

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 **58826**

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	5
domenica/festivi	non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	4,3

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	5
domenica/festivi	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	5
domenica/festivi	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	5
domenica/festivi	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 pubbliciFermate 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 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 Kundenschalter für Abfallpraxen
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	E-mail, telefono, Facebook, interfaccia web, Instagram, PEC, posta cartacea
(specificare altro)	LinkedIn
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	21
Descrizione dei servizi on-line	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. refil sacchetti - Rett. fatt. -Rim. cassonetto -Rim. tessera - Rich. inf. -Agg. cass. 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
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)	88415
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	93360

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti Periodicità aggiornamenti Rendicontazione standard di qualità Piano di miglioramento annuale standard di qualità Relazione progetti di miglioramento	1/1 annuale Sì Sì
Newsletter Presenza newsletter Periodicità (indicare)	No
Numero campagne informative fatte	37
Numero brochure informative pubblicate	1
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte	No Sì generale
Articolazione Specificare quali settori Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	annua campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme 800 persone residenti e domiciliate a Bolzano/ 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden poco soddisfatto / wenig zufrieden abbastanza soddisfatto / ziehmlich zufrieden molto soddisfatto / sehr zufrieden non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale Summe ziehmlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	96,7% 2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% / 2018-91,4% / 2019-91,3% / 2020-92,6% 2021-90,0% / 2022-91% / 2023 - 96,7% Statistiche segnalazioni e reclami SEAB 2020_per pubblicazione_it.pdf
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	www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per- le-utenze-domestiche-a-bolzano https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/a bfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte
Agevolazioni tariffarie	agevolazione tariffaria per over 65enni. volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-

**jährige Personen und kostenloses
Zusatzvolumen für Personen, die
Inkontinenzwindeln benutzen
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	Attivazione del servizio dopo accettazione della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)
Valore previsto	15
Valore raggiunto	14
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden (in giorni/ in Tagen)
Valore previsto	6
Valore raggiunto	3
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Riattivazione del servizio a seguito di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)
Valore previsto	15
Valore raggiunto	4
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	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)
Valore previsto	30
Valore raggiunto	non rilevabile
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden (in giorni/in Tagen)
Valore previsto	30
Valore raggiunto	non rilevabile
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	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)
Valore previsto	20
Valore raggiunto	8,2
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	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)
Valore previsto	2
Valore raggiunto	si
Indennizzo	Sì
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

Tipologia

Info in bolletta/fattura

Tempi max di risposta (giorni)

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue
(specificare)

N. reclami annui

(specificare)

N. suggerimenti annui **0**

Sì informatizzato

Sì

da 0 a 15 gg.

8

523

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)

5

11/12/2024