

Società: SEAB spa  
 Anno: 2017

Obiettivo		Note	Indicatore		
Settore/Nu mero	Descrizione		Descrizione	Valore attuale al 31.12.2016	Risultato atteso al 31.12.2017
GAS DISTRIBU- ZIONE					
1	Ricerca fughe su rete gas	La rete del gas in bassa pressione (BP) ha una lunghezza di 114,9 km, mentre quella in media pressione (MP) ha una lunghezza di 45,9 km.	% di rete BP controllata % di rete MP controllata  segnalazione di fughe gas da parte di terzi	100% 100%  segnalazioni su rete: 2 segnalazioni su derivazione non aerea: 18 segnalazioni su derivazione parte aerea: 63	100% 100%  segnalazioni su rete: 2 segnalazioni su derivazione non aerea: 20 segnalazioni su derivazione parte aerea: 70
2	Modernizzazione contatori gas - programma di sostituzione dei contatori tradizionali con contatori in telelettura con correttore integrato come da delibere AEEGSI	I contatori sulla rete di distribuzione gas in BP sono ca. 33.000 di varie dimensioni	% di contatori di dimensione definita sostituiti	50 % contatori G10 99% contatori G16 99% contatori G25	85 % contatori G10 100% contatori G16 100% contatori G25
ACQUA POTABILE					

1	Efficientamento rete acqua potabile -Rilevamento perdite e loro eliminazione	La rete dell'acqua potabile ha una lunghezza di 192 km.	km di rete controllati numero di dispersioni riparate	9,5 km 11 perdite trovate 23 perdite su rete riparate 34 perdite su allacciamenti riparati	20 km
2	Eliminazione pozzi di manovra dalla rete di distribuzione acqua e sostituzione con valvole interrato	La rete dell'acqua potabile dispone di 50 pozzetti, nei quali si diramano tubazioni di rete e sono contenute le saracinesche di manovra. Vengono eliminati per una maggiore efficienza del servizio.	numero di pozzetti eliminati	10	10
FOGNATURA					
1	Pulizia della rete fognaria acque nere vasche di raccolta	La rete fognaria delle acque nere ha una lunghezza totale di 127 km.	% della rete pulita % delle vasche e sifoni pulite	129 km 100%	20 km 100%
2	Pulizia della rete raccolta acque bianche		% della rete pulita	3 km	33 km
IGIENE AMB.TALE					

1	Garantire giorni minimi per la consegna di contenitori rifiuti residui e umido a nuovi clienti	Il sistema di raccolta con bidoni personali rende necessario approvvigionare in tempi stretti i nuovi clienti di un loro contenitore, per permettere uno smaltimento corretto dei rifiuti. SEAB ha raggiunto un livello di efficienza che intende mantenere.	giorni tra richiesta/denuncia di occupazione locali e consegna effettiva dei contenitori	8,5 gg	9,0
2	Pulizia argini die fiumi Talvera/Isarco	Istituzione di nuovo servizio	Ore dedicate al servizio	0	2.260 ore
3	Pulizia del territorio	Servizi domenicali e festivi - raccolta ingombranti abbandonati - sanificazioni	Aumento delle ore dedicate % Ore dedicate al servizio	100% 13.080 ore	120% 15.700 ore
4	Pulizia delle strade	SEAB si è impegnata a mettere a disposizione un maggior numero di ore di pulizia da parte del proprio personale e di terzi incaricati per garantire il decoro della città anche con il nuovo sistema di raccolta rifiuti/tariffa.	Aumento delle ore complessive Ore complessive di pulizia delle strade svolte	100% 46.800 ore	115% 54.000 ore
PARCHEGGI					

1	Smaterializzare gli incassi, gestire meno contante con vantaggi per la sicurezza del personale	Attualmente i pagamenti da parte dei clienti avviene per il 95% tramite contanti. SEAB ha attrezzato la cassa manuale dei parcheggi ed i parcometri con la possibilità di pagare mediante carte di credito/bancomat.	% degli incassi tramite carte di credito/bancomat presso parcheggio BZ Centro presso parcheggi blu a pagamento	0,46% 2,88%	0,85% 4,00%
2	Migliorare la sicurezza al Parcheggio Bolzano Centro	SEAB sta attuando un progetto di chiusura notturna del parcheggio e varie misure per disincentivare la permanenza nel parcheggio di ospiti non graditi.	Furti e atti vandalici: Nr episodi per anno di furti e danni a macchine Nr. episodi per anno di atti contro la persona nr. segnalazioni per situazione di degrado	4 episodi su macchine 2 episodi	possibilmente 0 possibilmente 0
PALAONDA					
1	Efficientamento energetico	Il Palaonda è stato realizzato nel 1991; gli impianti allora moderni negli anni sono invecchiati. SEAB ha avviato un progetto di ristrutturazione di alcuni impianti per risparmiare energia. Si ipotizza cautamente un risparmio del 10%.	Riduzione costi energetici	€ 361.634,09	€ 325.470,00

2	Fare fruire alla cittadinanza/associazioni il massimo di ore ghiaccio.	SEAB ha introdotto procedure, che permettono di riempire in modo efficiente ore disdettate da una delle associazioni. La totalità delle ore invendute si colloca attualmente nella fascia oraria 8.00-14.00 e 22.00-23.00 nei giorni feriali e durante i giorni festivi. Sarebbe auspicabile fare fruire anche queste ore.	% delle ore ghiaccio messe a disposizione sulle ore disponibili per stagione invernale	72,7% (2762ore/3802 ore totali)	75%
AMMINISTRAZIONE					
	Individuazione clienti non iscritti nel database tariffa rifiuti	SEAB ha attivato un programma speciale per aggiungere questi clienti oggi non noti e aumentare dunque con gli importi di tariffa pregressa e tariffa dell'anno il gettito da tariffa a favore dei clienti in regola.	numero verbali di accertamento valore di tariffa accertata	n= 534 384.454€	n= 1.000 520.000€
	Mantenimento dei tempi di attesa allo sportello	Un importante contatto con il cliente avviene allo sportello. Obiettivo é rendere piacevole e veloce per il cliente lo sbrigliamento di pratiche.	minuti di attesa media minuti di svolgimento pratica/servizio in media	Attesa: 4'73" servizio: 9'43"	Attesa: 4'73" servizio: 9'43"

	Reclami scritti. Velocità di risposta ai reclami dei clienti	Obiettivo è di rispondere ai reclami relativi a tutti i diversi settori nel tempo standard di 20 gg dal ricevimento.	% di reclami con risposta entro i 20 giorni dal ricevimento	88%	100%
	Tutela dei dipendenti in termini di sicurezza sul lavoro.	Mantenimento degli standard buoni sugli infortuni mediante formazione e informazione dei dipendenti	ore di assenza per infortunio /dipendente per CCNL	CCNL Unicogasacqua: 10,8 CCNL Federambiente: 18,1 CCNL Commercio: 1,4	CCNL Unicogasacqua: 12 CCNL Federambiente: 20 CCNL Commercio: 3