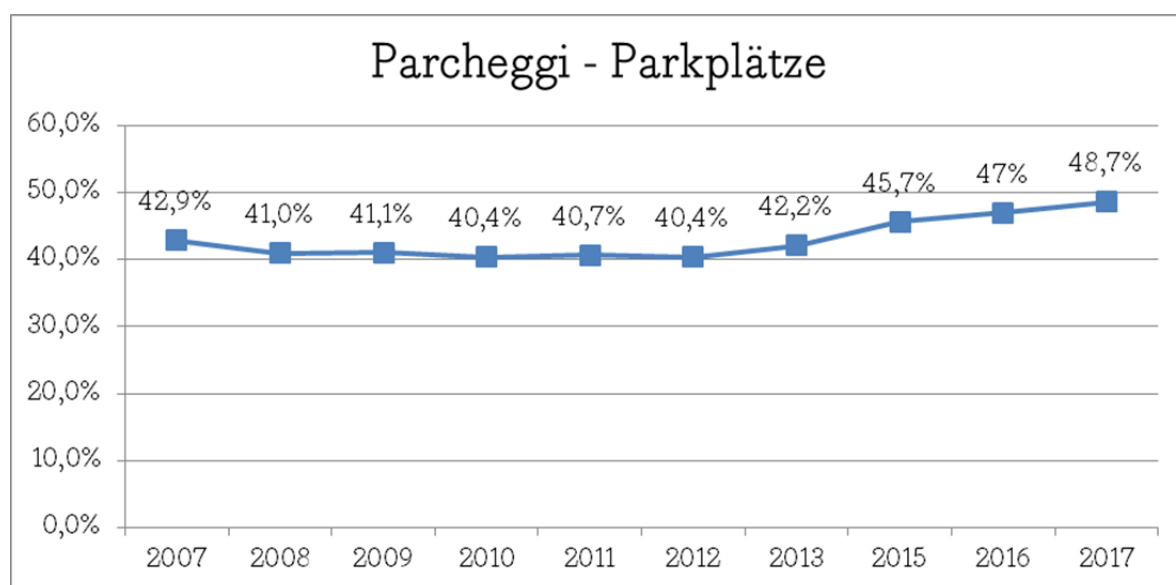


Qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti

I servizi SEAB vengono erogati secondo standard di qualità e modalità descritte nella Carta dei servizi.

Per verificare la soddisfazione dei Clienti con i servizi erogati e programmare attività di miglioramento continuo SEAB svolge indagini di soddisfazione telefonica e analizza le segnalazioni, i suggerimenti e reclami.

Nel grafico sottostante sono visualizzati i livelli di soddisfazione degli ultimi 10 anni:



Nella tabella in basso sono elencati il numero di reclami, segnalazioni e suggerimenti pervenuti ai servizi acquedotto e fognature nel corso del 2017.

Servizio	Nr. segnalazioni/ Anzahl Meldungen	Nr. suggerimenti/ Anzahl Anregungen	Nr reclami/ Anzahl Beschwerden	Tempo medio di risposta/ durchschnittliche Bearbeitungszeit
Parcheggi	2	0	13	9 giorni/ Tage

Qualität der Dienste und Kundenzufriedenheit

Die SEAB-Dienste und entsprechenden Qualitätsstandards sind in der Charta der Dienste beschrieben.

SEAB überprüft die Kundenzufriedenheit mit periodischen Kundenbefragungen. Die erreichten Ergebnisse (siehe Grafik) dienen zusammen mit den eingegangenen Meldungen, Anregungen und Beschwerden zur Evaluierung und Planung von Verbesserungsmaßnahmen.

In der folgenden Tabelle sind die Anzahl der Beschwerden, Meldungen und Anregungen angeführt, die im Laufe des Jahres 2017 eingereicht worden sind.