

**Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi**

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2024-31.12.2024)

N. utenti al 31.12	<b>175.972</b>
N. utenti nell'anno	<b>175.972</b>
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	<b>Sono proseguiti le analisi della struttura in vista della revisione generale del 2026. È stata attivata la nuova pagina web della funivia. Sono stati completati i lavori per la messa in sicurezza della linea.</b> <b>Die Bestandsaufnahme im Hinblick auf die 2026 fällige Generalrevision wurde fortgesetzt. Die neue Webseite der Seilbahn wurde online gestellt. Die Arbeiten zur Sicherung der Trasse wurden durchgeführt und abgeschlossen.</b>

**ACCESSIBILITÀ****Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

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

**Accessibilità telefonica allo sportello**

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

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

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)

Disponibilità call center/centralino

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>84</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>7</b>
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	<b>attivo</b>

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

**Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

Numero giorni attivi settimanali

domenica/festivi

**No****0****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 **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 **Sì**

#### **Accessibilità digitale**

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

Numero applicazioni **0**

Descrizione applicazioni **0**

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale **E-mail, telefono, interfaccia web, posta cartacea, PEC**  
(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 **SI**

Faq **Sì**

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 - **No**  
Bilancio/Relazione Sociale

Carte dei servizi **Sì**  
Disponibilità carte dei servizi

Carte presenti/servizi forniti  
Periodicità aggiornamenti  
Rendicontazione standard di qualità **No**  
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **No**  
Relazione progetti di miglioramento

Newsletter **No**  
Presenza newsletter

Periodicità (indicare)

Numero campagne informative fatte **0**

Numero brochure informative pubblicate **0**

Attività e sistemi di customer satisfaction

Customer qualitative fatte (es. focus group)  
 Customer quantitative fatte  
 Articolazione  
 Specificare quali settori  
 Frequenza  
 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

**NO**

**SI**

**0**

### **QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE**

Videosorveglianza **6**  
 Servizio di pronto intervento  
 Presente  
 Qualificare il tipo di pronto intervento **Sì**  
**sicurezza funivia**  
 Continuità del servizio  
 Numero di interruzioni del servizio programmate **2**  
 Numero di interruzioni servizi non programmate **1**

### **INDICATORI**

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio **No**  
 Relazione indicatori ARERA

Indicatore

**Fattore Qualità – Accessibilità - Servizio - Parcheggio stazione a valle - n. posti auto gratuiti per utenti/Qualitätsfaktor Zugänglichkeit**

Valore previsto

**- 70, dei quali 7 riservati agli utenti della Funivia/70, davon sind 7 für - 70, dei quali 7 riservati agli utenti della Funivia**

Valore raggiunto

**Sì**

**Carta dei servizi**

Indicatore

**Fattore Qualità – Accessibilità - Servizio posto bici stazione a valle - n. posti bici adiacenti la stazione a valle/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit**

Valore previsto

**40, dei quali 28 coperti/40, davon 28 überdacht**

Valore raggiunto

**40, dei quali 28 coperti**

Indennizzo Standard	<b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità – Accessibilità _ Servizio informativo telefonico - n. ore di reperibilità telefonica giornaliera al Tel. 0471 978 545/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit</b>
Valore previsto	<b>12</b>
Valore raggiunto	<b>12</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità – Accessibilità Servizio Sportello Stazione a monte - n. ore di apertura giornaliera dello sportello/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit</b>
Valore previsto	<b>12</b>
Valore raggiunto	<b>12</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità – Accessibilità - Servizi per passeggeri con mobilità ridotta/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit - Dienstleistungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Beweglichkeit</b>
Valore previsto	<b>16</b>
Valore raggiunto	<b>16</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità - Funzionalità degli ambienti - Sala d'attesa stazioni a monte e a valle - Stazione a valle: n. posti a sedere nella sala d'attesa riscaldata/ Qualitätsfaktor - Funktionalität der Räumen</b>
Valore previsto	<b>16</b>
Valore raggiunto	<b>16</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità - Funzionalità degli ambienti - Servizi stazione a valle e a monte - Sala d'attesa stazioni a monte e a valle - Stazione a monte: n. posti a sedere nella sala d'attesa riscaldata/ Qualitätsfaktor - Funktionalität der Räumen</b>
Valore previsto	<b>4</b>
Valore raggiunto	<b>4</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità - Comunicazione e</b>

Valore previsto	<b>Informazione - Informazione all'utenza - Informazione all'utenza - n. bacheche informative/ nQualitätsfaktor - Kommunikation und Informationen 1 presso la stazione a valle, 1 presso la stazione a monte</b>
Valore raggiunto	<b>1 presso la stazione a valle, 1 presso la stazione a monte</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità - Comunicazione e Informazione - Informazioni storiche - n. manifesti informativi sulla storia della Funivia del Colle/ Qualitätsfaktor - Kommunikation und Informationen</b>
Valore previsto	<b>2 presso la stazione a valle/ 2 an der Talstation</b>
Valore raggiunto	<b>2 presso la stazione a valle/2 an der Talstation</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità - Tempestività ed efficacia nell'erogazione del servizio - Sito Web - Frequenza aggiornamento del sito web 1 volta in settimana</b>
Valore previsto	<b>1 volta in settimana</b>
Valore raggiunto	<b>1 volta in settimana</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore qualità - Regolarità del servizio trasporti con utenza - affidabilità e regolarità - Regolarità trasporti con utenza (espressa in percentuale) (sono escluse le corse non effettuate per cause non imputabili al concessionario - n. corse non effettuate / n. corse programmate da orario/ Qualitätsfaktor - Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern</b>
Valore previsto	<b>99</b>
Valore raggiunto	<b>99</b>
Indennizzo Standard	<b>No Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore qualità - Regolarità del servizio trasporti con utenza -Puntualità - Frequenza corse (espressa in minuti)/ Qualitätsfaktor - Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern</b>
Valore previsto	<b>Ogni 20</b>
Valore raggiunto	<b>Ogni 20</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità Sicurezza - Servizio controllo sicurezza - Sistema di videosorveglianza (nr.</b>

Valore previsto	<b>telecamere) a valle</b>
Valore raggiunto	<b>3</b>
Indennizzo	<b>3</b>
Standard	<b>Sì</b>
<b>Indicatore</b>	<b>Carta dei servizi</b>
Valore previsto	<b>Fatt. Qualità - Tut. utente - Serv. Sportello reclami e sugg. - % Risposta ai reclami e alle segn./ Qualitätsfaktor - Schutz der Benutzer - Beschwerden, Anregungen und Vorschläge - Antwort auf Beschwerden und Hinweise (In Prozent)</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>100</b>
Standard	<b>Sì</b>
<b>Indicatore</b>	<b>Carta dei servizi</b>
Valore previsto	<b>Fattore qualità - Orientamento all'utenza - Servizio di verifica della soddisfazione degli utenti -n. (indagini di soddisfazione) customer satisfaction/ Qualitätsfaktor - Benutzerfreundlichkeit - Durchführung von Umfragen zur Nutzerzufriedenheit almeno 1/ogni 4 anni/mindestens alle 4</b>
Valore raggiunto	<b>Impostato il questionario di customer satisfaction (verrà realizzata nel 2024)</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
<b>Indicatore</b>	<b>Fattore qualità - Orientamento all'utenza - Aggiornamento della Carta dei Servizi - Periodicità dell'aggiornamento/ Qualitätsfaktor - Benutzerfreundlichkeit Semestrale - 30.06 e 31.12/ Halbjährlich Semestrale - 30.06 e 31.12/ Halbjährlich</b>
Valore previsto	<b>Sì</b>
Valore raggiunto	<b>Carta dei servizi</b>
<b>Indicatore</b>	<b>Fattore Qualità – Accessibilità _ Servizi per passeggeri con mobilità ridotta - Modalità di accesso alla funivia dalla stazione a valle - Rampe di accesso e tipologia</b>
Valore previsto	<b>n. 1 rampa di accesso anche questa con pendenza inferiore al 5% separata sul retro dell'entrata principale</b>
Valore raggiunto	<b>n. 1 rampa di accesso anche questa con pendenza inferiore al 5% separata sul retro dell'entrata principale</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
<b>Indicatore</b>	<b>Fattore Qualità – Accessibilità - Servizi per passeggeri con mobilità ridotta - Modalità di accesso alla funivia dalla stazione a valle e a monte – n. rampe di accesso e tipologia/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit -</b>

Valore previsto	<b>Dienstleistungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Beweglichkeit - Zugang zur Seilbahn von der Talstation - Anzahl und Art der Zugangsrampen.</b> n. 2 rampe di accesso con pendenza al 5% / n. 2 Zufahrtsrampen mit 5% Neigung.
Valore raggiunto	n. 2 rampe di accesso con pendenza al 5% / n. 2 Zufahrtsrampen mit 5% Neigung.
Indennizzo Standard	<b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità - Accessibilità - Servizi per passeggeri con mobilità ridotta - n. servizi igienici presso la stazione a valle/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit - Dienstleistungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Beweglichkeit - Nr. Toiletten an der Talstation.</b>
Valore previsto	<b>1</b>
Valore raggiunto	<b>1</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità - Accessibilità - Servizi per passeggeri con mobilità ridotta - % Accessibilità della cabina funiviaria/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit - Dienstleistungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Beweglichkeit - Zugänglichkeit der Seilbahnkabine (in Prozent)</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità Sicurezza - Servizio controllo sicurezza - Frequenza interventi di messa in sicurezza/ Qualitätsfaktor - Sicherheit - Sicherheitsüberwachungsdienst</b>
Valore previsto	<b>quotidiani</b>
Valore raggiunto	<b>quotidiani</b>
Indennizzo Standard	<b>No</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità Sicurezza - Servizio controllo sicurezza - n. corse di prova/ Qualitätsfaktor - Sicherheit - Sicherheitsüberwachungs dienst - Anzahl der Probefahrten</b>
Valore previsto	<b>1 quotidiana / 1 täglich</b>
Valore raggiunto	<b>1 quotidiana / 1 täglich</b>
Indennizzo Standard	<b>No</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fattore Qualità Sicurezza - Servizio controllo sicurezza - Controlli periodici/Qualitätsfaktor</b>

Valore previsto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Sicherheit - Sicherheitsüberwachungsdienst</b></li> <li>- <b>Regelmäßige Kontrollen</b></li> </ul> <p><b>Secondo le prescrizioni tecnico- normative/ Gemäß den technischen und rechtlichen Anforderungen</b></p>
Valore raggiunto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Secondo le prescrizioni tecnico- normative/ Gemäß den technischen und rechtlichen Anforderungen</b></li> </ul>
Indennizzo Standard	<p><b>No</b></p> <p><b>Carta dei servizi</b></p>
Indicatore	<p><b>Fattore qualità - Regolarità del servizio trasporti con utenza - Puntualità - Frequenza corse espressa in minuti / Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern/Punktlichkeit - Häufigkeit der Fahrten (in Minuten)</b></p>
Valore previsto	<b>Ogni 20 minuti / 20'</b>
Valore raggiunto	<b>Ogni 20 minuti / 20'</b>
Indennizzo Standard	<p><b>Sì</b></p> <p><b>Carta dei servizi</b></p>
Indicatore	<p><b>Fattore Qualità - Regolarità del servizio trasporti con utenza -Puntualità - n. max minuti di ritardo / Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern - Punktlichkeit - maximale Verspätung (in Minuten)</b></p>
Valore previsto	<b>5/ 5'</b>
Valore raggiunto	<b>5/5'</b>
Indennizzo Standard	<p><b>Sì</b></p> <p><b>Carta dei servizi</b></p>
Indicatore	<p><b>Fattore Qualità - Regolarità del servizio trasporti con utenza - Puntualità - Portata oraria n. max di persone - / Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern - Förderleistung/Stunde - Maximale Passagierzahl</b></p>
Valore previsto	<b>280 persone /h</b>
Valore raggiunto	<b>280 persone /h</b>
Indennizzo Standard	<p><b>No</b></p> <p><b>Carta dei servizi</b></p>
Indicatore	<p><b>Fattore qualità - Regolarità del servizio trasporti con utenza - Puntualità - n. max minuti di ritardo/ Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern</b></p>
Valore previsto	<b>5</b>
Valore raggiunto	<b>5</b>
Indennizzo Standard	<p><b>Sì</b></p> <p><b>Carta dei servizi</b></p>
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

**3**

(specificare)

**Alcuni utenti hanno segnalato il non funzionamento dei lettori installati dalla Provincia Autonoma e la Funivia ha di seguito informato gli uffici competenti/Einige**

**Fahrgäste haben darauf hingewiesen, dass die Entwertungsgeräte der Autonomen Provinz nicht funktionieren. Wir haben die Hinweise direkt weitergeleitet.**

N. reclami annui

**0**

(specificare)

N. suggerimenti annui

**0**

Relazione reclami

15/07/2025