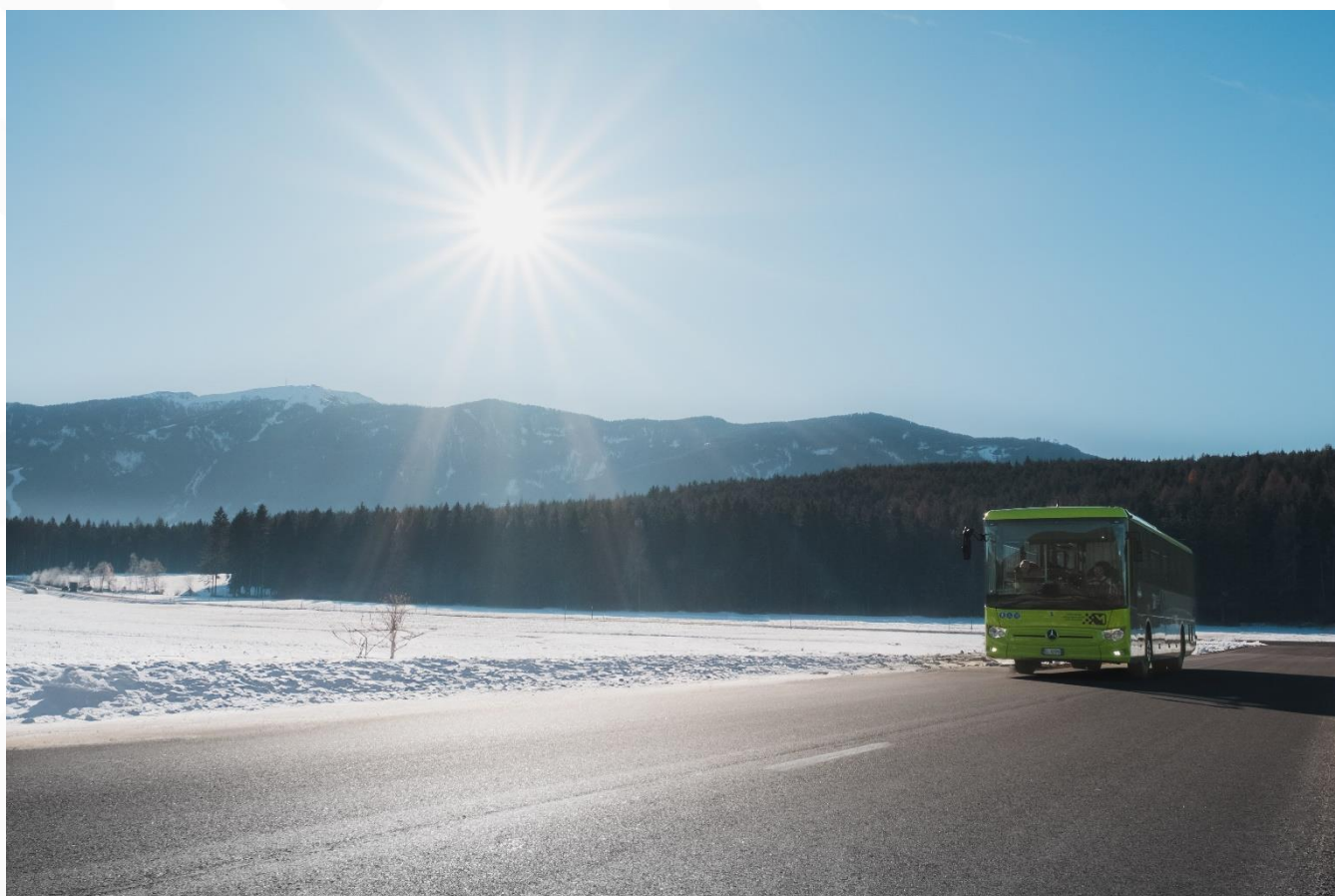


Dienstleistungscharta 2025

**AUSSERSTÄDTISCHER ÖFFENTLICHER BUSVERKEHR IM AHRNTAL, GADERTAL, BRUNECK,
verwaltet von der Kronplatz Mobility AG im Auftrag der Autonomen Provinz Bozen
erstellt in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol**



ÜBERSICHT

| | | |
|-----|--|---------------------------------------|
| 1. | <i>Dienstleistungscharta</i> | 3 |
| 2. | <i>Grundprinzipien der Dienstleistungscharta</i> | 5 |
| 3. | <i>Unternehmensprofil</i> | 7 |
| 3.1 | <i>Qualitäts, Sicherheits und Umweltmanagementsysteme</i> | 8 |
| 4. | <i>Das Dienstleistungsangebot</i> | 11 |
| 5. | <i>Faktoren und Qualitätsstandards</i> | 14 |
| 6. | <i>Verhaltenskodex der Mitarbeiter</i> | 15 |
| 8. | <i>Bedingungen für die Nutzung der Dienste</i> | 21 |
| 9. | <i>Rechte und Pflichten der Passagiere</i> | 23 |
| 10. | <i>Sanktionen</i> | 25 |
| 11. | <i>Zugang zu garantierten Informationen</i> | 26 |
| 12. | <i>Anregungen und Vorschläge</i> | 27 |
| 13. | <i>Beanstandungen</i> | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| 14. | <i>Außergerichtliche Einigung</i> | 29 |
| 15. | <i>Erstattungen und Entschädigungen</i> | 29 |
| 16. | <i>System zur Überwachung von Dienstleistungen und Nutzerzufriedenheit</i> | 30 |
| 17. | <i>Schäden und Verletzungen</i> | 31 |
| 18. | <i>Fundsachen</i> | 31 |
| 19. | <i>Wo Sie die Charta der Qualitätsdienste finden</i> | 32 |
| 20. | <i>Kontakt</i> | 32 |
| 21. | <i>Anhang</i> | 33 |

1. Dienstleistungscharta

Diese Charta der Servicequalität betrifft den **öffentlichen Linienbusverkehr in den Gebieten Ahrntal, Gadertal, Bruneck, der von der Kronplatz Mobility AG im Auftrag der Autonomen Provinz Bozen** betrieben wird.

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

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

Nach der Öffnung des europäischen Marktes und mit dem relativen Beitritt Italiens wurde die "Dienstleistungscharta" 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 "Dienstleistungscharta".

Die oben genannte Dienstleistungscharta 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 Reisefreiheit (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 Dienstleistungscharta in Übereinstimmung mit den folgenden Bestimmungen ausgearbeitet:

- ◇ Landesgesetz 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 Dienstleistungscharta, in Ausführung von Artikel 58 des Landesgesetzes Nr. 15 vom 23.11.2015;
- ◇ Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017, "Leitlinien für die Ausarbeitung der Qualitätsscharta der lokalen öffentlichen Dienstleistungen";
- ◇ "Leitlinien für die Ausarbeitung der Qualitätsscharta des öffentlichen Personennahverkehrs in Südtirol", erstellt von der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol
- ◇ Beschluss der Landesregierung 365 vom 04.05.2023, "Tarifsystem und Nutzungsbedingungen für den öffentlichen Personenverkehr in Südtirol"; Aktualisieren laut Beschluss der Landesregierung Nr. 1112 vom 03.12.2024
- ◇ 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 garantiert die Dienstleistungscharta die Einhaltung der Grundprinzipien gegenüber den Nutzern/Kunden und steht in vollem Einklang mit dem von der Autonomen Provinz Bozen geförderten Verkehrsmodell.

2. Grundprinzipien der Dienstleistungscharta

Die Kronplatz Mobility AG erbringt öffentliche Verkehrsdienste in den Gebieten Ahrntal, Gadertal und Bruneck 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, ohne jegliche Diskriminierung oder Bevorzugung 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 der Verbraucherzentrale Südtirol 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 Kronplatz Mobility AG, bekannt für Personenbeförderung in Südtirol, wurde am 01.08.2023 gegründet

Der zunehmende Tourismusverkehr wie auch das gestiegene Bedürfnisse und die Notwendigkeit, umweltfreundliche Alternativen zum Individualverkehr zu bieten, haben uns veranlasst, mit der Kronplatz Mobility AG aktiv weitere Schritte für eine nachhaltige Mobilität zu setzen. Seit jeher gehört der Personentransport zum Kerngeschäft der Kronplatz Seilbahn und in diesem Sinne sehen wir unser Engagement nicht als Diversifizierung, sondern als weiterführende Maßnahme, um einen funktionierenden Dienst zu garantieren.

Die Kronplatz Gruppe hat sich über Jahrzehnte als Experte im Bereich des Personentransportes etabliert. Mit dem Eisenbahnanschluss Ried im Jahr 2011 haben wir bereits eine erste Maßnahme gesetzt, dem zunehmenden Individualverkehr entgegenzuwirken. Durch die Integration des Geschäftszweiges öffentlicher Personennahverkehr der Unternehmen Serbus, Taferner und Seiwald in die neu gegründete Kronplatz Mobility AG, ergibt sich die Chance, diesen Weg fortzuführen und auszuweiten.

Das Know-how, die Synergien und die Bündelung der Ressourcen, die sich durch den Zusammenschluss des Geschäftszweiges öffentlicher Personennahverkehr der drei in diesem Sektor erfahrenen Gesellschaften ergeben haben, werden wesentlich dazu beitragen, den Dienst für die Fahrgäste effizient zu gestalten.

Das Unternehmen hat seinen Rechtssitz in Bruneck, in der Seilbahnstraße 10, und verfügt über Depots in Luns, Sand in Taufers, Gsies, Rasen, Bruneck, Corvara.

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 9001:2015, Umwelt ISO 14001:2015, 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 Kronplatz Mobility AG 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 Vergabestelle mit

Auftragnehmer und der VERBRAUCHERZENTRALE Südtirol 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

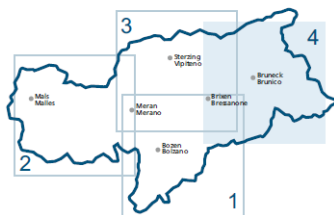
Die Linien

Die folgenden Buslinien des öffentlichen Nahverkehrs werden von der Kronplatz Mobility AG betrieben.

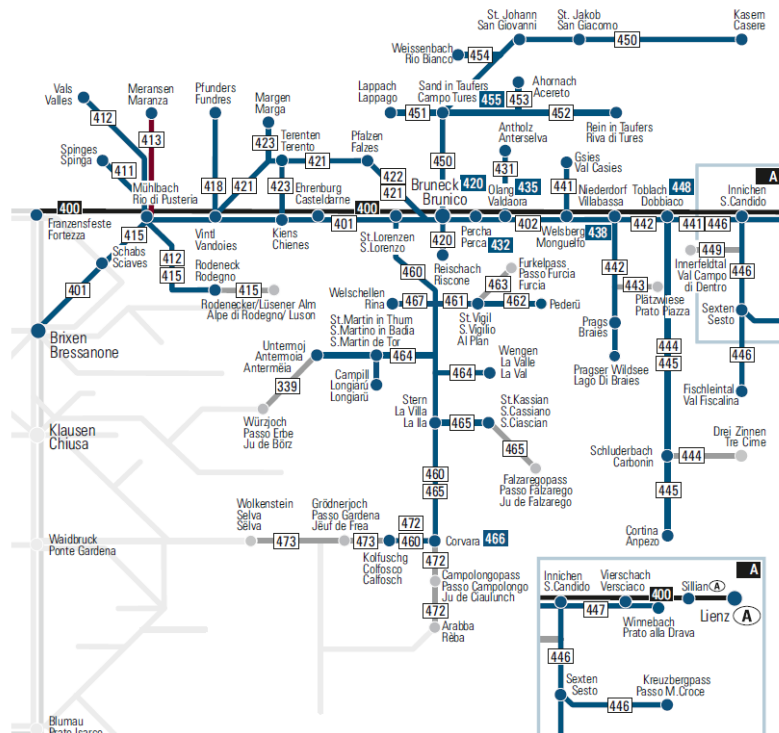
| Nr. Linea | Nome della linea | Denominazione della linea |
|---------------------------------------|---|---|
| LOTTO 9 VALLE AURINA - BRUNICO | | |
| 450 | Bruneck - Kasern | Brunico - Casere |
| 450 S | Bruneck – Kasern (Schüler) | Brunico – Casere (scolari) |
| 451 | Sand in Taufers - Lappach | Campo Tures - Lappago |
| 452 | Sand in Taufers – Rein in Taufers | Campo Tures – Riva di Tures |
| 453 | Sand in Taufers – Ahornach | Campo Tures - Acereto |
| 454 | Sand in Taufers - Weißenbach | Campo Tures – Rio Bianco |
| 455 | Citybus Sand in Taufers | Citybus Campo Tures |
| 420.1 | St. Georgen – Bruneck – Reischach | S. Giorgio – Brunico – Riscone |
| 420.2 | St. Lorenzen – Bruneck – Dietenheim – Aufhofen | S. Lorenzo – Brunico – Teodone – Villa S. Caterina |
| 420.3 | Ausserragen – Stegen – Bahnhof – Industriezone West | Rageen di fuori – Stegona – Stazione – Zona Ind.Ovest |
| 422 | Pfalzen – Bruneck | Falzes – Brunico |
| 426 | Ehrenburg – Reischach | Casteldarne - Riscone |
| 432 | Citybus Percha – Bruneck | Citybus - Perca - Brunico |
| LOTTO 8 – Val Badia | | |
| 460 | Gadertal - Bruneck | Val Badia Brunico |
| 461 | San Vigilio Mareobus | S.Vigilio Mareobus |
| 462 | Pederü – St. Vigil – Zwischenwasser | Pederù – S.Vigilio – Longega |
| 463 | St. Vigil – Furkelpass | San Vigilio – Passo Furcia |
| 464 | Untermoj / Campill – St. Martin - Wengen | Antermoia / Longiarù – S.Martino – La Valle |
| 465 | Falzaregopass – St. Kassian – Stern - Corvara | Passo Falzarego – S. Cassiano – La Villa – Corvara |
| 466.1 | Skibus Corvara 1 | Skibus Corvara 1 |
| 466.2 | Skibus Corvara 2 | Skibus Corvara 2 |
| 466.3 | Skibus Corvara 3 | Skibus Corvara 3 |
| 466 | Corvara Express | Corvara Express |
| 467 | Zwischenwasser - Wellschellen | Longega - Rina |
| 468 | Pikolein – Stern – St. Kassian – Falzarego Pass | Pikolin – La Villa – S.Cassiano – Passo Falzarego |

| | | |
|-----|---|--|
| 472 | CORVARA - CAMPOLONGOPASS - ARABBA - PORDOIJOCH | CORVARA - PASSO CAMPOLONGO - ARABBA - PASSO PORDOI |
| 473 | Corvara – Grödner Joch – Plan de Gralba – Ortisei – Pontives | Corvara – Passo Gardena – Plan de Gralba – Ortisei - Pontives |

Pustertal | Val Pusteria



- Bus
- Citybus
- Bahn | Treno | Ferrata
- Seilbahn | Funivia | Furnadoia
- Saisonal | Stagionale | Sajonal



Um das öffentliche Südtiroler Liniennetz abzufragen: <https://www.suedtirolmobil.info/de/meine-fahrt/netzplaene>

Für die Nightliner-Linien (N450, N460) wird ein **Aufsichtsdienst** mit Personal an Bord während der gesamten Fahrt angeboten.

Informationen zu zusätzlichen Linien wie z.B. Sommerdienste oder Skibusdienste werden nach Zuschlag von den jeweiligen Auftraggebern veröffentlicht.

Die Fahrpläne

Die Aktivitäten des öffentlichen Verkehrs basieren auf dem Landesgesetz vom 23. November 2015, Nr. 15 "Öffentliche Mobilität", das den öffentlichen Personenverkehr vom Landesinteresse regelt. Die Kronplatz Mobility AG 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 Einhaltung der Normen wird von der Provinz durch ein Überwachungssystem überprüft.

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/de#/> 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 Kronplatz Mobility AG 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/de#/> 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 Kronplatz Mobility AG betriebenen öffentlichen Linienbusverkehrs in den Gebieten der Kronplatz Mobility AG.

| Qualitätsfaktor | Standard | Ziel 2025 |
|---|---|--|
| 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 Kronplatz Mobility AG 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

Kronplatz Mobility AG 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.

Kronplatz Mobility AG 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 Tarifsystem und die Fahrkarten

DAS TARIFSYSTEM

In Südtirol sind alle öffentlichen Verkehrsmittel in ein einheitliches Tarifsystem 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, 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 Tarifsystem 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.

Fahrkarten

- ◇ 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.
- ◇ Das Tarifsystem und die Nutzungsbedingungen des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol werden durch Beschluss der Landesregierung genehmigt (Beschluss 03.12.2024, Nr. 1112 Tarifsystem und Nutzungsbedingungen der Dienste des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol).

Alles laut Beschluss Nr. 1112/2024 aktualisieren

Südtirol Pass

- ◇ Nominativer und nicht übertragbarer Fahrausweis.
- ◇ Preis: 0,12 - 0 Euro/km
- ◇ Erhältlich: online
- ◇ Validierung: Check-in/Check-out

Der Südtirol-Pass muss online unter www.suedtirolmobil.info beantragt werden. 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.

Euregio 2 Plus

- ◇ Tageskarte für max. 2 Erwachsene und 3 Kinder für das gesamte Gebiet Südtirol - Trentino - Tirol
- ◇ Preis: 44,30 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 44,30 Euro.

Euregio- Family Pass

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

Der Euregio-Familienpass muss online unter www.Suedtirolmobilita.info beantragt werden. 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-Family Pass 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: 20 bis 45 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.

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

- ◇ 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 Kilometerarif (normaler Fahrschein, Wertkarte) müssen vor Fahrtantritt einen regulären Fahrschein lösen;
- ◇ Mobilcard, (nicht mehr gültig) und Südtirol Guest Pass 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.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/probleme-mit-fahrscheinen> oder telefonisch unter 0471 220880.

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

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.

Einzelfahrkarten, Tageskarten oder Karten für den Fahrradtransport

Sie sind gültig und können an dem betreffenden Tag verwendet werden

Mobilcard, 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

Für unbenutzte Einzelfahrscheine kann bis spätestens 23.59 Uhr des Tages, an dem der Fahrschein abläuft, die Rückerstattung beantragt werden. Keine Rückerstattung erfolgt, wenn der zu erstattende Betrag 4 Euro oder weniger pro Fahrgast beträgt.

Die nicht benutzten Fahrscheine Mobilcard und Tagesfahrschein für Fahrräder werden nicht rückerstattet.

Hat ein Fahrgast nachweislich zu Unrecht einen nicht geschuldeten Fahrpreis bezahlt, kann er die Rückerstattung oder die Gutschrift auf dem Südtirol Pass beantragen.

Wird eine Fahrt infolge von unvorhersehbaren Ereignissen oder Situationen, die nicht dem Verkehrsunternehmen zuzuschreiben sind, nicht durchgeführt oder abgeschlossen, hat der Fahrgast in der Regel weder ein Anrecht auf die Rückerstattung des Fahrpreises noch auf die Verlängerung der Gültigkeitsdauer der Fahrkarte.

Die Rückerstattungsanträge werden nach den Vorgaben gestellt, die auf der Website <https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/rueckerstattung-oder-gutschrift>

veröffentlicht sind.

oder telefonisch unter 0471 220880. Das Erstattungsformular ist unter folgender Adresse erhältlich: https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.03_de_SP_Antrag_um_Rueckerstattung.pdf.

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 Verödnungsarbeiten durchzuführen, durch Vorlage des Freifahrtsausweises "Südtirol Pass free*" (siehe: <https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/urlaub-und-freizeit/suedtirol-pass-free>);
- ◇ **Schüler und Schülerinnen**, 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 Ordnungskräfte** dürfen die öffentlichen Verkehrsmittel in Ausübung ihres Dienstes auch in Zivilkleidung, kostenlos benutzen, wenn sie sich zu Beginn der Fahrt beim Busfahrer/ bei der Busfahrerin als solche ausgewiesen haben.
- ◇ 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

<https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen/suedtirolmobil-verkaufsstellen> .

Verkauf von Fahrkarten im Bus

In den Bussen, der Kronplatz Mobility AG werden folgende Dienste direkt vom Fahrer durchgeführt:

- Verkauf Einzelfahrscheine
- Aufladung Südtirol Pass

Die Dienste können in bar oder mit Karte bezahlt werden.

Fahrkartenautomaten

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

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

<https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen/fahrscheinautomaten>

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 beim Einsteigen entwerfen müssen, oder es ist auch möglich, in den Bus einzusteigen, wenn der Fahrgast sich bereit erklärt, das richtige Ticket an Bord zu kaufen.

ZUGÄNGLICHKEIT DER FAHRZEUGE

Die Kronplatz Mobility AG 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, d.h. Personen mit einer vorübergehenden oder dauerhaften körperlichen, geistigen oder altersbedingten Einschränkung durch:

- ◇ Plätze entgegen der Fahrtrichtung;
- ◇ 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;
- ◇ An Bord der Busse befinden sich Lautsprecheranlagen und Informationsbildschirme.

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;

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 ist kostenlos.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsysteem-und-fahrschein-entwertung/gepaeck-und-gegenstaende> oder telefonisch unter 0471 220880.

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 geeigneten Tasche getragen werden können, ist die Beförderung kostenlos.

Andere Tiere können mit einer der folgenden Fahrkarten befördert werden

- a. Einzelfahrschein;
- b. Mobilcard Junior;
- c. Südtirol-Pass und Euregio- Family Pass zum Tarif des Inhabers des Südtirol-Passes oder des Euregio-Family Pass.
- d. Südtirol Pass Abo+ und Südtirol Pass 65+ mit kostenpflichtigen Zusatzleistungen

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.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsysteem-und-fahrschein-entwertung/tiermitnahme> oder telefonisch unter 0471 220880.

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. Die Beförderung von geschlossenen Klappfahrrädern, Einrädern und Fahrrädern für Kinder unter 50,8 cm ist kostenlos.

Die Kronplatz Mobility AG verfügt derzeit über keine entsprechenden Vorrichtungen, um Fahrräder zu transportieren.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsysteem-und-fahrschein-entwertung/fahrradmitnahme> oder telefonisch unter 0471 220880.

9. Rechte und Pflichten der Fahrgäste

Fahrgastrechte

Die hier angeführten Fahrgastrechte entsprechen Beschluss der Landesregierung Nr. 1112/2024, VII. Abschnitt: Artikel 27 Rechte und Pflichten der Fahrgäste und der „Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol“ vom 05.11.2020

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 Beschluss der Landesregierung Nr. 365 vom 04.05.2023 (aktualisieren laut Beschluss Nr. 1112 vom 03.12.2024) festgelegt:

- ◇ Der Fahrgast wartet im Bereich der Bushaltestelle und signalisiert mit einer Handbewegung, dass er einsteigen möchte, wenn sich der Bus nähert. Im Falle eines vollbesetzten Busses muss der Fahrgast aus Sicherheitsgründen auf den nächsten Bus warten;
- ◇ Die Fahrgäste müssen im Besitz eines gültigen Fahrscheins sein (außer bei zulässigen Ausnahmen) und die Bedingungen für die Nutzung des Dienstes erfüllen;
- ◇ 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;
- ◇ 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).
- ◇ Rauchen von elektronischen Zigaretten in öffentlichen Verkehrsmitteln (gemäß Art. 50 des Gesetzes Nr. 15/2015 und in Anwendung der in Absatz 7 des vorliegenden Artikels).
- ◇ 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 Landesgesetz vom 23. November 2015, Nr. 15, Art. 50 „Öffentliche Mobilität“ nach Änderung durch das Landesgesetz Nr. 2/2024 was im Falle einer Nichteinhaltung zu erwarten ist. Die Höhe der Strafen für verschiedene Vergehen kann inkl. Entsprechende Strafen von diesem Text entnommen werden. Der vollständige Text der Vorschriften kann unter www.lexbrowser.provinz.bz.it eingesehen werden. Der Fahrgast hat das Recht zu verlangen, dass seine Äußerungen und die Namen der zustimmenden Zeugen in den Kontrollbericht aufgenommen werden.

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 von der Landesregierung 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

- ◇ Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006 über den "Schutz der Gesundheit von Nichtraucher";
- ◇ Dekret des Präsidenten der Republik 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 Landesgesetzes 15/2015 i.g.F. vorgesehen.

11. Zugang zu garantierten Informationen

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 Gesellschaft STA - Südtiroler Transportstrukturen AG 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 i.g.F. betraut.

Informationen zu Fahrplänen und Dienstleistungen

Informationen zu den Fahrplänen der öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol werden auf <https://www.suedtirolmobil.info/de/meine-fahrt/fahrplaene> veröffentlicht. Darüber hinaus werden die Fahrpläne des öffentlichen Verkehrs an den **Haltestellen** ausgehängt und in gedruckter Form veröffentlicht und verbreitet. Die Fahrplanhefte 2025 sind an allen Infopoints von Südtirolmobil, an autorisierten Verkaufsstellen in Tourismusbüros erhältlich (Weitere Informationen erhalten Sie telefonisch unter 0471 220880).

Fahrpläne für Schulfahrten sind weder in gedruckten Fahrplänen noch in den an den Haltestellen aushängenden Fahrplänen enthalten.

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

Auskünfte zu Fahrplänen und Tarifen erhalten Sie von Montag bis Samstag von 6:00 bis 20:00 Uhr. Informationen zum Südtirol Pass, Abo's und Fundsachen erhalten Sie von Montag bis Freitag, von 8:00 bis 18:00 Uhr Auskünfte.

Der Anruf ist gebührenpflichtig. Die Höhe der Gebühr für den Anruf richtet sich ausschließlich nach dem jeweiligen Festnetz- oder Mobilfunkvertrag.

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.

Informationen über die Verwendung der Daten finden Sie unter <https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/privacy>.

12. Anregungen und Vorschläge

Die Kronplatz Mobility AG 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.

Die Nutzer können auch Vorschläge zu Haltestellen und Fahrplänen von Bussen des öffentlichen Nahverkehrs machen, indem sie an contact@altoadigemobilita.info schreiben. Sie können das Formular verwenden, das Sie unter: [MOD.CP.02.01.21 de Hinweise.pdf](#) finden. Weitere Informationen erhalten Sie unter der Telefonnummer 0471 220880.

13. Beschwerde

Kronplatz Mobility AG garantiert die Modalitäten und Fristen für die Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen, die zwischen der Vergabestelle (Autonome Provinz Bozen), dem Auftragnehmer (Kronplatz Mobility AG) 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 (STA - Südtiroler Transportstrukturen AG) leitet die Beschwerde an Kronplatz Mobility AG weiter, das sich bemüht, **innerhalb von 10 Arbeitstagen** an STA zu antworten. STA wird dann an den Fahrgast die Antwort weiterleiten.

Der Nutzer kann seine Beschwerde (in **italienischer, deutscher und englischer** Sprache) per E-Mail, per Post oder telefonisch einreichen, indem er die nachstehenden Anweisungen befolgt:

Der Fahrgast hat die Möglichkeit das **Beschwerdeformular** zu verwenden

https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.18_de_Busdienste_Beschwerdeformular.pdf

und dieses per E-Mail an contact@suedtirolmobil.info zu senden.

Oder per **Post** an: STA – Südtiroler Transportstrukturen AG, Infopoint Busbahnhof, Rittner Straße, 39100 Bozen

Alternativ sollte Ihre Nachricht folgende Informationen beinhalten:

- Ihre Personalien (Vorname, Nachname, Kontaktdaten)
- die Angaben der Fahrt (Daten, Fahrplan, Linienummer, Haltestellen)
- die beanstandete Unregelmäßigkeit, über die Sie sich beschweren (Beschreibung)

Telefonische Beschwerde 0471 220 880 - wählen Sie 2

Der Telefondienst ist aktiv

Montag - Samstag: 06:00 – 18:00 Uhr

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

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/beschwerden> oder telefonisch unter 0471 220880.

Bei nicht fristgerechter Beantwortung der Beschwerde oder bei unbefriedigender Beantwortung der Beschwerde, kann der Nutzer auf der Begründung der Beschwerde bestehen, indem er eine **außergerichtliche Einigung** beantragt (siehe nächstes Kapitel). Außerdem kann er innerhalb von 90 Tagen nach Einreichung der Beschwerde eine Beschwerde bei der **Regulierungsbehörde für den Verkehr** einreichen, und zwar nach den unter https://www.autorita-trasporti.it/cpt_faq/quando-e-come-posso-inoltare-un-reclamo-allautorita-di-regolazione-dei-trasporti/ angegebenen Modalitäten.

14. Außergerichtliche Einigung

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 Kronplatz Mobility AG, der Autonomen Provinz Bozen und der VERBRAUCHERZENTRALE Südtirol, siehe Kapitel Kontakte.

Die Nutzer können bei der VERBRAUCHERZENTRALE Südtirol 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 Kronplatz Mobility AG 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

Kronplatz Mobility AG 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 Kronplatz Mobility AG erkennt keine Erstattung bei unbefriedigenden Antworten für die Nutzer an, aber die Nutzer können sich an eine Schlichtung wenden.

Für den Fall, dass ab dem einundneunzigsten Tag nach Eingang der Beschwerde eine Antwort auf die Beschwerde erfolgt, sieht der Beschluss 28/2021 der Regulierungsbehörde ART unter bestimmten Bedingungen eine Entschädigung für den Nutzer vor. Weitere Informationen erhalten Sie <https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/beschwerden> oder telefonisch unter 0471 220880.

16. System zur Überwachung von Dienstleistungen und Nutzerzufriedenheit

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 Kronplatz Mobility AG 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, Kronplatz Mobility AG so schnell wie möglich einen Bericht per E-Mail an **mobility@kronplatz.group** zukommen zu lassen.

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

Die Kronplatz Mobility AG meldet den Unfall der Versicherungsgesellschaft, die innerhalb der üblichen Fristen für die Abwicklung des Falles eine eventuelle Entschädigung leistet. Die Kronplatz Mobility AG 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 Kronplatz Mobility AG in Verbindung setzen, um sich nach dem verlorenen Gegenstand zu erkundigen.

Wir bitten um eine genaue Beschreibung des Gegenstandes.

Tel. **0474 431 550**, Montag - Freitag 08:30 – 12:00 Uhr / 13:30 – 17:00 Uhr. Samstag 08:00 – 12:00 Uhr

Fundsachen auf den Außerortslinien von Kronplatz Mobility AG können noch am selben Tag oder ab dem nächsten Tag in der Geschäftsstelle von Kronplatz Mobility AG in zu den oben genannten Zeiten abgeholt werden.

Die Kronplatz Mobility AG bewahrt die Fundsachen 7 Arbeitstage lang auf, danach werden sie dem Fundbüro der Gemeinde übergeben.

Sie können überprüfen, ob sich Ihr verlorener Gegenstand in einem der Südtiroler Fundbüros befindet: <https://www.fundinfo.it/de/fundinfo.html>. Fahrgäste, die einen Gegenstand in einem Bus des öffentlichen Personennahverkehrs verloren haben und sich nicht erinnern, welches Verkehrsunternehmen den Dienst betreibt, können sich an die Service- und Informationsstelle von Südtirolmobil wenden, entweder telefonisch (Montag bis Freitag, 08:00 - 18:00 Uhr, unter 0471 220880 - wählen Sie 2) oder per E-Mail (an: contact@altoadigemobilita.info), die die Anfrage an das richtige Verkehrsunternehmen weiterleitet.

19. Wo Sie die Charta der Qualitätsdienste finden

Kronplatz Mobility AG hat diese Dienstleistungscharta in Übereinstimmung mit den Richtlinien des Amtes für Personenverkehr - Verwaltung Dienstverträge ausgearbeitet.

Die Dienstleistungscharta ist auf der Website des Unternehmens unter <https://www.kronplatz.group/geschaeftsbereiche/kronplatz-mobility> und auf der Website der Verbraucherzentrale Südtirol <https://www.consumer.bz.it/de/qualitaetschartas> veröffentlicht.

Die Dienstleistungscharta wird jährlich aktualisiert und kann in der Kronplatz Mobility AG-Zentrale eingesehen werden.

20. Kontakt

Kronplatz Mobility AG
Seilbahnstraße 10, 39031 Bruneck
mobility@kronplatz.group – km@pec.bz.it
<https://www.kronplatz.group/geschaeftsbereiche/kronplatz-mobility>
Tel: 0474 431 550

VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL
Zwölfmalgreien 2, 39100 Bozen (BZ)
Tel: 0471 975597
Fax: 0471 941467
www.consumer.bz.it
info@verbraucherzentrale.it

21. Anhang

Anhang A)

Vorschlagsformular

Kronplatz Mobility AG
Seilbahnstraße 10
39031 Bruneck
mobility@kronplatz.group

Vor- und Nachname _____

Vor- und Nachname des Benutzers/Kindes _____

tel. _____, E-mail _____

| |
|----------------------------------|
| Welches Problem ist aufgetreten? |
| |
| Vorschlag für die Verbesserung |
| |

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) Antrag auf Schlichtungsverfahren

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