

TABELLA N. 12 - INDICATORI SOCIALI: CUSTOMER SATISFACTION (2016-2017)

(media delle due rilevazioni semestrali)

	u. m.	2016	2017	
SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA (Roma e Formello)				
CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	82,1	88,9	▲
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	0-100	86,8	95,0	▲
<i>correttezza degli importi</i>	%	86,9	95,2	▲
<i>chiarezza e facilità di lettura bolletta</i>	%	83,6	96,2	▲
sito internet	0-100	82,8	92,3	▲
<i>facilità di esecuzione delle operazioni</i>	%	82,5	92,5	▲
<i>gamma di operazioni disponibili</i>	%	81,9	91,7	▲
numero verde commerciale	0-100	77,9	83,6	▲
<i>competenza dell'operatore</i>	%	77,0	83,2	▲
<i>chiarezza delle risposte fornite</i>	%	76,0	83,6	▲
sportello	0-100	80,6	85,7	▲
<i>competenza dell'operatore</i>	%	84,7	86,4	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	82,9	85,6	
CLIENTI DEL MERCATO LIBERO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	83,0	86,7	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	0-100	84,6	88,5	
<i>correttezza degli importi</i>	%	84,4	87,6	
<i>chiarezza e facilità di lettura bolletta</i>	%	82,8	90,0	▲
sito internet	0-100	82,8	87,3	
<i>facilità di esecuzione delle operazioni</i>	%	80,6	88,6	▲
<i>facilità di navigazione</i>	%	83,2	86,2	
numero verde commerciale	0-100	83,1	84,0	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	84,4	83,5	
<i>chiarezza delle risposte fornite</i>	%	83,9	82,5	
sportello	0-100	78,4	88,8	▲
<i>competenza dell'operatore</i>	%	80,6	89,2	▲
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	80,1	89,6	▲
SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Roma e Formello)				
attività di distribuzione (CSI complessivo)	0-100	87,7	93,2	▲
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	94,8	98,4	
<i>continuità del servizio</i>	%	94,9	98,6	
<i>costanza della tensione</i>	%	94,7	97,6	
interruzione programmata	0-100	85,2	90,5	▲
<i>tempo di preavviso di sospensione erogazione</i>	%	85,0	90,0	▲
<i>correttezza di informazione sui tempi di ripristino</i>	%	86,6	91,2	
segnalazione guasti	0-100	87,7	91,8	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	87,1	92,4	▲
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	90,6	95,3	
intervento tecnico	0-100	75,9	86,7	▲
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	68,7	80,8	▲
<i>competenza dei tecnici</i>	%	82,1	90,8	▲

SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (Roma e Formello)				
servizio di illuminazione (CSI complessivo)	0-100	76,0	75,7	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	80,0	73,5	▼
<i>(direttamente dipendenti da Acea)</i>				
continuità del servizio	%	72,8	71,6	
colorazione della luce	%	79,0	77,5	
<i>(non direttamente dipendenti da Acea)</i>				
presenza/capillarità del servizio di illuminazione in città	%	73,6	74,2	
grado/livello di illuminazione (intensità)	%	73,6	70,6	
segnalazione guasti	0-100	77,6	78,6	
chiarezza delle informazioni fornite	%	79,2	83,3	
tempi di attesa al telefono	%	71,7	75,2	
SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	84,7	84,7	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	96,2	97,0	
continuità del servizio	%	97,1	98,3	
livello di pressione dell'acqua	%	92,3	92,3	
fatturazione	0-100	90,2	80,9	▼
correttezza degli importi	%	92,1	84,9	▼
invio regolare delle fatture	%	91,7	83,6	▼
segnalazione guasti	0-100	76,3	87,2	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	75,3	84,0	▲
cortesie e disponibilità dell'operatore	%	81,0	91,8	▲
intervento tecnico	0-100	70,0	64,6	▼
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	61,7	53,3	▼
competenza dei tecnici	%	74,6	73,0	
numero verde commerciale	0-100	79,9	85,1	▲
competenza dell'operatore	%	79,6	84,2	
chiarezza delle informazioni fornite	%	79,3	84,0	
sportello	0-100	73,5	83,8	▲
competenza dell'operatore	%	75,2	83,0	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	75,0	82,0	▲
SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATO 5 - Frosinone)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	72,7	70,8	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	66,6	58,8	▼
continuità del servizio	%	65,9	57,3	▼
livello di pressione dell'acqua	%	69,5	66,5	
fatturazione	0-100	60,8	64,9	
correttezza degli importi	%	57,6	68,5	▲
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	64,1	63,6	
segnalazione guasti	0-100	87,7	86,8	
chiarezza delle informazioni fornite	%	88,0	88,0	
cortesie e disponibilità dell'operatore	%	90,0	92,8	
intervento tecnico	0-100	90,0	91,0	
competenza dei tecnici	%	92,3	98,3	▲
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	84,3	80,0	
numero verde commerciale	0-100	87,3	84,1	
competenza dell'operatore	%	89,8	83,0	▼
chiarezza delle informazioni fornite	%	87,8	84,8	
sportello	0-100	81,1	87,1	▲
competenza dell'operatore	%	87,2	90,3	
chiarezza delle informazioni fornite	%	87,3	87,5	

NB In tabella vengono riportati solo i fattori di qualità che il campione di intervistati ha indicato, nel 2017, come i più importanti; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2016. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli scostamenti significativi, pari o superiori a 5 punti. Si tenga in ogni caso presente che il valore atto ad indicare una adeguata soddisfazione del cliente è pari o superiore al 75% (valore soglia).