

**Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi**

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2020-31.12.2020)

N. utenti al 31.12	<b>13584</b>
--------------------	--------------

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	<b>22</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	<b>solo su appuntamento causa covid</b>

**Accessibilità telefonica allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali	
--	--

Numero ore di apertura settimanale	<b>30</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	<b>0,18</b>

Disponibilità call center/centralino	<b>Sì</b>
--------------------------------------	-----------

Orari attivi	
--------------	--

Numero ore attive settimanale	<b>30</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	

**Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi	<b>Sì</b>
----------------------------	-----------

Orari attivi	
--------------	--

Numero ore attive settimanale	<b>30</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	
--	--

**Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche	<b>ascensori parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura</b>
--	--

**Raggiungibilità con mezzi pubblici**

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	<b>Sì</b>
--	-----------

**Raggiungibilità con biciclette**

Presenza pista ciclabile fino al servizio	<b>Sì</b>
<b>Accessibilità digitale</b>	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	<b>No</b>
Numero applicazioni	
Descrizione applicazioni	
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	<b>telefono, PEC, Facebook, E-mail, interfaccia web, posta cartacea</b>
(specificare altro)	
<b>Web usability</b>	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Numero servizi online	<b>2</b>
Descrizione dei servizi on-line	<b>portale clienti per visualizzazione fatture / Kundenportal für Rechnungen form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen</b>
Modulistica da scaricare	<b>Sì</b>
Faq	<b>Sì</b>
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	<b>5446</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>7340</b>
<b>COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	<b>No</b>
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	<b>Sì</b>
Carte presenti/servizi forniti	<b>1/1</b>
Periodicità aggiornamenti	<b>annuale</b>
Rendicontazione standard di qualità	<b>Sì</b>
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	<b>No</b>
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	<b>No</b>
Periodicità (indicare)	<b>settimanale</b>
Numero campagne informative fatte	<b>3</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>0</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>No</b>
Customer quantitative fatte	<b>Sì</b>
Articolazione	<b>generale</b>
Specificare quali settori	
Frequenza	<b>annua</b>
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	<b>campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme 800 persone res. e domiciliate a Bolzano/ 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen</b>

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)  
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore  
Relazione indagine di soddisfazione  
dell'Amministrazione comunale

**96,1%**  
**2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5% /**  
**2018-96,2% / 2019-94,5% / 2020-96,1%**

Descrizione della tabella tariffaria

**[https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-  
acqua-e-canalizzazioni](https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni) -**  
**[https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/  
wasser-und-abwassertarif](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

**162**

Numero di interruzioni servizi non programmate

**4**

#### **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 - solo su appuntamento**

Indennizzo

**Sì**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

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

Valore previsto

**30**

Valore raggiunto

**30**

Indennizzo

**Sì**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore	<b>interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto / Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>3</b>
Valore raggiunto	<b>2,7</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente / Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen Kunden (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>3</b>
Valore raggiunto	<b>1,2</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz defekter Zähler (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>2</b>
Valore raggiunto	<b>-</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>4</b>
Valore raggiunto	<b>8</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>redazione del preventivo con sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>15</b>
Valore raggiunto	<b>8,5</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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)</b>
Valore previsto	<b>10</b>
Valore raggiunto	<b>7,3</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>

Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>Sì</b>
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>Sì</b>
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>Inizio verifica del misuratore / Beginn der Überprüfung des Zählers (in giorni - in Tagen)</b> <b>5</b> <b>-</b> <b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>Inizio prova di pressione / Beginn der Druckprüfung (in giorni - in Tagen)</b> <b>3</b> <b>1,5</b> <b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>Tempo di intervento a partire dalla comunicazione per il sopralluogo in caso di avaria / Zeit für den Eingriff ab der Mitteilung für den Lokalaugenschein (in minuti - in Minuten) bei Havarien</b> <b>60</b> <b>26</b> <b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>Sì</b>
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>risposta del Gestore a partire dal ricevimento di reclami / Antwort des Betreibers ab dem Empfang von Beschwerden (in giorni - in Tagen)</b> <b>20</b> <b>5,4</b> <b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Comunicazione di interruzione / Mitteilung der</b>

**Unterbrechung (in ore - in Stunden)**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**24**  
**24**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**Sì**

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**Sì**

---

Indicatore

**Riattivazione della fornitura in seguito a  
sospensione per morosità /  
Wiederinbetriebnahme der Lieferung nach  
einer Unterbrechung (in giorni - in Tagen)**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**2**  
**1,2**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo

Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Benchmarking	<b>No</b>
Certificazioni di qualità Tipologia (sono possibili scelte plurime)	<b>certificazione ISO 9001, altre (specificare quali), certificazione ISO 14000</b>
Tipologia delle altre certificazioni	<b>OHSAS 18001</b>
Certificazioni di settore	<b>No</b>
<b>TUTELA CITTADINO UTENTE</b>	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	<b>No</b>
Indicazioni procedure in bolletta	<b>No</b>
Informazioni sul sito	<b>No</b>
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	<b>Sì</b>
Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 15 a 20 gg.</b>
Tempi medi di risposta (giorni)	<b>5</b>
N. segnalazioni annue (specificare)	<b>9</b>
N. reclami annui	<b>33</b>
(specificare)	
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
Relazione reclami	

10/05/2021