

Relazione sulla Qualità del Servizio erogato nell'anno 2007



Acque Potabili
gruppo

The logo for Acque Potabili gruppo features the words "Acque Potabili" in a large, blue, sans-serif font. Below it, the word "gruppo" is written in a smaller, blue, sans-serif font. The entire logo is set against a light blue rectangular background.

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 11 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 2007.
- LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO CHE L'AZIENDA INTENDE INTRAPRENDERE PER L'ANNO 2008.

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 APRILE 2008 SI È SVOLTA L'ANNUALE RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI DELLA SOCIETÀ ACQUE POTABILI.

L'INDAGINE HA RIGUARDATO UN CAMPIONE DI 300 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 UONORD RAPPRESENTANO IL 10% DEI CLIENTI ATTIVI TOTALI, I CLIENTI INTERVISTATI IN TALI COMUNI RAPPRESENTANO 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 RAPPRESENTANO 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 2005.

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
- 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 ACQUEDOTTO DI SAVONA
- 1 DOMANDA FINALIZZATA A VERIFICARE LA CONOSCENZA DEL SITO INTERNET AZIENDALE
- 2 DOMANDE A SCELTA MULTIPLA FINALIZZATE A VERIFICARE LE PREFERENZE DEI CLIENTI PER MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO (CONTRATTI, COMUNICAZIONI, PAGAMENTI, RECLAMI) E PAGAMENTO DI BOLLETTE E PREVENTIVI
- 2 DOMANDE RELATIVE AL GRADIMENTO DI SERVIZI FRUIBILI 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	9,97	Competenza del personale	42	7,14
Comportamento del personale	9,51	Cortesia e disponibilità del personale	172	7,71
		Puntualità del personale	57	7,02
Accessibilità ai servizi	9,72	Servizio reso dal call center	87	6,11
		Comunicazione telefonica dei consumi	264	6,01
Informazioni al Cliente	9,67	Comprensibilità della bolletta	290	7,22
		Chiarezza del preventivo	57	7,35
Tempi di erogazione	9,60	Periodicità di fatturazione	292	7,10
		Tempestività di trasmissione della bolletta	287	7,57
		Tempo di preventivazione	57	7,04
		Tempo di esecuzione lavori	57	6,51
Qualità dell'acqua	9,97	Qualità dell'acqua	300	6,27
Valutazione complessiva espressa dai Clienti			300	7,05
Indice di Customer Satisfaction		Complessivo	6,91	

I RISULTATI DELL'INDAGINE SONO POSITIVI SEBBENE SI EVIDENZI UNA DIMINUZIONE DELL'**INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION** (GIUDIZIO MEDIO PESATO SULL'IMPORTANZA ATTRIBUITA DAI CLIENTI AI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO) RISPETTO ALLO SCORSO ANNO.

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 **7,05**, È DI POCO SUPERIORE AL VALORE DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION PARZIALE 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	42	7,14
Voto medio d'aspetto	7,14	

IL GIUDIZIO ESPRESSO DAI CLIENTI RISULTA PEGGIORATO RISPETTO A QUELLO REGISTRATO NELLA PASSATA EDIZIONE (7,78).

INSIEME ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA, RISULTA LA COMPONENTE ALLA QUALE I CLIENTI ATTRIBUISCONO LA MAGGIORE IMPORTANZA

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Componente	n. risposte	Voto medio
Cortesìa e disponibilità del personale	172	7,71
Puntualità del personale	57	7,02
Voto medio d'aspetto	7,54	

RISPETTO ALLO SCORSO ANNO PER ENTRAMBE LE COMPONENTI SI EVIDENZIA UNA DIMINUZIONE DEL GIUDIZIO MEDIO.

IL GIUDIZIO RELATIVO ALLA COMPONENTE *CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE* RIMANE COMUNQUE QUELLO PIÙ ELEVATO.

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Componente	n. risposte	Voto medio
Servizio reso dal call center	87	6,11
Comunicazione telefonica dei consumi	264	6,01
Voto medio d'aspetto	6,03	

QUESTO ASPETTO REGISTRA SENSIBILE MIGLIORAMENTO RISPETTO ALLO SCORSO ANNO (+11% RISPETTO AL VALORE RILEVATO NELLA PRECEDENTE INDAGINE)

QUALITÀ DELL'ACQUA

Componente	n. risposte	Voto medio
Qualità dell'acqua	300	6,27
Voto medio d'aspetto	6,27	

L'ASPETTO QUALITÀ DELL'ACQUA EVIDENZIA UNA LIEVE FLESSIONE RISPETTO ALLO SCORSO ANNO.

INSIEME ALLA *COMPETENZA DEL PERSONALE* RISULTA L'ASPETTO RITENUTO PIÙ IMPORTANTE DAI CLIENTI.

TEMPI DI EROGAZIONE

Componente	n. risposte	Voto medio
Periodicità di fatturazione	292	7,10
Tempestività di trasmissione della bolletta	287	7,57
Tempo di preventivazione	57	7,04
Tempo di esecuzione lavori	57	6,51
Voto medio d'aspetto	7,24	

I CLIENTI ESPRIMONO NEL COMPLESSO UN LIVELLO DI SODDISFAZIONE ANCORA POSITIVO PER I TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO, SEBBENE SI EVIDENZI UNA DIMINUZIONE DEL GIUDIZIO ESPRESSO (-2%) .

ANCHE QUEST'ANNO LA COMPONENTE TEMPESTIVITÀ DI TRASMISSIONE DELLA BOLLETTA È QUELLA CHE REGISTRA IL MIGLIOR GIUDIZIO.

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
30	269	299

Possibilità di svolgere pratiche via internet: numero di preferenze espresse	
Gradita	Non gradita
33	267

Possibilità di comunicare l'autolettura via internet: numero di preferenze espresse	
Gradita	Non gradita
37	259

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 pagamento: numero di preferenze espresse			
Disposizione bancaria	Sportello fisico	Internet	Telefono
288	26	8	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
247	228	73	0

**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	272
Correttezza consumi in bolletta	259
Qualità dell'acqua	258
Facilità di comunicare con Azienda	46
Competenza del personale	20
Pratiche da casa	2
Facilità richiesta di rettifiche	1
Agevole inoltro reclami	1
Possibilità diversi modi pagamento	0

**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 2007, 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 2007 È STATO SUPERIORE AI 150 L/ABITANTE.

Standard generale **PORTATA MINIMA**

IL VALORE MINIMO DELLA PORTATA PER OGNI UNITÀ ABITATIVA NELL'ANNO 2007 È STATO SUPERIORE A 0,10 L/S .

Standard generale **PRESSIONE MINIMA DI ESERCIZIO**

IL VALORE MINIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2007 , 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 2007 , 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 2007 SONO STATE ESEGUITE 26 VERIFICHE RICHIESTE DAL CLIENTE, TRE SONO STATE 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 2007 SONO STATI SOTTOPOSTI A RICERCA PROGRAMMATA KM.186 DI RETE PARI AL' 4% DELLO SVILUPPO TOTALE DELLA TUBAZIONE ESISTENTE .

MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI E DELLE RETI DI DISTRIBUZIONE

Standard specifici

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 2007 SONO STATI EFFETTUATI 4 INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA, NESSUNO OLTRE LO STANDARD PREVISTO.

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 2007 SONO OCCORSE 8306 SEGNALAZIONI, IN 131 CASI, PARI AL 1,6%, IL TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO È STATO SUPERIORE ALLE 2 ORE PREVISTE.

INOLTRE 63 INTERVENTI TECNICI HANNO COMPORTATO LA SOSPENSIONE TEMPORANEA DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA POTABILE; IN NESSUN 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	4666	214	4,6%
TEMPO MASSIMO PER LA COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO: 30 GIORNI DI CALENDARIO	3246	73	2,2%
TEMPO MASSIMO PER L'ESECUZIONE DI NUOVI ALLACCIAMENTI O MODIFICHE ALL'IMPIANTO: 40 GIORNI DI CALENDARIO	1928	37	1,9%

Standard specifici non soggetti a rimborso

	PRATICHE ESEGUITE	FUORI STANDARD	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA : 7 GIORNI DI CALENDARIO	2251	61	2,7%
TEMPO MASSIMO PER L'ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA : 60 GIORNI DI CALENDARIO	46	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 2007 SONO STATI CONCORDATI 7972 APPUNTAMENTI E LA PERCENTUALE DI RISPETTO DEGLI STESSI È STATA DEL 97%

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 2007 SONO STATI PRESENTATI 42 QUESITI INOLTATI A MEZZO LETTERA PER 3 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 2007 SONO STATI INOLTATI 606 RECLAMI DI CUI 98 FONDATI, A 84 RECLAMI SUL TOTALE, 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 2007 DEL 97% (SONO STATE EMESSE 14540 RETTIFICHE A FRONTE DI 456.792 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 2007 SI SONO AVUTE 71 RICHIESTE DI VERIFICA, IN 4 CASI PARI AL 5,6% 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 2007 SONO STATE ESEGUITE 52 RIATTIVAZIONI A CLIENTI MOROSI, IN NESSUN CASO SONO STATI SUPERATI I TEMPI PREVISTI.

***PIANO DI
MIGLIORAMENTO***

CONFORMEMENTE ALLA POLITICA DELLA QUALITÀ ADOTTATA DALL'AZIENDA, GLI OBIETTIVI CHE ACQUE POTABILI SI È DATA PER IL 2008 SONO RIVOLTI AL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA RIVOLTA AI CLIENTI, SIA PER QUANTO RIGUARDA GLI ASPETTI CORRELATI ALLA COMUNICAZIONE (GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE INFORMAZIONI), CHE PER QUANTO RIGUARDA GLI ASPETTI TECNICI DI CONDUZIONE DELLE RETI DI DISTRIBUZIONE, MEDIANTE LA RIORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA CARTOGRAFICO INFORMATIZZATO.