

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	13574
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
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
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	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)	No
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	Facebook, PEC, interfaccia web, E-mail, telefono, posta cartacea
Web usability	

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	1
Descrizione dei servizi on-line	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)	544
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	718
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	1
Numero brochure informative pubblicate	1
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	Sì
Articolazione	generale
Frequenza	annua
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme
	900 persone res. e domiciliate a Bolzano/ 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen
	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
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	
	somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale
	Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozent
	94,5%
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	
	2017 - 93,5% / 2018 - 96,2 / 2019 - 94,5
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	
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 fognature/Im Notfall Abwasserdienst
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	Parere sul progetto fognatura/ Gutachten zum Abwasserprojekt (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	7
Valore raggiunto	2
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Parere in merito al rilascio del certificato di abitabilità/ Gutachten zur Ausstellung der Bewohnbarkeitsbescheinigung (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	7
Valore raggiunto	1
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati / Pünktlichkeitsabweichungen bei individuellen Terminvereinbarungen (in minuti - in Minuten)
Valore previsto	30
Valore raggiunto	Non rilevabile/Nicht erhebbar
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti/ Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	20
Valore raggiunto	2
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Tempo di reazione medio alla richiesta di

**intervento sulla rete fognaria bianca e nera./
Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei einer
Anfrage zur Behebung eines Problems am
Kanalisationsnetz (Weiß- und Schwarzwasser)
(in giorni - in Tagen)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**1
1
No
Carta dei servizi**

Indicatore

**Tempo di attesa medio presso l'ufficio
fognature./ Durchschnittliche Wartezeit beim
Büro vom Abwasserdienst (in minuti - in
Minuten)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**20
Non rilevabile/Nicht erhebbar
No
Carta dei servizi**

Benchmarking

No

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime)

**altre (specificare quali), certificazione ISO
14000, certificazione ISO 9001
OHSAS 18001**

Tipologia delle altre certificazioni

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	No
--------------------------	-----------

Tempi max di risposta (giorni)	da 0 a 15 gg.
--------------------------------	----------------------

Tempi medi di risposta (giorni)	2
---------------------------------	----------

N. segnalazioni annue	8
-----------------------	----------

N. reclami annui	15
------------------	-----------

N. suggerimenti annui	0
-----------------------	----------

Relazione reclami	
-------------------	--

11/05/2020