

Alla c.a. del Responsabile di redazione

Ascoli Piceno, 8 Giugno 2011

COMUNICATO STAMPA

CIIP spa, i risultati del Customer Satisfaction Audit

All'inizio di quest'anno, nei mesi di marzo e aprile, è stato somministrato un questionario strutturato ad un campione di utenti CIIP spa, sia privati che operatori economici.

La raccolta di informazioni è avvenuta nell'intero territorio servito dalla CIIP.

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 2011 è la quarta azione di Customer Satisfaction Audit intrapresa. Già nel 2005, 2007 e 2009 erano state fatte delle rilevazioni che, insieme ai risultati presentati oggi, concorrono a definire le priorità degli interventi di miglioramento ed a rilevare un valore oggettivo del livello di qualità nel servizio fornito agli utenti.

L'indagine 2011, la cui sintesi è pubblicata su www.ciip.it – PianetaCIIP – Qualità, Ambiente e Sicurezza, è stata realizzata tramite intervista telefonica, e nella valutazione conclusiva, è stato confermato il trend positivo della CIIP spa con ottimi risultati raggiunti, sia per gli operatori economici che per gli utenti privati.

Anche a confronto con gli standard di mercato nazionali e territoriali, superati con successo per tutti gli aspetti indagati, il Customer Satisfaction Audit ha infatti permesso di mettere a confronto il territorio gestito da CIIP spa anche con altre realtà come quella interregionale (Umbria, Marche Lazio) e quella nazionale per avere con obiettività termini di paragone del gradimento del Servizio Idrico Integrato nei vari territori indagati.

Gli aspetti oggetto della rilevazione sono riassunti in due aree omogenee: prodotto/servizio e relazione.

La soddisfazione degli utenti valutata in base alle loro aspettative viene rilevata su diversi fattori dell'area prodotto/servizio come ad esempio sulla qualità dell'acqua (odore, limpidezza, sapore), la continuità di erogazione, la chiarezza delle bollette, i costi in base al livello di servizio offerto.

L'indagine ha valutato anche l'area di relazione con i clienti, che la CIIP spa intrattiene tramite Call Center, la competenza e cortesia del personale in esso impiegato e il giudizio complessivo sulla capacità di ascolto da parte dell'azienda delle esigenze degli utenti.

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

In un quadro di risultati comunque lusinghieri rimangono alcuni punti da migliorare nel soddisfacimento del cliente e grazie a questa indagine vi si potranno focalizzare degli interventi mirati.