

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	58547
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	5
domenica/festivi	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	5
domenica/festivi	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	5
domenica/festivi	non attivo
Accessibilità a numeri verdi	
Disponibilità numeri verdi	Sì
Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	30
Numero giorni attivi settimanali	5
domenica/festivi	non attivo
Accessibilità per disabili	
Presenza/assenza di barriere architettoniche	parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori
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)	Sì
Numero applicazioni	1
Descrizione applicazioni	App Junker: informazioni sulla raccolta

differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informazioni über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung

Accessibilità tramite canali di comunicazione Tipologia di canale	PEC, Facebook, E-mail, posta cartacea, telefono, interfaccia web
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	2
Descrizione dei servizi on-line	form per invio reclami/ Form für Einsendung der Reklamationen portale clienti per visualizzare bollette tariffa rifiuti e svuotamenti bidone residuo/Kundenportal für Rechnungen Mülltarif und Entleerungen der Restmülltonnen
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)	100636
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	132380
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	No
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Newsletter Presenza newsletter	No
Numero campagne informative fatte	7
Numero brochure informative pubblicate	1
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 residenti e domiciliate a Bolzano/ 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden poco soddisfatto / wenig zufrieden
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3	

abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)

Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)

Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore

**abbastanza soddisfatto / zuehmlich zufrieden
molto soddisfatto / sehr zufrieden
non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht**

**somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale
Summe zuehmlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten**

**91,3%
2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% /
2018-91,4% / 2019-91,3%**

**Relazione indagine soddisfazione SEAB
2016.PDF**

Descrizione della tabella tariffaria

**www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano
<https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte>**

Agevolazioni tariffarie

**agevolazione tariffaria per over 65enni.
volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-jährige Personen und kostenloses Zusatzvolumen für Personen, die Inkontinenzwindeln benutzen
www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni**

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza **1**

Servizio di pronto intervento
Presente **No**

Continuità del servizio
Numero di interruzioni del servizio programmate **0**
Numero di interruzioni servizi non programmate **0**

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio **Sì**

Relazione indicatori ARERA

Indicatore

Attivazione del servizio dopo accettazione della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)

Valore previsto **15**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore

Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden (in giorni/ in Tagen)

Valore previsto **6**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

