

**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. **28169**

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>	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	<b>Ja</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>Instagram, Internetseite, Facebook, Post, PEC, Telefon, Email</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>165573</b>
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	<b>350360</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	
Aktualisierungsabstände	<b>mehrfjährig</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>3</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?  
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)

**100,0%**  
**2018-98,2% / 2019-97,6% / 2020-98,3% /**  
**2021-97,6 % / 2022-96,7%**  
**2023 - 99,3% / 2024 - 100,0 %**

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)**  
**[sociale](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/bonus-sociale)**

## **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

**2**

## **INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe  
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

**7,25**

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>13</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>3,46</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>2,17</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>1,55</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>1,88</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  
0,22  
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  
32  
  
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  
1,25  
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)**

Vorgesehener Wert	2
Erreichter Wert	2
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	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, andere  
(angeben welche), Zertifizierung nach ISO  
9001**

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

---



15/04/2025