



Dienstleistungscharta

Rittner Schmalspurbahn Öffentlicher Personen- nahverkehr (ÖPNV)

Gültig bis 31. März 2025

STA – Südtiroler Transportstrukturen AG • Gerbergasse 60 • I-39100 Bozen
STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA • Via dei Conciapelli 60 • I-39100 Bolzano
T +39 0471 312888 • info@sta.bz.it • sta@pec.bz.it • www.sta.bz.it

Ges.Kapital - capitale soc.: Euro 14.860.000 • MwSt.-Nr. - p. IVA: 00586190217
Handelsregister Bozen - registro delle imprese Bolzano: BZ 87527 • Einpersonengesellschaft - Società unipersonale
Unterliegt der Leitung und Koordination gemäß Art. 2497 und folgende des Z.G.B. durch die Autonome Provinz Bozen - Südtirol
Società soggetta a direzione e coordinamento ai sensi dell'Art. 2497 del C.C. da parte della Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige

File: [https://stabz.sharepoint.com/Kommunikation/Documents/230524 Carta della qualità dei servizi/240327 Dienstleistungscharta, Rittner Schmalspurbahn.docx](https://stabz.sharepoint.com/Kommunikation/Documents/230524%20Carta%20della%20qualità%20dei%20servizi/240327%20Dienstleistungscharta,%20Rittner%20Schmalspurbahn.docx)



Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	4
2.	Die Grundsätze dieser Dienstleistungscharta.....	4
3.	Unternehmensprofil	5
4.	Dienst.....	6
4.1.	Dienstvertrag.....	6
4.2.	Fahrten und Fahrpläne	6
4.3.	Informationen zum Dienst.....	7
4.4.	Fahrscheine	8
4.4.1.	Arten von Fahrscheinen und Fahrkartenkauf	8
4.4.2.	Entwertung und Kontrollen	8
4.4.3.	Strafen	9
4.4.4.	Zugänglichkeit des Dienstes und Fahrkomfort	9
5.	Infrastruktur	10
5.1.	Gefahren und Risiken für Fahrgäste.....	10
5.2.	Rauchverbot.....	11
6.	Qualitätsfaktoren und Qualitätsstandards.....	11
7.	Verhaltenskodex für das Personal	13
8.	Rechte und Pflichten der Fahrgäste	13
8.1.	Rechte der Fahrgäste.....	13
8.2.	Pflichten der Fahrgäste.....	13
8.3.	Fundsachen.....	14
9.	Schäden und Unfälle.....	14
10.	Überwachung des Dienstes und Überprüfung der Zufriedenheit unserer Fahrgäste.....	14
11.	Beziehungen zu den Fahrgästen (Anregungen, Beschwerden, Schlichtung).....	15

12. Anhang 16

1. Einführung

Mit dieser Dienstleistungscharta verpflichtet sich die STA – Südtiroler Transportstrukturen AG als Dienstleister im Bereich des öffentlichen Personennahverkehrs den Fahrgästen gegenüber zur Ausübung bestimmter Leistungen und schreibt die Modalitäten zur Ausübung des Dienstes sowie die Qualitätsstandards fest. Außerdem können Fahrgäste in diesem Dokument nachlesen, welche Maßnahmen die STA zu deren Schutz trifft.

Mit dieser Dienstleistungscharta will die STA eine enge Zusammenarbeit mit den eigenen Fahrgästen fördern, um besser über deren Mobilitätswünsche und -bedürfnisse informiert zu sein und diese bestmöglich befriedigen zu können.

Diese Dienstleistungscharta steht in deutscher und italienischer Sprache zur Verfügung:

- auf der Webseite der STA – Südtiroler Transportstrukturen AG www.sta.bz.it/de/fahrgastrechte (Menüpunkt „Dienstcharta“)
- auf der Website der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) www.consumer.bz.it/de/qualitaetschartas;
- als Aushang am Bahnhof Klobenstein und am Bahnhof Oberbozen.

2. Die Grundsätze dieser Dienstleistungscharta

Gleichheit der Fahrgastrechte: Alle Personen, die die Dienste des öffentlichen Mobilitätsangebotes nutzen wollen, stehen die gleichen Zugangsbedingungen offen, unabhängig von ihrem Geschlecht, der sexuellen Orientierung, der ethnischen und geografischen Herkunft, dem Alter, der Sprache, der Religion und der Meinung, unabhängig außerdem von persönlichen, wirtschaftlichen, sozialen, physischen und psychischen Voraussetzungen. Eventuelle Hürden für Menschen mit Beeinträchtigung werden mit eigenen Angeboten beseitigt.

Unparteilichkeit: Öffentliche und private Mobilitätsunternehmen orientieren sich bei der Ausübung ihrer Tätigkeit an den Prinzipien der Nichtdiskriminierung und der Nichtbegünstigung. Dieser Grundsatz gilt auch für die Verpflichtung der Mobilitätsunternehmen, örtliche Gegebenheiten oder benachteiligte Gebiete zu berücksichtigen.

Kontinuität des Dienstes: Der Dienst darf – wie gesetzlich bzw. im Dienstvertrag vorgeschrieben - nur in Ausnahmefällen oder in Fällen höherer Gewalt unterbrochen oder ausgesetzt werden. In diesen Fällen sind Not- oder Ersatzdienste vorzusehen.

Recht auf freie Auswahl der auf dem Gebiet verfügbaren Dienste: Fahrgästen steht der freie Zugang zum integrierten, intermodalen Mobilitätsangebot offen. Sie sind nicht auf verpflichtende Lösungen angewiesen.

Beteiligung der Fahrgäste an der Dienstleistungserbringung und Informationsfreiheit: Die aktive Mitwirkung der Verbraucherschutzverbände bei der Ausarbeitung von Hinweisen und Verbesserungsvorschlägen und der Anspruch der Fahrgäste auf eine umfassende, genaue und pünktliche Fahrplanauskunft der jeweiligen Strecke garantieren einen freien Informationszugang. Dies geschieht unter weitreichender Nutzung digitaler Technologien und durch die Verwendung einer speziellen App.

Effizienz und Effektivität des Dienstes: Angestrebt wird ein möglichst flächendeckendes Mobilitätsangebot mit häufigen Fahrten, pünktlichen Abfahrts- und Ankunftszeiten, mit bestmöglichem Kosten- bzw. Qualitätsverhältnis und in größtmöglicher Sicherheit.

Klarheit und Transparenz: Das Land Südtirol verpflichtet sich, über jene Investitionsentscheidungen zu informieren, die zur Weiterentwicklung des Südtiroler öffentlichen Mobilitätsangebotes und zur Betriebsverbesserung geplant sind.

Ökologische Nachhaltigkeit: Der öffentliche Personennahverkehr in Südtirol orientiert sich an den Prinzipien der UN-Agenda 2030 zur nachhaltigen Entwicklung. Die Ziele dieser Agenda sollen durch den Einsatz von Mobilitätstechnologien mit Elektro- und Wasserstoffantrieb, durch die größtmögliche Verwendung umweltfreundlicher Antriebsformen und durch eine gezielte Planung zur Vermeidung von Bus-Leerfahrten erreicht werden.

Qualität des Personals, insbesondere des Fahrpersonals: Das Personal gewährleistet die Sicherheit, beherrscht Notfälle und kennt die Gefahrensituationen. Es ist den Fahrgästen gegenüber freundlich und höflich, beherrscht beide Landessprachen, verfügt über Grundkenntnisse der englischen Sprache und ist bereit, Gästen kurze Auskünfte zu erteilen. Das Bahnpersonal bildet sich regelmäßig beruflich weiter.

Einheitliches integriertes öffentliches Nahverkehrssystem in Südtirol: Der Zusammenschluss der öffentlichen und privaten Betreiber in Südtirol ermöglicht eine intermodale Mobilitätsnutzung. Es gibt außerdem ein einheitliches Angebot an digitalen Dienstleistungen. Die öffentlich-private Zusammenarbeit schließt auch kleinere und mittlere Unternehmen und deren Aufwertung ein.

Mitwirkung der Verbraucherzentrale Südtirol: Die Verbraucherzentrale wirkt an der regelmäßigen, auf jeden Fall aber mindestens jährlich durchgeführten Überprüfung der Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem öffentlichen Mobilitätsangebot mit. Dies kann auch durch Erhebungen, Befragungen und Berichte erfolgen, die nach wissenschaftlichen Methoden zu erstellen sind und der zuständigen Dienststelle und dem Betreiber vorzulegen sind.

Beschwerderecht der Fahrgäste bei Ausfällen oder Problemen mit den Dienstverpflichtungen des Betreibers: Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, innerhalb von fünf Werktagen nach Erhalt einer Beschwerde die telematisch über eine eigens dafür vorgesehene Plattform oder Webseite eingeht, zu antworten. Fahrgäste haben im Falle von tatsächlich erlittenen Schäden, die durch schuldhaftes oder vorsätzliches Verhalten des Dienstbetreibers entstanden sind, das Recht auf einen gerichtlichen Rechtsschutz in allen gesetzlich anerkannten Formen. Davon unberührt bleibt die Möglichkeit, weitere Bestimmungen zu Schlichtungs-, Mediations- oder Schiedsverfahren vorzusehen, die von den Parteien in den einzelnen Dienstverträgen vereinbart werden können.

Zweisprachigkeit: Der Betreiber stellt sicher, dass das Bahnpersonal, das mit den Fahrgästen in Kontakt tritt, über Deutsch- und Italienischkenntnisse verfügt. Dies ist auch im Dienstvertrag so vorgesehen.

Rechtszugang: Den Fahrgästen wird der Rechtszugang durch ein Schlichtungsorgan ermöglicht, in diesem Organ sind das Verkehrsunternehmen selbst und die Verbraucherzentrale Südtirol vertreten.

3. Unternehmensprofil

Die STA - Südtiroler Transportstrukturen AG ist eine Inhouse-Gesellschaft des Landes Südtirol.

Die STA verfügt über Qualitätszertifizierungen nach ISO 9001 und ISO 45001:2018. Diese garantieren einen hohen Qualitätsstandard nicht nur bei der Entwicklung von Mobilitätsprojekten, sondern auch innerhalb der eigenen Organisation. Darüber hinaus hält das Unternehmen unter Berücksichtigung des Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagementsystems die Risiken für die eigenen Mitarbeitenden und die externen Partner unter Kontrolle und achtet auf eine kontinuierliche Verbesserung der Gesundheits- und Sicherheitsbedingungen für alle Mitarbeitenden.

Unsere Unternehmensvision:

Südtirol zu einer Modellregion für alpine Mobilität machen, in der die Menschen bevorzugt effiziente, nachhaltige und nutzerfreundliche, integrierte Mobilitätssysteme nutzen.

Zu diesem Zweck entwickelt, plant, realisiert und betreibt die STA Infrastrukturlösungen, Systeme und Dienste, die auf den Ausbau und die kontinuierliche Verbesserung des Mobilitätsangebotes dank modernstem Know-how abzielen. Diese Lösungen stellen den Fahrgast in den Mittelpunkt, gewährleisten die Sicherheit, eine einfache und intuitive Nutzung und verbessern insgesamt die Lebensqualität.

4. Dienst

4.1. Dienstvertrag

Die STA ist Eigentümerin der Rittner Seilbahn. Die Anlage ist in das Netz des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) eingebunden und zwar laut Dienstvertrag abgeschlossen mit dem Land Südtirol gemäß Beschluss Nr. 243/2021 mit Gültigkeit bis 2030.

4.2. Fahrten und Fahrpläne

Die Rittner Schmalspurbahn befindet sich in:

- Oberbozen - Gemeinde Ritten, Dorfstraße 17.

Die Schmalspurbahn ist täglich mit folgendem Fahrplan in Betrieb:

- werktags von 6.08 Uhr bis 23.16 Uhr;
- an Sonn- und Feiertagen von 7.20 Uhr bis 23.16 Uhr.

Die Schmalspurbahn verkehrt zwischen Oberbozen und Klobenstein und fünf Mal täglich bis Maria Himmelfahrt.

Die Schmalspurbahn fährt mit folgender Taktung:

- Abfahrt von Klobenstein
 - 6.08 Uhr – 6.44 Uhr – 7.20 Uhr – 8.08 Uhr – 9.08 Uhr – 10.06 Uhr – 10.36 Uhr (im

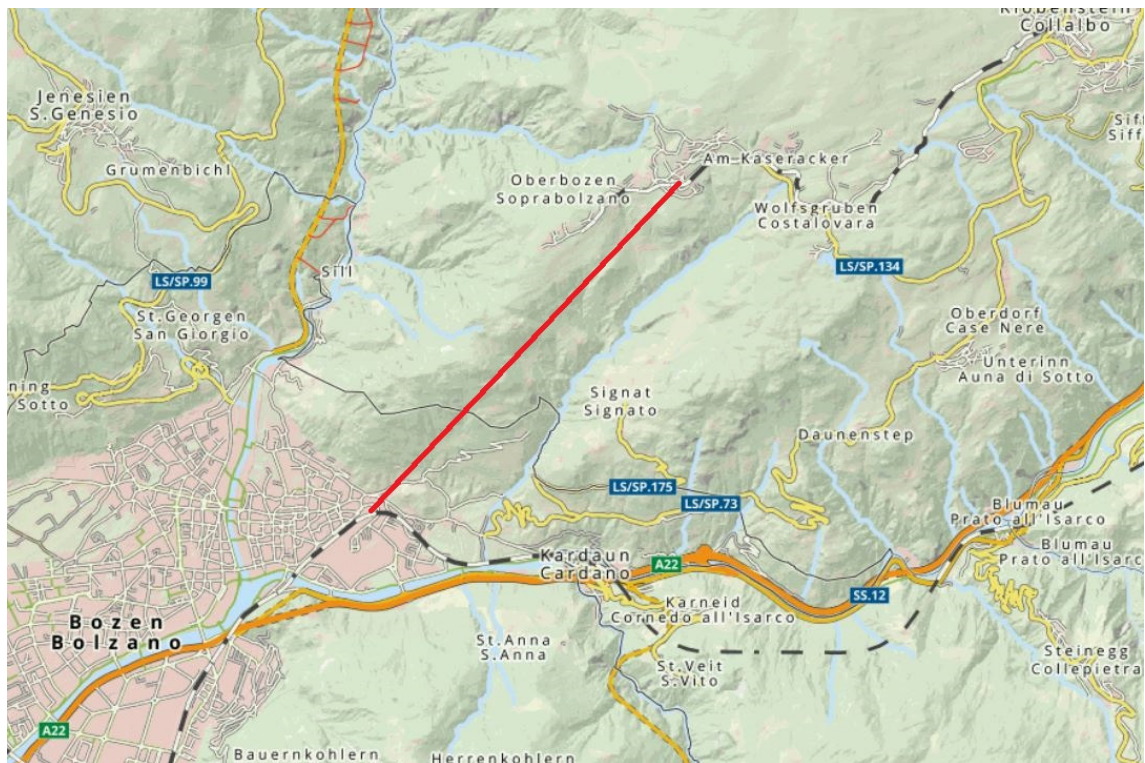
Halbstundentakt) 19.08 Uhr – 20.08 Uhr – 21.08 Uhr – 22.20 Uhr.

- Abfahrt von Oberbozen
 - 6.26 Uhr – 7.02 Uhr – 7.38 Uhr – (8.30 Uhr Maria Himmelfahrt) – 8.36 Uhr – 9.36 Uhr -10.06 Uhr (im Halbstundentakt) 19.36 Uhr – 20.36 Uhr – 22.00 Uhr – 23.00 Uhr.

Werden an der Rittner Seilbahn Wartungsarbeiten durchgeführt, verkehrt die Schmalspurbahn stündlich.

Im Falle eines Streiks garantiert die STA einen Mindestdienst und zwar gemäß Art. 11 des Beschlusses Nr. 02/13 vom 31.1.2002 der Garantiekommission für die Umsetzung des Streikgesetzes bei wesentlichen öffentlichen Diensten und gemäß den Bestimmungen des Gesetzes Nr. 146/1990 in geltender Fassung. Dies bedeutet, dass alle Fahrten mit planmäßiger Abfahrt in der Zeit von 6.00 Uhr bis 9.00 Uhr und von 12.00 Uhr bis 15.00 Uhr durchgeführt werden. Die Fahrgäste werden folgendermaßen informiert:

- Aushänge an den Bahnhöfen und Haltestellen;
- Webseite www.suedtirolmobil.info;
- südtirolmobil Service- und Informationszentrum: Tel. +39 0471 220880.



<https://maps.civis.bz.it/>

4.3. Informationen zum Dienst

Die Fahrgäste erhalten Informationen zum angebotenen Dienst (Fahrten und Fahrpläne, Unterbrechungen, Tarife usw.) über folgende Kanäle:

- südtirolmobil-Webseite www.suedtirolmobil.info und südtirolmobil-App: alle Informationen zur öffentlichen Mobilität, über Fahrpläne und Fahrplantabellen, Netzpläne, Hinweise und Nachrichten

usw.;

- Fahrplanbücher, die je nach Dienst und geografischem Gebiet in verschiedenen Versionen erhältlich sind;
- Fahrpläne und Tarife, die in der Tal- und der Bergstation aushängen;
- südtirolmobil-Infopoints:
www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen/suedtirolmobil-verkaufsstellen;
- südtirolmobil Service- und Informationszentrum: Tel. +39 0471 220880:
 - #1 Fahrpläne und Tarife;
 - #2 Südtirol Pass und Beschwerden;Der Service wird von Montag bis Freitag, von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr, angeboten.

Informationen über Fahrplanänderungen oder andere außerordentliche Änderungen werden über die oben genannten Kanäle sowie über die lokalen Medien (Presse, Fernsehen, Radio, Online-Medien) bekannt gegeben.

4.4. Fahrscheine

4.4.1. Arten von Fahrscheinen und Fahrkartenauf

Das südtirolmobil-Tarifsystem ist auf Landesebene einheitlich organisiert und wird durch Beschlüsse der Landesregierung genehmigt und geregelt.

Fahrschein	Einzelfahrschein	Hin- und Rückfahrt
Rittner Schmalspurbahn	3,5 Euro	6 Euro
Rittner Schmalspurbahn und Rittner Seilbahn	9 Euro	15 Euro

Fahrscheine sind an den Infopoints (Berg- und Talstation der Rittner Seilbahn), an den südtirolmobil-Fahrkartenautomaten und – auf Anfrage – beim Begleitpersonal der Schmalspurbahn erhältlich:

- am Infopoint an der Talstation - täglich von 7.45 Uhr bis 18.00 Uhr;
- am Infopoint an der Bergstation - täglich von 9.00 Uhr bis 17.45 Uhr;
- an allen südtirolmobil-Fahrkartenautomaten.

Einige Personengruppen haben Anspruch auf kostenlose Beförderung.

Beförderung von Tieren

Hunde müssen an der Leine gehalten werden und dürfen keinen Sitzplatz besetzen. Außerdem müssen Hunde – mit Ausnahme kleiner Rassen – einen Maulkorb tragen. Blindenhunde dürfen ohne Maulkorb befördert werden, außer wenn Fahrgäste oder das Bordpersonal dazu auffordern.

Für mittelgroße und große Tiere muss ein gültiger Fahrschein gekauft werden:

- Einzelfahrschein;
- Mobilcard Junior für 1, 3 oder 7 Tage;
- Südtirol Pass und Euregio Family Pass: zusätzliche Entwertung;
- Südtirol Pass 65+ und Südtirol Pass abo+ mit aktivierter Zahlungsfunktion: zusätzliche Entwertung.

Weitere Informationen können auf dieser Webseite nachgelesen werden:

www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsysteem-und-fahrschein-entwertung/tiermitnahme.

Beförderung von Fahrrädern

Die Beförderung von Fahrrädern ist in der Rittner Schmalspurbahn nicht erlaubt. Weitere Informationen können auf dieser Webseite nachgelesen werden: www.suedtirolmobil.info/de/tickets.

4.4.2. Entwertung und Kontrollen

Für die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel ist ein gültiger Fahrschein notwendig. Der Fahrschein, in Papier- oder in elektronischer Form, muss unversehrt und erkennbar sein und darf keinesfalls verfälscht oder verändert werden. Er ist dem Personal auf Verlangen jederzeit während der Fahrt bis zum Verlassen der Ankunftsstation vorzuzeigen. Bei namentlichen Fahrscheinen ist auch ein entsprechendes Ausweisdokument mitzuführen. Bei den Kontrollen nimmt das Bahnpersonal die Funktion eines Beamten ein.

Der Fahrgast muss den Fahrschein vor Fahrtantritt entwerten.

4.4.3. Strafen

Folgende Fälle werden als Fahren ohne gültigen Fahrschein gewertet und mit Strafen belegt:

- wenn der Fahrgast im Besitz des Fahrscheins ist,
 - diesen aber nicht entwertet hat;
 - wenn auf dem Fahrschein offensichtliche Anzeichen einer Veränderung oder Fälschung zu erkennen sind;
- wenn ein Fahrgast zwar ein Abonnement vorweist,
 - dieses jedoch abgelaufen ist;
 - er jedoch nicht der Eigentümer des Abonnements ist;
 - wenn das Abonnement oder der Ausweis Anzeichen einer Veränderung oder Fälschung aufweist.

Zur Anwendung gelangen die im Landesgesetz Nr. 15 vom 23.11.2015 vorgesehenen Strafen.

Fahrgäste, die durch ihr Handeln den sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb des öffentlichen Verkehrsdienstes oder die Sicherheit anderer Fahrgäste gefährden, werden mit einer Strafe belegt. Das Betriebspersonal ist berechtigt, nach eigenem Ermessen den Fahrschein einzuziehen und in der gesetzlich zulässigen Form die Fortsetzung der Fahrt zu verwehren bzw. auszusetzen.

Fahrgäste, die eine Strafe erhalten, haben das Recht, eventuelle Anmerkungen in das Protokoll aufnehmen zu lassen.

An dieser Stelle wird auch auf das Kapitel „Infrastruktur“ und den Abschnitt „Pflichten der Fahrgäste“ verwiesen.

Die Verwaltungsstrafen sind hier beschrieben:

www.suedtirolmobil.info/de/tickets/nutzungsbedingungen/strafen.

4.4.4. Zugänglichkeit des Dienstes und Fahrkomfort

Die Rittner Schmalspurbahn ist für alle zugänglich.

Personen mit eingeschränkter Mobilität können den Dienst nur an den Bahnhöfen Oberbozen und Klobenstein in Anspruch nehmen. Die Mitarbeitenden zeichnen sich durch Kundenfreundlichkeit aus und sind jederzeit bereit, Fragen zu beantworten und den Fahrgästen bei Bedarf zur Seite zu stehen.

Zulässig sind:

- die Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kindern in Kinderwagen oder Buggys: Das Bahnpersonal regelt den Zugang zur Bahn, indem er/sie die Anzahl der Personen begrenzt, um den Platzbedarf für Rollstühle oder Kinderwagen/Buggys sicherzustellen. An Rollstühlen und Kinderwagen/Buggys müssen die Räder blockiert werden;
- die Beförderung von Tieren: Alle Hunde müssen an der Leine geführt werden, dürfen keine Sitzplätze belegen und müssen einen Maulkorb tragen. Ausgenommen sind kleine Hunde, die auf dem Arm zu tragen sind oder in einer Tasche von höchstens 70x30x50 cm mitgeführt werden dürfen, sowie Blindenhunde (soweit die Verwendung eines Maulkorbs nicht vom Personal oder von einem Fahrgast ausdrücklich verlangt wird);
- die Beförderung von Gepäck oder Gegenständen: ohne die Sitzplätze zu belegen und ohne die Türen zu versperren oder den Fahrkomfort der anderen Fahrgäste zu beeinträchtigen.

5. Infrastruktur

Der Zugang zu den Bahnhöfen ist ausschließlich für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs gestattet.

Der Aufenthalt in den Wartebereichen ist den Fahrgästen vorbehalten, die im Besitz eines regulären und gültigen Fahrscheines sind.

An den Bahnhöfen und Haltestellen darf kein Informationsmaterial ausgehängt oder verteilt werden.

Gemäß Art. 650 des italienischen Strafgesetzbuches können Personen, auch wenn sie einen regulären Fahrschein besitzen, aus den Bahnhöfen und Haltestellen bzw. den dazugehörigen Einrichtungen verwiesen werden, wenn sie sich in einem Zustand der Trunkenheit befinden, gegen den Anstand verstoßen, öffentliches Ärgernis erregen und/oder andere Fahrgäste stören oder sich weigern, den Ordnungs- und Sicherheitsanweisungen des Personals Folge zu leisten.

Ebenfalls angeordnet wird die sofortige Entfernung unbeaufsichtigter Gepäckstücke.

Wer die Bahnanlage oder ihre Ausstattung beschädigt oder verunreinigt, wird mit einer Geldbuße von 15 bis 46 Euro sowie mit Schadensersatz belegt; davon unberührt bleiben weitere Maßnahmen, wenn die Tat einen Straftatbestand erfüllt.

5.1. Gefahren und Risiken für Fahrgäste

Nasse Böden bei Schlechtwetter oder tagsüber durchgeführte Reinigungsarbeiten stellen eine Gefahr in den öffentlich zugänglichen Bereichen dar. In solchen Fällen werden die Fahrgäste durch entsprechende Hinweistafeln auf die Gefahr hingewiesen. Die Anweisungen des Bahnpersonals sind stets zu befolgen.

Dienstreunden Personen ist der Zutritt zu den technischen Bereichen, die normalerweise abgesperrt sind, untersagt.

5.2. Rauchverbot

Nach den geltenden Vorschriften ist das Rauchen in den Bahnhöfen, Haltestellen und in der Schmalspurbahn selbst verboten. Das Verbot gilt auch für elektronische Zigaretten.

Zuwiderhandelnde unterliegen den vorgeschriebenen Verwaltungsstrafen, die zwischen 27,50 Euro und 275 Euro liegen. Das Strafmaß verdoppelt sich, wenn in Anwesenheit einer offensichtlich schwangeren Frau oder in Anwesenheit von Säuglingen oder Kindern bis zu 12 Jahren geraucht wird.

Die Einhaltung des Rauchverbots wird von eigens beauftragtem Personal überwacht, das im Falle eines Verstoßes die Zuwiderhandelnden identifiziert und die Meldung an die zuständigen Stellen weiterleitet. Diese verhängen anschließend laut den gesetzlichen Bestimmungen die entsprechenden Strafen und stellen sie zu.

6. Qualitätsfaktoren und Qualitätsstandards

Die Qualitätsstandards beziehen sich auf den Grad der Servicequalität und den Serviceumfang, den die STA den Fahrgästen der Rittner Schmalspurbahn garantiert (siehe Tabelle unten).

Die Qualitätsstandards werden im Dienstvertrag festgelegt und betreffen folgende Makrobereiche:

- Regelmäßigkeit des Dienstes;
- Sauberkeit und ordentliches Erscheinungsbild der Bahnhöfe und Haltestellen, der Schmalspurbahn selbst und der Verkaufsstellen;
- Fahrgastinformation;
- Zugänglichkeit des Dienstes und Fahrkomfort;
- Umgang des Personals mit den Fahrgästen.

Die Ursachen von Ausfällen (Stunden, in denen der Dienst nicht erbracht wurde), die die STA zu vertreten hat, betreffen:

- das Personal;
- Betriebsstörungen der Bahnanlage;
- Unfälle, für die die STA haftet;
- Streiks, bei denen nicht der vorgeschriebene garantierte Mindestdienst geleistet wird.

Als nicht von der STA zu vertretende Ursachen für Betriebsausfälle gelten:

- Naturereignisse;
- Veranstaltungen;
- Unfälle, die von Dritten verursacht werden;
- von Fahrgästen verursachte Ereignisse (z.B. Krankheit eines Fahrgastes).

Qualitätsfaktor	Qualitätsindikator	Qualitätsstandard
Regelmäßigkeit des Dienstes	Anzahl der Stunden, in denen der Dienst erbracht wurde	Mehr als 97 % der laut Fahrplan vorgesehenen Stunden.
	Anzahl der Fahrten im Ersatzverkehr	Mehr als 98 % der geplanten Fahrten.

	Geleistete Dienststunden im Falle eines Streiks	Durchführung aller Dienste mit planmäßiger Abfahrt in folgenden Zeitfenstern: <ul style="list-style-type: none"> • 6.00 Uhr bis 9.00 Uhr; • 12.00 Uhr bis 15.00 Uhr.
	Beginn der abendlichen Fahrten	Zur vorgesehenen Zeit, eventuell verspätet, um das Erreichen der Anschlussverbindungen zu gewährleisten.
	Öffnungszeiten der Verkaufsstellen	<ul style="list-style-type: none"> • von 7.30 Uhr bis 18.00 Uhr an der Talstation; • von 9.00 Uhr bis 17.45 Uhr an der Bergstation.
Ordentliches Erscheinungsbild und Sauberkeit	Zustand der Berg- und der Talstation, der sanitären Anlagen, Zustand der Wagen	Ordentlich und sauber.
Auskünfte an Fahrgäste	Kanäle für die Kundeninformation	<ul style="list-style-type: none"> • Infopoint an der Berg- und der Talstation; • Bahnpersonal; • südtirolmobil Service- und Informationszentrum; • Aushänge an den Bahnhöfen Oberbozen und Klobenstein; • südtirolmobil-Webseite; • südtirolmobil-App.
	Auskünfte an die Fahrgäste	<ul style="list-style-type: none"> • Aktualisierte Fahrpläne; • Dienständerungen und Ersatzdienste; • Streik; • angebotene Dienste, Nutzungsbedingungen, Strafen; • Tarife, Fahrscheinkauf und Verkaufsstellen.
Zugänglichkeit des Dienstes und Fahrkomfort	Maßnahmen zur Zugänglichkeit des Dienstes	<ul style="list-style-type: none"> • Einstiegshilfe für Personen mit eingeschränkter Mobilität an den Bahnhöfen Oberbozen und Klobenstein.
	Sicherheitsmaßnahmen für die Fahrgäste	In jedem Wagen steht den Fahrgästen Personal zur Verfügung, im vorderen Wagen der Wagenführer und im hinteren Wagen ein Wagenbegleiter.
	Verfügbarkeit von Parkplätzen	Nicht vorhanden.
	Wartezeiten an den Bahnhöfen/Haltestellen	Die Schmalspurbahn verkehrt im unter Paragraph 4.2 angegebenen Takt.
Veröffentlichung der Dienstleistungscharta	Kanäle	<ul style="list-style-type: none"> • STA-Webseite; • Aushänge an den Bahnhöfen Oberbozen und Klobenstein.
Kundenbeziehungen	Verfügbarkeit, Erkennbarkeit, Zweisprachigkeit des Bahnpersonals	Das Bahnpersonal ist an der Dienstkleidung zu erkennen, hat eine ausgeprägte Nutzerorientierung, ist stets bereit, Fragen zu beantworten und den Fahrgästen bei Bedarf sofort zu helfen, indem Auskünfte zum Dienst sowohl in deutscher als auch in italienischer Sprache erteilt werden.
	Fristen für die Beantwortung von Meldungen und Beschwerden	Innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang der Beschwerde. Beschwerden ohne Angabe des Namens des Beschwerdeführers werden nicht geprüft.
	Bereitstellung von Formularen für Anregungen, Beschwerden	Auf Anfrage.

7. Verhaltenskodex für das Personal

Die STA hat einen Verhaltenskodex für das eigene Bahnpersonal ausgearbeitet. Ziel ist es, das Bahnpersonal dazu anzuregen, stets auf die Qualität des angebotenen Dienstes und auf die Bedürfnisse der Fahrgäste zu achten, um ein gegenseitiges Vertrauensverhältnis und Zusammenarbeit aufzubauen und zu erhalten.

Das gesamte Bahnpersonal ist verpflichtet, sich im Umgang mit den Fahrgästen respektvoll und höflich zu verhalten und sie bei der Ausübung ihrer Rechte zu unterstützen. Die Mitarbeitenden beantworten Informationsanfragen höflich, zügig und möglichst umfassend und genau. Sie lassen sich nicht auf Diskussionen ein, reagieren sehr zurückhaltend auf Kritik oder Kommentare und vermeiden Konflikte; sie unterlassen Verhaltensweisen, die dem Image des Unternehmens schaden und nicht mit ihrer beruflichen Funktion oder den betrieblichen Vorschriften vereinbar sind.

Das Bahnpersonal mit Publikumskontakt (einschließlich des fahrenden Personals) trägt den Unternehmensausweis gut sichtbar. Mitarbeitende mit telefonischem Kundenkontakt sind verpflichtet, ihren vollständigen Namen und die Dienststelle zu nennen, der sie angehören.

Die STA wünscht sich ihrerseits, dass Fahrgäste respektvoll und höflich mit dem Bahnpersonal umgehen.

Diese Verhaltensnormen sind in den folgenden beiden Dokumenten festgehalten und können auf der STA-Webseite nachgelesen werden: www.sta.bz.it/de/transparente-verwaltung/:

- Ethikkodex;
- Unternehmenspolitik.

8. Rechte und Pflichten der Fahrgäste

8.1. Rechte der Fahrgäste

Am 5. November 2020 haben das Land Südtirol und die Verbraucherzentrale Südtirol die „Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol“ unterzeichnet.

Die Rechte der Fahrgäste entsprechen den in dieser Dienstleistungscharta beschriebenen Grundsätzen, die mit den Werten übereinstimmen, an denen sich die STA orientiert.

8.2. Pflichten der Fahrgäste

Die Pflichten der Fahrgäste sind im Beschluss der Landesregierung Nr. 365 vom 4. Mai 2023 festgelegt und sehen insbesondere Folgendes vor:

- der Fahrgast wartet, bis die Bahn hält und macht jenen Fahrgästen, die aus der Bahn aussteigen, den Weg frei. Erst dann dürfen Fahrgäste in die Bahn einsteigen;
- nach dem Einstieg ist der Zugang für weitere Fahrgäste freizugeben;
- jeder Fahrgast ist für die Aufbewahrung und Lesbarkeit des eigenen Fahrscheins verantwortlich;
- der namentliche Fahrausweis ist auf Verlangen des Kontrollpersonals zusammen mit einem gültigen Ausweisdokument vorzulegen; ausgenommen sind Kinder, die das 14. Lebensjahr noch nicht

vollendet haben, für die die Vorlage des Fahrausweises ausreicht;

- jeder Fahrgast haftet für Schäden, die er am Verkehrsmittel, an Dritten und Sachen verursacht;
- die Sitzplätze sind vorrangig Menschen mit Beeinträchtigung, schwangeren Frauen, älteren Menschen und Fahrgästen mit Kindern vorbehalten;
- Personen, die sich weigern, den Ordnungs- und Sicherheitsanweisungen des Bahnpersonal Folge zu leisten, gegen den Anstand verstoßen, andere Fahrgäste stören, sich in der Bahn als Verkäufer, Sänger, Musiker oder Ähnliches betätigen, dürfen nicht befördert werden. In Fällen, in denen die oben genannten Bestimmungen nicht eingehalten werden und die Umstände eine Fortsetzung der Fahrt nicht ratsam erscheinen lassen, kann der Betriebsleiter oder das Kontrollpersonal den Einsatz der Polizei anfordern;
- gefährdet ein Fahrgast durch sein Handeln die Sicherheit und den ordnungsgemäßen Ablauf der Bahnfahrt, ist das Bahnpersonal berechtigt, nach eigenem Ermessen den Fahrschein zu entziehen und den Fahrgast am Betreten der Bahn zu hindern, wenn es sich um eine volljährige Person handelt;
- die Fahrgäste müssen sich stets an die Anweisungen des Bahnpersonals halten.

Weitere Informationen können den „Bestimmungen für die Fahrgäste“ entnommen werden, die an den Bahnhöfen Oberbozen und Klobenstein aushängen oder in den „Betriebsvorschriften“ in Artikel 19 bzw. im Internet unter der Adresse

www.provinz.bz.it/tourismus-mobilitaet/mobilitaet/downloads/CC_BC_Langform.pdf nachgelesen werden können.

8.3. Fundsachen

Bei Verlust von Gegenständen in der Seilbahn und den dazugehörigen Einrichtungen steht den Fahrgästen folgende Webseite zur Verfügung, um nach verlorenen Gegenständen zu suchen www.fundinfo.it.

9. Schäden und Unfälle

Schäden oder Unfälle sind umgehend dem Bahnpersonal zu melden, damit die notwendigen Maßnahmen, einschließlich der eventuell notwendigen Rettungsmaßnahmen, eingeleitet werden können. Der größte Teil der Anlage ist videoüberwacht, bei Schäden und/oder Unfällen können die Videos für etwaige Untersuchungen gespeichert werden.

Die Modalitäten zur Datenverarbeitung sind hier beschrieben: www.sta.bz.it/de/privacy-policy/

10. Überwachung des Dienstes und Überprüfung der Zufriedenheit unserer Fahrgäste

Die Angemessenheit der Kriterien der Dienstleistungsqualität wird durch die zuständigen Landesämter des Ressorts für Infrastrukturen und Mobilität (Verwaltung Dienstverträge) überwacht und überprüft.

Dazu werden Fahrgäste stichprobenartig befragt, um den Grad der Zufriedenheit der Fahrgäste zu ermitteln.

Über die ebenfalls im Dienstvertrag geregelten Qualitätsaspekte erstellt die STA einen monatlichen Bericht an die genannte Dienststelle.

11. Beziehungen zu den Fahrgästen (Anregungen, Beschwerden, Schlichtung)

Jeder Fahrgast kann unter Angabe seiner Personalien Mitteilungen, Meldungen, Vorschläge und Beschwerden übermitteln und darin alle anderen Details angeben, die der Rekonstruktion des Vorfalls oder dem besseren Verständnis des Anliegens der Mitteilung dienen. Das Unternehmen STA kann wie folgt kontaktiert werden:

wie?	an wen?
Telefon	+39 0471 220800 #2
E-Mail-Adresse	contact@suedtirolmobil.info
Post	STA – Südtiroler Transportstrukturen AG Gerbergasse 60 39100 Bozen

Anonyme Mitteilungen werden nicht bearbeitet.

Die STA verpflichtet sich, innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang der Mitteilung, Meldung oder Beschwerde zu antworten. In komplexeren Fällen erhält der Fahrgast innerhalb von fünf Werktagen eine Mitteilung, in der die Gründe für eine längere Beantwortungsfrist dargelegt werden. Die Dauer der Bearbeitungszeit darf insgesamt 30 Werktage ab Eingang der Mitteilung, Meldung oder Beschwerde nicht überschreiten.

Wird die Meldung nicht beantwortet (entweder gar nicht oder nicht innerhalb der vorgegebenen Frist) oder wird die Antwort als unbefriedigend erachtet, kann der Fahrgast bei der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) ein kostenloses außergerichtliches Schlichtungsverfahren beantragen.

Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) Zwölfmalgreiner Straße 2, 39100 Bozen Tel. +39 0471 975597 Fax +39 0471 941467 info@verbraucherzentrale.it
--

Nach Einreichung des Antrags beginnt die Schlichtungskommission, die aus einem Vertreter von der STA und einem Vertreter der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) besteht, innerhalb von 20 Tagen mit dem Versuch, den Streitfall zu schlichten. Ist der Schlichtungsversuch erfolgreich, gilt die Streitigkeit als endgültig beigelegt und die erzielte Vereinbarung ist für beide Parteien verbindlich. Bei Nichteinigung haben die Parteien die Möglichkeit, die ordentliche Gerichtsbarkeit anzurufen.

Fahrgäste haben das Recht, in zweiter Instanz eine Beschwerde bei einer unabhängigen Stelle wie der Verkehrsregulierungsbehörde („Autorità di Regolazione dei Trasporti“) einzureichen. Weitere Informationen können auf der Webseite www.autorita-trasporti.it nachgelesen werden.

Die STA gewährleistet in Übereinstimmung mit den europäischen und staatlichen Datenschutzvorschriften die Vertraulichkeit personenbezogener Daten. Die Meldungen werden unter strikter Wahrung der personenbezogenen Daten sowohl der einreichenden Person als auch des beteiligten Bahnpersonals verarbeitet.

12. Anhang

An die
STA – Südtiroler Transportstrukturen AG
E-Mail: customerservice@suedtirolmobil.info

Sie haben Hinweise oder Anregungen? Dann schicken Sie uns dieses ausgefüllte Formular.

Mein Hinweis:

Mein Lösungsvorschlag:

Nachname

Vorname

Straße

Nr.

PLZ

Gemeinde

Prov.

Telefonnummer

E-Mail

Informationsschreiben zur personenbezogenen Datenverarbeitung

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

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

Falscherklärungen können, gemäß Art. 76 des DPR vom 28.12.2000 Nr. 445, strafrechtliche Folgen haben. Die vollständigen Informationen über die Verarbeitung der persönlichen Daten können auf der Webseite www.suedtirolmobil.info nachgelesen werden.

Ich habe die Datenschutzbestimmungen gelesen

Datum

Unterschrift _____

An die
STA – Südtiroler Transportstrukturen AG
E-Mail: customerservice@suedtirolmobil.info

Die/der Unterfertigte

Nachname _____

Vorname _____

Straße _____ Nr. _____

PLZ _____ Gemeinde _____ Prov. _____

Geburtsdatum _____ Telefonnummer _____

E-Mail _____

reicht Beschwerde

über folgenden Dienst ein, der am _____ beansprucht wurde:

Bus Bahn Aufstiegsanlage Fahrkartenautomat Infopoint/Fahrkartenschalter

Konzessionär _____

Abfahrtsort _____ Ankunftsart _____

Abfahrt um _____ Linie _____ Busnummer _____ Zugnummer _____

Infopoint/Fahrkartenschalter _____

Beschwerdegrund: _____

Informationsschreiben zur personenbezogenen Datenverarbeitung

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

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

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

Ich habe die Datenschutzbestimmungen gelesen

Datum _____

Unterschrift _____

ANTRAG AUF EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN

An die
Verbraucherzentrale Südtirol
E-Mail: info@verbraucherzentrale.it

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

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

beziehungsweise habe ich bis zum heutigen Zeitpunkt (_____ Tage ab Zustellung der Beschwerde) noch keine Antwort auf mein beiliegendes Beschwerdeschreiben erhalten. Ich habe in dieser Angelegenheit keine Eingabe vor Gericht gemacht und auch sonst keine auf die Beschwerde bezogenen Aufträge an Dritte erteilt. Aus diesen Gründen beantrage ich ein Verfahren, wie es im Rahmen der Qualitätscharta vorgesehen ist, um den beschriebenen Vorfall im Schlichtungswege zu bereinigen. Ich erkläre mich mit der Schlichtungskommission, die sich aus einem Vertreter der STA – Südtiroler Transportstrukturen AG und einem Vertreter der Verbraucherzentrale Südtirol zusammensetzt, einverstanden und erteile der Verbraucherzentrale Südtirol ein umfassendes Vertretungsmandat. Gemäß Gesetzesdekret Nr. 196 vom 30. Juni 2003 ermächtige ich die Schlichtungskommission zur Einsicht in alle Unterlagen und zum Zugang zu personenbezogenen Daten, die mit dem Schlichtungsverfahren zusammenhängen. Ich wähle den Sitz der Verbraucherzentrale Südtirol als Ort des Schlichtungsverfahrens. Bitte senden Sie das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens an folgende Adresse:

Das Schlichtungsverfahren soll in folgender Sprache durchgeführt werden:

Deutsch Italienisch

INFORMATIONEN AN DIE BETROFFENE PERSON HINSICHTLICH DER VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

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

Ich habe die Datenschutzbestimmungen gelesen

Datum _____

Unterschrift _____