

Autorità Idrica Toscana

Indagine sulla soddisfazione dell'utenza – Anno 2013

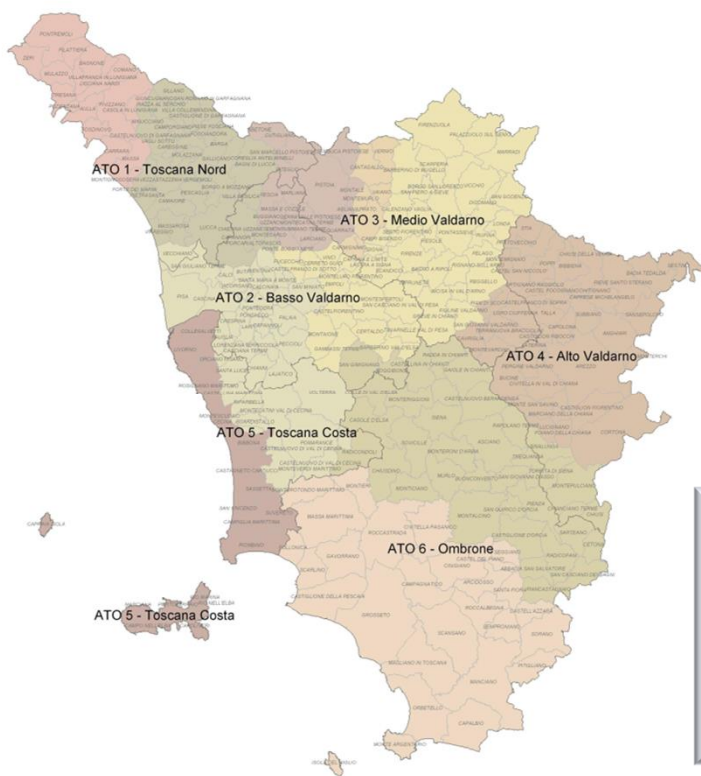
I risultati dell'indagine DATABANK

Indice

- ▶ Premessa
 - ▶ Le caratteristiche oggetto di indagine
 - ▶ La soddisfazione degli utenti:
 - ▶ Globale
 - ▶ Caratteristiche organolettiche
 - ▶ Aspetti tecnici
 - ▶ Fatturazione
 - ▶ Relazioni allo sportello
 - ▶ Relazioni al telefono
 - ▶ L'utilizzo dell'acqua potabile
 - ▶ La conoscenza
 - ▶ Gestore
 - ▶ Strumenti a tutela degli utenti
 - ▶ Le prospettive future
-

Premessa

- ▶ Prima indagine sull'intero territorio regionale
- ▶ Più di 7.000 interviste telefoniche nel periodo Luglio-Agosto 2013, da anticipare
- ▶ Indagine sugli elementi “visibili” dei servizi idrici: manca la valutazione sulle fognature e sui depuratori che richiedono importanti investimenti ma hanno altrettanti effetti ambientali



Conferenza territoriale 1

Toscana Nord

- Alto e Medio Bacino del Lima
- Garfagnana
- Litorale Apuano
- Lunigiana
- Piana di Lucca
- Versilia
- Lucca
- Comune di Pontremoli
- Comune di Zeri
- Comune di Abetone

Conferenza territoriale 2

Basso Valdarno

- Empoli
- Lucchese
- Pisa
- Pontedera
- Valdelsa
- Valdinievole
- Comuni di Montecatini T. e Ponte Buggianese

Conferenza territoriale 3

Medio Valdarno

- Chianti
- Firenze
- Mugello - Valdisieve
- Pistoia
- Prato
- Valdarno
- Comune di Fiesole

Conferenza territoriale 4

Alto Valdarno

- Aretina
- Casentino
- Senese
- Tiberina
- Val di Chiana

Conferenza territoriale 5

Toscana Costa

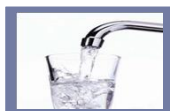
- Alta Val di Cecina
- Bassa Val di Cecina
- Elba Capraia
- Livorno
- Val di Cornia

Conferenza territoriale 6

Ombrone

- Area Costa
- Area Montagna
- Area Senese

Le caratteristiche oggetto di indagine



Qualità dell'acqua

- qualità dell'acqua rispetto al suo odore
- qualità dell'acqua rispetto al suo sapore
- qualità dell'acqua rispetto alla sua limpidezza
- durezza dell'acqua



Aspetti tecnici del servizio

- continuità del servizio, cioè l'assenza di interruzioni
- livello di pressione dell'acqua
- tempestività di risposta alle richieste degli utenti, ad esempio per attivazione di fornitura o subentri
- tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti, perdite, disservizi o segnalazioni degli utenti
- professionalità e la competenza del personale tecnico addetto agli interventi
- chiarezza e la tempestività di informazione in caso di interruzioni programmate del servizio per interventi sugli impianti
- adeguatezza delle risposte alle richieste di informazione e ai reclami
- rapporto prezzo/qualità dell'acqua



Fatturazione ⁽¹⁾

- regolarità nelle letture dei contatori da parte del personale incaricato
- chiarezza e facilità di lettura delle bollette
- correttezza degli importi riportati nelle bollette
- tempo a disposizione tra il ricevimento della bolletta e la scadenza per il pagamento
- mezzi a disposizione per il pagamento della fattura

Le caratteristiche oggetto di indagine



Relazione e contatto con l'azienda allo sportello ⁽¹⁾

- facilità di accesso (ad es.: per il parcheggio, trasporto pubblico e assenza di barriere architettoniche)
- orario di apertura degli uffici
- tempo di attesa agli sportelli
- disponibilità e cortesia del personale a contatto con il pubblico
- completezza e l'eshaustività delle risposte fornite
- professionalità e la competenza del personale
- capacità di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile

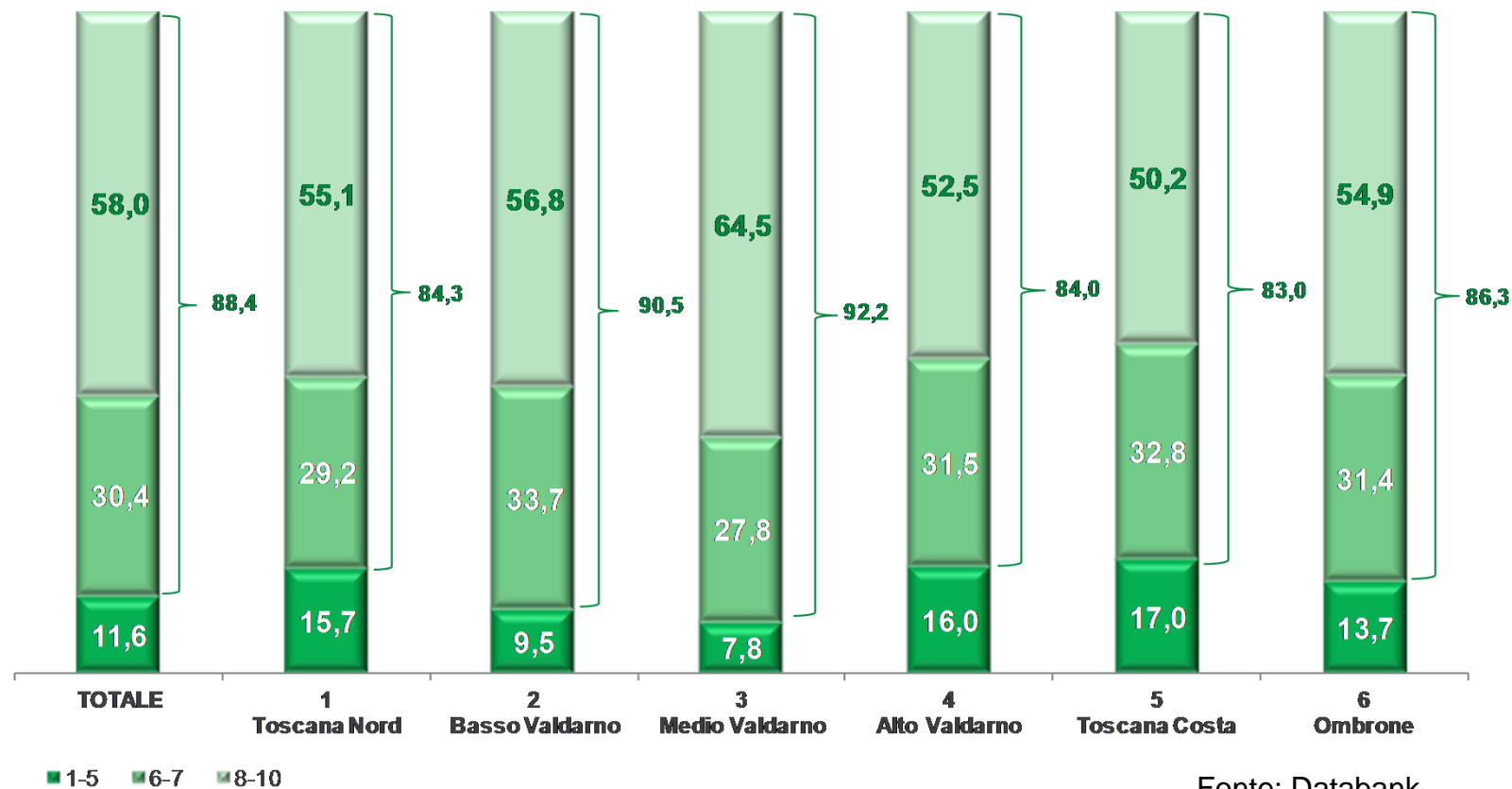


Relazione e contatto con l'azienda al telefono ⁽²⁾

- semplicità delle procedure d'espletamento delle pratiche al telefono
- facilità nel trovare la linea libera
- rapidità ed efficienza di risposta
- completezza e l'eshaustività delle risposte fornite al telefono
- cortesia e gentilezza degli operatori
- capacità di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile

La soddisfazione globale

La valutazione “overall” è direttamente rilevata con la domanda: “Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito da dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo”.



Fonte: Databank

- ▶ Complessiva soddisfazione a livello regionale: più dell’80% degli intervistati esprimono un voto positivo rispetto al servizio. Nel confronto nazionale l’indice di soddisfazione (CSI=83,3) è in linea con lo standard nazionale (CSI=83,9)

La soddisfazione sulle caratteristiche organolettiche

	TOTALE	CONFERENZA TERRITORIALE					
		1 Toscana Nord	2 Basso Valdarno	3 Medio Valdarno	4 Alto Valdarno	5 Toscana Costa	6 Ombrone
Qualità dell'acqua rispetto al suo odore	86,0	86,6	87,4	87,5	83,5	79,4	85,9
Qualità dell'acqua rispetto al suo sapore	76,1	78,5	73,4	81,0	75,7	62,6	75,1
Qualità dell'acqua rispetto alla sua limpidezza	90,2	89,9	86,9	93,1	89,4	88,9	89,6
Durezza dell'acqua	59,0	70,6	51,0	62,8	60,2	45,5	60,1

Percentuale utenti soddisfatti o più che soddisfatti

Fonte: Databank

- ▶ Complessiva soddisfazione per l'odore e la limpidezza dell'acqua dove sono più soddisfatti gli utenti del Medio Valdarno.
- ▶ Minore soddisfazione sul sapore e sulla durezza dell'acqua dove i giudizi sono maggiormente differenziati: per questi aspetti limitata soddisfazione degli utenti della Toscana Costa in conseguenza delle caratteristiche delle risorse idriche locali.

La soddisfazione sugli aspetti tecnici

	CONFERENZA TERRITORIALE						
	TOTALE	1 Toscana Nord	2 Basso Valdarno	3 Medio Valdarno	4 Alto Valdarno	5 Toscana Costa	6 Ombrone
Continuità del servizio, cioè assenza di interruzioni	93,8	95,6	93,9	94,8	96,5	88,6	91,5
Livello di pressione dell'acqua	86,1	87,4	84,4	87,2	83,4	84,2	87,9
Tempestività di risposta alle richieste degli utenti, ad esempio per attivazione di fornitura o subentri	87,3	83,8	88,9	89,4	91,1	83,7	83,3
Tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti, perdite, disservizi o segnalazioni degli utenti	85,5	88,3	83,2	87,0	91,8	76,5	86,2
Professionalità e la competenza del personale tecnico addetto agli interventi	90,9	89,1	93,1	91,5	92,7	87,7	89,2
Chiarezza e la tempestività di informazione in caso di interruzioni programmate del servizio per interventi sugli impianti	85,6	86,3	83,9	89,1	88,4	76,8	83,7
Adeguatezza delle risposte alle richieste di informazione e ai reclami	82,8	78,2	84,1	86,9	84,8	76,1	79,8
Rapporto prezzo/qualità dell'acqua	52,7	55,6	52,9	55,0	43,8	51,3	49,6

Percentuale utenti soddisfatti o più che soddisfatti Fonte: Databank

- ▶ Buona soddisfazione sulla regolarità delle forniture, in particolare per gli utenti dell'Alto Valdarno per la mancanza di interruzioni e per quelli dell'Ombrone sulla pressione
- ▶ Buona soddisfazione sulla tempestività del personale addetto agli interventi (soprattutto per gli utenti dell'Alto Valdarno) e sulla loro professionalità (in particolare per il Basso Valdarno).
- ▶ Più differenziato territorialmente il giudizio sulla tempestività degli interventi in caso di interruzioni o sulle risposte ai reclami.

Il rapporto qualità/prezzo

	CONFERENZA TERRITORIALE						
	TOTALE	1 Toscana Nord	2 Basso Valdarno	3 Medio Valdarno	4 Alto Valdarno	5 Toscana Costa	6 Ombrone
Rapporto prezzo/qualità dell'acqua	52,7	55,6	52,9	55,0	43,8	51,3	49,6

Percentuale utenti soddisfatti o più che soddisfatti Fonte: Databank

- ▶ Scarsa soddisfazione sul rapporto fra qualità/prezzo
- ▶ La qualità percepita riguarda principalmente il prodotto “acqua” (sapore, pressione, flusso continuo ecc) mentre manca la percezione dei sforzi necessari alla fornitura (creazione e manutenzione delle infrastrutture) dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione
- ▶ Il prezzo spesso non è correttamente interpretato, tanto che circa la metà degli utenti non conosce la propria spesa per l'acqua

La soddisfazione sulla fatturazione

	CONFERENZA TERRITORIALE						
	TOTALE	1 Toscana Nord	2 Basso Valdarno	3 Medio Valdarno	4 Alto Valdarno	5 Toscana Costa	6 Ombrone
Regolarità nelle lettura dei contatori da parte del personale incaricato	80,6	68,9	82,7	84,6	87,9	76,4	78,3
Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	80,1	78,7	78,6	82,0	81,6	83,0	75,8
Correttezza degli importi riportati nelle bollette	86,0	86,4	84,4	88,3	87,2	86,7	80,0
Tempo a disposizione tra il ricevimento della bolletta e la scadenza per il pagamento	89,6	91,0	89,8	90,1	90,9	86,2	87,4
Mezzi a disposizione per il pagamento della fattura	96,5	95,9	97,0	96,7	98,8	97,2	93,3

Percentuale utenti soddisfatti o più che soddisfatti Fonte: Databank

- ▶ Elevata soddisfazione sui mezzi di pagamento e sulla tempistica di scadenza delle bollette dove sono più soddisfatti gli utenti rispettivamente dell'Alto Valdarno e della Toscana Nord.
- ▶ Più critico il giudizio sulla correttezza degli importi e sulla chiarezza della bolletta, in particolare per gli utenti dell'Ombrone.
- ▶ Minore soddisfazione sulla regolarità delle letture, in particolare per gli utenti della Toscana Nord

La soddisfazione sugli sportelli

	CONFERENZA TERRITORIALE						
	TOTALE	1 Toscana Nord	2 Basso Valdarno	3 Medio Valdarno	4 Alto Valdarno	5 Toscana Costa	6 Ombrone
Facilità di accesso	80,4	80,3	93,0	86,0	71,9	65,4	68,2
Orario di apertura degli uffici	76,3	76,3	75,2	86,6	92,2	71,4	42,7
Tempo di attesa agli sportelli	65,0	57,0	84,8	63,9	69,2	62,4	64,0
Disponibilità e cortesia del personale a contatto con il pubblico	84,7	92,4	94,7	75,3	86,5	75,5	85,6
Completezza e l'eshaustività delle risposte fornite	80,1	79,5	96,9	62,3	94,7	87,5	83,6
Professionalità e la competenza del personale	84,4	93,5	94,2	69,5	58,8	89,2	85,1
Capacità di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile	74,7	82,1	91,9	58,8	94,2	62,4	84,0

Percentuale utenti soddisfatti o più che soddisfatti Fonte: Databank

- ▶ Buona soddisfazione sulla disponibilità e professionalità del personale addetto agli sportelli, in particolare quelli del Basso Valdarno
- ▶ Minore soddisfazione sulla completezza delle risposte e la capacità di risolvere i problemi, soprattutto per gli sportelli del Medio Valdarno
- ▶ Minore soddisfazione sulla facilità di accesso e l'orario di apertura degli sportelli, soprattutto per gli utenti della Toscana Costa e l'Ombrone
- ▶ Bassa soddisfazione per il tempo di attesa agli sportelli, in particolare per quelli della Toscana Nord

La soddisfazione sugli contatti telefonici

	CONFERENZA TERRITORIALE						
	TOTALE	1 Toscana Nord	2 Basso Valdarno	3 Medio Valdarno	4 Alto Valdarno	5 Toscana Costa	6 Ombrone
Semplicità delle procedure d'espletamento delle pratiche al telefono	81,8	86,6	85,4	83,8	82,8	82,5	69,6
Facilità nel trovare la linea libera	76,2	74,7	81,4	75,0	77,1	83,2	70,1
Rapidità ed efficienza di risposta	79,0	80,0	85,6	82,4	80,2	79,2	63,6
Completezza e l'eshaustività delle risposte fornite al telefono	82,2	84,5	91,7	81,0	84,2	81,8	70,8
Cortesìa e gentilezza degli operatori	93,0	96,8	96,4	93,5	100,0	85,8	85,3
Capacità di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile	77,8	84,1	78,5	81,1	72,7	77,7	68,2

Percentuale utenti soddisfatti o più che soddisfatti Fonte: Databank

- ▶ Piena soddisfazione per la cortesia degli operatori dell'Alto Valdarno
- ▶ Sufficiente soddisfazione sulla completezza delle risposte, in particolare per gli operatori del Basso Valdarno
- ▶ Minore soddisfazione sulla semplicità delle procedure, rapidità di risposta e capacità di risolvere i problemi dove gli operatori dell'Ombrone sono meno apprezzati
- ▶ Bassa soddisfazione in merito alla facilità di trovare la linea libera, in particolare per gli utenti dell'Ombrone

L'utilizzo dell'acqua potabile

Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?

Totale e Conferenza Territoriale

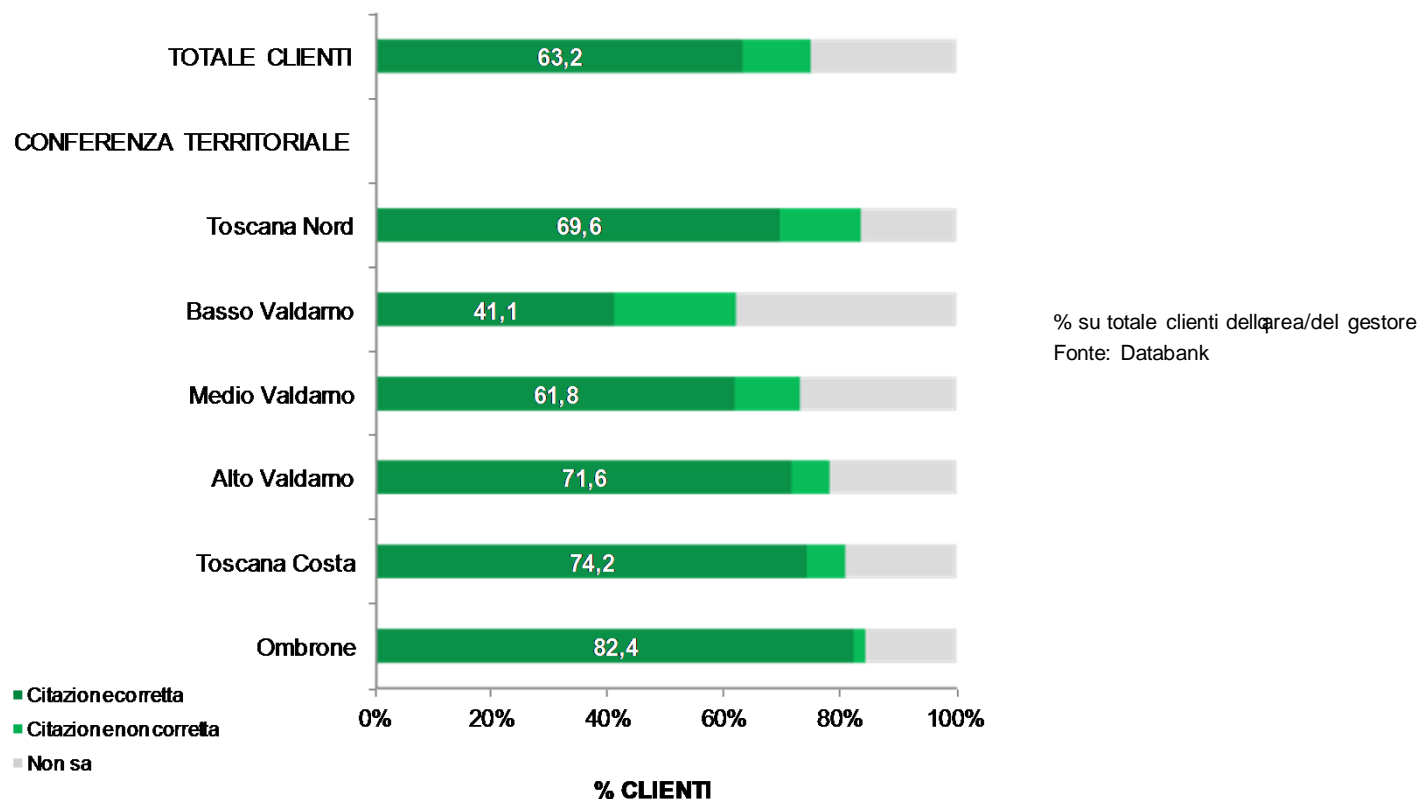
	CONFERENZA TERRITORIALE						
	TOTALE	1 Toscana Nord	2 Basso Valdarno	3 Medio Valdarno	4 Alto Valdarno	5 Toscana Costa	6 Ombrone
Si, regolarmente	39,7	43,0	30,6	48,2	31,7	22,5	47,9
Si, qualche volta	22,4	26,6	22,3	22,0	26,6	17,5	19,9
No, mai	37,9	30,4	47,2	29,8	41,7	60,0	32,3

Fonte: Databank

- ▶ Circa sei cittadini toscani su dieci bevono l'acqua del rubinetto.
- ▶ Le differenze tra Conferenze Territoriali sono anche rilevanti: gli utenti delle conferenze 3, 6 e 1 appaiono i più convinti nel bere regolarmente l'acqua del rubinetto, al contrario di quanto accade soprattutto nella Toscana Costa.
- ▶ Il dato medio di AIT è allineato allo standard nazionale.
- ▶ La principale causa di mancato utilizzo è il sapore, ma circa la metà degli utenti sarebbero disposti a passare all'acqua di rubinetto
- ▶ La maggioranza degli utenti ha adottato comportamenti di risparmio idrico, minore è stata la modifica degli impianti interni

La conoscenza dei gestori

Parliamo del servizio di erogazione dell'acqua. Saprebbe indicare l'Ente o l'impresa che gestisce il servizio di erogazione dell'acqua potabile nella sua zona di residenza?



- ▶ Il 63% dei cittadini/clienti toscani dichiara di conoscere, ed effettivamente cita correttamente il nome del gestore del servizio di erogazione dell'acqua potabile della propria zona di residenza;
- ▶ il 12% cita invece un gestore diverso da quello che in realtà si occupa del servizio ed il restante 25% dichiara di non conoscere il nome del proprio gestore.
- ▶ Tra gli operatori relativamente più conosciuti dai cittadini serviti: si segnala l'Acquedotto del Fiora, seguono: Gaia, ASA, Nuove Acque.

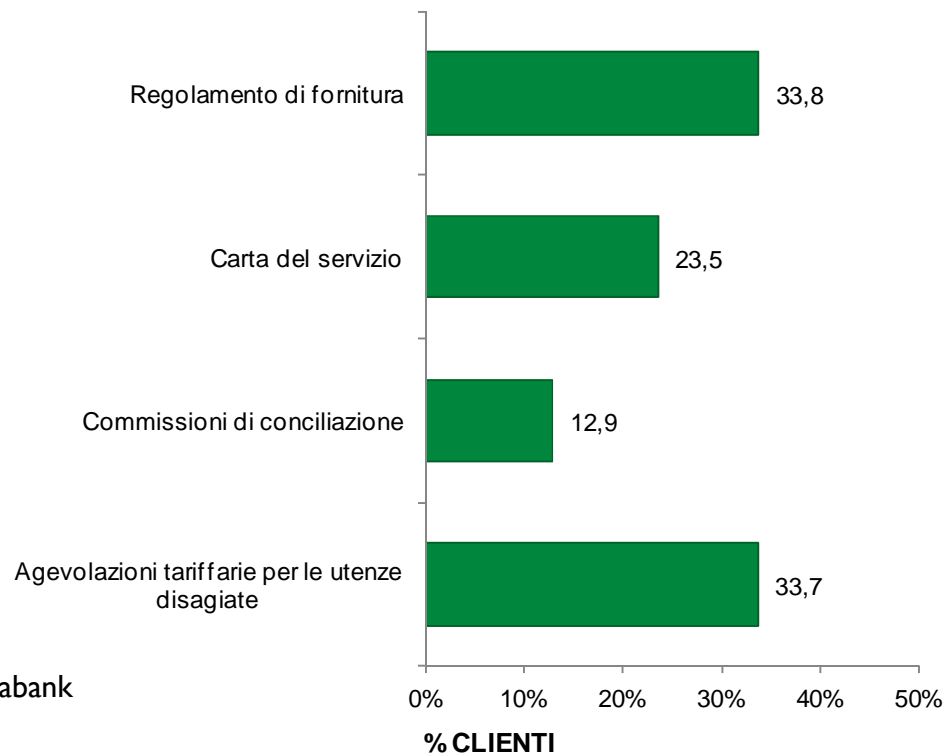
La conoscenza degli strumenti di tutela

Ai clienti/utenti è stato chiesto di indicare il proprio livello di conoscenza di quattro servizi per la tutela degli utenti che il gestore idrico mette a disposizione della clientela:

- a. Il regolamento di fornitura**
- b. La carta del servizio**
- c. Le commissioni di conciliazione**
- d. Le agevolazioni tariffarie per le utenze disagiate**

Servizi per la tutela degli utenti messi a disposizione dal gestore del servizio idrico

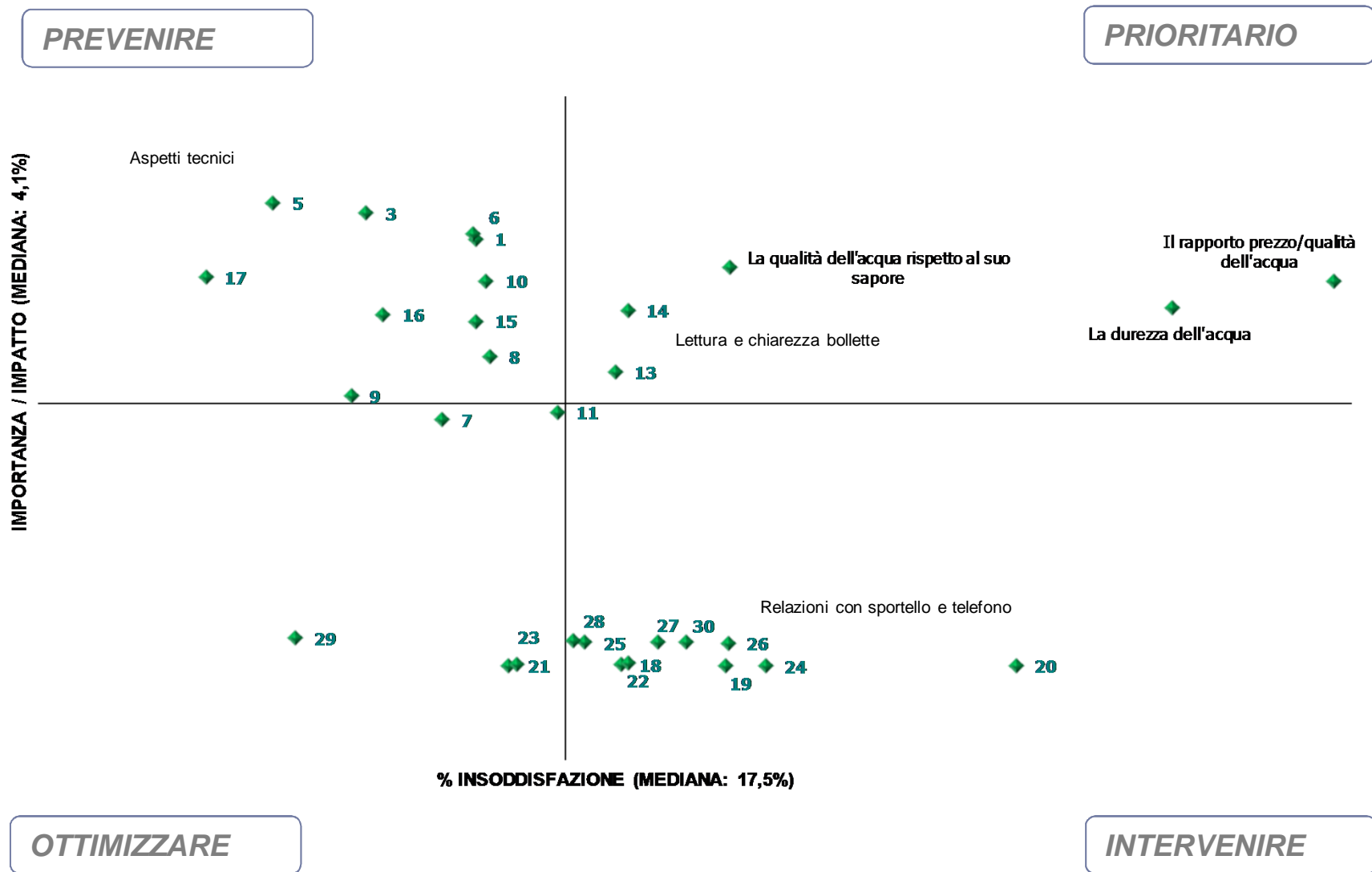
(% di clienti utenti che sono al corrente, almeno superficialmente, della presenza del servizio)



Fonte: Databank

- ▶ Limitata conoscenza degli strumenti a tutela dei consumatori, in particolare delle commissioni di conciliazione

Le prospettive future



Le prospettive future

- ▶ È prioritario intervenire sulle caratteristiche organolettiche dell'acqua, laddove non sono valutate con soddisfazione dall'utenza
- ▶ Altrettanto prioritario è intervenire sulla corretta percezione del costo del servizio vista la difficoltà ad avere un giudizio oggettivo
- ▶ Le capacità aziendali di risoluzione delle problematiche sollevate dall'utenza devono essere migliorate, rendendole più efficaci.
- ▶ In particolare deve essere migliorata l'accessibilità agli sportelli aperti al pubblico e ai call center: limitata è ancora la soddisfazione sui tempi di attesa.
- ▶ Alcuni interventi hanno una spiccata connotazione locale, andando a risolvere alcune problematiche peculiari di porzioni di territorio
- ▶ L'Autorità Idrica Toscana terrà conto dei risultati dell'indagine per pianificare le modifiche ai Piani degli investimenti e agli strumenti (Carte dei Servizi, Regolamenti di fornitura) che regolano i rapporti con gli utenti
- ▶ L'indagine sarà riproposta nei prossimi anni, eventualmente facendo un approfondimento sugli sportelli e sui call center.

Autorità Idrica Toscana

Indagine sulla soddisfazione dell'utenza – Anno 2013

I risultati dell'indagine DATABANK