



Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol

1. Einführung

Das Land Südtirol hat mit Beschluss Nr. 828 vom 27.10.2020, im Einvernehmen mit der Verbraucherschutzzentrale Bozen, die "Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol" gemäß der EU-Verordnung 181/2011, dem Art. 2, Absatz 461 Gesetz vom 24. Dezember 2007, dem Landesgesetz vom 20. Mai 1992, geändert durch Art. 37 des Landesgesetzes Nr. 22 vom 20. Dezember 2012, dem Landesbeschluss Nr. 1407 vom 19. Dezember 2017, sowie dem D.M.P. vom 27. Januar 1994 genehmigt.

Die "Charta der Qualität des Personenverkehrs im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol" drückt die Grundprinzipien der bürgernahen Garantie des öffentlichen städtischen und außerstädtischen Personennahverkehrs aus, unabhängig davon, ob dieser von öffentlichen Stellen oder privaten Konzessionären betrieben wird, und ist integrierender und verbindlicher Bestandteil jedes Dienstleistungsvertrags oder jeder Konzession.

Das Land Südtirol fördert ein einheitliches Modell eines ökologisch nachhaltigen, effizienten und integrierten öffentlichen Nahverkehrs, das auf Qualitätskriterien basiert, die den Bürgern, die es nutzen, garantiert werden und offen ist für den aktiven Beitrag von repräsentativen Verbraucherverbänden.

Die Grundsätze der Fahrgast-Charta

Der öffentliche Personennahverkehr wird in Übereinstimmung mit den im Dekret des Ministers für Transport vom 30.12.1998 festgelegten Grundsätzen erbracht.

Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige

1. Introduzione

La Provincia di Bolzano ha approvato con delibera n. 828 del 27.10.2020, d'intesa con il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano, la "Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico locale in Alto Adige", ai sensi del Regolamento UE 181/2011, dell'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007 n. 244, della L.P. 20 maggio 1992, come modificata dall'art.37 della L.P. 20 dicembre 2012, n.22, della delibera Provinciale 19 dicembre 2017 n.1407, nonché del D.P.C.M. 27 gennaio 1994.

La "Carta della qualità dei servizi del passeggero nel trasporto pubblico locale in Alto Adige" esprime i principi fondamentali di garanzia del cittadino utente del trasporto pubblico locale su gomma, urbano ed extraurbano, sia gestito da soggetti pubblici che da concessionari privati, ed è parte integrante ed obbligatoria di ogni contratto di servizio o concessione.

La Provincia di Bolzano promuove un modello unitario di trasporto pubblico ecosostenibile, efficiente, integrato, basato su criteri di qualità garantiti ai cittadini utenti ed aperto al contributo attivo delle associazioni rappresentative dei consumatori.

I principi della Carta del passeggero

Il servizio di trasporto pubblico viene erogato nel rispetto dei principi definiti dal Decreto del Ministro dei trasporti 30.12.1998.



Gleiche Rechte der Nutzer, in dem Sinne, dass allen Bürgern, die den Nahverkehrsdienst nutzen, gleiche Zugangs- und Behandlungsbedingungen garantiert werden, wobei Hindernisse für Menschen mit Behinderungen weiterhin auch durch Sonderdienste beseitigt werden.

Unparteilichkeit, die als ein Verhaltensprinzip derjenigen zu verstehen ist, die den Dienst sowohl im öffentlichen als auch im privaten Bereich verwalten, welches sich am Nichtvorhandensein von Diskriminierung und Günstlingswirtschaft jeder Art und Weise orientiert, was sich auch auf die Verpflichtungen der Durchführung der öffentlichen Dienstleistung in Bezug auf territoriale oder territorial benachteiligte Situationen bezieht.

Kontinuität der Dienstbereitstellung, die außer in Ausnahmefällen oder im Falle von höherer Gewalt, die gesetzlich oder durch den Dienstvertrag vorgesehen sind, nicht unterbrochen oder ausgesetzt werden darf und die in jedem Fall die Aktivierung von Notdiensten oder alternativen Liniendiensten vorsehen muss.

Das Recht, die auf dem Territorium verteilten Dienstleistungen zu wählen, verstanden als die Möglichkeit, nicht von obligatorischen Lösungen abhängig zu sein und Zugang zu integrierter und intermodaler Mobilität zu haben.

Beteiligung der Nutzer an der Bereitstellung des Dienstes und Recht auf Zugang zu Informationen durch die aktive Rolle der Verbraucherschutzverbände bei Hinweisen und Vorschlägen zur Verbesserung, sowie durch das Recht des einzelnen Nutzers auf umfassende, genaue und pünktliche Informationen über die Fahrpläne der Dienste auf bestimmten Strecken, wobei digitale Technologien in großem Umfang auch durch die wünschenswerte Schaffung einer spezifischen Applikation („app“) genutzt werden.

Effizienz und Wirksamkeit des Dienstes, zu verstehen als die ständige Suche nach einer maximalen Abdeckung der bedienten Orte auf dem Territorium, die Häufigkeit der Fahrten, die Einhaltung der Pünktlichkeit, das beste Kosten-/Qualitätsverhältnis, die vorrangige Beachtung der Sicherheitsvorrichtungen.

Klarheit und Transparenz, verstanden als Verpflichtung der Autonomen Provinz Bozen, die in ihre Zuständigkeit fallenden Aktionen und Managemententscheidungen bekannt zu machen, die auf die Entwicklung des öffentlichen Personennahverkehrs in Südtirol, auf zukünftige

Eguaglianza dei diritti degli utenti, nel senso che a tutti i cittadini che fruiscono del servizio di trasporto locale vengono garantite pari condizioni di accesso e di trattamento, ancora rimuovendo gli ostacoli per la disabilità, anche attraverso servizi dedicati.

Imparzialità, che deve essere intesa come un principio di condotta da parte dei soggetti che gestiscono il servizio, sia pubblici che privati, ispirato all'assenza di discriminazioni e di favoritismi di ogni genere e natura, tendenzialmente riferibile anche agli obblighi del servizio pubblico nei confronti delle situazioni territoriali o territorialmente svantaggiate.

Continuità dell'erogazione del servizio, che non può avere interruzioni o sospensioni al di fuori dei casi eccezionali o di forza maggiore, previsti dalla legge o dal contratto di servizio, e che deve comunque prevedere l'attivazione dei servizi di emergenza o alternativi programmati.

Diritto di scelta dei servizi distribuiti sul territorio inteso come possibilità di non dipendere da soluzioni obbligate e di aver accesso ad una mobilità integrata e intermodale.

Partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio e diritto di accesso alle informazioni attraverso il ruolo attivo delle associazioni di tutela dei consumatori nelle indicazioni e nelle proposte di miglioramento della gestione, nonché attraverso il diritto dei singoli utenti ad avere un'informazione ampia, precisa e puntuale circa gli orari dei servizi nelle specifiche tratte, con un ampio uso delle tecnologie digitali e l'auspicabile realizzazione di un'applicazione („app“) dedicata.

Efficienza ed efficacia del servizio, da intendersi come la costante ricerca della massima copertura delle località servite sul territorio, la frequenza delle corse, il rispetto della puntualità, il miglior rapporto costi/qualità, la prioritaria attenzione per i dispositivi di sicurezza.

Chiarezza e trasparenza, intese come obbligo da parte della Provincia autonoma di Bolzano di rendere note le azioni e le scelte gestionali di propria competenza finalizzate allo sviluppo del sistema dei trasporti in Alto Adige, agli investimenti futuri, al miglioramento delle performance.



Investitionen und auf die Verbesserung der Leistung abzielen.

Ökologische Nachhaltigkeit des Personennahverkehrs auf dem Gebiet Südtirols gemäß den Prinzipien der UN-Agenda 2030 zur nachhaltigen Entwicklung, die durch den Einsatz von Mobilitätstechnologien mit Elektro- und Wasserstoffantrieb, die überwiegende Verwendung umweltfreundlicher Antriebsformen, eine Planung, die die "Leerkilometer" der Busse reduziert, verfolgt werden soll.

Qualität des Personals, insbesondere der Fahrer, verstanden als volle Eignung zur Gewährleistung der Sicherheit und zur Bewältigung von Notfall- und Gefahrensituationen, Freundlichkeit und Liebesswürdigkeit im Umgang mit den Benutzern, Achtung der Zweisprachigkeit und Grundkenntnisse der englischen Sprache, Bereitschaft, den Touristen kurze Informationen zu geben, auch durch regelmäßige, berufliche Weiterbildung.

Einzigartiges und integriertes Verkehrsmodell in Südtirol, sowohl für die Verwaltung durch öffentliche und private Subjekte, das auf die öffentlich-private Zusammenarbeit auch mit klein- und mittleren Unternehmen abzielt, in einer intermodalen Vision der verschiedenen Verkehrsarten und der digital angebotenen Dienstleistungen.

Mitarbeit der Verbraucherzentrale Südtirol bei der periodischen, auf jeden Fall aber mindestens einmal jährlich durchzuführenden Überprüfung des Zufriedenheitsgrads der Nutzer mit den angebotenen Dienstleistungen, auch durch Umfragen, Interviews, Berichte, nach wissenschaftlichen Methoden, die der Provinz und dem Verwaltungsorgan vorzulegen sind.

Beschwerderecht des einzelnen Fahrgastnutzers bei Funktionsstörungen oder kritischen Fragen, mit der Verpflichtung des Betreibers, spätestens innerhalb 5 Arbeitstagen nach Einreichung der Beschwerde auf elektronischem Wege über eine ausdrücklich dafür vorgesehene Plattform oder Website zu antworten, sowie das Recht auf gerichtlichen Rechtsschutz in allen gesetzlich anerkannten Formen für tatsächlich erlittene Schäden, die durch schuldhaftes oder vorsätzliches Verhalten des Betreibers der Dienste entstanden sind, unbeschadet der Möglichkeit weiterer Bestimmungen über Formen der Schlichtung, Mediation oder Schiedsgerichtsbarkeit, die zwischen den Parteien in individuellen

Ecosostenibilità dei trasporti nel territorio dell'Alto Adige, secondo i principi dell'Agenda ONU 2030 sullo sviluppo sostenibile, da perseguire attraverso le tecnologie di mobilità ad alimentazione elettrica e ad idrogeno, l'uso prevalente di materiali ecocompatibili, una programmazione che riduca i "km a vuoto" di percorrenza degli autobus.

Qualità del personale, in particolare degli autisti, intesa come piena attitudine alla garanzia della sicurezza e alla gestione delle situazioni emergenziali e di pericolo, cordialità e gentilezza nei rapporti con gli utenti, rispetto del bilinguismo e della conoscenza di elementi della lingua inglese, disponibilità a sommarie informazioni nei confronti dei turisti, anche attraverso un periodico aggiornamento professionale.

Modello Unico e Integrato del trasporto in Alto Adige, sia per la gestione da parte di soggetti pubblici che di soggetti privati, proteso alla collaborazione pubblico-privato e alla valorizzazione delle PMI, in una visione intermodale dei diversi tipi di trasporto e dei servizi offerti in via digitale.

Collaborazione del Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano nelle verifiche periodiche, e comunque almeno una volta ogni anno, del grado di soddisfazione degli utenti per le prestazioni erogate, anche attraverso rilevazioni, interviste, report, secondo metodologie scientifiche da consegnare all'ente Provincia e al soggetto gestore.

Diritto di reclamo da parte del singolo passeggero-utente dinanzi a disfunzioni o criticità, con obbligo di risposta da parte del soggetto gestore entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla proposizione del reclamo in via telematica, attraverso una piattaforma o sito espressamente dedicato, nonché diritto di tutela giurisdizionale, in tutte le forme riconosciute dall'ordinamento, per i danni effettivamente subiti per condotte colpose o dolose del soggetto gestore dei servizi, ferma restando la possibilità di ulteriori previsioni di forme di conciliazione, mediazione o arbitrato, da convenire liberamente tra le parti nei singoli contratti di servizio.



Dienstleistungsverträgen frei vereinbart werden können.

Zweisprachigkeit: Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass das Personal, das mit den Passagieren auf den interessierenden Strecken der Provinz Bozen in Kontakt steht, wie im Dienstleistungsvertrag vorgesehen, über Kenntnisse der italienischen und deutschen Sprache verfügt.

Rechtszugang: Den Passagieren ist ein vereinfachter Rechtszugang über eine Schlichtungsstelle unter Einbeziehung des Landes Südtirol, des Verkehrsunternehmens und der Verbraucherzentrale Südtirol gewährleistet.

Es handelt sich um eine Charta mit verbindlicher Wirksamkeit, in der die Bestimmungen des Dekrets des Landeshauptmannes Nr. 33/2016, Art. 45 des Landesgesetzes 15/2015, sowie der Inhalt von Art. 3.1 und Anhang A des Beschlusses der Landesregierung Nr. 1407/2017, in dem die wesentlichen Rechte des Fahrgastes festgelegt sind, konsequent zum Ausdruck kommen, unbeschadet des Rechts jedes Verkehrsunternehmens, etwaige Zusatzprotokolle mit der Verbraucherzentrale Südtirol gemäß autonomen und fakultativen Vereinbarungen zu definieren.

Das Land Südtirol hat sich verpflichtet, die vollständige Umsetzung der Grundsätze der "Qualitätscharta" in allen Dienstleistungsverträgen mit öffentlichen und privaten Betreibern auf dem Gebiet Südtirols zu fördern.

Alle öffentlichen und privaten Betreiber des öffentlichen Straßenpersonennahverkehrs in Südtirol sind verpflichtet, die in dieser "Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol" dargelegten Grundsätze einzuhalten.

Der vorliegende Musterentwurf der Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr enthält die gesetzlichen und administrativen Mindestverpflichtungen sowie die allgemeinen Grundsätze für den Schutz des Bürgers als Nutzer.

Datum/data 04.11.2020

Der Landesrat für Mobilität/L'Assessore alla Mobilità
Daniel Alfreider

Der Direktor der Abteilung Mobilität/Il direttore della Ripartizione Mobilità
Martin Vallazza

Die Geschäftsführerin der VSZ/La direttrice del CTCU
Gunde Bauhofer

Bilinguismo: l'impresa di trasporto garantisce che il personale a contatto con i passeggeri nel servizio offerto sulle linee di interesse della Provincia Autonoma di Bolzano possiede le conoscenze della lingua italiana e della lingua tedesca, come previste dal Contratto di servizio.

Accesso alla giustizia: ai passeggeri è facilitato l'accesso alla giustizia attraverso un organo di conciliazione che coinvolge la Provincia Autonoma di Bolzano, l'impresa di trasporto ed il Centro Tutela Consumatori Utenti.

Si tratta di una Carta con efficacia obbligatoria, espressione coerente di quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Provincia di Bolzano n. 33/2016, dall'art. 45 della Legge provinciale 15/2015, nonché dei contenuti dell'art. 3.1 e dell'allegato A della delibera della Giunta provinciale n. 1407/2017, che definisce i diritti essenziali del passeggero, ferma restando la facoltà per ciascuna impresa di trasporto di definire eventuali protocolli integrativi con il CTCU secondo autonome e facoltative intese.

La Provincia di Bolzano si impegna a favorire la piena realizzazione dei principi della "Carta della qualità" in tutti i contratti di servizio con gestori pubblici e privati del territorio dell'Alto Adige.

È fatto obbligo per tutti i gestori pubblici e privati del trasporto pubblico locale su gomma nel territorio dell'Alto Adige di rispettare i principi enunciati dalla presente "Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige".

Il presente schema tipo della Carta dei diritti del passeggero per il trasporto pubblico contiene gli obblighi minimi legislativi ed amministrativi, così come i principi generali per la tutela del cittadino utente.