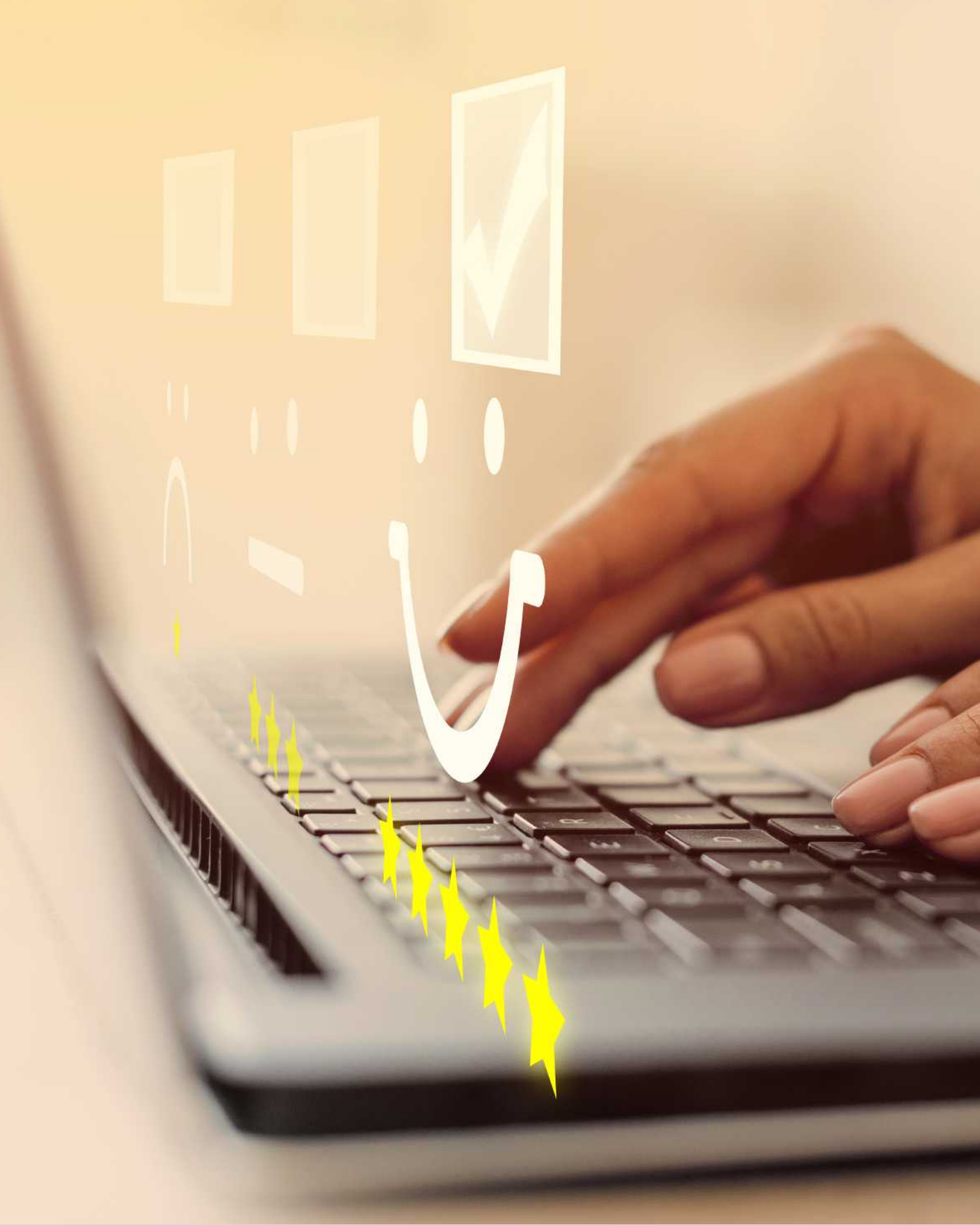
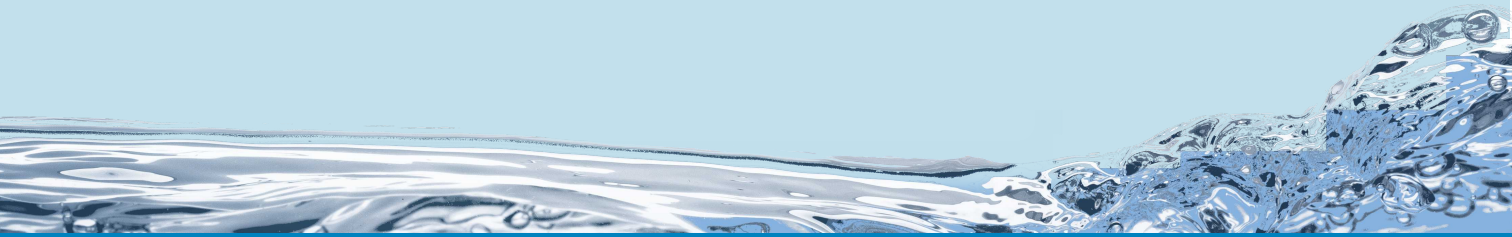




A di ASCOLTO

Nel corso del 2024 Alfa ha rafforzato l'ascolto attivo degli utenti e migliorato l'efficienza del Servizio Clienti, garantendo una maggiore tempestività nella gestione di pratiche e richieste. Questo miglioramento è stato possibile soprattutto grazie al potenziamento del personale e all'introduzione di strumenti digitali volti a favorire una migliore interazione con gli utenti.

L'azienda ha inoltre intensificato iniziative volte a rispondere a esigenze specifiche del territorio, come visite agli utenti in Comuni remoti e misure agevolate per chi è in difficoltà economica. I risultati della customer satisfaction mostrano un gradimento superiore al 90% e confermano l'efficacia delle strategie adottate.



Ma non finisce qui: durante il 2024 è stato fornito supporto tecnico gratuito ai comuni per l'invarianza idraulica e avviate collaborazioni con cooperative sociali per favorire l'inclusione lavorativa di persone con disabilità fisica e psichica. Inoltre, sono stati ampliati i progetti educativi su sostenibilità e acqua pubblica, e promosse visite guidate ai siti UNESCO per rafforzare il legame con il territorio.

6.1 Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti

L'ascolto attivo degli utenti e la responsabilità nella gestione del servizio rappresentano per Alfa non solo un impegno operativo, ma anche un principio cardine nella definizione delle strategie aziendali. Nel corso del 2024, l'attenzione verso i cittadini è stata rafforzata da numerose azioni concrete, con l'obiettivo di **garantire un servizio sempre più efficiente, trasparente e inclusivo**.

In particolare, il 2024 ha segnato un importante passo avanti sul fronte del Servizio Clienti, con un miglioramento significativo degli indicatori ARERA MC1 e MC2, relativi alla gestione dei contratti e delle richieste dell'utenza: Alfa è passata dalla categoria B e C alla categoria A per entrambi gli indicatori.

L'indicatore MC1, che misura la percentuale di pratiche commerciali eseguite entro i tempi stabiliti da ARERA, ha raggiunto il 98,915%, mostrando un notevole incremento rispetto al 78,951% del 2023. Questo dato testimonia una **maggiore rapidità ed efficienza nelle operazioni legate ai contratti degli utenti**. Parallelamente, l'indicatore

MC2, che valuta la tempestività nella gestione delle richieste scritte degli utenti, si è attestato al 97,827%, anch'esso in netto miglioramento rispetto al 92,067% registrato nel 2023. Tale risultato evidenzia **l'efficacia delle nuove modalità operative introdotte, che hanno reso la comunicazione tra Alfa e gli utenti più tempestiva e soddisfacente**.

Indicatore ARERA MC	
MC1	98,9%
CLASSE	A
MC2	97,8%
CLASSE	A

Questi progressi sono frutto del recupero delle inefficienze accumulate nel 2022, legate al complesso passaggio ai nuovi sistemi IT e all'aggiornamento tariffario. Alfa ha potenziato il personale dedicato alla gestione delle pratiche e introdotto nuovi strumenti digitali per la presa in carico e il monitoraggio delle richieste. Inoltre, è attualmente in fase di sviluppo un'applicazione dedicata agli utenti, che migliorerà ulteriormente l'accessibilità e la gestione delle utenze da dispositivi

mobili, rafforzando l'interazione digitale e la soddisfazione complessiva degli utenti.

Accanto all'efficienza del servizio e alla tempestività di risposta alle esigenze degli utenti, **l'inclusività costituisce un'ulteriore importante linea guida del servizio offerto da Alfa.** Nel 2024 sono state intensificate le visite dirette agli utenti nei Comuni più remoti, in particolare laddove vivono persone anziane o con disabilità. Tali interventi sono previsti dalla **Carta del Servizio**, che rappresenta lo strumento attraverso cui Alfa formalizza il proprio impegno verso un servizio equo e accessibile. Resta attiva la possibilità di aprire **"Punti Acqua"** temporanei nei Comuni che ne fanno richiesta, al fine di favorire il contatto diretto con la cittadinanza.

Sono inoltre previste condizioni più flessibili per l'utenza in difficoltà, come rateizzazioni estese oltre i limiti minimi ARERA, e l'accesso gratuito al Fondo Perdite Occulte per chi sceglie la bolletta in formato digitale.

La capacità di Alfa di rispondere alle esigenze dell'utenza è confermata anche dai risultati dell'indagine di *customer satisfaction* condotta nel 2024, che ha evidenziato significativi miglioramenti rispetto agli anni precedenti. Dal 2021 Alfa, a seguito dell'ottenimento della certificazione **ISO 9001:2015**, ha condotto annualmente analisi volte a valutare il grado di soddisfazione degli utenti, individuare aree di miglioramento e monitorare l'efficacia delle nuove iniziative introdotte, attraverso la distribuzione di questionari sia in formato digitale che cartaceo e coinvolgendo un campione rappresentativo della popolazione servita.

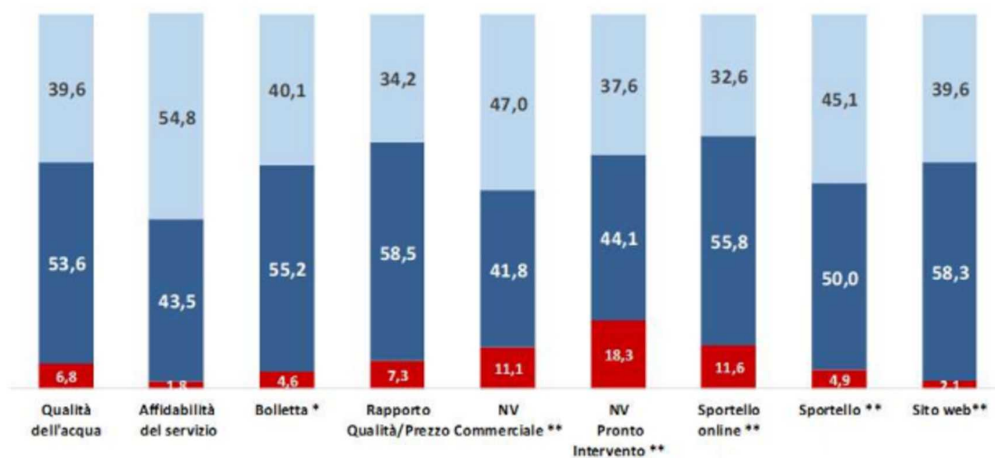
Secondo i risultati dell'analisi di *customer satisfaction* presentata nel 2024, Alfa ha registrato un livello di soddisfazione generale elevato tra i propri utenti, con una percentuale di gradimento superiore al 90%. Gli utenti hanno evidenziato la tempestività delle risposte, l'efficacia delle soluzioni proposte e la cortesia del personale. La riqualificazione dei servizi e l'introduzione di nuove

tecnologie hanno migliorato l'esperienza degli utenti, favorendo maggiore interazione e accessibilità. Rispetto agli anni precedenti, si è registrato un aumento significativo della soddisfazione degli utenti, indicando che le strategie adottate

da Alfa hanno avuto un impatto sulla qualità del servizio e sulla percezione della società presso la cittadinanza.

% SODDISFATTI (VOTO 6-10)	93,2	98,2	95,4	92,7	88,9	81,7	88,4	95,1	97,9
VOTO MEDIO	7,2	7,6	7,2	7,1	7,3	6,9	6,8	7,3	7,4

■ Insoddisfatti (voto da 1 a 5) ■ Abbastanza soddisfatti (voto da 6 a 7) ■ Molto soddisfatti (voto da 8 a 10)





6.2 Collaborazione con gli enti locali e la cittadinanza

Il supporto alla cittadinanza non si limita per Alfa al servizio agli utenti. **Alfa, infatti, è una società profondamente radicata nel territorio**, partecipata dai Comuni e fondata su un modello di governance che valorizza in maniera significativa la rappresentanza locale e il dialogo diretto con le amministrazioni comunali. Nel corso del 2024 si è intensificata e consolidata la gestione partecipata già avviata negli anni precedenti, **rafforzando ulteriormente i rapporti con i sindaci e con le comunità locali**. In un territorio estremamente variegato come quello della provincia di Varese – che spazia dal sud altamente industrializzato e urbanizzato fino al nord montano, ricco di tradizioni e “di frontiera” – il confronto costante con le amministrazioni locali ha permesso ad Alfa di rispondere con precisione e sensibilità a esigenze specifiche e diversificate, proponendo soluzioni mirate e calibrate sulla realtà di ciascun Comune.

La scelta di una governance pubblica ha consentito ad Alfa di operare con una **visione orientata al**

benessere collettivo, senza finalità di lucro. Gli utili generati dall'attività aziendale non vengono distribuiti, bensì reinvestiti sul territorio stesso, con interventi mirati a rispondere efficacemente alle priorità ambientali e sociali emergenti. Questo approccio strategico permette ad Alfa di garantire una qualità del servizio equa e capillare, estendendo attenzione e risorse anche ai Comuni più piccoli, dove spesso le esigenze locali hanno una valenza simbolica molto forte, contribuendo concretamente alla coesione sociale e alla qualità della vita delle comunità.

Nel corso del 2024 si è rafforzata la collaborazione tecnica con i Comuni, attraverso un impegno concreto nel supporto alla compilazione dei documenti necessari per il rispetto del principio di invarianza idraulica. Tale principio garantisce che nuove costruzioni o modifiche urbanistiche non compromettano il delicato equilibrio idrico dei territori, un aspetto cruciale soprattutto per le realtà locali più piccole, che spesso dispongono di risorse e personale tecnico limitati.

Questo sostegno operativo, offerto gratuitamente, ha permesso ai Comuni di adempiere con più facilità ai loro obblighi normativi, consolidando così il ruolo di Alfa come promotore attivo di uno sviluppo sostenibile, capace di integrare efficacemente tutela ambientale e collaborazione istituzionale.

Parallelamente, **Alfa ha intrapreso un percorso di collaborazione virtuosa con le cooperative sociali di tipo B**, dedicate all'inserimento lavorativo di persone con disabilità o in situazioni di fragilità socio-economica. Dopo una prima fase di conoscenza e dialogo, sono stati assegnati alcuni appalti per attività di manutenzione e cura degli spazi, con l'obiettivo di creare un modello positivo e inclusivo, che favorisca concretamente l'autonomia personale, l'inclusione lavorativa e il coinvolgimento attivo nella vita economica e sociale del territorio delle fasce più deboli.

Anche sul fronte culturale ed educativo, **Alfa ha continuato a promuovere una cultura della**

partecipazione attiva e consapevole.

Nel 2024 sono stati ampliati e rafforzati i progetti didattici destinati agli studenti di ogni ordine e grado, mettendo al centro temi cruciali come il valore dell'acqua pubblica, la sostenibilità ambientale e l'importanza della riduzione dei rifiuti. Le visite guidate ai prestigiosi siti UNESCO della provincia – aperte non solo ai cittadini, ma anche ai dipendenti dell'azienda – hanno ulteriormente rafforzato il senso di appartenenza al territorio e il rispetto per il patrimonio comune.

In un contesto in cui la fiducia nelle istituzioni pubbliche spesso vacilla, Alfa rappresenta quotidianamente un esempio concreto di servizio pubblico efficiente, trasparente e vicino ai cittadini, con l'obiettivo di costruire relazioni solide e durature basate sull'ascolto, la responsabilità e il rispetto reciproco.