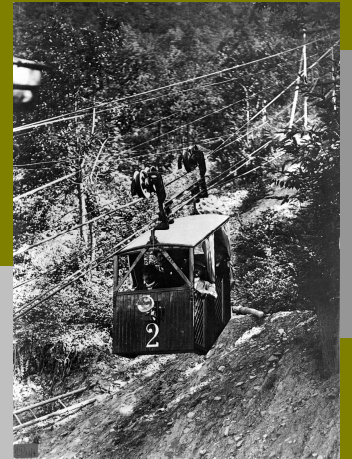


**CARTA DELLA QUALITÀ
DEI SERVIZI**
Funivia del Colle



Impressum:

A cura di:

Funivia del Colle srl

in collaborazione con il Comune di Bolzano
Ufficio Statistica e Tempi della città – Settore qualità

Coordinamento progetto:

Cristina Pierotti

Sentite:

le Associazione dei Consumatori

Centro Tutela Consumatori e Utenti

Associazione Altroconsumo

Prima edizione 2022

Indice

1. INTRODUZIONE

- 1.1 La Carta dei Servizi
- 1.2 I principi fondamentali

2. IL SERVIZIO

- 2.1 Cenni storici
- 2.2 La Mission
- 2.3 I nostri obiettivi
- 2.4 I servizi offerti
- 2.5 Le domande più frequenti

3. IMPEGNI E GARANZIE DI QUALITÀ

- 3.1. Standard di qualità

4. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

- 4.1 L'informazione e l'ascolto
- 4.2 Report e sessione di monitoraggio
- 4.3 I reclami, i suggerimenti e le proposte

5. INFORMAZIONI UTILI

- 5.1 I recapiti
- 5.2 Gli orari

Allegati

- Allegato A
- Allegato B

1. INTRODUZIONE

1.1 La Carta dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi è la dichiarazione degli impegni che la Società *Funivia del Colle* assume nei confronti degli utenti rispetto al livello di qualità del servizio offerto.

Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti e di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

È pubblicata sul sito della [Funivia del Colle](http://www.kohlererbahn.it) www.kohlererbahn.it nella sezione "[Amministrazione trasparente](#)".

1.2 I principi fondamentali

La nostra Carta si ispira ai seguenti principi generali:

Eguaglianza e Imparzialità

La Funivia del Colle osserva il principio di eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà della Società *Funivia del Colle*, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

Partecipazione

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il servizio.

Efficienza ed Efficacia

La Funivia del Colle persegue l'obiettivo del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività e le procedure collegate alle richieste espresse.

Cortesia

La Funivia del Colle si impegna a curare la cortesia nei rapporti con gli utenti ed a garantire il servizio nelle lingue italiana e tedesca.

2. IL SERVIZIO

2.1 Cenni storici

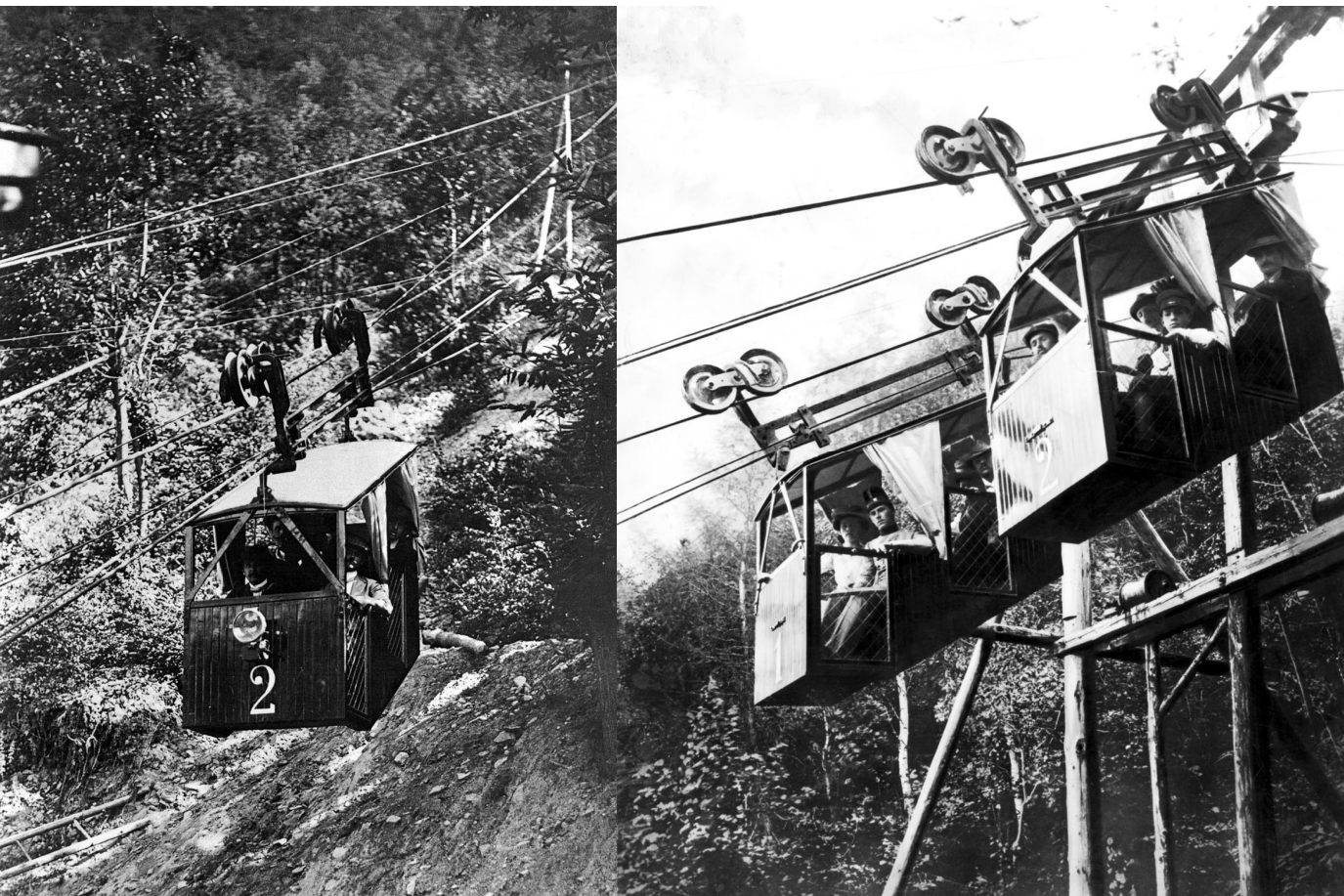
La prima teleferica al mondo per il trasporto di persone

La Funivia collega Bolzano alla località Colle (1134 m) superando un dislivello di 872 m.

Inaugurata il **29 giugno 1908**, su iniziativa e con fondi privati dell'albergatore bolzanino Josef Staffler (1846 – 1919), la storia racconta che la Funivia del Colle sia la prima teleferica al mondo autorizzata per il trasporto di persone. Nel **1919** venne fondata dal Comune di Bolzano e da 26 bolzanini la Società Funivia del Colle. L'impianto funzionò senza interruzioni per quasi 25 anni, sino ai bombardamenti avvenuti nel dicembre 1943, quando la Funivia venne distrutta. Nel **1965** venne riaperta la nuova Funivia.

Nel **2006** l'impianto funiviario venne totalmente revisionato con la sostituzione delle attuali cabine. Nel **2021 e nel 2022** sono state ristrutturate le stazioni a monte e a valle ed è stato rappresentato un percorso storico espositivo della Funivia.

Presso la stazione a monte è possibile acquistare brochure informative e cartoline commemorative.



2.2 Mission

Promuovere una mobilità sostenibile, garantendo un tradizionale collegamento di trasporto pubblico tra Bolzano ed il Colle, alternativo all'auto.

2.3 I nostri obiettivi

I NOSTRI OBIETTIVI	Come li raggiungiamo
<i>Promuovere la funzione ecologica di una mobilità moderna e sostenibile</i>	<i>attraverso</i> un'offerta veicolare sostitutiva per i residenti al Colle e per i visitatori.
<i>Promuovere la funzione turistica della città, nello specifico per il territorio del Colle</i>	<i>attraverso</i> azioni divulgative sul territorio, quale luogo di attrattiva naturalistico/ricreativa; sinergie e collaborazioni turistico/promozionali con l'Azienda di Soggiorno di Bolzano.
<i>Coinvolgere gli utenti nel miglioramento continuo del servizio</i>	<i>attraverso</i> la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami; indagini di verifica della soddisfazione del servizio offerto.
<i>Aumentare il livello di qualità del servizio, nell'ottica della soddisfazione del cliente/utente</i>	<i>attraverso</i> il miglioramento continuo dell'accessibilità pedonale, ciclabile, nonché attraverso mezzi di trasporto pubblico presso la stazione a valle; il miglioramento dell'accessibilità per le persone diversamente abili.

2.4 I servizi offerti

La Funivia del Colle S.r.l. con sede a Bolzano, opera come concessionario del trasporto di linea funiviaria B49 della Provincia di Bolzano, in base al decreto assessorile n. 331/38.3 dd. 09.09.2002 che prevede una durata di 25 anni, alla [Legge provinciale 30.01.2006 n. 1](#) e ss.mm., "Disciplina degli impianti a fune e prescrizioni per gli ostacoli alla navigazione area", al [Decreto del Presidente della Provincia del 13.11.2006 n. 61](#), e al "Regolamento di esecuzione per la costruzione e l'esecuzione di impianti a fune in servizio pubblico" nonché alle [Norme UNI concernenti gli impianti funiviari](#).

Si tratta di una società con amministratore unico con tre dipendenti con mansioni di capo servizio dell'impianto funiviario. Il Comune di Bolzano è socio unico della società proprietaria e gestore dell'impianto funiviario. Dal 1° gennaio 2017 è parte del [Sistema di trasporto integrato provinciale](#) in attuazione della [Delibera della Giunta Provinciale n. 1441 del 20.12.2016](#) "Funivie integrate - definizione delle distanze tariffarie convenzionali e dei criteri per il calcolo della tariffa di compensazione", nonché in base alla *Convenzione annuale per la regolamentazione dell'integrazione della funivia del Colle al sistema tariffario provinciale e per la determinazione della compensazione tariffaria per l'utilizzo dell'impianto funiviario tra la Provincia Autonoma di Bolzano e la Funivia del Colle Srl*.

L'impianto presenta tutte le caratteristiche tecniche di ultima generazione, offrendo sicurezza e comfort agli utenti.

Raggiungibilità

Oltre che in auto o in moto - attraverso l'ex strada statale n. 12 (via Innsbruck) - la stazione a valle della Kohlererbahn può essere raggiunta con gli autobus cittadini attraverso le linee 1, 6, 9 nei giorni feriali e 14 nei giorni festivi, (vedasi [planimetria](#), vedasi [orari bus](#)), e dalla pista ciclabile Lungoisarco R4 (vedasi [mappa percorsi ciclabili](#)). Sulla strada statale (via Innsbruck), vicino alla stazione a valle, è previsto anche un semaforo a chiamata per l'attraversamento della statale.

Accessibilità

Accesso

La stazione a valle di norma non è presidiata, pertanto è necessario attendere l'apertura automatica della porta scorrevole in vetro che si trova nella sala di attesa. Una volta aperta si può accedere alla vettura - il macchinista che si trova nella stazione a monte controlla l'accesso mediante telecamere, consentendo di effettuare la corsa in completa automazione. Per qualsiasi dubbio è sempre possibile eseguire una chiamata al macchinista attraverso l'apposito pulsante nelle immediate vicinanze della porta scorrevole.

Parcheggio

Nelle immediate adiacenze della stazione a valle, c'è un parcheggio gratuito per 70 vetture. Alcuni posti auto sono riservati agli utenti della Funivia. Vi sono inoltre alcuni posti auto a pagamento all'interno dell'areale della Funivia, riservati ai residenti del Colle e agli ospiti degli alberghi.

Servizi per i diversamente abili

Per facilitare l'accesso alle persone in situazione di disabilità è stata realizzata una nuova rampa di accesso nella stazione a valle in doppia larghezza con una pendenza ridottissima. La rampa viene utilizzata anche per le comitive scolastiche che poi possono ritrovarsi in uno spazio con protezione dal traffico veicolare.

Le regole di viaggio

Le disposizioni per i viaggiatori sono affisse in bacheca nella stazione a valle e all'ingresso della rampa di accesso. Si trovano inoltre nell'Allegato A in calce alla Carta dei Servizi.

Le tariffe

Sulla Funivia del Colle sono ammessi i titoli di viaggio del sistema tariffario integrato ([deliberazione della Giunta provinciale n. 760 del 05.07.2016](#)) ad eccezione del biglietto ordinario e dei biglietti per il trasporto biciclette.

È possibile utilizzare l'**Alto Adige Pass** sulla Funivia del Colle per la tariffa a persona. Per il trasporto di biciclette è prevista una tariffazione differente.

Le tariffe sono visionabili sul [sito](#).

Per ulteriori informazioni consultare il [sito www.sii.bz.it](http://www.sii.bz.it)

Tempo di percorrenza

Il tempo di percorrenza è di circa 6 minuti.

Cartine per gli escursionisti

Per tutti gli escursionisti è disponibile gratuitamente una [cartina panoramica](#) con descrizioni dei sentieri e delle passeggiate. La cartina è consultabile sul [sito](#).

Per i ciclisti

Si contano anche diversi tour ciclistici dal Colle fino a Nova Ponente e Seit o dal Colle a scendere fino a Bolzano.

Inoltre, presso il Colle si trova:

- La [baita del Colle](#). La baita può essere richiesta nel periodo aprile - ottobre dell'anno in corso. A norma di regolamento, le iniziative didattiche hanno la priorità rispetto a quelle ricreative.



2.5 Le domande più frequenti

Una [sezione del sito](#) raccoglie le risposte della Funivia alle domande più frequenti dell'utenza

DOMANDA	RISPOSTA
<i>Dove posso acquistare un titolo di viaggio per la Funivia?</i>	<i>Presso la stazione a monte della Funivia è possibile acquistare un biglietto ordinario di andata e ritorno.</i>
<i>Quali sono le caratteristiche naturali del Colle ?</i>	<i>Il Colle è un luogo incontaminato da circa 70 anni, dichiarato zona verde di Bolzano, con divieto di costruzione, ideale per godersi appieno la natura attraverso passeggiate immerse nei boschi e numerosi sentieri escursionistici.</i>
<i>I bambini pagano?</i>	<i>Per i bambini di età inferiore a 6 anni, che non frequentano ancora la scuola primaria, il viaggio è gratuito. I bambini che hanno compiuto i 6 anni, pagano la tariffa intera soltanto nel caso in cui non siano in possesso del titolo di viaggio "Abo+".</i>
<i>Posso trasportare biciclette?</i>	<i>Si, è possibile trasportare la propria bicicletta Numero massimo biciclette per corsa: 5 Costo per bici (esclusa persona): 4€ Bicicletta per bambini (diametro ruota meno di 20 pollici) o pieghevole o Handbike o monopattini: gratuito.</i>
<i>Posso trasportare il mio cane?</i>	<i>Si, è possibile trasportare il proprio cane di qualsiasi taglia e sotto la propria responsabilità, a titolo gratuito. Obbligo museruola: Sì Cani guida per ipo-vedenti e cani piccola taglia trasportabili in una borsa 70x30x50 cm: nessun obbligo di museruola.</i>
<i>La Funivia è sicura?</i>	<i>Le funivie sono mezzi di trasporto per persone molto sicuri. In Alto Adige, la Provincia, che dispone del maggior numero di impianti di risalita (360) effettua verifiche e controlli periodici severi con rispetto meticoloso sia nelle tempistiche che nella esecuzione. L'organo di vigilanza della Provincia autonoma di Bolzano, l'Ufficio Funivie, esegue periodiche verifiche, al fine di attestare la sicurezza dell'impianto. La Funivia del Colle esegue una corsa prova ogni mattina prima dell'apertura al pubblico, nella quale viene verificato: il corretto funzionamento degli organi di trasmissione, dei rulli delle vetture, delle schede elettroniche, dei freni di servizio, dei freni di emergenza, di tutti gli altri arresti disponibili e di tutte le innumerevoli misure di sicurezza</i>

DOMANDA	RISPOSTA
(Continuo) La Funivia è sicura?	<i>presenti in un moderno impianto come quello della Funivia del Colle. Solo in seguito all'esito positivo di tali controlli l'esercizio al pubblico può essere aperto. Inoltre, sono previsti controlli periodici settimanali e mensili, trimestrali, annuali, quinquennali, ventennali tutti documentati.</i>
Cosa succede in caso di guasto ai motori elettrici?	<i>In questo caso la Funivia del Colle dispone di un motore di riserva alimentato a gasolio completamente indipendente dall'alimentazione elettrica e pertanto è sempre possibile terminare la corsa. Settimanalmente viene simulato un guasto del motore elettrico con movimentazione della Funivia mediante il motore Diesel</i>
Cosa succede se la Funivia si ferma durante la corsa?	<i>Il caposervizio, un tecnico specializzato in impianti a fune, esegue immediatamente una verifica sui motivi che hanno portato all'arresto. Generalmente l'arresto dell'impianto avviene in seguito all'intervento di una sicurezza. La Funivia del Colle dispone infatti di un computer dedicato al controllo della Funivia e nella maggior parte dei casi il fermo impianto è dovuto a un problema elettronico/elettrico risolvibile in pochi minuti.</i>



3. IMPEGNI E GARANZIE DI QUALITÀ

3.1. Standard di qualità

La Funivia del Colle persegue l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio. Per questo motivo ha individuato alcuni standard, che permettono di valutare il livello di qualità offerto.

Nella seguente tabella sono indicati standard generali e specifici che Funivia del Colle garantisce nell'erogazione del servizio. Gli standard, che permettono di valutare il livello di qualità offerto, possono essere

- **generali**, relativi ad obiettivi di qualità del servizio espressi ad es. con un valore medio o percentuale, e non danno diritto ad un indennizzo.
- **specifici** con indennizzo, direttamente verificabili dall'utente, espressi ad es. con valori numerici.

Qualora gli utenti verificano il mancato rispetto di uno standard possono presentare reclamo secondo le modalità previste nel capitolo successivo. La Funivia, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede ad erogare l'indennizzo a favore dell'utente nella forma di n. 2 biglietti A.R. L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a cause non imputabili a Funivia del Colle, per cause di forza maggiore o per stato di necessità.

Gli standard sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, escludendo pertanto situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali o ad eventi causati da terzi.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Servizio	Standard di qualità	Valore	Inden- nizzo
Fattore Qualità – Accessibilità			
Servizio Parcheggio stazione a valle	n. posti auto gratuiti per utenti	61, dei quali 7 riservati agli utenti della Funivia	sì
Servizio bici stazione a valle	n. posti bici adiacenti la stazione a valle	38, dei quali 24 coperti	sì
	n. E-bike	5	no
Servizio informativo telefonico	Ore di reperibilità telefonica giornaliera al Tel. 0471 978 545	12 h	sì
Servizio Sportello Stazione a monte	Ore di apertura giornaliera dello sportello	12 h	sì
Servizi per passeggeri con mobilità ridotta	Modalità di accesso alla funivia dalla stazione a valle - Rampe di accesso e tipologia	n. 1 rampa di accesso con pendenza inferiore al 5% separata sul retro dell'entrata principale	sì
	Modalità di accesso alla funivia dalla stazione a monte - n. rampe di accesso e tipologia	n. 2 rampe di accesso con pendenza al 5%.	sì
	n. servizi igienici presso la stazione a valle	1	sì
	Accessibilità della cabina funiviaria (in %)	100	sì

Servizio	Standard di qualità	Valore	Inden- nizzo
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	16	sì
	Stazione a monte: n. posti a sedere nella sala d'attesa riscaldata	4	sì
Servizi stazione a valle e a monte	n. servizio automatico, bibite e snack	1	sì
	n. servizi igienici presso stazione a valle	1	sì
	n. servizi igienici presso stazione a monte	1	sì

Servizio	Standard di qualità	Valore	Inden- nizzo
Fattore Qualità - Comunicazione e Informazione			
Informazion e all'utenza	n. bacheche informative	1 presso la stazione a valle 1 presso la stazione a monte	sì
Informazioni storiche	n. manifesti informativi sulla storia della Funivia del Colle	2 presso la stazione a valle	sì
Fattore Qualità - Tempestività ed efficacia nell'erogazione del servizio			
Sito Web	Frequenza aggiornamento del sito web	1 volta in settimana	sì



Foto 4: La sala d'attesa

4. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

4.1 L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini utenti è un impegno prioritario per la Funivia del Colle. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto:

- a) rilevazioni periodiche di soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, che verranno pubblicate sui siti della [Funivia del Colle](#) e del [Comune di Bolzano](#);
- b) analisi di tutti i reclami, i suggerimenti e le segnalazioni pervenute;
- c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

4.2. Report e sessione di monitoraggio

In attuazione del [Protocollo d'intesa per la governance della qualità dei servizi](#) sottoscritto dalla Funivia del Colle, dal Comune di Bolzano e dalle Associazioni dei consumatori Centro Tutela Consumatori Utenti – C.T.C.U. e Associazione Altroconsumo, entro il 31 marzo di ogni anno la Funivia del Colle elabora un [report annuale](#), ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

Il report (pubblicato sul sito internet Funivia del Colle, nella sezione amministrazione trasparente e sul sito del Comune di Bolzano) contiene:

- la rendicontazione degli standard di qualità previsti nella Carta della qualità dei servizi;
- le analisi dei risultati delle eventuali indagini di soddisfazione dei clienti;
- l'andamento della gestione dei reclami e dei suggerimenti;
- eventuali aggiornamenti e progetti di miglioramento per l'anno successivo.

Ogni anno è prevista inoltre una sessione annuale di monitoraggio della qualità del servizio offerto tra Comune di Bolzano, Funivia del Colle e Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo di cui sopra.

4.3 I reclami, i suggerimenti e le proposte

La Funivia del Colle si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza. Gli utenti possono rivolgersi alla Funivia del Colle per qualunque questione derivante da rapporti con essa intrattenuti e avente ad oggetto rilievi rispetto alle modalità di gestione dei servizi, compreso quanto indicato nella Carta della Qualità dei servizi.

L'utente può inoltre inoltrare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

I suggerimenti, le segnalazioni o i reclami possono essere inviati

- in forma scritta presso la Funivia del Colle nella cassetta suggerimenti e reclami presente in sala di attesa a valle;
- via email all'indirizzo info@kohlererbahn.it.

I reclami devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. **Entro 15 giorni** dal ricevimento verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una risposta nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

La Difesa Civica

In caso di insufficiente e/o mancata risposta è possibile rivolgersi alla **Difesa Civica** che svolge la funzione di mediatrice tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione, occupandosi della tutela dei diritti e degli interessi del cittadino utente, in particolare dell'esame di reclami, di consulenza e di mediazione in caso di conflitti, operando in libertà e indipendenza. Per indirizzi, orari e contatti consultare il <https://www.difesacivica-bz.org/>.

5. INFORMAZIONI UTILI

5.1 I recapiti

Funivia del Colle

Via Campegno, 4 - Bolzano

Tel.: +39 0471 978 545

Fax: +39 0471 1550503

E-mail: info@kohlererbahn.it

Sito Web: <https://www.kohlererbahn.it/home-2/home.html>

PEC: kohlererbahn@legalmail.it

5.2 Gli orari

118 Funivia del Colle - Bolzano

Seilbahn Hohlern - Bozen

30.10.2022 - 26.03.2023

Partenza

Abfahrt

				dalle/ von	minuti/ Minuten	alle/bis						
6.15*	7.15*	7.25*	7.45*	8.05	.25	10.45	11.05					
				12.05	.25	16.45	17.05*	17.45*	18.45*	18.25*	18.45*	19.00*

* **Non eseguite nei giorni di sabato, domenica e festivi**
Entfällt an Samstagen und an Sonn- und Feiertag

Allegato A

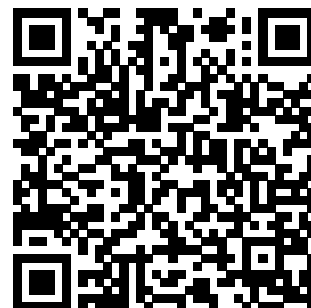
DISPOSIZIONI PER I VIAGGIATORI DI FUNIVIE BIFUNE A MOTO A VA E VIENI / FUNICOLARI

- 1) I viaggiatori devono comportarsi in modo tale che non venga pregiudicata la sicurezza, la regolarità e lo svolgimento dell'esercizio. Essi devono rispettare i divieti, le istruzioni e gli avvisi secondo quanto indicato nei cartelli segnaletici, e seguire le disposizioni del personale addetto all'impianto.
- 2) I viaggiatori, che all'imbarco e allo sbarco desiderino aiuto, devono comunicarlo al personale addetto all'impianto.
- 3) I viaggiatori con mobilità ridotta o con disabilità devono comunicare le eventuali particolari esigenze di trasporto al personale addetto all'impianto.
- 4) All'imbarco i viaggiatori devono accedere ai veicoli in modo regolato ed ordinato secondo la capacità della vettura e all'arrivo abbandonare prontamente la banchina di sbarco nella direzione indicata.
- 5) Se durante la corsa l'impianto viene fermato, i viaggiatori devono rimanere calmi ed attendere le indicazioni del personale addetto all'impianto.
- 6) Il personale addetto all'impianto può precludere il trasporto di persone o cose che a suo giudizio possano pregiudicare la sicurezza del pubblico esercizio.
- 7) Il trasporto degli animali è consentito solo se la taglia e la tipologia permettono al viaggiatore di trasportare l'animale in sicurezza. Circa il trasporto di cani vige l'obbligo di guinzaglio e museruola o trasportino. I proprietari di cani aggressivi devono segnalarli in modo esplicito al personale addetto all'impianto.
- 8) Ai viaggiatori è vietato:
 - a) salire in evidente stato di alterazione delle condizioni psicofisiche;
 - b) trasportare materiali pericolosi (per es. air bag "antivalanga" attivati);
 - c) ostacolare la chiusura delle porte di vettura o forzarne l'apertura dall'interno;
 - d) azionare i pulsanti di arresto, salvo in caso di evidente necessità.

Gli eventuali reclami dei viaggiatori riguardanti il pubblico esercizio devono essere inviati all'Ufficio Funivie della Provincia Autonoma di Bolzano, Piazza Silvius Magnago n°3 - 39100 Bolzano, con l'indirizzo preciso del reclamante, in assenza del quale saranno considerati anonimi e non si darà ad essi alcun seguito.

I trasgressori delle presenti disposizioni, la cui inosservanza possa arrecare pregiudizio all'incolumità dei viaggiatori e del personale addetto all'impianto o rechi danno all'impianto a fune, saranno deferiti all'autorità giudiziaria qualora il fatto integri una delle ipotesi di reato previste dagli artt. 432 e 650 del Codice penale.

Le **disposizioni complete** sono disponibili presso le stazioni di partenza o casse / sportello informativo, così come tramite il codice QR adiacente.



Allegato B

LA PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- 1919 - [Statuto della società](#)
- [Legge provinciale sulla mobilità pubblica n. 15 del 23 novembre 2015](#) e ss.mm.
- [Legge Provinciale 30.01.2006 .n. 1](#) e ss.mm., "Disciplina degli impianti a fune e prescrizioni per gli ostacoli alla navigazione area"
- [Legge Provinciale 20 maggio 1992, n.15](#) e ss.mm. "Iniziative della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti"
- [Decreto del Presidente della Provincia 14 dicembre 2016, n. 33,](#) "Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica"
- [Decreto del Presidente della Provincia del 13.11.2006 n. 61,](#) "Regolamento di esecuzione per la costruzione e l'esecuzione di impianti a fune in servizio pubblico";
- [Direttiva emanata dal Ministro della Funzione pubblica del 24.3.2004,](#) "Direttiva del Ministro della Funzione pubblica sulla rilevazione della Qualità percepita dai cittadini"
- [Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 aprile 1994](#) che prevede i principi e gli standard di Qualità relativi alle carte dei servizi
- [Delibera della Giunta Provinciale – Provincia autonoma di Bolzano 19 dicembre 2017, n. 1407,](#) "Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali"
- [Protocollo d'intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali \(Comune di Bolzano\)](#)
- [Norme UNI concernenti gli impianti funiviari](#)

La presente Carta dei servizi è stata redatta ai sensi ed in attuazione del [Protocollo di intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali](#) d'intesa sottoscritto dalla Società Funivia del Colle con il Comune di Bolzano e con le Associazioni dei consumatori *Centro Tutela Consumatori Utenti - C.T.C.U.* e *Associazione Altroconsumo*, nel rispetto di quanto previsto dalle Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali, deliberazione della Giunta provinciale n. 1407 del 19 dicembre 2017