

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 **1549**

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 **15,30**Numero giorni di apertura settimanale **4**domenica/festivi **non attivo****Accessibilità telefonica allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale **15,30**Numero giorni di apertura settimanale **4**domenica/festivi **non attivo**Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale **15,30**Numero giorni attivi settimanali **4**domenica/festivi **non attivo****Accessibilità a numeri verdi**Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Accessibilità per disabili

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

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) **Sì**Numero applicazioni **1**Descrizione applicazioni **L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das**

Betrachten der Webseite des BSB

Accessibilità tramite canali di comunicazione Tipologia di canale (specificare altro)	E-mail, telefono, PEC, interfaccia web, posta cartacea, Altro fax
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	
Descrizione dei servizi on-line	
Modulistica da scaricare	Sì
Faq	No
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	32708
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	155160
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	Sì
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	No
Rendicontazione standard di qualità Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No No
Newsletter Presenza newsletter Periodicità (indicare)	Sì altro
Numero campagne informative fatte	1
Numero brochure informative pubblicate	1
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte	No No
Descrizione della tabella tariffaria Agevolazioni tariffarie	
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	
Servizio di pronto intervento Presente	No
Continuità del servizio Numero di interruzioni del servizio programmate Numero di interruzioni servizi non programmate	1 0
INDICATORI	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
Relazione indicatori ARERA	

(specificare)

N. suggerimenti annui

Relazione reclami

**si veda relazione allegata /Siehe den
beigefügten Bericht
0**

RELAZIONE RECLAMI 2018(M700854664).pdf

03/05/2019