

Anlage

Charta der Fahrgastrechte und Leitfaden zum Erstellen der Qualitätscharta

A - Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol

Die Grundsätze der Passagier-Charta

Der öffentliche Verkehrsdienst wird in Übereinstimmung mit den im Dekret des Verkehrsministers vom 30.12.1998 festgelegten Grundsätzen erbracht.

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 beseitigt werden, auch durch spezielle Dienste.

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

Kontinuität der Dienstbereitstellung, die außer in Ausnahmefällen oder bei 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.

Allegato

Carta dei diritti del passeggero e linee guida per la redazione della Carta qualità

A - Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige

I principi della Carta del passeggero

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

Eguaglianza dei diritti degli utenti, ossia, 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 le persone con disabilità, anche attraverso servizi dedicati.

Imparzialità, 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, ossia, privo di interruzioni o sospensioni al di fuori dei casi eccezionali o di forza maggiore, previsti dalla legge o dal contratto di servizio e 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.

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

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 Verkehrssystems in Südtirol, zukünftige Investitionen und die Verbesserung der Leistung abzielen.

Ökologische Nachhaltigkeit des Verkehrs auf dem Gebiet Südtirols gemäß den Grundsätzen 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 Liebenswürdigkeit im Umgang mit den Fahrgästen, Beachtung der Zweisprachigkeit und Kenntnis von Elementen der englischen Sprache, Bereitschaft, den Touristen kurze Informationen zu erteilen, auch durch regelmäßige berufliche „Fortbildung“.

Einzigartiges und integriertes Verkehrsmodell in Südtirol, sowohl /sowohl für die öffentliche als auch für die private Verwaltung, das auf die öffentlich-private Zusammenarbeit auch mit kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) abzielt, in einer

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 un'applicazione dedicata.

Efficienza ed efficacia del servizio, intesa 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.

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 piccole e medie imprese (PMI), in una visione intermodale dei

intermodalen Vision der verschiedenen Verkehrsarten und der digital angebotenen Dienstleistungen.

Mitarbeit des Verbraucherschutzvereins 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 Betreiber vorzulegen sind.

Beschwerderecht des einzelnen Fahrgastes bei Störungen/Missstände oder kritischen Punkten, mit der Verpflichtung des Betreibers, spätestens innerhalb 5 Arbeitstage 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 Dienstleistungsverträgen frei vereinbart werden können.

Zweisprachigkeit: Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass das Personal, das auf Strecken eingesetzt wird, die vom Landesinteresse sind, über Kenntnisse der italienischen und deutschen Sprache verfügt, wie im Dienstleistungsvertrag vorgesehen.

Zugang zum Recht: Den Fahrgästen ist ein vereinfachter Zugang zum Recht über eine Schlichtungsstelle unter Einbeziehung des Landes Südtirol, des Verkehrsunternehmens und des Verbraucherschutzvereins 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/ kohärent zum Ausdruck kommen, unbeschadet des Rechts jedes Verkehrsunternehmens, etwaige Zusatzprotokolle mit dem repräsentativsten Verbraucherschutzverein des Landes gemäß autonomen und fakultativen Vereinbarungen zu definieren.

diversi tipi di trasporto e dei servizi offerti in via digitale.

Collaborazione dell'associazione a tutela dei consumatori ed utenti 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.

Bilinguismo: l'impresa di trasporto garantisce che il personale a contatto nel servizio offerto sulle linee di interesse della Provincia Autonoma di Bolzano possieda 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 e l'associazione tutela consumatori.

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 l'associazione tutela consumatori più rappresentativa sul territorio provinciale secondo autonome e facoltative intese.

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.

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

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.

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.

E – Leitfaden zur Erstellung der Qualitätscharta

EINFÜHRUNG

Die Qualitätscharta der Dienstleistungen

Präsentation und Funktionen
Gesetzliche Verweise und Leitfäden
Veröffentlichung

Die Grundprinzipien der Qualitätscharta der Qualität der Dienstleistungen

Der Dienstleistungsvertrag zwischen dem „Betreiber“ und der Autonomen Provinz Bozen

„Betreiber“ präsentiert sich

Das Unternehmen
Mission und Ziele
Die Flotte
Mitarbeiter/Personal
Der Verhaltenskodex des Personals
Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagementsysteme

DIE ANGEBOTENEN DIENSTLEISTUNGEN

Die Linien

[Liste/Tabelle mit Linien, Linienführungen, ~~Laufen~~ Fahrten; Karte; ~~Corse~~ bis Fahrten Bis, Schulrennen/Fahrten an Schultagen, Zufälle/Verbindungen]

Fahrpläne

[Zeit-Ausbildungsverfahren, Gültigkeitsdauer, Ort der Suche wo die aktuellen Fahrpläne zu finden sind, Liste der Haltestellen, Zeitbücher, geplante Serviceänderungen, interne Vermittlung von Vorschlägen zu Fahrplänen und Haltestellen]

Fälle von Änderungen an den angebotenen Dienstleistungen

Personalstreik
Höhere Gewalt
Andere Ursachen für die Änderung der angebotenen Dienstleistungen
[geben Sie an, welche die bereitgestellten Garantien angeben, wo Informationen zu finden sind]

TARIFSYSTEM, FAHRSCHEINE, VERTRIEBSNETZ

E – Linee guida alla redazione della Carta qualità dei servizi

INTRODUZIONE

La Carta della qualità dei servizi

Presentazione e funzioni
Riferimenti normativi e di indirizzo
Pubblicazione

I principi fondamentali della Carta della qualità dei servizi

Il Contratto di servizio tra “Soggetto gestore” e Provincia Autonoma di Bolzano

“Soggetto gestore” si presenta

La società
Missione ed obiettivi
La flotta
Il personale
Il codice di comportamento del personale
Sistemi di gestione qualità, sicurezza e ambiente

I SERVIZI OFFERTI

Le linee

[elenco /tabella con linee, tracciati, corse; mappa; corse bis, corse scolastiche, coincidenze]

Orari

[procedura di formazione dell'orario, periodo di validità, dove reperire gli orari aggiornati, elenco delle fermate, libri orari, modifiche di servizio programmate, rimando interno per suggerimenti su orari e fermate]

Casi di modifica ai servizi offerti

Sciopero del personale
Forza maggiore
Altre cause di modifica dei servizi offerti

[indicare quali garanzie previste, dove reperire informazioni]

SISTEMA TARIFFARIO, TITOLI DI VIAGGIO, RETE DI

VENDITA

Südtiroler öffentliche Verkehrsverbund

[Kurzdarstellung des integrierten Tarifsystems und der Fahrscheine (Kilometertarif, Zeittarif mit Pauschalpreis), freie Nutzung]

Fahrscheine

[Besitz eines gültigen Fahrscheines, der entwertet ist (ausgenommen Ausnahmen); Liste der für die Dienstleistung nutzbaren Fahrscheine (einschließlich für Tiere und Fahrräder)]

Freie Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, Tarifenkungen

Verfügbarkeit von Reisedokumenten-Fahrscheine

[direkt zum Kauf verfügbar – auf Anfrage erhältlich]

an Bord

Fahrscheinautomaten südtirolmobil

südtirolmobil-Verkaufsstellen

App südtirolmobil

Online, per E-Mail, in den entsprechenden Einrichtungen

Probleme mit Fahrscheinen

[Entwerter/Fahrkartenentwerter funktioniert nicht, Fahrkartenschalter nicht vorhanden/funktionierend, nicht lesbare Fahrscheine (technischer Mangel), Erstattungen und Gutschriften, Duplikate]

Il sistema di trasporto pubblico integrato dell'Alto Adige

[breve presentazione del sistema tariffario integrato e dei titoli di viaggio (a tariffa chilometrica, a tempo con tariffa forfettaria), utilizzo gratuito]

Titoli di viaggio

[possesto di valido titolo di viaggio convalidato (salvo eccezioni); elenco titoli di viaggio utilizzabili per il servizio (compresi per animali e biciclette)]

Utilizzo gratuito dei mezzi di trasporto pubblico, riduzioni tariffarie

Disponibilità dei titoli di viaggio

[direttamente disponibili per l'acquisto - disponibili previa richiesta di rilascio]

a bordo

biglietterie automatiche altoadigemobilità

punti vendita altoadigemobilità

app altoadigemobilità

online, per e-mail, presso le strutture adibite

Problemi con i titoli di viaggio

[oblitteratrice non funzionante, biglietterie non presenti/funzionanti, titolo di viaggio non leggibile (difetto tecnico), rimborsi e accrediti, duplicati]

NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER ANGEBOTENEN DIENSTE

Zugang und Barrierefreiheit

[Notwendigkeit eines gültigen Fahrscheines, der entwertet ist (ausgenommen Ausnahmen), maximale Kapazität Verkehrsmittel, Beschreibung der Barrierefreiheit von Verkehrsmitteln (PMR -Fahrgast mit eingeschränkter Mobilität), Sitzpriorität (PMR), Audioübertragungssystem und Monitore (blind/sehbehindert, taub)]

Rollstuhlfahrer und Kinder im Kinderwagen

Transport von Gepäck, Tieren, Fahrrädern

Gepäck und Sachen

Tiere

Fahrräder und Geräte für die Mikromobilität

Überwachungs- und Videoüberwachungsdienst

[Verweis auf Informationen zum Schutz personenbezogener Daten]

CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI OFFERTI

Accesso ed accessibilità

[necessità valido titolo di viaggio convalidato (salvo eccezioni), limite massimo capienza mezzo, descrizione accessibilità dei mezzi (PMR-Passeggeri con mobilità ridotta), priorità dei posti a sedere (PMR), sistema di diffusione audio e monitor (ciechi/ipovedenti, sordi)]

Persone in sedia a rotelle e bambini in carrozzina

Trasporto di bagagli, animali, biciclette

Bagagli e cose

Animali

Biciclette e dispositivi per la micromobilità

Servizio di vigilanza e videosorveglianza

[rimando alle informazioni sulla tutela dei dati personali]

Rechte und Pflichten des Nutzers

Rechte

Pflichten

Strafen

Modalitäten der Beanstandung

Zahlungsbedingungen

Diritti e doveri dell'utente

Diritti

Doveri

Sanzioni

Modalità di contestazione

Modalità di pagamento

ÜBERWACHUNG DES DIENSTES UND ÜBERPRÜFUNG DER NUTZERZUFRIEDENHEIT

Systeme zur Überwachung der Einhaltung der Qualitätsstandards

Garantierte Qualitätsstandards

[Tabelle der Qualitätsstandards, der künftigen Ziele und des Vorjahres-Leistungsberichts des vergangenen Jahres sowie etwaiger Vergütungen]

[die Standards und die Ergebnisse der Überwachung der Qualitätsindikatoren für Tätigkeiten, die zwar die Gesamtqualität der den Fahrgästen angebotenen Dienstleistung beeinflussen, jedoch in den Zuständigkeitsbereich von STA fallen. Die erforderlichen Daten werden von STA auf der Grundlage der im Rahmen ihrer Zuständigkeiten durchgeführten Überwachung zur Verfügung gestellt und vom Eisenbahnverkehrsunternehmen ausschließlich zu Informationszwecken und zur Gewährleistung der Transparenz gegenüber den Fahrgästen in die eigene Qualitätscharta aufgenommen]

Verzögerungen/Verspätungen,

Streichungen/Abschaffungen, Nichteinhaltung von Qualitätsstandards

[Vergütungen, Erstattungen, Prämien, Strafen bei Nichteinhaltung von Qualitätsstandards, Verweis auf Vorschläge und Beschwerden]

Das System zur Überprüfung des Grads der Nutzerzufriedenheit

[Systembeschreibung, Vorjahresbericht]

BETEILIGUNG DER NUTZER

Anmerkungen und Vorschläge

[Vorschläge an den Betreiber, Vorschläge für Halte Haltestellen/Zeiten/Fahrpläne, Anteilnahme/Beteiligung der Benutzer/Nutzer an der Überwachung des Dienstes]

SCHUTZ DES NUTZERS

Beschwerden

[kurze Erläuterung des Systems (Servicecenter und

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

I sistemi di monitoraggio del rispetto degli standard di qualità

Gli standard di qualità da garantire

[tabella degli standard di qualità, degli obiettivi futuri e del resoconto di performance dell'anno precedente, nonché degli eventuali indennizzi]

[gli standard e i risultati del monitoraggio degli indicatori di qualità riferiti ad attività che, pur incidendo sulla qualità complessiva del servizio offerto agli utenti, sono attribuite alla competenza di STA - i dati necessari sono messi a disposizione da STA sulla base del monitoraggio effettuato nell'ambito delle proprie competenze e sono inseriti dall'impresa ferroviaria nella propria Carta della qualità ai soli fini dell'informazione e della trasparenza nei confronti dell'utenza]

Ritardi, soppressioni, mancato rispetto degli standard di qualità

[indennizzi, rimborsi, bonus, penali in caso di inottemperanza degli standard di qualità, rimando a suggerimenti e reclami]

Il sistema di verifica del grado di soddisfazione degli utenti

[descrizione sistema, resoconto dell'anno precedente]

PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

Suggerimenti e proposte

[suggerimenti al gestore, suggerimenti per fermate/orari, modalità di partecipazione degli utenti al monitoraggio del servizio]

TUTELA DELL'UTENTE

Reclami

[breve spiegazione del sistema (centro servizi e

Informationen über südtirolmobil – Betreiber), Modalitäten und Fristen für die Einreichung]

Probleme mit der Antwort auf die Beschwerde/ Probleme bei der Beantwortung der Beschwerde

[vorgesehene Vergütungen, praktikable Alternativen (Schlichtung, Beschwerde bei der Regulierungsbehörde für den Verkehr (ART))]

Außergerichtliche Schlichtung

Beschwerden an ART

Schäden und Unfälle

Verlorene Objekte

Vergütungen, Rückerstattungen, Schadenersatz

[interne Verweise auf: Probleme mit Fahrscheinen – **Verspätungen**, Ausfälle/, Nichteinhaltung von Qualitätsstandards, **Probleme bei der Beantwortung der Beschwerde** – Schäden und Unfälle – Garantierte Qualitätsstandards (Vergütungen)]

FÜR WEITERE INFORMATIONEN

Zugriff auf garantierte Informationen

[externe Verweise getrennt nach Themen (auch für Nicht-Internetnutzer)]

Kontakte

Betreiber

Verbraucherschutzverein

ANHÄNGE

Formular für Vorschläge an (Betreiber)

[siehe Formular ex D.G.P. B.L.R. 1407/2017]

Formular für Vorschläge

[siehe:

https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.21_it_Suggerimenti.pdf]

Beschwerdeformular

[siehe: <https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>]

Schlichtungsformular

Formular für Beschwerden an die Regulierungsbehörde für den Verkehr (ART)

[siehe: <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/>]

informazioni altoadigemobilità – gestore), modalità e termini di presentazione]

Problemi con la risposta al reclamo

[indennizzi previsti, alternative percorribili (conciliazione, reclamo all'ART – Autorità di Regolazione dei Trasporti)]

Conciliazione extragiudiziale

Reclami all'ART

Danni e infortuni

Oggetti smarriti

Indennizzi, rimborsi, risarcimenti

[rimandi interni a: Problemi con i titoli di viaggio - Ritardi, soppressioni, mancato rispetto degli standard di qualità, Problemi con la risposta al reclamo - Danni e infortuni – Gli standard di qualità garantiti (indennizzi)]

PER ULTERIORI INFORMAZIONI

Modalità di accesso alle informazioni garantite

[riepilogo rimandi esterni divisi per argomenti (anche per non utilizzatori del web)]

Contatti

Soggetto gestore

Associazione tutela dei consumatori

ALLEGATI

Modulo per suggerimenti a (soggetto gestore)

[vedasi modulo ex D.G.P. 1407/2017]

Modulo per suggerimenti

[vedasi:

https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.21_it_Suggerimenti.pdf]

Modulo per reclami

[vedasi: <https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>]

Modulo per la conciliazione

Modulo per reclami all'ART

[vedasi: <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/>]

Deckblatt/Titelblatt, Beispiel

Frontespizio, esempio

QUALITÄTSCHARTA DER DIENSTLEISTUNG (Jahr)

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (anno)

ÖFFENTLICHER NAHVERKEHRSDIENST

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

verwaltet von (EINFÜGEN) im Namen/im Auftrag der
Autonomen Provinz Bozen

gestito da (INSERIRE) su incarico della Provincia
Autonoma di Bolzano

erstellt in Zusammenarbeit mit dem
Verbraucherschutzverein

redatta in collaborazione con l'associazione per la Tutela
dei Consumatori

[stilisierte Karte]

[mappa stilizzata]

Vorstellung der Qualitätscharta der Dienstleistung

Presentazione della Carta della Qualità dei Servizi

Die Qualitätscharta der Dienstleistung ist das Dokument, mit dem der mit der Verwaltung einer örtlichen öffentlichen Dienstleistungseinrichtung betraute Betreiber die Nutzer anspricht, um ihnen Informationen zu erteilen/zur Verfügung zu stellen:

La Carta della qualità dei servizi è il documento con cui il soggetto che ha in affidamento la gestione di un servizio pubblico locale si rivolge agli utenti per dare loro informazioni:

- über die angebotenen Dienstleistungen;
- über die den Nutzern garantierten Qualitätsstandards, d. h. das Mindestmaß an Qualität und Quantität der angebotenen Dienste;
- über die Formen der Beteiligung und des Schutzes für die Nutzer.

- sui servizi offerti;
- sugli standard di qualità garantiti agli utenti, cioè sui livelli minimi di qualità e quantità dei servizi offerti;
- sulle forme di partecipazione e di tutela previste a favore degli utenti.

Die vorliegende Qualitätscharta der Dienstleistung betrifft die Dienstleistung (bitte angeben), die von (bitte angeben) im Namen der Autonomen Provinz Bozen für ~~diesen~~ den Zeitraum (bitte angeben) betrieben wird.

La presente Carta della qualità dei servizi riguarda il servizio (specificare), gestito da (specificare) su incarico della Provincia Autonoma di Bolzano per il periodo (specificare).