

**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 commercialiNumero 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  
commercialiNumero 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	<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</b> <b>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>Facebook, telefono, Instagram, posta cartacea, PEC, interfaccia web, E-mail</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>7</b>
Descrizione dei servizi on-line	<b>nuovo sportello virtuale:</b> - 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  <b>neuer virtueller Schalter:</b> - 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	<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>165573</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>350360</b>
<b>COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY</b>	
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)	<b>settimanale</b>
Numero campagne informative fatte	<b>20</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>0</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 res. 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 Prozent</b>
	<b>99,5 %</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>2015-95,6% / 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 %</b>
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore	
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
Descrizione della tabella tariffaria	<b><a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-">https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-</a></b>

Agevolazioni tariffarie	<b>no/nein</b>
<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE</b>	
Videosorveglianza	<b>0</b>
Servizio di pronto intervento Presente	<b>Sì</b>
Qualificare il tipo di pronto intervento	<b>Per emergenze servizio distribuzione acqua/Im Notfall Wasserverteilungsdienst</b>
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	<b>105</b>
Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>9</b>
<b>INDICATORI</b>	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	<b>apertura degli sportelli nei giorni feriali / Öffnung der Schalter an Werktagen (in ore - in Stunden)</b>
Valore previsto	<b>20</b>
Valore raggiunto	<b>22</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>informazione telefonica nei giorni feriali / telefonische Auskunft an Werktagen (in ore - in Stunden)</b>
Valore previsto	<b>30</b>
Valore raggiunto	<b>30</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto / Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>3</b>
Valore raggiunto	<b>2</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente / Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen (in giorni - in Tagen) Kunden</b>
Valore previsto	<b>3</b>
Valore raggiunto	<b>3</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz</b>

Valore previsto	<b>defekter Zähler (in giorni - in Tagen)</b>
Valore raggiunto	<b>2</b>
Indennizzo	<b>1,4</b>
Standard	<b>Sì</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>redazione del preventivo senza sopralluogo /</b> <b>Erstellung des Kostenvoranschlags ohne</b> <b>Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>4</b>
Valore raggiunto	<b>no attività</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>redazione del preventivo con sopralluogo /</b> <b>Erstellung des Kostenvoranschlags mit</b> <b>Lokalaugenschein (in giorni</b> <b>- in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>15</b>
Valore raggiunto	<b>8,1</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Inizio lavori, dal pagamento dell'acconto, o</b> <b>conferma</b> <b>d'ordine ed in presenza del permesso di scavo</b> <b>in caso di</b> <b>allacciamenti nuovi / Beginn der Arbeiten ab</b> <b>der Akontozahlung zur Bestätigung des</b> <b>Auftrags und bei Vorliegen der Genehmigung</b> <b>für Abungsarbeiten bei Neuanschlüssen (in</b> <b>giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>10</b>
Valore raggiunto	<b>7</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	
Indicatore	<b>Inizio verifica del misuratore / Beginn der</b> <b>Überprüfung des Zählers (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>5</b>
Valore raggiunto	<b>no attività</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Inizio prova di pressione / Beginn der Druckprüfung (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>3</b>
Valore raggiunto	<b>no attività</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>60</b>
Valore raggiunto	<b>no attività</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	
Indicatore	<b>risposta del Gestore a partire dal ricevimento di reclami / Antwort des Betreibers ab dem Empfang von Beschwerden (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>20</b>
Valore raggiunto	<b>4,6</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Comunicazione di interruzione / Mitteilung der Unterbrechung (in ore - in Stunden)</b>
Valore previsto	<b>24</b>
Valore raggiunto	<b>24</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	
Indicatore	<b>Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità /</b>

**Wiederinbetriebnahme der Lieferung nach  
einer Unterbrechung (in giorni - in Tagen)**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

---

**2**  
**2**  
**Sì**  
**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  
Indenizzo  
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  
Indenizzo  
Standard

---

Benchmarking **No**

---

Certificazioni di qualità  
Tipologia (sono possibili scelte plurime) **certificazione ISO 9001, certificazione ISO 14000, altre (specificare quali)**  
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 **Sì**  
Tempi max di risposta (giorni) **da 15 a 20 gg.**  
Tempi medi di risposta (giorni) **5**



N. segnalazioni annue (specificare)	<b>12</b>
N. reclami annui  (specificare)	<b>5</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>

---

Relazione reclami

---

15/04/2025