



RECLAMI E SEGNALAZIONI 2018



Cos'è un reclamo?

Reclamo: qualunque manifestazione di **disagio** da parte del cliente, anche se non imputabile ad errori dell'organizzazione.

Il 4% delle persone insoddisfatte reclama.



Statistica reclami e segnalazioni 2018

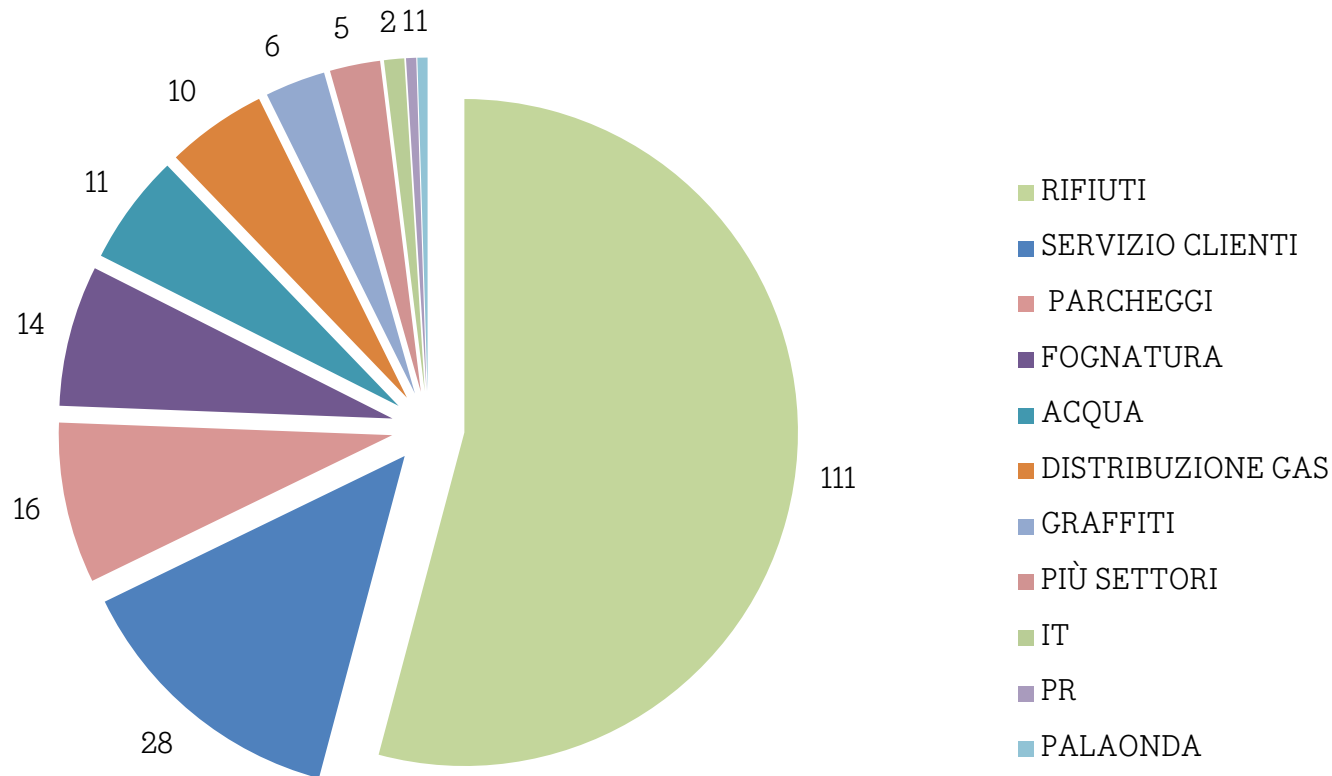
205 reclami e segnalazioni = 4 a settimana

In dettaglio:

- reclami e segnalazioni per settore
- tempi medi di risposta
- segnalazioni per mezzo di comunicazione
- contenuto
- andamento mensile 2018 e 2017
- serie storica



Reclami e segnalazioni 2018 per settore



Il 70 per cento dei reclami/segnalazioni in entrata interessa i settori ambiente e il servizio clienti.



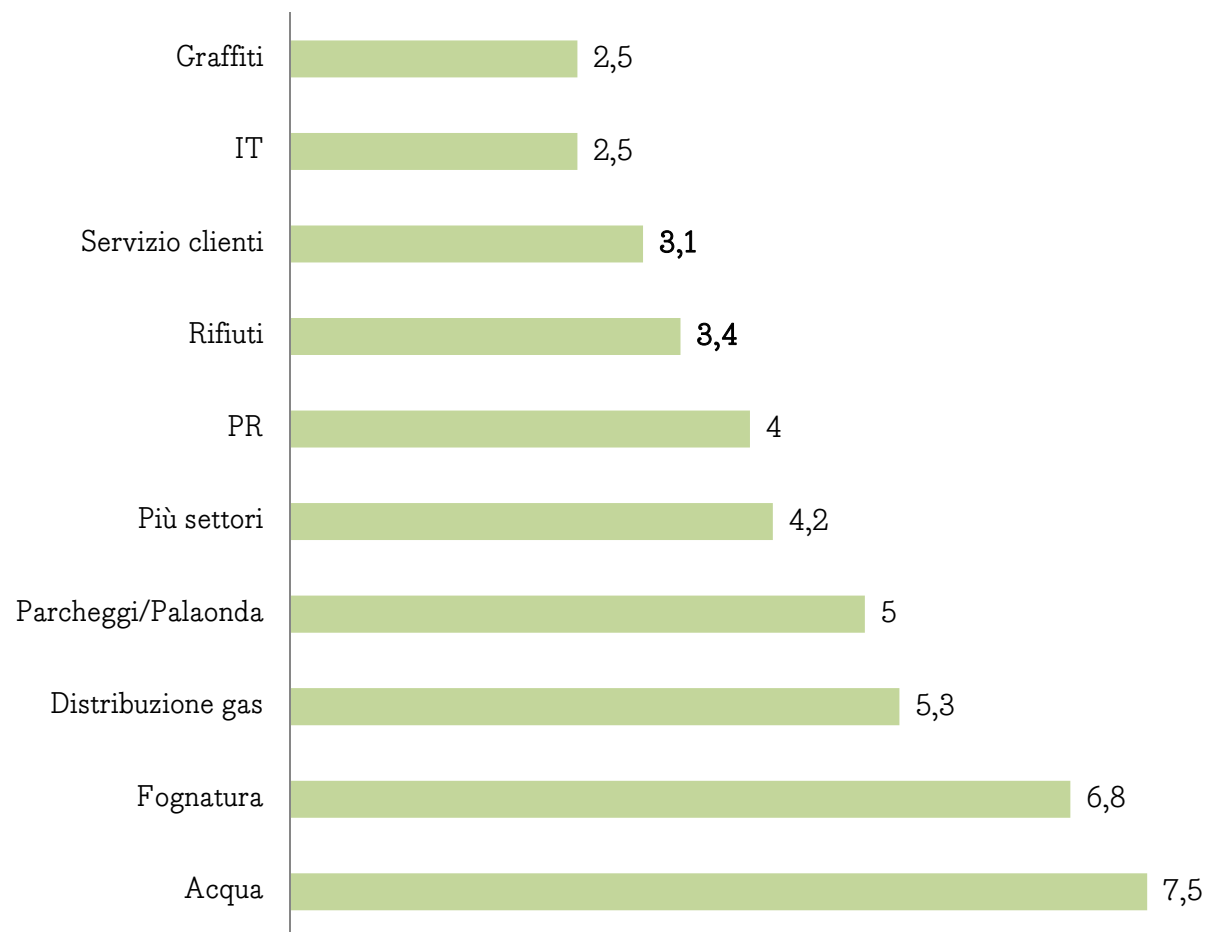
Tempi di risposta

Il tempo medio di risposta è di **4 giorni**.

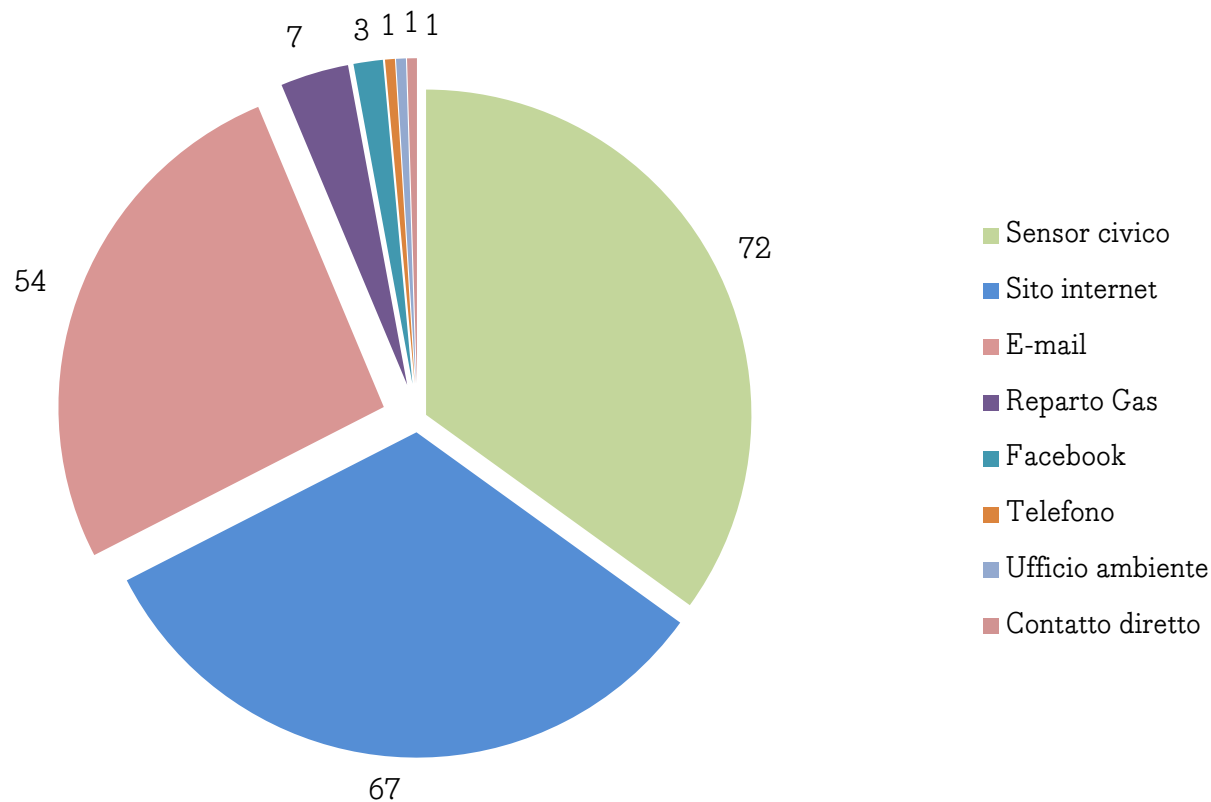
2 reclami fuori tempo massimo, per problemi tecnici in fase di elaborazione.



Tempi di risposta: media per settori



Reclami e segnalazioni 2018 per mezzo di comunicazione



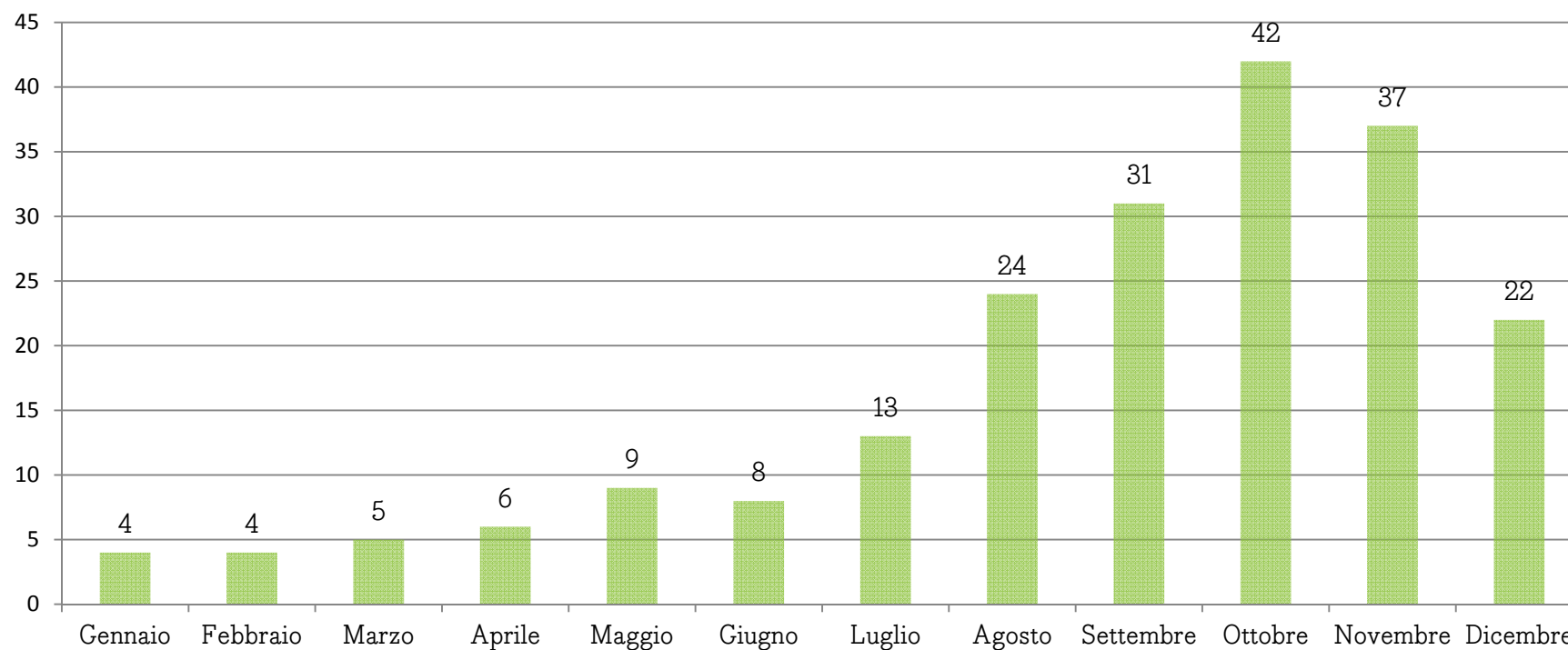
7 reclami e segnalazioni su 10 provengono da Sensor civico e dal sito internet SEAB.
8 reclami su 10 sono in lingua italiana.



Contenuti di segnalazioni e reclami

- Servizio clienti:
 - Verifiche fatture, mancata ricezione, comunicazioni, domande sulla tariffa rifiuti, letture contatori, attesa in linea con il numero verde
- Igiene ambientale:
 - Mancati svuotamenti di organico, residuo, campane
 - Spostamenti bidoni e campane/orari di svuotamento
 - Spazzamento strade/rimozione foglie
 - Sporczia di isole ecologiche/strade marciapiedi
 - Abbandono rifiuti
 - Servizio di movimentazione
 - Rotture bidoni
- Parcheggi:
 - Degrado
 - Problemi con le tessere
- Fognature/Acquedotto:
 - Perdite d'acqua
 - Tombini ostruiti

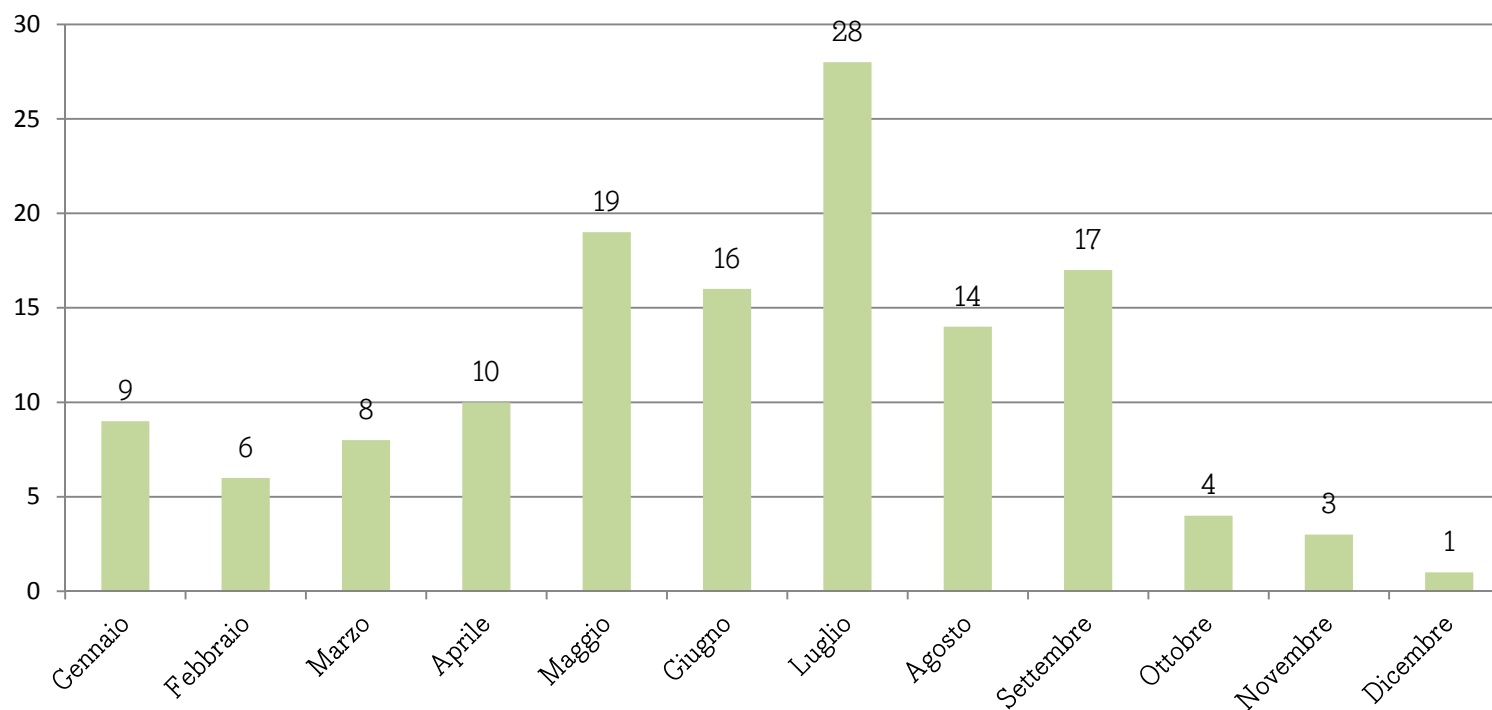
Andamento mensile reclami e segnalazioni 2018



Nel mese di ottobre 2018 si è registrato il maggior numero di comunicazioni (2 al giorno).



Andamento mensile reclami 2017



* Statistica per 135 reclami in entrata.

Andamento reclami/segnalazioni 2015/2018



Numero di reclami/segnalazioni

