

**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	<b>13545</b>
--------------------	--------------

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	<b>5</b>
domenica/festivi	<b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	<b>3,43</b>

**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	<b>5</b>
domenica/festivi	<b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	<b>0,12</b>

Disponibilità call center/centralino	<b>Sì</b>
--------------------------------------	-----------

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

**Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi	<b>Sì</b>
----------------------------	-----------

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

**Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche	<b>parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori</b>
--	--

**Raggiungibilità con mezzi pubblici**

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	<b>Sì</b>
--	-----------

**Raggiungibilità con biciclette**

Presenza pista ciclabile fino al servizio	<b>Sì</b>
---	-----------

**Accessibilità digitale**

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	<b>No</b>
Accessibilità tramite canali di comunicazione Tipologia di canale	<b>E-mail, telefono, Facebook, PEC, interfaccia web, posta cartacea</b>
<b>Web usability</b>	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Numero servizi online	<b>2</b>
Descrizione dei servizi on-line	<b>portale clienti per visualizzazione fatture / Kundenportal für Rechnungen 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>9491</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>11991</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>
Newsletter Presenza newsletter	<b>No</b>
Numero campagne informative fatte	<b>1</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>0</b>
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	<b>No Sì generale annua campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme 900 persone res. e domiciliate a Bolzano/ 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen</b>
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	<b>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</b>
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di	<b>somma abbastanza soddisfatto e molto</b>

percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto; )

**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)

**96,2%**  
**2015-95,6% / 2016-92,5% / 2017-93,5% / 2018 - 96,2**

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 distribuzione acqua/Im Notfall Wasserverteilungsdienst**

Continuità del servizio

**INDICATORI**

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

**Sì**

Relazione indicatori ARERA

Indicatore

**apertura degli sportelli nei giorni feriali /Öffnung der Schalter an Werktagen (in ore - in Stunden)**

Valore previsto

**20**

Valore raggiunto

**22**

Indennizzo

**Sì**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**informazione telefonica nei giorni feriali / telefonische Auskunft an Werktagen (in ore - in Stunden)**

Valore previsto

**30**

Valore raggiunto

**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**

Valore raggiunto

**3,91**

Indennizzo

**Sì**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente / Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen (in giorni - in Tagen)**

**Kunden**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**3**  
**2,29**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

---

Indicatore

**sostituzione di misuratori in avaria / Ersatz defekter Zähler (in giorni - in Tagen)**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**2**  
**2,00**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

---

Indicatore

**redazione del preventivo senza sopralluogo / Erstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein (in giorni - in Tagen)**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**4**  
**16**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

---

Indicatore

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

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**15**  
**12,75**  
**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 bei Neuanschlüssen (in giorni - in Tagen)**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**10**  
**10,92**  
**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  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**5**  
**6**  
**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 Lokalausweis (in minuti - in Minuten) bei Havarien**

Valore previsto  
Indennizzo  
Standard

**60**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

---

Indicatore

**Inizio lavori a partire dalla comunicazione in caso di avaria / Beginn der Arbeiten ab der Mitteilung bei Havarien (in ore - in Stunden)**

Valore previsto  
Indennizzo  
Standard

**3**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

---

Indicatore

**risposta del Gestore a partire dal ricevimento di reclami / Antwort des Betreibers ab dem Empfang von Beschwerden (in giorni - in Tagen)**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**20**  
**4,5**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

---

Indicatore

**Comunicazione di interruzione / Mitteilung der Unterbrechung (in ore - in Stunden)**

Valore previsto  
Indennizzo  
Standard

**24**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

---

Indicatore

**Tempi d'interruzione in caso di lavori ordinari e straordinari / Unterbrechungszeiten bei ordentlichen und außerordentlichen**

**Arbeiten (in ore - in Stunden)**

Valore previsto  
Indennizzo  
Standard

**24**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

Indicatore

**Chiusura misuratori / Schließung von Zählern  
(in giorni - in Tagen)**

Valore previsto  
Indennizzo  
Standard

**3**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

Indicatore

**Riattivazione della fornitura in seguito a  
sospensione per morosità /  
Wiederinbetriebnahme der Lieferung nach  
einer Unterbrechung (in giorni - in Tagen)**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**2**  
**1**  
**Sì**  
**Carta dei servizi**

Benchmarking

**No**

Certificazioni di qualità  
Tipologia (sono possibili scelte plurime)

**certificazione ISO 9001, altre (specificare  
quali), certificazione ISO 14000  
OHSAS 18001**

Tipologia delle altre certificazioni

**No**

Certificazioni di settore

**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

**Sì**

Info in bolletta/fattura

**da 15 a 20 gg.**

Tempi max di risposta (giorni)

**7**

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue	<b>0</b>
N. reclami annui	<b>11</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
Relazione reclami	

---

---

13/08/2019