

CHARTA DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

2022

Landesdirektion BOZEN





### Unser Engagement für Sie

„Dieses Dokument ist eine Übersetzung der original auf Italienisch verfassten „Charta der Dienstleistungsqualität“. Die italienische Originalversion gilt ausschließlich als rechtlich verbindlich. Auch wenn Unterschiede zwischen der übersetzten Version und der italienischen Originalversion bestehen, gilt die italienische Version als rechtlich verbindlich.“

# ZUSAMMENFASSUNG

<b>01</b>	<u>Unternehmenspräsentation</u>	4
<b>02</b>	<u>Die Grundprinzipien</u>	6
<b>03</b>	<u>Zusammenfassende Informationen über die angebotenen Dienstleistung</u>	8
<b>04</b>	<u>Zielsetzungen</u>	20
<b>05</b>	<u>Zusammenarbeit mit Trenitalia</u>	22
<b>06</b>	<u>Schutz der Fahrgäste</u>	24
<b>07</b>	<u>Marktforschung und Kundenzufriedenheit</u>	38

## Präsentation

# 01 Unternehmenspräsentation

## Prinzipien

Trenitalia ist ein Unternehmen der Gruppe „Ferrovie dello Stato Italiane“, das als Personenbeförderungsunternehmen sowohl im Mittelstrecken- als auch im Regionalverkehr tätig ist.

## Dienstleistungen

Im Mittelpunkt ihres Auftrags stehen die Sicherheit der Dienstleistungen, die Qualität, die Gesundheit der Arbeitnehmer und der Umweltschutz, und sie betrachtet die zentrale Bedeutung der Kundenbeziehungen als Mittel zur Erzielung eines stabilen Wettbewerbsvorteils und zur Schaffung von Werten für die Aktionäre.

## Ziele

Die gesamte Trenitalia-Organisation ist bemüht, die Bedürfnisse der Kunden und die Anforderungen des Marktes zu erfüllen, Sicherheitsstandards zu gewährleisten und Entwicklungs- und Modernisierungspläne umzusetzen, die die wirtschaftliche, soziale und ökologische Nachhaltigkeit berücksichtigen, mit dem konkreten Ziel, die Nutzung der Züge durch die Fahrgäste zu steigern. Trenitalia hat sich strategisch entschieden, ein integriertes Sicherheits- und Qualitätsmanagementsystem (SIGSQ) einzuführen und aufrechtzuerhalten, wobei sich der Begriff „Sicherheit“ auf die Betriebssicherheit, den Arbeitsschutz und die Umweltsicherheit bezieht.

## Beziehungen

Trenitalia führt das SIGSQ in Übereinstimmung mit den obligatorischen Vorschriften zur Betriebssicherheit und den Anforderungen der Normen ISO 9001, ISO14001 und ISO45001 ein, um eine Unfallrate von Null anzustreben, seine Leistungen gegenüber den Kunden und allen Interessengruppen kontinuierlich zu verbessern, die Umwelt sowie die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer zu verbessern und zu schützen, indem alle erforderlichen Ressourcen (Informationen, Humanressourcen, industrielle und finanzielle Ressourcen) bereitgestellt werden.

## Fahrgastenschutz

Für den Regionalverkehr ist Trenitalia in einzelne Regional-/Provinzialabteilungen gegliedert, die für die Verwaltung des Nah- und Fernverkehrs in den einzelnen Regionen/autonomen Provinzen zuständig sind. Diese Charta ist auf der Website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) im Abschnitt „Regionalverkehr“ unter „Ihre Region“ abrufbar. Bei einmaligen Anfragen und auf besonderen Wunsch der Fahrgäste ist es außerdem möglich, am Fahrkartenschalter einen Ausdruck der entsprechenden Teile zu erhalten.

## Marktforschung und Kundenzufriedenheit





## 02

## Die Grundprinzipien

Präsentation

Prinzipien

Trenitalia folgt bei der Gestaltung und dem Angebot seiner Dienstleistungen den folgenden Grundprinzipien:

Dienstleistungen

**Reisesicherheit**

Für Trenitalia ist Sicherheit ein unverzichtbares Kriterium.

Deshalb ist es ihr ein Anliegen, allen Kunden einen Service zu bieten, der den höchsten Standards der Reisesicherheit entspricht. Um eine noch sicherere Reise für ihre Kunden und Mitarbeiter zu gewährleisten, hat Trenitalia ihre Verfahren für die Hygiene und Hygiene in den Zügen und in den Bahnhofsbereichen wie den Fahrkartenschaltern, den Selbstbedienungsschaltern und den Hilfsbüros verstärkt und die Zeit zwischen den einzelnen Reinigungsarbeiten verkürzt. Ferner wurden neue Maßnahmen zur Verbesserung der sanitären Einrichtungen und der Hygiene ergriffen.

Ziele

Beziehungen

All diese und andere Maßnahmen dienen der Prävention und Bekämpfung verschiedener Infektionen, darunter auch SARS COV2. Eine unabhängige externe Stelle prüft dieses Engagement und hat eine neue Zertifizierung „Biosafety Trust Certification“ im Bereich der Infektionsprävention und -kontrolle ausgestellt, die die anderen bestehenden Zertifizierungen in den Bereichen Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsysteme ergänzt.

Fahrgastenschutz

Trenitalia sorgt auch für die unverzügliche Umsetzung der von den zuständigen Behörden erlassenen Vorschriften zur Gesundheitssicherheit.

Marktforschung und Kundenzufriedenheit

**Sicherheit der Fahrgäste**

Für die gesamte Gruppe „Ferrovie dello Stato Italiane“ ist es ein wesentliches Anliegen, den Menschen Schutz und Sicherheit zu bieten. Aus diesem Grund arbeitet Trenitalia mit der Bahnpolizei und anderen Polizeikräften zusammen.

Seit jeher setzt sich Trenitalia für die Förderung und Erhöhung der Sicherheit im Zugverkehr ein. Für weitere Einzelheiten wird auf den jährlich von der FS-Gruppe erstellten Nachhaltigkeitsbericht verwiesen, der in der Rubrik „Nachhaltigkeit“ auf der Website von FS Italiane verfügbar ist.

**Gleichberechtigung**

Alle Trenitalia-Kunden sind gleichberechtigt, unabhängig von Nationalität, Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Sprache, Religion und Meinung.

In Übereinstimmung mit diesen Grundsätzen setzt sich Trenitalia auch für die Erleichterung der Zugänglichkeit und Mobilität von Fahrgästen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität ein.

Trenitalia bemüht sich, die Informationen in einer Sprache zu verbreiten, zu veröffentlichen oder zu kommunizieren, die für die Fahrgäste (insbesondere zur Verbesserung der Zugänglichkeit und Mobilität von Fahrgästen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität - PRM), einschließlich Gelegenheitsfahrgästen, sowie für die breite Öffentlichkeit leicht verständlich ist, ohne dabei auf Fachbegriffe zurückzugreifen. Informationen über Bahnhöfe und Fahrzeuge, die speziell für Fahrgäste mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität ausgestattet sind, finden Sie unter [www.rfi.it](http://www.rfi.it) oder [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), sowie den digitalen Fahrplan von In Treno Tutt'Italia auf der Website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Im Rahmen des Dienstleistungsvertrags, den Trenitalia mit jeder Region/Autonomen Provinz abschließt, garantiert Trenitalia alle Rechte, die im Vertrag selbst geregelt sind.

## Kontinuität des Services

Trenitalia gewährleistet einen ununterbrochenen Service an 365 Tagen im Jahr.

Eine Ausnahme bilden die regelmäßig verkehrenden Züge, die auf [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) und im digitalen Fahrplan von In Treno Tutt'Italia, der auf der gleichen Website verfügbar ist, angegeben sind.

Bei Streiks oder höherer Gewalt wendet Trenitalia Kommunikationsverfahren an, die ein Höchstmaß an Information gewährleisten, wie zum Beispiel die institutionelle Website, die App, die Mitarbeiter an den Fahrkartenschaltern und die Assistance, die präventiv und rechtzeitig über die Erbringung der Dienstleistungen informiert.

Trenitalia garantiert im Falle eines Streiks die Erbringung der im offiziellen Fahrplan angegebenen und ausgewiesenen Mindestleistungen.

## Teilnahme

Trenitalia gewährleistet das Recht auf Information in vollem Umfang. Es schafft Diskussionsmöglichkeiten, bewertet die Kritik, Vorschläge und Anregungen der Kunden und konsultiert in periodischen Abständen Verbände von Verbrauchern und Nutzern mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sowie deren Familien, um deren Meinung und Vorschläge einzuholen.

## Effizienz und Effektivität

Trenitalia unternimmt die notwendigen Maßnahmen, um die Verkehrsdienstleistungen so zu gestalten, zu produzieren und anzubieten, dass die Effizienz und Effektivität im Rahmen der eigenen Zuständigkeiten ständig verbessert wird.

## Qualität der Dienstleistung

Trenitalia strebt nach einer effizienten Dienstleistung, die den Bedürfnissen der Kunden entspricht und aktiv zur Verbesserung der Lebensqualität und der Umwelt beiträgt.

Trenitalia verpflichtet sich zu Folgendem:

- Sicherstellung, dass alle Kunden uneingeschränkten und angemessenen Zugang zu seinen Mitteln und Dienstleistungen haben;
- Verbesserung der Sauberkeit und Hygiene innerhalb und außerhalb der Waggons durch spezifische Interventionsprogramme;
- Gewährleistung der Pünktlichkeit, Überwachung des Zuglaufs, wirksame und rasche Behebung von Störungen und Unterrichtung der Fahrgäste;
- Erbringung von Verkehrsdienstleistungen gemäß dem mit der Autonomen Provinz Bozen abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag.

Trenitalia vertritt die Auffassung, dass bei der Entwicklung und Modernisierung ökologische und soziale Nachhaltigkeitskriterien berücksichtigt werden müssen. Zu diesem Zweck setzt sich das Unternehmen dafür ein, die Grundsätze und Werte der nachhaltigen Entwicklung zu gewährleisten und zu fördern und dabei die Bedürfnisse der Stakeholder durch den Nachhaltigkeitsausschuss zu berücksichtigen, ein beratendes Gremium, in dem das Topmanagement der wichtigsten Unternehmen der Gruppe vertreten ist.

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastschutz

Marktforschung  
und Kundenzufriedenheit

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



# 03

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

## Zusammenfassende In- formationen über die angebotenen Dienstleis- tungen

### Die Provinzdirektion Bozen: das Angebot

Das Bahnangebot in der Provinz wird durch einen zwischen der Provinz und Trenitalia abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag bestimmt, der auf der Website der Autonomen Provinz Bozen unter folgender Adresse zu finden ist. Auf der Grundlage des Vertrages legt die Provinz die Planung und Programmierung sowie das quantitative und qualitative Niveau der Eisenbahndienstleistungen fest, um den Bedürfnissen der Gemeinschaft entsprechend den ihr zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln gerecht zu werden. Der Dienstleistungsvertrag zwischen der Autonomen Provinz Bozen und Trenitalia sieht ein spezifisches System zur qualitativen und quantitativen Überwachung der erbrachten Bahndienstleistungen vor. Die Tarife fallen in den Zuständigkeitsbereich der Provinz, und der Dienstleistungsvertrag legt die entsprechenden Tarifverpflichtungen fest, die für den planmäßigen Eisenbahnverkehr gelten. Die im Rahmen des Dienstleistungsvertrags erzielten Tarifeinnahmen decken nicht die tatsächlichen Kosten der Dienstleistungen und fließen der Provinz Bozen zu. Der Fahrgast zahlt also nur einen Teil des Preises für die erbrachte Dienstleistung, indem er die Fahrkarte kauft, der Rest wird von der Provinzeinrichtung übernommen. Die Dienstleistungsvereinbarung sieht vor, dass Trenitalia bei Nichteinhaltung der darin enthaltenen Qualitätsnormen Sanktionen verhängen kann. Die aktuellen Zahlen für das Jahr 2021 sind nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar, da sie weiterhin von der gesundheitlichen Notlage in Covid-19 beeinflusst werden.

ANGEBOT			
Züge pro Tag	117	Fahrgäste täglich	19.969
		Fahrgäste jährlich	4.628.875
VERKEHRSMITTEL		Befahrene Ortschaften	38
Lokomotive	7	Kartenverkaufsstellen insgesamt	7
Diesellokomplexe	0	Automatische Emittenten im Regionalverkehr	15
Elektrische Baugruppen	12	Andere Anbieter	772
Wagen	41		

\* Geschäftsaktivitäten in Trentino-Südtirol, die zu den Netzen Sir Servizi in Rete 2001 Srl und Mooney Servizi SpA gehören



## Das Angebot in der Provinz

Entsprechend dem Investitionsplan, der in dem mit der Provinz unterzeichneten Dienstleistungsvertrag festgelegt ist, werden kommerzielle Initiativen fortgesetzt, um das Angebot an Bahndienstleistungen, die Integration mit dem Straßenverkehr und die Reisemöglichkeiten zu verbessern.

Es werden folgende Strecken befahren:

- Brenner - Trient;
- Fortezza-San Candido (Innichen);
- Bozen-Meran.

## Zeitplan und kommerzielle Vorschläge

An Wochentagen betreibt die Provinzdirektion Bozen 117 Fahrten pro Tag innerhalb der Provinz, wobei auch Geräte im Trentino eingesetzt werden. Der Service wird mit 9 Elektrolokomotiven, 48 Wagen, 8 Minuetto-Zügen, 14 Flirt-Zügen und 6 Jazz-Zügen betrieben. Einige Züge werden durch den Einsatz von Fahrzeugen der Regionaldirektion Trenitalia Veneto gewährleistet.

Zur Angebotsoptimierung sind die Fahrpläne im Bahnhof Bozen so gestaltet, dass die Regionalzüge aus Trient zur Minute 52 und die aus Verona PN zur Minute 23 in Bozen ankommen, mit genügend Spielraum, um die Verbindungen nach Meran zur Minute 01 und 35 und zum Brenner zur Minute 02 und 32 zu nutzen.

Neben den Zügen, die im Dienstleistungsvertrag mit der Autonomen Provinz Bozen vorgesehen sind, werden auch Regionale Schnellzüge, die so genannten „Regionali Veloci“, eingesetzt, die im Dienstleistungsvertrag mit dem Staat vorgesehen sind und die wichtigsten Orte an der Brennerstrecke schnell verbinden. Fernverkehrszüge wie Freccie und Nachtzüge ergänzen das Angebot.

Bei unvorhergesehenen Ereignissen (höhere Gewalt, Streiks, Arbeiten des Infrastrukturbetreibers oder Zugausfälle) kann Trenitalia selbstständig einen Ersatzverkehr einrichten und die Provinz darüber informieren und mit ihr die Modalitäten und die Dauer des Ersatzverkehrs vereinbaren.

## Die Flotte

Das Alter unserer Flotte:

	0-5 JAHRE	6-10 JAHRE	11-15 JAHRE	>15 JAHRE	INSGESAMT
Elektrische Lokomotiven				7	7
Diesellokomotiven					
Elektrische Baugruppen		12			12
Dieselskomplexe					
Wagen				41	41

## Geplante Unterbrechungen 2022

Die Unterbrechungen sind geplant, um RFI die Möglichkeit zu geben, die Eisenbahninfrastruktur zu verbessern und zu warten. Einzelheiten zu jeder Unterbrechung und zu eventuellen Änderungen werden an den betroffenen Bahnhöfen ausgehängt und auf [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) veröffentlicht.

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



## Präsentation

## Was Sie über das Reisen mit dem Zug wissen müssen

## Prinzipien

## Dienstleistungen

## Ziele

## Beziehungen

## Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit**Eine Fahrkarte ist obligatorisch**

Um mit einem Regionalzug zu fahren, müssen Sie eine gültige Fahrkarte haben, diese vor dem Einsteigen entwerten und bis zum Verlassen des Bahnhofs aufbewahren.

Fahrgäste, die bei der Überprüfung durch die Fahrkartenkontrolleure ohne Fahrschein angetroffen werden, müssen den für die Fahrt fälligen normalen Fahrpreis für eine einfache Fahrt zuzüglich eines Bußgeldes von 30,00 € zahlen, wenn die Zahlung sofort nach der Benachrichtigung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Benachrichtigung erfolgt.

Die Verwaltungsanktion beträgt:

- 60,00 € zuzüglich des Preises für die einfache Fahrkarte, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts erfolgt;
- 240,00 € zuzüglich des Preises für den einfachen Fahrschein, wenn die Zahlung mehr als 60 Tage nach Erlass der einstweiligen Verfügung erfolgt.

Eine Ausnahme von dieser allgemeinen Regel bildet der Fahrgast:

- ohne Fahrkarte, der dies dem Bordpersonal beim Einsteigen mitteilt, kann gegen einen Aufpreis von 5 € eine Fahrkarte für eine einfache Fahrt erwerben.

Steigt der Reisende an einem Bahnhof ohne Fahrkartenschalter oder mit geschlossenem Fahrkartenschalter und ohne Selbstbedienungs-Fahrkartenautomat in einen Zug ein, wird im Zug eine Fahrkarte ohne Aufpreis ausgestellt, sofern das Bordpersonal rechtzeitig beim Einsteigen in den Zug informiert wird.

Fahrgäste, die mit einem nicht entwerteten Fahrschein in den Zug einsteigen, müssen den für die Fahrt fälligen normalen Fahrpreis für eine einfache Fahrt zuzüglich eines Bußgeldes in Höhe von 30,00 € entrichten, wenn die Zahlung sofort nach der Benachrichtigung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Benachrichtigung erfolgt.

Die Verwaltungsanktion beträgt:

- 60,00 € zuzüglich des Preises für die einfache Fahrkarte, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts erfolgt;
- 240,00 € zuzüglich des Preises für den einfachen Fahrschein, wenn die Zahlung mehr als 60 Tage nach Erlass der einstweiligen Verfügung erfolgt.

Ungeachtet dieser allgemein gültigen Regel gilt Folgendes:

- Fahrgäste mit einem nicht entwerteten Standardfahrschein werden nicht mit einem Bußgeld belegt, sofern sie das Bordpersonal beim Einsteigen oder zumindest vor Erreichen des nächsten Bahnhofs informieren, um ihren Fahrschein entwerten zu lassen.

Inhaber einer gültigen, zeitlich begrenzten, namentlichen Fahrkarte mit Pauschalpreis (Südtirol-Pass abo+, Südtirol-Pass 65+ und Schülerausweis) oder eines kostenlosen Fahrscheins (Südtirol-Pass free) müssen, wenn sie ohne ihre Karte oder ihren Ausweis angetroffen werden oder diesen nicht entwertet haben, den Preis eines gewöhnlichen Fahrscheins für eine einfache Fahrt zuzüglich eines Bußgeldes von 30,00 € zahlen.

Wenn sie mit dem nominellen Zeitfahrschein eines anderen Familienmitglieds mit einem Pauschalfahrchein reisen, müssen sie den Preis eines normalen einfachen Fahrscheins zuzüglich einer Verwaltungsstrafe von 60,00 € zahlen.

Wenn der Reisende innerhalb von 5 Arbeitstagen nach der Veranlagung an den Schaltern in Bozen, Brixen, Bruneck, Meran, Auer, Innichen und Sterzing nachweist, dass er im Besitz des Fahrscheins ist und sich ausweist, und gleichzeitig den Betrag von € 10,00 als Verwaltungskosten bezahlt, wird die Verwaltungsstrafe aufgehoben.

Bei den nicht entwerteten Pässen „Südtirol-Pass abo+“, „Südtirol-Pass 65+“ und „Südtirol-Pass free“ kann der Betrag von 10,00 € für die Verwaltungskosten direkt an Bord des Fahrzeugs oder innerhalb von 5 Arbeitstagen nach der Benachrichtigung bezahlt werden; in diesem Fall wird die Verwaltungsstrafe aufgehoben.

Die Verwendung von geänderten, gefälschten oder zurückgegebenen Fahrkarten zieht die Zahlung des normalen Fahrpreises für eine einfache Fahrt, die Einziehung der Fahrkarte und eine Geldstrafe in Höhe von:

- 60,00 €, wenn die Zahlung sofort nach der Mitteilung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Mitteilung erfolgt;
- 120,00 €, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Empfang des Inspektionsberichts erfolgt;
- 400,00 €, wenn die Zahlung mehr als 60 Tage nach Erlass des Unterlassungsbeschlusses erfolgt.

Benutzer, die gegen die Bestimmungen zum Schutz der Gesundheit von Nichtrauchern verstoßen, müssen mit einem Bußgeld rechnen von:

- 27,50 €, wenn die Zahlung sofort nach der Mitteilung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Mitteilung erfolgt;
- 55,00 €, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Empfang des Inspektionsberichts erfolgt;
- 275,00 €, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Empfang des Inspektionsberichts erfolgt.

Die Beschädigung, Verunreinigung oder Verschmutzung von Fahrzeugen, Räumen, Bahnhöfen und Haltestellen des öffentlichen Verkehrs sowie deren Einrichtung und Zubehör wird neben dem Ersatz des entstandenen Schadens mit einer Geldbuße von:

- 100,00 €, wenn die Zahlung sofort nach der Mitteilung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Mitteilung erfolgt;
- 200,00 €, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Empfang des Inspektionsberichts erfolgt;
- 600,00 €, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Empfang des Inspektionsberichts erfolgt.

Die Zahlung der der Besatzungsmitglieder geschuldeten Beträge ist in bar oder mit Kreditkarte möglich.

Weitere Informationen in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen auf der Website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) Teil III Regionalverkehr, Tarif 41/3.

## Erwerb von Fahrkarten und Abonnements für Reisen zwischen zwei oder mehr Regionen

Fahrkarten und Abonnements können am Schalter, in den angeschlossenen Verkaufsstellen, an den Fahrkartenautomaten, im Internet, in den Reisebüros, in der Trenitalia-App für Smartphones und Tablets sowie in den Verkaufsstellen des Circuito SIR/Punto Servizi und SisalPay erworben werden.

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzufriedenheit

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



## Präsentation

## Auswahl von Fahrkartens oder Abonnements

In der autonomen Provinz Bozen gibt es ein integriertes Verkehrssystem, das es Ihnen ermöglicht, mit Regional- und Regionalschnellzügen auf den Strecken in Südtirol und bis nach Trient mit allen Bussen und Seilbahnen im Zuständigkeitsbereich der Provinz zu fahren.

## Prinzipien

## Dienstleistungen

## Ziele

## Beziehungen

## Fahrgastenschutz

## Marktforschung und Kundenzufriedenheit

- Gewöhnliche Fahrkarte, die in allen Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes verwendet werden können, angegeben für Einzelfahrten und Hin- und Rückfahrten;
- Carta Valore (Wertkarte), die in allen Fahrzeugen des Südtiroler Verkehrsverbundes verwendet werden kann. Die Wertkarte ist ein universelles und übertragbares Reisedokument. Kann nicht für den Transport von Fahrrädern und/oder Tieren verwendet werden;
- Der Südtirol-Pass ist ein personenbezogenes, nicht übertragbares Reisedokument mit Kilometer-tarif, welches in allen Fahrzeugen des Südtiroler Verkehrsverbundes und in den Zügen der OeBB auf den Strecken Brenner/Innsbruck und Innichen/Lienz genutzt werden kann. (OeBB-Bahntarif);
- Südtirol-Pass abo+, ein persönliches Reisedokument mit einem Jahrestarif für Schüler und Studenten, das in allen Verkehrsmitteln der Stadt genutzt werden kann Integrierter Verkehr Südtirol;
- Südtirol-Pass 65+, ein persönliches Reisedokument mit Jahrestarif, gültig für alle öffentlichen Verkehrsmittel des Verkehrsverbundes Südtirol für alle Bürger über 65 Jahre mit Wohnsitz in der Provinz Bozen;
- Der Euregio-Familienpass ist ein elektronisches, namentliches, nicht übertragbares Reisedokument, das in den öffentlichen Verkehrsmitteln Südtirols zu einem ermäßigten Kilometer-tarif genutzt werden kann; Das Euregio-Ticket Student ist eine Jahreskarte, die Studenten beantragen können, die das 28. Lebensjahr noch nicht vollendet haben und an einer Universität oder gleichwertigen Bildungseinrichtung in der Euregio eingeschrieben sind;
- Der Schülerschein ist ein nicht übertragbares, namentliches, sichtbares Reisedokument, das auf Antrag von Schulen für Schüler und Studenten und von Bezirksgemeinschaften für ihre Gäste ausgestellt werden kann. Es gibt zwei Arten: Schülerschein „S“: ermöglicht die Fahrt mit allen Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes, nur auf dem Schulweg, bis zum Ablaufdatum und nur an Schultagen; Schülerschein „O“: berechtigt zur Fahrt mit allen Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes auf dem auf der Karte angegebenen Weg, bis zum Ablaufdatum und nur an Feiertagen;
- Mobilcard, eine persönliche, nicht übertragbare Fahrkarte für die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel für 1, 3 oder 7 aufeinanderfolgende Tage in der gesamten Provinz;
- Museumobil Card 3 oder 7 Tage, persönliche, nicht übertragbare Fahrkarte (alle öffentlichen Verkehrsmittel des Verkehrsverbundes Südtirol und Eintritt in ca. 90 Museen) mit einer Fahrkarte;
- Bikemobil Card 1, 3 oder 7 Tage, personenbezogene, nicht übertragbare Fahrkarte (alle öffentlichen Verkehrsmittel des Südtiroler Verkehrsverbundes und ein Leihfahrrad) mit einer einzigen Fahrkarte;
  - Die Mobilcard, die Museumobil Card und die Bikemobil Card gibt es auch als „Junior“-Ticket für Jugendliche unter 14 Jahren. Diese Fahrkarte zum Junior-Tarif gilt auch für die Mitnahme von Tieren.
  - Die nicht genutzte Mobilcard wird nicht zurückerstattet.
- Die Tageskarte für den Nahverkehr in Bozen oder Meran zum Preis von 4,00 € ermöglicht die uneingeschränkte Fahrt innerhalb der Tarifzonen Bozen oder Meran für einen ganzen Tag. Die oben aufgelisteten Fahrkarten sind in den Regional-/Provinzial- und Regionalschnellzügen der Provinz Bozen gültig. Weitere Informationen zu den Tarifen und Fahrkarten des Südtiroler Verbundsystems finden Sie unter



MERAN

## Präsentation

## Überregionale Fahrkarte online gekauft (Website, mobile Website und App)

## Prinzipien

Es kann bis zu fünf Minuten vor der Abfahrtszeit der Bahn erworben werden. Einmalige Terminänderungen und Rückerstattungen (aus eigenem Verschulden) sind bis 23:59 Uhr am Vortag des gewählten Termins möglich. Bei dem online gekauften Regionalticket handelt es sich um ein namentliches, persönliches und nicht übertragbares Ticket, das immer zusammen mit einem gültigen Ausweisdokument vorgelegt werden muss (diese Art von Ticket muss nicht entwertet werden).

## Dienstleistungen

Weitere Informationen unter [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) Neues digitales Regionalticket

In diesem Jahr wird das neue digitale Regionalticket eingeführt, das über Online-Kanäle (Website, mobile Website und App) sowie an Trenitalia-Schaltern und Selbstbedienungsautomaten bis zu fünf Minuten vor der Abfahrt des Zuges erworben werden kann. Dieses kann den gesamten Tag über genutzt werden und muss vor der Abreise über die neue Funktion „Self Check-in“, die auf den mobilen Kanälen verfügbar ist, validiert werden. Die neuen Self-Check-in-Funktionen und das digitale Ticketingsystem werden über Einstellungen für Sehbehinderte verfügen, die es sehbehinderten Reisenden ermöglichen, zu hören, was auf dem Bildschirm ihres Geräts angezeigt wird, und per Sprachbefehl damit zu interagieren.

## Ziele

## Beziehungen

## Fahrgastenschutz

### Die neue Trenitalia App.

Die neue Trenitalia-App, die bei Google Play oder im Apple Store heruntergeladen werden kann, bietet neben dem Kauf von Tickets und Abonnements zu überregionalen Tarifen auch neue Funktionen, die das Reiseerlebnis bereichern.

## Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Die neue Trenitalia-App entspricht der Stufe A der Zugänglichkeitsrichtlinien für Web-Inhalte (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) und macht die Inhalte für einen größeren Kreis von Menschen mit Behinderungen zugänglich, einschließlich Blindheit und Sehschwäche, Gehörlosigkeit und Schwerhörigkeit, motorischen Beeinträchtigungen, Sprachbehinderungen, Lichtempfindlichkeit und Kombinationen davon, und wird auch die Zugänglichkeit für Menschen mit Lernbehinderungen und/oder kognitiven Beeinträchtigungen teilweise verbessern.

Beim Kauf können Sie Ihre Reise planen, indem Sie die Verfügbarkeit von Sitzplätzen an Bord des Zuges für Kontingentzüge überprüfen.

Der Kauf einer Fahrkarte kann zu Ihren „Favoriten“ hinzugefügt werden, so dass Sie dieselbe Fahrkarte mit nur einem Klick erneut kaufen können. Mit einem einzigen Klick können Sie Fahrkarten für Ihre Mitreisenden kaufen, Ihre Liste in den „Favoriten“ erstellen und die Zahlungsmethode Ihrer Wahl festlegen. Zu den Zahlungsmethoden gehört auch das Telefonguthaben, das auf der Sim der teilnehmenden Telefongesellschaften für Beträge bis zu 13,45 € erhältlich ist. Die gekaufte Fahrkarte und das Abonnement sind auf der Homepage und im reservierten Bereich „Meine Fahrten“ jederzeit abrufbar, so dass der Zugmanager sie leicht überprüfen kann.

Durch die Aktivierung der neuen Self-Check-in-Funktion wird es möglich sein, durch die Auswahl des zu benutzenden Zuges die Fahrkarte vor dem Einsteigen zu entwerten, nützliche Informationen über die Reise zu erhalten und die Auszahlung von Zuschüssen oder Erstattungen zu beschleunigen.

Mit der neuen App ist es auch möglich, Smart Caring-Benachrichtigungen unter „Zugstatus“ zu aktivieren, um den Fortschritt Ihres Zuges in Echtzeit zu verfolgen. Informationen über Verspätungen, Verkehrsunregelmäßigkeiten, Annullierungen oder sonstige Unterbrechungen von Verkehrsdiensten sind unverzüglich zu übermitteln und mindestens alle 15 Minuten zu aktualisieren, zusammen mit den Gründen für die Verspätung, Annullierung oder Unterbrechung.

Um alle Trenitalia-Verkaufsstellen zu finden, die Sie interessieren, gehen Sie auf die Rubrik „Verkaufs-

stellen“, die Ihnen Lösungen auf der Grundlage des von Ihnen eingegebenen Ortes anbietet. Mit dem UFirst-Service ist es auch möglich, eine „Skip the Line“- Fahrkarte zu buchen, das einen vorrangigen Zugang zum nächstgelegenen Fahrkartenschalter ermöglicht.

## Trenitalia und soziale Fürsorge

Um die Beziehung zu seinen Kunden zu festigen, neue kommerzielle Initiativen vorzuschlagen (Angebote mit anderen Transportunternehmen und Promotionen) und die Interaktion zu erleichtern, hat Trenitalia die schrittweise Einführung der neuen sozialen Profile des Regionalverkehrs „social caring“ geplant (Instagram bereits aktiv, Facebook usw.). Mit dem Ziel, die Beziehung zu seinen Kunden zu verbessern, wird Trenitalia Antworten auf Informationsanfragen geben und Dienstleistungen anbieten, die auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind, indem sie deren Vorschläge berücksichtigt.

## TAP&TAP, die neue Art zu reisen

Trenitalia entwickelt derzeit ein neues Direktverkaufssystem namens TAP&TAP, mit dem es möglich sein wird, die eigene Fahrkarte zu regionalen Tarifen und mit überregionaler Anwendung direkt mit der kontaktlosen Bankkarte zu kaufen, indem man sie am Abfahrtsbahnhof an einer Entwerter/Selbstbedienungsschalter/Drehkreuz hält und dann am Ankunftsbahnhof (TAP inbound und TAP outbound). Nach dem positiven Ausgang des Versuchs, der voraussichtlich auf der Strecke Venedig-Verona durchgeführt wird, soll der neue Vertriebskanal schrittweise auf alle Regionalverbindungen von Trenitalia ausgeweitet werden.

## Viaggiatreno

Mit der Website Viaggiatreno ermöglicht es Ihnen Trenitalia, den Verlauf der Züge in Echtzeit zu verfolgen. Sie können sich dann die Route des von Ihnen gewählten Zuges anzeigen lassen und erhalten detaillierte Informationen über die Ankunfts- und Abfahrtszeiten sowie die geplanten Haltestellen und können die Ankunftszeit des Zuges ausdrucken. Darüber hinaus ist es möglich, sich rechtzeitig über mögliche Unterbrechungen, Kündigungen oder die Einrichtung möglicher Ersatzdienste zu informieren. Informationen über Verspätungen, Verkehrsunregelmäßigkeiten, Annullierungen oder andere Unterbrechungen von Verkehrsdiensten sind unverzüglich und mindestens alle 15 Minuten über die Entwicklung der Situation zu übermitteln (mit Angabe der Zeit, die erforderlich ist, um normale Reisebedingungen wiederherzustellen, sofern diese abgeschätzt werden können), wobei die Gründe für die Verspätung, Annullierung oder Einstellung des Dienstes anzugeben sind.

Ähnliche Informationen werden auch über die Beantragung von Erstattungen und/oder Entschädigungen (sowohl online als auch offline) bereitgestellt. Trenitalia bietet Informationen für gehörlose Fahrgäste durch visuelle Anzeigen im Zug. Wenn kein akustisches und/oder optisches Anzeigesystem an Bord vorhanden ist oder dieses nicht funktioniert, werden Informationen über Verspätungen und Betriebsstörungen während der Fahrt vom Bordpersonal persönlich über die Lautsprecheranlage oder mündlich in den Wagen bekannt gegeben, wobei Gehörlose besonders berücksichtigt werden.

Informationen können abgerufen werden unter [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it).

## Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM)

Für kostenlose Assistenzleistungen am Bahnhof für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität steht den Trenitalia-Fahrgästen auch der Sala Blu-Kreislauf der Rete Ferroviaria Italiana (RFI)

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzufriedenheit

## Präsentation

zur Verfügung, der das Ein- und Aussteigen in den Zug gewährleistet. Ausführliche Informationen zu den Diensten finden Sie unter [www.rfi.it](http://www.rfi.it) o [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). In allen Zügen der Provinz gibt es einen Bahnhof für die Bedürfnisse von Fahrgästen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität.

## Prinzipien

Um das derzeitige System der Information über die Dienstleistungen an Bord der Züge (zugängliche/nicht zugängliche Züge) zu verbessern, wird eine neue Funktion entwickelt, die es ermöglicht, die verschiedenen Stufen der Zugänglichkeit stufenweise anzuzeigen, beginnend mit zwei Anfangsstufen: eine für Züge mit einem ausgestatteten Sitz und die andere für Züge mit einem ausgestatteten Sitz und einer zugänglichen Toilette.

## Dienstleistungen

### Die Blaue Karte (Carta Blu)

## Ziele

Die Carta Blu wird an Behinderte mit Wohnsitz in Italien ausgestellt, die unter die in Artikel 1 des Gesetzes 18/80 und nachfolgenden Änderungen und Ergänzungen genannten Kategorien fallen. (Nachträgliche Änderungen und Ergänzungen), insbesondere das Gesetz Nr. 508/88 (einschließlich der absolut/total Blinden) oder Taubstumme gemäß Gesetz Nr. 381 vom 26. Mai 1970 in der geänderten Fassung, gegen Vorlage einer entsprechenden Bescheinigung, die dieses Recht bestätigt, und eines Ausweises.

## Beziehungen

Die Blaue Karte, mit der die Begleitperson kostenlos reisen darf, kann in den Trenitalia-Einrichtungen (Assistenzbüros und, falls nicht vorhanden, an den Fahrkartenschaltern der Bahnhöfe) kostenlos beantragt werden.

## Fahrgastenschutz

Weitere Informationen finden Sie unter [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) im Abschnitt Informationen>Beförderungsbedingungen>Allgemeine Beförderungsbedingungen.

## Marktforschung und Kundenzufriedenheit

### Fahrräder und Geräte für elektrische Mikromobilität

In allen Regionalzügen - auch in denen, die im offiziellen Fahrplan nicht mit einem Piktogramm gekennzeichnet sind - kann ein Fahrrad pro Fahrgast kostenlos mitgenommen werden, sofern es zerlegt ist und sich in einer Tasche oder einem Klapprad (einschließlich Fahrräder mit Tretunterstützung) befindet, das entsprechend verschlossen ist, sofern es nicht größer als 80x120x45 cm ist und keine Gefahr oder Belästigung für andere Fahrgäste darstellt. Wie das Klapprad, das ordnungsgemäß geschlossen ist, müssen auch ein ordnungsgemäß geschlossener Roller - auch ein elektrischer -, ein Hoverboard und ein Monowheel vor dem Einsteigen ausgeschaltet werden. In jedem Fall dürfen die Abmessungen 80x120x45 cm nicht überschreiten und dürfen keine Gefahr oder Unannehmlichkeit für andere Fahrgäste darstellen.

In Regionalzügen, die im offiziellen Fahrplan mit einem Piktogramm gekennzeichnet und auf die Anzahl der verfügbaren Sitzplätze beschränkt sind, darf jeder Fahrgast nur ein Fahrrad mit einer Länge von höchstens zwei Metern mitnehmen, wenn er einen Fahrradzuschlag erwirbt, der bis 23.59 Uhr an dem auf der Fahrkarte angegebenen Tag gültig ist. Alternativ ist es möglich, eine andere einfache Fahrkarte zweiter Klasse zu kaufen, welche für die gleiche Strecke wie der Fahrgast gültig ist. Es wird eine neue Suchfunktion im Fahrkartenkaufweg entwickelt, die es ermöglicht, Reiselösungen mit Zügen anzuzeigen, die mit einem speziellen Piktogramm gekennzeichnet sind.

Begrenzt auf den im Transportmittel verfügbaren Platz und innerhalb der Tarifgrenzen der Provinz gelten folgende Tarife für die Fahrradbeförderung:

- **3,50 Euro pro Tag** (unabhängig von der Anzahl und Länge der Fahrten) für Inhaber des Südtirol-Passes und des Euregio-Familienpasses sowie für Inhaber von Studenten- und Seniorenpässen mit aktiviertem Mautdienst. Der Betrag wird wie folgt verrechnet: Der Südtirol-Pass muss bei jeder



Fahrt am Entwerter ein zweites Mal angefahren werden, indem das Fahrradsymbol ausgewählt und bestätigt wird. Die mit dem Fahrradtransport zurückgelegten Kilometer werden dem Kilometerkonto des Südtirol-Pass-Inhabers nicht gutgeschrieben.

- **7,00 Tageskarte** für Fahrgäste mit anderen Zeitkarten und Fahrausweisen, die an zugelassenen Fahrkartenschaltern und Fahrkartenautomaten erworben werden können und bei jeder Fahrt zu entwertern sind.

## Weitere Bestimmungen

- **Kinderfahrrad** (unter 51 cm): Der Transport ist kostenlos;
- **Klappfahrräder und Einräder:** Die Beförderung ist kostenlos, sofern die Sicherheitsstandards gewährleistet sind;
- **Fahrradanhänger:** Die Beförderung in den Zügen ist kostenlos; er muss vor dem Einsteigen in den Zug vom Fahrrad abgekoppelt und verschlossen werden;
- **Handbike / Liegerad:** Der Transport ist kostenlos;
- **Scooter/Elektroller:** Wird er zusammengeklappt als Handgepäck befördert, ist die Beförderung kostenlos; wird er aufgeklappt befördert, gilt der Fahrradtransporttarif
- **Elektrofahrrad / Pedelec:** kann wie ein normales Fahrrad transportiert werden, vorausgesetzt, die auf dem Gewicht basierenden Sicherheitsstandards sind gewährleistet.

Diese Tarife und Regelungen gelten nur im Zuständigkeitsbereich des Südtiroler Verkehrsverbundes, in den Regionalzügen bis Trient, bis Brenner und bis Innichen/Versciaco.

Für interregionale Zugfahrten in Richtung Süden kann die entsprechende Fahrkarte an den Trenitalia-Verkaufsstellen erworben werden.

Für die Fahrten in Richtung Nordtirol/Osttirol müssen die Fahrkarten für die entsprechende Strecke (z.B. Brenner-Innsbruck oder Innichen-Lienz) bei den ÖBB/VVT-Verkaufsstellen erworben werden.

Der Fahrgast ist verpflichtet, das Be- und Entladen selbst vorzunehmen.

Das Zugpersonal darf die Mitnahme von Fahrrädern an Bord des Zuges untersagen, wenn die Beförderung den Zugverkehr beeinträchtigen würde.

Weitere Details finden Sie unter [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) auf der Homepage Abschnitt Informationen>Beförderungsbedingungen>Allgemeine Beförderungsbedingungen.

## Handgepäck

Die Mitnahme von Gepäck in den Zug ist kostenlos, sofern es die anderen Fahrgäste nicht belästigt oder schädigt und keine übelriechenden, schädlichen oder gefährlichen Stoffe enthält. Die Fahrgäste sind für ihr Gepäck selbst verantwortlich.

Bei Gepäckverlust können sich die Fahrgäste an den Fahrkartenschaltern der Bahnhöfe, im Kontaktzentrum, auf der Trenitalia-Website und in der App über die entsprechenden Wiederherstellungsverfahren informieren.

Wenn das Personal von Trenitalia verlorene/unbeaufsichtigte Gegenstände im Zug findet oder von den Kunden darüber informiert wird, finden die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (Art. 927 ff.) Anwendung, die vorsehen, dass die gefundenen Gegenstände dem Fundbüro der Gemeinde, in der der Gegenstand gefunden wurde, unter Angabe der Umstände des Fundes übergeben werden.

Für weitere Einzelheiten siehe [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) auf der Homepage Abschnitt >Informationen.

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



## Präsentation

## Tiere an Bord

Kleine Hunde, Katzen und andere kleine Haustiere können in einem Behältnis von höchstens 70 x 30 x 50 cm kostenlos befördert werden.

## Prinzipien

Die Beförderung von Hunden einer anderen Größe ist nur mit Maulkorb und an der Leine erlaubt und an Werktagen von Montag bis Freitag zwischen 7.00 und 9.00 Uhr nicht gestattet. Für die Mitnahme von Hunden aller Größen sind eine Anmeldebescheinigung und ein Gesundheitsbuch erforderlich. Diese Unterlagen müssen auf Verlangen des Kontrollpersonals jederzeit vorgelegt werden.

## Dienstleistungen

Blindenhunde, die von blinden Fahrgästen eingesetzt werden, können in allen Zügen und Bussen des Regionalverkehrs kostenlos und ohne jegliche Verpflichtung mitfahren.

## Ziele

Auf Verantwortung des Fahrgastes und vorbehaltlich des verfügbaren Platzes können Tiere mit einer der folgenden Fahrkarten innerhalb der Grenzen der Provinz Bozen befördert werden:

- Normale Fahrkarte für eine einfache Fahrt;
- Mobilkarte zum Junior-Tarif für die jeweilige Gültigkeitsdauer;
- Südtirol-Pass zum Tarif des Inhabers des Südtirol-Passes;
- Südtirol-Pass abo+ und Südtirol Pass 65+ mit kostenpflichtigen Zusatzleistungen zum Kilometer-tarif der normalen Fahrkarte.

## Beziehungen

Die Fahrgäste müssen alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen und die notwendige Ausrüstung mit sich führen, um Schäden oder Unannehmlichkeiten für die Fahrgäste zu vermeiden.

## Fahrgastenschutz

Hunde müssen an der Leine geführt werden, haben keinen Anspruch auf einen Sitzplatz und dürfen - mit Ausnahme von kleinen Hunden - nur mit einem Maulkorb befördert werden. Blindenführhunde dürfen ohne Maulkorb befördert werden, es sei denn, die Verwendung eines Maulkorbs wird von einem Fahrgast oder der Zugbegleitung ausdrücklich verlangt.

## Marktforschung und Kundenzufriedenheit

## Intermodalität

Auf der Website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), in der Rubrik Regionalverkehr>Ihre Region>Südtirol, finden Sie Informationen über die Anschlussmöglichkeiten an lokale Busse für jeden regionalen Bahnhof.





# 04 Zielsetzungen

Präsentation

Prinzipien

Die Landesdirektion verfolgt eine Politik der Transparenz und der Information ihrer Fahrgäste, und zeigt die Ziele und die endgültigen Zahlen des letzten Jahres sowie die Ziele, die sie sich für 2022 im Dienstleistungsvertrag gesetzt hat.

Dienstleistungen

ANZEIGEN	ZIEL 2021	ENDE 2021	ZIEL 2022
<b>EINHALTUNG DER ZUGELASSENEN FAHRZEUGE IN IHRER JEWEILIGEN ZUSAMMENSTELLUNG</b>			
Prozentualer Anteil der Züge mit geplanter Zusammenstellung (Hochfrequenzfahrten)	99,8%		99,8%
Prozentualer Anteil der Züge mit geplanter Zusammenstellung (Restfahrten)	99%		99%

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

ANZEIGEN	LINIE	ZIEL 2021	ENDE 2021	ZIEL 2022
<b>PÜNKTLICHKEIT PRO STRECKE</b>				
Regionalzüge in der Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der planmäßigen Ankunftszeit ankommen	MERANESE Bozen-Meran	91%		91%
Regionalzüge in der Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der planmäßigen Ankunftszeit ankommen	PUSTERIA Fortezza-San Candido	97%		97%
Regionalzüge in der Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der planmäßigen Ankunftszeit ankommen	BRENNER Bozen - Brenner	96%		96%
Regionalzüge in der Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der planmäßigen Ankunftszeit ankommen	BASSA ATESINA Bozen - Trient	96%		96%

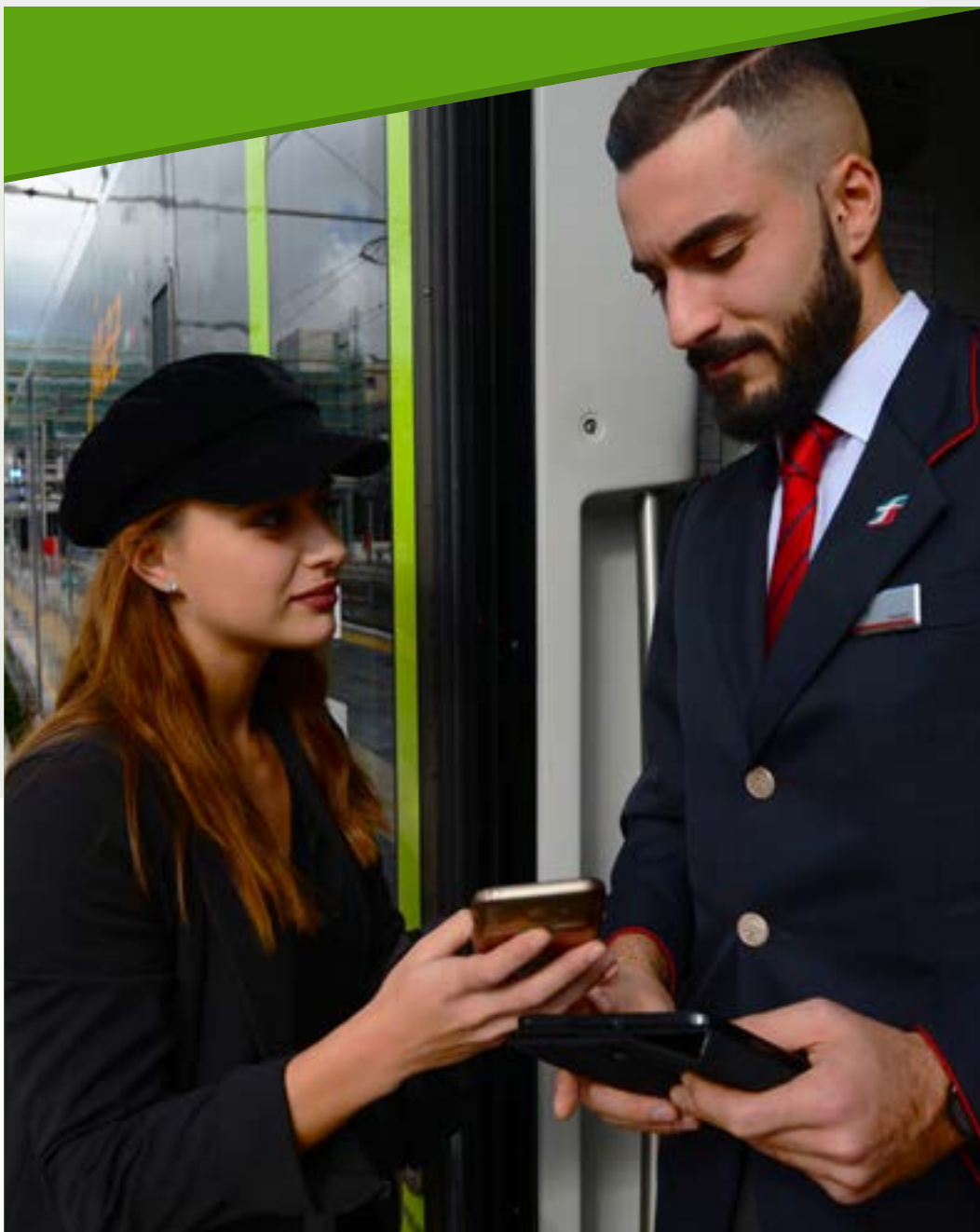
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Die Fahrt ist pünktlich, wenn sie bei der Ankunft am Endbahnhof und an den Umsteigebahnhöfen, die sie passiert, der Norm entspricht.

ANZEIGEN	ZIEL 2021	ENDE 2021	ZIEL 2022
Ganz oder teilweise ausgefallene und nicht selbst versorgte Regionalzüge	< 0,5%	-	< 0,5%

Im Rahmen des Dienstleistungsvertrags zwischen Trenitalia und der Autonomen Provinz Bozen garantiert Trenitalia die Pünktlichkeit der Fahrt und das Funktionieren der bordseitigen Systeme wie z.B.:

- Toilette
- Heizung
- Klimatisierung
- Informationen an Bord
- Elektrische Steckdosen
- Wi-Fi
- Informationen vor Ort
- Reinigung
- Zugang für behinderte Fahrgäste und Personen mit eingeschränkter Mobilität



Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

[trenitalia.com](https://www.trenitalia.com)



## 05

# Zusammenarbeit mit Trenitalia

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

## Wiedererkennbarkeit und Präsentierbarkeit

Die Mitarbeiter von Trenitalia, die in engem Kontakt mit der Öffentlichkeit stehen, sind an ihren Uniformen und Erkennungsschildern mit Dienstnummer und Berufsprofil zu erkennen und stehen den Fahrgästen in allen Belangen zur Verfügung.

Um das Management der Beziehungen zu den Fahrgästen ständig zu verbessern, nimmt das Personal von Trenitalia an Schulungen teil und erwirbt bei Bedarf spezifische berufliche Qualifikationen. Trenitalia bietet auch spezielle Schulungsmodulare an, um sicherzustellen, dass die Sprache, die für Informationen und Mitteilungen verwendet wird, für die Fahrgäste klar und leicht verständlich ist.

Das Personal, das an Bord oder am Boden mit der Fahrkarten-Kontrolle und -überprüfung betraut ist, hat den Status und die Befugnisse eines öffentlichen Bediensteten und daher gelten für Straftaten, die gegen dieses Personal begangen werden, die besonderen Bestimmungen des Strafgesetzbuches, die mit Festnahme oder Freiheitsentzug geahndet werden.

## Kommunikation mit Trenitalia



**Landesdirektion Bozen**

Via Garibaldi 3 - 39100 Bolzano

@ e-mail: [direzione.altoadige@trenitalia.it](mailto:direzione.altoadige@trenitalia.it)

### In-Station-Dienstleistungen von RFI Rete Ferroviaria Italiana

Die von RFI angebotenen Dienstleistungen fallen in den Bereich der Verkehrsregelung und der Bahnhofsdienste.

Die Qualitätsfaktoren und die damit verbundenen Standards sind in der RFI Service Charter dargelegt, die online unter [www.rfi.it](http://www.rfi.it) verfügbar ist.



## Mehr lesen

Informationsbüros, Fahrkartenschalter und Reisebüros

### **Trenitalia Call Center: 89 20 21<sup>(1)</sup> für Informationen, Fahrkarten und Reservierungen**

<sup>1)</sup> Jeden Tag in der Woche 24 Stunden am Tag aktiv. Aus dem Festnetz: Verbindungsgebühr 30,5 Cent (einschließlich Mehrwertsteuer). Kosten pro Minute 54,9 Eurocents (einschließlich Mehrwertsteuer). Von einem Mobiltelefon aus: Der Tarif ist abhängig von Ihrem Mobilfunkbetreiber und richtet sich nach Ihrem Tarifplan. Trenitalia weist darauf hin, dass für Mobiltelefone mit Unternehmensprofil die Möglichkeit, die Nummer 89 20 21 anzurufen, je nach dem Vertrag, den jedes Unternehmen mit den Mobilfunkbetreibern abgeschlossen hat, unterschiedlich ist.

### **199 89 20 21<sup>(2)</sup> für Information und Unterstützung**

<sup>2)</sup> Jeden Tag in der Woche 24 Stunden am Tag aktiv. Aus dem Festnetz: keine Verbindungskosten. Kosten pro Minute 10 Eurocents (einschließlich Mehrwertsteuer). Von einem Mobiltelefon aus: Der Tarif ist abhängig von Ihrem Mobilfunkbetreiber und richtet sich nach Ihrem Tarifplan.

### **Aus dem Ausland kann die Nummer +39.06.68475475 benutzt werden, die täglich von 7:00 bis 23:59 Uhr gilt.**

Der Referenztelefonarief wird von der Telefongesellschaft des Fahrgastes festgelegt.

### **06 3000<sup>(3)</sup> Für Benutzer, die keinen Zugang zu 199 haben, oder wenn Sie es vorziehen, normale Nummern zu wählen**

<sup>3)</sup> Der Referenz-Telefonarief ist der von der Telefongesellschaft des Reisenden festgelegte Orts- oder Vororttarief.

**Website** [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

**Soziale Profile**  [trenitaliaregionale](https://www.instagram.com/trenitaliaregionale)

### **Kostenlose Rufnummer 800 89 20 21**

Neuer kostenloser Call-Center-Dienst für Informationen über Bahnhöfe/Haltestellen, die nicht mit Fahrkartenverkauf ausgestattet sind. Fahrgäste, die die Informationen nicht über das Internet abrufen können, haben die Möglichkeit, die gebührenfreie Nummer anzurufen und erhalten Informationen über die Adresse und die Öffnungszeiten der nächstgelegenen Verkaufsstelle in der Nähe des Bahnhofs oder ihres Standorts.

### **Kommunikation mit der Provinz**

Der Kundendienst steht für Beschwerden und Meldungen zur Verfügung und ist auf der Website der Autonomen Provinz Bozen zu finden

### **Anregungen und Beschwerden/Erstattungen**

Kunden, die eine Fahrkarte des Südtiroler Verkehrsverbundes besitzen, können über die Website der Autonomen Provinz Bozen einen Antrag auf Reklamation/Vorschlag/Erstattung stellen. Südtirol-Pass und Saisonkarten

### **Südtirol-Pass und Saisonkarten +39 0471 220 880 (wählen Sie 2)**

**Service- und Informationszentrum Altoadigemobilità** Montag - Freitag 8.00 - 18.00 Uhr  
Das Telefonat ist gebührenpflichtig. Der Betrag für den Anruf hängt ausschließlich von Ihrem Festnetz- oder Mobilfunkvertrag ab.

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



## 06

## Schutz der Fahrgäste

Präsentation

Prinzipien

**Letzte Verbindung des Tages, Erstattungen, Zuschläge, Bonusansprüche und Unterstützung während der Reise**

Dienstleistungen

**Letzte Verbindung**

Fahrgäste, die ihre Reise mit der letzten Verbindung des Tages beenden müssen, werden gebeten, das Bordpersonal zu informieren, wenn sie wegen der Verspätung des Zuges, mit dem sie reisen, nicht an ihrem Ziel ankommen können. Soweit möglich, garantiert Trenitalia die Beendigung der Reise in Anwendung der Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007.

Ziele

Beziehungen

**Rückerstattung von nicht genutzten Tickets oder Abonnements  
Erstattung für integrierte Fahrkarten 41/3 Bozen**

Die Nichtdurchführung oder Nichtbeendigung einer Reise aufgrund von unvorhersehbaren Ereignissen oder Situationen, die das Verkehrsunternehmen nicht zu verantworten hat, berechtigt den Fahrgast in der Regel weder zu einer Erstattung des Fahrpreises zum Tarif 41 Bozen noch zu einer Verlängerung der Gültigkeit, wie in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen angegeben.

Fahrgastschutz

Für Trenitalia-Dienste gelten die Bestimmungen von Punkt 8. Erstattungen und Entschädigungen des Teils III - Regionalverkehr der Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia.

Für weitere Informationen konsultieren Sie bitte den Provinzialbeschluss 962 vom 16.11.2021.

Marktforschung und Kundenzufriedenheit

**Erstattung für Fahrkarten (39/AS) und Dauerkarten (40/AS) mit überregionaler Anwendung**

**Wenn die Reise aus Gründen, die „Ferrovie dello Stato Italiane“ zuzuschreiben sind**, oder auf Anordnung der Behörden nicht durchgeführt wird, wird die nicht genutzte Fahrkarte gemäß den in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia angegebenen Verfahren in voller Höhe erstattet. Bei einer Unterbrechung von mehr als 10 Tagen wird der Restbetrag des Monats-/Jahresabonnements zurückerstattet.

**Falls der Reisende die Reise aufgrund einer Stornierung nicht antritt**, wird immer ein Abzug von 20 % von dem zu erstattenden Betrag vorgenommen, sofern in den einzelnen Tarifen nichts anderes vorgesehen ist. Es erfolgt keine Erstattung, wenn der zu zahlende Betrag nach Abzug der Strafe 8,00 € pro Reisenden oder weniger beträgt. Die Erstattung eines regionalen Tickets muss bis 23.59 Uhr am Tag vor dem auf dem Ticket angegebenen Datum beantragt werden.

Für die Erstattung von regionalen Jahresabonnements gelten die Bestimmungen von Abschnitt 8. Erstattungen und Entschädigungen des Teils III - Regionalverkehr der Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia.

Nicht erstattungsfähig sind hingegen folgende:

- Fahrkarten, die mit einem Bonus gekauft wurden, für den Teil, der sich auf die Höhe des Bonus bezieht;
- wöchentliche und monatliche Abonnements (mit Ausnahme von Fehlkäufen und im Falle der Nichterbringung des Dienstes durch FS Italiane oder auf Anordnung der Behörde).
- Fahrkarten und Abonnements (außer Jahresabonnements), die als verloren, zerstört oder gestohlen gemeldet wurden.



Weitere Informationen finden Sie in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen auf der Website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) Teil III Regionalverkehr, Punkt 8 oder bei der Trenitalia-Landesdirektion.

Bei einem Antrag auf Rückerstattung auf dem Postweg sendet Trenitalia dem Antragsteller innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags eine Mitteilung sowohl im Falle der Anerkennung der Rückerstattung als auch im Falle der Nicht-Anerkennung derselben.

## Nichtantritt einer Reise aufgrund von COVID-19

Trenitalia übermittelt dem Antragsteller im Falle eines Erstattungsantrags über das Internet, per Post oder per E-Mail innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags eine Mitteilung über die Anerkennung oder Nichtanerkennung der Erstattung.

Wenn der Antrag nicht angenommen wird, teilt Trenitalia dem Fahrgast die entsprechenden Gründe mit und informiert ihn darüber, wie er die Nichtannahme des Antrags innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Antrags anfechten kann.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

## Anspruch auf Entschädigung für Einzel-Fahrkarten (nur für 39/AS-Einweg-Fahrkarten)

Im Falle einer verspäteten Ankunft an dem auf der Fahrkarte angegebenen Zielort kann der Fahrgast eine Entschädigung in Höhe von 25 % des Fahrpreises für Verspätungen zwischen 60 und 119 Minuten (bei Fahrkarten im Wert von mindestens 16,00 €) und 50 % für Verspätungen von 120 Minuten oder mehr (bei Fahrkarten im Wert von mindestens 8,00 €) verlangen. Zuwendungen von weniger als 4,00 € werden nicht anerkannt.

Die Provinzdirektion sendet dem Antragsteller innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags eine Bescheinigung über die Auszahlung der Geldleistung zu oder nimmt eine erneute Gutschrift oder einen Bonus vor, je nach der vom Fahrgast gewählten Methode.

Die Entschädigung wird nur für Fahrkarten gewährt, auf denen der Herkunfts- und Zielort angegeben sind. Die Mitteilung wird auch im Falle einer Nichtanerkennung gesendet.

Um die Zulage zu beantragen, müssen Sie Folgendes beachten:

- für Papier-Fahrkarten: entwerten Sie Ihre Fahrkarte sowohl bei der Abfahrt als auch bei der Ankunft;
- für online gekaufte Fahrkarten: Lassen Sie Ihre Fahrkarte im Zug entwerten.

Es ist möglich, den Anspruch auf die Entschädigung über die Funktion auf der Website [trenitalia.com](http://trenitalia.com) im Abschnitt „Info IC/ICN und regionale Nutzer“ (Link), an Fahrkartenschaltern und in autorisierten Reisebüros zu überprüfen. Die Überprüfung ist für Einzelfahrkarte eine möglich, die von Trenitalia über ihre direkten und indirekten Verkaufssysteme verkauft und an Bord des Zuges elektronisch kontrolliert werden. Weitere Informationen und Details finden Sie auf der Trenitalia-Website im Abschnitt Erstattungen und Zulagen.

## Anspruch auf Entschädigung für Dauerkarteneinhaber (Tarif mit überregionaler Anwendung)

Abonnenten, die während der Gültigkeitsdauer ihrer Dauerkarte mit einer Reihe von Verspätungen oder Annullierungen konfrontiert werden, haben Anspruch auf eine angemessene Entschädigung für die dadurch verursachten Störungen. Wer eine Monats- oder Jahreskarte besitzt, hat Anspruch auf eine Entschädigung für jeden Monat, in dem für die auf der Karte angegebene Strecke 10 % oder mehr der fahrplanmäßigen Züge um mehr als 15 Minuten verspätet sind oder ausfallen; diese Entschädigung beläuft sich auf 10 % der Monatskarte und 1/12 von 10 % der Jahreskarte.

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



## Präsentation

Die Entschädigungen für die anderen Arten von Zeitkarten werden nach denselben Berechnungskriterien im Verhältnis zur Gültigkeitsdauer gezahlt.

Zuwendungen von weniger als 4,00 € werden nicht anerkannt.

## Prinzipien

Inhabern von kostenlosen Dauerkarten wird keine Ermäßigung gewährt.

Es ist möglich, den Anspruch auf die Entschädigung über die Funktion auf der Website [trenitalia.com](https://trenitalia.com) im Abschnitt „Info IC/ICN und regionale Nutzer“ (Link), an Fahrkartenschaltern und in autorisierten Reisebüros zu überprüfen. Weitere Informationen und Details finden Sie auf der Trenitalia-Website im Bereich Erstattungen und Zuschläge.

## Dienstleistungen

### Bonus für Abonnements zum Tarif 41 Bozen 2016/2024.

## Ziele

In Übereinstimmung mit der EU-Verordnung Nr. 1371/2007 und dem Beschluss Nr. 1434/2017 der Provinz Bozen hat die Autonome Provinz Bozen die Anerkennung eines Bonus für die Jahre 2016/2024 als Entschädigung für etwaige Unannehmlichkeiten für die Abonnenten des Südtiroler Landstarifs veranlasst.

## Beziehungen

Diesen Bonus können nur Inhaber des Südtirol Passes, des Euregio Familienpasses Südtirol und des Südtirol Passes 65+ (zu einem Jahrespreis von € 75,00 oder € 150,00) und des Südtirol Passes abo+ (zu einem Jahrespreis von € 150,00) in Anspruch nehmen.

## Fahrgastschutz

Der Bonus wird in dem Jahr, das auf das Bezugsjahr folgt, auf monatlicher Basis berechnet. Die Kalkulationen werden vom Mobilitätsbüro der Autonomen Provinz Bozen durchgeführt.

Die Verspätung, die für den Anspruch auf den Bonus ausschlaggebend ist, wird in Bezug auf die Ankunft am Zielort mit einer Verspätung von mehr als 5 Minuten gegenüber der geplanten Zeit definiert, wobei der für jede Strecke definierte Indikator monatlich um mindestens einen Prozentpunkt überschritten wird:

- 9% für die Strecke Meran/Bozen
- 3% für die Linie Pusteria
- 5% für die Strecke Brenner und Bassa Atesina

## Marktforschung und Kundenzufriedenheit

### Anspruch auf die Zulage für Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM)

Trenitalia leistet Fahrgästen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität neben der vollständigen Erstattung des Fahrpreises eine Entschädigung in Höhe von 50 % des einfachen Fahrpreises, sofern eine im veröffentlichten Fahrplan als benutzbar angegebene Fahrt mit einem ungeeigneten Zug durchgeführt oder durch einen nicht zugänglichen oder ungeeigneten Ersatz- oder Zusatzdienst ersetzt wird.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte [Trenitalia.com](https://trenitalia.com)

### Globalticket - Verspätungszuschlag für gemischte Reisekombinationen

Der Beförderungsvertrag bezieht sich in der Regel auf die Nutzung eines einzelnen Zuges und wird durch eine Fahrkarte repräsentiert, die den Fahrgast zur Nutzung der gewählten Zugverbindung berechtigt.

In den Sonderfällen, in denen Trenitalia die Möglichkeit bietet, zwei oder mehr aufeinanderfolgende Zugverbindungen zu nutzen, kann der Fahrgast in einem einzigen Geschäftsvorgang eine „globale“ Fahrkarte erwerben, die die Nutzung mehrerer aufeinanderfolgender, von Trenitalia betriebener Zugverbindungen im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags ermöglicht.

Ausgeschlossen sind Züge des internationalen Verkehrs oder anderer Verkehrsunternehmen.

Wenn der Fahrgast in allen anderen Fällen mehr als eine aufeinanderfolgende Zug-/Schienenverkehrsleistung nutzt, die einzeln und nicht im Rahmen einer einzigen kommerziellen Transaktion erworben wurde, gelten die Fahrten als getrennt voneinander und sind jeweils einem einzigen Beförderungsvertrag zuzurechnen. Bei einer Pauschalreise wird die Verspätungsentschädigung im Verhältnis zum Gesamtpreis des gesamten Reisearrangements berechnet, und für den Anspruch auf die Entschädigung wird die endgültige Ankunftszeit der gesamten Reise berücksichtigt.

## Beantragung von Erstattungen und Zulagen

Bei Anträgen auf Erstattungen und Entschädigungen garantiert Trenitalia die Möglichkeit, neben Italienisch auch Englisch zu verwenden, so dass der Fahrgast in derselben Sprache Informationen über die Zahlungsmodalitäten der Entschädigung oder Erstattung und die maximale Frist für deren Auszahlung erhält.

Der Erstattungsantrag oder die Entschädigung kann über verschiedene Kanäle gestellt werden, wie z.B. an den Fahrkartenschaltern und beim Kundendienst, per Post oder über die Website, die Sie auf der Trenitalia-Website unter der Rubrik Erstattung und Entschädigung finden. Trenitalia übermittelt dem Antragsteller auf Anfrage innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags eine Mitteilung sowohl über die Anerkennung der Erstattung oder Entschädigung als auch über die Nichtanerkennung derselben.

Trenitalia informiert den Fahrgast über die Gründe für die Ablehnung der Erstattung oder der Entschädigung und teilt ihm mit, wie er die Ablehnung des Antrags innerhalb eines Jahres nach Erhalt der als unzureichend erachteten Antwort oder, falls keine Antwort erhalten wurde, ab dem Datum, an dem der Antrag bei Trenitalia eingereicht wurde, anfechten kann.

Die obigen Ausführungen sind eine Zusammenfassung der Geschäftsordnung von Trenitalia. Für weitere und umfassendere Informationen besuchen Sie bitte die Website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) auf der Homepage Abschnitt Informationen > Beförderungsbedingungen > Allgemeine Beförderungsbedingungen, Teil III Regionaler Verkehr.

## Hilfsmaßnahmen

Zusätzlich zu den Bestimmungen über die Erstattung im Kapitel über den Schutz der Fahrgäste bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten hat der Fahrgast Anspruch auf:

- kostenlose Mahlzeiten und Getränke in angemessener Menge je nach Wartezeit, wenn sie im Zug oder im Bahnhof verfügbar sind und in zumutbarer Weise bereitgestellt werden können;
- eine Unterkunft von durchschnittlicher Qualität, die Beförderung zwischen dem Bahnhof und dem Aufenthaltsort, sofern dies physisch möglich ist, sowie die Erstattung der Kosten für die Benachrichtigung der Familienangehörigen über die verspätete Ankunft, wenn die Fahrt aufgrund einer Verspätung, eines Ausfalls oder eines verpassten Anschlusses nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann und es nicht möglich ist, die Fortsetzung mit anderen Zügen oder Ersatzverkehrsmitteln (Bus, Taxi usw.) zu gewährleisten;
- für die Beförderung zwischen dem Zug und dem Bahnhof, für die Rückfahrt zum Abfahrtsort oder zu einem alternativen Ort oder zum Endziel des Dienstes, wenn der Zug auf der Strecke blockiert ist, wo und wann immer dies physisch möglich ist;

Für weitere Informationen besuchen Sie die Webseite Trenitalia

## Reklamationen

Reklamationen sind eine wichtige Gelegenheit, einen Dialog zu führen und besser auf die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Fahrgäste einzugehen. Deshalb sammeln und lesen wir alle Beschwerden sorgfältig. Trenitalia stellt den Nutzern zu diesem Zweck umfassende Informationen zur Verfügung, insbesondere hin-

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



## Präsentation

sichtlich der Angabe der Kanäle und der vertraglichen Verfahren zur Einreichung von Beschwerden.

Um die Erwartungen besser erfüllen zu können, verpflichten wir uns zu Folgendem:

## Prinzipien

- den Fahrgästen eine Reihe von Instrumenten für die Kommunikation mit uns zur Verfügung zu stellen (Website, Einschreiben, Formulare, die am Fahrkartenschalter und in den Betreuungszentren erhältlich sind), auch in englischer Sprache, so dass der Fahrgast eine Antwort in derselben Sprache erhalten kann;

## Dienstleistungen

- innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Beschwerde eine umfassende, begründete Antwort in einer für den Fahrgast verständlichen Sprache zu erteilen oder, in begründeten Fällen, dem Fahrgast mitzuteilen, dass er innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der Beschwerde eine Antwort erhalten wird.

## Ziele

Bei der Antwort auf die Beschwerde werden das geltende Recht, die Rechte der Fahrgäste, mögliche Lösungen sowie die Rechtsmittel für den Fall, dass die Antwort nicht zufriedenstellend ist, berücksichtigt;

- konkrete und schnelle Maßnahmen zu ergreifen, um die gemeldeten Probleme zu lösen.

Die computergestützte Verwaltung von Beschwerden und Berichten erleichtert die Problemlösung.

## Beziehungen

### Beschwerden abschicken

Um Beschwerden zu senden:

## Fahrgastschutz

- auf [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), im Bereich Informationen>Support und Kontakte>Online-Support;
- das ausdrückbare Formular in der oben genannten Rubrik der Website und an den Ticketschaltern und Assistenzbüros erhältlich. In diesem Fall kann das Formular über die Trenitalia-Kontaktkanäle eingereicht oder per Einschreiben verschickt werden;

## Marktforschung und Kundenzufriedenheit

- Hilfsweise können auch Beschwerden berücksichtigt werden, die über die Kontaktkanäle von Trenitalia eingereicht oder per Einschreiben verschickt werden und die zumindest die folgenden Mindestangaben enthalten:

- a) die Identifikationsdaten des Kunden (Vorname, Nachname, Kontaktdaten);
- b) die Kenndaten der durchgeführten oder geplanten Reise (Datum, Abfahrtszeit, Ausgangs- und Zielort) und des Beförderungsvertrags (Reservierungscode oder Ticketnummer) oder eine Kopie des Tickets. Die mögliche Angabe der Zugnummer kann die Bearbeitung der Beschwerde erleichtern;
- c) eine Beschreibung der erlittenen Beeinträchtigung und/oder der festgestellten Abweichung von den europäischen oder nationalen Rechtsvorschriften, den Allgemeinen Beförderungsbedingungen oder der Service-Charta.

Trenitalia gibt innerhalb von 30 Tagen eine begründete Antwort auf die Beschwerde, aus der hervorgeht, ob die Beschwerde angenommen oder abgelehnt wird, oder teilt dem Fahrgast in begründeten Fällen mit, dass er innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der Beschwerde eine Antwort erhalten wird.

Für die Einhaltung der Fristen wird davon ausgegangen, dass die Beschwerde eingegangen ist:

- am Tag der Einreichung, wenn diese über ein Webformular erfolgt;
- am Tag der Zustellung an Trenitalia, wenn sie per Einschreiben A/R verschickt wird;
- der Tag, der auf dem Eingang der Beschwerde in den Büros oder am Kundendienstschalter angegeben ist;
- innerhalb von 5 Tagen ab dem Datum, das auf dem Eingang der an der Kasse eingereichten Beschwerde angegeben ist.

Wenn die eingegangene Beschwerde nicht in den Zuständigkeitsbereich von Trenitalia fällt, leitet Trenitalia sie unverzüglich weiter, in jedem Fall aber innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt, wobei der Nutzer gleichzeitig informiert wird:

- an den als zuständig erachteten Stationsleiter, der dem Nutzer innerhalb der vorgeschriebenen Fristen antworten wird;
- im Falle eines integrierten Tickets an den als zuständig erachteten Dienstanbieter, der dem Nutzer innerhalb der vorgeschriebenen Frist antwortet.

Für weitere Details und Informationen. konsultieren.

## Verzögerung der Antwort - Entschädigung

Wenn eine Antwort zwischen dem 91. und 120. Tag nach Eingang der Beschwerde eingeht, hat der Fahrgast Anspruch auf eine automatische Entschädigung in Höhe von 10% des Fahrkarten-Preis.

Wenn innerhalb von 120 Tagen nach Eingang der Beschwerde keine Antwort erfolgt, hat der Fahrgast Anspruch auf eine automatische Entschädigung in Höhe von 20% des Fahrpreises.

Bei Reklamationen im Zusammenhang mit Abonnements ist die Höhe der automatischen Entschädigung, die zu zahlen ist, wenn die Antwort auf die Reklamation nach 90 Tagen erfolgt, in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen geregelt.

Die Entschädigung wird in Form eines elektronischen Bonus gezahlt, der innerhalb von zwölf Monaten ab dem Ausstellungsdatum für den Kauf von Fahrkarten für Trenitalia-Dienste verwendet werden kann. Der Bonus ist auf Wunsch des Kunden einlösbar.

Eine Entschädigung für die verspätete Beantwortung wird nicht gewährt, wenn:

- der Betrag der Entschädigung unter 4 € liegt;
- die Beschwerde nicht auf die oben angegebene Weise und mit den erforderlichen Mindestangaben übermittelt wird;
- der Fahrgast bereits eine automatische Entschädigung für eine verspätete/nicht erfolgte Antwort auf eine Beschwerde für dieselbe Fahrt erhalten hat.

Für weitere Details und Informationen besuchen Sie bitte die Trenitalia-Website.

Sollte innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung der Beschwerde keine Antwort erfolgen oder die erhaltene Antwort nicht zufriedenstellend sein, hat der Nutzer die Möglichkeit:

- das gemeinsame Schlichtungsverfahren in Anspruch zu nehmen;
- der Regulierungsbehörde für den Verkehr (ART) einen Bericht vorzulegen.

## Gemeinsame Schlichtung

Um den Fahrgästen einen besseren Service zu bieten und die Beilegung von Streitigkeiten zu erleichtern, haben Trenitalia und die Verbraucherverbände am 23. März 2021 eine Vereinbarung unterzeichnet, die die gemeinsame Schlichtung auch auf den Regionalverkehr ausweitet. Der Kunde kann das kostenlose Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen, wenn er von Trenitalia eine unbefriedigende Antwort auf seine Beschwerde erhalten hat oder wenn er innerhalb von 30 Tagen keine Antwort erhalten hat. Der Antrag kann über einen der Verbände, die das Protokoll unterzeichnet haben, oder direkt bei der Schlichtungsstelle von Trenitalia eingereicht werden, indem Sie das Web-Formular auf der Website von Trenitalia ausfüllen oder per Fax oder Einschreiben schicken. Verwenden Sie dazu das Formular, das Sie auf der Website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) herunterladen können.

Die Schlichtungskommission, die sich zusammensetzt aus einem Vertreter von Trenitalia und einem Vertreter eines der Verbraucherverbände, die das Vereinbarungsprotokoll unterzeichnet haben, prüft nach Abschluss aller notwendigen Untersuchungen die Möglichkeit, einen Schlichtungsvorschlag an den Kunden zu formulieren. Es handelt sich um Reklamationen im Zusammenhang mit Fahrten in allen Zügen des Trenitalia-Regionalverkehrs, bei denen eine Diskrepanz zwischen einer Zusage von Trenitalia, die in offiziellen Dokumenten (Beförderungsbedingungen, kommerzielle Informationen auf der

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

Präsentation

Trenitalia-Website, Service-Charta, Service-Verträge, von ART veröffentlichte Dokumente, europäische Bezugsvorschriften) gemacht wurde, und dem, was der Kunde tatsächlich genutzt hat, festgestellt wurde. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte die Trenitalia-Website.

Prinzipien

**Beschwerden bei der Regulierungsbehörde für Verkehr (ART)**

Die Regulierungsbehörde für den Verkehr (ART) wurde durch Art. 37 des Gesetzesdekrets Nr. 201 vom 6. Dezember 2011 (mit Änderungen in ein Gesetz umgewandelt durch das Gesetz Nr. 214 vom 22. Dezember 2011) eingerichtet. Der ART ist unter anderem dafür zuständig, Verstöße gegen die Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr festzustellen und die vorgesehenen Sanktionen auf der Grundlage des Gesetzesdekrets Nr. 70 vom 17. April 2014 zu verhängen. Aus diesem Grund kann die ART von sich aus oder aufgrund einer Beschwerde von Fahrgästen, auch über Interessenverbände (sofern sie dazu berechtigt sind), eine Untersuchung möglicher Verstöße von Eisenbahnunternehmen durchführen.

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Erst nachdem der Fahrgast eine Beschwerde bei Trenitalia eingereicht hat, kann er seine Beschwerde an ART weiterleiten, und zwar mit Hilfe des telematischen Systems zur Erfassung von Beschwerden (SiTe), das über die Website [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) zugänglich ist, oder indem er das auf der ART-Website verfügbare „Beschwerdeformular“ an die Adresse Via Nizza 230, 10126 Turin schickt, oder per E-Mail an [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) schickt:

Fahrgastenschutz

- wenn er der Ansicht ist, dass die erhaltene Antwort nicht zufriedenstellend ist;
- wenn innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung der Beschwerde keine Antwort eingegangen ist.

Marktforschung und Kundenzufriedenheit

**Meldung von Beschwerden**

Im Jahr 2021 gingen bei der Landesdirektion Bozen 175 Beschwerden ein, von denen 98,03 % innerhalb von 30 Tagen abgeschlossen wurden.

MAKRO-ELEMENT	%
NIVEAU DER DIENSTLEISTUNGEN	27,2
REGELMÄSSIGKEIT UND PÜNKTLICHKEIT	29,9
KOMFORT	6,0
INFORMATIONEN	6,5
MITARBEITER AN VORDERSTER FRONT	16,8
REINIGUNG	0,0
SCHUTZ	1,6
SICHERHEIT	0,0
SONSTIGES	12,0

**Versicherungsschutz**

Trenitalia übernimmt die Haftung für Schäden an Fahrgästen, Gepäck, Handgepäck und Tieren nur unter der Voraussetzung, dass diese Schäden auf eigenes Verschulden zurückzuführen sind.

Es können Ansprüche für Sach- und Personenschäden geltend gemacht werden:

Trenitalia-Landesdirektion Bozen [direzione.altoadige@trenitalia.it](mailto:direzione.altoadige@trenitalia.it).



Präsentation

## Rechte und Pflichten der Fahrgäste

Die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sind auf europäischer Ebene in der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte oder Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr festgelegt.

Prinzipien

Die Service-Charter ist auch eine Gelegenheit, die Fahrgäste von Trenitalia an bestimmte Aufmerksamkeiten und Verhaltensweisen zu erinnern, die das Reisen für sie selbst und andere sicher und angenehm machen können. Weitere Informationen erhalten Sie über den Link in der Box unten.

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

### BOX BESCHLUSS ART 106/2018

Der Beschluss ART 106/2018 „Maßnahmen betreffend den Mindestinhalt der besonderen Rechte der Fahrgäste von Eisenbahnverkehrsdiensten mit gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen“ betreffend:

- Recht auf Information
- Die Art und Weise, wie Informationen bereitgestellt werden
- Recht auf Zugang und Nutzbarkeit von Diensten und Bahnhöfen
- Recht auf Entschädigung für individuelle Verspätungen
- Recht auf Entschädigung für Dauerkarteneinhaber
- Verfahren für die Beantragung und Zahlung von Erstattungen und Entschädigungen
- Rechte im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Beschwerden

Die Referenzdokumente können auf der Website [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com) eingesehen werden

Die folgenden Rechte werden Fahrgästen gewährt, die Transportdienstleistungen in Anspruch nehmen:

- Sicherheit und Ruhe der Reise;
- Kontinuität und Sicherheit der Dienstleistungen, auch durch eine rationelle Integration der verschiedenen Verkehrsmittel;
- frühzeitige Veröffentlichung und einfache Verfügbarkeit von Fahrplänen, (wenn möglich) integriert und abgestimmt mit anderen Verkehrsmitteln, die für die Reise benötigt werden;
- leichte Zugänglichkeit von Informationen über Reisemöglichkeiten und Tarife, sowohl in den Verkehrsmitteln als auch an den Bahnhöfen;
- rechtzeitige Informationen über die Weiterreise mit alternativen Verkehrsmitteln (sofern möglich) im Falle von Anomalien;
- die Einhaltung der Abfahrts- und Ankunftszeiten an allen geplanten Haltestellen auf der Strecke;
- Hygiene und Sauberkeit der Transportmittel;
- Erkennbarkeit der Mitarbeiter und ihrer Aufgaben; einfache Rückverfolgbarkeit der Mitarbeiter während der Reise;
- Übereinstimmung zwischen den erworbenen und den tatsächlich erbrachten Dienstleistungen;
- die Einhaltung der Bestimmungen zum Rauchverbot in Verkehrsmitteln und in der Öffentlichkeit zugänglichen Räumen und Plätzen;
- leichte Zugänglichkeit des Beschwerdeverfahrens und schnelle Reaktion auf Beschwerden (nicht



mehr als 30 Tage oder in begründeten Fällen innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der Beschwerde).

Einige der wichtigsten Aufgaben für Fahrgäste (DPCM 30.12.1998)

- das Einsteigen in ein Verkehrsmittel mit einer Fahrkarte;
- nur einen Sitz besetzen;
- die Sauberkeit und Unversehrtheit von Wänden, Einrichtungsgegenständen und Mobiliar zu erhalten;
- das Rauchverbot respektieren;
- Verhaltensweisen, die andere Menschen nicht belästigen;
- Transport von Gegenständen, die nicht zu den als schädlich und gefährlich eingestuftem Gegenständen gehören;
- Verwenden von Alarmsignalen oder anderen Notfalleinrichtungen nur im Falle einer ernsten und unmittelbaren Gefahr;
- Alle Anforderungen, Formalitäten im Zusammenhang mit Sicherheitskontrollen und Zollpraktiken gewissenhaft einhalten;
- Gewissenhaftes Befolgen der Anweisungen, Bestimmungen von Dienstleistern und Anweisungen von Betreibern;
- Nutzung der Verkehrsinfrastruktur in Übereinstimmung mit den festgelegten Regeln - zusammen mit den Regeln des zivilisierten Lebens - ohne in irgendeiner Weise die Reisesicherheit und das Serviceniveau für sich selbst und für alle Fahrgäste zu beeinträchtigen.

## Tipps für sicheres Reisen

Trenitalia hat sich verpflichtet, die Verkehrssicherheit im Schienenverkehr durch Initiativen zu fördern, die darauf abzielen, eine Kultur der Verantwortung und Legalität zu verbreiten.

Die Mitarbeiter von Trenitalia sind täglich bemüht, die Sicherheit an Bord der Züge und in den Bahnhöfen zu verbessern. Eine aktive Mitarbeit jedes Fahrgasts bei der Umsetzung von korrektem Verhalten und Sorgfalt vor und während der Reise trägt sicherlich positiv dazu bei, das Auftreten von ungesetzlichen Ereignissen zu vermeiden.

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit



[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



## Präsentation

## Was kann der Fahrgast tun:

## Prinzipien

## Dienstleistungen

## Ziele

## Beziehungen

## Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

- Eintrittskarten nur über offizielle Verkaufskanäle kaufen, um Betrug zu vermeiden;
- Beim Einkaufen in Selbstbedienungsläden aufmerksam sein, ohne sich von Fremden helfen zu lassen;
- Achtgeben auf belebte Orte im Bahnhof, wie z.B. Lobbys, Fahrkartenschalter, Selbstbedienungsbereiche, Bahnsteige, wo Taschendiebe wahrscheinlich aktiv sind;
- Im Voraus Bereithalten der Fahrkarte in Bahnhöfen, in denen Bahnsteigschranken in Betrieb sind, um sie dem zuständigen FS Italiane-Personal zu zeigen;
- Kein Zurücklassen des Gepäcks, da es unnötigen Alarm auslösen kann und möglicherweise einer Polizeikontrolle unterzogen wird;
- Verstauen des Reisegepäcks im Zug in der Gepäckablage über Ihrem Sitz oder an einem anderen geeigneten Ort, an dem Sie es unter Kontrolle haben;
- Wertsachen und Taschen nicht unbeaufsichtigt lassen und die Fahrkarte mit sich führen;
- Das Bahnpersonal und die Bahnpolizei unverzüglich über jeden ungesetzlichen Vorfall in der Bahn informieren;
- Dem Bahnpersonal die Anwesenheit von Bettlern an Bord des Zuges unverzüglich melden: Es ist verboten, persönlich oder im Namen von nicht autorisierten Vereinigungen Geld zu sammeln;
- Keine Waren von missbräuchlichen Verkäufern kaufen und keine Speisen oder Getränke von Personen annehmen, denen Sie auf Reisen gelegentlich begegnen, da dies Ihre persönliche Gesundheit gefährden kann;
- Die Mitarbeiter von Trenitalia werden oft verbal und körperlich angegriffen. Bleiben Sie nicht gleichgültig, bitten Sie um Hilfe, wenn Sie sie brauchen;
- vertrauen Sie Ihr Gepäck nicht unbefugten Personen an: dies sind missbräuchliche Handlungen.



## Was macht Trenitalia:

- sie arbeitet in enger Synergie mit der Bahnpolizei zusammen, die für die Prävention und Verfolgung von Bahnkriminalität zuständig ist;
- Züge mit Fachpersonal;
- hat einen direkten Telefonkanal zwischen der Bahn und der Bahnpolizei eingerichtet, so dass die Polizei im ganzen Land schnell eingreifen kann, um die Sicherheit von Fahrgästen und Personal zu gewährleisten;
- überwacht elektronische Geldtransaktionen, um Käufe mit betrügerischen Kreditkarten zu verhindern;
- hat die Fahrkartenkontrolle am Boden und an Bord des Zuges verschärft und die Unterstützung der Fahrgäste durch die Ausbildung von nationalen Teams zur Bekämpfung von Betrug sowie von Hilfs- und Sicherheitsdiensten;
- in vielen Zügen wurden bereits Videoüberwachungssysteme installiert;
- arbeitet mit dem Zivilschutz und dem Innenministerium im Rahmen spezifischer Vereinbarungen für Notfallsituationen und erhöhte Wachsamkeit im Eisenbahnsektor zusammen;
- führt Sensibilisierungskampagnen durch:
  - a) „Seien Sie vorsichtig! Machen Sie den Unterschied“ zielt darauf ab, durch verantwortungsvolles Verhalten der Fahrgäste bestimmte illegale Handlungen wie missbräuchliche Verkäufe, Diebstahl und Übergriffe zu verhindern;
  - b) „Anti-Aggressions-Kampagne für das FS-Personal“, die darauf abzielt, die Sicherheitsbedingungen für das Personal zu verbessern, und zwar auch durch die Sensibilisierung und Zusammenarbeit mit den Fahrgästen, die mittels spezieller Mitteilungen aufgefordert werden, jegliche Gewalttaten den zuständigen Behörden zu melden;
  - c) „Sicherheit und Wahrnehmung von Sicherheit“, dessen Ziel es ist, mit Hilfe von Videobotschaften, die auf die Bildschirme in großen Bahnhöfen projiziert werden, das Bewusstsein für Sicherheitsaktivitäten, -instrumente und -initiativen zu schärfen.

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit



trenitalia.com







# 07

Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastenschutz

## Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Trenitalia betreibt über externe Forschungsinstitute, die im Rahmen von öffentlichkeitswirksamen Wettbewerbsverfahren ausgewählt werden, im Laufe des Jahres regelmäßige Marktforschungen, um den Grad der Zufriedenheit seiner Kunden in Bezug auf die verschiedenen Etappen der Reise zu analysieren. Alle zwei Monate werden mehr als 7600 Personen befragt, so dass insgesamt 46.000 Personen pro Jahr, verteilt auf die einzelnen Regionen, zu den Fahrten in den Zügen des Regionalverkehrs befragt werden. Ergänzend zu der bereits erwähnten Marktforschung zur Kundenzufriedenheit betreibt Trenitalia in seinem ständigen Interesse an der Vertiefung seiner Kenntnisse über die Bedürfnisse und das Verhalten der Fahrgäste auch Ad-hoc-Marktforschung. Diese qualitativen und quantitativen Umfragen werden durchgeführt, um eine Fülle von Informationen zu erhalten, die zur strategischen und operativen Entscheidungsfindung beitragen können.

### Jährliche Ergebnisse der wichtigsten Faktoren für die Reisequalität

Marktforschung und Kundenzufriedenheit

WICHTIGSTE QUALITÄTSFAKTOREN	PROZENTSATZ ZUFRIEDENHEIT*
Reise insgesamt	88,4
Reinigung	75,5
Komfort	82,8
Informationen an Bord	81,6
Pünktlichkeit	78,8
Aufenthalt an Bord	87,3
Sicherheit	81,0
Schutz	88,4

\* in Anwendung des Beschlusses Art.16/2018 bleibt die Bewertungsskala mit Werten von 1 bis 9 zwar unverändert, aber der erste Zufriedenheitsgrad der Bewertungen hat sich von 6 auf 7 erhöht, so dass die Daten von 2020 nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar sind

## Liste von Verbraucherverbänden

Für weitere Informationen zu den Verbraucherverbänden, die sich der Schlichtung angeschlossen haben, klicken Sie [hier](#)

### VERBRAUCHERSCHUTZZENTRUM (BOZEN)

Via Dodiciville 2 - 39100 Bozen

Tel. 0471 975597 – Fax 0471 979914

[www.consumer.bz.it/it](http://www.consumer.bz.it/it) - [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)



Präsentation

Prinzipien

Dienstleistungen

Ziele

Beziehungen

Fahrgastschutz

Marktforschung  
und Kundenzu-  
friedenheit

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)





[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



Piazza della Croce Rossa 1  
00161 Roma