



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

ORIGINALE

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
27 APRILE 2015

Deliberazione n. 3 del 27.04.2015 - Atti n. 5325 del 27.04.2015 – Fascicolo 2.10/2015/214

Oggetto: Esiti del calcolo dell'Indice di Percezione Complessiva del Servizio reso all'utenza 2014 dal Gestore del Servizio Idrico Integrato ed informativa circa gli esiti dell'indagine integrativa per il calcolo dell'indice complessivo di gradimento della prestazione specifica.

L'anno 2015, il giorno 27 del mese di Aprile alle ore 10.00, in Viale Piceno n. 60 si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano – Azienda Speciale; il Consiglio si è riunito presso la sede dell'Azienda previa convocazione inviata per mezzo di posta elettronica certificata nonché agli indirizzi mail di ogni componente per conto del Presidente del CDA il giorno 17 aprile 2015 (Prot. Uff. ambito n. 4951 del 17 aprile 2015).

Sono presenti:

| Nominativo | Ruolo | Presente | Assente |
|---------------------|----------------|----------|---------|
| Giancarla Marchesi | Presidente | X | |
| Sonia Maria Cagnoni | Vicepresidente | X | |
| Federico Lorenzini | Consigliere | X | |
| Vincenzo Rocco | Consigliere | X | |
| Giuseppe Russomanno | Consigliere | X | |

Sono presenti per il Collegio dei Revisori:

| Nominativo | Ruolo | Presente | Assente |
|----------------|------------|----------|---------|
| Pietro Pilello | Presidente | | X |
| Pio Di Donato | Componente | | X |
| Luigia Riva | Componente | X | |

L'Avv. Italia Pepe in ossequio allo Statuto aziendale ed alla Deliberazione n.7 del 29/05/2014 assume le funzioni di Segretario Verbalizzante assistita dal personale della Segreteria di Direzione con funzione di Segreteria del Consiglio di Amministrazione nella persona della Dr.ssa Sara Ferrero.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTA la proposta di deliberazione redatta all'interno;

PRESO ATTO dei riferimenti normativi citati e delle considerazioni formulate;

RITENUTO, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, statutarie e regolamentari di assumere decisioni al riguardo;

VISTI i pareri di regolarità tecnica e di regolarità contabile espressi dal Direttore Generale Avv. Italia Pepe ai sensi dell'art. 49 del T.U. 267/2000;

con n. 5 voti favorevoli espressi nei modi previsti dalla normativa vigente

DELIBERA

- 1) di approvare la proposta di deliberazione redatta all'interno, dichiarandola parte integrante del presente atto;
- 2) di incaricare il Direttore ed i Responsabili dei competenti Uffici di provvedere agli atti consequenziali;
- 3) data l'urgenza di dichiarare la presente deliberazione, con gli stessi voti unanimi e con separata votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.

Oggetto: Esiti del calcolo dell'Indice di Percezione Complessiva del Servizio reso all'utenza 2014 dal Gestore del Servizio Idrico Integrato ed informativa circa gli esiti dell'indagine integrativa per il calcolo dell'indice complessivo di gradimento della prestazione specifica.

RELAZIONE TECNICA:

In base a quanto previsto dall'art. 25 commi 5, 6, 7 e 8 del Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di Affidamento del S.I.I. stipulata in data 20 dicembre 2013, la Società Cap Holding Spa ha presentato la proposta di struttura dell'indice di percezione complessiva del servizio, quale strumento necessario alla valutazione del grado di soddisfazione percepito dall'utenza ad integrazione delle statistiche relative al rispetto degli standard previsti dalla Carta del Servizio, che è stata approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 10 del 29 settembre 2014.

In tale sede è emersa l'esigenza, in relazione al tema delle "valutazioni qualitative", di integrare il progetto di Customer Satisfaction attraverso l'esecuzione di ulteriori interviste telefoniche da attuarsi in seno alla società Amiacque srl finalizzate alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

In data 17 ottobre 2014 il Gestore del S.I.I. ha provveduto a trasmettere agli scriventi uffici una proposta di integrazione dell'indagine di Customer Satisfaction costituita dall'effettuazione di n. 200 interviste aggiuntive, a cura del personale interno di Amiacque srl, mirate a definire un indice di gradimento della prestazione specifica, da affiancare all'indice di percezione complessiva ricavato dalle analisi effettuate dalla Società esterna specializzata, che è stata approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2 del 5 dicembre 2014.

Di seguito si presentano i risultati delle indagini sopraccitate trasmessi dal Gestore Cap Holding Spa in data 16 febbraio 2015 (prot. Ufficio d'Ambito n. 2074) e in data 31 marzo 2015 (Prot. Ufficio d'Ambito n. 4228).



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

Indice di percezione complessiva del Servizio reso all'utenza 2014

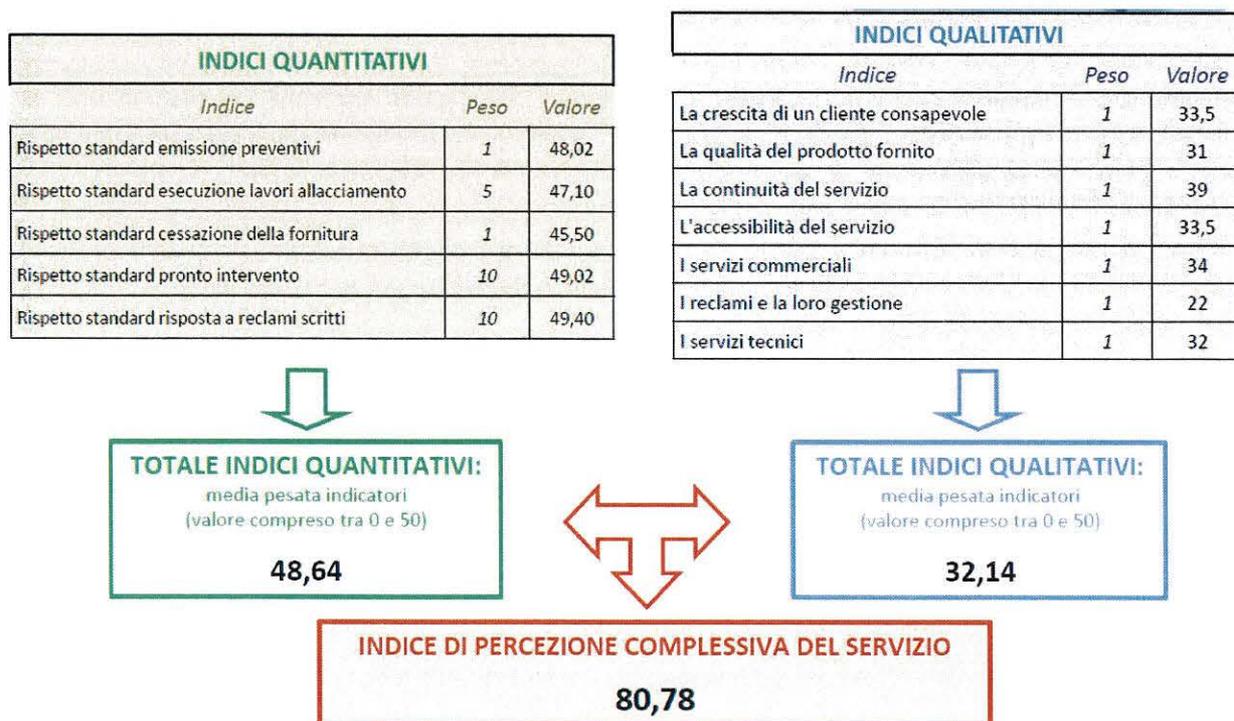
L'indice di percezione complessiva del Servizio è quel parametro che permette di quantificare, attraverso un valore numerico, il grado di soddisfazione percepita dall'utenza rispetto al servizio reso dal Gestore affidatario del servizio idrico integrato. Tale indice deve essere elaborato annualmente dal Gestore e sottoposto all'Ufficio d'Ambito per il calcolo delle relative varianze per gli anni successivi; il calcolo è finalizzato a monitorare nel tempo le performance dei servizi prestati nonché funzionale all'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 26 del Disciplinare Tecnico.

La modalità di determinazione dell'indice proposta risulta essere basata su:

- valutazioni qualitative: conseguenti all'indagine di Customer Satisfaction (eseguita da una società esterna specializzata mediante l'espletamento di 1000 interviste) studiati per valorizzare l'intera esperienza maturata dal cliente nel corso degli anni nei confronti del servizio offerto;
- "valutazioni quantitative" determinate da una serie di evidenze oggettive e misurabili selezionati tra gli standard della Carta del Servizio in base alla loro importanza, alla numerosità delle richieste formalizzate annualmente dal parte del cliente ed alla rappresentatività dei processi strategici propri del Gestore del Servizio Idrico quali l'accessibilità al servizio (preventivi ed esecuzione allacciamenti), la continuità del servizio (pronto intervento) e la gestione del rapporto contrattuale (reclami e cessazioni fornitura).

A tali indicatori sono stati attribuiti dei pesi studiati focalizzando in particolare l'importanza dei processi di pronto intervento, di reclamo scritto e di esecuzione dei lavori di allacciamento considerati cruciali e di maggior importanza rispetto agli altri.

Gli esiti del calcolo dell'indicatore di percezione complessiva del servizio per l'anno 2014 sono di seguito riportati:





AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

Dati risultati ottenuti dall'analisi di Customer Satisfaction si evince che il grado di soddisfazione dei clienti nei confronti dei servizi erogati risulta essere nel complesso soddisfacente avendo come punti di forza l'affidabilità dei servizi ovvero la continuità del servizio, le iniziative di sensibilizzazione (crescita di un cliente consapevole), le bollette (Servizi commerciali), i canali di comunicazione (accessibilità al servizio), mentre le aree più deboli che necessitano di azioni migliorative sono:

- 1) la gestione dei reclami in una riduzione nei tempi di risposta e di maggior formazione del personale addetto;
- 2) i servizi tecnici in relazione ad una riduzione dei tempi di disdetta e di quelli di formulazione dei preventivi;
- 3) call center in un miglioramento di Problem Solving e di accessibilità (orari di apertura sportelli);
- 4) qualità dell'acqua in termini di contenuto di calcare e residui.

Per quanto attiene invece le valutazioni quantitative discendenti dalla misurazione oggettiva del rispetto degli standards offerti dalla Carta dei Servizi si rileva un valore prossimo al massimo ammissibile corrispondente alla completa soddisfazione del cliente.

Il valore dell'indice di percezione complessiva del servizio 2014, calcolato per l'intero bacino di utenza di Cap Holding SpA, pari all'**80,78%**, sarà alla base per il calcolo delle varianze per gli anni successivi così come previsto all'art. 25 comma 8 del Disciplinare Tecnico.

Indice di gradimento della prestazione specifica 2014

Come riportato in premessa, accanto all'indice di percezione complessiva del servizio reso all'utenza dal Gestore del S.I.I. (elaborato sulla base di quanto previsto all'art. 25 del Disciplinare Tecnico), è stato previsto il calcolo di un indice di gradimento della prestazione specifica IGPS calcolato come media degli indici qualitativi ricavati da n. 200 interviste effettuate dal personale della società Amiacque srl.

Considerato che le interviste sono state effettuate da personale interno del Gestore, con competenze e metodologie differenti rispetto all'indagine di Customer Satisfaction espletata da una società esterna specializzata (ai sensi dell'art. 25 c. 5 del Disciplinare Tecnico), si è ritenuto di non utilizzare i risultati per il calcolo dell'indice di percezione complessiva del servizio sopra descritto ma solo per il calcolo dell'indice di gradimento delle prestazioni specifiche.

L'obiettivo è quello di misurare il livello di soddisfazione dei clienti in termini di qualità percepita del Servizio Idrico Integrato e di identificare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato.

Le 200 interviste realizzate sono state così ripartite:

- 50 interviste a clienti per i quali è stato formalizzato nel 2014 un preventivo di allacciamento;
- 50 interviste a clienti per i quali è stato realizzato nel 2014 un lavoro di allacciamento;
- 50 interviste a clienti per i quali è stata realizzata nel 2014 un'attività in pronto intervento;
- 50 interviste a clienti che hanno presentato un reclamo nel 2014.

Il questionario utilizzato per le interviste è stato predisposto in modo tale da raccogliere le valutazioni in merito a tutti gli aspetti del servizio erogato attraverso la seguente struttura:



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

- 3 domande introduttive
- 4 separate sezioni (preventivi, lavori di allacciamento, pronto intervento e reclami)
- 6 domande riguardanti l'intervistato (dati "fissi")

I clienti hanno risposto alle domande indicando un voto in una scala da 1 a 10 ed a ciascuna domanda è stato associato un peso in base alla sua importanza all'interno dell'analisi ed attraverso una media pesata si è valutato l'indice di gradimento per ciascuna categoria (preventivi, lavori di allacciamento, pronto intervento e reclami).

L'indice di gradimento della prestazione specifica infine è stato calcolato:

- in scala da 1 a 10 come media pesata tra gli indici di ciascuna categoria;
- in scala da 0 a 100 trasformando i voti dei clienti (scala 1-10) in punteggi in scala 0 – 100.

Gli esiti del calcolo dell'indicatore di percezione complessiva del servizio per l'anno 2014 sono di seguito riportati:

| Indice di gradimento per categoria: | Scala 1-10 | Scala 0-100 |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| 1. PREVENTIVI | 7,71 | 74,53 |
| 2. LAVORO DI ALLACCIAMENTO | 7,70 | 74,49 |
| 3. PRONTO INTERVENTO | 6,90 | 65,55 |
| 4. RECLAMI | 5,17 | 46,38 |

| | | |
|--|-------------|--------------|
| Indice di gradimento complessivo IGPS | 6,87 | 65,24 |
|--|-------------|--------------|

In particolare, al fine meglio interpretare i risultati ottenuti, è stata predisposta dal Gestore la seguente scala di valutazione:

- **SODDISFAZIONE:** con valutazioni superiori a 55 si ha un buon livello di soddisfazione, che diventa molto positivo superando i 65 punti (valutazioni superiori ad 80 punti esprimono un livello di soddisfazione quasi mai raggiunti e giudicato dal Gestore antieconomico);



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

- **SUFFICIENZA:** con valutazioni comprese tra 45 e 55 che segnalano una scarsa soddisfazione o talvolta indifferenza verso il servizio reso;
- **INSUFFICIENZA:** con valutazioni inferiori a 45 che indicano criticità più o meno rilevanti percepite nel servizio erogato.

La distribuzione dei voti ottenuti per categoria è riassunta nella tabella sottostante.

| CATEGORIA | DISTRIBUZIONE % DEI VOTI | | |
|-------------------|--------------------------|-------------|---------------|
| | Soddisfazione | Sufficienza | Insufficienza |
| Preventivi | 65 | 25 | 10 |
| Allacciamento | 66 | 27 | 7 |
| Pronto intervento | 55 | 22 | 23 |
| Reclami | 21 | 24 | 55 |

Gli esiti delle interviste effettuate direttamente dal Gestore per la determinazione dell'indicatore di percezione complessiva del servizio per l'anno 2014 hanno confermato i risultati ottenuti in sede di calcolo dell'indicatore di percezione complessiva del servizio, rilevando buoni valori di soddisfazione dei clienti con dei margini di miglioramento soprattutto per quanto attiene la gestione dei reclami.

Dato atto che la presente deliberazione non comporta alcun onere di spesa in capo all'Azienda Speciale

Per il presente atto dovrà essere richiesta la pubblicazione in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013.

Il Direttore Generale
Avv. Italia Pepe



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

Il Presidente vista la Relazione Tecnica di cui sopra, presenta la seguente

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Vista la relazione che precede contenente le motivazioni che giustificano l'adozione del presente provvedimento

Visti i riferimenti normativi richiamati nella relazione tecnica del Direttore Generale

Visti:

- lo Statuto dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano;
- il Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali";

Visto l'esito della votazione

DELIBERA

- 1) Di prendere atto degli esiti del calcolo dell'Indice di Percezione Complessiva del Servizio reso all'utenza 2014 dal Gestore del Servizio Idrico Integrato conseguente la conclusione dell'indagine di Customer Satisfaction, così come previsto dall'art. 25 commi 5, 6, 7 e 8 del Disciplinare Tecnico, nonché degli esiti dell'indagine integrativa finalizzata al calcolo dell'Indice Complessivo di Gradimento della Prestazione Specifica;
- 1) Di demandare al Direttore competente tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente Deliberazione, con particolare riferimento al calcolo delle variazioni previsto dall'art. 25 comma 8 del Disciplinare Tecnico a partire dal prossimo anno;
- 2) Di dare atto che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile;
- 3) Di demandare al Direttore Generale la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013;



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- rilevata l'urgenza di provvedere, onde evitare che possano derivare danni all'Azienda;
- visto l'art. 134 – IV comma – del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267;
- con unanime votazione, delibera di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

PARERE FAVOREVOLE DI REGOLARITÀ TECNICA/AMMINISTRATIVA
(inserito nell'atto ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/00)

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe

data 27/04/2015

firma

**SI DICHIARA CHE L'ATTO NON COMPORTA RIFLESSI DIRETTI O INDIRETTI SULLA
SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DELL'UFFICIO D'AMBITO E PERTANTO
NON E' DOVUTO IL PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE**

IL DIRETTORE GENERALE

Nome Avv. Italia Pepe data 27/04/2015

firma

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

(inserito nell'atto ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/00)

Favorevole

Contrario

IL DIRETTORE GENERALE

Nome Avv. Italia Pepe

Data 27/04/2015

firma

IL PRESIDENTE
Giancarla Marchesi

IL DIRETTORE GENERALE
Avv. Italia Pepe



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Direttore Generale dà disposizione per la pubblicazione della presente deliberazione mediante inserimento nell'Albo Pretorio online dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano, ai sensi dell'art.32, co.1, L. 18/06/2009 n. 69 nonché per la pubblicazione in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/13

Milano li 27/04/2015

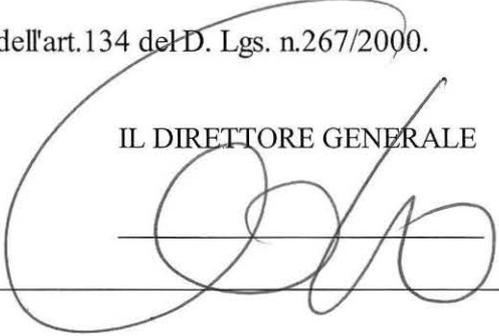

IL DIRETTORE GENERALE

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

- in quanto dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi del 4° comma dell'art.134 del D. Lgs. n.267/2000.
- per decorrenza dei termini di cui al 3° comma dell'art.134 del D. Lgs. n.267/2000.

Milano li 27/04/2015


IL DIRETTORE GENERALE