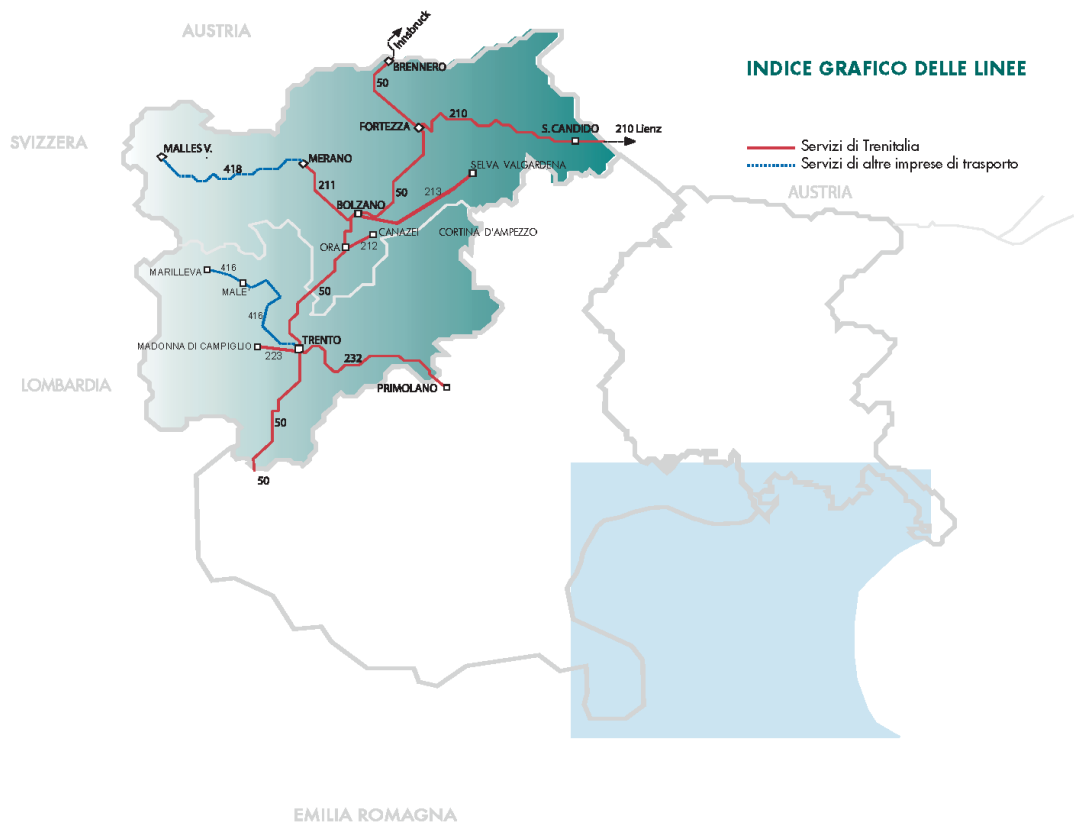




# 2024

## **Charta der Dienstleistungsqualität** Direktion für die Provinz Bozen



Grafischer Index der Redaktion von *In Treno*

„Dieses Dokument ist eine Übersetzung der original auf Italienisch verfassten „*Carta della Qualità dei Servizi*“. Die italienische Originalversion gilt ausschließlich als rechtlich verbindlich. Auch wenn Unterschiede zwischen der übersetzten Version und der italienischen Originalversion bestehen, gilt die italienische Version als rechtlich verbindlich.“

## Inhaltsangabe

<b>1. PRÄSENTATION DES UNTERNEHMENS.....</b>	<b>6</b>
<b>2. DIE GRUNDPRINZIPIEN.....</b>	<b>8</b>
2.1. Sicherheit auf Reisen.....	8
2.2. Sicherheit der Fahrgäste .....	8
2.3. Gleiche Rechte .....	8
2.4. Kontinuität des Dienstes .....	9
2.5. Einbeziehung.....	9
2.6. Effizienz und Effektivität.....	10
2.7. Qualität der Dienstleistungen.....	10
<b>3. ZUSAMMENFASSENDE INFORMATIONEN ÜBER DIE ANGEBOTENEN DIENSTLEISTUNGEN.....</b>	<b>11</b>
3.1. Die Trenitalia-Direktion für die Provinz Bozen .....	11
3.2. Das Angebot in der Provinz .....	12
3.3. Fahrplan und Angebot .....	13
3.4. Flotte.....	14
3.5. Geplante Streckenunterbrechungen 2024.....	14
3.6. Wissenswertes zu Zugreisen.....	14
3.7. Kauf von Fahrkarten und Abonnemente für Reisen zwischen zwei oder mehr Regionen.....	17
3.8. Auswahl von Tickets und Abonnemente .....	18
3.9. Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität....	22
3.10. Die Disability Card .....	23
3.11. Die “Carta Blu“ .....	23
3.12. Fahrräder und elektrische Fortbewegungsmittel.....	24

3.13.	Handgepäck .....	26
3.14.	Tiere an Bord .....	26
3.15.	Regionale Einzelfahrkarte in Papierform .....	28
3.16.	Neues digitales Regionalticket (BDR).....	28
3.17.	Elektronische regionale Einzelfahrkarte (BER).....	29
3.18.	Trenitalia-App .....	29
<b>4.</b>	<b>DIALOG MIT TRENITALIA WÄHREND DER REISE .....</b>	<b>31</b>
4.1.	Digital Caring .....	32
4.2.	Profile in den wichtigsten sozialen Netzwerken – Verkehr, Angebote und Dienstleistungen, Vorschriften .....	32
4.3.	Trenitalia-App und Smart Caring – Verkehr .....	32
4.4.	ViaggiaTreno-Website – Verkehr .....	33
4.5.	TAP&TAP: die neue Art zu reisen .....	34
<b>5.</b>	<b>ZIELSETZUNG .....</b>	<b>34</b>
<b>6.</b>	<b>BEZIEHUNG ZWISCHEN TRENITALIA UND DEN FAHRGÄSTEN .....</b>	<b>36</b>
6.1.	Erkennungsmerkmal und Auftreten.....	36
6.2.	Kontakt zu Trenitalia .....	37
6.3.	Weitere Informationen .....	37
<b>7.</b>	<b>FAHRGASTSCHUTZ.....</b>	<b>39</b>
7.1.	Letzte Verbindung.....	39
7.2.	Anspruch auf Erstattung der Kosten von Einzelfahrscheinen (nur für Einzelfahrscheintarif 39/AS) .....	42
7.3.	Anspruch auf Entschädigung bei Abonnementen (mit überregionaler Anwendung) .....	43
7.4.	Entschädigungsanspruch von Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität.....	45

7.5.	Kombiticket – Verspätungsentschädigung für Reisen mit mehreren Verbindungen .....	45
7.6.	Hilfeleistung .....	47
7.7.	Beschwerden .....	48
7.8.	Recht auf Entschädigung im Falle einer verspäteten Antwort.....	50
7.9.	Verbraucherschlichtungsstelle .....	51
7.10.	Beschwerden bei der Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) ..	52
7.11.	Beschwerden .....	53
7.12.	Versicherungsschutz.....	53
7.13.	Rechte und Pflichten der Fahrgäste .....	53
7.14.	Tipps für sicheres Reisen .....	55
<b>8.</b>	<b>MARKTFORSCHUNG UND KUNDENZUFRIEDENHEIT .....</b>	<b>58</b>
8.1.	Wichtigste Faktoren für die Reisequalität – Ergebnisse Jahr 2023..	58
8.2.	Verbraucherverband in der Autonomen Provinz Bozen .....	59

# 1. Präsentation des Unternehmens

Trenitalia ist ein Unternehmen der italienischen Staatsbahngruppe, das als Personenbeförderungsunternehmen im Mittelstrecken- und Fernverkehr sowie im Regionalverkehr tätig ist.

Die Sicherheit der Dienstleistungen, die Qualität, die Gesundheit der Arbeitnehmer und der Schutz der Umwelt sind wesentliche Voraussetzungen für das Unternehmen, das die zentrale Rolle der Kundenbeziehungen als Mittel zur Erzielung eines stabilen Wettbewerbsvorteils und zur Schaffung von Shareholder Value betrachtet.

Trenitalia ist auch das federführende Unternehmen des Personenverkehrshubs von Ferrovie dello Stato Italiane. Der Personenverkehrshub zielt darauf ab, integrierte, nachhaltige Mobilitätslösungen anzubieten, indem ein multimodales Transportangebot geschaffen wird, dessen Vorteil darin besteht, die Vorzüge der verschiedenen Verkehrsträger zu nutzen, um einen integrierten, wirtschaftlichen, zuverlässigen und nachhaltigen Transport zu ermöglichen. Neben Trenitalia gehören auch Busitalia (ein Unternehmen, das Busverbindungen im öffentlichen Nah- und Fernverkehr in Italien anbietet und mit seiner Tochtergesellschaft Qbuzz auch in den Niederlanden tätig ist) und Ferrovie del Sud Est (mit seinen Schienen- und Straßenverkehrsdiensten im Salento) zum Personenverkehrshub.

Die gesamte Organisation von Trenitalia ist bestrebt, die Bedürfnisse der Kunden und die Anforderungen des Marktes zu erfüllen, Sicherheitsstandards zu gewährleisten und Entwicklungs- und Modernisierungspläne im Einklang mit wirtschaftlicher, sozialer und ökologischer Nachhaltigkeit umzusetzen, mit dem konkreten Ziel, die Nutzung der Züge zu erhöhen.

Trenitalia hat die strategische Entscheidung getroffen, ein integriertes Sicherheits- und Qualitätsmanagementsystem (SIGSQE) einzuführen und aufrechtzuerhalten, wobei sich der Begriff „Sicherheit“ auf die Betriebssicherheit, den Arbeitsschutz und die Umweltsicherheit bezieht. Das SIGSQE-System wurde von Trenitalia gemäß den obligatorischen Vorschriften zur Betriebssicherheit und den Anforderungen der

Normen ISO 9001, ISO14001 und ISO 45001 eingeführt, um das Ziel von null Unfällen zu erreichen, die Leistungen gegenüber den Kunden und allen Stakeholdern kontinuierlich zu verbessern, die Umwelt sowie die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmenden zu verbessern und zu schützen und alle erforderlichen Ressourcen (Informationen, Humanressourcen, industrielle und finanzielle Ressourcen) bereitzustellen.

Darüber hinaus hat sich Trenitalia für die Zertifizierung nach dem Standarddokument „Biosafety Trust Certification“ (BSC) entschieden, einer Zertifizierung des Managementsystems zur Infektionsprävention und -kontrolle, die von der Zertifizierungsstelle Rina S.p.A. erarbeitet wurde. Diese Zertifizierung ist in die anderen Standards des Managementsystems integriert und ermöglicht es, einen immer hochwertigeren Service anzubieten, die Risiken der Verbreitung von Infektionen in öffentlichen und privaten Einrichtungen zu verringern und eine bessere Reaktionsfähigkeit im Falle einer versehentlichen Infektion zu gewährleisten.

Im Regionalverkehr ist Trenitalia in einzelne Direktionen gegliedert, die für die Verwaltung des Nah- und Fernverkehrs in der jeweiligen Region / Autonomen Provinz zuständig sind.

Die Dienstleistungscharta wird gemäß den Beschlüssen der Regulierungsbehörde für den Verkehr (ART) und den einschlägigen Rechtsvorschriften angenommen, die insbesondere ihre allgemeinen Grundzüge festlegen. Die Dienstleistungscharta legt die Grundsätze und Kriterien für die Erbringung von Dienstleistungen fest und enthält unter anderem die Modalitäten für die Einreichung von Informationsanfragen oder Beschwerden sowie die Modalitäten und Fristen für die Reaktion von Trenitalia. Außerdem werden die Modalitäten für die Beantragung des Schlichtungsverfahrens festgelegt und die Entschädigung, die den Verbrauchern und Verbraucherinnen in bestimmten Fällen zusteht, präzisiert. Die Dienstleistungscharta steht auf [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com) in den entsprechenden Abschnitten der Rubrik „Regionalverkehr“ zur Verfügung. Für einmalige Anfragen und auf besonderen Wunsch der Fahrgäste ist es möglich, Teile der Charta am Fahrkartenschalter ausdrucken zu lassen. Die

Dienstleistungscharta wird jährlich veröffentlicht und kann regelmäßig aktualisiert werden.

## **2. Die Grundprinzipien**

Trenitalia wendet bei der Gestaltung und dem Angebot seiner Dienstleistungen die folgenden Grundsätze an:

### **2.1. Sicherheit auf Reisen**

Für Trenitalia ist Sicherheit unerlässlich.

Aus diesem Grund hat sich das Unternehmen verpflichtet, allen Kunden einen Service zu bieten, der den strengsten Reisesicherheitsstandards entspricht.

Trenitalia setzt auch die von den zuständigen Behörden erlassenen Vorschriften zum Schutz der Gesundheit unverzüglich um.

### **2.2. Sicherheit der Fahrgäste**

Die Gewährleistung von Schutz und Sicherheit für die Menschen ist für die gesamte Gruppe Ferrovie dello Stato Italiane eine unabdingbare Voraussetzung. Aus diesem Grund arbeitet Trenitalia mit der Polizia Ferroviaria und anderen Polizeikräften zusammen.

Trenitalia setzt sich seit jeher für die Förderung und Erhöhung der Sicherheit im Zugverkehr ein. Weitere Einzelheiten sind dem jährlich von der FS-Gruppe erstellten Nachhaltigkeitsbericht zu entnehmen, der auf der Website von FS Italiane im Bereich „Nachhaltigkeit“ abrufbar ist.

### **2.3. Gleiche Rechte**

Alle Kunden von Trenitalia haben die gleichen Rechte, unabhängig von Nationalität, Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Sprache, Religion oder Meinung. Im Einklang mit diesen Grundsätzen verpflichtet sich Trenitalia, die Zugänglichkeit und Mobilität für Fahrgäste mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität zu erleichtern.



Trenitalia verpflichtet sich, Informationen in einer leicht verständlichen Sprache zu verbreiten, veröffentlichen und kommunizieren unter besonderer Berücksichtigung der Zugänglichkeit für Fahrgästen mit Behinderungen und ohne Rückgriff auf Fachbegriffe.

Informationen über Bahnhöfe und Züge, die speziell für Fahrgäste mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität ausgestattet sind, finden Sie auf der Website des Infrastrukturbetreibers Rete Ferroviaria Italiana (RFI.it) (Bahnhöfe) und auf der Website [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) (Züge) sowie im Fahrplan „In Treno Tutt'Italia digitale“ auf [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com).

Trenitalia gewährleistet alle vertraglichen Rechte die mit den Auftraggebern abgeschlossen wurden.

#### **2.4. Kontinuität des Dienstes**

Trenitalia garantiert einen ununterbrochenen Betrieb an 366 Tagen im Jahr.

Der Dienst wird außerdem regelmäßig durch Sonderzüge ergänzt, die auf [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) und im Fahrplan von „In Treno Tutt'Italia digitale“, der auf der gleichen Website verfügbar ist, angegeben sind.

Im Falle von Streiks oder höherer Gewalt wendet Trenitalia Kommunikationsverfahren an, die ein Höchstmaß an präventiver und rechtzeitiger Offenlegung in Bezug auf die Erbringung von Dienstleistungen gewährleisten, und zwar durch die Website [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com), die Trenitalia-App, den Fahrkartenschalter und das Customer-Care-Personal.

Trenitalia verpflichtet sich, im Falle eines Streiks die Erbringung der im offiziellen Fahrplan angegebenen Mindestleistungen zu gewährleisten.

#### **2.5. Einbeziehung**

Trenitalia verpflichtet sich, das Recht auf Information vollständig zu gewährleisten. Es fördert den Dialog, wertet Kundenkritik, Vorschläge und Anregungen sowohl aus dem Bereich der Beschwerden als auch der sozialen Betreuung aus und konsultiert

regelmäßig repräsentative Verbände von Verbrauchern und Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität.

Die Provinz Bozen bezieht in Anwendung von Art. 2 Abs. 461 des Gesetzes Nr. 244/2007 bei der Prüfung der Charta der Dienstleistungsqualität alle Verbraucherverbände und Organisationen von Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität, die deren Interessen vertreten, ein, um Kommentare und Vorschläge zu erhalten.

## **2.6. Effizienz und Effektivität**

Trenitalia ergreift die notwendigen Maßnahmen, um Verkehrsdienstleistungen zu konzipieren, zu produzieren und anzubieten, um die Effizienz und Effektivität im Rahmen seiner Kompetenzen ständig zu verbessern.

## **2.7. Qualität der Dienstleistungen**

Trenitalia möchte einen effizienten Service bieten, der die Bedürfnisse der Kunden befriedigt und so aktiv zur Verbesserung der Lebensqualität und der Umwelt beiträgt.

Trenitalia verpflichtet sich dazu:

- sicherzustellen, dass alle Kunden uneingeschränkten und angemessenen Zugang zu ihren Transportmitteln und Dienstleistungen haben;
- stets für Sauberkeit und Hygiene innerhalb und außerhalb der Waggons durch spezifische Interventionsprogramme zu sorgen;
- Pünktlichkeit, durch die Überwachung des Zuglaufs und ein wirksames und unverzügliches Management von Betriebsstörungen zu gewährleisten sowie die verbundene Fahrgastinformation;
- Beförderungsleistungen gemäß dem mit der Vergabestelle unterzeichneten Dienstleistungsvertrag zu erbringen.

Trenitalia ist der Ansicht, dass bei der Entwicklung und Modernisierung ökologische und soziale Nachhaltigkeitskriterien berücksichtigt werden müssen. Zu diesem

Zweck hat sich das Unternehmen verpflichtet, die Grundsätze und Werte der nachhaltigen Entwicklung zu gewährleisten und zu fördern und dabei die Bedürfnisse der Stakeholder durch den Konzernausschuss für Nachhaltigkeit, ein beratendes Gremium, in dem das Topmanagement der wichtigsten Konzerngesellschaften vertreten ist, zu berücksichtigen.

## **3. Zusammenfassende Informationen über die angebotenen Dienstleistungen**

### **3.1. Die Trenitalia-Direktion für die Provinz Bozen**

Das Bahnangebot in der Provinz wird durch einen zwischen der Autonomen Provinz Bozen und Trenitalia abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag geregelt, der auf der Website der Provinz zu finden ist.

Im Rahmen des Vertrags legt die Provinz die Planung und Programmierung, die Quantität und die Qualität der Bahndienstleistungen fest, um die Bedürfnisse der Gemeinschaft entsprechend der ihr zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel zu erfüllen. Der zwischen der Autonomen Provinz Bozen und Trenitalia unterzeichnete Dienstleistungsvertrag sieht ein spezifisches System zur qualitativen und quantitativen Überwachung der erbrachten Dienstleistung vor.

Die Tarife fallen in den Zuständigkeitsbereich der Provinz, und die entsprechenden Tarifverpflichtungen, die für den Eisenbahn-Linienverkehr gelten, sind im Dienstleistungsvertrag festgelegt.

Die im Rahmen des Dienstleistungsvertrags erzielten Tarifeinnahmen decken nicht die tatsächlichen Kosten der Dienstleistungen und fließen der Provinz Bozen zu. Der Reisende zahlt also nur einen Teil des Wertes der mit dem Kauf der Fahrkarte erbrachten Leistung, der Rest wird von der Provinzeinrichtung getragen.

Der Dienstleistungsvertrag sieht vor, dass Trenitalia bei Nichteinhaltung der darin enthaltenen Qualitätsstandards Sanktionen verhängen kann.

**GEPLANTES ANGEBOT**

Züge (durchschnittlicher Wochentag): 116  
Busse (durchschnittlicher Wochentag): 0  
Angefahrene Ortschaften: 38  
Fahrkartenschalter: 6  
Selbstbedienungs-Fahrkartenautomaten für den Regionalverkehr: 17  
Verkaufsstellen von Dritten: 651\*

**FLOTTE**

Gekuppelte Elektrozüge: 12  
Gekuppelte Dieselezüge: 0  
Gekuppelte bimodale Züge: 0

Elektrische Lokomotiven: 8  
Diesel-Lokomotiven: 0  
Waggons: 27

**PASSAGIERE** (durchschnittliche Fahrgastanzahl an Werktagen 2023)

Passagiere am Tag: 20.157  
Passagiere im Jahr: 6.171.546

\* *Handelsaktivitäten in Trentino-Südtirol im Rahmen der Tabakwarenhändler-Netzwerke PUNTOLIS und Mooney Servizi SpA*

### **3.2. Das Angebot in der Provinz**

Gemäß dem Investitionsplan, der in dem mit der Provinz unterzeichneten Dienstleistungsvertrag festgelegt ist, werden die kommerziellen Initiativen zur Verbesserung der Bahndienste, der Integration mit dem Straßenverkehr und der Reisemöglichkeiten fortgesetzt.

Es werden folgende Strecken bedient:

- Brenner – Trient;
- Franzensfeste – Innichen;
- Bozen – Meran.

### **3.3. Fahrplan und Angebot**

An Werktagen führt die Direktion für die Provinz Bozen 116 Fahrten pro Tag innerhalb der Provinz durch, wobei die Fahrzeuge auch in der Provinz Trient eingesetzt werden. Der Dienst wird mit 10 Elektrolokomotiven, 27 Waggons, 8 Minuetto-Zügen, 14 Flirt-Zügen und 6 Jazz-Zügen betrieben. Einige Verbindungen werden durch den Einsatz von Rollmaterial der Regionaldirektion Venetien von Trenitalia gewährleistet.

Um das Angebot zu optimieren, ist der Fahrplan im Bahnhof Bozen so strukturiert, dass die Regionalzüge aus Trient immer zur Minute 52 und die aus Verona PN zur Minute 23 in Bozen ankommen, wobei genug Zeit eingeplant ist, um die Anschlüsse nach Meran um 01 und 35 und zum Brenner um 02 und 32 zu nutzen.

Neben den im Dienstleistungsvertrag mit der Autonomen Provinz Bozen vorgesehenen Zügen werden auch die im Dienstleistungsvertrag mit Infrastrutture Venete S.r.l. vorgesehenen Regionalexpresszüge für den öffentlichen Schienenverkehr der so genannten Indivisi-Dienste auf der Strecke Bologna–Brenner eingesetzt, die die wichtigsten Orte auf der Brennerlinie schnell miteinander verbinden. Langstreckenzüge wie der Freccie ergänzen das Angebot.

Bei unvorhergesehenen Ereignissen (höhere Gewalt, Streiks, Arbeiten des Infrastrukturbetreibers oder Zugausfälle) kann Trenitalia selbstständig einen Ersatzverkehr einrichten und die Provinz darüber informieren und mit ihr die Modalitäten und die Dauer des Ersatzverkehrs vereinbaren.

### 3.4. Flotte

Nachstehend finden Sie eine Tabelle mit dem Alter der Flotte (1. Januar 2024):

	0–5 Jahre	6–10 Jahre	11–15 Jahre	>15 Jahre	Gesamt
Elektrische Züge		9	3		12
Dieselszüge					
Bimodale Züge					
Elektrische Lokomotiven			3	5	8
Diesel-Lokomotiven					
Waggons				27	27

### 3.5. Geplante Streckenunterbrechungen 2024

Infolge der Maßnahmen zum Ausbau des Schienennetzes, die auch im Rahmen der Investitionen des Staatlichen Wiederaufbauplans (PNRR) vorgesehen sind, hat der Infrastrukturbetreiber Maßnahmen geplant, die das Bahnangebot im Laufe des Jahres verändern werden.

Einzelheiten zu jeder Unterbrechung und zu eventuellen Änderungen werden an den betroffenen Bahnhöfen ausgehängt und auf [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) veröffentlicht.

### 3.6. Wissenswertes zu Zugreisen

#### Der Besitz eines Tickets ist obligatorisch

Um mit einem Regionalzug zu reisen, ist der Fahrgast verpflichtet, eine geeignete und gültige Fahrkarte mit sich zu führen, sie für die Dauer der Fahrt und bis zur Ausstiegshaltestelle aufzubewahren und sie auf Verlangen der Fahrkartenkontrolleure vorzuzeigen.

Insbesondere ist es möglich, an Bord des Zuges eine Einzelfahrkarte für eine Person und die Beförderung von Tieren sowie eine Tagesfahrkarte für die Beförderung von Fahrrädern (gültig als Fahrkarte vor Ort am Tag ihrer Gültigkeit)

mit einem Gesamtzuschlag von 5,00 Euro zu erwerben, sofern der Fahrgast das Bordpersonal beim Einsteigen in den Zug oder in jedem Fall vor Erreichen des nächsten Bahnhofs informiert.

Für Reisende, die an einem Bahnhof ohne Fahrkartenschalter oder mit geschlossenem Fahrkartenschalter und ohne Fahrkartenautomaten einsteigen, wird im Zug eine Fahrkarte ohne Aufpreis ausgestellt, sofern das Zugpersonal rechtzeitig beim Einsteigen in den Zug oder in jedem Fall vor Erreichen des nächsten Bahnhofs informiert wird.

Wenn die Fahrkarte aus technischen Gründen (Stromausfall, defekter Entwerter usw.) nicht an den Entwertern validiert werden kann, stellt das Bordpersonal ohne Aufpreis eine Einzelfahrkarte aus, sofern der Fahrgast den Defekt beim Einsteigen in den Zug oder vor Erreichen des nächsten Bahnhofs meldet. In diesem Fall können Inhaber des Südtirol Passes die Erstattung des Differenzbetrages zum Fahrpreis mit dem am Schalter erhältlichen Formular oder online auf der Website „südtirolmobil“ unter „Erstattungen und Gutschriften“ beantragen.

Fahrgäste, die öffentliche Verkehrsmittel ohne gültigen Fahrschein oder mit einem nicht oder nicht ordnungsgemäß entwerteten Fahrschein oder ohne Ausweis (für Jugendliche ab 14 Jahren) benutzen, werden zur Zahlung des für die Fahrt fälligen normalen Fahrpreises für eine einfache Fahrt aufgefordert zuzüglich eines Bußgeldes von 30,00 Euro, wenn die Zahlung sofort nach der Benachrichtigung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Benachrichtigung erfolgt. Das Bußgeld erhöht sich auf:

- 60,00 Euro (zuzüglich des Preises für die einfache Einzelfahrkarte), wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Zustellung des Feststellungsberichtes erfolgt;
- 240,00 Euro (zuzüglich des Preises für die einfache Einzelfahrkarte), wenn die Zahlung mehr als 60 Tage nach der Zustellung des Feststellungsberichtes erfolgt.

Diese Sanktionen gelten auch für die Beförderung von Tieren und Fahrrädern, wenn der Fahrgast zum Zeitpunkt der Kontrolle nicht im Besitz eines gültigen Fahrscheins ist. Das Bußgeld wird für Inhaber eines gültigen Zeittickets mit einem Pauschaltarif

(Südtirol Pass abo+, Südtirol Pass 65+ und Schulpass) oder eines kostenlosen Tickets (Südtirol Pass free) aufgehoben, wenn:

- sie zwar ohne Fahrschein oder Ausweis angetroffen werden aber innerhalb von 5 Werktagen nach der Kontrolle an den Kassen in Bozen, Brixen, Bruneck, Meran, Auer, Innichen und Sterzing den Besitz des Fahrscheins und ihre Identität nachweisen und gleichzeitig den Betrag von 10,00 Euro als Verwaltungskosten bezahlen.
- sie zwar mit einem gültigen, aber nicht entwerteten Fahrschein reisen und sie direkt an Bord des Zuges oder innerhalb von 5 Werktagen nach der Beanstandung den Betrag von 10,00 Euro als Verwaltungsgebühr zahlen.

Die Verwendung von geänderten oder gefälschten bzw. weitergegebenen Fahrkarten hat die Zahlung einer einfachen Einzelfahrkarte, den Einzug der Fahrausweises und ein Bußgeld zur Folge, und zwar in Höhe von:

- 60,00 Euro, wenn die Zahlung sofort nach der Beanstandung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Beanstandung erfolgt;
- 120,00 Euro, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Feststellungsberichts erfolgt;
- 400,00 Euro, wenn die Zahlung mehr als 60 Tage nach Ausstellung/Erhalt des Feststellungsberichtes erfolgt.

Nutzer, die gegen die Bestimmungen zum Schutz der Gesundheit von Nichtrauchern verstoßen, müssen ein Bußgeld zahlen:

- in Höhe von 27,50 Euro, wenn die Zahlung sofort nach der Beanstandung erfolgt;
- in Höhe von 55,00 Euro, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Feststellungsberichtes erfolgt;
- in Höhe von 275,00 Euro, wenn die Zahlung 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Feststellungsberichtes erfolgt.

Wer Fahrzeuge, Räume, Bahnhöfe und Haltestellen des öffentlichen Verkehrs sowie deren Einrichtung und Zubehör beschädigt, verunstaltet oder verunreinigt, wird neben dem Ersatz des entstandenen Schadens mit einem Bußgeld belegt:



- in Höhe von 100,00 Euro, wenn die Zahlung sofort nach der Beanstandung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Beanstandung erfolgt;
- in Höhe von 200,00 Euro, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Zustellung des Feststellungsberichtes erfolgt;
- in Höhe von 600,00 Euro, wenn die Zahlung 60 Tagen nach Ausstellung/Zustellung des Feststellungsberichtes erfolgt.

Sollte der Fahrgast Handlungen begehen, die die Sicherheit und den ordnungsgemäßen Ablauf des öffentlichen Verkehrsdienstes sowie die Sicherheit der anderen Fahrgäste gefährden, hat das Begleitpersonal das Recht, nach eigenem Ermessen die Fahrkarte des integrierten Tarifsystems „südtirolmobil“ einzuziehen, und die Fortsetzung der Fahrt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zu verhindern oder zu unterbrechen.

Für alles, was nicht ausdrücklich vorgesehen ist, gilt Teil III – Regionaler Transport, Punkt 7 der Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia.

Fahrgäste, die im Besitz einer Sonderkarte gemäß den Sonderkonzessionen III und VIII sind, haben immer das Recht, ihre Fahrkarte im Zug zu kaufen und zu entwerfen, ohne dass das Zugbegleitpersonal informiert werden muss und ohne, dass ein Aufpreis / ein Bußgeld erhoben wird, auch nicht, wenn sie in Anwesenheit einer Begleitperson sind.

Die Zahlung von Beträgen an das diensthabende Zugbegleitpersonal ist in bar oder mit Kredit-/Debitkarte möglich.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website von Trenitalia in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen, Teil III Regionalverkehr. Sie können sich auch an die Trenitalia-Fahrkartenschalter oder den Kundenservice wenden.

### **3.7. Kauf von Fahrkarten und Abonnements für Reisen zwischen zwei oder mehr Regionen**

Die Fahrscheine und Abonnements für den Regionalverkehr können über die Vertriebskanäle von Trenitalia erworben werden, sowohl über die zwischengeschalteten Kanäle (Fahrkartenschalter, Verkaufsstellen von Dritten, die den Tabakwarenhändler-Netzwerken PUNTOLIS und Mooney Servizi S.p.A.

angeschlossen sind, Reisebüros und Callcenter) als auch über die direkten Kanäle (Selbstbedienungs-Fahrkartenautomaten, Website Trenitalia.com, Trenitalia-App für Smartphones und Tablets, EMV-System). Die Art des Beförderungsvertrags ist auf jeder Fahrkarte angegeben.

Die Preise für Fahrten innerhalb der Autonomen Provinz Bozen werden nach einem Beschluss der Provinz über die Tarife in Abhängigkeit von der Entfernung und der Art der angebotenen Dienstleistung festgelegt. Die Entfernungen zwischen den Bahnhöfen auf der Reiseroute sind im offiziellen Entfernungshandbuch (Prontuario Ufficiale delle distanze chilometriche) angegeben.

Die Preise für Fahrten zwischen zwei oder mehreren Regionen werden nach dem Algorithmus der proportionalen Preise festgelegt, der von den Regionen und autonomen Provinzen in der Kommission für Infrastruktur, Mobilität und territoriale Governance der Konferenz der Regionen und autonomen Provinzen definiert und von den einzelnen Regionen und autonomen Provinzen beschlossen wird.

Die Fahrkarten und Abonnements können an den Fahrkartenschaltern, an den Verkaufsstellen der Tabakwarenhändler PUNTOLIS und Mooney Servizi S.p.A., an den Fahrkartenautomaten, über die Website Trenitalia.com, in den Reisebüros, über die Trenitalia App für Smartphones und Tablets sowie über das EMV-System erworben werden. Die Art des Beförderungsvertrags ist auf jeder Fahrkarte angegeben.

Weitere Informationen zur Tarifgestaltung finden Sie auf der Website von Trenitalia oder schreiben Sie an die Direktion für die Provinz Bozen ([direzione.altoadige@trenitalia.it](mailto:direzione.altoadige@trenitalia.it)).

### **3.8. Auswahl von Tickets und Abonnements**

Innerhalb der Autonomen Provinz Bozen gibt es ein von der Autonomen Provinz Bozen genehmigtes integriertes Verkehrssystem, das die Fahrt mit Regional- und Regionalexpresszügen auf den Strecken in Südtirol und bis nach Trient sowie mit allen Bussen und Seilbahnen im Zuständigkeitsbereich der Provinz ermöglicht.

Das Fahrkartenangebot umfasst:

- Einfache Fahrkarten für Einzelfahrten und Hin- und Rückfahrten, die in allen Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes verwendet werden können,
- Südtirol Pass, ein nicht übertragbarer, namentlicher Fahrausweis zum Kilometertarif, der in allen Fahrzeugen des Verkehrsverbundes Südtirol und in den Zügen der ÖBB auf den Strecken Brenner/Innsbruck und Innichen/Lienz (zum ÖBB-Tarif) verwendet werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)
- Südtirol Pass abo+, ein namentlicher Fahrausweis mit einem Jahrestarif für Schüler und Studenten, das in allen Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes genutzt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)
- Südtirol Pass 65+, ein namentlicher Fahrausweis mit Jahrestarif, gültig für alle öffentlichen Verkehrsmittel des Südtiroler Verkehrsverbundes für alle Bürger über 65 Jahre mit Wohnsitz in der Provinz Bozen. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)
- Südtirol Pass Free, ein namentlicher Fahrausweis für die kostenlose Nutzung von Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)
- Gästekarte (Guest Pass), eine Fahrkarte, mit der Sie alle öffentlichen Verkehrsmittel des Südtiroler Verkehrsverbundes nutzen können (ausgenommen sind Fernverkehrszüge wie EC, Railjet, Freccie, Italo), sowie einige weitere Angebote in Anspruch nehmen können. Die Gästekarte muss bei jeder Benutzung entwertet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)
- Südtirol Pass Business, eine Fahrkarte für Geschäftsreisen in ganz Südtirol. Sie kann von privaten und öffentlichen Unternehmen, Einzelunternehmen und Selbstständigen mit einer italienischen MwSt-Nummer beantragt werden. Sie gilt für den gesamten Verkehrsverbund „südtirolmobil“,

einschließlich der Regionalzüge nach Trient. Mit dem VVT/ÖBB-Tarif auch auf den Zugstrecken Brenner–Innsbruck und Innichen–Lienz. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)

- Euregio-Familienpass, namentlicher, nicht übertragbarer Fahrschein, der in den öffentlichen Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes zu ermäßigten Kilometertarifen genutzt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)
- Euregio Ticket Student, eine Jahreskarte, die von Studenten beantragt werden kann, die das 28. Lebensjahr noch nicht vollendet haben und an einer Universität oder einer gleichwertigen Bildungseinrichtung in der Euregio eingeschrieben sind. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)
- Euregio 2 Plus, eine Tageskarte für bis zu fünf Personen, davon maximal zwei Erwachsene und maximal drei Kinder bis 14 Jahre, für die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in den drei Euregio-Gebieten. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)
- Schulpass, ein namentlicher, nicht übertragbarer, Sichtfahrausweis, der auf Antrag von Schulen für Schüler und Studenten und von Bezirksgemeinschaften für ihre Gäste ausgestellt werden kann. Davon gibt es zwei Arten: Schulpass „S“: berechtigt bis zum Ablauf der Gültigkeit und nur an Schultagen zur Fahrt mit allen Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes ausschließlich auf dem Schulweg; Schulpass „O“: gültig auf der auf der Karte angegebenen Strecke, bis zum Ablaufdatum und mit Ausnahme von Feiertagen, auf allen Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)
- Mobilcard, eine namentliche nicht übertragbare Fahrkarte für die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel des Südtiroler Verkehrsverbundes für 1, 3 oder 7

aufeinander folgende Tage in der gesamten Provinz. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)

- Museumobil Card 3 oder 7 Tage, ein namentlicher nicht übertragbarer Fahrausweis, gültig für alle öffentlichen Verkehrsmittel des Südtiroler Verkehrsverbundes und für den Besuch von ca. 90 Museen. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)
- Bikemobil Card, ein nicht übertragbarer Fahrausweis gültig für alle öffentlichen Verkehrsmittel des Südtiroler Verkehrsverbundes und für einen Fahrradverleih. Weitere Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)

Die Mobilcard, die Museumobil Card und die Bikemobil Card sind auch als „Junior“-Tickets für Jugendliche unter 14 Jahren erhältlich. Diese Fahrkarte zum Junior-Tarif gilt auch für die Beförderung von Tieren.

Nicht genutzte Tage auf der Mobilcard werden nicht zurückerstattet.

Die oben aufgeführten Fahrkarten sind in den Regionalzügen und den Regionalexpresszügen (Regionali Veloci) der Provinz Bozen gültig. Weitere Informationen zu Tarifen und Fahrkarten des Südtiroler Verkehrsverbundes finden Sie unter [suedtirolmobil.info](https://www.suedtirolmobil.info)

Für Inhaber der Carta Blu gibt es besondere Vorteile.

Gruppenangebote sind dauerhaft:

- a) **GEWÖHNLICHE GRUPPE:** für eine Gruppe von mindestens 10 zahlenden Fahrgästen (Erwachsene und/oder Jugendliche), die gemeinsam im selben Zug reisen und dieselbe Strecke zurücklegen gilt eine Ermäßigung von 10 %;
- b) **SCHOOL GROUP REGIO:** für eine Gruppe von mindestens 10 zahlenden Fahrgästen (Erwachsene und/oder Jugendliche), die gemeinsam im selben Zug reisen und dieselbe Strecke zurücklegen, bestehend aus Personen, die Schulen aller Stufen angehören, einschließlich Universitäten, Universitäten des dritten Lebensalters, Volksuniversitäten, Akademien und Ausbildungsinstituten, gilt eine

Ermäßigung von 20 % und es werden zwei Freifahrtscheine für je 10 zahlende Fahrgäste gewährt.

Die Angebote gelten sowohl in der ersten als auch in der zweiten Klasse, an allen Tagen der Woche. Die Angebote für Gruppen können nur mit den Angeboten für Jugendliche kombiniert werden.

Weitere Informationen erhalten Sie an Trenitalia Fahrkartenschaltern oder beim Trenitalia-Gruppenbüro [taa\\_ufficio\\_gruppi@trenitalia.it](mailto:taa_ufficio_gruppi@trenitalia.it)

### **3.9. *Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität***

Für kostenlose Unterstützung für Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität steht im Bahnhof der Sala Blu-Kreis des Infrastrukturbetreibers Rete Ferroviaria Italiana (RFI) zur Verfügung, der das Ein- und Aussteigen der anfragenden Fahrgäste in den Zug erleichtert. Alle Einzelheiten zu den Diensten finden Sie auf [RFI.it](http://RFI.it) oder [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com).

Die Barrierefreiheit des Schienenverkehrs wird durch die mit dem Infrastrukturbetreiber RFI unterzeichnete Vereinbarung weiter verbessert. Dank der Maßnahmen, die die Barrierefreiheit der Bahnhöfe verbessert haben, und der Flotte der neuesten Generation, die ein leichteres Einsteigen ermöglicht, wird es möglich sein, immer mehr Züge zugänglich zu machen.

Um die vollständige Barrierefreiheit der Züge zu gewährleisten, können Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität auf Trenitalia- Zügen kostenlos von einer Person die in der Lage ist, die erforderliche Hilfe zu leisten, begleitet werden, wenn sie nicht selbständig sind. Die Begleitperson hat ebenso das Recht nach Möglichkeit neben der begleitenden Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zu sitzen.

Um die Informationen über die Dienstleistungen an Bord der Züge zu verbessern, wurden 2023 zwei erste Stufen der Barrierefreiheit eingeführt: eine für Züge mit einem entsprechenden Sitzplatz und eine für Züge mit einem entsprechenden Sitzplatz und einer barrierefreien Toilette. Beide Stufen der Barrierefreiheit werden

im offiziellen Fahrplan und auf der Trenitalia-Website durch ein spezielles Piktogramm hervorgehoben.

### **3.10. Die Disability Card**

Der Europäische Behindertenausweis (auch „Disability Card“ genannt) ist ein Dokument, das den Behindertenstatus von Personen bescheinigt und mit dessen Ausstellung das Nationale Institut für Soziale Sicherheit (INPS) beauftragt ist. Inhaber einer Disability Card (gekennzeichnet durch den Buchstaben „A“), die eine Begleitperson oder eine höhere Unterstützungsintensität benötigen, erhalten für die Begleitperson freie Fahrt für Reisen im gesamten Land. Der Erlass des Präsidenten des Ministerrats vom 6. November 2020 legt die folgenden Anforderungen für die Disability Card unter Buchstabe A fest:

- Kategorien der Unselbständigkeit, die in Anhang 3 des Ministerialdekrets Nr. 159 vom 5.12.2013 aufgeführt sind;
- Empfänger von Sonderbeihilfe gemäß Artikel 3 des Gesetzes Nr. 508 vom 21.11.1988;
- Empfänger von Kommunikationszulagen gemäß Artikel 4 des Gesetzes Nr. 508 vom 21.11.1988;
- Minderjährige Menschen mit Behinderung mit anhaltenden Schwierigkeiten bei der Erfüllung der altersgemäßen Aufgaben und Funktionen gemäß Artikel 2 Absatz 2 des Gesetzes Nr. 118 vom 30.3.1971.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website von Trenitalia oder der Website der Europäischen Kommission.

### **3.11. Die „Carta Blu“**

Menschen mit Behinderung mit Wohnsitz in Italien, die unter die in Artikel 1 des Gesetzes Nr. 18/80 und den nachfolgenden Änderungen und Ergänzungen, insbesondere Artikel 1 des Gesetzes Nr. 508/1988, genannten Kategorien fallen (einschließlich Personen mit absoluter Blindheit), oder Taubstumme im Sinne des

Gesetzes Nr. 381 vom 26. Mai 1970 oder INAIL-Invaliden, die nicht selbständig sind, haben Anspruch auf:

- Beihilfe für persönliche und ständige Unterstützung (gemäß Präsidialerlass Nr. 1124/65, Anhang Nr. 3 Art. 76 und 218) nur für Empfänger mit 100%iger Invalidität;
- Beihilfe für persönliche und ständige Hilfe (gemäß Präsidialerlass 1124/65, Anhang Nr. 3 Artikel 76 und 218) bei Beeinträchtigungen der psychophysischen Integrität gemäß Gesetz Nr. 296/2006 Abs. 782 Ziffer 4, können gegen Vorlage einer entsprechenden Bescheinigung über dieses Recht und eines Ausweisdokuments eine "Carta Blu" beantragen. Die Blaue Karte, die der Begleitperson des Inhabers freie Fahrt auf nationaler Ebene ermöglicht, wird von den Kundenservicecentern und, falls diese nicht vorhanden sind, von den Fahrkartenschaltern ausgestellt.

Weitere Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website oder bei den Trenitalia-Schaltern und dem Kundenservice.

### **3.12. *Fahrräder und elektrische Fortbewegungsmittel***

In Regionalzügen, die im offiziellen Fahrplan ausdrücklich mit einem speziellen Piktogramm gekennzeichnet sind, ist die Beförderung von Fahrrädern, einschließlich Fahrrädern mit Tretunterstützung (maximal ein Fahrrad pro Fahrgast und nicht länger als 2 m), gegen Zahlung des Fahrpreises möglich.

Die kostenlose Beförderung eines Fahrrads pro Fahrgast ist in allen Regionalzügen erlaubt, auch wenn dies nicht ausdrücklich im offiziellen Fahrplan angegeben ist, sofern das Fahrrad auseinandergebaut und in einer Tasche verstaut ist oder es sich um ein Klapprad handelt, das entsprechend verschlossen ist. Dies gilt ebenso für Klappfahrräder, die ordnungsgemäß geschlossen sind, Roller – auch elektrische, Hoverboards und Einräder, die vor dem Einsteigen ebenso ausgeschaltet werden müssen. In jedem Fall dürfen die Abmessungen 80x120x45 cm nicht überschritten werden und die Fortbewegungsmittel dürfen keine Gefahr oder Unannehmlichkeit für andere Fahrgäste darstellen.



Für die Beförderung von Fahrrädern gelten abhängig von den Platzverhältnissen im Zug und innerhalb der Tarifgrenzen der Provinz Bozen die folgenden Tarife:

- **3,50 Euro pro Tag** (unabhängig von der Anzahl und Länge der Fahrten) für Inhaber des Südtirol Passes und des Euregio Family Pass sowie für Inhaber von Studenten- und Seniorenpässen mit gültigen Abos.  
Der Betrag wird wie folgt verrechnet: Der Südtirol Pass muss vor der Fahrt am Automaten ein zweites Mal an die Kontaktstelle gehalten werden und dann muss das Fahrradsymbol ausgewählt und bestätigt werden.  
Die Kilometer im Zusammenhang mit dem Fahrradtransport werden dem Kilometerkonto des Südtirol-Pass-Inhabers nicht gutgeschrieben.
- **Tageskarte im Wert von 7,00 Euro** für Fahrgäste mit anderen Abonnementen und Fahrausweisen, die an zugelassenen Fahrkartenschaltern und Fahrkartenautomaten erworben wurden und die bei jeder Fahrt zu entwerten sind.

#### **Weitere Bestimmungen**

- **Kinderfahrräder** (unter 51 cm): Die Beförderung ist kostenlos.
- **Klappfahrräder** (zusammengeklappt) und **Einräder**: Die Beförderung ist kostenlos, sofern die Sicherheitsbestimmungen eingehalten werden.
- **Fahrradanhänger**: Die Beförderung ist kostenlos; er muss vor dem Einsteigen in den Zug vom Fahrrad abgekoppelt und verschlossen werden.
- **Handbike / Liegerad**: Die Beförderung ist kostenlos.
- **Scooter/Elektroller**: Die Beförderung ist kostenlos sofern er zusammengeklappt und als Handgepäck transportiert wird; aufgeklappt gilt der Fahrradtransporttarif.
- **Elektrofahrrad/Pedelec**: Es kann wie ein normales Fahrrad transportiert werden, vorausgesetzt, die Sicherheitsvorschriften in Bezug auf das Gewicht werden eingehalten.

Diese Tarife und Bestimmungen gelten **ausschließlich im Zuständigkeitsbereich des Südtiroler Verkehrsverbundes**, in den Regionalzügen bis Trient, bis Brenner und bis Innichen/Vierschach.

Für den interregionalen Zugverkehr in Richtung Süden kann die entsprechende Fahrkarte an den Trenitalia-Verkaufsstellen erworben werden.

Für Fahrten in Richtung Nordtirol/Osttirol muss das Ticket für die entsprechende Strecke (z. B. Brenner–Innsbruck oder Innichen–Lienz) bei den ÖBB/VVT-Verkaufsstellen erworben werden.

**Der Fahrgast muss die Einstiegs- und Ausstiegsvorgänge selbst durchführen.**

Das Zugpersonal kann aus Sicherheits-/Pünktlichkeitsgründen die Mitnahme von Fahrrädern im Zug untersagen.

Weitere Details und Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](http://suedtirolmobil.info)

### **3.13. Handgepäck**

Die Fahrgäste können Handgepäck kostenlos mitführen, sofern es keine übelriechenden, schädlichen oder gefährlichen Stoffe (im Sinne der Ordnung für die internationale Eisenbahnbeförderung gefährlicher Güter - RID - und der geltenden nationalen Gesetze und Vorschriften, wie explosive und entzündliche Stoffe und Gegenstände oder selbstentzündliche, giftige, infektiöse, radioaktive und ätzende Stoffe) enthält, in den dafür vorgesehenen Räumen untergebracht ist, Verletzungen oder Schäden an Fahrgästen und Fahrzeugen ausgeschlossen sind, die Dienstaktivitäten des Eisenbahnpersonals nicht behindert und die Fahrzeuge nicht beschädigt werden. Es liegt in der Verantwortung des Fahrgastes, das mitgebrachte Gepäck zu überwachen.

Bei Verlust des Gepäcks gelten die Bestimmungen der Artikel 927 ff. des Zivilgesetzbuches.

### **3.14. Tiere an Bord**

Ein kleiner Hund, eine Katze und andere kleine Haustiere können kostenlos befördert werden, sofern sie in einer speziellen Box gehalten werden, die nicht größer als 70x30x50 cm ist, sodass Verletzungen oder Schäden an Fahrgästen und Fahrzeugen ausgeschlossen sind.

Die Beförderung von Assistenzhunden, auch in Anwesenheit einer Begleitperson, ist in allen Zugkategorien, Klassen und Leistungsstufen des Regionalverkehrs stets kostenlos gestattet.

Ein Assistenzhund ist ein Hund, der in einem zugelassenen Zentrum individuell ausgebildet wurde und in der Lage ist, Aufgaben zur Unterstützung einer Person mit motorischen, visuellen und auditiven, intellektuellen/relationalen, psychiatrischen oder anderen assoziierten medizinischen Problemen zu erfüllen, die er begleitet und mit der er dauerhaft verbunden ist.

Vorbehaltlich spezifischer regionaler Vorschriften ist die Beförderung eines Hundes (mit Ausnahme von Hunden, die in einer entsprechenden Box gehalten werden) nur zulässig, wenn der Hund einen Maulkorb trägt und angeleint ist.

Für die Beförderung von Hunden (auch wenn sie in der dafür vorgesehenen Box gehalten werden) sind eine Bescheinigung über die Anmeldung beim Hunderegister und ein Gesundheitsbuch bzw. bei ausländischen Reisenden ein Reisepass anstelle dieser beiden Dokumente erforderlich. Diese Dokumente müssen auf Aufforderung des Kontrollpersonals vorgelegt werden.

Für Assistenzhunde ist nur ein Ausbildungsnachweis erforderlich, in dem das Hundezentrum bzw. die Referenzeinrichtung auf einem Briefkopf (oder mit einem lesbaren Stempel) bescheinigt, dass es sich um einen Diensthund handelt. Dieser Nachweis ist auf Verlangen des Kontrollpersonals vorzulegen. Für Blindenführhunde für sehbehinderte Fahrgäste hingegen wird keinen Nachweis benötigt.

Unter der Verantwortung des Fahrgastes und vorbehaltlich des verfügbaren Platzes können Tiere innerhalb der Grenzen der Provinz Bozen mit einer der folgenden Fahrkarten befördert werden:

- a) ein einfacher Einzelfahrschein;
- b) Mobilcard zum Junior-Tarif für die jeweilige Gültigkeitsdauer;
- c) Südtirol Pass zum Tarif des Südtirol-Pass-Inhabers;

d) Südtirol Pass abo+ und Südtirol Pass 65+ mit kostenpflichtigen Zusatzleistungen zum Kilometerarif des normalen Tickets.

Die Fahrgäste müssen alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen und die Ausrüstung so mitführen, dass sie keine Schäden oder Unannehmlichkeiten für andere Fahrgäste verursachen.

Blindenführhunde dürfen in allen Zügen und Bussen des Regionalverkehrs kostenlos und ohne jegliche Verpflichtung mitfahren, es sei denn, ein Fahrgast oder das Zugbegleitpersonal verlangt ausdrücklich die Verwendung eines Maulkorbs.

Weitere Einzelheiten finden Sie unter [suedtirolmobil.info](http://suedtirolmobil.info)

**Fahrkarten für den Regionalverkehr können in Papierform, digital (Digitales Regionalticket BDR) oder elektronisch (Elektronisches Regionalticket BER) ausgestellt werden.**

### ***3.15. Regionale Einzelfahrkarte in Papierform***

Einzelfahrkarten in Papierform müssen vor der Abfahrt des Zuges an den entsprechenden Entwertern validiert werden, die sich am Abfahrtsbahnhof befinden. Die Entwertung kann bis 23:59 Uhr an dem auf der Fahrkarte angegebenen Tag erfolgen. Die Fahrkarte ist nach Entwertung nicht mehr erstattungsfähig.

Weitere Einzelheiten und Informationen finden Sie unter [suedtirolmobil.info](http://suedtirolmobil.info)

### ***3.16. Neues digitales Regionalticket (BDR)***

Trenitalia ist stark auf smarte Mobilität ausgerichtet und verfolgt daher die Entwicklung neuer Zahlungssysteme, um die fortschreitende Dematerialisierung von Fahrkarten zu unterstützen. Das digitale Regionalticket steht im Mittelpunkt dieser Politik. Das digitale Regionalticket (BDR), das derzeit über Online-Kanäle (Website und App) erworben werden kann, ist persönlich, nicht übertragbar und kann bis zu 5 Minuten vor der planmäßigen Abfahrtszeit des Zuges gekauft werden.

Um zu reisen, muss das BDR über die Check-in-Funktion der Trenitalia-App validiert werden. Dies ist ab 00:00 Uhr am Reisetag bis zur planmäßigen Abfahrtszeit des zum Zeitpunkt des Kaufs ausgewählten Zuges möglich. Sobald Sie eingecheckt haben, ist das Ticket aktiv und gültig.

Die neue Kauf- und Check-in-Funktion ist auch für sehbehinderte Menschen entworfen, die hören können, was auf dem Bildschirm ihres Geräts angezeigt wird, so dass sie durch Sprachbefehle mit dem Gerät interagieren können.

Weitere Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website oder bei den Trenitalia-Schaltern und dem Kundenservice.

### **3.17. Elektronische regionale Einzelfahrkarte (BER)**

Das BER kann bis zu fünf Minuten vor der Abfahrtszeit des Zuges erworben werden. Eine online gekaufte regionale Einzelfahrkarte ist ein namentlicher, persönlicher und nicht übertragbarer Fahrschein und muss immer zusammen mit einem gültigen Ausweisdokument vorgelegt werden.

Für diese Art von Fahrkarte (BER) ist keine Entwertung erforderlich.

Weitere Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website oder bei den Trenitalia-Schaltern und dem Kundenservice.

### **3.18. Trenitalia-App**

Mit der Trenitalia-App, die bei Google Play oder im Apple Store heruntergeladen werden kann, werden neben dem Kauf von Tickets und Abonnementen Funktionen zur Verfügung gestellt, die das Reiseerlebnis bereichern und die im nächsten Abschnitt über das digitale Caring beschrieben werden.

Trenitalia ist ständig bestrebt, seine App im Einklang mit dem Gesetz Nr. 4 vom 9. Januar 2004 zugänglich zu machen. Die Erklärung über die Zugänglichkeit ist auf der Trenitalia-Website verfügbar.

Zum Zeitpunkt der Reiseplanung, kann auch die Verfügbarkeit von Plätzen an Bord der Züge mit einer begrenzten Anzahl an verkaufbaren Sitzplätzen überprüft werden.

Durch die App kann eine gewisse Verbindung zu den „Favoriten“ hinzugefügt werden, sodass man sie mit nur einem Klick erneut kaufen kann. Ebenfalls mit einem Klick können Sie Fahrkarten für Mitreisende dazu bestellen und die Liste der Mitreisenden und die Zahlungsmethode ebenfalls unter Ihren „Favoriten“ speichern. Die gekaufte Fahrkarte und Abonnemente sind immer auf der Startseite und im persönlichen Bereich „Meine Reisen“ verfügbar, sodass das Zugbegleitpersonal sie leicht überprüfen kann.

Mit der Aktivierung der neuen „Self Check-in“-Funktion können Sie Ihre Fahrkarte vor dem Einsteigen für den gewählten Zug selbständig entwerten, nützliche Informationen über Ihre Reise erhalten und die eventuelle Auszahlung der Entschädigung oder die Erstattung des Komfortsets beschleunigen.

In der Rubrik „Infomobilität“ können Sie in Echtzeit auf Informationen über den Bahnverkehr zugreifen, die direkt von der Einsatzzentrale von Trenitalia bereitgestellt werden.

## 4. Dialog mit Trenitalia während der Reise



#### **4.1. Digital Caring**

Im Rahmen der Betreuung über digitale Kanäle stehen den regionalen Kunden von Trenitalia mehrere Funktionen zur Verfügung, um ständig über den Verkehr, spezielle Angebote, Erstattungs- oder Entschädigungsanträge und Vorschriften informiert zu bleiben.

#### **4.2. Profile in den wichtigsten sozialen Netzwerken – Verkehr, Angebote und Dienstleistungen, Vorschriften**

Um die Beziehung zu seinen Kunden zu festigen, hat Trenitalia neue kommerzielle Initiativen (Angebote mit anderen Unternehmen und Werbeaktionen) eingeführt. Um die Interaktion mit ihnen zu erleichtern ist Trenitalia mit einem spezifischen Profil für den Regionalverkehr in den wichtigsten sozialen Netzwerken vertreten (Instagram: Trenitalia Regionale @trenitaliaregionale, Facebook: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale). Mit dem Ziel, die Beziehung zu den Kunden zu verbessern, beantwortet Trenitalia Informationsanfragen und bietet Dienstleistungen an, die auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind und deren Vorschläge berücksichtigen. Der „Social Caring“- Service soll den Dialog und die Interaktion mit den Kunden fördern, ist täglich von 7:00 bis 21:00 Uhr aktiv und bietet Hilfe in Echtzeit, indem Berichte und Anfragen der Fahrgäste entgegengenommen und gemeldete Probleme gelöst werden.

#### **4.3. Trenitalia-App und Smart Caring – Verkehr**

Um das Reiseerlebnis der Fahrgäste stets zu verbessern hat Trenitalia auf der Trenitalia-App, die „Smart Caring“- Push-Benachrichtigung-Funktion implementiert. Diese Funktion ist durch „Zugstatus“ zugänglich und ermöglicht Ihnen in Echtzeit den Zugstatus Ihres Zuges zu verfolgen und Meldungen über die Bahnstrecke, auf der der Zug fährt, zu erfassen. Informationen über Verspätungen, Verkehrsstörungen, Zugausfälle oder andere Störungen werden unverzüglich und begründet angezeigt. Es ist auch möglich, die Abfahrts- und Ankunftszeiten der Trenitalia-Züge an einem gewünschten Bahnhof aufzurufen.



Unter „Punti Vendita“, können Sie nach Region/Autonome Provinz gegliedert alle Trenitalia-Verkaufsstellen finden.

#### **4.4. ViaggiaTreno-Website – Verkehr**

Viaggiatreno.it ist eine Website von Trenitalia auf der Sie unter der neuen Rubrik „Neuigkeiten“, die Verkehrslage in Echtzeit verfolgen können.

Auf der Website, die auch von mobilen Geräten aus zugänglich ist, werden die Bahnstrecke des gewählten Zuges, detaillierte Informationen über Ankunfts- und Abfahrtszeiten und geplante Haltestellen angezeigt und man kann auch die Ankunftszeiten der Züge ausdrucken. Darüber hinaus sind alle Informationen über mögliche Streckenunterbrechungen, Streichungen oder Einrichtung eines ev. Ersatzverkehrs verfügbar.

In Absprache mit der Provinz gewährleistet Trenitalia ein Mindestmaß an Ersatzverkehr durch einen speziellen Interventionsplan (*Piano di Intervento*), der auf der Website Trenitalia.com eingesehen werden kann.

Informationen über Verspätungen, Verkehrsstörungen, Zugausfälle oder andere Unterbrechungen werden unverzüglich und mindestens alle 15 Minuten während des Fortbestehens der Situation aktualisiert (mit Angabe der Zeit, die zur Wiederherstellung normaler Reisebedingungen erforderlich ist, sofern eine Schätzung möglich ist), und es werden die Gründe für Verspätungen oder Zugausfälle angegeben.

Es werden auch Informationen über Erstattungs- und Entschädigungsmöglichkeiten (sowohl online als auch offline) bereitgestellt.

Trenitalia trägt durch visuelle Anzeigen im Zug auch Sorge dafür, dass gehörlose Fahrgäste informiert werden; wenn das Tonsystem und/oder die optischen Anzeigen im Zug nicht vorhanden oder nicht funktionsfähig sind, werden Informationen über Verspätungen und Betriebsstörungen während der Fahrt entweder mündlich über die Lautsprecheranlage oder persönlich in den Waggons durch das Zugbegleitpersonal gegeben, unter besonderer Berücksichtigung der Gehörlosen.

Weitere Informationen finden Sie unter [viaggiatreno.it](https://viaggiatreno.it)

#### 4.5. *TAP&TAP: die neue Art zu reisen*

Trenitalia entwickelt derzeit ein neues Direktvertriebssystem mit der Bezeichnung TAP&TAP, das es ermöglicht, eine Fahrkarte zu regionalen Tarifen und mit überregionaler Anwendung direkt mit einer kontaktlosen Bankkarte zu kaufen. Dazu muss die Bankkarte zuerst an einen Entwerter/Fahrkartenautomaten/Drehkreuz am Abfahrtsbahnhof hingehalten werden um einzuchecken (TAP beim Betreten) und dann erneut am Ankunftsbahnhof um auszuchecken (TAP beim Verlassen).

Wird der Versuch auf der Teststrecke Venedig–Verona erfolgreich abschließen, soll der neue Vertriebskanal schrittweise auf alle Regionalverbindungen von Trenitalia ausgeweitet werden.

## 5. Zielsetzung

Im Sinne einer Politik der Transparenz und der Information ihrer Fahrgäste zeigt die Direktion für die Provinz Bozen die Ziele und Erfolge des vergangenen Jahres sowie die Ziele, die sie sich für 2024 im Rahmen des Dienstleistungsvertrages gesetzt hat.

Aspekte der Servicequalität in Bezug auf Komfort und Barrierefreiheit der Bahnhöfe fallen in den Zuständigkeitsbereich des Infrastrukturbetreibers und können auf der RFI-Website eingesehen werden.

INDIKATOREN	ZIEL 2023	BILANZ 2023	ZIEL 2024
<b>EINHALTUNG DER ZUSAMMENSETZUNG DER FAHRZEUGE</b>			
Anteil der Züge mit planmäßiger Zusammensetzung (Hochfrequenzfahrten)	99,8 %		99,8 %
Anteil der Züge mit planmäßiger Zusammensetzung (Restliche Fahrten)	99,0 %		99,0 %

INDIKATOREN	LINIE	ZIEL 2023	BILANZ 2023	ZIEL 2024
-------------	-------	--------------	----------------	--------------

**PÜNKTLICHKEIT NACH LINIE**

Regionalzüge die zur Hauptverkehrszeit, ihre planmäßige Ankunftszeit um weniger als 5 Minuten überschreiten	<b>MERAN</b> Bozen–Meran	<b>91 %</b>		<b>91 %</b>
Regionalzüge die zur Hauptverkehrszeit, ihre planmäßige Ankunftszeit um weniger als 5 Minuten überschreiten	<b>PUSTERTAL</b> Franzensfeste– Innichen	<b>97 %</b>		<b>97 %</b>
Regionalzüge die zur Hauptverkehrszeit, ihre planmäßige Ankunftszeit um weniger als 5 Minuten überschreiten	<b>BRENNER</b> Bozen–Brenner	<b>96 %</b>		<b>96 %</b>
Regionalzüge die zur Hauptverkehrszeit, ihre planmäßige Ankunftszeit um weniger als 5 Minuten überschreiten	<b>UNTERLAND</b> Bozen–Trient	<b>96 %</b>		<b>96 %</b>

Eine Fahrt ist pünktlich, wenn sie bei der Ankunft am Endbahnhof und an den Zwischenhaltestellen den vorgesehenen Pünktlichkeitsstandard einhält.

INDIKATOREN	ZIEL 2023	BILANZ 2023	ZIEL 2024
Ganz oder teilweise ausgefallene Züge für die kein Ersatzverkehr eingerichtet wurde	< 0,5 %		< 0,5 %

Für Züge, die dem zwischen Trenitalia und der Autonomen Provinz Bozen abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag unterliegen, garantiert Trenitalia die Pünktlichkeit der Fahrt und das Funktionieren der bordseitigen Systeme, wie z. B.

- Toilette
- Heizung
- Klimatisierung
- Informationen an Bord
- Steckdosen
- WLAN
- Informationen zu Anschlüssen an den Bahnhöfen
- Reinigung
- Barrierefreiheit für Fahrgäste mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität

## 6. Beziehung zwischen Trenitalia und den Fahrgästen

### 6.1. Erkennungsmerkmal und Auftreten

Das Trenitalia-Personal, das in engem Kontakt mit der Öffentlichkeit steht, ist an seiner Uniform je nach Berufsprofil und seinem Ausweis mit Seriennummer zu erkennen und steht den Fahrgästen in allen Belangen zur Verfügung.

Um die Fahrgastbeziehungen ständig zu verbessern, nimmt das Personal von Trenitalia an Schulungen teil und erwirbt bei Bedarf spezifische berufliche Qualifikationen. Trenitalia bietet auch spezielle Schulungsmodule an, damit die Sprache, die für Informationen und Kommunikation verwendet wird, klar und für den Fahrgast leicht verständlich ist.

Das Personal, das an Bord oder am Bahnhof die Fahrscheinkontrolle durchführt, hat den Status und die Befugnisse eines öffentlichen Bediensteten und daher gelten die besonderen Bestimmungen des Strafgesetzbuches für Straftaten, die gegen dieses Personal begangen werden und die ebenfalls mit Festnahme oder Freiheitsentzug geahndet werden können.

## **6.2. Kontakt zu Trenitalia**

### **Direktion für die Provinz Bozen**

Garibaldistr. 3 – 39100 Bozen

E-Mail: [direzione.altoadige@trenitalia.it](mailto:direzione.altoadige@trenitalia.it)

Gruppenbüro: [TAA\\_Ufficio\\_Gruppi@trenitalia.it](mailto:TAA_Ufficio_Gruppi@trenitalia.it)

## **6.3. Weitere Informationen**

Informationsbüros, Fahrkartenschalter und Reisebüros

Call Center von Trenitalia: 89 20 21<sup>(1)</sup> für Informationen, Ticketkauf und Reservierungen

<sup>1)</sup> Täglich rund um die Uhr erreichbar. Vom Festnetz: Verbindungsgebühr 30,5 Cent (einschließlich Mehrwertsteuer). Kosten pro Minute 54,9 Cent (einschließlich Mehrwertsteuer). Vom Mobiltelefon: Der Tarif hängt vom Mobilfunkanbieter und dem eigenen Tarif ab.

Trenitalia weist darauf hin, dass bei geschäftlichen Mobiltelefonen die Möglichkeit, die Nummer 89 20 21 anzurufen, je nach dem Vertrag, den das jeweilige Unternehmen mit den Mobilfunkbetreibern abgeschlossen hat, unterschiedlich ist.

199 89 20 21<sup>(2)</sup> für Informationen und Unterstützung

<sup>2)</sup> Täglich rund um die Uhr erreichbar. Vom Festnetz: keine Verbindungsgebühr. Kosten pro Minute 10 Cent (einschließlich Mehrwertsteuer). Vom Mobiltelefon: Der Tarif hängt vom Mobilfunkanbieter und dem eigenen Tarif ab.

**Aus dem Ausland** kann die Nummer **+39.06.68475475** gewählt werden, die täglich von 7:00 bis 23:59 Uhr aktiv ist. *Der Referenztelefontarif wird von der Telefongesellschaft des Fahrgastes festgelegt.*

06 3000<sup>(3)</sup> für Nutzer, die die Nummer 199 nicht nutzen können oder eine normale Festnetznummer bevorzugen

<sup>3)</sup> Der Referenztelefontarif ist der von der Telefongesellschaft des Fahrgastes festgelegte Orts- oder Vororttarif.

Website: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) und Trenitalia App und [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it)

Instagram-Profil „trenitaliaregionale“

Facebook-Profil: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale)

Kostenlose Rufnummer 800 89 20 21

Ein kostenloser Dienst, der Informationen über Bahnhöfe/Haltestellen liefert, die keinen Fahrkartenschalter haben. Fahrgäste, die nicht über das Internet auf die Informationen zugreifen können, erhalten Informationen über die Adresse und die Öffnungszeiten der Verkaufsstelle, die sich am nächsten zum Bahnhof oder zu ihrem Standort befindet.

### **Kontakt mit der Autonomen Provinz**

Für Beschwerden und Meldungen können Sie sich auch an den Kundenservice auf der Website der Autonomen Provinz Bozen wenden: [suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/beschwerden](http://suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/beschwerden)

### **Anregungen und Beschwerden/Erstattungsanfragen**

Kunden, die im Besitz einer Fahrkarte des Südtiroler Verkehrsverbundes sind, haben die Möglichkeit, über die Website der Autonomen Provinz Bozen Beschwerden/Anregungen/Erstattungsanfragen einzureichen.

Südtirol Pass und Abonnements: +39 0471 220 880 (wählen Sie 2)

Das Service- und Informationszentrum von südtirolmobil für Informationen und Hilfe in Bezug auf den Pass für die Provinz und Fundsachen ist unter dieser Nummer zu erreichen: +39 0471 220 880 (wählen Sie 2) mit folgenden Öffnungszeiten:

Von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr

Der Anruf ist kostenpflichtig. Die Höhe der Kosten hängt ausschließlich von Ihrem Festnetz- oder Mobilfunkvertrag ab.

## **7. Fahrgastschutz**

### **Letzte Verbindung des Tages, Erstattungen, Zulagen, Bonusansprüche und Unterstützung während der Reise**

#### **7.1. Letzte Verbindung**

Fahrgäste, die ihre Reise mit der letzten Verbindung des Tages beenden müssen, werden gebeten, das Zugbegleitpersonal zu informieren, wenn sie wegen der Verspätung des Zuges, mit dem sie reisen, nicht an ihrem Ziel ankommen können. Wo möglich, sorgt Trenitalia für die Fortsetzung der Reise zum Zielbahnhof.

#### **Erstattung für Fahrkarten zum integrierten Tarif 41/3 Bozen**

Einzelfahrscheine mit einem Wert von mehr als 4,00 Euro können, sofern sie unbenutzt sind, bis zum Ablaufdatum erstattet werden.

Die Nichtdurchführung oder Nichtbeendigung der Reise aufgrund von unvorhersehbaren Ereignissen oder Situationen, die das Verkehrsunternehmen nicht zu verantworten hat, berechtigt den Fahrgast in der Regel weder zu einer

Erstattung des Fahrpreises zum Tarif 41/3 Bozen noch zu einer Verlängerung der Gültigkeit, wie in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia angegeben.

Für die Dienstleistungen von Trenitalia gelten die Bestimmungen von Abschnitt 8. Erstattungen und Entschädigungen des Teils III – Regionalverkehr der Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia.

Weitere Informationen finden Sie im Beschluss der Autonomen Provinz Bozen n.365 vom 4.5.2023 oder auf der Website von Trenitalia. Aktuelle Informationen über die Erstattung von Fahrkarten für den Verkehrsverbund Südtirol hingegen finden Sie auf der Website der Autonomen Provinz Bozen.

### ***Erstattung der Kosten von Fahrkarten (39/AS) und Abonnemente (40/AS) mit überregionaler Anwendung***

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten bei der Abfahrt/Ankunft, einem verpassten Anschluss oder einer Streichung teilt Trenitalia dem Fahrgast innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit die verfügbaren Alternativen mit. Andernfalls hat der Fahrgast Anspruch auf Erstattung der Kosten, die ihm entstanden sind, um sein Endziel mit der Bahn, dem Reisebus oder dem Bus zu erreichen, sofern die entstandenen Kosten nachgewiesen, notwendig, angemessen und vertretbar sind. Wenn die Erstattung des Fahrscheins bereits erfolgt ist, prüft Trenitalia die Erstattung der Kosten für den Teil, der den erstatteten Betrag übersteigt.

Wird **die Reise aus Gründen, die Trenitalia** zuschreiben sind, oder auf behördliche Anordnung **nicht angetreten**, wird der nicht genutzte Fahrschein gemäß den in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia angegebenen Modalitäten vollständig erstattet. Bei einer Unterbrechung der Linie für eine voraussichtliche Dauer von mehr als 10 Tagen wird der Restbetrag des Monats-/Jahresabonnements erstattet.



**Wenn der Fahrgast durch eine Stornierung auf die Reise verzichtet**, wird von dem zu erstattenden Betrag immer eine Stornogebühr von 20 % erhoben, sofern in den einzelnen Tarifen nichts anderes vorgesehen ist. Es erfolgt keine Erstattung, wenn der zu zahlende Betrag nach Abzug der Stornogebühr 8,00 Euro pro Fahrgast oder weniger beträgt. Die Erstattung einer regionalen Fahrkarte muss bis 23:59 Uhr am Vortag des auf der Fahrkarte angegebenen Datums beantragt werden.

Für die Erstattung von überregionalen Trenitalia-Jahresabonnements gelten die Bestimmungen von Abschnitt 8. Erstattungen und Entschädigungen des Teils III – Regionalverkehr der Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia.

Insbesondere ist eine Erstattung des überregionalen Jahresabonnement möglich, wenn die entsprechende Strecke länger als zehn aufeinanderfolgende Tage innerhalb der Gültigkeitsdauer des Abonnement unterbrochen ist.

In diesem Fall kann Trenitalia gemäß Teil III Punkt 12 der Allgemeinen Beförderungsbedingungen vorübergehend einen Ersatzverkehr einrichten.

Trenitalia erkennt die Rückerstattung von dreihundertfünfundsechzigstel des gezahlten Betrags bei Rückgabe des Abonnements während der Unterbrechung an den Verkaufsstellen im ganzen Land oder bei elektronisch ausgestellten Abonnements durch Übersendung der PDF-Datei des Abonnements, für das die Rückerstattung beantragt wird, per Webformular an.

Wenn der Fahrgast den von Trenitalia angebotenen Ersatzverkehr nicht in Anspruch nehmen möchte:

- erfolgt die Erstattung ohne Abzug, wenn die planmäßige Ankunftszeit des Ersatzverkehrs gegenüber dem Linienverkehr mehr als 60 Minuten beträgt;
- erfolgt die Erstattung mit Abzug in allen anderen Fällen gemäß dem vorangehenden Abschnitt „Verzicht des Fahrgastes“.

Nicht erstattungsfähig sind jedoch:

- Fahrkarten, die mit einem Bonus gekauft wurden, in Höhe des Betrags des Bonus;

- Wochen- und Monatsabonnements (ausgenommen Fehlkäufe und bei Nichtbereitstellung des Dienstes durch FS Italiane oder auf Anordnung der Behörde).
- Fahrkarten und Abonnements (außer Jahresabonnements), die als verloren, zerstört oder gestohlen gemeldet wurden.

Trenitalia sendet dem Antragsteller im Falle eines Erstattungsantrags über das Internet oder per Post innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags eine Mitteilung über die Anerkennung bzw. Nichtanerkennung zu.

## **7.2. Anspruch auf Erstattung der Kosten von Einzelfahrscheinen (nur für Einzelfahrscheintarif 39/AS)**

Bei einer Verspätung zwischen dem auf dem Fahrschein angegebenen Abfahrtsort und Zielort kann der Fahrgast eine Entschädigung verlangen:

- in Höhe von 25 % des Fahrpreises bei Verspätungen zwischen 60 und 119 Minuten (diese Entschädigung wird bei Fahrscheinen mit einem Mindestbetrag von 16,00 Euro anerkannt)
- 50 % des Fahrpreises bei Verspätungen von 120 Minuten oder mehr (diese Entschädigung wird bei Fahrscheinen mit einem Mindestbetrag von 8,00 Euro anerkannt).

Die Entschädigung wird nur für Fahrkarten anerkannt, bei denen Abfahrts- und Zielort angegeben sind und bei denen der anzuerkennende Betrag mindestens 4,00 Euro beträgt. Inhabern von Freikarten wird keine Erstattung gewährt.

Bei Fahrten zum Regionaltarif mit überregionaler Anwendung, bei denen die im Fahrschein angegebene Beförderungsleistung von einem oder mehreren nacheinander operierenden Verkehrsunternehmen durchgeführt werden kann, wird die Entschädigung für den durchgeführten Teil der Beförderung von Trenitalia berechnet und gezahlt.

Trenitalia sendet dem Antragsteller innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags einen Berechtigungsnachweis für die Auszahlung des Geldbetrags zu oder nimmt eine Gutschrift oder einen Bonus vor, je nachdem, welche Zahlungsmethode

der Fahrgast zum Moment des Kaufs gewählt hat. Auch im Falle einer Nichtanerkennung wird eine Benachrichtigung verschickt.

Um die Entschädigung in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie:

- bei Papiertickets: das Ticket sowohl am Abfahrtsbahnhof als auch am Ankunftsbahnhof entwerten;
- bei elektronischen Fahrkarten: die Fahrkarte im Zug vom Zugpersonal entwerten lassen;
- bei digitalen Fahrkarten wird auf den/die Anschlusszug/-züge verwiesen, für den/die Sie eingecheckt haben.

Der Entschädigungsanspruch kann über die Trenitalia-Website unter der Rubrik „Vergütung wegen Verspätung des Zuges“, an Fahrkartenschaltern und in zugelassenen Reisebüros überprüft werden. Die Überprüfung ist für Einzelfahrkarten möglich, die von Trenitalia über direkte und indirekte Verkaufssysteme verkauft und an Bord des Zuges elektronisch kontrolliert wurden. Weitere Informationen und Einzelheiten finden Sie auf der Trenitalia-Website unter der Rubrik „Erstattungen und Entschädigungen“ oder bei den Trenitalia-Schaltern und dem Kundenservice.

### ***7.3. Anspruch auf Entschädigung bei Abonnementen (mit überregionaler Anwendung)***

Inhaber eines Abonnements, die während der Gültigkeitsdauer wiederholt mit Verspätungen oder Streichungen rechnen mussten, haben Anspruch auf eine angemessene Entschädigung für die entstandenen Unannehmlichkeiten.

Inhaber von Monats- oder Jahresabonnements haben Anspruch auf eine Entschädigung für jeden Monat, in dem für die auf dem Abo angegebene Strecke, 10 % oder mehr der fahrplanmäßigen Züge um mehr als 15 Minuten verspätet oder ausgefallen sind; diese Entschädigung entspricht 10 % des monatlichen Abonnementpreises und 1/12 von 10 % des jährlichen Abonnementpreises.

Die Entschädigung für andere Abonnementarten wird nach denselben Berechnungskriterien im Verhältnis zur Gültigkeitsdauer gezahlt.

Entschädigungen von weniger als 4,00 Euro werden nicht anerkannt.

Bei Fahrten zum Regionaltarif mit überregionaler Anwendung, bei denen die im Abonnement genannte Beförderungsleistung von einem oder mehreren Verkehrsunternehmen erbracht wurden, wird die Entschädigung für den Teil der von Trenitalia erbrachten Beförderungsleistung berechnet und ausgezahlt.

An Inhabern eines kostenlosen Abonnements wird keine Entschädigung gewährt. Der Anspruch auf Entschädigung kann auf der Trenitalia-Website unter der Rubrik „Vergütung wegen Verspätung des Zuges“, an Fahrkartenschaltern und an autorisierten Reisebüros überprüft werden.

### ***Bonus für Abonnements zum Tarif 41/3 Bozen 2016–2024.***

Die Autonome Provinz Bozen hat die Anerkennung eines für die Jahre 2016–2024 gültigen Bonus als Entschädigung für die von den Abonnenten des Südtiroler Landestarifs erlittenen Unannehmlichkeiten eingeführt, wie im Abschnitt Entschädigung der EU-Verordnung Nr. 1371/2007 und dem Beschluss Nr. 1434/2017 der Provinz Bozen vorgesehen.

Der Bonus wird ausschließlich Inhabern des Südtirol Passes, des Südtirol Passes Euregio Family und des Südtirol Passes 65+ (zu einem Jahrespreis von 75,00 Euro bzw. 150,00 Euro) sowie des Südtirol Passes abo+ (zu einem Jahrespreis von 150,00 Euro) gewährt.

Der Bonus wird monatlich in dem auf das Bezugsjahr folgenden Jahr berechnet. Die Berechnungen werden vom Mobilitätsbüro der Autonomen Provinz Bozen durchgeführt.

Der Schwellenwert für die Verspätung, der für den Anspruch auf den Bonus ausschlaggebend ist, wird in Bezug auf die Ankunft am Zielort mit einer Verspätung von mehr als 5 Minuten gegenüber der fahrplanmäßigen Ankunftszeit definiert, wobei der Indikator monatlich um mindestens einen Prozentpunkt pro Linie überschritten werden muss:

- 9 % für die Linie Meran–Bozen
- 3 % für die Pustertaler Linie
- 4 % für die Brenner- und Unterland-Linie.

#### **7.4. Entschädigungsanspruch von Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität**

Trenitalia gewährt Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität eine Entschädigung in Höhe von 50 % der Einzelfahrkarte, zusätzlich zur vollständigen Erstattung der Fahrkarte, für den Fall, dass eine im veröffentlichten Fahrplan als barrierefrei angegebene Fahrt mit einem ungeeigneten Zug durchgeführt oder durch einen nicht barrierefreien oder ungeeigneten Ersatz- oder Zusatzdienst ersetzt wird.

Bei Abonnements wird die Entschädigung für Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität auf der Grundlage des Preises des Abonnements geteilt durch die Anzahl der Fahrten berechnet, wobei eine Anzahl von zwei Fahrten pro Gültigkeitstag zugrunde gelegt wird (für die Monatskarte wird eine durchschnittliche Dauer von 30 Tagen angenommen). In diesem Fall wird die Entschädigung zusätzlich zur vollständigen Erstattung der Einzelfahrt an Fahrgäste mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität gewährt, die im Besitz eines gültigen Abonnements für die verhinderte Fahrt sind.

Weitere Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website oder bei den Trenitalia-Schaltern und dem Kundenservice.

#### **7.5. Kombiticket – Verspätungsentschädigung für Reisen mit mehreren Verbindungen**

Der Beförderungsvertrag bezieht sich in der Regel auf die Nutzung eines einzelnen Zuges durch den Fahrgast und wird durch eine Fahrkarte repräsentiert, die ihn zur Nutzung des gewählten Zuges berechtigt.

In den besonderen Fällen, in denen Trenitalia die Möglichkeit bietet, zwei oder mehr aufeinanderfolgende Zugverbindungen zu nutzen, kann der Fahrgast in einem einzigen Geschäftsvorgang ein Kombiticket erwerben, das ihn zur Nutzung mehrerer aufeinanderfolgender Zugverbindungen von Trenitalia, Trenitalia France, Ferrovie del Sud Est (FSE) und FS Treni Turistici Italiani im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags berechtigt.

Bei Kombitickets wird die Verspätungsentschädigung auf der Grundlage des Gesamtpreises für die gesamte Reise berechnet, wobei für den Anspruch auf die Entschädigung die endgültige Ankunftszeit der gesamten Reise berücksichtigt wird. Züge anderer Verkehrsunternehmen sind ausgeschlossen.

In allen anderen Fällen, in denen der Fahrgast mehrere aufeinanderfolgende Züge/Schienenverkehrsdienste nutzt, die einzeln und nicht im Rahmen eines einzigen Geschäftsvorgangs erworben wurden, müssen die Fahrten als getrennt voneinander betrachtet werden und sind dem jeweiligen Beförderungsvertrag zuzuordnen.

So können Sie Erstattungen, Entschädigungen und Rückerstattungen von Kosten beantragen, die Ihnen entstanden sind, um Ihr Zielbahnhof zu erreichen

Trenitalia garantiert die Möglichkeit, für die Beantragung neben Italienisch auch Englisch und in Südtirol Deutsch zu verwenden, und Informationen über die Zahlungsmodalitäten des geschuldeten Betrags und die jeweiligen Fristen für die Zahlung in derselben Sprache zu erhalten.

Der Antrag kann über verschiedene Kanäle gestellt werden, z. B. an den Fahrkartenschaltern und beim Kundenservice, per Post oder über die Website. Weitere Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website oder bei den Trenitalia-Schaltern und dem Kundenservice.

Trenitalia wird dem Antragsteller innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags eine Mitteilung über das Ergebnis des Antrags zukommen lassen.

Im Falle einer Ablehnung teilt Trenitalia dem Fahrgast die entsprechende Begründung mit und informiert ihn gleichzeitig darüber, wie er die Ablehnung des Antrags innerhalb eines Jahres nach Erhalt der als unbefriedigend erachteten Antwort oder, falls keine Antwort erfolgt, ab dem Datum, an dem der Antrag bei Trenitalia eingereicht wurde, anfechten kann.

Dies ist eine Zusammenfassung der Geschäftsordnung von Trenitalia. Weitere Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website in der Rubrik Informationen, Beförderungsbedingungen, Allgemeine Beförderungsbedingungen, Teil I

Gemeinsame Vorschriften und Teil III Regionalverkehr oder an den Trenitalia-Fahrkartenschaltern und beim Kundenservice.

## **7.6. Hilfeleistung**

Zusätzlich zu den Erstattungsbestimmungen im Kapitel „Schutz der Fahrgäste“ haben Reisende bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten bei der Abfahrt oder der Ankunft am Endziel der Reise, die sich aus dem Beförderungsvertrag ergibt, Anspruch auf:

- kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen in einer angemessenen, von der Wartezeit abhängigen Menge, wenn diese im Zug oder im Bahnhof verfügbar sind und wenn sie unter Berücksichtigung der Entfernung zum Anbieter, der für die Lieferung erforderlichen Zeit und der Kosten in angemessener Weise bereitgestellt werden können;
- eine Übernachtung von durchschnittlicher Qualität, wenn die Ankunft am Zielort nicht durch andere von Trenitalia bereitgestellte Züge oder Ersatzverkehrsmittel (Busse, Taxis usw.) gewährleistet werden kann, sowie die Beförderung zwischen dem Bahnhof und dem Ort der Unterbringung, sofern dies physisch möglich ist. Dieser Aufenthalt ist auf maximal drei Nächte begrenzt, wenn die Unterbrechung auf einen außergewöhnlichen Umstand zurückzuführen ist, der außerhalb des Bahnbetriebs liegt (z. B. extreme Witterungsbedingungen, schwere Naturkatastrophen oder schwere Krisen im Bereich der öffentlichen Gesundheit), auf das Verschulden des Fahrgasts oder auf das Verhalten eines Dritten, das Trenitalia nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht beheben konnte;
- die Beförderung zwischen dem Zug und dem Bahnhof, die Rückfahrt zum Abfahrtsort oder zu einem anderen Ort oder zum Endziel der Reise, wenn der Zug auf der Strecke blockiert ist, sofern dies physisch möglich ist.

## **7.7. Beschwerden**

Beschwerden bieten eine wertvolle Gelegenheit zum Dialog und zur besseren Erfüllung der Erwartungen und Bedürfnisse unserer Fahrgäste. Deshalb sammeln und lesen wir alle Beschwerden sorgfältig und bemühen uns, konkrete und rasche Maßnahmen zur Lösung der gemeldeten Probleme zu ergreifen.

Trenitalia garantiert dem Fahrgast die Möglichkeit, für Reklamationen neben der italienischen auch die englische und in Südtirol die deutsche Sprache zu verwenden und übermittelt in derselben Sprache eine ausführliche und begründete Antwort in einer für den Fahrgast leicht verständlichen Formulierung. In der Antwort auf die Beschwerde werden die auf den Fall anwendbaren Regeln, die Rechte der Fahrgäste, mögliche Lösungen und die anwendbaren Rechtsmittel – falls die Antwort nicht zufriedenstellend ausfällt – berücksichtigt.

Sie können die Beschwerden wie folgt übermitteln:

- über das Webformular auf der Trenitalia-Website unter der Rubrik Beschwerden;
- über das spezielle Formular zum Ausdrucken, das im oben genannten Abschnitt der Website zu finden ist und an den Vorverkaufsstellen in italienischer, deutscher und englischer Sprache erhältlich ist. In diesem Fall kann das Formular über die Kontaktkanäle von Trenitalia eingereicht oder per Zertifizierte elektronische Post verschickt werden;
- darüber hinaus können auch schriftliche Beschwerden ohne Verwendung der Vorlage des Formulars, die über die Kontaktkanäle von Trenitalia eingereicht oder per Zertifizierte elektronische Post verschickt werden, berücksichtigt werden, sofern sie zumindest die folgenden Mindestangaben enthalten:
  - a) die Angaben zur Identifizierung des Kunden (Vorname, Nachname, Anschrift) und des Vertreters (falls vorhanden), wobei in diesem Fall die Vollmacht und ein Ausweisdokument des Nutzers beizufügen sind;
  - b) die Kenndaten der durchgeführten oder geplanten Reise (Datum, Abfahrtszeit, Abfahrts- und Zielort) und den Beförderungsvertrag



(Reservierungscode oder Fahrscheinnummer) oder eine Kopie des Fahrscheins. Die Angabe der Zugnummer, falls bekannt, kann die Bearbeitung der Beschwerde erleichtern;

- c) eine Beschreibung der erlittenen Beeinträchtigung und/oder der festgestellten Abweichung von den europäischen oder nationalen Rechtsvorschriften, den Allgemeinen Beförderungsbedingungen oder der Dienstleistungscharta.

Die Beschwerde muss innerhalb von drei Monaten ab dem Datum des Vorfalls, der Gegenstand der Beschwerde ist, eingereicht werden. Eine Beschwerde gilt für die Zwecke der Fristen als eingegangen:

- am Tag der Einreichung, wenn sie über ein Webformular eingereicht wird;
- am Tag der Zustellung an Trenitalia, wenn sie per Zertifizierte elektronische Post verschickt wird;
- am Tag, der auf dem Eingang der bei den Kundendienststellen oder -schaltern eingereichten Beschwerde angegeben ist;
- innerhalb von fünf Tagen ab dem Datum, das auf der Empfangsbestätigung der am Fahrkartenschalter eingereichten Beschwerde angegeben ist.

Trenitalia gibt innerhalb von 30 Tagen eine begründete Antwort auf die Beschwerde, aus der hervorgeht, ob der Beschwerde stattgegeben oder sie zurückgewiesen wird, oder teilt dem Fahrgast in begründeten Fällen mit, dass er innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der Beschwerde eine Antwort erhalten wird.

Fällt die eingegangene Beschwerde nicht in seinen Zuständigkeitsbereich, leitet Trenitalia sie unverzüglich und auf jeden Fall innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt weiter:

- an den als zuständig erachteten Bahnbetriebsbetreiber, der dem Nutzer innerhalb der festgelegten Fristen eine Antwort erteilt;
- im Falle eines integrierten Tickets an den als zuständig erachteten Dienstleister, der dem Nutzer innerhalb der festgelegten Fristen eine Antwort erteilt.

Weitere Einzelheiten und Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website oder bei den Trenitalia-Schaltern und dem Kundenservice.

### **7.8. *Recht auf Entschädigung im Falle einer verspäteten Antwort***

Erfolgt die Antwort zwischen dem 91. und 120. Tag nach Eingang der Beschwerde, hat der Fahrgast Anspruch auf eine automatische Entschädigung in Höhe von 10 % des Ticketpreises.

Geht bis zum 120. Tag nach Eingang der Beschwerde keine Antwort ein, hat der Fahrgast Anspruch auf eine automatische Entschädigung in Höhe von 20 % des Ticketpreises.

Die Entschädigung wird in Form eines elektronischen Bonus gezahlt, der innerhalb von zwölf Monaten ab dem Ausstellungsdatum für den Kauf von Fahrkarten für die Dienste von Trenitalia und Trenitalia France verwendet werden kann. Der Bonus ist auf Wunsch des Kunden monetarisierbar.

Bei Beschwerden im Zusammenhang mit Abonnements ist die Höhe der automatischen Entschädigung, die zu zahlen ist, wenn die Beschwerde nach 90 Tagen beantwortet wird, in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen geregelt. Weitere Einzelheiten und Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website oder bei den Trenitalia-Schaltern und dem Kundenservice.

Eine Entschädigung für eine verspätete Antwort wird nicht gewährt, wenn:

- der Betrag der Entschädigung unter 4 Euro liegt;
- die Beschwerde nicht in der oben angegebenen Weise und mit den erforderlichen Mindestangaben übermittelt wird;
- der Fahrgast bereits eine automatische Entschädigung für eine verspätete / nicht erfolgte Antwort auf eine Beschwerde über dieselbe Fahrt erhalten hat.

Weitere Einzelheiten und Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website oder bei den Trenitalia-Schaltern und dem Kundenservice.

## **7.9. Verbraucherschlichtungsstelle**

Trenitalia und die Verbraucherverbände unterzeichneten am 23. März 2021 eine Absichtserklärung, die die gemeinsame Schlichtung auch auf den Regionalverkehr ausweitet.

Weitere Informationen zu den Verbraucherverbänden, die das Schlichtungsverfahren unterzeichnet haben, finden Sie [hier](#).

Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos und der Kunde kann es immer dann in Anspruch nehmen, wenn er von Trenitalia eine unbefriedigende Antwort auf seine Beschwerde erhalten hat oder wenn er innerhalb von 30 Tagen keine Antwort erhalten hat. Der Antrag kann über einen der Verbände, die das Protokoll unterzeichnet haben, oder direkt bei der Schlichtungsstelle von Trenitalia gestellt werden, indem das Webformular auf der Website von Trenitalia ausgefüllt wird oder per Fax oder Einschreiben mit Rückschein unter Verwendung des auf der Website von Trenitalia herunterladbaren Formulars.

Die Schlichtungskommission, die sich aus einem Vertreter von Trenitalia und einem Vertreter eines der Verbraucherverbände, die die Vereinbarung unterzeichnet haben, zusammensetzt, prüft nach Abschluss aller erforderlichen Untersuchungen die Möglichkeit, dem Kunden einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten.

Das Verfahren wird vom Fahrgast aufgrund einer Beschwerde über die Regionalverkehrsdienste von Trenitalia eingeleitet, die eine Diskrepanz zwischen einer Verpflichtung von Trenitalia in offiziellen Dokumenten (Beförderungsbedingungen, Geschäftsinformationen auf der Website von Trenitalia, Dienstleistungscharta, Dienstleistungsverträge, von ART veröffentlichte Dokumente, europäische Bezugsvorschriften) und der tatsächlichen Nutzung durch den Kunden darstellt.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website von Trenitalia oder unter [direzione.altoadige@trenitalia.it](mailto:direzione.altoadige@trenitalia.it) der Direktion für die Provinz Bozen von Trenitalia.

### **7.10. *Beschwerden bei der Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)***

Die Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) ist u. a. dafür zuständig, Verstöße gegen die Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 782/2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr festzustellen und die vorgeschriebenen Sanktionen zu verhängen. Die ART kann daher von Amts wegen oder aufgrund einer Beschwerde von Fahrgästen, auch über Verbände, die deren Interessen vertreten (sofern sie dazu berechtigt sind), die Untersuchung möglicher Verstöße von Eisenbahnunternehmen durchführen.

Erst nachdem eine Beschwerde bei Trenitalia eingereicht wurde, kann innerhalb von drei Monaten nach Erhalt der Mitteilung über die Ablehnung der Beschwerde eine Beschwerde bei der Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) über das Telematiksystem für die Erfassung von Beschwerden (SiTe), das über die Website [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) verfügbar ist, oder das spezielle „Beschwerdeformular“ eingereicht werden, das auf der gleichen Website verfügbar ist, und als Zertifizierte elektronische Post an [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oder per Einschreiben mit Rückschein an die Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti dei passeggeri – Via Nizza 230 – 10126 Turin, gesendet werden. Die gleiche Möglichkeit besteht, wenn Trenitalia nicht innerhalb von drei Monaten nach Einreichung der ursprünglichen Beschwerde antwortet.

### 7.11. *Beschwerden*

Im Jahr 2023 gingen bei der Direktion für die Provinz Bozen 219 Beschwerden ein, von denen 97 % innerhalb von 30 Tagen beantwortet wurden.

GEGENSTAND DER BESCHWERDE	%
NIVEAU DER DIENSTLEISTUNGEN	47,5
REGELMÄSSIGKEIT UND PÜNKTLICHKEIT	25,3
KOMFORT	5,1
INFORMATIONEN	3,7
FRONTLINE-MITARBEITER	3,2
SAUBERKEIT	1,4
SICHERHEIT	0,9
SCHUTZ	0,0
ANDERE	12,9

### 7.12. *Versicherungsschutz*

Trenitalia haftet für Schäden an Fahrgästen, Gepäck, Handgepäck und Tieren nur, wenn diese Schäden auf das Verschulden von Trenitalia zurückzuführen sind.

Schadenersatzforderungen bei Sach- und Personenschäden sind an die Direktion für die Provinz Bozen von Trenitalia zu richten, wobei die oben im Abschnitt „Kontakt zu Trenitalia“ angegebenen Kontaktmöglichkeiten zu nutzen sind.

### 7.13. *Rechte und Pflichten der Fahrgäste*

Die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sind auf europäischer Ebene in der Verordnung (EU) Nr. 782/2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr festgelegt.

Die Dienstleistungscharta soll auch eine Gelegenheit sein, die Trenitalia-Fahrgäste an eine Reihe von Handlungs- und Verhaltensweisen zu erinnern, die das Reisen

für sie selbst und für andere sicher und angenehm machen können. Weitere Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website.

Fahrgäste, die Eisenbahnverkehrsdienste nutzen, haben folgende Rechte:

- Sicherheit und Ruhe während ihrer Reise;
- Kontinuität und Sicherheit des Dienstes, auch durch reibungsloses Zusammenwirken der verschiedenen Verkehrsmittel;
- rechtzeitige Veröffentlichung und einfache Verfügbarkeit von Fahrplänen, die (soweit möglich) mit anderen für die Reise erforderlichen Verkehrsmitteln integriert und koordiniert werden;
- leichte Zugänglichkeit von Informationen über Reisemöglichkeiten und Tarife, sowohl in den Verkehrsmitteln als auch an den Bahnhöfen;
- rechtzeitige Informationen über die Fortsetzung der Reise mit anderen Verkehrsmitteln (sofern möglich) bei Verkehrsstörungen;
- die Einhaltung der Abfahrts- und Ankunftszeiten an allen geplanten Haltestellen entlang der Strecke;
- Hygiene in den Verkehrsmitteln und Sauberkeit derselben;
- Erkennbarkeit des Personals und der ausgeführten Aufgaben; einfaches Auffinden von Personal während der Fahrt;
- die Übereinstimmung zwischen den erworbenen und den tatsächlich erbrachten Dienstleistungen;
- die Einhaltung der Bestimmungen über das Rauchverbot in Verkehrsmitteln sowie in öffentlich zugänglichen Räumen und Plätzen;
- leichtes Auffinden des Beschwerdeverfahrens und rasche Reaktion auf Beschwerden (nicht länger als 30 Tage oder in begründeten Fällen innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der Beschwerde).

Einige der wichtigsten Pflichten der Fahrgäste (Ministerialerlass vom 30.12.1998)

- mit einem gültigen Fahrschein in das Verkehrsmittel einsteigen;
- nur einen Sitz besetzen;

- die Sauberkeit und Unversehrtheit von Wänden, Einrichtungsgegenständen und Mobiliar nicht beeinträchtigen;
- das Rauchverbot respektieren;
- sich so verhalten, dass andere Menschen nicht gestört werden;
- keine als schädlich oder gefährlich eingestufte Gegenstände mit sich führen;
- Alarmsignale oder andere Notfalleinrichtungen nur im Falle einer ernsten und unmittelbaren Gefahr verwenden;
- alle Anforderungen, Sicherheitskontroll- und Zollformalitäten gewissenhaft erfüllen;
- die Anweisungen, Bestimmungen der Diensteanbieter und die von den Betreibern erhaltenen Anweisungen genauestens einhalten;
- die Verkehrsinfrastruktur nutzen, indem sie die festgelegten Regeln – und die Regeln des korrekten Miteinanders – genauestens befolgen, ohne die Sicherheit der Reise und das Serviceniveau für sich selbst und alle Reisenden zu gefährden.

#### **7.14. *Tipps für sicheres Reisen***

Trenitalia engagiert sich für die Förderung der Sicherheit im Schienenverkehr durch Initiativen zur Verbreitung einer Kultur der Verantwortung und Rechtmäßigkeit; Alle Mitarbeiter von Trenitalia setzen sich täglich dafür ein, die Sicherheit an Bord der Züge und in den Bahnhöfen zu verbessern. Die aktive Mitarbeit jedes einzelnen Fahrgastes bei der Umsetzung von korrektem Verhalten und Sorgfalt vor und während der Fahrt trägt sicherlich positiv dazu bei, das Auftreten von rechtswidrigen Ereignissen zu vermeiden.

*Was die Fahrgäste tun können:*

- Fahrkarten nur über offizielle Vertriebskanäle kaufen, um Betrug zu vermeiden;
- beim Kauf an Fahrkartenautomaten aufmerksam sein und keine Hilfe von Fremden annehmen;

- an belebten Orten, wie Lobbys, Fahrkartenschalter, Fahrkartenautomaten, Bahnsteige usw., wo Taschendiebe häufig anzutreffen sind, achtsam sein;
- in Bahnhöfen, in denen der Zugang zum Bahnsteig kontrolliert wird, die Fahrkarte im Voraus vorbereiten und dem zuständigen Personal der FS Italiane zeigen;
- das Gepäck nicht zurücklassen, da es unnötigen Alarm auslösen kann und möglicherweise einer Polizeikontrolle unterzogen wird;
- das Gepäck im Zug im Gepäckfach über dem Sitzplatz oder an einem anderen geeigneten Ort verstauen, an dem Sie es unter Kontrolle haben;
- Wertsachen und Taschen nicht unbeaufsichtigt lassen und die Fahrkarte stets mit sich führen;
- das Bahnpersonal und die Bahnpolizei unverzüglich über alle rechtswidrigen Vorfälle im Bahnverkehr informieren;
- das Bahnpersonal umgehend über die Anwesenheit von Bettlern an Bord des Zuges informieren, da es verboten ist, persönlich oder im Namen von nicht zugelassenen Vereinigungen Geld zu sammeln;
- keine Waren von illegalen Händlern kaufen und keine Speisen oder Getränke von Personen annehmen, die Sie gelegentlich im Zug treffen; Ihre Gesundheit könnte gefährdet werden;
- Das Personal von Trenitalia kann verbal und körperlich angegriffen werden. Schauen Sie nicht weg, sondern bitten Sie notfalls um Hilfe;
- das Gepäck nicht in die Hände von Unbefugten geben: Hierbei handelt es sich um rechtswidrige Aktivitäten.

*Was Trenitalia tut:*

- Es arbeitet eng mit der Bahnpolizei zusammen, die für die Vorbeugung und Bekämpfung von Straftaten im Eisenbahnverkehr zuständig ist;
- Es stattet die Züge mit Fachpersonal aus;



- Es hat einen direkten Telefonkanal zwischen dem Zugpersonal und der Bahnpolizei eingerichtet, damit die Letztere im ganzen Land schnell eingreifen kann, um die Sicherheit der Fahrgäste und des Personals zu gewährleisten;
- Es hat die App Board Support entwickelt, mit der die Bahnpolizei im Falle einer Alarmierung durch das Bahnpersonal rechtzeitig und wirksam eingreifen kann, als Gegenleistung für das Recht auf ermäßigte Fahrpreise wo vorgesehen und nach Registrierung;
- Es überwacht elektronische Geldtransaktionen, um Käufe mit betrügerischen Kreditkarten zu verhindern;
- Es hat Fahrkartenkontrollen am Bahnhof und im Zug verstärkt und unterstützt die Kundenbetreuung durch nationale Customer Care Teams um Missbrauch zu Bekämpfen und Fahrgastsicherheit zu gewährleisten;
- In vielen Zügen wurden Videoüberwachungssysteme installiert;
- Es arbeitet mit dem Zivilschutz und dem Innenministerium zusammen, um in Notsituationen und bei erhöhter Wachsamkeit im Eisenbahnsektor durch spezifische Übereinkommen zu helfen;
- Es führt Sensibilisierungskampagnen durch, wie zum Beispiel:
  - ✓ „Stai attento! Fai la differenza“ („Seien Sie vorsichtig! Wirken Sie mit“) die darauf abzielen, durch verantwortungsbewusstes Verhalten der Fahrgäste bestimmte illegale Handlungen wie missbräuchliche Verkaufspraktiken, Diebstahl und Übergriffe zu verhindern;
  - ✓ an Bord der Züge durch die Verbreitung von Sicherheits- und Informationsdurchsagen und über das Vorhandensein von Videoüberwachungssystemen, deren Bilder der Bahnpolizei zur Verfügung stehen.

## 8. Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Trenitalia führt mit Hilfe von externen Forschungsinstituten, die im Rahmen von öffentlichkeitswirksamen Wettbewerbsverfahren ausgewählt werden, alle zwei Monate Marktforschungen durch, um den Grad der Kundenzufriedenheit in den verschiedenen Reisephasen zu analysieren. Jede Erhebung umfasst mehr als 8.870 Befragungen in ganz Italien und insgesamt 53.641 jährliche Befragungen, die nach Regionen aufgeteilt sind und sich auf Fahrten in Regionalzügen beziehen.

Neben der bereits erwähnten Marktforschung zur Kundenzufriedenheit führt Trenitalia in seinem ständigen Interesse an der Vertiefung seiner Kenntnisse über die Bedürfnisse und das Verhalten der Fahrgäste auch Ad-hoc-Marktforschung durch. Diese qualitativen und quantitativen Erhebungen werden durchgeführt, um eine Fülle von Informationen zu erhalten, die zur strategischen und operativen Entscheidungsfindung beitragen können.

Den Fragebogen zur Kundenzufriedenheit finden Sie auf der Trenitalia-Website.

### 8.1. Wichtigste Faktoren für die Reisequalität – Ergebnisse Jahr 2023

WICHTIGSTE QUALITÄTSFAKTOREN	ZUFRIEDENHEIT IN PROZENT*
Gesamte Reise	88,3
Sauberkeit	75,5
Komfort	83,9
Informationen an Bord	82,8
Pünktlichkeit	78,7
Aufenthalt an Bord	87,2
Schutz	81,3
Sicherheit	88,7

---

*\*in Anwendung des Beschlusses Art.16/2018 bleibt die Bewertungsskala mit Werten von 1 bis 9 zwar unverändert, aber die erste Stufe der Zufriedenheitsbewertung wurde von 6 auf 7 erhöht, sodass die Daten von 2020 nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar sind*

## **8.2. Verbraucherverband in der Autonomen Provinz Bozen**

VERBRAUCHERZENTRALE (Bozen) Zwölfmalgreinerstrasse 2 – 39100 Bozen,  
Tel. 0471/ 975597 – Fax 0471/979914, [www.consumer.bz.it/it](http://www.consumer.bz.it/it)  
[info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it)

Weitere Informationen zu den Verbraucherverbänden, die das Schlichtungsverfahren unterzeichnet haben, finden Sie [hier](#)  
Anl.2\_Associazioni\_dei\_Consumatori\_aderenti\_alla\_Conciliazione\_Paritetica.pdf  
(trenitalia.com)

