

# Customer Satisfaction 2018

## I Semestre 2018



Report

Indagine realizzata da

**DIREZIONE RELAZIONI ESTERNE,  
COMUNICAZIONE E AFFARI  
INTERNAZIONALI**



aceea



	Pag.		Pag.
💧 La Customer Satisfaction in Acea	3		
💧 Metodologia	4		
💧 Profilo utenza e utilizzatori dei canali	7		
💧 Caratteristiche immobile	8		

## CUSTOMER SATISFACTION INDEX 9

### SEZIONE CUSTOMER SATISFACTION 11 (aree d'indagine comuni a tutte le società del Gruppo Acea)

💧 Giudizio "di pancia" sul servizio idrico	12
💧 Qualità dell'acqua	14
💧 Aspetti tecnici del servizio	15
💧 Fatturazione	18
💧 Rapporto qualità prezzo	21
💧 Segnalazione guasti	23
💧 Intervento tecnico	26
💧 Numero Verde Commerciale	29
💧 Sportello	33
💧 Sportello online	37
💧 Sito Internet	39

### SEZIONE OPEN 41 (aree di approfondimento su temi d'interesse della società)

💧 Aspetti da migliorare	42
💧 Numero Verde Commerciale	43
💧 Sportello	44
💧 Scelta dello sportello rispetto al NV	45
💧 Sportello online	46
💧 App MyFiora	47
💧 Conoscenza dei protagonisti del servizio idrico	48
💧 Utilizzo dell'acqua potabile	49
💧 Utilizzo Case dell'Acqua	51
💧 Comunicazione da parte dell'azienda	52

## INDAGINE CAWI 54

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.

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, Publiacqua, Crea Gestioni, Sogea** e **Geal** mentre per l'Area Energia: **Acea Energia, Areti** e **Illuminazione Pubblica** (Roma).

Ogni annualità prevede circa 50.000 interviste su territorio nazionale - con cadenza di rilevazione semestrale.

Per il biennio 2017-2018, la Società **ISTITUTO PIEPOLI SPA** si occuperà della impostazione tecnica della ricerca, della raccolta dati e dell'analisi dei risultati.

L'attività di coordinamento all'interno di ACEA è svolta dalla Direzione Relazioni Esterne, Comunicazione e Affari Internazionali - unità Relazioni con gli Stakeholder, Sostenibilità e Affari Internazionali (responsabile Giuseppe Sgaramella, coadiuvato 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, con riferimento al primo semestre del 2018.**

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

Hanno partecipato all'indagine **2.000 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta da aprile a maggio 2018.

Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:

- ❑ **DALLE UTENZE DOMESTICHE DIRETTE PRESENTI NEI COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE – TOSCANA OMBRONE,**
- ❑ **DAI 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.*

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

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)**
  - **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti (call back NV segnalazione guasti)**
  - **200** 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 clienti che **si sono registrati allo sportello on line (call back sportello on line)**
- *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 830 interviste CATI e 170 interviste CAWI.*
- *I risultati dell'indagine telematica sono stati analizzati e presentati separatamente.*

# Metodologia: campione per area

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.



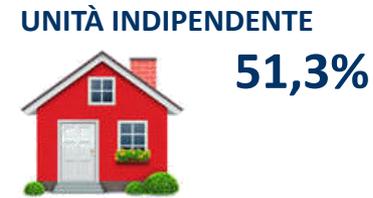
AREA CLIENTI domestici	CAMPIONE n° interviste	PESO AREA
COSTA	435	43,5%
MONTAGNA	219	22,2%
SENESE	349	34,3%

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

# Profilo utenza e utilizzatori dei canali

						
%	UTENZA GENERALE	SEGNALAZIONE GUASTI	INTERVENTO TECNICO	NUMERO VERDE COMMERCIALE	SPORTELLO	SPORTELLO ON LINE
UOMO	49,0%	59,5%	57,0%	48,5%	47,5%	74,0%
DONNA	51,0%	40,5%	43,0%	51,5%	52,5%	26,0%
18-34 ANNI	4,2%	7,5%	15,5%	9,0%	9,0%	16,5%
35-44 ANNI	11,1%	15,5%	18,0%	12,0%	12,5%	16,5%
45-54 ANNI	19,5%	21,0%	23,0%	27,5%	24,5%	31,0%
55-64 ANNI	21,0%	27,5%	16,5%	18,0%	14,5%	17,0%
65 + ANNI	44,2%	28,5%	27,0%	33,5%	39,5%	19,0%
ISTRUZIONE SUPERIORE	59,2%	65,5%	74,0%	66,0%	55,0%	88,5%
ISTRUZIONE INFERIORE	40,8%	34,5%	26,0%	34,0%	45,0%	11,5%
LAVORATORE DIPENDENTE	27,8%	31,0%	38,5%	39,5%	31,5%	50,5%
LAVORATORE AUTONOMO	15,0%	21,5%	30,0%	17,5%	17,0%	23,0%
DISOCCUPATO – IN CERCA	2,2%	4,0%	2,0%	2,5%	5,0%	2,5%
PENSIONATO	43,5%	32,0%	22,5%	33,5%	36,5%	23,5%
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	11,5%	11,5%	7,0%	7,0%	10,0%	2,0%

## UBICAZIONE IMMOBILE



# Customer Satisfaction Index (CSI)

## → CSI PARZIALI

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

## → CSI COMPLESSIVO

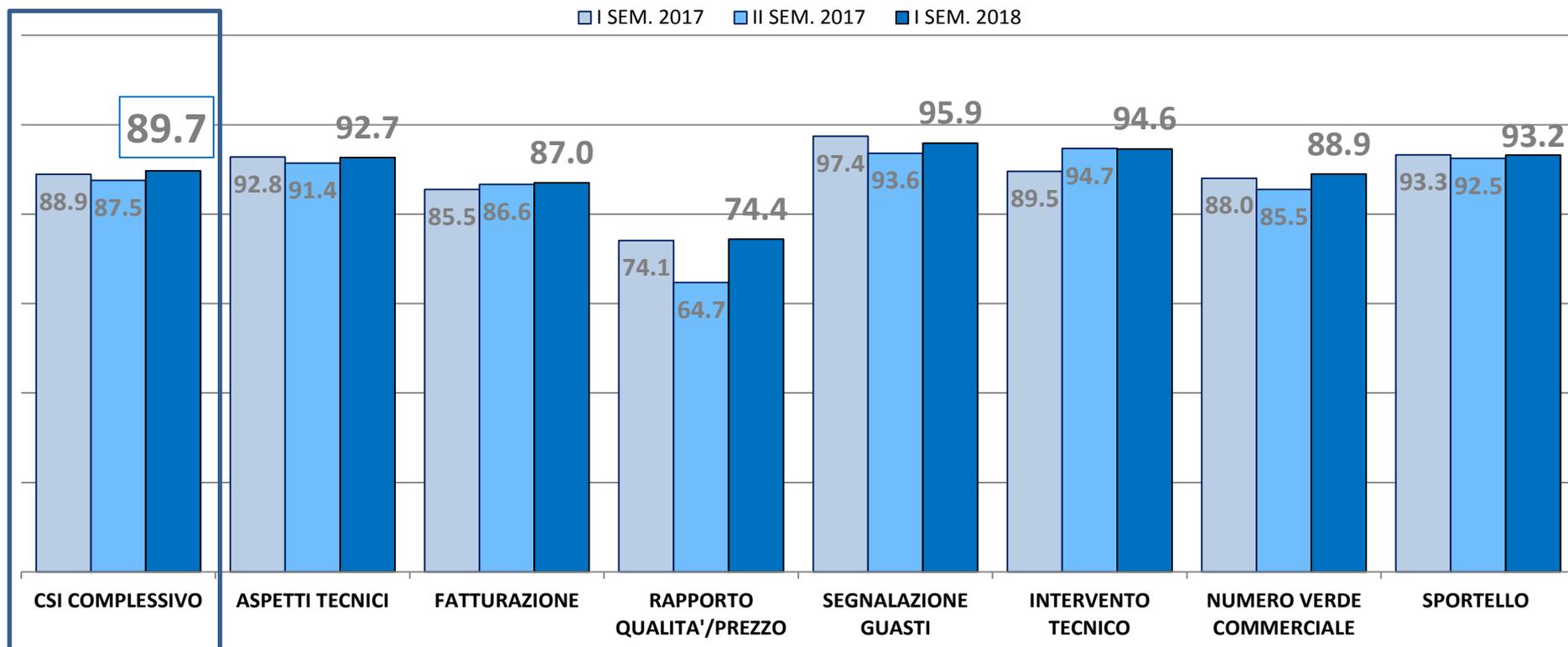
Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi, definiti da ACEA, sono gli stessi utilizzati nei precedenti monitoraggi.

In formula:

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



# CSI – Customer Satisfaction Index



# Sezione Customer Satisfaction

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

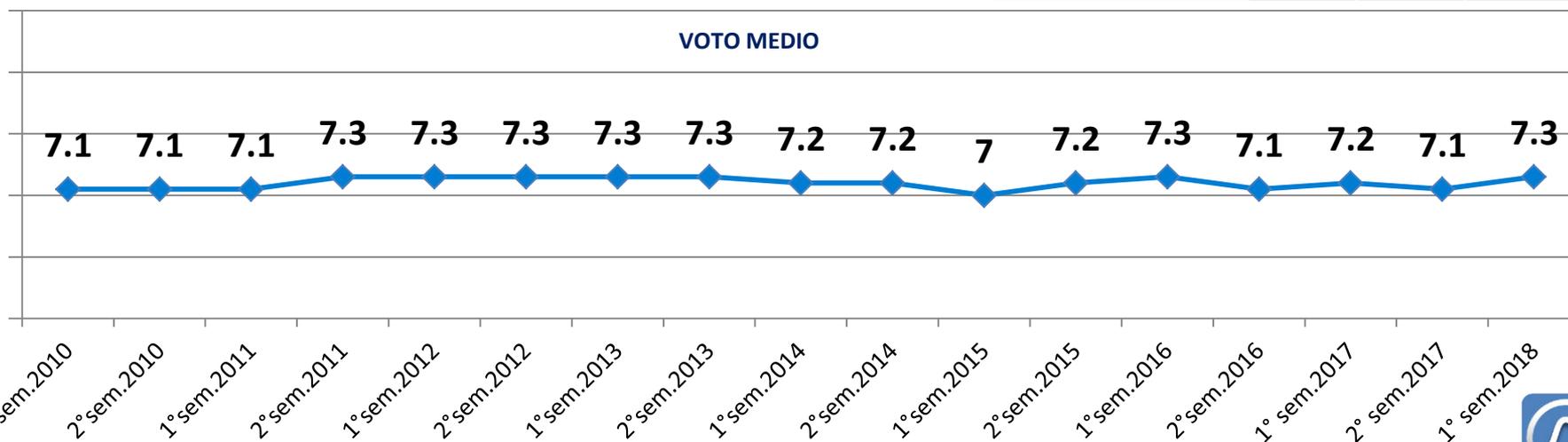
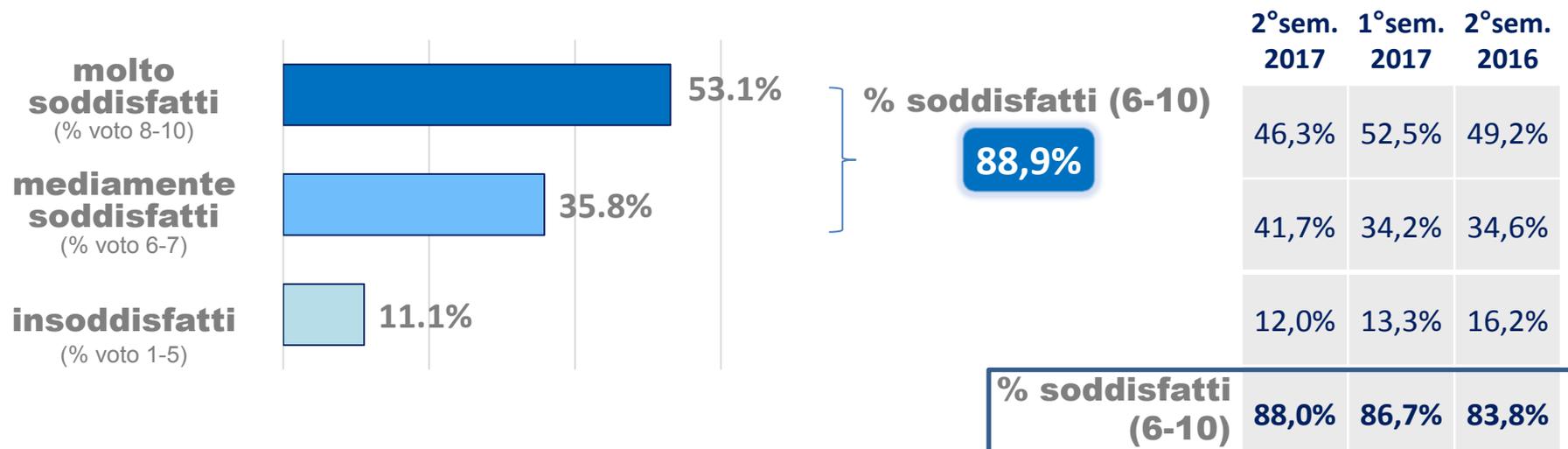
L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione**:

- **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**.

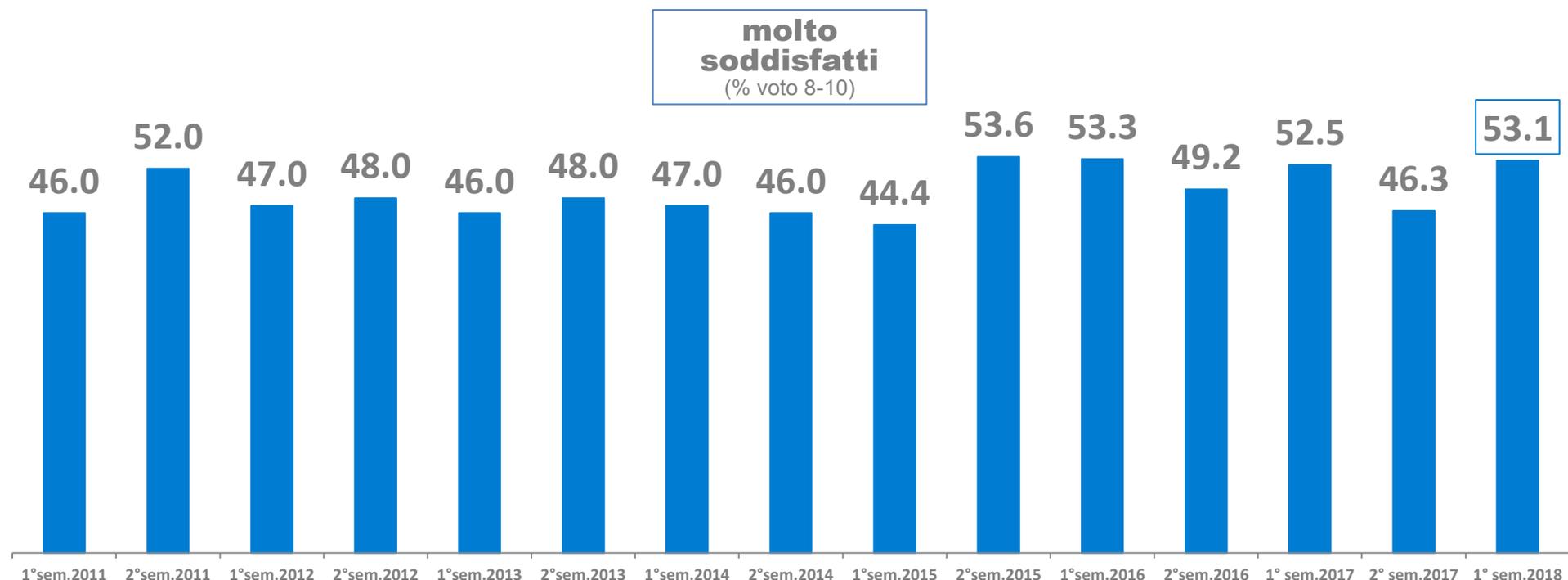
# Giudizio "di pancia" sul servizio idrico

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



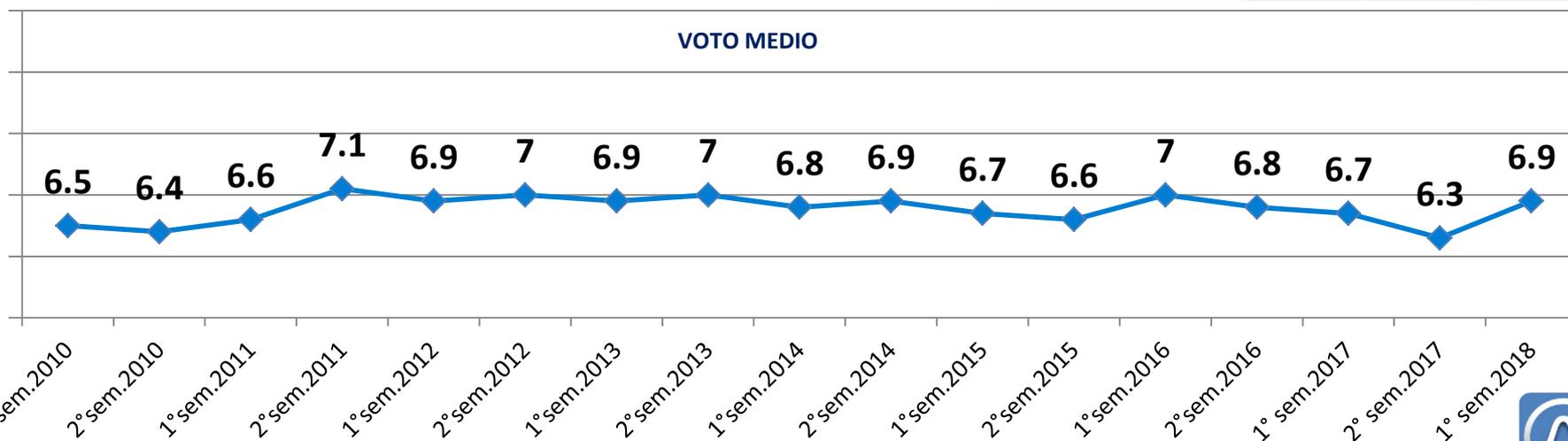
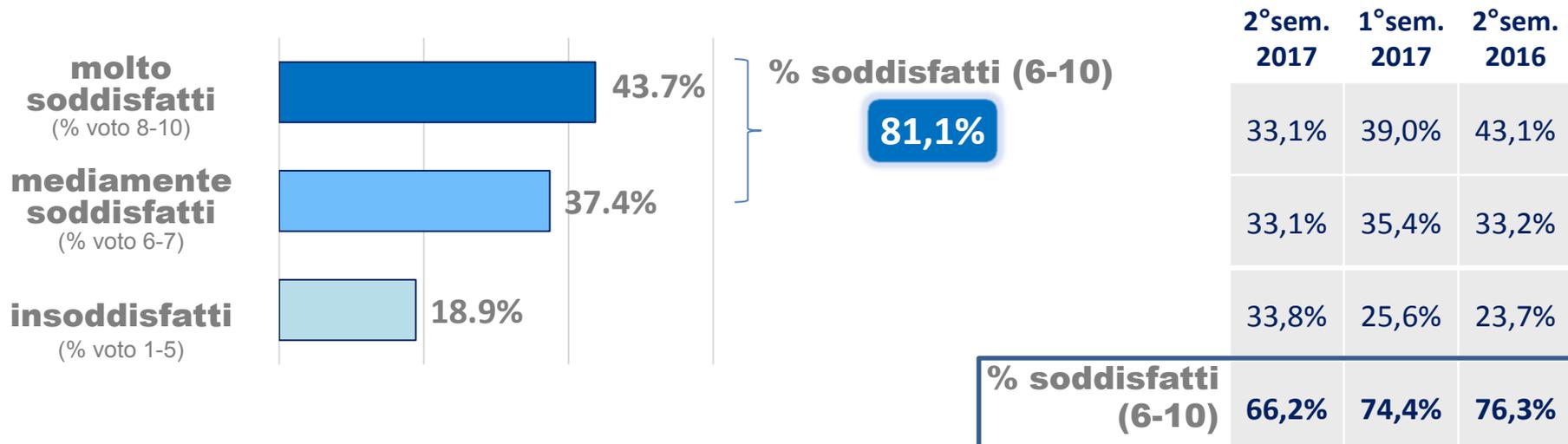
# Giudizio "di pancia" sul servizio idrico

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



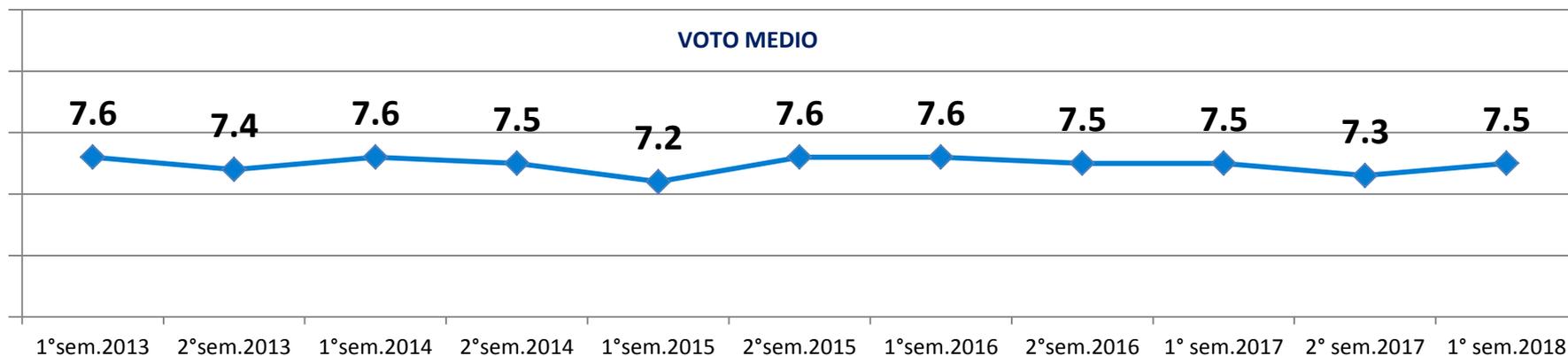
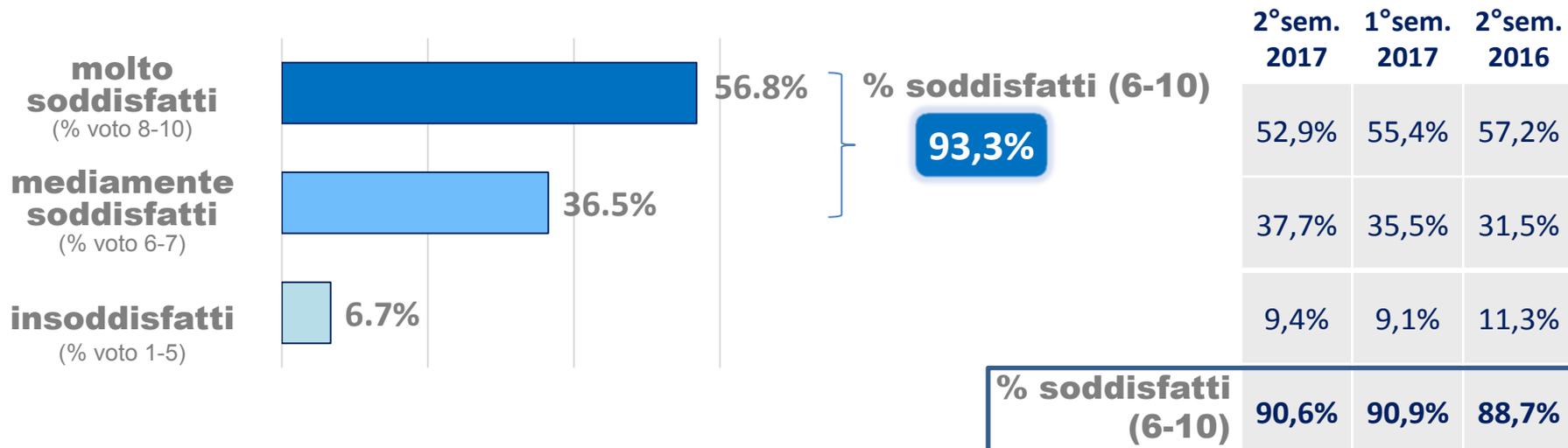
# Qualità dell'acqua

“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]



# Aspetti tecnici del servizio

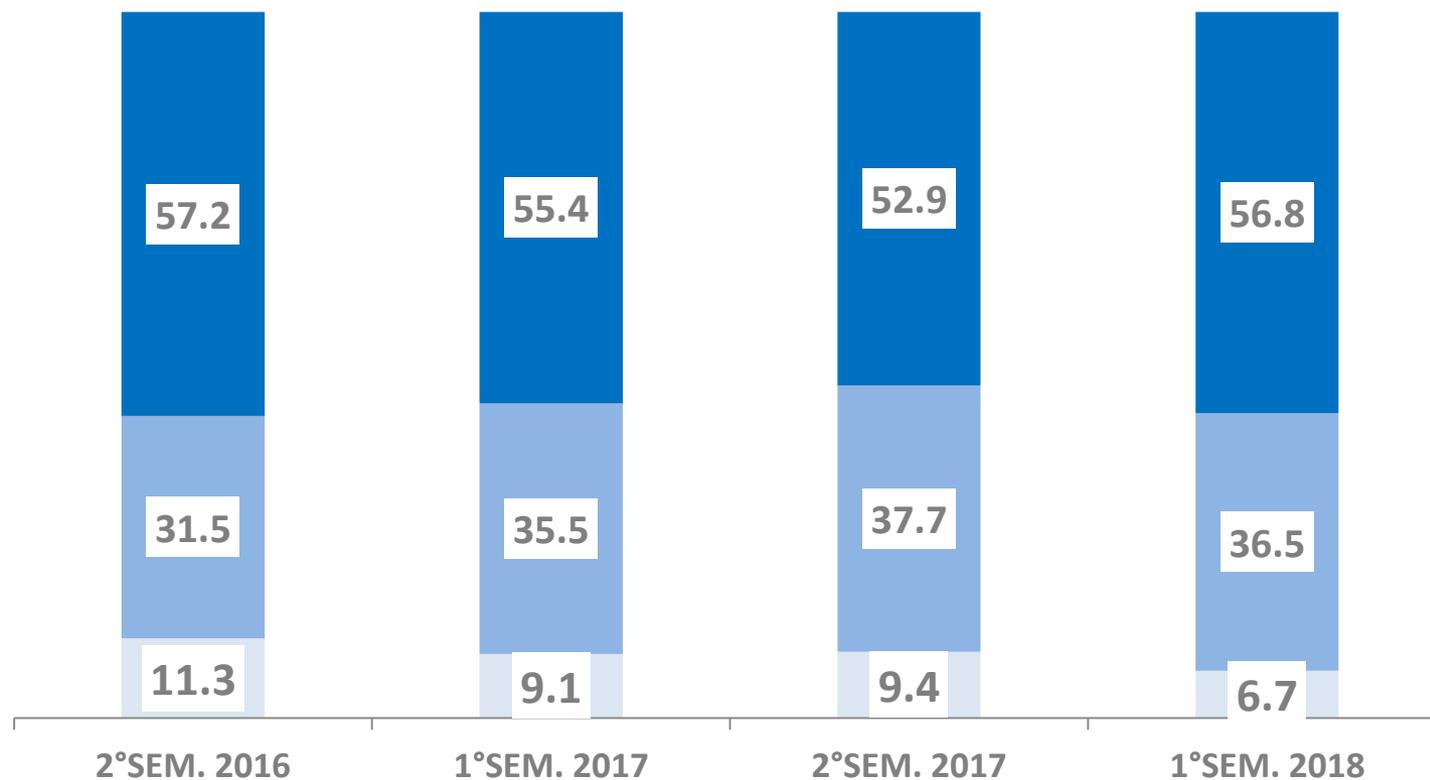
“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# 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 (1-5) ■ Sufficiente (6-7) ■ Buono (8-9-10)



**% soddisfatti  
(6-10)**

**88,7**

**90,9**

**90,6**

**93,3**

# Aspetti tecnici – indicatori di performance

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

**SODDISFATTI** (% voto 6-10)

■ 1°sem.2018 ■ 2°sem.2017 ■ 1°sem.2017



**VOTO MEDIO**  
(MIN. 1 - MAX. 10)

■ 7.8



■ 7.5

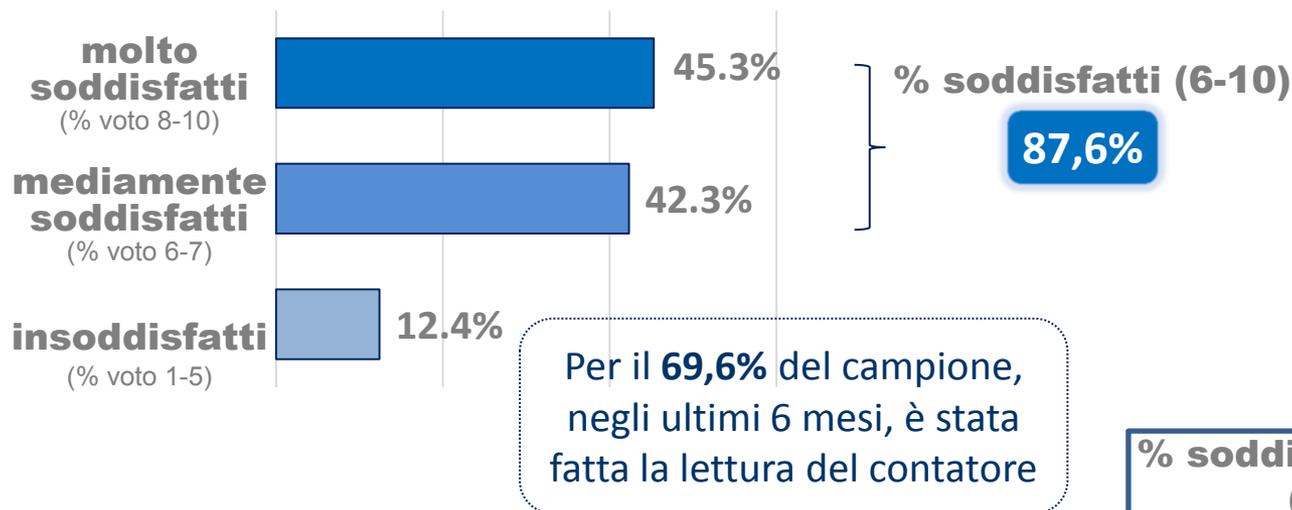
“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)

**IMPORTANZA** (% di citazione)

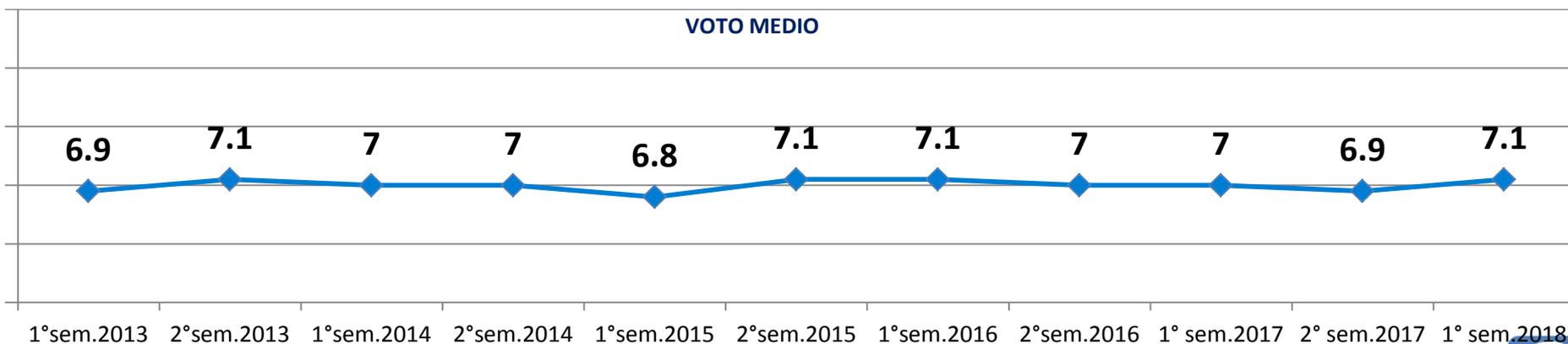
87,3

12,7

“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]

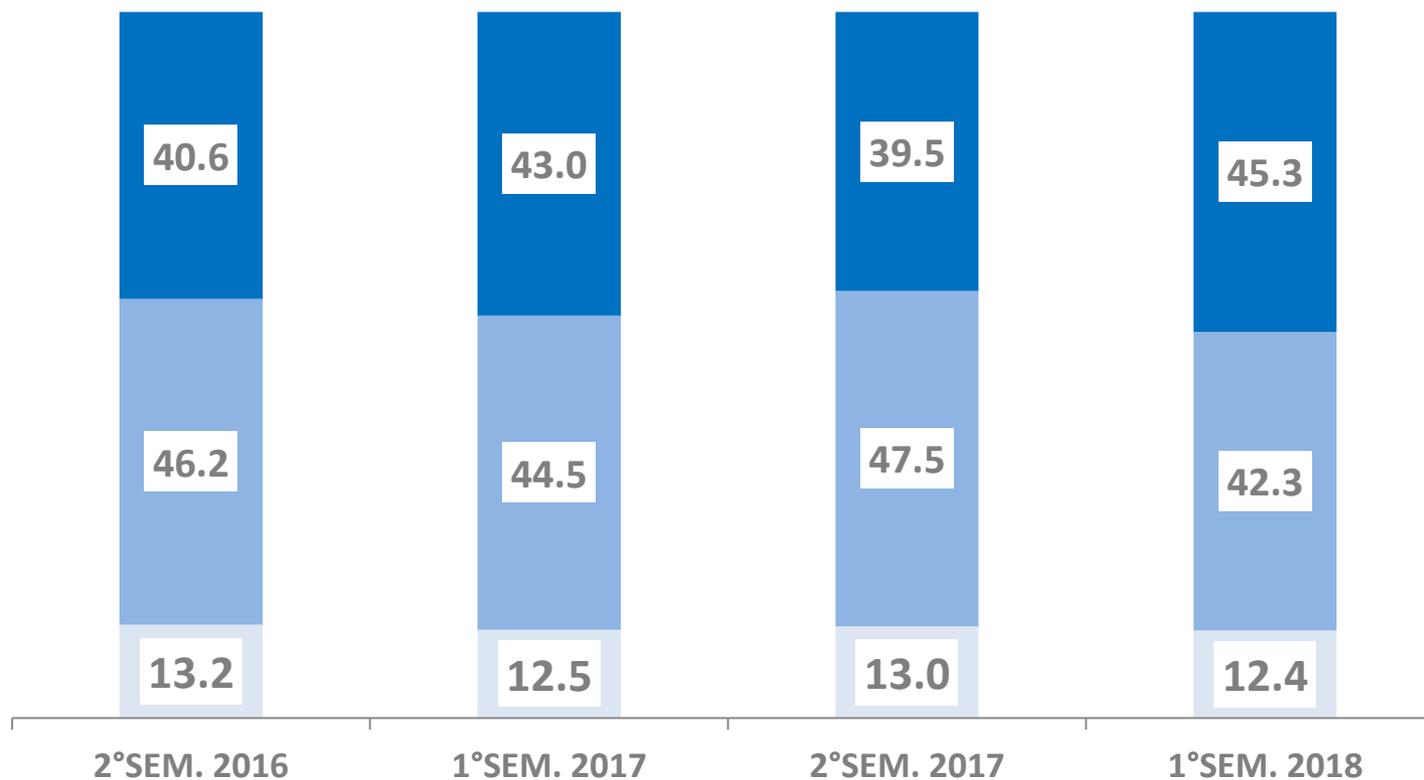


	2°sem. 2017	1°sem. 2017	2°sem. 2016
	39,5%	43,0%	40,6%
	47,5%	44,5%	46,2%
	13,0%	12,5%	13,2%
<b>% soddisfatti (6-10)</b>	<b>87,0%</b>	<b>87,5%</b>	<b>86,8%</b>



“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 (1-5) ■ Sufficiente (6-7) ■ Buono (8-9-10)

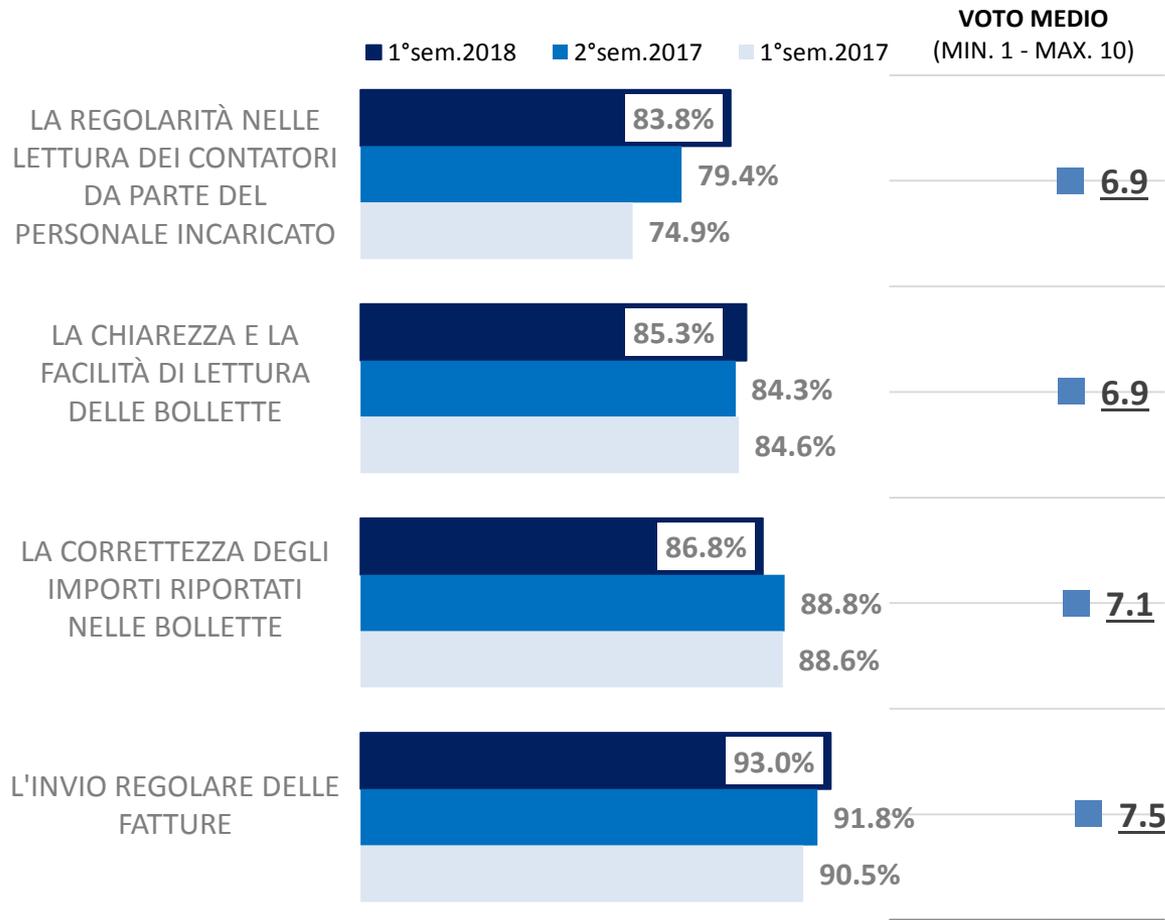


Periodo	% soddisfatti (6-10)
2°SEM. 2016	86,8
1°SEM. 2017	87,5
2°SEM. 2017	87,0
1°SEM. 2018	87,6

# Fatturazione – indicatori di performance

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

## SODDISFATTI (% voto 6-10)



“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”

## IMPORTANZA (% di citazione)

16,8

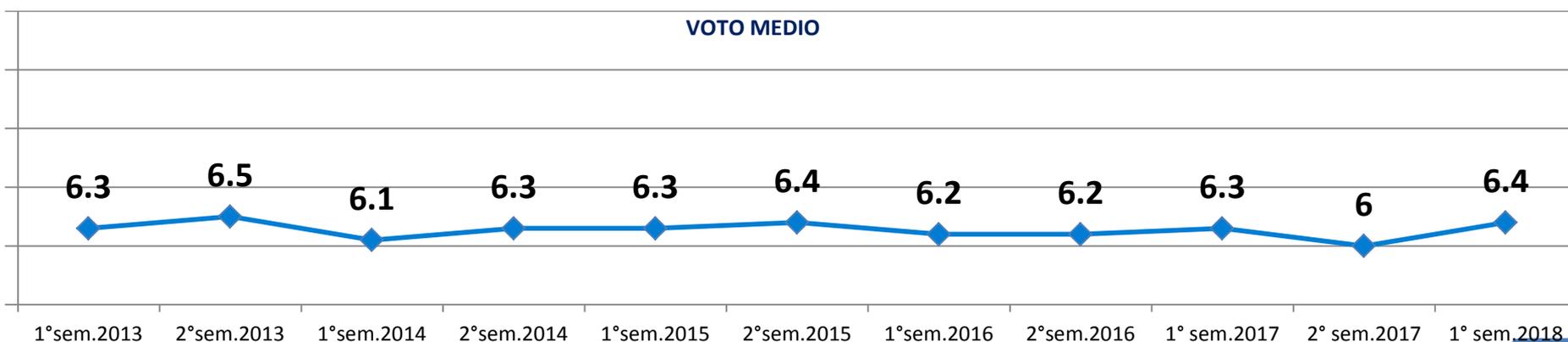
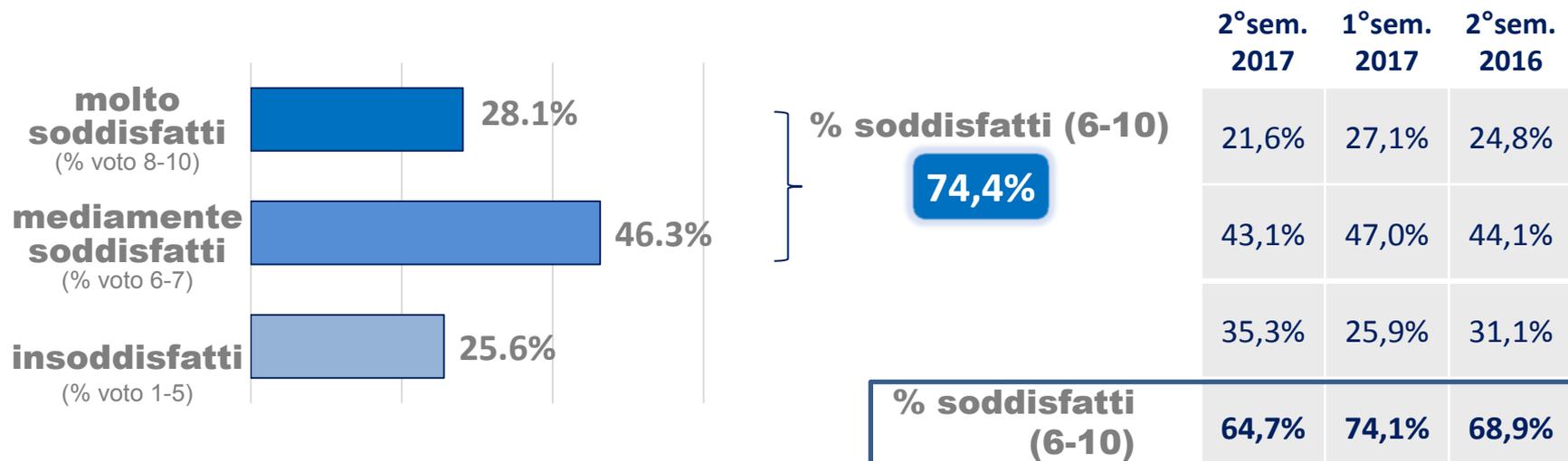
24,2

41,8

17,2

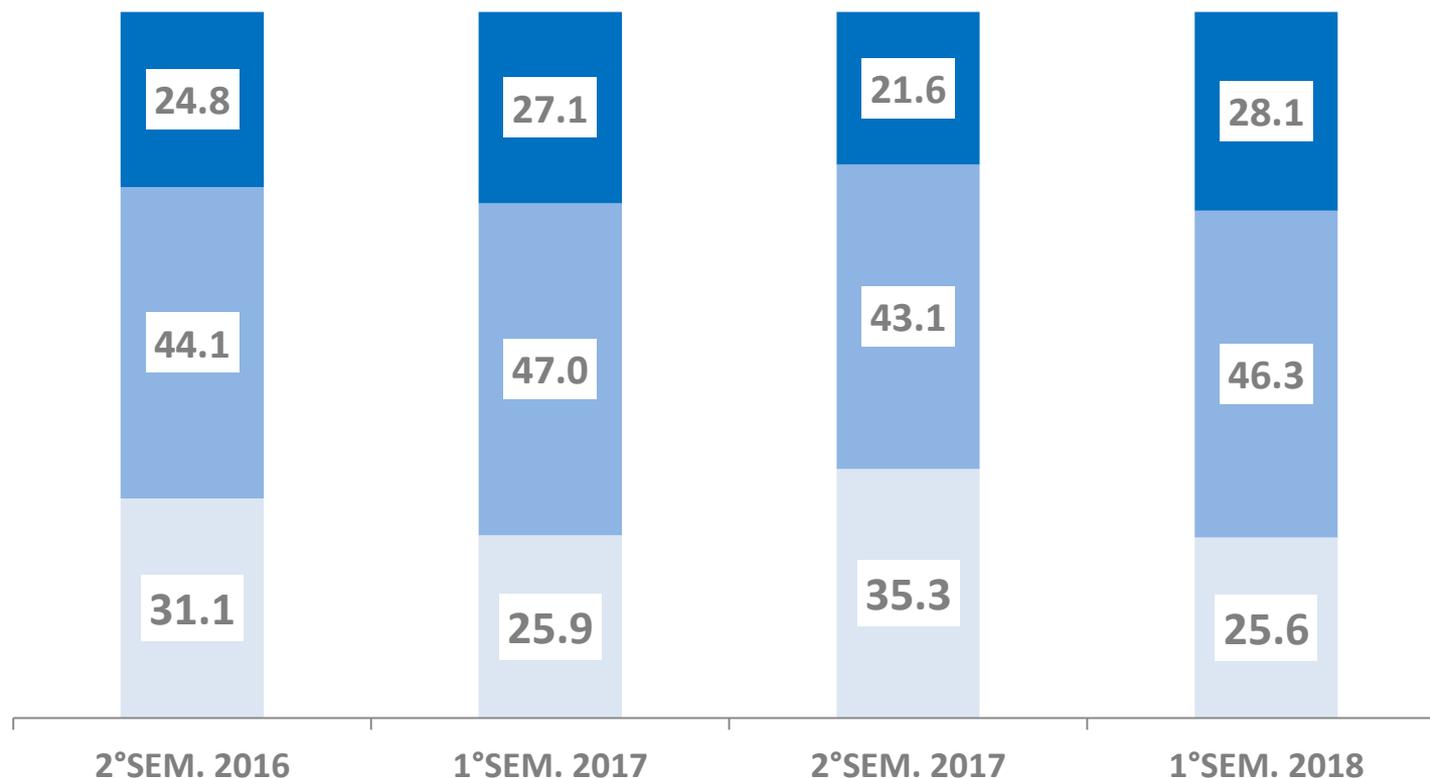
# Rapporto qualità prezzo

“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]



“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 (1-5) ■ Sufficiente (6-7) ■ Buono (8-9-10)



**% soddisfatti  
(6-10)**

**68,9**

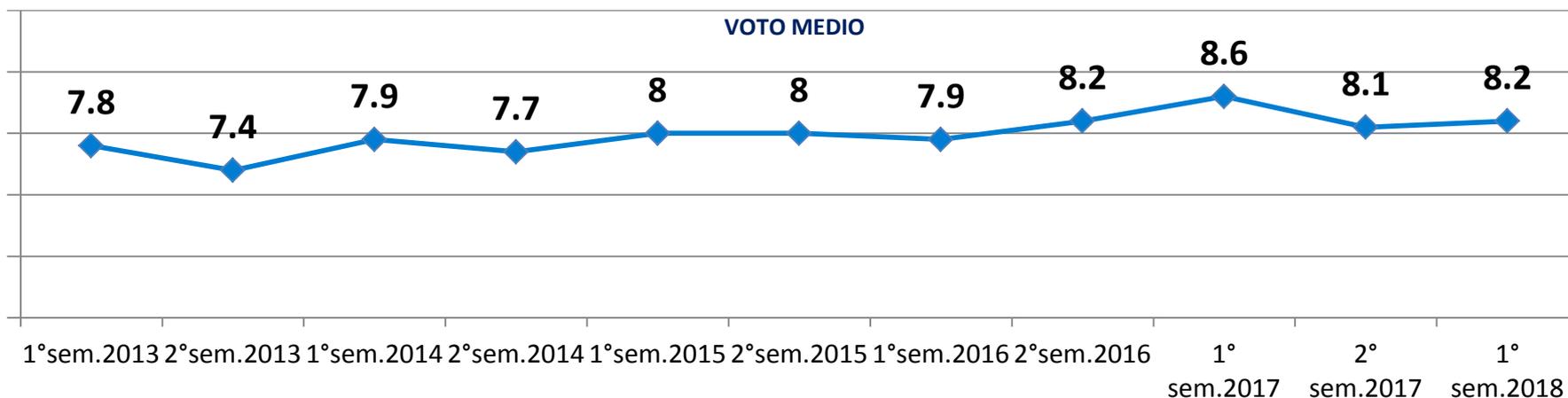
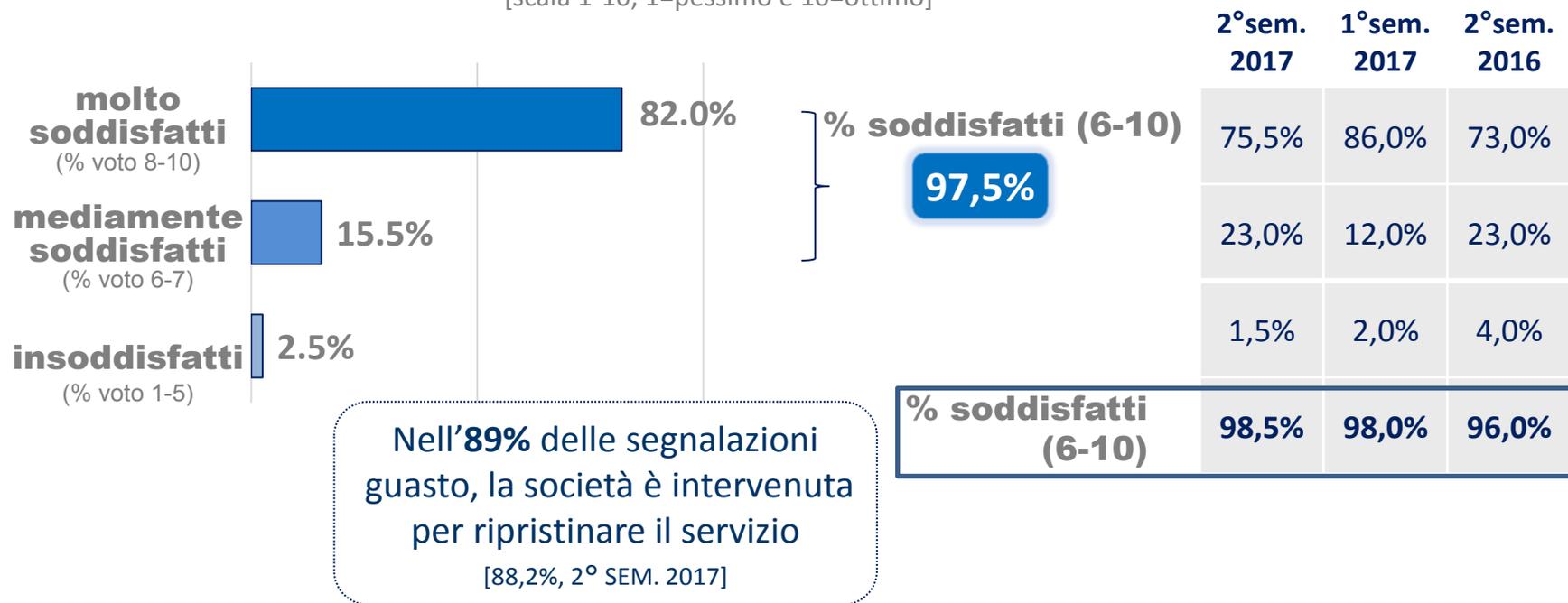
**74,1**

**64,7**

**74,4**

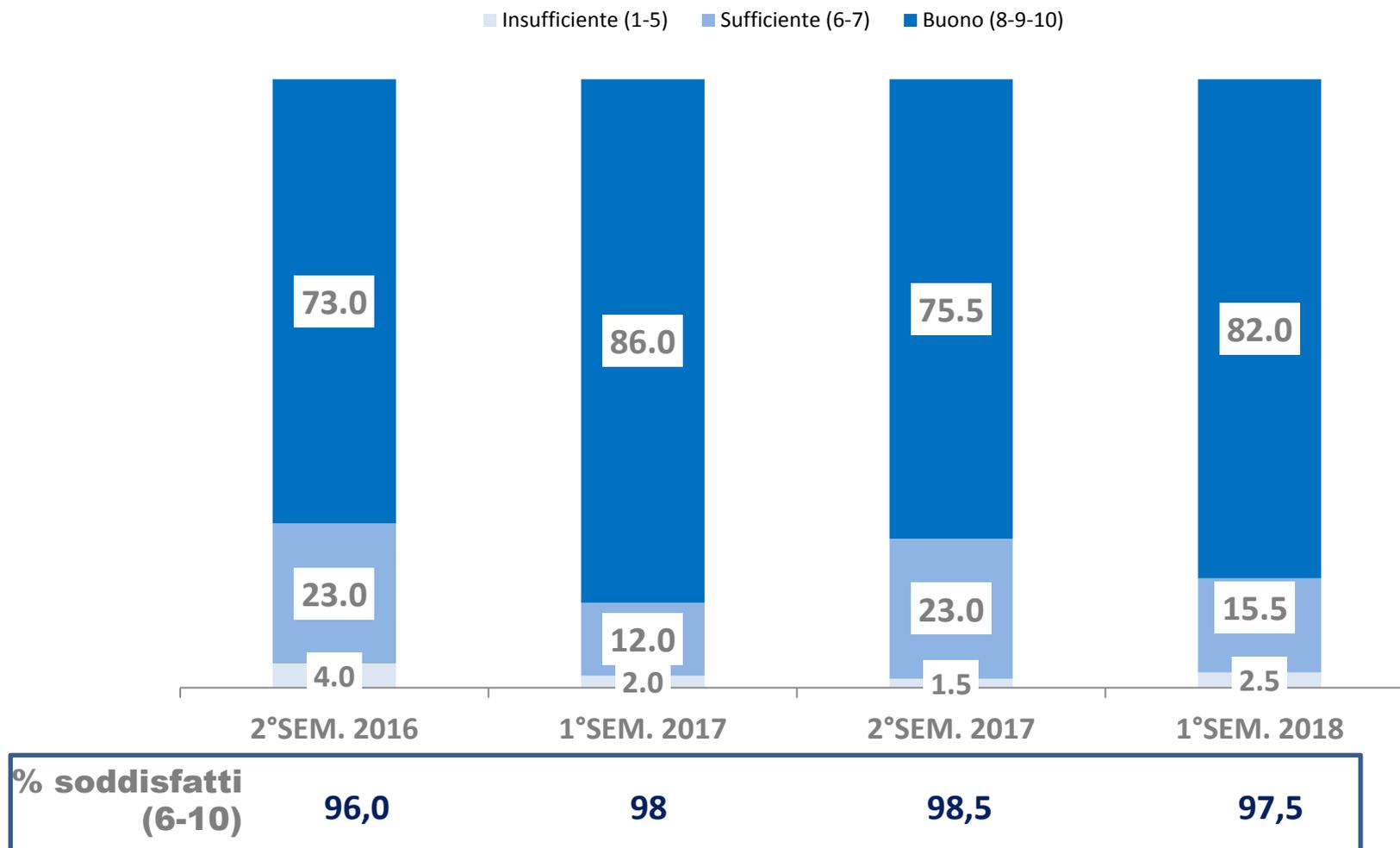
# Segnalazione guasti

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



# 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]

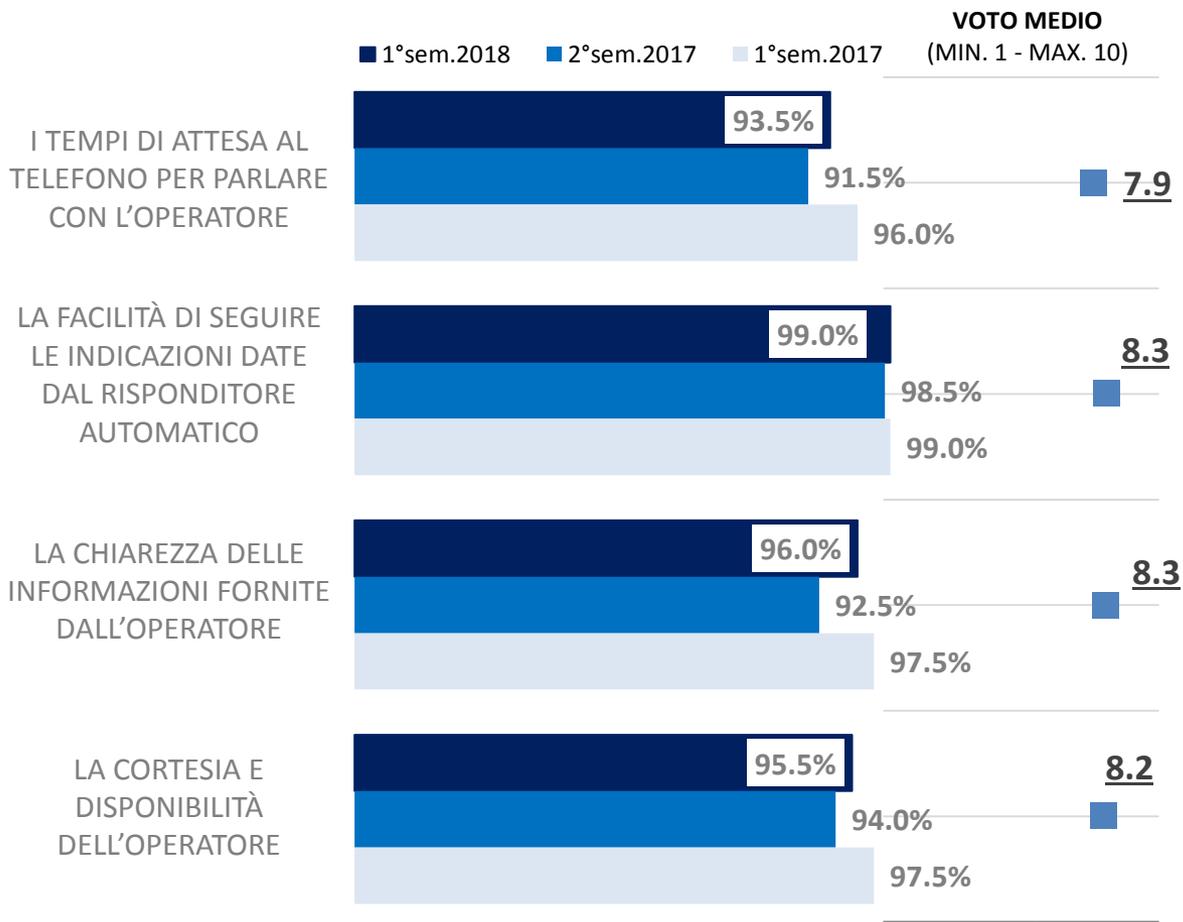


# Segnalazione guasti

“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)

**SODDISFATTI** (% voto 6-10)



**IMPORTANZA** (% di citazione)

14,4

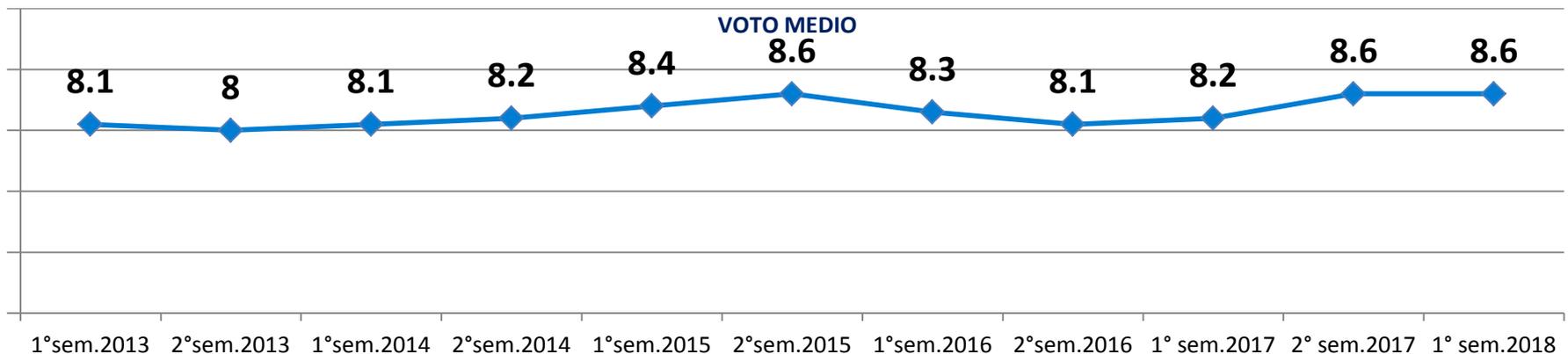
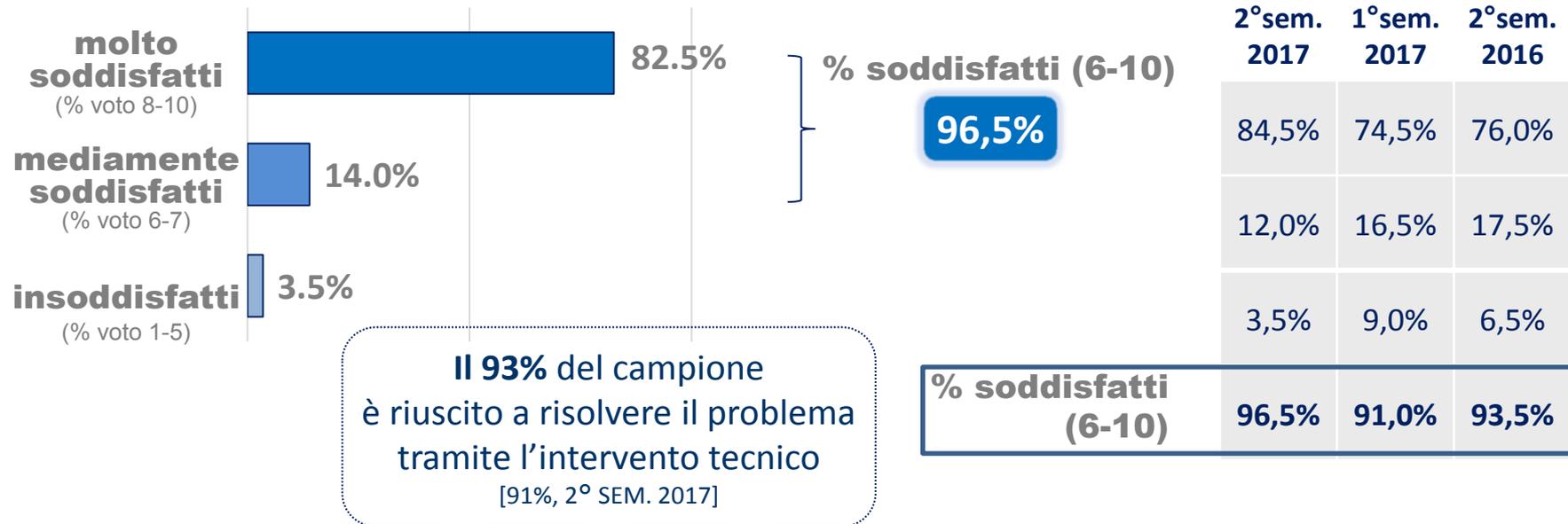
13,4

36,7

35,4

# Intervento tecnico

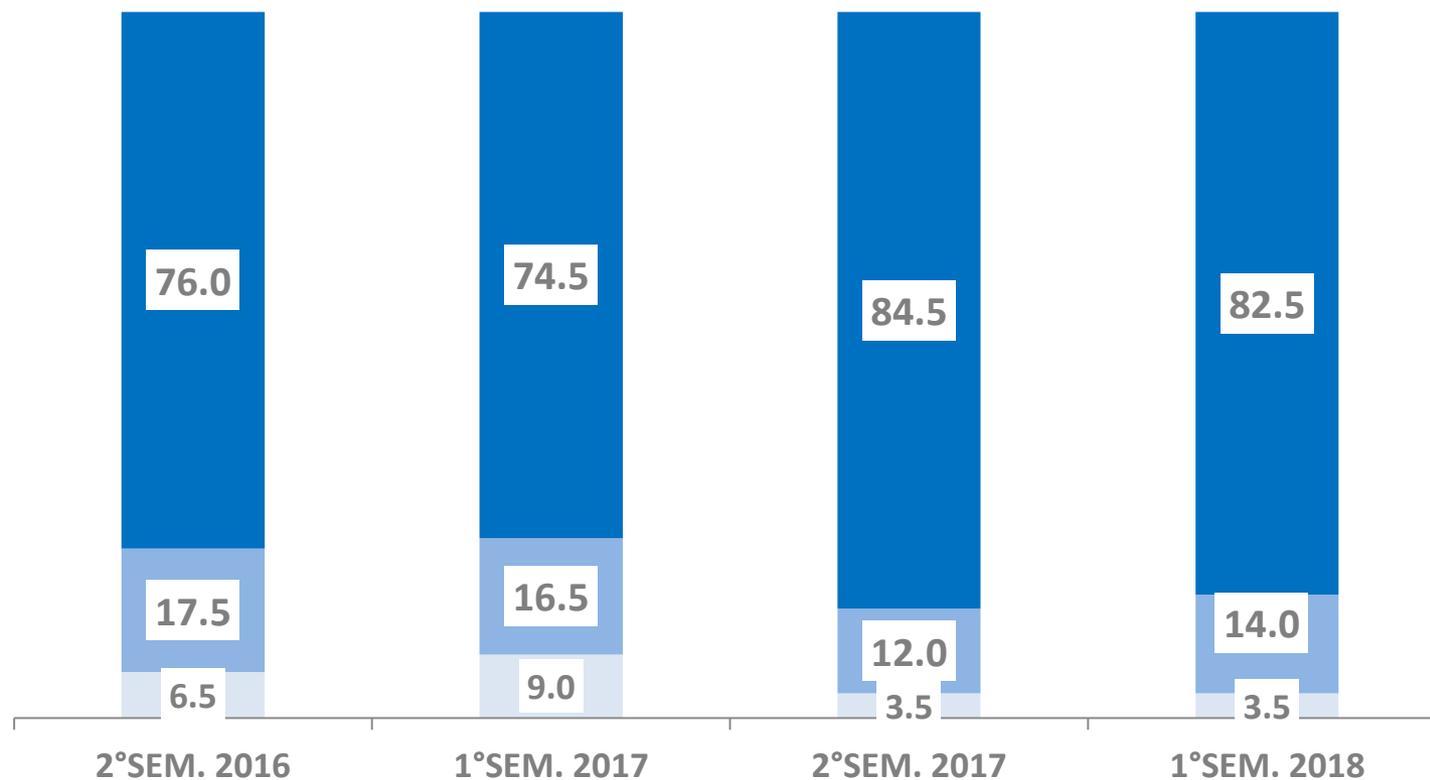
“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Intervento tecnico

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

■ Insufficiente (1-5) ■ Sufficiente (6-7) ■ Buono (8-9-10)



**% soddisfatti  
(6-10)**

**93,5**

**91,0**

**96,5**

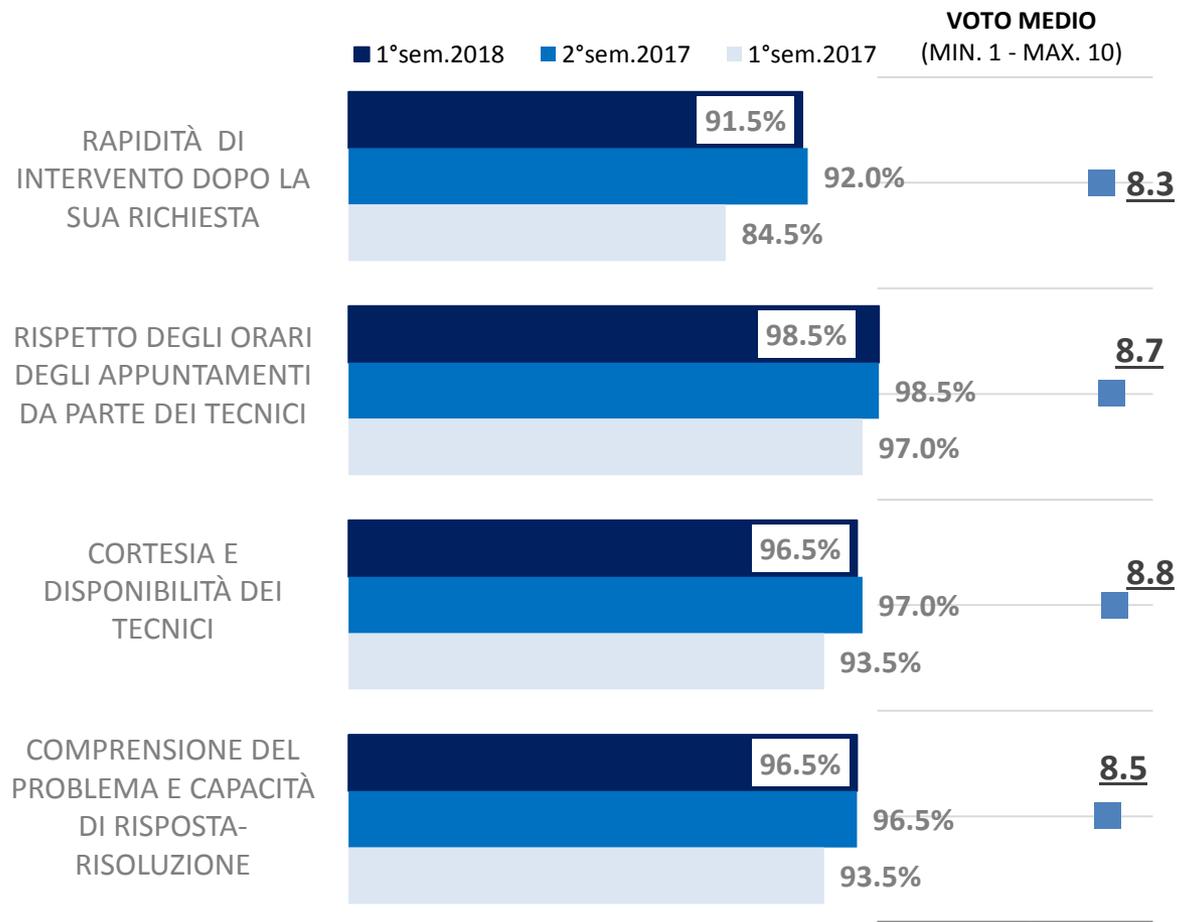
**96,5**

# Intervento tecnico

“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)

**SODDISFATTI** (% voto 6-10)



**IMPORTANZA** (% di citazione)

43,3

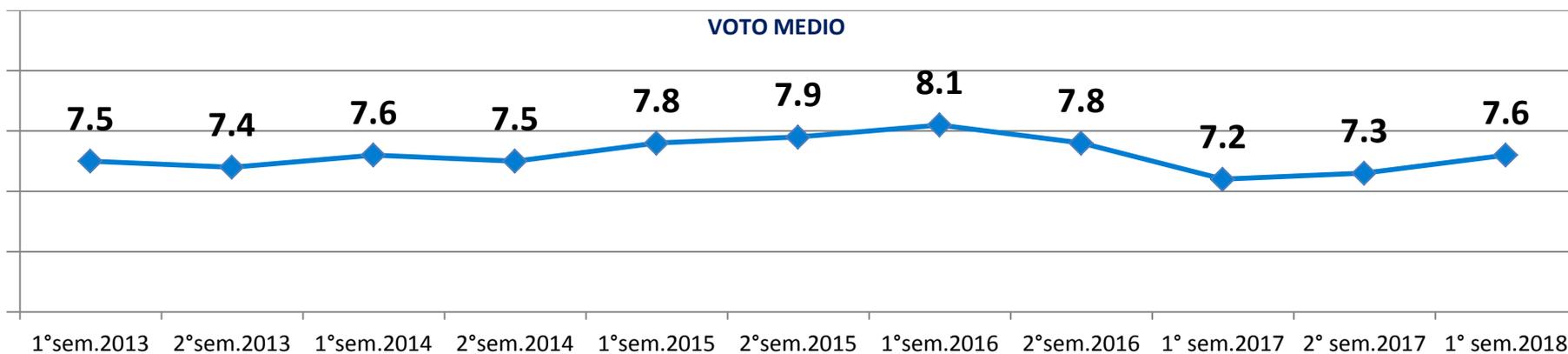
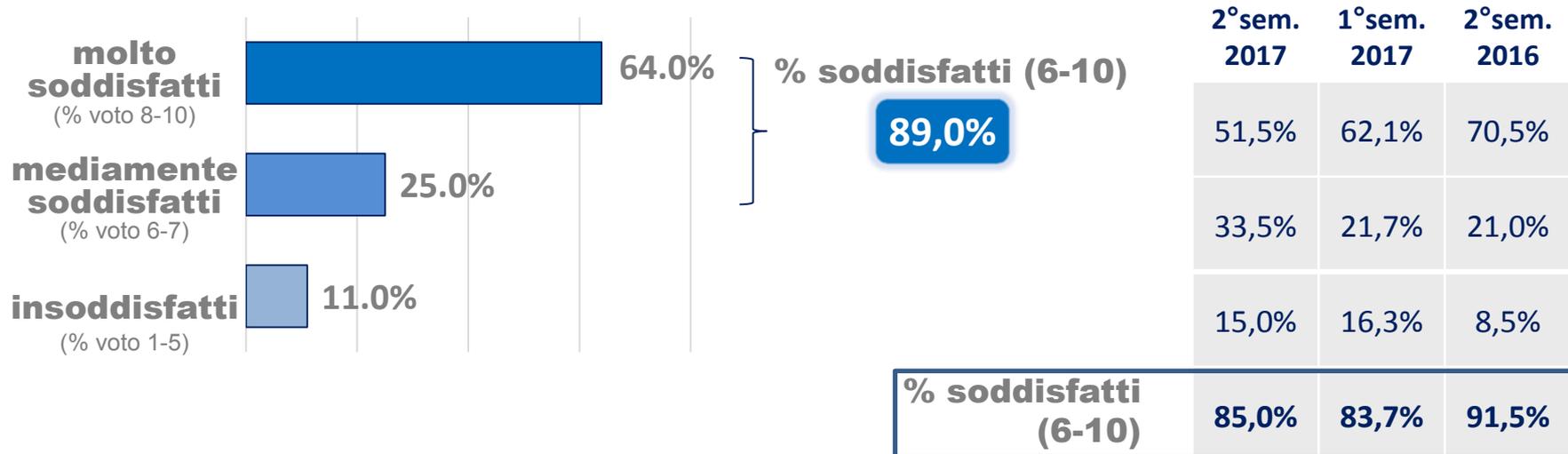
11,5

19,6

25,5

# Numero verde commerciale

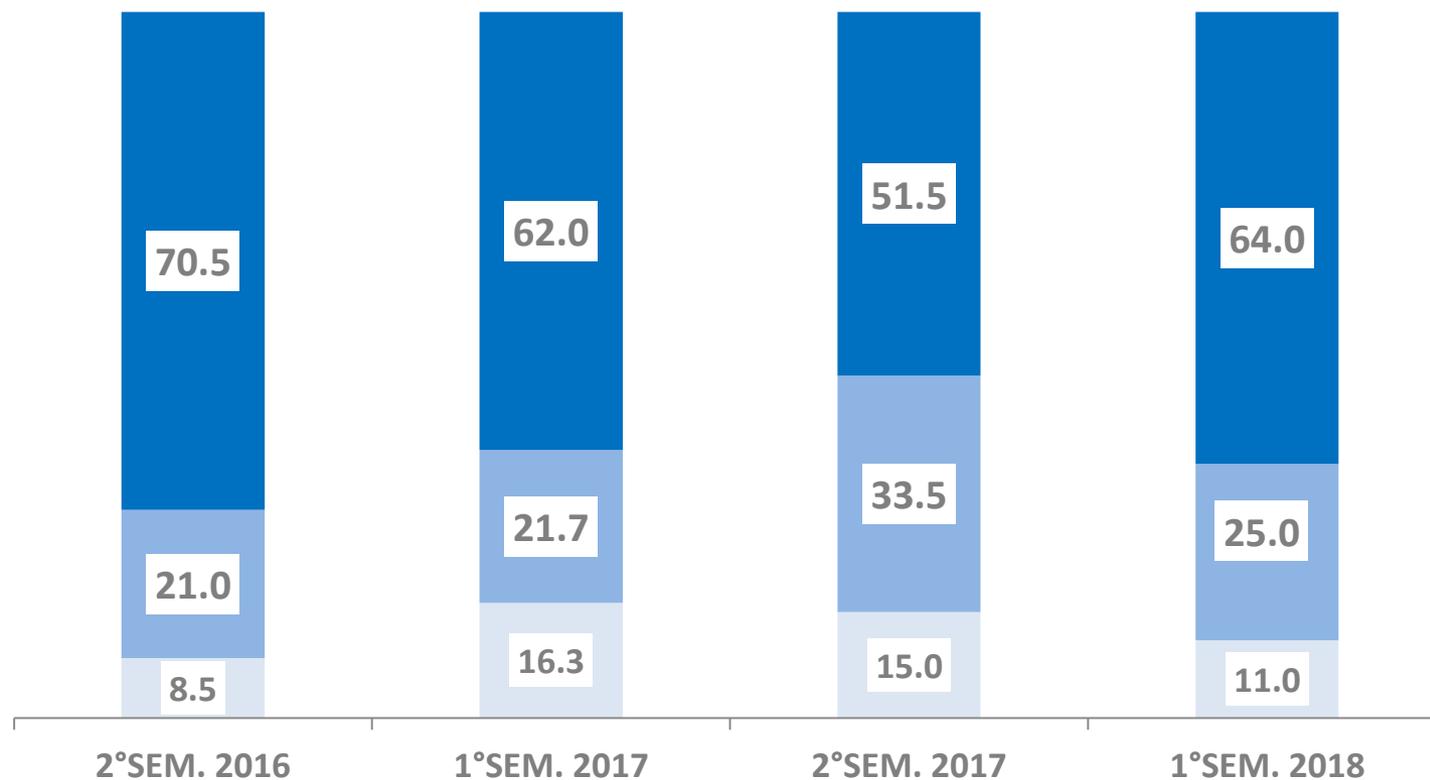
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# 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 (1-5) ■ Sufficiente (6-7) ■ Buono (8-9-10)



**% soddisfatti  
(6-10) 91,5**

**83,7**

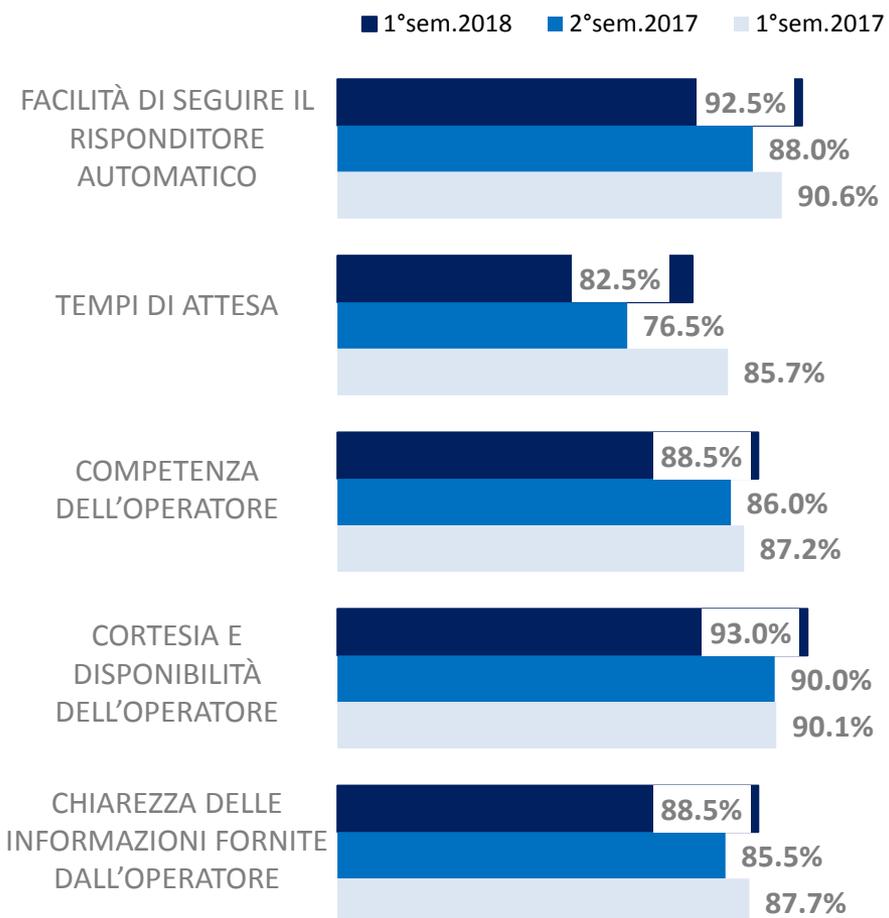
**85,0**

**89,0**

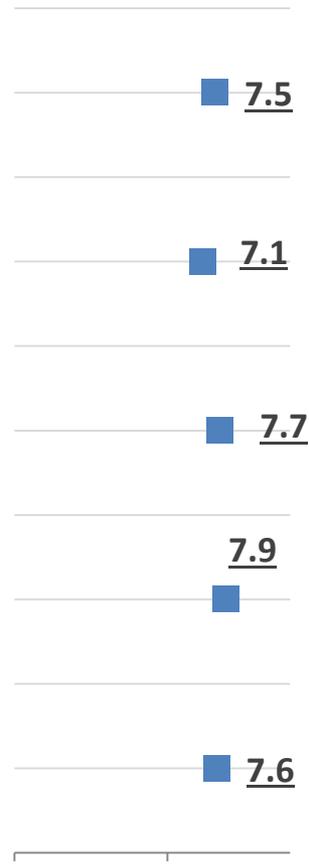
“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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

### SODDISFATTI (% voto 6-10)



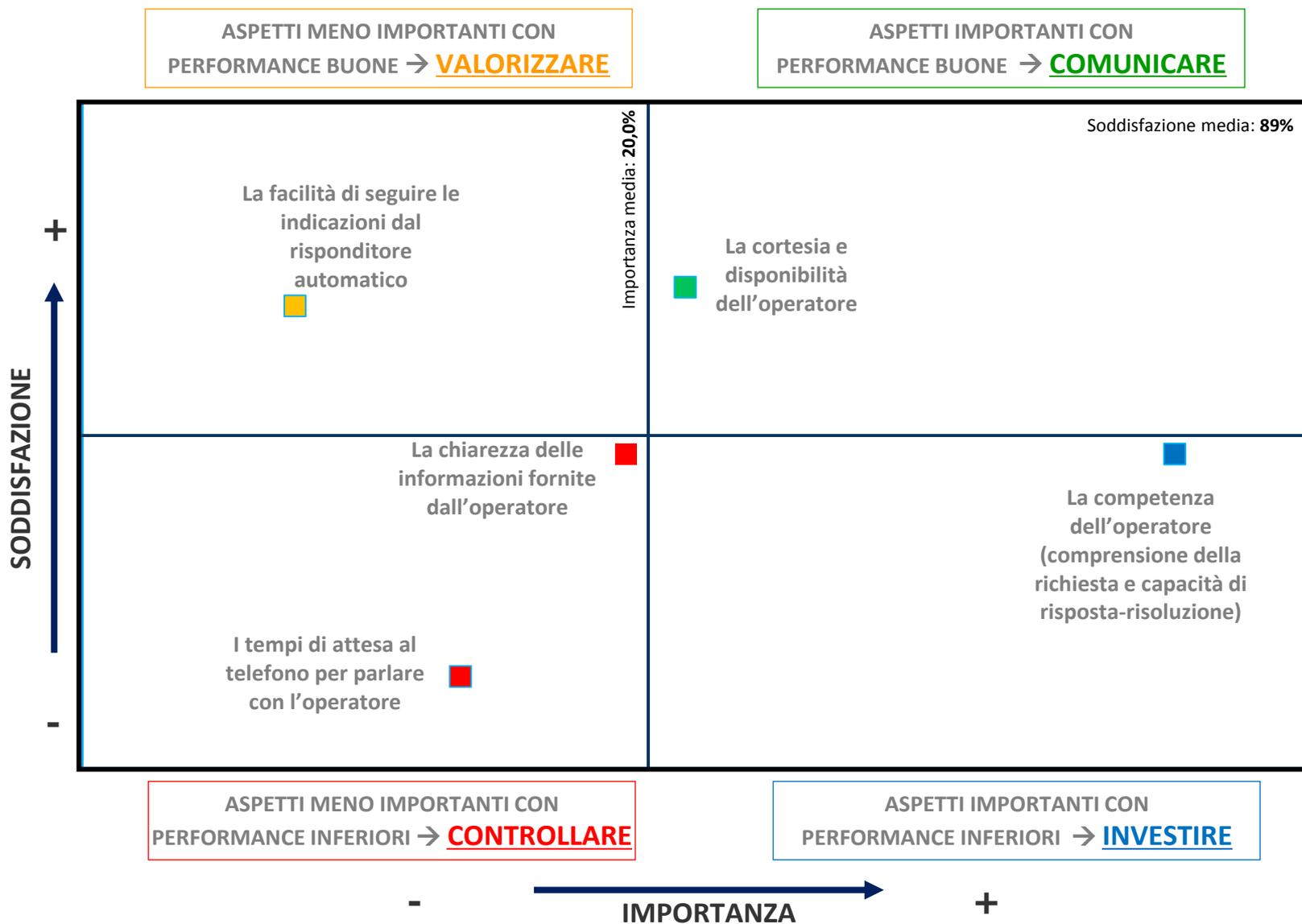
### VOTO MEDIO (MIN. 1 - MAX. 10)



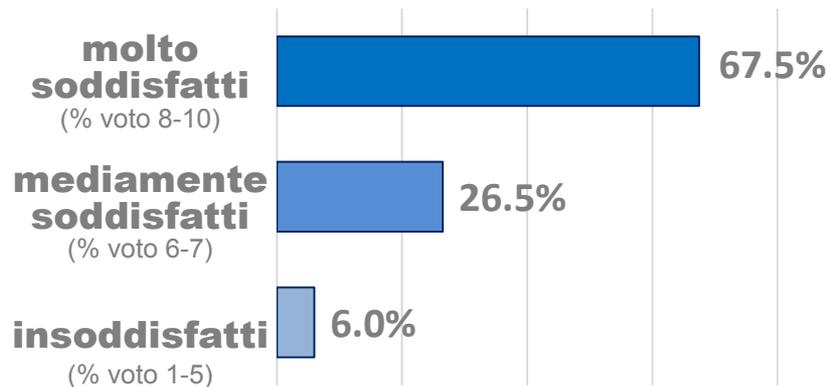
### IMPORTANZA (% di citazione)



# Punti di forza e priorità di intervento



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



**% soddisfatti (6-10)**

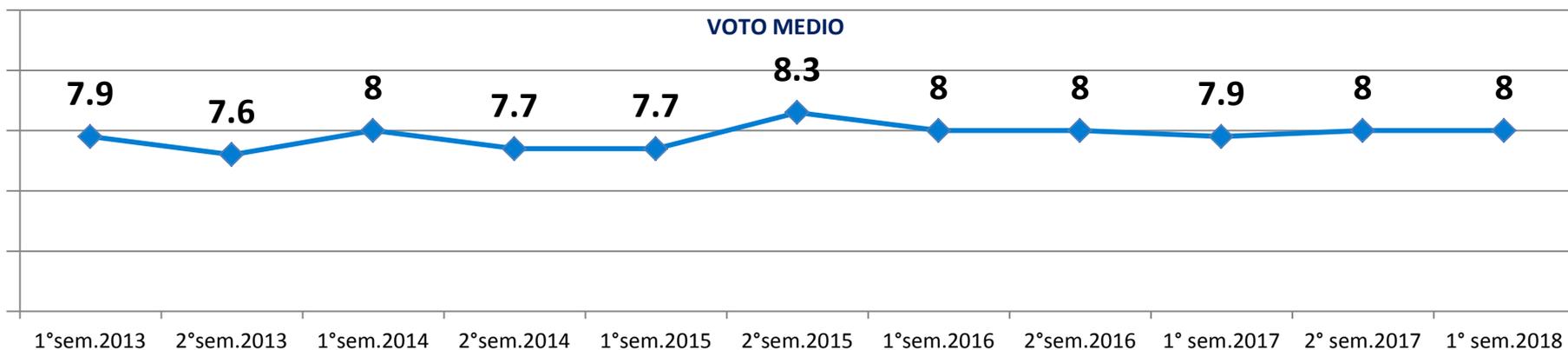
**94,0%**

2°sem. 2017	1°sem. 2017	2°sem. 2016
-------------	-------------	-------------

66,2%	62,7%	69,3%
27,0%	30,3%	22,3%
6,8%	7,0%	8,4%

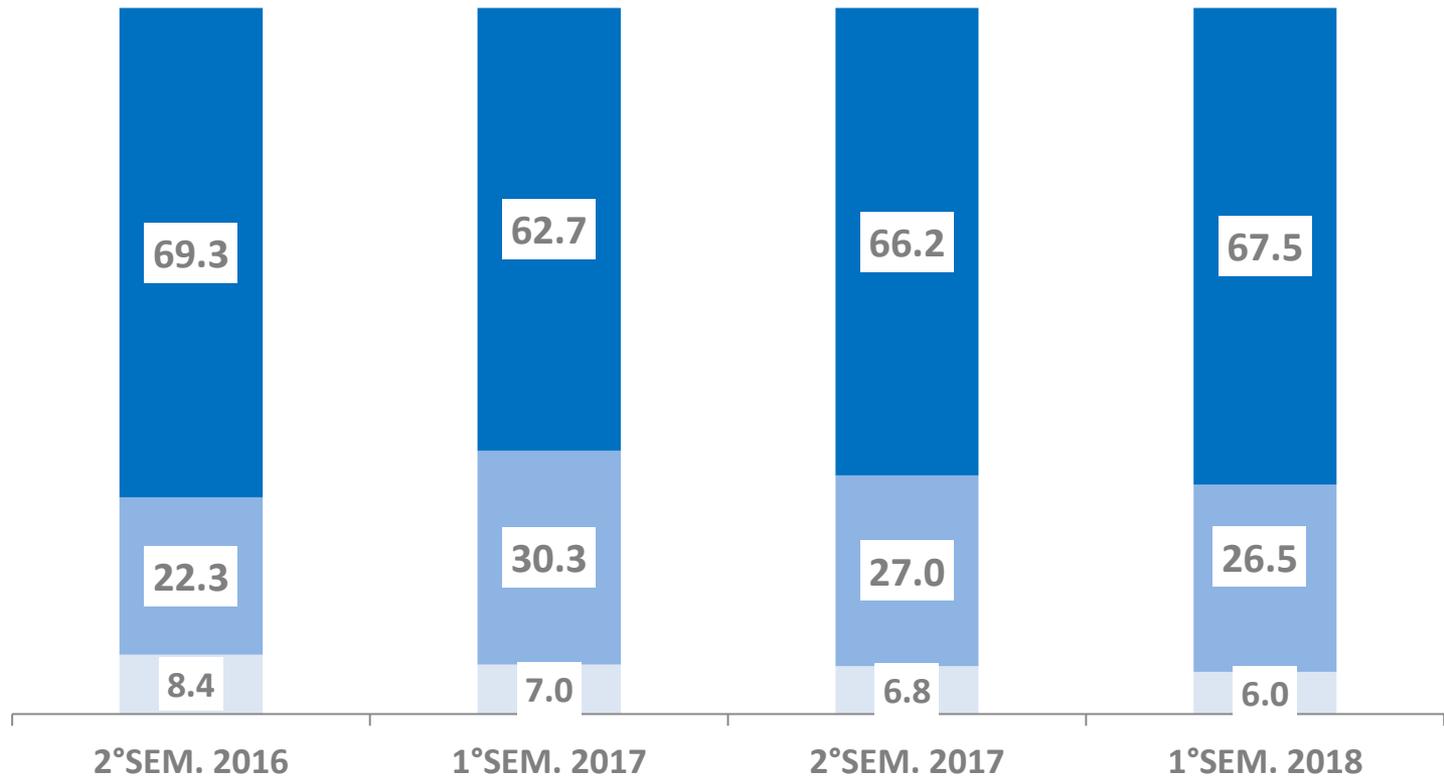
**% soddisfatti (6-10)**

<b>93,2%</b>	<b>93,0%</b>	<b>91,6%</b>
--------------	--------------	--------------



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

■ Insufficiente (1-5) ■ Sufficiente (6-7) ■ Buono (8-9-10)



% soddisfatti (6-10)	2016	2017	2017	2018
	91,6	93,0	93,2	94,0

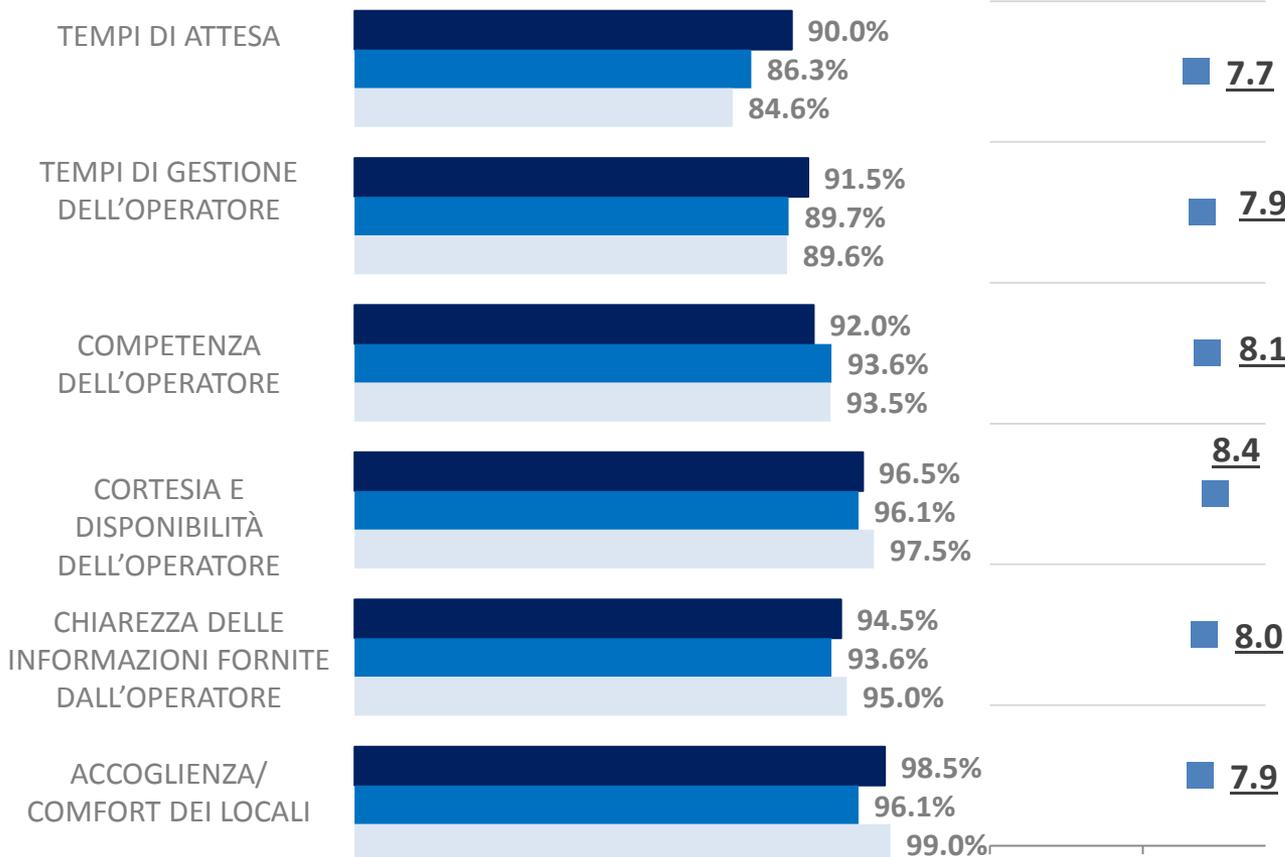
# Indicatori di performance

“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)

## SODDISFATTI (% voto 6-10)

■ 1°sem.2018 ■ 2°sem.2017 ■ 1°sem.2017



## VOTO MEDIO (MIN. 1 - MAX. 10)

■ 7.7

■ 7.9

■ 8.1

■ 8.4

■ 8.0

■ 7.9

## IMPORTANZA (% di citazione)

15,3

9,7

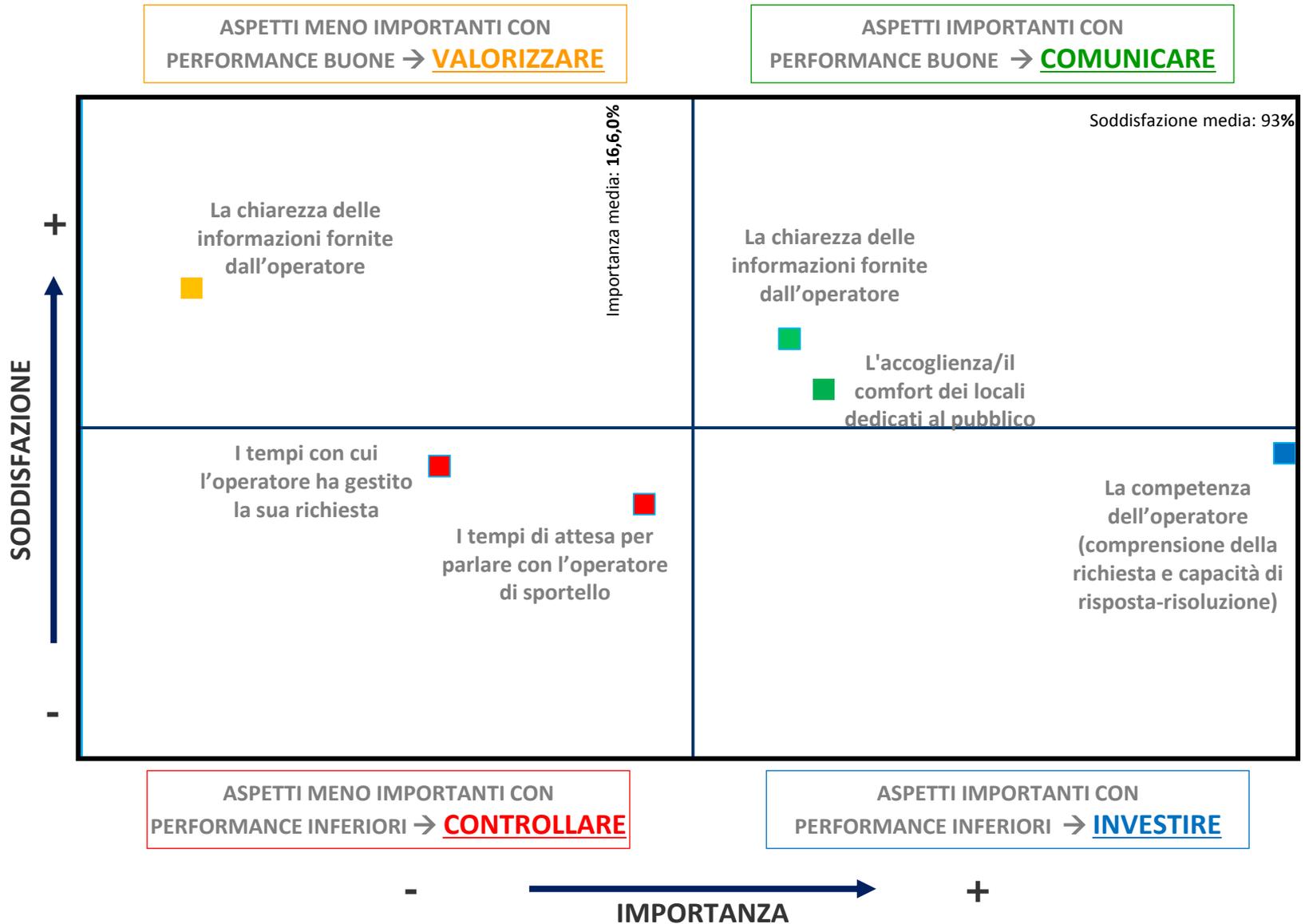
32,6

19,2

20,1

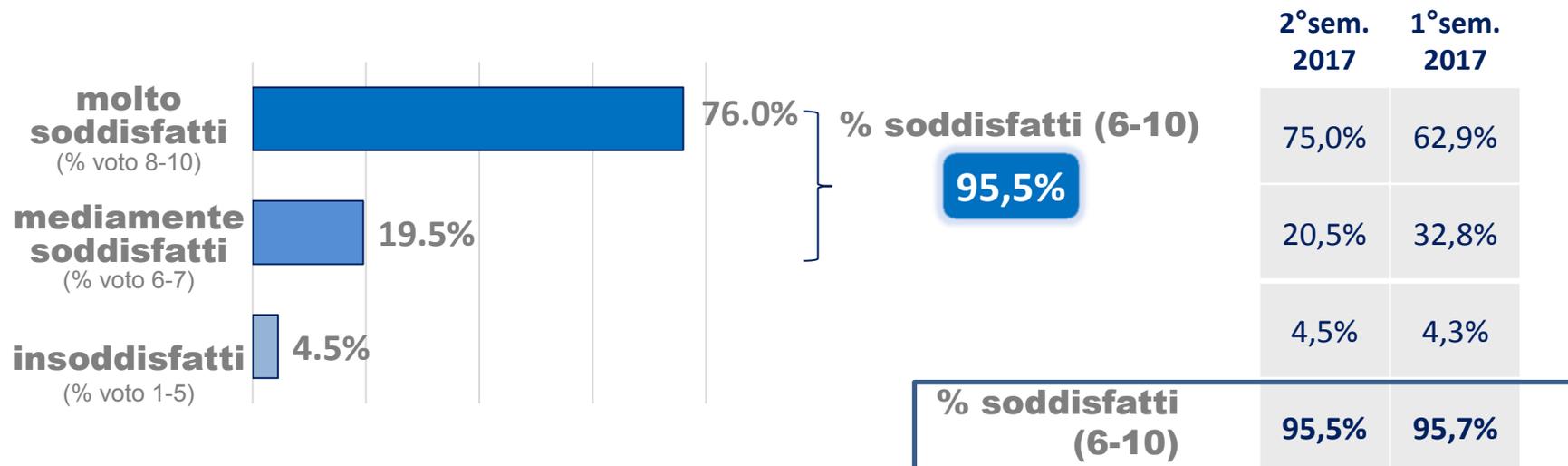
3,0

# Punti di forza e priorità di intervento



# Sportello on line

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

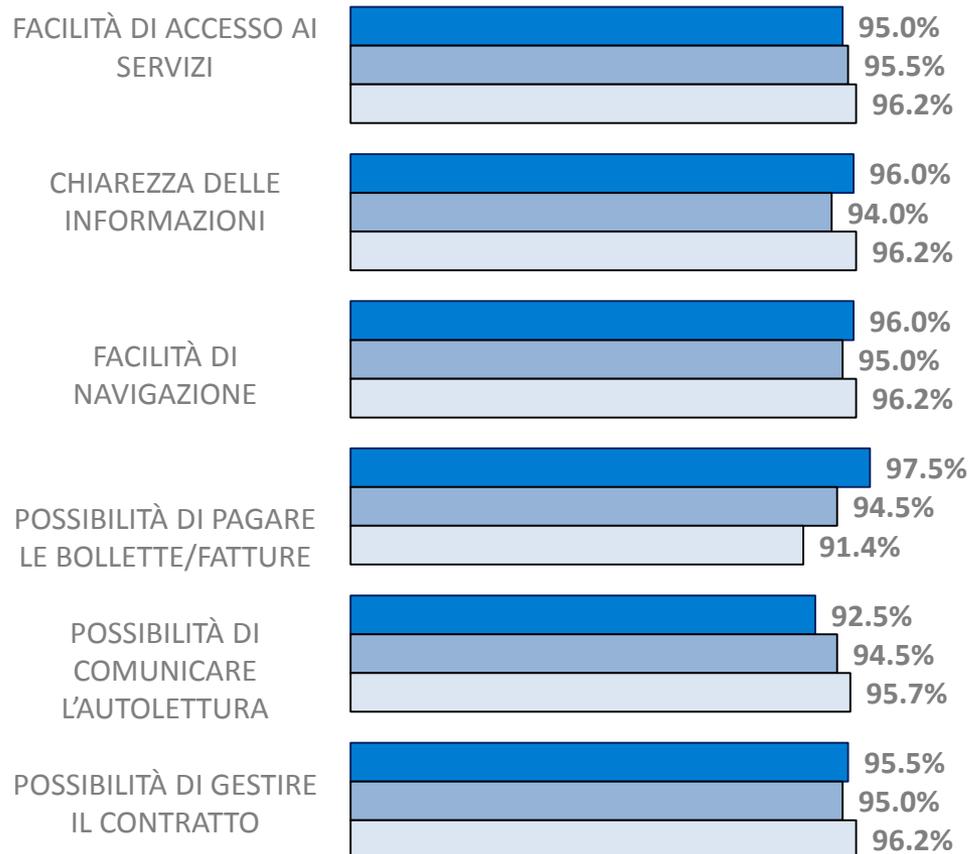


# Indicatori di performance

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

## SODDISFATTI (% voto 6-10)

■ 1 sem.2018 ■ 2 sem.2017 □ 1 sem.2017



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

## VOTO MEDIO (MIN. 1 - MAX. 10)

■ 7.8

■ 7.8

■ 7.8

■ 7.6

■ 7.9

■ 7.9

## IMPORTANZA (% di citazione)

11,9

19,9

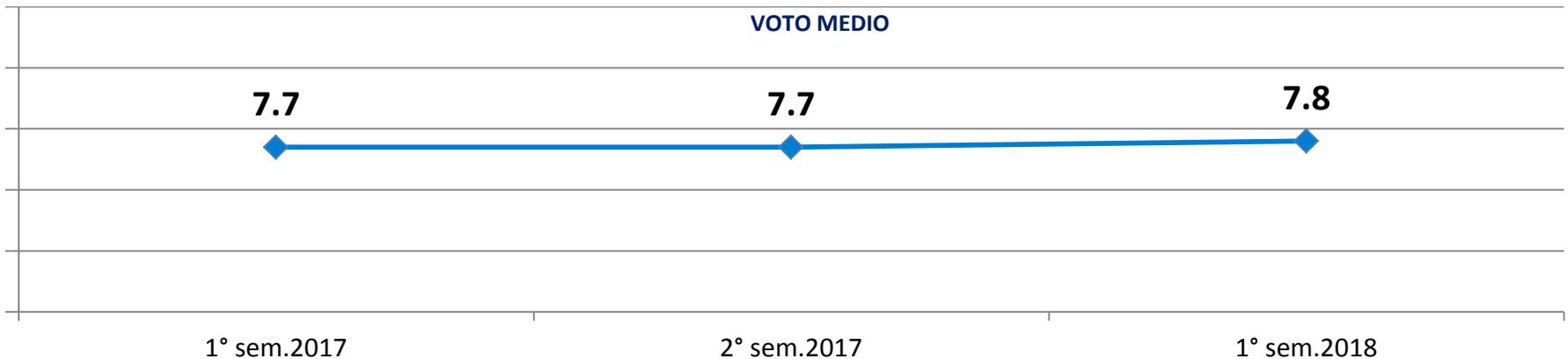
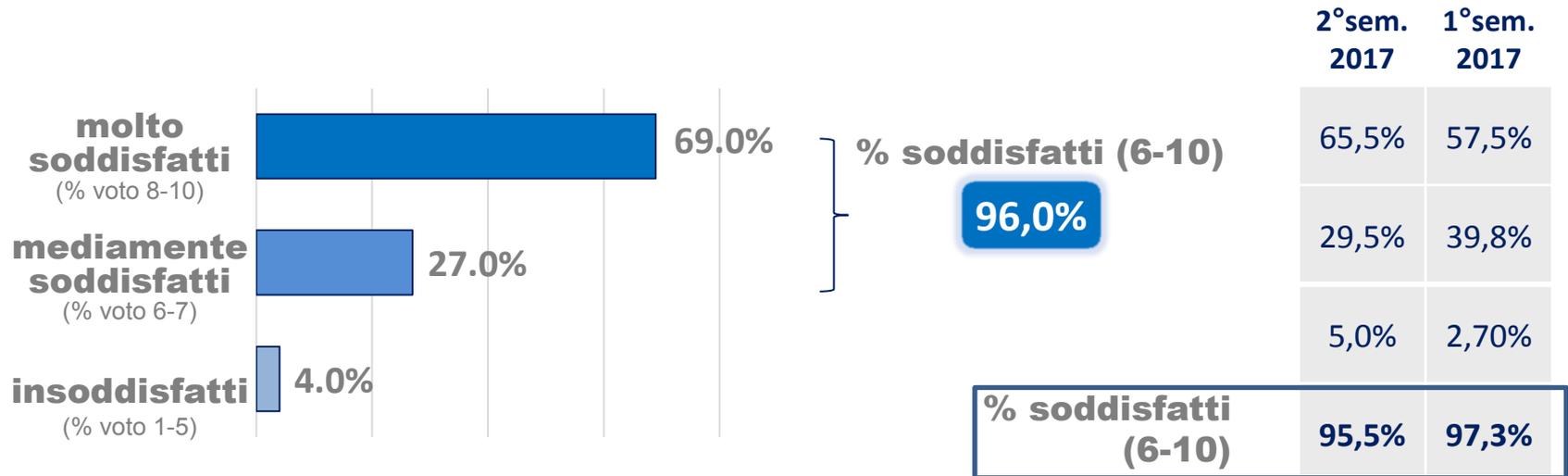
14,4

11,4

26,0

16,4

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



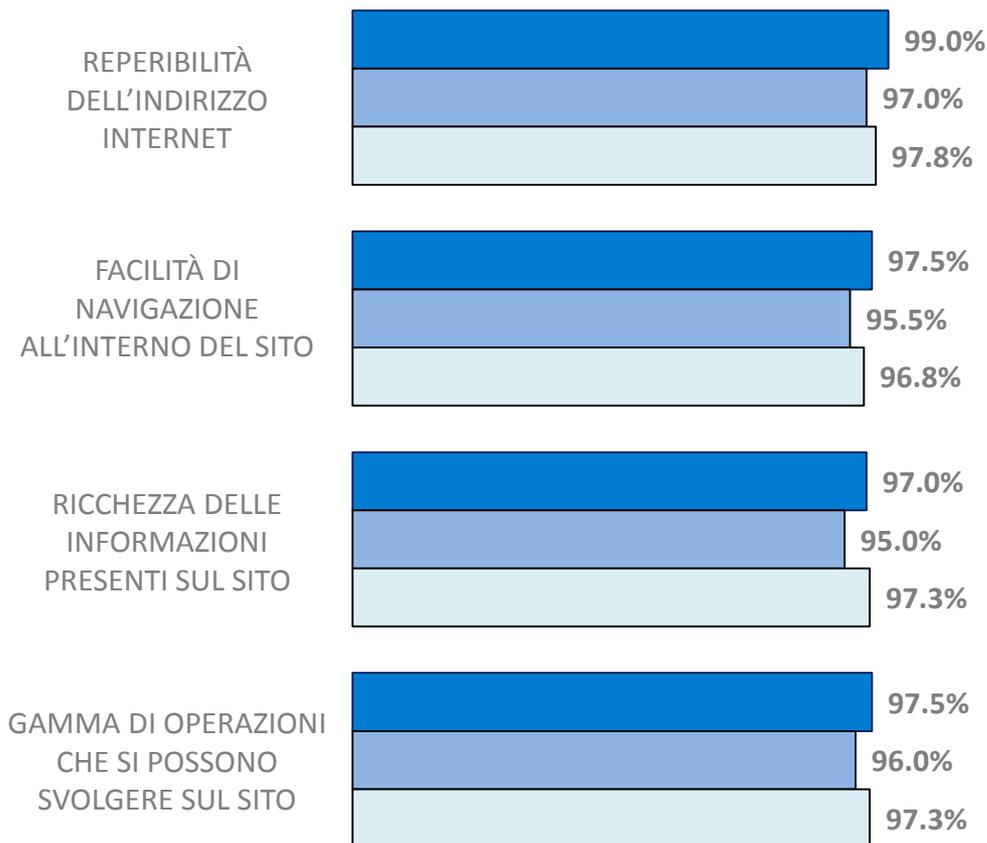
# Indicatori di performance

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

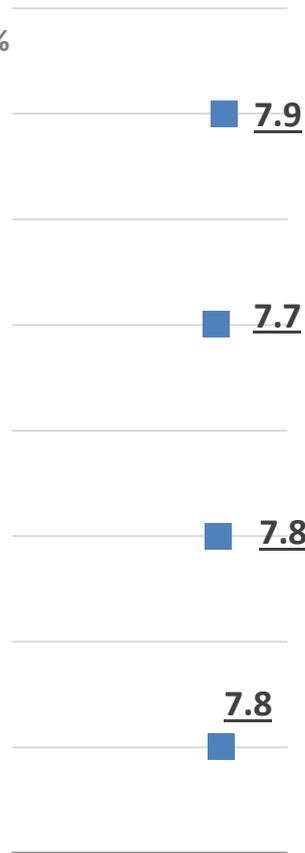
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 2 risposte)

## SODDISFATTI (% voto 6-10)

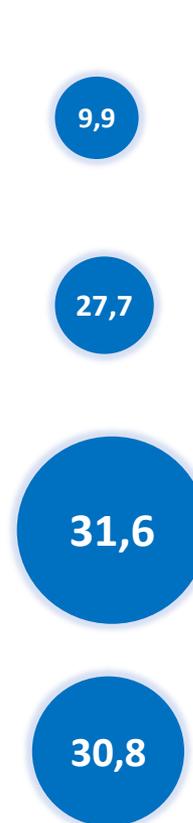
■ 1 sem.2018 ■ 2 sem.2017 □ 1 sem.2017



## VOTO MEDIO (MIN. 1 - MAX. 10)



## IMPORTANZA (% di citazione)



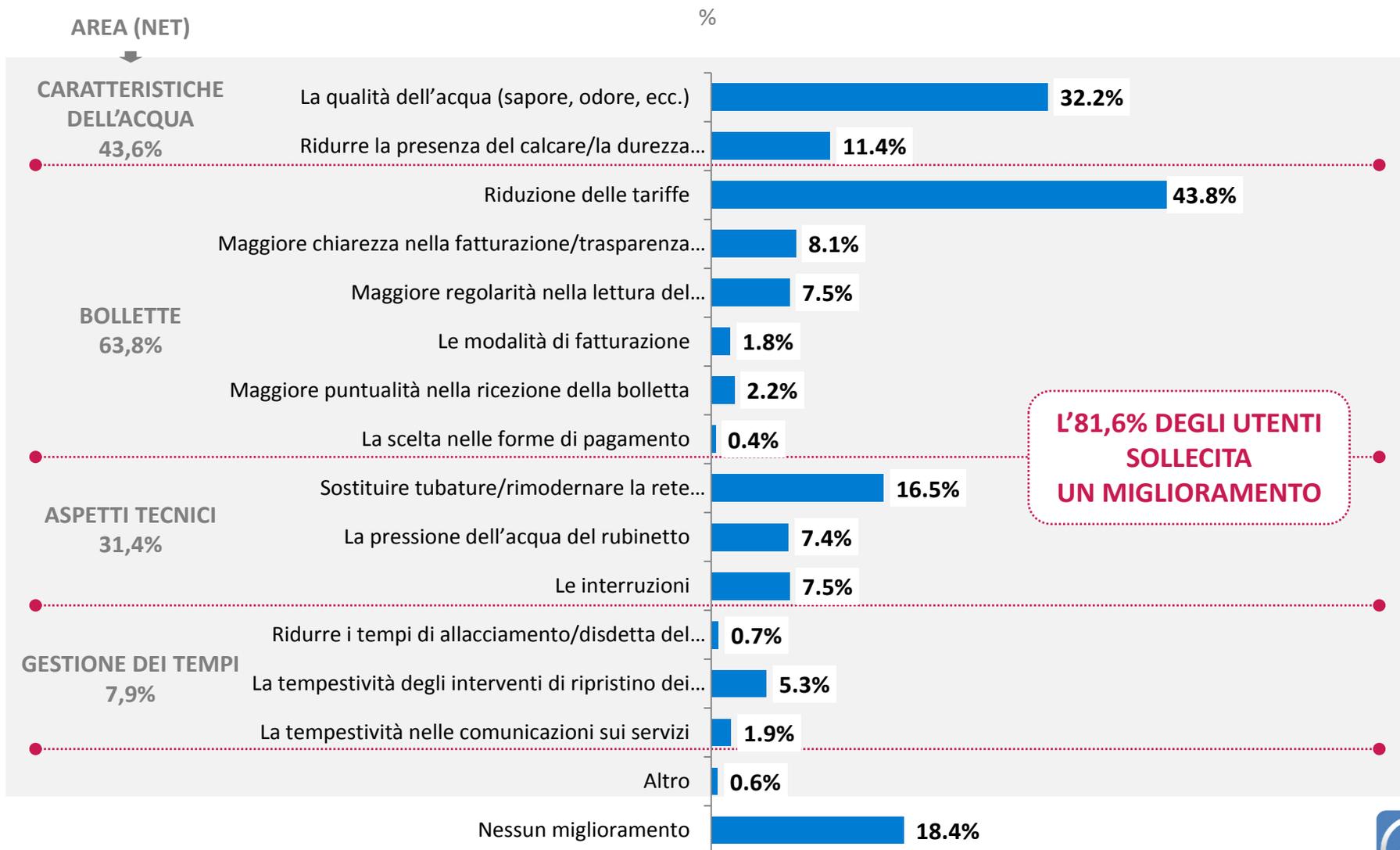
# Sezione Open: altri temi

- Aspettative sul servizio
- NV Commerciale e Sportello
- Sportello on line
- Protagonisti del servizio idrico
- Acqua dal rubinetto
- Case dell'Acqua
- Comunicazioni



# Aspetti da migliorare

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





## Dove ha reperito il NV?

BOLLETTA



87%

SITO INTERNET



13,0%

Linea subito libera 64,5%

## Principali motivi di chiamata

- Informazioni su bollette 42,0%
- Richiesta nuovo allaccio/interventi sul contatore 22,5%
- Richiesta/variazione nuovo contratto/disdetta 15,0%
- Mancata ricezione della bolletta 6,5%

## Durata della chiamata



- tra 2' e 5' 35,0%
- tra 5' e 10' 31,0%

## Tentativi per soddisfare la richiesta

1<sup>a</sup> chiamata **81,0%**chiamata successiva **19,0%**altro canale contattato **17,0%**

*“Problema irrisolto – persistenza”*  
*“Troppo a lungo in attesa, senza poter parlare con nessuno”*  
*“Non riesco ad accedere al servizio”*  
*“Dovevano verificare alcuni aspetti prima di rispondere”*

*Il 50,0% ha tentato di risolvere il problema tramite lo sportello*

## Informazioni coerenti nei diversi contatti

! **60 RISPOSTE**

- del tutto 28,3%
- Abbastanza 31,7%

Risolve del tutto o in parte la richiesta **85,5%**

Non risolve, perché...



*“Mi hanno rimandato a più persone ma non sono riuscito comunque a risolvere”*  
*“Devo andare di persona all’ufficio competente”*



### Tempi di attesa

prima di parlare con l'operatore

- meno di 15' 54,0%
- tra 15' e 40' 30,0%
- oltre 40' 16,0%

### Tentativi per soddisfare la richiesta

1<sup>a</sup> visita **81,0%**  
visita successiva **19,0%**

altro canale contattato **14,5%**

*"Presentare documentazione mancante"*  
*"Problema irrisolto – persistenza"*  
*"Dovevano verificare alcuni aspetti prima di rispondere"*  
*"Doveva verificare la fattura"*



*Il 82,8% ha tentato di risolvere il problema contattando il Call Center*

### Principali motivi di visita

- Informazioni su bollette 29,0%
- Richiesta di nuovo contratto, variazione, disdetta 25,5%
- Modifica dati anagrafici 12,0%
- Rettifica bollette o richieste di duplicato 13,0%
- Pagamento bollette/pratiche per domiciliazione bancaria 7,5%

### Informazioni coerenti nei diversi contatti



**59 RISPOSTE**

- del tutto 10,2%
- abbastanza 49,2%

### Permanenza allo sportello



- meno di 5' 21,0%
- tra 5' e 15' 61,5%



Risolve del tutto o in parte la richiesta **94,5%**



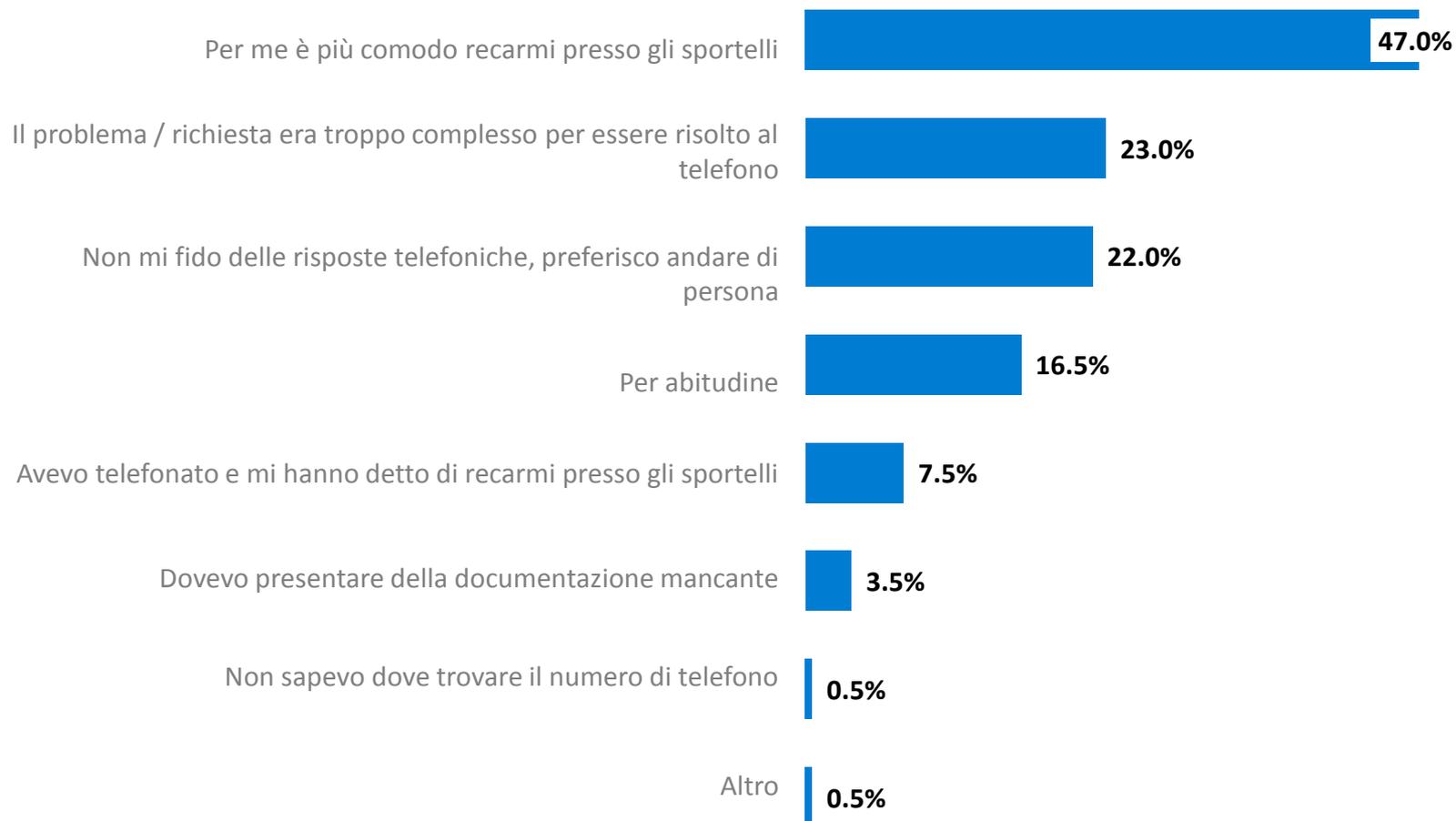
Non risolve, perché...



*"Devo procurarmi della documentazione e poi ricontattarli"*  
*"Il personale non ha saputo darmi una risposta esaustiva"*

# 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

## Dove ha reperito l'indirizzo?

BOLLETTA



55,0%

SITO INTERNET



34,0%



Riesce a trovare del tutto risposte alle esigenze **87,5%**



Alcune funzionalità sono carenti **10,0%**



*"Le risposte arrivano in ritardo"*

*"Per concludere la pratica ho dovuto contattare il NV"*

Accessibilità sempre disponibile e funzionante 49,0%

## Principali motivi di registrazione

- Comunicazione autolettura 79,5%
- Visualizzazione estratto conto 33,0%
- Pagamento della bolletta/fattura 26,5%
- Gestione del contratto 22,5%
- Richieste di duplicati fatture 5,5%

**36,0% ha utilizzato altri canali, quali...**



**Informazioni coerenti nei diversi contatti**

- del tutto 25,0%
- abbastanza 61,1%

**! 72 RISPOSTE**



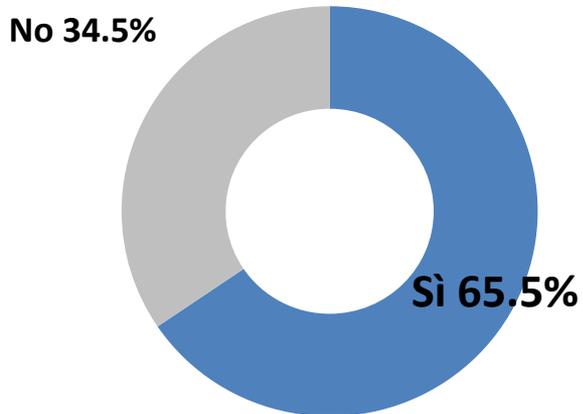
76,4%



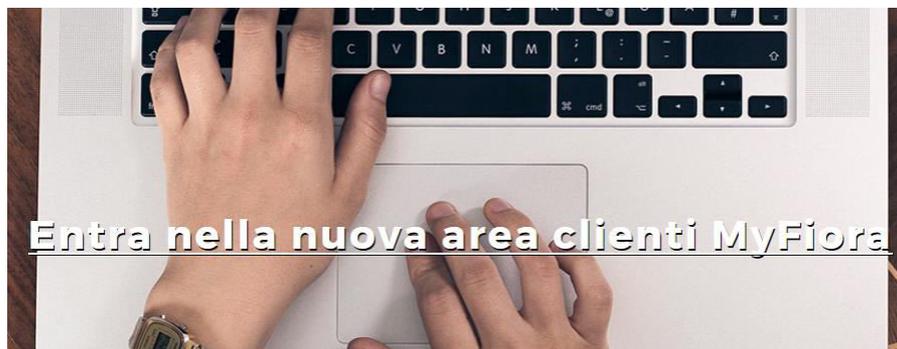
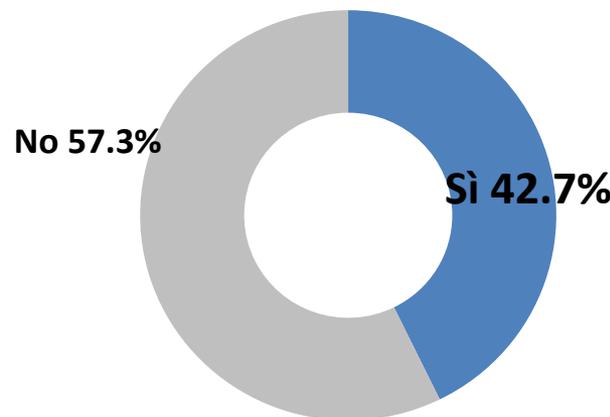
18,1%



“Lei sa che esiste l’applicazione MYFIORA scaricabile gratuitamente sullo smartphone/tablet dove è possibile effettuare le stesse operazioni dello sportello on line?”



“Le è capitato di utilizzare l’applicazione MYACEA dal suo smartphone/tablet??”

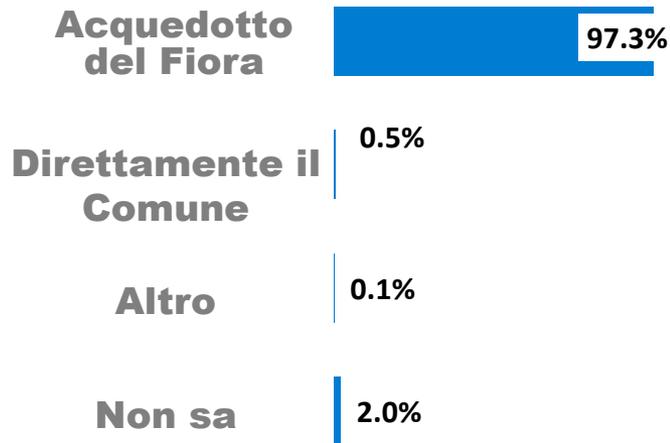


**Entra nella nuova area clienti MyFiora**

**Il 61% del campione gradisce la possibilità di potere effettuare le stesse operazioni dello sportello on line attraverso l’applicazione MYACEA direttamente dal suo smartphone/tablet**

# Conoscenza protagonisti servizio idrico

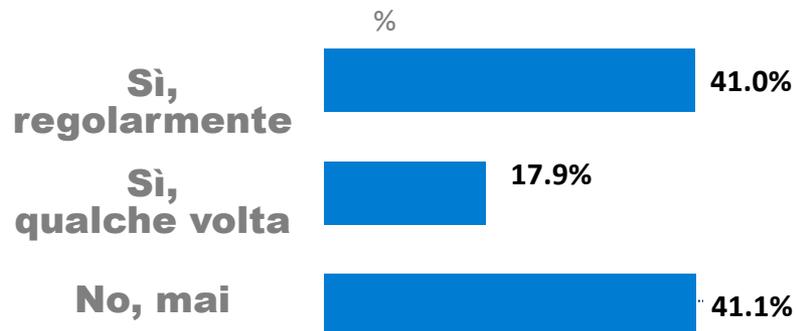
“Sa indicarmi il nome dell’azienda o ente che eroga l’acqua potabile nel suo Comune?” (risposta spontanea)  
%



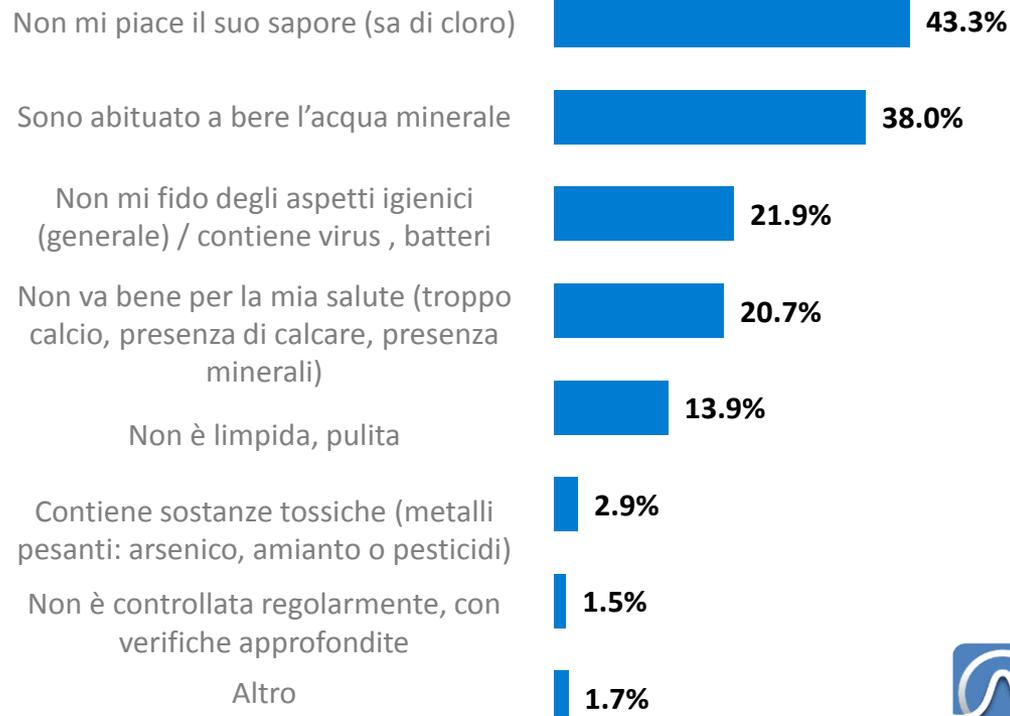
**L’82,7%** del campione  
sa che Acquedotto del Fiora gestisce anche  
il servizio di fognatura e depurazione  
[81,6%, 2° SEM. 2017]



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



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



**Il 72,1% del campione sa che l'acqua erogata dal pubblico acquedotto è regolarmente controllata dall'azienda sanitaria locale**

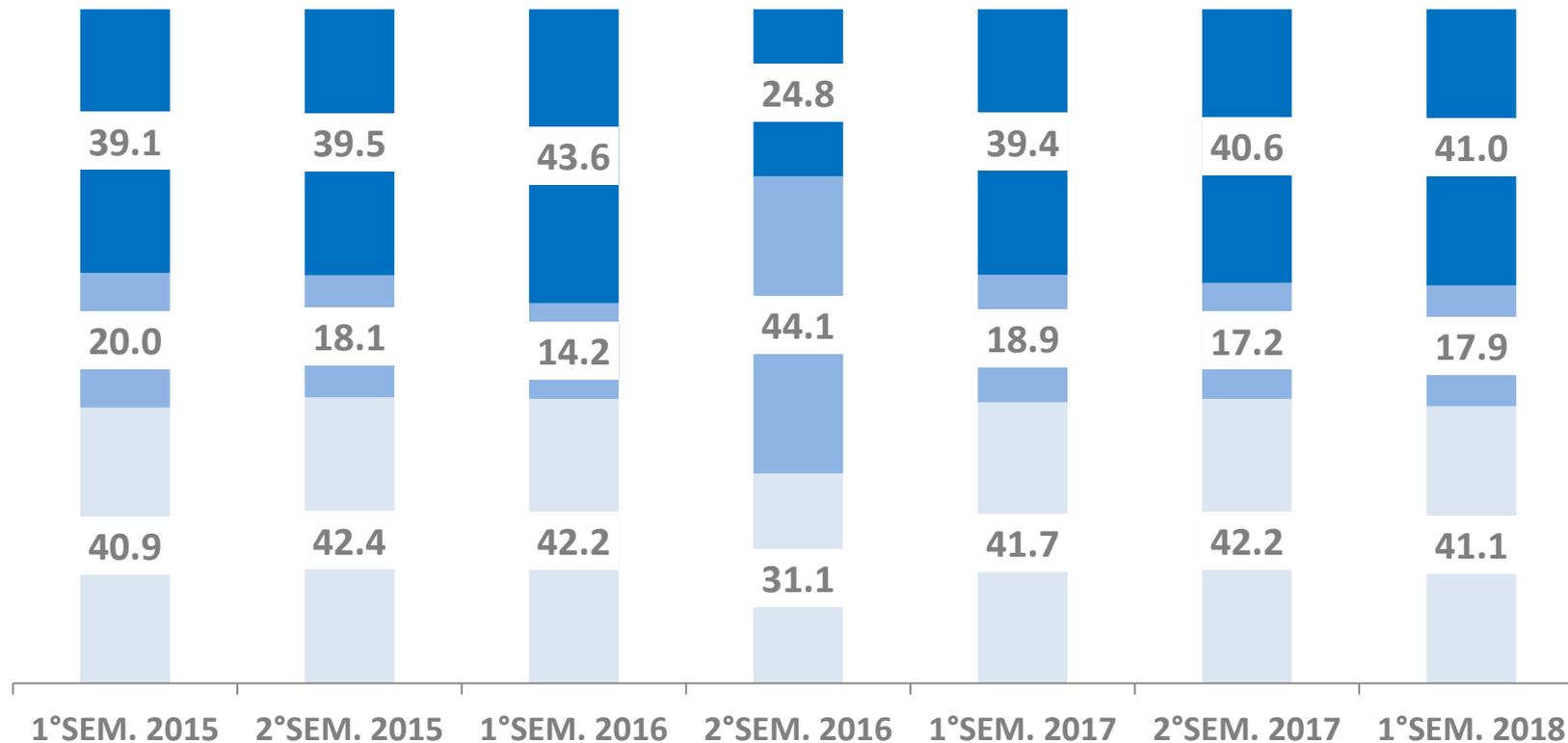
[69,1%, 2° SEM. 2017]



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

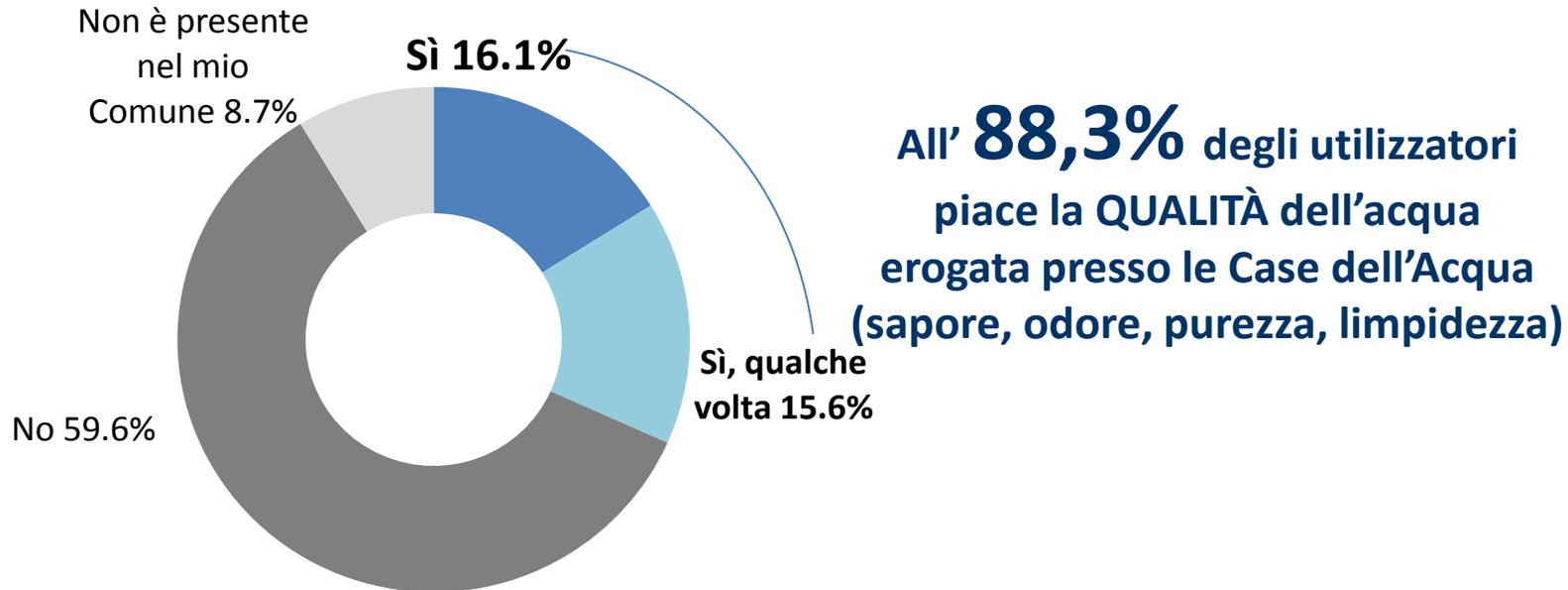
%

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



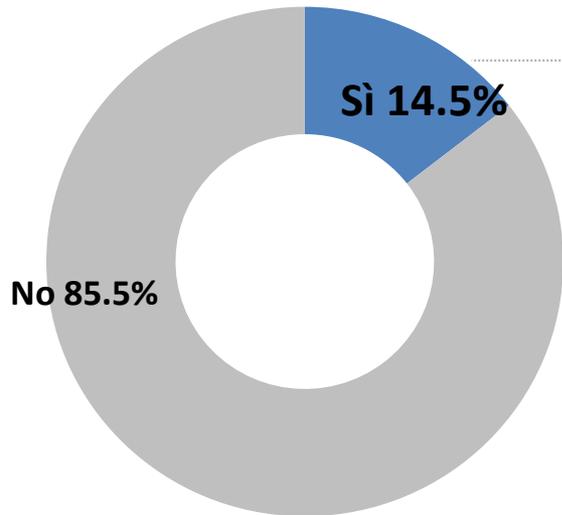


“Le è mai capitato di rifornirsi d’acqua presso le Case dell’Acqua?”

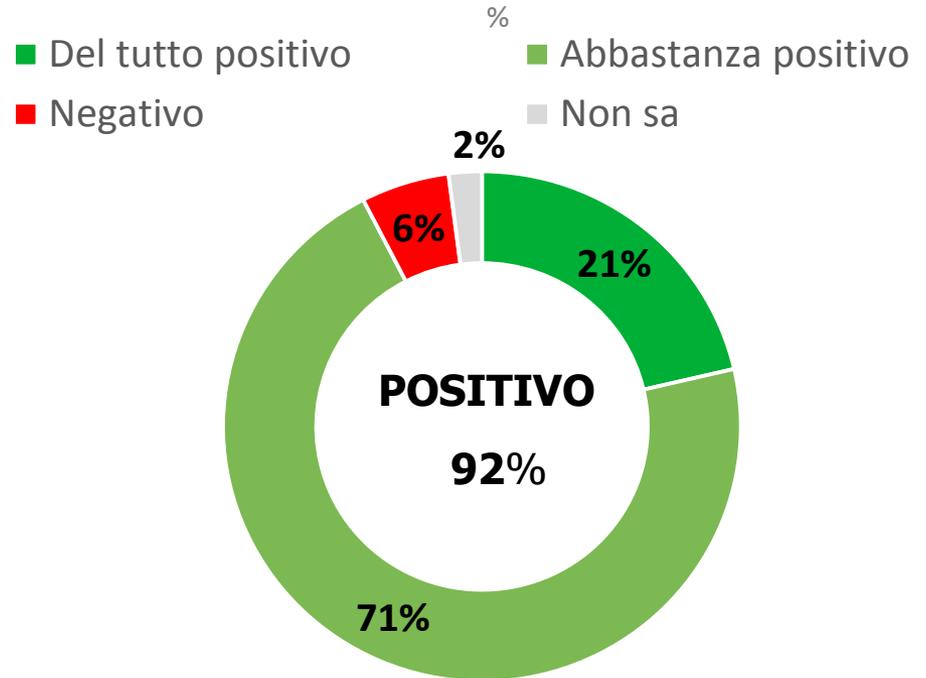


# Comunicazione da parte dell' Azienda

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

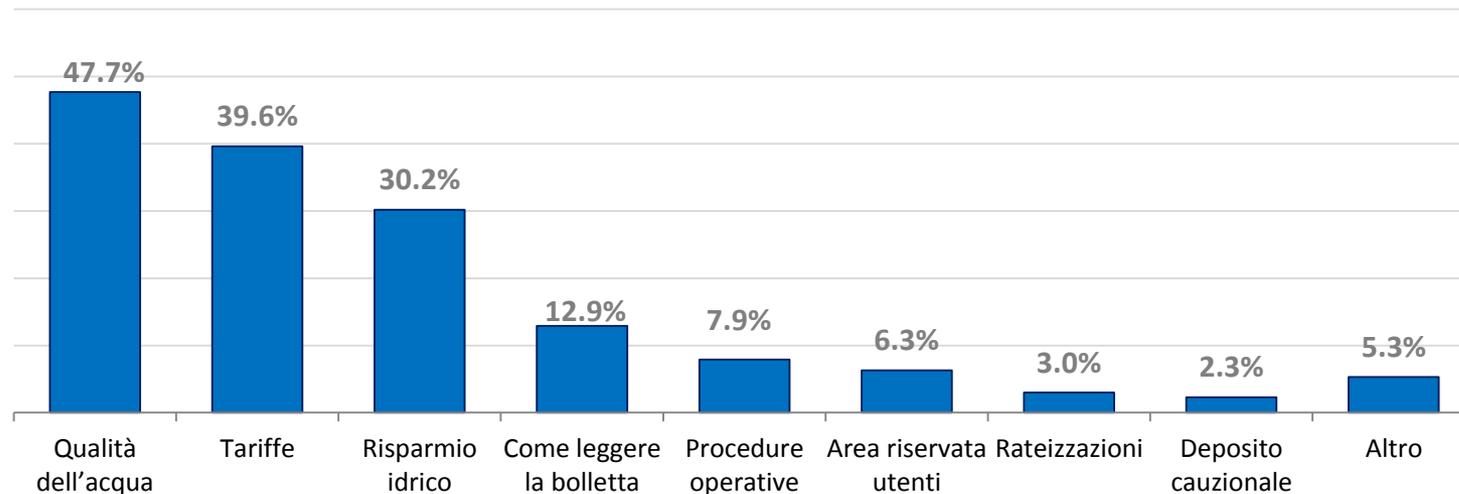


“Il giudizio che Lei dà alle comunicazioni che riceve periodicamente in allegato alle bollette, per quanto riguarda la loro facilità di lettura e comprensione, è...?”

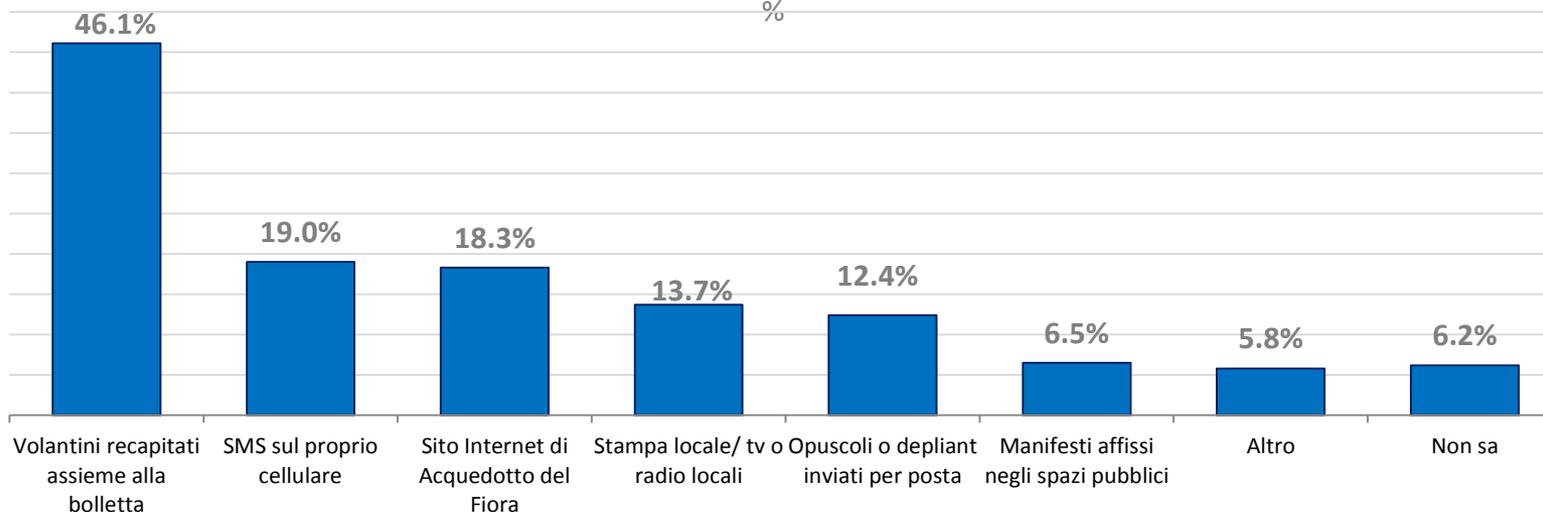


# Temi e canali di comunicazione

“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)  
%



# Indagine CAWI

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



CAWI



CATI

1° SEM. 2018 2° SEM. 2017

(base 170)

(base 170)

(base 830)

## PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

Sesso	UOMO	55,3%	71,2%	47,7%
	DONNA	44,7%	28,8%	52,3%
Età	18-44 ANNI	12,4%	28,2%	15,9%
	45-54 ANNI	23,5%	28,2%	18,7%
	55 + ANNI	64,1%	43,5%	65,4%
Livello di istruzione	SUPERIORE	55,3%	86,5%	60,0%
	INFERIORE	44,7%	13,5%	40,0%



**CLIENTI INTERVISTATI**

**CAWI**

**CATI**
**SODDISFAZIONE**
**1° SEM. 2018**
**2° SEM. 2017**

(base 170)

(base 170)

(base 830)

<b>Aspetti tecnici</b>	% voto 6-10	<b>95,3%</b>	<b>75,3%</b>	<b>92,9%</b>
↳	<i>Continuità del servizio</i>	<b>90,6%</b>	<b>82,4%</b>	<b>93,4%</b>
	<i>Livello di pressione</i>	<b>91,8%</b>	<b>70,0%</b>	<b>91,0%</b>
<b>Fatturazione</b>	% voto 6-10	<b>91,2%</b>	<b>64,1%</b>	<b>86,9%</b>
↳	<i>Regolarità lettura contatori</i>	<b>85,8%</b>	<b>55,9%</b>	<b>83,4%</b>
	<i>Chiarezza e facilità lettura</i>	<b>88,2%</b>	<b>55,3%</b>	<b>84,7%</b>
	<i>Correttezza degli importi riportati nelle bollette</i>	<b>90,6%</b>	<b>72,4%</b>	<b>86,0%</b>
	<i>Invio regolare fatture</i>	<b>94,7%</b>	<b>75,9%</b>	<b>92,7%</b>
<b>Rapporto Qualità/Prezzo</b>	% voto 6-10	<b>74,1%</b>	<b>55,3%</b>	<b>74,5%</b>
<b>Giudizio "di pancia"</b>	% voto 6-10	<b>92,4%</b>	<b>71,8%</b>	<b>88,2%</b>

# GRAZIE DELL'ATTENZIONE



## UFFICIO DI MILANO

20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493



## UFFICIO DI ROMA

00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917



# ISTITUTO PIEPOLI

[www.istitutopiepoli.it](http://www.istitutopiepoli.it) | [istituto@istitutopiepoli.it](mailto:istituto@istitutopiepoli.it) | P.IVA: 03779980964 | REA 1701566

