

## **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	<b>Ja</b>
<b>Erreichbarkeit mit Fahrrädern</b>	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	<b>Ja</b>
<b>Digitale Erreichbarkeit</b>	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	<b>Ja</b>
Anzahl der Anwendungen	<b>2</b>
Beschreibung der Anwendungen	<b>App Ufrist per prenotare appuntamenti pratiche acqua App Junker con elenco fontane</b>
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	<b>PEC, Post, Facebook, Internetseite, Email, Instagram, Telefon LinkedIn</b>
(anderes angeben)	
<b>Web usability</b>	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	<b>Ja</b>
Anzahl der Online-Dienstleistungen	<b>15</b>
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	<b>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</b>
Formulare zum Herunterladen	<b>Ja</b>
Faq	<b>Ja</b>
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	<b>88145</b>
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	<b>93360</b>

## KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsability - Sozialbilanz/-bericht	<b>Nein</b>
Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen Aktualisierungabstände Rechnungslegung Qualitätstandard Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard Bericht Verbesserungsprojekte	<b>Ja</b> <b>1/1</b> <b>jährlich</b> <b>Ja</b> <b>Ja</b>
Newsletter Newsletter vorhanden Wie oft? (angeben)	<b>Nein</b>
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>10</b>
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	<b>1</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group) Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art Bereiche spezifizieren Wie oft? Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt? Anzahl Befragte/Nutzer	<b>Nein</b> <b>Ja</b> <b>allgemein</b> <b>jährlich</b> <b>campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme</b> <b>800 persone res. e domiciliate a Bolzano/ 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen</b>
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	<b>per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden</b> <b>poco soddisfatto / wenig zufrieden</b> <b>abbastanza soddisfatto / ziemlich zufrieden</b> <b>molto soddisfatto / sehr zufrieden</b> <b>non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht</b>
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	<b>somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale</b> <b>Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozent</b>
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4) Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringlers Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung Erklärung der Tariftabelle	<b>98,9%</b> <b>2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5% /</b> <b>2018-96,2% / 2019-94,5% / 2020-96,1%</b> <b>2021-96,6 % / 2022-96,4 % / 2023 - 98,9%</b>

<https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa->

**acqua-e-canalizzazioni -**  
**<https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif>**

**no/nein**

Begünstigte Tarife

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Videoüberwachung

**0**

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

**Ja**

**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 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**

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**

Qualitätstandard

**Dienstcharta**

Indikator

**interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto / Unterbrechung der Lieferung bei Kundigung 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	<b>sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz defekter Zähler (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>2</b>
Erreichter Wert	<b>1,6</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>4</b>
Erreichter Wert	<b>no attività</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>redazione del preventivo con sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>15</b>
Erreichter Wert	<b>17</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>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)</b>
Vorgesehener Wert	<b>10</b>
Erreichter Wert	<b>14</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Ja</b>
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	
Indikator	<b>Ja</b>
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	
Indikator	<b>Inizio verifica del misuratore / Beginn der Überprüfung des Zählers (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>5</b>
Erreichter Wert	<b>1</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Inizio prova di pressione / Beginn der Druckprüfung (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>3</b>
Erreichter Wert	<b>1,6</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>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</b>
Vorgesehener Wert	<b>60</b>
Erreichter Wert	<b>no attività</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Ja</b>
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	<b>risposta del Gestore a partire dal ricevimento di reclami / Antwort des Betreibers ab dem Empfang von Beschwerden (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>20</b>
Erreichter Wert	<b>3,8</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Comunicazione di interruzione / Mitteilung der Unterbrechung (in ore - in Stunden)</b>
Vorgesehener Wert	<b>24</b>
Erreichter Wert	<b>24</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Ja</b>
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	<b>Riattivazione della fornitura in seguito a</b>
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	

Vorgesehener Wert	<b>sospensione per morosità /</b>
Erreichter Wert	<b>Wiederinbetriebnahme der Lieferung nach</b>
Ersatzleistung	<b>einer Unterbrechung (in giorni - in Tagen)</b>
Qualitätsstandard	<b>2</b>

**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

---

Benchmarking **Nein**

---

Qualitätzertifizierungen  
Art (Mehrfachoptionen möglich) **andere (angeben welche), Zertifizierung nach ISO 9001, Zertifizierung nach ISO 14000 ISO 45001**

---

Art anderer Zertifizierungen **Nein**

---

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	<b>digital</b>
Informationen in der Rechnung	<b>Ja</b>
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	<b>von 15 bis 20 Tagen</b>
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	<b>4</b>
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)	<b>5</b>
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	<b>8</b>
Anzahl Anregungen im Jahr	<b>0</b>
Beschwerdenbericht	

06/12/2024