

**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. **28546**

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**

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	<b>Ja</b>
--	-----------

---

**Erreichbarkeit mit Fahrrädern**

---

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	<b>Ja</b>
---	-----------

---

**Digitale Erreichbarkeit**

---

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) Anzahl der Anwendungen Beschreibung der Anwendungen	<b>Nein</b>
--	-------------

Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle (anderes angeben)	<b>Post, Telefon, Internetseite, Email, Instagram, Facebook, PEC LinkedIn</b>
---	---

---

**Web usability**

---

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen	<b>1</b>
------------------------------------	----------

Beschreibung der Online-Dienstleistungen	<b>form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen</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 Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	<b>Nein</b>
---	-------------

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

Newsletter Newsletter vorhanden Wie oft? (angeben)	<b>Nein</b>
--	-------------

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>2</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	<b>Nein</b>  <b>Ja allgemein</b>
---	--

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)

**99,3%**  
**2018-98,2% / 2019-97,6% / 2020-98,3% /**  
**2021-97,6 % / 2022-96,7%**  
**2023 - 99,3%**

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

**0**

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

**3**

## **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

**12,1**

Ersatzleistung

**Ja**

Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	<b>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)</b>
Vorgesehener Wert	<b>30</b>
Erreichter Wert	<b>no attività</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>ARERA/TIQV</b>
Indikator	<b>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)</b>
Vorgesehener Wert	<b>10</b>
Erreichter Wert	<b>4,8</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>ARERA/TIQV</b>
Indikator	<b>Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43 / Höchstzeit für die Inbetriebnahme der Gaslieferung gemäß Art. 43 (in giorni/in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>10</b>
Erreichter Wert	<b>2,4</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>ARERA/TIQV</b>
Indikator	<b>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</b>
Vorgesehener Wert	<b>5</b>
Erreichter Wert	<b>1,8</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>ARERA/TIQV</b>
Indikator	<b>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)</b>
Vorgesehener Wert	<b>2</b>
Erreichter Wert	<b>2,1</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>ARERA/TIQV</b>
Indikator	<b>Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la</b>

**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  
0,3  
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  
23  
  
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  
1  
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**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

---

**Ja**  
**ARERA/TIQV**

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 14000, Zertifizierung nach ISO 9001, andere (angeben welche) 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 **Nein**  
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen) **von 0 bis 15 Tagen**  
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort **0**  
(Tage)  
Anzahl Meldungen im Jahr **0**  
(spezifizieren)  
Anzahl Beschwerden im Jahr **0**  
(spezifizieren)  
Anzahl Anregungen im Jahr **0**

---

Beschwerdenbericht

---



