QUALITÄTSCHARTA FÜR DIE DIENSTLEISTUNG

2023

Direktion für die Provinz BOZEN

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Unser Engagement für Sie

„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."

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

BOZEN

INHALTSVERZEICHNIS

01	Unternehmenspräsentation	4
02	Die Grundprinzipien	6
03	Grundlegende Informationen über die angebotenen Dienstleistungen	8
04	Zielsetzungen	20
05	Zusammenarbeit mit Trenitalia	22
06	Fahrgastschutz	24
07	Marktforschung und Kundenzufriedenheit	38

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

01

Unternehmenspräsentation

Trenitalia ist ein Unternehmen der Gruppe „Ferrovie dello Stato Italiane", das als Personenbeförderungsunternehmen sowohl im Mittelstrecken- als auch im Regionalverkehr tätig ist.

Im Mittelpunkt ihres Auftrags stehen die Sicherheit der Dienstleistungen, die Qualität, die Gesundheit der Arbeitnehmer und der Umweltschutz, und sie betrachtet die zentrale Bedeutung der Kundenbeziehungen als Mittel zur Erzielung eines stabilen Wettbewerbsvorteils und zur Schaffung von Werten für die Aktionäre.

Die gesamte Trenitalia-Organisation ist bemüht, die Bedürfnisse der Kunden und die Anforderungen des Marktes zu erfüllen, Sicherheitsstandards zu gewährleisten und Entwicklungs- und Modernisierungspläne umzusetzen, die die wirtschaftliche, soziale und ökologische Nachhaltigkeit berücksichtigen, mit dem konkreten Ziel, dass die Fahrgäste den Zug immer mehr nutzen. Trenitalia hat sich strategisch entschieden, ein integriertes Sicherheits- und Qualitätsmanagementsystem (SIGSQE) einzuführen und aufrechtzuerhalten, wobei sich der Begriff „Sicherheit" auf die Betriebssicherheit, den Arbeitsschutz und die Umweltsicherheit bezieht.

Das Programm SIGSQE wurde von Trenitalia in Übereinstimmung mit den obligatorischen Vorschriften zur Betriebssicherheit und den Anforderungen der Normen ISO 9001, ISO14001 und ISO 45001 eingeführt, um das Ziel „Null Unfälle" zu erreichen, die Leistungen gegenüber den Kunden und allen Beteiligten kontinuierlich zu verbessern, die Umwelt sowie die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter zu verbessern und zu schützen und alle erforderlichen Ressourcen (Informationen, Personal, industrielle und finanzielle Ressourcen) bereitzustellen.

Darüber hinaus hat sich Trenitalia für die Zertifizierung nach dem Standarddokument „Biosafety Trust Certification" (BSC) entschieden, einer Zertifizierung des Management-Systems zur Infektionsprävention und -kontrolle, die von der Zertifizierungsstelle Rina S.p.A. durchgeführt wird. Diese Zertifizierung, die in die anderen Standards des Management-Systems integriert ist, ermöglicht es, einen immer hochwertigeren Service anzubieten, der die Risiken der Ausbreitung von Infektionen in öffentlichen und privaten Einrichtungen minimiert und eine bessere Reaktionsfähigkeit im Falle einer unbeabsichtigten Infektion gewährleistet.

Im Bereich des Regionalverkehrs ist Trenitalia in einzelne Regional-/Provinzialdirektionen unterteilt, die für die Verwaltung des Nahverkehrs in den jeweiligen Regionen/Autonomen Provinzen zuständig sind.

Diese Charta ist auf der Website www.trenitalia.com im Abschnitt „Regionale" unter „la tua Regione: Alto Adige" abrufbar. Bei einmaligen Anfragen und auf besonderen Wunsch der Fahrgäste ist es außerdem möglich, am Fahrkartenschalter einen Ausdruck der gewünschten Teile zu erhalten.

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

02

Die Grundprinzipien

Trenitalia folgt bei der Gestaltung und dem Angebot seiner Dienstleistungen den folgenden Grundprinzipien:

Reisesicherheit

Für Trenitalia ist Sicherheit ein unverzichtbares Kriterium.
Deshalb ist es ihr ein Anliegen, allen Kunden einen Service zu bieten, der den höchsten Standards der Reisesicherheit entspricht. Um ihren Kunden und Mitarbeitern eine noch sicherere Reise zu gewährleisten, hat Trenitalia die Hygiene- und Desinfektionsverfahren für die Züge und die Bahnhofsumgebungen wie Fahrkartenschalter, Fahrkartenautomate und Betreuungsbüros verbessert und die Intervalle zwischen den Reinigungsvorgängen verkürzt. Ferner wurden neue Maßnahmen zur Verbesserung der sanitären Einrichtungen und der Hygiene ergriffen.
Trenitalia sorgt auch für die unverzügliche Umsetzung der von den zuständigen Behörden erlassenen Vorschriften zur Gesundheitssicherheit.

Sicherheit der Fahrgäste

Für die gesamte Gruppe „Ferrovie dello Stato Italiane" ist es ein wesentliches Anliegen, den Menschen Schutz und Sicherheit zu bieten. Aus diesem Grund arbeitet Trenitalia mit der Bahnpolizei und anderen Polizeikräften zusammen.
Seit jeher setzt sich Trenitalia für die Förderung und Erhöhung der Sicherheit im Zugverkehr ein. Für weitere Einzelheiten wird auf den jährlich von der FS-Gruppe erstellten Nachhaltigkeitsbericht verwiesen, der in der Rubrik „Sustainability" unter „Environmental Commitment „ auf der Website von FS Italiane verfügbar ist.

Gleichberechtigung

Alle Trenitalia-Kunden sind gleichberechtigt, unabhängig von Nationalität, Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Sprache, Religion und Meinung.
In Übereinstimmung mit diesen Grundsätzen setzt sich Trenitalia auch dafür ein, die Zugänglichkeit und Mobilität von Fahrgästen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zu erleichtern.
Trenitalia verpflichtet sich, Informationen in einer für die Fahrgäste leicht verständlichen Sprache zu verbreiten, veröffentlichen und mitzuteilen (insbesondere zur Erleichterung der Zugänglichkeit und Mobilität von Fahrgästen mit Behinderungen / eingeschränkter Mobilität - PRM), einschließlich der Gelegenheitsfahrgäste, und der breiten Öffentlichkeit, ohne dabei Fachjargon zu verwenden.
Informationen über Bahnhöfe und Rollmateriale, die speziell für Reisende mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität ausgestattet sind, finden Sie auf der Website von Rete Ferroviaria Italiana (RFI) oder auf der Website www.trenitalia.com sowie im digitalen Fahrplan In Treno Tutt'Italia unter www.trenitalia.com
Im Rahmen des Dienstleistungsvertrags, den Trenitalia mit jeder Region/Autonomen Provinz abschließt, garantiert Trenitalia alle Rechte, die im Vertrag selbst geregelt sind.

Kontinuität des Services

Trenitalia gewährleistet einen ununterbrochenen Service an 365 Tagen im Jahr.
Eine Ausnahme bilden die regelmäßig verkehrenden Züge, die auf www.trenitalia.com und im digitalen Fahrplan von In Treno Tutt'Italia, der auf der gleichen Website verfügbar ist, angegeben sind.
Bei Streik oder höherer Gewalt wendet Trenitalia Kommunikationsverfahren an, die ein Höchstmaß an präventi-

ver und rechtzeitiger Information über die Erbringung von Dienstleistungen gewährleisten, wie z.B. die institutionelle Website, die App, die Mitarbeiter des Fahrkartenschalters und Kundendiensts.
Trenitalia garantiert im Falle eines Streiks die Erbringung der im offiziellen Fahrplan angegebenen und ausgewiesenen Mindestleistungen.

Teilnahme

Trenitalia verpflichtet sich das Recht auf Information in vollem Umfang zu gewährleisten. Es schafft Diskussionsmöglichkeiten, bewertet die Kritik, Vorschläge und Anregungen der Kunden sowohl aus dem Bereich der Beschwerden als auch dem Social Caring und konsultiert regelmäßig Verbände, die Verbraucher und Nutzer mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sowie deren Familien vertreten, um deren Meinung und mögliche Vorschläge einzuholen.
Die Autonome Provinz Bozen bezieht gemäß Art. 2, Absatz 461 des Gesetzes Nr. 244/2007 bei der Überarbeitung der Qualitätscharta für die Dienstleistung Bozen alle Verbraucherverbände und Verbände von Fahrgästen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und Behinderungen ein, um Kommentare und Vorschläge zu erhalten.

Effizienz und Effektivität

Trenitalia unternimmt die notwendigen Maßnahmen, um die Verkehrsdienstleistungen so zu gestalten, zu produzieren und anzubieten, dass die Effizienz und Effektivität im Rahmen der eigenen Zuständigkeiten ständig verbessert wird.

Qualität der Dienstleistung

Trenitalia strebt nach einer effizienten Dienstleistung, die den Bedürfnissen der Kunden entspricht und aktiv zur Verbesserung der Lebensqualität und der Umwelt beiträgt.

Trenitalia verpflichtet sich zu Folgendem:

- Sicherstellung, dass alle Kunden uneingeschränkten und angemessenen Zugang zu ihren Zügen und Dienstleistungen haben;
- Verbesserung der Sauberkeit und Hygiene von Außen- und Innenräumen der Züge durch spezifische Interventionsprogramme;
- Gewährleistung der Pünktlichkeit, Überwachung des Zuglaufs, wirksame und rasche Behebung von Störungen und Unterrichtung der Fahrgäste;
- Erbringung von Verkehrsdienstleistungen gemäß dem mit der Autonomen Provinz Bozen abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag.

Trenitalia vertritt die Auffassung, dass bei der Entwicklung und Modernisierung ökologische und soziale Nachhaltigkeitskriterien berücksichtigt werden müssen. Zu diesem Zweck setzt sich das Unternehmen dafür ein, die Grundsätze und Werte der nachhaltigen Entwicklung zu gewährleisten und zu fördern und dabei die Bedürfnisse der Stakeholder durch den Nachhaltigkeitsausschuss, ein beratendes Gremium, in dem das Topmanagement der wichtigsten Unternehmen der Gruppe vertreten ist, zu berücksichtigen.

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

03

Grundlegende Informationen über die angebotenen Dienstleistungen

Die Provinzdirektion Bozen: das Angebot

Das Bahnangebot in der Provinz wird durch einen zwischen der Provinz und Trenitalia abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag bestimmt, der hier auf der Website der Autonomen Provinz Bozen heruntergeladen werden kann.

Auf der Grundlage dieses Vertrages legt die Provinz die Planung und Programmierung sowie das quantitative und qualitative Niveau der Eisenbahndienstleistungen fest, um den Bedürfnissen der Gemeinschaft entsprechend den ihr zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln gerecht zu werden. Der Dienstleistungsvertrag zwischen der Autonomen Provinz Bozen und Trenitalia sieht ein spezifisches System zur qualitativen und quantitativen Überwachung der erbrachten Bahndienstleistungen vor.

Die Tarife fallen in den Zuständigkeitsbereich der Provinz, und der Dienstleistungsvertrag legt die entsprechenden Tarifverpflichtungen fest, die für den planmäßigen Eisenbahnverkehr gelten.

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

Der Dienstleistungsvertrag sieht vor, dass Trenitalia bei Nichteinhaltung der darin enthaltenen Qualitätsnormen Sanktionen zahlen muss.

Der Trend in den Daten während des Covid-19-Gesundheitsnotstands wurde durch Veränderungen der Mobilität infolge des Notstands selbst beeinflusst.

ANGEBOT			
Züge pro Tag	116	Fahrgäste täglich	18.587
		Fahrgäste jährlich	5.561.023
FLOTTE		Befahrene Ortschaften	38
Lokomotive	8	Fahrkartenschalter	7
Dieselkomplexe	0	Fahrkartenautomaten des Regionalverkehrs	15
Elektrokomplexe	12	Andere Verkaufsstellen	684*
Waggons	30		

** Handelsaktivitäten in Trentino-Südtirol im Rahmen des Tabakhändler-Netzes PUNTOLIS und Mooney Servizi SpA*

Das Angebot in der Provinz

Entsprechend dem Investitionsplan, der in dem mit der Provinz unterzeichneten Dienstleistungsvertrag festgelegt ist, werden kommerzielle Initiativen fortgesetzt, um das Angebot an Bahndienstleistungen, die Integration mit dem Straßenverkehr und die Reisemöglichkeiten zu verbessern.

Es werden folgende Strecken befahren:

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

Fahrplan und kommerzielle Vorschläge

An Wochentagen betreibt die Direktion für die Provinz Bozen 116 Fahrten pro Tag innerhalb der Provinz, wobei auch Rollmateriale vom Trentino eingesetzt werden. Der Service wird mit Flirt-Zügen, Jazz-Zügen, elektrischem traditionellem Rollmaterial und Minuetto-Zügen betrieben. Einige Züge werden auch durch den Einsatz von Rollmateriale der Trenitalia-Regionaldirektion Veneto gewährleistet.

Zur Angebotsoptimierung sind die Fahrpläne im Bahnhof Bozen so gestaltet, dass die Regionalzüge aus Trient zur Minute 52 und die aus Verona PN zur Minute 23 in Bozen ankommen, und man genügend Umsteigezeit hat, um die Verbindungen nach Meran zur Minute 01 und 35 und zum Brenner zur Minute 02 und 32 zu nutzen.

Neben den Zügen, die im Dienstleistungsvertrag mit der Autonomen Provinz Bozen vorgesehen sind, werden auch Regionale Schnellzüge, die so genannten „Regionali Veloci", eingesetzt, die im Dienstleistungsvertrag mit der Region Veneto vorgesehen sind und die wichtigsten Orte der Brennerstrecke entlang schnell verbinden. Fernverkehrszüge wie Frecce und Nachtzüge ergänzen das Angebot.

Bei unvorhergesehenen Ereignissen (höhere Gewalt, Streik, 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.

Die Flotte

Das Alter unserer Flotte:

	0-5 JAHRE	6-10 JAHRE	11-15 JAHRE	>15 JAHRE	INSGESAMT
Elektrische Lokomotiven			2	6	8
Elektrokomplexe		12			12
Waggons				30	30

Geplante Unterbrechungen 2023

Als Folge der Eingriffe zum Ausbau des Eisenbahnnetzes, die auch im Rahmen der Investitionen des Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) vorgesehen sind, hat der Infrastrukturbetreiber Maßnahmen geplant, die das Bahnangebot verändern werden:

Einzelheiten zu allen Unterbrechungen und Änderungen werden an den betroffenen Bahnhöfen ausgehängt und auf www.trenitalia.com hier veröffentlicht.

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Was Sie über das Reisen mit dem Zug wissen müssen

Der Besitz einer gültigen Fahrkarte ist Pflicht

Für die Fahrt mit einem Regionalzug ist ein gültiger Fahrausweis erforderlich, der für die Dauer der Fahrt bis zum Ausstiegsbahnhof mitzuführen und dem Bordpersonal auf Verlangen vorzuzeigen ist.

Fahrgäste die ohne einen gültigen Fahrausweis, oder mit einem nicht entwerteten oder falsch entwerteten Fahrausweis (Fahrkarte oder Abonnement), reisen, müssen eine Fahrkarte an Bord lösen und sind zuzüglich zur Zahlung einer Geldstrafe verpflichtet. Wenn die Zahlung sofort nach der Anfechtung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Anfechtung erfolgt, beträgt sie €30,00. Die Verwaltungsstrafe wird bei nicht sofortiger Bezahlung wie folgt erhöht:

- €60,00 zuzüglich des Preises der Einzelfahrkarte und der Verwaltungskosten, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Zustellung des Strafprotokolls erfolgt;
- €240,00 zuzüglich des Preises der Einzelfahrkarte und der Verwaltungskosten, wenn die Zahlung nach mehr als 60 Tage von der Ausstellung/Zustellung des Strafprotokolls erfolgt.

Abweichend von dieser allgemeinen Regelung ist es möglich, eine Einzelfahrkarte für Personen und Tiere sowie eine Tageskarte für die Fahrradmitnahme (gültig am Gültigkeitstag in allen anderen öffentlichen Verkehrsmitteln) an Bord zu lösen mit einem Gesamtaufpreis von 5,00 €, vorausgesetzt dass der Fahrgast das Bordpersonal rechtzeitig beim Einstieg(oder auf jeden Fall vor Erreichen der nächsten Station) in den Zug informiert.

Fahrgäste, die an einem Bahnhof ohne Fahrkartenschalter oder mit geschlossenem Fahrkartenschalter und ohne Fahrkartenautomaten zusteigen, können an Bord des Zuges eine Fahrkarte ohne Zuschlag erwerben, unter der Voraussetzung, dass sie das Bordpersonal rechtzeitig beim Einstieg (oder auf jeden Fall vor Erreichen der nächsten Station) in den Zug informieren.

Kann der Fahrausweis aus technischen Gründen (Stromausfall, defekter Fahrkartenentwerter usw.) nicht entwertet/ausgestellt werden, stellt das Bordpersonal eine Einzelfahrkarte ohne Aufpreis aus, sofern der Fahrgast das Bordpersonal rechtzeitig beim Einstieg (oder auf jeden Fall vor Erreichen der nächsten Station) in den Zug informiert.

Inhaber eines gültigen zeitbasierten Fahrausweises mit Pauschaltarif (Südtirol Pass Abo+ oder Südtirol Pass 65+) oder eines kostenlosen Abos (Südtirol Pass free für die eine Entwertung vorgesehen ist), die ohne Abo bzw. Personalausweis reisen oder die ihren Fahrausweis nicht entwertet haben, unterliegen der Zahlung einer Verwaltungsstrafe von:

- €120,00 zuzüglich der Verwaltungskosten, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Zustellung des Strafprotokolls erfolgt;
- €240,00 zuzüglich des Preises der Einzelfahrkarte und der Verwaltungskosten, wenn die Zahlung nach mehr als 60 Tage von der Ausstellung/Zustellung des Strafprotokolls erfolgt.

Wenn die Zahlung sofort nach der Anfechtung an Bord oder innerhalb von 5 Tagen nach der Anfechtung an den Fahrkartenschaltern von Bozen, Brixen, Bruneck, Meran, Auer, Innichen und Sterzing erfolgt, und bezahlt der Abonnent gleichzeitig €10,00 an Verwaltungskosten, wird die Verwaltungsstrafe aufgehoben.

Fahrgäste, die mit dem Abo eines anderen Familienkomponenten reisen, sowie mit manipulierten oder gefälschten Fahrausweisen, müssen eine Fahrkarte an Bord lösen und sind zuzüglich zur Zahlung einer Geldstrafe verpflichtet in der Höhe von:

- €60,00, zuzüglich der Verwaltungskosten, wenn die Zahlung sofort nach der Anfechtung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Anfechtung erfolgt;
- €120,00, zuzüglich der Verwaltungskosten, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen ab der Ausstellung/Zustellung des Strafprotokolls erfolgt;
- €240,00, zuzüglich der Verwaltungskosten, wenn die Zahlung nach 60 Tagen ab Ausstellung/Zustellung des Strafprotokolls erfolgt.

Nutzer, die gegen die Bestimmungen zum Schutz der Gesundheit von Nichtrauchern verstoßen, sind zur Zahlung einer Strafe verpflichtet:

- €27,50, wenn die Zahlung der Anfechtung an Bord erfolgt;
- €55,00, zuzüglich der Verwaltungskosten, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen ab der Ausstellung/ Zustellung des Strafprotokolls erfolgt;
- €275,00, zuzüglich der Verwaltungskosten, wenn die Zahlung nach 60 Tagen ab der Ausstellung/Zustellung des Strafprotokolls erfolgt.

Jeder der Fahrzeuge, Räumlichkeiten, Bahnhöfe und Haltestellen des öffentlichen Verkehrs sowie deren Einrichtung und Zubehör beschädigt oder verschmutzt, ist neben dem Ersatz des verursachten Schadens verpflichtet, eine Verwaltungsstrafe zu bezahlen im Wert von:

- €100,00, wenn die Zahlung sofort nach der Anfechtung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Anfechtung erfolgt;
- €200,00, zuzüglich der Verwaltungskosten, wenn die Zahlung nach 60 Tagen ab der Ausstellung/Zustellung des Strafprotokolls erfolgt;
- €600,00, zuzüglich der Verwaltungskosten, wenn die Zahlung nach 60 Tagen ab der Ausstellung/Zustellung des Strafprotokolls erfolgt.

Fahrgäste, die im Besitz einer Sonderkarte gemäß Sonderkonzession III und Sonderkonzession VIII sind, haben die Berechtigung, ihre Fahrkarte an Bord des Zuges zu kaufen und zu entwerten, ohne dass das Begleitpersonal informiert werden muss und ohne, dass ein Zuschlag/eine Strafgebühr erhoben wird, auch wenn eine Begleitperson anwesend ist. Die Begleitperson kann die fälligen Beträge an Bord in bar oder mit Kreditkarte bezahlen.

Erwerb von Fahrkarten und Abonnements für Reisen zwischen zwei oder mehr Regionen

Fahrkarten und Abonnements können an den Fahrkartenschaltern, an den Verkaufsstellen, die mit dem Tabakhändler-Netz PUNTOLIS und Mooney Servizi SpA verbunden sind, an Fahrkartenautomaten, über die Website www.trenitalia.com, an den Verkaufsstellen und über die Trenitalia App für Smartphones und Tablets gekauft werden. Auf jeder Fahrkarte ist der jeweilige Beförderungsvertrag angegeben.

Auswahl an Fahrkarten und Abonnements

Innerhalb der Autonomen Provinz Bozen gibt es ein integriertes Verkehrssystem, das von der Autonomen Provinz Bozen beschlossen wurde. Aus diesem Grund können Sie mit dem Ticketangebot der Provinz innerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs auf allen Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes reisen. Das integrierte Verkehrssystem umfasst alle Regionalzüge und Regionalschnellzüge auf den Strecken in Südtirol und bis nach Trient, sowie auf alle südtirolmobil- Busse und Seilbahnen. Nachstehend finden sie das südtirolmobil Ticketangebot:

- Einzelfahrkarten, geeignet für einfache Hin- und Rückfahrten;
- Wertkarte, erhältlich im Wert von 10, 25 und 50 Euro. Die Wertkarte ist ein universelles und übertragbares Reisedokument, das nicht für den Transport von Fahrrädern und/oder Tieren verwendet werden kann.
- Südtirol Pass, ein persönliches, nicht übertragbares Reisedokument zum Kilometertarif, das zusätzlich zu den Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes auch auf den Zügen der ÖBB auf den Strecken Brenner/ Innsbruck und Innichen/Lienz benutzt werden kann.
- Südtirol Pass abo+, ein persönliches Reisedokument mit einem Jahrestarif für Schülerinnen/ Schüler und Studentinnen/ Studenten.
- Südtirol Pass 65+, ein persönliches Reisedokument mit einem Jahrestarif, das für alle Bürger über 65 Jahre mit Wohnsitz in der Provinz Bozen gilt.

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

- Südtirol Pass Free, ein nominatives und elektronisches Reisedokument für die kostenlose Nutzung von Verkehrsmitteln.
- EuregioFamilyPass, ein elektronischer, nominativer, nicht übertragbarer Fahrausweis, der zu einem subventionierten Kilometertarif genutzt werden kann.
- Euregio Ticket Student, ein Jahresabonnement, für Studentinnen und Studenten, die das 28. Lebensjahr noch nicht vollendet haben und an einer Universität oder gleichwertigen Bildungseinrichtung in der Euregio eingeschrieben sind.
- Schulpass, ein nicht übertragbarer Sichtausweis, das auf Antrag von Schulen für Schülerinnen/Schüler, Studentinnen/Studenten und von Bezirksgemeinschaften für ihre Betreuten ausgestellt werden kann. Es gibt zwei Arten: Schulpass „S": für Schülerinnen und Schüler, die Anrecht auf die Nutzung von Schülerverkehrsdiensten oder auf die Schülerbeförderung im Liniendienst haben. Dieser Fahrausweis ermöglicht die Fahrt ausschließlich auf der Strecke Wohnort – Schule, bis zum Ablaufdatum und nur an Schultagen; Schulpass „O" für Menschen mit Beeinträchtigung, die an Programmen zur Arbeitseingliederung teilnehmen. Dieser Schulpass richtet sich an Personen, die öffentliche Verkehrsmittel eigenständig nutzen können, aber nicht die Voraussetzungen für einen Südtirol Pass free besitzen, und er ermöglicht an Werktagen die kostenlose Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel und der Beförderungsdienste ausschließlich auf der auf dem Fahrausweis vermerkten Strecke; dies ist im Normalfall die Strecke zwischen Wohnort / Wohnheim und geschützter Werkstätte / Arbeitsstelle.
- Mobilcard, eine persönliche und nicht übertragbare Fahrkarte, die zur Benutzung der öffentlichen Verkehrsmittel für 1, 3 oder 7 aufeinander folgende Tage in der gesamten Provinz berechtigt.
- Museumobil Card 3 oder 7 Tage, persönliche, nicht übertragbare Fahrkarte, die die Benutzung aller öffentlichen Verkehrsmittel des Südtiroler Verkehrsverbundes sowie den Eintritt in ca. 90 Museen ermöglicht mit einer einzigen Fahrkarte;
- Bikemobil Card, persönliche, nicht übertragbare Fahrkarte, die auch den Verleih eines Fahrrads beinhaltet;

Die Mobilcard, die Museumobil Card und die Bikemobil Card gibt es auch als „Junior"-Ticket für Jugendliche unter 14 Jahren. Diese Fahrkarte zum Junior-Tarif gilt auch für die Mitnahme von Tieren. Die nicht genutzte Mobilcard wird nicht zurückerstattet.

- Tageskarte für den Stadtverkehr Bozen oder Meran zum Preis von 4,00 €, mit der Sie 1 Tag lang uneingeschränkt innerhalb der Tarifzonen Bozen oder Meran fahren können.

Die oben aufgelisteten Fahrkarten sind in den Regional-/ und Regionalschnellzügen in der Provinz Bozen gültig. Weitere Informationen zu Tarifen und Fahrkarten des Südtiroler Verkehrsverbundes finden Sie auf der Website https://www.suedtirolmobil.info.

Das Gruppenangebot ist dauerhaft.

a) COMITIVA ORDINARIA: eine Gruppe von mindestens 10 zahlenden Fahrgästen (Erwachsene und/oder Kinder), die gemeinsam im selben Zug und auf derselben Strecke reisen und eine Ermäßigung von 10% erhalten;

b) SCHOOL GROUP REGIO: eine Gruppe von mindestens 10 zahlenden Fahrgästen (Erwachsene und/oder Kinder), die gemeinsam im selben Zug und auf derselben Strecke reisen und aus Personen bestehen, die Schulen aller Stufen einschließlich Universitäten, Hochschulen des dritten Lebensalters, Volkshochschulen, Akademien und Ausbildungsstätten angehören, für die eine Ermäßigung von 20% sowie zwei Freifahrscheine für je 10 zahlende Fahrgäste gewährt werden.

Die Angebote gelten sowohl für die erste als auch für die zweite Klasse, an allen Wochentagen und vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Sitzplätze durch das Reisegruppenbüro der Trenitalia. Die Angebote für Gruppen können nur mit den Angeboten für Kinder kombiniert werden.

MERAN

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Online erworbene Trenitalia-Fahrkarte (Website, mobile Website und App)

Die Einzelfahrkarte von Trenitalia kann bis zu fünf Minuten vor der Abfahrtszeit des Zuges erworben werden. Einmalige Terminänderungen und Rückerstattungen (aus eigenem Verschulden) sind bis 23:59 Uhr am Vortag des gewählten Termins möglich.

Online gekauften Regionaltickets sind namentlich, persönlich und nicht übertragbar, und müssen immer zusammen mit einem gültigen Ausweisdokument vorgelegt werden (eine Entwertung ist bei dieser Fahrkarte nicht erforderlich). Das digitale Regionalticket kann über die Online-Kanäle (Website, mobile Website und App) sowie an den Fahrkartenschaltern und Fahrkartenautomaten von Trenitalia bis zu fünf Minuten vor der Abfahrtszeit des Zuges erworben werden.

Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität (PRM)

Der kostenlose Beistandsdienst Sala Blu von Rete Ferroviaria Italiana (RFI) steht behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an den Bahnhöfen zur Verfügung, um ihr Ein- und Aussteigen zu erleichtern. Alle Einzelheiten zu diesen Dienstleistungen können auf der RFI-Website oder Trenitalia.com eingesehen werden.

Die Zugänglichkeit des Schienenverkehrs wird im Rahmen der mit dem Infrastrukturbetreiber unterzeichneten Vereinbarung weiter ausgebaut. Dank der Maßnahmen zur Verbesserung der Zugänglichkeit der Bahnhöfe und der Flotte der neuesten Generation, die ein leichteres Einsteigen ermöglicht, wird es möglich sein, eine größere Anzahl von Diensten zu nutzen.

Um das derzeitige Informationssystem über Zugverbindungen (zugänglicher/nicht zugänglicher Zug) zu verbessern, wurde eine neue Funktion für die Reiseplanung entwickelt, die es ermöglicht, die verschiedenen Stufen der Zugänglichkeit anzuzeigen, beginnend mit zwei ersten Stufen: eine für Züge mit ausgestatteten Sitzplätzen und eine für Züge mit ausgestatteten Sitzplätzen und zugänglichen Toiletten. Beide Zugänglichkeitsstufen sind im offiziellen Fahrplan und auf der Website von Trenitalia mit einem speziellen Piktogramm gekennzeichnet. Zu einem späteren Zeitpunkt können die Stufen auch auf Seh- und Hörbehinderungen ausgeweitet werden.

Die Carta Blu (Blaue Karte)

Behinderte Personen 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 der völlig Blinden), oder Taubstumme im Sinne des Gesetzes Nr. 381 vom 26. Mai 1970 oder INAIL-Invaliden, die sich nicht selbst versorgen können:

- Personen, die Pflegegeld (APC) (ex-Dekret des Präsidenten der Republik 1124/65 - Anhang Nr. 3 Artikel 76 und 218) beziehen und nur zu 100 % arbeitsunfähig sind;
- Personen, die Anspruch auf die Beihilfe für persönliche und ständige Assistenz (APC) (ex D.P.R. 1124/65 - Anhang Nr. 3 Artikel 76 und 218) wegen Beeinträchtigung der psychophysischen Integrität gemäß Gesetz Nr. 296/2006 C. 782, S. 4 haben,

können gegen Vorlage einer entsprechenden Bescheinigung über diesen Anspruch und eines Ausweises eine Carta Blu beantragen. Die Carta Blu, die der Begleitperson des Inhabers freie Fahrt auf dem Staatsgebiet ermöglicht, wird von den Unterstützungsbüros und, falls diese nicht bestehen, von den Fahrkartenschaltern ausgestellt.

Fahrräder und elektrische Mikromobilität

In Regionalzügen, die im offiziellen Fahrplan ausdrücklich mit einem speziellen Piktogramm gekennzeichnet sind und in denen die Anzahl der verfügbaren Sitzplätze begrenzt ist, kann jeder Fahrgast ein Fahrrad, auch

ein Fahrrad mit Trethilfe, mitnehmen (maximal ein Fahrrad pro Fahrgast und nicht länger als 2 Meter), indem er den Fahrradzuschlag kauft, der bis 23.59 Uhr des auf der Fahrkarte angegebenen Tages gültig ist. Alternativ ist es möglich, eine andere einfache Fahrkarte zweiter Klasse zu kaufen, welche für die gleiche Strecke wie der Fahrgast gültig ist.

Die kostenlose Mitnahme eines Fahrrades pro Fahrgast ist in allen Regionalzügen erlaubt, auch wenn dies im offiziellen Fahrplan nicht ausdrücklich vermerkt ist, sofern das Fahrrad zerlegt und in einer Tasche verstaut ist oder es sich um ein Klapprad handelt, das ordnungsgemäß verschlossen ist, die Abmessungen 80x120x45 cm nicht überschreitet und keine Gefahr oder Belästigung für andere Fahrgäste darstellt. Gleiches gilt für Klappräder, die ordnungsgemäß verschlossen sein müssen, Roller und Elektroroller, die ordnungsgemäß verschlossen sein müssen, Hoverboards und Monowheels, die vor dem Einsteigen ausgeschaltet sein müssen.

Begrenzt auf den im Zug verfügbaren Platz und innerhalb der Tarifgrenzen der Provinz Bozen gelten folgende Tarife für die Fahrradbeförderung:

- 3,50 Euro pro Tag (unabhängig von der Anzahl und Länge der Fahrten) für überregionale Trenitalia-Tickets und für Inhaber des Südtirol Passes und des Euregio Family Passes sowie für Inhaber von Studenten- und Seniorentickets mit aktivierten entgeltlichen Leistungen. Der Betrag wird wie folgt verrechnet: Der Südtirol Pass muss bei jeder Fahrt am Entwerter ein zweites Mal angefahren werden und dann muss das Fahrradsymbol ausgewählt und bestätigt werden. Die mit dem Fahrradtransport zurückgelegten Kilometer werden dem Kilometerkonto des Südtirol-Pass-Inhabers nicht gutgeschrieben.
- 7,00 Tageskarte für Fahrgäste mit anderen Abonnements und Fahrausweisen. Diese können an zugelassenen Fahrkartenschaltern und Fahrkartenautomaten erworben werden und sind bei jeder Fahrt zu entwerten.

Weitere Bestimmungen

- Kinderfahrrad (unter 51 cm): Der Transport ist kostenlos;
- Klappfahrräder und Einräder: Die Beförderung ist kostenlos, sofern die Sicherheitsstandards gewährleistet sind;
- Fahrradanhänger: Die Beförderung in den Zügen ist kostenlos; er muss vor dem Einsteigen in den Zug vom Fahrrad abgekoppelt und verschlossen werden;
- Handbike / Liegerad: Der Transport ist kostenlos;
- Roller/Elektroroller: Zusammengeklappt als Handgepäck ist die Beförderung kostenlos, auseinandergeklappt gilt der Fahrradtarif;
- Elektrofahrrad / Pedelec: kann wie ein normales Fahrrad transportiert werden, sofern die gewichtsbezogenen Sicherheitsbestimmungen eingehalten werden.

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

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

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

Der Fahrgast ist verpflichtet, das Be- und Entladen selbst vorzunehmen.

Das Bordpersonal darf die Mitnahme von Fahrrädern im Zug nicht gestatten, wenn dadurch der Zugverkehr gefährdet wird.

Handgepäck

Der Fahrgast kann sein Handgepäck kostenlos mitführen, sofern es keine übelriechenden, gesundheitsschädlichen oder gefährlichen Stoffe (im Sinne der Ordnung für die internationale Eisenbahnbeförderung gefährlicher Güter - RID - und der geltenden nationalen Gesetze und Vorschriften, wie z.B. explosive und feuergefährliche

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Stoffe sowie selbstentzündliche, giftige, ansteckungsgefährliche, radioaktive und ätzende Stoffe) enthält, an den dafür vorgesehenen Stellen verstaut wird, keine Behinderung und/oder Schädigung von Personen und Sachen verursacht, die Arbeit des Eisenbahnpersonals nicht beeinträchtigt und die Verkehrsmittel nicht beschädigt. Es liegt in der Verantwortung des Fahrgasts, das mitgebrachte Gepäck zu überwachen.
Bei Gepäckverlust gelten die Bestimmungen der Artikel 927 ff. des Zivilgesetzbuches.

Tiere an Bord

Kleine Hunde, Katzen und andere kleine Haustiere können in einem Spezialbehälter von max. 70 x 30 x 50 cm kostenlos mitgenommen werden.
Für die Beförderung von Hunden (auch wenn sie sich in dem dafür vorgesehenen Behälter befinden), mit Ausnahme von Blindenführhunden, sind eine Bescheinigung über die Registrierung beim Hunderegister und ein Gesundheitspass oder, bei ausländischen Fahrgästen, ein Reisepass anstelle dieser beiden Dokumente erforderlich. Diese Unterlagen müssen auf Verlangen des Bordpersonals jederzeit vorgelegt werden.
In Regionalzügen, die im offiziellen Fahrplan entsprechend gekennzeichnet sind, ist die Beförderung von Hunden nicht gestattet (ausgenommen Blindenhunde und Hunde, die im Behälter transportiert werden).
Auf Verantwortung des Fahrgastes und vorbehaltlich des verfügbaren Platzes können Tiere mit einer der folgenden Fahrkarten innerhalb der Grenzen der Provinz Bozen befördert werden:

a) Normale Einzelticket (einfache Fahrt);
b) Mobilkarte zum Junior-Tarif für die jeweilige Gültigkeitsdauer;
c) Südtirol Pass zum Tarif des Inhabers des Südtirol Passes;
d) Südtirol Pass abo+ und Südtirol Pass 65+ mit kostenpflichtigen Zusatzleistungen zum Kilometertarif der normalen Fahrkarte.

Die Fahrgäste müssen alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen und die notwendige Ausrüstung mit sich führen, um Schäden oder Unannehmlichkeiten für die Fahrgäste zu vermeiden.
Hunde müssen an der Leine geführt werden, haben keinen Anspruch auf einen Sitzplatz und dürfen - mit Ausnahme von kleinen Hunden - nur mit einem Maulkorb befördert werden. Blindenführhunde dürfen ohne Maulkorb befördert werden, es sei denn, das Tragen eines Maulkorbes wird von einem Fahrgast oder dem Bordpersonal ausdrücklich verlangt.
Blindenhunde, die blinde Fahrgästen begleiten, können in allen Zügen und Bussen des Regionalverkehrs kostenlos und ohne jegliche Verpflichtung mitfahren.

Neues digitales Trenitalia-Ticket

Trenitalia ist stark auf intelligente Mobilität ausgerichtet und verfolgt daher die Entwicklung neuer Zahlungssysteme, um die fortschreitende Entmaterialisierung von Fahrkarten zu unterstützen. Im Mittelpunkt dieser Politik steht die digitale Fahrkarte. Derzeit kann die Fahrkarte über die Online-Kanäle (Website, Mobile und App) sowie an den Trenitalia-Schaltern und Fahrkartenautomaten bis zu fünf Minuten vor Abfahrt des Zuges gekauft werden. In den kommenden Monaten wird es auch über die Funktion „Self Check-in" auf den Kanälen Mobile und App verfügbar sein.
Die neue Self-Check-in-Funktion und das digitale Ticketingsystem werden über Einstellungen für Sehbehinderte verfügen, die es sehbehinderten Reisenden ermöglichen, zu hören, was auf dem Bildschirm ihres Geräts angezeigt wird, und per Sprachbefehl damit zu interagieren.

Trenitalia-App

Die Trenitalia App, die bei Google Play oder im Apple Store heruntergeladen werden kann, bietet neben dem

Kauf von Fahrkarten und Abonnements weitere Funktionen, die das Reiseerlebnis bereichern. Diese Funktionen werden im folgenden Abschnitt über die digitalen Dienstleistungen beschrieben.
Die Trenitalia-App entspricht der Stufe A der Zugänglichkeitsrichtlinien für Web-Inhalte (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) und macht die Inhalte für einen größeren Kreis von Menschen mit Behinderungen zugänglich, einschließlich Blindheit und Sehschwäche, Gehörlosigkeit und Schwerhörigkeit, motorischen Beeinträchtigungen, Sprachbehinderungen, Lichtempfindlichkeit und Kombinationen davon, und wird auch die Zugänglichkeit für Menschen mit Lernbehinderungen und/oder kognitiven Beeinträchtigungen teilweise verbessern.
Der Kauf einer Fahrkarte kann zu Ihren „Favoriten" hinzugefügt werden, so dass Sie dieselbe Strecke mit nur einem Klick erneut kaufen können. Mit einem einzigen Klick können Sie Fahrkarten für Ihre Mitreisenden kaufen, Ihre Liste in den „Favoriten" erstellen und die Zahlungsmethode Ihrer Wahl festlegen.
Zu den Zahlungsmethoden gehört auch das Telefonguthaben für Beträge bis zu 13,45 € der Sim der Telefongesellschaften, die an der Initiative teilnehmen. Die gekaufte Fahrkarte und das Abonnement sind auf der Homepage und im reservierten Bereich „Meine Reisen" jederzeit abrufbar, so dass der Zugbegleiter sie leicht überprüfen kann.
Durch die Aktivierung der neuen Self-Check-in-Funktion wird es möglich sein, durch die Auswahl des zu benutzenden Zuges die Fahrkarte vor dem Einsteigen zu entwerten, nützliche Informationen über die Reise zu erhalten und die Auszahlung von Zuschüssen oder Erstattungen und die Lieferung des Courtesy Kit zu beschleunigen

Digital Caring

Im Rahmen der Unterstützung durch die digitalen Kanäle stehen den regionalen Kunden von Trenitalia verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, um ständig über den Verkehr, Sonderangebote, Anträge auf Erstattung oder Entschädigung und Vorschriften informiert zu bleiben.

Eigene Profile in den wichtigsten sozialen Netzwerken - Zugverkehr, Angebote und Dienste, Regelungen

Um die Beziehung zu den Kunden zu stärken, bietet Trenitalia neue kommerzielle Initiativen an (Angebote mit anderen Bahnunternehmen und Werbeaktionen) und ist in den wichtigsten sozialen Netzwerken anwesend, um die Interaktion zu erleichtern (Instagram: Trenitalia Regionale @trenitaliaregionale, Facebook: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale) mit einem dem Regionalverkehr gewidmeten Profil. Um die Beziehungen zu den Kunden zu verbessern, beantwortet Trenitalia Ihre Fragen und bietet Dienstleistungen an, die auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind und deren Vorschläge berücksichtigen. Der social caring- Kundendienst, der den Dialog und die Interaktion mit den Kunden fördern soll, ist täglich von 7.00 bis 21.00 Uhr in Betrieb und bietet Hilfe in Echtzeit, indem er Berichte und Anfragen der Fahrgäste entgegennimmt und die gemeldeten Probleme löst.

Trenitalia App und Smart Caring - Zugverkehr

Zu den Funktionen der Trenitalia-App, die das Reiseerlebnis bereichern, gehört die Smart Caring Push-Benachrichtigung, die vom Abschnitt ‚Zugstatus' aktiviert werden kann. Diese Funktion ermöglicht es, den Zugstatus des eigenen Zuges und den Status der Referenzstrecke in Echtzeit zu verfolgen. Informationen über Verspätungen, Verkehrsunregelmäßigkeiten, Streichungen oder sonstige Störungen werden umgehend übermittelt, zusammen mit den jeweiligen Gründen.
Die vollständige Liste der Trenitalia-Verkaufsstellen ist in der Rubrik „Verkaufsstellen" abrufbar, die Lösungen auf der Grundlage des eingegebenen Ortes anbietet. Mit dem Service UFirst ist es außerdem möglich, ein ‚Skip the Line'-Ticket zu reservieren, das Ihnen den bevorzugten Zugang zum nächstgelegenen Fahrkartenschalter ermöglicht.

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Viaggiatreno Website - Zugverkehr

Viaggiatreno.it ist die Website von Trenitalia mit der neuen Rubrik ‚News Infomobility', die es ermöglicht, die Zugverkehrssituation in Echtzeit zu verfolgen.

Auf der Website, auf die Sie auch von mobilen Geräten aus zugreifen können, haben Sie die Möglichkeiten, die Route des gewählten Zuges, detaillierte Informationen über Ankunfts- und Abfahrtszeiten, geplante Haltestellen sowie die Ankunftszeit des Zuges auszudrucken. Darüber hinaus stehen alle Informationen über mögliche Streckenunterbrechungen, Streichungen oder die Einrichtung von Ersatzdiensten zur Verfügung.

In Absprache mit der Provinz gewährleistet Trenitalia ein Mindestmaß an Ersatzleistungen durch einen speziellen Einsatzplan, der auf der Website von Trenitalia eingesehen werden kann.

Informationen über Verspätungen, Verkehrsunregelmäßigkeiten, Streichungen oder andere Unterbrechungen von Verkehrsdiensten werden unverzüglich und mindestens alle 15 Minuten über die Entwicklung der Situation übermittelt (mit Angabe der Zeit, die erforderlich ist, um normale Reisebedingungen wiederherzustellen, sofern diese abgeschätzt werden können), wobei die Gründe für die Verspätung, Streichung oder Einstellung des Dienstes angegeben werden.

Ähnliche Informationen werden auch über die Beantragung von Erstattungen und/oder Entschädigungen (sowohl online als auch offline) bereitgestellt.

Trenitalia bietet Informationen für gehörlose Fahrgäste durch die Displays in den Zügen. Wenn die Lautsprecheranlage im Zug und/oder die visuellen Anzeigen nicht vorhanden oder nicht funktionsfähig sind, werden Informationen über Verspätungen und Betriebsunterbrechungen während der Fahrt vom Bordpersonal persönlich über die Lautsprecheranlage oder mündlich über Durchsagen bekannt gegeben, wobei Gehörlose besonders berücksichtigt werden.

Weitere Informationen unter www.viaggiatreno.it.

TAP&TAP, die neue Art zu reisen

Trenitalia entwickelt derzeit ein neues Direktverkaufssystem namens TAP&TAP, mit dem es möglich sein wird, die eigene Fahrkarte zu regionalen und überregionalen Tarifen direkt mit einer Bankkarte contactless zu kaufen, indem man sie am Abfahrtsbahnhof an einen Entwerter/Fahrkarteautomat/Drehkreuz hält und dann nochmal am Ankunftsbahnhof (TAP check-in und TAP check-out).

Nach dem positiven Ausgang des Versuchs, der voraussichtlich auf der Strecke Venedig-Verona durchgeführt wird, soll der neue Vertriebskanal schrittweise auf alle Regionalverbindungen von Trenitalia ausgeweitet werden.

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

04 Zielsetzungen

Die Direktion für die Provinz Bozen verfolgt eine Politik der Transparenz und der Information ihrer Fahrgäste, und zeigt die Ziele und die endgültigen Zahlen des letzten Jahres sowie die Ziele, die sie sich für 2023 im Dienstleistungsvertrag gesetzt hat. Aspekte der Servicequalität, die den Komfort und die Zugänglichkeit der Bahnhöfe betreffen, fallen in die Zuständigkeit des Infrastrukturbetreibers und können auf der RFI-Website eingesehen werden.

ANZEIGEN	ZIEL 2022	ENDE 2022	ZIEL 2023
EINHALTUNG DER ZUGELASSENEN FAHRZEUGE IN IHRER JEWEILIGEN ZUSAMMENSTELLUNG			
Prozentualer Anteil der Züge mit geplanter Zusammenstellung (Hochfrequenzfahrten)	99,8%		99,8%
Prozentualer Anteil der Züge mit geplanter Zusammenstellung (Restfahrten)	99,0%		99,0%

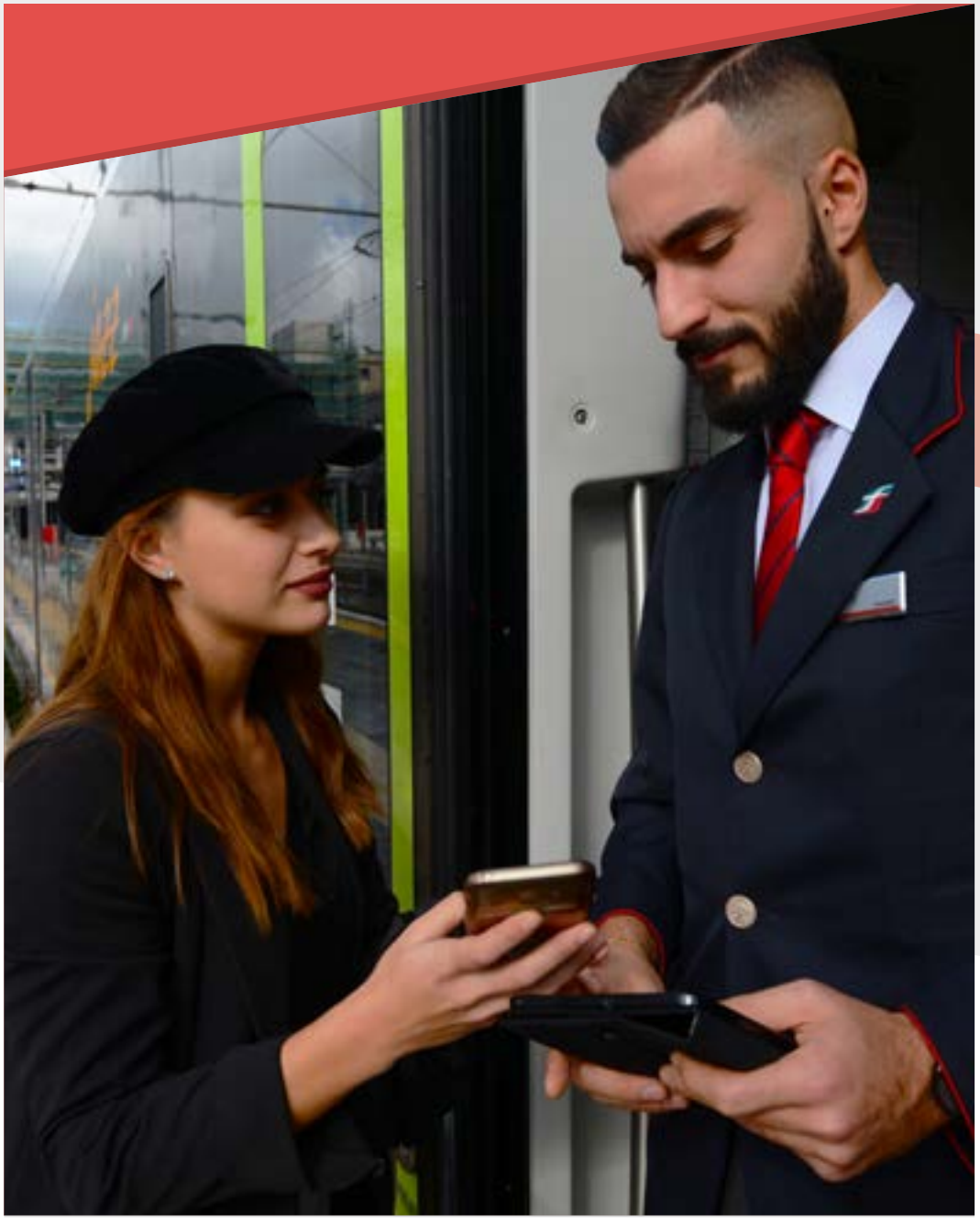
ANZEIGEN	LINIE	ZIEL 2022	ENDE 2022	ZIEL 2023
PÜNKTLICHKEIT PRO STRECKE				
Regionalzüge in der Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der planmäßigen Ankunftszeit ankommen	MERANER Bozen-Meran	91%		91%
Regionalzüge in der Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der planmäßigen Ankunftszeit ankommen	PUSTERTALER Franzensfeste-Innichen	97%		97%
Regionalzüge in der Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der planmäßigen Ankunftszeit ankommen	BRENNER Bozen - Brenner	96%		96%
Regionalzüge in der Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der planmäßigen Ankunftszeit ankommen	SÜDTIROLER UNTERLAND Bozen - Trient	96%		96%

Die Fahrt ist pünktlich, wenn sie bei der Ankunft am Endbahnhof und an den gekreuzten Umsteigebahnhöfen, der Norm entspricht.

ANZEIGEN	ZIEL 2022	ENDE 2022	ZIEL 2023
Ganz oder teilweise ausgefallene Regionalzüge ohne Einrichtung eines Ersatzverkehrs	< 0,5%		< 0,5%

Im Rahmen des Dienstleistungsvertrags zwischen Trenitalia und der Autonomen Provinz Bozen garantiert Trenitalia die Pünktlichkeit der Fahrt und das Funktionieren der bordseitigen Systeme wie z.B.:

- Toilette
- Heizung
- Klimatisierung
- Informationen an Bord
- Steckdosen
- WLAN
- Informationen vor Ort
- Reinigung
- Zugang für behinderte Fahrgäste und Personen mit eingeschränkter Mobilität.



Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

05

Zusammenarbeit mit Trenitalia

Erkennbarkeit und Identität

Die Mitarbeiter von Trenitalia, die in engem Kontakt mit der Öffentlichkeit stehen, sind an ihren Uniformen und Erkennungsschildern mit Dienstnummer und Berufsprofil zu erkennen und stehen den Fahrgästen in allen Belangen zur Verfügung.

Um das Management der Beziehungen zu den Fahrgästen ständig zu verbessern, nimmt das Personal von Trenitalia an Schulungen teil und erwirbt bei Bedarf spezifische berufliche Qualifikationen. Trenitalia bietet auch spezielle Schulungsmodule an, um sicherzustellen, dass die Sprache, die für Informationen und Mitteilungen verwendet wird, für die Fahrgäste klar und leicht verständlich ist.

Das Personal, das an Bord oder am Boden mit der Fahrkarten-Kontrolle und -überprüfung betraut ist, hat den Status und die Befugnisse eines öffentlichen Bediensteten und daher gelten für Straftaten, die gegen dieses Personal begangen werden, die besonderen Bestimmungen des Strafgesetzbuches, die mit Festnahme oder Freiheitsentzug geahndet werden.

Kommunikation mit Trenitalia

Direktion für die Provinz Bozen
Via Garibaldi 3 - 39100 Bozen
@ e-mail: direzione.altoadige@trenitalia.it
@ Reisegruppenbüro der Trenitalia: TAA_Ufficio_Gruppi@trenitalia.it

Dienstleistungen von RFI Rete Ferroviaria Italiana im Bahnhof

Die von RFI angebotenen Dienstleistungen fallen in den Bereich der Verkehrsregelung und der Bahnhofsdienste.

Die Qualitätsfaktoren und die damit verbundenen Standards sind in der RFI Service Charter dargelegt, die online unter www.rfi.it verfügbar ist.

Mehr lesen

Informationsbüros, Fahrkartenschalter und Reisebüros

Trenitalia Call Center: 89 20 21[1] für Informationen, Fahrkarten und Reservierungen

[1] Jeden Tag in der Woche 24 Stunden am Tag aktiv. Aus dem Festnetz: Verbindungsgebühr 30,5 Cent (einschließlich Mehrwertsteuer). Kosten pro Minute 54,9 Eurocents (einschließlich Mehrwertsteuer). Von einem Mobiltelefon aus: Der Tarif ist abhängig von Ihrem Mobilfunkbetreiber und richtet sich nach Ihrem Tarifplan. Trenitalia weist darauf hin, dass für Mobiltelefone mit Unternehmensprofil die Möglichkeit, die Nummer 89 20 21 anzurufen, je nach dem Vertrag, den jedes Unternehmen mit den Mobilfunkbetreibern abgeschlossen hat, unterschiedlich ist.

199 89 20 21[2] für Information und Unterstützung

[2] Jeden Tag in der Woche 24 Stunden am Tag aktiv. Aus dem Festnetz: keine Verbindungskosten. Kosten pro Minute 10 Eurocents (einschließlich Mehrwertsteuer). Von einem Mobiltelefon aus: Der Tarif ist abhängig von Ihrem Mobilfunkbetreiber und richtet sich nach Ihrem Tarifplan.

Aus dem Ausland kann die Nummer +39.06.68475475 benutzt werden, die täglich von 7:00 bis 23:59 Uhr gilt.

Der Referenztelefontarif wird von der Telefongesellschaft des Fahrgastes festgelegt.

06 3000[3] Für Benutzer, die keinen Zugang zu 199 haben, oder wenn Sie es vorziehen, normale Nummern zu wählen

[3] Der Referenz-Telefontarif ist der von der Telefongesellschaft des Reisenden festgelegte Orts- oder Vororttarif.

Website www.trenitalia.com **Soziale Profile** trenitaliaregionale

Kostenlose Rufnummer 800 89 20 21

Neuer kostenloser Call-Center-Dienst für Informationen über Bahnhöfe/Haltestellen, die nicht mit Fahrkartenverkauf ausgestattet sind. Fahrgäste, die die Informationen nicht über das Internet abrufen können, haben die Möglichkeit, die gebührenfreie Nummer anzurufen und erhalten Informationen über die Adresse und die Öffnungszeiten der nächstgelegenen Verkaufsstelle in der Nähe des Bahnhofs oder ihres Standorts.

Kommunikation mit der Provinz

Der Kundendienst steht für Beschwerden und Meldungen zur Verfügung und ist auf der Website der Autonomen Provinz Bozen zu finden

Anregungen und Beschwerden/Erstattungen

Kunden, die eine Fahrkarte des Südtiroler Verkehrsverbundes besitzen, können über die Website der Autonomen Provinz Bozen einen Antrag auf Reklamation/Vorschlag/Erstattung stellen. Südtirol-Pass und Saisonkarten

Südtirol-Pass und Saisonkarten +39 0471 220 880 (wählen Sie 2)

Service- und Informationszentrum Altoadigemobilität Montag - Freitag 8.00 - 18.00 Uhr

Das Telefonat ist gebührenpflichtig. Der Betrag für den Anruf hängt ausschließlich von Ihrem Festnetz- oder Mobilfunkvertrag ab.

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

06

Fahrgastschutz

Letzte Verbindung des Tages, Erstattungen, Entschädigungen, Bonusansprüche und Unterstützung während der Reise

Letzte Verbindung

Fahrgäste, die ihre Reise mit der letzten Verbindung des Tages beenden müssen, werden gebeten, das Bordpersonal zu informieren, wenn sie wegen der Verspätung des Zuges, mit dem sie reisen, nicht an ihrem Endziel ankommen können. Soweit möglich, garantiert Trenitalia die Beendigung der Reise in Anwendung der Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007.

Rückerstattung von nicht genutzten Tickets oder Abonnements Erstattung für integrierte Fahrkarten 41/3 Bozen

Das Nichtantreten oder die Nichtbeendigung einer Reise aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse oder Situationen, die nicht dem Bahnunternehmen zuzuschreiben sind, berechtigt den Fahrgast in der Regel weder zu einer Erstattung des Fahrpreises für den Tarif 41- Bozen noch zu einer Verlängerung der Gültigkeit, wie in den Beförderungsbedingungen von Trenitalia angegeben.
Für Trenitalia-Dienste gelten die Bestimmungen von Punkt 8. Erstattungen und Entschädigungen des Teils III - Regionalverkehr der Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia.
Für weitere Informationen konsultieren Sie bitte den Beschluss der Landesregierung Nr. 942 vom 13.12.2022.

Erstattung von Fahrkarten (39/AS) und Abonnements mit überregionaler Anwendung (40/AS)

Bei Nichtantritt der Reise aufgrund von Umständen, die Trenitalia zuzuschreiben sind oder auf Anordnung der Behörden, wird der nicht genutzte Fahrschein gemäß den in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia angegebenen Modalitäten vollständig erstattet. Im Falle einer Unterbrechung der Strecke für eine voraussichtliche Dauer von mehr als 10 Tagen wird der Restbetrag der Monats-/Jahresabonnement erstattet.
Bei Nichtantritt der Reise aufgrund einer Stornierung durch den Fahrgast, wird von dem zu erstattenden Betrag stets ein Abzug von 20% vorgenommen, sofern in den einzelnen Tarifen nichts anderes vorgesehen ist. Keine Erstattung erfolgt, wenn der zu zahlende Betrag nach Abzug, 8,00 € pro Fahrgast oder weniger beträgt. Die Erstattung eines regionalen Fahrscheins muss bis 23.59 Uhr am Vortag des auf dem Fahrschein angegebenen Datums beantragt werden.
Für die Erstattung von Trenitalia-Jahresabonnements gelten die Bestimmungen von Punkt 8. Erstattungen und Entschädigungen des Teils III - Regionalverkehr der Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia.
Nicht erstattungsfähig sind:

- Fahrkarten, die mit einem Bonus erworben wurden, für den Bonusbetrag;
- Überregionale Wochen- und Monatsabonnemente (mit Ausnahme von Fehlkäufen und im Falle der Nichterbringung der Dienstleistung durch FS Italiane oder durch Anordnung einer Behörde)
- Fahrkarten und Abonnements (mit Ausnahme des Jahresabonnements), die als verloren, zerstört oder gestohlen gemeldet wurden.

Weitere Informationen sind in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen auf der Website www.trenitalia.com Teil III Regionalverkehr, Punkt 8 oder bei den Trenitalia-Fahrkartenschaltern in der Provinz Bozen erhältlich.

Im Falle eines Erstattungsantrags via Post sendet Trenitalia dem Antragsteller innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags eine Mitteilung sowohl im Falle der Anerkennung der Erstattung als auch im Falle der Nichtanerkennung.

Falls Sie die Reise für COVID-19 nicht antreten können

Trenitalia übermittelt dem Antragsteller im Falle eines Erstattungsantrags über das Internet, per Post oder per E-Mail innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags eine Mitteilung über die Anerkennung oder Nichtanerkennung der Erstattung.

Falls der Erstattungsantrag nicht angenommen wird, informiert Trenitalia den Fahrgast innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags über die Gründe der Ablehnung und darüber, wie man die Nichtannahme des Erstattungsantrags anfechten kann.

Anspruch auf Entschädigung für Einzel-Fahrkarten (nur für 39/AS-Einzelfahrkarten)

Bei verspäteter Ankunft an dem auf der Fahrkarte angegebenen Ankunftsbahnhof, hat der Fahrgast Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 25% des Fahrpreises bei einer Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten (bei Fahrkarten im Wert von mindestens 16,00 €) und in Höhe von 50% des Fahrpreises bei einer Verspätung von 120 oder mehr Minuten (bei Fahrkarten im Wert von mindestens 8,00 €). Für Entschädigungsbeträge von weniger als 4,00 € werden nicht anerkannt.

Die Direktion für die Provinz Bozen sendet dem berechtigten Antragsteller innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags und je nach Wunsch des Kunden entweder einen Berechtigungsnachweis zu, der zur Auszahlung der Entschädigung dient oder gewährt einen Bonus.

Die Entschädigung wird nur dann anerkannt, wenn auf der Fahrkarten der Abfahrts- und Ankunftsbahnhof angegeben sind. Auch im Falle der Nichtanerkennung wird eine Antwort gegeben.

Um die Erstattung zu beantragen, müssen Sie Folgendes beachten:

- für Papier-Fahrkarten: entwerten Sie Ihre Fahrkarte sowohl bei der Abfahrt als auch bei der Ankunft;
- für online gekaufte Fahrkarten: Lassen Sie Ihre Fahrkarte im Zug entwerten.

Es ist möglich, den Anspruch auf die Erstattung ex Del. ART 106/2018 auf www.trenitalia.com, an Fahrkartenschaltern und an autorisierten Verkaufsstellen zu überprüfen. Die Überprüfung ist für Einzeltickets möglich, die von Trenitalia über ihre direkten und indirekten Verkaufssysteme verkauft und an Bord des Zuges elektronisch kontrolliert wurden.

Anspruch auf Entschädigung für Jahresabonnements (zum überregionalen Tarif)

Abonnenten, die während der Gültigkeitsdauer ihres Jahresabonnements von zahlreichen Verspätungen oder Streichungen betroffen wurden, haben Anspruch auf eine angemessene Entschädigung für die dadurch verursachten Unannehmlichkeiten.

Trenitalia Monats- oder Jahresabonnement-Inhaber haben Anspruch auf eine Entschädigung für jeden Monat, in dem 10% oder mehr fahrplanmäßige Züge auf der auf dem Abonnement angegebene Strecke um mehr als 15 Minuten verspätet oder ausgefallen sind; die Entschädigung beläuft sich auf 10% der Monatskarte und 1/12 von 10% der Jahreskarte.

Die Entschädigungen für weitere Trenitalia-Abonnements werden nach denselben Berechnungskriterien im Verhältnis zur Gültigkeitsdauer berechnet.

Entschädigungsbeträge von weniger als 4,00 € werden nicht anerkannt.

Bei Beförderungsleistungen zum überregionalen Tarif durch ein oder mehrere Verkehrsunternehmen, wird die Entschädigung von Trenitalia nur für den Teil der erbrachten Beförderungsleistung berechnet und ausgezahlt.

Inhabern von kostenlosen Abonnements wird keine Entschädigung gewährt.

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Es ist möglich, den Anspruch auf die Erstattung ex Del. ART 106/2018 hier auf www.trenitalia.com, an Fahrkartenschaltern und an autorisierten Verkaufsstellen zu überprüfen.

Bonus für Abonnements zum Tarif 41 Bozen 2016/2024.

In Übereinstimmung mit der EU-Verordnung Nr. 1371/2007 und dem Beschluss Nr. 1434/2017 hat die Autonome Provinz Bozen die Anerkennung eines Pendlerbonus für die Jahre 2016/2024 als Entschädigung für etwaige Unannehmlichkeiten für die Abonnenten des Südtiroler Verkehrsverssystem veranlasst.
Nur Inhaber des Südtirol Passes, des Euregio Family Passes, des Südtirol Passes 65+ (zu einem Jahrespreis von € 75,00 oder € 150,00) und des Südtirol Passes abo+ (zu einem Jahrespreis von € 150,00) haben Anspruch auf den Bonus.
Der Bonus wird in dem Jahr, das auf das Bezugsjahr folgt, auf monatlicher Basis berechnet. Die Kalkulationen werden vom Mobilitätsbüro der Autonomen Provinz Bozen durchgeführt.
Die Verspätung, die 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 Ankunft definiert, wobei der für jede Strecke definierte Indikator monatlich um mindestens einen Prozentpunkt überschritten wird:

- 9% für die Strecke Meran-Bozen;
- 3% für die Pustertaler Linie;
- 4 % für die Brenner Linie.

Entschädigungsanspruch für Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM)

Trenitalia gewährt dem behinderten Fahrgast oder dem Fahrgast mit eingeschränkter Mobilität eine Entschädigung in Höhe von 50% des Fahrpreises, zusätzlich zur vollständigen Erstattung des Fahrpreises, falls eine im veröffentlichten Fahrplan als zugänglich ausgewiesene Fahrt mit einem nicht geeigneten Zug durchgeführt oder durch einen nicht zugänglichen oder ungeeigneten Ersatz- oder Zusatzdienst ersetzt wird.
Bei einem überregionalen Abonnement wird die Entschädigung für Personen mit eingeschränkter Mobilität auf den Betrag der Einzelfahrt berechnet, der dem Preis des Abonnements geteilt durch die Anzahl der Fahrten entspricht, die sich unter Berücksichtigung von zwei Fahrten pro Gültigkeitstag ergibt (bei einer Monatskarte wird von einer durchschnittlichen Gültigkeitsdauer von 30 Tagen ausgegangen).

Globalticket - Verspätungszuschlag für gemischte Reisekombinationen

Das Globalticket besteht aus einer oder mehreren Fahrkarten, die Teil einer einzigen Reiselösung sind, die von den Verkaufssystemen von Trenitalia zusammengesetzt und in einer einzigen kommerziellen Transaktion erworben wurden. Sie ermöglichen die Nutzung mehrerer aufeinanderfolgender Zugverbindungen, die von Trenitalia im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags betrieben werden.
Ausgeschlossen sind Züge des internationalen Verkehrs oder anderer Verkehrsunternehmen.
In allen anderen Fällen, in denen der Fahrgast mehr als einen Zug/Schienenverkehrsleistung nutzt, mit Fahrkarten die einzeln und nicht im Rahmen einer einzigen kommerziellen Transaktion erworben wurden, gelten diese als getrennt voneinander und sind jeweils einem bestimmten Beförderungsvertrag zuzuordnen.
Bei dem Globalticket wird die Verspätungsentschädigung im Verhältnis zum Gesamtpreis der gesamten Reiselösung berechnet, und für den Anspruch auf die Entschädigung wird die endgültige Ankunftszeit am Endbahnhof der gesamten Reise berücksichtigt.

Beantragung von Erstattungen und Entschädigungen

Trenitalia garantiert die Möglichkeit, bei Erstattungs- und Entschädigungsanträgen neben Italienisch auch Englisch und

Deutsch zu verwenden, so dass der Fahrgast in derselben Sprache Informationen über die Zahlungsmodalitäten der Entschädigung oder Erstattung und die maximale Frist für deren Auszahlung erhält.
Der Antrag auf die Erstattung oder Entschädigung kann über zahlreiche Vertriebskanäle gestellt werden, z. B. an den Fahrkartenschaltern, per Post oder über die Website. Trenitalia übermittelt dem Antragsteller auf Anfrage innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags eine Mitteilung sowohl über die Anerkennung der Erstattung oder Entschädigung als auch über die Nichtanerkennung derselben.
Bei Nichtanerkennung, informiert Trenitalia den Fahrgast über die Gründe der Ablehnung und darüber, wie man die Nichtannahme des Erstattungs- oder Entschädigungsantrags anfechten kann.
Die obigen Ausführungen sind eine Zusammenfassung der Beförderungsbedingungen von Trenitalia. Für weitere und umfassendere Informationen besuchen Sie bitte die Website www.trenitalia.com.

Hilfsmaßnahmen

Zusätzlich zu den Bestimmungen über die Erstattung im Kapitel über den Fahrgastschutz der bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten hat der Fahrgast Anspruch auf:

- kostenlose Mahlzeiten und Getränke in angemessener Menge je nach Wartezeit, wenn sie im Zug oder im Bahnhof verfügbar sind und in zumutbarer Weise bereitgestellt werden können;
- Übernachtungsmöglichkeit von mittlerer Qualität, Beförderung zwischen dem Bahnhof und dem Ort der Unterbringung, sofern dies physisch möglich ist, und Erstattung der Kosten für die Benachrichtigung der Familie über die verspätete Ankunft. Dies gilt, vorausgesetzt, dass die Reise wegen Verspätung, Streichung oder verpasstem Zuganschluss nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann und es nicht möglich ist, die Weiterreise mit einem anderen Zug oder einem alternativen Verkehrsmittel (Bus, Taxi usw.) zu gewährleisten;
- die Beförderung zwischen dem physischem Standort des Zuges und dem Bahnhof, die Rückfahrt zum Abfahrtsbahnhof oder zu einem anderen Abfahrtsort oder zum Zielort, sofern und sobald dies technisch möglich ist.

Beschwerden

Beschwerden sind eine wichtige Gelegenheit, einen Dialog zu führen und besser auf die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Fahrgäste einzugehen. Deshalb sammeln und lesen wir alle Beschwerden sorgfältig. Trenitalia stellt den Nutzern zu diesem Zweck umfassende Informationen zur Verfügung, insbesondere hinsichtlich der Angabe der Kanäle und Kontaktmöglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden.
Um die Erwartungen besser erfüllen zu können, verpflichten wir uns zu Folgendem:

- Bereitstellung einer Reihe von Instrumenten für die Kommunikation mit unseren Fahrgästen (Website, Einschreiben, Formulare, die an den Fahrkartenschaltern erhältlich sind), die auch in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung stehen. Dabei erhält der Fahrgast die Antwort immer in der Kontaktsprache;
- Ausführliche, begründete Antwort in einer dem Fahrgast verständlichen Sprachweise binnen 30 Tagen nach Eingang der Beschwerde oder in begründeten Fällen Mitteilung an den Fahrgast, dass binnen 90 Tagen nach Eingang der Beschwerde geantwortet wird.
- Bei der Antwort auf die Beschwerde werden das geltende Recht, die Rechte der Fahrgäste, mögliche Lösungen sowie die Rechtsmittel für den Fall, dass die Antwort nicht zufriedenstellend ist, berücksichtigt;
- Ergreifen konkreter und rascher Maßnahmen zur Lösung der gemeldeten Probleme.

Die computergestützte Verwaltung von Beschwerden und Berichten erleichtert die Problemlösung.

Beschwerden abschicken

Beschwerden können wie folgt eingereicht werden:

- das italienisch oder englische Webformular unter www.trenitalia.com im Bereich Beschwerden (zum

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Anzeigen des Webformulars klicken Sie hier);
- Papierformular an den Fahrkartenschaltern erhältlich (italienisch, deutsch, englisch);
- Alternativ, können auch Beschwerden berücksichtigt werden, die über die Kontaktkanäle von Trenitalia eingereicht oder per Einschreiben verschickt werden und die zumindest die folgenden Mindestangaben enthalten:

a) die Identifikationsdaten des Kunden (Vorname, Nachname, Kontaktdaten);
b) die Kenndaten der durchgeführten oder geplanten Reise (Datum, Abfahrtszeit, Ausgangs- und Zielort) und des Beförderungsvertrags (Reservierungscode oder Ticketnummer) oder eine Kopie des Tickets. Die Angabe der Zugnummer kann die Bearbeitung der Beschwerde erleichtern;
c) eine Beschreibung der erlittenen Unannehmlichkeit und/oder der festgestellten Abweichung von den europäischen oder nationalen Rechtsvorschriften, den Allgemeinen Beförderungsbedingungen oder der Qualitätscharta für die Dienstleistung.

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

Die Beschwerde gilt für die Zwecke der Frist als eingegangen:
- via Webformular, am Tag der Einreichung;
- via Post, am Tag der Zustellung an Trenitalia, der auf der Empfangsbestätigung steht;
- via Fahrkartenschalter, innerhalb von 5 Tagen ab dem Datum, das auf der Empfangsbestätigung der Beschwerde angegeben ist.

Wenn die eingegangene Beschwerde nicht in den Zuständigkeitsbereich von Trenitalia fällt, leitet Trenitalia sie unverzüglich weiter, in jedem Fall aber innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt, wobei der Nutzer gleichzeitig informiert wird. Insbesondere wird sie weitergeleitet an:
- den Infrastrukturbetreiber, der dem Nutzer innerhalb der vorgeschriebenen Fristen antworten wird;
- bei integrierten Fahrkarten/Abos an das zuständigen Verkehrsunternehmen, das dem Nutzer innerhalb der vorgeschriebenen Frist antworten wird.

Recht auf Entschädigung im Falle einer verspäteten Antwort

Wenn eine Antwort zwischen dem 91. und 120. Tag nach Eingang der Beschwerde eingeht, hat der Fahrgast Anspruch auf eine automatische Entschädigung in Höhe von 10% des Fahrkarten-Preis.

Wenn innerhalb von 120 Tagen nach Eingang der Beschwerde keine Antwort erfolgt, hat der Fahrgast Anspruch auf eine automatische Entschädigung in Höhe von 20% des Fahrpreises.

Bei Beschwerden im Zusammenhang mit überregionalen Abonnements ist das Ausmaß der automatischen Entschädigung, wenn die Beschwerde nicht innerhalb von 90 Tagen beantwortet wird, in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen geregelt.

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

Eine Entschädigung für die verspätete Beantwortung wird nicht gewährt, wenn:

a) der Betrag der Entschädigung unter 4 € liegt;
b) die Beschwerde nicht auf die oben angegebene Weise und mit den erforderlichen Mindestangaben übermittelt wird;
c) der Fahrgast bereits eine automatische Entschädigung für eine verspätete/nicht erfolgte Antwort auf eine Beschwerde für dieselbe Fahrt erhalten hat.

- Ist die Antwort nicht zufriedenstellend oder geht sie nicht innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung der

Beschwerde ein, hat der Fahrgast folgende Möglichkeit:

- Inanspruchnahme der Schlichtungsverfahren für regionale Dienste;
- Meldung des Vorfalls an die Regulierungsbehörde für Verkehr (ART).

Das Schlichtungsverfahren

Trenitalia und die Verbraucherverbände haben am 23. März 2021 eine Absichtserklärung unterzeichnet, um die gemeinsame Schlichtung auch auf den Regionalverkehr auszudehnen. Der Kunde kann das kostenlose Schlichtungsverfahren 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 eingereicht werden, indem Sie das Web-Formular auf der Website von Trenitalia ausfüllen oder per Einschreiben schicken. Verwenden Sie dazu das Formular, das Sie auf der Website www.trenitalia.com unter „Das Schlichtungsverfahren" herunterladen können.

Die Schlichtungskommission, setzt sich aus einem Vertreter von Trenitalia und einem Vertreter eines der Verbraucherverbände zusammen, die das Vereinbarungsprotokoll unterzeichnet haben. Die Kommission prüft nach Abschluss aller notwendigen Untersuchungen die Möglichkeit, einen Schlichtungsvorschlag an den Kunden zu formulieren.

Das Verfahren wird von einem Fahrgast eingeleitet, der sich über die Regionalverkehrsdienste der Trenitalia beschwert und eine Diskrepanz zwischen den von Trenitalia in offiziellen Dokumenten eingegangenen Verpflichtungen (Beförderungsbedingungen, kommerzielle Informationen auf der Website der Trenitalia, Qualitätscharta für die Dienstleistung, Dienstleistungsverträge, Beschlüsse von ART, europäische Bezugsvorschriften) und der tatsächlichen Nutzung durch den Kunden feststellt.

Für weitere Informationen klicken Sie bitte hier.

Beschwerden bei der Regulierungsbehörde für Verkehr (ART)

Die Regulierungsbehörde für Verkehr (ART) wurde durch Art. 37 des Gesetzesdekrets Nr. 201 vom 6. Dezember 2011 (mit Änderungen in ein Gesetz umgewandelt durch das Gesetz Nr. 214 vom 22. Dezember 2011) eingerichtet.

Die ART ist unter anderem dafür zuständig, Verstöße gegen die Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr festzustellen und die vorgesehenen Sanktionen auf der Grundlage des Gesetzesdekrets Nr. 70 vom 17. April 2014 zu verhängen. Aus diesem Grund kann die ART von sich aus oder aufgrund einer Beschwerde von Fahrgästen, auch über Interessenverbände (sofern sie dazu berechtigt sind), eine Untersuchung möglicher Verstöße von Eisenbahnunternehmen durchführen.

Erst nachdem der Fahrgast eine Beschwerde bei Trenitalia eingereicht hat, kann er seine Beschwerde an ART weiterleiten, und zwar durch das telematische System zur Erfassung von Beschwerden (SiTe), das über die Website www.autorita-trasporti.it zugänglich ist, oder indem er das auf der ART-Website verfügbare „Beschwerdeformular" an die Adresse Via Nizza 230, 10126 Turin schickt, oder per E-Mail an pec@pec.autorita-trasporti.it:

- wenn er der Ansicht ist, dass die erhaltene Antwort nicht zufriedenstellend ist;
- wenn innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung der Beschwerde keine Antwort eingegangen ist.

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Berichterstattung über Beschwerden

Im Jahr 2022 gingen bei der Direktion für die Provinz Bozen 232 Beschwerden ein, von denen 98% innerhalb von 30 Tagen abgeschlossen wurden.

MAKRO-ELEMENT	%
NIVEAU DER DIENSTLEISTUNGEN	30,1
REGELMÄSSIGKEIT UND PÜNKTLICHKEIT	20,8
KOMFORT	3,4
INFORMATIONEN	10,2
FRONTLINE-MITARBEITER	12,3
REINIGUNG	0,0
SAFETY	3,8
SECURITY	0,0
SONSTIGES	19,4

Versicherungsumfang

Trenitalia übernimmt die Haftung für Schäden an Fahrgästen, Gepäck, Handgepäck und Tieren nur unter der Voraussetzung, dass diese Schäden auf eigenes Verschulden zurückzuführen sind.
Ansprüche für Sach- und Personenschäden können an folgende E-Mail-Adresse gerichtet werden:
Trenitalia- Direktion für die Provinz Bozen direzione.altoadige@trenitalia.it

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Rechte und Pflichten der Fahrgäste

Die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sind auf europäischer Ebene in der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte oder Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr festgelegt.
Die Qualitätscharta für die Dienstleistung ist auch eine Gelegenheit, die Fahrgäste von Trenitalia an bestimmte Aufmerksamkeiten und Verhaltensweisen zu erinnern, die das Reisen für sie selbst und andere sicher und angenehm machen können.

BOX BESCHLUSS ART 106/2018

Der Beschluss ART 106/2018 „Maßnahmen betreffend den Mindestinhalt der besonderen Rechte Fahrgäste von Eisenbahnverkehrsdiensten mit gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen" bestimmt:

- Recht auf Information
- Die Art und Weise, wie Informationen bereitgestellt werden
- Recht auf Zugang und Nutzbarkeit von Diensten und Bahnhöfen
- Recht auf Entschädigung für individuelle Verspätungen
- Recht auf Entschädigung für Dauerkarteninhaber
- Verfahren für die Beantragung und Zahlung von Erstattungen und Entschädigungen
- Rechte im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Beschwerden

Die Referenzdokumentation finden Sie unter folgendem Link

Die folgenden Rechte werden Fahrgästen gewährt, die Transportdienstleistungen in Anspruch nehmen:

- Sicherheit und Gelassenheit während der Reise;
- Kontinuität und Sicherheit der Dienstleistungen, auch durch eine rationelle Integration der verschiedenen Verkehrsmittel;
- frühzeitige Veröffentlichung und einfache Verfügbarkeit von Fahrplänen, (wenn möglich) integriert und abgestimmt mit anderen Verkehrsmitteln, die für die Reise benötigt werden;
- leichte Zugänglichkeit von Informationen über Reisemöglichkeiten und Tarife, sowohl in den Verkehrsmitteln als auch an den Bahnhöfen;
- rechtzeitige Informationen über die Weiterreise mit alternativen Verkehrsmitteln (sofern möglich) im Falle von Anomalien;
- die Einhaltung der Abfahrts- und Ankunftszeiten an allen geplanten Haltestellen auf der Strecke;
- Hygiene und Sauberkeit der Transportmittel;
- Erkennbarkeit der Mitarbeiter und ihrer Aufgaben; einfache Rückverfolgbarkeit der Mitarbeiter während der Reise;
- Übereinstimmung zwischen den erworbenen und den tatsächlich erbrachten Dienstleistungen;
- die Einhaltung der Bestimmungen zum Rauchverbot in Verkehrsmitteln und in der Öffentlichkeit zugänglichen Räumen und Plätzen;
- leichte Zugänglichkeit des Beschwerdeverfahrens und schnelle Reaktion auf Beschwerden (nicht mehr als 30 Tage oder in begründeten Fällen innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der Beschwerde).

Einige der wichtigsten Aufgaben für Fahrgäste (DPCM 30.12.1998)

- das Einsteigen in ein Verkehrsmittel mit einer Fahrkarte;
- nur einen Sitz besetzen;
- die Sauberkeit und Unversehrtheit von Wänden, Einrichtungsgegenständen und Mobiliar zu wahren; das Rauchverbot respektieren;
- Verhaltensweisen, die andere Menschen nicht belästigen;
- Transport von Gegenständen, die nicht als schädlich und/oder gefährlich eingestuft sind;
- Verwenden von Alarmsignalen oder anderen Notfalleinrichtungen nur im Falle einer ernsten und unmittelbaren Gefahr;
- Alle Anforderungen, Formalitäten im Zusammenhang mit Sicherheitskontrollen und Zollpraktiken gewissenhaft einhalten;
- Gewissenhaftes Befolgen der Anweisungen, Bestimmungen von Dienstleistern und Anweisungen von Betreibern;
- Nutzung der Verkehrsinfrastruktur in Übereinstimmung mit den festgelegten Regeln - zusammen mit den Regeln des zivilisierten Lebens - ohne in irgendeiner Weise die Reisesicherheit und das Qualitätsniveau der Dienstleistungen für sich selbst und für alle Fahrgäste zu beeinträchtigen.

Tipps für sicheres Reisen

Trenitalia hat sich verpflichtet, die Verkehrssicherheit im Schienenverkehr durch Initiativen zu fördern, die darauf abzielen, eine Kultur der Verantwortung und Legalität zu verbreiten.
Die Mitarbeiter von Trenitalia sind täglich bemüht, die Sicherheit an Bord der Züge und in den Bahnhöfen zu verbessern. Eine aktive Mitarbeit jedes Fahrgasts bei der Umsetzung von korrektem Verhalten und Sorgfalt vor und während der Reise trägt sicherlich positiv dazu bei, das Auftreten von ungesetzlichen Ereignissen zu vermeiden.

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Was kann der Fahrgast tun:

- Fahrkarten nur über offizielle Verkaufskanäle kaufen, um Betrug zu vermeiden;
- Beim Kauf am Fahrkartenautomat aufmerksam sein, ohne sich von Fremden helfen zu lassen;
- Achtgeben auf belebte Orte im Bahnhof, wie z.B. Bahnhofsvorhalle, Fahrkartenschalter, Selbstbedienungsbereiche, Bahnsteige, wo Taschendiebe vorzugsweise aktiv sind;
- Im Voraus Bereithalten der Fahrkarte in Bahnhöfen, in denen Bahnsteigschranken in Betrieb sind, um sie dem zuständigen FS Italiane-Personal zu zeigen;
- Kein Zurücklassen des Gepäcks, da es unnötigen Alarm auslösen kann und möglicherweise einer Polizeikontrolle unterzogen wird;
- Verstauen des Reisegepäcks im Zug in der Gepäckablage über Ihrem Sitz oder an einem anderen geeigneten Ort, an dem Sie es unter Kontrolle haben;
- Wertsachen und Taschen nicht unbeaufsichtigt lassen und die Fahrkarte mit sich führen;
- Das Bahnpersonal und die Bahnpolizei unverzüglich über jeden ungesetzlichen Vorfall in der Bahn informieren;
- Dem Bahnpersonal die Anwesenheit von Bettlern an Bord des Zuges unverzüglich melden: Es ist verboten, persönlich oder im Namen von nicht autorisierten Vereinigungen Geld zu sammeln;
- Keine Waren von missbräuchlichen Verkäufern kaufen und keine Speisen oder Getränke von Personen annehmen, denen Sie auf Reisen gelegentlich begegnen, da dies Ihre persönliche Gesundheit gefährden kann;
- Die Mitarbeiter von Trenitalia werden oft verbal und körperlich angegriffen. Bleiben Sie nicht gleichgültig, bitten Sie um Hilfe, wenn Sie sie brauchen;
- vertrauen Sie Ihr Gepäck nicht unbefugten Personen an: dies sind missbräuchliche Handlungen.

Was macht Trenitalia:

- sie arbeitet in enger Synergie mit der Bahnpolizei zusammen, die für die Prävention und Verfolgung von Straftaten, die im Eisenbahnbereich durchgeführt werden, zuständig ist;
- sie stattet die Züge mit Fachpersonal aus;
- hat einen direkten Telefonkanal zwischen der Bahn und der Bahnpolizei eingerichtet, so dass die Polizei im ganzen Land schnell eingreifen kann, um die Sicherheit von Fahrgästen und Personal zu gewährleisten;
- hat die APP Board Support entwickelt, die es Polizeibeamten, die in bestimmten Regionen Anspruch auf ermäßigte Bahntarife haben, ermöglicht, nach einer Registrierung rechtzeitig und wirksam auf Alarmsignale des Zugpersonals zu reagieren;
- überwacht elektronische Geldtransaktionen, um Käufe mit betrügerischen Kreditkarten zu verhindern;
- hat die Fahrkartenkontrolle am Boden und an Bord des Zuges verschärft und den Kundendienst verstärkt durch die Ausbildung von nationalen Customer Care Teams zur Bekämpfung des Schwarzfahren sowie von Kunden- und Sicherheitsdiensten;
- in vielen Zügen wurden bereits Videoüberwachungssysteme installiert;
- arbeitet mit dem Zivilschutz und dem Innenministerium im Rahmen spezifischer Vereinbarungen für Notfallsituationen und erhöhte Wachsamkeit im Eisenbahnsektor zusammen;
- führt Sensibilisierungskampagnen durch:
  - √ "Seien Sie vorsichtig! Machen Sie den Unterschied" zielt darauf ab, durch verantwortungsvolles Verhalten der Fahrgäste bestimmte illegale Handlungen wie missbräuchliche Verkäufe, Diebstahl und Übergriffe zu verhindern;
  - √ „Anti-Aggressions-Kampagne für das FS-Personal", deren Ziel es ist, die Sicherheitsbedingungen für das Personal zu verbessern, auch durch die Sensibilisierung und Kooperation der Fahrgäste, die durch spezielle Mitteilungen aufgefordert werden, jegliche Gewalttaten den zuständigen Behörden zu melden;
  - √ „Sicherheit und Wahrnehmung der Sicherheit", deren Ziel es ist, das Bewusstsein für Sicherheitsaktivitäten, -instrumente und -initiativen durch Videobotschaften auf Bildschirmen in großen Bahnhöfen zu erhöhen.
  - √ an Bord der Züge durch Sicherheitsdurchsagen und Informationen über das Vorhandensein von Videoüberwachungssystemen, deren Bilder der Bahnpolizei zur Verfügung stehen.

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

07

Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Trenitalia betreibt über externe Forschungsinstitute, die im Rahmen von öffentlichkeitswirksamen Wettbewerbsverfahren ausgewählt werden, im Laufe des Jahres regelmäßige Marktforschungen, um den Grad der Zufriedenheit seiner Kunden in Bezug auf die verschiedenen Etappen der Reise zu analysieren. Jede zweimonatliche Umfrage umfasst mehr als 8.727 Umfragen in ganz Italien, insgesamt 52.361 Umfragen pro Jahr, verteilt auf die einzelnen Regionen, für Fahrten in Regionalzügen. Ergänzend zu der bereits erwähnten Marktforschung zur Kundenzufriedenheit betreibt Trenitalia in seinem ständigen Interesse an der Vertiefung seiner Kenntnisse über die Bedürfnisse und das Verhalten der Fahrgäste auch Ad-hoc-Marktforschung. Diese qualitativen und quantitativen Umfragen werden durchgeführt, um eine Fülle von Informationen zu erhalten, die zur strategischen und operativen Entscheidungsfindung beitragen können.

Jährliche Ergebnisse der wichtigsten Faktoren für die Reisequalität

WICHTIGSTE QUALITÄTSFAKTOREN	PROZENTSATZ ZUFRIEDENHEIT*
Reise insgesamt	88,8
Reinigung	75,7
Komfort	83,6
Informationen an Bord	84,6
Pünktlichkeit	78,7
Aufenthalt an Bord	87,0
Security	82,0
Safety	89,0

** in Anwendung des Beschlusses Art.16/2018 bleibt die Bewertungsskala mit Werten von 1 bis 9 zwar unverändert, aber der erste Zufriedenheitsgrad der Bewertungen hat sich von 6 auf 7 erhöht, so dass die Daten ab 2020 nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar sind*

Von der Autonomen Provinz Bozen ernannte Verbraucherzentrale

Für weitere Informationen zu den Verbraucherverbänden, die sich der Schlichtung angeschlossen haben, klicken Sie hier

VERBRAUCHERSCHUTZZENTRUM (BOZEN)
Dodiciville Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471/ 975597 - Fax 0471/979914
www.consumer.bz.it/it - info@centroconsumatori.it

Präsentation
Prinzipien
Dienstleistungen
Ziele
Beziehungen
Fahrgastschutz
Marktforschung und Kundenzufriedenheit

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

trenitalia.com

INDICE

Piazza della Croce Rossa 1
00161 Roma