



Kundenzufriedenheit Beschwerden und Meldungen 2023

Umfrage zur Kundenzufriedenheit

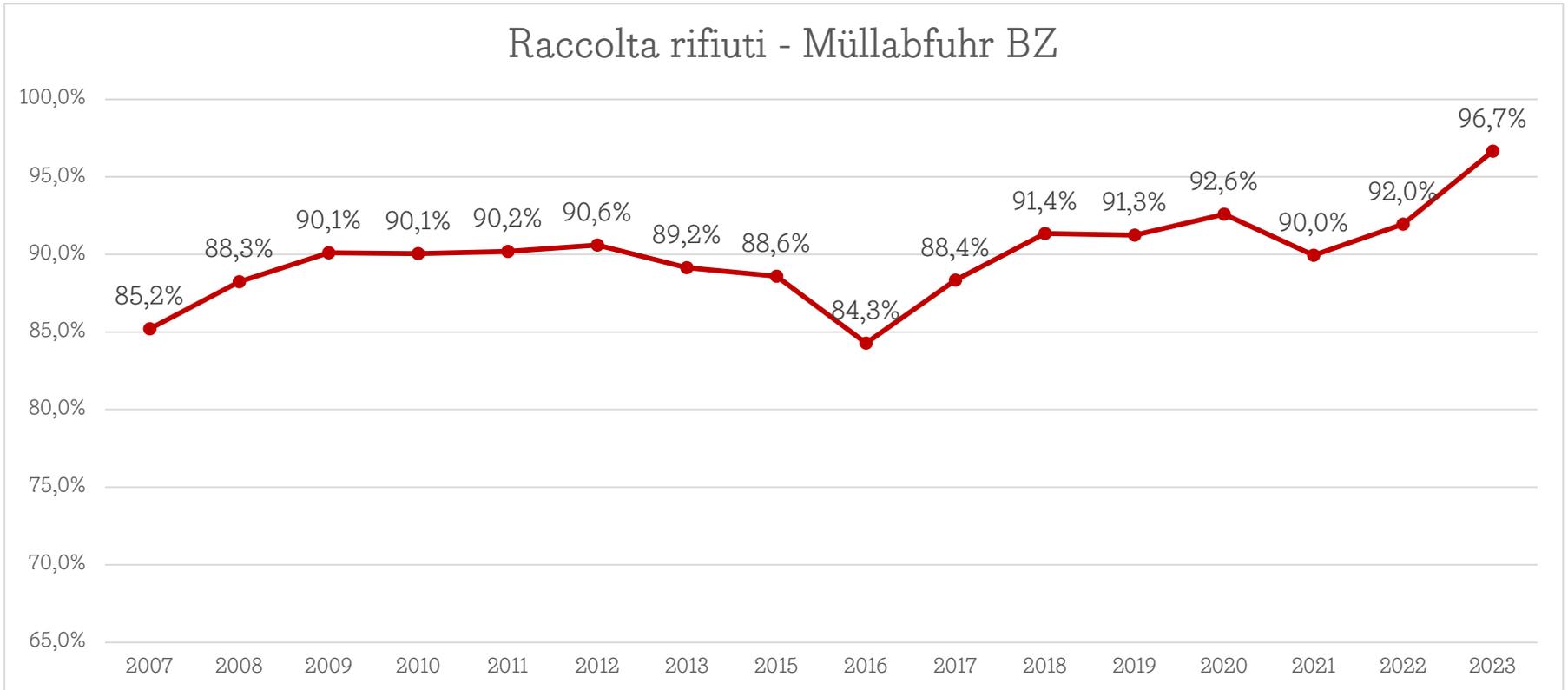


2 Mal pro Jahr (Juni/Dezember)

Stichprobe von 800 Personen (BZ)*.

* Im Jahr 2023 wurde das Unternehmen, gewechselt das mit der Durchführung der Zufriedenheitsumfragen beauftragt ist und die Erhebungsmethodik optimiert und vertieft mit mehr Fragen und präziseren Bewertungsskalen (von 1 bis 10, anstatt nur 4 möglichen Antworten sehr/zufrieden/etwas/unzufrieden). Dies spiegelt sich in einer leichten Verbesserung der Ergebnisse wider, die bereits in den letzten Jahren sehr positiv waren.

Kundenzufriedenheit



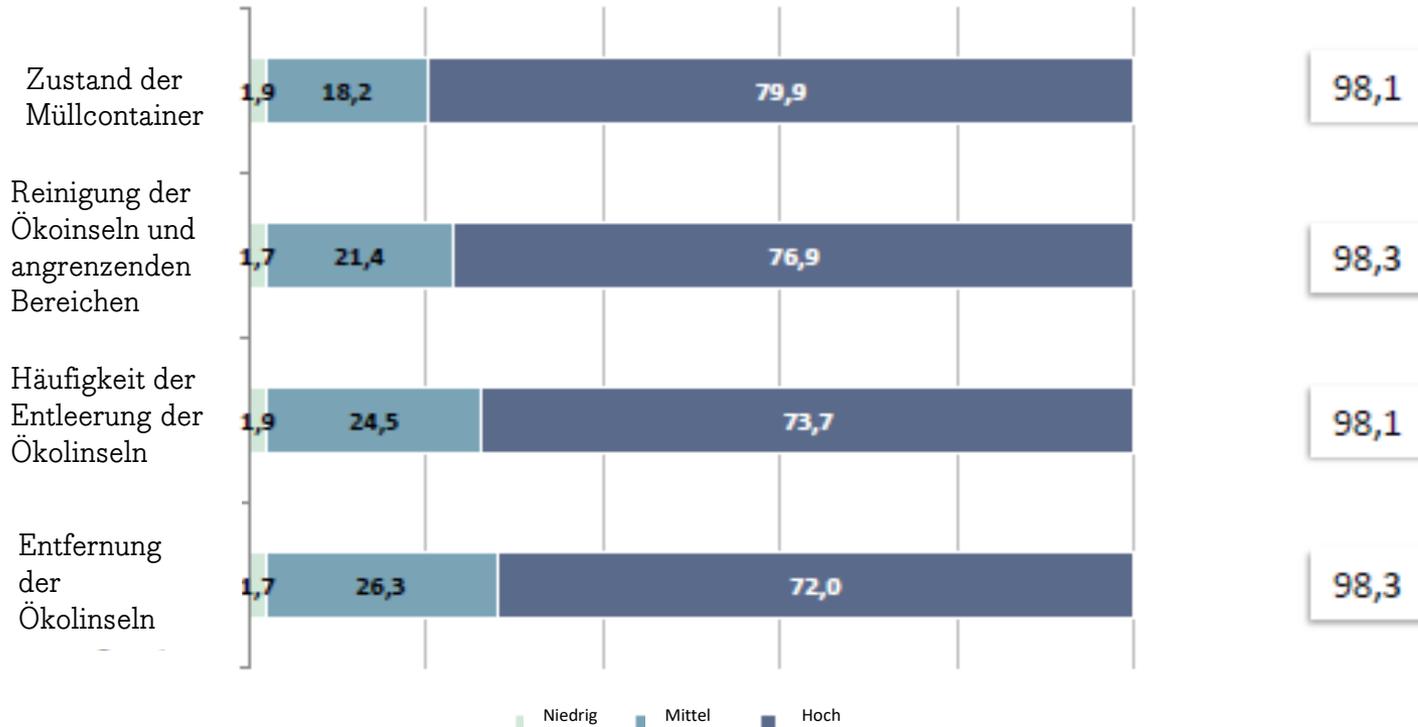
Technische Aspekte der Tür-zu-Tür-Sammlung



Durchschnittlicher Zufriedenheitsindex der Tür-zu-Tür-Sammlung

98,5

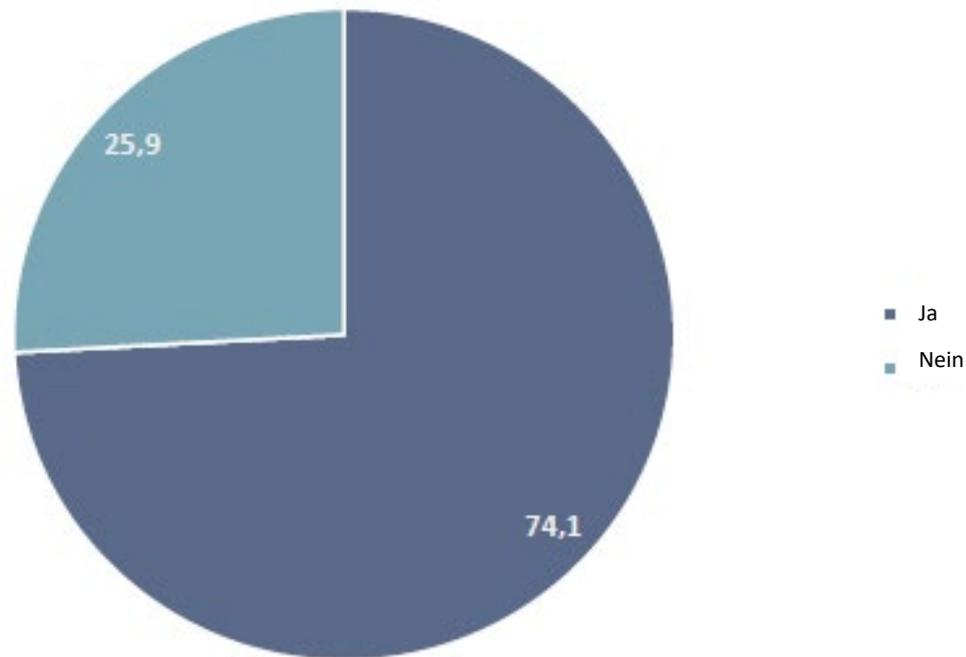
Technische Aspekte der Sammlung bei den Ökoinseln



Durchschnittlicher Zufriedenheitsindex der Sammlung bei den Ökoinseln

98,2

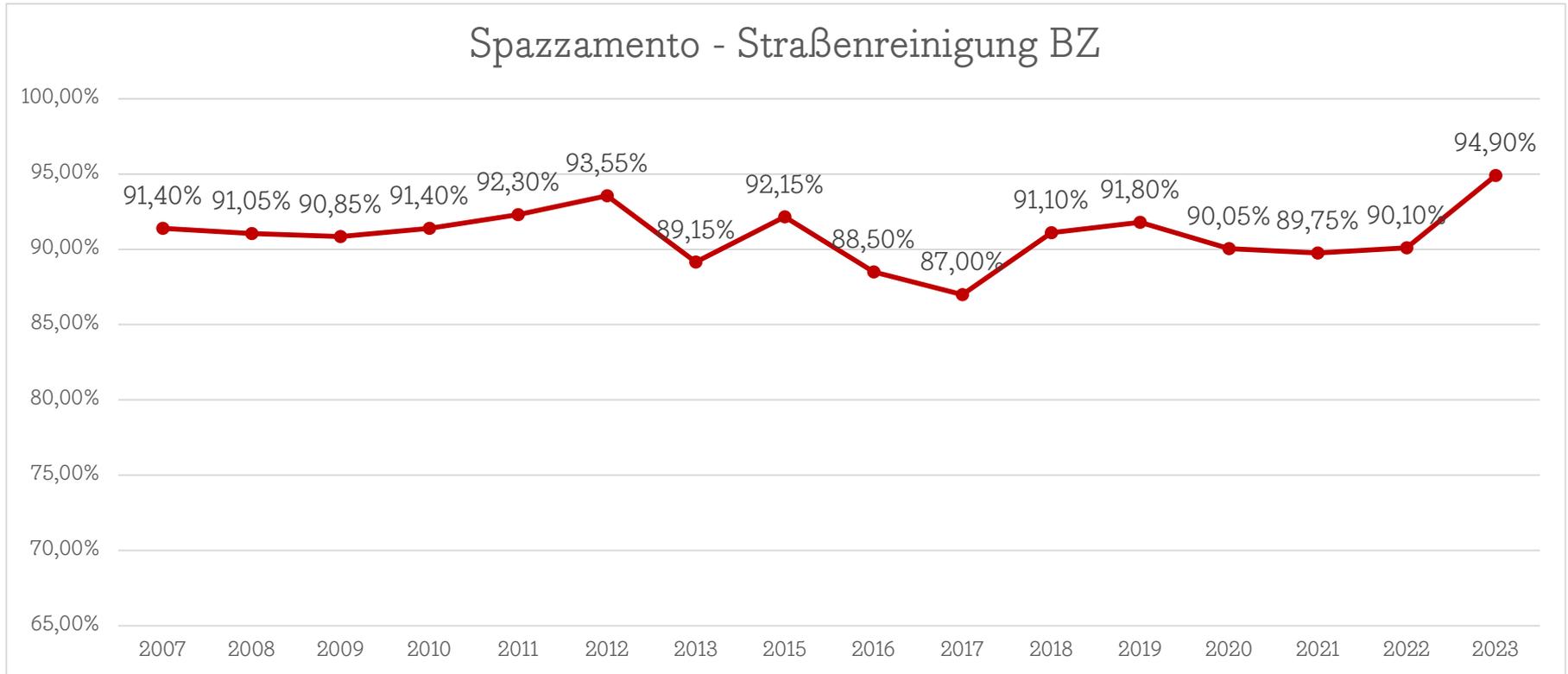
Haben Sie schon einmal den Recyclinghof genutzt?



Kundenzufriedenheit



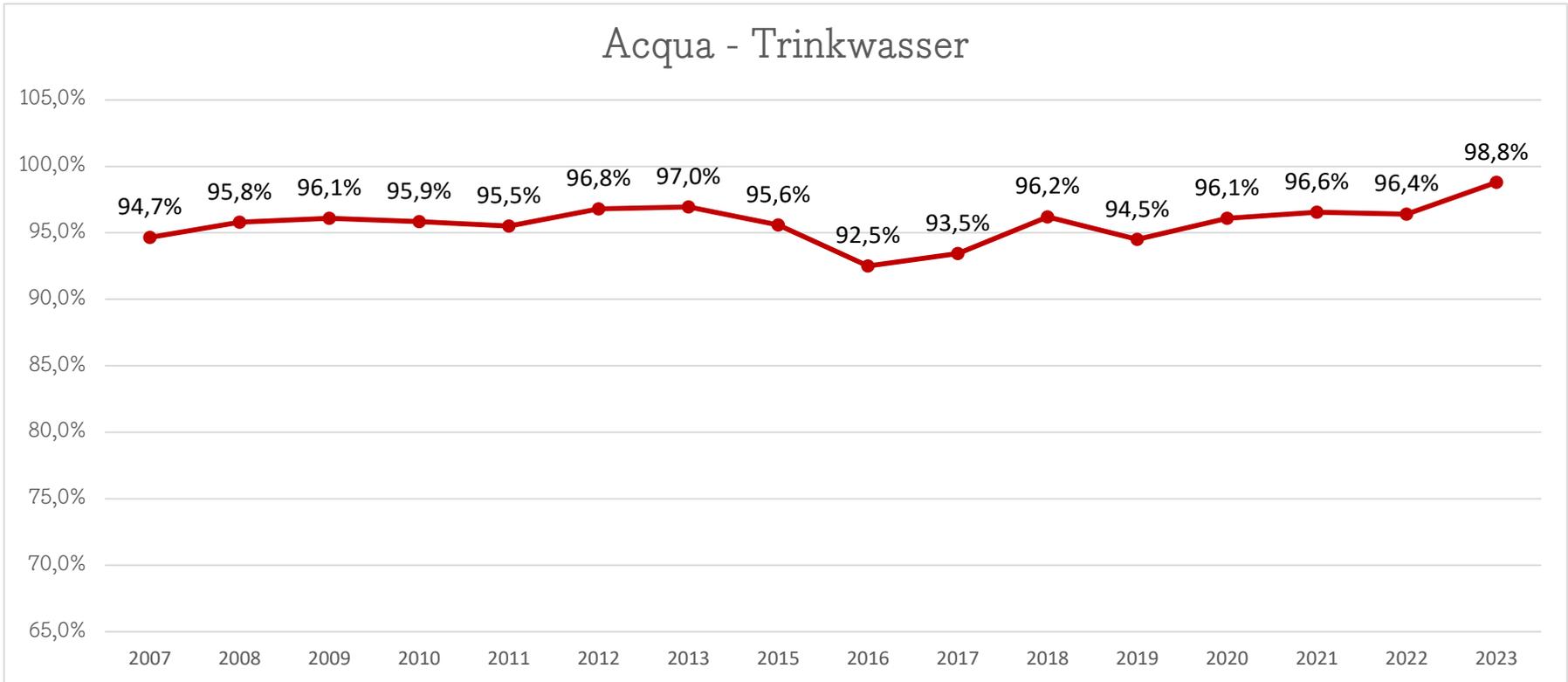
Spazzamento - Straßenreinigung BZ



Kundenzufriedenheit



Acqua - Trinkwasser



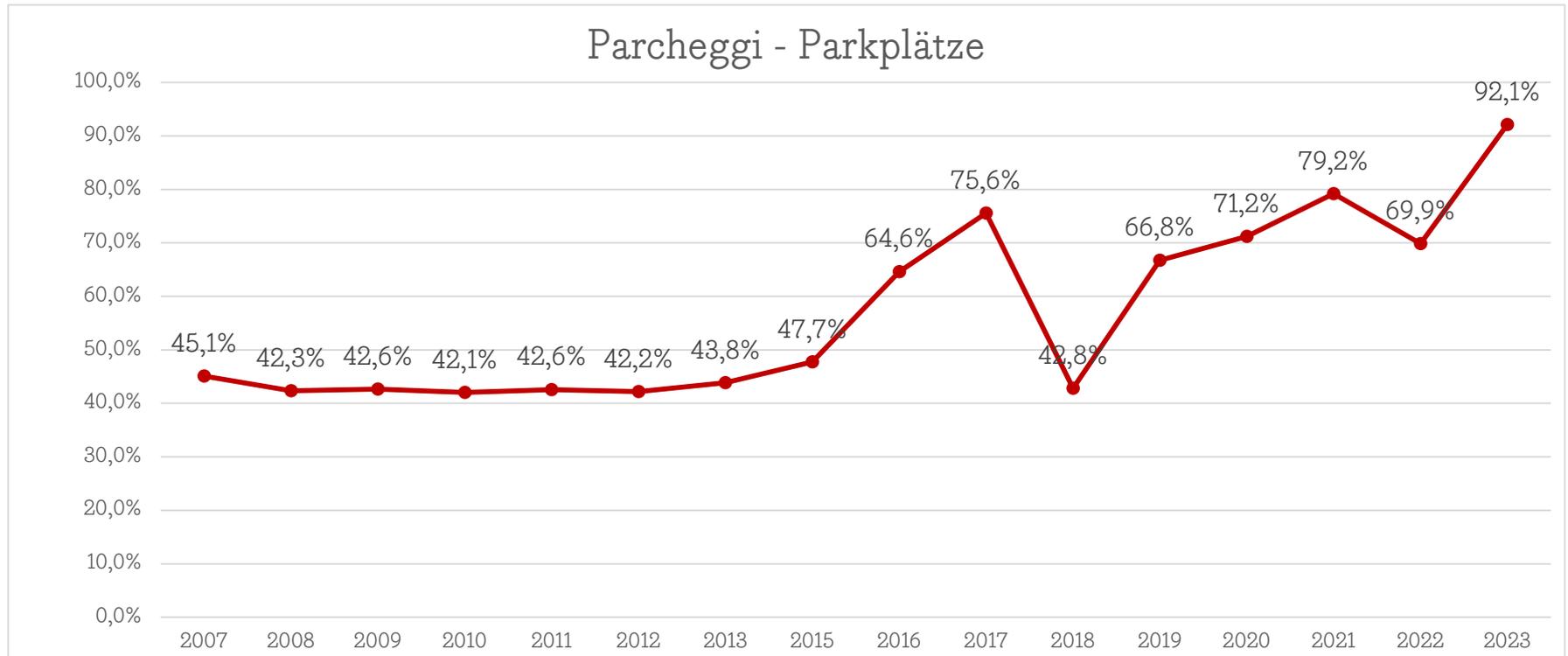
Technische Aspekte der Wasserversorgung



Durchschnittlicher Zufriedenheitsindex des Wasserdienstes

99,8

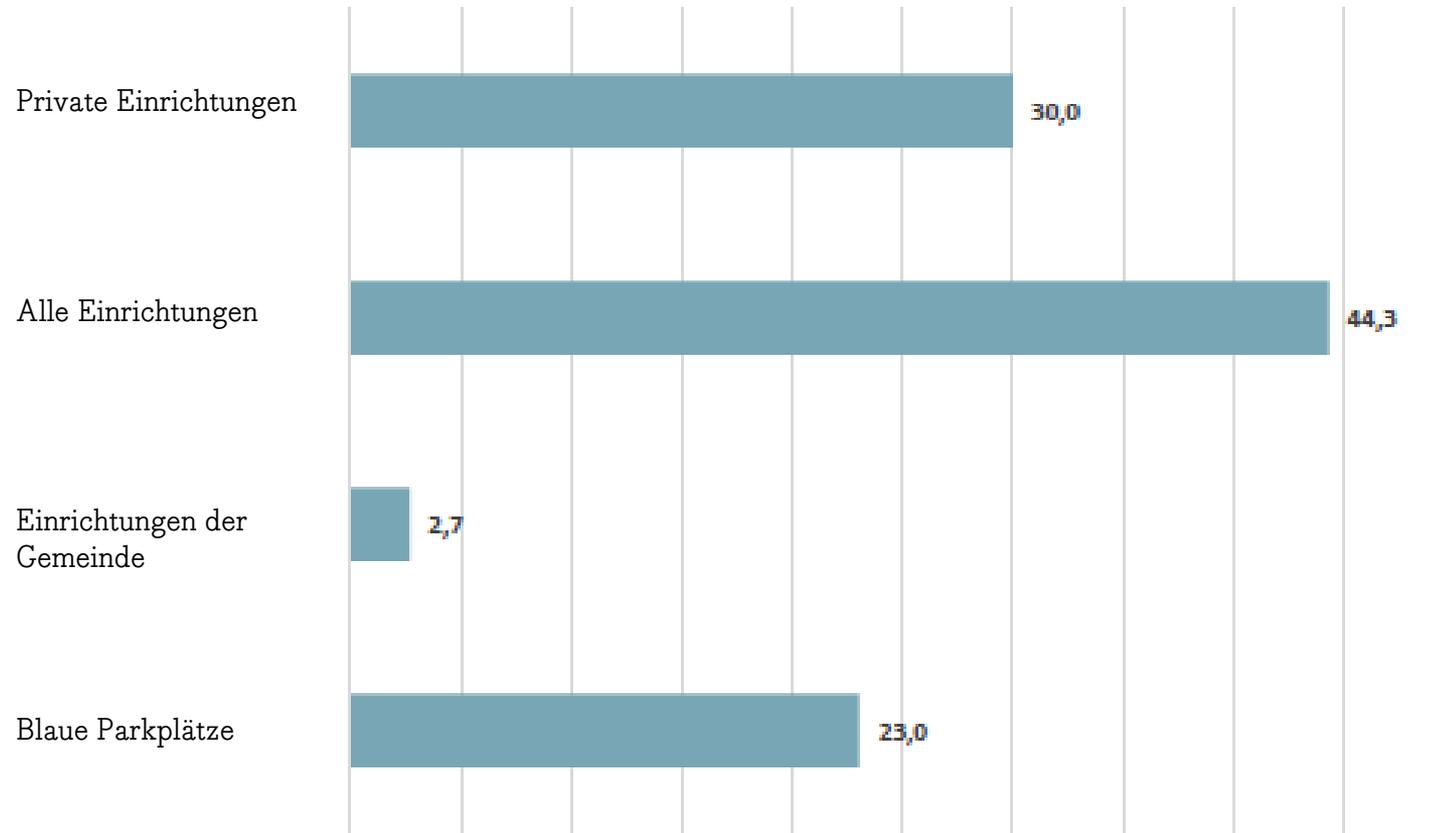
Kundenzufriedenheit



Die Daten beziehen sich auf den Prozentsatz der Antworten von Bürgern, die Parkplätze nutzen (81,1 % bei der Umfrage im Dezember 2023).

Die Frage lautet: "Wie zufrieden sind Sie mit den Parkmöglichkeiten in Ihrer Gemeinde?" -> Die Daten zeigen die Zufriedenheit mit der "Parksituation" in der Stadt.

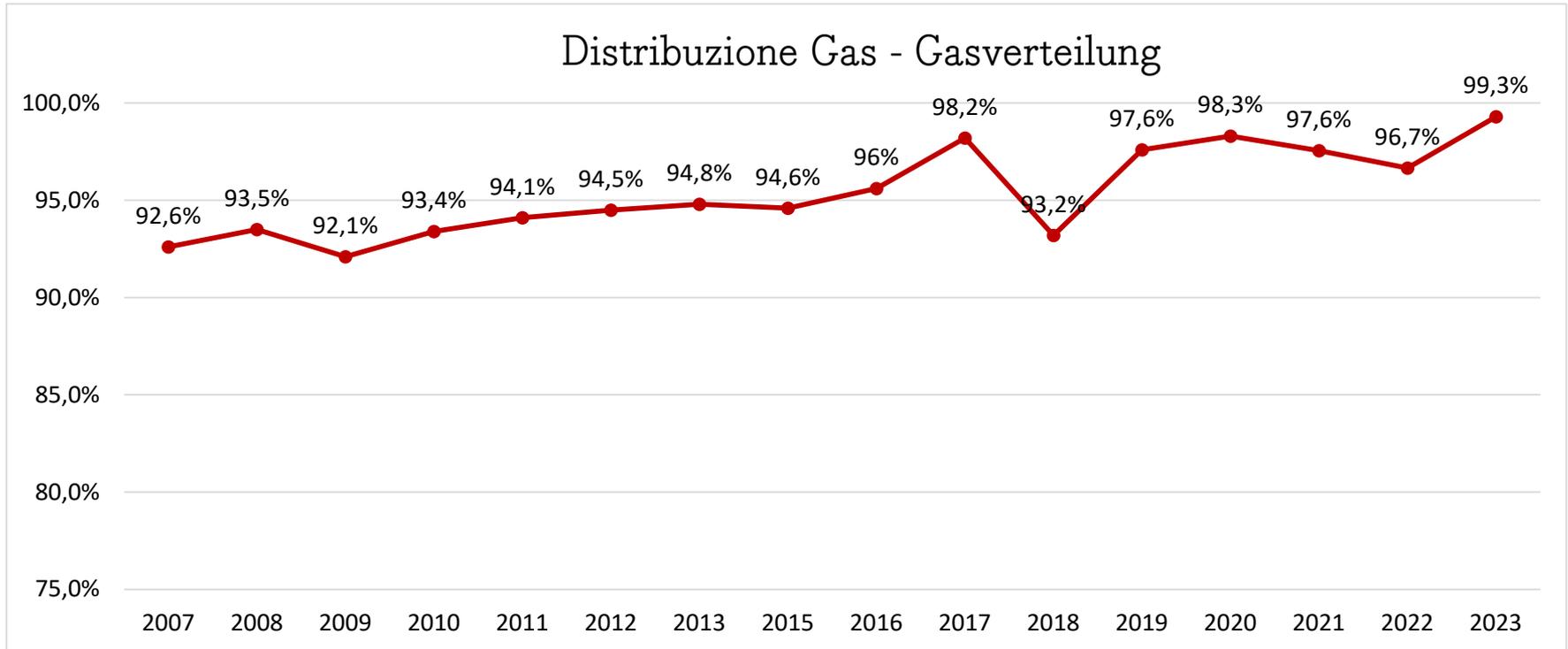
Welche Parkhäuser nutzen Sie?



Kundenzufriedenheit



Distribuzione Gas - Gasverteilung



Die Daten beziehen sich auf den Prozentsatz der Antworten von Bürgern, die Gas verwenden.

Beschwerden und Meldungen 2023 - Neuigkeiten



Seit 2023 sind auch die Umweltdienste, wie bereits der Bereich Gas, durch ARERA (Del.15/2022 - TQRIF) reguliert, das verschiedene Vorschriften für Beschwerden und versäumte Dienstleistung vorsieht.

Antwortszeiten für Beschwerden: 30 Arbeitstage.

Bearbeitungszeit bei versäumten Dienstleistung: 5 Arbeitstage ohne Lokalausweis, 10 Arbeitstage mit Lokalausweis

ARERA sieht keine Antwort auf die Meldung vor.



Beschwerden und Meldungen AREGA 2023



5 AREGA-Beschwerden
für Umweltdienste

0 AREGA-Beschwerden
für den Gasbereich

523 Berichte über
mangelnde oder
Versäumte Dienste



57 Beschwerden
/Meldungen für die
verschiedenen SEAB-
Bereiche (Parkplätze,
Sparkasse Arena,
Wasser, Abwasser,
außer Gas und Umwelt)



Beschwerden und Meldungen 2023



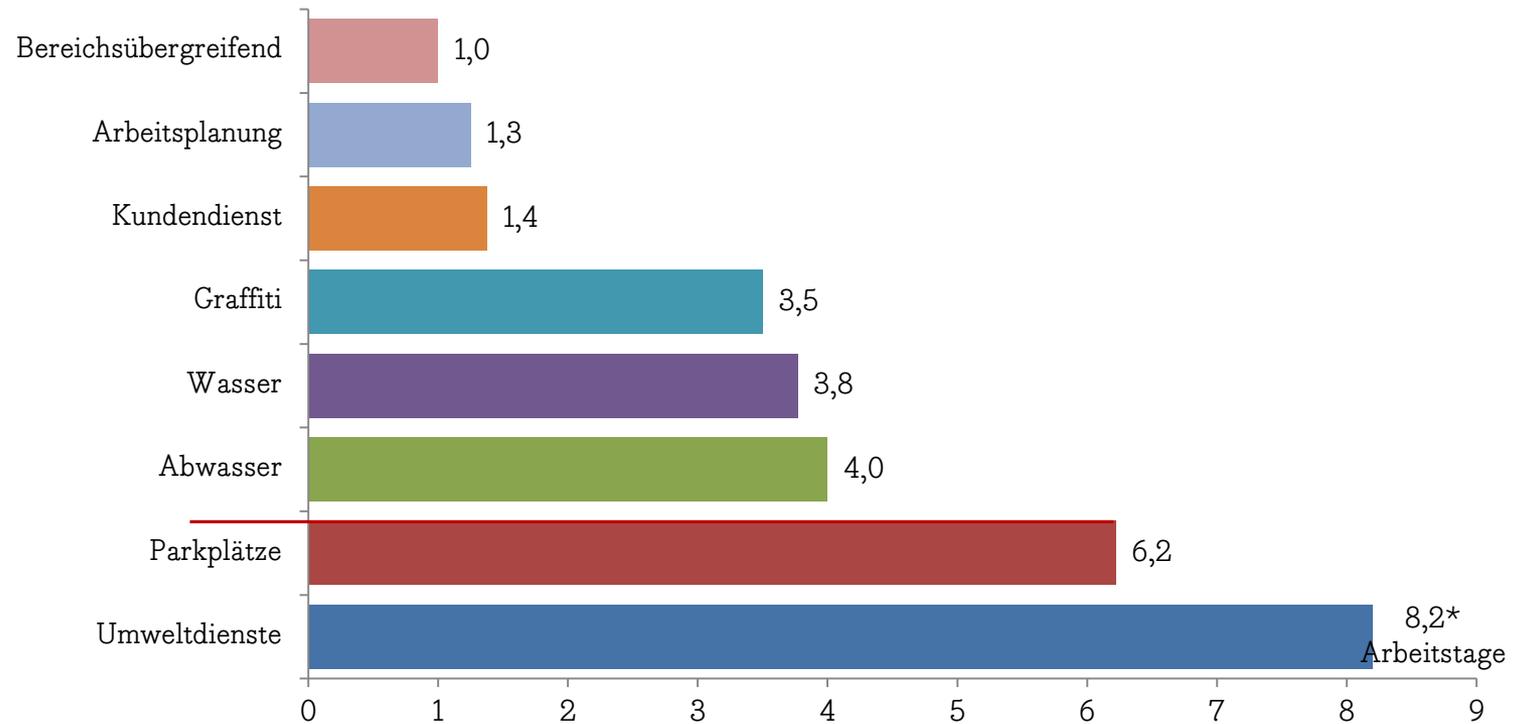
Die durchschnittliche Antwortzeit für die anderen SEAB-Bereiche beträgt **4 Tage** (Qualitätsstandard: Antwort innerhalb von 20 Tagen nach Eingang)

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für AERA-Beschwerden der Umweltdienste beträgt **8,2 Arbeitstage** (Qualitätsstandard AERA: Antwort innerhalb von 30 Arbeitstagen nach Eingang)

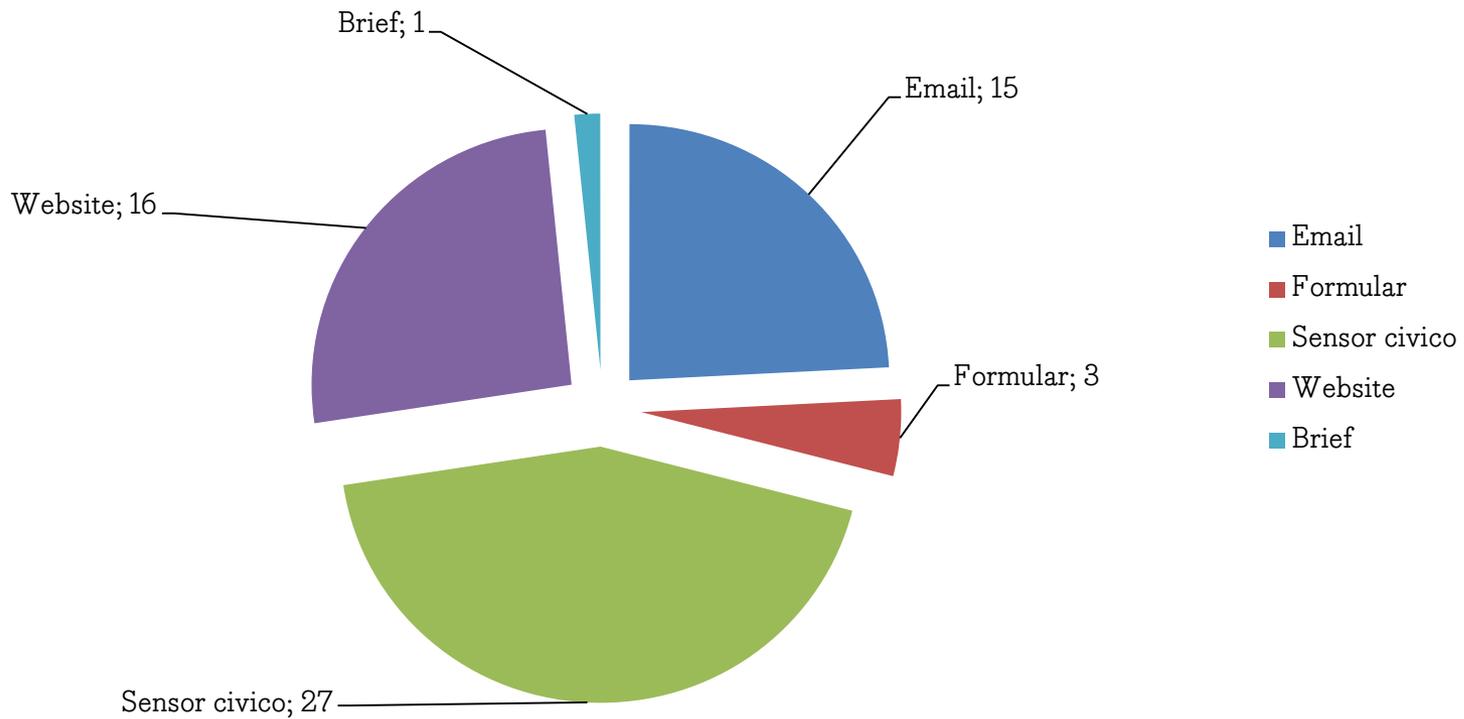


Foto von Brooke Lark auf Unsplash

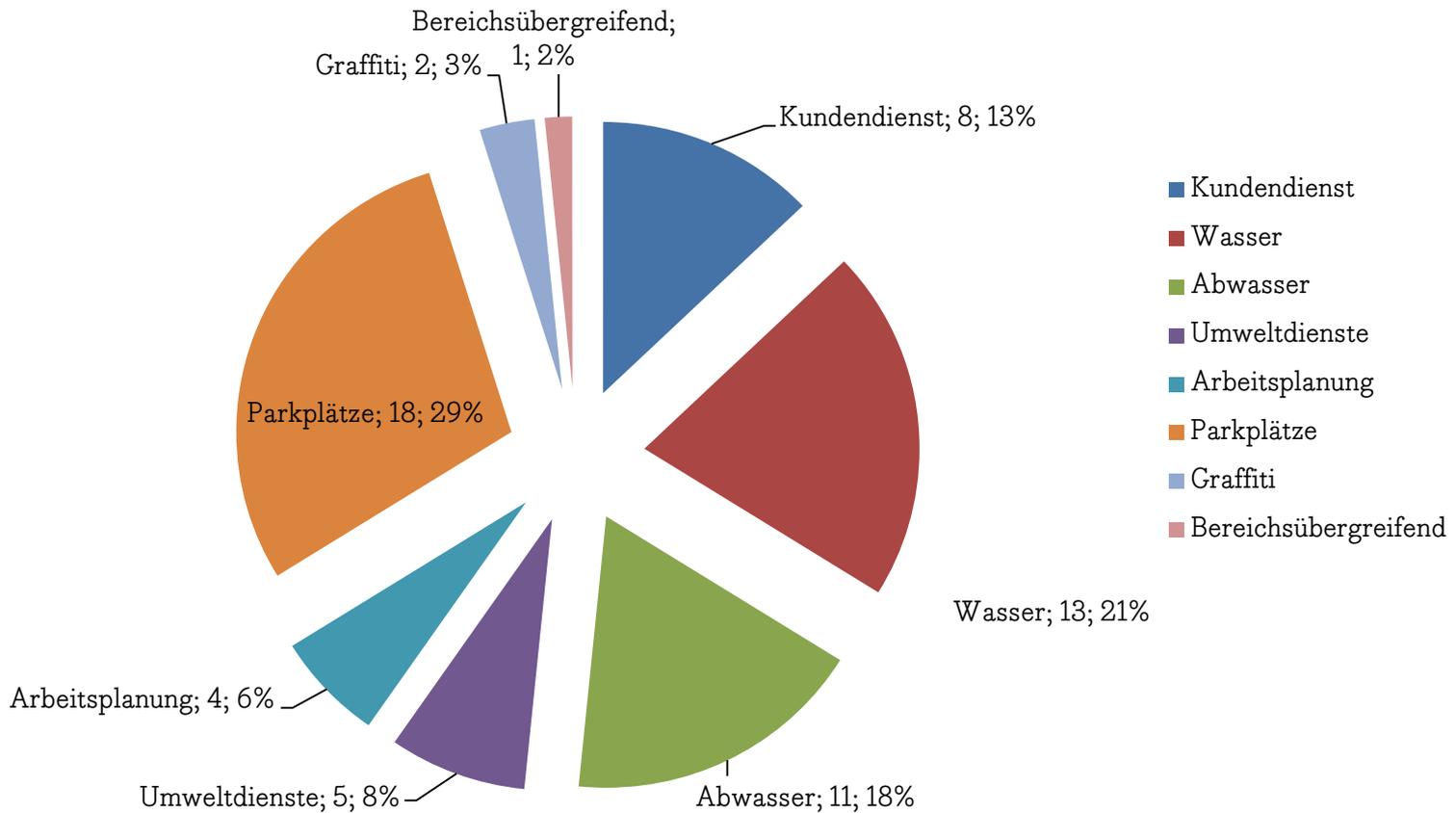
Durchschnittliche Antwortzeiten



Kontaktmedium



Beteiligte Abteilungen



Entwicklung im Laufe der Jahre

