

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2019-31.12.2019)

N. utenti al 31.12	180.227 di cui: 102.863 da obliterazioni, 26.385 da vendita di biglietti, 3.979 da vendita di biglietti per biciclette, 47.000 (stima) bambini non paganti. Il numero degli utenti è in lieve aumento rispetto all'anno precedente./180.227 davon: 102.863 Entwertungen, 26.385 Fahrscheine, 3.979 Fahrscheine für den Transport von Fahrrädern, 47.000 kostenlose Fahrten von Kindern (geschätzt). Die Anzahl der Fahrgäste liegt leicht über jener des Vorjahres.
N. utenti nell'anno	180.000
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Per quanto concerne i miglioramenti, gli standard imposti dal regolamento di servizio di cui alla concessione di esercizio rilasciato dalla Provincia Autonoma di Bolzano garantiscono alla clientela lo svolgimento puntuale ed in massima sicurezza del trasporto a fune./Was die Verbesserungen anbelangt, wird auf die verbindlichen Standards verwiesen, welche Inhabern von Seilbahn-Konzessionen vom Land Südtirol auferlegt werden, um einen sicheren und pünktlichen Dienst zu gewährleisten.

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale	84
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	7 attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	0

Accessibilità telefonica allo sportello

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale	84
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	7 attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	0

Disponibilità call center/centralino **No**

Orari attivi

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche	parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura rampe
Raggiungibilità con mezzi pubblici	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
Raggiungibilità con biciclette	
Presenza pista ciclabile fino al servizio	No
Accessibilità digitale	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	Sì
Accessibilità tramite canali di comunicazione Tipologia di canale	PEC, telefono, interfaccia web, E-mail, posta cartacea
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	
Descrizione dei servizi on-line	
Modulistica da scaricare	Sì
Faq	No
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	No
Rendicontazione standard di qualità Piano di miglioramento annuale standard di qualità	Sì No
Newsletter Presenza newsletter	No
Numero campagne informative fatte	
Numero brochure informative pubblicate	
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte	No No
Descrizione della tabella tariffaria	La Funivia del Colle è integrata nel sistema tariffario della PAB. Per ogni titolo di viaggio è fissata la relativa tariffa di compensazione, stabilita con decreto n. 21454/2017 dell'Assessore alla Mobilità, calcolata su una tariffa chilometrica moltiplicata per i chilometri tariffari convenzionali. Dai dati forniti dalla PAB gli utenti versano circa il 21% delle tariffe stabilite. Il regolamento della PAB prevede inoltre il trasporto gratuito

di minori, portatori di handicap e di persone oltre i 75 anni./Die Kohlerer Bahn ist Teil des Verkehrsverbundes des Landes Südtirol. Der Fahrpreis wird aufgrund der gefahrenen Kilometer laut Landesliniennetz und den Kilometer-Tarifen berechnet. Die Tarife bzw.Ausgleichszahlungen wurden mit Dekret Nr. 21454/2017 des Landesrates für Mobilität festgelegt. Aus den Daten des Landes werden 21% der Tarife von den Benutzern gedeckt. Das Reglement des Landes sieht zudem vor, dass Minderjährige, Behinderten und over-75jäh.Personen kostenlos fahren dürfen.

Agevolazioni tariffarie

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza **3**

Servizio di pronto intervento

Presente

Qualificare il tipo di pronto intervento

Sì

evacuazione delle cabine in caso di guasto/Evakuierung der Fahrkabinen im Schadensfall

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate

Numero di interruzioni servizi non programmate

2

1

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

No

Relazione indicatori ARERA

Benchmarking	No
Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	No
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	No
Indicazioni procedure in bolletta	No
Informazioni sul sito	No
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	Sì
Tipologia	informatizzato
Info in bolletta/fattura	Sì
Tempi max di risposta (giorni)	da 15 a 20 gg.
N. segnalazioni annue	1
N. reclami annui	1
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

11/05/2020