

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

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2022-31.12.2022)

N. utenti al 31.12	<b>no sportello - kein Schalterdienst</b>
N. utenti nell'anno	<b>no sportello - kein Schalterdienst</b>
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>27</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	<b>no sportello - kein Schalterdienst</b>

**Accessibilità telefonica allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	<b>centralino 27 ore, uffici interni 38 ore, reperibili h 24 su impianti e servizi esterni / Telefonzentrale 27 St., interne Büros 38 St., Bereitschaftsdienst 24 St. am Tag für Anlagen und externe Dienste</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 uffici, 7 reperibili / 5 Büros, 7 Bereitschaftsdienst non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	<b>no sportello / kein Schalterdienst</b>
Disponibilità call center/centralino	<b>No</b>

Orari attivi

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

**Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi	<b>No</b>
----------------------------	-----------

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	

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

**Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche	<b>ascensori</b>
--	------------------

**Raggiungibilità con mezzi pubblici**

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **No**

**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

**Altro, Twitter, telefono, PEC, Facebook, E-mail, posta cartacea  
youtube**

(specificare altro)

**Web usability**

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni **Sì**

Numero servizi online **2**

Descrizione dei servizi on-line

**servizi con login per utenti (Comuni e aziende):**  
**- dati rifiuti conferiti per tipologie e impianto**  
**- dati fosse settiche svuotate e pulite**

**Dienste mit Login für Kunden (Gemeinden und Betriebe)**  
**- Daten bezüglich gelieferte Abfallsorte und entsprechender Entsorgungsanlage**  
**- Daten der gereinigten und entleerten Klärgruben**

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) **6140**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **26804**

**COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **Sì**

Carte dei servizi  
Disponibilità carte dei servizi **Sì**

Carte presenti/servizi forniti **1**  
Periodicità aggiornamenti **pluriennale**  
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 **0**

Numero brochure informative pubblicate	<b>1</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>No</b>
Customer quantitative fatte	<b>No</b>
Articolazione	<b>generale</b>
Specificare quali settori	
Frequenza	<b>annua</b>
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	
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	
Descrizione della tabella tariffaria	<b>Vedi sito istituzionale tabelle prezzi servizi / siehe institutionellen Internetseiten unter Dienstleistungen - Preise</b>
Agevolazioni tariffarie	<b>no/nein</b>
<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE</b>	
Videosorveglianza	<b>10</b>
Servizio di pronto intervento	
Presente	<b>Sì</b>
Qualificare il tipo di pronto intervento	<b>Servizio reperibilità su tutti gli impianti e settore reti / Bereitschaftsdienst auf alle Anlagen und Kanaldienst</b>
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	<b>0</b>
Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>0</b>
<b>INDICATORI</b>	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	<b>Abbattimento BOD5 sui depuratori in % / Abbau BSB5 auf Kläranlagen in %</b>
Valore previsto	<b>98</b>
Valore raggiunto	<b>99</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Abbattimento COD sui depuratori in % / Abbau CSB auf Kläranlagen in %</b>
Valore previsto	<b>95</b>
Valore raggiunto	<b>97</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**Abbattimento Ntot sui depuratori in % /  
Abbau Nges auf Kläranlagen in %**

Valore previsto

**75**

Valore raggiunto

**89**

Indennizzo

**Sì**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**sforamento limiti semiorarie emissioni  
termovalorizzatore / Überschreitung der  
Emissionsparameter (Halbstündliche  
Mittelwerte) der Müllverwertungsanlage**

Valore previsto

**<400**

Valore raggiunto

**0**

Indennizzo

**Sì**

Standard

**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  
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  
Indennizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Benchmarking **No**

---

Certificazioni di qualità  
Tipologia (sono possibili scelte plurime) **altre (specificare quali), certificazione ISO 9001, certificazione ISO 14000**  
Tipologia delle altre certificazioni **ISO 17025 (Laboratori), modello UNI INAIL sicurezza sul lavoro / ISO 17025 (Labors), Modell UNI INAIL Sicherheit am Arbeitsplatz**

---

Certificazioni di settore **Sì**

---

#### **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 15 a 20 gg.**

---

Tempi medi di risposta (giorni)  
N. segnalazioni annue **0**  
(specificare)  
N. reclami annui **0**

---

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

---

Relazione reclami

---

11/04/2023