



sasa 

Qualitätscharta 2025

Qualitätscharta  
für öffentliche **städtische**  
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 1.1.2020-31.12.2029, 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** i.g.f. "Öffentliche Mobilität".

---

**Verordnung (EU) 181/2011**

betreffend die "Fahrgastrechte im Busverkehr".

---

**Beschluss der Landesregierung Nr. 1112 vom 3.12.2024,**

"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.



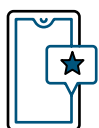
**Unparteilichkeit**, die als ein Verhaltensprinzip derjenigen zu verstehen ist, die den Dienst sowohl im öffentlichen als auch im privaten Bereich verwalten, das sich am Nichtvorhandensein von Diskriminierung und Günstlingswirtschaft jeder Art und Weise orientiert, was sich auch auf die Verpflichtungen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



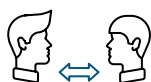
**Ökologische Nachhaltigkeit** des Personennahverkehrs auf dem Gebiet Südtirols gemäß den Prinzipien der UN-Agenda 2030 zur nachhaltigen Entwicklung, die durch den Einsatz von Mobilitätstechnologien mit Elektro und Wasserstoffantrieb, die überwiegende Verwendung umweltfreundlicher Antriebsformen und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



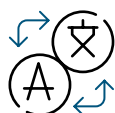
**Einzigartiges und integriertes Verkehrsmodell in Südtirol**, sowohl für die Verwaltung durch öffentliche und private Subjekte, das auf die öffentlich-private Zusammenarbeit auch mit kleinen und mittleren Unternehmen abzielt, in einer intermodalen Vision der verschiedenen Verkehrsarten und der digital 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 15 Arbeitstagen nach Einreichung der Beschwerde auf elektronischem Wege über eine ausdrücklich dafür vorgesehene Plattform oder Website zu antworten, sowie das Recht auf gerichtlichen Rechtsschutz in allen gesetzlich anerkannten Formen für tatsächlich erlittene Schäden, die durch schuldhaftes oder vorsätzliches Verhalten des Betreibers der Dienste entstanden sind, unbeschadet der Möglichkeit weiterer Bestimmungen über Formen der Schlichtung, Mediation oder Schiedsgerichtsbarkeit, die zwischen den Parteien in individuellen Dienstleistungsverträgen frei vereinbart werden können.



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



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

sasa 



Wir sind sasa

# 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%**

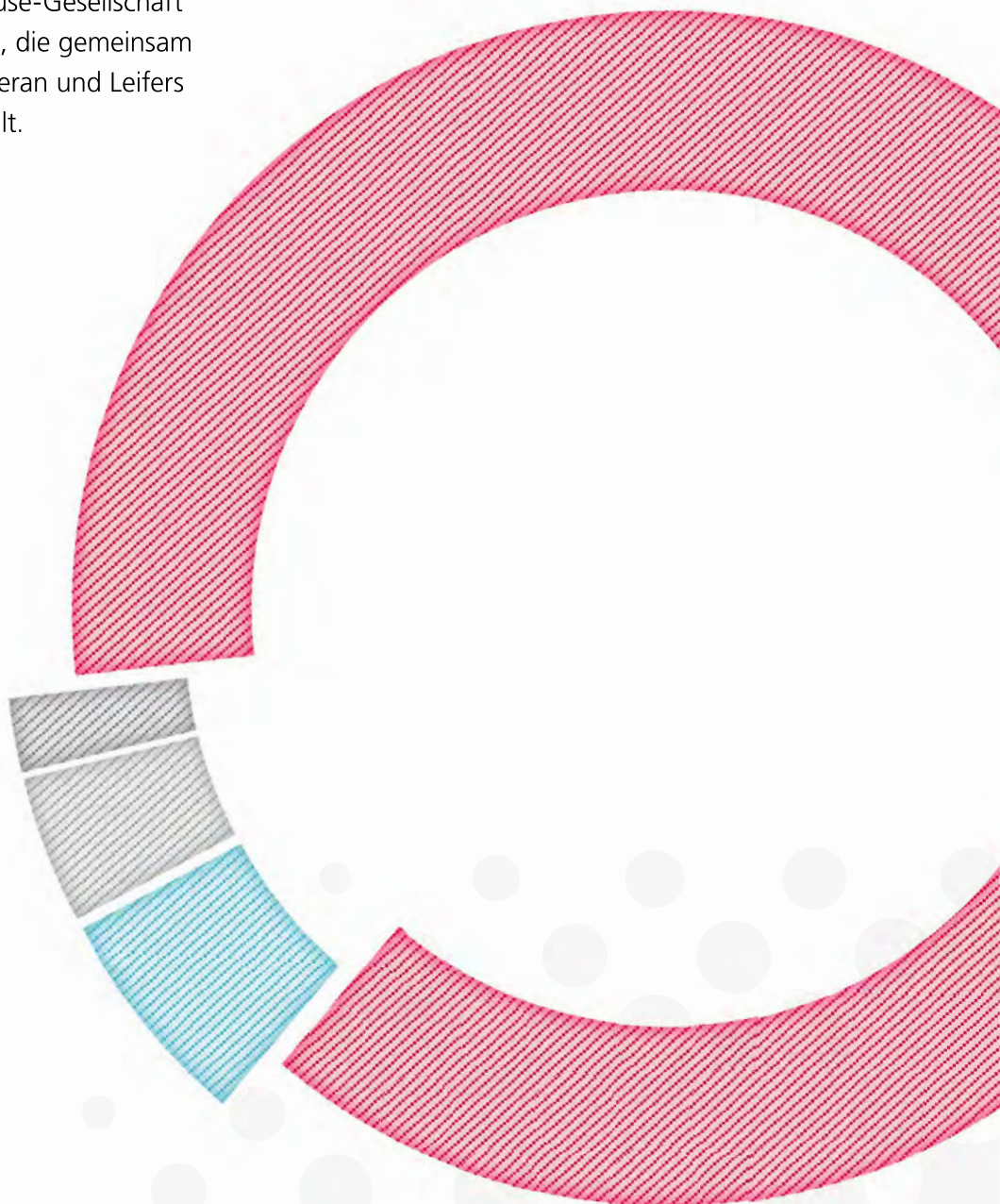
Gemeinde Leifers

**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, der durch einen eigenen Dienstleistungsvertrag geregelt wird.

# Wir sind SASA

586



Mitarbeitende

397 Fahrdienst

92 Verwaltung

60 Instandhaltung

37 SASA academy

37



Nationalitäten

48



Gemeinden bedient

78



Linien

über 15 Mio.



Km pro Jahr

## Unsere Busflotte

Als Technologiepartner der Autonomen Provinz Bozen entwickelt und nutzt SASA innovative Technologien mit dem Ziel, eine perfekte Synergie zwischen öffentlichem Verkehr und Nachhaltigkeit in ökologischer und sozialer Hinsicht zu schaffen.

Darüber hinaus will SASA bis 2030 einen großen Teil seines Fahrzeugparks erneuern, indem konventionelle Fahrzeuge durch emissionsfreie Fahrzeuge ersetzt werden.

Die Flotte besteht aus **ca. 400 Bussen**, darunter **32 Zero-Emission-Busse**.

ca. 400



Busse

32

zer  
emission



## Qualität, Sicherheit und Umwelt

### **UNI EN ISO 9001:2015 (cert. 16002)**

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

### **UNI EN ISO 9001:2015 (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. C713711) 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. C713712)**

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

# Ethik- und Verhaltenskodex

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

---

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

---

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

---

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

---

**Zusammenarbeit** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unter Berücksichtigung der verschiedenen Funktionen und Kompetenzen.

---

**Sicherheit am Arbeitsplatz**, um Unfälle und Gefahren für die Personen zu vermeiden.

---

**Angemessenes Verhalten**, das dem Ansehen des Unternehmens nicht schadet.

---

**Professionalität** und korrekte Einhaltung der betriebsinternen Abläufe.



**Der gesamte Verhaltenskodex zum Download**  
<https://www.sasabz.it/index.php/atti-general/>



# Der städtische Dienst

# Der Dienstleistungsvertrag

Am **30. Dezember 2019** unterzeichnete SASA den **Dienstleistungsvertrag** mit der Autonomen Provinz Bozen für den Zeitraum **vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2029**.

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.

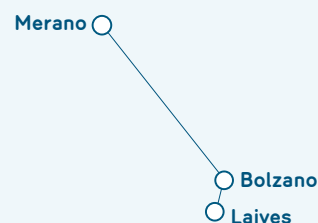
SASA ist verpflichtet, den Dienst gemäß dem jährlichen Betriebsplan durchzuführen und die geltenden Vorschriften über die Sicherheit von Verkehrsdiensten anzuwenden.

# Die städtischen Dienste

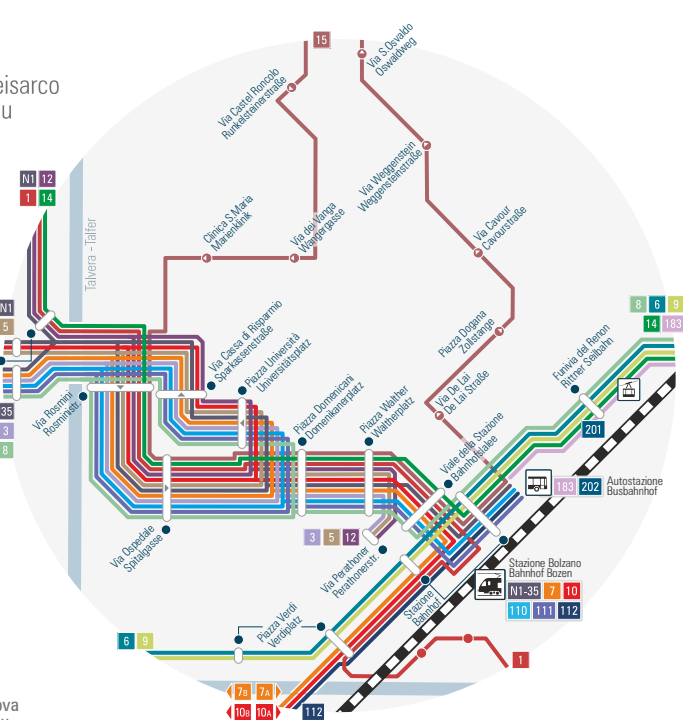
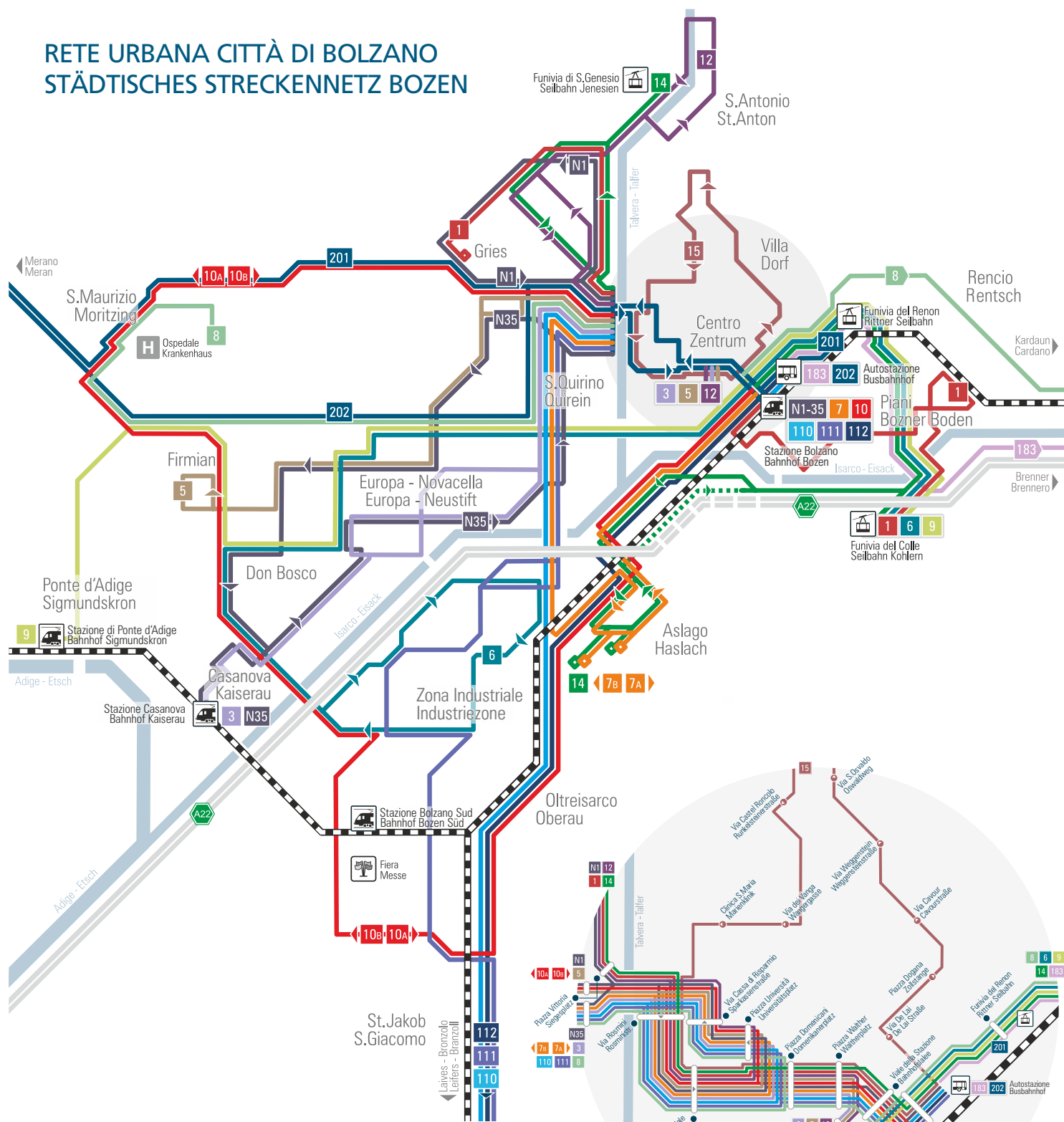
Die von SASA betriebenen städtischen Dienste decken das Gebiet der Gemeinden Bozen, Leifers und Meran mit 40 Linien, darunter zwei Nightliner, ab.

## Stadtlinien - Bozen - St. Jakob - Leifers

- |            |                                                          |
|------------|----------------------------------------------------------|
| <b>1</b>   | Seilbahn Kohlern - Fagenstrasse - Grieser Platz          |
| <b>3</b>   | Kaiserau - Perathonerstraße                              |
| <b>5</b>   | Firmian - Perathonerstraße                               |
| <b>6</b>   | Seilbahn Kohlern - Bahnhof - Don Bosco - Lanciast        |
| <b>7A</b>  | Haslach - Bahnhof - Romstr. - Haslach                    |
| <b>7B</b>  | Haslach - Romstr. - Bahnhof - Haslach                    |
| <b>8</b>   | Kardaun Handwerkerzone - Krankenhaus                     |
| <b>9</b>   | Seilbahn Kohlern - Bahnhof - Bahnhof Sigmundskron        |
| <b>10A</b> | Krankenhaus - Industriezone - Bahnhof - Krankenhaus      |
| <b>10B</b> | Krankenhaus - Bahnhof - Industriezone - Krankenhaus      |
| <b>12</b>  | Perathonerstr. - Schloss Runkelstein - Seilbahn Jenesien |
| <b>14</b>  | Seilbahn Jenesien - Haslach                              |
| <b>15</b>  | Rundline Zentrum                                         |
| <b>110</b> | Bahnhof - Leifers - Branzoll                             |
| <b>111</b> | Bahnhof - Leifers - Industriezone Leifers                |
| <b>116</b> | Rundlinien Leifers                                       |
| <b>117</b> | Steinmannwald - Leifers - Branzoll - Pfatten             |
| <b>183</b> | Bozen - Kardaun - Karneid                                |
| <b>201</b> | Meran - Bozen                                            |
| <b>202</b> | Vilpian - Nals - Andrian - Terlan                        |



# RETE URBANA CITTÀ DI BOLZANO STÄDTISCHES STRECKENNETZ BOZEN



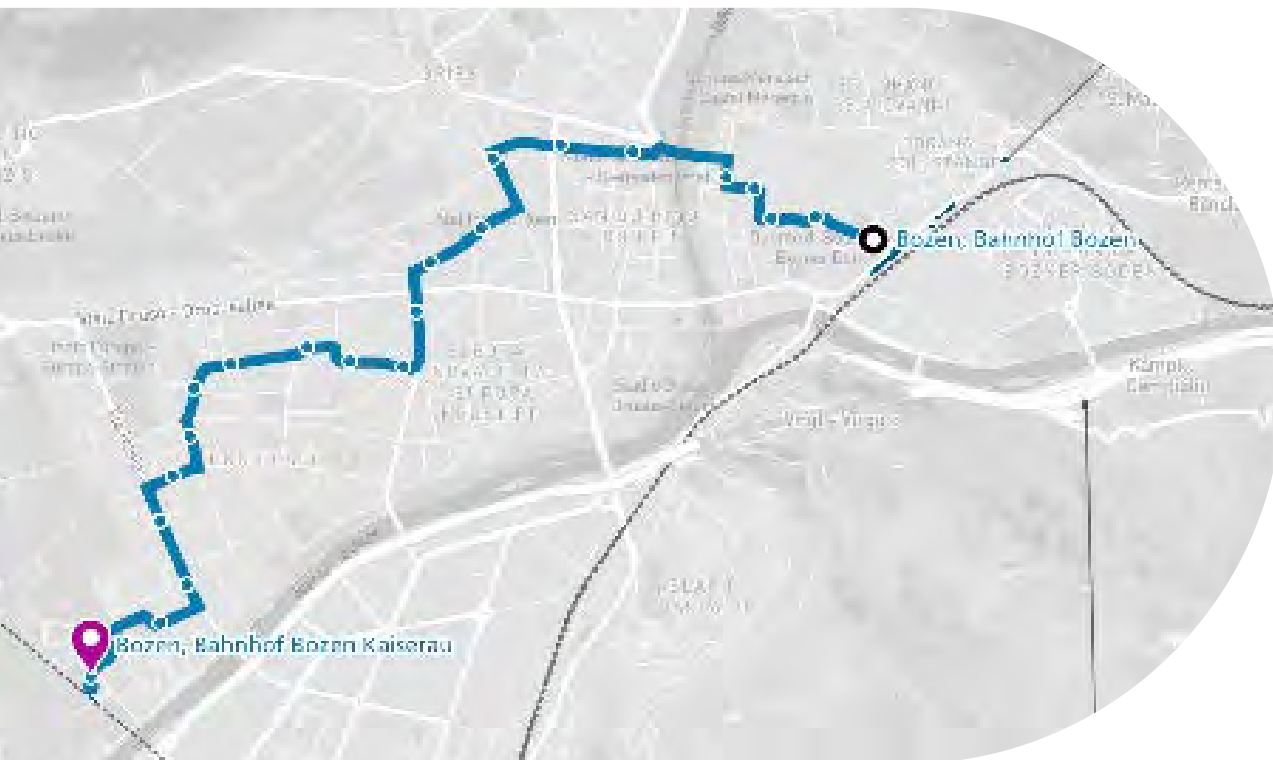
- 1** Funivia del Colle - Via Fago - Piazza Gries  
Seilbahn Kohlern - Fagenstrasse - Grieser Platz
- 3** Casanova - Via Perathoner  
Kaiserau - Perathonerstraße
- 5** Firmian - Via Perathoner  
Firmian - Perathonerstraße
- 6** Funivia del Colle - Stazione - Don Bosco - Via Lancia  
Seilbahn Kohlern - Bahnhof - Don Bosco - Lanciast.
- 7A** Aslago - Stazione - Via Roma - Aslago  
Haslach - Bahnhof - Romstr. - Haslach
- 7B** Aslago - Via Roma - Stazione - Aslago  
Haslach - Romstr. - Bahnhof - Haslach
- 8** Cardano zona artigianale - Ospedale  
Kardaun Handwerkerzone - Krankenhaus
- 9** Funivia del Colle - Stazione - Stazione Ponte d'Adige  
Seilbahn Kohlern - Bahnhof - Bahnhof Sigmundskron
- 10A** Ospedale - Zona Industriale - Stazione - Ospedale  
Krankenhaus - Industriezone - Bahnhof - Krankenhaus
- 10B** Ospedale - Stazione - Zona Industriale - Ospedale  
Krankenhaus - Bahnhof - Industriezone - Krankenhaus
- 12** Via Perathoner - Castel Roncolo - Funivia S. Genesio  
Perathonerstr. - Schloss Runkelstein - Seilbahn Jenesien
- 14** Funivia S. Genesio - Aslago  
Seilbahn Jenesien - Haslach

- 15** Circolare Centro  
Rundline Zentrum
- N1** Stazione - Via Fago  
Bahnhof - Fagenstraße
- N35** Stazione - Firmian - Casanova  
Bahnhof - Firmian - Kaiserau
- 110** Stazione - Laives - Bronzolo  
Bahnhof - Leifers - Branzoll
- 111** Stazione - Laives - Zona Industriale Laives  
Bahnhof - Leifers - Industriezone Leifers
- 112** Bolzano - Laives Express  
Bozen - Leifers Express
- 183** Autostazione - Cardano - Cornedo  
Busbahnhof - Kardaun - Karneid
- 201** Merano - Bolzano
- 202** Merano - Bolzano

Linea circolare  
Rundlinie

## Abendlinien - Bozen

**N35** Bahnhof Bozen - Firmian - Casanova (bis 1.00 Uhr)



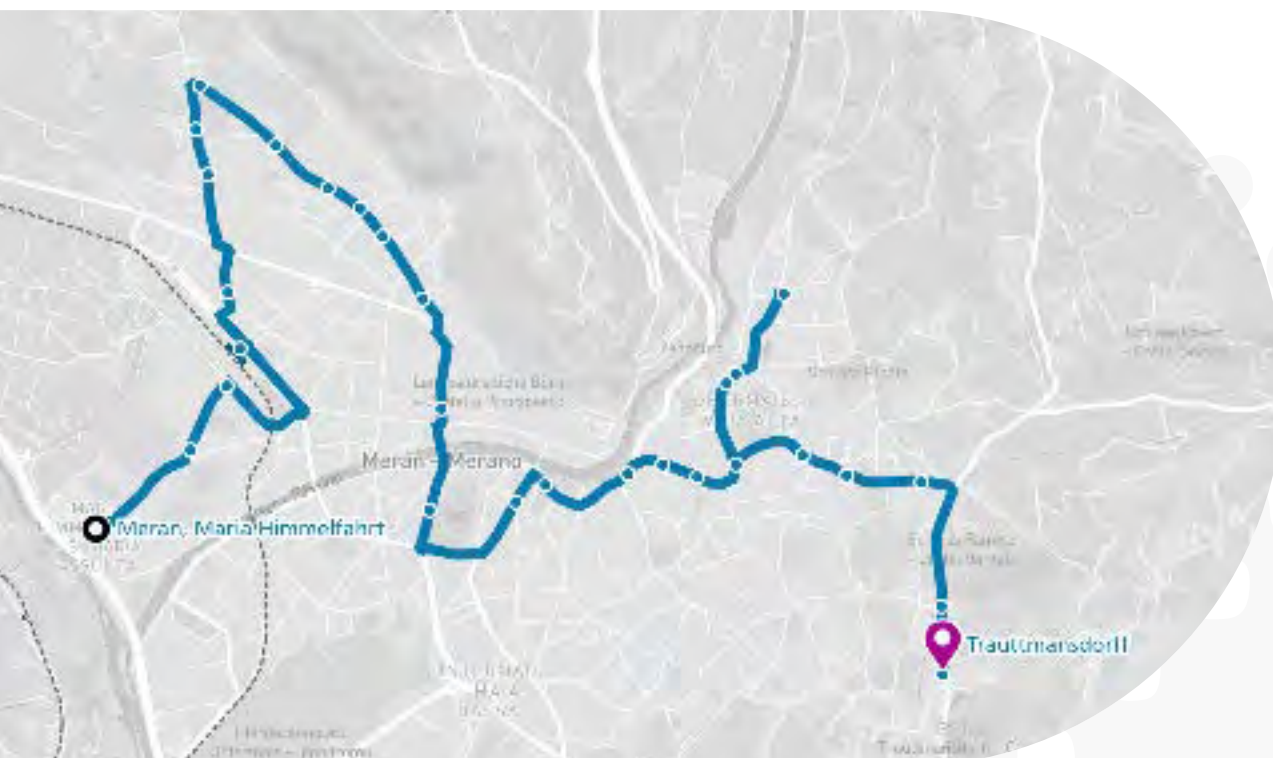
## Städtische Linien - Meran

- |            |                                                                   |
|------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>   | Maria Himmelfahrt – Seilbahn Meran 2000 / Trauttmansdorff         |
| <b>3</b>   | Bahnhof – Vergilstraße                                            |
| <b>4</b>   | Bahnhof - Trauttmansdorff                                         |
| <b>5</b>   | Bahnhof - Handwerkerzone Untermais – Bahnhof Untermais            |
| <b>6</b>   | Bahnhof - Marlinger Steig                                         |
| <b>201</b> | Meran - Terlan - Bozen                                            |
| <b>202</b> | Vilpian – Nals – Andrian – Terlan                                 |
| <b>210</b> | Meran – Sinich – Lana Industriez. – Lana / Bahnhof Lana-Burgstall |
| <b>211</b> | Meran – Lana – Burgstall Bahnhof                                  |

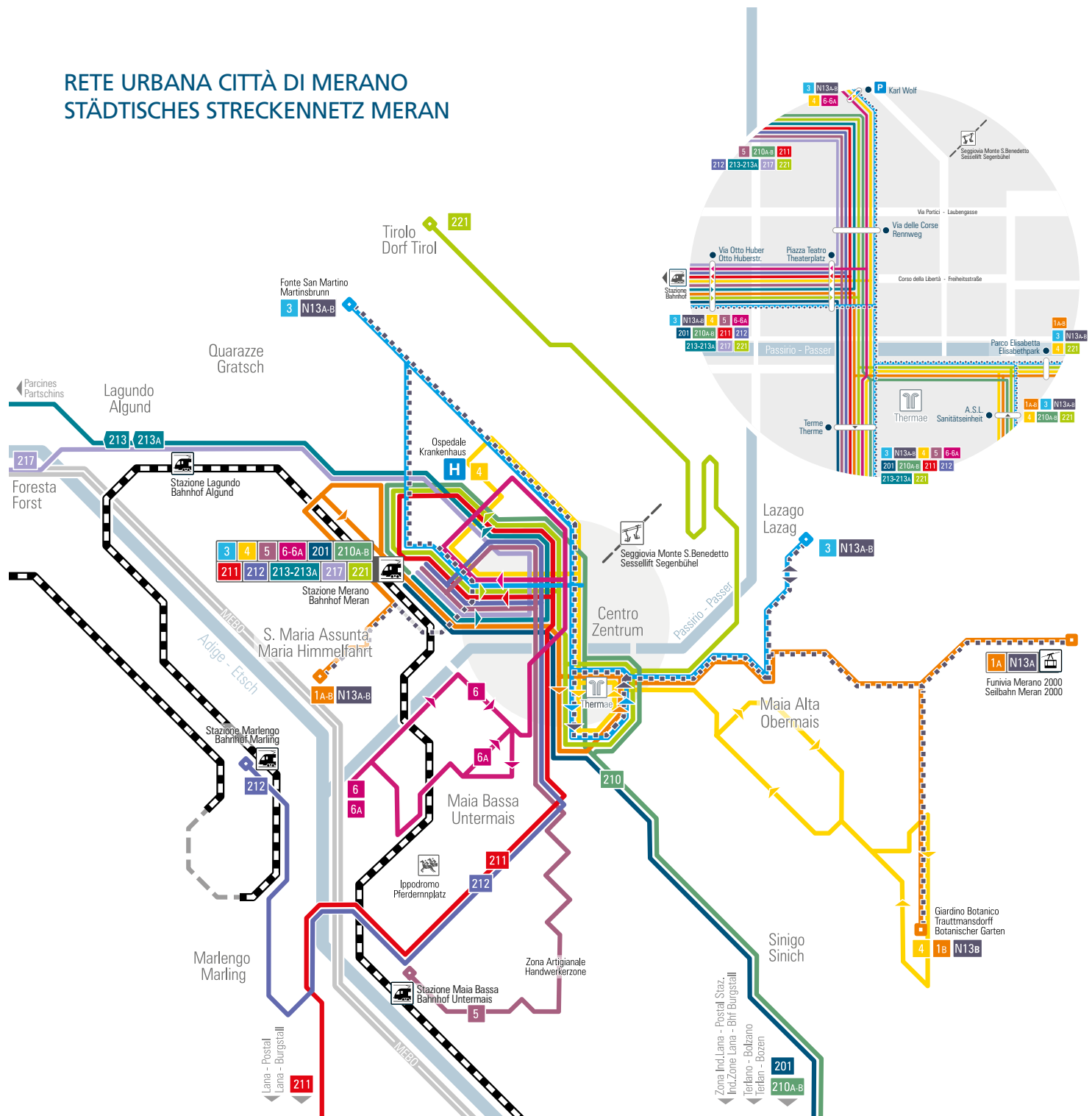
- |            |                                             |
|------------|---------------------------------------------|
| <b>212</b> | Meran - Marling                             |
| <b>213</b> | Meran - Algund - Partschins                 |
| <b>214</b> | Lana - Völlan                               |
| <b>215</b> | Citybus Lana - Burgstall - Gargazon         |
| <b>216</b> | Vilpian- Nals - Tisens - Lana               |
| <b>217</b> | Meran - Forst                               |
| <b>221</b> | Meran - Dorf Tirol                          |
| <b>222</b> | Segenbühel Sessellift - Tiroler Kreuz       |
| <b>223</b> | Dorf Tirol - Kuens - Ungericht              |
| <b>224</b> | Dorf Tirol - Riffian - Vernuer - Obersthöfe |
| <b>225</b> | Meran - Hafling - Falzeben                  |

## Abendlinien - Meran

- N13** Maria Himmelfahrt - Seilbahn Meran 2000 / Trauttmansdorff



# RETE URBANA CITTÀ DI MERANO STÄDTISCHES STRECKENNETZ MERAN



- 1A** S. Maria Assunta - Funivia Merano 2000  
M. Himmelfahrt - Seilbahn Meran 2000
- 1B** S. Maria Assunta - Giardino Botanico  
M. Himmelfahrt - Botanischer Garten
- 3** Merano Staz. - Via Virgilio  
Meran Bahnhof - Vergilstr.
- 4** Ospedale - Giardino Botanico  
Krankenhaus - Botanischer Garten
- 5** Merano Staz. - Maia Bassa Staz.  
Bhf Meran - Bhf Untermais
- 6** Stazione - Via Wolkenstein - Via Manzoni - Staz.  
Bahnhof - Wolkensteinstr. - Manzoni - Bhf
- 6A** Stazione - Via Wolkenstein - Via M. te Tessa - Staz.  
Bahnhof - Wolkensteinstr. - Texelstr. - Bahnhof
- N13A** S. Maria Assunta - Lazago - Funivia Merano 2000  
M. Himmelfahrt - Lazag - Seilbahn Meran 2000
- N13B** S. Maria Assunta - Lazago - G. Botanico  
M. Himmelfahrt - Lazag - Botanischer G.
- Linea circolare**
- Rundlinie**

- 201** Merano - Terlano - Bolzano  
Meran - Terlan - Bozen
- 210** Merano Staz. - Lana Z.I.  
Meran Bahnhof - Lana I.Z.
- 210A** Merano Staz. - Postal Staz.  
Meran Bahnhof - Burgstall Bhf
- 210B** Merano Staz. - Lana Autostazione  
Meran Bahnhof - Busbahnhof Lana
- 211** Merano Staz. - Lana - Postal Staz.  
Bhf Meran - Lana - Bhf Burgstall
- 212** Merano Staz. - Marleno Staz.  
Bhf Meran - Bhf Marling
- 213** Merano - Lagundo - Parcines  
Meran - Algund - Partschins
- 213A** Merano - Lagundo - Tel Staz.  
Meran - Algund - Bhf Töll - Partschins
- 217** Foresta - Merano Staz.  
Forst - Bhf Meran
- 221** Merano - Tirol  
Meran - Dorf Tirol



## 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 Garantiekommision 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](http://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 in Abwesenheit eines Rollstuhls.



### 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.

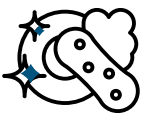
Rollstuhlfahrer und Kinder im Kinderwagen können in den meisten Bussen den für sie reservierten Sitzplatz einnehmen. Entsprechende **Hinweise sind an der Außenseite der Busse angebracht**. In den Bussen müssen sowohl Rollstühle als auch Kinderwagen auf den für sie **reservierten Platz gestellt und während 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. 1112 vom 03.12.2024 festgelegt.



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



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

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 2024 führte die Autonome Provinz Bozen 12 Kontrolltage mit 140 Eingriffen durch. 96 verschiedene Busse der Stadtlinien Bozen und Meran wurden überprüft.**

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

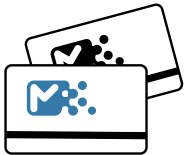
|                                                                                                                  | QUALITÄTSFAKTOR                                                                                            | STANDARD GEMÄSS DIENSTLEISTUNGS VERTRAG                                                                                                                                                                                                | PERFORMANCE 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ZIELE 2025                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| REGELMÄSSIGKEIT DES DIENSTES                                                                                     | Bereitstellung eines Mindestprozentsatzes an Planfahrten pro Linie                                         | 97%                                                                                                                                                                                                                                    | Standard eingehalten.<br>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 ERSCHEINUNGSBILD 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.<br>Die Kontrolle der Busreinigung im Jahr 2023 wurde weiter verstärkt.                                                                                               | Bessere Performance in Bezug auf den Dienstleistungsvertrag. Standard eingehalten. |
| FAHRGASTINFORMATION: ALLGEMEINE FAHRGASTINFORMATIONEN, 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.                                                | Im Jahr 2024 stellte die Provinz 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 akustisches 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 im Jahr 2024 von der Provinz festgestellten Unstimmigkeiten betrafen das Nichttragen von Ausweisen durch das Personal. Die Feststellungen wurden aufgegriffen und bearbeitet.                                                                                                                                                                      | Bessere Performance in Bezug auf den Dienstleistungsvertrag     |
|                                                                        | Mitarbeiter mit Kundenkontakt                                                                 | Kundenorientierung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Zweisprachigkeit                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |
|                                                                        | Erkennbarkeit der Mitarbeiter mit Kundenkontakt                                               | Die Mitarbeiter im Kontakt mit dem Kunden tragen die Dienstkleidung und das entsprechende Erkennungszeichen                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |
|                                                                        | Beschwerdemanagement                                                                          | Die Beschwerde und Hinweise werden innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Zuweisung beantwortet, unter Berücksichtigung der Vorgaben des Auftraggebers   | Die Reaktionszeiten der Antworten an die Benutzer wurden beibehalten.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Einhaltung des im Dienstleistungsvertrag festgelegten Standards |



# Fahrkartenverkauf und Tarife

# Tarifsystem südtirolmobil



**Ab 1. Juni 2026 werden neue Fahrscheine eingeführt,**  
die gültig im Verbundsgebiet sind.  
Die neuen Südtirolmobil-Produkte haben auch ein neues Design.

Während alle Tarife neue Namen bekommen, sind die Tarife **südtirolmobil Fix365 und südtirolmobil Fix30** gänzlich neue Fahrscheine. Es handelt sich dabei um Jahres- bzw. Monatsabos. Obwohl es sich um Abonnements handelt, müssen die Fahrscheine gestempelt werden. Sollte keine Stempelung erfolgen, ist die Strafe für „fehlende Entwertung“ von 15 Euro vorgesehen, nicht die höhere Strafe für „keinen Fahrschein“.



Weiterführende Infos zu diesem Fahrscheinen finden sich hier  
<https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/new-fix365>

## Spezieller Hinweis:

In den ersten Wochen wird es für Kunden, die den Tarif wechseln oder sich ein neues Produkt kaufen nicht möglich sein, die Tickets online zu entwerten.

Wir bitten deshalb darum die entsprechenden Fahrscheine:

- a) südtirolmobil-Fahrscheine im neuen Layout, oder
  - b) südtirolmobil Fahrscheine im alten Layout, in Kombination mit der Mail, die bestätigt, dass ab 1.Juni 2025 ein Tarifwechsel vorgenommen wurde, auf folgenden Strecken als Sichtausweis anzuerkennen:
- Zuglinie zwischen Trient und Bozen nur in diese Fahrtrichtung
  - Buslinie 273 Mals-Landeck in beide Fahrtrichtungen.

Diese Maßnahme wird zirka bis Anfang Juli notwendig sein, dann sollte auch hier die Online-Entwertung wieder möglich sein. Wir werden jedenfalls explizit darüber informieren, wenn diese technische Möglichkeit wieder gegeben sein wird.



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](http://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**

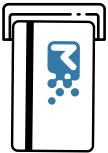
Rennweg Nr. 151, 39012 Meran

Tel. 0473 206 565

Montag - Freitag 7.00 - 19.00 Uhr

Samstag 7.00 - 13.00 Uhr

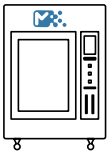
# Verkaufsstellen



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:



[www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen](http://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:



[www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen/fahrscheinautomaten](http://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen/fahrscheinautomaten)



## Kauf an Bord

Fahrkarten für den öffentlichen Nahverkehr können auch in Bussen mit Fahrkartenautomaten gekauft werden.

Fahrkarten können an Bord nur mit Münzen gekauft werden.

Es ist ratsam, den Betrag, der dem Wert des zu kaufenden Tickets entspricht, dabei zu haben, da die Fahrkartenautomaten kein Wechselgeld herausgeben.

### Fahrkarten sind an Bord erhältlich:

- **Einzelfahrscheine** für das Stadtgebiet;
- **Tagesfahrkarte** für die Stadtgebiete Bozen und Meran

**Keine Fahrscheine erhältlich** und auch **keine Fahrscheinautomaten** vorhanden sind in einzelnen Stadtbussen der SASA in Bozen sowie auf folgenden Buslinien der SASA in Meran und Umgebung: 1, 3, 4, 5 und 6 sowie auf den Linien 210, 212, 213, 217 und 221.



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



### Nightliner

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



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

# Probleme mit Fahrkarten



## 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 (Südtirol-Pass, 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.

**Mobilcard 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.

# Erstattungen und Gutschriften

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



**+39 0471 220880 (Auswahl 1)**  
**Verkehrsmeldezentrale**



## Antrag um Rückerstattung

Infos und Details:



[www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/rueckerstattung-oder-gutschrift](http://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/rueckerstattung-oder-gutschrift)

## Kostenlose Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel

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

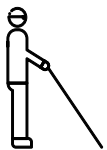


**Kinder unter 6 Jahren** und Kinder mit Wohnsitz in Südtirol, auch wenn sie älter als 6 Jahre sind, aber noch nicht zur Schule gehen, fahren kostenlos und benötigen keinen Fahrschein. Sie dürfen die öffentlichen Verkehrsmittel jedoch nur in Begleitung einer Person über 18 Jahren benutzen.

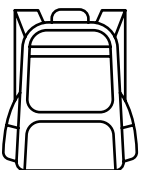


In Südtirol lebende Personen mit einer zivilen Invalidität von **74 % oder mehr**, die gehörlos sind, die eine andere zivile Invaliditätskategorie haben, die laut Beschluss des Landesrates einer zivilen Invalidität von 100 % gleichgestellt ist, oder die aufgrund einer dauerhaften körperlichen Invalidität keine Fahrkarte entwerfen können, können die öffentlichen Verkehrsmittel kostenlos benutzen.

Der [Südtirol Pass free](#) kann mit dem ausgefüllten Formular und einer Kopie des Personalausweises unter [altoadigepass@altoadigemobilita.info](mailto:altoadigepass@altoadigemobilita.info) angefordert oder bei einer Verkaufsstelle von Südtirol Mobil abgegeben werden und wird kostenlos ausgestellt. Das Duplikat ist für 20 Euro erhältlich.



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



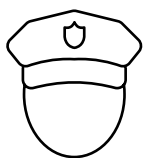
**Schülerinnen und Schüler der Pflichtschulen**, die an kulturellen Austauschprogrammen oder humanitären Initiativen mit Schulen oder anderen Institutionen in Südtirol teilnehmen, können die öffentlichen Verkehrsmittel während ihres Aufenthalts kostenlos nutzen. Das Landesamt für Personenverkehr stellt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



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



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



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

**Ordnungskräfte und Angehörige der Streitkräfte:**

südtirolmobil-Verkehrsmittel, für die das Land Südtirol die Tarifoheit 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:

[www.suedtirolmobil.info/de/tickets/weitere-tickets/kostenlose-nutzung](http://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/weitere-tickets/kostenlose-nutzung)

## Bedingungen für die Nutzung der Dienste



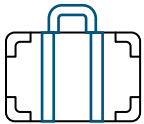
### Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kindern in Rollstühlen

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 [www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsystem-und-fahrschein-entwertung/rollstuhl-und-kinderwagen](http://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 [www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsystem-und-fahrschein-entwertung/gepaeck-und-gegenstaende](http://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:

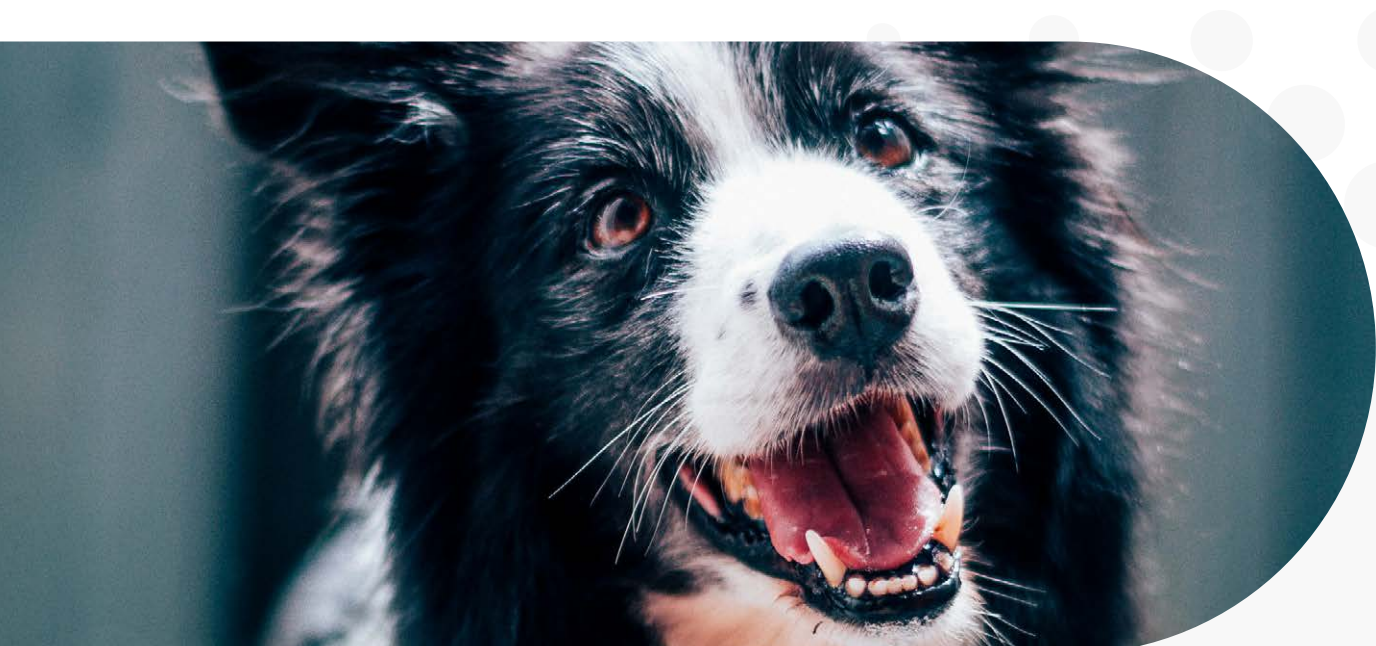
- a) normales Ticket;
- b) Mobilcard zum Junior-Tarif;
- c) Südtirol-Pass und Euregio-Familienpass zum Tarif des Inhabers des Südtirol-Passes oder des Euregio-Familienpasses.
- d) Der AltoAdige Pass abo+ und der AltoAdige Pass 65+ sind mit einer zusätzlichen Servicegebühr von 15 Cent pro Tarifkilometer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

**Ab 1. Juni 2025 wird die Beförderung von Haustieren neu geregelt.**



Informationen über Preise und Bedingungen unter [www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsystem-und-fahrschein-entwertung/tiermitnahme](http://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 [www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsysteem-und-fahrschein-entwertung/fahrradmitnahme](http://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsysteem-und-fahrschein-entwertung/fahrradmitnahme)

### Scooter und Elektroroller

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

# Rechte und Pflichten der Fahrgäste

## Rechte der Fahrgäste

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

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

## Pflichten der Fahrgäste

Die Bedingungen für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs sind im **Provinzialratsbeschluss Nr. 1112 vom 3.12.2024 festgelegt.**

---

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

---

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

---

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

---

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

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

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

---

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

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

---

Wenn der Benutzer des öffentlichen Verkehrsdienstes Handlungen begeht, die die Sicherheit und Regelmäßigkeit des Dienstes gefährden, haben der **Fahrkartenkontrolleur oder der Fahrer des Fahrzeugs das Recht, nach eigenem Ermessen die Fahrkarte zu entziehen**, wenn es sich um eine namentlich genannte Person handelt, und die Fortsetzung der Fahrt zu verhindern, wenn es sich um einen Erwachsenen handelt. Das zuständige Amt bestimmt die Dauer der Entziehungsfrist, die zwischen mindestens einem Monat und höchstens einem Jahr liegt. Während dieser Zeit kann weder ein neues noch ein Duplikat des Reisedokuments beantragt werden.

---

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

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

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

# Verwaltungsstrafen

Jeder **Fahrgast trägt Verantwortung dafür**, dass die öffentlichen Verkehrsdienste im Interesse aller gut funktionieren und dass die Fahrten ordnungsgemäß und sicher abgewickelt werden können. Womit bei Nichtbeachtung der Im Landesgesetz 15/2015 i.g.f, Art. 50 „Strafen zu Lasten der Fahrgäste der öffentlichen Verkehrsdienste“, genehmigt mit Landesgesetz Nr. 2/2024 vom 16. Juli 2024, sind die spezifischen Bestimmungen zu den Strafen im öffentlichen Nahverkehr in Südtirol festgelegt.

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



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

## Störung oder Unterbrechung des Dienstes

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

**Südtirol Pass abo+, Südtirol Pass 65+ und Südtirol Pass free und Schulpass**

## Fahrschein nicht mitgeführt

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

### Fahrschein nicht entwertet

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

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

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



Mehr Informationen über

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

## 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".



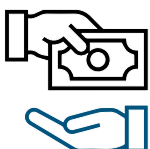
### Die Zahlung kann erfolgen

Über das Zahlungsportal ["ePayS"](#) der Südtiroler Einzugsdienste AG



Handbuch [ePayS pagoPA](#)

**Grüne Nummer 800 984 274**



### Zahlung in bar oder mit Bankomat

Direkt beim Kontrollpersonal **Barzahlung oder Bancomat.**



### 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.



## Anregungen und Vorschläge

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



[contact@suedtirolmobil.info](mailto:contact@suedtirolmobil.info)

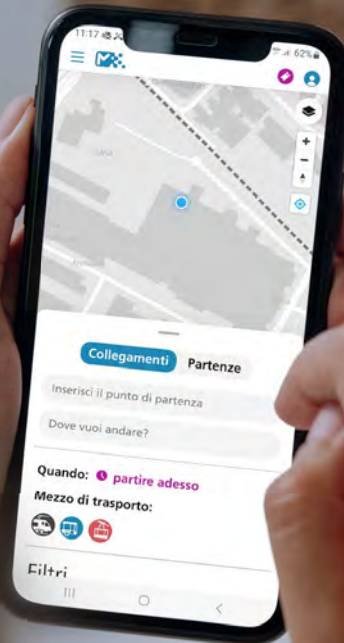
Vorschläge werden geprüft und, soweit umsetzbar, in die Gestaltung künftiger Fahrpläne einfließen.

[illegible]

# Informationen zu Fahrpläne



Informationen zu den Fahrplänen der öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol werden auf [www.suedtirolmobil.info/de/](http://www.suedtirolmobil.info/de/) veröffentlicht. Darüber hinaus werden die Fahrpläne des öffentlichen Verkehrs an den Haltestellen ausgehängt und in gedruckter Form veröffentlicht und verbreitet. **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.



## SüdtirolPass, Abonnements und Fundsachen

**+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

## südtirolmobil Infopoint 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

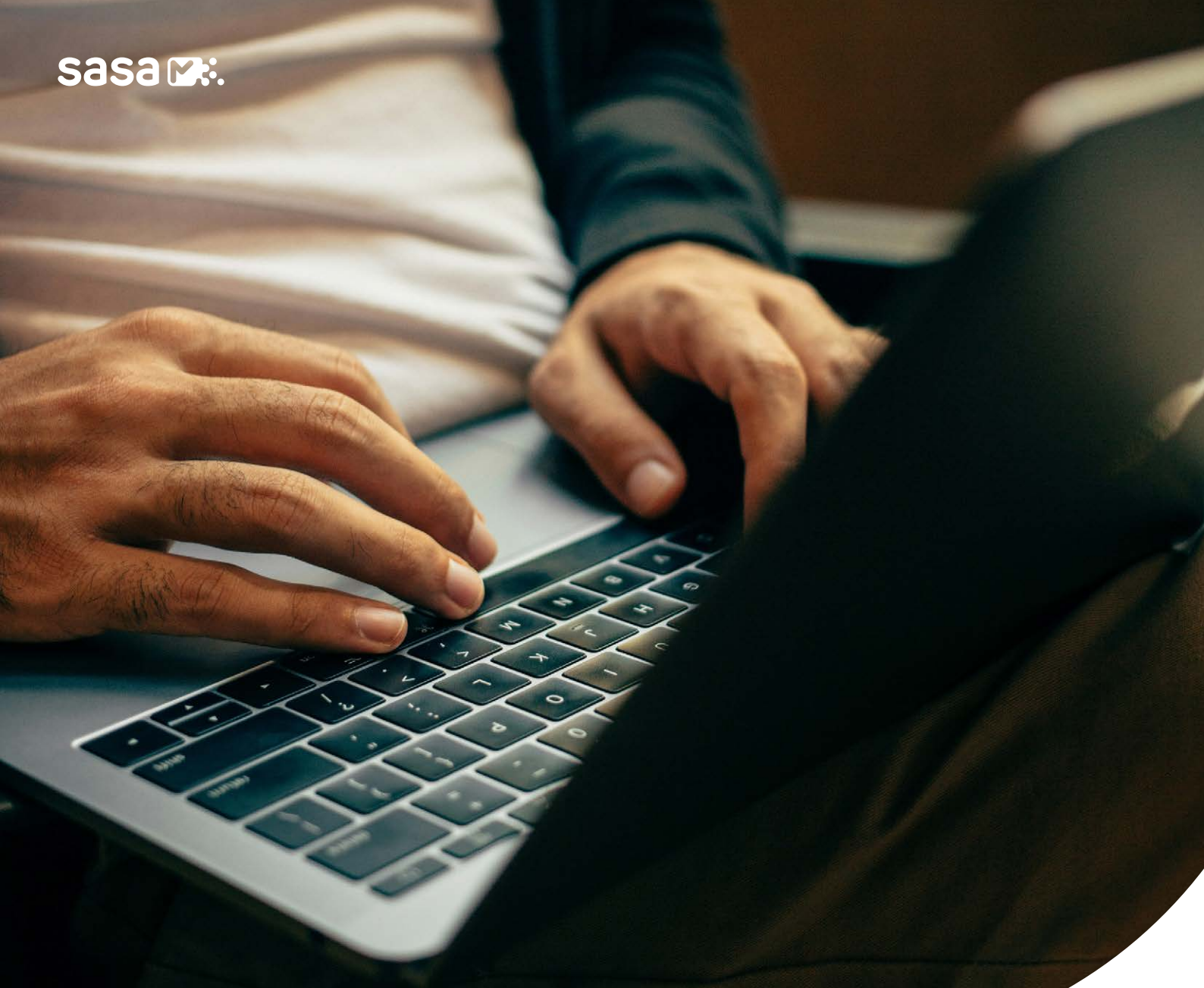


Die Einhaltung der Bestimmungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 wird garantiert. Die **STA – Südtiroler Transportstrukturen** AG ist mit den technischen und administrativen Aufgaben der Verwaltung des Tarifsystems, der Fahrkarten, die Verwaltung des Beschwerdesystems, des Liniennetzes und des Fahrscheinsystems sowie mit der Erhebung, Verarbeitung und Verwaltung der Daten über den Betrieb der Dienstleistungen, die beförderten Fahrgäste und die Tarife gemäß Art. 6, Absatz 2, Landesgesetz 15/2015 betraut.

Informationen über die Verwendung der Daten finden Sie unter



[www.suedtirolmobil.info](http://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, Liniennummer, Richtung usw.) sind sehr wertvoll, um die Anfrage schnell und gezielt bearbeiten zu können.**

Die von der Autonomen Provinz Bozen beauftragte Stelle, die von der STA Südtiroler Transportstrukturen AG verwaltet wird, leitet die Beschwerde an die

SASA weiter, die sich bemüht, innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde auf Italienisch, Deutsch oder Englisch zu antworten. 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@altoadigemobilita.info](mailto:contact@altoadigemobilita.info)



### 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 mit normaler Post an folgende Adresse geschickt werden: STA - Südtiroler Transportstrukturen AG, Infopoint Busbahnhof, Rittner Straße, 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](http://www.suedtirolmobil.info) mit der Antwort nicht zufrieden sind oder keine Antwort erhalten haben, ist ein Schlichtungsverfahren zwischen SASA, der Autonomen Provinz Bozen und der Verbraucherzentrale 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](http://www.consumer.bz.it/de)

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

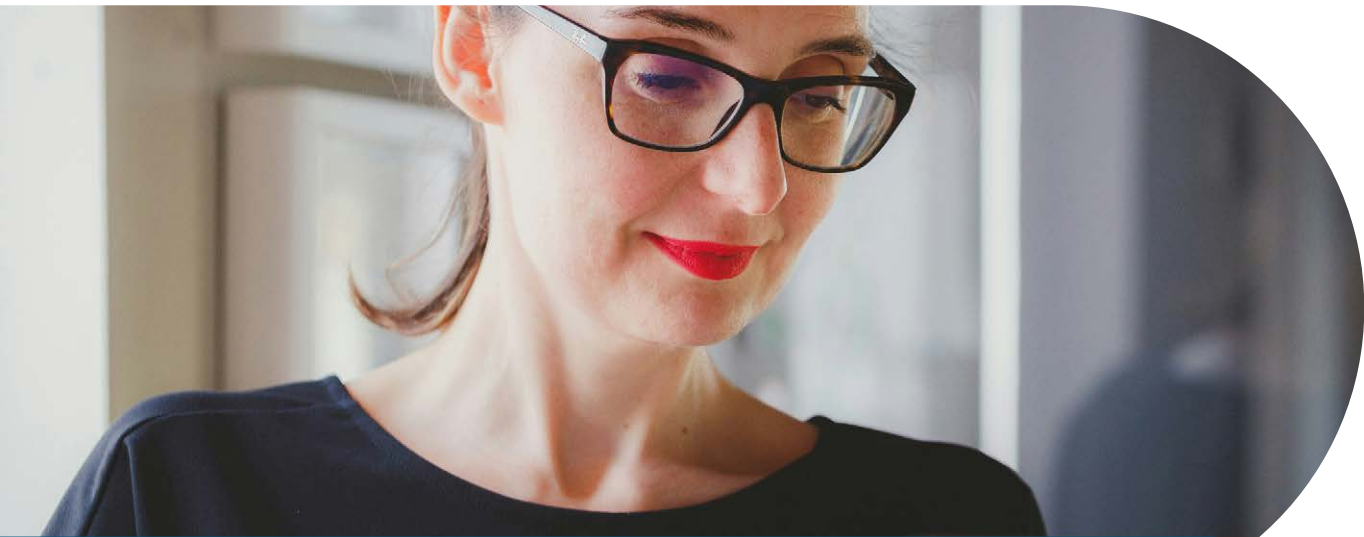
Fahrgäste können sich an die VZS wenden, um ein Schlichtungsverfahren zu beantragen, das in einer Sitzung mit den betroffenen Parteien durchgeführt wird, indem sie ihren **„Schlichtungsantrag“** in Übereinstimmung mit dem Beschluss der Landesregierung 1407/2017 einreichen.



[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 Provinz

## 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 auf der Website veröffentlicht.

# Schäden und Verletzungen an Bord



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

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

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

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

## Bodycam und Videoüberwachung



### Videoüberwachung

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

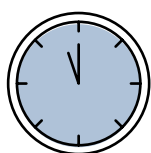
An Bord der Busse auf den städtischen Linien von SASA sind zu **95 Prozent Videoüberwachungssysteme** installiert.

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

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

# Fundsachen

Die Fahrgäste werden gebeten, jeden Gegenstand, der an Bord des Busses gefunden wird, dem Fahrer zu übergeben. Dies erleichtert die Rückgabe an den rechtmäßigen Eigentümer.



## 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

---

## 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](http://www.fundinfo.it) starten.

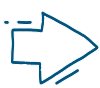
---

## 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](mailto:contact@suedtirolmobil.info)**



<https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt>  
[fundgegenstaende](#)

# Veröffentlichung

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



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

Die Charta wird jährlich aktualisiert.

Die Charta wird auch auf der Website der Verbraucherzentrale veröffentlicht.



# sasa

## **Kontakte für die Dienstleistungsqualitätscharta**

SASA AG  
Rechts- und Verwaltungssitz  
Bruno Buozzi Str. 8  
39100 Bozen  
Tel. 0471 519 519  
sasabz.it  
sasabz@sasabz.it  
info@pec.sasabz.it

## **Verbrauchszentrale Südtirol**

Zwölfmalgreiner Str. 2  
39100 Bozen  
Tel. 0471 975 597  
Fax 0471 979 914  
[www.consumer.bz.it/it](http://www.consumer.bz.it/it)  
[info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

An die  
STA – Südtiroler Transportstrukturen AG  
Infopoint Busbahnhof, Rittner Straße  
39100 Bozen  
E-mail: [contact@suedtirolmobil.info](mailto:contact@suedtirolmobil.info)

## Angaben zur Person, die die vorliegende Beschwerde übermittelt

|                                            |       |  |                    |  |  |
|--------------------------------------------|-------|--|--------------------|--|--|
| Vorname                                    |       |  | Nachname           |  |  |
| Bezeichnung (falls keine physische Person) |       |  |                    |  |  |
|                                            |       |  |                    |  |  |
| Adresse                                    |       |  |                    |  |  |
|                                            |       |  |                    |  |  |
| PLZ                                        | Stadt |  | Staat              |  |  |
|                                            |       |  |                    |  |  |
| E-Mail                                     |       |  | Telefon (optional) |  |  |
|                                            |       |  |                    |  |  |

## Angaben zur Person und ggf. zu weiteren Fahrgästen, die die Beschwerde vorgebracht haben (falls nicht identisch mit jener Person, die die Beschwerde übermittelt)

|         |  |  |          |  |  |
|---------|--|--|----------|--|--|
| Vorname |  |  | Nachname |  |  |
| Vorname |  |  | Nachname |  |  |
| Vorname |  |  | Nachname |  |  |
| Vorname |  |  | Nachname |  |  |

## Details zur betreffenden Fahrt

|                                                                       |                     |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Reiseagentur / Tourismusunternehmen / Verkaufsstelle (falls relevant) |                     |
|                                                                       |                     |
| Kennziffer der Reservierung / Nummer des Fahrscheins                  |                     |
|                                                                       |                     |
| Abfahrtshaltestelle                                                   | Ankunftshaltestelle |
|                                                                       |                     |
| Fahrplanmäßige Abfahrtszeit                                           | Datum (tt/mm/jj)    |
|                                                                       |                     |
| Effektive Abfahrtszeit (falls Verspätung o.Ä.)                        | Datum (tt/mm/jj)    |
|                                                                       |                     |
| Liniennummer (falls relevant)                                         |                     |
|                                                                       |                     |

Begründung für die Beschwerde betreffend öffentliche Busdienste über eine Distanz von 250 km oder länger. Bitte die zutreffenden Punkte ankreuzen.

- ☐ Fahrscheinausgabe / Vertragsbestimmungen oder diskriminierende Tarife
- ☐ Rechte der Personen mit Beeinträchtigung oder mit eingeschränkter Mobilität
- ☐ Information bei Fahrtenausfall oder bei verspäteter Abfahrt
- ☐ Hilfestellung / Betreuung bei Fahrtenausfalls oder bei verspäteter Abfahrt
- ☐ Ersatzdienst oder Rückerstattung bei Fahrtenausfall, bei verspäteter Abfahrt oder bei Überbuchung
- ☐ Information zur Fahrt
- ☐ Information zu den Rechten der Fahrgäste
- ☐ Schwierigkeiten in Bezug auf Einreichung der Beschwerde
- ☐ Anderes:

Begründung für die Beschwerde betreffend öffentliche Busdienste über eine Distanz von weniger als 250 km. Bitte die zutreffenden Punkte ankreuzen

- ☐ Vertragsbestimmungen oder diskriminierende Tarife
- ☐ Rechte der Personen mit Beeinträchtigung oder mit eingeschränkter Mobilität
- ☐ Information zur Fahrt
- ☐ Information zu den Rechten der Fahrgäste
- ☐ Schwierigkeiten bei Einreichung der Beschwerde
- ☐ Anderes:

Anfrage um Schadenersatz / Rückerstattung mittels Banküberweisung (falls vorgesehen)

IBAN

Konto-Inhaber

Beschreiben Sie bitte den Vorfall anhand aller Punkte, die Sie als Begründung für Ihre Beschwerde angekreuzt haben

## Anlagen

☐ Dokument zum Identitätsnachweis

☐ Vollmacht (falls die Beschwerde nicht vom betroffenen Fahrgast persönlich übermittelt wird)

weitere Anlagen:

### Informationsschreiben zur personenbezogenen Datenverarbeitung

Gemäß Art. 13 der EU-Verordnung 2016/679 informieren wir Sie darüber, dass die mittels vorliegendem Gesuchsformular übermittelten Daten in digitaler Form verarbeitet werden. Das Personal der ermächtigten Fahrkartenschalter stellt die Daten der sta – Südtiroler Transportstrukturen AG und der Landesabteilung Mobilität zur Verfügung. Die Daten müssen bereitgestellt werden, um die angeforderten Verwaltungsaufgaben abwickeln zu können.

Der Nutzer hat das Recht, beim Dateninhaber mittels eines Antrages den Zugriff auf die persönlichen Daten sowie deren Aktualisierung oder Löschung zu verlangen. Außerdem kann er sich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten widersetzen oder diese einschränken. Diese Rechte können im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gegenüber dem Rechtsinhaber ausgeübt werden. Rechtsinhaber für die Verarbeitung der Daten ist die STA – Südtiroler Transportstrukturen AG, Gerbergasse 60, 39100 Bozen. Außerdem informieren wir Sie darüber, dass im Vertrag die Anwendung von Geräten zur geographischen Lokalisierung des Benutzers vorgesehen sind, und zwar zum ausschließlichen Zweck der Gültigkeitskontrolle und Erfassung der Fahrgastzahlen. Diese Daten werden nur für den oben genannten Zweck verwendet und anschließend, nach der zur Durchführung der gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen erforderlichen Zeit, anonymisiert.

Fälscherklärungen können, gemäß Art. 76 des DPR vom 28.12.2000 Nr. 445, strafrechtliche Folgen haben. Die vollständigen Informationen über die Verarbeitung der persönlichen Daten können auf der Webseite [www.suedtirolmobil.info](http://www.suedtirolmobil.info) nachgelesen werden.

☐ Ich habe die Privacy-Bestimmungen gelesen

Datum

Unterschrift

An die  
STA - Südtiroler Transportstrukturen AG  
E-Mail: customerservice@sta.bz.it

**Südtirol Pass Nr.**

Die/der Unterfertigte  Nachname

Vorname

Straße  Nr.

PLZ  Gemeinde  Prov.

Geburtsdatum  Telefonnummer

E-Mail

ersucht um die Rückerstattung:  der Entwertung  der Fahrkarte/n

für folgenden Dienst, der am  beansprucht wurde:

Bus  Bahn  Aufstiegsanlage  Fahrkartenautomat

Konzessionär

Abfahrtsort  Ankunftsart

Abfahrt um  Linie  Busnummer  Zugnummer

Fahrkartenautomat Nr./Ort

Anmerkungen:

Es werden Anzahl  Fahrscheine beigelegt (bitte nicht zusammenheften).

Fälscherklärungen können, gemäß Artikel 76 des DPR vom 28.12.2000 Nr.445, strafrechtliche Folgen haben.  
Datenverarbeitung gemäß Datenschutz-Grundverordnung EU 679/2016.  
Die Schutzbestimmungen können auf der Internetseite [www.suedtirolmobil.info/de/privacy-sp](http://www.suedtirolmobil.info/de/privacy-sp) nachgelesen werden.

Datum  Unterschrift

# ANTRAG AUF EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Am  (Datum) habe ich folgende Beschwerde eingereicht (siehe beigefügtes Beschwerdeschreiben).

Ich stimme der am  (Datum) erhaltenen Rückmeldung aus folgenden Gründen nicht zu:

per le seguenti ragioni:

beziehungsweise habe ich bis zum heutigen Zeitpunkt ( Tage ab Zustellung der Beschwerde) noch keine Antwort auf mein beiliegendes Beschwerdeschreiben erhalten. Ich habe in dieser Angelegenheit keine Eingabe vor Gericht gemacht und auch sonst keine auf die Beschwerde bezogenen Aufträge an Dritte erteilt. Aus diesen Gründen beantrage ich ein Verfahren, wie es im Rahmen der Qualitätscharta vorgesehen ist, um den beschriebenen Vorfall im Schlichtungswege zu bereinigen.

Ich erkläre mich mit der Schlichtungskommission, die sich aus einem Vertreter der STA – Südtiroler Transportstrukturen AG und einem Vertreter der Verbraucherzentrale Südtirol zusammensetzt, einverstanden und erteile der Verbraucherzentrale Südtirol ein umfassendes Vertretungsmandat. Gemäß Gesetzesdekret Nr. 196 vom 30. Juni 2003 ermächtige ich die Schlichtungskommission zur Einsicht in alle Unterlagen und zum Zugang zu personenbezogenen Daten, die mit dem Schlichtungsverfahren zusammenhängen. Ich wähle den Sitz der Verbraucherzentrale Südtirol als Ort des Schlichtungsverfahrens. Bitte senden Sie das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens an folgende Adresse:

Das Schlichtungsverfahren soll in folgender Sprache durchgeführt werden:

☐ Deutsch ☐ Italienisch

## INFORMATIONEN AN DIE BETROFFENE PERSON HINSICHTLICH DER VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Im Sinne des Einheitstextes über den Schutz personenbezogener Daten (Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) und der Verordnung (UE) 2016/679 wird darüber informiert, dass die übermittelten Daten ausschließlich für einen eventuellen Schlichtungsversuch verwendet werden.

☐ Ich habe die Datenschutzbestimmungen gelesen

Datum

Unterschrift