



SUGGERIMENTI E RECLAMI Andamento gennaio-dicembre 2018

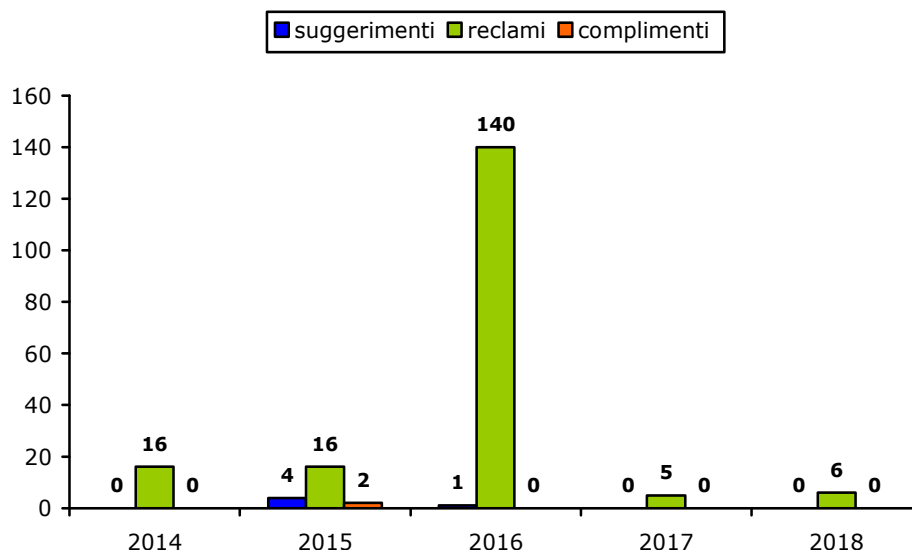
Nel 2018 la Camera di commercio di Torino ha ricevuto complessivamente 6 reclami. Le risposte da parte dell'ente sono avvenute in media **entro 2 giorni**. Uno dei reclami, presentato di "persona" allo sportello Urp, è stato risolto immediatamente coinvolgendo il responsabile del servizio (reclamo relativo al rilascio di una carta tachigrafica). Gli altri 5 reclami sono stati tutti presentati via email.

I motivi di insoddisfazione da parte degli utenti possono essere così riassunti:

- *problemi, anche di tipo tecnico, nel depositare o regolarizzare pratiche ComUnica al Registro Imprese/Artigianato (3 reclami)*
- *problemi rispetto alla scadenza di una carta tachigrafica rilasciata in sostituzione di una rubata (1 reclamo)*
- *problemi rispetto alle modalità di disiscrizione dalla newsletter Camera News (1 reclamo)*
- *segnalazione relativa allo stato di degrado dell'aiuola presente tra Palazzo Affari e l'ingresso dell'Azienda Speciale Torino Incontra (1 reclamo).*

Nell'analizzare il dato del 2018 è importante fare anche un confronto con gli anni precedenti:

GRAFICO ANDAMENTO SUGGERIMENTI/RECLAMI ANNI 2014-2018



A parte il dato molto alto del 2016 (legato alla decisione dell'ente di chiudere la sede decentrata di Rivoli entro il 31.12.2016, molto contrastata da parte dell'utenza) si può notare come negli ultimi due anni i reclami siano diminuiti rispetto al biennio 2014/2015. Il 2018 conferma quindi il trend positivo dell'anno precedente.