

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2020-31.12.2020)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	13584
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	
ZUGÄNGLICHKEIT	
Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	22
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	solo su appuntamento causa covid
Telefonische Erreichbarkeit	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
	0,18
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	30
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Erreichbarkeit mittels grüner Nummer	
Verfügbarkeit grüne Nummern	Ja
Aktive Uhrzeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	30
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	Aufzüge 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	
Beschreibung der Anwendungen	
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	Telefon, PEC, Facebook, Email, Internetseite, Post
(anderes angeben)	
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	2
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	portale clienti per visualizzazione fatture / Kundenportal für Rechnungen form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	5446
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	7340
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1/1
Aktualisierungsabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Nein
Wie oft? (angeben)	wöchentlich
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	3
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	0
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Ja

Art	allgemein
Bereiche spezifizieren	
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme
Anzahl Befragte/Nutzer	800 persone res. e domiciliate a Bolzano/ 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden poco soddisfatto / wenig zufrieden abbastanza soddisfatto / ziemlich zufrieden molto soddisfatto / sehr zufrieden non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozent
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	96,1% 2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5% / 2018-96,2% / 2019-94,5% / 2020-96,1%
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa- acqua-e-canalizzazioni - https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/ wasser-und-abwassertarif
Begünstigte Tarife	no/nein
QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG	
Videoüberwachung	0
Notdienst Vorhanden	Ja
Art des Notdienstes angeben	Per emergenze servizio distribuzione acqua/Im Notfall Wasserverteilungsdienst
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	162
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	4
INDIKATOREN	
Performance-Indikatoren und Dienstniveaueangabe vorhanden	Ja
Bericht ARERA	
Indikator	apertura degli sportelli nei giorni feriali /Öffnung der Schalter an Werktagen (in ore - in Stunden)
Vorgesehener Wert	20
Erreichter Wert	22 - solo su appuntamento
Ersatzleistung	Ja

Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	informazione telefonica nei giorni feriali / telefonische Auskunft an Werktagen (in ore - in Stunden)
Vorgesehener Wert	30
Erreichter Wert	30
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto / Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	3
Erreichter Wert	2,7
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente / Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen Kunden (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	3
Erreichter Wert	1,2
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz defekter Zähler (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	2
Erreichter Wert	-
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	4
Erreichter Wert	8
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	redazione del preventivo con sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	8,5
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Inizio lavori, dal pagamento dell'acconto, o conferma

**d'ordine ed in presenza del permesso di scavo
in caso di
allacciamenti nuovi / Beginn der Arbeiten ab
der Akontozahlung zur Bestätigung des
Auftrags und bei Vorliegen der Genehmigung
für Abungsarbeiten bei Neuanschlüssen (in
giorni - in Tagen)**

Vorgesehener Wert	10
Erreichter Wert	7,3
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	

Indikator	Inizio verifica del misuratore / Beginn der Überprüfung des Zählers (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	5
Erreichter Wert	-
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Inizio prova di pressione / Beginn der Druckprüfung (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	3
Erreichter Wert	1,5
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Tempo di intervento a partire dalla comunicazione per il sopralluogo in caso di avaria / Zeit für den Eingriff ab der Mitteilung für den Lokalausweis (in minuti - in Minuten) bei Havarien
Vorgesehener Wert	60
Erreichter Wert	26
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	

Indikator	risposta del Gestore a partire dal ricevimento di reclami / Antwort des Betreibers ab dem Empfang von Beschwerden (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	20
Erreichter Wert	5,4
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Comunicazione di interruzione / Mitteilung der Unterbrechung (in ore - in Stunden)
Vorgesehener Wert	24
Erreichter Wert	24
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	
Indikator	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità / Wiederinbetriebnahme der Lieferung nach einer Unterbrechung (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	2
Erreichter Wert	1,2
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

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

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Benchmarking	Nein
Qualitätszertifizierungen Art (Mehrfachoptionen möglich)	Zertifizierung nach ISO 9001, andere (angeben welche), Zertifizierung nach ISO 14000 OHSAS 18001
Art anderer Zertifizierungen	OHSAS 18001
Einschlägige Zertifizierungen	Nein

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	digital
Informationen in der Rechnung	Ja
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 15 bis 20 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	5
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifizieren)	9
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	33
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

10/05/2021