

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2020-31.12.2020)

N. utenti al 31.12	104.659
N. utenti nell'anno	
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Passeggeri in notevole calo causa pandemia da Covid 19 / Starker Rückgang von Fahrgästen aufgrund der Corona Pandemie.

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	dalle 79 alle 84,5
Numero giorni di apertura settimanale	7
domenica/festivi	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	dalle 79 alle 84,5
Numero giorni di apertura settimanale	7
domenica/festivi	attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	0

Disponibilità call center/centralino	Sì
--------------------------------------	-----------

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	dalle 79 alle 84,5
Numero giorni attivi settimanali	7
domenica/festivi	attivo

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi	No
----------------------------	-----------

Orari attivi

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche	rampe parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura
--	--

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
--	-----------

Raggiungibilità con biciclette

Presenza pista ciclabile fino al servizio	Sì
---	-----------

Accessibilità digitale

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
--	-----------

Accessibilità tramite canali di comunicazione
Tipologia di canale

**E-mail, telefono, PEC, interfaccia web, 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

Sì

Piano di miglioramento annuale standard di qualità

Sì

Newsletter

Presenza newsletter

No

Numero campagne informative fatte

Numero brochure informative pubblicate

Attività e sistemi di customer satisfaction

Customer qualitative fatte (es. focus group)

No

Customer quantitative fatte

No

Descrizione della tabella tariffaria

**La Fun. è integrata nel sistema
tariffario della PAB. Per ogni titolo di viaggio è
fissata la relativa tariffa di compensazione,
stabilita con decr. n. 21454/2017
dell'Ass. alla Mobilità, calcolata su una
tariffa chilometrica moltiplicata per i
chilometri tariffari convenzionali. Dai dati
forniti dalla PAB gli utenti versano ca. il
21% delle tariffe stabilite. Il reg.
della PAB prevede inoltre il trasporto gratuito
di minori, portatori di handicap e di persone
over 75./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

4

Servizio di pronto intervento

Presente

Sì

Qualificare il tipo di pronto intervento

Salvataggio passeggeri / Rettung von Fahrgästen

Continuità del servizio

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

No

Relazione indicatori ARERA

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo

No

Indennizzo	No
Indennizzo	No
Indennizzo	No
Indennizzo	No
Indenizzo	No
Indenizzo	No
Indenizzo	No
Indenizzo	No
Indenizzo	No
Indenizzo	No
Indenizzo	No
Indenizzo	No
Indennizzo	No
Indenizzo	No
Benchmarking	No
Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	
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	No
Tempi max di risposta (giorni)	da 0 a 15 gg.
Tempi medi di risposta (giorni)	1
N. segnalazioni annue	3
(specificare)	1
N. reclami annui	1
(specificare)	1
N. suggerimenti annui	1
Relazione reclami	

02/03/2021