

**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	<b>tutto il giorno</b>
martedì	<b>tutto il giorno</b>
mercoledì	<b>tutto il giorno</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>tutto il giorno</b>
sabato	<b>aperto</b>
domenica	<b>non aperto</b>

Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.) **10****Accessibilità telefonica allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali (sono possibili scelte plurime)

lunedì	<b>mai</b>
martedì	<b>mai</b>
mercoledì	<b>mai</b>
giovedì	<b>mai</b>
venerdì	<b>mai</b>
sabato	<b>non attivo</b>
domenica	<b>non attivo</b>

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

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

Orari attivi

lunedì	<b>tutto il giorno</b>
martedì	<b>tutto il giorno</b>
mercoledì	<b>tutto il giorno</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>mattina</b>
sabato	<b>non attivo</b>
domenica	<b>non attivo</b>

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

Tempi di attesa medi tel. annuali n. minuti con albero fonico **1,1****Accessibilità a numeri verdi**Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

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

Tempi di attesa medi tel. annuali

## ACCESSIBILITÀ APPLICAZIONI

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **Sì**  
Numero applicazioni **1**  
Tipologia applicazioni **App per gestione contratto, stato pagamento, statistiche consumi e inserimento SEPA/APP für Vertragsverwaltung, Zahlungssituation, Verbrauchstatistiken und Einfügung SEPA/APP.**

Accessibilità tramite canali di comunicazione  
Tipologia di canale **posta cartacea, Facebook, FAX, e-mail, PEC, interfaccia web, telefono**

## Accessibilità per disabili

Modalità di accesso **altro**

## 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 **sito web con sezione dedicata alla comunicazione e accesso riservato area clienti/webseite mit einer Kommunikationspezifischen Sektion und Zugriff zum, dem Kunden vorb. reserv. Bereich**

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)

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

Sito: Numero pagine visitate per sessione

Sito: Tempo medio di permanenza per sessione

## COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility -  
Bilancio/Relazione Sociale **Sì**

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

Descrizione della tabella tariffaria

Agevolazioni tariffarie

Newsletter

Newsletter annuali	<b>No</b>
Amministrazione trasparente	<b>Sì</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Qualificazioni customer qualitative (es. focus group)	<b>No</b>
Qualificazioni customer quantitative	<b>No</b>
<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE</b>	
Indicatori di contesto	
Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)	
Videosorveglianza	
Servizio di pronto intervento	
Presente	<b>No</b>
<b>Continuità del servizio</b>	
Numero di interruzioni del servizio programmate	
Tempistica interventi programmati (min-max)	
Numero di interruzioni servizi non programmate	
Tempistica interventi non programmati (min-max)	
<b>INDICATORI</b>	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
Relazione indicatori AEEGSI/TIQV	
Indicatore	<b>Tempo di risposta motivata a reclami scritti - espresso in gg. /Höchstfrist für begründete Antworten auf schriftliche Beschwerden ( in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>40</b>
Valore raggiunto	<b>8</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>AEEGSI/TIQV</b>
Indicatore	<b>Tempo di rettifica di fatturazione - espresso in gg./Höchstfrist für die Berichtigung der Fakturierung (in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>90</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>AEEGSI/TIQV</b>
Indicatore	<b>Tempo di rettifica di doppia fatturazione - espresso in gg. /Höchstfrist für die Berichtigung einer doppelten Fakturierung (in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>20</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>AEEGSI/TIQV</b>
Indicatore	<b>Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni - espresso in gg. /Höchstfrist für Antworten auf schriftliche Auskunftsanfragen (in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>20</b>



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Certificazioni di qualità Tipologia (sono possibili scelte plurime)	<b>certificazione ISO 9001, certificazione ISO 14000</b>
altre (specificare quali)	<b>Certificazione/Zertifizierung ISO 18001</b>

---

### **Tutela ambientale**

Progetti	
Certificazioni di settore	<b>No</b>
Indicatori di impatto ambientale	<b>No</b>
Benchmarking	

---

### **TUTELA CITTADINO UTENTE**

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	<b>Sì</b>
Indicazioni in bolletta	<b>No</b>
Informazioni sul sito	<b>Sì</b>
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
N. utenti	<b>56186</b>
Esistenza	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	<b>Sì</b>
Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 31 a 40 gg.</b>
Tempi medi di risposta (giorni)	<b>8</b>
N. segnalazioni annue	<b>152</b>
N. reclami annui	<b>98</b>
N. suggerimenti annui	<b>54</b>
Relazione reclami	

06/06/2018