

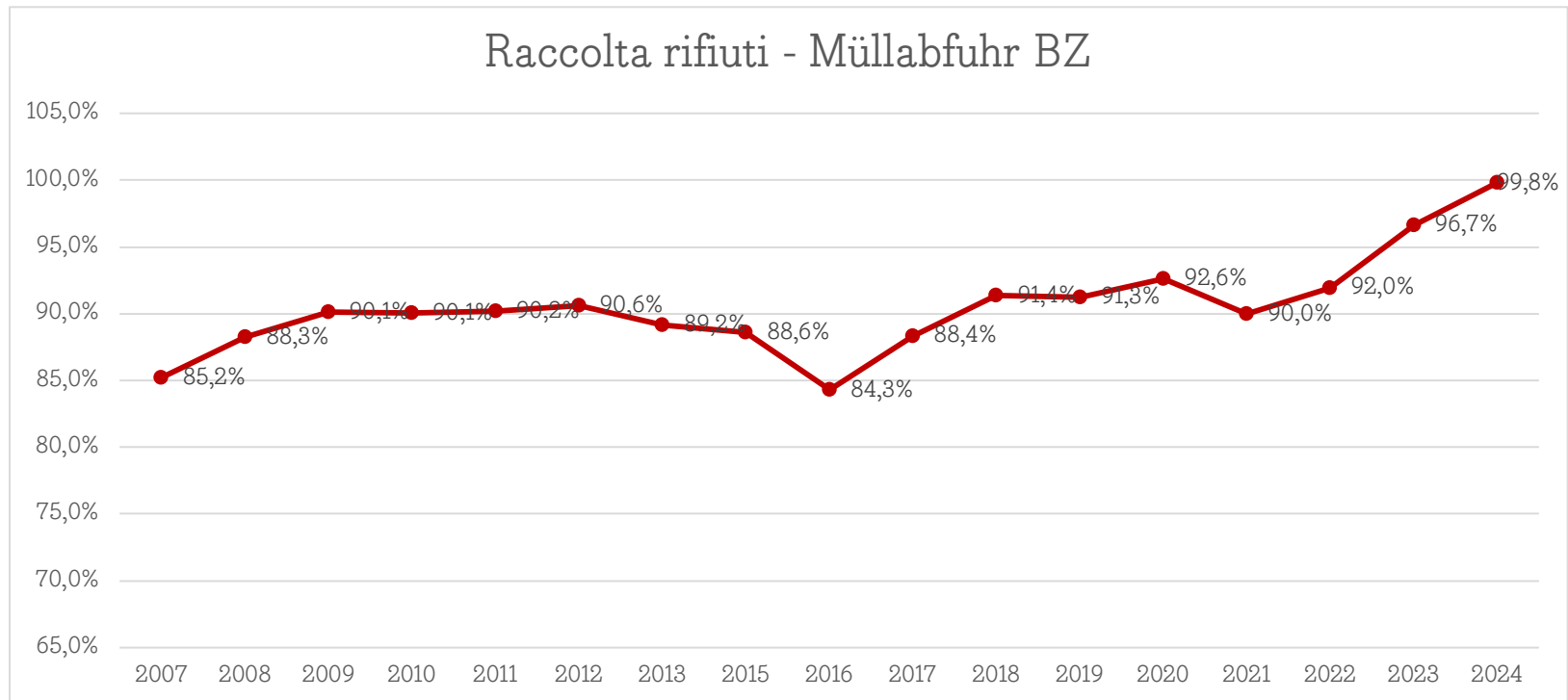
Kundenzufriedenheit Beschwerden und Meldungen 2024

Umfrage zur Kundenzufriedenheit

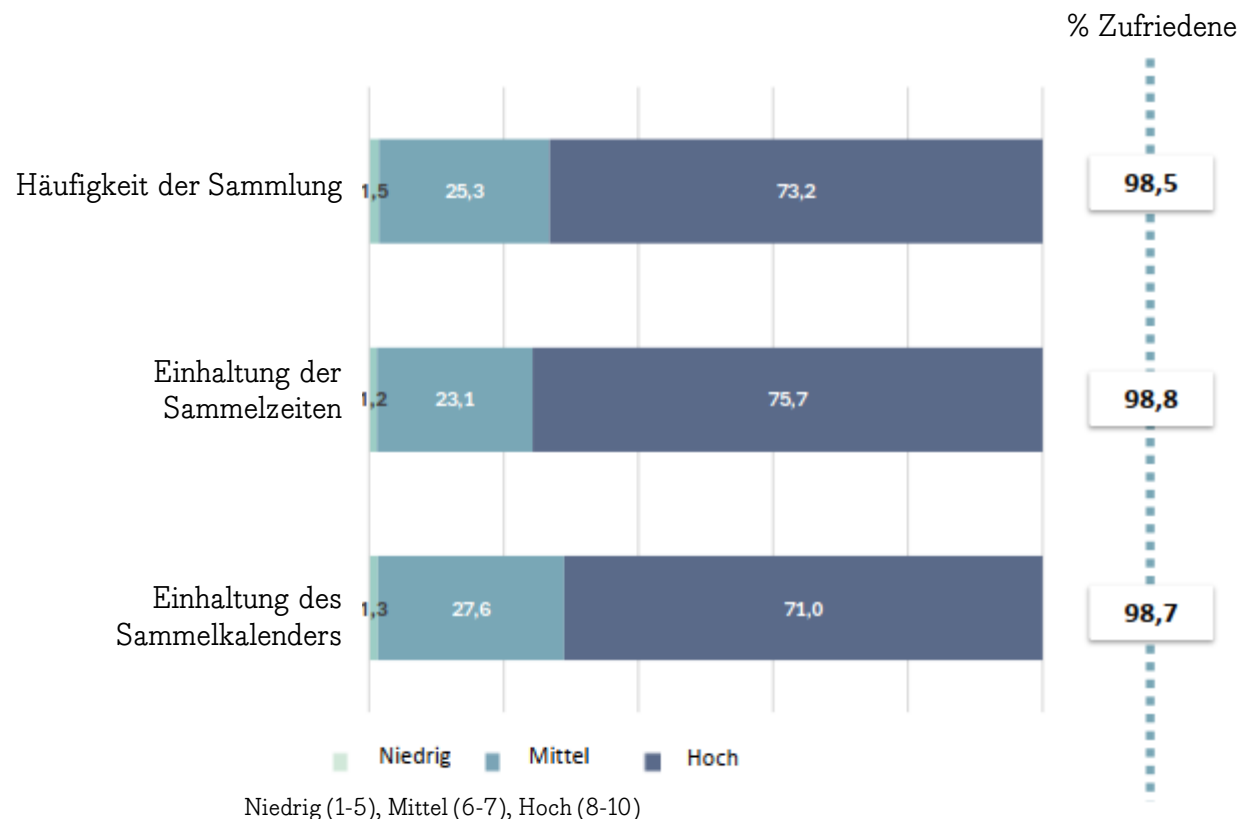


2 Mal pro Jahr (Juni/Dezember)
Stichprobe von 800 Personen (BZ)*.

* 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.



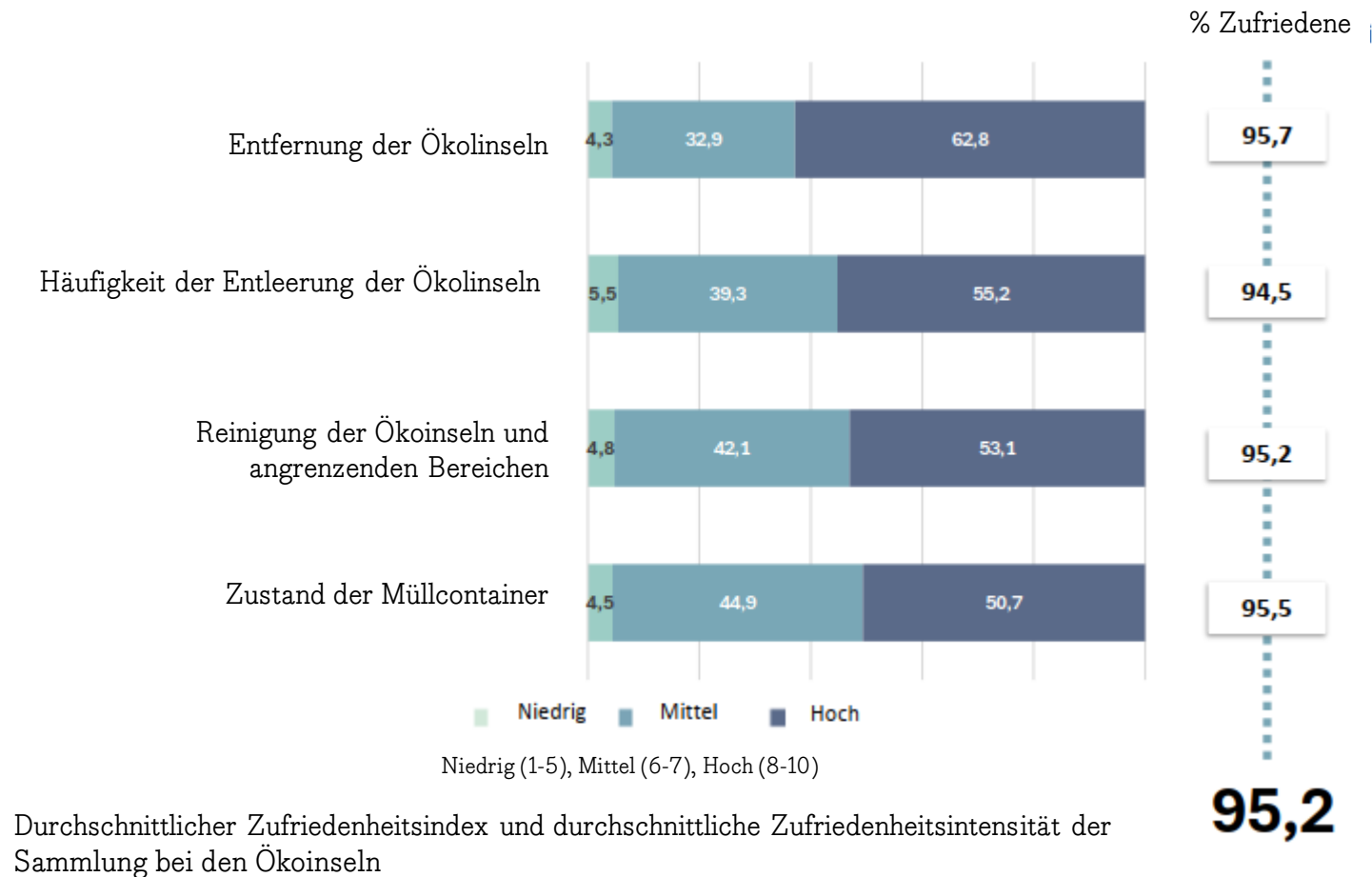
Technische Aspekte der Tür-zu-Tür-Sammlung




Durchschnittlicher Zufriedenheitsindex und durchschnittliche Zufriedenheitsintensität der Tür-zu-Tür-Sammlung

98,7

Technische Aspekte der Sammlung bei den Ökoinseln



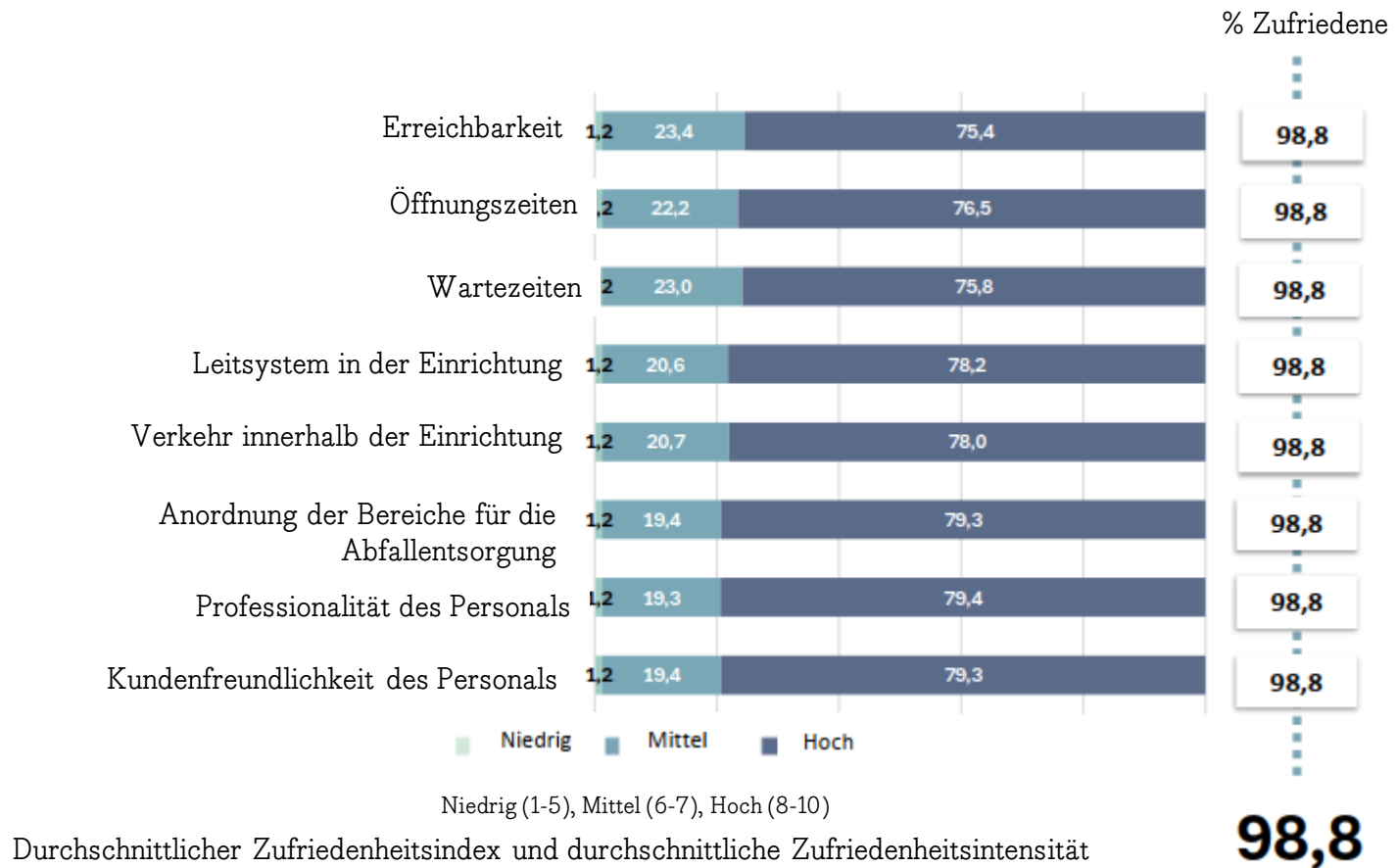
 Impossibile visualizzare l'immagine.

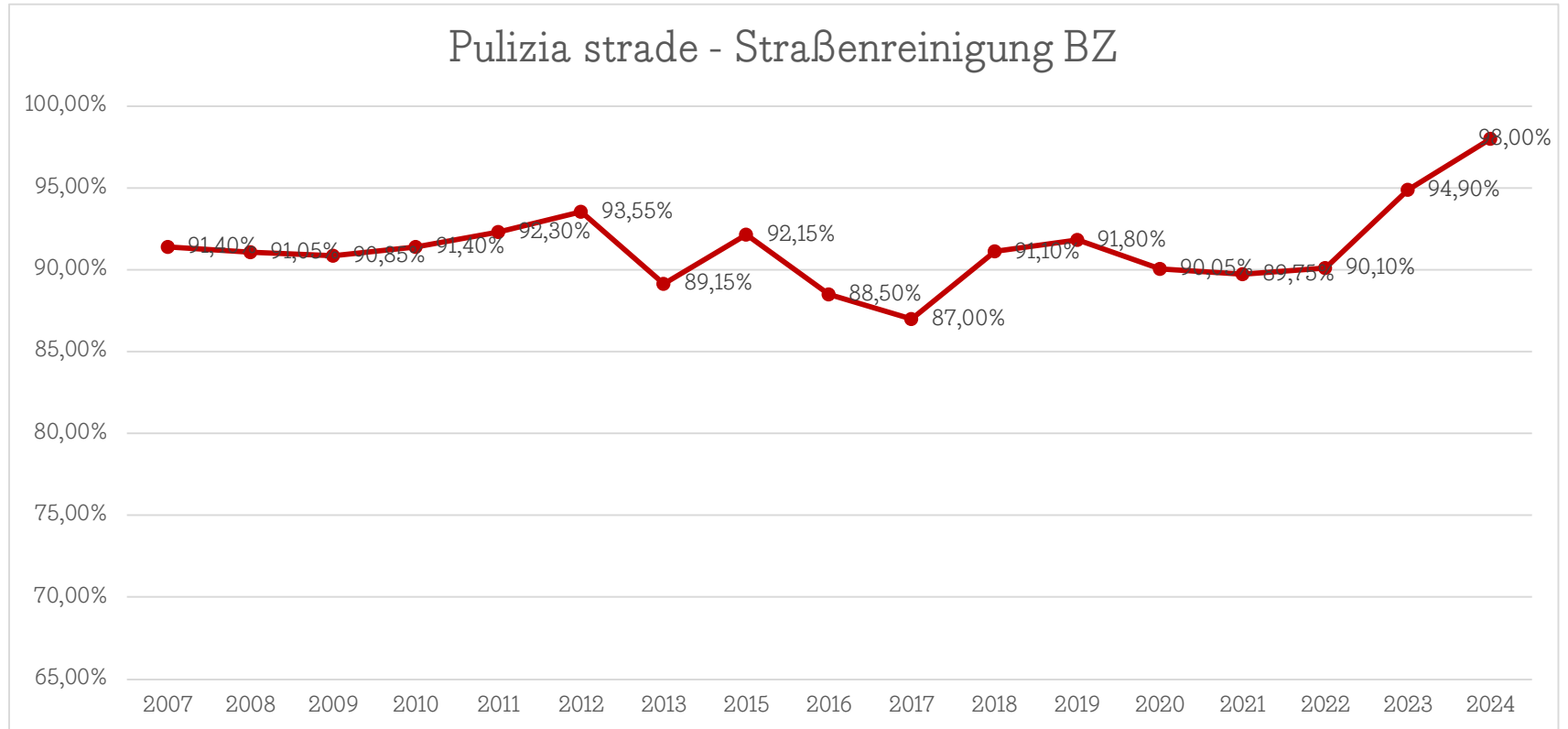
Kennen Sie den Recyclinghof?

Ja Nein

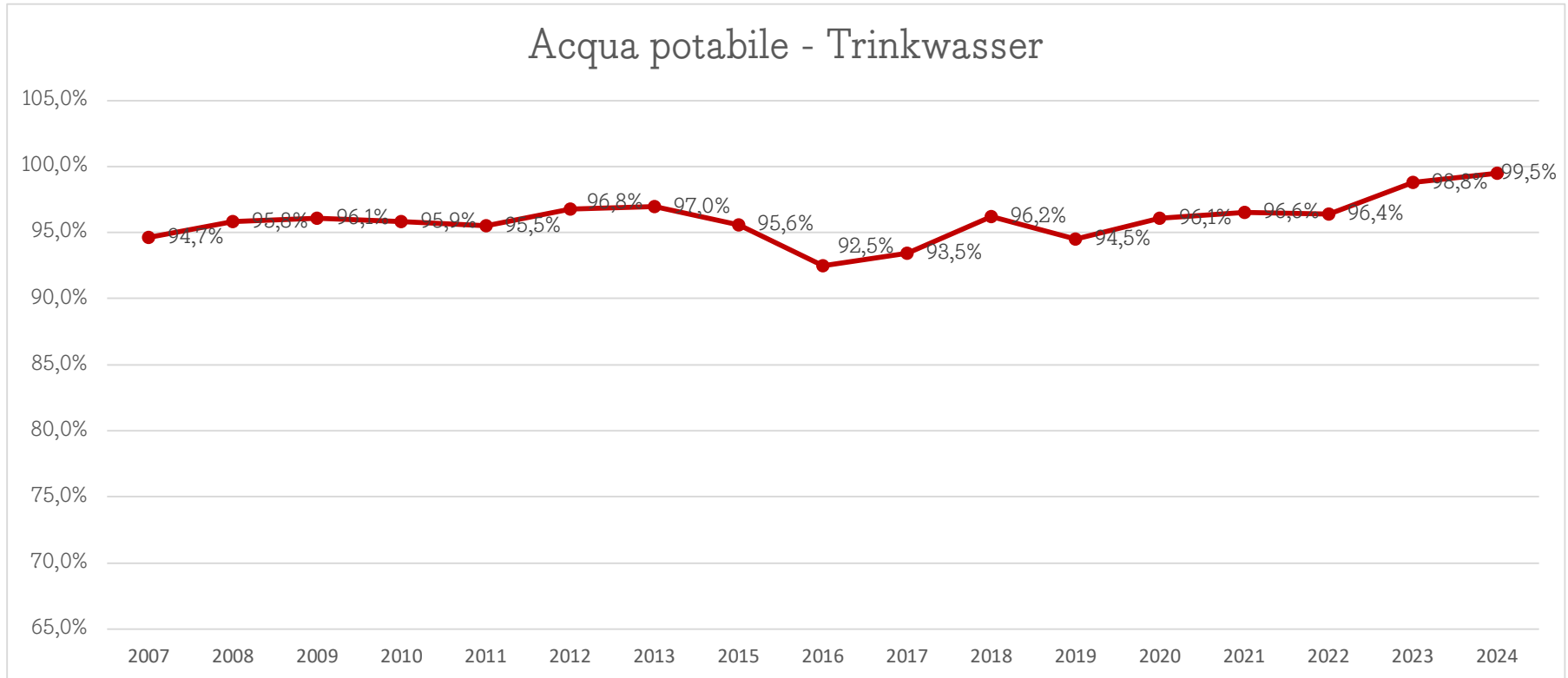
Haben Sie in den letzten 3 Jahren den
Recyclinghof benutzt?

Ja Nein

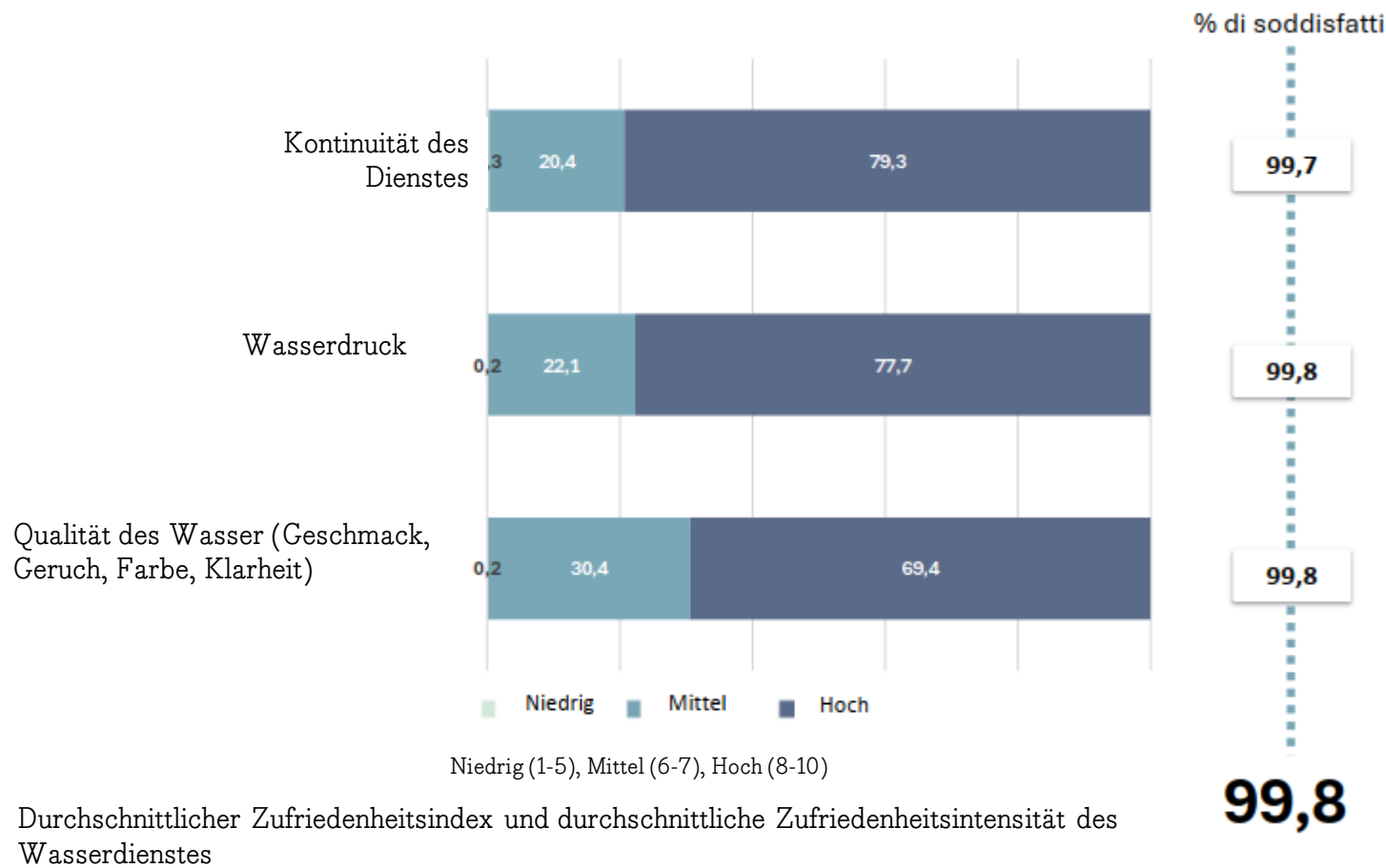




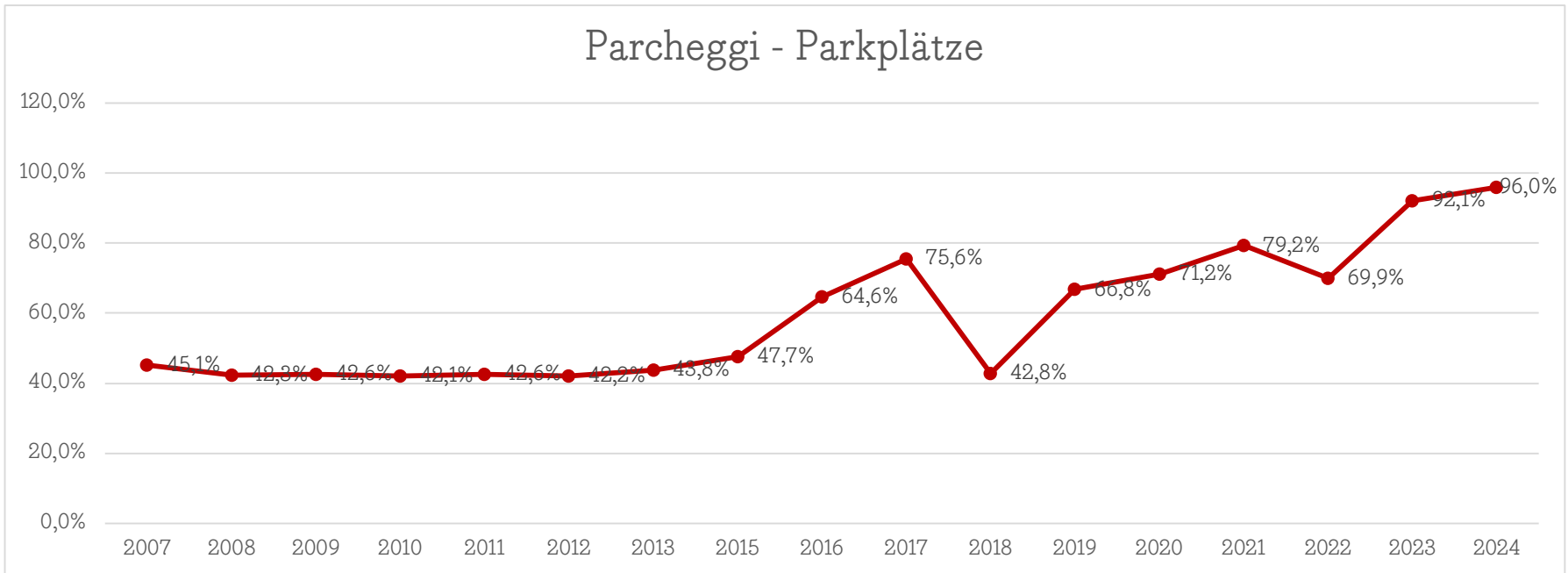
Acqua potabile - Trinkwasser



Technische Aspekte der Wasserversorgung



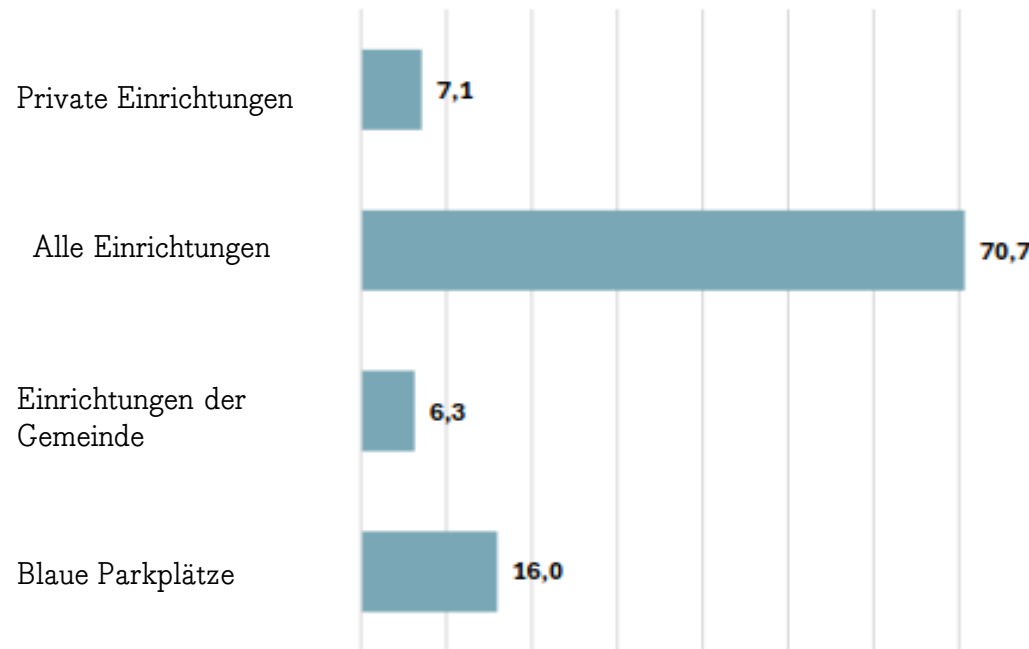
Parcleggi - Parkplätze

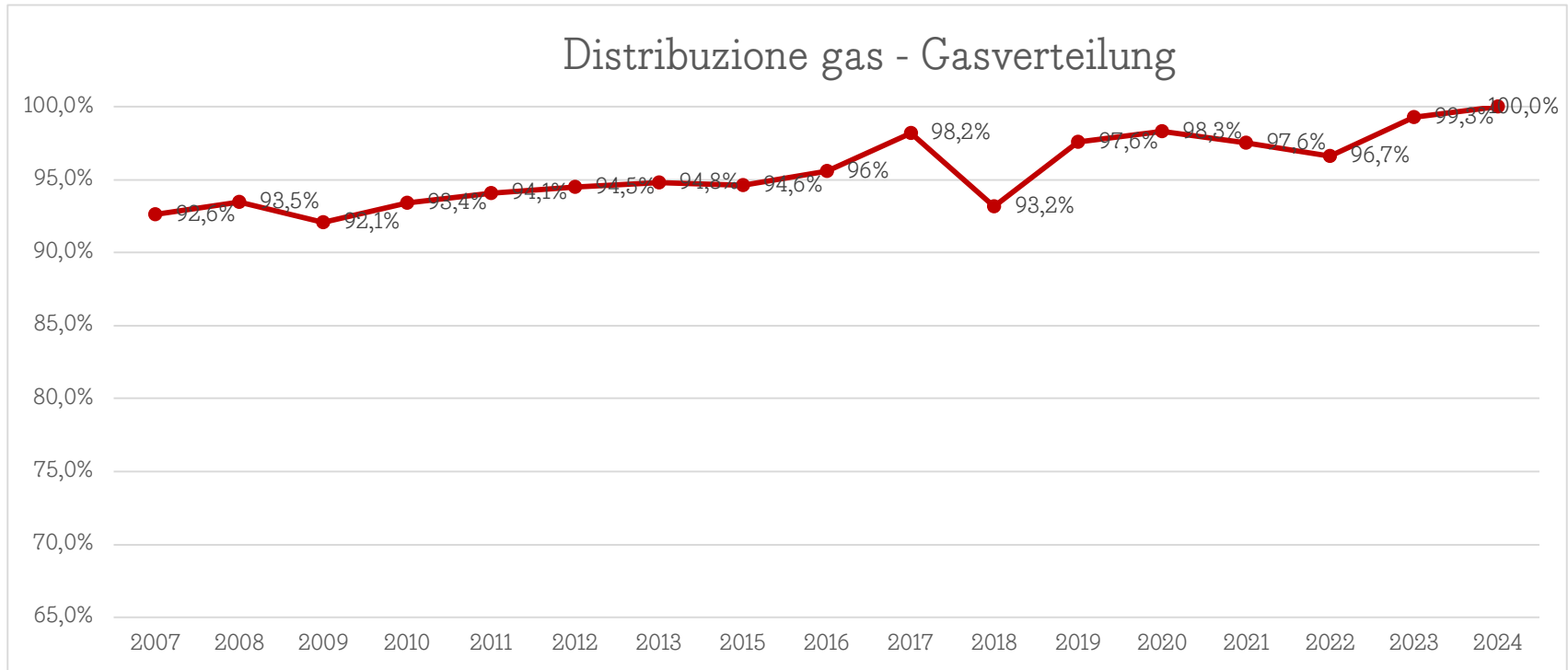


Die Daten beziehen sich auf den Prozentsatz der Antworten von Bürgern, die Parkplätze nutzen (57,9% bei der Umfrage im Dezember 2024).

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?





Die Daten beziehen sich auf den Prozentsatz der Antworten von Bürgern, die Gas verwenden (79,3% bei der Umfrage im Dezember 2024).

ARERA: Beschwerden und Meldungen 2024



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 von mangelnden oder versäumten Dienstleistungen vor.



Beschwerden und Meldungen AReRA 2024



0 AReRA-Beschwerden für
den Gasbereich

5 AReRA-Beschwerden für
die Umweltdienste
(Durchschnittliche
Bearbeitungszeit: 13
Werktage)

575 Meldungen über
mangelnde oder Versäumte
Dienste (Durchschnittliche
Einsatzzeit am selben Tag)



Umweltdienste: sonstige Meldungen

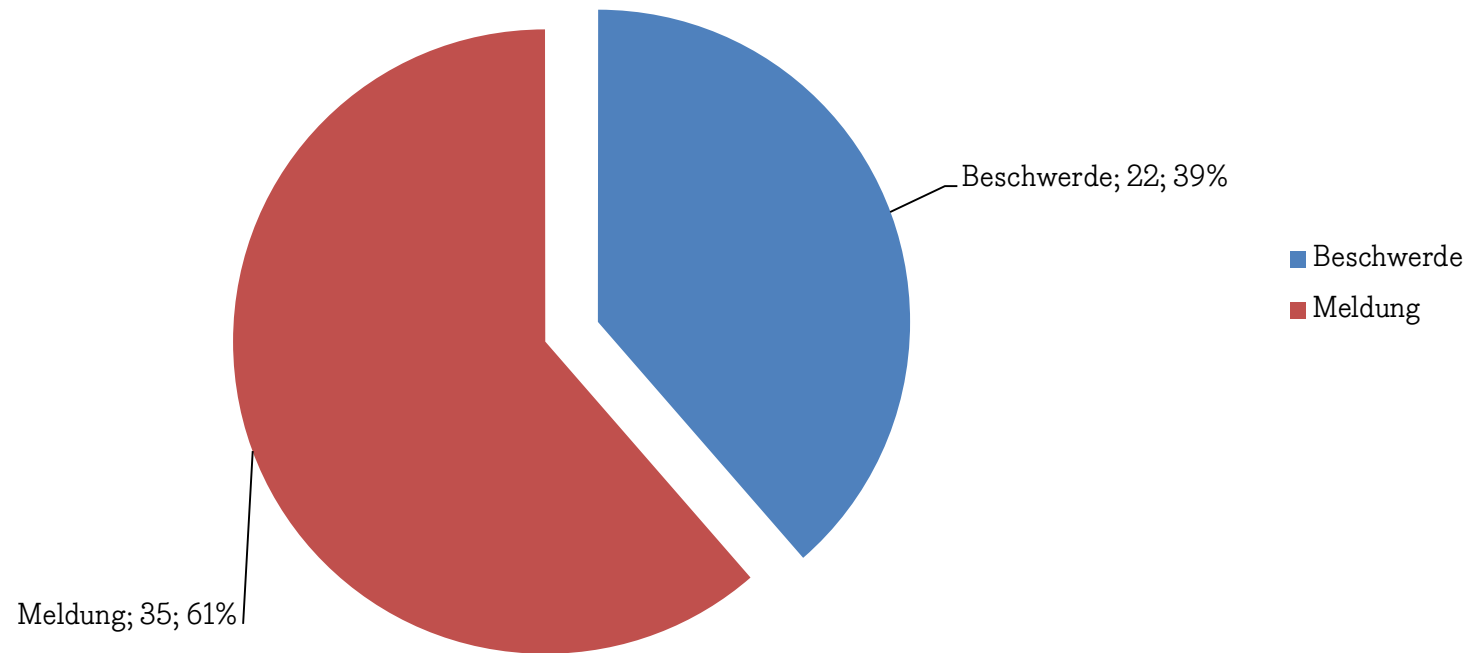
- **110** Meldungen aus dem Stadtsensor (durchschnittliche Bearbeitungszeit: 6 Tage)
- **982** Hinweise auf illegale Abfallablagerungen aus der Junker-App (+67% im Vergleich zu 2023)



57 Beschwerden
/Meldungen für die
verschiedenen SEAB-
Bereiche (Parkplätze,
Sparkasse Arena,
Wasser, Abwasser,
außer Gas und Umwelt)
2023: 57



Beschwerden und Meldungen 2024

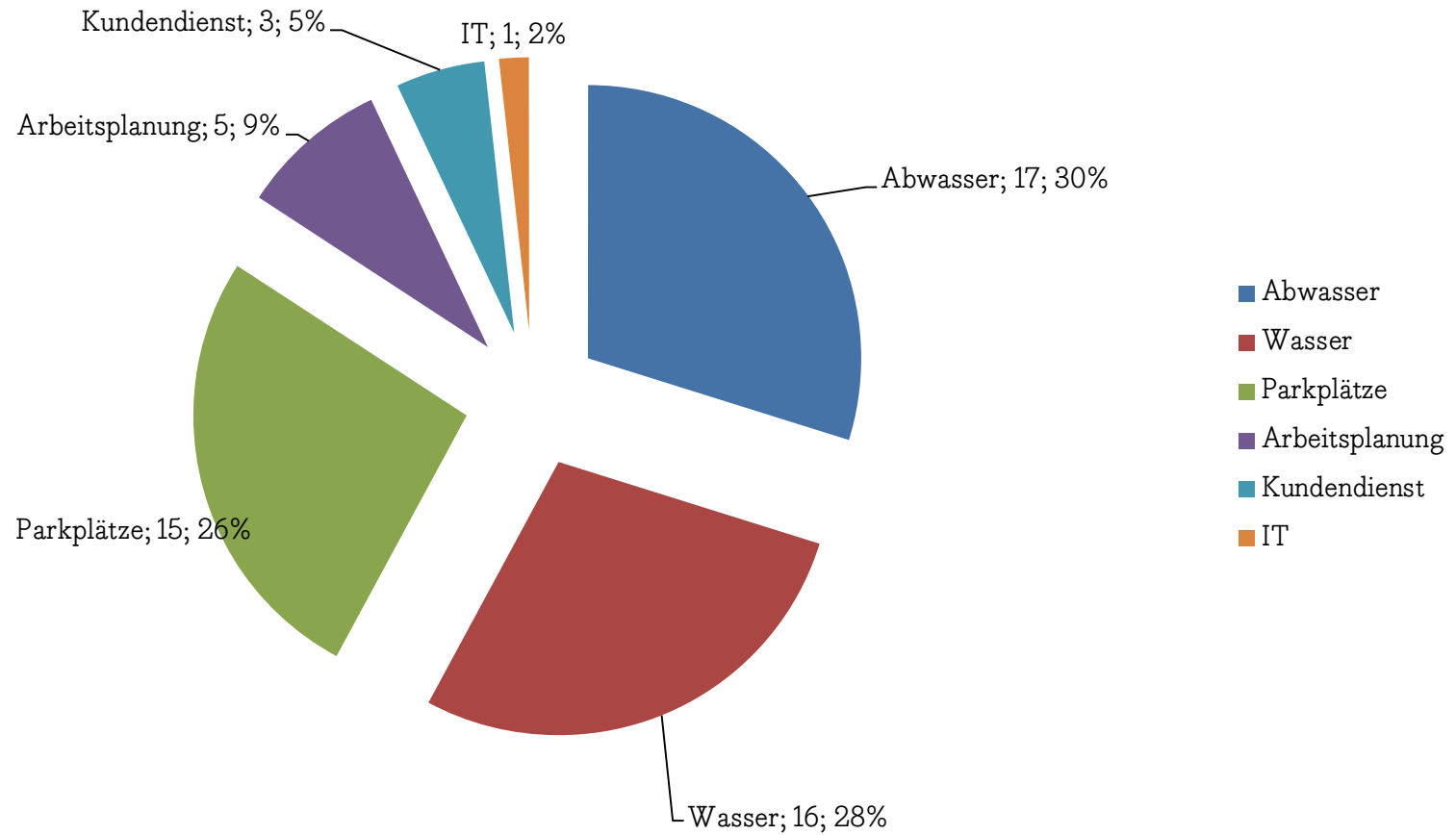


Die durchschnittliche
Antwortzeit für die anderen
SEAB-Bereiche beträgt **4,7**
Tage (Qualitätsstandard: Antwort
innerhalb von 20 Tagen nach
Eingang)

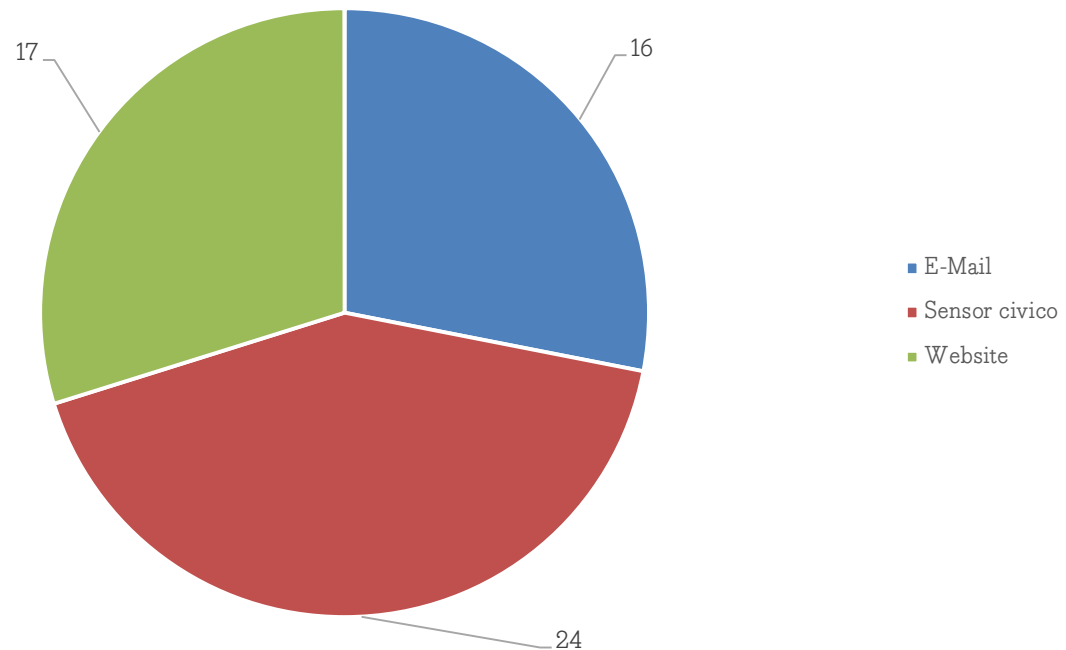


Foto von Brooke Lark auf Unsplash

Beschwerde und Meldungen nach Bereich



Kommunikationsmittel





**DANKE FÜR DIE
AUFMERKSAMKEIT**