

Customer Satisfaction 2018

II Semestre 2018



Report

Indagine realizzata da



acea

Direzione Relazioni Esterne e
Comunicazione

| | 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: **Acea ATO 2** (Roma e Fiumicino e i Comuni acquisiti nella Provincia di Roma), **Acea ATO 5**, **Gori**, **Umbra Acque**, **Acquedotto del Fiora**, **Acque**, **Publiacqua**, **Crea Gestioni**, **Gesesa** 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 da ACEA Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione ed è diretta da *Alberta Riccardi* 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, con riferimento al secondo 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 ottobre a dicembre 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/ricieste.*

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 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 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.



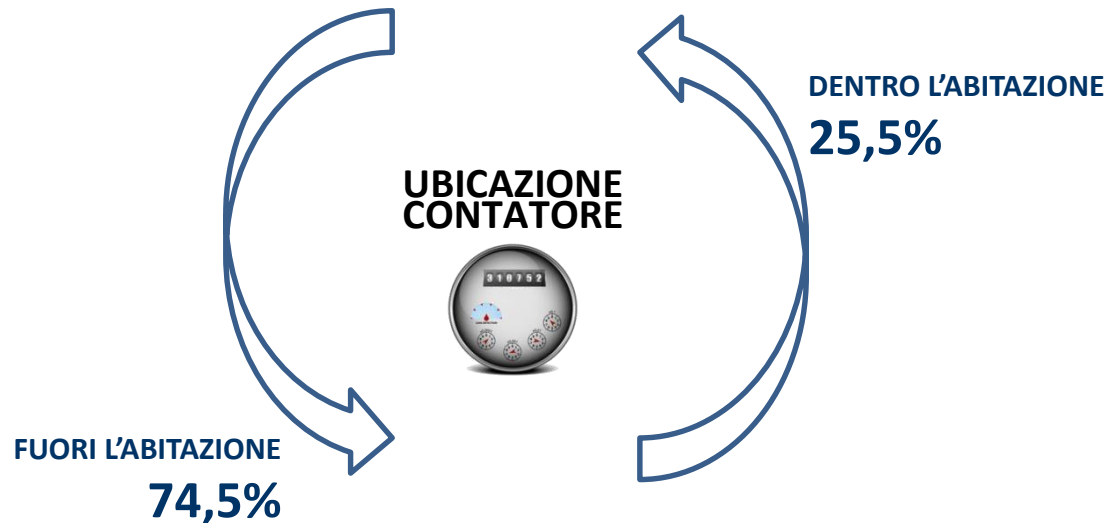
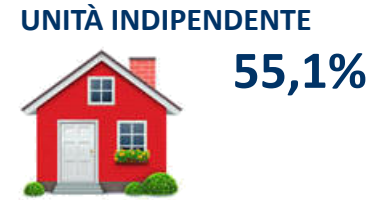
| AREA CLIENTI domestici | CAMPIONE n° interviste | PESO AREA |
|------------------------|------------------------|-----------|
| COSTA | 443 | 44,3% |
| MONTAGNA | 234 | 23,4% |
| SENESE | 323 | 32,3% |

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 online |
| UOMO | 51,1% | 57,5% | 61,0% | 52,0% | 46,5% | 71,0% |
| DONNA | 48,9% | 42,5% | 39,0% | 48,0% | 53,5% | 29,0% |
| 18-34 ANNI | 4,2% | 5,5% | 17,0% | 8,5% | 12,5% | 15,0% |
| 35-44 ANNI | 10,2% | 13,5% | 19,5% | 8,5% | 13,0% | 14,5% |
| 45-54 ANNI | 18,3% | 25,0% | 24,0% | 30,0% | 25,0% | 31,5% |
| 55-64 ANNI | 19,5% | 27,0% | 16,5% | 19,0% | 12,5% | 19,5% |
| 65 + ANNI | 47,8% | 29,0% | 23,0% | 34,0% | 37,0% | 19,5% |
| ISTRUZIONE SUPERIORE | 60,5% | 65,5% | 71,5% | 67,0% | 57,5% | 88,0% |
| ISTRUZIONE INFERIORE | 39,5% | 34,5% | 28,5% | 33,0% | 42,5% | 12,0% |
| LAVORATORE DIPENDENTE | 27,4% | 30,0% | 43,5% | 38,0% | 33,0% | 49,5% |
| LAVORATORE AUTONOMO | 14,3% | 21,0% | 28,0% | 16,5% | 15,5% | 19,5% |
| DISOCCUPATO – IN CERCA | 2,2% | 3,5% | 3,5% | 2,5% | 5,5% | 2,5% |
| PENSIONATO | 46,0% | 32,0% | 18,5% | 34,0% | 34,0% | 24,0% |
| CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF. | 10,1% | 13,5% | 6,5% | 9,0% | 12,0% | 4,5% |

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

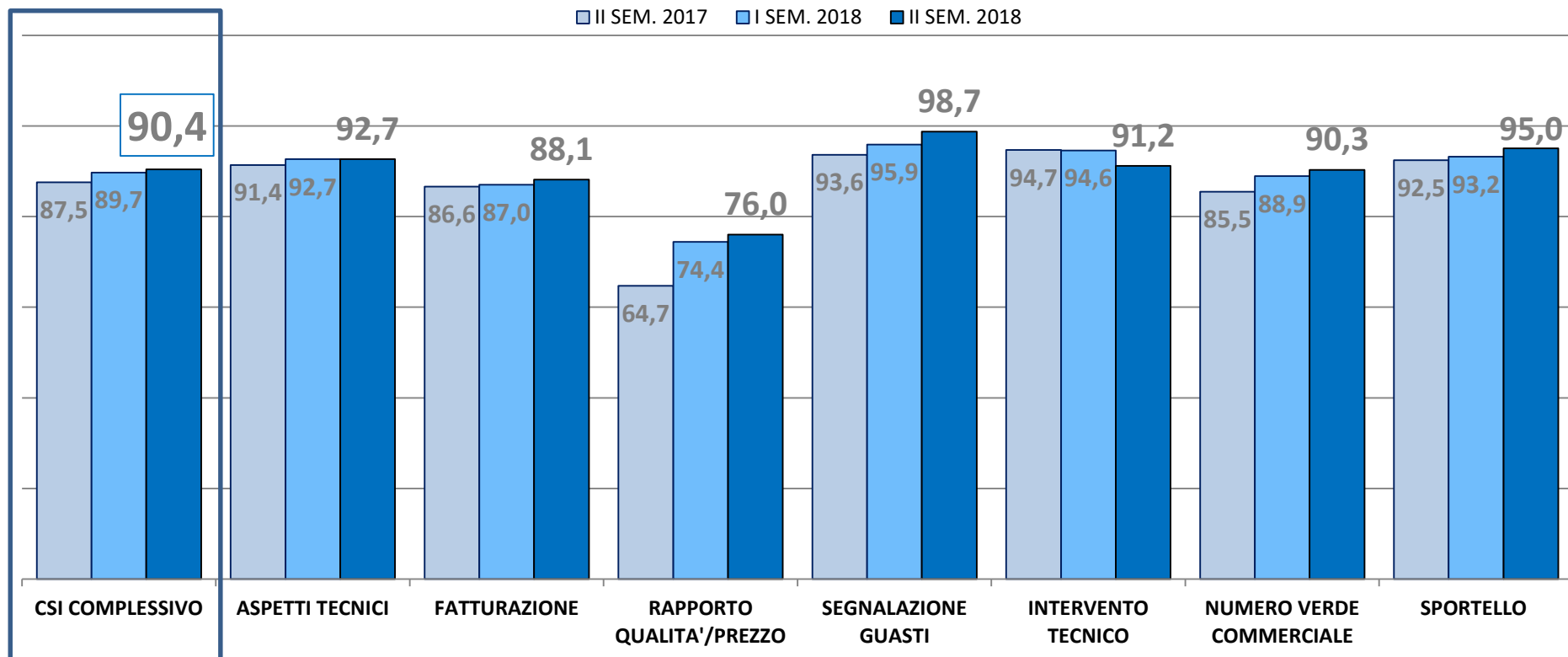
Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi, definiti da ACEA, sono gli stessi utilizzati nei precedenti monitoraggi.

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

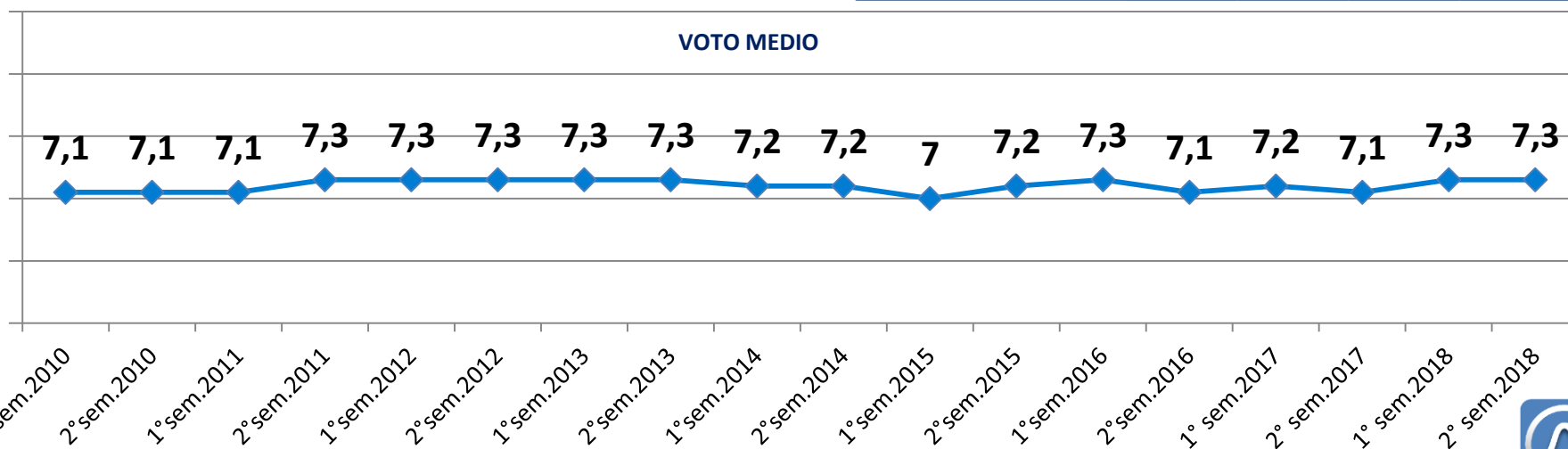
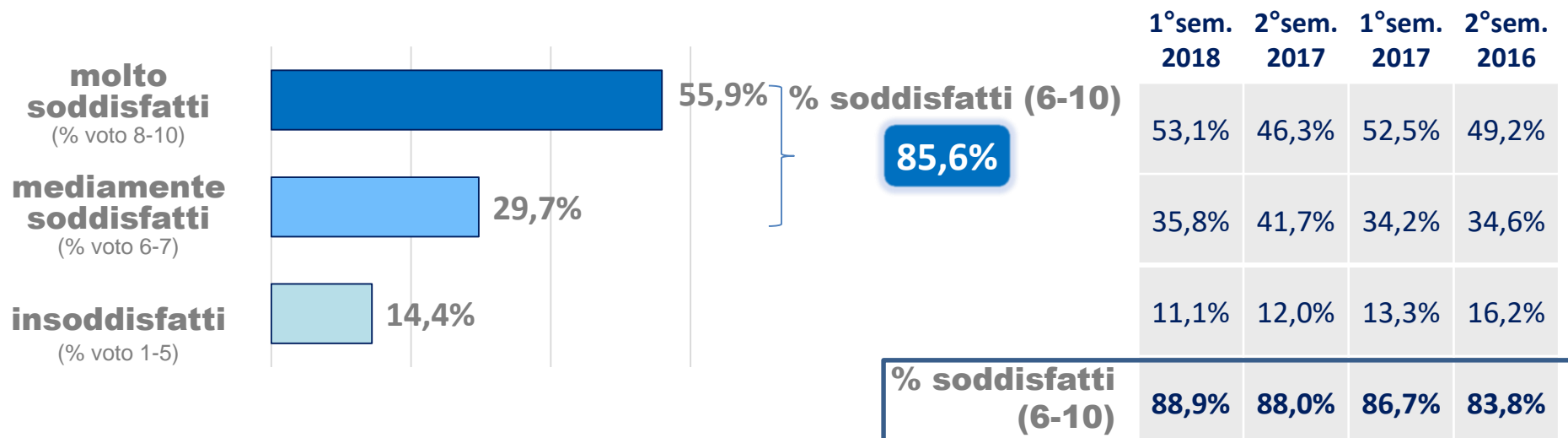
L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione**:

- **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**.

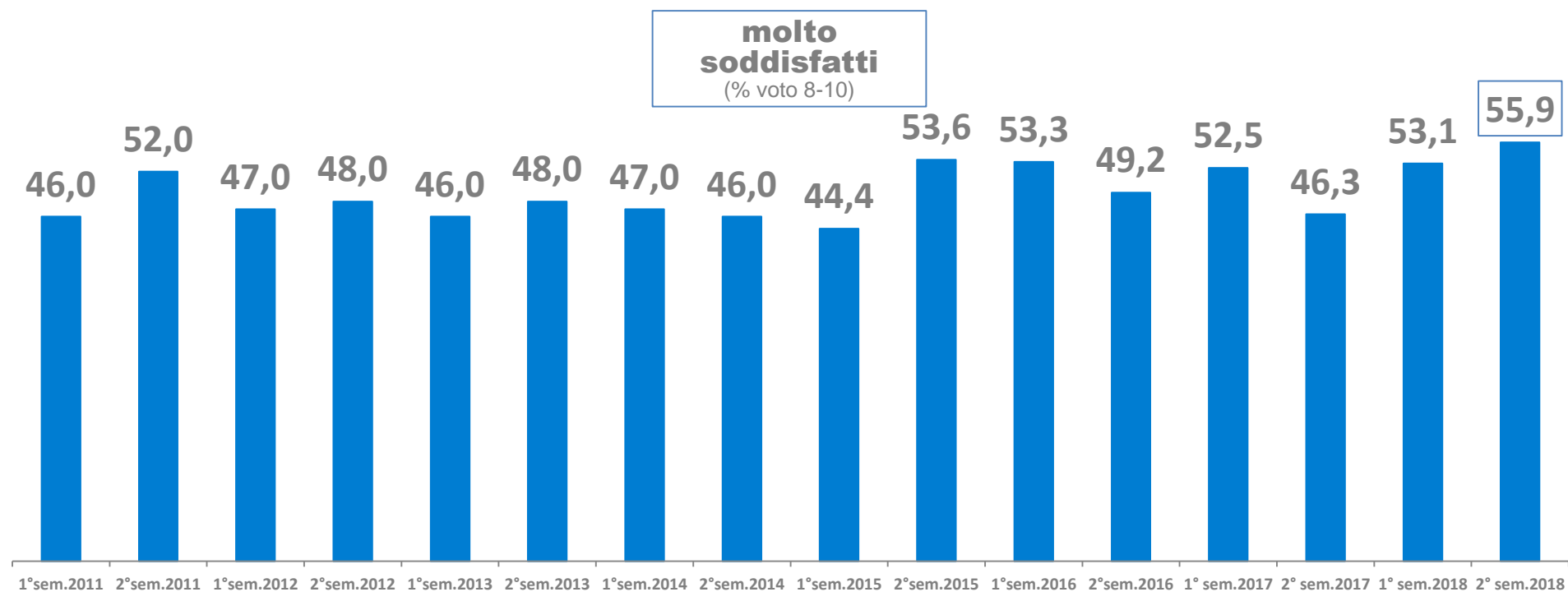
Giudizio "di pancia" sul servizio idrico

"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]



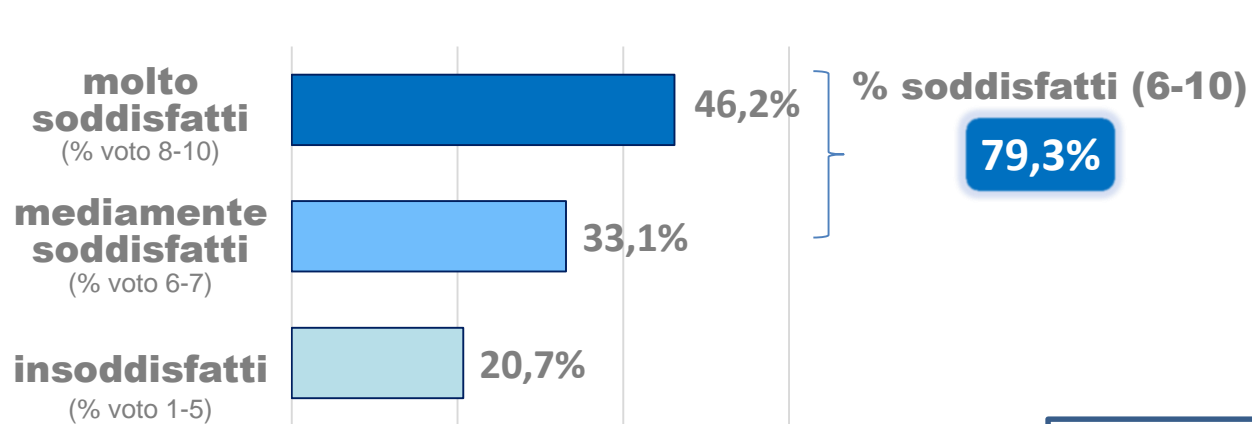
Giudizio "di pancia" sul servizio idrico

"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]



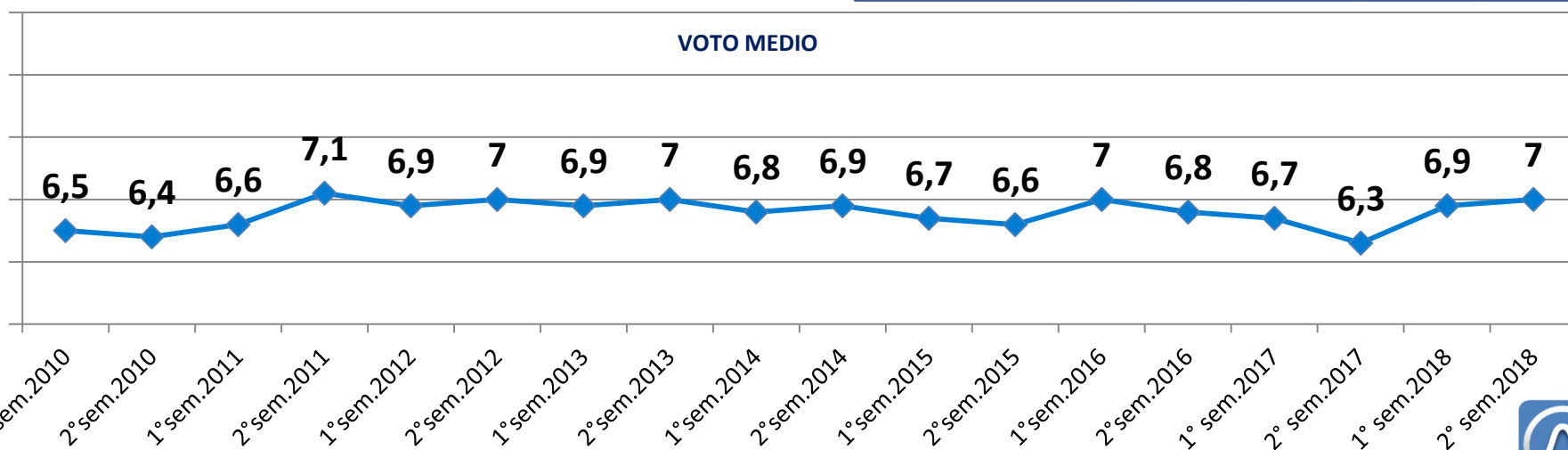
Qualità dell'acqua

“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]



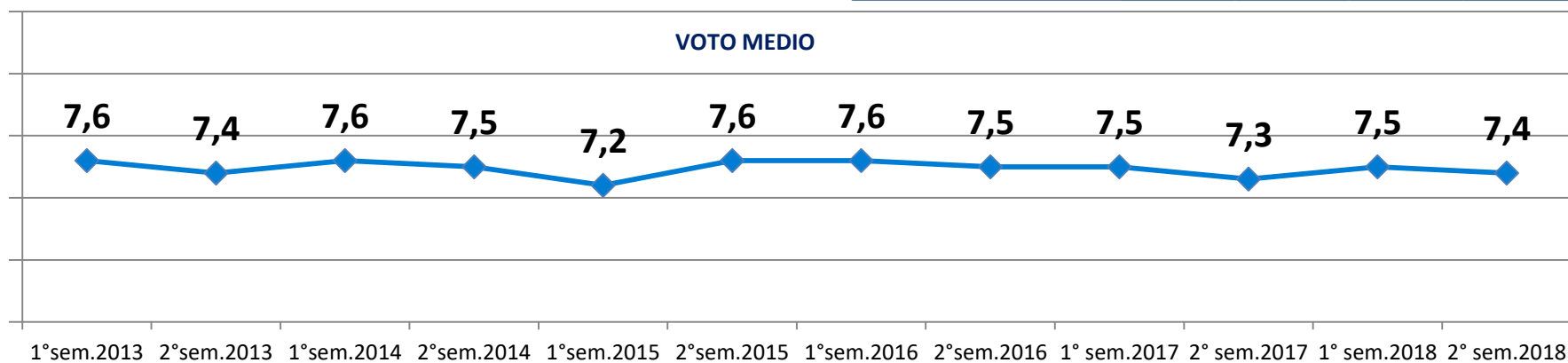
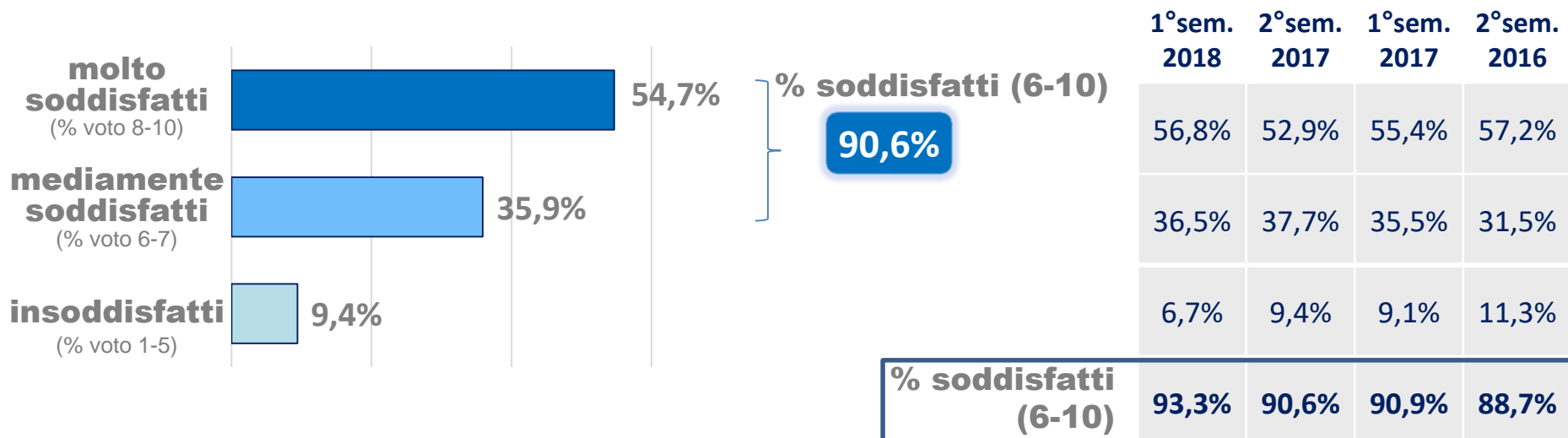
| 1°sem. 2018 | 2°sem. 2017 | 1°sem. 2017 | 2°sem. 2016 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 43,7% | 33,1% | 39,0% | 43,1% |
| 37,4% | 33,1% | 35,4% | 33,2% |
| 18,9% | 33,8% | 25,6% | 23,7% |
| 81,1% | 66,2% | 74,4% | 76,3% |

| % soddisfatti (6-10) | 81,1% | 66,2% | 74,4% | 76,3% |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|
|----------------------|-------|-------|-------|-------|



Aspetti tecnici del servizio

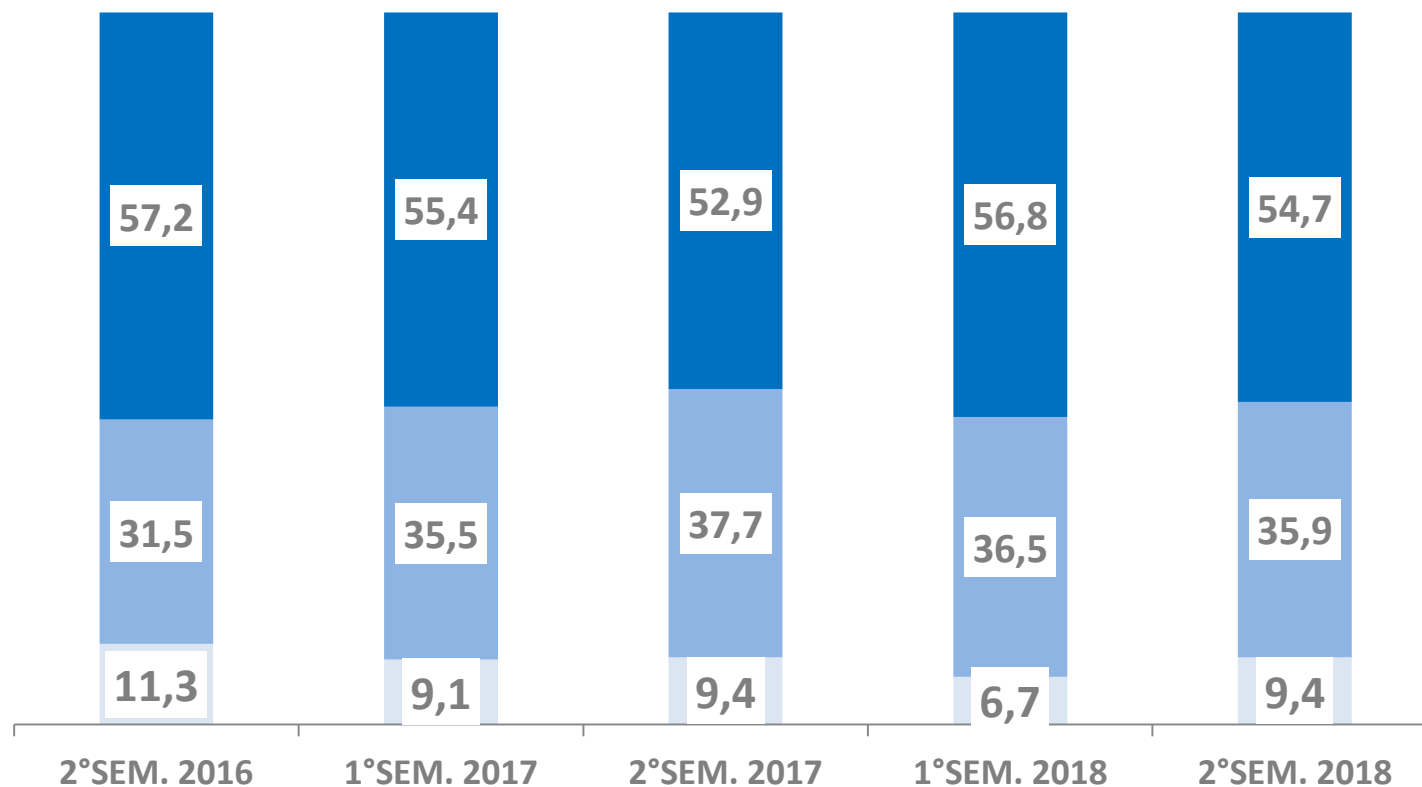
“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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

90,6

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)

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



VOTO MEDIO
(MIN. 1 - MAX. 10)

■ 7,9



■ 7,5

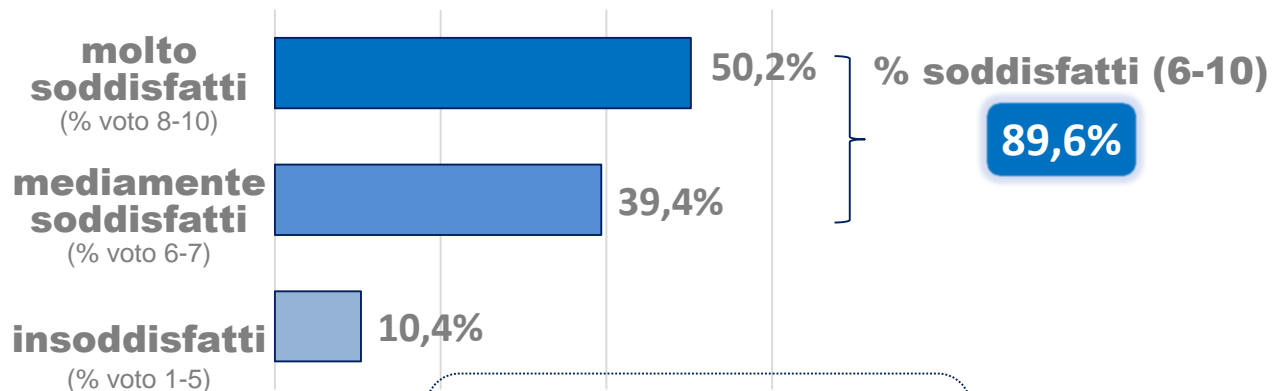
“Quale degli aspetti è il più importante?”
(risposta singola)

IMPORTANZA (% di citazione)

87,0

13,0

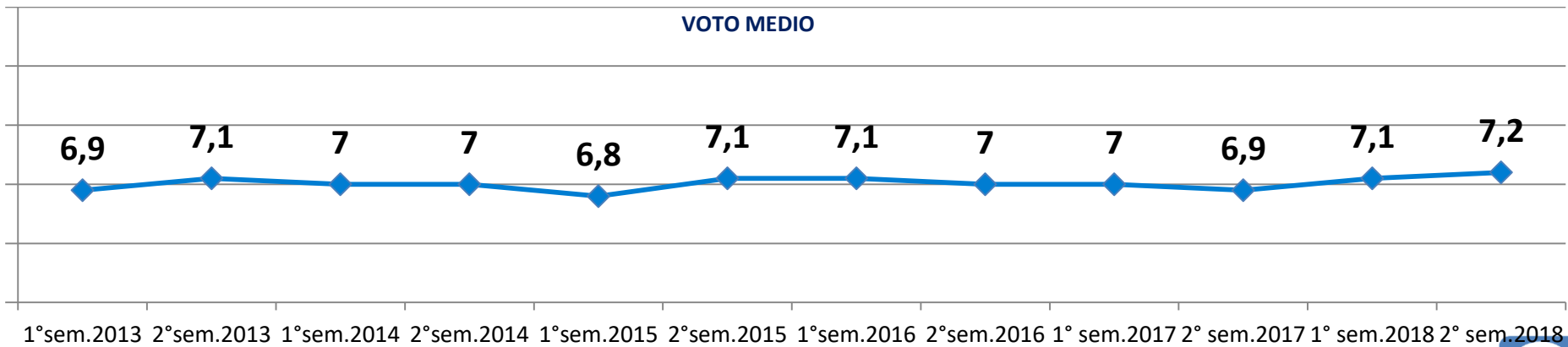
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



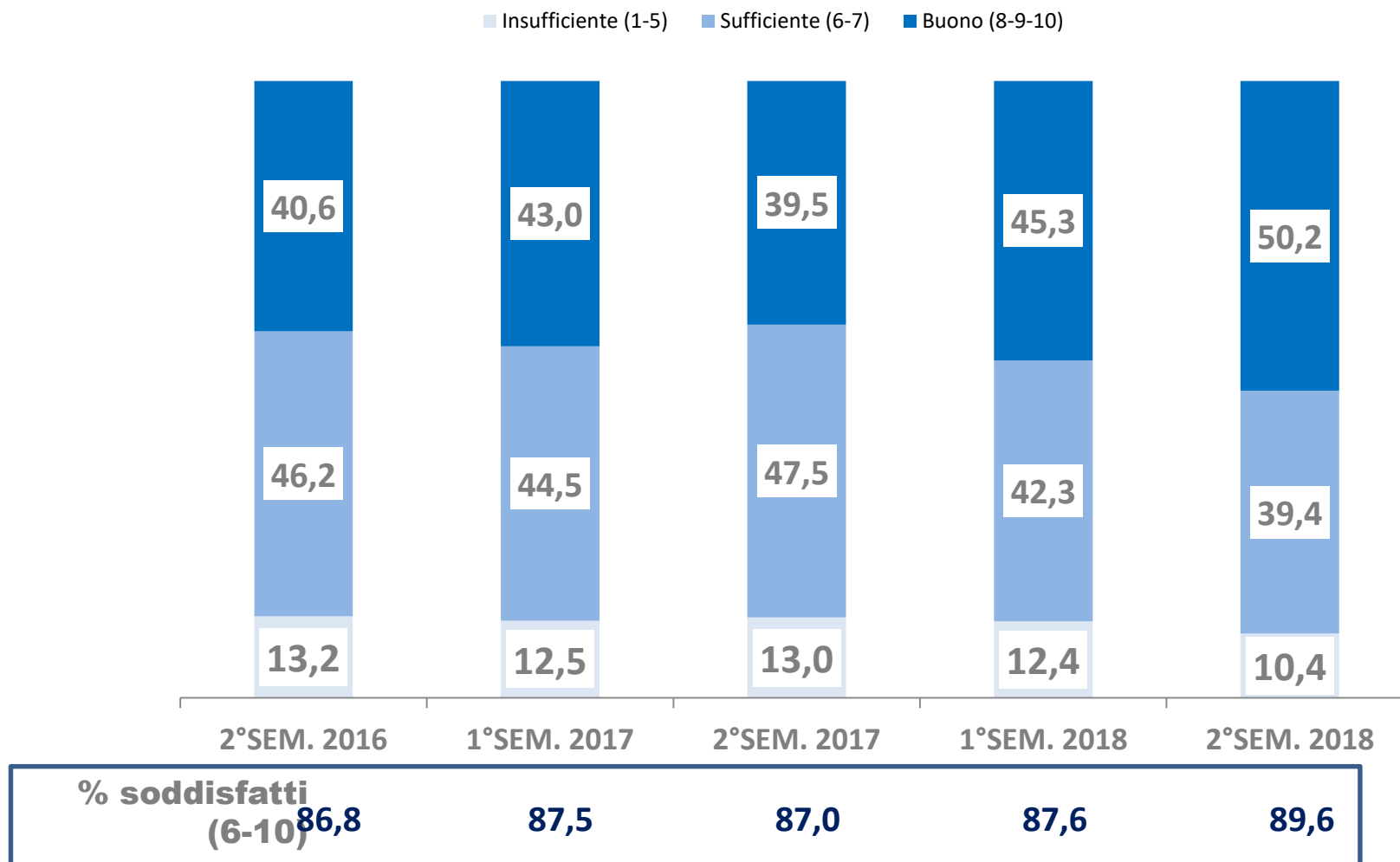
Per il **66,9%** del campione, negli ultimi 6 mesi, è stata fatta la lettura del contatore

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

| | 1°sem. 2018 | 2°sem. 2017 | 1°sem. 2017 | 2°sem. 2016 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 45,3% | 39,5% | 43,0% | 40,6% |
| | 42,3% | 47,5% | 44,5% | 46,2% |
| | 12,4% | 13,0% | 12,5% | 13,2% |



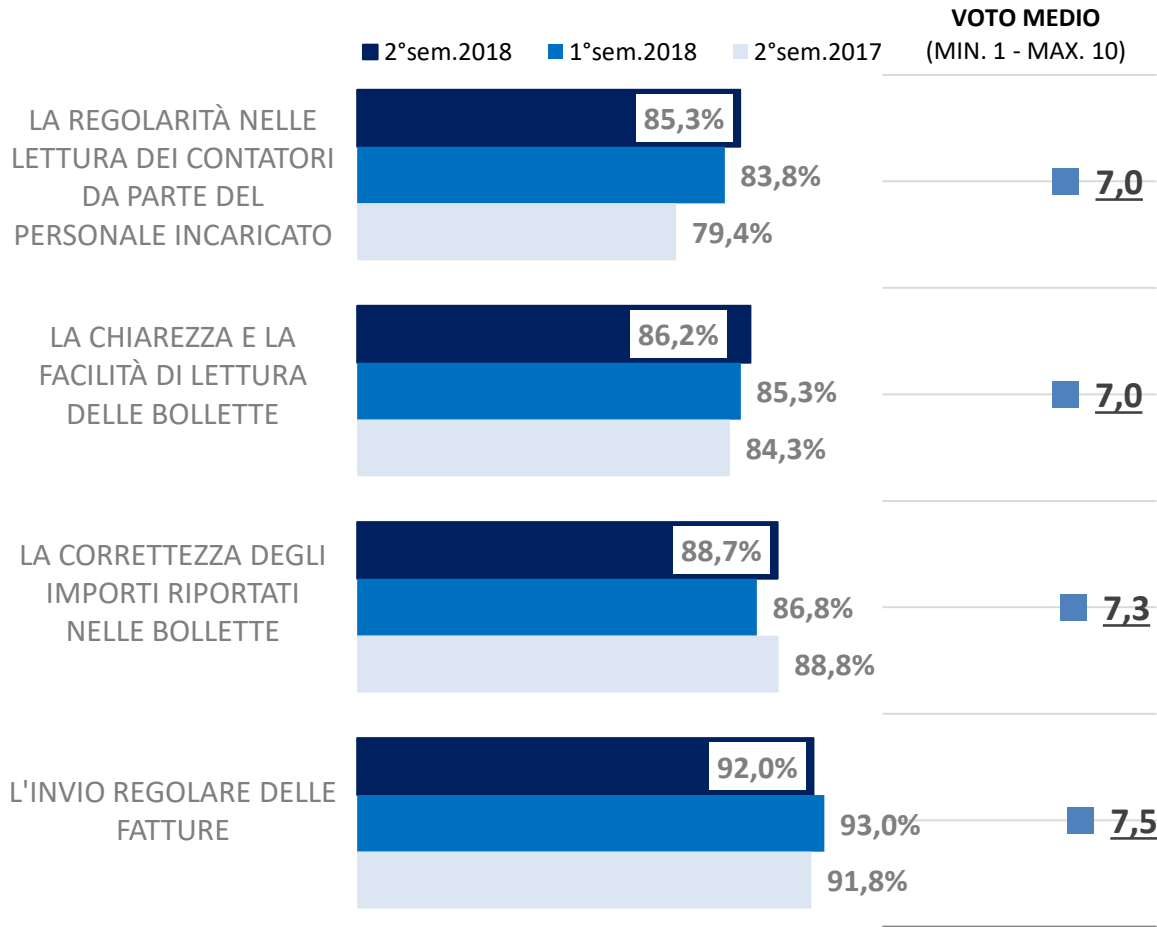
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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)

17,3

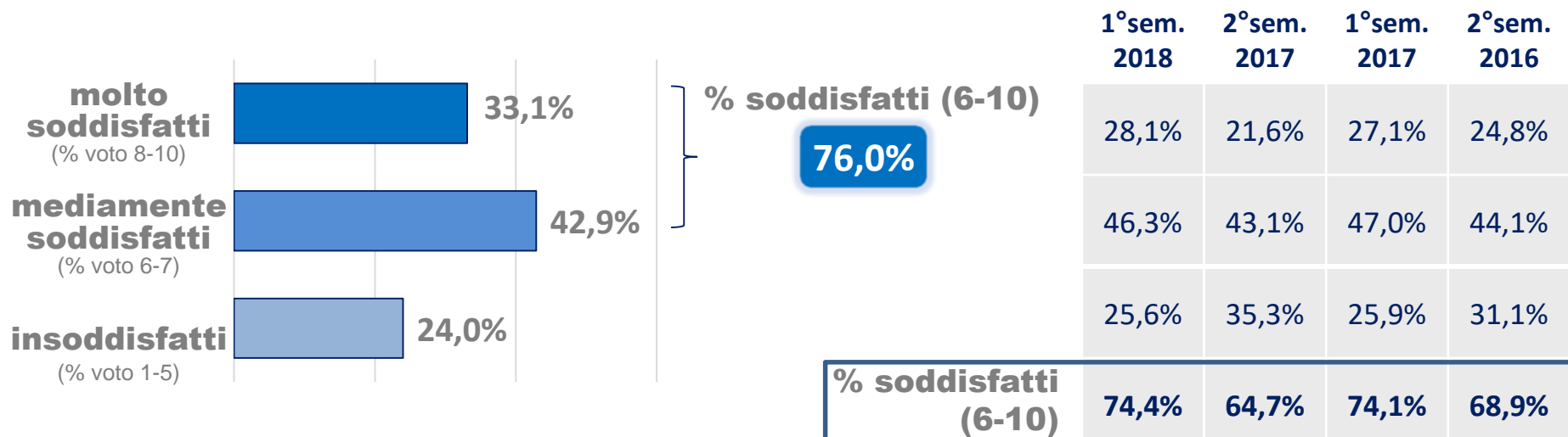
24,9

38,3

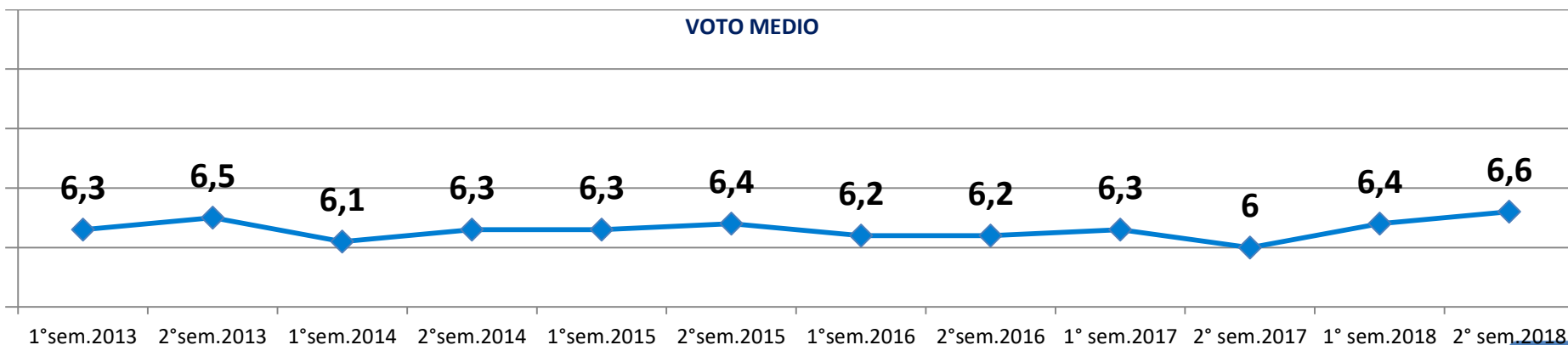
19,5

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]

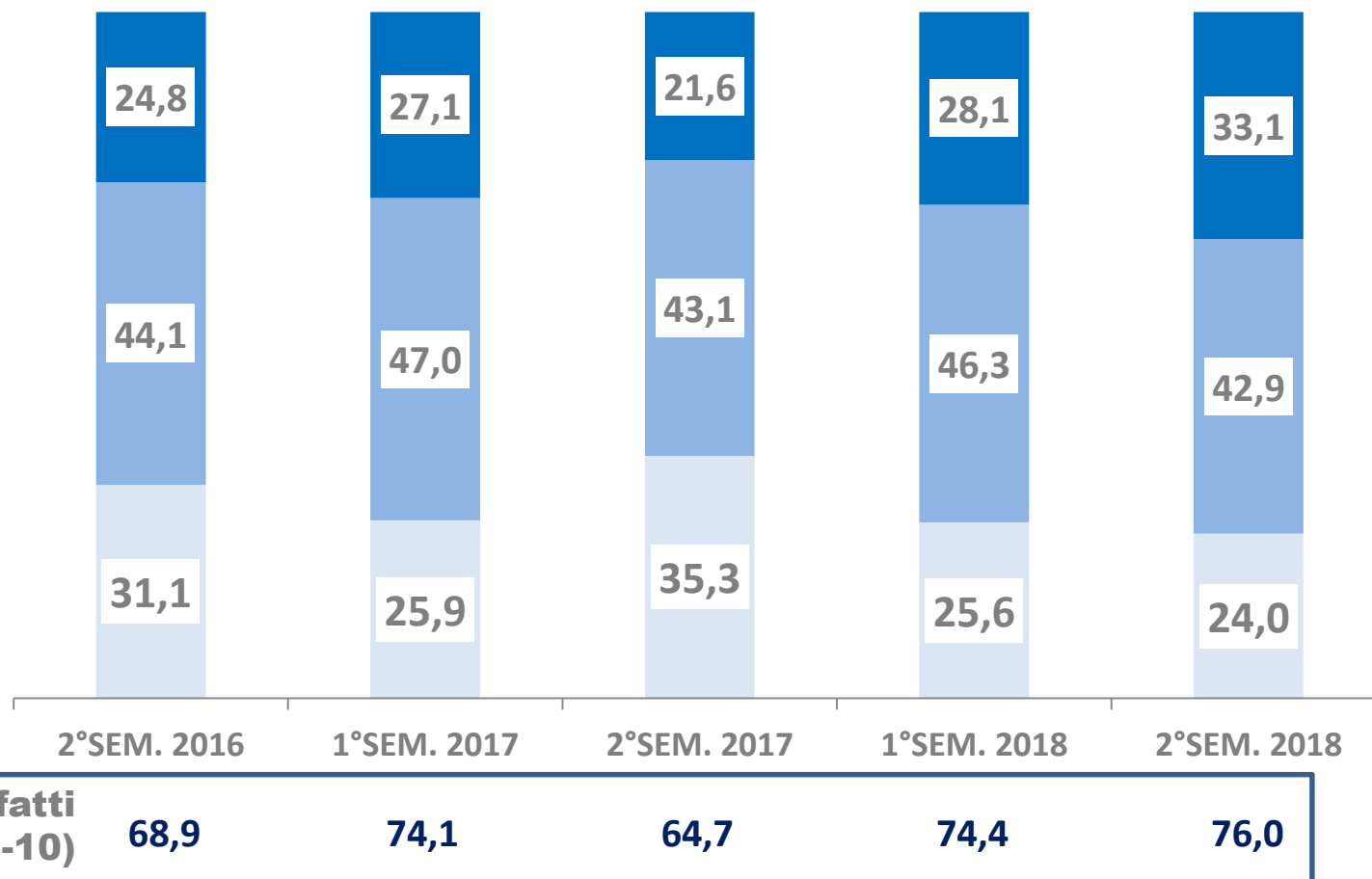


VOTO MEDIO



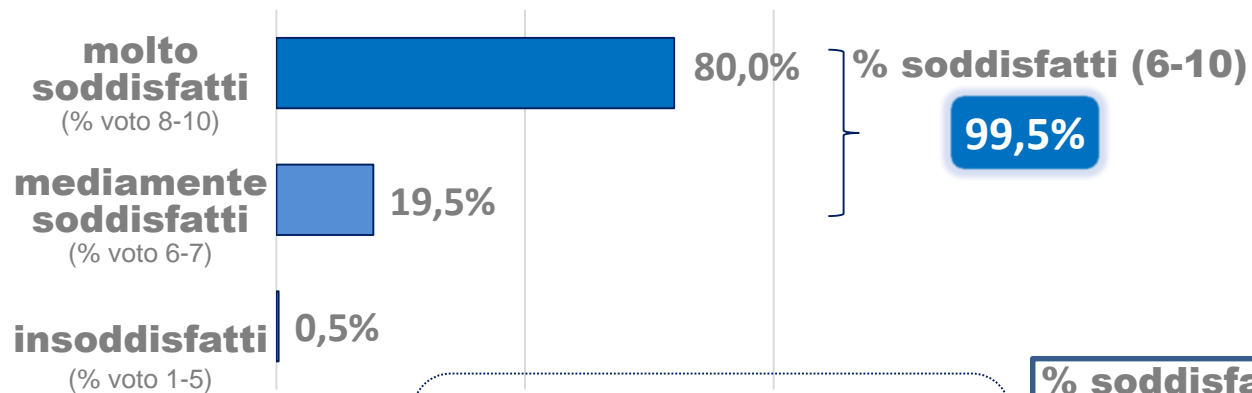
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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



Segnalazione guasti

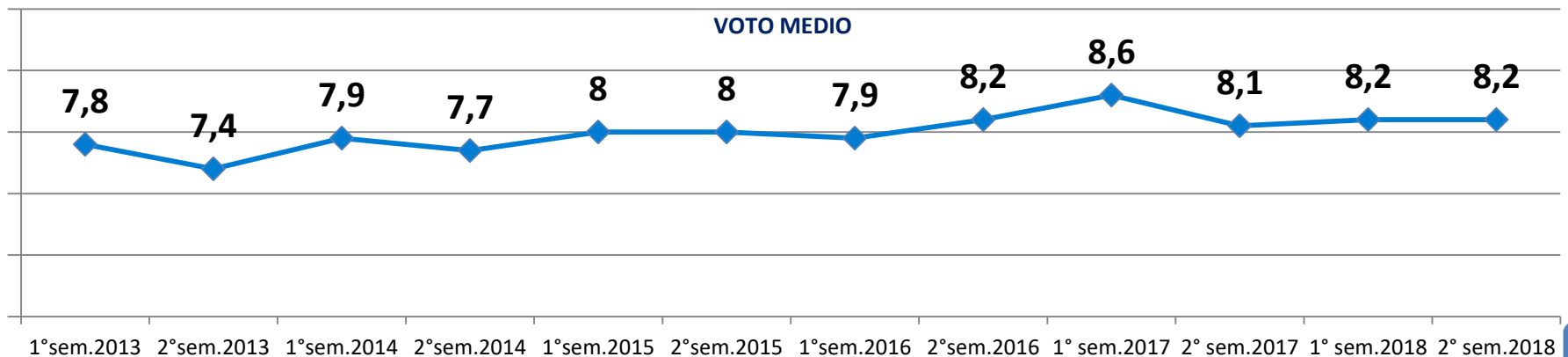
“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Nell'**88,8%** delle segnalazioni guasto, la Società è intervenuta per ripristinare il servizio
[89%, 1° SEM. 2018]

| | 1°sem. 2018 | 2°sem. 2017 | 1°sem. 2017 | 2°sem. 2016 |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| % soddisfatti (6-10) | 97,5% | 98,5% | 98,0% | 96,0% |

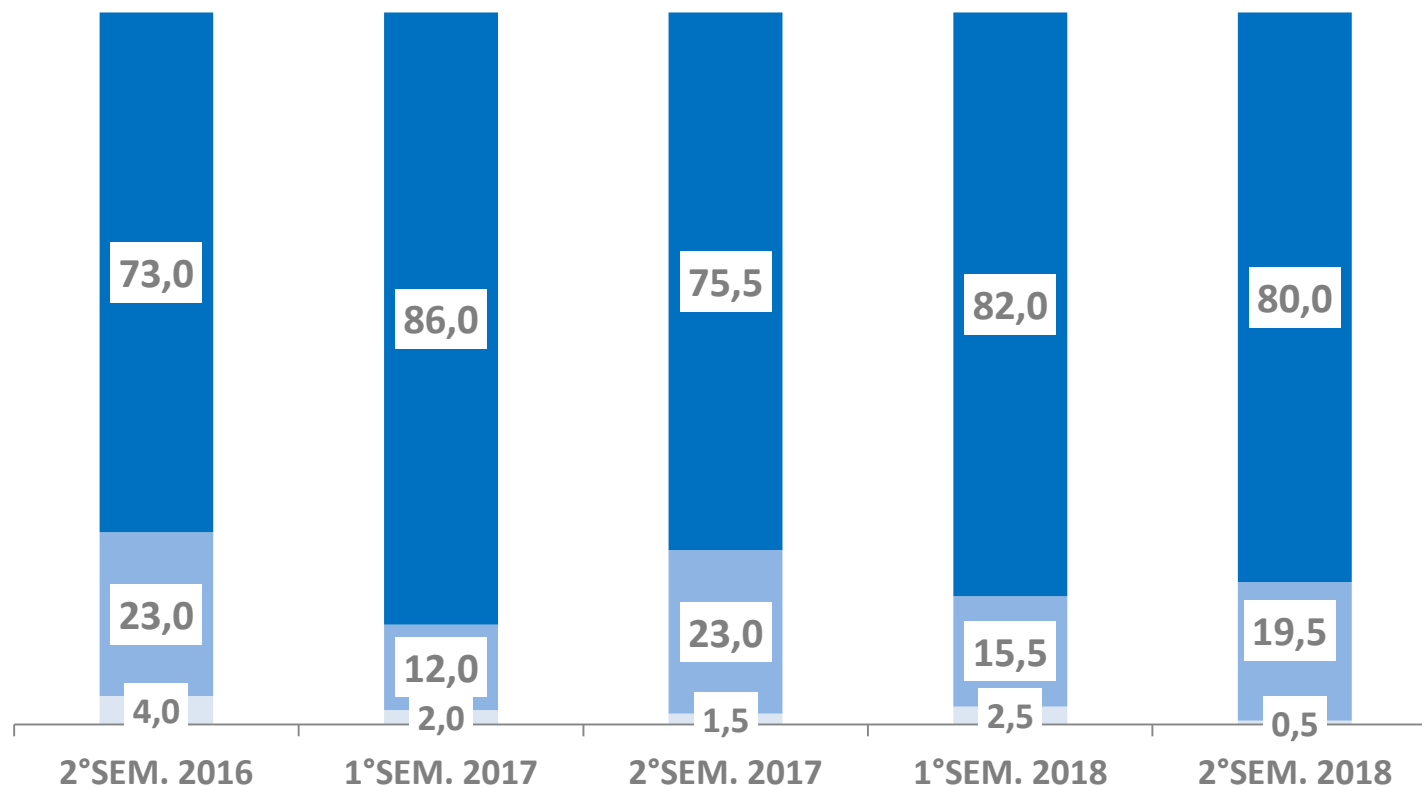
| | 1°sem. 2018 | 2°sem. 2017 | 1°sem. 2017 | 2°sem. 2016 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 82,0% | 75,5% | 86,0% | 73,0% |
| | 15,5% | 23,0% | 12,0% | 23,0% |
| | 2,5% | 1,5% | 2,0% | 4,0% |



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]

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



**% soddisfatti
(6-10)**

96,0

98

98,5

97,5

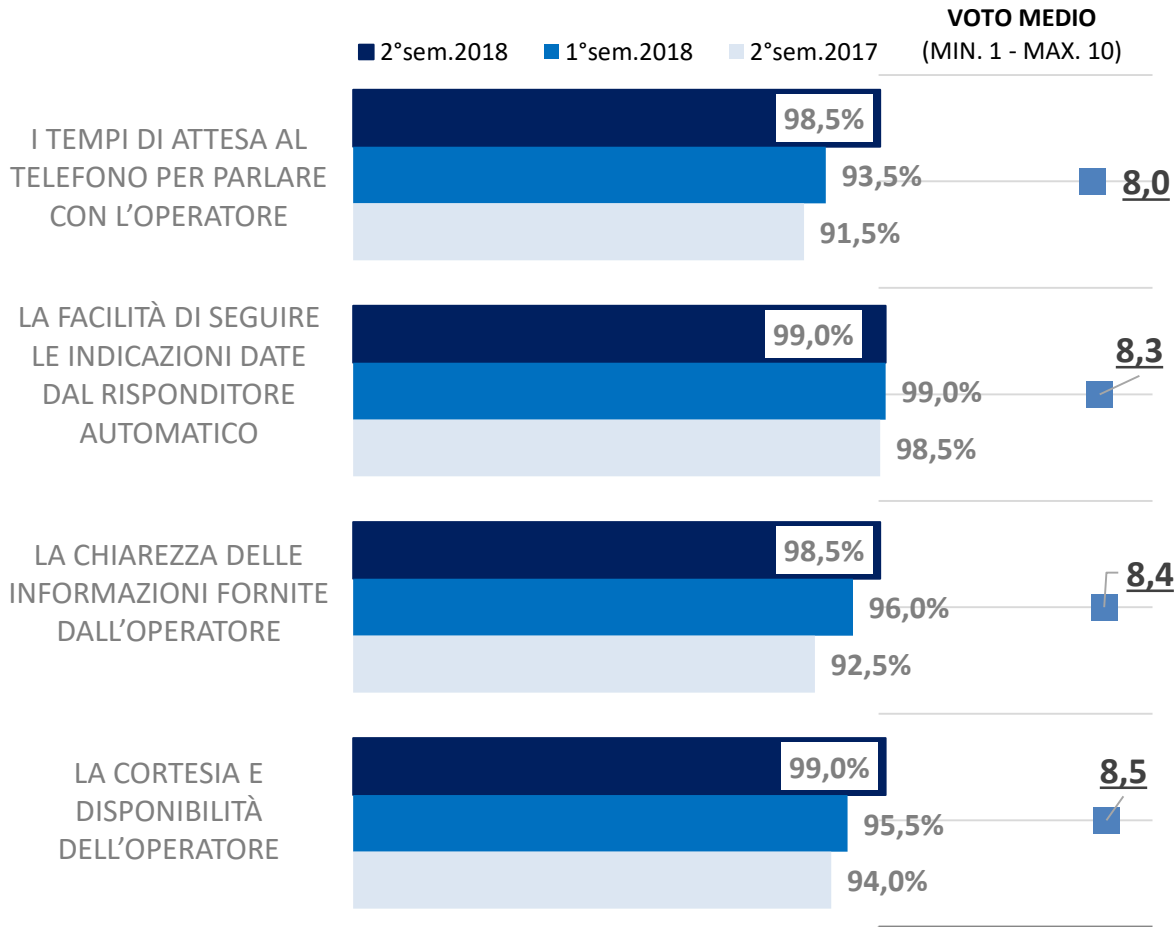
99,5

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)

15,3

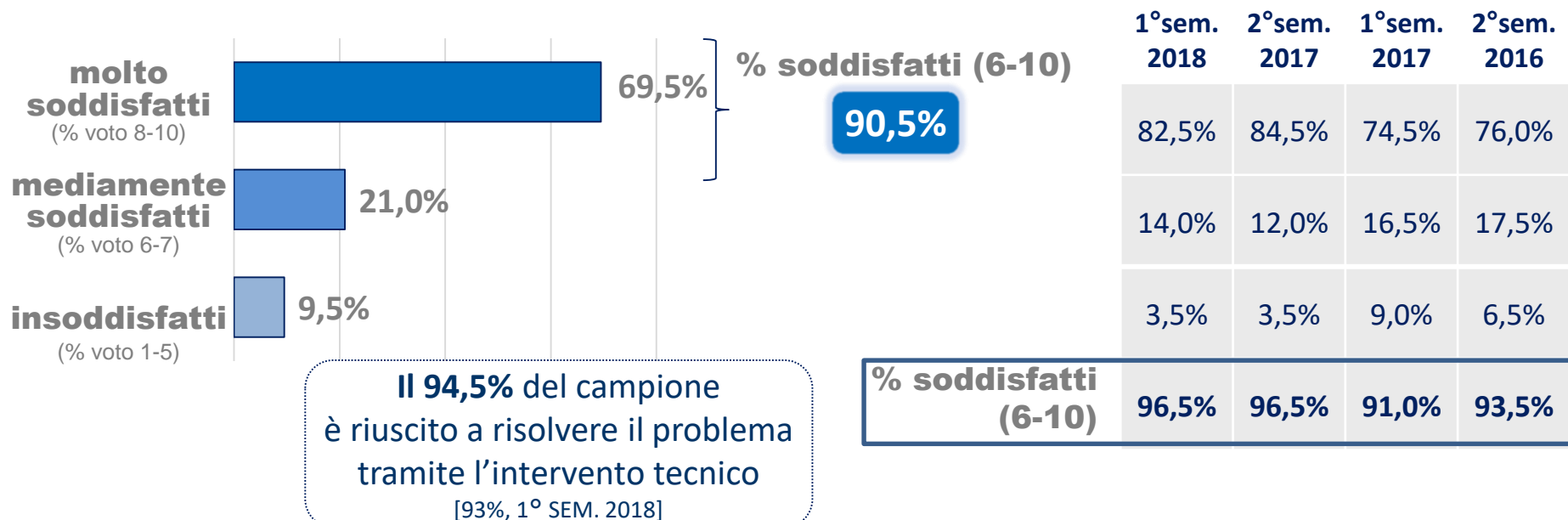
14,3

35,3

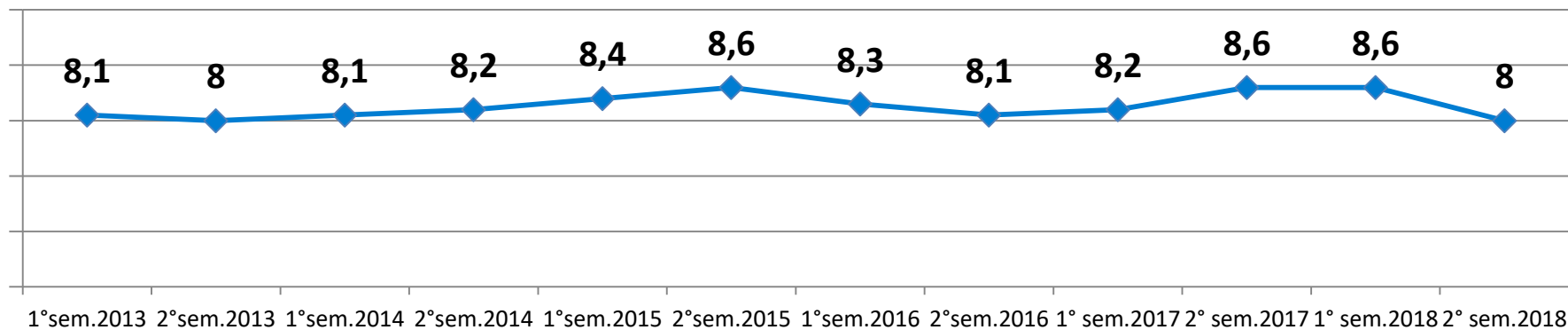
35,0

Intervento tecnico

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



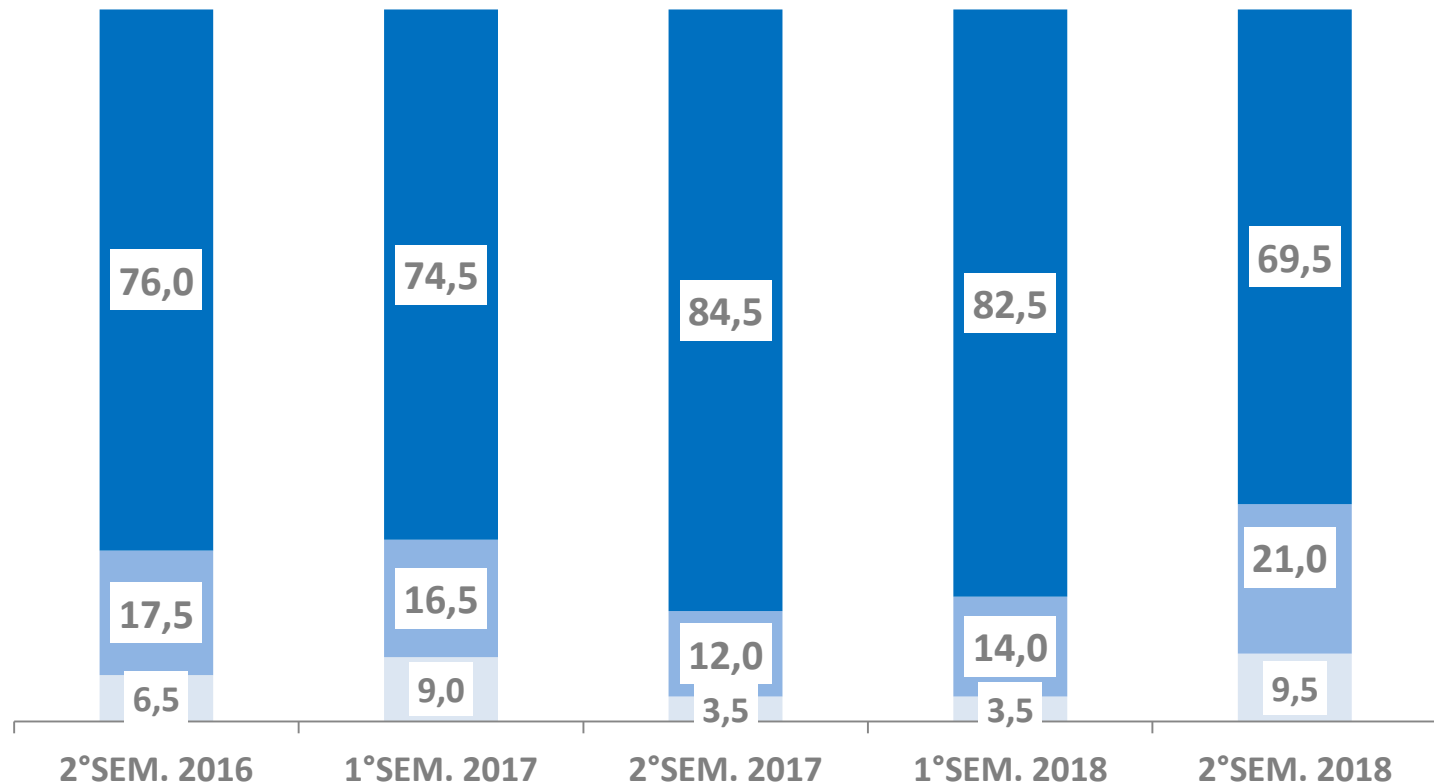
VOTO MEDIO



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

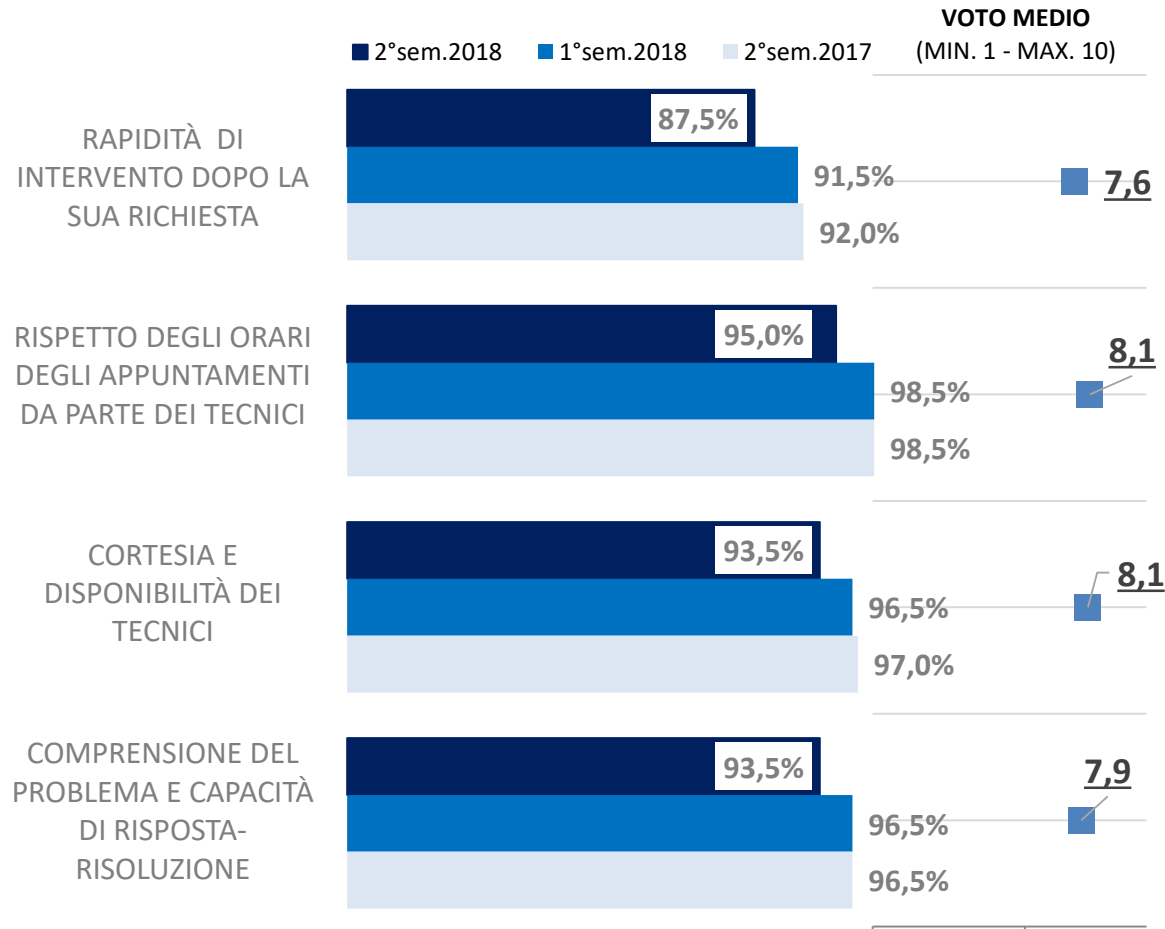
96,5

90,5

Intervento tecnico

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

SODDISFATTI (% voto 6-10)



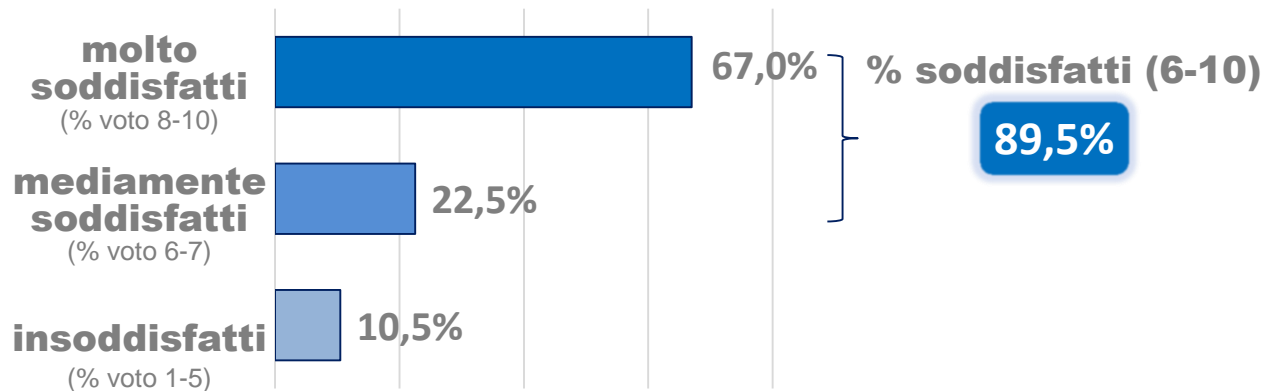
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 2 risposte)

IMPORTANZA (% di citazione)

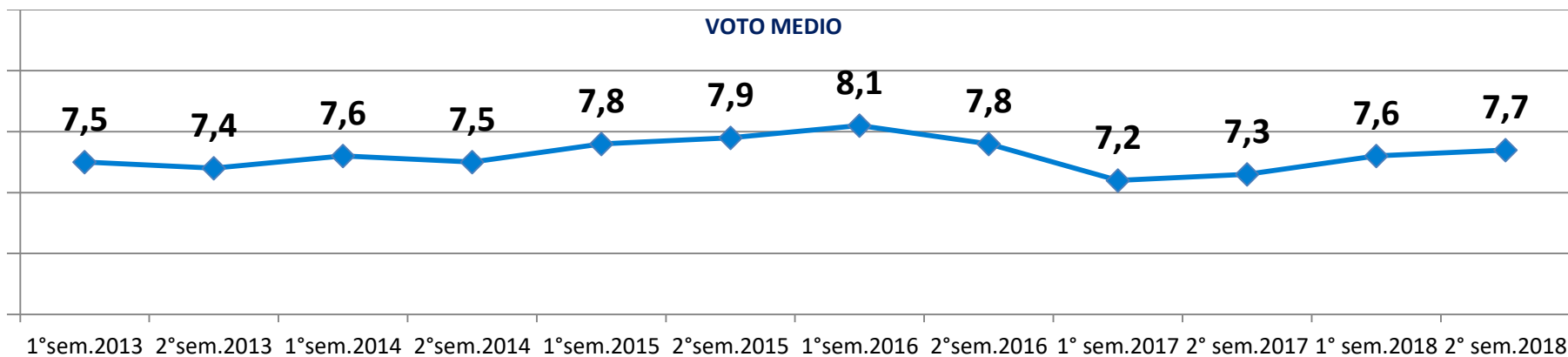


Numero verde commerciale

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

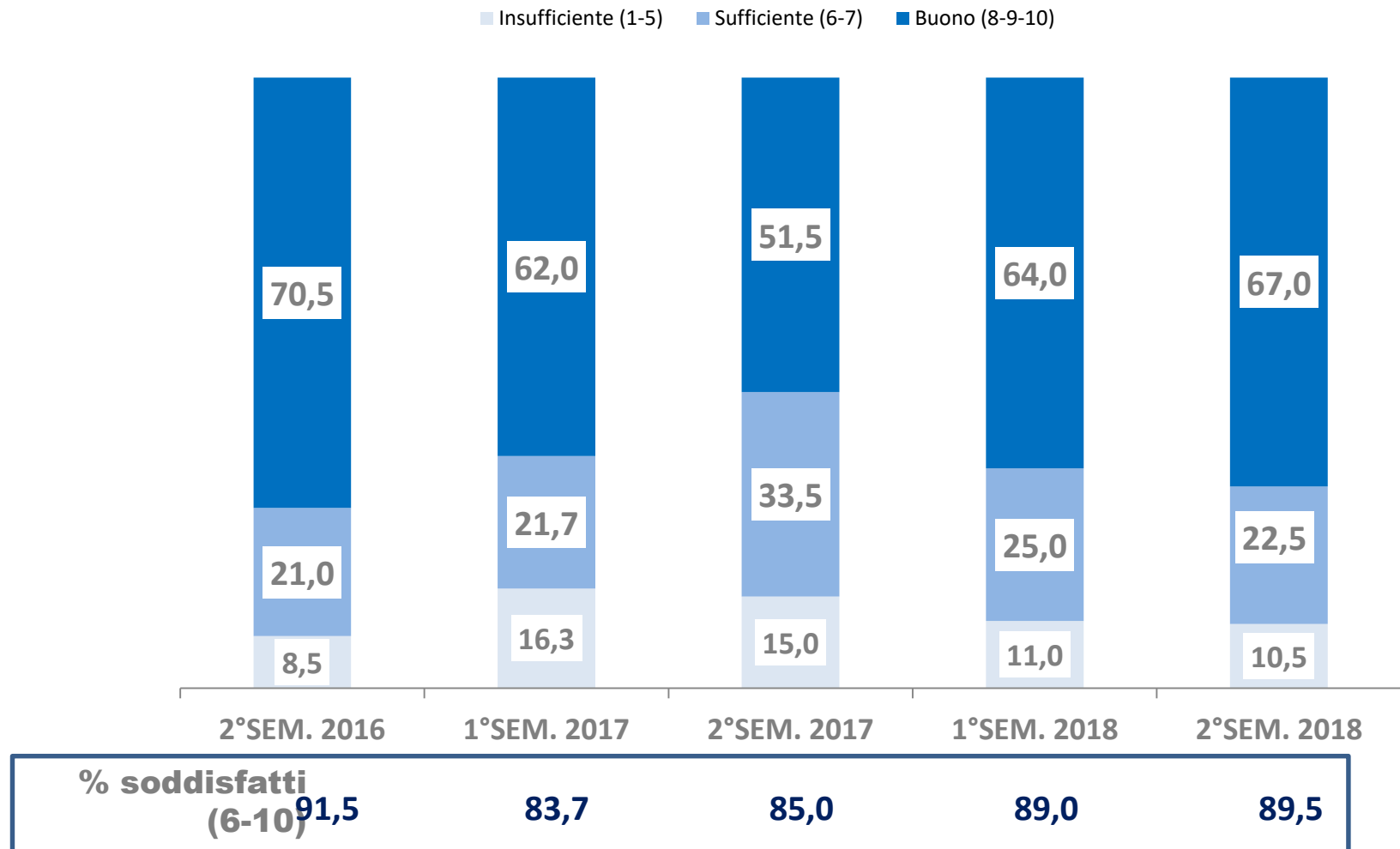


| | 1°sem. 2018 | 2°sem. 2017 | 1°sem. 2017 | 2°sem. 2016 |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 64,0% | 51,5% | 62,1% | 70,5% |
| | 25,0% | 33,5% | 21,7% | 21,0% |
| | 11,0% | 15,0% | 16,3% | 8,5% |
| % soddisfatti (6-10) | 89,0% | 85,0% | 83,7% | 91,5% |



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]



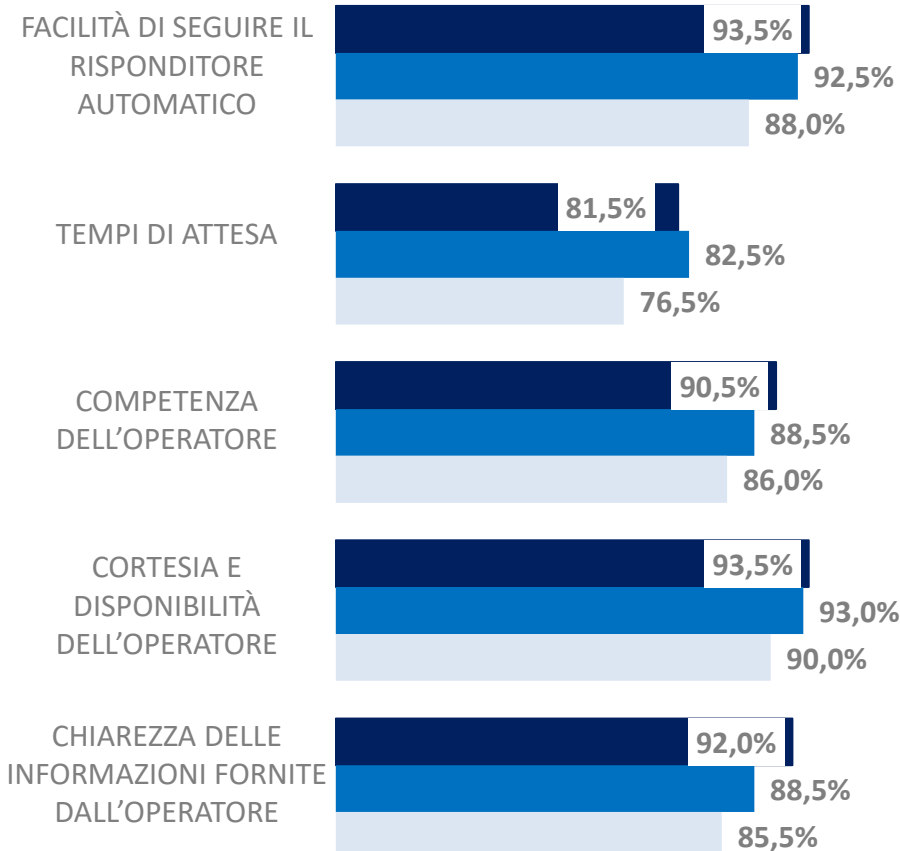
Numero verde commerciale

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

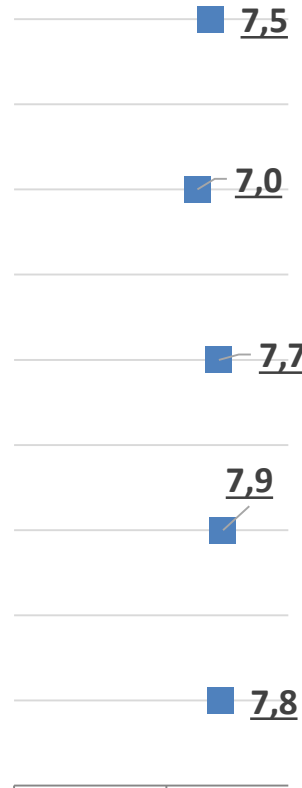
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 2 risposte)

SODDISFATTI (% voto 6-10)

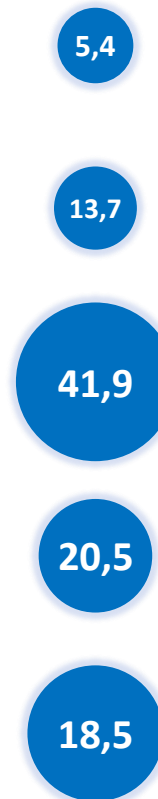
■ 2°sem.2018 ■ 1°sem.2018 ■ 2°sem.2017



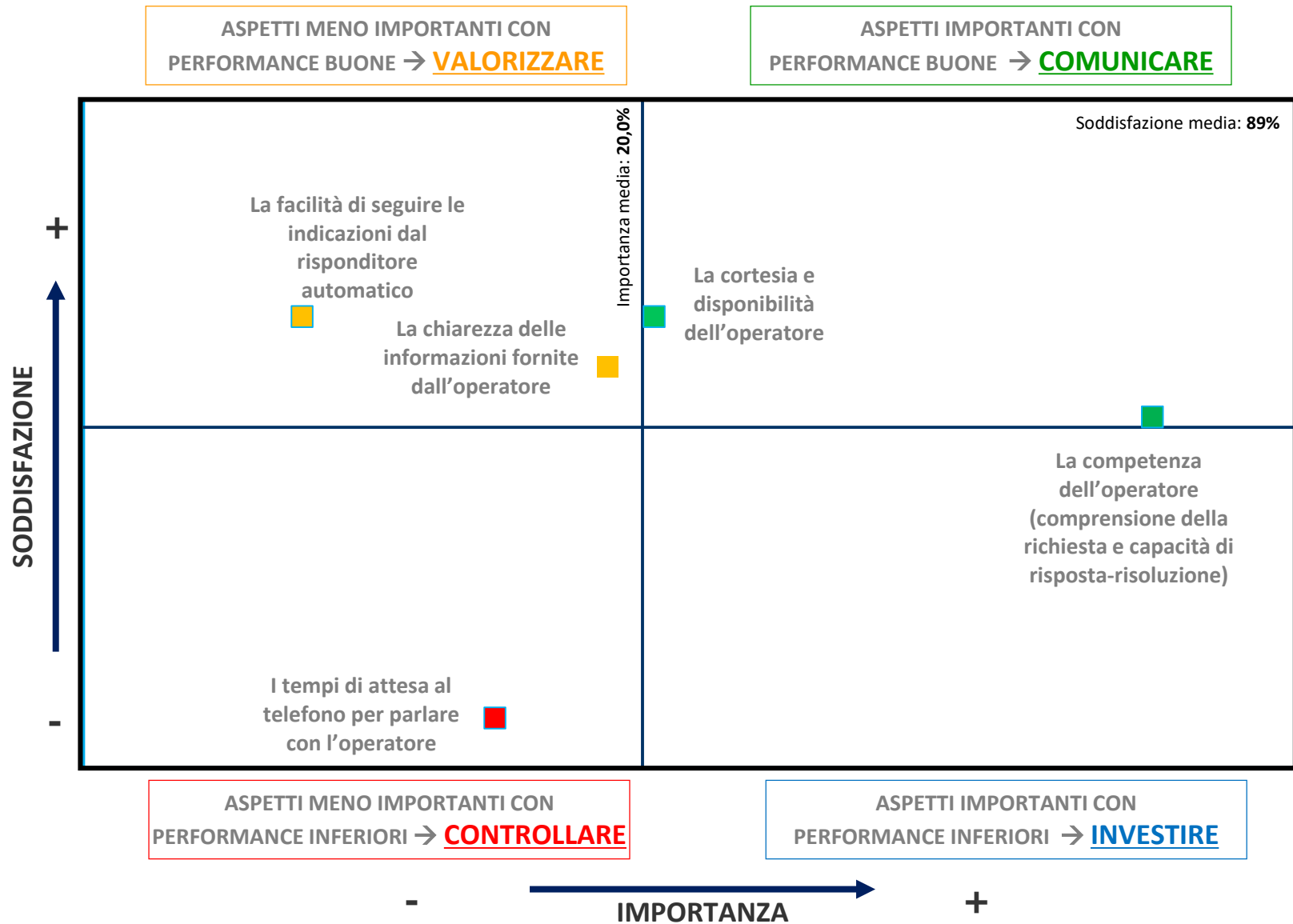
VOTO MEDIO (MIN. 1 - MAX. 10)



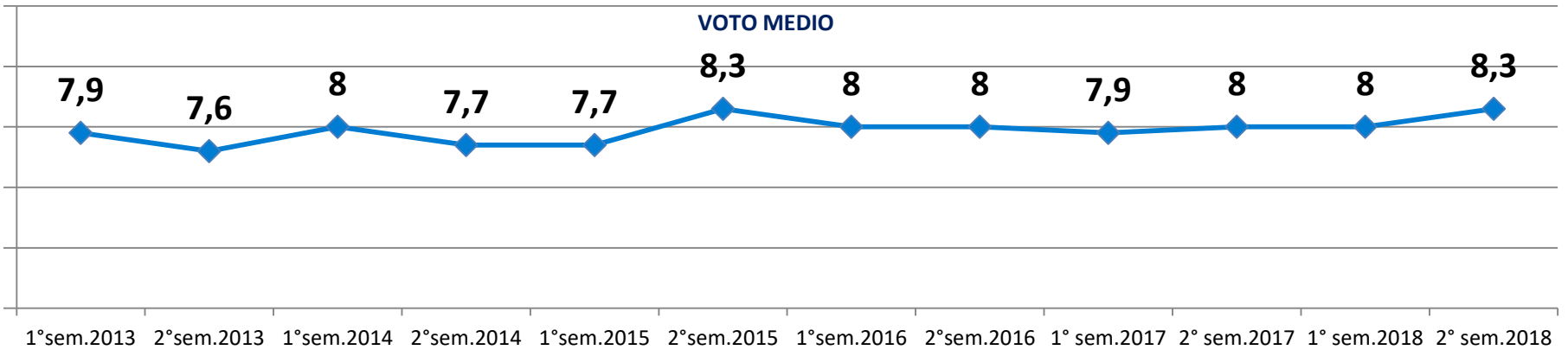
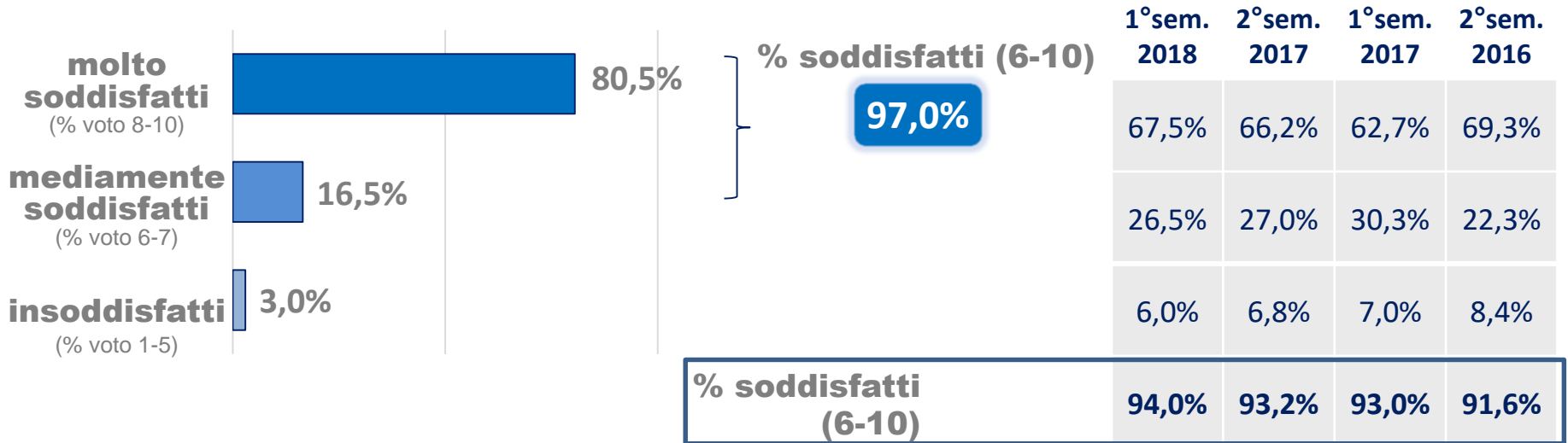
IMPORTANZA (% di citazione)



Punti di forza e priorità di intervento

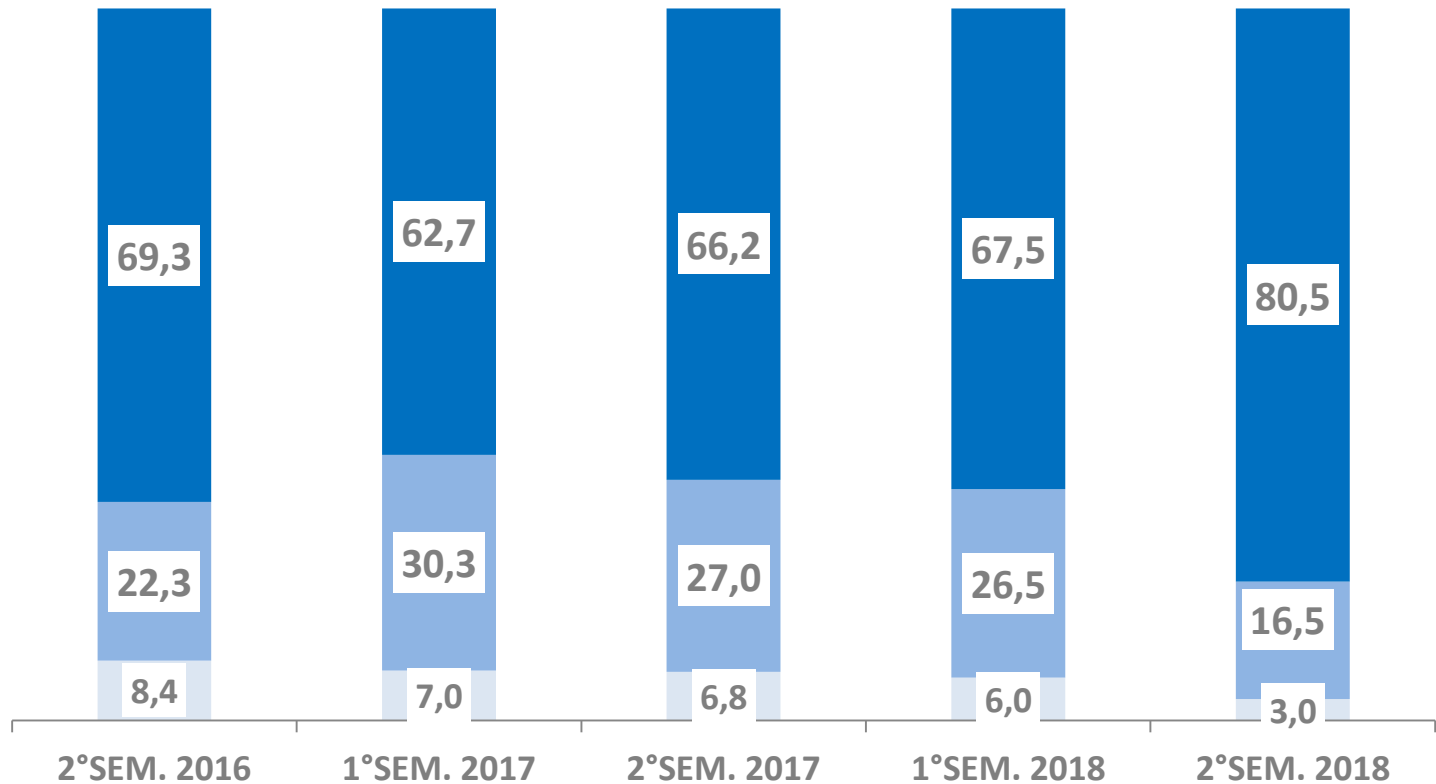


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“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) | 91,6 | 93,0 | 93,2 | 94,0 | 97,0 |
|----------------------|------|------|------|------|------|
|----------------------|------|------|------|------|------|

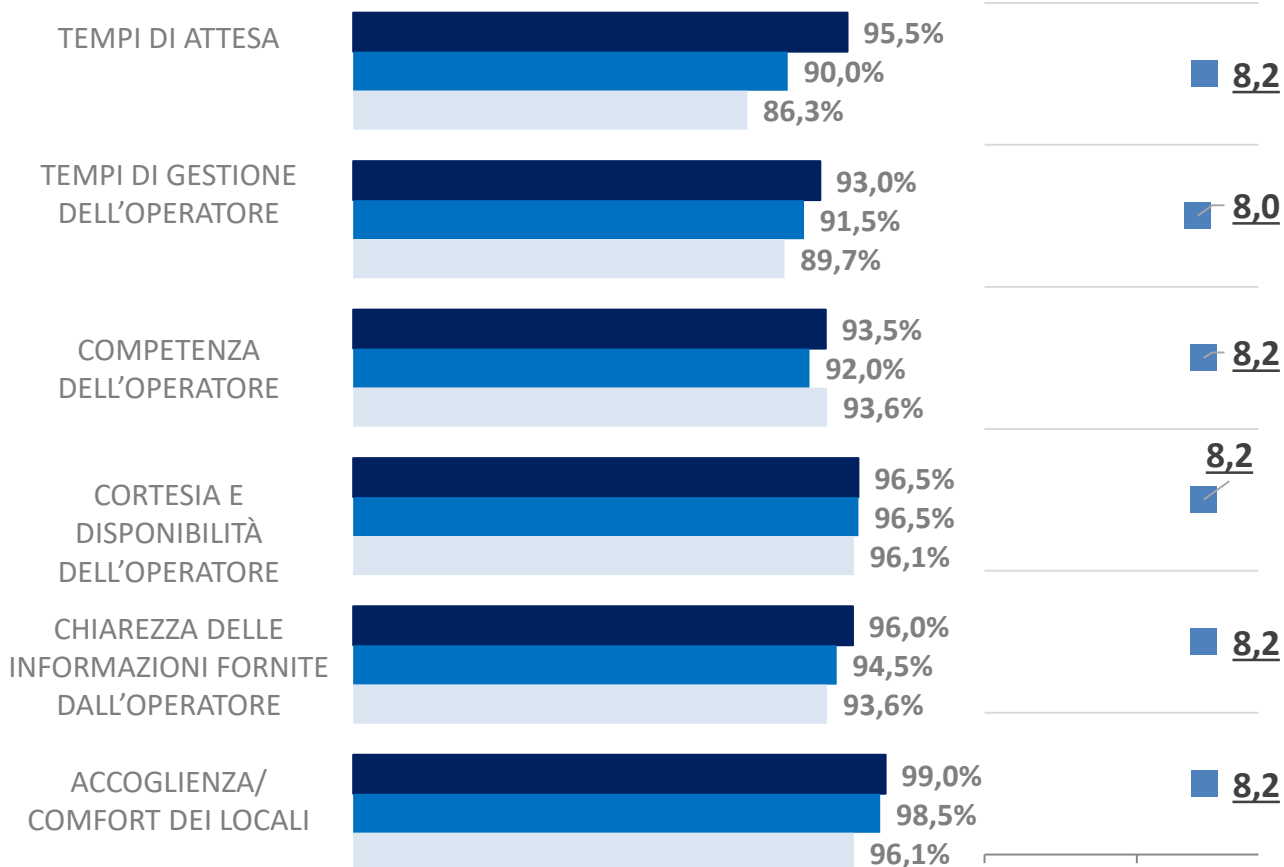
Indicatori di performance

“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)

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



VOTO MEDIO (MIN. 1 - MAX. 10)

IMPORTANZA (% di citazione)

■ 8,2

14,0

■ 8,0

9,3

■ 8,2

33,5

■ 8,2

18,8

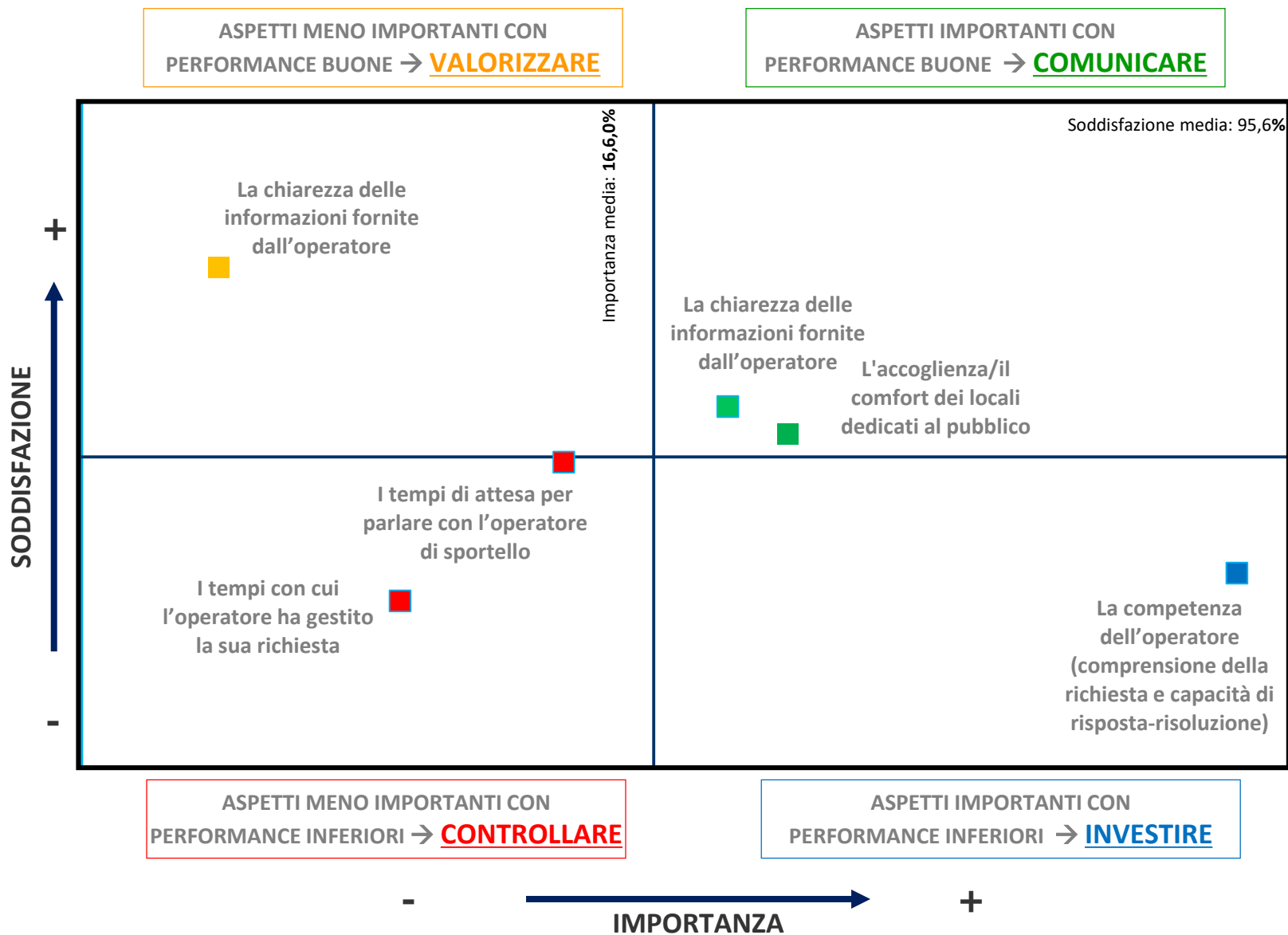
■ 8,2

20,5

■ 8,2

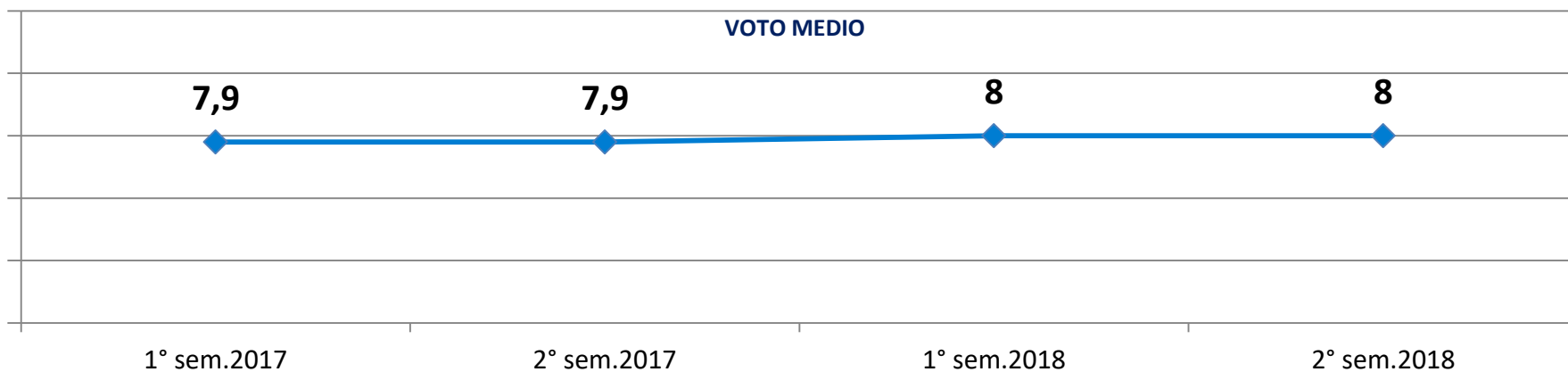
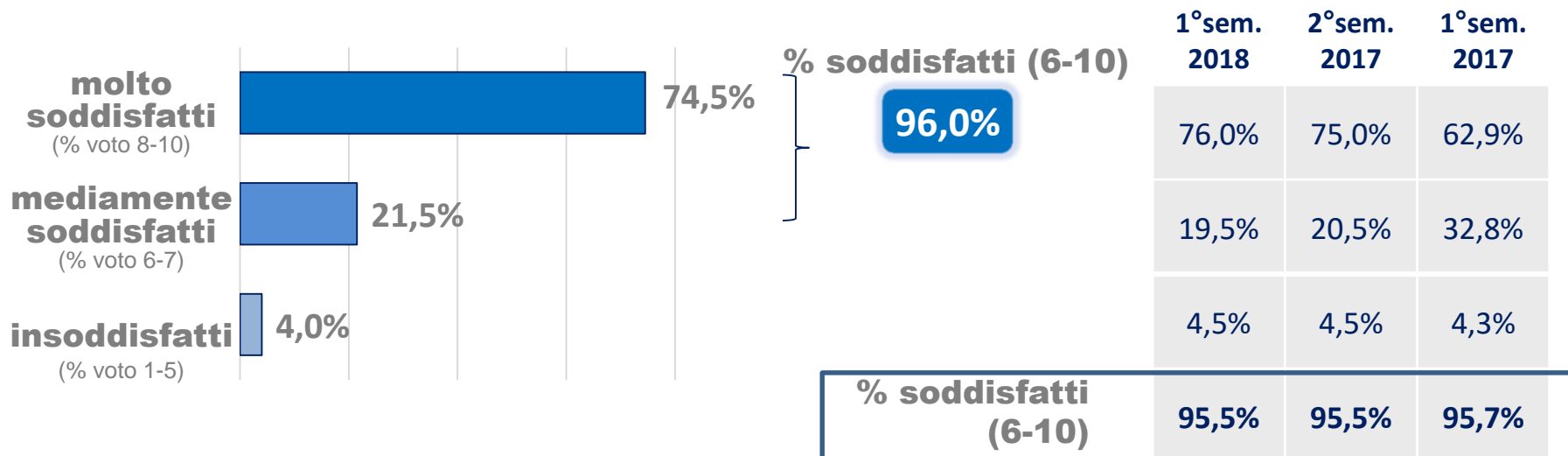
4,0

Punti di forza e priorità di intervento



Sportello 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]

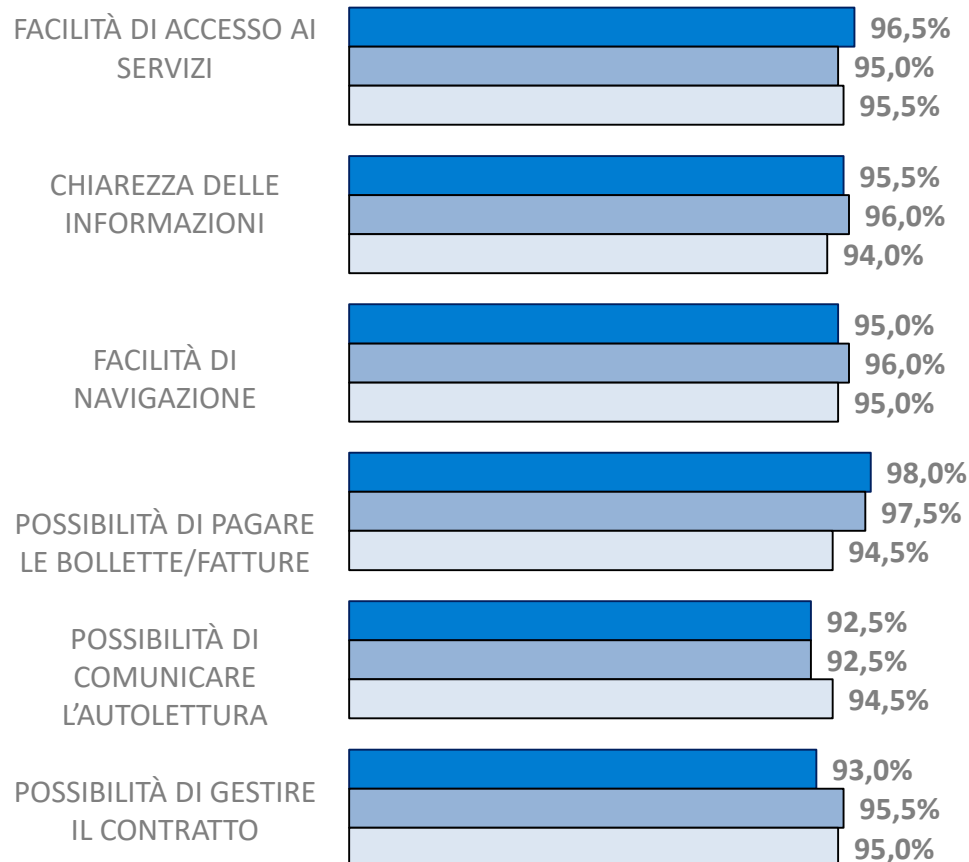


Indicatori di performance

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

SODDISFATTI (% voto 6-10)

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



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

VOTO MEDIO (MIN. 1 - MAX. 10)

■ 7,9

■ 7,9

■ 7,9

■ 7,9

■ 7,6

■ 7,7

IMPORTANZA (% di citazione)

12,0

20,5

16,3

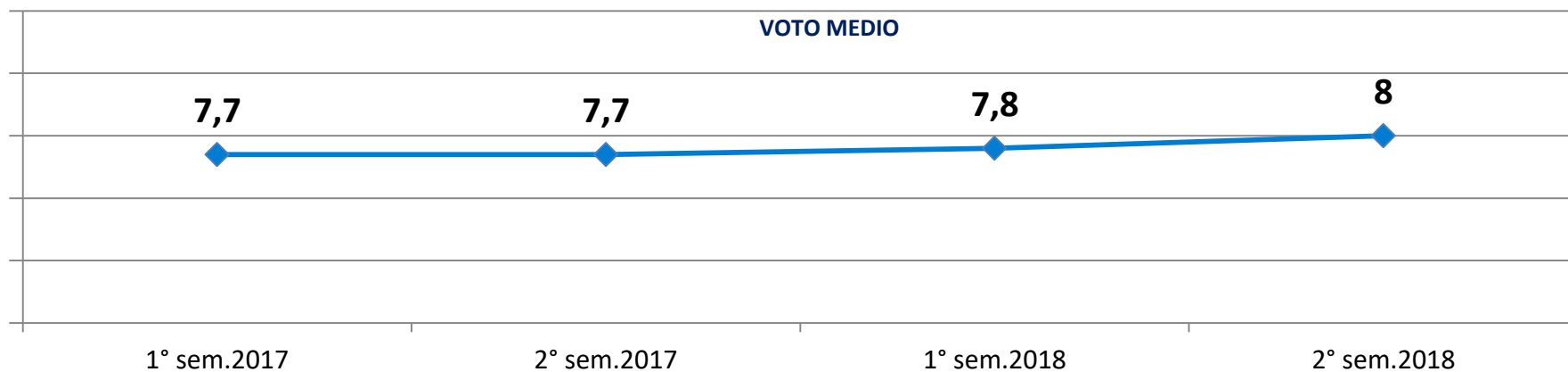
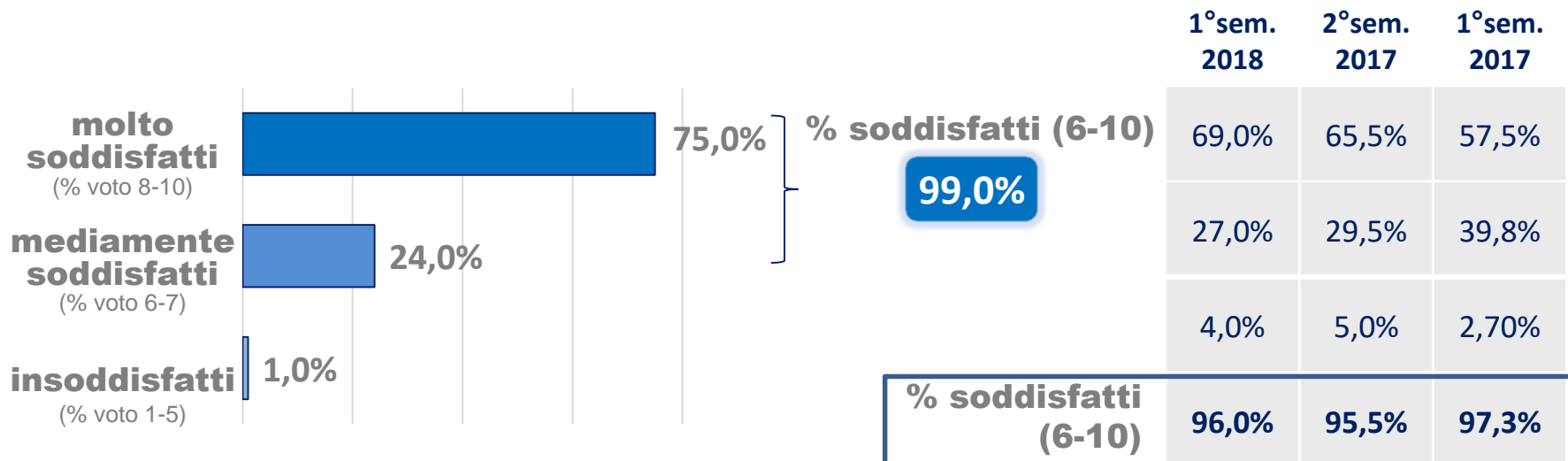
10,0

26,1

15,1

Sito internet

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



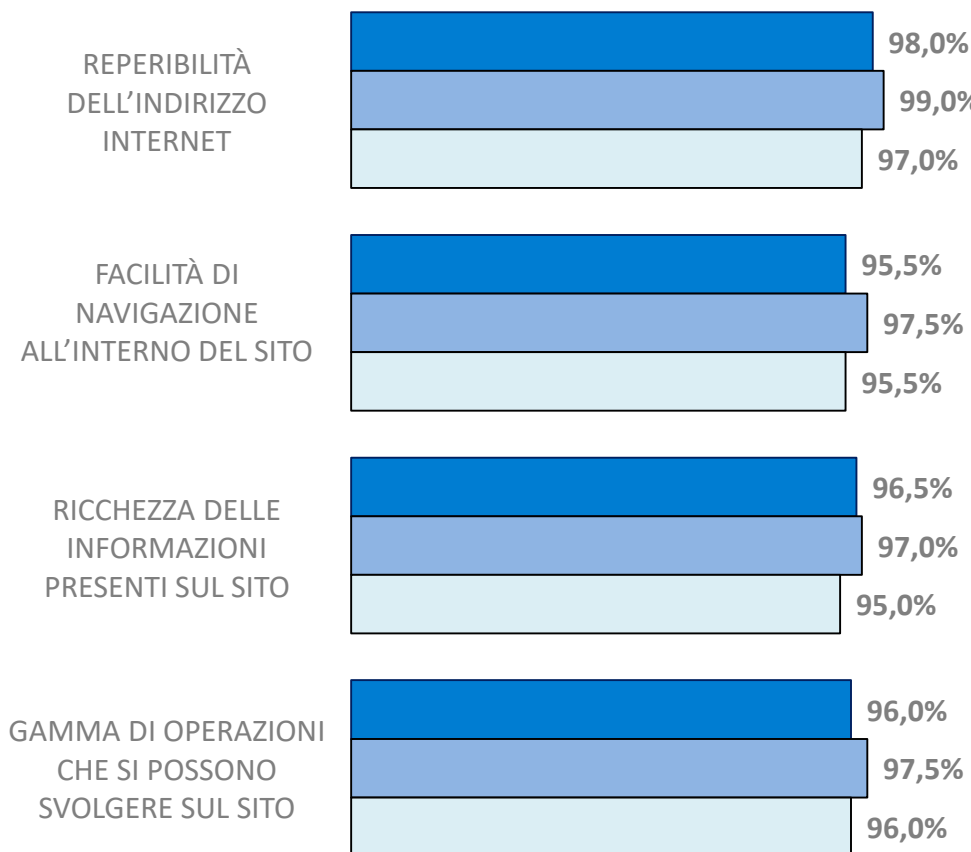
Indicatori di performance

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

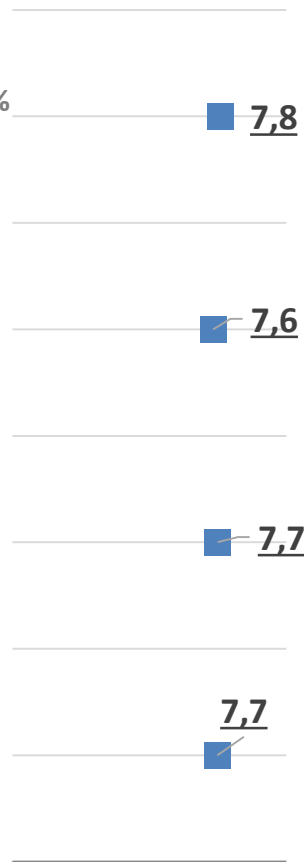
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 2 risposte)

SODDISFATTI (% voto 6-10)

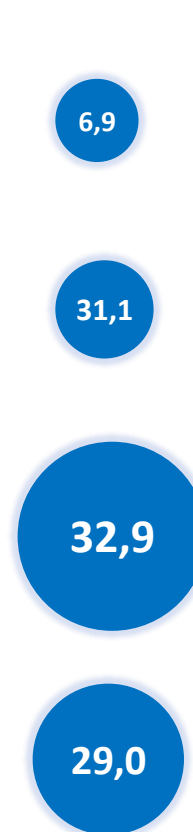
■ 2 sem.2018 ■ 1 sem.2018 □ 2 sem.2017



VOTO MEDIO (MIN. 1 - MAX. 10)



IMPORTANZA (% di citazione)



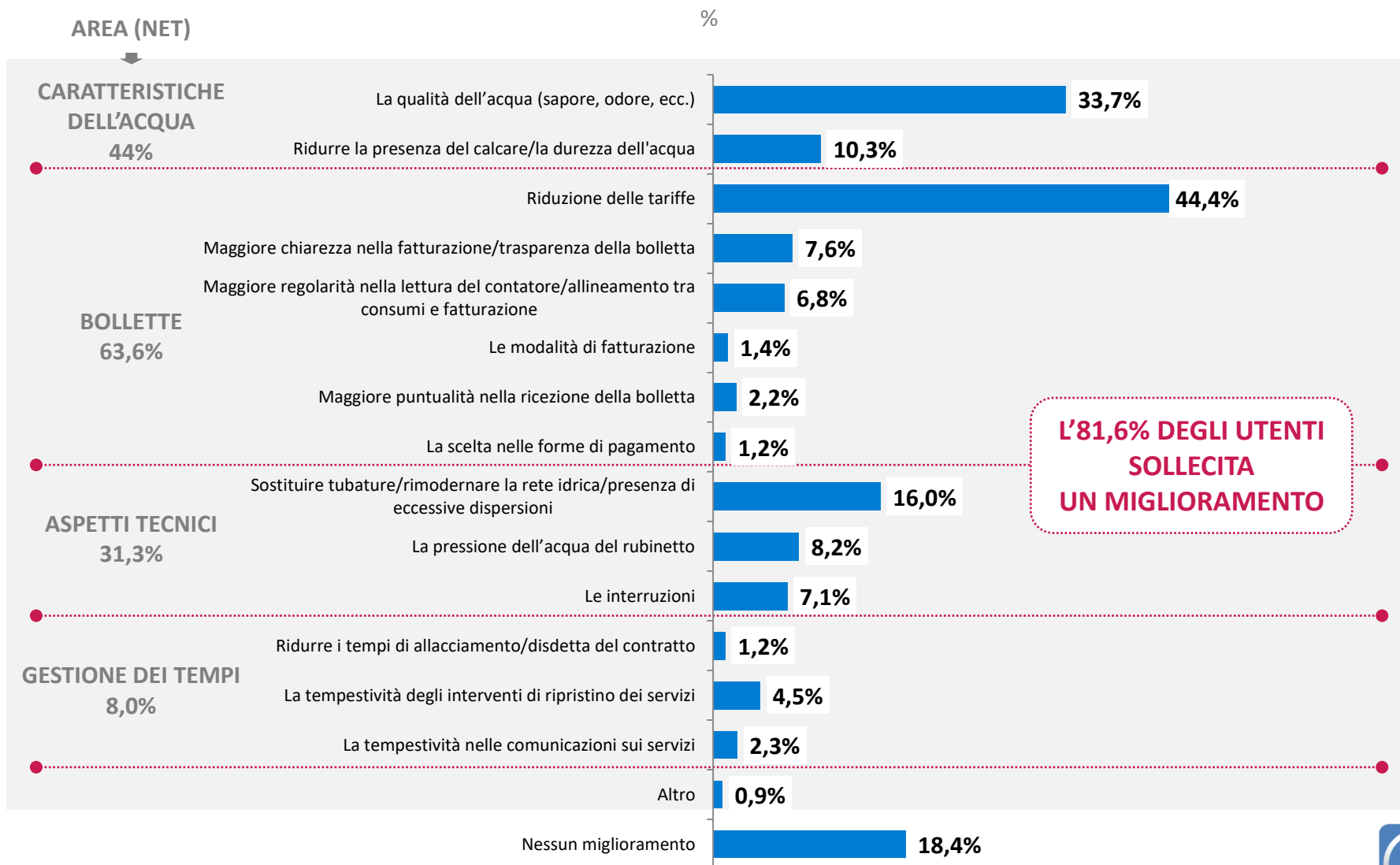
Sezione Open: altri temi

- Aspettative sul servizio
- NV Commerciale e Sportello
- Sportello online
- 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



84,5%

SITO INTERNET



14,5%

Linea subito libera 66,5%

Principali motivi di chiamata

- Informazioni su bollette 38,0%
- Richiesta nuovo allaccio/interventi sul contatore 22,5%
- Richiesta/variazione nuovo contratto/disdetta 15,5%
- Mancata ricezione della bolletta 7,5%

Durata della chiamata



- tra 2' e 5' 40,5%
- tra 5' e 10' 27,5%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1^a chiamata **81,5%**chiamata successiva **18,0%**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 44,1% ha tentato di risolvere il problema tramite lo sportello

Informazioni coerenti nei diversi contatti

! 58 RISPOSTE

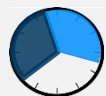
- del tutto 29,3%
- Abbastanza 29,3%

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' 59,0%
- tra 15' e 40' 25,5%
- oltre 40' 6,5%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1^a visita **77,5%**

visita successiva **22,0%**

altro canale contattato **17,5%**

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



Il 80,0% ha tentato di risolvere il problema contattando il Call Center

Informazioni coerenti nei diversi contatti

68 RISPOSTE

- del tutto 8,8%
- abbastanza 52,9%

Principali motivi di visita

- Informazioni su bollette 28,0%
- Richiesta di nuovo contratto, variazione, disdetta 24,5%
- Modifica dati anagrafici 11,0%
- Rettifica bollette o richieste di duplicato 10,5%
- Pagamento bollette/pratiche per domiciliazione bancaria 10,0%

Permanenza allo sportello



- meno di 5' 16,0%
- tra 5' e 15' 64,5%



Risolve del tutto o in parte la richiesta **97,0%**



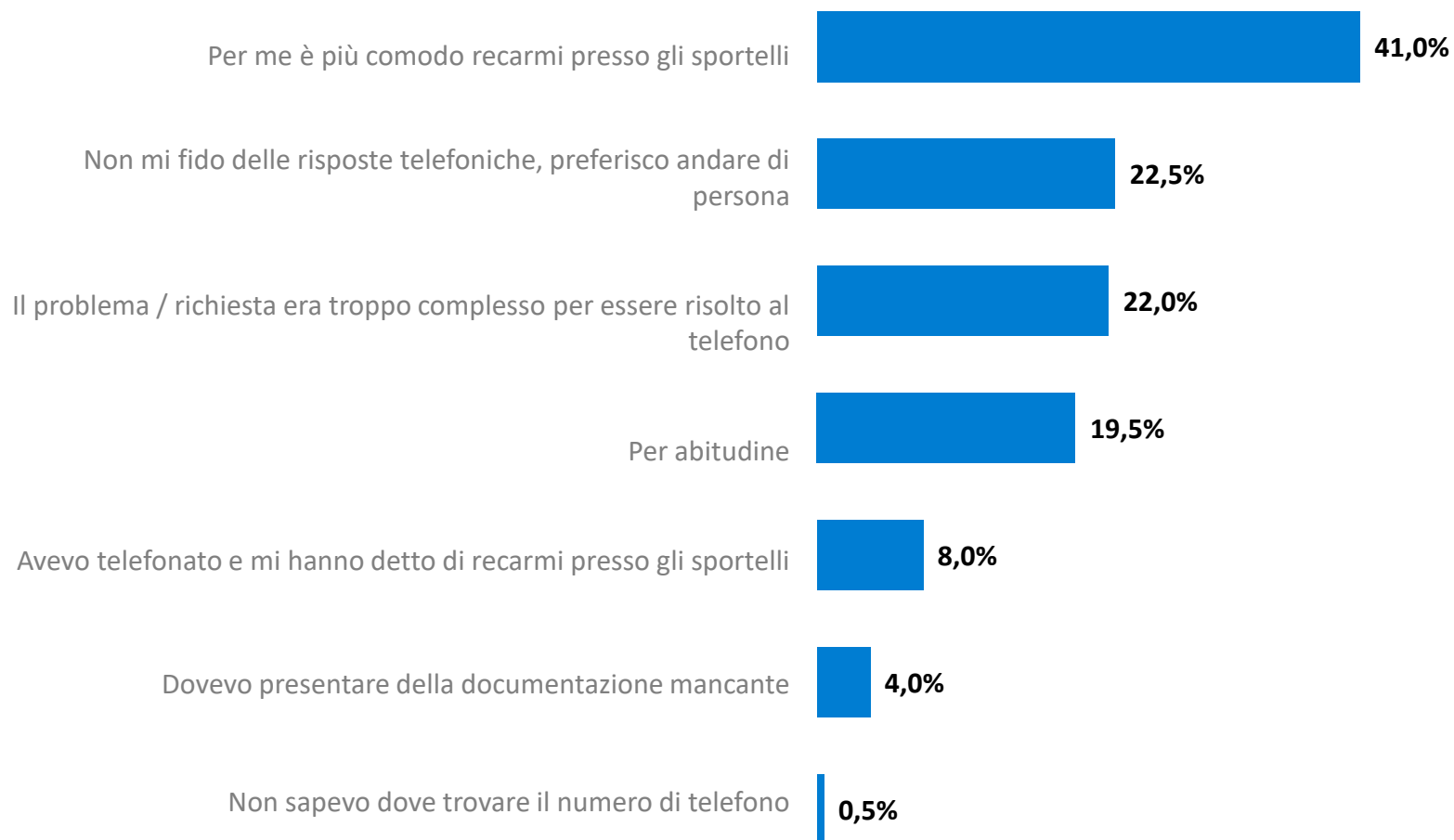
Non risolve, perché...



"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



49,5%

SITO INTERNET



42,5%

Tramite lo sportello online



Riesce a trovare del tutto risposte alle esigenze **88,5%**



Alcune funzionalità sono carenti **9,0%**



"Le risposte arrivano in ritardo"

"Per concludere la pratica ho dovuto contattare il NV"

Accessibilità sempre disponibile e funzionante 48,5%

Principali motivi di registrazione

- Comunicazione autolettura 75,5%
- Visualizzazione estratto conto 27,5%
- Pagamento della bolletta/fattura 22,0%
- Gestione del contratto 19,0%
- Richieste di duplicati fatture 8,0%

33,0% ha utilizzato altri canali, quali...



Informazioni coerenti nei diversi contatti

- del tutto 21,2%
- abbastanza 65,2%

! 66 RISPOSTE



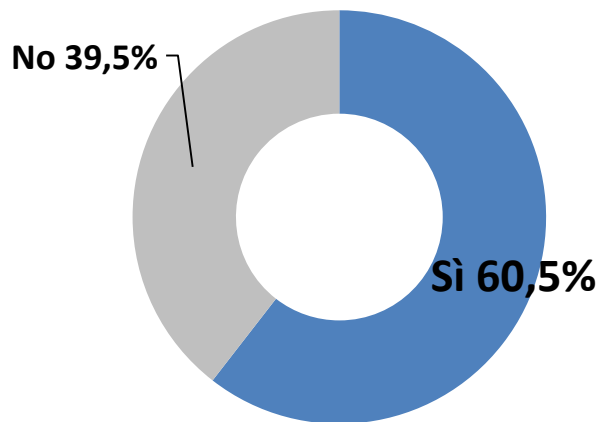
74,2%



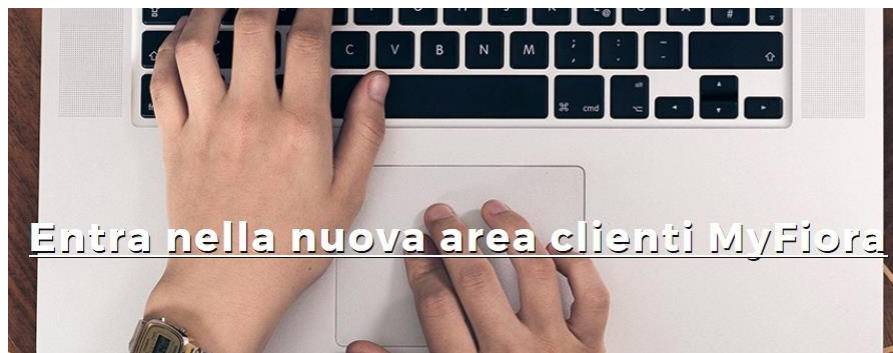
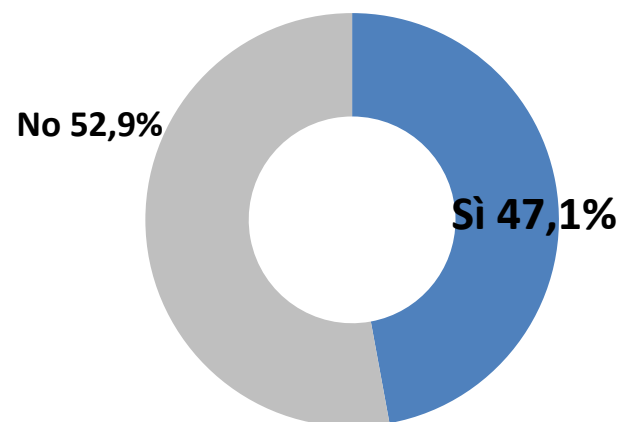
19,2%



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



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

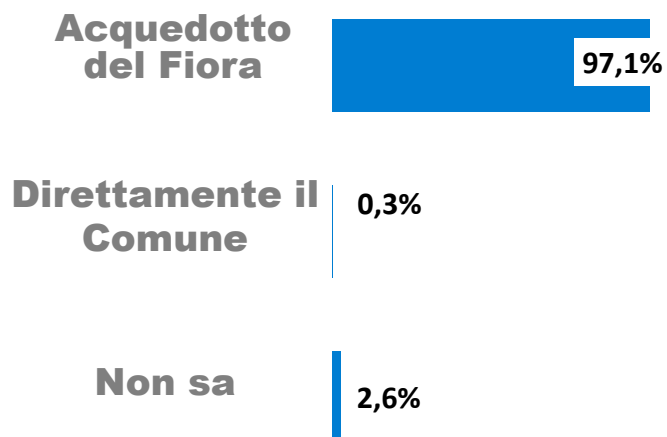


Entra nella nuova area clienti MyFiora

Il 60,5% del campione gradisce la possibilità di potere effettuare le stesse operazioni dello sportello online attraverso l’applicazione MYFIORA 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)
%

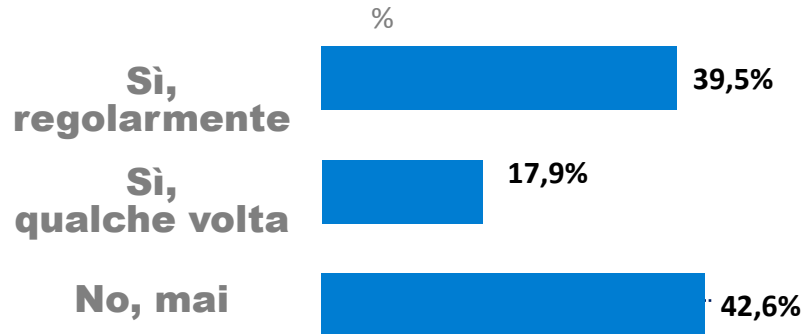


L’83,7% del campione
sa che Acquedotto del Fiora gestisce anche
il servizio di fognatura e depurazione
[82,7%, 1° SEM. 2018]

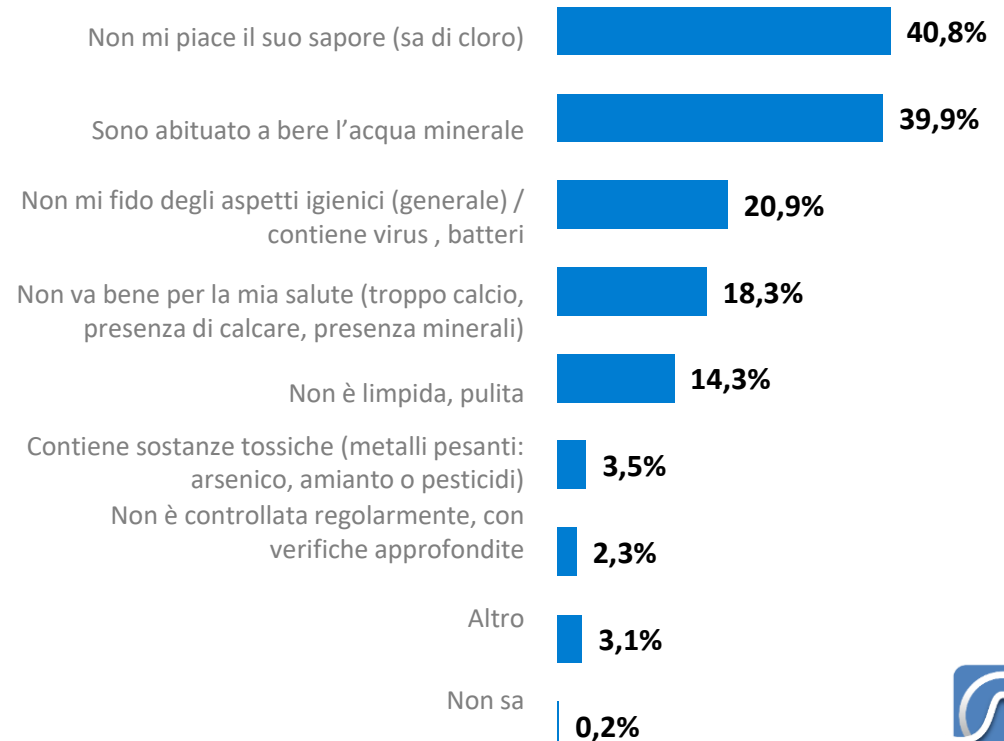
Utilizzo dell'acqua potabile



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



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



Il **69,8%** del campione
sa che l'acqua erogata dal pubblico
acquedotto è regolarmente controllata
dall'azienda sanitaria locale

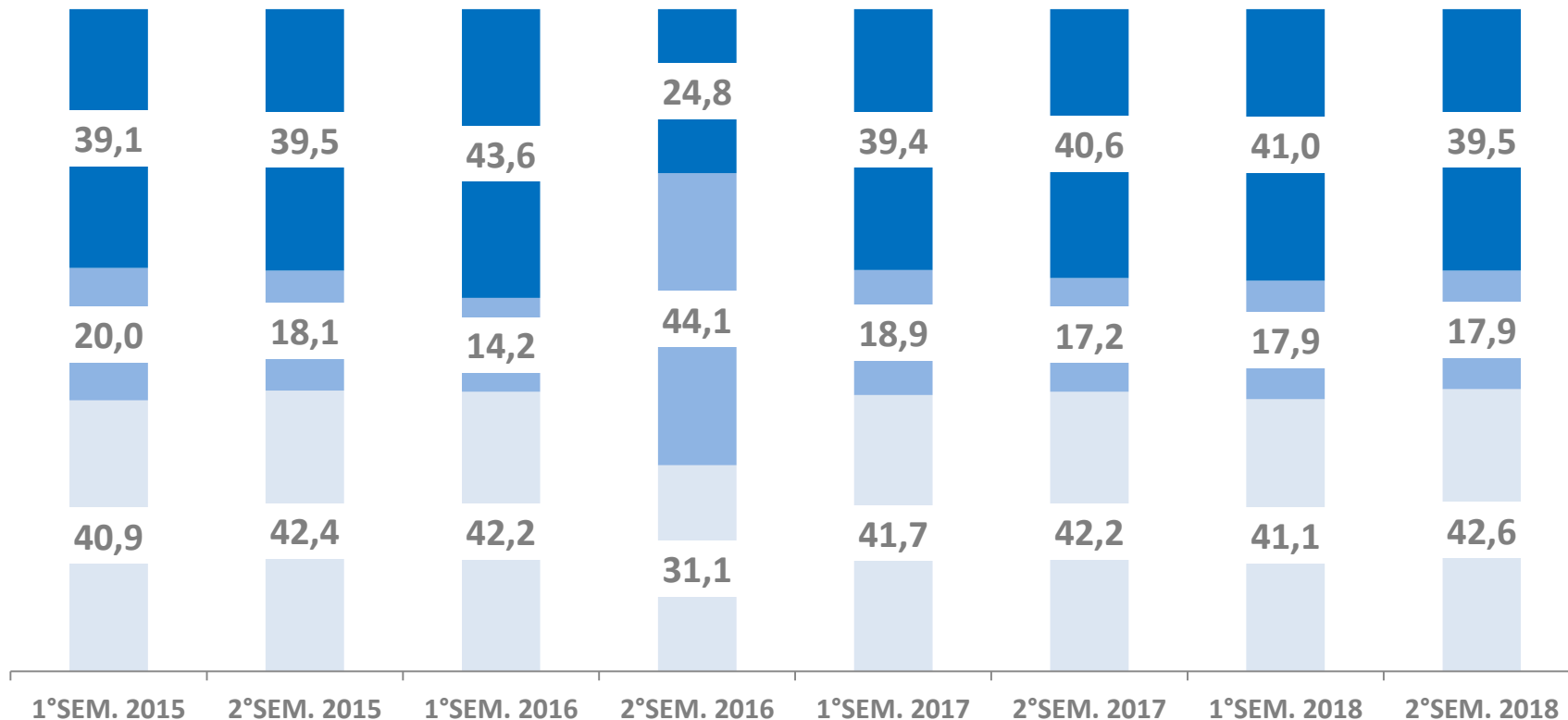
[72,1%, 1° SEM. 2018]



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

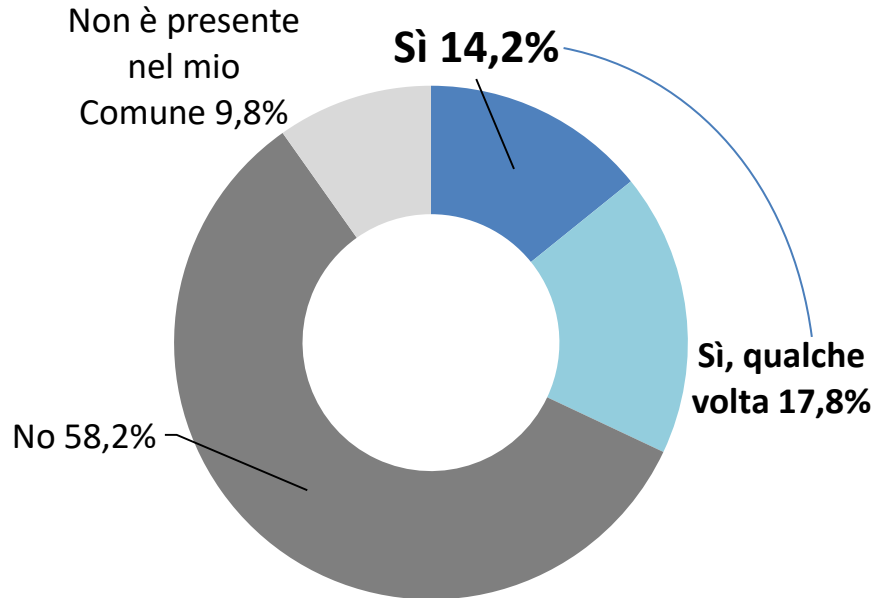
%

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





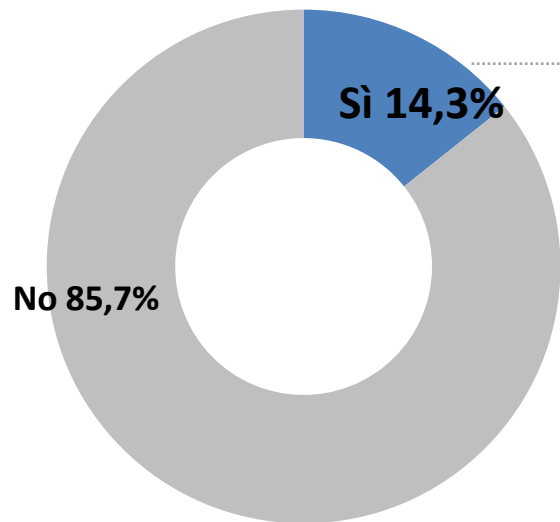
“Le è mai capitato di rifornirsi d’acqua presso le Case dell’Acqua?”



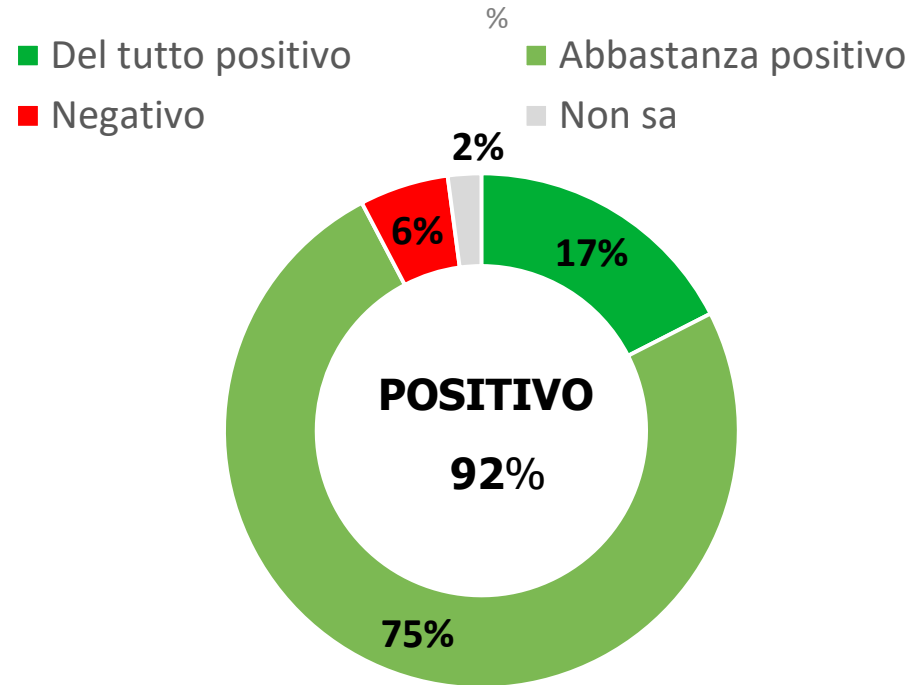
All' **86,3%** degli utilizzatori
piace la **QUALITÀ** dell'acqua
erogata presso le Case dell'Acqua
(sapore, odore, purezza, limpidezza)

Comunicazione da parte dell' Azienda

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

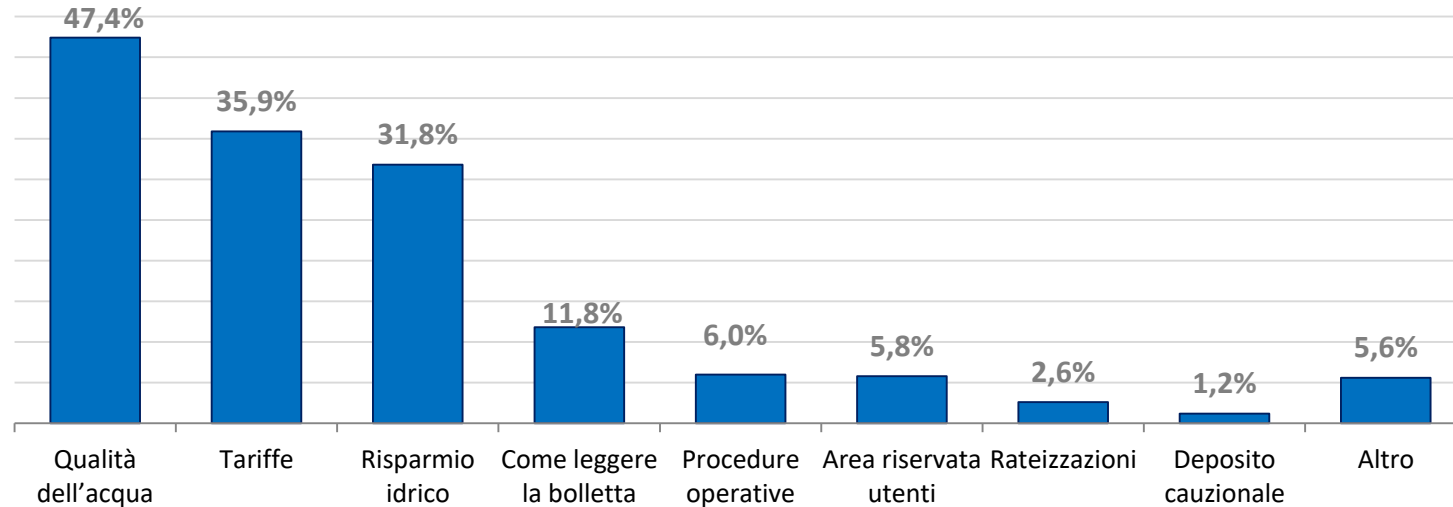


“Il giudizio che Lei dà alle comunicazioni che riceve periodicamente in allegato alle bollette, per quanto riguarda la loro facilità di lettura e comprensione, è...?”

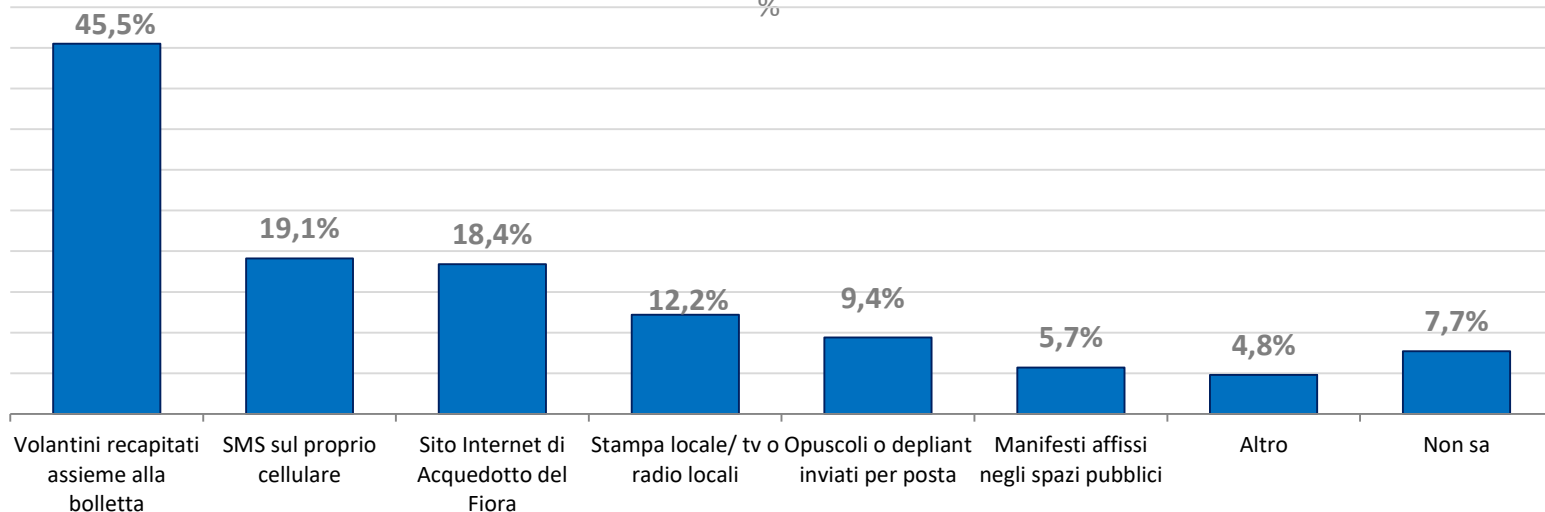


Temi e canali di comunicazione

“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

2° SEM. 2018 1° SEM. 2018

(base 170)

(base 170)

(base 830)

PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

| | | | | |
|-----------------------|------------|-------|-------|-------|
| Sesso | UOMO | 64,1% | 55,3% | 48,4% |
| | DONNA | 35,9% | 44,7% | 51,6% |
| Età | 18-44 ANNI | 24,1% | 12,4% | 12,4% |
| | 45-54 ANNI | 20,6% | 23,5% | 17,8% |
| | 55 + ANNI | 55,3% | 64,1% | 69,8% |
| Livello di istruzione | SUPERIORE | 89,4% | 55,3% | 54,6% |
| | INFERIORE | 10,6% | 44,7% | 45,4% |



CLIENTI INTERVISTATI

CAWI

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

(base 170)

(base 170)

(base 830)

| | | | | |
|--------------------------------|---|--------------|--------------|--------------|
| Aspetti tecnici | % voto 6-10 | 76,5% | 95,3% | 93,5% |
| ↳ | <i>Continuità del servizio</i> | 87,6% | 90,6% | 94,2% |
| | <i>Livello di pressione</i> | 75,3% | 91,8% | 92,8% |
| Fatturazione | % voto 6-10 | 75,9% | 91,2% | 92,4% |
| ↳ | <i>Regolarità lettura contatori</i> | 69,2% | 85,8% | 88,7% |
| | <i>Chiarezza e facilità lettura</i> | 68,8% | 88,2% | 89,8% |
| | <i>Correttezza degli importi riportati nelle bollette</i> | 75,9% | 90,6% | 91,3% |
| | <i>Invio regolare fatture</i> | 84,7% | 94,7% | 93,5% |
| Rapporto Qualità/Prezzo | % voto 6-10 | 60,0% | 74,1% | 79,3% |
| Giudizio "di pancia" | % voto 6-10 | 71,8% | 92,4% | 88,4% |

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 | istituto@istitutopiepoli.it | P.IVA: 03779980964 | REA 1701566

