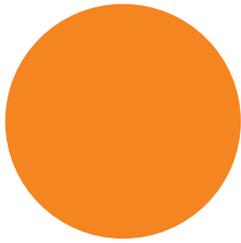


# DIENSTLEISTUNGS- CHARTA

SASA 2020







**„ERFOLG BESTEHT DARIN,  
DASS MAN GENAU DIE  
FÄHIGKEITEN HAT, DIE IM  
MOMENT GEFRAGT SIND.“**

**Henry Ford**





<b>1. DIENSTLEISTUNGSCHARTA</b> .....	7
1.1 Grundsätze der Dienstleistungscharta .....	8
1.2 Dienstleistungsvertrag mit der Autonomen Provinz Bozen .....	9
1.3 Normative Verweise und Richtlinien zur Erstellung der Dienstleistungscharta .....	10
1.4 SASA stellt sich vor .....	11
1.5 SASA Geschichte .....	14
1.6 Rundum zertifizierte Qualität .....	15
1.7 Ethik- und Verhaltenskodex .....	17
<b>2. SASA - DAS DIENSTLEISTUNGSANGEBOT</b> .....	19
2.1 SASA-Linien Bozen – Leifers .....	20
2.2 SASA-Linien in Meran .....	21
2.3 Öffentlicher Personennahverkehrsdienst .....	22
2.4 Regularität des Betriebs .....	24
2.5 SASA legt Wert auf Umweltschutz: Zusammensetzung und Erneuerung des Fuhrparks .....	25
2.5.1 Roadmap hin zu Technologien mit NULL Emissionen: Projekte .....	30
2.5.2 Erneuerbare Quellen .....	33
2.6 Komfort an Bord und Zugänglichkeit .....	34
2.6.1 Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kinderwagen .....	35
2.6.2 Sicherheit .....	36
<b>3. INFORMATIONEN UND RÜCKSICHTNAHME AUF DIE FAHRGÄSTE</b> .....	39
3.1 Reklamationen, Meldungen und Anregungen .....	41
3.2 Fundgegenstände .....	42
3.3 Nützliche Kontakte für SASA-Fahrgäste .....	43
3.4 Fahrscheine .....	45
<b>4. BEFÖRDERUNGSBESTIMMUNGEN</b> .....	47
<b>5. DIENSTQUALITÄT: KONTROLLE UND ÜBERWACHUNG</b> .....	51
5.1 Kundenzufriedenheit .....	52
5.2 Mystery Client .....	54
5.3 Qualitätsindikatoren .....	55
5.4 Wo die Dienstleistungscharta zu finden ist .....	58



# DIENSTLEISTUNGS- CHARTA

Bei der Dienstleistungscharta handelt es sich um ein Dokument, das die Beziehungen zwischen SASA, dem Betrieb, das den öffentlichen Personennahverkehr durchführt, und den Bürgern/Fahrgästen, welche diesen in Anspruch nehmen, regelt. SASA verspricht sich an die folgenden Grundsätze zu halten:



1

# 1.1 Grundsätze der Dienstleistungscharta

## **Gleichbehandlung**

Gleiche Rechte für alle Fahrgäste, um einen Dienst zu bieten, den alle in Anspruch nehmen können, ungeachtet der Nationalität, Rasse, des Geschlechts, der Sprache, Religion und Überzeugungen;

## **Unparteilichkeit**

Unparteilichkeit in der Gewährleistung der Gleichbehandlung von Gebieten oder Fahrgastkategorien;

## **Kontinuität**

Kontinuität der Verkehrsdienstversorgung, mit Ausnahme der Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt, Ersatzdienste im Bedarfsfall oder geplanter Unterbrechungen;

## **Wahlfreiheit**

Das Recht, die im Gebiet verteilten Dienste zu wählen (sofern dies gesetzlich zulässig ist);

## **Beteiligung**

Beteiligung der Fahrgäste an der Dienstleistungserbringung (beispielsweise mittels Meldungen und Tipps) und Recht auf Auskunft, um eine konstante und kontinuierliche Beziehung aufzubauen;

## **Effizienz und Effektivität**

Effizienz und Effektivität des Dienstes, um einen Service zu bieten, der den Bedürfnissen der Bürger/ Fahrgäste gerecht wird, mit dem Ziel, die Effizienz und Effektivität des Managements kontinuierlich zu verbessern;

## **Deutlichkeit und Transparenz**

Deutlichkeit und Transparenz, um den Bürgern, die den Dienst nutzen, deutliche, vollständige und zeitnahe Informationen bezüglich der Abläufe, Fristen und Kriterien der Leistungserbringung zu garantieren.

Hauptziel von SASA ist es, einen Qualitätsdienst zu bieten, welcher den Bedürfnissen der Bürger auf der Grundlage von im Vorfeld erklärten Zielsetzungen gerecht wird.



## 1.2 Dienstleistungsvertrag mit der Autonomen Provinz Bozen

Am 30. Dezember 2019 unterzeichnete SASA mit der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol den Dienstleistungsvertrag, der mit dem Beschluss Nr. 1126 vom 17. Dezember 2019 für den Zeitraum vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2029 vergeben worden war.

SASA ist die erste Südtiroler Gesellschaft mit einem Dienstleistungsvertrag, dessen Gegenstand der öffentliche Nahverkehr auf Straße ist.

Die Bedingungen zur Ausführung des Personentransportes sind im Landesgesetz Nr. 15 vom 23. November 2015 über „öffentliche Mobilität“ definiert, welches den öffentlichen Personenverkehr des Landes regelt.

Laut den Angaben in Art. 3 sind im Vertrag die Pflichten, Gebühren und Rechte von SASA definiert und geregelt. Um höchste Kundenzufriedenheit zu erzielen, sind spezifische Ziele in puncto Effizienz, Produktivität, Servicequalität und -quantität angegeben, die mittels entsprechender, jährlich aktualisierter Leistungsindikatoren gemessen werden: Das Land prüft die Einhaltung der Standards mithilfe eines Überwachungssystems.

SASA ist verpflichtet, den Dienst unter Einhaltung der Fahrpläne (laut Art. 6) gemäß dem Jahresfahrplan zu erbringen und die im Bereich der Sicherheit von Beförderungsdiensten geltenden gesetzlichen Bestimmungen anzuwenden.



## 1.3 Normative Verweise und Richtlinien zur Erstellung der Dienstleistungscharta

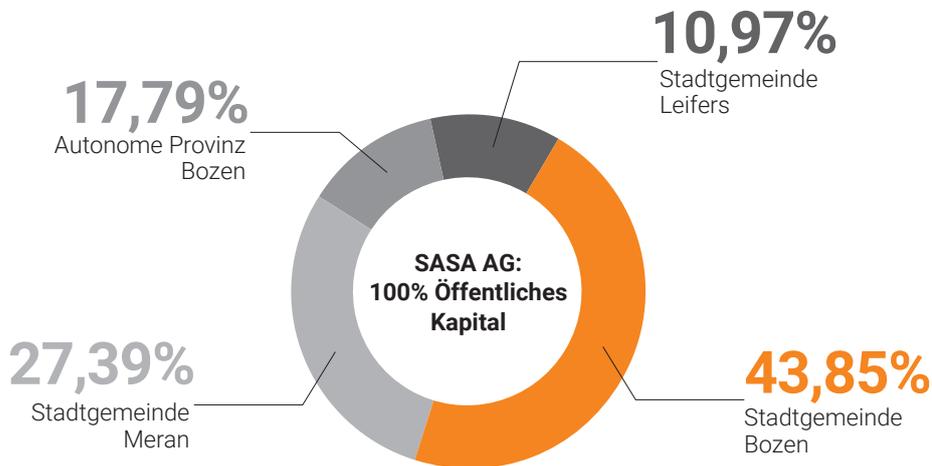
Die Dienstleistungscharta von SASA wurde in Durchführung von Art. 14 des Dekrets des Landeshauptmanns Nr. 33 vom 14. Dezember 2016 (Durchführungsverordnung im Bereich öffentliche Mobilität) erstellt, die die Mindestinhalte der Dienstleistungscharta gemäß den Vorgaben in der Verordnung zur Durchführung des Gesetzes definiert und die auch auf den Dienstleistungsvertrag Bezug nimmt. Zur Erstellung der Dienstleistungscharta wird auf die nachfolgende Liste der wichtigsten Gesetzes- und Verwaltungstexte verwiesen:

- » LG Nr. 15 vom 20.05.1992 „Initiativen des Landes im Bereich des Verbraucherschutzes“ in der geänderten Fassung laut Art. 37 LG Nr. 22 vom 20.12.2012;
- » Richtlinie des Ministerratspräsidenten vom 27. Januar 1994 über Grundsätze zur Erbringung öffentlicher Dienstleistungen;
- » Dekret des Ministerratspräsidenten vom 30. Dezember 1998 betreffend das allgemeine Referenzschema zur Erstellung der Dienstleistungscharta im Personenverkehr (Mobilitätscharta);
- » Dekret des Landeshauptmanns Nr. 33 vom 14. Dezember 2016 betreffend die Durchführungsverordnung im Bereich öffentliche Mobilität (Art. 14, auf die angewandten Teile beschränkt);
- » Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 286 vom 30. Juli 1999 (Neuordnung und Stärkung der Mechanismen und Instrumente zur Überwachung und Bewertung der Kosten, Leistungen und Ergebnisse bezüglich der von den öffentlichen Verwaltungen durchgeführten Tätigkeiten gemäß Art. 11 des Gesetzes Nr. 59 vom 15. März 1997);
- » Gesetz Nr. 15 vom 4. März 2009 (Vollmacht an die Regierung zur Optimierung der Produktivität der öffentlichen Arbeit und zur Effizienz und Transparenz der öffentlichen Verwaltungen sowie ergänzende Bestimmungen zu den dem Nationalrat für Wirtschaft und Arbeit sowie dem Rechnungshof übertragenen Aufgaben);
- » gesetzesvertretendes Dekret Nr. 198 vom 20. Dezember 2009 (Durchführung von Art. 4 des Gesetzes Nr. 15 vom 4. März 2009 betreffend die Sammelklage in Bezug auf die Effizienz der öffentlichen Verwaltungen und der Konzessionäre von öffentlichen Diensten);
- » Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Busverkehr (beschränkt auf den zutreffenden Teil).



## 1.4 SASA stellt sich vor

Die SASA S.p.A./AG hat ihren Firmensitz in der Buozzi-Str. 8 in Bozen und erbringt Dienstleistungen im Rahmen des straßengebundenen öffentlichen Personennahverkehrs in den Stadtgemeinden Bozen, Leifers und Meran. SASA ist eine von den Stadtgemeinden Bozen, Meran und Leifers sowie der Autonomen Provinz Bozen gegründete Gesellschaft, deren Aktienanteile gemäß der Darstellung in der Grafik aufgeteilt sind. Daten zum 31.12.2019.



### — EINZUGSGEBIET DES DIENSTES —



**8.204.461 km**

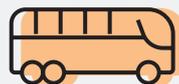
Zurückgelegte Kilometer

davon 4.479.525 im Raum Bozen  
und 3.724.936 km im Raum Meran



**850 km**

Streckennetzlänge



**41**

Anzahl der Linien



**20 Mio. ca.**

Beförderte Personen



**220.000 ca.**

Wohnbevölkerung in den  
Gemeinden im Einzugsgebiet



**22**

Gemeinden im  
Einzugsgebiet

## LINIEN, WELCHE DIE JÄHRLICHEN FAHRDIENSTE ABSOLVIEREN



**Zum Einzugsgebiet des SASA-Verkehrsdienstes gehören außer den Stadtgemeinden Bozen, Meran und Leifers die folgenden Gemeinden:**

Andrian, Hafling, Branzoll, Kuens, Therms, Karneid, Gargazon, Algund, Lana, Marling, Nals, Partschins, Burgstall, Riffian, Dorf Tirol, Terlan, Tisens, Pfatten, Vöran.

SASA betreibt auch Saisondienste wie die Personenbeförderung zum Weihnachtsmarkt in Bozen.

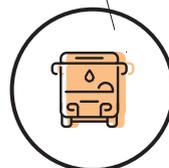
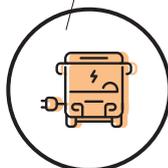
## ANZAHL DER BUSSE (170)

104  
Anzahl der in Bozen  
eingesetzten Busse



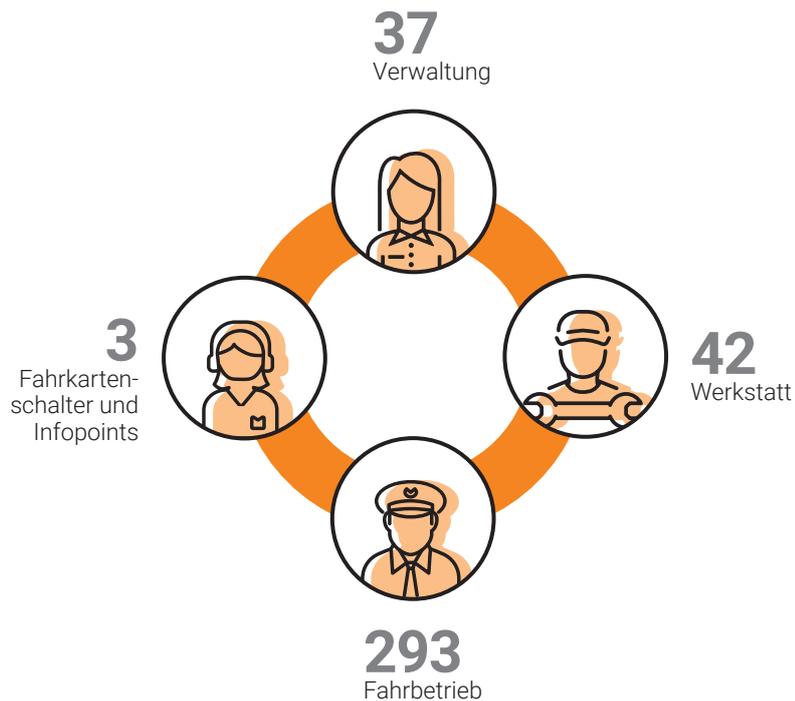
66  
Anzahl der in Meran  
eingesetzten Busse

5  
Elektrobusse



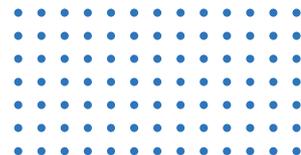
5  
Busse mit Brennstoff-  
zellen-Antriebssystem

## **BESCHÄFTIGTE (375) DAVON**

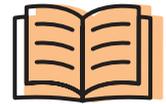


Linienfahrer sind mit einem öffentlichen Dienst beauftragte Personen, die im Rahmen der Ausführung ihrer Aufgabe einem Beamten gleichgestellt sind mit allem, was dies im Hinblick auf die Rechte, aber auch die Pflichten beinhaltet.

Der Fahrer trägt die vorgesehene Uniform einschließlich des betrieblichen Erkennungsausweises mit der Mitarbeiternummer, der sichtbar getragen wird. 2019 wurden zirka 10.000 Ausbildungsstunden für die Mitarbeiter veranstaltet: Insgesamt wurden 53 Ausbildungskurse durchgeführt, an denen 303 Personen teilnahmen.



## 1.5 SASA Geschichte



Die SASA S.r.l./GmbH – Società Atesina Trasporti Automobilistici wird gegründet. Die Stadtgemeinde Bozen vergibt an SASA die Konzession für den Betrieb der städtischen Linien „1“, „2“ und „3“.

1948

1956

Der Dienst zwischen Bozen und Meran wird aufgenommen. Im selben Jahr erhält SASA die Konzession für den Betrieb der städtischen Linien in Meran.

Am 1. April stellt SASA den Fahrbetrieb ein, der in vollem Umfang vom von den Stadtgemeinden Bozen, Meran und Leifers gegründeten neuen Verkehrsverbund VVB-ACT übernommen wird.

1976

2001

Am 1. Januar wird der Verkehrsverbund VVB-ACT in die Aktiengesellschaft SASA S.p.A./AG (Städtischer Autobus Service AG) umgewandelt, an der drei Aktionäre beteiligt sind: die Stadtgemeinde Bozen, die Stadtgemeinde Meran und die Stadtgemeinde Leifers.

Am 1. Januar übernimmt SASA die Gesellschaft ALM Autolinee Lana – Meran.

2004

2017

SASA wird Inhouse-Gesellschaft mit dem Eintritt der Autonomen Provinz Bozen als neuem Gesellschafter.

Am 30. Dezember unterzeichnet SASA mit der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol den Dienstleistungsvertrag für den Zeitraum vom 1.1.2020 bis zum 31.12.2029.

2019

## 1.6 Rundum zertifizierte Qualität

Um den Fahrgästen und Beteiligten entgegenzukommen und deren Bedürfnisse zu befriedigen, hat SASA ein Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsystem im Einklang mit den internationalen Normen UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN 13816:2002 und BS OHSAS 18001:2007 eingeführt.

Diese Normen garantieren die Kontrolle und kontinuierliche Verbesserung der Betriebstätigkeiten sowie die Beobachtung des Umweltschutzes, der Gesundheit und der Sicherheit am Arbeitsplatz und ermöglichen die Identifizierung der Fahrgasterwartungen, sodass deren Wahrnehmung bewertet und wichtige Verbesserungsmaßnahmen durchgeführt werden können.

<b>SASA-ENGAGEMENT</b>	<b>UNTER BESONDERER BEZUGNAHME AUF DIE NORM</b>
	<p>Die Bedürfnisse der eigenen Busbenutzer verstehen und diesen gerecht werden, um sie in effiziente Dienstleistungen umzusetzen</p> <p>UNI EN ISO 9001:2015</p>
	<p>Dienstleistungen erbringen, welche die gesetzlichen Anforderungen erfüllen</p> <p>UNI EN ISO 9001:2015</p>
	<p>Den Busbenutzern präzise und prompte Informationen garantieren</p> <p>UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN 13816:2002</p>
	<p>Die Dienstqualität im öffentlichen Personennahverkehr definieren, erreichen und messen</p> <p>UNI EN 13816:2002</p>
	<p>Identifizierung der spezifischen Messungen der Kundenzufriedenheit und das Verfahren zu ihrer Erhaltung</p> <p>UNI EN 13816:2002</p>
	<p>Die Zufriedenheit der Busbenutzer mittels der Umsetzung von Verbesserungsprozessen erhöhen</p> <p>UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN 13816:2002</p>



Das gesamte Personal einbeziehen, motivieren und dessen Professionalität weiterentwickeln

BS OHSAS 18001:2007  
UNI EN ISO 9001:2015



Qualifiziertes Personal ausbilden, das für die vorgesehenen Aufgaben geeignet ist

BS OHSAS 18001:2007  
UNI EN ISO 9001:2015



Die Tätigkeiten zur Dienstleistungserbringung und Instandhaltung kontrollieren, um die Umweltbelastung auf ein Mindestmaß zu reduzieren und den Einsatz von umweltschonenden Fahrzeugen, Technologien und Kraftstoffen zu bevorzugen, und mit den Institutionen kooperieren, um Lösungen im Rahmen der nachhaltigen Mobilität umzusetzen und Initiativen zur Sensibilisierung in Bezug auf Umweltprobleme durchzuführen

UNI EN ISO 14001:2015



Die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften im Bereich Umwelt sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz einhalten, mit dem Ziel, Risiken zu reduzieren und Unfälle und Berufskrankheiten vorzubeugen

BS OHSAS 18001:2007  
UNI EN ISO 14001:2015



## 1.7 Ethik- und Verhaltenskodex

SASA setzt einen Ethik- und Verhaltenskodex gemäß GvD Nr. 231/2001, dem Gesetz 190/2012 und dem DPR 62/2013 um, der vom Verwaltungsrat von SASA S.p.A./AG am 30. Oktober 2014 verabschiedet wurde.

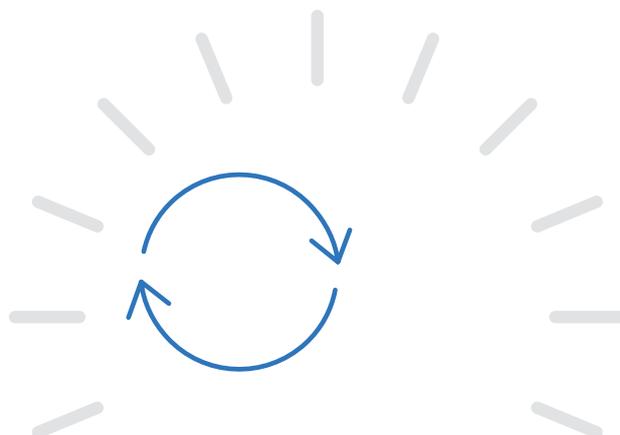
Der Kodex enthält sämtliche Grundsätze, Rechte, Pflichten und Verantwortungen von SASA gegenüber allen Personen, mit denen Beziehungen eingegangen werden, und legt Regeln und Vorschriften zur Orientierung des Verhaltens fest.

Mittels der Umsetzung und Verbreitung des Kodex beabsichtigt SASA, die Grundsätze, Werte und den Sinn für die Sozialverantwortung hervorzuheben, die seit jeher ihr Engagement zugunsten des Allgemeinwohls, des Umfelds und des Einzugsgebiets prägen.

### **SASA vertritt die folgenden Werte:**

- » Identifizierung der Mitarbeiter mit dem Betrieb, was durch ein verantwortungsbewusstes und konstruktives Verhalten zum Ausdruck kommt;
- » Relevanz des Kunden, d. h. Kundenservice und Kundenzufriedenheit, stehen im Mittelpunkt;
- » Kooperation zwischen Kolleginnen und Kollegen unter Wahrung der jeweiligen Aufgaben und Kompetenzen;
- » Sicherheit am Arbeitsplatz, um Unfälle und Gefahren für die Personen zu vermeiden;
- » ein angemessenes und das Unternehmensimage nicht beeinträchtigendes Verhalten;
- » Professionalität, d. h. die korrekte Umsetzung der Betriebsverfahren.

Der Kodex ist auf der Website des Unternehmens unter der Adresse [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it) veröffentlicht.





# SASA - DAS DIENSTLEISTUNGS- ANGEBOT



2

## 2.1 SASA-Linien Bozen – Leifers

### LINIE

#### ZUSAMMENFASSUNG DES STRECKENVERLAUFS

<b>1</b>	Kohlerer Seilbahn - Grieser Platz
<b>3</b>	Perathonerstr. - Kaiserau
<b>5</b>	Perathonerstr. - Firmian
<b>6</b>	Kohlerer Seilbahn - Lancia-Str.
<b>7A</b>	Haslach - Bahnhof - Romstr. - Haslach
<b>7B</b>	Haslach - Romstr. - Bahnhof - Haslach
<b>8</b>	Kardaun - Krankenhaus
<b>9</b>	Kohlerer Seilbahn - Bahnhof - Sigmundskron Bhf.
<b>10A</b>	Krankenhaus - Friedhof - Bahnhof - Krankenhaus
<b>10B</b>	Krankenhaus - Bahnhof - Friedhof - Krankenhaus
<b>12</b>	Perathonerstr. - Seilbahn Jenesien
<b>14</b>	Seilbahn Jenesien - Haslach (an Sonn- und Feiertagen)
<b>15</b>	Rundlinie Bozen Zentrum
<b>18</b>	Bahnhof - EURAC - NOI - SALEWA
<b>N 35 BZ *</b>	Bahnhof - Kaiserau - Bahnhof
<b>N 1 BZ *</b>	Bahnhof - Grieser Platz - Bahnhof
	<b>* Nachtlinie</b>
<b>110</b>	Bahnhof - Leifers - Branzoll
<b>111</b>	Bahnhof - Leifers - Industriezone Leifers
<b>112</b>	Bozen - Leifers (Expresslinie)
<b>116</b>	Rundlinie Leifers
<b>117</b>	Steinmannwald - Leifers - Branzoll - Pfatten
<b>183</b>	Bozen - Kardaun - Karneid.
<b>201</b>	Bozen - Terlan - Meran
<b>202</b>	Vilpian - Nals - Andrian - Terlan

## 2.2 SASA-Linien in Meran

### LINIE

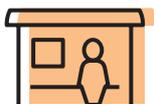
#### ZUSAMMENFASSUNG DES STRECKENVERLAUFS

- |     |  |
|-----|--|
| 1   | M. Himmelfahrt - Botanischer Garten Trauttmansdorff - Meran 2000 |
| 210 | Meran Bhf. - Sinich - Lana HW-Zone/Burgstall Bhf.                |
| 3   | Bahnhof - Virgilstr.   |
| 4   | Bahnhof - Botanischer Garten Trauttmansdorff                     |
| 6   | Bahnhof - Marling  |

**N 13 ME \*** M. Himmelfahrt - Botanischer Garten Trauttmansdorff/ Seilbahn Meran 2000

#### \* **Nachtlinie**

- |     |   |
|-----|---|
| 201 | Bozen - Terlan - Bozen  |
| 211 | Meran - Lana - Burgstall Bhf.                                       |
| 212 | Forst - Algund - Meran - HW-Zone Untermais - Marling - Marling Bhf. |
| 213 | Meran - Algund - Partschins   |
| 214 | Lana - Völlan   |
| 215 | Citybus Lana  |
| 216 | Vilpian - Nals - Prissian - Tisens - Lana                           |
| 221 | Meran - Dorf Tirol  |
| 222 | Küchelberg - Sessellift Dorf Tirol - Tiroler Kreuz                  |
| 223 | Dorf Tirol - Kuens - Ungericht                                      |
| 224 | Dorf Tirol - Riffian - Vernuer                                      |
| 225 | Meran - Hafling - Vöran/Falzeben                                    |





## 2.3 Öffentlicher Personennahverkehrsdienst

Für die Planung, Einrichtung und Änderung von Linien, Strecken und Fahrplänen sowie für die Planung der Haltestellen ist die Autonome Provinz Bozen zuständig. Der SASA-Dienst wird gemäß dem im Dienstleistungsvertrag aufgeführten Jahresbetriebsprogramm (Art. 6 Betriebsprogramm, Anlage 1) ausgeführt und jeweils jedes Jahr unter Einhaltung des Verfahrens zur Festlegung des Landesfahrplans und des Beschlusses der Landesregierung geändert.

SASA wendet Systeme an, welche die Planung und Programmierung der Dienste garantieren, und verpflichtet sich, die Effizienz des erbrach-

ten Diensts unter Berücksichtigung der Kritikpunkte in Bezug auf Verkehr und außergewöhnliche Ereignisse (Veranstaltungen, Sperrungen von Straßen usw.), welche die ordnungsgemäße Abwicklung des Dienstes beeinträchtigen können, zu garantieren und zu versuchen, Lösungen zu finden, welche die Unannehmlichkeiten für die Fahrgäste begrenzen.

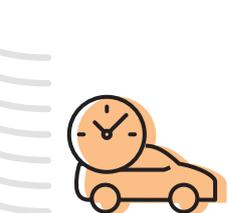
Was das Verkehrsnetz und die Infrastrukturen (Verlegung oder Abschaffung von Haltestellen) betrifft, ist die Autonome Provinz Bozen im Einklang mit den Gemeinden zuständig. An diese Ämter können sich die Fahrgäste für etwaige Vorschläge wenden.

### Alle verkehrenden Busse sind mit einer Satellitenkontrolle ausgestattet, die in der Lage ist:

- » das Fahrzeug auf der Strecke präzise zu orten;
- » die Informationen an Bord zu optimieren;
- » Fahrzeugdefekte zu identifizieren und eine Echtzeitdiagnose zu liefern.

SASA führt den täglichen Verkehrsdienst unter allen Umständen durch, außer bei unvorhergesehenen Ereignissen, die außerhalb ihrer Kontrolle liegen, wie besondere Witterungsverhältnisse, Veranstaltungen oder sonstige öffentliche Ereignisse, die nicht geplant sind.

Am 25. Dezember, 1. Januar, 1. Mai und am 15. August ist der Verkehrsdienst gemäß dem normalen Fahrplan für Sonn- und Feiertage garantiert.



	Nebenverkehrszeit	Hauptverkehrszeit	Normalverkehrszeit	Hauptverkehrszeit	Normalverkehrszeit	Hauptverkehrszeit	Nebenverkehrszeit
Winter- und Sommerfahrplan	Beginn -	7:15 -	8:30 -	12:00 -	14:30 -	16:15 -	20:00 -
	7:15	8:30	12:00	14:30	16:15	18:00	Ende

**Nebenverkehrszeit:** In dieser Zeit herrscht besonders geringer Fahrzeugverkehr.

**Hauptverkehrszeit:** In dieser Zeit sind die Busse voller und das Verkehrsaufkommen kann kritisch sein. SASA plant häufigere Fahrten und zusätzliche Busse und Schulfahrten ein.

**Normalverkehrszeit:** In dieser Zeit ist der Betrieb normal, da er nicht von den Verkehrsstoßzeiten beeinflusst wird: Sofern die Möglichkeit besteht, wird empfohlen, zu dieser Verkehrszeit zu reisen, um optimalen Komfort zu genießen.

## Bozen

Die Linien, die weniger häufig verkehren\* als die Linien 3 und 5, wie die Linien 6, 9, 7A, 7B, 8, 12, 15, 111 und 183 verkehren bis 20/21 Uhr. Danach sind die Nachtlinien N1 und N35 (welche die Linien 3 und 5 ersetzen) sowie 10B, 110 und 201 in Betrieb.

Nach 20 Uhr wird der Betrieb reduziert: Die Nachtlinien decken die Strecken der Hauptlinien ab. N1 verkehrt alle 30 Minuten, N35 alle 15 Minuten.

## Meran

Betriebsschluss der Linien 212, 213, 221, 215 und 216 ist 21 Uhr.

Anders als die Linien 4, 6, 210 und 211, die bis zirka 23 Uhr verkehren, verkehrt die Nachtlinie N13 (welche die Linien 1 und 3 ersetzt) nach 23 Uhr.

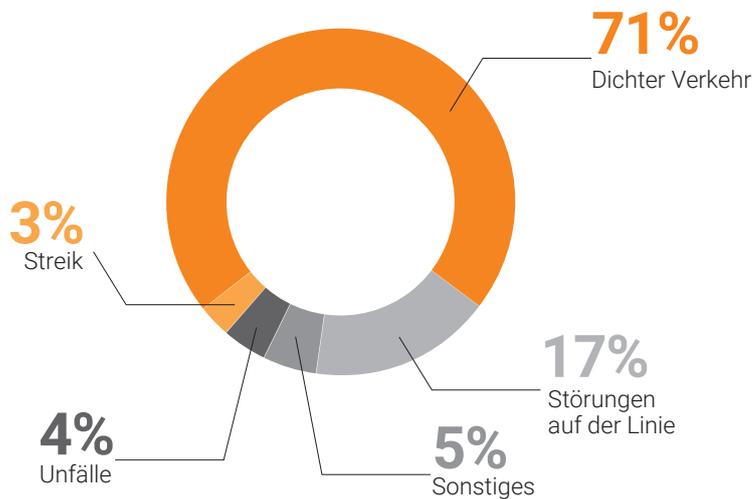


\* **Häufigkeit: Wie oft ein Bus in einem bestimmten Zeitraum eine bestimmte Haltestelle anfährt (z. B. wie häufig pro Stunde)**



## 2.4 Regularität des Betriebs

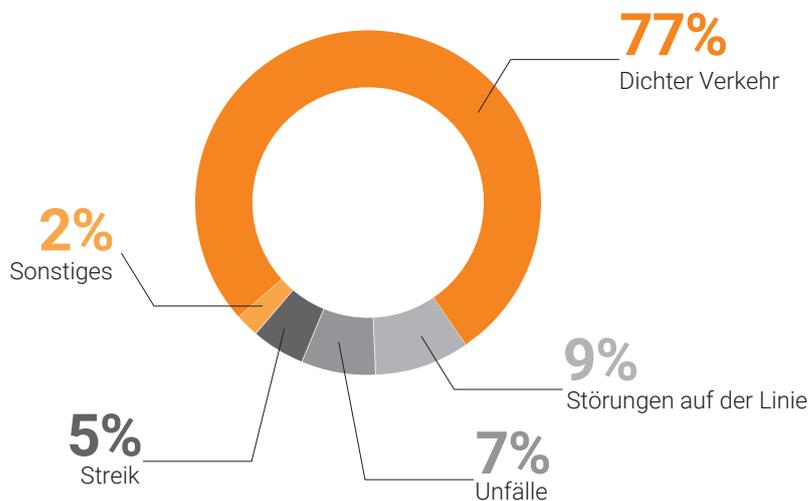
### NICHT DURCHGEFÜHRTE FAHRTEN 2019: BOZEN



Im Jahr 2019 war die häufigste Ursache für irregulären Fahrdienst der dichte Verkehr (71% in Bozen, 77% in Meran).

Die meisten nicht regulär durchgeführten Fahrten beziehen sich trotz der 2019 durchgeführten Verbesserungsmaßnahmen auf die Linien 110, 111, 10A und 10B die durch die Bozner Industriezone fahren, sowie die Linien 3 und 5. Mittels weiterer gezielter Maßnahmen wird 2020 versucht, Änderungen im Fahrdienst vorzunehmen.

### NICHT DURCHGEFÜHRTE FAHRTEN 2019: MERAN



Die meisten nicht regulär durchgeführten Fahrten sind auf Verkehr und Straßenarbeiten zurückzuführen: 2019 wurden einige Änderungen an der Linie 6 vorgenommen, dank derer sich der Betrieb erheblich verbessert hat.

## 2.5 SASA legt Wert auf Umweltschutz: Zusammensetzung und Erneuerung des Fuhrparks

Die Herausforderung der nächsten Jahre erfordert eine Mobilität ohne Einsatz von Erdöl, eine fossile, nicht erneuerbare Energiequelle: eine alternative Mobilität, welche das Ziel der Dekarbonisierung widerspiegelt.

Öffentlicher Verkehr ist die Lösung für die umweltfreundliche Mobilität. SASA ist bestrebt, eine umweltschonende Mobilität zu erreichen, die in der Lage ist, Ressourcen effizient zu nutzen, und vom Konzept der *Green Mobility* auf Landesebene inspiriert ist.

Verkehr vermeiden – Verkehr verlagern – Verkehr verbessern: Dies sind die drei Elemente der „Pyramide der nachhaltigen Mobilität“. Südtirol will bis 2030 zu einer Modellregion für nachhaltige alpine Mobilität werden – und entsprechend zahlreiche Maßnahmen zur Vermeidung, Verlagerung und Verbesserung des Verkehrs umsetzen\*.



\* „Green Mobility Südtirol“ ist eine Initiative der Autonomen Provinz Bozen und wird von STA – Südtiroler Transportstrukturen AG koordiniert. Quelle: [www.greenmobility.bz.it](http://www.greenmobility.bz.it)



SASA setzt gezielte Strategien um, um Ziele im Rahmen der nachhaltigen, emissionsfreien Mobilität (Dekarbonisierung) zu erreichen und über einen Fuhrpark mit null Emissionen zu verfügen. Was die Erneuerung der SASA-Flotte betrifft, um den Zielen der Umwelt- und Wirtschaftsnachhaltigkeit gerecht zu werden, sind folgende Schritte notwendig:

### 1. Kurzfristige Strategie

Erneuerung des Fuhrparks durch den Kauf neuer Hightech-Hochleistungsbusse mit der stufenweisen Reduzierung des Durchschnittsalters der Fahrzeuge und dem Ersatz von Fahrzeugen unter Euro 5 bis 2020. Kauf von Hybridfahrzeugen (Mild-Hybride) oder von Fahrzeugen mit Euro-6-Zulassung in den Fällen, in denen der Markt die Möglichkeit für den Einsatz von Fahrzeugen mit höheren Umweltleistungen nicht bietet. So werden die Schad-

stoffemissionen erheblich reduziert. Ziel ist es, einen kohärenten Aktionsplan festzulegen, der die Synergie und Ergänzung zwischen den verschiedenen Technologien sichert. Notwendig ist eine massive Erneuerung der „normalen“ Flotte mit umweltschonenden Fahrzeugen im Einklang mit der Elektrifizierung, welche Personen und Infrastrukturen auf diese Paradigmaänderung vorbereitet.

### 2. Mittelfristige Strategie

Schrittweise Erweiterung des Null-Emissionen-Fuhrparks durch den Kauf von batterie- und wasserstoffbetriebenen Elektrofahrzeugen bis zum vollständigen Austausch des Fuhrparks innerhalb 2030 und den Bau der entsprechenden Infrastruktur.

**3. Kontinuierliche Suche nach Hightech-Lösungen** auch mithilfe von Pilotprojekten.

## ZUSAMMENSETZUNG DES FUHRPARKS ZUM 31.12.2019

	EURO-Klasse	BOZEN: Zahl der Fahrzeuge	MERAN: Zahl der Fahrzeuge	GESAMT
	<b>Diesel</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>68</b>
	davon:			
	Euro 2		3	3
	Euro 3	1		1
	Euro 5 EEV	26	30	56
	Euro 6	4	4	8
	<b>Hybrid</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>32</b>
	<b>Elektro</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
	<b>Wasserstoff</b>	<b>5</b>		<b>5</b>
	<b>Erdgas</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>60</b>
		<b>Bozen gesamt: 104</b>	<b>Meran gesamt: 66</b>	<b>SASA gesamt: 170</b>

**AKTUELLER STAND DER FLOTTE UND KURZFRISTIGE UMGESTALTUNG:  
EMISSIONSFREIE BUSSE MIT REDUZIERTER UMWELTBELASTUNG**

**BUSSE MIT HOHER ÖKOLOGISCHER LEISTUNG IM JAHR 2020**

<b>Busse mit null Emissionen, davon</b>	<b>10</b>
wasserstoffbetriebene Elektrofahrzeuge	5
batteriebetriebene Elektrofahrzeuge	5
<b>Hybridbusse</b>	<b>54</b>
<b>Busse Euro 6 STEP D</b>	<b>8</b>
<b>Gesamt</b>	<b>72</b>

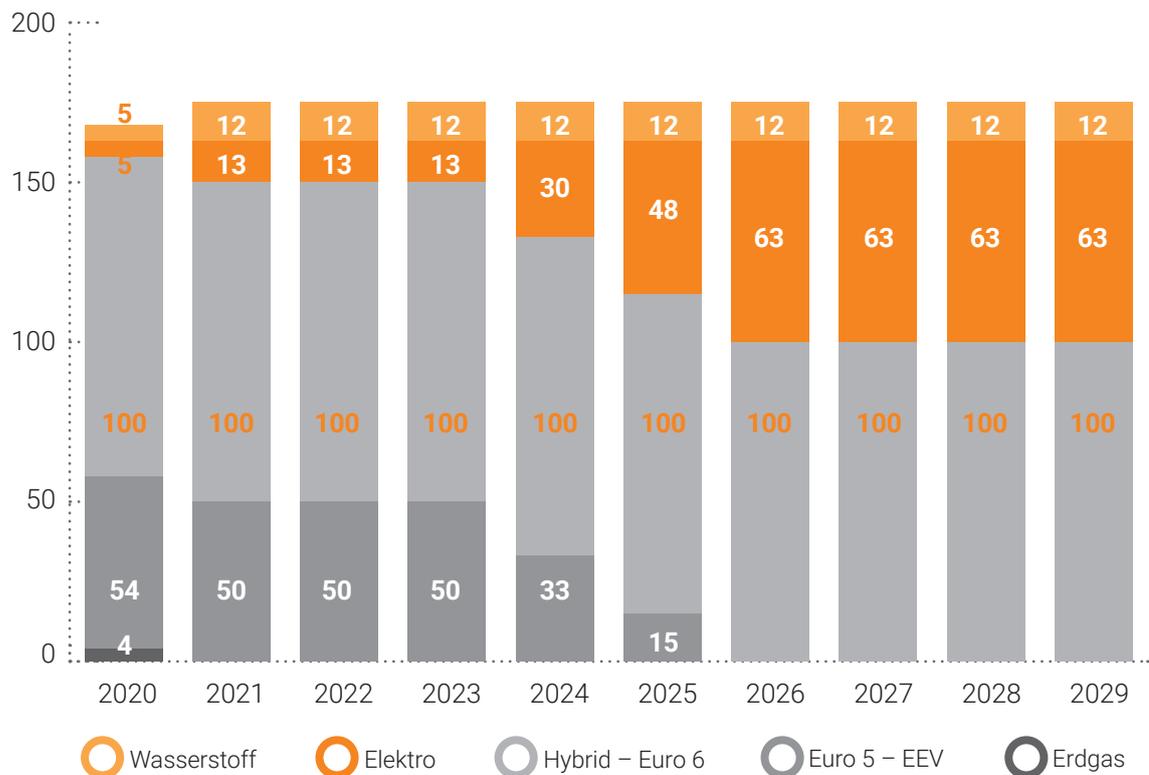
**2020 GEPLANTE ANSCHAFFUNGEN**

<b>Busse mit null Emissionen, davon</b>	<b>20</b>
wasserstoffbetriebene Elektrofahrzeuge im Rahmen des Jive-Projekts	12
batteriebetriebene Elektrofahrzeuge	8
<b>Hybridbusse</b>	<b>24</b>
<b>Busse Euro 6 STEP D</b>	<b>10</b>
<b>Gesamt</b>	<b>54</b>

Dies beinhaltet, dass die SASA-Flotte in naher Zukunft (2021) zirka 25 Fahrzeuge mit null Emissionen, zirka 80 Hybridfahrzeuge, zirka 20 Fahrzeuge Euro 6 STEP D umfassen wird.

Bei den restlichen Fahrzeugen des Fuhrparks handelt es sich um Euro 5, vor allem Euro 5 EEV.

**LANGFRISTIGE FLOTTENUMGESTALTUNG AB 2020**



Was die Reduzierung der Emissionen betrifft, ermöglichen die geplanten Strategien eine Herabsetzung der ausgestoßenen Schadstoffe.

### **IM VERGLEICH MIT DEN VON EINEM STANDARD-EURO-5-BUS ERZEUGTEN EMISSIONEN**

Ein Bus mit null Emissionen (batterie- oder wasserstoffbetriebenes Elektrofahrzeug) ermöglicht auf einer durchschnittlichen Strecke von 50.000 km pro Jahr beispielsweise die Reduzierung um

- » 950 g Feinstaub
- » 565 kg Stickoxid (NOx)
- » 59,83 t Kohlenstoffdioxid (CO<sub>2</sub>)

Die 5 wasserstoffbetriebenen Busse, die im Lauf des Jahrs 2019 eine Strecke von 264.254 km zurückgelegt haben, ermöglichten die folgende Reduzierung von Emissionen:

- » 5,02 kg Feinstaub
- » 2986 kg Stickoxid (NOx)
- » 316,2 t Kohlenstoffdioxid (CO<sub>2</sub>)

Die 5 wasserstoffbetriebenen Busse ermöglichten seit ihrem Einsatzbeginn (November 2013) bis zum 31. Dezember 2019 (mit einer zurückgelegten Strecke von insgesamt 1.475.881 km) die folgenden Reduzierungen von Schadstoffemissionen:

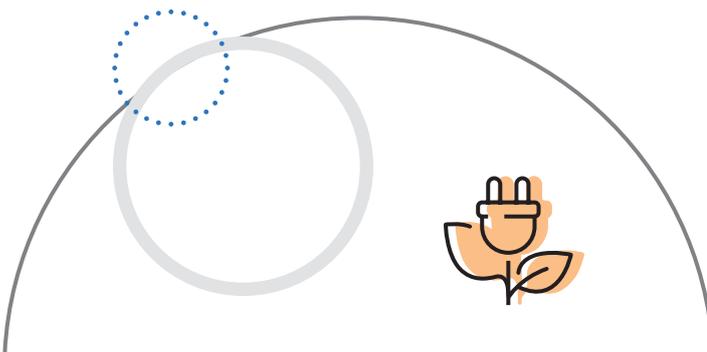
- » 28,04 kg Feinstaub
- » 16.677 kg Stickoxid (NOx)
- » 1766 t Kohlenstoffdioxid (CO<sub>2</sub>)

Die 5 batteriebetriebenen Elektrobusse, die im Lauf des Jahrs 2019 eine Strecke von 153.000 km zurückgelegt haben, ermöglichten die folgende Reduzierung von Emissionen:

- » 2,9 kg Feinstaub
- » 1728 kg Stickoxid (NOx)
- » 183 t Kohlenstoffdioxid (CO<sub>2</sub>)

Um den Einsatz der Elektrobusse zu erhöhen, wurde im Lauf des Jahrs 2019 eine Schnellladestation über Pantograf (*Opportunity-Charging-Modus*) für Busse am neuen Bozner Busbahnhof in der Rittner Straße mit einer Leistung bis 300 kW eingerichtet. Mittels dieser Maßnahme können die Elektrobusse im Jahr 2020 schätzungsweise doppelt so viel Kilometer wie zuvor zurücklegen, wodurch sich auch die Menge der Schadstoffe in der Luft, die bei der Erbringung des Verkehrsdiensts entsteht, um das Doppelte reduziert.

Die batteriebetriebenen Busse (zu 12 und 18 m) sind mit Klimaanlage, Videoüberwachung, LED-Lichtanlage und einem Platz für die Beförderung von Menschen mit Beeinträchtigung ausgestattet. Sie werden mittels NMC-Batterien (Nickel/Mangan/Kobalt) mit einer Gesamtkapazität von 240 kWh gespeist, die eine Autonomie von zirka 180 km garantieren und keinerlei Schadstoffe erzeugen (null Feinstaub, null Stickoxid, null Kohlendioxid, null unverbrannte Kohlenwasserstoffe), weder lokalisiert noch delokalisiert, da in der Ladephase 100% Energie aus erneuerbaren Quellen genutzt wird. Die Batterien werden nach der Rückkehr ins Depot dank Ladesäulen mit 80 kW Leistung aufgeladen.





Wenn die Emissionen der neuen Euro-6-Hybridbusse mit den jüngsten schadstoffemissionsreduzierenden Technologien, die 2019 in Betrieb genommen wurden, mit denen der Standardbusse mit Euro-5-Zulassung auf einer Durchschnittstrecke von 50.000 km/Jahr verglichen werden, beläuft sich die Reduzierung der Umweltbelastung auf\*:

- » 558 g Feinstaub
- » 517 kg Stickoxid (NO<sub>x</sub>)
- » 7,78 t Kohlenstoffdioxid (CO<sub>2</sub>)

**\* Bei den aufgeführten Daten handelt es sich um Richtangaben, da die Quellen und Methoden zur Definition der Emissionen bei den Standards Euro 5 (herkömmliche 12-m-Busse) und Euro 6 (12-m-Hybridbusse) nicht offiziell und nicht vergleichbar sind.**

## 2.5.1 Roadmap hin zu Technologien mit NULL Emissionen: Projekte

Wie oben vorweggenommen, besitzt SASA gegenwärtig 10 Busse mit null Emissionen, deren Zahl dank der Projekte JIVE und MEHRLIN steigen wird. Mithilfe europäischer Finanzierungen können 12 Brennstoffzellenbusse (Wasserstoff) mit der entsprechenden notwendigen Betankungsstruktur in Betrieb genommen werden.

SASA ist zudem Partner des Projekt LIFE, dessen Ziel es ist, Tankstellen für Wasserstoffbusse und Ladestationen für Elektrobusse im gesamten Gebiet zu verbreiten. 2021 werden 25 Fahrzeuge mit null Emissionen verkehren.

### Chic

Das erste Testprojekt war das europäische Projekt CHIC (*Clean Hydrogen In European Cities*), an dem Transportunternehmen aus 10 europäischen Städten teilnahmen und somit 25 Partner aus 9 Ländern weltweit. Das Projekt hat die Einführung von Brennstoffzellenbussen im öffentlichen Verkehr gefördert. Ein Schritt auf dem Weg zur Mobilität mit null Emissionen.

Dank dieses Projekts verkehren seit November 2013 in Bozen 5 Brennstoffzellenbusse (wasserstoffbetrieben). Zur Erzeugung des Wasserstoffs wird nur saubere und zertifizierte Energie aus nachhaltigen Quellen genutzt. Aufgrund der Erfahrung mit den brennstoffzellenbetriebenen Bussen wurde ein Horizont in der Mobilität mit dem Einsatz von zunehmend umweltfreundlicheren Fahrzeugen erschlossen. Die Orientierung hin zu einer umweltverträglichen und modernen Mobilität ist mit dem Grundsatz verbunden, gemäß dem eine gesunde Umwelt die Grundlage unserer Lebensqualität bildet.



### Jive und Jive2

Diese Projekte wurden jeweils in den ersten Monaten 2017 bzw. 2018 gestartet. Ihnen gemäß sind zirka 300 Wasserstoffzellenbusse mit null Emissionen und den entsprechenden Infrastrukturen (im Rahmen des MEHRLIN-Projekts) vorgesehen, die innerhalb der ersten Monate 2020 in 20 europäischen Städten verkehren werden (Dänemark, Frankreich, Deutschland, Island, Italien, Lettland, Norwegen, Schweden, Niederlande und Vereinigtes Königreich). SASA schaffte 12 Wasserstoffbusse an, die Ende 2020 zur Verfügung stehen werden.

[www.fuelcellbuses.eu/projects/jive](http://www.fuelcellbuses.eu/projects/jive)  
[www.fuelcellbuses.eu/projects/jive-2](http://www.fuelcellbuses.eu/projects/jive-2)

### Mehrlin

Das Projekt beinhaltet den Kauf und die Betreuung einer Wasserstofftankstelle für Busse.

[www.fuelcellbuses.eu/projects/mehrlin](http://www.fuelcellbuses.eu/projects/mehrlin)



## Lifealps

Das Projekt LIFEALPS *Zero Emission Services for a Decarbonised Alpine Economy* bezieht sich auf den Klimaplan Südtirol 2050, dessen Ziel es ist, die Kohlenstoffdioxidemissionen zu reduzieren. LIFEALPS ist das erste Südtiroler Projekt, das sich mit Elektromobilität in jeder Hinsicht beschäftigt. Das Projekt startete offiziell am 1. Januar 2019 und hat eine Laufzeit von 8 Jahren. Dieses Projekt ist das größte, was die Investitionen betrifft: Vorgesehen sind die Langzeitmiete von Wasserstofffahrzeugen und die Möglichkeit, mittelfristig über Infrastrukturen verfügen zu können, welche die Eigenproduktion von Wasserstoff garantieren.

Mit dem Projekt LIFEALPS werden Dienstleistungen mit null Emissionen eingeführt, die in die wichtigsten Sektoren des Lands integriert sind: Die Wasserkraft des Lands wird genutzt, um umweltfreundlichen Strom und umweltfreundlichen Wasserstoff zu produzieren, um beide Formen der Elektromobilität und somit Fahrzeuge mit null Emissionen zu versorgen. Die in den letzten 5 Jahren gesammelten Erfahrungen wurden zusammengefasst, um im Rahmen dieses integrierten Ansatzes die notwendigen Zahlen und die kritische Masse bereitzustellen, damit der Weg für die Elektromobilität auch in Südtirol geebnet werden kann.

[www.life-alps.eu/de](http://www.life-alps.eu/de)

Das Projekt umfasst 5 Einsatzbereiche.

**1. Die Kerntätigkeiten des LIFEALPS-Projekts** führen Dienstleistungen mit null Emissionen ein:

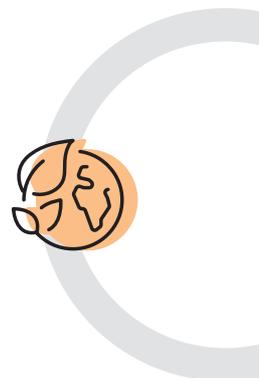
- » im öffentlichen Bereich mit Bussen, Shuttlebussen und städtischen Diensten (Müllabfuhr und Straßenreinigung);
- » in der Logistik beispielsweise für den Gütertransport in Stadtzentren;
- » im Personenverkehr mit Taxis und Shuttlebussen;
- » in der Mobilität von Privatpersonen und Unternehmen;
- » im Tourismus: In diesem für Südtirol so wichtigen Sektor ist eine nachhaltige Transformation dringend notwendig.

**2. Der zweite Schwerpunkt** der Tätigkeiten dieses Projekts betrifft die Schaffung eines Infrastrukturnetzes für beide Formen der Elektromobilität im ganzen Land:

- » Ausbau des Schnellladesäulennetzes in Südtirol – im Vinschgau, in Meran, Bozen, Bruneck und an der A22 (33 Schnellladestationen für batteriebetriebene Fahrzeuge);
- » Ausbau des Wasserstofftankstellennetzes in Südtirol: im Vinschgau, in Meran, Bruneck und an der A22 (5 Wasserstofftankstellen für Brennstoffzellenfahrzeuge).

Diese Infrastrukturen werden den in Südtirol verkehrenden Autos sowie Gästen, die einen neuen Qualitätstourismus vertreten und bereits batterie- oder brennstoffzellenbetriebene Fahrzeuge besitzen, zur Verfügung gestellt.

**3. Der dritte Aktionsbereich** betrifft die Schaffung einer *Best-Practice*-Flotte, die aus Fahrzeugen mit null Emissionen besteht und im täglichen Betrieb in den wichtigsten öffentlichen und wirtschaftlichen Bereichen eingesetzt wird, sodass die oben genannten Dienstleistungen mit null Emissionen geboten



werden können. Dies wird in Modellgemeinden wie Bozen, Meran und Bruneck sowie in einigen Zonen des Vinschgaus der Fall sein.

4. Damit die Elektromobilität für den Markt bereit und wettbewerbsfähig ist, sind **zusätzliche Maßnahmen** wie *Cross-Marketing*-Maßnahmen erforderlich: Diese maßgeschneiderten Pakete spielen eine wichtige Rolle für den Tourismus und die Notwendigkeit, normative Anreize nicht finanzieller Art zu definieren, um die Kunden zum Umstieg auf Elektromobilität zu motivieren.
5. **Schlussendlich** muss das Projekt Resultate und *Know-how* hervorbringen, die von anderen Gemeinden des Alpenraums übernommen werden können.



### Mentor

Ziel des Projekts *Interreg MENTOR* ist es, die Nutzung von umweltfreundlichen Transportmitteln praktikabler und nutzerfreundlicher zu gestalten. Von 2019 bis 2021 testeten Meran und die schweizerische Partnerstadt Briga-Glis zum ersten Mal in kleinen Orten im Alpenraum innovative Mobilitätsformen, die auf dem Konzept *Mobility-as-a-Service* (Mobilität als Service) basieren. Projektpartner sind NOI TechPark, SASA und Postauto Schweiz.

MENTOR analysiert die Bedürfnisse der Mobilitätsakteure in der Stadtgemeinde Meran und Umgebung, um ein neues funktionierendes und nachhaltiges Pilotprojekt für *Mobility as a Service* im ländlichen anstatt im städtischen Raum zu schaffen. SASA übernimmt den technischen Teil des Projekts und die Datenintegration.

[www.progetti.interreg-italiasvizzera.eu](http://www.progetti.interreg-italiasvizzera.eu)



## 2.5.2 Erneuerbare Quellen

SASA engagiert sich für die Einrichtung und aktive Aufrechterhaltung eines Umweltmanagementsystems, um die Vermeidung von Umweltverschmutzung und die kontinuierliche Verbesserung der Ökoleistungen zu garantieren. Insbesondere setzt sich das Unternehmen dafür ein, die Umweltbelastung auf ein Mindestmaß zu reduzieren, indem es den Energieverbrauch, die Abfallerzeugung, die Nutzung von Schadstoffen sowie die durch die Fahrzeuge erzeugten Emissionen begrenzt.

Gekauft werden nur umweltfreundlich erzeugter Strom und Erdgas für Kraftfahrzeuge in Anhaftung an den Rahmenvertrag der AOV – Agentur für öffentliche Verträge.

Der vom Energieanbieter Alperia gelieferte grüne Strom stammt ausschließlich aus erneuerbaren Quellen und wird in den Südtiroler Wasserkraftwerken ohne CO<sub>2</sub>-Emissionen produziert. So trägt SASA aktiv zum Umweltschutz für ihre Kunden und für die Natur bei\*.



Zudem versorgt sich SASA mit Dieselmotorkraftstoff (EN 590, jüngste Ausgabe) im Rahmen der Vereinbarung Consip S.p.A. Die Depots in Bozen und Meran sind an das Fernwärmewerk angebunden und mit einer verbrauchsarmen Versorgung ausgestattet. SASA besitzt eine eigene Stromquelle: Auf dem Dach der Haupthalle des Depots in Bozen wurde eine Solaranlage mit Photovoltaikmodulen aus polykristallinem Silizium realisiert.

Die Anlage wurde Anfang 2011 in Betrieb genommen, und ein Teil des erzeugten Stroms deckt den Eigenbedarf für die Abwicklung der Instandhaltungsarbeiten im Depot.

\* Quelle: Alperia

## 2.6 Komfort an Bord und Zugänglichkeit

Zum 31. Dezember 2019 sind alle auf den Linien in Bozen und Meran verkehrenden Busse mit einer Klimaanlage ausgestattet.

SASA engagiert sich für die Aufrechterhaltung angemessener hygienischer Bedingungen in den Fahrzeugen und führt hierzu systematische Reinigungsprogramme durch, die von einem externen Unternehmen ausgeführt werden.

Gemäß der Betriebspraxis werden die Busse täglich von Grund auf gereinigt (kontinuierliche Grundreinigung). Die Sanierung der Fahrzeuge erfolgt zusätzlich zur Reinigung und wird im Bedarfsfall gleichzeitig mit dieser durchgeführt, sodass kontinuierlich und im Rahmen des Möglichen die Beseitigung aller Bakterien und Viren auch bei Vorhandensein etwaiger Restmaterialien gewährleistet wird.

Da die im Stadtverkehr eingesetzten Fahrzeuge von hohem Fahrgastaufkommen betroffen sind, umfasst das Reinigungssystem auch die Desinfektion der Sitze, der Haltestangen sowie anderer von den Fahrgästen genutzten Teile. Für die Reinigung der Busse werden spezielle umweltfreundliche Reinigungs- und Hygieneprodukte eingesetzt.

Jeden Tag führt das SASA-Personal Stichprobenkontrollen durch, um sicherzustellen, dass die Fahrzeuge gründlich gereinigt wurden und ein hohes Hygieneniveau garantiert ist.

**Um die Ansagen an den Bushaltestellen und in den Fahrzeugen mit den notwendigen Fahrgastinformationen für eine barrierefreie Mobilität in der Stadt zu garantieren, sind die Fahrzeuge mit Folgendem ausgestattet:**

- » einer Audioanlage mit Ansage der Haltestellen für die Fahrgäste an Bord der Busse;
- » einer Sprachausgabevorrichtung zur Angabe der Linie für Fahrgäste an der Haltestelle (dieser Service ist von 7 bis 22 Uhr in Betrieb).

Ende 2020 wird der Ansagedienst für alle in Bozen und Meran verkehrende Fahrzeuge verfügbar sein.

Um Fahrgastinformationen zu garantieren, sind zirka 40% der neuen Busse mit einem multimedialen System mit TFT-Master-Display und integriertem PC ausgestattet. Ein Teil des TFT-Monitors dient zum Laden von Daten, Informationen und Filmen, der andere Teil zur Anzeige der Linie und der nächsten Haltestelle. Das System wird in allen neuen Bussen des Fuhrparks installiert.



## 2.6.1 Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kinderwagen

Im Rahmen ihrer Zuständigkeit und in Einvernahme mit den öffentlichen Institutionen (Land, Gemeinde usw.) verfolgt SASA das Ziel, die Nutzbarkeit der öffentlichen Verkehrsmittel für alle Personen zu verbessern und die Mobilität von Menschen mit Beeinträchtigung durch die Beseitigung architektonischer Barrieren zu fördern. Die vollständige Zugänglichkeit in Bozen und Meran ist auf allen Bussen dank deren Ausgestaltung als Niederflurfahrzeuge garantiert, deren tief liegender Boden als Zufahrtsrampe dient: Die Rampen werden manuell betätigt und vereinfachen durch ihre Aktivierung und Deaktivierung den Ein- und Ausstieg für bewegungseingeschränkte Personen.

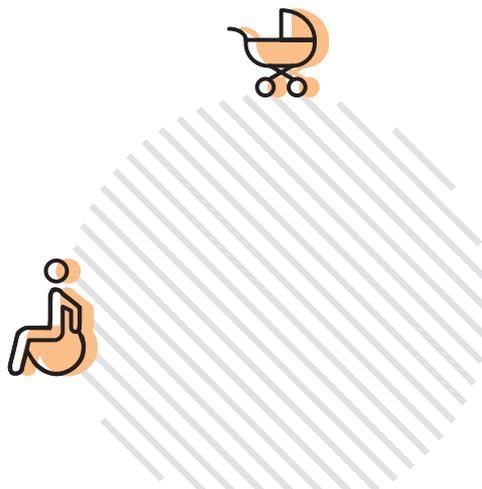
An Bord der Fahrzeuge müssen sowohl Rollstühle als auch Kinderwagen im dafür vorgesehenen Bereich platziert werden, um während der Fahrt unbeweglich zu bleiben.

Die Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kindern in Kinderwagen ist auf Verkehrsmitteln zulässig, die mit einem entsprechenden Hinweis versehen sind, sofern sie mit dem verfügbaren Platz vereinbar ist.

Wenn der Kinderwagen-/Rollstuhlplatz im Bus bereits besetzt ist, ist der Fahrer aus Sicherheitsgründen nicht befugt, einen weiteren Fahrgast mit Kinderwagen/Rollstuhlfahrer einsteigen zu lassen.

### **Die Fahrgäste müssen die maximale Tragkraft und die folgenden Angaben berücksichtigen:**

- » zwei Kinderwagen oder ein Rollstuhl für eine bewegungseingeschränkte Person und ein Kinderwagen.
- » Zwei Rollstuhlfahrer dürfen nicht zusammen befördert werden.
- » Jeder Doppelkinderwagen entspricht zwei einzelnen Kinderwagen.
- » Der Einstieg ist nur über die mittlere Tür zulässig.
- » Zur Sicherheit des Fahrgasts ist der Linienfahrer nicht befugt, diesen zu begleiten oder ihm beim Aussteigen durch Schieben des Rollstuhls behilflich zu sein.
- » Kinder im Kinderwagen müssen unter der Aufsicht des Fahrgasts befördert werden.
- » Die Anmeldung des Haltewunschs erfolgt per Knopfdruck.
- » Die Rampe hat eine Tragkraft von maximal 350 kg.





## 2.6.2 Sicherheit

### SICHERHEIT WÄHREND DER FAHRT

SASA setzt sich dafür ein, die Sicherheit aller Fahrgäste zu garantieren, und ist bestrebt, die Zahl der Unfälle zu reduzieren, wozu es das Fahrpersonal schult und sensibilisiert.

Für die SASA-Busse gilt eine Beförderungshaftpflichtversicherung. Bei Unfällen, Stürzen, Zwischenfällen oder anderen Ereignissen an Bord der Fahrzeuge müssen die Fahrgäste dem Fahrer unverzüglich den erlittenen Schaden melden. Die Schadensmeldung hat in jedem Fall innerhalb einer Frist von maximal 10 Kalendertagen nach Eintritt des Ereignisses an die Geschäftsführung des Unternehmens per Post oder E-Mail zu erfolgen [sinistri@sasabz.it](mailto:sinistri@sasabz.it).

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 ihrer 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 freigestellt.

2019 ereigneten sich 449 Unfälle auf den Linien im Stadtverkehr und im außerstädtischen Verkehr in Bozen und Meran. Im Hinblick auf jedes Ereignis werden Präventionsmaßnahmen getroffen, um die Gesamtzahl der Unfälle im Vergleich zum Vorjahr zu reduzieren.

Angesichts der zurückgelegten Kilometer kann die Zahl der Unfälle unter Berücksichtigung der Zahl der Busse und durchgeführten Fahrten als physiologisch eingestuft werden: 2019 ereigneten sich 5,47 Unfälle je 100.000 zurückgelegte Kilometer.



## **SICHERHEIT VON PERSONEN UND VERMÖGEN**

SASA wahrt die Sicherheit von Mitarbeitern und Fahrgästen und schützt das Betriebsvermögen. An Bord der im Raum Bozen und Meran verkehrenden Fahrzeuge sind Videoüberwachungsanlagen installiert, um eine erhöhte Sicherheit sowohl für die Fahrgäste als auch für die Fahrer zu garantieren.

Die in den Fahrzeugen aufgenommenen Bilder werden aufgezeichnet und für maximal 72 Stunden gespeichert. Gehen in diesem Zeitraum weder Meldungen noch Strafanzeigen ein, werden die aufgezeichneten Bilder automatisch vernichtet.

Die Aufzeichnung der Bilder erfolgt verschlüsselt. Um diese sowohl bei von Fahrgästen erlittenen Taschendiebstählen, Aggressionen oder Bedrohungen als auch bei Vandalismus in den Fahrzeugen ansehen zu können, sehen die Verfahren vor, dass die Einsichtnahme nach einer Anzeige, die innerhalb 24 Stunden seitens der Fahrgäste oder Fahrer erstattet werden muss, erfolgt.

Die Videokameras an den SASA-Linien garantieren die Fahrgastsicherheit, reduzieren Vandalismus und ermöglichen zudem die Prävention und Verfolgung von Straftaten.

Ab 2020 sind die Kontrolleure mit einer *Bodycam* ausgestattet: Dabei handelt es sich um Videokameras, die an der Arbeitskleidung befestigt sind und aggressives Verhalten verhindern sollen.



# INFORMATIONEN UND RÜCKSICHTNAHME AUF DIE FAHRGÄSTE



3

Die Kommunikation, die SASA mit den Fahrgästen, Verwaltungen oder Ämtern pflegt, bildet ein permanentes Terrain für die Anhörung des Fahrgasts und die Überprüfung dessen Zufriedenheit und trägt dazu bei, die Wahrnehmung der Qualität des Dienstes festzustellen.

SASA sorgt dafür, dass die Fahrgäste angemessen und verständlich über ihre Rechte informiert werden: Diese Informationen stehen an Bord der Busse und auf der Website [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it) zur Verfügung. Die Website [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it) ist der direkte Kommunikationskanal zwischen den Fahrgästen und dem Unternehmen. Ihr Hauptziel ist es, die Bürger zu informieren. Die Fahrpläne und Strecken hängen an allen Bushaltestellen öffentlich aus und können auf der Website [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it) oder über die Website „Südtirolmobil“ [www.suedtirolmobil.info](http://www.suedtirolmobil.info) abgerufen werden.

Die mobile Anwendung **SASABUS APP** ist einer der Kommunikationskanäle zwischen SASA und den Fahrgästen. Nach der Installation auf dem Smartphone bietet diese App Informationen für die Fahrgäste in Echtzeit.

In Südtirol ist der öffentliche Personennahverkehr über den Verkehrsverbund je nach Häufigkeit und Verbindung organisiert. Auf der Website „Südtirolmobil“ stehen Informationen über die Fahrpläne des öffentlichen Personennahverkehrs im Land und die Zugverbindungen nach Italien, Österreich, Deutschland und die Schweiz zur Verfügung einschließlich aller Fahrkartenauskünfte (Tickets, Preise, Verkaufsstellen, Kauf).

Die Fahrplanbüchlein können an den Fahrkartenschaltern in Bozen und Meran, am Sitz des Unternehmens und bei den Fahrkartenverkaufsstellen erworben werden. Etwaige Fahrplan- oder Streckenänderungen werden den Fahrgästen unverzüglich und rechtzeitig mittels etwaiger Mitteilungen, die an den Haltestellen und an Bord der Busse aushängen, mitgeteilt und in den wichtigsten Fällen in Informationsmedien und der Presse veröffentlicht. Unterbrechungen oder provisorische Umleitungen der Linien aufgrund von Bauarbeiten oder sonstigen Gründen der höheren Gewalt werden den Fahrgästen rechtzeitig mittels Aushängen an den Haltestellen und in den Bussen sowie in den wichtigsten Fällen auch über die Presse mitgeteilt, vorausgesetzt, dass die für die Änderung verantwortliche Stelle das Unternehmen mindestens 48 Stunden im Voraus informiert.

**Bei jeder Linien-, Fahrplan oder Streckenänderung sorgt SASA dafür, dass die Fahrgäste über die entsprechenden Informationen verfügen, die mittels folgender Kanäle bekannt gegeben werden:**



auf der Website des Unternehmens [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it) in Echtzeit direkt auf der Homepage und auf der Website „Südtirolmobil“ [www.suedtirolmobil.info](http://www.suedtirolmobil.info)



mittels **Aushängen** an den Haltestellen



über die **SASABUS-APP**



über die **örtlichen Massenmedien** in italienischer und deutscher Sprache



SASA bemüht sich Informationen an die Fahrgäste mit der höchstmöglichen Promptheit mitzuteilen. Bei Streik informiert SASA die Bürger umgehend über die lokalen Informationsorgane mindestens 5 Tage im Voraus.

Bei Streik gewährleistet SASA die Durchführung des Mindestbetriebs gemäß Art. 11 des Beschlusses Nr. 02/13 der Garantiekommission vom 31.1.2002 für die Durchführung des Streikgesetzes, was die wesentlichen Dienste betrifft, sowie gemäß den Vorgaben laut dem Gesetz 146/1990 i. d. g. F. mit der Durchführung aller Dienste, die laut Fahrplan in den Zeitfenstern **6 bis 9 Uhr und 12 bis 15 Uhr** starten, mit garantierter Ankunft an der Endstation.

Bekanntmachungen über Streiks erfolgen über die Massenmedien, die lokalen Tageszeitungen, die Website des Unternehmens, die Website „Südtirolmobil“ [www.suedtirolmobil.info](http://www.suedtirolmobil.info), die App **Südtirol-2Go** und **unsere App**.

Verfügbar sind zudem zwei Dienste der Autonomen Provinz Bozen:

- » **1. Callcenter: 840 000 471.** Dieser Dienst gibt Auskunft über die Fahrpläne (öffentlicher Personennahverkehr in Südtirol, Zugverbindungen nach Italien, Österreich, Deutschland und die Schweiz) sowie die Preise (Tickets, Preise, Verkaufsstellen, Kauf). Zu zahlen ist eine einmalige Anrufgebühr. Die Anrufgebühr hängt vom Telefonanbieter ab. Aus dem Ausland ist die Nummer +39 0471 551155 zu wählen (Gebühren wie bei einem normalen internationalen Anruf). Das *Callcenter* ist von Montag bis Samstag von 6 bis 20 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen von 7:30 bis 20 Uhr aktiv.
- » **2. Callcenter: 840 000 426.** Verfügbar für Dienste für den Südtirol Pass und sonstige Abonnements (z. B. Aktivierung, Sperre, Anforderung eines Duplikats) sowie Reklamationen und Meldungen bezüglich des öffentlichen Personennahverkehrs in Südtirol. Zu zahlen ist eine einmalige Anrufgebühr. Die Anrufgebühr hängt vom Telefonanbieter ab. Aus dem Ausland ist die Nummer +39 0471 551155 zu wählen (Gebühren wie bei einem normalen internationalen Anruf). Das *Callcenter* ist von Montag bis Samstag von 9 bis 13 Uhr sowie von 14 bis 18 Uhr aktiv.

## 3.1 Reklamationen, Meldungen und Anregungen

Das Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit ist die Anlaufstelle für alle Formen der externen Kommunikation in Bezug auf Reklamationen, Meldungen oder Anregungen.

„Info Mobilität“ ist der von der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol eingerichtete und geregelte *Callcenter*-Dienst. Der Dienst, der zum Vorteil aller Bürger eingerichtet wurde, die das öffentliche Personennahverkehrssystem im Rahmen des Verkehrsverbunds des Lands nutzen, dient auch dazu, Reklamationen der Busbenutzer entgegenzunehmen. Der Prozess wurde extern in Auftrag gegeben und direkt von der Landeskörperschaft kontrolliert.

**Die Fahrgäste sind aufgefordert, etwaige Missstände zu melden, wenn die garantierten Qualitätsfaktoren nicht eingehalten werden, oder Vorschläge zur Verbesserung des Diensts zu unterbreiten, und zwar**

- » durch Ausfüllen des Online-Formulars auf der Website [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it)
- » über das **Callcenter** der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol unter der Nummer 840 000 426. Dieser Dienst ist von Montag bis Samstag von 9 bis 13 Uhr sowie von 14 bis 18 Uhr aktiv.

Damit die Reklamationen bearbeitet werden können, müssen sie einige notwendige Informationen für die Analyse und Behebung des gemeldeten Problems enthalten: betroffene Stadt (Bozen oder Meran), Datum, Uhrzeit, Name der Haltestelle, Nummer der Linie, Richtung des Busses, Beschreibung des Vor-

falls und etwaige sonstige Informationen (z.B. Unternehmensnummer des Busses). SASA engagiert sich dafür, die Standardvorgabe für die Antwort innerhalb von 15 Werktagen nach der Protokollierung der Reklamation einzuhalten. Anonyme Reklamationen werden nicht bearbeitet. Alle angegebenen Daten werden im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen (Datenschutzgesetz) erhoben, verwaltet und verarbeitet. 2019 beantwortete SASA alle von Fahrgästen, Bürgern oder Verbänden eingegangene Meldungen, Reklamationen und Anregungen im Durchschnitt in weniger als 10 Kalendertagen schriftlich.

## 3.2 Fundgegenstände

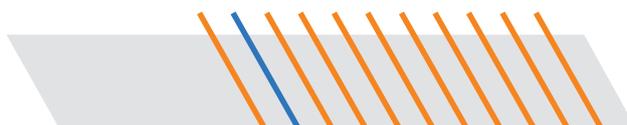
Gegenstände, die Fahrgäste im Fahrzeug finden, müssen beim Fahrer abgegeben werden. Sie werden dann 5 Tage lang bei SASA verwahrt und den rechtmäßigen Eigentümern zur Verfügung gestellt und anschließend dem Fundbüro der Stadtgemeinde Bozen oder Meran übergeben.

Über die Website [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it) kann das Portal „Fundinfo online“ [www.fundinfo.it](http://www.fundinfo.it) aufgerufen werden, und es kann nachgeprüft werden, wo sich der Gegenstand befindet.

Gegenstände, die auf den städtischen und vorstädtischen Linien in Bozen gefunden wurden, können beim SASA-Verwaltungssitz (Tel. 0471 519519, Montag bis Freitag 8:30 bis 13 Uhr) in der Buozzi-Str. 8, Bozen, abgeholt werden.

Südtirol Pässe und sonstige Abbonementausweise, die in den SASA-Bussen in Bozen gefunden werden, können frühestens nach 24 Std. beim Infopoint in der Rittner Straße in 39100 Bozen abgeholt werden (Montag bis Samstag 7 bis 19:20 Uhr, Sonntag 8 bis 13:50 Uhr).

Gegenstände, Südtirol Pässe und Abbonementausweise, die auf den städtischen und außerstädtischen Linien in Meran gefunden wurden, können am SASA-Fahrkartenschalter (Tel. 0473 206565, Montag bis Freitag 8 bis 12:45 Uhr sowie 14:15 bis 17 Uhr, samstags 8:30 bis 12 Uhr), Rennweg 82, Meran, abgeholt werden.



### 3.3 Nützliche Kontakte für SASA-Fahrgäste

Bei Angelegenheiten in Bezug auf Verlustgegenstände und Meldungen von Unfällen können sich die Fahrgäste an folgende Stellen wenden:

- » nach vorheriger Vereinbarung eines Termins persönlich an den **Verwaltungssitz** in der Buozzi-Str. 8, 39100 Bozen (Haltestelle/n „Messe“, Linie 10A oder 10B, zirka 200 m vom Sitz entfernt); Zugang für Personen mit Kinderwagen/Rollstuhlfahrer über die Tiefgarage mit dem Aufzug;
- » telefonisch an die Nummer: **0471 519519**;
- » per E-Mail an die Adresse **sasabz@sasabz.it** oder **sinistri@sasabz.it**.

Zur Bezahlung von Geldstrafen können sich die Fahrgäste an die Telefonnummer 0471 519519 wenden.



**Rechts- und Verwaltungssitz, Buozzi-Str. 8, 39100 Bozen BZ**

**Parteienverkehr:**

Montag, Mittwoch und Donnerstag  
8:30 bis 13 Uhr und  
15 bis 17 Uhr

Dienstag und Freitag  
8:30 bis 13 Uhr

**Tel.:** 0471 519 519

**Fax:** 0471 519 599

**sasabz@sasabz.it**

**info@pec.sasabz.it**



**Produktions- und Instandhaltungsbereiche  
in Bozen, Buozzi-Str. 8/E, und  
in Meran, Viehmarktstr. 8**

**Fahrkartenschalter Rennweg 82  
(demnächst Rennweg 151),  
39012 Meran (BZ)**

**Parteienverkehr:**

Montag bis Freitag  
8 bis 12:45 Uhr  
14:15 bis 17 Uhr

Samstag 8:30 bis 12 Uhr

**Tel:** 0473 206565





**CALLCENTER**  
**840 000 471**

Dienst der Autonomen Provinz Bozen für den öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol.

**Fahrplanauskunft** (öffentlicher Personennahverkehr in Südtirol, Zugverbindungen nach Italien, Österreich, Deutschland und die Schweiz; Fahrplan- und Streckenänderungen)

**Preisauskunft** (Tickets und Preise, Verkaufsstellen, Kauf)

**infomobilvmz@provinz.bz.it**

**Uhrzeiten:** Montag bis Samstag 6 bis 20 Uhr, an Sonn- und Feiertagen 7:30 bis 20 Uhr.

Zu zahlen ist eine einmalige Anrufgebühr. Die Anrufgebühr hängt vom Telefonanbieter ab.

Aus dem Ausland ist die Nummer +39 0471 551155 zu wählen (Gebühren wie bei einem normalen internationalen Anruf).

**CALLCENTER**  
**840 000 426**

Dienst der Autonomen Provinz Bozen für den öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol.

Verfügbar für:

**Dienste für den Südtirol Pass und sonstige Abonnements** (z.B. Aktivierung, Sperre, Anforderung eines Duplikats)

**Reklamationen und Meldungen bezüglich des öffentlichen Personennahverkehrs** in Südtirol.

**infomobil@provinz.bz.it**

**Uhrzeiten:** Montag bis Freitag von 9 bis 13 Uhr sowie von 14 bis 18 Uhr. Zu zahlen ist eine einmalige Anrufgebühr. Die Anrufgebühr hängt vom Telefonanbieter ab. Aus dem Ausland die Nummer +39 0566 76204 wählen (Gebühren wie bei einem normalen internationalen Anruf).

**FUNDGEGENSTÄNDE**

**Fundinfo online:**

Auf dem Portal besteht die Möglichkeit, verlorene, gefundene und bei den Südtiroler Fundbüros abgegebene Gegenstände zu suchen. **www.fundinfo.it**

**Auf den städtischen und vorstädtischen Linien Bozens gefundene Gegenstände**

SASA-Verwaltungssitz, Buoizzi-Str. 8, Bozen

**0471 519519** Montag bis Freitag 8:30 bis 13 Uhr

**Auf den städtischen und außerstädtischen Linien Merans gefundene Gegenstände und Südtirol Pässe**

SASA-Fahrkartenschalter, Rennweg 82, Meran

**0473 211312** Montag bis Freitag 8 bis 12:45 sowie 14:15 bis 17 Uhr, samstags 8:30 bis 12 Uhr

**Auf den SASA-Linien in Bozen gefundene Gegenstände und Südtirol Pässe**

Infopoint, Rittner Str., Bozen

**840 000 471** Montag bis Samstag 7 bis 19:20 Uhr, sonntags 8 bis 13:50 Uhr



## 3.4 Fahrscheine

SASA wendet an, was vom Land, welches die Hauptzuständigkeit für die Festlegung der Preise und die Anwendung des Tarifsystems im öffentlichen Personennahverkehr innehat, definiert und festgelegt wird.

Das gegenwärtige Südtiroler Tarifsystem basiert auf einem Grundsatz: Je mehr Kilometer im Jahr zurückgelegt werden, desto geringer ist der Preis pro Kilometer. Im Verkehrsverbund gibt es zwei Arten von Fahrscheintarifen:

- » auf Kilometerbasis;
- » auf Zeitbasis ohne Berücksichtigung der zurückgelegten Kilometer.

**Um den SASA-Dienst in Anspruch zu nehmen, müssen sich die Fahrgäste einen gültigen Fahrschein** (entweder einen Einzelfahrschein oder ein Abonnement) **besorgen**. Einzelfahrschein können direkt an Bord der Fahrzeuge gekauft werden, die mit entsprechenden Fahrscheinautomaten ausgestattet sind. Nach dem Kauf muss der Fahrschein entwertet werden.

Für weiterführende Informationen zu den Fahrscheinen und Verkaufsstellen wird auf die Website „Südtirolmobil“ verwiesen: [www.suedtirolmobil.info](http://www.suedtirolmobil.info).

**Im Verkehrsverbund Südtirol sind weitere Fahrschein vorgesehen:**

**für Personen, die nicht häufig mit öffentlichen Verkehrsmitteln fahren**

- » Einzelfahrkarte Überland (Bus und Zug)
- » Einzelfahrkarte im Ortsbereich (Tarifzonenfahrten)
- » Wertkarte (10, 25 oder 50 Euro)

**für Personen, die regelmäßig öffentliche Verkehrsmittel nutzen**

- » Südtirol Pass
- » EuregioFamilyPass

**Schüler und Studierende**

- » Südtirol Pass abo+

**Senioren**

- » Südtirol Pass 65+

**Menschen mit Beeinträchtigung (mit einer Invalidität von mindestens 74%)**

- » Südtirol Pass free





# BEFÖRDERUNGS- BESTIMMUNGEN

Fahrgastrechte bei der Beförderung mit  
SASA-Bussen



4

**Die Fahrgäste der SASA haben das Recht auf:**

sichere Beförderung; nichtdiskriminierende Behandlung aufgrund der Staatsangehörigkeit; einfachen und schnellen Zugang zu Informationen zum Dienst; saubere und bequeme Beförderung; Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit des Dienstes; klare Erkennbarkeit der Bediensteten; schnelle Bearbeitung von Meldungen und Reklamationen. Menschen mit Beeinträchtigungen oder eingeschränkter Mobilität haben das volle Recht der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, insofern die Beschaffenheit sowohl der Fahrzeuge als auch der Infrastrukturen der Haltestellen und Bahnhöfen die sichere und praktische Zugänglichkeit erlaubt.

SASA legt Ausbildungskurse und Anweisungen im Hinblick auf behinderte Fahrgäste fest und gewährleistet somit, dass Mitarbeiter und Fahrpersonal mit direktem Kundenkontakt angemessen geschult werden.

**SASA haftet** gegenüber den Kunden nicht bei eventuellen Verspätungen, teilweisen oder vollständigen Ausfällen der öffentlichen Personenverkehrsdienste, welche zurückzuführen sind auf: höhere Gewalt und schwierige Verkehrslage (Busdefekt, hohes Verkehrsaufkommen, Unfälle, Baustellen usw.); aus Gründen der öffentlichen Sicherheit und Ordnung, weder für die Dauer der Unterbrechung oder Aussetzung des öffentlichen Personenverkehrsdienstes aus Gründen außerhalb der Verantwortlichkeit des Unternehmens wie z.B. allfällige Streiks, unabhängig davon, ob diese vorab angekündigt wurden oder nicht, Unruhen, Naturkatastrophen, Maßnahmen der zuständigen Behörden usw. Bei Unterbrechung des Dienstes aufgrund eines Busdefekts ver-

pflichtet sich SASA, den Dienst so schnell wie möglich wieder aufzunehmen.

**SASA informiert** die Fahrgäste angemessen über die Liniendienste, insofern möglich, auch auf informatischem Wege.

**SASA verpflichtet sich**, die Fahrgäste angemessen und verständlich über die genannten Fahrgastrechte zu informieren. Diese Information kann sowohl an Bord der Busse als auch über Internet erfolgen. Auf Anfrage werden diese Auskünfte, falls möglich, auch auf informatischem Wege geliefert. Webseite [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it).

Für etwaige **Reklamationen und Anregungen** betreffend den Dienst darf sich der Fahrgast nicht direkt an das Personal wenden. Verwiesen wird auf Kap. 3.1 (Reklamationen, Meldungen und Anregungen).

SASA beabsichtigt, die Einhaltung der Regeln und die Zahlung des Fahrscheins zu garantieren.

Gemäß Art. 50 des Landesgesetzes Nr. 15 vom 23. November 2015 über „öffentliche Mobilität“ müssen sich die Personen, die öffentliche Personennahverkehrsdienste nutzen, einen gültigen Fahrschein beschaffen, der entwertet und für die gesamte Fahrtdauer bis zur Haltestelle des Ausstiegs verwahrt werden muss und auf Anfrage den Kontrolleuren vorzuweisen ist.

Verwiesen wird auf die folgende Website der Autonomen Provinz Bozen: [lexbrowser.provincia.bz.it](http://lexbrowser.provincia.bz.it)

Strecke: Landesgesetzgebung > Transportwesen > Maßnahmen für den Personenbeförderungsdienst auf Straßen > Landesgesetz vom 23. November 2015, Nr. 15



### Im Bus ist es verboten

- » zu rauchen;
- » sich während der Fahrt mit dem Busfahrer zu unterhalten;
- » die anderen Fahrgäste zu stören oder ihnen Schaden zuzufügen (Radiogeräte einschalten, laut schreien, schädliche Materialien befördern);
- » den ordentlichen Ein- und Ausstieg der Fahrgäste zu behindern;
- » mehr als einen Sitzplatz zu besetzen;
- » die für ältere und behinderte Fahrgäste vorgesehenen Plätze zu besetzen;
- » Teile oder Ausstattungen der Busse zu verschmutzen, zu beschädigen oder zu zerstören;
- » in alkoholisiertem Zustand oder in derartiger körperlicher Verfassung, dass sich selbst oder anderen Fahrgästen Schaden zugefügt wird, einzusteigen;
- » die Haltestellentaste oder den Notausstiegsknopf unnötigerweise zu drücken;
- » Gegenstände aus dem Fenster zu werfen;
- » Handels- oder Werbetätigkeiten, auch wenn für wohltätige Zwecke, ohne die vorherige Ermächtigung der SASA abzuwickeln;
- » dem Bettelgewerbe nachzugehen;
- » mit geöffneten alkoholischen Getränken zuzusteigen / Spirituosen an Bord zu trinken.

### Benutzungsbedingungen der Dienste des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol - Beförderungsbestimmungen der Fahrgäste

Die Fahrgäste der öffentlichen Verkehrsdienste müssen einen gültigen Fahrschein erwerben, der **sofort** beim Zusteigen, auf jeden Fall vor dem Hinsetzen bzw. Erreichen der nächsten Haltestelle zu entwerten ist. Der Fahrschein ist **vollständig und erkennbar** bis zum Ende der Fahrt aufzubewahren und auf Aufforderung des Aufsichtspersonals vorzuweisen. Auch die im Bus erworbenen Fahrscheine sind zu **entwerten**. Wird, aufgrund unvorhersehbarer Vorfälle oder Situationen, die nicht dem Verkehrsunternehmen zuzuschreiben sind, eine Fahrt nicht durchgeführt oder nicht abgeschlossen, hat der Fahrgast weder Anrecht auf Rückerstattung des Fahrpreises noch auf Verlängerung der Gültigkeitsdauer des Fahrscheins. Den Personen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen ist der Zustieg durch die Ausgangstür erlaubt.

Die **Beförderung von Fahrrädern** und Einrädern ist aus Sicherheitsgründen nur auf Autobussen zugelassen, die einen von den Fahrgästen getrennten Stauraum haben; deshalb ist in Stadt- und Niederflurbussen die Beförderung von Fahrrädern untersagt.

**Beförderung von Tieren:** vom Fahrgast müssen alle Vorsichtsmaßnahmen getroffen und das notwendige Zubehör mitgeführt werden, um Schäden oder die Störung der Fahrgäste zu vermeiden. Unter Verantwortung des Fahrgastes können Tiere, vereinbar mit dem zur Verfügung stehenden Platz, zur Beförderung zugelassen werden. Blindenhunde und Kleintiere, die im Arm, in einem Käfig oder Behälter mit den Maßen von höchstens 70 x 30 x 50 cm gehalten werden können, werden kostenlos befördert. Alle anderen Tiere können mit einem der folgenden Fahrscheine befördert werden: a) Einzelfahrschein; b) Mobilcard 1-Tages, 3-Tages oder 7-Tages Karte für Erwachsene; c) Südtirol

Pass: der Fahrpreis entspricht jenem des Südtirol Pass Inhabers. Hunde sind mit Maulkorb an der Leine zu führen und dürfen keine Sitzplätze besetzen. Von der Maulkorbpflicht ausgenommen sind kleine Hunde und Blindenhunde. Nur auf ausdrückliches Verlangen von Fahrgästen und Fahrern ist der Maulkorb anzulegen.

Die **Beförderung von Rollstühlen und Kinderwagen** ist in öffentlichen Verkehrsmitteln mit eigens angebrachten Hinweisen und vereinbar mit dem zur Verfügung stehenden Platz unentgeltlich zugelassen. Das Ein- und Aussteigen von Personen mit Rollstühlen oder Kinderwagen ist ausschließlich an der Mitteltür gestattet. Im Bus müssen sowohl Rollstühle als auch Kinderwagen an dem eigens dafür vorgesehenen Platz abgestellt und während der Fahrt gesichert werden. Ist der vorgesehene Platz bereits besetzt, 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 dürfen nur unter Aufsicht einer Begleitperson befördert werden. Die Beförderung ist kostenlos.

**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 vereinbar mit dem zur Verfügung stehenden Platz sind, 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. Nicht befördert werden Gepäckstücke, die schlecht riechen oder gefährliche, schädliche oder entflammbare Substanzen enthalten.

**Bei Unfällen, Stürzen oder sonstigen Schadensfällen** an Bord der Busse haben die Fahr-

gäste dies **umgehend** dem Fahrer, sowie auch der Direktion innerhalb von 10 Kalendertagen per Post, Fax oder E-Mail zu melden.

**Defekte bzw. Funktionsstörungen** (Entwerter oder Fahrscheinautomat) hat der Fahrgast dem Busfahrer zu melden.

**Personen, die sich weigern**, die Ordnungs- und Sicherheitsvorschriften des Dienstes anzuerkennen, die die Anstandsregeln verletzen, die die anderen Fahrgäste stören, die dem Beruf des Verkäufers, Sängers, Musikanten oder Ähnlichem an Bord der Busse nachgehen, sind nicht zur Beförderung zugelassen. Sollten die Vorschriften nicht beachtet werden und die Fortsetzung der Fahrt nicht ratsam ist, kann der Busfahrer oder das Kontrollpersonal den Einsatz der Ordnungskräfte anfordern.

**Die Haltestellen sind rechtzeitig vorzumerken:** außerhalb des Busses mit einem Winkzeichen und an Bord des Busses durch das Drücken der eigens vorgesehenen Taste; der Fahrgast muss sich zur Ausstiegstüre begeben und darf diese nicht behindern, um das **Aus- und Zusteigen** anderer Fahrgäste zu gewährleisten. Zum Aus- und Zusteigen haben die Fahrgäste ohne Hast und ohne Verzögerung die vorgesehenen Türen zu nutzen sobald der Bus stillsteht. Während der Fahrt haben sich die Fahrgäste an den vorgesehenen Stützen und Handläufen zu halten; der Betrieb lehnt allfällige Verantwortung für Schäden an Fahrgästen ab, welche durch die Nichtbeachtung dieser Regelung entstehen.

**Die Sitzplätze** sind vorrangig Menschen mit Beeinträchtigung, schwangeren Frauen, Senioren und Fahrgästen mit Kleinkindern vorbehalten. Falls Fahrgäste durch ihr Verhalten Schäden am Fahrzeug verursachen oder die Sicherheit und Regelmäßigkeit des Dienstes beeinträchtigen, haben der Kontrolleur oder der Busfahrer 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.



# DIENSTQUALITÄT: KONTROLLE UND ÜBERWACHUNG

Zur Überwachung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen stellt SASA die Bedürfnisse und Erwartungen der Fahrgäste in den Mittelpunkt.



5

Die gebotene und von den Fahrgästen des öffentlichen Verkehrsdienstes wahrgenommene Dienstqualität wird gemäß den Vorgaben im Dienstleistungsvertrag mit der Autonomen Provinz Bozen gemessen mit dem Ziel, das Qualitätsniveau des Dienstes kontinuierlich zu verbessern und die Bedürfnisse und Anforderungen der Fahrgäste zufriedenzustellen, mit besonderem Blick auf die nachfolgenden Leistungs- und Qualitätsfaktoren (Kap. 5.3):

- » Regelmäßigkeit des Dienstes;
- » Sauberkeit und anständiger Zustand der Fahrzeuge, Verkaufsstellen und Haltestellen;
- » Fahrgastinformationen;
- » Nutzbarkeit des Dienstes und Komfort bei der Fahrt;
- » Beziehungskompetenz des Personals, das mit dem Publikum in Kontakt ist;
- » Fuhrpark und Umweltschonbarkeit.

## 5.1 Kundenzufriedenheit

SASA misst jährlich die Zufriedenheit ihrer Busbenutzer im Einklang mit den Richtlinien nach UNI 11098 und UNI EN 13816. 2019 wurde ein Forschungsinstitut mit dem *Survey* zur Kundenzufriedenheit und der *Mystery-Client-Studie* beauftragt.

Ziel des *Surveys* zur Kundenzufriedenheit ist es, die Effizienz der Dienstleistungen, die SASA ihren Busbenutzern bietet, zu messen und *Feedback* (z. B. Betrachtungen, Anregungen) zur Verbesserung des Dienstes einzuholen.

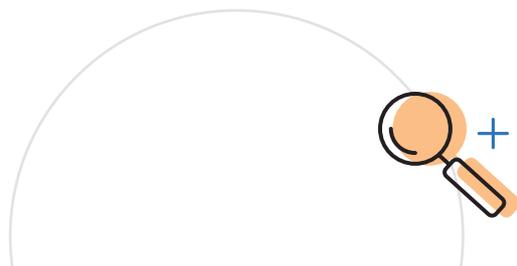
Die Ergebnisse 2019 bestätigen, dass SASA ein seriöses, zuverlässiges Unternehmen ist, dessen Stärke die Deckung des Dienstes in Bezug auf die Zahl an Fahrten, die Fahrpläne, die Entfernung der Haltestellen, die Nutzbarkeit durch Fahrgäste mit besonderen Bedürfnissen und den Deckungsgrad des Netzes ist.

Die Zufriedenheit mit den von SASA gebotenen Dienstleistungen belief sich auf **7,80 (bei einer Note von 1 bis 10)**.



**ERGEBNISSE DES SURVEY 2019****MIT DETAILLIERTEN DATEN ZU DEN ANGEBOTENEN DIENSTLEISTUNGEN:**

<b>Zufriedenheit: Durchschnitt der einzelnen Kennzahlen</b>	<b>2019</b>
Abstand der Haltestellen	8,03
Grad der Abdeckung des Netzes in der gewünschten Zone	8,00
Einhalten der Haltestellen	7,96
Persönliche Sicherheit in Bezug auf die Zuverlässigkeit der Fahrzeuge	7,93
Sicherheit im Hinblick auf Verkehrsunfälle	7,88
Zugänglichkeit des Dienstes für Personen mit besonderen Bedürfnissen (Motorik- und Sehprobleme)	7,87
Freundlichkeit und Bereitschaft der Busfahrer	7,69
Busfahrpläne	7,67
Fahrdauer	7,67
Anzahl der verfügbaren Fahrten	7,63
Die Ansagen, die die Haltestelle ankündigen, sind deutlich und verständlich	7,62
Fahrverhalten der Busfahrer	7,52
Freundlichkeit und Bereitschaft der Kontrolleure der SASA	7,52
Klarheit der von SASA ausgegebenen Informationen	7,46
Fahrkomfort	7,46
Persönliche Sicherheit hinsichtlich Diebstählen, Handtaschenraub und Belästigungen (sowohl im Bus als auch an den Haltestellen)	7,46
Aktualität der von SASA ausgegebenen Informationen	7,37
Reinigung der Karosserie der Fahrzeuge	7,35
Vielfältigkeit der Informationskanäle der SASA	7,22
Pünktlichkeit der Busse	7,21
Reinigung des Innenraums der Busse	7,18
Bequemlichkeit des Fahrscheinerwerbs in den Bussen	6,84
Reaktionsfähigkeit auf Reklamationen	6,71
Überfüllung der Busse	6,40
Fahrscheinverkauf an Bord ist ausschließlich mit Münzgeld möglich	6,31



## 5.2 Mystery Client

Die Erhebungen „Mystery Client“ (geheimer Kunde) stellen eine Studienmethode dar, mittels derer die Qualität des von SASA gebotenen Dienstes erfasst wird: die Testpersonen begeben sich an Bord der Busse und an die Haltestellen, um den Dienst bis ins kleinste Detail zu bewerten.

Ziel ist es, Informationen und Bewertungen zu allen konformen und nicht konformen Elementen des angebotenen Dienstes zu erheben. Im Rahmen der Untersuchung 2019 wurden 110 Erhebungen auf den von SASA geforderten Linien zu unterschiedlichen Uhrzeiten durchgeführt, um den Dienst zu unterschiedlichen Tageszeiten zu bewerten. Die generelle Performance beträgt 91%, ein Zeichen für eine kontinuierliche Verbesserung.

### KONFORMITÄTSANTEILE DES DIENSTES IM JAHR 2019

Indikator	Gesamt	Stadtverkehr	Überlandverkehr
Informationen an der Haltestelle	100,0	100,0	100,0
Informationen an Bord	94,8	95,6	92,6
Sauberkeit	87,7	86,0	92,3
Aufnahme	86,9	85,7	90,4
Pünktlichkeit	85,5	82,7	93,1
<b>GESAMT</b>	<b>91,0</b>	<b>90,0</b>	<b>93,7</b>





## 5.3 Qualitätsindikatoren

Qualitätsstandards, die das Mindestleistungsniveau darstellen, welches SASA zu garantieren hat, und die systematisch überwacht werden.

### 1. REGELMÄSSIGKEIT DES DIENSTES

Qualitätsfaktor	Indikator	Standard
Zuverlässigkeit	Erbringung von mindestens % der programmierten Fahrten pro Linie	97,0%
Pünktlichkeit	% der pünktlichen Ankünften auf der Gesamtanzahl der durchgeführten Fahrten, überwacht bei der Endhaltestelle und bei den Anschlusshaltestellen (Pünktlichkeit ist definiert als eine Abweichung von der geplanten Zeit von weniger als 5:00 Minuten)	95,0%
Pünktlichkeit starke Verspätungen	% der pünktlichen Ankünften auf der Gesamtanzahl der durchgeführten Fahrten, überwacht bei der Endhaltestelle und bei den Anschlusshaltestellen (Pünktlichkeit ist definiert als eine Abweichung von der geplanten Zeit von weniger als 15:00 Minuten)	98,5%

### 2. REINIGUNG UND ERSCHEINUNGSBILD DER FAHRZEUGE, DER VERKAUFSSTELLEN UND DER HALTESTELLEN

Qualitätsfaktor	Indikator	Standard
Erscheinungsbild der Fahrzeuge	Einhaltung der Anforderungen an das Erscheinungsbild im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge (Schriften, Graffitis, Beschädigungen, usw.), sowie die Funktionstüchtigkeit der Haltewunschtasten, der Haltestangen und -vorrichtungen	Sofortige Feststellung
Reinigung der Fahrzeuge	Reinigungszustand des Innen- und Außenbereichs der Fahrzeuge	Sofortige Feststellung
Reinigung und Erscheinungsbild der Verkaufsstellen	Reinigungszustand des Innen- und Außenbereichs der Verkaufsstellen	Sofortige Feststellung

### 3. FAHRGASTINFORMATIONEN: ALLGEMEINE INFORMATIONEN, INFORMATIONEN AN DER HALTESTELLE, SOWIE DIGITALE INFORMATIONEN

Qualitätsfaktor	Indikator	Standard
Statische Informationen an den Haltestellen	Aushang des aktuellen Fahrplans der Durchfahrtszeiten der betreffenden Linien an den Haltestellen, die mit einer Anzeige ausgestattet sind	Alle Haltestellen mit Haltestellentafeln, sind mit dem aktuellen Fahrplan der Durchfahrtszeiten der interessierten Linien auf licht- und wetterbeständigen Träger ausgestattet
Geplante Änderungen des Dienstes: Aushang der Informationen an den Haltestellen	Anbringung der aktuellen Informationen über geplante Änderungen des Dienstes der Fahrten, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen	Die Informationen sind mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Änderung anzubringen
Nicht geplante Änderungen des Dienstes: Aushang der Informationen an den Haltestellen	Anbringung eines verständlichen Hinweises bei nicht geplanten Änderungen der Fahrten, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen	Innerhalb 24 Stunden ab dem Ereignis
Nicht geplante Änderungen des Dienstes: Entfernung der Informationen an den Haltestellen	Entfernung der Informationen zu den Fahrten, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen	Innerhalb 24 Stunden vor Fälligkeit der Informationen

#### Digitale Informationen

Qualitätsfaktor	Indikator	Standard
Informationen auf der betrieblichen Webseite	Aktualisierung der Informationen auf der Webseite	Die veröffentlichten Informationen sind innerhalb eines Arbeitstages nach Erhalt der Informationen oder Änderungsanfragen des Auftraggebers zu aktualisieren

#### Bordinformationen

Qualitätsfaktor	Indikator	Standard
Außendisplays vorne und seitlich	Funktionstüchtige Anzeige des Bestimmungsortes, des Buses mit Angabe der korrekten Information auf den Außendisplays vorne und seitlich	Die externen Displays sind eingeschaltet und übertragen die korrekten Informationen
System der Audiokommunikation für Informationen zum programmierten Dienst	Durchsage der nächsten Haltestelle	Das System der Audiokommunikation ist eingeschaltet und überträgt die korrekte Information

System der Audio-Kommunikation zur Durchsage von geplanten und ungeplanten Änderungen des Dienstes	Durchsage von Änderungen des programmierten Dienstes an die Fahrgäste	Das System der Audiokommunikation ist eingeschaltet und überträgt die korrekte Information
Interne Displays (insofern vorhanden): Informationen an Bord der Fahrzeuge	Visuelle Anzeige der nächsten Haltestelle	Die internen Displays sind eingeschaltet und übertragen die korrekte Information
Interne Bildschirme (insofern vorhanden): Informationen an Bord der Fahrzeuge	Visuelle interne Anzeige der Endhaltestelle, der nächsten Haltestellen, und, falls verfügbar, der Anschlussverbindungen mit anderen Liniendiensten, mit Angabe der Echtzeitinformationen	Die internen Bildschirme sind eingeschaltet und übertragen die korrekte Information
Interne Bildschirme (insofern vorhanden): Informationen zu den geplanten und ungeplanten Dienständerungen	Visuelle Anzeige der Änderungen des programmierten Dienstes und, falls verfügbar, aktualisiert mit den Echtzeitdaten	Die internen Bildschirme sind eingeschaltet und übertragen die korrekte Information

#### **4. ZUGÄNGLICHKEIT ZUM DIENST (SOWOHL AUTOBUS ALS AUCH VERKAUFSSTELLEN) UND FAHRKOMFORT**

<b>Qualitätsfaktor</b>	<b>Indikator</b>	<b>Standard</b>
Öffnungszeiten der Verkaufsstellen	Die Mindestbetriebszeiten der Verkaufsstellen sind: von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 12:15 Uhr und von 14:30 Uhr bis 17:00 Uhr und samstags von 8:30 Uhr bis 12:00 Uhr	Einhaltung der Öffnungszeiten
Beheizung der Fahrzeuge	Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen (z.B. Beheizen im Winter)	Kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt
Klimatisierung der Fahrzeuge	Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen (z.B. Kühlung im Sommer)	Kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt
Hilfsmittel für Personen mit eingeschränkter Mobilität	Die Hilfsmittel zur Gewährleistung der Zugänglichkeit und der Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität sind so instand zu halten, dass sie vollständig genutzt werden können	Alle Hilfsmittel für Personen mit eingeschränkter Mobilität sind funktionstüchtig und nutzbar



## 5. VERHALTENSASPEKTE DES PERSONALS IM FRONTOFFICE

Das Personal, das im Kundenkontakt ist z.B. Fahrer, Kontrolleure, Mitarbeiter des betrieblichen Call-centers sowie der Verkaufsstellen.

Qualitätsfaktor	Indikator	Standard
Fahrer	Die Fahrer müssen, wenn immer möglich, eine vorschriftsmäßige und regelmäßige Fahrweise gewährleisten	Sofortige Feststellung
Mitarbeiter mit Kundenkontakt	Kundenorientierung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Zweisprachigkeit	Sofortige Feststellung
Erkennbarkeit der Mitarbeiter mit Kundenkontakt	Die Mitarbeiter im Kontakt mit dem Kunden tragen die Firmenuniform und das spezielle Erkennungszeichen	Sofortige Feststellung
Beschwerdemanagement	Die Beschwerden und Hinweise werden innerhalb 15 Arbeitstagen ab Zuweisung beantwortet, unter Berücksichtigung der Vorgaben des Auftraggebers	Einhaltung der Frist

## 5.4 Wo die Dienstleistungscharta zu finden ist

### Dienstleistungscharta, Erste Ausgabe: Juni 2020



Die Dienstleistungscharta wird nach Absprache mit der Autonomen Provinz Bozen und deren Einsichtnahme in das Dokument erstellt.

Die jährliche Aktualisierung der Charta erfolgt in der selben Art und Weise wie die Erstellung.

#### Die Charta ist hier erhältlich:



**online** auf der Website [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it), von der sie heruntergeladen werden kann;



kostenlos bei dem **SASA-Fahrkartenschalter**:  
Fahrkartenschalter Rennweg 82  
(demnächst Rennweg 151), 39012 Meran (BZ).



am **Rechts- und Verwaltungssitz**  
von SASA, Buozzi-Str. 8, Bozen (BZ);



