

Dienstleistungscharta 2023



Pizzinini Srl

Rechtssitz: 39042 Brixen, Kreuzgasse 10

Tel. 0472.977250, e-mail info@pizzinini.it, PEC pizzinini@pec-it.it

ÜBERSICHT

1.	<i>Dienstleistungscharta</i>	3
2.	<i>Grundprinzipien der Dienstleistungscharta</i>	4
3.	<i>Unternehmensprofil</i>	6
3.1	<i>Qualitäts, Sicherheits und Umweltmanagementsysteme</i>	7
4.	<i>Das Dienstleistungsangebot</i>	11
5.	<i>Faktoren und Qualitätsstandards</i>	12
6.	<i>Verhaltenskodex der Mitarbeiter</i>	13
8.	<i>Bedingungen für die Nutzung der Dienste</i>	19
9.	<i>Rechte und Pflichten der Passagiere</i>	21
10.	<i>Sanktionen</i>	22
11.	<i>Zugang zu garantierten Informationen</i>	23
12.	<i>Anregungen und Vorschläge</i>	24
13.	<i>Beanstandungen</i>	24
14.	<i>Außergerichtliche Einigung</i>	25
15.	<i>Erstattungen und Entschädigungen</i>	25
16.	<i>System zur Überwachung von Dienstleistungen und Nutzerzufriedenheit</i>	26
17.	<i>Schäden und Verletzungen</i>	27
18.	<i>Fundsachen</i>	27
19.	<i>Wo Sie die Charta der Qualitätsdienste finden</i>	28
20.	<i>Kontakt</i>	28
21.	<i>Anhang</i>	29

1. Dienstleistungscharta

Diese Charta der Servicequalität betrifft den **öffentlichen Linienbusverkehr in den Gebieten Eisacktal und unteres Pustertal, der von der Pizzinini GmbH im Auftrag der Autonomen Provinz Bozen** betrieben wird.

Die Charta der Servicequalität ist ein nützliches Instrument für die Kunden, denn:

- ◇ beschreibt die **angebotenen Dienstleistungen** auf transparente Art und Weise und liefert knappe, aber vollständige Informationen;
- ◇ die **"Qualitätsstandards"** der Dienstleistung, auf die die Nutzer Anspruch haben, festlegt und garantiert, d.h. sie gibt genau an, auf welche Effizienz, Qualität und Quantität der Dienstleistung die Fahrgäste/Nutzer Anspruch haben;
- ◇ sieht Formen der **Beteiligung** vor: Die Nutzer können Anregungen, Vorschläge, Forderungen, Beobachtungen und Berichte formulieren, um die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern;
- ◇ ist ein dynamisches, sich **ständig verbesserndes** Instrument: die Charta der Dienstleistungsqualität wird jährlich aktualisiert, während die Normen für die Dienstleistungsqualität mindestens alle zwei Jahre aktualisiert werden.
 - ◇ bietet Schutz **im Falle von Ineffizienz**: Nutzer können sich über die Nichteinhaltung des Qualitätsniveaus der tatsächlich erbrachten Dienstleistungen beschweren und eine Beschwerde einreichen sowie eine außergerichtliche Einigung/Beschwerde beantragen

Nach der Öffnung des europäischen Marktes und mit dem relativen Beitritt Italiens wurde die "Charta der Dienstleistungsqualität" auch in unserem Land für den Verkehrssektor von öffentlichen Dienstleistern übernommen.

In der Tat haben seit den 90er Jahren mehrere EWG-Staaten Maßnahmen zur Aufwertung der öffentlichen Dienstleistungen eingeleitet, indem sie die Anbieter aufforderten, die Qualität der für die Nutzer-Kunden erbrachten Dienstleistungen und die Kommunikationsbeziehung zwischen dem Anbieter und dem Nutzer-Kunden zu verbessern, auch durch die Ausarbeitung und Verbreitung der oben erwähnten "Charta der Dienstleistungsqualität".

Die oben genannte Charta der Dienstleistungsqualität ist das Dokument, das die Beziehung zwischen den Unternehmen, die öffentliche Verkehrsdienste erbringen, und den Bürgern als Nutzern des Dienstes verdeutlichen soll.

Die Richtlinie des Präsidenten des Ministerrats vom 27.01.1994 legt insbesondere fest, dass die Anbieter öffentlicher Dienstleistungen:

- ◇ die Faktoren ermitteln, von denen die Qualität der Dienstleistung abhängt;
- ◇ die Qualitäts- und Quantitätsstandards, für deren Einhaltung sie sorgen, festlegen und veröffentlichen;
- ◇ jährliche Programme zur schrittweisen Verbesserung dieser Normen aufstellen.

Das Dekret des Präsidenten des Ministerrats vom 30.12.1998 gibt den allgemeinen Rahmen für die Ausarbeitung der Charta der öffentlichen Dienstleistungen im Verkehrssektor (Mobilitätscharta) vor und stärkt somit die vorgesehene Garantie der Freizügigkeit (Mobilität) der Bürger:

- ◇ durch Artikel 16 der italienischen Verfassung, wonach "jeder Bürger sich in jedem Teil des Staatsgebiets frei bewegen und aufhalten kann" und "jeder Bürger das Gebiet der Republik frei verlassen und wieder betreten kann."
- ◇ durch Artikel 8 des Vertrags von Maastricht, der besagt, dass "jeder Bürger der Europäischen Union das Recht hat, sich im Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten frei zu bewegen und aufzuhalten".

Im Einzelnen wurde diese Charta der Dienstleistungsqualität in Übereinstimmung mit den folgenden Bestimmungen ausgearbeitet:

- ◇ Provinzialgesetz Nr. 15 vom 23.11.2015 "Öffentliche Mobilität";
- ◇ Verordnung (EU) 181/2011 über "Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr";
- ◇ Dekret des Landeshauptmannes Nr. 33 vom 14.12.2016, "Durchführungsverordnung über die öffentliche Mobilität", das Bestimmungen über den öffentlichen Personenverkehr enthält, insbesondere die Mindestinhalte der Charta der Dienstleistungsqualität, in Ausführung von Artikel 58 des Provinzgesetzes Nr. 15 vom 23.11.2015;
- ◇ Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017, "Leitlinien für die Ausarbeitung der Qualitätscharta der lokalen öffentlichen Dienstleistungen";
- ◇ "Leitlinien für die Ausarbeitung der Qualitätscharta des öffentlichen Personennahverkehrs in Südtirol", erstellt von der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol
- ◇ Beschluss der Landesregierung 942 vom 13.12.2022, "Tarifsystem und Nutzungsbedingungen für den öffentlichen Personenverkehr in Südtirol";
- ◇ Beschluss der Verkehrsregulierungsbehörde (ART) Nr. 28 aus dem Jahr 2021, "Maßnahmen betreffend den Mindestinhalt der spezifischen Rechte, die die Nutzer von Bus- und Bahnverkehrsdiensten von den Dienstleistungs- und Infrastrukturbetreibern in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden verlangen können".

Darüber hinaus spiegelt die Charta der Servicequalität die Grundprinzipien der Nutzer-Kunden-Garantien wider und steht in vollem Einklang mit dem von der Autonomen Provinz Bozen geförderten Verkehrsmodell.

2. Grundprinzipien der Dienstleistungscharta

Die Pizzinini GmbH erbringt öffentliche Verkehrsdienste in den Gebieten Eisacktal und unteres Pustertal unter Einhaltung der Grundsätze der Charta für die Qualität der Fahrgastdienstleistungen im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol, die mit Beschluss des Landesrates Nr. 828 vom 27.10.2020 genehmigt wurde:

Gleichheit der Nutzerrechte in dem Sinne, dass allen Bürgern, die den Nahverkehr in Anspruch nehmen, gleiche Zugangs- und Behandlungsbedingungen garantiert werden, wobei Hindernisse für Behinderte, auch durch spezielle Dienste, beseitigt werden.

Unparteilichkeit, die als Verhaltensprinzip der öffentlichen und privaten Betreiber des Dienstes zu verstehen ist, welche sich an der Abwesenheit von Diskriminierung und Bevorzugung jeglicher Art und Weise orientiert und sich auch auf die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes gegenüber territorial oder territorial benachteiligten Situationen bezieht.

Kontinuierliche Erbringung von Diensten, die außer in gesetzlich oder im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Ausnahmefällen oder Fällen höherer Gewalt keine Unterbrechungen oder Aussetzungen aufweisen dürfen und in jedem Fall die Aktivierung von Notdiensten oder alternativen planmäßigen Diensten vorsehen müssen.

Recht auf freie Wahl des Verkehrsdienstes auf dem gesamten Gebiet, d. h. die Möglichkeit, nicht auf obligatorische Lösungen angewiesen zu sein und Zugang zu integrierter und intermodaler Mobilität zu haben.

Beteiligung der Nutzer an der Erbringung des Dienstes und Recht auf Zugang zu Informationen durch die aktive Rolle der Verbraucherschutzverbände bei den Hinweisen und Vorschlägen zur Verbesserung der Verwaltung sowie durch das Recht der einzelnen Nutzer auf umfassende, präzise und pünktliche Informationen über die Fahrpläne der Dienste auf

bestimmten Strecken, unter umfassender Nutzung digitaler Technologien und der wünschenswerten Schaffung einer speziellen Anwendung ("App").

Effizienz und Effektivität des Dienstes, verstanden als ständiges Bemühen um eine maximale Abdeckung der bedienten Orte im Gebiet, die Häufigkeit der Fahrten, die Einhaltung der Pünktlichkeit, das beste Kosten-Qualitäts-Verhältnis und die vorrangige Beachtung der Sicherheitseinrichtungen.

Klarheit und Transparenz, verstanden als Verpflichtung der Autonomen Provinz Bozen, die in ihrem Zuständigkeitsbereich liegenden Maßnahmen und Managemententscheidungen bekannt zu machen, die auf die Entwicklung des Verkehrssystems in Südtirol, künftige Investitionen und die Verbesserung der Leistungen abzielen.

Ökologische Nachhaltigkeit des Verkehrs in Südtirol im Einklang mit den Grundsätzen der UN-Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung, die durch elektrische und wasserstoffbetriebene Mobilitätstechnologien, den überwiegenden Einsatz umweltfreundlicher Materialien und einen Fahrplan, der die "Leerkilometer" der Busse reduziert, angestrebt wird.

Qualität des Personals, insbesondere des Fahrpersonals, verstanden als volle Eignung zur Gewährleistung der Sicherheit und zur Bewältigung von Notfällen und gefährlichen Situationen, Herzlichkeit und Freundlichkeit im Umgang mit den Fahrgästen, Achtung der Zweisprachigkeit und Kenntnis von Elementen der englischen Sprache, Bereitschaft, den Touristen zusammenfassende Informationen zu geben, auch durch regelmäßige berufliche Auffrischkurse.

Einheitliches und integriertes Verkehrsmodell in Südtirol, sowohl für die öffentliche als auch für die private Verwaltung, mit dem Ziel der öffentlich-privaten Zusammenarbeit und der Aufwertung der KMU, in einer intermodalen Vision der verschiedenen Verkehrsarten und der digital angebotenen Dienstleistungen.

Mitwirkung des Verbraucherschutzzentrums Bozen bei der regelmäßigen, mindestens jedoch jährlichen Überprüfung des Zufriedenheitsgrades der Nutzer mit den angebotenen Dienstleistungen, auch mittels Umfragen, Interviews, Berichten nach wissenschaftlichen Methoden, die der Landesbehörde und dem Leitungsorgan zu übermitteln sind.

Das Recht des einzelnen Fahrgastnutzers, sich im Falle von Funktionsstörungen oder kritischen Problemen zu beschweren, mit der Verpflichtung, innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Einreichung der Beschwerde auf elektronischem Wege über eine eigens dafür vorgesehene Plattform oder Website eine Antwort von der Verwaltungsstelle zu erhalten, sowie das Recht auf Rechtsschutz in allen von der Rechtsordnung anerkannten Formen für Schäden, die tatsächlich durch fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Dienstleisters entstanden sind, unbeschadet der Möglichkeit weiterer Schlichtungs-, Vermittlungs- oder Schiedsgerichtsverfahren, die von den Parteien in den einzelnen Dienstleistungsverträgen frei vereinbart werden können.

Zweisprachigkeit: Das Verkehrsunternehmen garantiert, dass das Personal, das im Rahmen des Verkehrsdienstes auf den Linien, die für die Autonome Provinz Bozen von Interesse sind, mit den Fahrgästen in Kontakt kommt, über Kenntnisse der italienischen und deutschen Sprache verfügt, wie dies im Verkehrsvertrag vorgesehen ist.

Zugang zur Justiz: Den Fahrgästen wird der Zugang zur Justiz durch eine Schlichtungsstelle erleichtert, an der die Autonome Provinz Bozen, das Verkehrsunternehmen und die Verbraucherzentrale beteiligt sind.

3. Unternehmensprofil

DAS UNTERNEHMEN

Die Firma Pizzinini, bekannt für Personenbeförderung in Südtirol, wurde 1974 von Hubert Pizzinini gegründet. Heute zählt das Transportunternehmen zu den größten und renommiertesten in Südtirol.

Innovation und Weitblick sind nach wie vor die wichtigsten Erfolgsfaktoren eines der größten Verkehrsunternehmen Südtirols. Das ständige Streben nach Verbesserung und Perfektion, der umfassende Service und die Zuverlässigkeit des gesamten Teams machen Pizzinini zum perfekten Partner für jede Art von Busreise.

Das Südtiroler Verkehrsunternehmen und seine Geschichte

1955 Gründung des Unternehmens Ing.J.Oberhollenzer in Sand in Taufers; Paul Pizzinini ist Teilhaber

1957 Hubert Pizzinini, Sohn von Paul Pizzinini, fährt für das Unternehmen Ing.J.Oberhollenzer als Busfahrer in Brixen

1960 Übernahme des Unternehmens SPAL Stadtdienste Brixen; Paul Pizzinini leitet die Geschäfte. 1 Linienbus wird für die Linien Brixen – Bahnhof und Brixen – Vahrn eingesetzt und mit 2 Reisebussen werden Ausflugsfahrten unternommen

1962-1967 Das Liniennetz kann durch die Einbindung der Ortschaften Milland, Albeins, Neustift, Tils, Feldthurns und Schnauders erweitert werden. Später kommen die Orte Tschötsch, Latzfons, Garn, Klausen, Aicha, Graßstein, Sterzing und Brenner dazu

1968 Bau der 1. Busgarage in Brixen, Brennerstraße 60

1969 Umsiedelung des Büros vom Sparkassengebäude in das Sennereigebäude in Brixen, Großer Graben 26

1974 Hubert Pizzinini erwirbt den Brixner Betrieb vom Unternehmen Ing.J.Oberhollenzer und gründet das Unternehmen Pizzinini Reisen. Er führt das Unternehmen zusammen mit seiner Frau Anna Passler.

1983 Erweiterung der Busgarage durch den Bau einer 2. Halle in Brixen, Brennerstraße 66

1985 Kuno Pizzinini, Sohn von Hubert Pizzinini, tritt in das Unternehmen ein

1990 Eröffnung des Reisebüros PIZZININI Touristik und Umsiedlung in das Büro in Brixen, Erhardgasse 1/B

1996 Fusion des Reisebüros mit der größten Südtiroler Reisebürogruppe ALPINA TOURDOLOMIT und Bündelung der Leistungen

1998 Kuno Pizzinini übernimmt den Betrieb und führt ihn mit seiner Frau Gerda Unterthiner

2004 Übernahme der Geschäftsleitung und Verwaltung der Firma TAG - Tiroler Autobusgesellschaft

2005 Idee und Umsetzung des Citybuskonzeptes in Brixen. Der frühere Stadtverkehr wird in ein neues vertaktetes Nahverkehrssystem umgewandelt

2010 Umsiedelung in die neuen Büros in Brixen, Kreuzgasse 10, direkt neben dem Busbahnhof

2011 Idee und Eröffnung eines Mobilitätszentrums mit dem Namen Infopoint Mobile in Brixen, Kreuzgasse 10, unmittelbar am Busbahnhof. Änderung des Firmennamens in PIZZININI Bus & Mobility

2012 Sohn Max Pizzinini tritt in das Unternehmen ein

2016 Übernahme des Linienkonzessionärs Oberhuber GmbH und Umänderung der Namensgebung in Pizzinini Mobility GmbH

2017 Abgabe der Anteile der TAG GmbH - Tiroler Autobusgesellschaft, Tausch über die SAD AG und Ausdehnung der Fahrleistungen in der Pizzinini Mobility GmbH und Pizzinini GmbH

2019 Übernahme durch Ausschreibung des Behindertentransportes in Südtirol. Gründung der **Easy Mobil GmbH**.

2021 Pizzinini in Bietergemeinschaft mit Firma Auto Rainer konnte bei der Bus Ausschreibung 3 Lose gewinnen: Los 5 (Wipptal), Los 6 (Eisacktal), Los 7 (unteres Pustertal)

2022 Am 30.04.2022 wurden die Dienste in diesen Losen 6 & 7 von der Firma Pizzinini GmbH aufgenommen.

Das Unternehmen hat derzeit seinen Sitz in Brixen mit der Betriebsleitung in Brixen, Kreuzgasse 10, und verfügt über Depots in Brixen und Klausen.

Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, seinen Kunden qualitativ hochwertige Transportdienstleistungen unter Einhaltung der Sicherheitsvorschriften anzubieten und beschäftigt professionell geschultes Personal sowohl für den Linienverkehr als auch für touristische Dienstleistungen in Italien und im Ausland.

3.1 Qualitäts, Sicherheits und Umweltmanagementsysteme

Die oberste Leitung hat für die verschiedenen Kompetenzbereiche die folgenden Ziele festgelegt, die von allen Mitarbeitern des Unternehmens geteilt werden sollen:

QUALITÄTSBEREICH

- ein Managementsystem, das die Steigerung der Effektivität und Effizienz der Dienstleistung und ihre kontinuierliche Verbesserung im Einklang mit der Entwicklung der gesetzlichen und behördlichen Vorschriften und ganz allgemein mit der sich ändernden Nachfrage nach Dienstleistungen und den Veränderungen des sozialen Umfelds, in dem das Unternehmen tätig ist, ermöglicht;
- ein angemessenes Niveau an personellen und technologischen Ressourcen, um die Verpflichtungen gegenüber den Kunden zu erfüllen, mit dem Ziel einer kontinuierlichen und konstanten Kundenzufriedenheit;
- eine kontinuierliche Kontrolle der Qualitätskosten mit geplanter Verbesserung auf der Grundlage der Indizes, die zur Kontrolle der wesentlichen Aspekte der Dienstleistung und des Prozesses ihrer Erbringung gewählt wurden;
- eine kontinuierliche Bewertung der Erwartungen, Beschwerden und Bedürfnisse der Kunden, sowohl der Endkunden als auch der institutionellen Kunden, wobei der Grad ihrer Zufriedenheit mit der Dienstleistung regelmäßig gemessen und die Rückmeldungen analysiert werden;
- eine schrittweise Verbesserung der Verfügbarkeit, Aktualität und Klarheit der Informationen für die Kunden;
- Investitionen in rollendes Material, das ein hohes Maß an Komfort und die Einhaltung der in den Dienstleistungsverträgen festgelegten Standards gewährleistet;
- ISO 9001:2015-Zertifizierung

UMWELT UND SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

- Anwendung von Verfahren und Arbeitsmethoden, die den besten Schutz für die Umwelt bieten, insbesondere um den Verbrauch von Kraftstoff, Energie und natürlichen Ressourcen zu reduzieren;
- Investitionen in rollendes Material, das die Einhaltung von Standards für ökologische Nachhaltigkeit und Umweltleistung gewährleistet;
- Schulung des Personals im Umgang mit Umweltnotfällen, umweltverträglichem Verhalten und Abfallmanagement;
- Respektierung des ökologischen Umweltsystems;

- Einhaltung der geltenden Sicherheits-, Organisations-, Rechts- und Umweltgesetze, -vorschriften und sonstigen Anforderungen;
- Sicherstellung der Angemessenheit der technischen, technologischen und infrastrukturellen Humanressourcen;
- Sicherstellung der korrekten Kompetenz, des Wissens und des Bewusstseins des Personals;
- Gewährleistung einer zufriedenstellenden und sicheren Arbeitsumgebung;
- Sicherstellung besserer Arbeitsplätze und Lebensbedingungen;
- Wahrung des Unternehmensklimas;
- Sicherstellung einer angemessenen internen und externen Kommunikation, auch durch den Einsatz moderner Informationstechnologie;
- Umsetzung der kontinuierlichen Verbesserung der Effizienz der Umweltleistung durch die Bewertung und ständige Überwachung des Energieverbrauchs und der Umweltauswirkungen der Prozesse;
- Umsetzung der kontinuierlichen Sensibilisierung aller Akteure und insbesondere derjenigen, deren Tätigkeiten direkte Auswirkungen auf die Umwelt haben;
- Kontrolle des Qualitätsniveaus der erbrachten Dienstleistungen, um Ineffizienzen zu vermeiden;
- Jede Anstrengung unternehmen, um die Umweltleistung kontinuierlich zu verbessern und Umweltverschmutzung zu vermeiden;
- alle Anstrengungen unternehmen, um Emissionen und Ableitungen in die Atmosphäre nach Möglichkeit zu vermeiden oder zu verringern und sie so weit wie möglich zu begrenzen;
- Bewertung der Umweltaspekte der Tätigkeiten und Anwendung von Verfahren und Arbeitsmethoden, die den besten Schutz für die Umwelt bieten, insbesondere bei internen Dienstleistungstätigkeiten;
- Anwendung von technologischen Verfahren, die unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte die geringsten Umweltauswirkungen haben.
- Die in dieser Politik zum Ausdruck gebrachten Werte, Leitlinien und Ziele werden in regelmäßigen Abständen überprüft, um sicherzustellen, dass sie weiterhin angemessen sind.
- Die Politik wird mit Hilfe der dem Unternehmen zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel und der Charta für Dienstleistungsqualität an das Personal des Unternehmens und an Dritte sowie an interessierte Kreise weitergegeben.

Die Unternehmensleitung definiert ihre Politik durch eine ständige Forschung, die auf die Verbesserung der Unternehmensprozesse abzielt, mit besonderem Augenmerk auf die Prozesse der Definition, Entwicklung und Kontrolle der Phasen der Dienstleistungsausführung.

Die Geschäftsleitung hat sich zum Ziel gesetzt, die Bemühungen des gesamten Personals, auf ein sorgfältiges Qualitäts- und Umweltmanagement auszurichten.

Bisher hat sich die Qualität der Dienstleistung vor allem in der besonderen Aufmerksamkeit niedergeschlagen, die der Erbringung der Dienstleistungen und der Beziehung zu den Kunden gewidmet wird, um deren unterschiedliche Bedürfnisse zu befriedigen. Der Prozess der Zertifizierung des Integrierten Managementsystems (Qualität ISO 9001, Umwelt ISO 14001, Sicherheit am Arbeitsplatz ISO 45001-2018) fand also in einem Kontext statt, der durch die Reform der lokalen öffentlichen Verwaltung gekennzeichnet ist:

- ◇ durch die Reform des öffentlichen Personennahverkehrs mit dem Übergang von einer Monopol- zu einer Wettbewerbsordnung;
- ◇ durch die Verbreitung einer integrierten und systemischen Kultur der Mobilität.

In diesem Kontext hat der Zertifizierungsprozess des Integrierten Managementsystems unter anderem das grundlegende Ziel, die Unternehmensorganisation an die vom Markt induzierten Bedürfnisse und die mit der Unternehmensstruktur verbundenen Integrations- und Homogenisierungsanforderungen anzupassen. Zu diesem Zweck verpflichtet sich die Pizzinini GmbH insbesondere, für angemessene Ressourcen und Kompetenzen zu sorgen, die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten klar und optimal zuzuweisen und die für den korrekten, wirksamen und effizienten Betrieb des Integrierten Managementsystems erforderlichen Verfahren und Anweisungen festzulegen.

Auf allgemeiner Ebene wurden die Ziele, die sich sowohl auf den externen als auch auf den internen Bereich des Unternehmens beziehen und die sich je nach Art der Verwirklichung in der Einführung und/oder Verbesserung positiver Faktoren oder in der Beseitigung und/oder Verringerung negativer Faktoren manifestieren können, in den folgenden relevanten Kategorien festgelegt

Beziehungen zu Kunden und Stakeholdern

- ◇ Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften, einschließlich der vertraglichen, organisatorischen, umwelt- und sicherheitstechnischen Vorschriften, unter Wahrung einer transparenten Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden.
- ◇ Sicherstellung eines angemessenen Informations- und Kommunikationsniveaus für die Kunden des ÖPNV in Bezug auf die angebotenen Dienstleistungen und deren Änderungen durch die Verbreitung von Fahrplänen und deren Aktualisierungen, Verbesserung der Verfügbarkeit, Aktualität und Klarheit der Informationen.
- ◇ Regelmäßige Erhebung der Kundenzufriedenheit, auch mit Hilfe von Instrumenten wie den von der Provinz Bozen durchgeführten Kundenzufriedenheitsumfragen, die mindestens einmal jährlich von der betrauten Stelle mit dem betrauten Unternehmen und dem VERBRAUCHERZENTRALE einberufen werden, um neue Verbesserungsziele und eventuelle Korrekturmaßnahmen, die sich aus den Umfrageergebnissen ergeben, zu ermitteln.
- ◇ Schnelles Reagieren auf Änderungen der Bedürfnisse des Dienstes.
- ◇ Analyse und Lösung von Kundenbeschwerden in einer zeitnahen und umfassenden Weise.
- ◇ Verringerung der Umweltauswirkungen des Dienstes und Verbesserung der Auswirkungen auf die Gemeinschaft (Energie, Wasser, Luft, Boden und Untergrund), bezogen auf das Gebiet, in dem er tätig ist, Nutzung der Energieressourcen, Abfallmanagement, Suche nach Lösungen zur Verringerung der Schadstoffemissionen und des Verbrauchs von Energieressourcen, systematische Wartung der Fahrzeuge, um die Qualität der Emissionen zu überprüfen und zu gewährleisten.
- ◇ Bewertung möglicher Notfälle, Festlegung geeigneter Interventionspläne und Umsetzungsmethoden.
- ◇ Den Verbrauch von Energie und natürlichen Ressourcen unter Kontrolle halten, um die Verschwendung durch ständige Wartung der Systeme an den Unternehmensstandorten zu reduzieren.
- ◇ Aufmerksames Zuhören und Kommunikation mit externen Stakeholdern im Sinne von Transparenz und Austausch

Beziehungen zu Zulieferern und Auftragnehmern

- ◇ arbeitet mit Lieferanten zusammen, die ein hohes Qualitätsniveau bei den angebotenen Dienstleistungen und Produkten sowie beim Schutz der Umwelt und der Gesundheit und Sicherheit der beteiligten Personen gewährleisten.

Beziehungen zur internen Organisation

- ◇ Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften, einschließlich der vertraglichen, organisatorischen, umwelt- und sicherheitstechnischen Vorschriften, unter Wahrung einer transparenten Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden.
- ◇ Aufrechterhaltung eines aktiven Qualitätsmanagementsystems in Übereinstimmung mit UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, Arbeitssicherheit ISO 45001-2018
- ◇ Kontinuierliche Verbesserung der Prozesse, durch die das Unternehmen entwickelt wird.
- ◇ Gewährleistung eines sicheren, komfortablen und geeigneten Arbeitsumfelds für die Ausübung der Tätigkeiten des Personals.
- ◇ Sicherstellung eines gesunden Arbeitsplatzes und besserer Lebensbedingungen für das gesamte Personal.
- ◇ Durchführung der Unternehmenstätigkeiten nach festgelegten und klaren Verfahren.
- ◇ Verwendung von Geräten und Einrichtungen, die technisch geeignet sind und in einwandfreiem Zustand gehalten

werden.

- ◇ Kompetentes Personal einsetzen und für dessen ständige berufliche Weiterentwicklung sorgen.
- ◇ Die Qualität der ausgeführten Arbeiten durch geeignete und systematische Kontrollen sicherstellen.
- ◇ Wir arbeiten gemäß den Anforderungen des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems.
- ◇ Überwachen Sie die Ergebnisse der Geschäfts-, Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für Fahrer, Mitarbeiter, Dritte und Kunden, die an der Transportdienstleistung beteiligt sind, und sorgen Sie nach Möglichkeit für Abhilfe.
- ◇ Sicherstellung der Wirksamkeit der Reaktion auf interne oder externe Notfälle.
- ◇ Bewertung möglicher Notfälle, Festlegung geeigneter Interventionspläne und Umsetzungsmethoden.

4. Das Dienstleistungsangebot

Die folgenden Buslinien des öffentlichen Nahverkehrs werden von der Pizzinini GmbH betrieben.

Nr. Linie	Name der Linie	Denominazione della linea
LOTTO 6		
320,1	CITYBUS BRIXEN 1	CITYBUS BRESSANONE 1
320,2	CITYBUS BRIXEN 2	CITYBUS BRESSANONE 2
320,3	CITYBUS BRIXEN 3	CITYBUS BRESSANONE 3
320,4	CITYBUS BRIXEN 4	CITYBUS BRESSANONE 4
321	PLOSE - ST. ANDRÄ - BRIXEN	PLOSE - S.ANDREA - BRESSANONE
322	ST. LEONHARD - KARNOL - BRIXEN	S. LEONARDO - CORNALE - BRESSANONE
325	LÜSEN - BRIXEN	LUSON - BRESSANONE
329	SCHALDERS - VAHRN - BRIXEN	SCALERES - VARNA - BRESSANONE
330	VILLNÖSS - MILEINS - BRIXEN	FUNES- MILEINS - BRESSANONE
331	TEIS - MILEINS - KLAUSEN	TISO – MILEINS - CHIUSA
332	ZANS - ST. PETER	ZANNES - S. PIETRO
338	GUFIDAUN - KLAUSEN	GUDON - CHIUSA
339	VILLNÖSS - WÜRZJOCH - UNTERMOJ	FUNES - PASSO ERBE - ANTERMOIA
342	LATZFONS - FELDTURNIS - BRIXEN	LAZFONS - VELTURNO - BRESSANONE
343	SCHNAUDERS/GARN - FELDTURNIS - KLAUSEN	SNODRES / CAERNA – VELTURNO - CHIUSA
344	BRIXEN - TSCHÖTSCH - TILS	BRESSANONE - SCEZZE - TILES
345	VILLANDERER ALM - VILLANDERS - KLAUSEN	ALPE DI VILLANDRO - VILLANDRO - CHIUSA
346	BARBIAN - WAIDBRUCK - KLAUSEN	BARBIANO - PONTE GARDENA - CHIUSA
351	ST. ULRICH - LAJEN - KLAUSEN - BRIXEN	ORTISEI - LAION - CHIUSA - BRESSANONE
LOTTO 7		
328	HOCHPLATEAU NATZ-SCHABS - BRIXEN	ALTOPIANO NAZ-SCIAVES - BRESSANONE
401	BUS BRUNECK - BRIXEN	BUS BRUNICO - BRESSANONE
N401	NL BRUNECK - BRIXEN	NL BRUNICO - BRESSANONE
412	VALS - MÜHLBACH - RODENECK	VALLES - RIO DI PUSTERIA - RODENGO
415	RODENECKER-/LÜSNERALM - MÜHLBACH	ALPE DI RODENGO/LUSON - RIO DI PUSTERIA
418	VINTL - PFUNDERS	VANDOIES - FUNDRES
421	VINTL - TARENTEN - PFALZEN - BRUNECK	VANDOIES - TERENTO - FALZES - BRUNICO

Für die Nightliner-Linie (N401) wird ein Aufsichtsdienst mit Personal an Bord während der gesamten Fahrt angeboten.

Die Aktivitäten des öffentlichen Verkehrs basieren auf dem Provinzgesetz vom 23. November 2015, Nr. 15 "Öffentliche Mobilität", das den öffentlichen Personenverkehr von provinziellern Interesse regelt. Die Pizzinini GmbH ist verpflichtet, den Dienst in Übereinstimmung mit den von der Provinz festgelegten Betriebsplänen durchzuführen und die geltenden Vorschriften zur Sicherheit der Verkehrsdienste anzuwenden. Um die Zufriedenheit der Nutzer zu maximieren, sind in den Leistungsverträgen spezifische Ziele für Effizienz, Produktivität, Qualität und Quantität der Dienstleistungen festgelegt, die durch jährlich aktualisierte Leistungsindikatoren ausgedrückt werden.

Die von den Verkehrsunternehmen erbrachten Leistungen werden nach den von der Provinz festgelegten und in den Dienstleistungsverträgen festgelegten Jahresfahrplänen erbracht, die jedes Jahr nach dem Verfahren zur Festlegung der Fahrpläne aktualisiert werden. Das Amt für Personenverkehr der Provinz erstellt den Fahrplan für den öffentlichen Linienverkehr nach dem Verfahren, das durch den Beschluss des Provinzialrats vom 30.01.2018, Nr. 89, festgelegt wurde. Das Verfahren sieht die Einbeziehung der Benutzer vor, die aufgefordert werden, Kommentare, Vorschläge und nützliche Anregungen für die Festlegung des Fahrplans einzureichen. Der Fahrplan der öffentlichen Verkehrsdienste ist ein Jahr lang gültig, mit der Möglichkeit, ihn im Laufe des Jahres zu ändern.

Der aktualisierte Fahrplan kann auf der Website <https://www.suedtirolmobil.info/it/> oder unter Tel. 0471 220880 eingesehen werden.

Im Falle einer **Unterbrechung** des Verkehrsdienstes liegen die **Wiederaufnahmezeiten** für den außerstädtischen Verkehr, soweit möglich, **zwischen 30 und 60 Minuten**.

Aufgrund der Bestimmungen des Streikrechts garantiert die Pizzinini GmbH einen Mindestdienst in den **Zeiten von 6.00 - 9.00 Uhr und 12.00 - 15.00 Uhr mit garantierter Ankunft an der Endhaltestelle**.

Im Falle eines Streiks wird eine Mitteilung auf der Website <https://www.suedtirolmobil.info/it/> veröffentlicht. Für Informationen rufen Sie bitte die Nummer 0471 220880 an.

5. Faktoren und Qualitätsstandards

Die folgende Tabelle zeigt die Faktoren und Qualitätsstandards des von der Pizzinini GmbH betriebenen öffentlichen Linienbusverkehrs in den Gebieten Eisacktal und unteres Pustertal.

Qualitätsfaktor	Standard	Ziel 2023
Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit	Einhaltung des Fahrplans gemäß Betriebsplan	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Anschlüsse	Sicherstellung der vorgegebenen Anschlussverbindungen.	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Verlässlichkeit bei Streik	Einhaltung der garantierten Zeitfenster	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Busausstattung	Einhaltung der Vorgaben innerhalb und außerhalb der Fahrzeuge (Beschriftung, Graffiti, Beschädigung usw.) einschließlich der Bedienung der Haltestellenwunschtaster	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Sauberkeit der Fahrzeuge	Einhaltung der Vorgaben bzgl. Sauberkeit innerhalb und außerhalb der Fahrzeuge	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards

Zugänglichkeit	Zugänglichkeit des Dienstes für Personen mit eingeschränkter Mobilität in Fahrzeugen, die mit speziellen Piktogrammen ausgestattet sind	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Information an die Kunden	Alle Mitarbeiter werden geschult dem Kunden sämtliche Informationen geben zu können.	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Zweisprachigkeit	Kommunikation mit dem Kunden in beiden Landessprachen.	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen	Reaktionszeit auf Beschwerden und Meldungen innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Dienstleistungscharta	Veröffentlichung auf der Website des Unternehmens	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards

KOMFORT AN BORD DER FAHRZEUGE

Die Pizzinini GmbH verpflichtet sich, die Fahrzeuge in einem angemessenen hygienischen Zustand zu halten, indem sie systematische Reinigungsprogramme einführt, die vom eigenen Personal durchgeführt werden. Die Busse werden nach einem vorher festgelegten Zeitplan regelmäßig oder nach radikalen, d.h. gründlichen Eingriffen gereinigt.

Durch die Desinfektion der Fahrzeuge wird sichergestellt, dass alle bakteriellen Belastungen so weit wie möglich beseitigt werden, auch wenn noch Reststoffe vorhanden sind. Für die Reinigung der Busse werden umweltfreundliche Produkte verwendet.

6. Verhaltenskodex der Mitarbeiter

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

- Pizzinini erkennt die folgenden Werte an
- die Identifikation der Menschen mit dem Unternehmen, die durch verantwortungsvolles und konstruktives Verhalten erreicht wird;
- die Bedeutung des Kunden, d.h. die zentrale Bedeutung des Kundendienstes und der Kundenzufriedenheit;
- die Zusammenarbeit zwischen den Kollegen, mit Respekt vor den Funktionen und Kompetenzen
- Sicherheit am Arbeitsplatz, um Unfälle und Gefahren für Personen zu vermeiden;
- ein angemessenes Verhalten, das das Image des Unternehmens nicht beeinträchtigt;
- Professionalität, d. h. die korrekte Anwendung der Unternehmensverfahren.

7. Das Tarifsysteem und die Fahrkarten

DAS TARIFSYSTEM

In Südtirol sind alle öffentlichen Verkehrsmittel in ein einheitliches Tarifsysteem mit gemeinsamen Fahrscheinen eingebunden:

- ◇ Linienverkehr mit Stadtbussen, Regionalbussen und Citybussen;
- ◇ Regionalzüge auf Strecken in Südtirol und bis nach Trient;
- ◇ Mendel-Seilbahn von Kalterer zum Mendelpass;
- ◇ die Straßenbahn am Ritten;
- ◇ die Seilbahnen Ritten-Bozen, Jenesien-Bozen, Burgstall-Vöran, Kohlern-Bozen, Mölten/Vilpian-Terlan und Mühlbach-Meransen.

Die öffentliche Mobilität in ganz Südtirol ist in einem einheitlichen Gebiet konzentriert: Stadt-, Regional- und Citybusse, Regionalzüge und einige Seilbahnen. Bis auf wenige Ausnahmen gelten überall einheitliche Fahrkarten und Tarife sowie die gleichen Entwertungsverfahren.

Der Verkehrsverbund Südtirol ist in rund 260 Tarifzonen eingeteilt, die die Grundlage für die Berechnung der zurückgelegten Strecken (Tarifkilometer) und der Preise sind.

Eine Tarifzone entspricht in der Regel der jeweiligen Ortschaft. Gemeinden mit einem größeren Gebiet sind in mehrere Tarifzonen unterteilt. Jede Bus- oder Bahnhaltestelle ist einer bestimmten Tarifzone zugeordnet.

Nachfolgend finden Sie einen Überblick über das Tarifsysteem und die Fahrkarten, die für den Dienst verwendet werden können.

Alle notwendigen Informationen zu Fahrpreisen, Fahrkarten und Entwertung finden Sie unter www.suedtirolmobil.info/it/ticket oder unter der Telefonnummer 0471 220880.

Reisedokumente

- ◇ Jede Fahrkarte muss zu Beginn einer Bus- oder Bahnfahrt entwertet werden, sonst ist sie ungültig.
- ◇ Für jede Fahrt wird ein Mindestpreis berechnet, der 10 Tarifkilometern entspricht.
- ◇ Ausnahme: Für Busverbindungen in allen Tarifzonen außer Bozen und Meran werden mit dem Südtirol-Pass und dem Euregio-Familienpass 5 Tarifkilometer berechnet.
- ◇ Alle Bestimmungen über die Tarife des öffentlichen Personennahverkehrs und die Benutzung der öffentlichen Verkehrsmittel werden durch Beschluss der Südtiroler Landesregierung festgelegt.
- ◇ Das Tarifsysteem und die Nutzungsbedingungen des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol werden durch Beschluss der Landesregierung genehmigt (Beschluss 16. November 2021, Nr. 962 Tarifsysteem und Nutzungsbedingungen des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol).

Südtirol Pass

- ◇ Nominativer und nicht übertragbarer Fahrausweis.
- ◇ Preis: 0,12 - 0 Euro/km
- ◇ Ausstellungsgebühr: 20 Euro einmalig

- ◇ Erhältlich: online
- ◇ Validierung: Check-in/Check-out

Der Südtirol-Pass muss online unter www.suedtirolmobil.info beantragt werden. Die einmalige Ausstellungsgebühr beträgt 20 Euro. Der Fahrpreis variiert das ganze Jahr über in Abhängigkeit von den gefahrenen Kilometern. Zurzeit gibt es folgende Preisstufen: 1 bis 1.000 km, 1.001 bis 2.000 km, 2.001 bis 10.000 km, 10.001 bis 20.000 km und 20.001 km und mehr. Die Nutzungsbedingungen des Südtirol-Passes sind identisch mit denen des Euregio-Familienpasses, jedoch mit dem Vorteil eines ermäßigten Tarifs. Er kann von allen Eltern (oder Erziehungsberechtigten) mit Wohnsitz in Südtirol und mindestens einem minderjährigen Kind beantragt werden.

Wertkarte

- ◇ Übertragbare Fahrkarte.
- ◇ Preis: 10, 25, 50 Euro
- ◇ Erhältlich: Verkaufsstellen, Busse, Fahrkartenautomaten.

Der Fahrpreis beträgt 12 Cent pro Tarifkilometer, aufgerundet auf den nächsten Cent. Der Mindestfahrpreis beträgt 1,20 Euro. Die Wertkarte kann mit einem Wert von 10, 25 und 50 Euro in den Regionalbussen, an den Verkaufsstellen und an den Fahrkartenautomaten von Südtirol Mobil erworben werden. Die Wertkarte ist ab der ersten Entwertung 2 Jahre lang gültig.

Euregio 2 Plus

- ◇ Tageskarte für max. 2 Erwachsene und 3 Kinder für das gesamte Gebiet Südtirol - Trentino - Tirol
- ◇ Preis: 39 Euro
- ◇ Erhältlich: Verkaufsstellen, Fahrkartenautomaten, Regionalbusse

Tageskarte für bis zu fünf Personen, darunter maximal zwei Erwachsene und maximal drei Kinder unter 15 Jahren, für Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln in den drei zur Euregio gehörenden Gebieten (Tirol, Südtirol und Trentino). Die Euregio 2 Plus ist keine Familienkarte: die Reisenden müssen nicht miteinander verwandt sein. Der Preis für die Tageskarte beträgt 39 Euro.

Euregio-Familienpass

- ◇ Nominativer und nicht übertragbarer Fahrausweis.
- ◇ Preis: 0,10 - 0 Euro/km
- ◇ Ausstellungsgebühr: 20 Euro einmalig
- ◇ Verfügbar: online für Familien
- ◇ Validierung: Check-in/Check-out

Der Euregio-Familienpass muss online unter www.Suedtirolmobilita.info beantragt werden, die einmalige Ausstellungsgebühr beträgt 20 Euro. Der Fahrpreis variiert im Laufe des Jahres in Abhängigkeit von den gefahrenen Tarifkilometern. Derzeit gibt es die folgenden Preisstufen: 1 bis 1.000 km, 1.001 bis 2.000 km, 2.001 bis 10.000 km, 10.001 bis 20.000 km und 20.001 km und mehr. Die Nutzungsbedingungen des Euregio-Familienpasses sind identisch mit denen des Südtirol-Passes, jedoch mit dem Vorteil eines ermäßigten Tarifs. Er kann von allen Eltern (oder Erziehungsberechtigten) mit Wohnsitz in Südtirol und mindestens einem minderjährigen Kind beantragt werden.

Südtirol Pass 65+

- ◇ -Mobil sein ist keine Frage des Alters: Sicher unterwegs mit Bahn und Bus
- ◇ Jahrespreis: 20, 75 oder 150 Euro
- ◇ Erhältlich: an den Verkaufsstellen
- ◇ Validierung: nur beim Check-in

Persönliche elektronische Jahreskarte für Personen über 65 Jahre. Wenn Sie über 65 Jahre alt sind und in Südtirol wohnen, können Sie den Südtirol Pass 65+ mit einem Formular bei den Verkaufsstellen von Südtirol Mobil beantragen und gegen Zahlung des entsprechenden Jahrestarifs auch abholen. Sie müssen den Südtirol Pass 65+ bei jeder Fahrt durch Einchecken validieren. Auf Verlangen des Bordpersonals müssen Sie sich beim Einchecken der Fahrkarten auch ausweisen.

Mobilcard

- ◇ -Preis: 15 bis 28 Euro
- ◇ Gültigkeitsdauer: 1, 3 oder 7 Tage
- ◇ Entwertung: nur beim Einchecken

Dieses Ticket gilt für die unbegrenzte Nutzung aller öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol für 1, 3 oder 7 aufeinanderfolgende Tage und kann bei den Verkaufsstellen von Südtirol Mobil, in den Tourismusbüros und an den Fahrkartenautomaten erworben werden.

Wertkarten und Mobilcards können weiterhin für den außerstädtischen Verkehr verwendet werden.

Alle Fahrkarten müssen für jede einzelne Etappe entwertet werden. Die Entwertung erfolgt bei Fahrtantritt. Bei Kilometerfahrkarten mit kontaktloser Technologie muss die Zielhaltestelle angegeben werden, bei Bahnfahrten bei der ersten Entwertung und bei Fahrten mit Regionalbuslinien durch den "Check-out" vor dem Aussteigen.

Mobile ticketing

Für Reisende mit dem Südtirol-Pass und dem Euregio-Familienpass gibt es die Möglichkeit, Fahrten im Stadt- und Vorortverkehr im Voraus über ihr Smartphone zu entwerten.

Damit entfällt der Gang zum Fahrkartenautomaten unmittelbar vor der Abfahrt, zum Beispiel wenn sich vor den Automaten am Bahnhof lange Schlangen bilden oder diese nur über eine Umleitung zu erreichen sind. In Zukunft wird es auch auf einzelnen Linien aktiv sein.

Probleme mit Fahrkarten

Im Falle eines beschädigten Fahrscheins ist der Benutzer verpflichtet, vor Antritt der Fahrt einen regulären Fahrschein zu erwerben. Im Falle eines Fahrscheins, der nicht beschädigt ist, aber nicht entwertet werden kann (aufgrund eines technischen Defekts), gilt Folgendes

technischen Defekts), gelten die folgenden Bestimmungen:

- ◇ der Benutzer einer kontaktlosen Kilometerkarte (Südtirol-Pass, Euregio-Familienpass) ist verpflichtet, vor Antritt der Fahrt einen regulären Fahrschein zu lösen;
- ◇ Magnetstreifenkarten, deren Fahrpreis unabhängig von den zurückgelegten Kilometern festgelegt ist (Fahrrad-Tageskarte, Tageskarte für den Stadtverkehr), sind bis zu dem auf der Karte aufgedruckten Ablaufdatum gültig;
- ◇ Benutzer mit einer Magnetstreifenkarte zum Kilometertarif (normaler Fahrschein, Wertkarte) müssen vor Fahrtantritt einen regulären Fahrschein lösen;

- ◇ Mobilcard, museumobil Card und Touristenkarten sind für den gesamten Tag gültig, an dem die Karte als unlesbar angezeigt wird. Für die restliche Gültigkeitsdauer muss die Karte durch ein Duplikat ersetzt werden;
- ◇ im Falle einer intakten, aber aufgrund eines technischen Defekts oder einer Materialermüdung nicht funktionierenden Karte wird kostenlos ein Duplikat ausgestellt.

Südtirol Pass

Euregio Family Pass

Der Nutzer ist verpflichtet, vor Antritt der Fahrt einen gültigen Fahrschein zu erwerben. Sie können einen kostenlosen Neudruck Ihrer Zeitkarte beantragen und die Erstattung der Differenz zwischen dem von Ihnen gekauften Fahrpreis und dem Fahrpreis, den Sie mit Ihrer Zeitkarte bezahlt hätten, verlangen.

Einzelfahrschein

Wertkarte

Der Nutzer ist verpflichtet, vor Fahrtantritt einen gültigen Fahrschein zu lösen. An den Verkaufsstellen von Südtirol Mobil können Sie den defekten Fahrausweis durch einen Fahrausweis mit gleichem Wert oder Restwert ersetzen lassen.

Südtirol Pass abo+

Südtirol Pass 65+

Südtirol Pass free

Sie können aber trotzdem reisen, wenn Sie das Bordpersonal sofort auf den Fahrkartenmangel hinweisen und anschließend einen Neudruck der Dauerkarte anfordern.

Biglietti singoli

Biglietti giornalieri urbani o per il trasporto biciclette

Sie sind gültig und können an dem betreffenden Tag verwendet werden

Mobilcard

Museumobil Card

Bikemobil Card

Südtirol Guest Pass

Wenn Ihr Ticket aufgrund eines Defekts nicht lesbar ist und Sie es nicht entwerten können, können Sie es trotzdem für den Tag benutzen, müssen es aber sofort in einer Verkaufsstelle von Südtirol Mobil, einem Fremdenverkehrsbüro oder einer Unterkunft umtauschen.

Überweisungen und Erstattungen

Unleserliche Fahrscheine können durch andere Fahrscheine der gleichen Art und mit einem Betrag in Höhe des Restwertes ersetzt werden. Normale Fahrausweise, nur wenn sie unbenutzt sind, und abgelaufene Wertkarten können ab einem Betrag von 10 EUR und in jedem Fall bis zu einem Jahr nach Ablauf des Gültigkeitszeitraums an den zugelassenen Verkaufsstellen

eingelöst werden. Bei Beträgen unter 10 EUR kann der Restwert bis zu einem Jahr nach Ablauf der Gültigkeit auf eine Wertkarte übertragen werden. Wird festgestellt, dass eine Gebühr vom Nutzer nicht geschuldet ist, wird der entsprechende Betrag als Wertkarte erstattet oder auf den Südtirol-Pass übertragen. Beträgt der zu erstattende Betrag 10 EUR oder mehr, kann der Nutzer eine Geldrückerstattung beantragen.

Die Nichtdurchführung oder Nichtbeendigung einer Reise infolge unvorhersehbarer Ereignisse oder Situationen, die nicht von der Verkehrsgesellschaft Pizzinini GmbH zu vertreten sind, berechtigt den Benutzer in der Regel weder zu einer Rückerstattung des Fahrpreises noch zu einer Verlängerung seiner Gültigkeitsdauer.

Kostenlose Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel

Die kostenlose Nutzung aller öffentlichen Verkehrsmittel und Regionalzüge Südtirols nach Trient ist für folgende Personen vorgesehen

- ◇ **Kinder** unter sechs Jahren sowie Kinder mit Wohnsitz in der Provinz, die das sechste Lebensjahr vollendet haben, aber noch nicht zur Schule gehen. Sie dürfen die öffentlichen Verkehrsmittel nur in Begleitung einer Person über 18 Jahren benutzen;
- ◇ **Blinde und Sehbehinderte** gegen Vorlage des entsprechenden Ausweises; ODER Personen mit Wohnsitz in der Provinz Bozen mit einem zivilen Behinderungsgrad von mindestens 74%, Gehörlose oder Personen, die einer anderen Behinderungskategorie angehören, die aufgrund des Beschlusses des Landesrates Nr. 3755 vom 09.10.2000 einem zivilen Behinderungsgrad von 100% gleichgestellt ist, gegen Vorlage des Ausweises "Südtirol Pass free";
- ◇ Personen mit Wohnsitz in der Provinz Bozen, die aufgrund einer **dauerhaften körperlichen Behinderung** nicht in der Lage sind, die Verödungsarbeiten durchzuführen, durch Vorlage des Freifahrtsausweises "Südtirol Pass free";
- ◇ **Schüler**, die an einem kulturellen Austausch oder an humanitären Initiativen mit Schulen oder anderen Einrichtungen in der Provinz teilnehmen, vorbehaltlich einer vom Landesamt für Personenverkehr ausgestellten Genehmigung, die auf die Dauer ihres Aufenthalts begrenzt ist;
- ◇ **Freiwillige Zivildienstleistende und Zivildienstleistende** gemäß Gesetz Nr. 19 vom 19.11.2012 und Zivildienstleistende gemäß Gesetz Nr. 64/2001 bei Vorlage ihres Zivildienstausweises;
- ◇ **die Polizei** im Rahmen ihres Dienstes, auch wenn sie in Zivil unterwegs ist, und Angehörige der Streitkräfte im Rahmen ihres Dienstes, sofern sie in Uniform unterwegs sind;
- ◇ Jugendliche, die in Südtirol ein **Freiwilliges Soziales Jahr oder einen Europäischen Freiwilligendienst** nach den einschlägigen Vorschriften ableisten, begrenzt auf die Dauer des Freiwilligendienstes. Das Landesamt für Personenbeförderung stellt eine Reisegenehmigung aus, auf der der Zeitraum vermerkt ist.

Vertriebsnetz

Südtirol Mobil-Verkaufsstellen gibt es in größeren Städten, an einigen Bahnhöfen, aber auch in Tabakläden und öffentlichen Einrichtungen. Die aktualisierte Liste der Verkaufsstellen mit den angebotenen Dienstleistungen und Öffnungszeiten kann unter folgender Adresse eingesehen und heruntergeladen werden

www.suedtirolmobil.info/it/ticket

Verkauf von Fahrkarten im Bus

In den Bussen, die auf den außerstädtischen Strecken im Unterland/Überetsch, Schlerngebiet/Gröden und Vinschgau verkehren, können Einzelfahrscheine, Wertkarten, Tageskarten für den Fahrradtransport und die Aufladung des Südtiroler Passes und des Euregio-Familienpasses (Prepaid-Karte) direkt beim Fahrer erworben werden. Nach dem Kauf muss der Fahrgast die Fahrkarte an einem Automaten im Bus entwerten. Busse ohne Fahrkartenautomaten werden den Nutzern durch Benachrichtigungen auf der Südtirol Mobil-App und durch Aufkleber an den Bussen selbst angezeigt. In diesem Fall kann der Fahrgast das Ticket vor dem Einsteigen über die App entwerten.

Fahrkartenautomaten

An den Automaten von Südtirol Mobil können Sie die meisten Fahrkarten kaufen. Sie können Ihren Südtirol Pass aufladen und Ihre Daten überprüfen.

8. Bedingungen für die Nutzung der Dienste

ZUGANG AN BORD DER BUSSE

- ◇ Das Ein- und Aussteigen in die Busse ist nur an den zugelassenen Haltestellen erlaubt, wobei die Beschilderung zur Benutzung der Türen zu beachten ist (Einsteigen durch die Vordertür, Aussteigen durch die hintere(n) Tür(en)).
- ◇ Alle Haltestellen sind Bedarfshaltestellen, denken Sie daran, Ihre Absicht, ein- oder auszusteigen, rechtzeitig zu signalisieren.
- ◇ Es ist nicht gestattet, in den Bus einzusteigen, wenn die in der Zulassungsbescheinigung des Fahrzeugs angegebene maximale Gesamtzahl der Fahrgäste bereits erreicht ist.
- ◇ Um in den Bus einsteigen zu können, müssen Sie im Besitz eines geeigneten Reisedokuments sein, das Sie dem Fahrer beim Einsteigen vorlegen müssen, oder es ist nur möglich, in den Bus einzusteigen, wenn der Fahrgast sich bereit erklärt, das richtige Ticket an Bord zu kaufen.

ZUGÄNGLICHKEIT DER FAHRZEUGE

Die Pizzinini GmbH verfolgt das Ziel, die Zugänglichkeit aller Personen zu den öffentlichen Verkehrsmitteln zu verbessern und die Mobilität von Personen mit eingeschränkter Mobilität durch die Überwindung architektonischer Barrieren zu erleichtern: Die Zugänglichkeit ist in allen Bussen dank Zugangssystemen gewährleistet, die das Ein- und Aussteigen für Personen mit eingeschränkter Mobilität erleichtern. Besondere Aufmerksamkeit wird den Fahrgästen mit eingeschränkter Mobilität zuteil durch:

- ◇ Gegensatz;
- ◇ einen Rollstuhlparkplatz in der Nähe der mittleren Tür (zweite Tür) des Fahrzeugs mit Zugang von derselben Tür aus;
- ◇ Zugang von der Vordertür bei Kleinbussen;

- ◇ Bereich mit einer gepolsterten Rückenlehne und einem Klappsitz, der bei Abwesenheit des Rollstuhls genutzt werden kann;
- ◇ einige Busse sind mit zwei Klappsitzen ausgestattet, die in Abwesenheit des Rollstuhls für Behinderte genutzt werden können.

Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kindern in Rollstühlen

Die Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kindern in Rollstühlen ist in Fahrzeugen mit entsprechender Beschilderung und je nach Platzangebot zulässig. An Bord des Fahrzeugs müssen sowohl der Rollstuhl als auch der Rollstuhlfahrer in dem dafür vorgesehenen Bereich Platz nehmen und während der Fahrt angeschnallt bleiben. Ist der Platz für Rollstühle an Bord des Busses bereits belegt, ist es aus Sicherheitsgründen nicht zulässig, einen weiteren Fahrgast in demselben Zustand aufzunehmen, da das Ein- und Aussteigen aller Fahrgäste ohne Behinderung oder Beeinträchtigung jeglicher Art gewährleistet sein muss. Kinder in Rollstühlen dürfen nur unter Aufsicht des Benutzers befördert werden.

Beförderung von Gepäck und Gegenständen

Die Fahrgäste dürfen an Bord der Fahrzeuge Gepäck und Gegenstände in einer Anzahl und Größe mitnehmen, die die Sicherheit der Beförderung und die Nutzung des Dienstes durch die anderen Benutzer nicht gefährdet und die mit dem verfügbaren Platz vereinbar ist. Das Gepäck und die Gegenstände reisen unter der Obhut und Aufsicht des Fahrgastes, der unter Berücksichtigung der Art der Reise und der Anzahl der Fahrgäste alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen zu treffen hat. In jedem Fall ist es verboten, Sitze zu besetzen oder Zugangstüren mit zu befördernden Gegenständen zu versperren. Die Beförderung von Gepäck, Kinderwagen, Rollstühlen, Skiern, Snowboards, Schlitten, geschlossenen Klappfahrrädern, Einrädern und Fahrrädern für Kinder unter 50,8 cm ist kostenlos.

Transport von Tieren

Die Beförderung von Tieren ist unter der Verantwortung des Benutzers und vorbehaltlich des verfügbaren Platzes möglich. Für Blindenführhunde und Kleintiere, die in einer Tasche mit den Maßen 70x30x50 cm gehalten oder getragen werden können, ist die Beförderung kostenlos.

Andere Tiere können mit einer der folgenden Fahrkarten befördert werden

- a. normale Fahrkarte;
- b. Mobilcard zum Junior-Tarif
- c. Südtirol-Pass und Euregio-Familienpass zum Tarif des Inhabers des Südtirol-Passes oder des Euregio-Familienpasses.
- d. Südtirol Pass abo+ und Südtirol Pass 65+ mit kostenpflichtigen Zusatzleistungen
 - ◇ 15 Cent pro Tarifkilometer.

Die Benutzer müssen alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen und die notwendige Ausrüstung mitführen, um keine Schäden zu verursachen oder Fahrgäste zu stören. Hunde müssen an der Leine geführt werden und dürfen keinen Sitzplatz einnehmen. Mit Ausnahme von kleinen Hunden werden sie nur mit einem Maulkorb befördert. Blindenführhunde dürfen ohne Maulkorb befördert werden, es sei denn, die Verwendung eines Maulkorbs wird von einem Fahrgast oder dem Fahrer ausdrücklich verlangt.

Beförderung von Fahrrädern

Die Beförderung von Fahrrädern erfolgt im Rahmen des verfügbaren Platzes in den Transportmitteln und unter der Voraussetzung, dass die Sicherheit des Transports und die Nutzung des Dienstes durch andere Benutzer nicht gefährdet werden, gemäß den von der Autonomen Provinz Bozen aufgestellten Vorschriften.

Alle notwendigen Informationen zu den Beförderungsbedingungen finden Sie unter www.suedtirolmobil.info/it/ticket oder unter der Telefonnummer 0471 220880.

9. Rechte und Pflichten der Passagiere

Fahrgastrechte

Am 5. November 2020 haben die Autonome Provinz Bozen und das Verbraucherschutzzentrum Südtirol die "Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol" unterzeichnet. Die Fahrgastrechte entsprechen den in dieser Charta der Dienstleistungsqualität beschriebenen und den in den nationalen und europäischen Rechtsvorschriften verankerten Grundsätzen.

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

Pflichten der Fahrgäste

Die Pflichten der Fahrgäste sind auf Provinzebene durch den Provinzialratsbeschluss Nr. 942 vom 13.12.2022 festgelegt:

- ◇ Der Fahrgast wartet im Bereich der Bushaltestelle und signalisiert mit einer Handbewegung, dass er einsteigen möchte, wenn sich der Bus nähert;
- ◇ Der Fahrgast ist für die sichere Aufbewahrung des Fahrscheins verantwortlich und vermeidet insbesondere Bedingungen, die die darin enthaltenen Daten unleserlich machen könnten;
- ◇ Auf Verlangen des Fahrers oder des Kontrollpersonals sind die genannten Reisedokumente zusammen mit einem gültigen Ausweis vorzulegen, mit Ausnahme derjenigen, die das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, für die die Vorlage des Reisedokuments ausreicht;
- ◇ Die Fahrgäste haften für Schäden, die sie an Fahrzeugen, Dritten und Sachen verursachen;
- ◇ Die Sitzplätze werden vorrangig an Behinderte, Schwangere, ältere Menschen und Fahrgäste mit Kindern vergeben. In Kraftomnibussen müssen mindestens drei Sitzplätze für Behinderte in der Nähe der Ausgangstür reserviert sein, und der Zugang muss durch die Ausgangstür möglich sein;
- ◇ Personen, die sich weigern, sich den Ordnungs- und Sicherheitsvorschriften des Dienstes zu unterwerfen, gegen die guten Sitten verstoßen, andere Fahrgäste belästigen, den Beruf des Verkäufers, Sängers, Musikers oder ähnliches an Bord der Fahrzeuge ausüben, dürfen nicht befördert werden. In Fällen, in denen die vorgenannten Bestimmungen nicht eingehalten werden und die Umstände die Fortsetzung der Fahrt nicht zulassen, kann der Fahrer oder das Kontrollpersonal das Einschreiten der Polizei verlangen;
- ◇ Wenn der Benutzer des öffentlichen Verkehrsdienstes Handlungen begeht, die die Sicherheit und die Regelmäßigkeit des Dienstes gefährden, haben der Kontrolleur oder der Fahrer des Fahrzeugs das Recht, nach eigenem Ermessen den Fahrschein zu entziehen, wenn es sich um eine namentlich genannte Person handelt, und

die Fortsetzung der Fahrt zu verhindern, wenn es sich um einen Erwachsenen handelt. Das zuständige Amt bestimmt die Dauer der Entziehungsfrist, die zwischen mindestens einem Monat und höchstens einem Jahr liegt. Während dieses Zeitraums kann weder ein neuer noch ein doppelter Fahrschein beantragt werden;

- ◇ Der Fahrgast hat den Anweisungen des Fahrpersonals Folge zu leisten.

Den Fahrgästen ist es untersagt:

- ◇ Rauchen (Gesetz 584/75 und nachfolgende Änderungen).
- ◇ das Fahrzeug zu betreten, wenn sie sich in einem Zustand der Trunkenheit befinden, der gegen die guten Sitten verstößt oder die anderen Fahrgäste stört.
- ◇ sich mit dem Fahrer zu unterhalten und das Servicepersonal auf andere Weise von seinen Aufgaben abzulenken.
- ◇ Mehr als einen Sitzplatz zu belegen und den Ein- und Ausstiegsbereich ohne Grund zu behindern.
- ◇ Beteiligung an Werbung, kommerziellen Aktivitäten, Betteln und Spendenaktionen.
- ◇ Verunreinigung und Beschädigung von Fahrzeugteilen.
- ◇ Unnötige Betätigung des Anhaltesignals oder der Türnotbetätigung.
- ◇ Werfen von Müll und Gegenständen auf den Boden und aus den Fenstern.

Die Nichteinhaltung der oben genannten Vorschriften kann zu einem Einschreiten der Polizei führen.

10. Sanktionen

Es liegt in der Verantwortung jedes Fahrgastes, dafür zu sorgen, dass die öffentlichen Verkehrsdienste im Interesse aller gut funktionieren und dass die Fahrten ordnungsgemäß und sicher verlaufen. Das Gesetz legt fest, was im Falle einer Nichteinhaltung zu erwarten ist. Im Landesgesetz vom 23. November 2015, Nr. 15, Art. 50 "Sanktionen für die Benutzer öffentlicher Verkehrsdienste" sind die Bestimmungen über Sanktionen im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol enthalten, die im Folgenden im Überblick dargestellt werden. Der vollständige Text der Vorschriften kann unter **www.lexbrowser.provinz.bz.it** eingesehen werden.

Beschädigung oder Verunstaltung von Fahrzeugen, Räumlichkeiten, Bahnhöfen und Haltestellen des öffentlichen Verkehrs, deren Einrichtung und Zubehör: Verwaltungsstrafe von 100 bis 600 Euro, unbeschadet strafrechtlicher Bestimmungen und Schadenersatz.

Störung oder Unterbrechung des Dienstes. Wenn der Benutzer Handlungen begeht, die die Sicherheit und den ordnungsgemäßen Ablauf des öffentlichen Verkehrsdienstes sowie die Sicherheit der anderen Benutzer gefährden, hat das Bordpersonal das Recht, nach eigenem Ermessen den Fahrschein zu entziehen, wenn es sich um einen nominellen Fahrschein handelt, und die Fortsetzung der Fahrt in Übereinstimmung mit dem Gesetz zu verhindern oder auszusetzen.

Reisen ohne Fahrschein, ungültiger oder nicht entwerteter Fahrschein: Verwaltungsstrafe von 30 bis 240 Euro, zusätzlich zum Preis eines Einzelfahrscheins. Wird die Strafe sofort oder innerhalb von 5 Tagen nach ihrer Ausstellung bezahlt, gilt die Mindeststrafe.

Unerlaubte Nutzung des Fahrscheins, z. B. gefälschter Fahrschein oder Nutzung eines auf den Namen einer dritten Person lautenden Fahrscheins: Verwaltungsstrafe von 60 bis 400 Euro, vorbehaltlich strafrechtlicher Bestimmungen, zusätzlich zum Preis eines Einzelfahrscheins. Die Fahrkarte wird eingezogen.

Wird die Strafe sofort oder innerhalb von 5 Tagen nach ihrer Ausstellung bezahlt, gilt die Mindeststrafe.

Sonderregelungen für Südtirol Pass Abo+, Südtirol Pass 65+, Südtirol Pass free und School-Pass

Fahrt ohne Fahrschein: Verwaltungsgebühr von 10 Euro, sofern der Besitz des Fahrscheins innerhalb von 5 Tagen bei dem jeweiligen Verkehrsunternehmen nachgewiesen wird, andernfalls wird ein Bußgeld von 60 Euro fällig.

Nicht entwerteter Fahrschein: Verwaltungsgebühr von 10 Euro, sofern die Strafe an Bord des Fahrzeugs oder innerhalb von 5 Tagen bezahlt wird, andernfalls wird ein Bußgeld von 60 Euro fällig.

Kein Dokument (nur ab 14 Jahren): Verwaltungsgebühr von 10 Euro, sofern die Identität des Dauerkarteninhabers innerhalb von 5 Tagen nachgewiesen wird, andernfalls wird ein Bußgeld von 60 Euro fällig.

Nichtbezahlung der Strafe

Wird die Zahlung nicht geleistet, wird der Bewertungsbericht an den gesetzlichen Vertreter des Unternehmens, das den Verkehrsdienst betreibt, weitergeleitet, der die Unterlassungsanordnung erlässt.

Die Beträge der vorgesehenen Sanktionen können jährlich vom Provinzialrat aufgrund von Änderungen der Lebenshaltungskosten auf der Grundlage der ASTAT-Daten aktualisiert werden.

Weitere Maßnahmen, die im Bereich der öffentlichen Mobilität ergriffen werden, stützen sich auf die folgenden Gesetze

- ◇ Provinzialgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006 über den "Schutz der Gesundheit von Nichtrauchern";
- ◇ Präsidialerlass Nr. 753 vom 11. Juli 1980 und entsprechende Änderungen; bei Nichteinhaltung wird die darin vorgesehene Verwaltungsstrafe, erhöht um 300 Prozent, angewandt, sofern nicht ausdrücklich in Artikel 50 des Provinzgesetzes 15/2015 vorgesehen.

11.Zugang zu garantierten Informationen

Informationen zu Fahrplänen und Dienstleistungen

Informationen zu den Fahrplänen der öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol werden auf www.Suedtirolmobilita.info veröffentlicht. Darüber hinaus werden die Fahrpläne des öffentlichen Verkehrs an den Haltestellen ausgehängt und in gedruckter Form veröffentlicht und verbreitet. Die Veröffentlichung und Verbreitung des Fahrplans für den Linienverkehr des integrierten öffentlichen Verkehrs sowie die Verwaltung der öffentlichen Informationen fallen in die Zuständigkeit der STA - AG.

Die App "**Südtirol Mobil**" zur Information über den öffentlichen Verkehr in Südtirol ist über Google Play und App Store erhältlich.

Fahrplanauskünfte (öffentlicher Verkehr in Südtirol; Zugverbindungen in Italien, Österreich, Deutschland und der Schweiz; Fahrplan- und Streckenänderungen); Fahrkartenauskünfte (Fahrkarten und Tarife, Verkaufsstellen, Kaufmöglichkeiten) sind unter der Telefonnummer **0471 220880** erhältlich.

Der Dienst ist montags bis samstags von 6 bis 20 Uhr verfügbar; sonntags und an Feiertagen von 7.30 bis 20 Uhr. Der Anruf unterliegt nur der Zahlung der Anschlussgebühr. Die Kosten für die Einheit hängen von Ihrem Telefonanbieter ab.

Informationen über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Nutzer

Die Einhaltung der Bestimmungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 ist gewährleistet.

Die Gesellschaft STA - Struture Trasporto Südtirol Spa ist mit den technischen und administrativen Aufgaben der Verwaltung des Tarifsystems, der Fahrkarten, des Liniennetzes und des Fahrscheinsystems sowie mit der Erhebung, Verarbeitung und Verwaltung der Daten über den Betrieb der Dienstleistungen, die beförderten Fahrgäste und die Tarife gemäß Art. 6, Absatz 2, Landesgesetz 15/2015 betraut.

Informationen über die Verwendung der Daten finden Sie unter www.suedtirolmobil.info.

12. Anregungen und Vorschläge

Die Pizzinini GmbH hat immer ein offenes Ohr für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ihrer Kunden und Nutzer. Im Anhang finden Sie die Möglichkeit, das entsprechende Formular (Anhang A) auszudrucken und ausgefüllt an das Unternehmen zu senden, siehe Kapitel Kontakte.

13. Beanstandungen

Pizzinini GmbH garantiert die Modalitäten und Fristen für die Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen, die zwischen der betrauten Stelle (Autonome Provinz Bozen), dem betrauten Unternehmen (Pizzinini GmbH) und der Verbraucherzentrale eingehen.

Die Autonome Provinz Bozen hat im Rahmen ihrer Politik-, Koordinierungs- und Überwachungsfunktion eine zentrale Stelle eingerichtet, an die Beschwerden gerichtet werden können. Sie kann auch Dritte mit der koordinierten und einheitlichen Verwaltung des Beschwerdemanagementsystems für den öffentlichen Personennahverkehr beauftragen.

Wenn ein Fahrgast eine Beschwerde einreichen möchte, ist es ratsam, dies kurz nach Erbringung der beanstandeten Leistung zu tun. Die zuständige Stelle in der Provinz leitet die Beschwerde an Pizzinini weiter, das sich bemüht, **innerhalb von 5 Arbeitstagen** zu antworten.

Der Nutzer kann seine Beschwerde (in italienischer, deutscher und englischer Sprache) entweder online oder telefonisch einreichen, indem er die nachstehenden Anweisungen befolgt.

Online-Beschwerde

Die Reklamation kann über das Online-Formular auf der Seite <https://www.provincia.bz.it/turismo-mobilita/mobilita/trasporto-pubblico-locale/formulario-web.asp> oder per E-Mail an contact@Sudtirolmobilita.info erfolgen, indem man das nachstehende Formular (Anlage B) ausfüllt oder alle Einzelheiten des beanstandeten Dienstes (Tag, Uhrzeit, Strecke usw.) angibt.

Telefonische Beschwerde 0471 220 880 - wählen Sie 1

Der Telefondienst ist aktiv

Montag - Samstag: 6.00 - 20.00 Uhr

Sonntags und an Feiertagen: 7.30 - 20.00 Uhr.

Der Anruf ist gebührenpflichtig. Die Kosten für die Einheit hängen von Ihrem Telefonanbieter ab.

14. Außergerichtliche Einigung

Bei nicht fristgerechter Beantwortung der Beschwerde oder bei unbefriedigender Beantwortung der Beschwerde.

Wenn die Nutzer, die eine Beschwerde eingereicht haben, mit der Antwort nicht zufrieden sind oder wenn es keine Antwort gibt, gibt es ein Schlichtungsverfahren zwischen Pizzinini, der Autonomen Provinz Bozen und dem Zentrum für Verbraucherschutz (VERBRAUCHERZENTRALE), siehe Kapitel Kontakte.

Die Nutzer können beim VERBRAUCHERZENTRALE ein Schlichtungsverfahren beantragen, das in einer Sitzung mit den betroffenen Parteien durchgeführt wird, indem sie ihren "Schlichtungsantrag" auf dem entsprechenden Formular im Anhang (Anhang C) einreichen.

Der Schlichtungsantrag muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Antwort auf die Beschwerde oder, falls Pizzinini nicht reagiert, innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum der Beschwerde eingereicht werden.

Jede im Schlichtungsverfahren erzielte Einigung gilt als Vergleich.

15. Erstattungen und Entschädigungen

Pizzinini GmbH wendet die europäische Verordnung Nr. 181/2011 über die Rechte der Fahrgäste im Busverkehr an, die keine Entschädigung vorsieht, wenn der Dienst weniger als 250 km beträgt, eine vollständige oder teilweise Rückerstattung des Fahrpreises im Falle von Unzulänglichkeiten ist nicht vorgesehen.

Erstattung bei unbefriedigenden Antworten Pizzinini GmbH erkennt keine Erstattung bei unbefriedigenden Antworten für die Nutzer an, aber die Nutzer können sich an eine Schlichtung wenden.

16. System zur Überwachung von Dienstleistungen und Nutzerzufriedenheit

Die Beschreibung des Überwachungssystems zur Überprüfung der Angemessenheit und Einhaltung der quantitativen und qualitativen Parameter.

In den mit der Autonomen Provinz Bozen abgeschlossenen Dienstleistungsvereinbarungen sind die Qualitätsfaktoren festgelegt, die der Überwachung unterliegen.

Für die Überwachung setzt die Provinz folgende Instrumente ein:

- ◇ automatische Dienstleistungsüberwachungssysteme;
- ◇ nicht-automatische Systeme zur Überwachung der Dienstleistungen:

Dokumentarische Überwachung, Audits und Inspektionen, Berichte oder Beschwerden von Nutzern oder die Anwendung von Techniken wie Mystery Client Type.

Für den Fall, dass die quantitativen und qualitativen Parameter nicht eingehalten werden, hat die Provinz ein System von Sanktionen gegen Pizzinini vorgesehen.

Wie im Vorort-Dienstleistungsvertrag festgelegt, führt die Provinz jährlich mindestens eine Erhebung über die von den Nutzern wahrgenommene Qualität durch, um die Entwicklung des Gesamtzufriedenheitsindex zu verfolgen und die notwendigen Anpassungen der Dienstleistung und ihrer Mindestqualitätsstandards an die Bedürfnisse der Nutzer zu ermitteln.

Zu diesem Zweck kann die Autonome Provinz Bozen auf eine spezialisierte dritte Partei mit anerkannter Erfahrung und Professionalität zurückgreifen.

Dies geschieht durch Befragung der Fahrgäste.

Die Ergebnisse dieser Befragungen werden veröffentlicht (z.B. auf der Website des Unternehmens) und dienen der Festlegung von Maßnahmen und Projekten zur Verbesserung der von den Benutzern wahrgenommenen Qualität.

17. Schäden und Verletzungen

Im Falle eines Schadens, einer Verletzung, eines Sturzes, eines Unfalls oder sonstiger Vorkommnisse an Bord der Fahrzeuge beim Ein- und Aussteigen sollten die Fahrgäste dies unverzüglich dem Fahrer melden. Den Fahrgästen wird empfohlen, Pizzinini so schnell wie möglich einen Bericht per E-Mail an **info@pizzinini.it** zukommen zu lassen.

Der Bericht sollte das Datum und eine detaillierte Beschreibung des Vorfalls, das Kennzeichen des Fahrzeugs (falls vorhanden) (oder das genaue Nummernschild), die Namen und Adressen von Zeugen (falls vorhanden) und ein ärztliches Attest enthalten. Außerdem muss der Fahrgast den Fahrschein für die durchgeführte Fahrt aufbewahren und vorlegen.

Pizzinini meldet den Unfall der Versicherungsgesellschaft, die innerhalb der üblichen Fristen für die Abwicklung des Falles eine eventuelle Entschädigung leistet. Pizzinini ist in jedem Fall von allen Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten im Falle von Schäden nach dem Aussteigen an der Haltestelle befreit.

18. Fundsachen

Wie man Fundsachen abholt

Wir bitten die Fahrgäste dringend, alle im Bus gefundenen Gegenstände dem Fahrer zu übergeben. Dadurch wird die Rückgabe an den rechtmäßigen Besitzer erleichtert.

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

Wir bitten um eine genaue Beschreibung des Gegenstandes.

Tel.. **0472 977 250**, Montag - Freitag 8:30 - 12:30 Uhr / 14:00 - 17:30 Uhr.

Fundsachen auf den Außerortslinien von Pizzinini können noch am selben Tag an Bord des Fahrzeugs oder ab dem nächsten Tag in der Geschäftsstelle von Pizzinini in der Kreuzgasse 10 in Brixen zu den oben genannten Zeiten abgeholt werden.

19. Wo Sie die Charta der Qualitätsdienste finden

Pizzinini hat diese Charta für Servicequalität in Übereinstimmung mit den Richtlinien des Amtes für die Verwaltung von Dienstleistungsverträgen ausgearbeitet.

Die Charta für Servicequalität ist auf der Website des Unternehmens unter www.pizzinini.it und auf der Website des Centro Tutela Consumatori Utenti (VERBRAUCHERZENTRALE) <https://www.consumer.bz.it/it/carte-della-qualita> veröffentlicht.

Die Service-Qualitätscharta wird jährlich aktualisiert und kann in der Pizzinini-Zentrale eingesehen werden.

20. Kontakt

Pizzinini GmbH
Kreuzgasse 10, 39042 Brixen (BZ)
0472 977 250
www.pizzinini.it
info@pizzinini.it

VERBRAUCHERZENTRALE
Zwölfmalgreien 2, 39100 Bozen (BZ)
0471 975597
www.consumer.bz.it
info@verbraucherzentrale.it

21. Anhang

Anhang A)

Vorschlagsformular

Pizzinini GmbH

Kreuzgasse 10

39042 Brixen (BZ)

Welches Problem ist aufgetreten?
Vorschlag für die Verbesserung

Vor- und Nachname _____

Vor- und Nachname des Benutzers/Kindes _____

tel. _____, e-mail _____,

Ort, Datum _____

Unterschrift

Gemäß GDPR 679/2016 beachten Sie bitte, dass die angegebenen Daten ausschließlich dazu verwendet werden, eine Antwort auf den Vorschlag zu ermöglichen.

Anhang B)

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

beschwert sich aus den folgenden Gründen:

(Beschreibung des Vorfalles und seines zeitlichen Ablaufs, nach Möglichkeit unter Angabe der beteiligten Dienste und Personen)
In Anbetracht dessen ersucht der Unterzeichnete

Geben Sie an, wie die gemeldete Störung oder der sonstige Verstoß nach Ansicht der Person behoben werden kann.
Mit freundlichen Grüßen
Anlagen: (ggf. die Gesamtzahl der Anlagen angeben)

Ort, Datum und Unterschrift
.....

Gemäß GDPR 679/2016 beachten Sie bitte, dass die angegebenen Daten ausschließlich für die Übermittlung einer Antwort auf die Beschwerde verwendet werden.

Anhang C)

Der Unterzeichner
geboren..... am.....
und wohnhaft in.....
Straße/Quadrat.....nr.....
Telefonnummer.....
E-Mail.....

nach Weiterleitung der Beschwerde an _____ (fügen Sie die weitergeleitete Beschwerde bei),
von die beigefügte Antwort erhalten hat (Antwort auf die Beschwerde beifügen, falls erhalten)

und mit dieser Antwort aus folgenden Gründen unzufrieden ist:

ODER

keine Antwort auf die beigefügte Beschwerde erhalten zu haben, nachdem keine Tage nach ihrer Einreichung verstrichen sind (geben Sie an, wie viele Tage verstrichen sind, ohne eine Antwort auf die Beschwerde zu erhalten)
und nicht die Gerichte angerufen/keinen Dritten mit der Beilegung der Streitigkeit beauftragt zu haben

BITTET

einen Schlichtungsversuch im Rahmen des in der Charta für Dienstqualität vorgesehenen Verfahrens zu unternehmen, um den oben beschriebenen Streitfall beizulegen.

Bestätigt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission (bestehend aus einem Vertreter von und einem vom TVERBRAUCHERZENTRALE ernannten Vertreter) und erteilt dem TVERBRAUCHERZENTRALE ein umfassendes Mandat zur Beilegung der oben genannten Streitigkeit.

Zum ausschließlichen Zweck der Durchführung des Schlichtungsversuchs stimmt er/sie der Verarbeitung seiner/ihrer personenbezogenen Daten durch die Schlichtungskommission zu (Gesetzesdekret 196/2003 und EU-Verordnung 2016/679), wählt seinen/ihren Wohnsitz am Sitz der VERBRAUCHERZENTRALE und gibt nachstehend die Adresse an, an die er/sie den Bericht über die erfolgreiche Schlichtung oder die Mitteilung über das Scheitern der Einigung erhalten möchte:

Straße/Ort.....nr.....
Stadt/Land.....Capita.....Provinz

Sie haben sich für das Verfahren für folgende Sprache entschieden: (bitte die gewählte Sprache ankreuzen)

- Italienisch
- Deutsch

Ort, Datum und Unterschrift

.....

Zusätzliche Unterlagen sind beigefügt