

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

5779

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

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

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

Numero ore di apertura settimanale

15,30Numero giorni di apertura settimanale
domenica/festivi**4****non attivo**

Disponibilità call center/centralino

Sì

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

15,30Numero giorni attivi settimanali
domenica/festivi**4****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 pubblici**

Fermate 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 **telefono, posta cartacea, Altro, interfaccia web, E-mail, PEC**
(specificare 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 **No**

Piano di miglioramento annuale standard di qualità **No**

Newsletter

Presenza newsletter **Sì**

Periodicità (indicare) **altro**

Numero campagne informative fatte **0**

Numero brochure informative pubblicate **0**

Attività e sistemi di customer satisfaction

Customer qualitative fatte (es. focus group) **No**

Customer quantitative fatte **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 **0**

Numero di interruzioni servizi non programmate **0**

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio **Sì**

Relazione indicatori ARERA

Benchmarking	Sì
Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	No
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	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 0 a 15 gg.
N. segnalazioni annue	69
(specificare)	si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht
N. reclami annui	8

(specificare)

N. suggerimenti annui

Relazione reclami

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

0

RELAZIONE RECLAMI 2018(M700854664).pdf

16/07/2019