



sasa

488

Qualitätscharta 2024

Qualitätscharta für
öffentliche **außerstädtische**
Nahverkehrsdienste

Einleitung

Die vorliegende Qualitätscharta der Dienstleistung des öffentlichen umweltfreundlichen außerstädtischen Linienverkehrs mit Bussen (im Folgenden "Charta" genannt) ist das Dokument, mit dem sich SASA AG im Rahmen der von der Autonomen Provinz Bozen für den Zeitraum vom **14.11.2021-13.11.2031**, 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 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 "Öffentliche Mobilität".

Verordnung (EU) 181/2011

betreffend die "Fahrgastrechte im Busverkehr".

Beschluss der Landesregierung Nr. 365 vom 4.05.2023, Kapitel VII, Art. 26 - "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 Umrisse von Dienstleistungsaufträgen, die direkt vergeben oder von Inhouse-Unternehmen oder Unternehmen mit überwiegender öffentlicher Beteiligung ausgeübt werden“.

Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006 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 territoriale oder territorial benachteiligte Situationen bezieht.



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



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



Beteiligung der Fahrgäste an der Bereitstellung des Dienstes und Recht auf Zugang zu Informationen durch die aktive Rolle der Verbraucherschutzverbände bei Hinweisen und Vorschlägen zur Verbesserung sowie durch das Recht des einzelnen Fahrgasts auf umfassende, genaue und pünktliche Informationen über die

Fahrpläne der Dienste auf bestimmten Strecken, wobei digitale Technologien in großem Umfang auch durch die wünschenswerte Schaffung einer spezifischen Applikation (App) genutzt werden.



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



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



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



Qualität des Personals, insbesondere der Fahrer, verstanden als volle Eignung zur Gewährleistung der Sicherheit und zur Bewältigung von Notfall und Gefahrensituationen, Freundlichkeit und Liebenswürdigkeit im Umgang mit den Fahrerinnen und Fahrern, Achtung der Zweisprachigkeit und Grundkenntnisse der englischen Sprache, Bereitschaft, den Touristen kurze Informationen zu geben, auch durch regelmäßige berufliche Weiterbildung.



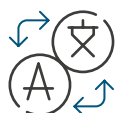
Einzigartiges und integriertes Verkehrsmodell in Südtirol, sowohl für die Verwaltung durch öffentliche und private Subjekte, das auf die öffentlich-private Zusammenarbeit auch mit kleinen und mittleren Unternehmen abzielt, in einer intermodalen Vision der verschiedenen Verkehrsarten und der digital angebotenen 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 10 Arbeitstagen nach Einreichung der Beschwerde auf elektronischem Wege über eine ausdrücklich dafür vorgesehene Plattform oder Website zu antworten, sowie das Recht auf gerichtlichen Rechtsschutz in allen gesetzlich anerkannten Formen für tatsächlich erlittene Schäden, die durch schuldhaftes oder vorsätzliches Verhalten des Betreibers der Dienste entstanden sind, unbeschadet der Möglichkeit weiterer Bestimmungen über Formen der Schlichtung, Mediation oder Schiedsgerichtsbarkeit, die zwischen den Parteien in individuellen Dienstleistungsverträgen frei vereinbart werden können.



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



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



Wir sind sasa

Mehr als 75 Jahre Geschichte

SASA ist das zahlenmäßig größte Nahverkehrsunternehmen in Südtirol. SASA ist eine Inhouse-Gesellschaft der Autonomen Provinz Bozen, die gemeinsam mit den Gemeinden Bozen, Meran und Leifers die Aktien an der SASA AG hält.

88,1%

Autonome Provinz Bozen

1,6%

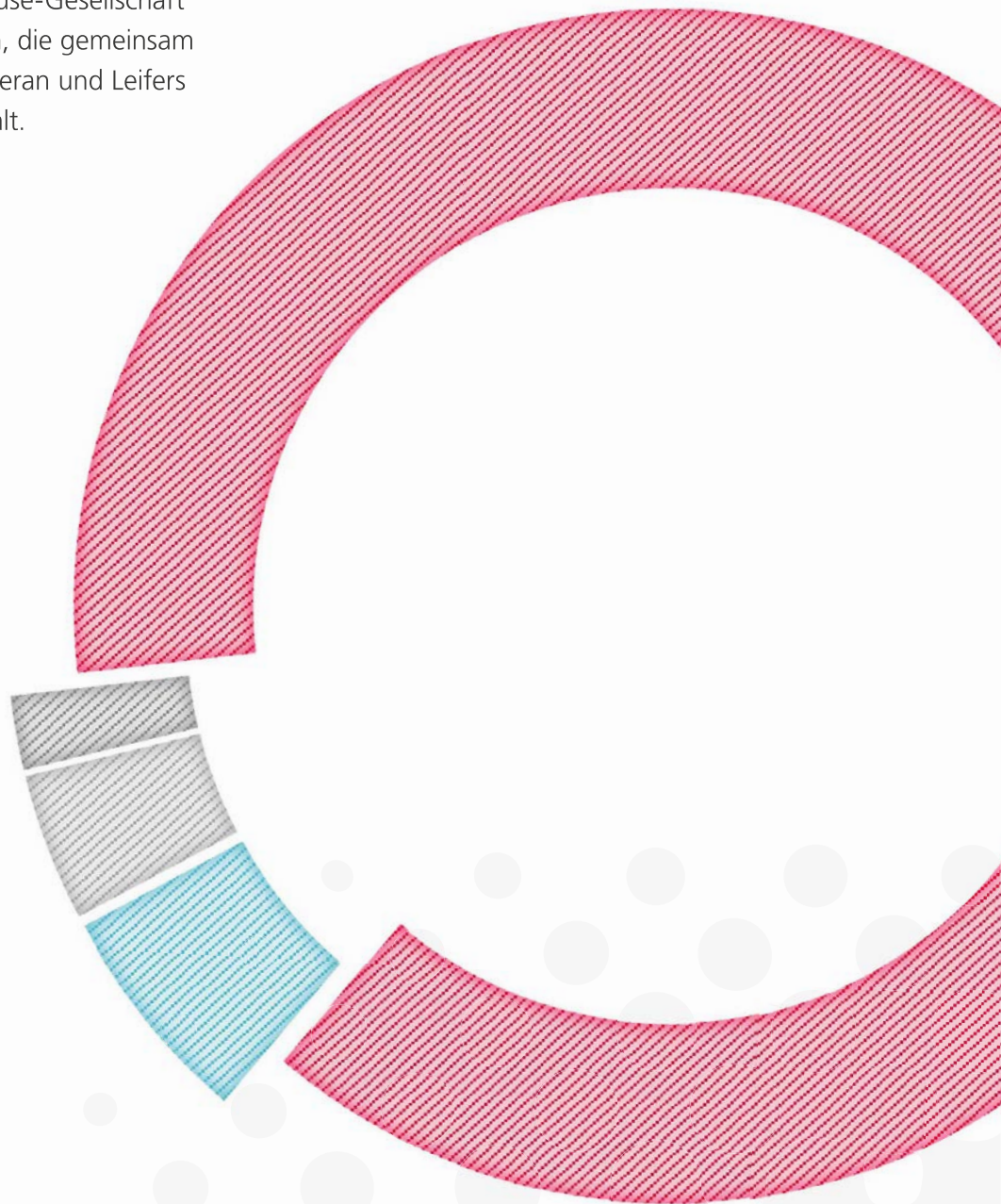
Gemeinde Leifers

4%

Gemeinde Meran

6,3%

Gemeinde Bozen



Mit Beschluss 790/2021 vom 14. September 2021 wurde die SASA von der Autonomen Provinz Bozen auch mit dem außerstädtischen Verkehrsdienst betraut, einen eigenen Dienstleistungsvertrag geregelt wird.

Wir sind SASA

579



Mitarbeitende

407 Fahrdienst

79 Verwaltung

62 Instandhaltung

31 SASA academy

37



Nationalitäten

48



Gemeinden bedient

80



Linien

ca. 16 Mio.



Km pro Jahr

Unsere Busflotte

Die Busflotte besteht aus ca. **400 Fahrzeugen** darunter **13 elektrische und 12 wasserstoffbetriebene Busse**. SASA ist auch an mehreren Projekten zur Untersuchung und Entwicklung innovativer Mobilitätsformen beteiligt.

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

400



Busse

25

zer
emission



Qualität, Sicherheit und Umwelt

UNI EN ISO9001:2015 (cert. 16002)

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

UNI EN ISO9001:2015 (cert. 16002) e UNI EN 13816:2002 (cert. P2798)

Wir informieren die Fahrgäste zeitnah und präzise.

UNI EN 13816:2002 (cert. P2798)

Definition, Erreichung und Messung von Servicequalität im öffentlichen Personenverkehr.

UNI EN ISO 9001:2015 (cert. 16002) e UNI EN 13816:2002 (cert. P2798)

Erhöhung der Fahrgastzufriedenheit durch kontinuierliche Verbesserungsprozesse.

UNI ISO 45001:2018 (cert. 16345) e UNI EN ISO 9001:2015 (cert. 16002)

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

UNI EN ISO 14001:2015 (cert. 16346)

Kontrolle und Einhaltung spezifischer Vorschriften zum Schutz der Umwelt: Förderung des Einsatzes von umweltfreundlichen Fahrzeugen, Technologien und Kraftstoffen und Zusammenarbeit mit Institutionen, um nachhaltige Mobilitätslösungen voranzutreiben und Initiativen zur Sensibilisierung für Umweltthemen umzusetzen.

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.

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 ethnischen Hintergründe, Religion, Alter, sexuelle Orientierung und Behinderung.

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>



Der Dienstleistungsvertrag außerstädtisch

Der Dienstleistungsvertrag außerstädtisch

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 "Öffentliche Mobilität" vom 23. November 2015 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"

108	Bozen I.z - Mezzocorona
120	Bus Salurn – Neumarkt – Auer – Bozen
131	Überetsch Express: Kaltern – Eppan – Bozen
132	Kaltern – Eppan – Bozen
133	Unterland - Überetsch - Bozen (<i>Schülerfahrten</i>)
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 - Afing
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 - Trauttmansdorff / 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

251 Bus Meran - Naturns

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

Die vom Verkehrsunternehmen erbrachte **Dienstleistung** erfolgt nach dem von der Provinz festgelegten und im Dienstleistungsvertrag festgelegten jährlichen Betriebsprogramm, das von Jahr zu Jahr nach dem Verfahren der Fahrplanerstellung aktualisiert wird.

Das Amt für Personenverkehr des Landes erstellt den Fahrplan für den öffentlichen Linienverkehr nach dem Verfahren, das durch den Beschluss der Landesregierung vom 30.01.2018, Nr. 89, festgelegt wurde.

Das Verfahren sieht die Einbeziehung der Fahrgäste vor, die aufgefordert werden, Kommentare, Vorschläge und nützliche Anregungen für die Festlegung des Fahrplans einzureichen.

Der Fahrplan für die öffentlichen Verkehrsmittel ist ein Jahr lang gültig, wobei Änderungen während des Jahres möglich sind.



Im Falle eines Streiks **garantiert SASA** gemäß **Artikel Nr. 11 des Beschlusses Nr. 02/13 vom 31.1.2002 der Garantiekommission für die Umsetzung des Gesetzes über Streiks** in wesentlichen Diensten und in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Gesetzes 146/1990 und späteren Änderungen die Erbringung des Mindestdienstes, wobei alle Dienste mit planmäßiger Abfahrt in den Zeitfenstern "6:00 - 9:00" und "12:00 - 15:00" mit garantierter Ankunft an der Endstation erbracht werden.

Informationen über Streiks werden in den lokalen Zeitungen und unter



www.suedtirolmobil.info veröffentlicht.

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.



Mobilität für alle möglich

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

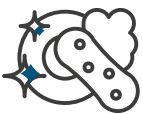
Rollstuhlfahrer und Kinder im Kinderwagen können in den meisten Bussen den für sie reservierten Sitzplatz einnehmen. Entsprechende Hinweise sind an der Außenseite der Busse angebracht.

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. 365 vom 04.05.2023 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 sngewandt werden, die von einem externen Unternehmen durchgeführt werden. Die Busse werden täglich und in regelmäßigen Abständen gründlich gereinigt.

SASA schützt die Sicherheit der Mitarbeiter und der Nutzer sowie den Schutz der Vermögenswerte des Unternehmens. SASA garantiert den Nutzern die Einhaltung der gesetzlich verankerten Rechte in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten und die Videoüberwachung.

Qualitätsfaktoren und Normen

Der zwischen der Autonomen Provinz Bozen und dem Verkehrsunternehmen geschlossene städtische Dienstleistungsvertrag für den Betrieb des öffentlichen Personennahverkehrs sieht vor, dass die Nichteinhaltung bestimmter Qualitätsstandards durch das Unternehmen zur Zahlung von Vertragsstrafen führt.

Die Qualitätsstandards werden mindestens alle zwei Jahre aktualisiert.

Im Jahr 2023 führte die Autonome Provinz Bozen 18 Kontrolltage durch. Insgesamt wurden 98 verschiedene Busse und 22 ausserstädtische Linien in Bozen und Meran kontrolliert.

Die Provinz behält sich das Recht vor, die Einnahmen aus der Anwendung von Sanktionen zu verwenden, um bestimmte Prämien für bestimmte Benutzerkategorien zu ermitteln.

	QUALITÄTSFAKTOR	STANDARD GEMÄSS DIENSTLEISTUNGS VERTRAG	PERFORMANCE 2023	ZIELE 2024
REGELMÄSSIGKEIT DES DIENSTES	Bereitstellung eines Mindestprozensatzes an Planfahrten pro Linie	97%	Anmerkung: Störungen, die nicht dem Auftragnehmer anzulasten sind, werden nicht in die Berechnung der Qualität der Dienste einbezogen	Einhaltung des im Dienstleistungsvertrag festgelegten Standards
REINIGUNG UND RSCHENUNGSBILD DER FAHRZEUGE	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 Haltewunschasten und der Haltestangen und vorrichtungen)	Die Provinz stellte einige Abweichungen von dem erwarteten Qualitätsindikator fest. SASA intervenierte umgehend, um die Situation zu bereinigen. Die Kontrolle der Busreinigung im Jahr 2023 wurde weiter verstärkt	Bessere Performance in Bezug auf den Dienstleistungsvertrag
FAHRGASTINFOR- MATION: ALLGEMEINE FAHRGASTINFOR- MATIONEN, INFORMATIONEN AN DEN HALTESTELLEN, DIGITALE INFORMATIONEN	Informationen an den Haltestellen	An allen Haltestellen muss der aktuelle Fahrplan zu den Durchfahrtszeiten der betreffenden Linien leicht zugänglich ausgehängt werden, welcher auf licht 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		

BORDINFORMATIONEN	Außenzielanzeiger vorne und seitlich	Die Außenzielanzeiger sind eingeschaltet, funktionstüchtig und übertragen die korrekte Information	Die Provinz stellte einige Abweichungen von dem erwarteten Qualitätsindikator fest. SASA griff umgehend ein, um die Situation zu bereinigen. Die Probleme wurden auch anderen Betreibern zur Kenntnis gebracht, damit sie sich um die festgestellten Anomalien kümmern und das ordnungsgemäße Funktionieren der Systeme wiederherstellen	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.		
ZUGÄNGLICHKEIT ZUM DIENST – AUTOBUSSE, VERKAUFSSTELLEN UND FAHRKOMFORT	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) für die Öffentlichkeit zugänglich	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		
VERHALTENSASPEKTE DER MITARBEITER MIT KUNDENKONTAKT	Fahrer	Die Fahrer müssen, wenn immer möglich, eine vorschriftmäßige und regelmäßige Fahrweise gewährleisten	Die 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 10 Arbeitstagen ab Zuweisung beantwortet, unter Berücksichtigung der Vorgaben des Auftraggebers	Im Durchschnitt erhielten die Nutzer eine Antwort innerhalb von zirka 6 Tagen, nachdem die Meldung des Betreibers bei SASA eingegangen war	Einhaltung des im Dienstleistungsvertrag festgelegten Standards



Fahrkartenverkauf und Tarife

Tarifsystem südtirolmobil



In Südtirol sind alle öffentlichen Verkehrsmittel in ein einheitliches Tarifsystem mit gemeinsamen Fahrkarten integriert. **SASA ist Teil dieses Systems, verwaltet aber nicht den Fahrgschein- und Tarifservice des öffentlichen Nahverkehrs.**



Für Informationen und Aktualisierungen haben die Nutzer diese Möglichkeiten:

www.suedtirolmobil.info/it/ticket



Fahrpläne und Tarife sind bei der Verkehrsmeldezentrale Südtirol zu erfragen

0471 220 880 (wählen Sie 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.



Infopoints Bozen und Meran

Infopoint Busbahnhof Bozen

Rittnerstraße, Nr. 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

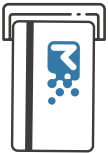
Infopoint Meran

Rennweg Nr. 151, 39012 Meran
Tel. 0473 206 565

Montag - Freitag 7.00 - 19.00 Uhr

Samstag 7.00 - 13.00 Uhr

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>



Fahrkartenautomaten

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/verkaufsstellen/fahrscheinautomaten>



Kauf an Bord

Nach der aktuellen Umstellungsphase, in der die Fahrkartenautomaten an Bord ersetzt werden, wird es im Laufe des Jahres 2024 wieder möglich sein, an Bord der SASA-Busse Einzelfahrscheine und Tageskarten zu kaufen.



Wertkarten nicht mehr gültig

Seit dem 1. August 2023 werden die Wertkarten mit Magnetstreifen nicht mehr verkauft. Restguthaben werden auf Antrag bei den Verkaufsstellen von südtirolmobil innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Gültigkeit erstattet.



<https://www.suedtirolmobil.info/de/news/details/wertkarten-haben-ausgedient>

Probleme mit Fahrkarten



Im Jahr 2023 wurde **die Umstellung auf das neue Ticketingsystem eingeleitet**. Im Jahr 2024 wird die Umstellung weitergeführt, die zum vollständigen Betrieb des Fahrkartensystems führen wird.



Was ist zu tun, wenn das Ticket defekt ist?

Um öffentliche Verkehrsmittel zu benutzen, muss der Benutzer einen gültigen und entwerteten Fahrschein besitzen.

Ist die **Fahrkarte sichtbar beschädigt**, muss der Benutzer vor Fahrtantritt eine neue Fahrkarte kaufen.

Wenn der Fahrschein beschädigt ist, der Schaden aber nicht sichtbar ist und er deshalb aufgrund eines **technischen Defekts** nicht entwertet werden kann, können Fahrgäste:

Südtirol Pass und Euregio Family Pass: Nutzer einer kontaktlosen Kilometerkarte (SüdtirolPass, Euregio-FamilyPass) müssen vor Fahrtantritt einen gültigen Fahrschein kaufen. Sie können dann kostenlos einen Neudruck ihres Passes beantragen und die Erstattung der Differenz zwischen dem gekauften Fahrpreis und dem Fahrpreis, den sie mit ihrem Pass bezahlt hätten, verlangen.

Einzelfahrschein: Der Nutzer muss vor Antritt der Fahrt einen gültigen Fahrschein erwerben. Er kann das defekte Ticket an den Verkaufsstellen von südtirolmobil durch ein Ticket mit gleichem Wert oder Restwert ersetzen lassen.

Südtirol Pass abo+, Südtirol Pass 65+, Südtirol Pass free: Nutzer können trotzdem reisen, indem sie das Bordpersonal sofort auf den Mangel des Fahrscheins hinweisen und dann einen Neudruck des Passes beantragen.

Einzelfahrschein, Tageskarten für die Stadt oder Fahrkarten für den Fahrradtransport sind gültig und können an dem betreffenden Tag genutzt werden.

Mobilcard, museumobil Card, bikemobil Card und Südtiroler

Gästekarte: Wenn das Ticket aufgrund eines Defekts nicht lesbar ist und es nicht entwertet werden kann, kann es trotzdem für einen Tag benutzt werden, muss aber sofort in einer Verkaufsstelle von südtirolmobil, einem Tourismusbüro oder einer Unterkunft umgetauscht werden.



Ausfall des Fahrkartenautomaten

Sollte ein Fahrkartenautomat nicht funktionieren oder eine Fahrkarte während der Entwertung "einziehen", ist der Benutzer verpflichtet, dies dem Busfahrer, dem Bordpersonal oder dem Service- und Informationszentrum von Südtirolmobil (contact@suedtirolmobil.info) zu melden, damit der Fehler behoben werden kann.

Wenn der Nutzer aufgrund eines Automatenausfalls eine neue Fahrkarte kaufen muss, wird diese erstattet, indem er das entsprechende Formular auf der Website ausfüllt und die Fahrkarte beifügt



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

Erstattungen und Gutschriften

Sollte der Fahrkarten- oder Stempelautomat nicht funktionieren, steht die Südtiroler Verkehrsmeldezentrale zur Verfügung:



+39 0471 220880 (Auswahl 1)



Antrag um Rückerstattung

Falls der Fahrgast nachweislich zu Unrecht einen bestimmten Fahrpreis bezahlt hat, wird der entsprechende Betrag auf dem Südtirol Pass gutgeschrieben oder überwiesen. Anträge um Rückerstattung werden jeweils einzeln geprüft und können mit diesem Formular eingereicht werden.



[Formular für Rückerstattung herunterladen](#)

Fahrscheine, die beim Entwertungsgerät als „unleserlich“ aufscheinen bzw. nicht akzeptiert werden, aber keine erkennbare Beschädigung aufweisen, können bei den Verkaufsstellen durch neue Karten desselben Typs ausgetauscht werden, deren Wert dem Restbetrag entspricht.

Einzelfahrscheine, die ungenutzt sind können innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Gültigkeit bei den südtirolmobil-

Verkaufsstellen rückerstattet werden. Es werden nur Beträge ab einem Wert von 10 Euro ausbezahlt. Bei Beträgen unter 10 Euro ist die Übertragung der Restsumme auf eine Wertkarte innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Gültigkeit möglich.

Südtirol Pass / Euregio Family Pass:

Wer die Laufzeit seines Südtirol Pass (Prepaid-Karte) nicht weiter verlängern will, kann jederzeit bei den südtirolmobil-Verkaufsstellen die Rückerstattung des noch vorhandenen Restbetrages beantragen und den Fahrschein abgeben. Im Sinne des Art. 47. Abs. 2 und Art. 59, 1/c des Verbraucherschutzkodexes besteht kein Rücktrittsrecht bei Beantragung eines südtirolmobil-Abonnements.

Kostenlose Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel

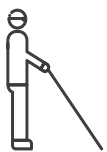
Die kostenlose Nutzung aller öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol und der Regionalzüge nach Trient ist für die **folgenden Personen vorgesehen**:



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. Die [Südtirol Pass free](#) wird vom Landesamt für Personenverkehr auf Anfrage ausgehändigt.



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



Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kindern in Rollstühlen

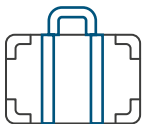
In den Bussen müssen sowohl Rollstühle als auch Kinderwagen auf dem für sie reservierten Sitzplatz stehen und während der Fahrt angeschnallt bleiben.

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.



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



Tiermitnahme

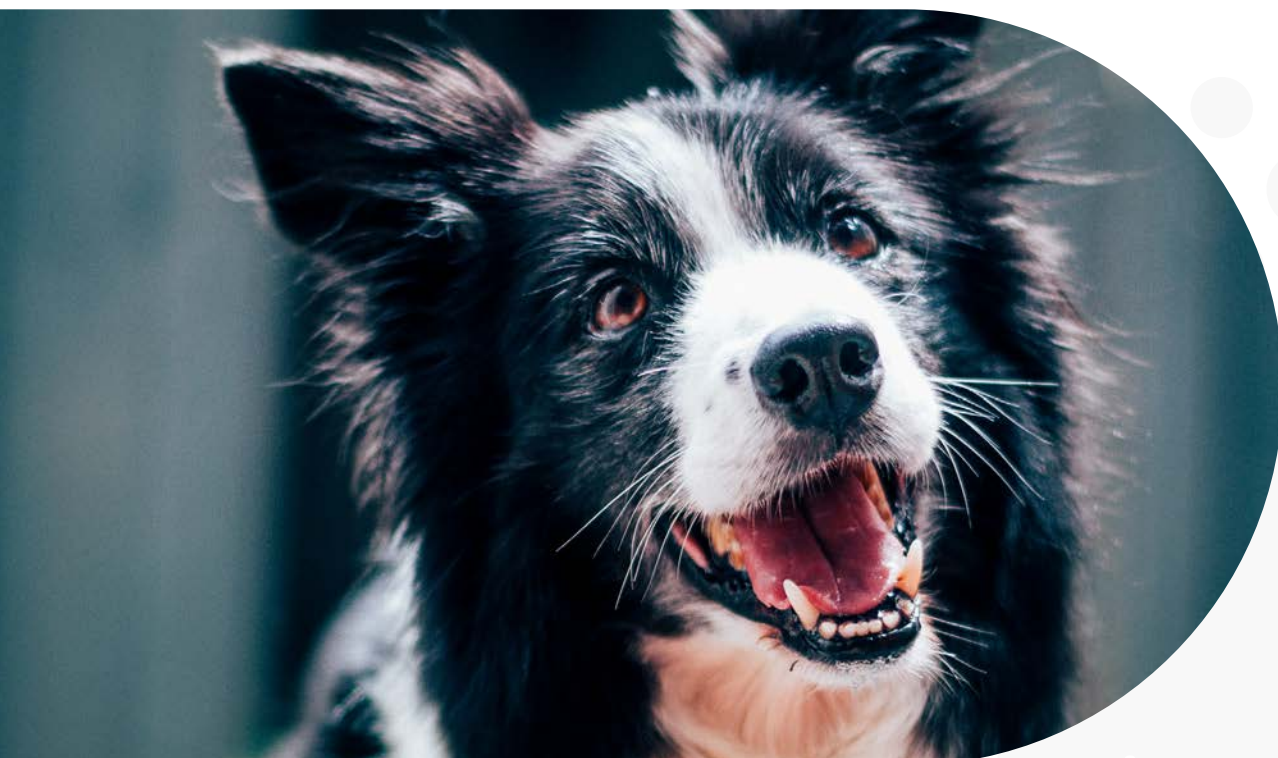
Unter der Verantwortung des Nutzers und vorbehaltlich des verfügbaren Platzes kann die Beförderung von Tieren gestattet werden. Für **Blindenführhunde und Kleintiere**, die in einer Tasche mit den Maßen 70x30x50 cm gehalten oder getragen werden können, ist die Beförderung kostenlos. **Andere Tiere** können mit einer der folgenden Fahrkarten befördert werden:

- a) normales Ticket;
- b) Mobilcard zum Junior-Tarif;
- c) Südtirol-Pass und Euregio-Familienpass zum Tarif des Inhabers des Südtirol-Passes oder des Euregio-Familienpasses.
- d) Der AltoAdige Pass abo+ und der AltoAdige Pass 65+ sind mit einer zusätzlichen Servicegebühr von 15 Cent pro Tarifikilometer ausgestattet.

Der Benutzer muss alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen und die Ausrüstung so mitführen, dass sie keine Schäden verursacht und die Fahrgäste nicht stört. Hunde müssen an der Leine geführt werden und dürfen keine Sitzplätze einnehmen. Mit Ausnahme von kleinen Hunden werden sie nur mit einem Maulkorb befördert. Blindenführhunde dürfen ohne Maulkorb befördert werden, es sei denn, die Verwendung eines Maulkorbs wird von einem Fahrgast oder Fahrer ausdrücklich verlangt.



Informationen über Preise und Bedingungen unter <https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsystem-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 über Preise und Bedingungen unter <https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsystem-und-fahrschein-entwertung/fahrradmitnahme>

Scooter und Elektroroller

Wenn sie zusammengeklappt sind, können sie kostenlos als Gepäck mitgenommen werden.



Rechte und Pflichten der Fahrgäste

Fahrgastrechte

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.

Fahrgastrechte

Die Bedingungen für die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs wurden durch den [Beschluss Nr. 942 der Landesregierung vom 4. Mai 2023 aktualisiert.](#) [Kapitel VII, Artikel 26](#) definiert die Rechte und Pflichten der Fahrgäste.

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.

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 Vorschriften zu rechnen ist, ist gesetzlich verankert.

Im Landesgesetz 15 / 2015, Art. 50 „Strafen zu Lasten der Fahrgäste der öffentlichen Verkehrsdienste“ sind die spezifischen Bestimmungen zu den Strafen im öffentlichen Nahverkehr in Südtirol festgelegt. Hier eine Übersicht.



Der gesamte Gesetzestext ist hier einsehbar
lexbrowser.provinz.bz.it/

Beschädigung oder Verschmutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln, Räumen, Bahnhöfen oder Haltestellen, Einrichtung oder Zubehör: Eine Verwaltungsstrafe



zwischen **100 und 600 Euro** wird fällig vorbehaltlich der strafrechtlichen Bestimmungen und des Schadenersatzes.

Störung oder Unterbrechung des Dienstes

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



Für Informationen:
sanzioni.gebuehren@sasabz.it

Sonderregelung für Südtirol Pass abo+, Südtirol Pass 65+, Südtirol Pass free & Schulpass

Fahrschein nicht mitgeführt

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

Fahrschein nicht entwertet

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

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

Verwaltungsspesen von 10 Euro, sofern die Identität des Abo-Besitzers innerhalb von 5 Tagen nachgewiesen wird, andernfalls fällt eine Verwaltungsstrafe von 60 Euro an.



Mehr Informationen über

www.suedtirolmobil.info/it/ticket/condizioni-d'utilizzo/sanzioni

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](#)" der Südtiroler Einzugsdienste AG



Handbuch [ePayS_pagoPA](#)

Grüne Nummer 800 984 274

**Barzahlung**

Direkt beim Kontrollpersonal.



Bezahlung am SASA-Sitz nach Voranmeldung

Innerhalb von 5 Tagen ab Ausstellung des Strafbescheids am Hauptsitz der SASA AG in Bozen, Buozzistraße Nr. 8 (Verwaltungsgebäude 5. Stock) nach Vereinbarung und am südtirolmobil Infopoint in Meran, Rennweg 151.

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



Informationen:

https://www.sasabz.it/wp-content/uploads/2020/11/Sanzioni_Geldstrafen.pdf



Anregungen und Vorschläge

Wenn ein Nutzer einen Vorschlag oder eine Anregung zur Verbesserung des Dienstes einreichen möchte, kann er dies online über das folgende Formular tun:



[Formular für Vorschläge.](#)

Das Formular mit den Vorschlägen kann auch direkt bei der SASA-Geschäftsstelle in der Buozzistraße abgegeben oder per Post an die folgende Adresse geschickt werden SASA SpA - AG, Buozzi-Str. 8, 39100 Bozen.

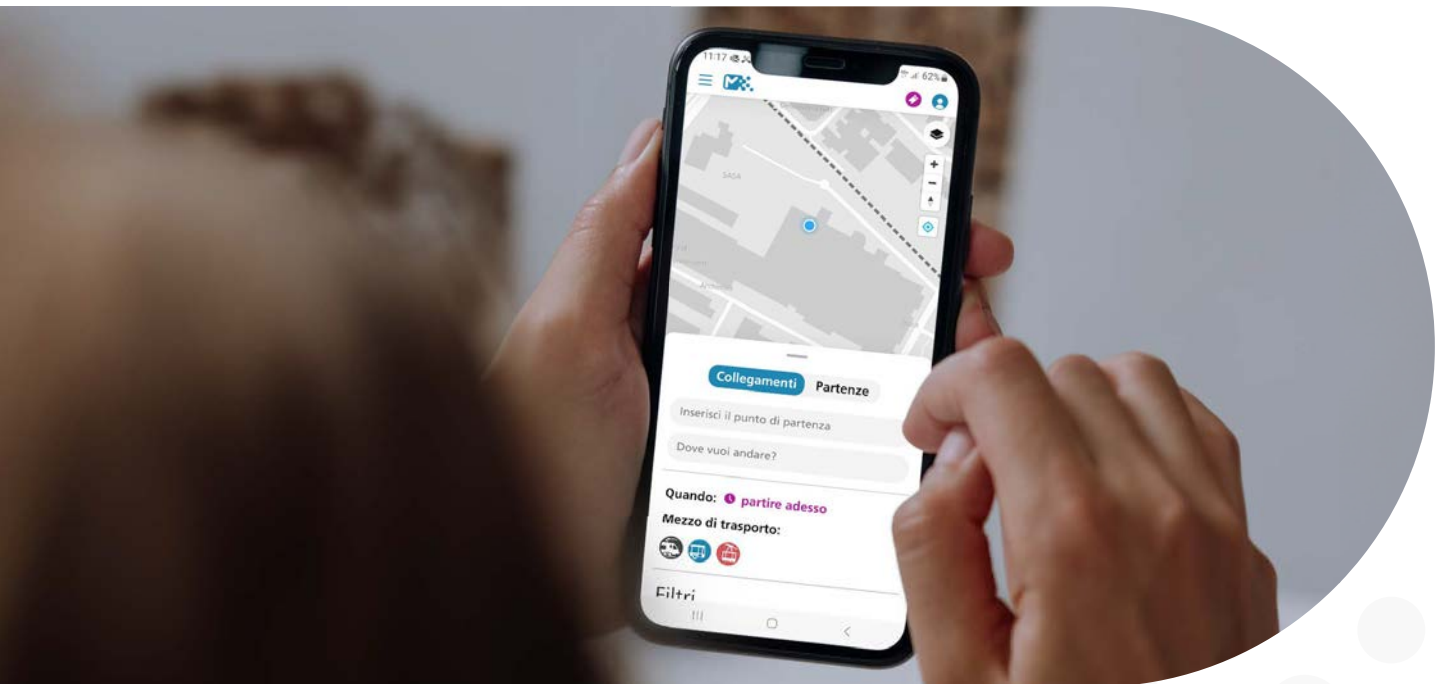
Die Fahrgäste haben auch die Möglichkeit, an den Fahrplänen der Buslinien mitzuwirken, die Abfahrtszeiten und Anschlüsse auf ihre Bequemlichkeit hin zu überprüfen und eventuelle Unstimmigkeiten oder Lücken zu melden. Die Vorschläge können an die Provinz gesandt werden, die sie prüft und, soweit sie umsetzbar sind, in die Gestaltung künftiger Fahrpläne einfließen lässt.



Informationen zu Fahrpläne



Informationen zu den Fahrplänen der öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol werden auf www.altoadigemobilita.info veröffentlicht. Darüber hinaus werden die Fahrpläne des öffentlichen Verkehrs an den Haltestellen ausgehängt und in gedruckter Form veröffentlicht und verbreitet. **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: Informationen und Nachrichten zu Fahrplänen und Fahrscheinen der öffentlichen Mobilität.



AltoAdige Pass, abbonamenti e oggetti smarriti

+39 0471 220 880 – 2 drücken*

südtirolmobil Service- und Informationszentrum: Informationen und Dienstleistungen zum Südtirol Pass und zu den Abonnements der öffentlichen Verkehrsmittel.

*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

Infopoint Altadigemobilità Meran

Rennweg 151, 39012 Meran

Tel. 0473 206 565

Montag - Freitag 7.00 - 19.00 Uhr

Samstag 7 Uhr - 13 Uhr

Schutz der Reisedaten der Nutzer

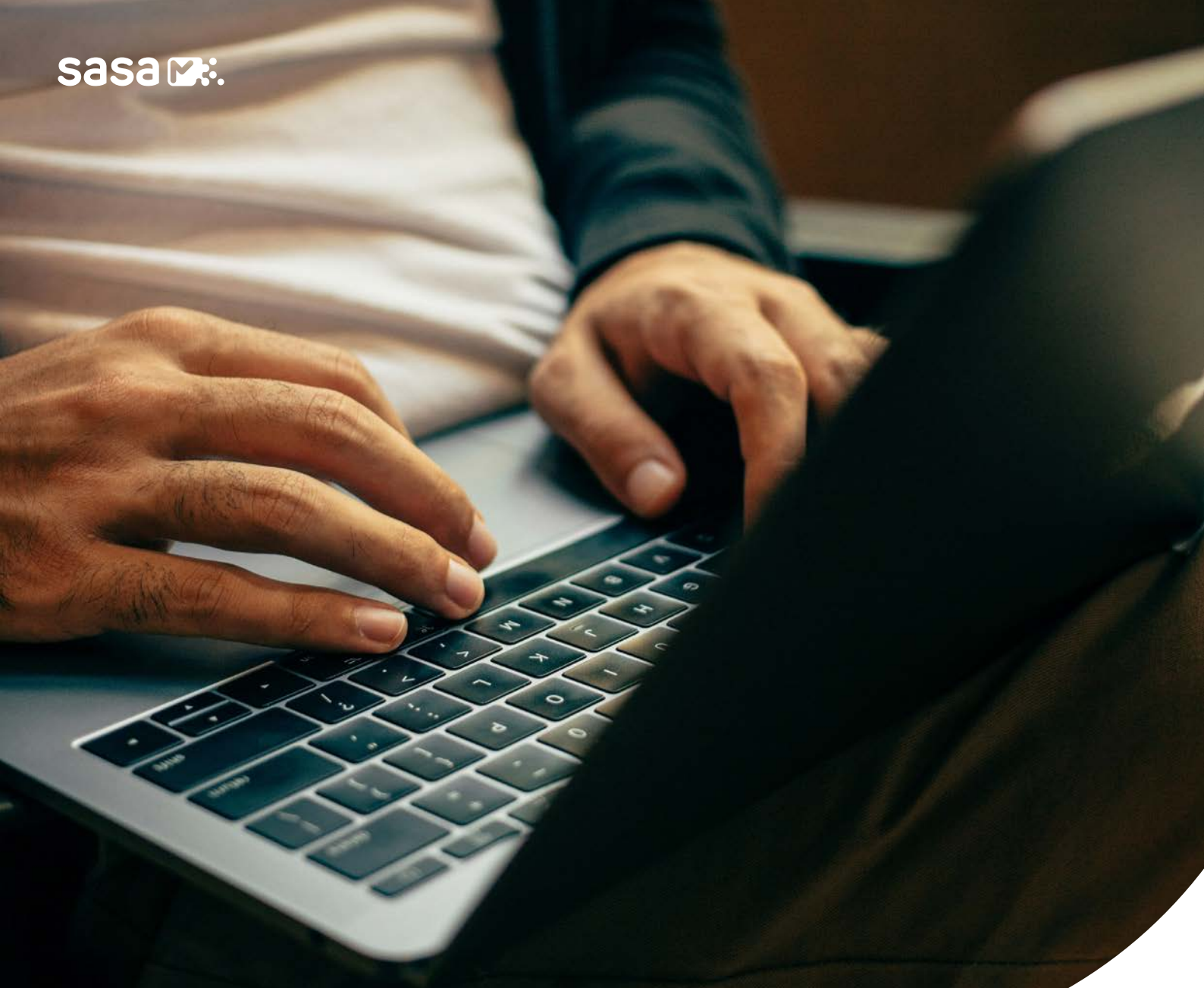


Die Einhaltung der Bestimmungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 wird garantiert. Die Gesellschaft STA – Südtiroler Transportstrukturen AG ist mit den technischen und administrativen Aufgaben der Verwaltung des Tarifsystems, der Fahrkarten, des Liniennetzes und des Fahrscheinsystems sowie mit der Erhebung, Verarbeitung und Verwaltung der Daten über den Betrieb der 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



www.suedtirolmobil.info



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.

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

Die von der Autonome Provinz Boze 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.

Der Nutzer kann wählen, ob er eine Beschwerde online oder in Papierform einreichen möchte, indem er die nachstehenden Anweisungen befolgt.



Online-Beschwerde

Beschwerden können auf Italienisch, Deutsch und Englisch oder per E-Mail an contact@suedtirolmobil.info eingereicht werden.



[Beschwerdeformular downloaden](#)



Reklamation in Papierform

Bei einer schriftlichen Reklamation muss der Nutzer den beanstandeten Dienst unter **Angabe von Datum, Uhrzeit, Liniennummer, Startpunkt und Fahrtrichtung** genau beschreiben. Die schriftliche Beschwerde kann direkt bei den Büros in der Buozzi-Str. 8 eingereicht werden, oder mit normaler Post an die folgende Adresse geschickt SASA SpA - AG, Buozzi-Str.8, 39100 Bozen.



[Beschwerdeformular downloaden](#)

Schlichtungsverfahren

Bei Nichtbeantwortung der Beschwerde oder unbefriedigende Antwort auf die Beschwerde. Für Fahrgäste, die nach Übermittlung einer schriftlichen Beschwerde auf 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 vorgesehen.



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

Verbraucherzentrale Südtirol (VZS)

Zwölfmalgreinerstr.2, 39100 Bozen

Tel. 0471 975 597

Fax 0471 941 467

www.consumer.bz.it/de

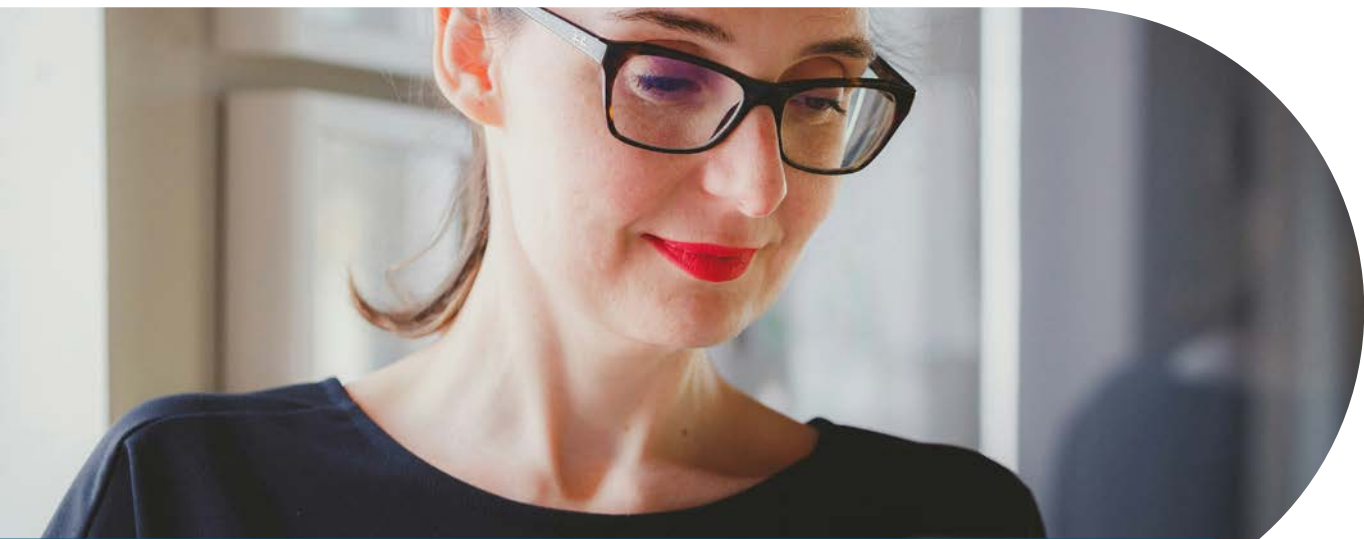
info@verbraucherzentrale.it

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.



[Hier ist das Formular](#)

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.

Kontrolltätigkeiten der Provinzen

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.

Sobald die Daten verfügbar sind, werden sie im Laufe des Jahres 2024 auf der Website



www.sasabz.it veröffentlicht.

Unfälle 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 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 Videoüberwachung

Im Jahr 2024 wird die gesamte Verwaltung der vom Kontrollpersonal verwendeten Bodycams überarbeitet.



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.



Sind schon 24 Stunden vergangen?

Fahrgäste können sich telefonisch mit SASA in Verbindung setzen, um sich nach dem verlorenen Gegenstand zu erkundigen.

Es wird um eine detaillierte Beschreibung des Gegenstandes gebeten.

Tel. 0471 519 519.

Montag - Freitag 8.30 Uhr - 13.00 Uhr



Abholung Bozen

Objekte, die auf den städtischen und außerstädtischen Linien von SASA in Bozen gefunden wurden, können im SASA-Verwaltungsbüro in der Bruno-Buozzi-Straße 8 abgeholt werden.

Montag - Freitag 8.30 - 13.00 Uhr.



Abholung Meran

Gegenstände, Südtirol Pässe usw., die sich auf den städtischen und außerstädtischen Linien von SASA in Meran gefunden wurden, können am Infopoint in Meran, Rennweg 151 abgeholt werden.

Montag - Freitag 7.00 - 19.00 Uhr

Samstag 7 Uhr - 13 Uhr



Abholung Südtirol Pass/Abonnement

Nach 6 Tagen

Der Gegenstand ist bereits dem Fundbüro der Gemeinde Bozen oder Meran anvertraut worden. Die Nutzer können die Online-Suche unter www.fundinfo.it starten.

Service- und Informationszentrum südtirolmobil

+39 0471 220 880 (2 auswählen)

Montag - Freitag: 8.00 - 18.00 Uhr Der Anruf ist

kostenpflichtig. Die Höhe des Anrufs hängt ausschließlich vom Festnetz- oder Mobilfunkvertrag ab.

E-Mail: contact@suedtirolmobil.info



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

Veröffentlichung

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



Sie ist auf der Website des Unternehmens veröffentlicht unter www.sasabz.it/index.php/service-qualitaetscharta

Die Charta wird jährlich aktualisiert.

Die Charta wird auch auf der Website der Verbraucherzentrale veröffentlicht:



<https://www.consumer.bz.it/it/carte-della-qualita>
<https://www.consumer.bz.it/it> (klicken Sie auf "Services" und dann auf "Quality Charter").



Kontakte für die Dienstleistungsqualitätscharta

SASA AG
Rechtlicher und administrativer Sitz
Bruno Buozi Str, n. 8
39100 Bozen
Tel. 0471 519 519
sasabz.it
sasabz@sasabz.it
info@pec.sasabz.it

Verbrauchszentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße, n. 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975 597
Fax 0471 979 914
www.consumer.bz.it/it
info@centroconsumatori.it