



Monitoraggio

Anno XI - Report 1

Gennaio Marzo 2010

Servizi di Igiene Urbana

Comunicazioni: richieste, reclami, contatti al Filo Diretto

1) – Il Monitoraggio dei servizi di comunicazione

Il monitoraggio dei servizi di Igiene Urbana si amplia, a partire dal 2010, con la produzione di analisi riguardanti i servizi di comunicazione. Tra questi, assumono rilievo quelli di gestione del rapporto diretto con il “cliente” (richieste, ricezione reclami, suggerimenti, contatti, ecc...), più in generale rientranti nella CRM (Customer Relationship Management). Il presente report tratta la analisi di questi servizi.

La fonte dei dati di base è GEST S.r.L., nuovo gestore unico dell’ambito rifiuti di cui fa parte il Comune di Perugia assieme ad altri 23 comuni umbri. I dati sono relativi al singolo territorio di Perugia e le informazioni disponibili riguardano una serie abbastanza articolata di attività.

Nel report si dettaglia anche una ipotesi di analisi territoriale sul servizio di contatto (Filo Diretto) con lo scopo di capire da quali aree del Comune e per quali motivi sono effettuate le chiamate al FD. La territorializzazione, che aveva seguito fino al 2009 lo schema delle abolite Circostrizioni comunali, si basa dal 2010 sui 6 (sei) nuovi uffici decentrati del Comune.

2) – Le richieste ed i reclami

La Carta dei Servizi GEST ed il Contratto di Servizio tra questi ed il Comune di Perugia prevedono il monitoraggio di alcuni indicatori standard. Tra questi, rientrano nel presente report quelli riguardanti i reclami e le richieste scritte inoltrati al Gestore nonché i correlati tempi di risposta.

Tabella A –Distribuzione segnalazioni e reclami gen mar 2010

	gen	feb	Mar	totale	media
Segnalazione	4	3	6	13	4,33
Reclamo	2	3	1	6	2,00
Totali	6	6	7	19	6,33

Nel I Trim 2010 GEST riceve complessivamente 19 istanze (6,33 in media ogni mese), di cui poco meno di 1/3 riferibili a reclami.

Il calcolo dei tempi medi di risposta ad entrambe le categorie di analisi è riepilogato nella successiva tabella:

Tabella B – Tempi medi risposta a segnalazioni e reclami gen mar 2010

	gen	feb	Mar	totale
Segnalazione	3,00	0,00	5,33	3,38
Reclamo	30,50	1,33	0,00	10,83
Totali	12,17	0,67	4,57	5,74

I valori sono espressi in giorni. I valori 0 sono da attribuire a casi, che pure si sono verificati, di risposta nello stesso giorno della richiesta/reclamo, di norma attraverso posta elettronica. Come si nota, i tempi medi di risposta nel I Trim (ultima colonna a destra: totale) sono piuttosto buoni: poco più di tre giorni per una segnalazione e poco più di 10 per un reclamo. In realtà, ciò che impedisce a questi valori di essere ancora migliori è un unico caso in gennaio in cui la risposta da un reclamo ha richiesto approfondimenti piuttosto consistenti con un prolungamento anomalo nel tempo di risposta.

3) – I contatti al Filo Diretto

I dati prodotti dal Gestore riguardano i primi tre mesi del 2010. Il primo gruppo di variabili concerne, per il periodo considerato, il totale dei contatti al FD dagli utenti che insistono nel territorio del Comune, distinte per motivazione. La successiva tabella riporta la distribuzione di frequenza, assoluta e relativa, del fenomeno ordinata in senso decrescente.

Tabella 1 – FD– Distribuzione contatti gen mar 2010 per motivazione

OGGETTO DELLA CHIAMATA	Contatti Gen – Mar 2010	FR %	FC %
Richiesta rimozione ingombranti	1.811	45,11	45,11
Richiesta informazioni (comprese staz. ecol.)	779	19,40	64,51
Raccolta verde di potatura	625	15,57	80,07
Richiesta servizi (gen.li, a pag.to, straord.)	308	7,67	87,75

Segnalazione ingombranti abusivi	202	5,03	92,78
Progetto tris	90	2,24	95,02
Richiesta spostamento o aggiunta contenitori	55	1,37	96,39
Reclami	43	1,07	97,46
Richiesta rimozione siringhe	28	0,70	98,16
Richiesta controlli Guardie ecologiche	25	0,62	98,78
Segnalazione cassonetto rotto/sporco	23	0,57	99,35
Richiesta composte	22	0,55	99,90
Proposte, suggerimenti, encomi	3	0,07	99,98
Disservizio raccolta	1	0,02	100,00
Disservizio spazzamento	0	0,00	100,00
Disservizio sciopero, isole, Filo Diretto	0	0,00	100,00
TOTALE	4.015	100,00	

Le considerazioni che si possono trarre dall'analisi dei dati su esposti sono le seguenti:

- l'uso del servizio Filo Diretto si concentra, con oltre il 90% dei casi, sulle varie tipologie di richiesta (di servizio e di informazioni) al gestore;
- la maggioranza relativa delle chiamate (quasi la metà: 45,11%) riguarda la richiesta di un solo specifico servizio: quello di rimozione ingombranti;
- al quinto posto si rinviene (poco più del 5% dei casi), la categoria "segnalazione ingombranti abusivi";
- all'ottavo posto, con 43 casi, compaiono i contatti riconducibili a reclami, categoria non presente gli anni passati. Va precisato che la consistenza FD, comprendendo anche le telefonate, è maggiore rispetto a quella delle precedenti tabelle A e B in cui sono conteggiati esclusivamente quelli pervenuti in forma scritta (lettera, fax e e-mail);
- è necessario scendere al quattordicesimo posto in graduatoria per trovare la prima, ed unica, lamentela (disservizio di raccolta).

Le frequenze cumulate per macrocategorie illustrano il seguente scenario:

- richieste al gestore: 90,98%;
- segnalazioni al gestore: 5,60%;
- progetto "tris" (raccolta porta a porta): 2,24%;
- reclami: 1,07%;
- proposte e suggerimenti al gestore: 0,07%;
- lamentele (disservizi): 0,02%.

Il dettaglio mensile delle chiamate permette di aggiungere nuovi elementi di conoscenza in merito agli andamenti intraperiodo.

Tabella 1.a – FD– Distribuzione telefonate gen apr 2010 per mese

OGGETTO DELLA CHIAMATA	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	TOTALE
Richiesta rimozione ingombranti	535	560	716	1.811
Richiesta informazioni (comprese staz. ecol.)	210	169	400	779
Raccolta verde di potatura	140	158	327	625
Richiesta servizi (generali, a pagamento, straord.)	84	111	113	308
Segnalazione ingombranti abusivi	56	62	84	202
Progetto Tris	21	43	26	90
Agg. Spost. Rimoz. Contenitori	18	23	14	55
Reclami	24	11	8	43
Richiesta rimozione siringhe	8	15	5	28
Richiesta controlli da parte di Guardie ecologiche	8	5	12	25
Segnalazione cassonetto rotto/sporco	9	4	9	22
Richiesta composte	5	10	7	22
Proposte/Suggerimenti/Encomi	2	1	1	4
Disservizio raccolta	0	1	0	1
TOTALE GENERALE	1.120	1.173	1.722	4.015

Marzo presenta il picco di massima di contatti totali nonché quello specifico riguardante gli ingombranti (richiesta rimozione). Da notare l'evidente andamento stagionale delle richieste riguardanti la rimozione del verde di potatura.

Infine, per comprendere in modo più completo il fenomeno, può essere utile esaminarne la diacronia. La tabella successiva riporta la variazione per periodo omogeneo 2009/2010 di ciascuna delle tipologie di utilizzo del Filo Diretto.

Tabella 1.b – FD – Raffronto gen mar 2009/2010 per motivazione

OGGETTO DELLA CHIAMATA	I Trim 2009	I Trim 2010	Variazione %
Richiesta rimozione ingombranti	2000	1.811	-9,45
Richiesta informazioni (comprese staz. ecol.)	368	779	111,68
Raccolta verde di potatura	691	625	-9,55
Richiesta servizi (generali, a pagamento, straord.)	353	308	-12,75
Segnalazione ingombranti abusivi	253	202	-20,16
Progetto tris	98	90	-8,16
Richiesta spostamento o aggiunta contenitori	78	55	-29,49
Reclami	=	43	=
Richiesta rimozione siringhe	33	28	-15,15
Richiesta controlli da parte di Guardie ecologiche	42	25	-40,48
Segnalazione cassonetto rotto/sporco	36	23	-36,11
Richiesta composte, richiesta compost	53	22	-58,49
Proposte, suggerimenti, encomi	8	3	-62,50
Disservizio raccolta	23	1	-95,65
Disservizio spazzamento	4	0	-100,00
Disservizio sciopero, stazioni ecologiche, Filo D.	1	0	-100,00
TOTALE SEGNALAZIONI	4.041	4.015	-0,64

Va, intanto, rilevato una deflessione molto modesta (-0,64%) dei contatti complessivi. Gli specifici raggruppamenti per motivazione, invece, mostrano quasi tutti una deflessione di ampiezza variabile, ad eccezione della "Richiesta informazioni" che pare più che raddoppiata.

4) – Analisi territoriale

Anche in questo caso, come per la Vigilanza Ecologica (cfr. relativo report VE), cambia il criterio di suddivisione rispetto a quello utilizzato in passato: dalla Circoscrizione comunale, ormai non più esistente, si passa ai 6 (sei) Uffici Territoriali Decentrati (UTD). Le sei strutture territoriali comprendono i seguenti ambiti:

- 1 Perugia Sud – Madonna Alta;
- 2 Perugia Nord – Rimbocchi;
- 3 Tiberina Sud – P. S. Giovanni;
- 4 Tiberina Nord – Ponte Felcino;
- 5 Pievaiola – San Sisto;
- 6 Centro Storico.

La distribuzione di dettaglio è riportata nella successiva tabella:

Tabella 2 – Filo Diretto – Distribuzione telefonate per Circoscrizione - gen apr 2010

Oggetto del Contatto	UTD 1	UTD 5	UTD 6	UTD 3	UTD 2	UTD 4	Totale
Richiesta rimozione ingombranti	534	350	327	272	153	175	1.811
Richiesta informazioni	235	126	128	110	88	92	779
Raccolta verde	113	131	54	71	155	101	625
Richiesta servizi (generali, a pagamento ...)	100	42	67	44	29	26	308
Segnalazioni ingombranti abusivi	70	44	29	34	10	15	202
Progetto Tris	4	7	5	4	48	22	90
Richiesta spost. o aggiunta contenitori	13	2	5	10	18	7	55
Reclami	6	6	10	1	17	3	43
Richiesta rimozione siringhe	5	1	9	7	5	1	28
Richiesta controlli Guardie Ecologiche	3	5	1	5	6	5	25
Segnalazione cassonetto rotto/sporco	8	4	3	2	3	3	23
Richiesta composte, richiesta compost	4	5	1	6	3	3	22
Proposte, suggerimenti, encomi	1	0	0	2	0	0	3
Disservizio raccolta	0	0	0	0	1	0	1
Diss. sciopero, stazioni ecologiche, Filo D.	0	0	0	0	0	0	0
Totale	1096	723	639	568	536	453	4015

La distribuzione è ordinata, in senso decrescente, per tipologia di oggetto della chiamata (righe) e per numero di chiamate da UTD (colonne).



Come si può notare dalla distribuzione geometrica della matrice (numeri grandi in alto a sinistra e numeri piccoli in basso a destra), il territorio comunale si comporta, in generale, in modo abbastanza omogeneo, non sussistendo evidenti differenziazioni introdotte da variabili territoriali nel comportamento degli utenti verso l'uso del Filo Diretto. Uniche apparenti distonie sono quelle legate alla "raccolta del verde" (che è evidentemente legata, oltre che alla stagionalità, anche dalla tipologia del territorio più o meno urbanizzato) ed al "progetto tris" la cui esecuzione si attua attraverso un piano che non è temporalmente distribuito su tutti i territori.

Ovviamente, non è possibile effettuare raffronti temporali nell'ambito della analisi territoriale essendo mutate, come detto, le zone di suddivisione.