

**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 **13824**

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</b><br><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<br>domenica/festivi | <b>5</b><br><b>non attivo</b> |
| Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)  |                               |

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

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

Orari attivi

|                                                      |                               |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Numero ore attive settimanale                        | <b>30</b>                     |
| Numero giorni attivi settimanali<br>domenica/festivi | <b>5</b><br><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>parcheggi dedicati entro 100 m. dalla<br/>struttura<br/>ascensori</b> |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

**Raggiungibilità con mezzi pubblici**Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì****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>Facebook, Instagram, interfaccia web, posta cartacea, PEC, E-mail, 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>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>53597</b>                                                                                    |
| Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)                    | <b>125064</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>6</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)

**99,4%**  
**2017-93,5% / 2018-96,2% / 2019-94,5% / 2020-96,1% / 2021-96,6 % / 2022-96,4% / 2023 - 98,9% / 2024 - 99,5 % / 2025 - 99,4 %**

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

Descrizione della tabella tariffaria

**<https://www.seab.bz.it/it/privati/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 /**

**Puntualitätsabweichungen bei individuellen Terminvereinbarungen (in minuti - in Minuten)**

**30**  
**Non rilevabile/Nicht erhebbar**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

Indicatore

**Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti/ Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und (in giorni - in Tagen)**

**20**  
**2,5**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

Indicatore

**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)**

**1**  
**1**  
**No**  
**Carta dei servizi**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

Indicatore

**Tempo di attesa medio presso l'ufficio fognature./ Durchschnittliche Wartezeit beim Büro vom Abwasserdienst (in minuti - in Minuten)**

**20**  
**Non rilevabile/Nicht erhebbar**  
**No**  
**Carta dei servizi**

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  
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) **altre (specificare quali), certificazione ISO 14000, 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 informatizzato**

Tipologia **No**

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

Tempi max di risposta (giorni) **3**

Tempi medi di risposta (giorni) **23**

N. segnalazioni annue (specificare)

|                  |          |
|------------------|----------|
| N. reclami annui | <b>1</b> |
|------------------|----------|

(specificare)

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

---

Relazione reclami

---

08/05/2026