

**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

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	<b>0</b>
Numero giorni di apertura settimanale	<b>0</b>
domenica/festivi	<b>non attivo</b>
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	<b>0</b>
Numero giorni di apertura settimanale	<b>0</b>
domenica/festivi	<b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

Disponibilità call center/centralino

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>0</b>
Numero giorni attivi settimanali	<b>0</b>
domenica/festivi	<b>non attivo</b>

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

**Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	<b>168</b>
Numero giorni attivi settimanali	<b>7</b>
domenica/festivi	<b>attivo</b>

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

**Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche

**rampe**  
**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

(specificare altro)

**PEC, interfaccia web, telefono, E-mail,  
Instagram, posta cartacea, Facebook  
LinkedIn**

## Web usability

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

**Sì**

Numero servizi online

**0**

Descrizione dei servizi on-line

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 -

**No**

Bilancio/Relazione Sociale

Carte dei servizi

Disponibilità carte dei servizi

**No**

Carte presenti/servizi forniti

**pluriennale**

Periodicità aggiornamenti

**No**

Rendicontazione standard di qualità

**No**

Piano di miglioramento annuale standard di qualità

**No**

Relazione progetti di miglioramento

Newsletter

Presenza newsletter

**No**

Periodicità (indicare)

**settimanale**

Numero campagne informative fatte

**3**

Numero brochure informative pubblicate

**0**

Attività e sistemi di customer satisfaction

**No**

Customer qualitative fatte (es. focus group)

**Sì**

Customer quantitative fatte

**generale**

Articolazione

Specificare quali settori

**pluriennale**

Frequenza

Indicare il tipo di campionamento - n.

intervistati/n. utenti

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

<https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffe>

Agevolazioni tariffarie

## QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

1

Servizio di pronto intervento

Presente

Qualificare il tipo di pronto intervento

Sì

Per impianti tecnologici / Für technologische Anlagen

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

% ore occupate sul totale ore disponibili

Valore previsto

76,58

Valore raggiunto

No

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	
Indenizzo	
Standard	
Benchmarking	<b>No</b>
Certificazioni di qualità	
Tipologia (sono possibili scelte plurime)	<b>certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001, altre (specificare quali)</b>
Tipologia delle altre certificazioni	<b>ISO 45001</b>
Certificazioni di settore	<b>No</b>
<b>TUTELA CITTADINO UTENTE</b>	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	<b>No</b>
Indicazioni procedure in bolletta	<b>No</b>
Informazioni sul sito	<b>No</b>
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	<b>No</b>
Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 0 a 15 gg.</b>
Tempi medi di risposta (giorni)	<b>0</b>
N. segnalazioni annue (specificare)	<b>0</b>
N. reclami annui	<b>0</b>
(specificare)	
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
Relazione reclami	

15/04/2025