

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	13584
--------------------	--------------

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.)	

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.)	

Disponibilità call center/centralino	Sì
--------------------------------------	-----------

Orari attivi

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

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi	Sì
----------------------------	-----------

Orari attivi

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

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

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
Numero applicazioni	
Descrizione applicazioni	
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	Facebook, posta cartacea, interfaccia web, telefono, E-mail, PEC
(specificare altro)	
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)	215
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	422
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
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	No
Periodicità (indicare)	settimanale
Numero campagne informative fatte	1
Numero brochure informative pubblicate	0
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	Sì
Articolazione	generale
Specificare quali settori	
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
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
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale

poco soddisfatto / wenig zufrieden
abbastanza soddisfatto / ziemlich zufrieden
molto soddisfatto / sehr zufrieden
non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht

somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale
Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozent

96,1%
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/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

5

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

7

Indennizzo

Sì

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

Fascia massima di puntualità per

**appuntamenti personalizzati /
Pünktlichkeitsabweichungen bei individuellen
Terminvereinbarungen (in minuti - in
Minuten)
30
Non rilevabile/Nicht erhebbar
Sì
Carta dei servizi**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

**Risposte a reclami, segnalazioni e
suggerimenti scritti/ Antworten auf
schriftliche Beschwerden, Meldungen und (in
giorni - in Tagen)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**20
3
Sì
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**

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

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
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Benchmarking **No**

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime) **certificazione ISO 14000, altre (specificare quali), certificazione ISO 9001**

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 **No**
Tempi max di risposta (giorni) **da 0 a 15 gg.**
Tempi medi di risposta (giorni) **3**
N. segnalazioni annue **12**

(specificare)
N. reclami annui **17**

(specificare)
N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami

06/05/2021