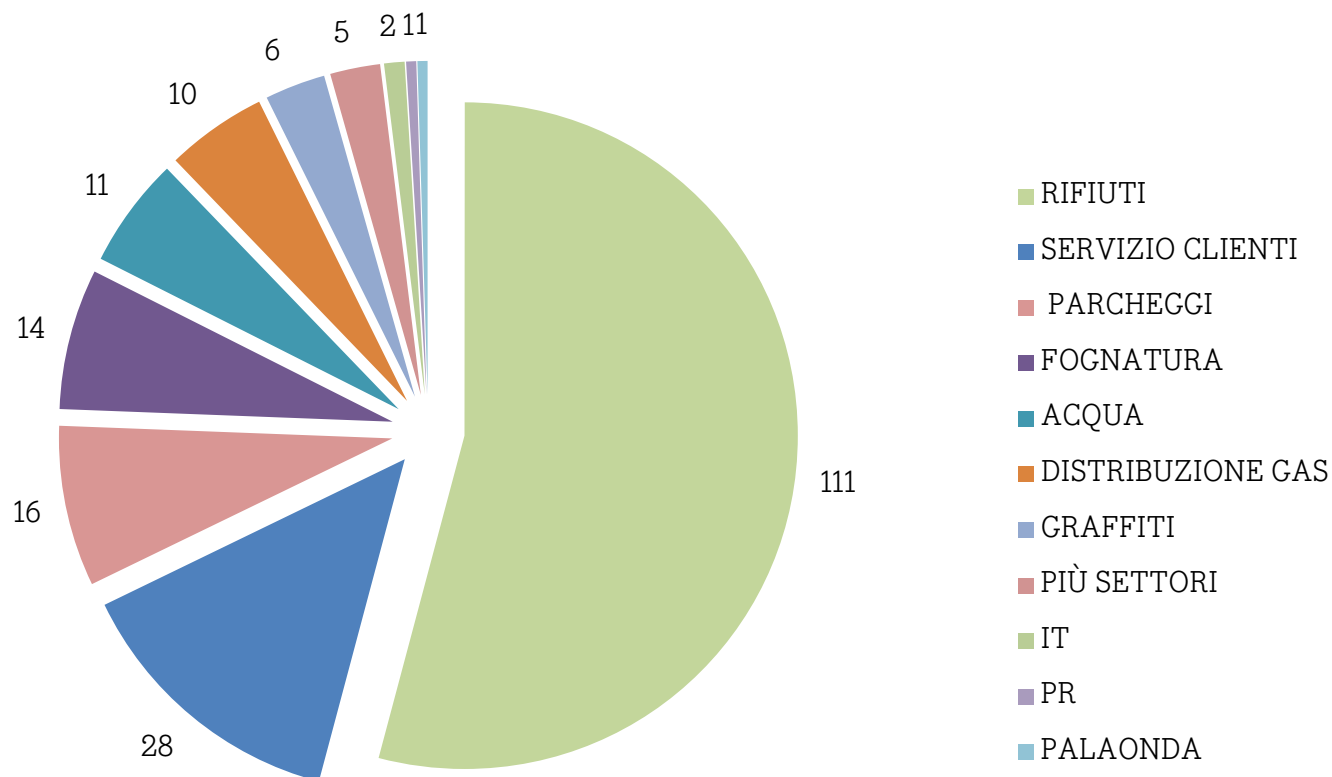




---

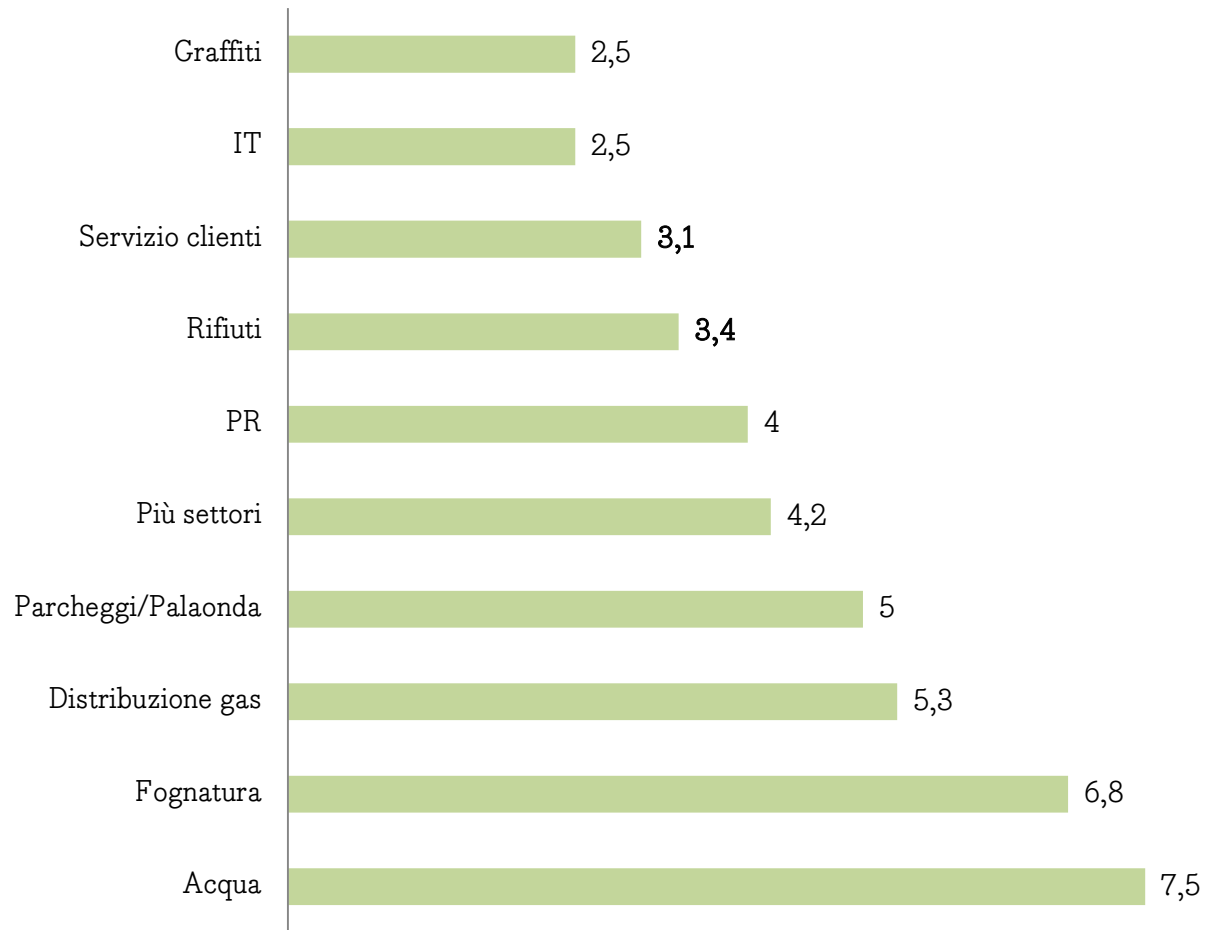
# RECLAMI E SEGNALAZIONI 2018

# Reclami e segnalazioni 2018 per settore

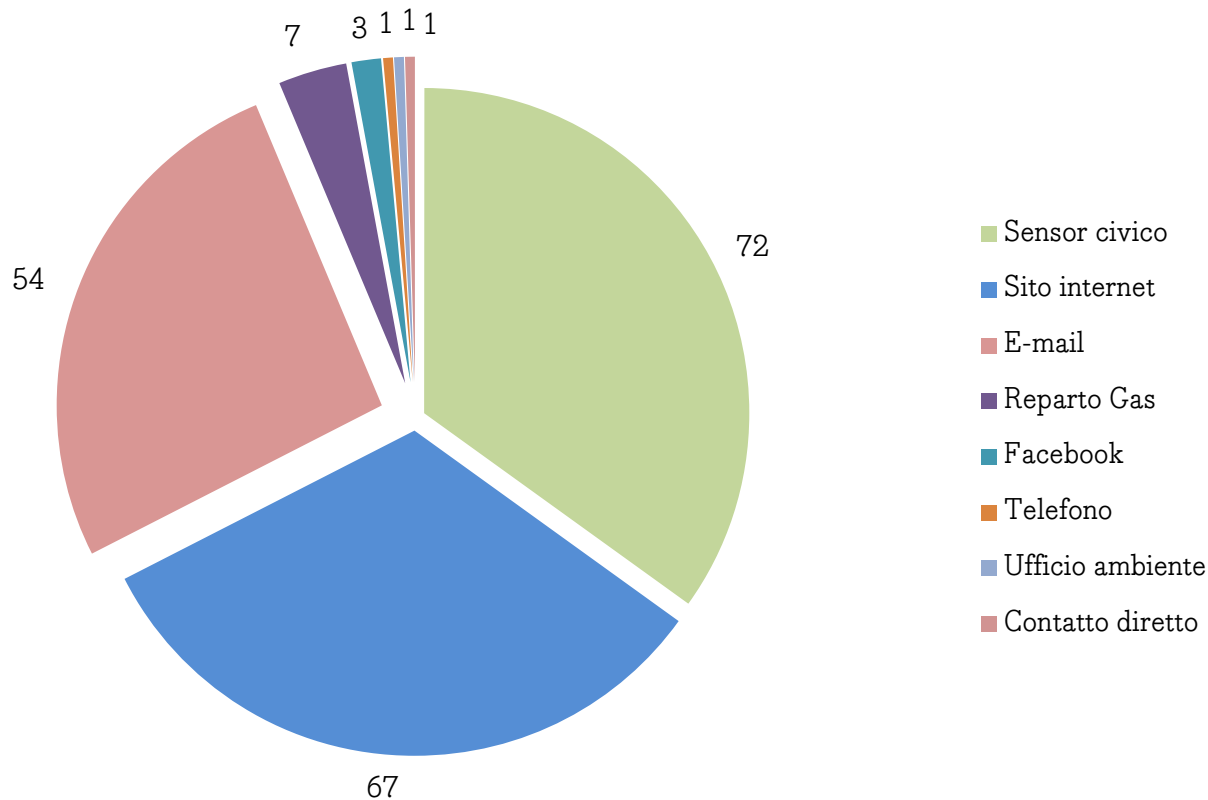


Il 70 per cento dei reclami/segnalazioni in entrata interessa i settori ambiente e il servizio clienti.

# Tempi di risposta: media per settori



# Reclami e segnalazioni 2018 per mezzo di comunicazione



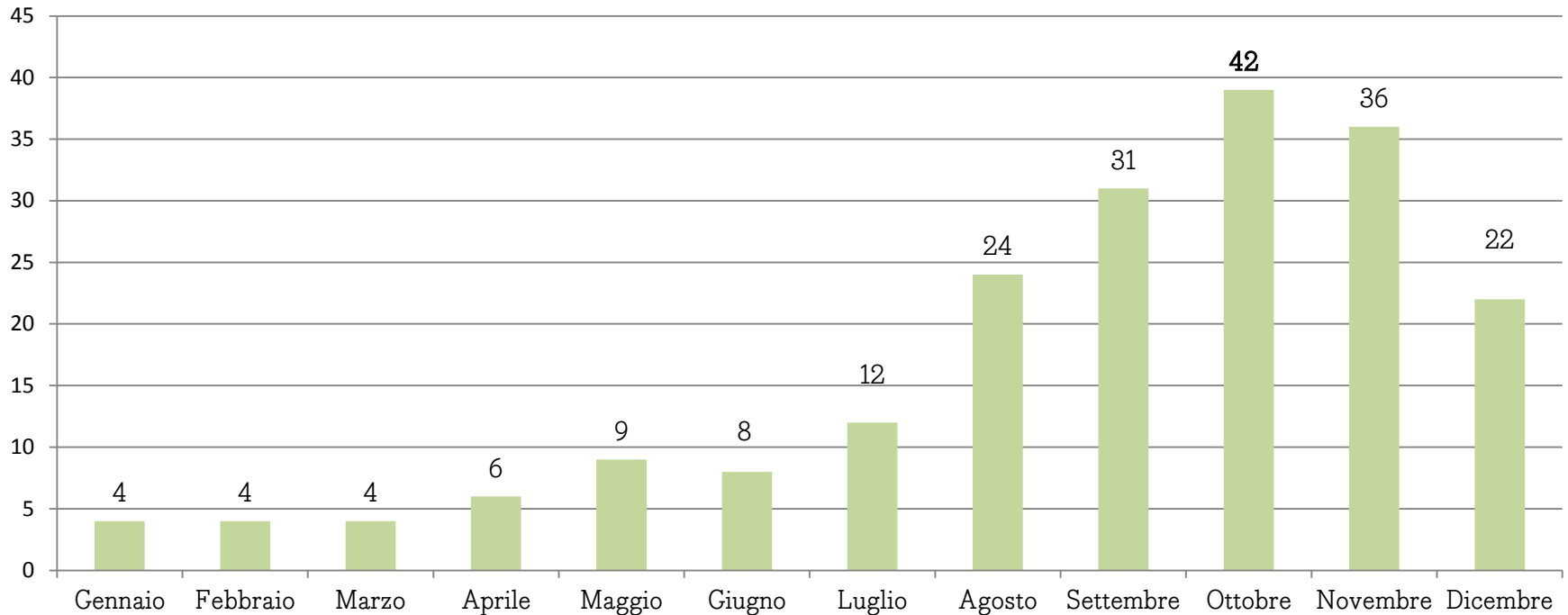
7 reclami e segnalazioni su 10 provengono da Sensor civico e dal sito internet SEAB.  
8 reclami su 10 sono in lingua italiana.

# Contenuti di segnalazioni e reclami

---

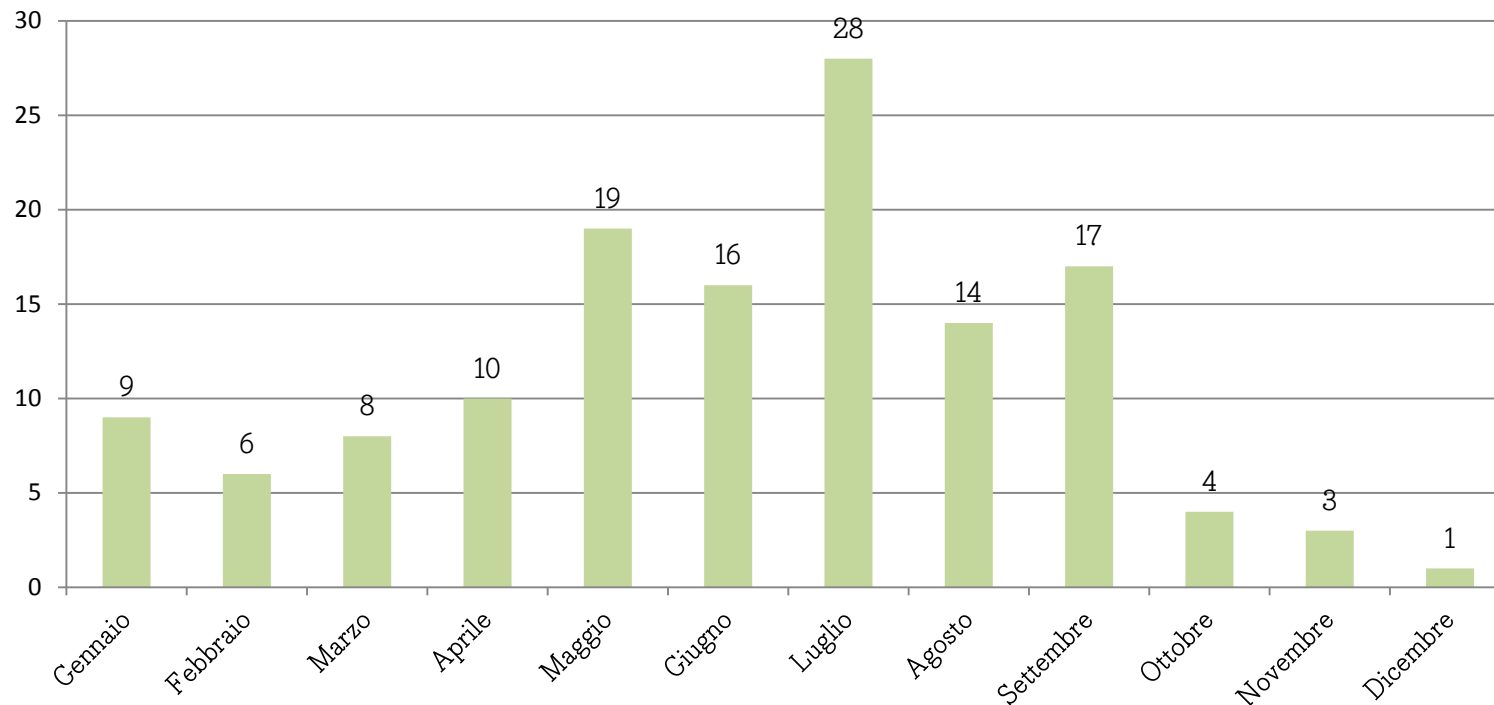
- Servizio clienti:
  - Verifiche fatture, mancata ricezione, comunicazioni, domande sulla tariffa rifiuti, letture contatori, attesa in linea con il numero verde
- Igiene ambientale:
  - Mancati svuotamenti di organico, residuo, campane
  - Spostamenti bidoni e campane/orari di svuotamento
  - Spazzamento strade/rimozione foglie
  - Sporczia di isole ecologiche/strade marciapiedi
  - Abbandono rifiuti
  - Servizio di movimentazione
  - Rotture bidoni
- Parcheggi:
  - Degrado
  - Problemi con le tessere
- Fognature/Acquedotto:
  - Perdite d'acqua
  - Tombini ostruiti

# Andamento mensile reclami e segnalazioni 2018



Nel mese di ottobre 2018 si è registrato il maggior numero di comunicazioni (2 al giorno).

# Andamento mensile reclami 2017



\* Statistica per 135 reclami in entrata.

# Andamento reclami/segnalazioni 2015/2018



## Numero di reclami/segnalazioni

