

Alla c.a. del Responsabile di redazione

Ascoli Piceno, 4 maggio 2009

**COMUNICATO STAMPA n. 5/09**  
CON PREGHIERA DI PUBBLICAZIONE

## **CIIP spa, i risultati del Customer Satisfaction Audit**

*All'inizio di quest'anno, nei mesi di gennaio e febbraio, è stato somministrato telefonicamente un questionario strutturato ad un campione di 900 utenti CIIP spa, sia privati che operatori economici. La raccolta di informazioni è avvenuta in quattro zone: Ascoli Piceno, Comunanza, Fermo e San Benedetto del Tronto.*

Da diversi anni la CIIP spa si preoccupa di conoscere come viene percepita la sua attività di Gestore del Servizio Idrico Integrato e quella del 2009 è la terza azione di Customer Satisfaction Audit intrapresa. Già nel 2005 e nel 2007 erano state fatte delle rilevazioni che, insieme ai risultati presentati oggi, concorrono a definire priorità e prossimi interventi per migliorare il livello di qualità dei servizi forniti agli utenti.

L'indagine 2009, pubblicata su [www.ciip.it](http://www.ciip.it) e che ha visto coinvolti 900 utenti (650 privati con utenze domestiche e 250 operatori economici con utenze non domestiche), è stata realizzata tramite intervista telefonica.

Nella valutazione conclusiva del Customer Satisfaction Audit, è stato confermato il trend positivo della CIIP spa con ottimi risultati raggiunti, sia per gli operatori economici che per gli utenti privati. I risultati positivi sono stati confermati anche a confronto con gli standard di mercato nazionali e regionali.

Diversi i fattori indagati: il servizio di erogazione di acqua potabile, il servizio di depurazione e fognatura, il livello di relazioni con il pubblico. Indagato anche il livello di notorietà dell'Azienda e dei servizi erogati e della sua responsabilità ambientale e sociale.

La soddisfazione valutata in base alle aspettative degli utenti viene anche rapportata agli standard di mercato come ad esempio la qualità dell'acqua (odore, limpidezza, sapore), il tipo di erogazione, la riparazione dei guasti, la chiarezza delle bollette, i costi del servizio in base al livello di servizio offerto.

L'indagine ha valutato anche la relazione con i clienti, che la CIIP spa gestisce tramite call center (Numero Verde 800-216172).

I livelli di soddisfazione sono generalmente elevati e le caratteristiche organolettiche dell'acqua sembrano essere un elemento determinante per l'apprezzamento della gestione di CIIP spa.

Rimangono alcuni punti da migliorare nel soddisfacimento del cliente, relativamente al rapporto costi-servizi offerti, alla continuità del servizio, alla velocità negli interventi per guasti e alla chiarezza delle bollette.

Per il servizio di fognatura e depurazione è risultata molto alta la percentuale di utenti che non sanno che tali servizi sono gestiti da CIIP spa.

Dal confronto con lo Standard di mercato sia nazionale che territoriale, emerso dall'ultima indagine disponibile BICSI 2008 (Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index) sui Servizi Pubblici Locali, risulta migliore la performance di CIIP spa sia complessivamente che nei fattori di soddisfazione relativi al servizio, posizionandola ad un livello superiore allo standard di mercato Italia ed a quello territoriale.

L'indagine 2009 è stata realizzata dalla Customer Asset Improvement (ex Databank), la stessa azienda che aveva curato anche l'edizione del 2007, mentre la rilevazione del 2005 è stata condotta dalla Nielsen.

**Ufficio stampa BS Eventi**

**email:** [media.relations@bseventi.it](mailto:media.relations@bseventi.it)

**tel.** +39 0735 595015 **fax** +39 0735 595240