



Monitoraggio

Anno XI - Report 2

Aprile Giugno 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 Aprile Giugno 2010

	Aprile	Maggio	Giugno	Totale	Media
Segnalazione	7	2	1	10	3,33
Reclamo	3	0	0	3	1,00
Totali	10	2	1	13	4,33

Nel II Trim 2010 GEST riceve complessivamente 13 istanze (4,33 in media ogni mese), di cui poco meno di 1/4 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 Aprile Giugno 2010

	Aprile*	Maggio	Giugno	Totale
Segnalazione	6,17	0,50	2,00	4,44
Reclamo	0,50	--	--	0,50
Totali	4,75	0,50	2,00	3,73

* Dalla elaborazione sono stati esclusi n. 2 casi (1 Segnalazione ed 1 Reclamo) per i quali non è stata comunicata la data finale di risposta.

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 anche nel II Trim (ultima colonna a destra: totale) sono piuttosto buoni: poco più di quattro giorni per una segnalazione e mezza giornata per un reclamo (ma i Reclami sono complessivamente molto pochi). Nel commentare questi valori va, però, considerato quanto riportato in calce alla tabella precedente e che si potrebbe spiegare con la necessità di approfondimenti piuttosto consistenti con prolungamento anomalo nel tempo di risposta.

3) – I contatti al Filo Diretto

I dati prodotti dal Gestore riguardano il II Trimestre 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 Aprile Giugno 2010 per motivazione

OGGETTO DELLA CHIAMATA	Contatti Apr – Giu 2010	FR %	FC %
Richiesta rimozione ingombranti	2.221	49,80	49,80
Richiesta informazioni (comprese staz. ecol.)	917	20,56	70,36

Raccolta verde di potatura	508	11,39	81,75
Richiesta servizi (gen., a pagamento, straord.)	349	7,83	89,57
Segnalazione ingombranti abusivi	246	5,52	95,09
Progetto tris	62	1,39	96,48
Reclami	52	1,17	97,65
Richiesta spostamento o aggiunta contenitori	48	1,08	98,72
Richiesta rimozione siringhe	18	0,40	99,13
Segnalazione cassonetto rotto/sporco	17	0,38	99,51
Richiesta controlli Guardie ecologiche	15	0,34	99,84
Proposte, suggerimenti, encomi	4	0,09	99,93
Richiesta composte, richiesta compost	2	0,04	99,98
Disservizio spazzamento	1	0,02	100,00
Disservizio raccolta	0	0,00	100,00
Disservizio sciopero, stazioni ecologiche, FD	0	0,00	100,00
TOTALE	4.460	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 quasi il 90% dei casi, sulle varie tipologie di richiesta (di servizio e di informazioni) al gestore;
- la maggioranza relativa delle chiamate (quasi la metà: 49,80%) 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 52 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 spazzamento).

Le frequenze cumulate per macrocategorie illustrano il seguente scenario:

- richieste al gestore: 91,43%;
- segnalazioni al gestore: 5,90%;
- progetto "tris" (raccolta porta a porta): 1,39%;
- reclami: 1,17%;
- proposte e suggerimenti al gestore: 0,09%;
- 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 Aprile Giugno 2010 per mese

OGGETTO DELLA CHIAMATA	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	TOTALE
Richiesta rimozione ingombranti	729	756	736	2.221
Richiesta informazioni (comprese staz. ecol.)	489	274	154	917
Raccolta verde di potatura	231	134	143	508
Richiesta servizi (generali, a pagamento, straord.)	133	108	108	349
Segnalazione ingombranti abusivi	75	76	95	246
Progetto Tris	26	15	21	62
Reclami	11	15	26	52
Agg.Spost.Rimoz. Contenitori	20	16	12	48
Richiesta rimozione siringhe	6	7	5	18
Segnalazione cassonetto rotto/sporco	6	4	7	17
Richiesta controlli da parte di Guardie ecologiche	6	4	5	15
Proposte/Suggerimenti/Encomi	1	2	1	4
Richiesta composter, richiesta compost	1	0	1	2
Disservizio Spazzamento	0	0	1	1
TOTALE GENERALE	1.734	1.411	1.315	4.460

Aprile presenta il picco di massima di contatti totali, mentre quello specifico riguardante gli ingombranti (richiesta rimozione) si stabilisce a Maggio. 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	II Trim 2009	II Trim 2010	Variazione %
Richiesta rimozione ingombranti	2.267	2.221	-2,03
Richiesta informazioni (comprese staz. ecol.)	273	917	235,90
Raccolta verde di potatura	762	508	-33,33
Richiesta servizi (generali, a pagamento, straord.)	542	349	-35,61
Segnalazione ingombranti abusivi	540	246	-54,44
Progetto Tris	63	62	-1,59
Reclami	0	52	--
Agg. Spost.Rimoz. Contenitori	80	48	-40,00
Richiesta rimozione siringhe	27	18	-33,33
Segnalazione cassonetto rotto/sporco	34	17	-50,00
Richiesta controlli da parte di Guardie ecologiche	24	15	-37,50
Proposte/Suggerimenti/Encomi	5	4	-20,00
Richiesta composte, richiesta compost	20	2	-90,00
Disservizio Spazzamento	6	1	-83,33
TOTALE SEGNALAZIONI	4.643	4.460	-3,94

Va, intanto, rilevato una deflessione pari quasi al 4% dei contatti complessivi, più marcata di quella molto modesta (-0,64%) misurata in relazione al I Trimestre. Gli specifici raggruppamenti per motivazione mostrano quasi tutti una deflessione di ampiezza variabile, ad eccezione della "Richiesta informazioni" che, analogamente a quanto già osservato nel I Trimestre, 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 UTD – Apr Giu 2010

Oggetto del Contatto	UTD 1	UTD 5	UTD 3	UTD 2	UTD 4	UTD 6	Totale
Richiesta rimozione ingombranti	635	411	381	257	277	260	2.221
Richiesta informazioni	258	144	189	115	92	119	917
Raccolta verde	77	119	63	118	94	37	508
Richiesta servizi (generali, a pagamento ...)	110	61	63	35	27	53	349
Segnalazioni ingombranti abusivi	71	39	57	34	27	18	246
Progetto Tris	3	6	5	17	26	5	62
Reclami	12	9	6	9	7	9	52
Richiesta spost. o aggiunta contenitori	10	7	9	11	5	6	48
Richiesta rimozione siringhe	5	4	2	3	2	2	18
Segnalazione cassonetto rotto/sporco	5	3	8	0	1	0	17
Richiesta controlli Guardie Ecologiche	3	1	3	2	4	2	15
Proposte, suggerimenti, encomi	2	1	0	0	1	0	4
Richiesta composte, richiesta compost	1	1	0	0	0	0	2
Disservizio spazzamento	0	0	0	1	0	0	1
Diss. sciopero, stazioni ecologiche, Filo D.	0	0	0	0	0	0	0
Totale	1.192	806	786	602	563	511	4.460

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



Monitoraggio – Anno XI - Report 2 – Aprile Maggio 2010

Servizi di Igiene Urbana – Comunicazioni: richieste, reclami, contatti al Filo Diretto

Comune di Perugia – Settore Servizi Istituzionali al Cittadino

legate alla “raccolta del verde” (a sua volta evidentemente connessa, 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 in modo uguale in tutti i territori.

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