

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2019-31.12.2019)

N. utenti al 31.12	13545
N. utenti nell'anno	
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	
ACCESSIBILITÀ	
Accessibilità (fisica) allo sportello	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	22
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	2.30
Accessibilità telefonica allo sportello	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	0,19
Disponibilità call center/centralino	Sì
Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo
Accessibilità a numeri verdi	
Disponibilità numeri verdi	Sì
Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo
Accessibilità per disabili	
Presenza/assenza di barriere architettoniche	ascensori parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura
Raggiungibilità con mezzi pubblici	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
Raggiungibilità con biciclette	
Presenza pista ciclabile fino al servizio	Sì
Accessibilità digitale	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	telefono, interfaccia web, PEC, posta cartacea,

E-mail, Facebook**Web usability**

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	2
Descrizione dei servizi on-line	portale clienti per visualizzazione fatture / Kundenportal für Rechnungen form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen
Modulistica da scaricare	Sì
Faq	Sì
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	11696
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	14474

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	1/1
Periodicità aggiornamenti	annuale
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Newsletter Presenza newsletter	No
Numero campagne informative fatte	2
Numero brochure informative pubblicate	2
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte Articolazione Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	No Sì generale annua campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme 900 persone res. e domiciliate a Bolzano/ 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 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
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozent

Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	94,5% 2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5% / 2018 - 96,2 / 2019-94,5
Descrizione della tabella tariffaria	https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni - https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif
Agevolazioni tariffarie	no/nein
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	0
Servizio di pronto intervento Presente	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	Per emergenze servizio distribuzione acqua/Im Notfall Wasserverteilungsdienst
Continuità del servizio Numero di interruzioni del servizio programmate Numero di interruzioni servizi non programmate	180 6
INDICATORI	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	apertura degli sportelli nei giorni feriali /Öffnung der Schalter an Werktagen (in ore - in Stunden)
Valore previsto	20
Valore raggiunto	22
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	informazione telefonica nei giorni feriali / telefonische Auskunft an Werktagen (in ore - in Stunden)
Valore previsto	30
Valore raggiunto	30
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto / Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	3
Valore raggiunto	4,11
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente / Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen (in giorni - in Tagen) Kunden
Valore previsto	3

Valore raggiunto Indennizzo Standard	1,53 Sì Carta dei servizi
Indicatore	sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz defekter Zähler (in giorni - in Tagen)
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	2 2,00 Sì Carta dei servizi
Indicatore	redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	4 6,76 Sì Carta dei servizi
Indicatore	redazione del preventivo con sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	15 7,32 Sì Carta dei servizi
Indicatore	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)
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	10 5,83 Sì Carta dei servizi
Indennizzo	Sì
Indennizzo	Sì
Indicatore	Inizio verifica del misuratore / Beginn der Überprüfung des Zählers (in giorni - in Tagen)
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	5 - Sì Carta dei servizi
Indicatore	Inizio prova di pressione / Beginn der Druckprüfung (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	3

Benchmarking	No
Certificazioni di qualità Tipologia (sono possibili scelte plurime)	certificazione ISO 9001, altre (specificare quali), certificazione ISO 14000
Tipologia delle altre certificazioni	OHSAS 18001
Certificazioni di settore	No
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	No
Indicazioni procedure in bolletta	No
Informazioni sul sito	No
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	Sì
Tipologia	informatizzato
Info in bolletta/fattura	Sì
Tempi max di risposta (giorni)	da 15 a 20 gg.
Tempi medi di risposta (giorni)	5
N. segnalazioni annue	6
N. reclami annui	10
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

12/05/2020