

**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. **58826**

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 Junker: informazioni sulla raccolta differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informazioni über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung App Ufrist per prenotare appuntamenti allo sportello clienti per pratiche rifiuti - Ufrist-App zur Terminbuchung an der Kundenschalter für Abfallpraxen</b>
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	<b>Email, Telefon, Facebook, Internetseite, Instagram, PEC, Post</b>
(anderes angeben)	<b>LinkedIn</b>
<b>Web usability</b>	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	<b>Ja</b>
Anzahl der Online-Dienstleistungen	<b>21</b>
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	<b>portale clienti per: vis. boll. tariffa rifiuti e sv. bidone residuo/Kundenportal für Rechnungen Mülltarif und Entl. der Restmülltonnen - Att. ut. sacchi (centro st. -Disd. utenza ig. amb. - Sub. tar. rif. -Riattiv. sped. boll. -Disd. fatt. cartacea -Rip. attr. - Cons. refill sacchetti - Rett. fatt. -Rim. cassonetto -Rim. tessera - Rich. inf. -Agg. casso. netto rifiuti -Asporto rifiuti ingombranti -Att. consegna cass. rifiuti -Att. utenza in condominio -Reclamo gen. - Segn. diss. o -Sost. cass. rifiuti - Sost. tessera -Aktivierung des Sackdienstes (historisches Zentrum) -Kündigung der Nutzer für Umwelthygiene - Übernahme des Abfalltarifs -Reaktivierung des Versandes von Papierrechnungen -Stornierung von Papierrechnungen - Rep. von Geräten -Lief. von Säcken - Entf. von Mülltonnen - Entf. von Karten - Anf. von Inf. - Sperrmüllabfuhr - Freischaltung mit Mülltonnenanlieferung - Freischaltung im Mehrfam. Beanstandung -All. Beschw. - Unz. - Ersatz des Abfalleimers - Ersatz der Karten</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>88415</b>
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche	<b>93360</b>

auf deiner Webseite)

## KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1/1
Aktualisierungsabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätsstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Nein
Wie oft? (angeben)	
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	37
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	1
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 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)	96,7% 2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% / 2018-91,4% / 2019-91,3% / 2020-92,6% 2021-90,0% / 2022-91% / 2023 - 96,7%
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	Statistiche segnalazioni e reclami SEAB
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	2020_per pubblicazione_it.pdf
Erklärung der Tariftabelle	<a href="http://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-">www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-</a>

Begünstigte Tarife

**agevolazione tariffaria per over 65enni.  
volume aggiuntivo gratuito per persone  
incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-  
jährige Personen und kostenloses  
Zusatzvolumen für Personen, die  
Inkontinenzwindeln benutzen  
[www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni](http://www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni)**

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Videoüberwachung

**2**

Notdienst

Vorhanden

**Nein**

Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

**0**

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

**0**

## **INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

**Ja**

Bericht ARERA

Indikator

**Attivazione del servizio dopo accettazione  
della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach  
Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)**

Vorgesehener Wert

**15**

Erreichter Wert

**14**

Ersatzleistung

**Ja**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

Indikator

**Disattivazione del servizio su richiesta del  
Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage  
des Kunden (in giorni/ in Tagen)**

Vorgesehener Wert

**6**

Erreichter Wert

**3**

Ersatzleistung

**Ja**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

Indikator

**Riattivazione del servizio a seguito  
di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach  
einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)**

Vorgesehener Wert

**15**

Erreichter Wert

**4**

Ersatzleistung

**Ja**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

Indikator

**Fascia massima di puntualità per  
appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e  
rifiuti verdi/ Pünktlichkeitsabweichungen bei**

**Terminen zur Abholung von Sperrmüll und Grünabfällen (in giorni/in Tagen)**

Vorgesehener Wert	<b>30</b>
Erreichter Wert	<b>non rilevabile</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden (in giorni/in Tagen)</b>
-----------	---

Vorgesehener Wert	<b>30</b>
Erreichter Wert	<b>non rilevabile</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti/ Maximale Frist für die schriftliche Beantwortung von schriftlichen Anfragen oder Beschwerden der Kunden (in giorni/in Tagen)</b>
-----------	--

Vorgesehener Wert	<b>20</b>
Erreichter Wert	<b>8,2</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale/ Information der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen (in giorni/in Tagen)</b>
-----------	---

Vorgesehener Wert	<b>2</b>
Erreichter Wert	<b>si</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
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

---

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**

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)  
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort  
(Tage)  
Anzahl Meldungen im Jahr  
(spezifizieren)

**von 0 bis 15 Tagen**

**8**

**523**

**Problema reclami/segnalazioni... abbiamo dovuto introdurre le regole ARERA che stravolgono quanto abbiamo fatto fino ad oggi introducendo un concetto molto diverso di reclamo e non esistono le segnalazioni per cui nel 2023 abbiamo 5 reclami e 523 disservizi (definizione ARERA)**

**5**

Anzahl Beschwerden im Jahr  
(spezifizieren)

Anzahl Anregungen im Jahr

**0**

Beschwerdenbericht

11/12/2024