

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	13649
--------------------	--------------

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.)	4,4

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	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)	Sì
Numero applicazioni	2
Descrizione applicazioni	App Ufrist per prenotare appuntamenti pratiche acqua App Junker con elenco fontane
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	Instagram, Facebook, PEC, interfaccia web, E-mail, posta cartacea, telefono
(specificare altro)	LinkedIn
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	15
Descrizione dei servizi on-line	portale clienti per visualizzazione fatture / Kundenportal für Rechnungen Disdetta contratto acqua Kündigung des Wasservertrages Richiesta info H2O H2O-Infoanfrage Riattivazione spedizione bolletta Reaktivierung des Rechnungsversands Disdetta fattura cartacea Stornierung von Papierrechnungen Preventivo allaccio idrico e sopralluogo Vorbeugender Wasseranschluss und Inspektion Rettifica fatturazione Abrechnungsanpassung Richiesta informazioni Informationsanfrage Attivazione utenza idrica Aktivierung des Wasserversorgers Installo contatore acqua Installation von Wasserzählern Reclamo Beschwerde Reclamo generico Allgemeine Beschwerde Modifica contratto acqua causa decesso Änderung des Wasservertrages aufgrund von Todesfällen Segnalazione disservizio Melden von Störungen
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)	6016
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	6601
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)	
Numero campagne informative fatte	6
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 800 persone res. 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 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	96,4% 2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5% / 2018-96,2% / 2019-94,5% / 2020-96,1% 2021-96,6 % / 2022-96,4 %
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 Qualificare il tipo di pronto intervento	Sì Per emergenze servizio distribuzione acqua/Im Notfall Wasserverteilungsdienst
Continuità del servizio Numero di interruzioni del servizio programmate Numero di interruzioni servizi non programmate	120 8
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
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	interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto / Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	3
Valore raggiunto	4
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente / Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen (in giorni - in Tagen) Kunden
Valore previsto	3
Valore raggiunto	1
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz defekter Zähler (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	2
Valore raggiunto	2
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne

Valore previsto	Lokalausweis (in giorni - in Tagen)
Valore raggiunto	4
Indennizzo	no attività
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	redazione del preventivo con sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalausweis (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	15
Valore raggiunto	32
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	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)
Valore previsto	10
Valore raggiunto	16
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	Sì
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	Sì
Standard	
Indicatore	Inizio verifica del misuratore / Beginn der Überprüfung des Zählers (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	5
Valore raggiunto	no attività
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Inizio prova di pressione / Beginn der Druckprüfung (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	3
Valore raggiunto	3,25
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	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
Valore previsto	60
Valore raggiunto	27
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	Sì
Standard	
Indicatore	risposta del Gestore a partire dal ricevimento di reclami / Antwort des Betreibers ab dem Empfang von Beschwerden (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	20
Valore raggiunto	5,4
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Comunicazione di interruzione / Mitteilung der Unterbrechung (in ore - in Stunden)
Valore previsto	24
Valore raggiunto	24
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	Sì
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	Sì
Standard	
Indicatore	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità / Wiederinbetriebnahme der Lieferung nach einer Unterbrechung (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	2
Valore raggiunto	1
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
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) **certificazione ISO 14000, altre (specificare quali), certificazione ISO 9001 ISO 45001**

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 informatizzato**

Tipologia **Sì da 15 a 20 gg.**

Info in bolletta/fattura **5**

Tempi max di risposta (giorni) **9**

Tempi medi di risposta (giorni) **33**

N. segnalazioni annue (specificare)

N. reclami annui **0**

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

Relazione reclami

17/07/2023