

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.	13545
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	
ZUGÄNGLICHKEIT	
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	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
	Aufzüge
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, Telefon, Facebook, PEC, Internetseite, Post
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	2
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	portale clienti per visualizzazione fatture / Kundenportal für Rechnungen 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)	9491
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	11991
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	Ja 1/1
Aktualisierungsabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Newsletter Newsletter vorhanden	Nein
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	1
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	0
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art Wie oft? Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt? Anzahl Befragte/Nutzer	Ja allgemein jährlich campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme 900 persone res. 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 Prozent

Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)

96,2%
2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5% / 2018 - 96,2

Erklärung der Tariftabelle

<https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni> - <https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif>

Begünstigte Tarife

no/nein

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

0

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Ja

Per emergenze servizio distribuzione acqua/Im Notfall Wasserverteilungsdienst

Kontinuität des Dienstes

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Indikator

apertura degli sportelli nei giorni feriali / Öffnung der Schalter an Werktagen (in ore - in Stunden)

Vorgesehener Wert

20

Erreichter Wert

22

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

informazione telefonica nei giorni feriali / telefonische Auskunft an Werktagen (in ore - in Stunden)

Vorgesehener Wert

30

Erreichter Wert

30

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto / Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags (in giorni - in Tagen)

Vorgesehener Wert

3

Erreichter Wert

3,91

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente / Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen (in giorni - in Tagen) Kunden
Vorgesehener Wert	3
Erreichter Wert	2,29
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz defekter Zähler (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	2
Erreichter Wert	2,00
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	4
Erreichter Wert	16
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	redazione del preventivo con sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	12,75
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	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	10
Erreichter Wert	10,92
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	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	5
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	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	10
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Inizio verifica del misuratore / Beginn der Überprüfung des Zählers (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	5
Erreichter Wert	6
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Inizio prova di pressione / Beginn der Druckprüfung (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	3
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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 minuti - in Minuten) bei Havarien
Vorgesehener Wert	60
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Inizio lavori a partire dalla comunicazione in caso di avaria / Beginn der Arbeiten ab der Mitteilung bei Havarien (in ore - in Stunden)
Vorgesehener Wert	3
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	risposta del Gestore a partire dal ricevimento di reclami / Antwort des Betreibers ab dem Empfang von Beschwerden (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	20
Erreichter Wert	4,5
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Comunicazione di interruzione / Mitteilung der Unterbrechung (in ore - in Stunden)

Vorgesehener Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	24 Ja Dienstcharta
Indikator	Tempi d'interruzione in caso di lavori ordinari e straordinari / Unterbrechungszeiten bei ordentlichen und außerordentlichen Arbeiten (in ore - in Stunden)
Vorgesehener Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	24 Ja Dienstcharta
Indikator	Chiusura misuratori / Schließung von Zählern (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	3 Ja Dienstcharta
Indikator	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità / Wiederinbetriebnahme der Lieferung nach einer Unterbrechung (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	2 1 Ja Dienstcharta
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 Informationen auf der Internetseite	Nein Nein
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen Schalter vorhanden	Ja
Art Informationen in der Rechnung	digital Ja
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 15 bis 20 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	7
Anzahl Meldungen im Jahr	0
Anzahl Beschwerden im Jahr	11
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

13/08/2019