

Indagine di Customer Satisfaction 2022

(Periodo GENNAIO 2022– DICEMBRE 2022)



Relazione del 31.08.2023

Indice

1	OBIETTIVI	3
2	Universo e campione di riferimento	3
3	Metodologia di rilevazione	4
4	PRONTO INTERVENTO	6
4.1	Valutazione Finale	6
4.2	Tempi di risposta operatore	8
4.3	Informazioni fornite dall'operatore.....	8
4.4	Tempestività interventi effettuati in emergenza	9
4.5	Intervento effettuato	10
4.6	Comprensione intervento	10
4.7	Cortesia dei tecnici	11
5	NUOVI ALLACCI	12
5.1	Valutazione finale	14
5.2	Tempi di intervento	15
5.3	Informazioni ricevute dall'operatore	15
5.4	Intervento effettuato	16
5.5	Comprensione intervento	16
5.6	Cortesia dei tecnici	17
6	COMMENTI FINALI	17
7	SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI	17
7.1	Segnalazioni Servizio Pronto Intervento.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
7.2	Segnalazioni Servizio Nuovi Allacci	Errore. Il segnalibro non è definito.

1 OBIETTIVI

Fornire a COGESER S.p.A. le informazioni relative alla soddisfazione dei cittadini/clienti serviti necessarie alla pianificazione del miglioramento del servizio relativo a:

- ✓ Pronto Intervento;
- ✓ Nuovi Allacci

I questionari sottoposti sono composti da domande che analizzano vari attributi del servizio offerto da COGESER ed attengono alle seguenti tematiche:

- Per il Pronto Intervento
 - 1- Tempi di risposta dell'operatore del centralino di pronto intervento
 - 2- Servizio di informazione agli utenti
 - 3- Tempestività degli interventi Soddisfazione per gli interventi effettuati
 - 4- Comprensione dell'intervento effettuato e per la documentazione lasciata
 - 5- Cortesia del Personale
 - 6- Soddisfazione complessiva

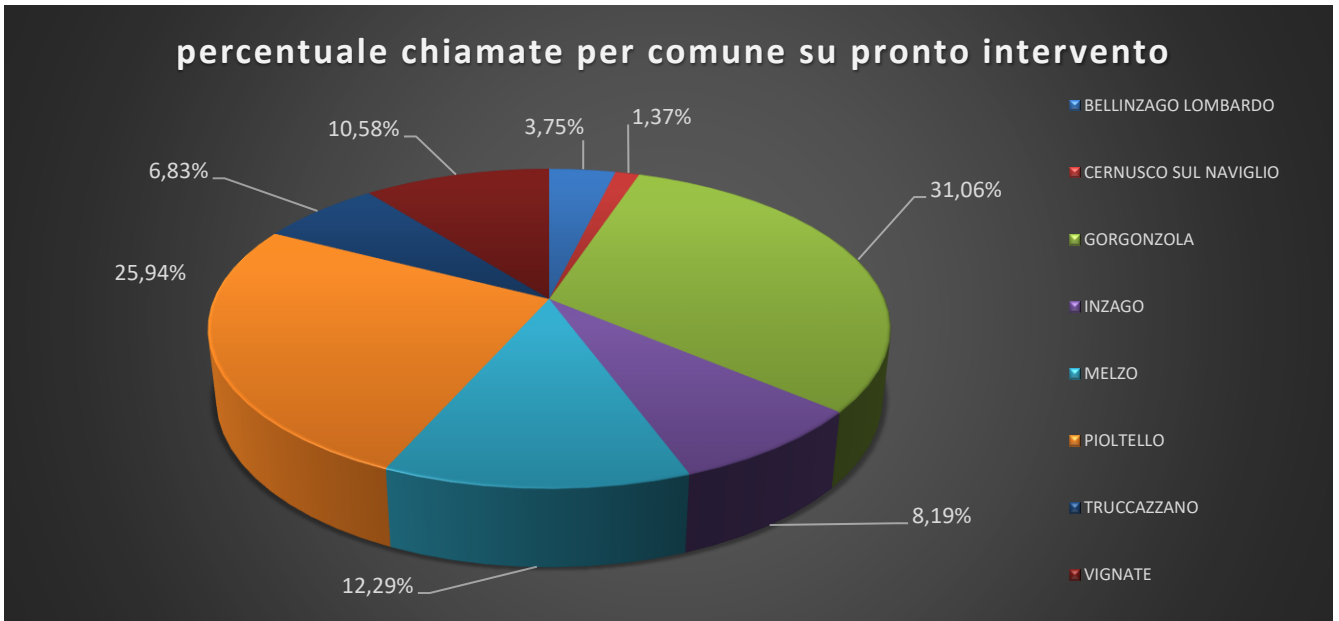
- Per i Nuovi Allacci
 - 1- Tempistiche intervento (tempi di preventivazione e tempi di esecuzione)
 - 2- Servizio di informazione agli utenti
 - 3- Soddisfazione per gli interventi effettuati
 - 4- Comprensione dell'intervento effettuato e per la documentazione lasciata
 - 5- Cortesia del Personale
 - 6- Soddisfazione complessiva

2 UNIVERSO E CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Le interviste sono state effettuate su dati relativi agli interventi effettuati nel periodo che va da Gennaio 2022 a Dicembre 2022, a n. 400 titolari del contratto di fornitura che avevano utilizzato il servizio di pronto intervento e a 80 utenti che avevano richiesto il nuovo allaccio, con percentuale di risposta almeno del 65% per il servizio di pronto intervento.

I nominativi sono estratti casualmente dagli elenchi dei clienti forniti da COGESER.

Di seguito viene indicato anche le percentuali di risposte per comune sulle due tipologie di interviste:



3 METODOLOGIA DI RILEVAZIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta telefonicamente sulla base di un questionario composto da domande a scelta multipla.

La scala semantica utilizzata era composta da 7 risposte alle quali è stato attribuito un valore numerico da 1 (insoddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto).

Agli intervistati è stato chiesto di indicare la risposta ritenuta più vicina alla propria idea.

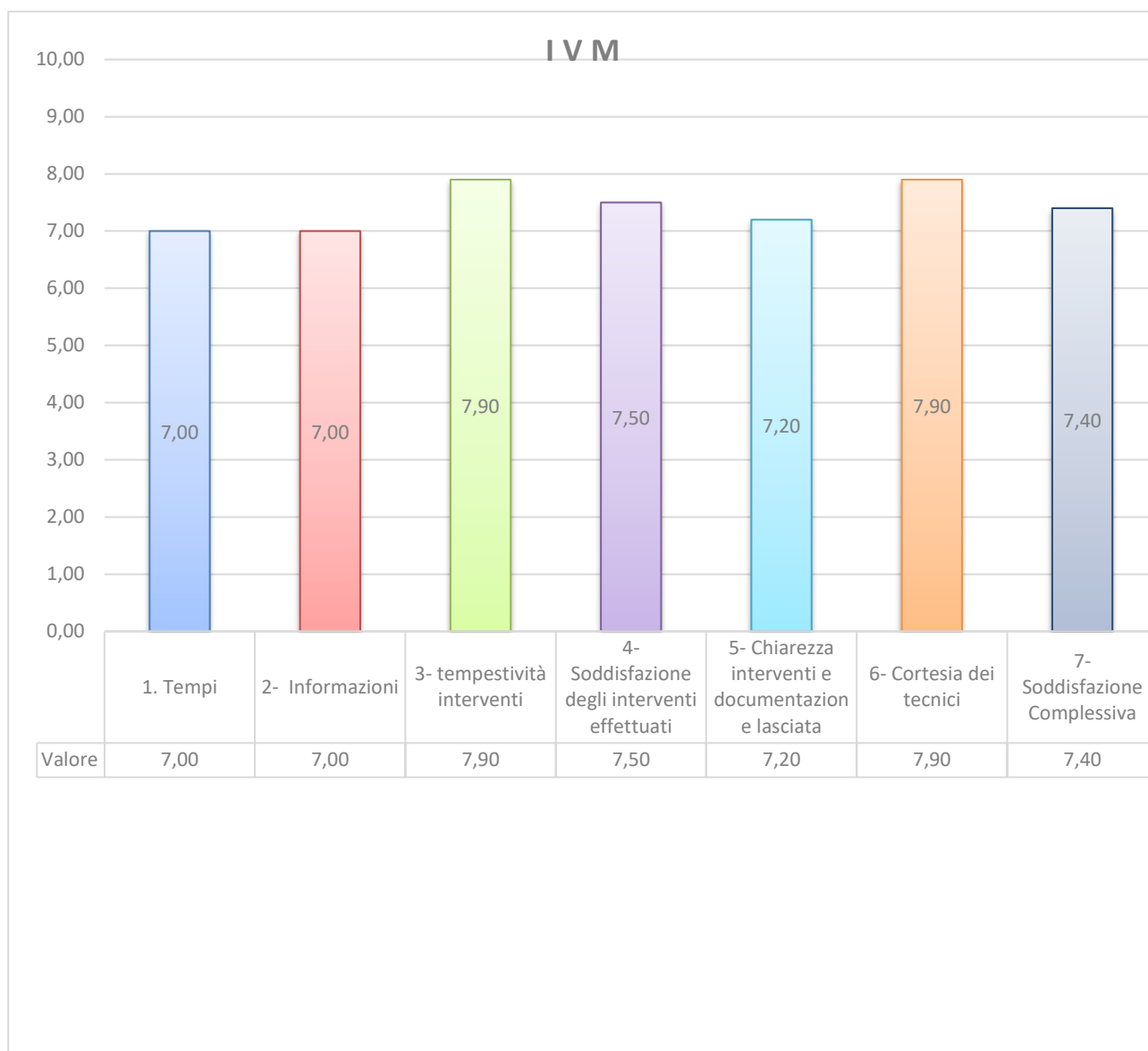
Tenendo conto del numero di risposte ottenuto da ciascuna opzione e del numero totale di interviste, abbiamo ottenuto la distribuzione % dei livelli di soddisfazione dei clienti per ciascun attributo individuato (corrispondente alla domanda del questionario). Dando a ciascuna opzione il valore numerico precedentemente individuato è stato stabilito un indice di valutazione denominato "Indice del Valor Medio di soddisfazione" (IVM).

A seguito dell'indagine è stato calcolato l'Indice di Valutazione della Soddisfazione del Servizio (IVSS) che è la grandezza di sintesi con cui analizzare il livello di soddisfazione dei clienti.

L'Indice di Valutazione della Soddisfazione del Servizio (IVSS) è definito come: media ponderata degli indici di valutazione media della soddisfazione (IVM), relativamente alle domande dalla 1 alla 7, per il numero complessivo di domande:

$$IVSS = (\sum \text{dei diversi IVM}) / N \text{ domande}$$

L'indice di scostamento (IS) è rappresentato dalla differenza tra IVSS rilevato nell'anno in corso e l'IVSS rilevato nell'anno precedente.



N° Utenti chiamati: 400

N° Risposte: 293

Tasso di Risposta: 73,3%

IVSS 2022: 7,42

Si evidenzia che l'indice di valutazione generale (IVSS) rispetto al punteggio degli anni precedenti e si attesta sul valore di 7,42 leggermente in diminuzione rispetto al 7,53 rilevato durante la campagna dello scorso anno. L'andamento generale, negli anni, della valutazione degli indici è il seguente:

IVSS 2021	7,53
IVSS 2020	7,20
Indice di Scostamento 2021 - 2020	+0,33

IVSS 2019	7,60
IVSS 2018	7,47
Indice di Scostamento 2019-2018	+0,13

IVSS 2017:	8,45
IVSS 2016:	7,87
Indice di Scostamento 2017 – 2016	0,58

IVSS 2015:	8,67
IVSS 2014:	8,90
Indice di Scostamento 2015 – 2014	-0,23

IVSS 2013:	7,82
IVSS 2012:	8,70
Indice di Scostamento 2013 - 2012	-0,88

IVSS 2010:	9,35
IVSS 2009:	9,39
Indice di Scostamento 2010 - 2009	-0,04

IVSS 2022	7,42
IVSS 2021	7,53
Indice di Scostamento 2022-2021	-0,11

IVSS 2020	7,20
IVSS 2019	7,60
Indice di Scostamento 2019-2020	-0,40

IVSS 2018	7,47
IVSS 2017	8,45
Indice di Scostamento 2018 – 2017	-0,98

IVSS 2016:	7,87
IVSS 2015:	8,67
Indice di Scostamento 2016 – 2015	-0,80

IVSS 2014:	8,90
IVSS 2013:	7,82
Indice di Scostamento 2014 – 2013	1,08

IVSS 2012:	8,70
IVSS 2010:	9,35
Indice di Scostamento 2012 - 2010	-0,65

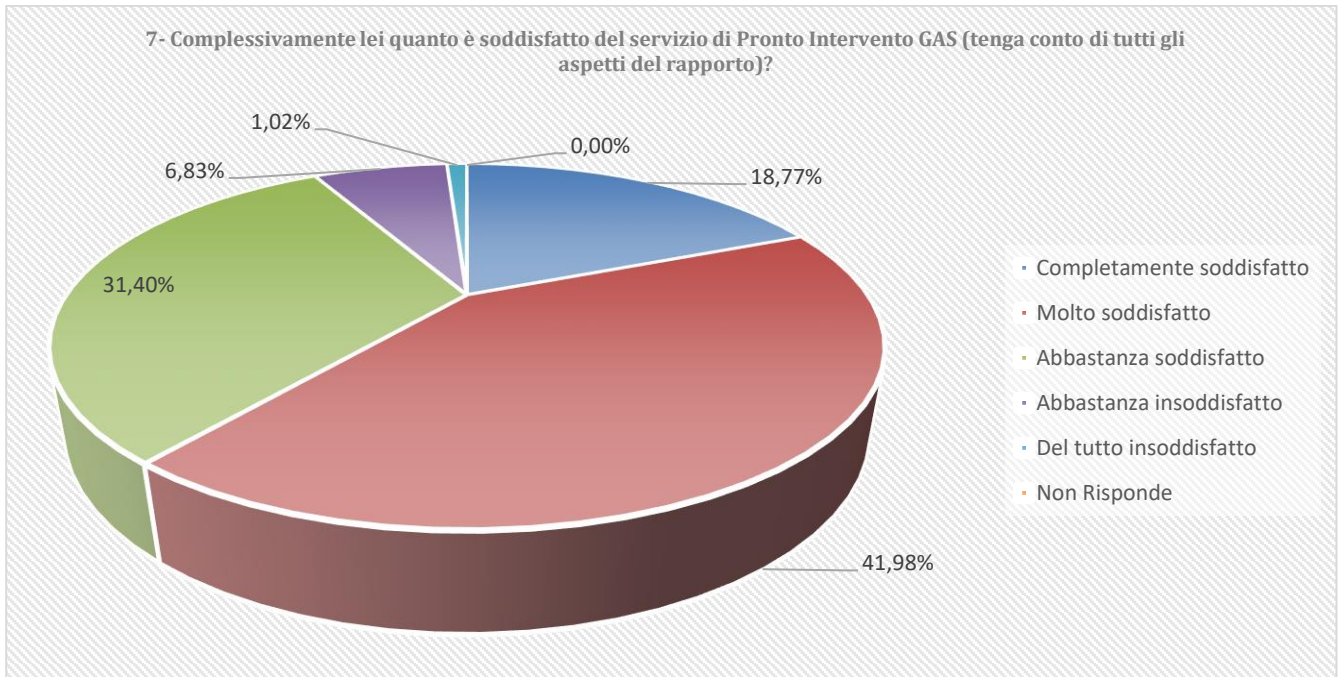
IVSS 2009:	8,39
IVSS 2008:	7,57
Indice di Scostamento 2009 - 2008	0,82

Il punteggio in generale rimane costante rispetto agli ultimi anni, si registrano delle oscillazioni che risultano essere normali per l'erogazione del servizio, si ritiene la valutazione sostanzialmente buona e nei livelli di servizio previsto per

4 PRONTO INTERVENTO

4.1 Valutazione Finale

Per questa indagine sono stati interpellati 400 Utenti finali e di questi hanno accettato di rispondere alle domande 293 utenti, con un tasso di risposta pari al 73,30%

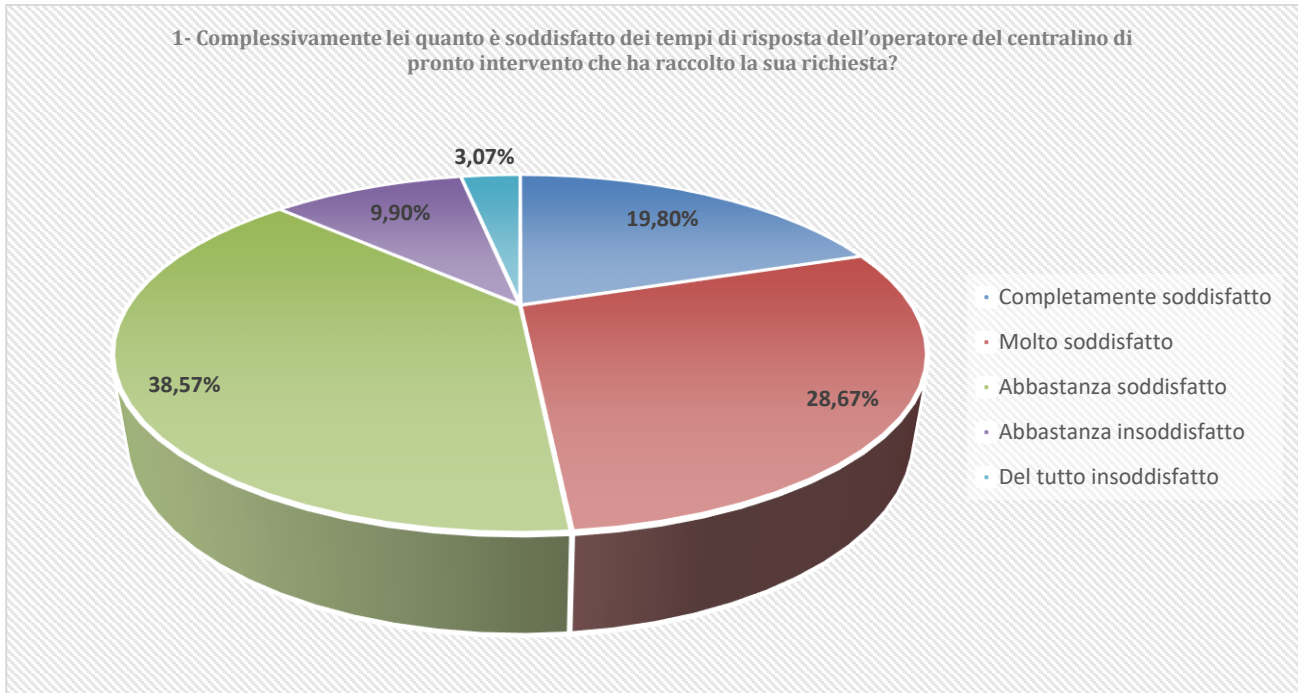


La soddisfazione dei clienti rispetto al servizio di Pronto intervento di Cogeser Spa si può desumere dalla valutazione sommando le risposte positive che partono dal completamente soddisfatto ad abbastanza soddisfatto, somma di risposte che fa segnare il 92,15%, con una percentuale di risposte al di sotto di questo punteggio che risulta essere di 7,85%

Tale valutazione mette in evidenza una soddisfazione generale rispetto al servizio sicuramente completo e svolto secondo le richieste dell'organo generale di controllo (ARERA) e anche grazie alle risorse che gestiscono tale servizio.

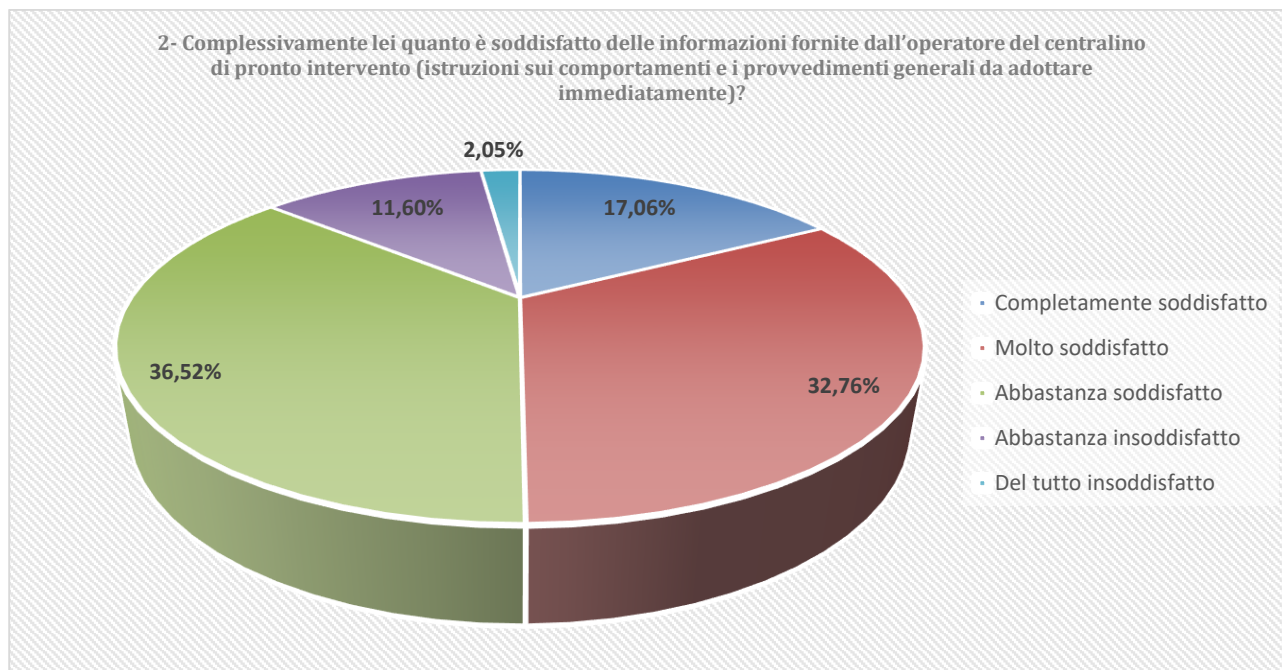
4.2 Tempi di risposta operatore

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto al tempo di risposta dell'operatore del centralino di pronto intervento ed è risultata positiva nel 87,03 % dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), con un aumento di valutazione positiva rispetto allo scorso anno, la percentuale che ha valutato insufficienti i tempi di risposta del centralino si attesta al 12,97%, di questi il 3,07% del tutto insoddisfatto.



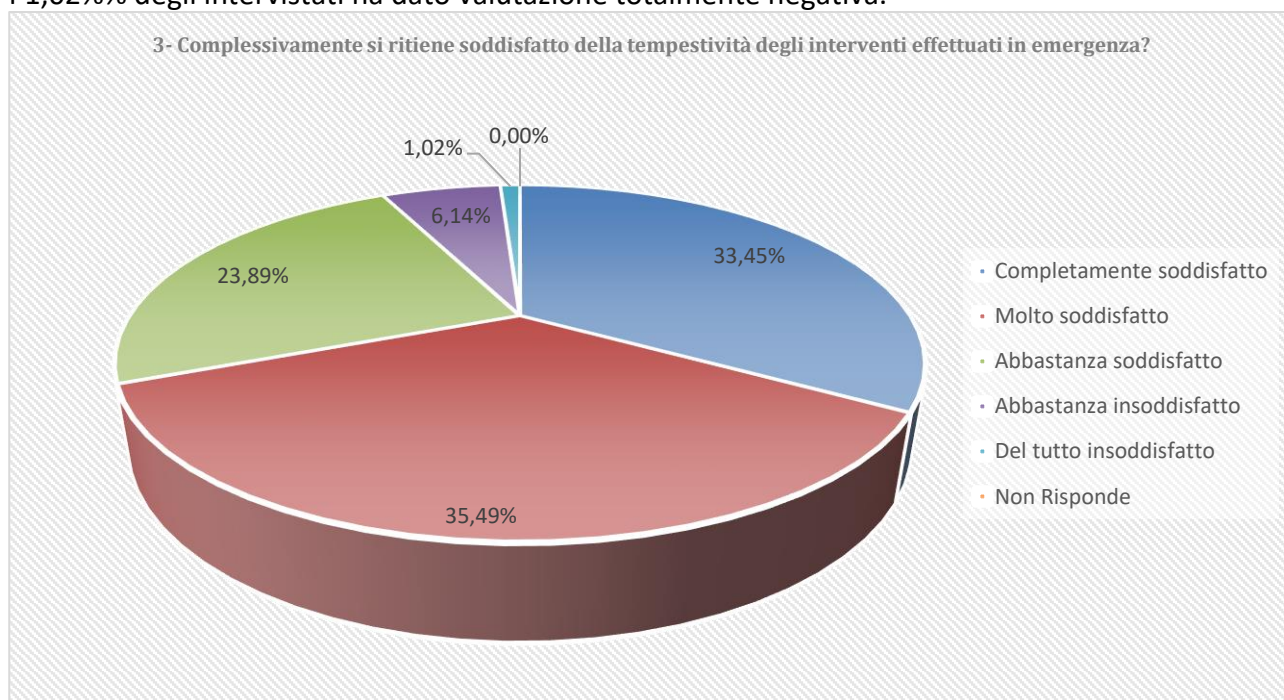
4.3 Informazioni fornite dall'operatore

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alle informazioni fornite dall'operatore di centralino in merito al comportamento immediato da adottare ha dato risultati positivi nel 86,35 % dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), in linea con le percentuali dello scorso anno, il totale delle risposte al di sotto della sufficienza sono del 13,65%, di questi solo il 2,05% delle persone intervistate ha valutato le informazioni con il punteggio più basso.



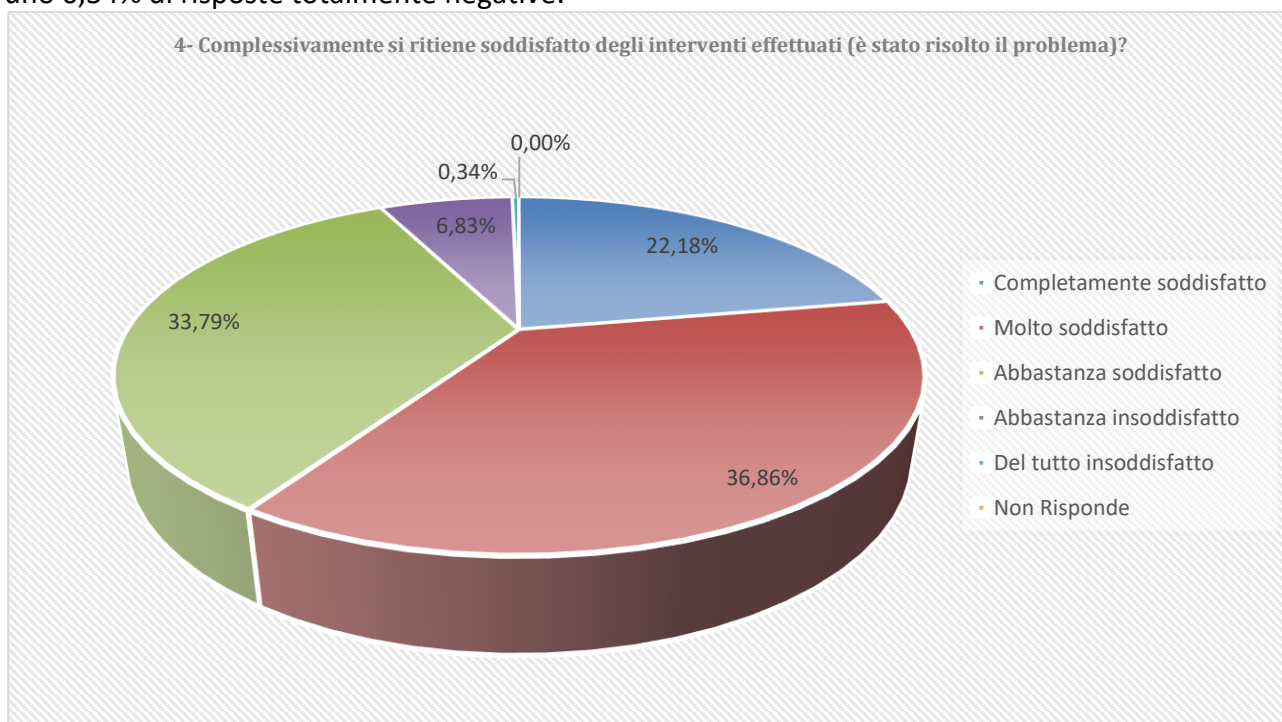
4.4 Tempestività interventi effettuati in emergenza

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla velocità ed alla tempestività dell'intervento effettuato. I clienti risultano soddisfatti nel 92,83% dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), il totale delle risposte al di sotto della sufficienza è uguale a 7,17%, l'1,02%% degli intervistati ha dato valutazione totalmente negativa.



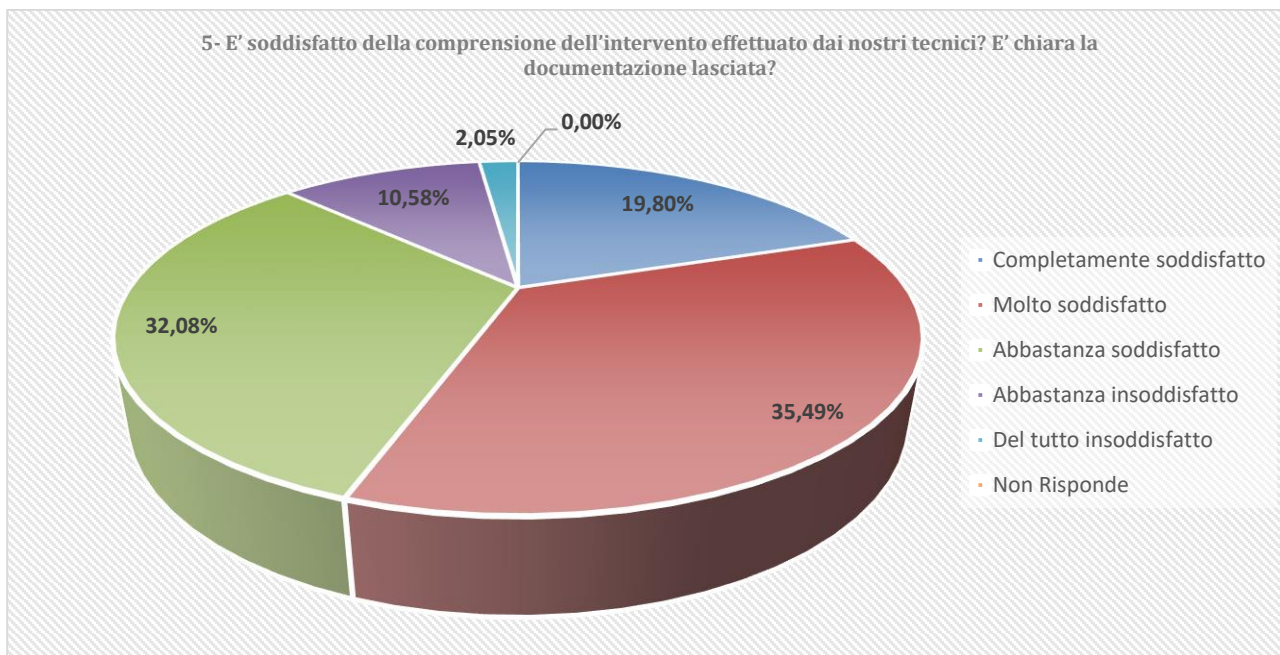
4.5 Intervento effettuato

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto risoluzione del problema con l'intervento effettuato dall'addetto dell'organizzazione, che è risultata positiva nel 92,83 % dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6) con un aumento di circa 5 punti percentuali rispetto allo scorso anno, il 7,17% ha dato valutazione al di sotto della sufficienza con uno 0,34% di risposte totalmente negative.



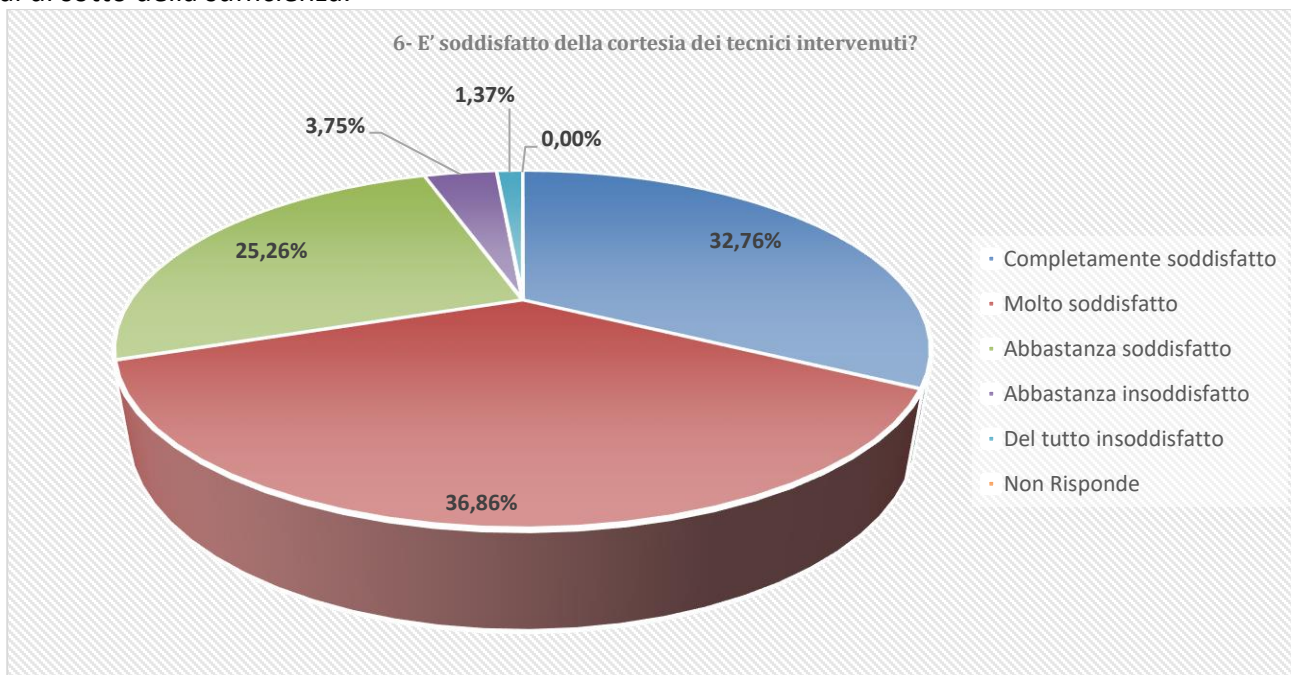
4.6 Comprensione intervento

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla comprensione dell'intervento effettuato, cioè alla spiegazione fornita dal tecnico, ed alla documentazione eventualmente lasciata al cliente. La valutazione è risultata positiva nel 87,37 % dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), mentre nel 12,63% dei casi la valutazione è stata al di sotto della sufficienza, di cui il 2,05% completamente negativo.



4.7 Cortesia dei tecnici

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia dei tecnici intervenuti per la risoluzione dell'intervento. La valutazione è risultata positiva nel 94,88% dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), valore leggermente in discesa rispetto ai risultati degli scorsi anni, da tale valore si evince il grosso contributo fornito dalle persone di Cogeser S.p.A., solo nel 1,37% dei casi, i clienti hanno dato una valutazione insufficiente, con un totale di 5,12% risposte al di sotto della sufficienza.



5 METODOLOGIA DI RILEVAZIONE PER ALLACCI

La raccolta delle informazioni è avvenuta telefonicamente sulla base di un questionario composto da domande a scelta multipla.

La scala semantica utilizzata era composta da 6 risposte alle quali è stato attribuito un valore numerico da 1 (insoddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto).

Agli intervistati è stato chiesto di indicare la risposta ritenuta più vicina alla propria idea.

Tenendo conto del numero di risposte ottenuto da ciascuna opzione e del numero totale di interviste, abbiamo ottenuto la distribuzione % dei livelli di soddisfazione dei clienti per ciascun attributo individuato (corrispondente alla domanda del questionario). Dando a ciascuna opzione il valore numerico precedentemente individuato è stato stabilito un indice di valutazione denominato "Indice del Valor Medio di soddisfazione" (IVM).

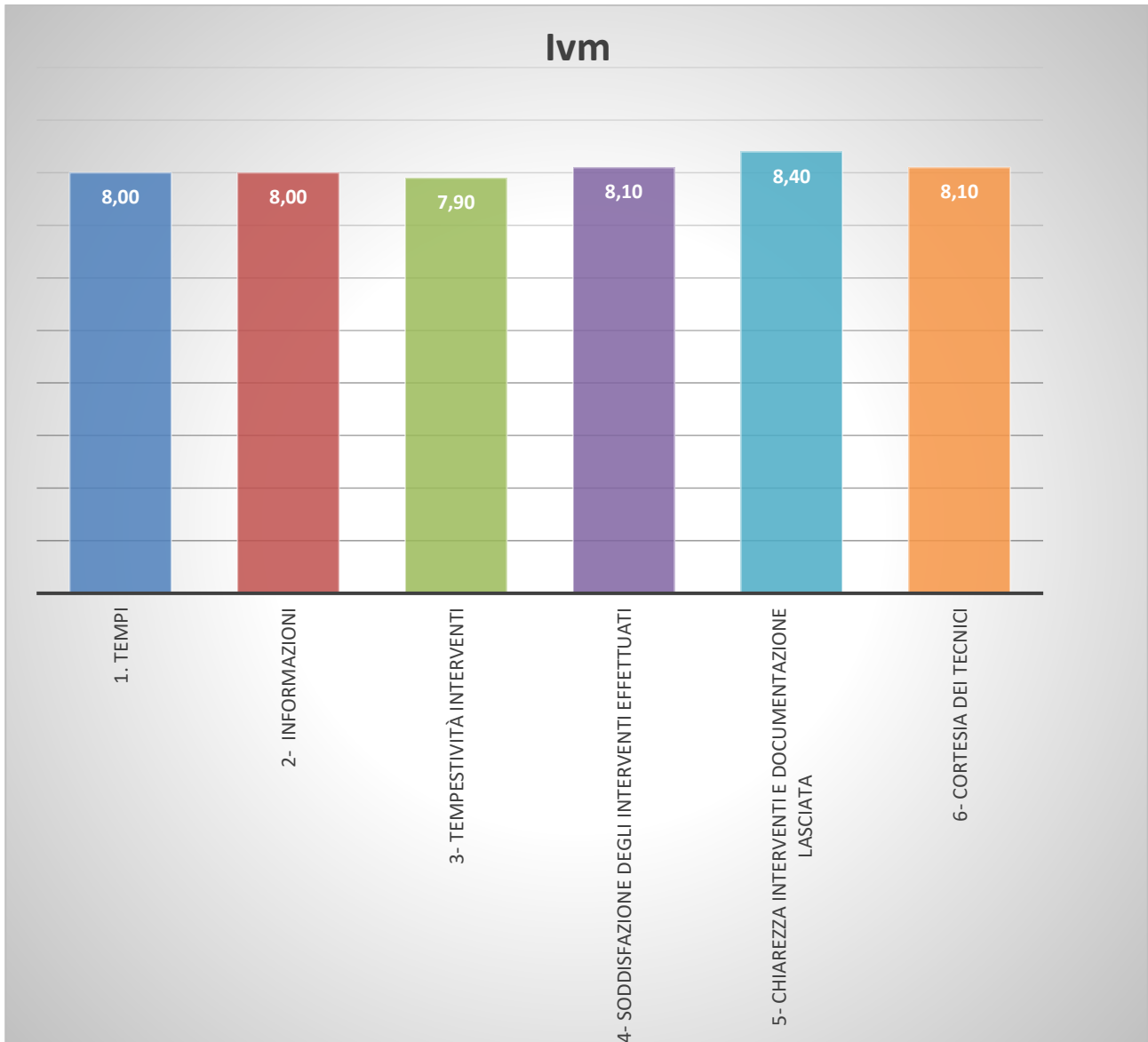
A seguito dell'indagine è stato calcolato l'Indice di Valutazione della Soddisfazione del Servizio (IVSS) che è la grandezza di sintesi con cui analizzare il livello di soddisfazione dei clienti.

L'Indice di Valutazione della Soddisfazione del Servizio (IVSS) è definito come: media ponderata degli indici di valutazione media della soddisfazione (IVM), relativamente alle domande dalla 1 alla 7, per il numero complessivo di domande:

$$IVSS = (\sum \text{dei diversi IVM}) / N \text{ domande}$$

L'indice di scostamento (IS) è rappresentato dalla differenza tra IVSS rilevato nell'anno in corso e l'IVSS rilevato nell'anno precedente.

Per la presente campagna di valutazione della soddisfazione dei clienti è stato preso un campione di 80 utenti ed hanno accettato di rispondere 54 utenti, pari al 67,5% degli interpellati.



N° Utenti chiamati: 80

N° Risposte: 54

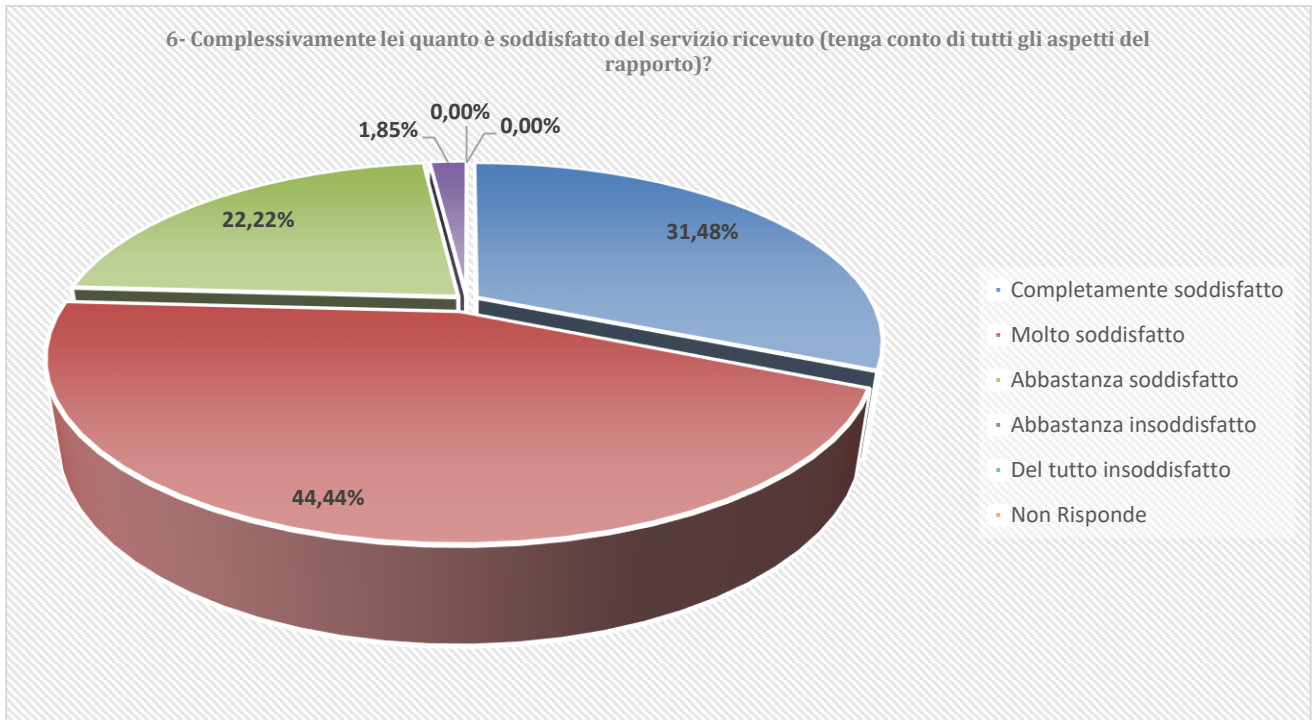
Tasso di Risposta: 67,50%

IVSS 2022: 8,08

IVSS 2022	8,08
IVSS 2021	
Indice di Scostamento 2022-2021	

5.1 Valutazione finale

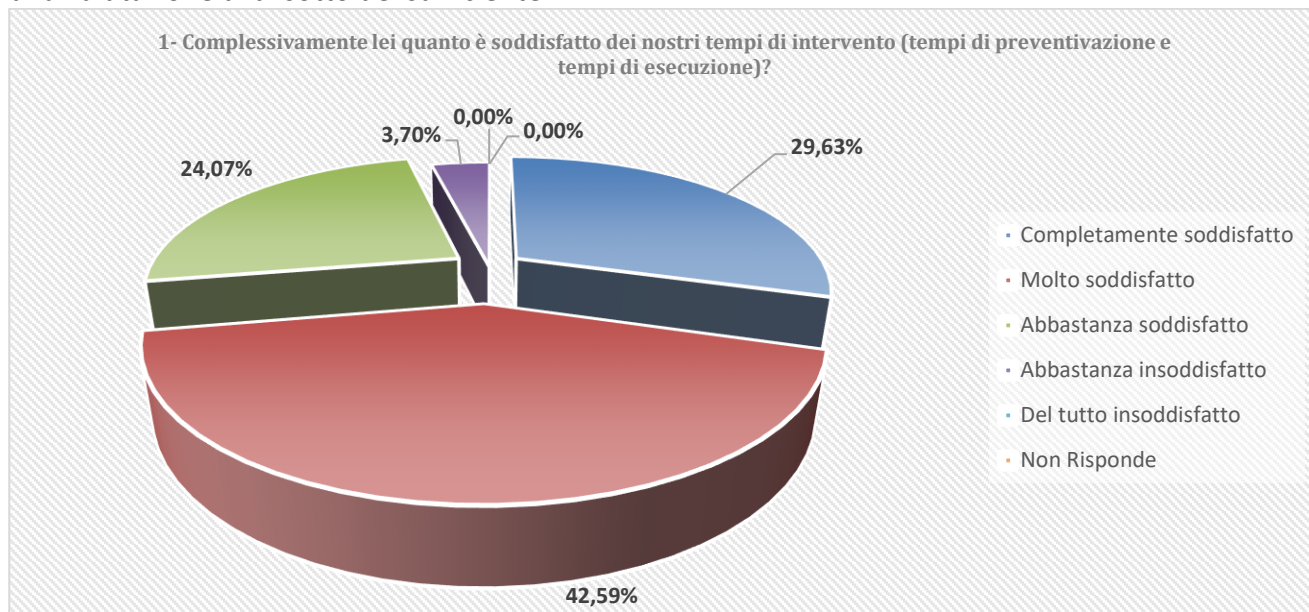
Lo stato generale del servizio di COGESER, si può desumere conglobando la somma delle risposte riunite per livello di soddisfazione. Considerando come risposte positive anche quelle che vedono il cliente abbastanza soddisfatto si rileva come indice complessivo che il 98,15% degli intervistati si ritengono complessivamente soddisfatti dal servizio fornito, l'1,85% risulta essere abbastanza insoddisfatto.



Indice di Valutazione della Soddisfazione del Servizio (IVSS)

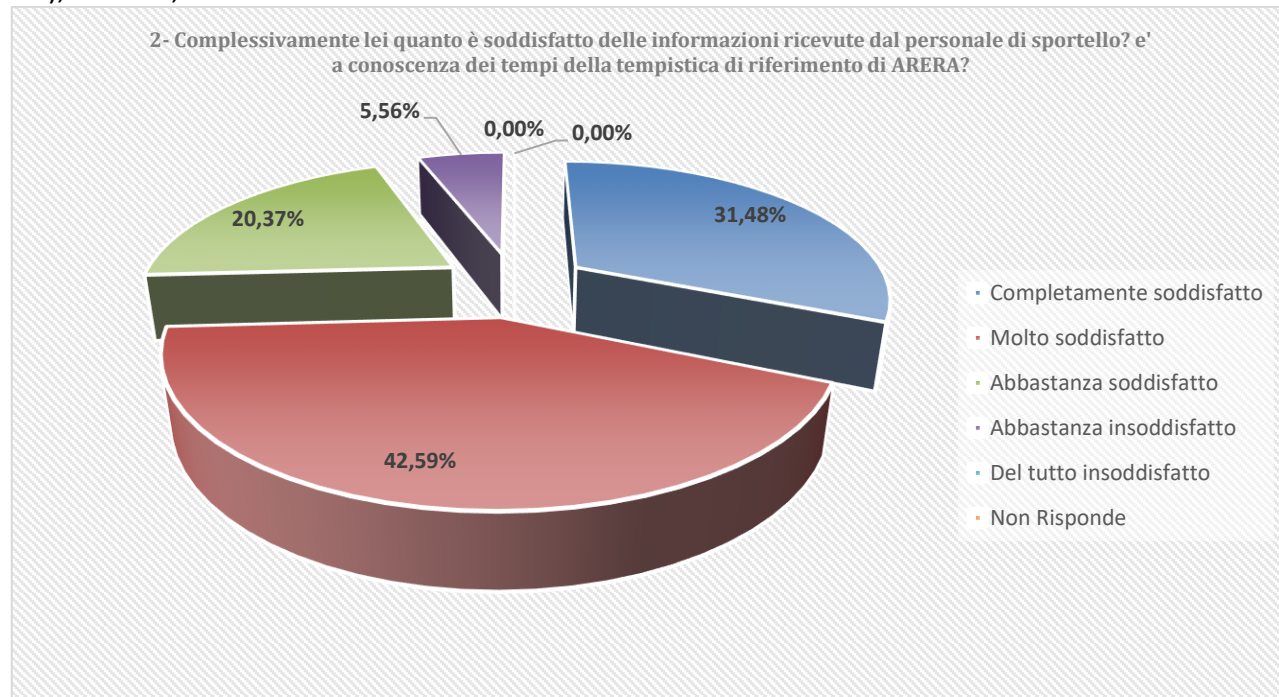
5.2 Tempi di intervento

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto al tempo di intervento, calcolata come tempo intercorso tra preventivazione ed esecuzione dell'allaccio. La valutazione è risultata positiva nel 96,30% dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), il 3,70% ha dato una valutazione al di sotto del sufficiente.



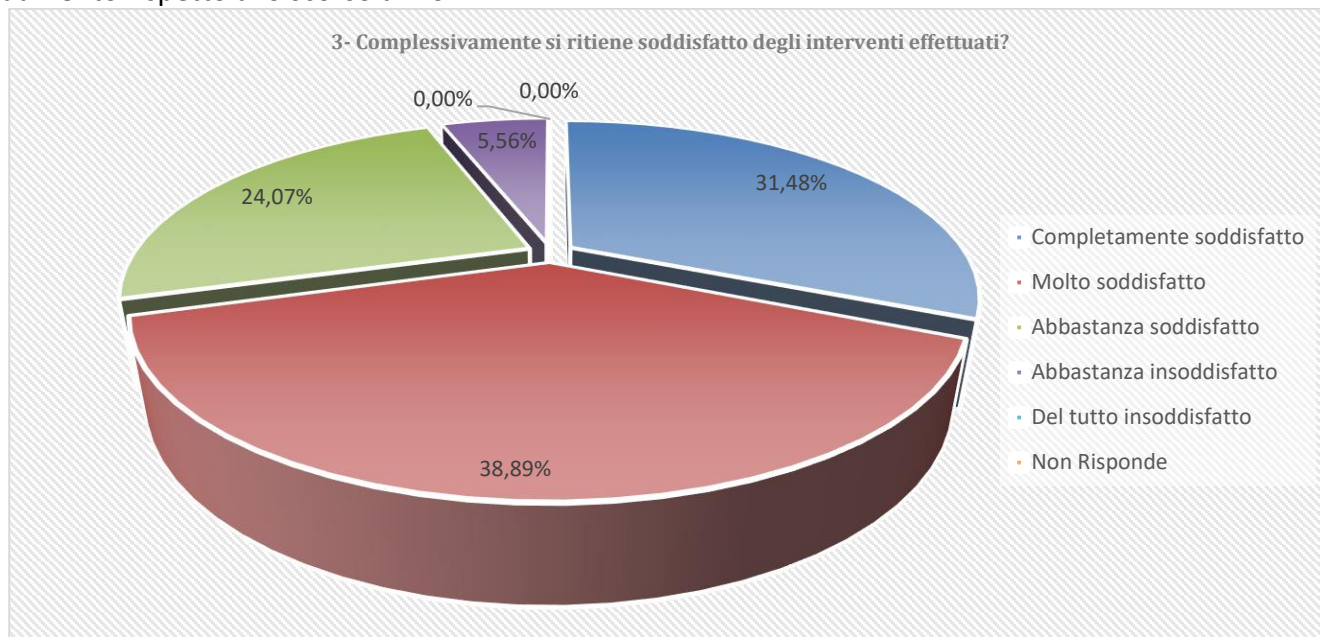
5.3 Informazioni ricevute dall'operatore

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alle informazioni fornite dall'operatore di sportello in merito alle tempistiche di allaccio ed alla conoscenza delle tempistiche dettate da ARERA. La valutazione è stata positiva nel 94,44% dei casi (punteggio da 10 a 6), solo il 5,56% delle interviste la valutazione è stata insufficiente.



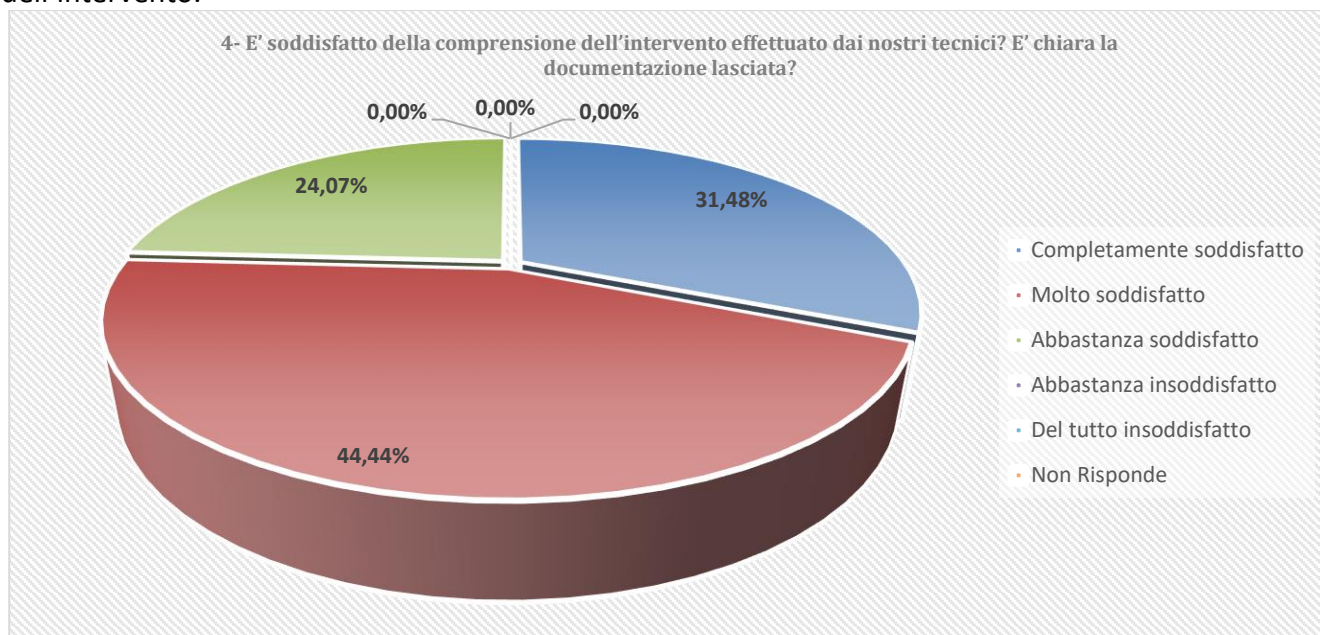
5.4 Intervento effettuato

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto all'intervento effettuato dall'operatore per l'allaccio, ed è risultata positiva nel 94,44% dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), il 5,56% ha risposto con un punteggio al di sotto della sufficienza, in aumento rispetto allo scorso anno.



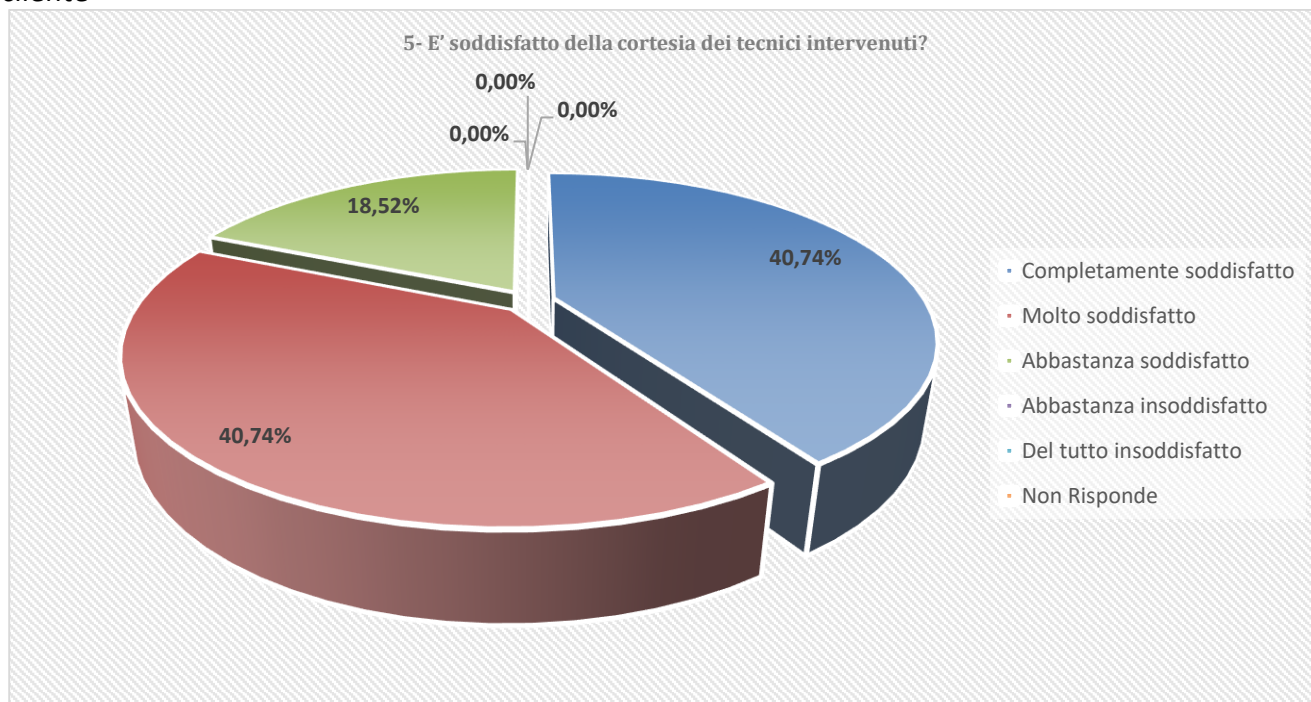
5.5 Comprensione intervento

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla comprensione dell'intervento effettuato, cioè alla spiegazione fornita dal tecnico, ed alla documentazione eventualmente lasciata al cliente. La valutazione è risultata positiva nel 100 % dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), nessuna valutazione negativa rispetto alla comprensione dell'intervento.



5.6 Cortesia dei tecnici

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia dei tecnici intervenuti per la realizzazione dell'intervento. In questo caso il giudizio è positivo nel 100% dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), come indicato in precedenza tale valutazione da l'idea di quanto sia importante il rapporto interpersonale tra il tecnico che effettua l'intervento ed il cliente



6 COMMENTI FINALI

Nel complesso, si può valutare positivamente il livello di soddisfazione dei Clienti per i servizi erogati sia per il Pronto intervento che per i nuovi allacci. Le valutazioni finali dei servizi erogati fanno infatti registrare una soddisfazione del 94,88% per quanto riguarda le attività del pronto intervento (domanda n. 7, valore che seppure in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno viene valutato sempre positivamente come obiettivo raggiunto dall'organizzazione e dal suo personale che opera sul campo.

Per le attività di nuovi allacci è stata riscontrata ancora una crescita della valutazione rispetto allo scorso anno, nel 2022 si riscontra il 98,15% di valutazione positiva per l'attività relativa ai nuovi allacci (domanda n.6).

In particolare, c'è da segnalare la valutazione dei clienti in relazione all'operato dei tecnici che nel caso del pronto intervento ha fatto registrare una valutazione positiva del 94,88% mentre per le attività di allaccio si è raggiunti il 100% della soddisfazione, sicuramente un risultato più che positivo.

7 SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI

Nel corso della campagna di raccolta dati della soddisfazione dei clienti non sono stati espresse segnalazioni, reclami o consigli per lo svolgimento del servizio da parte della società Cogeser S.p.A.

Il cliente, come evidenziato dalle valutazioni ha dato sostanzialmente delle risposte positive sempre superiore all'80% delle risposte evidenziate, quindi con una buona soddisfazione rispetto all'intervento effettuato.