

**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>58445</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>ascensori parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura</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>Sì</b>
Numero applicazioni	<b>1</b>
Descrizione applicazioni	<b>App Junker: informazioni sulla raccolta differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informationen über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung</b>
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	<b>interfaccia web, PEC, telefono, E-mail, posta cartacea, Facebook</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>form per invio reclami/ Form für Einsendung der Reklamationen portale clienti per visualizzare bollette tariffa rifiuti e svuotamenti bidone residuo/Kundenportal für Rechnungen Mülltarif und Entleerungen der Restmülltonnen</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>101755</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>134300</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>No</b>
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	<b>No</b>
Newsletter	
Presenza newsletter	<b>No</b>
Numero campagne informative fatte	<b>7</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>1</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>No</b>
Customer quantitative fatte	<b>Sì</b>
Articolazione	<b>generale</b>
Frequenza	<b>annua</b>
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	<b>campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme 900 persone residenti e domiciliate a Bolzano/</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>900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen 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 somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten</b>
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto; )	<b>91,4% 2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% / 2018-91,4</b>
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4) Relazione indagine di soddisfazione del Gestore	<b>Relazione indagine soddisfazione SEAB 2016.PDF</b>
Descrizione della tabella tariffaria	<b><a href="http://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano">www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano</a> <a href="https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/a-bfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte">https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/a-bfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte</a></b>
Agevolazioni tariffarie	<b>agevolazione tariffaria per over 65enni. volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-jährige Personen und kostenloses Zusatzvolumen für Personen, die Inkontinenzwindeln benutzen <a href="http://www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni">www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni</a></b>
<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE</b>	
Videosorveglianza	<b>1</b>
Servizio di pronto intervento Presente	<b>No</b>
Continuità del servizio Numero di interruzioni del servizio programmate Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>0 0</b>
<b>INDICATORI</b>	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	<b>Attivazione del servizio dopo accettazione della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>15</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden (in giorni/ in Tagen)</b>

Valore previsto Indennizzo Standard	<b>6</b> <b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Riattivazione del servizio a seguito di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)</b>
Valore previsto Indennizzo Standard	<b>15</b> <b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fascia massima di puntualità per appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e rifiuti verdi/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminen zur Abholung von Sperrmüll und Grünabfällen (in giorni/in Tagen)</b>
Valore previsto Indennizzo Standard	<b>30</b> <b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden (in giorni/in Tagen)</b>
Valore previsto Indennizzo Standard	<b>30</b> <b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti/ Maximale Frist für die schriftliche Beantwortung von schriftlichen Anfragen oder Beschwerden der Kunden (in giorni/in Tagen)</b>
Valore previsto Indennizzo Standard	<b>20</b> <b>Sì</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale/ Information der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen (in giorni/in Tagen)</b>
Valore previsto Indennizzo	<b>2</b> <b>Sì</b>

Benchmarking	No
Certificazioni di qualità	
Tipologia (sono possibili scelte plurime)	<b>certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001, altre (specificare quali)</b>
Tipologia delle altre certificazioni	<b>OHSAS 18001</b>
Certificazioni di settore	No
<b>TUTELA CITTADINO UTENTE</b>	
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	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	Sì
Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 15 a 20 gg.</b>
Tempi medi di risposta (giorni)	<b>3</b>
N. segnalazioni annue	<b>0</b>
N. reclami annui	<b>139</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
Relazione reclami	