

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2024-31.12.2024)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	168.701
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	168.701
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	La ristrutturazione delle stazioni è stata ultimata. Sono iniziate le analisi della struttura in vista della revisione generale del 2026. Sono stati completati i lavori per la messa in sicurezza della linea. Die Sanierungsarbeiten der Tal- und Bergstationen wurden abgeschlossen. Die Bestandsaufnahme im Hinblick auf die 2026 fällige Generalrevision wurde eingeleitet. Die Arbeiten zur Sicherung der Trasse wurden durchgeführt und abgeschlossen.

ZUGÄNGLICHKEIT**Konkrete Zugänglichkeit am Schalter
(Erreichbarkeit vor Ort)**

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	84
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	7
Sonntag/Feiertag	aktiv

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	84
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	7

Sonntag/Feiertag

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	84
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	7
Sonntag/Feiertag	aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	1

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern	Nein
Aktive Uhrzeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	0
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	0

Sonntag/Feiertag Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	nicht aktiv 0
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	Rampen gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
Erreichbarkeit mit Fahrrädern	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	Ja
Digitale Erreichbarkeit	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	Nein
Anzahl der Anwendungen	0
Beschreibung der Anwendungen	0
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle (anderes angeben)	PEC, Telefon, Email, Internetseite, Post 0
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	0
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	0
Formulare zum Herunterladen	Nein
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	0
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	0
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsability - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	
Aktualisierungabstände	
Rechnungslegung Qualitätstandard	Nein
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Nein
Wie oft? (angeben)	wöchentlich
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	0

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	0
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	Nein
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Nein
Art	allgemein
Bereiche spezifizieren	0
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	
Anzahl Befragte/Nutzer	
Benutzte Bewertungsskala	
(z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringlers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	

Erklärung der Tariftabelle

Begünstigte Tarife

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung	6
Notdienst	
Vorhanden	Ja
Art des Notdienstes angeben	sicurezza funivia
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	1
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	0

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveaueangabe vorhanden	Nein
Bericht ARERA	

Indikator	Fattore Qualità - Accessibilità - Servizio - Parcheggio stazione a valle - n. posti auto gratuiti per utenti/Qualitätsfaktor
Vorgesehener Wert	Zugänglichkeit
Erreichter Wert	- 70, dei quali 7 riservati agli utenti della Funivia/70, davon sind 7 für - 70, dei quali 7 riservati agli utenti della Funivia
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta

Indikator	Fattore Qualità – Accessibilità - Servizio posto bici stazione a valle - n. posti bici adiacenti la stazione a valle/ Qualitätsfaktor
Vorgesehener Wert	Zugänglichkeit
Erreichter Wert	40, dei quali 28 coperti/40, davon 28 überdacht
Ersatzleistung	40, dei quali 28 coperti
Qualitätstandard	Ja
Dienstcharta	
Indikator	Fattore Qualità – Accessibilità _ Servizio informativo telefonico - n. ore di reperibilità telefonica giornaliera al Tel. 0471 978 545/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit
Vorgesehener Wert	12
Erreichter Wert	12
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Accessibilità Servizio Sportello Stazione a monte - n. ore di apertura giornaliera dello sportello/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit
Vorgesehener Wert	12
Erreichter Wert	12
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Accessibilità - Servizi per passeggeri con mobilità ridotta/ Qualitätsfaktor Zugänglichkeit - Dienstleistungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Beweglichkeit
Vorgesehener Wert	16
Erreichter Wert	16
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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 riscaldato/ Qualitätsfaktor - Funktionalität der Räumen
Vorgesehener Wert	16
Erreichter Wert	16
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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 riscaldato/ Qualitätsfaktor - Funktionalität der

Vorgesehener Wert	Räumen
Erreichter Wert	4
Ersatzleistung	4
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Fattore Qualità - Comunicazione e Informazione - Informazione all'utenza - Informazione all'utenza - n. bacheche informative/ nQualitätsfaktor - Kommunikation und Informationen
Erreichter Wert	1 presso la stazione a valle, 1 presso la stazione a monte
Ersatzleistung	1 presso la stazione a valle, 1 presso la stazione a monte
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Fattore Qualità - Comunicazione e Informazione - Informazioni storiche - n. manifesti informativi sulla storia della Funivia del Colle/ Qualitätsfaktor - Kommunikation und Informationen
Erreichter Wert	2 presso la stazione a valle/ 2 an der Talstation
Ersatzleistung	2 presso la stazione a valle/ 2 an der Talstation
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Fattore Qualità - Tempestività ed efficacia nell'erogazione del servizio - Sito Web - Frequenza aggiornamento del sito web
Erreichter Wert	1 volta in settimana
Ersatzleistung	1 volta in settimana
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	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
Erreichter Wert	99
Ersatzleistung	99
Qualitätsstandard	Nein
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Fattore qualità - Regolarità del servizio trasporti con utenza -Puntualità - Frequenza corse (espressa in minuti)/ Qualitätsfaktor - Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern

Vorgesehener Wert	Ogni 20
Erreichter Wert	Ogni 20
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità Sicurezza - Servizio controllo sicurezza - Sistema di videosorveglianza (nr. telecamere) a valle
Vorgesehener Wert	3
Erreichter Wert	3
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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)
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	Impostato il questionario di customer satisfaction (verrà realizzata nel 2024)
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	Ja
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Accessibilità _ Servizi per passeggeri con mobilità ridotta - Modalità di accesso alla funivia dalla stazione a valle - Rampe di accesso e tipologia
Vorgesehener Wert	n. 1 rampa di accesso anche questa con pendenza inferiore al 5% separata sul retro dell'entrata principale
Erreichter Wert	n. 1 rampa di accesso anche questa con pendenza inferiore al 5% separata sul retro dell'entrata principale
Ersatzleistung	Ja

Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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. n. 2 rampe di accesso con pendenza al 5% / n. 2 Zufahrtsrampen mit 5% Neigung.
Vorgesehener Wert	n. 2 rampe di accesso con pendenza al 5% / n. 2 Zufahrtsrampen mit 5% Neigung.
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	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.
Vorgesehener Wert	1
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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)
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità Sicurezza - Servizio controllo sicurezza - Frequenza interventi di messa in sicurezza/ Qualitätsfaktor - Sicherheit - Sicherheitsüberwachungsdienst
Vorgesehener Wert	quotidiani
Erreichter Wert	quotidiani
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità Sicurezza - Servizio controllo sicurezza - n. corse di prova/ Qualitätsfaktor - Sicherheit - Sicherheitsüberwachungs dienst - Anzahl der Probefahrten

Vorgesehener Wert	1 quotidiana/ 1 täglich
Erreichter Wert	1 quotidiana / 1 täglich
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità Sicurezza - Servizio controllo sicurezza - Controlli periodici/Qualitätsfaktor - Sicherheit - Sicherheitsüberwachungsdienst - Regelmäßige Kontrollen
Vorgesehener Wert	Secondo le prescrizioni tecnico- normative/ Gemäß den technischen und rechtlichen Anforderungen
Erreichter Wert	Secondo le prescrizioni tecnico- normative/ Gemäß den technischen und rechtlichen Anforderungen
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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)
Vorgesehener Wert	Ogni 20 minuti / 20'
Erreichter Wert	Ogni 20 minuti / 20'
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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)
Vorgesehener Wert	5/ 5'
Erreichter Wert	5/5'
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	280 persone /h
Erreichter Wert	280 persone /h
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore qualità - Regolarità del servizio trasporti con utenza - Puntualità - n. max minuti di ritardo/ Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern
Vorgesehener Wert	5
Erreichter Wert	5

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Ja
Dienstcharta

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Benchmarking **Nein**

Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich)
Art anderer Zertifizierungen
Einschlägige Zertifizierungen

VERBRAUCHERSCHUTZ

Vorhandensein von Verfahren zur
außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen
zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen

Verfahren vorhanden **Nein**
Angabe der Verfahren in der Rechnung **Nein**
Informationen auf der Internetseite **Nein**

Schalter für Meldungen, Beschwerden,
Anregungen
Schalter vorhanden

Ja

Art	auf Papier
Informationen in der Rechnung	Nein
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 15 bis 20 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	5
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)	3
	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.
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	1
Anzahl Anregungen im Jahr	misure di sicurezza
Beschwerdenbericht	Covid/Sicherheitsvorkehrungen gegen Covid
	0

08/08/2025