

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2018-31.12.2018)

N. utenti al 31.12	30396
N. utenti nell'anno	30396
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.)	3,43

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.)	0,12

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **Sì**

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo

Accessibilità per disabiliPresenza/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)	No
Accessibilità tramite canali di comunicazione Tipologia di canale	E-mail, interfaccia web, Facebook, PEC, telefono, posta cartacea
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	1
Descrizione dei servizi on-line	form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen
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)	3458
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	4431
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	No
Rendicontazione standard di qualità Piano di miglioramento annuale standard di qualità	Sì No
Newsletter Presenza newsletter	No
Numero campagne informative fatte	0
Numero brochure informative pubblicate	0
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte Articolazione Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	No Sì generale annua 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)	84,9% 2015-86,5% / 2016-61% / 2017-80,8% / 2018-84,9%
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
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	0
Servizio di pronto intervento Presente	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	Pronto intervento per emergenze gas
Continuità del servizio Numero di interruzioni del servizio programmate	12
Numero di interruzioni servizi non programmate	63
INDICATORI	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	Tempo massimo di preventivazione, di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici / Höchstdauer für Kostenvoranschläge für die Ausführung einfacher Arbeiten gemäß Art. 40 (in giorni/in Tagen)
Valore previsto	15
Valore raggiunto	5,2
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/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	30
Valore raggiunto	8
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/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	10
Valore raggiunto	5,1
Indennizzo	Sì
Standard	ARERA/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 10
Valore raggiunto 2,2
Indennizzo Sì
Standard ARERA/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 5
Valore raggiunto 1,7
Indennizzo Sì
Standard ARERA/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 2
Valore raggiunto 2
Indennizzo Sì
Standard ARERA/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
Valore raggiunto 0,3
Indennizzo Sì
Standard ARERA/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
Valore raggiunto 12,7
Standard ARERA/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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**5
1,7
Sì
ARERA/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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**10
0
Sì
ARERA/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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**1
0
Sì
ARERA/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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**2
-
Sì
ARERA/TIQV**

Multiple horizontal lines for additional data entry or notes.

Benchmarking	No
Certificazioni di qualità Tipologia (sono possibili scelte plurime)	certificazione ISO 9001, altre (specificare quali), certificazione ISO 14000
Tipologia delle altre certificazioni	OHSAS 18001
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	No
Tempi max di risposta (giorni)	da 15 a 20 gg.
Tempi medi di risposta (giorni)	5
N. segnalazioni annue	0
N. reclami annui	10
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

22/07/2019