

Sicam s.r.l.

Customer Satisfaction

Anno 2015



LA CUSTOMER SATISFACTION NELLE AZIENDE DEI PUBBLICI SERVIZI

Per le società che, come Sicam srl, gestiscono servizi di pubblica utilità – nella fattispecie il servizio idrico integrato – il cittadino non è solo il destinatario del servizio, ma anche il termine di confronto per valutare la rispondenza tra i servizi forniti e i bisogni reali della popolazione, nonché l'interlocutore privilegiato a cui rivolgersi per migliorare la qualità dei servizi stessi.

Questa forma di ascolto e misurazione del grado di soddisfazione dei cittadini – utenti è appunto la customer satisfaction



Per valutare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi resi e le loro eventuali aspettative, Sicam si avvale di molteplici strumenti, grazie ai quali acquisisce i giudizi dell'utenza secondo le modalità che, di volta in volta, ritiene più opportune.

A tale scopo, con cadenza periodica, effettua rilevazioni campionarie che consentano di verificare con maggiore rispondenza possibile l'effettivo grado di soddisfazione. Tale risultato è ottenuto ponendo una serie di quesiti ai quali l'utente è invitato a rispondere secondo una scala individuata da 1 a 5 dove 1 corrisponde a un grado di soddisfazione del tutto insufficiente e 5 a un grado di soddisfazione massima.

Alcuni utenti decidono di non rispondere ed eludono la domanda perché non sanno o semplicemente non vogliono rispondere.

I questionari che hanno ricevuto risposta nel 2014 furono 79, ovvero il 24% rispetto al totale delle persone chiamate. Tale percentuale viene di poco superata nel questionario 2015 con un valore del 25%. Differenza sostanziale è il numero di persone intervistate pari a 113 su un campione, questa volta, di 456 utenti.



Ogni telefonata fatta agli utenti ha avuto una durata media di 6 minuti e 15 secondi ciò significa che in questo breve lasso di tempo siamo riusciti ad ottenere i risultati di un questionario di 20 domande con relative osservazioni al seguito.

Da sottolineare che l'analisi presa in esame è stata fatta totalmente su utenze di tipo domestico. Dopo l'iniziale tentativo del 2014 di intervistare clienti in rappresentanza di utenze commerciali abbiamo riscontrato una rispondenza pari 2 o 3 persone, numero troppo basso per poter essere considerato rappresentativo di codesta fascia di consumatori.

Per questo motivo quest'anno ci siamo totalmente concentrati sulle utenze domestiche, sicuramente con risultati più che soddisfacenti dal punto di vista dei numeri.

Sulla base di tali rilevazioni Sicam srl pubblica un rapporto sulla qualità del servizio e sul grado di soddisfazione dell'utente impegnandosi a renderlo disponibile agli utenti medesimi e/o alle associazioni dei consumatori attraverso opportune forme di comunicazione.

La *customer satisfaction* comporta dunque il rafforzamento della centralità dell'utente, il potenziamento della comunicazione interna ed esterna e la ricerca continua del miglioramento della qualità dei servizi.



TELEFONATE DA FARE

**Ci accingiamo ora a presentare
l'indagine sul servizio idrico integrato
mediante intervista telefonica effettuata
su un campione rappresentativo di
utenti selezionato per ciascun comune
appartenente all' AREA 1 dell' ALTO
MANTOVANO**

LOCALITA'	totale utenze domestiche		N° di utenze domestiche da chiamare
CASTEL GOFFREDO	1794	8,08%	37
ASOLA	3125	14,07%	64
REDONDESCO	166	0,75%	3
CASALMORO	613	2,76%	13
CASALOLDO	526	2,37%	11
CASALROMANO	464	2,09%	10
CERESARA	458	2,06%	9
GUIDIZZOLO	1713	7,71%	35
MARIANA MANTOVANA	208	0,94%	4
SOLFERINO	990	4,46%	20
CANNETO SULL' OGLIO	1539	6,93%	32
MEDOLE	1093	4,92%	22
CAVRIANA	1041	4,69%	21
PIUBEGA	458	2,06%	9
RODIGO/RIVALTA	1787	8,04%	37
GAZOLDO DEGLI IPPOLITI	1061	4,78%	22
GOITO	1353	6,09%	28
ACQUANEGRA	366	1,65%	8
VOLTA MANTOVANA	2127	9,57%	44
MONZAMBANO	1333	6,00%	27

22215	100,00%	456
-------	---------	-----



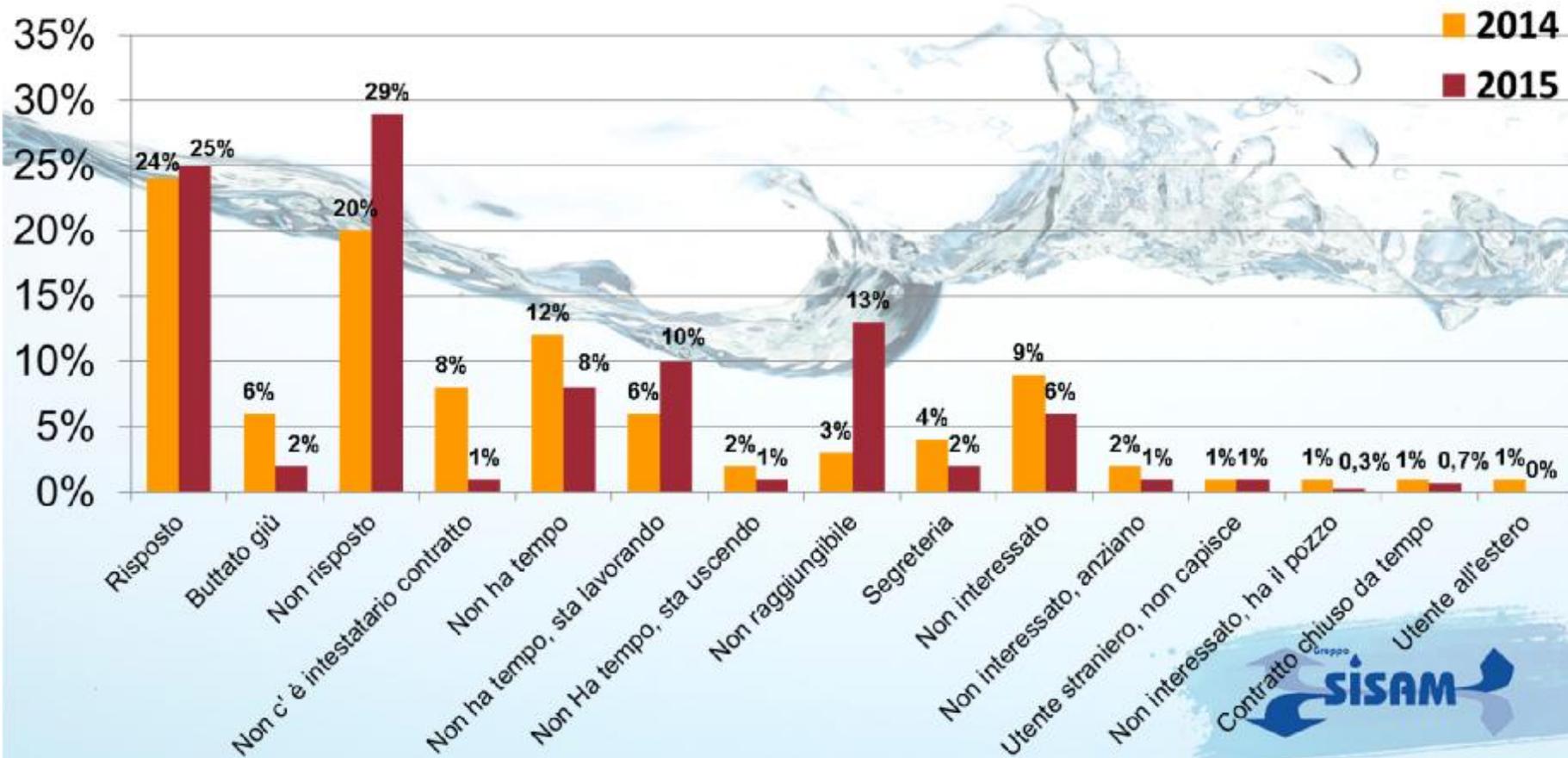
2015

ESITO DISPONIBILITA' AL SONDAGGIO TELEFONICO per utenze domestiche

	RISPOSTO	BUTTA TO GIU	NON RISPONDE	NON C'E' INTES TARIO CONTRAT TO	NON HA TEMPO	NON HA TEMPO STA LAVORAN DO	NON HA TEMPO STA USCEN DO	NON RAGGIU NGIBILE	SEGR ETERI A TELEF ONICA	UTEN TE NON INTE RES SAT O	UTENTE NON INTERE SSATO - ANZIAN O	UTENTE STRANIE RO NON CAPISCE ITALIANO	UTENTE NON INTERE SSATO HA POZZO	UTENTE NON INTERESS ATO A CHIUSO IL CONTRATT O	NUME RI CHIAM ATI	RICER CHE NUME RI
CASTEL GOFFREDO	11		4		4	7	1	7				1	1	1	37	100
ASOLA	19		25	1		7		6	3	3					64	120
REDONDESCO	1							1	1						3	20
CASALMORO	5	1	3		4										13	40
CASALOLDO	4		5		1			1							11	40
CASALROMANO	2		3		1			1	1	2					10	30
CERESARA	2		3		1	1		2							9	30
GUIDIZZOLO	5	1	9		3	5		9		2		1			35	80
MARIANA MANTOVANA	1				1	1				1					4	20
SOLFERINO	7		5			4		1		2	1				20	100
CANNETO S/O	6		6	2	3	2	1	7	2		3				32	70
MEDOLE	4		6		1	2		5	1	2				1	22	60
CAVRIANA	7	1	5		1			4		3					21	57
PIUBEGA	1		4		1	1		1		1					9	43
RODIGO/RIVALTA	8		12	1	6	2		5		2		1			37	370
GAZOLDO	3	1	3		3	4	1	5		1		1			22	379
GOITO	7	2	10		4	3		1		1					28	100
VOLTA MANTOVANA	13		16	1	1	3		3	2	4				1	44	100
MONZAMBANO	6	1	13		2		1	3		1					27	80
ACQUANEGRA	1	2			1	2	1			1					8	73
TOTALE	113	9	132	5	38	44	5	62	10	26	4	4	1	3	456	1912



RIEPILOGO DISPONIBILITA' UTENTI A COLLABORARE AL SONDAGGIO 2014 e 2015



*ANALISI CUSTOMER
SATISFACTION SU
UTENZE DOMESTICHE*

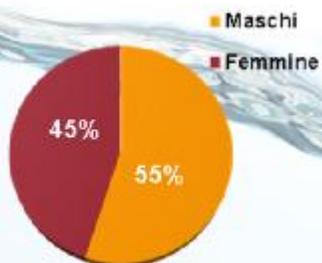


COMUNE	DATI RELATIVI ALL' INTESTATARIO 2015															
	Maschio	Femmina	età							componenti famiglia						
			(fino a 30)	dai 31 ai 40	dai 41 ai 50	dai 51 ai 60	dai 61 ai 70	dai 71 ad 80	non fornita	1	2	3	4	5	non forniti	
CASTEL GOFFREDO	6	5		1	4		4	2			1	5	2	2	1	
ASOLA	15	4	1	2	6	4	2	4			3	6	2	4	4	
REDONDESCO	1	0			1						1					
CASALMORO	3	2			1	1	1	2				2	1	2		
CASALOLDO	1	3		1		1		2				3		1		
CASALROMANO	2	0				1		1				1	1			
CERESARA	1	1		1	1							1		1		
GUIDIZZOLO	3	2			3	1		1				3	1	1		
MARIANA MANTOVANA	1	0		1									1			
SOLFERINO	6	1		1	1		3	2			2	3	2			
CANNETO S/O	4	2		1	2	1	1	1				2	3		1	
MEDOLE	2	2		1		2		1			2		2			
CAVRIANA	3	4		1	1	2	1	2			2	3	2			
PIUBEGA	1	0					1						1			
RODIGO/RIVALTA	5	3			4	1	2	1				4	1	2	1	
GAZOLDO	2	1			1	2							2	1		
GOITO	4	3		1	3	1	2				1	4		2		
ACQUANEGRA	1	0		1								1				
VOLTA MANTOVANA	11	2		2	3	2	4	2			3	4	4	2		
MONZAMBANO	4	2		1		2	2	1				3	1	1	1	
	76	37														
TOTALE 2015	113		1	15	31	21	23	22	0	15	45	26	19	8	0	
TOTALE 2014	79		8	19	17	10	16	7	2	24	26	18	4	5	2	

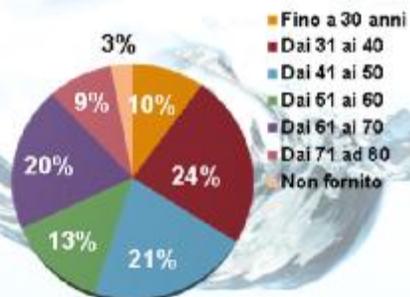
DATI RELATIVI ALL' INTESTATARIO 2014 - 2015

Nell'indagine viene intervistato direttamente l'intestatario del contratto il quale dichiara i propri dati anagrafici e il numero dei componenti del proprio nucleo familiare – solamente a fine statistico - allo scopo di poter costituire più gruppi di ricerca suddivisi per similitudine di caratteristiche

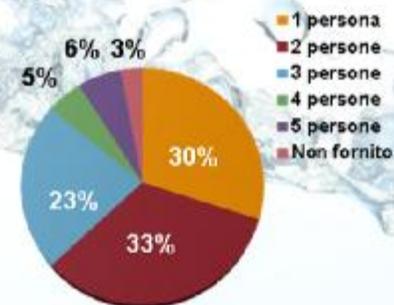
SESSO INTESTATARIO 2014



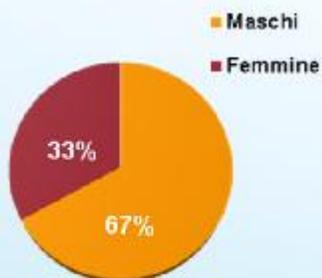
ETA' INTESTATARIO 2014



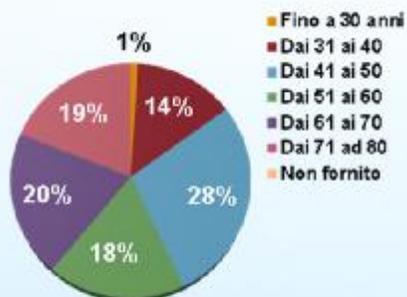
COMPONENTI FAMIGLIA 2014



SESSO INTESTATARIO 2015



ETA' INTESTATARIO 2015



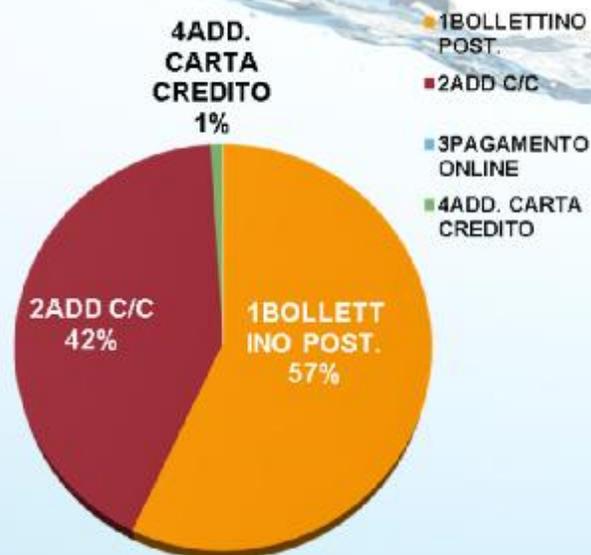
COMPONENTI FAMIGLIA 2015



SISAM

Quali modalità utilizza per il pagamento della bolletta del servizio idrico integrato?

Ogni utente ha la possibilità di scegliere la modalità di pagamento che più gli è congeniale. E' previsto dalla Carta dei Servizi che l'azienda fornisca a tutti i clienti l'opportunità di pagare la propria bolletta secondo il metodo che, per ciascuno, risulta più facile e comodo. Possiamo così constatare che il metodo più utilizzato è il bollettino postale seguito dall'addebito su conto corrente, ma è anche utile sapere che la società offre ulteriori opzioni che probabilmente prenderanno piede con l'avvento delle nuove generazioni



COMUNE	domanda nr. 4			
	1	2	3	4
CASTEL GOFFREDO	7	4		
ASOLA	7	12		
REDONDESCO		1		
CASALMORO	3	2		
CASALOLDO	3			1
CASALROMANO	1	1		
CERESARA	2			
GUIDIZZOLO	3	2		
MARIANA MANTOVANA		1		
SOLFERINO	6	1		
CANNETO S/O	3	3		
MEDOLE	3	1		
CAVRIANA	1	6		
PIUBEGA		1		
RODIGO/RIVALTA	8			
GAZOLDO	3			
GOITO	4	3		
ACQUANEGRA	1			
VOLTA MANTOVANA	6	7		
MONZAMBANO	3	3		
TOTALE 2015	64	48	0	1
TOTALE 2014	51	24	2	0

L'azienda è ben conosciuta sul territorio, cioè è facilmente identificabile?

Esaminando le risposte a questa domanda ci rendiamo conto che la società è ben conosciuta e identificabile come ci saremmo aspettati.

Esiste ancora, tuttavia, una trascurabile percentuale di utenti che non conosce l'azienda, o non si interessa a conoscerla. Anche da qui il nostro impegno crescente a mantenere visibilità e informazione trasparente a livelli sempre più alti ed esauritivi



COMUNE	domanda nr. 5				
	1	2	3	4	5
CASTEL GOFFREDO			1	2	8
ASOLA	1	1	2	5	10
REDONDESCO					1
CASALMORO				2	3
CASALOLDO	1			1	2
CASALROMANO				1	1
CERESARA					2
GUIDIZZOLO				2	3
MARIANA MANTOVANA					1
SOLFERINO		1		1	5
CANNETO S/O			1	3	2
MEDOLE		1		2	1
CAVRIANA					7
PIUBEGA					1
RODIGO/RIVALTA	1		1	3	3
GAZOLDO			1	1	1
GOITO				1	6
ACQUANEGRA					1
VOLTA MANTOVANA	1	2	2	1	7
MONZAMBANO			2	3	1
TOTALE 2015	4	5	10	28	66
TOTALE 2014	3	2	14	17	25



L'azienda ispira fiducia?

L'azienda è una realtà consolidata e forte sempre pronta a servire l'utente il quale è portato a nutrire alte aspettative verso la società stessa che garantisce al meglio il servizio prestato. Riscontriamo, tuttavia, una percentuale di scetticismo sulla quale sarà necessario lavorare costantemente mettendosi a disposizione del pubblico. E' fondamentale da parte nostra fugare ogni singolo dubbio dell'utente così da poter costruire con lui un rapporto biunivoco di fiducia e trasparenza che continui a rafforzarsi anno dopo anno



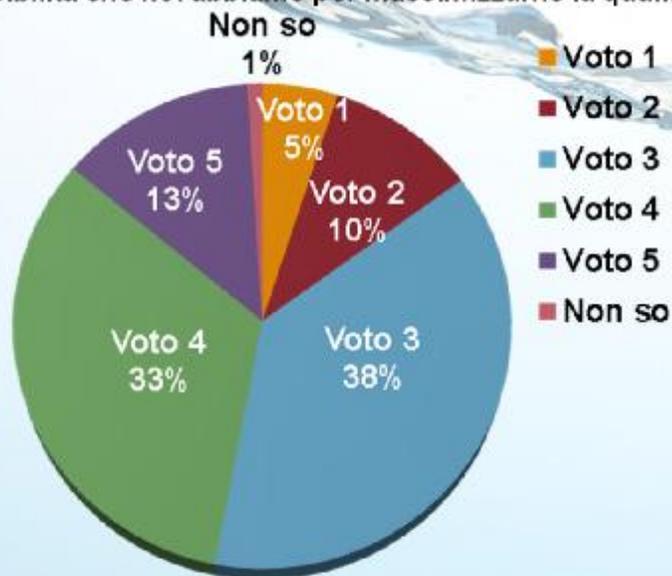
COMUNE	domanda nr. 6					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO	1		3	4	2	1
ASOLA		1	5	7	6	
REDONDESCO			1			
CASALMORO			2	1	2	
CASALOLDO				2	2	
CASALROMANO			2			
CERESARA			1	1		
GUIDIZZOLO				3	2	
MARIANA MANTOVANA			1			
SOLFERINO	1		2	2	2	
CANNETO S/O			3	3		
MEDOLE			1	2		1
CAVRIANA			3	2	2	
PIUBEGA			1			
RODIGO/RIVALTA			5	2	1	
GAZOLDO		1	1		1	
GOITO			1	1	5	
ACQUANEGRA			1			
VOLTA MANTOVANA		2	5	2	3	1
MONZAMBANO	1		3	2		
TOTALE 2015	3	4	41	34	28	3
TOTALE 2014	7	6	19	22	18	4



Qualità dell' acqua erogata (sapore, odore, limpidezza, durezza)

Premesso che l'impegno a mantenere un alto standard di qualità dell'acqua è massimo e soggetto a continui e severi controlli, è interessante notare che l'utente ha una percezione medio - positiva dell'acqua. Tende infatti ad utilizzarla in cucina, piuttosto che in lavanderia o per i piatti, ma è molto restio a berla.

La maggior parte degli utenti intervistati sostiene infatti che l'acqua è troppo clorata piuttosto che ricca di calcare. Alcune sostanze devono essere introdotte in acquedotto per assicurare la disinfezione, in altri casi le cause vanno al di fuori delle concrete possibilità che noi abbiamo per massimizzarne la qualità



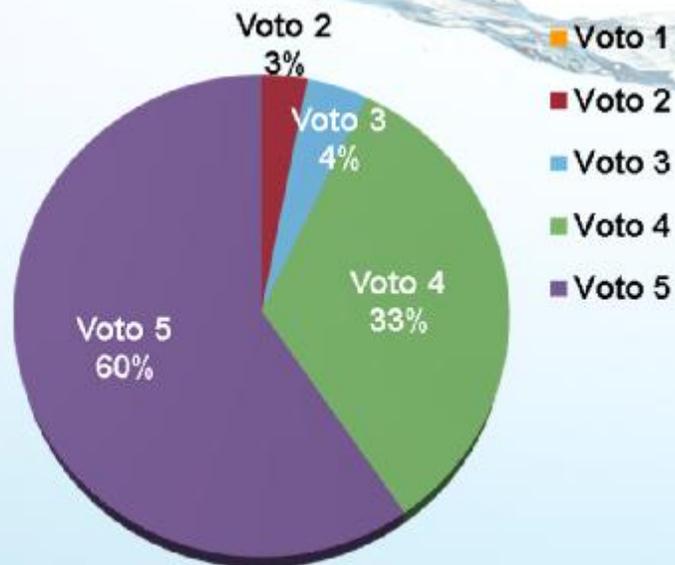
COMUNE	domanda nr. 7/a					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO		2	5	2	2	
ASOLA	1	1	3	10	4	
REDONDESCO			1			
CASALMORO		1	2	1	1	
CASALOLDO			2	2		
CASALROMANO		1		1		
CERESARA				1		1
GUIDIZZOLO			2	2	1	
MARIANA MANTOVANA			1			
SOLFERINO	1	1	3	2		
CANNETO S/O			2	3	1	
MEDOLE			3	1		
CAVRIANA	1	1	4	1		
GOITO	1	1		3	2	
VOLTA MANTOVANA	1	1	6	4	1	
MONZAMBANO		1	4		1	
TOTALE 2015	5	10	38	33	13	1
TOTALE 2014	4	10	10	12	31	3

I comuni di Piubega, Rodigo/Rivalta e Gazoldo non sono stati interpellati su questa domanda in quanto non hanno l'acquedotto



Continuità e regolarità del servizio

Come compare sulla nostra Carta dei Servizi a disposizione di ogni utente, l'azienda si impegna a fornire un servizio continuativo ogni giorno dell'anno. Tale servizio può essere interrotto per brevi periodi per lavori di manutenzione programmata - previa comunicazione fatta almeno 48 ore prima dell'intervento - oppure per ragioni eccezionali svincolate dall'azienda stessa, la quale si impegna, però, a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile. In rari casi l'utente lamenta una discontinuità del servizio e tale percentuale va abbassandosi di anno in anno grazie all'impegno quotidiano che l'azienda persegue nel portare al massimo livello il proprio standard di qualità



COMUNE	domanda nr. 7/b					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO			1	2	8	
ASOLA		1		4	14	
REDONDESCO				1		
CASALMORO				3	2	
CASALOLDO				1	3	
CASALROMANO					2	
CERESARA				2		
GUIDIZZOLO				2	3	
MARIANA MANTOVANA				1		
SOLFERINO			1	3	3	
CANNETO S/O		1		1	4	
MEDOLE				1	3	
CAVRIANA				4	3	
PIUBEGA			1			
RODIGO/RIVALTA		2		1	5	
GAZOLDO				2	1	
GOITO				3	4	
ACQUANEGRA					1	
VOLTA MANTOVANA				5	8	
MONZAMBANO			2	1	3	
TOTALE 2015	0	4	5	37	67	0
TOTALE 2014	0	3	8	13	51	0

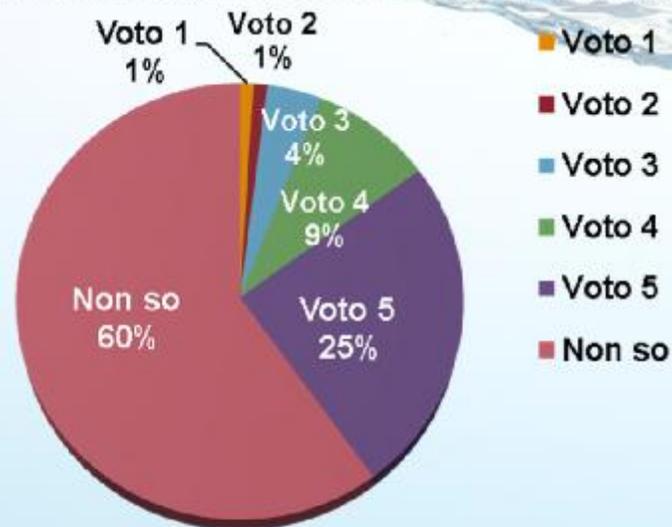


Tempestività di intervento per guasti o emergenze

L'azienda si impegna ad intervenire per qualunque disagio portato da guasti o emergenze nel minor tempo possibile.

Ogni segnalazione è valutata e classificata da personale specializzato attivo H24, sempre pronto a inviare i tecnici competenti in loco con il codice di emergenza corrispondente al guasto stesso.

E' interesse non solo dell'utente, che appare nel complesso soddisfatto, ma anche dell'azienda stessa, risolvere ogni problematica nel minor tempo possibile, così da poter ripristinare il servizio quanto prima. La grossa percentuale di utenti che non hanno risposto non hanno mai avuto guasti né emergenze e proprio per questo si possono ritenere soddisfatti al 100%.



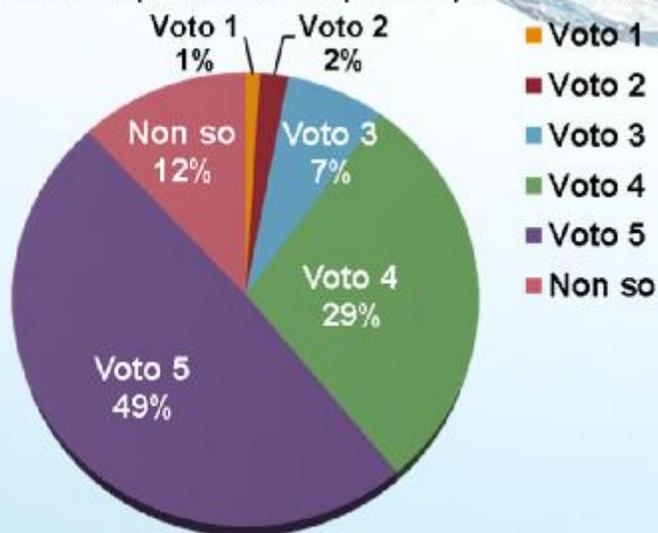
COMUNE	domanda nr. 7/c					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO			1	1	1	8
ASOLA		1	2	2	6	8
REDONDESCO						1
CASALMORO				1	2	2
CASALOLDO					1	3
CASALROMANO					1	1
CERESARA						2
GUIDIZZOLO				1	2	2
MARIANA MANTOVANA					1	
SOLFERINO				2	1	4
CANNETO S/O			1		2	3
MEDOLE				1	1	2
CAVRIANA				2	1	4
PIUBEGA					1	
RODIGO/RIVALTA	1				3	4
GAZOLDO						3
GOITO						7
ACQUANEGRA						1
VOLTA MANTOVANA					3	10
MONZAMBANO			1		2	3
TOTALE 2015	1	1	5	10	28	68
TOTALE 2014	1	0	7	10	27	30



Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)

E' nostra intenzione favorire più possibile chiunque necessiti, per qualunque ragione, di rivolgersi all'azienda. Da sottolineare la molteplicità di canali a disposizione dell'utente per ogni sua esigenza – telefono, mail, sportello.

Gli orari d'ufficio degli sportelli sono finalizzati ad accogliere utenti con o senza appuntamento (a seconda della richiesta). Il nostro parcheggio è grande ed agevole, inoltre, l'accesso alla nostra struttura è diretto e privo di qualunque barriera architettonica. In questo modo l'ingresso e il transito sono resi agibili per chiunque, con particolare attenzione ad anziani e disabili ai quali vengono assicurate canali preferenziali rispetto a quelli standard.

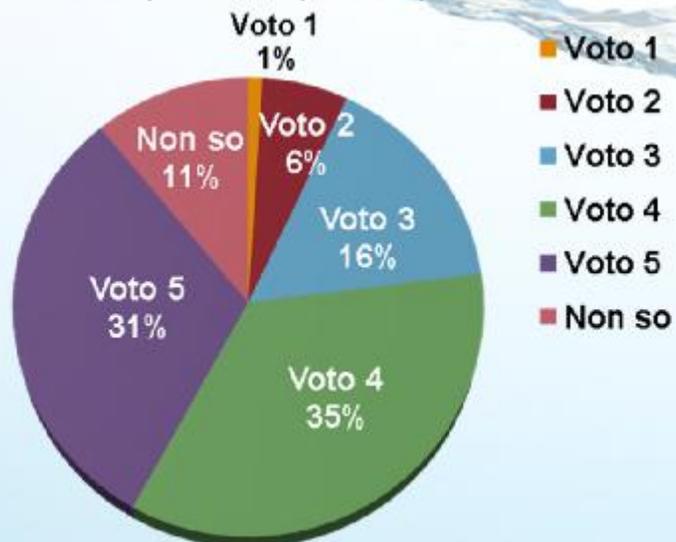


COMUNE	domanda nr. 8					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO					10	1
ASOLA		1	2	5	8	3
REDONDESCO					1	
CASALMORO				1	3	1
CASALOLDO				1	2	1
CASALROMANO				1	1	
CERESARA				1	1	
GUIDIZZOLO				1	4	
MARIANA MANTOVANA					1	
SOLFERINO			1	3	3	
CANNETO S/O			2	3		1
MEDOLE				3	1	
CAVRIANA				2	2	3
PIUBEGA				1		
RODIGO/RIVALTA				1	7	
GAZOLDO				1	2	
GOITO			1	4	1	1
ACQUANEGRA					1	
VOLTA MANTOVANA	1		1	4	4	3
MONZAMBANO		1	1	1	3	
TOTALE 2015	1	2	8	33	55	14
TOTALE 2014	1	8	9	20	20	17

Tempi di attesa (agli sportelli, al call center etc.)

Nonostante l'impegno a svolgere il proprio lavoro con efficienza e nel minor tempo possibile può accadere, qualche volta, che l'utente lamenti lunghe attese. In altri casi l'utente non ha mai avuto necessità di rivolgersi a noi quindi non sa rispondere.

In alcuni periodi dell'anno e in determinati orari della giornata l'affluenza di persone fisiche e/o telefonate aumenta considerevolmente, soprattutto in prossimità di bollettazione. Nonostante il massimo sforzo dei nostri operatori accade, inoltre, che alcune situazioni siano più problematiche di altre, richiedendo di conseguenza più tatto e più tempo non per una questione di importanza ma semplicemente per una questione di sensibilità.



COMUNE	domanda nr. 9					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO		1	2	4	3	1
ASOLA		1	2	9	5	2
REDONDESCO				1		
CASALMORO			1	1	3	
CASALOLDO				1	2	1
CASALROMANO			1		1	
CERESARA			1		1	
GUIDIZZOLO				3	2	
MARIANA MANTOVANA					1	
SOLFERINO		1	1	2	3	
CANNETO S/O			2	2		2
MEDOLE				2	2	
CAVRIANA				3	1	3
PIUBEGA				1		
RODIGO/RIVALTA		1	2		5	
GAZOLDO				2	1	
GOITO			1	5	1	
ACQUANEGRA					1	
VOLTA MANTOVANA	1	2	2	2	3	3
MONZAMBANO		1	3	2		
TOTALE 2015	1	7	18	40	35	12
TOTALE 2014	5	2	17	21	13	17

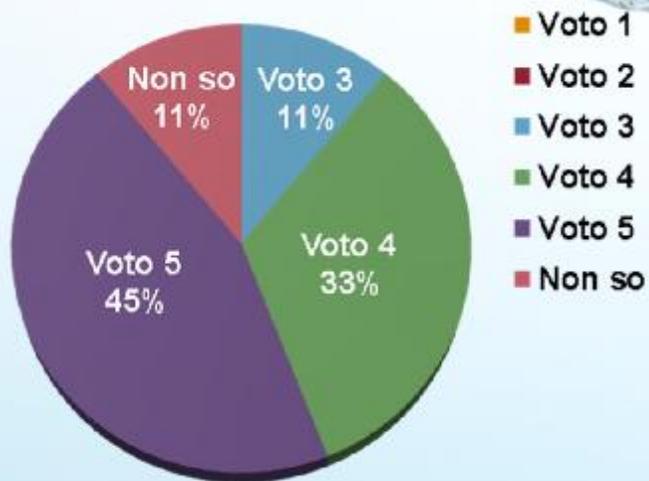


Cortesìa e competenza del personale a contatto con il pubblico

L'azienda considera la cortesia, la gentilezza e la competenza del proprio personale come dei must per ogni singolo dipendente.

L'utente ha il diritto di essere seguito da personale preparato e disponibile pronto a collaborare e a dare aiuto per ogni evenienza.

Notiamo con piacere che la percentuale di soddisfazione va aumentando di anno in anno. Invitiamo, tuttavia, chiunque non sia stato aiutato in modo adeguato, per qualunque ragione, a compilare dei moduli di reclamo. Proprio su questi moduli l'utente potrà illustrare la problematica affrontata, specificando il nome dell'operatore in difetto. L'azienda si impegna a rispondere nel minor tempo possibile in modo chiaro ed esauriente, risolvendo quanto prima eventuali irregolarità riscontrate.

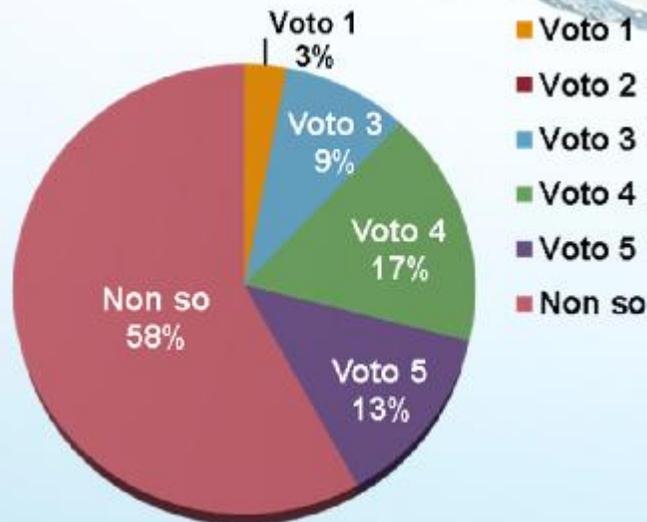


COMUNE	domanda nr. 10					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO			2	3	5	1
ASOLA			1	8	9	1
REDONDESCO				1		
CASALMORO				2	2	1
CASALOLDO				1	2	1
CASALROMANO				2		
CERESARA				2		
GUIDIZZOLO				2	3	
MARIANA MANTOVANA					1	
SOLFERINO			2	2	3	
CANNETO S/O			1	2	1	2
MEDOLE				2	2	
CAVRIANA			1	1	2	3
PIUBEGA			1			
RODIGO/RIVALTA				1	7	
GAZOLDO				1	2	
GOITO				4	3	
ACQUANEGRA					1	
VOLTA MANTOVANA			2	1	6	4
MONZAMBANO			2	2	2	
TOTALE 2015	0	0	12	37	51	13
TOTALE 2014	4	3	6	21	31	10



Tempi di preavviso in caso di interruzione nell' erogazione dell' acqua (guasti, lavori di manutenzione)

Qualora l'azienda debba agire sull'acquedotto per interventi di manutenzione programmata, si occupa di segnalare a tutti gli utenti la sospensione del servizio con almeno 48 ore di anticipo secondo 3 modalità: avvisi scritti ubicati lungo le vie interessate o presso i singoli edifici, comunicazioni porta a porta o diffusione per mezzo di quotidiani. L'azienda si impegna a risolvere i propri interventi nel minor tempo possibile, cercando di contenerli entro le 18 ore. Può accadere che l'utente, per svariate ragioni, non veda l'avviso o lo veda all'ultimo momento. E' in questi casi che il disagio diviene maggiore. L'azienda ricorda tuttavia che ogni intervento è sempre e solo finalizzato a mantenere alto lo standard del servizio per la soddisfazione dell'utente stesso.



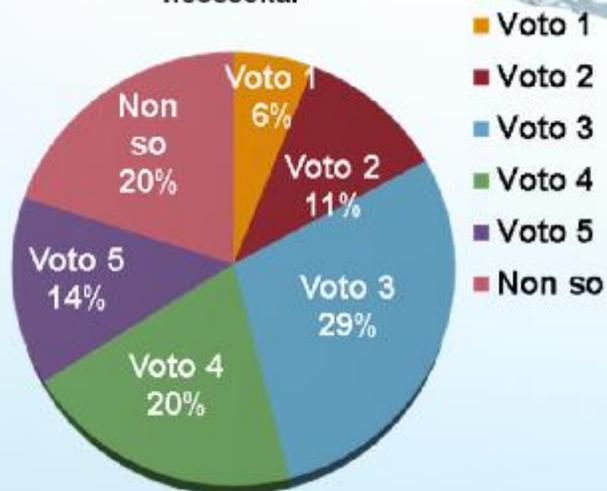
COMUNE	domanda nr. 11					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO	2		2	1	1	5
ASOLA	1		1	3	5	9
REDONDESCO				1		
CASALMORO				1	2	2
CASALOLDO				1	1	2
CASALROMANO			1			1
CERESARA						2
GUIDIZZOLO					1	4
MARIANA MANTOVANA				1		
SOLFERINO				1		6
CANNETO S/O			1	2		3
MEDOLE				3		1
CAVRIANA			2	2	1	2
GOITO						7
VOLTA MANTOVANA				1	2	10
MONZAMBANO			2			4
TOTALE 2015	3	0	9	17	13	58
TOTALE 2014	2	1	8	17	11	33

I comuni di Piubega, Rodigo/Rivalta e Gazoldo non sono stati interpellati su questa domanda in quanto non hanno l'acquedotto



Disponibilità di informazioni sul servizio
(depliant, sito web, carta dei servizi)

Il servizio è illustrato in tutte le sue parti attraverso la carta dei servizi – disponibile sul web o cartacea presso i nostri sportelli - che esplica in modo completo ed esauriente la funzione di informazione inerente al funzionamento del servizio e ai diritti e doveri dell'utente stesso. Il cliente ha la possibilità di accedere alle informazioni e curiosità inerenti il servizio erogato dall'azienda anche consultando il nostro sito, via telefonica o venendo direttamente presso la sede dove un operatore sarà sempre a disposizione. Molti utenti, per motivi personali non si occupano di tali questioni ma è tuttavia importante che essi sappiano di avere dei riferimenti ai quali potersi rivolgere in caso di qualunque necessità.



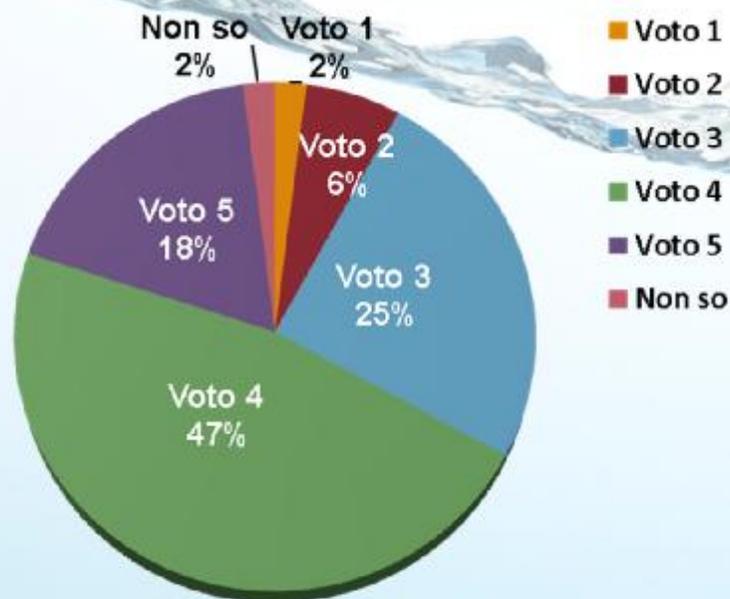
COMUNE	domanda nr. 12					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO			4	3	1	3
ASOLA	1		2	6	7	3
REDONDESCO			1			
CASALMORO				2	1	2
CASALOLDO		1	1		1	1
CASALROMANO		1	1			
CERESARA				1		1
GUIDIZZOLO			3	1	1	
MARIANA MANTOVANA				1		
SOLFERINO	1		3	1		2
CANNETO S/O	2	1	2	1		
MEDOLE			2	2		
CAVRIANA		1	1	1	1	3
PIUBEGA			1			
RODIGO/RIVALTA		2	2	2	2	
GAZOLDO			2			1
GOITO		1		2	2	2
ACQUANEGRA		1				
VOLTA MANTOVANA	2	3	4			4
MONZAMBANO	1	1	4			
TOTALE 2015	7	12	33	23	16	22
TOTALE	3	5	17	18	8	24



Qualità complessiva del servizio

L'azienda può essere soddisfatta del feed back 2015 ancora più del 2014, in quanto la percezione della qualità del servizio fornito è complessivamente molto buona e in crescita.

Si può sempre migliorare, per questo continuiamo a lavorare per poter far sì che di anno in anno la percentuale d'insoddisfazione vada via via scomparendo. L'impegno a fare meglio non manca, i risultati anche, quindi proseguiamo su questa strada e anno dopo anno i risultati saranno sempre più soddisfacenti.



COMUNE	domanda nr. 13					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO	1		4	6		
ASOLA				12	5	2
REDONDESCO				1		
CASALMORO			1	2	2	
CASALOLDO			1	3		
CASALROMANO		1	1			
CERESARA			1	1		
GUIDIZZOLO			1	1	3	
MARIANA						
MANTOVANA			1			
SOLFERINO			4	3		
CANNETO S/O	1		1	3	1	
MEDOLE			2	2		
CAVRIANA		1	3	3		
PIUBEGA			1			
RODIGO/RIVALTA	1	1	1	2	3	
GAZOLDO				2	1	
GOITO		1		2	4	
ACQUANEGRA			1			
VOLTA MANTOVANA		2	2	8	1	
MONZAMBANO		1	3	2		
TOTALE 2015	3	7	28	53	20	2
TOTALE 2014	4	1	16	32	16	6



I servizi idrici erogati hanno un buon rapporto qualità prezzo?

Il grado di soddisfazione per il rapporto qualità prezzo risulta essere poco gratificante. Sembra che l'utente ritenga, in generale, di pagare più del dovuto il servizio ricevuto.

In realtà la tariffa non è decisa dall'azienda , ma costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato (art.154 DL 3 aprile 2006) ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità di costi di gestione delle opere e delle aree di salvaguardia, nonché di una quota parte dei costi di funzionamento dell'ente di governo dell'ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio 'Chi inquina paga'.

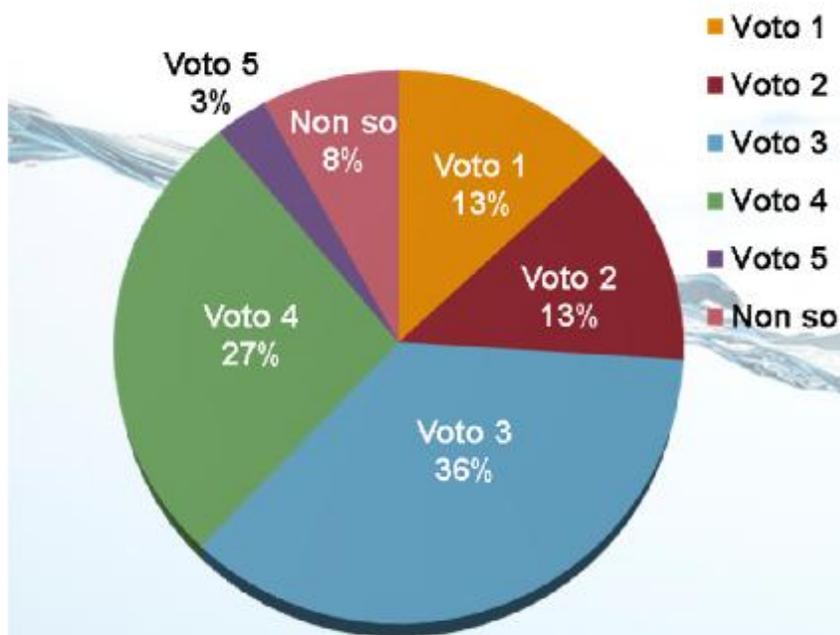
Inoltre, il Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, tenuto conto della necessità di recuperare i costi ambientali anche secondo il principio 'chi inquina paga', definisce con decreto le componenti di costo per la determinazione della tariffa relativa ai servizi idrici per i vari settori d'impiego dell'acqua.

Per l'applicazione delle tariffe 2014 2015 l'autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) ha emanato la delibera per la determinazione delle tariffe secondo il metodo Tariffario Idrico (MTI)

Fatta maggior chiarezza sulla costruzione delle tariffe , è molto utile e importante per l'utente, sapere che l'azienda da la possibilità, qualora se ne faccia richiesta prima della scadenza della bolletta e a condizione che il debito superi i 200 euro, di rateizzare il pagamento in più soluzioni così da agevolare chiunque nell'espletamento dei propri doveri di buon utente.



I servizi idrici erogati hanno un buon rapporto qualità prezzo?

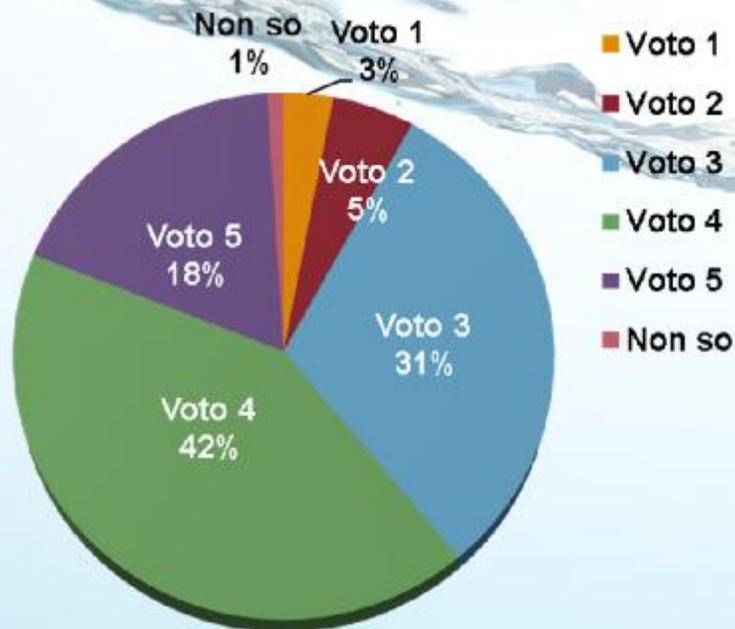


COMUNE	domanda nr. 14					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO	3	2	3	3		
ASOLA	1	1	7	6	1	3
REDONDESCO			1			
CASALMORO		1		2		2
CASALOLDO			2	2		
CASALROMANO		1		1		
CERESARA			1	1		
GUIDIZZOLO			4		1	
MARIANA MANTOVANA			1			
SOLFERINO	1	1	3	2		
CANNETO S/O		1	2	2		1
MEDOLE		1	3			
CAVRIANA	1		2	4		
PIUBEGA			1			
RODIGO/RIVALTA	2	1	4			1
GAZOLDO			3			
GOITO	1		1	4	1	
ACQUANEGRA	1					
VOLTA MANTOVANA	4	2	2	4		1
MONZAMBANO	1	4	1			
TOTALE 2015	15	15	41	31	3	8
TOTALE 2014	15	8	21	15	3	12



Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto della sua azienda di servizi idrici?

Orgogliosi dei risultati ottenuti, con un livello di soddisfazione medio-ottima, pari al 91% - in sostanziale crescita rispetto all' 81% del 2014 - manteniamo l'impegno a lavorare con costanza e dedizione migliorando il servizio a 360 gradi - dall'operatore telefonico al tecnico in uscita - e mirando all'ottenimento del 100% della soddisfazione complessiva



COMUNE	domanda nr. 15					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO	1		6	4		
ASOLA			1	11	6	1
REDONDESCO			1			
CASALMORO			1	2	2	
CASALOLDO					4	
CASALROMANO			1	1		
CERESARA				2		
GUIDIZZOLO				3	2	
MARIANA MANTOVANA		1				
SOLFERINO		2	2	3		
CANNETO S/O			3	3		
MEDOLE			2	2		
CAVRIANA		1	2	4		
PIUBEGA			1			
RODIGO/RIVALTA			7	1		
GAZOLDO			2		1	
GOITO		1		2	4	
ACQUANEGRA			1			
VOLTA MANTOVANA	1	1	2	7	2	
MONZAMBANO	1		3	2		
TOTALE 2015	3	6	35	47	21	1
TOTALE 2014	6	5	20	30	10	3



Si è rivolto almeno una volta alla Sua azienda di servizi idrici, per disservizi o reclami?

Per quale problema o disservizio ha reclamato?

Da questi dati possiamo evincere che gran parte dei nostri utenti si sono rivolti a noi per svariate problematiche o questioni, in grossa parte per bollette non comprensibili o confuse, per domande o lamentele sulla qualità dell'acqua e per le tariffe troppo alte

Una piccola parte si lamenta per guasti, a proprio parere, non risolti e per difficoltà a parlare telefonicamente con lo sportello.



COMUNE	DISSERVIZI E RECLAMI						
	domand a nr. 16		domanda nr. 17				
	NO	SI	BOLLETTE	GUASTI	QUALITA' ACQUA	SPORTELLLO	TARIFFE
CASTEL GOFFREDO	6	5	2		1		2
ASOLA	14	5	2		3		
REDONDESCO	1						
CASALMORO	2	3		1	4		1
CASALOLDO	4						
CASALROMANO	2						
CERESARA	2						
GUIDIZZOLO	4	1	1				
MARIANA MANTOVANA	1						
SOLFERINO	5	2			1		1
CANNETO S/O	3	3		1			
MEDOLE	4						
CAVRIANA	5	2			1		2
PIUBEGA	1						
RODIGO/RIVALTA	4	4	2	1			2
GAZOLDO	1	2	2				
GOITO	6	1	1				
ACQUANEGRA		1					
VOLTA MANTOVANA	10	3	1		1	1	
MONZAMBANO	3	3	3				1
TOTALE 2015	78	35	14	3	11	1	9
TOTALE 2014	45	26	10	7	4	1	2

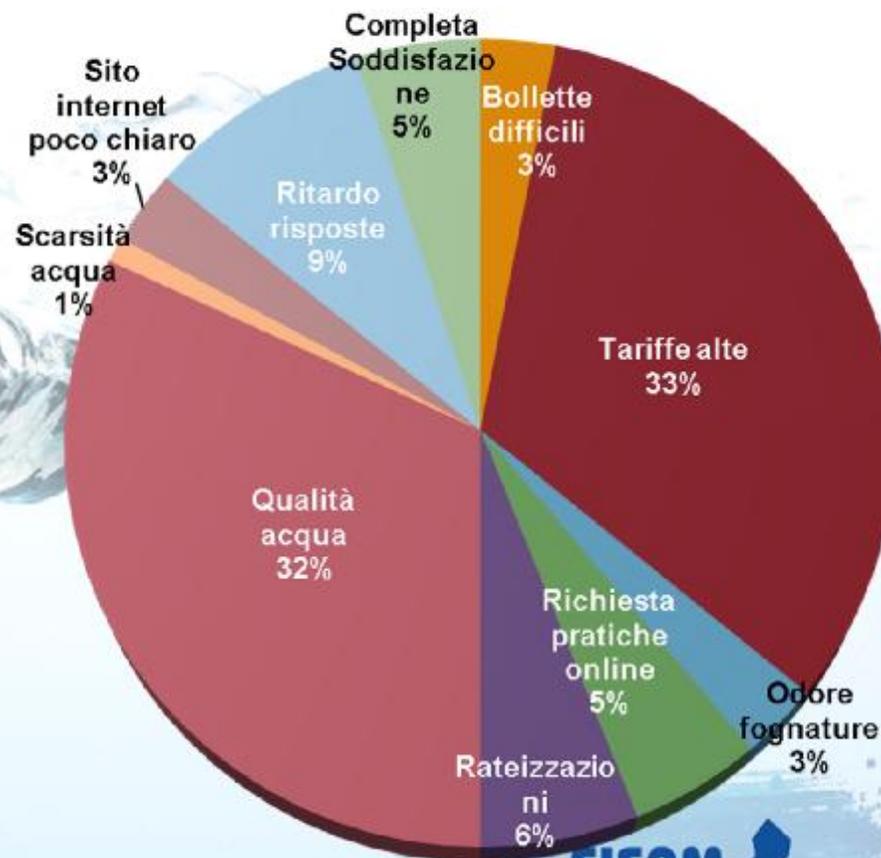


E' soddisfatto della risposta che le hanno dato? Se no perchè?
Eventuali osservazioni?

Abbiamo chiesto agli utenti insoddisfatti dalle risposte date ai reclami e agli utenti che volessero fare osservazioni in genere, di fornirci qualche dettaglio in più in merito al loro pensiero. Tenuto conto che tali risposte hanno portato a un ventaglio variegato di risposte abbiamo raggruppato le varie opinioni cercando di rendere più esauriente possibile il quadro della situazione. E' da questo quadro che forse ci rendiamo conto, in generale delle problematiche che più sono sentite dall'utente ed è proprio da questa analisi che ricominciamo a lavorare ribadendo impegno e dedizione a fare sempre meglio



■ SI'
■ NO



COMUNE	DISSERVIZI E RECLAMI - DOMANDA 19 CON OSSERVAZIONI											
	domanda nr. 18		BOLLETTE POCO TEMPESTIVE E INCOMPRESIBILI	TARIFFE ALTE	ODORE DI FOGNATURA	RICHIESTA PRATICHE ONLINE	PAGAMENTI DA RATEIZZARE	QUALITA' ACQUA	SCARSITA' ACQUA	SITO INTERNET POCO CHIARO	RITARDO RISPOSTE	COMPLETA SODDISFAZIONE
	SI	NO										
CASTEL GOFFREDO	1	4		4		1		2		1		1
ASOLA	2	3	1			1		5	1		1	
REDONDESCO								1				
CASALMORO	1	2		1	1			1				
CASALOLDO												
CASALROMANO				2				1		1		
CERESARA								1				
GUIDIZZOLO	1			1			1	1				1
MARIANA MANTOVANA				1				1				
SOLFERINO		2		2				1				
CANNETO S/O	1						1	1				
MEDOLE				2				2				
CAVRIANA	1	1		2				5				
PIUBEGA					1							
RODIGO/RIVALTA		4		4			2				1	
GAZOLDO	1	1									1	1
GOITO		1				1	1					
ACQUANEGRA												
VOLTA MANTOVANA	1	2	1	3		1		1			3	1
MONZAMBANO	1	2		3				1				
TOTALE 2015	10	22	2	25	2	4	5	24	1	2	6	4
TOTALE 2014	15	11	6	10	0	2	2	8	1	0	1	4



Lei abitualmente beve?

Esaminando i risultati qui di seguito è facile evincere che l'84% degli utenti preferisce bere acqua in bottiglia. Le problematiche inerenti a questo rifiuto possono essere di varia natura. Una delle motivazioni può essere associata a un giudizio di scarsa qualità dell'acqua ma il problema più grande è dato dalla **DIFFIDENZA**, tra l'altro ingiustificata, in quanto le analisi effettuate periodicamente sono accessibili direttamente sul nostro sito.

Inoltre, sarebbe bene riflettere anche sul fatto che l'acqua erogata dall'acquedotto arriva direttamente nelle nostre case senza essere soggetta a svariati maneggiamenti e a condizioni climatiche avverse che provocano il deperimento degli imballi e della plastica che contiene l'acqua confezionata. Un maggior utilizzo dell'acqua proveniente dai nostri acquedotti porterebbe, inoltre un notevole risparmio economico ed ecologico, fattori non trascurabili per il portafoglio e per la coscienza collettiva.

COMUNE	domanda nr. 20		
	1	2	3
CASTEL GOFFREDO	3		8
ASOLA		1	18
REDONDESCO			1
CASALMORO	1		4
CASALOLDO	2		2
CASALROMANO			2
CERESARA			2
GUIDIZZOLO			5
MARIANA MANTOVANA			1
SOLFERINO	1		6
CANNETO S/O	2	1	3
MEDOLE	1		3
CAVRIANA	1		6
PIUBEGA			1
RODIGO/RIVALTA		1	7
GAZOLDO			3
GOITO	1	2	4
ACQUANEGRA			1
VOLTA MANTOVANA	1		12
MONZAMBANO	1		5
TOTALE 2015	14	5	94
TOTALE 2014	14	1	58



- 1 ACQUEDOTTO
- 2 POZZO
- 3 ACQUA CONFEZIONATA



Raffronto con intervista effettuata nell'anno 2014 e brevi considerazioni

Per completezza d'informazione riteniamo opportuno fare un breve raffronto tra i risultati ottenuti dalla customer satisfaction del 2014 e quelli ottenuti oggi anno 2015.

Il questionario somministrato quest'anno è composto da 20 quesiti ed è esattamente identico in tutte le sue parti a quello dell'anno scorso.

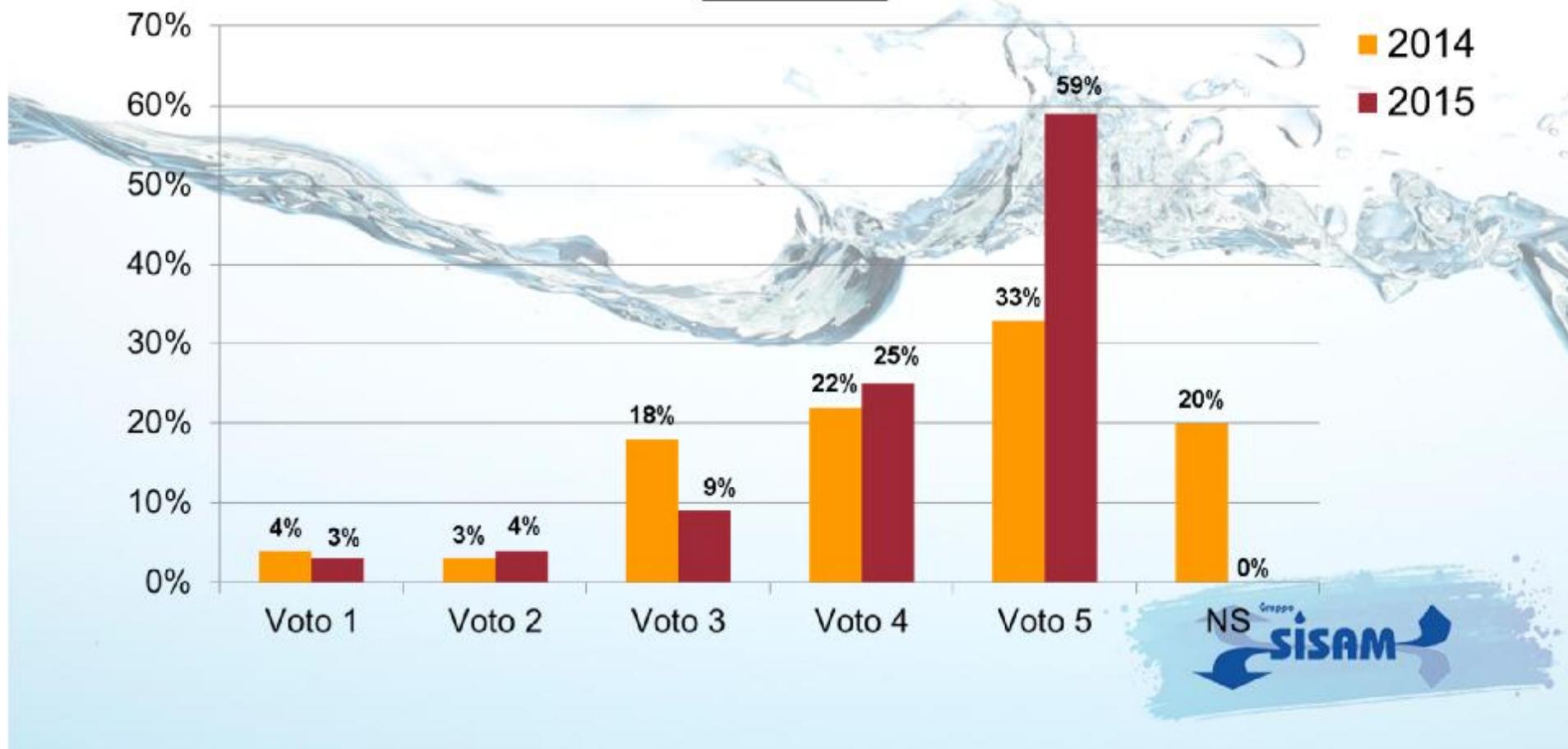
Ogni giudizio è articolato su una scala da 1 a 5 gradi con 1 corrispondente a insufficiente e 5 a ottimo. Tali giudizi erano e sono espressi relativamente ad alcuni aspetti specifici quali il rapporto con lo sportello e le informazioni ricevute, la qualità dell'acqua, la continuità nella sua erogazione e la tempestività di intervento in caso di guasto.

Uno specifico spazio con una domanda aperta è dedicato a reclami e richieste e a integrazione di queste informazioni è data possibilità all'utente di esprimere anche una valutazione globale del servizio.

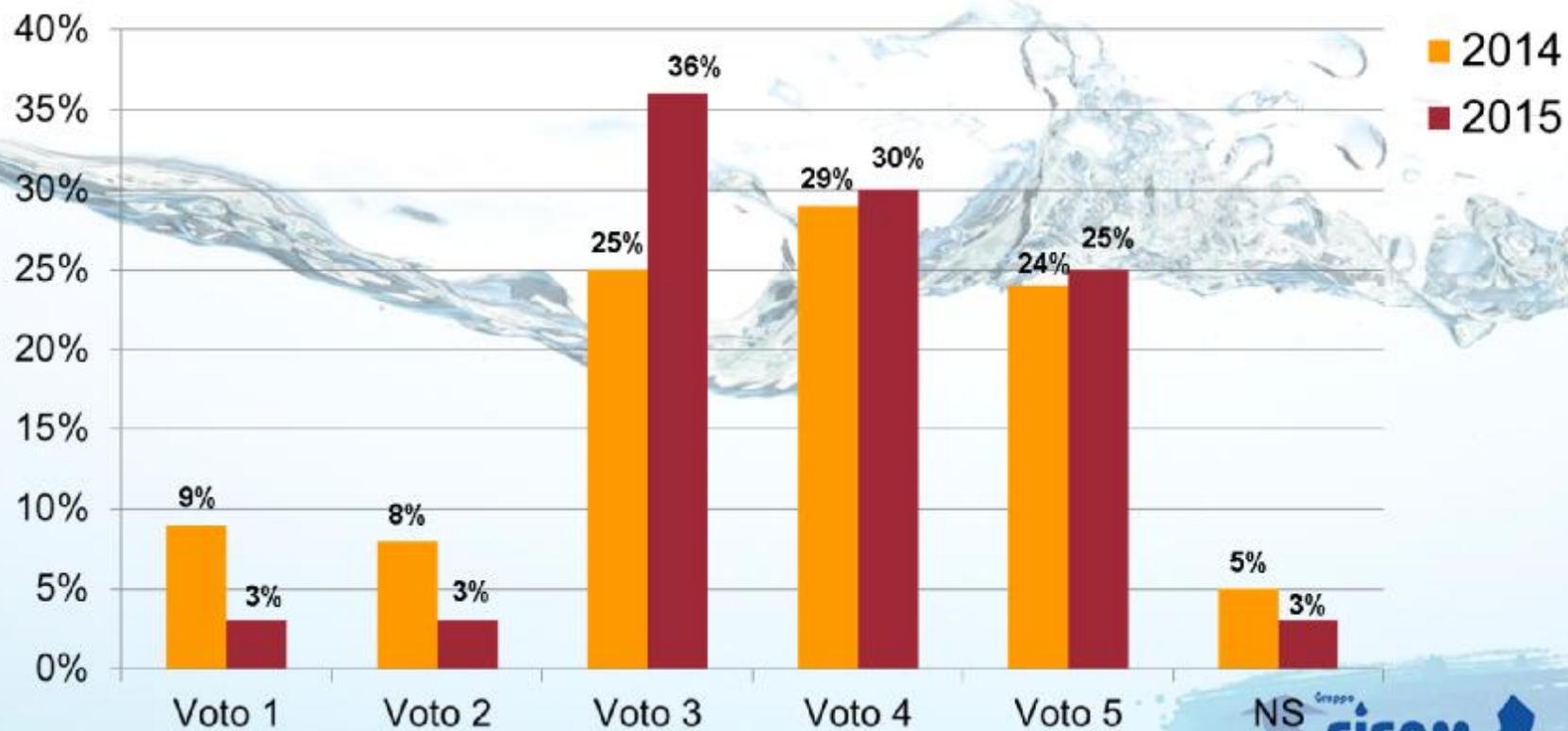
Qui di seguito vediamo schematicamente come si sono evolute le risposte a 3 dei quesiti più centrali nelle analisi fatte negli anni 2014 e 2015.



L'azienda è ben conosciuta sul territorio, è facilmente identificabile 2014/2015



Fiducia nell'azienda 2014/2015

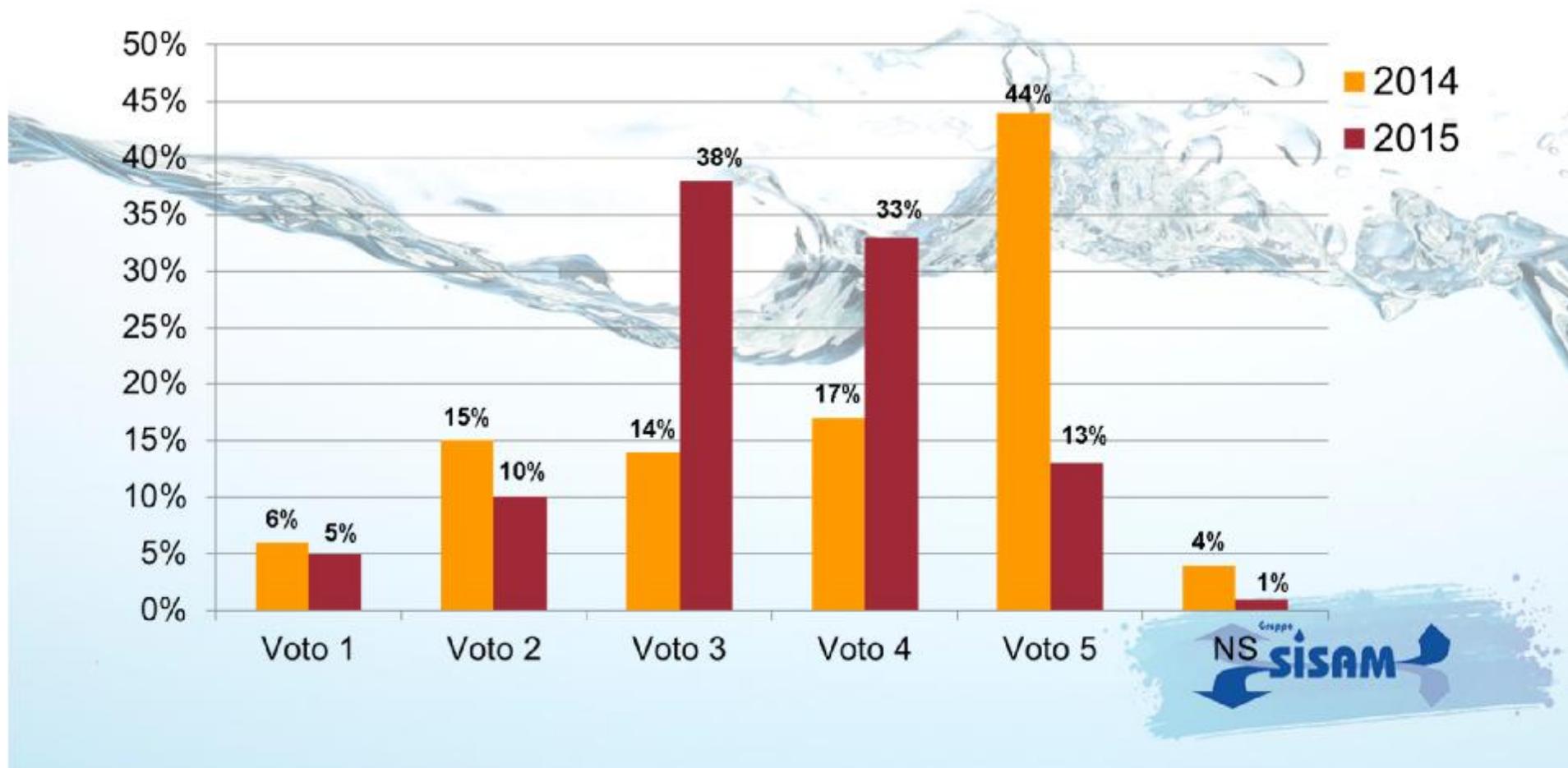


Da un breve confronto con la Customer Satisfaction del 2014 possiamo evincere che l'azienda ad oggi è meglio conosciuta rispetto ad un anno fa – un 59% ha infatti risposto di conoscere molto bene la nostra azienda, rispetto al 33% del 2014.

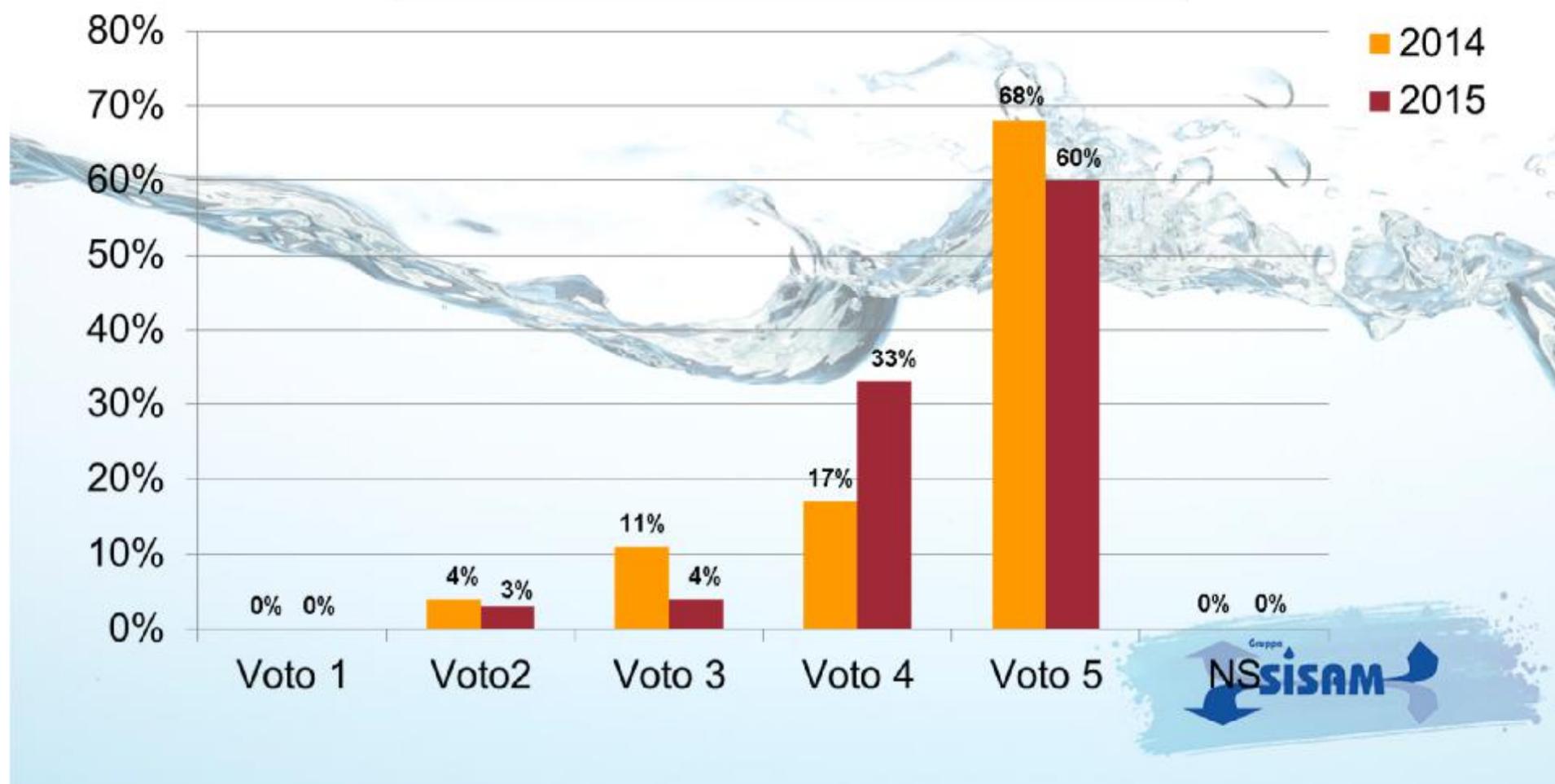
Cosa ancora più importante è che le persone si appoggiano al gruppo Sisam con fiducia e senza riserve. Ben il 91% ha risposto alla domanda sulla fiducia con un voto tra il 3 e il 5, rispetto al 78% del 2014. Questa percentuale è aumentata significativamente rispetto all'ultima intervista e questo ci inorgoglisce e ci incentiva a continuare il nostro lavoro di trasparenza e chiarezza col pubblico.



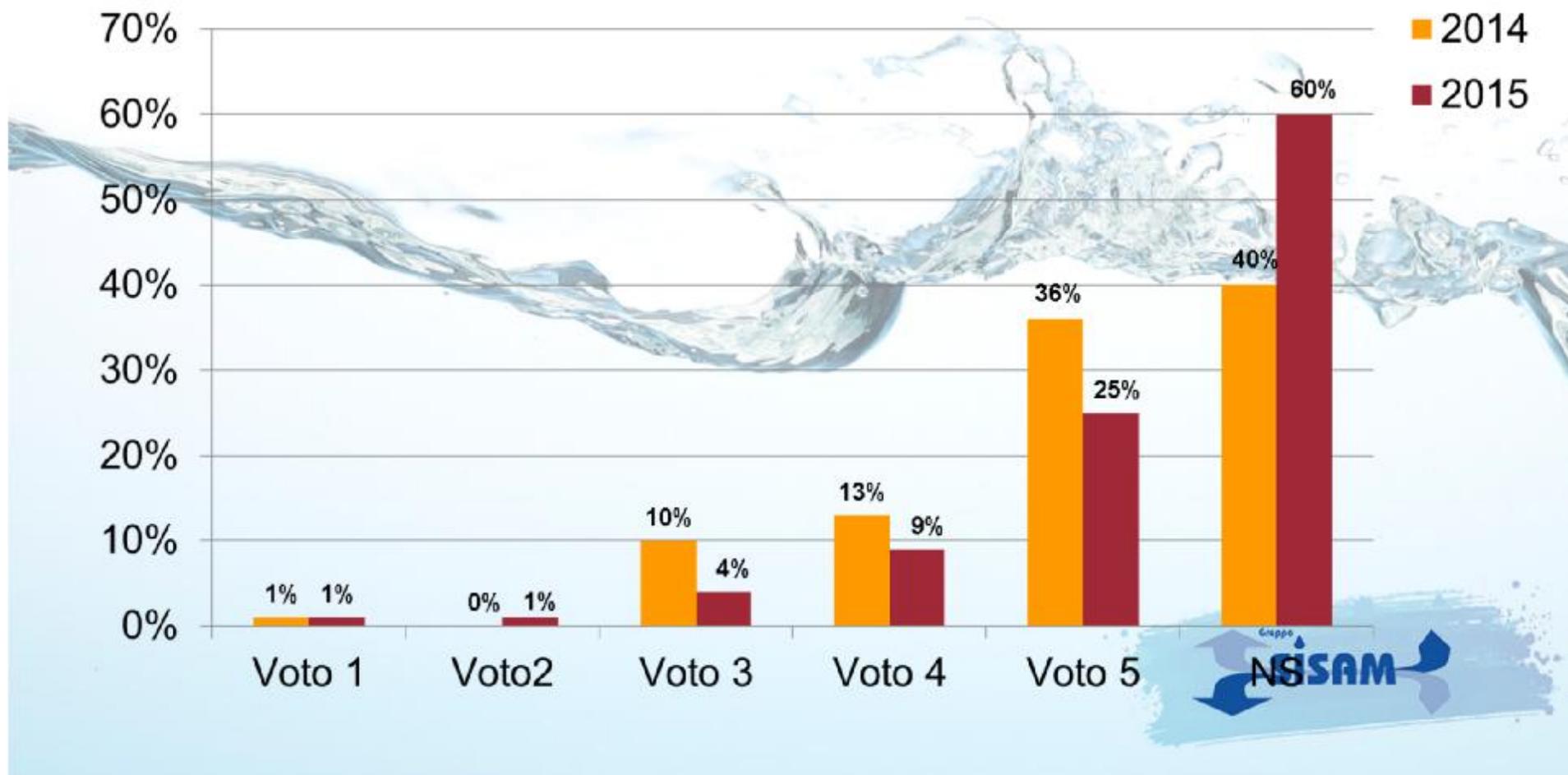
Raffronto percezione qualità acqua 2014/2015



Raffronto continuità del servizio 2014/2015



Tempestività d'intervento per guasti o emergenze 2014/2015



Osservando i dati raccolti risulta immediatamente chiaro come la percezione della buona qualità dell'acqua erogata sia lievemente diminuita rispetto al 2014 ma come nel complesso si imponga un voto medio-alto pari al 84%.

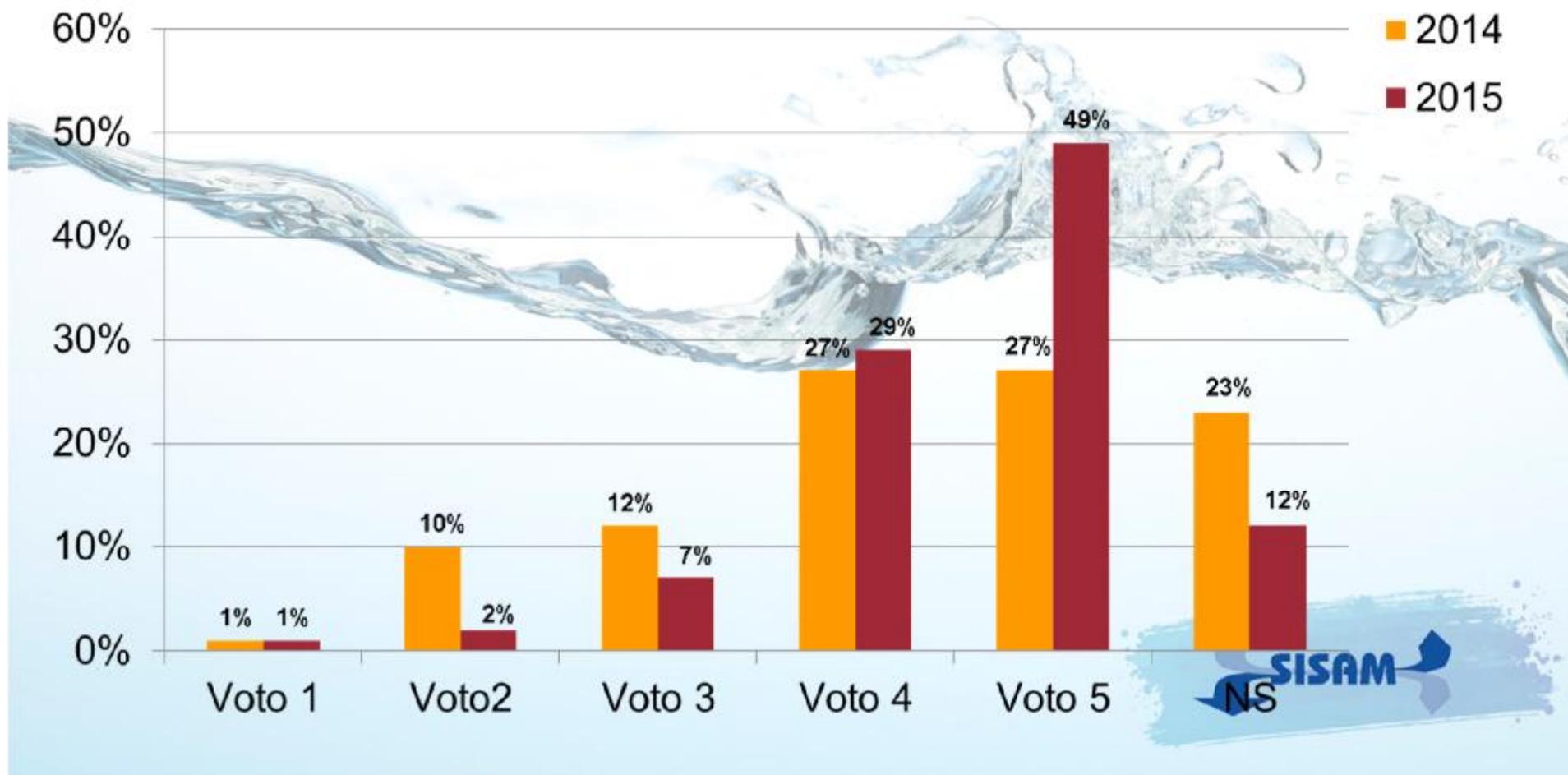
E' vero che non è stato registrato un aumento della percentuale di chi ha votato il massimo, ma l'opinione media rimane comunque molto soddisfacente. Appuntamento all'anno prossimo con un obiettivo ben chiaro ossia fornire un prodotto di qualità così che i nostri utenti possano usufruire dell'acquedotto a 360 gradi per ogni esigenza.

Per ciò che riguarda la continuità e la regolarità del servizio possiamo invece constatare che la percentuale degli estremamente soddisfatti (ovvero chi ha votato 4-5) è superiore a quella del 2014 con un picco raggiunto pari al 93% rispetto all'85% precedente.

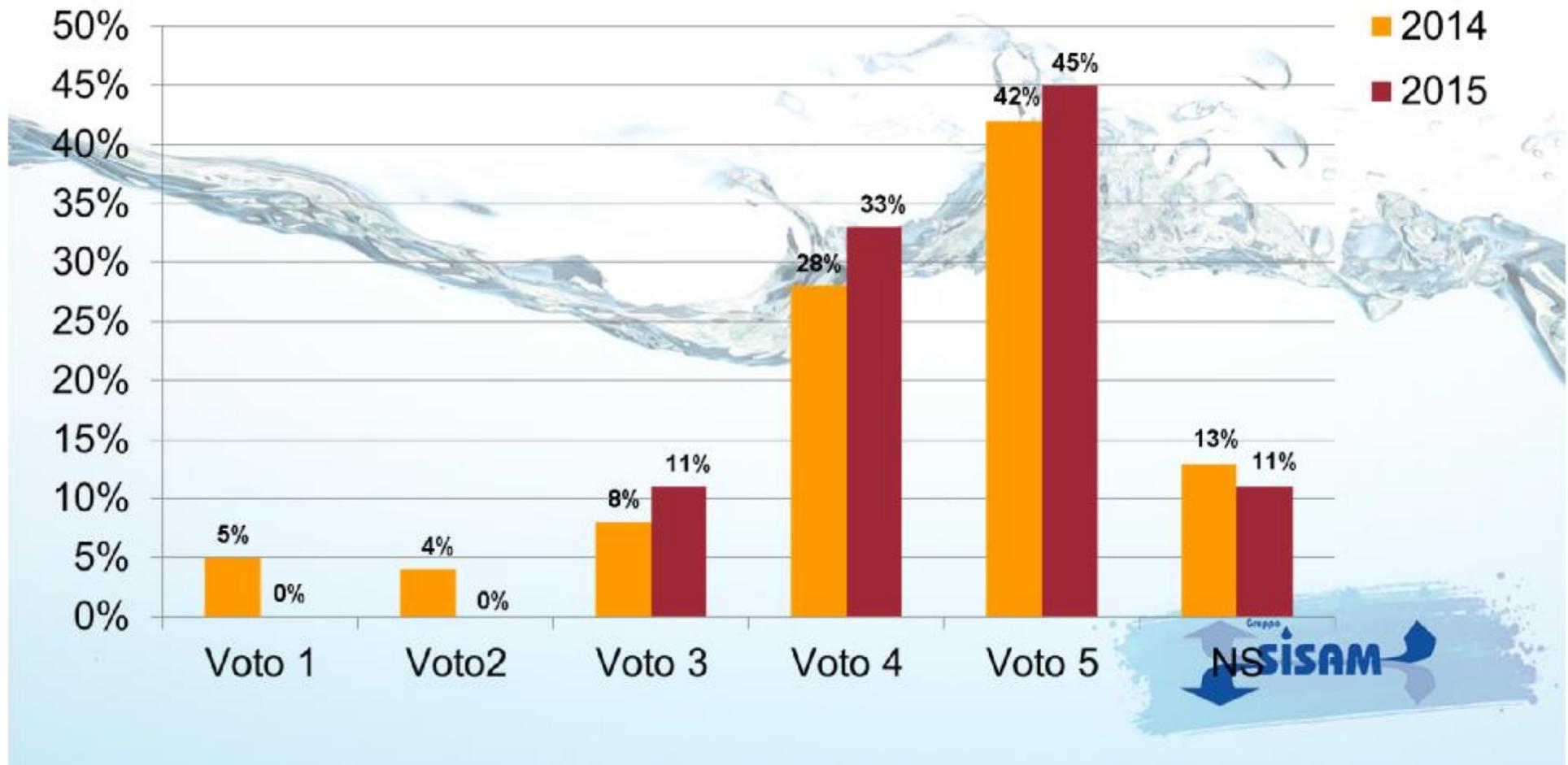
Proseguendo l'analisi sulle attese dell'utente abbiamo interrogato i cittadini sulla prontezza di intervento del nostro personale in caso di guasti o emergenze e abbiamo ottenuto delle risposte che non ci aspettavamo. La percentuale delle votazioni alte si è lievemente abbassata per lasciare spazio a un grosso 60% di persone che non sanno rispondere. Le persone che non sanno rispondere hanno una motivazione ben definita ovvero non hanno mai avuto guasti o emergenze, ciò significa che questo 60% può essere interpretato come un voto molto più che positivo rispetto a un qualunque 4 o 5.



Accessibilità degli uffici 2014/2015



Cortesia e competenza personale 2014/2015



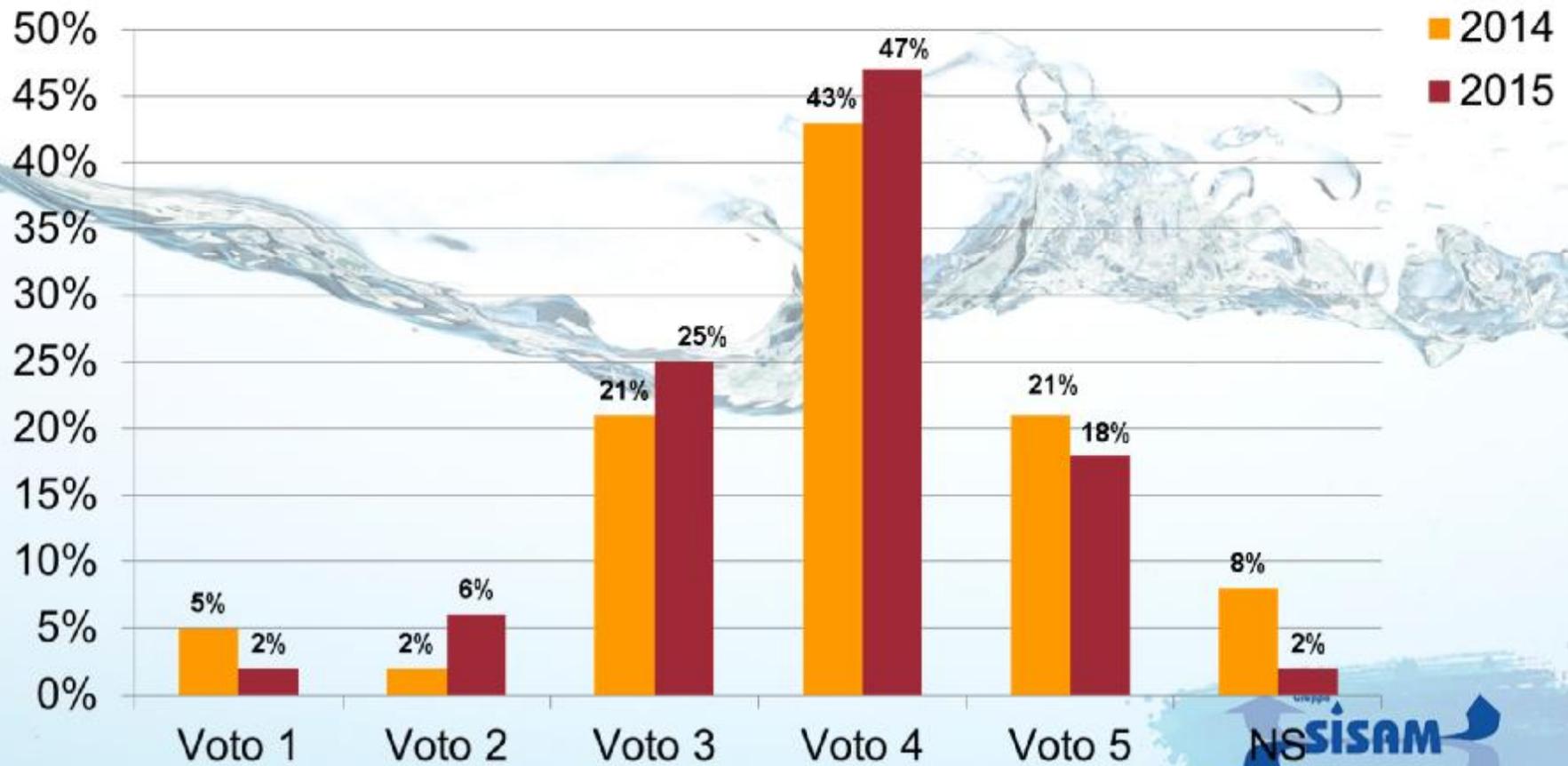
Se parliamo di accessibilità agli uffici, intesi come orari di apertura al pubblico e disponibilità parcheggi vediamo con piacere che il 78% dei nostri utenti venuto a contatto con noi ha avuto un'impressione molto buona del nostro contesto lavorativo, percentuale migliorata notevolmente rispetto al 54% dell'anno scorso.

Inoltre, possiamo riscontrare che i risultati inerenti alla preparazione e alla cortesia del personale pur essendo sempre stati molto soddisfacenti, hanno mantenuto anche nel presente uno standard di cui siamo profondamente orgogliosi, migliorando di 8 punti percentuali rispetto al 2014.

Fatto molto importante e che vogliamo sottolineare è che quest'anno nessuno ha dato voti equivalenti a 1 e 2 per il nostro personale.



Qualità complessiva del servizio 2014/2015



Nella totale visione d'insieme il questionario 2015 rileva una percentuale di soddisfazione che va ad eguagliare quella del 2014, anzi, se vogliamo essere precisi, quest'anno abbiamo ottenuto un piccolo, seppur importante, punto percentuale in più.

Nel complesso abbiamo potuto toccare con mano alcuni risultati che hanno parlato per noi. In molte domande la soddisfazione è aumentata significativamente, in altre il miglioramento non salta subito all'occhio ma analizzando la situazione nel suo insieme si evince che in ogni caso i punteggi sono aumentati. Non sempre abbiamo raggiunto il punteggio massimo ma spesso alcuni voti che in precedenza erano molto bassi, si sono trasformati arrivando a un voto medio. Proprio per questo possiamo concludere con la consapevolezza che la strada è ancora lunga ma che, con un passo alla volta stiamo migliorando puntando al massimo con fiducia rinnovata.

