

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 **28546**

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, telefono, interfaccia web, E-mail, Instagram, Facebook, PEC
(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 Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	No
Carte presenti/servizi forniti	
Periodicità aggiornamenti	
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	Sì
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 800 persone residenti 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)

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

0

Servizio di pronto intervento

Presente

Sì

Qualificare il tipo di pronto intervento

Pronto intervento per emergenze gas

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate

0

Numero di interruzioni servizi non programmate

3

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del
servizio

Sì

Relazione indicatori ARERA

Indicatore

Valore previsto

**Tempo massimo di preventivazione, di cui
all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori
semplici / Höchsdauer für Kostenvoranschläge
für die**

Valore raggiunto

**Ausführung einfacher Arbeiten gemäß Art. 40
(in giorni/in Tagen)**

Indennizzo

15

Standard

12,1

Sì

ARERA/TIQV

Indicatore

Valore previsto

**Tempo massimo di preventivazione, di cui
all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori
complessi / Höchstdauer für
Kostenvoranschläge für die Ausführung
komplizierter Arbeiten gemäß Art. 40 (in
giorni/in Tagen)**

30

Valore raggiunto Indennizzo Standard	no attività Sì ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 41 / Höchstzeit für die Ausführung einfacher Arbeiten gemäß Art. 41 (in giorni/in Tagen) 10 4,8 Sì ARERA/TIQV
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43 / Höchstzeit für die Inbetriebnahme der Gaslieferung gemäß Art. 43 (in giorni/in Tagen) 10 2,4 Sì ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 44 / Höchstzeit für die Sperrung der Gaslieferung (in giorni/in Tagen) auf Anfrage des Kunden gemäß Art. 44 5 1,8 Sì ARERA/TIQV
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 45 / Höchstzeit für die Wiederinbetriebnahme der Gaslieferung infolge Sperrung wegen Zahlungssäumigkeit gemäß Art. 45 (in giorni/in Tagen) 2 2,1 Sì ARERA/TIQV
Indicatore	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5 / Höchstzeit für die Wiederinbetriebnahme der Gaslieferung infolge Sperrung wegen einer potenziellen Gefahr für die öffentliche Sicherheit, gemäß Komma 43.5 (in giorni/in Tagen) 2 0,3 Sì
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo	

Standard

ARERA/TIQV

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

Standard

Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 46 / Höchstzeit für die Überprüfung des Gaszählers auf Anfrage des Endkunden, gemäß Art. 46 (in giorni/in Tagen)

20

23

ARERA/TIQV

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

Standard

Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 47 / Höchstzeit für den Austausch des defekten Gaszählers gemäß Art. 47 8 (in giorni/in Tagen)

5

1

Sì

ARERA/TIQV

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

Standard

Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'articolo 48 / Höchstdauer für die Überprüfung des Lieferdrucks gemäß Art. 48 (in giorni/in Tagen)

10

no attività

Sì

ARERA/TIQV

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

Standard

Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'art. 49 / Höchstdauer für die Wiederherstellung des vorgesehenen Lieferdrucks gemäß Art. 49 (in giorni/in Tagen)

1

no attività

Sì

ARERA/TIQV

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

Standard

(in giorni/in Tagen) - Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui articolo 54) / Pünktlichkeitsspanne für persönliche Verabredungen gemäß Art 52 (einschließlich verschobener Verabredungen laut Art. 54)

2

Sì

ARERA/TIQV

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

Benchmarking

No

Certificazioni di qualità

Tipologia (sono possibili scelte plurime)

certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001, altre (specificare quali)

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

No

Info in bolletta/fattura

da 0 a 15 gg.

Tempi max di risposta (giorni)

0

Tempi medi di risposta (giorni)

0

N. segnalazioni annue

0

(specificare)

0

N. reclami annui

0

Relazione reclami

11/12/2024