

SAD NAHVERKEHR AG
CHARTA DER DIENSTQUALITÄT
2019
EISENBAHNDIENST



INHALTSVERZEICHNIS

KAPITEL 1 - EINFÜHRUNG -.....	4
ALLGEMEINES UND LEISTUNGSSPEKTRUM.....	4
AUFBAU UND GLIEDERUNG DES DOKUMENTS.....	4
UNTERNEHMENSPROFIL, ANZAHL DER MITARBEITER UND FUHRPARK.....	5
BAHNVERKEHRSDIENSTE.....	5
BEGRIFFSBESTIMMUNGEN.....	6
MINDESTLEISTUNGEN BEI STREIK.....	6
ZWECK DER CHARTA.....	7
GRUNDSÄTZE DER CHARTA.....	9
EUROPÄISCHE RECHTSVORSCHRIFTEN UND RECHTE DER FAHRGÄSTE.....	12
KAPITEL 2 - TARIFSYSTEM, FAHRSCHEINE, VERKAUFSNETZ UND BENUTZUNGSBEDINGUNGEN DES DIENSTES TARIFSYSTEM -.....	15
FAHRSCHEINE.....	17
DUPLIKATE.....	19
ERSTATTUNGEN UND ENTSCHÄDIGUNGEN.....	19
VERKAUFSBEDINGUNGEN UND VERKAUFSSTELLEN.....	21
KAPITEL 3 - NUTZUNG DER SAD-DIENSTE -.....	22
BENUTZUNGSBEDINGUNGEN DER DIENSTE.....	22
ZUGÄNGLICHKEIT FÜR FAHRGÄSTE MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT.....	25
RECHTE UND PFLICHTEN DER FAHRGÄSTE.....	26
VERSTÖSSE UND SANKTIONEN.....	28
KAPITEL 4 - KUNDENBEZIEHUNGEN -.....	33
KOMMUNIKATION.....	33
INFORMATIONSZUGANG.....	33
BESCHWERDENMANAGEMENT.....	34
SCHLICHTUNGSANTRAG UND SCHLICHTUNGSORDNUNG.....	36
BESCHWERDEN BEI DER AUFSICHTSBEHÖRDE.....	37
ERSTATTUNG- PENDLERBONUS.....	38
ENTSCHÄDIGUNG - ZUGANG FÜR MENSCHEN MIT MOBILITÄTSEINSCHRÄNKUNG.....	39
FUNDSACHEN.....	40



BETRIEBSPERSONAL MIT KUNDENKONTAKT UND VERHALTENSANWEISUNGEN.....	40
KAPITEL 5 - BETRIEBSMANAGEMENTSYSTEME -.....	42
EINORDNUNG UND ZIELE.....	42
KENNGRÖSSEN DER SERVICEQUALITÄT.....	43
MONITORING DER SERVICEQUALITÄT.....	44
Messung der Kundenzufriedenheit.....	44
Kundenzufriedenheitsmessung und Kenngrößen.....	45
Festschreiben und Überwachen von Indikatoren und Zielgrößen.....	46
VERPFLICHTUNGEN DES UNTERNEHMENS.....	46
KAPITEL 6 - ANSPRECHPARTNER FÜR DIE CHARTA DER DIENSTQUALITÄT -.....	48
VERBRAUCHERSCHUTZVERBAND.....	48
UNTERNEHMENSINTERNE ANSPRECHPARTNER.....	48
KAPITEL 7 - ANHÄNGE -.....	48
ANHANG A - STRAFEN (bez. FESTSTELLUNGSPROTOKOLL).....	49
ANHANG B - SAD BESCHWERDEFORMULAR.....	50
ANHANG C - SCHLICHTUNGSANTRAG.....	51
ANHANG D - QUALITÄTSKRITERIEN UND -INDIKATOREN.....	52

KAPITEL 1 - EINFÜHRUNG -

ALLGEMEINES UND LEISTUNGSSPEKTRUM

Die **SAD NAHVERKEHR AG** (nachstehend kurz SAD genannt) führt im Auftrag der **Autonomen Provinz Bozen-Südtirol** (nachstehend kurz **“Provinz“** genannt) den Betrieb der öffentlichen Personenverkehrsdienste über Konzessionsvergabe durch, und zwar durch:

- den Busverkehr im außerstädtischen Bereich sowie grenzüberschreitend mit der Schweiz und Österreich (nachstehend kurz auch **Busverkehr** genannt);
- ortsfeste Anlagen, genauer: Mendelstandseilbahn, Rittner Trambahn, Rittner Seilbahn und Jenesiener Seilbahn (nachstehend kurz auch **„Aufstiegsanlagen- und Trambahnen“** genannt).

Der öffentliche Bahnpersonenverkehr wird im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages, der mit der Provinz abgeschlossen wurde, als Überlandverkehr und internationaler Verkehr für die Anbindungen nach Österreich, für die ein entsprechendes Abkommen mit dem österreichischen Bahnbetreiber abgeschlossen wurde (nachstehend auch kurz **„Zug“** genannt), geleistet.

Das Leistungsangebot wird von der Provinz auf der Grundlage des jährlich veröffentlichten Fahrplanes festgelegt. Als Betreiber eines öffentlichen Verkehrsdienstes ist die SAD verpflichtet, eine Charta der Dienstqualität zu erstellen, insbesondere für den Dienstleistungsvertrag, der zwischen SAD und Provinz für den Bahnverkehr abgeschlossen wurde.

AUFBAU UND GLIEDERUNG DES DOKUMENTS

Angesichts ihres breit gefächerten Leistungsspektrums hat SAD für jede Leistungssparte eine eigene Charta erstellt, die wie folgt aufgebaut ist:

- Ein **Abschnitt mit allgemeinen Inhalten**, in dem die laut Richtlinien geforderten allgemeinen Informationen enthalten sind, die allen drei Leistungssparten gemein sind;
- Ein **Abschnitt mit spezifischen Inhalten**, die ausschließlich den Bahndienst betreffen.

Die Inhalte der jeweiligen Dokumente entsprechen den Vorgaben der Durchführungsverordnung im Bereich öffentliche Mobilität gemäß Art. 14 „Mindestinhalte für die Charta der Dienstqualität“ (Dekret des Landeshauptmanns Nr. 33 vom 14. Dezember 2016) und wurden entsprechend den Vorgaben der Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen (Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017) erstellt.

Entsprechend den Vorgaben laut Dienstleistungsvertrag für den Bahnbereich besteht diese erste Ausgabe aus einem Allgemeinem Teil und einen Spezifischen Teil für den Bahndienst, und wurde vorschriftsmäßig mit der Provinz und der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) im Vorfeld abgestimmt.

UNTERNEHMENSPROFIL, ANZAHL DER MITARBEITER UND FUHRPARK

SAD ist der größte Betrieb des öffentlichen Nahverkehrs in Südtirol und leistet den Verkehrsdienst mit etwa 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die auf verschiedene Bereiche verteilt sind: Verwaltung, Busdienst, Aufstiegsanlagen und Trambahnen, Bahnverkehr, Wartung der Busse und Züge.

Der Fuhrpark besteht aus etwa 300 Bussen und 22 Schienenfahrzeugen.

Die detaillierte Beschreibung der jeweils relevanten Informationen erfolgt in den entsprechenden spezifischen Abschnitten.

BAHNVERKEHRSDIENSTE

Der Bahnverkehrsdienst der SAD erfolgt auf der Grundlage des von der Provinz veröffentlichten Jahresfahrplans. Als Bahnunternehmen führt es Bahndienstleistungen für den Personentransport auf dem staatlichen Bahnnetz durch, auf der Grundlage des bestehenden Sicherheitsnachweises (*Certificato di Sicurezza*), der von der zuständigen Behörde für Schienenverkehrssicherheit (*Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria ANSF*) ausgestellt wurde, und zwar auf folgenden Streckenabschnitten der jeweiligen Bahnverkehrsnetze:

- nationales Schienenverkehrsnetz (**rete ferroviaria nazionale RFI**) im Rahmen des öffentlichen Nahverkehrs (ÖNV):

- Streckenabschnitt Bozen-Meran;
- Streckenabschnitt Franzensfeste- Innichen;
- Streckenabschnitt Bozen-Brenner;

Seit Dezember 2014 betrebt SAD im Rahmen des Landes-ÖPV auch die Anbindung nach Österreich in Zusammenarbeit mit dem österreichischen Bahnbetreiber ÖBB, und zwar zu den Zielen Innsbruck und Lienz, sowohl mit Leichtfahrzeugen als auch mit herkömmlichem Rollmaterial.

- **Landesschienenverkehrsnetz**, Meran - Malls, Betreiber der Infrastruktur ist die landeseigene STA

Das gesamte Leistungsspektrum kann dem geltenden Fahrplan des Verkehrsverbunds Südtirol für die Bahndienste (Züge/Fahrten) der SAD entnommen werden.

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Zum besseren Verständnis werden nachstehend die Begriffsbestimmungen der wichtigsten Begriffe laut Maßnahme des Beschlusses der Verkehrsregulierungsbehörde ART 106/2018 angeführt:

Begriff	Definition
Betreiber des Dienstes	Das Bahnunternehmen SAD, das die Verkehrsdienste auf italienischem Staatsgebiet als Teil der grenzüberschreitenden Dienste betreibt und den Dienst auf den gesamtstaatlichen, regionalen und lokalen Strecken betreibt, mit den entsprechenden Auflagen für den öffentlichen Dienst; Inhaber des Dienstleistungsvertrages für den öffentlichen Personenverkehrsdienst auf Schiene.
Beschwerden	Jedwede schriftliche Mitteilung, mit der ein Fahrgast oder dessen Vertreter oder eine Verbraucherschutzvereinigung eine Beschwerde zur Nichterfüllung einer oder mehrerer Anforderungen laut europäischer, italienischer oder Südtiroler Bestimmungen, laut allgemeinen Beförderungsbedingungen oder laut Charta der Dienstqualität zum Ausdruck bringt.
Schienenersatzverkehr	Zeitweilige Leistungen, deren Notwendigkeit sich aus der vorübergehenden Unterbrechung des Bahnnetzes oder der vorübergehenden Einstellung des Bahndienstes aufgrund außerordentlicher Wartungsarbeiten, Betriebsstörungen oder sonstigen Fällen höherer Gewalt ergibt.
Fahrgast	Der potentielle Fahrgast, sprich derjenige, der den durch gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen geprägten Schienenpersonenverkehr in Anspruch zu nehmen beabsichtigt, oder der tatsächliche Fahrgast, sprich derjenige, der den Dienst bereits in Anspruch nimmt oder genommen hat.
Fahrgäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität	„Menschen mit Behinderung“ oder „Menschen mit eingeschränkter Mobilität“ sind Menschen, deren Mobilität bei der Nutzung des Verkehrsmittels aufgrund einer beliebigen Form der körperlichen Behinderung (Sinnesbeeinträchtigung oder Beeinträchtigungen des Bewegungsapparates, vorübergehend oder dauerhaft), geistiger Behinderung oder Beeinträchtigung oder aus Altersgründen, deren Bedingungen eine angemessene Aufmerksamkeit und die Anpassung der allen Fahrgästen gebotenen Leistung bedarf, um den besonderen Bedürfnissen der besagten Personen zu entsprechen,

MINDESTLEISTUNGEN BEI STREIK

Entsprechend den Vorgaben zur Regelung des Streikrechtes und der Maßnahme 3, Punkt 1 Buchstabe e) des ART-Beschlusses 106/18, wahrt SAD die Mindestanforderungen für den Schienenverkehrsdienst innerhalb der festgelegten gesicherten Zeitintervalle, und zwar:

- Vormittag: von 06.00 bis 09.00 Uhr
- Nachmittag-Abend: von 18.00 bis 21.00 Uhr

In den Jahresfahrplänen findet sich ein eigener Abschnitt mit Angabe der **Züge, die auch bei einem Streik zugesichert sind**, gegliedert nach den einzelnen Landesdienstlinien, die von SAD betrieben werden, auf die für detailliertere Informationen verwiesen wird.

SAD wird die Fahrgäste zum Datum des Streiks und etwaigen Einschränkungen bzw. Änderungen am Dienst im Vorfeld gebührend informieren, auch über die Presse.

ZWECK DER CHARTA

1.1 Die *Charta der Dienstqualität* ist ein allgemeines Dokument, das von SAD erstellt wird, um die Verpflichtungen gegenüber den Fahrgästen, die den öffentlichen Nahverkehr in Anspruch nehmen, festzuschreiben, gemäß:

- a) Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. Januar 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*),
- b) Gesetz Nr. 273 vom 11. Juli 1995 (*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*),
- c) Dekret des Ministerpräsidenten vom 30. Dezember 1998 (*Schema generale Carta della Mobilità*),
- d) Gesetzesvertretendem Dekret Nr. 286 vom 30. Juli 1999, (*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati sull'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*),
- e) Dokument 2003 des Ministeriums für Industrie, Handel und Handwerk, Generaldirektion für Marktharmonisierung und Verbraucherschutz "*Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità – Proposte per migliorare la tutela del consumatore utente attraverso le carte dei servizi*",
- f) Dokument 2005 des Ministeriums für Industrie, Handel und Handwerk, Generaldirektion für Marktharmonisierung und Verbraucherschutz, *Der Mobilitätssektor*, aus "*La carta della qualità dei servizi-Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi*",
- g) Gesetzesdekret Nr. 263 vom 3. Oktober 2006, umgewandelt in das Gesetz Nr. 286 vom 24. November 2006 (*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*),
- h) Gesetz Nr. 15 vom 4. März 2009, (*Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti*),
- i) Gesetzesdekret Nr. 112 vom 25. Juni 2008, (*Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria*), umgewandelt in das Gesetz Nr. 133 vom 6. August 2008 ,

- j) Gesetzesvertretendem Dekret Nr. 198 vom 20. Dezember 2009 (*Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici*).
- k) *Durchführungsverordnung im Bereich Öffentliche Mobilität gemäß Dekret des Landeshauptmanns Nr. 33 vom 14 Dezember 2016*;
- l) Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017 „Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen -Anhang A“;
- m) ART-Beschluss Nr. 106/2018 vom 25.10.2018 *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”*, eingeleitet mit Beschluss Nr. 43/2018. Abschluss des Verfahrens;
- n) *Vereinbarung der „Conferenza Unificata“ vom 26.9.2013 zum “Accordo, ai sensi dell’art. 9, comma 2 del D.Lgs. 281 del 28 agosto 1997, sulle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori ai sensi dell’art. 2, comma 461 della Legge n. 244 del 24/12/2007“.*

1.2 Die Charta der Dienstqualität wird laufend fortgeschrieben, wie auch laut gesamtstaatlichen Bestimmungen sowie Landesbestimmungen vorgesehen; sie wird regelmäßig unter anderem nach Maßgabe der Mitteilung und Aktualisierung der Jahresziele aktualisiert. SAD erstellt und aktualisiert das Dokument nach Maßgabe des Beschlusses der Landesregierung Nr. 1407 vom 29.12.2017 *„Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen“*, Anhang A:

- Das Dokument wird von SAD nach Absprache mit allen beteiligten internen Stellen **verfasst**;
- in Absprache und Austausch mit der Provinz und der Verbraucherzentrale (VZS).
- SAD teilt die Veröffentlichung des Dokuments auf der Website des Unternehmens mit;
- Die Charta wird **regelmäßig aktualisiert**; SAD nimmt bei Bedarf oder aufgrund entsprechender Hinweise der Provinz bzw. der VZS Änderungen am Inhalt vor. Grundsätzlich wird die Charta alljährlich den Dienstqualitätszielen entsprechend aktualisiert.

1.3 Ziel der *Charta der Dienstqualität* ist die Absichtserklärung zur Erbringung der Dienste und Leistungen der öffentlichen Personenbeförderung zum Zwecke der:

- Transparenten **Gestaltung** der Beziehungen zwischen SAD und Bürgern, die als Fahrgäste die Dienste und Leistungen der öffentlichen Personenbeförderung in Anspruch nehmen;
- **Stärkung** der Sicherheit des freien Verkehrs (Mobilität) der Bürgerinnen und Bürger;
- **Klaren Darstellung** der gesetzlich vorgeschriebenen und der mit der **Provinz** vereinbarten Verpflichtungen;
- **Verbesserung** der Beziehungen zu den Bürgerinnen und Bürgern, die als Fahrgäste die Dienste und Leistungen der öffentlichen Personenbeförderung in Anspruch nehmen;
- **Partizipation** der Bürgerinnen und Bürger über ein Kundenbeziehungsmanagementsystem, das im Rahmen eines institutionellen Kommunikationskanals zwischen **SAD** und den Fahrgästen eingerichtet wird;

1.4 Den Fahrgästen bietet die *Charta der Dienstqualität*:

- **Information**, da Angaben zur öffentlichen Personenbeförderung, zu den Modalitäten der Leistungserbringung, zum Leistungsangebot, zu den Beförderungsbedingungen und zum Kundenbeziehungsmanagement der SAD geleistet werden.
- **Partizipation**, da den Fahrgästen ein institutioneller Kommunikationskanal zur Verfügung gestellt wird.
- **Schutz** da:
 - Anfragen, Meldungen, Vorschläge oder Empfehlungen beantwortet werden;
 - Die Vorgaben zum Beschwerdemanagement festgelegt und deren Umsetzung bei Verletzungen der Rechte der Fahrgäste und Verstößen gegen die *Charta der Dienstqualität* gewährleistet werden.

GRUNDSÄTZE DER CHARTA

1.5 SAD verpflichtet sich zum Erbringen der Leistungen der öffentlichen Personenbeförderung gemäß den nachstehenden Informationen, entsprechend den Bedingungen der Regulierungsstelle **PROVINZ** und den Vorgaben laut Anhang A der „Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen“ laut Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017.

Gleichheit der Rechte aller Nutzer

1.6 SAD verpflichtet sich zum Erbringen der Leistungen der öffentlichen Personenbeförderung entsprechend dem Grundsatz der Gleichheit der Rechte aller Nutzer, im Sinne eines Verbotes jeglicher ungerechtfertigten, direkten oder indirekten Diskriminierung aufgrund der Staatsbürgerschaft, Rasse, Geschlecht Sprache, Religion oder politischen Anschauungen. Bei der Erbringung der Leistung verpflichtet sich SAD weiter, die Beförderung von Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zu erleichtern.

Unparteilichkeit

1.7 SAD verpflichtet sich zum Erbringen der Leistungen des Dienstes gemäß den Grundsätzen und Kriterien der Objektivität, Gerechtigkeit und Unparteilichkeit.

Dienstkontinuität

1.8 SAD verpflichtet sich zur Gewährleistung der Erbringung eines dauerhaften, regulären und unterbrechungsfreien Dienstes. Ausgenommen sind Unterbrechungen aufgrund von höherer Gewalt, unvorhersehbarer Ereignisse, Verschulden Dritter oder Notstand, die nicht im Ermessensbereich von SAD liegen, wobei in jedem Fall die einschlägigen Bestimmungen Anwendung finden.

1.9 SAD verpflichtet sich weiter, im Falle eines irregulären oder nicht unterbrechungsfreien Dienstes sämtliche Maßnahmen zu treffen, um die Unannehmlichkeiten für die Fahrgäste möglichst gering zu halten; dazu gehören auch entsprechende Informationen und das Einrichten eines Schienenverkehrsersatzdienstes (besagter Ersatzdienst wird nicht geleistet, wenn innerhalb von 35 Minuten ab Ausfall ein weiterer Zug fährt wie vom Dienstleistungsvertrag vorgesehen fährt).

1.10 Bei Streiks oder Ausfällen verpflichtet sich die SAD zur unverzüglichen, flächendeckenden und breit angelegten Kommunikation der entsprechenden Folgen, wobei im Falle eines Streiks die „Mindestleistungen“ entsprechend den geltenden Bestimmungen für Streiks gewährleistet werden.

Freiheit zur Verkehrsmittelwahl

1.11 Die SAD gewährleistet das Recht der Bürgerinnen und Bürgern auf Mobilität und fördert aktiv die freie Verkehrsmittelwahl, ausgehend von den von der Provinz getroffenen Maßnahmen.

Beteiligung und Recht auf Informationszugang

1.12 SAD gesteht den Fahrgästen das Recht auf Partizipation zu. Insbesondere wird den Fahrgästen das Recht eingeräumt, Eingaben, Schriftsätze und Dokumente zu erstellen,

Anmerkungen einzubringen, Empfehlungen zur Verbesserung des Dienstes zu leisten und Beschwerden einzureichen.

1.13 Als Konzessionsnehmerin gewährleistet SAD das Recht auf Zugang zu fahrgastrelevanten Informationen, im Rahmen der einschlägigen Bestimmungen auf gesamtstaatlicher und Landesebene.

Effizienz und Effektivität der Dienste;

1.14 SAD verpflichtet sich zur Erbringung eines leistungseffizienten Dienstes. Weiter verpflichtet sich SAD zur alljährlichen Aktualisierung der Charta der Dienstqualität, und trifft sämtliche Maßnahmen, die zum Erreichen der Ziele bzw. Verbesserung der Dienstqualität erforderlich sind.

Klarheit und Transparenz.

1.15 SAD verpflichtet sich zur Bereitstellung klarer und einfach zugänglicher Fahrgastinformationen über die eigenen institutionellen Kommunikationskanäle und entsprechend den von der Provinz vorgesehen Modalitäten.

Zweisprachigkeit

1.16 Beim Erbringen der Dienste mit direktem Fahrgastkontakt in der Provinz Bozen verpflichtet sich SAD zum Einsatz von Betriebspersonal mit italienischen und deutschen Sprachkenntnissen, gemäß den geltenden Bestimmungen zu den Pflichten der Konzessionsnehmer im öffentlichen Personenverkehr in punkto Zweisprachigkeit.

Qualitativ hochwertiger Dienst

1.17 SAD hat sich seit jeher der Dienstqualität verschrieben und legt daher großes Augenmerk auf die Gewährleistung eines besonders fahrgastfreundlichen Dienstes; das gilt insbesondere für die:

- Die Freundlichkeit und Kompetenz des Betriebspersonals mit direktem Fahrgastkontakt;
- Sauberkeit, Komfort, Sicherheit und Zugänglichkeit.

1.18 Freundlichkeit und Kompetenz des Betriebspersonals mit Fahrgastkontakt sind wesentlich, um einen qualitativ hochwertigen Dienst anbieten zu können; SAD legt daher großen Wert auf die Umgangsformen des Betriebspersonals, das stetig geschult und verbessert wird.

1.19 Großes Augenmerk wird auf die Sauberkeit von Fahrzeugen und öffentlich zugänglichen Bereichen, die in den Zuständigkeitsbereich der SAD fallen, gelegt; dazu werden entsprechende Maßnahmen sorgfältig geplant und umgesetzt, um ein sauberes und gepflegtes Ambiente zu sichern, was auch Maßnahmen inkludiert, um die Folgen von Vandalismus oder mutwilliger Beschädigungen durch Fahrgäste zu beseitigen.

1.20 Komfort wird durch entsprechende fachliche Unterstützung der Provinz beim Einkauf der Züge gesichert.

1.21 Sicherheit ist nicht nur Pflicht, sondern ein weiterer Beleg für das Augenmerk, das man auf die Fahrgäste und ihre Bedürfnisse legt. Hierzu werden in einigen Fahrzeugen auch Videokameras zur Bildaufnahme installiert, die eine nachweislich abschreckende Wirkung auf Aggressionen oder Diebstahl haben. In den Zügen nimmt das Kontrollpersonal stetige Kontrollgänge in den Fahrzeugen vor, um so kritischen Situationen vorzubeugen und allen Fahrgästen vermehrte Sicherheit zu bieten. Für besondere Bahndienste wird dem Kontrollpersonal eigenes Wachpersonal zu Seite gestellt.

1.22 Ein Dienst, der auf die Wahrung der Grundrechte der Bürger bedacht ist, muss den **Grundsatz der Zugänglichkeit** für Fahrgäste mit Behinderung sichern und das Leistungsangebot deren Bedürfnissen anpassen, abgestimmt auf die vom Infrastrukturbetreiber bereitgestellten Leistungen. Das Bordpersonal ist in jedem Fall gebührend geschult, um Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität im Bedarfsfall zu unterstützen.

EUROPÄISCHE RECHTSVORSCHRIFTEN UND RECHTE DER FAHRGÄSTE

1.23 Auf europäischer Ebene wurden die Rechte der Fahrgäste mit der Verordnung (EU) 1371/2007 vom 23. Oktober 2007 zu den *Rechten und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr* festgelegt. Die Verordnung dient der Umsetzung der Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV) im Anhang A zum Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) vom 9. Mai 1980, geändert durch das Protokoll vom 3. Juni 1999 betreffend die Änderung des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr vom 3. Juni 1999 (Protokoll 1999) im nationalen Bahnverkehr. Mit diesem EU-Rechtsakt werden den Mitgliedsstaaten folgende Pflichten auferlegt;

- a) Einrichtung von Durchsetzungsstellen, denen die Zuständigkeit für die Umsetzung der jeweiligen Verordnung zukommt;
- b) Festlegung von Sanktionen für Verstöße gegen die Verordnung.

Sanktionen

1.24 Der italienische Gesetzgeber ist der EU-Vorgabe zur Festlegung von Sanktionen im Eisenbahnverkehr mit Gesetzesvertretendem Dekret Nr. 70/2014 nachgekommen, in dem die Sanktionen für Verstöße gegen die Verordnung 1371/2007 angeführt werden. Die Vorgabe zur Einrichtung einer Durchsetzungsstelle wurde mit der Einrichtung der Aufsichtsbehörde *Autorità di regolazione dei trasporti* erfüllt, gemäß Art. 37 des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 201 vom 6.

Dezember 2011, das mit Änderungen in das Gesetz Nr. 214 vom 22.12.2011 in der geltenden Fassung umgewandelt wurde.

Aufsichtsbehörde

1.25 Der Sitz der Aufsichtsbehörde befindet sich in Turin L(10126), Via Nizza 230

Telefon 0111.19212.500

E-mail art@autorità-trasporti.it

PEC pec@pec.autorità-trasporti.it

WEBSITE www.autorita-trasporti.it

Anwendungsbereich

1.26 Für den Öffentlichen Schienennahverkehr, der von SAD geleistet wird, findet die **Verordnung (EG) 1371/2007** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 zu den Rechten und Pflichten der Fahrgäste im Eisenverkehr vollinhaltlich Anwendung.

Das bedeutet, dass die Bestimmungen der Verordnung (EG) 1371/2007 und des **Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 70 vom 17. April 2014** zur Festlegung der Sanktionen für Verstöße gegen die Verordnung (EG) 1371/2007 für die Eisenbahndienste des öffentlichen Personennahverkehrs im Bahnbereich angewandt werden und zwar im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol oder der Region Trentino-Südtirol sowie für jene Dienste, die der Anbindung an Städte außerhalb der Region Trentino-Südtirol oder der Anbindung an andere Staaten dienen.

1.27 Zur Festlegung der Rechte und Pflichten der Fahrgäste wird auf die Vorgaben der **Verordnung (EG) 1371/2007** verwiesen, insbesondere für den Versicherungsschutz von Fahrgästen und deren Gepäck sowie die entsprechenden Entschädigungen. Detailliertere Informationen diesbezüglich können dem SAD-Jahresbericht zu den Schienenverkehrsdiensten entnommen werden, der alljährlich auf der Unternehmenswebsite veröffentlicht wird.

1.28 Die europäischen Bestimmungen zur Erbringung der Leistungen des Öffentlichen Personennahverkehrsdienstes wurden ergänzt durch jene der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol (in denen auch die Vorgaben für die Konzessionsinhaber enthalten sind, zu denen auch **SAD** gehört) und zwar durch folgende:

- Landesgesetz Nr. 15 vom 23. November 2015 „*Öffentliche Mobilität*“;
- Beschluss der Landesregierung Nr. 760 vom 5. Juli 2016, zum *“Tarifsystem und Benützungsbedingungen der Dienste des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol”*.



**Charta der Dienstqualität
EISENBAHNDIENST - 2019**

KENNUNG
SAD-CARTA-QUAL-
FERRO-01-2019-DE-0719-P

Dabei ist grundsätzlich festzuhalten, dass die von den EU-Rechtsakten eingeräumten Rechte je nach Hierarchie der Quellen oder, soweit sie nicht in der Landesgesetzgebung vorgesehen sind, anzuwenden sind.

KAPITEL 2

- TARIFSYSTEM, FAHRSCHNEINE, VERKAUFSNETZ UND BENUTZUNGSBEDINGUNGEN DES DIENSTES TARIFSYSTEM -

2.1 In der Provinz Bozen sind die verschiedenen Verkehrsmittel zur öffentlichen Personenbeförderung in einem einzigen Tarif- und Fahrplansystem zusammengefasst, das von der **Provinz** festgelegt wird (Verkehrsverbund Südtirol); innerhalb des Verkehrsverbundes gibt es verschiedene *Fahrscheine*.

Der Begriff „Fahrschein“ wird als Überbegriff verwendet und beinhaltet alle Arten von Fahrkarten und Fahrausweisen.

- Der Begriff „Fahrkarte“ wird für alle übertragbaren Fahrscheine und personengebundenen Fahrscheine, die auf Magnet-Technologie basieren, verwendet.
- Als Fahrausweis gelten alle namentlich ausgestellten (persönliche) Fahrscheine.

2.2 Im Verkehrsverbund Südtirol wird grundsätzlich unterschieden zwischen:

- a) Fahrscheinen mit Kilometertarif;
- b) Fahrscheinen auf Zeit mit Pauschaltarif;
- c) kostenlosen Fahrscheinen.

Der Fahrpreis für Fahrscheine mit Kilometertarif (z.B. Südtirol Pass) hängt von den in einem Jahr gefahrenen Tarifkilometern ab, die auf dem Kilometerkonto des Inhabers gutgeschrieben werden. Der Fahrpreis wird aktuell nach folgenden Tarifstufen berechnet: von 1 bis 1.000 km, von 1.001 bis 2.000 km, von 2.001 bis 10.000 km, von 10.001 bis 20.000 km und ab 20.001 km.

Weitere Informationen dazu finden sich unter Punkt 2.4.

2.3 Die Ausgabe von Fahrkarten für **Menschen mit Behinderung und Menschen mit eingeschränkter Mobilität** erfolgt ohne Zusatzkosten oder Forderung nach einer Begleitperson, es sei denn, die Merkmale des Fahrzeugs machen dies unbedingt erforderlich und der Fahrgast mit Behinderung oder Mobilitätseinschränkung wurde innerhalb einer Frist von fünf Werktagen schriftlich über die Gründe dieser Ausnahmeregelung (die Notwendigkeit einer Begleitperson) in Kenntnis gesetzt.

2.4 Die **Kilometertarife** werden je nach Fahrschein (Einzelfahrkarte; Wertkarte; Südtirol Pass; EurogioFamilyPass) und der Jahreskilometer festgelegt, entsprechend den Tarifstufen laut den Beschlüssen der Provinz. Die aktuellen Informationen finden sich auf der Website <https://www.sii.bz.it/de/unsere-tarife>.

2.5 Die Fahrpreise der **Fahrscheine für Aufstiegsanlagen** werden nach Maßgabe konventioneller Tarifstrecken berechnet; davon ausgenommen sind die Fahrpreise für Einzelfahrkarten.

2.6 Folgende Fahrgastkategorien können innerhalb des Verkehrsverbundes Südtirol alle Verkehrsmittel des Verbundes sowie die Regionalzüge bis Trient **kostenlos nutzen**:

- a) Kinder bis sechs Jahre (ohne Fahrschein) in Begleitung eines Erwachsenen;
- b) In Südtirol ansässige Kinder, die älter als sechs Jahre sind, aber noch nicht die Schule besuchen (ohne Fahrschein), in Begleitung eines Erwachsenen.
- c) Blinde und sehbehinderte Personen gegen Vorweisen eines entsprechenden Ausweises;
- d) In Südtirol ansässige Personen mit einer Zivilinvalidität von mindestens 74%, in Südtirol ansässige Gehörlose oder in Südtirol ansässige Personen mit einer anderen Invaliditätskategorie als der Zivilinvalidität, die gemäß Landesgesetz dem Zivilinvaliditätsgrad von 100 Prozent gleichgestellt ist, auch ohne den Fahrausweis „Südtirol Pass free“;
- e) Schüler und Schülerinnen, die an kulturellen Austausch- oder humanitären Initiativen mit Schulen in Südtirol teilnehmen, während der Dauer des Aufenthaltes.
- f) Zivil- und Sozialdienstleistende im Sinne der landesgesetzlichen Bestimmungen sowie Personen, die den staatlichen oder europäischen Zivildienst leisten, gegen Vorweisen des Zivil- oder Sozialdienstpasses bzw. der entsprechenden Genehmigung.
- g) Ordnungskräfte, auch in Zivilkleidung.
- h) Angehörige der Streitkräfte, nur in Uniform;

2.7 Weiter gelten von **SAD** oder anderen Betreibern in Südtirol bzw. sonstigen Betreibern ausgestellte **Fahrscheine mit Tarifiermäßigung** laut staatlicher Gesetzgebung. Die Ermäßigungen gelten für: a) Begleitpersonen von Blinden und Sehbehinderten (Concessione Speciale III), b) in Italien ansässige Kriegsversehrte und Kriegsinvaliden, sowie deren Begleitperson (Concessione Speciale VIII), c) in Italien ansässige Personen mit Behinderung (Carta Blu), d) die Fahrten zu Wahlen für in Italien ansässige Wähler.

2.8. Die **Beförderung von Gepäck** wie Koffern, Kinderwagen, Rollstühlen, Skiern, Snowboards, Rodeln, zusammengeklappten Faltfahrrädern, und Kinderfahrrädern unter 20 Zoll ist kostenlos, sofern die Sicherheitsbestimmungen gewahrt werden.

2.9 Die Beförderung von Tieren wie Blindenhunden und Kleintieren, die auf dem Arm getragen werden oder in Transportboxen mit Abmessungen von maximal 70 x 30 x 50 cm, ist kostenlos. Alle anderen Tiere können mit einem der folgenden Fahrscheine befördert werden:

a) Einzelfahrkarte, b) Mobilcard zum Tarif der Juniorkarte für die entsprechende Gültigkeitsdauer, c) Südtirol Pass zum Tarif des Südtirol- Pass- Inhabers, d) Südtirol Pass abo+ und Südtirol Pass 65+ mit Zahlungsfunktion für zusätzliche Dienste zum Kilometertarif der Einzelfahrkarte. Tiere dürfen keinen Sitzplatz besetzen. Größere Hunde müssen einen Maulkorb tragen. Blindenhunde dürfen ohne Maulkorb befördert werden, außer wenn Fahrgäste oder der Fahrzeugführer ausdrücklich das Anlegen eines solchen verlangen.

2.10 Die Verwaltung des Tarifsystems obliegt der **STA SÜDTIROLER TRANSPORTSTRUKTUREN AG** (eine 100%ige Tochtergesellschaft der **PROVINZ**).

Auf der Website www.sii.bz.it finden sich die wirtschaftlichen Bedingungen und die Gültigkeit der einzelnen Fahrscheine sowie die Möglichkeiten zum Erwerb derselben, sowie alle Informationen zu etwaigen Tarifänderungen.

FAHRSCHEINE

2.11 Die öffentliche Personenbeförderung in Südtirol erfolgt als Verbund verschiedener öffentlicher Verkehrsmittel mit einem einzigen Tarif- und Fahrplansystem. Zum Verkehrsverbund Südtirol gehören:

- Die Linienverkehrsdienste mit Stadt-, Überland- und Citybussen;
- Die Regionalzüge für die Streckenabschnitte in Südtirol und bis nach Trient;
- Die Mendelstandseilbahn;
- Die Rittner Trambahn;
- Die Seilbahnen Ritten-Bozen, Jenesien-Bozen, Kohlern-Bozen, Burgstall-Vöran, Vilpian/Terlan-Mölten und Mühlbach-Meransen.

2.12 Langstreckenzüge (Intercity, Eurocity, Euronight, Eurostar) gehören nicht zum Verbundtarifsystem, allerdings sind auf den Zügen des Landesverkehrsnetzes die regulären überregionalen, nationalen und internationalen Fahrkarten, die von Trenitalia oder anderen Bahnunternehmen ausgestellt werden, mit denen die Provinz entsprechende Vereinbarungen unterzeichnet hat, gültig.

Die Fahrkarten sind an den Schaltern und Fahrkartenautomaten an den Bahnhöfen erhältlich. Mit Aufpreis können die Fahrkarten auch direkt im Zug beim Zugführer gelöst werden.

2.13 Die Kosten für die Ausstellung eines persönlichen Fahrausweises (SüdtirolPass und EurogioFamily Pass) belaufen sich derzeit auf 20,00 Euro (die aktuellen Kosten finden sich auf der o.g. Website); die Bezahlung kann wie folgt vorgenommen werden:

- **Aufladen eines Geldbetrags auf ein virtuelles Konto:** Die Kosten werden pro Fahrt vom Konto abgebucht. Falls der Restwert für den erforderlichen Fahrpreis nicht ausreicht, kann die Fahrt bis zum Ende fortgesetzt werden. Der geschuldete Betrag wird beim nächsten Aufladen des Kontos abgebucht. Der Mindestbetrag pro Aufladevorgang beträgt 20,00 Euro (die aktuellen Kosten finden sich auf der o.g. Website)
- **Bank-Dauerauftrag:** Die Kosten werden pro Fahrt vom Bankkonto des Fahrgastes vertragsvereinbarungsgemäß abgebucht.

2.14 Nachstehend finden sich einige Informationen zu den verschiedenen Fahrscheinen; aktuelle Informationen und detaillierte Angaben zu den Benutzungsbedingungen finden sich auf der Website www.suedtirolmobil.info.

2.15 Mit dem **Beförderungsvertrag** verpflichtet sich **SAD** zur Beförderung des Fahrgastes sowie gegebenenfalls seines Gepäcks an den vom Fahrgast gewählten Bestimmungsort. Der Beförderungsvertrag ist in einem oder mehreren Beförderungsausweisen (Fahrschein) festzuhalten, die dem Reisenden ausgehändigt werden. Der Beförderungsausweis dient bis zum Beweis des Gegenteils als Nachweis für den Abschluss und den Inhalt des Beförderungsvertrages. Bei Erhalt des Beförderungsnachweises muss der Fahrgast prüfen, ob dieser seinen Angaben entsprechend ausgefüllt wurde. Der Beförderungsausweis ist, soweit er nicht persönlich ausgestellt und die Fahrt noch nicht angetreten wurde, übertragbar. Für Contactless-Fahrausweise ist der Fahrpreis im Voraus zu entrichten, nach entsprechendem Entwerten.

2.16 Die **Beförderung von Fahrrädern** ist gegen Entrichten des entsprechenden Fahrpreises zulässig; der Fahrpreis richtet sich nach Art des Beförderungsausweises:

- a) SüdtirolPass, EuregioFamily Pass oder Fahrschein mit Zahlungsfunktion für Zusatzleistungen;
- b) Tageskarte.

2.17 Für die **Beförderung großer Tiere** (also solcher, die nicht die auf dem Arm getragen oder in einer Transportbox mit Abmessungen von maximal 70 x 30 x 50 cm untergebracht werden können), sind folgende Fahrausweise erforderlich:

- a) Einzelfahrkarte;
- b) Mobilcard 1, 3 oder 7 Tageskarte zum Juniortarif;
- c) Südtirol Pass zum Tarif, der für den Inhaber des persönlichen Fahrausweises gilt;

- d) Südtirol Pass abo + und Südtirol Pass 65 + mit aktivierten Zusatzleistungen zum Tarif von 15 Eurocent pro Kilometer (Mindesttarif 10 Kilometer).

Weiterführende Auskünfte und aktuelle Informationen finden sich auf der Website www.suedtirolmobil.info oder können unter der Service-Nummer 840000471 eingeholt werden.

DUPLIKATE

Sollte ein Fahrgast einen Fahrausweis verlieren oder beschädigen, findet er auf der Website www.suedtirolmobil.info alle Angaben zur Beantragung eines Duplikats bzw. der Rückvergütung

- Des Südtirolpasses,
- Des EuregioFamilyPasses Südtirol,
- Des SüdtirolPasses abo+ und SüdtirolPasses 65+.

Die Erstellung eines Duplikates für die genannten Fahrausweise ist aufwendig, die entsprechenden Kosten finden sich auf der Website (aktuell belaufen sie sich auf 20, 00 Euro).

ERSTATTUNGEN UND ENTSCHÄDIGUNGEN

2.18 Falls in Folge von unvorhersehbaren Ereignissen oder Umständen, für die das Verkehrsunternehmen nicht haftbar gemacht werden kann, eine Fahrt nicht durchgeführt oder nicht beendet wird, hat der Fahrgast in der Regel weder Anrecht auf Rückerstattung des Fahrpreises noch auf Verlängerung der Gültigkeitsdauer der Fahrkarte.

2.19 Sollte **SAD** den Verlust oder die Beschädigung von Rollstühlen, Mobilitätshilfen oder sonstigen Behelfen verantworten, wird der Verlust oder der Schaden entschädigt; der Entschädigungsbetrag wird im Verhältnis zu den Kosten für den Ersatz oder die Reparatur des verloren gegangenen oder beschädigten Rollstuhls oder Mobilitätshilfe bzw. der Behelfe berechnet.

2.20 Bei **Ausfall oder Verspätung** kann der Fahrgast eine Bestätigung über den Ausfall oder die Verspätung anfordern. Das entsprechende Ansuchen ist auf dem Schriftwege einzureichen:

- per Fax an die Nummer (+39) 0471 / 450296;
- per E-Mail an folgende Mail-Adresse: direzione@sad.it
- oder per Post an die Postadresse: SAD- Nahverkehr AG Italienallee 13/N.

Erstattung und Entschädigung werden in diesen Fällen von SAD nach Maßgabe der Verordnung (EU) Nr. 1371/2007 (siehe auch Kapitel 6) vorgenommen, und zwar laut

- Art. 16 „Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung“
- Art. 17 „Fahrpreisschädigung“

Unter anderem nach Maßgabe des Beschlusses der Landesregierung NR. 760 vom 5. Juli 2016 „Tarifsystem und Benützungsbedingungen der Dienste des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol“ werden **Rückerstattungen** gemäß Art. 18. des o.g. Beschlusses vorgenommen:

- 1. Unleserliche Fahrkarten können durch neue desselben Typs ersetzt werden, deren Wert dem Restbetrag der unleserlichen Fahrkarten entspricht.*
- 2. Einzelfahrkarten, die nicht benutzt worden sind, sowie abgelaufene Wertkarten können innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Gültigkeit bei den ermächtigten Fahrkartenschaltern rückerstattet werden, wenn der Betrag 10 Euro oder mehr ausmacht. Für Beträge unter 10 Euro ist die Übertragung der Restsumme auf eine Wertkarte innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Gültigkeit möglich.*
- 3. Falls der Fahrgast nachweislich zu Unrecht einen bestimmten Fahrpreis bezahlt hat, wird der entsprechende Betrag in Form einer Wertkarte rückerstattet oder auf dem Südtirol Pass gutgeschrieben. Wenn der Betrag 10 Euro oder mehr ausmacht, kann der Fahrgast um die Rückzahlung des Betrages ansuchen.*
- 4. Falls, in Folge von unvorhersehbaren Vorfällen oder Situationen, die nicht dem Verkehrsunternehmen zuzuschreiben sind, eine Fahrt nicht durchgeführt oder nicht abgeschlossen wird, hat der Fahrgast in der Regel weder Anrecht auf Rückerstattung des Fahrpreises noch auf Verlängerung der Gültigkeitsdauer der Fahrkarte.*

Für **Fahrpreisschädigungen** gelten die Vorgaben des Art. 19. des o.g. Beschlusses „Fahrpreisschädigung bei Verspätungen im Eisenbahnverkehr“, dessen Wortlaut nachstehend angeführt wird:

- 1. In Einhaltung der Verordnung EU 1371/2007, kann der Fahrgast bei Verspätungen um eine Fahrpreisschädigung nach den vom Eisenbahnunternehmen bekannt gegebenen Entschädigungsbedingungen ansuchen, wenn er zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung von über 60 Minuten erleidet und keine Rückerstattung im Sinne des Artikels 18 Absatz 3 erfolgt ist. Die Entschädigung beträgt 25 Prozent des Preises der Fahrkarte bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten und 50 Prozent des Preises der Fahrkarte ab einer Verspätung von 120 Minuten.*
- 2. Die Entschädigung wird ausschließlich auf Fahrkarten gewährt, aus denen der Abfahrts- und Ankunftsort ersichtlich sind.*
- 3. Für Beträge unter 4 Euro werden keine Entschädigungszahlungen vorgenommen.*
- 4. Der Fahrgast hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn er bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde oder wenn bei seiner Ankunft am Zielort die*

Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten beträgt.

VERKAUFSBEDINGUNGEN UND VERKAUFSSTELLEN

2.21 Die Fahrausweise sind an folgenden Stellen erhältlich:

- An den autorisierten Verkaufsstellen;
- An den Fahrkartenautomaten;
- Im Zug, gemäß den nachstehenden Bedingungen.

2.22 Einzelfahrkarten können mit einem Aufpreis von 5,00 Euro auch **im Zug** direkt gelöst werden, vorausgesetzt der Fahrgast wendet sich unmittelbar nach dem Zusteigen an die SAD-Mitarbeiter, die für die Fahrausweiskontrolle zuständig sind. Die Fahrkarten können ohne Aufpreis gelöst werden, wenn der Fahrgast an einem Durchgangsbahnhof oder einem Bahnhof bzw. einer Zughaltestelle zusteigt, die nicht mit einem Fahrkartenschalter oder Fahrkartenautomaten ausgerüstet ist. Sollte der Fahrkartenautomat am Bahnhof nicht funktionieren, muss der Fahrgast den Aufpreis von 5,00 Euro entrichten und dann die Rückerstattung beantragen; dem Antrag wird stattgegeben, wenn aus den entsprechenden Überprüfungen hervorgeht, dass der Automat nicht funktioniert hat.

Weiterführende Auskünfte und aktuelle Informationen finden sich auf der Website www.suedtirolmobil.info oder unter der Service-Nummer 840000471.

KAPITEL 3 - NUTZUNG DER SAD-DIENSTE -

BENUTZUNGSBEDINGUNGEN DER DIENSTE

3.1 Fahrgäste, die den Bahndienst für den öffentlichen Überlandverkehr in Anspruch nehmen, warten in den eigenen Bereichen an den Bahnhöfen oder Haltestellen, bzw. den von den **SAD**-Mitarbeitern ausgewiesenen Bereichen.

3.2 Fahrgäste des Öffentlichen Nahverkehrs haben Anrecht auf Beförderung, wenn sie im Besitz eines gültigen Fahrscheins sind. Der Fahrschein ist gültig, wenn er vor Fahrbeginn an den entsprechenden Entwerter-Automaten an den Bahnhöfen und Haltestellen entwertet wurde.

3.3 Bedingungen für die **Fahrgastbeförderung**:

- a) Die Beförderung erfolgt kostenlos für Fahrgäste, die einer Fahrgastkategorie angehören, für die die Beförderung im Öffentlichen Personenverkehr unentgeltlich ist.
- b) Der Fahrgast ist selbst verantwortlich für den von ihm gewählten Tarif und die Übereinstimmung des Tarifs mit der geplanten Fahrstrecke und das korrekte Entwerten des Fahrscheins
- c) Der gültige Fahrschein muss über die gesamte Fahrtdauer bis zur Ausstiegshaltestelle lesbar aufbewahrt werden. Insbesondere ist der Fahrgast für die Aufbewahrung des Fahrscheines verantwortlich und muss sicherstellen, dass die enthaltenen Daten leserlich sind. Ist der Fahrschein beschädigt, muss der Fahrgast vor Antreten der Fahrt einen regulären Fahrschein erwerben.
- d) Der gültige Fahrschein muss auf Verlangen des Kontrollpersonals vorgelegt werden. Persönliche Fahrausweise müssen auf Verlangen des Fahrzeugführers oder des Kontrollpersonals gemeinsam mit einem gültigen Personalausweis vorgewiesen werden. Kinder und Jugendliche, die das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, sind von dieser Bestimmung ausgenommen.

3.4. Die Fahrt gilt als angetreten, sobald der Fahrgast in das Verkehrsmittel einsteigt und endet mit dem Ausstieg aus dem Verkehrsmittel.

3.5 Ist der Fahrschein ungültig, muss sich der zusteigende Fahrgast unverzüglich an das Bordpersonal wenden.

3.6 Der Fahrgast kann an Bord der von SAD betriebenen Verkehrsmittel Gepäckstücke und Gegenstände (einschließlich Fahrräder, soweit zulässig) in Anzahl und Größe, welche die

Sicherheit des Transportes und die Nutzung des Dienstes seitens der anderen Fahrgäste nicht beeinträchtigen, und vereinbar mit dem zur Verfügung stehenden Platz, mit sich führen. Gepäck und Gegenstände sind in den eigens ausgewiesenen Bereichen unterzubringen; die sichere Verwahrung und Beaufsichtigung obliegt dem Fahrgast, der alle notwendigen Vorkehrungen unter Berücksichtigung der Art der Fahrt und Anzahl der Fahrgäste an Bord treffen muss, sowie alle Vorkehrungen, um die Sicherheit des Dienstes und der Fahrgäste zu gewährleisten sowie etwaigen Gepäckdiebstahl zu verhindern. **Es ist grundsätzlich verboten, mit den zu befördernden Gegenständen die Sitze zu belegen oder die Zugangstüren zu behindern sowie die Fahrgäste zu stören bzw. Schäden zu verursachen.**

3.7 Dort, wo nach Maßgabe des Platzangebotes in den von **SAD** betriebenen Verkehrsmitteln geeignete Bereiche oder Vorrichtungen gegeben sind, ist die **Beförderung von Fahrrädern** unter folgenden Bedingungen zulässig:

- Der vorgesehene Tarif wurde entrichtet;
- Die Fahrräder sind leicht zu handhaben;
- Die Fahrräder werden in den eigens ausgewiesenen Bereichen im Zug entsprechend den Weisungen der Mitarbeiter untergebracht.
- Die Beförderungssicherheit und die Inanspruchnahme des Beförderungsdienstes von Seiten anderer Fahrgäste werden durch die Fahrräder nicht beeinträchtigt. Das Betriebspersonal kann daher die Anzahl der mitführbaren Fahrräder einschränken.

Weiterführende Auskünfte und Informationen finden sich auf der Website www.suedtirolmobil.info.

Kann ein Fahrgast mit seinem Fahrrad nicht in den ersten verfügbaren Zug steigen, kann er aufgrund des Verkehrstaktes auf den nächsten warten. Eine allfällige Fahrpreiserstattung muss schriftlich beantragt werden; dem Antrag ist der Fahrschein beizulegen. Die Erstattung ist nur möglich, wenn die Wartezeit mehr als sechzig Minuten beträgt und der Fahrgast auf den nächsten Zug gewartet hat, aber aus demselben Grund nicht zusteigen konnte. Eine Erstattung erfolgt nicht, wenn der Fahrgast freiwillig darauf verzichtet, auf den nächsten Zug zu warten.

3.8 Unter Verantwortung des Fahrgastes können **Tiere**, vereinbar mit dem zur Verfügung stehenden Platz, zur **Beförderung zugelassen** werden. Vom Fahrgast müssen alle Vorsichtsmaßnahmen getroffen und das notwendige Zubehör mitgeführt werden, um Schäden oder die Störung der Fahrgäste zu vermeiden.

3.9 Hunde müssen an der Leine geführt werden und dürfen keine Sitzplätze besetzen. Sie werden, mit Ausnahme von kleinen Hunden, nur mit Maulkorb befördert. Blindenhunde dürfen ohne



Maulkorb befördert werden, außer wenn Fahrgäste oder der Lenker des Fahrzeugs ausdrücklich das Anlegen eines Maulkorbes verlangen. **SAD** übernimmt keinerlei Haftung für Personen- oder Sachschaden, die vom Tier verursacht werden.

3.10 Die Fahrgäste haften für von ihnen verursachte Schäden an Fahrzeugen, an Dritten und an Gegenständen; das gilt auch für mitgeführtes Gepäck und Gegenstände (einschließlich Fahrräder, auch tragbare).

3.11 Sitzplätze sind vorrangig Menschen mit Behinderung, schwangeren Frauen, Senioren und Fahrgästen mit Kleinkindern vorbehalten. Höflichkeit und Anstand gebieten in jedem Fall, dass man seinen Sitzplatz Senioren oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität oder Gleichgewichtsproblemen und schwangeren Frauen anbietet und überlässt.

3.12 Plätze, die für Menschen mit Behinderung ausgewiesen sind, sind ausschließlich selbigen vorbehalten. Wer einen solchen Platz trotzdem besetzt, muss ihn sofort beim Zusteigen von Menschen mit Behinderung freimachen.

3.13 Nicht zur Beförderung zugelassen sind Menschen, die

- a) eine Gefahr für die Sicherheit des Bahndienstes und den Bahnbetrieb oder die Sicherheit der anderen Fahrgäste darstellen,
- b) unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen,
- c) andere Fahrgäste augenscheinlich stören oder belästigen,
- d) sich nicht an die Anweisungen des Betriebspersonals halten
- e) oder als Verkäufer, Sänger, Musikant oder Ähnliches tätig werden.

Das Betriebspersonal kann ihnen den **Zugang zu den Verkehrsmitteln verwehren, sie des Fahrzeugs bzw. Aufenthaltsbereiches verweisen oder ihnen die Weiterfahrt untersagen**, ohne Anrecht auf Erstattung des entrichteten Fahrpreises.

3.14 In den oben genannten Fällen kann das Betriebspersonal, sofern die Umstände eine Fortsetzung der Fahrt für nicht ratsam erscheinen lassen, den Einsatz der Ordnungskräfte anfordern.

3.15 Für die Fahrgäste gelten die Bestimmungen laut Abschnitt II des Dekrets des Präsidenten des Republik Italien Nr. 753 vom 11. Juli 1980 in der geltenden Fassung. Grundsätzlich gelten für die Fahrgäste die allgemeinen Regeln des Anstandes und der Höflichkeit. Falls Fahrgäste durch ihr Verhalten einen sicheren und regulären Dienst nicht möglich machen, ist das Betriebspersonal berechtigt, nach eigenem unanfechtbaren Ermessen den Fahrschein einzuziehen, wenn es sich um einen persönlichen Fahrausweis handelt und, im Falle von volljährigen Personen, die

Fortsetzung der Fahrt zu verwehren bzw. auszusetzen. Das zuständige Amt der Provinz legt den Zeitraum des Entzuges des persönlichen Fahrausweises fest, der von mindestens einem Monat bis zu höchstens einem Jahr reichen kann. In diesem Zeitraum kann weder ein neuer Fahrausweis noch ein Duplikat beantragt werden.

ZUGÄNGLICHKEIT FÜR FAHRGÄSTE MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

3.16 Laut Verordnung (EU) 1371/2007 gelten als Menschen mit eingeschränkter Mobilität: „Menschen, deren Mobilität bei der Nutzung des Verkehrsmittels aufgrund einer beliebigen Form der Behinderung (Sinnesbeeinträchtigung oder Beeinträchtigungen des Bewegungsapparates, vorübergehend oder dauerhaft), geistiger Behinderung oder Beeinträchtigung oder aus Altersgründen, deren Bedingungen eine angemessene Aufmerksamkeit und die Anpassung der allen Fahrgästen gebotenen Leistung bedarf, um den besonderen Bedürfnissen der besagten Personen zu entsprechen, (Nachstehend MMEM)

3.17 Die Bahnhöfe und Haltestellen an den Eisenbahnlinien in Südtirol sind mit Ausnahme von Bozen, Terlan, Brixen, Sterzing und Innichen mit Bahnsteigen auf 55 cm Höhe ausgestattet und damit für mobilitätseingeschränkte Menschen selbstständig nutzbar, sofern leichtes Rollmaterial mit Niederflurwagen und Klapprampen eingesetzt wird. Damit ergeben sich zweierlei Möglichkeiten der Hilfeleistung:

- Ohne externe Hilfeleistung, da Rollmaterial und Bahnhofgestaltung ein eigenständiges Fortbewegen der mobilitätseingeschränkten Fahrgäste ermöglicht;
- Mit entsprechendem Ersuchen an die entsprechende RFI-Stelle „SalaBlu“, die für die Hilfsleistungersuchen von mobilitätseingeschränkten Menschen in Bahnanlagen, die ein selbständiges Fortbewegen nicht möglich machen, zuständig ist.

Auf der Vinschger Bahnlinie, die von der STA betrieben wird, sind sämtliche Infrastrukturen für die freie Zugänglichkeit von Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität ausgerüstet.

3.18 SAD bietet Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität die Zugänglichkeit zu den Verkehrsmitteln. Grundsätzlich ist die Beförderung von Fahrgästen im Rollstuhl oder mit Mobilitätshilfen oder sonstigen Behelfen auf den von **SAD** betriebenen Verkehrsmitteln zulässig, die mit dem entsprechenden Hinweis versehen sind und nach Maßgabe des verfügbaren Platzes. Im Zug müssen Rollstühle an dem eigens dafür vorgesehenen Platz abgestellt und während der Fahrt gesichert werden.

3.19 Für Fahrgäste mit Behinderung oder Mobilitätseinschränkung, die mit gültigem Fahrausweis, den von SAD betriebenen Schienenverkehrspersonendienst auf den Linien der **Rete Ferroviaria**

Italiana in Anspruch nehmen möchten, steht die unentgeltliche Hilfeleistung durch die „Sale Blu“ für den Ein- und Ausstieg vom Zug bei der Ankunft und Abfahrt zur Verfügung. Die Betroffenen könnten die Hilfeleistung bei der entsprechenden Einrichtung **“Servizio Sala Blu”** beantragen; nähere Informationen finden sich in italienischer und englischer Sprache auf der Website <http://www.rfi.it/rfi/LINEE-STAZIONI-TERRITORIO/Le-stazioni> unter dem Menüpunkt “Accessibilità stazioni” und “I servizi di Assistenza e le Sale Blu.“

3.20 Alternativ dazu steht für telefonische Auskünfte die kostenfreie Service-Hotline des *Servizio Sala Blu* an Werk- und Feiertagen von 6:45 bis 21:30 Uhr zur Verfügung:

- **800 90 60 60** für Anrufe von Festnetzanschlüssen.
- sowie die gebührenpflichtige Service-Nummer 02.32.32.32, **für Anrufe von Festnetz- und Mobilanschlüssen.**

Sollte das Betriebspersonal Hilfestellung für einen Fahrgast leisten müssen, der dies nicht im Vorfeld fristgerecht und regulär beantragt hat, wird es gemeinsam mit den innerbetrieblichen Strukturen die Leistung nach Möglichkeit am gewünschten Ort bereitstellen, soweit eine entsprechende Ausstattung gegeben ist. Sollte besagte Leistung bzw. Ausstattung nicht gegeben sein, teilt das Betriebspersonal dies dem Fahrgast mit und schlägt eine Alternativ-Haltestelle vor, wo das besagte Leistungsangebot bzw. die entsprechende Infrastruktur gegeben ist, um dem Fahrgast eine eigenständige Mobilität zu gewährleisten.

3.20 bis SAD leistet mobilitätseingeschränkten Fahrgästen, die aus Gründen, die SAD und nicht der Infrastrukturbetreiber verantwortet, nicht wie geplant Zugang zum Zug hatten eine Entschädigung. Modalitäten und Bedingungen können dem Abschnitt 4, Absatz “ENTSCHÄDIGUNG – ZUGÄNGLICHKEIT FÜR PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT”.

RECHTE UND PFLICHTEN DER FAHRGÄSTE

3.21 Allgemein gelten in den Verkehrsmitteln des Verkehrsverbunds Südtirol, insbesondere für die Schienenpersonenverkehrsdienste der SAD, folgende Bestimmungen, die von den Fahrgästen zu beachten sind. Folgendes nicht gestattet:

- a) Das Betreten nicht-öffentlicher und mit den entsprechenden Verbotsschildern gekennzeichneten Bereichen;
- b) Das Beschädigen und Beeinträchtigen von Verkehrsmitteln, Haltestellen und Bahnhöfen.

- c) In den Zügen, Bussen und an den Bahnhöfen Essen und Trinken, wenn dies störend oder unangenehm für das Betriebspersonal oder die anderen Fahrgäste ist;
- d) Geladene Waffen, explosionsgefährliches bzw. entzündliches Material oder gefährliche Gegenstände ohne eigene Genehmigung der zuständigen Behörde mitzuführen; besagte Genehmigung ist dem **SAD**-Betriebspersonal vorzulegen.
- e) Den Dienst unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen in Anspruch zu nehmen bzw. während der Inanspruchnahme Alkohol oder Drogen zu sich zu nehmen;
- f) Das Rauchen (aus Sicherheitsgründen auch elektronischer Zigaretten)
- g) Lärmen, Singen, Musikinstrumente oder audiovisuelle und andere Geräte verwenden und die anderen Fahrgäste stören;
- h) Laut telefonieren und die anderen Fahrgäste dabei stören;
- i) Werbung oder Handel zu betreiben, sowie sonstige Tätigkeiten zur Geldmittelbeschaffung;
- j) Meinungsumfragen oder Interviews ohne Genehmigung von SAD durchführen;
- k) Foto-, Ton- und Videoaufnahmen ohne Genehmigung von SAD sowie jede Art von Aufnahme mit sonstigen Geräte, einschließlich Mobiltelefonen, Tablets, usw. ohne Einwilligung der betreffenden Personen, seien dies Mitarbeiter der SAD oder Fahrgäste
- l) Veranstaltungen bzw. Darbietungen ohne Genehmigung von SAD durchführen;
- m) Ohne berechtigte Notwendigkeit das Notsignal oder die Notbremse betätigen.
- n) Das Betätigen der Türnotentriegelung, außer in Notsituationen und mit entsprechender Anweisung des Betriebspersonals.

3.22 Die Fahrgäste müssen alle in ihrem Einflussbereich stehenden Vorkehrungen treffen, um die eigene Sicherheit und Unversehrtheit sowie jene der in ihrer Obhut befindlichen Menschen, Tiere oder Dinge zu wahren. Jeder Fahrgast ist verantwortlich für die Beaufsichtigung seines Handgepäcks, einschließlich mitgeführter Skier und Tiere.

3.23 Während der Fahrt muss sich der Fahrgast an den entsprechenden Haltvorrichtungen und -griffen festhalten. Die Versicherung übernimmt keine Haftung für Schäden aufgrund von Stürzen, die durch unvermitteltes Abbremsen oder anderer Fahrmanöver eintreten, wenn der Fahrgast besagte Sicherheitsbestimmungen nicht eingehalten hat. Jeder Schaden muss vom Fahrgast sofort beim Fahrzeugführer oder dem Betriebspersonal gemeldet werden.

3.24 Grundsätzlich ist jeder Fahrgast verpflichtet, sich an etwaige Weisungen des Betriebs- oder Kontrollpersonals zu halten. Mit der Inanspruchnahme des Dienstes geht die Verpflichtung einher, die Warnhinweise, Aufforderungen und Weisungen zur Betriebssicherheit und -ordnung des **SAD**-Betriebspersonals zu beachten.

3.25 Zur Wahrung der allgemeinen Sicherheit und zum Schutz des Betriebsvermögens können die Fahrzeuge mit Videoüberwachungsanlagen ausgestattet werden. Die Aufnahmen werden gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen verarbeitet und aufbewahrt. Einsichtnahme in die Aufnahmen wird ausschließlich den Polizei- und Gerichtsbehörden nach vorschriftsmäßiger Anfrage gestattet, vorbehaltlich interner Untersuchungen zur Klärung des Hergangs von Betriebs- oder Arbeitsunfällen, die grundsätzlich gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen erfolgen.

3.26 Der Zugführer darf nicht von der Fahrt abgelenkt werden. Befindet sich im Zug kein Kontrollpersonal, dürfen sich die Fahrgäste nur während des Haltens an den Zugführer mit der Bitte um Fahrscheinausgabe bzw. Unfallmeldungen wenden. In Notfällen können sich die Fahrgäste über die im Zug installierte Gegensprechanlage mit dem Fahrzeugführer in Verbindung setzen.

3.27 Für das Ein- und Ausladen sowie Unterbringen der Fahrräder in den ausgewiesenen Bereichen ist der Fahrgast selbst verantwortlich und muss entsprechende Vorkehrungen treffen muss, um jeglichen Personen- und Sachschaden zu vermeiden.

VERSTÖSSE UND SANKTIONEN

Die Rechte und Pflichten sowie entsprechende Sanktionen der Fahrgäste finden sich auf der Website www.suedtirolmobil.info unter dem Menüpunkt „Unterwegs“, vorbehaltlich der Bestimmungen der einschlägigen Landesgesetze, auf die an dieser Stelle verwiesen wird.

3.28 Der Fahrgast muss einen gültigen Fahrschein erwerben und über die gesamte Fahrtdauer bis zu Ausstiegshaltestelle aufbewahren; auf Verlangen des Kontrollpersonals muss er den Fahrschein vorlegen. Beendet ist die Fahrt nach dem Aussteigen aus dem Zug; Kontrollen sind auch dann gültig und rechtmäßig, wenn sie nach dem Aussteigen außerhalb des Zuges vorgenommen werden.

3.29 Wer ohne gültigen Fahrausweis den Beförderungsdienst in Anspruch nimmt oder nicht gestattete Handlungen vornimmt, macht sich strafbar.

3.30 Verstöße werden vom hierzu beauftragten **SAD**-Betriebspersonal, das einen von **SAD** **ausgestellten Dienstausweis mitführt**, festgestellt und beanstandet.

3.31 Beim Kontrollpersonal der **SAD** handelt es sich um vereidigte Amtspersonen, die mithin den Verstoß benennen und ein entsprechendes Protokoll erstellen. Gemäß den geltenden Geschäftsbedingungen für die Beförderung ist der Fahrgast, der einen Verstoß begeht, verpflichtet, einen gültigen Ausweis vorzulegen, oder, in Ermangelung desselben, seine Personalien mündlich bekannt geben; die Verweigerung der Bekanntgabe der Personalien wird gemäß Art. 651 des italienischen Strafgesetzbuches geahndet. Bei mündlicher Bekanntgabe der Personalien ist das Kontrollpersonal befugt, entsprechende Kontrollen zum Wahrheitsgehalt vorzunehmen; Falschangaben werden gemäß Art. 496 des italienischen Strafgesetzbuches geahndet.

3.32 Die **Mitteilung des Verstoßes** erfolgt mit der Übergabe des Feststellungsprotokolls (Verwaltungsstrafe zuzüglich Preis des Einzelfahrscheins für die Einzelfahrt und Verfahrenskosten). Bei Minderjährigen oder Unmündigen ergeht die Mitteilung an den Inhaber der elterlichen Gewalt oder den Vormund (die gesamtschuldnerisch zur Zahlung verpflichtet sind).

3.33 Wird die **Annahme des Feststellungsprotokolls** des Verstoßes verweigert oder ist die Zustellung nicht möglich, wird das Feststellungsprotokoll an den (ggf. auch vorübergehenden) Wohnsitz/Wohnort/Aufenthaltort des Zuwiderhandelnden gesendet, soweit bekannt bzw. ermittelbar; dazu wird auch die Datenbank der Südtiroler Gemeinden herangezogen oder es werden Anfragen an die Verwaltungsbehörden, Ordnungskräfte oder Privatpersonen gerichtet, die Auskünfte zum Wohnsitz, Wohnort oder Aufenthaltort liefern können.

3.34 Fahrgäste, die **ohne gültigen Fahrschein** öffentliche Verkehrsdienste in Anspruch nehmen, müssen den Preis für eine einfache Einzelfahrt entrichten und eine **Verwaltungsstrafe** zahlen.

Erwachsene Fahrgäste, die sich weigern, ihren Pflichten nachzukommen, müssen aus dem Verkehrsmittel aussteigen (Art. 20, Absatz 8 des Landesregierungsbeschlusses Nr. 760/2016). Minderjährige Fahrgäste werden dagegen in Gewahrsam genommen und zum Bestimmungsort gebracht; sofern dies nicht möglich ist und in gravierenden Fällen werden sie den Ordnungskräften anvertraut.

3.35 Fahrgäste, die öffentliche Verkehrsdienste mit einem weitergegebenen oder gefälschten Fahrschein in Anspruch nehmen oder einen Fahrschein weitergeben, müssen den Preis für eine einfache Einzelfahrt entrichten und eine **Verwaltungsstrafe** zahlen. Stellt sich heraus, dass der Fahrschein gefälscht ist, wird er in jedem Fall vom diensthabenden Beamten eingezogen.

3.36 Die **Landesgesetz** Nr. 15 vom 23. November 2015 sieht unter Artikel 50 folgende Verwaltungsstrafen vor:

- a) Für die Inanspruchnahme der Beförderungsdienste ohne Fahrschein zwischen 30,00 und 240,00 Euro;

- b) Für die Inanspruchnahme der Beförderungsdienste mit einem abgetretenen oder gefälschten Fahrschein bzw. für die nachweisliche Weitergabe eines persönlichen Fahrscheins zwischen 60,00 und 400,00 Euro;
- c) Für Verstöße gegen die Verhaltensvorschriften laut Abschnitt II des Dekrets des Staatspräsidenten Nr. 753 vom 11. Juli 1980 in der geltenden Fassung die entsprechenden Strafen, gesteigert um 300 Prozent;
- d) Für Verstöße gegen die Vorschriften zum Schutz der Gesundheit der Nichtraucher die im Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006 vorgesehenen Verwaltungsstrafen.
- e) Wer die Verkehrsmittel, die Räume, die Bahnhöfe und die Haltestellen des öffentlichen Verkehrs sowie deren Einrichtung und Zubehör beschädigt oder beschmutzt, muss eine Verwaltungsstrafe von 100,00 Euro bis zu 600,00 Euro entrichten, vorbehaltlich der strafrechtlichen Bestimmungen und des Schadenersatzes.

3.37 Die Verwaltungsstrafe wird in folgenden Fällen nach Zahlung einer Verwaltungskostenerstattung von 10,00 Euro aufgehoben, wenn:

- a) der Fahrgast, der im Besitz eines gültigen persönlichen Zeitfahr Scheines mit Pauschaltarif oder eines kostenlosen Fahrscheins ist, diesen bei Benutzung eines öffentlichen Verkehrsmittels jedoch nicht mit sich führt, innerhalb von fünf Tagen ab dem Vorfall dem betreffenden Verkehrsunternehmen den Besitz des Fahrscheins nachweist;
- b) der Fahrgast, der im Besitz eines gültigen persönlichen Fahrausweises ist, aber einen öffentlichen Verkehrsdienst in Anspruch nimmt, ohne den eventuell vorgeschriebenen gültigen Personalausweis vorzuweisen, innerhalb von fünf Tagen ab dem Vorfall dem betreffenden Verkehrsunternehmen seine Identität nachweist;
- c) der Fahrgast, der im Besitz eines gültigen persönlichen Zeitfahr Scheines mit Pauschaltarif oder eines kostenlosen Fahrscheins ist, diesen jedoch nicht entwertet hat, unverzüglich oder innerhalb von fünf Tagen ab Zustellung der Vorhaltung seine Situation regularisiert;
- d) der Fahrgast, der zwar im Besitz eines gültigen persönlichen Zeitfahr Scheines mit Pauschaltarif ist, aber ein öffentliches Verkehrsmittel mit dem persönlichen Zeitfahr Schein mit Pauschaltarif eines anderen Familienmitgliedes benutzt, innerhalb von fünf Tagen ab dem Vorfall dem betreffenden Verkehrsunternehmen den Besitz des eigenen Fahrscheins nachweist, oder der Fahrgast, der die Linienverkehrsdienste mit einem abgetretenen persönlichen Fahrschein oder einem gefälschten Fahrschein

benutzt und den Fahrpreis für den Einzelfahrschein und die Verwaltungsstrafe im Mindestausmaß zahlt.

3.38 Die Zahlung der Strafe kann wie folgt vorgenommen werden:

- a) Direkt beim Kontrollpersonal;
- b) **Innerhalb von 60 Tagen** ab Datum des Feststellungsprotokolls.
- c) Im Falle der Inanspruchnahme der Beförderungsdienste ohne Fahrschein (Strafe zwischen 30,00 und 240,00 Euro) und mit einem weitergegebenen oder gefälschten Fahrschein, einschließlich der nachweislichen Weitergabe der persönlichen Fahrscheins (Strafe zwischen 60,00 und 400,00 Euro) kann der Fahrgast seine Position durch unverzügliche Zahlung bzw. Zahlung innerhalb von 5 Tagen ab dem Feststellungsbescheid durch Zahlung des Fahrpreises für den Einzelfahrschein und den Mindest-Strafbetrag regularisieren.

3.39 Erfolgt keine Zahlung, sendet das Kontrollpersonal der **SAD**, das die Feststellung und Beanstandung des Verstoßes vorgenommen hat, das Feststellungsprotokoll an den gesetzlichen Vertreter/ die gesetzliche Vertreterin der **SAD**, der/die nach einer neunzig-tägigen Frist, innerhalb derer der Fahrgast ggf. Verwaltungsbeschwerde einreichen kann, den Bußgeldbescheid ausstellen kann. Erfolgt auch nach dem Ausstellen des Bußgeldbescheides keine Zahlung, wird die Zwangsvollstreckung eingeleitet. Gegen den Bußgeldbescheid kann innerhalb der vom italienischen Gesetz vorgesehenen Fristen beim Friedensgericht Beschwerde eingereicht werden.

3.40 Die Höhe der Verwaltungsstrafe kann jährlich mit Landesregierungsbeschluss entsprechend den Änderungen der Lebenshaltungskosten laut ASTAT-Daten aktualisiert werden.

3.41 Gegen das Feststellungsprotokoll kann der Fahrgast, der den Verstoß begangen hat, innerhalb einer Frist von 90 Tagen ab Ausstelldatum des Feststellungsprotokolls eine formlose Beschwerde einlegen.

Die Beschwerde ist an den gesetzlichen Vertreter der SAD zu richten; darin sind die Gründe für die vermeintliche Unrechtmäßigkeit des Protokolls anzuführen; letzteres ist in Originalausfertigung oder als beglaubigte Kopie vom Fahrgast vorzulegen.

Innerhalb von 120 (Hundertzwanzig) Tagen ergeht die Mitteilung über die Annahme oder Ablehnung der Beschwerde. Ist die Beschwerde begründet, ergeht die Mitteilung über deren Annahme und das entsprechende Feststellungsprotokoll wird aufgehoben. Wird die Beschwerde abgelehnt, ergeht eine entsprechende Mitteilung mit Angabe der Gründe, die de jure oder de facto gegen die Annahme sprachen. Im Zuge der Beschwerdeprüfung kann **SAD** unter Berücksichtigung der landesgesetzlichen Bestimmungen eine andere Strafe anwenden. **SAD** kann in jedem Fall sowohl im Zuge der Beschwerdeprüfung als auch von Amts wegen im Selbstschutzweg das

Feststellungsprotokoll aufheben, sofern Unrechtmäßigkeiten bestehen, die nicht notwendigerweise deckungsgleich mit jenen sind, die in der Beschwerde angeführt werden, oder aus Gründen, die sich aus den von Amts wegen durchgeführten Überprüfungen ergeben, und die unter Umständen die körperliche oder psychische Verfassung oder die Bedürftigkeit des Fahrgastes betreffen. Im Zuge der Entscheidung über die Verwaltungsbeschwerde kann SAD die Rückgabe des Fahrscheins verlangen.

3.42 Unter **Anhang A** "*Strafen*" wird das Faksimile des Feststellungsprotokolls beigelegt, aus dem die Höhe der verschiedenen Verwaltungsstrafen hervorgeht, die vom Kontrollpersonal der SAD je nach rechtswidrigem Verhalten angewandt werden können.

KAPITEL 4 - KUNDENBEZIEHUNGEN -

KOMMUNIKATION

4.1 Fahrgäste, öffentliche Körperschaften, Privatpersonen, Berufs- und Wirtschaftsverbände sowie natürliche oder juristische Person können Mitteilungen an SAD richten. Diese Mitteilungen werden wie folgt kategorisiert:

- **Beschwerde:** wenn sie sich auf die Verpflichtungen aus dem Beförderungsvertrag zwischen der SAD und dem Fahrgast beziehen und der Fahrgast Angaben mit dem von der Verkehrsregulierungsbehörde genehmigten "Beschwerdeformular" macht;
- **Meldung:** jede Form von Mitteilung eines Fahrgastes, die nicht als Beschwerde klassifizierbar ist, und jede unterzeichnete Mitteilung, die die Angaben des Unterzeichners enthält.

Gemäß den Bestimmungen der Fahrgastrechteverordnung und des Qualitätsmanagementsystems des Unternehmens werden im Folgenden die Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden durch die SAD beschrieben.

INFORMATIONSZUGANG

4.2 Für die Fahrgastinformationen stehen verschiedene Mittel zur Verfügung, die nachstehend angeführt werden:

- Websites www.sad.it und www.suedtirolmobil.info;
- Telefonische Auskünfte über die Servicenummer Infomobilität 840 000 471;
- Kursbücher und Fahrpläne, die in den Tourismusbüros und Schaltern aufliegen;
- Im Zug über Bildschirme mit den Streckenverläufen und Lautsprechermeldungen;
- An den Haltestellen über Aushänge mit den Informationen zu den Fahrzeiten bzw. Taktfahrplänen.
- Im Zug über die Mitteilungen des Betriebspersonals zu Fahrzeiten, Haltestellen oder gegebenenfalls Abweichungen.

4.3 Maßgebliche Informationen für die vorschriftsmäßige Inanspruchnahme des Dienstes, die dem Fahrgast zur Verfügung stehen, sind:

- Streckenverläufe mit zugehörigen Haltestellen;
- Abfahrt- und Ankunftszeiten;
- Tarife;
- Datum der Fahrt und Periodizität

4.4 Das Bordpersonal wird laufend geschult und mit den Informationen versorgt, die an die Fahrgäste weiterzugeben sind, sowie zu dem Empfehlungen für den Umgang mit den Fahrgästen, und zwar sowohl bei der Einstellung als auch bei der Dienstaufnahme, unter anderem über Rundschreiben bzw. Anweisungen.

4.4 bis Aktuelle Informationen zu den Standorten und Öffnungszeiten der SAD-Fahrkartenschalter, die Teil des Tarifverbunds sind, finden sich auf der Unternehmenswebsite www.sad.it.

BESCHWERDENMANAGEMENT

4.5 Beschwerden können innerhalb einer Frist von **drei Monaten (90 Tage) ab dem Datum** des Leistungserbringung bzw. dem Datum, an dem die Leistung ordnungsgemäß hätte erbracht werden sollen bzw. an dem der Leistungsmangel aufgetreten ist, eingebracht werden.

4.6 Beschwerden und Meldungen können **schriftlich** an SAD gerichtet werden:

- Per E-Mail an die Adresse reclami@sad.it.
- Per Fax an die Nummer (+39) 0471 / 450296;
- oder per Post an die Postadresse SAD- Nahverkehr AG - Ufficio Reclami/Beschwerdestelle - Italienallee 13/n, 39100 Bozen
- An den SAD-Fahrkartenschaltern, wo das entsprechende Formular (**ANHANG B**) ausgefüllt und abgegeben werden kann.

Weiter steht den Fahrgästen für telefonische Beschwerden oder Meldungen die Servicenummer des Dienstes **Info Mobilität Südtirol** unter der gebührenpflichtigen Nummer **840 000 426** zur Verfügung. Die Kosten richten sich nach dem eigenen Telefonanbieter. Meldungen zu Leistungen, die in den Kompetenzbereich von SAD fallen, werden an die SAD-Beschwerdestelle weitergeleitet und dort entsprechend den o.g. Verfahren und Fristen bearbeitet. Weiterführende Informationen finden sich auf der Website <http://www.provinz.bz.it/tourismus-mobilitaet/mobilitaet/oeffentlicher-personenverkehr/info-mobilitaet-callcenter.asp>.

4.7 Die Zuständigkeit für die Beschwerdemanagement und die Bearbeitung der Meldungen liegt bei der Beschwerdestelle, die unmittelbar der Generaldirektion unterstellt ist; diese stellt die

Schnittstelle nach außen für alle Themen und Fragen zu Beschwerden und Mitteilungen dar. Zu den Aufgaben des Büros gehören der Empfang und die Bearbeitung der direkt von den Fahrgästen an SAD gesendeten Meldungen, sowie jener Meldungen, die in den Zuständigkeitsbereich von SAD fallen, aber an den Landesdienst gerichtet wurden. Die Bearbeitung erfolgt mit entsprechenden IT-Systemen.

4.8 SAD verpflichtet sich, auf Beschwerden (die Leistungen oder Mitarbeiter oder sonstige bereits bekannte Ereignisse betreffend) innerhalb von 30 Tagen ab Eingang zu antworten: die Beschwerdestelle wird dem Beschwerdesteller zeitnah und in jedem Fall fristgerecht antworten und sofern erforderlich auch mitteilen, ob die Beantwortung eine längere Bearbeitungszeit in Anspruch nimmt, um beispielsweise eine interne Abklärung zu veranlassen oder vom Beschwerdesteller zusätzliche Informationen einzuholen.

4.9 Betrifft die Beschwerde oder Meldung das **Verhalten von SAD-Mitarbeitern**, wird **SAD** eine interne Abklärung veranlassen und den Fahrgast über Beginn und Abschluss derselben informieren. Sollte der Mitarbeiter jede Schuldzuweisung bestreiten, wird der Fahrgast um weitere Anhaltspunkte gebeten. Ebenso, wenn die vom Mitarbeiter vorgebrachten Argumente eine weitergehende Abklärung erfordern. In Ermangelung einer Antwort oder zusätzlicher Angaben wird die Akte archiviert.

4.10 Enthält die Beschwerde nicht alle notwendigen Angaben zum Nachvollziehen der beanstandeten Umstände, wird der Fahrgast um weitere Anhaltspunkte gebeten. In Ermangelung einer Antwort wird die Akte archiviert; SAD kann die Beschwerde einer Neuprüfung unterziehen, sollten sich neue Erkenntnisse ergeben, die zum Zeitpunkt der Archivierung nicht bekannt waren. Am Abschluss der Sachverhaltsermittlung zur Beanstandung erhält der Fahrgast eine Antwort.

4.11 Die Frist für die endgültige Antwort beträgt unter Berücksichtigung von zusätzlichem Abklärungsbedarf **maximal 90 Tage ab Eingang der Beschwerde** (entsprechend den geltenden Bestimmungen). Allfällige Unterlagen, die der Beschwerde oder Meldung beigelegt sind, müssen als Originalausfertigungen oder als beglaubigte Kopien vorgelegt werden.

4.12 Im Zuge der Entscheidung über die Beschwerde kann **SAD** die Rückgabe des Fahrscheins verlangen.

4.12 bis Für Informationen zur Anzahl, zu den Kategorien und Antwortzeiten auf die Beschwerden laut Maßnahme 9, Punkt 8 des ART-Beschlusses 106/18 wird auf die jährlich von SAD auf der unternehmenseigenen Website veröffentlichten Informationen nebst jenen der Europäischen Eisenbahnagentur (ERA) gemäß Art. 28 der Verordnung (EU) 1371/2007 verwiesen

SCHLICHTUNGSANTRAG UND SCHLICHTUNGSORDNUNG

4.13 Ist ein Fahrgast mit dem Ergebnis der Bearbeitung nicht zufrieden, kann ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden; daran beteiligt sind die Provinz, der Betreiber und die Verbraucherzentrale. Die wesentlichen Aspekte des Verfahrens lassen sich entsprechend der Schlichtungsordnung wie folgt zusammenfassen:

- Der Fahrgast reicht die Beschwerde über die unter Punkt 4.6 beschriebenen Kommunikationskanäle ein (www.suedtirolmobil.info; <http://reclami-e-suggerimenti.it>);
- Sofern die Antwort nach seinem Dafürhalten nicht zufriedenstellend ist oder keine Antwort ergeht, kann sich der Fahrgast an die Verbraucherzentrale wenden, um ein Schlichtungsverfahren anzustreben.
- Die Schlichtung erfolgt im Rahmen eines von der Verbraucherzentrale anberaumten Treffens, an dem ein Vertreter der Verbraucherzentrale, ein Vertreter der Landesabteilung für Mobilität (Provinz) und ein Vertreter der SAD teilnehmen;
- Ist die Beschwerde begründet, wird dem Fahrgast am Ende des Schlichtungsverfahrens eine Entschädigung zugesprochen; der entsprechende Betrag wird von der Kommission festgelegt.
- Erstattungen oder Entschädigungen werden aus dem Fonds für Strafen des Vorjahres entrichtet.

Details zum Verfahren können der „SCHLICHTUNGSORDNUNG“ gemäß dem „Accordo della Conferenza Unificata“ vom 26. September 2013 entnommen werden.

Art. 1 – Sitz der Schlichtungsstelle: Vereinbarungsgemäß bei der Verbraucherzentrale

Art. 2 – Zusammensetzung des Schiedsrates: dieser besteht aus zwei Schlichtern, sprich einem Vertreter der VZS und einem der Provinz. Als Fachberater nimmt auch ein Vertreter von SAD teil.

Art. 3 – Anwendungsbereich und Ordnung: Das Schlichtungsverfahren ist für Fahrgäste mit keinerlei Kosten verbunden. Sie können ein Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen, wenn sie auf ihre schriftlich eingebrachte Beschwerde keine zufriedenstellende Antwort erhalten haben bzw. innerhalb der laut EU-Bestimmungen und der gegenständlichen Charta vorgegebenen Frist von 30 Tagen keine Antwort erhalten haben.

Der Schlichtungsantrag ist innerhalb von 90 Tagen ab Erhalt der Antwort auf die Beschwerde einzureichen, bzw. innerhalb von 120 Tagen ab dem Datum der Beschwerde, sofern diese von SAD nicht beantwortet wurde. Der Fahrgast kann das Schlichtungsverfahren einleiten, indem

er den entsprechenden Antrag mit dem eigenen Formular (**Anhang C**) ausfüllt und über folgende Kanäle einreicht:

- <https://www.sii.bz.it/it/info-mobilità> - contatti
- <https://www.consumer.bz.it>

Art. 4 – Schlichtungsverfahren: wird nach dem Einreichen des Schlichtungsantrags eingeleitet. Nach dem Eingang des Antrags prüft die Kommission die Zulässigkeit und muss dann innerhalb von 30 Tagen den Schlichtungsversuch einleiten. Nach Eingang des Antrags hat der Schlichter der Verbraucherzentrale Zugang zu den Unterlagen des betreffenden Falls. Die entsprechenden Informationen und Daten sind vertraulich und gemäß den Bestimmungen zum Schutz persönlicher und betrieblicher Daten zu behandeln.

Stimmt der Beschwerdeführer dem Schlichtungsvorschlag zu, wird am Abschluss des Verfahrens von den Kommissionsmitgliedern ein Schlichtungsprotokoll verfasst und unterzeichnet; dem Protokoll kommt die Rechtsgültigkeit einer vertraglichen Abmachung zu. Scheitert der Schlichtungsversuch, halten die Kommissionsmitglieder formell in einem eigenen Protokoll fest, dass keine Einigung erreicht werden konnte; das Protokoll wird von den Kommissionsmitgliedern unterzeichnet und dem Beschwerdeführer zugesandt.

Die Frist für die Abwicklung des Schlichtungsverfahrens beträgt 30 Tage ab Verfahrensbeginn. Verjährungsfristen werden bis zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens ausgesetzt.

Art. 5 – Verfahrenssprache: gemäß Art. 7 Absatz 3 des Dekrets des Landeshauptmanns Nr. 51/1994 ist das Verfahren in der Sprache des Beschwerdeführers zu führen.

BESCHWERDEN BEI DER AUFSICHTSBEHÖRDE

4.14 Die Bestimmungen zu den Sanktionen für Verstöße gegen die Verordnungen der Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sehen vor, dass Fahrgastbeschwerden bei der Aufsichtsbehörde gemäß den aufsichtsbehördlichen Bestimmungen auch einfach online eingebracht werden können.

4.15 Hierzu richtet der Fahrgast zuerst eine **Beschwerde an das Beförderungsunternehmen**. Im Falle der **Schieneverkehrsbeförderung** kann der Fahrgast eine Beschwerde an die Aufsichtsbehörde senden, wenn der Antrag nach einer Frist von **30 Tagen** nicht beantwortet wurde.

4.16 Die Aufsichtsbehörde ist die **zweitinstanzliche Stelle**, die die Sachverhaltsermittlungen und -bewertungen zur Feststellung des Verstoßes gegen die Bestimmungen der EU-Verordnungen zu

den Rechten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr von Seiten des Beförderungsunternehmens vornimmt.

4.17 Die Beschwerde kann online (in italienischer und englischer Sprache) über die Website der Aufsichtsbehörde (<http://www.autorita-trasporti.it/site/>) versandt werden. Weiterführende Informationen finden sich auf der genannten Website.

ERSTATTUNG- PENDLERBONUS

4.18 Mit Landesregierungsbeschluss Nr. 1434 vom 19.12.2017 in der geltenden Fassung wurde für Fahrgäste im Eisenbahnverkehr mit 01. Januar 2018 der Pendlerbonus eingeführt. Die Bestimmungen für die beschlussmäßige Anwendung des Bonusses werden nachstehend zur Fahrgastinformation angeführt (vorbehaltlich des Wortlautes des Beschlusses mit etwaigen späteren Anpassungen und Änderungen).

Anspruchsberechtigte des Pendlerbonus

Anspruchsberechtigt sind Fahrgäste als Inhaber der Fahrausweise Südtirol Pass, Südtirol Pass family, EuregioFamilyPass, Südtirol Pass 65+ (Jahrestarif von 75 oder 150 Euro), Südtirol Pass abo+ (Jahrestarif von 150 Euro), die mit ihrem Fahrausweis mindestens 30 monatliche Entwertungen auf den Zügen des Verkehrsverbunds (SAD oder Trenitalia) durchgeführt haben. Die Berechnung des Bonusses erfolgt durch die Abteilung Mobilität der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol wie folgt: *„Der Bonus wird auf Monatsbasis immer im darauf folgenden Jahr, wenn alle Daten zu Vertragsstrafen und Entwertungen zur Verfügung stehen, wie folgt berechnet:“* *„80 Prozent des Betrages der in einem Monat fälligen Vertragsstrafen für Verspätungen und Zugausfälle werden unter den Fahrgästen aufgeteilt, die im entsprechenden Monat mindestens 30 Entwertungen mit einem der oben angeführten Fahrausweise auf den Zügen von Trenitalia (auf den Strecken Bozen-Brenner, Bozen-Trient, Bozen-Meran) oder auf den Zügen von SAD (auf den Strecken Bozen-Brenner, Franzensfeste–Vierschach, Bozen-Meran, Meran-Mals) durchgeführt haben“.*

Gewährung des Bonusses

Der Fahrgast muss keinerlei Antrag zur Inanspruchnahme des Bonusses stellen, da Gutschriften bzw. Abzüge automatisch wie folgt vorgenommen werden:

Die jährliche Summe der auf Monatsbasis pro Fahrgast berechneten Beträge, die auf jeden Fall den Betrag von 50 Euro nicht überschreiten darf, wird einmalig nach folgenden Modalitäten im darauffolgenden Jahr ausgezahlt:

- den Inhabern der Fahrausweise Südtirol Pass und EuregioFamilyPass wird der Bonusbetrag auf dem persönlichen Benutzerkonto gutgeschrieben;
- den Inhabern der Fahrausweise Südtirol Pass 65+ und Südtirol Pass abo+ wird der Bonusbetrag bei der jährlichen Erneuerung des Fahrausweises verrechnet.

ENTSCHÄDIGUNG - ZUGANG FÜR MENSCHEN MIT MOBILITÄTSEINSCHRÄNKUNG

4.18 bis Gemäß den Vorgaben der Maßnahme 5 zum Recht auf Zugänglichkeit und Nutzbarkeit von Leistungen und Bahnhöfen (*“Diritto alla accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni”*) des ART-Beschlusses Nr. 106/2018, leistet SAD in Fällen, in denen Menschen mit Mobilitätseinschränkung keinen Zugang zum Zug hatten, und dies von SAD und nicht vom Infrastrukturbetreiber oder anderweitig zu verantworten ist, dem Betroffenen eine Einzelentschädigung, vorausgesetzt, der Fahrgast hat sich an die Vorgaben für die Reiseplanung laut gegenständlicher Charta gehalten.

ANWENDUNGSFÄLLE: Im Falle von **Ereignissen, aufgrund derer sich die Bedingungen für die Zugänglichkeit und die Inanspruchnahme der Leistungen und der Bahnhöfe** geändert haben, sowie *„in Fällen, in denen eine Fahrt laut Fahrplan von Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität in Anspruch genommen werden kann, diese aber mit ungeeignetem Material erfolgt oder mit Schienenersatzdienst, der nicht zugänglich oder ungeeignet ist“*.

ENTSCHÄDIGUNG: Sollte der Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität bereits einen für die betreffende Fahrt nutzbaren Fahrschein gelöst haben, hat er neben der Fahrkartenerstattung Anrecht auf eine Pauschalentschädigung von € **35,00 für die Einzelfahrt**, vorbehaltlich der Fälle gemäß Abschnitt 2 „Erstattungen und Entschädigungen“ zur Umsetzung von Art. 16 und 17 der Verordnung (EU) 1371/2007

Die Bemessung der Pauschalentschädigung erfolgt mit Berücksichtigung der Faktoren der unter Punkt 4 der genannten Maßnahme des o.g. ART-Beschlusses, nach Maßgabe der Merkmale und des Taktes des von SAD geleisteten öffentlichen Schienenpersonenverkehrsdienstes.

ENTSCHÄDIGUNGSANSUCHEN: Für Entschädigungsansuchen, die an SAD gerichtet werden, gelten dieselben Bestimmungen wie für Zugverspätungen oder -ausfälle unter Abschnitt II; um die Bearbeitung zu vereinfachen, ist als Betreff **„ENTSCHÄDIGUNGSANSUCHEN PRM/RICHIESTA INDENNIZZO PRM“** anzuführen.

FUNDSACHEN

4.19 SAD-Mitarbeiter, die Fundsachen in Fahrzeugen oder auf dem Betriebsgelände finden, sind gehalten, diese in dem Zustand zu halten, in dem sie gefunden wurden. Alle Fundsachen werden zum STA- Infopoint am Busbahnhof Bozen, zu den Fahrkartenschaltern von Bruneck und Brixen oder zu den Fahrkassenschaltern am Rechtssitz der SAD gebracht, wo sie 30 Tage lang in Gewahrsam bleiben und von den rechtmäßigen Besitzern bei entsprechendem Eigentumsnachweis abgeholt werden können.

4.20 Nach dieser Frist werden alle Fundsachen zum Fundbüro der betreffenden Gemeinde gebracht.

4.21 Informationen erhalten die Fahrgäste am STA-Infopoint am Busbahnhof Bozen oder telefonisch im SAD-Informationsbüro unter der Nummer 0471 450 111. Weiter steht den Fahrgästen auf der Website <https://www.fundinfo.it> eine Suchfunktion zur Verfügung, wo sämtliche Informationen zu Fundsachen in den Gemeinden Südtirols zusammengeführt werden; dort finden sich auch die Anweisungen für die Abholung der Fundsachen.

Weiterführende Informationen finden sich auf der Website www.suedtirolmobil.info unter dem Menüpunkt "Online-Dienste".

BETRIEBSPERSONAL MIT KUNDENKONTAKT UND VERHALTENSANWEISUNGEN

4.22 Zu den prioritären Zielen der **SAD** gehört ein hoher Qualitätsstandard im öffentlichen Personenbeförderungsdienst; dieses Ziel bedeutet, dass alle Mitarbeitern im Kundenkontakt ihren Aufgaben mit Kompetenz und nach Maßgabe der Unternehmensqualitätsziele nachkommen.

4.23 Hierzu setzt sich **SAD** die folgenden prioritären Ziele:

- *Erkennbarkeit und Vorzeigbarkeit.* **SAD** -Mitarbeiter tragen während des Dienstes die Dienstuniform mit dem sichtbaren Namensschild mit Personalnummer oder Dienstaussweis. Mitarbeiter am Telefon melden sich mit „SAD“ gefolgt von der Angabe des jeweiligen Büros.
- *Verhalten, Umgangsformen, Sprache.* Betriebsmitarbeiter treten den Fahrgästen gegenüber respektvoll und höflich auf, verwenden eine korrekte und angemessene Sprache und sorgen für die entsprechenden Informationen, um den reibungslosen Betrieb der öffentlichen Personenbeförderung in jeder Hinsicht zu erleichtern. **SAD**-Mitarbeiter



gehen rasch und bereitwillig auf Anliegen der Kunden ein und bemühen sich um Lösung etwaiger Probleme.

4.24 SAD-Mitarbeiter weisen sich auf Anfrage der Fahrgäste über die eigene Personalnummer aus, ohne weitere Angaben machen zu müssen.

KAPITEL 5

- BETRIEBSMANAGEMENTSYSTEME -

EINORDNUNG UND ZIELE

5.1 Die Zertifizierung der Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitssystemen zeugt von der freiwilligen Anwendung von Management- und Kontrollsystemen, die über die gesetzlich vorgeschriebenen Standards hinausgehen, um so bewusstseinsbildende und sinnstiftende Maßnahmen zum Zeichen des betrieblichen Engagements zu setzen und beispielhaft für andere Wirtschaftsträger und die Allgemeinheit voranzugehen.

5.2 SAD Nahverkehr AG stützt sich auf Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsysteme nach den Normen UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 und BS OHSAS 18001. Damit verpflichtet sich SAD zur Bereitstellung der Organisations-, Technologie- und Finanzmittel zu folgenden Zwecken:

- Festigen der Kundenbeziehung durch Erfassen der Fahrgastbedürfnisse im Hinblick auf Effizienz, Qualität, Effektivität und Wirtschaftlichkeit sowie Einhalten der vorgesehenen Mindeststandards;
- Einhalten der gesetzlichen Bestimmungen für die betrieblichen Tätigkeiten im Bereich Umwelt und Sicherheit;
- Minderung der Sicherheitsrisiken, die sich aus der Betriebstätigkeit ergeben, durch Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten;
- Festschreiben eines Plans zur Verbesserung des betrieblichen Managements im Zeichen der sozialen, ökologischen und wirtschaftlichen Nachhaltigkeit, um so den Bedürfnissen der kommenden Generationen Rechnung zu tragen;
- Prävention und Minderung der Umweltbelastung durch Einschränkung des Verbrauches von Ressourcen und Achtsamkeit im Umgang damit, sowie Einsatz technologischer Mittel und Verfahren zur Einschränkung von Umweltauswirkungen;
- Gewährleistung des ethischen unternehmerischen Handelns gegenüber allen Ansprechpartnern durch Verabschiedung eines Ethikcodes und eines Organisations-, Management- und Kontrollmodells; Gesetzesvertretendes Dekret 231/2001;
- Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zur Effizienzsteigerung der Managementsysteme.

Hierzu legt das Unternehmen periodische Zielvorgaben fest, sowie entsprechende Maßnahmen und Kompetenzbereiche, um diese zu erreichen.

5.3 Das Unternehmen verpflichtet sich zur regelmäßigen Revision der Unternehmenspolitik im Sinne einer langfristigen und nachhaltigen Angemessenheit; dazu gehört auch eine gebührende Kommunikation an die Mitarbeiter und die Veröffentlichung für die Allgemeinheit. Die Unternehmenspolitik sowie der Ethikcode finden sich auf der Website www.sad.it.

KENNGRÖSSEN DER SERVICEQUALITÄT

5.4 Die **Qualitätskenngrößen** sind - unter Berücksichtigung der einschlägigen Gesetzesbestimmungen sowie der Auflagen der Vergabe- und Vertragsbedingungen – an die Bedürfnisse und Erwartungen der Fahrgäste gebunden. Die Erfassung der Qualitätskenngrößen erfolgt mithin entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen zwischen SAD und Provinz und unter Berücksichtigung der Vorgaben des Dekrets des Ministerpräsidenten vom 30. Dezember 1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti), in dem folgende Größen zur Bezeichnung der Beförderungs- und Dienstqualität angeführt werden:

- Beförderungssicherheit;
- Sicherheit der Fahrgäste und ihres Eigentums;
- Regelmäßigkeit des Dienstes und Pünktlichkeit der Verkehrsmittel;
- Sauberkeit und Hygiene der Verkehrsmittel bzw. Knotenpunkte;
- Reisekomfort;
- Zusatzleistungen (im Zug bzw. den Knotenpunkten)
- Leistungen für Fahrgäste mit Behinderung;
- Fahrgastinformationen;
- Umgangsformen und Kommunikation der Mitarbeiter im Kundenkontakt;
- Dienstlevel des Schalterdienstes;
- Integration der verschiedenen Verkehrsträger;
- Umweltaspekte.

5.5 Im zugehörigen Anhang (**Anhang D**) werden die entsprechenden Messgrößen, die von SAD gewählt und im Einvernehmen mit der Provinz und den Verbraucherverbänden definiert wurden, angeführt.

MONITORING DER SERVICEQUALITÄT

5.6 Die Beurteilung erfolgt nach objektiven Qualitätskriterien sowie als Qualitätswahrnehmung aus Fahrgastsicht. Maßgeblich sind hierfür die Normen UNI EN ISO 9001 und UNI EN 13816 sowie einschlägige Fachnormen.

5.7 Beurteilt werden jene Aspekte, die sich mittelbar und unmittelbar auf die Wahrnehmung der Dienstqualität des öffentlichen Beförderungsdienstes aus Sicht des Endkunden, sprich des Fahrgastes auswirken, auch im Hinblick auf die Qualitätskenngrößen, die im vorhergehenden Punkt angeführt wurden, entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen zwischen SAD und Provinz wie nachstehend angeführt, im Hinblick auf die

- Messung der Kundenzufriedenheit und Messverfahren;
- Überprüfung und Kontrollen von Seiten der Provinz;
- Monitoring der Qualitäts-Kenngrößen.

Messung der Kundenzufriedenheit

5.8 Die Kundenzufriedenheit ist eine wichtige Kenngröße für die Leistungserbringung und bietet Anhaltspunkte für etwaigen Korrekturbedarf zur Steigerung der einschlägigen Leistungsindikatoren. Im Qualitätsmanagementsystem ISO 9001 ist ein Monitoring der Kundenzufriedenheit anhand von

- Fragebögen
- und stetiger Berichterstattung der Mitarbeiter aus dem Produktionsbereich an den jeweils zuständigen Referenten

vorgesehen.

Entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen zwischen SAD und der Provinz beauftragt die Provinz Fachunternehmen direkt mit vierteljährlichen Kundenzufriedenheitsbefragungen. Die entsprechenden Daten werden von SAD als Input-Daten für das unternehmensinterne Qualitätsmanagementsystem erfasst.

5.9 Die Beurteilung der Dienstqualität berücksichtigt weiter die landesweit durchgeführten Erhebungen zum Öffentlichen Nahverkehr des Landesinstituts für Statistik ASTAT und die Bewertungen der Provinz, die gemäß den Bestimmungen des zwischen SAD und Provinz abgeschlossenen Dienstleistungsvertrages erfolgen.

5.9 SAD verpflichtet sich zur umfassenden Bereitstellung der Informationen aus den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsuntersuchungen, die regelmäßig zur Beurteilung der zugehörigen Kenngrößen durchgeführt werden.

5.10 Die **Kenngrößen** für das regelmäßige Monitoring ergeben sich aus

- Dem Erfassen der Meldungen zur formalen Fahrgastbeschwerden;
- Den Kategorien der ASTAT-Erhebungen zum Personenverkehr in Südtirol;
- Den Kategorien des Fragebogens zur Unternehmensqualität und des Fragebogens der Provinz;
- Den Kategorien laut Dekret des Ministerpräsidenten vom 30.12.1998 (verbindliche Qualitätskennwerte für die Mobilitätscharta)
- Den Kategorien der EN-Norm zum Öffentlichen Personenverkehr
- Den Kategorien laut Anhang zum Dienstleistungsvertrag, der von SAD und Provinz abgeschlossen wurde.

Kundenzufriedenheitsmessung und Kenngrößen

5.11 Die Durchführung der Erhebungen entspricht der Vorgaben der UNI-Leitlinien 11098 zum Customer Satisfaction Measurement (CSM) für öffentliche Dienste und jenen der Norm UNI EN 13816 für den Nachweis der Servicequalität von Verkehrsunternehmen im Öffentlichen Personenverkehr.

5.12 Die Erhebungen werden als persönliche Interviews (face to face) in den Verkehrsmitteln, den Bahnhöfen oder Haltestellen durchgeführt, von Interviewern mit einem entsprechenden Ausweis. Die Interviews werden an allen Wochentagen durchgeführt (Sonntage ausgenommen) und zwar zu den Haupt- und Nebenverkehrszeiten.

5.13 Gemäß der Europäischen Norm EN 13816 erfolgen die Erhebungen nach den Standards für Marktforschungen und erlauben so eine angemessene Abbildung aller Nutzerkategorien. Die Qualitätskenngröße für die Kundenzufriedenheit wird über Befragung einer aussagekräftigen Stichprobe von Fahrgästen ermittelt.

5.14 Gemäß Verordnung (EU) 1371/2007 veröffentlicht SAD jährlich innerhalb 30. Mai auf der Website der Europäischen Eisenbahnagentur ERA einen Qualitätsbericht zum Verlauf der maßgebenden Kennwerte für den geleisteten Dienst sowie die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitserhebung. Auch dieses Dokument wird vorschriftsmäßig auf der Unternehmenswebsite veröffentlicht.

Festschreiben und Überwachen von Indikatoren und Zielgrößen

5.15 Die Indikatoren und die zugehörigen Zielsetzungen werden in den fachspezifischen Anhängen des von SAD und Provinz abgeschlossenen Dienstleistungsvertrages angeführt und finden sich im Anhang zum gegenständlichen Dokument. Die fahrgastrelevanten Indikatoren sind:

- Pünktlichkeit des Dienstes im Allgemeinen und bezogen auf die Bahnlinie im Besonderen:
- Regelmäßigkeit des Dienstes im Hinblick auf Durchführung und Prozentanteil der Fahrtausfälle bzw. teilweiser Ausfälle
- Standards für Qualitätskriterien laut Dienstleistungsvertrag.

Detaillierte Angaben können dem Anhang D „Qualitätskriterien und -indikatoren“ entnommen werden.

VERPFLICHTUNGEN DES UNTERNEHMENS

SAD verpflichtet sich:

- **(5.16)** zur jährlichen Veröffentlichung und Bekanntmachung der **Dienstqualitätsscharta** auf der Unternehmenswebsite;
- **(5.17)** zur vorschriftsmäßigen Gewährleistung des **Versicherungsschutzes** der Fahrgäste, für Personen- und Sachschäden, die unter den Haftungsbereich der **SAD** fallen. Entsprechende Anträge sind an das Büro für Schadensmeldungen (Ufficio Sinistri) zu richten, unter folgender Anschrift; SAD- Nahverkehr AG, Büro für Schadensmeldungen /Ufficio Sinistri, Avogadrostraße 4, 39100 Bozen, das sämtliche Vorgänge zu Unfällen in Bussen, Zügen, Standseilbahn- oder Seilbahnkabinen bearbeitet und die Kontakte zur Versicherungsgesellschaft hält, die die Betriebshaftpflichtversicherung abdeckt und den Versicherungsschutz der Fahrgäste abdeckt; die Haftpflichtversicherung des Bahndienstes sieht einen einheitlichen Höchstbetrag von 100.000.000,00 Euro pro Versicherungsfall bei Personen-, Sach- oder Tierschaden vor. **SAD** verweist an dieser Stelle darauf, dass jeder Unfall unverzüglich gemeldet werden muss; der Meldung sind die analytische Beschreibung und Belege zum Nachweis des Geschehens beizulegen, mit den entsprechenden Unterlagen in Originalausfertigung oder als beglaubigte Kopie.
- **(5.18)** zur Schaffung der Voraussetzungen für das Monitoring, Erfassen und Auswerten der Daten zu den Qualitätsindikatoren und *-standards*, das Erfassen, Katalogisieren und Auswerten aller Mitarbeiter- und Fahrgastinformationen zur stetigen Verbesserung der

öffentlichen Verkehrsdienste sowie die Auswertung aller Wirtschafts- und Betriebsdaten zur Überprüfung von Effizienz und Effektivität des betrieblichen Managements.

- **(5.19)** zum Umweltschutz mittels: a) Umsetzung des Umweltmanagementsystems nach ISO 14001; b) Erneuerung der Fuhrparks entsprechend dem Investitionsplan der **Provinz** c) Einsatz alternativer Treibstoffe; das Umweltmanagement wird dabei stetig untersucht und verbessert.
- **(5.20)** Informationen zu den Rechten und Pflichten sowie Leistung angemessener Informationen für die Fahrgäste über die gesamte Dauer der Fahrt;
- **(5.21)** Informationen zur Zugänglichkeit der Öffentlichen Beförderungsdienste, zum Rollmaterial und den Verkehrsmitteln für Menschen mit Behinderung und Bewegungseinschränkung, sowie zu den Leistungen in den Verkehrsmitteln;
- **(5.22)** Gewährleistung eines unternehmensinternen **Fahrgastinformationsdienstes** am Direktionssitz in der Italienallee 13/N in Bozen, werktags von 8,00 bis 18,00 Uhr. **SAD** stellt weiter einen telefonischen Auskunftsdienst bereit, unter der Rufnummer 0471450111, der werktags von 8,00 bis 18,00 Uhr erreichbar ist. Weitere Informationen finden sich auf der Website www.suedtitolmobil.info.

KAPITEL 6

- ANSPRECHPARTNER FÜR DIE CHARTA DER DIENSTQUALITÄT -

VERBRAUCHERSCHUTZVERBAND

Die gegenständliche Charta der Dienstqualität im Schienenverkehr wurde entsprechend den Bestimmungen auf Staats- und Landesebene im Einvernehmen mit folgenden Verbraucherverbänden erstellt, auf die für etwaige Klarstellungen oder Streitfälle verwiesen wird:

Vereinigung	Anschrift	Telefon	Fax	Web-und E-Mail-Adresse
Verbraucherzentrale Südtirol	Zwölfmalgreinerstr,20 39100 Bozen	0471-975597	0471 -979914	info@verbraucherzentrale.it www.consumer.bz.it

UNTERNEHMENSINTERNE ANSPRECHPARTNER

Kontaktadresse für weiterführende Informationen zum Inhalt der gegenständlichen Charta der Dienstqualität im Bahnverkehr:

Unternehmen	Anschrift	Web-und E-Mail-Adresse
SAD NAHVERKEHR AG	Italienallee 13/N 39100 Bozen	direzione@sad.it www.sad.it

KAPITEL 7

- ANHÄNGE -

Folgende mit der Charta fest verbundenen Anhänge sind wesentlicher Bestandteil der Charta der Dienstqualität:

- Anhang A) Strafen (bez. Feststellungsprotokoll)
- Anhang B) SAD Beschwerdeformular
- Anhang C) Formular Schlichtungsantrag
- Anhang D) Qualitätskriterien und -indikatoren



ANHANG A - STRAFEN (bez. FESTSTELLUNGSPROTOKOLL)

Legge provinciale 23 novembre 2015, n. 15 art. N. 50 / Landesgesetz vom 23. November 2015, Nr. 15 art. N. 50		
(1) Chiunque utilizza i servizi di trasporto pubblico di linea è tenuto al rispetto delle disposizioni di cui al titolo II del decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753, e successive modifiche. Wer die öffentlichen Linienverkehrsdienste nutzt, muss die Bestimmungen laut II. Titel des Dekrets des Präsidenten der Republik vom 11. Juli 1980, Nr. 753, in geltender Fassung, einhalten.	Da / von	a / bis
Art 26. Azionamento del freno di emergenza non giustificato / Unbegründetes Betätigen der Notbremse	€ 77,00	€ 775,00
Art 27. gettare oggetti dai veicoli a treno fermo / Gegenstände aus einem stillstehenden Zug zu werfen	€ 15,00	€ 46,00
Art 28.: Divieto di fumare / Rauchverbot (art 19/ter comma2)	€ 27,50	€ 275,00
Art 29.: Danneggiamento, deterioramento, insudiciamento dei veicoli ferroviari e loro arredi / Beschädigung, mutwillige Abnutzung und Beschmutzung des Rollmaterials und dessen Ausstattung	€ 23,00	€ 70,00
Art 30.: Attività di vendita non autorizzata o di cantare o suonare o raccolta denaro ai fini economici / Nicht autorisierte Verkaufstätigkeit, Betteln, Gesang oder Musizieren aus ökonomischem Interesse	€ 46,00	€ 139,00
(4) Qualora l'utente compia atti tali da compromettere la sicurezza e regolarità del servizio di trasporto pubblico nonché l'incolumità degli altri utenti, il personale incaricato al controllo e il/la conducente del mezzo hanno la facoltà, a loro insindacabile giudizio, di ritirare il titolo di viaggio, qualora questo sia nominativo, e di impedire o sospendere nelle forme di legge la prosecuzione del viaggio. / Beeinträchtigt ein Fahrgast durch sein Verhalten die Sicherheit und Regelmäßigkeit des Verkehrsdienstes sowie die Unversehrtheit der anderen Fahrgäste, haben das mit der Kontrolle beauftragte Personal und der Fahrer oder die Fahrerin des Fahrzeugs das Recht, nach eigenem unanfechtbaren Ermessen den Fahrausweis einzuziehen, wenn es sich um einen persönlichen Fahrausweis handelt, und die Fortsetzung der Fahrt in der vom Gesetz vorgesehenen Form zu verwehren oder zu unterbrechen.		
(5) Chi utilizza i servizi di trasporto di linea sprovvisto di regolare titolo di viaggio è tenuto a corrispondere il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice ed è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa da 30,00 euro a 240,00 euro. / Wer die Linienverkehrsdienste ohne gültigen Fahrschein benutzt, muss den Fahrpreis für den Einzelfahrschein zahlen und eine Verwaltungsstrafe von 30,00 Euro bis zu 240,00 Euro entrichten.		
(6) Chi utilizza i servizi di trasporto di linea munito di titolo di viaggio nominativo ceduto o di titolo di viaggio contraffatto e chi è colto in flagranza a cedere un titolo di viaggio nominativo, è tenuto a corrispondere il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice e al pagamento di una sanzione amministrativa da 60,00 euro a 400,00 euro, fatte salve le disposizioni penali. L'utilizzo di un titolo di viaggio nominativo ceduto e la constatazione della contraffazione del titolo di viaggio comportano in ogni caso il ritiro del documento da parte del personale incaricato al controllo. / Wer die Linienverkehrsdienste mit einem abgetretenen persönlichen Fahrschein oder einem gefälschten Fahrschein benutzt und wer einen persönlichen Fahrschein weitergibt und dabei ertappt wird, muss den Fahrpreis für den Einzelfahrschein zahlen und eine Verwaltungsstrafe von 60,00 Euro bis zu 400,00 Euro entrichten, vorbehaltlich der strafrechtlichen Bestimmungen. Die Verwendung eines abgetretenen persönlichen Fahrscheins und die Feststellung der Fälschung eines Fahrscheins bewirken auf jeden Fall den Entzug des Fahrscheins durch das mit der Kontrolle beauftragte Personal.		
(7) La sanzione amministrativa di cui al comma 5 è annullata se: a- l'utente che è in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo a tempo con tariffa forfettaria o di un titolo di viaggio gratuito, ma che utilizza i servizi di trasporto pubblico senza avere con sé il titolo stesso, dimostra all'azienda esercente il servizio, entro cinque giorni dal fatto, il possesso del titolo di viaggio stesso e provvede contestualmente a pagare, con le modalità stabilite dall'azienda stessa, la somma di 10,00 euro quali spese amministrative; b- l'utente che è in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo, ma che utilizza i servizi di trasporto pubblico senza esibire un documento di identificazione valido eventualmente prescritto, dimostra all'azienda esercente il servizio, entro i successivi cinque giorni dal fatto, la propria identità e provvede contestualmente a pagare, con le modalità stabilite dall'azienda stessa, la somma di 10,00 euro quali spese amministrative; c- l'utente che è in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo a tempo con tariffa forfettaria o di un titolo di viaggio gratuito ma non convalidato, regolarizza la propria posizione immediatamente oppure entro cinque giorni dalla contestazione, mediante il pagamento, con le modalità stabilite dall'azienda stessa, della somma di 10,00 euro quali spese amministrative. Die Verwaltungsstrafe laut Absatz 5 wird annulliert, wenn: a- der Fahrgast, der im Besitz eines gültigen persönlichen Zeitfahr Scheines mit Pauschaltarif oder eines kostenlosen Fahrscheins ist, diesen bei Benutzung eines öffentlichen Verkehrsmittels jedoch nicht mit sich führt, innerhalb von fünf Tagen ab dem Vorfall dem betreffenden Verkehrsunternehmen den Besitz des Fahrscheins nachweist und die Verwaltungsspesen von 10,00 Euro nach den vom Betrieb festgelegten Modalitäten zahlt, b- der Fahrgast, der im Besitz eines gültigen persönlichen Fahrausweises ist, aber einen öffentlichen Verkehrsdienst nutzt, ohne den eventuell vorgeschriebenen gültigen Personalausweis vorzuweisen, innerhalb von fünf Tagen ab dem Vorfall dem betreffenden Verkehrsunternehmen seine Identität nachweist und die Verwaltungsspesen von 10,00 Euro nach den vom Betrieb festgelegten Modalitäten zahlt, c- der Fahrgast, der im Besitz eines gültigen persönlichen Zeitfahr Scheines mit Pauschaltarif oder eines kostenlosen Fahrscheins ist, diesen jedoch nicht entwertet hat, unverzüglich oder innerhalb von fünf Tagen ab Zustellung der Vorhaltung seine Situation bereinigt, indem er die Verwaltungsspesen von 10,00 Euro nach den vom Betrieb festgelegten Modalitäten zahlt.		
(8) La sanzione amministrativa di cui al comma 6 è annullata, se l'utente in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo a tempo con tariffa forfettaria, utilizza i servizi di trasporto pubblico munito di titolo di viaggio nominativo a tempo con tariffa forfettaria di un altro componente familiare, dimostra all'azienda esercente il servizio, entro cinque giorni dal fatto, il possesso del proprio titolo di viaggio e provvede contestualmente a pagare, con le modalità stabilite dall'azienda stessa, la somma di 10,00 euro quali spese amministrative. / Die Verwaltungsstrafe laut Absatz 6 wird annulliert, wenn der Fahrgast, der zwar im Besitz eines gültigen persönlichen Zeitfahr Scheines mit Pauschaltarif ist, aber ein öffentliches Verkehrsmittel mit dem persönlichen Zeitfahr Schein mit Pauschaltarif eines anderen Familienmitgliedes benutzt, innerhalb von fünf Tagen ab dem Vorfall dem betreffenden Verkehrsunternehmen den Besitz des eigenen Fahrscheins nachweist und zugleich die Verwaltungsspesen von 10,00 Euro nach den vom Betrieb festgelegten Modalitäten zahlt.		
(9) Nei casi di cui ai commi 5 e 6 all'utente è consentito regolarizzare la propria posizione immediatamente oppure entro cinque giorni dalla contestazione, mediante il pagamento di una somma pari all'importo del biglietto ordinario di corsa semplice, maggiorato della sanzione in misura minima. / In den von den Absätzen 5 und 6 vorgesehenen Fällen kann der Fahrgast unverzüglich oder innerhalb von fünf Tagen ab Zustellung der Vorhaltung seine Situation bereinigen, indem er den Fahrpreis für den Einzelfahrschein und die Verwaltungsstrafe im Mindestausmaß zahlt.		
(10) Se il pagamento non avviene ai sensi dei commi precedenti, l'addetto al controllo incaricato dall'impresa di trasporto, che ha accertato e contestato la violazione, inoltra il verbale di accertamento all'ala legale rappresentante dell'impresa esercente il servizio di trasporto, il/la quale emette l'ordinanza ingiunzione. / Erfolgt die Zahlung nicht gemäß den vorhergehenden Absätzen, leitet die vom Verkehrsunternehmen mit der Kontrolle beauftragte Person, welche die Übertretung festgestellt und vorgehalten hat, das Feststellungsprotokoll an den gesetzlichen Vertreter/die gesetzliche Vertreterin des mit der Durchführung des Dienstes beauftragten Verkehrsunternehmens zur Ausstellung des Bußgeldbescheides weiter.		
SAD S.p.a. Ufficio Informazioni / assistenza: SAD A.G. Informationsbüro / Kundendienst:	Tel. +39 0471 450111 Fax +39 0471 450296 E-Mail: infor@sad.it	



ANHANG B - SAD BESCHWERDEFORMULAR



**Reclamo Servizio SAD
Beschwerde SAD-Dienst
(Rev. 4 - 31.01.2019)**

Sistema di Gestione per la Qualità
Qualitätsmanagementsystem

Pagina 1 di 1
Seite 1 von 1

Dem Beschwerdebüro der SAD vorbehalten: "GesRes/SAD" Nr. _____ - "kj2help/PAB" Nr. _____

Formular abgegeben bei:

- SAD EINRICHTUNG:** Busbahnhof - Sitz BZ
 Fahrkartenschalter Bruneck - Infopoint

An die
SAD Nahverkehr AG
Italienallee, 13/N - 39100 Bozen
Fax 0471/450296
email: reclami@sad.it

- ANDERE EINRICHTUNG:** Sasa - Trenitalia - Anderer Konzessionär
Ort: _____

Betreff: **BESCHWERDE**

Die/Der Unterfertigte (Name) _____ (Nachname) _____

wohnhaft in _____ Ort _____

Postleitzahl _____ Provinz _____ Staat _____

E-mail _____ Tel. _____ Handy _____

bringt folgende Beschwerde ein:

Datum _____ Abfahrt um _____ Fahrt/Linie _____

Abfahrtsort _____ Ankunftsart _____

- Bus Nr. _____ Zug Nr. _____ Fahrkartenschalter (Nr./Ort) _____

Betreff der Beschwerde

<input type="checkbox"/> EISENBAHN	<input type="checkbox"/> BUS	<input type="checkbox"/> RITTNER TRAMBAHN	<input type="checkbox"/> FAHRKARTENSCHALTER
<input type="checkbox"/> AUFSTIEGSANLAGEN:	<input type="checkbox"/> Rittner Seilbahn	<input type="checkbox"/> Seilbahn Jenesien	<input type="checkbox"/> Mendelbahn

Grund der Beschwerde: _____

Ausführliche Beschreibung des Vorfalls:

INFO: diese Beschwerde wird im Beschwerdesystem der SAD eingegeben und dient zur Bewertung des Qualitätsniveaus des SAD-Dienstes. Wir bedanken uns für die Zusammenarbeit.

Gemäß Art. 13 des G.v.D. vom 30.06.2003 Nr. 196 und der europäischen Datenschutzverordnung GDPR "General Data Protection Regulation" 2016/679, informieren wir Sie, dass die obigen Daten, auch in elektronischer Form, zum ausschließlichen Zweck der Bearbeitung Ihrer Beschwerde und für statistische Zwecke verwendet werden. Ausschließlich für die selben Zwecke müssen die Daten auch der Autonomen Provinz Bozen zur Verfügung gestellt werden. Rechtsinhaber der Daten ist die SAD Nahverkehr AG, Italienallee 13/N, 39100 Bozen.

Die Antragstellerin/der Antragsteller kann jederzeit seine Rechte (im Sinne des Art. 7 des G.v.D. vom 30.06.2003, Nr. 196) geltend machen und sich an die SAD Nahverkehr AG wenden.

Ich bitte um Antwort in deutscher italienischer Sprache

Datum Unterschrift (des Fahrgasts).....

Il contenuto del documento è di proprietà SAD - Trasporto Locale S.p.A.
Der Inhalt dieses Dokumentes ist Eigentum der SAD Nahverkehr A.G.
Alle Rechte vorbehalten - Tutti i diritti riservati

Q_39_Modulo_Reclamo_04_TE

ANHANG C - SCHLICHTUNGSANTRAG

(bez. Anhang C des Beschlusses Nr. 1407 vom 19. Dezember 2017 „Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen)

Anhang C

SCHLICHTUNGSGESUCH

Der/die Unterfertigte geboren in am und
wohnhaft in-Straße/Platz Nr.

PLZ Prov.

Telefonnummer/E - Mail Adresse

hat am eine Beschwerde eingereicht (Beschwerde beilegen), hat von
..... die beiliegende Antwort erhalten und ist mit selbiger
aus den folgenden Gründen nicht zufrieden:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

oder

hat nachTagen ab Einreichung keine Antwort auf die beiliegende Beschwerde erhalten, hat weder die ordentliche Gerichtsbarkeit angerufen, noch Dritte mit der Behandlung der oben beschriebenen Streitigkeit beauftragt und ersucht hiermit um die Durchführung eines Schlichtungsversuchs gemäß den Vorgaben in der Charta zur gütlichen Beilegung der gegenständlichen Streitigkeit.

Der/die Unterfertigte nimmt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission an, die sich aus dem Vertreter des und dem Vertreter der VZS zusammensetzt und überträgt dem Letzterwähnten die volle Befugnis im Hinblick auf den Abschluss des Vergleichs.

Gemäß gesetzesvertretendem Dekret vom 30. Juni 2003, Nr. 196 teilt der/die Unterfertigte der Schlichtungskommission die volle Befugnis für den Zugang zu allen Unterlagen und den Empfang im Namen des/r Unterfertigten aller - auch sensiblen - personenbezogenen Daten zu, die mit dem gegenständlichen Schlichtungsversuch zusammenhängen.

Der/die Unterfertigte wählt im Rahmen des Schlichtungsverfahrens den Sitz der VZS als Domizil und gibt in der Folge die Anschrift an, die für die Zustellung des Protokolls über die erfolgte Schlichtung bzw. der Meldung über die nicht erfolgte Einigung zu verwenden ist:

.....

Der/die Unterfertigte wählt für das Schlichtungsverfahren die folgende Sprache: Italienisch/Deutsch (die ausgewählte Sprache unterstreichen, die andere durchstreichen).

(Ort und Datum) **Unterschrift**

Der/Die Unterfertigte legt weitere Dokumente bei:

.....
.....

ANHANG D - QUALITÄTSKRITERIEN UND -INDIKATOREN

Im gegenständlichen Anhang werden auch die maßgeblichen Indikatoren für den von SAD geleisteten Bahndienst angeführt, die auch vom Dienstleistungsvertrag vorgesehen sind und für die SAD entsprechende Zielkennwerte unter anderem unter Berücksichtigung der Vorjahreswerte festlegt.

Pünktlichkeit des Dienstes im Allgemeinen und der Bahnlinie im Besonderen (siehe Tabelle 7.6 Dienstleistungsvertrag)

Indikatoren (Endwert Pünktlichkeit nach Dienststrecken - Prozentsatz von Fahrten < 5 Min. Verspätung)	Ziel 2018 (*)	Endwert 2018 (*)	Ziel 2019 (*)
I5 – MERANER LINIE (Bozen - Meran)	90 %;	94,36 %	90 %;
I5 – PUSTERTALER LINIE (Franzensfeste- Innichen)	97 %;	98,56 %	97 %;
I5 – BRENNER LINIE (Bozen - Brenner)	95 %;	94,80 %	95 %;
I5 – VINSCHGERLINIE (Meran - Mals)	97 %;	99,34 %	97 %;
(*) Erhebung an der Endstation oder am Knoten Bozen, mit Ausnahme von Fällen höherer Gewalt (Quelle RFI – Std. B1)			

Ausfälle (gänzlich oder teilweise)

Indikatoren	Ziel 2018	Endwerte 2018	Ziel 2019
% der Regionalzüge, die zur Gänze oder teilweise ausgefallen sind, ohne Schienenverkehrsersatzdienst anteilig an den geplanten Zug-Kilometern (Quelle RFI) – (Nur Gründe SAD)	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %

Fuhrpark, Reisekomfort und Umweltemissionen

Indikatoren (In Bezug auf die künftige Elektrifizierung der Vinschger Linie)	Ziel 2018	Endwerte 2018	Ziel 2019
Nr. Verkehrsmittel mit elektrischer Traktion im Einsatz	11	11	Erhalt
Nr. Verkehrsmittel mit Dieseltraktion (im Einsatz auf der Vinschger Linie)	11	11	Erhalt
% Verkehrsmittel mit Klimatisierung der Fahrgastabteile und -kabinen	100 %);	100 %);	Erhalt
% Verkehrsmittel mit Behelfen für die Zugänglichkeit durch mobilitätseingeschränkte Menschen (PRM)	100 %);	100 %);	Erhalt

Qualitätskriterien laut Dienstleistungsvertrag zwischen SAD und PROVINZ; diese werden regelmäßig überwacht und evaluiert; weiter sind für Abweichungen ggf. Vertragsstrafen vorgesehen.

Qualitätsindikatoren und -faktoren des Dienstes laut Dienstleistungsvertrags	
Indikatoren, für die sich SAD zum Erbringen der Standards laut Dienstleistungsvertrag in puncto zeitnaher und beständiger Betrieb der Bordsysteme verpflichtet	Funktionieren von Toilette, Heizung, Klimatisierung, Bordinformationen, Steckdosen, Wi-Fi, Informationen am Boden, Reinigung und Sauberkeit, Zugang für Fahrgäste mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität

Zufriedenheitskennwerte laut Kundenzufriedenheitsanalyse

Qualitätsindikatoren und -kriterien laut Customer Satisfaction Analysis	
Diese Indikatoren dienen der Auswertung der Ergebnisse der Qualitätswahrnehmung anhand der Kundenzufriedenheitsbefragungen.	Die Ergebnisse und Trends für die verschiedenen Kriterien laut UNI-EN 13816 werden jährlich von SAD im Jahresbericht zur Dienstqualität nach der Verordnung (EU) 1371/2007 veröffentlicht und der Presse und den Fahrgästen im Rahmen der jährlichen Pressekonferenz vorgestellt.



*Die Direktion bedankt sich **bei den Fahrgästen und bei allen SAD-Mitarbeitern** für die ausgezeichneten Ergebnisse !*