

1. Indagine di Customer Satisfaction 2018

(Maggio - Luglio 2019)

Indice

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | OBIETTIVI | 2 |
| 2 | Universo e campione di riferimento | 2 |
| 2.1 | Percentuali risposte pronto intervento | 3 |
| 3 | Metodologia di rilevazione | 4 |
| 4 | PRONTO INTERVENTO | 7 |
| 4.1 | Valutazione Finale | 7 |
| 4.2 | Tempi di risposta operatore | 9 |
| 4.3 | Informazioni fornite dall'operatore..... | 9 |
| 4.4 | Tempestività interventi effettuati in emergenza | 10 |
| 4.5 | Intervento effettuato | 10 |
| 4.6 | Comprensione intervento | 11 |
| 4.7 | Cortesia dei tecnici | 12 |
| 5 | NUOVI ALLACCI | 12 |
| 5.1 | Valutazione finale | 12 |
| 5.2 | Tempi di intervento | 14 |
| 5.3 | Informazioni ricevute dall'operatore | 14 |
| 5.4 | Intervento effettuato | 15 |
| 5.5 | Comprensione intervento | 16 |
| 5.6 | Cortesia dei tecnici | 16 |
| 6 | COMMENTI FINALI | 17 |
| 7 | SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI | 17 |
| 7.1 | Segnalazioni Servizio Pronto Intervento..... | 18 |
| 7.2 | Segnalazioni Servizio Nuovi Allacci | 18 |

1 OBIETTIVI

Fornire a COGESER 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

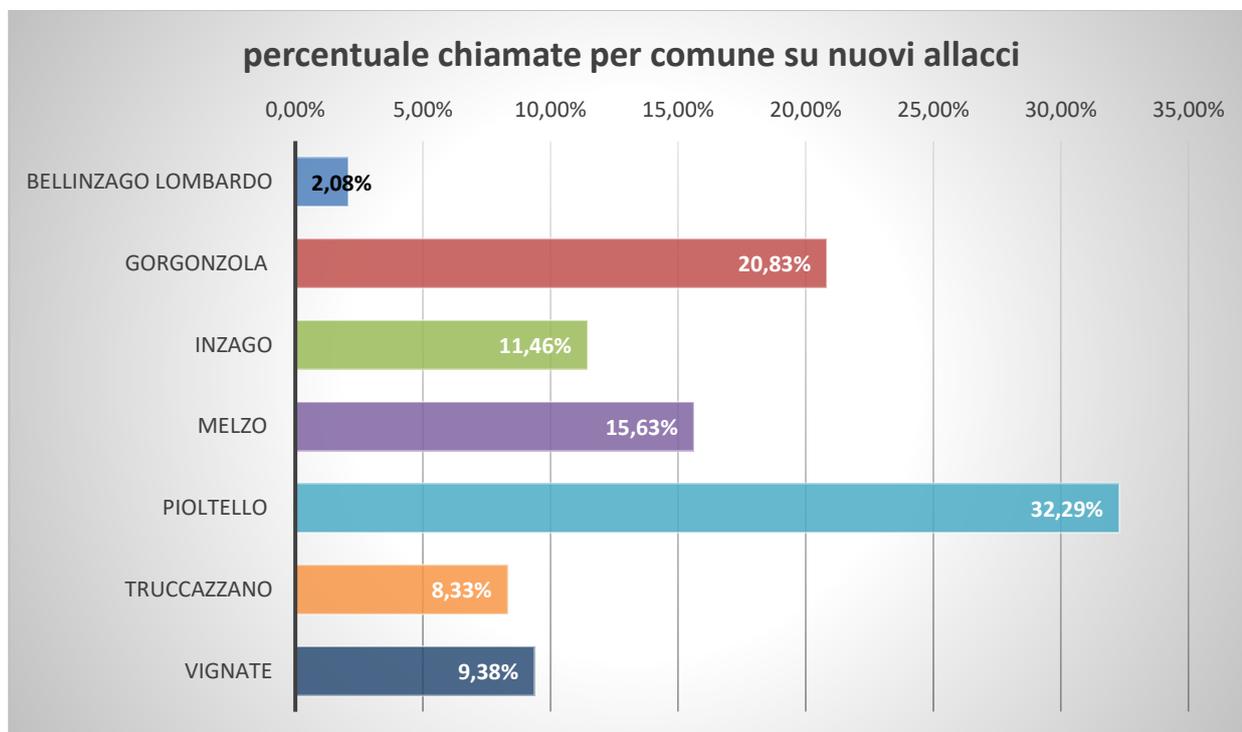
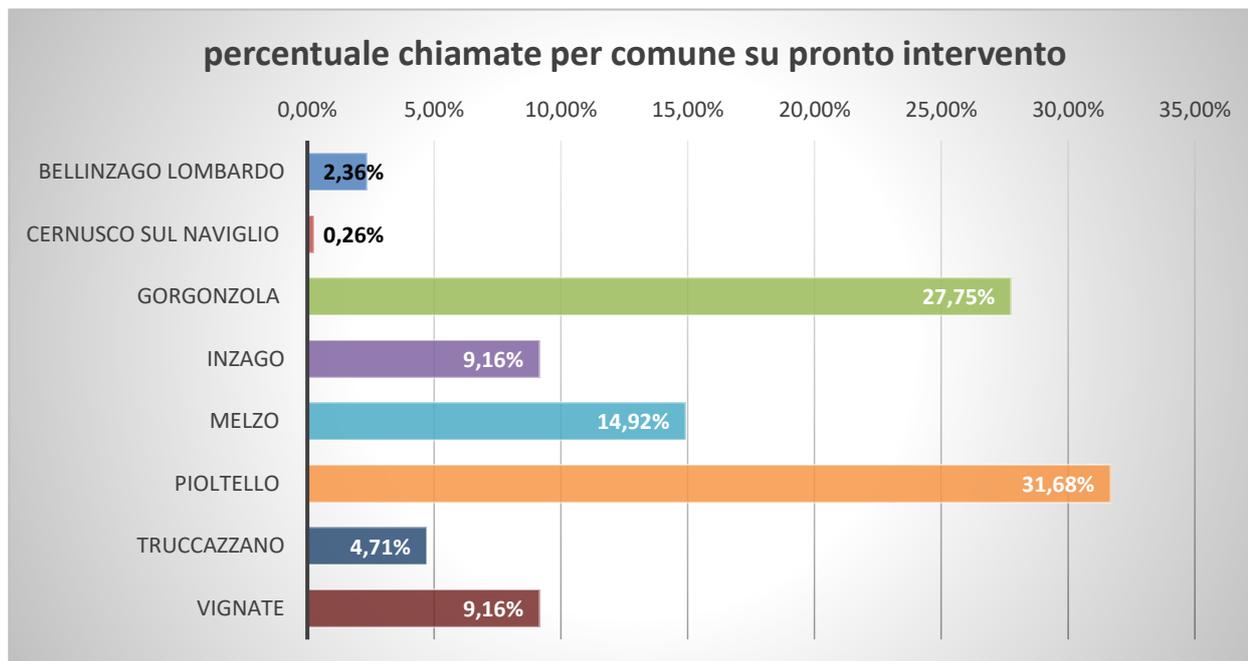
- Per i Nuovi Allacci
 - 1- Tempistiche intervento (tempi di preventivazione e tempi di esecuzione)
 - 2- Servizio di informazione agli utenti
 - 3- Soddisfazione per gli interventi effettuati
 - 4- Comprensione dell'intervento effettuato e per la documentazione lasciata
 - 5- Cortesia del Personale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

2 UNIVERSO E CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Le interviste sono state effettuate su dati relativi agli interventi effettuati nel 2018 e primo quadrimestre 2019, a n. 400 titolari del contratto di fornitura che avevano utilizzato il servizio di pronto intervento e a 150 utenti che avevano richiesto il nuovo allaccio. 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:

2.1 Percentuali risposte pronto intervento



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.

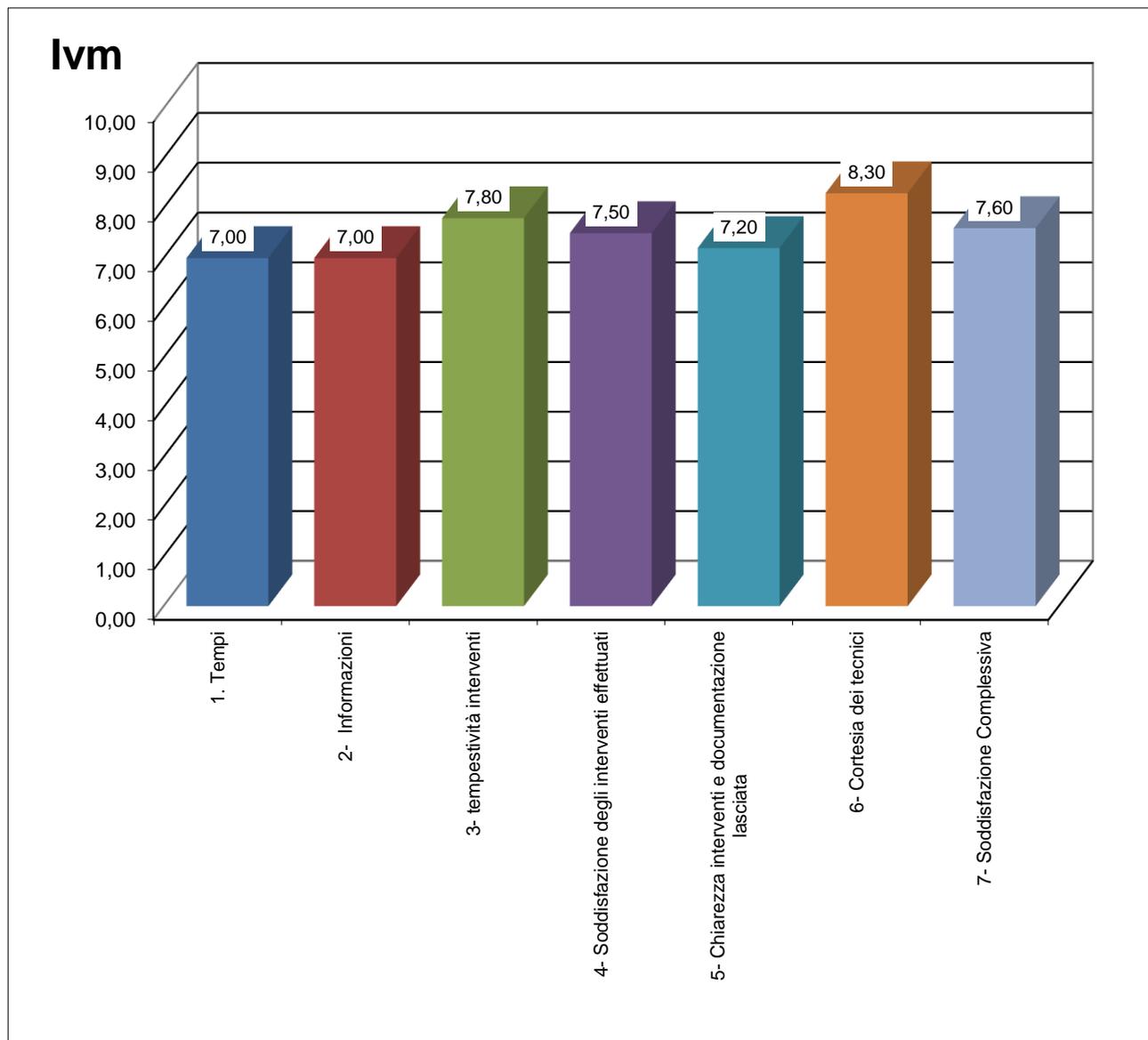
Tenendo conto del numero di risposte ottenuto da ciascuna opzione e del numero totale di interviste, abbiamo ottenuto la distribuzione % dei livelli di soddisfazione dei clienti per ciascun attributo individuato (corrispondente alla domanda del questionario). Dando a ciascuna opzione il valore numerico 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.



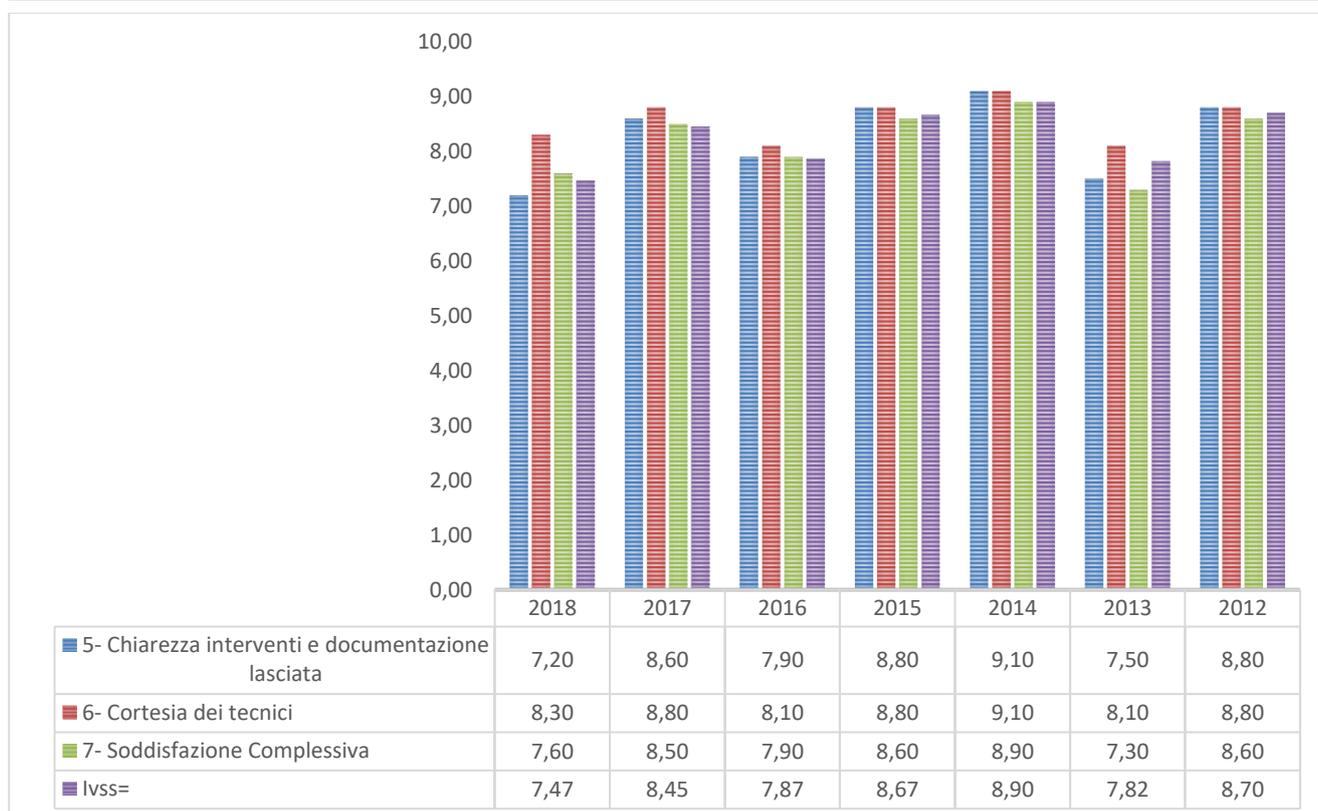
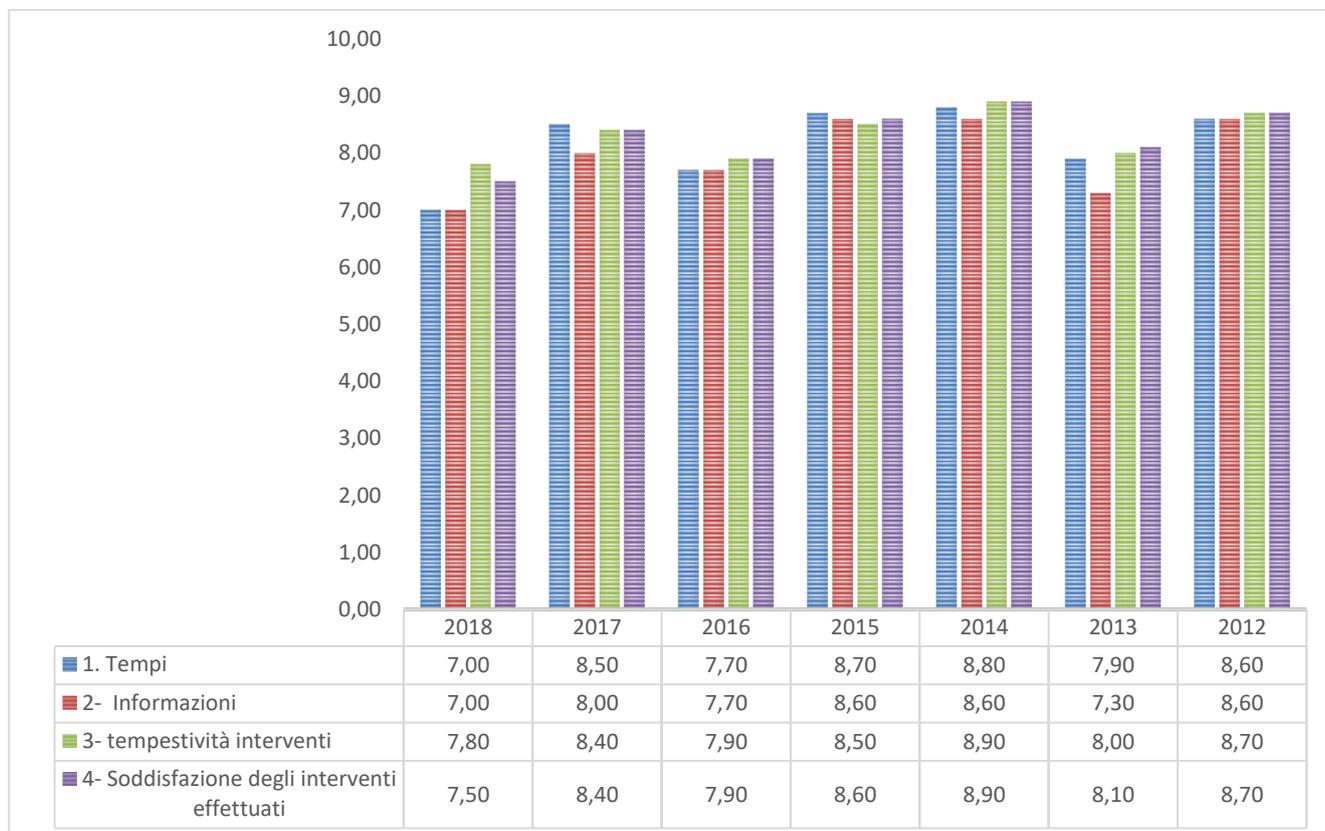
N° Utenti chiamati: 400

N° Risposte: 382

Tasso di Risposta: 95,50%

IVSS 2018: 7,47

CONFRONTO ANDAMENTO INDICI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
ANNI 2018 - 2017 - 2016 - 2015 - 2014 - 2013 - 2012



Si evidenzia che l'indice di valutazione generale (IVSS) è diminuito rispetto al punteggio degli anni precedenti e si attesta sul valore di 7,60. L'andamento della valutazione degli indici è il seguente:

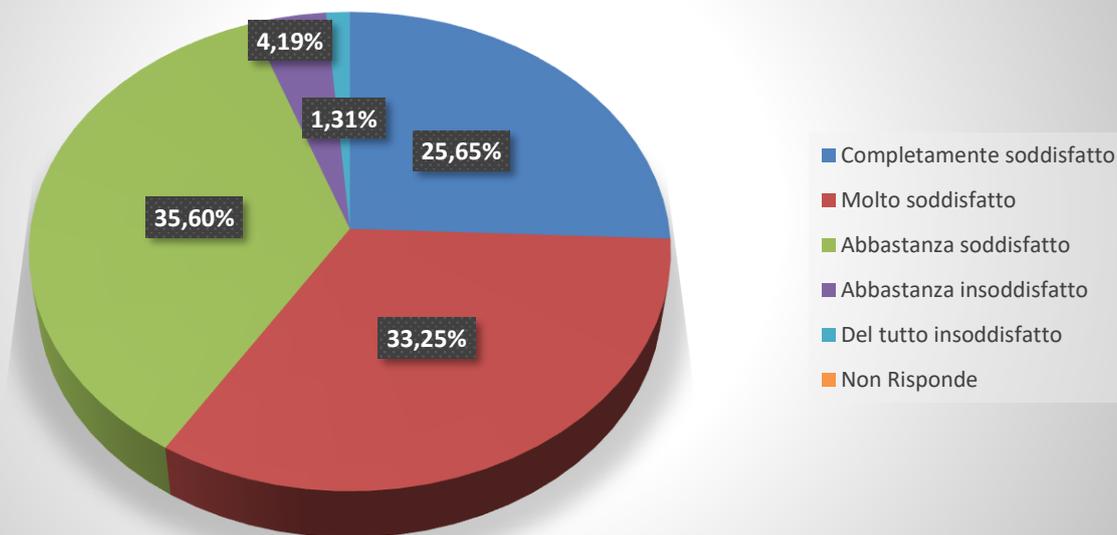
| | | | |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|
| IVSS 2017: | 8,45 | IVSS 2018 | 7,47 |
| IVSS 2016: | 7,87 | IVSS 2017: | 8,45 |
| Indice di Scostamento 2017 – 2016 | 0,58 | Indice di Scostamento 2016 – 2015 | -0,98 |
| IVSS 2015: | 8,67 | IVSS 2016: | 7,87 |
| IVSS 2014: | 8,90 | IVSS 2015: | 8,67 |
| Indice di Scostamento 2015 – 2014 | -0,23 | Indice di Scostamento 2016 – 2015 | -0,80 |
| IVSS 2013: | 7,82 | IVSS 2014: | 8,90 |
| IVSS 2012: | 8,70 | IVSS 2013: | 7,82 |
| Indice di Scostamento 2013 - 2012 | -0,88 | Indice di Scostamento 2014 – 2013 | 1,08 |
| IVSS 2010: | 9,35 | IVSS 2012: | 8,70 |
| IVSS 2009: | 9,39 | IVSS 2010: | 9,35 |
| Indice di Scostamento 2010 - 2009 | -0,04 | Indice di Scostamento 2012 - 2010 | -0,65 |
| | | IVSS 2009: | 8,39 |
| | | IVSS 2008: | 7,57 |
| | | Indice di Scostamento 2009 - 2008 | 0,82 |

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 382 utenti, con un tasso di risposta pari al 95,50%

7- Complessivamente lei quanto è soddisfatto del servizio di Pronto Intervento GAS (tenga conto di tutti gli aspetti del rapporto)?

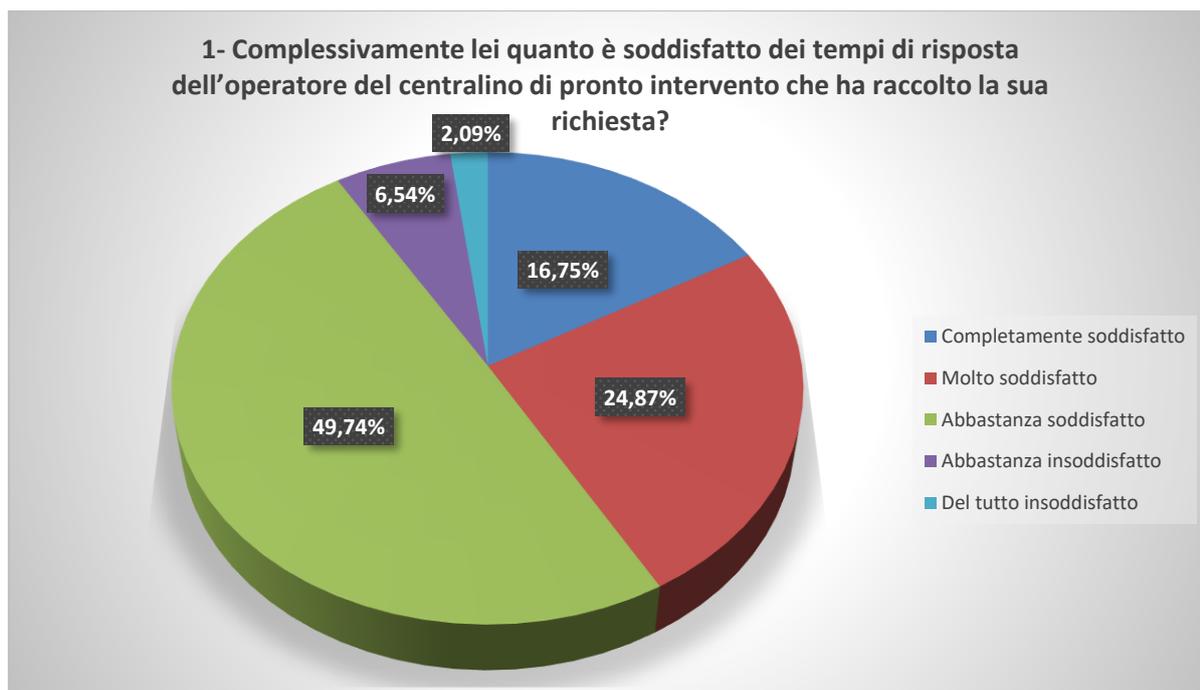


Lo stato generale del servizio di COGESER, si può desumere dall'analisi delle risposte per il quale si evince che il 5,50% degli utenti ha fornito una valutazione inferiore alla sufficienza di cui l'1,31% del tutto insoddisfatto.

Il 25,65% degli utenti è completamente soddisfatto, il 33,25% risulta essere molto soddisfatto del servizio di pronto intervento mentre il 35,60% degli utenti ha fornito una votazione sufficiente. In merito a questa valutazione si segnala che anche chi ha fornito punteggi inferiori (1,31%) ha comunque spiegato il voto identificandolo più come una insoddisfazione verso alcune attività che devono essere eseguite per rispettare prescrizioni dell'autorità o prescrizioni normative.

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 91,36 % dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), il 2,09% ha dato risposta totalmente negativa ai tempi di risposta del centralino.



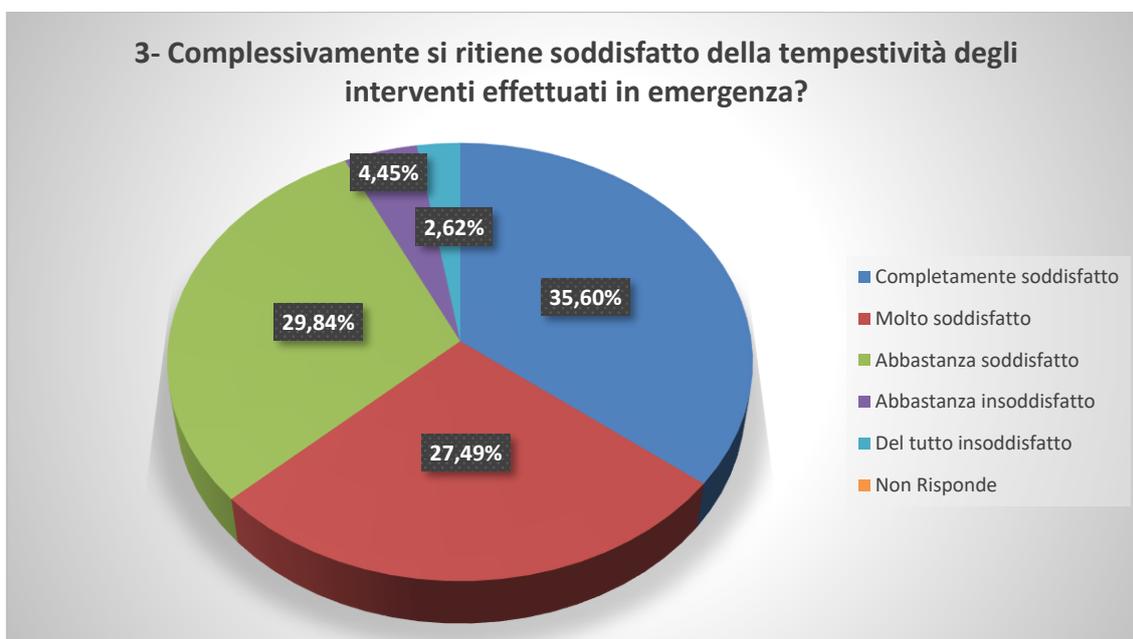
4.3 Informazioni fornite dall'operatore

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 92,41% dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), il totale delle risposte al di sotto della sufficienza sono del 8,64%.



4.4 Tempestività interventi effettuati in emergenza

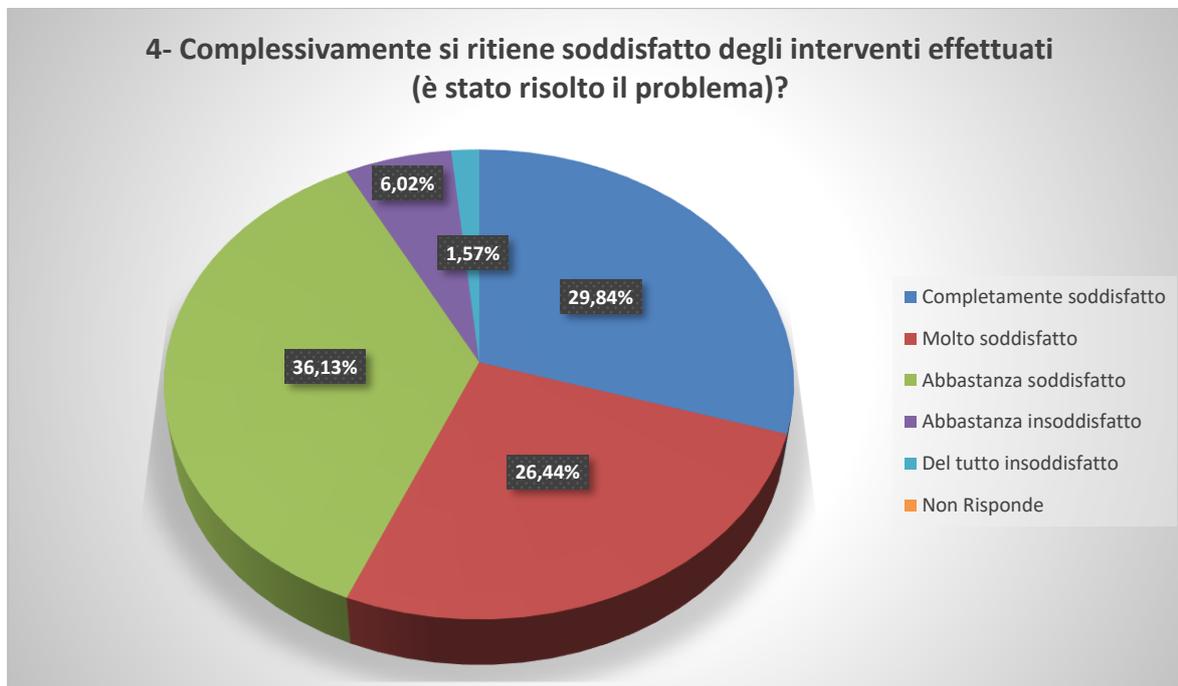
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla velocità ed alla tempestività dell'intervento effettuato, il cliente risulta soddisfatto nel 92,93% dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), il totale delle risposte al di sotto della sufficienza sono del 7,59%.



4.5 Intervento effettuato

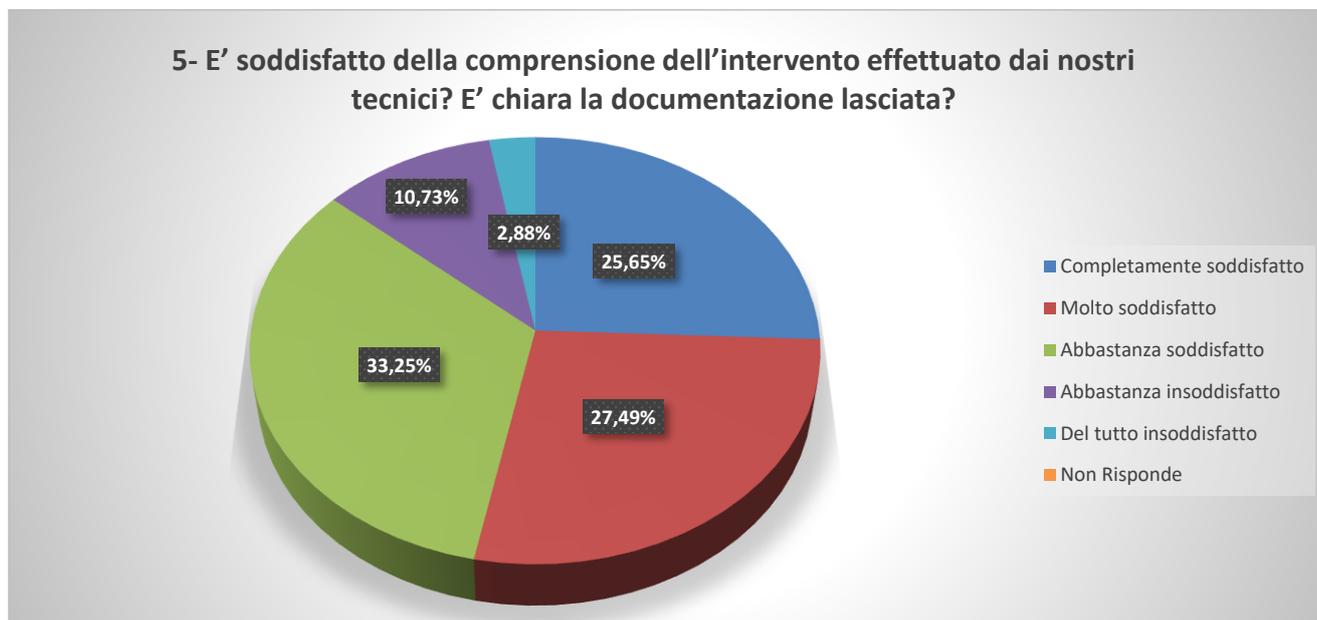
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto risoluzione del problema con l'intervento effettuato dall'addetto dell'organizzazione, che è risultata positiva nel

92,41 % dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), l'1,57 % ha dato parere totalmente negativo, il 6,02% ha dato valutazione di negativa media.



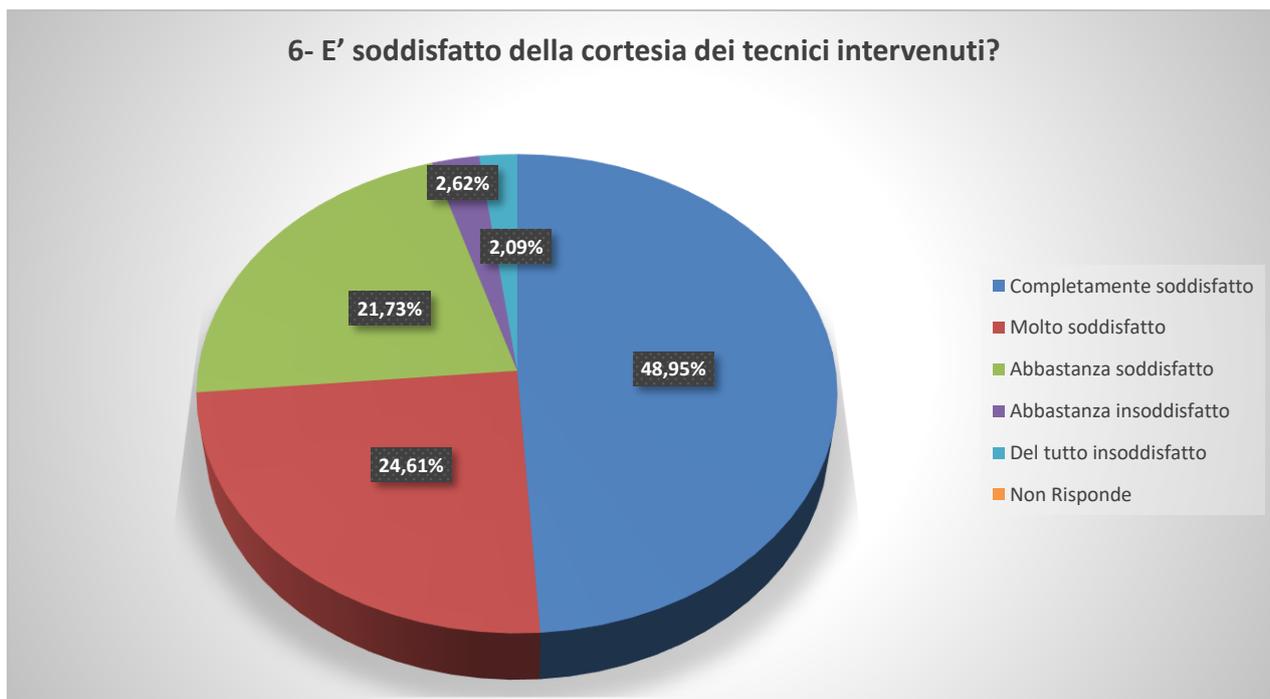
4.6 Comprensione intervento

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla comprensione dell'intervento effettuato, cioè alla spiegazione del tecnico, ed alla documentazione eventualmente lasciata al cliente, è risultata positiva nel 86,39 % dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), mentre il 13,61% ha dato esito negativo. In questi casi alcuni clienti hanno lamentato il mancato rilascio di documentazione da parte dell'organizzazione.



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, in questo caso il valore di positività è di 95,29% dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6) valore che, anche se in diminuzione rispetto allo scorso anno mette in evidenza sia la cortesia sia la professionalità dei tecnici di Cogeser S.p.A. IL 4,71% dei clienti hanno espresso parere negativo.



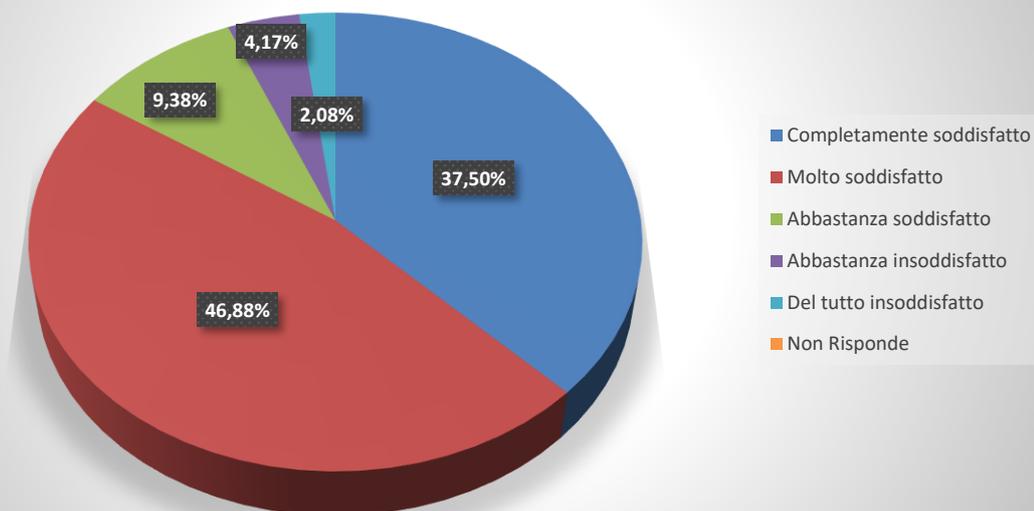
5 NUOVI ALLACCI

Per la presente campagna di valutazione della soddisfazione del cliente è stato preso un campione di 100 utenti all'intervista finale hanno risposto 51 utenti pari al 51%

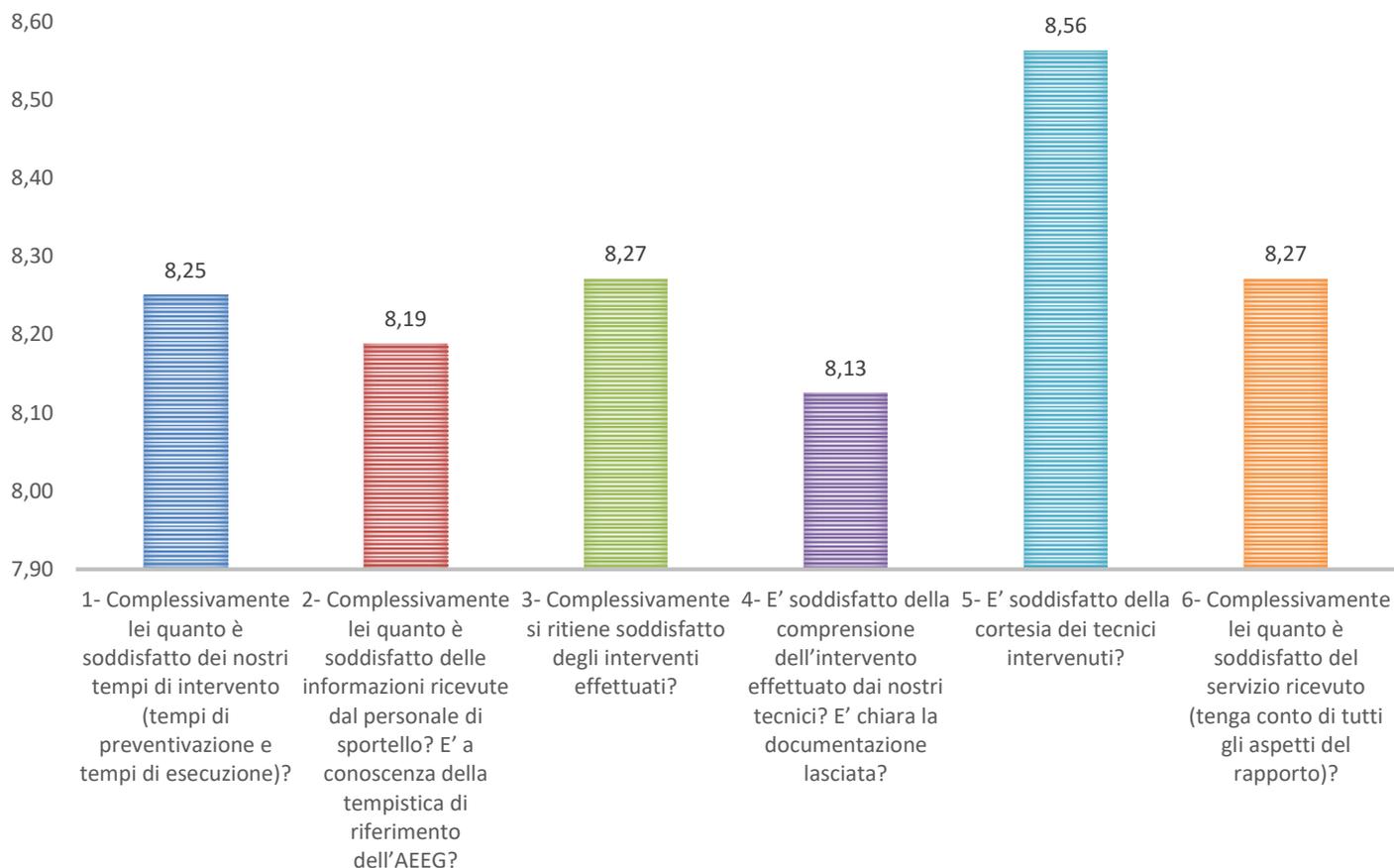
5.1 Valutazione finale

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 93,75% degli intervistati si ritengono complessivamente soddisfatti dal servizio fornito, il 6,25% risulta essere insoddisfatto.

6- E' soddisfatto della cortesia dei tecnici intervenuti?



INDICE DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO (IVSS)



N° Utenti chiamati: 150

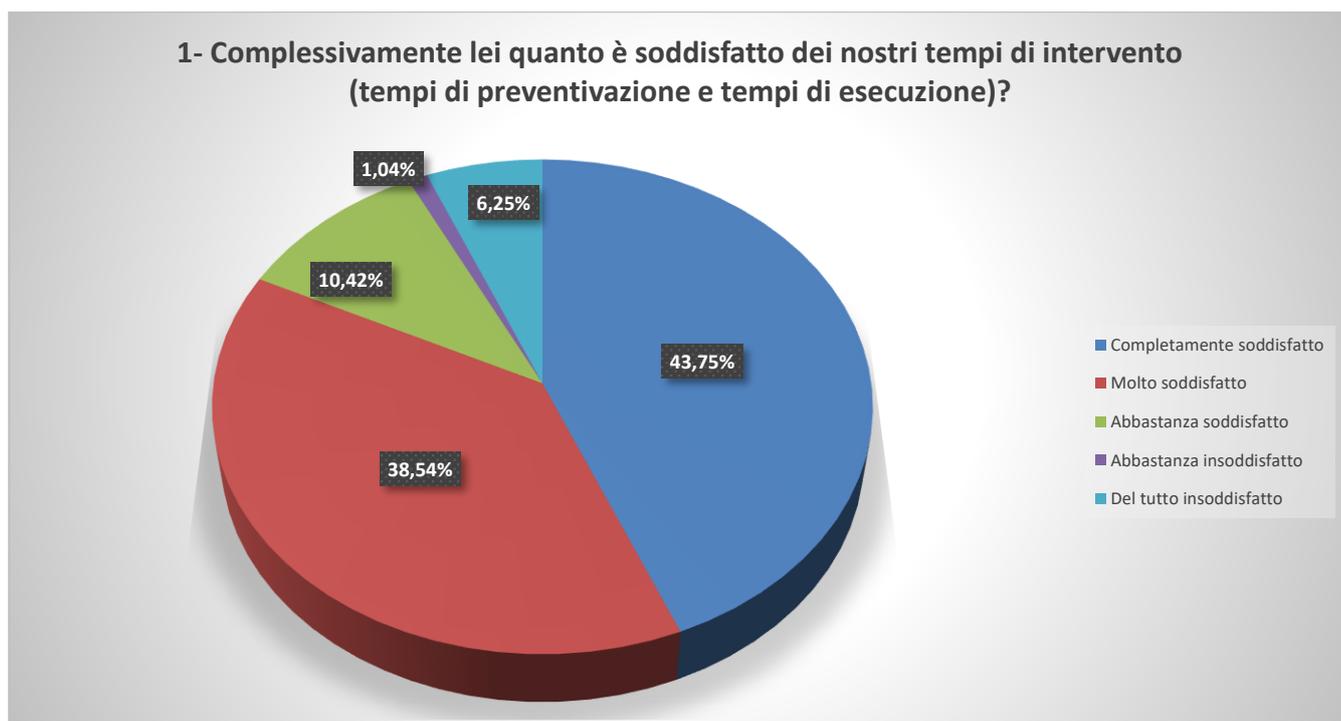
N° Risposte: 96

Tasso di Risposta: 64,00%

IVSS 2018: 8,28

5.2 Tempi di intervento

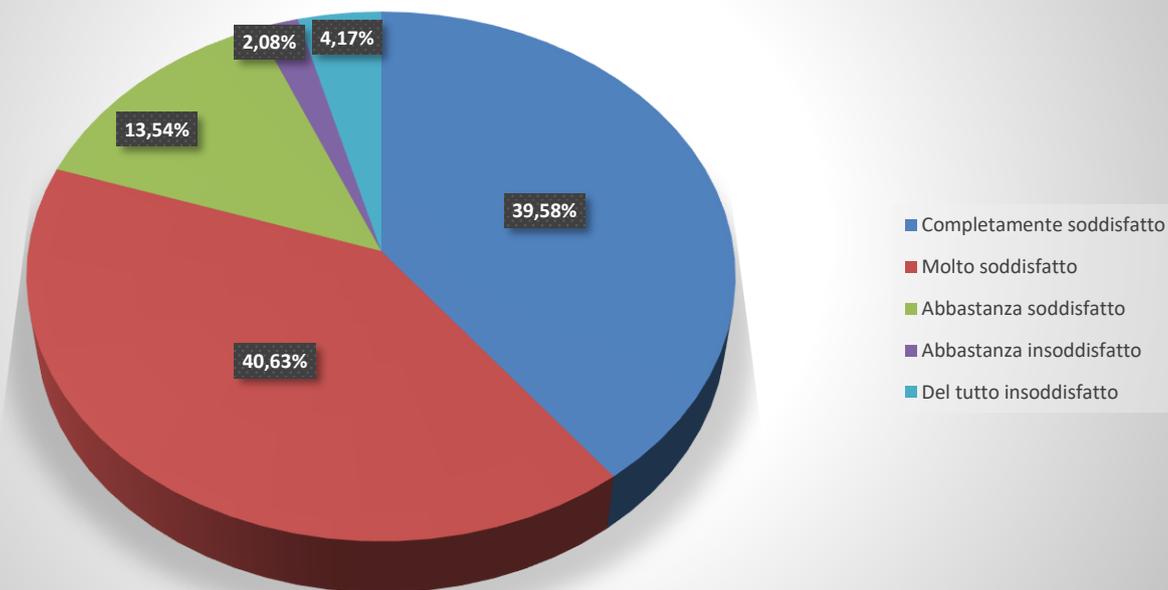
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto al tempo di intervento, calcolata come tempo intercorso tra preventivazione ed esecuzione dell'allaccio, è risultato positivo nel 92,71% dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), il 7,29% ha dato risposta negativa ai tempi di esecuzione.



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 conoscenze delle suddette tempistiche dettate da ARERA, il risultato è stato positivo nel 93,75% dei casi (punteggio da 10 a 6), il 6,25% delle persone intervistate non è soddisfatto

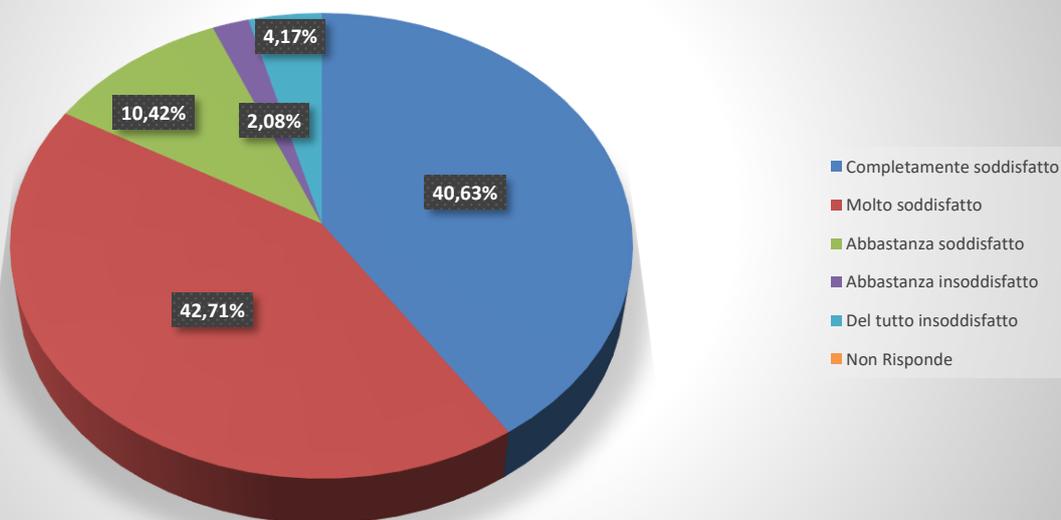
2- Complessivamente lei quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute dal personale di sportello? E' a conoscenza dei tempi della tempistica di riferimento di ARERA?



5.4 Intervento effettuato

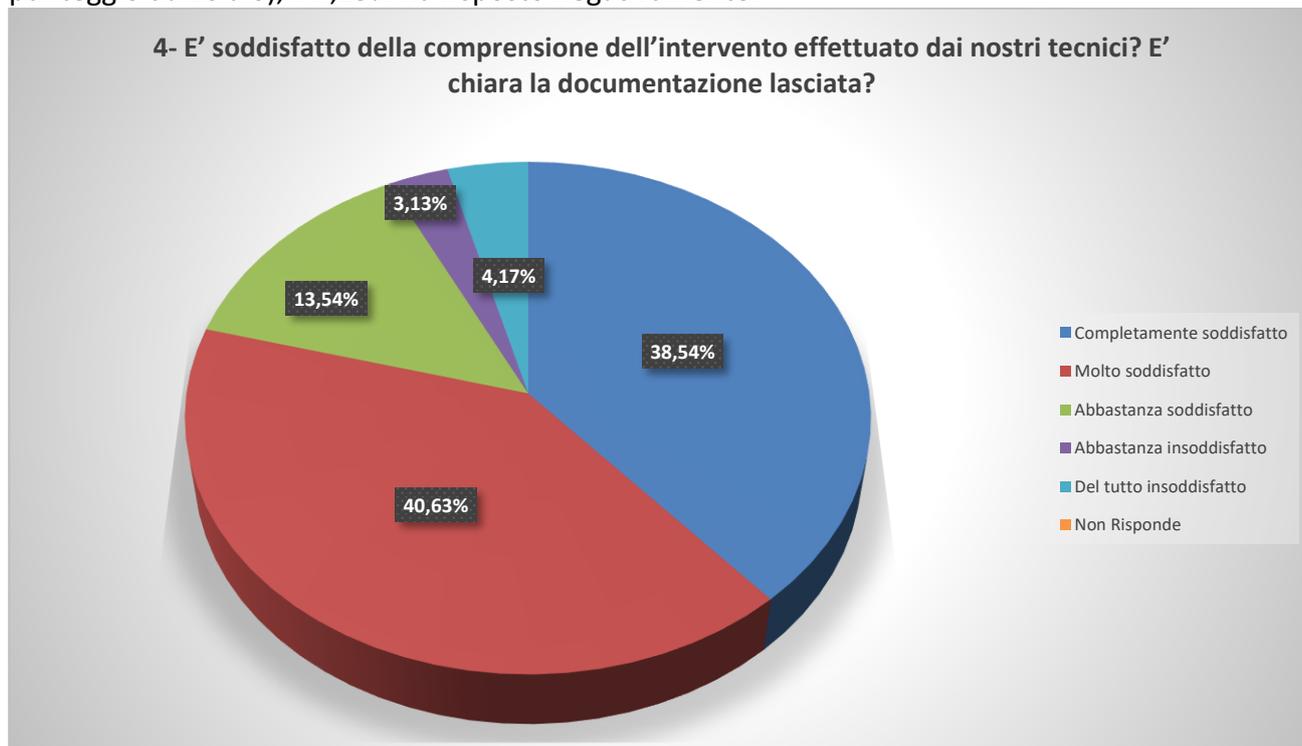
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto all'intervento effettuato dall'operatore per l'allaccio, che è risultata positiva nel 93,75% dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), il 5,88% ha risposto negativamente, il 6,25% degli intervistati non ha risposto

3- Complessivamente si ritiene soddisfatto della tempestività degli interventi effettuati ?



5.5 Comprensione intervento

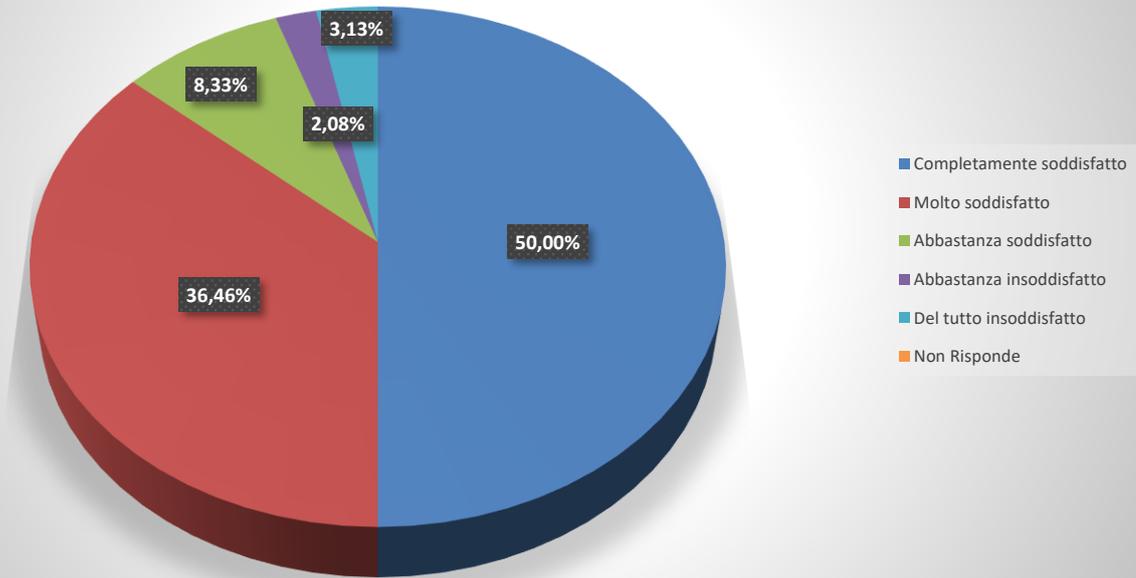
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla comprensione dell'intervento effettuato, cioè alla spiegazione del tecnico, ed alla documentazione eventualmente lasciata al cliente, è risultata positiva nel 92,71 % dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), il 7,29% ha risposto negativamente.



5.6 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, in questo caso il valore di positività è del 94,79% dei casi (somma di risposte con punteggio da 10 a 6), mentre il 5,21% degli intervistati ha dato risposta negativa.

5- E' soddisfatto della cortesia dei tecnici intervenuti?



6 COMMENTI FINALI

In generale la campagna di valutazione di soddisfazione del cliente ha avuto un esito positivo facendo rilevare in generale, sulla maggioranza dei punti analizzati, un valore in alcuni casi superiore anche al 95% delle risposte positive, quindi nel complesso la valutazione ha dato riscontro di una generale soddisfazione sia sull'assistenza post installazione ma anche nella gestione delle pratiche di installazione nuovo contatore.

Quest'ultimo servizio ha avuto una generale una crescita rispetto alla valutazione dello scorso anno registrando un miglioramento del servizio.

In alcuni casi sulla gestione dell'assistenza sul pronto intervento è stata rilevata la mancanza di consegna documentazione al cliente o in pochi casi una mancata comunicazione

7 SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI

Nel corso della campagna di raccolta dati della soddisfazione dei clienti sono stati raccolti i seguenti suggerimenti per il miglioramento del servizio, sia per le attività di pronto intervento sia per le attività di nuovi allacci, indicati per comune:

7.1 Segnalazioni Servizio Pronto Intervento

| COMUNE | DESCRIZIONE |
|------------|--|
| GORGONZOLA | INTERVENTO NON RISOLTO CON LA PRIMA USCITA ATTESA DI UNA SETTIMANA PER LA CHIUSURA |
| GORGONZOLA | I TEMPI DI INTERVENTO DI COGESER SONO VELOCISSIMI |
| INZAGO | L'OPERATORE DI CENTRALINO NON HA FORNITO NESSUNA INDICAZIONE RISPETTO ALLE AZIONI DA ATTUARE |
| MELZO | AL TERMINE DELL'INTERVENTO L'OPERATORE NON HA FORNITO NESSUNA SPIEGAZIONE E/O DOCUMENTAZIONE |
| GORGONZOLA | CHIAMATA PER PERDITA GAS, L'ADDETTO HA RILEVATO CHE NON C'ERA PERDITA DALLA RETE |
| VIGNATE | NON C'ERA NECESSITA' DI DOCUMENTAZIONE DA FORNIRE INTERVENTO SEMPLICE E RISOLTO IN TEMPI BREVI |
| VIGNATE | EFFETTUATO CHIAMATA PER INTERVENTO PERDITA GAS EFFETTUATA LA SOSTITUZIONE DEL CONTATORE |
| PIOLTELLO | NON E' STATA FORNITA NESSUNA DOCUMENTAZIONE DELL'OPERATORE CHE HA EFFETTUATO L'INTERVENTO |
| PIOLTELLO | L'OPERATORE NON HA FORNITO NESSUNA DOCUMENTAZIONE AL TERMINE DELL'INTERVENTO |
| MELZO | GLI INTERVENTI SONO STATI EFFETTUATI RAPIDAMENTE |
| GORGONZOLA | L'OPERATORE NON HA EFFETTUATO L'INTERVENTO PER NECESSITA' INTERVENTO IDRAULICO |

7.2 Segnalazioni Servizio Nuovi Allacci

| COMUNE | DESCRIZIONE |
|------------|---|
| PIOLTELLO | PROBLEMI CON ALLACCIAMENTO PER MANCATO PAGAMENTO DI BOLLETTE PRECEDENTI |
| INZAGO | L'ADDETTO NON HA EFFETTUATO L'APPUNTAMENTO E SENZA DARE NESSUN PREAVVISO |
| PIOLTELLO | ALLACCIAMENTO ANCORA NON AVVENUTO, DOCUMENTAZIONE NON RICEVUTA |
| PIOLTELLO | LE ATTIVITA' DI ALLACCIO SONO MOLTO BUROCRATICHE E CON TEMPI DI ESECUZIONE LUNGHI |
| GORGONZOLA | MANCATO APPUNTAMENTO DELL'ADDETTO PER ERRATA PIANIFICAZIONE |