

# Customer Satisfaction 2015

## II° semestre



Indagine realizzata da



**Affari  
Istituzionali**



### Report



# Indice

	Pag.
💧 La Customer Satisfaction in Acea	3
💧 Metodologia	4
💧 Profilo del rispondente - utenza generale	7
💧 Caratteristiche immobile	8
💧 Profilo utilizzatori canali di contatto	9

## Sezione customer satisfaction

(aree d'indagine comuni a tutte le società del Gruppo Acea)

### **Customer Satisfaction Index 10**

### **Qualità percepita 13**

💧 Giudizio "di pancia" sul servizio idrico	14
• Qualità dell'acqua	16
• Aspetti tecnici del servizio	18
💧 Fatturazione	21
💧 Rapporto qualità prezzo	25
💧 Segnalazione guasti	27
💧 Intervento tecnico	30
💧 Numero Verde Commerciale	33
• Sportello	37

21

	Pag.
<b><u>Sezione open</u></b>	
(aree di approfondimento su temi d'interesse della società)	
<b>Altri temi generali 41</b>	
💧 Conoscenza dei protagonisti del servizio idrico	42
💧 Aspetti da migliorare	43
💧 Utilizzo dell'acqua potabile	44
• Utilizzo Case dell'Acqua	46
• Comunicazione da parte dell'azienda	47
<b>Altri temi legati ai canali di contatto 49</b>	
• Accessibilità NV	50
• Numero Verde Commerciale	51
• Sportello	54
<b>Sportello online e sito Internet 59</b>	
• Sportello online	60
• Sito Internet	67
<b>Indagine CAWI 70</b>	

### **Indagine CAWI 70**



# La Customer Satisfaction in Acea <sup>3</sup>

Il Gruppo Acea ha fatto della strategia dell'attenzione verso il cliente un processo fondamentale dell'agire d'impresa, sviluppando una politica di ascolto dei propri clienti, attraverso rilevazioni periodiche di Customer Satisfaction.

Coerentemente con l'ampliamento dei business, il Gruppo ha esteso le rilevazioni alle Società acquisite sul territorio nazionale.

Le Società oggetto d'indagine in Italia per l'Area Idrico sono: **Ato 2 Roma** e i Comuni acquisiti nella **Provincia di Roma, Ato 5, Gori, Umbra Acque, Acquedotto del Fiora, Acque e Publiacqua**, mentre per l'Area Energia: **Acea Energia, Acea Distribuzione e Illuminazione Pubblica** (Roma).

Per il biennio 2015-2016, la Società **Pragma Srl** si occuperà della impostazione tecnica della ricerca, della raccolta dati e dell'analisi dei risultati: ogni annualità prevede circa 40.000 interviste su territorio nazionale - con cadenza semestrale.

L'attività di coordinamento all'interno di ACEA è svolta da ACEA Affari Istituzionali ed è diretta da *Pietro Giannotti* e da *Valentina Muffatto*, in costante collaborazione con le Società interessate.

Il presente documento restituisce i risultati dell'indagine di **Customer Satisfaction rispetto al servizio offerto dalla Società ACQUEDOTTO DEL FIORA SpA nel secondo semestre del 2015.**



# Metodologia: target e strumenti

4

L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a **campioni rappresentativi** dei clienti di Acquedotto del Fiora.

Hanno partecipato all'indagine **2.012 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta dal 13 al 30 ottobre 2015.

Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:

- **dal totale delle utenze domestiche dirette presenti nei Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale – Toscana OMBRONE,**
- **dal totale dei clienti che nel periodo precedente la rilevazione hanno contattato acquedotto DEL FIORA per segnalazioni o richieste.**

La tecnica di raccolta è **C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interview).

*L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore dell'acqua, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/richieste.*

In via sperimentale, l'indagine generalista ha previsto la somministrazione di questionari online (C.A.W.I.) a un campione di clienti domestici intestatari di utenza diretta.

L'universo di riferimento è rappresentato dal totale delle utenze domestiche che hanno fornito all'azienda un indirizzo email.



# Metodologia: struttura d'indagine<sup>5</sup>

L'impianto di ricerca è articolato in diverse rilevazioni campionarie:

- **1.000** interviste rivolte a **clienti domestici con utenza diretta (indagine generale)**
  - **200** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale (call back NV Commerciale)**
  - **209** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti (call back NV segnalazione guasti)**
  - **203** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono recati presso gli sportelli (call back sportelli fisici)**
  - **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno ricevuto un intervento tecnico (call back intervento tecnico)**
  - **200** interviste rivolte a un campione di **utilizzatori dello Sportello online (call back Sportello online)**
- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 1.000 casi è pari a +/- 3,2 punti percentuali, al 95% di probabilità.*
- *Per l'indagine generale sono state realizzate 865 interviste CATI e 135 interviste CAWI.*
- *I risultati dell'indagine telematica sono stati analizzati e presentati separatamente.*



# Metodologia: campione per area <sup>6</sup>

Per la definizione del campione di clienti domestici con utenza diretta sono state prese in considerazione 3 aree territoriali. I campioni territoriali sono rappresentativi del peso effettivo di ciascuna zona (n° utenze).

L'elenco delle utenze è stato fornito da Acquedotto del Fiora SpA.



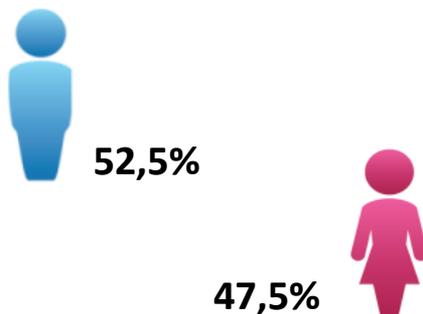
AREA CLIENTI domestici	CAMPIONE n° interviste	PESO AREA
COSTA	460	46,0%
MONTAGNA	230	23,0%
SENESE	310	31,0%

I campioni di clienti utilizzatori dei canali di contatto sono stati estratti casualmente dagli elenchi forniti da Acquedotto del Fiora.

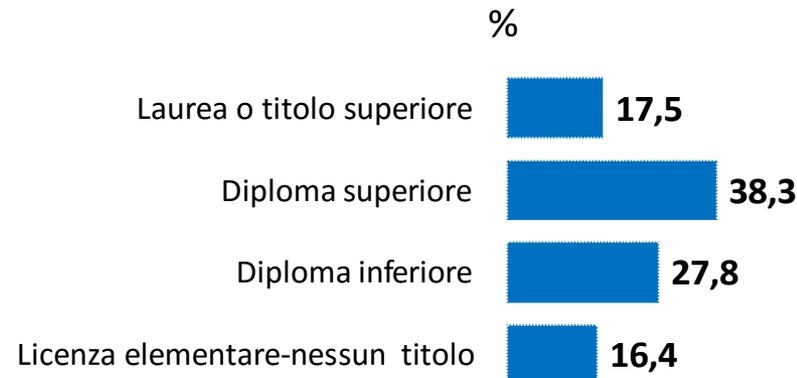


# Profilo del rispondente

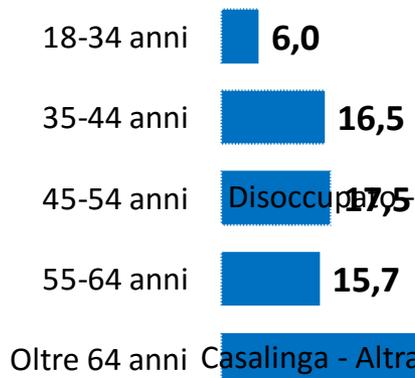
## SESSO



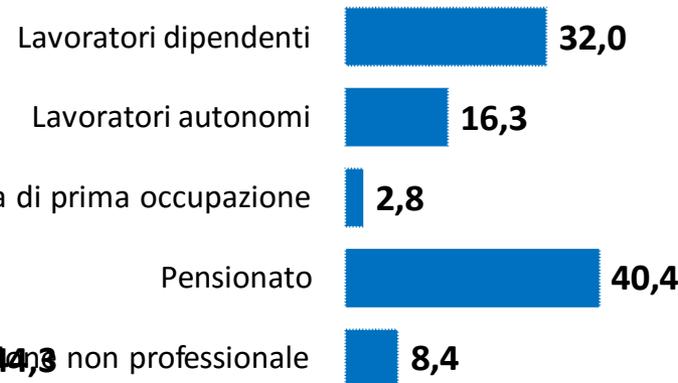
## LIVELLO ISTRUZIONE



## ETÀ

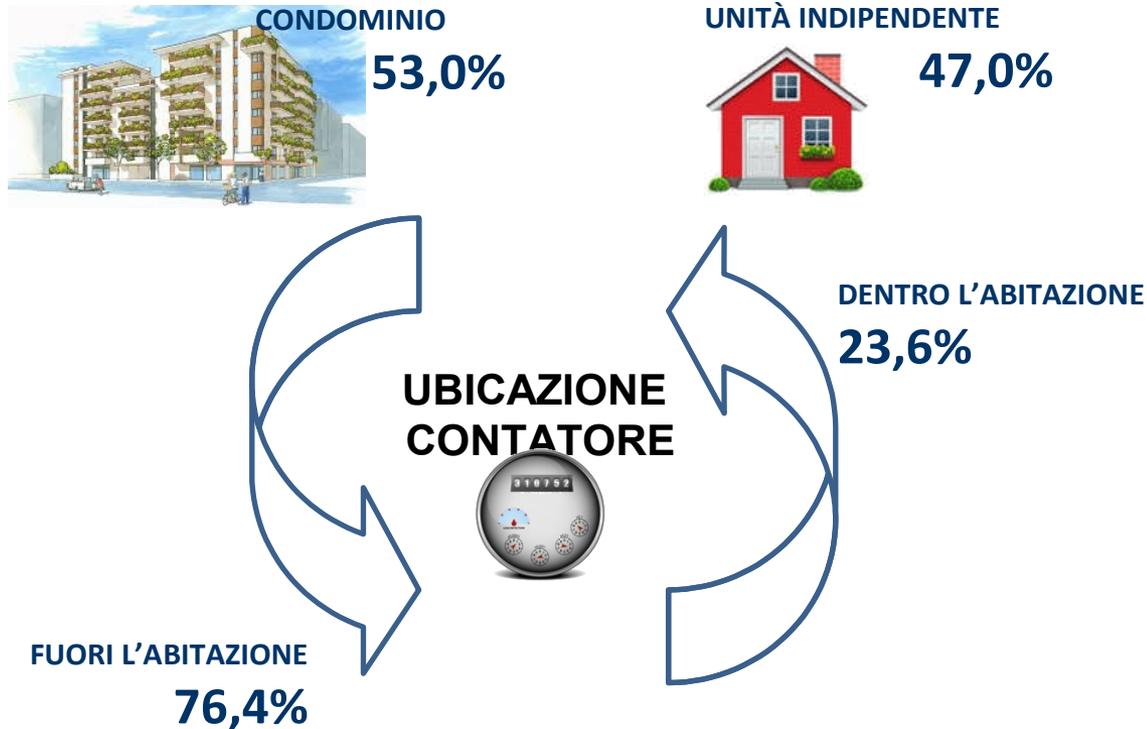


## PROFESSIONE



# Caratteristiche immobile

## UBICAZIONE IMMOBILE



# Profilo utilizzatori canali di contatto<sup>9</sup>



**SEGNALAZIONE  
GUASTI**



**INTERVENTO  
TECNICO**



**NUMERO VERDE  
COMMERCIALE**



**SPORTELLO**



**SPORTELLO  
ONLINE**

%

		SEGNALAZIONE GUASTI	INTERVENTO TECNICO	NUMERO VERDE COMMERCIALE	SPORTELLO	SPORTELLO ONLINE
Sesso	UOMO	55,5	60,5	51,0	50,2	66,0
	DONNA	44,5	39,5	49,0	49,8	34,0
Età	18-34 ANNI	3,1	9,8	15,7	15,2	16,8
	35-44 ANNI	12,8	18,1	23,4	17,3	28,3
	45-54 ANNI	24,0	32,1	25,4	20,9	22,5
	55-64 ANNI	26,0	18,7	20,3	19,4	19,9
	65 + ANNI	34,2	21,2	15,2	27,2	12,6
Livello istruzione	SUPERIORE	62,5	67,9	73,7	61,0	85,9
	INFERIORE	37,5	32,1	26,3	39,0	14,1
Professione	LAVORATORE DIPENDENTE	25,7	42,3	42,5	37,8	55,7
	LAVORATORE AUTONOMO	31,2	26,5	22,0	16,3	18,7
	DISOCCUPATO – IN CERCA	1,5	2,6	5,5	5,1	2,1
	PENSIONATO	31,2	17,3	14,5	29,6	17,7
	CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	10,4	11,2	15,5	11,2	5,7



# Customer Satisfaction Index (CSI)

- Indice sintetico di soddisfazione

## SEZIONE CS

### → **CSI PARZIALI**

Sono calcolati come media ponderata della soddisfazione tenendo conto dell'importanza attribuita a ciascun aspetto.

### → **CSI COMPLESSIVO**

Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi, definiti da ACEA, sono gli stessi utilizzati nei precedenti monitoraggi.

In formula:

$$\frac{\sum_{i=1}^n CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1}^n PESO\ FATTORE_i}$$



# CSI – Fattori di soddisfazione e pesi

Continuità del servizio  
 Livello di pressione dell'acqua  
 Regolarità nella lettura dei contatori da parte del personale incaricato  
 Chiarezza e facilità di lettura delle bollette  
 Correttezza degli importi riportati nelle bollette  
 Invio regolare delle fatture

Tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore  
 Facilità di seguire le indicazioni date dal risponditore automatico  
 Chiarezza informazioni fornite dall'operatore  
 Cortesia e disponibilità operatore  
 Rapidità con cui Acq. Fiora ha effettuato l'intervento dopo la sua richiesta  
 Rispetto degli orari degli appuntamenti da parte dei tecnici  
 Cortesia e disponibilità dei tecnici che hanno svolto l'intervento  
 Comprensione del problema e capacità di risposta/risoluzione dei tecnici  
 Facilità di seguire le indicazioni del risponditore automatico  
 Tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore  
 Competenza dell'operatore (comprensione e capacità di risposta/risoluzione)  
 Cortesia e disponibilità dell'operatore  
 Chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore  
 Tempi di attesa per parlare con l'operatore  
 Tempi con cui l'operatore ha gestito la sua richiesta  
 Competenza dell'operatore (comprensione e capacità di risposta/risoluzione)  
 Cortesia e disponibilità dell'operatore  
 Chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore  
 Accoglienza/Comfort dei locali dedicati al pubblico

## CSI PARZIALI

### PESO FATTORE

ASPETTI TECNICI

25

FATTURAZIONE

20

RAPPORTO  
QUALITÀ/PREZZO

10

SEGNALAZIONE  
GUASTI

10

INTERVENTO  
TECNICO

10

NUMERO VERDE  
COMMERCIALE

15

SPORTELLO

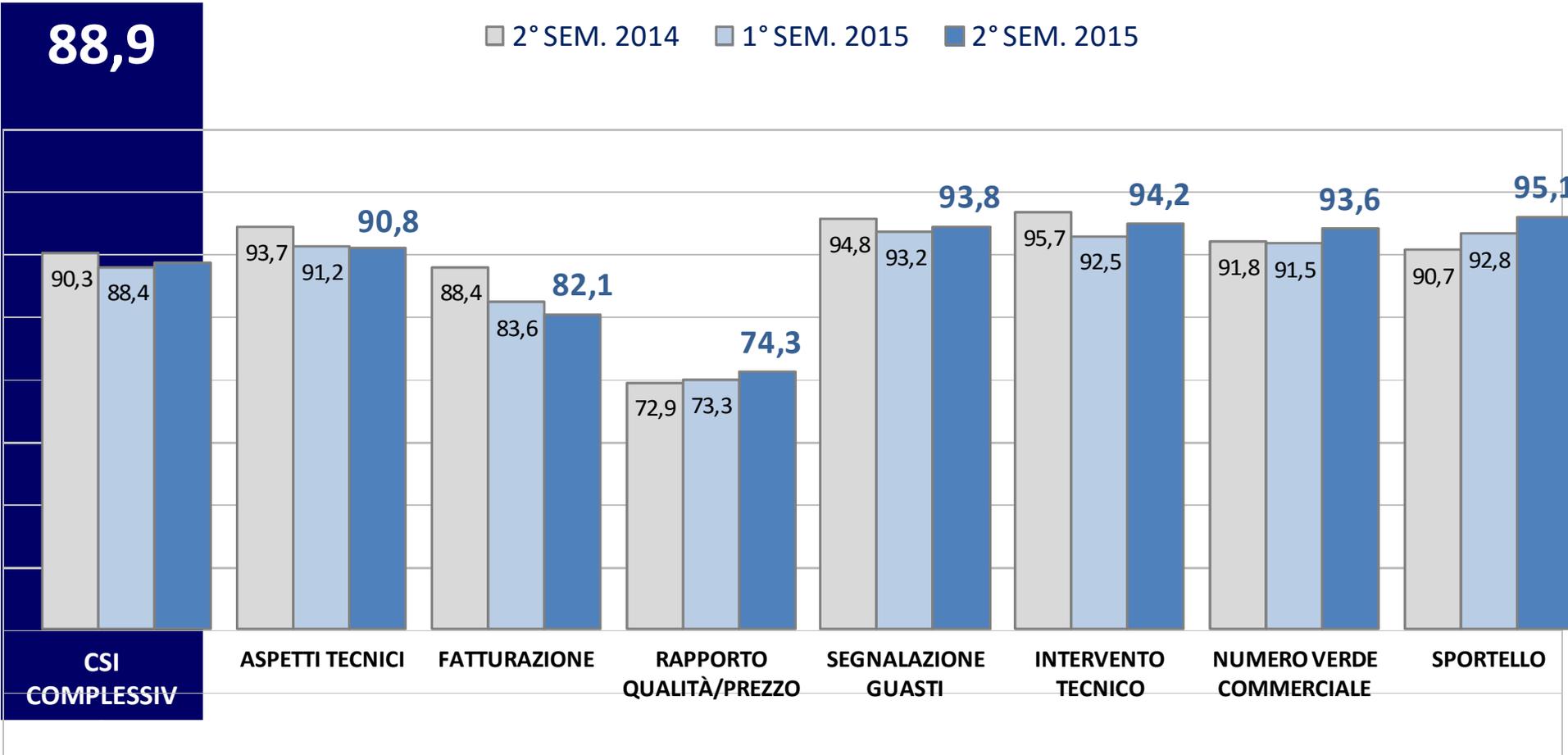
10

CSI  
COMPLESSIVO





# CSI – Customer Satisfaction Index<sup>12</sup>



# Qualità percepita

- Servizio idrico nel complesso
- Qualità dell'acqua
- Aspetti generali del servizio
- Canali di contatto

## **SEZIONE CS**

rivolta all'utenza generale  
o agli utenti dei canali

L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione:**

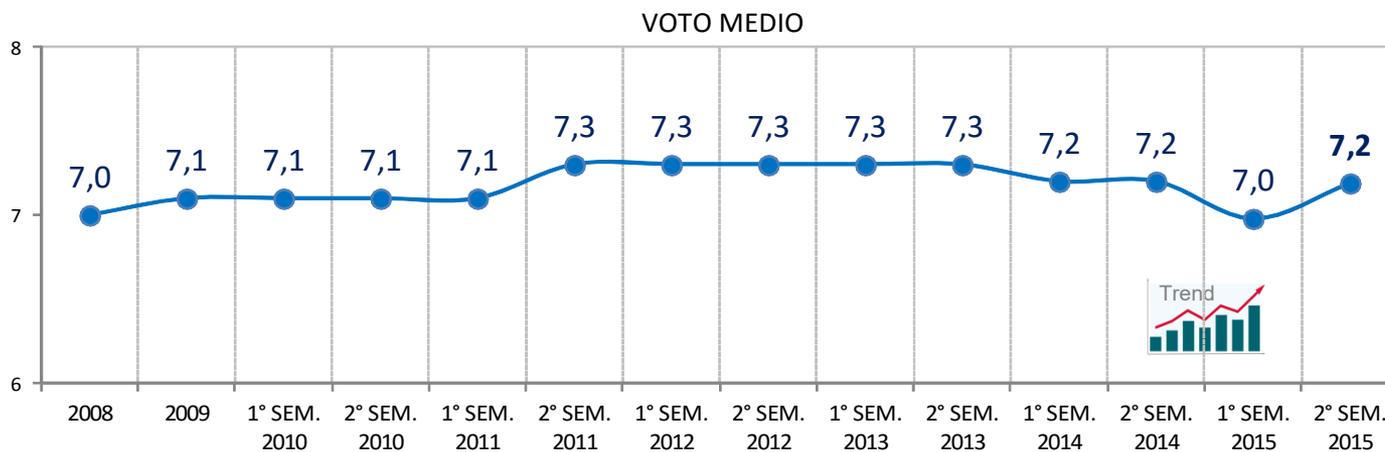
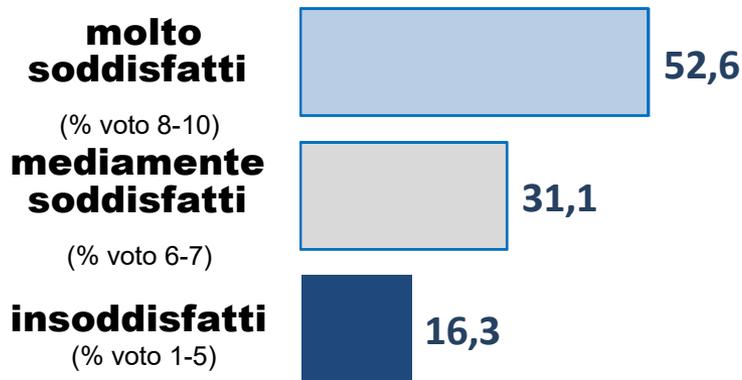
- **GIUDIZIO COMPLESSIVO:** giudizio dell'utente sul servizio fornito da ACQUEDOTTO DEL FIORA espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI:** giudizi degli utenti sui singoli aspetti costituenti il servizio espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.

Gli utenti **Soddisfatti** esprimono un voto **6-10**.



# Giudizio “di pancia” sul servizio idrico <sup>14</sup>

“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitore, negli ultimi 6 mesi, da Acquedotto del Fiora.”  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



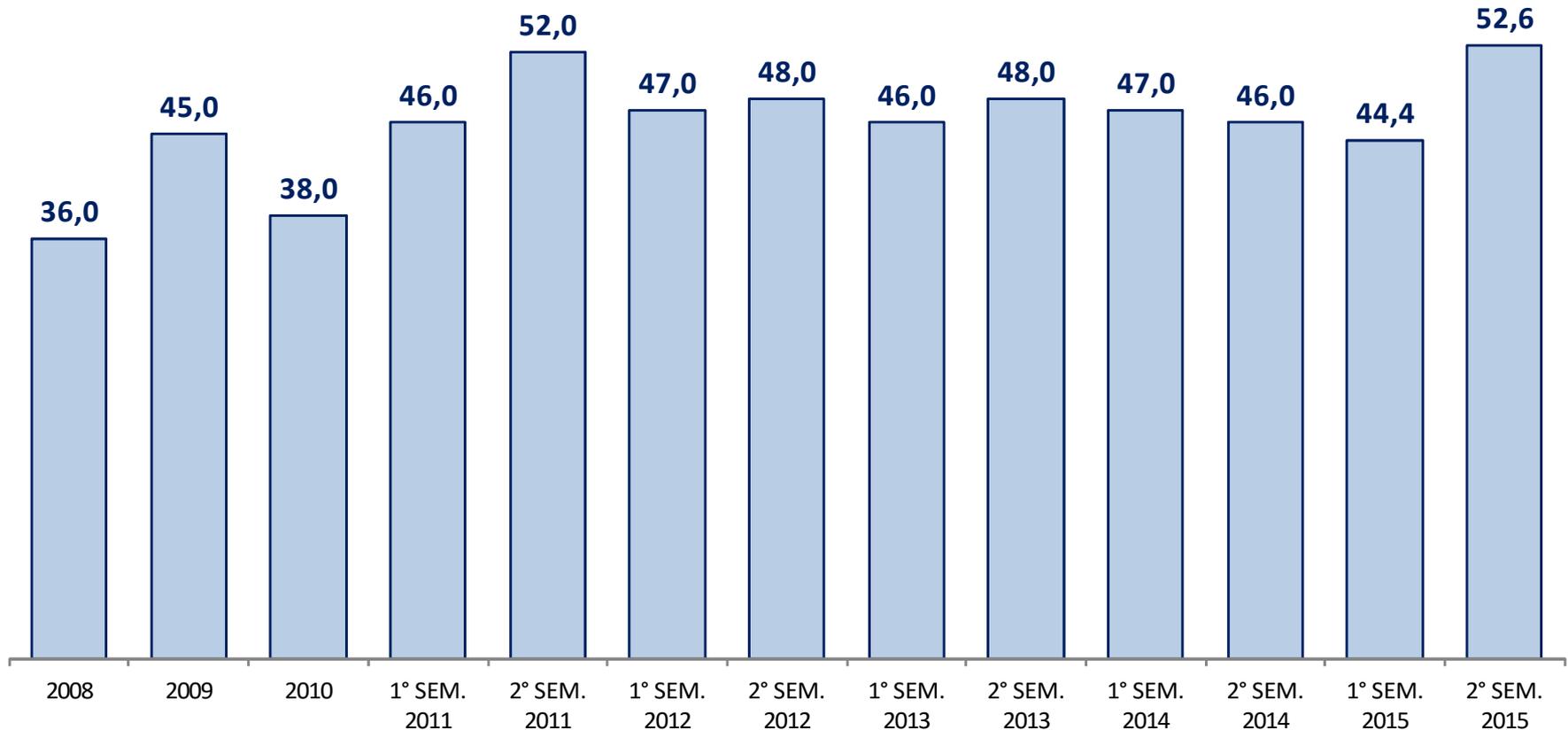
# Giudizio “di pancia” sul servizio idrico



“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitore, negli ultimi 6 mesi, da Acquedotto del Fiora.”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

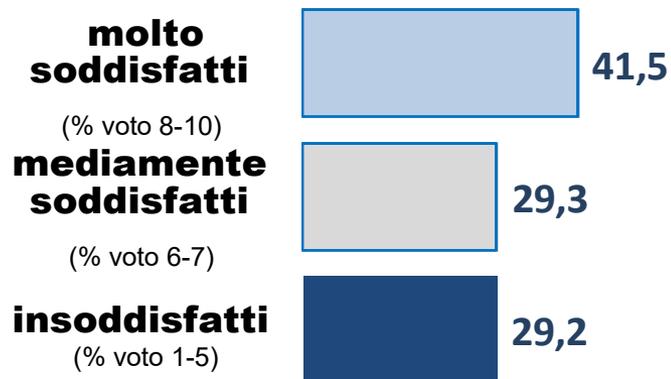
## molto soddisfatti

(% voto 8-10)



# Qualità dell'acqua

“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



	SESSO		ETÀ		AREA		
			18-54 ANNI	55 + ANNI	COSTA	MONTAGNA	SENESE
% soddisfatti	70,3	71,3	68,4	72,0	68,6	73,0	72,6
% insoddisfatti	29,7	28,7	31,6	28,0	31,4	27,0	27,4
voto medio	6,5	6,8	6,5	6,7	6,4	7,0	6,8

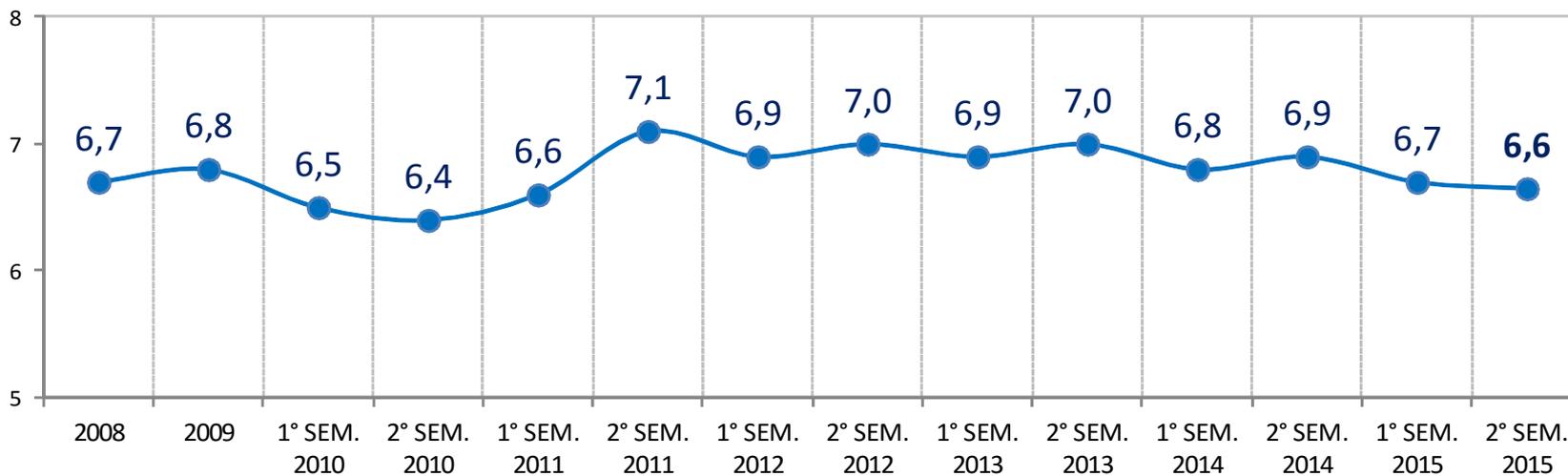


# Qualità dell'acqua



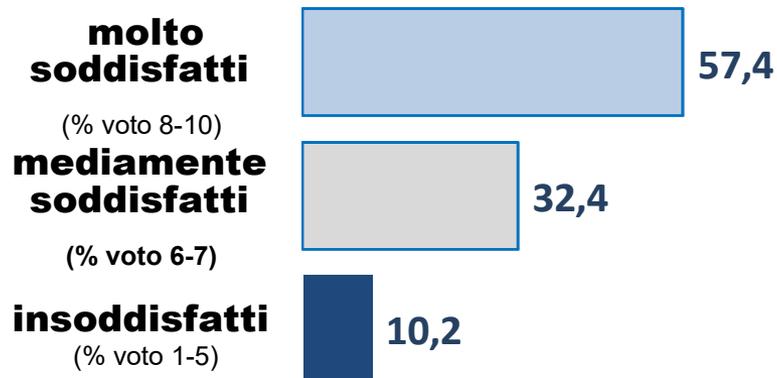
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

VOTO MEDIO



# Aspetti tecnici del servizio

“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



	SESSO		ETÀ		AREA		
			18-54 ANNI	55 + ANNI	COSTA	MONTAGNA	SENESE
% soddisfatti	87,4	92,5	90,6	89,1	89,2	88,3	92,4
% insoddisfatti	12,6	7,5	9,4	10,9	10,8	11,7	7,6
voto medio	7,5	7,7	7,6	7,6	7,5	7,5	7,8

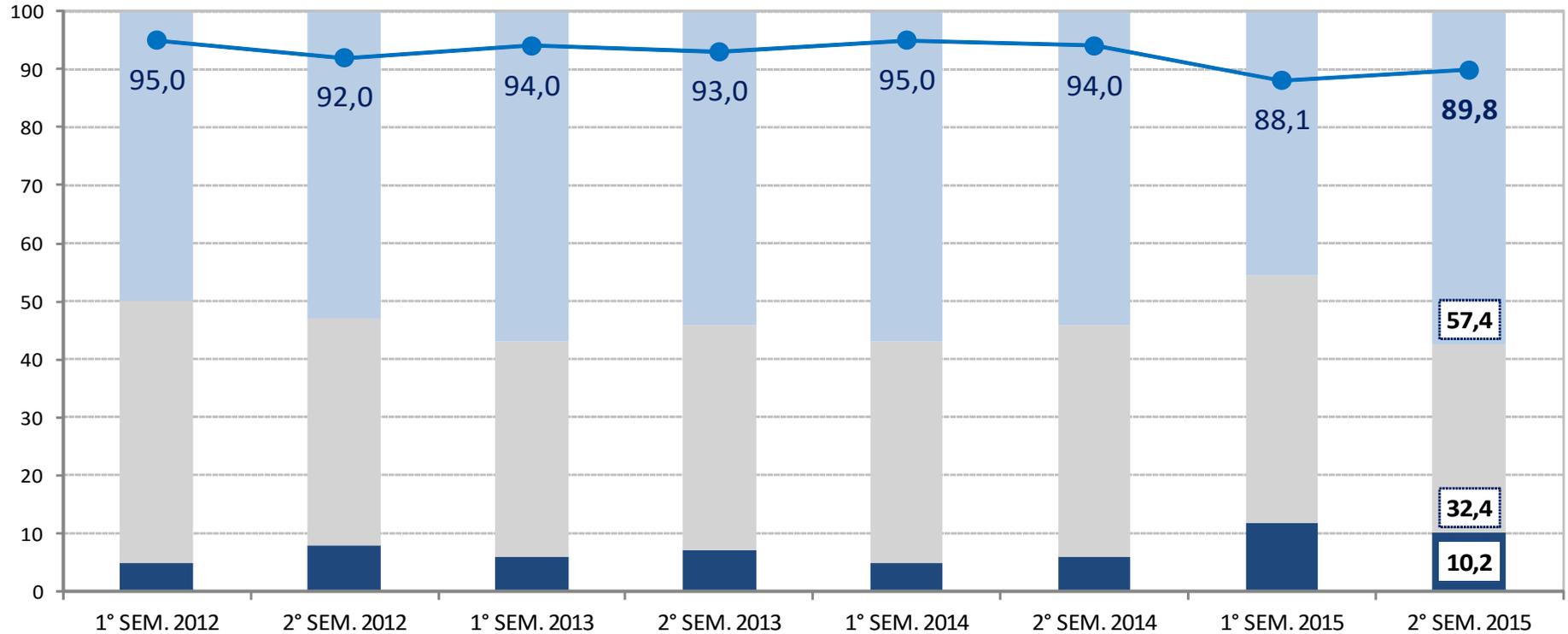




# Aspetti tecnici del servizio

“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ Insufficiente (% voto 1-5)   ■ Sufficiente (% voto 6-7)   ■ Buono (% voto 8-10)   ● **SODDISFATTI (% voto 6-10)**



VOTO MEDIO   7,4   7,5   7,6   7,4   7,6   7,5   7,2   7,6



# Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ 2° SEM. 2015   ■ 1° SEM. 2015   ■ 2° SEM. 2014

Soddisfatti (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

CONTINUITÀ  
DEL SERVIZIO

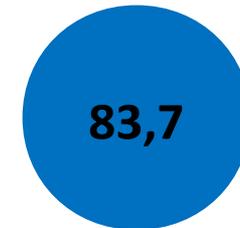


LIVELLO DI  
PRESSIONE ACQUA



“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)

IMPORTANZA (% di citazione)



CONDOMINIO



87,0%

UNITÀ INDIPENDENTE

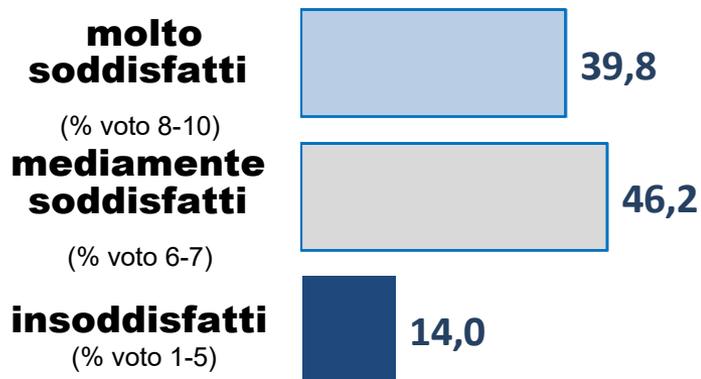


91,1%



# Fatturazione

“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Per il **60,8%** del campione, negli ultimi 6 mesi, è stata fatta la lettura del contatore

	SESSO		ETÀ		AREA		
			18-54 ANNI	55 + ANNI	COSTA	MONTAGNA	SENESE
% soddisfatti	83,0	89,4	84,6	86,6	84,6	83,5	90,9
% insoddisfatti	17,0	10,6	15,4	13,4	15,4	16,5	9,1
voto medio	6,9	7,2	7,1	7,1	7,1	7,0	7,2

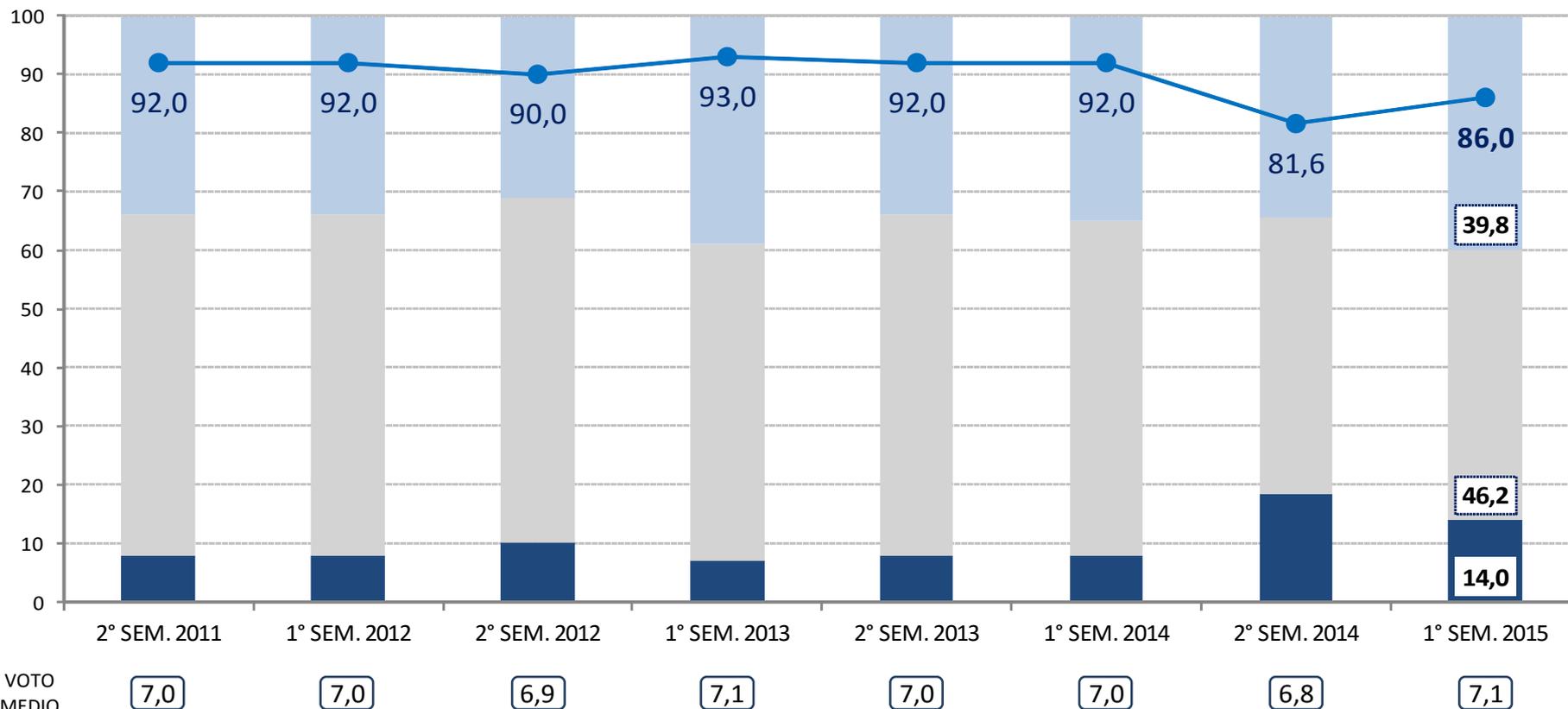


# Fatturazione



“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ Insufficiente (% voto 1-5)   ■ Sufficiente (% voto 6-7)   ■ Buono (% voto 8-10)   ● **SODDISFATTI (% voto 6-10)**



VOTO MEDIO



# Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”

[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ 1° SEM. 2015 ■ 1° SEM. 2015 ■ 2° SEM. 2014

“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”

(max 2 risposte)

REGOLARITÀ LETTURA  
CONTATORI

CHIAREZZA E FACILITÀ  
LETTURA BOLLETTE

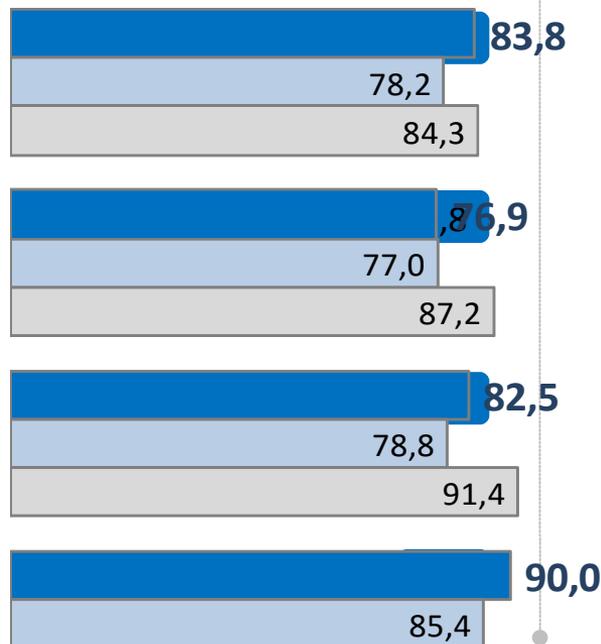
CORRETTEZZA DEGLI  
IMPORTI RIPORTATI  
NELLE BOLLETTE\*

INVIO REGOLARE  
DELLE FATTURE

Soddisfatti (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)



26,2

36,6

51,2

15,1

CONTATORE

LETTURA

SODDISFATTI (% voto 6-10)

ESTERNO

INTERNO

SI, NEGLI  
ULTIMI 6 MESI

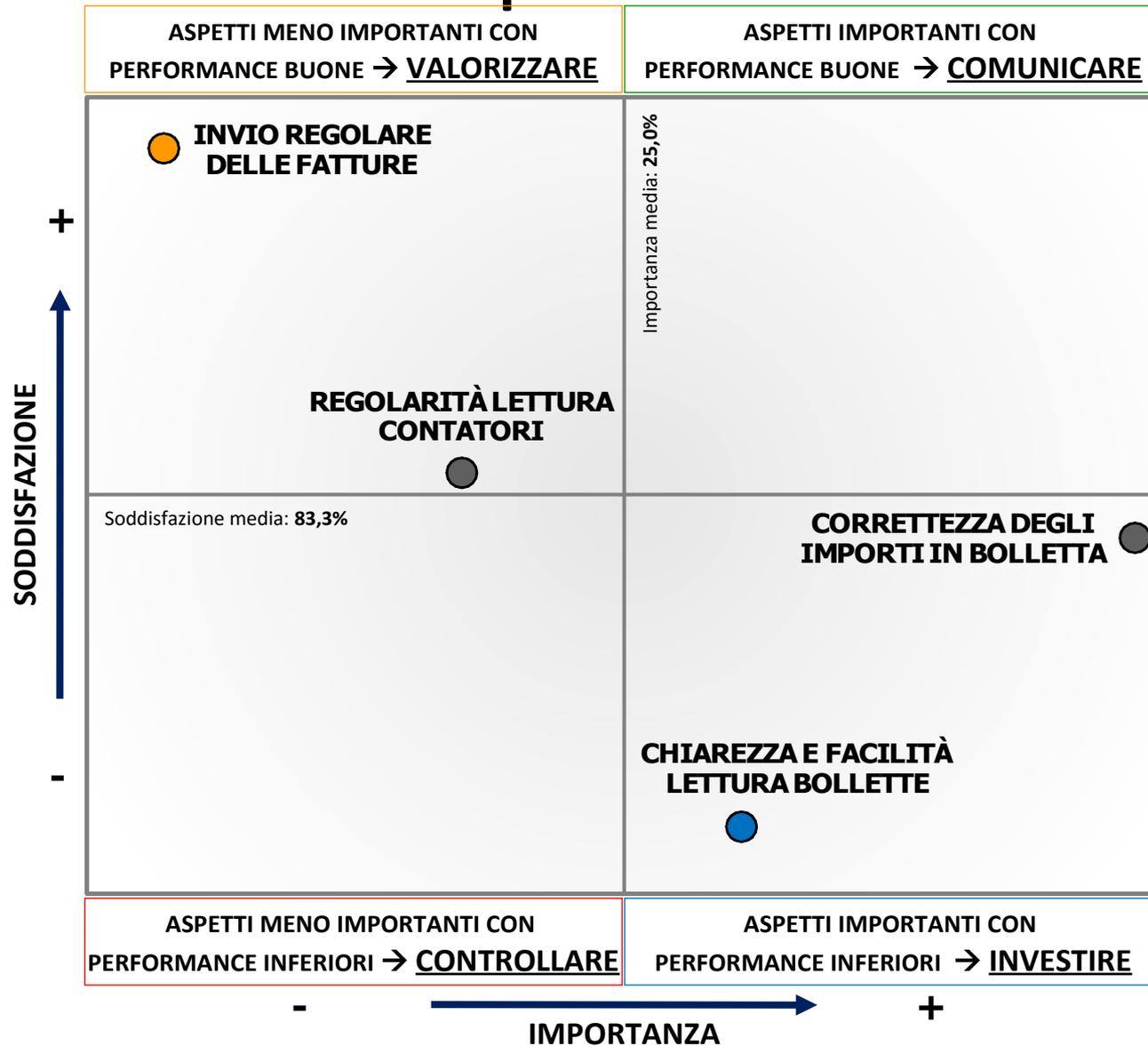
NO

Regolarità lettura contatori da parte del personale	85,4	78,4	87,1	78,6
Correttezza degli importi riportati nelle bollette	82,7	81,7	84,1	80,0

\* L'aspetto sostituisce "I consumi fatturati in bolletta rispecchiano quelli reali".

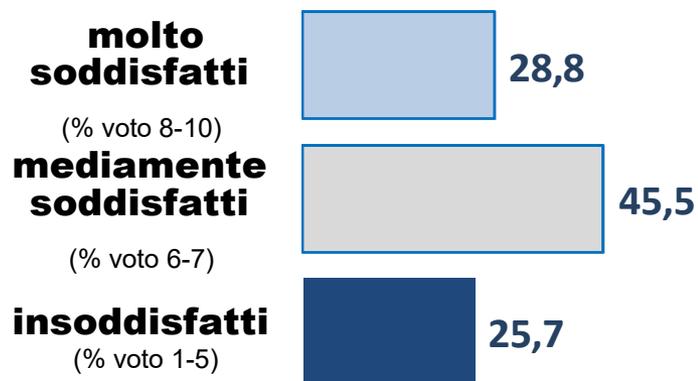


# Punti di forza e priorità di intervento



# Rapporto qualità prezzo

“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



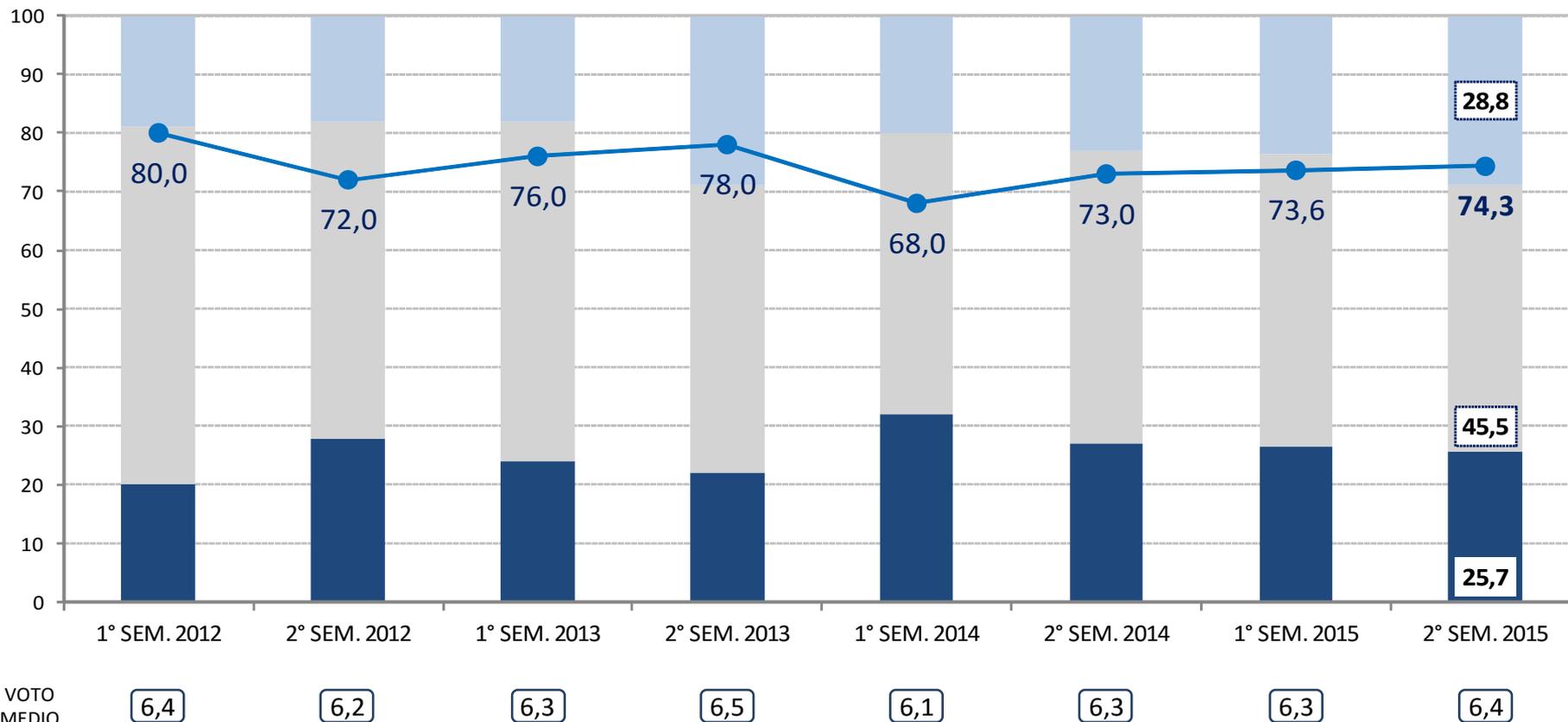
	SESSO		ETÀ		AREA		
			18-54 ANNI	55 + ANNI	COSTA	MONTAGNA	SENESE
% soddisfatti	71,2	77,8	75,3	73,8	74,0	66,7	81,6
% insoddisfatti	28,8	22,2	24,7	26,2	26,0	33,3	18,4
voto medio	6,2	6,7	6,4	6,4	6,4	6,2	6,7

# Rapporto qualità prezzo



“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ Insufficiente (% voto 1-5)   ■ Sufficiente (% voto 6-7)   ■ Buono (% voto 8-10)   ● **SODDISFATTI (% voto 6-10)**

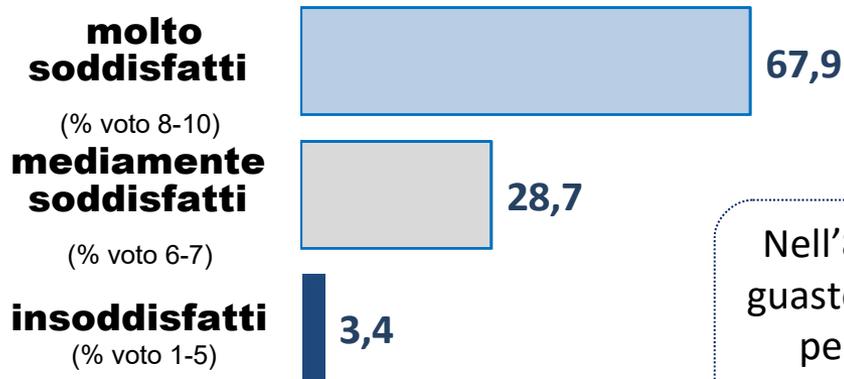


VOTO MEDIO

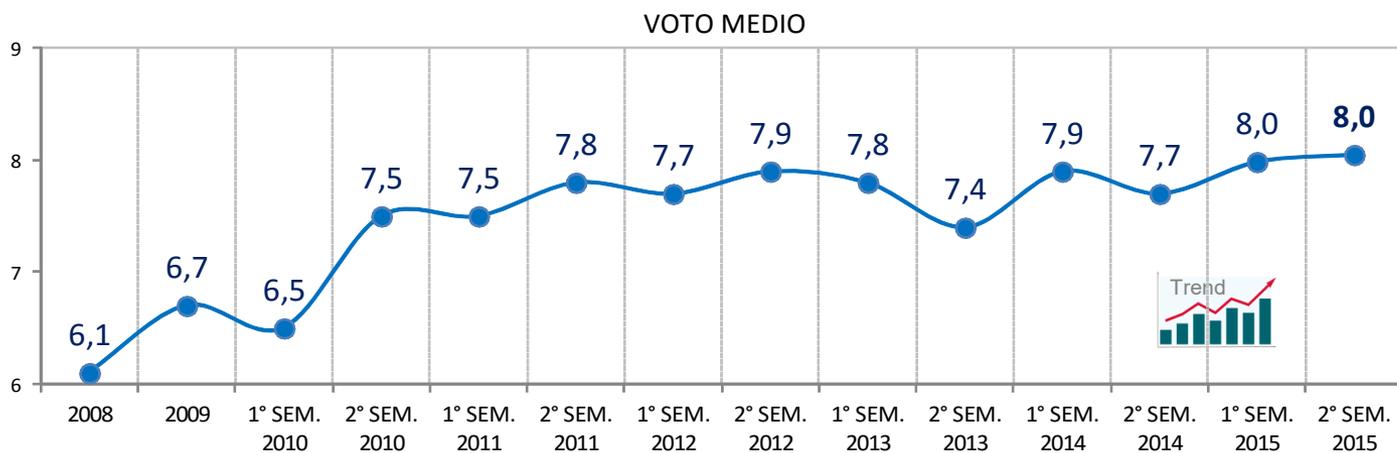


# Segnalazione guasti

“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



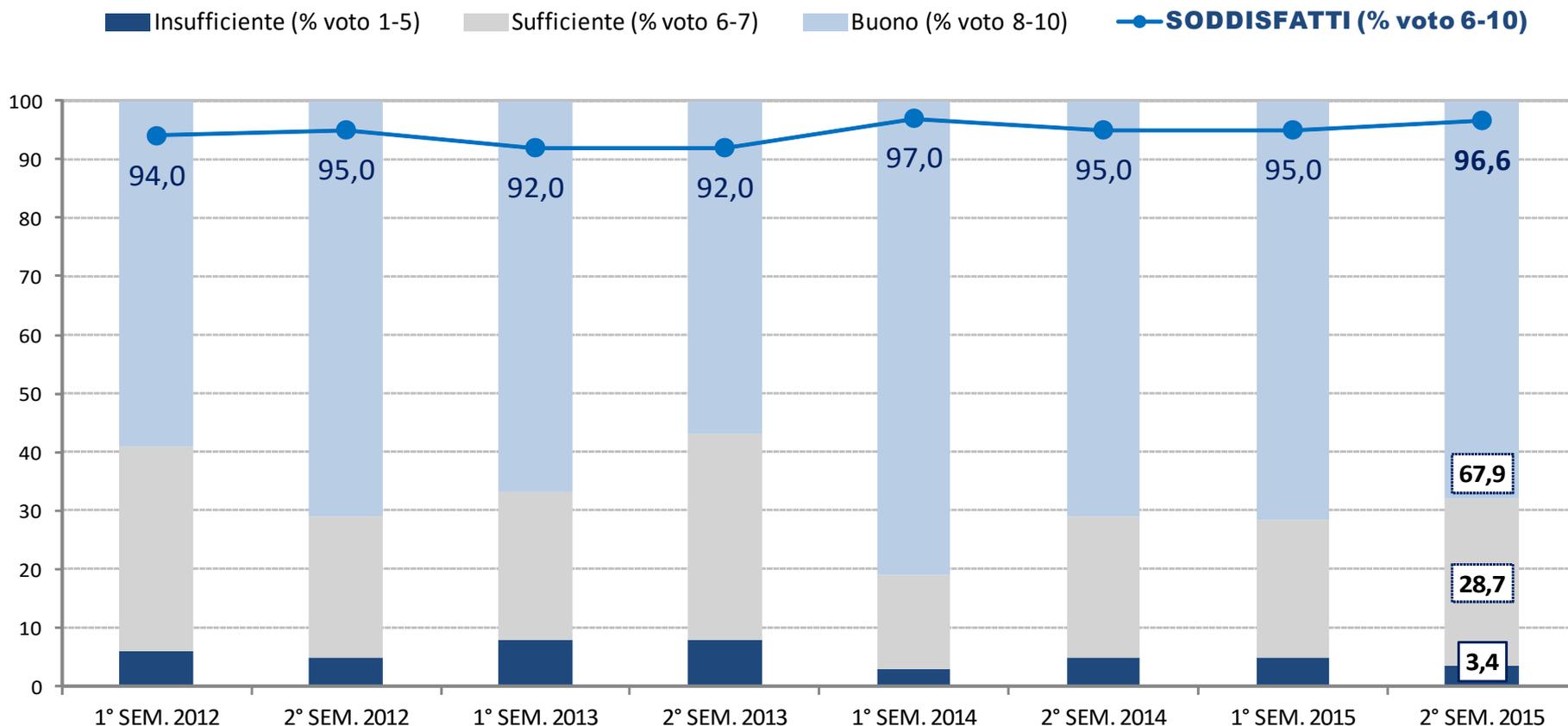
Nell'89,1% delle segnalazioni guasto, la società è intervenuta per ripristinare il servizio  
[87,7%, 1° SEM. 2015]



# Segnalazione guasti



“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 2 risposte)

■ 1° SEM. 2015 ■ 1° SEM. 2015 ■ 2° SEM. 2014

Soddisfatti (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

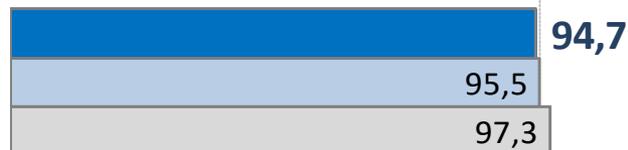
IMPORTANZA (% di citazione)

TEMPI DI ATTESA  
AL TELEFONO



32,5

FACILITÀ DI SEGUIRE IL  
RISPONDITORE  
AUTOMATICO



16,7

CHIAREZZA  
INFORMAZIONI FORNITE  
DALL'OPERATORE



59,3

CORTESIA E  
DISPONIBILITÀ  
OPERATORE

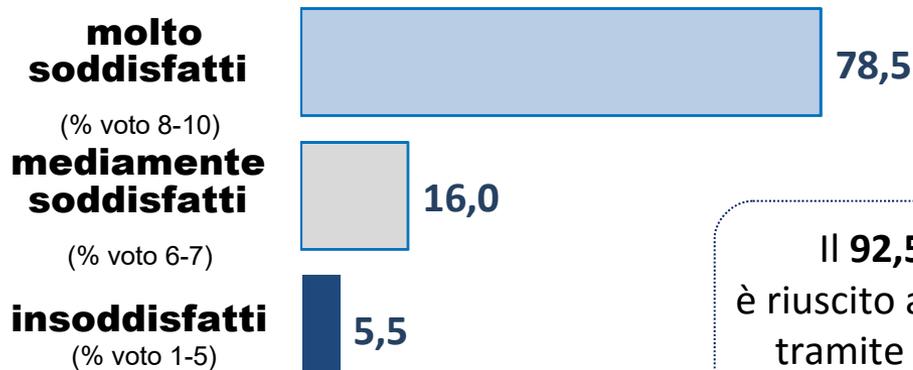


42,6

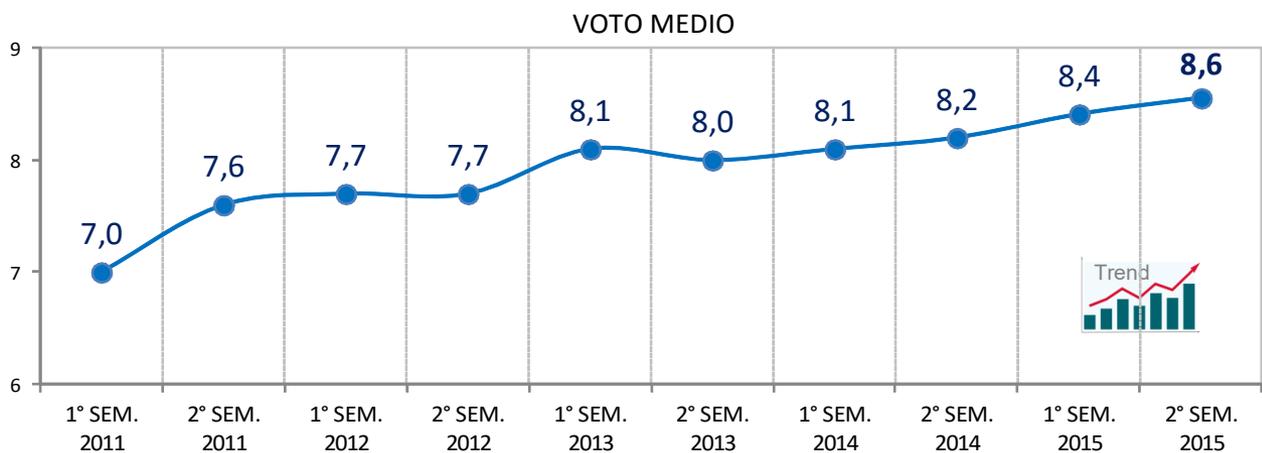


# Intervento tecnico

“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



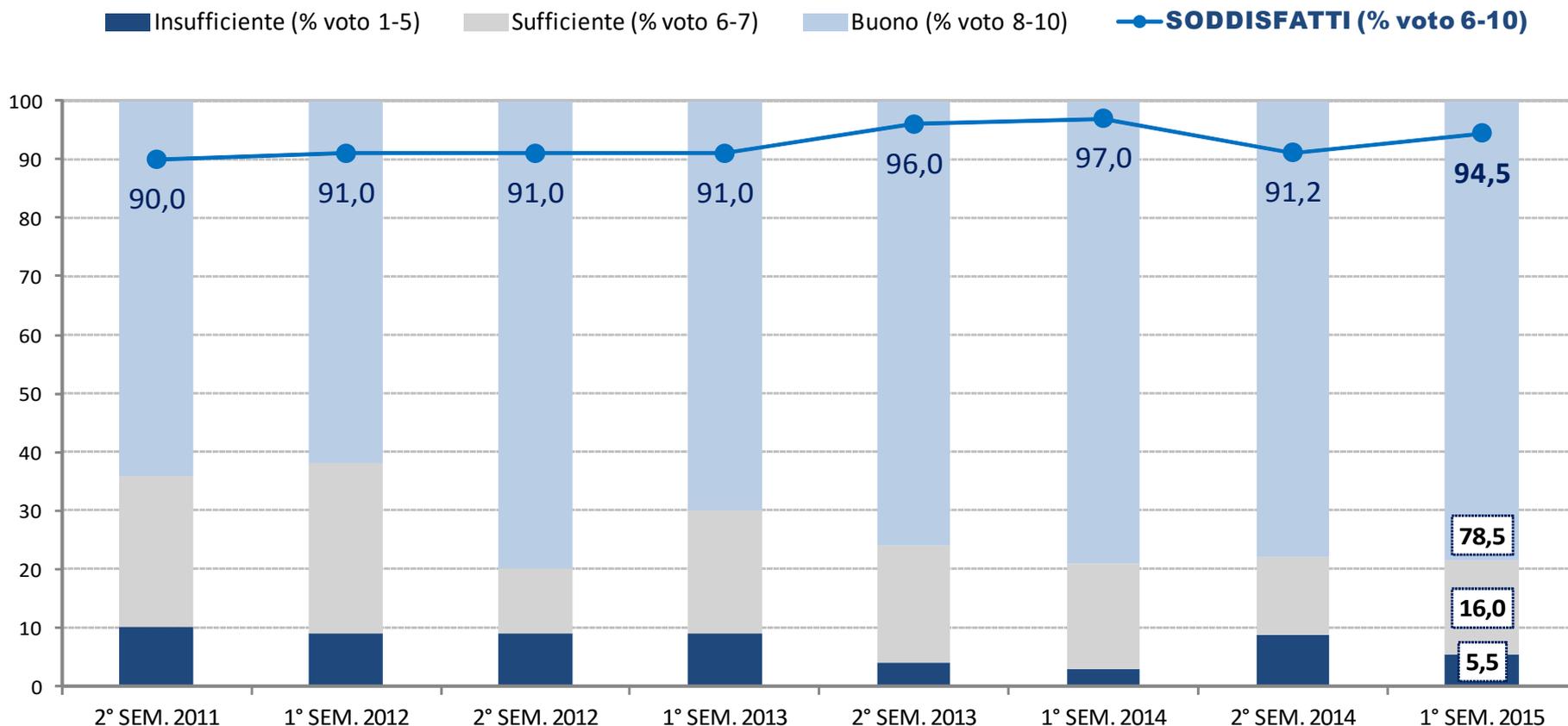
Il 92,5% del campione è riuscito a risolvere il problema tramite l'intervento tecnico  
[96,1%, 1° SEM. 2015]



# Intervento tecnico



“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 2 risposte)

■ 1° SEM. 2015 ■ 1° SEM. 2015 ■ 2° SEM. 2014

Soddisfatti (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

RAPIDITÀ DI INTERVENTO  
DOPO LA RICHIESTA



RISPETTO ORARI  
APPUNTAMENTI DA  
PARTE DEI TECNICI



CORTESIA E  
DISPONIBILITÀ  
DEI TECNICI



COMPRESIONE DEL  
PROBLEMA E CAPACITÀ DI  
RISPOSTA/RISOLUZIONE\*

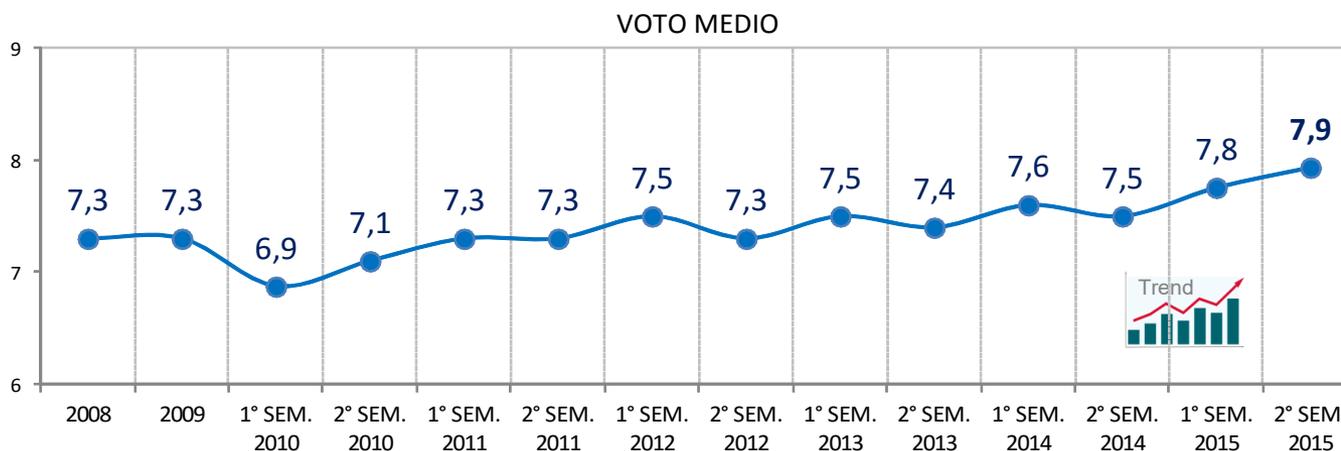
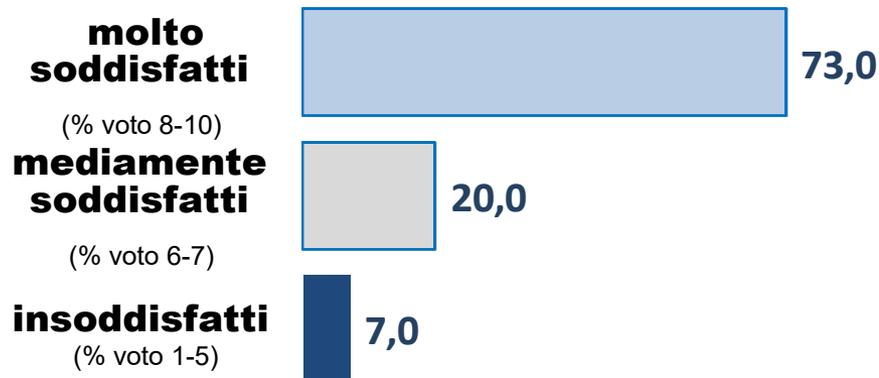


\* Nella passata edizione l'aspetto era rilevato come "Competenza dei tecnici (comprensione del problema e capacità di risposta-risoluzione)".



# Numero Verde Commerciale

“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

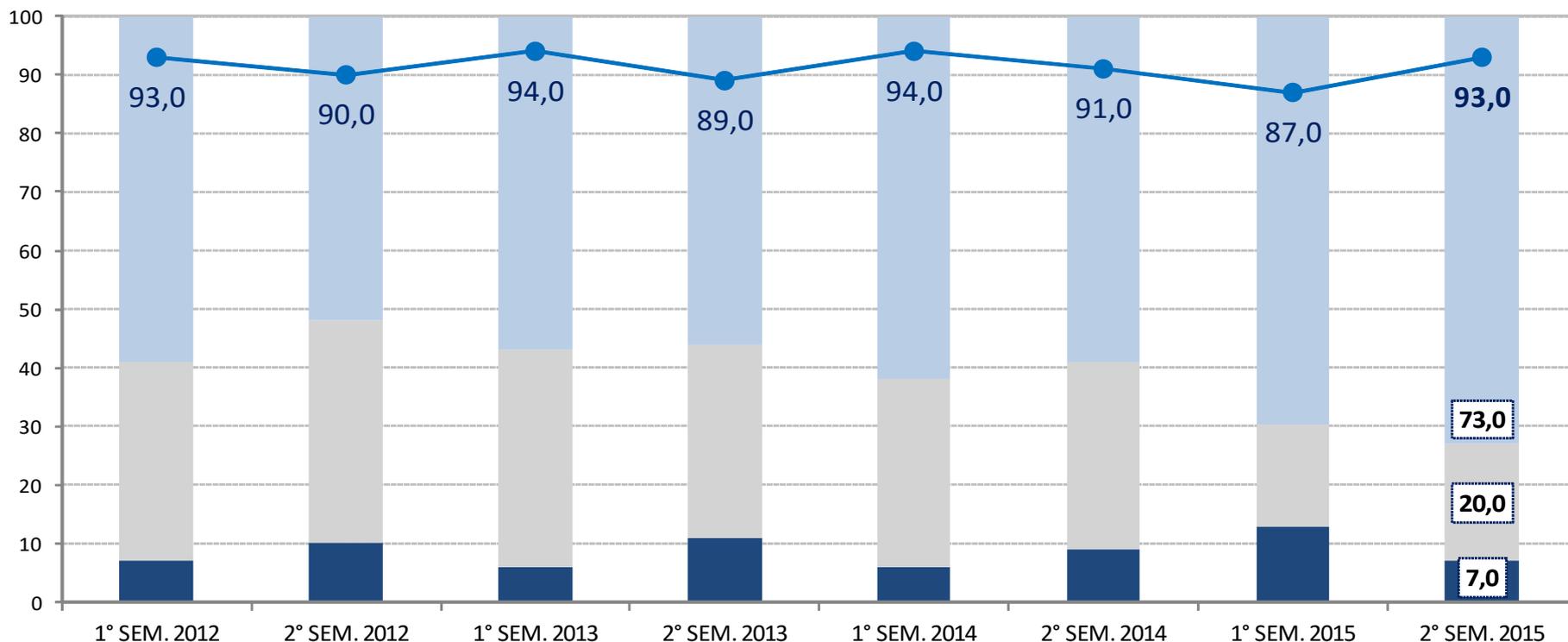


# Numero Verde Commerciale



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ Insufficiente (% voto 1-5)   ■ Sufficiente (% voto 6-7)   ■ Buono (% voto 8-10)   ● **SODDISFATTI (% voto 6-10)**



# Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 2 risposte)

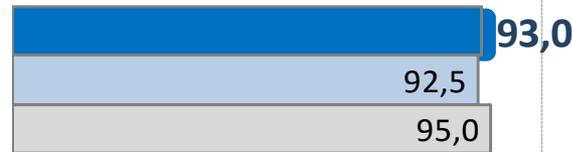
■ 1° SEM. 2015 ■ 1° SEM. 2015 ■ 2° SEM. 2014

Soddisfatti (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

FACILITÀ DI SEGUIRE  
IL RISPONDITORE  
AUTOMATICO



6,5

TEMPI DI ATTESA



12,5

COMPETENZA  
DELL'OPERATORE



67,0

CORTESIA E DISPONIBILITÀ  
DELL'OPERATORE



27,0

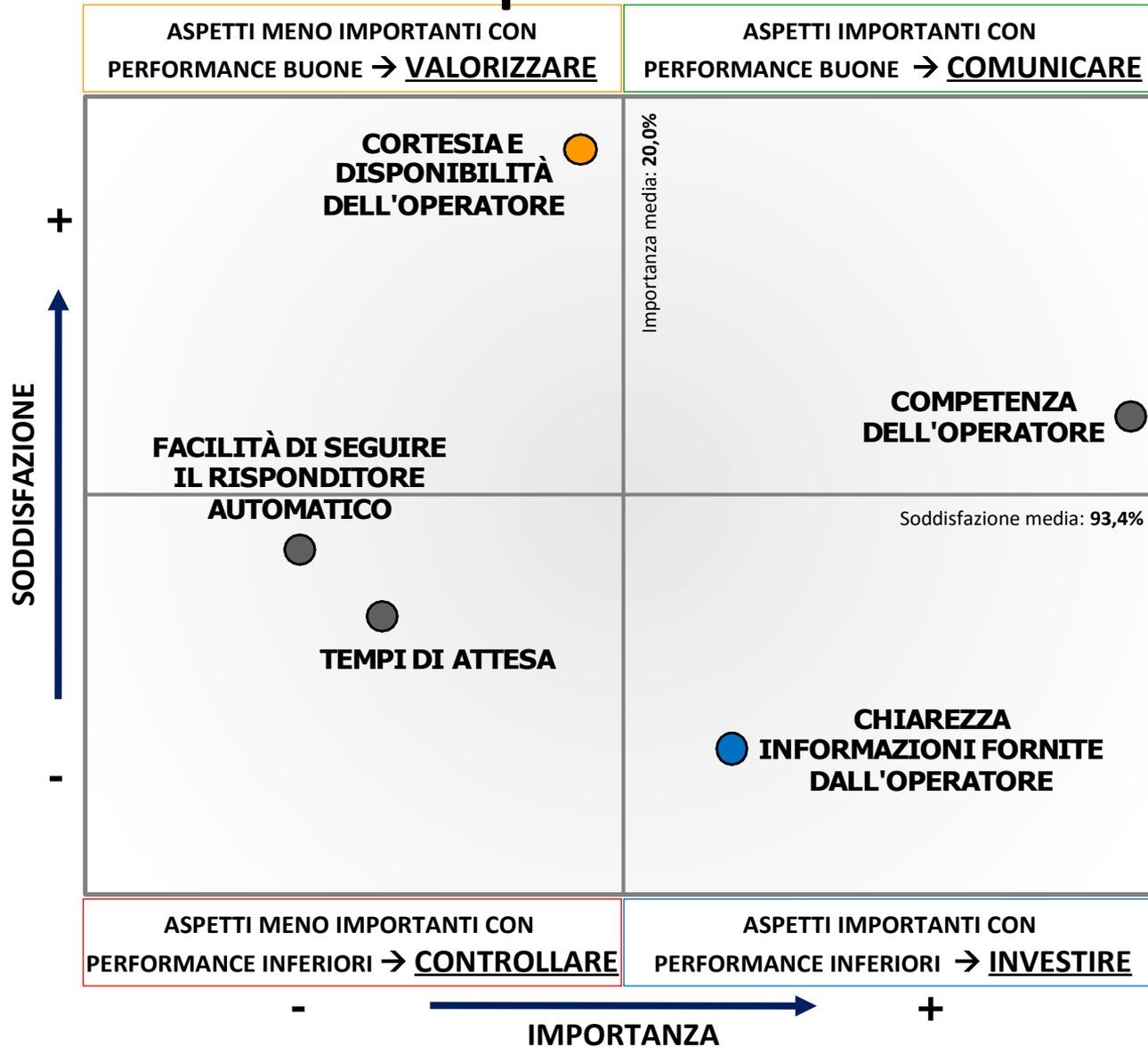
CHIAREZZA  
INFORMAZIONI FORNITE  
DALL'OPERATORE



38,0

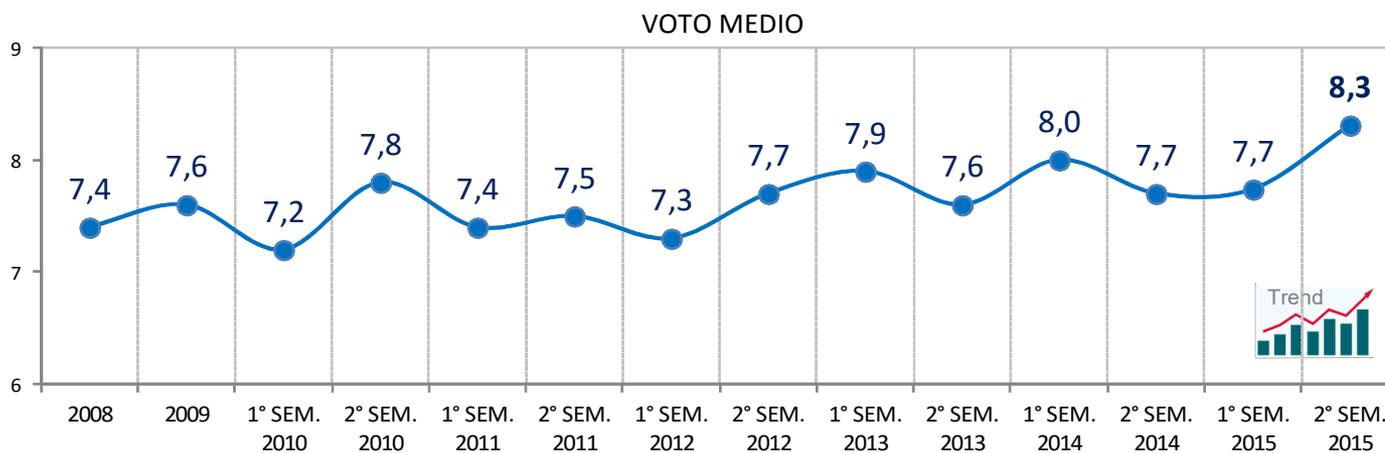
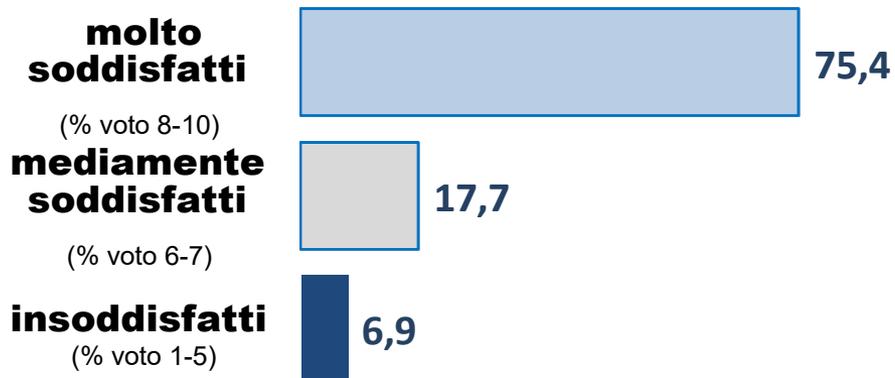


# Punti di forza e priorità di intervento



# Sportello

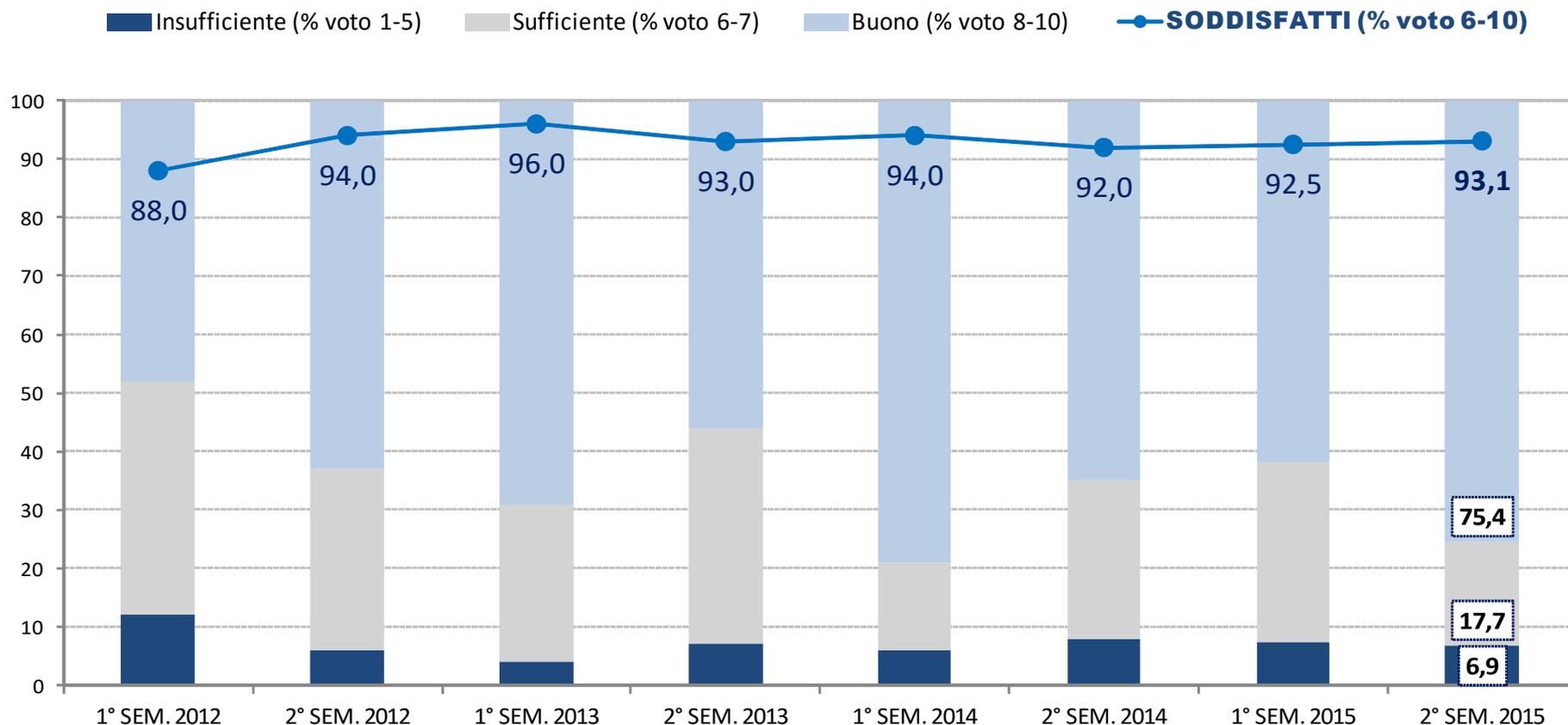
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Sportello



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

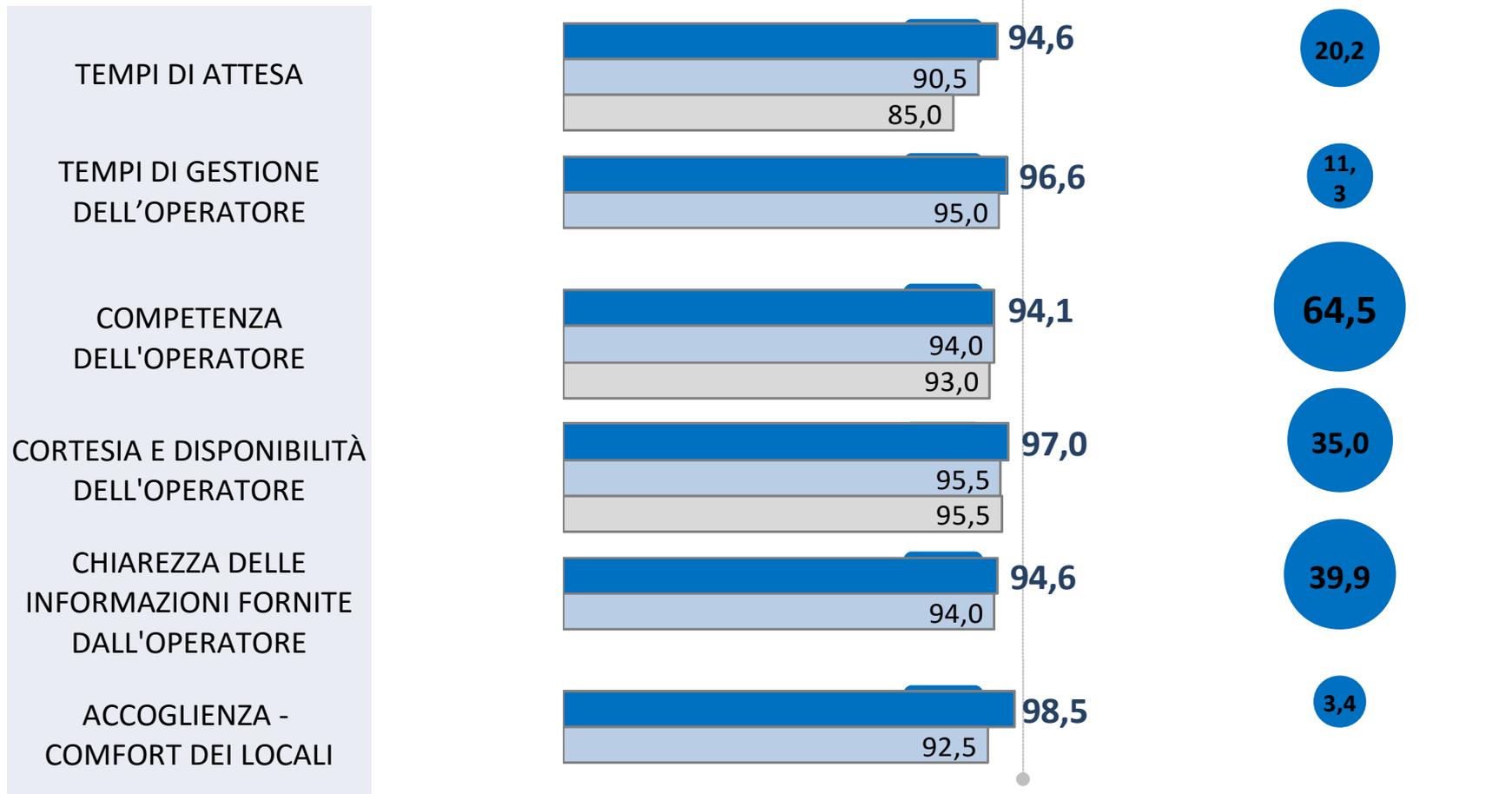
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 3 risposte)

■ 1° SEM. 2015 ■ 1° SEM. 2015 ■ 2° SEM. 2014

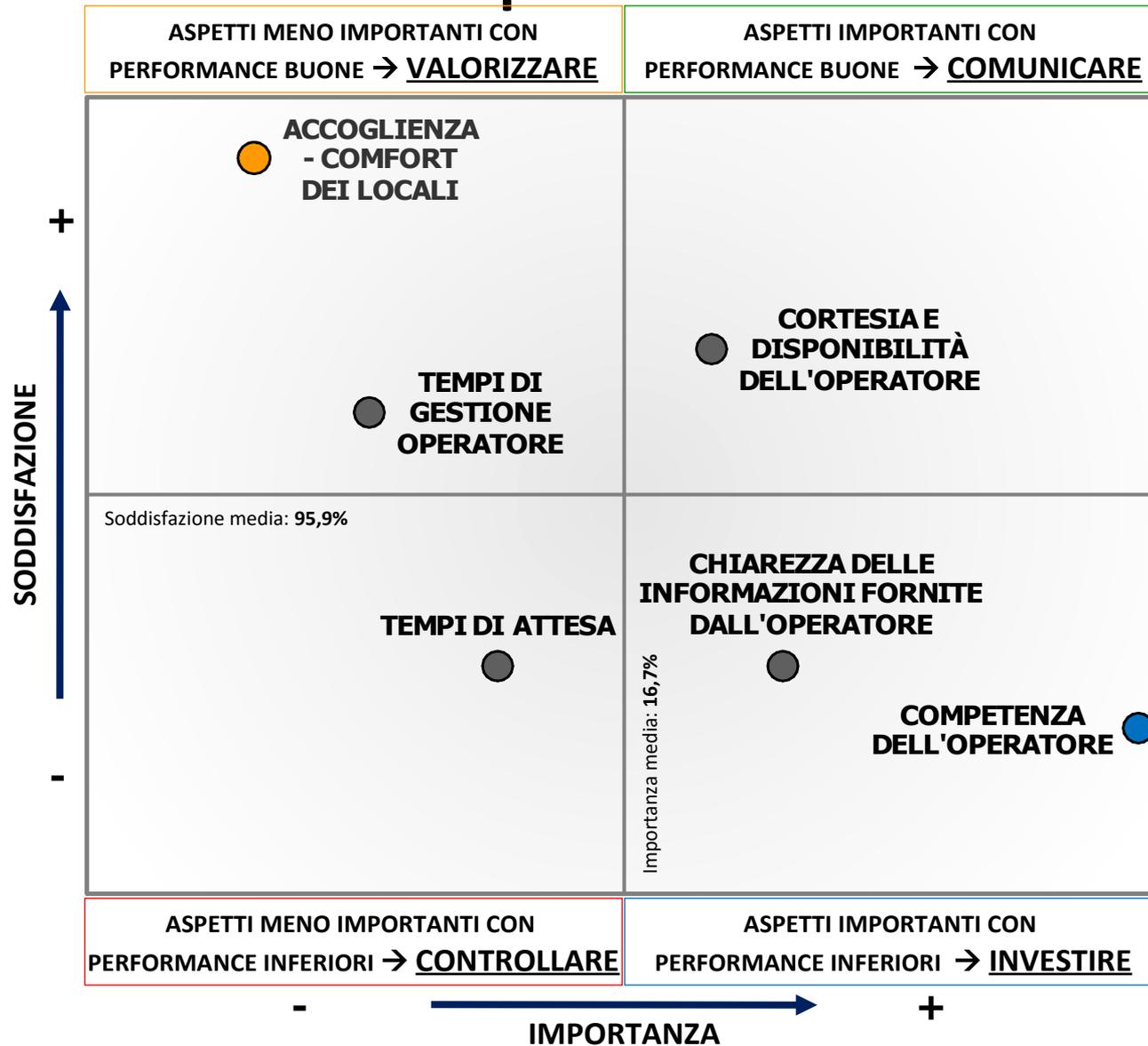
Soddisfatti (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)



# Punti di forza e priorità di intervento



# Altri temi generali

- Protagonisti del servizio idrico
- Aspettative
- Acqua dal rubinetto
- Case dell'Acqua
- Comunicazioni

## **SEZIONE OPEN**

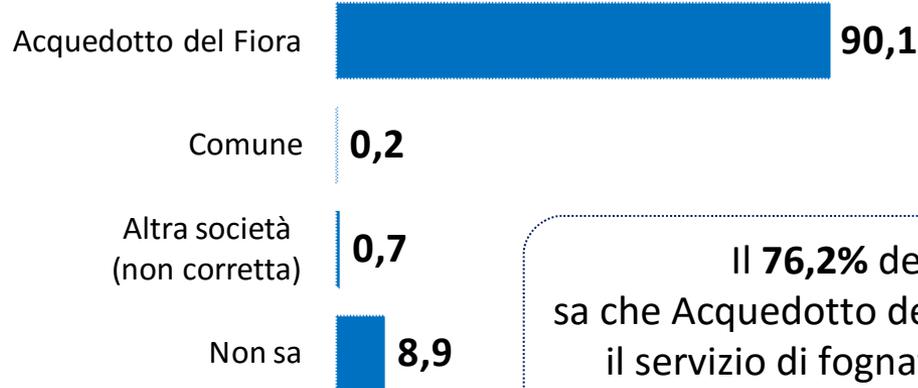
rivolta all'utenza generale



# Conoscenza protagonisti servizio idrico

“Sa indicarmi il nome dell’azienda o ente che eroga l’acqua potabile nel suo Comune?” (risposta spontanea)  
%

## Acquedotto del Fiora



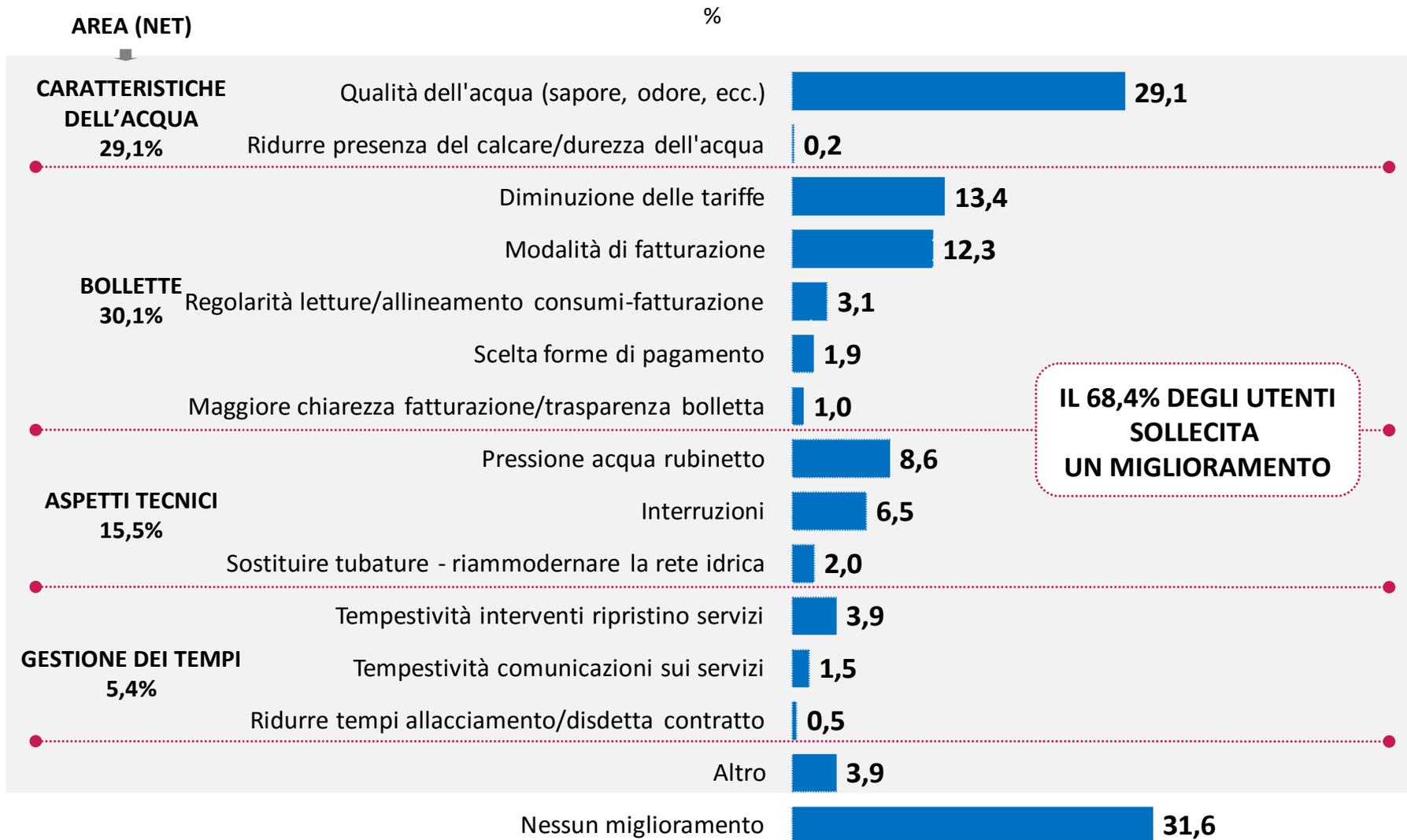
Il **76,2%** del campione sa che Acquedotto del Fiora gestisce anche il servizio di fognatura e depurazione  
[75,1%, 1° SEM. 2015]

%	SESSO		ETÀ	
			18-54 ANNI	55 + ANNI
Notorietà Acquedotto del Fiora	89,4	91,0	92,0	88,9
Notorietà servizio fognatura e depurazione	78,5	73,7	73,3	77,8



# Aspetti da migliorare

“Quali aspetti del servizio idrico fornito ritiene che debbano essere migliorati?” (risposta multipla)



# Utilizzo dell'acqua potabile

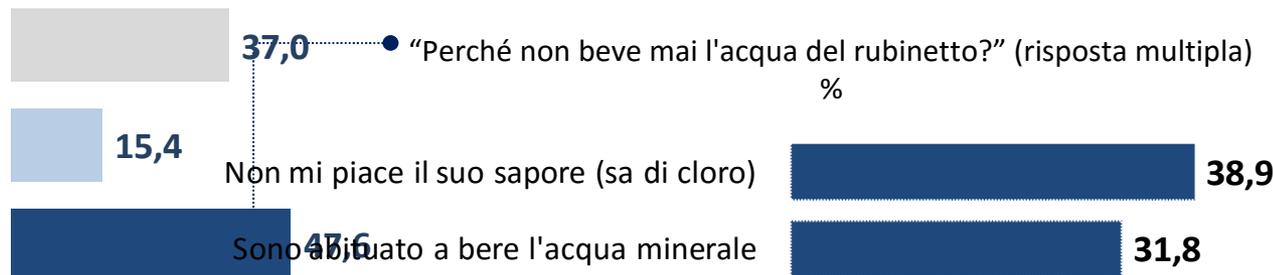
“Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”

%

**Sì,  
regolarmente**

**Sì,  
qualche volta**

**No, mai**



“Perché non beve mai l'acqua del rubinetto?” (risposta multipla)

%

15,4

37,0

Non mi piace il suo sapore (sa di cloro)

38,9

Sono abituato a bere l'acqua minerale

31,8

Non va bene per la mia salute

19,2

Non è limpida, pulita

16,2

Non mi fido degli aspetti igienici (virus, batteri)

10,6

Contiene sostanze tossiche

4,0

Sono abituato a bere l'acqua dalla fontanella

2,2

Utilizzo depuratore/addolcitore

1,8

Non è controllata regolarmente, approfonditamente

0,5

Il **75,5%** del campione sa che l'acqua erogata dal pubblico acquedotto è regolarmente controllata dall'azienda sanitaria locale

[80,6%, 1° SEM. 2015]

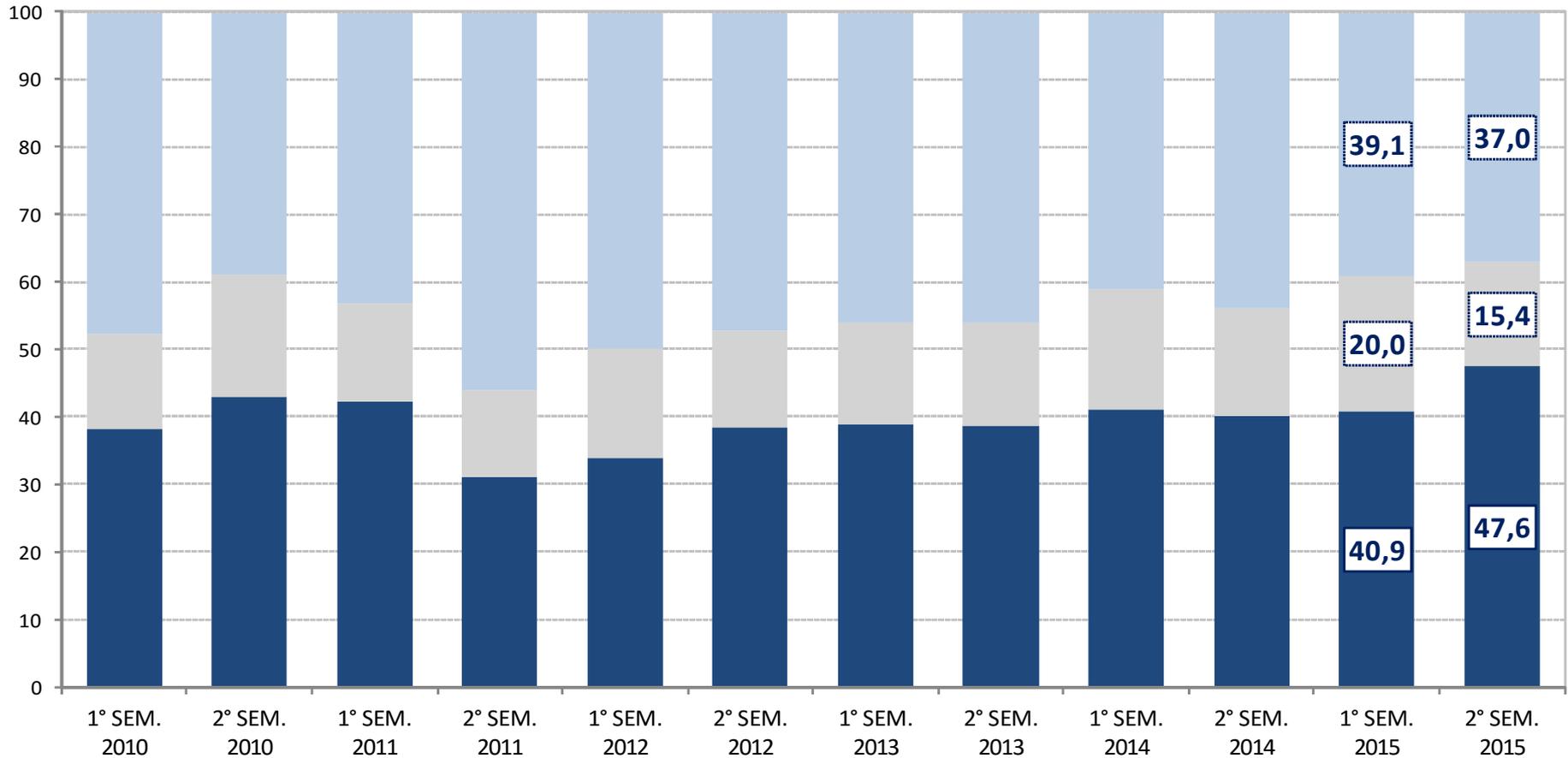


# Utilizzo dell'acqua potabile



“Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”  
%

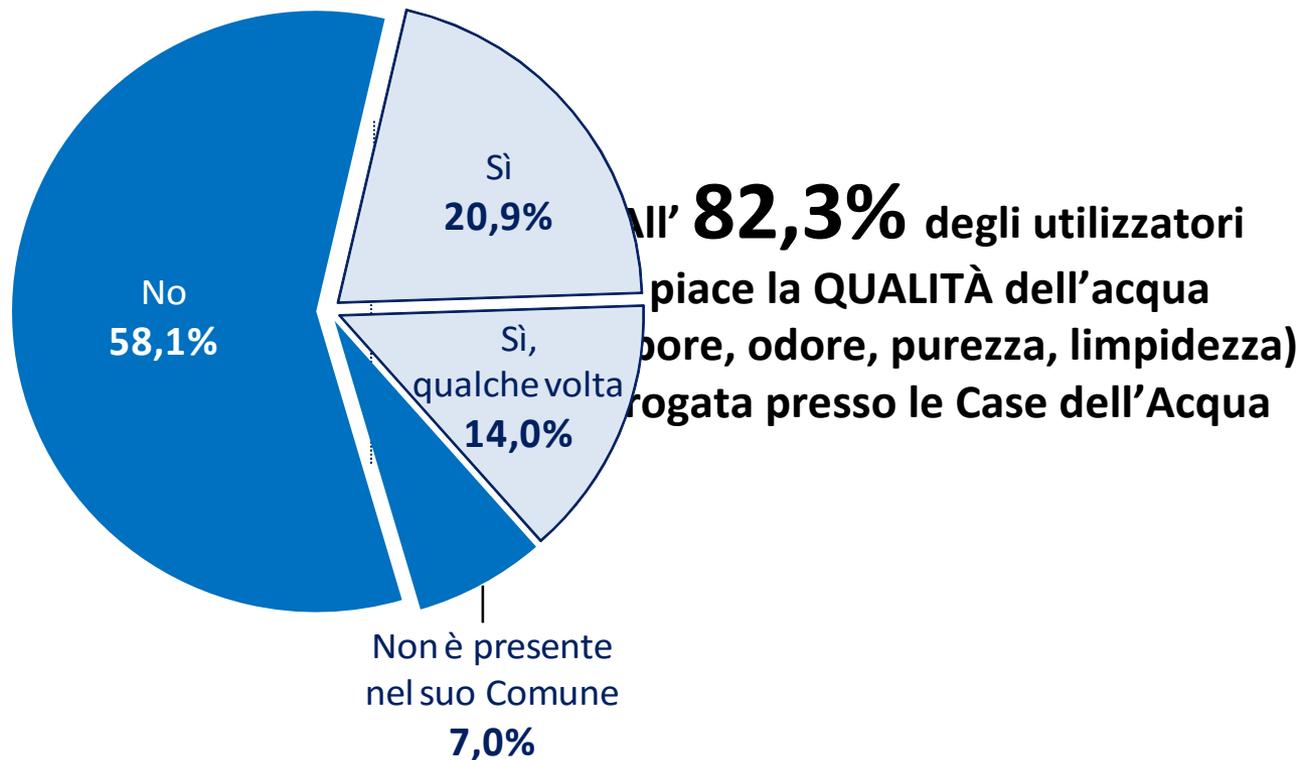
■ No, mai      ■ Sì, qualche volta      ■ Sì, regolarmente



# Utilizzo Case dell'Acqua

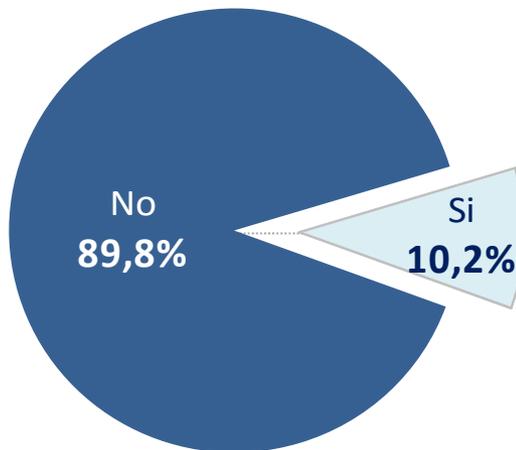


“Le è mai capitato di rifornirsi d’acqua presso le Case dell’Acqua?”

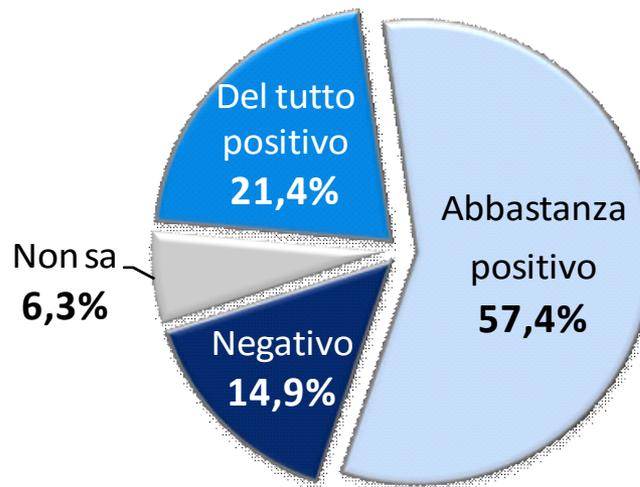


# Comunicazione da parte dell'azienda

“Lei ricorda di aver visto o sentito alcuni messaggi di comunicazione forniti da Acquedotto del Fiora?”

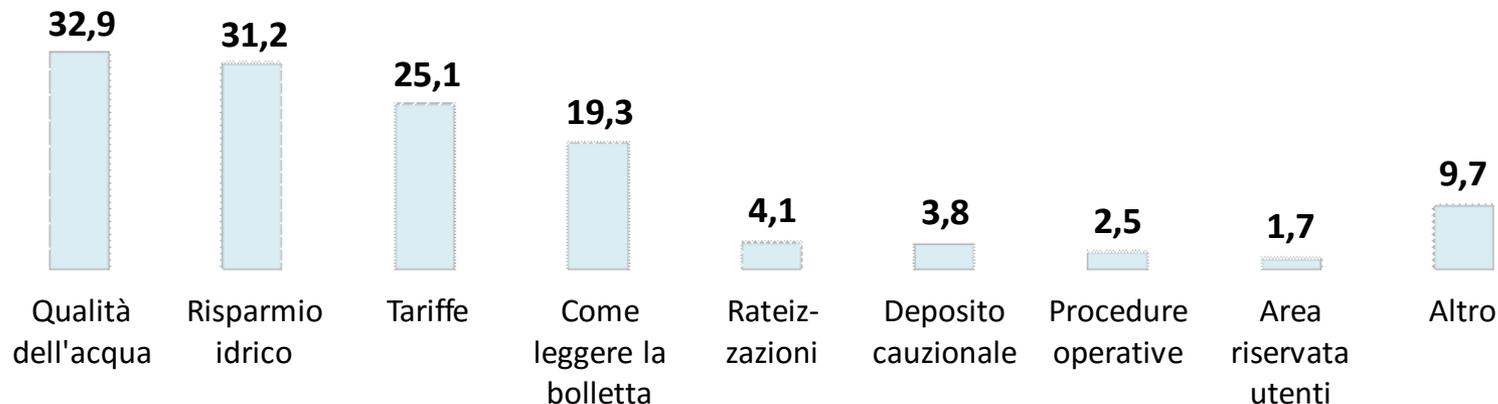


“Il giudizio che Lei dà alle comunicazioni che riceve periodicamente in allegato alle bollette, per quanto riguarda la loro facilità di lettura e comprensione, è...?”

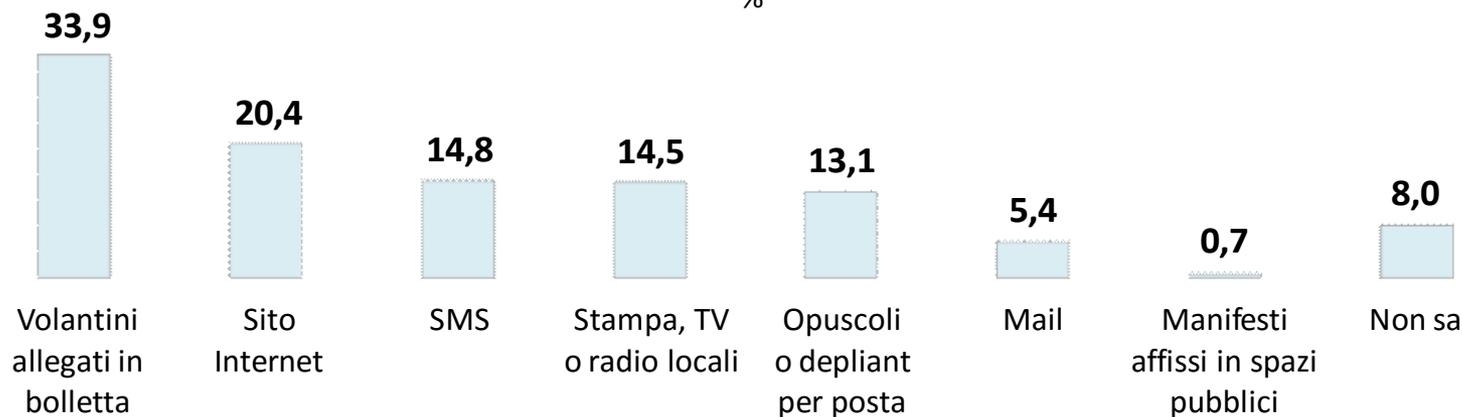


# Comunicazione da parte dell'azienda

“Quali fra le seguenti comunicazioni sarebbe maggiormente interessato a ricevere?” (risposta multipla)  
%



“Tramite quali canali preferirebbe ricevere le comunicazioni del suo gestore del servizio idrico integrato?” (risposta multipla)  
%



# Altri temi legati ai canali di contatto

- Numero Verde
- Sportello

## **SEZIONE OPEN**

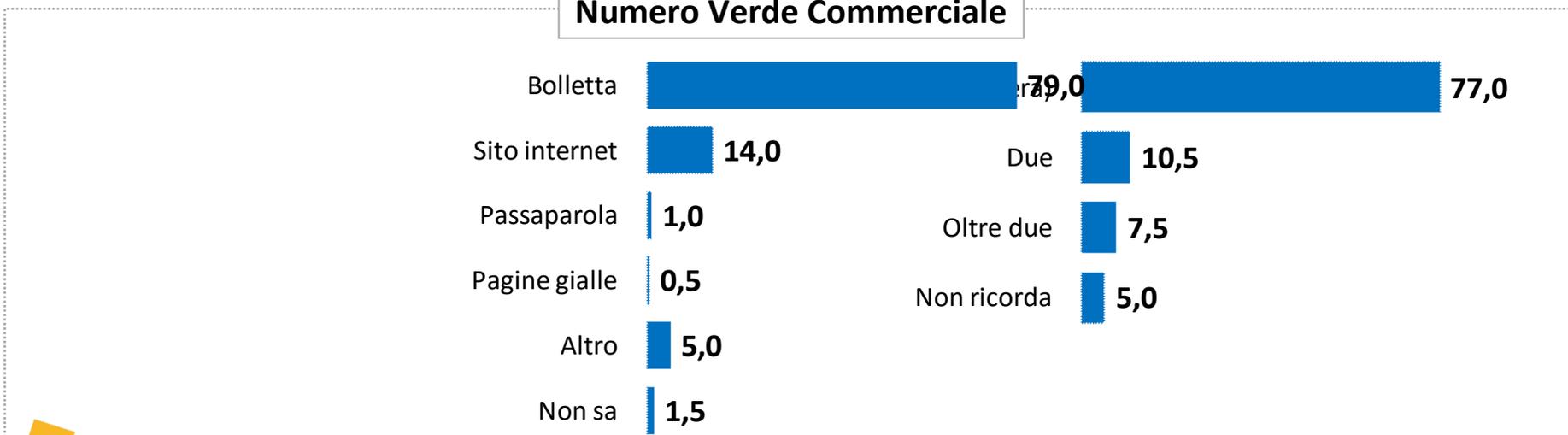
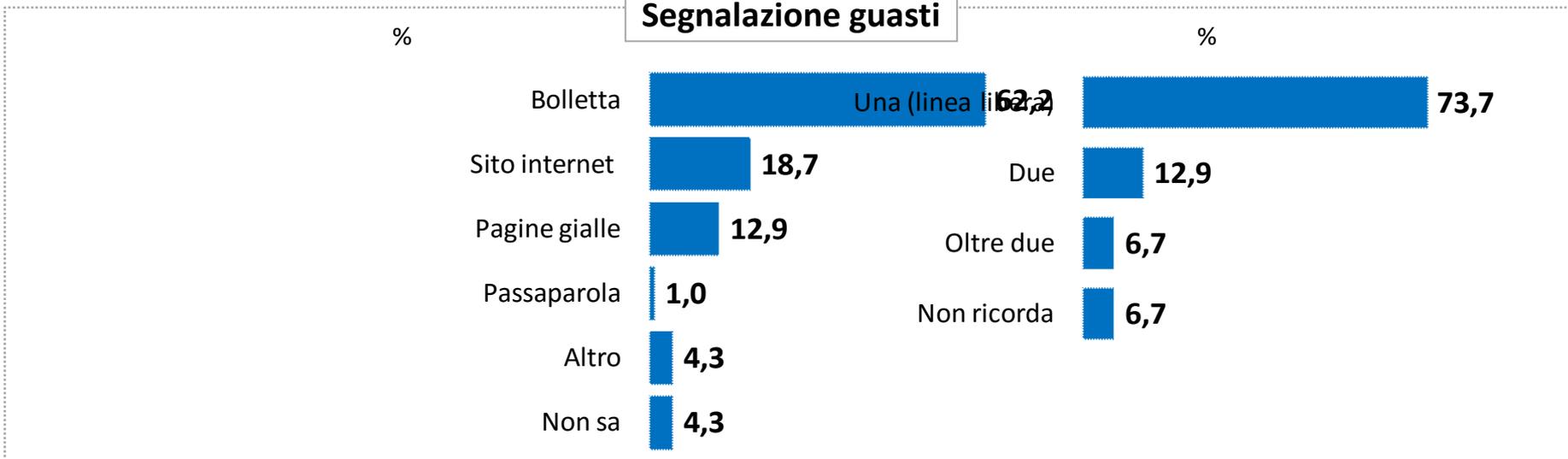
rivolta agli utenti dei canali



# Accessibilità NV

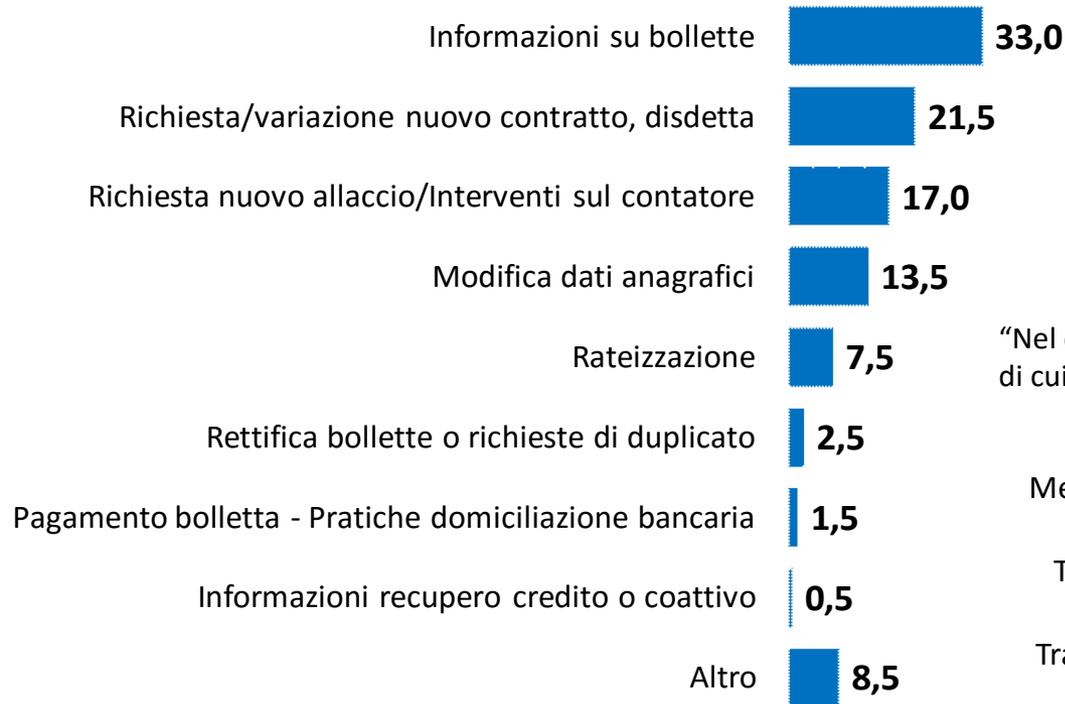
“Dove ha reperito il Numero Verde di Acquedotto del Fiora al quale ha telefonato?” (risposta multipla)

“Ricorda quante volte ha dovuto chiamare il Numero Verde prima di trovare la linea libera?”

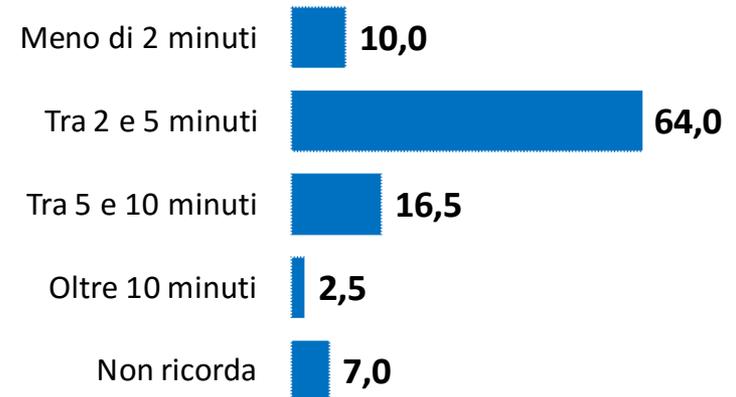


# Motivo e durata della chiamata

“Per quali motivi ha chiamato il Call Center?” (risposta multipla)  
%



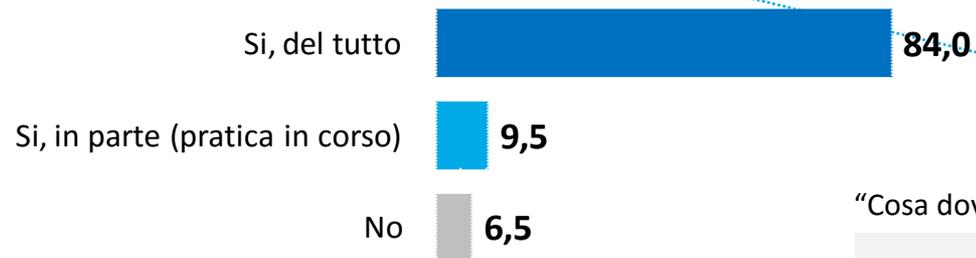
“Nel complesso ricorda quanto è durata la telefonata di cui stiamo parlando, da quando ha preso la linea?”  
%



# Esito della richiesta

“Con la telefonata al Call Center è riuscito a soddisfare la sua richiesta?”

%



“Cosa dovrà fare ancora?” (risposta multipla)

 [19 risposte](#)

- ✓ Attendere una chiamata dall'azienda
- ✓ Chiamare nuovamente il servizio clienti del Call Center

“Per quali motivi non è riuscito a risolvere la sua richiesta?” (risposta multipla)

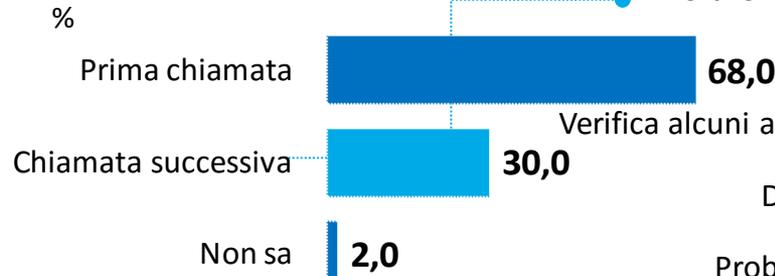
 [13 risposte](#)

- ✓ Deve recarsi all'ufficio competente
- ✓ Rimandato a più persone non è riuscito a risolvere

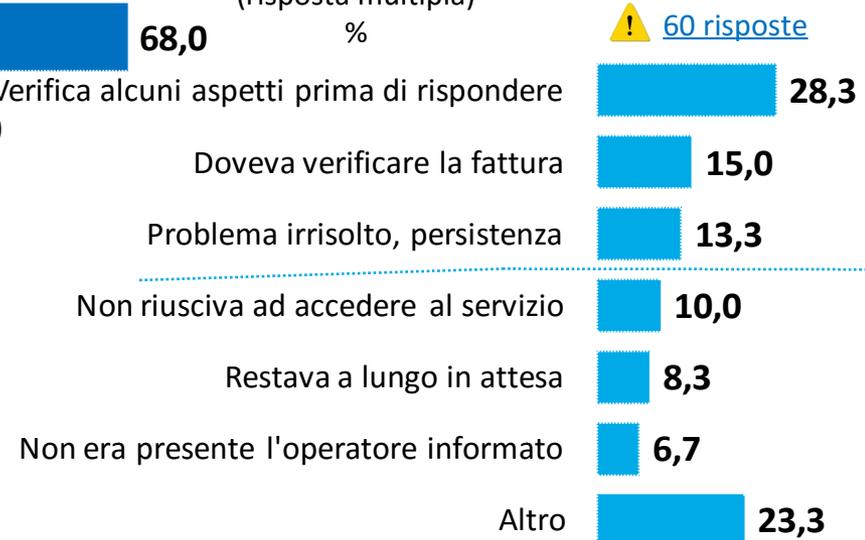


# Utilizzo di altri canali

“Relativamente alla specifica richiesta per cui ha telefonato al Numero Verde, ha chiamato una sola volta o più volte?”

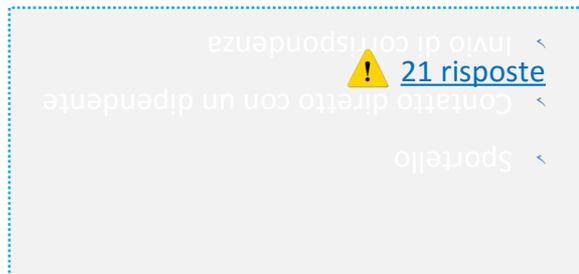


“Perché ha dovuto richiamare più volte?”  
(risposta multipla)

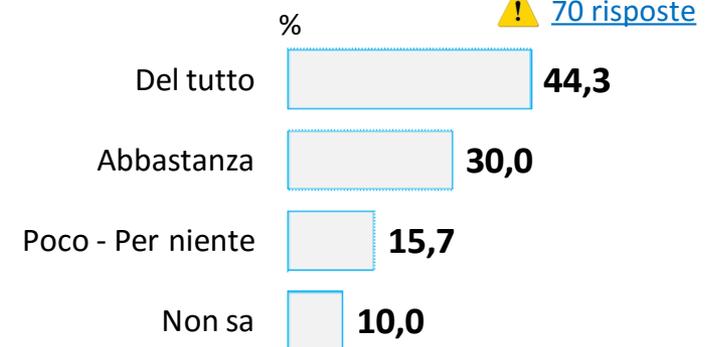


“Oltre a telefonare al CC, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo? Quali?”

%  
**Sì: 10,5%**



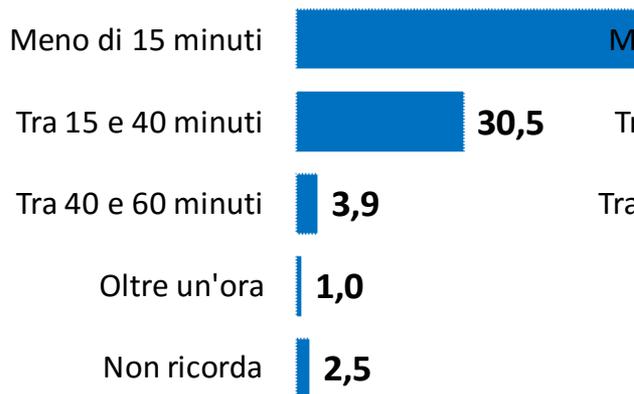
“Le informazioni che ha ricevuto nei diversi contatti erano coerenti tra loro?”



# Accessibilità e permanenza allo sportello

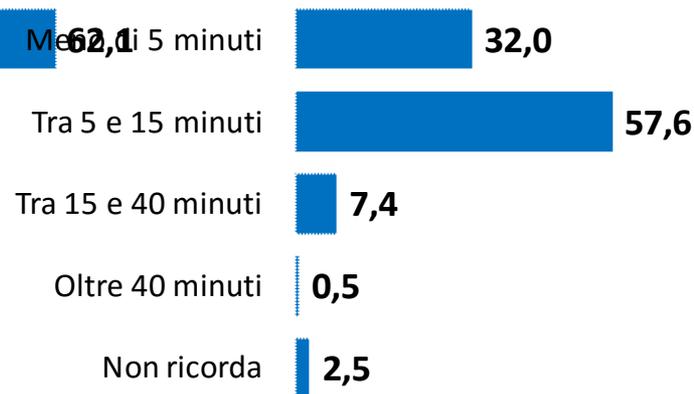
“L’attesa prima di essere chiamato dall’operatore è durata...”

%



“La sua permanenza allo sportello con l’operatore è durata...”

%



# Motivo della visita

“Per quali motivi si è recato presso lo sportello dell’Azienda?”  
(risposta multipla)  
%

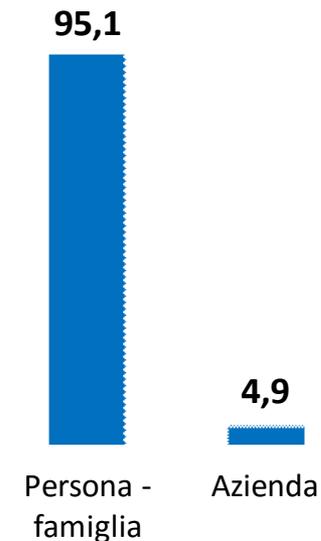


“Cosa non le era risultato sufficientemente chiaro?”  
(risposta multipla)

 [32 risposte](#)

- ✓ Bolletta su consumo previsto o reale
- ✓ Suddivisione del consumo in scaglioni ad importi differenziati
- ✓ Competenze di interessi di mora e spese di recupero del credito

“Si è recato presso lo sportello di Acquedotto del Fiora per questioni relative a servizi che riguardano la ...”  
%



# Esito della visita

“Attraverso il contatto allo sportello di cui stiamo parlando è riuscito a risolvere la sua richiesta?”

%

Si, del tutto



79,8

Si, in parte (pratica in corso)



13,8

No



6,4

“Cosa dovrà fare ancora?” (risposta multipla)

 [28 risposte](#)

- ✓ Mancanza di documentazione
- ✓ Attendere una chiamata dall'azienda

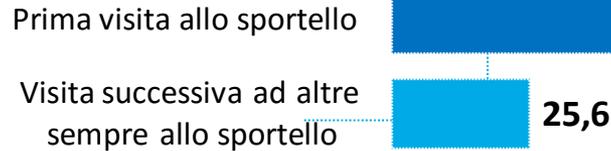
“Per quali motivi non è riuscito a risolvere la sua richiesta?” (risposta multipla)

 [13 risposte](#)

- ✓ Deve procurarsi della documentazione e ricontattarli
- ✓ Hanno risposto che la sua richiesta non può aver seguito
- ✓ Andare di persona all'ufficio competente

# Utilizzo di altri canali

“La visita allo sportello era la prima o si era trattato di una visita successiva ad altre per concludere la stessa pratica?”  
%



“Oltre a recarsi presso gli sportelli, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo? Quali?”

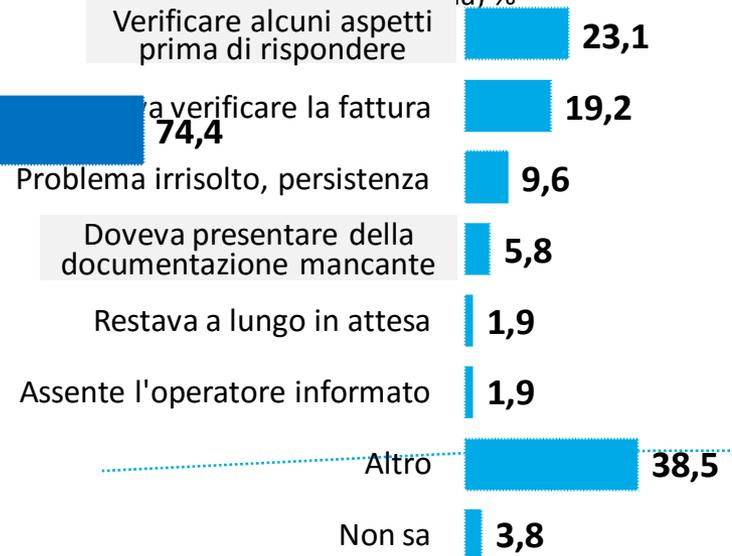
**Sì: 22,2%**

☠ [44 risposte](#)

“Perché si è dovuto recare allo sportello più volte?”

(risposta multipla) %

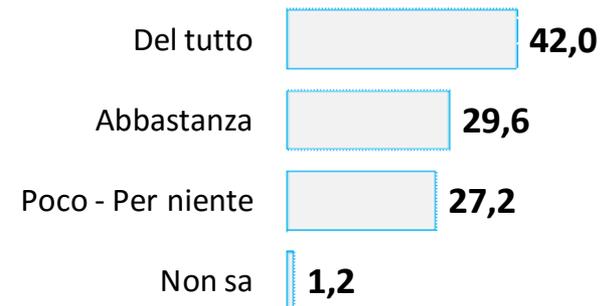
☠ [52 risposte](#)



“Le informazioni che ha ricevuto nei diversi contatti erano coerenti tra loro?”

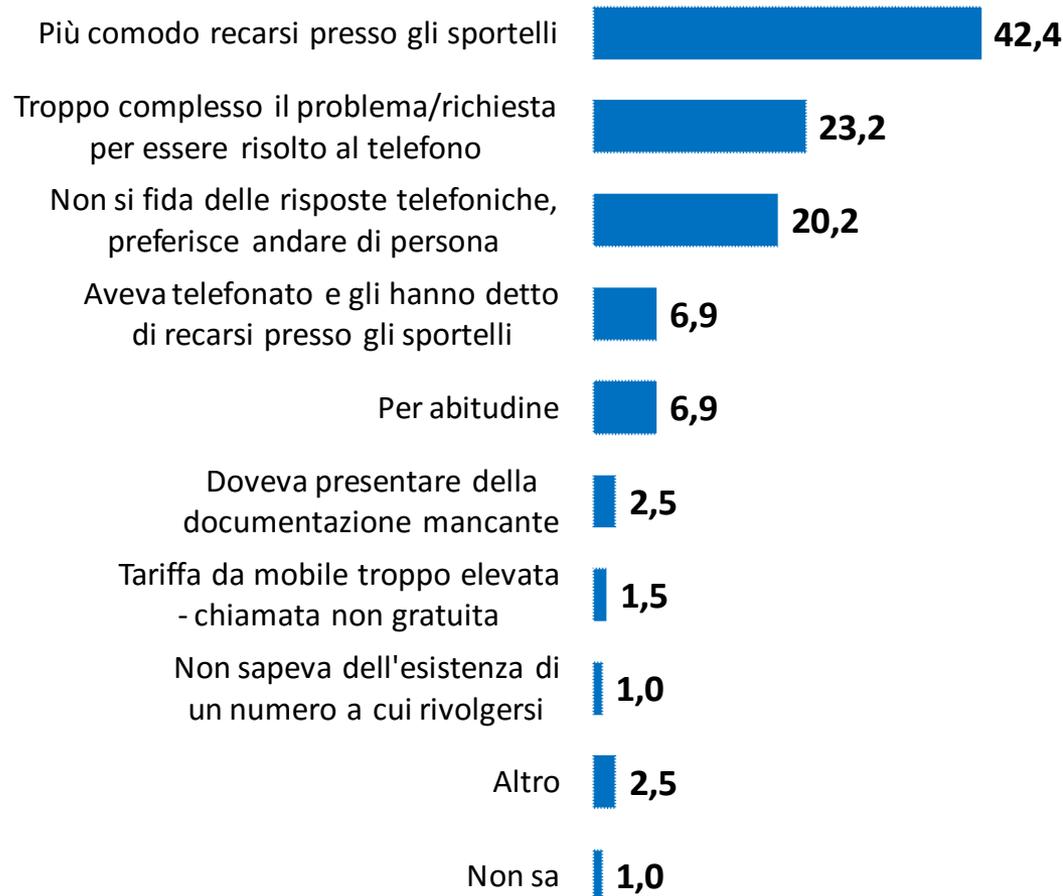
%

☠ [81 risposte](#)



# Scelta dello sportello rispetto al NV

“Per quali motivi ha scelto di recarsi presso gli sportelli di Acquedotto del Fiora invece che contattare il Call Center?”  
(risposta multipla)  
%



# Sportello online e sito Internet

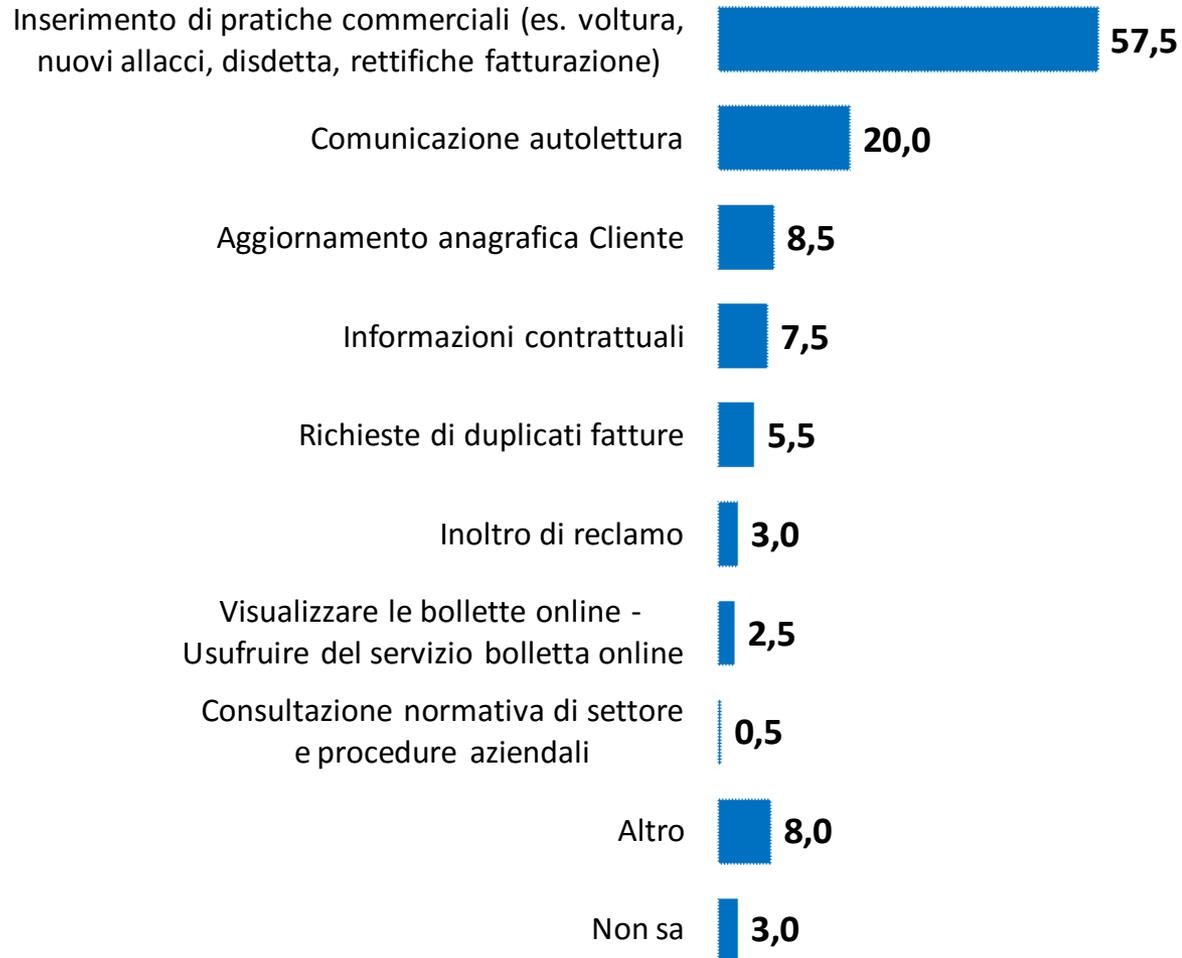
## **SEZIONE OPEN**

rivolta agli utenti dei canali



# Motivi di registrazione

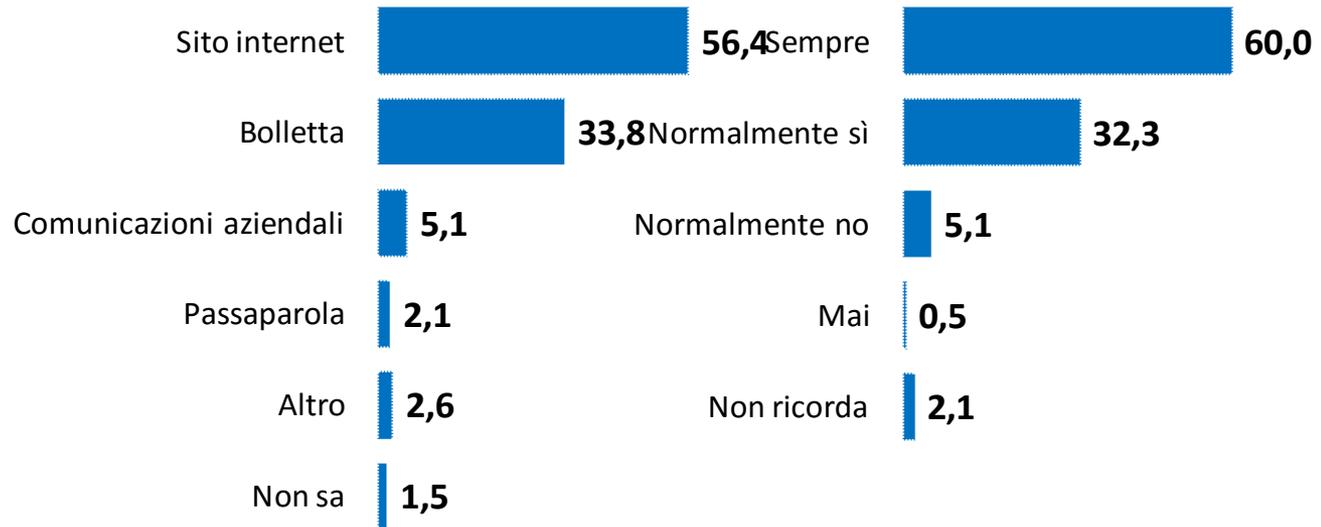
“Per quali motivi si è registrato allo sportello online?” (risposta multipla)  
%



# Accessibilità

“Dove ha reperito l’indirizzo dello sportello online?”  
(risposta multipla)  
%

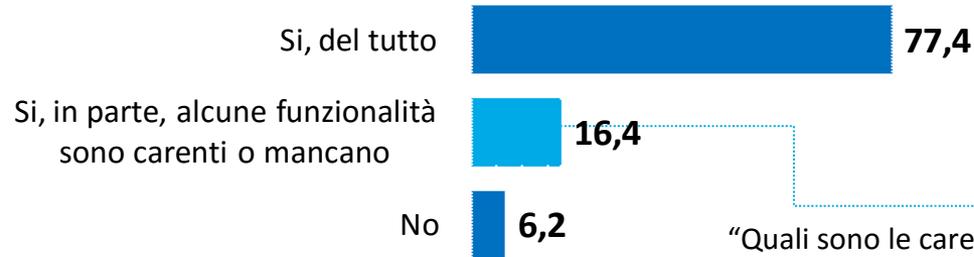
“Quando ha cercato di accedere allo sportello online lo ha sempre trovato disponibile e funzionante?”  
%



# Utilità e carenze riscontrate

“Operando attraverso lo sportello online riesce a trovare una risposta alle sue esigenze?”

%



“Quali sono le carenze che riscontra nelle funzionalità dello sportello online?” (risposta spontanea, multipla)

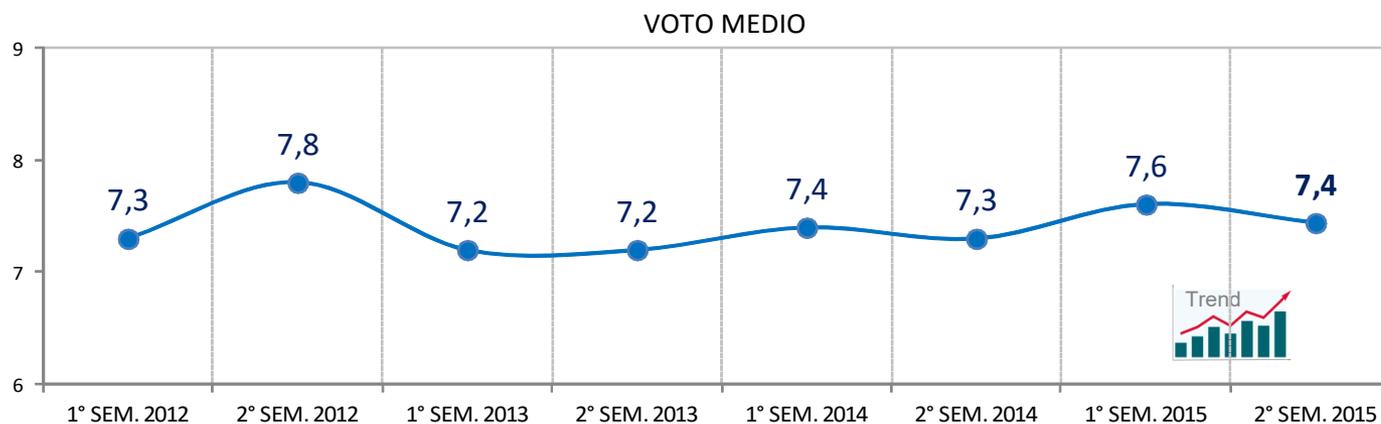
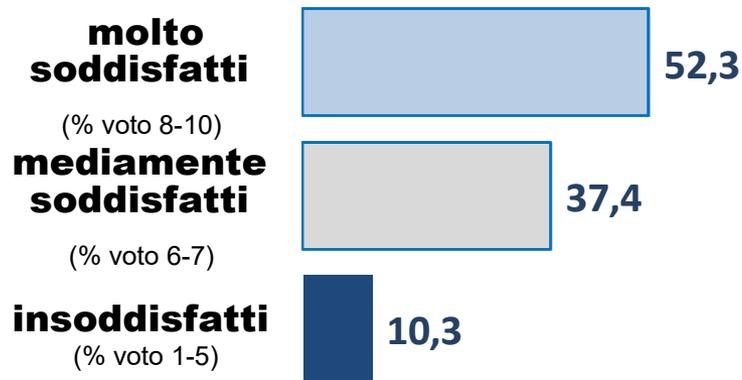
%

 [32 risposte](#)



# Valutazione servizio online

“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

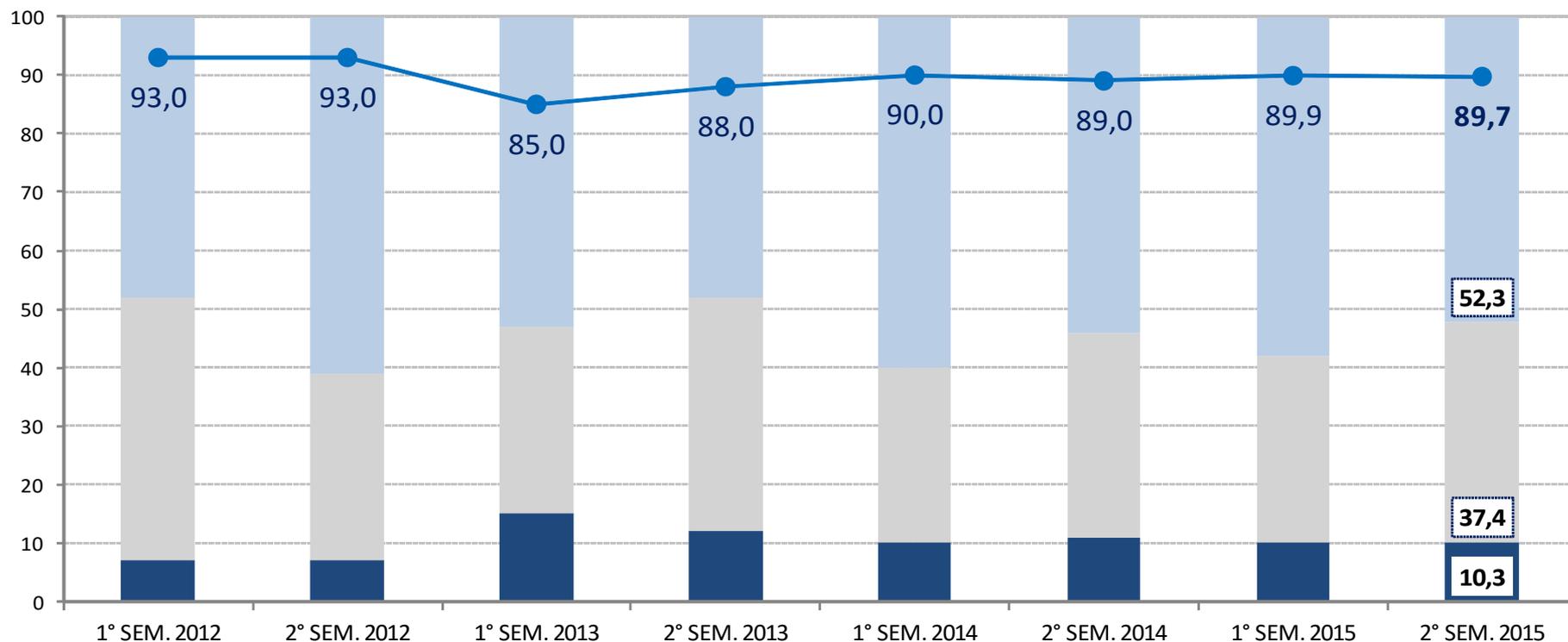


# Valutazione servizio online



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ Insufficiente (% voto 1-5)   ■ Sufficiente (% voto 6-7)   ■ Buono (% voto 8-10)   ● **SODDISFATTI (% voto 6-10)**



# Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 3 risposte)

■ 1° SEM. 2015 ■ 1° SEM. 2015 ■ 2° SEM. 2014

Soddisfatti (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

FACILITÀ DI ACCESSO  
AI SERVIZI



30,8

CHIAREZZA DELLE  
INFORMAZIONI PRESENTI



39,0

FACILITÀ DI NAVIGAZIONE



34,9

COMPLETEZZA DELLE  
RISPOSTE AI QUESITI /  
RECLAMI



26,7

TEMPESTIVITÀ/RAPIDITÀ  
DELLE RISPOSTE AI  
QUESITI / RECLAMI



20,5

NUMERO DELLE  
OPERAZIONI CHE È  
POSSIBILE FARE

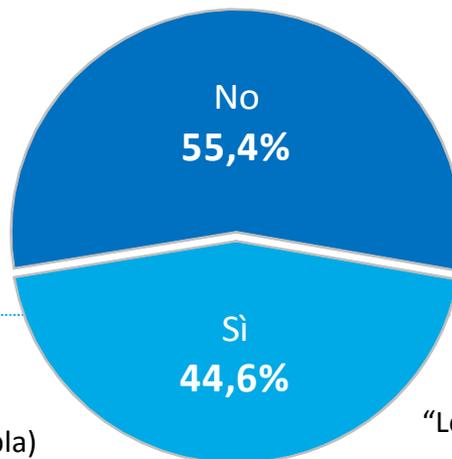


25,6



# Utilizzo di altri canali

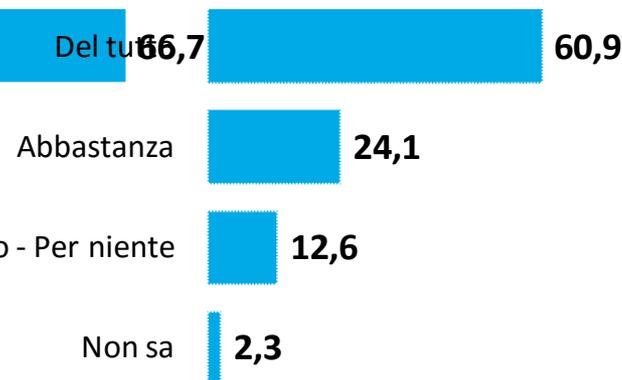
“Oltre a usare lo sportello online, ha utilizzato qualche altro canale di contatto con Acquedotto del Fiora?”



“Quali tra questi?” (risposta multipla)  
%



“Le informazioni che ha ricevuto nei diversi contatti erano coerenti tra loro?”  
%

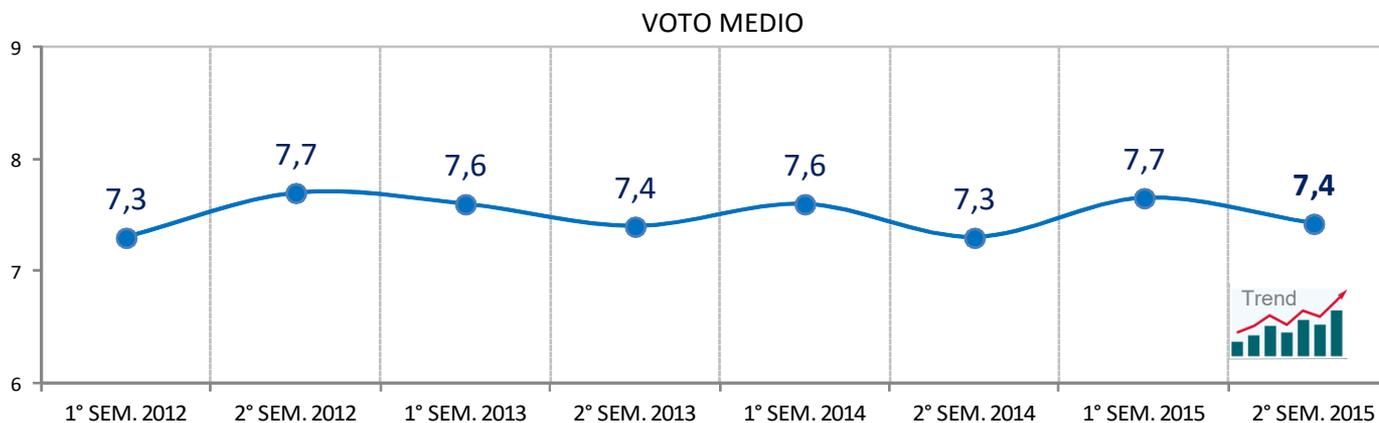
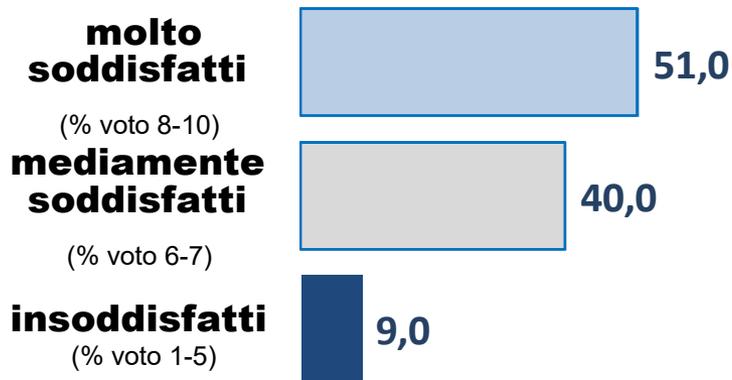


Base = UTENTI SPORTELLLO ONLINE



# Valutazione sito Internet

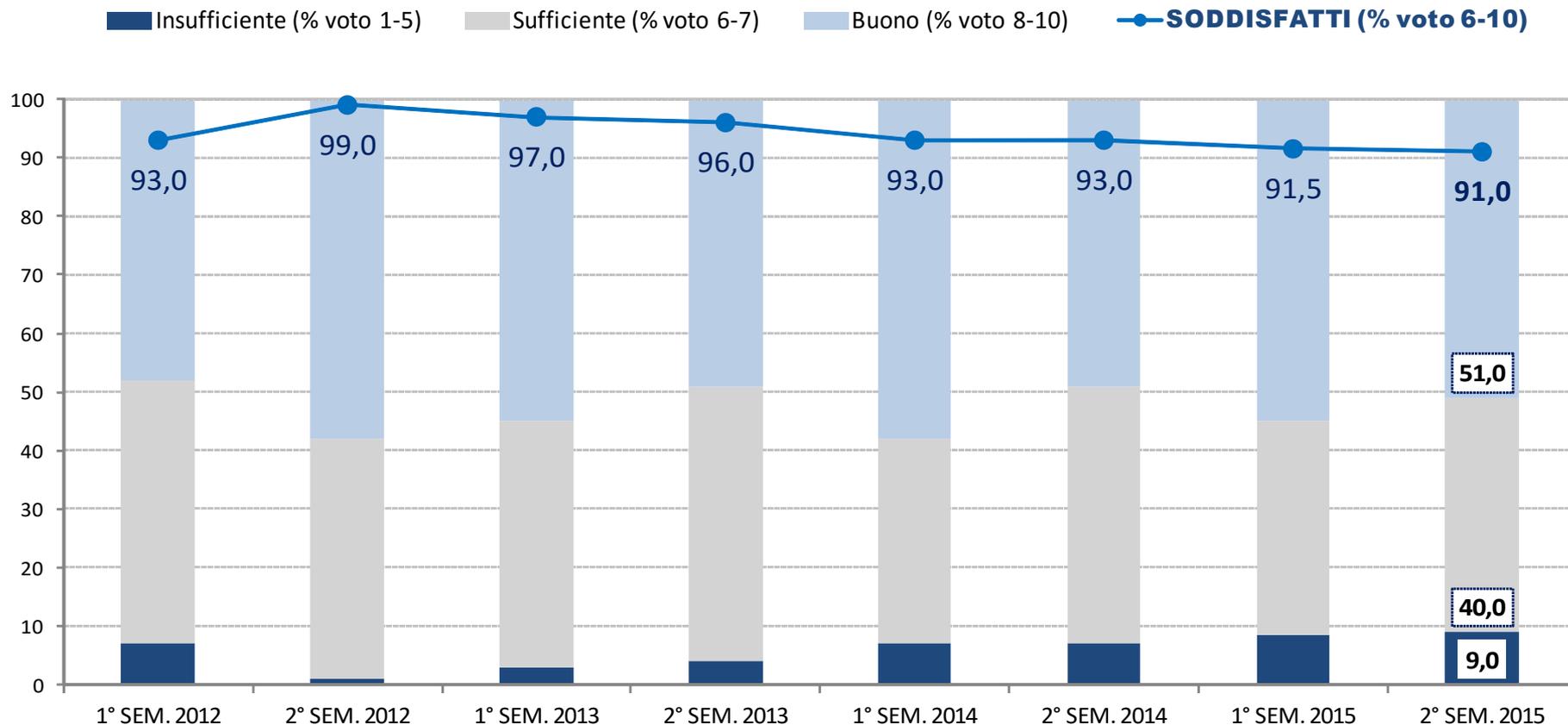
“Considerando complessivamente il sito Internet di Acquedotto del Fiora, che voto dà?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Valutazione sito Internet



“Considerando complessivamente il sito Internet di Acquedotto del Fiora, che voto dà?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 2 risposte)

■ 1° SEM. 2015 ■ 1° SEM. 2015 ■ 2° SEM. 2014

Soddisfatti (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

REPERIBILITÀ  
INDIRIZZO INTERNET



19,5

FACILITÀ DI NAVIGAZIONE  
ALL'INTERNO DEL SITO



47,5

RICCHEZZA INFORMAZIONI  
PRESENTI SUL SITO



44,5

GAMMA DI OPERAZIONI  
CHE SI POSSONO  
SVOLGERE SUL SITO



36,5



# Indagine CAWI

- ✓ Campione di utenti Acquedotto del Fiora SpA intervistati tramite questionario telematico



## CLIENTI INTERVISTATI



CAWI



CATI

2° SEM. 2015 (base 135)    1° SEM. 2015 (base 122)

(base 865)

### PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

		2° SEM. 2015 (base 135)	1° SEM. 2015 (base 122)	(base 865)
Sesso	UOMO	<b>73,3%</b>	69,7%	52,5%
	DONNA	<b>26,7%</b>	30,3%	47,5%
Età	18-44 ANNI	<b>33,9%</b>	31,7%	22,5%
	45-54 ANNI	<b>22,6%</b>	29,2%	17,5%
	55 + ANNI	<b>43,5%</b>	39,1%	60,0%
Livello di istruzione	SUPERIORE	<b>91,8%</b>	92,4%	55,8%
	INFERIORE	<b>8,2%</b>	7,6%	44,2%



# Valutazione del servizio i@co



## CLIENTI INTERVISTATI



CAWI



CATI

2° SEM. 2015 1° SEM. 2015

(base 135)

(base 122)

(base 865)

### SODDISFAZIONE

		2° SEM. 2015 (base 135)	1° SEM. 2015 (base 122)	CATI (base 865)
Aspetti tecnici	% voto 6-10	<b>82,2%</b>	76,2%	89,8%
	<i>Continuità del servizio</i>	<b>89,6%</b>	87,7%	91,2%
	<i>Livello di pressione</i>	<b>69,6%</b>	82,8%	88,9%
Fatturazione	% voto 6-10	<b>71,9%</b>	64,8%	86,0%
	<i>Regolarità lettura contatori</i>	<b>56,3%</b>	54,1%	83,8%
	<i>Chiarezza e facilità lettura</i>	<b>63,7%</b>	63,9%	76,9%
	<i>Correttezza degli importi riportati nelle bollette</i>	<b>65,2%</b>	63,9%	82,5%
	<i>Invio regolare fatture</i>	<b>82,2%</b>	77,0%	90,0%

