

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	ganztags
Dienstag	ganztags
Mittwoch	ganztags
Donnerstag	ganztags
Freitag	ganztags
Samstag	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	nie
Dienstag	nie
Mittwoch	nie
Donnerstag	nie
Freitag	nie
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
Samstag	nicht aktiv
Sonntag	nicht aktiv

Maximale Wartezeiten
(Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten
Anzahl Minuten (mit IVR) **1,1**

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Nein**

Aktive Uhrzeiten

Maximale Wartezeiten
(Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

ERREICHBARKEIT MITTELS APPS

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)
Anzahl der Anwendungen
Art der Anwendungen

Ja

1

App per gestione contratto, stato pagamento, statistiche consumi e inserimento SEPA/APP für Vertragsverwaltung, Zahlungssituation, Verbrauchstatistiken und Einfügung SEPA/APP.

Kommunikationskanäle
Art der genutzten Kommunikationskanäle

Post, Internetseite, Facebook, Fax, Email, Telefon, PEC

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

Vorhandene Strukturen

Anderes

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur

Ja

WEB USABILITY

Klare Aufteilung nach Themenbereichen der Webseite

Ja

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage

Ja

Anzahl und Art der Dienstleistungen online

Formulare zum Herunterladen

Ja

Anzeige der Rechnungen online

Ja

Faq

Ja

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)

Webseite: Anzahl Seiten/Sitzung (wie viele Seiten werden pro Sitzung aufgerufen)

Webseite: Durchschnittliche Sitzungsdauer

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht

Nein

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas

Nein

Erklärung der Tariftabelle

Begünstigte Tarife

Newsletter

Jährliche Newsletter

Nein

Transparente Verwaltung	Ja
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction	Nein
QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG	
Kontextindikatoren	
Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB - Mülltrennung)	
Videoüberwachung	
Notdienst Vorhanden	Ja
Art des Notdienstes angeben	numero verde per guasto elettrico/Störungsdienst für das Stromnetz - Grüne Nummer für Stromstörung 800 550 522
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 di risposta motivata a reclami scritti/Höchstfrist für begründete Antworten auf schriftliche Beschwerden (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	40
Erreichter Wert	12
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	AEEGSI/TIQV
Indikator	Tempo di rettifica di fatturazione/Höchstfrist für die Berichtigung der Fakturierung (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	90
Erreichter Wert	22
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	AEEGSI/TIQV
Indikator	Tempo di rettifica di doppia fatturazione//Höchstfrist für die Berichtigung einer doppelten Fakturierung (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	20
Ersatzleistung	Ja

Qualitätszertifizierungen Art (Mehrfachoptionen möglich)	Zertifizierung nach ISO 14000, Zertifizierung nach ISO 9001
Andere (angeben welche)	Certificazione/Zertifizierung ISO 1800

Umweltschutz

Projekte	
Einschlägige Zertifizierungen	Nein
Indikatoren Umweltverträglichkeit	Nein

Benchmarking

VERBRAUCHERSCHUTZ

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

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen Anzahl BenutzerInnen vorhanden	142743 Ja
--	----------------------------

Art	EDV
Informationen in der Rechnung	Ja
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 31 bis 40 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	10
Anzahl Meldungen im Jahr	442
Anzahl Beschwerden im Jahr	255
Anzahl Anregungen im Jahr	185

Beschwerdenbericht