

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 **58976**

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 attivoTempi 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
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)	Sì
Numero applicazioni	2
Descrizione applicazioni	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	Instagram, PEC, posta cartacea, E-mail, Facebook, interfaccia web, telefono
(specificare altro)	LinkedIn
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	165573

connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)

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

Sì

Disponibilità carte dei servizi

Carte presenti/servizi forniti

1/1

Periodicità aggiornamenti

annuale

Rendicontazione standard di qualità

Sì

Piano di miglioramento annuale standard di qualità

Sì

Relazione progetti di miglioramento

Newsletter

Presenza newsletter

No

Periodicità (indicare)

settimanale

Numero campagne informative fatte

42

Numero brochure informative pubblicate

0

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.

campionamento rappresentativo/

intervistati/n. utenti

repräsentative Stichprobennahme

Indicare la scala utilizzata

800 persone residenti e domiciliate a Bolzano/

(es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)

800 in Bozen ansässige oder wohnhafte

Personen

per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden

poco soddisfatto / wenig zufrieden

abbastanza soddisfatto / ziehmlich zufrieden

molto soddisfatto / sehr zufrieden

non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht

somma abbastanza soddisfatto e molto

soddisfatto in percentuale

Summe ziehmlich zufrieden und sehr

zufrieden in Prozenten

Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%-molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)

99,8%

2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% /

2018-91,4% / 2019-91,3% / 2020-92,6%

2021-90,0% / 2022-91% / 2023 - 96,7% /

2024 - 99,8%

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

www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano

<https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/a/bfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte>

Agevolazioni tariffarie	agevolazione tariffaria per over 65enni. volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65- jährige Personen und kostenloses Zusatzvolumen für Personen, die Inkontinenzwindeln benutzen <a href="http://www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-
utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni">www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova- utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	2
Servizio di pronto intervento	
Presente	No
Qualificare il tipo di pronto intervento	
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	Attivazione del servizio dopo accettazione della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)
Valore previsto	15
Valore raggiunto	9
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden (in giorni/ in Tagen)
Valore previsto	6
Valore raggiunto	5
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Riattivazione del servizio a seguito di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)
Valore previsto	15
Valore raggiunto	4
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Fascia massima di puntualità per appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e rifiuti verdi/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminen zur Abholung von Sperrmüll und Grünabfällen (in giorni/in Tagen)

Valore previsto	30
Valore raggiunto	non rilevabile
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden (in giorni/in Tagen)
Valore previsto	30
Valore raggiunto	non rilevabile
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti/ Maximale Frist für die schriftliche Beantwortung von schriftlichen Anfragen oder Beschwerden der Kunden (in giorni/in Tagen)
Valore previsto	20
Valore raggiunto	13
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale/ Information der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen (in giorni/in Tagen)
Valore previsto	2
Valore raggiunto	si
Indennizzo	Sì
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
Indenizzo
Standard

Benchmarking **No**

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime) **altre (specificare quali), certificazione ISO 9001, certificazione ISO 14000**

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

Tipologia **Sì informatizzato**

Info in bolletta/fattura **Sì**

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

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue

(specificare)

Sì

informatizzato

Sì

da 0 a 15 gg.

13

575

Problema reclami/segnalazioni... abbiamo dovuto introdurre le regole ARERA che stravolgono quanto abbiamo fatto fino ad oggi introducendo un concetto molto diverso di reclamo e non esistono le segnalazioni per cui nel 2024 abbiamo 5 reclami e 575 disservizi (definizione ARERA)

N. reclami annui
(specificare)
N. suggerimenti annui
Relazione reclami

5

0

15/04/2025