

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2025-31.12.2025)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	164.957
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	164.957
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	Nel 2025 sono stati avviati i preparativi per la revisione generale della funivia, programmata per il 2026. In particolare, sono state sostituite le funi tenditrici e riposizionate le funi portanti. La revisione generale prevede inoltre interventi di ristrutturazione sui piloni, sulle cabine e sulle funi, nonché l'ammodernamento dell'impianto elettrico di azionamento. Tali interventi consentiranno di migliorare l'affidabilità, la sicurezza e le prestazioni tecnologiche dell'intero impianto / Im Jahr 2025 wurden die Vorbereitungen für die für 2026 geplante Generalrevision der Seilbahn eingeleitet. Insbesondere wurden die Spannseile ausgetauscht und die Trageile neu positioniert. Die Generalrevision umfasst außerdem Sanierungsarbeiten an den Stützen, den Kabinen und den Seilen sowie die Modernisierung der elektrischen Antriebsanlage. Diese Maßnahmen werden dazu beitragen, die Zuverlässigkeit, die Sicherheit und die technologischen Leistungen der gesamten Anlage zu verbessern

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.)	1

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	84
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	7
Sonntag/Feiertag	aktiv
	1

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	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	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)	Post, Internetseite, Telefon, PEC, Email
	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	Ja
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 Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte	

Dienstleistungen	
Aktualisierungsabstände	
Rechnungslegung Qualitätsstandard	Nein
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Nein
Wie oft? (angeben)	
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	0
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	0
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Nein
Art	
Bereiche spezifizieren	0
Wie oft?	
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 Erbringers	
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 / Sicherheit der Sielbahn
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	2
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	1
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 – Zugänglichkeit – Parkplatzanlage an der Talstation – Anzahl der kostenlosen Parkplätze für Benutzer
Vorgesehener Wert	70, dei quali 7 riservati agli utenti della Funivia / 70, davon 7 für die Benutzer der Seilbahn reserviert
Erreichter Wert	70, dei quali 7 riservati agli utenti della Funivia / 70, davon 7 für die Benutzer der Seilbahn reserviert
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Accessibilità – Servizio posto bici stazione a valle – n. posti bici adiacenti alla stazione a valle / Qualitätsfaktor – Zugänglichkeit – Fahrradstellplätze an der Talstation – Anzahl der Fahrradstellplätze neben der Talstation
Vorgesehener Wert	40, dei quali 28 coperti / 40, davon 28 überdacht
Erreichter Wert	40, dei quali 28 coperti / 40, davon 28 überdacht
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Accessibilità – Servizio informativo telefonico – n. ore di reperibilità telefonica giornaliere al telefono (0471 978 545) / Qualitätsfaktor – Zugänglichkeit – Telefonischer Informationsdienst – Anzahl der täglichen Stunden telefonischer Erreichbarkeit (0471 978 545)
Vorgesehener Wert	12
Erreichter Wert	12
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Accessibilità – Servizio sportello stazione a monte – n. ore di apertura giornaliera dello sportello / Qualitätsfaktor – Zugänglichkeit – Kundenshalter an der Bergstation – Anzahl der täglichen Öffnungszeiten des Schalters
Vorgesehener Wert	12
Erreichter Wert	12
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja 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 – Servizi stazione a valle e a monte – Sala d’attesa stazioni a monte e a valle – Stazione a valle: n. posti a sedere nella sala d’attesa riscaldata / Qualitätsfaktor – Funktionalität der Räume – Dienstleistungen an der Tal- und Bergstation – Warteraum an der Berg- und Talstation – Talstation: Anzahl der Sitzplätze im beheizten Warteraum
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 riscaldata / Qualitätsfaktor – Funktionalität der Räume – Dienstleistungen an der Tal- und Bergstation – Warteraum an der Berg- und Talstation – Bergstation: Anzahl der Sitzplätze im beheizten Warteraum
Vorgesehener Wert	4
Erreichter Wert	4
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Comunicazione e Informazione – Informazione all’utenza – n. bacheche informative / Qualitätsfaktor – Kommunikation und Information – Information für die Benutzer – Anzahl der Informationstafeln
Vorgesehener Wert	1 presso la stazione a valle, 1 presso la stazione a monte / 1 an der Talstation, 1 an der Bergstation
Erreichter Wert	1 presso la stazione a valle, 1 presso la stazione a monte / 1 an der Talstation, 1 an der Bergstation
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Comunicazione e Informazione – Informazioni storiche – n. manifesti informativi sulla storia della Funivia / Qualitätsfaktor – Kommunikation und Information – Historische Informationen – Anzahl der Informationsplakate zur Geschichte der Seilbahn
Vorgesehener Wert	2 presso la stazione a valle / 2 an der

Erreichter Wert	Talstation
Ersatzleistung	2 presso la stazione a valle / 2 an der Talstation
Qualitätsstandard	Ja
Indikator	Fattore Qualità – Tempestività ed efficacia nell'erogazione del servizio – Sito web – Frequenza aggiornamento del sito web / Qualitätsfaktor – Pünktlichkeit und Effizienz bei der Erbringung der Dienstleistung – Webseite – Häufigkeit der Website-Aktualisierung
Vorgesehener Wert	1 volta a settimana / 1-mal pro Woche
Erreichter Wert	1 volta a settimana / 1-mal pro Woche
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Regolarità del servizio trasporti con utenza – Affidabilità e Regolarità – % regolarità trasporti con utenza (n. corse non effettuate / n. corse programmate da orario) (sono escluse le corse non effettuate per cause non imputabili al concessionario) / Qualitätsfaktor – Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern – Zuverlässigkeit und Regelmäßigkeit – Regelmäßigkeit des Personenverkehrs (in Prozent) (Anzahl der nicht durchgeführten Fahrten / Anzahl der laut Fahrplan vorgesehenen Fahrten) (Ausgenommen sind nicht durchgeführte Fahrten aufgrund von Ursachen, die nicht dem Betreiber zuzuschreiben sind)
Vorgesehener Wert	99
Erreichter Wert	99
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Regolarità del servizio trasporti con utenza – Puntualità – Frequenza corse (espressa in minuti) / Qualitätsfaktor - Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern –Pünktlichkeit – Häufigkeit der Fahrten (in Minuten)
Vorgesehener Wert	Ogni 20 minuti / Alle 20 Minuten
Erreichter Wert	Ogni 20 minuti / Alle 20 Minuten
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Sicurezza – Servizio controllo sicurezza – Sistema di videosorveglianza a valle (n. telecamere) / Qualitätsfaktor – Sicherheit – Sicherheitsüberwachungsdienst – Videoüberwachungssystem an der Talstation (Anzahl der Kameras)

Vorgesehener Wert	3
Erreichter Wert	3
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Tutela dell’utente – Servizio sportello reclami e suggerimenti – % risposta ai reclami e alle segnalazioni / Qualitätsfaktor – Schutz der Benutzer – Beschwerde- und Vorschlagsstelle – Beantwortung der Beschwerden und Meldungen (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. customer satisfaction / Qualitätsfaktor – Benutzerfreundlichkeit – Dienst zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit – Anzahl der Kundenzufriedenheitsbefragungen
Vorgesehener Wert	Almeno 1 ogni 4 anni / Mindestens 1-mal alle 4 Jahre
Erreichter Wert	Impostato il questionario di customer satisfaction (verrà realizzata nel 2024) / Fragebogen zur Kundenzufriedenheit erstellt (Durchführung im Jahr 2024)
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Orientamento all'utenza – Aggiornamento della Carta dei Servizi – Periodicità dell'aggiornamento / Qualitätsfaktor – Benutzerfreundlichkeit – Aktualisierung der Dienstleistungscharta – Häufigkeit der Aktualisierung
Vorgesehener Wert	Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich 30.06 und 31.12
Erreichter Wert	Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich 30.06 und 31.12
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Accessibilità – Servizi per passeggeri con mobilità ridotta – Modalità di accesso alla funivia dalla stazione a valle – n. rampe di accesso e tipologia / Qualitätsfaktor – Zugänglichkeit – Dienstleistungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Beweglichkeit – Zugangsmodalitäten zur Seilbahn von der Talstation – Anzahl und Art der Zugangsrampen
Vorgesehener Wert	n. 1 rampa di accesso con pendenza inferiore al 5% separata sul retro dell’entrata

Erreichter Wert	principale / n. 1 Zugangsrampe mit einer Neigung von weniger als 5% auf der Rückseite des Haupteingangs
Ersatzleistung Qualitätsstandard	n. 1 rampa di accesso con pendenza inferiore al 5% separata sul retro dell'entrata principale / n.1 Zugangsrampe mit einer Neigung von weniger als 5 % auf der Rückseite des Haupteingangs Ja 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 – Zugangsmodalitäten zur Seilbahn von der Tal- und Bergstation – Anzahl und Art der Zugangsrampen
Vorgesehener Wert	n. 2 rampe di accesso con pendenza inferiore al 5% / n. 2 Zugangsrampe mit einer Neigung von weniger als 5%
Erreichter Wert	n. 2 rampe di accesso con pendenza inferiore al 5% / n. 2 Zugangsrampe mit einer Neigung von weniger als 5%
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 – Anzahl der Toiletten an der Talstation
Vorgesehener Wert	1
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja 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 Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Sicurezza – Servizio

Vorgesehener Wert	controllo sicurezza – Frequenza interventi di messa in sicurezza / Qualitätsfaktor –
Erreichter Wert	Sicherheit – Sicherheitsüberwachungsdienst –
Ersatzleistung	Häufigkeit der Sicherheitsmaßnahmen
Qualitätsstandard	Quotidiani / Täglich
	Quotidiani / Täglich
	Nein
	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Sicurezza – Servizio controllo sicurezza – n. corse di prova /
	Qualitätsfaktor – Sicherheit –
	Sicherheitsüberwachungsdienst – 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) / Qualitätsfaktor –
	Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern
	– Puntlichkeit – Häufigkeit der Fahrten (in Minuten)
Vorgesehener Wert	Ogni 20 minuti / Alle 20 Minuten
Erreichter Wert	Ogni 20 minuti / Alle 20 Minuten
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Regolarità del servizio trasporti con utenza – Puntualità – n. max minuti di ritardo / Qualitätsfaktor –
	Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern
	– Puntlichkeit – max. Anzahl der Verspätung (in Minuten)
Vorgesehener Wert	5 minuti / 5 Minuten
Erreichter Wert	5 minuti / 5 Minuten
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fattore Qualità – Regolarità del servizio

trasporti con utenza – Puntualità – Portata oraria (n. max di persone all’ora) / Qualitätsfaktor – Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern – Pünktlichkeit – Stündliche Förderleistung (max. Anzahl der Passagierzahl / Stunde)

Vorgesehener Wert	280 persone/h / 280 Personen/Stunden
Erreichter Wert	280 persone/h / 280 Personen/Stunde
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Fattore Qualità – Regolarità del servizio trasporti con utenza – Puntualità – n. max minuti di ritardo / Qualitätsfaktor – Regelmäßigkeit des Verkehrs mit den Nutzern – Pünktlichkeit – max. Anzahl der Verspätung (in Minuten)
-----------	---

Vorgesehener Wert	5
Erreichter Wert	5
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

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
Informationen in der Rechnung
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)
Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)

auf Papier

Nein

von 15 bis 20 Tagen

5

3

**Alcuni utenti hanno segnalato il non
funzionamento dei lettori installati dalla
Provincia Autonoma di Bolzano e la Funivia ha
di seguito informato gli uffici competenti /
Einige Fahrgäste haben darauf hingewiesen,
dass die Entwertungsgeräte der Autonomen
Provinz Bozen nicht funktionieren. Wir haben
die Hinweise direkt weitergeleitet**

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

0

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

13/07/2026