

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 **13694**

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.)

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 verdiDisponibilità 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 disabiliPresenza/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	posta cartacea, PEC, Facebook, telefono, E-mail, interfaccia web, Instagram
(specificare altro)	LinkedIn
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)	88145
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	93360
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsability - 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	2
Numero brochure informative pubblicate	1
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 900 persone res. e domiciliate a Bolzano/ 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden
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

Agevolazioni tariffarie

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente

Qualificare il tipo di pronto intervento

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate

Numero di interruzioni servizi non programmate

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

Relazione indicatori ARERA

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

Standard

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

Standard

Indicatore

**poco soddisfatto / wenig zufrieden
abbastanza soddisfatto / ziemlich zufrieden
molto soddisfatto / sehr zufrieden
non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht**

**somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale
Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozent**

98,9%

**2017-93,5% / 2018-96,2% / 2019-94,5% /
2020-96,1% / 2021-96,6 % / 2022-96,4% /
2023 - 98,9%**

**<https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni>
<https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif>**
no/nein

0

Sì

Per emergenze servizio fognature/Im Notfall Abwasserdienst

0

0

Sì

**Pareri rilasciati dal servizio canalizzazioni
Gutachten des Kanalisationsdienste
(In giorni - in Tagen)**

15

5,3

Sì

Carta dei servizi

Sì

Carta dei servizi

Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati / Pünktlichkeitssabweichungen bei individuellen

Valore previsto	Terminvereinbarungen (in minuti - in Minuten)
Valore raggiunto	30
Indennizzo	Non rilevabile/Nicht erhebbar
Standard	Sì
Indicatore	Carta dei servizi
Valore previsto	Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti/ Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und (in giorni - in Tagen)
Valore raggiunto	20
Indennizzo	4
Standard	Sì
Indicatore	Carta dei servizi
Valore previsto	Tempo di reazione medio alla richiesta di intervento sulla rete fognaria bianca e nera./ Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei einer Anfrage zur Behebung eines Problems am Kanalisationsnetz (Weiß- und Schwarzwasser) (in giorni - in Tagen)
Valore raggiunto	1
Indennizzo	1
Standard	No
Indicatore	Carta dei servizi
Valore previsto	Tempo di attesa medio presso l'ufficio fognature./ Durchschnittliche Wartezeit beim Büro vom Abwasserdienst (in minuti - in Minuten)
Valore raggiunto	20
Indennizzo	Non rilevabile/Nicht erhebbar
Standard	No
Indicatore	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

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

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**

Tipologia delle altre certificazioni **ISO 45001**

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

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

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue **4**

(specificare)

N. reclami annui **10**

(specificare)

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

11/12/2024