

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

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2023-31.12.2023)

N. utenti al 31.12	<b>58826</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	<b>5</b>
domenica/festivi	<b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	<b>4,3</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	<b>5</b>
domenica/festivi	<b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

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

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>30</b>
Numero giorni attivi settimanali	<b>5</b>
domenica/festivi	<b>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	<b>5</b>
domenica/festivi	<b>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>Sì</b>
Numero applicazioni	<b>2</b>
Descrizione applicazioni	<b>App Junker: informazioni sulla raccolta differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informationen über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung App Ufrist per prenotare appuntamenti allo sportello clienti per pratiche rifiuti - Ufrist-App zur Terminbuchung an der Kundenshalter für Abfallpraxen</b>
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	<b>E-mail, telefono, Facebook, interfaccia web, Instagram, PEC, posta cartacea</b>
(specificare altro)	<b>LinkedIn</b>
<b>Web usability</b>	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Numero servizi online	<b>21</b>
Descrizione dei servizi on-line	<b>portale clienti per: vis. boll. tariffa rifiuti e sv. bidone residuo/Kundenportal für Rechnungen Mülltarif und Entl. der Restmülltonnen - Att. ut. sacchi (centro st. -Disd. utenza ig. amb. - Sub. tar. rif. -Riattiv. sped. boll. -Disd. fatt. cartacea -Rip. attr. - Cons. refill sacchetti - Rett. fatt. -Rim. cassonetto -Rim. tessera - Rich. inf. -Agg. casso. netto rifiuti -Asporto rifiuti ingombranti -Att. consegna cass. rifiuti -Att. utenza in condominio -Reclamo gen. - Segn. diss. o -Sost. cass. rifiuti - Sost. tessera -Aktivierung des Sackdienstes (historisches Zentrum) -Kündigung der Nutzer für Umwelthygiene - Übernahme des Abfalltarifs -Reaktivierung des Versandes von Papierrechnungen -Stornierung von Papierrechnungen - Rep. von Geräten -Lief. von Säcken - Entf. von Mülltonnen - Entf. von Karten - Anf. von Inf. - Sperrmüllabfuhr - Freischaltung mit Mülltonnenanlieferung - Freischaltung im Mehrfam. Beanstandung -All. Beschw. - Unz. - Ersatz des Abfalleimers - Ersatz der Karten</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>88415</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>93360</b>

## COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

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>Sì</b>
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	<b>No</b>
Periodicità (indicare)	
Numero campagne informative fatte	<b>37</b>
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>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</b>
	<b>800 persone residenti 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)	<b>per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden</b>
	<b>poco soddisfatto / wenig zufrieden</b>
	<b>abbastanza soddisfatto / ziemlich zufrieden</b>
	<b>molto soddisfatto / sehr zufrieden</b>
	<b>non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht</b>
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto; )	<b>somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale</b>
	<b>Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten</b>
	<b>96,7%</b>
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	<b>2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% / 2018-91,4% / 2019-91,3% / 2020-92,6%</b>
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore	<b>2021-90,0% / 2022-91% / 2023 - 96,7%</b>
	<b>Statistiche segnalazioni e reclami SEAB</b>
	<b>2020_per pubblicazione_it.pdf</b>
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
Descrizione della tabella tariffaria	<b><a href="http://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano">www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano</a></b>
	<b><a href="https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte">https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte</a></b>
Agevolazioni tariffarie	<b>agevolazione tariffaria per over 65enni.</b>
	<b>volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-</b>

**jährige Personen und kostenloses  
Zusatzvolumen für Personen, die  
Inkontinenzwindeln benutzen  
[www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni](http://www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni)**

#### **QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE**

Videosorveglianza **2**

Servizio di pronto intervento  
Presente **No**  
Qualificare il tipo di pronto intervento

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	<b>Attivazione del servizio dopo accettazione della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>15</b>
Valore raggiunto	<b>14</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden (in giorni/ in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>6</b>
Valore raggiunto	<b>3</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Riattivazione del servizio a seguito di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>15</b>
Valore raggiunto	<b>4</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Fascia massima di puntualità per appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e rifiuti verdi/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminen zur Abholung von Sperrmüll und Grünabfällen (in giorni/in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>30</b>
Valore raggiunto	<b>non rilevabile</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden (in giorni/in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>30</b>
Valore raggiunto	<b>non rilevabile</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti/ Maximale Frist für die schriftliche Beantwortung von schriftlichen Anfragen oder Beschwerden der Kunden (in giorni/in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>20</b>
Valore raggiunto	<b>8,2</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale/ Information der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen (in giorni/in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>2</b>
Valore raggiunto	<b>si</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
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  
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  
Indennizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Benchmarking **No**

---

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

Tipologia **informatizzato**

Info in bolletta/fattura **Sì**

Tempi max di risposta (giorni) **da 0 a 15 gg.**

Tempi medi di risposta (giorni) **8**

N. segnalazioni annue **523**

(specificare) **Problema reclami/segnalazioni... abbiamo dovuto introdurre le regole ARERA che stravolgono quanto abbiamo fatto fino ad oggi introducendo un concetto molto diverso di reclamo e non esistono le segnalazioni per cui nel 2023 abbiamo 5 reclami e 523 disservizi (definizione ARERA)**

N. reclami annui **5**

(specificare)

N. suggerimenti annui **0**

---



11/12/2024