

**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 | <b>58976</b> |
|--------------------|--------------|

|                     |  |
|---------------------|--|
| 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>22</b>               |
| Numero giorni di apertura settimanale<br>domenica/festivi | <b>5<br/>non attivo</b> |
| Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)      | <b>4,1</b>              |

**Accessibilità telefonica allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli  
(telefonici) per attività amministrative e  
commerciali

|   |                         |
|---|-------------------------|
| Numero ore di apertura settimanale                          | <b>30</b>               |
| Numero giorni di apertura settimanale<br>domenica/festivi   | <b>5<br/>non attivo</b> |
| Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in<br>min.) |                         |

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| Disponibilità call center/centralino | <b>Sì</b> |
|--------------------------------------|-----------|

Orari attivi

|   |                         |
|---|-------------------------|
| Numero ore attive settimanale   | <b>30</b>               |
| Numero giorni attivi settimanali<br>domenica/festivi  | <b>5<br/>non attivo</b> |
| Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi<br>relativi ad informazioni - albero fonico) |                         |

**Accessibilità a numeri verdi**

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| Disponibilità numeri verdi | <b>Sì</b> |
|----------------------------|-----------|

Orari attivi

|  |                         |
|--|-------------------------|
| Numero ore attive settimanale                        | <b>30</b>               |
| Numero giorni attivi settimanali<br>domenica/festivi | <b>5<br/>non attivo</b> |

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

**Accessibilità per disabili**

|  |  |
|--|--|
| Presenza/assenza di barriere architettoniche | <b>parcheggi dedicati entro 100 m. dalla<br/>struttura<br/>ascensori</b> |
|--|--|

**Raggiungibilità con mezzi pubblici**

|  |           |
|--|-----------|
| Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura | <b>Sì</b> |
|--|-----------|

**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><br><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>Instagram, PEC, posta cartacea, E-mail, Facebook, interfaccia web, telefono</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><br>- consultare le proprie fatture (acqua, rifiuti)<br>- scaricare le proprie fatture (acqua, rifiuti)<br>- scegliere di ricevere le fatture esclusivamente in formato digitale rinunciando al classico invio cartaceo per posta<br>- variare i propri contatti di riferimento ovvero email e numero di telefono<br>- inserire/variare le nuove coordinate bancarie valide per il pagamento delle fatture<br>- inviare l'autolettura del contatore acqua<br>- richiedere informazioni<br><br><b>neuer virtueller Schalter:</b><br>- Abfrage Ihrer Rechnungen (Wasser, Abfall)<br>- Herunterladen Ihrer Rechnungen (Wasser, Abfall)<br>- Wahlmöglichkeit, Ihre Rechnungen ausschließlich in digitaler Form anstelle der traditionellen Papierpost zu erhalten<br>- Änderung Ihrer Kontaktdaten, d.h. E-Mail und Telefonnummer<br>- Eingabe/Änderung Ihrer neuen Bankverbindung für die Bezahlung Ihrer Rechnungen<br>- Übermittlung Ihres Wasserzählerstands<br>- Anforderung von Informationen |
| Modulistica da scaricare  | <b>Sì</b>   |
| Faq   | <b>Sì</b>   |
| Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono                             | <b>165573</b>   |

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  
Disponibilità carte dei servizi **Sì**

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. 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)  
**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 Prozenten**

Trend punteggio medio soddisfazione utenti  
(indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)  
**99,8%**  
**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 %**

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](http://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano)**  
**<https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/bfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte>**

|   |   |
|---|---|
| Agevolazioni tariffarie                                   | agevolazione tariffaria per over 65enni.<br>volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-jährige Personen und kostenloses Zusatzvolumen für Personen, die Inkontinenzwindeln benutzen<br><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</a> |
| <b>QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE</b>                   |   |
| Videosorveglianza   | 2   |
| Servizio di pronto intervento<br>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   |
| <b>INDICATORI</b>   |   |
| Presenti indicatori di performance e livelli del servizio | Sì  |
| Relazione indicatori ARERA                                |   |
| Indicatore  | <b>Attivazione del servizio dopo accettazione della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)</b>  |
| Valore previsto   | 15  |
| Valore raggiunto  | 9   |
| Indennizzo  | Sì  |
| Standard  | Carta dei servizi   |
| Indicatore  | <b>Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden (in giorni/ in Tagen)</b>  |
| Valore previsto   | 6   |
| Valore raggiunto  | 5   |
| Indennizzo  | Sì  |
| Standard  | Carta dei servizi   |
| Indicatore  | <b>Riattivazione del servizio a seguito di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)</b>   |
| Valore previsto   | 15  |
| Valore raggiunto  | 4   |
| Indennizzo  | Sì  |
| Standard  | Carta dei servizi   |
| Indicatore  | <b>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)</b>  |

|                  |   |
|------------------|---|
| Valore previsto  | <b>30</b>   |
| Valore raggiunto | <b>non rilevabile</b>   |
| Indennizzo       | <b>Sì</b>   |
| Standard         | <b>Carta dei servizi</b>  |
| <hr/>            |   |
| Indicatore       | <b>Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente/<br/>Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden<br/>(in giorni/in Tagen)</b>   |
| Valore previsto  | <b>30</b>   |
| Valore raggiunto | <b>non rilevabile</b>   |
| Indennizzo       | <b>Sì</b>   |
| Standard         | <b>Carta dei servizi</b>  |
| <hr/>            |   |
| Indicatore       | <b>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)</b>  |
| Valore previsto  | <b>20</b>   |
| Valore raggiunto | <b>13</b>   |
| Indennizzo       | <b>Sì</b>   |
| Standard         | <b>Carta dei servizi</b>  |
| <hr/>            |   |
| Indicatore       | <b>Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale/<br/>Information der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen<br/>(in giorni/in Tagen)</b> |
| Valore previsto  | <b>2</b>  |
| Valore raggiunto | <b>si</b>   |
| Indennizzo       | <b>Sì</b>   |
| Standard         |   |
| <hr/>            |   |
| Indicatore       |   |
| Valore previsto  |   |
| Valore raggiunto |   |
| Indennizzo       |   |
| Standard         |   |
| <hr/>            |   |
| Indicatore       |   |
| Valore previsto  |   |
| Valore raggiunto |   |
| Indennizzo       |   |
| Standard         |   |
| <hr/>            |   |
| 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

---

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  
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 **Sì informatizzato**

Tipologia **Sì**  
Info in bolletta/fattura **da 0 a 15 gg.**

Tempi max di risposta (giorni) **13**

Tempi medi di risposta (giorni) **575**

N. segnalazioni annue (specificare) **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 | <b>5</b> |
|------------------|----------|

(specificare)

|                       |          |
|-----------------------|----------|
| N. suggerimenti annui | <b>0</b> |
|-----------------------|----------|

---

Relazione reclami

---

15/04/2025