

Kundenzufriedenheit Beschwerden und Meldungen 2025



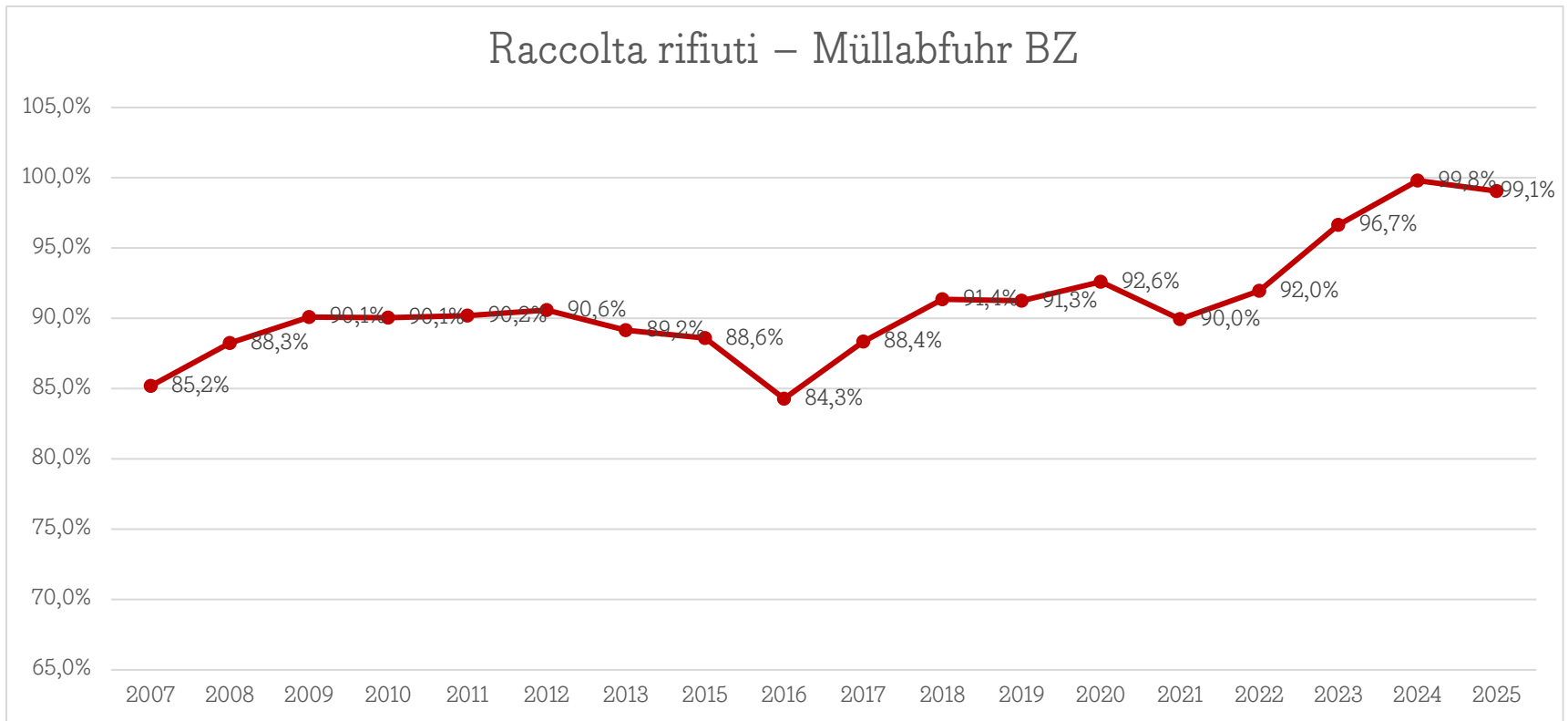
Zweimal jährlich (Juni/Dezember) Stichprobe von 800 Personen (BZ).

- Die Umfrage wird von einer auf Marktforschung spezialisierten Agentur durchgeführt. Zur Datenerhebung wurde die Methode C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing) verwendet, eine computergestützte Telefonbefragung.
- Der verwendete Fragebogen umfasst 39 Fragen, sowohl geschlossene als auch offene, auf die die Befragten mit einer Bewertung auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 10 (vollkommen zufrieden) antworten. Diese Bewertungsskala entspricht den nationalen und regionalen Richtlinien zur Messung der Kundenzufriedenheit. Auf dieser Skala stehen die Werte 6 und 7 für eine „durchschnittliche Zufriedenheit“, während die Werte 8 bis 10 eine „hohe Zufriedenheit“ darstellen. In beiden Fällen ergibt sich das Ergebnis aus dem Durchschnitt der von den befragten Nutzern angegebenen Werte.
- Der Zufriedenheitsindex (**Customer Satisfaction Index** – CSI) stellt ein Gesamtmaß für die Nutzerzufriedenheit dar und wird als gewichteter Durchschnitt der Prozentsätze der Befragten berechnet, die bei den verschiedenen Faktoren, aus denen sich die Dienstleistung zusammensetzt, eine Bewertung zwischen 6 und 10 abgegeben haben; dieser Indikator liefert eine zusammenfassende Darstellung des allgemeinen Zufriedenheitsniveaus. Der zweite Indikator, **der High Customer Satisfaction Index** (HCSI), bietet einen selektiveren Überblick über die Zufriedenheit, da er nur die sehr positiven Antworten berücksichtigt, d. h. diejenigen zwischen 8 und 10.

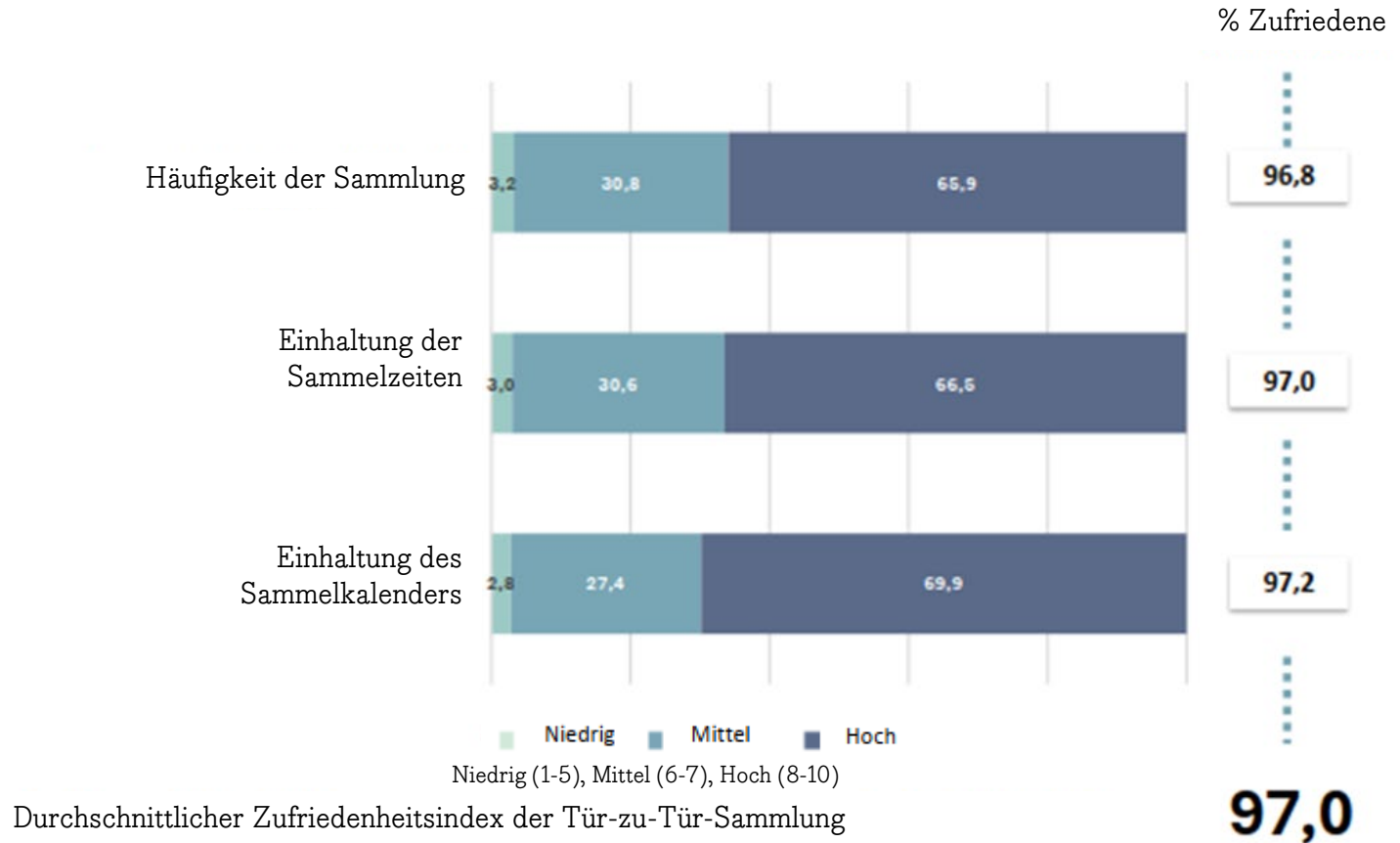
Zufriedenheit mit der Müllabfuhr



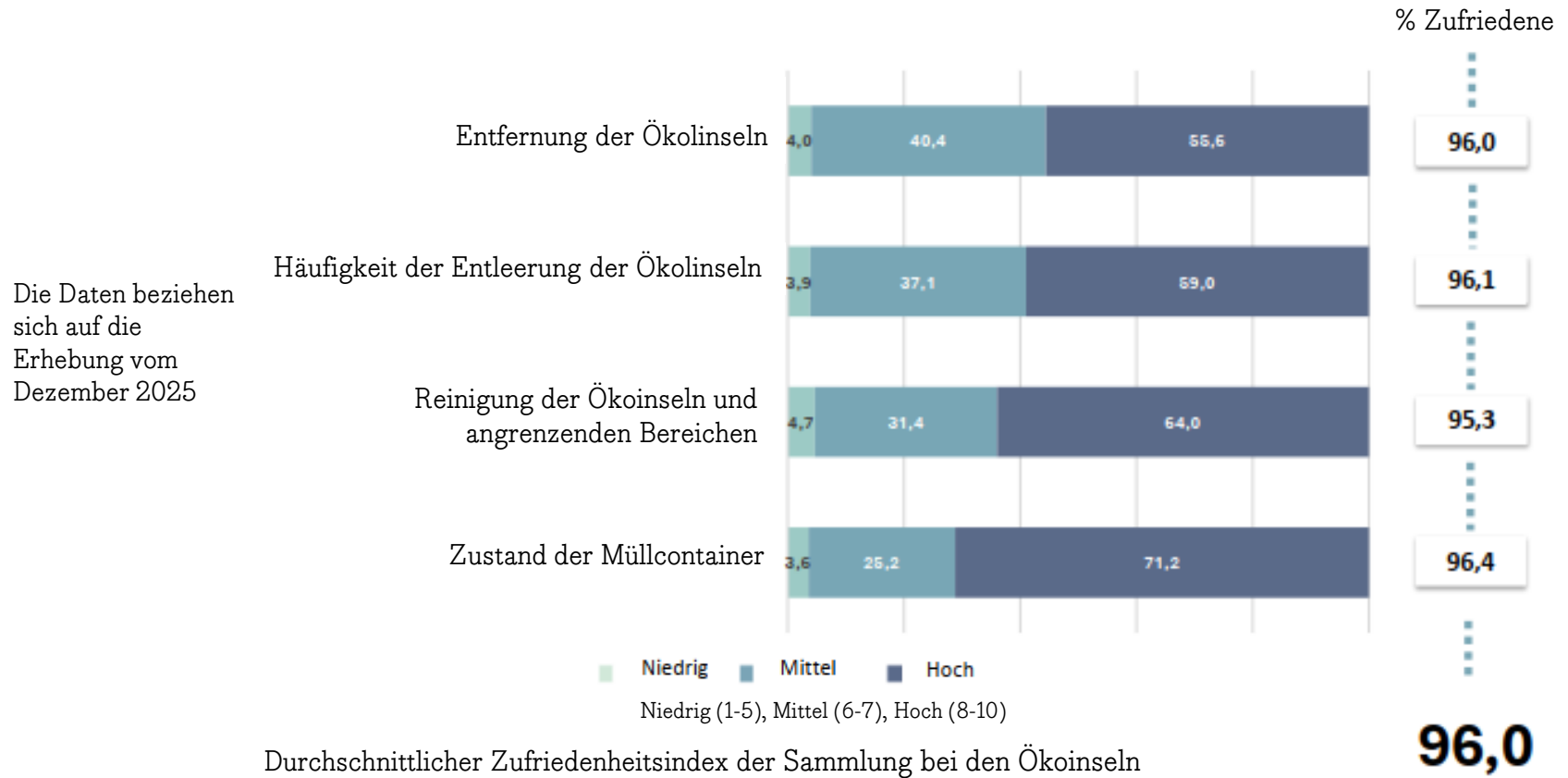
Raccolta rifiuti – Müllabfuhr BZ



Im Detail: Tür-zu-Tür-Sammlung

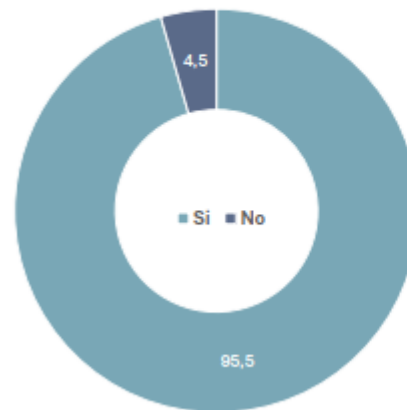


Im Detail: Sammlung bei den Ökoinseln

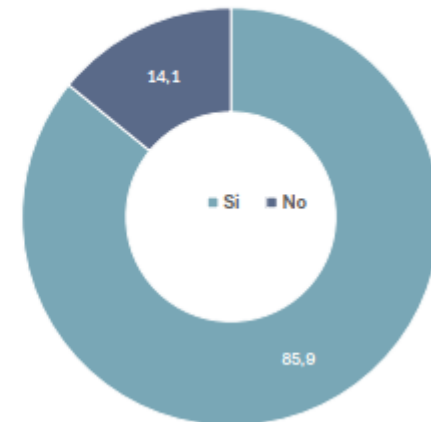


Kennen Sie den Recyclinghof?

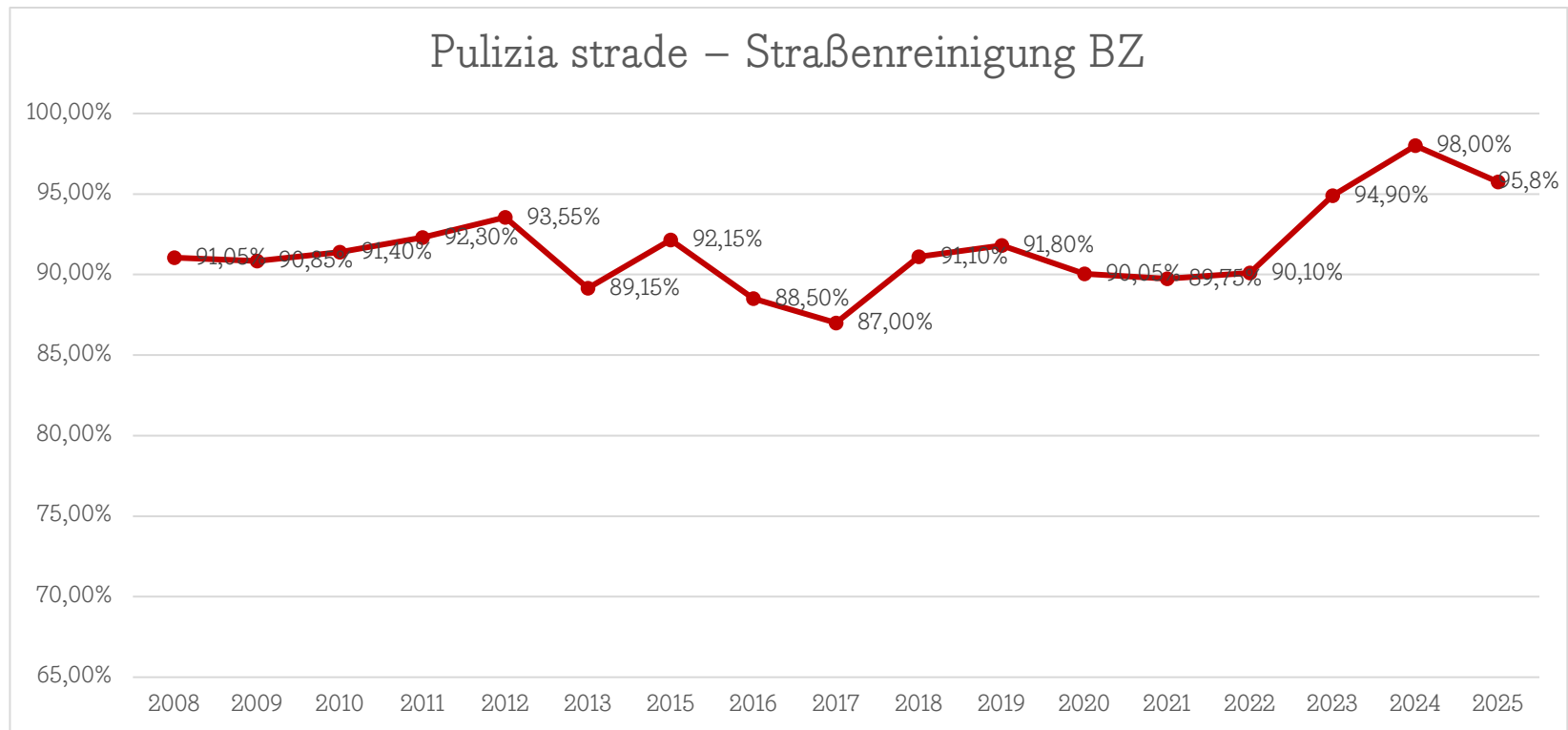
Die Daten beziehen
sich auf die
Erhebung vom
Dezember 2025



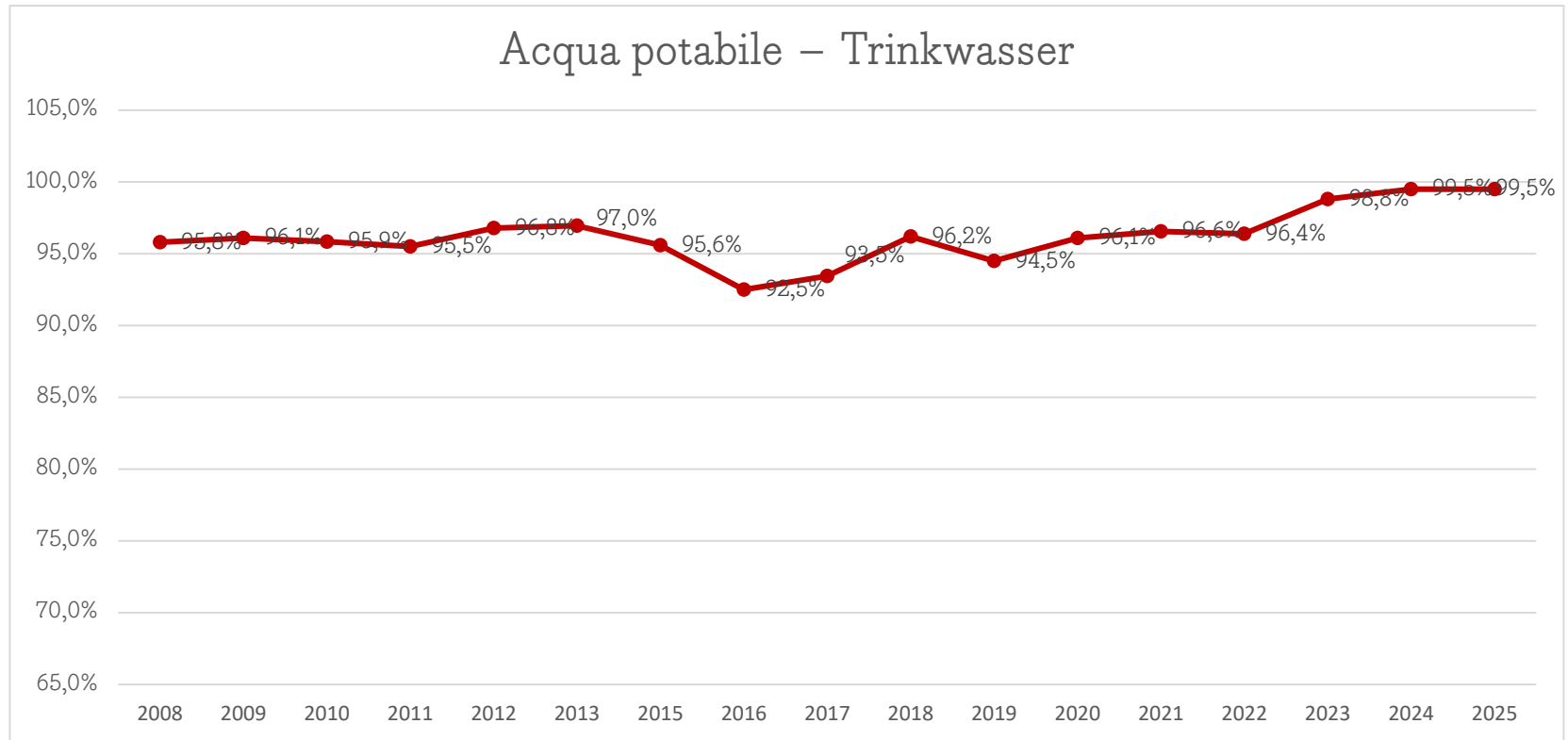
Haben Sie in den letzten 3 Jahren den
Recyclinghof benutzt?



Zufriedenheit mit der Straßenreinigung



Zufriedenheit mit der Wasserversorgung

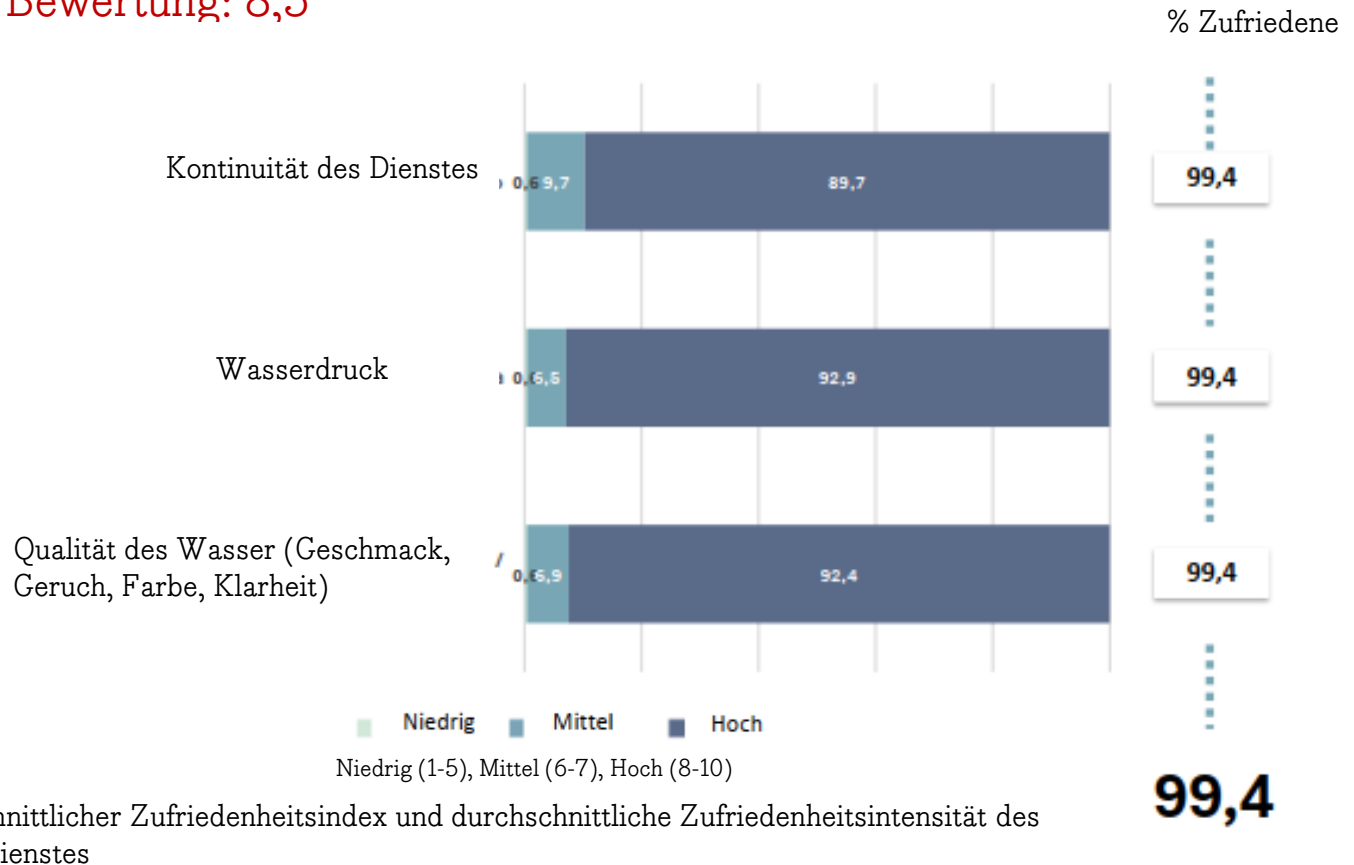


Im Detail: Technische Aspekte der Wasserversorgung



Durchschnittliche Bewertung: 8,5

Die Daten beziehen sich auf die Umfrage vom Dezember 2025

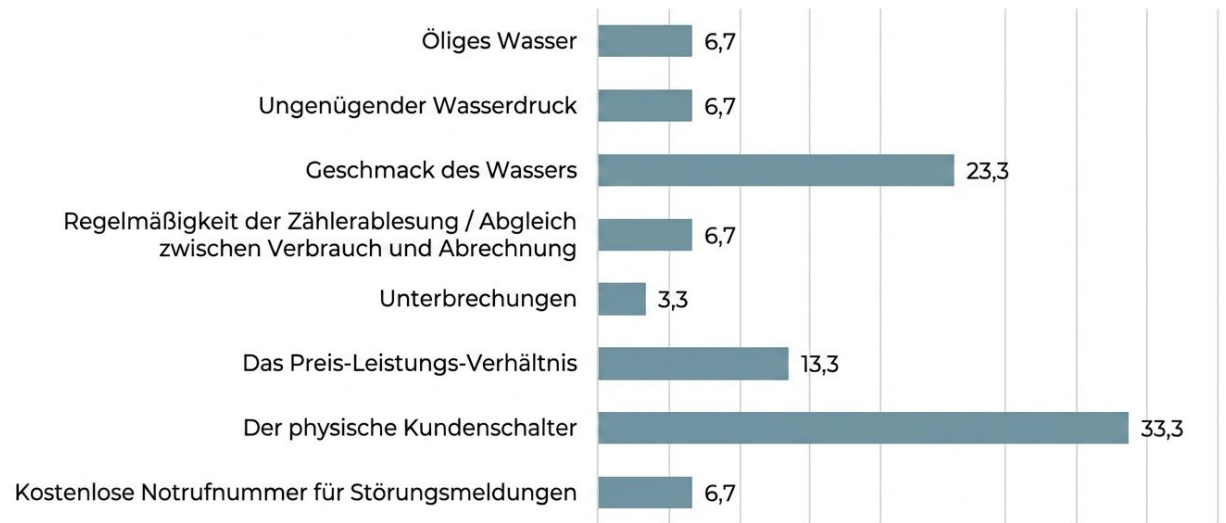


Im Detail: Technische Aspekte der Wasserversorgung, Bewertungen unter 8

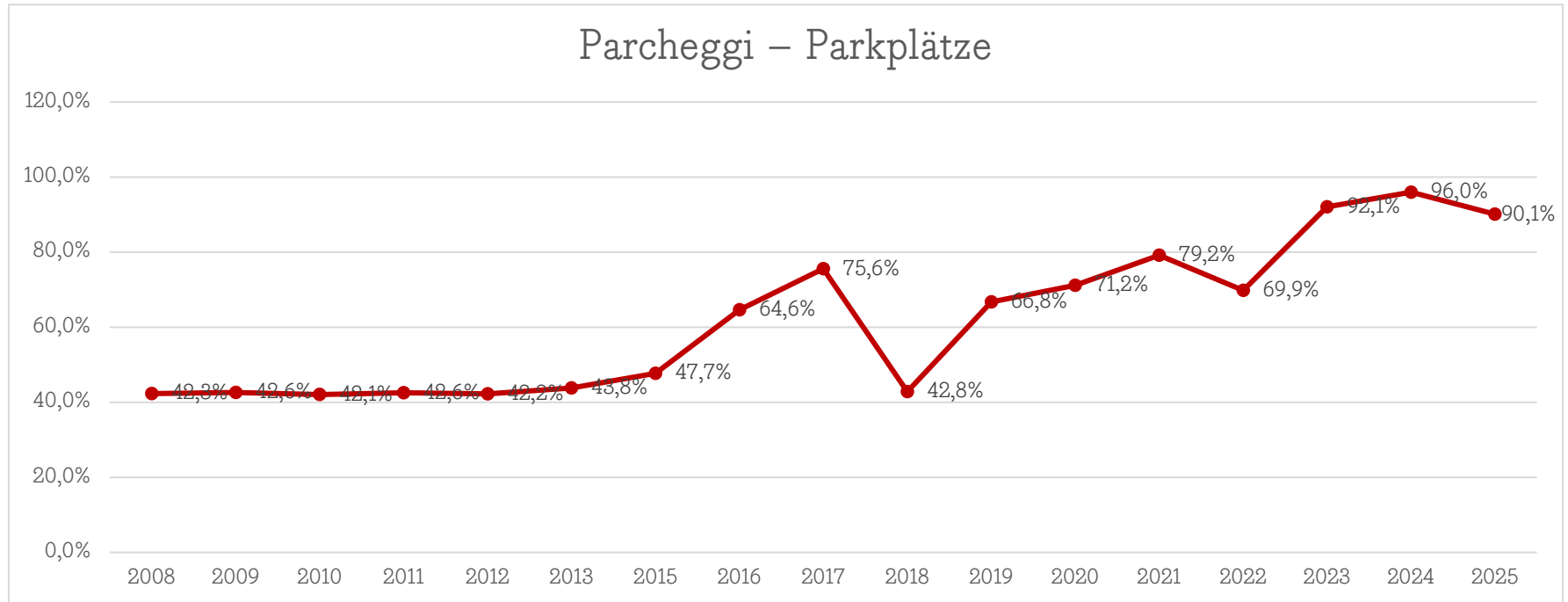


Die Daten beziehen sich auf die Umfrage vom Dezember 2025

Welcher Aspekt der Wasserversorgung ist Ihrer Erfahrung nach am wenigsten zufriedenstellend und verbesserungswürdig?



Zufriedenheit mit den Parkplätzen



Die Daten beziehen sich auf den Prozentsatz der Antworten von Bürgern, die Parkplätze nutzen (79,7 % in der Umfrage vom Dezember 2025)

Die gestellte Frage lautet: „Wie zufrieden sind Sie mit dem Parkplatzangebot in Ihrer Gemeinde?“ -> Die Daten geben Aufschluss über die Zufriedenheit mit der „Parksituation“ in der Stadt.

Welche Parkplätze nutzen Sie?



Die Daten beziehen
sich auf die
Umfrage vom
Dezember 2025

Private Einrichtungen

0,2

Alle Einrichtungen

78,2

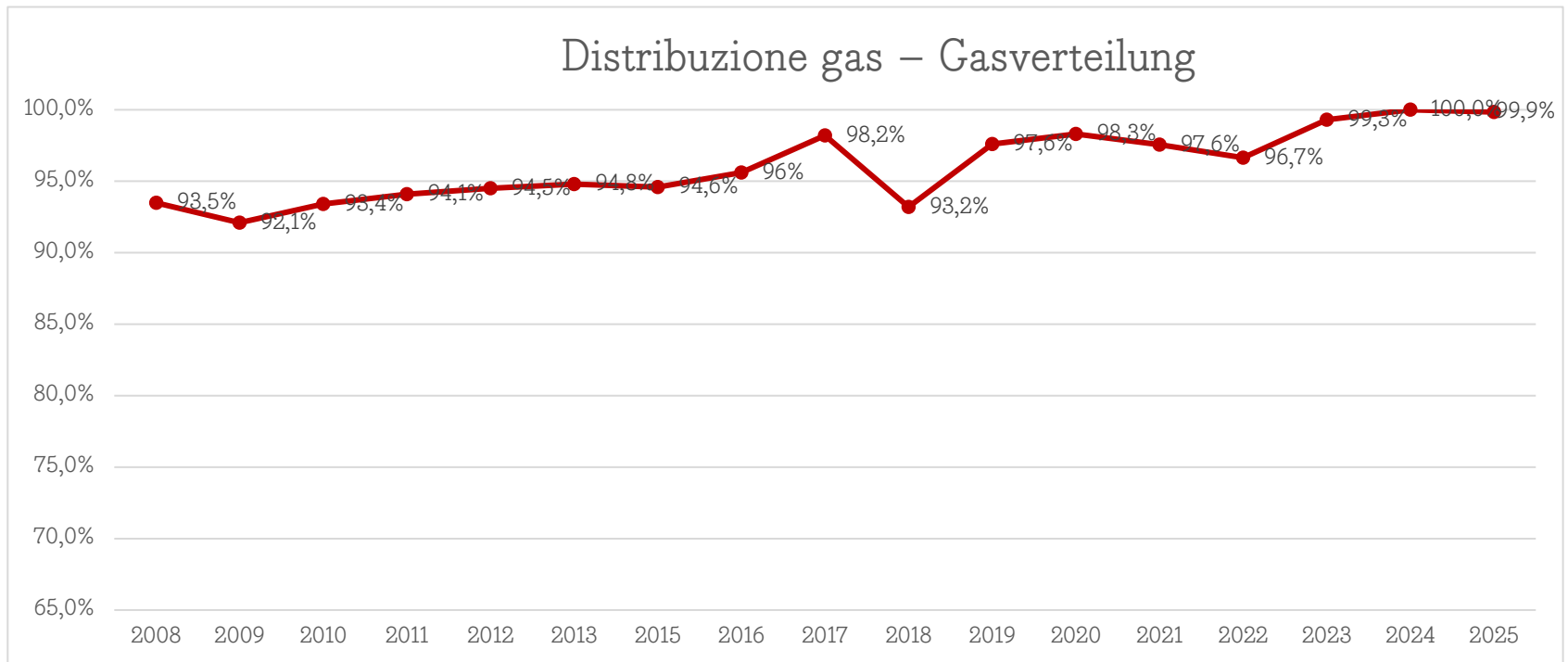
Einrichtungen der
Gemeinde

0,6

Blaue Parkplätze

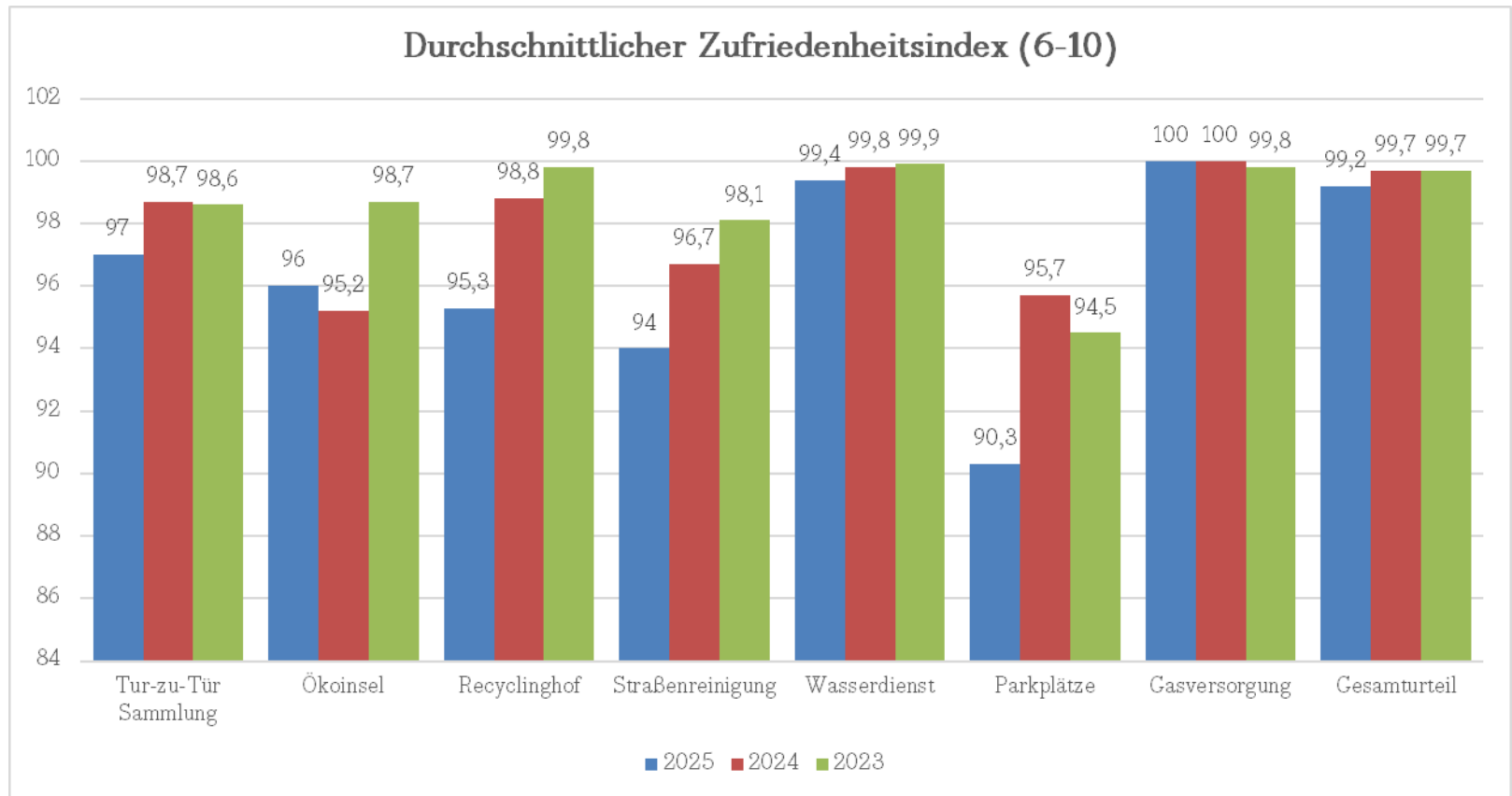
21,0

Zufriedenheit Gasverteilungsdienst



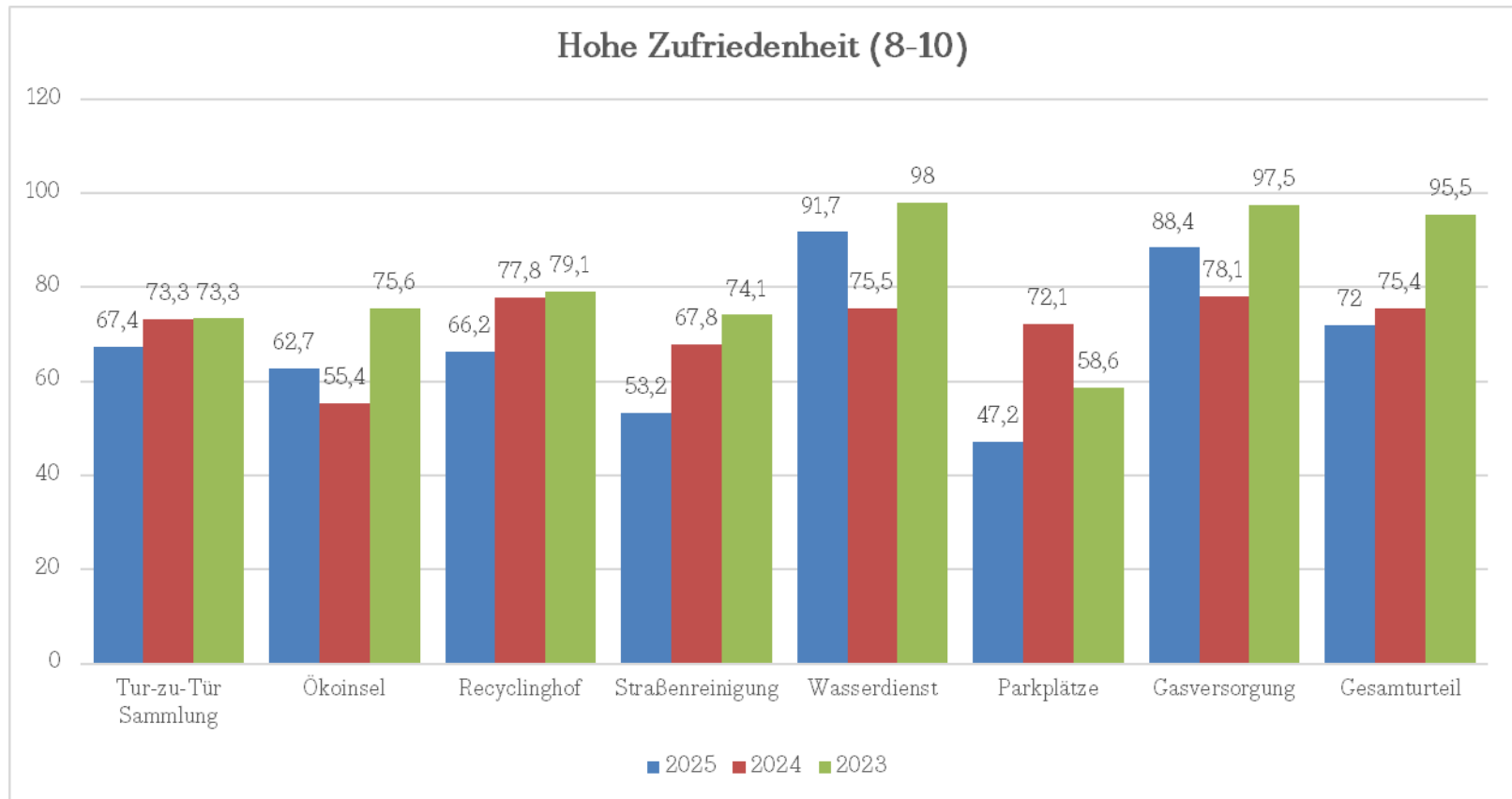
Die Daten beziehen sich auf den Prozentsatz der Antworten von Bürgern, die Gas nutzen (54,7 % der Befragten im Dezember 2025)

Zufriedenheitsindex: Vergleich 2023/2025



Die Daten beziehen sich auf die
Umfragen vom Dezember 2023, 2024
und 2025

Hoher Zufriedenheitsindex: Vergleich 2023/2025



Die Daten beziehen sich auf die
Umfragen vom Dezember 2023, 2024
und 2025

 **Zufriedenheitsindex 2025:** Die Bürger*innen bestätigen eine hohe Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der SEAB, mit Werten nahe 100 für die Gasversorgung, die Wasserversorgung und die Gesamtbewertung. Die Müllabfuhr verbessert sich, während die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen in den Bereichen Parkplätze, Recyclingzentrum und Straßenreinigung leicht abnimmt.

Betrachtet man **den High Customer Satisfaction Index** – den Index der Personen mit hoher Zufriedenheit (Bewertung von 8 bis 10) – so zeigen sich Aspekte, die im Auge behalten werden sollten: Im Jahr 2025 ist im Vergleich zu 2024 ein allgemeiner Rückgang zu verzeichnen, wobei jedoch insgesamt ein gutes Zufriedenheitsniveau beibehalten wird. Die hohe Zufriedenheit mit **der Wasserversorgung, der Müllabfuhr und der Gasversorgung** verbessert sich, während sich die Werte für die Straßenreinigung, der Recyclinghof und die Parkplätze verschlechtern.

SEAB hat die Aspekte der Zufriedenheit und Unzufriedenheit in den verschiedenen Bereichen analysiert.

Insbesondere hinsichtlich der hohen Zufriedenheit mit dem Parkplatzangebot werden die wichtigsten Kommentare wiedergegeben, aus denen hervorgeht, dass sich die geäußerte Meinung auf die Parksituation in Bozen im Allgemeinen bezieht:

- *Parkplatzmangel, vor allem in bestimmten Stadtteilen (Casanova, Otrisarco).*
- *Übermäßige Anzahl von Pollern und Parkplätze, die für Mülltonnen entfernt wurden, mit negativen Auswirkungen auf den Handel.*
- *Hohe Parkgebühren.*
- *Unmöglichkeit, die Parkzeit bei Verspätung zu verlängern (Fehlen von Apps oder flexiblen Systemen).*
- *Verblasste und schlecht sichtbare Markierungen.*
- *Auf den Gehwegen geparkte Autos aufgrund fehlender Alternativen.*
- *Umstrittene Parkgebühren am Krankenhaus.*

ARERA: Beschwerden und Meldungen 2025



Seit 2023 sind auch die Umweltdienste, wie bereits der Bereich Gas, durch ARERA (Del.15/2022 - TQRIF) reguliert, das verschiedene Vorschriften für Beschwerden und versäumte Dienstleistung vorsieht.

Antwortszeiten für Beschwerden:

- 30 Arbeitstage

Bearbeitungszeit bei versäumten Dienstleistung:

- 5 Arbeitstage ohne Lokalaugeschein
- 10 Arbeitstage mit Lokalaugeschein

ARERA sieht keine Antwort auf die Meldung von mangelnden oder versäumten Dienstleistungen vor.



Beschwerden und Meldungen bei der ARERA 2025



- 0 Beschwerden im Bereich Gas
- 14 Beschwerden im Bereich Umweltdienste (durchschnittliche Bearbeitungszeit: 11 Werktage)
- 1.965 Meldungen zu Störungen bei Umweltdienstleistungen (2024: 575 – Einführung des neuen Meldesystems im April). Durchschnittliche Bearbeitungszeit: am selben Tag ohne Lokalausweis, 5 Tage mit Lokalausweis



Umweltdienste: sonstige Meldungen

- **81** Meldungen von Sensor Civico (durchschnittliche Bearbeitungszeit: 7,7 Tage)
- **911** Meldungen über illegale
- Abfallablagerungen über die
- Junker-App (2024: 982)



Beschwerden und Meldungen 2025 – sonstige Abteilungen



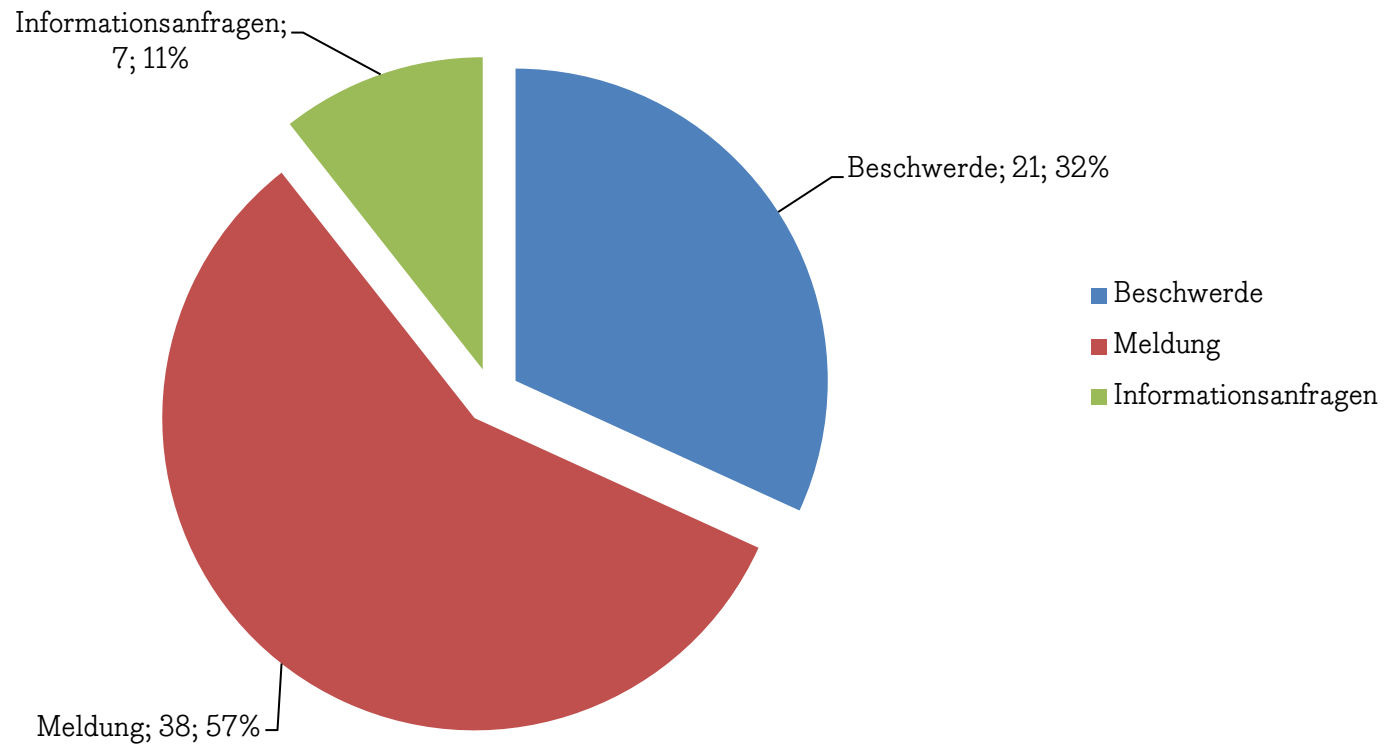
66

Beschwerden/Meldungen
für die verschiedenen
SEAB-Bereiche
(Parkplätze, Sparkasse
Arena, Wasser, Abwasser,
ausgenommen Gas und
Umweltdienste)

2024: 57



Meldungen und Beschwerden 2025

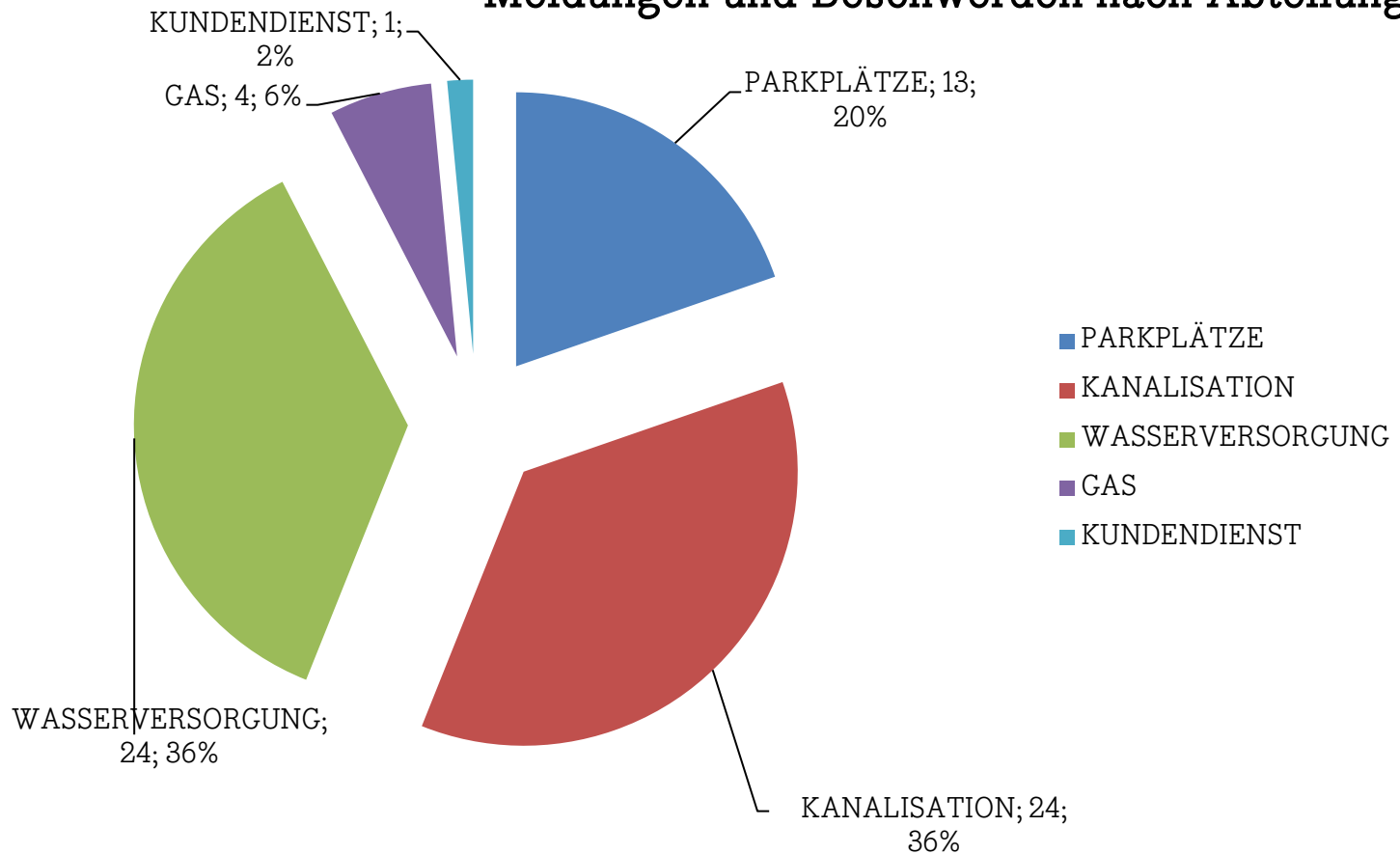


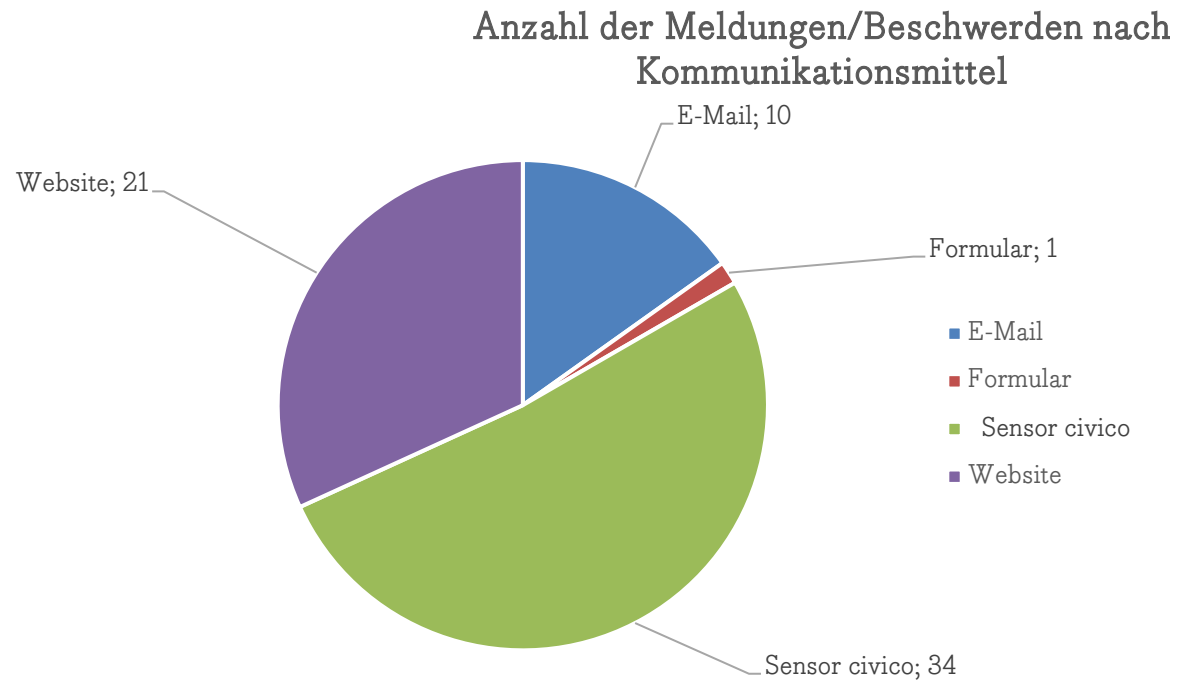
Die durchschnittliche
Antwortzeit für andere
Sektoren beträgt **4,1 Tage**
(Qualitätsstandard: Antwort
innerhalb von 20 Tagen nach
Eingang)



Foto von Brooke Lark auf Unsplash

Meldungen und Beschwerden nach Abteilung





- Die **Meldungen über Apps und Portale** bleiben stabil und erweisen sich weiterhin als wertvolles Kommunikationsinstrument.
- Die **Zahl der formellen Beschwerden bleibt gering, während die Meldungen über Leistungsstörungen zunehmen**. Dies ist teilweise darauf zurückzuführen, dass die Berichterstattung im Jahr 2024 unvollständig war, da im Laufe des Jahres das neue Verwaltungssystem eingeführt wurde, aus dem die Statistiken extrahiert werden.
- Die **Bearbeitung der Beschwerden** entspricht den ARERA-Standards mit großem Spielraum.



**VIELEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT**