

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 CIRCA 760 MILA ABITANTI.

OPERA INOLTRE, IN 14 COMUNI, NELLA GESTIONE DELLA DEPURAZIONE E/O RETE FOGNARIA.

ACQUE POTABILI È UNA SOCIETÀ A CAPITALE PRIVATO, TRA I PRINCIPALI AZIONISTI VI È ITALGAS CON CIRCA IL 67% DEL CAPITALE.

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

INTRODUZIONE

IL RAPPORTO 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 2003.
- LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO CHE L'AZIENDA INTENDE INTRAPRENDERE PER L'ANNO 2004.

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 2004 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 STESSA 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 CARMAGNOLA 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 STESSA 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)

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	9,93	Competenza del personale	77	7,45
Comportamento del personale	9,84	Cortesìa e disponibilità del personale	89	7,73
		Puntualità del personale	46	7,83
Accessibilità ai servizi	9,88	Comunicazione telefonica dei consumi	269	6,33
		Modalità di inoltro reclami	34	6,12
		Identificabilità personale addetto ai reclami	33	6,15
Informazioni al Cliente	9,88	Comprensibilità della bolletta	298	7,01
		Chiarezza del preventivo	24	6,92
		Chiarezza delle risposte ai reclami	34	6,15
		Completezza delle risposte ai reclami	34	6,03
Tempi di erogazione	9,88	Periodicità di fatturazione	302	7,45
		Tempestività di trasmissione della bolletta	300	7,83
		Tempo di preventivazione	24	7,17
		Tempo di esecuzione lavori	24	6,92
Valutazione complessiva espressa dai Clienti			302	7,34
Media pesata delle risposte (INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION)			7,16	

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 **7,16**.

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 **7,34**, È ALLINEATA AL VALORE DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION E RISULTA COMPRESA NELL'INTERVALLO DI CONFIDENZA.

È DA SOTTOLINEARE CHE IN PIÙ CASI GLI INTERVISTATI HANNO DICHIARATO DI APPREZZARE IL FATTO CHE LA SOCIETÀ CONDUCA INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DIMOSTRANDO ATTENZIONE NEI LORO CONFRONTI.

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	77	7,45
Voto medio d'aspetto	7,45	

IL GIUDIZIO ESPRESSO DAGLI INTERVISTAI IN MERITO ALL'ASPETTO COMPETENZA DEL PERSONALE SI RIVELA POSITIVO, IN LEGGERO PROGRESSO RISPETTO AI DUE ANNI PRECEDENTI.

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

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Componente	n. risposte	Voto medio
Cortesia e disponibilità del personale	89	7,73
Puntualità del personale	46	7,83
Voto medio d'aspetto	7,76	

PER IL TERZO ANNO CONSECUTIVO LA VALUTAZIONE MEDIA SUL COMPORAMENTO DEL PERSONALE È IN PROGRESSO E RISULTA ESSERE LA MIGLIORE REGISTRATA NELL'INDAGINE, SUPERIORE AL VALORE DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION.

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Componente	n. risposte	Voto medio
Comunicazione telefonica dei consumi	269	6,33
Modalità di inoltro reclami	34	6,12
Identificabilità personale addetto ai reclami	33	6,15
Voto medio d'aspetto	6,29	

QUESTO ASPETTO REGISTRA UNA VALUTAZIONE COMPLESSIVAMENTE SUFFICIENTE, SEBBENE SIA LA MINORE REGISTRATA IN TUTTA L'INDAGINE ED EVIDENZI UN CALO SENSIBILE RISPETTO AI DUE ANNI PRECEDENTI PER QUANTO ATTIENE LA COMUNICAZIONE TELEFONICA DEI CONSUMI.

INFORMAZIONI AL CLIENTE

Componente	n. risposte	Voto medio
Comprensibilità della bolletta	298	7,01
Chiarezza del preventivo	24	6,92
Chiarezza delle risposte ai reclami	34	6,15
Completezza delle risposte ai reclami	34	6,03
Voto medio d'aspetto	6,85	

QUESTO ASPETTO SEGNA UN PROGRESSO RISPETTO AI DUE ANNI PRECEDENTI.

IN PARTICOLARE ENTRANO NELL'AREA DELLA SUFFICIENZA TUTTE LE COMPONENTI RELATIVE AI RECLAMI, CIOÈ LE ULTIME DUE COMPONENTI DI QUESTO ASPETTO E LE ULTIME DUE DEL PRECEDENTE: TALI COMPONENTI ERANO TUTTE NON SUFFICIENTI NEI DUE ANNI PRECEDENTI.

PER QUANTO RIGUARDA LA CONOSCENZA DELLA CARTA DEL SERVIZIO, È RISULTATO CHE SOLO UNA MINIMA PARTE DEI CLIENTI (12,6%) INTERVISTATI NE CONOSCE L'ESISTENZA, COME EVIDENZIATO NELLA TABELLA CHE SEGUE:

n. Clienti che conoscono l'esistenza della Carta	n. Clienti che non conoscono l'esistenza della Carta	n. totale risposte
264	38	302

TEMPI DI EROGAZIONE

Componente	n. risposte	Voto medio
Periodicità di fatturazione	302	7,45
Tempestività di trasmissione della bolletta	300	7,83
Tempo di preventivazione	24	7,17
Tempo di esecuzione lavori	24	6,92
Voto medio d'aspetto	7,60	

I CLIENTI ESPRIMONO NEL COMPLESSO UN LIVELLO DI SODDISFAZIONE DECISAMENTE POSITIVO PER I TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO, IN PROGRESSO RISPETTO AI DUE ANNI PRECEDENTI. SI NOTI PERÒ CHE TEMPO DI PREVENTIVAZIONE E TEMPO DI ESECUZIONE DEI LAVORI SEGNANO UN CALO RISPETTO AL 2002, PUR RIMANENDO NELL'AREA DELLA PIENA SODDISFAZIONE.

PREFERENZE DEI CLIENTI SU.....

LE TABELLE RIPOSTATE 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
182	187	7

Modalità di pagamento: numero di preferenze espresse			
Disposizione bancaria	Sportello fisico	Internet	Telefono
131	137	4	2

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
238	109	133	43

Possibilità di inoltrare reclami via internet: numero di preferenze espresse	
Gradita	Non gradita
61	237

COMPETENZA DEL PERSONALE

Componente	n. risposte	Voto medio
Competenza del personale	113	7,43
Voto medio d'aspetto	7,43	

IL GIUDIZIO ESPRESSO DAGLI INTERVISTAI IN MERITO ALL'ASPETTO COMPETENZA DEL PERSONALE SI RIVELA POSITIVO.

QUESTO ASPETTO RISULTA INOLTRE ESSERE PER LA CLIENTELA UNO DI QUELLI MAGGIORMENTE IMPORTANTI TRA TUTTI QUELLI INDAGATI.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Componente	n. risposte	Voto medio
Cortesia e disponibilità del personale	163	7,53
Puntualità del personale	74	7,42
Voto medio d'aspetto	7,49	

LA VALUTAZIONE MEDIA SUL COMPORAMENTO DEL PERSONALE È LA MIGLIORE REGISTRATA NELL'INDAGINE E RISULTA SUPERIORE AL VALORE DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION.

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Componente	n. risposte	Voto medio
Comunicazione telefonica dei consumi	297	7,77
Modalità di inoltro reclami	55	5,89
Identificabilità personale addetto ai reclami	48	5,44
Voto medio d'aspetto	7,24	

QUESTO ASPETTO REGISTRA UNA VALUTAZIONE COMPLESSIVAMENTE POSITIVA, MA SONO DA EVIDENZIARE I GIUDIZI INSUFFICIENTI (ANCHE SE NON GRAVEMENTE) ATTRIBUITI ALLE COMPONENTI *MODALITÀ DI INOLTRO DEI RECLAMI* E *IDENTIFICABILITÀ DEL PERSONALE ADDETTO AI RECLAMI*.

INFORMAZIONI AL CLIENTE

Componente	n. risposte	Voto medio
Comprensibilità della bolletta	536	6,49
Chiarezza del preventivo	36	7,42
Chiarezza delle risposte ai reclami	55	5,82
Completezza delle risposte ai reclami	55	5,69
Voto medio d'aspetto	6,42	

QUESTO ASPETTO REGISTRA LA VALUTAZIONE PIÙ BASSA TRA LE AREE INDAGATE ED È INOLTRE QUELLO RITENUTO PIÙ IMPORTANTE DAI CLIENTI.

SE SI CONSIDERA QUESTO DATO UNITAMENTE AI GIUDIZI RELATIVI ALLE ULTIME DUE COMPONENTI DELL'ASPETTO, PRECEDENTEMENTE ANALIZZATO, *ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI*, SI CONFERMA UN'IMPRESSIONE DI COMPLESSIVA DEBOLEZZA DELL'AZIENDA SUL FRONTE DELLA GESTIONE DEI RECLAMI.

PER QUANTO RIGUARDA LA CONOSCENZA DELLA CARTA DEL SERVIZIO, È RISULTATO CHE SOLO UNA MINIMA PARTE DEI CLIENTI INTERVISTATI NE CONOSCE L'ESISTENZA, COME EVIDENZIATO NELLA TABELLA CHE SEGUE:

n. Clienti che conoscono l'esistenza della Carta	n. Clienti che non conoscono l'esistenza della Carta	n. totale risposte
73	503	576

TEMPI DI EROGAZIONE

Componente	n. risposte	Voto medio
Periodicità di fatturazione	564	7,30
Tempestività di trasmissione della bolletta	432	7,41
Tempo di preventivazione	37	7,32
Tempo di esecuzione lavori	37	7,19
Voto medio d'aspetto	7,34	

I CLIENTI ESPRIMONO NEL COMPLESSO UN LIVELLO DI SODDISFAZIONE DECISAMENTE SODDISFACENTE PER I TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.

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
367	170	80

Modalità di pagamento: numero di preferenze espresse			
Disposizione bancaria	Sportello fisico	Internet	Telefono
302	20	20	9

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
106	216	177	41

Possibilità di inoltrare reclami via internet: numero di preferenze espresse	
Gradita	Non gradita
103	466

**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
Qualità dell'acqua	558
Continuità del servizio	437
Correttezza consumi in bolletta	314
Facilità di comunicare con Azienda	148
Competenza del personale	99
Facilità richiesta di rettifiche	73
Pratiche da casa	61
Agevole inoltrare reclami	25
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 2003, 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 2003 È STATO SUPERIORE AI 150 L/ABITANTE.

Standard generale **PORTATA MINIMA**

IL VALORE MINIMO DELLA PORTATA PER OGNI UNITÀ ABITATIVA NELL'ANNO 2003 È STATO SUPERIORE A 0,10 L/S.

Standard generale **PRESSIONE MINIMA DI ESERCIZIO**

IL VALORE MINIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2003, 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 2003, 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 2003 SONO STATE ESEGUITE 34 VERIFICHE RICHIESTE DAL CLIENTE, DI CUI 22 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 2003 SONO STATI SOTTOPOSTI A RICERCA PROGRAMMATA 204 KM. DI RETE PARI AL 5% 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 2003 SONO STATI EFFETTUATI 11 INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA, IN UN CASO NON E' STATA GARANTITA LA CONFORMITÀ ALLO STANDARD DI PREAVVISO, LA DURATA MASSIMA È STATA SEMPRE INFERIORE ALLE 24 ORE .

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 2003 SONO OCCORSE 9096 SEGNALAZIONI, IN 276 CASI DELLE QUALI IL TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO È STATO SUPERIORE ALLE 2 ORE PREVISTE.

INOLTRE 115 INTERVENTI TECNICI HANNO COMPORATO LA SOSPENSIONE TEMPORANEA DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA POTABILE; 2 CASI SONO RISULTATI FUORI STANDARD RELATIVAMENTE AI 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 TOTALI	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE/RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: 7 GIORNI DI CALENDARIO	6284	81	1,3%
TEMPO MASSIMO PER LA COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO: 30 GIORNI DI CALENDARIO	3480	165	4,7%
TEMPO MASSIMO PER L'ESECUZIONE DI NUOVI ALLACCIAMENTI O MODIFICHE ALL'IMPIANTO: 40 GIORNI DI CALENDARIO	2510	90	3,6%

Standard specifici non soggetti a rimborso

	PRATICHE ESEGUITE	FUORI STANDARD	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA : 7 GIORNI DI CALENDARIO	3394	167	4,9%
TEMPO MASSIMO PER L'ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA : 60 GIORNI DI CALENDARIO	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 2003 SONO STATI CONCORDATI 15230 APPUNTAMENTI E LA PERCENTUALE DI RISPETTO DEGLI STESSI È STATA DEL 65%.

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 2003 SONO STATI PRESENTATI 79 QUESITI INOLTATI A MEZZO LETTERA PER 20 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 2003 SONO STATI INOLTATI 853 RECLAMI DI CUI 140 FONDATI, A 206 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 2003 DEL 97,6 % (SONO STATE EMESSE 10229 RETTIFICHE A FRONTE DI 433035 FATTURE).

Standard specifico

LA RETTIFICA DELLA BOLLETTA CHIESTA DAL CLIENTE PUO' ESSERE EFFETTUATA IMMEDIATAMENTE OPPURE ENTRO I 30 GIORNI SUCCESSIVI SE SI RENDE NECESSARIA UNA VERIFICA TECNICA O AMMINISTRATIVA.

NEL CORSO DELL'ANNO 2003 SONO STATE EFFETTUATE 10229 RETTIFICHE ED IN 139 CASI, PARI AL 1,4%, SI È VERIFICATO IL SUPERAMENTO DEI TEMPI PREVISTI.

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 2003 CI SONO STATE 109 RICHIESTE DI VERIFICA, IN 17 CASI SI È VERIFICATO IL SUPERAMENTO DEI TEMPI PREVISTI.

Standard specifico

MOROSITÀ

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 2003 SONO STATE ESEGUITE 70 RIATTIVAZIONI A CLIENTI MOROSI DI CUI 15 OLTRE I TEMPI PREVISTI.

**RILEVAZIONE
DEI RECLAMI**

COME GIÀ EVIDENZIATO COMMENTANDO LO STANDARD SPECIFICO DEI TEMPI DI RISPOSTA AI RECLAMI, L'AZIENDA NEL 2003 HA RICEVUTO 853 SEGNALAZIONI DI RECLAMO A CUI È STATA DATA RISPOSTA SCRITTA. AL FINE DI METTERE IN ATTO AZIONI DI MIGLIORAMENTO, I RECLAMI VENGONO CLASSIFICATI PER CAUSALI OD OGGETTI DI RECLAMO (OGNI RECLAMO PUÒ AVERE PIÙ DI UN OGGETTO).

CLASSIFICAZIONE
DEGLI OGGETTI
DI RECLAMO

	TOTALE	DI CUI FONDATI
BOLLETTA E FATTURAZIONE	858	125
SERVIZIO TELEFONICO	3	1
SERVIZIO SPORTELLO / RETROSPORTELLO	2	1
PRESTAZIONI TECNICHE A DOMICILIO	131	8
COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE	13	4
PRESTAZIONI TECNICHE SU RETE	29	1

**PIANO DI
MIGLIORAMENTO**

CONFORMEMENTE ALLA POLITICA DELLA QUALITÀ ADOTTATA DALL'AZIENDA, GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO CHE ACQUE POTABILI SI È DATA PER IL 2003, SONO RIVOLTI AL MIGLIORAMENTO DEGLI ASPETTI LEGATI ALLA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI, CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALLA CONSUNTIVAZIONE DEI DATI, ED ALLA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE.