

**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>13753</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 domenica/festivi	<b>5</b> <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>30</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5</b> <b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

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

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>30</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>5</b> <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	<b>Sì</b>
----------------------------	-----------

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>30</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>5</b> <b>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>parkeggi dedicati entro 100 m. dalla struttura 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>No</b>
Numero applicazioni	
Descrizione applicazioni	
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	<b>Instagram, Facebook, posta cartacea, interfaccia web, telefono, E-mail, PEC</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>1</b>
Descrizione dei servizi on-line	<b>form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen</b>
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>No</b>
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	<b>No</b>
Periodicità (indicare)	<b>settimanale</b>
Numero campagne informative fatte	<b>9</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	<b>per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden</b>

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

**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)  
 Relazione indagine di soddisfazione del Gestore  
 Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale

**99,5%**  
**2017-93,5% / 2018-96,2% / 2019-94,5% /**  
**2020-96,1% / 2021-96,6 % / 2022-96,4% /**  
**2023 - 98,9% / 2024 - 99,5 %**

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 fognature/Im Notfall Abwasserdienst**

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

**Pareri rilasciati dal servizio canalizzazioni**  
**Gutachten des Kanalisationsdienste**  
**(In giorni - in Tagen)**

Valore previsto

**15**

Valore raggiunto

**5,0**

Indennizzo

**Sì**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

**Sì**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati /**  
**Pünktlichkeitsabweichungen bei individuellen**

Valore previsto	<b>Terminvereinbarungen (in minuti - in Minuten)</b>
Valore raggiunto	<b>30</b>
Indennizzo	<b>Non rilevabile/Nicht erhebbar</b>
Standard	<b>Sì</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti/ Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>20</b>
Valore raggiunto	<b>3,8</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Tempo di reazione medio alla richiesta di intervento sulla rete fognaria bianca e nera./ Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei einer Anfrage zur Behebung eines Problems am Kanalisationsnetz (Weiß- und Schwarzwasser) (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>1</b>
Valore raggiunto	<b>1</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Tempo di attesa medio presso l'ufficio fognature./ Durchschnittliche Wartezeit beim Büro vom Abwasserdienst (in minuti - in Minuten)</b>
Valore previsto	<b>20</b>
Valore raggiunto	<b>Non rilevabile/Nicht erhebbar</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
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  
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 14000, altre (specificare quali), certificazione ISO 9001**  
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 **No**  
Tempi max di risposta (giorni) **da 0 a 15 gg.**  
Tempi medi di risposta (giorni) **4**  
N. segnalazioni annue **13**  
(specificare)  
N. reclami annui **3**

(specificare)

N. suggerimenti annui

**0**

Relazione reclami

15/04/2025