

**Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi**

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2017-31.12.2017)

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

**ACCESSIBILITÀ****Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

lunedì	<b>tutto il giorno</b>
martedì	<b>tutto il giorno</b>
mercoledì	<b>tutto il giorno</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>tutto il giorno</b>
sabato	<b>aperto</b>
domenica	<b>non aperto</b>

Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)

**Accessibilità telefonica allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali (sono possibili scelte plurime)

lunedì	<b>mai</b>
martedì	<b>mai</b>
mercoledì	<b>mai</b>
giovedì	<b>mai</b>
venerdì	<b>mai</b>
sabato	<b>non attivo</b>
domenica	<b>non attivo</b>

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)

Accessibilità al call center - Call center attivo **Sì**

Orari attivi

lunedì	<b>tutto il giorno</b>
martedì	<b>tutto il giorno</b>
mercoledì	<b>tutto il giorno</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>mattina</b>
sabato	<b>non attivo</b>
domenica	<b>non attivo</b>

Tempi massimi di attesa (esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

Tempi di attesa medi tel. annuali n. minuti con albero fonico **1,1**

**Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Tempi massimi di attesa  
(esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero  
fonico)

Tempi di attesa medi tel. annuali

### **ACCESSIBILITÀ APPLICAZIONI**

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **Sì**  
Numero applicazioni **1**  
Tipologia applicazioni **App per gestione contratto, stato pagamento, statistiche consumi e inserimento SEPA/APP für Vertragsverwaltung, Zahlungssituation, Verbrauchstatistiken und Einfügung SEPA/APP.**

Accessibilità tramite canali di comunicazione  
Tipologia di canale **posta cartacea, interfaccia web, Facebook, FAX, e-mail, telefono, PEC**

### **Accessibilità per disabili**

Modalità di accesso **altro**

### **Raggiungibilità con mezzi pubblici**

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì**

### **WEB USABILITY**

Presenza di chiare aree tematiche sul sito **Sì**

Presenza nella home page di chiari contatti per  
singoli servizi/prestazioni **Sì**

Numero e tipologia di servizi on-line

Modulistica da scaricare **Sì**

Visualizzazione fatture in formato elettronico **Sì**

Faq **Sì**

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono  
connessi, senza conteggiare chi si è connesso più  
di una volta)

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero  
di volte che qualcuno ha visitato il sito)

Sito: Numero pagine visitate per sessione

Sito: Tempo medio di permanenza per sessione

### **COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility -  
Bilancio/Relazione Sociale **No**

Carte dei servizi  
Disponibilità carte dei servizi **No**

Descrizione della tabella tariffaria

Agevolazioni tariffarie

Newsletter

Newsletter annuali **No**

Amministrazione trasparente **Sì**

Attività e sistemi di customer satisfaction

Qualificazioni customer qualitative (es. focus group)	<b>No</b>
Qualificazioni customer quantitative	<b>No</b>
<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE</b>	
Indicatori di contesto	
Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)	
Videosorveglianza	
Servizio di pronto intervento	
Presente	<b>Sì</b>
Qualificare il tipo di pronto intervento	<b>numero verde per guasto elettrico/Störungsdienst für das Stromnetz - Grüne Nummer für Stromstörung 800 550 522</b>
<b>Continuità del servizio</b>	
Numero di interruzioni del servizio programmate	<b>oltre 20</b>
Tempistica interventi programmati (min-max)	
Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>oltre 20</b>
Tempistica interventi non programmati (min-max)	
<b>INDICATORI</b>	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
Relazione indicatori AEEGSI/TIQV	
Indicatore	<b>Tempo di risposta motivata a reclami scritti/Höchstfrist für begründete Antworten auf schriftliche Beschwerden (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>40</b>
Valore raggiunto	<b>12</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>AEEGSI/TIQV</b>
Indicatore	<b>Tempo di rettifica di fatturazione/Höchstfrist für die Berichtigung der Fakturierung (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>90</b>
Valore raggiunto	<b>22</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>AEEGSI/TIQV</b>
Indicatore	<b>Tempo di rettifica di doppia fatturazione//Höchstfrist für die Berichtigung einer doppelten Fakturierung (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>20</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>AEEGSI/TIQV</b>
Indicatore	<b>Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni/ Höchstfrist für Antworten auf schriftliche Auskünftanfragen (in giorni - in Tagen)</b>
Valore previsto	<b>30</b>



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Certificazioni di qualità Tipologia (sono possibili scelte plurime)	<b>certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001</b>
altre (specificare quali)	<b>Certificazione/Zertifizierung ISO 1800</b>

---

**Tutela ambientale**

---

Progetti	
Certificazioni di settore	<b>No</b>
Indicatori di impatto ambientale	<b>No</b>
Benchmarking	

---

**TUTELA CITTADINO UTENTE**

---

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	<b>Sì</b>
Indicazioni in bolletta	<b>No</b>
Informazioni sul sito	<b>Sì</b>
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
N. utenti	<b>142743</b>
Esistenza	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	<b>Sì</b>
Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 31 a 40 gg.</b>
Tempi medi di risposta (giorni)	<b>10</b>
N. segnalazioni annue	<b>442</b>
N. reclami annui	<b>255</b>
N. suggerimenti annui	<b>185</b>
Relazione reclami	

---

10/07/2018