

# Relazione sulla Qualità del Servizio erogato nell'anno 2009



Acque Potabili  
gruppo

The logo for Acque Potabili gruppo features the words "Acque Potabili" in a large, blue, sans-serif font. The word "gruppo" is positioned below "Potabili" in a smaller, lighter 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 IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ACQUA POTABILE IN 81 COMUNI (OLTRE A NOVE GESTIONI DI FRAZIONI DI COMUNI), UN COMUNE È IN CONCESSIONE DI ADDUZIONE E SONO INOLTRE ATTIVE CINQUE FORNITURE D'ACQUA AD ALTRI COMUNI.

AL 31 DICEMBRE 2009 I CLIENTI SERVITI RISULTAVANO 174.633.

LA QUANTITÀ DI ACQUA FATTURATA NELL'ANNO 2009 È STATA PARI A 60,3 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 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 PER L'ANNO 2009 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**

L'ANNUALE RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI DELLA SOCIETÀ ACQUE POTABILI HA RIGUARDATO UN CAMPIONE DI 241 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 RAPPRESENTERANNO IL 10% DEL TOTALE DEGLI INTERVISTATI)
- MANTENERE NEL CAMPIONE OGGETTO DI INDAGINE LE STESSE 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)
- 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 2006.

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 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 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 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	9,72	Competenza del personale	77	7,01
Comportamento del personale	9,68	Cortesìa e disponibilità del personale	82	7,56
		Puntualità del personale	38	7,18
Accessibilità ai servizi	9,71	Servizio reso dal call center	24	5,71
		Comunicazione telefonica dei consumi	239	4,99
Informazioni al Cliente	9,67	Comprensibilità della bolletta	235	6,99
		Chiarezza del preventivo	34	7,18
Tempi di erogazione	9,69	Periodicità di fatturazione	237	7,32
		Tempestività di trasmissione della bolletta	235	7,80
		Tempo di preventivazione	34	7,03
		Tempo di esecuzione lavori	34	6,32
Qualità dell'acqua	9,80	Qualità dell'acqua	241	6,32
<b>Valutazione complessiva espressa dai Clienti</b>			241	7,11
<b>Indice di Customer Satisfaction</b>		<b>Complessivo</b>	<b>6,75</b>	

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 **7,11**, È SUPERIORE AL VALORE DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION COMPLESSIVO 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	77	7,01
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>7,01</b>	

IL GIUDIZIO ESPRESSO DAI CLIENTI RISULTA DI POCO INFERIORE A QUELLO REGISTRATO NELLA PASSATA EDIZIONE (7,14).

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

## COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Componente	n. risposte	Voto medio
Cortesia e disponibilità del personale	172	7,71
Puntualità del personale	57	7,02
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>7,54</b>	

RISPETTO ALLO SCORSO ANNO SI EVIDENZIA UN MODESTO AUMENTO DEL GIUDIZIO MEDIO RIFERITO CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE (7,54) ED UNA MODESTA DIMINUZIONE DI QUELLO RELATIVO ALLA PUNTUALITÀ DEL PERSONALE (7,14)

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

Componente	n. risposte	Voto medio
Comprensibilità della bolletta	235	6,99
Chiarezza del preventivo	34	7,18
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>7,01</b>	

RISPETTO ALLO SCORSO ANNO SI EVIDENZIA UNA LIEVE DIMINUZIONE DEL GIUDIZIO MEDIO RIFERITO ALL'ASPETTO INFORMAZIONI AL CLIENTE (7,24)

## ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Componente	n. risposte	Voto medio
Servizio reso dal call center	24	5,71
Comunicazione telefonica dei consumi	239	4,99
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>5,06</b>	

QUESTO ASPETTO REGISTRA SENSIBILE PEGGIORAMENTO RISPETTO ALLO SCORSO ANNO (-16% RISPETTO AL VALORE RILEVATO NELLA PRECEDENTE INDAGINE).

## QUALITÀ DELL'ACQUA

Componente	n. risposte	Voto medio
Qualità dell'acqua	241	6,32
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>6,32</b>	

L'ASPETTO QUALITÀ DELL'ACQUA RIMANE SOSTANZIALMENTE INVARIATO RISPETTO A QUELLO RILEVATO LO 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	237	7,32
Tempestività di trasmissione della bolletta	235	7,80
Tempo di preventivazione	34	7,03
Tempo di esecuzione lavori	34	6,32
<b>Voto medio d'aspetto</b>	<b>7,45</b>	

I CLIENTI ESPRIMONO NEL COMPLESSO UN LIVELLO DI SODDISFAZIONE ANCORA POSITIVO PER I TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO, ED IN LIEVE MIGLIORAMENTO RISPETTO ALLO SCORSO ANNO (+3%) .

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
40	201	241

Possibilità di svolgere pratiche via internet: numero di preferenze espresse	
Gradita	Non interessa
41	200

Possibilità di comunicare l'autolettura via internet: numero di preferenze espresse	
Gradita	Non interessa
44	197

## 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
216	24	1	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
201	234	35	4

**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	214
Continuità del servizio	196
Correttezza consumi in bolletta	162
Competenza del personale	69
Facilità di comunicare con Azienda	57
Pratiche da casa	12
Facilità richiesta di rettifiche	4
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 2009 È STATO SUPERIORE AI 150 L/ABITANTE.

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

IL VALORE MINIMO DELLA PORTATA PER OGNI UNITÀ ABITATIVA NELL'ANNO 2009 È STATO SUPERIORE A 0,10 L/S.

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

IL VALORE MINIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2009, ESCLUSE LE DEROGHE INDICATE NEL CONTRATTO DI FORNITURA STIPULATO CON IL CLIENTE, È STATO SUPERIORE A 0,5 KG/CM<sup>2</sup>.

**Standard generale**      **PRESSIONE MASSIMA DI ESERCIZIO**

IL VALORE MASSIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2009, ESCLUSE LE DEROGHE INDICATE NEL CONTRATTO DI FORNITURA STIPULATO CON IL CLIENTE, È STATO INFERIORE A 7 KG/CM<sup>2</sup>.

**Standard specifico**      **VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE**

IL CLIENTE PUO' RICHIEDERE IL CONTROLLO DELLA PRESSIONE IN RETE AL PUNTO DI CONSEGNA. NELL'ANNO 2009 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 2009 SONO STATI SOTTOPOSTI A RICERCA PROGRAMMATA KM.321 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 2009 SONO STATI EFFETTUATI 31 INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA, IN TUTTI I CASI È STATO DATO AVVISO AI CLIENTI NEI TERMINI, MENTRE LA DURATA DELLA SOSPENSIONE NON HA SUPERATO 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 2009 SONO OCCORSE 7998 SEGNALAZIONI, IN 186 CASI, PARI AL 2%, IL TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DELL'INTERVENTO È STATO SUPERIORE ALLO STANDARD PREVISTO.  
INOLTRE 190 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 STANDARD DI QUALITÀ L'AZIENDA, DOPO VERIFICA DELLE PRATICHE, PROVVEDE A RIMBORSARE IL 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	3132	112	4%
TEMPO MASSIMO PER LA COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO	2189	43	2%
TEMPO MASSIMO PER L'ESECUZIONE DI NUOVI ALLACCIAMENTI O MODIFICHE ALL'IMPIANTO	1458	40	3%

**Standard specifici non soggetti a rimborso**

	PRATICHE ESEGUITE	FUORI STANDARD	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA	1561	115	7%
TEMPO MASSIMO PER L'ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	8	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 2009 SONO STATI CONCORDATI 4341 APPUNTAMENTI E LA PERCENTUALE DI RISPETTO DEGLI STESSI È STATA DEL 96%

### **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 2009 SONO STATI PRESENTATI 44 QUESITI INOLTRATI A MEZZO LETTERA PER TUTTI È STATA DATA RISPOSTA ENTRO 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 2009 SONO STATI INOLTRATI 249 RECLAMI DI CUI 67 FONDATI, A 26 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 2009 DEL 99%, SONO STATE EMESSE 3786 RETTIFICHE A FRONTE DI 443.228 FATTURE.

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

IL CLIENTE PUÒ RICHIEDERE UNA VERIFICA DELLA FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE INSTALLATO. NEL CORSO DELL'ANNO 2009 SI SONO AVUTE 111 RICHIESTE DI VERIFICA, IN 5 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 2009 SONO STATE ESEGUITE 5 RIATTIVAZIONI A CLIENTI MOROSI, IN NESSUN CASO 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 AI CLIENTI, IN PARTICOLARI PER GLI ASPETTI RELATIVI AL CONTATTO CON IL CALL CENTER.

SONO INOLTRE IN CORSO DI REALIZZAZIONE INTERVENTI NEL SETTORE TECNICO/IMPIANTISTICO MIRATI AL POTENZIAMENTO DEGLI IMPIANTI AL FINE DI OTTIMIZZARE IL SERVIZIO RESO.