

Relazione sulla Qualità del Servizio erogato nell'anno 2012



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 76 COMUNI; INOLTRE GESTISCE NOVE FRAZIONI DI COMUNI, UN COMUNE IN CONCESSIONE DI ADDUZIONE, CINQUE FORNITURE D'ACQUA AD ALTRI COMUNI E PER CONTO LE ATTIVITÀ OPERATIVE TECNICHE IN ULTERIORI QUATTRO COMUNI .

AL 31 DICEMBRE 2012 I CLIENTI SERVITI RISULTAVANO 172.373 .

LA QUANTITÀ DI ACQUA FATTURATA NELL'ANNO 2012 È STATA PARI A 55,4 MILIONI DI METRI CUBI.

OPERA INOLTRE IN 11 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 DETTORSKE 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 2012 ESPONE:

- IL RISULTATO DELLA RILEVAZIONE ANNUALE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI (CUSTOMER SATISFACTION);
- IL CONSUNTIVO SULL'OSSERVANZA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.

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 .

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

LA PRESENTE RELAZIONE SI INSERISCE NELLA TRADIZIONE DI ATTENZIONE ALL'ASCOLTO DELLA PROPRIA UTENZA DI ACQUE POTABILI S.P.A. IL RAPPORTO FINALE QUI PRESENTATO È RELATIVO AD UNA INDAGINE REALIZZATA ATTRAVERSO LA SOMMINISTRAZIONE DI 408 INTERVISTE TELEFONICHE SULLA BASE DI UN QUESTIONARIO STRUTTURATO AD UN CAMPIONE DI UTENTI DEL SERVIZIO.

GLI OBIETTIVI PRINCIPALI CHE CI SI È PROPOSTI DI PERSEGUIRE SONO I SEGUENTI:

- “ MISURARE LA CUSTOMER SATISFACTION COMPLESSIVA DEI CLIENTI PER IL SERVIZIO EROGATO;
- “ ELABORARE I DATI CON PRESENTAZIONE DEGLI INDICI DI CUSTOMER SATISFACTION PER CIASCUN DRIVER;
- “ FORNIRE UNA INDICAZIONE PUNTUALE SUGLI ASPETTI VERSO CUI SI RIVERSANO LE ASPETTATIVE DELLA CLIENTELA PER UN MIGLIORAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.

NEGLI ASPETTI DI CUSTOMER SATISFACTION LA RILEVAZIONE È, DAL PUNTO DI VISTA METODOLOGICO-OPERATIVO, CONFORME AGLI ORIENTAMENTI STABILITI DALLE LINEE GUIDA UNI 11098 PER LA CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT (CSM) NEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI.

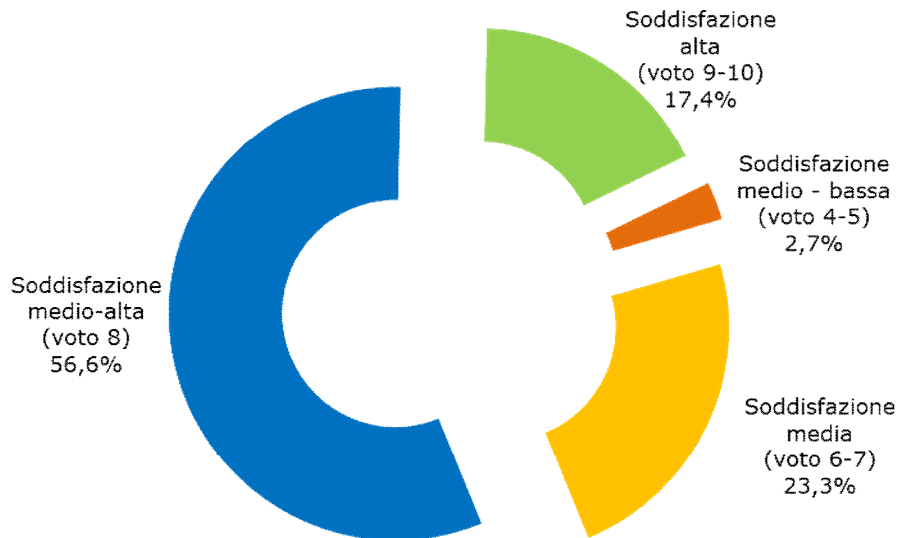
LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO (DRIVER) MONITORATE SONO STATE:

- “ LA QUALITÀ DELL'ACQUA RELATIVAMENTE A SAPORE, ODORE E LIMPIDEZZA
- “ LA CONTINUITÀ E LA REGOLARITÀ DEL SERVIZIO INTESA COME ASSENZA DI INTERRUZIONI O DI PROBLEMI DI PRESSIONE
- “ LA VERIFICA DEL CONTATORE
- “ LE INFORMAZIONI FORNITE AI CLIENTI DA ACQUE POTABILI, LA CHIAREZZA E FACILITÀ DI LETTURA DELLE BOLLETTE
- “ LA PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE
- “ LA TEMPESTIVITÀ DI TRASMISSIONE DELLA BOLLETTA
- “ LA LETTURA DEI CONSUMI / LA COMUNICAZIONE TELEFONICA DEI CONSUMI
- “ GLI ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI
- “ LA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE AL TELEFONO
- “ LA PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA DEL PERSONALE AL TELEFONO
- “ I TEMPI DI ATTESA AL TELEFONO PRIMA DI PARLARE CON L'OPERATORE
- “ LA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DEGLI SPORTELLI
- “ LA PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA DEL PERSONALE DEGLI SPORTELLI
- “ I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI PRIMA DI PARLARE CON GLI OPERATORI AGLI SPORTELLI
- “ LA VELOCITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI
- “ I TEMPI PER LA FORMULAZIONE DI UN PREVENTIVO
- “ I TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLA PRATICA
- “ LA RAPIDITÀ DELL'ESECUZIONE DEL LAVORO
- “ I TEMPI DI ATTESA PER L'ATTIVAZIONE O LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA
- “ LA RAPIDITÀ DI INTERVENTO PER RIPRISTINARE IL SERVIZIO

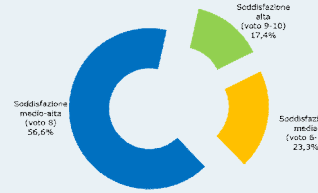






INDICE DI SODDISFAZIONE

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE È RILEVATO ATTRAVERSO LA DOMANDA «CONSIDERANDO IL SERVIZIO OFFERTO DA ACQUE POTABILI, QUANTO È SODDISFACENTE SECONDO UNA SCALA CHE VA DA 1 (PER NULLA) A 10 (MOLTO)?»: È LA MEDIA DELLE VALUTAZIONI ESPRESSE (SU UNA SCALA CHE VA DA 1 A 10).

“ **GIUDIZIO GENERALE: MEDIA DA 1 A 10 : 7,83**



Anni di riferimento	2011	2012	2013
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	7,37	7,41	7,83

Giudizio generale per territorio gestito	INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	
PIEMONTE NORD E VALLE D'AOSTA	7,86	 <p>Soddisfazione alta (voto 9-10) 17,4%</p> <p>Soddisfazione media (voto 6-7) 23,3%</p> <p>Soddisfazione medio-alta (voto 8) 56,6%</p>
PIEMONTE CENTRO	8,16	 <p>Soddisfazione alta (voto 9-10) 25,0%</p> <p>Soddisfazione media (voto 6-7) 12,5%</p> <p>Soddisfazione medio-alta (voto 8) 62,5%</p>
PIEMONTE SUD	8,15	 <p>Soddisfazione alta (voto 9-10) 24,2%</p> <p>Soddisfazione media (voto 6-7) 15,2%</p> <p>Soddisfazione medio-alta (voto 8) 60,6%</p>
LIGURIA	7,85	 <p>Soddisfazione alta (voto 9-10) 14,9%</p> <p>Soddisfazione medio-bassa (voto 4-5) 2,1%</p> <p>Soddisfazione media (voto 6-7) 21,3%</p> <p>Soddisfazione medio-alta (voto 8) 61,7%</p>
NORD EST	8,01	 <p>Soddisfazione alta (voto 9-10) 22,4%</p> <p>Soddisfazione media (voto 6-7) 18,8%</p> <p>Soddisfazione medio-alta (voto 8) 58,8%</p>
CENTRO OVEST	7,84	 <p>Soddisfazione alta (voto 9-10) 14,5%</p> <p>Soddisfazione media (voto 6-7) 29,1%</p> <p>Soddisfazione medio-alta (voto 8) 56,4%</p>
SUD OVEST	6,73	 <p>Soddisfazione medio-alta (voto 8) 30,9%</p> <p>Soddisfazione media (voto 6-7) 50,9%</p> <p>Soddisfazione medio-bassa (voto 4-5) 18,2%</p>

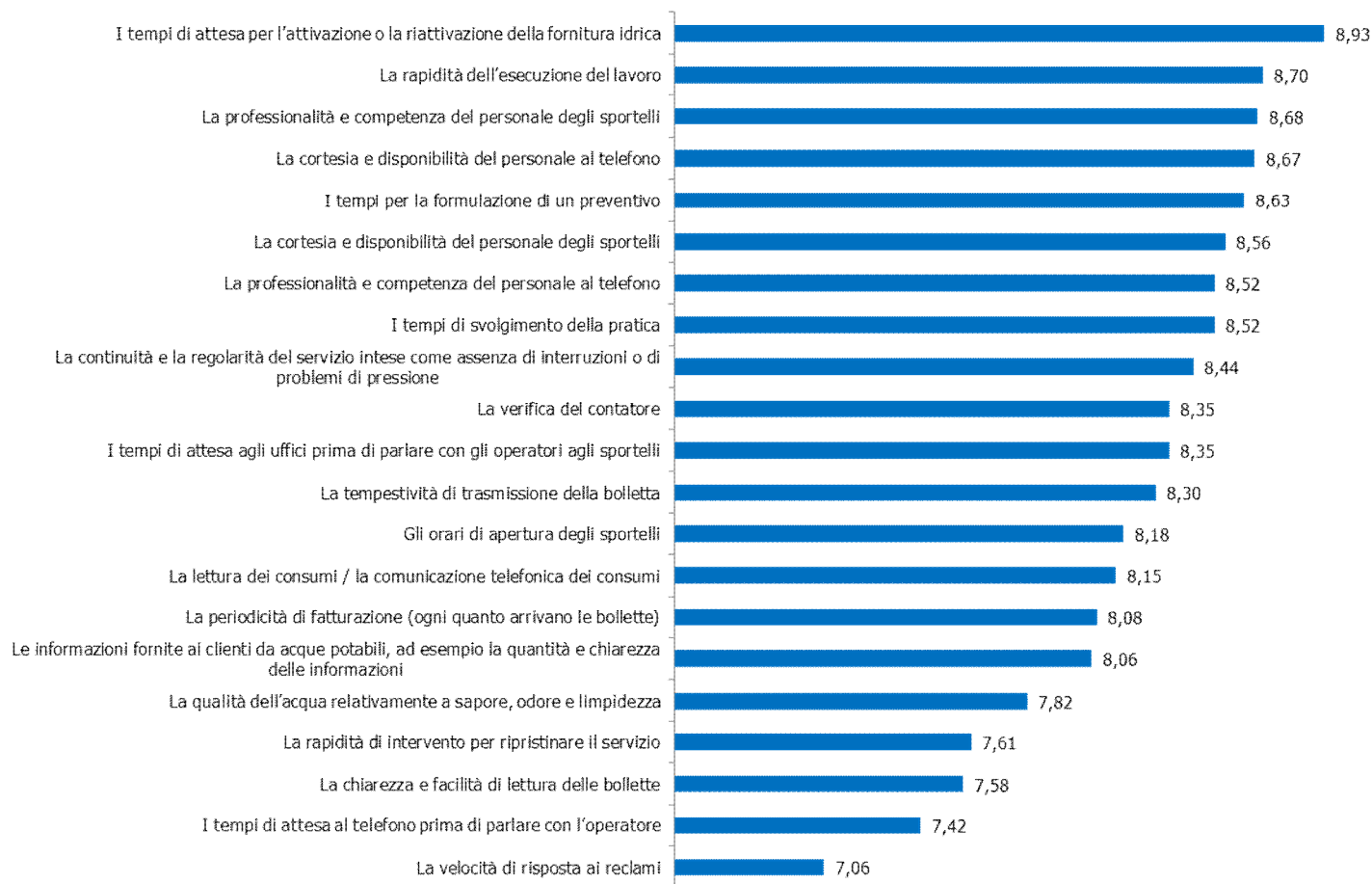
MEDIA DI SODDISFAZIONE

SU UNA SCALA CHE VA DA 1 (PER NULLA) A 10 (MOLTO), GLI ASPETTI PIÙ GRADITI RISULTANO ESSERE:

- “ I TEMPI DI ATTESA PER L'ATTIVAZIONE O LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA (8,93)
- “ LA RAPIDITÀ DELL'ESECUZIONE DEL LAVORO Ó NUOVO ALLACCIAMENTO (8,70)
- “ LA PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA DEL PERSONALE DEGLI SPORTELLI (8,68)
- “ LA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE AL TELEFONO (8,67)

I MENO SODDISFACENTI SONO INVECE:

- “ LA VELOCITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI (7,06)
- “ I TEMPI DI ATTESA AL TELEFONO PRIMA DI PARLARE CON L'OPERATORE (7,42)
- “ LA CHIAREZZA E FACILITÀ DI LETTURA DELLE BOLLETTE (7,58)
- “ LA RAPIDITÀ DI INTERVENTO PER RIPRISTINARE IL SERVIZIO (7,61)



INDICE DI IMPORTANZA

L'INDICE VARIA DA 1 (= PER NULLA IMPORTANTE) A 10 (= MOLTO IMPORTANTE) E PERMETTE DI DISCRIMINARE QUALI SIANO LE DIMENSIONI PRINCIPALI CHE IL CLIENTE/UTENTE CONSIDERA NEL GIUDICARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO; TANTO PIÙ ELEVATO SARÀ IL GIUDIZIO DI IMPORTANZA SU DI UN FATTORE, TANTO PIÙ UN'ESPERIENZA POSITIVA SARÀ IN GRADO DI GENERARE SODDISFAZIONE NELL'UTENZA.

SI CALCOLA SULLA BASE DELLA MEDIA DEL VALORE DI IMPORTANZA ASSEGNATO AI SINGOLI FATTORI.

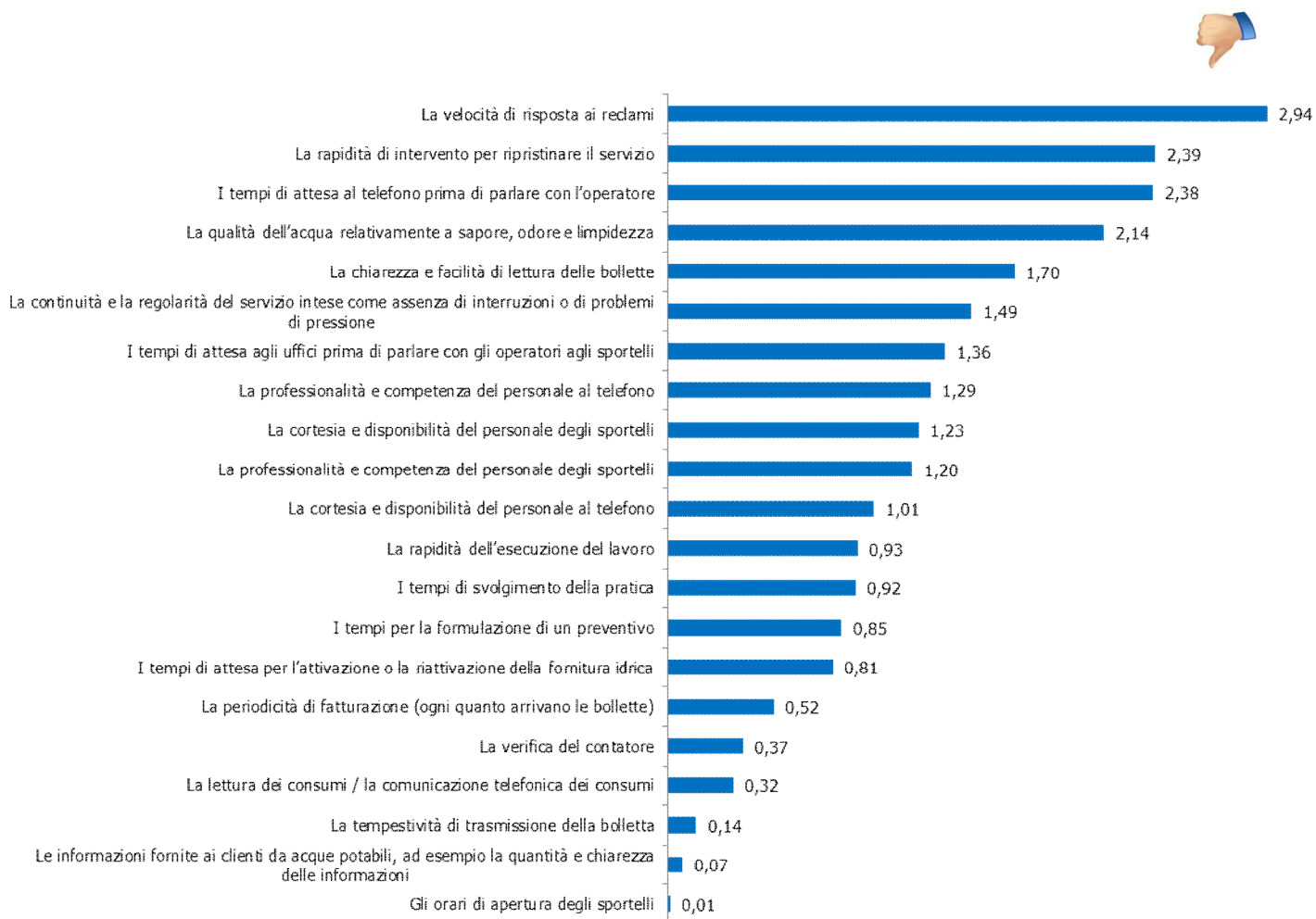
I FATTORI CHE PRESENTANO UN MASSIMO INDICE DI IMPORTANZA (10,00) SONO:

- " LA VELOCITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI
- " LA RAPIDITÀ DI INTERVENTO PER RIPRISTINARE IL SERVIZIO



GAP TRA IMPORTANZA E SODDISFAZIONE

UN GAP ELEVATO SIGNIFICA UNA MAGGIORE DISTANZA TRA ASPETTATIVE E SODDISFAZIONE; ESSO DENOTA LA MAGGIOR DIFFICOLTÀ PERCEPITA DAI CLIENTI NELLA CAPACITÀ DI ACQUE POTABILI DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE.



LA MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO

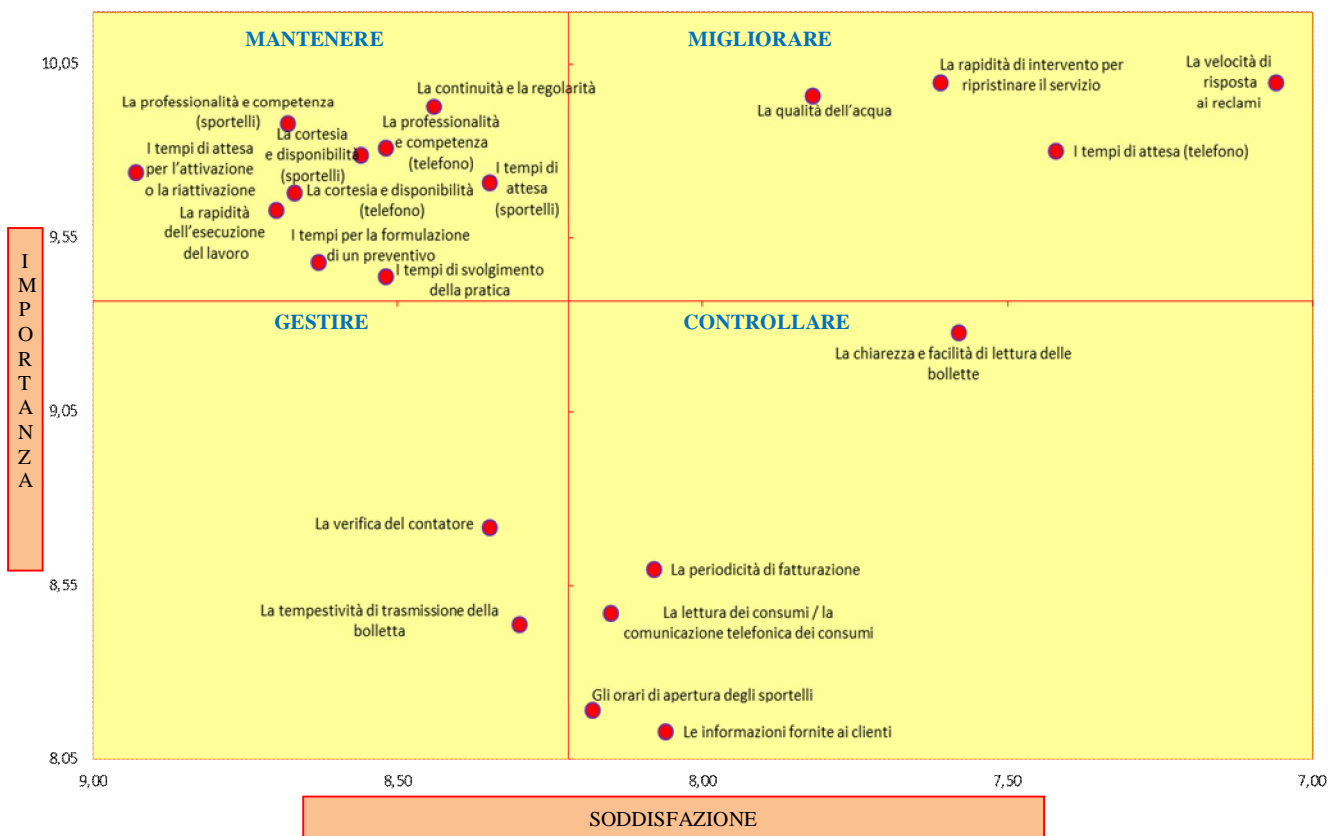
LA MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO FORNISCE INDICAZIONI OPERATIVE DERIVANTI DALL'ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTA. L'ANALISI CONGIUNTA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE E DEI GIUDIZI DI IMPORTANZA OFFRE UN QUADRO ORGANICO DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO PER L'AZIENDA.

NEL QUADRANTE IN ALTO A DESTRA (MIGLIORARE) SONO EVIDENZIATI I DRIVER RISPETTO AI QUALI È ESPRESSA UNA VALUTAZIONE CRITICA E CHE NEL CONTEMPO SONO RITENUTI IMPORTANTI.

NEL QUADRANTE IN BASSO A DESTRA (CONTROLLARE) SONO SEGNALATI I DRIVER CHE È NECESSARIO VALORIZZARE IN SECONDA BATTUTA, IN QUANTO FONTE DI BASSA SODDISFAZIONE MA VERSO I QUALI È RIPOSTA UNA IMPORTANZA MINORE RISPETTO AI PRECEDENTI.

NEL QUADRANTE IN ALTO A SINISTRA (MANTENERE) SONO SEGNALATI I DRIVER DI ECCELLENZA, IN CUI A FRONTE DI UNA SODDISFAZIONE ELEVATA SI REGISTRA UNA IMPORTANZA ALTRETTANTO ELEVATA.

NEL QUADRANTE IN BASSO A SINISTRA (GESTIRE) SONO SEGNALATI I DRIVER RITENUTI MENO RILEVANTI MA CHE SODDISFANO L'UTENTE. SI TRATTA COMUNQUE DI DRIVER DA VALORIZZARE, PER IMPEDIRE CHE RICADANO IN UNO DEI QUADRANTI DI ATTENZIONE.



**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 2012 È STATO SUPERIORE AI 150 L/ABITANTE.

Standard generale **PORTATA MINIMA**

IL VALORE MINIMO DELLA PORTATA PER OGNI UNITÀ ABITATIVA NELL'ANNO 2012 È STATO SUPERIORE A 0,10 L/S.

Standard generale **PRESSIONE MINIMA DI ESERCIZIO**

IL VALORE MINIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2012, 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 2012, ESCLUSE LE DEROGHE INDICATE NEL CONTRATTO DI FORNITURA STIPULATO CON IL CLIENTE, È STATO INFERIORE A 7 KG/CM².

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 2012 SONO STATI SOTTOPOSTI A RICERCA PROGRAMMATA KM.357 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 ALMENO CON 48 ORE DI ANTICIPO.

NEL CORSO DELL'ANNO 2012 SONO STATI EFFETTUATI 43 INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA, IN UN CASO 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/REPERIBILITÀ

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 2012 SONO OCCORSE 7513 SEGNALAZIONI, IN 139 CASI, PARI AL 2%, IL TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DELL'INTERVENTO È STATO SUPERIORE ALLO STANDARD PREVISTO. INOLTRE 217 INTERVENTI TECNICI HANNO COMPORTATO LA SOSPENSIONE TEMPORANEA DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA POTABILE; IN UN CASO SI È VERIFICATO IL SUPERAMENTO DEI TEMPI DI RIPRISTINO PREVISTI DALLO STANDARD PER LA RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.

STANDARD SPECIFICI DI RAPIDITÀ 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.

Standard specifici soggetti a rimborso

	PRATICHE ESEGUITE	FUORI STANDARD	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE/RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	2921	216	7%
TEMPO MASSIMO PER LA COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO	2113	62	3%
TEMPO MASSIMO PER L'ESECUZIONE DI NUOVI ALLACCIAMENTI O MODIFICHE ALL'IMPIANTO	1424	22	2%

Standard specifici non soggetti a rimborso

	PRATICHE ESEGUITE	FUORI STANDARD	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA	1572	207	13%
TEMPO MASSIMO PER L'ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	36	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 2012 SONO STATI CONCORDATI 8153 APPUNTAMENTI E LA PERCENTUALE DI RISPETTO DEGLI STESSI È STATA DEL 91%

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 2012 SONO STATI PRESENTATI 29 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, 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 2012 SONO STATI INOLTATI 176 RECLAMI DI CUI 44 FONDATAI, A 64 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 2012 DEL 99%, SONO STATE EMESSE 3285 RETTIFICHE A FRONTE DI 358.975 FATTURE.

Standard specifico VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE

IL CLIENTE PUÒ RICHIEDERE UNA VERIFICA DELLA FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE INSTALLATO. NEL CORSO DELL'ANNO 2012 SI SONO AVUTE 80 RICHIESTE DI VERIFICA, IN 6 CASI 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 2012 SONO STATE ESEGUITE 12 RIATTIVAZIONI A CLIENTI MOROSI, IN UN CASO SONO STATI SUPERATI I TEMPI PREVISTI DALLO STANDARD.