

## 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	<b>morgens</b>
Dienstag	<b>morgens</b>
Mittwoch	<b>morgens</b>
Donnerstag	<b>ganztags</b>
Freitag	<b>morgens</b>
Samstag	<b>nicht geöffnet</b>
Sonntag	<b>nicht geöffnet</b>

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern  
vor Ort (in Min.) **4,66**

#### Telefonische Erreichbarkeit

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

Montag	<b>ganztags</b>
Dienstag	<b>ganztags</b>
Mittwoch	<b>ganztags</b>
Donnerstag	<b>ganztags</b>
Freitag	<b>morgens</b>
Samstag	<b>nicht aktiv</b>
Sonntag	<b>nicht aktiv</b>

Durchschnittliche Wartezeiten an den  
Telefonschaltern (in Min.)

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

Aktive Uhrzeiten

Montag	<b>ganztags</b>
Dienstag	<b>ganztags</b>
Mittwoch	<b>ganztags</b>
Donnerstag	<b>ganztags</b>
Freitag	<b>morgens</b>
Samstag	<b>nicht aktiv</b>
Sonntag	<b>nicht aktiv</b>

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

Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	<b>Ja</b>
Anzahl der vorhandenen Dienstchartas	<b>1</b>
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	<b>1/1</b>
Aktualisierungsabstände	<b>jährlich</b>
Angabe Fachstandards	<b>Ja</b>
Angabe allgemeine Standards	<b>Ja</b>
Rechnungslegung Qualitätstandard	<b>Nein</b>
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	<b>Nein</b>
Erklärung der Tariftabelle	<b><a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni">https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni</a> - <a href="https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif">https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif</a></b>
Begünstigte Tarife	<b>no/nein</b>
Newsletter	
Jährliche Newsletter	<b>Nein</b>
Transparente Verwaltung	<b>Ja</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group)	<b>Nein</b>
Quantitative Customer satisfaction	<b>Ja</b>
Art	<b>allgemein</b>
Wie oft?	<b>jährlich</b>
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	<b>campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme</b>
Anzahl Befragte/Nutzer	<b>900 persone res. e domiciliate a Bolzano/ 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen</b>
Benutzte Bewertungsskala (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 poco soddisfatto / wenig zufrieden abbastanza soddisfatto / ziemlich zufrieden molto soddisfatto / sehr zufrieden 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 Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozent</b>
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	<b>93,5% 2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5%</b>
<b>QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG</b>	
Kontextindikatoren	<b>nein</b>
Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB - Mülltrennung )	
Videoüberwachung	<b>nein</b>
Notdienst	

Vorhanden	<b>Ja</b>
<b>Kontinuität des Dienstes</b>	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	<b>mehr</b>
Zeitdauer für geplante Eingriffe (min-max)	
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	<b>mehr</b>
Zeitdauer der nicht geplanten Dienstunterbrechungen (min-max)	
<b>INDIKATOREN</b>	
Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	<b>Ja</b>
AEEGSI/TIQV	
Indikator	<b>apertura degli sportelli nei giorni feriali / Öffnung der Schalter an Werktagen (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>20</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>informazione telefonica nei giorni feriali / telefonische Auskunft an Werktagen 8in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>30</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto / Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>3</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente / Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen (in giorni - in Tagen) Kunden</b>
Vorgesehener Wert	<b>3</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz defekter Zähler (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>2</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne</b>

**Lokalausweis (in giorni - in Tagen)**

Vorgesehener Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**4**  
**Ja**  
**Dienstcharta**

---

Indikator

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

Vorgesehener Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**15**  
**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)**

Vorgesehener Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**10**  
**Ja**  
**Dienstcharta**

---

Indikator

**Inizio lavori di riparazione senza scavo su  
impianti e reti di distribuzione / Beginn der  
Reparaturarbeiten ohne Grabungsarbeiten an  
Anlagen  
und Verteilernetzen (in giorni - in Tagen)**

Vorgesehener Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**5**  
**Ja**  
**Dienstcharta**

---

Indikator

**Inizio lavori di riparazione con scavo su  
impianti e reti di distribuzione / Beginn der  
Reparaturarbeiten mit Grabungsarbeiten an  
Anlagen  
und Verteilernetzen (in giorni - in Tagen)**

Vorgesehener Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**10**  
**Ja**  
**Dienstcharta**

---

Indikator

**Inizio verifica del misuratore / Beginn der  
Überprüfung des Zählers (in giorni - in Tagen)**

Vorgesehener Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**5**  
**Ja**  
**Dienstcharta**

---

Indikator

**Inizio prova di pressione / Beginn der  
Druckprüfung (in giorni - in Tagen)**

Vorgesehener Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**3**  
**Ja**  
**Dienstcharta**

---

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 giorni - in Tagen) bei Havarien</b>
Vorgesehener Wert	<b>60</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Inizio lavori a partire dalla comunicazione in caso di avaria / Beginn der Arbeiten ab der Mitteilung bei Havarien (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>3</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
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>30</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Comunicazione di interruzione / Mitteilung der Unterbrechung (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>24</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Tempi d'interruzione in caso di lavori ordinari e straordinari / Unterbrechungszeiten bei ordentlichen und außerordentlichen Arbeiten (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>24</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Chiusura misuratori / Schließung von Zählern (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>3</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità / Wiederinbetriebnahme der Lieferung nach einer Unterbrechung (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>2</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

