

Sistema integrato di rilevazione della customer satisfaction – settembre 2025

In materia di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, a fine 2022 era stato attivato un monitoraggio da effettuare a cura del Call Center Servizio Clienti a tutti gli Utenti che contattano il numero verde messo a disposizione per tutte le richieste di informazioni e la modulistica contrattuale (800193850).

Erano state individuate 4 domande da porre agli utenti che, al termine della telefonata, accettavano di sottoporsi al monitoraggio:

1. Come giudica nel complesso il servizio erogato da PAVIA ACQUE?
2. Come valuta la qualità dell'acqua fornita da PAVIA ACQUE?
3. Come valuta la professionalità e cortesia degli operatori di Pavia Acque?
4. Come giudica la completezza delle informazioni per gli utenti sul sito paviaacque.it?

Il punteggio assegnabile alla domanda era una valutazione da 1 a 4, dove 4 era il livello massimo di gradimento e 1 il livello minimo. Nel periodo di somministrazione (2023-2024) i valori medi risultanti erano sempre ampiamente superiori a 3, con il maggiore punteggio attribuito alle domande 1 e 3, a conferma che lo sforzo per la qualità del servizio è percepito dagli utenti. Dal 2025 si è deciso di sospendere questa modalità di rilevazione, vista la scarsa adesione riscontrata negli ultimi mesi e la scelta di non ripetere la rilevazione a chi aveva già chiamato e risposto o deciso di non rispondere (gli utenti che, invece di rivolgersi agli sportelli o usare l'e-mail, chiamano il numero verde tendono a essere abbastanza costanti).

Nel mese di novembre 2023 è stato predisposto un ulteriore strumento di rilevazione di customer satisfaction più generale sul servizio erogato da Pavia Acque, costituito da un modulo cartaceo reso disponibile presso gli Sportelli al pubblico e mediante sistema on line sul sito www.paviaacque.it, attivabile anche con un link presente sull'email di invio ricevuta pratica che l'operatore di sportello è tenuto a fornire al richiedente per ogni pratica inserita.

Questi i risultati raccolti dall'attivazione fino a settembre 2025:

DOMANDE	VOTO 1	VOTO 2	VOTO 3	VOTO 4	ASTENUTI	TOTALE	MEDIA VOTI
Chiarezza e completezza delle informazioni presenti in bolletta	97	123	471	940	62	1693	3,4
Regolarità e puntualità del recapito bollette via posta/tramite e-mail	98	74	384	1035	102	1693	3,5
Disponibilità di strumenti per pagare le bollette (PagoPA, domiciliazione, Sportello online, App, Bolletta smart, MAV bancario/postale)	63	66	322	1139	103	1693	3,6
Orari di apertura e presenza sul territorio degli Sportelli	90	127	466	868	142	1693	3,4
Cortesia e professionalità del personale di sportello	78	58	268	1157	132	1693	3,6
Completezza delle informazioni sul sito web www.paviaacque.it	104	141	448	832	168	1693	3,3
Facilità di utilizzo degli strumenti digitali: Sportello online, App Pavia Acque, Bolletta smart	113	140	445	811	184	1693	3,3
Facilità di comprensione e compilazione della modulistica	112	185	465	792	139	1693	3,2
Disponibilità delle informazioni tramite il numero verde Servizio Clienti 800193850	113	142	406	822	210	1693	3,3
Cortesia e competenza degli operatori del Servizio Clienti 800193850	92	123	381	890	207	1693	3,4
Soddisfazione complessiva per il servizio erogato da Pavia Acque	123	133	453	860	124	1693	3,3
Rapporto qualità/prezzo del servizio erogato da Pavia Acque	170	199	498	633	193	1693	3,1

I risultati confermano che mediamente la percezione della qualità del servizio fornito da Pavia Acque risulta elevata, essendo il valore più basso riferito a un parametro che è fortemente legato all'attività delle Società Operative del Consorzio, che sono incaricate della conduzione delle reti e degli impianti e sulle quali le possibilità di intervento sono meno immediate.

Per quanto riguarda invece la complessità della compilazione della modulistica, in parte inevitabile visto il numero di informazioni che è necessario raccogliere, si stanno realizzando azioni per mitigare questa criticità mediante: un nuovo servizio di compilazione telefonica assistita da parte del call center, un servizio di chatbot non virtuale disponibile sul sito internet, una revisione della modulistica in ottica di semplificazione, dove possibile, l'attivazione della compilazione guidata sullo sportello on line.

Inoltre, nel mese di luglio 2023 era stata attivata una scheda di valutazione della soddisfazione sulle attività tecniche sui contatori, utilizzabile sia da sito www.paviaacque.it, sia mediante QRCode presente sul modulo di Verbale intervento che viene rilasciato al termine dell'intervento.

Questi i risultati raccolti dall'attivazione fino a settembre 2025, che si sono mantenuti buoni nonostante dell'estensione della rilevazione (precedentemente riservata al Servizio Prestazioni Tecniche Utente) anche agli appaltatori esterni e alle SOT, a partire da inizio 2024:

