

# Sicam s.r.l.

## Customer Satisfaction

### Anno 2014



### TELEFONATE DA FARE

Ci accingiamo ora a presentare l'indagine sul servizio idrico integrato mediante intervista telefonica effettuata su un campione rappresentativo (stabilito in n. 350) di utenti selezionato per ciascun comune appartenente all'AREA 1 dell' ALTO MANTOVANO

LOCALITA'	totale utenze domestiche		N° di utenze domestiche da chiamare	totale utenze non domestiche		N° di utenze non domestiche da chiamare
CASTEL GOFFREDO	1672	7,62%	25	209	10,91%	3
ASOLA	3073	14,01%	45	370	19,32%	5
REDONDESCO	153	0,70%	2	11	0,57%	0
CASALMORO	593	2,70%	9	46	2,40%	1
CASALOLDO	511	2,33%	8	6	0,31%	0
CASALROMANO	449	2,05%	7	51	2,66%	1
CERESARA	442	2,02%	6	33	1,72%	0
GUIDIZZOLO	1746	7,96%	26	191	9,97%	3
MARIANA MANTOVANA	196	0,89%	3	2	0,10%	0
SOLFERINO	980	4,47%	14	98	5,12%	1
CANNETO SULL'OGLIO	1533	6,99%	23	10	0,52%	0
MEDOLE	1071	4,88%	16	97	5,07%	1
CAVRIANA	1044	4,76%	15	117	6,11%	2
PIUBEGA	465	2,12%	7	30	1,57%	0
RODIGO/RIVALTA	1772	8,08%	26	118	6,16%	2
GAZOLDO DEGLI IPPOLITI	1049	4,78%	15	76	3,97%	1
GOITO	1307	5,96%	19	164	8,56%	2
ACQUANEGRA	425	1,94%	6		0,00%	0
VOLTA MANTOVANA	2109	9,62%	31	269	14,05%	4
MONZAMBANO	1342	6,12%	20	17	0,89%	0

21932	100,00%	322	1915	100,00%	28
-------	---------	-----	------	---------	----



### ESITO DISPONIBILITA' AL SONDAGGIO TELEFONICO per utenze domestiche

	RISPOSTO	BUTTATO GIU' LINEA LIBERA MA NON CE' INTERESTATARIO	RISPOSTA CONTRATTO NON HA TEMPO	NON HA TEMPO	LAVORANDO NON HA TEMPO SIA	USCENDO NON RAGGIUNGIBILE	SEGRETARIA TELEFONICA	UTENTE NON INTERESSATO	UTENTE NON INTERESSATO ANZIANO	UTENTE STRANIERO CAPISCE L' ITALIANO	UTENTE NON INTERESSATO HA POZZO CHIUSO IL CONTRATTO	UTENTE NON INTERESSATO A CQUEDOTTO	UTENTE ALL' ESTERO	RICERCHE NUMERI DI TELEFONO			
CASTEL GOFFREDO	7	4	4	3	4			2	1					25	39		
ASOLA	10	3	13	6	5	3		1	2	1			1	45	85		
REDONDESCO	1									1				2	2		
CASALMORO	4		3		1					1				9	16		
CASALOLDO	2		1		2			1	2					8	8		
CASALROMANO	2		2	2							1			7	10		
CERESARA	2		3			1								6	6		
GUIDIZZOLO	6	2	4	1	4	3		3	1	2				26	62		
MARIANA MANTOVANA	2						1							3	4		
SOLFERINO	2	1	1	2	3	1	2	1			1			14	20		
CANNETO S/O	4	1	3	1	1	2	3		2	5	1			23	36		
MEDOLE	6	1	1	1	3	2				1			1	16	21		
CAVRIANA	4		3	1	4	1			1	1				15	24		
PIUBEGA	2		2					1	2					7	66		
RODIGO/RIVALTA	3		10		5	2	1		3	2				26	445		
GAZOLDO	1	1	5			2				5		1		15	178		
GOITO	3	1	2	4	1		1		1	3	1		2	19	38		
VOLTA MANTOVANA	11	3	5	1	4	1		1	1	2		2		31	91		
MONZAMBANO	7	3	3	2		1				3			1	20	49		
ACQUANEGRA				2	1				1	1	1			6	216		
<b>TOTALE</b>	<b>79</b>	<b>20</b>	<b>65</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>323</b>	<b>1416</b>

**ESITO DISPONIBILITA' AL SONDAGGIO TELEFONICO per utenze NON domestiche**  
*che inseriamo per completezza ma che non analizzeremo per la scarsità di dati raccolti*

	UTENZE NON DOMESTICHE								
	RISPOSTO	BUTTATO GIU	LINEA LIBERA MA NO RISPOSTA	LEGALE RAPPRESENTANTE ASSENTE	NON HA TEMPO STA LAVORANDO	UTENTE NON INTERESSATO	SEGRETERIA TELEFONICA	NUMERI CHIAMATI	RICERCHE NUMERI DI TELEFONO
CASTEL GOFFREDO	1			1		1		3	5
ASOLA		1	1	1	2			5	8
CASALMORO				1				1	1
CASALROMANO	1							1	1
GUIDIZZOLO			1	1		1		3	5
SOLFERINO				1				1	1
MEDOLE			1					1	1
CAVRIANA			2					2	3
GAZOLDO					1			1	1
GOITO			1				1	2	2
VOLTA MANTOVANA			1	3				4	12
TOTALE	2	1	7	8	3	2	1	24	40

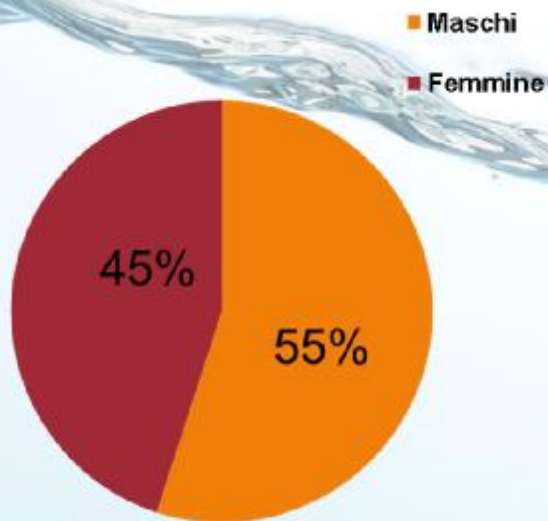
*ANALISI CUSTOMER  
SATISFACTION SU  
UTENZE DOMESTICHE*



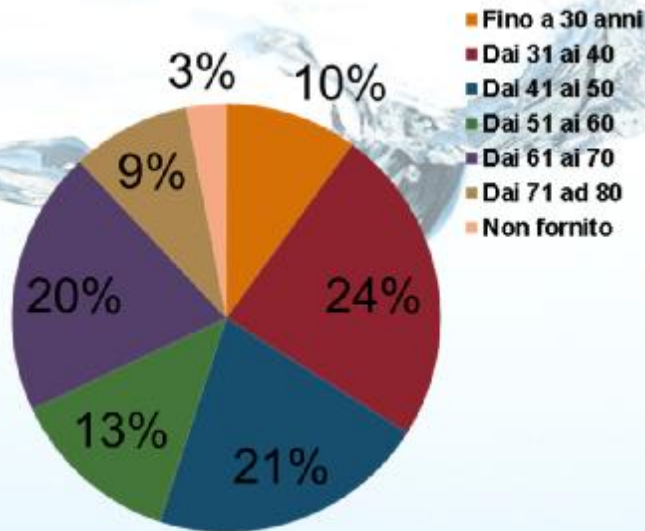
### DATI RELATIVI ALL' INTESTATARIO

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

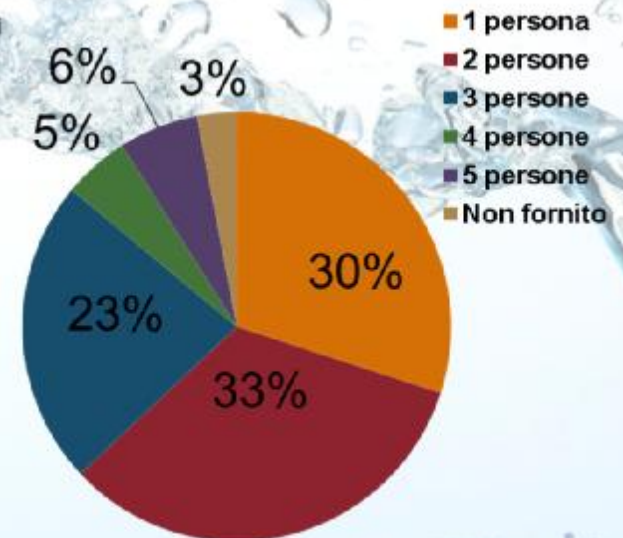
SESSO INTESTATARIO



ETA' INTESTATARIO



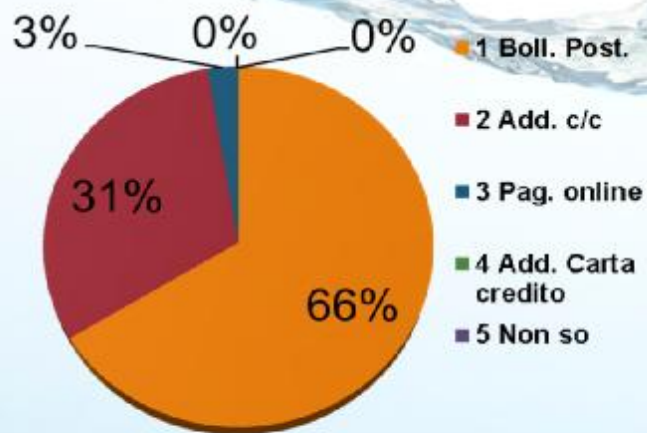
COMPONENTI FAMIGLIA



COMUNE	DATI RELATIVI ALL' INTESTATARIO															
	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	3	4	3	1	1	1	1				3		4			
ASOLA	4	6	1	1	4		4				4	3	1	1	1	
REDONDESCO		1			1						1					
CASALMORO	3	1		2	1	1					1	1	1		1	
CASALOLDO	1	1		1	1						1		1			
CASALROMANO	1	1	1	1								1			1	
CERESARA	1	1			1		1				1	1				
GUIDIZZOLO	6			3		1	1	1			1	2	2	1		
MARIANA MANTOVANA		2			1	1					2					
SOLFERINO	2			1	1								1	1		
CANNETO S/O	3	1		1			1	1	1		2	1	1			
MEDOLE	2	4		2	2	1	1				1	2	3			
CAVRIANA	1	3		1			2	1				3		1		
PIUBEGA	1	1				1		1				2				
RODIGO/RIVALTA		3			1	1		1			1		1		1	
GAZOLDO		1					1				1					
GOITO	2	1		1				2				2	1			
VOLTA MANTOVANA	8	3	3	2	1	2	1	1	1		3	6	1		1	
MONZAMBANO	5	2		2	2	1	1	1			2	2	1		1	
	43	36														
TOTALE	79		8	19	17	10	16	7	2		24	26	18	4	5	2

**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	5
CASTEL GOFFREDO	7				
ASOLA	7	3			
REDONDESCO	1				
CASALMORO	3	1			
CASALOLDO	1	1			
CASALROMANO	1	1			
CERESARA		1	1		
GUIDIZZOLO	4	2			
MARIANA MANTOVANA	1	1			
SOLFERINO	1	1			
CANNETO S/O	3	1			
MEDOLE	4	2			
CAVRIANA	1	3			
PIUBEGA	1	1			
RODIGO/RIVALTA	2	1			
GAZOLDO	1				
GOITO	2	1			
VOLTA MANTOVANA	7	2	1		
MONZAMBANO	4	2			
TOTALE	51	24	2	0	0



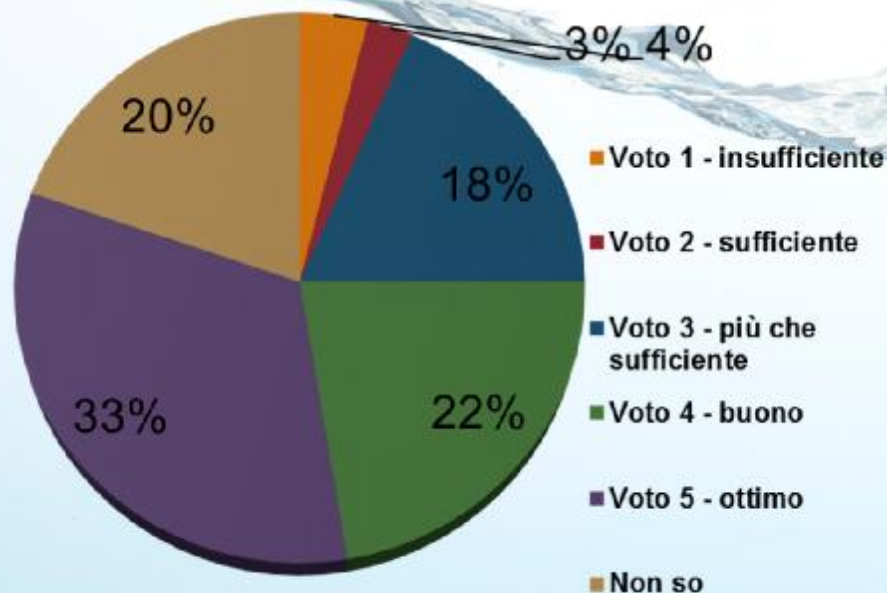


**L'azienda è ben conosciuta sul territorio, cioè è facilmente identificabile?**

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

Esiste ancora una percentuale, seppur molto bassa, che non conosce l'azienda, o non si interessa a conoscerla.

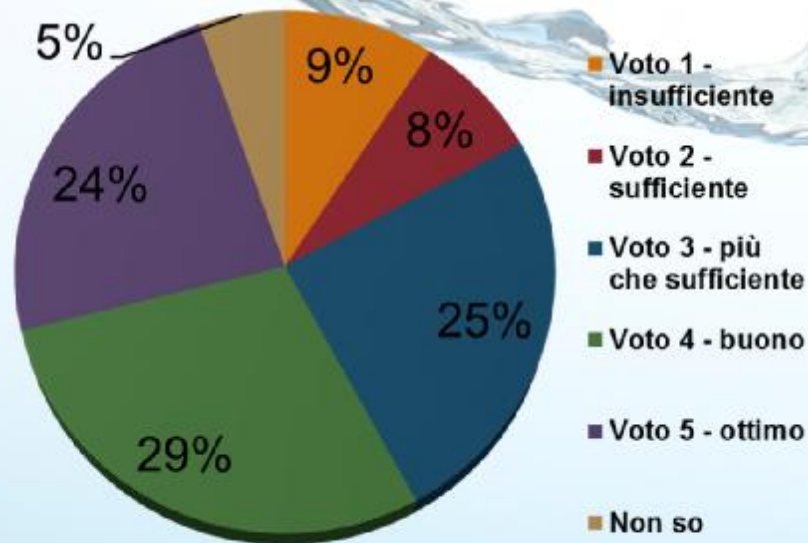
Anche da qui il nostro impegno crescente a mantenere visibilità e informazione trasparente a livelli sempre più alti ed esaustivi



COMUNE	domanda nr. 5					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO			1	4	1	1
ASOLA				3	5	1
REDONDESCO					1	
CASALMORO				1	2	1
CASALOLDO					2	
CASALROMANO	1		1			
CERESARA		1	1			
GUIDIZZOLO			1	1	3	1
MARIANA MANTOVANA					1	1
SOLFERINO		1				1
CANNETO S/O			1	1	1	
MEDOLE			3		2	1
CAVRIANA				2		2
PIUBEGA				2		
RODIGO/RIVALTA			1		2	
GAZOLDO					1	
GOITO			1		1	1
VOLTA MANTOVANA	1		4	2	1	2
MONZAMBANO	1			1	2	3
TOTALE	3	2	14	17	25	15

### L'azienda ispira fiducia?

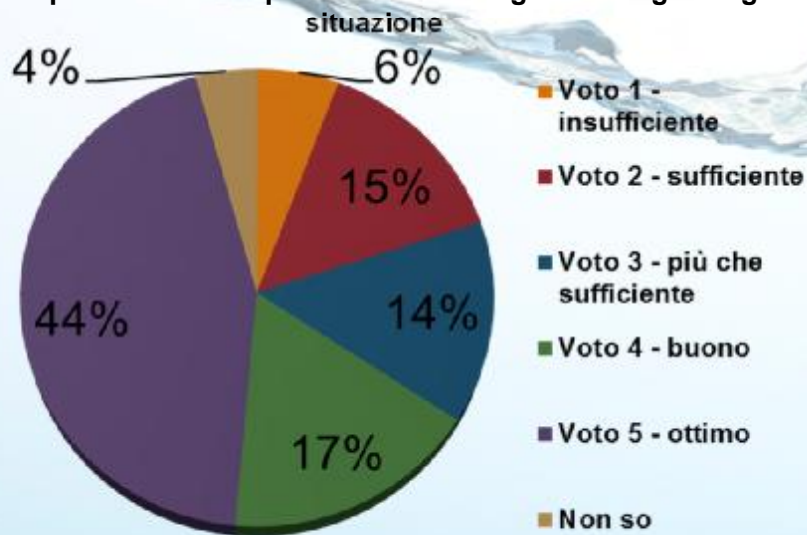
L'azienda è una realtà consolidata e forte sempre pronta a servire l'utente il quale è portato a nutrire alte aspettative verso la società stessa che garantisce al meglio il servizio prestato. Riscontriamo, tuttavia, una discreta percentuale di scetticismo sulla quale sarà necessario lavorare in modo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



COMUNE	domanda nr. 6					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO		2	2	3		
ASOLA			2	4	3	
REDONDESCO					1	
CASALMORO				1	3	
CASALOLDO					2	
CASALROMANO	1			1		
CERESARA	2					
GUIDIZZOLO	2		1		3	
MARIANA MANTOVANA			1		1	
SOLFERINO		1				1
CANNETO S/O			1	1	1	
MEDOLE			3	1	1	1
CAVRIANA		2		2		
PIUBEGA			1	1		
RODIGO/RIVALTA		1		1	1	
GAZOLDO						1
GOITO			2	1		
VOLTA MANTOVANA	1		4	4	1	
MONZAMBANO	1		2	2	1	1
TOTALE	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 percezione molto positiva dell'acqua che utilizza apprezzandone quotidianamente le ottime caratteristiche. D'altro canto, in alcuni comuni, il livello di soddisfazione non è all'altezza delle aspettative. Da comprendere e approfondire meglio i contesti e le motivazioni che portano a una percezione così negativa dell'acqua, così da poter intervenire quanto prima nel modo più consono e adeguato ad ogni singola situazione



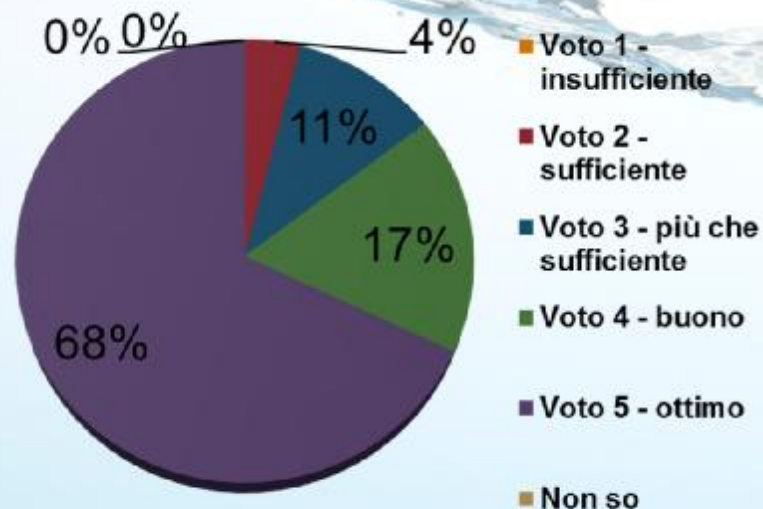
COMUNE	domanda nr. 7/a					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO		2		3	2	
ASOLA		2	2		5	
REDONDESCO					1	
CASALMORO				2	2	
CASALOLDO					2	
CASALROMANO		1	1			
CERESARA	1				1	
GUIDIZZOLO			2	2	2	
MARIANA MANTOVANA					2	
SOLFERINO	1		1			
CANNETO S/O		1			2	
MEDOLE	1	1			3	1
CAVRIANA	1			1	2	
GOITO			1	1	1	
VOLTA MANTOVANA		2	1	2	4	1
MONZAMBANO		1	2	1	2	1
TOTALE	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, per questo l'azienda, in continua crescita, è volta quotidianamente a portare al massimo livello il proprio standard di qualità



COMUNE	domanda nr. 7/b					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO			2		5	
ASOLA		1		1	7	
REDONDESCO					1	
CASALMORO					4	
CASALOLDO					2	
CASALROMANO		1		1		
CERESARA					2	
GUIDIZZOLO				1	5	
MARIANA MANTOVANA					2	
SOLFERINO			1		1	
CANNETO S/O			1		2	
MEDOLE		1		1	4	
CAVRIANA				1	3	
PIUBEGA				1		
RODIGO/RIVALTA				1	2	
GAZOLDO			1			
GOITO			1	1	1	
VOLTA MANTOVANA			1	3	6	
MONZAMBANO			1	2	4	
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>51</b>	<b>0</b>

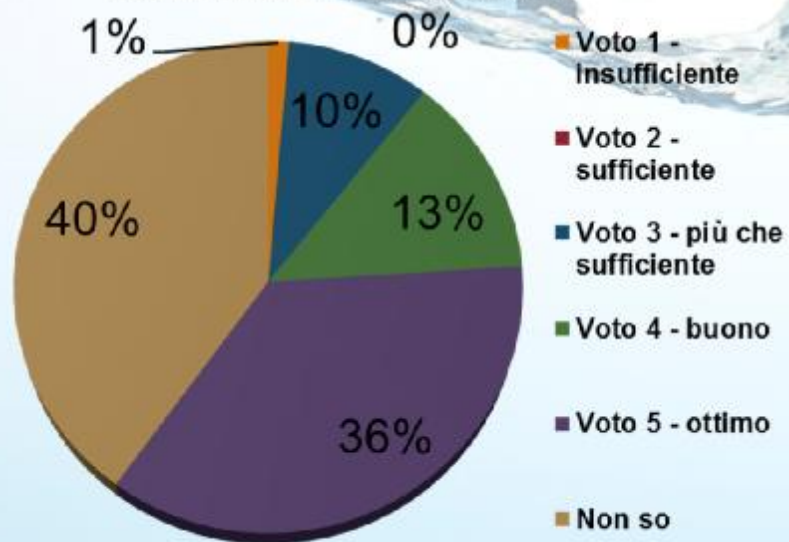


### Tempestività di intervento per guasti o emergenze

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 garantire l'ottimo funzionamento del servizio

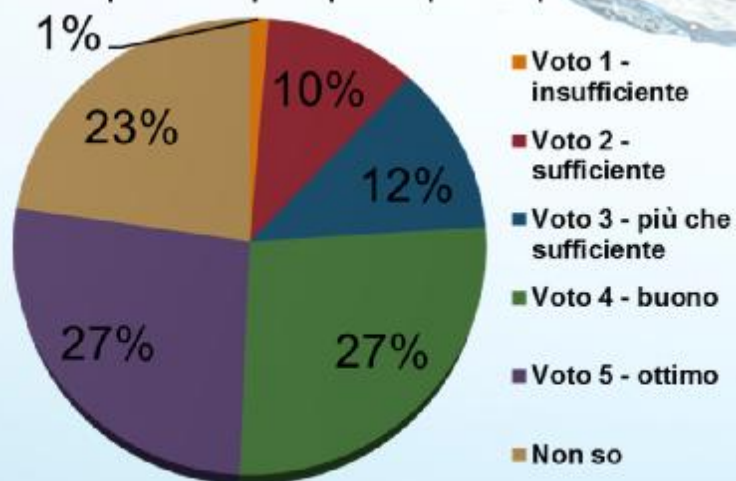


COMUNE	domanda nr. 7/c					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO			2	1	1	3
ASOLA				1	5	3
REDONDESCO					1	
CASALMORO					2	2
CASALOLDO					2	
CASALROMANO			1			1
CERESARA					2	
GUIDIZZOLO			1		1	4
MARIANA MANTOVANA					2	
SOLFERINO	1					1
CANNETO S/O				1	1	1
MEDOLE			1		1	4
CAVRIANA				2	2	
PIUBEGA				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

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

E' nostra intenzione favorire più possibile l'utente che necessita, 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 facili per chiunque, con particolare attenzione ad anziani e disabili ai quali vengono assicurate procedure più rapide rispetto a quelle standard



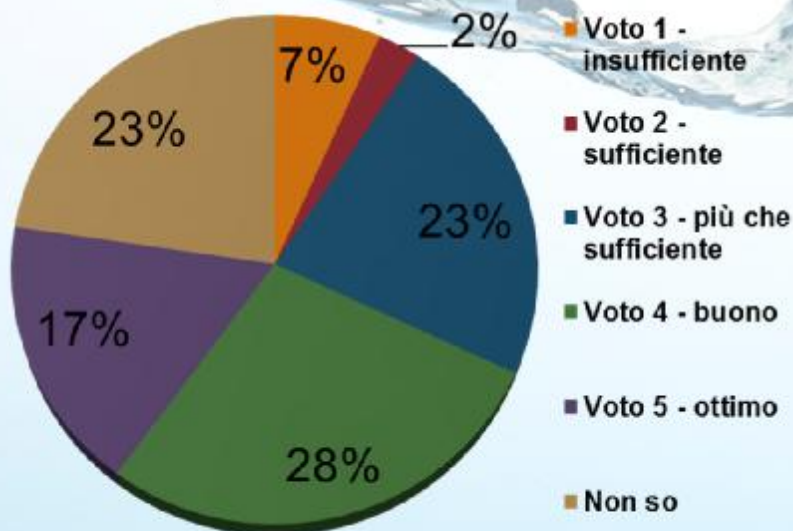
COMUNE	domanda nr. 8					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO	1	2	1	2		1
ASOLA			1	4	2	2
REDONDESCO						1
CASALMORO			1		3	
CASALOLDO				1	1	
CASALROMANO				1	1	
CERESARA					2	
GUIDIZZOLO			1	2	1	2
MARIANA MANTOVANA				1	1	
SOLFERINO			1			1
CANNETO S/O				1	1	1
MEDOLE			1		5	
CAVRIANA		3		1		
PIUBEGA						1
RODIGO/RIVALTA						3
GAZOLDO						1
GOITO				3		
VOLTA MANTOVANA		1	2	2	2	3
MONZAMBANO		2	1	2	1	1
TOTALE	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 alcuni periodi dell'anno e in determinati orari della giornata l'affluenza di persone fisiche e/o telefonate aumenta considerevolmente. Nonostante il massimo sforzo dei nostri operatori, accade che alcune situazioni siano più problematiche o più delicate 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	1	2	1		2
ASOLA			3	4	1	1
REDONDESCO						1
CASALMORO			1		3	
CASALOLDO	1			1		
CASALROMANO				1	1	
CERESARA			1	1		
GUIDIZZOLO			2	3		1
MARIANA MANTOVANA				1	1	
SOLFERINO			1			1
CANNETO S/O				1	1	1
MEDOLE			1	2	2	1
CAVRIANA	1			2		1
PIUBEGA						1
RODIGO/RIVALTA	1					2
GAZOLDO						1
GOITO			2	1		
VOLTA MANTOVANA	1		2	2	2	3
MONZAMBANO		1	2	1	2	1
TOTALE	5	2	17	21	13	17

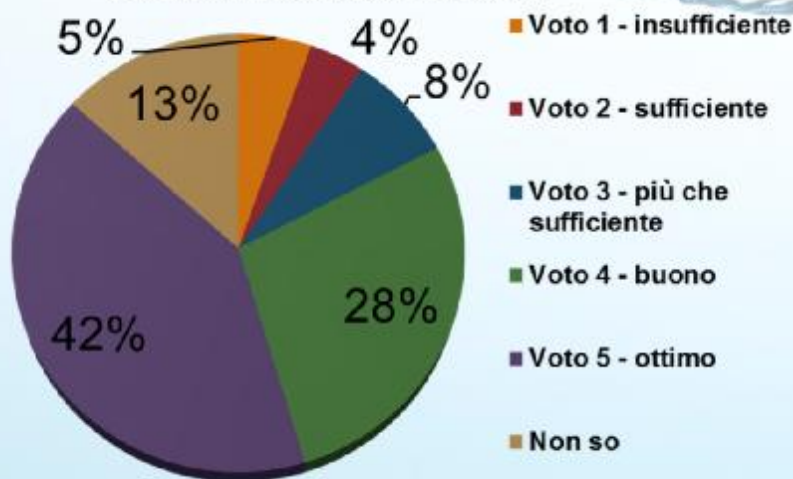


**Cortesìa e competenza del personale a contatto con il pubblico**

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.

Vi sono, tuttavia, alcuni utenti poco o per niente soddisfatti del servizio loro prestato. Invitiamo pertanto ogni cliente che non sia stato aiutato in modo adeguato, per qualunque ragione, a compilare dei moduli di reclamo. Proprio su questi moduli l'utente potrà illustrare, nel modo piú dettagliato possibile, la problematica affrontata, senza dimenticare di specificare 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.



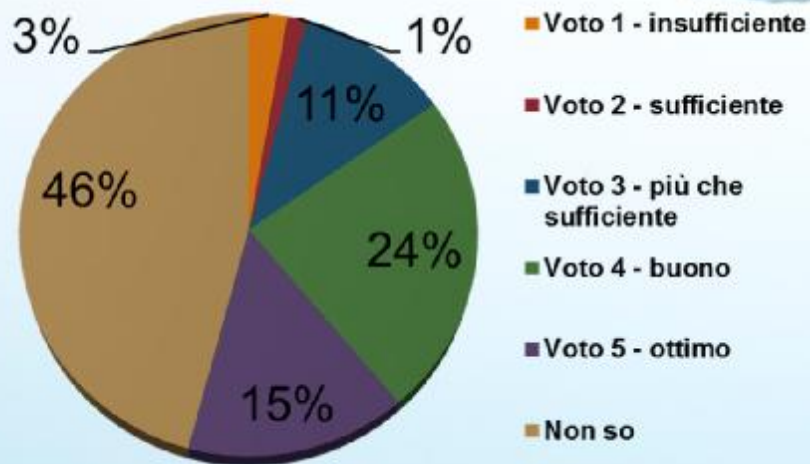
COMUNE	domanda nr. 10					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO	2	1	1	2		1
ASOLA			1	4	3	1
REDONDESCO					1	
CASALMORO					4	
CASALOLDO			1		1	
CASALROMANO					2	
CERESARA					2	
GUIDIZZOLO		1		2	1	2
MARIANA						
MANTOVANA					2	
SOLFERINO			1		1	
CANNETO S/O					2	1
MEDOLE				1	5	
CAVRIANA	1	1		2		
PIUBEGA						1
RODIGO/RIVALTA	1					2
GAZOLDO						1
GOITO				3		
VOLTA MANTOVANA			2	3	4	1
MONZAMBANO				4	3	
TOTALE	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



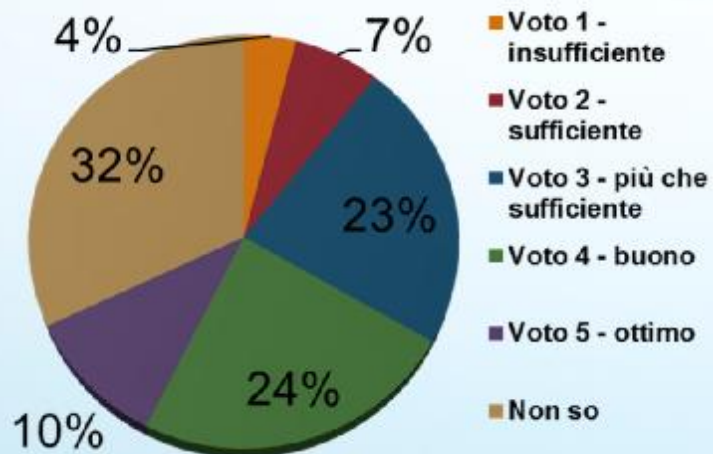
COMUNE	domanda nr. 11					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO			1	2		4
ASOLA	1		1	2	2	3
REDONDESCO						1
CASALMORO					1	3
CASALOLDO						2
CASALROMANO				1	1	
CERESARA	1					1
GUIDIZZOLO			3	2	1	2
MARIANA MANTOVANA				1	1	
SOLFERINO						2
CANNETO S/O			1	2		
MEDOLE				1	1	4
CAVRIANA			1	2		1
GOITO			1	1		1
VOLTA MANTOVANA				3	2	5
MONZAMBANO		1			2	4
TOTALE	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.



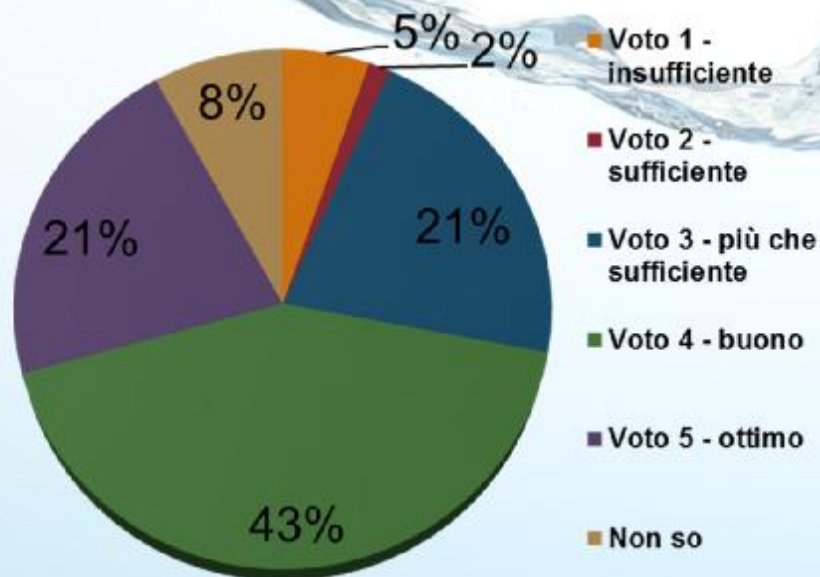
COMUNE	domanda nr. 12					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO	1			3		3
ASOLA			1	5	1	2
REDONDESCO						1
CASALMORO					2	2
CASALOLDO				1	1	
CASALROMANO				1	1	
CERESARA	1					1
GUIDIZZOLO			1	3	1	1
MARIANA						
MANTOVANA		1	1			
SOLFERINO		1				1
CANNETO S/O			1	1	1	
MEDOLE	1	1	3			1
CAVRIANA		1	2			1
PIUBEGA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



### Qualità complessiva del servizio

L'azienda può essere soddisfatta del feed back 2014 in quanto la percezione della qualità del servizio fornito è complessivamente molto buona.

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		1	4		1
ASOLA		1		5	2	1
REDONDESCO				1		
CASALMORO					4	
CASALOLDO			1	1		
CASALROMANO				1	1	
CERESARA	1			1		
GUIDIZZOLO				6		
MARIANA MANTOVANA				2		
SOLFERINO			2			
CANNETO S/O			1		2	
MEDOLE			1	1	4	
CAVRIANA	1		2	1		
PIUBEGA			1			
RODIGO/RIVALTA	1			1		1
GAZOLDO			1			
GOITO			2	1		
VOLTA MANTOVANA			3	4	2	1
MONZAMBANO			1	3	1	2
TOTALE	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'.**

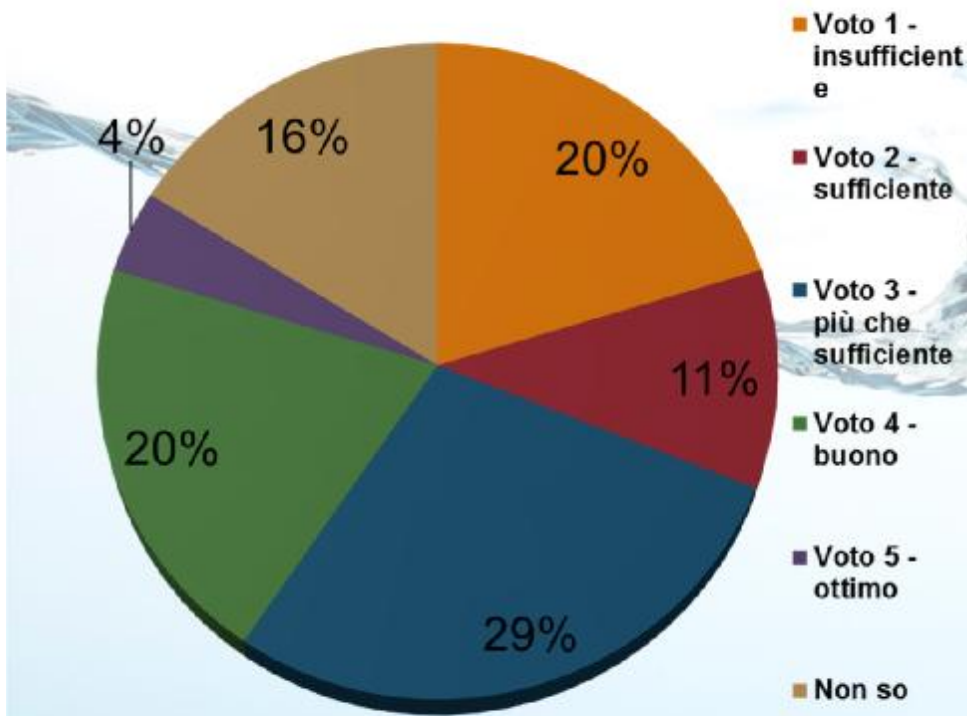
**Inoltre, il Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, tenuto conto della necessità di recuperare i costi ambientali anche secondo il principio 'chi inquina paga', definisce con decreto le componenti di costo per la determinazione della tariffa relativa ai servizi idrici per i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

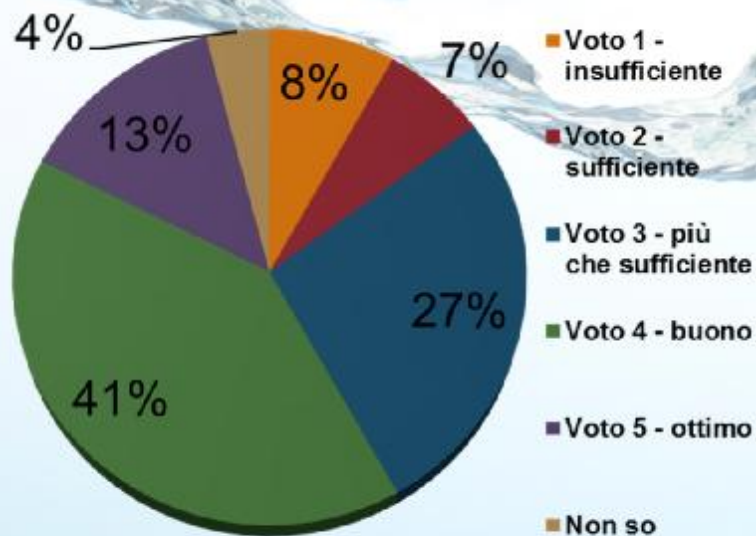


COMUNE	domanda nr. 14					
	1	2	3	4	5	NS
CASTEL GOFFREDO	2	1	3	1		
ASOLA	1	1	3	1		3
REDONDESCO			1			
CASALMORO			1	1	1	1
CASALOLDO	1			1		
CASALROMANO			1	1		
CERESARA	1	1				
GUIDIZZOLO	1		2	2		1
MARIANA MANTOVANA				1		1
SOLFERINO	1	1				
CANNETO S/O	1			1		1
MEDOLE	1	1	2		2	
CAVRIANA	1	2		1		
PIUBEGA						1
RODIGO/RIVALTA	1	1				1
GAZOLDO						1
GOITO			2	1		
VOLTA MANTOVANA	2		4	2		2
MONZAMBANO	2		2	2		
TOTALE	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 81% manteniamo l’impegno a lavorare con alti standard migliorando il servizio a 360 gradi, dall’operatore telefonico al tecnico in uscita, mirando all’ottenimento del 100% della soddisfazione complessiva



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

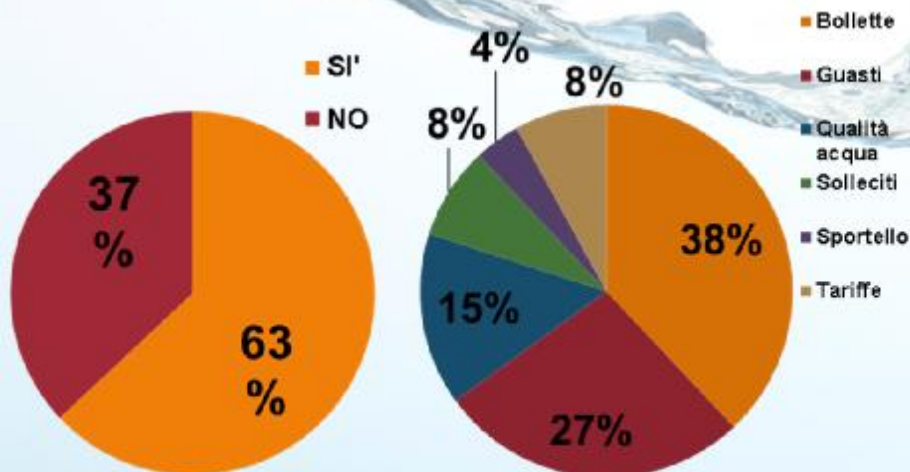


**Si è rivolto almeno una volta alla Sua azienda di servizi idrici, per disservizi o reclami?**

**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 guasti risolti troppo lentamente e per domande o considerazioni sulla qualità dell'acqua.

Una piccola parte si lamenta dei solleciti, delle tariffe troppo alte e di code agli sportelli.



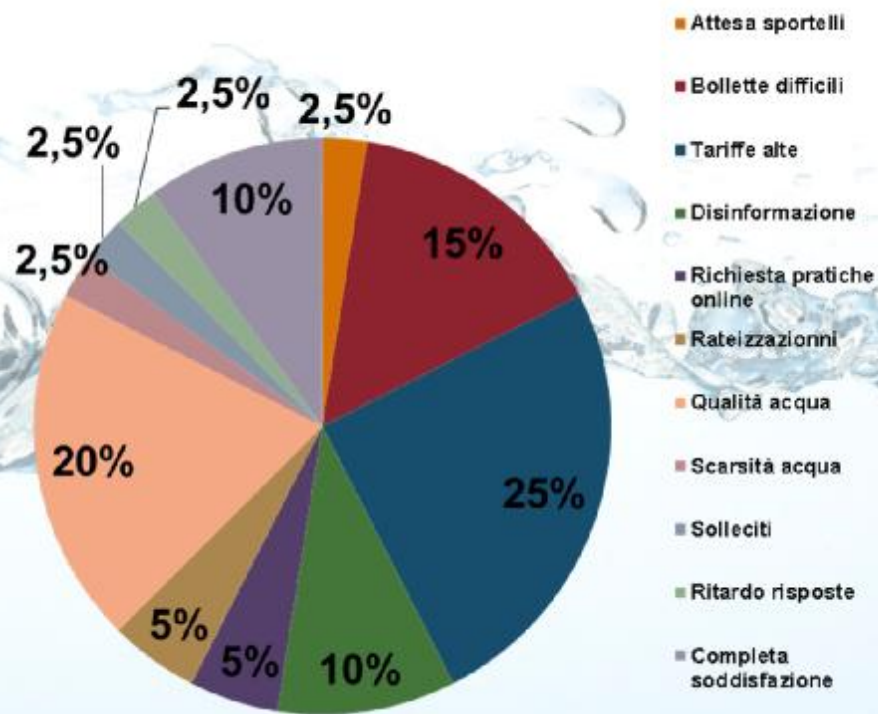
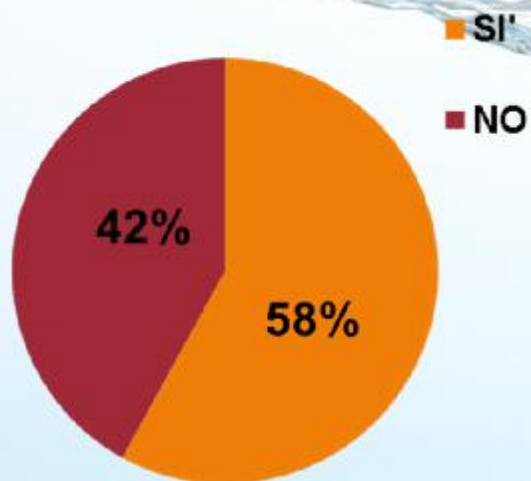
COMUNE	DISSERVIZI E RECLAMI							
	domanda nr. 16		domanda nr. 17					
	NO	SI	BOLLETTE	GUASTI	QUALITA' ACQUA	SOLLECITI	SPORTELLI	TARIFFE
CASTEL GOFFREDO	3	5	3	1				1
ASOLA	1	6	1	2	1	2		
REDONDESCO	1							
CASALMORO	4							
CASALOLDO	1	1	1					
CASALROMANO	2							
CERESARA		1			1			
GUIDIZZOLO	2	4	1	2				1
MARIANA								
MANTOVANA	1	1			1			
SOLFERINO	1	1		1				
CANNETO S/O	2	2	1				1	
MEDOLE	5	1	1					
CAVRIANA	2	1			1			
PIUBEGA	1							
RODIGO/RIVALTA	3							
GAZOLDO	1							
GOITO	2	1		1				
VOLTA								
MANTOVANA	7	2	2					
MONZAMBANO	6							
<b>TOTALE</b>	<b>45</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>



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 cercato di raggruppare 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





COMUNE	DISSERVIZI E RECLAMI - DOMANDA 19 CON OSSERVAZIONI												
	domanda nr. 18		ATTESA SPORTELLI	BOLLETTE POCO TEMPESTIVE E INCOMPRESIBILI	TARIFFE ALTE	DISINFORMAZ IONE	RICHIESTA PRATICHE ONLINE	PAGAMEN TI DA RATEIZZAR E	QUALITA' ACQUA	SCARSITA' ACQUA	SOLLECIT O	RITARDO RISPOSTE	COMPLETA SODDISFAZIO NE
	SI	NO											
CASTEL GOFFREDO	3	2		1	3								
ASOLA	2	4		1	1	1		1					1
REDONDESCO				1									
CASALMORO											1		1
CASALOLDO		1											1
CASALROMANO													
CERESARA		1			2								
GUIDIZZOLO	3	1		2		1		1	2				
MARIANA													
MANTOVANA	1												
SOLFERINO		1				1			1				
CANNETO S/O	2								1				
MEDOLE		1				1							
CAVRIANA	1			1					1			1	
PIUBEGA													
RODIGO/RIVALTA								1					
GAZOLDO					1								
GOITO	1									1			
VOLTA													
MANTOVANA	2				1		2		1				
MONZAMBANO			1		2				1				1
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

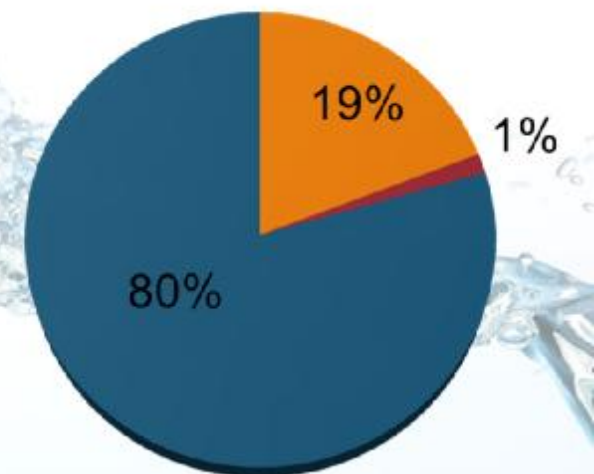


### Lei abitualmente beve.....?

Esaminando i risultati qui di seguito è facile evincere che l'80% degli utenti preferisce bere acqua in bottiglia. Le problematiche inerenti a questo rifiuto possono essere di varia natura. Una delle motivazioni può essere associata, seppur in bassa percentuale, 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	1		6
ASOLA	1		8
REDONDESCO	1		
CASALMORO			4
CASALOLDO			2
CASALROMANO			2
CERESARA			2
GUIDIZZOLO	2		4
MARIANA MANTOVANA	1		1
SOLFERINO			2
CANNETO S/O			3
MEDOLE	2		4
CAVRIANA	2		1
PIUBEGA			1
RODIGO/RIVALTA		1	2
GAZOLDO			1
GOITO	1		2
VOLTA MANTOVANA	1		9
MONZAMBANO	2		4
TOTALE	14	1	58



- 1 acqua erogata dall' acquedotto
- 2 acqua del pozzo
- 3 acqua in bottiglia



## **Raffronto con intervista effettuata nell'anno 2008 e brevi considerazioni**

**Per completezza d'informazione riteniamo opportuno fare alcune brevi considerazioni in merito al questionario e ai risultati della rilevazione del 2008 sulla customer satisfaction del servizio idrico, allora ancora gestito da Sisam Spa.**

**Riproporre l'esito di quel questionario può essere utile per comprendere la modalità e i risultati di quella ricerca, ma accentua la diversità delle situazioni che è maturata nel frattempo.**

**Tale diversità non è data solamente dal questionario e dal cambio di Gestore (SICAM al posto di SISAM), ma anche dagli utenti che in questo arco di tempo sono raddoppiati, dai comuni che sono saliti a 21, dalle tariffe che sono aumentate e dalle condizioni socio – economiche profondamente mutate con un inevitabile riflesso sulla percezione del servizio.**



**Il questionario allora somministrato era composto da soli 9 quesiti – rispetto ai 20 del 2014 - e fu spedito a 152 nominativi estratti a campione tra i 16.000 clienti di Sisam ripartiti su 13 comuni.**

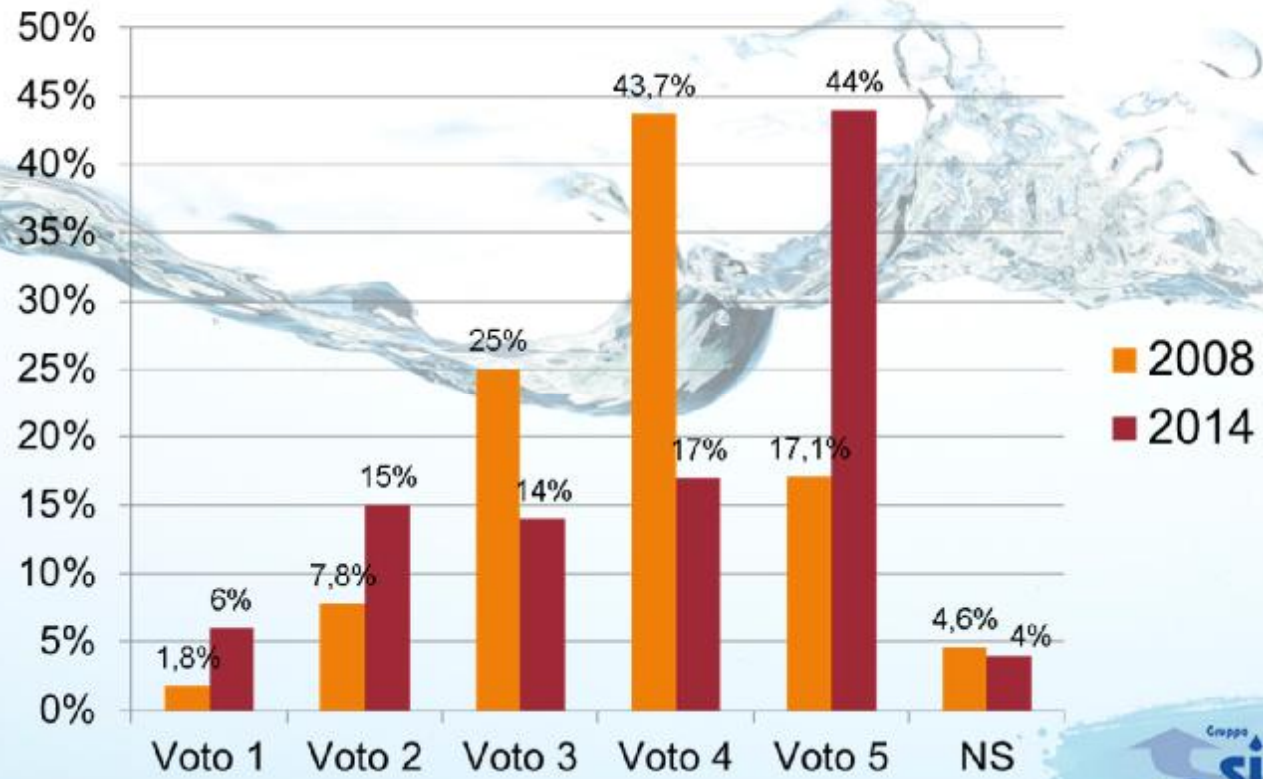
**Ogni giudizio era articolato su una scala da 1 a 5 gradi con 1 corrispondente a insufficiente e 5 a ottimo e tali giudizi erano espressi relativamente ad alcuni aspetti specifici quali il rapporto con lo sportello e le informazioni ricevute, la qualità dell'acqua, la continuità nella sua erogazione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

**Uno specifico spazio fu dedicato a reclami e richieste con una domanda aperta e a integrazione di queste informazioni fu richiesta anche una valutazione globale del servizio.**

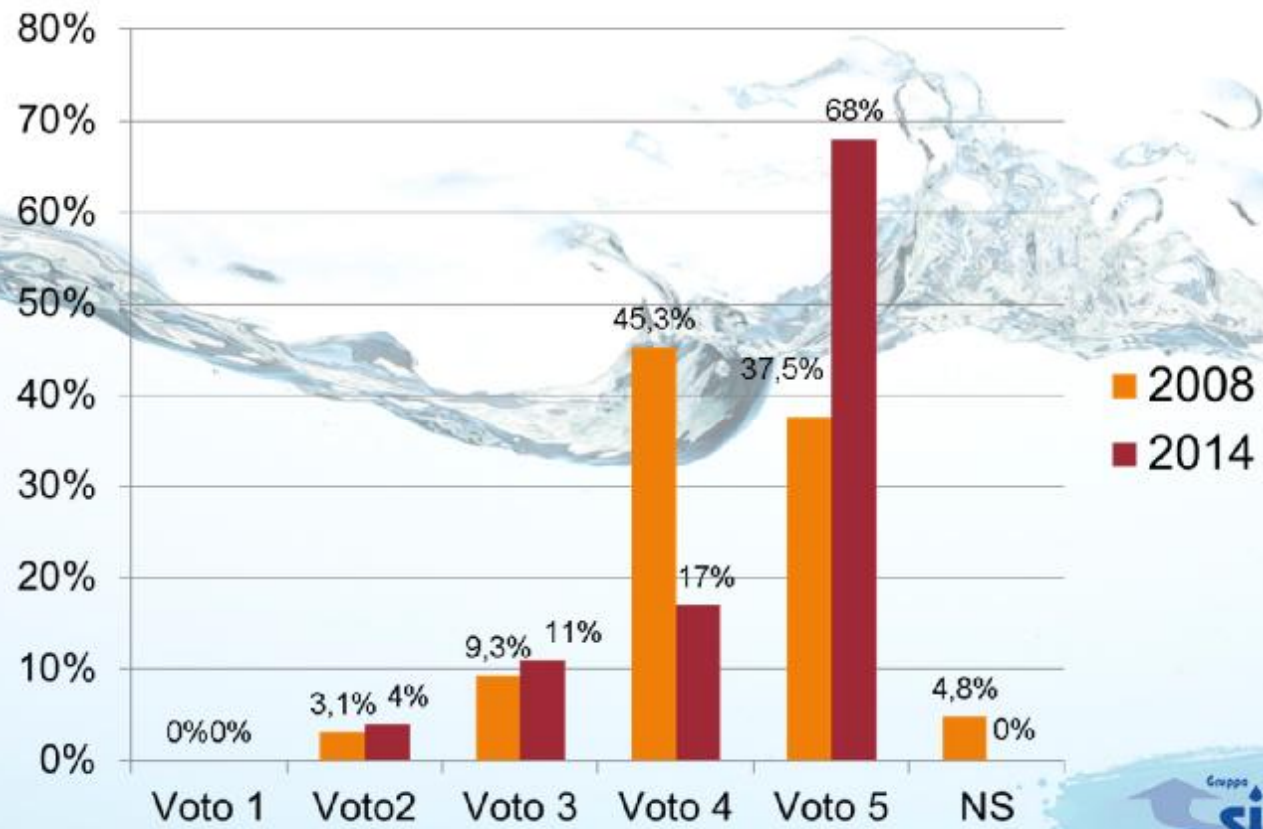
**Qui di seguito vediamo schematicamente come si sono evolute le risposte a 3 dei quesiti più centrali nelle analisi fatte negli anni 2008 e 2014.**



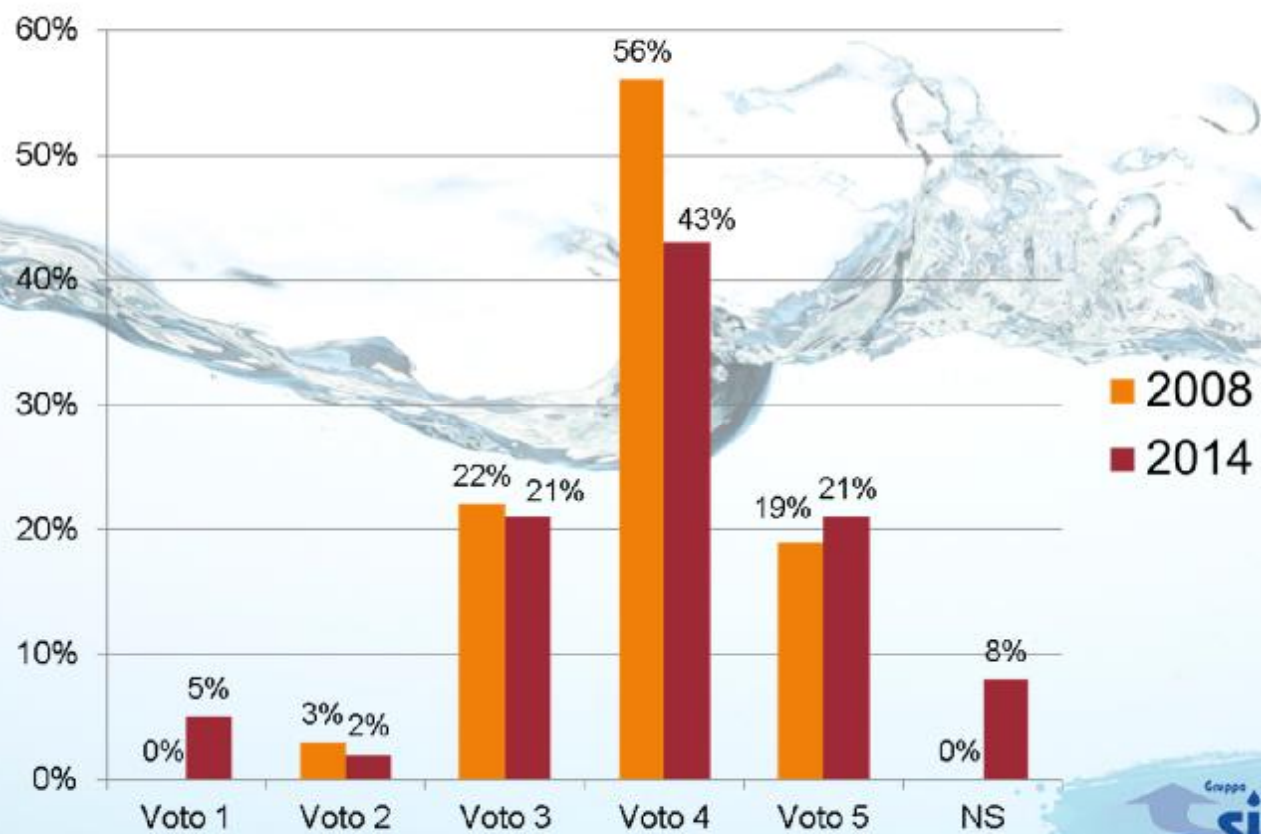
## Raffronto percezione qualità acqua 2008/2014



### Raffronto continuità del servizio 2008/2014



## Qualità complessiva del servizio 2008-2014



**Se in prima battuta possiamo costatare che i risultati inerenti alla preparazione e alla cortesia del personale sono sempre stati molto soddisfacenti e hanno mantenuto anche nel presente uno standard di cui siamo profondamente orgogliosi, proseguendo con la nostra analisi appare evidente come la percezione della buona qualità dell'acqua erogata sia aumentata significativamente.**

**I risultati del 2008 sono stati soddisfacenti ma quelli di oggi rilevano una percentuale pari al 44% di utenti che ritengono l'acqua ottima (voto 5), punteggio estremamente gratificante anche per l'azienda che mira a ottenere il 100%.**

**Per ciò che riguarda la continuità e regolarità del servizio possiamo costatare che la percentuale degli estremamente soddisfatti (ovvero chi ha votato 5) è di nuovo superiore a quella del 2008 con un picco raggiunto pari al 68%.**

**Nel complesso il questionario 2014 risulta essere più articolato e approfondito e ad una attenta analisi rileva una percentuale di soddisfazione in aumento rispetto al 2008. Ben vengano questi risultati che lasciano tutti gratificati senza però venir meno all'impegno a crescere sempre di più.**

