

# **Relazione sulla Qualità del Servizio erogato nell'anno 2011**



## **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 2011 I CLIENTI SERVITI RISULTAVANO 174.048 .

LA QUANTITÀ DI ACQUA FATTURATA NELL'ANNO 2011 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 2011 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 2012 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 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 *NORD EST* RAPPRESENTANO IL 10% DEI CLIENTI ATTIVI TOTALI, I CLIENTI INTERVISTATI IN TALI COMUNI RAPPRESENTERANNO 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 2009.

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	8,88	Competenza del personale	33	7,88
Comportamento del personale	8,65	Cortesìa e disponibilità del personale	107	8,07
		Puntualità del personale	36	7,69
Accessibilità ai servizi	8,83	Servizio reso dal call center	26	6,42
		Comunicazione telefonica dei consumi	239	5,90
Informazioni al Cliente	8,71	Comprensibilità della bolletta	238	6,89
		Chiarezza del preventivo	29	7,55
Tempi di erogazione	8,65	Periodicità di fatturazione	237	7,45
		Tempestività di trasmissione della bolletta	237	7,33
		Tempo di preventivazione	29	7,34
		Tempo di esecuzione lavori	26	7,42
Qualità dell'acqua	8,93	Qualità dell'acqua	240	6,14
Valutazione complessiva espressa dai Clienti			240	7,41
Indice di Customer Satisfaction			6,87	

I RISULTATI DELL'INDAGINE EVIDENZIANO PER IL SECONDO ANNO CONSECUTIVO UNA DIMINUIZIONE DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION (GIUDIZIO MEDIO PESATO SULL'IMPORTANZA ATTRIBUITA DAI CLIENTI AI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO) RISPETTO ALLO SCORSO ANNO: DA 7,01 A 6,87.

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 **7,41**, EVIDENZIA UN LIEVISSIMO AUMENTO RISPETTO AL VALORE REGISTRATO LO SCORSO ANNO (7,37).

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	33	7,88
Voto medio d'aspetto	7,88	

IL GIUDIZIO ESPRESSO DAI CLIENTI EVIDENZIA UN AUMENTO RISPETTO A QUELLO REGISTRATO NELLA PASSATA EDIZIONE (7,41).

## COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Componente	n. risposte	Voto medio
Cortesìa e disponibilit� del personale	107	8,07
Puntualit� del personale	36	7,69
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>7,98</b>	

RISPETTO ALLO SCORSO ANNO SI EVIDENZIA LA SOSTANZIALE INVARIANZA DEL GIUDIZIO MEDIO RIFERITO CORTESIA E DISPONIBILIT  DEL PERSONALE (8,08) E UN AUMENTO DI QUELLO RELATIVO ALLA PUNTUALIT  DEL PERSONALE (7,36)

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	238	6,89
Chiarezza del preventivo	29	7,55
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>6,96</b>	

SI EVIDENZIA UNA RIPRESA DEL GIUDIZIO MEDIO RIFERITO ALL'ASPETTO INFORMAZIONI AL CLIENTE (6,87).

## ACCESSIBILIT  AI SERVIZI

Componente	n. risposte	Voto medio
Servizio reso dal call center	26	6,42
Comunicazione telefonica dei consumi	239	5,90
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>5,95</b>	

QUESTO ASPETTO REGISTRA UN APPREZZABILE AUMENTO RISPETTO ALLO SCORSO ANNO (5,66), DOVUTO ALL'INCREMENTO REGISTRATO PER ENTRAMBE LE COMPONENTI.

## QUALIT  DELL'ACQUA

Componente	n. risposte	Voto medio
Qualit� dell'acqua	240	6,14
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>6,14</b>	

L'ASPETTO QUALIT  DELL'ACQUA EVIDENZIA UNA DIMINUZIONE RISPETTO A QUELLO RILEVATO LO SCORSO ANNO (6,39).

LA COMPONENTE IN QUESTIONE RISULTA ESSERE QUELLA ALLA QUALE I CLIENTI ATTRIBUISCONO LA MAGGIOR IMPORTANZA.

## TEMPI DI EROGAZIONE

Componente	n. risposte	Voto medio
Periodicità di fatturazione	237	7,45
Tempestività di trasmissione della bolletta	237	7,33
Tempo di preventivazione	29	7,34
Tempo di esecuzione lavori	26	7,42
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>7,39</b>	

I CLIENTI ESPRIMONO NEL COMPLESSO UN LIVELLO DI SODDISFAZIONE IN DIMINUZIONE RISPETTO ALLO SCORSO ANNO (7,72).

## 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
43	197	240

Possibilità di svolgere pratiche via internet: numero di preferenze espresse	
Gradita	Non gradita
35	205

Possibilità di comunicare l'autolettura via internet: numero di preferenze espresse	
Gradita	Non gradita
36	204

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
85	4	6	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
117	92	60	111

**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	235
Continuità del servizio	144
Facilità di comunicare con Azienda	113
Correttezza consumi in bolletta	112
Competenza del personale	88
Pratiche da casa	12
Facilità richiesta di rettifiche	12
Agevole inoltro reclami	3
Possibilità diversi modi pagamento	1

**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 2011 È STATO SUPERIORE AI 150 L/ABITANTE.

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

IL VALORE MINIMO DELLA PORTATA PER OGNI UNITÀ ABITATIVA NELL'ANNO 2011 È STATO SUPERIORE A 0,10 L/S .

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

IL VALORE MINIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2011 , 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 2011 , 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 2011 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 2011 SONO STATI SOTTOPOSTI A RICERCA PROGRAMMATA KM.304 DI RETE PARI AL'7% 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 ALMENO CON 48 ORE DI ANTICIPO.



NEL CORSO DELL'ANNO 2011 SONO STATI EFFETTUATI 27 INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA, IN 4 CASI NON È STATO DATO AVVISO AI CLIENTI NEI TERMINI PREVISTI, MENTRE LA DURATA DELLA SOSPENSIONE NON HA MAI ECCEDETO OLTRE LO STANDARD.

**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 2011 SONO OCCORSE 6458 SEGNALAZIONI, IN 117 CASI, PARI AL 2%, IL TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DELL'INTERVENTO È STATO SUPERIORE ALLO STANDARD PREVISTO.  
 INOLTRE 196 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	2996	135	5%
TEMPO MASSIMO PER LA COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO	2027	52	3%
TEMPO MASSIMO PER L'ESECUZIONE DI NUOVI ALLACCIAMENTI O MODIFICHE ALL'IMPIANTO	1427	30	2%

**Standard specifici non soggetti a rimborso**

	PRATICHE ESEGUITE	FUORI STANDARD	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA	1309	91	7%
TEMPO MASSIMO PER L'ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	23	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 2011 SONO STATI CONCORDATI 7658 APPUNTAMENTI E LA PERCENTUALE DI RISPETTO DEGLI STESSI È STATA DEL 93%

### **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 2011 SONO STATI PRESENTATI 28 QUESITI INOLTRATI A MEZZO LETTERA PER UNO 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 2011 SONO STATI INOLTRATI 229 RECLAMI DI CUI 72 FONDATAI, A 77 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 2011 DEL 99%, SONO STATE EMESSE 2552 RETTIFICHE A FRONTE DI 411.278 FATTURE.

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

IL CLIENTE PUÒ RICHIEDERE UNA VERIFICA DELLA FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE INSTALLATO. NEL CORSO DELL'ANNO 2011 SI SONO AVUTE 156 RICHIESTE DI VERIFICA, IN 8 CASI PARI AL 5% 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 2011 SONO STATE ESEGUITE 33 RIATTIVAZIONI A CLIENTI MOROSI, IN 4 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 ALL'OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI PER LA SICUREZZA, LA DIFESA DELLA SALUTE, LA PREVENZIONE DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO, ADOTTANDO LE PREDISPOSIZIONI E LE MISURE APPROPRIATE, AL FINE DI GARANTIRE IL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA, CON SPECIFICO RIFERIMENTO AL D.LGS. 81/2008. PARTICOLARE ATTENZIONE, PER QUANTO RIGUARDA LA SICUREZZA, È RIVOLTA ALL'ATTIVITÀ DI FORMAZIONE DEL PERSONALE.