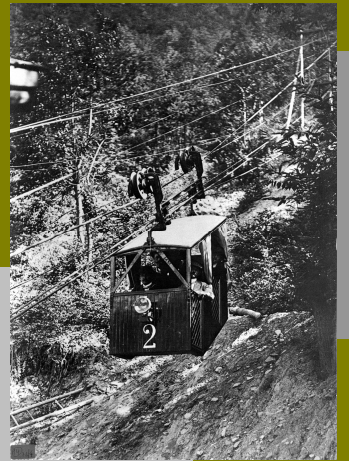


CHARTA DER DIENSTQUALITÄT

Die Kohlererbahn



Impressum:

Bearbeitet von:

der Kohlererbahn G.M.B.H.

in Zusammenarbeit mit der Gemeinde Bozen
Amt für Statistik und Zeiten der Stadt - Sektor Qualität

Projektkoordination:

Cristina Pierotti

Fotos:

Nach Anhörung der Verbraucherschutzvereine:

Verbraucherzentrale Südtirol

Verbraucherschutzverein Altroconsumo

Erste Ausgabe 2022

Inhalt

1. EINLEITUNG

- 1.1 Die Charta der Dienstqualität
- 1.2 Grundsätze

2. DER BETRIEB

- 2.1 Geschichtliches
- 2.2 Der Auftrag
- 2.3 Die Zielsetzungen
- 2.4 Die Dienstleistungen
- 2.5 Häufig gestellte Fragen

3. VERPFLICHTUNGEN UND QUALITÄTSGARANTIEN

- 3.1. Qualitätsstandards

4. RÜCKMELDUNGEN DER PASSAGIERE

- 4.1 Information und Anhörung
- 4.2 Jahresbericht und Überprüfungen
- 4.3 Beschwerden, Anregungen und Vorschläge

5. NÜTZLICHE INFORMATIONEN

- 5.1 Kontaktdaten
- 5.2 Fahrplan und Betriebszeiten

Anlagen

- Anlage A
- Anlage B

1. EINLEITUNG

1.1 Die Charta der Dienstqualität

Mit der vorliegenden Charta der Dienstqualität verpflichtet sich die Kohlererbahn den Passagieren gegenüber, bestimmte Qualitätsstandards einzuhalten.

Zweck der Dienstcharta ist es, die von der Kohlererbahn angebotenen Dienste zu definieren und die Rechte der Passagiere festzuhalten.

Die Charta der Dienstqualität der Kohlerbahn ist auf deren Homepage www.kohlererbahn.it unter „[Transparente Verwaltung](#)“ veröffentlicht.

1.2 Grundsätze

Die Charta orientiert sich an folgenden Grundsätzen:

Gleichheit und Unparteilichkeit

Die Kohlererbahn verpflichtet sich, alle ihre Passagiere immer unparteiisch und fair zu behandeln.

Kontinuität und Sicherheit des Dienstes

Die Kohlererbahn verpflichtet sich, ihren Dienst kontinuierlich und regelmäßig zu gewährleisten und Unannehmlichkeiten im Falle von Unterbrechungen, auch für den Fall, dass diese nicht von der Bahn selbst abhängig sind, auf ein Mindestmaß zu beschränken.

Partizipation

Die Kohlererbahn fördert die Mitsprache der Passagiere zur Verbesserung der Qualität ihrer Dienstleistungen. Insbesondere nimmt die Kohlererbahn stets aufmerksam und höflich Beschwerden sowie Anregungen und Vorschläge entgegen.

Wirksamkeit und Effizienz

Die Kohlererbahn ist bestrebt, die Wirksamkeit und Effizienz ihrer Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.

Klarheit und Transparenz

Alle Passagiere haben das Recht, die Abläufe, die zum Erbringen der Dienstleistung erforderlich sind, die Bearbeitungszeiten sowie die Namen der Verfahrensverantwortlichen zu kennen.

Höflichkeit

Die Kohlererbahn verpflichtet sich zu einem höflichen Umgang mit allen Passagieren, wobei vor allem auf einen verständlichen Sprachgebrauch (Italienisch/Deutsch) geachtet wird.

2. DER BETRIEB

2.1. Geschichtliches

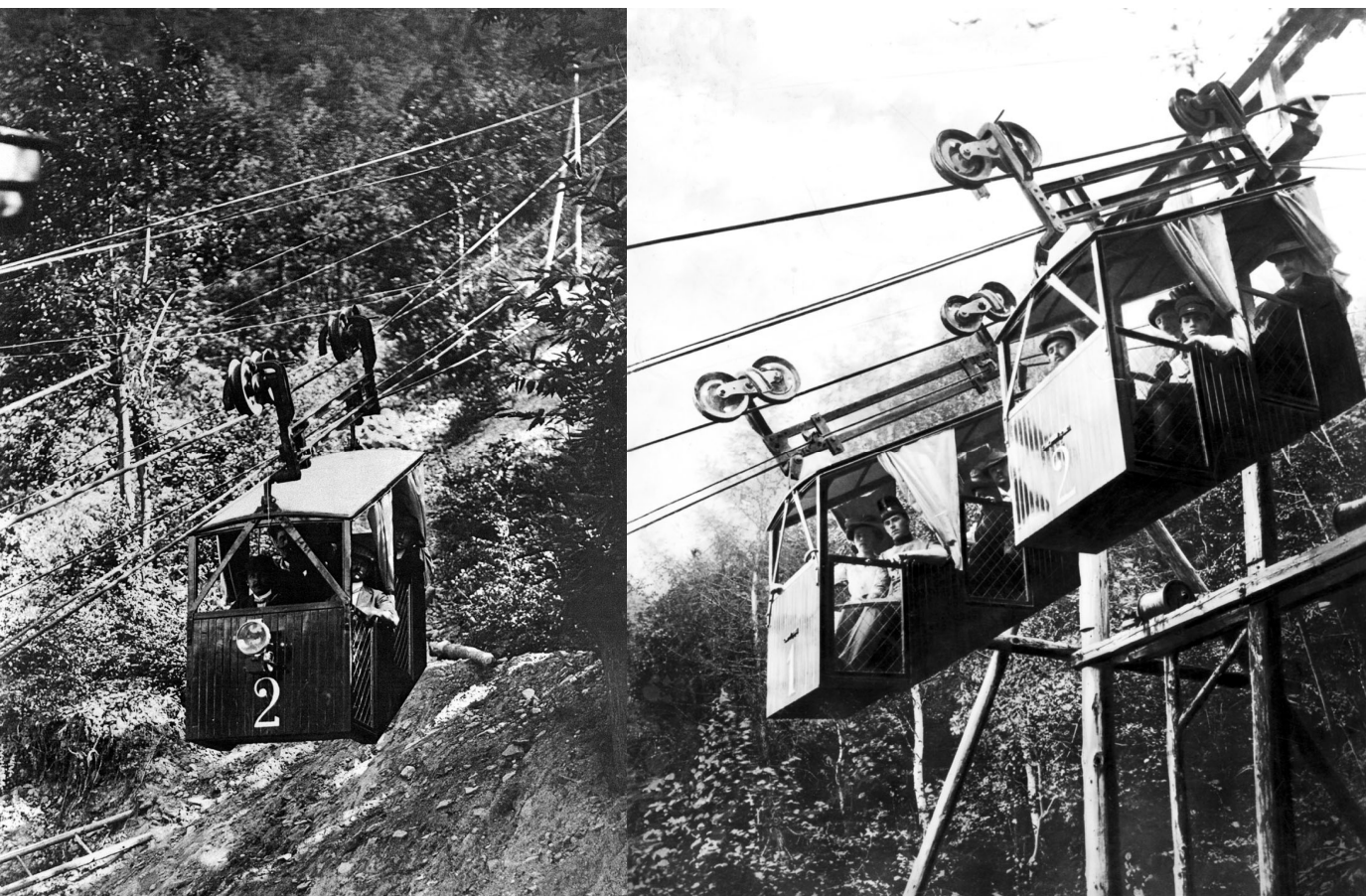
Die erste Seilbahn der Welt für den Personentransport

Die Seilbahn verbindet Bozen (262 m) mit Kohlern (1.134 m) und überwindet somit einen Höhenunterschied von 872 Metern.

Die am **29. Juni 1908**, auf Initiative und mit privaten Mitteln des Bozner Hoteliers Josef Staffler (1846 - 1919) eröffnete Kohlererbahn war die erste für den Personentransport zugelassene Seilbahn der Welt. Nach dem Ersten Weltkrieg, im Jahre **1919**, gründete die Stadt Bozen zusammen mit 26 Bürgern die Kohlererbahn GmbH. Die Seilbahn blieb fast ein Vierteljahrhundert ohne Unterbrechung in Betrieb, bis sie im Dezember 1943 durch einen Bombenangriff völlig zerstört wurde. Erst **1965** ging die neue Seilbahn auf gleicher, im Grunde seit 1908 unveränderter Strecke wieder in Betrieb.

2006 wurde die Seilbahn generalsaniert, die Fahrmittel wurden ersetzt. **2021 und 2022** wurden die Berg- und Talstation erneuert und ein historischer Parcours eingerichtet.

An der Bergstation sind Info-Broschüren und Postkarten mit historischen Motiven in Verkauf.



2.2. Der Auftrag

Alternative zum motorisierten Verkehr, Förderung nachhaltiger Mobilität durch die Sicherstellung einer traditionellen öffentlichen Verkehrsverbindung Bozen - Kohlern.

2.3. Zielsetzungen

UNSERE ZIELE	Wie wir sie erreichen
<i>Förderung einer zeitgemäßen und nachhaltigen Mobilität</i>	durch ein alternatives Verkehrsmittel, das Einwohner sowie Ausflugs Gäste und Urlauber nach Kohlern bringt.
<i>Förderung eines sanften Tourismus in Bozen, insbesondere in Kohlern</i>	durch Informationen über das Naherholungsgebiet und dessen vielen Freizeitangeboten; auch über eine gute und enge Zusammenarbeit mit dem Verkehrsamt der Stadt Bozen.
<i>Einbindung der Passagiere zur Verbesserung der Dienstleistungen</i>	durch Sammlung von Beschwerden, Berichten und Vorschlägen; Umfragen zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit.
<i>Einbindung der Passagiere zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen</i>	durch Bemühungen für eine bessere Erreichbarkeit der Talstation zu Fuß, mit dem Fahrrad und mit öffentlichen Verkehrsmitteln; Verbesserung der Zugänglichkeit für Personen mit Beeinträchtigung.

2.4. Die Dienstleistungen

Die Kohlererbahn GmbH mit Sitz in Bozen ist Vertragsnehmer (Konzessionär) der Seilbahnlinie B49 der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol aufgrund des Dekretes des Landesrates Nr. 331/38.3 vom 09.09.2002, welches eine Laufzeit von 25 Jahren festgelegt hat, und in Übereinstimmung mit dem [Landesgesetz Nr.1 vom 30.01.2006](#) i.g.F. "Bestimmungen über die Seilbahnanlagen und Luftfahrthindernisse", ferner aufgrund des [Dekretes des Landeshauptmannes Nr.61 vom 13.11.2006](#) sowie der „Durchführungsbestimmungen für den Bau und den Betrieb von Seilbahnanlagen im öffentlichen Dienst“ und der Einheitsnormen für Seilbahnanlagen (UNI).

Die Kohlererbahn ist ein Unternehmen mit einem Alleinverwalter und drei Mitarbeitern (Dienstleiter). Die Stadtgemeinde Bozen ist alleinige Gesellschafterin und Betreiberin der Seilbahnanlage. Seit dem 01.01.2017 ist die Bahn Teil des [integrierten Verkehrssystems \(ÖPNV\) der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol in Umsetzung des Beschlusses der Landesregierung Nr. 1441 vom 20.12.2016](#) sowie aufgrund der *Vereinbarung zur Regelung der Integration in das Tarifsysteem der Autonomen Provinz Bozen Südtirol und zur Festlegung des Tarifausgleichs für die Nutzung des Seilbahnsystems.*

Die Seilbahnanlage ist technisch auf dem neuesten Stand und bietet den Passagieren Sicherheit und Komfort.

Erreichbarkeit

Außer mit dem Auto oder dem Motorrad – über die ehemalige Staatsstraße Nr. 12 (Innsbrucker Straße) - ist die Talstation der Kohlererbahn mit den städtischen Buslinien 1, 6, 9 an Werktagen sowie 14 an Sonn- und Feiertagen (siehe [Karte](#), siehe [Busfahrplan](#)) erreichbar sowie über das Bozner Radwegenetz (Eisackufer R4 -siehe [Karte der Radwege](#)). An der Staatsstraße (Innsbrucker Straße) nahe der Talstation gibt es zum sicheren Überqueren eine Ampel mit Grün-Ruf-Taste.

Zugänglichkeit

Zugang

Die Talstation ist im Normalfall unbesetzt. Passagiere warten im Wartesaal bis sich die Glas-Schiebetür öffnet und den Zugang zur Seilbahnkabine freimacht. Der Dienstleiter überwacht diese Zutritte über Kameras von der Bergstation aus. Die Fahrt selbst läuft automatisiert ab. Bei Bedarf können Passagiere den Dienstleiter über die Taste neben der Glas-Schiebetür kontaktieren und mit ihm sprechen.

Parkplätze

In unmittelbarer Nähe der Talstation gibt es einen gebührenfreien Parkplatz für 70 Autos. Einige Parkplätze vor der Talstation sind für Passagiere reserviert. Direkt an der Talstation gibt es auch gebührenpflichtige Parkplätze, die den Bewohnern von Kohlern und Hotelgästen vorbehalten sind.

Dienstleistungen für Menschen mit Beeinträchtigung

Um Menschen mit Beeinträchtigung den Zugang zu erleichtern, verfügt die Talstation über eine neue Rampe mit sehr geringer Neigung. Dieser Zugang wird auch von Schulklassen genutzt, die sich somit in einem vom Fahrzeugverkehr geschützten Raum bewegen.

Reisevorschriften

Die Regeln für Passagiere sind an der Anschlagtafel in der Talstation und am Eingang zur Rampe ausgehängt. Sie sind auch im Anhang A am Ende der Dienstcharta einsehbar.

Die Tarife

Bei der Kohlererbahn sind Fahrkarten des integrierten Tarifsystems (Beschluss der Landesregierung Nr. 760 vom 05.07.2016) gültig, mit Ausnahme von normalen Fahrkarten des ÖPNV und Fahrkarten für den Fahrradtransport.

Ebenso gültig ist der **Südtirol-Pass**. Für die Beförderung von Rädern gilt ein eigener Tarif.

Die Tarife können auf der [Website](#) eingesehen werden.

Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.suedtirolmobil.info/de/>.

Fahrzeit

Die Fahrzeit für die Strecke beträgt etwa 6 Minuten.

Wanderkarten

Eine Karte mit Beschreibungen der [Spazier- und Wanderwege](#) ist kostenlos erhältlich. Die Karte ist zudem auf der Website einsehbar.

Radfahrer/innen

Auf Kohlern sind mehrere Radtouren möglich, zum Beispiel nach Deutschnofen und Seit oder die Abfahrt nach Bozen.

Auf Kohlern gibt es zudem:

- Das [Blockhaus Kohlern](#) kann von April bis Oktober vorgemerkt und genutzt werden. Gemäß der Verordnung der Stadtgemeinde haben Bildungsinitiativen Vorrang vor Freizeitinitiativen.



2.5. Häufig gestellte Fragen

Auf der Website sind die Antworten auf häufig gestellte Fragen von Passagieren festgehalten.

FRAGE	ANTWORT
Wo bekomme ich eine Fahrkarte?	Passagiere erwerben oder entwerfen Fahrkarten immer an der Bergstation der Seilbahn.
Was kann man auf Kohlern erleben?	Auf Kohlern gilt seit rund 70 ein absolutes Bauverbot. Kohlern ist deshalb eine unbelastete Naherholungszone der Landeshauptstadt Bozen und eignet sich bestens für Waldspaziergänge. Man genießt die Ruhe.
Müssen Kinder bezahlen?	Kinder unter 6 Jahren, die noch nicht die Grundschule besuchen, fahren kostenlos. Kinder ab 6 Jahren zahlen den vollen Preis, wenn sie nicht im Besitz eines „Abo+“-Tickets sind.
Kann man Fahrräder mitnehmen?	Ja, Fahrräder können in der Bahn mitgeführt werden. Maximal werden 5 Räder pro Fahrt befördert. Kosten pro Fahrrad (ohne Person): 4 €. - Kinderfahrräder (Durchmesser unter 20 Zoll), Falträder, Handbikes oder E-Roller werden indes kostenlos befördert.
Dürfen Hunde mitgeführt werden?	Ja, Hunde werden unabhängig von ihrer Größe unter der Verantwortung des Besitzers/der Besitzerin kostenlos transportiert. In der Kabine besteht Maulkorbpflicht. Keine Maulkorbpflicht besteht für Blindenführhunde sowie kleine Hunde, die in einer 70x30x50 cm großen Tasche transportiert werden können.
Wie sicher ist die Seilbahn?	Seilbahnen sind sehr sichere Verkehrsmittel. In Südtirol, der Provinz mit den meisten Aufstiegsanlagen (360), werden Kontrollen periodisch durchgeführt Die Aufsichtsbehörde ist das Seilbahnamt der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol. Es führt regelmäßige Inspektionen durch, um die Sicherheit der gesamten Anlage zu überprüfen. Die Kohlererbahn selbst führt täglich vor der Inbetriebnahme eine Testfahrt durch, bei der überprüft wird, dass die Übertragungselemente, die Kabinenrollen, die elektronischen Schalttafeln, die Betriebs- und Notbremsen sowie alle anderen Sicherheitsvorrichtungen, die in einer modernen Seilbahnanlage vorhanden sind, einwandfrei funktionieren. Erst wenn diese Kontrollen durchgeführt sind, nimmt die Bahn ihren Betrieb auf. Darüber hinaus stehen noch wöchentliche, monatliche, vierteljährliche, jährliche, fünf- und zwanzigjährige Inspektionen an, die alle schriftlich dokumentiert sind.

FRAGE	ANTWORT
<p>Was geschieht beim Ausfall der Elektromotoren?</p>	<p>Die Kohlererbahn verfügt über einen mit Diesel betriebenen Reservemotor, der unabhängig von der Stromversorgung funktioniert, so dass jede Fahrt immer beendet werden kann. Wöchentlich wird ein Ausfall des Elektromotors simuliert und die Seilbahn durch den Dieselmotor angetrieben.</p>
<p>Was passiert, wenn die Seilbahn während der Fahrt stehen bleibt?</p>	<p>Der Dienstleiter, der über eine eigene technische Ausbildung verfügt, stellt sofort die Gründe für den Stillstand fest. Im Normalfall stoppt die Anlage, weil eine Sicherheitsvorkehrung ausgelöst wurde. Die Kohlererbahn verfügt über einen Computer zur Steuerung der Seilbahn. In den meisten Fällen stoppt die Bahn aufgrund eines elektronischen Problems, das in wenigen Minuten behoben werden kann.</p>



3. VERPFLICHTUNGEN UND QUALITÄTSGARANTIEN

3.1. Qualitätsstandards

Um eine gute Dienstqualität zu gewährleisten bzw. diese kontinuierlich zu verbessern, hat die Kohlererbahn Standards festgelegt, mit denen die Passagiere die Leistungen bewerten können.

In der folgenden Tabelle sind allgemeine und spezifische Qualitätsstandards für Dienstleistungen der Kohlererbahn aufgelistet. Die Standards, die von den Passagieren überprüft werden können, sind:

- **allgemeiner Natur**, wenn die Erreichung der Standards durch Prozent- oder Mittelwerte ausgedrückt wird. In diesen Fällen besteht kein Anrecht auf Entschädigung.
- **spezieller Natur**, wenn die Passagiere die Einhaltung der Standards überprüfen können, zum Beispiel durch in Zahlen ausgedrückte Werte. In diesen Fällen besteht Anrecht auf Entschädigung.

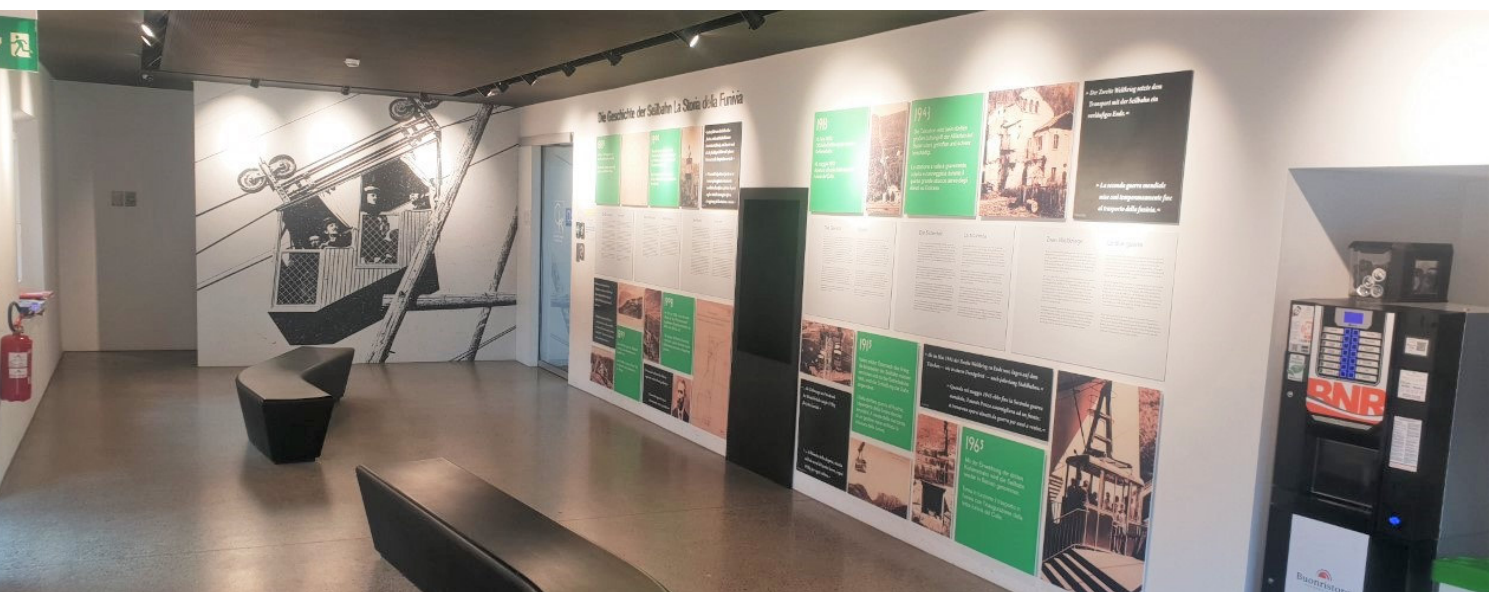
Stellen Passagiere fest, dass die Bahn die Qualitätsstandards nicht erfüllt, können sie Beschwerde einreichen, nach den im nächsten Kapitel aufgezeigten Abläufen. Die Bahn prüft die Beschwerde. Falls sie zu Recht erfolgt ist, erhält der Passagier als Entschädigung zwei Fahrscheine für je eine Tal- und Bergfahrt. Es besteht kein Anrecht auf Entschädigung, wenn die Qualitätsstandards nicht eingehalten werden, die Gründe dafür aber nicht der Bahn angelastet werden können, zum Beispiel bei höherer Gewalt etc.

Die Einhaltung der Qualitätsstandards ist für die Kohlererbahn nur unter normalen Bedingungen verpflichtend. Bei außerordentlichen Umständen gilt die Verpflichtung nicht, zum Beispiel bei heftigen Unwettern oder durch Dritte verursachte Schäden.

QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN UND -STANDARDS

Dienst	Qualitätsstandard	Wert	Entschädigung
Qualitätsfaktor Zugänglichkeit			
Parkplätze an der Talstation	Anzahl gebührenfreier Parkplätze für Passagiere	61, davon sind 7 für Fahrgäste reserviert	ja
Stellplätze für Fahrräder an der Talstation	Anzahl Stellplätze für Fahrräder an der Talstation	38, davon 24 überdacht	ja
	Anzahl E-bikes	5	nein
Telefonische Auskunft	Tel. 0471 978 545 –Tägliche Erreichbarkeit des Dienstes	12 Stunden	ja
Schalterdienst an der Bergstation	Tägliche Öffnungszeiten des Schalters	12 Stunden	ja
Dienstleistungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Beweglichkeit	Zugang zur Seilbahn an der Talstation - Anzahl und Art der Zugangsrampen	1 eigene Zugangsrampe mit weniger als 5% Neigung auf der Rückseite des Haupteingangs	ja
	Zugänge an der Bergstation – Anzahl und Art der Zugangsrampen	2 Zugangsrampen mit 5% Neigung	ja
	Anzahl Toiletten an der Talstation	1	ja
	Zugänglichkeit der Seilbahnkabine (in Prozent)	100	ja
Qualitätsfaktor - Funktionalität der Räume			
Warteräume in der Tal und Bergstation	Talstation: Zahl der Sitzplätze im beheizten Warteraum	16	ja
	Bergstation: Zahl der Sitzplätze im beheizten Warteraum	4	ja
Dienste an der Berg – und Talstation	Zahl der Getränke- und Snack-Automaten	1	ja
	Anzahl der Toiletten in der Talstation	1	ja
	Anzahl der Toiletten in der Bergstation	1	ja

Dienst	Qualitätsstandard	Wert	Entschädigung
Qualitätsfaktor – Kommunikation und Information			
Informationen für die Passagiere	Anzahl der Informationstafeln	1 an der Talstation 1 an der Bergstation	ja
Geschichtliche Informationen	Anzahl der Informationsplakate über die Geschichte der Kohlererbahn	2 an der Talstation	ja
Qualitätsfaktor - Pünktlichkeit und Effizienz beim Erbringen der Dienstleistungen			
Website	Regelmäßige Überarbeitung der Website	mindestens 1x die Woche	ja
Qualitätsfaktor - Regelmäßigkeit des Transports der Passagiere			
Zuverlässigkeit und Regelmäßigkeit	Regelmäßigkeit beim Transport der Passagiere (<i>ausgenommen sind Fahrten, deren Ausfälle nicht der Bahn angelastet werden können</i>) Anzahl der ausgefallenen Fahrten / Anzahl der im Fahrplan vorgesehenen Fahrten (in Prozent)	99	nein
Pünktlichkeit	Häufigkeit der Fahrten (in Minuten)	alle 20	ja
	Maximale Verspätung (in Minuten)	5	ja
	Förderleistung/Stunde - Maximale Passagierzahl	280 Personen/h	nein



4. RÜCKMELDUNGEN DER PASSAGIERE

4.1. Information und Anhörung

Auf die Rückmeldung der Passagiere zu achten, ist ein vordringliches Anliegen der Kohlererbahn. Um den Meinungsaustausch zu fördern und die Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern, sind verschiedene Formen von Partizipation vorgesehen:

- a) regelmäßige Erhebung der Kundenzufriedenheit. Die Ergebnisse werden auf den Websites der [Kohlererbahn](#) und der [Stadtgemeinde Bozen](#) veröffentlicht;
- b) genaue Prüfung aller Beschwerden, Anregungen und Vorschläge;
- c) Überprüfung der Einhaltung der in der Dienstcharta enthaltenen Verpflichtungen.

4.2. Jahresbericht und Überprüfungen

Zur Umsetzung des [Einvernehmensprotokolls zur Kontrolle der Qualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen](#), unterzeichnet von der Kohlererbahn, der Stadtgemeinde Bozen sowie der Verbraucherzentrale Südtirol und des Vereins Altroconsumo, erstellt die Kohlererbahn [jährlich innerhalb](#) 31. März einen Bericht über die Überprüfung der Qualität der angebotenen Dienstleistungen.

Der Jahresbericht wird auf der Homepage der Kohlererbahn unter „Transparente Verwaltung“ sowie auf der Website der Stadtgemeinde Bozen veröffentlicht und enthält:

- den Rechenschaftsbericht über die Qualitätsstandards, die von der Dienstcharta vorgesehen sind;
- die Ergebnisse der Umfragen zur Kundenzufriedenheit;
- den Rechenschaftsbericht über eingegangene Beschwerden und Vorschläge;
- eventuelle Aktualisierungen und Verbesserungsvorschläge für das jeweils folgende Jahr.

Weiters ist jedes Jahr eine Sitzung über die Überprüfung der Qualität der Dienstleistungen vorgesehen, an der die Stadtgemeinde Bozen, die Kohlererbahn und die Verbraucherschutzvereine, welche das obgenannte Protokoll unterzeichnet haben, teilnehmen.

4.2. Beschwerden, Anregungen und Vorschläge

Die Kohlererbahn verpflichtet sich, alle Möglichkeiten des direkten Kontaktes mit Passagieren zu nutzen. Passagiere können sich in allen in der Dienstcharta angeführten Fällen oder in Fällen, die mit dem von der Bahn durchgeführten Dienst zu tun haben, an die Kohlererbahn wenden.

Passagiere können jederzeit Beschwerden, Anregungen und Vorschläge zur Verbesserung der Dienstleistungen einreichen.

Beschwerden, Anregungen und Vorschläge können:

- schriftlich formuliert im Beschwerdekasten im Warteraum der Talstation hinterlegt werden;
- über E-Mail an folgende Adresse übermittelt werden:
<mailto:info@kohlererbahn.it>.

Beschwerden müssen alle Angaben zur genauen Beschreibung des Problems enthalten. **Innerhalb von 15 Tagen** ab Beschwerde erhalten Passagiere eine schriftliche Antwort. Sollte in besonderen Fällen die Beantwortung mehr Zeit erfordern, werden die Passagiere innerhalb von 15 Tagen darüber informiert.

Volksanwaltschaft

Im Falle einer unzureichenden und/oder fehlenden Antwort ist es möglich, sich an die **Volksanwaltschaft** zu wenden, die als Vermittler zwischen den Bürgern und der öffentlichen Verwaltung fungiert und sich mit dem Schutz der Rechte und Interessen der Bürger befasst, insbesondere mit der Prüfung von Beschwerden, der Beratung und der Vermittlung bei Konflikten, wobei sie in Freiheit und Unabhängigkeit arbeitet. Anschriften, Uhrzeiten und Kontaktdaten finden auf der entsprechenden Website <https://www.volksanwaltschaft-bz.org>.

5. NÜTZLICHE INFORMATIONEN

5.1. Kontaktdaten

Kohlererbahn GmbH

KampennerWeg 4 – Bozen

Tel.: +39 0471 978 545

Fax: +39 0471 1550503

E-mail: info@kohlererbahn.it

Website: <https://www.kohlererbahn.it/index.html>

PEC: <mailto:kohlererbahn@legalmail.it>

5.2. Fahrplan und Betriebszeiten

118 Funivia del Colle - Bolzano

Seilbahn Hohlern - Bozen

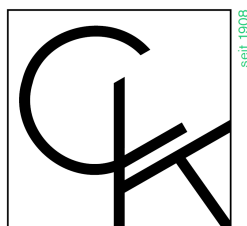
30.10.2022 – 26.03.2023

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



Die erste Seilbahn
La prima Funivia

xxxxxxx

€ 4,00

EINFACHFAHRT
CORSO SEMPLICE

SCHRÄGE LÄNGE
LUNGHEZZA INCLINATA

1663m

HÖHENUNTERSCHIED
DISLIVELLO

842m

ERREICHTE HÖHENQUOTE
ALTITUDINE RAGGIUNTA

1110m

FAHRTDAUER
DURATA DEL VIAGGIO

5²/₃min

FAHRTGESCHWINDIGKEIT
VELOCITÀ DI MARCIA

6m/s

Kohlererbahn GmbH mit Alleingesellschafter • MwSt. Nr. / P.IVA 0042 5000 213 •
Funivia del Colle S.r.l. con Socio Unico • +39 0471 978 545 • info@kohlererbahn.it

Anlagen A

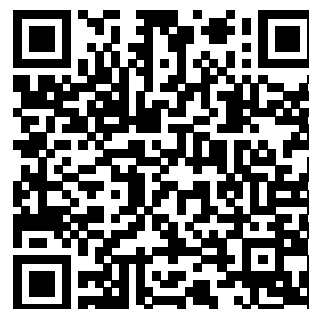
BESTIMMUNGEN FÜR DIE FAHRGÄSTE VON ZWEIFELPENDELBAHNEN / STANDSEILBAHNEN

- 1) Die Fahrgäste haben sich so zu verhalten, dass die Sicherheit sowie die Ordnung und der Betriebsablauf nicht gestört werden. Sie müssen die Verbote, Gebote und Hinweise gemäß der angebrachten Beschilderung beachten und die Anordnungen von Seiten des zuständigen Seilbahnpersonals befolgen.
- 2) Fahrgäste, die beim Ein- und Ausstieg Hilfe wünschen, haben dies dem zuständigen Seilbahnpersonal bekannt zu geben.
- 3) Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität oder mit Behinderung müssen eventuelle besondere Erfordernisse dem zuständigen Seilbahnpersonal mitteilen.
- 4) Beim Einstieg müssen die Fahrgäste entsprechend der Kapazität auf geordnete Weise zusteigen und bei Ankunft die Aussteigebereiche unverzüglich in die angegebene Richtung verlassen.
- 5) Wird während der Fahrt die Seilbahn stillgesetzt, so haben sich die Fahrgäste ruhig zu verhalten und die Anordnungen des zuständigen Seilbahnpersonals abzuwarten.
- 6) Das zuständige Seilbahnpersonal kann Personen oder Sachen von der Beförderung ausschließen, die nach seinem Ermessen die Sicherheit des öffentlichen Betriebes beeinträchtigen könnten.
- 7) Der Transport von Haustieren ist zulässig, wenn deren Größe und Art es dem Fahrgast erlauben, das Tier sicher zu befördern. Für die Beförderung von Hunden ist die Verwendung von Leine und Maulkorb oder eines Tragkäfigs Pflicht. Besitzer von aggressiven Hunden müssen dieselben dem zuständigen Seilbahnpersonal ausdrücklich melden.
- 8) Den Fahrgästen ist es untersagt:
 - a) in einem Zustand offensichtlicher geistiger und körperlicher Beeinträchtigung einzusteigen;
 - b) gefährliche Materialien zu transportieren (z.B. aktivierter "Lawinen-Airbag");
 - c) das Schließen der Fahrzeurtüren behindern oder deren Öffnung von innen erzwingen;
 - d) Notastaster zu betätigen, außer bei offensichtlicher Notwendigkeit.

Eventuelle den öffentlichen Betrieb betreffende Beschwerden der Fahrgäste sind mit der genauen Anschrift des Beschwerdeführers an das Amt für Seilbahnen der Autonomen Provinz Bozen, Silvius-Magnago-Platz Nr. 3 - 39100 Bozen zu richten. Anonyme Beschwerden werden nicht beachtet.

Die Übertreter dieser Bestimmungen, deren Nichtbeachtung die Unversehrtheit der Fahrgäste und des zuständigen Seilbahnpersonals gefährdet oder Schaden an der Seilbahnanlage verursacht, werden der Gerichtsbehörde angezeigt, falls der Tatbestand eine strafbare Handlung nach Art. 432 und 650 des Strafgesetzbuches darstellt.

Die **vollständigen Bestimmungen** sind in den Abfahrtsstationen oder an den Kassen / Informationsschalter sowie mittels nebenstehendem QR-Code verfügbar.



Anlagen B

WICHTIGSTE REFERENZNORMEN

- [1919 Statut der Gesellschaft](#)
- [Landesgesetz zur Öffentlichen Mobilität vom 23. November 2015, Nr. 15](#) i.g.F.
- [Landesgesetz vom 30.01.2006 Nr. 1](#) i.g.F. "Bestimmungen über die Seilbahnanlagen und Luftfahrthindernisse"
- [Landesgesetz vom 20. Mai 1992, Nr. 15](#) i.g.F. "Initiativen des Landes im Bereich des Verbraucherschutzes"
- [Dekret des LH vom 14. Dezember 2016, Nr. 33](#) „Durchführungsverordnung im Bereich Öffentliche Mobilität“
- [Dekret des LH vom 13.11.2006, Nr. 61](#), "Durchführungsverordnung über den Bau und Betrieb von Seilbahnanlagen im öffentlichen Dienst"
- [Richtlinie des Ministers für den Öffentlichen Dienst vom 24.3.2004](#) "Richtlinie über die Ermittlung der von den Bürgern wahrgenommenen Qualität"
- [Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. April 1994](#) über Grundsätze und Qualitätsmerkmale von Dienstchartas
- [Beschluss der Landesregierung vom 19. Dezember 2017, Nr. 1407](#), "Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität für öffentliche Dienstleistungen
- [Einvernehmensprotokoll zur Führung der Dienstqualität der lokalen öffentlichen Dienste \(Stadtgemeinde Bozen\)](#)
- [UNI-Normen für Seilbahnanlagen](#)

Diese Dienstcharta wurde im Zuge der Umsetzung des [Einvernehmensprotokolls über die Kontrolle der Qualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen](#) erstellt, das zwischen der Stadtgemeinde Bozen und der Verbraucherzentrale Südtirol sowie dem Verein Altroconsumo unter Beachtung der Richtlinien zur Abfassung der Dienstcharta der öffentlichen lokalen Dienstleistungen gemäß Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19. Dezember 2017 unterzeichnet wurde.