

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2024-31.12.2024)

N. utenti al 31.12	13753
--------------------	--------------

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.)	4,1

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 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)

Numero applicazioni

Descrizione applicazioni

Sì

2

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

(specificare altro)

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni

Sì

Numero servizi online

7

Descrizione dei servizi on-line

nuovo sportello virtuale:
- consultare le proprie fatture (acqua, rifiuti)
- scaricare le proprie fatture (acqua, rifiuti)
- scegliere di ricevere le fatture esclusivamente in formato digitale rinunciando al classico invio cartaceo per posta
- variare i propri contatti di riferimento ovvero email e numero di telefono
- inserire/variare le nuove coordinate bancarie valide per il pagamento delle fatture
- inviare l'autolettura del contatore acqua
- richiedere informazioni

neuer virtueller Schalter:

- Abfrage Ihrer Rechnungen (Wasser, Abfall)
- Herunterladen Ihrer Rechnungen (Wasser, Abfall)
- Wahlmöglichkeit, Ihre Rechnungen ausschließlich in digitaler Form anstelle der traditionellen Papierpost zu erhalten
- Änderung Ihrer Kontaktdaten, d.h. E-Mail und Telefonnummer
- Eingabe/Änderung Ihrer neuen Bankverbindung für die Bezahlung Ihrer Rechnungen
- Übermittlung Ihres Wasserzählerstands
- Anforderung von Informationen

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)	165573
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	350360
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi Disponibilitá 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 settimanale
Numero campagne informative fatte	20
Numero brochure informative pubblicate	0
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte Articolazione Specificare quali settori Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	No Sì generale annua 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)	99,5 % 2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5% / 2018-96,2% / 2019-94,5% / 2020-96,1% 2021-96,6 % / 2022-96,4 % / 2023 - 98,9% / 2024 - 99,5 %
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
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	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	Per emergenze servizio distribuzione acqua/Im Notfall Wasserverteilungsdienst
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	105
Numero di interruzioni servizi non programmate	9
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 Kundigung des Vertrags (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	3
Valore raggiunto	2
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	3
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz

Valore previsto	defekter Zähler (in giorni - in Tagen)
Valore raggiunto	2
Indennizzo	1,4
Standard	Sì
Carta dei servizi	
Indicatore	redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	4
Valore raggiunto	no attività
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	redazione del preventivo con sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	15
Valore raggiunto	8,1
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	7
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Sì
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	Sì
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
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	no attività
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	no attività
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Sì
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	4,6
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	Sì
Indicatore	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità /
Indicatore	

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, certificazione ISO 14000, 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**

Tipologia **informatizzato**

Info in bolletta/fattura **Sì**

Tempi max di risposta (giorni) **da 15 a 20 gg.**

Tempi medi di risposta (giorni) **5**

N. segnalazioni annue (specificare)	12
N. reclami annui	5
(specificare)	
N. suggerimenti annui	0

Relazione reclami

15/04/2025