

## 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. **13753**

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.) **4,1**

#### 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 | Ja |
|--|----|

---

**Erreichbarkeit mit Fahrrädern**

---

|   |    |
|---|----|
| Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst | Ja |
|---|----|

---

**Digitale Erreichbarkeit**

---

|  |  |
|--|--|
| Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) | Ja   |
| Anzahl der Anwendungen                   | 2  |
| 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</b><br><b>App Ufrist per prenotare appuntamenti allo sportello clienti per pratiche rifiuti - Ufrist-App zur Terminbuchung an der Kundenshalter für Abfallpraxen</b> |

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

---

**Web usability**

---

|  |   |
|--|---|
| Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage | Ja  |
| Anzahl der Online-Dienstleistungen   | 7   |
| Beschreibung der Online-Dienstleistungen                                       | <b>nuovo sportello virtuale:</b><br><b>- consultare le proprie fatture (acqua, rifiuti)</b><br><b>- scaricare le proprie fatture (acqua, rifiuti)</b><br><b>- scegliere di ricevere le fatture esclusivamente in formato digitale rinunciando al classico invio cartaceo per posta</b><br><b>- variare i propri contatti di riferimento ovvero email e numero di telefono</b><br><b>- inserire/variare le nuove coordinate bancarie valide per il pagamento delle fatture</b><br><b>- inviare l'autolettura del contatore acqua</b><br><b>- richiedere informazioni</b><br><br><b>neuer virtueller Schalter:</b><br><b>- Abfrage Ihrer Rechnungen (Wasser, Abfall)</b><br><b>- Herunterladen Ihrer Rechnungen (Wasser, Abfall)</b><br><b>- Wahlmöglichkeit, Ihre Rechnungen ausschließlich in digitaler Form anstelle der traditionellen Papierpost zu erhalten</b><br><b>- Änderung Ihrer Kontaktdaten, d.h. E-Mail und Telefonnummer</b><br><b>- Eingabe/Änderung Ihrer neuen Bankverbindung für die Bezahlung Ihrer Rechnungen</b><br><b>- Übermittlung Ihres Wasserzählerstands</b><br><b>- 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> |

## **KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY**

|  |   |
|--|---|
| Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht  | <b>Nein</b>   |
| Dienstcharta   |   |
| Verfügbarkeit von Dienstchartas  | <b>Ja</b>   |
| Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen  | <b>1/1</b>  |
| Aktualisierungsabstände  | <b>jährlich</b>   |
| Rechnungslegung Qualitätsstandard  | <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  | <b>Ja</b>   |
| Art  | <b>allgemein</b>  |
| Bereiche spezifizieren   |   |
| 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<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<br/>poco soddisfatto / wenig zufrieden<br/>abbastanza soddisfatto / ziemlich zufrieden<br/>molto soddisfatto / sehr zufrieden<br/>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<br/>Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozent</b>   |
| Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit  | <b>99,5 %<br/>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)

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung

**2018-96,2% / 2019-94,5% / 2020-96,1%  
2021-96,6 % / 2022-96,4 % / 2023 - 98,9%  
/ 2024 - 99,5 %**

Erklärung der Tariftabelle

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

Begünstigte Tarife

**no/nein**

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Videoüberwachung

**0**

Notdienst

Vorhanden

**Ja**

Art des Notdienstes angeben

**Per emergenze servizio distribuzione acqua/Im Notfall Wasserverteilungsdienst**

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

**105**

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

**9**

## **INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe 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**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

Indikator

**interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto / Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags (in giorni - in Tagen)**

Vorgesehener Wert

**3**

Erreichter Wert

**2**

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 | <b>3</b>            |
| Erreichter Wert   | <b>3</b>            |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>           |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b> |

**sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz  
defekter Zähler (in giorni - in Tagen)**

|                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| Vorgesehener Wert | <b>2</b>            |
| Erreichter Wert   | <b>1,4</b>          |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>           |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b> |

**redazione del preventivo senza sopralluogo /  
Erstellung des Kostenvoranschlags ohne  
Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)**

|                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| Vorgesehener Wert | <b>4</b>            |
| Erreichter Wert   | <b>no attività</b>  |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>           |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b> |

**redazione del preventivo con sopralluogo /  
Erstellung des Kostenvoranschlags mit  
Lokalaugenschein (in giorni  
- in Tagen)**

|                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| Vorgesehener Wert | <b>15</b>           |
| Erreichter Wert   | <b>8,1</b>          |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>           |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</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)**

|                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| Vorgesehener Wert | <b>10</b>           |
| Erreichter Wert   | <b>7</b>            |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>           |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b> |

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| Indikator         |           |
| Vorgesehener Wert |           |
| Erreichter Wert   |           |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b> |
| Qualitätsstandard |           |

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| Indikator         |           |
| 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>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 Lokalausweis (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         |           |
| Vorgesehener Wert |           |
| Erreichter Wert   |           |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b> |
| 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         |           |
| Vorgesehener Wert |           |
| Erreichter Wert   |           |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b> |
| Qualitätsstandard |           |

---

Indikator  
Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

---

**Ja**

Indikator  
Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

---

**Riattivazione della fornitura in seguito a  
sospensione per morosità /  
Wiederinbetriebnahme der Lieferung nach  
einer Unterbrechung (in giorni - in Tagen)**  
**2**  
**2**  
**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

---

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)**  
Art anderer Zertifizierungen **ISO 45001**

---

Einschlägige Zertifizierungen **Nein**

---

#### **VERBRAUCHERSCHUTZ**

---

Vorhandensein von Verfahren zur  
außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen



zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen  
Verfahren vorhanden  
Angabe der Verfahren in der Rechnung  
Informationen auf der Internetseite

**Nein**  
**Nein**  
**Nein**

---

Schalter für Meldungen, Beschwerden,  
Anregungen  
Schalter vorhanden

**Ja**

Art  
Informationen in der Rechnung  
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)  
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort  
(Tage)  
Anzahl Meldungen im Jahr  
(spezifizieren)  
Anzahl Beschwerden im Jahr  
(spezifizieren)  
Anzahl Anregungen im Jahr

**digital**  
**Ja**  
**von 15 bis 20 Tagen**  
**5**  
**12**  
**5**  
**0**

---

Beschwerdenbericht

---

15/04/2025