

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. **29687**

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.)

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 **gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m
von der Struktur
Aufzüge**

**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) Anzahl der Anwendungen Beschreibung der Anwendungen	Nein
--	-------------

Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle (anderes angeben)	Internetseite, Email, Post, Telefon, Facebook, PEC
---	---

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
--	-----------

Anzahl der Online-Dienstleistungen	1
------------------------------------	----------

Beschreibung der Online-Dienstleistungen	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)	886
--	------------

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	1176
---	-------------

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
---	-------------

Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen Aktualisierungsabstände Rechnungslegung Qualitätsstandard Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard Bericht Verbesserungsprojekte	Nein
--	-------------

Newsletter Newsletter vorhanden Wie oft? (angeben)	Nein
--	-------------

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	1
---	----------

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	0
--	----------

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group) Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art Bereiche spezifizieren	Nein
	Ja

Wie oft?
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?
Anzahl Befragte/Nutzer

jährlich
campionamento rappresentativo /
repräsentative Stichprobennahme
800 persone residenti 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 Prozenten

Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit
(sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre
angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017
- 8,4)

98,3%
2018-98,2% / 2019-97,6% / 2020-98,3%

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des
Erbringers
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der
Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

[www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-](http://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-distribuzione-e-prestazioni)
[distribuzione-e-prestazioni](http://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-distribuzione-e-prestazioni)

Begünstigte Tarife

[www.seab.bz.it/it/clienti-privati/bonus-](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/bonus-sociale-gas)
[sociale-gas](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/bonus-sociale-gas)

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

0

Notdienst

Vorhanden

Ja

Art des Notdienstes angeben

Pronto intervento per emergenze gas

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

6

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

19

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveaungabe
vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Indikator

Tempo massimo di preventivazione, di cui
all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori
semplici / Höchsdauer für Kostenvoranschläge
für die
Ausführung einfacher Arbeiten gemäß Art. 40
(in giorni/in Tagen)

Vorgesehener Wert

15

Erreichter Wert

15,95

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Tempo massimo di preventivazione, di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi / Höchstdauer für Kostenvoranschläge für die Ausführung komplizierter Arbeiten gemäß Art. 40 (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	30
Erreichter Wert	no attività
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 41 / Höchstzeit für die Ausführung einfacher Arbeiten gemäß Art. 41 (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	10
Erreichter Wert	5,62
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43 / Höchstzeit für die Inbetriebnahme der Gaslieferung gemäß Art. 43 (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	10
Erreichter Wert	1,88
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 44 / Höchstzeit für die Sperrung der Gaslieferung (in giorni/in Tagen) auf Anfrage des Kunden gemäß Art. 44
Vorgesehener Wert	5
Erreichter Wert	1,29
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 45 / Höchstzeit für die Wiederinbetriebnahme der Gaslieferung infolge Sperrung wegen Zahlungssäumigkeit gemäß Art. 45 (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	2
Erreichter Wert	1,45
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la

**pubblica incolumità di cui al comma 43.5 /
Höchstzeit für die Wiederinbetriebnahme der
Gaslieferung infolge Sperrung wegen einer
potenziellen Gefahr für die öffentliche
Sicherheit, gemäß Komma 43.5 (in giorni/in
Tagen)**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**2
0,34
Ja
ARERA/TIQV**

Indikator

**Tempo massimo di verifica del gruppo di
misura su richiesta del cliente finale di cui
all'art. 46 / Höchstzeit für die Überprüfung
des Gaszählers auf Anfrage des Endkunden,
gemäß Art. 46 (in giorni/in Tagen)**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**20
14

ARERA/TIQV**

Indikator

**Tempo massimo di sostituzione del
gruppo di misura guasto di cui all'art. 47 /
Höchstzeit für den Austausch des defekten
Gaszählers gemäß Art. 47 8 (in giorni/in
Tagen)**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**5
no attività
Ja
ARERA/TIQV**

Indikator

**Tempo massimo di verifica della pressione di
fornitura di cui all'articolo 48 / Höchstdauer
für die Überprüfung des Lieferdrucks gemäß
Art. 48 (in giorni/in Tagen)**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**10
no attività
Ja
ARERA/TIQV**

Indikator

**Tempo massimo di ripristino del valore
conforme della pressione di fornitura di cui
all'art. 49 / Höchstdauer für die
Wiederherstellung des
vorgesehenen Lieferdrucks gemäß Art. 49 (in
giorni/in Tagen)**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**1
no attività
Ja
ARERA/TIQV**

Indikator

**(in giorni/in Tagen) - Fascia di puntualità per
appuntamenti di cui all'articolo 52 (inclusi gli
appuntamenti posticipati di cui articolo 54) /
Pünktlichkeitsspanne für persönliche
Verabredungen gemäß Art 52**

**(einschließlich verschobener Verabredungen
laut Art. 54)**

2

no attività

Ja

ARERA/TIQV

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

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, Zertifizierung nach ISO 14000, andere (angeben welche) OHSAS 18001**

Art anderer Zertifizierungen
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 **Nein**
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen) **von 0 bis 15 Tagen**
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort **9**
(Tage)
Anzahl Meldungen im Jahr **1**
(spezifizieren)
Anzahl Beschwerden im Jahr **4**
(spezifizieren)
Anzahl Anregungen im Jahr **0**

Beschwerdenbericht
