

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.) **10**

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

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

sito web con sezione dedicata alla comunicazione e accesso riservato area clienti/webseite mit einer Kommunikationspezifischen Sektion und Zugriff zum, dem Kunden vorb. reserv. Bereich

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

Ja

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

Nein

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

Zeitdauer für geplante Eingriffe (min-max)

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

Zeitdauer der nicht geplanten

Dienstunterbrechungen (min-max)

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

AEEGSI/TIQV

Indikator

Tempo di risposta motivata a reclami scritti - espresso in gg. /Höchstfrist für begründete Antworten auf schriftliche Beschwerden (in Tagen)

Vorgesehener Wert

40

Erreichter Wert

8

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

AEEGSI/TIQV

Indikator

Tempo di rettifica di fatturazione - espresso in gg./Höchstfrist für die Berichtigung der Fakturierung (in Tagen)

Vorgesehener Wert

90

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

AEEGSI/TIQV

Indikator

Tempo di rettifica di doppia fatturazione - espresso in gg. /Höchstfrist für die Berichtigung einer doppelten Fakturierung (in Tagen)

Vorgesehener Wert

20

Qualitätszertifizierungen Art (Mehrfachoptionen möglich)	Zertifizierung nach ISO 9001, Zertifizierung nach ISO 14000
Andere (angeben welche)	Certificazione/Zertifizierung ISO 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	Ja
Angabe in der Rechnung	Nein
Informationen auf der Internetseite	Ja
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen	
Anzahl BenutzerInnen vorhanden	56186
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)	8
Anzahl Meldungen im Jahr	152
Anzahl Beschwerden im Jahr	98
Anzahl Anregungen im Jahr	54
Beschwerdenbericht	

06/06/2018