

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2017-31.12.2017)

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

| | |
|-----------|------------------------|
| lunedì | mattina |
| martedì | mattina |
| mercoledì | mattina |
| giovedì | mattina |
| venerdì | tutto il giorno |
| sabato | non aperto |
| domenica | non aperto |

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 (sono possibili scelte plurime)

| | |
|-----------|------------------------|
| lunedì | tutto il giorno |
| martedì | tutto il giorno |
| mercoledì | tutto il giorno |
| giovedì | tutto il giorno |
| venerdì | mattina |
| sabato | non attivo |
| domenica | non attivo |

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)

Accessibilità al call center - Call center attivo **Sì**

Orari attivi

| | |
|-----------|------------------------|
| lunedì | tutto il giorno |
| martedì | tutto il giorno |
| mercoledì | tutto il giorno |
| giovedì | tutto il giorno |
| venerdì | mattina |

Tempi massimi di attesa (esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

Tempi di attesa medi tel. annuali
n. minuti senza albero fonico **1,3****Accessibilità a numeri verdi**Disponibilità numeri verdi **Sì**

Orari attivi

lunedì **tutto il giorno**

| | |
|-----------|------------------------|
| martedì | tutto il giorno |
| mercoledì | tutto il giorno |
| giovedì | tutto il giorno |
| venerdì | mattina |
| sabato | non attivo |
| domenica | non attivo |

Tempi massimi di attesa
(esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

Tempi di attesa medi tel. annuali
n. minuti senza albero fonico **1,3**

ACCESSIBILITÀ APPLICAZIONI

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **No**

Accessibilità tramite canali di comunicazione
Tipologia di canale

telefono, posta cartacea, interfaccia web, Facebook, FAX, e-mail, PEC

Accessibilità per disabili

Modalità di accesso

**ascensori
parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura**

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì**

WEB USABILITY

Presenza di chiare aree tematiche sul sito **Sì**

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni **Sì**

Numero e tipologia di servizi on-line **form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen**

Modulistica da scaricare **Sì**

Visualizzazione fatture in formato elettronico **No**

Faq **Sì**

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta) **100156**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **202834**

Sito: Numero pagine visitate per sessione **2,47**

Sito: Tempo medio di permanenza per sessione **2min 57 sec/2 Min. 57 Sek.**

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **No**

Carte dei servizi
Disponibilità carte dei servizi **No**

Presenza standard di settore **Sì**

Presenza standard generali **Sì**

Rendicontazione standard di qualità **Sì**

Piano di miglioramento annuale standard di qualità **No**

| | |
|--|---|
| Descrizione della tabella tariffaria | www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-distribuzione-e-prestazioni |
| Agevolazioni tariffarie | www.seab.bz.it/it/clienti-privati/bonus-sociale-gas |
| Newsletter | |
| Newsletter annuali | No |
| Amministrazione trasparente | Sì |
| Attività e sistemi di customer satisfaction | |
| Qualificazioni customer qualitative (es. focus group) | No |
| Qualificazioni customer quantitative | Sì |
| Articolazione | generale |
| Frequenza | annua |
| Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti | campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme 900 persone residenti e domiciliate a Bolzano/ 900 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) | 80,8% 2015-86,5% / 2016-61% / 2017-80,8% |
| QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE | |
| Indicatori di contesto | |
| Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale) | |
| Videosorveglianza | |
| Servizio di pronto intervento | |
| Presente | Sì |
| Continuità del servizio | |
| Numero di interruzioni del servizio programmate | oltre 20 |
| Tempistica interventi programmati (min-max) | |
| Numero di interruzioni servizi non programmate | oltre 20 |
| Tempistica interventi non programmati (min-max) | |
| INDICATORI | |
| Presenti indicatori di performance e livelli del servizio | Sì |
| Relazione indicatori AEEGSI/TIQV | |
| Indicatore | Tempo massimo di preventivazione, di cui |

all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici / Höchsdauer für Kostenvoranschläge für die Ausführung einfacher Arbeiten gemäß Art. 40 (in giorni/in Tagen)

Valore previsto
Indennizzo
Standard

**15
Sì
AEEGSI/TIQV**

Indicatore

Tempo massimo di preventivazione, di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi / Höchstdauer für Kostenvoranschläge für die Ausführung komplizierter Arbeiten gemäß Art. 40 (in giorni/in Tagen)

Valore previsto
Indennizzo
Standard

**30
Sì
AEEGSI/TIQV**

Indicatore

Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 41 / Höchstzeit für die Ausführung einfacher Arbeiten gemäß Art. 41 (in giorni/in Tagen)

Valore previsto
Indennizzo
Standard

**10
Sì
AEEGSI/TIQV**

Indicatore

Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43 / Höchstzeit für die Inbetriebnahme der Gaslieferung gemäß Art. 43 (in giorni/in Tagen)

Valore previsto
Indennizzo
Standard

**10
Sì
AEEGSI/TIQV**

Indicatore

Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 44 / Höchstzeit für die Sperrung der Gaslieferung (in giorni/in Tagen) auf Anfrage des Kunden gemäß Art. 44

Valore previsto
Indennizzo
Standard

**5
Sì
AEEGSI/TIQV**

Indicatore

Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 45 / Höchstzeit für die Wiederinbetriebnahme der Gaslieferung infolge Sperrung wegen Zahlungssäumigkeit gemäß Art. 45 (in giorni/in Tagen)

Valore previsto
Indennizzo
Standard

**2
Sì
AEEGSI/TIQV**

| | |
|-----------------|--|
| Indicatore | Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5 / Höchstzeit für die Wiederinbetriebnahme der Gaslieferung infolge Sperrung wegen einer potenziellen Gefahr für die öffentliche Sicherheit, gemäß Komma 43.5 (in giorni/in Tagen) |
| Valore previsto | 2 |
| Indennizzo | Sì |
| Standard | AEEGSI/TIQV |
| Indicatore | Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 46 / Höchstzeit für die Überprüfung des Gaszählers auf Anfrage des Endkunden, gemäß Art. 46 (in giorni/in Tagen) |
| Valore previsto | 20 |
| Standard | AEEGSI/TIQV |
| Indicatore | Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 47 / Höchstzeit für den Austausch des defekten Gaszählers gemäß Art. 47 8 (in giorni/in Tagen) |
| Valore previsto | 5 |
| Indennizzo | Sì |
| Standard | AEEGSI/TIQV |
| Indicatore | Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'articolo 48 / Höchstdauer für die Überprüfung des Lieferdrucks gemäß Art. 48 (in giorni/in Tagen) |
| Valore previsto | 10 |
| Indennizzo | Sì |
| Standard | AEEGSI/TIQV |
| Indicatore | Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'art. 49 / Höchstdauer für die Wiederherstellung des vorgesehenen Lieferdrucks gemäß Art. 49 (in giorni/in Tagen) |
| Valore previsto | 1 |
| Indennizzo | Sì |
| Standard | AEEGSI/TIQV |
| Indicatore | (in giorni/in Tagen) - Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui articolo 54) / Pünktlichkeitsspanne für persönliche Verabredungen gemäß Art 52 (einschließlich verschobener Verabredungen laut Art. 54) |
| Valore previsto | 2 |

Indennizzo
Standard

Sì
AEEGSI/TIQV

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime)

**certificazione ISO 14000, certificazione ISO
9001
OHSAS 18001**

altre (specificare quali)

Tutela ambientale

Progetti

Certificazioni di settore

No

Indicatori di impatto ambientale

No

Benchmarking

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle
controversie tra utenti

Esistenza delle procedure

No

Indicazioni in bolletta

No

Informazioni sul sito

No

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

N. utenti

30745

Esistenza

Sì

Tipologia

informatizzato

Info in bolletta/fattura

No

Tempi max di risposta (giorni)

da 15 a 20 gg.

Relazione reclami