

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

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	0
Numero giorni di apertura settimanale	0
domenica/festivi	non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	0

Accessibilità telefonica allo sportello

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale	0
Numero giorni di apertura settimanale	0
domenica/festivi	non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	0

Disponibilità call center/centralino **No**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	0
Numero giorni attivi settimanali	0
domenica/festivi	non attivo
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	0

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	168
Numero giorni attivi settimanali	7
domenica/festivi	attivo

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche	parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura
	ascensori
	rampe

Raggiungibilità con mezzi pubbliciFermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì****Raggiungibilità con biciclette**

Presenza pista ciclabile fino al servizio	No
Accessibilità digitale	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
Accessibilità tramite canali di comunicazione Tipologia di canale	interfaccia web, telefono, PEC, posta cartacea, Facebook, E-mail
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	0
Descrizione dei servizi on-line	
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)	22570
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	27741
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	No No
Newsletter Presenza newsletter	No
Numero campagne informative fatte	2
Numero brochure informative pubblicate	0
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte	No No
Descrizione della tabella tariffaria	https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffe
Agevolazioni tariffarie	
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	1
Servizio di pronto intervento Presente Qualificare il tipo di pronto intervento	Sì Per impianti tecnologici / Für technologische Anlagen
Continuità del servizio Numero di interruzioni del servizio programmate Numero di interruzioni servizi non programmate	0 0
INDICATORI	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	No
Relazione indicatori ARERA	

Tipologia	informatizzato
Info in bolletta/fattura	No
Tempi max di risposta (giorni)	da 0 a 15 gg.
Tempi medi di risposta (giorni)	5
N. segnalazioni annue	0
N. reclami annui	1
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

22/07/2019