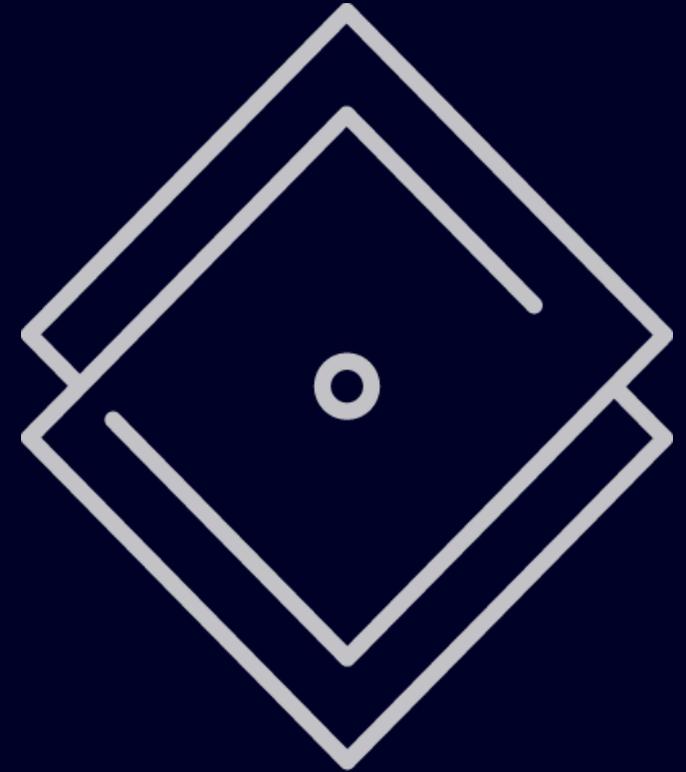


Customer Satisfaction Audit 2024

Egato 6 ALESSANDRINO

Nei 146 Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale Alessandrino N° 6
132 della Provincia di Alessandria e 14 della Provincia di Asti
Regione Piemonte



Aprile 2024
Lavoro realizzato da



DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

Aspetti Tecnici:

Il trend degli **ASPETTI TECNICI** del servizio, che sintetizza i valori di soddisfazione per “continuità” e per “pressione” nella fornitura dell’acqua, segna un percorso in crescita che va dal 97,2% registrato nel 2020 al 98,5% odierno, passando da un leggero calo d'approvazione del 2022, quando si è registrato un 96,7% di soddisfatti.

La percezione sulla **QUALITÀ DELL’ACQUA** riguardo la “durezza”, “limpidezza”, “sapore” e “odore” si assesta ampiamente sopra il 90% di soddisfazione, in risalita dal 95,6% segnato nel 2022, e confermando un miglioramento della performance dopo i dati del 2020, che si attestava al 96,8%. Nel 2024 infatti si è raggiunto un soddisfacente 99,9%.

Gli aspetti relativi alla **FATTURAZIONE** sono in linea con gli altri aspetti tecnici analizzati. Infatti, si conferma una crescita tendenziale della serie quinquennale che va dal 95,4% di soddisfazione del 2020 al 99,6% attuale.

Nella valutazione del trend relativo al **SITO WEB** possiamo notare che vi è anche qui una crescita costante, seppur già nel 2020 il valore della soddisfazione fosse ampiamente elevato (99,5%). Nel 2024 questo fattore ha raggiunto la piena sufficienza. Ricordiamo che avendo il 10,4% di risposte relative a questo fattore, il dato non ci permette di avere risultati significativi, ma comunque evidenzia l’ottimo lavoro relativamente al fattore.

Canali di Contatto:

Il canale di contatto **NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO**, dopo una leggera flessione nel 2022 (95,9%), ha registrato una crescita, salendo al massimo registrato della serie nel 2024, con 99,2%.

Il canale di contatto **NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI**, conferma la crescita avuta dagli altri fattori, registrando anche qui il valore più elevato del trend, pari al 98% della soddisfazione.

I due servizi di contatto telefonico confermano un percorso di continuo miglioramento, con una linea temporale dell’andamento in crescita.

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

Anche il fattore **SPORTELLO** conferma la risalita rispetto al 2022 e il generale trend positivo, raggiungendo il 98,7% di soddisfazione.

In coerenza con l'andamento della maggior parte degli aspetti misurati, il **GIUDIZIO GLOBALE** percorre una simile tendenza che va da un 98,5% per il 2020 al 99,8% del 2024.

I CSI

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2023

La media ponderata di tutti gli indicatori del sistema raccoglie nel 2024 il 98,1% di soddisfazione complessiva, una performance di alta qualità del servizio offerto dagli Operatori, dove solo il *rapporto qualità-prezzo* rimane sotto il 99%, attestandosi al 91,8% ed abbassando quindi il valore del CSI.

INCROCIO DATI PER TIPOLOGIA D'UTENZA

Grazie al confronto della soddisfazione dell'utenza domestica e dell'utenza commerciale, osserviamo come per i fattori *aspetti tecnici*, *numero verde pronto intervento*, *giudizio globale* e *rapporto qualità-prezzo*, gli utenti privati attestano una soddisfazione leggermente minore rispetto a quelli commerciali. Per i restanti fattori la soddisfazione risulta essere omogenea.

INCROCIO DATI PER AZIENDA FORNITRICE

In questo caso il confronto evidenzia valori della soddisfazione omogenei. Solamente Amag risulta avere qualche valore leggermente minore per i fattori *numero verde pronto intervento* e *giudizio globale*.

NOTA TECNICA

Per una lettura corretta dei dati, orientata a individuare le micro aree di minor soddisfazione relativa, abbiamo incorporato, alla fine di ogni capitolo, un grafico con solo i valori dell'alta soddisfazione (voto 8 a 10). Attraverso queste rappresentazioni, ATO 6 Alessandrino e le aziende che gestiscono il servizio, avranno in chiaro verso quali sub-indicatori orientare le azioni correttive.

INDICE

Premessa e Scheda tecnica	3
Aspetti tecnici del servizio	19
Fatturazione	28
Numero Verde di Pronto Intervento	34
Numero Verde Servizio Clienti	40
Sportello	46
Sito Web	52
Giudizio complessivo	58
Customer Satisfaction Index	66
Mappa delle Priorità	73
Indice di omogeneità	76
Notorietà della società	77
Incroci dati	79
Commenti dell'utenza	82

PREMESSA

La misurazione della Customer Satisfaction (soddisfazione degli utenti) costituisce un momento conoscitivo di importanza fondamentale, sia come **metro di valutazione** per l'efficienza del servizio erogato, sia in quanto **punto di partenza** per le azioni future che l'azienda deciderà di effettuare con lo scopo di ottenere un miglioramento della qualità complessiva.

Il monitoraggio ci permette di conoscere le opinioni degli utenti per:

- Capire i bisogni, le esigenze e le aspettative;
- Superare gli scostamenti tra la qualità percepita e la qualità erogata;
- Stabilire degli standard di performance;
- Capire in quale direzione orientare le scelte future;
- Misurare il gradimento, l'impatto dei cambiamenti
- Avviare un processo di miglioramento continuo della qualità del servizio;

Squadra in campo

<i>Statistiche</i>	Michelangelo Vegliò
<i>Analisi</i>	Simone Mazzaferro
<i>Grafica</i>	Eduardo Sulpizio
<i>Capogruppo team intervistatori</i>	Eugenio di Cesare
<i>Relazioni commerciali</i>	Massimiliano Scioli
<i>Intervistatori</i>	Silvia Di Miero – Barbara Assogna – Luca Tomassi – Candela Gaitàn – Adelina Labella – Anahi Carreira – Michela Rainone – Concetta Mastropietro e Tina Fornica.
<i>Responsabile generale</i>	David Buccini

PRINCIPALI RISULTATI E FATTORI ANALIZZATI

Per costruire un **INDICE** di **Customer Satisfaction** abbiamo operato sui seguenti fattori del servizio

ASPETTI TECNICI

FATTURAZIONE

NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO

NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI

RELAZIONE ALLO SPORTELLO

SITO WEB

RAPPORTO QUALITÀ/ PREZZO

Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo

GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO

NOTORIETA' DELLA SOCIETA'

*Customer Satisfaction Audit
Giugno 2024*

*Servizio Idrico
In 132 Comuni della Provincia di Alessandria e 14
Comuni in Provincia di Asti – Regione Piemonte
serviti da*

Egato 6 Alessandrino

Ente di governo dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 6
"Alessandrino"

SCHEDA TECNICA



UNIVERSO DELL'INDAGINE

Circa **325.225** residenti / utenti nei 146 Comuni serviti da AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N° 6.

TECNICA D'INTERVISTA

C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing) – 92,5% del totale

C.A.P.I (Interviste presenziali faccia a faccia) – 7,5% del totale.



INTERVISTE FINALI

1396 risposte

Margine d'errore +/- 3,45%

QUESTIONARIO

Questionario strutturato con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza; questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda

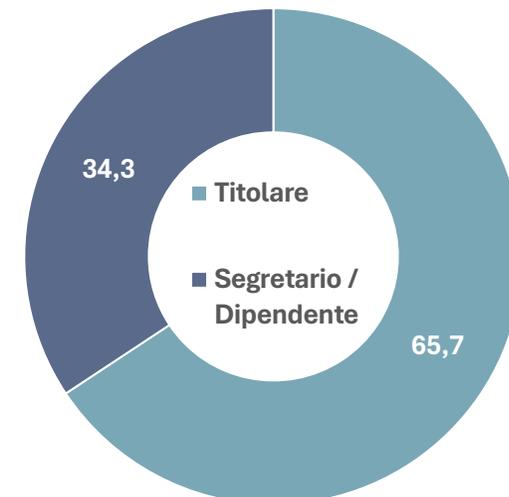
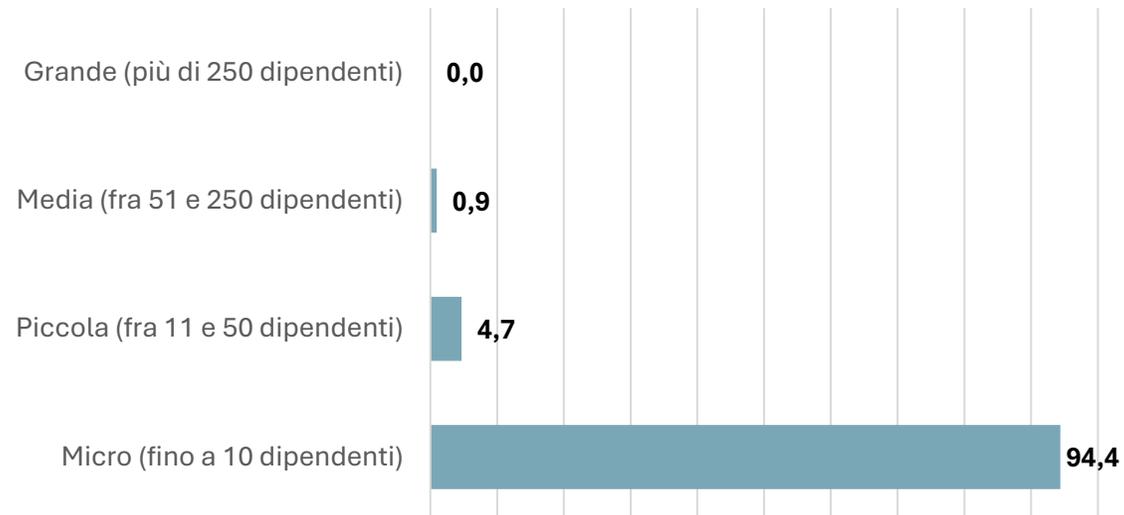
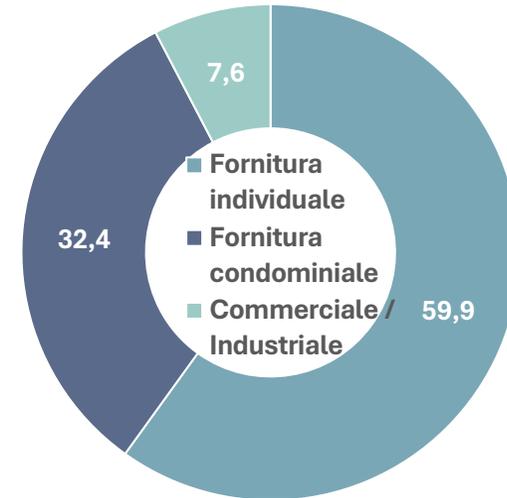


SCHEDA TECNICA

Dati relativi all'indagine svolta

Abbiamo condotto 1.396 interviste: il 59,9% di utenze domestiche, il 32,4% di utenze condominiale ed il **7,6%** di **utenze commerciali**.

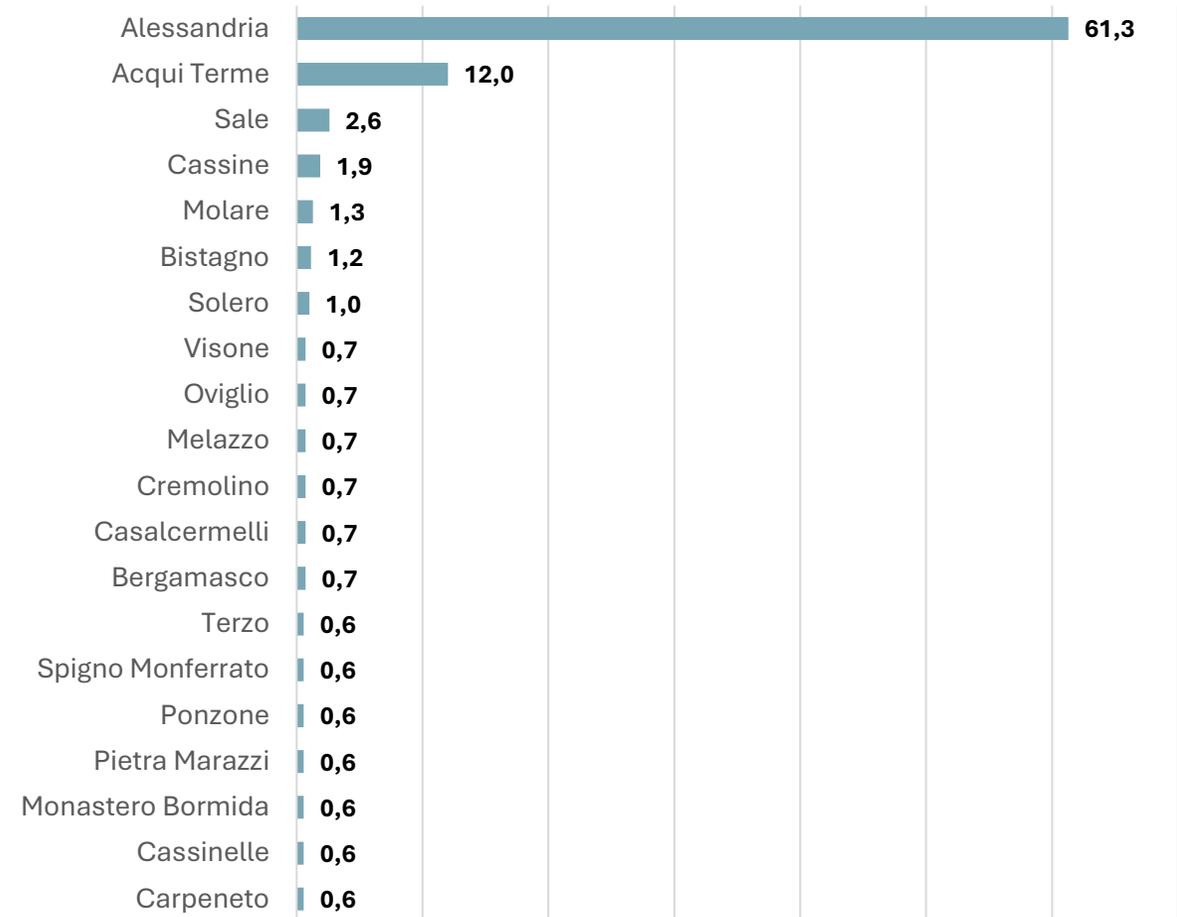
Il 94,4% delle attività commerciali intervistate ha una dimensione Micro (fino a 10 dipendenti), mentre il 4,7% ha una dimensione Piccola (fra 11 e 50 dipendenti) ed il 0,9% ha una dimensione Media (fra 51 e 250 dipendenti). Il 65,7% dei rispondenti è titolare dell'attività, mentre l'altro 34,3% è un dipendente.



SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta - Amag

Interviste totali: 1.396
 Vengono rispettate le percentuali
 stabilite dal piano campionario



SCHEMA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta - Amag

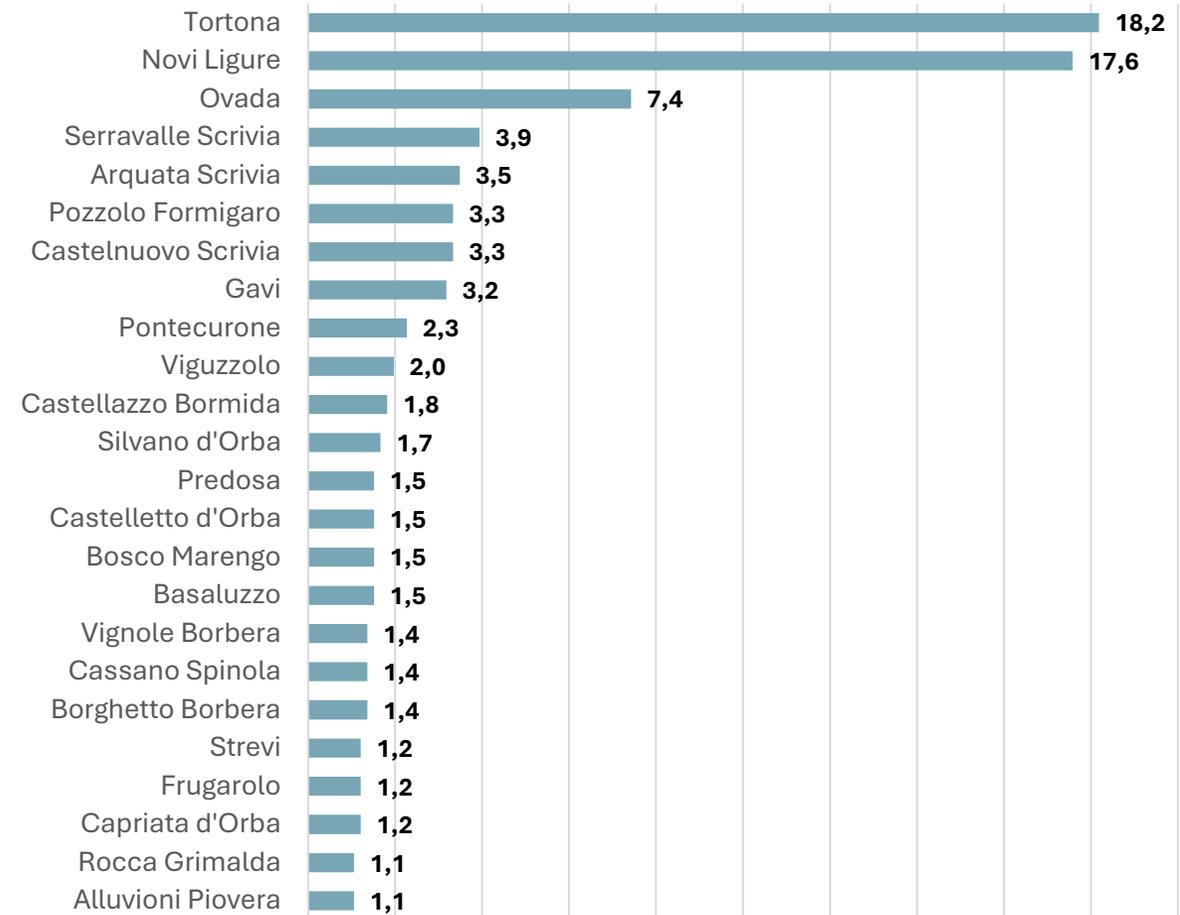
Interviste totali: 1.396
Vengono rispettate le percentuali stabilite dal piano campionario

Alice Bel Colle, Borgoratto, Bubbio, Cartosio, Cassinasco, Gamalero, Montaldo Bormida, Morsasco, Ricaldone, Trisobbio, Vesime	0,4
Castelspina, Cessole, Frascaro, Malvicino, Montechiaro, Morbello, Orsara Bormida, Pareto, Pronti, Prasco, Rivarone, Roccaverano	0,3
Carentino, Castelletto, Cavatore, Denice, Grogardo, Loazzolo, Merana, Mombaldo, Montecastello, Montabone, Olmo Gentile, San Giorgio, Serole, Sessame	0,1

SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta – Gestione Acqua

Interviste totali: 1.396
 Vengono rispettate le percentuali
 stabilite dal piano campionario



SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta – Gestione Acqua

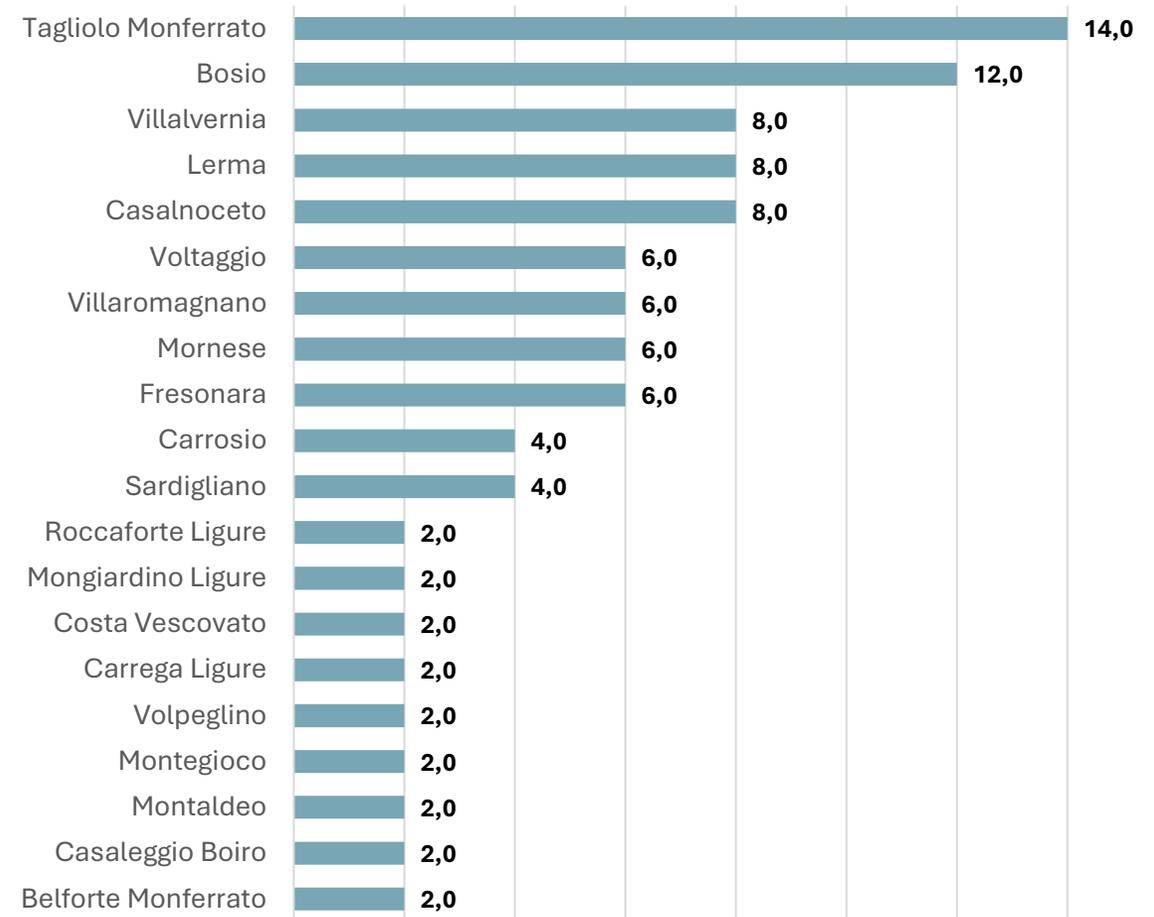
Interviste totali: 1.396
 Vengono rispettate le percentuali stabilite dal piano campionario

Sezzadio, Volpedo, Alzano Scrivia, Carbonara Scrivia, Masio, Pasturana, Rivalta Bormida, Sarezzano	0,9
Fabbrica Curone, Garbagna, Isola Sant'Antonio, Molino dei Torti, Paro di Ligure, San Sebastiano Curone, San Cristoforo, Tassarolo	0,5
Brignano Frascata, Cabella Ligure, Cantalupo, Carezzano, Castellar Guidobo, Francavilla, Grondona, Monleale, Sant'Agata Fossili	0,3
Albera Ligure, Avolasca, Berzano di Tortona, Casasco, Castellana, Cerreto Grue, Dernice, Fraconalto, Gremiasco, Guazzora, Padema, Momperone, Montacuto, Montemarzino, Pozzol Groppo, Rocchetta Ligure, Spineto Scrivia	0,2

SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta – Comuni Riuniti – In Economia

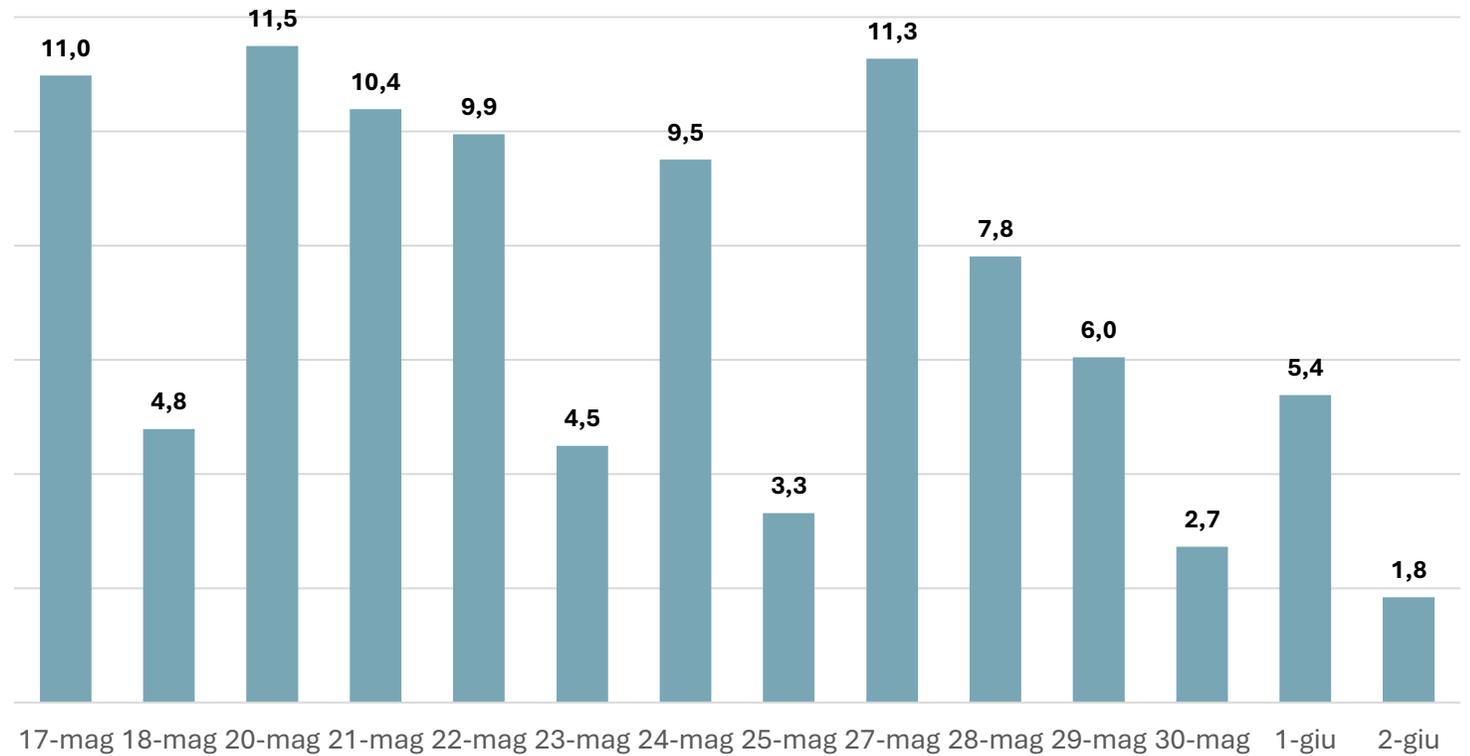
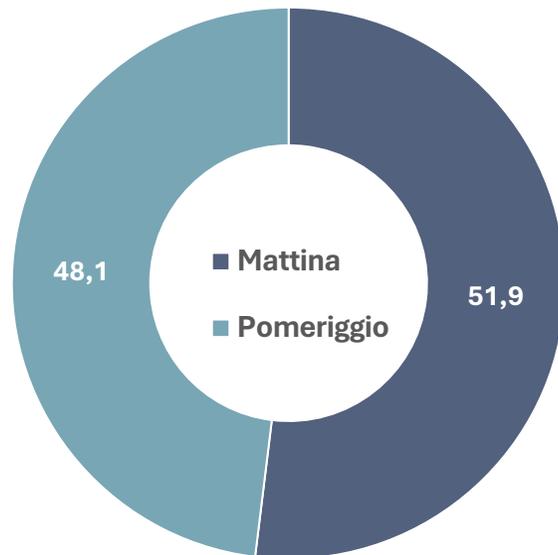
Interviste totali: 1.396
 Vengono rispettate le percentuali
 stabilite dal piano campionario



SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

Giorni ed orari della raccolta dati



SCHEDA TECNICA

Le interviste faccia a faccia (C.A.P.I.)

L'indagine ha previsto lo svolgimento di 1.291 interviste telefoniche (92,5% del totale), con sistema CATI, (Computer-Assisted Telephone Interviewing) dove l'intervistatore interroga l'intervistato e registra le risposte in modo telematico, tramite un apposito software.

E di 106 interviste interpersonali o «faccia a faccia», il 7,5% del totale.

Le interviste faccia a faccia si sono svolte in due giornate, il sabato 1 giugno e la domenica 2 giugno, nelle seguenti città: **Alessandria, Castellazzo Bormida, Pozzolo Formigaro, Novi Ligure, Silvano D'Orba, Acqui Terme, Bergamasco e Tortona.**

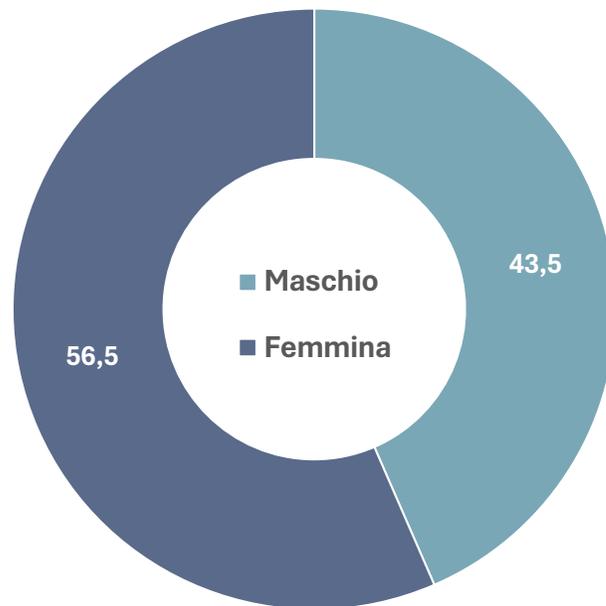
Abbiamo scelto queste città perché sono rappresentative delle diverse dimensioni di popolazione residente nel territorio e delle varie zone interessate nell'area di influenza dell'ATO 6 Alessandrino.



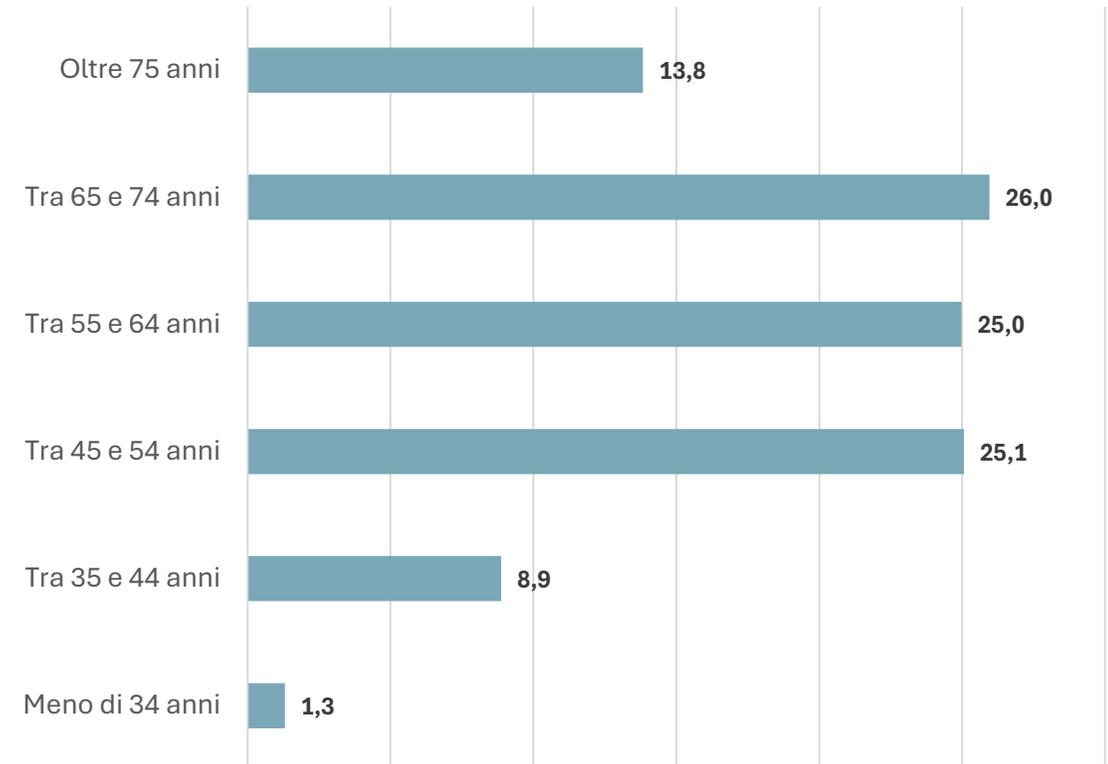
INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta

Genere



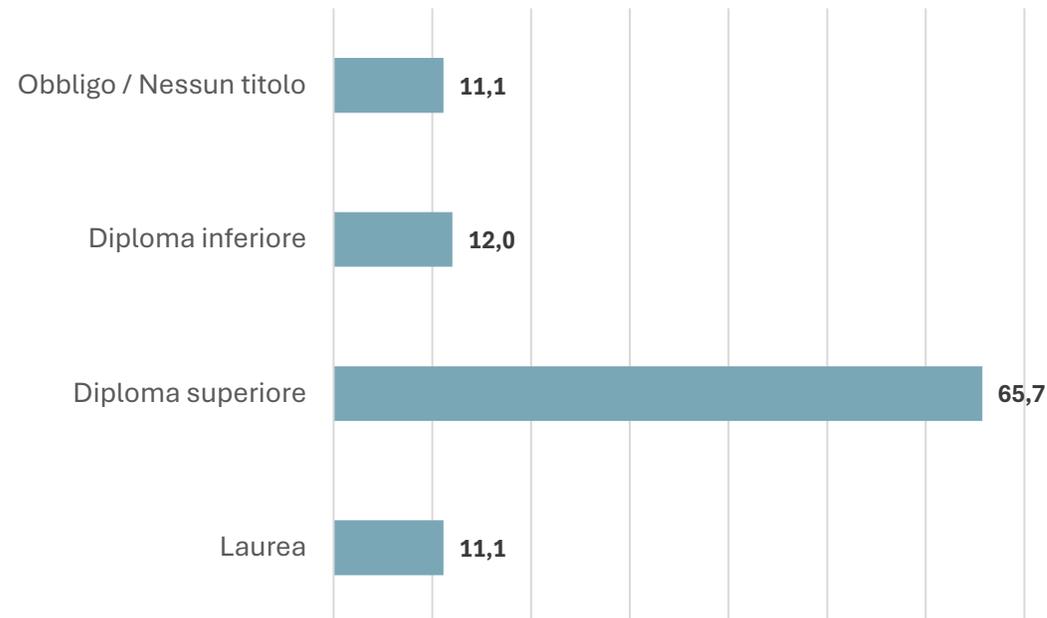
Età



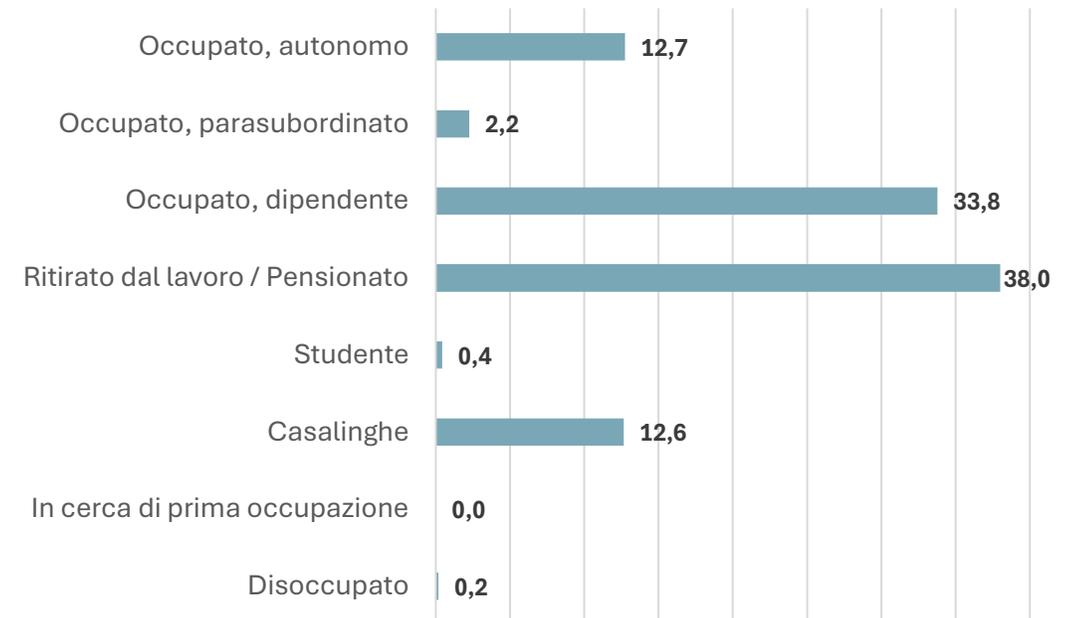
INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta

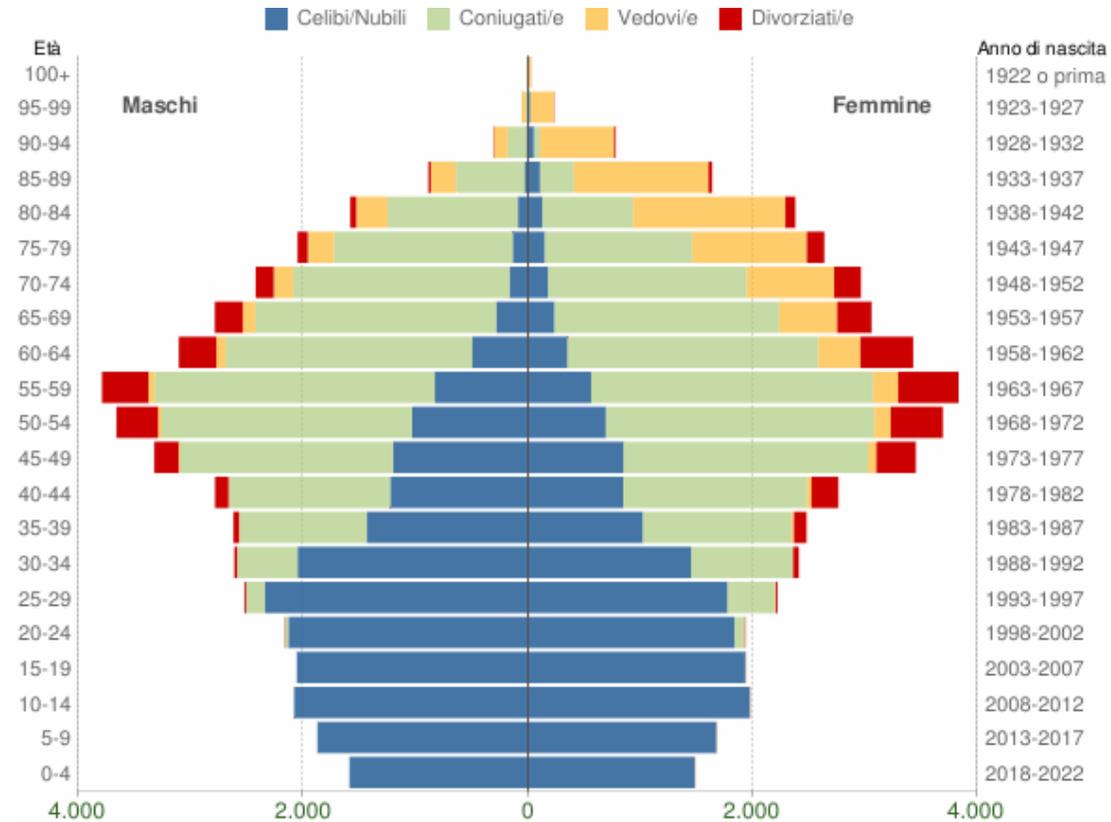
Titolo di Studio



Condizione Lavorativa



INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE – Dati Istat



Popolazione per età, sesso e stato civile - 2023

COMUNE DI ALESSANDRIA - Dati ISTAT 1° gennaio 2023 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

La Piramide delle Età, rappresenta la distribuzione della popolazione residente ad Alessandria per età, sesso e stato civile al 1° gennaio 2023. I dati tengono conto dei risultati del Censimento permanente della popolazione.

Indice di vecchiaia

Rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrasessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. Ad esempio, nel 2023 l'indice di vecchiaia per il comune di Alessandria dice che ci sono 223,2 anziani ogni 100 giovani.



QUALITÀ DELL'ACQUA



ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO



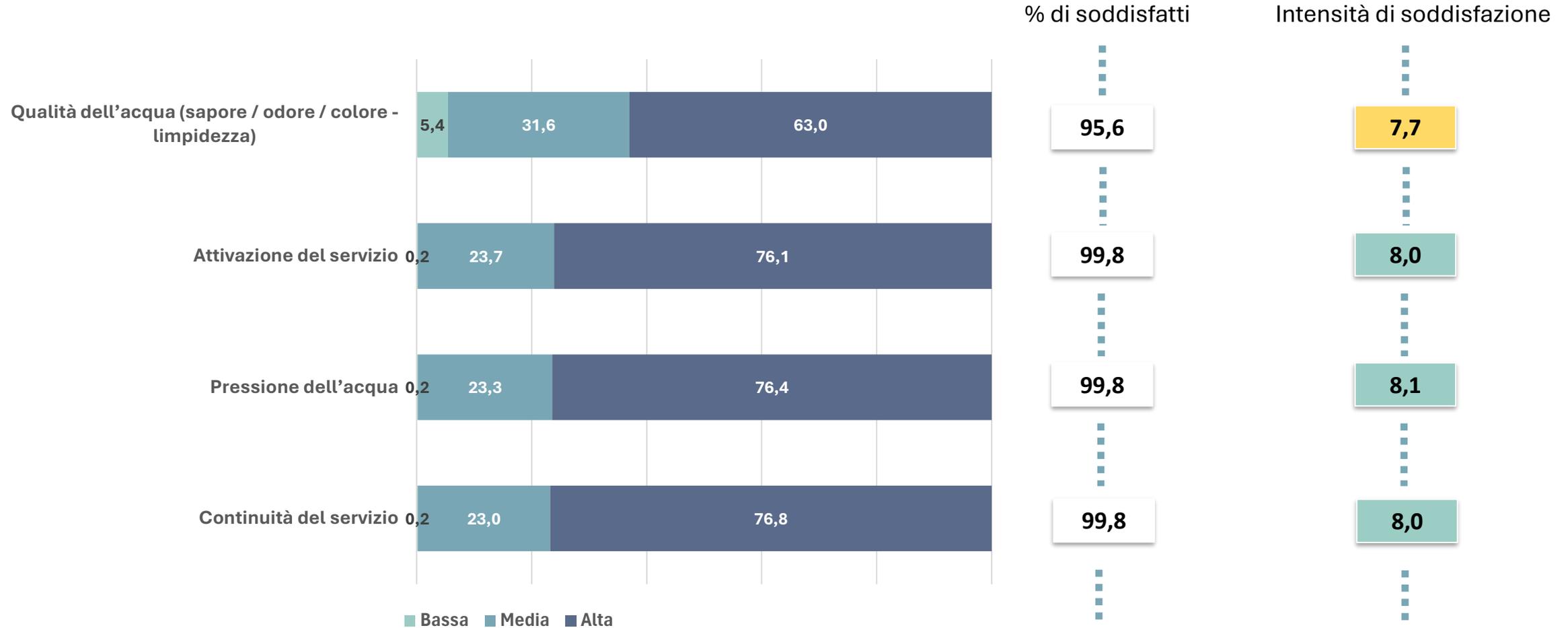
PRESSIONE DELL'ACQUA



CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

ASPETTI TECNICI

Dati comparati del grado di soddisfazione



Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

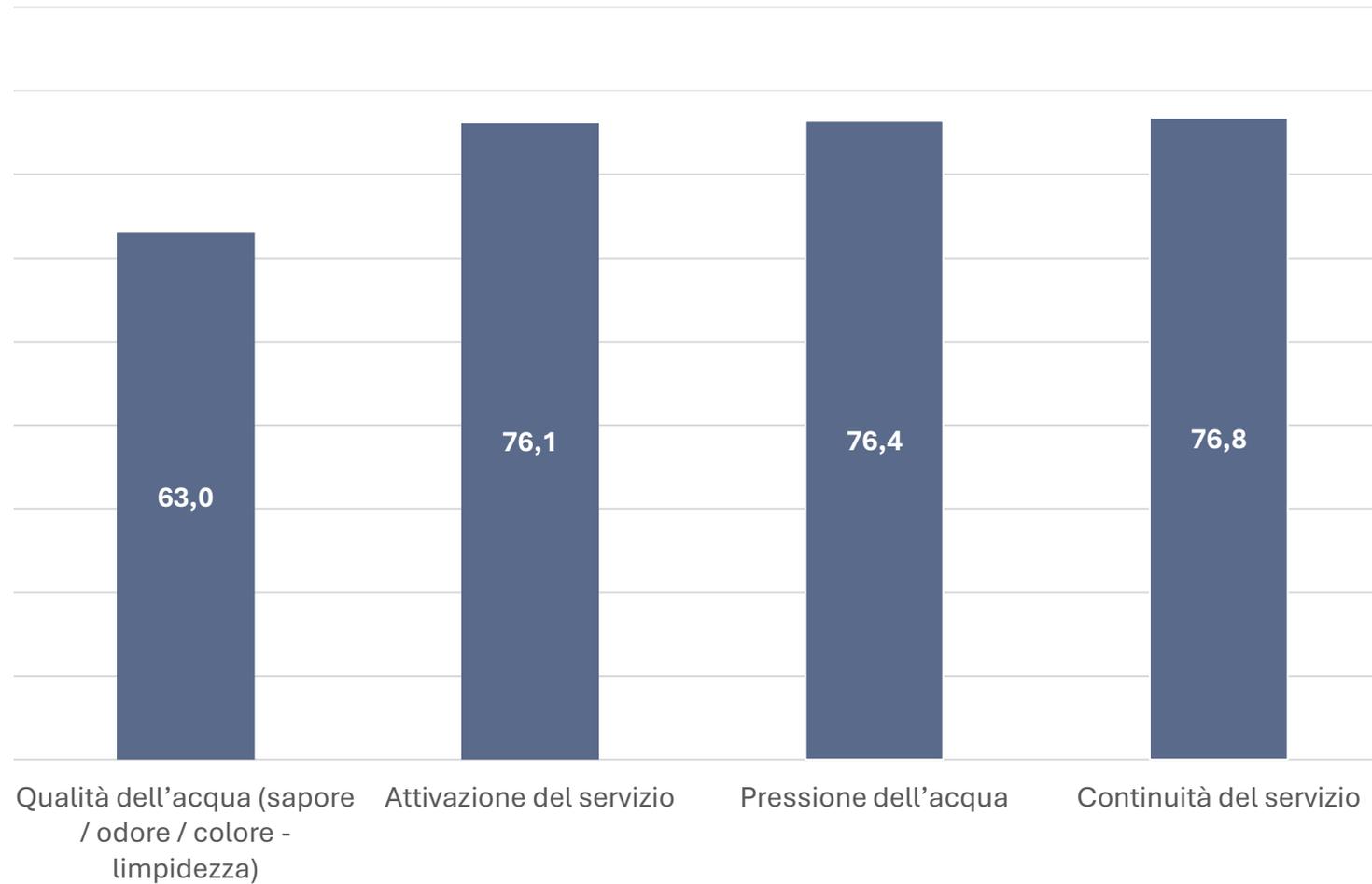
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

98,5

7,9

ASPETTI TECNICI

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



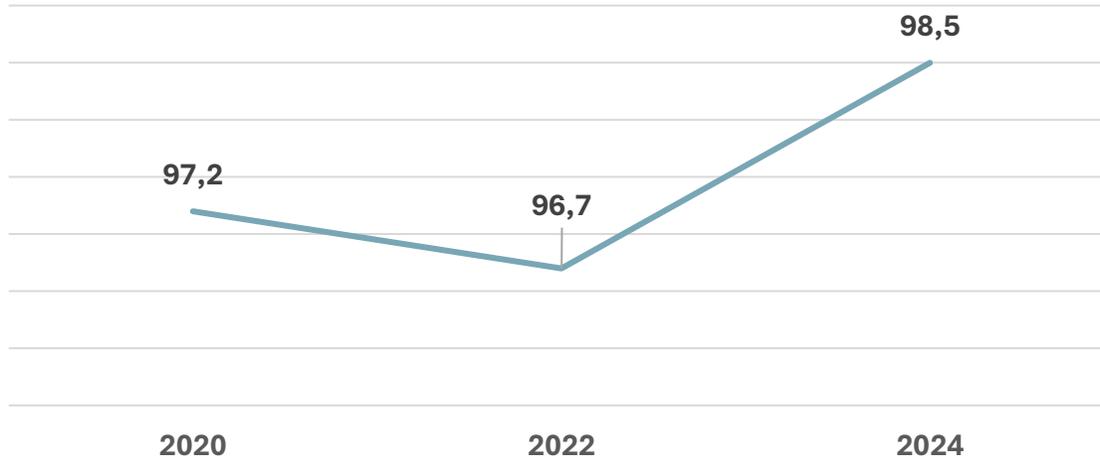
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

73,1

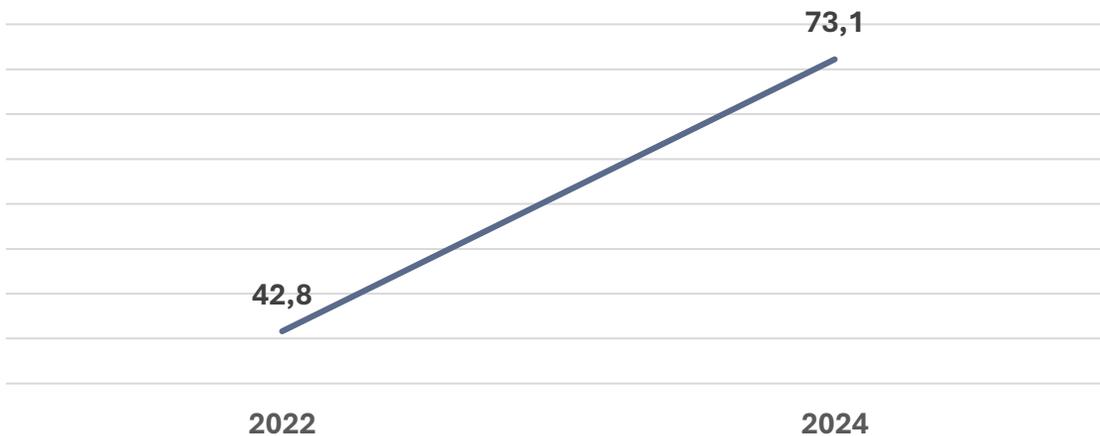
ASPETTI TECNICI – TREND 2020/24

Soddisfazione totale

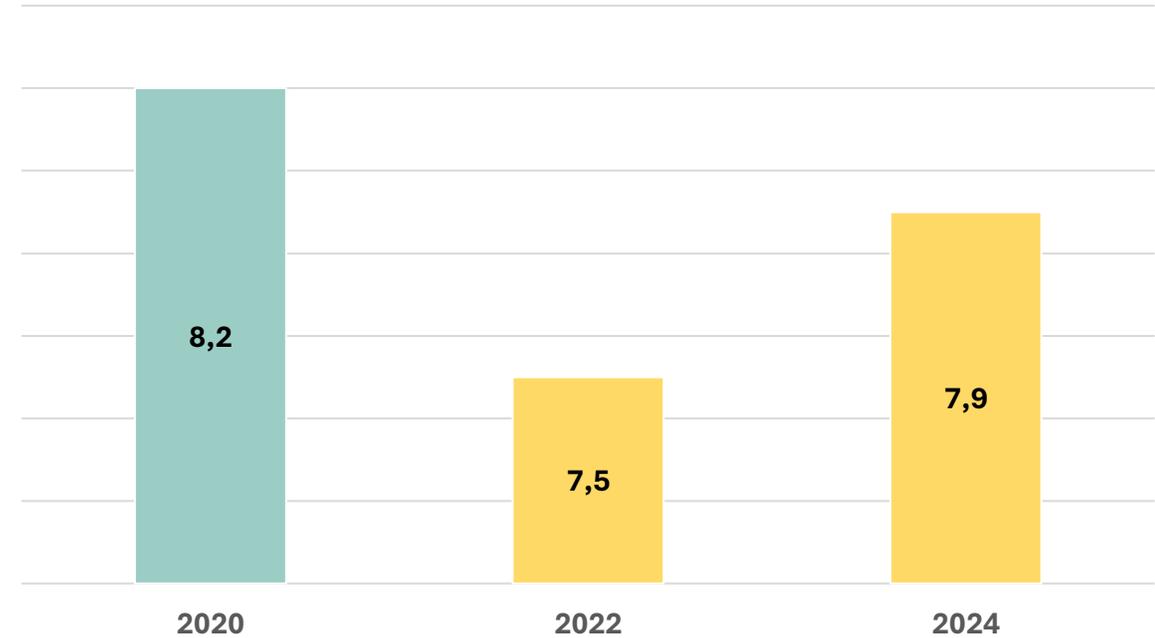
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media



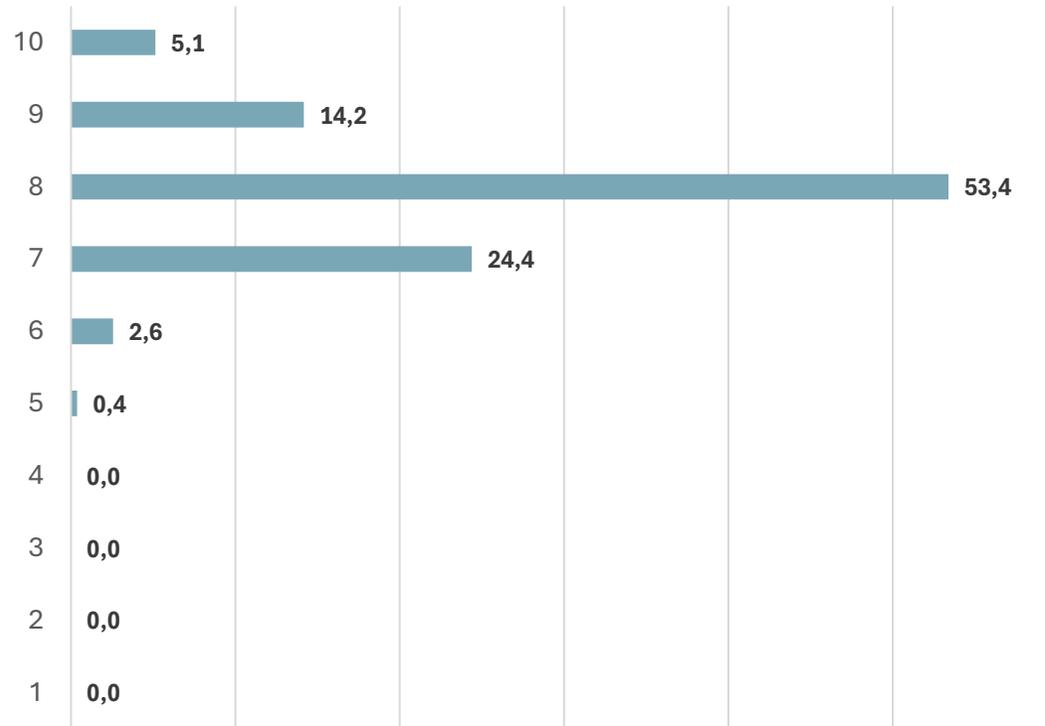
Intensità di soddisfazione



ASPETTI TECNICI

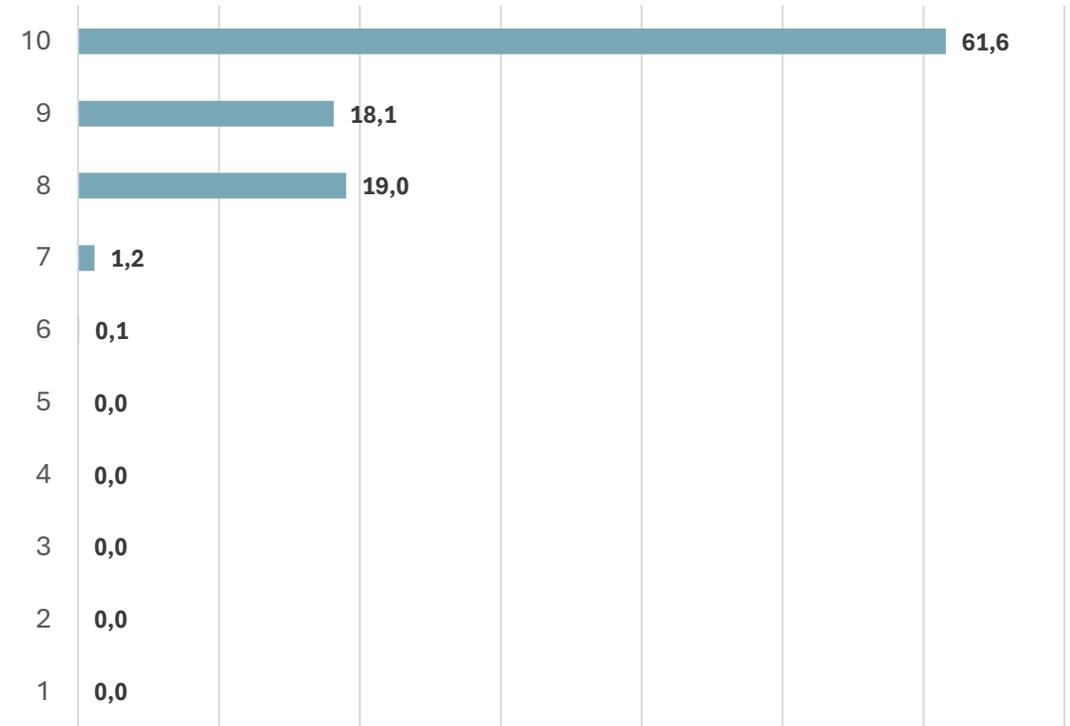
Domanda Overall ed Importanza

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	72,6%
Soddisfazione	99,6%

IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*

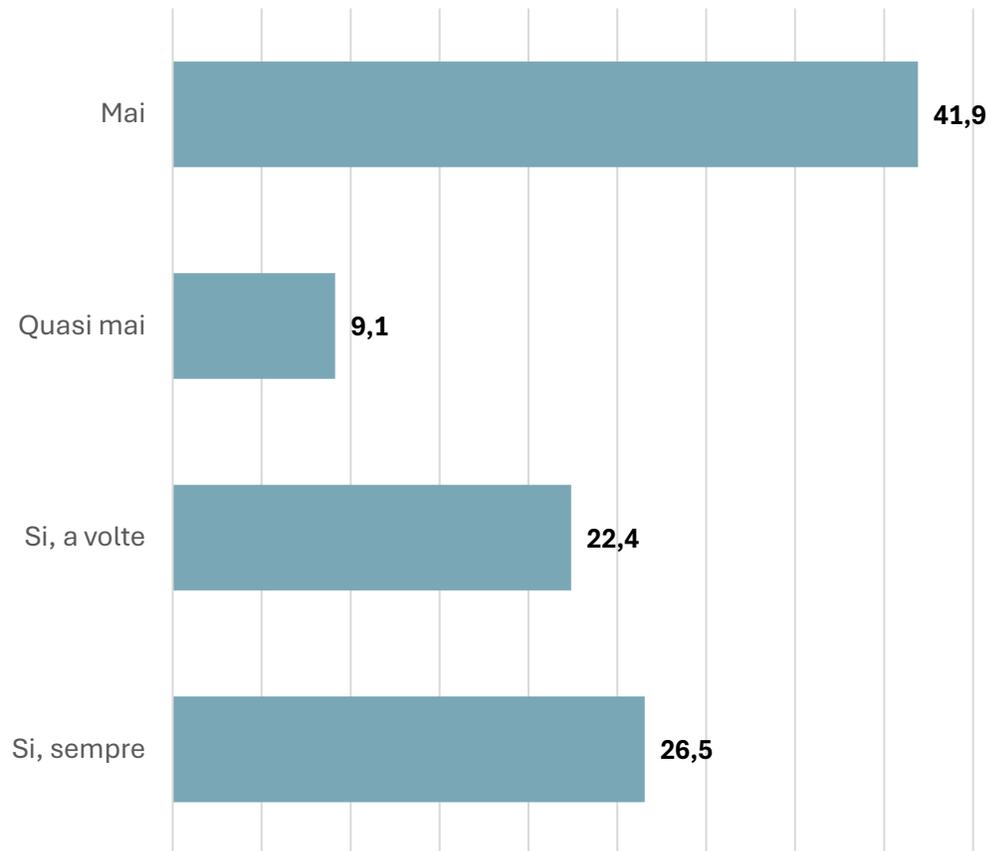


Importanza	100%
-------------------	-------------

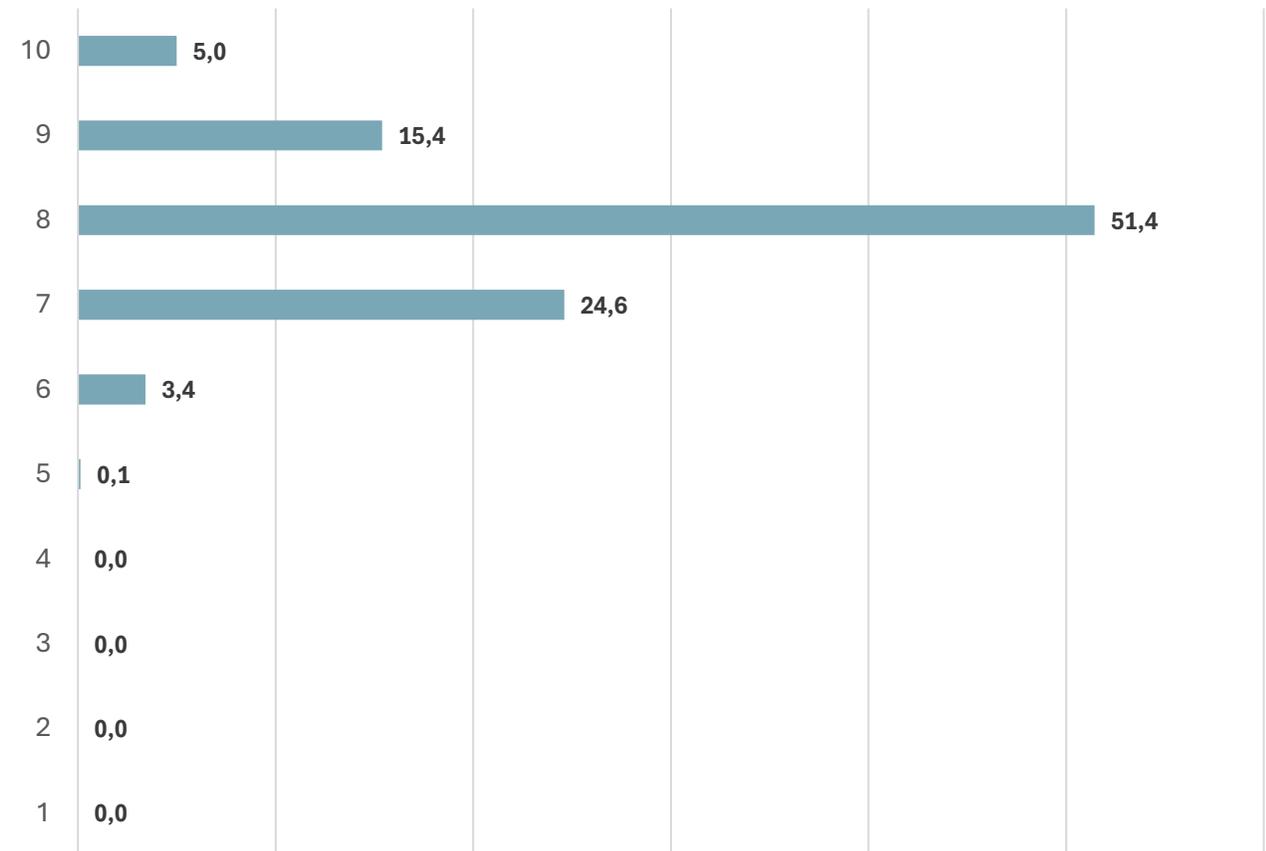
ASPETTI TECNICI

Abitudine di consumo

Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?



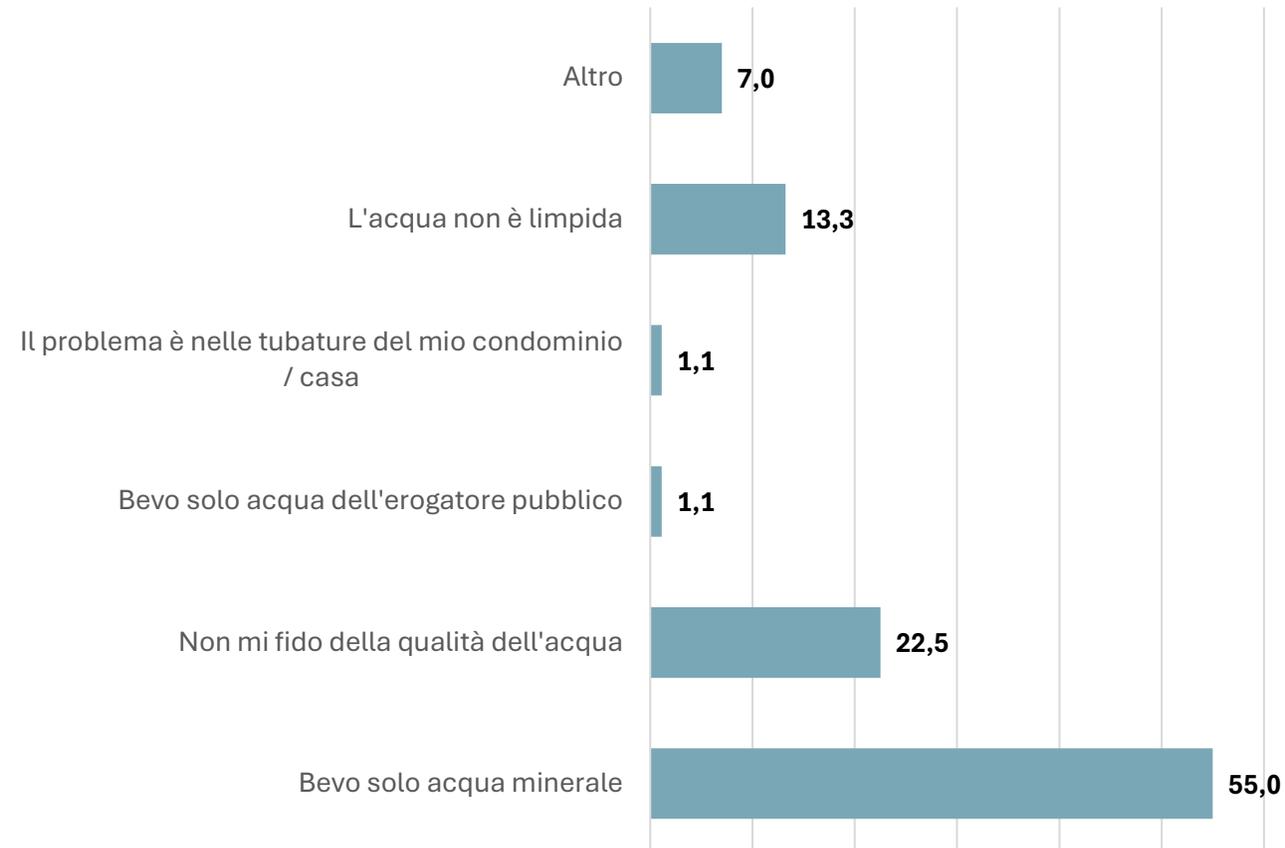
Se sì, Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua?



ASPETTI TECNICI

Abitudine di consumo

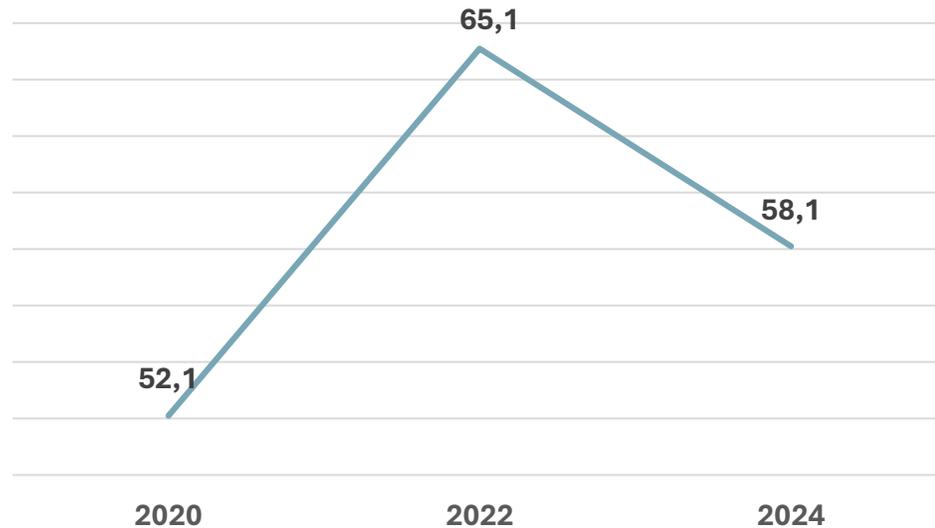
Se mai o quasi mai, perché?



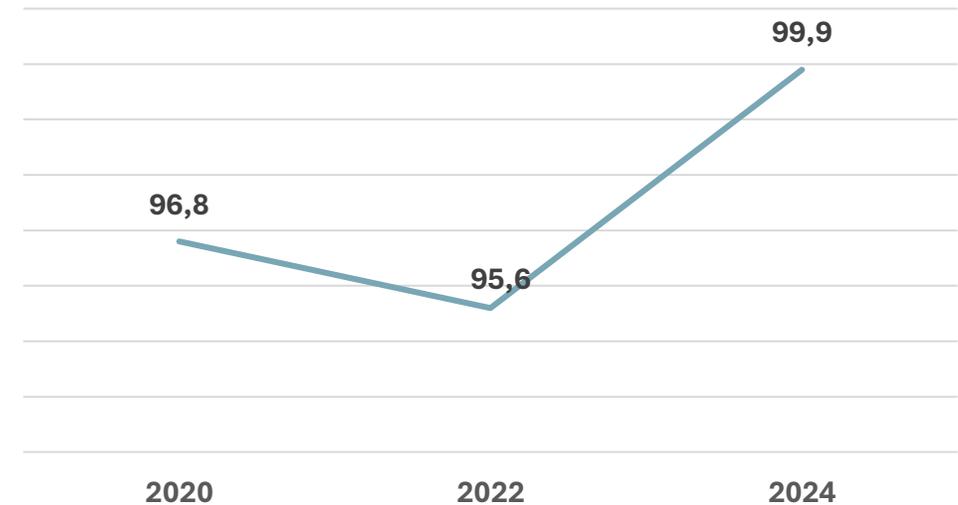
ASPETTI TECNICI – TREND 2020/24

Abitudine di consumo

Utilizza acqua di rubinetto per bere?



Se sì, quanto ne è soddisfatto?



Abitudine di consumo

Il 58,1% dell'utenza intervistata dichiara di bere *sempre* o *a volte* l'acqua di rubinetto: di questi, il 99,9% si ritiene soddisfatta della qualità del fluido erogato. Andando ad analizzare il trend relativo all'*abitudine di consumo* dell'utenza, notiamo due fenomeni interessanti: da un lato, rispetto al 2022, abbiamo una discesa del 7% nelle persone che consumano acqua di rubinetto, mostrando tuttavia una crescita rispetto al 2020; per quanto riguarda la soddisfazione, invece, troviamo una variazione positiva di 4,3 punti percentuali, segnando un nuovo punto di massimo.

ASPETTI TECNICI

Considerazioni

- **Dati comparati del grado di soddisfazione:** tre sub-fattori su quattro presi in analisi raggiungono delle quote di soddisfatti (voto da 6 a 10) pari al 99,8%, evidenziando l'altissimo livello qualitativo raggiunto da ATO 6 ALESSANDRINO S.p.A. nel corso degli anni. L'unico sub-fattore che raggiunge una quota di soddisfatti di poco minore è la qualità dell'acqua, pari al 95,6%, quindi comunque ampiamente soddisfacente. All'interno di queste percentuali, troviamo una maggior insoddisfazione sempre per la *qualità dell'acqua*, che registra il 5,4% di insoddisfatti (voto da 1 a 5): un valore non elevatissimo ma che può destare qualche perplessità. L'*indice percentuale di soddisfazione media* raggiunge un rassicurante 98,5%. Per quanto riguarda l'alta soddisfazione (voto da 8 a 10), *continuità del servizio*, *pressione dell'acqua* e *attivazione del servizio* raggiungono dei risultati molto simili, registrando valori tutti superiori al 76%. Si trova leggermente indietro la *qualità dell'acqua*, che segna un 63% di altamente soddisfatti; complessivamente, l'*indice percentuale di alta soddisfazione media* raggiunge un rassicurante 73,1%.
- **Intensità di soddisfazione:** l'intensità media (o media dei voti ricevuti in tutti i sub-fattori) segna un 7,9, nel limite superiore della fascia di soddisfazione Media. Come evidenziato nei risultati di soddisfazione ed alta soddisfazione, il fattore che incide maggiormente su questo risultato è sempre la *qualità dell'acqua*, con un'intensità pari al 7,7, mentre gli altri sub-fattori raggiungono (seppur al limite) la soglia dell'intensità medio-alta.
- **Domanda Overall ed Importanza:** la *domanda overall* raggiunge dei livelli di soddisfazione elevatissimi, con un 99,6% di soddisfatti ed un 72,6% di alta soddisfazione; sono dei risultati molto vicini agli *indici percentuali di soddisfazione media* e che evidenziano una forte coerenza nelle risposte. L'*importanza* segna un 100%.
- **Trend:** dopo la piccola discesa tra il 2020 ed il 2022, dove le percentuali di soddisfatti passarono dal 97,2% al 96,7%, nel 2024, l'azienda ha toccato un nuovo punto di massimo nella scala, con un 98,5% di utenti che hanno conferito un voto da 6 a 10; le percentuali sono superiori al 96,5% in tutti questi anni, evidenziando una consistenza positiva delle valutazioni, nonostante piccole volatilità che rientrano nel margine d'errore statistico. Un risultato ben più sorprendente viene segnato dall'alta soddisfazione, dove si passa dal 42,8% del 2022 al 73,1% del 2024: un ottimo risultato che manifesta l'estrema approvazione degli utenti per questo aspetto del servizio.



**CHIAREZZA E FACILITÀ DI LETTURA
DELLE BOLLETTE**



**FACILITÀ DI ACCESSO AI CANALI DI
PAGAMENTO**



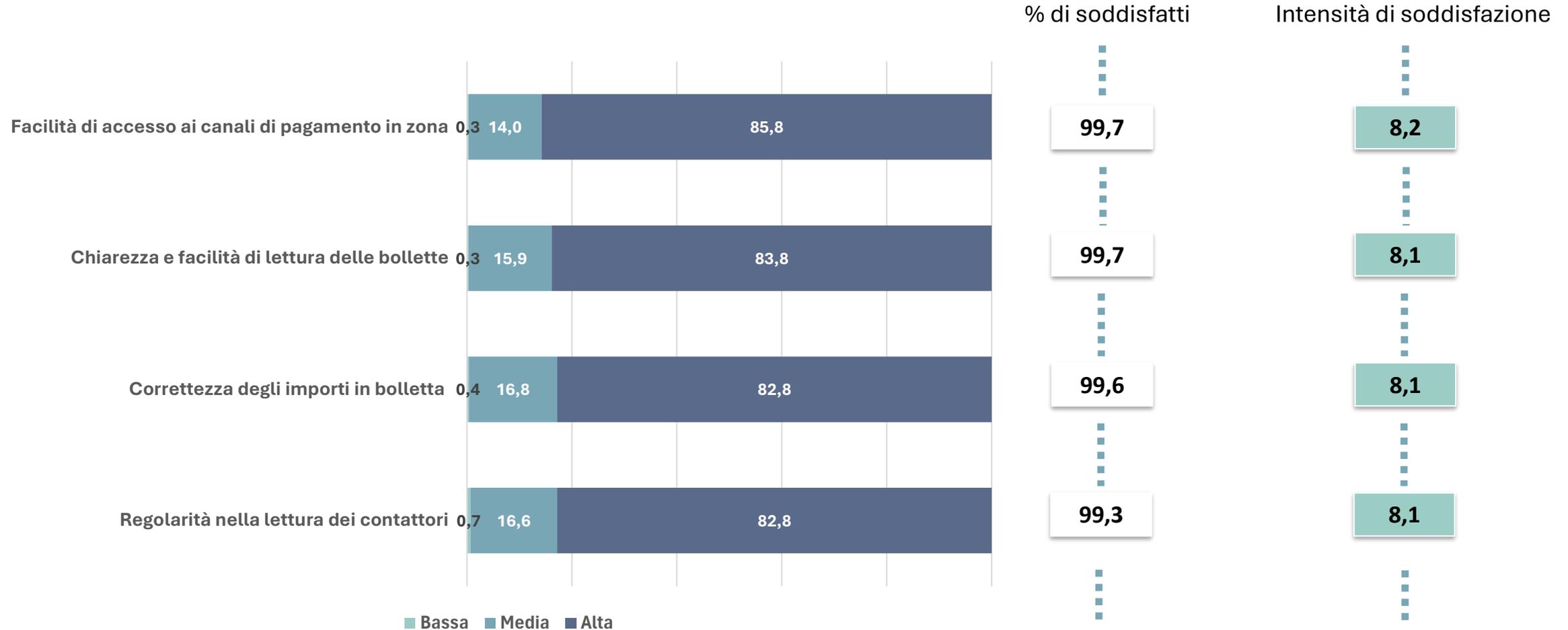
CORRETTEZZA DEGLI IMPORTI



**REGOLARITÀ DELLA LETTURA NEI
CONTATORI**

FATTURAZIONE

Dati comparati del grado di soddisfazione



Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

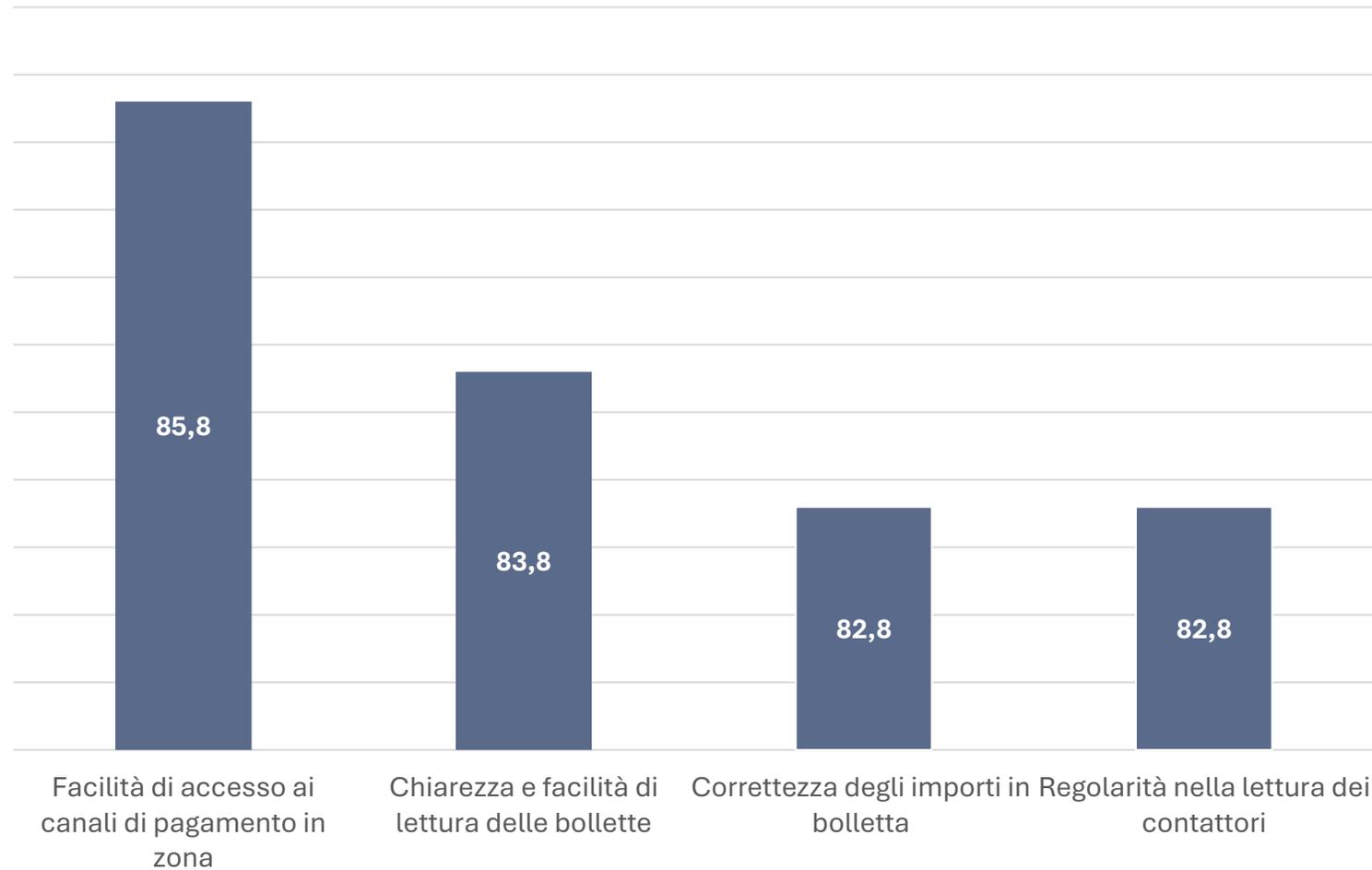
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

99,6

8,1

FATTURAZIONE

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



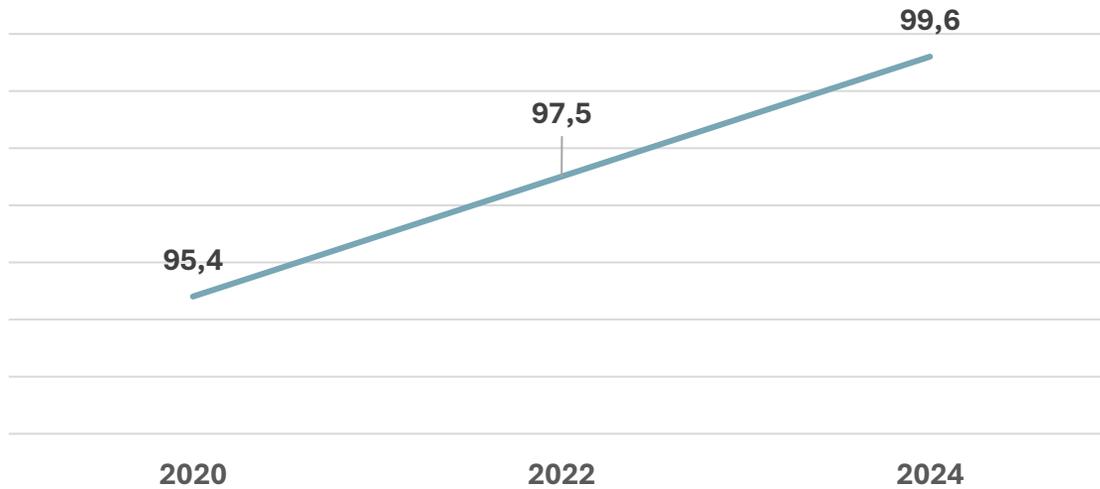
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

83,8

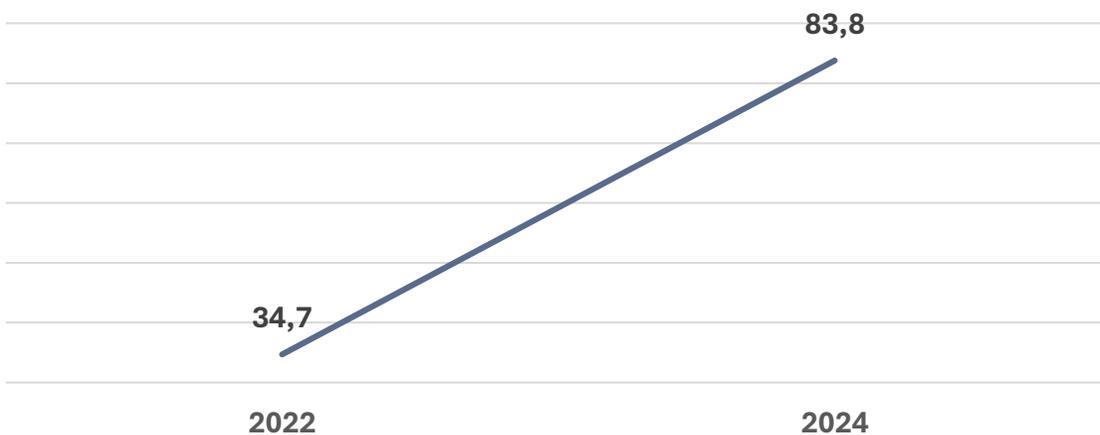
FATTURAZIONE – TREND 2020/24

Soddisfazione totale

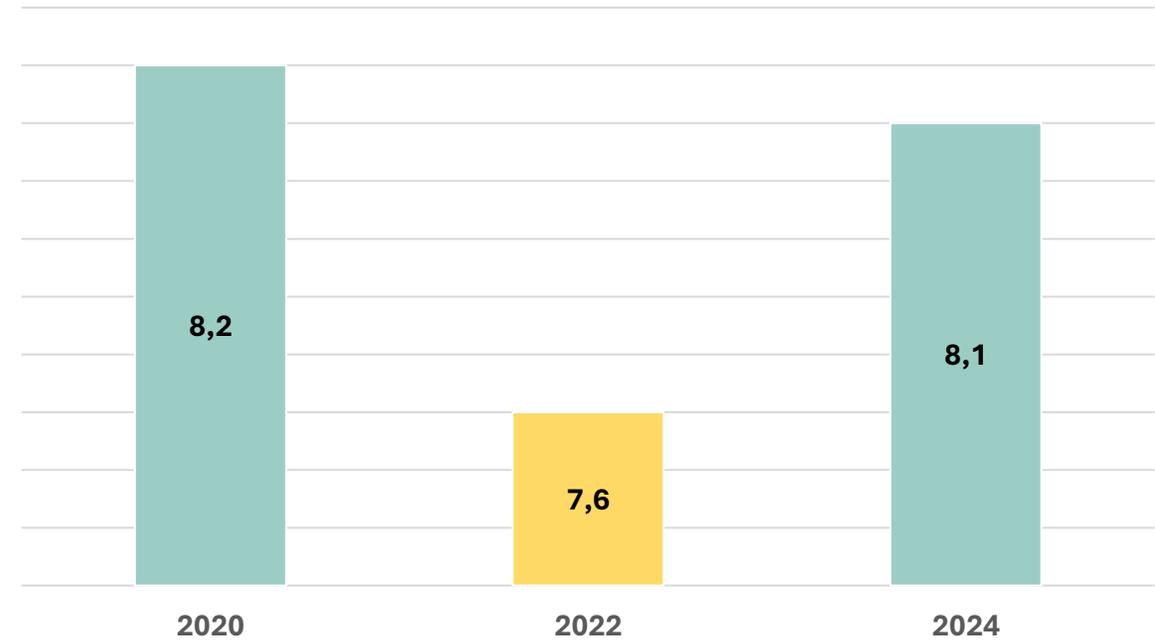
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media



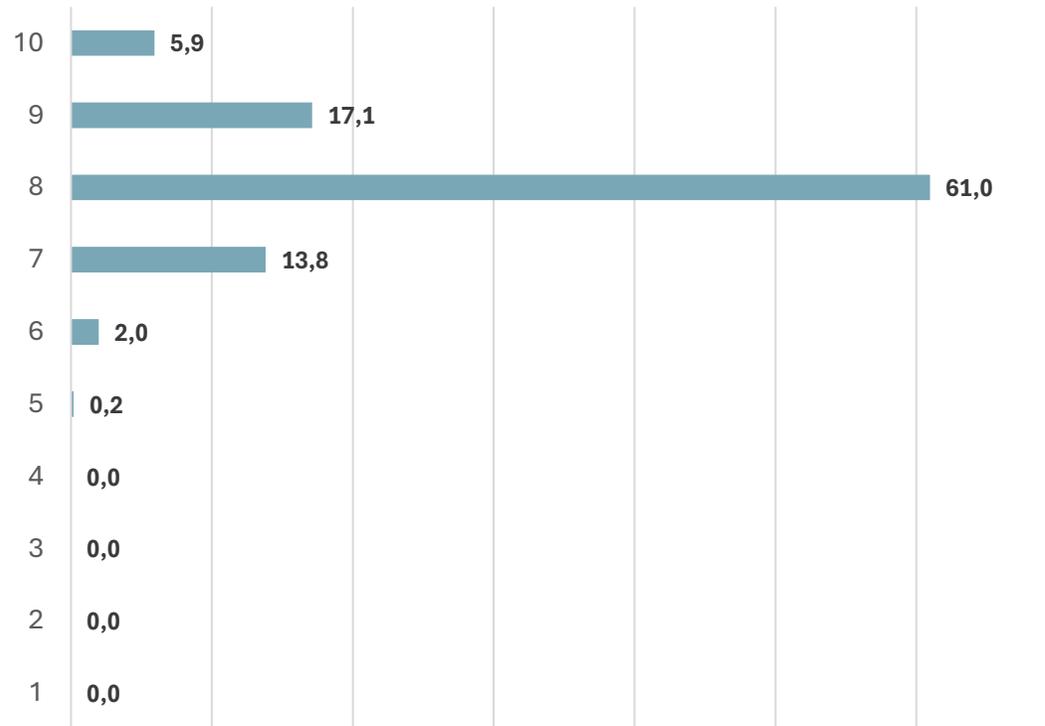
Intensità di soddisfazione



FATTURAZIONE

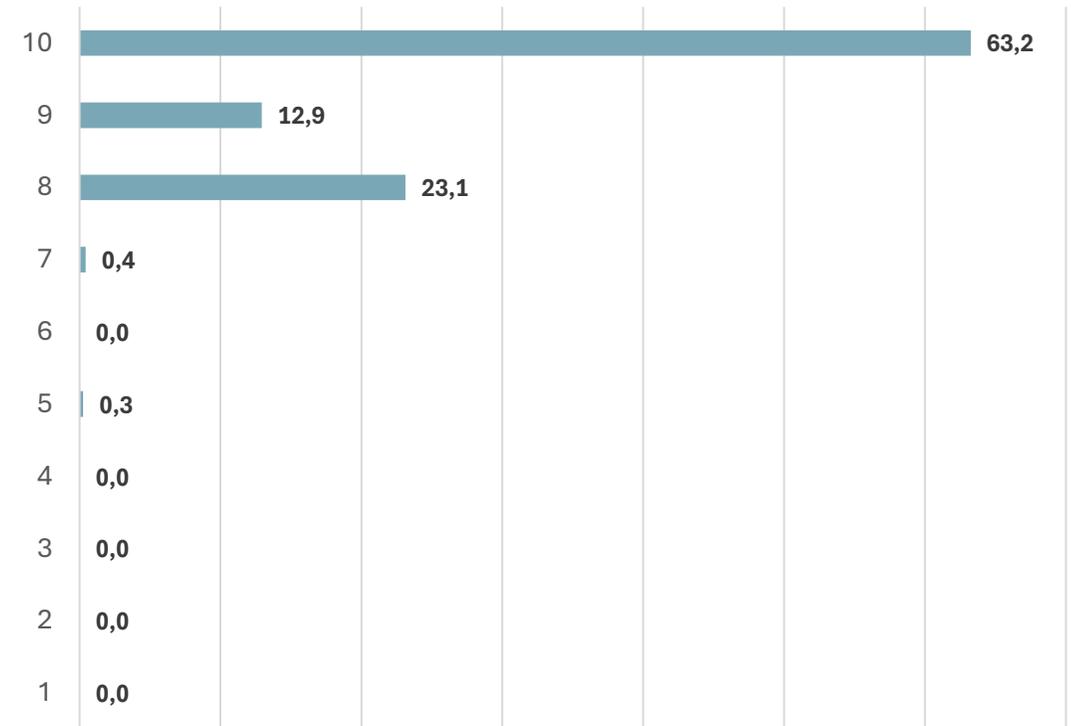
Domanda Overall ed Importanza

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Alta Soddisfazione	84,0%
Soddisfazione	99,8%

IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità



Importanza	99,7%
------------	-------

FATTURAZIONE

Considerazioni

- **Dati comparati del grado di soddisfazione:** si denota un'elevata omogeneità nelle valutazioni dei quattro sub-fattori; la soddisfazione (voto da 6 a 10) si muove in un intervallo compreso tra il 99,3% di *regolarità nella lettura dei contatori* ed il 99,7% di *chiarezza e facilità di lettura dei contatori e facilità di accesso ai canali di pagamento*, evidenziando una variazione di soli 0,4 p.p. tra i due estremi, perfettamente trascurabile considerando il margine d'errore statistico dell'indagine. L'alta soddisfazione (voto da 8 a 10) è superiore all' 80% in tutti i sub-fattori presi in considerazione, con *facilità di accesso ai canali di pagamento in zona* che si conferma essere l'aspetto maggiormente apprezzato (85,8%), e l'*indice percentuale di alta soddisfazione media* raggiunge un rassicurante 83,8%.
- **Intensità di soddisfazione:** l'intensità media di soddisfazione segna un 8,1, appena sopra al limite inferiore della fascia Medio-Alta di soddisfazione. Anche per quanto riguarda l'intensità, c'è un'elevata omogeneità nei quattro sub-fattori, con tutti i valori pari alla media eccetto la *facilità di accesso ai canali di pagamento* con un valore di 8,2.
- **Domanda Overall ed Importanza:** nella *domanda overall* si registra una valutazione ampiamente positiva ed in linea con tutti i sub-fattori, raggiungendo un 99,6% di soddisfatti (voto da 6 a 10) ed un 84,0% di altamente soddisfatti. L'*importanza* segna un 99,7%.
- **Trend:** possiamo notare come dal 2020 al 2024 c'è stata una costante crescita. L'*indice percentuale di soddisfazione media*, infatti, raggiunge un nuovo punto di massimo storico, con un solido 99,6%. Discorso diverso invece per l'intensità della soddisfazione, che nel 2024 raggiunge una valutazione di 8,1, andando a superare la precedente flessione nel 2022 e tornando molto vicino al valore del 2020. Una grandissima crescita si può osservare nell'alta soddisfazione, con un valore che passa dal 34,7% all' 83,8%.



**FACILITÀ DI TROVARE LA LINEA
LIBERA**



**CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI
FORNITE DAL RISPONDITORE
AUTOMATICO**



TEMPO DI ATTESA



CORTESIA DELL'OPERATORE



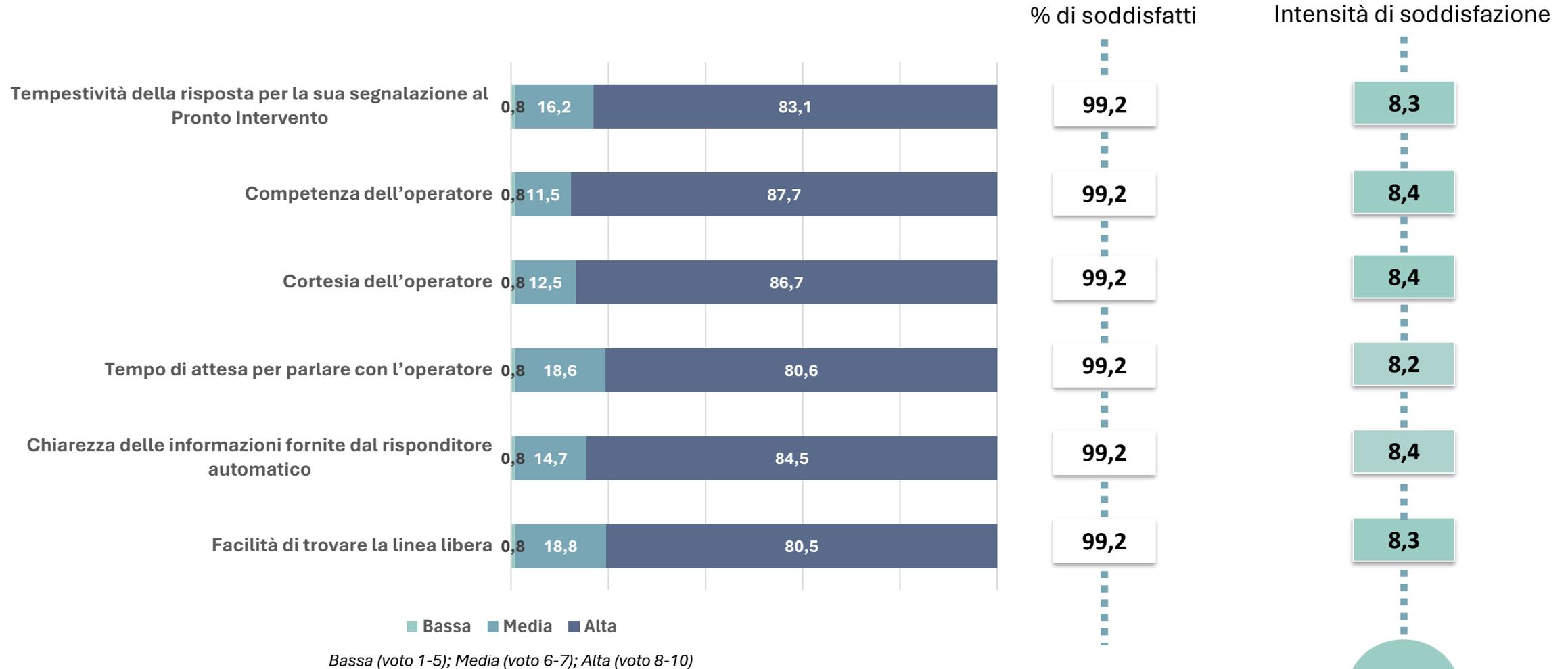
COMPETENZA DELL'OPERATORE



TEMPESTIVITÀ DELLA RISPOSTA

NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO

Dati comparati del grado di soddisfazione (sul 9,4% del totale)



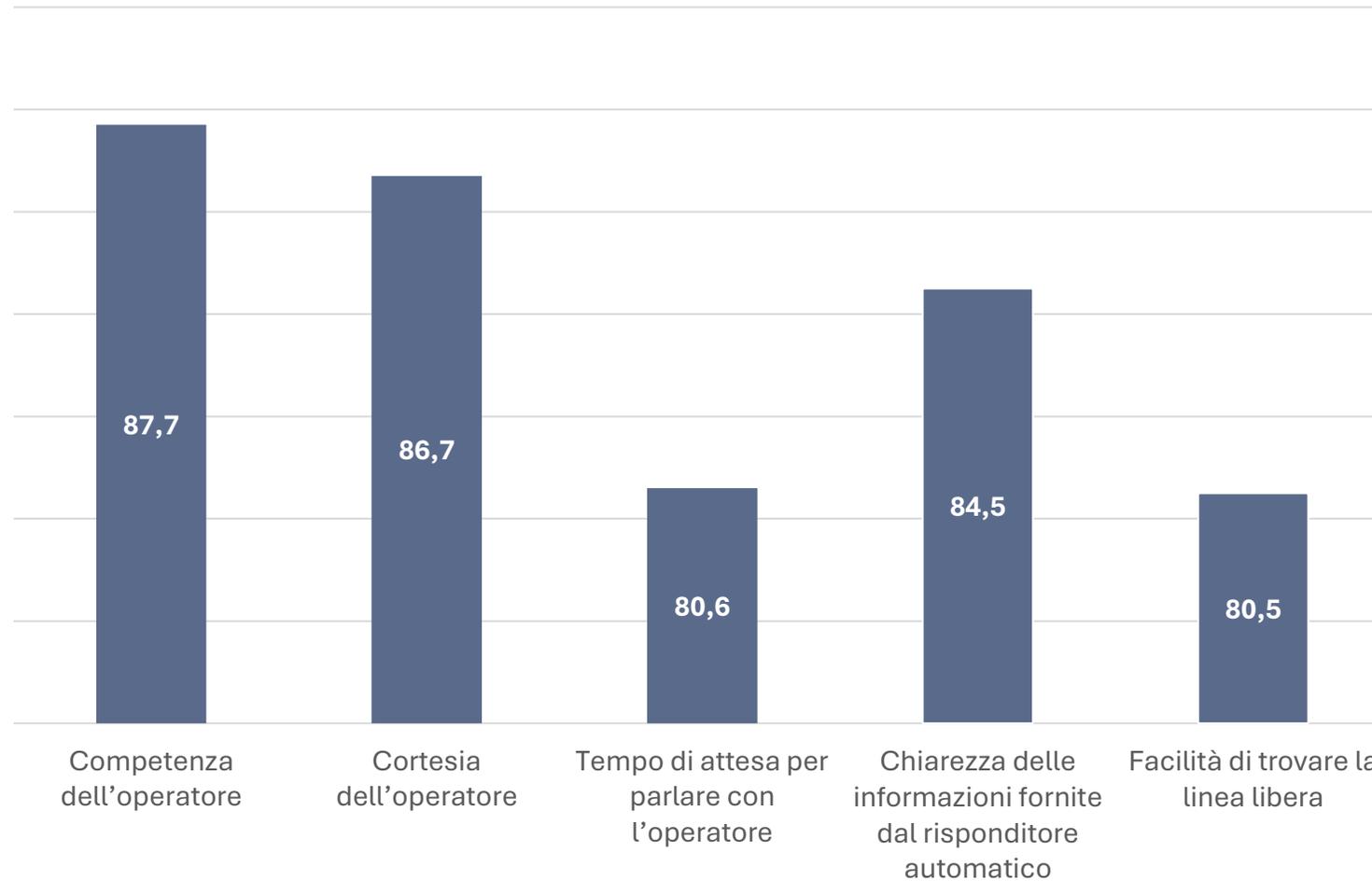
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

99,2

8,3

NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



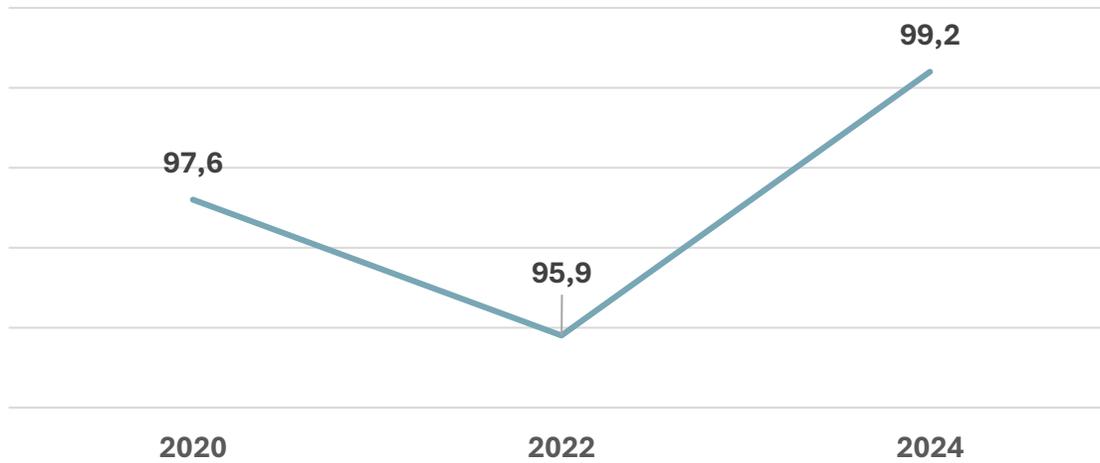
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

83,8

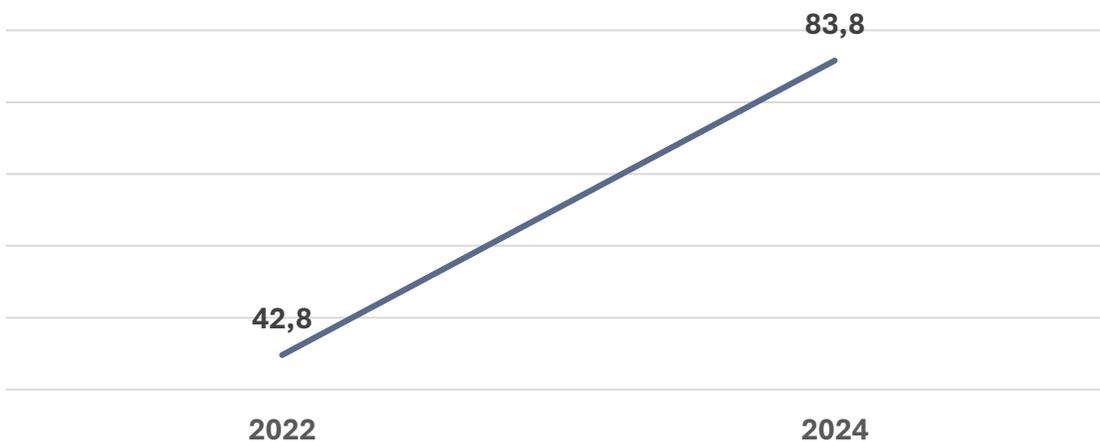
NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO – TREND 2020/24

Soddisfazione totale

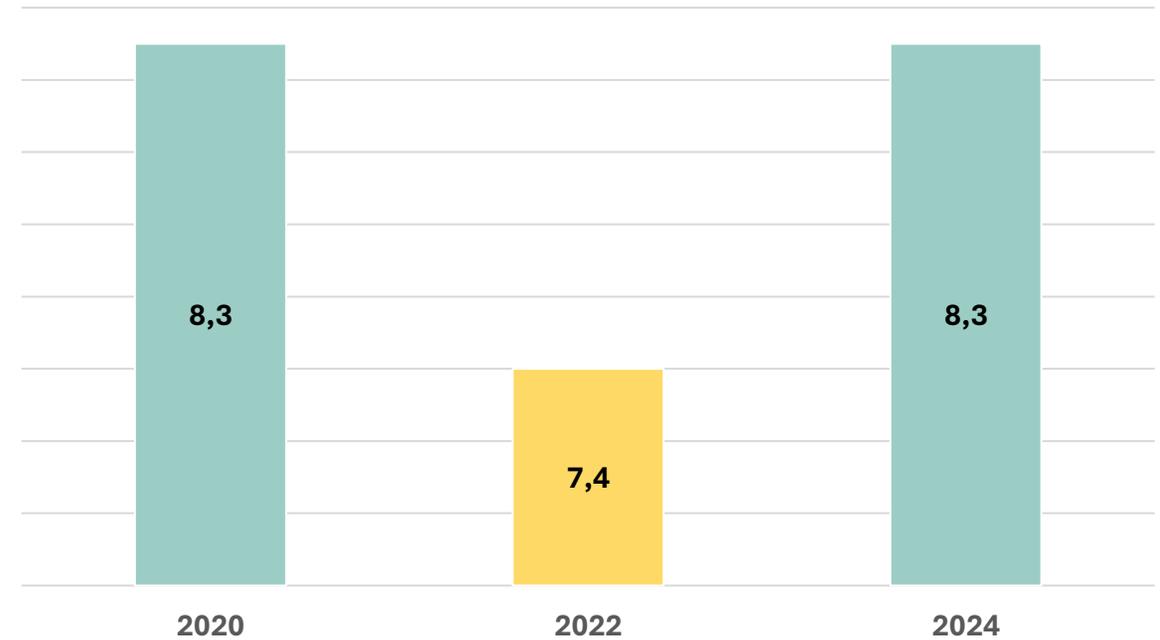
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media

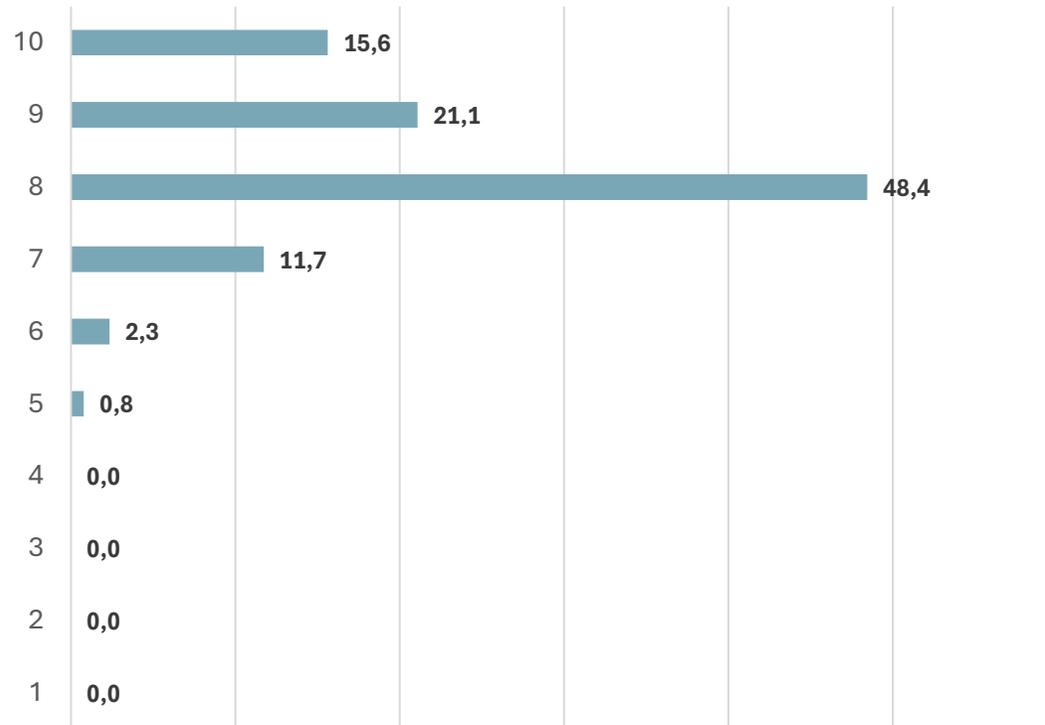


Intensità di soddisfazione

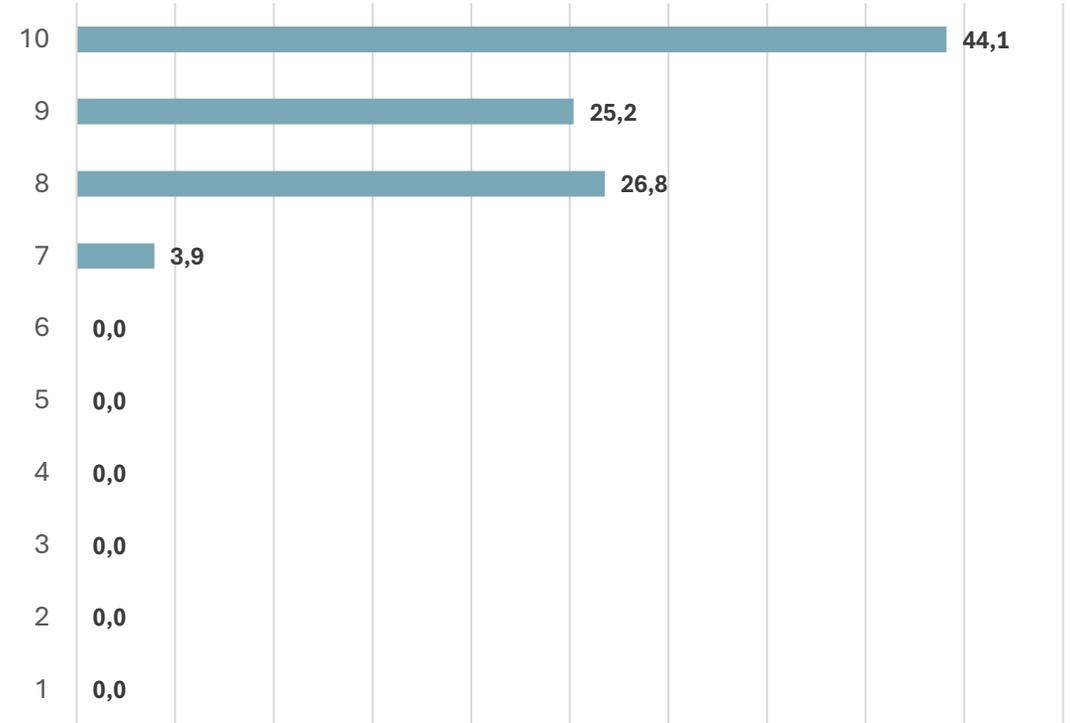


NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*



Alta Soddisfazione	85,1%
Soddisfazione	99,2%

Importanza	100%
-------------------	-------------

NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO

Considerazioni

- Il 9,4% dell'utenza intervistata dichiara di aver chiamato il numero verde dell'Azienda. La bassa percentuale non ci permette di avere dei dati statisticamente significativi, ma ci fornisce segnali positivi sulla gestione complessiva del servizio: se le persone non chiamano per segnalare interruzioni del servizio, vorrà dire che procede senza intoppi.
- **Dati comparati del grado di soddisfazione:** per quanto riguarda la percentuale di soddisfatti (voto da 6 a 10), c'è perfetta omogeneità tra tutti i fattori, con un valore di 99,2%. Se guardiamo invece l'alta soddisfazione, il sub-fattore migliore risulta essere la *competenza dell'operatore*, con un valore pari all'87,7%, ed i peggiori risultano essere la *facilità di trovare la linea libera* e il *tempo di attesa*, rispettivamente con 80,5% e 80,6%.
- **Intensità di soddisfazione:** i tre sub-fattori che si collocano sopra l'intensità media, che segna un 8,3, sono *cortesìa dell'operatore*, *competenza dell'operatore* e *chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico*, con voti pari a 8,4. Il sub-fattore che, invece, riceve una valutazione inferiore alla media è il *tempo di attesa per parlare con l'operatore*.
- **Domanda Overall ed Importanza:** la domanda overall ottiene un valore pari all'*indice percentuale di soddisfazione media*, ossia il 99,2%, mostrando un'estesa approvazione del servizio nonostante il possibile miglioramento di qualche aspetto. L'importanza segna nuovamente un netto 100%.
- **Trend:** anche in questo caso si segna un nuovo punto di massimo nell'*indice percentuale di soddisfazione media* (99,2%), mentre per l'intensità della soddisfazione si raggiunge un valore uguale al 2020 (8,2). La presenza di dati superiori rispetto alla serie storica precedente denota il successo dell'iniziativa di miglioramento del fattore messa in atto dall'azienda durante questi anni. Anche per questo fattore denotiamo un aumento significativo dell'alta soddisfazione, che passa dal 42,8% all'83,8%.



CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI



TEMPO DI ATTESA



CORTESIA DELL'OPERATORE



COMPETENZA DELL'OPERATORE



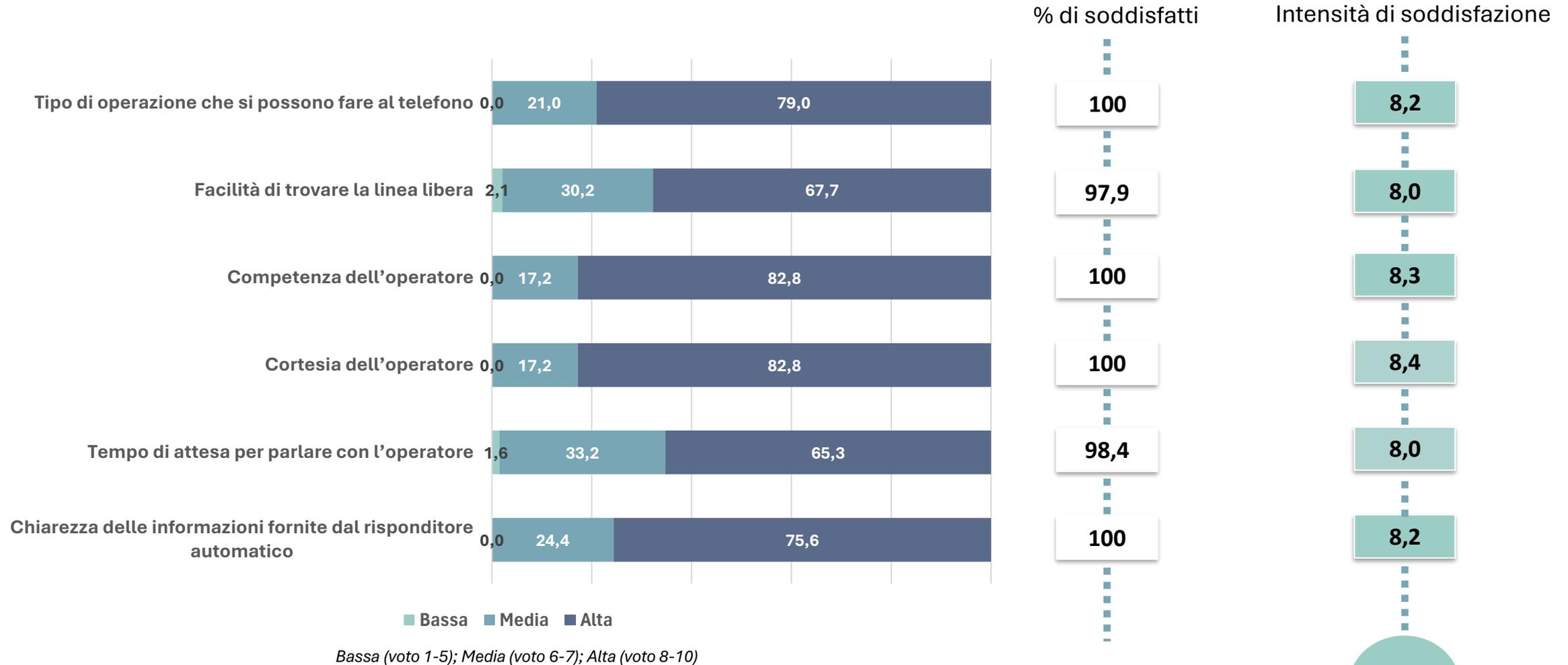
**FACILITÀ DI TROVARE LA LINEA
LIBERA**



TIPO DI OPERAZIONE

NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI

Dati comparati del grado di soddisfazione (sul 13,9% del totale)



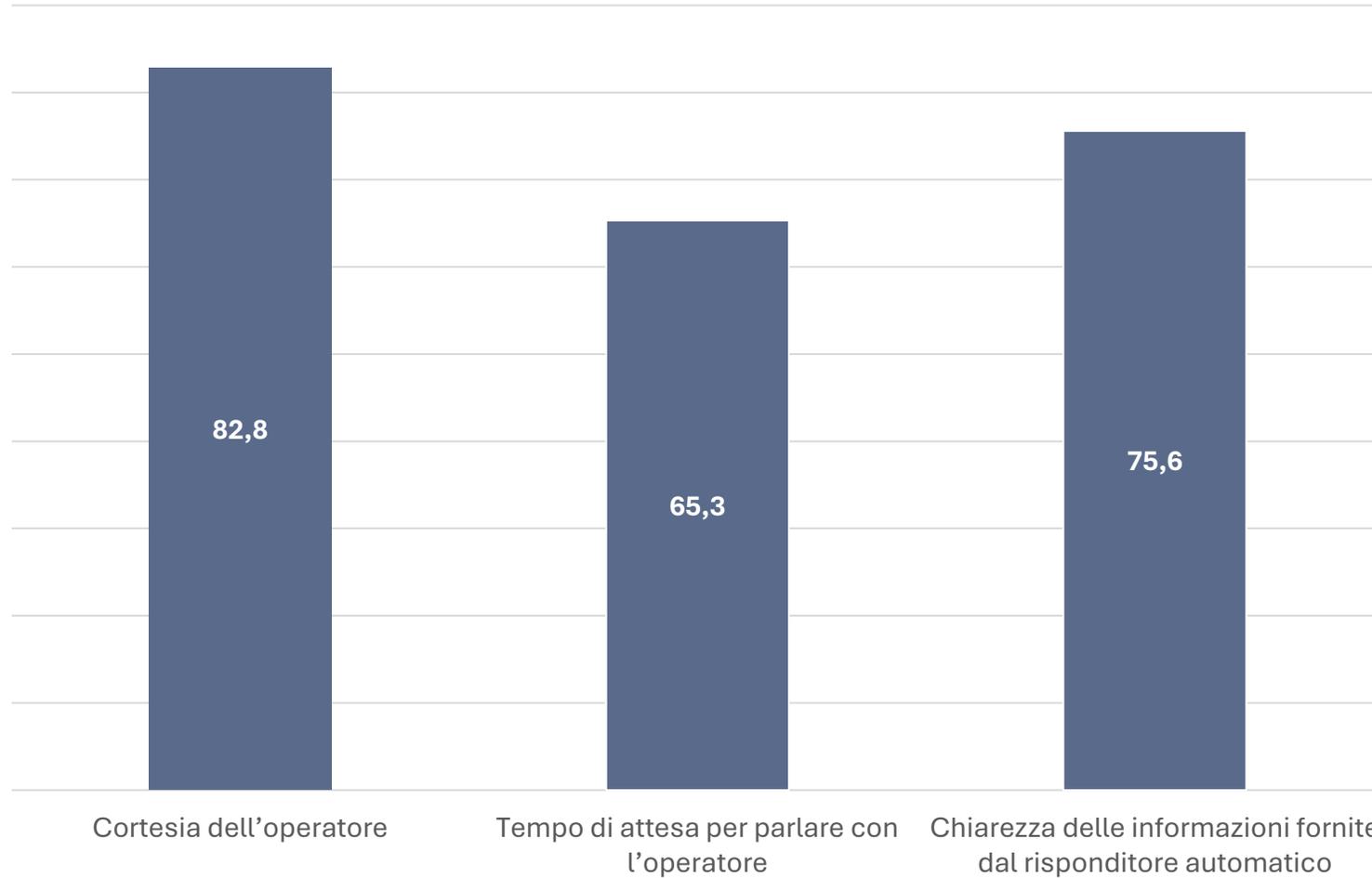
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

98,0

8,2

NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



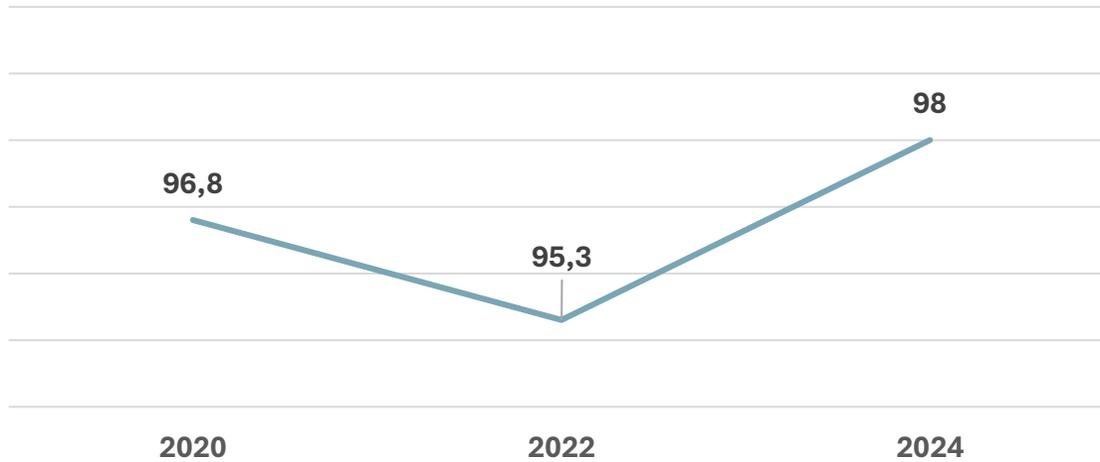
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

75,5

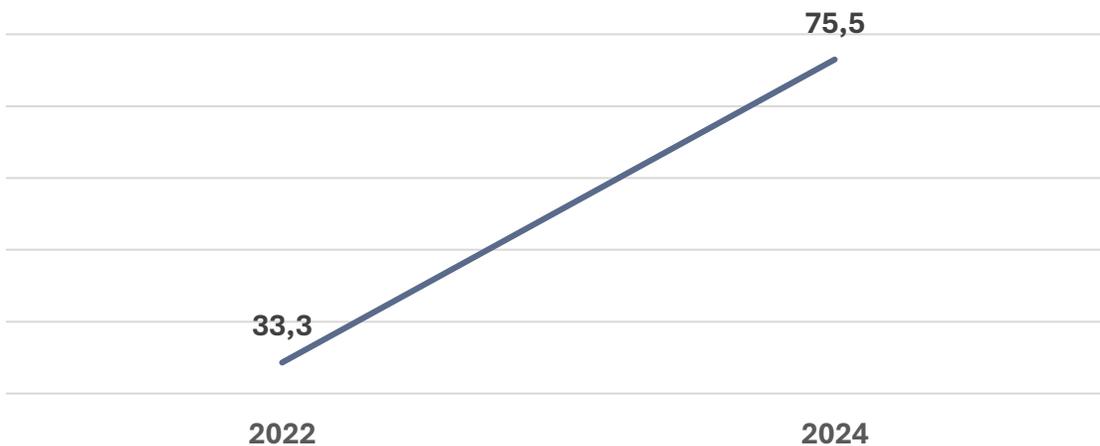
NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI – TREND 2020/24

Soddisfazione totale

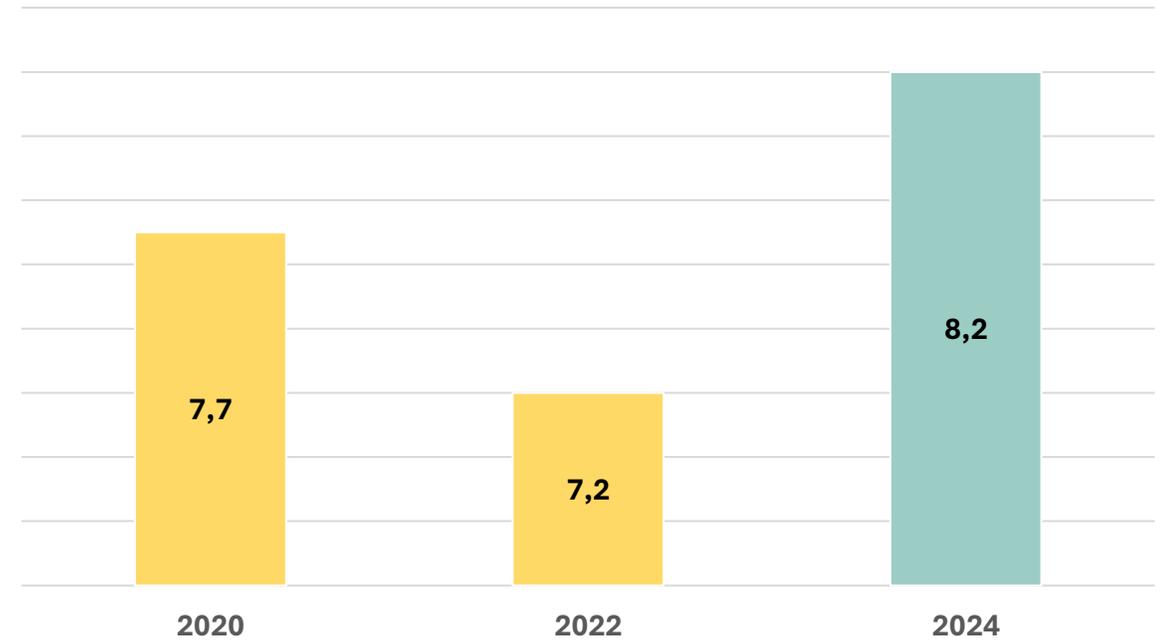
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media

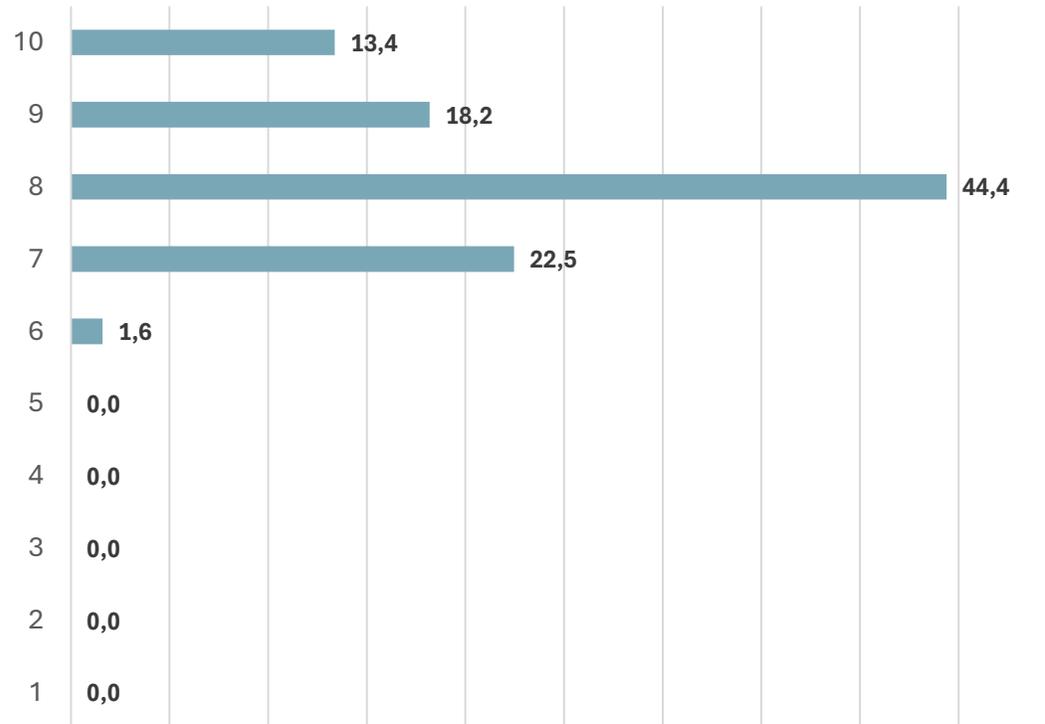


Intensità di soddisfazione



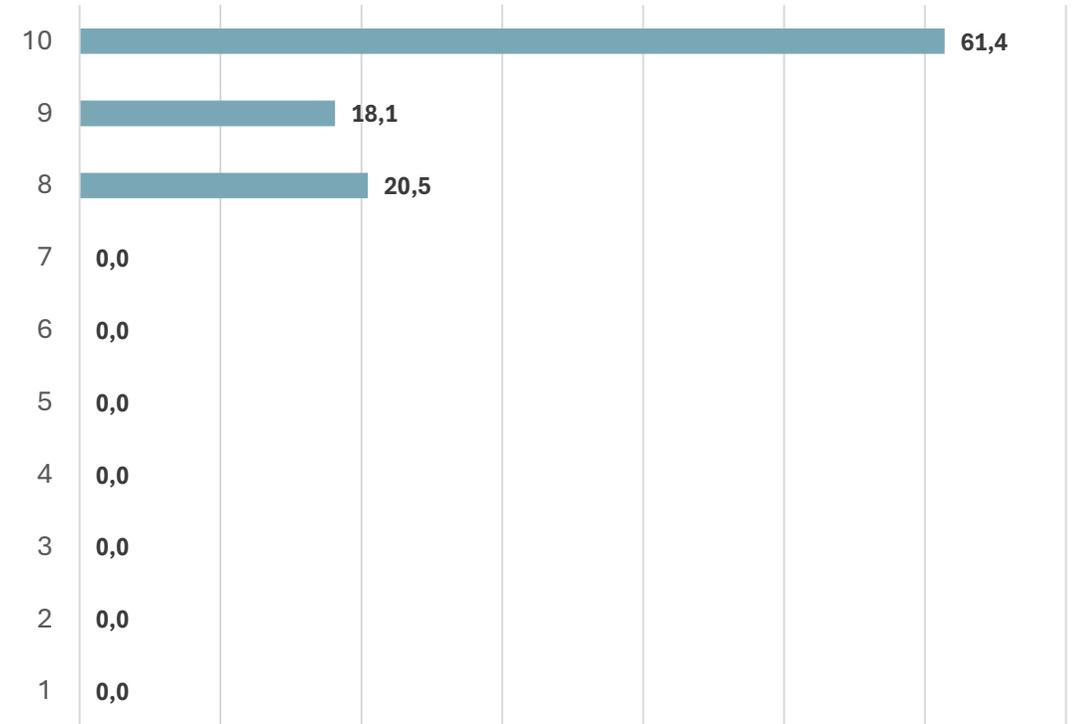
NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	75,9%
Soddisfazione	100%

IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*

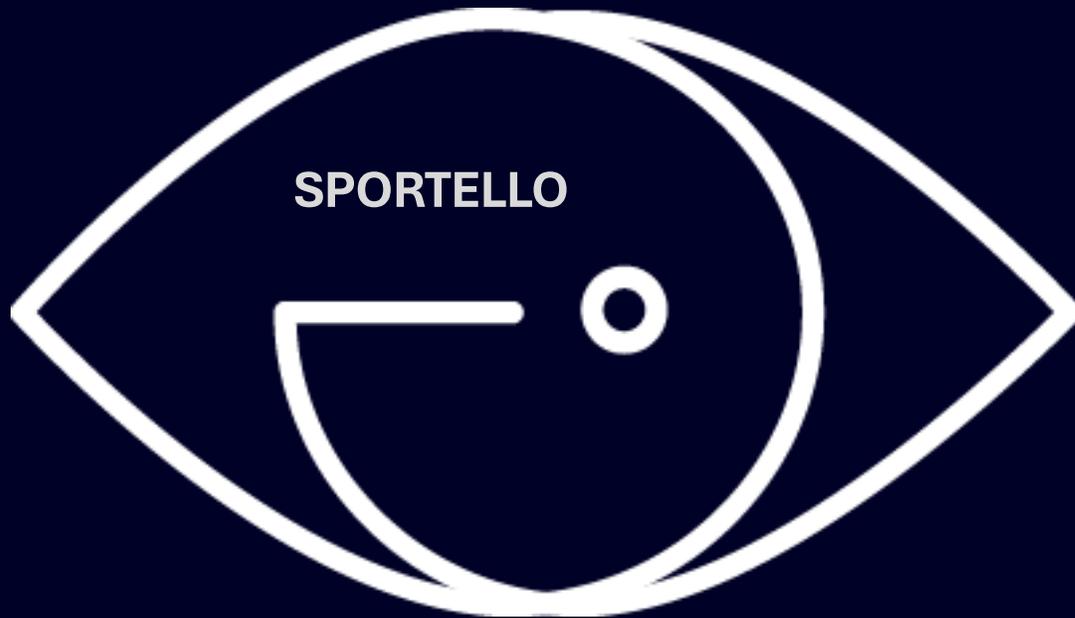


Importanza	100%
-------------------	-------------

NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI

Considerazioni

- Il 13,9% dell'utenza intervistata dichiara di aver chiamato il numero verde dell'Azienda.
- **Dati comparati del grado di soddisfazione:** *l'indice percentuale di soddisfazione media* segna un elevatissimo 98,0% di soddisfatti, un ottimo risultato. I due sub-fattori che presentano una percentuale di insoddisfatti superiore all'1% sono *tempo di attesa per parlare con l'operatore* (1,6%) e *facilità di trovare la linea libera* (2,1%); essendo tutte le quote superiori al 97% non si evidenzia alcun tipo di criticità sistemica.
- **Intensità di soddisfazione:** *l'intensità di soddisfazione media* segna in questo caso un 8,2, appena sopra al limite della fascia Medio-Alta. Riusciamo a distinguere tre principali gruppi d'intensità:
 1. Sub-fattori inferiori alla media: *facilità di trovare la linea libera* e *tempo di attesa per parlare con l'operatore* raggiungono entrambi voto 8,0;
 2. Sub-fattori nella media: *chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico* e *tipi di operazione che si possono fare al telefono* segnano entrambi voto 8,2;
 3. Sub-fattori superiori alla media: *competenza* e *cortesia dell'operatore* risultano essere gli aspetti più intensamente apprezzati, rispettivamente con voti 8,3 e 8,4.
- **Domanda Overall ed Importanza:** la domanda overall raggiunge una percentuale di soddisfatti coerente con *l'indice percentuale di soddisfazione media*, segnando un 100% di soddisfatti ed un 75,9% di altamente soddisfatti. L'importanza segna un netto 100%.
- **Trend:** come nel fattore telefonico precedentemente analizzato, riscontriamo nei dati gli interventi correttivi messi in atto dall'azienda per questi aspetti essenziali del servizio. Si registra, quindi, un nuovo massimo sia nella serie storica dell'*indice percentuale di soddisfazione media* (98%), sia nell'intensità della soddisfazione media (8,2). Anche qui l'alta soddisfazione cresce esponenzialmente, passando dal 33,3% al 75,5%.



**TEMPO DI ATTESA PER PARLARE
CON L'OPERATORE**



CORTESIA DELL'OPERATORE



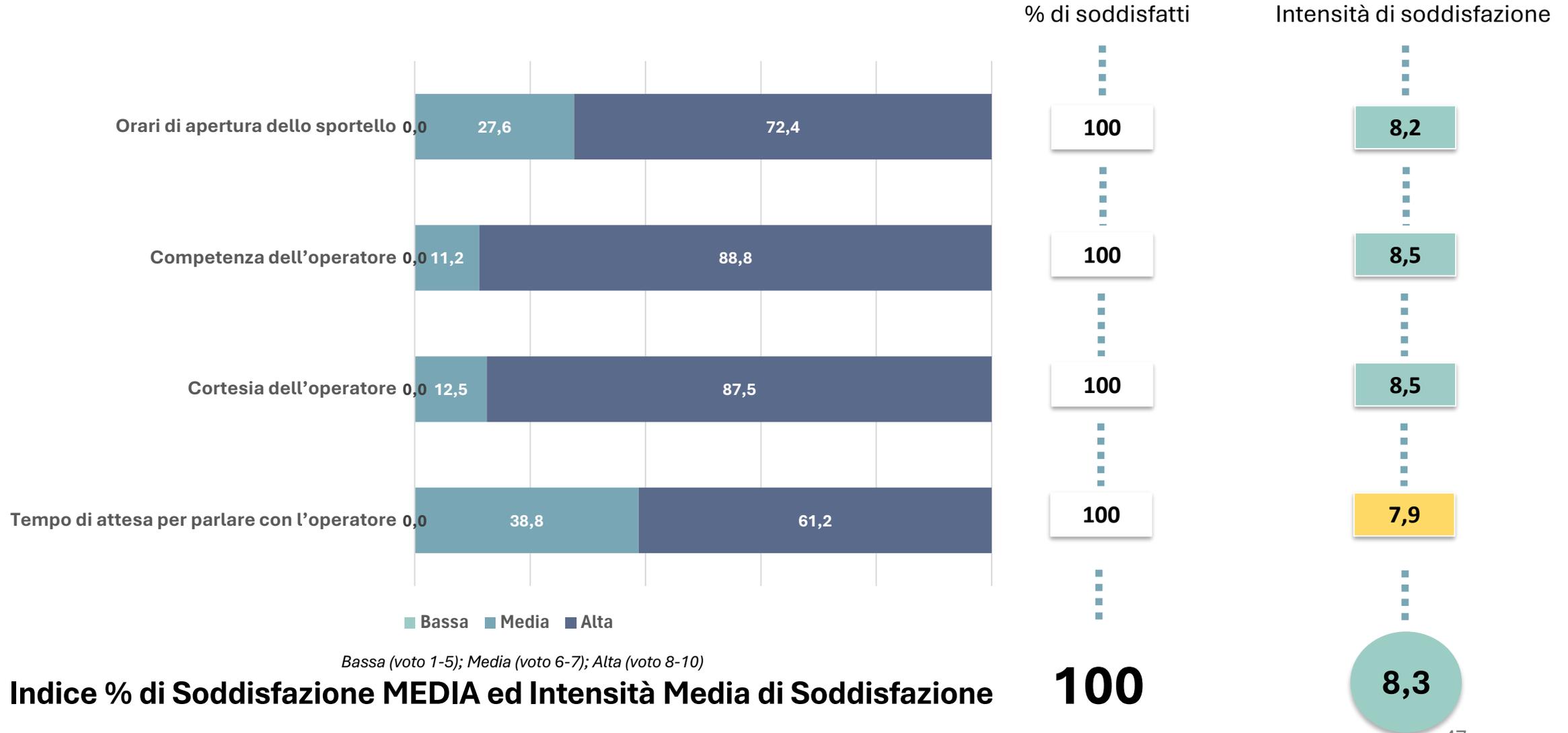
COMPETENZA DELL'OPERATORE



**ORARI DI APERTURA DELLO
SPORTELLO**

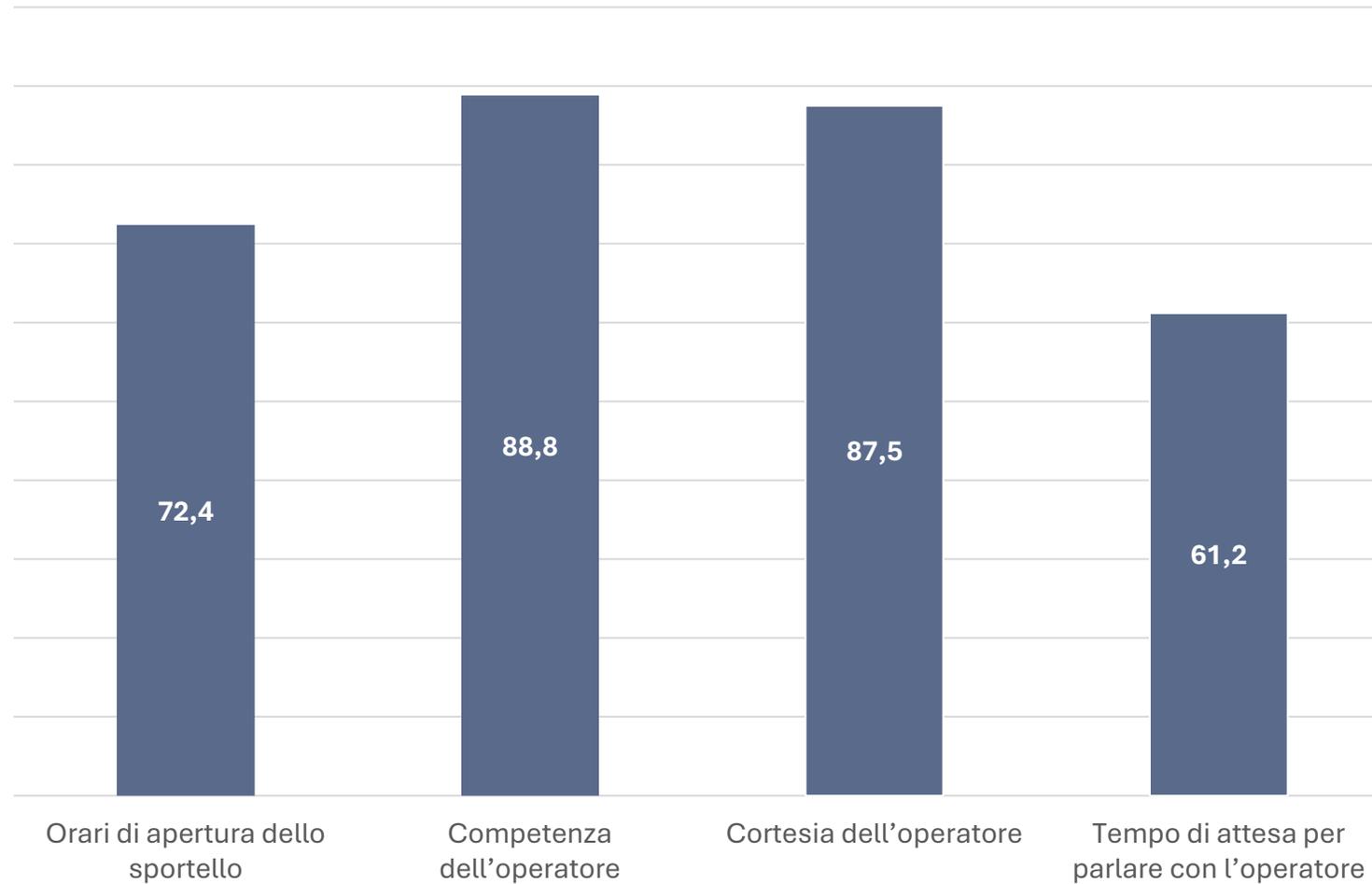
SPORTELLO

Dati comparati del grado di soddisfazione (sul 10,9% del totale)



SPORTELLO

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



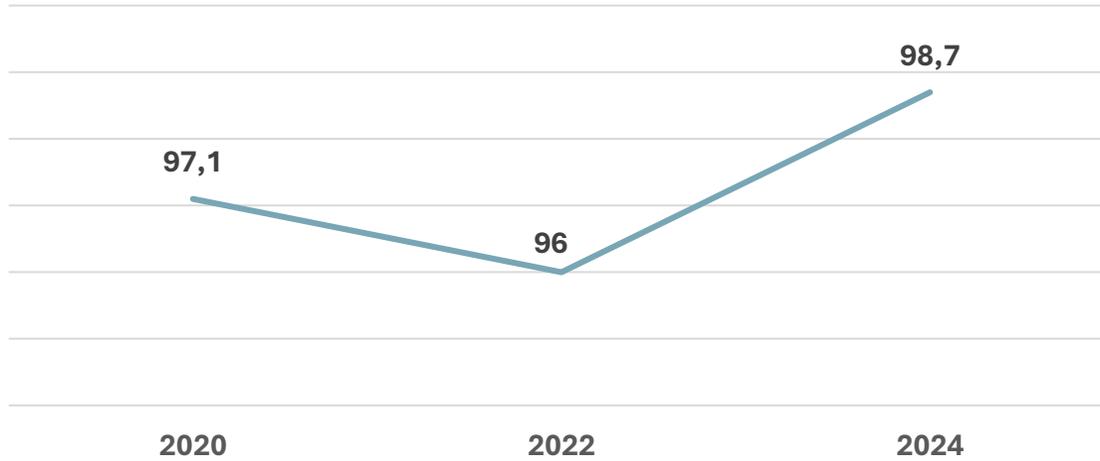
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

77,5

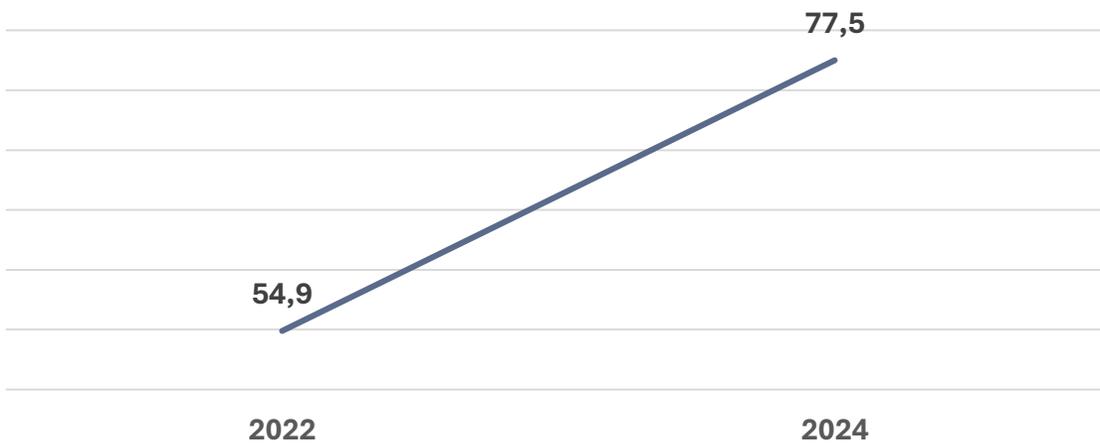
SPORTELLO – TREND 2020/24

Soddisfazione totale

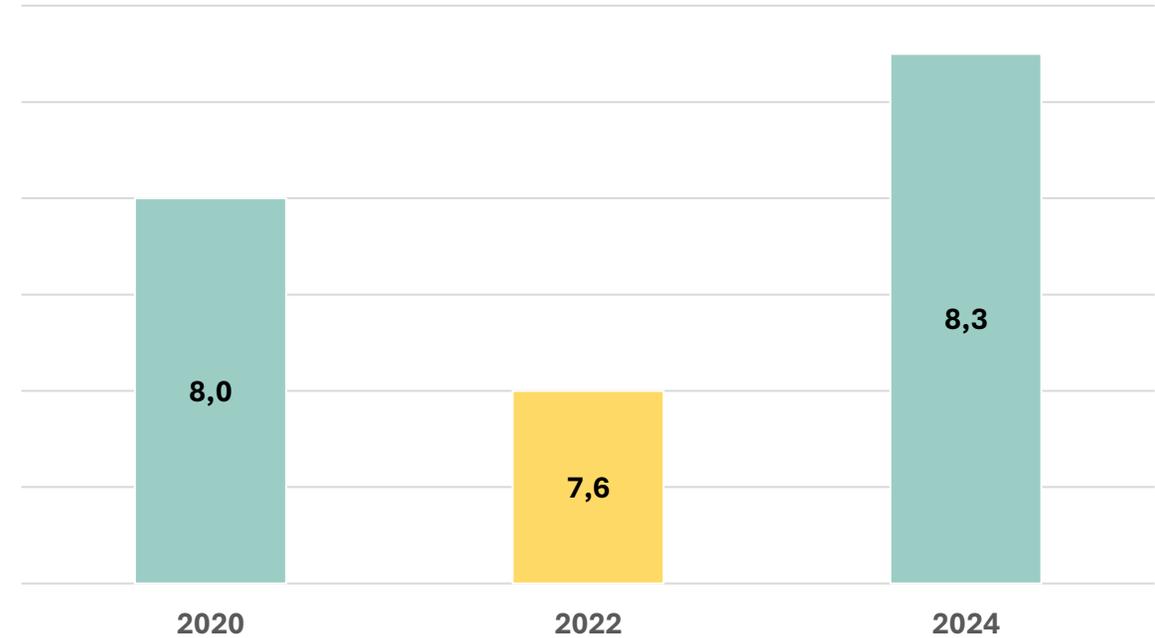
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media

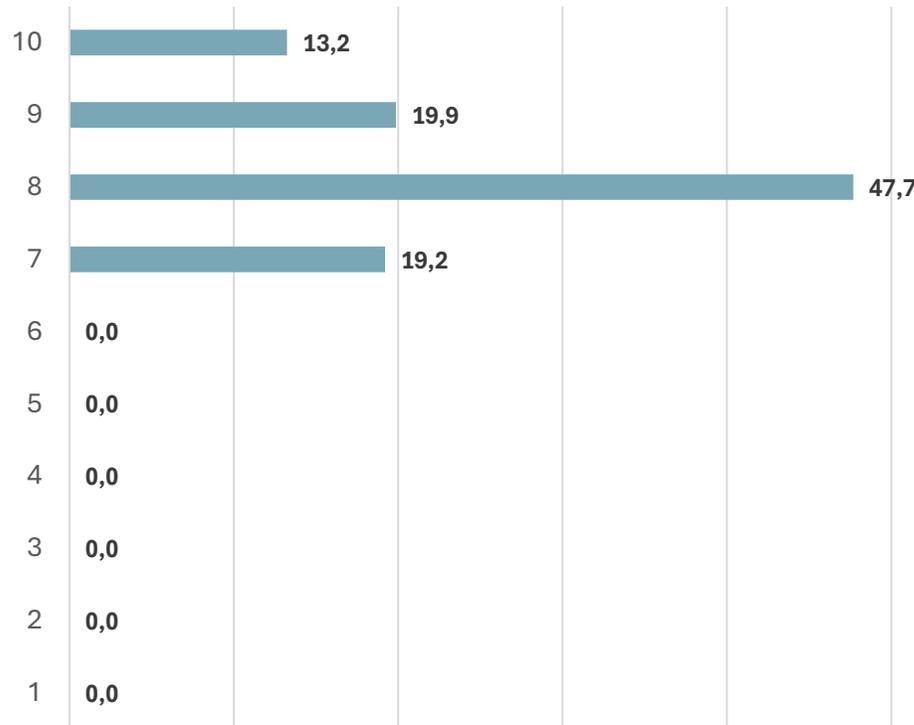


Intensità di soddisfazione



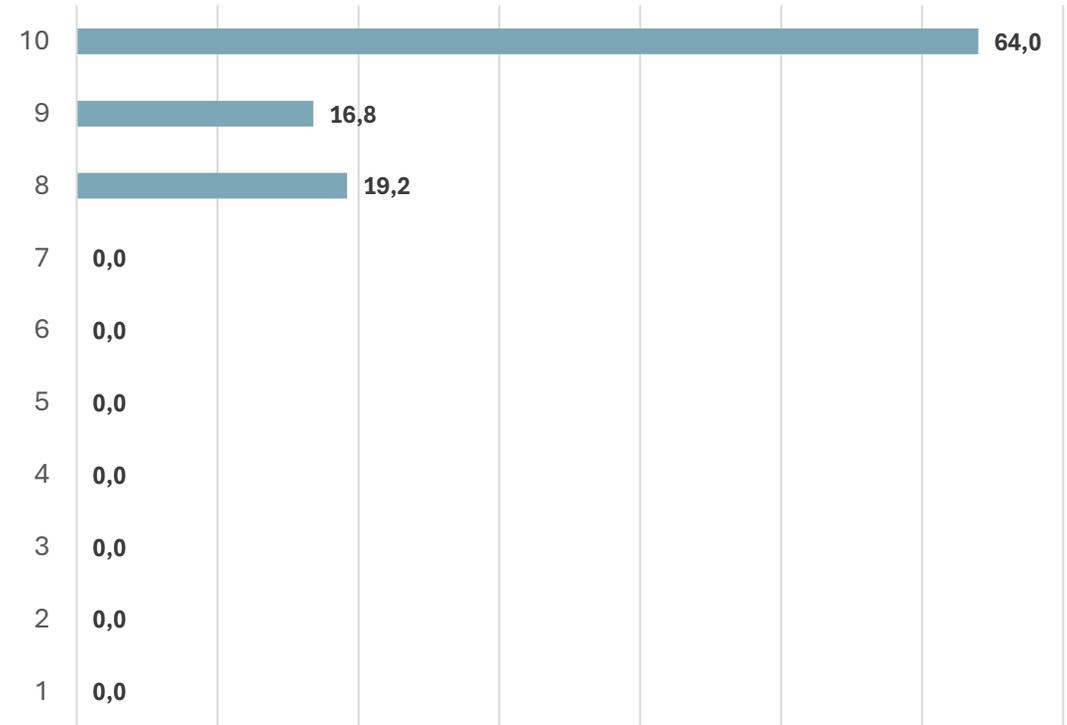
SPORTELLO

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	80,8%
Soddisfazione	100%

IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	100%
-------------------	-------------

SPORTELLO

Considerazioni

- Il 10,9% dell'utenza intervistata dichiara di aver usufruito dello sportello relazioni. Anche in questo caso, come nel Numero Verde Pronto Intervento, la bassa percentuale di rispondenti ci fornisce segnali positivi sul corretto andamento della gestione, privo di inconvenienti.
- **Dati comparati del grado di soddisfazione:** tutti i sub-fattori raggiungono la quota massima di soddisfatti (voto da 6 a 10), ossia il 100%, denotando una totale approvazione da parte dell'utenza. L'alta soddisfazione (voto da 8 a 10) per *competenza e cortesia dell'operatore* registra percentuali a ridosso dell' 88% (rispettivamente 88,8% e 87,5%), mentre l'aspetto che viene leggermente penalizzato risulta essere il *tempo di attesa per parlare con l'operatore*, che registra un 61,2% di altamente soddisfatti.
- **Intensità di soddisfazione:** nell'intensità si riscontra la minor approvazione per il *tempo di attesa* e per gli *orari di apertura dello sportello*, che risultano essere i due sub-fattori al di sotto della media, raggiungendo rispettivamente un voto di 7,9 e 8,2. Migliorare questi aspetti potrebbero far innalzare l'intensità media (8,3) e favorirebbero l'avvicinamento del fattore alla fascia d'intensità Alta.
- **Domanda Overall ed Importanza:** nella *domanda overall* si registra una percentuale di soddisfatti perfettamente coerente con l'*indice percentuale di soddisfazione media* (100%) ed una percentuale di altamente soddisfatti pari al 80,8%. Anche in questo caso, l'importanza segna un 100%.
- **Trend:** nell'*indice percentuale di soddisfazione media* abbiamo un rialzo positivo del trend, dopo la discesa nel precedente periodo, segnando rispetto all'ultima misurazione un aumento di 2,7 p.p. Anche l'intensità della soddisfazione subisce un sostanziale aumento di 0,7 punti, posizionandosi nella fascia Medio-Alta. Per quanto riguarda l'alta soddisfazione, la crescita risulta meno sostanziale rispetto altri fattori, ma comunque significativa, passando da 54,9% a 77,5%.



**REPERIBILITÀ DELL'INDIRIZZO
INTERNET**



**FACILITÀ DI NAVIGAZIONE
ALL'INTERNO DEL SITO**



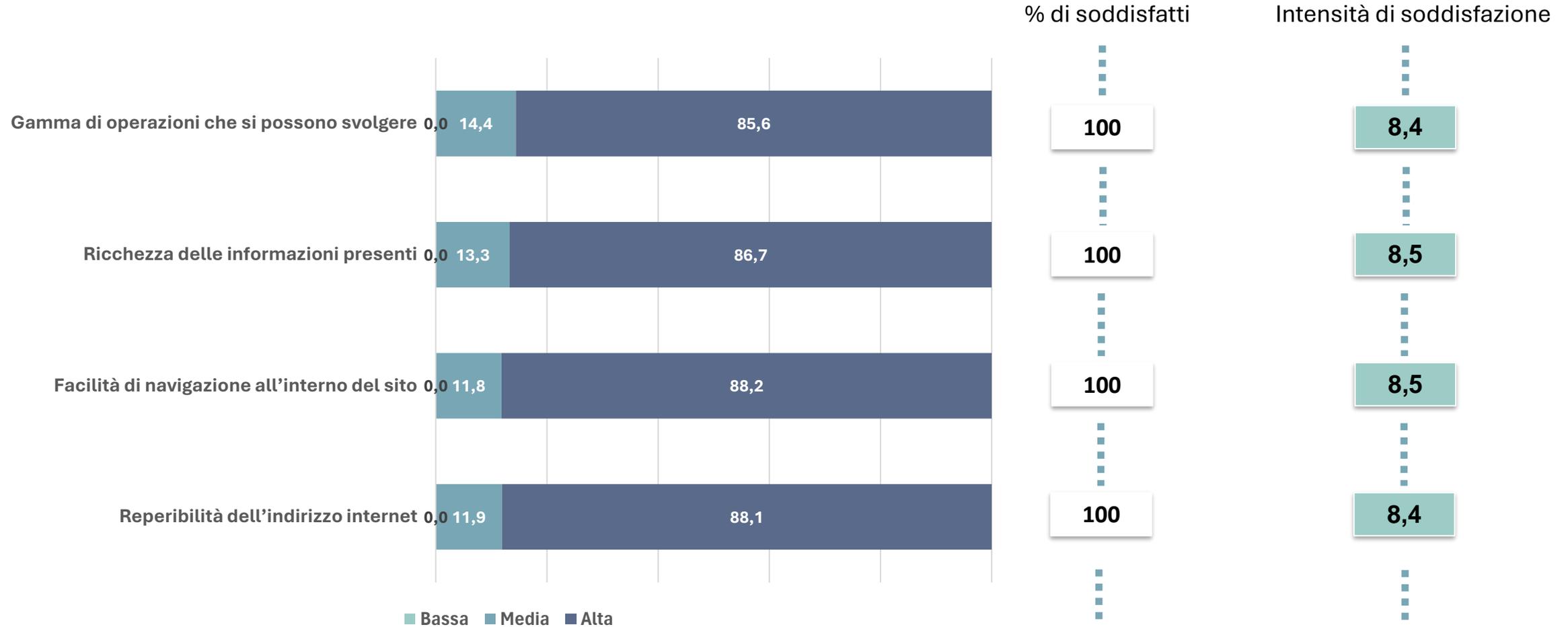
**RICCHEZZA DELLE INFORMAZIONI
PRESENTI**



**GAMMA DI OPERAZIONI CHE SI
POSSONO SVOLGERE**

SITO WEB

Dati comparati del grado di soddisfazione (sul 10,4% del totale)



Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

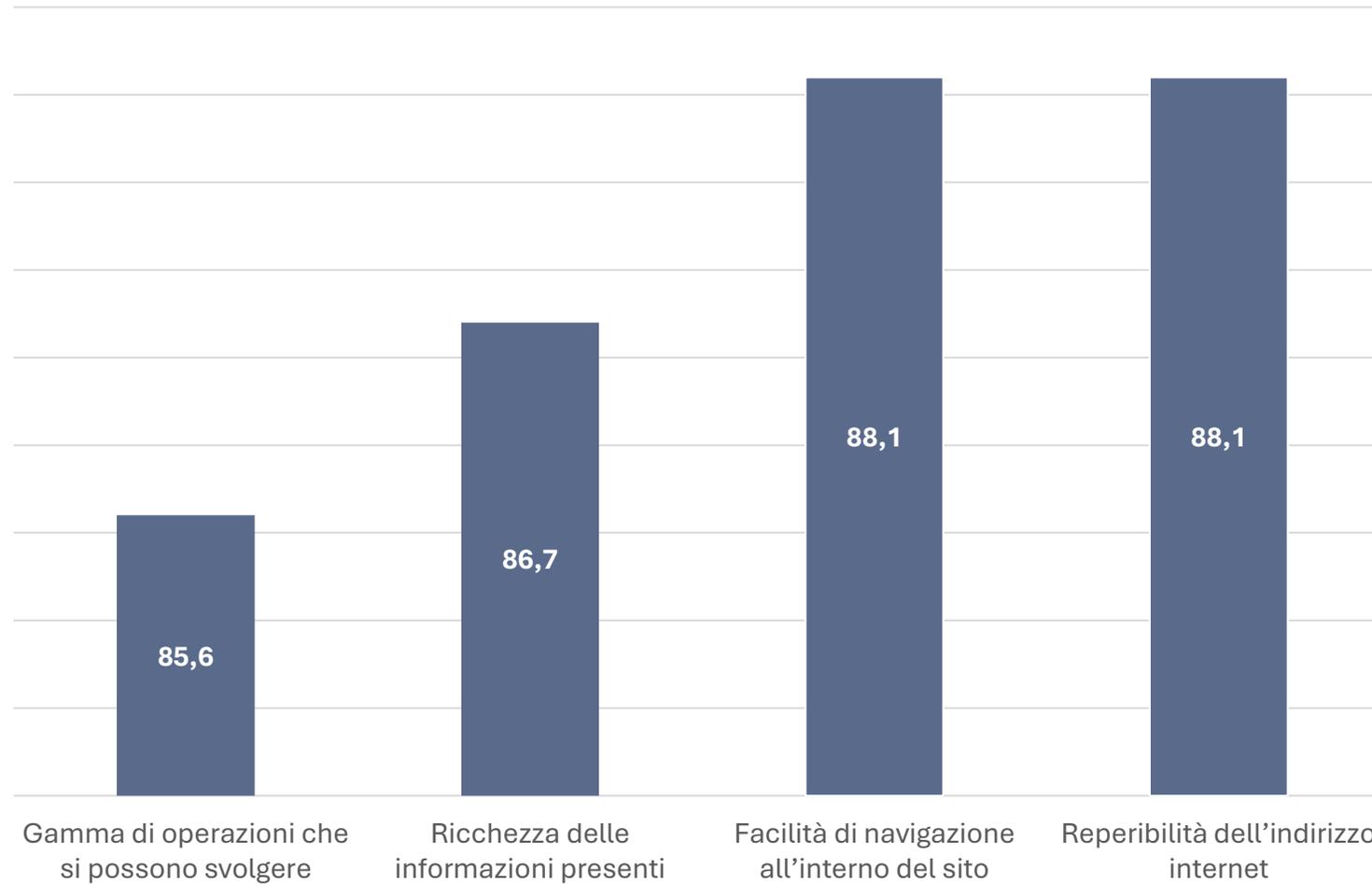
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

100

8,5

SITO WEB

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



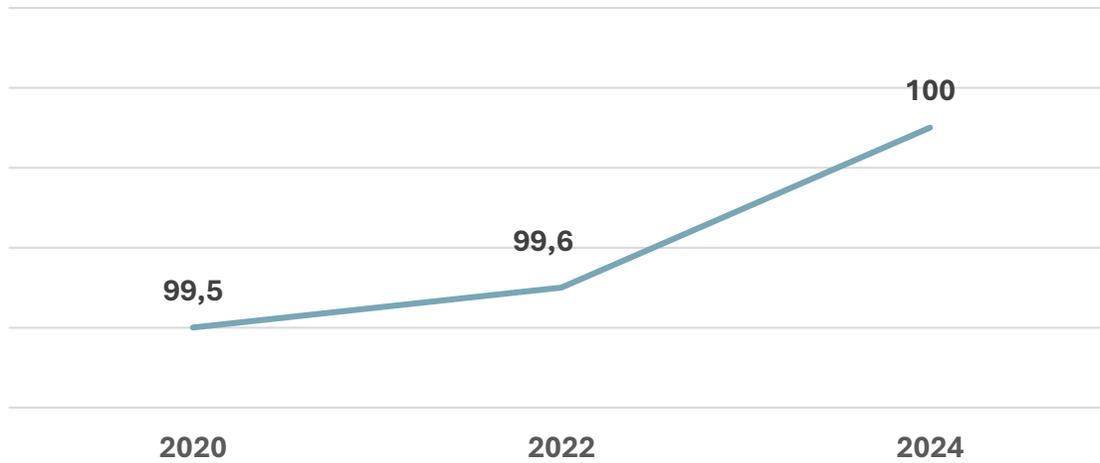
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

87,2

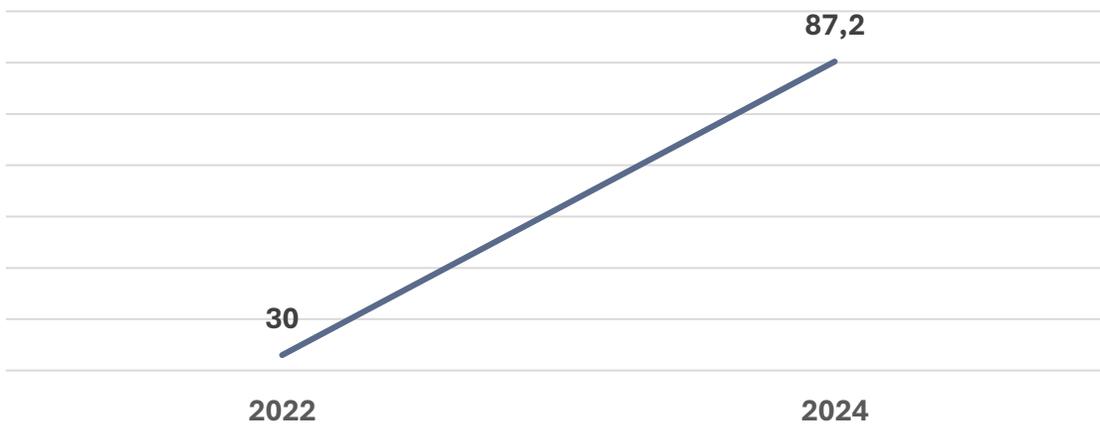
SITO WEB – TREND 2020/24

Soddisfazione totale

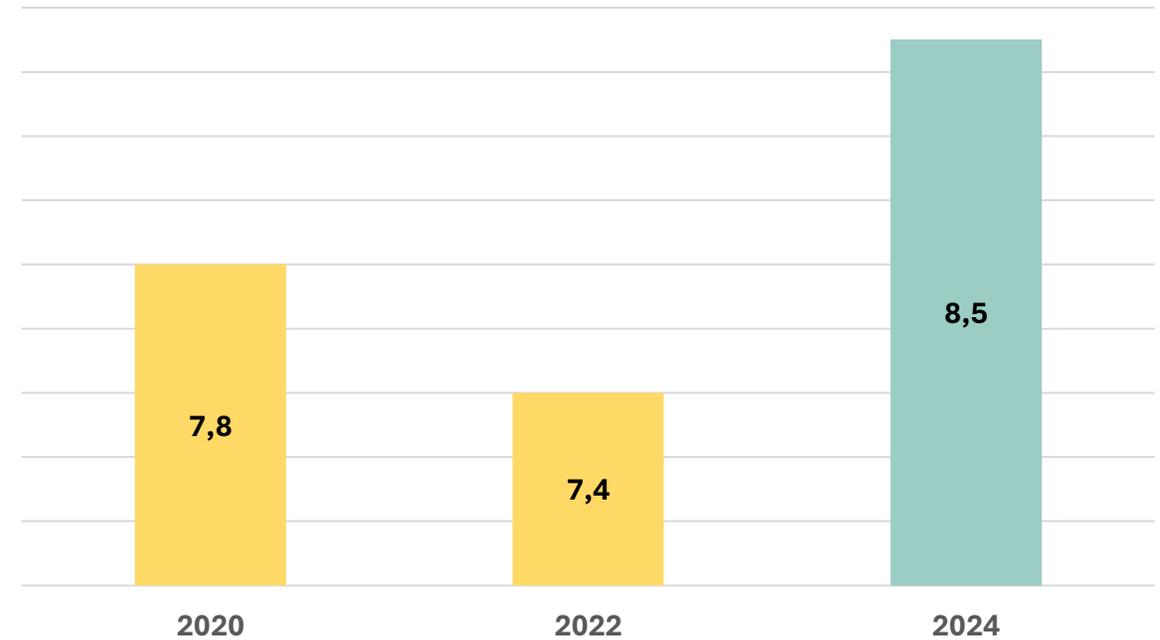
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media

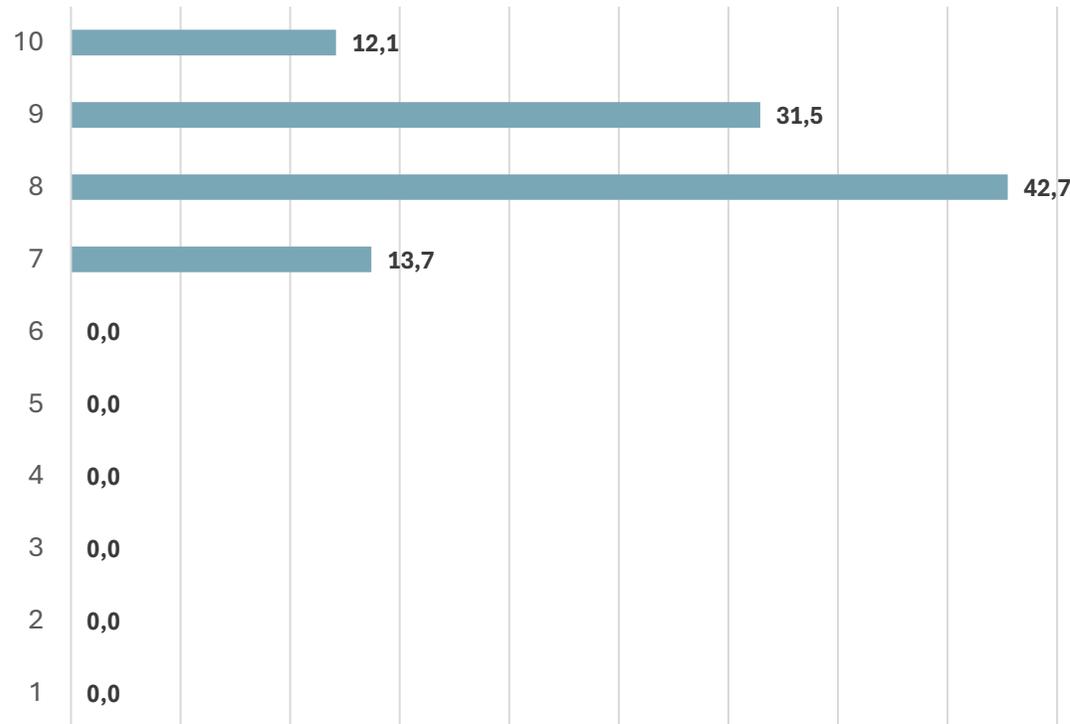


Intensità di soddisfazione



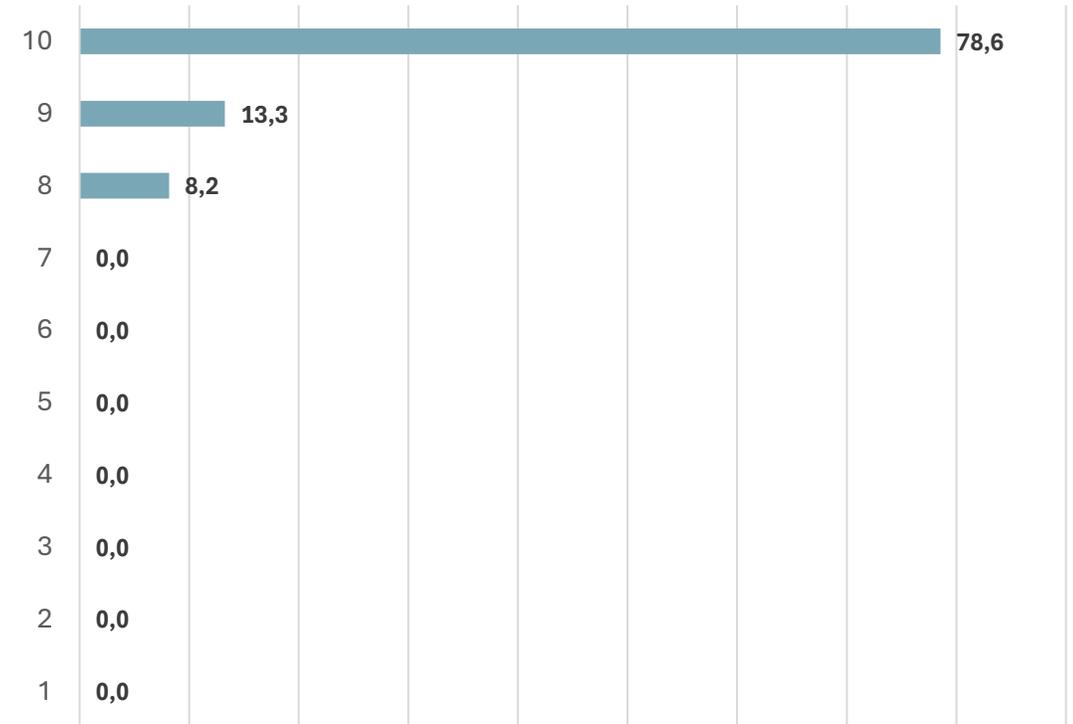
SITO WEB

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	86,3%
Soddisfazione	100%

IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	100%
-------------------	-------------

SITO WEB

Considerazioni

- Il 10,4% dell'utenza intervistata dichiara di aver visitato il sito web per avere informazioni sull'erogazione del servizio idrico, evidenziando una percentuale di rispondenti superiori alla media nazionale.
- **Dati comparati del grado di soddisfazione:** anche qui tutti i quattro sub-fattori registrano una quota di soddisfatti (voto da 6 a 10) pari al 100%; l'alta soddisfazione (voto da 8 a 10) si aggira in un intervallo compreso tra l' 88,1% di *reperibilità dell'indirizzo internet e facilità di navigazione all'interno del sito* e l'85,6% di *gamma di operazioni che si possono svolgere*.
- **Intensità di soddisfazione:** una grande omogeneità nella percezione del servizio si riscontra anche nell'intensità della soddisfazione, dove si segna un voto di 8,5 di media, con *reperibilità dell'indirizzo internet e gamma di operazioni che si possono svolgere* che raggiungono l'8,4.
- **Domanda Overall ed Importanza:** anche nella *domanda overall* si raggiunge un risultato perfettamente in linea con l'*indice percentuale di soddisfazione media*, con un 100% di soddisfatti ed un 86,3% di altamente soddisfatti. L'importanza segna un netto 100%
- **Trend:** anche in questo fattore possiamo notare una costante crescita dell'*indice percentuale di soddisfazione media* che quest'anno segna un nuovo punto di massimo (100%); anche nell'intensità della soddisfazione si raggiunge un nuovo massimo, con un voto medio di 8,5, entrando a tutti gli effetti nella fascia di soddisfazione Medio-Alta. Il trend relativo all'alta soddisfazione mostra una crescita in questo caso altamente significativa, passando dal 30% del 2022 all'87,2% di quest'anno.



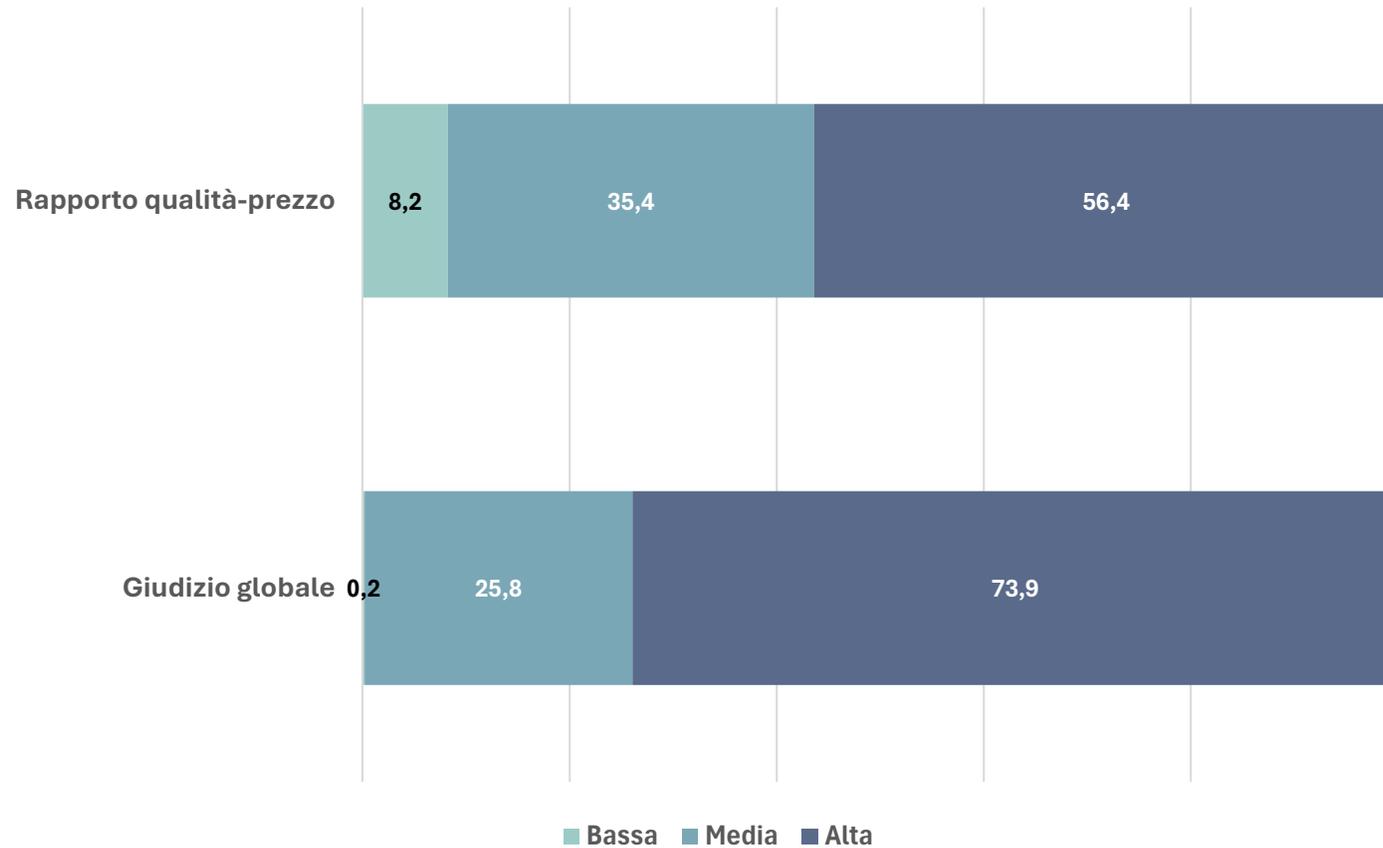
GIUDIZIO GLOBALE



RAPPORTO QUALITÀ / PREZZO

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Dati comparati del grado di soddisfazione

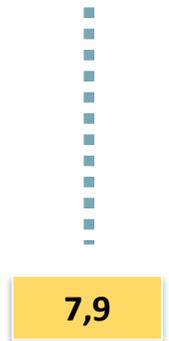
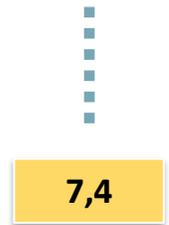


Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

% di soddisfatti

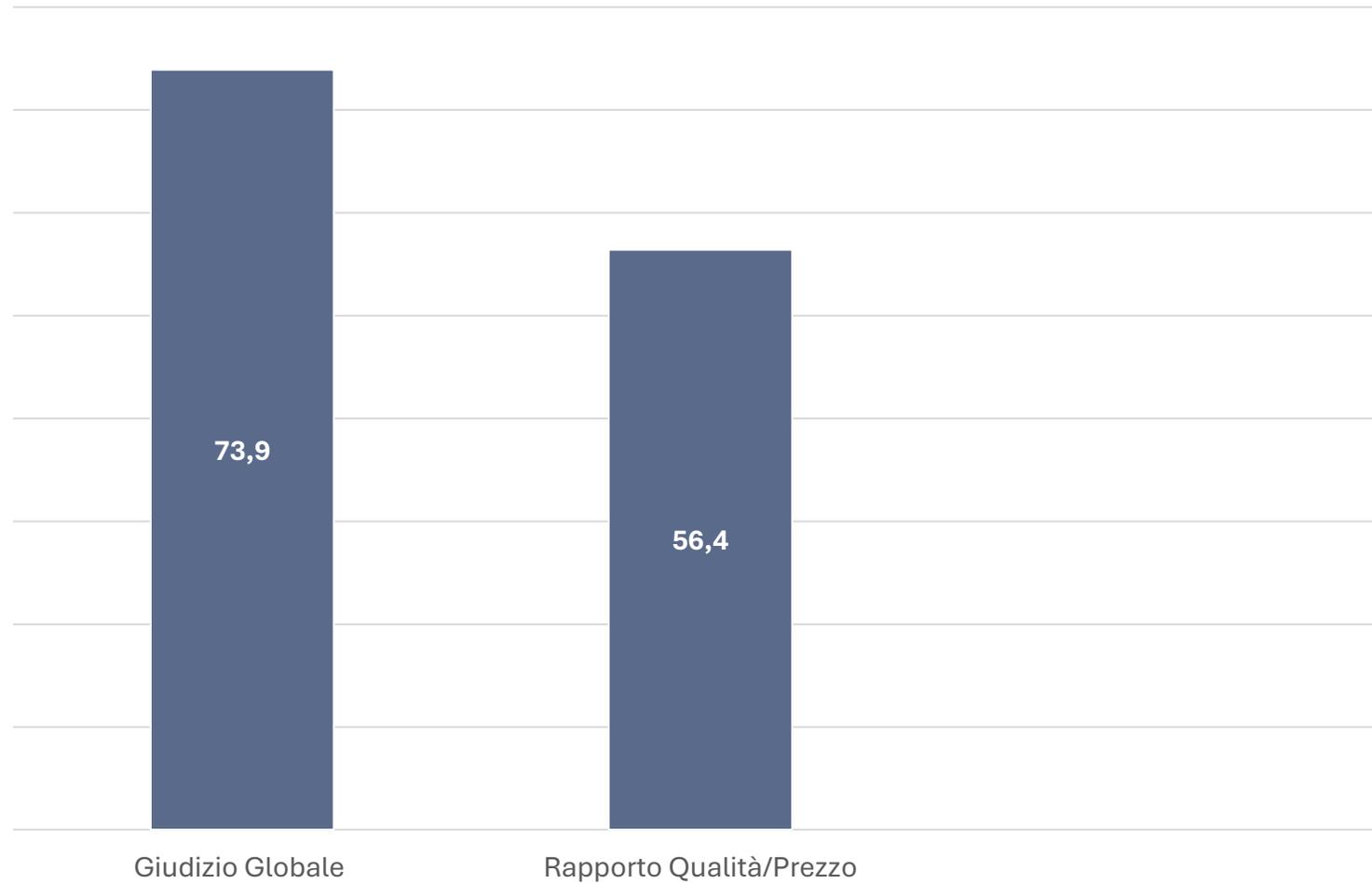


Intensità di soddisfazione



GIUDIZIO COMPLESSIVO

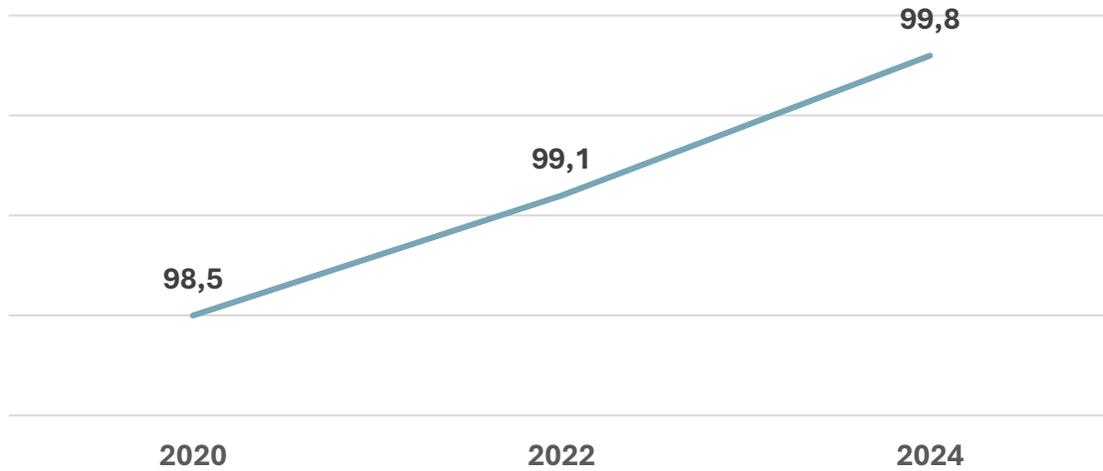
Dati comparati del grado di alta soddisfazione



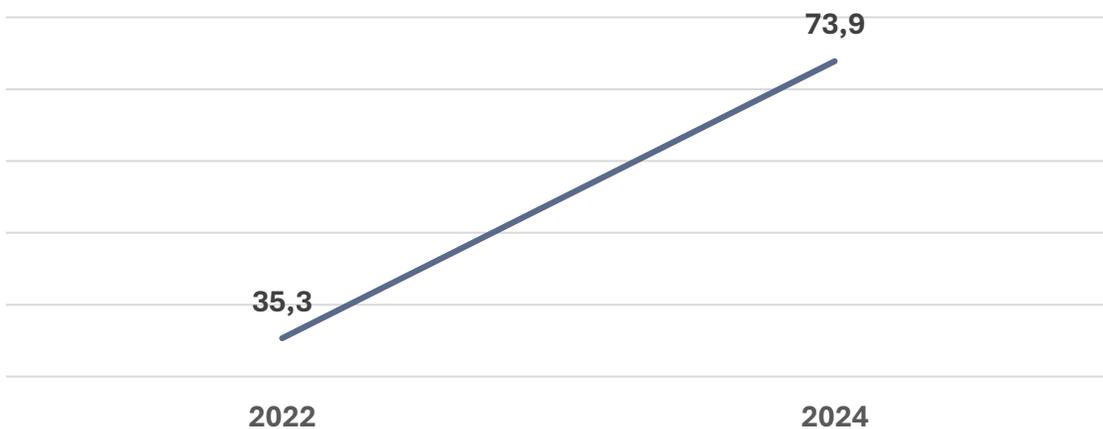
GIUDIZIO COMPLESSIVO – TREND 2020/24

Soddisfazione totale

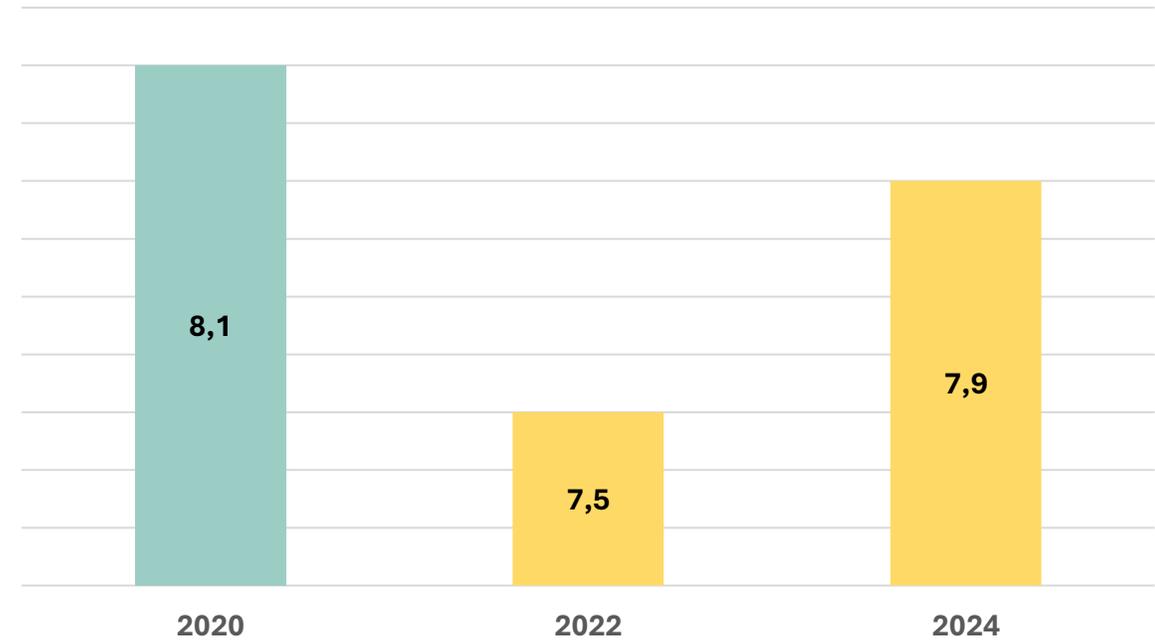
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media



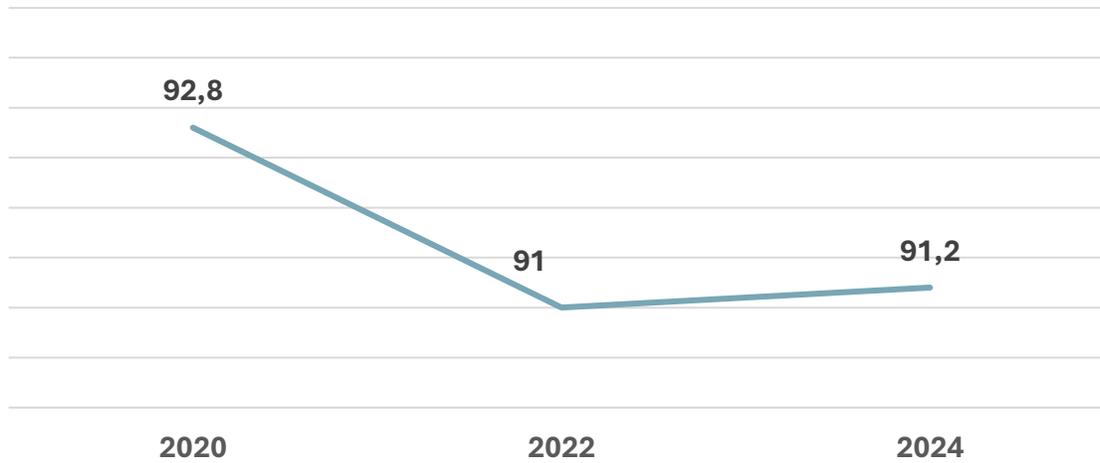
Intensità di soddisfazione



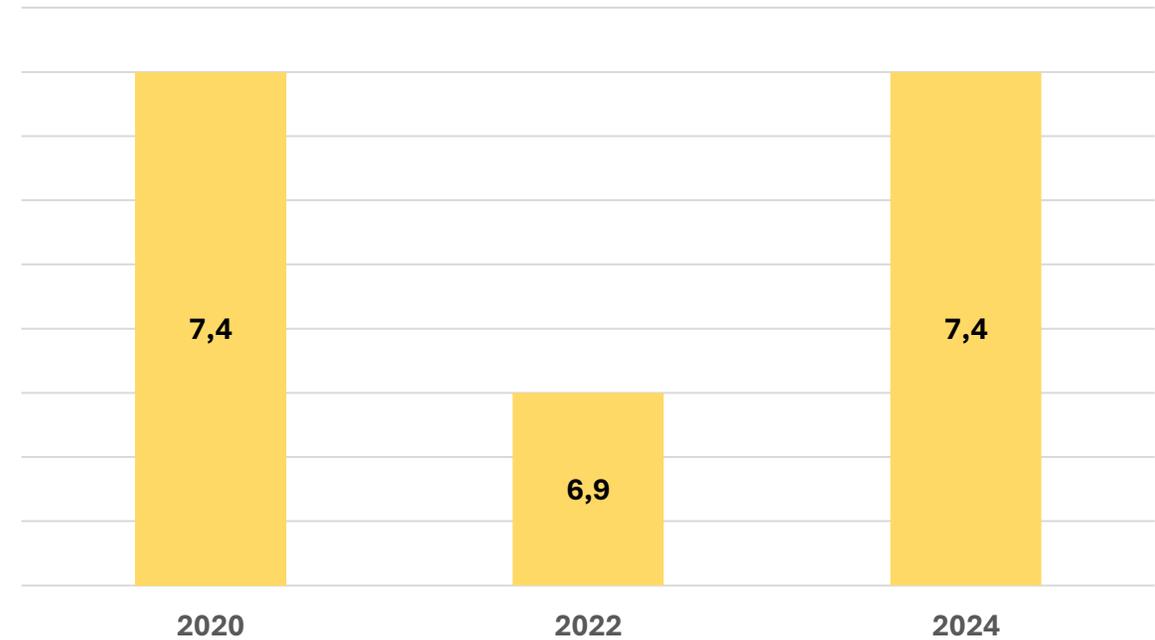
RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO – TREND 2020/24

Soddisfazione totale

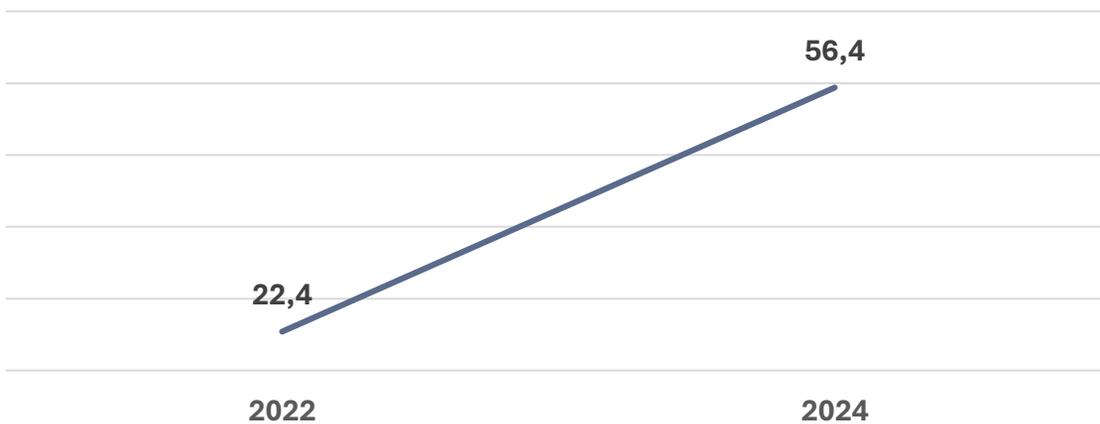
Indice % di soddisfazione media



Intensità di soddisfazione

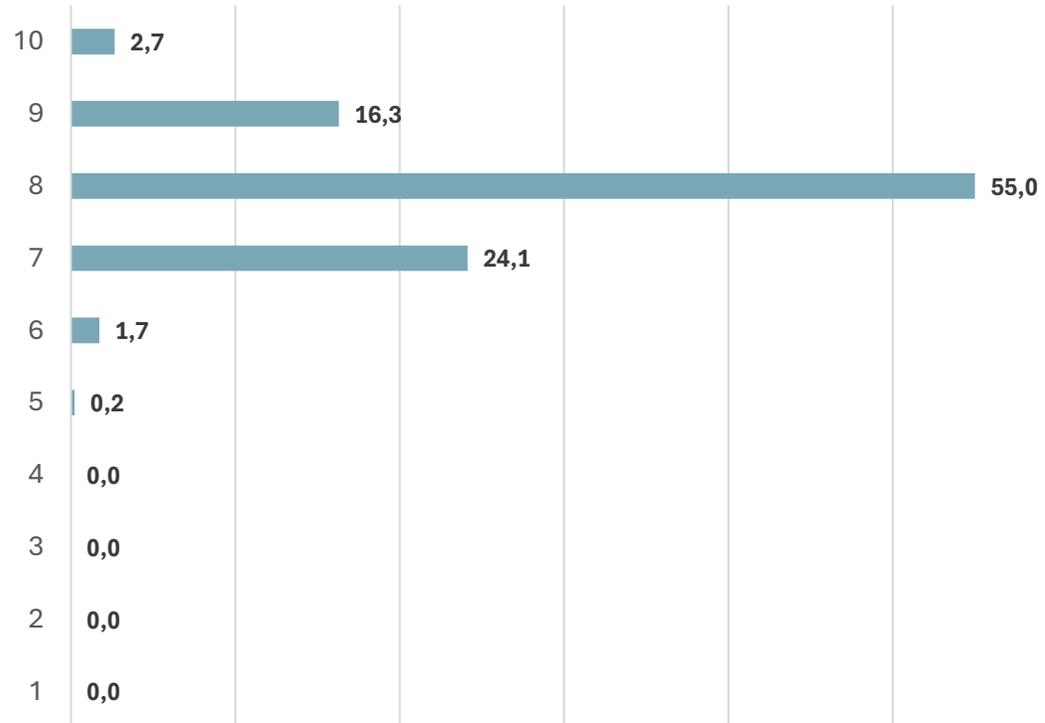


Indice % di alta soddisfazione media



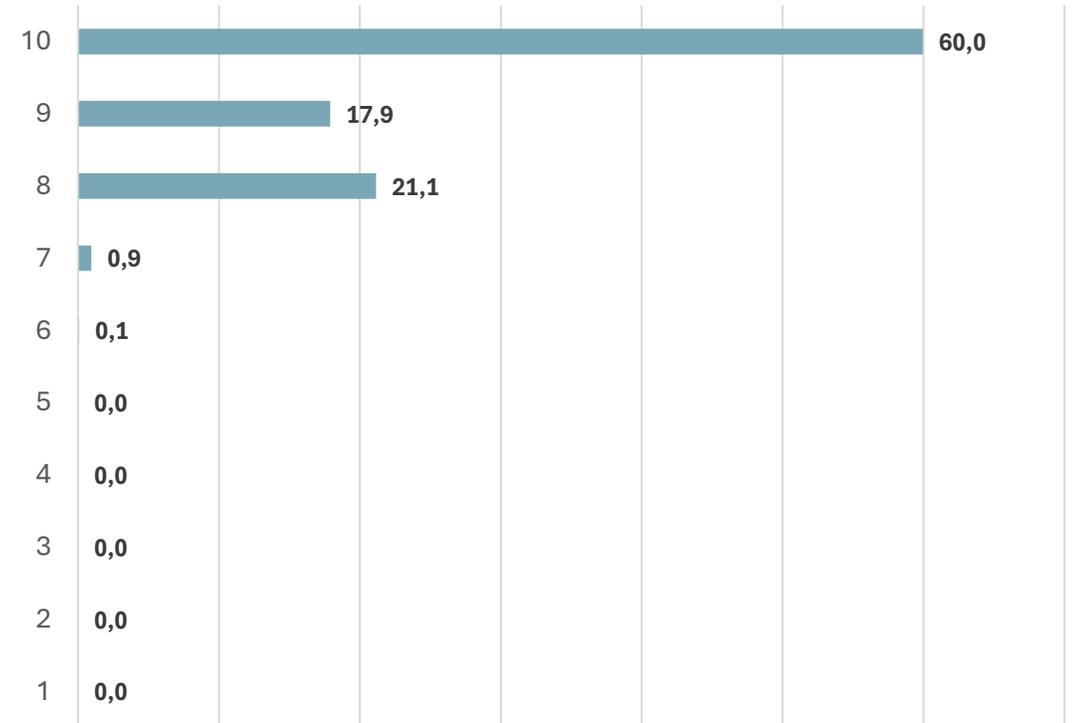
GIUDIZIO GLOBALE

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	74,0%
Soddisfazione	99,8%

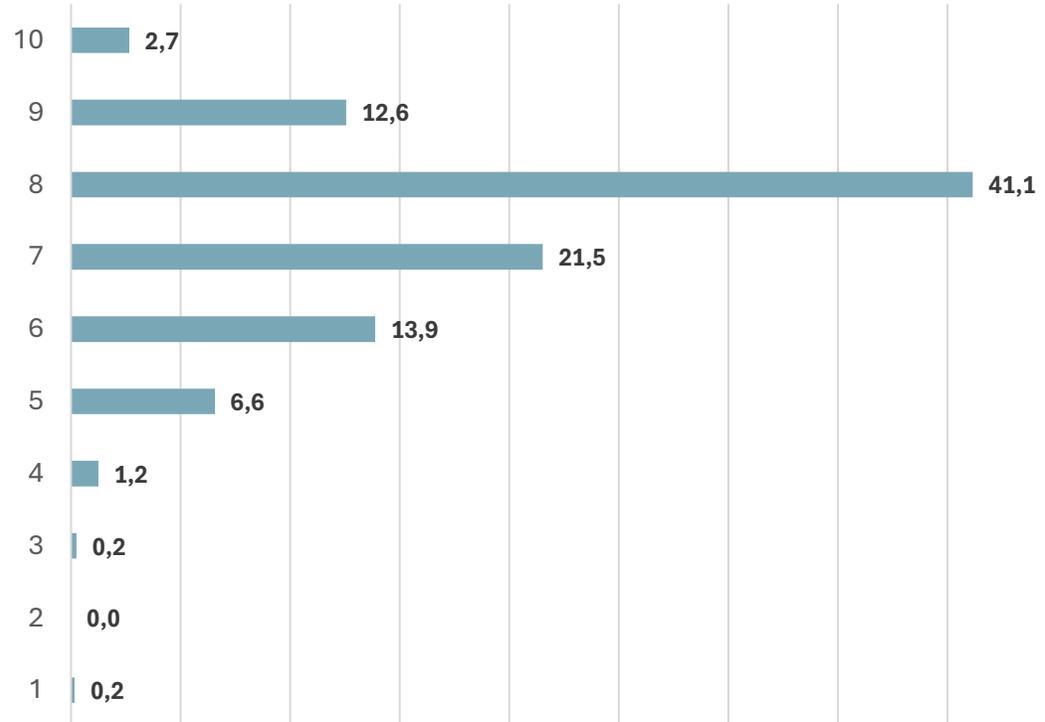
IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	100%
-------------------	-------------

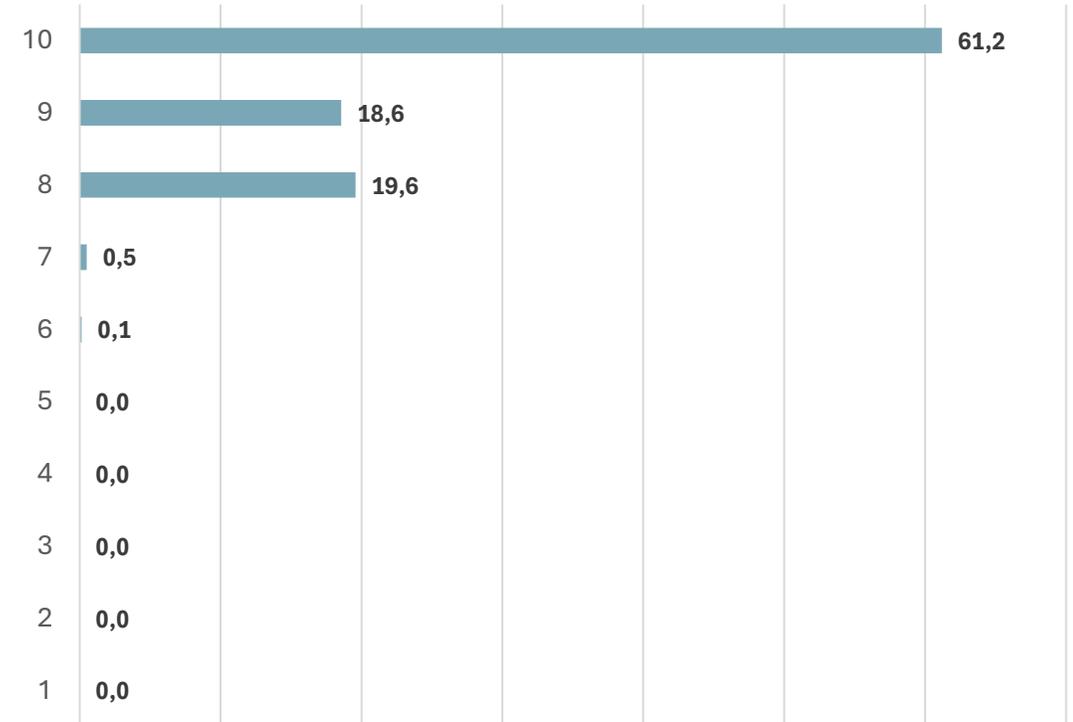
RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	56,4%
Soddisfazione	91,8%

IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	100%
-------------------	-------------

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Giudizio globale

- A conclusione dell'indagine viene posta una domanda a carattere generale, che abbraccia tutti gli aspetti del servizio, un "giudizio globale" sulla qualità offerta da ATO N°6 ALESSANDRINO S.p.A.: il risultato è superlativo, con un 99,8% di soddisfatti.
- Il risultato è alto e sintomo di una fiducia consolidata tra gli utenti e l'azienda: il servizio è efficiente e i consumatori ne sono a conoscenza. Si raggiunge l'ottimo della soddisfazione, ponendo delle sfide future nel limare quei piccoli aspetti che possano rendere il servizio totalmente omogeneo.
- Nel trend possiamo notare un continuum nella crescita della soddisfazione (+1,3 p.p. rispetto al 2020, mentre per l'intensità della soddisfazione, c'è un incremento dello 0,4 dopo la discesa nel periodo tra il 2020 ed il 2022).

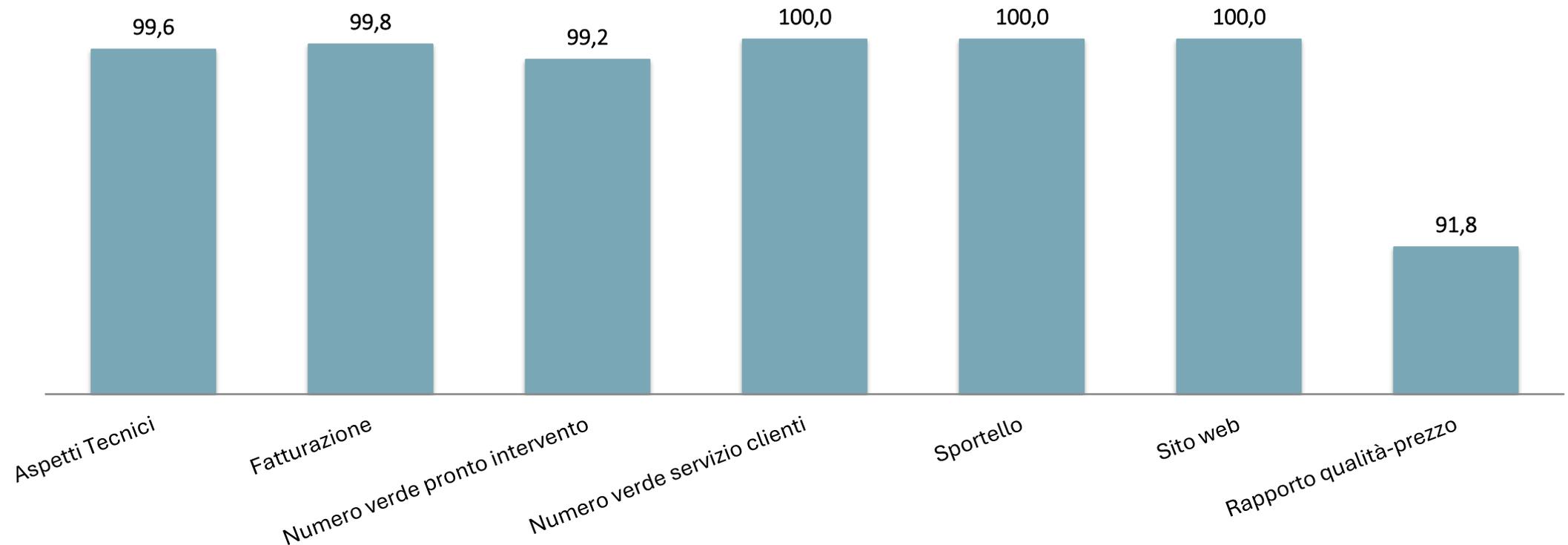
Rapporto Qualità / Prezzo

- La seconda domanda complessiva riguarda il «rapporto qualità / prezzo». Come sappiamo, essendo un rapporto economico, si vuol sempre qualcosa in più rispetto al prezzo pagato; nonostante ciò, quest'anno si registra un 91,8% di soddisfatti. Questa percentuale ci dà un segnale positivo sul come gli utenti siano al corrente delle spese che deve sostenere l'azienda per garantire un servizio di ottima qualità.
- È una percentuale che nel 2023, a livello nazionale, ha subito un generale calo: i driver sono riconducibili a fattori esogeni all'azienda, come l'inflazione ed il generale clima di tensione politica. In questo caso, però, vediamo come il valore sia stabile, evidenziando una variazione positiva del 0,2% rispetto al 2022 ed un -1,6% rispetto al 2020. Nonostante questo però l'aumento dell'alta soddisfazione è molto positivo, passando da un valore preoccupante del 22,4%, ad un valore più soddisfacente, pari al 56,4%.

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

Utenti soddisfatti - Media ponderata dell'indice percentuale di soddisfazione media su ogni fattore

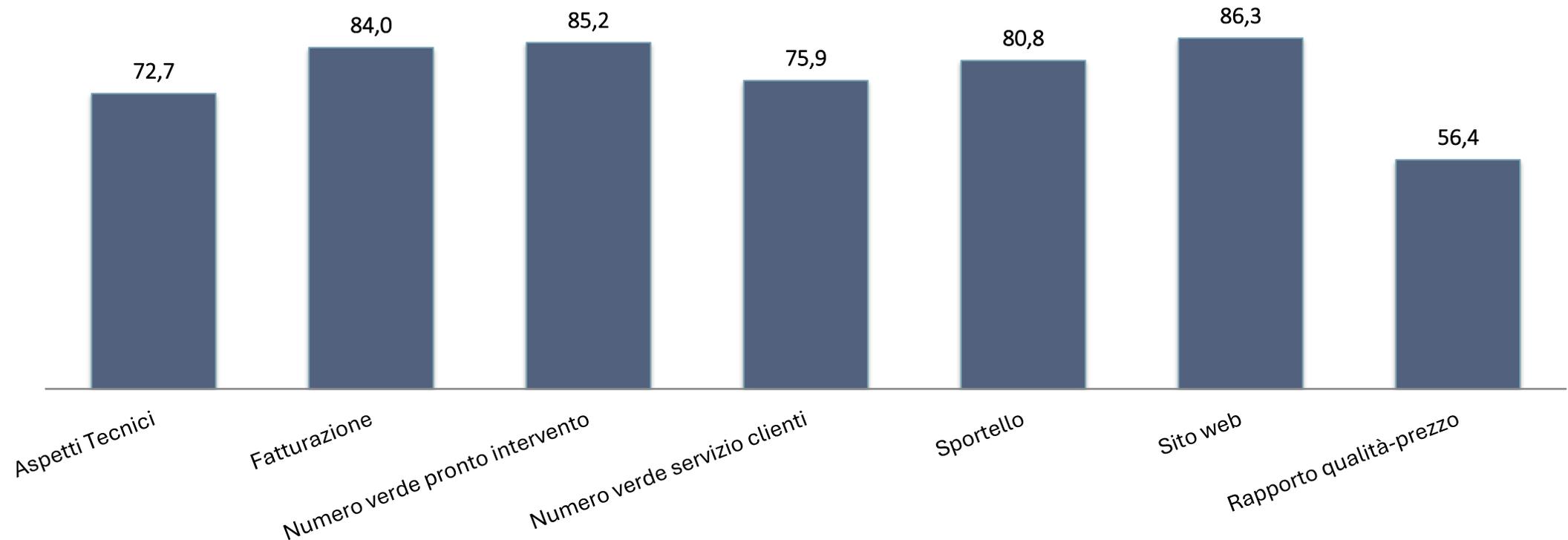
98,1



HIGH CUSTOMER SATISFACTION INDEX GENERALE 2024

Utenti soddisfatti - Media ponderata dell'indice percentuale di **ALTA** soddisfazione media su ogni fattore

75,3



CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

Nota Metodologica

NOTA METODOLOGICA: Per costruire un Indice di Customer Satisfaction (sintetico) abbiamo assegnato ad ogni Fattore un peso specifico relativo all'importanza che ognuno ha all'interno del sistema.

Fattore	Peso
Aspetti Tecnici	0,2
Fatturazione	0,15
Numero verde pronto intervento	0,15
Numero verde servizio clienti	0,12
Relazione allo sportello	0,1
Sito web	0,08
Rapporto qualità-prezzo	0,2
TOTALE	1

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



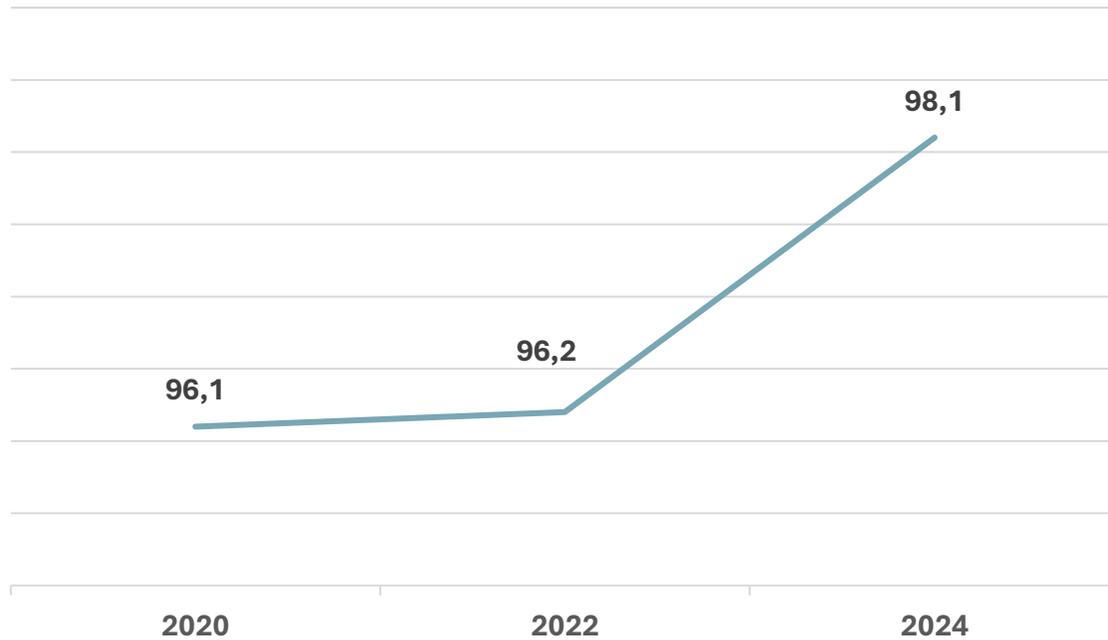
Intensità
(media dei punteggi)
TOTALE



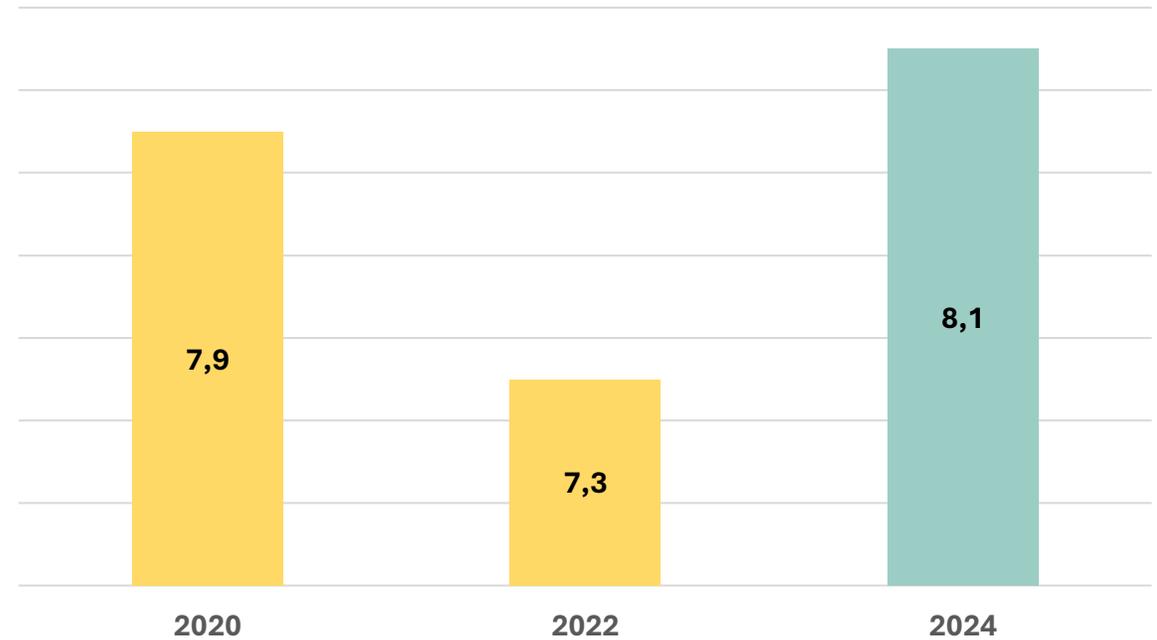
CUSTOMER SATISFACTION INDEX – TREND 2020/24

Soddisfazione totale

Customer Satisfaction Index



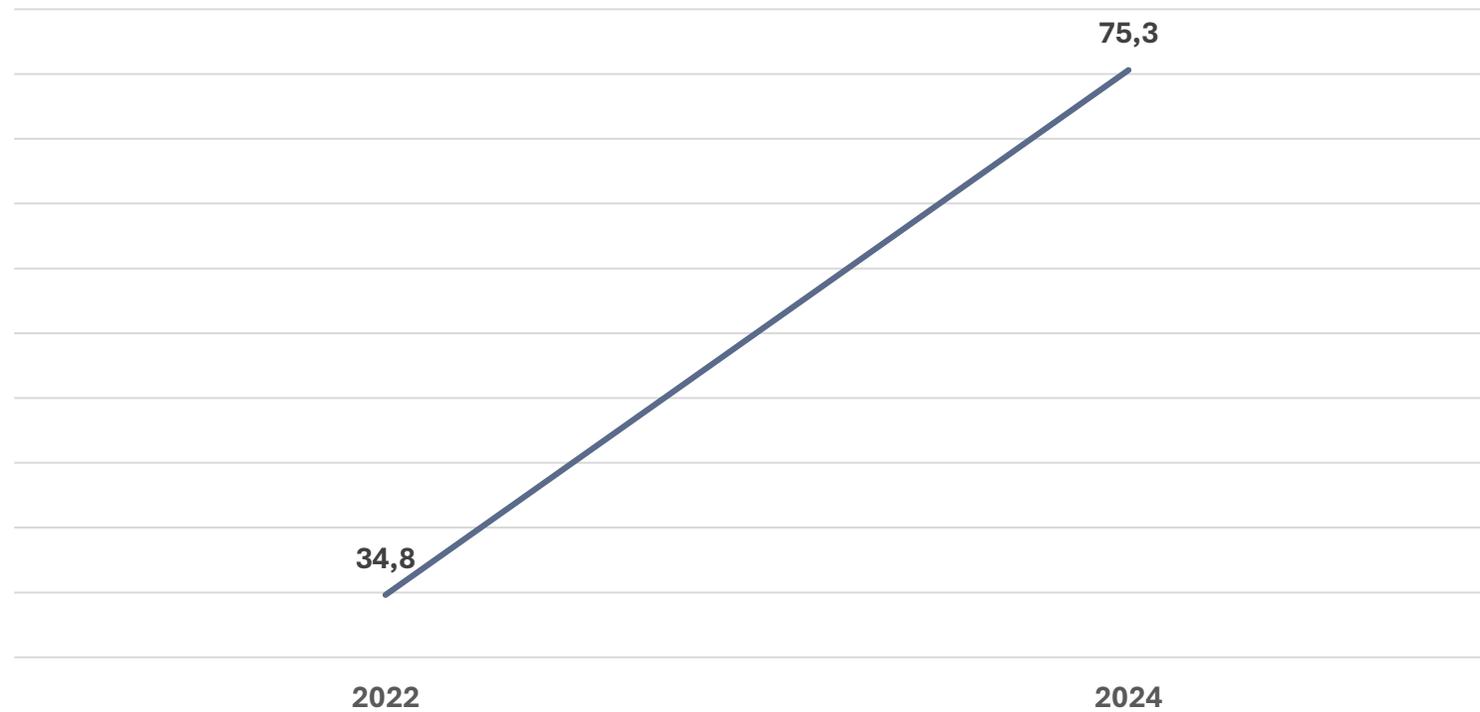
Intensità di soddisfazione totale



HIGH SATISFACTION INDEX – TREND 2022/2024

Alta Soddisfazione totale

High Satisfaction Index



CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

Confronto: INDICE GENERALE / INDICE SINTETICO

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (*overall*) è la risposta a una **domanda unica fatta alla fine della valutazione** del servizio e dopo che l'intervistato ha appena ripassato tutti gli aspetti componenti del servizio.

GIUDIZIO GLOBALE: **In totale, considerando tutti gli aspetti del servizio, quanto è soddisfatto?**

L'INDICE SINTETICO è il valore della **media ponderata** dove ogni singolo Fattore ha un peso relativo all'interno dell'insieme in base alla sua importanza. L'Indice Sintetico è **quello da considerare come risultato finale** della misurazione della qualità del servizio.

INDICE GENERALE	99,8
INDICE SINTETICO	98,1

MAPPA DELLE PRIORITÀ

Il significato della mappa delle priorità

La mappa rappresenta un primo strumento di analisi che fornisce una immediata e chiara rappresentazione del posizionamento degli item e consente di orientare il processo di decisione con particolare riferimento agli item a maggiore fabbisogno di attenzione. Ciò nonostante, è bene prendere atto che essa va considerata come un mezzo di supporto alle decisioni e non come produttore di decisioni intrinsecamente valide. Già a questo livello, occorre pertanto essere consapevoli che il ruolo del management non viene assolutamente meno, ma anzi grazie allo strumento vede enfatizzata la possibilità di valutazione critica dei risultati emersi dall'indagine.

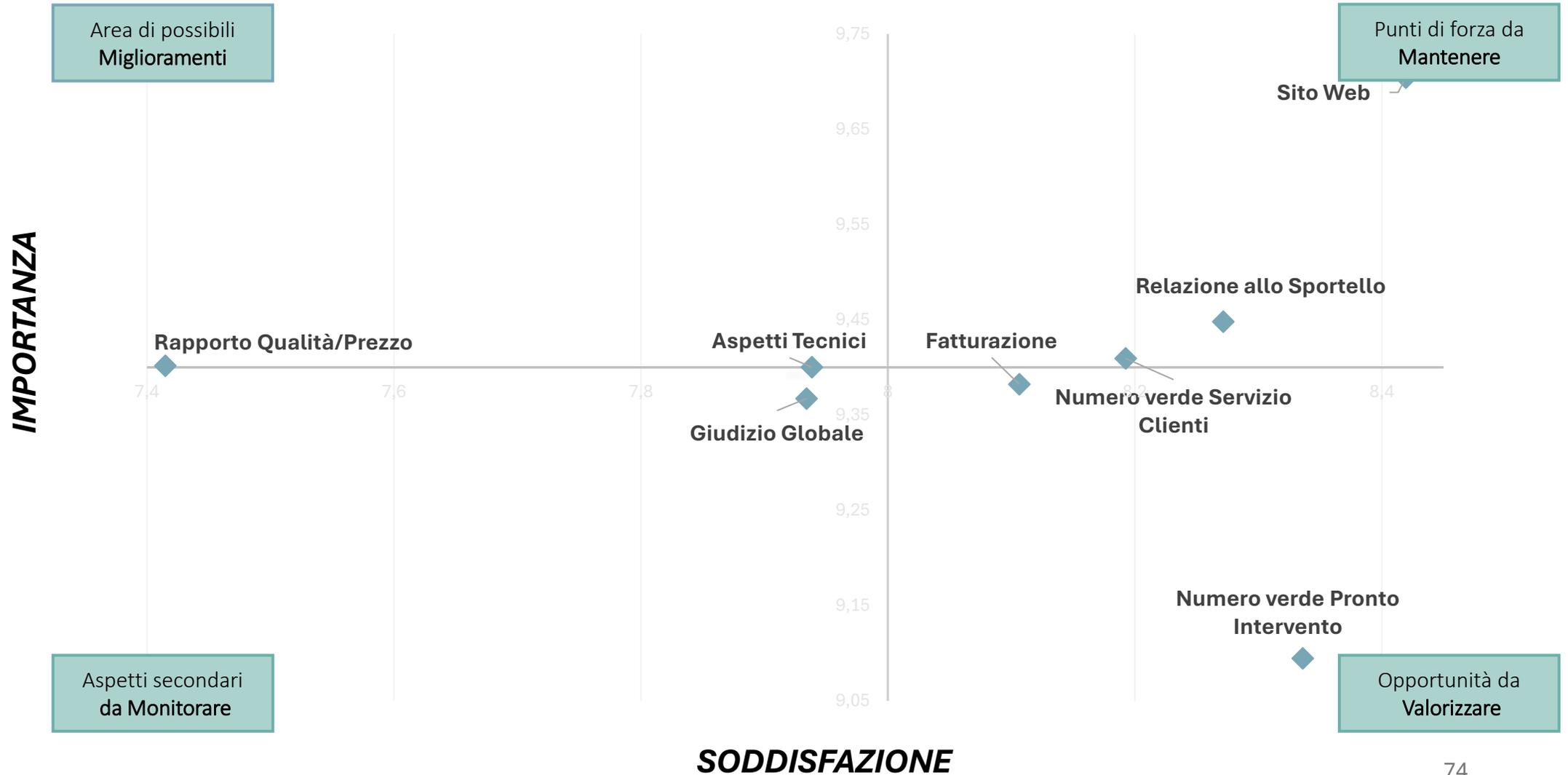
Letture della Mappa

Intanto va specificato che l'obiettivo della mappa è quello di facilitare la lettura dei dati e favorire la presa di decisioni consentendo di individuare eventuali ambiti prioritari di intervento (ossia quelli ove si presentano contemporaneamente un alto livello di importanza per il cittadino e un basso livello di soddisfazione). La mappa può essere letta considerando le seguenti aree: 1. area in alto a sinistra ("delle criticità") – bassa soddisfazione e alta importanza - che raccoglie gli elementi del servizio maggiormente suscettibili di miglioramento, su cui intervenire con priorità più elevata; 2. area in basso a sinistra ("del monitoraggio") – bassa soddisfazione e bassa importanza – caratterizzata da elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative degli utenti non crescano; 3. area in alto a destra ("della competitività") – alta soddisfazione e alta importanza - comprendente gli item che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti. 4. area in basso a destra ("delle illusioni") – alta soddisfazione bassa importanza – la quale induce a ritenere che sulle relative componenti del servizio si stia approfondendo un impegno inutile nell'assicurare agli utenti standard elevati di qualità; si potrebbe pertanto considerare di dirottare risorse nell'accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti.

Fonte: Linee Guida del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione

	Giudizio di soddisfazione sul singolo indicatore	
Importanza del singolo indicatore	BASSO	ALTO
ALTA	Area della criticità Priorità Alta	Area della competitività Priorità Media
BASSA	Area del monitoraggio Priorità Media	Area delle illusioni Priorità Alta

MAPPA DELLE PRIORITÀ



MAPPA DELLE PRIORITÀ

Si considera il risultato come un «Sistema Chiuso». Per la costruzione della Mappa si tiene conto della media dei punteggi dati (Intensità) e non della percentuale di utenti che votano tra 6 e 10, quelli considerati «soddisfatti», con riferimento ad i risultati della domanda *Overall* di ogni fattore. Ci sono quelli più in alto, che dimostrano maggiore importanza (asse verticale: Importanza); quelli più a destra segnalano maggiore soddisfazione (asse orizzontale: Soddisfazione).

Area di possibili miglioramenti

- Rapporto Qualità/Prezzo
- Aspetti Tecnici

Punti di forza da mantenere

- Numero Verde Servizio Clienti
- Sito web
- Relazione allo Sportello

Aspetti secondari da monitorare

- Giudizio Globale

Opportunità da valorizzare

- Numero Verde Pronto Intervento
- Fatturazione

INDICE DI OMOGENEITÀ

Il significato dell'indice di omogeneità

L'indice di omogeneità sviluppato offre una misura robusta della coerenza nella valutazione della soddisfazione dei sub-fattori rispetto alla media complessiva di soddisfazione. Calcolato come rapporto della deviazione standard delle percentuali di soddisfazione dei sub-fattori rispetto all'indice medio di soddisfazione, l'indice fornisce un'indicazione della consistenza relativa delle valutazioni. Un valore più basso dell'indice suggerisce una maggiore uniformità nella soddisfazione tra i sub-fattori rispetto alla media complessiva, mentre un valore più alto riflette una maggiore variazione nella soddisfazione tra i sub-fattori. La soglia d'omogeneità è pari al margine d'errore statistico (3,5).

I risultati

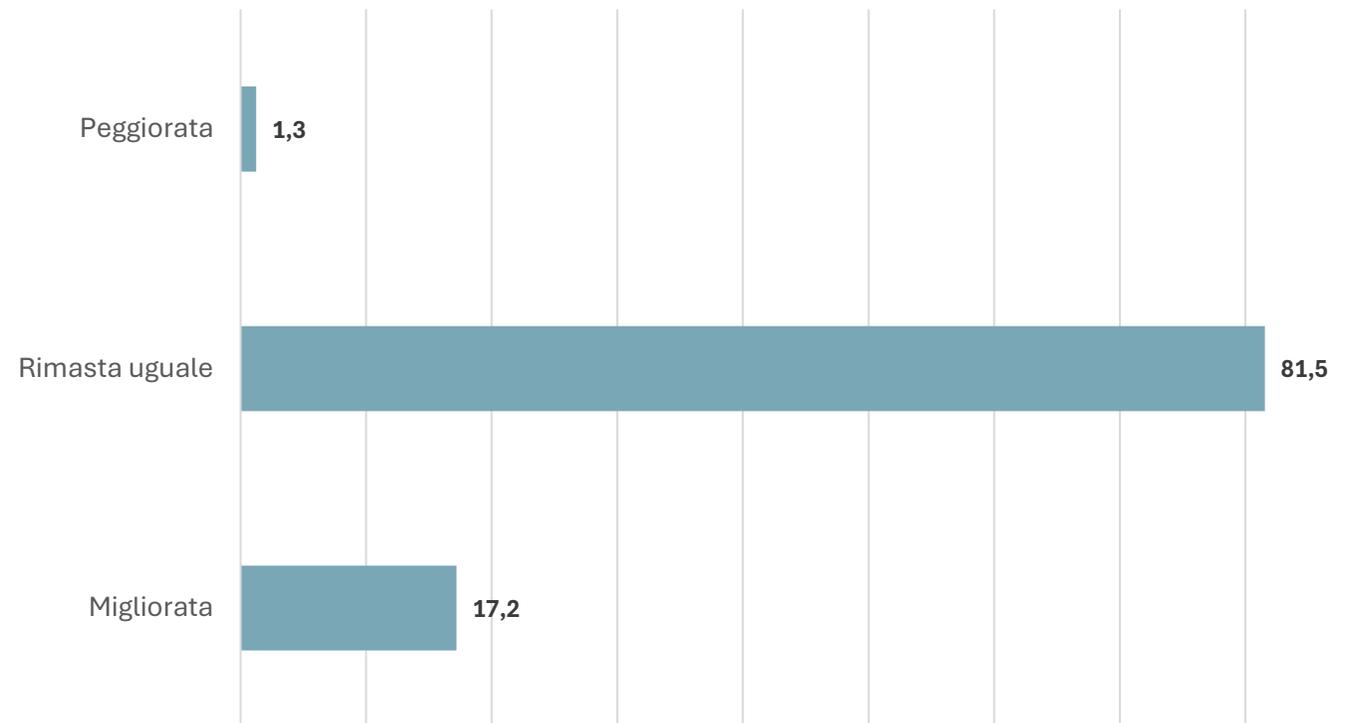
Si nota un'elevata omogeneità nella soddisfazione dei vari fattori ed una scarsa omogeneità nelle percentuali di alta soddisfazione. Questo fenomeno suggerisce che il servizio è ampiamente apprezzato dall'utenza, ma al contempo pone una sfida nell'esaltare la totalità dell'utenza. L'obiettivo finale è garantire una completa elevata omogeneità nella valutazione del servizio al fine di massimizzare la Customer Satisfaction complessiva.

Fattori del servizio	Indice di omogeneità (% soddisfazione)	Indice di omogeneità (% alta soddisfazione)
ASPETTI TECNICI	2,6	9,2
FATTURAZIONE	0,2	1,7
NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO	0,0	3,6
NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI	1,1	10,0
RELAZIONE ALLO SPORTELLO	0,0	17,0
SITO WEB	0,0	1,4

La soglia d'omogeneità è pari al margine d'errore statistico (3,5)

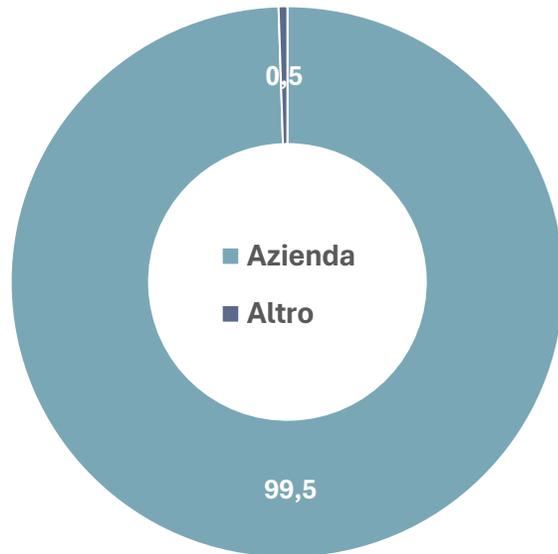
TREND PERCEPITO

In generale ritiene che la qualità complessiva del servizio fornito dall'Azienda, negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?

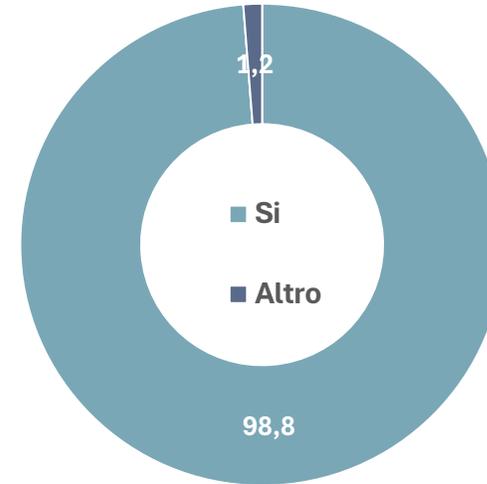


NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

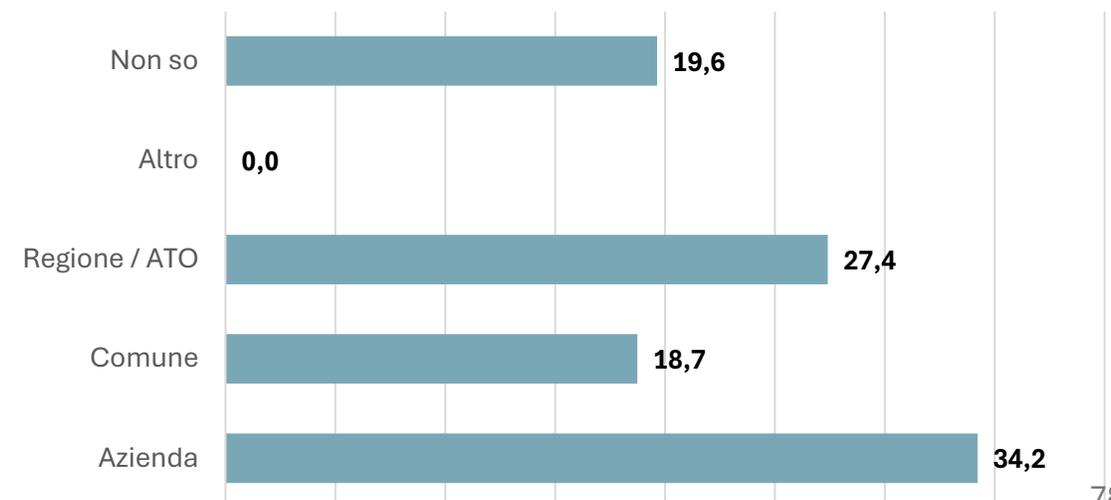
Sa chi fornisce il servizio?



Sa indicare il nome dell'azienda?



Sa chi determina la tariffa?



INCROCIO DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per tipologia d'utenza

Fattore	Utenza domestica		Utenza commerciale		Differenza
	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	
					Tra utenza domestica e utenza commerciale
ASPETTI TECNICI	99,6	72,7	100	72,8	-0,4
FATTURAZIONE	99,9	83,8	99,8	86,3	0,1
NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO	99,2	84,9	100	88,9	-0,8
NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI	100	76,6	100	66,7	0,0
RELAZIONE ALLO SPORTELLO	100	80,4	100	100	0,0
SITO WEB	100	85,8	100	90,9	0,0
GIUDIZIO GLOBALE	99,8	73,9	100	74,8	-0,2
RAPPORTO QUALITÀ-PREZZO	91,6	55,0	94,0	74,7	-2,4

INCROCIO DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per azienda fornitrice

Fattore	Amag		Comuni Riuniti		Gestione Acqua	
	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione
ASPETTI TECNICI	99,5	64,0	98,0	98,0	99,8	79,5
FATTURAZIONE	100	73,2	100	100	99,7	89,9
NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO	98,2	69,1	100	100	100	96,6
NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI	100	64,8	100	100	100	89,7
RELAZIONE ALLO SPORTELLO	100	78,1	100	100	100	81,9
SITO WEB	100	77,6	100	100	100	100
GIUDIZIO GLOBALE	99,6	62,3	100	98,0	100	84,4

FOCUS CITTÀ DI ALESSANDRIA

Dati comparati del grado di soddisfazione

Fattore	Alessandria		Ato 6		Differenza Tra Alessandria e Totale Ato 6
	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	
ASPETTI TECNICI	99,5	69,4	99,7	74,1	-0,2
FATTURAZIONE	100	77,3	99,8	86,0	0,2
NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO	96,9	68,8	100	90,6	-3,1
NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI	100	69,6	100	79,7	0,0
RELAZIONE ALLO SPORTELLO	100	88,2	100	77,0	0,0
SITO WEB	100	79,6	100	90,7	0,0
GIUDIZIO GLOBALE	99,3	67,8	100	76,7	-0,7

COMMENTI DELL'UTENZA

AQUI TERME

- Presenza di tubature obsolete con conseguente assenza di acqua in alcuni periodi
- Altra criticità emersa per alcuni utenti è la presenza di calcare
- Sul servizio fatturazione non ho riscontrato criticità particolari
- Poco utilizzo del Sito Web
- Quando piove spesso l'acqua è marrone nei giorni successivi
- Qualcuno si lamenta dell'acqua ferrosa e con molto calcare

ALLUVIONI PIOVERA

- In molti dicono di far parte di AMAG e non di gestione acqua
- Acqua sporca in quanto stanno facendo dei lavori sulla rete idrica vicino a casa

TORTONA

- Nessuno degli intervistati beve l'acqua, oltre ad essere calcarea non si fidano della qualità
- Tariffe alte
- Difficoltà lettura bollette
- Il punteggio più basso è per il prezzo delle bollette
- La maggioranza pensano che il servizio è rimasto uguale
- Impiegata di sportello poco cortese
- Interruzioni del servizio a causa di un guasto
- Contattato più volte il servizio clienti ma senza avere nessuna risposta

PIETRA MARAZZI

- Qualche volta manca l'acqua

PONTECURONE

- Acqua non limpida dal cattivo sapore
- Contattato numero verde cliente per informazioni ma personale poco cortese

POZZOLO FORMIGARO

- Si verificano spesso interruzioni ma ripristinate in tempo

RIVALTA BORMIDA

- Acqua eccessivamente torbida a seguito di interventi di manutenzione ma ripristinata in breve tempo

ROCCA GRIMALDA

- Tempi lunghi di attesa per parlare con un operatore telefonico

SANT'AGATA FOSSILI

- Acqua non limpida dal cattivo sapore

COMMENTI DELL'UTENZA

ALESSANDRIA

- le bollette a volte non possono essere pagate in tabaccheria
- Tolgono l'acqua senza preavviso
- Rimborsi chiesti varie volte e mai restituiti
- Pochi sportelli aperti negli uffici, quindi lunghe file
- Ultimamente pare che l'acqua sia inquinata
- Unico gestore dell'acqua pessimo da cui non si può andare via
- Personale che non sa dare risposte
- Non rispondono al telefono o si perde troppo tempo per avere risposta
- Bollette salatissime
- Bonus idrico mai arrivato
- Servizio di qualità discutibile.

SOLERO

- Non passano a leggere i contatori
- Fatture che arrivano già scadute
- Molte perdite di acqua per tubature ormai vecchie

SERRAVALLE SCRIVIA

- Tariffe alte
- Sapore cattivo
- Molto calcare

GRUE

- Pressione dell'acqua non sempre ottimale

DENICE

- Acqua che sa un po' di cloro

FRUGAROLO

- Si riscontra poca pressione di acqua

GUAZZORA

- Acqua molto calcarea

MONTACUTO

- Acqua calcarea

MASIO

- Acqua calcarea e pressione bassa

GAVI

- Acqua calcarea e pressione bassa

STRATEGICA

dritti all'obiettivo

Strategica SRLS

Amministratore unico-David Buccini

Sede Legale

Via Borgo Forno, 31 (66010) Miglianico (CH)

CF: 02739110696- P.IVA: 02739110696

Area Commerciale

Massimiliano Scioli

Area Tecnica

Eduardo Sulpizio

Team Leader

Eugenio Di Cesare

www.strategicaweb.com