

## **RELAZIONE RISULTATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Da una valutazione più approfondita delle risposte ottenute nel QSC, che evidenzia una media complessiva del 77% di consenso da parte dei nostri Clienti finali si evince quanto segue.

Le risposte con la media più bassa sono risultate quelle relative al rapporto fra costi e qualità del servizio acqua, alla qualità del servizio di fognatura e al pronto intervento fughe gas.

Le domande poste ai Clienti riguardano tre servizi completamente diversi tra di loro e che non sono in nessun modo collegati.

Confrontando le nostre verifiche relative a questi servizi e ciò che viene percepito dal Cliente si denota un differenza notevole.

Per quanto riguarda il servizio fognatura, dal momento in cui la gestione è passata all'A.S.M., tutti gli anni si è effettuata la pulizia programmata delle caditoie ma il Cliente, ancora legato ad una gestione negativa da parte del Comune, non è in grado di percepire il lavoro dell'A.S.M., gravato da numerosi problemi irrisolti in passato. Inoltre il servizio di fognatura sconta negativamente la situazione del Serio Morto, la cui carenza di manutenzione da parte dell'AIPO produce effetti negativi sulla fognatura.

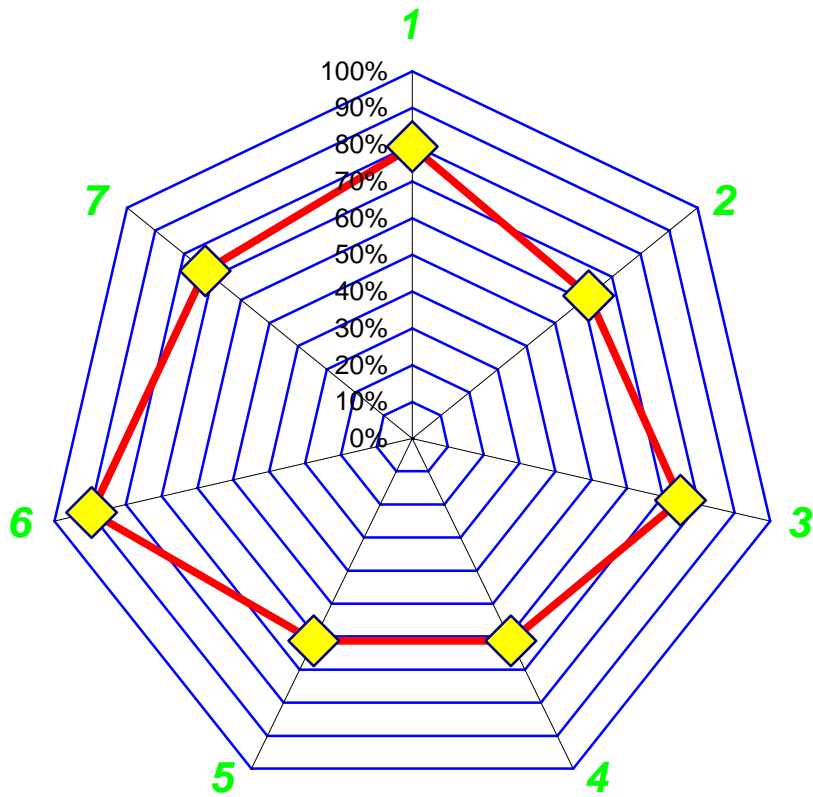
Il pronto intervento per fughe gas a noi risulta evaso completamente nei tempi limite come da Del. 168/04. Purtroppo il Cliente non percepisce questo servizio efficiente. Tale valutazione è probabilmente influenzata dalla pericolosità e dalla paura relativa a tale servizio.

Il rapporto fra costi e qualità del servizio di distribuzione acqua potabile ha ottenuto una valutazione più bassa, probabilmente perché il Cliente cerca, come in tutte le cose un servizio ottimale a bassi costi, mentre il prezzo dell'acqua è gravato anche dai costi relativi alla depurazione, che non è valutata dai cittadine di Castelleone, in quanto l'impianto di depurazione è localizzato a Crema.

Da una valutazione generale dei risultati del questionario si evidenzia che, pur in presenza di servizi efficienti ed erogati a tariffe contenute, non corrisponde un grado di percezione adeguato. Pertanto si ritiene che l'A.S.M. debba intervenire sul miglioramento dell'informazione ai Clienti rendicontando e pubblicizzando i risultati della gestione ottenuti.

Castelleone, maggio 2007

## Grado di soddisfazione del cliente



## LEGENDA

<b>1</b>	Qual è il suo giudizio complessivo sui servizi ricevuti (acqua - distribuzione gas - fognatura)?
<b>2</b>	Qual è il suo giudizio sul rapporto fra costi e qualità del servizio di Distribuzione Acqua Potabile?
<b>3</b>	Come giudica la trasparenza/chiarzza delle fatture acqua?
<b>4</b>	Qual è il suo giudizio sulla qualità del servizio di fognatura (pulizia, spurghi, pronto intervento)?
<b>5</b>	Come giudica la qualità del pronto intervento per fughe gas?
<b>6</b>	Come giudica la competenza, disponibilità e cortesia del personale degli uffici?
<b>7</b>	Come giudica la capacità di intervento e la cortesia del personale tecnico per sopralluoghi, allacciamenti e assistenza?