

Soddisfazione dei clienti Reclami e segnalazioni 2021

Indagine sulla soddisfazione dei clienti

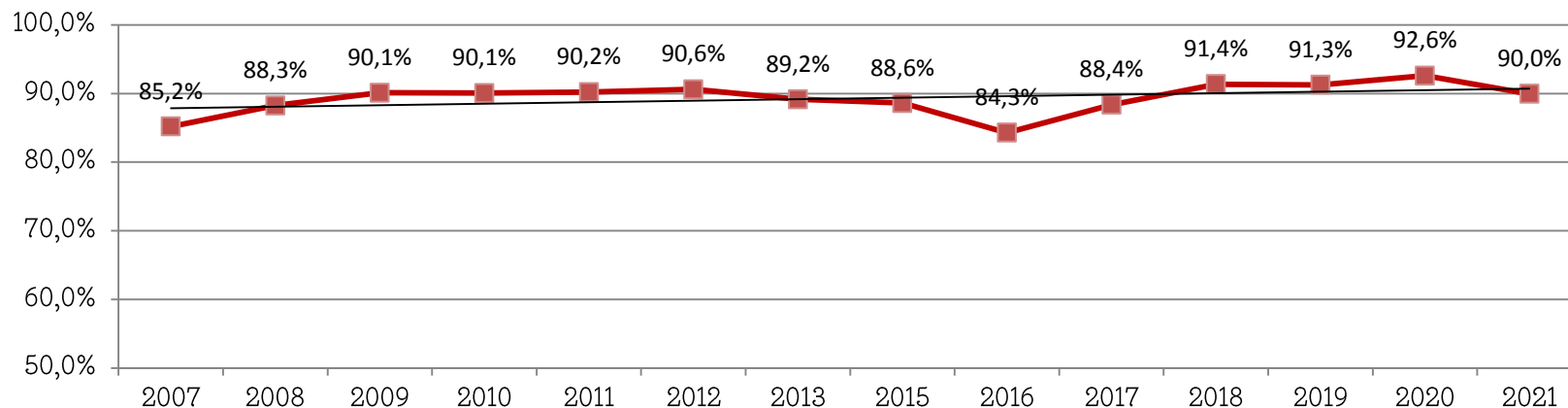


2 volte all'anno (giugno/dicembre)
campione di 800 persone (BZ) e 300 (LV).

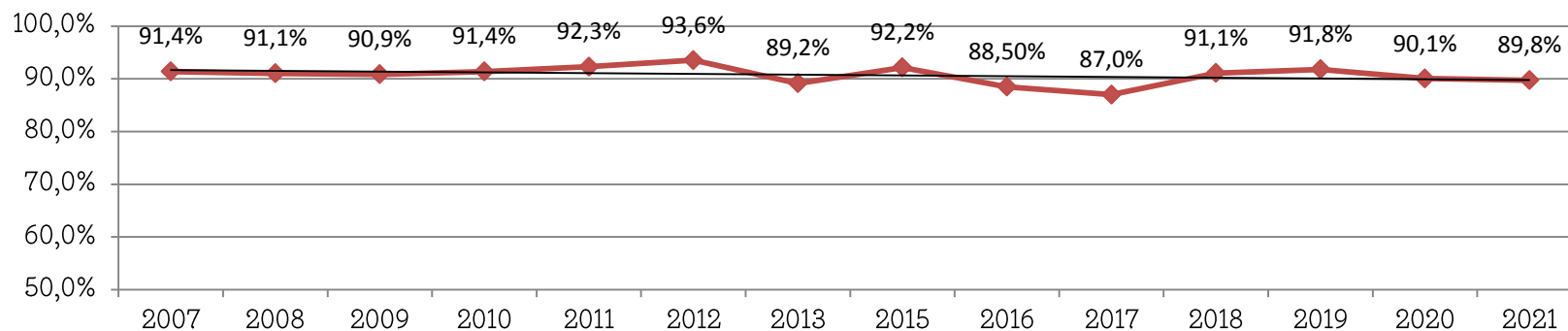
Soddisfazione dei clienti



Raccolta rifiuti - Müllabfuhr BZ



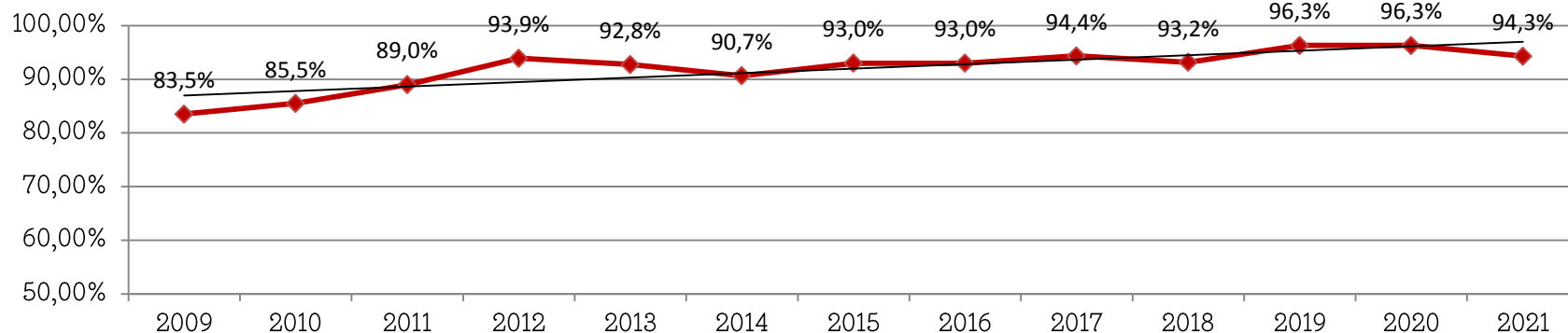
Pulizia strade - Straßenreinigung



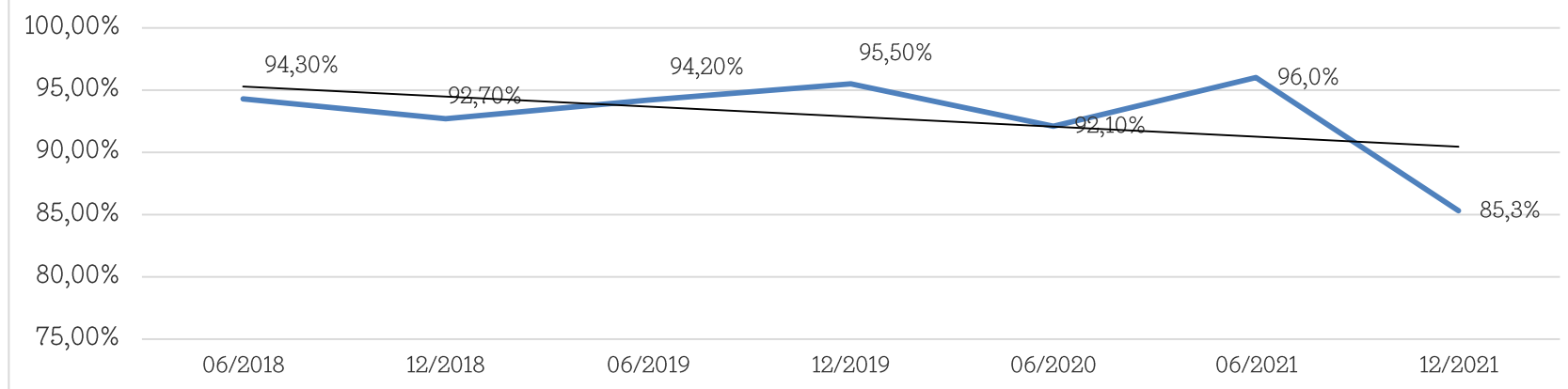
Soddisfazione dei clienti



Raccolta rifiuti - Müllabfuhr LV



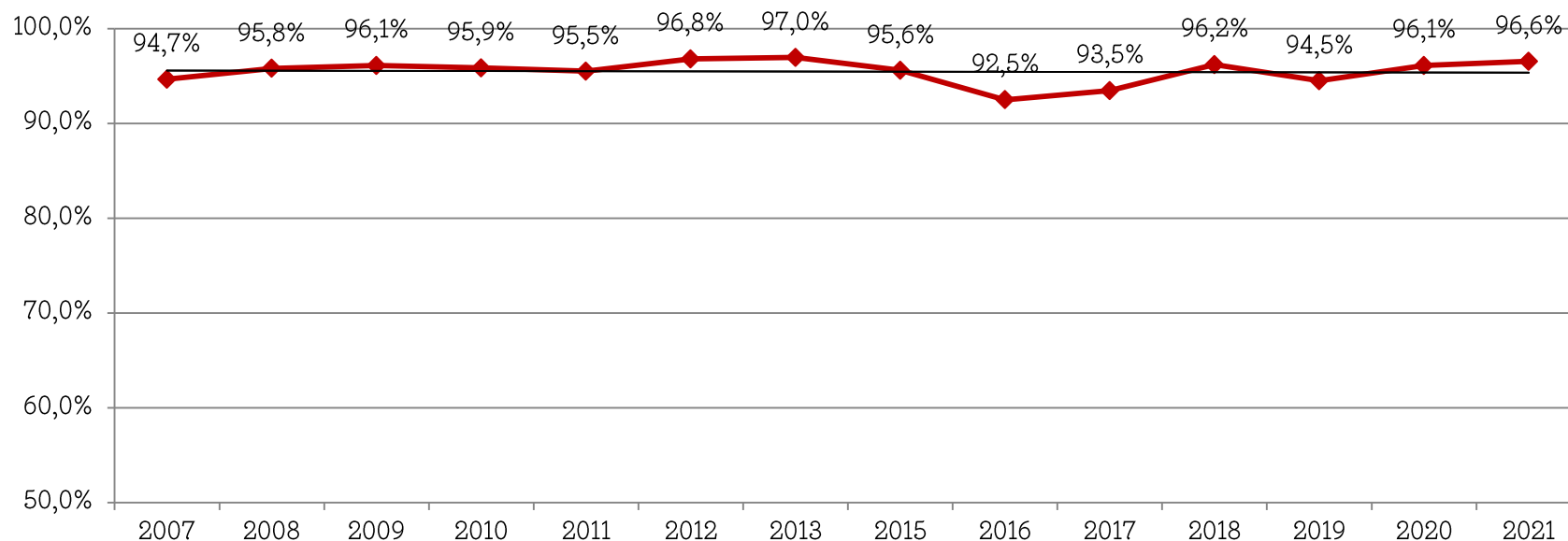
Soddisfazione clienti spazzamento strade Laives



Soddisfazione dei clienti



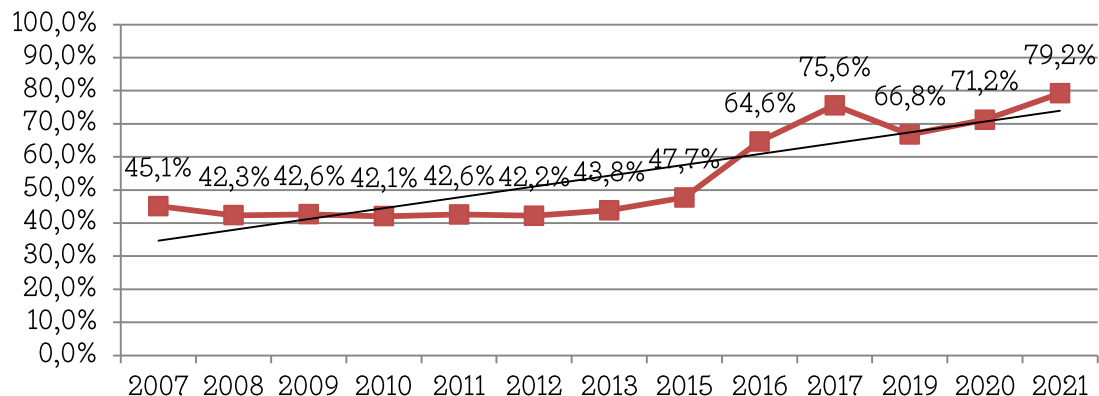
Servizio idrico - Trinkwasserdienst



Soddisfazione dei clienti



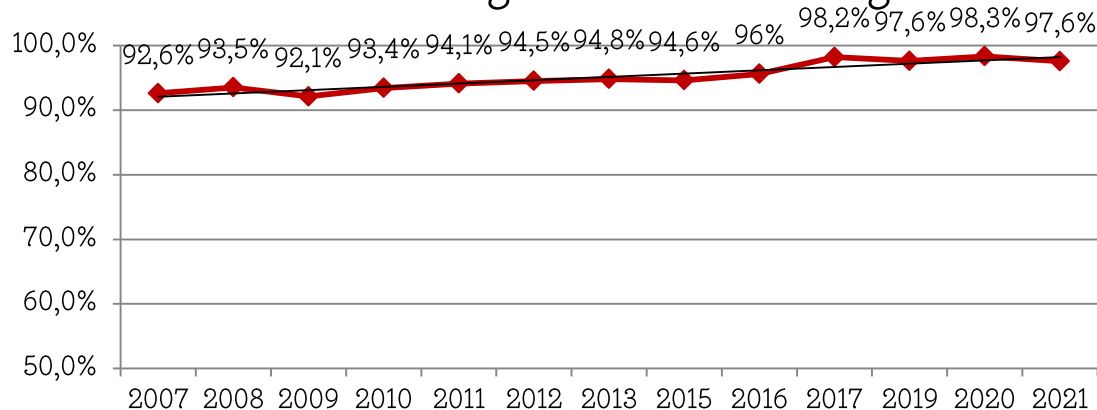
Parcheggi – Parkplätze*



I dati sono stati riferiti alla percentuale di risposte di cittadini che utilizzano i parcheggi.

La domanda che viene posta è “Quanto si ritiene soddisfatto del servizio parcheggi effettuato nel Suo comune?” -> I dati indicano la soddisfazione sulla “situazione parcheggi” in città.

Distribuzione gas – Gasverteilung*



I dati sono stati riferiti alla percentuale di risposte di cittadini che utilizzano il gas.

Reclami e segnalazioni 2021

580 reclami/segnalazioni =
quasi 50 al mese

Il tempo medio di risposta è di 3,3
giorni (standard di qualità: risposta entro 20
giorni dal ricevimento)

Il 46% dei contatti riceve risposta entro
1 giorno.

Il 10% delle comunicazioni ha tempi di
risposta uguali o superiori a 10 giorni.

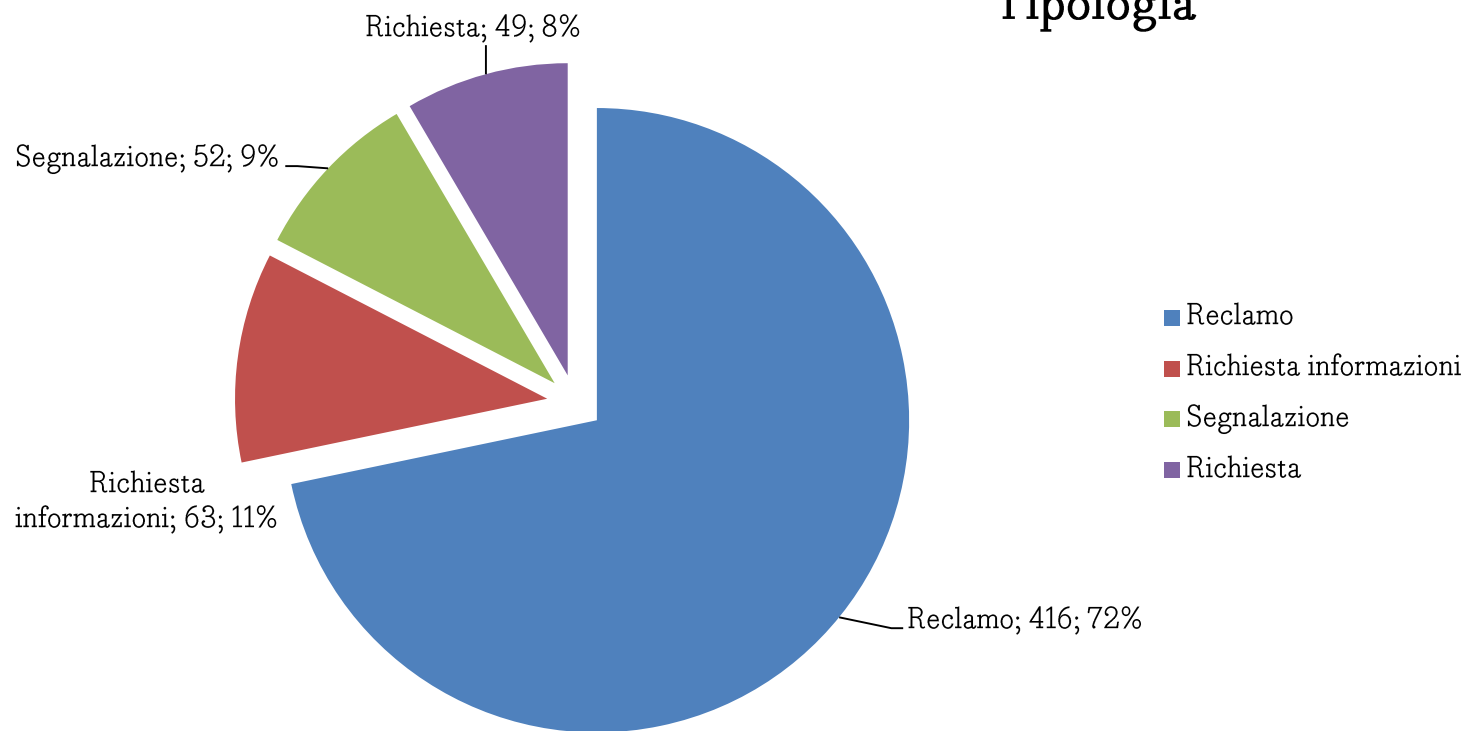


Photo by Brooke Lark on Unsplash

Tipologia di comunicazione

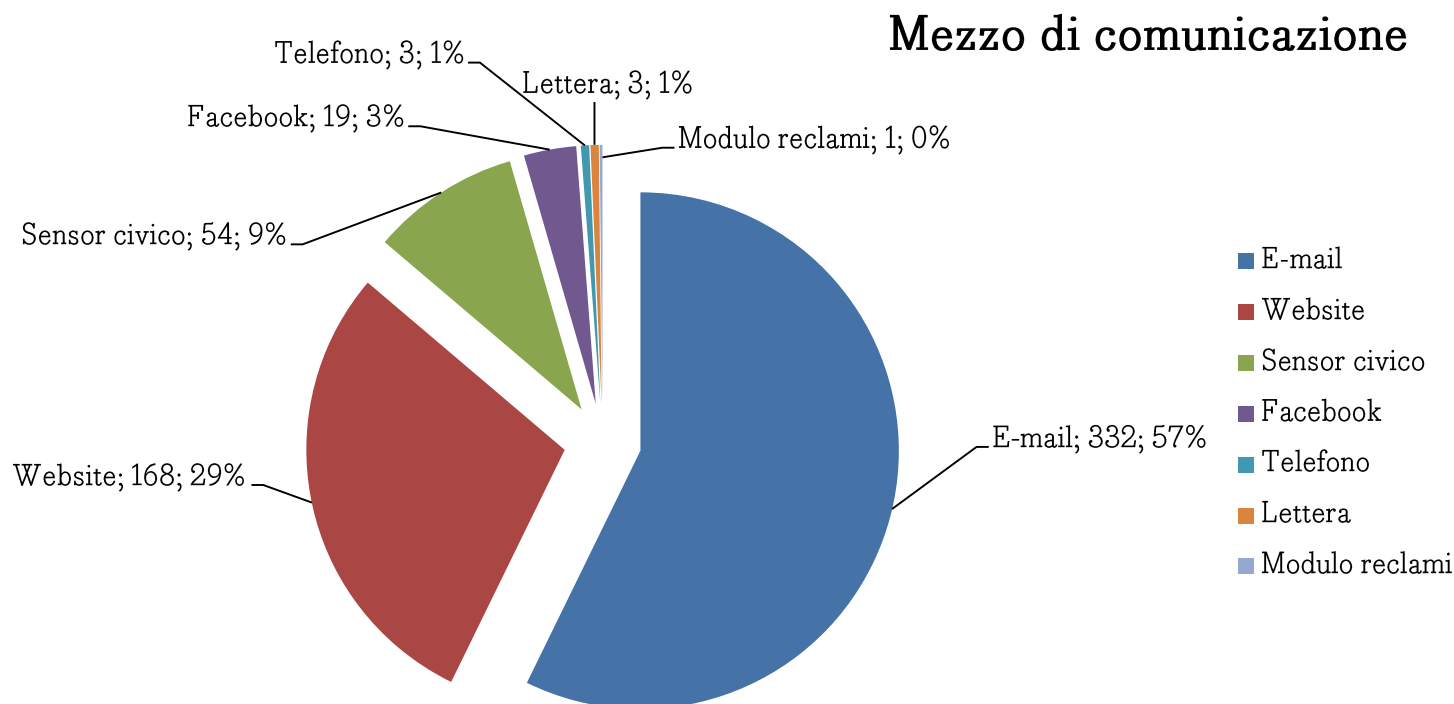


Tipologia

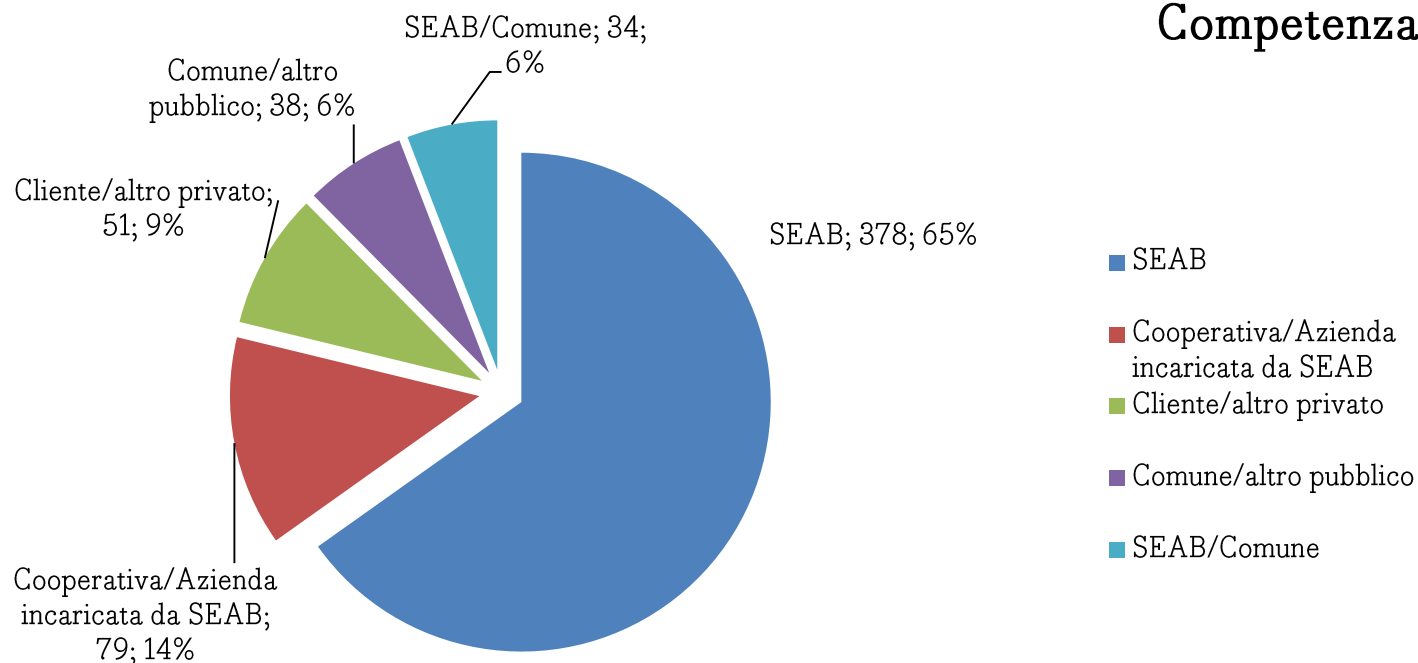


7 comunicazioni su 10 sono reclami.

Mezzo di comunicazione utilizzato per il contatto

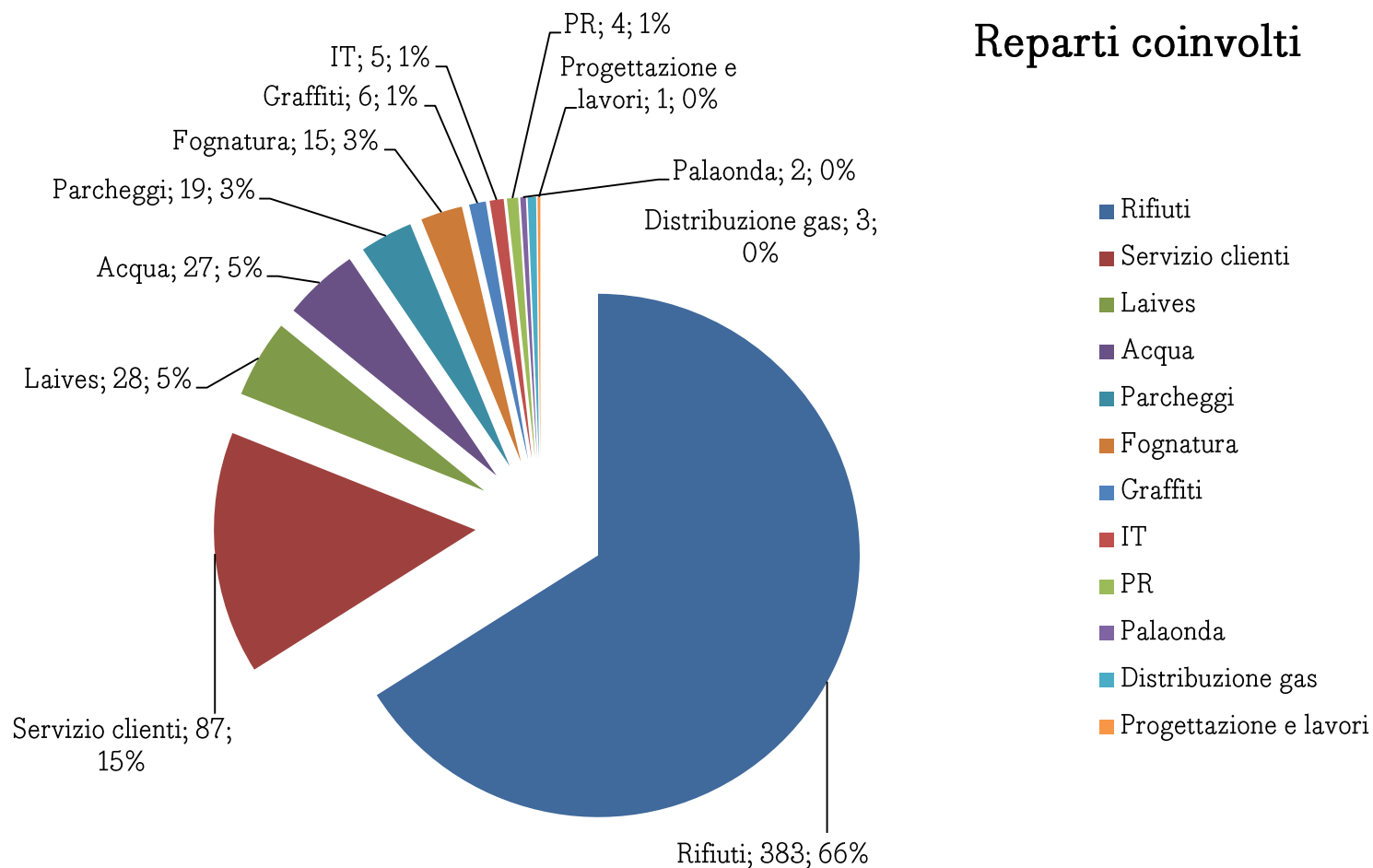


Anche nel 2021 il canale di contatto preferenziale è stata l'e-mail (6 su 10). 9 contatti su 10 sono in lingua italiana.



L'85 per cento delle richieste sono di competenza diretta/indiretta di SEAB.

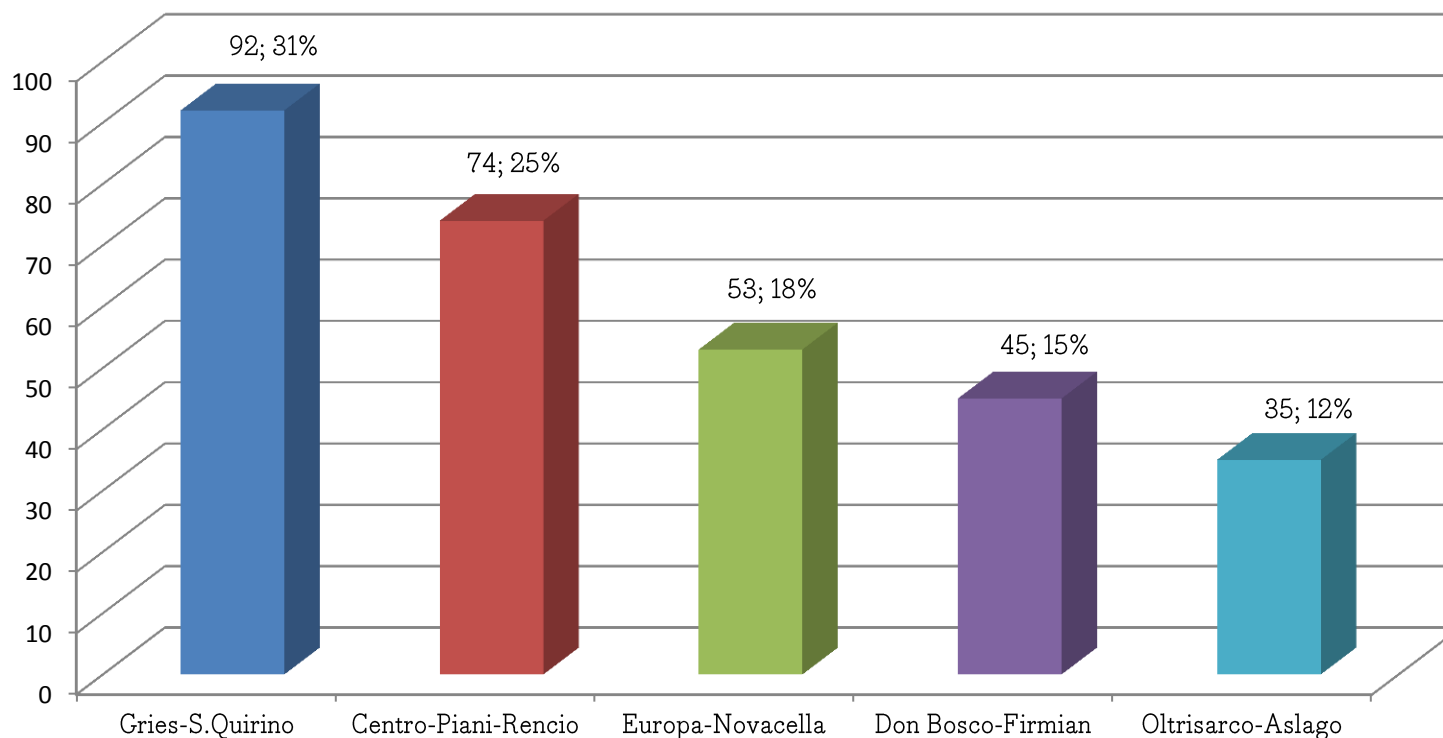
Reparti coinvolti



Reclami per quartiere di Bolzano



Reclami/segnalazioni per quartiere di Bolzano*



* Dati disponibili per 299 segnalazioni/reclami

Andamento reclami/segnalazioni 2015/2021

