

## **I Risultati dell'indagine di Customer Satisfaction effettuata dal Gruppo Acea sul SII nell'ATO 6 "Ombrone" per l'anno 2007**

Per il secondo anno consecutivo, il Gruppo Acea ha intrapreso una serie di rilevazioni sistematiche che si inseriscono all'interno di un processo di ascolto della clientela già da tempo avviato nei vari contesti di riferimento: si inquadra in questo ambito l'analisi del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n.6 "Ombrone".

L'indagine, commissionata da Acea ed affidata al gruppo di lavoro della Società Databank con l'ausilio di un questionario strutturato e condiviso con Acquedotto del Fiora spa, si concretizza nella rilevazione della qualità dei servizi erogati, così come percepita dai clienti/utenti di riferimento.

Sono state in tal senso Aree di indagine:

1. la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela del servizio a livello complessivo e per le principali caratteristiche del servizio
2. la misura della notorietà dell'azienda;
3. la rilevazione dei giudizi sulla comunicazione aziendale ed il contatto con l'operatore;
4. l'individuazione delle priorità di intervento;
5. il confronto degli indicatori di ATO n.6 "Ombrone" con gli standard di settore a livello regionale.

L'universo di riferimento dell'analisi è rappresentato dalla totalità delle utenze domestiche residenti nei Comuni appartenenti alle cinque aree in cui il territorio dell'ATO n.6 "Ombrone" è diviso, ovvero Albegna, Amiata - Orcia, Grosseto, Metallifere e Siena - Val d'Elsa. Dalla totalità delle utenze è stato estratto un campione di riferimento formato da 1001 unità, suddiviso come segue tra le 5 Aree di riferimento:

<b>Utenze domestiche</b>	<b>Area1Albegna</b>	<b>Area2 Amiata-Orcia</b>	<b>Area3 Grosseto</b>	<b>Area4 Metallifere</b>	<b>Area5 Siena-Valdelsa</b>
192.278	27.845	39.296	40.411	33.467	51.259
% sul totale	14,5	20,4	21	17,4	26,7
1001 interviste	195	205	192	203	206

I soggetti sono stati sottoposti ad intervista telefonica<sup>[1]</sup> relativamente alle macro aree di indagine di seguito elencate.

### **1. la rilevazione del grado di soddisfazione (CSI - Customer Satisfaction Index) della clientela, sia a livello complessivo che per le principali caratteristiche del servizio:**

- **Aree di rilevazione:** sono state inserite all'interno del questionario una serie di domande di carattere specifico e di dettaglio rispetto alle aree di rilevazione di qualità percepita, tra cui le principali:
  - Qualità dell'acqua
  - Aspetti tecnici del servizio di erogazione
  - Relazione telefonica
  - Relazione attraverso lo sportello
  - Intervento tecnico dell'azienda
  - Fatturazione
  - Sito Internet

- **Valutazioni:**
- Il **CSI complessivo per ATO 6** – Acquedotto del Fiora – è pari a **85,3**, in aumento del 3,2% rispetto alla rilevazione dell'anno 2006.
- Le aree 2 (Amiata – Orcia) e 5 (Siena – Val d'Elsa) riportano gli indici più elevati, rispettivamente 88,1 e 87,1. L'area 1 (Albegna) fa registrare la soddisfazione complessiva più bassa, pari al 81,0.
- Le performance rilevate sono le seguenti:

CSI	Anno 2007	Anno 2006	Differenza
Qualità dell'acqua	<b>82,2</b>	78,9	+3,3
Aspetti tecnici del servizio	<b>83,9</b>	81,6	+2,3
Relazione telefonica	<b>80,6</b>	76,9	+3,7
Relazione attraverso lo sportello	<b>80,8</b>	71,7	+9,1
Intervento tecnico dell'azienda	<b>81,0</b>	80,8	+0,2
Fatturazione	<b>91,5</b>	87,1	+4,4
Sito Internet <b>basso numero di risposte</b>	<b>86,2</b>	95,5	-9,3
<b>GENERALE</b>	<b>85,3</b>	83,1	+ 3,2

Il CSI parziale relativo alla **qualità dell'acqua** è più elevato nella zona 2: Amiata – Orcia (87,4), più basso nella zona 3: Grosseto (77,5).

Il CSI parziale relativo agli **aspetti tecnici del servizio di erogazione** è più elevato nella zona 5 Siena - Val d'Elsa, positiva nelle altre ad esclusione soprattutto per la continuità del servizio, mentre nella zona 1 Albegna sono presenti i maggiormente insoddisfatti (circa il 25%).

Il CSI parziale relativo alla **relazione telefonica** mette in evidenza la cortesia del personale di call center, la reperibilità del numero verde e la chiarezza del risponditore, mentre deve essere migliorati i tempi di attesa e la facilità di prendere la linea e le informazioni relative ai tempi di risoluzione dei problemi tecnici.

Il CSI parziale relativo alla **relazione attraverso lo sportello** vede nella cortesia il fattore di soddisfazione maggiore, e nell'attesa e nell'accessibilità agli sportelli il punto di debolezza registrando comunque un forte miglioramento rispetto all'anno 2006.

Anche per il CSI parziale relativo **all'intervento tecnico dell'azienda** c'è da migliorare i tempi di risposta e la tempestività a realizzare gli allacciamenti, mentre punti di forza sono il rispetto degli appuntamenti e la cortesia del personale sul territorio.

Il CSI parziale relativo alla **fatturazione** evidenzia la soddisfazione generale del cliente per i mezzi messi a disposizione per il pagamento della fattura, la regolarità di emissione delle bollette e la correttezza degli importi, per la rapidità di rimborsi a fronte di pagamenti in eccesso e la velocità di risposta e risoluzione per problemi di fatturazione. Il CSI parziale ha avuto un incremento di più di 4% rispetto alla rilevazione 2006.

Il CSI parziale relativo al **sito internet** è da considerarsi positivo ma trascurabile visto il basso numero di utilizzatori del portale [www.fiora.it](http://www.fiora.it).

## 2. La misura della notorietà dell'azienda.

85 utenti su 100, **circa il 7% in più rispetto al 2006**, sono a conoscenza che Acquedotto Del Fiora è l'azienda che si occupa dell'erogazione dell'acqua potabile. Tale quota sale al 92,8% nella zona 1 Albegna, mentre diminuisce fino al 76,2% nella zona 5 Siena – Val d'Elsa. Di questi, poi, un quarto circa conoscono i servizi che Acquedotto Del Fiora gestisce. I più citati sono il servizio idrico/erogazione acqua (29,7%) e il servizio fognature (16,3%).

## 3. La rilevazione dei giudizi sulla comunicazione aziendale

Passando ad esaminare il **contatto con l'azienda nell'ultimo anno**, emerge che il **71,1%** delle utenze è a conoscenza del Numero Verde per comunicazioni di carattere commerciale e/o segnalazione guasti ed il suo livello di utilizzo si arresta al 14% sul totale utenze, mentre scende al 33% circa la quota di utenze che conosce il sito Internet di Acquedotto Del Fiora.

Il **contatto con gli uffici** negli ultimi 12 mesi (di persona, via fax, posta, e-mail), è pari solo al **6%** circa del totale utenze.

#### 4. L'individuazione delle priorità di intervento

L'area della relazione (sia essa telefonica o attraverso lo sportello) si conferma dall'analisi delle priorità di intervento come quella che necessita degli interventi più urgenti. Tra le aree di priorità di intervento si ricorda anche la *qualità complessiva dell'acqua per bere* ed alcuni aspetti tecnici, come la *correttezza dell'informazione riguardo i tempi di ripristino in caso di interruzione del servizio*.

Di seguito alcuni esempi di dettaglio da migliorare:

- la percezione delle caratteristiche dell'acqua per bere
- la percezione della qualità dell'acqua erogata relativamente al suo sapore
- la facilità di prendere la linea per parlare con gli operatori
- i tempi di attesa al telefono per parlare con un operatore
- la competenza da parte dell'operatore che ha risposto al telefono (guasti)
- la correttezza dell'informazione relativa ai tempi di ripristino (guasti)
- gli orari di apertura degli sportelli
- la facilità di accesso agli sportelli
- i tempi di attesa agli sportelli per parlare con la persona giusta
- la tempestività nel realizzare i nuovi allacciamenti
- la tempestività di avviso in caso di consumi anomali

C'è da sottolineare che sono comunque zone che necessitano di un miglioramento per il 20-25% degli intervistati: pertanto Acquedotto del Fiora spa è già collocato in una buona zona di soddisfazione della clientela anche per queste aree di intervento.

#### 5. Sviluppi futuri

Fermo restando l'importanza strategica di partecipare all'indagine di Gruppo, è intenzione di Acquedotto del Fiora per l'anno 2008 effettuare indagini di Customer "accessorie" a quella di Gruppo. Questa intenzione è motivata al fine di valutare gli effetti verso la clientela delle modifiche ed investimenti organizzativi, soprattutto nei confronti di quei clienti che hanno usufruito di un servizio nel corso dell'anno.

#### 6. Confronto degli indicatori di ATO n.6 "Ombrone" con gli standard di settore a livello regionale.

CSI	Acquedotto del Fiora Spa	Acque Spa	Publiacqua Spa
Qualità dell'acqua	<b>82,2</b>	80,9	86,0
Aspetti tecnici del Servizio	<b>83,9</b>	83,0	78,9
Relazione telefonica per segnalazione guasti	<b>80,6*</b>	83,9	81,5
Relazione telefonica commerciale		80,1	77,9
Relazione allo sportello	<b>80,8</b>	79,9	77,4
Intervento tecnico	<b>81,0</b>	90,2	87,9
Fatturazione	<b>91,5</b>	90,4	85,9
Sito Internet	<b>86,2</b>	92,6	91,7
<b>CSI Complessivo</b>	<b>85,3 %</b>	<b>85,1 %</b>	<b>83,1%</b>

\* Per Acquedotto del Fiora non è stato effettuato uno studio sul grado di soddisfazione distinto tra *relazione telefonica per segnalazione guasti* e *relazione telefonica commerciale*, ma è stato calcolato solo un indice generale.