



Soddisfazione dei clienti Reclami e segnalazioni 2023

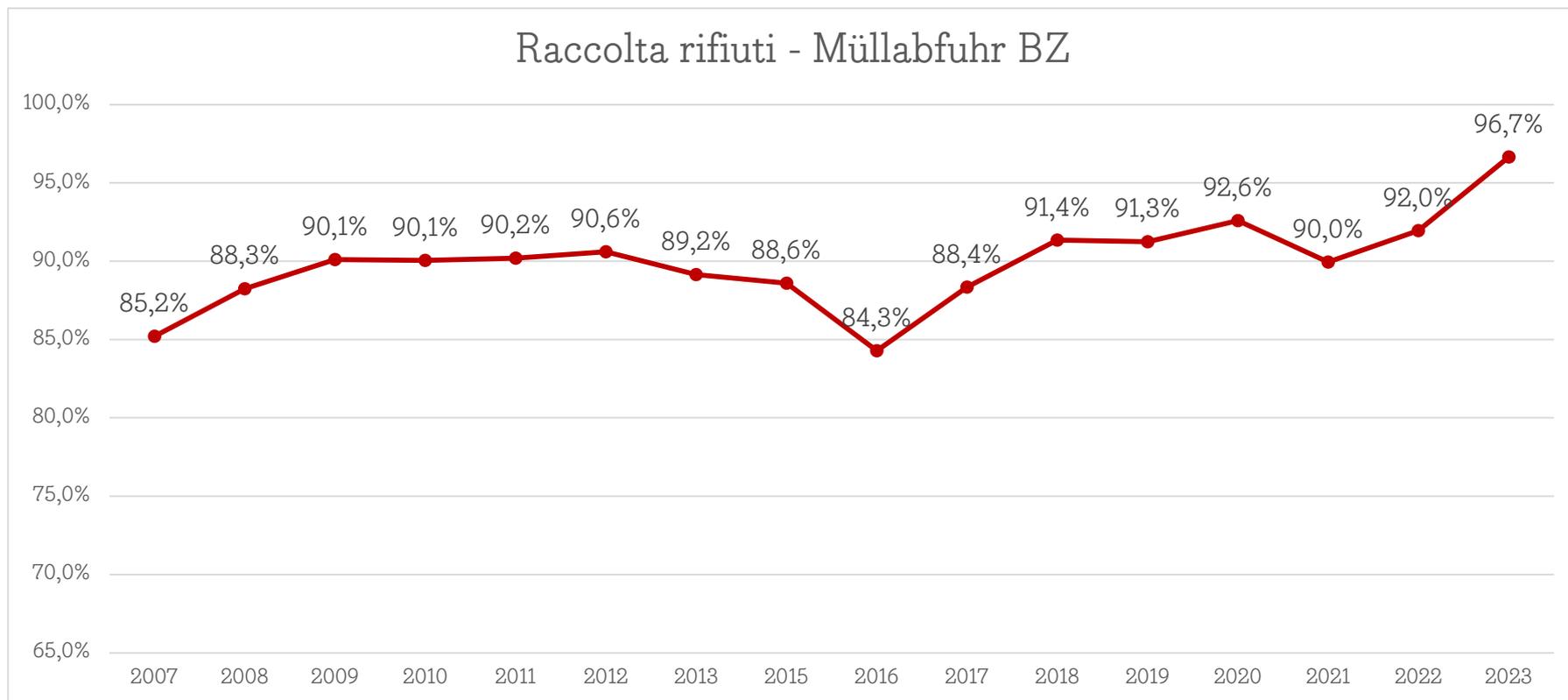
Indagine sulla soddisfazione dei clienti



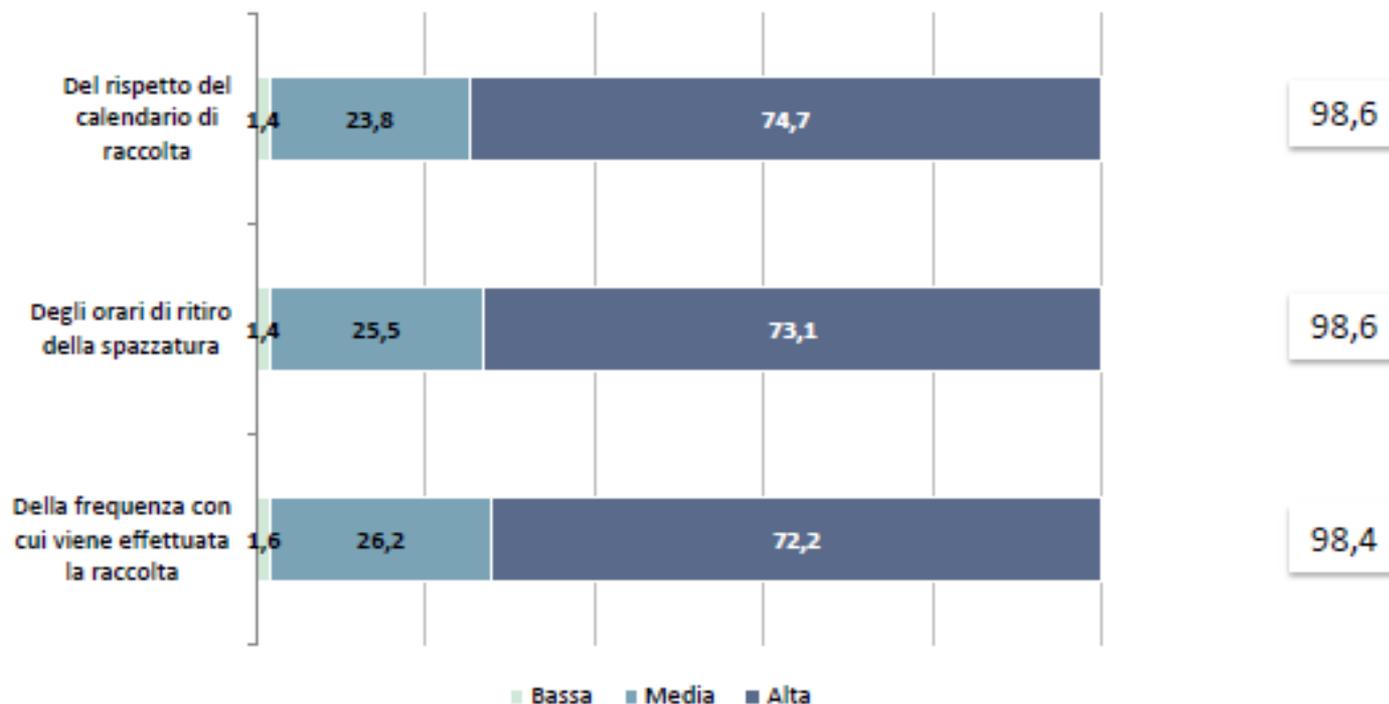
2 volte all'anno (giugno/dicembre)
campione di 800 persone (BZ)*.

* Nel 2023 è cambiata la società incaricata di effettuare le indagini di soddisfazione e la metodologia di rilevazione è stata ottimizzata e approfondita con più domande e con scale di valutazione più precise (da 1 a 10, invece che con solo 4 possibili risposte molto/abbastanza/poco/per nulla soddisfatto). Questo si riflette in un leggero miglioramento dei risultati, già di per se molto positivi negli ultimi anni.

Soddisfazione dei clienti



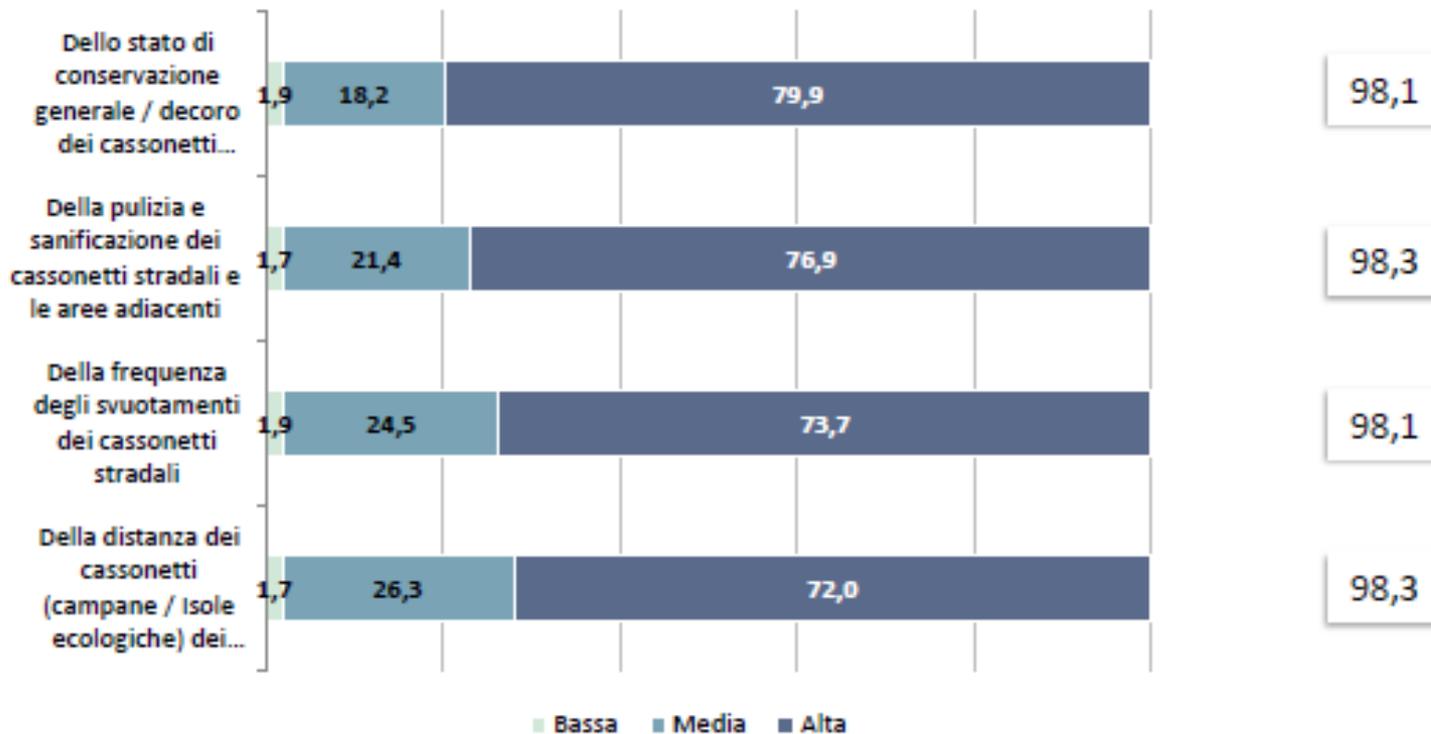
Aspetti tecnici della raccolta porta a porta



Indice % di Soddisfazione MEDIA Raccolta Porta a Porta

98,5

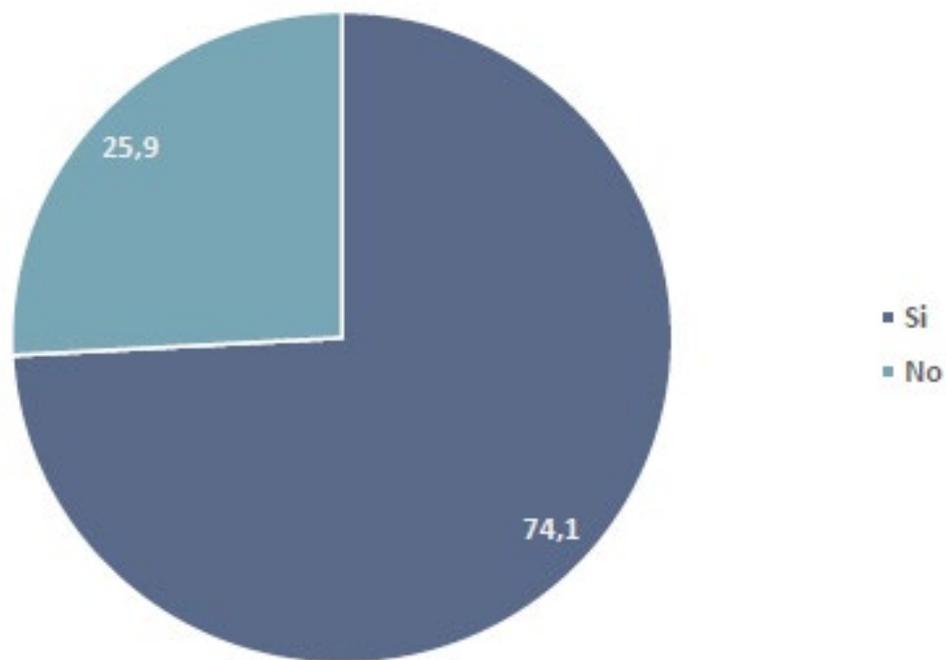
Aspetti tecnici della raccolta tramite cassonetti stradali



Indice % di Soddisfazione MEDIA Raccolta Cassonetti

98,2

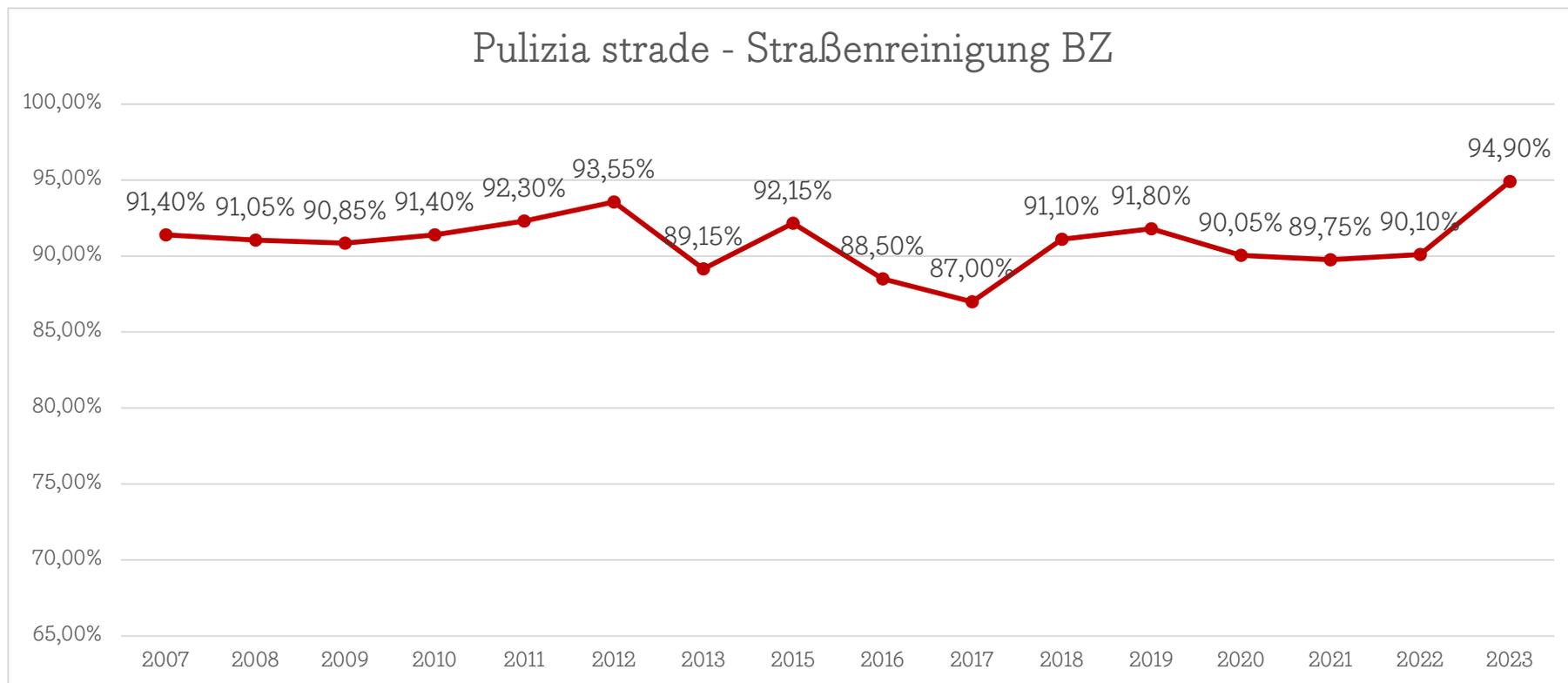
Ha mai utilizzato il Centro di riciclaggio?



Soddisfazione dei clienti



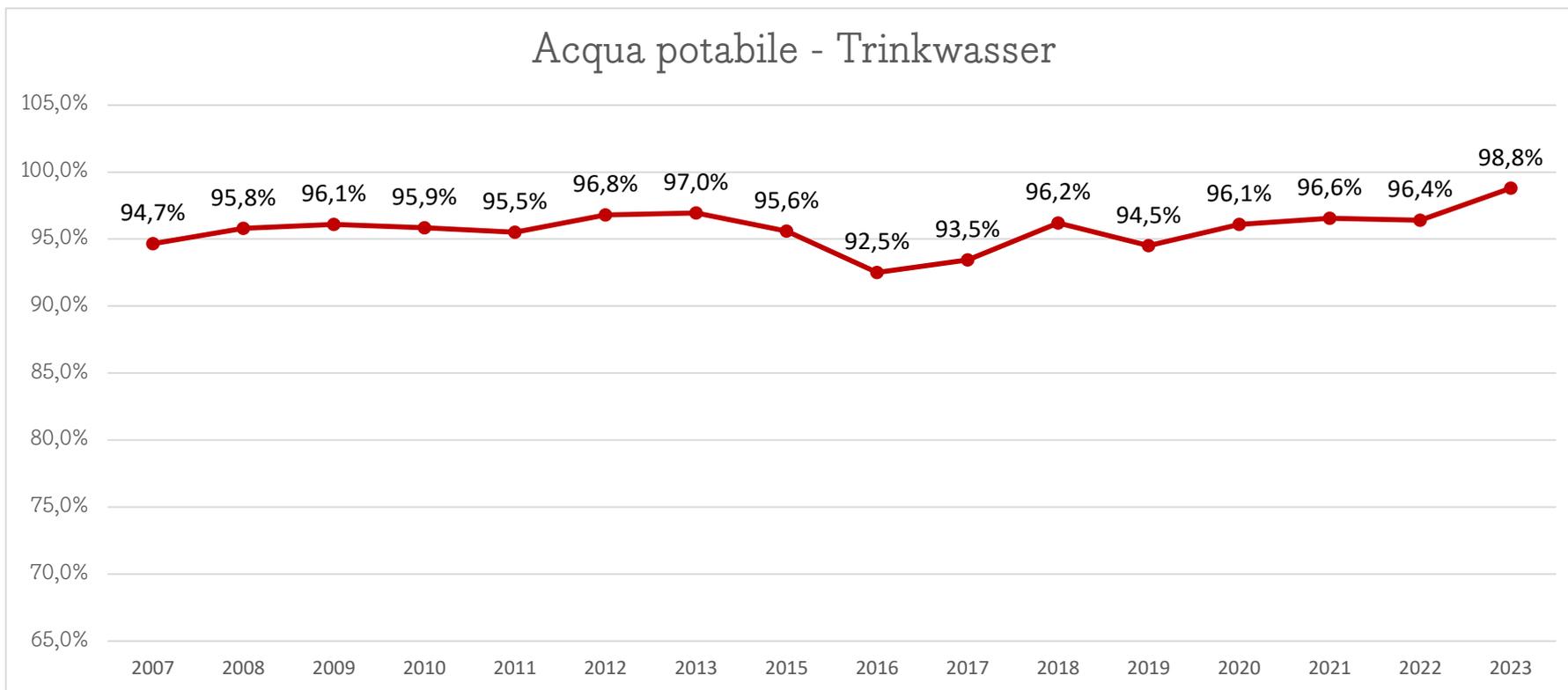
Pulizia strade - Straßenreinigung BZ



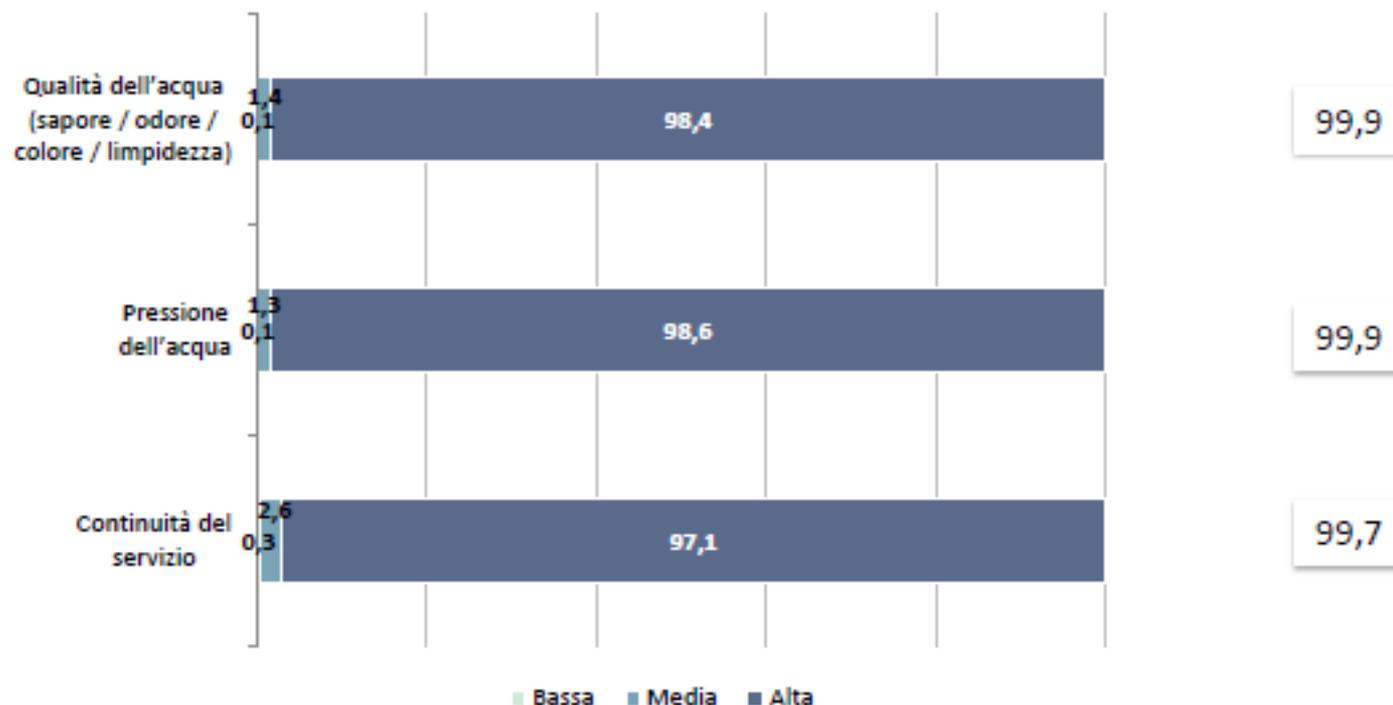
Soddisfazione dei clienti



Acqua potabile - Trinkwasser



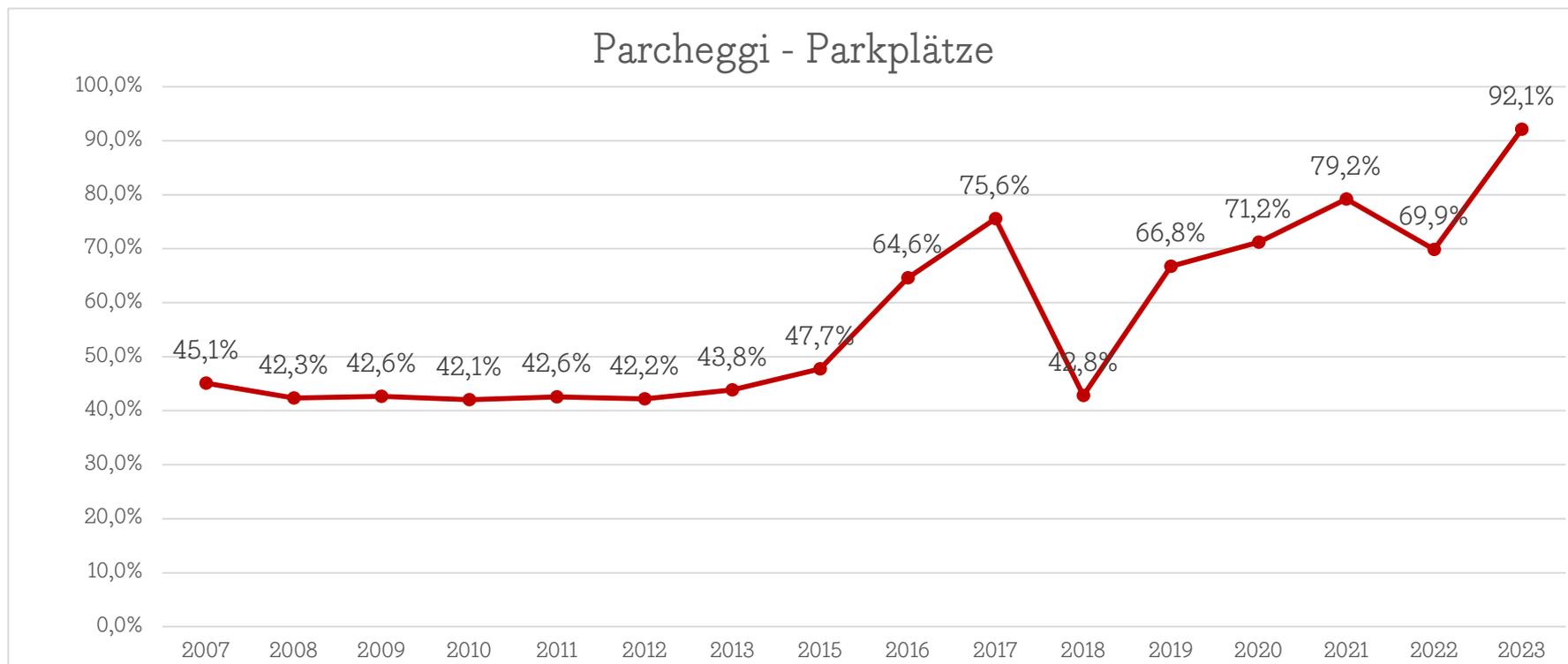
Aspetti tecnici del servizio idrico



Indice % di Soddisfazione MEDIA Servizio Idrico

99,8

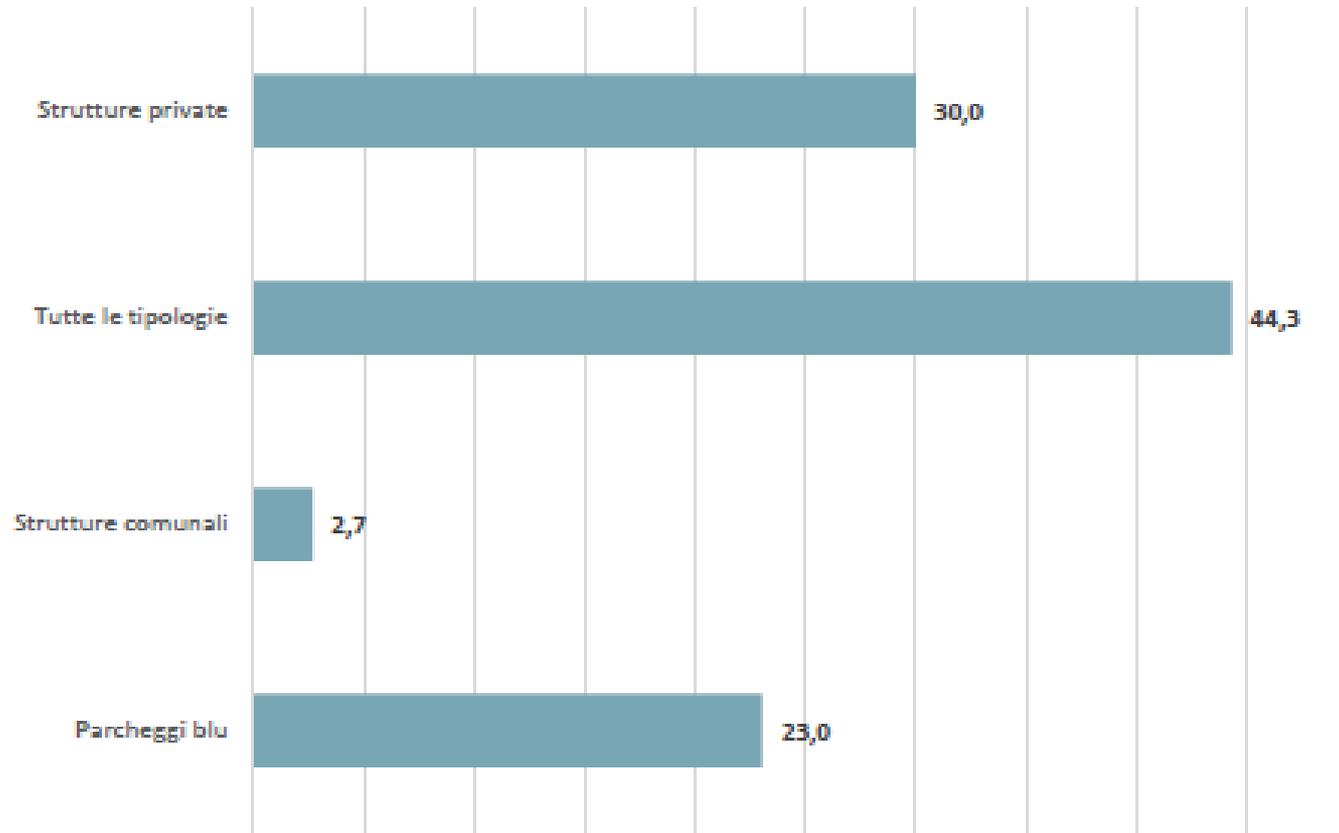
Soddisfazione dei clienti



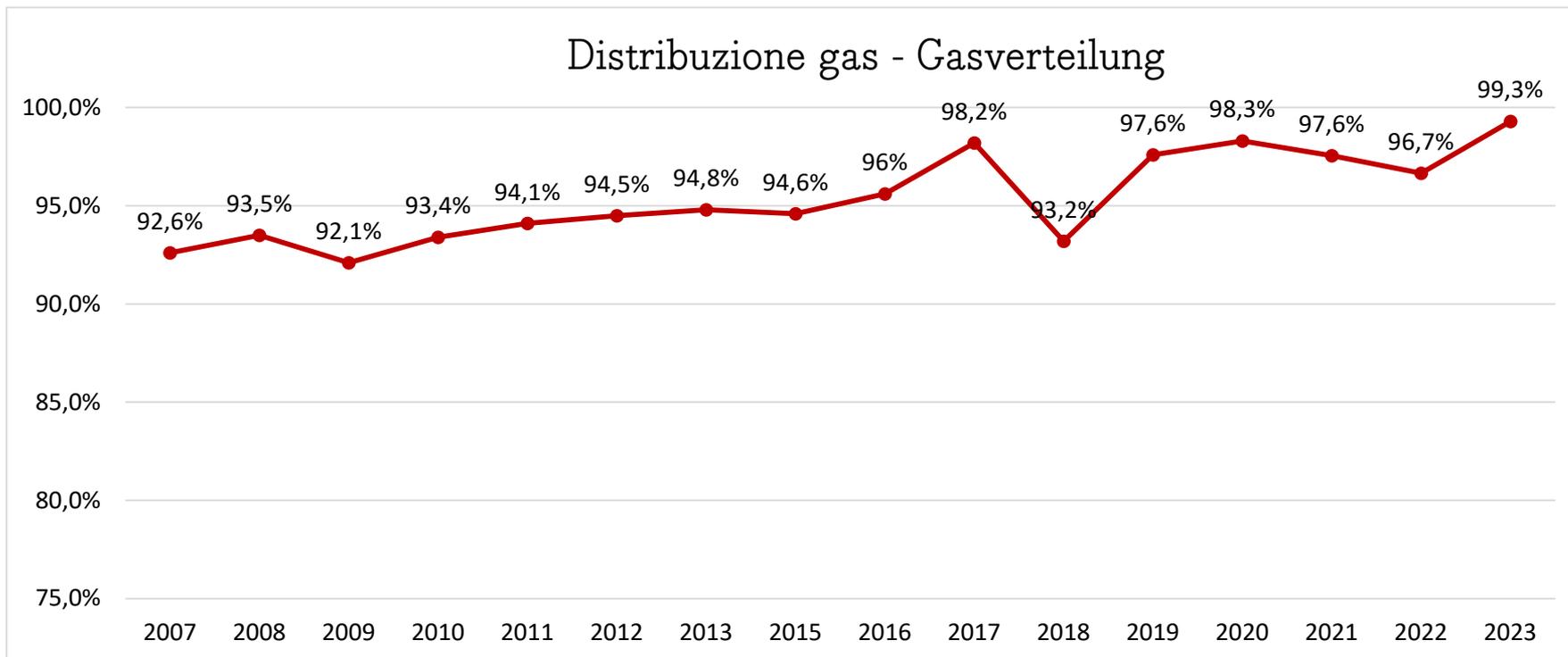
I dati sono stati riferiti alla percentuale di risposte di cittadini che utilizzano i parcheggi (81,1% nell'indagine di dicembre 2023)

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.

Quali parcheggi utilizza?



Soddisfazione dei clienti



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

Reclami e segnalazioni 2023 - Novità



Dal 2023 anche il settore dei servizi ambientali, come già accade per il settore Gas, è regolamentato da A.R.E.R.A (Del.15/2022 – TQRIF), che prevede modalità e tempi di risposta diversi per reclami e segnalazioni di disservizi.

Tempi di risposta a reclami: 30 giorni lavorativi.

Tempi di intervento in caso di disservizi: 5 giorni lavorativi senza sopralluogo, 10 giorni lavorativi con sopralluogo.

A.R.E.R.A non prevede risposta alla segnalazione di disservizio.



Reclami e segnalazioni AREGA 2023



- 5 reclami AREGA per servizi ambientali
- 0 reclami AREGA per area gas
- 523 segnalazioni di disservizi ambientali AREGA



57 reclami/segnalazioni per i vari settori SEAB (parcheggi, Sparkasse Arena, Acqua, Fognature, escluso gas e ambiente)



Tempi di risposta 2023

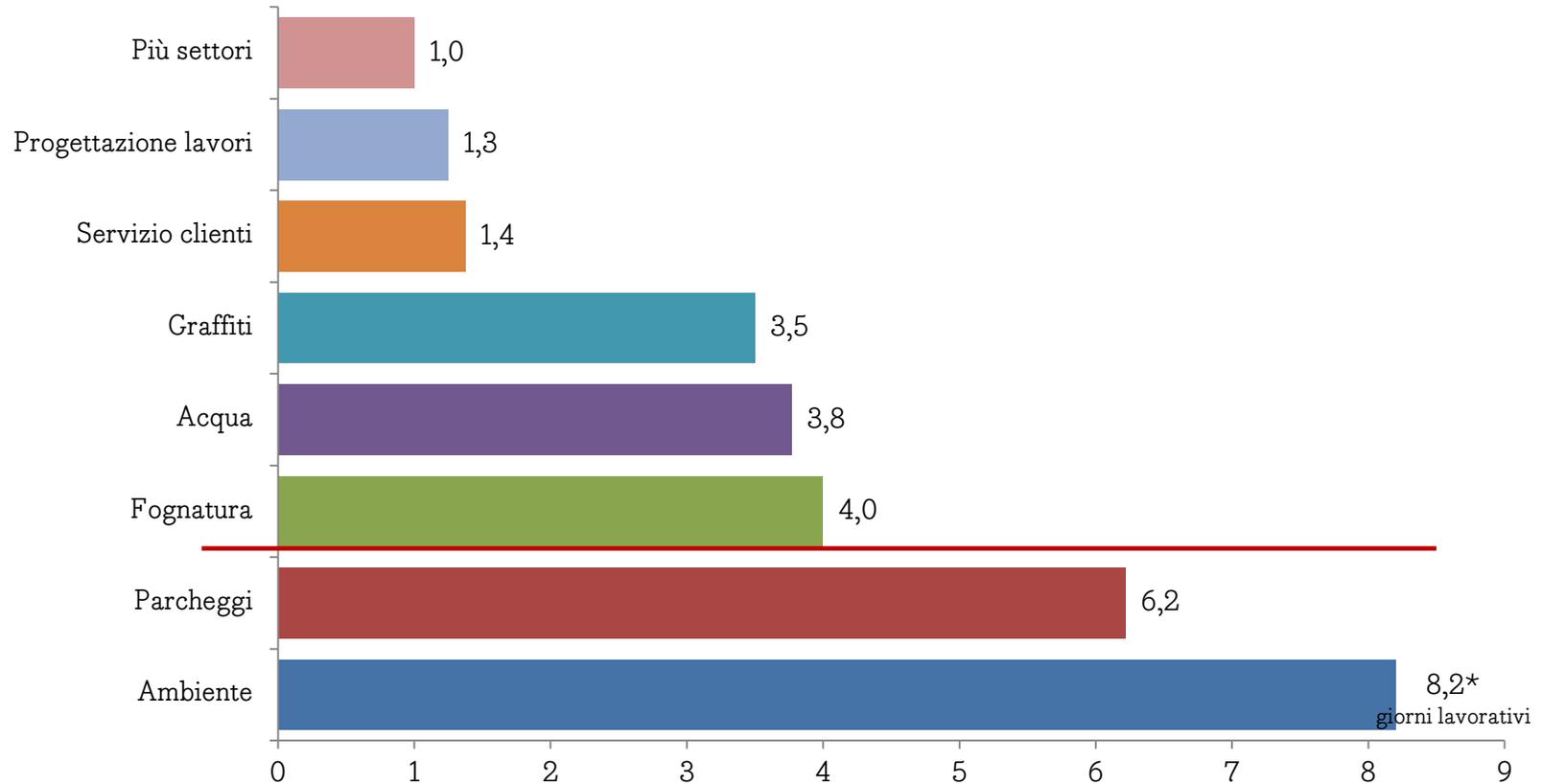
Il tempo medio di risposta per gli altri settori è di **4 giorni** (standard di qualità: risposta entro 20 giorni dal ricevimento)

Il tempo medio di risposta per reclami AEREA dei servizi ambientali è **8,2 giorni** lavorativi (standard di qualità AEREA: risposta entro 30 giorni lavorativi)

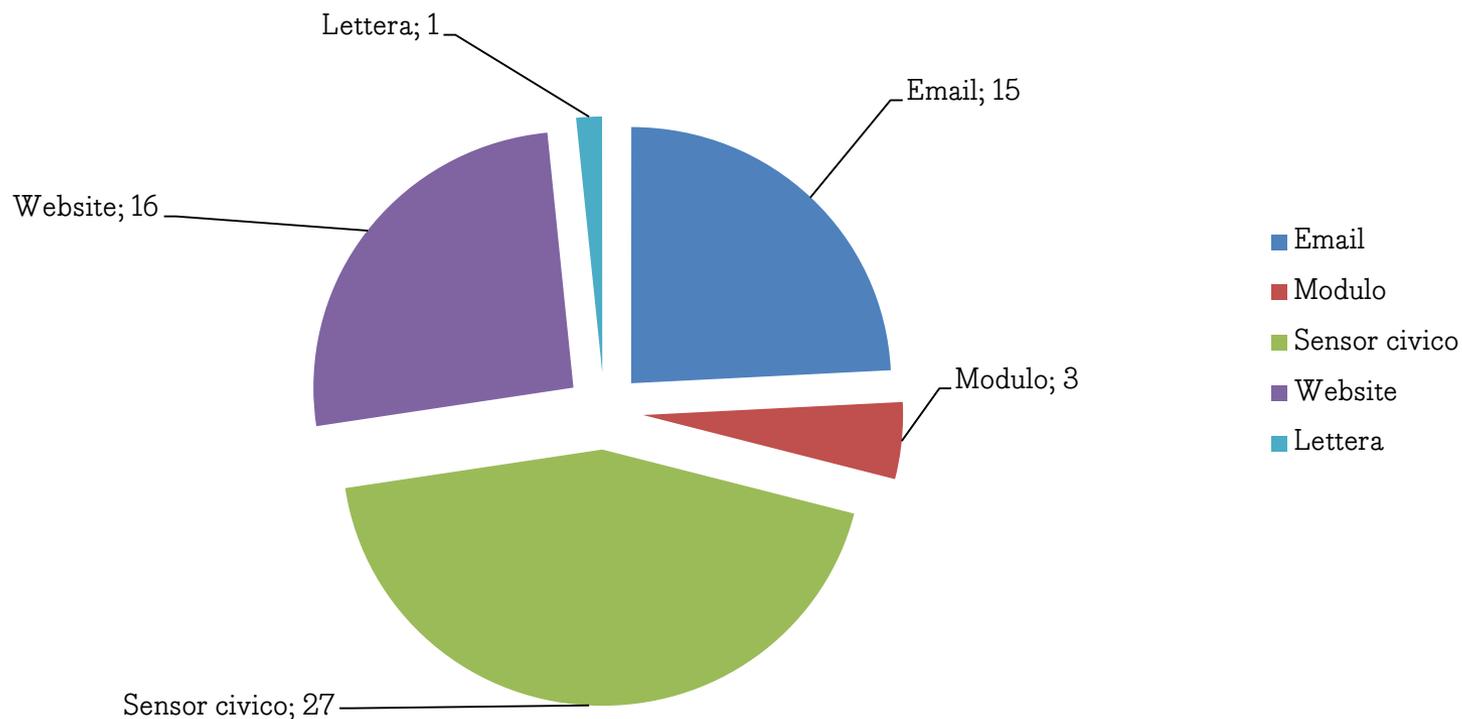


Photo by Brooke Lark on Unsplash

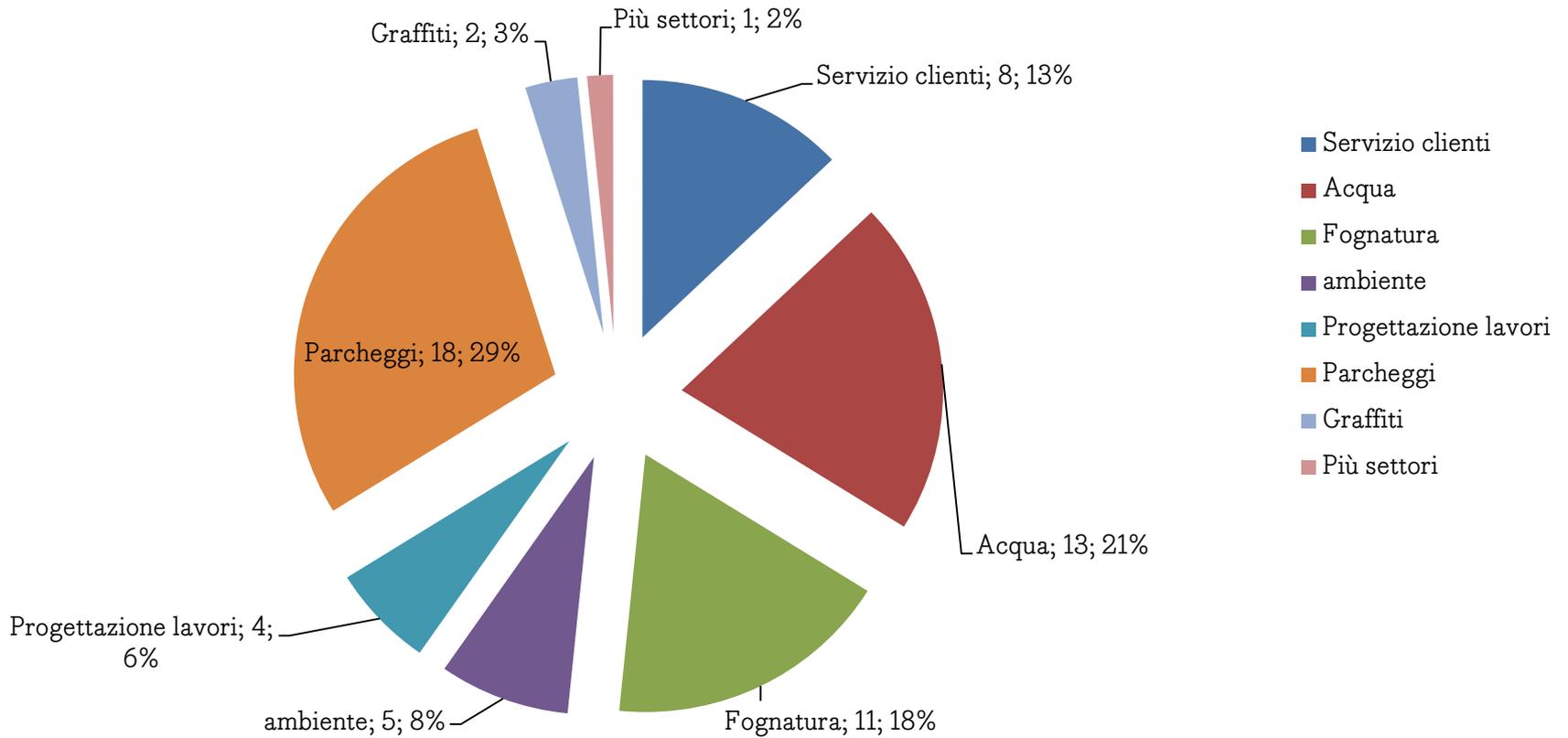
Tempi medi di risposta



Mezzo di comunicazione di contatto



Reparti coinvolti



Sviluppo negli anni



Sviluppo negli anni

