



---

# Soddisfazione dei clienti Reclami e segnalazioni 2022

# Indagine sulla soddisfazione dei clienti

---

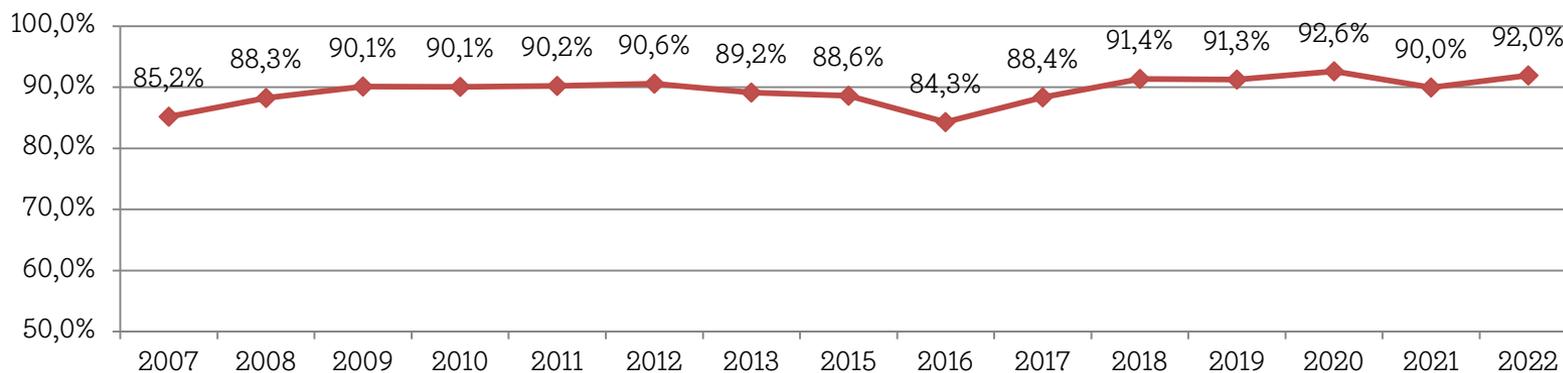


2 volte all'anno (giugno/dicembre)  
campione di 800 persone (BZ) e 300 (LV).

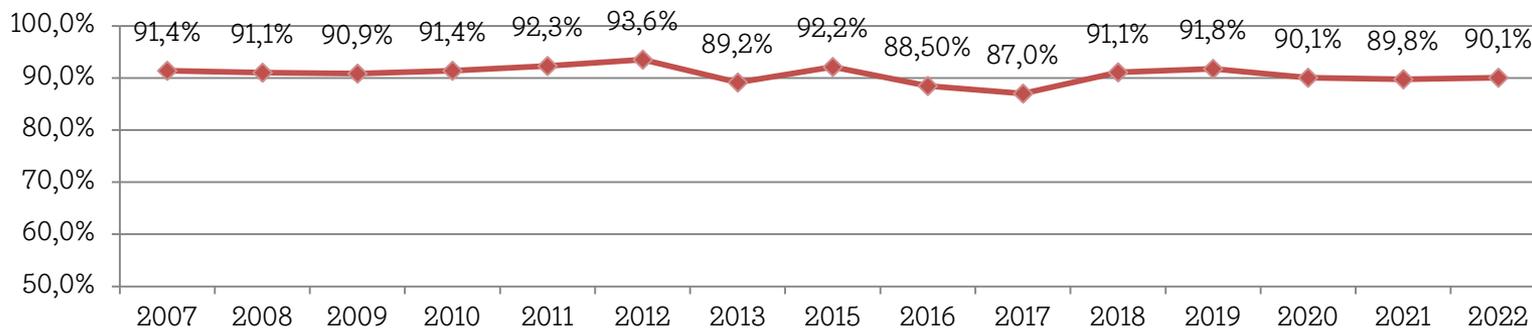
# Soddisfazione dei clienti



## Raccolta rifiuti - Müllabfuhr BZ



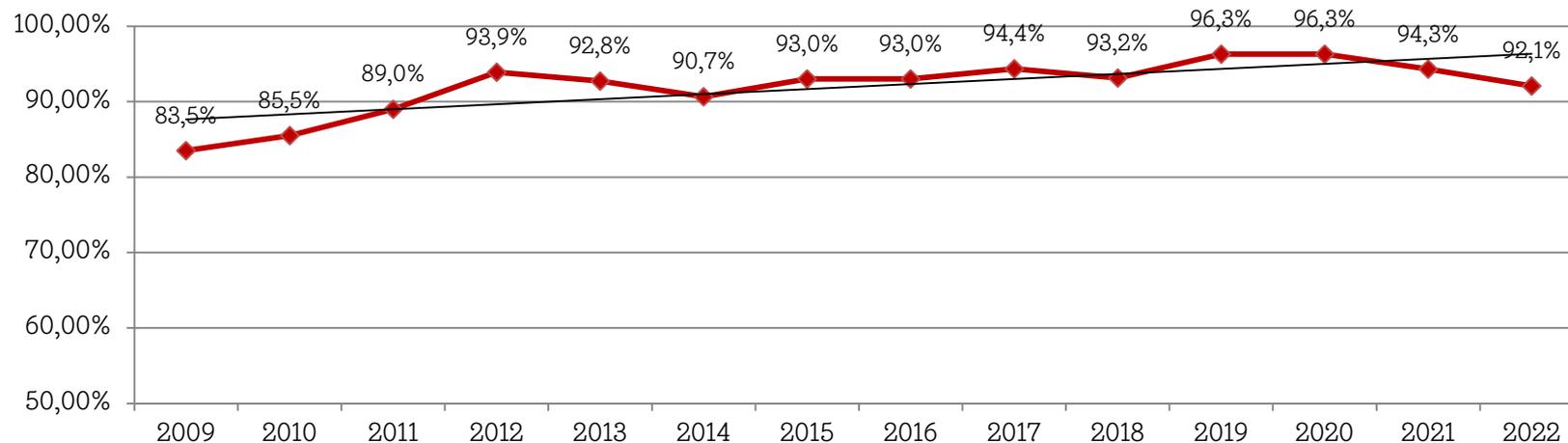
## Pulizia strade - Straßenreinigung



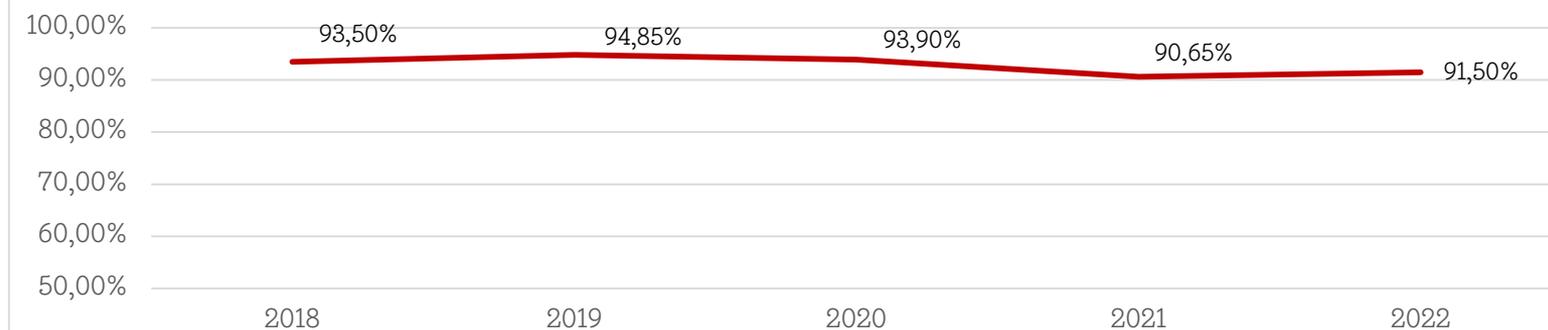
# Soddisfazione dei clienti



## Raccolta rifiuti - Müllabfuhr LV



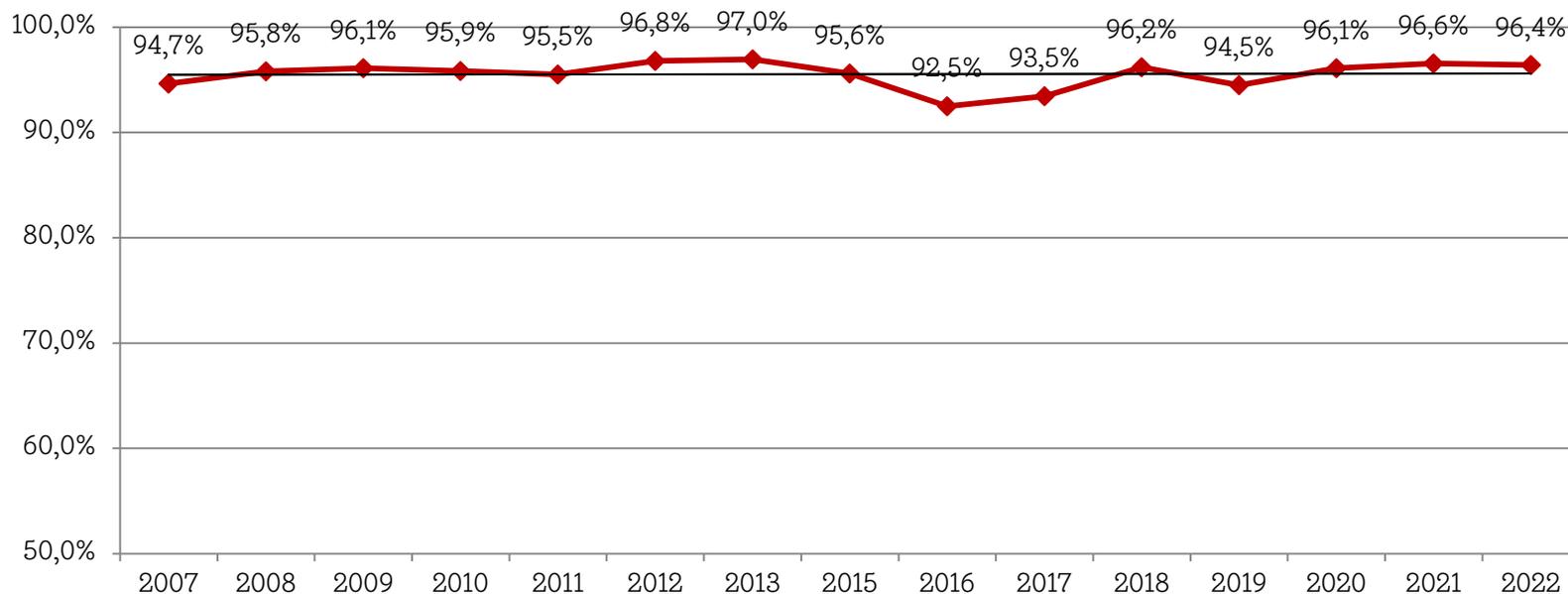
## Spazzamento strade - Straßenreinigung LV



# Soddisfazione dei clienti



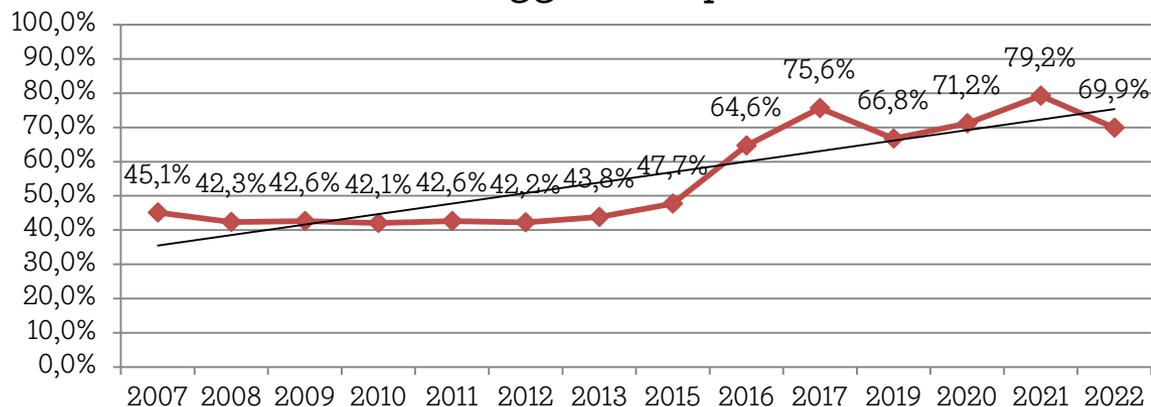
## Servizio idrico - Trinkwasserdienst



# Soddisfazione dei clienti



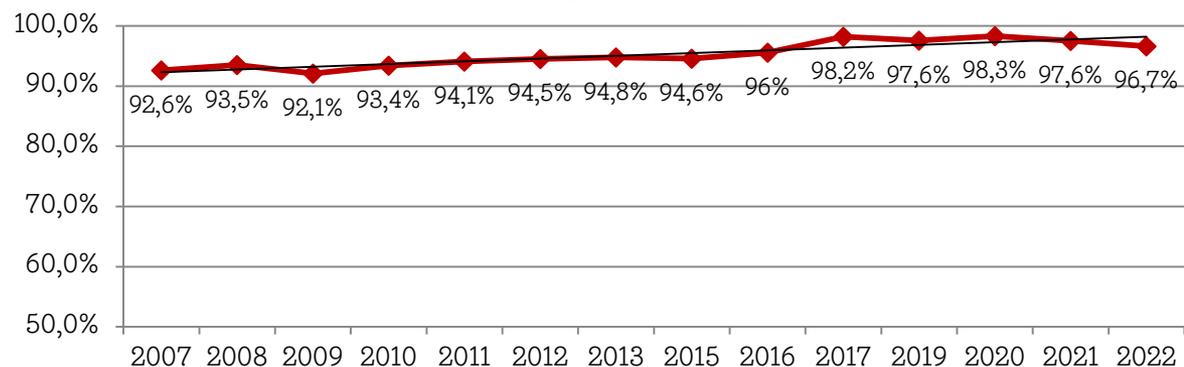
## Parcheggi - Parkplätze



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 2022

---



## 561 reclami/segnalazioni

Il tempo medio di risposta è di **3,9 giorni** (standard di qualità: risposta entro 20 giorni dal ricevimento)

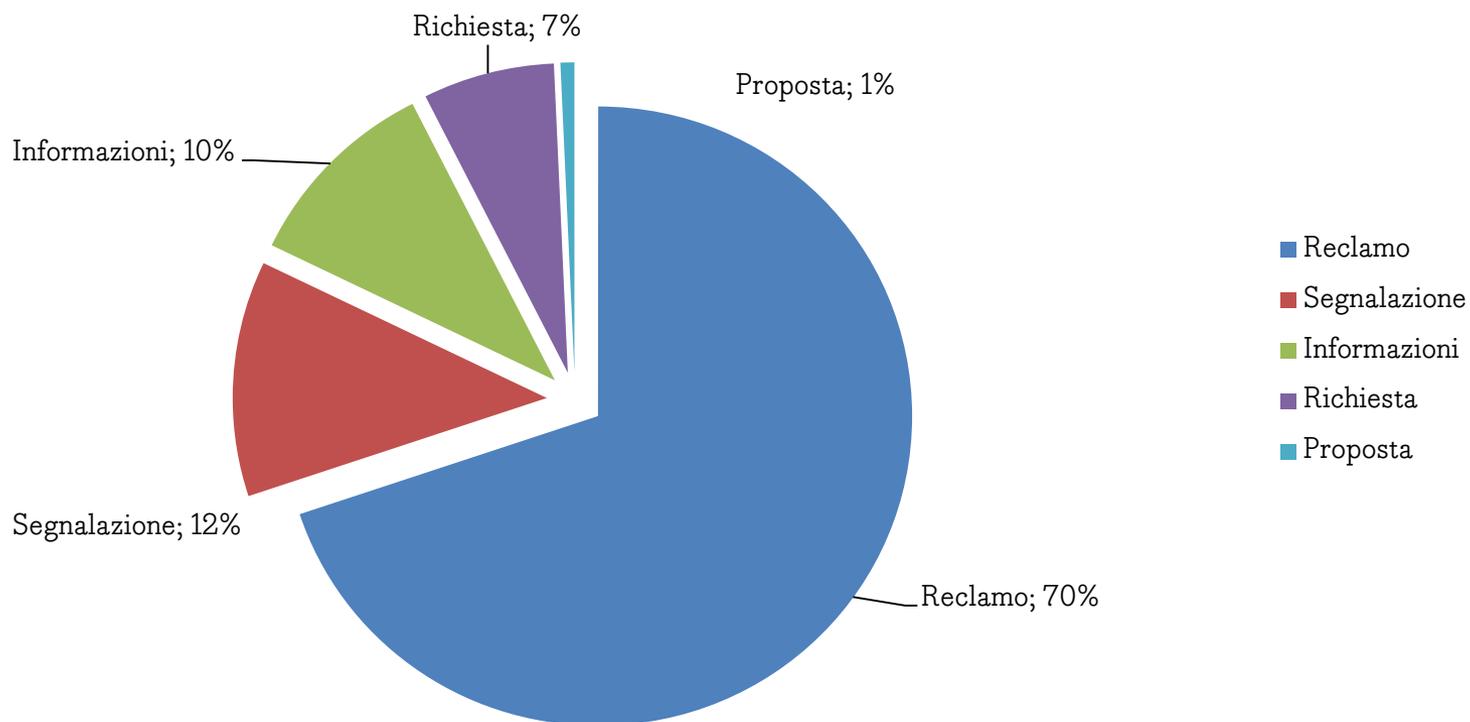
Il **40%** dei contatti riceve risposta entro 1 giorno.

Il **15%** delle comunicazioni ha tempi di risposta uguali o superiori a 10 giorni.

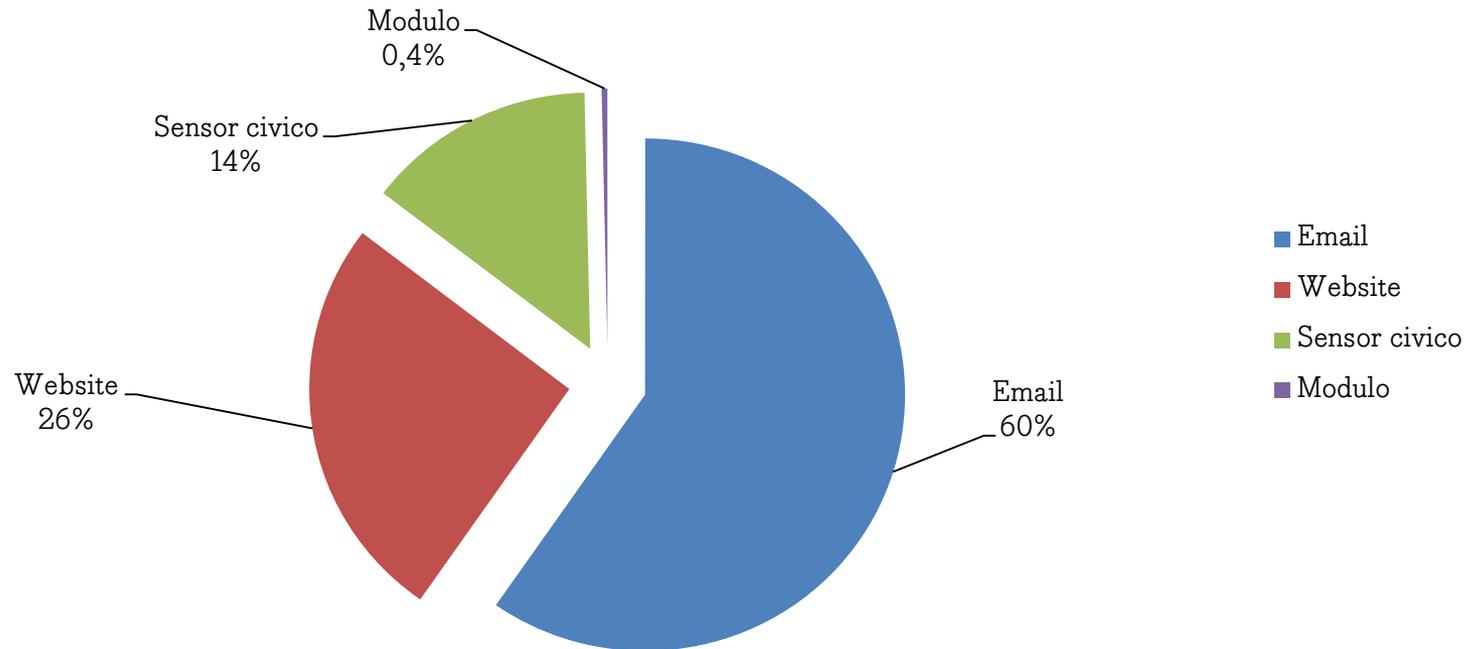


Photo by Brooke Lark on Unsplash

# Tipologia di comunicazione

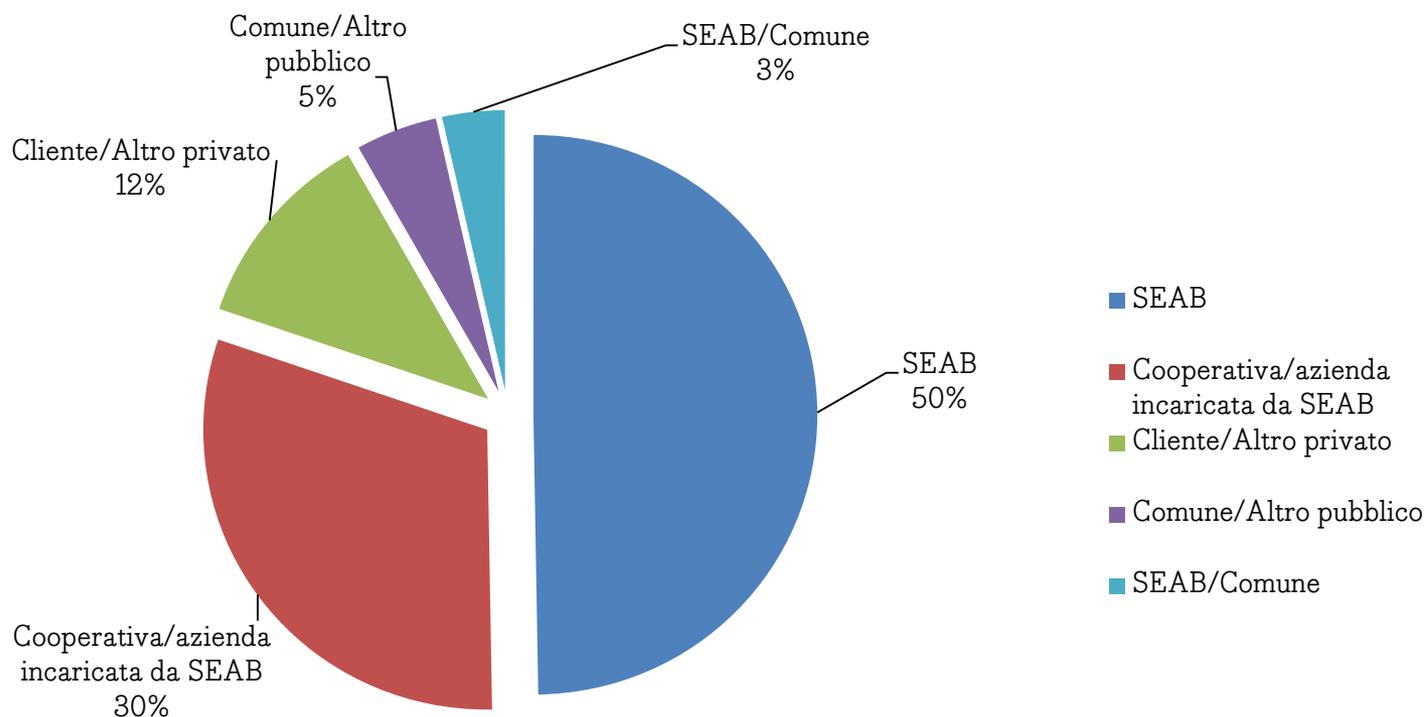


# Mezzo di comunicazione di contatto



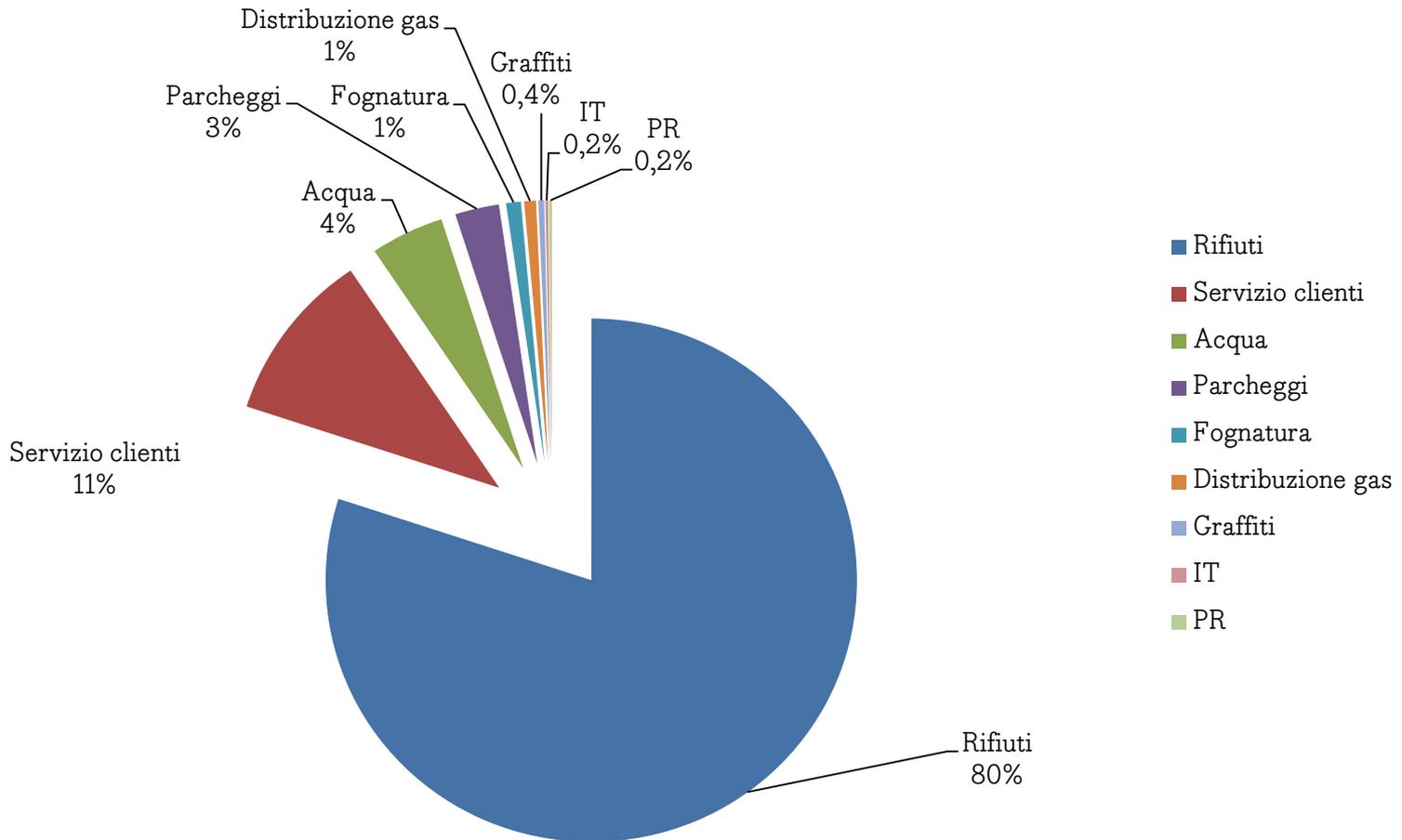
L'85% dei contatti avviene in lingua italiana.

# Competenza

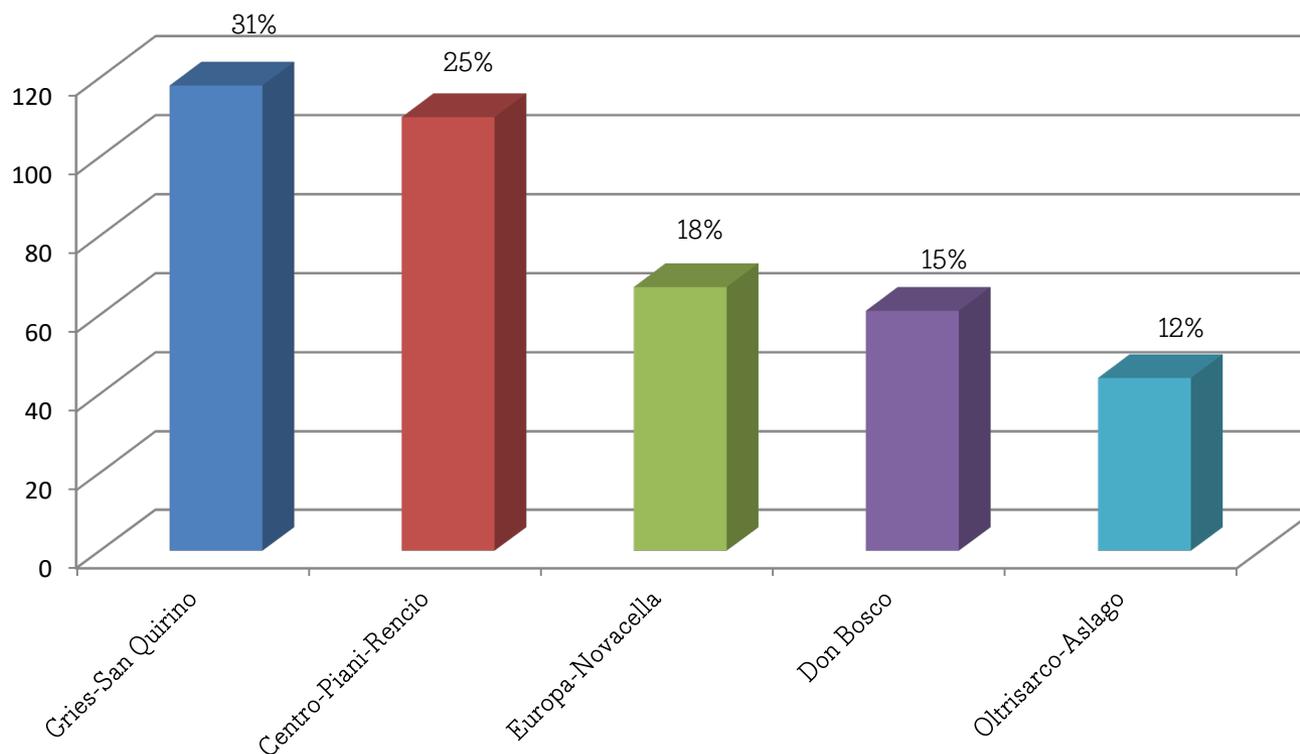


L'83 per cento delle richieste sono di competenza diretta/indiretta di SEAB.

# Reparti coinvolti

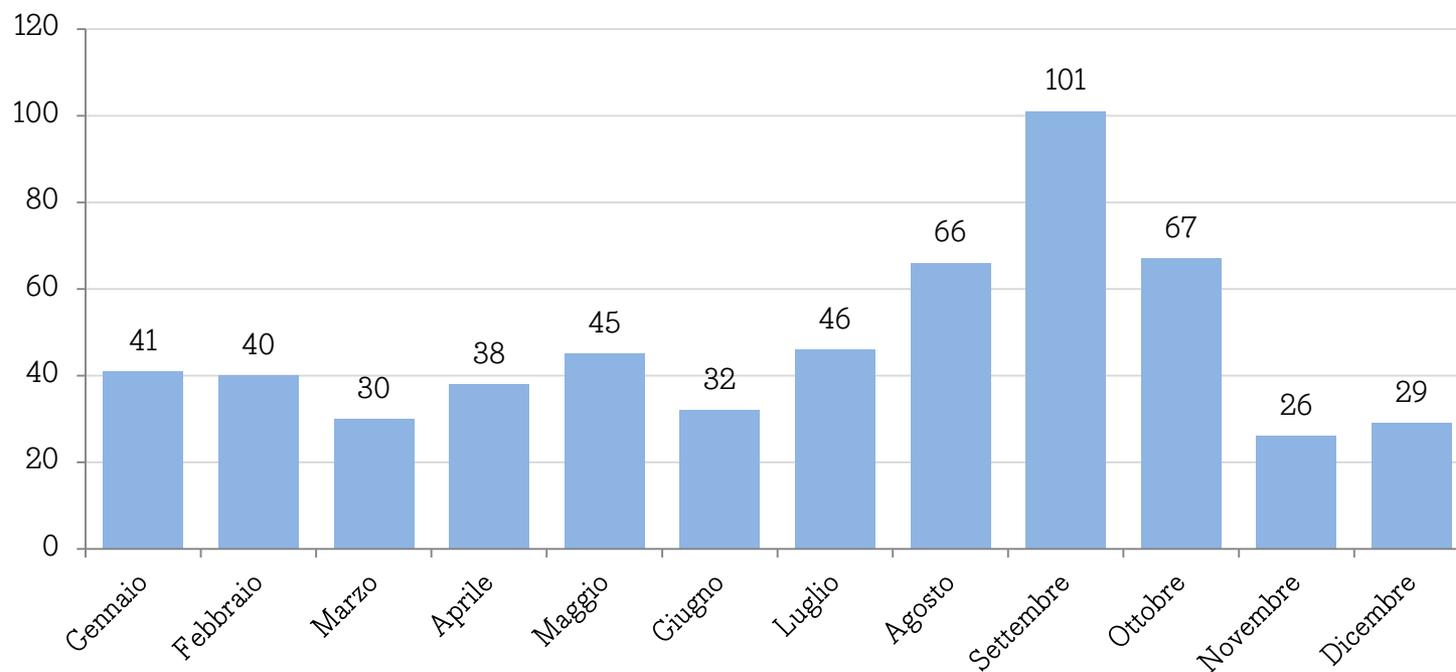


# Reclami per quartiere di Bolzano\*



\* Dati disponibili per 400 segnalazioni/reclami

# Sviluppo per mese



# Sviluppo negli anni

