

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2023-31.12.2023)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12. **13694**

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.) **4,3**

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**

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)	Ja
Anzahl der Anwendungen	2
Beschreibung der Anwendungen	App Ufrist per prenotare appuntamenti pratiche acqua App Junker con elenco fontane
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	PEC, Post, Facebook, Internetseite, Email, Instagram, Telefon
(anderes angeben)	LinkedIn
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	15
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	portale clienti per visualizzazione fatture / Kundenportal für Rechnungen Disdetta contratto acqua Kündigung des Wasservertrages Richiesta info H2O H2O-Infoanfrage Riattivazione spedizione bolletta Reaktivierung des Rechnungsversands Disdetta fattura cartacea Stornierung von Papierrechnungen Preventivo allaccio idrico e sopralluogo Vorbeugender Wasseranschluss und Inspektion Rettifica fatturazione Abrechnungsanpassung Richiesta informazioni Informationsanfrage Attivazione utenza idrica Aktivierung des Wasserversorgers Installo contatore acqua Installation von Wasserzählern Reclamo Beschwerde Reclamo generico Allgemeine Beschwerde Modifica contratto acqua causa decesso Änderung des Wasservertrages aufgrund von Todesfällen Segnalazione disservizio Melden von Störungen
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	88145
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	93360

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht

Nein

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas

Ja

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte

1/1

Dienstleistungen

Aktualisierungsabstände

jährlich

Rechnungslegung Qualitätstandard

Ja

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard

Ja

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

Newsletter vorhanden

Nein

Wie oft? (angeben)

Anzahl der durchgeführten

10

Informationskampagnen

Anzahl der veröffentlichten

1

Informationsbroschüren

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme

Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)

Nein

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art

Ja

Bereiche spezifizieren

allgemein

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)

98,9%

2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5% /

2018-96,2% / 2019-94,5% / 2020-96,1%

2021-96,6 % / 2022-96,4 % / 2023 - 98,9%

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->

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	113
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	7
INDIKATOREN	
Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe 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
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	4
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente / Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen (in giorni - in Tagen) Kunden
Vorgesehener Wert	3
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz defekter Zähler (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	2
Erreichter Wert	1,6
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	4
Erreichter Wert	no attività
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	redazione del preventivo con sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	17
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	14
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	1
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Inizio prova di pressione / Beginn der Druckprüfung (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	3
Erreichter Wert	1,6
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 Lokalaugenschein (in minuti - in Minuten) bei Havarien
Vorgesehener Wert	60
Erreichter Wert	no attività
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	3,8
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
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**2
1
Ja
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) **andere (angeben welche), Zertifizierung nach ISO 9001, Zertifizierung nach ISO 14000 ISO 45001**

Art anderer Zertifizierungen **ISO 45001**

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)	4
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifizieren)	5
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	8
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

06/12/2024