



---

# Soddisfazione dei clienti Reclami e segnalazioni 2020

# Indagine sulla soddisfazione dei clienti

---

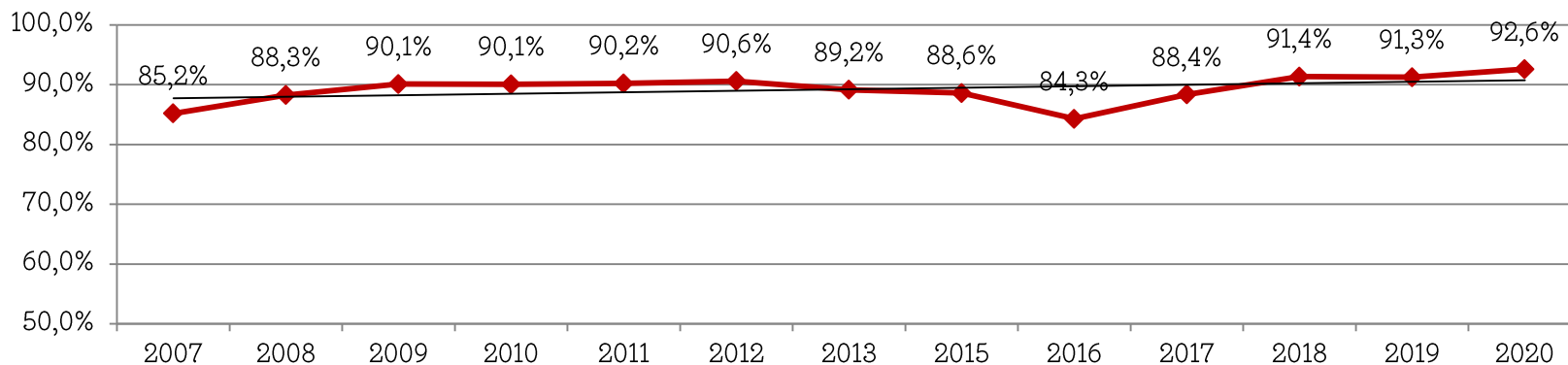


2 volte all'anno (giugno/dicembre)  
campione di 800 persone (BZ) e 300 (LV).

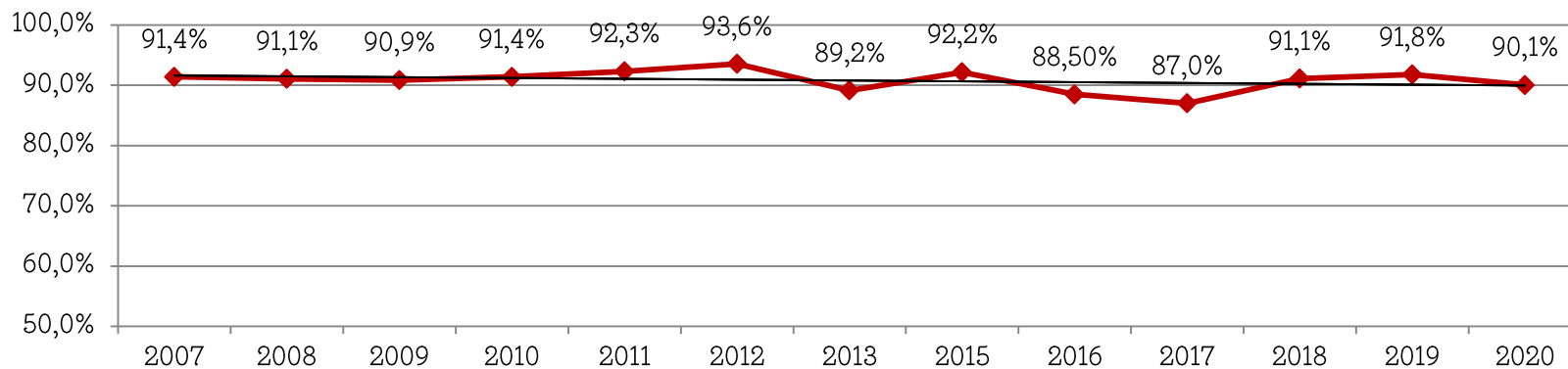
# Soddisfazione dei clienti



## Raccolta rifiuti - Müllabfuhr BZ



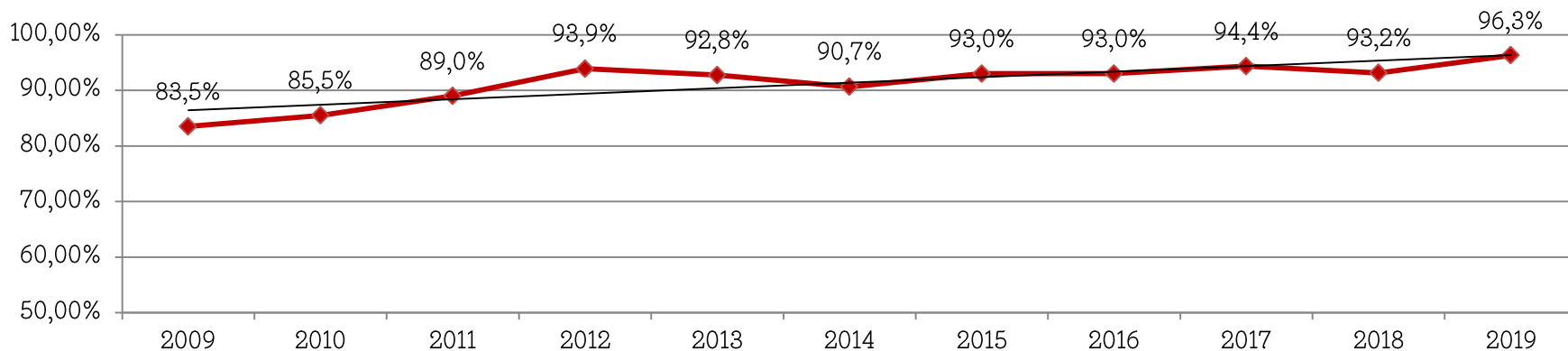
## Pulizia strade - Straßenreinigung



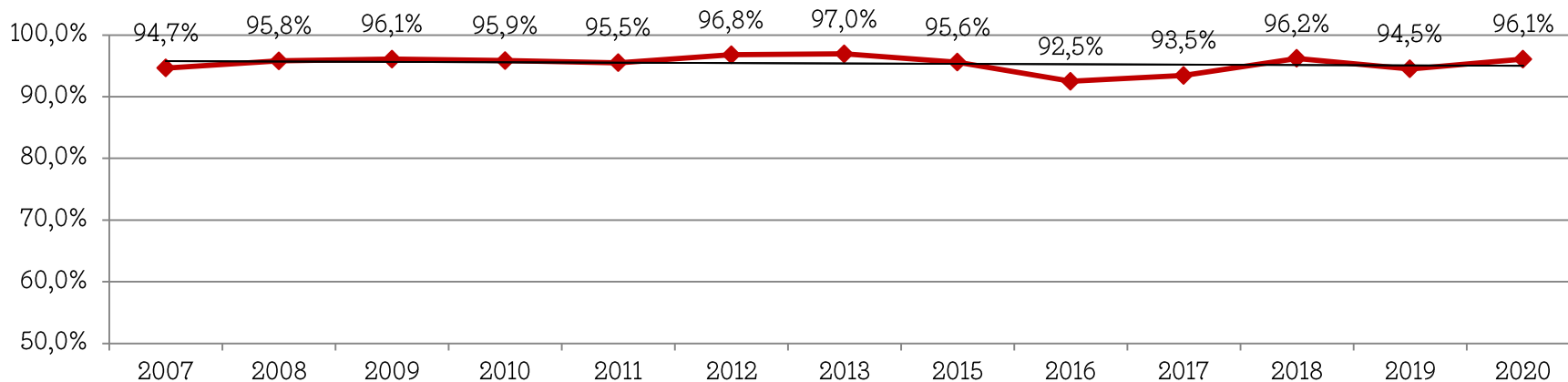
# Soddisfazione dei clienti



## Raccolta rifiuti - Müllabfuhr LV



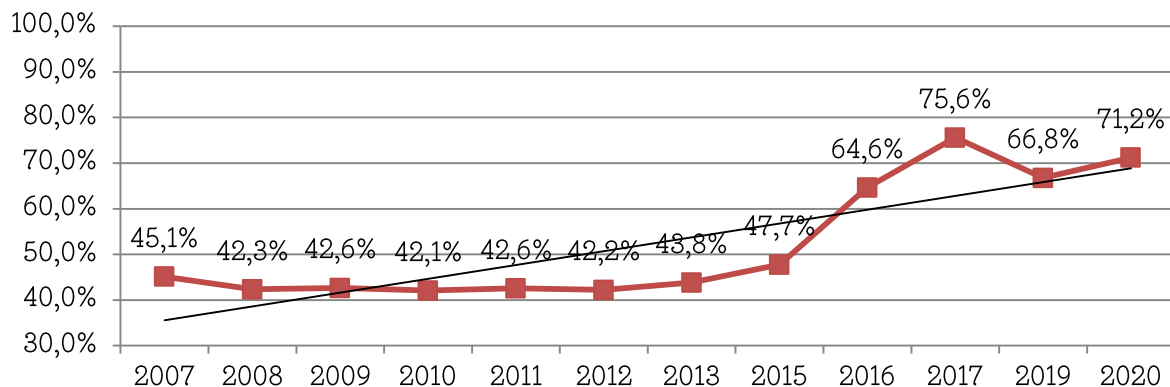
## Servizio idrico - Trinkwasserdienst



# Soddisfazione dei clienti



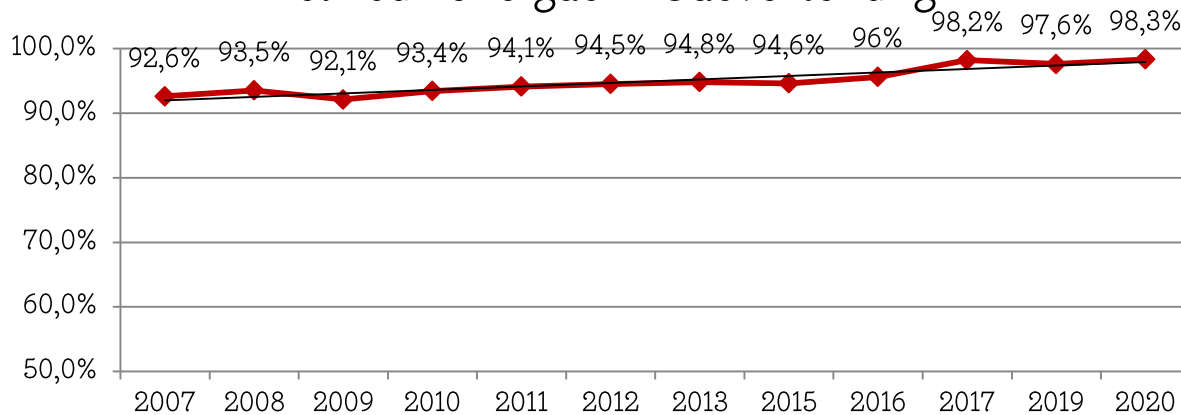
## Parcheggi – Parkplätze\*



Il 25% degli intervistati non ha la macchina o non utilizza i parcheggi. I dati sono stati ponderati sulla percentuale di risposte valide.

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\*

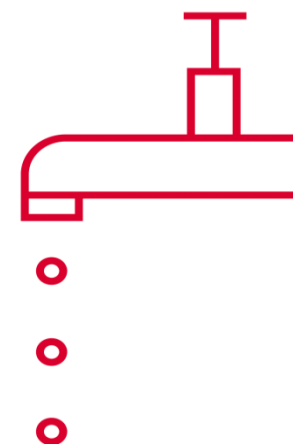
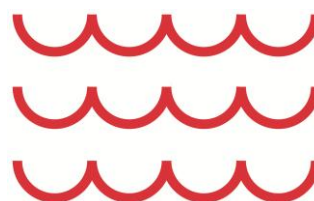
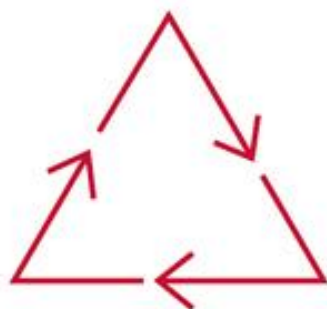


Il 41% degli intervistati non ha il gas o non lo utilizza. I dati sono ponderati sulla percentuale di risposte valide.

# Soddisfazione dei clienti

---

Livelli di soddisfazione molto alti per i servizi ambientali e idrico (oltre 9 persone su 10 soddisfatte).



# Reclami e segnalazioni: l'impegno di SEAB

---



Come da standard di qualità, SEAB si impegna a rispondere in forma scritta ai reclami dei clienti entro **20 giorni** dalla ricezione.



Photo by Icons8 Team on Unsplash

# Reclami e segnalazioni: dati salienti

---

581 reclami/segnalazioni =  
quasi 50 al mese

Il tempo medio di risposta è di 3  
giorni

Il 53% dei contatti riceve risposta  
entro 1 giorno.

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



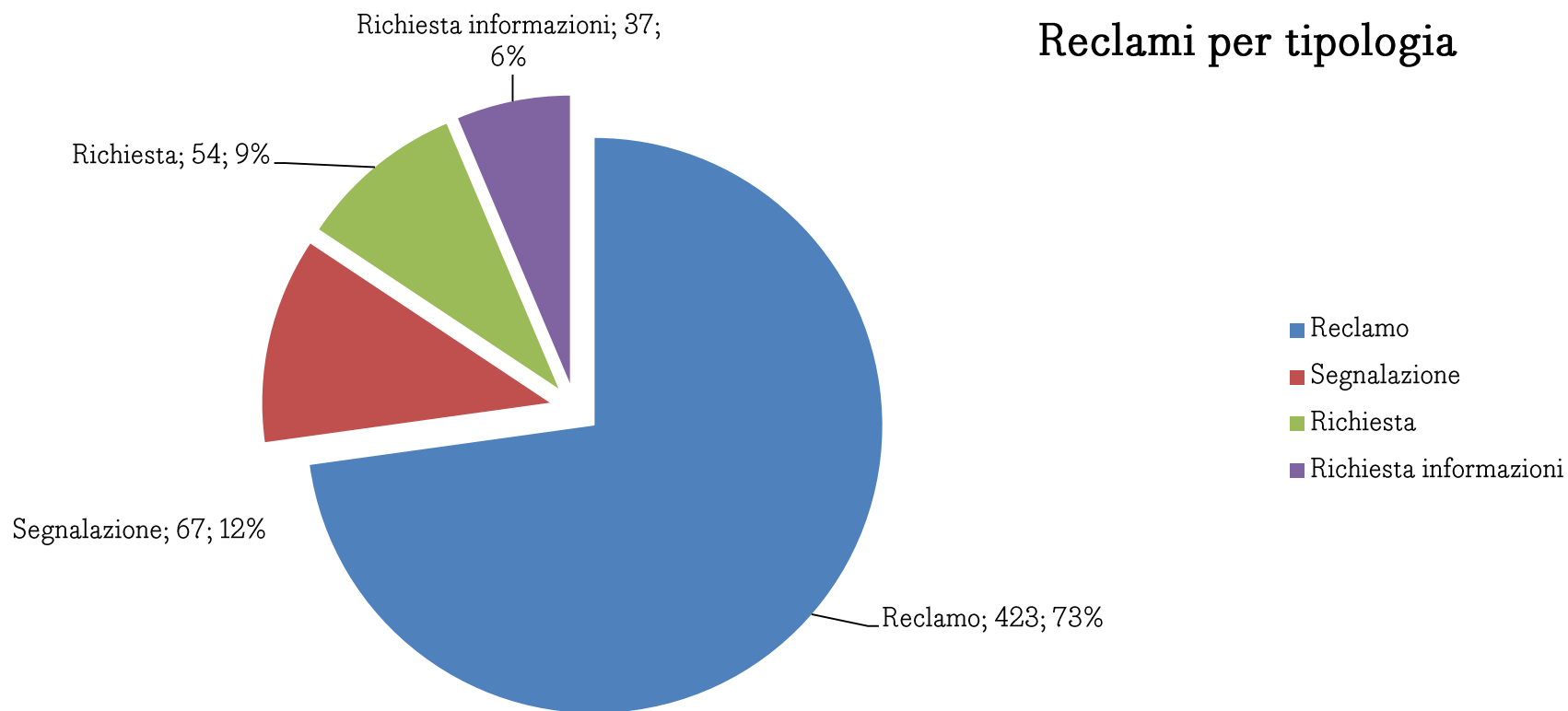
Photo by Brooke Lark on Unsplash



# Tipologia di comunicazione

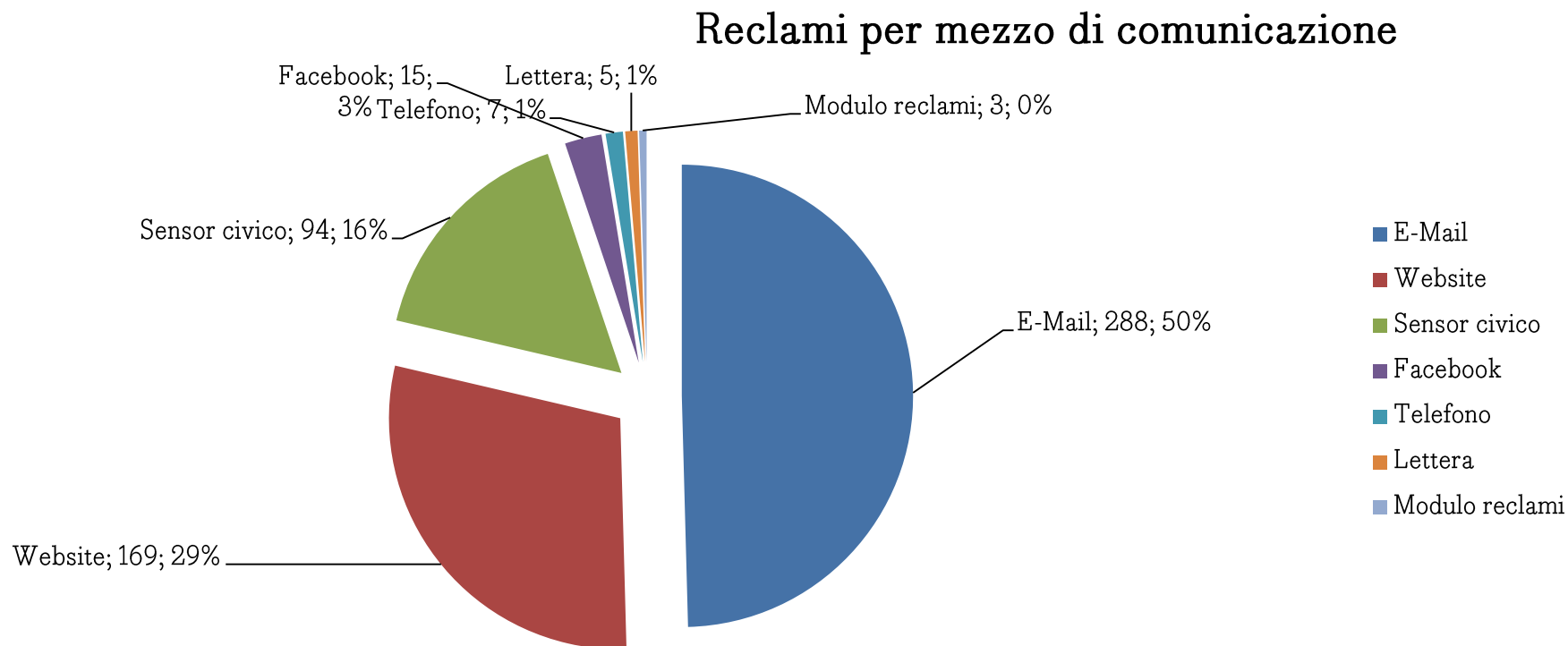


## Reclami per tipologia



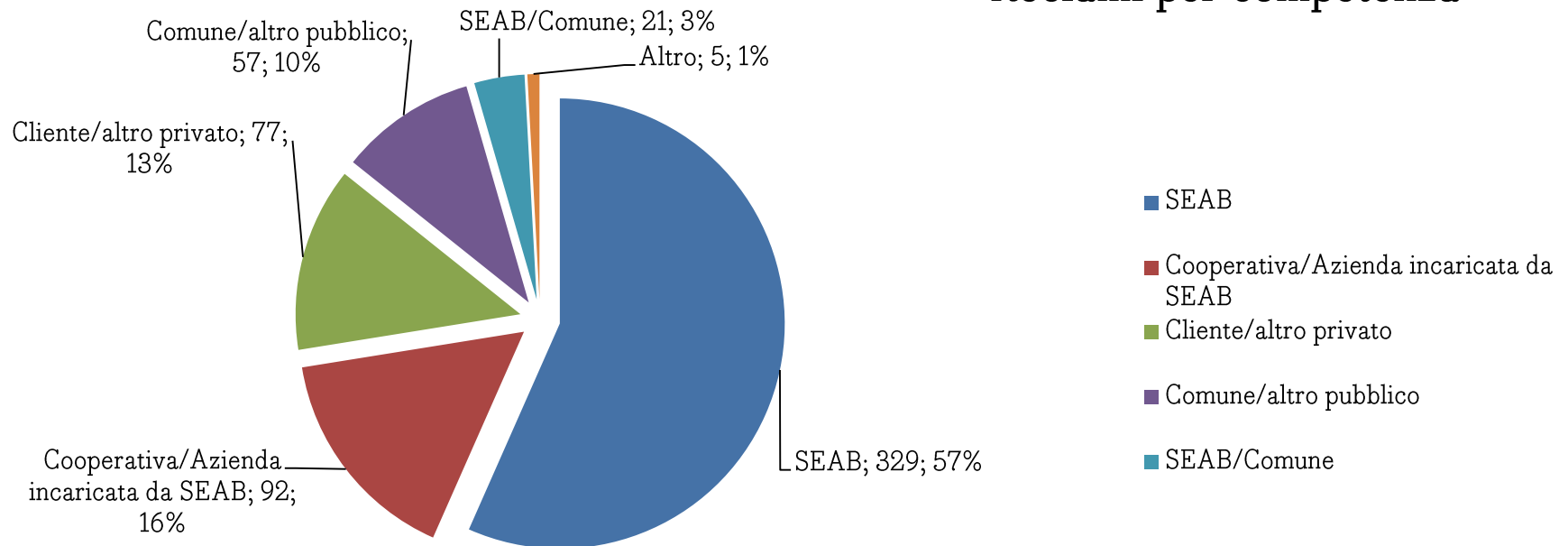
7 comunicazioni su 10 sono reclami.

# Mezzo di comunicazione utilizzato per il contatto



Nel 2020 nella metà dei casi il canale di contatto preferenziale è stata l'e-mail. 9 contatti su 10 sono in lingua italiana

## Reclami per competenza

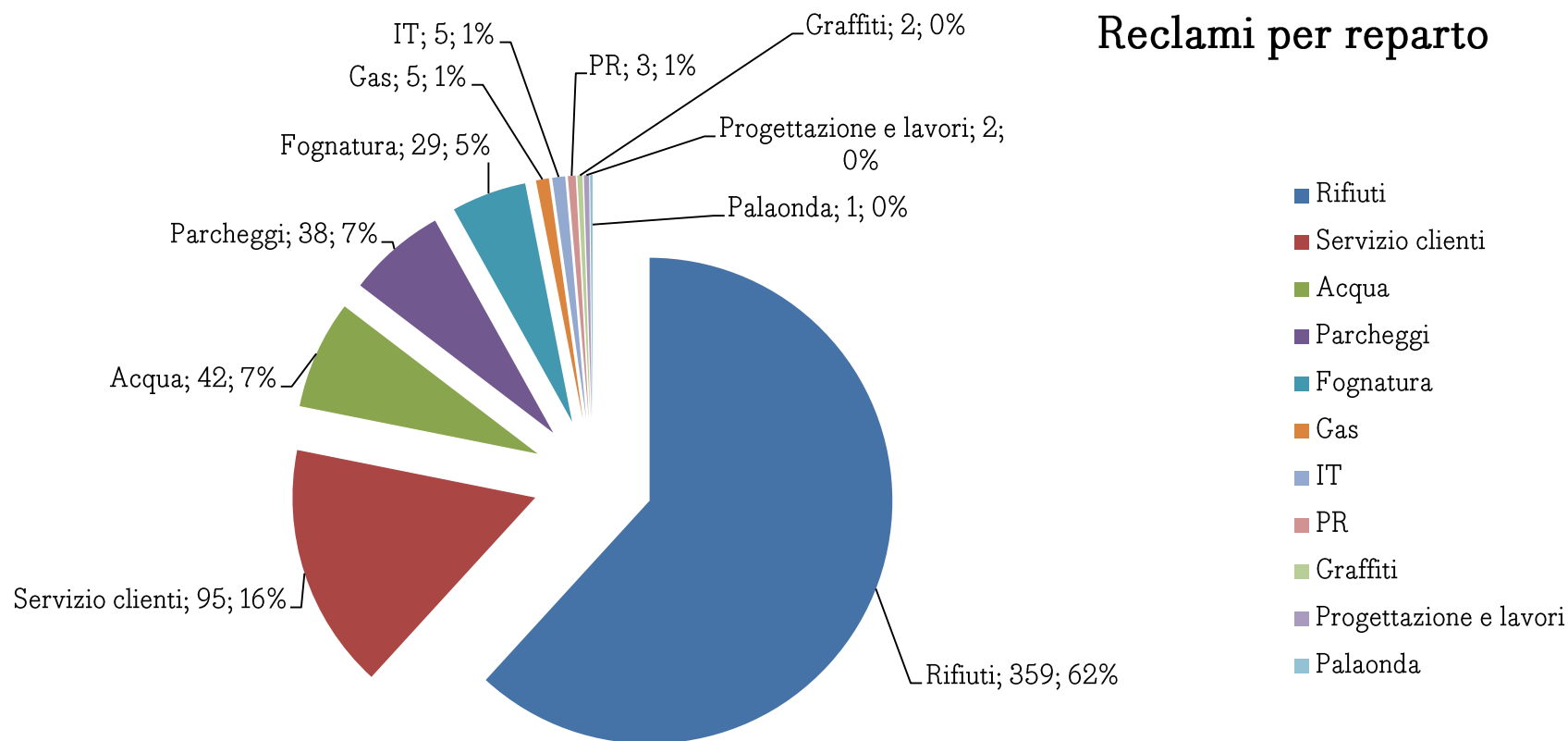


Il 76% delle richieste sono di competenza diretta/indiretta di SEAB.  
È importante che il cliente riceva sempre una risposta!

# Reparti coinvolti



## Reclami per reparto



# Andamento reclami/segnalazioni 2015/2020



Sviluppo negli anni

