

## I Risultati dell'indagine di *Customer Satisfaction* effettuata dal Gruppo Acea sul SII nell'ATO 6 "Ombrone" per l'anno 2008

Per il terzo anno consecutivo, il Gruppo ACEA ha intrapreso una serie di rilevazioni sistematiche sul grado di soddisfazione della clientela del servizio idrico nell'Ambito Territoriale "Ombrone".

L'indagine, affidata al gruppo di lavoro della Società Databank attraverso un questionario strutturato condiviso con il Gestore Acquedotto del Fiora, si è realizzata nella rilevazione della qualità dei servizi erogati così come percepita dai clienti/utenti di riferimento, rappresentati da un campione di 1350 utenti ai quali è stato somministrato tramite intervista telefonica un questionario strutturato. Il campione si è composto di 1000 clienti residenziali, rappresentativi degli utenti del Servizio Idrico integrato nei comuni in cui opera Acquedotto del Fiora, 200 clienti che hanno chiamato il call center e 150 clienti che si sono recati agli sportelli. Per il campione delle 1000 interviste fatte ai clienti residenziali, l'universo di riferimento considerato è stato quello della totalità delle utenze residenziali, residenti nei comuni appartenenti alle zone *Costa, Montagna e Senese*.

Per Acquedotto del Fiora continua anche quest'anno il trend positivo, grazie a indici di soddisfazione del tutto soddisfacenti in relazione ai diversi aspetti del servizio erogato (sia relativamente agli aspetti tecnici del servizio che gli aspetti amministrativi), e in complessivo incremento rispetto allo scorso anno.

L'indagine si è composta di 6 aree di rilevazione, ovvero il grado di soddisfazione della clientela; la misura della notorietà dell'azienda; la rilevazione dei giudizi sulla comunicazione aziendale ed il contatto con l'operatore; l'individuazione delle priorità di intervento e il confronto degli indicatori di ATO n.6 "Ombrone" con gli standard di settore a livello regionale. Andiamo a vedere nel dettaglio come è andata.

Entrando nello specifico dell'indagine, in relazione al primo aspetto, ovvero il grado di soddisfazione della clientela sia a livello complessivo che per le principali caratteristiche del servizio, si è registrato un CSI (ovvero un Customer Satisfaction Index) complessivo di 92,2, in aumento del 6,9% rispetto al 2007 e del 10,1% rispetto al 2006. Al livello territoriale, l'Area *Senese* è quella che ha riportato l'indice complessivo più elevato (96,6). Di seguito, il dettaglio delle aree di rilevazione considerate e la comparazione con le rilevazioni degli anni passati.

CSI(Grado di soddisfazione della clientela)	di	Anno 2008	Anno 2007	Anno 2006	Differenza %rispetto al 2007
Aspetti tecnici del servizio		<b>92,4</b>	<b>83,9</b>	81,6	+8,5
Relazione telefonica per segnalazione guasti		<b>84,5</b>	<b>80,6</b>	76,9	+3,9
Relazione telefonica commerciale		<b>89,5</b>	<b>80,6</b>	-	+8,9
Relazione attraverso lo sportello		<b>90,0</b>	<b>80,8</b>	71,7	+9,2
Intervento tecnico dell'azienda		<b>91,6</b>	<b>81,0</b>	80,8	+10,6
Fatturazione		<b>95,7</b>	<b>91,5</b>	87,1	+4,2

Il CSI parziale relativo agli **aspetti tecnici del servizio di erogazione** è positivo in tutt'e tre le Aree ( 91,1 *Costa*, 92,8 *Montagna* e 93,7 *Senese*): permangono a livelli leggermente inferiori alla media i tempi d'attesa per riavere l'erogazione dell'acqua a valle di interruzioni improvvise (guasti), aspetto sul quale è oggettivamente difficile intervenire. Rispetto allo scorso anno, l'indicatore che registra il miglioramento più evidente è il *Tempo di preavviso della sospensione dell'erogazione*, che passa dal 77,1% al 91%, con un incremento di quasi 14 punti percentuali.

Il CSI parziale relativo alla **relazione telefonica per la segnalazione dei guasti** è molto alto nell'Area *Senese* (97,4) mentre una percezione inferiore è stata registrata nelle altre due Aree (82,3 per la *Montagna* e 77,2 per la *Costa*). In positiva evidenza la cortesia del personale del call center, la reperibilità del numero verde e la chiarezza del risponditore, mentre devono essere ulteriormente

migliorati i tempi di attesa e la facilità di prendere la linea, anche se questi due aspetti registrano un notevole incremento relativo rispetto al 2007 (rispettivamente di 13,7 e 15,9 punti percentuali).

Anche il CSI parziale relativo alla **relazione telefonica commerciale** ha registrato un incremento positivo rispetto all'anno precedente (+8,9%): gli aspetti da migliorare riguardano i tempi di risoluzione dei problemi e la chiarezza delle risposte fornite dall'operatore, mentre la facilità con cui prendere la linea è l'aspetto che registra il maggior incremento relativo rispetto all'anno scorso (+24,8%).

Il CSI parziale relativo alla **relazione attraverso lo sportello** vede nella cortesia il fattore di soddisfazione maggiore. Ancora una volta gli orari di apertura degli sportelli e il tempo di attesa costituiscono il punto di debolezza, anche se il CSI è fortemente migliorato rispetto all'anno 2007, in particolare per quest'ultimo aspetto che passa dal 70,2% del 2007 all'84% di quest'anno.

Il CSI parziale relativo **all'intervento tecnico dell'azienda** ha dato il massimo risultato nell'Area Senese (100%); nelle altre due Aree il valore si è attestato a livelli decisamente apprezzabili (94,8 per la *Montagna* e 88,9 per la *Costa*). L'indicatore che registra il maggior incremento rispetto allo scorso anno è la *rapidità con cui il Gestore ha effettuato l'intervento dopo la sua richiesta*, che passa dal 71,4% all'89,2%, con un incremento del 17,8%

Il CSI parziale relativo alla **fatturazione**, che registra un incremento del 4,2% rispetto alla rilevazione 2007, evidenzia la soddisfazione generale del cliente per i mezzi messi a disposizione per il pagamento della fattura, la regolarità di emissione delle bollette, la correttezza degli importi, la velocità di risposta, la risoluzione per problemi di fatturazione e la rapidità di rimborsi a fronte di pagamenti in eccesso. Quest'ultimo aspetto registra il miglior incremento relativo rispetto al 2007 (13%) L'indagine ha inoltre valutato la soddisfazione cosiddetta "overall", cioè il giudizio globale sulla qualità del servizio idrico reso da Acquedotto del Fiora, basandosi su una scala da 1 a 10 rispetto a 4 parametri (eccellente, buono, sufficiente, insufficiente). Per il 2008 si è così registrato un risultato medio di 7 (+ 0,2 rispetto al 2007), per un parziale per Area così composto: Area *Costa*: 6,9, Area *Montagna*: 7,0, Area *Senese*: 7,1. Di seguito il risultato cosiddetto "sub-overall" nel dettaglio:

	<b>Eccellenza (9-10)</b>	<b>Bontà(8)</b>	<b>Sufficienza (6-7)</b>	<b>Insufficienza (1-5)</b>	<b>Media</b>
Qualità percepita dell'acqua potabile	13,5%	20,2%	45,5%	20,9%	<b>6,7</b>
Aspetti tecnici del servizio	11,3%	27,1%	50,8%	10,9%	<b>7,0</b>
Relazione telefonica per la segnalazione guasti	7,6%	16,0%	51,2%	25,3%	<b>6,1</b>
Intervento tecnico	4,0%	19,4%	69,9%	6,7%	<b>6,8</b>
Fatturazione	8,2%	25,7%	56,5%	9,6%	<b>7,0</b>
Relazione telefonica commerciale	22,6%	30,7%	33,2%	13,6%	<b>7,3</b>
Relazione attraverso lo sportello	18,1%	38,3%	32,2%	11,4%	<b>7,4</b>

Da segnalare come la percentuale degli utenti che utilizzano regolarmente l'acqua potabile per bere, se pur ancora bassa, è cresciuta rispetto al 2007 del 7,6% (principalmente nell'Area Montagna), passando dal 55,9% al 63,6%: un dato che dimostra una maggiore fiducia del cliente verso le qualità organolettiche dell'acqua erogata da Acquedotto del Fiora.

Il secondo aspetto misurato dall'indagine riguarda la misura della notorietà dell'azienda, dalla quale emerge come l'88,8% di utenti residenziali, circa il 3% in più rispetto al 2007, sono a conoscenza che Acquedotto Del Fiora è l'azienda che si occupa dell'erogazione dell'acqua potabile. Tale quota

sale al 91,8% nell' Area Costa, mentre diminuisce fino al 84,0% nell' Area Senese. Di questi, poi, circa un quarto conoscono i servizi che Acquedotto Del Fiora gestisce: i più citati sono in tal senso il servizio idrico/erogazione acqua (29,7%) e il servizio fognature (16,3%).

Passando ad esaminare il terzo aspetto considerato dall'indagine, ovvero la rilevazione dei giudizi sulla comunicazione aziendale, emerge che in relazione al contatto con l'azienda il 67,2% (-3,9% rispetto al 2007) delle utenze è a conoscenza del Numero Verde quale canale per effettuare comunicazioni di carattere commerciale e/o segnalazione guasti. Il 12,1% (-1,9% rispetto al 2007) sul totale utenze vi ha ricorso nell'ultimo anno. Il contatto attraverso gli sportelli aperti al pubblico negli ultimi 12 mesi è invece pari all'8,6% circa del totale utenze, con un +2,6% rispetto al 2007.

Tra i vari aspetti oggetto dell'indagine, è interessante notare come sul tema della tariffa sia ancora lontanissima la conoscenza del soggetto che la determina: solo circa il 3% degli intervistati è infatti a conoscenza del fatto che è l'Autorità di Ambito il soggetto che determina la tariffa del Servizio Idrico Integrato. In questo contesto, rispetto allo scorso anno dove l'89% dei soggetti intervistati dichiarava la non conoscenza del soggetto determinante la tariffa, nell'indagine di quest'anno tale indice è sceso al 51,1%, anche se permane una consistente parte del campione che attribuisce erroneamente tale responsabilità ad Acquedotto del Fiora (41,1% rispetto al 5,8% del 2007).

Nel contesto del complessivo miglioramento delle performance, sono state tuttavia individuate alcune priorità di intervento, concentrate in particolare nelle aree di contatto tra utenti ed operatore. In particolare per la relazione telefonica commerciale, dove ad oggi il numero verde risulta più facile da reperire ed è più agevole il contatto, Acquedotto del Fiora dovrebbe effettuare interventi migliorativi sulla qualità ed efficacia del call center sotto il profilo della capacità di dare soluzione ai problemi. Da non dimenticare 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.

Lusinghiero per Acquedotto del Fiora anche il confronto degli indicatori di ATO n.6 "Ombrone" con gli standard di settore a livello regionale anno 2008, di cui di seguito si riporta il quadro di riepilogo che evidenzia il primato di Acquedotto del Fiora per cinque dei sei indicatori considerati e in generale l'assoluta competitività dell'Azienda nel contesto dei Gestori del Servizio Idrico Integrato toscani in cui ACEA è partner privato.

<b>CSI (Customer Satisfaction Index)</b>	<b>Acquedotto del Fiora Spa</b>	<b>Acque Spa</b>	<b>Publiacqua Spa</b>
Aspetti tecnici del Servizio	<b>92,4</b>	90,7	93,4
Relazione telefonica per segnalazione guasti	<b>84,5</b>	83,6	83,3
Relazione telefonica commerciale	<b>89,5</b>	90,0	82,4
Relazione allo sportello	<b>90,0</b>	n.r.	82,5
Intervento tecnico	<b>91,6</b>	90,7	87,0
Fatturazione	<b>95,7</b>	93,7	93,8
<b>CSI Complessivo</b>	<b>92,2%</b>	<b>91,4 %</b>	<b>90,7%</b>