

# Soddisfazione dei clienti Reclami e segnalazioni 2024

# Soddisfazione clienti - nota metodologica



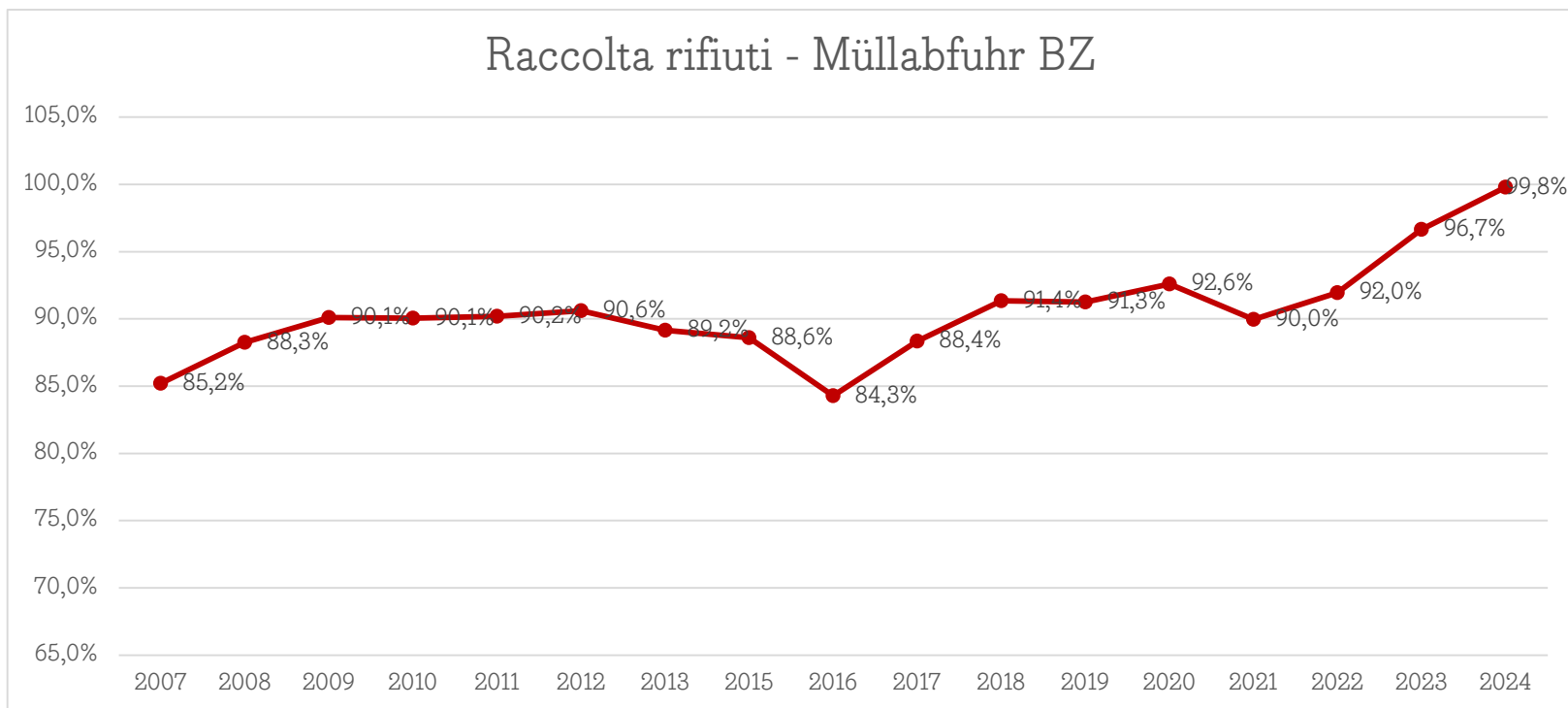
2 volte all'anno (giugno/dicembre) campione di 800 persone (BZ).

- L'indagine viene condotta tramite un'agenzia specializzata in ricerche di mercato. Il metodo utilizzato per la raccolta dati è stato il C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing), una tecnica di sondaggio telefonico assistito da computer.
- Il questionario utilizzato comprende 39 domande, sia chiuse che aperte, alle quali gli intervistati rispondono esprimendo una valutazione su una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 10 (totalmente soddisfatto). Questa scala di valutazione è conforme alle Direttive Nazionali e Regionali riguardanti la misurazione della soddisfazione dell'utenza. In questa scala, i punteggi di 6 e 7 indicano una "soddisfazione media", mentre i punteggi da 8 a 10 rappresentano una "soddisfazione elevata". In entrambi i casi, il risultato è dato dalla media dei punteggi espressi dagli utenti intervistati.
- L'indice di soddisfazione (**Customer Satisfaction Index** - CSI) rappresenta una misura complessiva della soddisfazione degli utenti, calcolata come media ponderata delle percentuali di intervistati che hanno espresso un voto tra 6 e 10 nei diversi fattori che compongono il servizio; questo indicatore fornisce una rappresentazione sintetica del livello generale di soddisfazione. Il secondo indicatore, l'**High Customer Satisfaction Index** (HCSI), offre una visione più selettiva della soddisfazione, considerando soltanto le risposte altamente positive, ossia quelle comprese tra gli 8 e i 10.

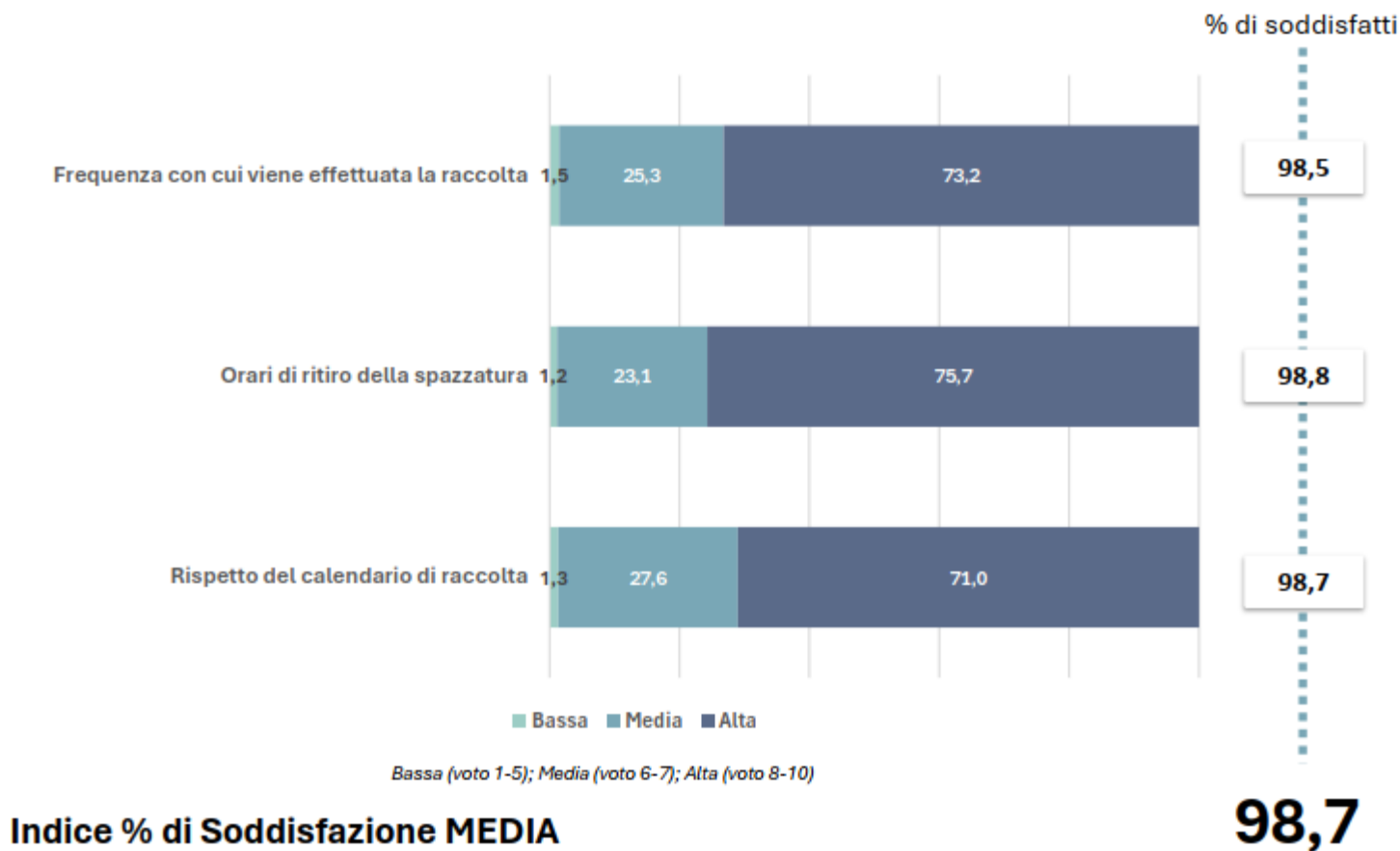
# Soddisfazione raccolta rifiuti



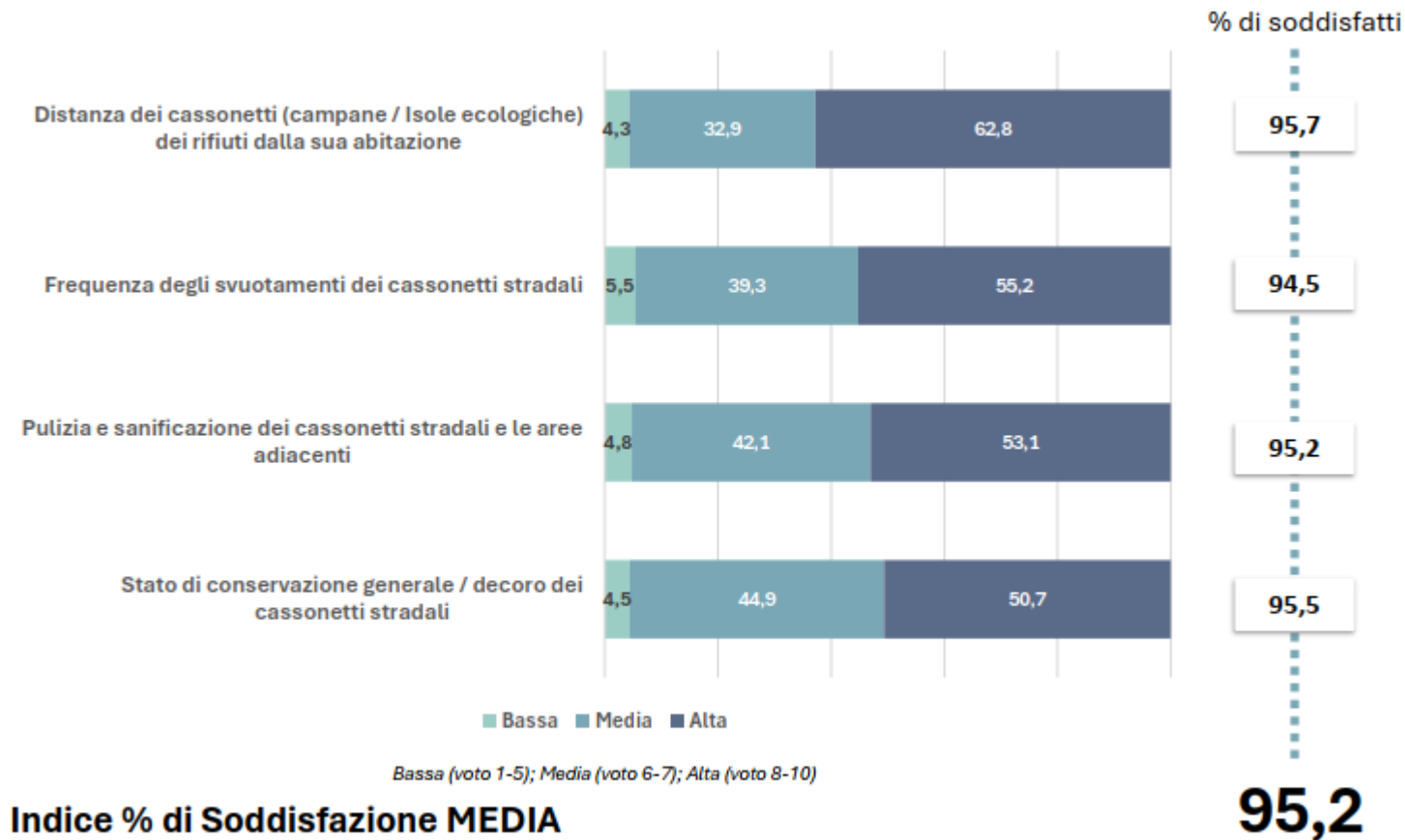
Raccolta rifiuti - Müllabfuhr BZ



# In dettaglio: raccolta porta a porta



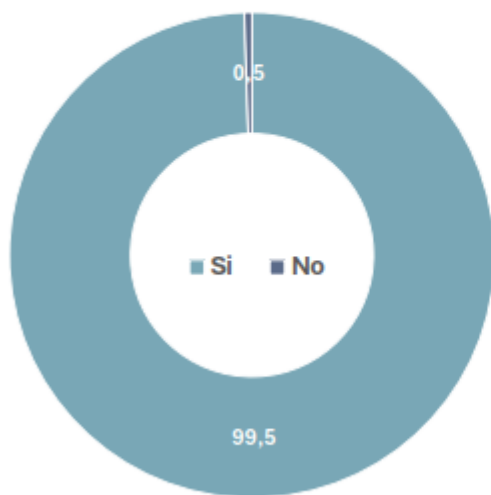
# In dettaglio: raccolta tramite cassonetti stradali



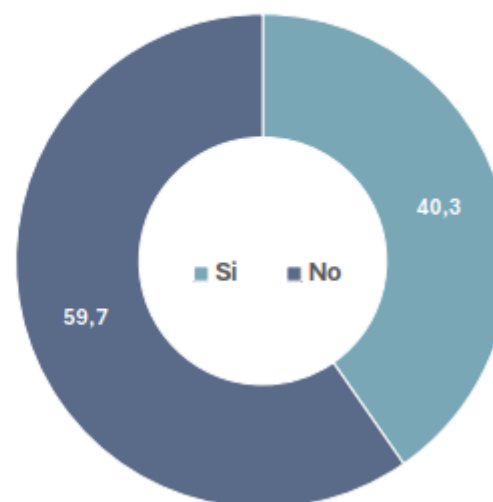
# Centro di riciclaggio



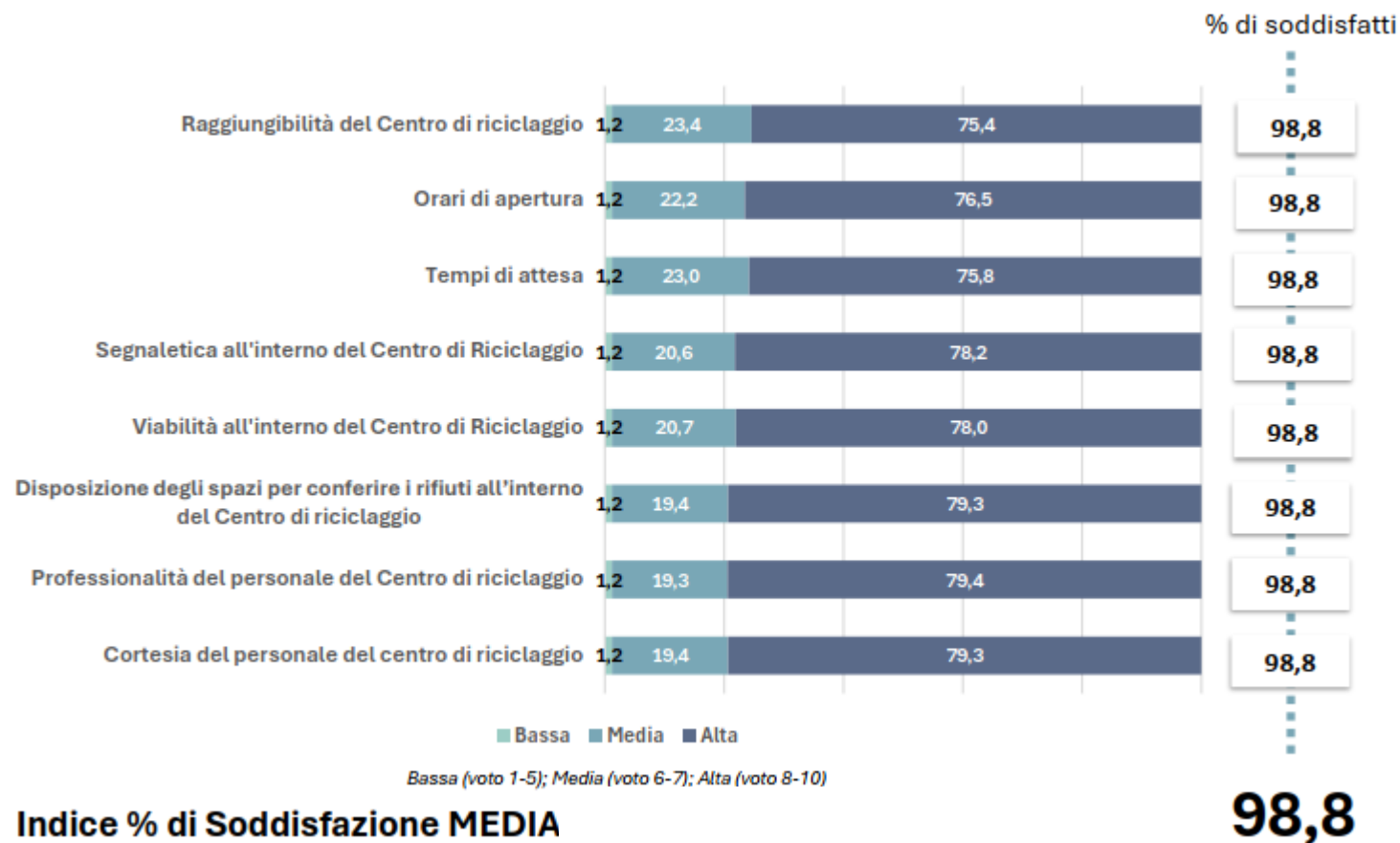
Conosce il centro di riciclaggio?



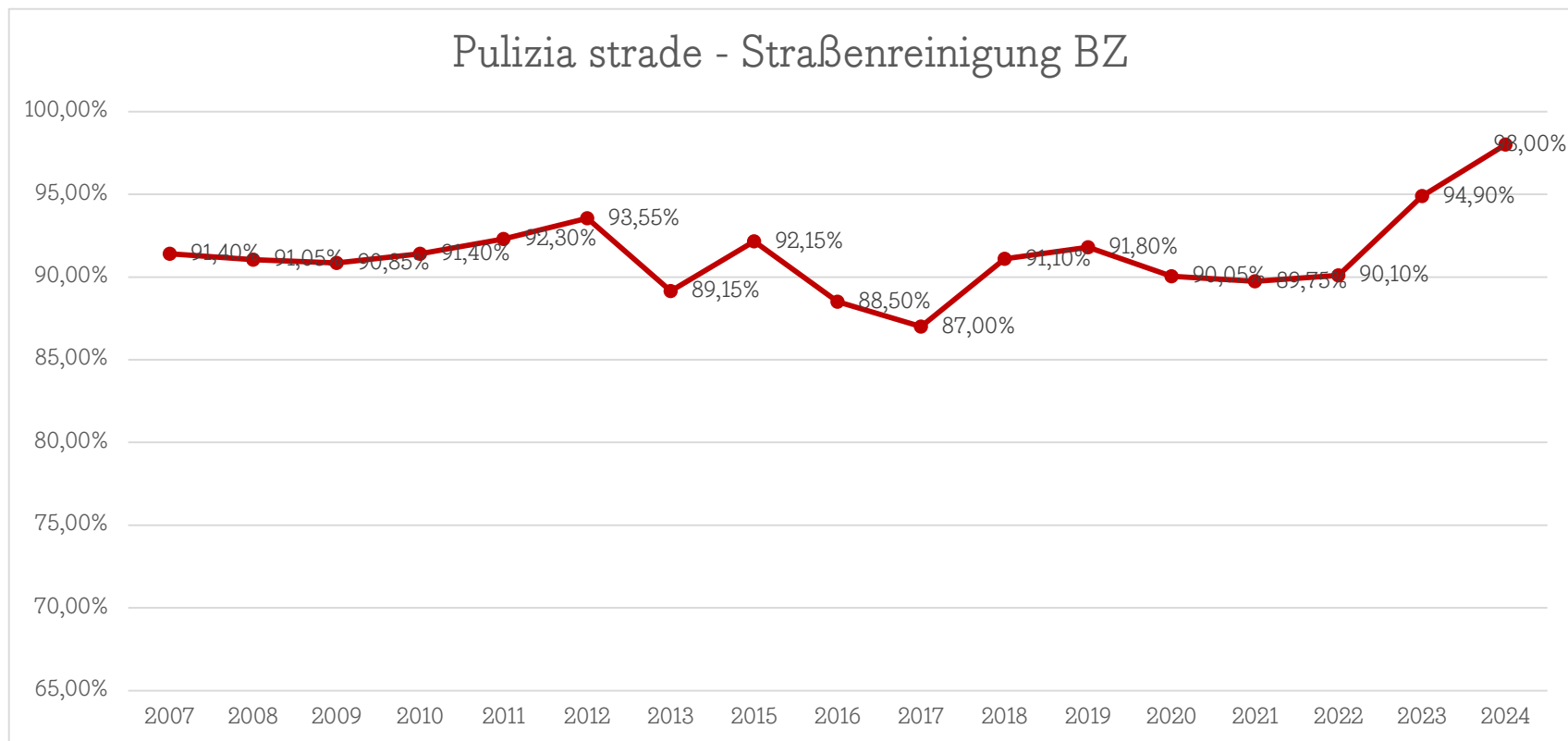
Ha utilizzato il centro di riciclaggio negli ultimi tre anni?



# In dettaglio: Centro di riciclaggio



# Soddisfazione pulizia delle strade

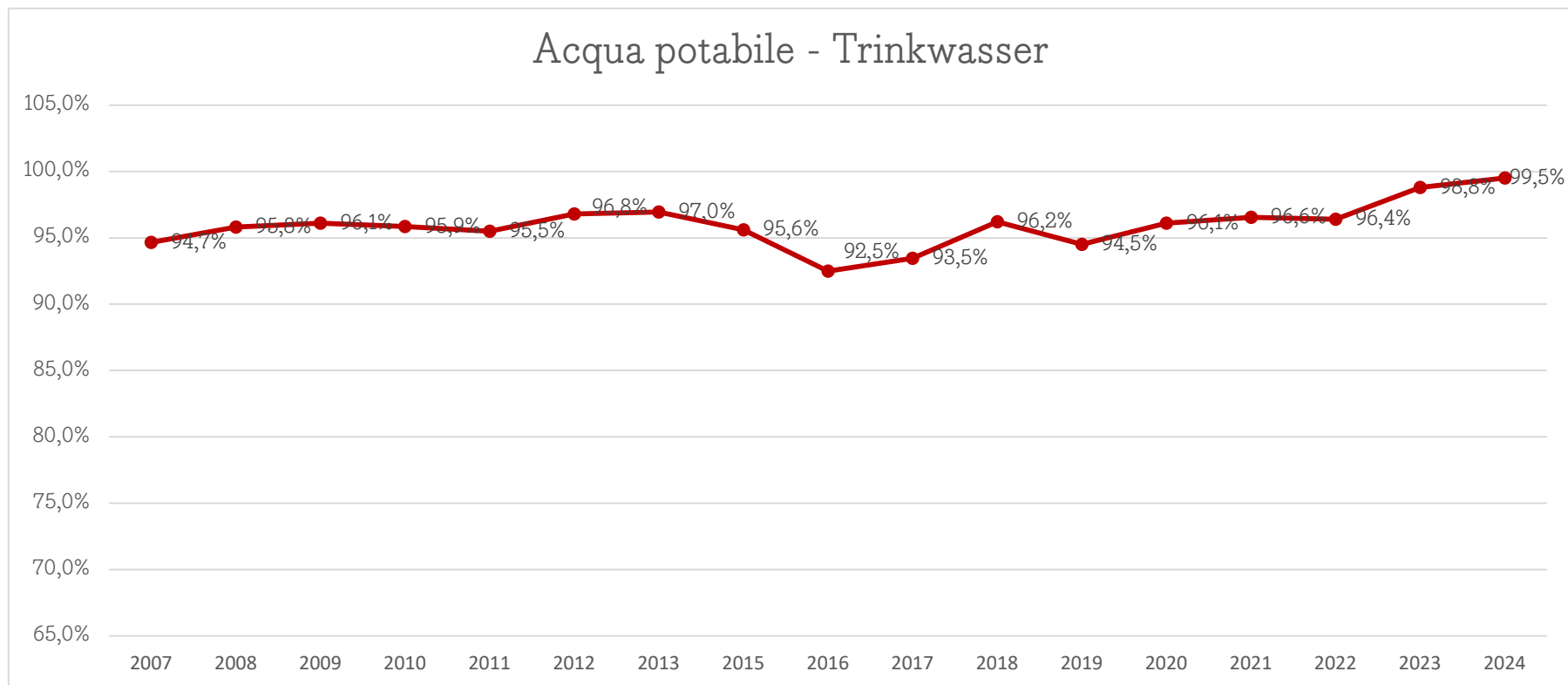




# Soddisfazione servizio idrico



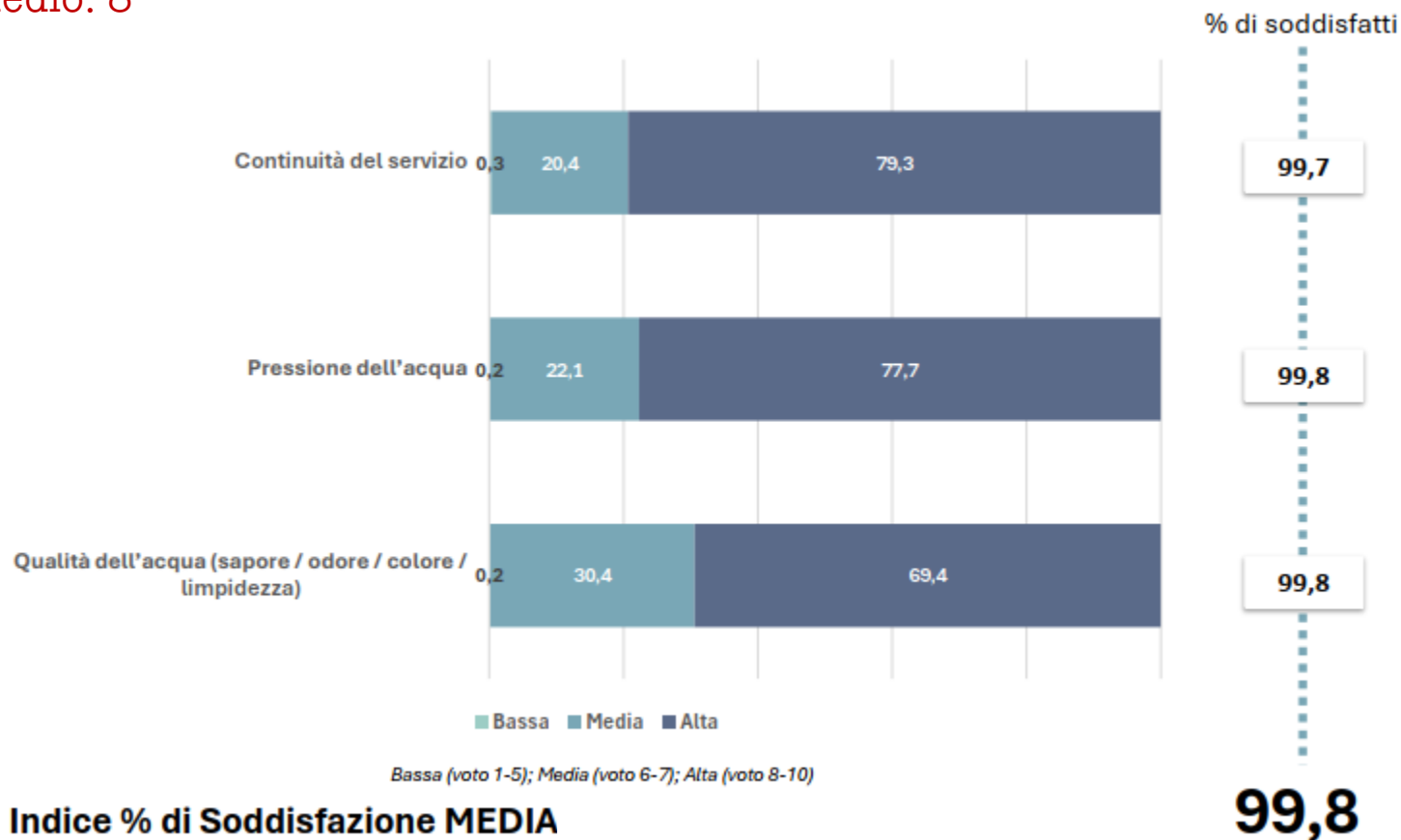
Acqua potabile - Trinkwasser



# In dettaglio: aspetti tecnici del servizio idrico



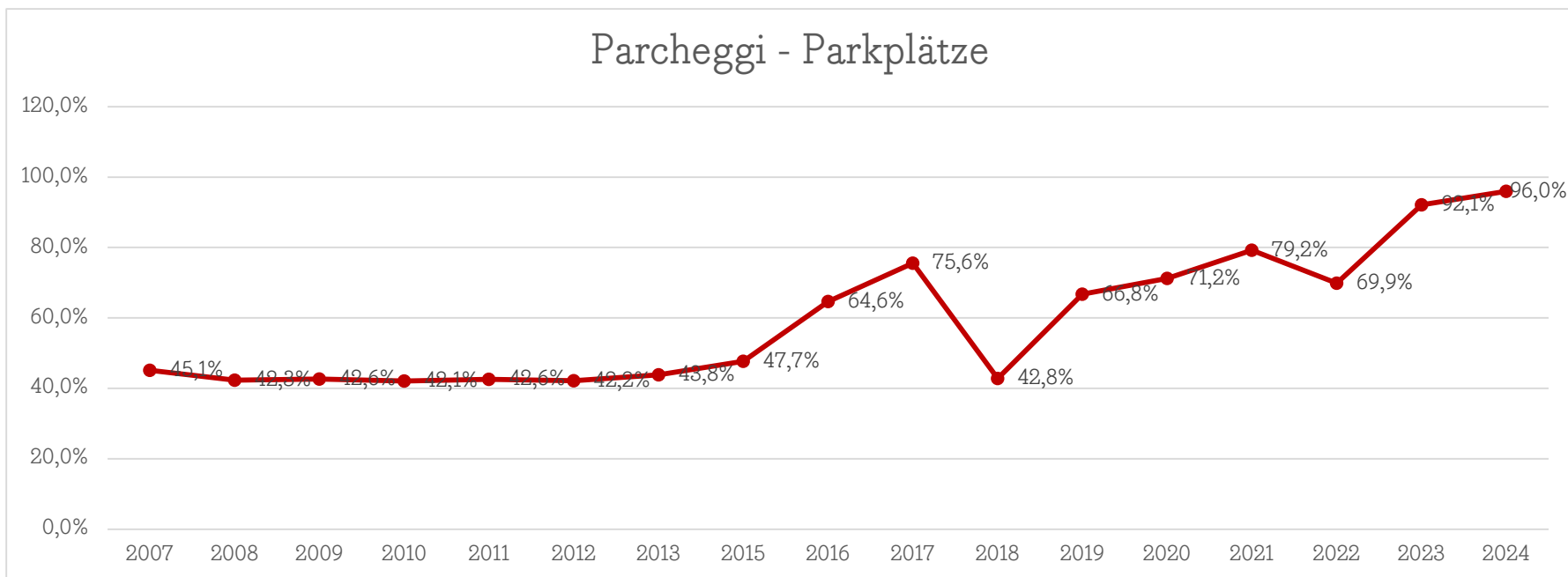
Voto medio: 8



# Soddisfazione parcheggi



Parcheggi - Parkplätze



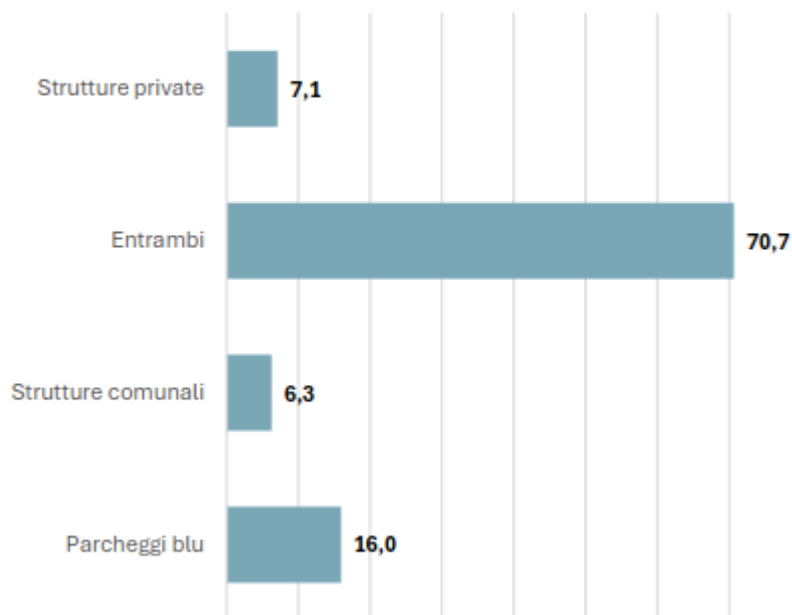
I dati sono stati riferiti alla percentuale di risposte di cittadini che utilizzano i parcheggi (57,9% nell'indagine di dicembre 2024)

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.

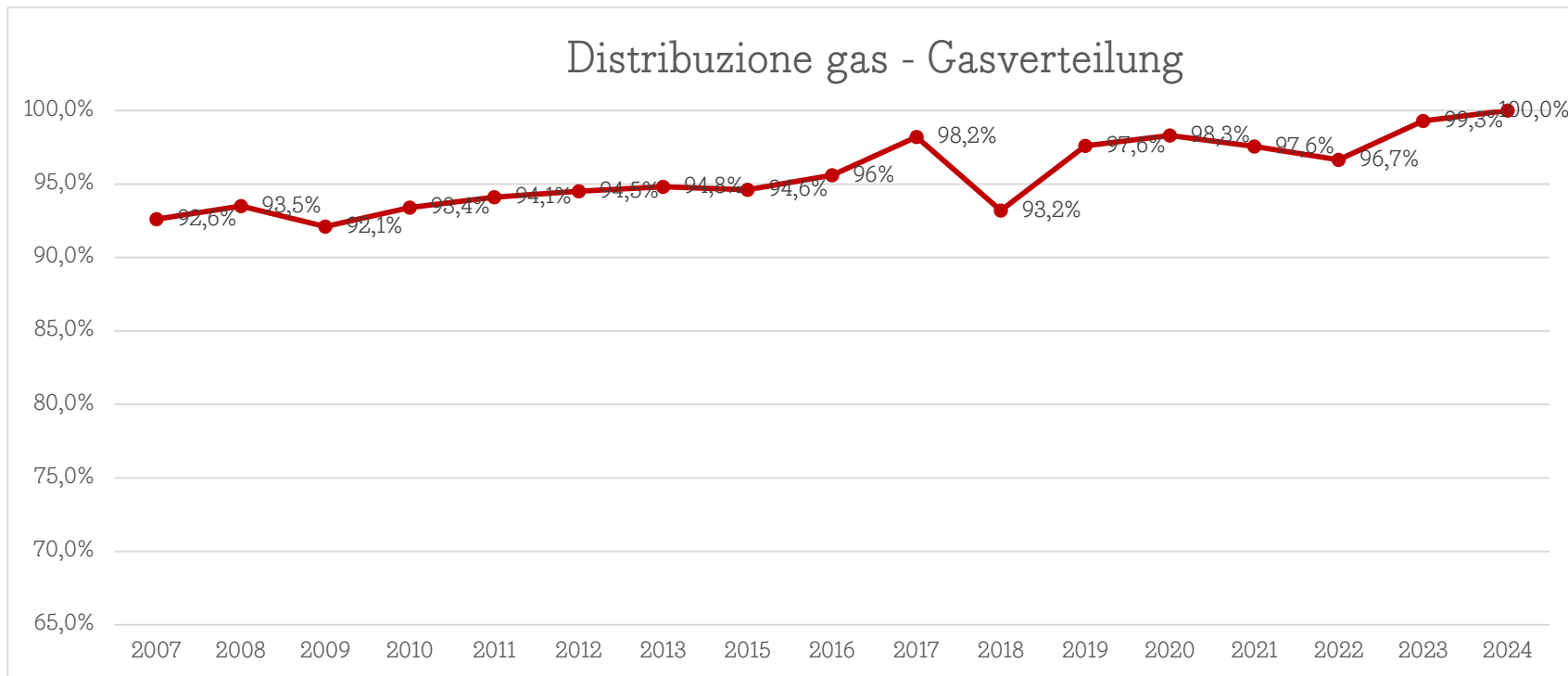
# Quali parcheggi utilizza?



Quale sistema utilizza più spesso

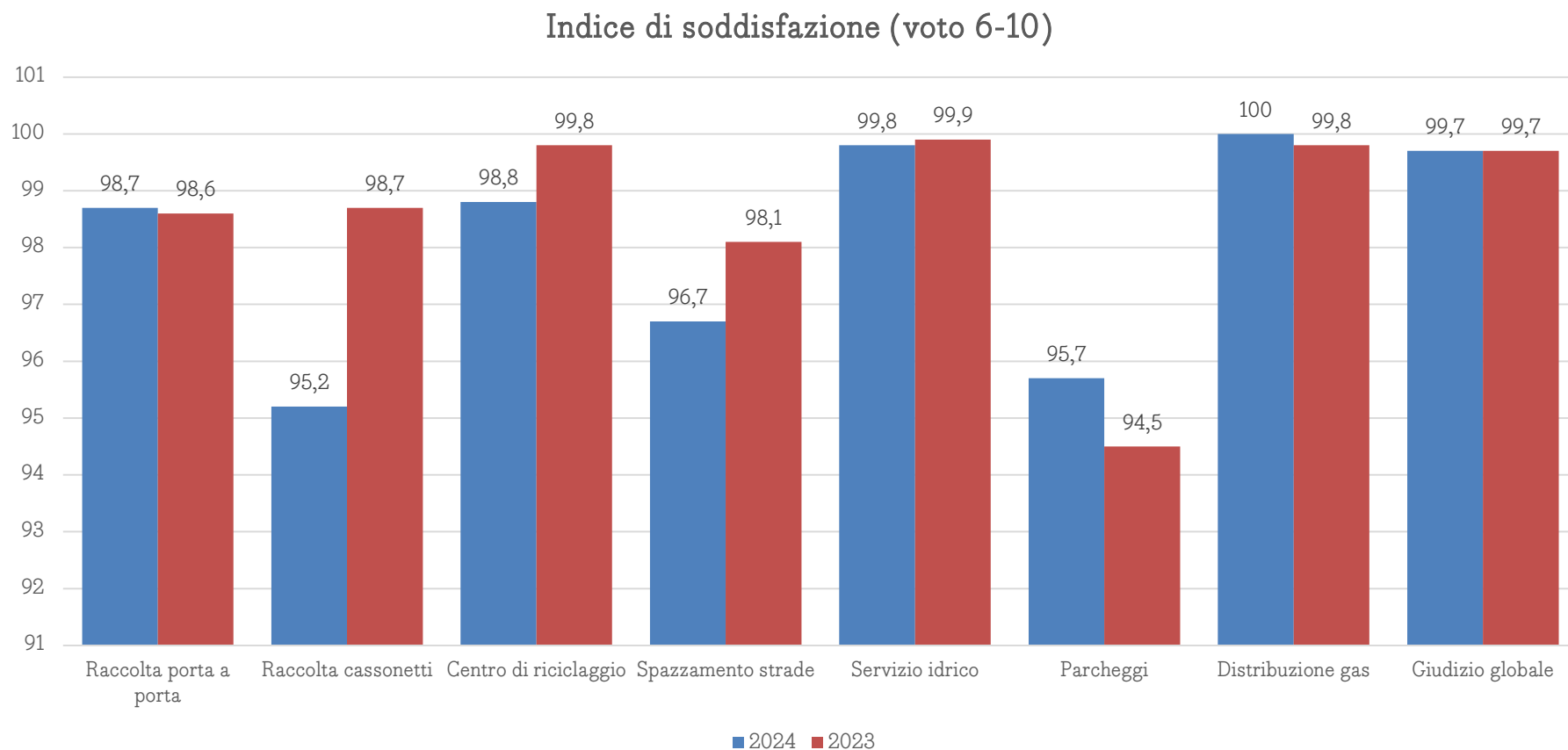


# Soddisfazione servizio distribuzione gas



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

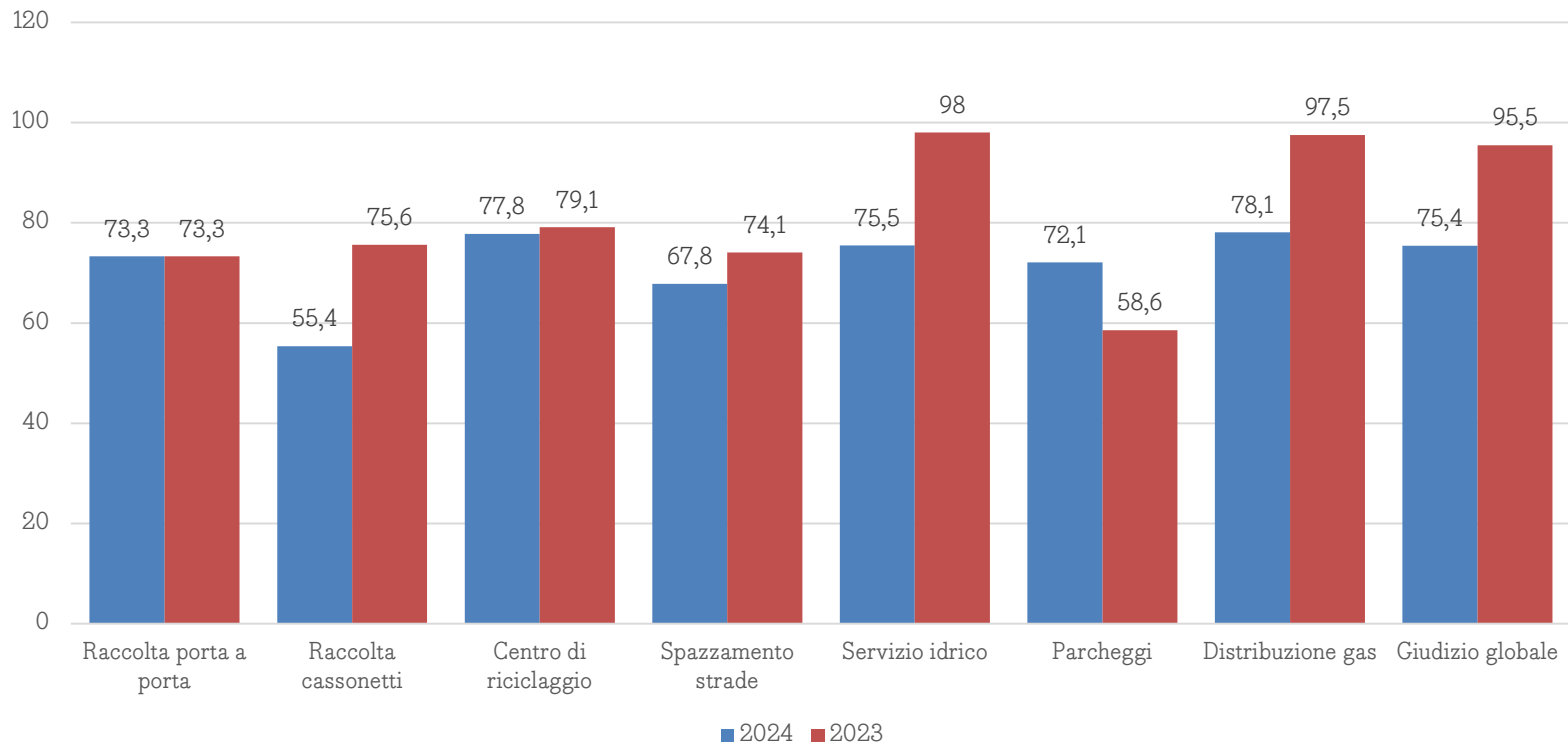
# Indice di soddisfazione: confronto 2023/2024



# Indice di soddisfazione alta: confronto 2023/2024



Indice di soddisfazione alta (voto 8-10)



**■ Indice di soddisfazione 2024:** i cittadini confermano un alto livello di apprezzamento per i servizi SEAB, con punteggi vicini al 100 per la distribuzione gas, il servizio idrico e il giudizio globale.

In miglioramento il servizio parcheggi, mentre diminuisce leggermente la soddisfazione per i servizi raccolta cassonetti (isole ecologiche) e spazzamento strade.

Osservando l'**High Customer Satisfaction Index** – l'indice delle persone con un livello di soddisfazione alto (voto da 8 a 10), emergono aspetti da tenere sotto osservazione: nel 2024 si registra un calo generalizzato rispetto al 2023, pur mantenendo un buon livello complessivo di gradimento. Resta stabile il servizio di **raccolta porta a porta** e migliorano i **parcheggi**. Diminuisce il livello di alta soddisfazione per il **servizio idrico** e **distribuzione gas**, che si riflette in un **calo del giudizio complessivo**.

Il dato evidenzia aspettative crescenti da parte dell'utenza, a cui SEAB risponde con attenzione e impegno.



# 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)



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

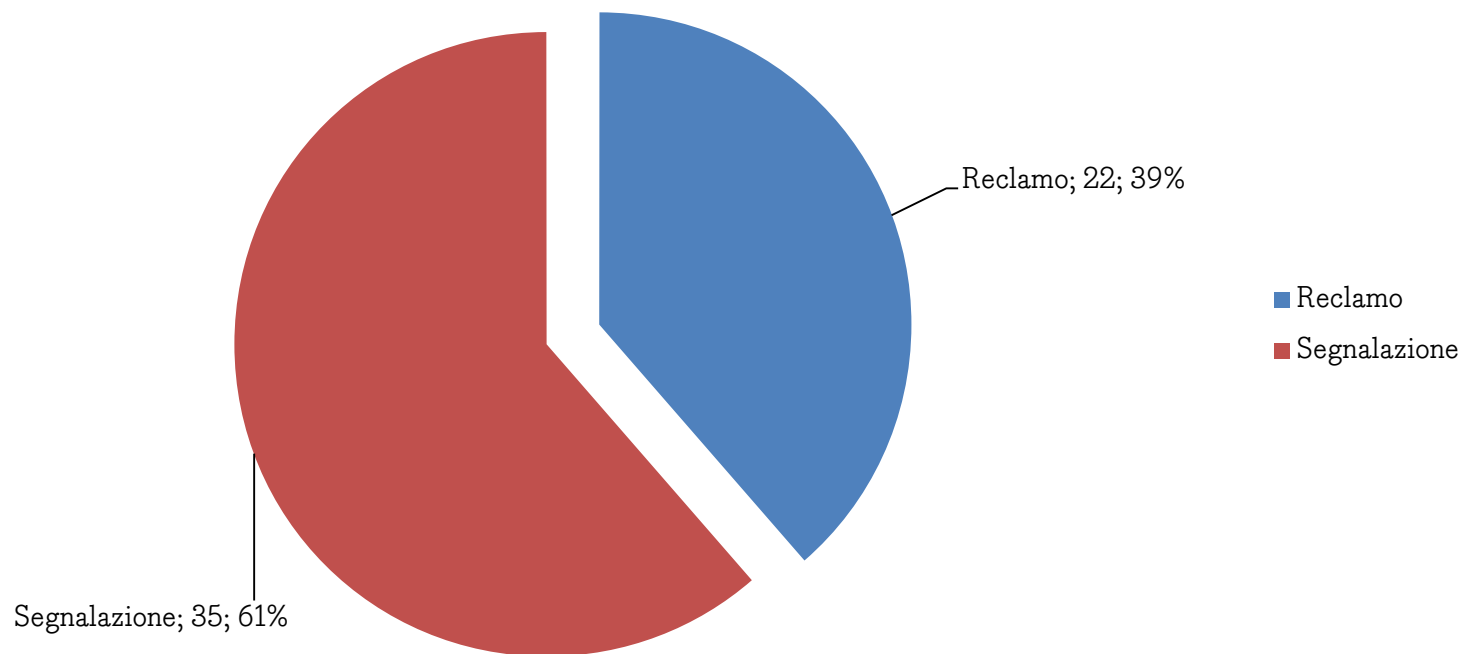
2023: 57



# Segnalazioni e reclami 2024



## Segnalazioni e reclami



# Tempi di risposta 2024

---

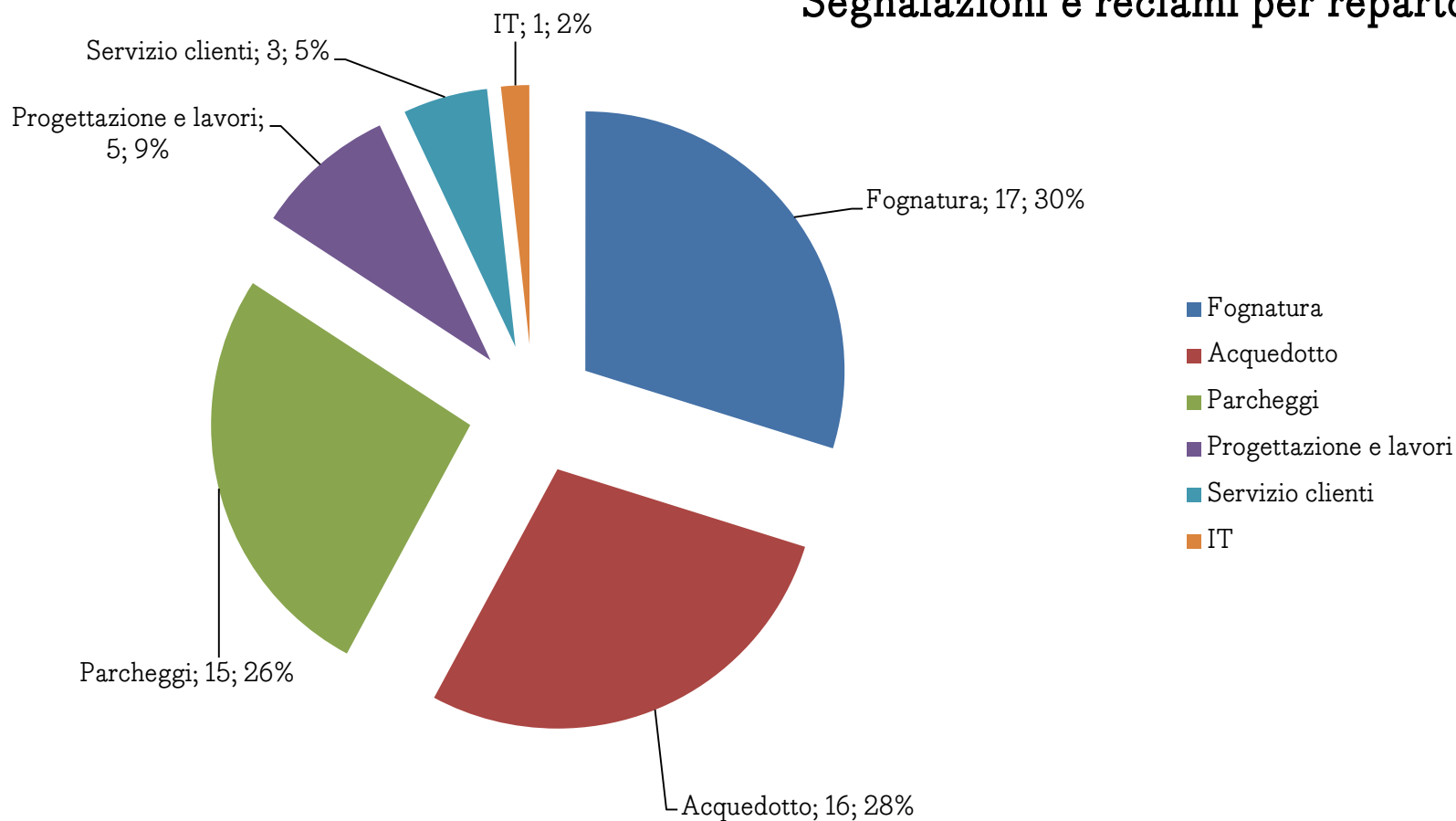


Il tempo medio di risposta per gli altri settori è di **4,7 giorni** (standard di qualità: risposta entro 20 giorni dal ricevimento)



Photo by Brooke Lark on Unsplash

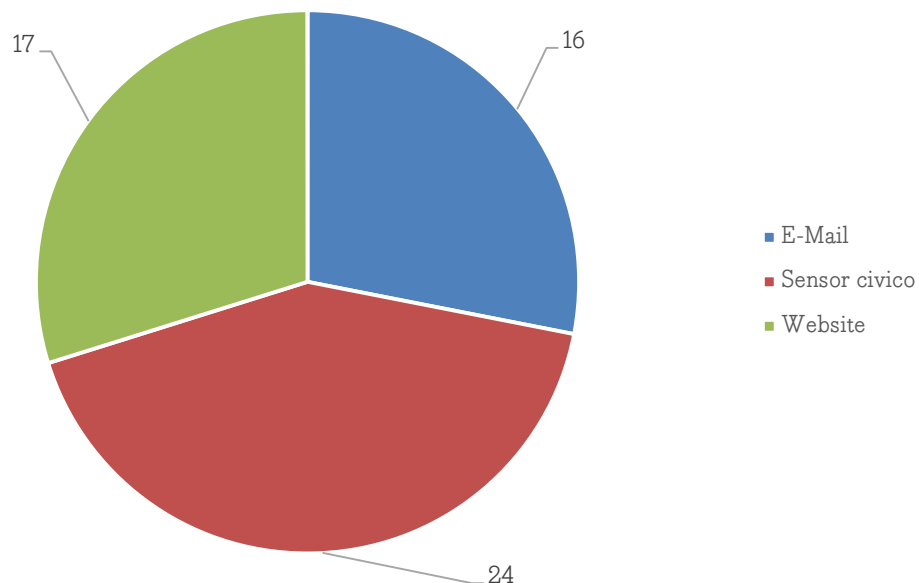
## Segnalazioni e reclami per reparto



# Mezzo di comunicazione di contatto

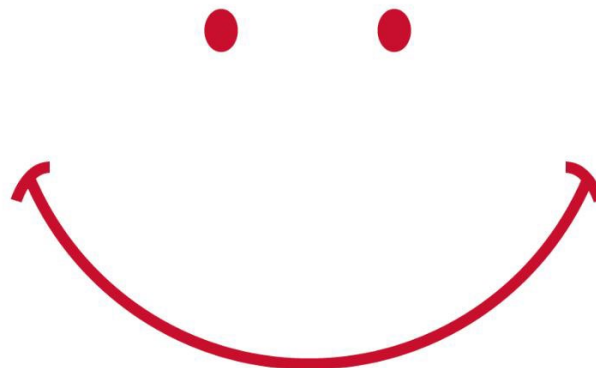


Numero di segnalazioni/reclami per mezzo di comunicazione





- 
- Le **segnalazioni tramite app e portali** sono cresciute sensibilmente, indicando un maggior coinvolgimento attivo dei cittadini.
  - I **reclami formali rimangono bassi** e stabili.
  - La **risposta ai reclami** rispetta gli standard ARERA con ampio margine.



**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**