

## **Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste**

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2024-31.12.2024)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	<b>13753</b>
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	
<b>ZUGÄNGLICHKEIT</b>	
<b>Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)</b>	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	<b>22</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	<b>4,1</b>
<b>Telefonische Erreichbarkeit</b>	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	<b>30</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	<b>Ja</b>
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	<b>30</b>
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
<b>Erreichbarkeit mittels grüner Nummer</b>	
Verfügbarkeit grüne Nummern	<b>Ja</b>
Aktive Uhrzeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	<b>30</b>
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
<b>Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung</b>	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	<b>Aufzüge gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur</b>
<b>Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln</b>	

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>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: informationen 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>Facebook, Telefon, Instagram, Post, PEC, Internetseite, Email, 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>7</b>
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	<b>nuovo sportello virtuale: - consultare le proprie fatture (acqua, rifiuti) - scaricare le proprie fatture (acqua, rifiuti) - scegliere di ricevere le fatture esclusivamente in formato digitale rinunciando al classico invio cartaceo per posta - variare i propri contatti di riferimento ovvero email e numero di telefono - inserire/variare le nuove coordinate bancarie valide per il pagamento delle fatture - inviare l'autolettura del contatore acqua - richiedere informazioni</b>
	<b>neuer virtueller Schalter: - Abfrage Ihrer Rechnungen (Wasser, Abfall) - Herunterladen Ihrer Rechnungen (Wasser, Abfall) - Wahlmöglichkeit, Ihre Rechnungen ausschließlich in digitaler Form anstelle der traditionellen Papierpost zu erhalten - Änderung Ihrer Kontaktdaten, d.h. E-Mail und Telefonnummer - Eingabe/Änderung Ihrer neuen Bankverbindung für die Bezahlung Ihrer Rechnungen - Übermittlung Ihres Wasserzählerstands - Anforderung von Informationen</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>165573</b>
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	<b>350360</b>
<b>KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsability - Sozialbilanz/-bericht	<b>Nein</b>
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	<b>Ja</b>
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	<b>1/1</b>
Aktualisierungabstände	<b>jährlich</b>
Rechnungslegung Qualitätstandard	<b>Ja</b>
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	<b>Nein</b>
Wie oft? (angeben)	<b>wöchentlich</b>
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>20</b>
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	<b>0</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	<b>Nein</b>
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	
Art	<b>Ja</b>
Bereiche spezifizieren	<b>allgemein</b>
Wie oft?	<b>jährlich</b>
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	<b>campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme</b>
Anzahl Befragte/Nutzer	<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 poco soddisfatto / wenig zufrieden abbastanza soddisfatto / ziemlich zufrieden molto soddisfatto / sehr zufrieden 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 Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozent</b>
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit	<b>99,5 % 2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5% /</b>

(sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	<b>2018-96,2% / 2019-94,5% / 2020-96,1%</b> <b>2021-96,6 % / 2022-96,4 % / 2023 - 98,9%</b> <b>/ 2024 - 99,5 %</b>
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringlers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	<a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni-">https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni-</a> <a href="https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif">https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif</a>
Begünstigte Tarife	<b>no/nein</b>
<b>QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG</b>	
Videoüberwachung	<b>0</b>
Notdienst	<b>Ja</b>
Vorhanden	<b>Per emergenze servizio distribuzione acqua/Im Notfall Wasserverteilungsdienst</b>
Art des Notdienstes angeben	
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	<b>105</b>
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	<b>9</b>
<b>INDIKATOREN</b>	
Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	<b>Ja</b>
Bericht ARERA	
Indikator	<b>apertura degli sportelli nei giorni feriali / Öffnung der Schalter an Werktagen (in ore - in Stunden)</b>
Vorgesehener Wert	<b>20</b>
Erreichter Wert	<b>22</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>informazione telefonica nei giorni feriali / telefonische Auskunft an Werktagen (in ore - in Stunden)</b>
Vorgesehener Wert	<b>30</b>
Erreichter Wert	<b>30</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto / Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>3</b>
Erreichter Wert	<b>2</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente /</b>

Vorgesehener Wert	<b>Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen (in giorni - in Tagen)</b>
Erreichter Wert	<b>Kunden</b>
Ersatzleistung	<b>3</b>
Qualitätsstandard	<b>3</b>
	<b>Ja</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	
Vorgesehener Wert	<b>sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz defekter Zähler (in giorni - in Tagen)</b>
Erreichter Wert	<b>2</b>
Ersatzleistung	<b>1,4</b>
Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	
Vorgesehener Wert	<b>redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)</b>
Erreichter Wert	<b>4</b>
Ersatzleistung	<b>no attività</b>
Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	
Vorgesehener Wert	<b>redazione del preventivo con sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)</b>
Erreichter Wert	<b>15</b>
Ersatzleistung	<b>8,1</b>
Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	
Vorgesehener Wert	<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>
Erreichter Wert	<b>10</b>
Ersatzleistung	<b>7</b>
Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	<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>no attività</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>no attività</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>4,6</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	



## 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, Zertifizierung  
nach ISO 14000, andere (angeben welche)  
ISO 45001**

---

Art anderer Zertifizierungen  
Einschlägige Zertifizierungen **Nein**

---

## **VERBRAUCHERSCHUTZ**

Vorhandensein von Verfahren zur  
außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen

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, Anregungen	
Schalter vorhanden	<b>Ja</b>
Art	
Informationen in der Rechnung	<b>digital</b>
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	<b>Ja</b>
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	<b>von 15 bis 20 Tagen</b>
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)	<b>5</b>
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	<b>12</b>
Anzahl Anregungen im Jahr	<b>0</b>
Beschwerdenbericht	

15/04/2025