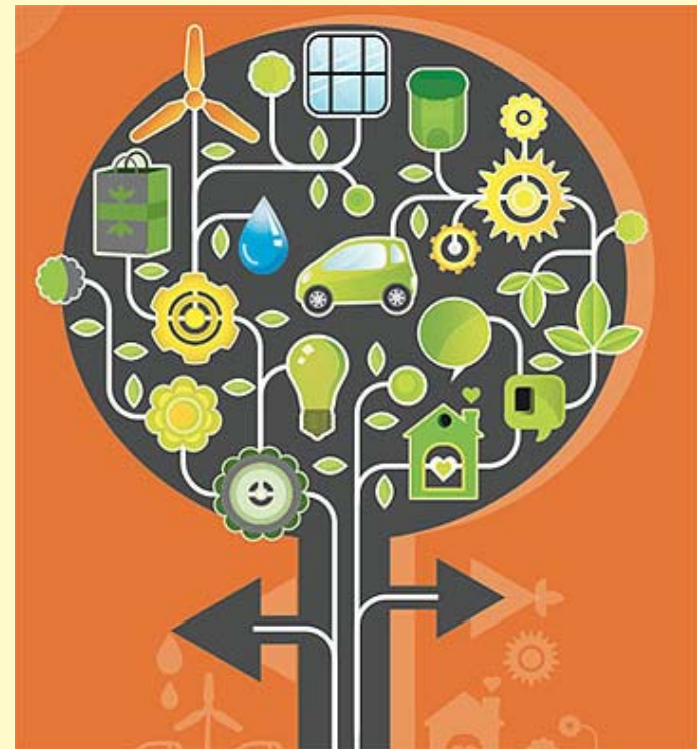


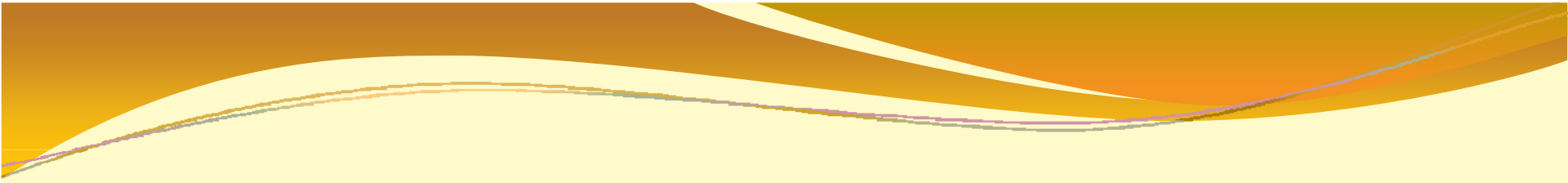


La soddisfazione della clientela



-
- I servizi pubblici locali toccano profondamente la vita delle nostre comunità: i cittadini ci chiedono attenzione alla qualità, efficienza economica e trasparenza





Con il mio intervento intendo definire la relazione che lega la Certificazione ISO 9001 all'indagine sulla soddisfazione della clientela

- E' infatti proprio la norma UNI EN ISO 9001 che al punto 8.2.1 afferma che una Organizzazione che si dota di un Sistema Qualità, deve monitorare la Clientela per verificare che siano soddisfatti i requisiti richiesti

ICIM
www.icim.it

CERTIFICATO n. 5839/0
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

A.M.A.G. S.p.A.
Via Damiano Chiesa, 18 - 15100 ALESSANDRIA (AL)
UNITÀ OPERATIVE
OPERATIVE UNITS
Sede e Unità Operativa
Via Damiano Chiesa, 18 - 15100 ALESSANDRIA (AL)
Unità Operativa
Via Capitan Verrini, 7 - 15011 Acqui Terme (AL)
Italia

E' CONFORME ALLA NORMA
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
UNI EN ISO 9001:2008
PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES
EA: 26 - 27 - 39

Attività di distribuzione di gas metano tramite: riduzione di pressione, distribuzione in rete, compresa la conduzione e la manutenzione degli impianti. Erogazione di servizi per il "ciclo integrato dell'acqua" tramite: captazione, potabilizzazione, distribuzione in rete, collettamento acque reflue, trattamento acque reflue, compresa la conduzione e manutenzione degli impianti ed analisi di laboratorio correlate. Progettazione e costruzione di estensioni di reti per la distribuzione del gas metano, di reti idriche e fognarie.

Supply of natural gas through: pressure reduction, supply on line, including plant running and maintenance. Provision of services for "integrated water cycles" through: collection, conditioning, supply, waste water collection, waste water treatment, including plant running and maintenance and related laboratory analyses. Design and construction of network system extensions for the distribution of natural gas, water and sewer network extensions.

Riferirsi al Manuale della Qualità per l'applicabilità dei requisiti della norma di riferimento.
Refer to Quality Manual for details of application to reference standard requirements.

The use and the validity of this certificate shall satisfy the requirements of the rules for the certification of company quality management systems.

Date emissione First issue 02/05/2005	Emissione corrente Current issue 01/11/2011	Data di scadenza Expiry date 31/10/2014
---	---	---

[Signature]
ICIM S.p.A.
Piazza Don Enrico Magari, 15 - 20080 Sesto San Giovanni (MI)

ACCREDIA
Prestazioni di Certificazione

FEDERAZIONE CISQ
www.cisq.org

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.
CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies.

CISQ is a member of
IONet
www.ionet-certification.com
IONet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world.
IONet is composed of more than 30 bodies and counts over 100 subsidiaries all over the globe.

ICIM
www.icim.it

CERTIFICATO n. 0479A/0
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE DI
WE HEREBY CERTIFY THAT THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

A.M.A.G. S.p.A.
Via Damiano Chiesa, 18 - 15100 ALESSANDRIA (AL)
UNITÀ OPERATIVE
OPERATIVE UNITS
Sede e Unità Operativa
Via Damiano Chiesa, 18 - 15100 Alessandria (AL)
Unità Operativa:
Via Capitan Verrini, 7 - 15011 Acqui Terme (AL)
Italia

E' CONFORME ALLA NORMA
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
UNI EN ISO 14001:2004
PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES
EA: 26 - 27 - 39

Attività di distribuzione di gas metano tramite: riduzione di pressione, distribuzione in rete, compresa la conduzione e la manutenzione degli impianti. Erogazione di servizi per il "ciclo integrato dell'acqua" tramite: captazione, potabilizzazione, distribuzione in rete, collettamento acque reflue, trattamento acque reflue, compresa la conduzione e manutenzione degli impianti ed analisi di laboratorio correlate. Progettazione e costruzione di estensioni di reti per la distribuzione del gas metano, di reti idriche e fognarie.

Supply of natural gas through: pressure reduction, supply on line, including plant running and maintenance. Provision of services for "integrated water cycles" through: collection, conditioning, supply, waste water collection, waste water treatment, including plant running and maintenance and related laboratory analyses. Design and construction of network system extensions for the distribution of natural gas, water and sewer network extensions.

Certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico SINCERT RT-09.

The present certificate is subject to the requirements of the rules for the certification of company environmental management systems.

The use and the validity of this certificate shall satisfy the requirements of the rules for the certification of company environmental management systems.

Date emissione First issue 17/11/2005	Emissione corrente Current issue 18/11/2011	Data di scadenza Expiry date 17/11/2014
---	---	---

[Signature]
ICIM S.p.A.
Piazza Don Enrico Magari, 15 - 20080 Sesto San Giovanni (MI)

ACCREDIA
Prestazioni di Certificazione

FEDERAZIONE CISQ
www.cisq.org

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.
CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies.

CISQ is a member of
IONet
www.ionet-certification.com
IONet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world.
IONet is composed of more than 30 bodies and counts over 100 subsidiaries all over the globe.

- Le Organizzazioni devono essere “orientate” ai clienti e devono capirne le esigenze presenti e future e mirare addirittura a superare le loro aspettative. Per fare ciò bisogna che il Sistema, le Procedure, l'atteggiamento del personale siano efficaci.

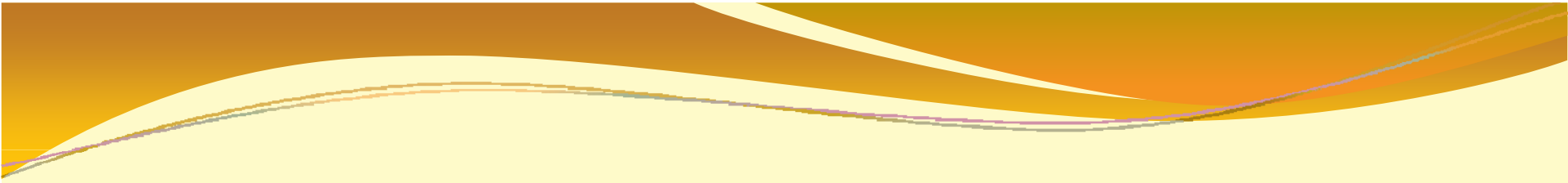




- Qualità e Soddisfazione dei clienti sono due concetti strettamente legati



- Nel ns settore siamo soliti parlare anziché di clientela, di utenza ma l'atteggiamento nei confronti di colui che anziché scegliere se consumare un prodotto si limita ad utilizzare un servizio essenziale, deve essere assolutamente lo stesso.



L'utente è soddisfatto quando ha la percezione che tutto ciò che è legato al servizio soddisfi le sue aspettative.

Nel nostro caso le aspettative sono molto più ampie di quanto si possa generalmente pensare.

Pensiamo alle varie fasi che compongono l'erogazione del servizio:



- all'allacciamento, al rapporto con il personale tecnico che deve attivarci la fornitura secondo le ns esigenze (pressione richiesta, scelta dell'ubicazione, quantità di acqua richiesta ecc)
- agli aspetti contrattuali per cui il personale dello sportello deve ispirarci fiducia, capire i ns problemi e le ns esigenze, attivarci la fornitura nel minor tempo possibile



- alla fornitura che non deve mai mancare, guai arrivare a casa e non trovare l'acqua per fare una doccia o per preparare un pasto
- alla qualità dell'acqua stessa che deve essere buona, al pari di un'acqua in bottiglia



- all'assistenza, come si può parlare per un elettrodomestico, ovvero in caso di necessità (mancanza, cattiva qualità, pressione, consumo ecc ecc) avere la possibilità di contattare un servizio che risponda prontamente alle ns richieste
- ad un pronto intervento celere in caso di emergenza (fuga per esempio)



- e poi tutto ciò che è legato alla fornitura in senso stretto lettura dei contatori, manutenzione, fatturazione periodica

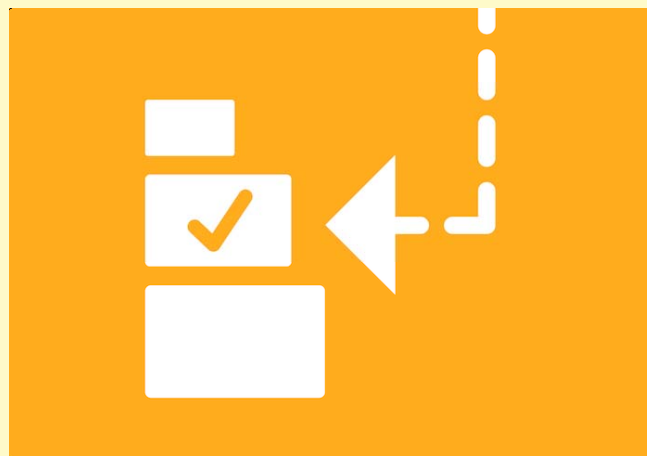
Quanti prodotti di normale uso richiedono le stesse attenzioni? Probabilmente neanche per l'acquisto di un'autovettura abbiamo le stesse esigenze e desideriamo il rispetto di così tanti requisiti.

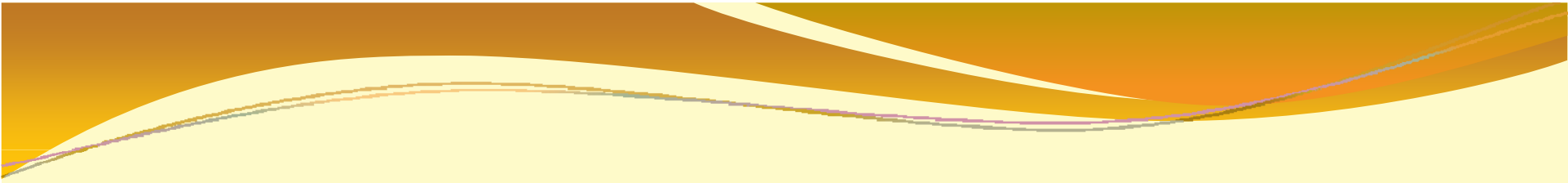
Per questo l'organizzazione deve poter valutare periodicamente e misurare la soddisfazione dell'utente attraverso **indagini dirette**.

Non deve limitarsi ad un **autocontrollo** delle proprie procedure che è sicuramente limitativo e autoreferenziale e non permette sicuramente di dare un giudizio equilibrato e oggettivo.

I RECLAMI

In questo contesto si inseriscono anche i reclami, che sono un campanello d'allarme che suona a dirci se ci stiamo scostando dai requisiti.





I RECLAMI sono per la maggior parte legati alla fatturazione, ad un consumo che viene sempre inconsapevolmente giudicato eccessivo rispetto alle proprie consuetudini.

In pochi casi riceviamo reclami che aiutano a migliorare il servizio.

L'analisi dei RECLAMI è quindi importante ma non basta.

- Per questo motivo, già nel 2000, quando ATO6 ha deciso di attivarsi per conto dei Gestori dell'ambito provinciale, abbiamo dato la nostra piena disponibilità nella preparazione del questionario affinché le domande e le conseguenti risposte dessero elementi utili per promuovere azioni di miglioramento.

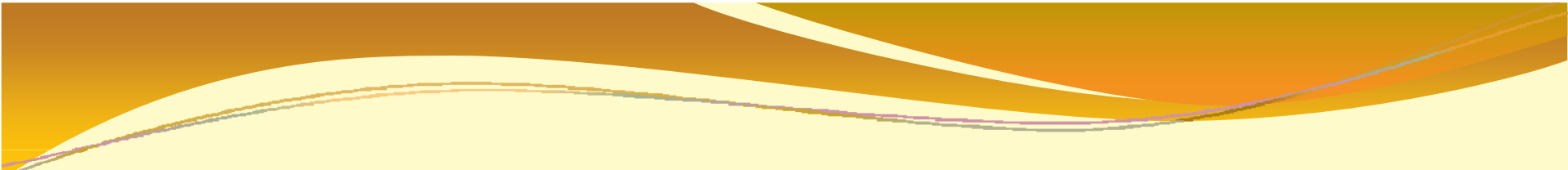


- Negli anni è sempre stato conservato lo schema iniziale a cui sono state aggiunte domande integrative volte a sviluppare meglio certi specifici argomenti.

In passato abbiamo utilizzato i risultati delle indagini ad esempio per fare massicce campagne pubblicitarie attraverso i media locali che hanno avuto per tema

- il Risparmio idrico
- la Qualità dell'acqua erogata
- l'incentivazione del consumo in alternativa all'acqua in bottiglia.

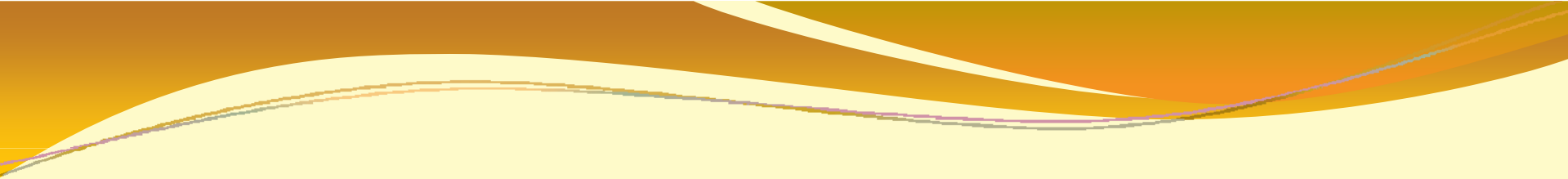




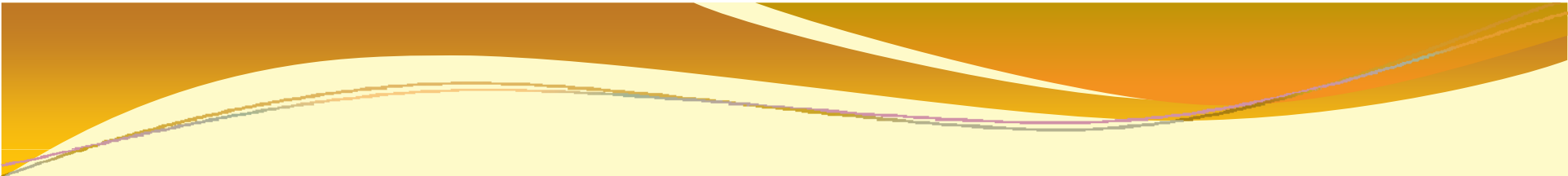
Dai risultati ottenuti con questa ultima indagine abbiamo estratto i dati relativi all'area gestita da Amag. L'analisi porta a dire che i valori raggiunti sono di buon livello in particolare per gli argomenti che destano sempre maggiore interesse.

In particolare è emerso un buon risultato riguardante

- la continuità del servizio in termini di interruzioni della fornitura
- la conoscenza del Gestore
- il rapporto qualità/prezzo che è un indicatore su cui solitamente vengono posti i giudizi più negativi in quanto si va a toccare il portafoglio della gente.



Gli intervistati hanno promosso anche il ns personale in particolare è stato valutato positivamente il fatto che Amag è un'azienda del territorio, presente sul territorio e l'utenza vuole avere un dialogo diretto e tangibile con personale in grado di risolvere in breve tempo le problematiche



Per questo motivo il Management che da quest'anno ha preso in mano la gestione dell'azienda ha sentito la necessità di potenziare ancor di più il servizio rivolto all'utenza ed è in via di realizzazione il nuovo front-office che avrà spazi più ampi rispetto al precedente e oltre a rendere più accogliente l'accesso consentirà di ridurre i tempi di attesa per il disbrigo delle pratiche o per fornire le informazioni, grazie ad una più consona suddivisione degli spazi.

“FIDELIZZAZIONE”

Visto il “prodotto” trattato non possiamo parlare di fidelizzazione, come si fa di solito nell’analisi di C.S., ma siamo certi che la buona immagine fornita da AMAG consenta di vedere anche le altre aziende del Gruppo con la stessa positività.

**Un pensiero finale
è rivolto
all'Autorità per
l'acqua
recentemente
costituita nella
speranza che possa
trovare soluzioni
valide alle esigenze
operative e
gestionali del
nostro settore.**





Un gruppo al servizio della
collettività