

Relazione sulla Qualità del Servizio erogato nell'anno 2010



ACQUE POTABILI

LA SOCIETÀ, NATA NEL 1852 COME SOCIETÀ AZIONARIA PER LA CONDOTTA DI ACQUE POTABILI, GESTISCE ATTUALMENTE IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ACQUA POTABILE IN 77 COMUNI; INOLTRE GESTISCE NOVE FRAZIONI DI COMUNI, UN COMUNE IN CONCESSIONE DI ADDUZIONE, TRE FORNITURE D'ACQUA AD ALTRI COMUNI E, PER CONTO, LE ATTIVITÀ OPERATIVE TECNICHE IN ULTERIORI QUATTRO COMUNI.

AL 31 DICEMBRE 2010 I CLIENTI SERVITI RISULTAVANO 174.048 .

LA QUANTITÀ DI ACQUA FATTURATA NELL'ANNO 2010 È STATA PARI A 56,06 MILIONI DI METRI CUBI.

OPERA INOLTRE, IN 8 COMUNI, NELLA GESTIONE DELLA DEPURAZIONE E 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 2010 ALLA NORMATIVA DI RIFERIMENTO UNI EN ISO 9001:2008. 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 PER L'ANNO 2010 ESPONE:

- IL RISULTATO DELLA RILEVAZIONE ANNUALE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI;
- IL CONSUNTIVO SULL'OSSERVANZA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO;
- LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO CHE L'AZIENDA INTENDE INTRAPRENDERE.

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 MESE DI MARZO 2011 SI È SVOLTA L'ANNUALE RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI DELLA SOCIETÀ ACQUE POTABILI.

L'INDAGINE HA RIGUARDATO UN CAMPIONE DI 240 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 *NORD EST* RAPPRESENTANO IL 10% DEI CLIENTI ATTIVI TOTALI, I CLIENTI INTERVISTATI IN TALI COMUNI RAPPRESENTANO IL 10% 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 2008.

I CRITERI DESCRITTI GARANTISCONO LA RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE INDIVIDUATO RISPETTO ALLA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE EFFETTIVA 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
- 12 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 CONOSCENZA DEL SITO INTERNET AZIENDALE
- 2 DOMANDE A SCELTA MULTIPLA FINALIZZATE A VERIFICARE LE PREFERENZE DEI CLIENTI SUGLI ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI E SULLE MODALITÀ DI PAGAMENTO DI BOLLETTE E PREVENTIVI
- 2 DOMANDE RELATIVE AL GRADIMENTO DELLA POSSIBILITÀ DI COMUNICARE L'AUTOLETTURA E SVOLGERE PRATICHE VIA INTERNET
- 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	9,22	Competenza del personale	37	7,41
Comportamento del personale	8,97	Cortesia e disponibilità del personale	186	8,08
		Puntualità del personale	28	7,36
Accessibilità ai servizi	9,21	Servizio reso dal call center	49	6,20
		Comunicazione telefonica dei consumi	238	5,54
Informazioni al Cliente	9,16	Comprensibilità della bolletta	236	6,83
		Chiarezza del preventivo	27	7,30
Tempi di erogazione	9,02	Periodicità di fatturazione	237	7,81
		Tempestività di trasmissione della bolletta	229	7,79
		Tempo di preventivazione	27	7,22
		Tempo di esecuzione lavori	29	7,00
Qualità dell'acqua	9,14	Qualità dell'acqua	240	6,39
Valutazione complessiva espressa dai Clienti			240	7,37
Indice di Customer Satisfaction		Complessivo	7,01	
		Al netto dell'aspetto Accessibilità ai servizi	7,32	

I RISULTATI DELL'INDAGINE EVIDENZIANO UNA LIEVE DIMINUZIONE DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION (GIUDIZIO MEDIO PESATO SULL'IMPORTANZA ATTRIBUITA DAI CLIENTI AI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO) RISPETTO ALLO SCORSO ANNO: DA 7,04 A 7,01.

NELLA TABELLA DI SINTESI VIENE RIPORTATO IL VALORE DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION CALCOLATO ESCLUDENDO I GIUDIZI RELATIVI ALLE COMPONENTI RIFERITE ALL'ASPETTO ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI.

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 7,37, EVIDENZIA UN AUMENTO RISPETTO AL VALORE REGISTRATO LO SCORSO ANNO (7,10).

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	37	7,41
Voto medio d'aspetto	7,41	

IL GIUDIZIO ESPRESSO DAI CLIENTI EVIDENZIA UNA DIMINUZIONE CONTENUTA RISPETTO A QUELLO REGISTRATO NELLA PASSATA EDIZIONE (7,69).

ANCHE QUEST'ANNO RISULTA LA COMPONENTE ALLA QUALE I CLIENTI ATTRIBUISCONO LA MAGGIORE IMPORTANZA.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Componente	n. risposte	Voto medio
Cortesìa e disponibilit� del personale	186	8,08
Puntualit� del personale	28	7,36
Voto medio d'aspetto	7,99	

RISPETTO ALLO SCORSO ANNO SI EVIDENZIA UN LEGGERO AUMENTO DEL GIUDIZIO MEDIO RIFERITO CORTESIA E DISPONIBILIT  DEL PERSONALE (7,94) E, AL CONTRARIO, UNA DIMINUZIONE CONTENUTA DI QUELLO, COMUNQUE DECISAMENTE POSITIVO, RELATIVO ALLA PUNTUALIT  DEL PERSONALE (7,59)

IL GIUDIZIO RELATIVO ALLA COMPONENTE *CORTESIA E DISPONIBILIT  DEL PERSONALE* RIMANE ANCORA QUELLO PI  ELEVATO.

INFORMAZIONI AL CLIENTE

Componente	n. risposte	Voto medio
Comprensibilit� della bolletta	236	6,83
Chiarezza del preventivo	27	7,30
Voto medio d'aspetto	6,87	

SI EVIDENZIA ANCHE QUEST'ANNO UNA LIEVE DIMINUZIONE DEL GIUDIZIO MEDIO RIFERITO ALL'ASPETTO INFORMAZIONI AL CLIENTE (6,94).

ACCESSIBILIT  AI SERVIZI

Componente	n. risposte	Voto medio
Servizio reso dal call center	49	6,20
Comunicazione telefonica dei consumi	238	5,54
Voto medio d'aspetto	5,66	

QUESTO ASPETTO REGISTRA UNA LEGGERA DIMINUZIONE RISPETTO ALLO SCORSO ANNO (5,82), NONOSTANTE LA COMPONENTE RELATIVA AL *SERVIZIO RESO DAL CALL CENTER* SI SIA PORTATA SOPRA LA SUFFICIENZA.

QUALIT  DELL'ACQUA

Componente	n. risposte	Voto medio
Qualit� dell'acqua	240	6,39
Voto medio d'aspetto	6,39	

L'ASPETTO QUALIT  DELL'ACQUA EVIDENZIA UN LEGGERO AUMENTO RISPETTO A QUELLO RILEVATO LO SCORSO ANNO (6,34).

TEMPI DI EROGAZIONE

Componente	n. risposte	Voto medio
Periodicità di fatturazione	237	7,81
Tempestività di trasmissione della bolletta	229	7,79
Tempo di preventivazione	27	7,22
Tempo di esecuzione lavori	29	7,00
Voto medio d'aspetto	7,72	

I CLIENTI ESPRIMONO NEL COMPLESSO UN LIVELLO DI SODDISFAZIONE ANCORA IN MIGLIORAMENTO RISPETTO ALLO SCORSO ANNO (7,56).

IL CANALE INTERNET

NELLA TABELLA CHE SEGUE SONO RIEPILOGATE LE RISPOSTE FORNITE DAI CLIENTI ALLE DOMANDE MIRATE A CONOSCERE LA DIFFUSIONE DEL SITO WEB AZIENDALE ED IL GRADIMENTO DEL CANALE INTERNET.

n. Clienti che conoscono l'esistenza del sito Internet	n. Clienti che non conoscono l'esistenza del sito internet	n. totale risposte
56	184	240

Possibilità di svolgere pratiche via internet: numero di preferenze espresse	
Gradita	Non gradita
33	207

Possibilità di comunicare l'autolettura via internet: numero di preferenze espresse	
Gradita	Non gradita
21	218

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

PREFERENZE DEI CLIENTI SU.....

Modalità di pagamento: numero di preferenze espresse			
Disposizione bancaria	Sportello fisico	Internet	Telefono
119	29	4	0

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
226	217	6	2

**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	198
Qualità dell'acqua	175
Correttezza consumi in bolletta	149
Facilità di comunicare con Azienda	103
Competenza del personale	79
Pratiche da casa	6
Facilità richiesta di rettifiche	5
Possibilità diversi modi pagamento	2
Agevole inoltrare reclami	0

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

I LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ, 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 2010 È STATO SUPERIORE AI 150 L/ABITANTE.

Standard generale **PORTATA MINIMA**

IL VALORE MINIMO DELLA PORTATA PER OGNI UNITÀ ABITATIVA NELL'ANNO 2010 È STATO SUPERIORE A 0,10 L/S.

Standard generale **PRESSIONE MINIMA DI ESERCIZIO**

IL VALORE MINIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2010, ESCLUSE LE DEROGHE INDICATE NEL CONTRATTO DI FORNITURA STIPULATO CON IL CLIENTE, È STATO SUPERIORE A 0,5 KG/CM².

Standard generale **PRESSIONE MASSIMA DI ESERCIZIO**

IL VALORE MASSIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2010, ESCLUSE LE DEROGHE INDICATE NEL CONTRATTO DI FORNITURA STIPULATO CON IL CLIENTE, È STATO INFERIORE A 7 KG/CM².

Standard specifico **VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE**

IL CLIENTE PUO' RICHIEDERE IL CONTROLLO DELLA PRESSIONE IN RETE AL PUNTO DI CONSEGNA. NELL'ANNO 2010 NON SI SONO AVUTE RICHIESTE DAI CLIENTI.

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 2010 SONO STATI SOTTOPOSTI A RICERCA PROGRAMMATA KM.322 DI RETE PARI AL'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 CONGRUO ANTICIPO.

NEL CORSO DELL'ANNO 2010 SONO STATI EFFETTUATI 47 INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA, IN UN CASO NON È STATO DATO AVVISO AI CLIENTI NEI TERMINI, MENTRE LA DURATA DELLA SOSPENSIONE NON HA MAI ECCEDETO OLTRE LO STANDARD PREVISTO.

Standard specifici SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO/REPERIBILITA'

IN CASO DI DISSERVIZI O SITUAZIONI DI EMERGENZA È DISPONIBILE IL SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO ATTRAVERSO UN NUMERO VERDE DEDICATO, ATTIVO 24 ORE SU 24.
NEL CORSO DEL 2010 SONO OCCORSE 5711 SEGNALAZIONI, IN 99 CASI, PARI AL 2%, IL TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DELL'INTERVENTO È STATO SUPERIORE ALLO STANDARD PREVISTO.
INOLTRE 162 INTERVENTI TECNICI HANNO COMPORATO LA SOSPENSIONE TEMPORANEA DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA POTABILE; IN NESSUN CASO SI È VERIFICATO IL SUPERAMENTO DEI TEMPI DI RIPRISTINO PREVISTI DALLO STANDARD PER LA RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.

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 È PREVISTO IL RIMBORSO AL CLIENTE QUALORA NON SIANO RISPETTATI I TEMPI MASSIMI GARANTITI DALLO STANDARD.

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	3608	182	5%
TEMPO MASSIMO PER LA COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO	2371	51	2%
TEMPO MASSIMO PER L'ESECUZIONE DI NUOVI ALLACCIAMENTI O MODIFICHE ALL'IMPIANTO	1682	19	1%

Standard specifici non soggetti a rimborso

	PRATICHE ESEGUITE	FUORI STANDARD	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA	1745	104	6%
TEMPO MASSIMO PER L'ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	24	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.
NEL CORSO DELL'ANNO 2010 SONO STATI CONCORDATI 7492 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 2010 SONO STATI PRESENTATI 23 QUESITI INOLTRATI A MEZZO LETTERA PER DUE 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, IL SITO INTERNET 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 2010 SONO STATI INOLTRATI 244 RECLAMI DI CUI 81 FONDATI, A 54 RECLAMI SUL TOTALE, È STATA DATA RISPOSTA OLTRE I TEMPI 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 2010 DEL 99%, SONO STATE EMESSE 4117 RETTIFICHE A FRONTE DI 380.081 FATTURE.

Standard specifico **VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE**

IL CLIENTE PUÒ RICHIEDERE UNA VERIFICA DELLA FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE INSTALLATO. NEL CORSO DELL'ANNO 2010 SI SONO AVUTE 174 RICHIESTE DI VERIFICA, IN 3 CASI PARI AL 2% SI È VERIFICATO IL SUPERAMENTO DEI TEMPI PREVISTI DALLO STANDARD.

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.
NEL CORSO DELL'ANNO 2010 SONO STATE ESEGUITE 24 RIATTIVAZIONI A CLIENTI MOROSI, IN 5 CASI SONO STATI SUPERATI I TEMPI PREVISTI DALLO STANDARD.

**PIANO DI
MIGLIORAMENTO**

CONFORMEMENTE ALLA POLITICA DELLA QUALITÀ ADOTTATA DALL'AZIENDA, GLI OBIETTIVI CHE ACQUE POTABILI SI È DATA, SONO RIVOLTI AL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA RIVOLTA ALLA GESTIONE DELLE RETI DI DISTRIBUZIONE, IN PARTICOLARE PER GLI ASPETTI RELATIVI ALLA LORO RINTRACCIABILITÀ, MEDIANTE LA PROSECUZIONE DEL PIANO DI INTERVENTO NECESSARIO ALLA REDAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTOGRAFIA IN FORMATO NUMERICO.

SI PONE INOLTRE PARTICOLARE ATTENZIONE AL RAPPORTO CON I CLIENTI, NELLO SPECIFICO PER GLI ASPETTI RELATIVI AL CONTATTO CON IL CALL CENTER.