

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	175.972
N. utenti nell'anno	175.972
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Sono proseguite 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. 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.

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	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 - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	
Periodicità aggiornamenti	
Rendicontazione standard di qualità	No
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	No
Periodicità (indicare)	
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	SI
Articolazione	
Specificare quali settori	0
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	
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	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
Valore raggiunto	- 70, dei quali 7 riservati agli utenti della Funivia
Indennizzo Standard	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	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Fattore Qualità – Accessibilità _ Servizio informativo telefonico - n. ore di reperibilità telefonica giornaliera al Tel. 0471 978 545/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit
Valore previsto	12
Valore raggiunto	12
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Fattore Qualità – Accessibilità Servizio Sportello Stazione a monte - n. ore di apertura giornaliera dello sportello/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit
Valore previsto	12
Valore raggiunto	12
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Fattore Qualità – Accessibilità - Servizi per passeggeri con mobilità ridotta/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit - Dienstleistungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Beweglichkeit
Valore previsto	16
Valore raggiunto	16
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	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
Valore previsto	16
Valore raggiunto	16
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	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
Valore previsto	4
Valore raggiunto	4
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Fattore Qualità - Comunicazione e

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

Valore previsto	telecamere) a valle
Valore raggiunto	3
Indennizzo	3
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	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)
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	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
Valore previsto	almeno 1/ogni 4 anni/mindestens alle 4
Valore raggiunto	Impostato il questionario di customer satisfaction (verrà realizzata nel 2024)
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Fattore qualità - Orientamento all'utenza - Aggiornamento della Carta dei Servizi – Periodicità dell’aggiornamento/ Qualitätsfaktor – Benutzerfreundlichkeit
Valore previsto	Semestrale - 30.06 e 31.12/ Halbjährlich
Valore raggiunto	Semestrale - 30.06 e 31.12/ Halbjährlich
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Fattore Qualità – Accessibilità _ Servizi per passeggeri con mobilità ridotta - Modalità di accesso alla funivia dalla stazione a valle - Rampe di accesso e tipologia
Valore previsto	n. 1 rampa di accesso anche questa con pendenza inferiore al 5% separata sul retro dell’entrata principale
Valore raggiunto	n. 1 rampa di accesso anche questa con pendenza inferiore al 5% separata sul retro dell’entrata principale
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	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 -

Dienstleistungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Beweglichkeit - Zugang zur Seilbahn von der Talstation - Anzahl und Art der Zugangsrampen.

Valore previsto	n. 2 rampe di accesso con pendenza al 5%/n.
Valore raggiunto	2 Zufahrtsrampen mit 5% Neigung.
Indennizzo	n. 2 rampe di accesso con pendenza al 5%/ n.
Standard	2 Zufahrtsrampen mit 5% Neigung.
	Sì
	Carta dei servizi

Indicatore	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.
------------	---

Valore previsto	1
Valore raggiunto	1
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	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)
------------	--

Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Fattore Qualità Sicurezza - Servizio controllo sicurezza - Frequenza interventi di messa in sicurezza/ Qualitätsfaktor - Sicherheit - Sicherheitsüberwachungsdienst
------------	--

Valore previsto	quotidiani
Valore raggiunto	quotidiani
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Fattore Qualità Sicurezza - Servizio controllo sicurezza - n. corse di prova/ Qualitätsfaktor - Sicherheit - Sicherheitsüberwachungs dienst - Anzahl der Probefahrten
------------	--

Valore previsto	1 quotidiana/ 1 täglich
Valore raggiunto	1 quotidiana / 1 täglich
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Fattore Qualità Sicurezza - Servizio controllo sicurezza - Controlli periodici/Qualitätsfaktor
------------	---

Valore previsto	- Sicurezza - Sicherheitsüberwachungsdienst - Regelmäßige Kontrollen Secondo le prescrizioni tecnico- normative/ Gemäß den technischen und rechtlichen Anforderungen
Valore raggiunto	Secondo le prescrizioni tecnico- normative/ Gemäß den technischen und rechtlichen Anforderungen
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	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)
Valore previsto	Ogni 20 minuti / 20'
Valore raggiunto	Ogni 20 minuti / 20'
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	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)
Valore previsto	5/ 5'
Valore raggiunto	5/5'
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	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
Valore previsto	280 persone /h
Valore raggiunto	280 persone /h
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	Fattore qualità - Regolarità del servizio trasporti con utenza - Puntualità - n. max minuti di ritardo/ Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern
Valore previsto	5
Valore raggiunto	5
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
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