

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2025-31.12.2025)

N. utenti al 31.12	59552
--------------------	--------------

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 attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	4,0

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 verdi

Disponibilità 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 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	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 Kundenshalter für Abfallpraxen
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	posta cartacea, Facebook, interfaccia web, Instagram, PEC, E-mail, telefono
(specificare altro)	LinkedIn
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	8
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 - svuotamenti condominiali 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 - Entleerung von Hausmüllcontainern
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)	53597
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	125064
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)	
Numero campagne informative fatte	55
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 / zuehmlich 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 zuehmlich 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)	97,4% 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 % / 2025 - 97,4 %
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

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 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	Richieste attivazione (giorni) / Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)
Valore previsto	30
Valore raggiunto	93,2 %
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV

Indicatore	Consegna attrezzature senza sopralluogo - Lieferung von Ausrüstung ohne Vor-Ort-Besichtigung
Valore previsto	5
Valore raggiunto	79,3%
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV

Indicatore	Richieste variazione/cessazione - Anträge auf Änderung/Beendigung
Valore previsto	30
Valore raggiunto	98,28%
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV

Indicatore	Reclami scritti tariffa - Schriftliche Beschwerden bezüglich der Gebühren
Valore previsto	30
Valore raggiunto	100%
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV

Indicatore	Reclami scritti gestore - Schriftliche Beschwerden an den Betreiber
Valore previsto	30
Valore raggiunto	100%
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	Richiesta informazioni scritte tariffa - Anfrage nach schriftlichen Preisinformationen
Valore previsto	30
Valore raggiunto	99,65%
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	Richiesta informazioni scritte gestore- Anfrage nach schriftlichen Informationen an den Betreiber
Valore previsto	30
Valore raggiunto	99,41%
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	Richiesta rettifica importi - Antrag auf Berichtigung von Beträgen
Valore previsto	60
Valore raggiunto	no richieste
Indennizzo	
Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	Ritiro rifiuti su chiamata - Abfallabholung auf Abruf
Valore previsto	15
Valore raggiunto	91,9%
Indennizzo	
Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	Segnalazione disservizi senza sopralluogo - Meldung von Störungen ohne Vor-Ort-Besichtigung
Valore previsto	5
Valore raggiunto	95,05%
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	Segnalazione disservizi con sopralluogo - Meldung von Störungen mit Vor-Ort-Besichtigung
Valore previsto	10
Valore raggiunto	83,33
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV
Indicatore	Riparazione attrezzature senza sopralluogo - Reparatur von Geräten ohne Vor-Ort-Besichtigung

Valore previsto	10
Valore raggiunto	100%
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV

Indicatore	Riparazione attrezzature con sopralluogo - Reparatur von Geräten mit Vor-Ort- Besichtigung
------------	---

Valore previsto	15
Valore raggiunto	97,14%
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/TIQV

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) **certificazione ISO 9001, altre (specificare quali), 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**
Tipologia **informatizzato**
Info in bolletta/fattura **Sì**
Tempi max di risposta (giorni) **da 0 a 15 gg.**
Tempi medi di risposta (giorni) **13**
N. segnalazioni annue **1313**
(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 ma richieste informazioni**

N. reclami annui **23**

(specificare) **nr. 10 reclami scritti tariffa**
nr. 13 reclami scritti gestore
N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami

13/07/2026