



Sistema Gestione Qualità - Qualitätsmanagementsystems

Carta della Qualità del servizio ferroviario

Charta der Bahndienstqualität



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Die Qualitätscharta: Ihre Rechte als Eisenbahn-Fahrgast

Allgemeines

In der Qualitätscharta des Bahndienstes werden **Rechte und Pflichten der Fahrgäste** angeführt. Sie wurde von der SAD in Absprache und Austausch mit der Provinz und im Einvernehmen mit der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) verfasst und kann auf der Homepage von SAD und VZS abgerufen werden. Die Charta wird regelmäßig aktualisiert und trägt zur Verbesserung des Dienstes bei.

Die wichtigsten Rechte der Fahrgäste sind:

- Sauberkeit, Komfort, Sicherheit und Zugänglichkeit des Dienstes;
- Zugang zum Dienst für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität;
- innerhalb von 30 Tagen eine Antwort auf einen Vorschlag oder eine Beschwerde zu erhalten;
- bei nicht zufriedenstellender Antwort die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren einzuleiten;
- Bereitstellung klarer und einfacher Fahrgastinformationen in beiden Landessprachen;
- Verständigung mit dem Bordpersonal in beiden Landessprachen;
- Rückerstattung bei Ausfall des Dienstes und Entschädigung bei Verspätungen;
- im Falle eines Streiks sind die Fahrten innerhalb der gesicherten Zeitintervalle garantiert (06.00 bis 09.00 Uhr sowie 18.00 bis 21.00, gemäß der nationalen Normen);
- Auskünfte zu Fundsachen zu erhalten (am STA-Infopoint am Busbahnhof Bozen, oder telefonisch SAD-Informationsbüro unter 0471 450 111 sowie auf <https://www.fundinfo.it>);
- bei Sad, der Infomobilität und Verbraucherzentrale können Bemerkungen und Vorschläge zum Dienst eingereicht werden.

In der Charta und auf www.suedtirolmobil.info (→ „Unterwegs“) finden Sie auch alle Angaben für den Fall einer Verletzung der Vorschriften durch Fahrgäste.

Des weiteren regelt die Charta auch noch die nachfolgenden Aspekte.

Pendlerbonus

Für häufige Verspätungen und Ausfälle im lokalen Bahnverkehr erhalten regelmäßig fahrende Bahnnutzer jährlich eine finanzielle Vergütung als „Pendlerbonus“ gutgeschrieben. Finanziert werden die Bonuszahlungen über einen Teil der in den Dienstverträgen vorgesehenen monatlichen Vertragsstrafen für Verspätungen und Zugausfälle.

Als „Verspätung“ gilt, wenn die im Fahrplan angegebene Ankunftszeit der Züge um mehr als 5 Minuten überschritten wird. Vertragsstrafen fallen dann an, wenn der prozentuelle Anteil an Verspätungen und Zugausfällen pro Monat eine bestimmte, für jede Bahnlinie festgelegte Quote der vorgesehenen **Vertragswerte** übersteigt (im Schnitt müssen ca. 90% der Fahrten pünktlich sein). Der Bonus in Höhe von 80% der Strafen wird dabei automatisch gutgeschrieben bzw. verrechnet, und die Pendlerinnen müssen kein eigenes Ansuchen stellen.

Entschädigung für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität

Personen mit eingeschränkter Mobilität, die aufgrund eines Versäumnisses von SAD keinen Zugang zum Zug hatten, haben Anrecht auf eine Pauschalentschädigung von 35 Euro durch die SAD.

Das Entschädigungsgesuch muss mit dem entsprechenden Betreff an die SAD gerichtet werden.

Die wichtigsten Informationen zum Ablauf einer Beschwerde:

- Beschwerden können innerhalb einer Frist **von drei Monaten (90 Tagen) ab dem Datum** der Leistungserbringung bzw. dem Datum, an dem die Leistung ordnungsgemäß hätte erbracht werden sollen bzw. an dem der Leistungsmangel aufgetreten ist, eingebracht werden;
- Beschwerden und Meldungen können **schriftlich** an die SAD gerichtet werden;
- eine weitere Möglichkeit eine Beschwerde oder eine Meldung einzureichen, ist die **gebührenpflichtige Servicenummer 840 000 426** des Dienstes Info **Mobilität Südtirol**;
- SAD verpflichtet sich, auf Beschwerden (die Leistungen oder Mitarbeiter oder sonstige bereits bekannte



Sistema Gestione Qualità - Qualitätsmanagementsystems

Carta della Qualità del servizio ferroviario

Charta der Bahndienstqualität



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori*

Ereignisse betreffen) **innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt** zu antworten;

- betrifft die Beschwerde oder Meldung **das Verhalten von SAD-Mitarbeitern**, wird **SAD** eine interne Abklärung veranlassen und den Fahrgast über Beginn und Abschluss derselben informieren;
- die Frist für die endgültige Antwort beträgt unter Berücksichtigung von zusätzlichem Abklärungsbedarf **maximal 90 Tage ab Erhalt der Beschwerde (entsprechend den geltenden Bestimmungen)**;
- ist ein Fahrgast mit der Antwort nicht zufrieden, kann ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden; daran beteiligt sind die Provinz, der Betreiber und die Verbraucherzentrale Südtirol.

Die Schlichtungsstelle

Ist ein Fahrgast mit der Antwort auf seine Beschwerde nicht zufrieden, kann ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden. Dazu schickt man den Schlichtungsantrag (Anhang C der Qualitätscharta) an die Verbraucherzentrale Südtirol (info@consumer.bz.it, Tel. 0471-975597).

Die Schlichtungskommission besteht aus einem Vertreter der VZS, einem Vertreter der Landesabteilung für Mobilität (Provinz) und einem Vertreter der SAD (als Fachberater). Die Kommission kann am Ende des Verfahrens eine Entschädigung festlegen.

Die Charta

Den vollständigen Text finden Sie auf: <http://www.sad.it/de/der-bahndienst>

Wichtige Adressen und Kontakte

SAD	Fahrgastinformationen unter: www.sad.it Für Beschwerden und Meldungen: reclami@sad.it ; Fax: 0471/450296 Es kann das Formular laut Anhang B der Qualitätscharta verwendet werden. Informationsbüro Bozen Tel . 0471/450111 (Mo-Fr 7.00-19.30, Sa 7.00-13.30 Uhr) Fahrkartenschalter: Bozen, Italienallee 13/N (Mo-Fr 8.00-18.00, Sa 8.00-13.00 Uhr) Bruneck, Busbahnhof, Europastr. 9A (Mo-Fr 6.40-19.00, Sa 6.40-14.00 Uhr)
Info Mobilität	Fahrgastinformationen unter: www.sii.bz.it/de/info-mobilitaet Webformular für Beschwerden: http://www.provinz.bz.it/tourismus-mobilitaet/mobilitaet/oeffentlicher-personenverkehr/webformular.asp Auskünfte über Fahrpläne und Tarife Tel. 840 000 471 (Mo-Sa 6.00-20.00 Uhr, So/Feiertage 7.30-20.00 Uhr) Auskünfte über Abonnements - Beschwerden und Meldungen Tel. 840 000 426 (Mo-Fr 9.00-13.00 + 14.00-18.00 Uhr)
Verbraucherzentrale Südtirol	www.verbraucherzentrale.it info@verbraucherzentrale.it Tel. 0471/975597 (Mo-Fr 9.00-12.00 + Mo-Do 14.00-17.00 Uhr)