

Jährliche Prüfung und Monitoring der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2017-31.12.2017)

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

ZUGÄNGLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die
Abwicklung von Verwaltungs- und
Handelstätigkeiten

Montag	morgens
Dienstag	morgens
Mittwoch	morgens
Donnerstag	morgens
Freitag	ganztags
Samstag	nicht geöffnet
Sonntag	nicht geöffnet

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern
vor Ort (in Min.)

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die
Abwicklung von Verwaltungs- und
Handelstätigkeiten (Mehrfachoptionen möglich)

Montag	ganztags
Dienstag	ganztags
Mittwoch	ganztags
Donnerstag	ganztags
Freitag	morgens
Samstag	nicht aktiv
Sonntag	nicht aktiv

Durchschnittliche Wartezeiten an den
Telefonschaltern (in Min.)

Call center aktiv - Erreichbarkeit mittels Call
Center **Ja**

Aktive Uhrzeiten

Montag	ganztags
Dienstag	ganztags
Mittwoch	ganztags
Donnerstag	ganztags
Freitag	morgens

Maximale Wartezeiten
(Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten
Anzahl Minuten (ohne IVR) **1,3**

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Ja**

Aktive Uhrzeiten

Montag	ganztags
--------	-----------------

Dienstag	ganztags
Mittwoch	ganztags
Donnerstag	ganztags
Freitag	morgens
Samstag	nicht aktiv
Sonntag	nicht aktiv
<hr/>	
Maximale Wartezeiten (Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Jahresdurchschnittliche Wartezeiten Anzahl Minuten (ohne IVR)	1,3
<hr/>	
ERREICHBARKEIT MITTELS APPS	
<hr/>	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	Nein
Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle	Telefon, Post, Internetseite, Facebook, Fax, Email, PEC
<hr/>	
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
<hr/>	
Vorhandene Strukturen	Aufzüge gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
<hr/>	
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	
<hr/>	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
<hr/>	
WEB USABILITY	
<hr/>	
Klare Aufteilung nach Themenbereichen der Webseite	Ja
<hr/>	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
<hr/>	
Anzahl und Art der Dienstleistungen online	form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen
<hr/>	
Formulare zum Herunterladen	Ja
<hr/>	
Anzeige der Rechnungen online	Nein
<hr/>	
Faq	Ja
<hr/>	
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	100156
<hr/>	
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	202834
<hr/>	
Webseite: Anzahl Seiten/Sitzung (wie viele Seiten werden pro Sitzung aufgerufen)	2,47
<hr/>	
Webseite: Durchschnittliche Sitzungsdauer	2min 57 sec/2 Min. 57 Sek.
<hr/>	
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
<hr/>	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
<hr/>	
Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Angabe Fachstandards	Nein Ja

Angabe allgemeine Standards	Ja
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Erklärung der Tariftabelle	www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-distribuzione-e-prestazioni
Begünstigte Tarife	www.seab.bz.it/it/clienti-privati/bonus-sociale-gas
Newsletter	
Jährliche Newsletter	Nein
Transparente Verwaltung	Ja
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction	Ja
Art	allgemein
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme
Anzahl Befragte/Nutzer	900 persone residenti e domiciliate a Bolzano/ 900 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)	80,8% 2015-86,5% / 2016-61% / 2017-80,8%
QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG	
Kontextindikatoren	
Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB - Mülltrennung)	
Videoüberwachung	
Notdienst	
Vorhanden	Ja
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	mehr 20
Zeitdauer für geplante Eingriffe (min-max)	
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	mehr 20

Zeitdauer der nicht geplanten
Dienstunterbrechungen (min-max)

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe
vorhanden **Ja**

AEEGSI/TIQV

Indikator **Tempo massimo di preventivazione, di cui
all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori
semplici / Höchstdauer für Kostenvoranschläge
für die
Ausführung einfacher Arbeiten gemäß Art. 40
(in giorni/in Tagen)**

Vorgesehener Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**15
Ja
AEEGSI/TIQV**

Indikator **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)**

Vorgesehener Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**30
Ja
AEEGSI/TIQV**

Indikator **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)**

Vorgesehener Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**10
Ja
AEEGSI/TIQV**

Indikator **Tempo massimo di attivazione della
fornitura di cui all'articolo 43 / Höchstzeit für
die Inbetriebnahme der Gaslieferung gemäß
Art. 43 (in giorni/in Tagen)**

Vorgesehener Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**10
Ja
AEEGSI/TIQV**

Indikator **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**

Vorgesehener Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**5
Ja
AEEGSI/TIQV**

Indikator **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)

Vorgesehener Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**2
Ja
AEEGSI/TIQV**

Indikator

Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la 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
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**2
Ja
AEEGSI/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
Qualitätsstandard

**20
AEEGSI/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
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**5
Ja
AEEGSI/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
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**10
Ja
AEEGSI/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
Ersatzleistung

**1
Ja**

Qualitätsstandard	AEEGSI/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
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	AEEGSI/TIQV

Qualitätszertifizierungen Art (Mehrfachoptionen möglich)	Zertifizierung nach ISO 14000, Zertifizierung nach ISO 9001
Andere (angeben welche)	OHSAS 18001

Umweltschutz

Projekte	
Einschlägige Zertifizierungen	Nein
Indikatoren Umweltverträglichkeit	Nein

Benchmarking

VERBRAUCHERSCHUTZ

Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen	
Verfahren vorhanden	Nein
Angabe in der Rechnung	Nein
Informationen auf der Internetseite	Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen

Anzahl BenutzerInnen

vorhanden

30745

Ja

Art

Informationen in der Rechnung

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)

EDV

Nein

von 15 bis 20 Tagen

Beschwerdenbericht

07/06/2018