

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2025-31.12.2025)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12. **13824**

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.) **4,0**

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	App Junker: informazioni sulla raccolta differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informazioni über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung App Ufrist per prenotare appuntamenti allo sportello clienti per pratiche rifiuti - Ufrist-App zur Terminbuchung an der Kundenshalter für Abfallpraxen

Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	Email, PEC, Facebook, Telefon, Internetseite, Post, Instagram
(anderes angeben)	LinkedIn

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	7
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	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 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

Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	53597
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	125064

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1/1
Aktualisierungsabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätsstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Nein
Wie oft? (angeben)	wöchentlich
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	7
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	0
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Ja
Art	allgemein
Bereiche spezifizieren	
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme
Anzahl Befragte/Nutzer	800 persone res. 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 Prozent
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit	99,4 % 2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5% /

(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 % / 2025 - 99,4 %**

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

114

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

0

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

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

informazione telefonica nei giorni feriali / telefonische Auskunft an Werktagen (in ore - in Stunden)

Vorgesehener Wert

30

Erreichter Wert

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

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
3**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
Dienstcharta**

Indikator

**sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz
defekter Zähler (in giorni - in Tagen)
2**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
Dienstcharta**

Indikator

**redazione del preventivo senza sopralluogo /
Erstellung des Kostenvoranschlags ohne
Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)
4**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
Dienstcharta**

Indikator

**redazione del preventivo con sopralluogo /
Erstellung des Kostenvoranschlags mit
Lokalaugenschein (in giorni
- in Tagen)
15**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
Dienstcharta**

Indikator

**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)
10**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
Dienstcharta**

Indikator

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Ja

Indikator

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Indikator	Inizio verifica del misuratore / Beginn der Überprüfung des Zählers (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	5
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Inizio prova di pressione / Beginn der Druckprüfung (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	3
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	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
Vorgesehener Wert	60
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	

Indikator	risposta del Gestore a partire dal ricevimento di reclami / Antwort des Betreibers ab dem Empfang von Beschwerden (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	20
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Comunicazione di interruzione / Mitteilung der Unterbrechung (in ore - in Stunden)
Vorgesehener Wert	24
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Ja

Indikator

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

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**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) **andere (angeben welche), Zertifizierung nach ISO 9001, Zertifizierung nach ISO 14000 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
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
6
12
12
0

Beschwerdenbericht

08/05/2026