

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 **13545**

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	22
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale	30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo

Accessibilità per disabili

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

Raggiungibilità con mezzi pubbliciFermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì****Raggiungibilità con biciclette**Presenza pista ciclabile fino al servizio **Sì****Accessibilità digitale**Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **No**

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale	interfaccia web, telefono, Facebook, E-mail, posta cartacea, PEC
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	1
Descrizione dei servizi on-line	form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen
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)	443
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	571
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	1/1
Periodicità aggiornamenti	annuale
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Newsletter	
Presenza newsletter	No
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	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 fognature/Im Notfall Abwasserdienst
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

Indicatore	Parere sul progetto fognatura/ Gutachten zum Abwasserprojekt (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	7
Valore raggiunto	2
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Parere in merito al rilascio del certificato di abitabilità/ Gutachten zur Ausstellung der Bewohnbarkeitsbescheinigung (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	7
Valore raggiunto	1
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati / Pünktlichkeitsabweichungen bei individuellen Terminvereinbarungen (in minuti - in Minuten)
Valore previsto	30
Valore raggiunto	Non rilevabile/Nicht erhebbar
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti/ Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	20
Valore raggiunto	7
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Tempo di reazione medio alla richiesta di intervento sulla rete fognaria bianca e nera./ Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei einer Anfrage zur Behebung eines Problems am Kanalisationsnetz (Weiß- und Schwarzwasser) (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	1
Valore raggiunto	1
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Tempo di attesa medio presso l'ufficio fognature./ Durchschnittliche Wartezeit beim Büro vom Abwasserdienst (in minuti - in Minuten)
Valore previsto	20
Valore raggiunto	Non rilevabile/Nicht erhebbar
Indennizzo	No

Standard**Carta dei servizi**

Benchmarking

NoCertificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime)**altre (specificare quali), certificazione ISO
14000, certificazione ISO 9001
OHSAS 18001**

Tipologia delle altre certificazioni

Certificazioni di settore

No**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

Tipologia

informatizzato

Info in bolletta/fattura

No

Tempi max di risposta (giorni)

da 21 a 30 gg.

Tempi medi di risposta (giorni)

7

N. segnalazioni annue

0

N. reclami annui

14

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

22/07/2019