

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	29687
--------------------	--------------

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.)	0,18

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	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
Numero applicazioni	
Descrizione applicazioni	
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	interfaccia web, E-mail, posta cartacea, telefono, Facebook, 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)	886
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	1176
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	No
Carte presenti/servizi forniti	
Periodicità aggiornamenti	
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	No
Periodicità (indicare)	
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	
Specificare quali settori	
Frequenza	annua
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme
	800 persone residenti e domiciliate a Bolzano/ 800 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 Prozenten**

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

98,3%
2018-98,2% / 2019-97,6% / 2020-98,3%

Descrizione della tabella tariffaria

www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-distribuzione-e-prestazioni

Agevolazioni tariffarie

www.seab.bz.it/it/clienti-privati/bonus-sociale-gas

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

0

Servizio di pronto intervento

Presente

Sì

Qualificare il tipo di pronto intervento

Pronto intervento per emergenze gas

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate

6

Numero di interruzioni servizi non programmate

19

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

Sì

Relazione indicatori ARERA

Indicatore

**Tempo massimo di preventivazione, di cui
all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori
semplici / Höchstdauer für Kostenvoranschläge
für die
Ausführung einfacher Arbeiten gemäß Art. 40
(in giorni/in Tagen)**

Valore previsto

15

Valore raggiunto

15,95

Indennizzo

Sì

Standard

ARERA/TIQV

Indicatore

**Tempo massimo di preventivazione, di cui
all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori
complessi / Höchstdauer für
Kostenvoranschläge für die Ausführung
komplizierter Arbeiten gemäß Art. 40 (in
giorni/in Tagen)**

Valore previsto

30

Valore raggiunto Indennizzo Standard	no attività Sì ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 41 / Höchstzeit für die Ausführung einfacher Arbeiten gemäß Art. 41 (in giorni/in Tagen)
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	10 5,62 Sì ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43 / Höchstzeit für die Inbetriebnahme der Gaslieferung gemäß Art. 43 (in giorni/in Tagen)
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	10 1,88 Sì ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 44 / Höchstzeit für die Sperrung der Gaslieferung (in giorni/in Tagen) auf Anfrage des Kunden gemäß Art. 44
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	5 1,29 Sì ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 45 / Höchstzeit für die Wiederinbetriebnahme der Gaslieferung infolge Sperrung wegen Zahlungssäumigkeit gemäß Art. 45 (in giorni/in Tagen)
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	2 1,45 Sì ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5 / Höchstzeit für die Wiederinbetriebnahme der Gaslieferung infolge Sperrung wegen einer potenziellen Gefahr für die öffentliche Sicherheit, gemäß Komma 43.5 (in giorni/in Tagen)
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo	2 0,34 Sì

Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 46 / Höchstzeit für die Überprüfung des Gaszählers auf Anfrage des Endkunden, gemäß Art. 46 (in giorni/in Tagen)
Valore previsto	20
Valore raggiunto	14
Indennizzo	
Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 47 / Höchstzeit für den Austausch des defekten Gaszählers gemäß Art. 47 8 (in giorni/in Tagen)
Valore previsto	5
Valore raggiunto	no attività
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'articolo 48 / Höchstdauer für die Überprüfung des Lieferdrucks gemäß Art. 48 (in giorni/in Tagen)
Valore previsto	10
Valore raggiunto	no attività
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'art. 49 / Höchstdauer für die Wiederherstellung des vorgesehenen Lieferdrucks gemäß Art. 49 (in giorni/in Tagen)
Valore previsto	1
Valore raggiunto	no attività
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	(in giorni/in Tagen) - Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui articolo 54) / Pünktlichkeitsspanne für persönliche Verabredungen gemäß Art 52 (einschließlich verschobener Verabredungen laut Art. 54)
Valore previsto	2
Valore raggiunto	no attività
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV
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
Indennizzo
Standard

Benchmarking **No**

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime) **certificazione ISO 9001, certificazione ISO 14000, altre (specificare quali)**
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) **9**
N. segnalazioni annue **1**
(specificare)
N. reclami annui **4**

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

Relazione reclami

12/05/2021