

# Relazione sulla Qualità del Servizio erogato nell'anno 2006



Acque Potabili  
gruppo

The logo for Acque Potabili gruppo features the words "Acque Potabili" in a large, blue, sans-serif font with a slight 3D effect. Below it, the word "gruppo" is written in a smaller, lighter blue, lowercase sans-serif font.

## **ACQUE POTABILI**

LA SOCIETÀ, NATA NEL 1852 COME SOCIETÀ AZIONARIA PER LA CONDOTTA DI ACQUE POTABILI, GESTISCE ATTUALMENTE, IN REGIME DI CONCESSIONE, IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ACQUA POTABILE IN 82 COMUNI, SERVENDO CIRCA 672 MILA ABITANTI.

OPERA INOLTRE, IN 12 COMUNI, NELLA GESTIONE DELLA DEPURAZIONE E IN 10 NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA.

DAL 1998 ACQUE POTABILI HA ADOTTATO UN SISTEMA QUALITÀ, IN CONFORMITÀ ALLA NORMA UNI EN ISO 9001, CHE È STATO CERTIFICATO DALL'ORGANISMO INTERNAZIONALE DET NORSKE VERITAS TALE CERTIFICATO È STATO ESTESO NEL 2002 ALLA NORMATIVA DI RIFERIMENTO UNI EN ISO 9001:2000. PER ALCUNI SITI AZIENDALI SONO ATTUALMENTE IN CORSO LE ATTIVITÀ NECESSARIE ALL'INTEGRAZIONE NEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ AZIENDALE.

## **INTRODUZIONE**

LA RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ESPONE:

- IL RISULTATO DELLA RILEVAZIONE ANNUALE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI;
- IL CONSUNTIVO SULL'OSSERVANZA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DICHIARATI NELLA CARTA DEL SERVIZIO IN VIGORE NELL'ANNO 2006.
- LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO CHE L'AZIENDA INTENDE INTRAPRENDERE PER L'ANNO 2007.

LE MISURAZIONI DELLA QUALITÀ EROGATA SONO STATE EFFETTUATE ELABORANDO I DATI PROVENIENTI DAI SISTEMI INFORMATICI CON I QUALI ACQUE POTABILI GESTISCE LE ATTIVITÀ DI FORNITURA DEL SERVIZIO. ESSI SONO OGGETTIVAMENTE DIMOSTRABILI E COSTITUISCONO PARTE INTEGRANTE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ .

## **RELAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

NEL MAGGIO 2006 SI È SVOLTA L'ANNUALE RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI DELLA SOCIETÀ ACQUE POTABILI.

L'INDAGINE HA RIGUARDATO UN CAMPIONE DI 302 CLIENTI.

LA DIMENSIONE DEL CAMPIONE INDIVIDUATO È TALE DA GARANTIRE UNA PRECISIONE DELL'INDICE DI GRADIMENTO COMPLESSIVO (ICS: INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION) DEFINIBILE MEDIANTE I SEGUENTI PARAMETRI:

- ERRORE ASSOLUTO AMMESSO:  $\pm 5\%$
- CONFIDENZA STATISTICA: 95%

I NOMINATIVI DEI CLIENTI DA INTERVISTARE SONO STATI SCELTI CASUALMENTE TRA I DIVERSI COMUNI SERVITI E LE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENZA, SULLA BASE DEI SEGUENTI CRITERI:

- MANTENERE NEL CAMPIONE OGGETTO DI INDAGINE LE STESSE PROPORZIONI PRESENTI NEL TOTALE DELLA POPOLAZIONE SERVITA RISPETTO ALLA LORO DISTRIBUZIONE SULLE DIVERSE UNITÀ OPERATIVE (SE, AD ESEMPIO, I CLIENTI ATTIVI NEI COMUNI GESTITI DALLA UNITÀ OPERATIVA DI UONORD RAPPRESENTANO IL 10% DEI CLIENTI ATTIVI TOTALI, I CLIENTI INTERVISTATI IN TALI COMUNI RAPPRESENTERANNO IL 10% DEL TOTALE DEGLI INTERVISTATI)
- MANTENERE NEL CAMPIONE OGGETTO DI INDAGINE LE STESSE PROPORZIONI PRESENTI NEL TOTALE DELLA POPOLAZIONE SERVITA RISPETTO ALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENZA (SE, AD ESEMPIO, LE UTENZE PER USO DOMESTICO RAPPRESENTANO IL 70% DELLE UTENZE TOTALI, I CLIENTI CON CONTRATTO PER USO DOMESTICO RAPPRESENTERANNO IL 70% DEL TOTALE DEGLI INTERVISTATI)
- AL FINE DI CONFERIRE MAGGIOR SIGNIFICATIVITÀ ALLE RISPOSTE RELATIVE ALLE DOMANDE CHE PRESUPPONGONO UN CONTATTO RECENTE TRA CLIENTE E SOCIETÀ, SI È SBILANCIATO IL CAMPIONE IN MODO CHE IL 50% DEL CAMPIONE FOSSE RAPPRESENTATO DA CLIENTI ATTIVATI DOPO IL 2003.

I CRITERI DESCRITTI GARANTISCONO LA RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE INDIVIDUATO RISPETTO ALLA TIPOLOGIA E ALLA DISTRIBUZIONE EFFETTIVE DEI CLIENTI FINALI DELLA SOCIETÀ.

LE INTERVISTE SONO STATE SVOLTE SULLA BASE DI UN QUESTIONARIO STRUTTURATO COSÌ COMPOSTO:

- SEZIONE INTRODUTTIVA FINALIZZATA A "PESARE" CON UN VOTO DA 1 A 10 L'IMPORTANZA ATTRIBUITA DAI CLIENTI AI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OGGETTO DELL'INDAGINE
- 14 DOMANDE INERENTI FATTORI DIVERSI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO: CIASCUNA DOMANDA PREVEDE UNA VALUTAZIONE CON PUNTEGGIO DA 1 A 10
- 1 DOMANDA RIEPILOGATIVA DI GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA SOCIETÀ ACQUE POTABILI
- 1 DOMANDA FINALIZZATA A VERIFICARE LA DIFFUSIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO PRESSO I CLIENTI
- 4 DOMANDE A SCELTA MULTIPLA FINALIZZATE A VERIFICARE LE PREFERENZE DEI CLIENTI PER MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO (CONTRATTI, COMUNICAZIONI, PAGAMENTI, RECLAMI) IN ESSERE O DA REALIZZARE
- SEZIONE FINALE VOLTA AD INDIVIDUARE, MEDIANTE UNA DOMANDA A SCELTA MULTIPLA, I 3 FATTORI DI QUALITÀ DI MAGGIOR IMPORTANZA PER IL CLIENTE

L'OGGETTO SPECIFICO DELLE DIVERSE DOMANDE EFFETTUATE È RIEPILOGATO NELLE TABELLE ALLE PAGINE SUCCESSIVE.

## INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION

Aspetto		Componente		
Descrizione	Peso medio	Descrizione	n. risposte	Voto medio
Competenza del personale	9,74	Competenza del personale	115	7,44
Comportamento del personale	9,33	Cortesìa e disponibilità del personale	188	8,06
		Puntualità del personale	140	7,18
Accessibilità ai servizi	9,72	Comunicazione telefonica dei consumi	280	6,06
Informazioni al Cliente	9,50	Comprensibilità della bolletta	279	6,79
		Chiarezza del preventivo	123	7,44
Tempi di erogazione	9,59	Periodicità di fatturazione	284	7,50
		Tempestività di trasmissione della bolletta	276	7,67
		Tempo di preventivazione	123	7,34
		Tempo di esecuzione lavori	136	7,15
Valutazione complessiva espressa dai Clienti			296	7,30
Media pesata delle risposte (INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION)			7,17	

I RISULTATI DELL'INDAGINE SONO POSITIVI CON UN **INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION** (GIUDIZIO MEDIO PESATO SULL'IMPORTANZA ATTRIBUITA DAI CLIENTI AI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO) PARI A **7,17**.

LA **VALUTAZIONE COMPLESSIVA** ESPRESSA DAI CLIENTI (IN RISPOSTA ALLA DOMANDA: "IN COMPLESSO, QUAL È IL SUO GIUDIZIO SUI SERVIZI OFFERTI DA ACQUE POTABILI?"), PARI A **7,30**, È DI POCO SUPERIORE AL VALORE DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION E RISULTA COMPRESA NELL'INTERVALLO DI CONFIDENZA.

DI SEGUITO SONO BREVEMENTE COMMENTATE LE VALUTAZIONI ESPRESSE PER I SINGOLI ASPETTI SOTTOPOSTI AD INDAGINE.

## COMPETENZA DEL PERSONALE

Componente	n. risposte	Voto medio
Competenza del personale	115	7,44
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>7,44</b>	

IL GIUDIZIO ESPRESSO DAGLI INTERVISTATI IN MERITO ALL'ASPETTO COMPETENZA DEL PERSONALE È SOSTANZIALMENTE ALLINEATO A QUELLO RILEVATO NELL'EDIZIONE DELL'ANNO PRECEDENTE.

ANCHE PER IL 2006 QUESTO ASPETTO RISULTA INOLTRE ESSERE PER LA CLIENTELA IL PIÙ IMPORTANTE TRA TUTTI QUELLI INDAGATI.

## COMPORTEMENTO DEL PERSONALE

Componente	n. risposte	Voto medio
Cortesia e disponibilità del personale	188	8,06
Puntualità del personale	140	7,18
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>7,68</b>	

QUEST'ANNO LA VALUTAZIONE MEDIA SUL COMPORTEMENTO DEL PERSONALE È IN LEGGERA FLESSIONE (-5,5%) PUR RIMANENDO LA MIGLIORE REGISTRATA NELL'INDAGINE, SUPERIORE AL VALORE DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION.

DA SEGNALARE LA FLESSIONE DELLA COMPONENTE PUNTUALITÀ DEL PERSONALE (-10%).

## ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Componente	n. risposte	Voto medio
Comunicazione telefonica dei consumi	280	6,06
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>6,06</b>	

QUESTO ASPETTO REGISTRA UNA VALUTAZIONE IN NETTO PEGGIORAMENTO RISPETTO ALLO SCORSO ANNO (IL -19,2% RISPETTO AL VALORE RILEVATO NELLA INDAGINE 2005 È IL DECREMENTO MAGGIORE RISPETTO A TUTTE LE COMPONENTI).

## INFORMAZIONI AL CLIENTE

Componente	n. risposte	Voto medio
Comprensibilità della bolletta	279	6,79
Chiarezza del preventivo	123	7,44
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>6,99</b>	

IL GIUDIZIO RILEVATO QUEST'ANNO RISULTA SOSTANZIALMENTE INVARIATO RISPETTO A QUELLO DELLO SCORSO ANNO.

RISPETTO ALLO SCORSO ANNO LA COMPONENTE "COMPRESIBILITÀ DELLA BOLLETTA" È L'UNICA DELL'INDAGINE PER LA QUALE SI REGISTRA UN MIGLIORAMENTO.

PER QUANTO RIGUARDA LA CONOSCENZA DELLA CARTA DEL SERVIZIO SI OSSERVA UNA FLESSIONE DEI CLIENTI CHE DICHIARANO DI CONOSCERNE L'ESISTENZA PASSANDO DAL 30% DELLO SCORSO ANNO A CIRCA IL 22% DI QUEST'ANNO.

NELLA TABELLA CHE SEGUE SONO RIEPILOGATE LE RISPOSTE FORNITE ALLA DOMANDA "È A CONOSCENZA DELL'ESISTENZA DELLA CARTA DEL SERVIZIO?"

n. Clienti che conoscono l'esistenza della Carta	n. Clienti che non conoscono l'esistenza della Carta	n. totale risposte
65	231	296

## TEMPI DI EROGAZIONE

Componente	n. risposte	Voto medio
Periodicità di fatturazione	284	7,50
Tempestività di trasmissione della bolletta	276	7,67
Tempo di preventivazione	123	7,34
Tempo di esecuzione lavori	136	7,15
<b>Voto medio d'aspetto</b>		<b>7,47</b>

I CLIENTI ESPRIMONO NEL COMPLESSO UN LIVELLO DI SODDISFAZIONE ANCORA POSITIVO PER I TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO, ANCHE SE IN LEGGERA FLESSIONE RISPETTO ALL'INDAGINE DELLO SCORSO ANNO. TRA I COMPONENTI DELL'ASPETTO CONSIDERATO, "TEMPO DI ESECUZIONE LAVORI" REGISTRA (-6%) LA MAGGIOR FLESSIONE.

## PREFERENZE DEI CLIENTI SU.....

LE TABELLE RIPORTATE DI SEGUITO RIEPILOGANO LE PREFERENZE DATE DAI CLIENTI A DIVERSE ALTERNATIVE LORO SOTTOPOSTE PER ACCEDERE E/O COMUNICARE CON L'AZIENDA.

Modalità di accesso al servizio: numero di preferenze espresse		
Sportello telefonico	Sportello fisico	Internet
145	155	7

Modalità di pagamento: numero di preferenze espresse			
Disposizione bancaria	Sportello fisico	Internet	Telefono
268	41	3	1

Funzionamento dello sportello telefonico: numero di preferenze espresse			
Ore 08.00 - 12.00	Ore 12.00 - 14.00	Ore 14.00 - 17.00	Ore 17.00 - 19.00
274	32	225	21

Possibilità di inoltrare reclami via internet: numero di preferenze espresse	
Gradita	Non gradita
82	216

**I FATTORI DI  
QUALITÀ PIÙ  
IMPORTANTI  
SECONDO I  
CLIENTI**

AL FINE DI AVERE UN ULTERIORE RISCONTRO SUI GIUDIZI RACCOLTI E PER MEGLIO ORIENTARE LE FUTURE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SI È CHIESTO AI CLIENTI DI SCEGLIERE, TRA UN NUMERO DATO DI ASPETTI, I 3 RITENUTI PIÙ RILEVANTI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO. LA TABELLA SEGUENTE RIPORTA I RISULTATI OTTENUTI MEDIANTE QUESTA DOMANDA.

Fattore	n. di preferenze
Continuità del servizio	239
Qualità dell'acqua	197
Correttezza consumi in bolletta	185
Facilità di comunicare con Azienda	179
Competenza del personale	67
Facilità richiesta di rettifiche	15
Pratiche da casa	7
Agevole inoltro reclami	5
Possibilità diversi modi pagamento	4

**VERIFICA DEI  
LIVELLI DI  
QUALITÀ E  
RISULTATI DI  
SINTESI**

I LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ DESCRITTI NELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO, IN VIGORE NELL'ANNO 2006, SONO ASSOGGETTATI A MONITORAGGIO E COSTITUISCONO LA BASE DI RIFERIMENTO PER LA CONSUNTIVAZIONE DEI DATI PRESENTATI IN QUESTO CAPITOLO.

**STANDARD SPECIFICI E GENERALI RELATIVI ALLA REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

IN QUESTA SEZIONE SONO PUBBLICATI I RISULTATI RIFERITI AI LIVELLI DI QUALITÀ TECNICA NECESSARI AD ASSICURARE LA CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA POTABILE.

**Standard generale**      **DISPONIBILITÀ GIORNALIERA DI ACQUA**

IL VALORE MINIMO RELATIVO ALLA DISPONIBILITÀ GIORNALIERA DI ACQUA NELL'ANNO 2006 È STATO SUPERIORE AI 150 L/ABITANTE.

**Standard generale**      **PORTATA MINIMA**

IL VALORE MINIMO DELLA PORTATA PER OGNI UNITÀ ABITATIVA NELL'ANNO 2006 È STATO SUPERIORE A 0,10 L/S.

**Standard generale**      **PRESSIONE MINIMA DI ESERCIZIO**

IL VALORE MINIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2006, ESCLUSE LE DEROGHE INDICATE NEL CONTRATTO DI FORNITURA STIPULATO CON IL CLIENTE, È STATO SUPERIORE A 0,5 KG/CM<sup>2</sup>.

**Standard generale**      **PRESSIONE MASSIMA DI ESERCIZIO**

IL VALORE MASSIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2006, ESCLUSE LE DEROGHE INDICATE NEL CONTRATTO DI FORNITURA STIPULATO CON IL CLIENTE, È STATO INFERIORE A 7 KG/CM<sup>2</sup>.

**Standard specifico**      **VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE**

IL CLIENTE PUO' RICHIEDERE IL CONTROLLO DELLA PRESSIONE IN RETE AL PUNTO DI CONSEGNA. NELL'ANNO 2006 SONO STATE ESEGUITE 82 VERIFICHE RICHIESTE DAL CLIENTE, NESSUNA È STATA EFFETTUATE OLTRE IL TEMPO PREVISTO DALLO STANDARD.

**Standard generale**      **RICERCA DELLE PERDITE**

IL SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE CONSENTE DI TENERE COSTANTEMENTE SOTTO CONTROLLO LO STATO DI EFFICIENZA DELLA RETI DI DISTRIBUZIONE. NELL'ANNO 2006 SONO STATI SOTTOPOSTI A RICERCA PROGRAMMATA KM. 334 DI RETE PARI ALL'8% DELLO SVILUPPO TOTALE DELLA TUBAZIONE ESISTENTE

**Standard specifici**      **MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI E DELLE RETI DI DISTRIBUZIONE**

QUANDO PER LO SVOLGIMENTO DEI LAVORI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA SI RENDE NECESSARIO SOSPENDERE TEMPORANEAMENTE L'EROGAZIONE DELL'ACQUA POTABILE, I CLIENTI VENGONO AVVISATI CON ALMENO DUE GIORNI DI ANTICIPO E LA DURATA MASSIMA NON DEVE ESSERE SUPERIORE ALLE 24 ORE. NEL CORSO DELL'ANNO 2006 NON SONO STATI EFFETTUATI INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA.



**Standard specifici SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO/REPERIBILITA'****Standard specifici**

IN CASO DI DISSERVIZI O SITUAZIONI DI EMERGENZA È DISPONIBILE IL SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO CHE INTERVIENE SULLE SEGNALAZIONI ENTRO 2 ORE DALLA SEGNALAZIONE.

NEL CORSO DEL 2006 SONO OCCORSE 10023 SEGNALAZIONI, IN 234 CASI, PARI AL 2%, IL TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO È STATO SUPERIORE ALLE 2 ORE PREVISTE.

INOLTRE 47 INTERVENTI TECNICI HANNO COMPORTATO LA SOSPENSIONE TEMPORANEA DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA POTABILE; IN UN SOLO CASO SI È VERIFICATO IL SUPERAMENTO DEI TEMPI DI RIPRISTINO PREVISTI (12 ORE DALLA SEGNALAZIONE PER CONDUTTURE SINO A 300 MM DI DIAMETRO, 24 ORE DALLA SEGNALAZIONE PER CONDUTTURE DI DIAMETRO SUPERIORE).

**STANDARD SPECIFICI DI RAPIDITA' DI ESECUZIONE LAVORI**

IN QUESTA SEZIONE SONO PUBBLICATI I RISULTATI RIFERITI AGLI STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLA TEMPESTIVITÀ DI EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI DA PARTE DEI CLIENTI.

PER ALCUNI DI QUESTI STANDARD DI QUALITÀ L'AZIENDA, DOPO VERIFICA DELLE PRATICHE, PROVVEDE A RIMBORSARE AUTOMATICAMENTE IL CLIENTE QUALORA NON SIANO RISPETTATI I TEMPI MASSIMI GARANTITI.

IL CLIENTE PUO' IN OGNI CASO SEGNALARE LE INADEMPIENZE E FAR VALERE I SUOI DIRITTI.

**Standard specifici soggetti a rimborso**

	PRATICHE ESEGUITE	FUORI STANDARD	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE/RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: 7 GIORNI DI CALENDARIO	4616	214	5%
TEMPO MASSIMO PER LA COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO: 30 GIORNI DI CALENDARIO	2720	64	2%
TEMPO MASSIMO PER L'ESECUZIONE DI NUOVI ALLACCIAMENTI O MODIFICHE ALL'IMPIANTO: 40 GIORNI DI CALENDARIO	1806	79	4%

**Standard specifici non soggetti a rimborso**

	PRATICHE ESEGUITE	FUORI STANDARD	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA : 7 GIORNI DI CALENDARIO	2216	134	6%
TEMPO MASSIMO PER L'ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA : 60 GIORNI DI CALENDARIO	21	0	

## **ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI**

**Standard generale**      **RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

PER LE ATTIVITÀ CHE RICHIEDONO UNA VISITA A DOMICILIO, L'AZIENDA CONCORDA CON IL CLIENTE IL GIORNO E LA FASCIA ORARIA DELL'APPUNTAMENTO. LA FASCIA ORARIA DI DISPONIBILITÀ RICHIESTA AL CLIENTE PER APPUNTAMENTI È DI 4 ORE.

NEL CORSO DELL'ANNO 2006 SONO STATI CONCORDATI 7430 APPUNTAMENTI E LA PERCENTUALE DI RISPETTO DEGLI STESSI È STATA DEL 95%

**Standard specifico**      **LA RICHIESTA DI INFORMAZIONI**

I CLIENTI POSSONO OTTENERE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO PRESSO GLI UFFICI AZIENDALI APERTI AL PUBBLICO, ATTRAVERSO IL SERVIZIO TELEFONICO CLIENTI, O INVIANDO UNA RICHIESTA SCRITTA.

NEL CORSO DELL'ANNO 2006 SONO STATI PRESENTATI 103 QUESITI INOLTATI A MEZZO LETTERA PER 12 DI ESSI È STATA DATA RISPOSTA OLTRE I TEMPI PREVISTI DALLO STANDARD.

**Standard specifico**      **RISPOSTA AI RECLAMI**

I CLIENTI POSSONO PRESENTARE I RECLAMI DIRETTAMENTE AGLI SPORTELLI AZIENDALI, ATTRAVERSO IL SERVIZIO TELEFONICO CLIENTI, O INVIANDO UNA LETTERA. L'AZIENDA COMPIE I NECESSARI ACCERTAMENTI, NE COMUNICA GLI ESITI AI CLIENTI NEI TEMPI GARANTITI DALLO STANDARD E SI IMPEGNA A RIMUOVERE LE CAUSE DI DISSERVIZIO.

NEL CORSO DELL'ANNO 2006 SONO STATI INOLTATI 364 RECLAMI DI CUI 120 FONDATI, A 65 È STATA DATA RISPOSTA OLTRE I 30 GIORNI DI CALENDARIO PREVISTI DALLO STANDARD.

## **PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI**

### **AFFIDABILITÀ DEL SISTEMA DI FATTURAZIONE**

**Standard generale**      IL GRADO DI AFFIDABILITÀ DEL SISTEMA DI FATTURAZIONE, BASATO SUL RAPPORTO TRA IL NUMERO DELLE RETTIFICHE EFFETTUATE E IL NUMERO DELLE BOLLETTE EMESSE, È STATO NEL 2006 DEL 99% (SONO STATE EMESSE 5.254 RETTIFICHE A FRONTE DI 352.413 FATTURE).

**Standard specifico**      **VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE**

IL CLIENTE PUÒ RICHIEDERE UNA VERIFICA DELLA FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE INSTALLATO. LA VERIFICA VIENE ESEGUITA DALL'AZIENDA ENTRO 7 GIORNI DI CALENDARIO DALLA DATA DI RICHIESTA DEL CLIENTE.

NEL CORSO DELL'ANNO 2006 CI SONO STATE 41 RICHIESTE DI VERIFICA, IN 2 CASI PARI AL 5% SI È VERIFICATO IL SUPERAMENTO DEI TEMPI PREVISTI.

### **MOROSITÀ**

**Standard specifico**      AL CLIENTE MOROSO, AL QUALE SIA STATA SOSPESA L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO NELLE MODALITÀ PREVISTE, NON APPENA PROVVEDE A SALDARE IL CORRISPETTIVO DOVUTO, VIENE RIATTIVATO IL SERVIZIO ENTRO 2 GIORNI DI CALENDARIO.

NEL CORSO DELL'ANNO 2006 SONO STATE ESEGUITE 34 RIATTIVAZIONI A CLIENTI MOROSI DI CUI 8 OLTRE I TEMPI PREVISTI.

**PIANO DI  
MIGLIORAMENTO**

CONFORMEMENTE ALLA POLITICA DELLA QUALITÀ ADOTTATA DALL'AZIENDA, GLI OBIETTIVI CHE ACQUE POTABILI SI È DATA PER IL 2007 SONO RIVOLTI AL MIGLIORAMENTO DELLA CONSUNTIVAZIONE SUI SISTEMI INFORMATICI DELLE ATTIVITÀ PREVISTE DALLA CARTA DEI SERVIZI, LEGATE ALLE PRESTAZIONI FORNITE AI CLIENTI.