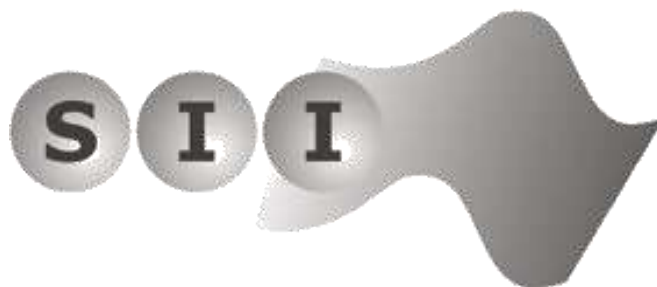




Ingegneria, Qualità e Servizi

Engineering Process Owner



Servizio Idrico Integrato
del Biellese e Vercellese s.p.A.

REPORT

INDAGINE

CUSTOMER

SATISFACTION

ANNO 2015



- 1. Relazione indagine di Customer Satisfaction 2014**
- 2. Dettaglio risultati CS per Comune**
- 3. Segnalazioni Raccolte**

1. Relazione indagine di Customer Satisfaction

2015

Indice

1. OBIETTIVI.....	2
2. Universo e campione di riferimento	2
3. Metodologia di rilevazione	4
4. VALUTAZIONE FINALE.....	5
4.1. Accessibilità del servizio.....	9
4.2. Servizio di informazione agli utenti	12
4.3. Servizi Utilizzati.....	15
4.4. Disponibilità e cortesia del personale.....	15
4.5. Tempi di attesa	18
4.6. Orario degli Sportelli.....	18
4.7. Tempestività nella soddisfazione delle richieste	19
4.8. Abitudine al consumo.....	22
4.9. Qualità dell'acqua erogata.....	23
4.10. Continuità nell'erogazione del servizio	27
4.11. Valutazione delle comunicazioni fornite per le interruzioni del Servizio	29
4.12. Costo del Servizio.....	30
4.13. Comprensibilità della bolletta.....	33
5. AZIONI DI MIGLIORAMENTO	35

1. OBIETTIVI

Fornire a S.I.I. S.p.A. le informazioni relative alla soddisfazione dei cittadini/clienti serviti necessarie alla pianificazione del miglioramento del servizio di distribuzione dell'acqua:

1. a livello complessivo;
2. a livello delle singole aree territoriali.

Il questionario sottoposto è composto da domande che analizzano vari attributi del servizio offerto da SII ed attiene alle seguenti tematiche:

- Accessibilità al servizio (ubicazione degli Uffici, orari di apertura, disponibilità del personale)
- Servizio di informazione agli utenti
- Disponibilità e cortesia del personale
- Tempi di attesa agli sportelli e tempi di risposta al numero verde
- Orario degli sportelli
- Tempestività nella soddisfazione delle richieste
- Abitudine al consumo di acqua minerale e di acqua corrente
- Qualità dell'acqua erogata
- Continuità nell'erogazione del Servizio
- Informazioni fornite per le interruzioni del servizio
- Costo del Servizio
- Comprensibilità della bolletta
- Livello di soddisfazione globale

2. UNIVERSO E CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Gli obiettivi sono stati raggiunti conducendo 493 interviste telefoniche distribuite omogeneamente sul territorio in funzione della popolazione residente nei Comuni compresi nelle aree di Biella e Vercelli. Le interviste sono state effettuate tra febbraio e aprile 2015 a più di 800 titolari del contratto di fornitura (o al membro della famiglia che normalmente tiene i rapporti con S.I.I. S.p.A.) estratti casualmente dall'elenco dei clienti fornito da S.I.I. S.p.A. a Gennaio 2015 e dall'elenco dei Clienti che avevano avuto contatti con S.I.I. nell'ultimo anno.

COMUNI	n. ABITANTI	N° CHIAMATE EFFETTUATE	N° INTERVISTE EFFETTUATE
ARBORIO	1.035	15	10
ASIGLIANO V.SE	1.374	15	10
AZEGLIO	1.303	15	9
BALOCCO	273	6	4
BORGOSIESA	13.755	100	60
BORRIANA	904	10	6
BRUSNENGO	2.127	15	9
BURONZO	967	10	6
CAMPIGLIA CERVO	176	6	4
CARESANABLOT	1.057	15	9
CARISIO	953	10	6
CASTELLETTO CERVO	862	10	6
CERRIONE	2.818	25	15
COLLOBIANO	126	6	4
CRESCENTINO	7.843	50	30
CURINO	480	6	4
DONATO	750	10	6
FONTANETTO PO	1.264	15	9
FORMIGLIANA	548	10	6
GATTINARA	8.506	50	30
GIFFLENGA	122	6	4
GRAGLIA	1.620	15	9
GREGGIO	382	6	4
LIGNANA	539	10	6
LIVORNO FERRARIS	4.427	25	15
LOZZOLO	797	10	6
MASSAZZA	534	10	6
MASSERANO	2.315	15	9
MONGRANDO	4.040	25	15
MOTTALCIATA	1.445	15	9
OLDENICO	236	6	4
PIVERONE	1.267	15	9
ROASIO	2.517	15	9
RONSECCO	606	10	6
ROPPOLO	907	10	6
ROVASENDA	1.010	15	9
SALI V.SE	128	6	4
SALUSSOLA	2.043	15	9
S.GERMANO V.SE	1.789	15	9
S.GIACOMO V.SE	352	6	4
SANDIGLIANO	2.834	25	16
SANTHIA'	9.283	50	30
SOSTEGNO	764	10	6
TRICERRO	627	10	6
VALLANZENGO	236	6	4
VALLE SAN NICOLAO	1.136	15	9
VILLA DEL BOSCO	380	6	4
VILLANOVA B.SE	185	6	4
VILLARBOIT	495	6	4
VINZAGLIO	609	10	6
VIVERONE	1.434	15	9
TOTALE	92.180	808	493

3. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta telefonicamente sulla base di un questionario composto da sedici domande a scelta multipla e da alcune domande per la raccolta delle informazioni anagrafiche.

Le domande proposte sono di due tipi:

- Domande Qualitative (domande n. 1, 2, 4, 7, 11, 12, 15 e 16) in cui la scala semantica utilizzata è composta da 5 possibili risposte in modo tale da fornire una rappresentazione puntuale di alcuni tra i più importanti item organizzativi. Ad ognuna di tali opzioni è stato attribuito un valore numerico:
 - Completamente soddisfatto 10
 - Molto soddisfatto 8
 - Abbastanza soddisfatto 6
 - Abbastanza insoddisfatto 4
 - Del tutto insoddisfatto 2
- Domande Quantitative con cui analizzare:
 - la tipologia dei servizi utilizzati ed il relativo livello di soddisfazione (domande n. 3, 5 e 6),
 - le motivazioni per l'eventuale insoddisfazione per la tempestività di evasione delle richieste (domanda n. 8)
 - l'abitudine al consumo di acqua corrente o acqua minerale (domande n. 9 e 10)
 - la soddisfazione sulle informazioni ricevute in caso di interruzioni del servizio (domanda n. 13)
 - la percezione del consumatore sull'adeguatezza del costo del servizio (domanda n. 14).

Agli intervistati è stato chiesto di indicare la risposta ritenuta più vicina alla propria idea.

Tenendo conto del numero di risposte ottenuto da ciascuna opzione e del numero totale di interviste, si è ottenuta la distribuzione % dei livelli di soddisfazione dei clienti per ciascun attributo individuato (corrispondente alla domanda del questionario).

Per le Domande Qualitative, dando a ciascuna opzione il valore numerico precedentemente individuato è stato stabilito un indice di valutazione denominato "Indice del Valor Medio di soddisfazione" (IVM).

Per valutare la percezione degli utenti rispetto al costo del Servizio (domanda 14), ad ogni risposta è stato attribuito un valore numerico:

- Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto 10
- E' giusto per la qualità del servizio offerto 6
- Costa troppo per la qualità del servizio offerto 2

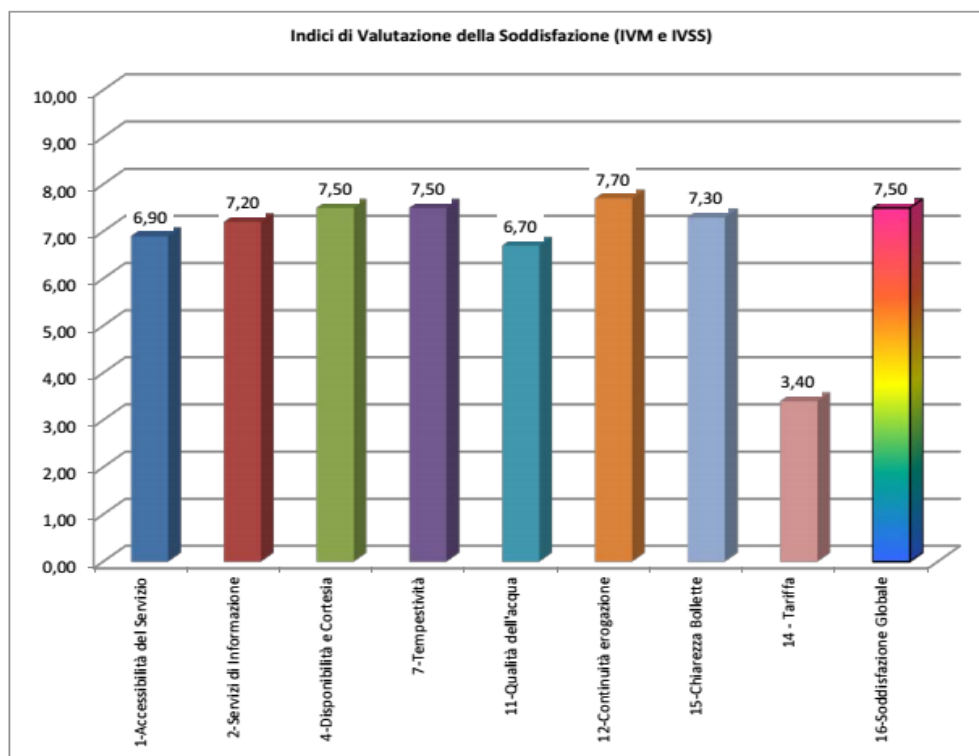
è stato così calcolato l'IVM da confrontare con quello dell'indagine degli anni precedenti.

4. VALUTAZIONE FINALE

Per questa indagine sono stati interpellati 808 Utenti finali e di questi hanno accettato di rispondere alle domande 493 utenti, con un tasso di risposta pari al 61,00% .



Lo stato generale del servizio di S.I.I. S.p.A., si può desumere conglobando la somma delle risposte riunite per livello di soddisfazione. Considerando come risposte positive anche quelle che vedono il cliente abbastanza soddisfatto si rileva come indice complessivo che il 97,20% degli intervistati si ritengono complessivamente soddisfatti dal servizio fornito:

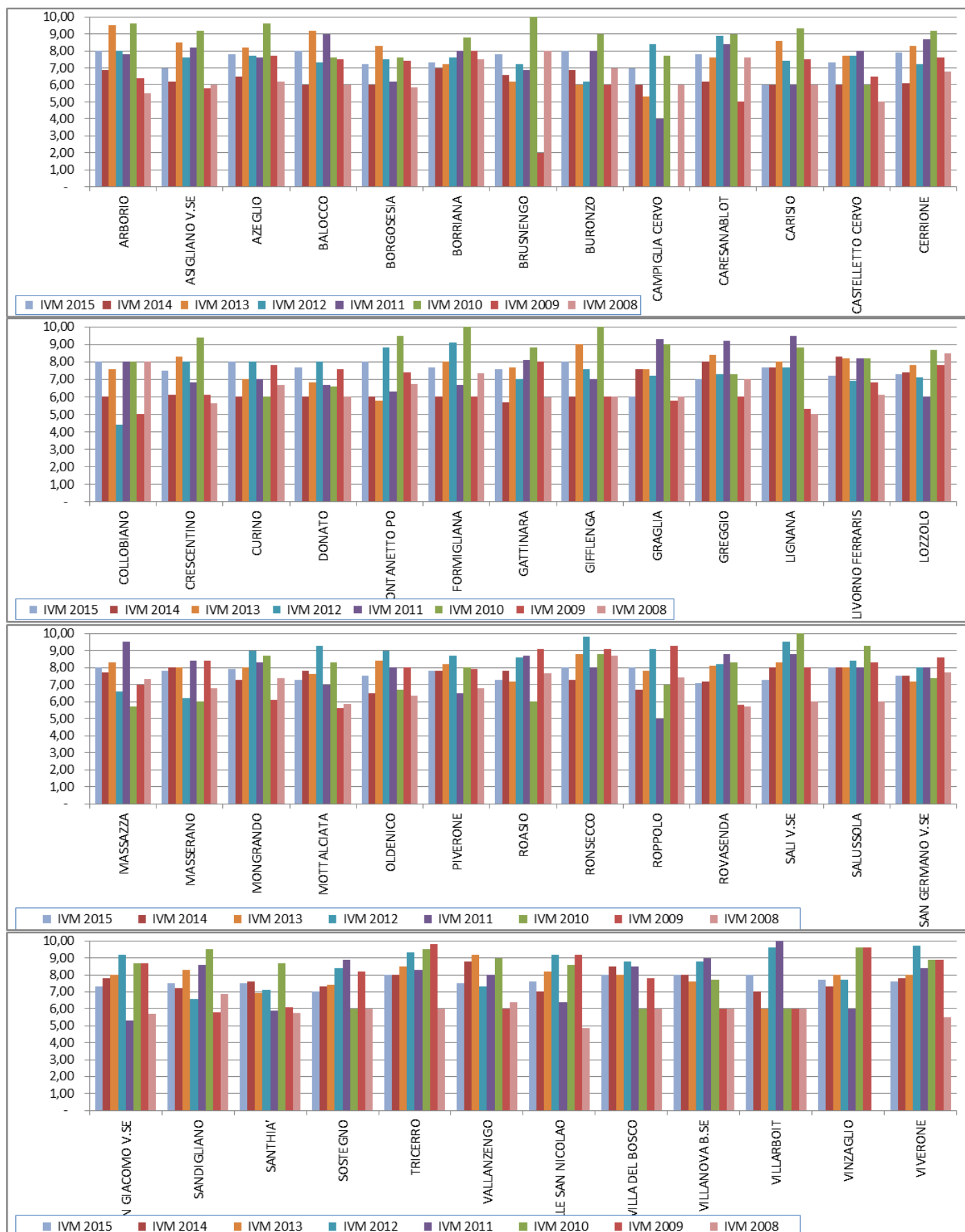


IVSS 2015:	7,26
-------------------	-------------

Andamento degli IVM della domanda sulla Soddisfazione Globale nei Singoli Comuni

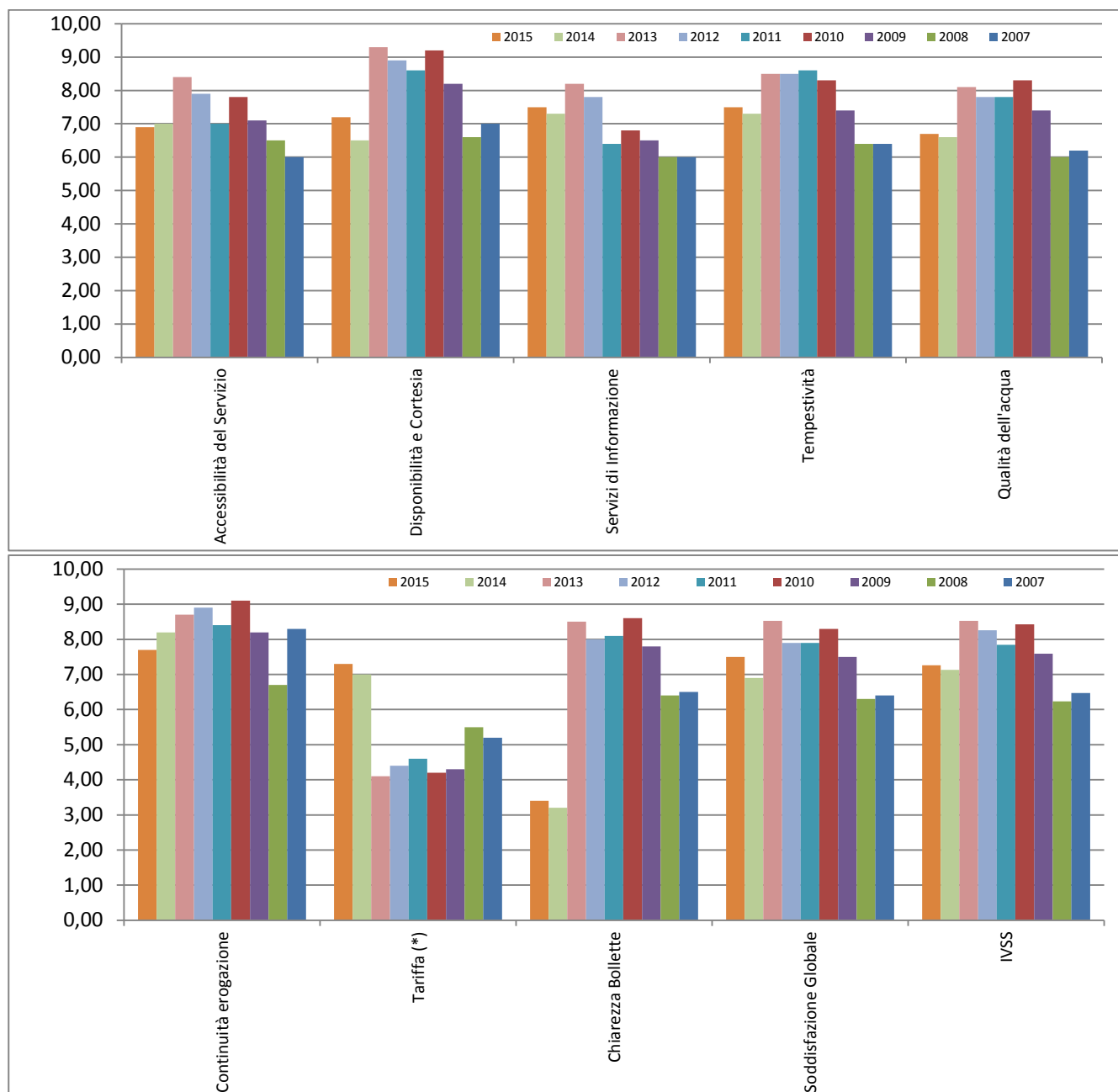
Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. In nessun caso l'IVM è inferiore a 6

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	-	44,00%	56,00%	-	-	-	8,00
ASIGLIANO V.SE	-	11,00%	89,00%	-	-	-	7,00
AZEGLIO	-	27,00%	73,00%	-	-	-	7,80
BALOCCO	-	-	100%	-	-	-	8,00
BORGOSIESA	-	-	98,00%	2,00%	-	-	7,20
BORRIANA	-	43,00%	43,00%	-	-	14,00%	7,30
BRUSNENGO	-	30,00%	70,00%	-	-	-	7,80
BURONZO	-	43,00%	57,00%	-	-	-	8,00
CAMPIGLIA CERVO	-	-	100%	-	-	-	7,00
CARESANABLOT	-	10,00%	90,00%	-	-	-	7,80
CARISIO	-	-	100%	-	-	-	6,00
CASTELLETO CERVO	-	-	100%	-	-	-	7,30
CERRIONE	-	7,00%	93,00%	-	-	-	7,90
COLLOBIANO	-	-	100%	-	-	-	8,00
CRESCENTINO	-	3,00%	93,00%	-	-	3,00%	7,50
CURINO	-	-	100%	-	-	-	8,00
DONATO	-	-	100%	-	-	-	7,70
FONTANETTO PO	-	-	100%	-	-	-	8,00
FORMIGLIANA	-	-	71,00%	-	-	29,00%	7,70
GATTINARA	-	-	87,00%	13,00%	-	-	7,60
GIFFLENGA	-	-	100%	-	-	-	8,00
GRAGLIA	-	78,00%	22,00%	-	-	-	6,00
GREGGIO	-	100%	-	-	-	-	7,00
LIGNANA	-	83,00%	17,00%	-	-	-	7,70
LIVORNO FERRARIS	20,00%	73,00%	7,00%	-	-	-	7,20
LOZZOLO	14,00%	43,00%	43,00%	-	-	-	7,30
MASSAZZA	-	83,00%	17,00%	-	-	-	8,00
MASSERANO	11,00%	78,00%	11,00%	-	-	-	7,80
MONGRANDO	7,00%	60,00%	27,00%	7,00%	-	-	7,90
MOTTALCIATA	-	91,00%	9,00%	-	-	-	7,30
OLDENICO	-	75,00%	-	-	25,00%	-	7,50
PIVERONE	-	78,00%	11,00%	-	-	11,00%	7,80
ROASIO	10,00%	80,00%	-	10,00%	-	-	7,30
RONSECCO	-	67,00%	33,00%	-	-	-	8,00
ROPPOLO	-	67,00%	17,00%	-	17,00%	-	8,00
ROVASENDA	-	58,00%	42,00%	-	-	-	7,10
S.GERMANO V.SE	-	100%	-	-	-	-	7,30
SALI V.SE	-	100%	-	-	-	-	8,00
SALUSSOLA	-	75,00%	25,00%	-	-	-	7,50
SAN GIACOMO V.SE	-	89,00%	11,00%	-	-	-	7,30
SANDIGLIANO	-	76,00%	6,00%	18,00%	-	-	7,50
SANTHIA'	13,00%	57,00%	27,00%	3,00%	-	-	7,50
SOSTEGNO	-	67,00%	33,00%	-	-	-	7,00
TRICERRO	17,00%	67,00%	17,00%	-	-	-	8,00
VALLANZENGO	40,00%	60,00%	-	-	-	-	7,50
VALLE SAN NICOLAO	-	70,00%	10,00%	20,00%	-	-	7,60
VILLA DEL BOSCO	25,00%	75,00%	-	-	-	-	8,00
VILLANOVA B.SE	-	100%	-	-	-	-	8,00
VILLARBOIT	-	50,00%	50,00%	-	-	-	8,00
VINZAGLIO	-	67,00%	33,00%	-	-	-	7,70
VIVERONE	-	90,00%	10,00%	-	-	-	7,60



CONFRONTO ANDAMENTO INDICI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Anni 2015 – 2014 – 2013 - 2012 - 2011 - 2010 - 2009 - 2008 - 2007



(*) dal 2009 la scala di valutazione è cambiata

IVSS 2015:	7,26
IVSS 2014:	7,13
Indice di Scostamento 2015 - 2014	+0,13
IVSS 2013:	8,53
IVSS 2012:	8,26
Indice di Scostamento 2013 - 2012	+0,27
IVSS 2011:	7,83
IVSS 2010:	8,30
Indice di Scostamento 2011 - 2010	-0,47

IVSS 2014:	7,13
IVSS 2013:	8,53
Indice di Scostamento 2013 - 2012	-1,40
IVSS 2012:	8,26
IVSS 2011:	7,83
Indice di Scostamento 2012 - 2011	+0,43
IVSS 2010:	8,30
IVSS 2009:	7,59
Indice di Scostamento 2010 - 2009	+0,71

IVSS 2009:	7,59 ¹
IVSS 2008:	6,23
Indice di Scostamento 2009 - 2008	+1,36

IVSS 2008:	6,23
IVSS 2007:	6,47
Indice di Scostamento 2008 - 2007	-0,24

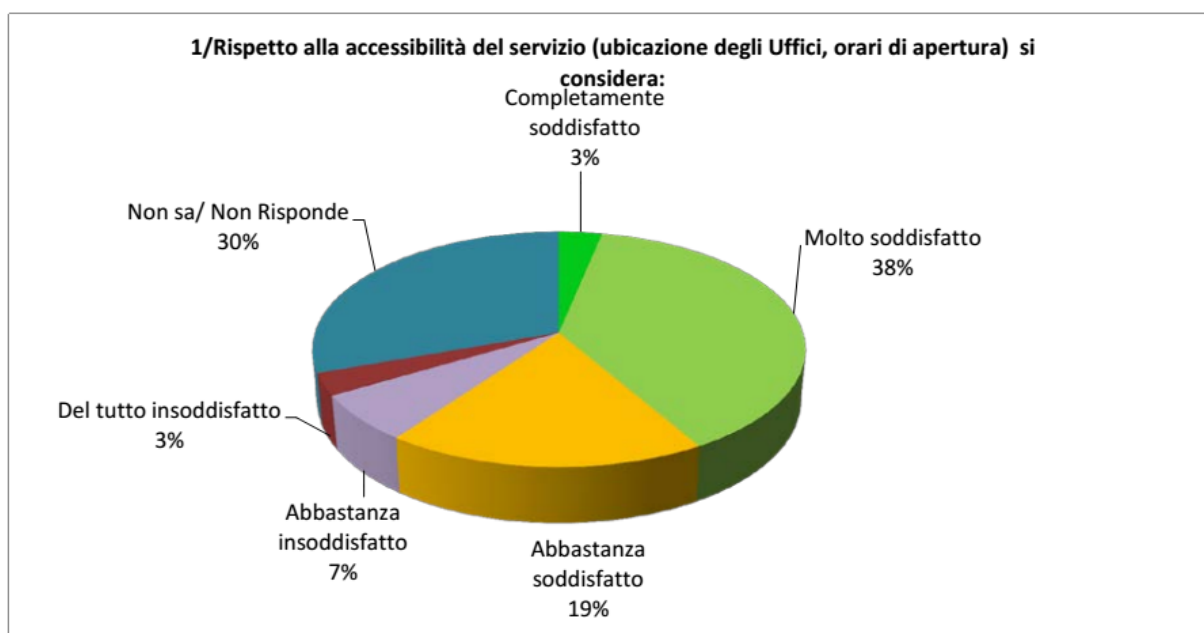
Relativamente ai dati ottenuti è necessario evidenziare che la frammentarietà del territorio oggetto di indagine caratterizzato da problematiche differenti, è causa di notevoli diversità nelle risposte a seconda del Comune interessato.

Di seguito si rappresentano:

- le tabelle ed i grafici con le risposte complessive (raggruppando tutti i Comuni);
- le risposte del questionario raggruppate per singolo Comune, per individuare i maggiori pregi e le maggiori problematiche di ogni zona.

4.1. Accessibilità del servizio

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto all'accessibilità del servizio (all'ubicazione degli uffici, gli orari di apertura, ecc); è risultata positiva nel 60% dei casi (somma di risposte "completamente soddisfatto", "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"), mentre il 30% degli intervistati non ha risposto alla domanda, il 10% degli intervistati non risulta soddisfatto.



Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. Su 3 comuni l'IVM è inferiore a 6

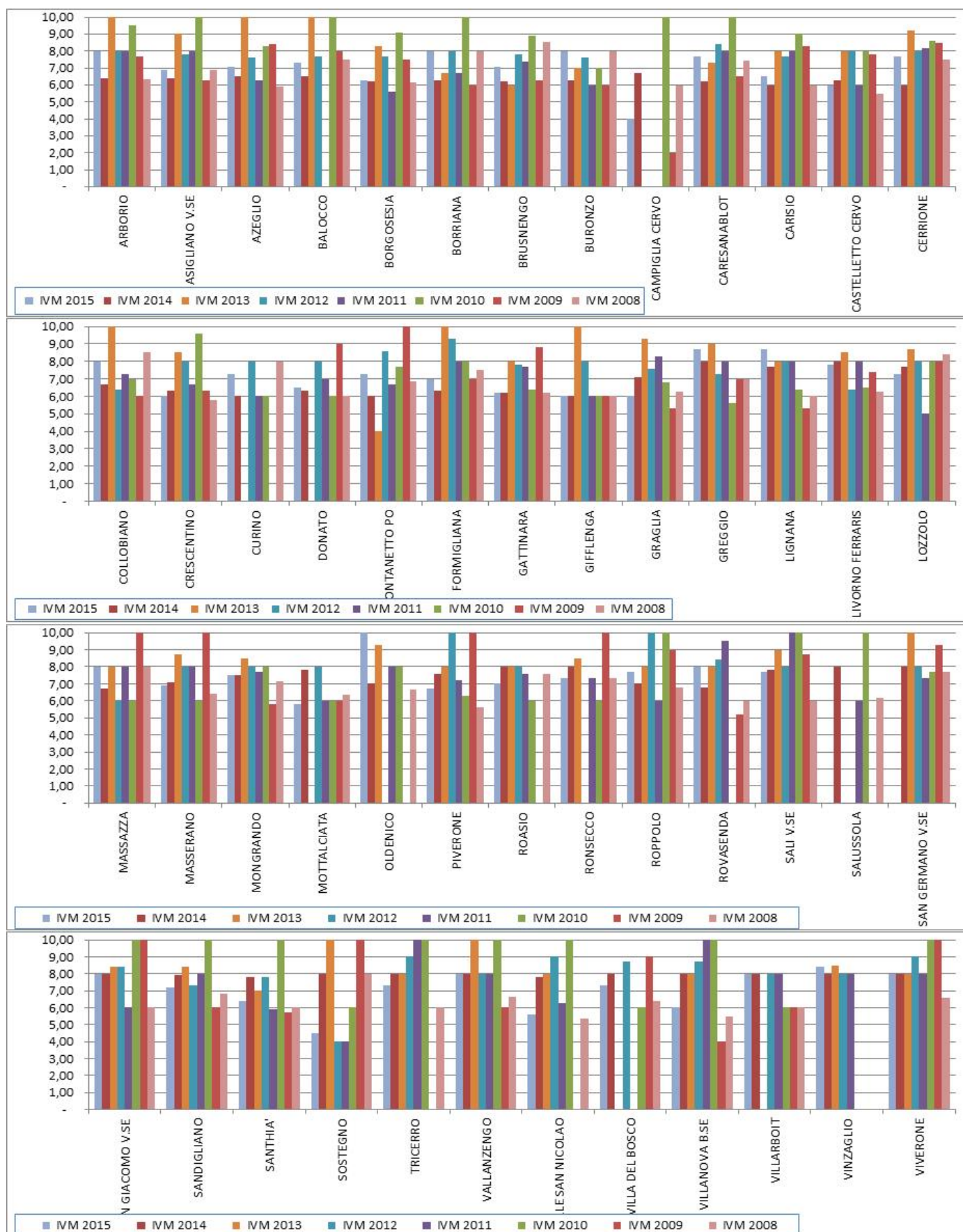
Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	0%	80%	0%	0%	0%	20%	8,00
ASIGLIANO V.SE	0%	50%	30%	10%	0%	10%	6,90
AZEGLIO	0%	44%	33%	0%	0%	22%	7,10
BALOCCO	0%	50%	25%	0%	0%	25%	7,30
BORGOSIESA	2%	38%	20%	12%	8%	20%	6,30
BORRIANA	0%	67%	0%	0%	0%	33%	8,00
BRUSNENGO	0%	56%	44%	0%	0%	0%	7,10

¹ Calcolato su 8 aspetti e non sui 10 degli anni passati

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
BURONZO	17%	67%	17%	0%	0%	0%	8,00
CAMPIGLIA CERVO	0%	0%	25%	0%	25%	50%	4,00
CARESANABLOT	0%	67%	11%	0%	0%	22%	7,70
CARISIO	0%	50%	0%	0%	17%	33%	6,50
CASTELLETTO CERVO	0%	33%	0%	33%	0%	33%	6,00
CERRIONE	7%	73%	20%	0%	0%	0%	7,70
COLLOBIANO	0%	25%	0%	0%	0%	75%	8,00
CRESCENTINO	0%	23%	37%	10%	7%	23%	6,00
CURINO	0%	50%	25%	0%	0%	25%	7,30
DONATO	0%	33%	17%	17%	0%	33%	6,50
FONTANETTO PO	11%	33%	11%	11%	0%	33%	7,30
FORMIGLIANA	0%	33%	33%	0%	0%	33%	7,00
GATTINARA	7%	23%	27%	23%	3%	17%	6,20
GIFFLENGA	0%	0%	25%	0%	0%	75%	6,00
GRAGLIA	11%	22%	44%	0%	22%	0%	6,00
GREGGIO	25%	50%	0%	0%	0%	25%	8,70
LIGNANA	17%	33%	0%	0%	0%	50%	8,70
LIVORNO FERRARIS	13%	40%	7%	7%	0%	33%	7,80
LOZZOLO	0%	33%	17%	0%	0%	50%	7,30
MASSAZZA	0%	67%	0%	0%	0%	33%	8,00
MASSERANO	0%	44%	22%	11%	0%	22%	6,90
MONGRANDO	7%	47%	27%	0%	0%	20%	7,50
MOTTALCIATA	0%	33%	11%	44%	0%	11%	5,80
OLDENICO	50%	0%	0%	0%	0%	50%	10,00
PIVERONE	0%	11%	22%	0%	0%	67%	6,70
ROASIO	0%	22%	22%	0%	0%	56%	7,00
RONSECCO	0%	33%	17%	0%	0%	50%	7,30
ROPPOLO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
ROVASENDA	11%	56%	11%	0%	0%	22%	8,00
S.GERMANO V.SE	0%	56%	11%	0%	0%	33%	7,70
SALI V.SE	0%	0%	0%	0%	0%	100%	-
SALUSSOLA	0%	0%	0%	0%	0%	100%	-
SAN GIACOMO V.SE	0%	67%	0%	0%	0%	33%	8,00
SANDIGLIANO	0%	50%	31%	0%	0%	19%	7,20
SANTHIA'	0%	27%	10%	3%	7%	53%	6,40
SOSTEGNO	0%	0%	33%	17%	17%	33%	4,50
TRICERRO	0%	33%	17%	0%	0%	50%	7,30
VALLANZENGO	0%	25%	0%	0%	0%	75%	8,00
VALLE SAN NICOLAO	0%	11%	22%	22%	0%	44%	5,60
VILLA DEL BOSCO	0%	50%	25%	0%	0%	25%	7,30
VILLANOVA B.SE	0%	0%	50%	0%	0%	50%	6,00
VILLARBOIT	0%	25%	0%	0%	0%	75%	8,00
VINZAGLIO	17%	67%	0%	0%	0%	17%	8,40
VIVERONE	0%	33%	0%	0%	0%	67%	8,00

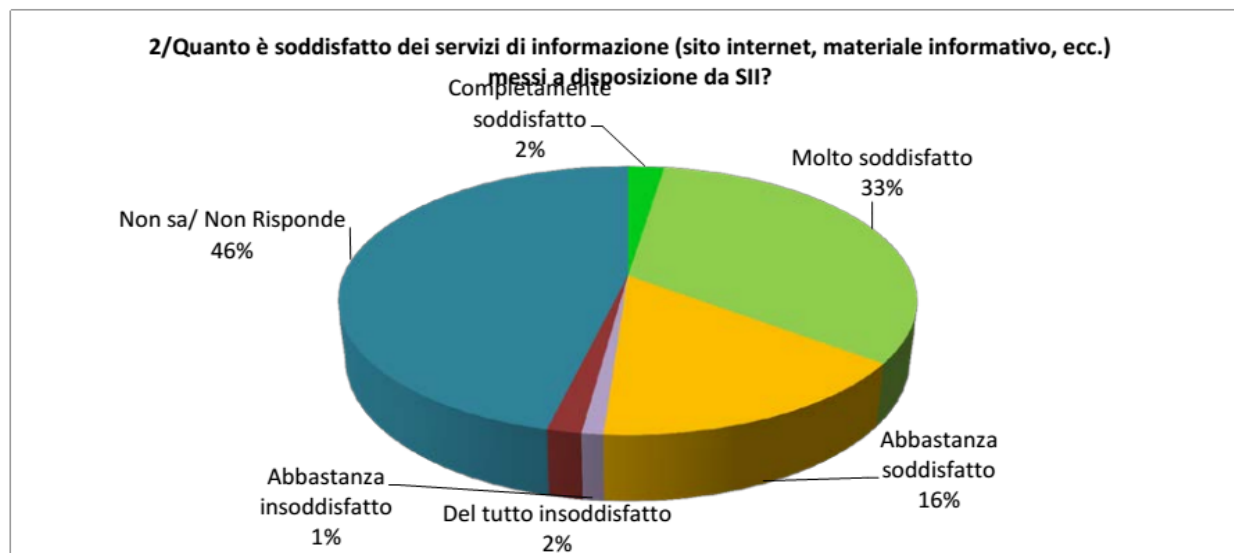
Le segnalazioni degli utenti:

- Si lamentano per la chiusura degli uffici da Borgosesia e Gattinara
- Ritengono scomodi gli uffici a Vercelli: gli uffici non sono segnalati ed è più comodo Biella
- Non sono soddisfatti dell'apertura dello sportello solo 1/2 volte al mese: dovrebbe essere aperto più spesso
- Chiedono di situare uffici nei comuni serviti

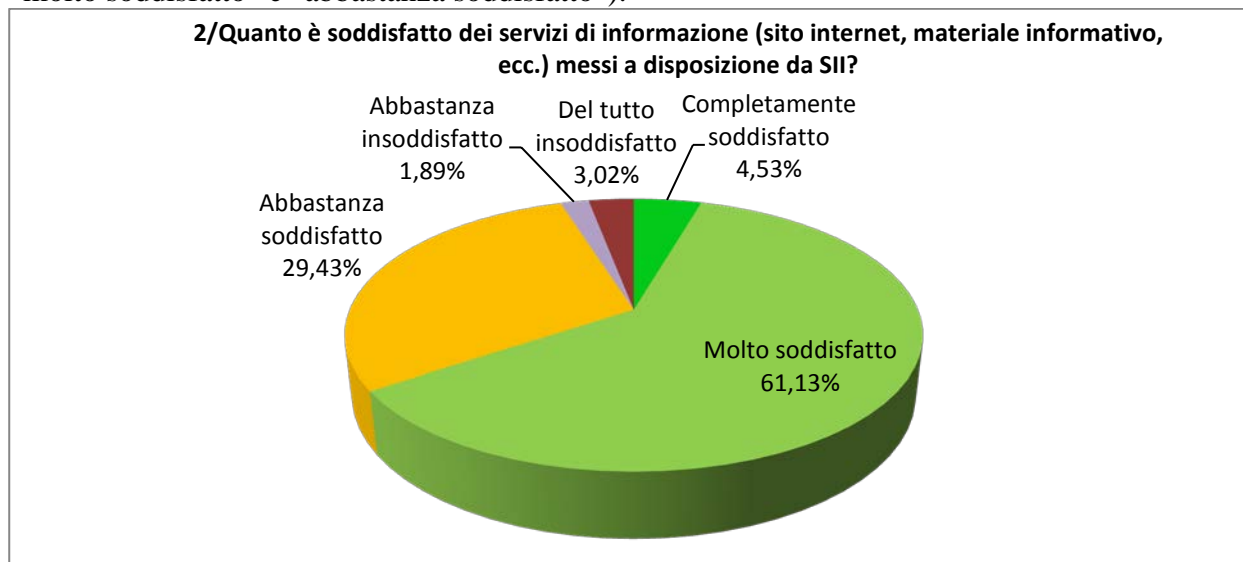


4.2. Servizio di informazione agli utenti

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto al servizio informazioni di S.I.I., che è risultata positiva nel 51% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”), il 46% non ha risposto alla domanda, mentre il 3% non risulta soddisfatto dei servizi di informazione del SII.



La percentuale dei “Non sa / Non risponde” è molto alta ed escludendola dal conteggio, la percentuale dei soddisfatti sale al 95,09% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”):



Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. Solo in 1 caso l'IVM è inferiore a 6

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	8,00
ASIGLIANO V.SE	0,0%	50,0%	10,0%	10,0%	0,0%	30,0%	7,10
AZEGLIO	0,0%	33,0%	22,0%	0,0%	0,0%	44,0%	7,20
BALOCCO	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	8,00
BORGOSIESA	3,0%	27,0%	30,0%	0,0%	5,0%	35,0%	6,70

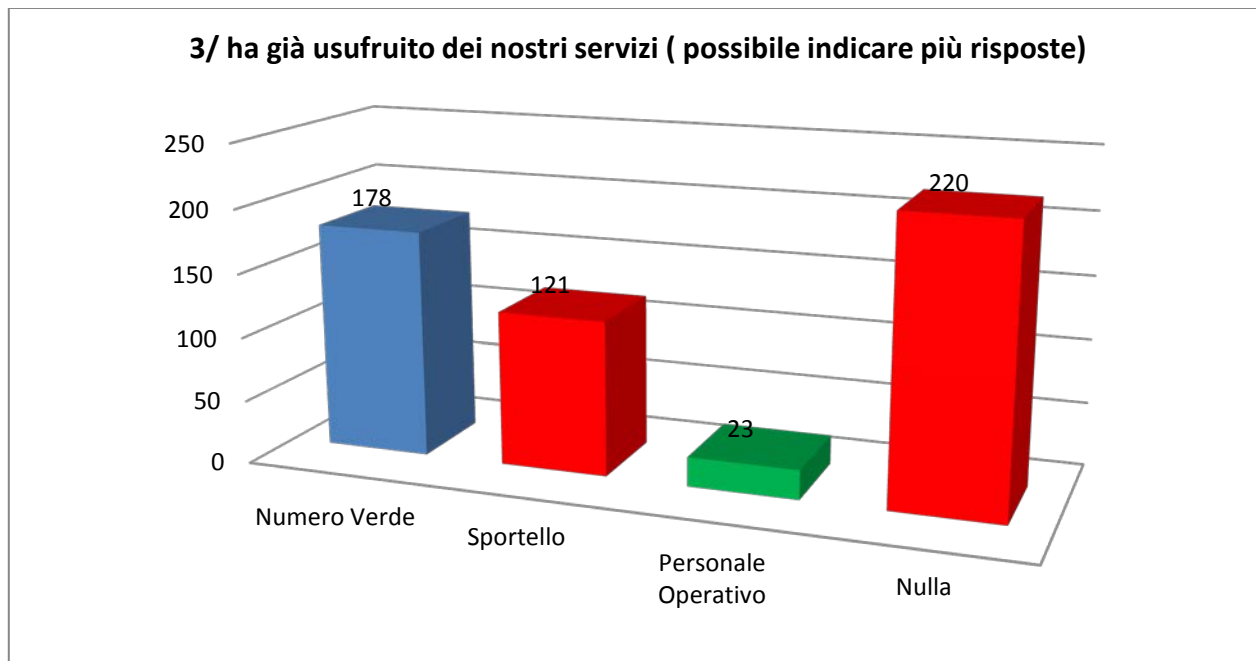


Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
BORRIANA	0%	50%	0%	0%	0%	50%	8,00
BRUSNENGO	0,0%	67,0%	11,0%	0,0%	0,0%	22,0%	7,70
BURONZO	17,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,0%	8,50
CAMPIGLIA CERVO	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	6,00
CARESANABLOT	0,0%	22,0%	0,0%	0,0%	0,0%	78,0%	8,00
CARISIO	0%	17%	17%	17%	0%	50%	6,00
CASTELLETTO CERVO	0,0%	17,0%	33,0%	17,0%	0,0%	33,0%	6,00
CERRIONE	0,0%	60,0%	7,0%	0,0%	0,0%	33,0%	7,80
COLLOBIANO	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	50,0%	7,00
CRESCENTINO	3,0%	43,0%	13,0%	0,0%	0,0%	40,0%	7,70
CURINO	0,0%	50,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	7,30
DONATO	0,0%	33,0%	33,0%	0,0%	0,0%	33,0%	7,00
FONTANETTO PO	11,0%	33,0%	11,0%	0,0%	0,0%	44,0%	8,00
FORMIGLIANA	0,0%	50,0%	17,0%	0,0%	0,0%	33,0%	7,50
GATTINARA	7,0%	30,0%	27,0%	0,0%	7,0%	30,0%	6,90
GIFFLENGA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	-
GRAGLIA	0%	0%	33%	0%	11%	56%	5,00
GREGGIO	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	8,00
LIGNANA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	-
LIVORNO FERRARIS	7,0%	33,0%	33,0%	0,0%	0,0%	27,0%	7,30
LOZZOLO	17%	0%	0%	0%	0%	83%	10,00
MASSAZZA	0%	83%	0%	0%	0%	17%	8,00
MASSERANO	0%	11%	33%	0%	0%	56%	6,50
MONGRANDO	0%	27%	20%	0%	0%	53%	7,10
MOTTALCIATA	0%	22%	22%	0%	0%	56%	7,00
OLDENICO	0	0	0,25	0	0	0,75	6,00
PIVERONE	0%	22%	0%	0%	0%	78%	8,00
ROASIO	0%	22%	22%	0%	0%	56%	7,00
RONSECCO	17%	17%	17%	0%	0%	50%	8,00
ROPOLO	0%	67%	17%	0%	0%	17%	7,60
ROVASENDA	0%	44%	11%	0%	0%	44%	7,60
S.GERMANO V.SE	0%	56%	0%	0%	0%	44%	8,00
SALI V.SE	0%	0%	50%	0%	0%	50%	6,00
SALUSSOLA	0%	0%	0%	0%	0%	100%	-
SAN GIACOMO V.SE	0%	67%	0%	0%	0%	33%	8,00
SANDIGLIANO	0%	44%	6%	6%	6%	38%	6,80
SANTHIA'	3%	23%	13%	3%	0%	57%	7,20
SOSTEGNO	0%	0%	17%	0%	0%	83%	6,00
TRICERRO	0%	33%	17%	0%	0%	50%	7,30
VALLANZENGO	0%	0%	0%	0%	0%	100%	-
VALLE SAN NICOLAO	0%	22%	33%	0%	0%	44%	6,80
VILLA DEL BOSCO	0%	25%	0%	0%	0%	75%	8,00
VILLANOVA B.SE	0%	25%	0%	0%	0%	75%	8,00
VILLARBOIT	0%	25%	0%	0%	0%	75%	8,00
VINZAGLIO	17%	67%	0%	0%	0%	17%	8,40
VIVERONE	0%	33%	0%	0%	0%	67%	8,00



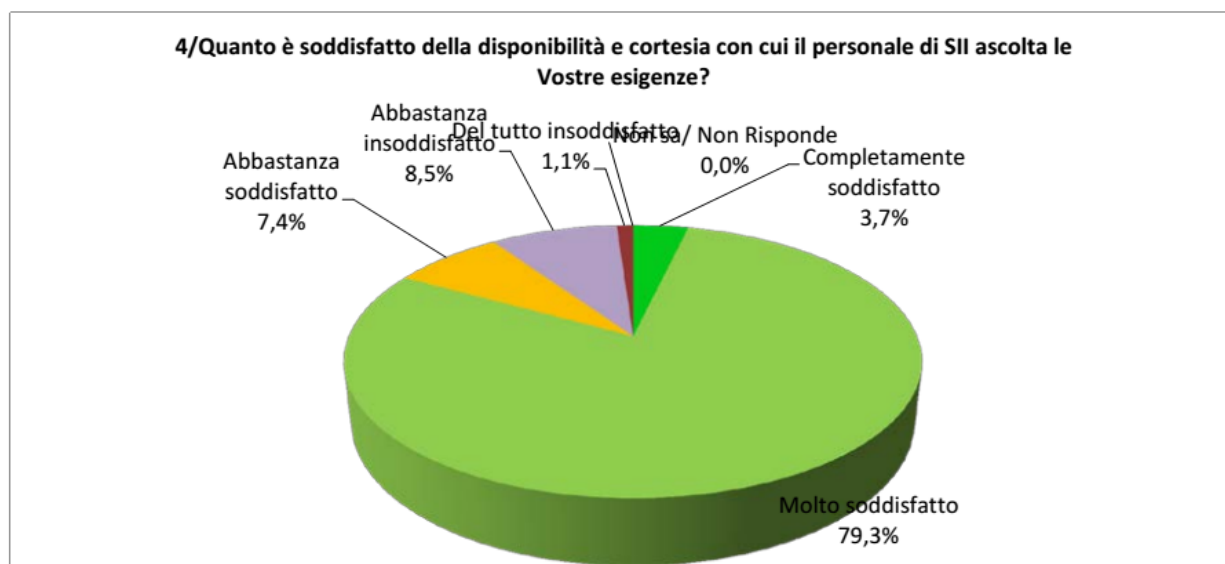
4.3. Servizi Utilizzati

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la tipologia di servizi utilizzati dai Clienti:



4.4. Disponibilità e cortesia del personale

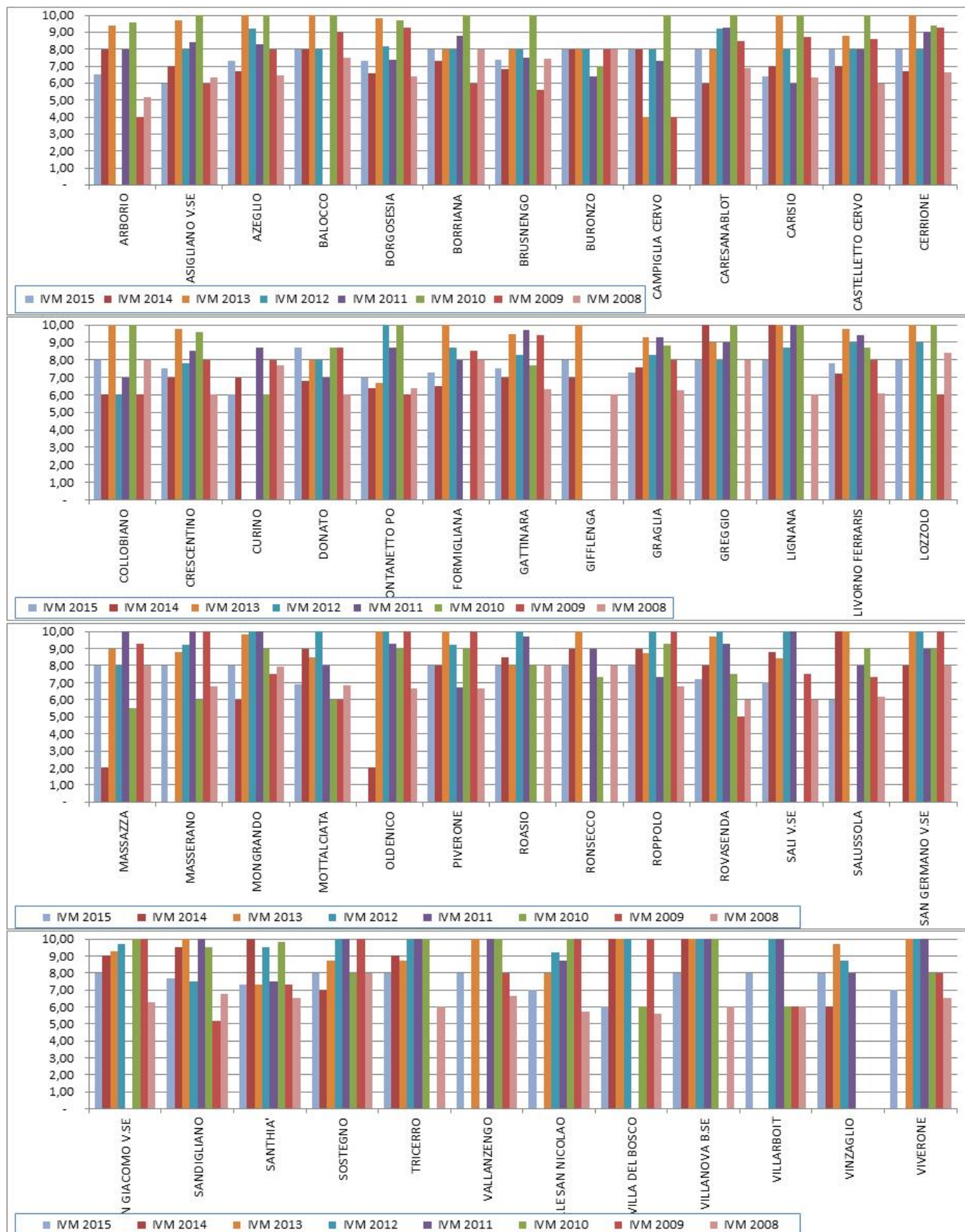
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti che hanno utilizzato almeno una volta in servizio offerto da SII rispetto alla disponibilità e alla cortesia del personale, che è risultata positiva nel 90,4% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”), il valore dell’insoddisfazione risulta sempre intorno al 10%.



Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. In nessun caso l’IVM è inferiore a 6



Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddisf.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	0%	75%	0%	0%	25%	0%	6,50
ASIGLIANO V.SE	0%	33%	33%	33%	0%	0%	6,00
AZEGLIO	0%	83%	0%	17%	0%	0%	7,30
BALOCCO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
BORGOSIESA	8%	71%	5%	11%	5%	0%	7,30
BORRIANA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
BRUSNENGO	0%	86%	0%	14%	0%	0%	7,40
BURONZO	25%	50%	25%	0%	0%	0%	8,00
CAMPIGLIA CERVO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
CARESANABLOT	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
CARISIO	0%	60%	0%	40%	0%	0%	6,40
CASTELLETTO CERVO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
CERRIONE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
COLLOBIANO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
CRESCENTINO	8%	69%	15%	8%	0%	0%	7,50
CURINO	0%	50%	0%	50%	0%	0%	6,00
DONATO	33%	67%	0%	0%	0%	0%	8,70
FONTANETTO PO	17%	50%	0%	33%	0%	0%	7,00
FORMIGLIANA	0%	67%	33%	0%	0%	0%	7,30
GATTINARA	5%	70%	20%	5%	0%	0%	7,50
GIFFLENGA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
GRAGLIA	0%	83%	0%	17%	0%	0%	7,30
GREGGIO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
LIGNANA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
LIVORNO FERRARIS	0%	91%	9%	0%	0%	0%	7,80
LOZZOLO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
MASSAZZA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
MASSERANO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
MONGRANDO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
MOTTALCIATA	0%	71%	0%	29%	0%	0%	6,90
OLDENICO	0%	71%	0%	29%	0%	0%	7,90
PIVERONE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
ROASIO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
RONSECCO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
ROPPOLO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
ROVASENDA	0%	80%	0%	20%	0%	0%	7,20
S.GERMANO V.SE	0%	75%	0%	25%	0%	0%	7,00
SALI V.SE	0%	0%	100%	0%	0%	0%	6,00
SALUSSOLA	0%	0%	100%	0%	0%	0%	7,00
SAN GIACOMO V.SE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
SANDIGLIANO	8%	75%	8%	8%	0%	0%	7,70
SANTHIA'	6%	63%	19%	13%	0%	0%	7,30
SOSTEGNO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
TRICERRO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VALLANZENGO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VALLE SAN NICOLAO	0%	50%	50%	0%	0%	0%	7,00
VILLA DEL BOSCO	0%	50%	0%	50%	0%	0%	6,00
VILLANOVA B.SE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VILLARBOIT	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VINZAGLIO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VIVERONE	0%	50%	50%	0%	0%	0%	7,00



Le segnalazioni dei clienti:

- Il numero verde non risponde, dopo attesa disconnettono la chiamata
- Soddisfatti dello sportello, ma al telefono non si riesce a prendere la linea

- informazioni contrastanti dal personale tecnico
- troppa burocrazia per cambio intestazione

4.5. Tempi di attesa

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la percezione dei Clienti rispetto ai tempi di attesa agli sportelli o al numero verde per parlare con un operatore.

L'80% dei Clienti hanno dichiarato che il tempo è stato breve o comunque ragionevole.



Le segnalazioni degli utenti:

- tempi di attesa troppo lunghi per parlare con l'operatore al numero verde ed il numero verde non risponde o dopo lunga attesa cade la linea
- non si può fare autolettura dopo orario di lavoro

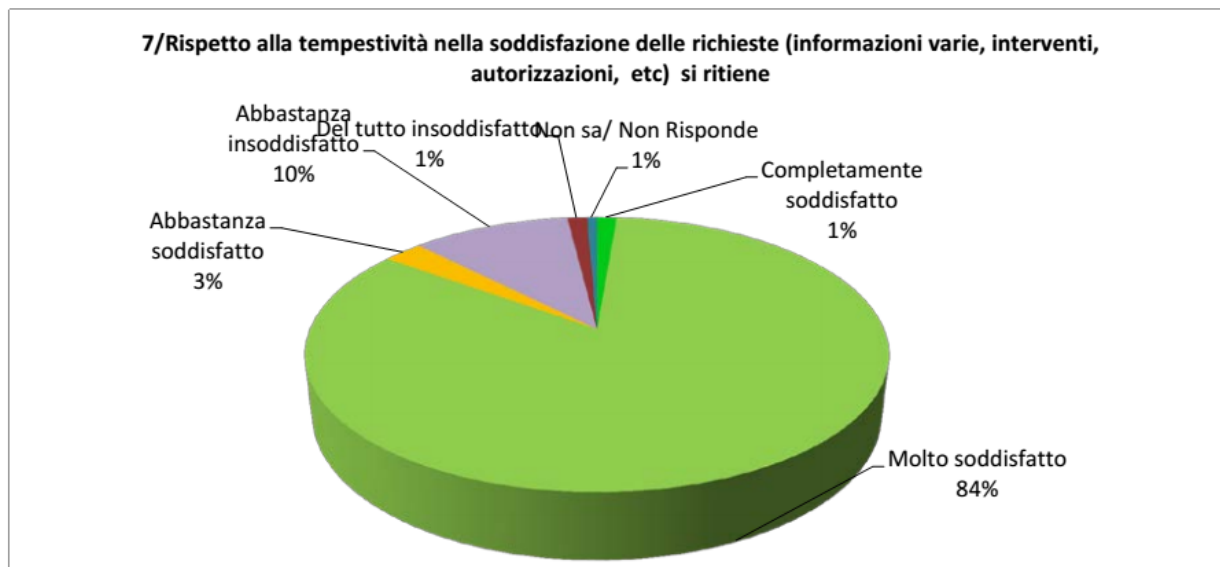
4.6. Orario degli Sportelli

Questa domanda ha lo scopo di rilevare il giudizio dei Clienti riguardo agli orari di apertura degli sportelli. Il 37% dei Clienti ha giudicato l'orario adeguato, per l'8% degli intervistati l'orario risulta inadeguato, alta la percentuale degli intervistati senza opinione (53%).



4.7. Tempestività nella soddisfazione delle richieste

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alle tempestività con cui le loro richieste vengono soddisfatte da parte del S.I.I., che è risultata positiva nel'88% dei casi (somma di risposte "completamente soddisfatto", "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto").

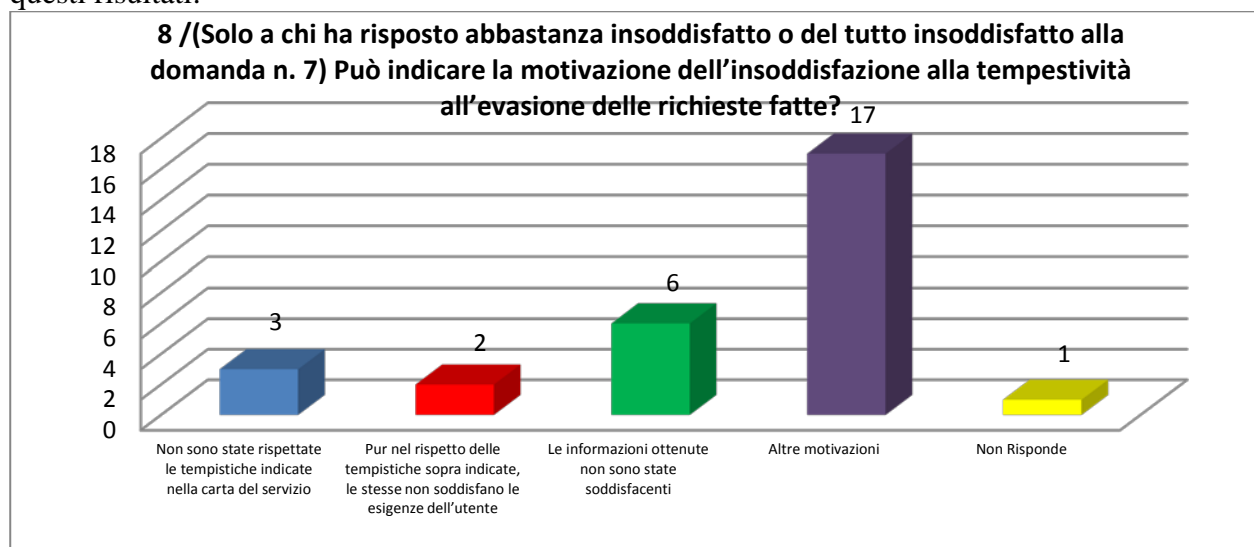


L'11% degli intervistati risulta non soddisfatto per quanto attiene le richieste effettuate al personale. Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune e sono stati evidenziati quelli (in totale 2) in cui l'IVM è inferiore a 6

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	0%	75%	0%	0%	25%	0%	6,50
ASIGLIANO V.SE	0%	33%	33%	0%	33%	0%	5,30
AZEGLIO	0%	83%	0%	17%	0%	0%	7,30
BALOCCO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
BORGOSIESA	0%	79%	3%	13%	3%	3%	7,20
BORRIANA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
BRUSNENGO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
BURONZO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
CAMPIGLIA CERVO	0%	0%	0%	100%	0%	0%	4,00
CARESANABLOT	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
CARISIO	0%	60%	0%	20%	20%	0%	6,00
CASTELLETTO CERVO	0%	75%	0%	25%	0%	0%	7,00
CERRIONE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
COLLOBIANO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
CRESCENTINO	0%	77%	0%	23%	0%	0%	7,10
CURINO	0%	50%	0%	50%	0%	0%	6,00
DONATO	0%	67%	0%	33%	0%	0%	6,70
FONTANETTO PO	17%	50%	0%	33%	0%	0%	7,00
FORMIGLIANA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
GATTINARA	5%	75%	5%	15%	0%	0%	7,40
GIFFLENGA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
GRAGLIA	0%	83%	0%	17%	0%	0%	7,30
GREGGIO	0%	50%	0%	50%	0%	0%	6,00
LIGNANA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
LIVORNO FERRARIS	0%	91%	9%	0%	0%	0%	7,80
LOZZOLO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
MASSAZZA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
MASSERANO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00

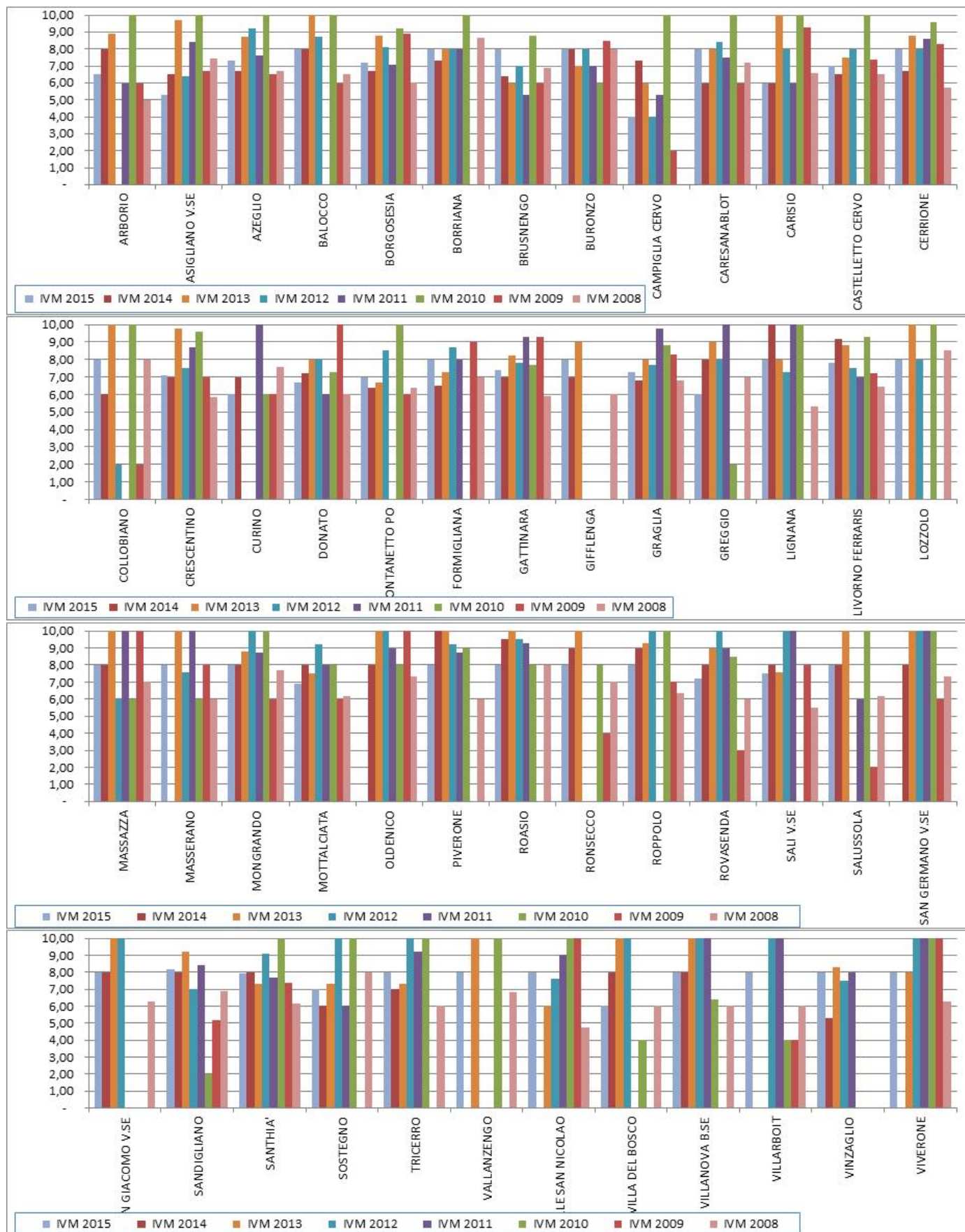
Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddisf.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
MONGRANDO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
MOTTALCIATA	0%	57%	29%	14%	0%	0%	6,90
OLDENICO	0%	57%	29%	14%	0%	0%	7,90
PIVERONE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
ROASIO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
RONSECCO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
ROPPOLO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
ROVASENDA	0%	80%	0%	20%	0%	0%	7,20
S.GERMANO V.SE	0%	75%	25%	0%	0%	0%	7,50
SALI V.SE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
SALUSSOLA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	9,00
SAN GIACOMO V.SE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
SANDIGLIANO	8%	83%	0%	0%	0%	8%	8,20
SANTHIA'	0%	94%	6%	0%	0%	0%	7,90
SOSTEGNO	0%	50%	50%	0%	0%	0%	7,00
TRICERRO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VALLANZENGO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VALLE SAN NICOLAO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VILLA DEL BOSCO	0%	50%	0%	50%	0%	0%	6,00
VILLANOVA B.SE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VILLARBOIT	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VINZAGLIO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VIVERONE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00

A Tutti coloro che hanno dichiarato di essere insoddisfatti è stato chiesto di spiegarne il motivo, con questi risultati:



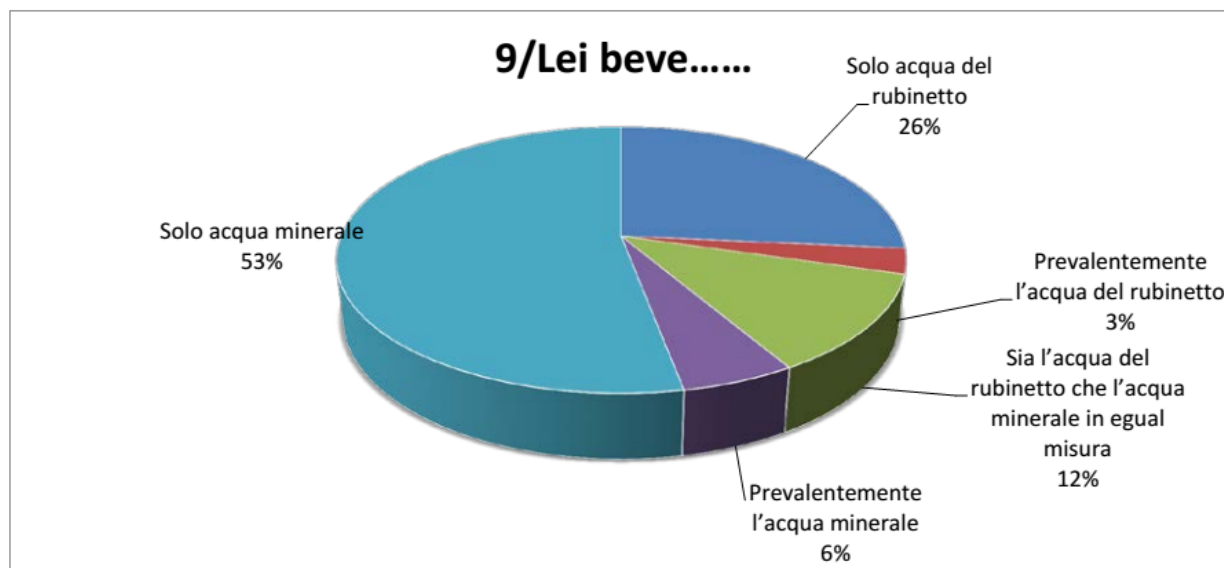
Alcune segnalazioni degli utenti:

- Tempi lunghi per l' attivazione e per aggiornamenti anagrafica
- Difficoltà ad effettuare la voltura per una nuova utenza
- Difficoltà ad ottenere la domiciliazione della bolletta (ottenuta dopo mesi e diversi tentativi non riusciti)
- Non sono state effettuate le riparazioni a seguito delle segnalazioni
- Richiesta per intervento perdita al contatore mai riparata
- Tempo per allacciamento :90 gg
- l'acqua è stata aperta dopo circa 6 mesi dall'allaccio



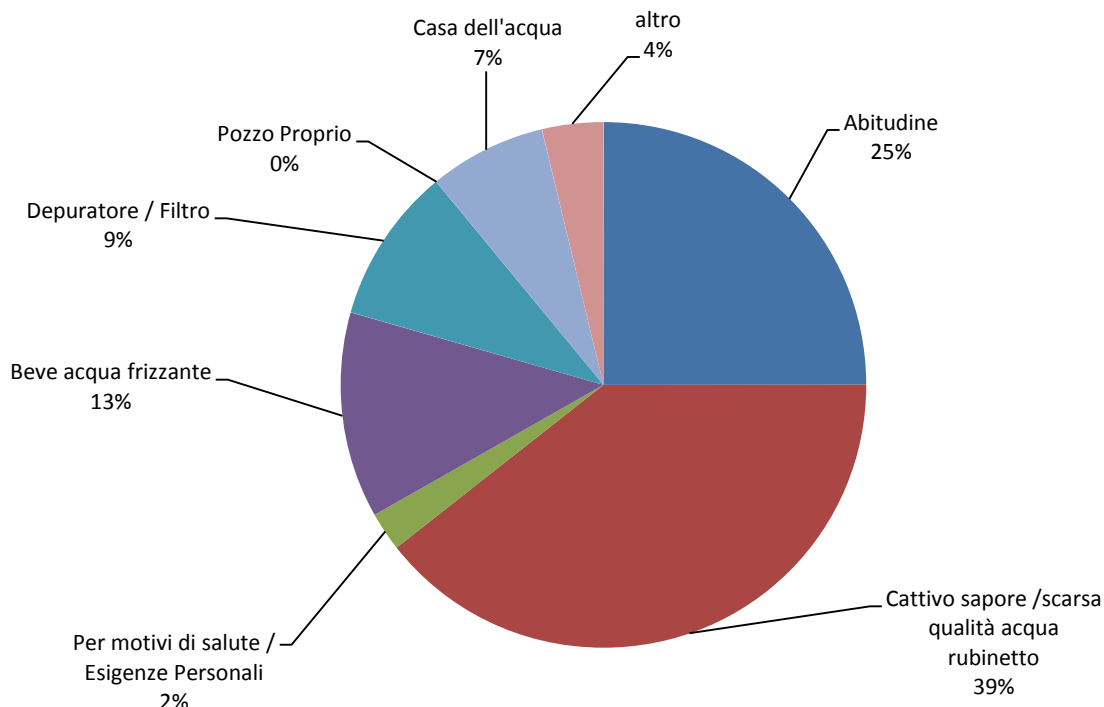
4.8. Abitudine al consumo

Le domande n. 9 e 10 hanno lo scopo di analizzare l'abitudine al consumo dell'acqua minerale o dell'acqua corrente e le motivazioni che spingono a consumare acqua minerale piuttosto che acqua corrente.



Le risposte fornite nella voce "altro" sono state le seguenti:

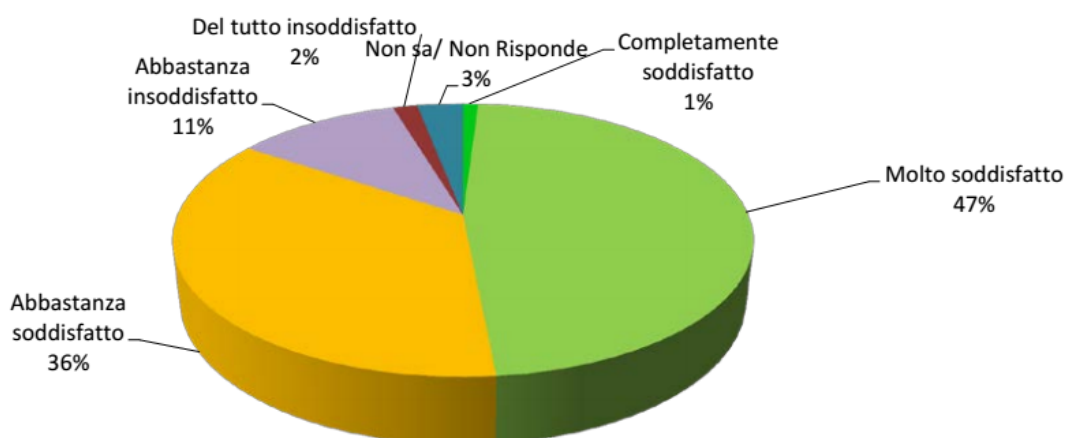
Altre Motivazioni



4.9. Qualità dell'acqua erogata

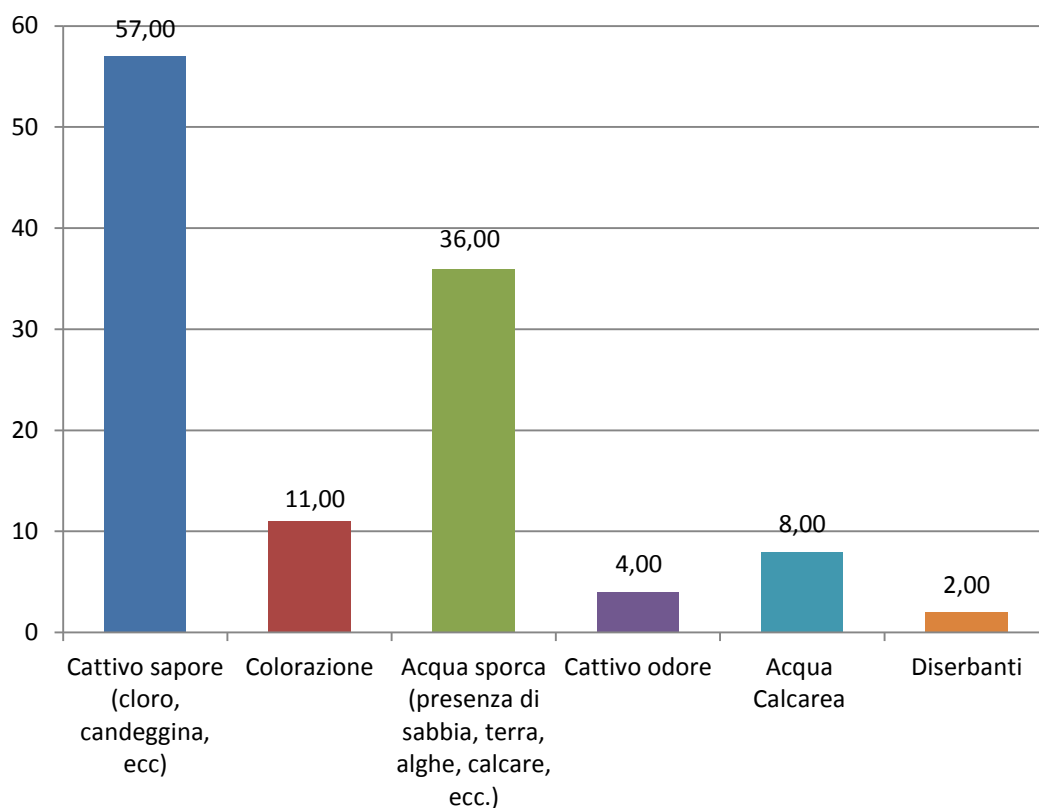
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dell'acqua erogata dal S.I.I., che è risultata positiva nel 84% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”).

11/In generale, quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della sua abitazione?



Gli utenti meno soddisfatti si sono lamentati di avere acqua con vari tipi di impurità visibili, sapori ed odori sgradevoli (soprattutto di cloro) e colorazioni anomale, colorazione dovuta anche alla vetustà delle tubature.

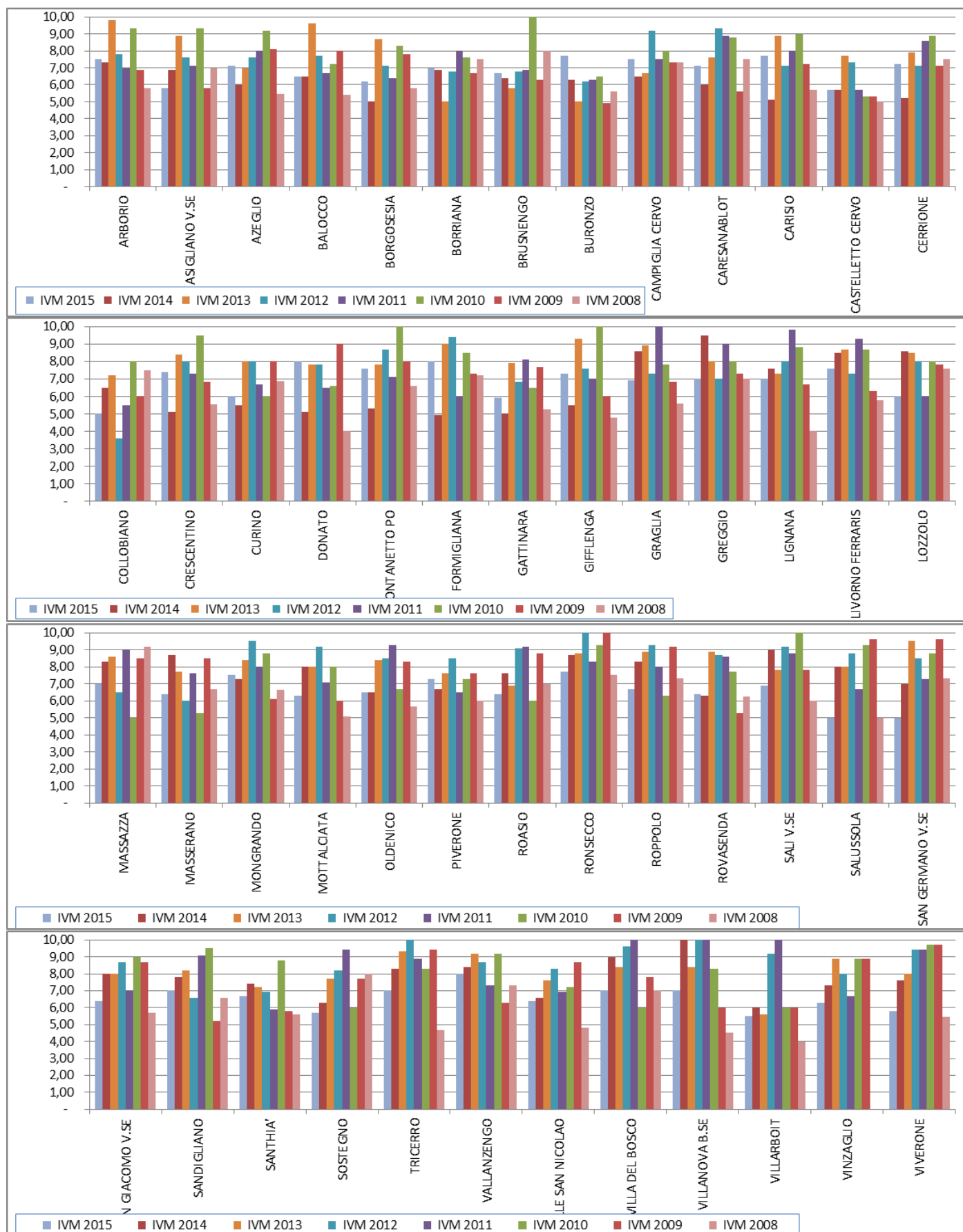
Le Motivazioni di insoddisfazione



Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune e sono stati evidenziati quelli (in totale 8) in cui l'IVM è inferiore a 6

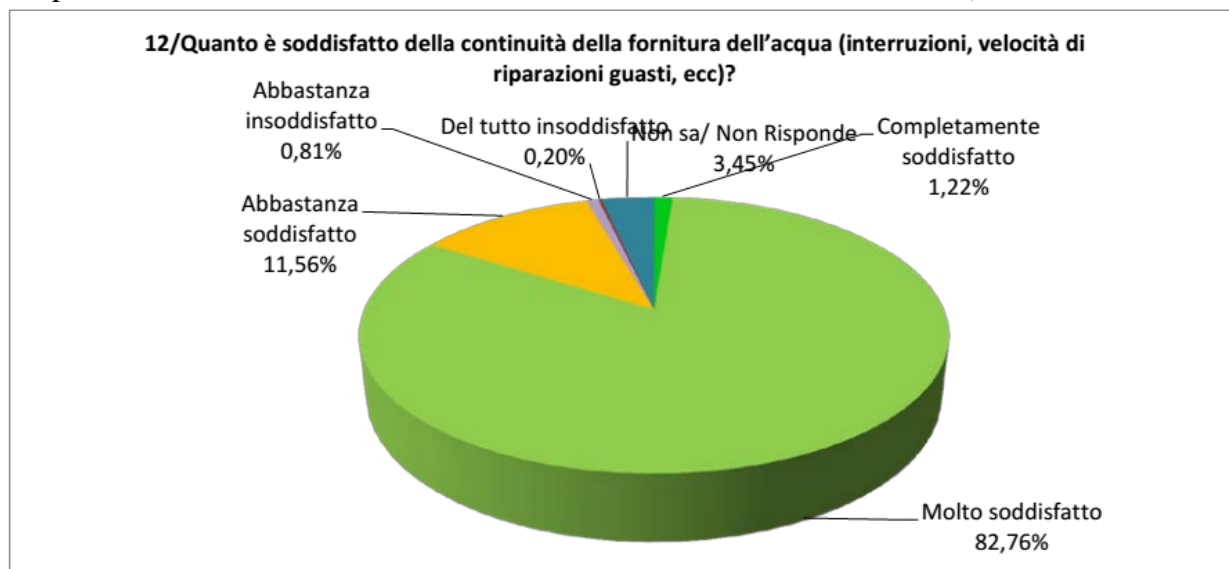
Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	0%	60%	20%	0%	0%	20%	7,50
ASIGLIANO V.SE	0%	30%	20%	20%	10%	20%	5,80
AZEGLIO	0%	56%	44%	0%	0%	0%	7,10
BALOCCO	0%	25%	75%	0%	0%	0%	6,50
BORGOSIESA	0%	40%	32%	17%	7%	5%	6,20
BORRIANA	0%	50%	50%	0%	0%	0%	7,00
BRUSNENGO	0%	44%	44%	11%	0%	0%	6,70
BURONZO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
CAMPIGLIA CERVO	0%	75%	25%	0%	0%	0%	7,50
CARESANABLOT	0%	56%	44%	0%	0%	0%	7,10
CARISIO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
CASTELLETTO CERVO	0%	33%	17%	50%	0%	0%	5,70
CERRIONE	0%	73%	20%	0%	7%	0%	7,20
COLLOBIANO	0%	0%	50%	50%	0%	0%	5,00
CRESCENTINO	3%	63%	30%	0%	0%	3%	7,40
CURINO	0%	25%	25%	25%	0%	25%	6,00
DONATO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
FONTANETTO PO	11%	67%	11%	11%	0%	0%	7,60
FORMIGLIANA	17%	67%	17%	0%	0%	0%	8,00
GATTINARA	3%	27%	30%	37%	0%	3%	5,90
GIFFLENGA	0%	50%	25%	0%	0%	25%	7,30
GRAGLIA	0%	67%	22%	0%	11%	0%	6,90

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
GREGGIO	0%	50%	50%	0%	0%	0%	7,00
LIGNANA	0%	67%	17%	17%	0%	0%	7,00
LIVORNO FERRARIS	7%	60%	27%	0%	0%	7%	7,60
LOZZOLO	0%	17%	67%	17%	0%	0%	6,00
MASSAZZA	0%	50%	50%	0%	0%	0%	7,00
MASSERANO	0%	44%	33%	22%	0%	0%	6,40
MONGRANDO	0%	80%	13%	7%	0%	0%	7,50
MOTTALCIATA	0%	33%	22%	22%	0%	22%	6,30
OLDENICO	0%	50%	25%	25%	0%	0%	6,50
PIVERONE	0%	78%	11%	11%	0%	0%	7,30
ROASIO	0%	22%	78%	0%	0%	0%	6,40
RONSECCO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
ROPPOLO	0%	33%	67%	0%	0%	0%	6,70
ROVASENDA	0%	33%	56%	11%	0%	0%	6,40
S.GERMANO V.SE	0%	67%	11%	22%	0%	0%	6,90
SALI V.SE	0%	0%	50%	50%	0%	0%	5,00
SALUSSOLA	0%	0%	50%	50%	0%	0%	5,00
SAN GIACOMO V.SE	0%	22%	78%	0%	0%	0%	6,40
SANDIGLIANO	0%	63%	25%	13%	0%	0%	7,00
SANTHIA'	0%	40%	53%	0%	3%	3%	6,70
SOSTEGNO	0%	17%	50%	33%	0%	0%	5,70
TRICERRO	0%	50%	50%	0%	0%	0%	7,00
VALLANZENGO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VALLE SAN NICOLAO	0%	22%	78%	0%	0%	0%	6,40
VILLA DEL BOSCO	0%	50%	50%	0%	0%	0%	7,00
VILLANOVA B.SE	0%	50%	50%	0%	0%	0%	7,00
VILLARBOIT	0%	0%	75%	25%	0%	0%	5,50
VINZAGLIO	0%	33%	50%	17%	0%	0%	6,30
VIVERONE	0%	0%	89%	11%	0%	0%	5,80



4.10. Continuità nell'erogazione del servizio

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla continuità nell'erogazione del servizio, che è risultata positiva nel 95,54% dei casi (somma di risposte "completamente soddisfatto", "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto").

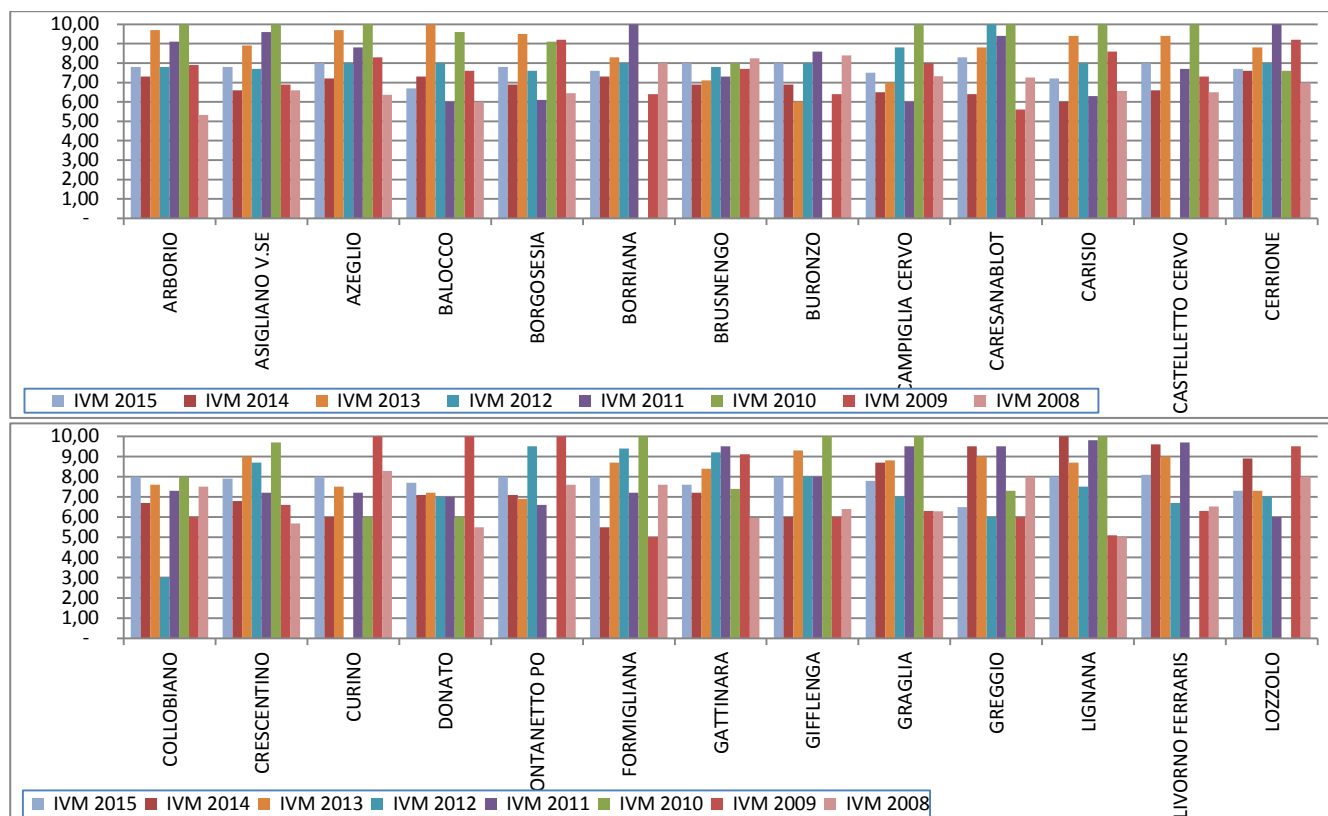


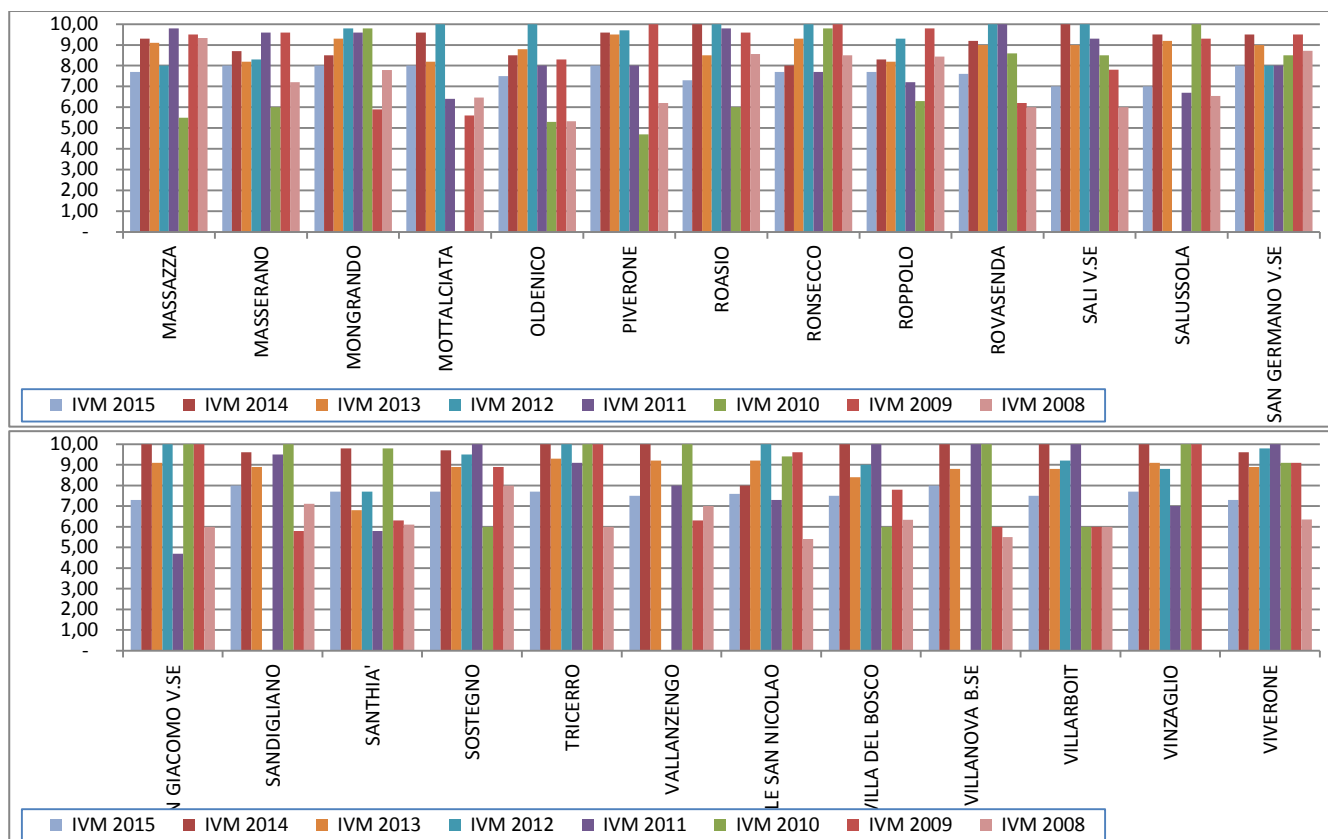
Gli utenti meno soddisfatti si sono lamentati per la poca pressione dell'acqua.

Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. In nessun comune l'IVM è risultato inferiore a 6.

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	0%	80%	10%	0%	0%	10%	7,80
ASIGLIANO V.SE	0%	70%	10%	0%	0%	20%	7,80
AZEGLIO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
BALOCCHO	0%	50%	0%	25%	0%	25%	6,70
BORGOSIESA	5%	75%	13%	2%	0%	5%	7,80
BORRIANA	0%	67%	17%	0%	0%	17%	7,60
BRUSNENGO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
BURONZO	0%	83%	0%	0%	0%	17%	8,00
CAMPIGLIA CERVO	0%	75%	25%	0%	0%	0%	7,50
CARESANABLOT	11%	78%	0%	0%	0%	11%	8,30
CARISIO	0%	50%	33%	0%	0%	17%	7,20
CASTELLETTO CERVO	0%	83%	0%	0%	0%	17%	8,00
CERRIONE	0%	93%	0%	7%	0%	0%	7,70
COLLOBIANO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
CRESCENTINO	0%	97%	3%	0%	0%	0%	7,90
CURINO	0%	75%	0%	0%	0%	25%	8,00
DONATO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
FONTANETTO PO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
FORMIGLIANA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
GATTINARA	0%	77%	20%	0%	0%	3%	7,60
GIFFLENGA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
GRAGLIA	0%	89%	11%	0%	0%	0%	7,80
GREGGIO	0%	75%	0%	0%	25%	0%	6,50
LIGNANA	0%	83%	0%	0%	0%	17%	8,00
LIVORNO FERRARIS	7%	93%	0%	0%	0%	0%	8,10
LOZZOLO	0%	67%	33%	0%	0%	0%	7,30
MASSAZZA	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
MASSERANO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00

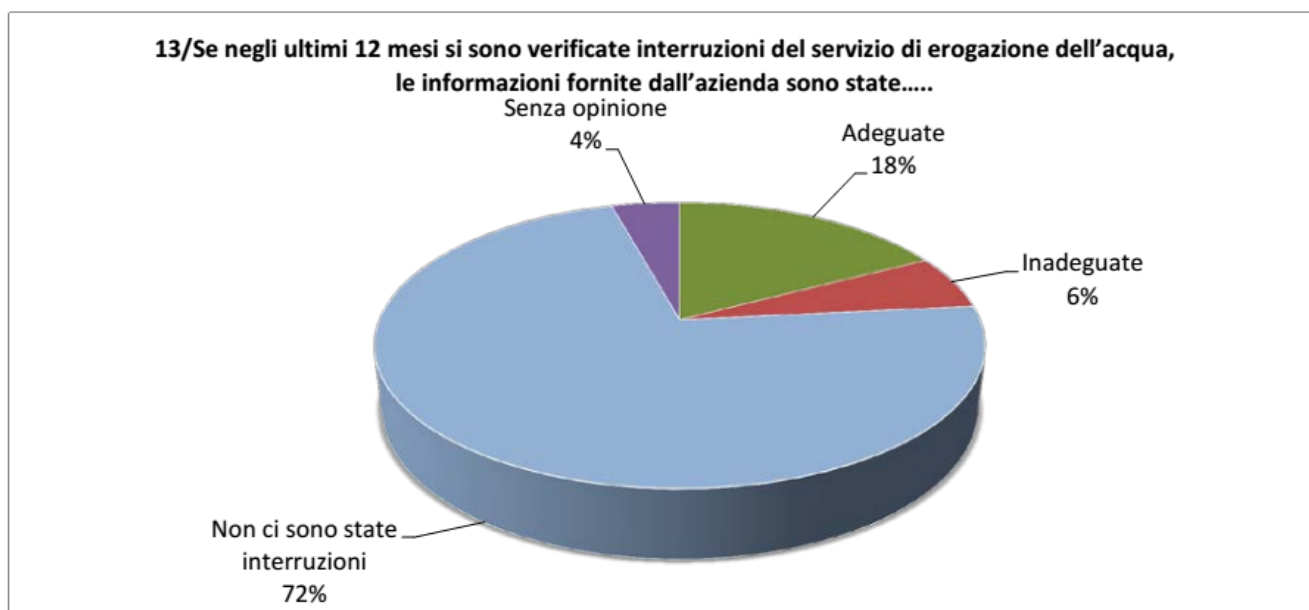
Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddisf.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
MONGRANDO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
MOTTALCIATA	0%	89%	0%	0%	0%	11%	8,00
OLDENICO	0%	75%	25%	0%	0%	0%	7,50
PIVERONE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
ROASIO	0%	67%	33%	0%	0%	0%	7,30
RONSECCO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
ROPPOLO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
ROVASENDA	0%	78%	22%	0%	0%	0%	7,60
S.GERMANO V.SE	0%	56%	22%	11%	0%	11%	7,00
SALI V.SE	0%	50%	50%	0%	0%	0%	7,00
SALUSSOLA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
SAN GIACOMO V.SE	0%	67%	33%	0%	0%	0%	7,30
SANDIGLIANO	6%	88%	6%	0%	0%	0%	8,00
SANTHIA'	0%	87%	13%	0%	0%	0%	7,70
SOSTEGNO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
TRICERRO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
VALLANZENGO	0%	75%	25%	0%	0%	0%	7,50
VALLE SAN NICOLAO	0%	78%	22%	0%	0%	0%	7,60
VILLA DEL BOSCO	0%	75%	25%	0%	0%	0%	7,50
VILLANOVA B.SE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VILLARBOIT	0%	75%	25%	0%	0%	0%	7,50
VINZAGLIO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
VIVERONE	0%	67%	33%	0%	0%	0%	7,30





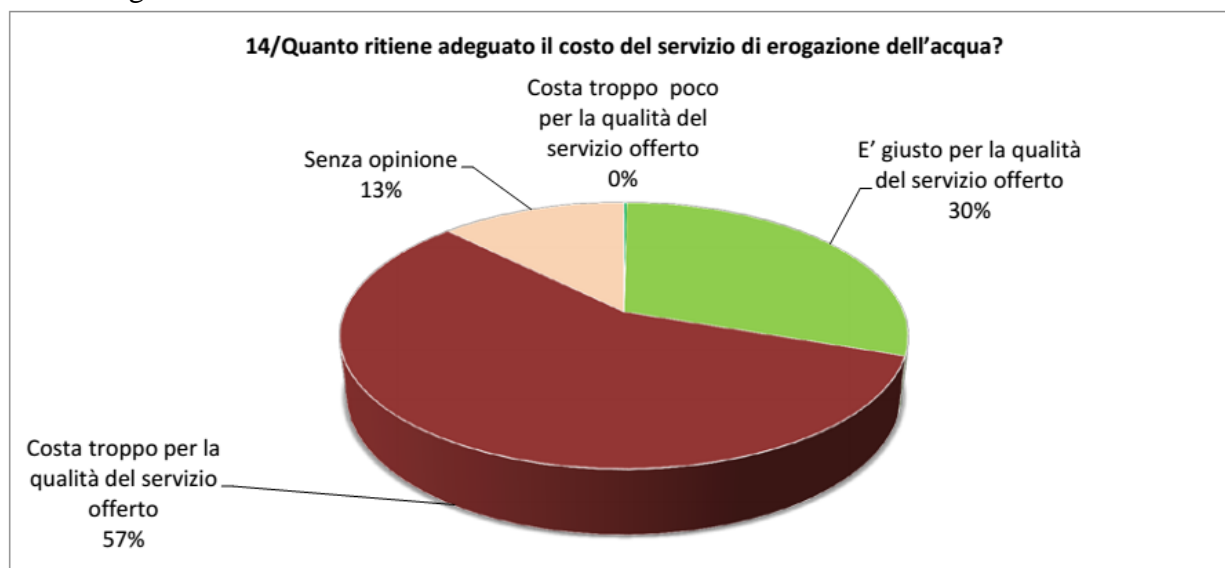
4.11. Valutazione delle comunicazioni fornite per le interruzioni del Servizio

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la percezione dei Clienti riguardo alle informazioni fornite in occasione delle interruzioni del Servizio. Nel 18% dei casi le informazioni sono state giudicate “adeguate”, il 72 % non ha rilevato interruzioni.



4.12. Costo del Servizio

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la percezione degli utenti rispetto al adeguuatezza del costo del servizio, che è risultata positiva nel 30 % dei casi (somma di risposte “è giusto per la qualità del servizio offerto”, “costa troppo poco per la qualità del servizio offerto”), il 57 % ritiene che il servizio erogato sia costoso in relazione al servizio offerto.



Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune e sono stati evidenziati quelli (in totale 42) in cui l'IVM è inferiore a 4

Comune	Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto	E' giusto per la qualità del servizio offerto	Costa troppo per la qualità del servizio offerto	Senza opinione	non risponde	IVM
ARBORIO	0%	60%	40%	0%	0%	4,40
ASIGLIANO V.SE	10%	20%	60%	10%	0%	3,40
AZEGLIO	0%	56%	22%	22%	0%	3,80
BALOCCO	0%	50%	25%	25%	0%	3,50
BORGOSIESA	0%	20%	58%	22%	0%	2,40
BORRIANA	0%	50%	33%	17%	0%	3,70
BRUSNENGO	0%	11%	56%	33%	0%	1,80
BURONZO	0%	17%	83%	0%	0%	2,70
CAMPIGLIA CERVO	0%	25%	50%	25%	0%	2,50
CARESANABLOT	0%	11%	33%	56%	0%	1,30
CARISIO	0%	50%	50%	0%	0%	4,00
CASTELLETO CERVO	0%	33%	67%	0%	0%	3,30
CERRIONE	0%	27%	53%	20%	0%	2,70
COLLOBIANO	0%	25%	75%	0%	0%	3,00
CRESCENTINO	0%	50%	43%	7%	0%	3,90
CURINO	0%	50%	50%	0%	0%	4,00
DONATO	0%	33%	67%	0%	0%	3,30
FONTANETTO PO	0%	44%	22%	33%	0%	3,10
FORMIGLIANA	0%	50%	33%	17%	0%	3,70
GATTINARA	0%	40%	53%	7%	0%	3,50
GIFFLENGA	0%	50%	50%	0%	0%	4,00
GRAGLIA	0%	22%	78%	0%	0%	2,90
GREGGIO	0%	50%	25%	25%	0%	3,50
LIGNANA	0%	0%	67%	33%	0%	1,30
LIVORNO FERRARIS	0%	27%	47%	27%	0%	2,50
LOZZOLO	0%	67%	33%	0%	0%	4,70

Comune	Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto	E' giusto per la qualità del servizio offerto	Costa troppo per la qualità del servizio offerto	Senza opinione	non risponde	IVM
MASSAZZA	0%	17%	83%	0%	0%	2,70
MASSERANO	0%	22%	78%	0%	0%	2,90
MONGRANDO	0%	0%	73%	27%	0%	1,50
MOTTALCIATA	0%	22%	56%	22%	0%	2,40
OLDENICO	0%	25%	50%	25%	0%	2,50
PIVERONE	0%	11%	78%	11%	0%	2,20
ROASIO	0%	44%	56%	0%	0%	3,80
RONSECCO	0%	50%	50%	0%	0%	4,00
ROPPOLO	0%	33%	67%	0%	0%	3,30
ROVASENDA	0%	22%	67%	11%	0%	2,70
S.GERMANO V.SE	0%	11%	89%	0%	0%	2,40
SALI V.SE	0%	50%	50%	0%	0%	4,00
SALUSSOLA	0%	50%	25%	25%	0%	3,50
SAN GIACOMO V.SE	0%	44%	56%	0%	0%	3,80
SANDIGLIANO	0%	38%	50%	13%	0%	3,30
SANTHIA'	0%	23%	73%	3%	0%	2,90
SOSTEGNO	0%	0%	83%	17%	0%	1,70
TRICERRO	0%	17%	50%	33%	0%	2,00
VALLANZENGO	0%	50%	50%	0%	0%	4,00
VALLE SAN NICOLAO	0%	33%	67%	0%	0%	3,30
VILLA DEL BOSCO	0%	50%	50%	0%	0%	4,00
VILLANOVA B.SE	0%	0%	100%	0%	0%	2,00
VILLARBOIT	0%	0%	100%	0%	0%	2,00
VINZAGLIO	0%	0%	83%	17%	0%	1,70
VIVERONE	0%	44%	56%	0%	0%	3,80

N.B. – dal 2009 la scala di valutazione è cambiata

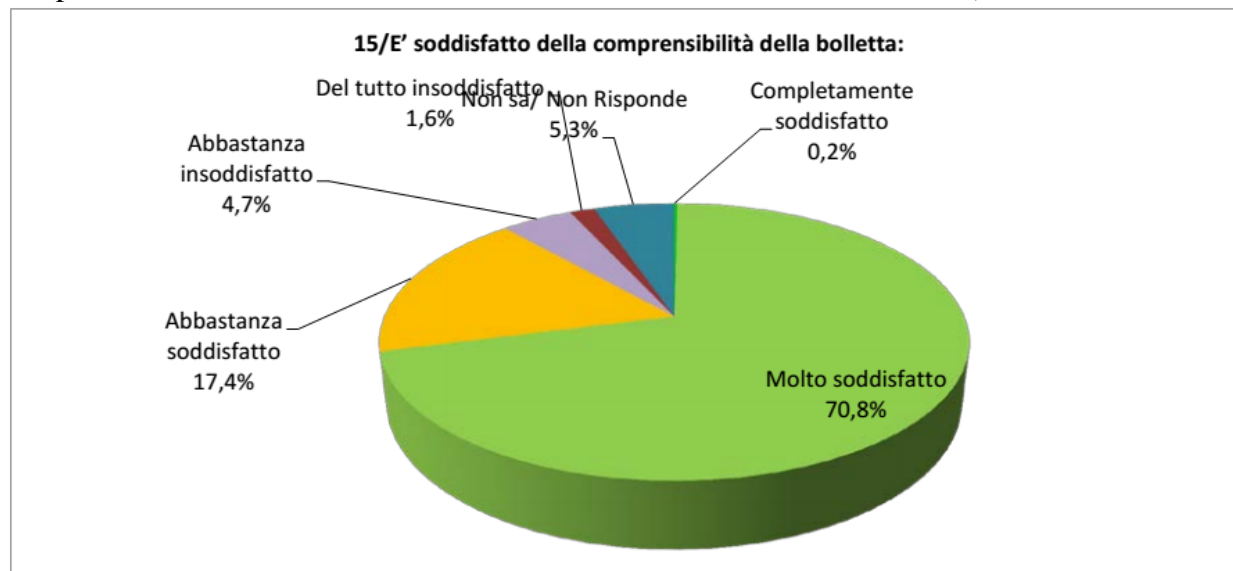
Alcune Segnalazioni degli Utenti:

- Interessi di mora troppo alti per un giorno di ritardo nel pagamento della bolletta



4.13. Comprensibilità della bolletta

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla comprensibilità dei dati riportati in bolletta, che è risultata positiva nel 88,40% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”).



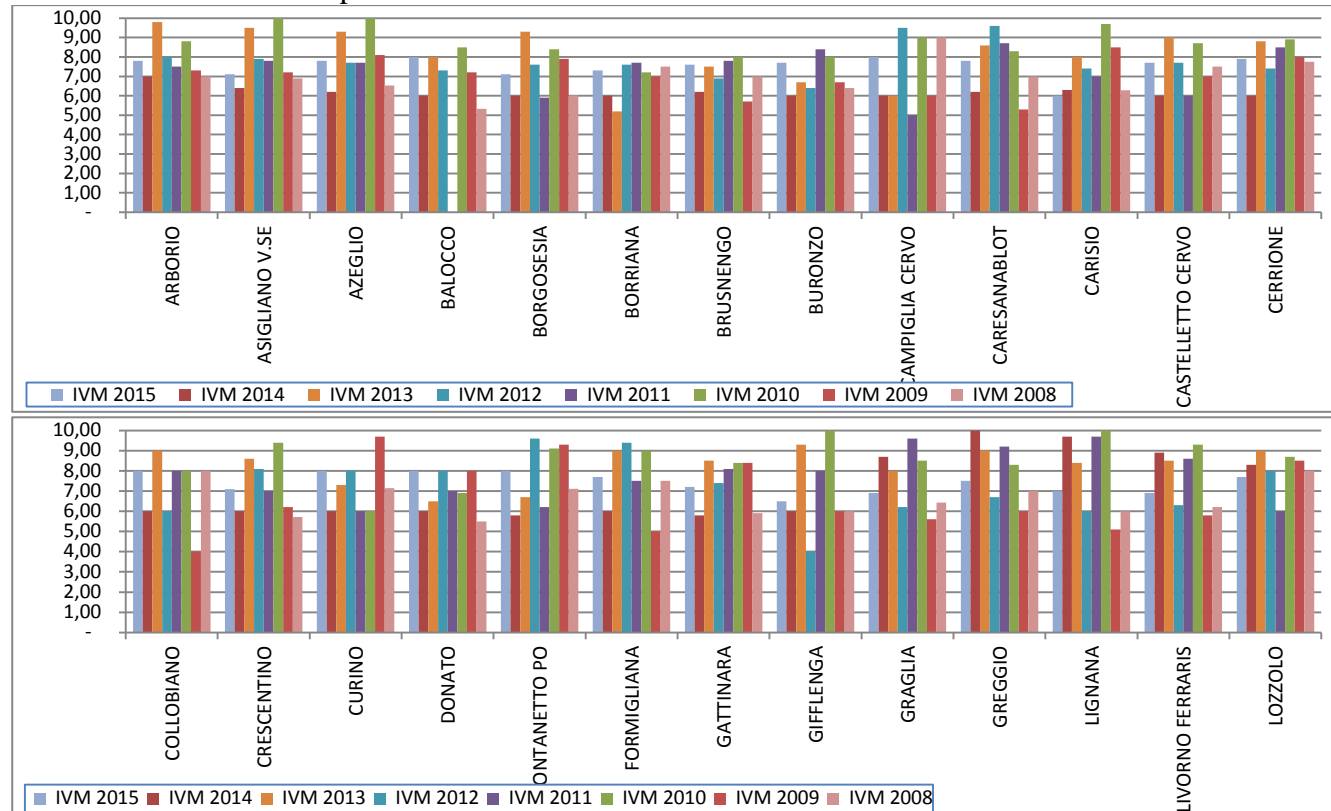
Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. In nessun caso l'IVM è inferiore a 6

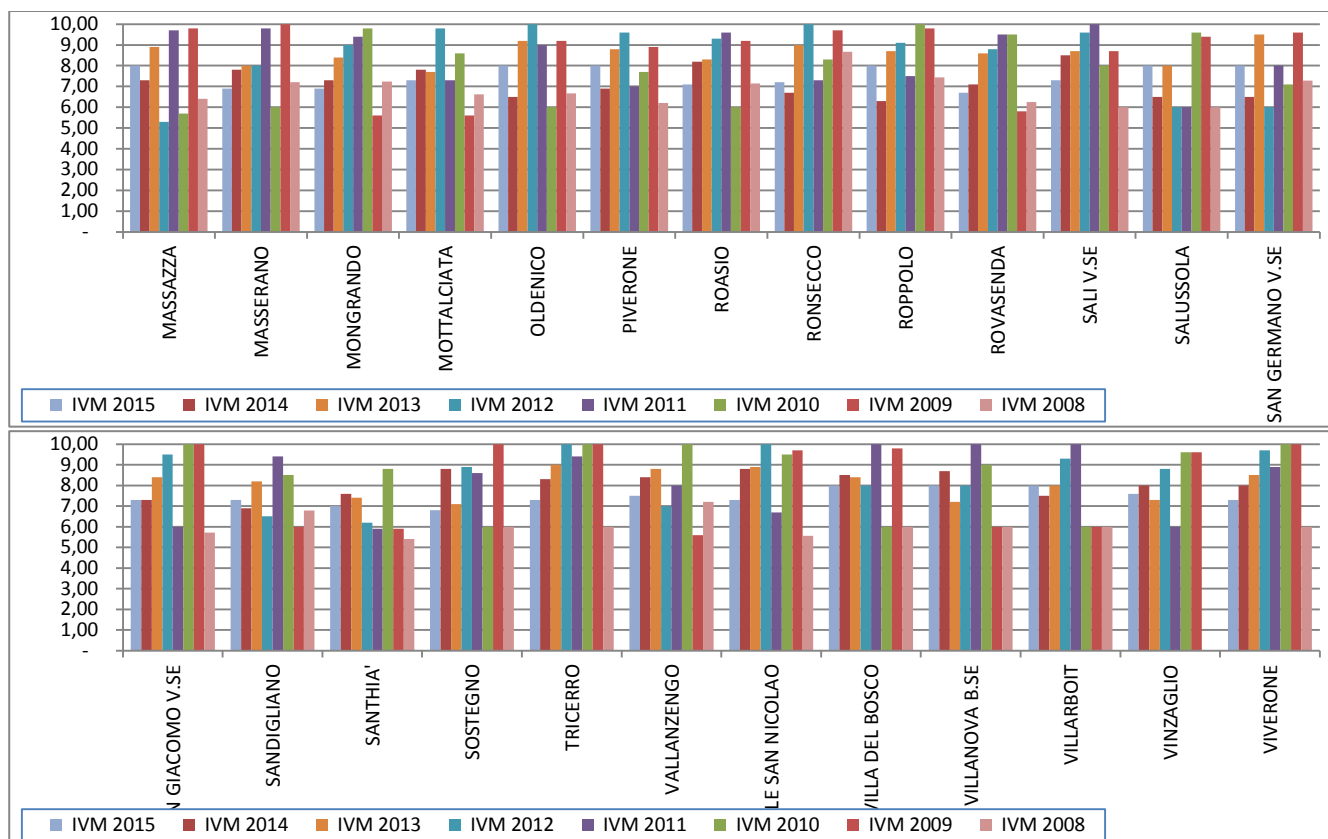
Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	10%	70%	20%	0%	0%	0%	7,80
ASIGLIANO V.SE	0%	60%	20%	10%	0%	10%	7,10
AZEGLIO	0%	89%	11%	0%	0%	0%	7,80
BALOCCO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
BORGOSIESA	0%	62%	22%	7%	2%	8%	7,10
BORRIANA	0%	67%	33%	0%	0%	0%	7,30
BRUSNENGO	0%	89%	0%	11%	0%	0%	7,60
BURONZO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
CAMPIGLIA CERVO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
CARESANABLOT	0%	89%	11%	0%	0%	0%	7,80
CARISIO	0%	67%	0%	0%	33%	0%	6,00
CASTELLETTO CERVO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
CERRIONE	0%	87%	7%	0%	0%	7%	7,90
COLLOBIANO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
CRESCENTINO	0%	63%	23%	10%	0%	3%	7,10
CURINO	0%	75%	0%	0%	0%	25%	8,00
DONATO	0%	83%	0%	0%	0%	17%	8,00
FONTANETTO PO	0%	89%	0%	0%	0%	11%	8,00
FORMIGLIANA	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
GATTINARA	0%	67%	17%	10%	0%	7%	7,20
GIFFLENGA	0%	50%	25%	25%	0%	0%	6,50
GRAGLIA	0%	78%	0%	11%	11%	0%	6,90
GREGGIO	0%	75%	25%	0%	0%	0%	7,50
LIGNANA	0%	50%	0%	17%	0%	33%	7,00
LIVORNO FERRARIS	0%	53%	7%	7%	7%	27%	6,90
LOZZOLO	0%	83%	17%	0%	0%	0%	7,70
MASSAZZA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
MASSERANO	0%	67%	22%	0%	11%	0%	6,90

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddisf.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
MONGRANDO	0%	67%	7%	13%	7%	7%	6,90
MOTTALCIATA	0%	56%	33%	0%	0%	11%	7,30
OLDENICO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
PIVERONE	0%	89%	0%	0%	0%	11%	8,00
ROASIO	0%	56%	44%	0%	0%	0%	7,10
RONSECCO	0%	67%	0%	17%	0%	17%	7,20
ROPPOLO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
ROVASENDA	0%	44%	44%	11%	0%	0%	6,70
S.GERMANO V.SE	0%	78%	11%	11%	0%	0%	7,30
SALI V.SE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
SALUSSOLA	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
SAN GIACOMO V.SE	0%	67%	33%	0%	0%	0%	7,30
SANDIGLIANO	0%	75%	19%	0%	6%	0%	7,30
SANTHIA'	0%	53%	37%	7%	0%	3%	7,00
SOSTEGNO	0%	33%	50%	0%	0%	17%	6,80
TRICERRO	0%	67%	33%	0%	0%	0%	7,30
VALLANZENGO	0%	75%	25%	0%	0%	0%	7,50
VALLE SAN NICOLAO	0%	67%	33%	0%	0%	0%	7,30
VILLA DEL BOSCO	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VILLANOVA B.SE	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VILLARBOIT	0%	100%	0%	0%	0%	0%	8,00
VINZAGLIO	0%	67%	17%	0%	0%	17%	7,60
VIVERONE	0%	67%	33%	0%	0%	0%	7,30

Le segnalazioni degli utenti:

- In due casi gli utenti si sono lamentati dell'addebito sulla bolletta per il servizio di "manutenzione depuratore" che non esiste nel Comune ed hanno richiesto il rimborso al SII.





5. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

A seguito delle risultanze emerse dall'indagine di Customer Satisfaction, dalle specifiche segnalazioni effettuate, la Società dovrà effettuare delle analisi basate anche sugli eventi e problematiche occorse nell'ultimo periodo nei singoli comuni.

Si segnalano di seguito possibili interventi migliorativi su cui la Società potrebbe impostare dei Piani di miglioramento per migliorare il servizio offerto e di conseguenza la soddisfazione dei clienti:

- Migliorare il servizio fornito dal call center al numero verde

Di seguito il riassunto diviso per macrocategoria delle segnalazioni pervenute.

