



# Indagine di Customer Satisfaction 2014

- Di seguito sono esposti i risultati dell'indagine concernente il livello di soddisfazione degli utenti del Servizio Idrico Integrato.
- L'indagine è stata condotta nel periodo ottobre/dicembre 2014 e ha riguardato un campione significativo di 1.000 utenti, rappresentativi dei 33 comuni serviti da CO.R.D.A.R. VALSESIA spa.

Le opinioni degli utenti coinvolti sono state raccolte attraverso un questionario in forma anonima, la cui restituzione è avvenuta a carico del Gestore richiedente.

- Obiettivi dell'indagine:
- Verificare la percezione del livello qualitativo del servizio attualmente fornito
- Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte;
- Evidenziare possibili criticità nel servizio fornito;
- Acquisire eventuali suggerimenti validi per il miglioramento del servizio;
- Verificare l'andamento del servizio nel quadriennio 2011-2014.



# Indagine di Customer Satisfaction 2014

Il questionario inviato è stato suddiviso in 6 aree tematiche corrispondenti a:

- Valutazioni di carattere generale sul servizio (domande 1-4);
- Valutazioni inerenti la fatturazione dei consumi idrici (domanda 5);
- Valutazioni inerenti i servizi erogati a sportello, sia telefonico che fisico (domanda 6);
- Valutazioni riguardanti la qualità dell'acqua potabile e le relative informazioni (domande 7-9);
- Valutazioni in merito alla qualità delle visite presso l'utenza per interventi di natura tecnica;
- Suggerimenti liberi.

**Questionario per la valutazione della qualità del Servizio Idrico Integrato**

Crociare la casella corrispondente (1= insufficiente, 2= mediocre, 3= sufficiente, 4= buono, 5= ottimo)

**1** Come valuta la continuità di erogazione dell'acqua potabile (ad esempio l'acqua è sempre disponibile al rubinetto, in quantità e con la pressione giusta?)  1  2  3  4  5  non sa non risponde

**2** In caso di interruzione del servizio di acqua potabile, come valuta la rapidità di riattivazione del servizio?  1  2  3  4  5  non sa non risponde

**3** In caso di interruzione del servizio di acqua potabile, come valuta le informazioni ricevute dal Gestore (ed esempio, sui tempi di preavviso, sulla durata prevista dell'interruzione)?  1  2  3  4  5  non sa non risponde

**4** Come valuta il funzionamento della fognatura (ad esempio: assenza di rigurgiti dai tombini, odori sgradevoli, ecc...)?  1  2  3  4  5  non sa non risponde

**Fatturazione dei consumi**

**5** Come valuta nel complesso la correttezza delle bollette (ad esempio, rispetto ai m3 consumati, al recapito della stessa, ecc...)?  1  2  3  4  5  non sa non risponde

**5.1** Come valuta la precisione nella fatturazione?  1  2  3  4  5  non sa non risponde

**5.2** Come valuta la precisione nelle rettifiche di fatturazione?  1  2  3  4  5  non sa non risponde

**5.3** Come valuta la rapidità nelle rettifiche di fatturazione?  1  2  3  4  5  non sa non risponde

**5.4** Come valuta la chiarezza della bolletta (ad esempio, tariffe praticate, consumi, periodo di riferimento, ecc...)?  1  2  3  4  5  non sa non risponde

**5.5** E' a conoscenza delle diverse modalità di pagamento?  sì  no

**5.6** Se sì, indicare quali: \_\_\_\_\_

**5.7** Ritiene tali modalità sufficienti?  sì  no

**5.8** Se no, quali modalità di pagamento gradirebbe? \_\_\_\_\_

**Servizio di sportello**

**6** Come valuta nel complesso la chiarezza dei documenti che le sono stati forniti (ad esempio, contratto, bolletta, Carta del Servizio)?  1  2  3  4  5  non sa non risponde

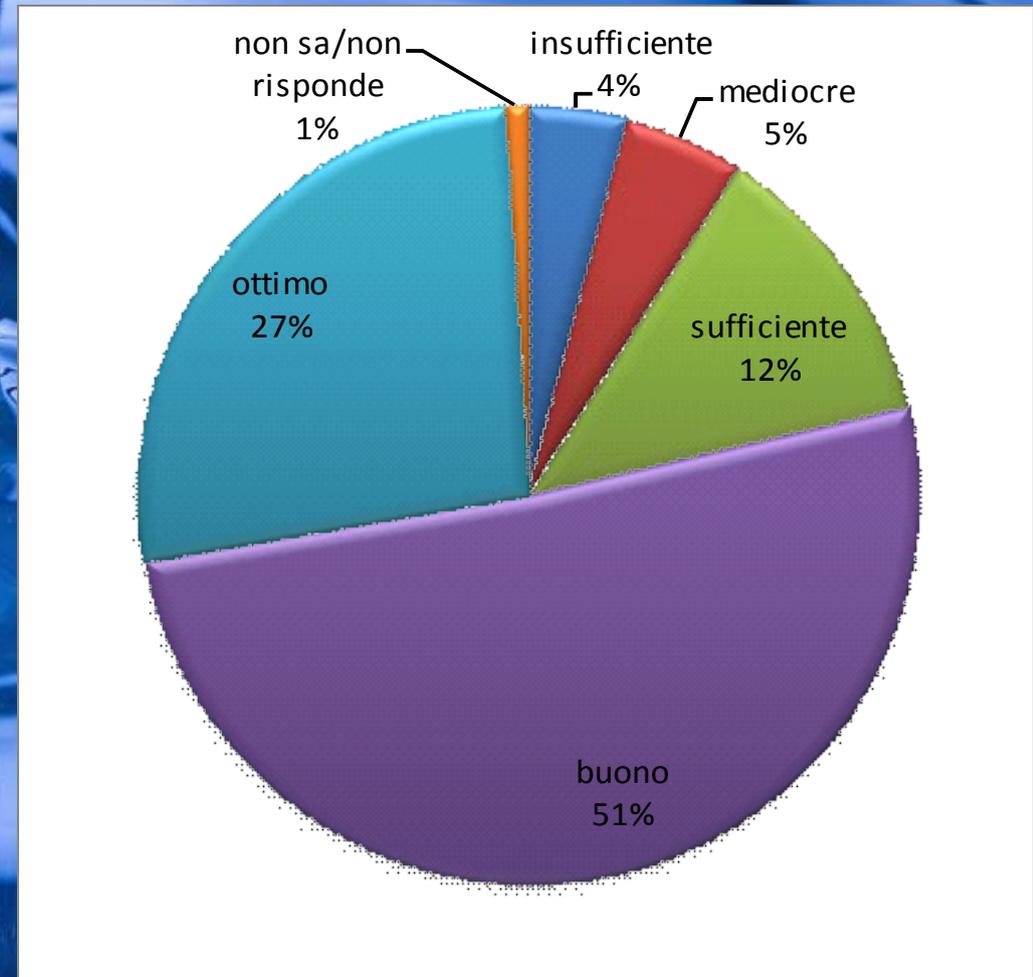
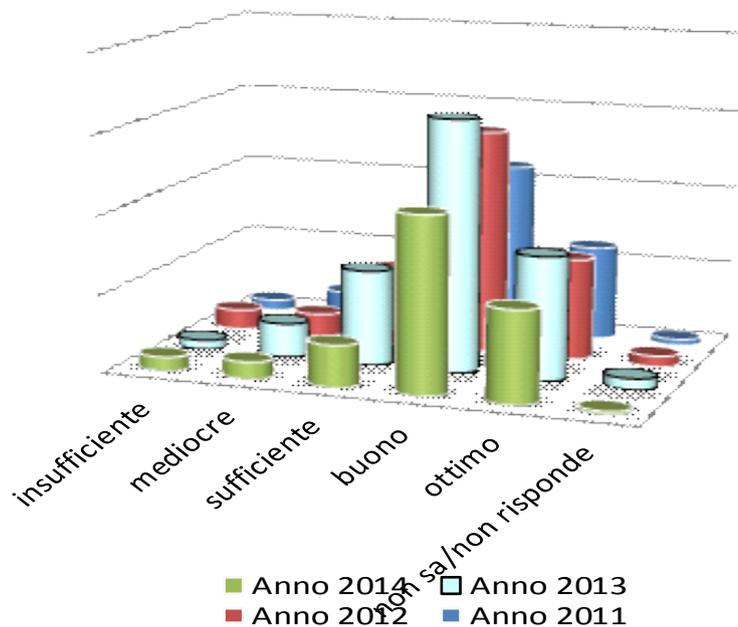
**6.1** Attraverso quali delle seguenti modalità ha contattato il gestore?  Servizio di sportello  Servizio telefonico  Posta/mail/fax



# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 1

- Come valuta la continuità di erogazione dell'acqua potabile ad esempio l'acqua è sempre disponibile al rubinetto, in quantità e con la pressione giusta?)

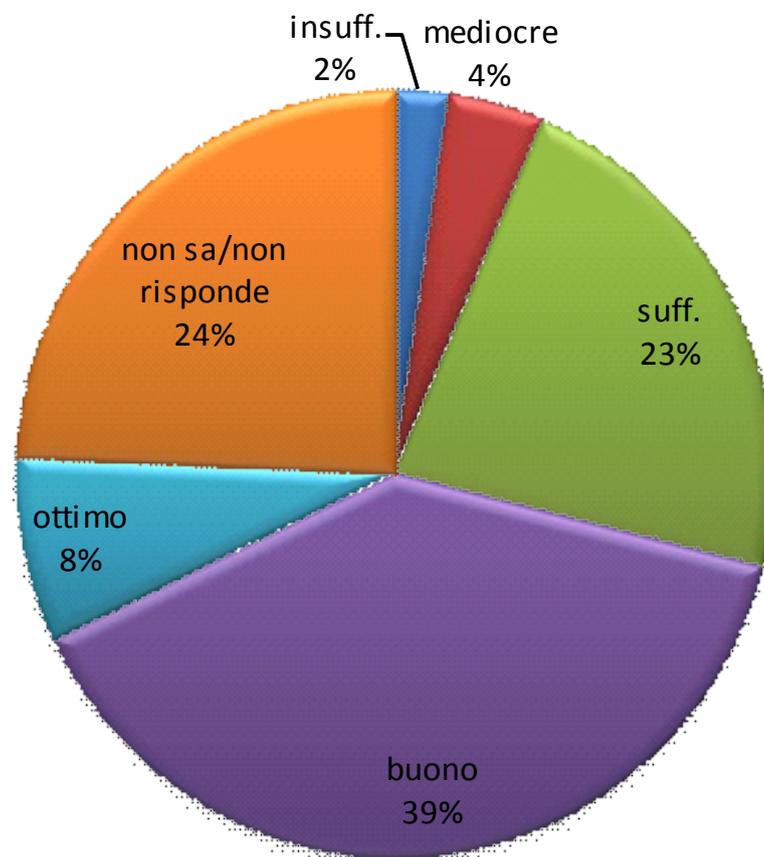
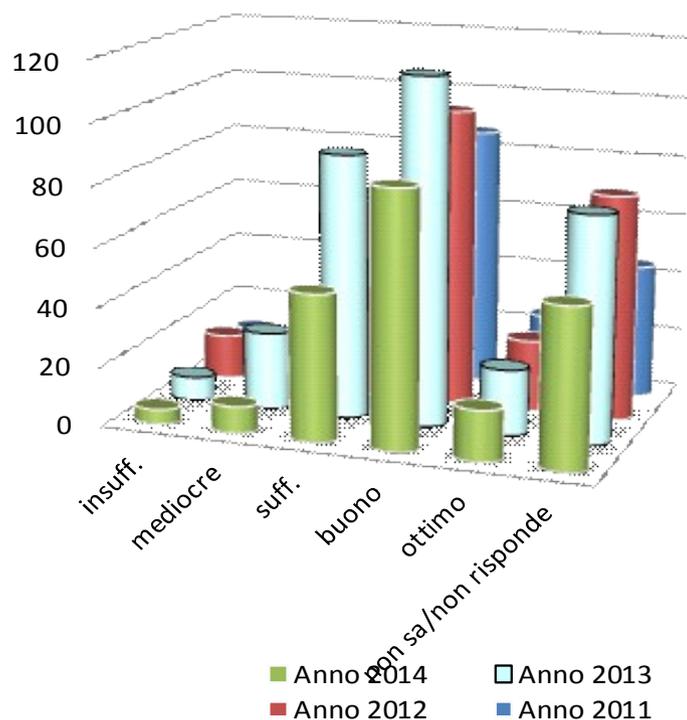




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 2

- In caso di interruzione del servizio di acqua potabile, come valuta la rapidità di riattivazione del servizio?

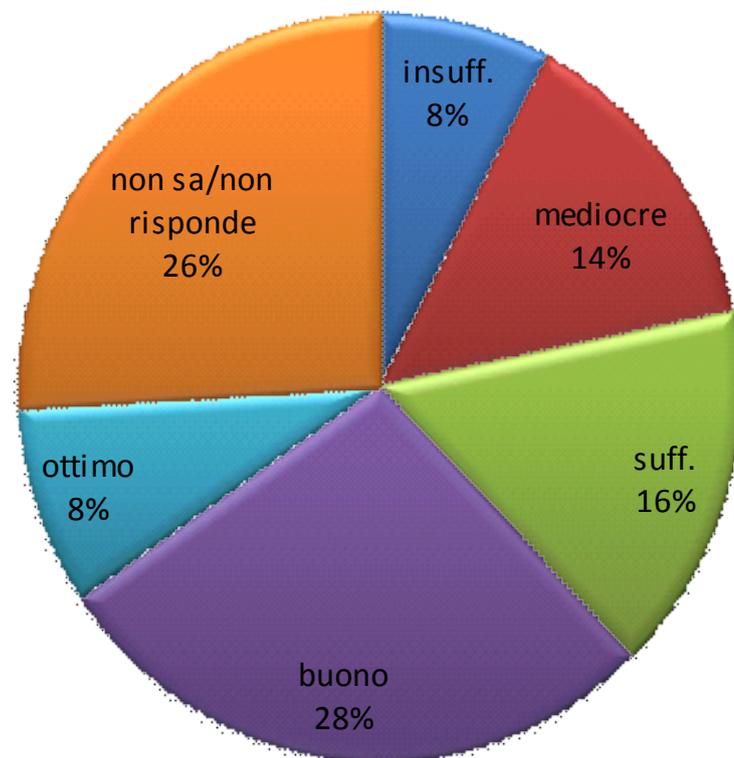
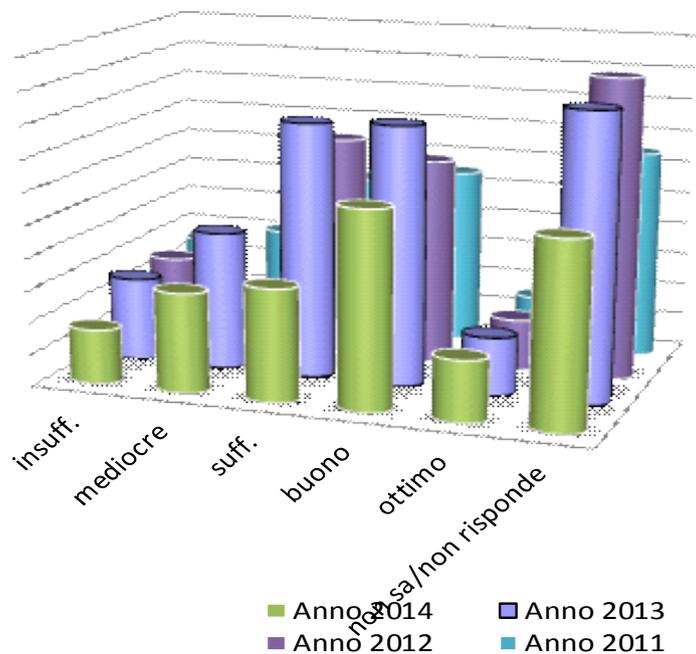




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 3

- In caso di interruzione del servizio di acqua potabile, come valuta le informazioni ricevute dal Gestore (ed esempio, sui tempi di preavviso, sulla durata prevista dell'interruzione)?

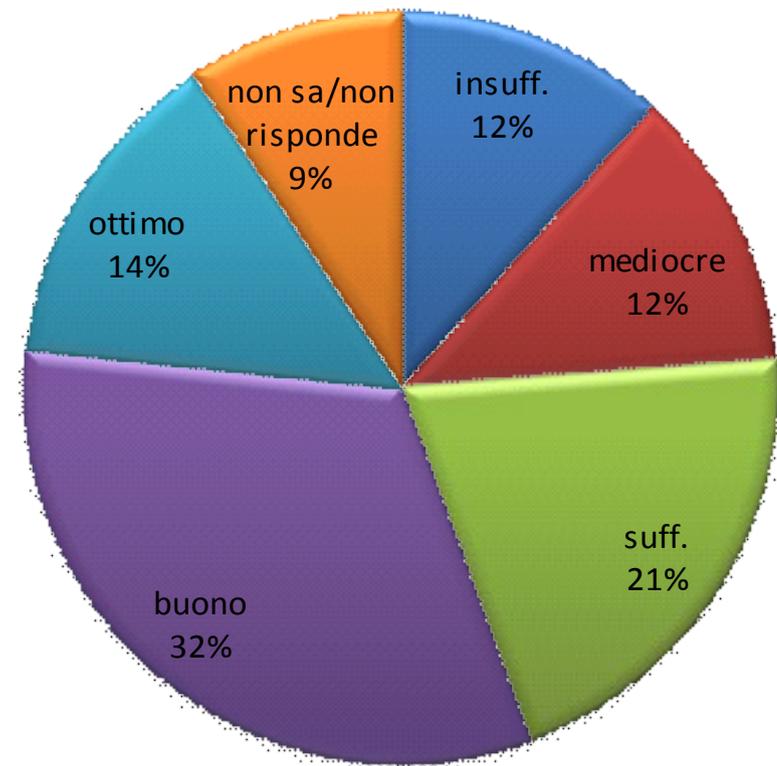
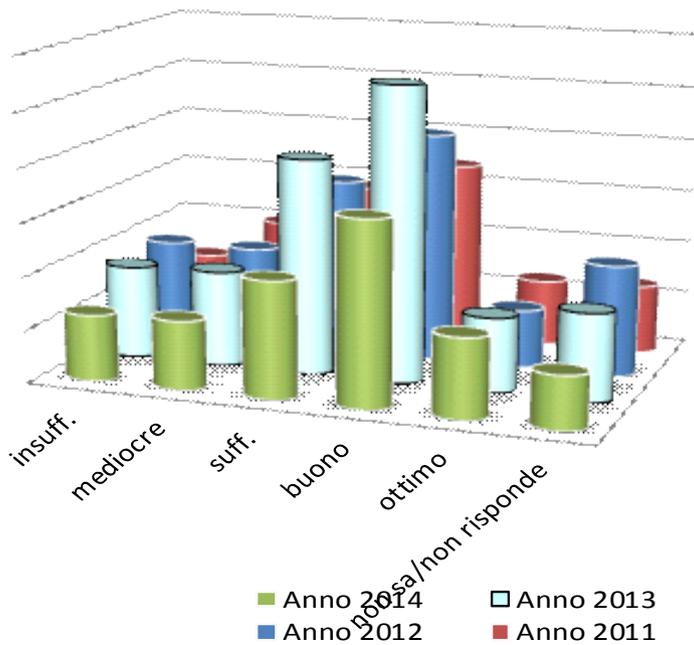




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 4

- Come valuta il funzionamento della fognatura (ad esempio: assenza di rigurgiti dai tombini, odori sgradevoli, ecc...)?

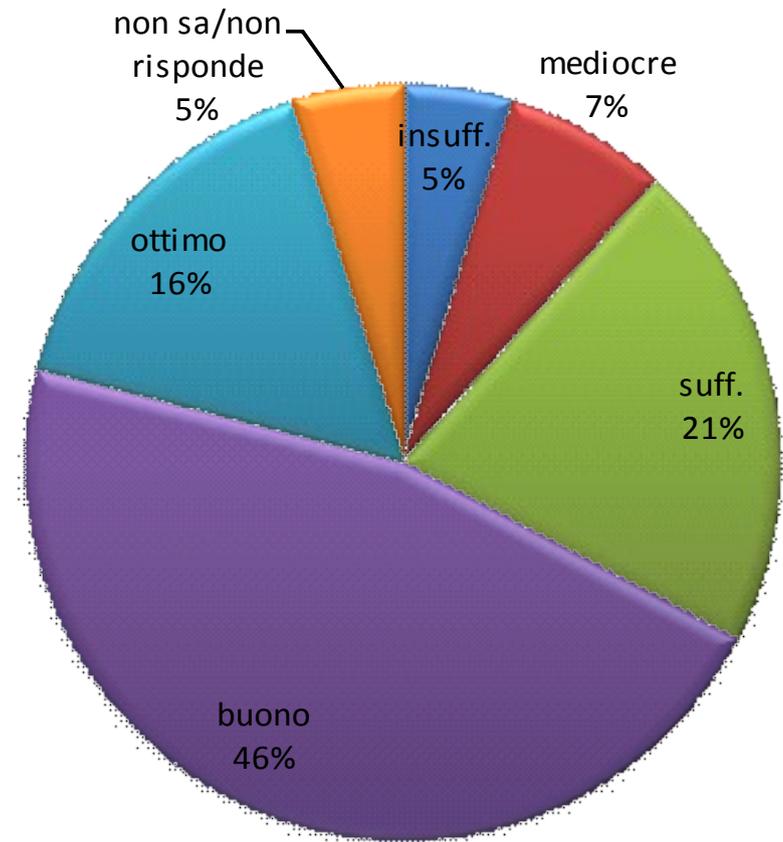
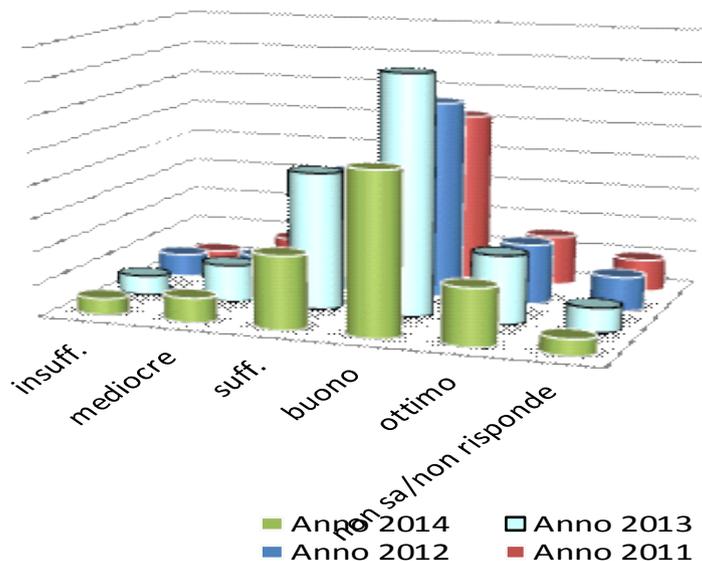




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 5: FATTURAZIONE DEI CONSUMI

- Come valuta nel complesso la correttezza delle bollette (ad esempio, rispetto ai m3 consumati, al recapito della stessa, ecc...)?
- La fattura costituisce un aspetto fondamentale nella comunicazione con l'utente: in essa vengono riportati i dati relativi all'utenza, i consumi fatturati e informazioni di carattere generale.

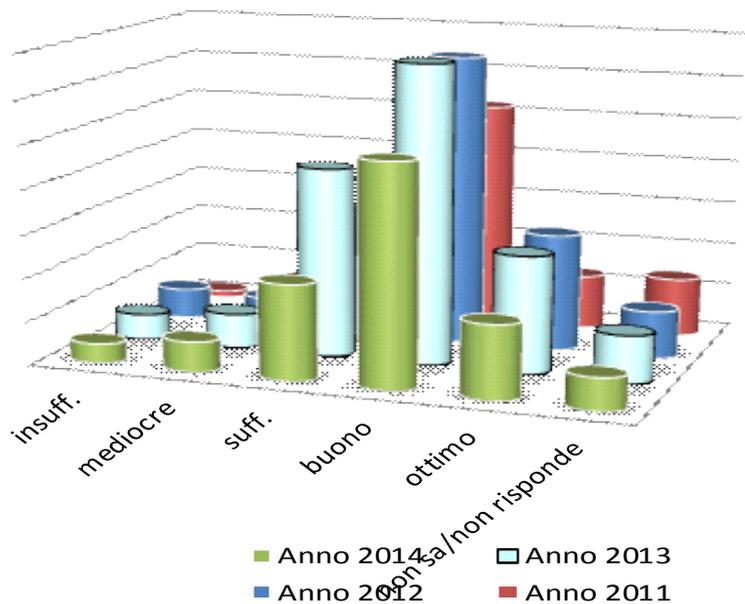
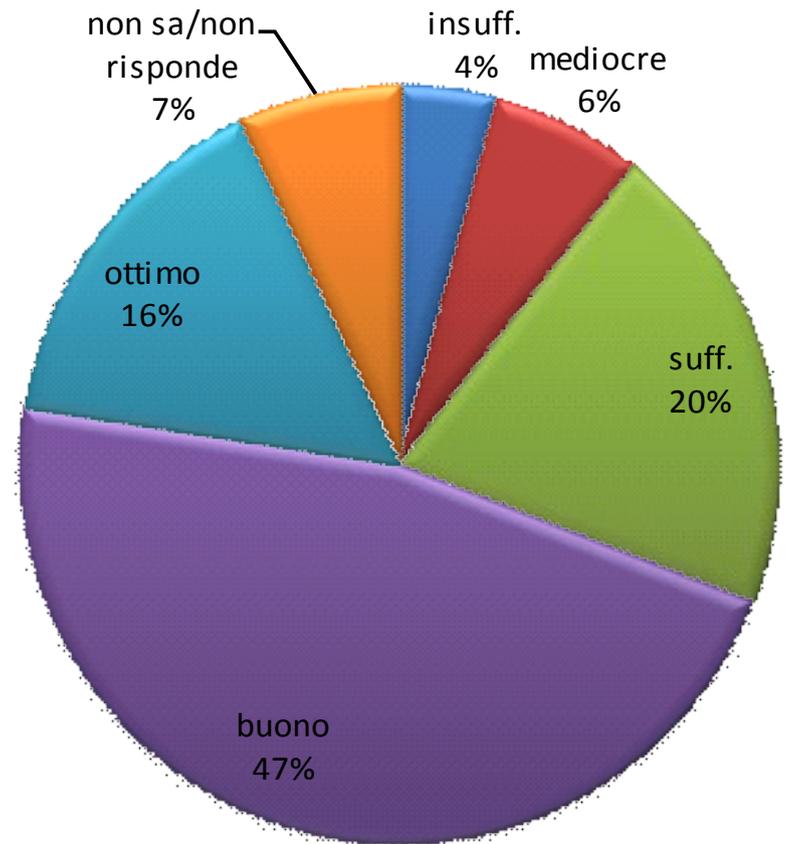




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 5: FATTURAZIONE DEI CONSUMI

- Come valuta la precisione nella fatturazione?
- La precisione nella fatturazione riguarda sia aspetti anagrafici (indirizzo, dati fiscali, recapito) sia i dati di fatturazione veri e propri, quali tariffe, consumi, ecc...

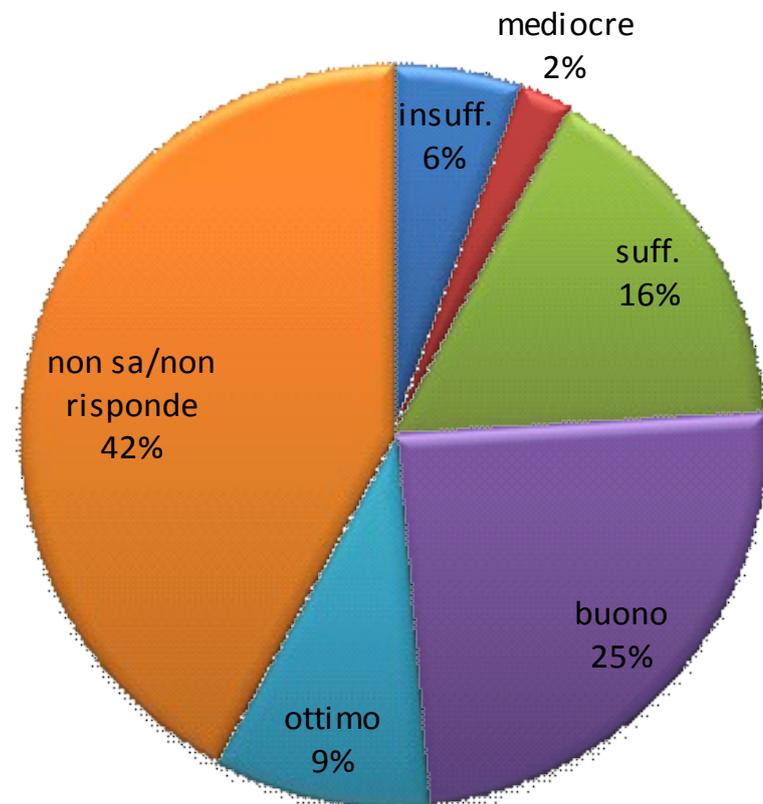
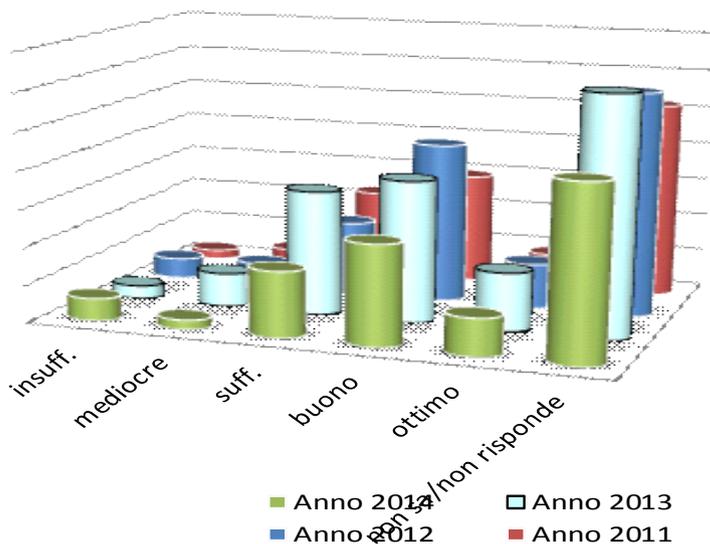


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 5: FATTURAZIONE DEI CONSUMI

- Come valuta la precisione nelle rettifiche di fatturazione?
- Per rettifiche di fatturazione si intendono le variazioni effettuate sulle fatture emesse (possono essere sia note di credito sia fatture integrative) in seguito a segnalazioni di non conformità comunicate dall'utenza (lettura errata, variazione anagrafiche e sui fissi).

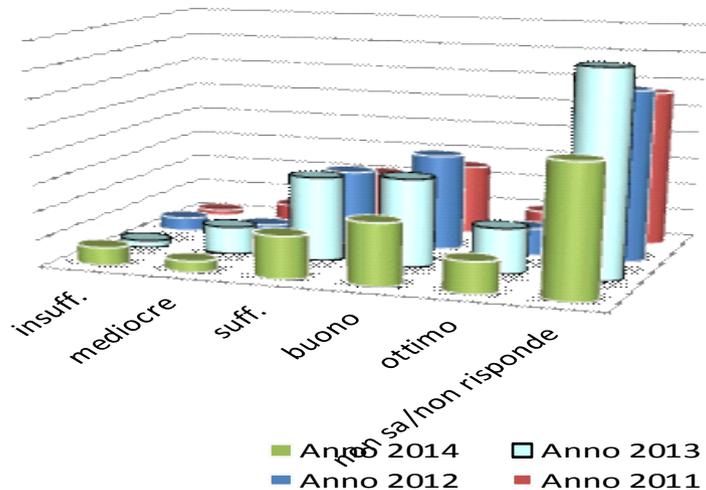
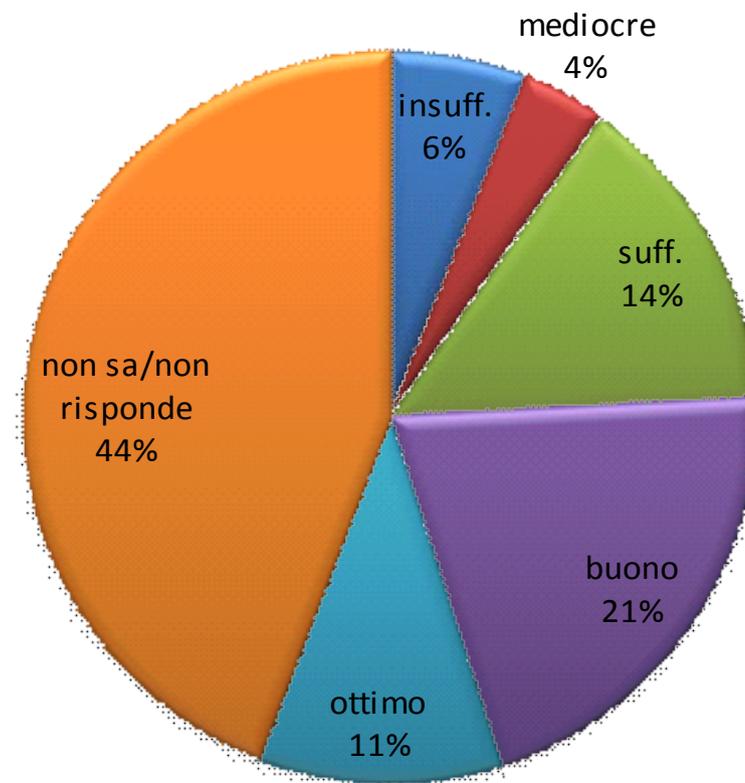




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 5: FATTURAZIONE DEI CONSUMI

- Come valuta la rapidità nelle rettifiche di fatturazione?
- Le segnalazioni di non conformità vengono valutate dagli uffici amministrativi e possono essere risolte:
- d'ufficio, cioè quando i dati comunicati dall'utente sono ritenuti corretti e non suscettibili di ulteriore verifica;
- dopo sopralluogo, ovvero quando si rende necessario un incontro con l'utente per verificare l'anomalia riscontrata.

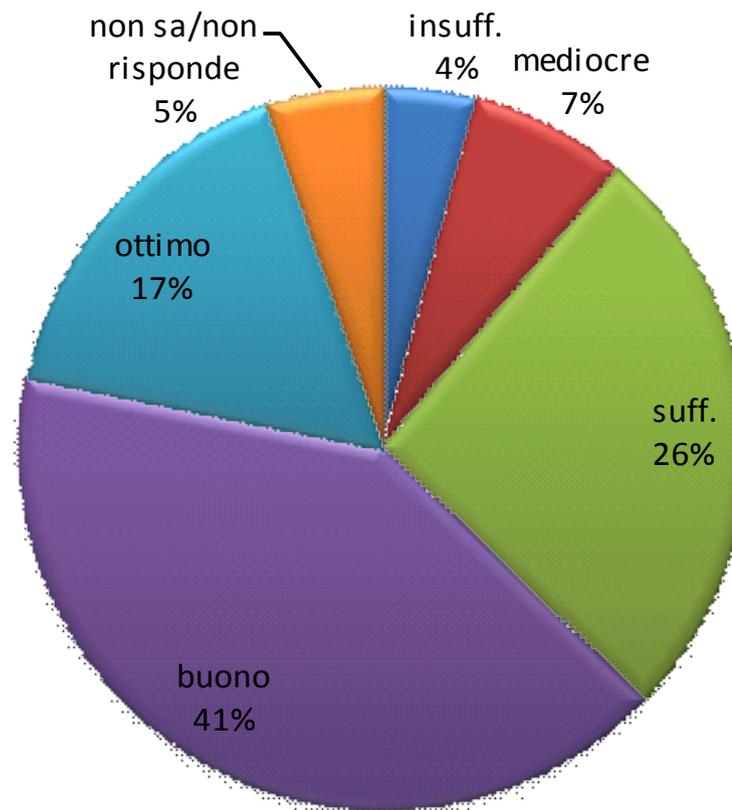
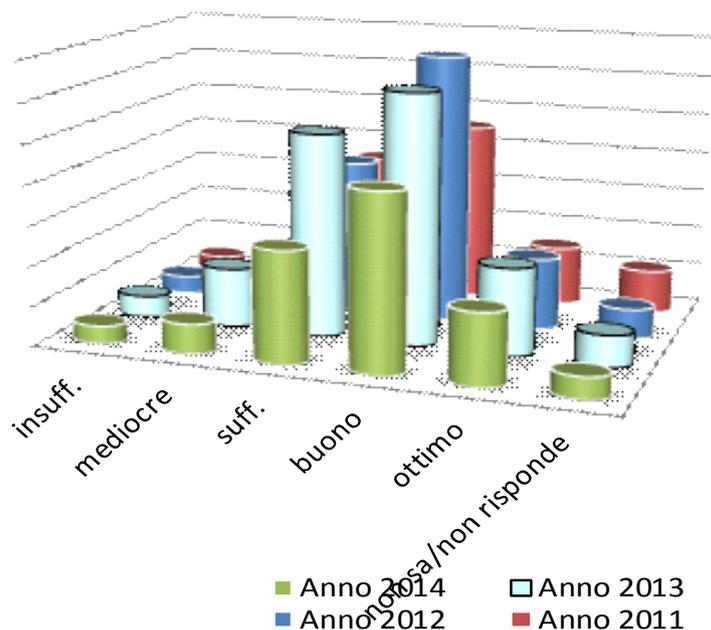


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 5: FATTURAZIONE DEI CONSUMI

- Come valuta la chiarezza della bolletta (ad esempio, tariffe praticate, consumi, periodo di riferimento, dati fiscali, dati di fornitura, ecc...)?

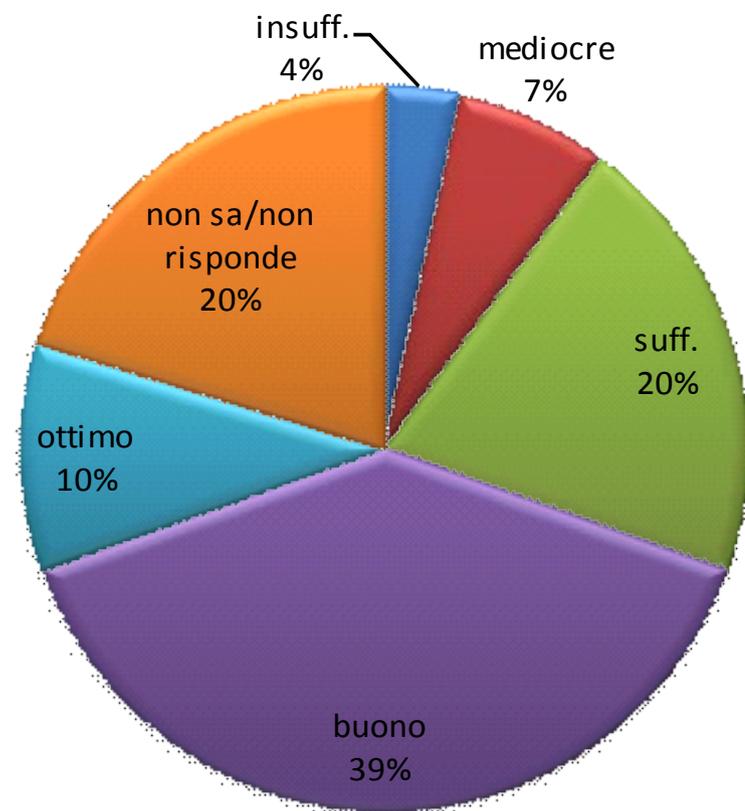
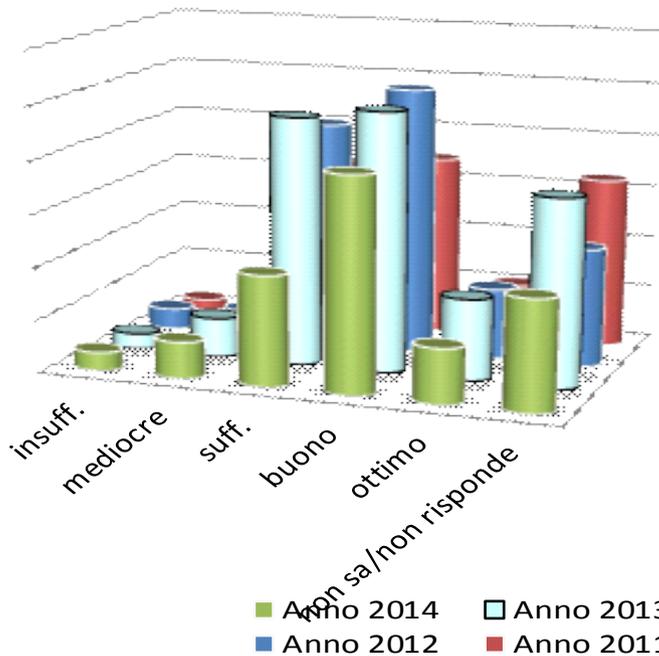




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 6 SERVIZI DI SPORTELLO

- Come valuta nel complesso la chiarezza dei documenti che le sono stati forniti (ad esempio, contratto, bolletta, Carta del Servizio)?

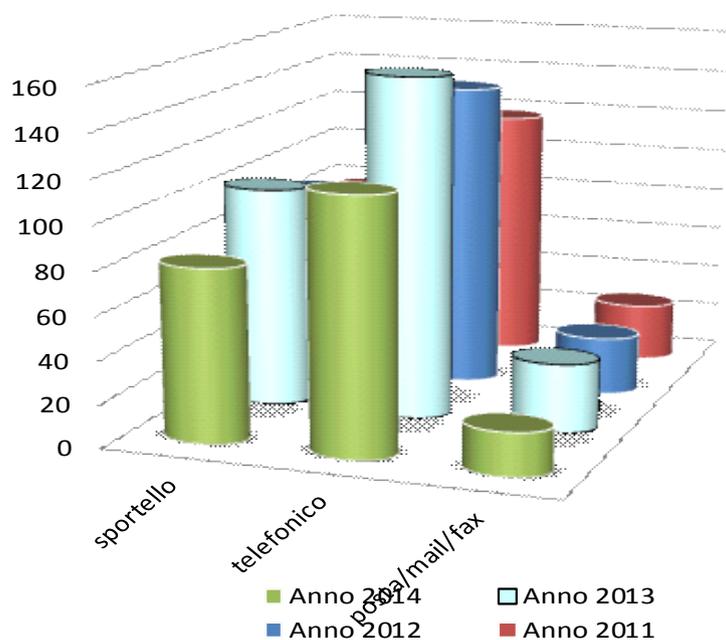
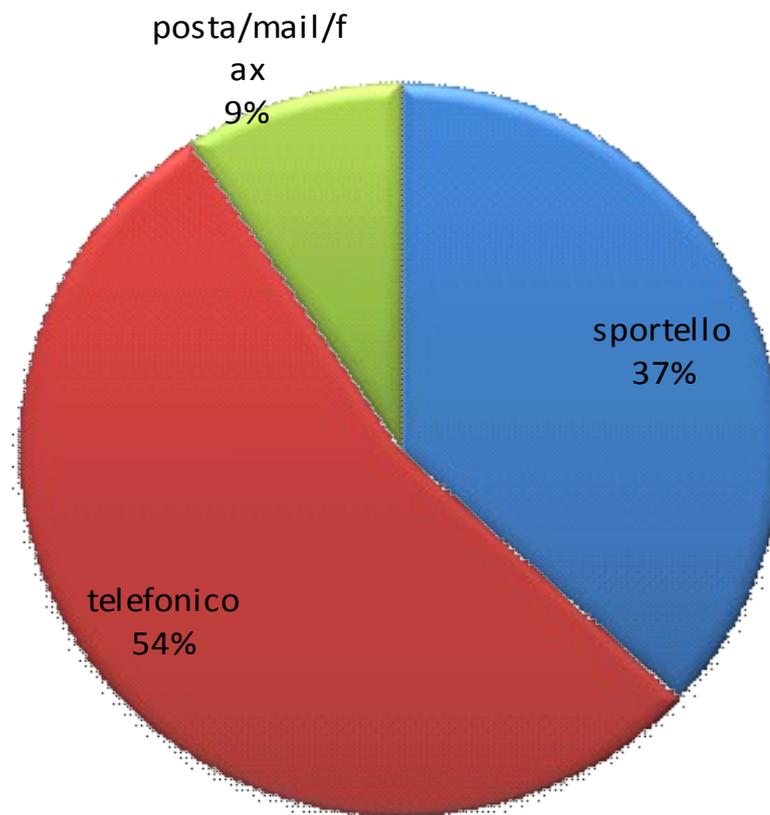


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 6.1 SERVIZI DI SPORTELLO

- Attraverso quali delle seguenti modalità ha contattato il gestore? Servizio di sportello, Servizio telefonico, Posta/mail/fax.

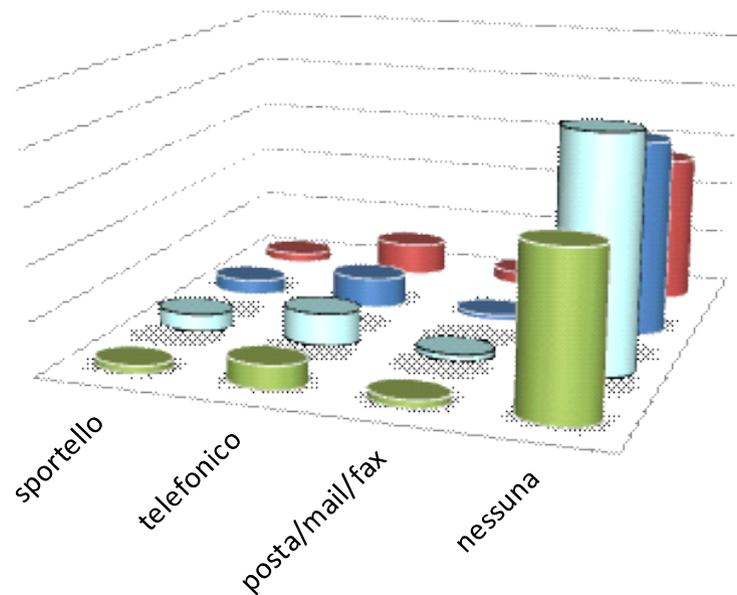
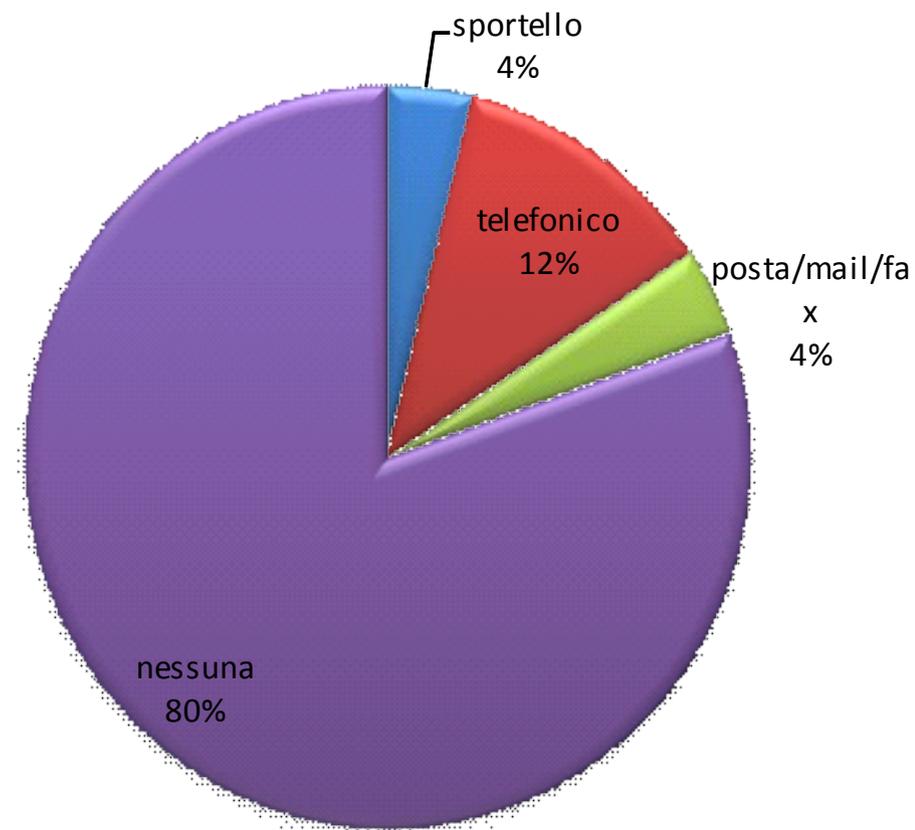




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 6.2 SERVIZI DI SPORTELLO

- Quale delle modalità da lei utilizzata è stata la più problematica? Servizio di sportello, Servizio telefonico, Posta/mail/fax, Nessuna.



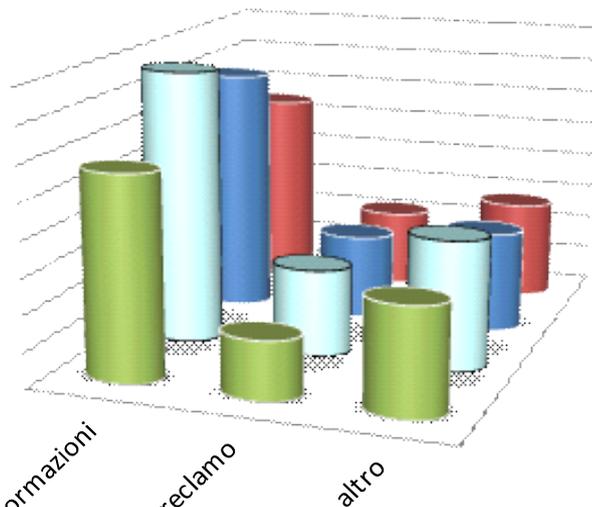
■ Anno 2014    ■ Anno 2013  
■ Anno 2012    ■ Anno 2011



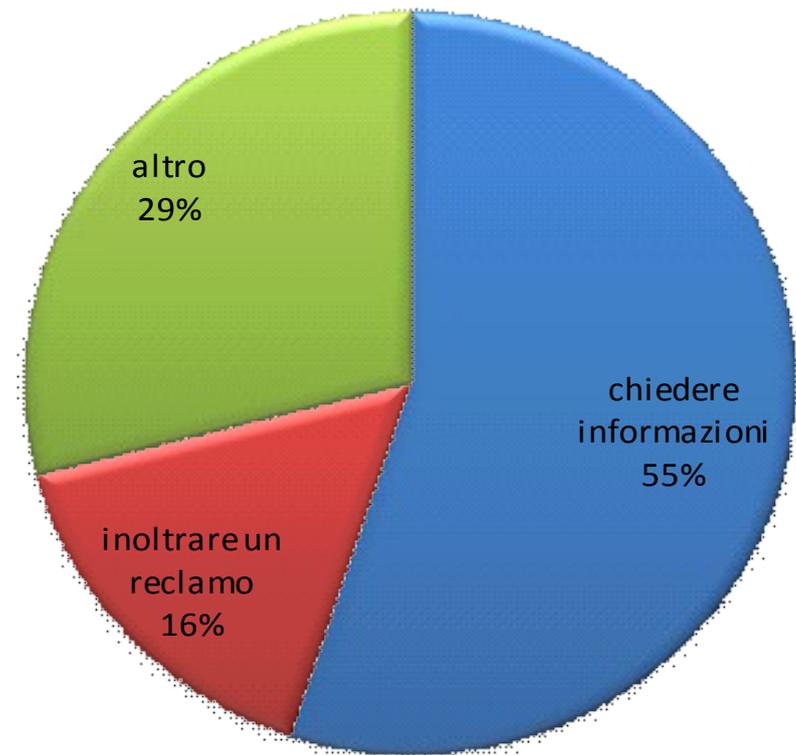
# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 6.3 SERVIZI DI SPORTELLO

- Si è rivolto al gestore per: chiedere informazioni, Inoltrare un reclamo, Altro.



■ Anno 2014    □ Anno 2013  
■ Anno 2012    ■ Anno 2011

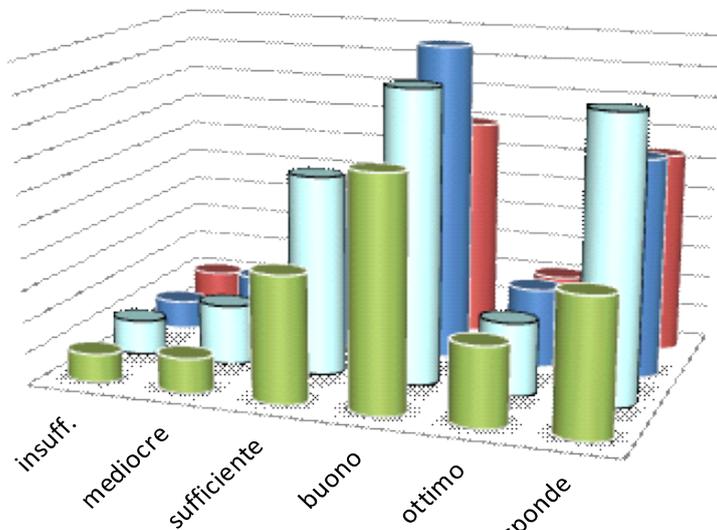




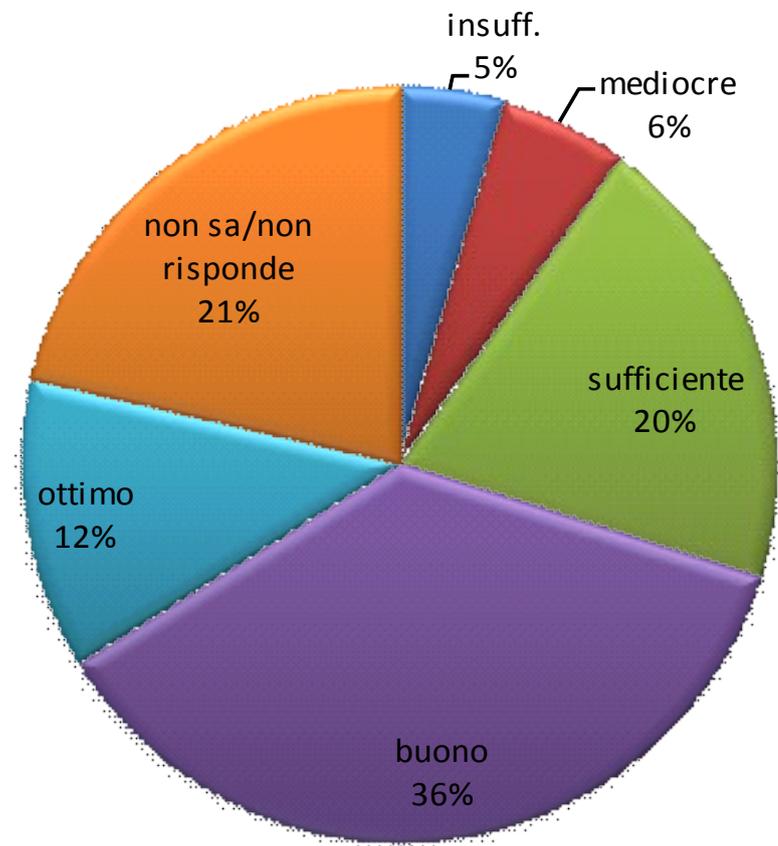
# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 6.4 SERVIZI DI SPORTELLO

- Come valuta la rapidità nel fornire una risposta alla sua richiesta o un riscontro alla sua pratica?



■ Anno 2014  
■ Anno 2012  
■ Anno 2013  
■ Anno 2011

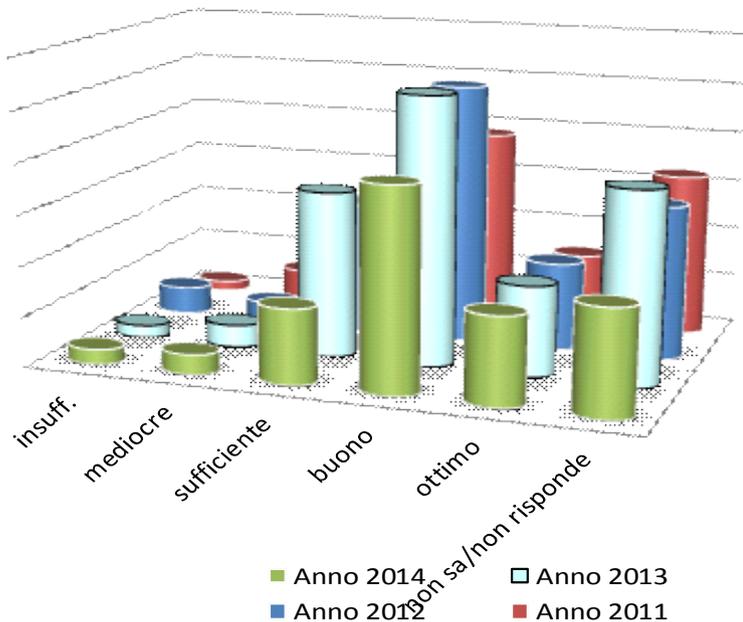
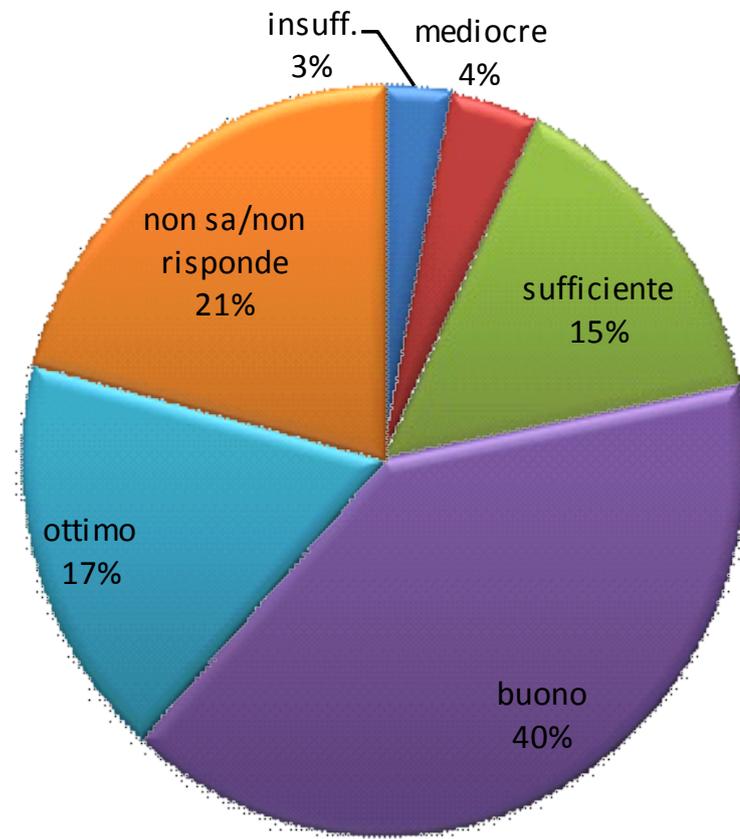




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 6.5 SERVIZI DI SPORTELLO

- Come valuta la competenza del personale che si è occupato della sua richiesta/pratica?

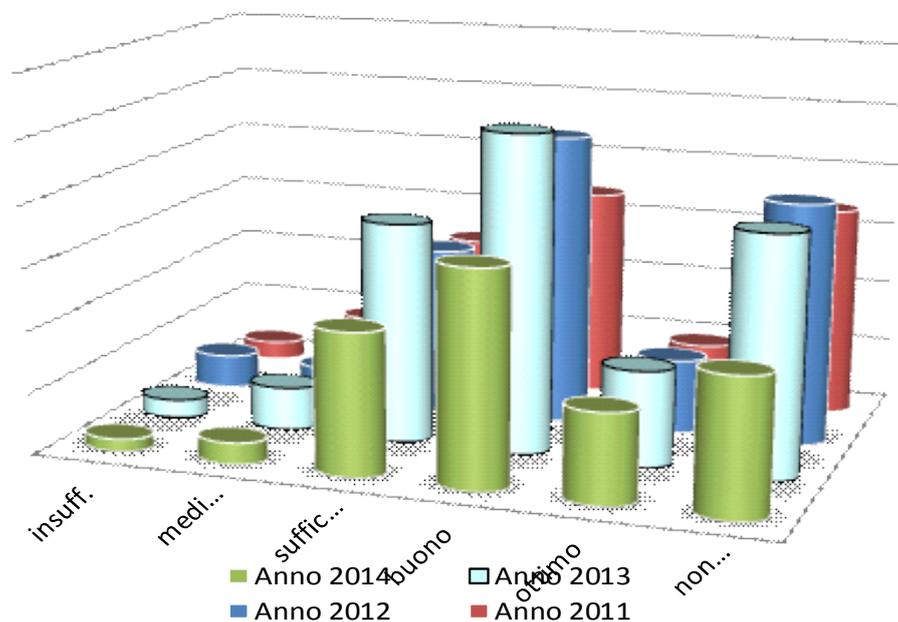
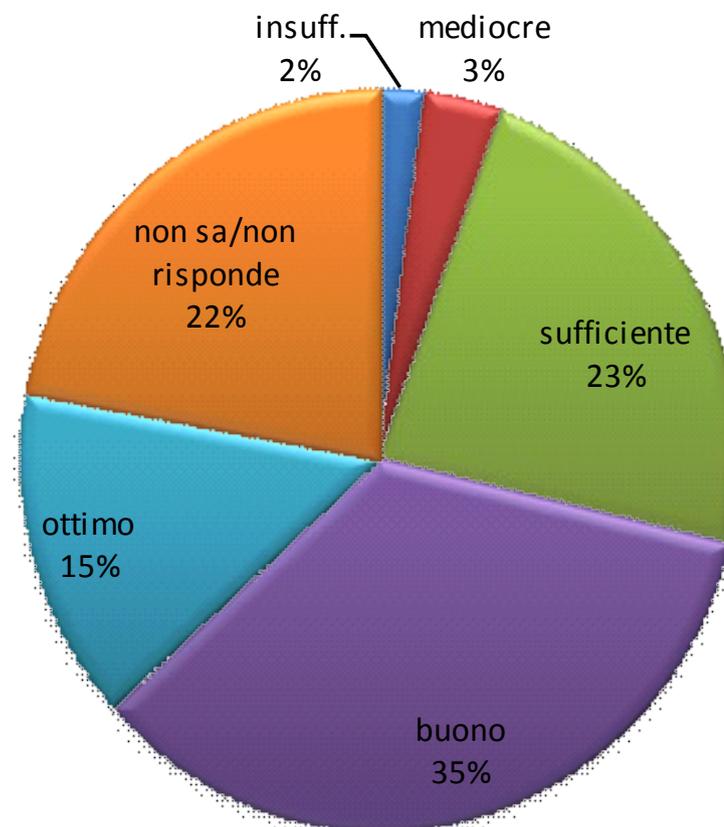




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 6.6 SERVIZI DI SPORTELLO

- Come valuta la facilità nel reperire gli orari di apertura degli sportelli (es. sull'elenco telefonico, in bolletta, altro)?

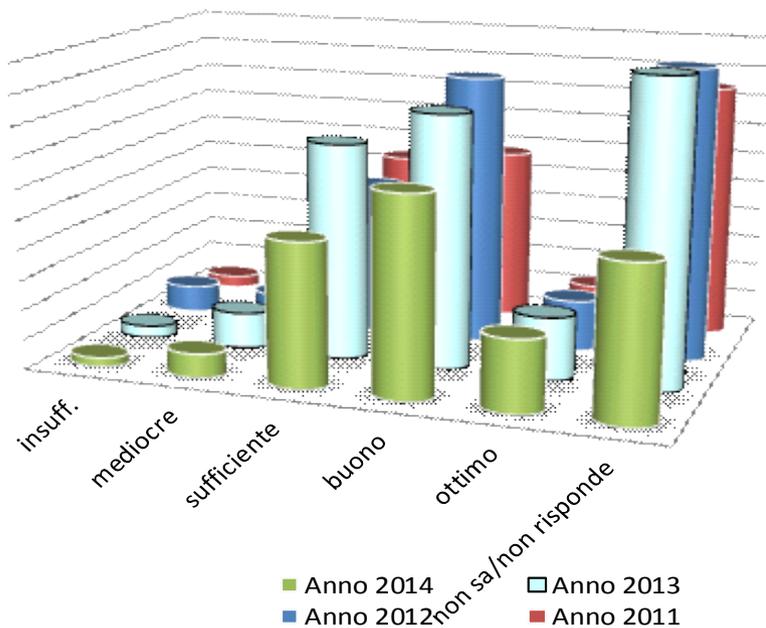
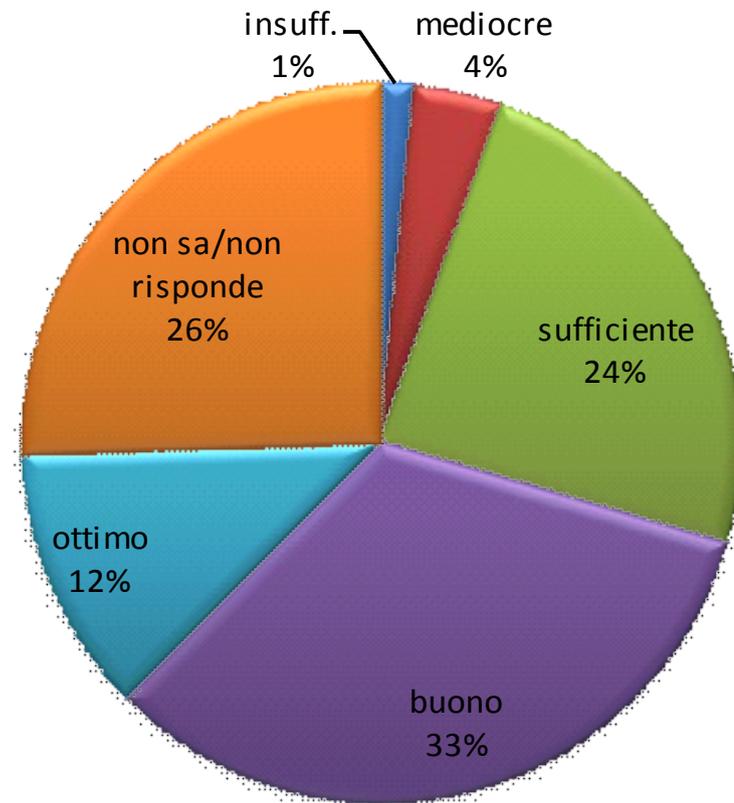




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 6.7 SERVIZI DI SPORTELLO

- Come valuta la comodità dell'orario di sportello?

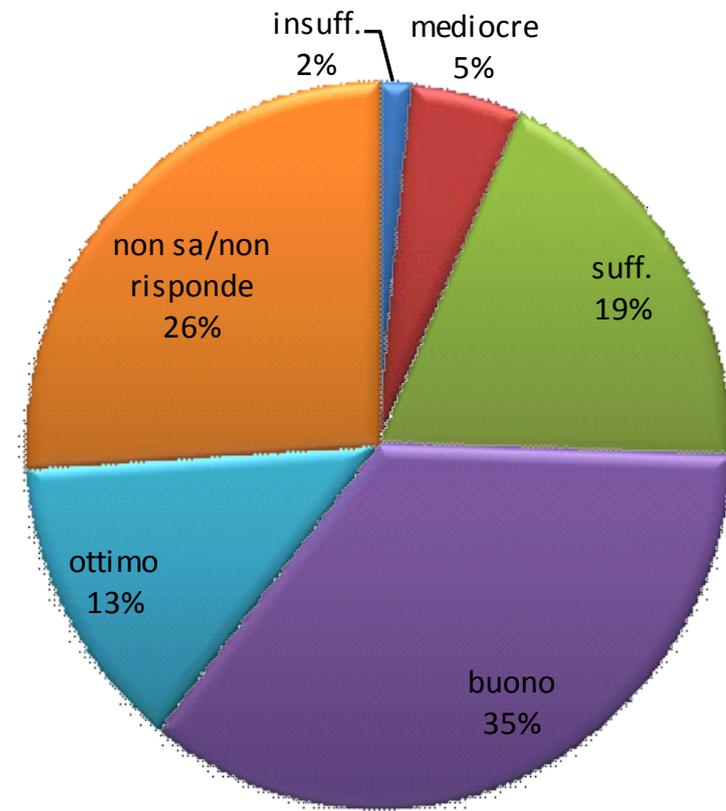
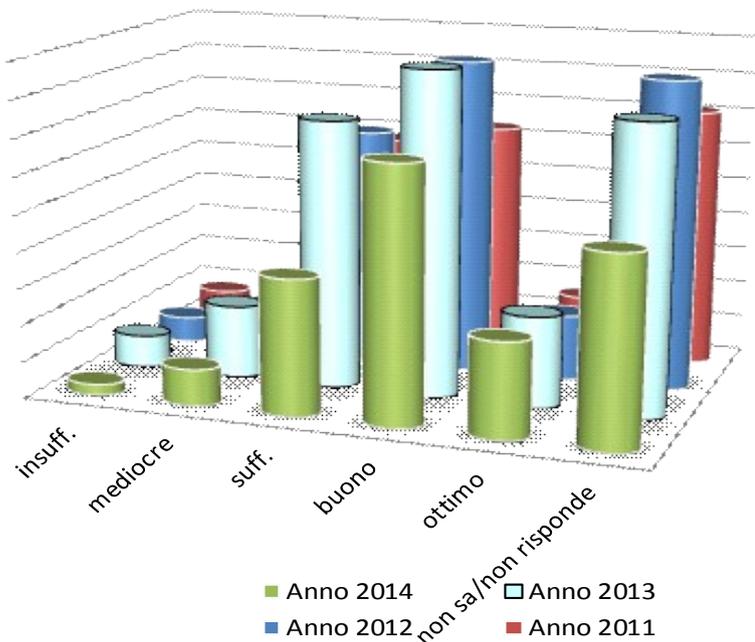




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 6.8 SERVIZI DI SPORTELLO

- Come valuta il tempo di attesa allo sportello/telefonico?

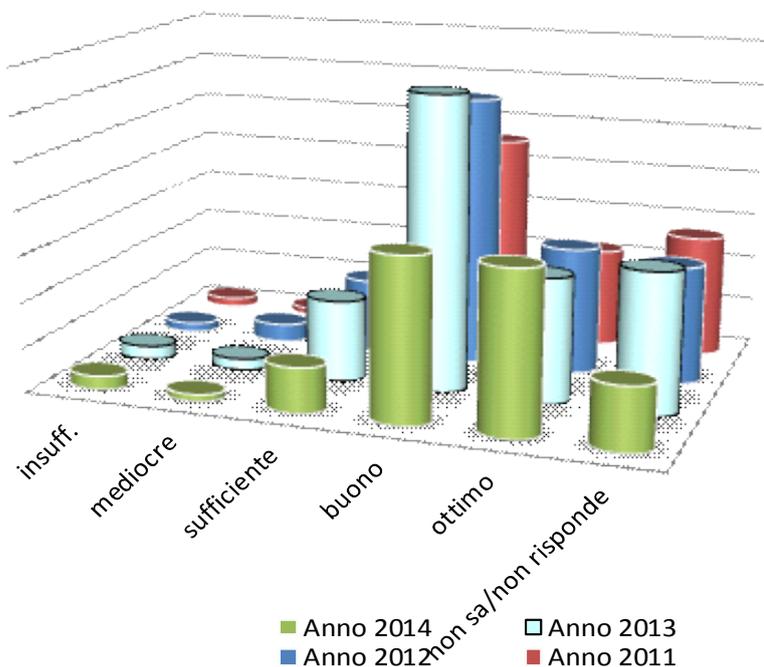
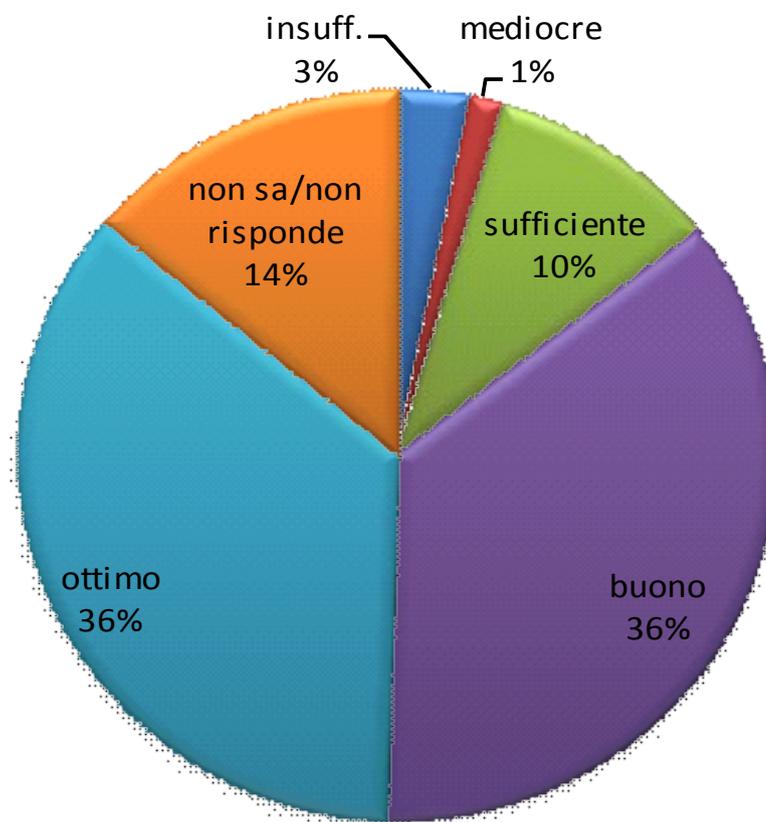


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 6.9 SERVIZI DI SPORTELLO

- Come valuta la cortesia del personale da lei contattato?

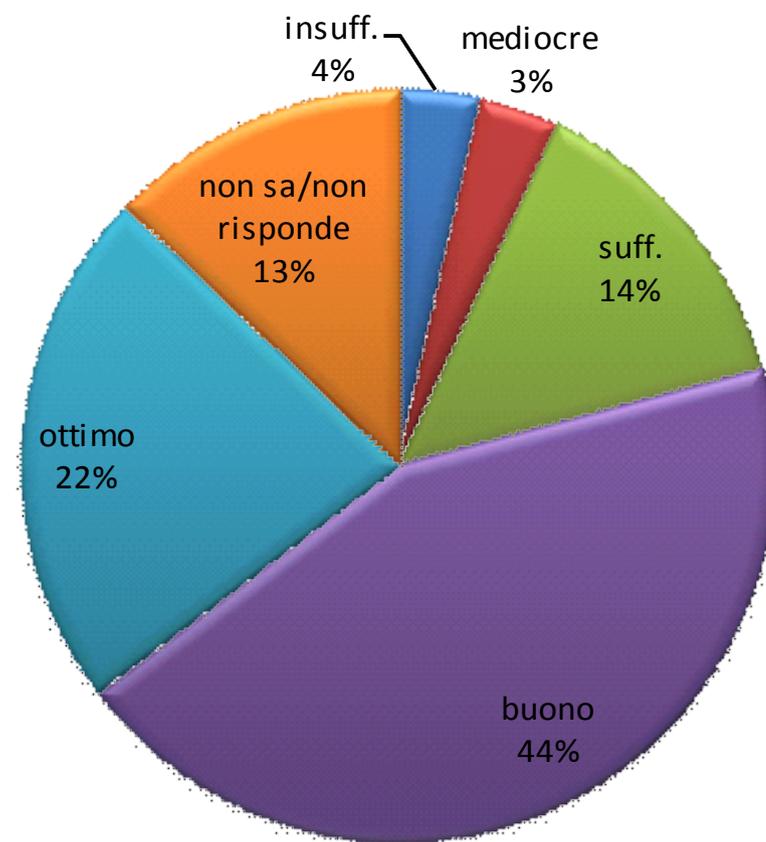
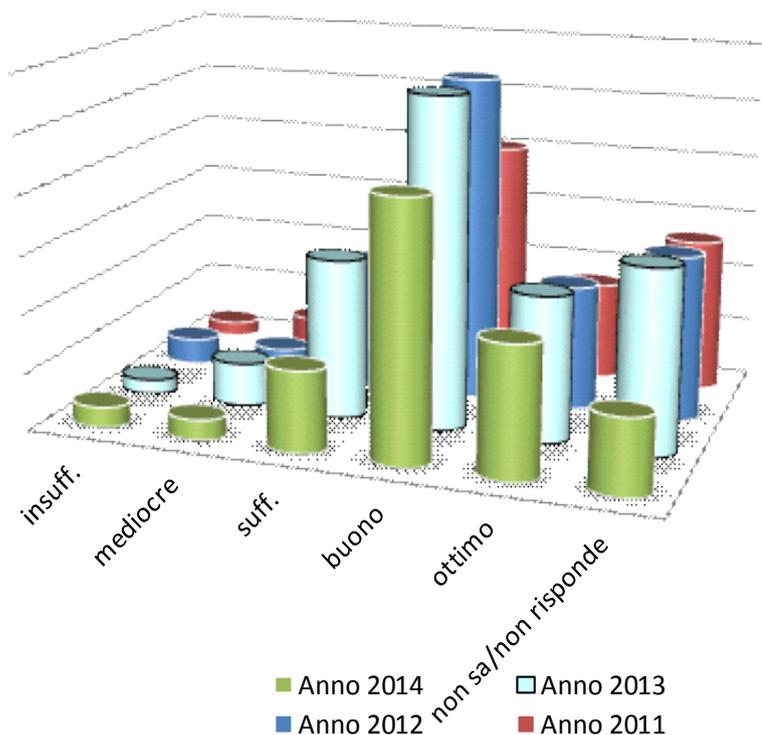




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 6.10 SERVIZI DI SPORTELLO

- Come valuta la chiarezza delle risposte fornite?

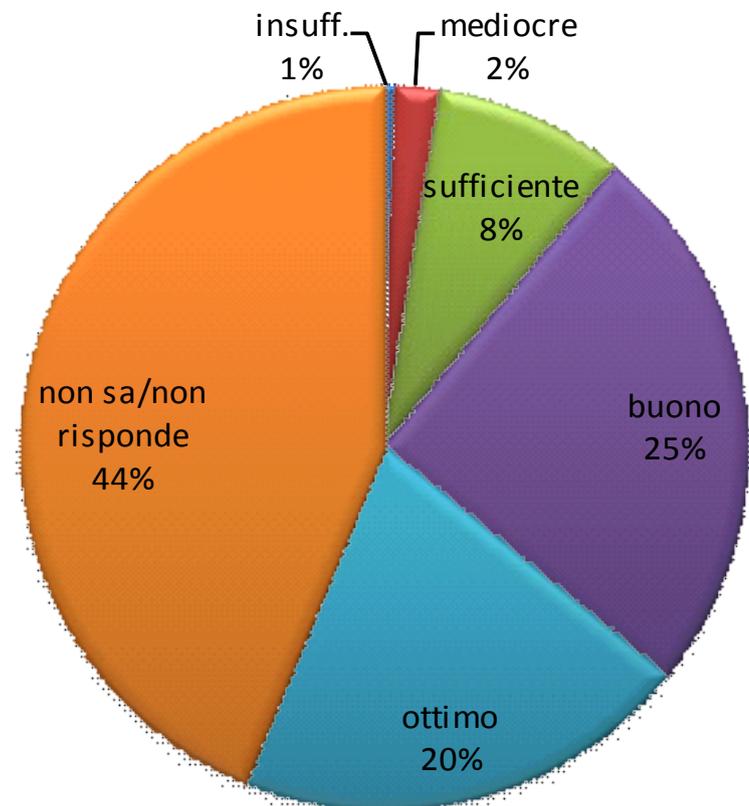
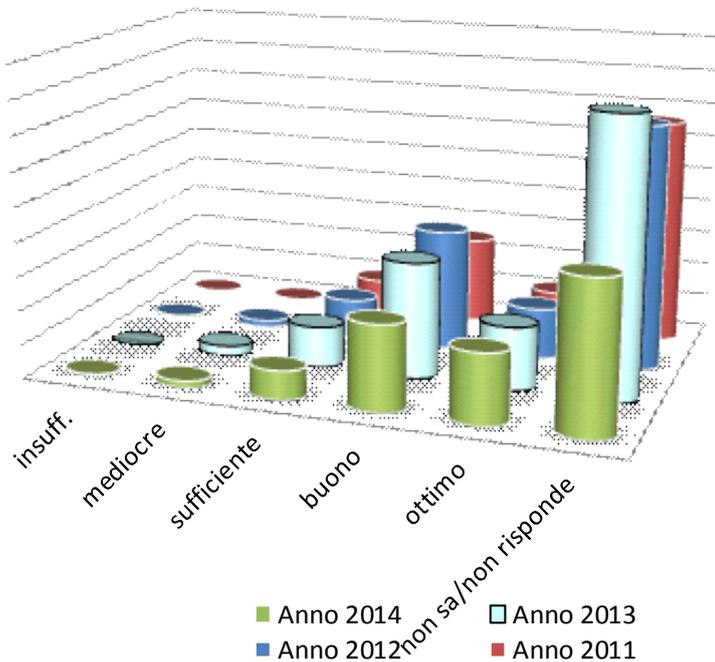




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 6.11 SERVIZI DI SPORTELLO

- Come valuta l'accoglienza negli uffici del Gestore (pulizia, servizi igienici, rampe di accesso, porte automatiche)?

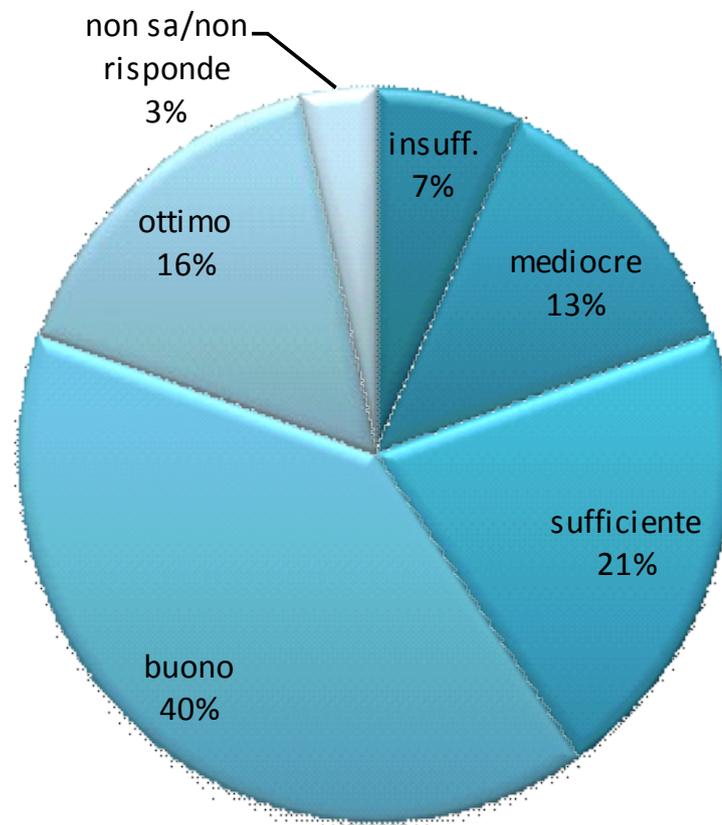
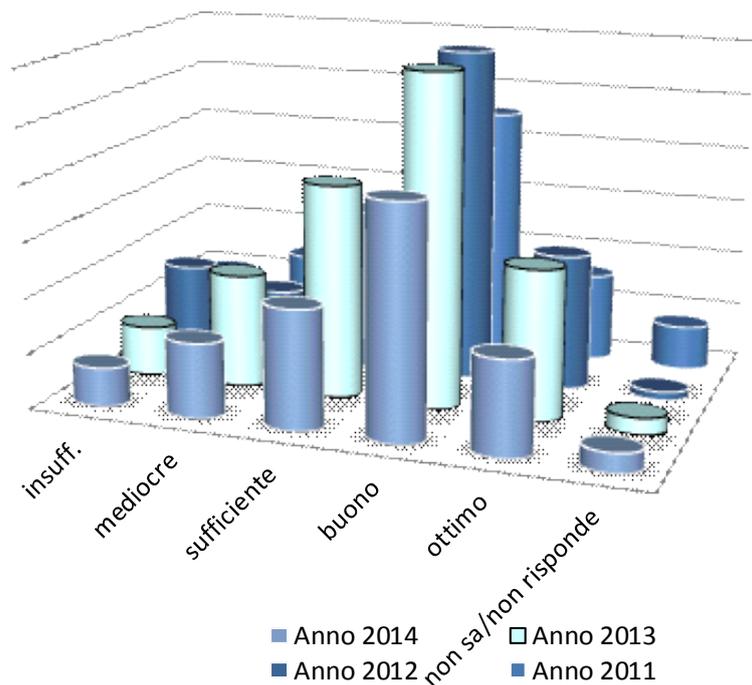


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 7 QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

- Come giudica la gradevolezza dell'acqua del rubinetto?

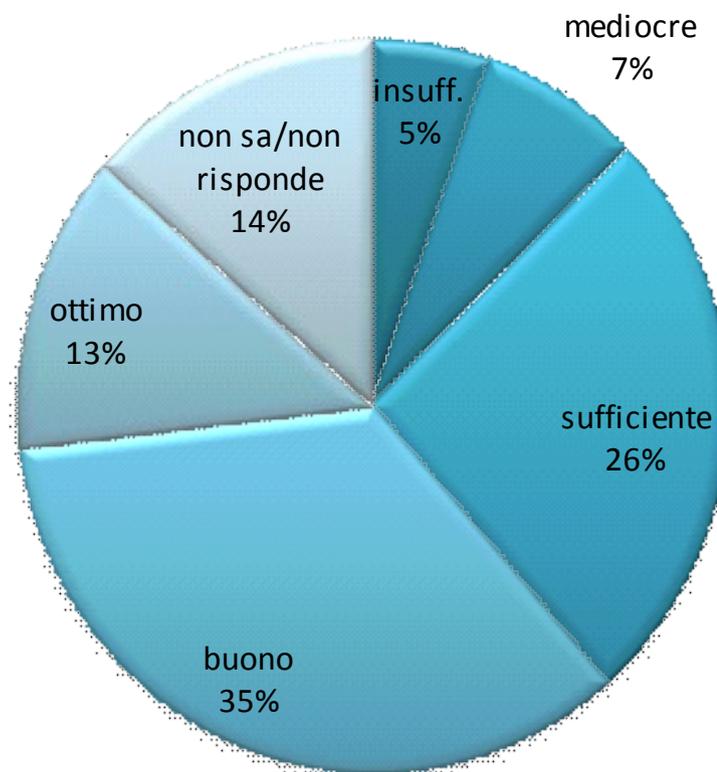
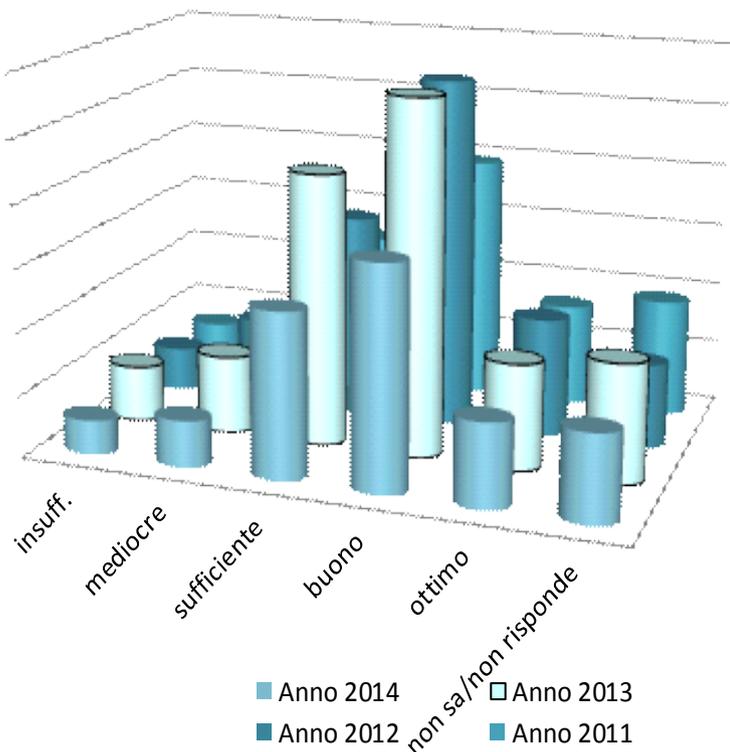


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 8 QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

- Indipendentemente dalla gradevolezza, come giudica la sicurezza dell'acqua?

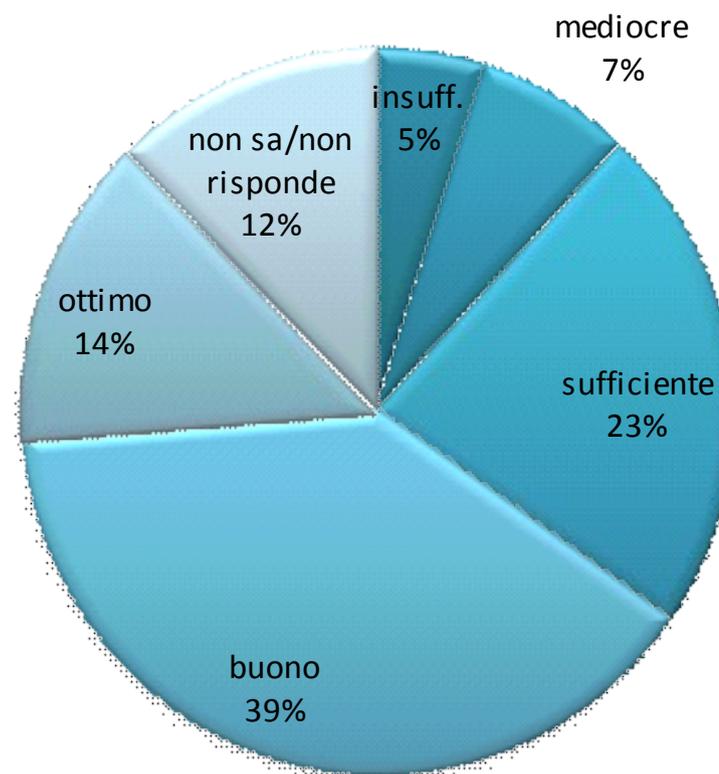
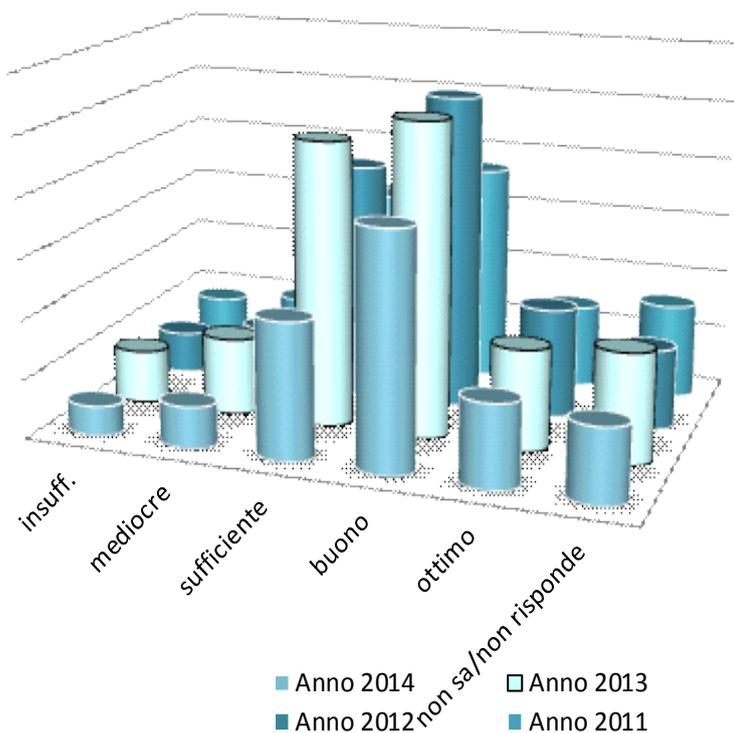




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 9 QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

- Che fiducia nutre nei confronti di chi gestisce la sicurezza dell'acqua?

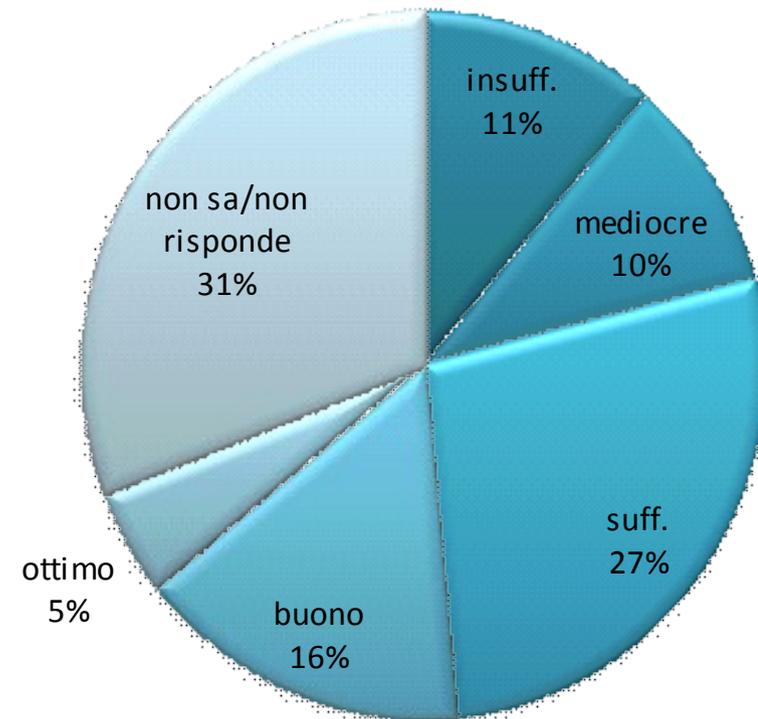
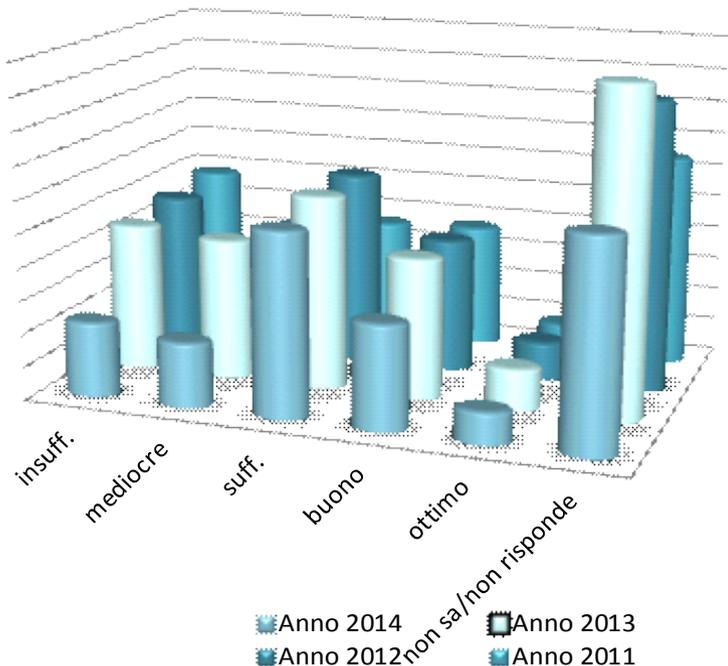


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 9.1 QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

- Come valuta la quantità di informazioni fornite dal Gestore sulla qualità dell'acqua?

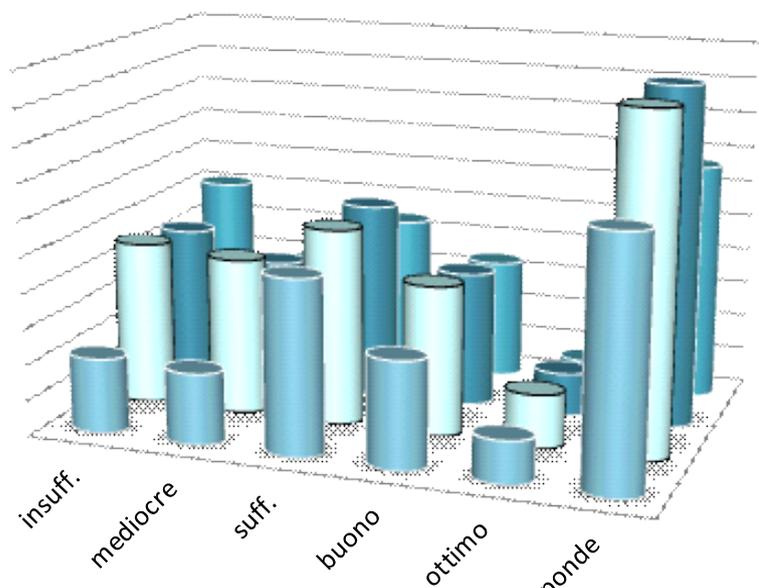




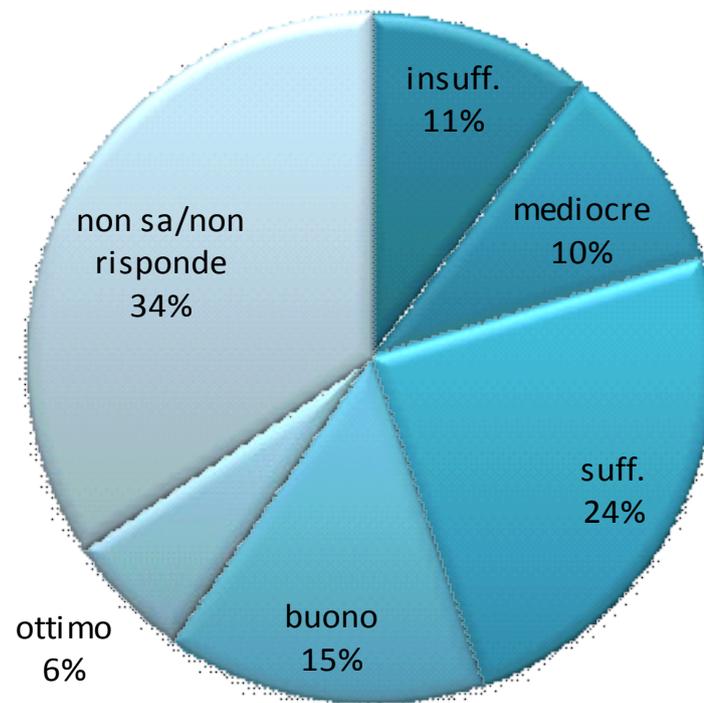
# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 9.2 QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

- Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal Gestore sulla qualità dell'acqua?



■ Anno 2014    □ Anno 2013  
■ Anno 2012    ■ Anno 2011

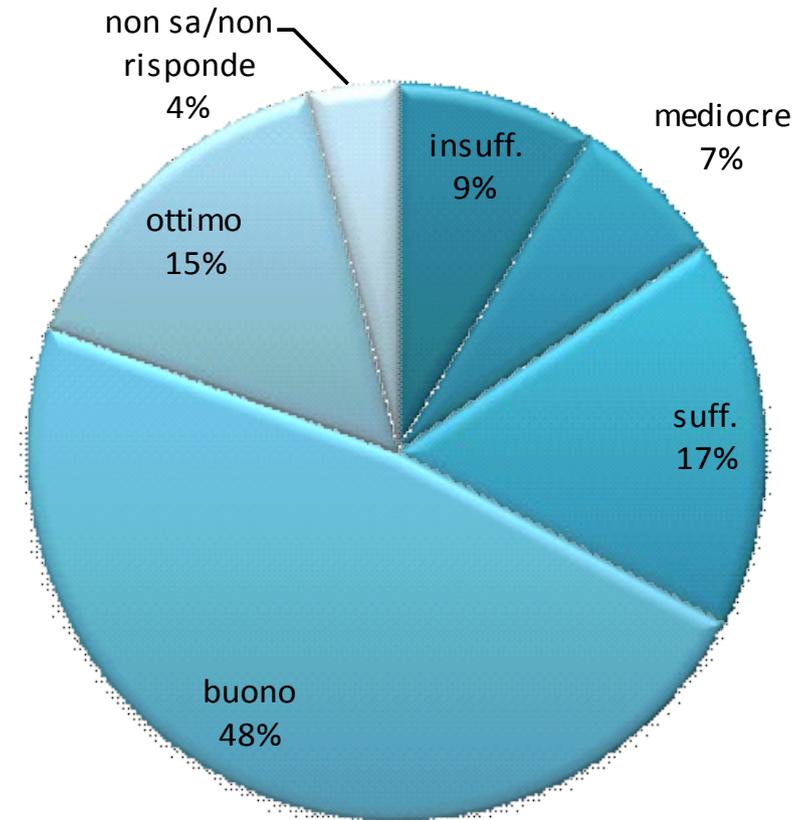
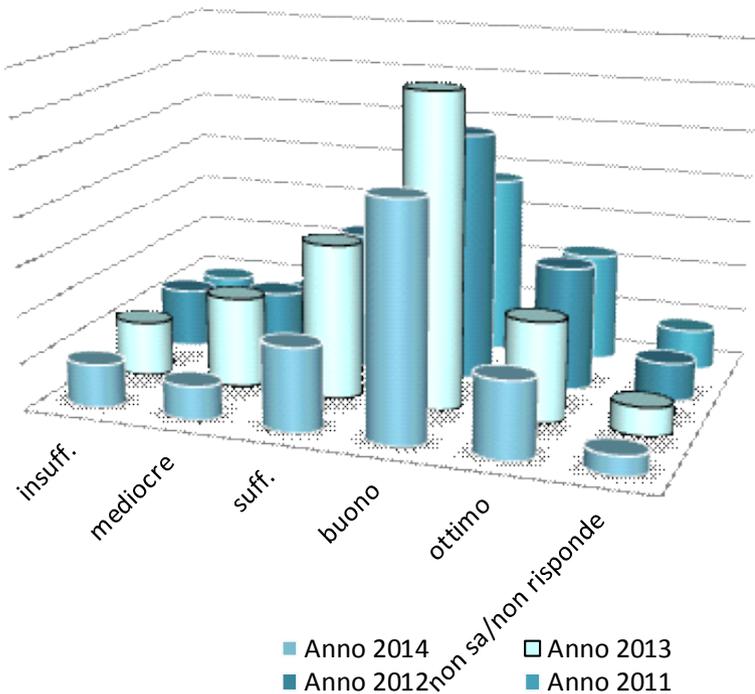


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 9.3 QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

- Come valuta gradevolezza dell'acqua del rubinetto in termini di colore?

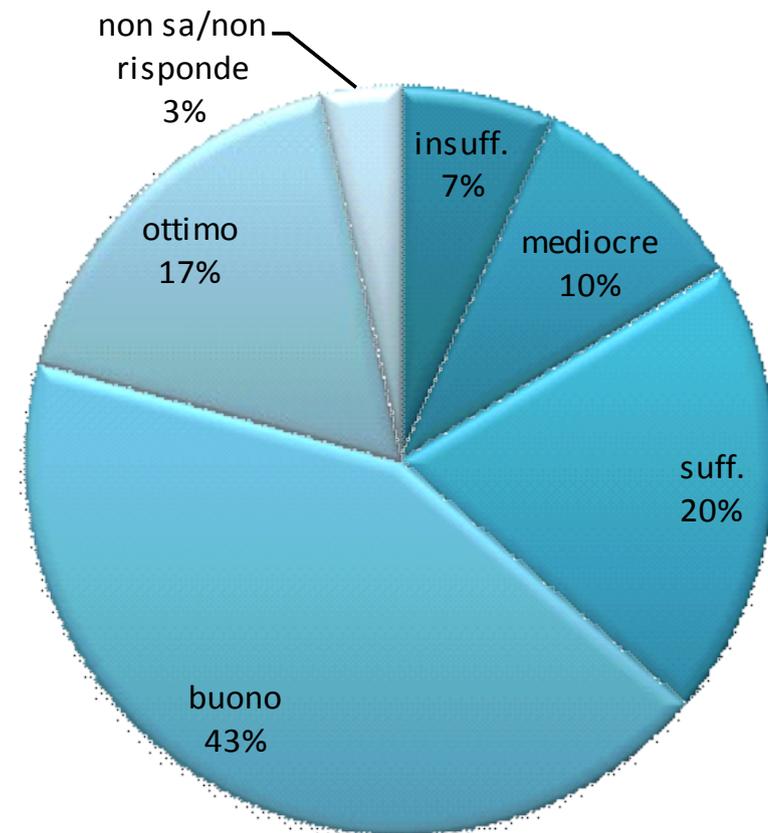
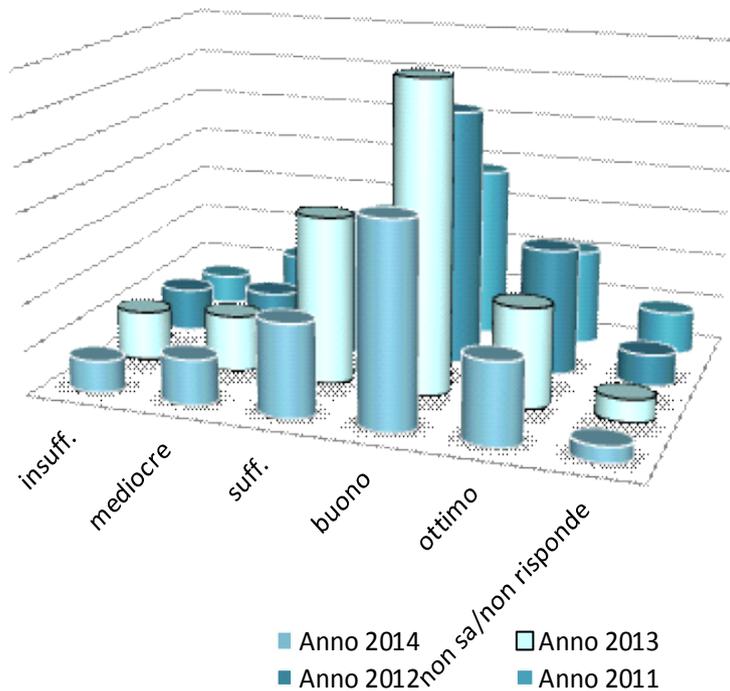


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 9.4 QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

- Come valuta la gradevolezza dell'acqua del rubinetto in termini di odore?

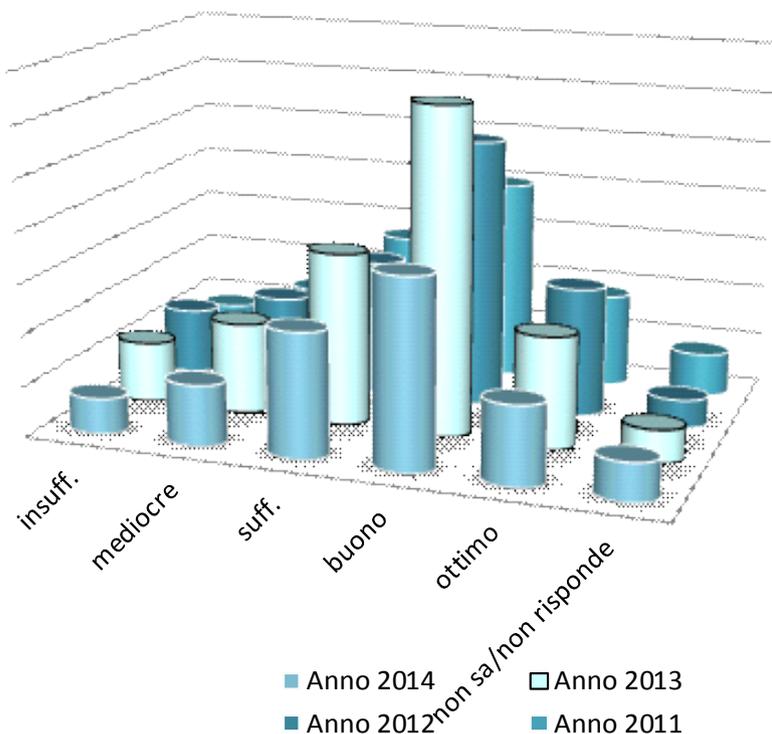
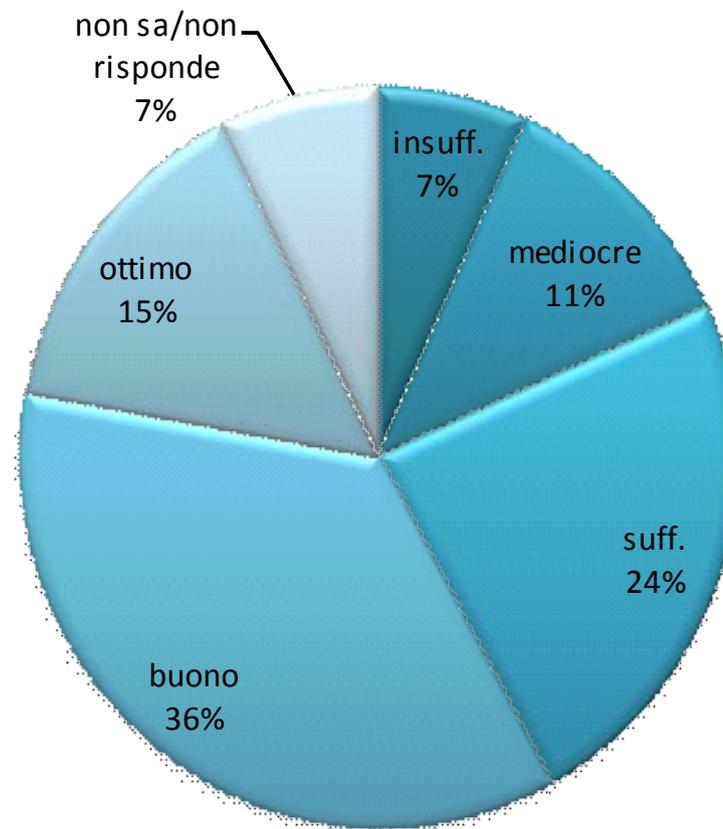




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 9.5 QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

- Come valuta la gradevolezza dell'acqua del rubinetto in termini di sapore?

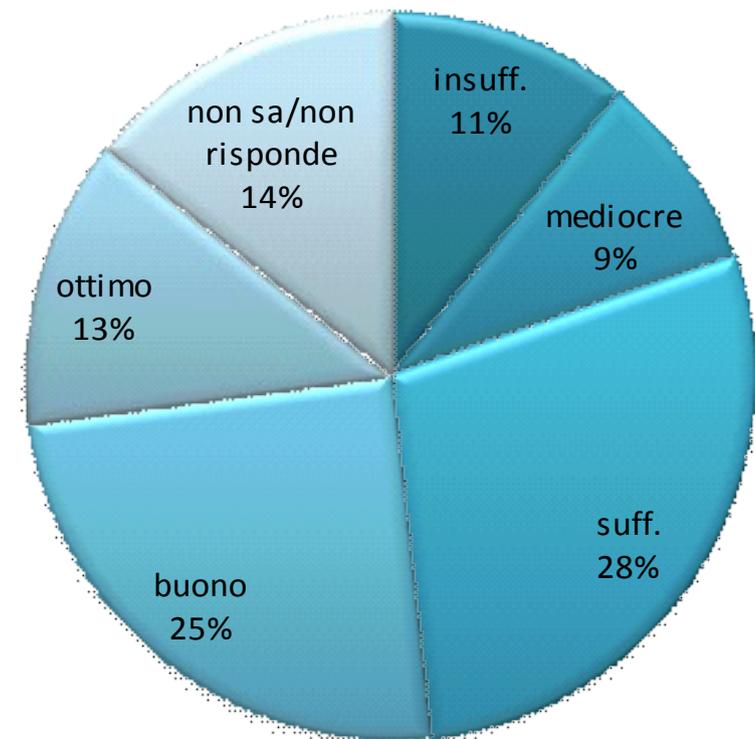
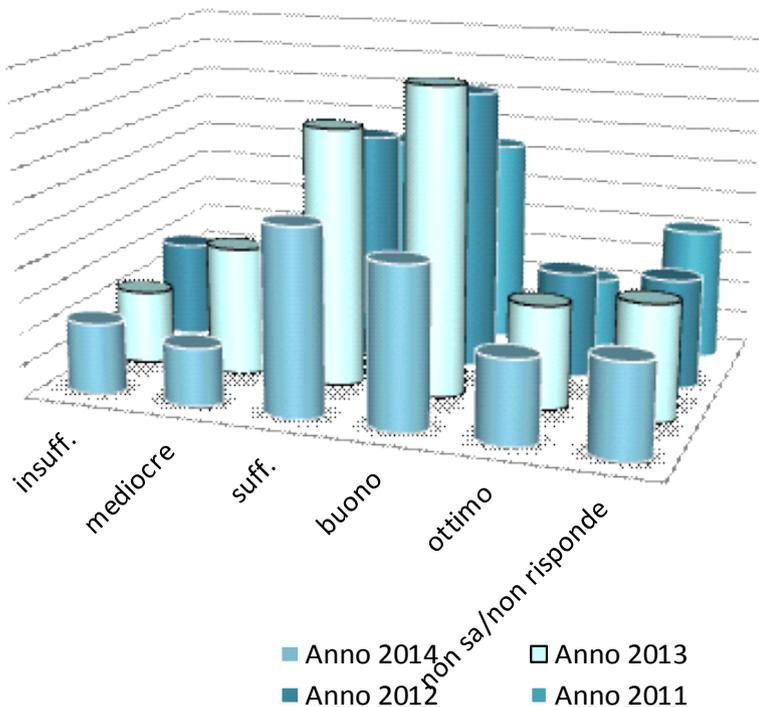


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 9.6 QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

- Come valuta la gradevolezza dell'acqua del rubinetto in termini di residui e calcare?

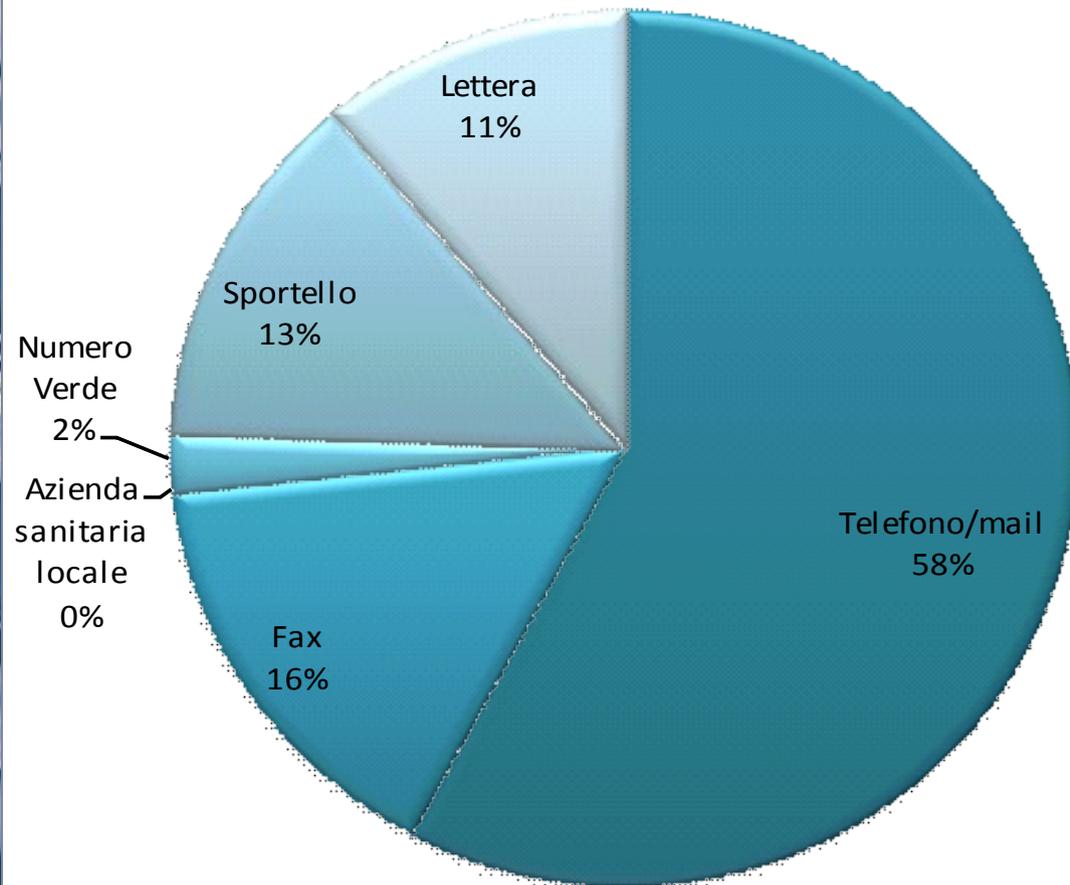


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 9.7-8 QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

- E' a conoscenza delle diverse modalità per segnalare al gestore problemi di qualità dell'acqua? Se sì, quali?

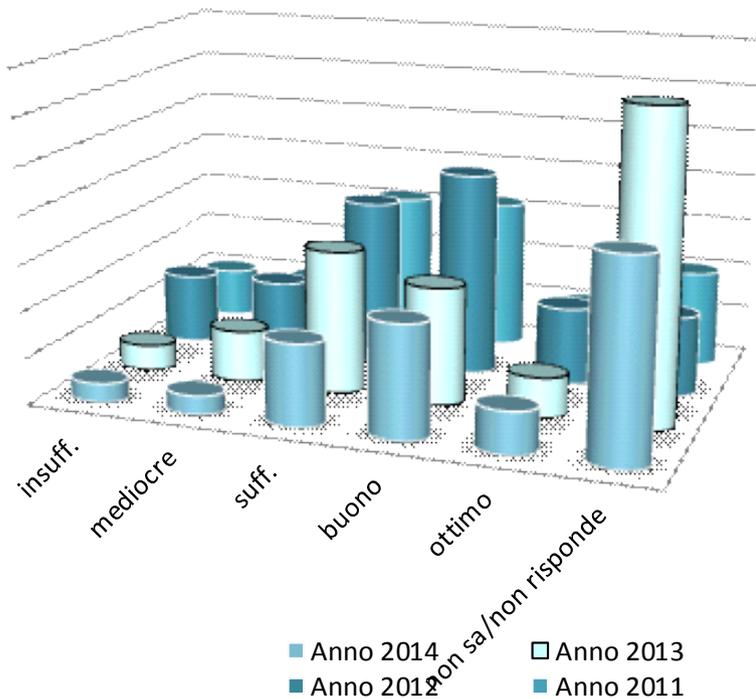
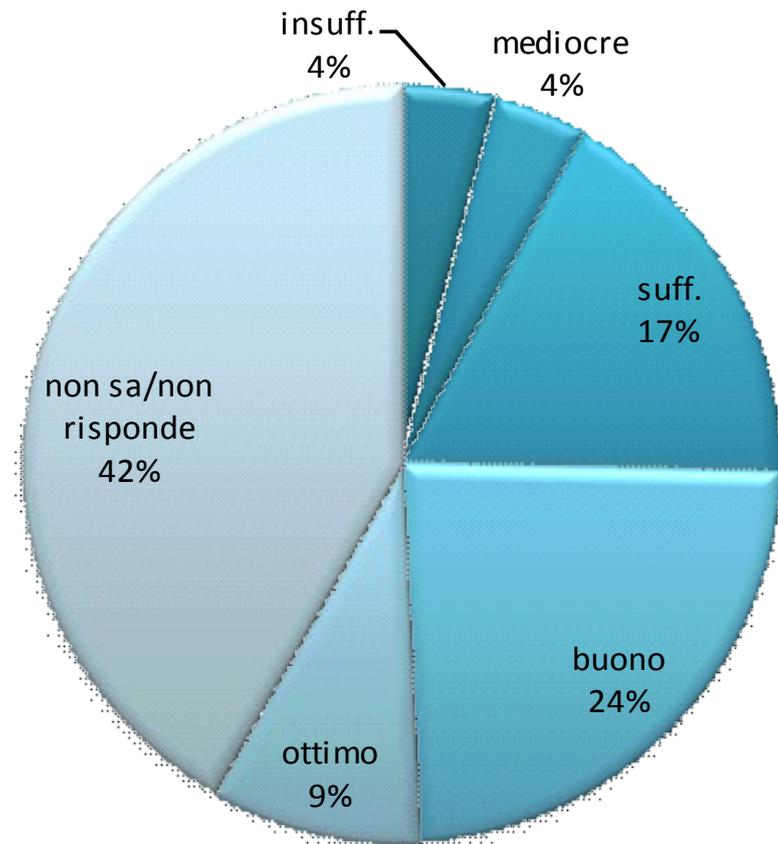


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 9.9 QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

- Come valuta l'attenzione del Gestore al problema segnalato?

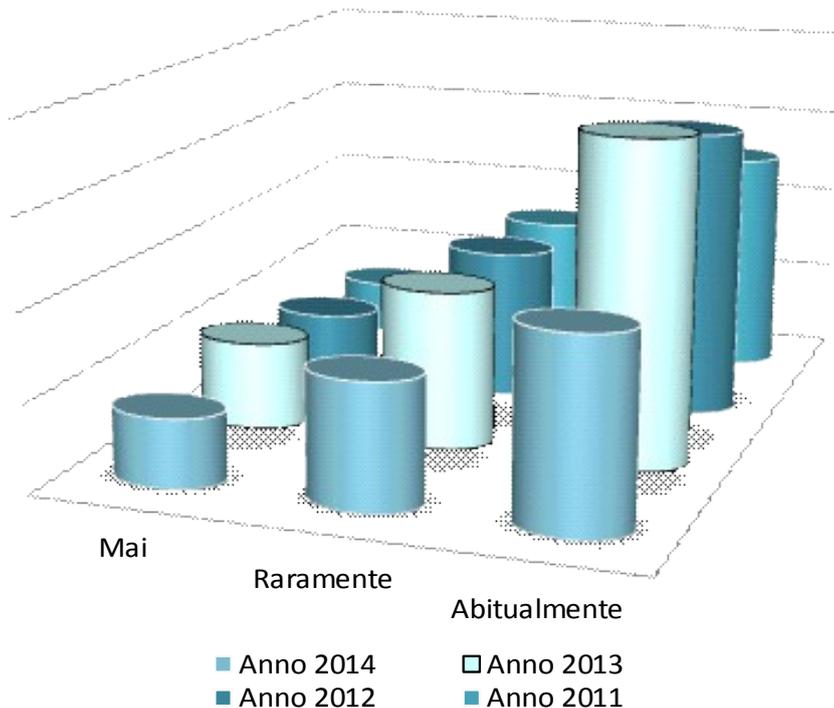
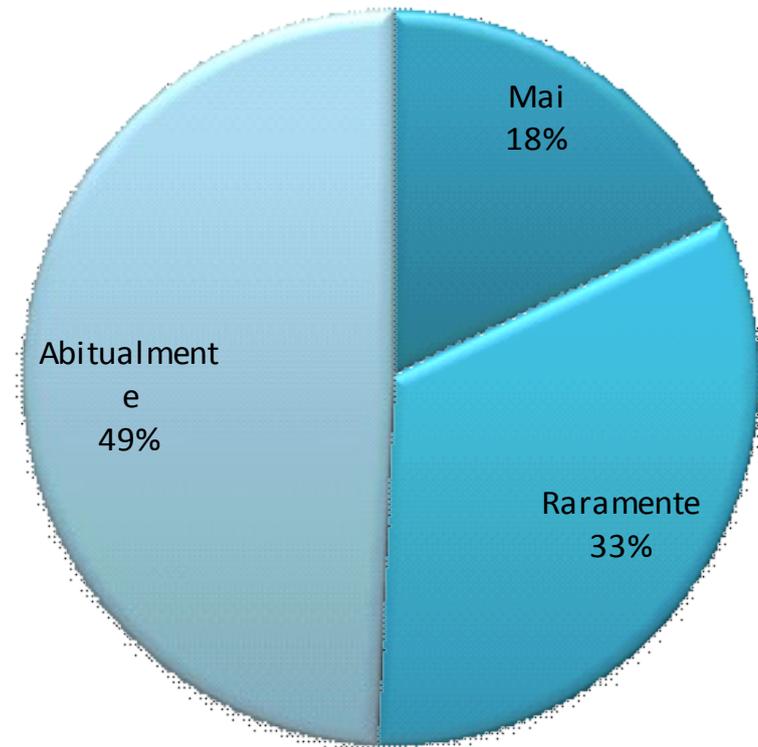


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 9.10 QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

- Lei beve l'acqua del rubinetto?

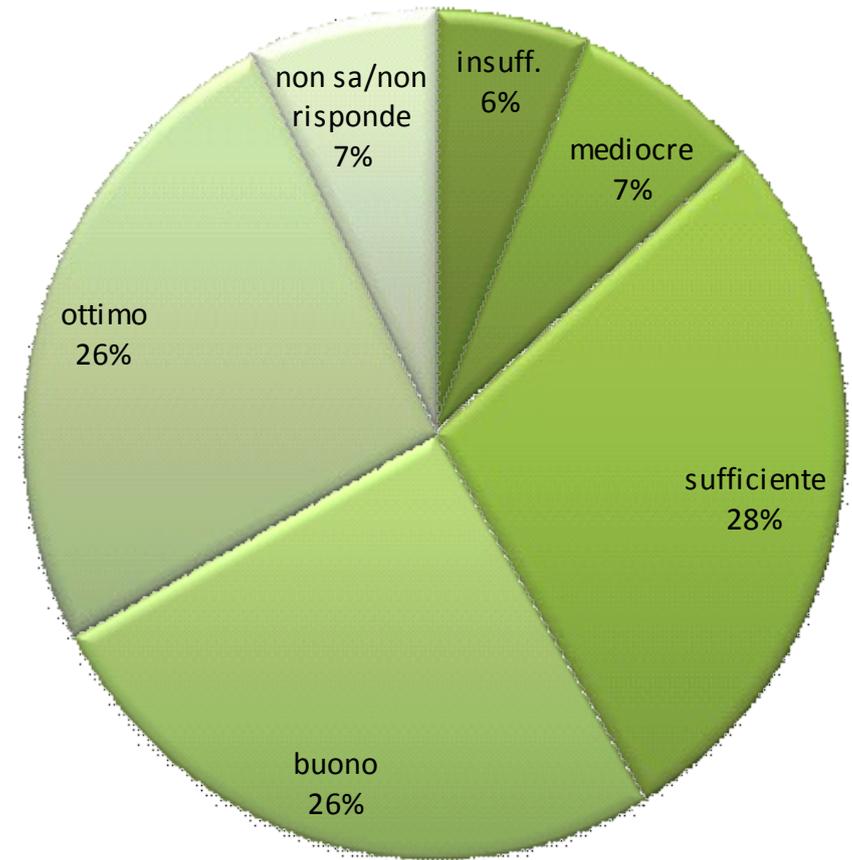
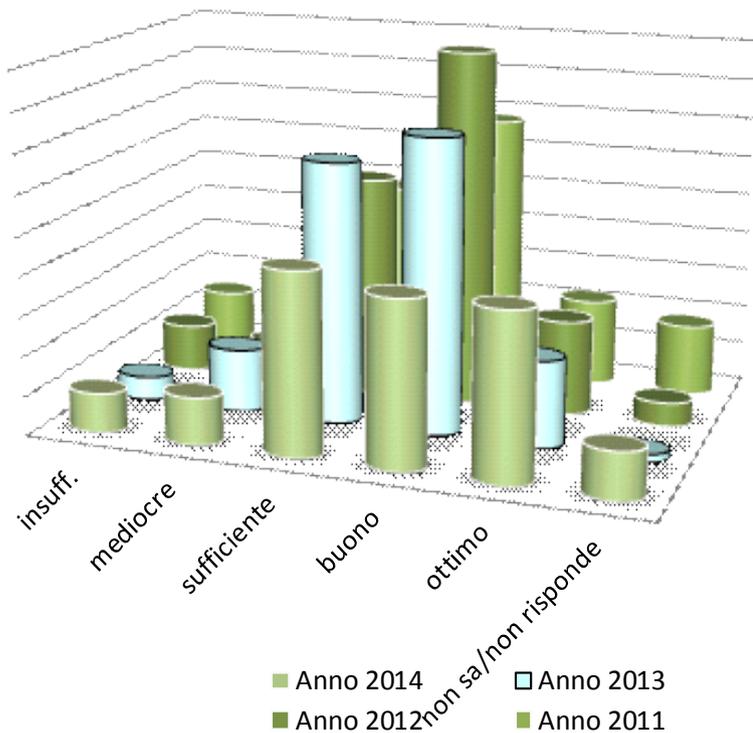




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 10.1 APPUNTAMENTI

- Successivamente al contatto con personale incaricato CO.R.D.A.R. VALSESIA spa, come valuta nel complesso la qualità del contatto?

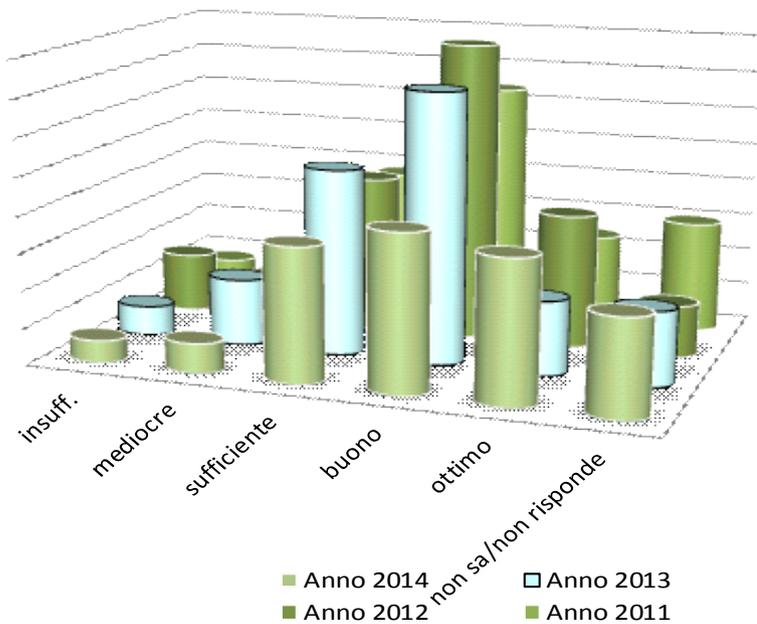
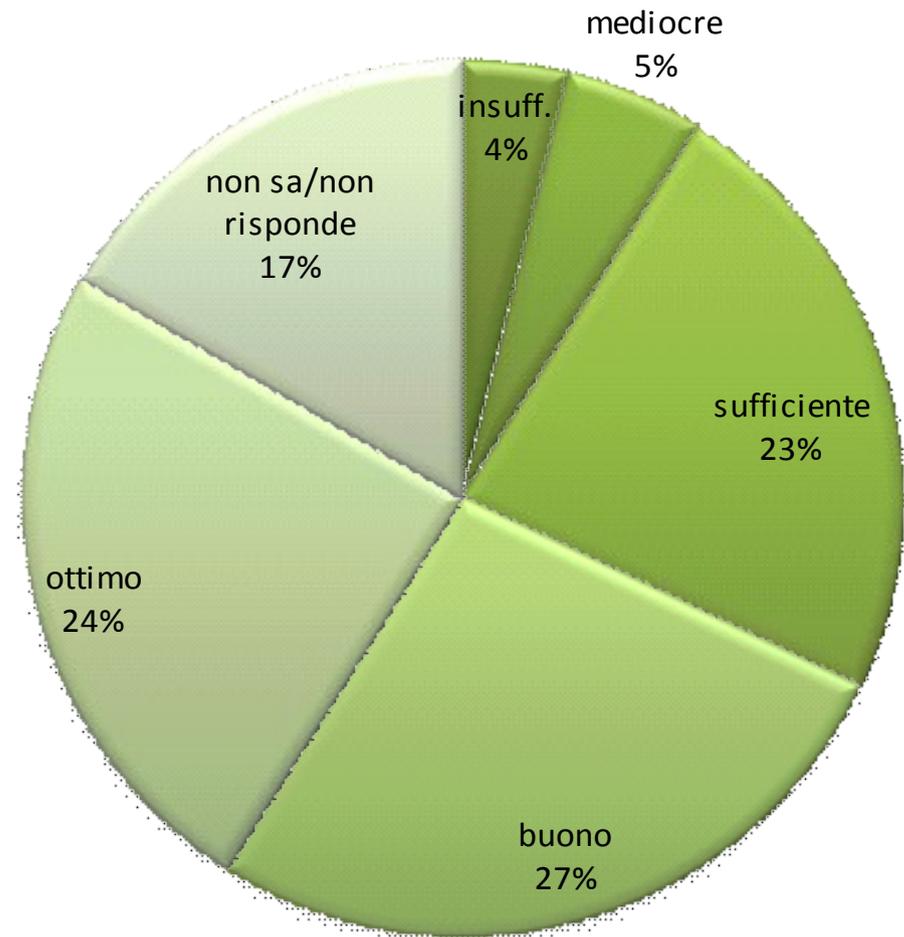




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 10.2 APPUNTAMENTI

- Successivamente al contatto con personale incaricato CO.R.D.A.R. VALSESIA spa, come giudica il rispetto degli appuntamenti concordati?
- Gli appuntamenti possono riguardare: lettura del contatore, sopralluogo per esecuzioni di preventivi, attività di manutenzioni varie.

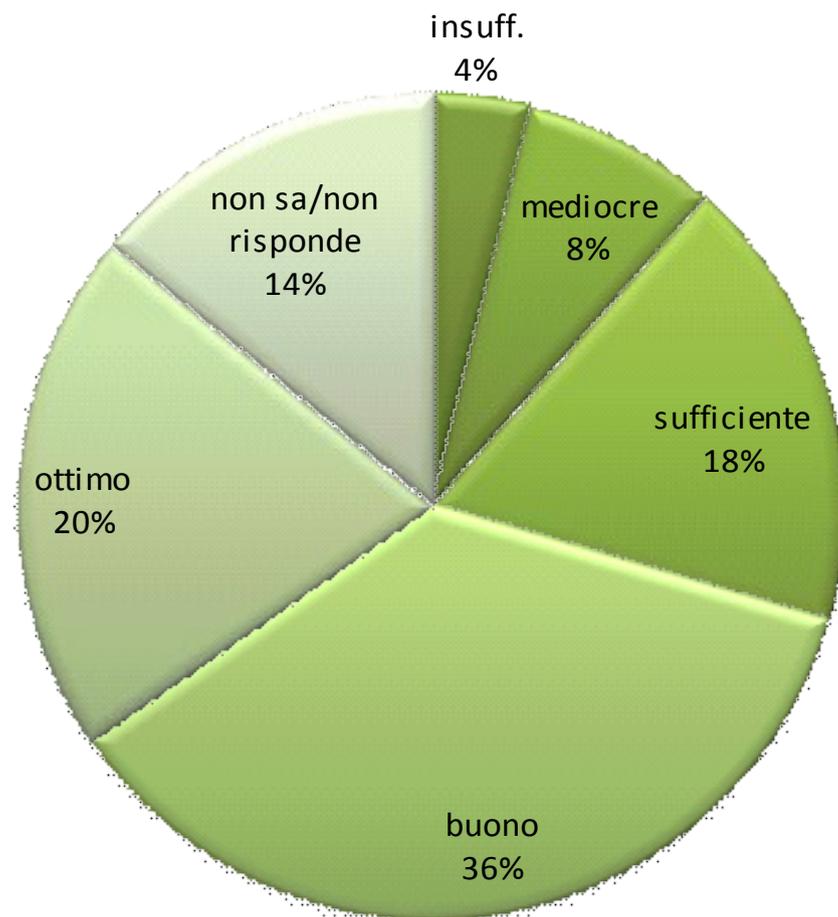
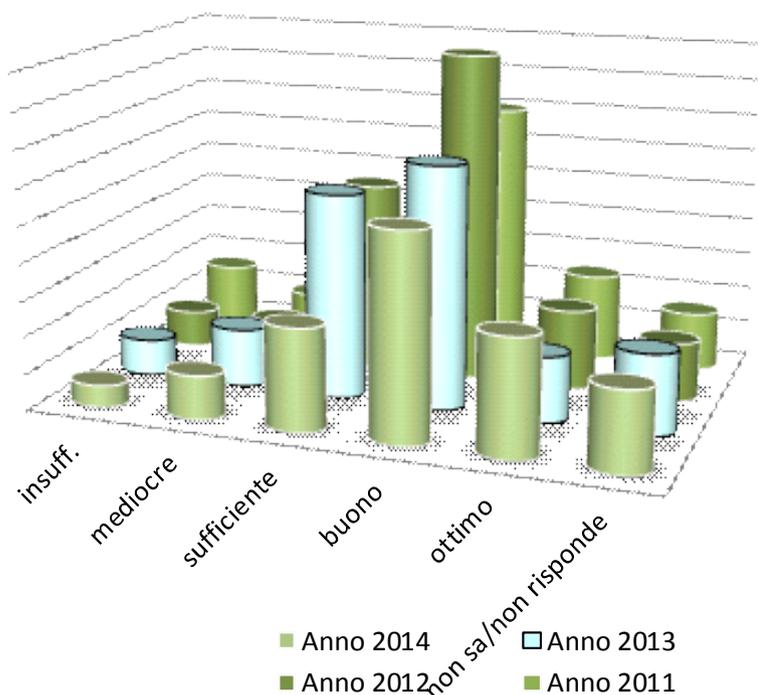


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 10.3 APPUNTAMENTI

- Successivamente al contatto con personale incaricato CO.R.D.A.R. VALSESIA spa, come valuta la rapidità del gestore nel dare gli appuntamenti?

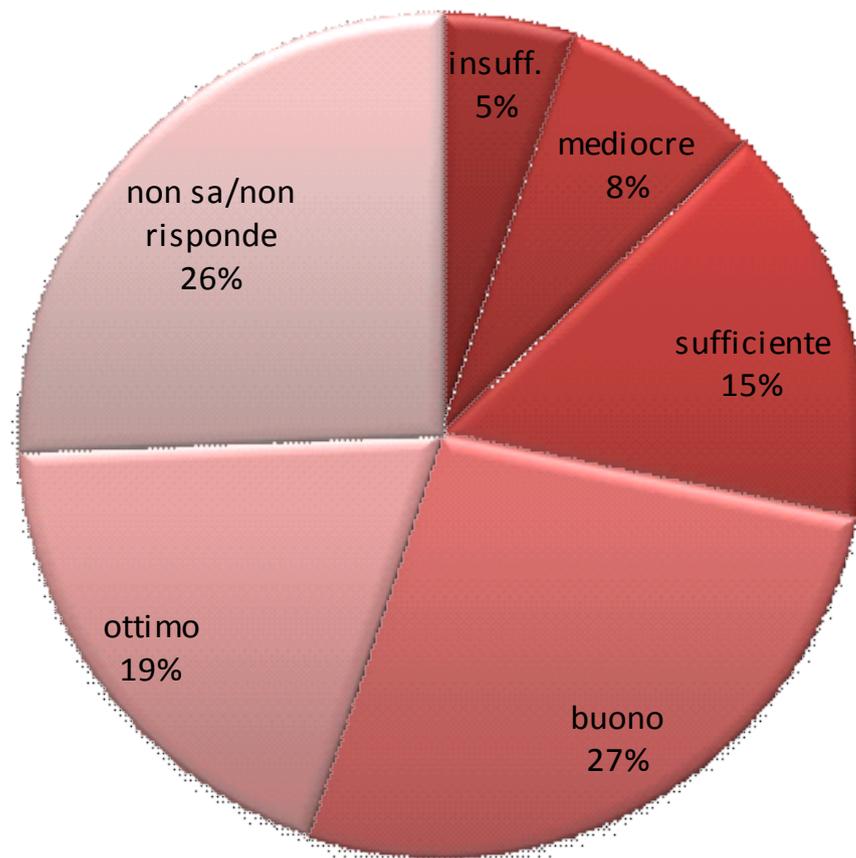
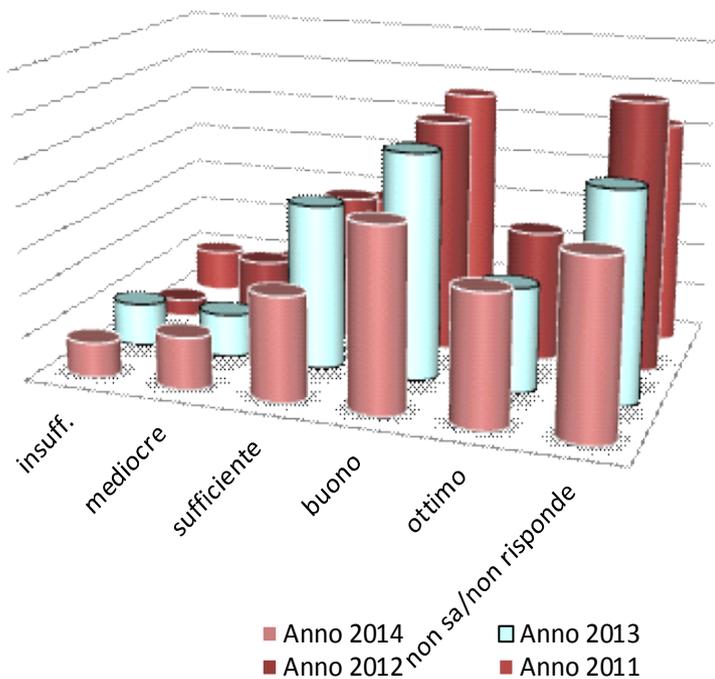




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 10.4 APPUNTAMENTI

- Successivamente al contatto con personale incaricato CO.R.D.A.R. VALSESIA spa, come giudica la rapidità di attivazione del servizio (erogazione dell'acqua potabile, nuovo allaccio)?

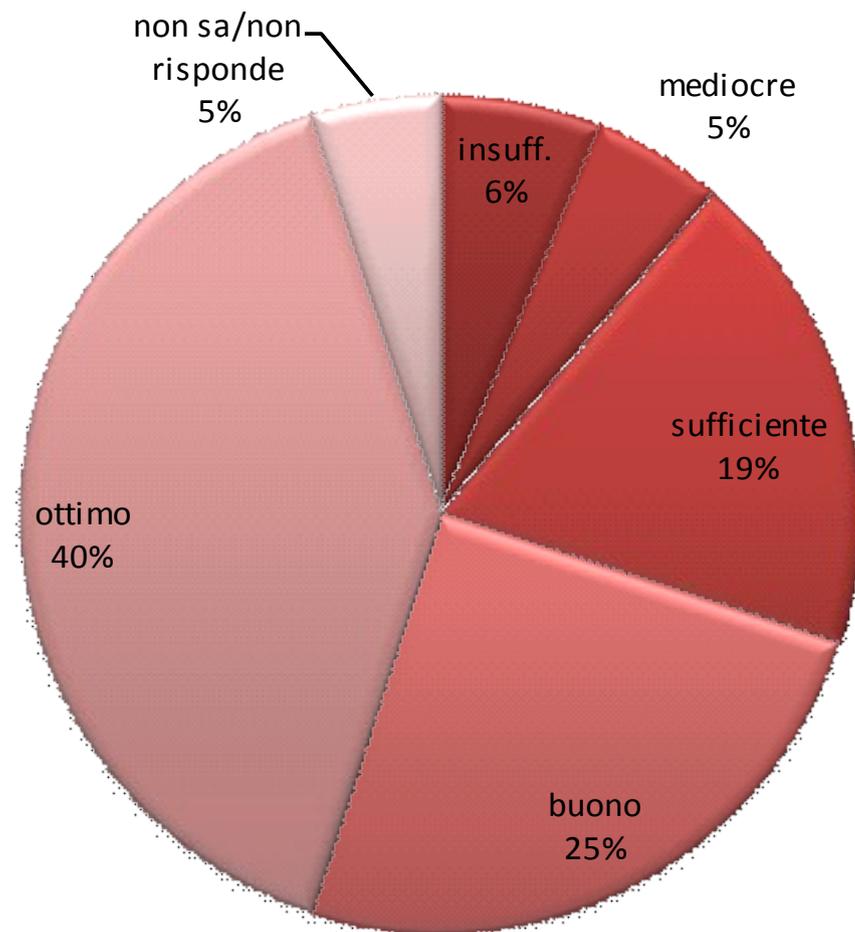
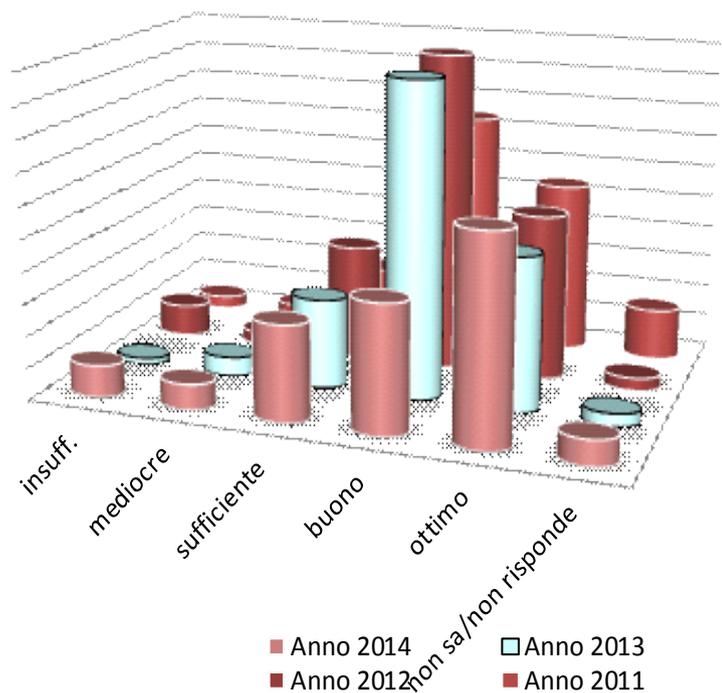




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 10.5 APPUNTAMENTI

- Successivamente al contatto con personale incaricato CO.R.D.A.R. VALSESIA spa, come giudica la cortesia del personale con cui lei è entrato in contatto?

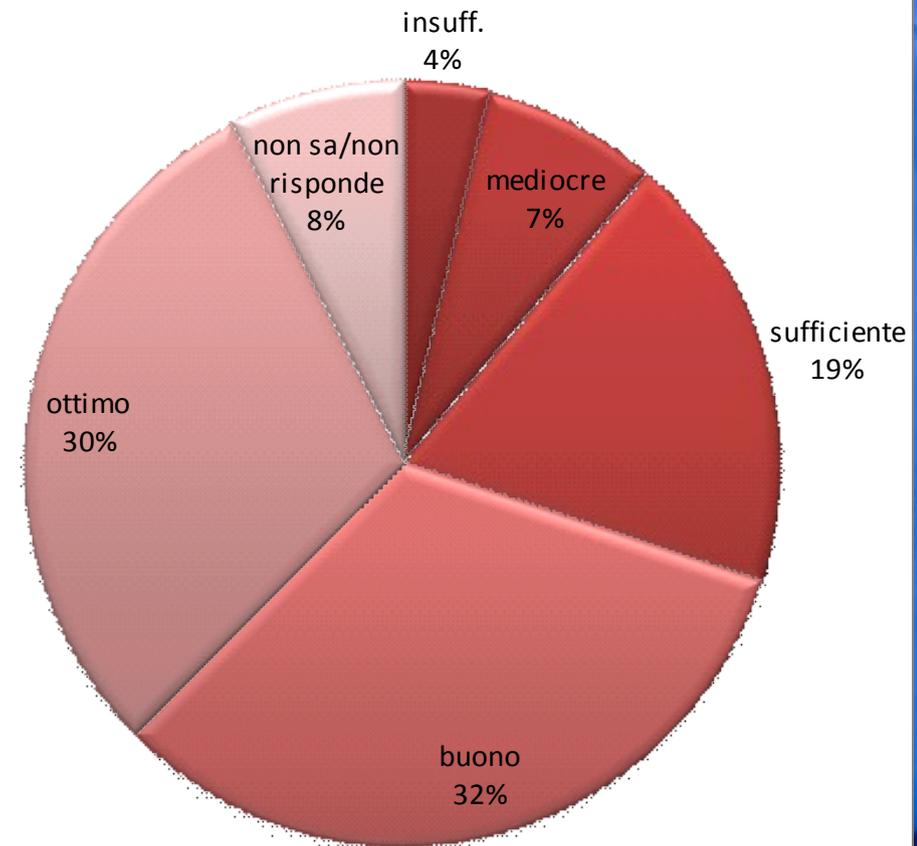
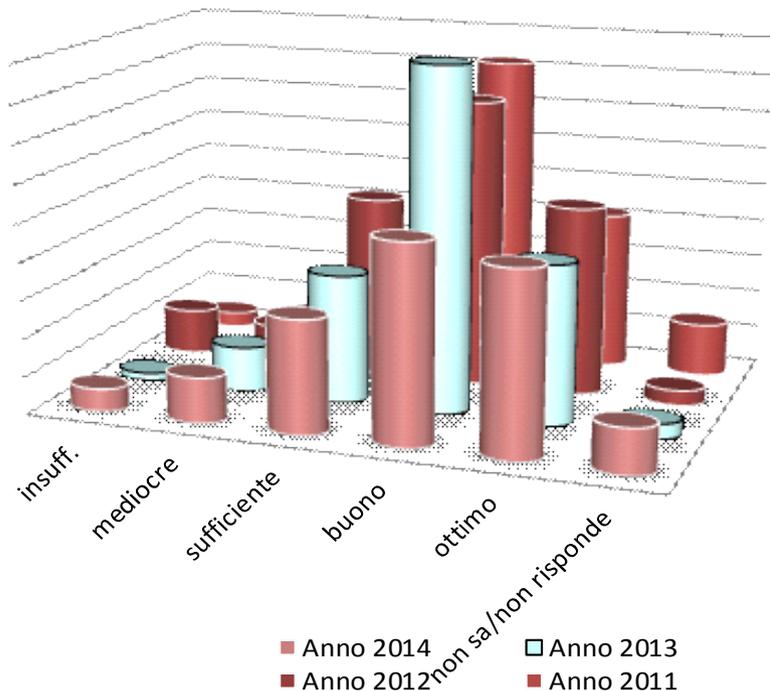


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 10.6 APPUNTAMENTI

- Successivamente al contatto con personale incaricato CO.R.D.A.R. VALSESIA spa, come giudica la competenza del personale con cui lei è entrato in contatto?

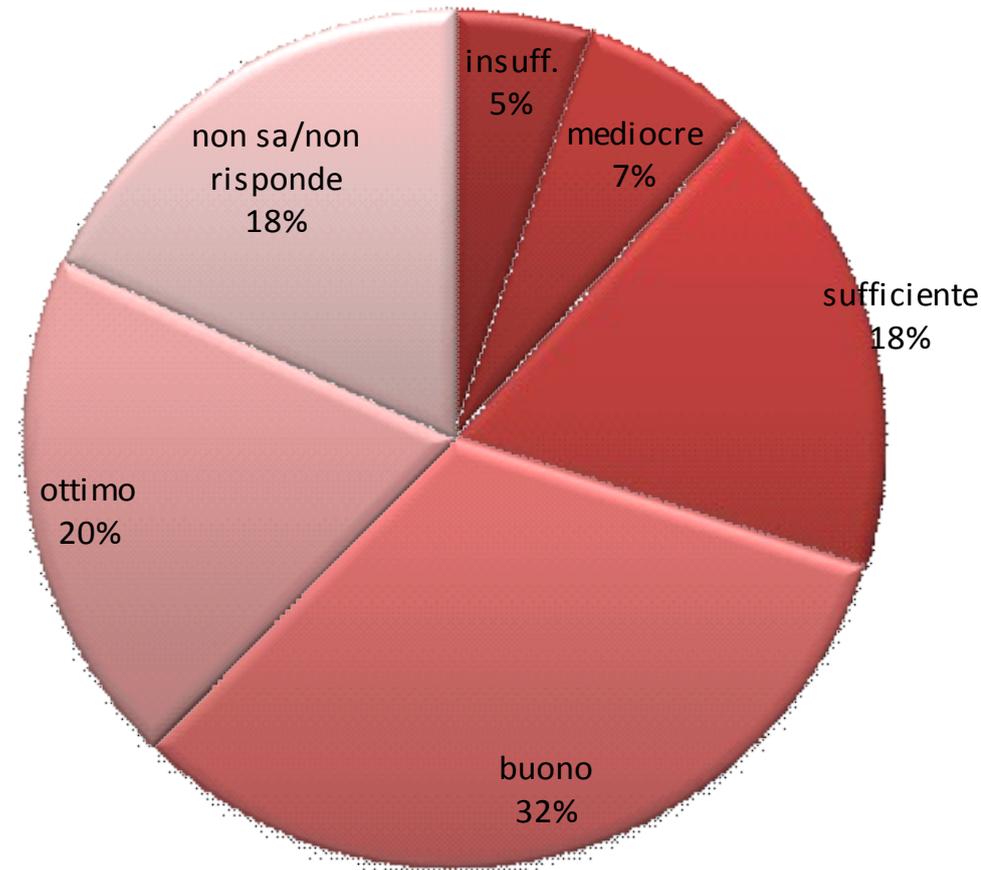
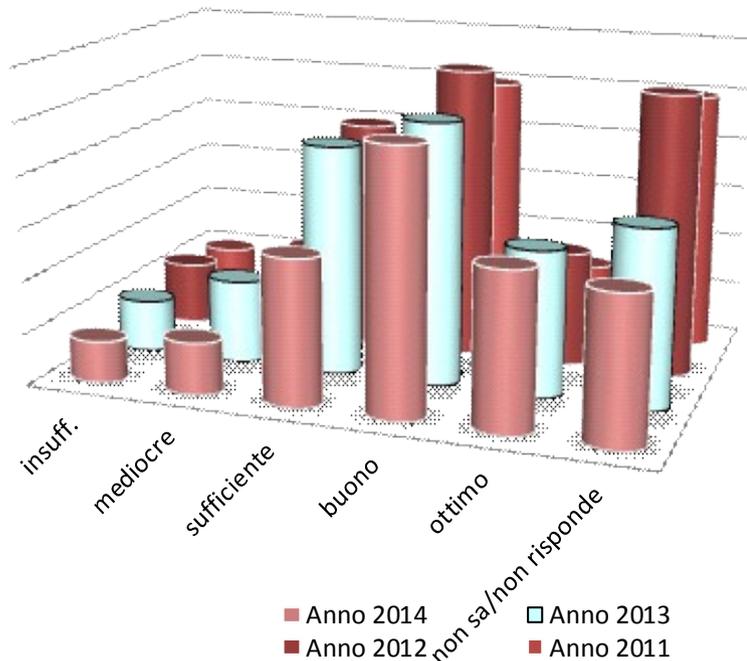




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 10.7 APPUNTAMENTI

- Successivamente al contatto con personale incaricato CO.R.D.A.R. VALSESIA spa, come valuta la riconoscibilità del personale con cui lei è entrato in contatto (tesserino identificativo, mezzo aziendale, divisa aziendale, ecc...)?

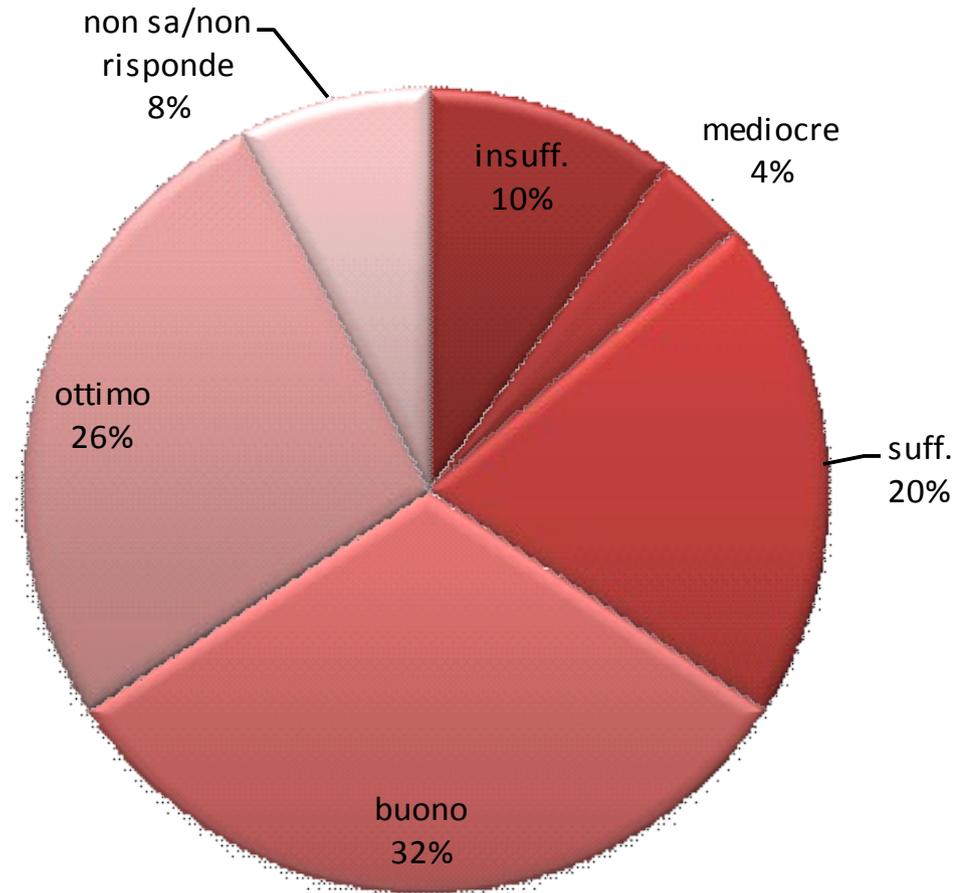
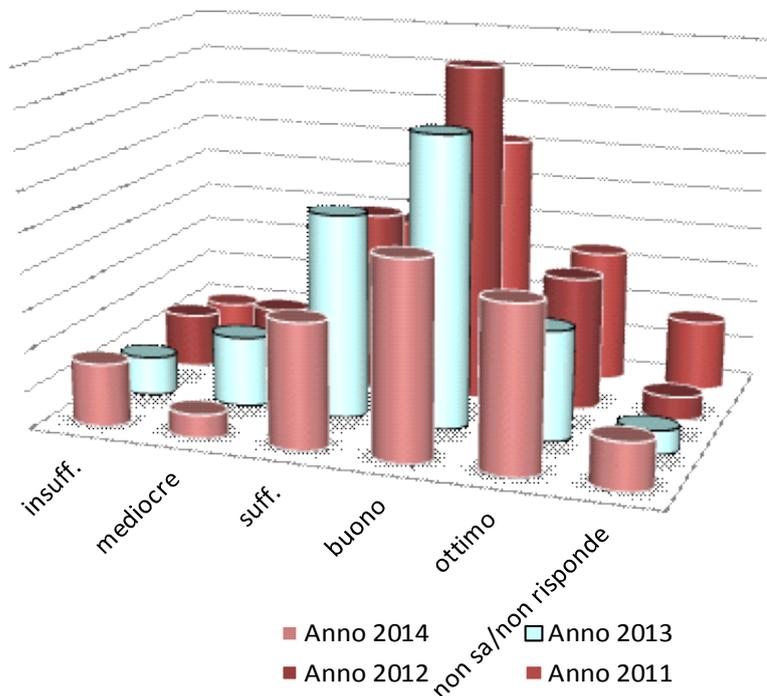


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 10.8 APPUNTAMENTI

- Successivamente al contatto con personale incaricato CO.R.D.A.R. VALSESIA spa, come giudica la chiarezza degli operatori nel rispondere alle sue richieste di informazioni e/o reclami?

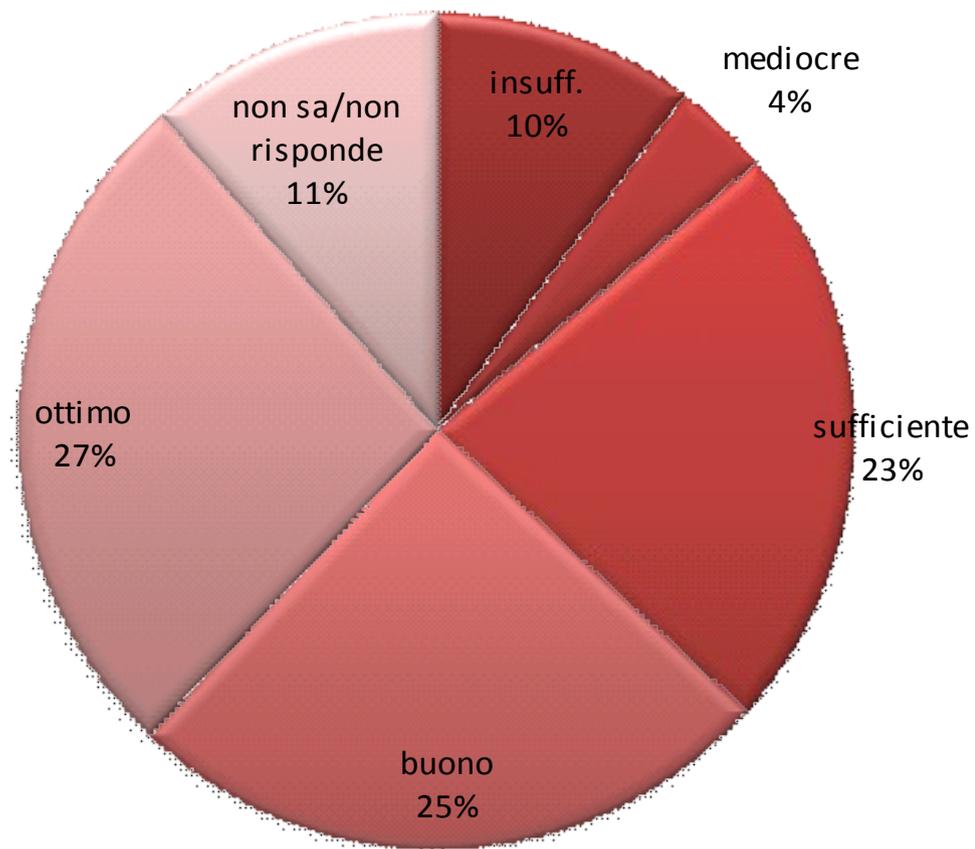
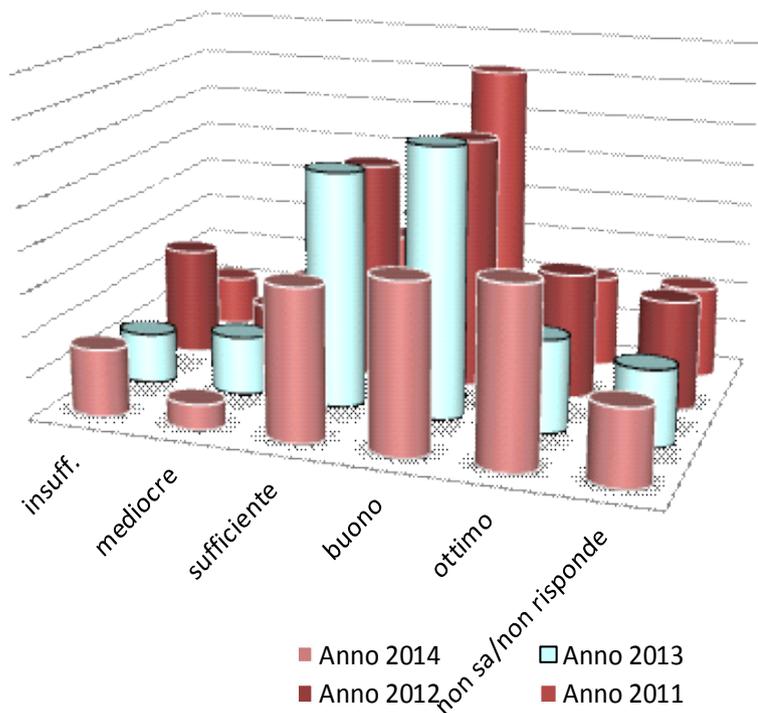




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 10.9 APPUNTAMENTI

- Successivamente al contatto con personale incaricato CO.R.D.A.R. VALSESIA spa, come giudica l'impegno del gestore per capire le sue specifiche esigenze?

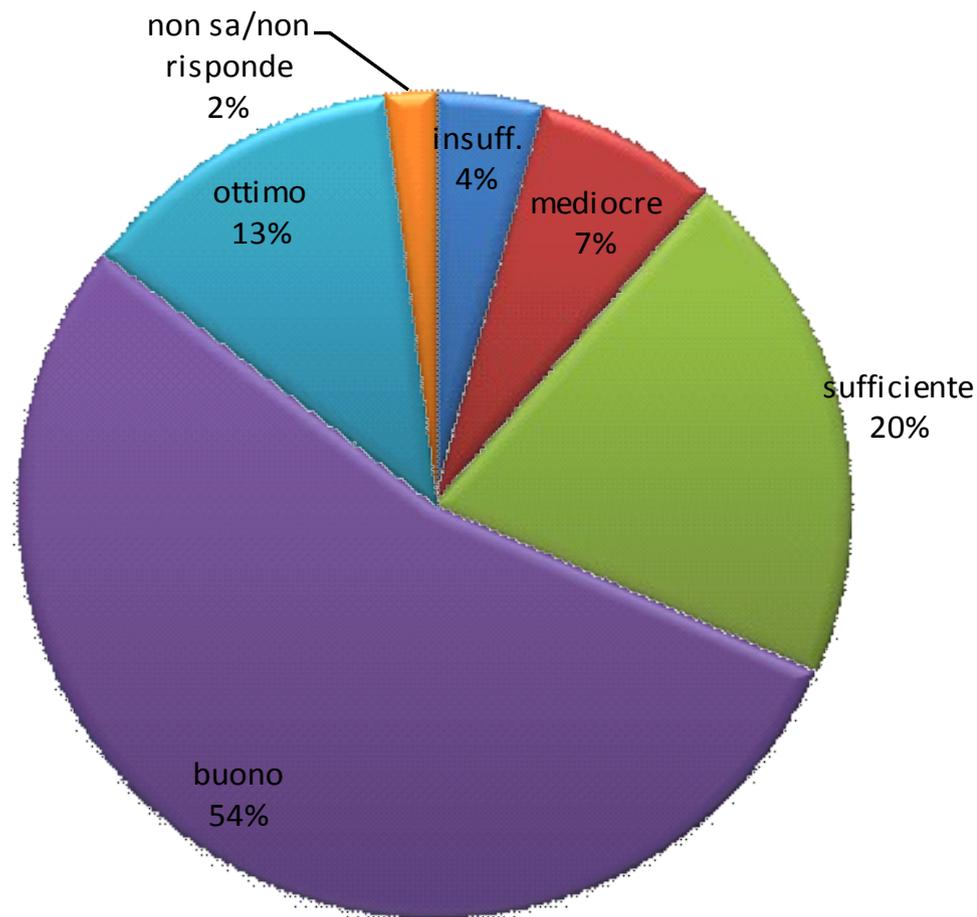
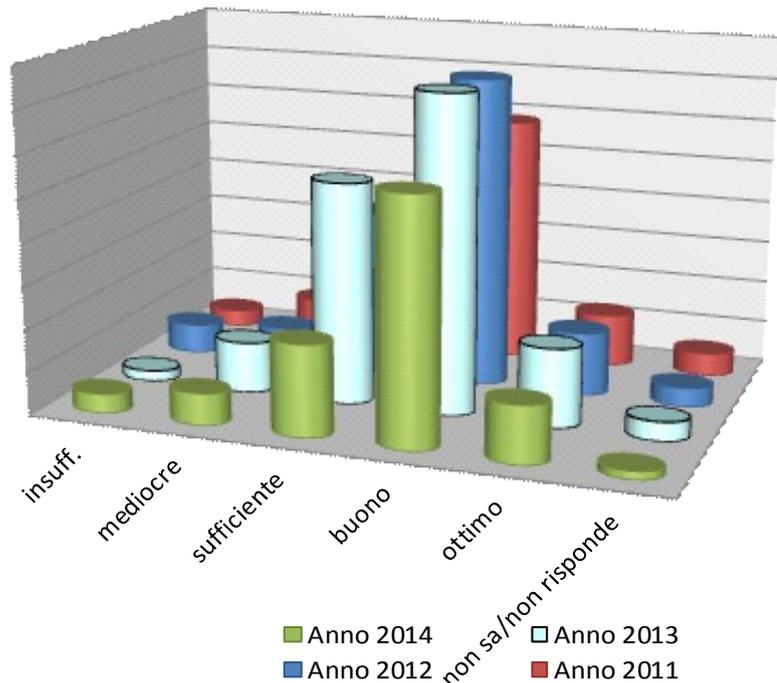


# Indagine di Customer Satisfaction 2014



## DOMANDA 11 CONCLUSIONI

- Come valuta nel complesso la qualità del servizio idrico?

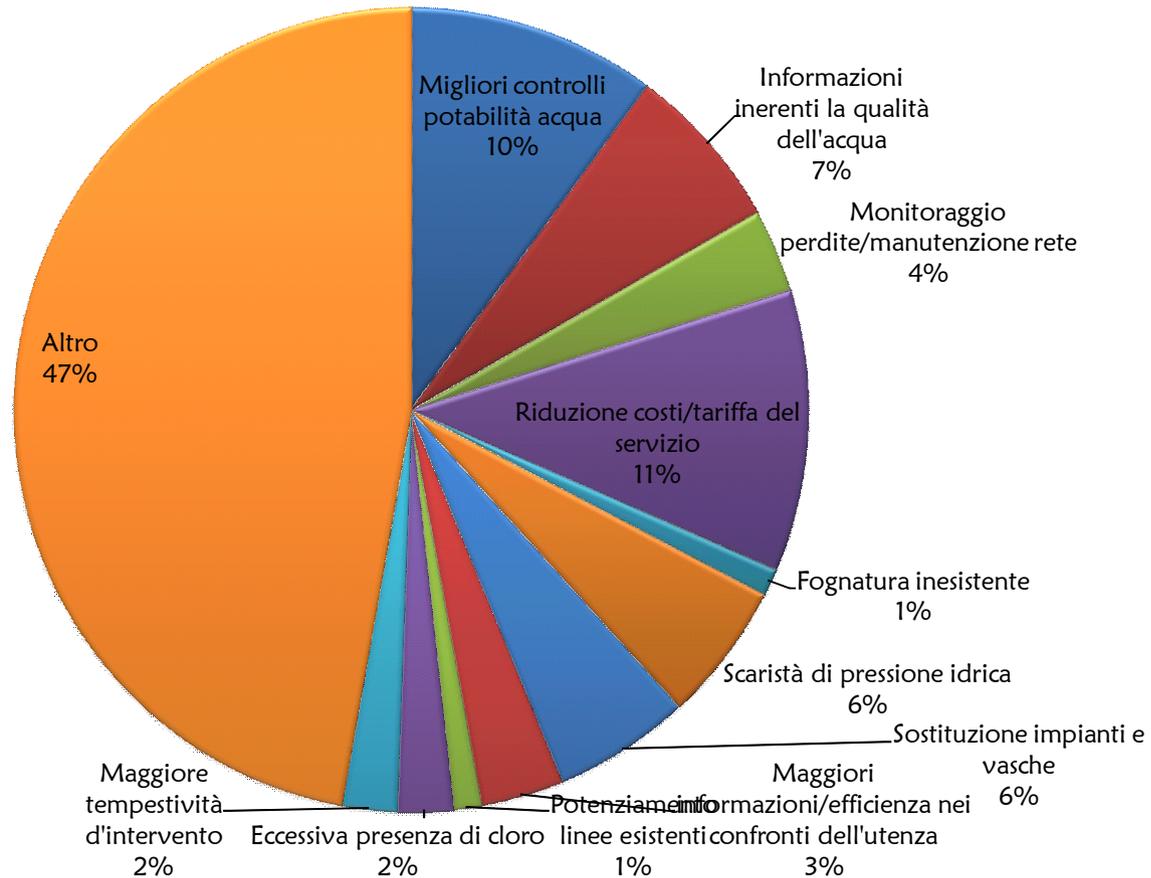




# Indagine di Customer Satisfaction 2014

## DOMANDA 12 SUGGERIMENTI

- Quali miglioramenti al servizio vorrebbe proporre al gestore o quali problemi vorrebbe segnalare?





*CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.A.*

Realizzazione a cura dell'Ufficio  
bollettazione S.I.I.

**CO.R.D.A.R. VALSESIA spa**