

## **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>  |
| <b>Erreichbarkeit mit Fahrrädern</b>   |  |
| <b>Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst</b>   |  |
| <b>Digitale Erreichbarkeit</b>   |  |
| Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)   | <b>Nein</b>  |
| Anzahl der Anwendungen   |  |
| Beschreibung der Anwendungen   |  |
| Kommunikationskanäle   |  |
| Art der genutzten Kommunikationskanäle   | <b>Post, Telefon, Internetseite, Email, Instagram, Facebook, PEC</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>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>   |
| <b>KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY</b>  |  |
| Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht                                      | <b>Nein</b>  |
| Dienstcharta   |  |
| Verfügbarkeit von Dienstchartas  | <b>Nein</b>  |
| Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen  |  |
| Aktualisierungabstände   |  |
| Rechnungslegung Qualitätstandard   | <b>Ja</b>  |
| Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätssstandard                                      | <b>Ja</b>  |
| Bericht Verbesserungsprojekte  |  |
| Newsletter   |  |
| Newsletter vorhanden   | <b>Nein</b>  |
| Wie oft? (angeben)   |  |
| 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)                       | <b>Nein</b>  |
| Quantitative Customer satisfaction durchgeführt  | <b>Ja</b>  |
| Art  | <b>allgemein</b>   |
| Bereiche spezifizieren   |  |

|  |   |
|--|---|
| Wie oft?<br>Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?<br>Anzahl Befragte/Nutzer  | <b>jährlich</b><br><b>campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme</b><br><b>800 persone residenti e domiciliate a Bolzano/ 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen</b>  |
| Benutzte Bewertungsskala<br>(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><br><b>poco soddisfatto / wenig zufrieden</b><br><b>abbastanza soddisfatto / ziemlich zufrieden</b><br><b>molto soddisfatto / sehr zufrieden</b><br><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><br><b>Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten</b>   |
| Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4) | <b>99,3%</b><br><b>2018-98,2% / 2019-97,6% / 2020-98,3% / 2021-97,6 % / 2022-96,7%</b><br><b>2023 - 99,3%</b>   |
| Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringlers   |   |
| Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung  |   |
| Erklärung der Tariftabelle   | <a href="http://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-distribuzione-e-prestazioni">www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-distribuzione-e-prestazioni</a>  |
| Begünstigte Tarife   | <a href="http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/bonus-sociale-gas">www.seab.bz.it/it/clienti-privati/bonus-sociale-gas</a>  |
| <b>QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG</b>  |   |
| Videoüberwachung   | <b>0</b>  |
| Notdienst<br>Vorhanden   | <b>Ja</b>   |
| Art des Notdienstes angeben  | <b>Pronto intervento per emergenze gas</b>  |
| Kontinuität des Dienstes   |   |
| Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen   | <b>0</b>  |
| Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen   | <b>3</b>  |
| <b>INDIKATOREN</b>   |   |
| Performance-Indikatoren und Dienstniveaueangabe vorhanden  | <b>Ja</b>   |
| Bericht ARERA  |   |
| Indikator  | <b>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)</b>   |
| Vorgesehener Wert  | <b>15</b>   |
| Erreichter Wert  | <b>12,1</b>   |
| Ersatzleistung   | <b>Ja</b>   |

## Indikator

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**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)**  
30  
no attività  
Ja  
ARERA/TIQV

## Indikator

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**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)**  
10  
4,8  
Ja  
ARERA/TIQV

## Indikator

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43 / Höchstzeit für die Inbetriebnahme der Gaslieferung gemäß Art. 43 (in giorni/in Tagen)**  
10  
2,4  
Ja  
ARERA/TIQV

## Indikator

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**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**  
5  
1,8  
Ja  
ARERA/TIQV

## Indikator

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**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)**  
2  
2,1  
Ja  
ARERA/TIQV

## Indikator

**Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la**

|                   |   |
|-------------------|---|
| Vorgesehener Wert | <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)</b> |
| Erreichter Wert   | <b>2</b>  |
| Ersatzleistung    | <b>0,3</b>  |
| Qualitätsstandard | <b>Ja</b>   |
|                   | <b>ARERA/TIQV</b>   |
| Indikator         | <b>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)</b>            |
| Vorgesehener Wert | <b>20</b>   |
| Erreichter Wert   | <b>23</b>   |
| Ersatzleistung    |   |
| Qualitätsstandard |   |
|                   | <b>ARERA/TIQV</b>   |
| Indikator         | <b>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)</b>   |
| Vorgesehener Wert | <b>5</b>  |
| Erreichter Wert   | <b>1</b>  |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>   |
| Qualitätsstandard |   |
|                   | <b>ARERA/TIQV</b>   |
| Indikator         | <b>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)</b>  |
| Vorgesehener Wert | <b>10</b>   |
| Erreichter Wert   | <b>no attività</b>  |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>   |
| Qualitätsstandard |   |
|                   | <b>ARERA/TIQV</b>   |
| Indikator         | <b>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)</b>                   |
| Vorgesehener Wert | <b>1</b>  |
| Erreichter Wert   | <b>no attività</b>  |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>   |
| Qualitätsstandard |   |
|                   | <b>ARERA/TIQV</b>   |
| Indikator         | <b>(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</b>            |

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

**2**

**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

---

|   |   |
|---|---|
| Benchmarking  | <b>Nein</b>   |
| Qualitätszertifizierungen<br>Art (Mehrfachoptionen möglich) | <b>Zertifizierung nach ISO 14000, Zertifizierung<br/>nach ISO 9001, andere (angeben welche)<br/>ISO 45001</b> |
| Art anderer Zertifizierungen                                |   |
| Einschlägige Zertifizierungen                               | <b>Nein</b>   |

---

**VERBRAUCHERSCHUTZ**

|   |             |
|---|-------------|
| Vorhandensein von Verfahren zur<br>außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen<br>zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen |             |
| Verfahren vorhanden   | <b>Nein</b> |
| Angabe der Verfahren in der Rechnung  | <b>Nein</b> |
| Informationen auf der Internetseite   | <b>Nein</b> |

---

|  |                           |
|--|---------------------------|
| Schalter für Meldungen, Beschwerden,<br>Anregungen       |                           |
| Schalter vorhanden                                       | <b>Ja</b>                 |
| Art  |                           |
| Informationen in der Rechnung                            | <b>digital</b>            |
| Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)              | <b>Nein</b>               |
| Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort<br>(Tage) | <b>von 0 bis 15 Tagen</b> |
| Anzahl Meldungen im Jahr<br>(spezifisieren)              | <b>0</b>                  |
| Anzahl Beschwerden im Jahr<br>(spezifisieren)            | <b>0</b>                  |
| Anzahl Anregungen im Jahr                                | <b>0</b>                  |

---

Beschwerdenbericht

---

