



Comunicato stampa

Vernier/Ostermundigen, 12 ottobre 2023

Canalizzazioni, elettrodomestici e riscaldamento: ecco i guasti più frequenti in casa

L'assistenza in caso di guasto a domicilio offerta dal TCS riscontra un notevole interesse da parte della popolazione e grande soddisfazione della clientela. Nei primi nove mesi di quest'anno l'assistenza in caso di guasto è stata richiesta per quasi 1'000 interventi. Tra i guasti più frequenti ci sono tubi di scarico intasati, lavastoviglie e lavatrici difettose e le avarie al riscaldamento. In quasi il 75% dei casi il tecnico incaricato è riuscito a risolvere subito il problema o almeno a trovare una soluzione provvisoria.

Dal 2022 il Touring Club Svizzero offre assistenza in caso di guasto a domicilio. Se lo scorso anno la hotline del TCS ha gestito circa 800 casi, nei primi nove mesi di quest'anno ci sono stati circa 1'000 interventi di assistenza in case e appartamenti di proprietà. Per questo servizio il TCS collabora con una rete composta attualmente da 40 aziende partner che si occupano dell'assistenza sul posto per i guasti segnalati dalla clientela.

I guasti più frequenti riguardano i servizi igienici

La maggior parte dei guasti che avvengono in Svizzera tra le mura domestiche riguarda i servizi igienici: sciacquoni del bagno difettosi e scarichi intasati sono tra le cause più frequenti, così come le perdite d'acqua di tubature o rubinetti. La maggior parte dei guasti agli elettrodomestici li ritroviamo nelle lavastoviglie e le lavatrici. Inoltre, il TCS ha dovuto incaricare spesso un tecnico per guasti all'impianto di riscaldamento o interruzioni di corrente. Alcuni interventi di assistenza sono stati richiesti anche per serrature delle porte bloccate.

Quasi il 75% dei guasti viene riparato sul posto

Dal punto di vista del TCS, l'aspetto positivo è soprattutto il fatto che nel 60% dei casi il tecnico abbia potuto riparare il guasto sul posto. Nel 14% dei casi è stato possibile invece, risolvere il problema almeno in maniera provvisoria. Considerando questi dati percentuali di successo anche la soddisfazione della clientela è grande, l'80% delle persone sono infatti soddisfatte o molto soddisfatte.

Disponibilità 24 ore su 24 e tempi di attesa brevi

TCS Home è disponibile 24 ore su 24 per organizzare l'assistenza in situazioni di emergenza a domicilio. I soci assicurati possono segnalare un guasto tramite una centrale telefonica e richiedere l'intervento di un tecnico a domicilio. In base all'urgenza del caso viene disposto un intervento immediato. Considerate le numerose tipologie di guasti che possono verificarsi tra le mura domestiche, non è però sempre facile trovare immediatamente uno specialista adatto che sia disponibile. Ciononostante, l'88% delle persone che hanno richiesto assistenza è soddisfatto dei tempi di attesa tra la segnalazione del guasto, la chiamata di contatto e l'intervento sul posto.

TCS Home – l'assistenza in caso di guasto a domicilio

Come si svolge l'assistenza in caso di guasto a domicilio?

- Il cliente chiama il numero di telefono dell'assistenza in caso di guasto TCS Home raggiungibile 24 ore su 24.
- Il TCS predispone l'invio del tecnico adatto che è disponibile e si trova nelle vicinanze.
- Il partner incaricato ripara il guasto sul posto.
- TCS Home copre i costi di intervento immediato per un massimo di due interventi all'anno. La copertura comprende le spese di viaggio, 45 minuti di lavoro e il materiale portato dal tecnico. I costi di eventuali riparazioni aggiuntive sono a carico del socio.
- Qualora siano necessarie ulteriori riparazioni per il completo ripristino dell'apparecchio o dell'impianto guasto, il tecnico sul posto allestirà un'offerta su richiesta.



Contatto

Massimo Gonnella, portavoce del TCS

Tel. 058 827 27 26 | 076 367 25 33 | massimo.gonnella@tcs.ch

www.pressetcs.ch, www.flickr.com

Touring Club Svizzero – sempre al mio fianco.

Dalla sua fondazione a Ginevra nel 1896, il Touring Club Svizzero è al servizio della popolazione svizzera. È sinonimo di sicurezza, sostenibilità e libera scelta nella mobilità personale, e si impegna a livello politico e sociale. Con i suoi 1900 collaboratori e le sue 23 sezioni regionali, il più grande club della mobilità in Svizzera offre un'ampia gamma di prestazioni e servizi dedicati alla mobilità, all'assistenza, alla salute e al tempo libero ai suoi circa 1,6 milioni di soci. Una prestazione di assistenza viene fornita ogni 72 secondi. 200 pattugliatori compiono all'incirca 355'000 interventi di soccorso stradale in tutta la Svizzera ogni anno, permettendo così di ripartire immediatamente in oltre l'80% dei casi. La centrale di assistenza ETI effettua mediamente ogni anno 55'000 interventi, incluse circa 1800 perizie mediche e ben 1000 operazioni di rimpatrio. TCS Swiss Ambulance Rescue è il più grande operatore privato nel settore dei soccorsi d'emergenza e del trasporto sanitario in Svizzera con 38 veicoli, 10 basi logistiche e quasi 29'000 interventi ogni anno. Negli uffici della protezione giuridica vengono trattate 40'000 pratiche e si offrono quasi 9000 consulenze legali. Fin dal 1908 il TCS si impegna a favore della sicurezza stradale in Svizzera, mettendo a punto strumenti pedagogici, campagne di sensibilizzazione e prevenzione nonché testando l'infrastruttura per la mobilità e consigliando le autorità. Ogni anno, il TCS distribuisce quasi 110'000 pettorine e 84'000 gilet alle bambine e ai bambini, affinché la mobilità delle nuove generazioni sia all'insegna della sicurezza. I centri di guida formano 51'000 partecipanti all'anno in tutte le categorie di veicoli. Con 30 campeggi e circa 900'000 pernottamenti turistici, il TCS è il leader dei campeggi in Svizzera. L'Accademia della mobilità del TCS studia e progetta le principali trasformazioni nel settore dei trasporti, come la mobilità verticale con i droni o la mobilità condivisa. Il TCS è cofirmatario del programma per la mobilità elettrica 2025.