Beschwerde einlegen

Die Autonome Provinz Bozen hat im Rahmen ihrer Politik-, Koordinierungs und Überwachungsfunktion eine zentrale Stelle eingerichtet, an die Beschwerden gerichtet werden können. Sie kann auch Dritte mit der koordinierten und einheitlichen Verwaltung des Beschwerdemanagementsystems für den öffentlichen Personennahverkehr beauftragen.

Wenn ein Fahrgast eine Beschwerde einreichen möchte, ist es ratsam, **dies kurz nach dem Vorfall zu tun**.

**Genauere Informationen über den Vorfall (Ort, Datum, Uhrzeit, Liniennummer, Richtung usw.) sind sehr wertvoll, um die Anfrage schnell und gezielt bearbeiten zu können.**

Die von der Autonomen Provinz Bozen beauftragte Stelle, die von der STA Südtiroler Transportstrukturen AG verwaltet wird, leitet die Beschwerde an die SASA weiter, die sich bemüht, innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde auf Italienisch, Deutsch oder Englisch zu antworten.

Die Beschwerde kann über das Online-Formular eingereicht werden, oder telefonisch **+39 0471 220 880** (2 drücken\*) Landesverkehrsmeldezentrale: Montag - Samstag: 6:00 - 20:00 Uhr.



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

## Schlichtungsverfahren

Bei Nichtbeantwortung der Beschwerde oder unbefriedigende Antwort auf die Beschwerde.

Für Fahrgäste, die nach Übermittlung einer schriftlichen Beschwerde auf <https://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 Südtirol (VZS) vorgesehen.



### Verbraucherzentrale Südtirol (VZS)

Zwölfmalgreinerstr, Nr. 2, 39100 Bozen

Tel. 0471 975 597

Fax 0471 941 467

[www.consumer.bz.it/de](http://www.consumer.bz.it/de)

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

Fahrgäste können sich an die VZS wenden, um ein Schlichtungsverfahren zu beantragen, das in einer Sitzung mit den betroffenen Parteien durchgeführt wird, indem sie ihren „**Schlichtungsantrag**“ in Übereinstimmung mit dem Beschluss der Landesregierung 1407/2017 einreichen.



Link:

<https://www.consumer.bz.it/de/allgemeine-schlichtung>

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.**

# Modalitäten der Erstattung

## Vollständige oder teilweise Erstattung

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.



Infos:

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

# Attività di controllo provinciale

## Überwachung der Dienste

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.



## Überprüfung der Nutzerzufriedenheit

Wie im Dienstleistungsvertrag festgelegt, führt die Provinz jedes Jahr mindestens eine Umfrage über die von den Nutzern wahrgenommene Qualität durch, um die Entwicklung des Gesamtzufriedenheitsindex zu verfolgen und die notwendigen Anpassungen der Dienstleistung und ihrer Mindestqualitätsstandards an die Bedürfnisse der Nutzer zu ermitteln. Zu diesem Zweck kann die Provinz auf einen spezialisierten Dritten mit anerkannter Erfahrung und Professionalität zurückgreifen. Dies geschieht durch Befragung der Fahrgäste.

SASA erhebt jährlich den Zufriedenheitsgrad seiner Nutzer in Übereinstimmung mit den Richtlinien UNI 11098 und UNI EN 13816. Ziel der Umfrage zur Nutzerzufriedenheit ist es, die Effizienz der von SASA angebotenen Dienstleistungen für ihre Nutzer zu messen und Feedback (z.B. Beobachtungen, Vorschläge) zu sammeln, um den Service zu verbessern.

# Schäden und Verletzungen an Bord



Bei Schäden, Verletzungen, Stürzen, Unfällen oder anderen Vorkommnissen an Bord der SASA-Busse, die auf den SASA Linien verkehren, oder beim Ein- und Aussteigen sind die Fahrgäste verpflichtet, **dies unverzüglich dem Fahrer zu melden**.

Den Fahrgästen wird empfohlen, sich so schnell wie möglich bei SASA zu melden, per **E-Mail an [sinistri@sasabz.it](mailto:sinistri@sasabz.it) oder per Brief an SASA SpA Buozzistr. 8 - 39100 Bozen**.

Der Bericht muss das Datum und eine ausführliche Beschreibung des Ereignisses, die Busnummer (oder das Nummernschild), falls vorhanden, den Namen und die Adresse von Zeugen, falls vorhanden, und ein ärztliches Attest enthalten. Darüber hinaus muss der Fahrgast den Fahrschein für die durchgeführte Fahrt aufbewahren und vorlegen.

SASA meldet den Unfall der Versicherungsgesellschaft, die innerhalb der für die Regulierung des Falles üblichen Zeitspanne eine eventuelle Entschädigung leistet. **SASA ist in jedem Fall von jeglicher Verpflichtung oder Haftung im Falle eines Schadens nach dem Abstieg bis zur Haltestelle befreit.**

## Bodycam und Videoüberwachung



### Videoüberwachung

SASA schützt die Sicherheit von Mitarbeitern und Benutzern und den Schutz des Unternehmensvermögens. SASA garantiert den Benutzern die Einhaltung der gesetzlich festgelegten Rechte in Bezug auf der Verarbeitung personenbezogener Daten und der Videoüberwachung

An Bord der Busse auf den städtischen Linien von SASA sind zu **95 Prozent Videoüberwachungssysteme** installiert.

Die Aufzeichnungen werden in verschlüsselter Form erstellt, und die Verfahren zur Einsichtnahme erfordern, dass Fahrgäste oder Fahrer **innerhalb von 24 Stunden nach dem Vorfall** eine Beschwerde einreichen.

Die aufgenommenen Bilder werden aufgezeichnet und **höchstens 72 Stunden lang** gespeichert; wenn in dieser Zeit keine Anzeigen oder Beschwerden über Verstöße eingehen, werden die aufgezeichneten Bilder automatisch vernichtet

# Fundsachen

Die Fahrgäste werden gebeten, jeden Gegenstand, der an Bord des Busses gefunden wird, dem Fahrer zu übergeben.

Dies erleichtert die Rückgabe an den rechtmäßigen Eigentümer.

Nutzer können die Online-Suche starten auf.

<https://www.oggettirovati.it/de/fundinfo.html>

**Telefon: +39 0471 220 880** - Landesverkehrsmeldezentrale

# Veröffentlichung

SASA hat diese Qualitätscharta für städtische Dienstleistungen in Zusammenarbeit mit **Verbraucherzentrale Südtirol gemäß den Vorgaben des Amts für Personenverkehr - Verwaltung Dienstverträge** erstellt.

Sie ist auf der Website des Unternehmens veröffentlicht unter

[www.sasabz.it](http://www.sasabz.it)

Die Charta für städtische Nahverkehrsdienste wird jährlich aktualisiert.

Die Charta für städtische Nahverkehrsdienste wird auch auf der Website der Verbraucherzentrale veröffentlicht.



sasa

**Kontakte für die  
Dienstleistungsqualitätscharta**

SASA AG

Rechts- und Verwaltungssitz

Bruno Buozzi Str. 8 39100 Bozen

Tel. 0471 519 519

[www.sasabz.it](http://www.sasabz.it)

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

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

**Verbrauchszentrale Südtirol**

Zwölfmalgreiner Str. 2 39100 Bozen

Tel. 0471 975 597

Fax 0471 979 914

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

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