Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str
VZS-plz
VZS-tel
info@verbraucherzentrale.it

Qualitätschartas

Die Qualitätschartas (Chartas der Dienstqualiät) sind ein Instrument, das per Staats- und Landesgesetz vorgesehen ist, und dem Schutz der VerbraucherInnen als NutzerInnen von örtlichen öffentlichen Diensten dient. Anwendung finden sie dann, wenn eine öffentliche Körperschaft, wie z. B. eine Gemeinde oder Bezirksgemeinschaft, ein Unternehmen oder einen anderen privaten Rechtsträger mit der Durchführung eines öffentlichen Dienstes beauftragt. Die Qualitätscharta wird im Einvernehmen und in Zusammenarbeit mit der VZS erstellt und abgeschlossen. In der Qualitätscharta wird der zu leistende Dienst dargestellt und es werden die entsprechenden Qualitätsstandards festgelegt. Diese werden für die Dauer des Dienstvertrags monitoriert. Ein absolutes Novum stellt dabei die direkte Entschädigung des Nutzers im Falle der Nichteinhaltung der Standards dar. Ein wichtiges Element der Qualiätscharta ist der geordnete Beschwerdeweg, sodass in der jeweiligen Charta sowohl ein Beschwerdeformular eingefügt als auch eine Schlichtungsprozedur vorgesehen wird.

Transport-Dienste

Eisenbahndienst

SAD - Flyer

Trenitalia - Leaflet - Schlichtungsantrag Trenitalia

Autobus

SASA: öffentlicher Nahverkehr (Übersicht Linien Nahverkehr)

SASA: ausserstädtische Dienste (Übersicht ausserstädtische Linien)

Simobil: Überetsch - Unterland, Schlern - Gröden, Vinschgau

KSM: Eggental

Pizzinini e Auto Rainer: Eisacktal - untere Pustertal

Auto Rainer: Wipptal

Serbus, Taferner, Holzer e Seiwald: Gadertal - Ahrntal Bruneck - Hochpustertal

Seilbahn - Schmalspurbahn - Standseilbahn

STA: Rittner Seilbahn

STA: Rittner Schmalspurbahn

STA: Standseilbahn Mendel

Soziale Dienste

Caritas - Tagesclub (Meran)

Caritas - Haus Margaret

Blindenzentrum St. Raphael - Pädagogische Hausfrühförderung für Kinder

Frauen gegen gewalt ETS - Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen - Schutzunterkunft - Übergangswohnungen (Meran)

Volontarius und River Equipe - Streetwork BZ (Zielgruppennahe Tätigkeiten und Animationsveranstaltungen)

Volontarius und River Equipe - Erstaufnahmezentrum für unbegleitete ausländische Minderjährige „Casa Rossa”

Volontarius und River Equipe - Zentrum für die vorübergehende Nachtaufnahme von Männern

Volontarius und River Equipe - Aufnahmezentrum „Haus Graf Forni“

Katholischen Familienverbandes Südtirol - Haus der geschützten Wohnungen

Independent L. - Beratungsstelle für Menschen mit körperlichen Behinderungen und Kompetenzzentrum für assistive Technologien (Meran)

Italienisches Rotes Kreuz - Autonomen Provinz Bozen - Südtirol - Haus der Gastfreundschaft (Zielgruppe: Männer ab 18 Jahren)