



Regionale



2025

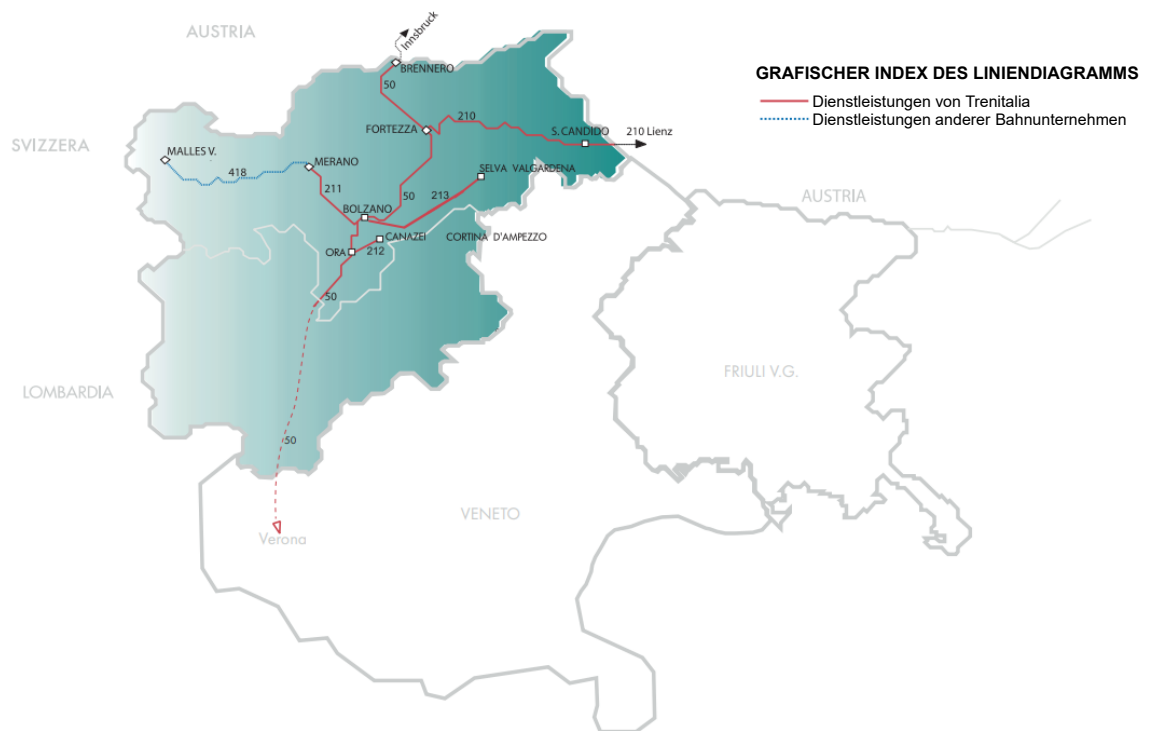
300 t	R 420 t
	P(310 t)

CHARTA DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

Direktion für die Provinz Bozen

Alle Informationen auf [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com)

Regionale



Grafischer Index der Redaktion von *In Treno*

Hinweis: Die Geltungsdauer der vorliegenden Charta der Dienstleistungsqualität unterliegt einer Aktualisierung in Abhängigkeit von der Gültigkeit des zwischen der Autonomen Provinz Bozen und Trenitalia abgeschlossenen Dienstleistungsvertrags. 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.

Zusammenfassung

1.	PRÄSENTATION DES UNTERNEHMENS	1
2.	DIE GRUNDPRINZIPIEN	3
	2.1 Sicherheit auf Reisen	4
	2.2 Sicherheit der Fahrgäste	4
	2.3 Gleiche Rechte	4
	2.4 Kontinuität des Dienstes	5
	2.5 Beteiligung.....	5
	2.6 Effizienz und Effektivität	6
	2.7 Qualität der Dienstleistungen	6
3.	ZUSAMMENFASSENDE INFORMATIONEN ÜBER DIE ANGEBOTENEN DIENSTLEISTUNGEN	7
	3.1 Die Direktion für die Provinz Bozen	7
	3.2 Das Angebot in der Provinz – 2025	8
	3.3 Die Flotte	9
	3.4 Geplante Unterbrechungen – 2025	10
4.	WISSENSWERTES ZU ZUGREISEN	10

4.1 Auswahl der Fahrkarte	10
4.2 Wo Sie Fahrkarten und Abonnements für den Regionalverkehr kaufen können	14
4.3 Tap&Tap.....	15
4.4 Trenitalia-App.....	15
4.5 Regionale Einzelfahrkarte in Papierform.....	16
4.6 Neues digitales Regionalticket	16
4.7 Elektronisches Regionalticket.....	17
4.8 Der Besitz eines Tickets ist obligatorisch	17
4.9 Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität	21
4.10 Der Behindertenausweis (Disability Card)	21
4.11 Die Carta Blu (Blaue Karte).....	22
4.12 Handgepäck.....	23
4.13 Fahrräder und elektrische Fortbewegungsmittel.....	24
4.14 Tiere an Bord	26
5. DIALOG MIT TRENITALIA.....	28
5.1 Digital Caring	28
5.2 Profile in den wichtigsten sozialen Netzwerken – Verkehr, Angebote und Dienstleistungen, Vorschriften	28

5.3 Trenitalia-App und Smart Caring – Verkehr	29
5.4 Viaggiatreno-Website – Verkehr	29
5.5 Kommunikation mit dem Personal von Trenitalia	30
6. ZIELE	31
7. BEZIEHUNG ZWISCHEN TRENITALIA UND DEN FAHRGÄSTEN	35
7.1 Erkennungsmerkmal und Auftreten.....	35
7.2 Kontakt zu Trenitalia.....	35
8. SCHUTZ DER FAHRGÄSTE	37
8.1 Letzte Verbindung	38
8.2 Erstattung von nicht genutzten Fahrkarten oder Abonnements	38
8.3 Anspruch auf Verspätungsentschädigung für Einzelfahrkarten (regionaler Tarif mit überregionaler Anwendung).....	41
8.4 Anspruch auf Verspätungsentschädigung für Dauerkarteninhaber (regionaler Tarif mit überregionaler Anwendung).....	43
8.5 Entschädigungsanspruch von Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität.....	45
8.6 Kombiticket – Verspätungsentschädigung für Reisen mit mehreren Verbindungen.....	45
8.7 So können Sie Erstattungen, Entschädigungen und Rückerstattungen von Kosten beantragen, die Ihnen entstanden sind, um Ihr endgültiges Ziel zu erreichen	46

8.8	Hilfseinsätze	47
8.9	Beschwerden	48
8.10	Recht auf Entschädigung im Falle einer verspäteten Antwort.....	50
8.11	Verbraucherschlichtungsstelle	51
8.12	Beschwerden bei der Regulierungsbehörde für den Verkehr (Autorità di Regolazione dei Trasporti - ART)	52
8.13	Beschwerdedokumentation	53
8.14	Versicherungsschutz.....	54
8.15	Rechte und Pflichten der Fahrgäste	54
8.16	Tipps für sicheres Reisen	56
8.17	Was die Fahrgäste tun können:.....	56
8.18	Was Trenitalia tut:	57
9.	MARKTFORSCHUNG UND KUNDENZUFRIEDENHEIT	58
9.1	Wichtigste Faktoren für die Reisequalität – Ergebnisse Jahr 2024	59
10.	VERBRAUCHERVERBAND IN DER AUTONOMEN PROVINZ BOZEN	60

1. Präsentation des Unternehmens

Trenitalia ist ein Unternehmen der Ferrovie dello Stato Italiane Gruppe (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.

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 durch die Fahrgäste zu erhöhen.

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.

Trenitalia ist sich der zentralen Rolle des Mobilitätssektors für ein verantwortungsvolles Wachstum bewusst und möchte zur Verbesserung der Lebensqualität in den von ihm durchquerten Gebieten beitragen. Dazu entwickelt das Unternehmen eine tiefgreifende Unternehmenskultur, die sich an der Einhaltung der Grundsätze der nachhaltigen Entwicklung orientiert, auf allen Ebenen der Organisation agiert und Prozesse verantwortungsvoll verwaltet, im Einklang mit den

in der UN-Agenda 2030 festgelegten Verpflichtungen. In diesem Sinne hat Trenitalia am 5. Juni 2024, dem Weltumwelttag, das *Manifesto della Sostenibilità* (Nachhaltigkeitsmanifest) verfasst. Eine Verpflichtung gegenüber unserem Land und dem Planeten, die auf dem Bewusstsein aller unserer Menschen beruht und in zehn Schlüsselwörtern zusammengefasst werden kann, die die Tür zum Wandel öffnen: Aufmerksamkeit, Mut, Nähe, Integration, Gleichgewicht, Verbindung, Maß, Fürsorge, Regeneration, ohne Unterscheidung. Weitere Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website.

Trenitalia hat die strategische Entscheidung getroffen, ein integriertes Sicherheits- und Qualitätsmanagementsystem (Sistema Integrato di Gestione Sicurezza e Qualità - 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.

Im Regionalverkehr ist Trenitalia in einzelne Regional-/Provinzdirektionen gegliedert, die für die Verwaltung des Nah- und Fernverkehrs in jeder Region / Autonomen Provinz zuständig sind.

Regionale ist ein kunden- und gebietsorientierter Service, der sich durch zunehmend intelligente, einladende, einfühlsame und umweltfreundliche Angebote auszeichnet. Das neue Design bringt das Engagement für eine nachhaltige und intermodale Mobilität zum Ausdruck, wobei die Integration der verschiedenen Verkehrsträger durch die Verknüpfung mit Bussen, Schiffen und Fähren eine wichtige Rolle spielt. Die Erneuerung der Flotte schreitet zügig voran. Bis 2027 ist

der Einsatz von über 1.061 neue Züge geplant, die sich durch geringe Umweltauswirkungen, 97 % Recyclingfähigkeit und einen um 30 % geringeren Energieverbrauch auszeichnen. Innovation und Digitalisierung machen das Reiseerlebnis einfacher und unmittelbarer, dank Tools wie das Tap&Tap, ein digitales Ticketingsystem und die personalisierte Betreuung (Digital Caring). Im Mittelpunkt dieser Revolution stehen die Menschen: Humankapital ist der Motor eines Systems, das Gebiete und Gemeinschaften miteinander verbindet und ein Reiseerlebnis bietet, das den Unterschied ausmacht.

Die Charta der Dienstleistungsqualität wird gemäß den Beschlüssen der Regulierungsbehörde für den Verkehr (Autorità di Regolazione dei Trasporti - ART) und den einschlägigen Rechtsvorschriften angenommen, die insbesondere ihre allgemeinen Grundzüge festlegen. Die Charta der Dienstleistungsqualität 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 Fahrgästen in bestimmten Fällen zusteht, präzisiert. Die Charta der Dienstleistungsqualität steht auf der Website von Trenitalia 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 Charta der Dienstleistungsqualität wird jährlich herausgegeben 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 Ferrovie dello Stato Italiane Gruppe 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 leicht verständlicher Sprache zu verbreiten, zu veröffentlichen und mitzuteilen, um insbesondere die Zugänglichkeit und Mobilität für Fahrgäste mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität sowie für die breite Öffentlichkeit zu erleichtern, ohne dabei auf Fachbegriffe zurückzugreifen.

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) (Bahnhöfe) und auf der Website [Trenitalia](#) (Züge) sowie im Fahrplan „In Treno Tutt'Italia digitale“ auf [Trenitalia](#).

Trenitalia garantiert alle Rechte, die in dem mit jedem Unternehmen abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag geregelt sind.

2.4 Kontinuität des Dienstes

Trenitalia garantiert einen ununterbrochenen Betrieb an 365 Tagen im Jahr.

Ausgenommen sind die periodischen Züge, die auf [Trenitalia](#) und im digitalen 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, wie die Website [Trenitalia](#), die Trenitalia-App, den Fahrkartenschalter und die Kundenbetreuung, gewährleisten.

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

2.5 Beteiligung

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 von Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität.

Die Autonomen Provinz Bozen wird 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, einbeziehen, 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 Mitteln und Dienstleistungen haben;
- stets für Sauberkeit und Hygiene innerhalb und außerhalb der Waggons durch spezifische Interventionsprogramme zu sorgen;
- Pünktlichkeit zu gewährleisten, durch die Überwachung des Zuglaufs und wirksames und unverzügliches Management von Betriebsstörungen sowie Information der Kunden;
- Beförderungsleistungen gemäß dem mit der Autonomen Provinz Bozen unterzeichneten Dienstleistungsvertrag zu erbringen.

3. Zusammenfassende Informationen über die angebotenen Dienstleistungen

3.1 Die Direktion für die Provinz Bozen

Das Bahnangebot in der Provinz wird durch einen zwischen der Autonomen Provinz Bozen und Trenitalia abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag geregelt.

Im Rahmen des Dienstleistungsvertrags legt die Autonome 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 die tatsächlichen Kosten der Dienstleistungen nicht und fließen daher der Autonomen 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 Qualitätsnormen Sanktionen zahlen muss.

ANGEBOT

Züge pro Tag	115	Fahrgäste am Tag	20.417
Busse pro Tag	0	Fahrgäste im Jahr	6.250.998

FLOTTE

Lokomotiven	8	Fahrkartenschalter insgesamt	6
Diesel-Loks	0	Fahrkartenautomaten Regionalverkehr	15
Elektro-Loks	11	Andere Einzelhändler	469*
Wagen	34		

* Handelsaktivitäten in Trentino-Südtirol im Rahmen der Tabakwarenhändler-Netzwerke PUNTOLIS und Mooney Servizi S.p.A.

3.2 Das Angebot in der Provinz – 2025

Mit dem Ziel, ein integriertes und koordiniertes öffentliches Nahverkehrssystem für eine wirksame kollektive Verkehrslösung im Einklang mit dem Industriepan der FSI-Gruppe zu schaffen, wurde bei der Planung des Bahnangebots darauf geachtet, die Merkmale Geschwindigkeit und Frequenz zu verbessern, mit besonderer Aufmerksamkeit für Umsteigebahnhöfe.

Es werden folgende Strecken bedient:

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

3.3 Die Flotte

Der Dienst wird mit ... Elektrolokomotiven, ... Wagen, ... Minuetto-Zügen, ... Flirt-Zügen, ... Jazz-Zügen und ... POP-Zügen betrieben.

Nachstehend finden Sie eine Tabelle mit dem Alter der Flotte (am 1. Januar 2025):

	0–5 Jahre	6–10 Jahre	11–15 Jahre	>15 Jahre	Gesamt
Elektro-Loks		7	4		11
Diesel-Loks					
Elektrische Lokomotiven			2	6	8
Diesel-Lokomotiven					
Wagen				34	34

3.4 Geplante Unterbrechungen – 2025

Infolge der Maßnahmen zum Ausbau des Schienennetzes, die auch im Rahmen der Investitionen des Staatlichen Wiederaufbauplans (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR) vorgesehen sind, hat der Infrastrukturbetreiber Maßnahmen geplant, die das Bahnangebot verändern werden.

Für das Jahr 2025 sind folgende Streckenunterbrechungen geplant:

- Sperrung der Linie Bozen-Meran vom 15. Juni bis 9. August;
- Sperrung der Linie Bozen-Meran am 16. Februar, 13. April und 12. Oktober (Sonntagsverkehr).

Während der Unterbrechungszeiten wird das Angebot durch Busse ersetzt, daher kann es sowohl im Umfang als auch in der Gesamtfahrzeit zu Abweichungen kommen.

4. Wissenswertes zu Zugreisen

4.1 Auswahl der Fahrkarte

Um mit einem Regionalzug zu fahren, muss man eine entsprechende Fahrkarte haben und diese bis zum Verlassen des Ankunftsbahnhofs aufbewahren.

(a) 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 Angebot an Fahrkarten für das integrierte System der Provinz umfasst:

- Einfache Fahrkarten für Einzelfahrten und Hin- und Rückfahrten, die in allen Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes verwendet werden können;

- Südtirol Pass, ein nicht übertragbarer, persönlicher Fahrausweis zum Kilometertarif, der in allen Fahrzeugen des Südtiroler Verkehrsverbundes und in den Zügen der ÖBB auf den Strecken Brenner/Innsbruck und Innichen / Lienz (zu ÖBB-Tarife) verwendet werden kann. Weitere Informationen finden Sie auf der Südtirolmobil-Website;
- Südtirol Pass abo+, ein persönlicher Fahrausweis mit einem Jahrestarif für Schüler und Studenten, das in allen Verkehrsmitteln des Südtiroler Verkehrsverbundes genutzt werden kann. Weitere Informationen finden Sie auf der Südtirolmobil-Website;
- Südtirol Pass 65+, ein persönlicher 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 auf der Südtirolmobil-Website;
- Südtirol Pass Free, ein namentlicher und elektronischer Fahrausweis für die kostenlose Nutzung von Verkehrsmitteln. Weitere Informationen finden Sie auf der Südtirolmobil-Website: [1](#);
- Südtirol Guest Pass, eine Fahrkarte, mit der Sie bequem und flexibel alle öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol (ausgenommen Fernverkehrszüge wie EC, Railjet, Freccie, Italo) nutzen, Fahrräder und Tiere transportieren sowie einige außerstädtische Buslinien befördern und von weiteren Angeboten profitieren können. Die Gästekarte muss bei jeder Fahrt entwertet werden. Weitere Informationen finden Sie auf der Südtirolmobil-Website;
- Südtirol Pass Business, eine bequeme und flexible 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 auf der Südtirolmobil-Website;

- Euregio Family Pass, elektronischer, namentlicher, nicht übertragbarer Fahrschein, der in den integrierten öffentlichen Verkehrsmitteln Südtirols zu ermäßigten Kilometertarifen genutzt werden kann. Weitere Informationen finden Sie auf der Südtirolmobil-Website;
- 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 auf der Südtirolmobil-Website;
- Euregio 2 Plus, 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 auf der Südtirolmobil-Website;
- 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 auf der Südtirolmobil-Website;

- Mobilcard, eine persönliche nicht übertragbare Fahrkarte für die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel für 1, 3 oder 7 aufeinander folgende Tage in der gesamten Provinz. Auch als „Junior“-Ticket für Kinder und Jugendliche zwischen 6 und 14 Jahren erhältlich. Nicht genutzte Tage auf der Mobilcard werden nicht zurückerstattet. Weitere Informationen finden Sie auf der Südtirolmobil-Website.

Die Preise für Fahrten innerhalb der Provinz werden nach einem Beschluss der Provinz über die Tarife in Abhängigkeit von der Entfernung und der Art der angebotenen Dienstleistung festgelegt. Der Kilometerabstand zwischen den Bahnhöfen auf der Strecke sind im offiziellen Streckenkilometerhandbuch (Prontuario Ufficiale delle distanze chilometriche) angegeben. Weitere Informationen zu Tarifen und Fahrkarten des Südtiroler Verkehrsverbundes finden Sie auf der Trenitalia-Website und auf der Südtirolmobil-Website.

(b) Die folgenden Trenitalia-Fahrkarten sind ebenfalls gültig:

- Einzelfahrkarten zu regionalen Tarifen mit überregionaler Anwendung (Tarif 39/AS) für Fahrten zwischen zwei oder mehr Regionen;
- Monats- und Jahresabonnemente zu regionalen Tarifen mit überregionaler Geltung (Tarif 40/AS) für Fahrten zwischen zwei oder mehr Regionen, für Vielfahrer auf derselben Strecke.

Die Preise für überregionale 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. Weitere Informationen zur Tarifgestaltung finden Sie auf der Website von

Trenitalia oder unter direzione.altoadige@trenitalia.it (E-Mail der Direktion für die Provinz Bozen).

- (c) Außerdem gibt es zahlreiche Ermäßigungen und Begünstigungen. Weitere Informationen und Einzelheiten finden Sie auf der Trenitalia-Website.

Darüber hinaus kann Trenitalia in Absprache mit der Autonomen Provinz Bozen im Laufe des Jahres kommerzielle Aktionen anbieten, die über die Kommunikationskanäle des Unternehmens angekündigt werden. Weitere Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website.

4.2 Wo Sie Fahrkarten und Abonnements für den Regionalverkehr kaufen können

Die Fahrscheine und die überregionale Abonnements für den Regionalverkehr können über die Vertriebskanäle von Trenitalia erworben werden, und zwar sowohl über die zwischengeschalteten Kanäle (Fahrkartenschalter, Verkaufsstellen von Dritten, die den Tabakwarenhändler-Netzwerken PUNTOLIS und Mooney Servizi S.p.A. angeschlossen sind, Reisebüros und Call Center) als auch über die direkten Kanäle (Fahrkartenautomaten, [Trenitalia](https://www.trenitalia.it)-Website, Trenitalia-App für Smartphones und Tablets, EMW-System und TAP&TAP). Die Art des Beförderungsvertrags ist auf jeder Fahrkarte angegeben.

Weitere Informationen finden Sie in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia (Teil III, Nummer 3).

Weitere Informationen zum Erwerb der südtirolmobil- Fahrkarten finden Sie auf der Website von Südtirolmobil.

4.3 Tap&Tap

Über den neuen Vertriebskanal TAP&TAP können Sie Einzelfahrkarten für Erwachsene zum regulären regionalen Tarif der 2. Klasse mit einer kontaktlosen Zahlungskarte erwerben, indem Sie diese am Abfahrtsbahnhof und anschließend am Ankunftsbahnhof (TAP-Einstieg und TAP-Ausstieg) an einem Trenitalia-Entwerter mit dem TAP&TAP-Piktogramm halten.

Der neue Vertriebskanal, der zunächst nur auf bestimmten Linien aktiv ist, wird schrittweise auf das gesamte Regionalverkehrsnetz von Trenitalia ausgeweitet.

Weitere Informationen finden Sie auf der Trenitalia-Website.

4.4 Trenitalia-App

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

Für eine optimale Reiseplanung können Sie beim Kauf von hochfrequentierten Zügen, die Sitzplatzverfügbarkeit an Bord im Voraus überprüfen.

Die gekaufte Verbindung kann zu den „Favoriten“ hinzugefügt werden, sodass dieselbe Verbindung das nächste Mal mit nur einem Klick erneut gekauft werden kann. Ebenfalls mit einem einzigen Klick können Sie Fahrkarten für Mitreisende kaufen, die Liste in den „Favoriten“ anlegen und die gewünschte Zahlungsmethode festlegen.

Die gekaufte Fahrkarte und die überregionale Abonnements sind immer auf der Startseite und im persönlichen Bereich „Meine Reisen“ verfügbar, sodass der Zugbegleiter sie leicht überprüfen kann.

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

Die Trenitalia-App ist gemäß dem Gesetz Nr. 4 vom 9. Januar 2004 zugänglich. Die Erklärung über die Zugänglichkeit ist auf der Trenitalia-Website verfügbar.

4.5 Regionale Einzelfahrkarte in Papierform

Die regionale Einzelfahrkarte kann an Fahrkartenschaltern, an Fahrkartensautomaten, in Verkaufsstellen von Dritten und in zugelassenen Reisebüros erworben werden. Einzelfahrkarten in Papierform müssen vor der Abfahrt des Zuges an den Entwertern entwertet werden, die sich am Bahnhof am Ort des Reisebeginns befinden. Die Entwertung kann bis 23:59 Uhr an dem auf der Fahrkarte angegebenen Tag erfolgen. Die Fahrkarte ist nach Fahrtantritt nicht übertragbar.

Weitere Informationen finden Sie auf der Südtirolmobil-Website.

4.6 Neues digitales Regionalticket

Das digitale Regionalticket (Biglietto Digitale Regionale - BDR) kann über Online-Kanäle (Website und App) und an Fahrkartenschaltern erworben werden. Es ist persönlich, nicht übertragbar, kann bis zu fünf Minuten vor der planmäßigen Abfahrtszeit des Zuges erworben werden und muss immer zusammen mit einem gültigen Ausweisdokument vorgelegt werden.

Die neuen Kauf- und Bearbeitungsfunktionen sind auch für sehbehinderte Menschen entworfen, die per Sprache hören können, was auf dem Bildschirm ihres Geräts angezeigt wird, so dass sie durch Sprachbefehle mit dem Gerät interagieren können.

Für diese Art von Fahrkarte ist keine Entwertung erforderlich.

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

4.7 Elektronisches Regionalticket

Das Ticket kann über Online-Kanäle (Website und App) bis zu fünf Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit des Zuges erworben werden.

Eine online gekaufte regionale elektronische Fahrkarte ist ein namentlicher, persönlicher und nicht übertragbarer Fahrschein und muss immer zusammen mit einem gültigen Ausweisdokument vorgelegt werden.

Für diese Art von Fahrkarte ist keine Entwertung erforderlich.

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

4.8 Der Besitz eines Tickets ist obligatorisch

Insbesondere ist es möglich an Bord des Zuges eine Einzelfahrkarte für eine Person, für 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 entwertet werden konnte, 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.

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 durch die Zahlung des für die Fahrt

fälligen normalen Fahrpreises für eine einfache Fahrt zuzüglich einem Bußgeld von 90,00 Euro sanktioniert, wenn die Zahlung sofort nach der Benachrichtigung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Benachrichtigung erfolgt. Das Bußgeld beträgt:

- 180,00 Euro zuzüglich des Preises für die einfache Fahrt und der Verfahrenskosten, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts erfolgt;
- 600,00 Euro zuzüglich des Preises für eine einfache Fahrkarte und der Kosten des Verfahrens, wenn die Zahlung mehr als 60 Tage nach der Zahlungsanordnung erfolgt.

Die vorgenannten 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 ohne Fahrschein oder Ausweis angetroffen werden und 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 15,00 Euro als Verwaltungskosten bezahlen.
- sie mit einem nicht entwerteten Fahrschein reisen und den Betrag von 15,00 Euro als Verwaltungsgebühr direkt an Bord des Zuges oder innerhalb von 5 Werktagen nach der Beanstandung zahlen.

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

- 120,00 Euro, wenn die Zahlung sofort nach der Beanstandung oder innerhalb von 5 Tagen nach der Beanstandung erfolgt;

- 240,00 Euro zuzüglich der Kosten des Verfahrens, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts erfolgt;
- 800,00 Euro zuzüglich der Kosten des Verfahrens, wenn die Zahlung mehr als 60 Tage nach der Zahlungsanordnung erfolgt.

Das Bußgeld wird auch gegen Personen verhängt, die beim Übergeben ihres namentlichen Fahrscheins an Dritte auf frischer Tat erappt werden. Das Bußgeld entfällt für Reisende, die mit einem gültigen Zeitticket mit einem Pauschaltarif (Südtirol Pass abo+, Südtirol Pass 65+ und Schulpass) eines anderen Familienmitglieds reisen, wenn sie:

- innerhalb von 5 Werktagen nach der Kontrolle an den Fahrkartenschaltern von Bozen, Brixen, Bruneck, Meran, Auer, Innichen oder Sterzing den Besitz Ihres Fahrscheins nachweisen und gleichzeitig den Betrag von 15,00 Euro als Verwaltungskosten bezahlen.

Eingezogene südtirolmobil-Fahrausweise werden an die STA weitergeleitet. Nutzer, die gegen die Bestimmungen zum Schutz der Gesundheit von Nichtraucher oder hinsichtlich einer epidemiologischen Notlage verstoßen, müssen ein Bußgeld zahlen, in Höhe von:

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

Fahrgäste, die gegen die Vorschriften verstoßen, indem sie elektronische Zigaretten rauchen, werden nicht mit einem Bußgeld belegt, aber das Begleitpersonal kann ihnen die Weiterreise verweigern und/oder die Fahrkarte entziehen. Im Falle von Guest Pass wird die Sanktion, wenn der begründete Verdacht des Entziehenden nicht bewiesen ist,

- aufgehoben, sofern die Fahrkarte korrekt ausgefüllt wurde;

- in ein Bußgeld für Reisende ohne Fahrkarte umgewandelt, wenn die Karte nicht korrekt ausgefüllt wurde.

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;
- 200,00 Euro, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts erfolgt;
- 600,00 Euro, wenn die Zahlung innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung/Erhalt des Kontrollberichts 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 einzuziehen, wenn es sich um ein südtirolmobil-Fahrausweis handelt, und die Fortsetzung der Fahrt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zu verhindern oder zu unterbrechen.

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 Begleitpersonal informiert werden muss und ohne dass ein Aufpreis / ein Bußgeld erhoben wird, auch in Anwesenheit einer Begleitperson. Die Zahlung von Beträgen an das diensthabende Zugbegleitpersonal ist in bar oder mit Zahlungskarte möglich.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website von [Trenitalia](https://www.trenitalia.it) in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen, Teil III Regionalverkehr. Bei Fragen können Sie sich auch an die Trenitalia-Fahrkartenschalter oder Kundenservice wenden.

4.9 Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Für kostenlose Unterstützung für Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität steht im Bahnhof der Sala Blu-Service des Infrastrukturbetreibers Rete Ferroviaria Italiana (RFI) zur Verfügung, der das Ein- und Aussteigen in den Zug gewährleistet. Alle Einzelheiten zu den Diensten finden Sie auf der Website von RFI oder Trenitalia.

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

Um die vollständige Barrierefreiheit der Züge zu gewährleisten, kann Trenitalia verlangen, dass Menschen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität von einer Person begleitet werden, die in der Lage ist, ihr die erforderliche Hilfe zu leisten, wenn sie nicht selbständig sind. In diesem Fall hat die Begleitperson das Recht, kostenlos zu reisen und 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.

4.10 Der Behindertenausweis (Disability Card)

Der Behindertenausweis ist ein Dokument im Kartenformat oder in einer digitalen Version auf der IO-App, 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 05.12.2013 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 mit Behinderung die anhaltende Schwierigkeiten bei der Ausführung altersgemäßer Aufgaben und Funktionen haben gemäß Artikel 2 Absatz 2 des Gesetzes Nr. 118 vom 30.03.1971.

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

4.11 Die Carta Blu (Blaue Karte)

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 Blaue Karte beantragen. Die Blaue Karte, die der Begleitperson des Inhabers freie Fahrt auf dem nationalen Hoheitsgebiet ermöglicht, wird von den Kundenservicecentern und, falls diese nicht vorhanden sind, bei den Fahrkartenschaltern ausgestellt.

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

4.12 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 explosive und entzündliche Stoffe und Gegenstände oder selbstentzündliche, giftige, infektiöse, radioaktive und ätzende Stoffe) enthält, in den dafür vorgesehenen Räumen untergebracht ist, keine Behinderungen und/oder Schäden an Personen und Sachen verursacht, die Serviceaktivitäten des Eisenbahnpersonals nicht behindert und die Fahrzeuge nicht beschädigt. 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.

Trenitalia bietet auch einen Service für Kunden an, die noch am Tag der Reise feststellen, dass sie einen Gegenstand in den Regionalzügen verloren oder vergessen haben. Um diesen Dienst in Anspruch nehmen zu können, ist es sinnvoll, die Ticket-/Abonnementdaten anzugeben, damit die Anfrage mit dem Ticket verknüpft werden kann, indem Sie sich:

- an die regionalen Kundenbetreuungsstellen am Bahnhof wenden;
- an das Social **Instagram** Team wenden: @trenitaliaregionale und **Facebook**: @ilregionaleditrenitalia;
- an das kostenlose Callcenter unter 800 89 20 21 wenden;
- per E-Mail an TAA_lost_found@trenitalia.it wenden.

Der kostenlose Service hat kommerziellen Charakter und ersetzt nicht die Bestimmungen der geltenden Gesetzgebung zur Wiederbeschaffung verlorener Gegenstände (Art. 927 ff. des Zivilgesetzbuches).

4.13 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.

In allen Regionalzügen, wenn nicht ausdrücklich im offiziellen Fahrplan anders angegeben, kann ein Fahrrad pro Fahrgast kostenlos mitgenommen werden, sofern es zerlegt und in einer Tasche verstaut ist oder es sich um ein Klapprad handelt, das ordnungsgemäß zusammengeklappt ist. Dies gilt ebenso für Klappfahrräder, die ordnungsgemäß geschlossen sind, Roller – auch elektrisch –, Hoverboards und Einräder, die vor dem Einsteigen ausgeschaltet werden müssen. In jedem Fall dürfen die Abmessungen 80x120x45 cm nicht überschreiten und dürfen keine Gefahr oder Unannehmlichkeit für andere Fahrgäste darstellen.

Für die Beförderung von Fahrrädern gelten abhängig von den Platzverhältnissen im Verkehrsmittel und innerhalb der Tarifgrenzen der Autonomen 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 und dann das Fahrradsymbol ausgewählt und bestätigt werden. Die Kilometer im Zusammenhang mit dem Fahrradtransport werden dem Kilometerkonto des Südtirol Pass-Inhabers nicht gutgeschrieben.
- eine Tageskarte im Wert von 7,00 Euro für Fahrgäste mit anderen Abonnements und Fahrausweisen, die an zugelassenen Fahrkartenschaltern und Fahrkartenautomaten erworben werden kann und 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 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.
- Scooter / Elektroroller: Wird er zusammengeklappt als Handgepäck transportiert, ist die Beförderung kostenlos; wird er aufgeklappt transportiert, 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 die Mitnahme von Fahrrädern im Zug untersagen, wenn dadurch der Zugverkehr gefährdet werden kann.

Weitere Einzelheiten und Informationen finden Sie auf der Südtirolmobil-Website.

4.14 Tiere an Bord

Die Beförderung von Assistenzhunden, auch wenn sie von anderen Personen begleitet werden, 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.

Beförderung von Hunden gegen Gebühr

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

- eine gewöhnliche einfache Fahrkarte;

- Mobil-Karte zum Junior-Tarif für die jeweilige Gültigkeitsdauer;
- Südtirol Pass zum Tarif des Südtirol Pass-Inhabers;
- Südtirol Pass abo+ und Südtirol Pass 65+ mit kostenpflichtigen Zusatzleistungen zum Kilometertarif des normalen Tickets.

Weitere Einzelheiten und Informationen finden Sie auf der Südtirolmobil-Website.

Bei Fahrten zum regionalen Tarif mit überregionaler Geltung muss der Fahrgast für die Beförderung eines Hundes jeglicher Größe (mit Ausnahme von Hunden, die in einer entsprechenden Box gehalten werden, und von Assistenzhunden) eine Fahrkarte zur Beförderung eines Hundes in der zweiten Klasse zum um 50 % ermäßigten Tarif für die zurückgelegte Strecke erwerben. Die Fahrgäste müssen alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen und die Ausrüstung so mitführen, dass sie keine Schäden oder Unannehmlichkeiten für andere Fahrgäste verursachen.

Die Beförderung von Hunden auf Regionalzügen bei denen das Verbot im offiziellen Fahrplan ausdrücklich angegeben ist (mit Ausnahme von Hunden, die in einer entsprechenden Box gehalten werden, und von Assistenzhunden) ist nicht gestattet.

Reisedokumente

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. 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.

Diese Dokumente müssen auf Aufforderung des Kontrollpersonals vorgelegt werden.

Weitere Informationen finden Sie auf der Südtirolmobil-Website.

5. Dialog mit Trenitalia

5.1 Digital Caring

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

5.2 Profile in den wichtigsten sozialen Netzwerken – Verkehr, Angebote und Dienstleistungen, Vorschriften

Um die Beziehung zu seinen Kunden zu festigen, hat Trenitalia neue kommerzielle Initiativen ins Leben gerufen (Angebote mit anderen Gesellschaften und Werbeaktionen) und ist zur Vereinfachung der Interaktion mit einem spezifischen Profil für den Regionalverkehr in den wichtigsten sozialen Netzwerken vertreten (Instagram: Trenitalia Regionale @trenitaliaregionale; Facebook: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale) mit einem dem Regionalverkehr gewidmeten Profil. 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 Service „Social Caring“, der den Dialog und die Interaktion mit den Kunden fördern soll, 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.

5.3 Trenitalia-App und Smart Caring – Verkehr

Zu den Funktionen der Trenitalia-App, die das Reiseerlebnis verbessern, gehört die Möglichkeit, die Smart Caring Push-Benachrichtigungen des „Zugstatus“ zu aktivieren, um in Echtzeit den Fortschritt Ihres Zuges und den Status der Referenzstrecke zu verfolgen. Informationen über Verspätungen, Verkehrsstörungen, Annullierungen oder andere Störungen werden unverzüglich unter Angabe der Gründe für die Verspätung oder die Annullierung angezeigt. Es ist auch möglich, die Abfahrts- und Ankunftszeiten der Trenitalia-Züge am gewünschten Bahnhof anzuzeigen.

In der Rubrik „Verkaufsstellen“ können Sie alle verfügbaren Trenitalia-Verkaufsstellen finden, die nach dem von Ihnen eingegebenen Ort für Sie von Interesse sein können .

Ab Mai 2024 steht allen Kunden, die beim Kauf der Fahrkarte eine Kontaktmöglichkeit, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse angegeben haben, zudem ein persönlicher Betreuungsservice zur Verfügung. Im Falle von Zugausfällen oder Verspätungen erhalten die Kunden Informationen über den Verlauf der Reise und nützliche Hinweise zur Fortsetzung der Reise sowie zu Erstattungen und Entschädigungen.

5.4 Viaggiatreno-Website – Verkehr

[Viaggiatreno.it](https://viaggiatreno.it) ist eine Website von Trenitalia mit der neuen Rubrik „Neuigkeiten Infomobilität“, die es ermöglicht, die Verkehrslage in Echtzeit zu verfolgen.

Auf der Website, die auch von mobilen Geräten aus zugänglich ist, können Sie die zurückgelegte Strecke des gewählten Zuges verfolgen, detaillierte Informationen über Ankunfts- und Abfahrtszeiten und geplante Haltestellen einholen sowie die Ankunftszeit des Zuges ausdrucken. Darüber hinaus sind alle Informationen über

mögliche Unterbrechungen, Annullierungen oder die Einrichtung von Ersatzverkehrsmitteln verfügbar.

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

Es werden auch Informationen darüber bereitgestellt, wie eine mögliche Erstattung und/oder Entschädigung beantragt werden kann (sowohl online als auch offline).

Trenitalia trägt durch visuelle Anzeigen im Zug auch Sorge dafür, dass gehörlose Fahrgäste informiert werden (mit Ausnahme der Flirt-Züge, wo das Informationssystem direkt von der Provinz verwaltet wird).

Wenn die Lautsprechanlage an Bord des Zuges und/oder die optischen Anzeigen nicht vorhanden sind oder nicht funktionieren, werden Informationen über Verspätungen und Betriebsstörungen während der Fahrt vom Begleitpersonal gegeben, das entweder eine persönliche Durchsage über die Lautsprecheranlage macht oder durch die Wagen geht und dabei besonders auf gehörlose Personen achtet.

Weitere Informationen finden Sie unter www.viaggiatreno.it.

5.5 Kommunikation mit dem Personal von Trenitalia

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.

Kommunikation in italienischer Gebärdensprache (Lingua dei Segni Italiana - LIS)

Ab Januar 2024 bietet Trenitalia in fünf großen italienischen Bahnhöfen einen innovativen experimentellen Dienst an, der es gehörlosen Fahrgästen, die hauptsächlich die Gebärdensprache verwenden, ermöglicht, per Videoanruf mit einem Dolmetscher für die italienische Gebärdensprache (LIS) in Verbindung zu treten. Um eine bessere Zugänglichkeit zu den Verkaufs- und Kundendienstleistungen zu gewährleisten, ermöglicht dieser Service die Simultanübersetzung aller Äußerungen des Fahrgastes und des Trenitalia-Personals.

Der Service ist kostenlos, sofort verfügbar und sieben Tage die Woche, auch an Feiertagen, von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar. Für den Regionalverkehr ist er an den regionalen Kundenbetreuungsschaltern und Fahrkartenschaltern in den Bahnhöfen Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Napoli Centrale, Milano Centrale, Roma Termini, Pescara, Lamezia Terme, Venezia Santa Lucia, Potenza, Trieste, Ancona, Termoli, Torino Porta Nuova, Bari Centrale, Cagliari, Palermo, Trient, Foligno, Aosta, Roma San Pietro, Roma Ostiense und Fiumicino Aeroporto aktiv. Der Service kann durch das Scannen eines QR-Codes auf den Plakaten an den regionalen Serviceschaltern und an den gekennzeichneten Fahrkartenschaltern aktiviert werden, oder indem man sich an die Trenitalia-Mitarbeiter wendet die speziell dafür geschult wurden und den Service durch ihre Tablets aufrufen können.

6. Ziele

Im Sinne einer Politik der Transparenz und der Information der Fahrgäste werden die Ziele und Erfolge des vergangenen Jahres sowie die im aktuellen Dienstleistungsvertrag festgelegten Ziele für 2025 veröffentlicht.

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 2024	BILANZ 2024	ZIEL 2025
-------------	-----------	-------------	-----------

EINHALTUNG DER ZUSAMMENSETZUNG DER ZUGEWIESENEN FAHRZEUGE

Anteil der Züge mit planmäßiger Zusammensetzung (Hochfrequenzfahrten)	99,8 %	99,98 %	99,8 %
Anteil der Züge mit planmäßiger Zusammensetzung (Restliche Fahrten)	99 %		99 %

INDIKATOREN	LINIE	ZIEL 2024	BILANZ 2024	ZIEL 2025
-------------	-------	-----------	-------------	-----------

PÜNKTLICHKEIT PRO LINIE

	MERAN			
Regionalzüge zur Hauptverkehrszeit,		91 %		91 %

INDIKATOREN	LINIE	ZIEL 2024	BILANZ 2024	ZIEL 2025
die innerhalb von 5 Minuten nach der geplanten Zeit ankommen	(Bozen - Meran)			
Regionalzüge zur Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der geplanten Zeit ankommen	PUSTERTAL (Franzensfeste - Innichen)	97 % (bis 30.06.2024) 98 % (ab 01.07.2024)		98 %
Regionalzüge zur Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der geplanten Zeit ankommen	BRENNER (Bozen - Brenner)	96 %		96 %
Regionalzüge zur Hauptverkehrszeit, die innerhalb von 5 Minuten nach der geplanten Zeit ankommen	UNTERLAND (Bozen - Trient)	96 %		96 %

INDIKATOREN	LINIE	ZIEL 2024	BILANZ 2024	ZIEL 2025
-------------	-------	-----------	-------------	-----------

**geplanten Zeit
ankommen**

Eine Fahrt ist pünktlich, wenn sie bei der Ankunft am Endbahnhof und an den Umsteigebahnhöfen, die sie passiert, dem Fahrplan entspricht.

INDIKATOREN	ZIEL 2024	BILANZ 2024	ZIEL 2025
-------------	-----------	-------------	-----------

**Ganz oder teilweise
ausgefallene und nicht
selbst ersetzte
Regionalzüge**

< 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 Systeme an Bord, 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

7. Beziehung zwischen Trenitalia und den Fahrgästen

7.1 Erkennungsmerkmal und Auftreten

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

Das Personal, das an Bord und am Bahnhof für die Fahrscheinkontrolle und -überprüfung zuständig ist, 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.

7.2 Kontakt zu Trenitalia

Direktion für die Provinz Bozen

E-Mail: direzione.altoadige@trenitalia.it

Zertifizierte E-Mail: direzione.altoadige@cert.trenitalia.it

E-Mail für Gruppenreisen: TAA_Ufficio_Gruppi@trenitalia.it

Weitere Informationen

Informationsbüros, Fahrkartenschalter und Reisebüros

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

¹⁾ 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⁽²⁾ für Informationen und Unterstützung

²⁾ 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⁽³⁾ für Nutzer, die die Nummer 199 nicht nutzen können oder wenn eine normale Nummer bevorzugt wird

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

Website: www.trenitalia.com und Trenitalia-App und 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.

Bei Verlust von Gegenständen im Zug wenden Sie sich bitte an:
TAA_Ufficio_Gruppi@trenitalia.it

Kontakt mit der Autonomen Provinz

Für Beschwerden und Meldungen steht Ihnen der Kundenservice auf der Website der Autonomen Provinz Bozen zur Verfügung, erreichbar über die E-Mail-Adresse contact@altoadigemobilita.info.

Anregungen und Beschwerden/Erstattungen

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

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

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

Öffnungszeiten:

Von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr

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

8. Schutz der Fahrgäste

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

8.1 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 immer möglich, sorgt Trenitalia dafür, dass die Reise zu Ende geführt werden kann.

8.2 Erstattung von nicht genutzten Fahrkarten oder Abonnements

Erstattung für Fahrkarten zum integrierten Bozener Tarif 41/3

Normale Fahrkarten 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 Bozen noch zu einer Verlängerung der Gültigkeit, wie in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Trenitalia vorgesehen.

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 Landesregierung 365 vom 04.05.2023.

Weitere Informationen sind auf der Website von Trenitalia zu finden. Aktuelle Informationen über die Erstattung von Fahrkartenpreisen des Südtiroler Verkehrsverbundes hingegen finden Sie auf der Website der Autonomen Provinz Bozen.

Erstattung der Kosten von Fahrkarten (39/AS) und Abonnements (40/AS) zum regionalen Tarif mit überregionaler Anwendung

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten bei der Abfahrt oder bei vorhersehbarer Verspätung bei der Ankunft, im Falle eines verpassten Anschlusses oder eines Zugausfalls oder einer Streckenunterbrechung 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 Omnibus (auch mit anderen Anbietern von öffentlichen Verkehrsdiensten) 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 Trenitalia-Monats-/Jahreskarten erstattet.

Von dem zu erstattenden Betrag wird immer eine Stornogebühr von 20 % erhoben, wenn der Fahrgast durch eine Stornierung auf die Reise verzichtet, 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 Trenitalia-Fahrkarte muss bis 23:59 Uhr am Vortag des auf der Fahrkarte angegebenen Datums beantragt werden.

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

Insbesondere ist eine Erstattung der überregionalen Trenitalia-Jahreskarte möglich, wenn es sich um eine Streckenunterbrechung handelt, die länger als zehn aufeinanderfolgende Tage innerhalb der Gültigkeitsdauer besteht.

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

Trenitalia gewährt eine Rückerstattung von dreihundertfünfundsechzigstel des für das Trenitalia-Abonnements gezahlten Betrags bei Rückgabe während der Streckenunterbrechung. Die Anerkennung des Betrags kann an den Verkaufsstellen im ganzen Land beantragt werden oder bei elektronisch ausgestellten Abonnements durch Übersendung per Webformular der PDF-Datei des Abonnements, für das die Rückerstattung beantragt wird.

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;
- Trenitalia Wochen- und Monatsabonnements (ausgenommen Fehlkäufe und bei Nichtbereitstellung des Dienstes durch FS Italiane oder auf Anordnung der Behörde);

- Fahrkarten und Abonnements (außer Jahreskarten), die als verloren, zerstört oder gestohlen gemeldet werden.

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.

8.3 Anspruch auf Verspätungsentschädigung für Einzelfahrkarten (regionaler Tarif mit überregionaler Anwendung)

Bei einer Verspätung zwischen dem Abfahrtsort und dem auf dem Fahrschein angegebenen Zielort kann der Fahrgast eine Entschädigung 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) und 50 % des Fahrpreises bei Verspätungen von 120 Minuten oder mehr (diese Entschädigung wird bei Fahrscheinen mit einem Mindestbetrag von 8,00 Euro anerkannt) verlangen.

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 Entschädigung gewährt.

Bei Fahrten zum regionalen Tarif 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.

Bei einer digitalen Trenitalia-Fahrkarte erfolgt ab dem 31. Januar 2025 die automatische Gutschrift der Verspätungsentschädigung über denselben Weg, mit dem die Fahrkarte gekauft wurde. Diese Funktionalität ist für digitale Trenitalia-Fahrkarten die ab dem 1. Januar 2025 mit der gesamten Reiselösung von Trenitalia für den Regionalverkehr gekauft werden, aktiv. In allen anderen Fällen sendet

Trenitalia dem Antragsteller innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Antrags, der über das auf der Trenitalia-Website verfügbare Webformular oder über das am Schalter und auf der Trenitalia-Website verfügbare Formular zu stellen ist, einen Berechtigungsnachweis für die Auszahlung der Geldentschädigung zu oder nimmt eine erneute Gutschrift oder einen Bonus vor, je nach der vom Fahrgast gewählten Methode. Auch im Falle einer Nichtanerkennung wird eine Benachrichtigung verschickt.

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

- bei Papiertickets: das Ticket sowohl bei der Abfahrt als auch bei der Ankunft entwerten;
- bei elektronischen Fahrkarten: die Fahrkarte im Zug vom Zugpersonal entwerten lassen;
- bei digitalen Regionaltickets (BDR) wird auf den/die gekauften Anschlusszug/-züge verwiesen.

Der Anspruch auf Entschädigung kann über die Funktion auf der Trenitalia-Website unter der Rubrik „Info für Fahrgäste von IC/ICN und Regionalzügen“, an Fahrkartenschaltern und in zugelassenen Reisebüros überprüft werden. Die Überprüfung ist für Einzelfahrkarten möglich, die von Trenitalia über ihre direkten und indirekten Verkaufssysteme verkauft und an Bord des Zuges elektronisch kontrolliert werden.

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

8.4 Anspruch auf Verspätungsentschädigung für Dauerkarteninhaber (regionaler Tarif mit überregionaler Anwendung)

Inhaber eines Trenitalia-Abonnements, die während der Gültigkeitsdauer wiederholt mit Verspätungen oder Annullierungen konfrontiert sind, haben Anspruch auf eine Entschädigung, die der entstandenen Unwirtschaftlichkeit entspricht.

Inhaber von Trenitalia- Monats- oder Jahreskarten haben Anspruch auf eine Entschädigung für jeden Monat, in dem für die auf der Karte angegebene Strecke 10 % oder mehr der fahrplanmäßigen Züge um mehr als 15 Minuten verspätet sind oder ausfallen; diese Entschädigung entspricht 10 % der Monatskarte und 1/12 von 10 % der Jahreskarte.

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

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

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

Inhabern eines kostenlosen Abonnements wird keine Entschädigung gewährt.

Der Anspruch auf Entschädigung kann über die Funktion auf der [Trenitalia](#)-Website unter der Rubrik „Info für Fahrgäste von IC/ICN und Regionalzügen“, an Fahrkartenschaltern und in zugelassenen Reisebüros überprüft werden.

Die Entschädigung wird innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung des entsprechenden Antrags gezahlt.

Bonus für Abonnements zum Tarif 41 Bozen 2016–2025.

Die Autonome Provinz Bozen hat die Anerkennung eines für die Jahre 2016–2025 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 Autonomen Provinz Bozen vorgesehen.

Der Bonus wird ausschließlich Inhabern des Südtirol Passes, des Euregio Family Passes 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 Zeit definiert, wobei der Indikator monatlich um mindestens einen Prozentpunkt pro Linie überschritten werden muss:

- 9 % für die Linie Meran–Bozen
- 2 % für die Pustertaler Linie
- 4 % für die Brenner- und Unterland-Linie.

8.5 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.

8.6 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 bestimmten Fällen, in denen Trenitalia die Möglichkeit bietet, zwei oder mehr aufeinanderfolgende Bahnverbindungen zu nutzen, kann der Fahrgast in einer einzigen Handelstransaktion ein „kumulatives“ Ticket kaufen, das die Nutzung mehrerer aufeinanderfolgender Bahnverbindungen ermöglicht, die von Trenitalia,

Trenitalia France, Ferrovie del Sud Est (FSE) und FS Treni Turistici Italiani (FS TTI) im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags betrieben werden.

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 jeweils einem individuellen Beförderungsvertrag zuzuordnen.

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

Trenitalia garantiert die Möglichkeit, für die Beantragung neben Italienisch auch Englisch und Deutsch zu verwenden. Der Fahrgast erhält somit in der gleichen Sprache Informationen über die Zahlungsmodalitäten des geschuldeten Betrags und die jeweiligen Zahlungsfristen.

Der Antrag kann über verschiedene Kanäle gestellt werden, z. B. an den Kassen 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.

Die obigen Ausführungen sind 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.

8.8 Hilfseinsätze

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.

8.9 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 die Möglichkeit, für Beschwerden neben Italienisch auch Englisch und in Deutsch zu verwenden und gibt in derselben Sprache eine ausführliche und begründete Antwort in einer für den Fahrgast verständlichen Sprache. 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 entsprechende Formular zum Ausdrucken, das im oben genannten Abschnitt der Website zu finden ist und an Fahrkartenschaltern und bei der Kundenbetreuung in italienischer, deutscher und englischer Sprache erhältlich ist. In diesem Fall kann das Formular über die Kontaktkanäle von Trenitalia eingereicht oder per Einschreiben verschickt werden;

Darüber hinaus können auch schriftliche Beschwerden ohne Verwendung der Vorlage des Formulars, die über die Kontaktkanäle von Trenitalia eingereicht

oder per Einschreiben 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 Charta der Dienstleistungsqualität.

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 Einschreiben 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 dem Eingang der am Fahrkartenautomaten 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 Bahnhofsbetreiber, der dem Nutzer innerhalb der festgelegten Fristen eine Antwort erteilt;
- im Falle eines integrierten Tickets an den als zuständig erachteten Service-Manager, 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.

8.10 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 in Bar auszahlbar.

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.

8.11 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 Verbraucherverbände, die das Protokoll unterzeichnet haben, oder direkt bei der Schlichtungsstelle von Trenitalia gestellt werden, indem das Webformular auf der Website von Trenitalia ausgefüllt oder per Fax oder Einschreiben mit Rückschein unter Verwendung des auf der Website von Trenitalia herunterladbaren Formulars übermittelt wird.

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, Charta der Dienstleistungsqualität, 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 der Direktion Bozen von Trenitalia.

8.12 Beschwerden bei der Regulierungsbehörde für den Verkehr (Autorità di Regolazione dei Trasporti - ART)

Die 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 ART über das Telematiksystem für die Erfassung von Beschwerden (Sistema Telematico di Acquisizione Reclami - SiTe), das über die Website www.autorita-trasporti.it verfügbar ist, oder das spezielle „Beschwerdeformular“ eingereicht werden, das auf der gleichen Website verfügbar ist, und als zertifizierte E-Mail an 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 kann. Die

gleiche Möglichkeit besteht, wenn Trenitalia nicht innerhalb von drei Monaten nach Einreichung der ursprünglichen Beschwerde antwortet.

8.13 Beschwerdedokumentation

Im Jahr 2024 gingen 316 Beschwerden über den Service ein, von denen 100 % innerhalb von 30 Tagen beantwortet wurden.

THEMA	%
NIVEAU DER DIENSTLEISTUNGEN	57,1
REGELMÄSSIGKEIT UND PÜNKTLICHKEIT	11,7
KOMFORT	3,1
INFORMATIONEN	2,5
MITARBEITER AN VORDERSTER FRONT	7,1
SAUBERKEIT	0
SICHERHEIT	1,2
SCHUTZ	0
ANDERE	17,3

8.14 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.

8.15 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 Charta der Dienstleistungsqualität 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 in Anspruch nehmen, 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) im Falle von Unregelmäßigkeiten;

- 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 (Ministerialdekret 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 erhalten;
- das Rauchverbot respektieren;
- sich so verhalten, dass andere Menschen nicht gestört werden;
- nur Gegenstände transportieren, die nicht als schädlich und gefährlich eingestuft sind;
- 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.

8.16 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.

8.17 Was die Fahrgäste tun können:

- Fahrkarten nur über offizielle Vertriebskanäle kaufen, um Betrug zu vermeiden;
- beim Kauf an Selbstbedienungsautomaten aufmerksam sein und keine Hilfe von Fremden annehmen;
- an belebten Orten im Bahnhof, wie Lobbys, Fahrkartenschalter, Selbstbedienungsautomaten und Bahnsteige, 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 auf Reisen flüchtig kennenlernen, da dies Ihre Gesundheit gefährden könnte;
- 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.

8.18 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 richtet einen direkten Telefonkanal zwischen dem Zug und der Bahnpolizei ein, damit die Polizei 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 Polizei, sofern sie Anspruch auf Fahrpreisermäßigungen im Bahnverkehr hat, nach Registrierung ein rechtzeitiges und wirksames Eingreifen bei Alarmsignalen des Zugbegleitpersonals sicherstellen kann;

- Es überwacht elektronische Geldtransaktionen, um Käufe mit betrügerischen Kreditkarten zu verhindern;
- Es verstärkte Fahrkartenkontrollen am Bahnhof und im Zug und unterstützt die Fahrgäste durch die Bildung von nationalen Teams zur Bekämpfung von Missbrauch und Sicherheit;
- In vielen Zügen wurden Videoüberwachungssysteme installiert (Informationen zur Datenverarbeitung im Zusammenhang mit der Videoüberwachung finden Sie auf der Website von Trenitalia);
- 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“) zielt darauf ab, 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 Informationsansagen über das Vorhandensein von Videoüberwachungssystemen, deren Bilder der Bahnpolizei zur Verfügung stehen (Informationen zur Datenverarbeitung im Zusammenhang mit der Videoüberwachung finden Sie auf der Website von Trenitalia).

9. Marktforschung und Kundenzufriedenheit

Trenitalia führt mithilfe 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

9.000 Befragungen in ganz Italien und insgesamt 54.000 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.

9.1 Wichtigste Faktoren für die Reisequalität – Ergebnisse Jahr 2024

Wichtigste Qualitätsfaktoren	Zufriedenheit in Prozent*
Gesamte Reise	88,6
Sauberkeit	75,6
Komfort	84,0
Informationen an Bord	83,0
Pünktlichkeit	79,4

Aufenthalt an Bord	87,1
Schutz	81,3
Sicherheit	89,0

* 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

10. Verbraucherverband in der Autonomen Provinz Bozen

VERBRAUCHERSCHUTZZENTRUM (BOZEN) Zwölfmalgreinerstrasse 2 – 39100
Bozen, Tel. 0471 / 975597 – Fax 0471 / 979914, www.consumer.bz.it/it/info@centroconsumatori.it.

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

ALL.2_Associazioni_dei_Consumatori_aderenti_alla_Conciliazione_Paritetica.pdf
(trenitalia.com)

Alle Informationen auf [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com)