



Soddisfazione dei clienti Reclami e segnalazioni 2024

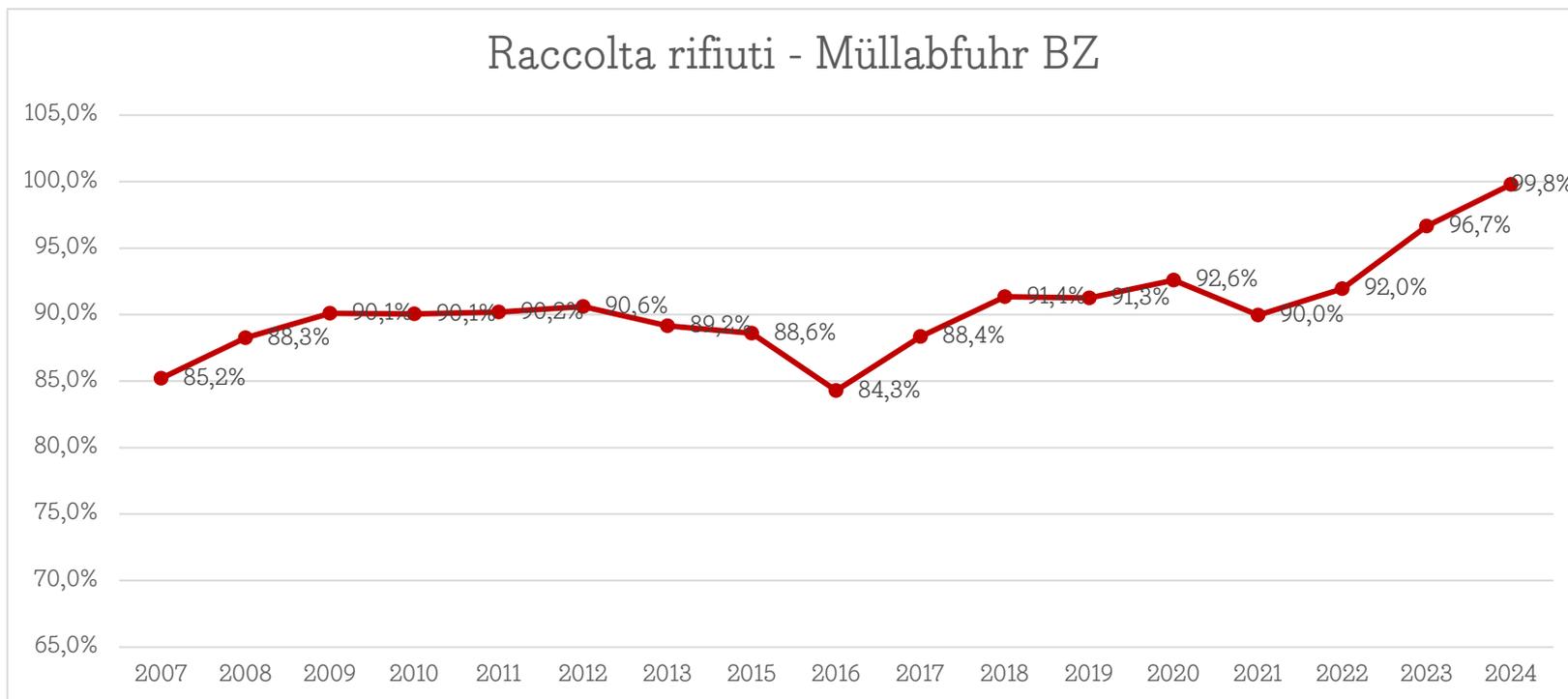
Indagine sulla soddisfazione dei clienti



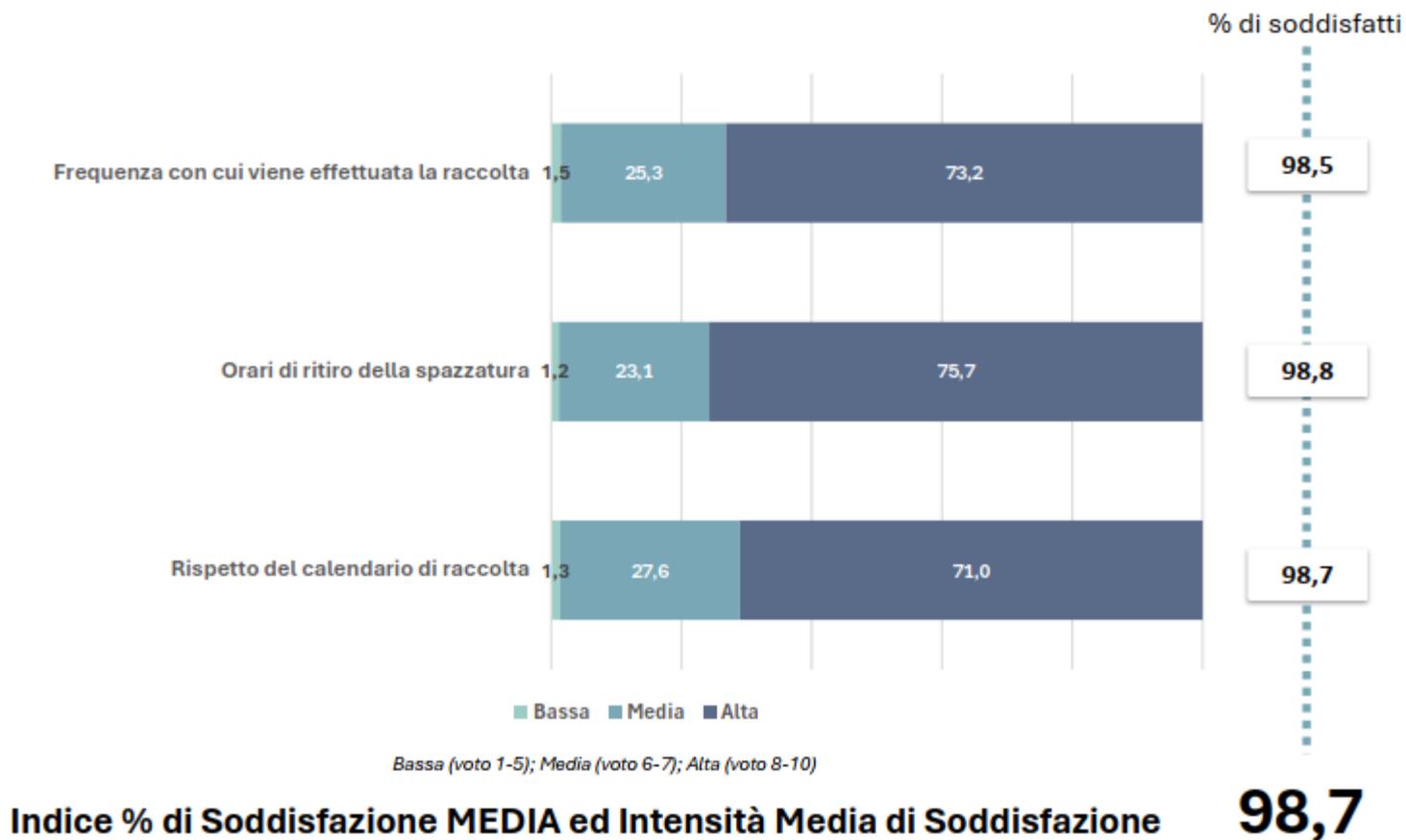
2 volte all'anno (giugno/dicembre)
campione di 800 persone (BZ)*.

* 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.

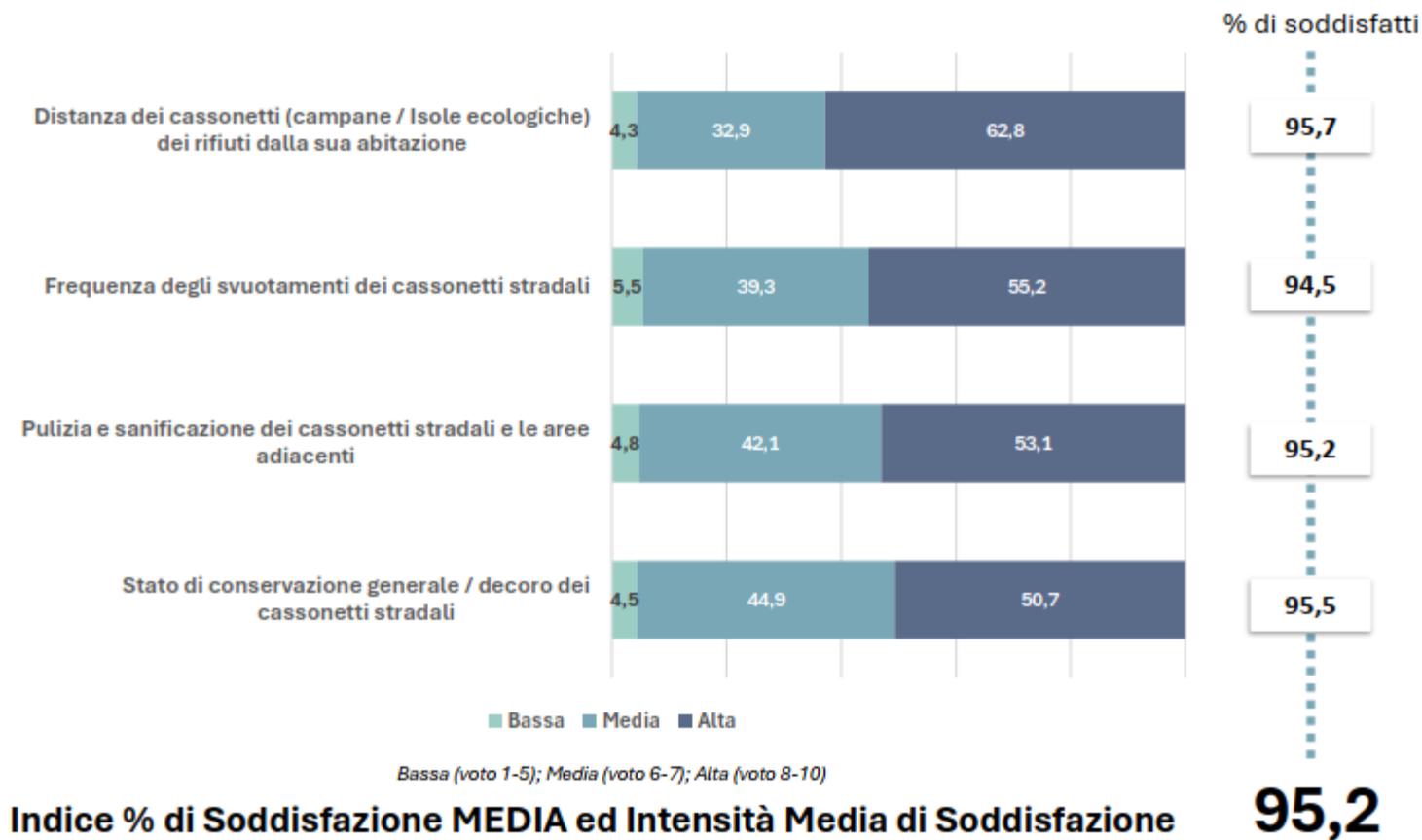
Soddisfazione dei clienti



Aspetti tecnici della raccolta porta a porta



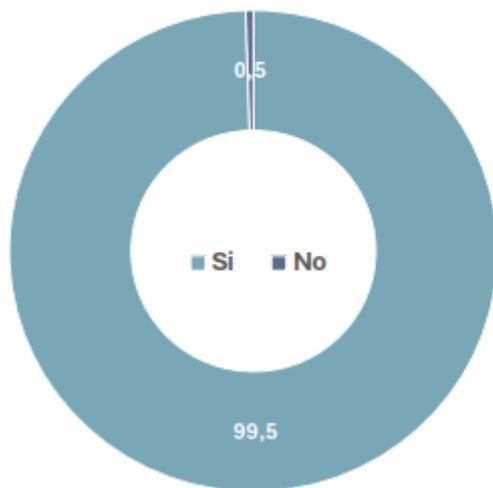
Aspetti tecnici della raccolta tramite cassonetti stradali



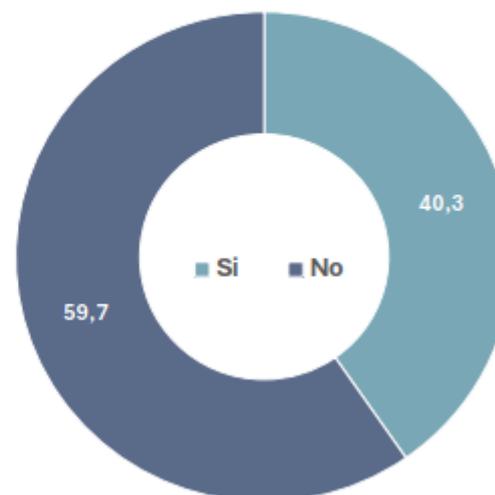
Centro di riciclaggio



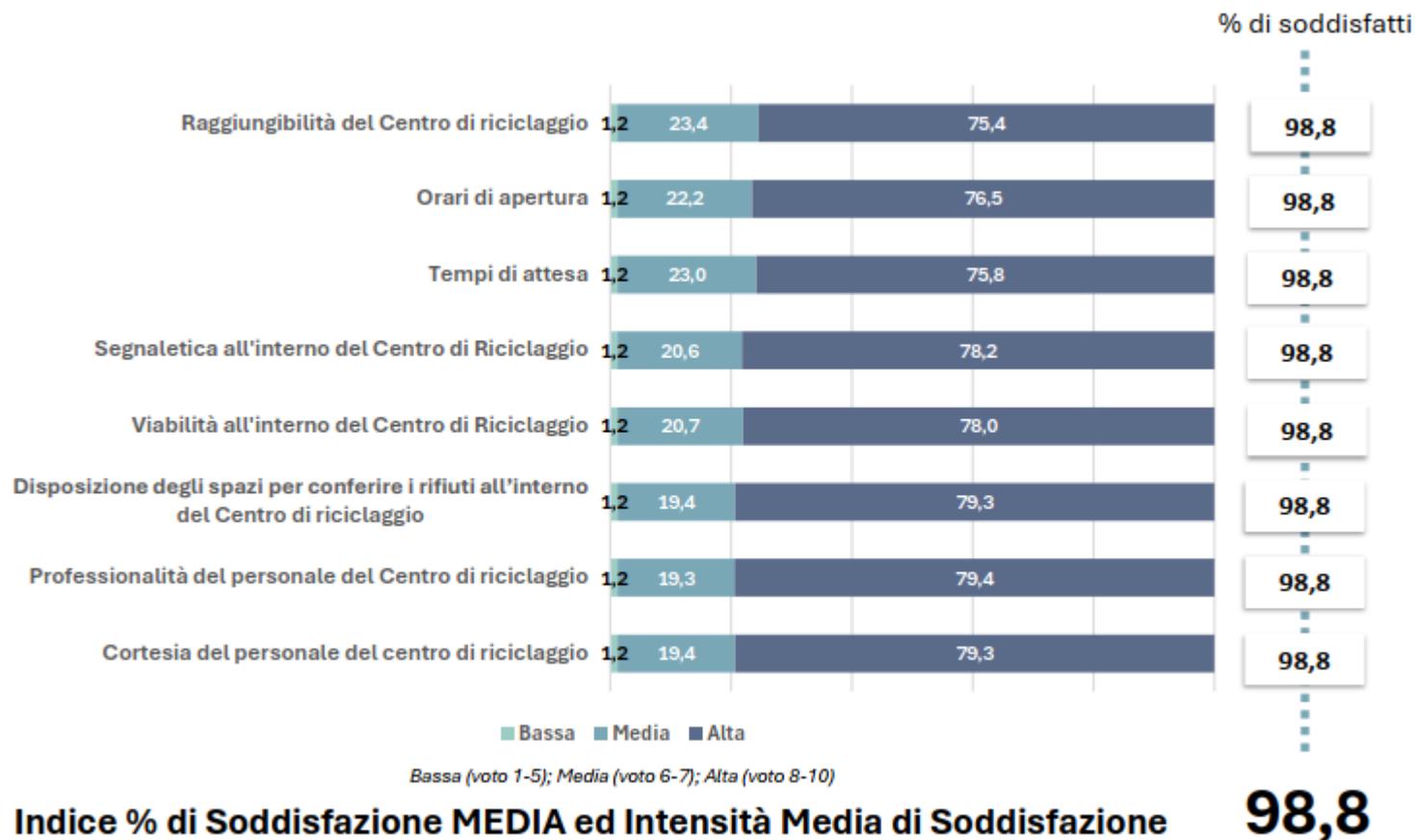
Conosce il centro di riciclaggio?



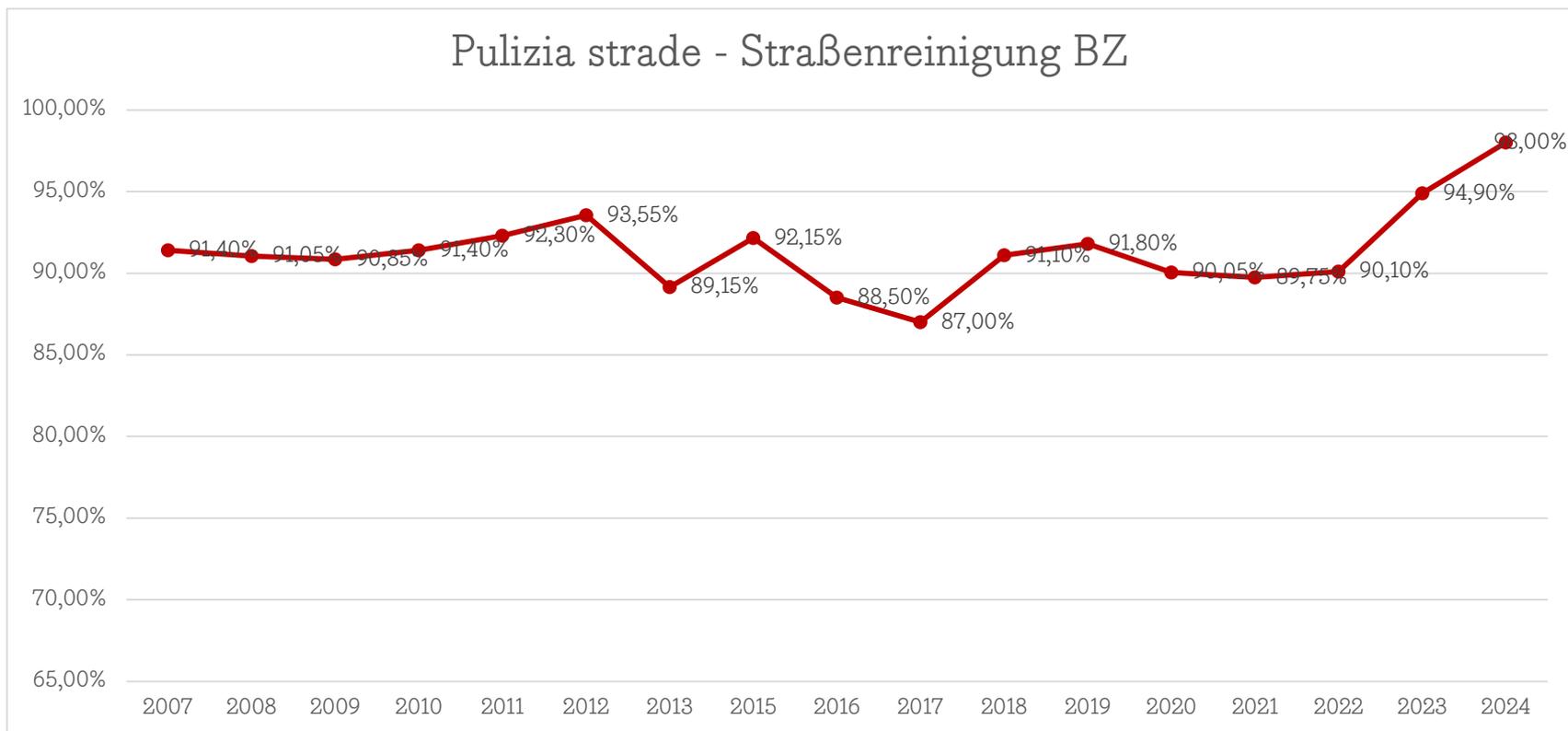
Ha utilizzato il centro di riciclaggio negli ultimi tre anni?



Centro di riciclaggio



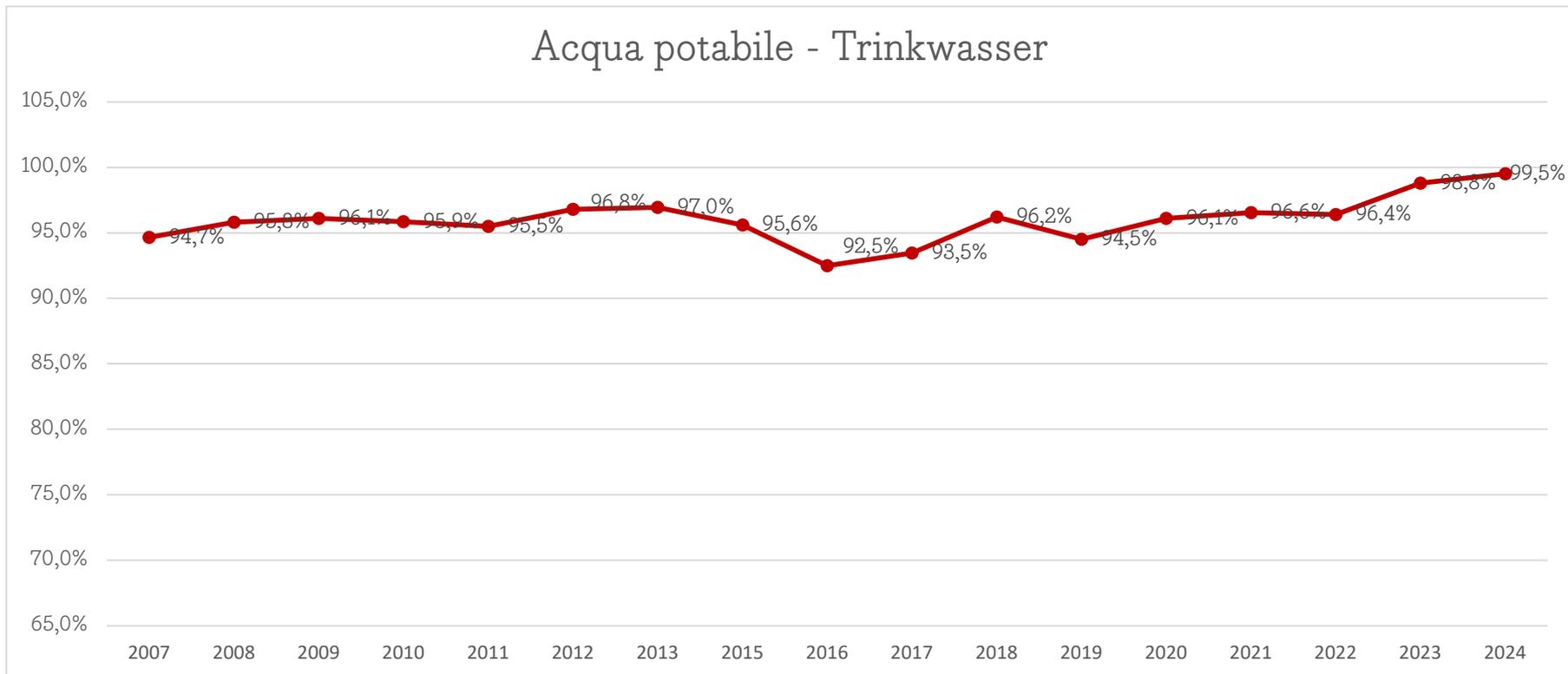
Soddisfazione dei clienti



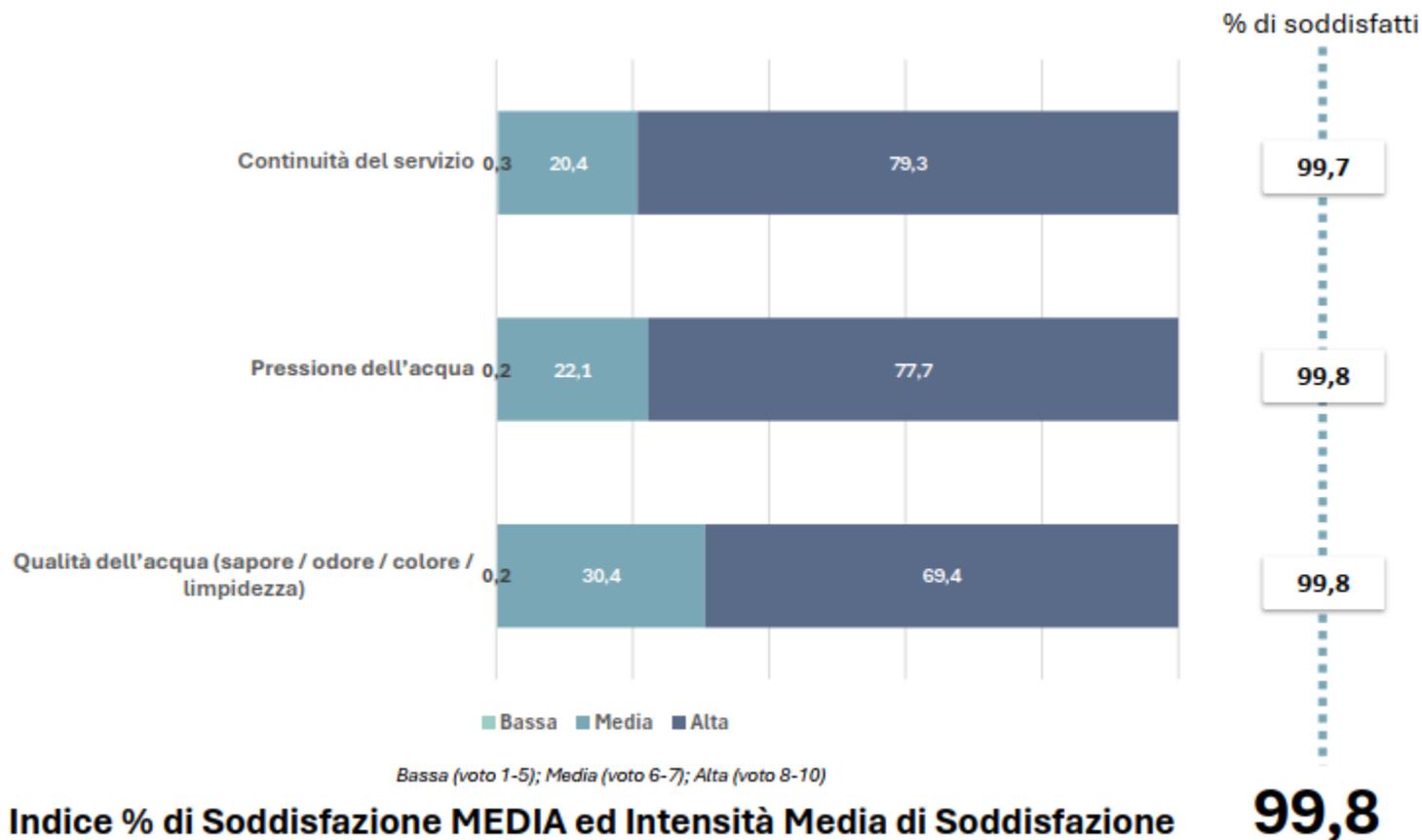
Soddisfazione dei clienti



Acqua potabile - Trinkwasser



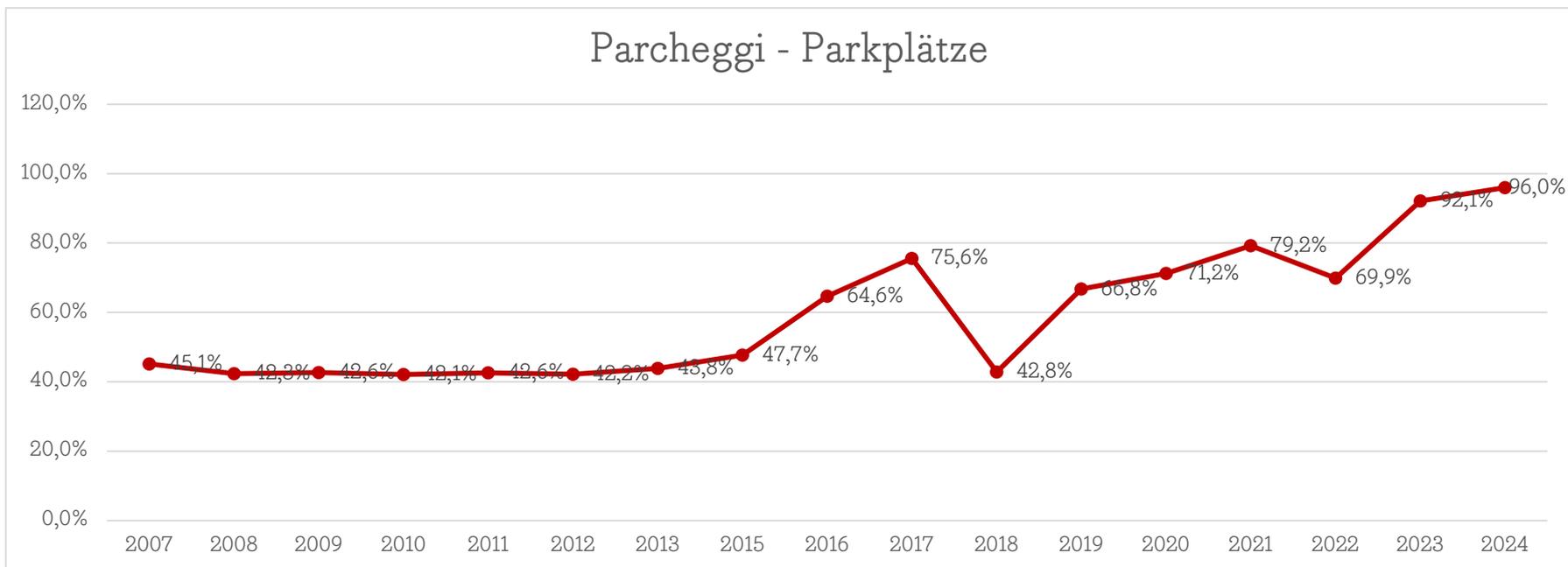
Aspetti tecnici del servizio idrico



Soddisfazione dei clienti



Parcheggi - Parkplätze



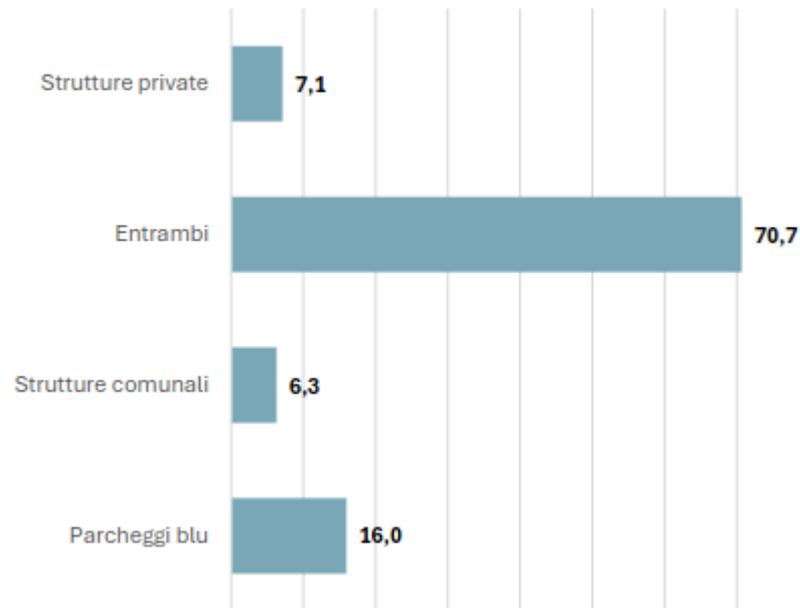
I dati sono stati riferiti alla percentuale di risposte di cittadini che utilizzano i parcheggi (57,9% nell'indagine di dicembre 2024)

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.

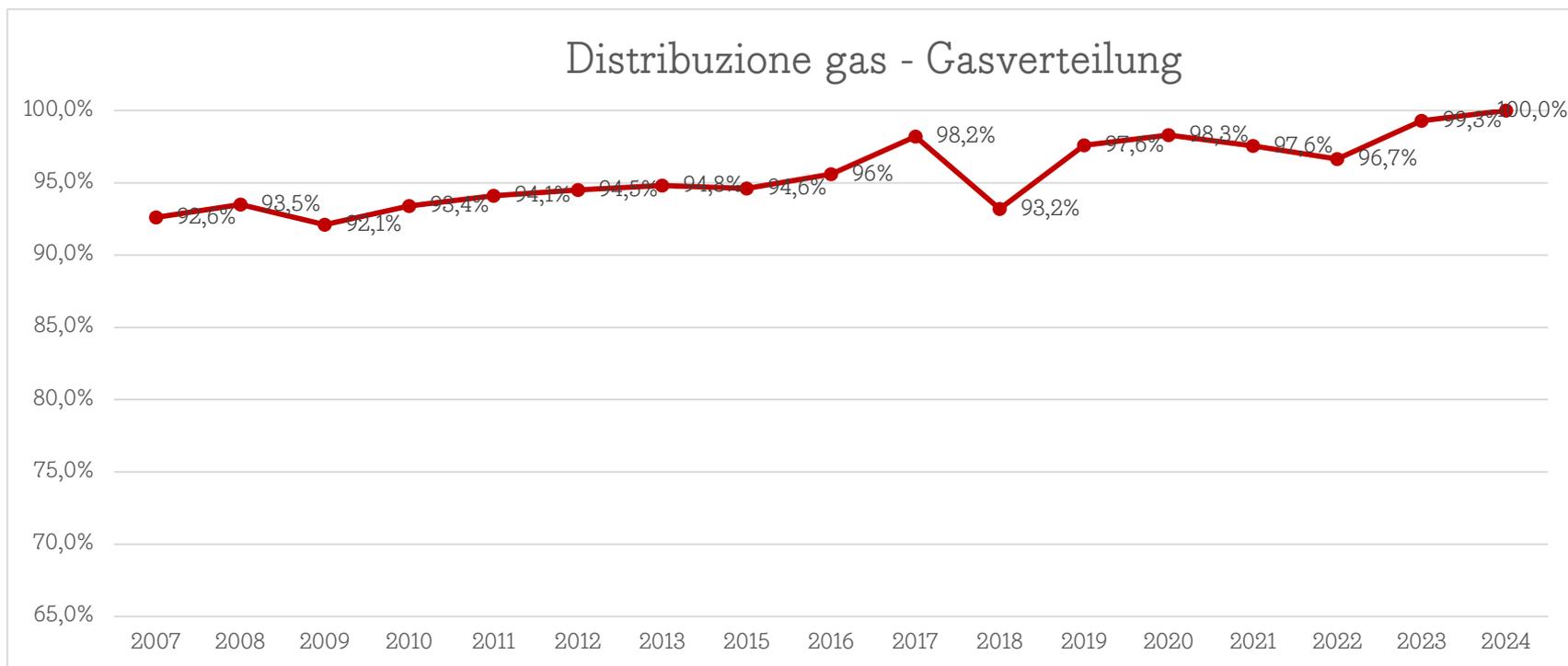
Quali parcheggi utilizza?



Quale sistema utilizza più spesso



Soddisfazione dei clienti



I dati sono riferiti alla percentuale di risposte di cittadini che utilizzano il gas (79,3% degli intervistati a dicembre 2024)

ARERA: reclami e segnalazioni 2024



Dal 2023 anche il settore dei servizi ambientali, come già accade per il settore Gas, è regolamentato da ARERA (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.

ARERA non prevede risposta alla segnalazione di disservizio.



Reclami e segnalazioni ATERA 2024



- 0 reclami per area gas
- 5 reclami per servizi ambientali (tempo medio di risposta: 13 giorni lavorativi)
- 575 segnalazioni di disservizi ambientali (tempo medio di intervento in giornata)



Servizi ambientali: altre segnalazioni



- **110** segnalazioni da Sensor Civico (tempo medio di risposta: 6 giorni)
- **982** segnalazioni di degrado da app Junker (+67% rispetto al 2023)



Reclami e segnalazioni 2024 – altri reparti

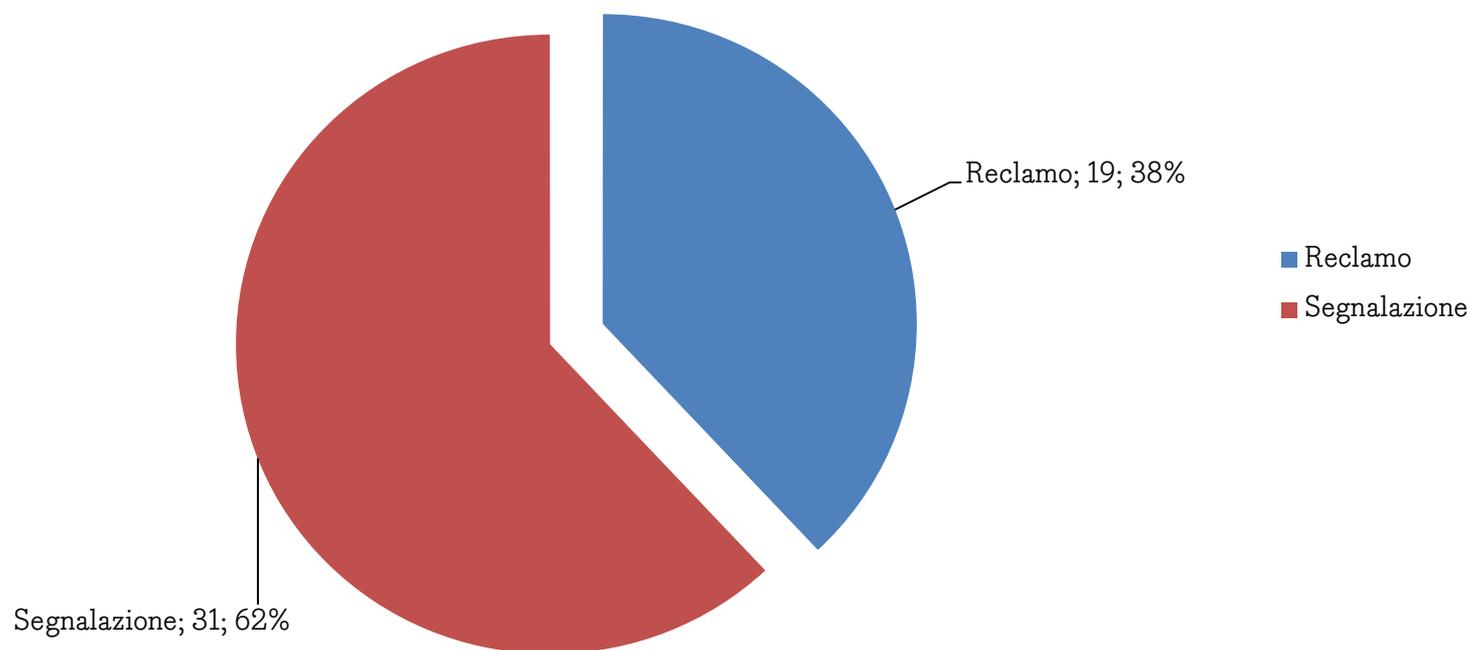


57 reclami/segnalazioni per i vari settori SEAB (parcheggi, Sparkasse Arena, Acqua, Fognature, escluso gas e ambiente)

2023: 57



Segnalazioni e reclami 2024



Tempi di risposta 2024

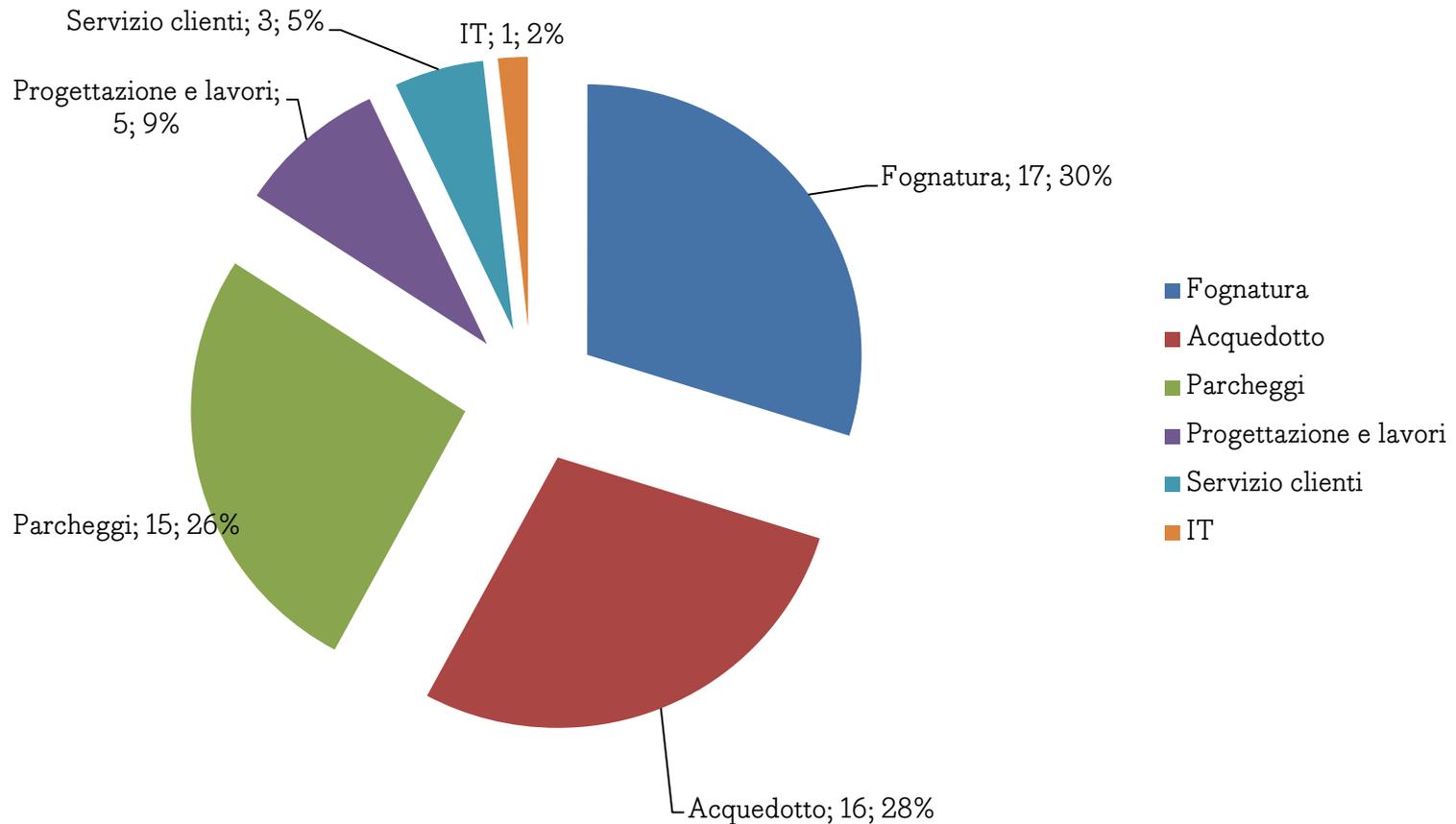


Il tempo medio di risposta per gli altri settori è di **4,7 giorni** (standard di qualità: risposta entro 20 giorni dal ricevimento)



Photo by Brooke Lark on Unsplash

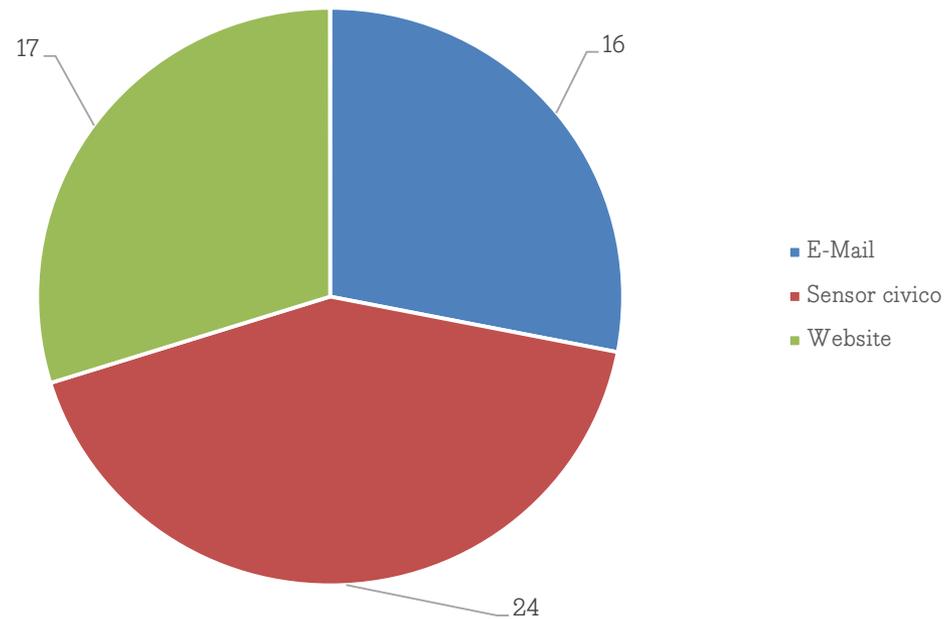
Segnalazioni e reclami per reparto

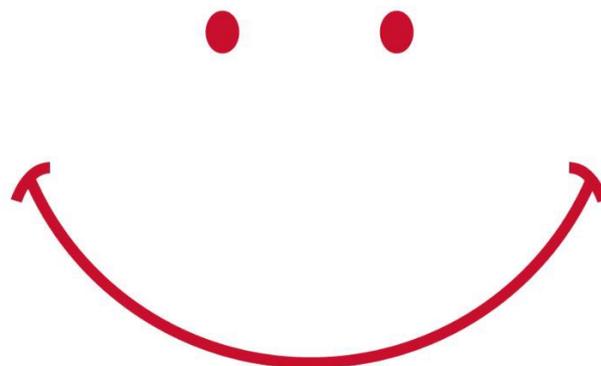


Mezzo di comunicazione di contatto



Mezzo di comunicazione usato





GRAZIE PER L'ATTENZIONE