



CIIP s.p.a.  
Viale della Repubblica, 24  
63100 Ascoli Piceno

Tel. 0736.2721  
Fax 0736.27222

www.ciip.it  
info@ciip.it

NUMERO VERDE CLIENTI

800.216172



# Servizio Idrico Integrato

## Cos'è la customer satisfaction?

Le indagini di customer satisfaction, costituiscono uno strumento di misurazione della qualità percepita del servizio Idrico Integrato da cittadini e imprese.

Servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino - cliente esprime, a sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Le indagini sulla qualità percepita contribuiscono infatti a definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelli esistenti.

Tre sono i punti essenziali dai quali si può risalire a quella che è la definizione di soddisfazione:

- Considerare il cliente e i suoi bisogni come momento essenziale per costruire un progetto di qualità o per migliorarne uno già esistente;
- Considerare il cliente come priorità assoluta nell'organizzazione, riconoscendolo come punto di riferimento e a cui ispirare ogni tipo di scelta;
- Perseguire la piena soddisfazione del cliente, poiché obiettivo principale dell'azienda è quello di assecondare le sue esigenze e di utilizzarle per la creazione di prodotti/servizi che diano maggiore soddisfazione.

L'orientamento al cliente è un compito della direzione per il quale essa deve



fissare obiettivi chiaramente compresi da tutte le risorse e inseriti in un efficace sistema di processi decisionali che vengono organizzati sulla base di fatti, analisi di dati e informazioni sottoposte ad un rigoroso sistema di monitoraggio e controlli.

In generale quindi l'obiettivo prioritario è quello di fornire alla direzione generale indicazioni precise, di natura operativa, sul livello di soddisfazione degli utilizzatori verso i servizi forniti dall'azienda, per consentire alla stessa di perseguire obiettivi di miglioramento continuo.

A tal fine la CIIP spa ha svolto nel 2005 una indagine di Customer Satisfaction con una sintesi dei risultati di fianco riportati.

Nei prossimi mesi verrà condotta una ulteriore indagine per valutare gli scostamenti dei dati analizzati.

Servizio Comunicazione CIIP Spa

## La customer satisfaction nella CIIP spa La voce del cittadino

Il giudizio medio dato dai cittadini al servizio idrico erogato da CIIP è pari a **7,25**



CIIP spa RQAS - sintesi risultati CSA 2005

## Il giudizio medio dato dai cittadini al servizio di fognatura e depurazione erogato da CIIP è pari a **6,71**

Per il servizio di fognatura e depurazione a pochi mesi dalla presa in gestione del servizio l'indagine ha prodotto i seguenti risultati:



CIIP spa RQAS - sintesi risultati CSA 2005