

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. **59552**

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	Post, Facebook, Internetseite, Instagram, PEC, Email, Telefon
(anderes angeben)	LinkedIn

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	8
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 - svuotamenti condominiali

	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
--	--

- Entleerung von Hausmüllcontainern

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)	
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	55
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 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)	97,4% 2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% / 2018-91,4% / 2019-91,3% / 2020-92,6%

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

2021-90,0% / 2022-91% / 2023 - 96,7% / 2024 - 99,8 % / 2025 - 97,4 %

Erklärung der Tariftabelle

**www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano
<https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte>**

Begünstigte Tarife

**agevolazione tariffaria per over 65enni.
volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-jährige Personen und kostenloses Zusatzvolumen für Personen, die Inkontinenzwindeln benutzen
www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni**

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

2

Notdienst

Vorhanden

Nein

Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

0

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

0

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Indikator

Richieste attivazione (giorni) / Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)

Vorgesehener Wert

30

Erreichter Wert

93,2 %

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

ARERA/TIQV

Indikator

Consegna attrezzature senza sopralluogo - Lieferung von Ausrüstung ohne Vor-Ort-Besichtigung

Vorgesehener Wert

5

Erreichter Wert

79,3%

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

ARERA/TIQV

Indikator

Richieste variazione/cessazione - Anträge auf Änderung/Beendigung

Vorgesehener Wert

30

Erreichter Wert

98,28%

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Reclami scritti tariffa - Schriftliche Beschwerden bezüglich der Gebühren
Vorgesehener Wert	30
Erreichter Wert	100%
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Reclami scritti gestore - Schriftliche Beschwerden an den Betreiber
Vorgesehener Wert	30
Erreichter Wert	100%
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Richiesta informazioni scritte tariffa - Anfrage nach schriftlichen Preisinformationen
Vorgesehener Wert	30
Erreichter Wert	99,65%
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Richiesta informazioni scritte gestore- Anfrage nach schriftlichen Informationen an den Betreiber
Vorgesehener Wert	30
Erreichter Wert	99,41%
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Richiesta rettifica importi - Antrag auf Berichtigung von Beträgen
Vorgesehener Wert	60
Erreichter Wert	no richieste
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Ritiro rifiuti su chiamata - Abfallabholung auf Abruf
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	91,9%
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Segnalazione disservizi senza sopralluogo - Meldung von Störungen ohne Vor-Ort-Besichtigung
Vorgesehener Wert	5
Erreichter Wert	95,05%
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV
Indikator	Segnalazione disservizi con sopralluogo - Meldung von Störungen mit Vor-Ort-

Vorgesehener Wert	Besichtigung
Erreichter Wert	10
Ersatzleistung	83,33
Qualitätsstandard	Ja
	ARERA/TIQV

Indikator	Riparazione attrezzature senza sopralluogo - Reparatur von Geräten ohne Vor-Ort- Besichtigung
Vorgesehener Wert	10
Erreichter Wert	100%
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/TIQV

Indikator	Riparazione attrezzature con sopralluogo - Reparatur von Geräten mit Vor-Ort- Besichtigung
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	97,14%
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

Benchmarking **Nein**

Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich) **Zertifizierung nach ISO 9001, andere
(angeben welche), Zertifizierung nach ISO
14000**

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 **Ja**
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen) **von 0 bis 15 Tagen**

Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)

13

Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)

1313

Problema reclami/segnalazioni... abbiamo dovuto introdurre le regole ARERA che stravolgono quanto abbiamo fatto fino ad oggi introducendo un concetto molto diverso di reclamo e non esistono le segnalazioni ma richieste informazioni

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

23

nr. 10 reclami scritti tariffa

nr. 13 reclami scritti gestore

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

13/07/2026