

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	tutto il giorno
venerdì	mattina
sabato	non aperto
domenica	non aperto

Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.) **4,66****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
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 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 **interfaccia web, FAX, e-mail, Facebook, PEC, posta cartacea, telefono**

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 **portale clienti per visualizzazione fatture / Kundenportal für Rechnungen
form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen**

Modulistica da scaricare **Sì**

Visualizzazione fatture in formato elettronico **Sì**

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 **Sì**

Numero di carte presenti	1
Carte presenti/servizi forniti	1/1
Periodicità aggiornamenti	annuale
Presenza standard di settore	Sì
Presenza standard generali	Sì
Rendicontazione standard di qualità	No
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
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
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 res. 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 Prozent
	93,5%
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5%
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Indicatori di contesto	nein
Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)	
Videosorveglianza	nein
Servizio di pronto intervento	
Presente	Sì
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	oltre
Tempistica interventi programmati (min-max)	
Numero di interruzioni servizi non programmate	oltre

Tempistica interventi non programmati (min-max)

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio **Sì**

Relazione indicatori AEEGSI/TIQV

Indicatore **apertura degli sportelli nei giorni feriali / Öffnung der Schalter an Werktagen (in giorni - in Tagen)**
Valore previsto **20**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **informazione telefonica nei giorni feriali / telefonische Auskunft an Werktagen 8in giorni - in Tagen)**
Valore previsto **30**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto / Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags (in giorni - in Tagen)**
Valore previsto **3**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente / Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen Kunden (in giorni - in Tagen)**
Valore previsto **3**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz defekter Zähler (in giorni - in Tagen)**
Valore previsto **2**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)**
Valore previsto **4**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **redazione del preventivo con sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)**
Valore previsto **15**

Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Inizio lavori, dal pagamento dell'acconto, o conferma d'ordine ed in presenza del permesso di scavo in caso di allacciamenti nuovi / Beginn der Arbeiten ab der Akontozahlung zur Bestätigung des Auftrags und bei Vorliegen der Genehmigung für Abungsarbeiten für Neuanschlüssen (in giorni - in Tagen)
Valore previsto Indennizzo Standard	10 Sì Carta dei servizi
Indicatore	Inizio lavori di riparazione senza scavo su impianti e reti di distribuzione / Beginn der Reparaturarbeiten ohne Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen (in giorni - in Tagen)
Valore previsto Indennizzo Standard	5 Sì Carta dei servizi
Indicatore	Inizio lavori di riparazione con scavo su impianti e reti di distribuzione / Beginn der Reparaturarbeiten mit Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen (in giorni - in Tagen)
Valore previsto Indennizzo Standard	10 Sì Carta dei servizi
Indicatore	Inizio verifica del misuratore / Beginn der Überprüfung des Zählers (in giorni - in Tagen)
Valore previsto Indennizzo Standard	5 Sì Carta dei servizi
Indicatore	Inizio prova di pressione / Beginn der Druckprüfung (in giorni - in Tagen)
Valore previsto Indennizzo Standard	3 Sì Carta dei servizi
Indicatore	Tempo di intervento a partire dalla comunicazione per il sopralluogo in caso di avaria / Zeit für den Eingriff ab der Mitteilung für den Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen) bei Havarien
Valore previsto Indennizzo Standard	60 Sì Carta dei servizi

Certificazioni di qualità	
Tipologia (sono possibili scelte plurime)	certificazione ISO 9001, certificazione ISO 14000
altre (specificare quali)	OHSAS 18001

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	13421
Esistenza	Sì
Tipologia	informatizzato
Info in bolletta/fattura	Sì
Tempi max di risposta (giorni)	da 31 a 40 gg.
Tempi medi di risposta (giorni)	22
N. segnalazioni annue	1
N. reclami annui	6
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

04/06/2018