

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2022-31.12.2022)

N. utenti al 31.12	157.963
N. utenti nell'anno	157.963
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Sono state ristrutturate le sale d'attesa ed i bagni delle stazioni a monte e a valle. È stato cambiato l'arredo urbano nelle adiacenze della stazione a valle creando una zona pedonale per l'accesso alla funivia, 12 posti macchina riservati a residenti e ospiti d'albergo del Colle e nuovi spazi per parcheggiare biciclette. Sono stati creati un nuovo logo ed un nuovo corporate design. L'impianto funiviario è stato revisionato e può rimanere regolarmente in funzione fino a fine della concessione attuale nel 2027./Die Warteräume und Toiletten an der Berg- und Talstation wurden renoviert. Die Straßenmöblierung in der Nähe der Talstation wurde geändert, so dass eine Fußgängerzone für den Zugang zur Seilbahn, 12 Parkplätze für die Bewohner und Hotelgäste des Col und neue Stellplätze für Fahrräder entstanden. Ein neues Logo und ein neues Corporate Design wurden entwickelt. Die Seilbahn wurde überholt und kann bis zum Ende der aktuellen Konzession im Jahr 2027 im regulären Betrieb bleiben.

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.)	1

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.)	1

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

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	84
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	7 attivo
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	1
Accessibilità a numeri verdi	
Disponibilità numeri verdi	No
Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	0
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	0 non attivo
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	0
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)	
Numero applicazioni	0
Descrizione applicazioni	0
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	E-mail, PEC, telefono, interfaccia web, posta cartacea
(specificare altro)	0
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	0
Descrizione dei servizi on-line	0
Modulistica da scaricare	No
Faq	No
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	0
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	0
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì

Carte presenti/servizi forniti	
Periodicità aggiornamenti	pluriennale
Rendicontazione standard di qualità	No
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	No
Periodicità (indicare)	settimanale
Numero campagne informative fatte	0
Numero brochure informative pubblicate	0
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	No
Articolazione	generale
Specificare quali settori	0
Frequenza	annua
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore	
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
Descrizione della tabella tariffaria	
Agevolazioni tariffarie	
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	6
Servizio di pronto intervento	
Presente	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	sicurezza funivia
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	1
Numero di interruzioni servizi non programmate	0
INDICATORI	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	No
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto

Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto

Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Benchmarking **No**

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime)
Tipologia delle altre certificazioni
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 **cartaceo**
Info in bolletta/fattura **No**
Tempi max di risposta (giorni) **da 15 a 20 gg.**
Tempi medi di risposta (giorni) **5**
N. segnalazioni annue **1**
(specificare) **Utenti del Colle hanno fatto alcune osservazioni sul piano orario e hanno chiesto informazioni sui lavori in corso. Di seguito è stato organizzato un'incontro con loro.**

N. reclami annui **1**

(specificare) **misure di sicurezza Covid**
N. suggerimenti annui **0**

26/04/2023