

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2018-31.12.2018)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	30396
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	30396
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	
ZUGÄNLICHKEIT	
Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungszeiten	22
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	3,43
Telefonische Erreichbarkeit	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungszeiten	30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
	0,12
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	30
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
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
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)	Nein
Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle	Email, Internetseite, Facebook, PEC, Telefon, Post
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	1
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	3458
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	4431
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Rechnungslegung Qualitätstandard Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein Ja Nein
Newsletter Newsletter vorhanden	Nein
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	0
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	0
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group) Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art Wie oft? Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt? Anzahl Befragte/Nutzer	Nein Ja allgemein jährlich campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme 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	somma abbastanza soddisfatto e molto

Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)

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)

84,9%
2015-86,5% / 2016-61% / 2017-80,8% / 2018-84,9%

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

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

0

Notdienst

Vorhanden

Ja

Art des Notdienstes angeben

Pronto intervento per emergenze gas

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

12

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

63

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

Bericht ARERA

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

15

Erreichter Wert

5,2

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

ARERA/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

30

Erreichter Wert

8

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

ARERA/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

10

Erreichter Wert	5,1
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/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	10
Erreichter Wert	2,2
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/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	5
Erreichter Wert	1,7
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/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	2
Erreichter Wert	2
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/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	2
Erreichter Wert	0,3
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	ARERA/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	20
Erreichter Wert	12,7

Benchmarking	Nein
Qualitätszertifizierungen Art (Mehrfachoptionen möglich)	Zertifizierung nach ISO 9001, andere (angeben welche), Zertifizierung nach ISO 14000
Art anderer Zertifizierungen	OHSAS 18001
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	Nein
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 15 bis 20 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	5
Anzahl Meldungen im Jahr	0
Anzahl Beschwerden im Jahr	10
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

22/07/2019