

# Indagine di Customer Satisfaction

2° semestre 2019

report



Acquedotto del Fiora

realizzata da



Direzione Relazioni  
Esterne e Comunicazione



	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	15
💧 Aspetti tecnici del servizio	17
💧 Fatturazione	20
💧 Rapporto qualità prezzo	23
💧 Segnalazione guasti	25
💧 Intervento tecnico	28
💧 Numero Verde Commerciale	31
💧 Sportello	35
💧 Sportello online	39
💧 Sito internet	42

### SEZIONE OPEN 45 (aree di approfondimento su temi d'interesse della società)

💧 Aspetti da migliorare	46
💧 Numero Verde Commerciale	47
💧 Sportello	48
💧 Scelta dello sportello rispetto al NV	49
💧 Sportello online	50
💧 App MyFiora	51
💧 Conoscenza protagonisti del servizio idrico	52
💧 Utilizzo dell'acqua potabile	53
💧 Comunicazione da parte dell'azienda	55
💧 Temi e canali di comunicazione	56

## INDAGINE CAWI 57

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** (Roma e Fiumicino e i Comuni acquisiti nella **Provincia di Roma**), **ACEA ATO 5**, **Gori**, **Umbra Acque**, **SII**, **Acquedotto del Fiora**, **Acque**, **Publiacqua**, **Crea Gestioni**, **Gesesa** e **Geal**, mentre per il settore *Energia*: **ACEA Energia** e **Arefi** (servizi distribuzione energia elettrica e illuminazione pubblica).

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

Per il biennio 2019-2020, **CSA Research** si occuperà dell'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 2019**.

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

Hanno partecipato all'indagine **1.817 clienti** della società: la raccolta dei dati è avvenuta da ottobre a novembre 2019.

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 anche 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.

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

- 🔍 **812** 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**)
  - 🔍 **203** 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**)
  - 🔍 **202** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati allo sportello online** (**call back sportelli online**)
- 
- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 800 casi è pari a +/- 3,5 punti percentuali, al 95% di probabilità.*
  - *Per l'indagine generale sono state realizzate 700 interviste CATI e 112 interviste CAWI.*
  - *I risultati dell'indagine online sono stati analizzati e presentati separatamente.*

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.



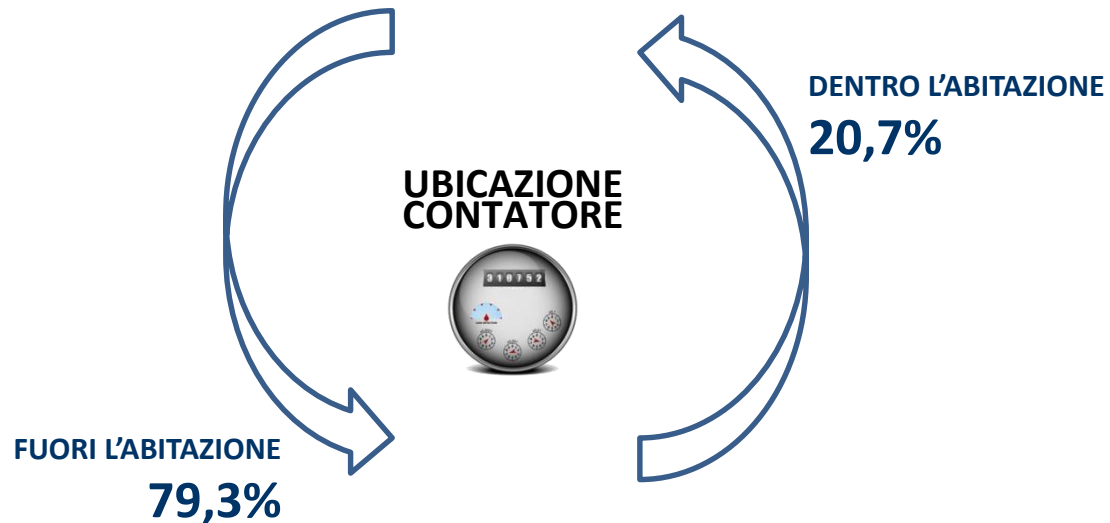
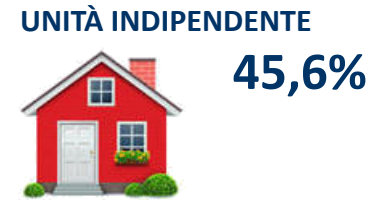
AREA CLIENTI domestici	CAMPIONE CATI n° interviste	% AREA
COSTA	315	45,0
MONTAGNA	161	23,0
SENESE	224	32,0

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	50,0	54,5	57,0	42,8	58,0	69,0
DONNA	50,0	45,5	43,0	57,2	42,0	31,0
18-34 ANNI	8,6	7,5	7,1	8,3	9,2	15,3
35-44 ANNI	19,3	15,6	16,9	12,2	13,6	18,5
45-54 ANNI	19,3	23,6	27,9	26,0	24,5	27,5
55-64 ANNI	22,1	23,6	23,0	21,5	20,7	19,0
65 + ANNI	30,6	29,6	25,1	32,0	32,1	19,6
ISTRUZIONE SUPERIORE	72,1	64,1	68,7	67,9	68,0	80,6
ISTRUZIONE INFERIORE	27,9	35,9	31,3	32,1	32,0	19,4
LAVORATORE DIPENDENTE	42,2	38,0	41,3	34,2	42,5	60,4
LAVORATORE AUTONOMO	18,6	21,0	24,5	20,3	18,5	7,8
DISOCCUPATO – IN CERCA	1,6	1,0	4,3	2,1	1,5	2,6
PENSIONATO	27,7	28,0	20,7	30,5	27,0	26,0
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	9,9	12,0	9,2	12,8	10,5	3,1

## UBICAZIONE IMMOBILE





## → CSI PARZIALI

Sono calcolati come media ponderata della % di 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.

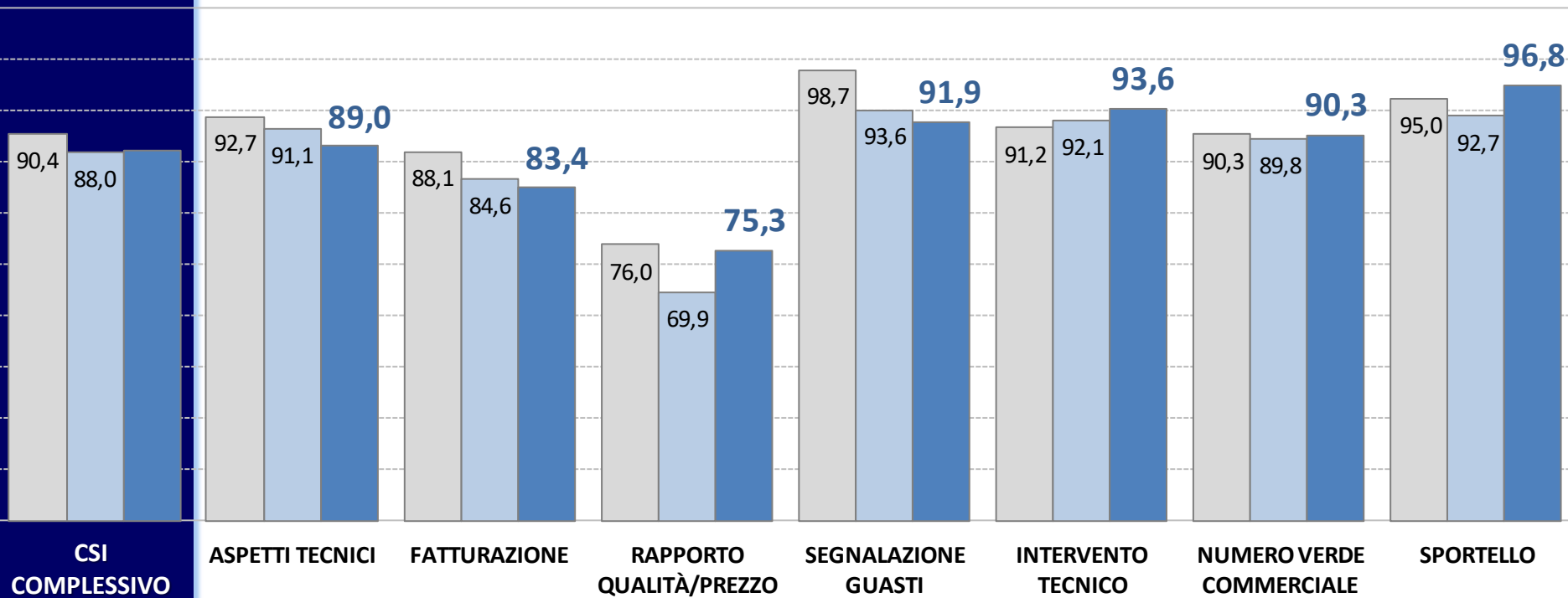
In formula:

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



**88,2**

■ 2° SEM. 2018   ■ 1° SEM. 2019   ■ 2° SEM. 2019



# Sezione Customer Satisfaction

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



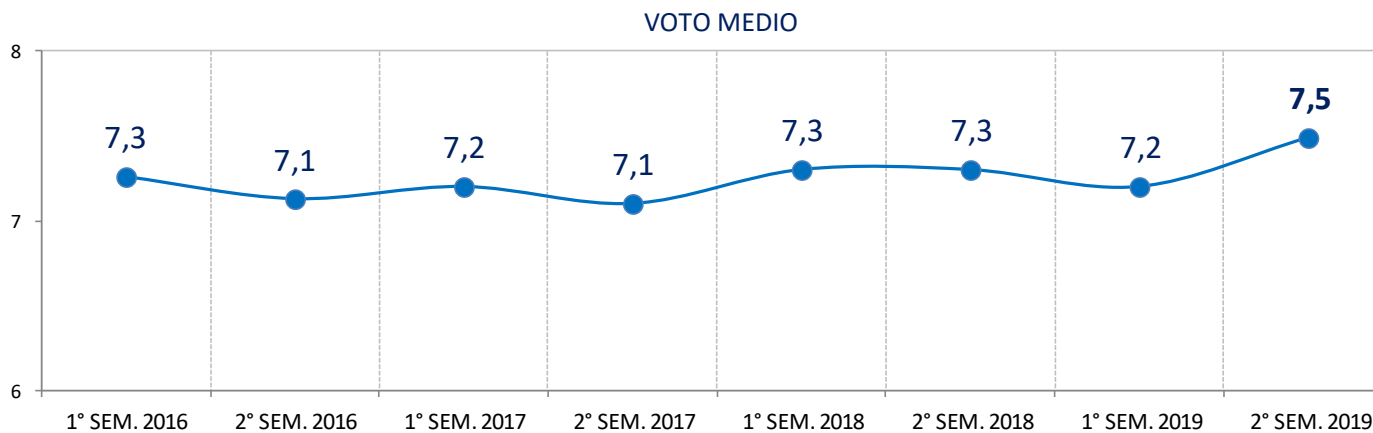
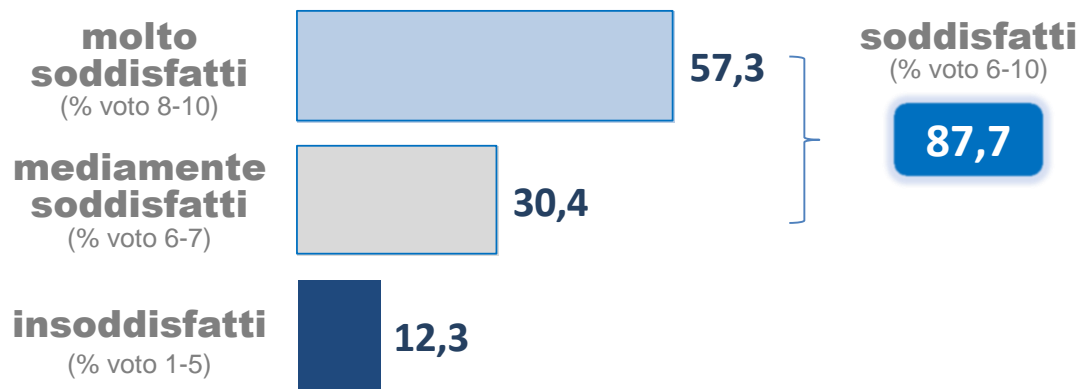
L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione:**

- **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**.

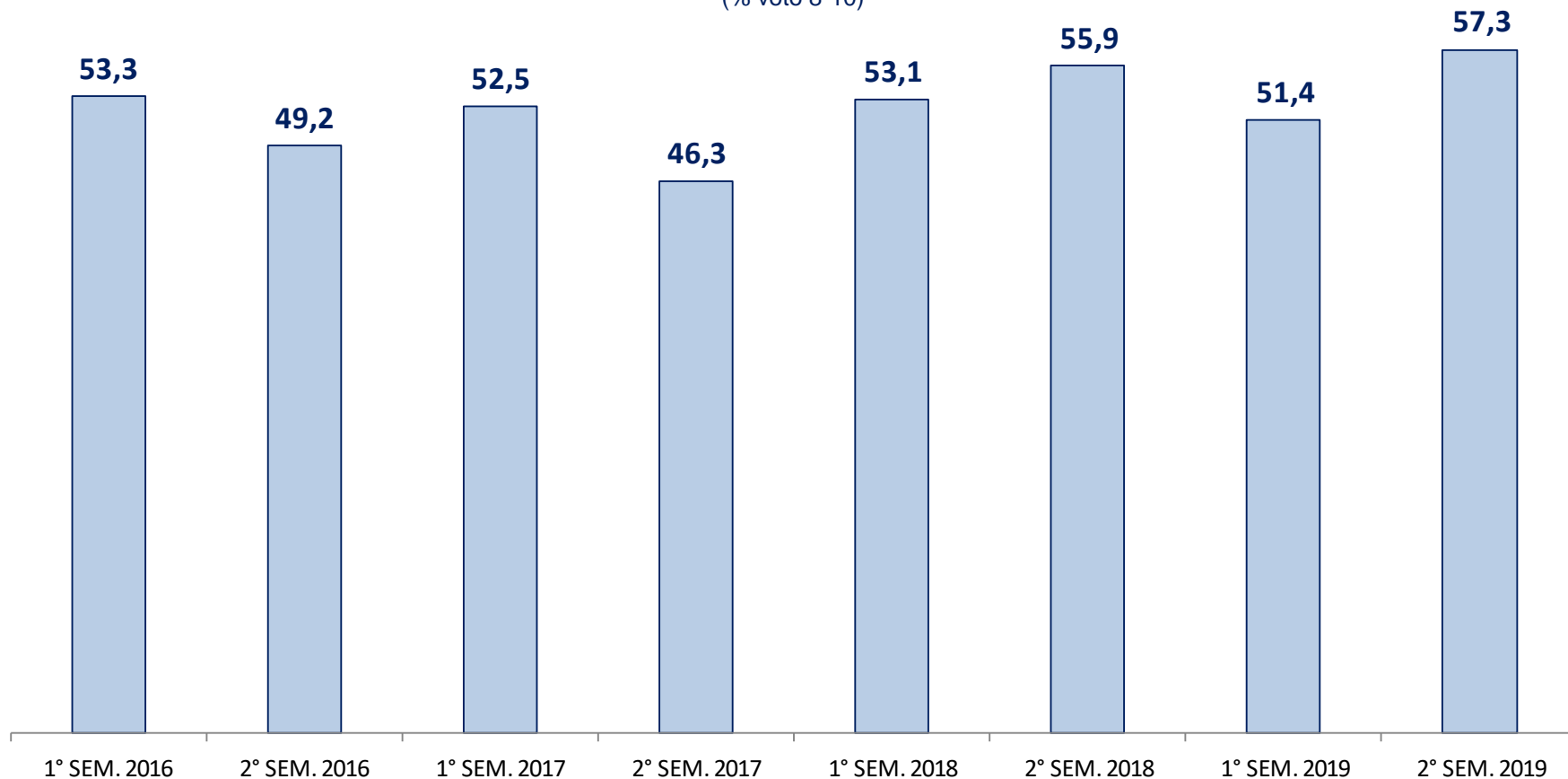
# Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

“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]



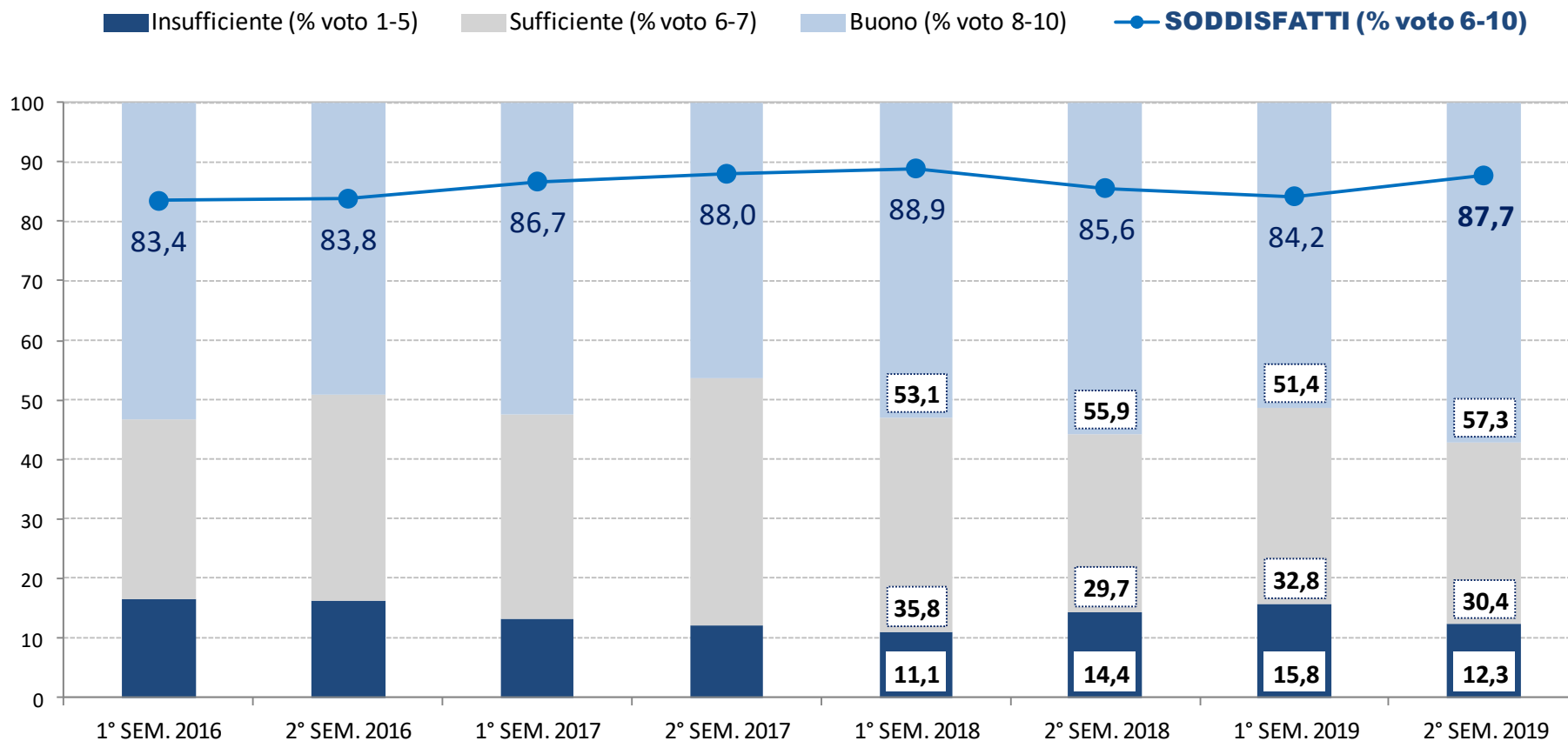
“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitole, negli ultimi 6 mesi, da Acquedotto del Fiora.”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

## molto soddisfatti (% voto 8-10)

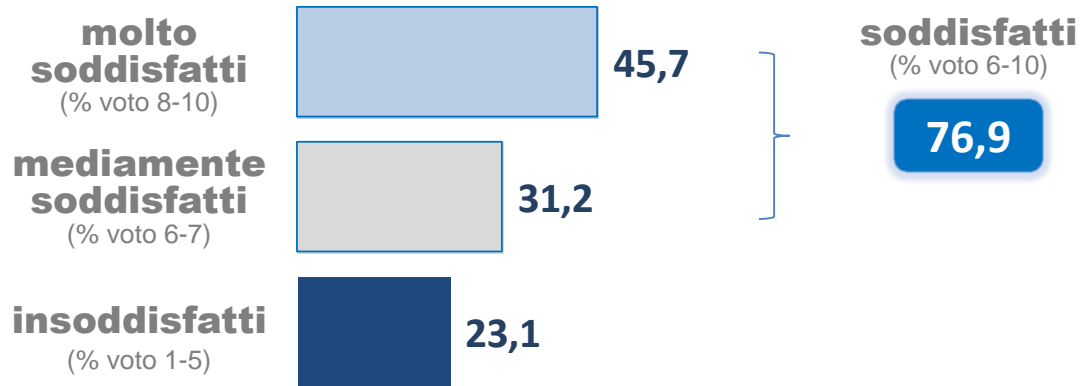


# Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

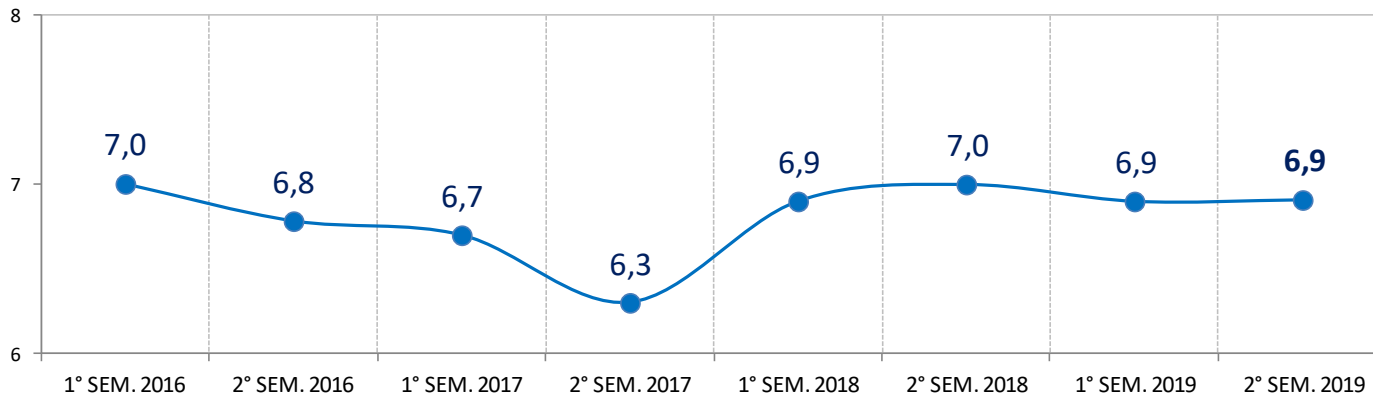
“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito, negli ultimi 6 mesi, da Acquedotto del Fiora.”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



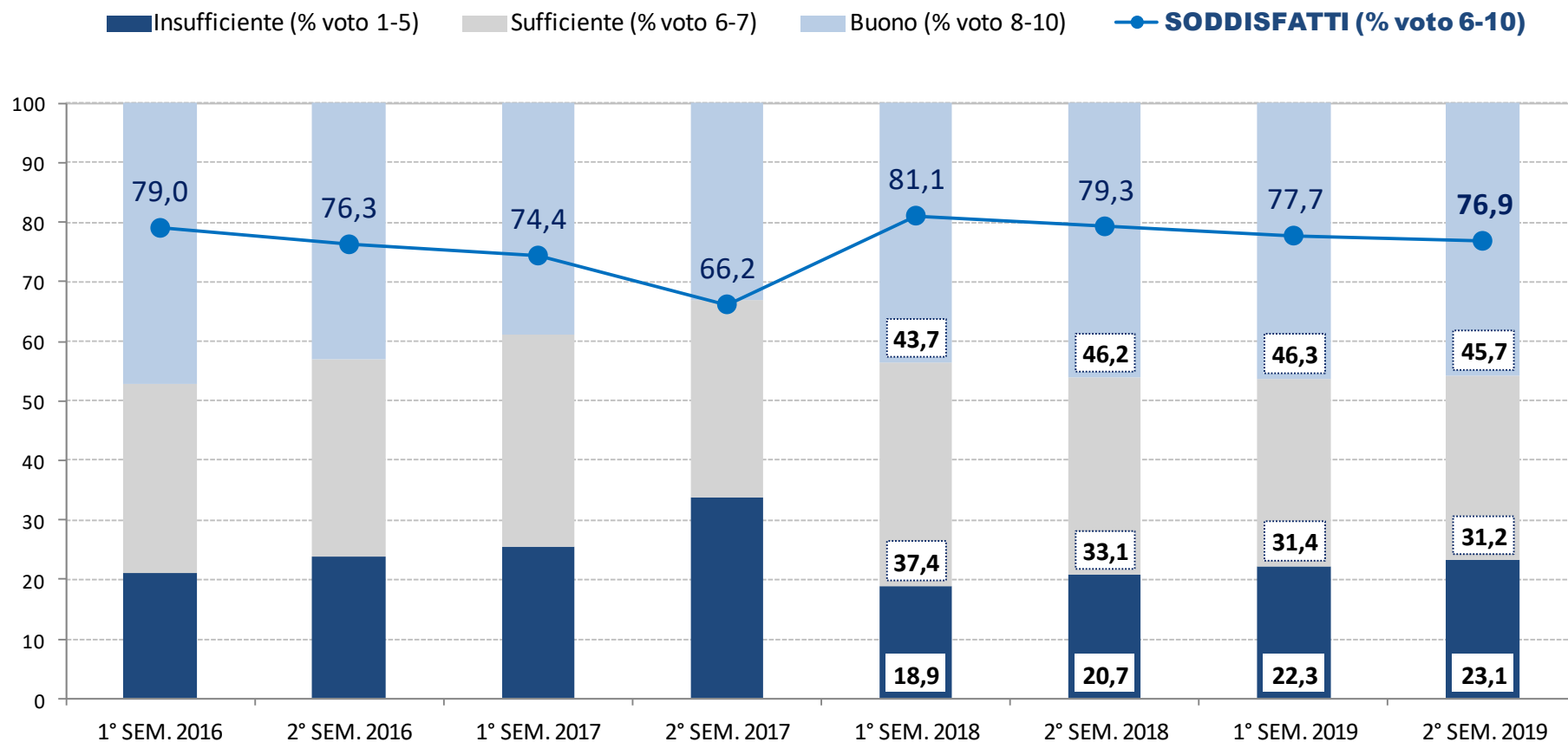
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora? Nella valutazione sarebbe opportuno che lei non tenesse in considerazione eventi sporadici derivanti da guasti” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



VOTO MEDIO

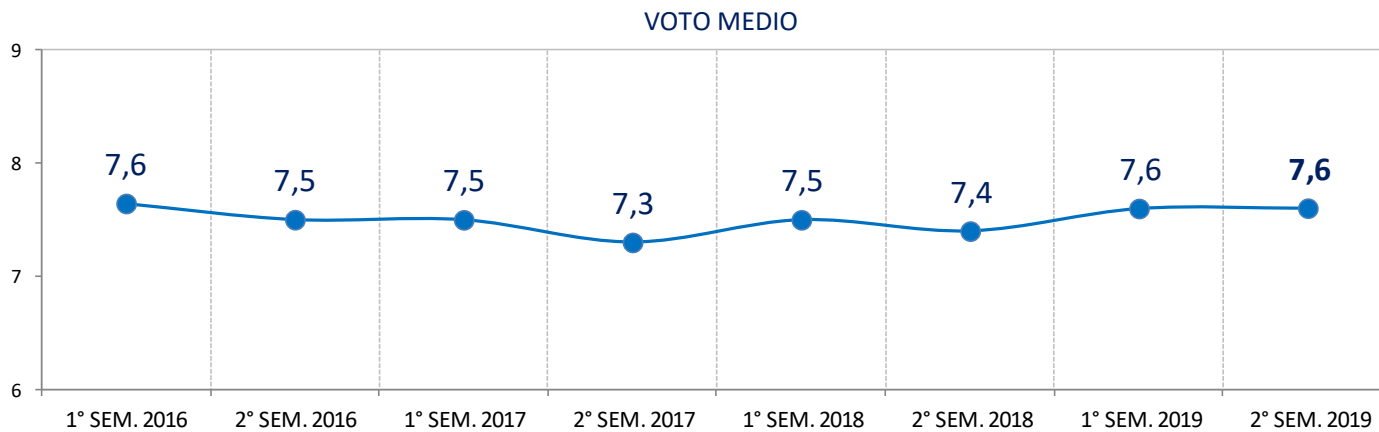
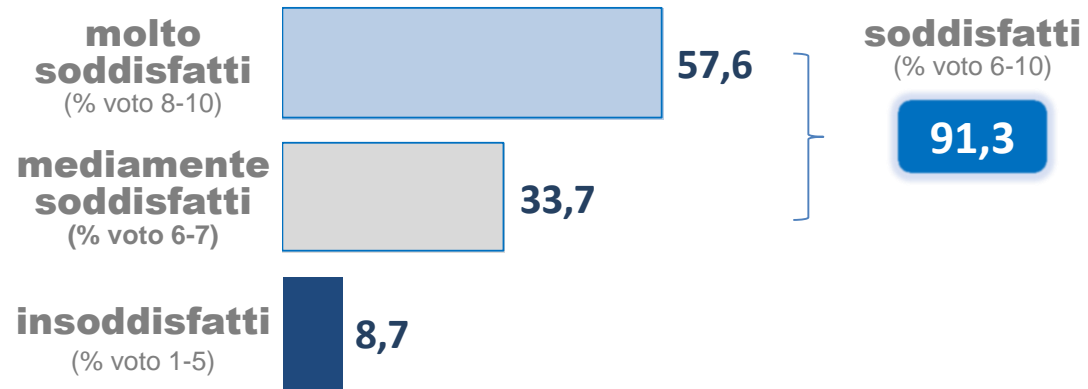


“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora? [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]”



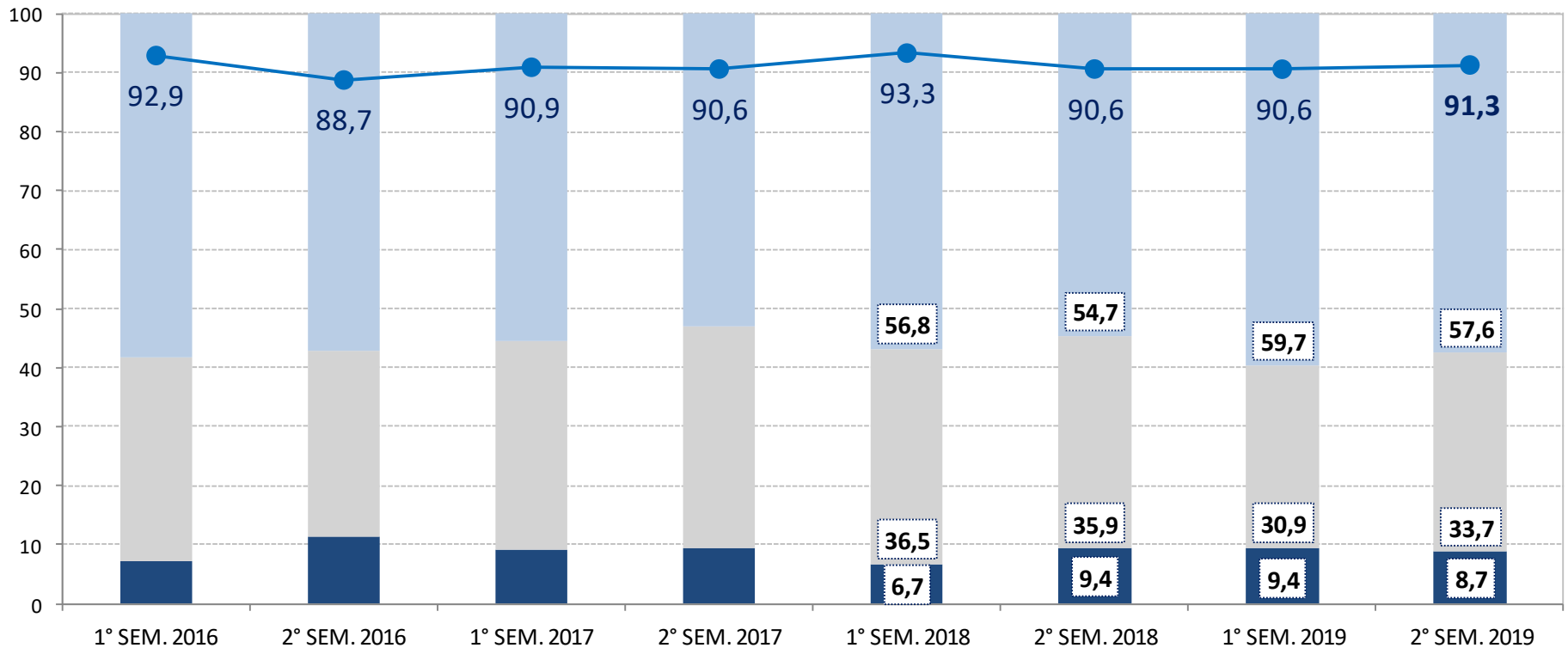


“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?  
Nella valutazione sarebbe opportuno che lei non tenesse in considerazione eventi sporadici derivanti da guasti.”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“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)**



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

“Nella valutazione sarebbe opportuno che lei non tenesse in considerazione eventi sporadici derivanti da guasti”

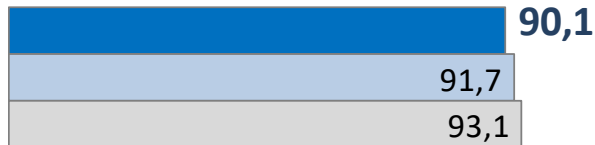
■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018

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

VOTO MEDIO

**IMPORTANZA** (% di citazione)

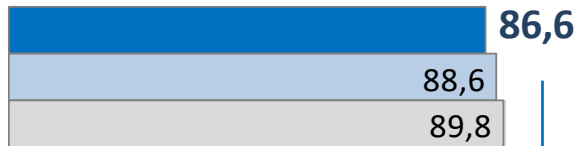
CONTINUITÀ  
DEL SERVIZIO



7,9

67,1

LIVELLO DI  
PRESSIONE ACQUA



7,5

32,9

CONDOMINIO



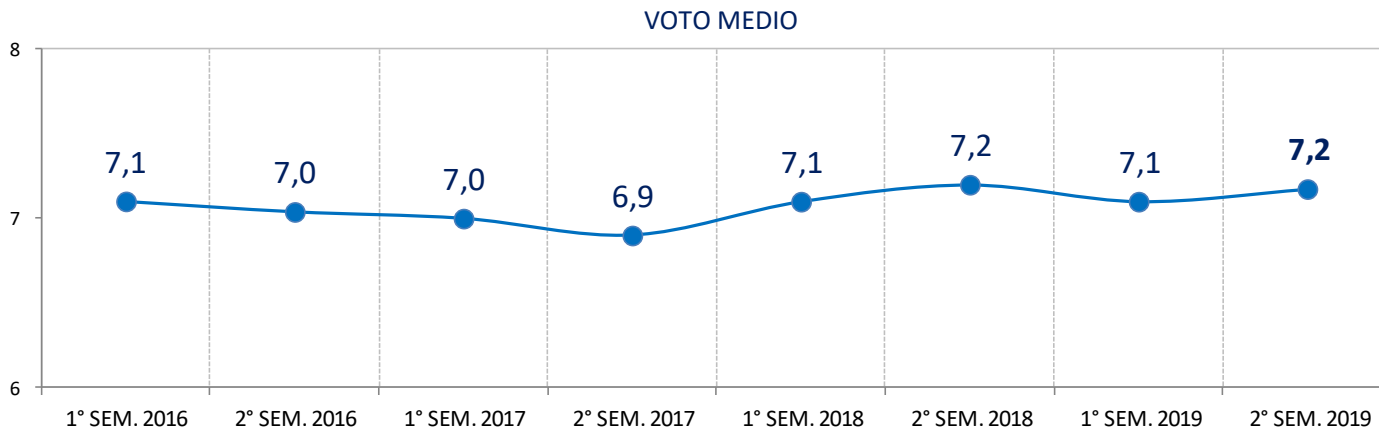
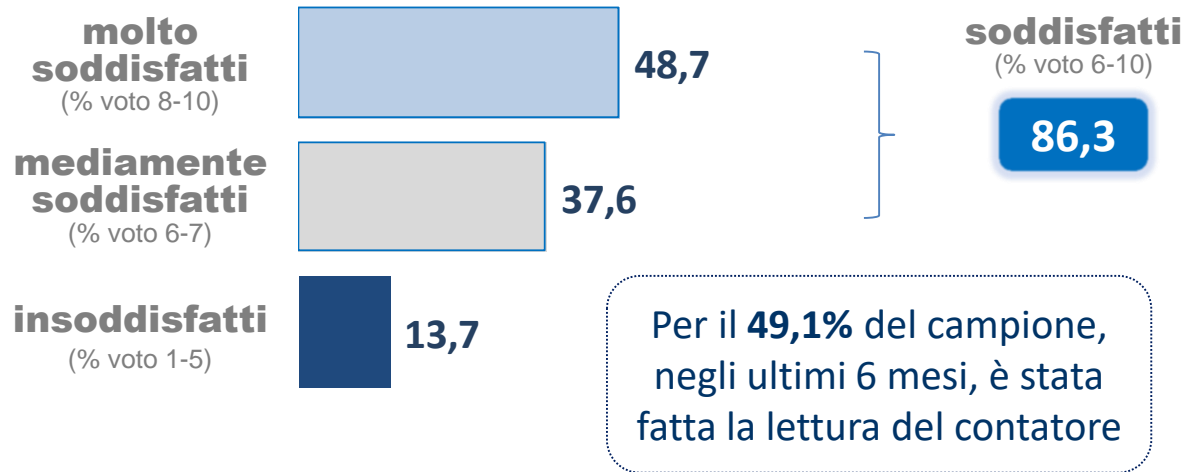
86,6%

UNITÀ INDIPENDENTE



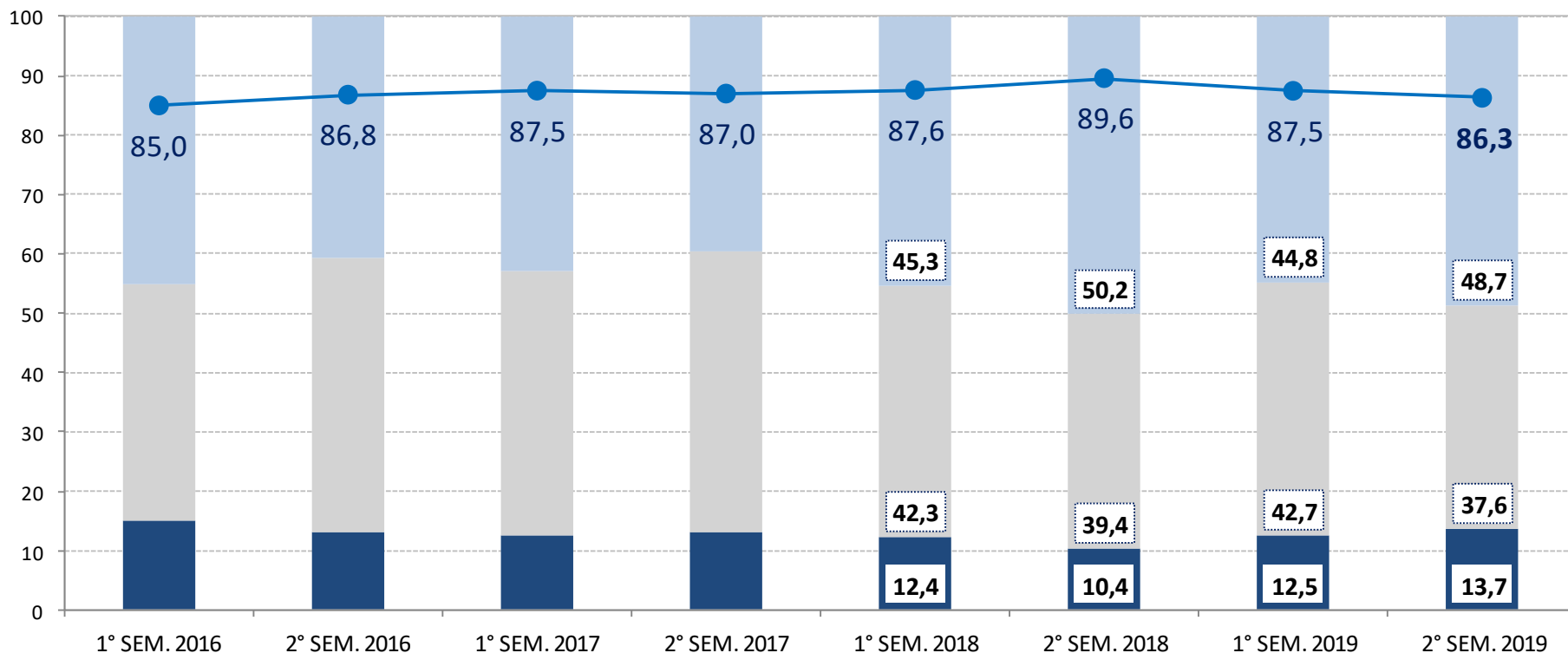
86,5%

“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]



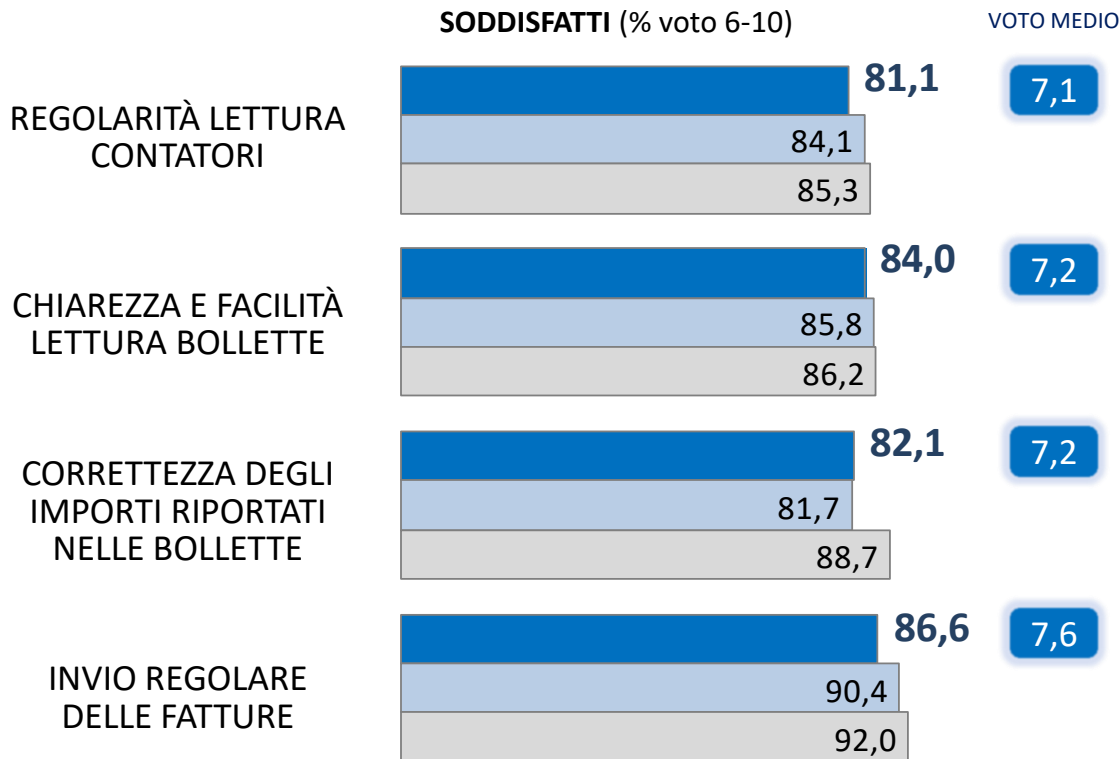
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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



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

■ 2° SEM. 2019   ■ 1° SEM. 2019   ■ 2° SEM. 2018

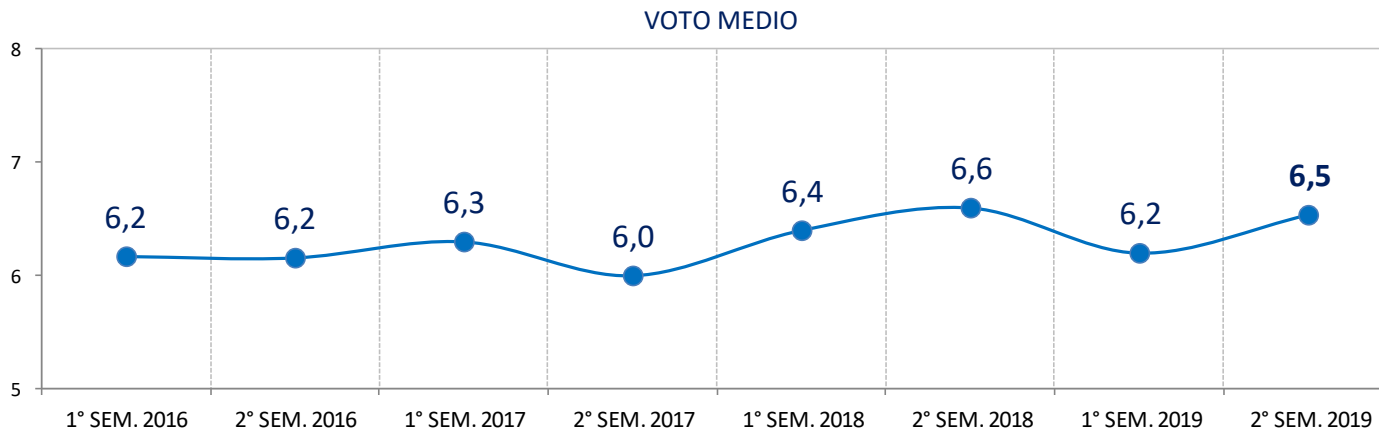
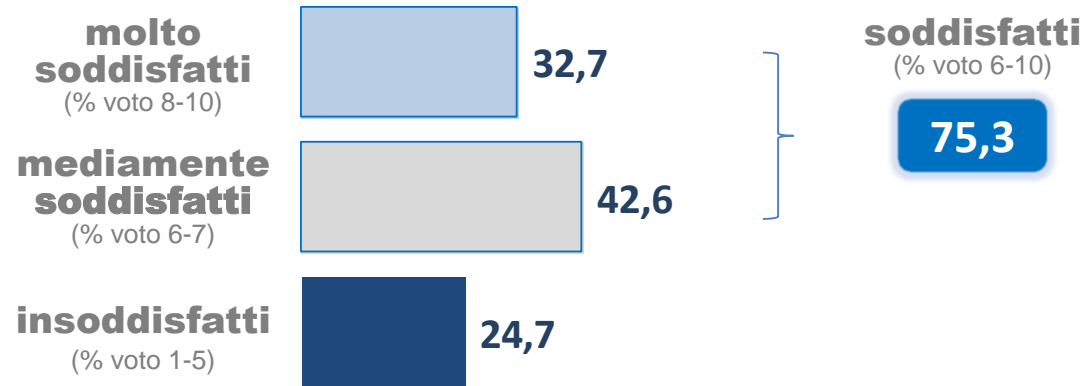


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 2 risposte)

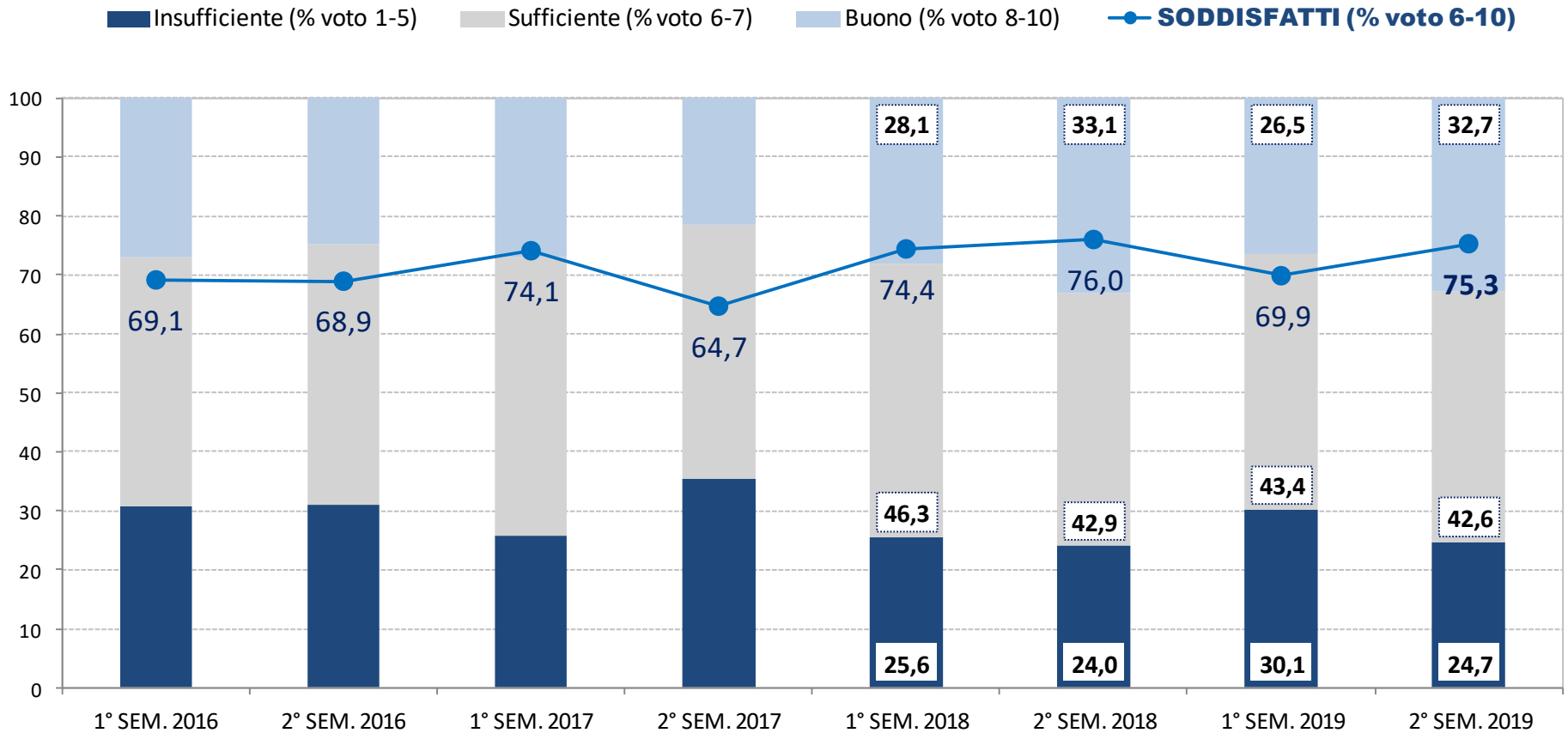
IMPORTANZA (% di citazione)



“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]

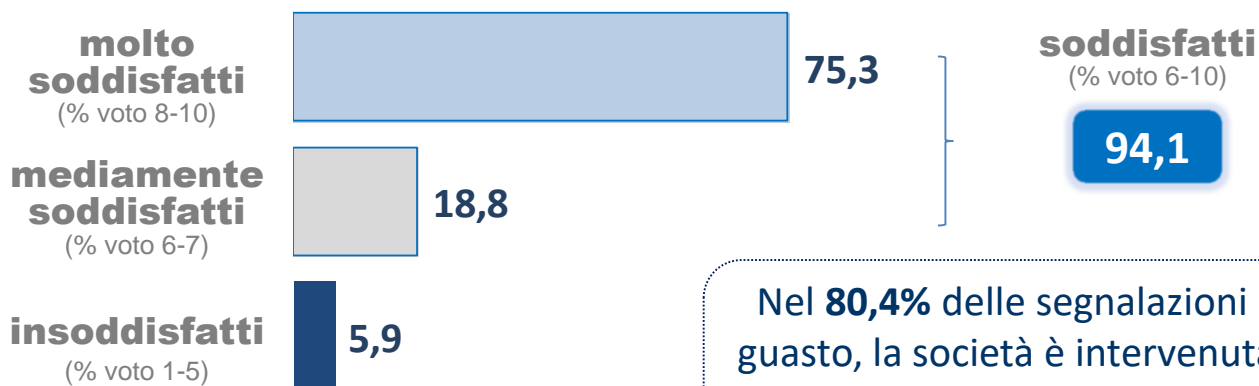


“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

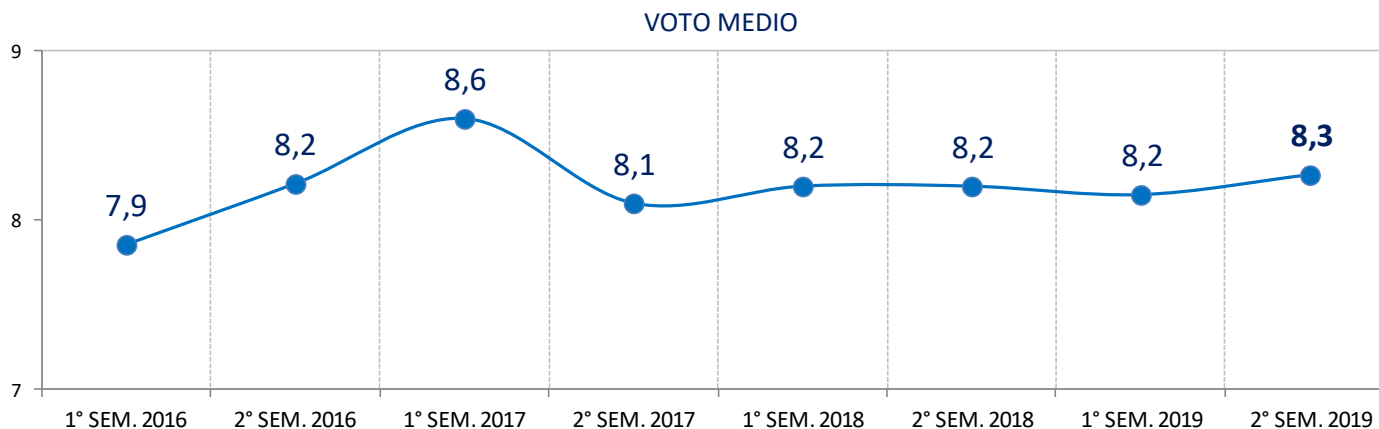




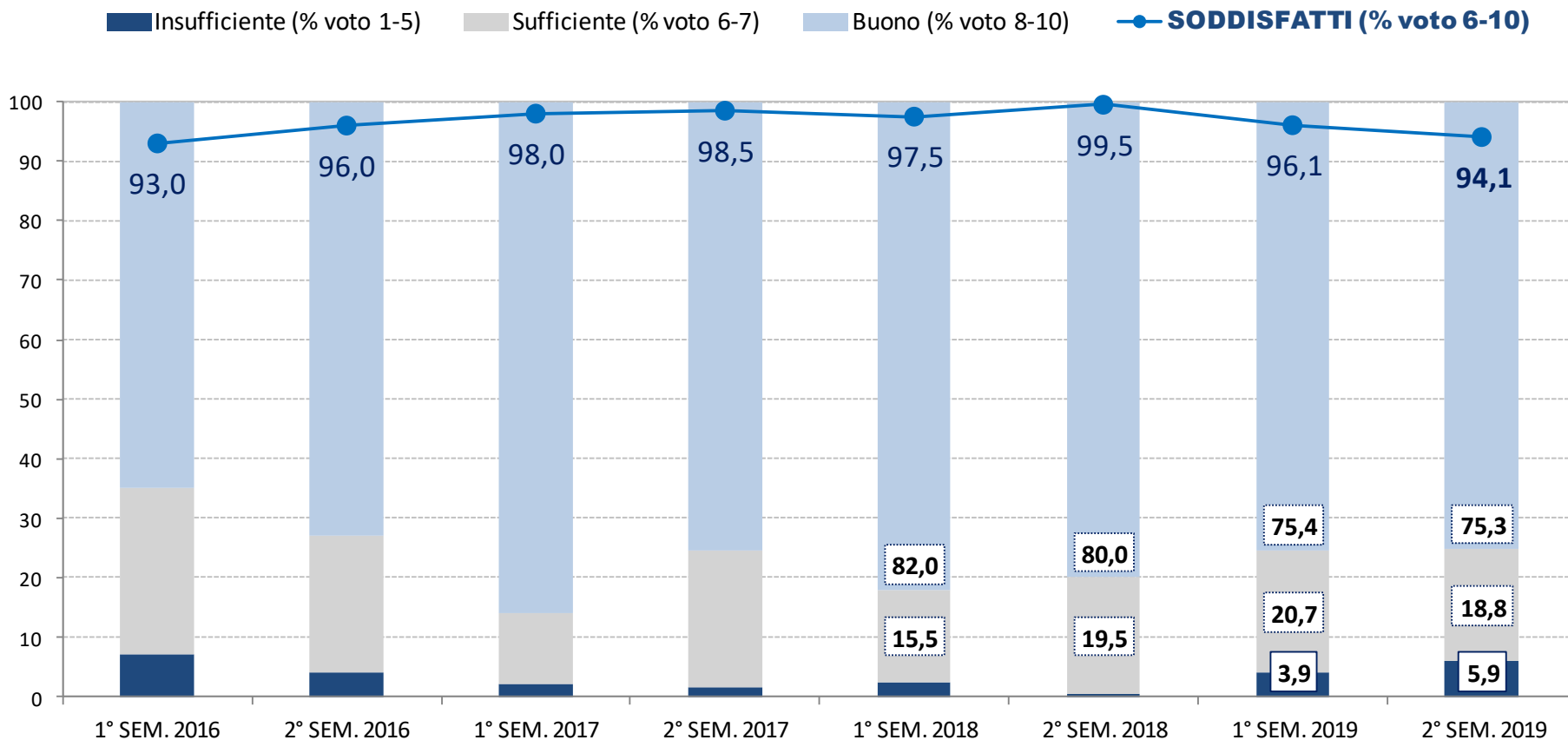
“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Nel **80,4%** delle segnalazioni guasto, la società è intervenuta per ripristinare il servizio  
[77,5%, 1° SEM. 2019]



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



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

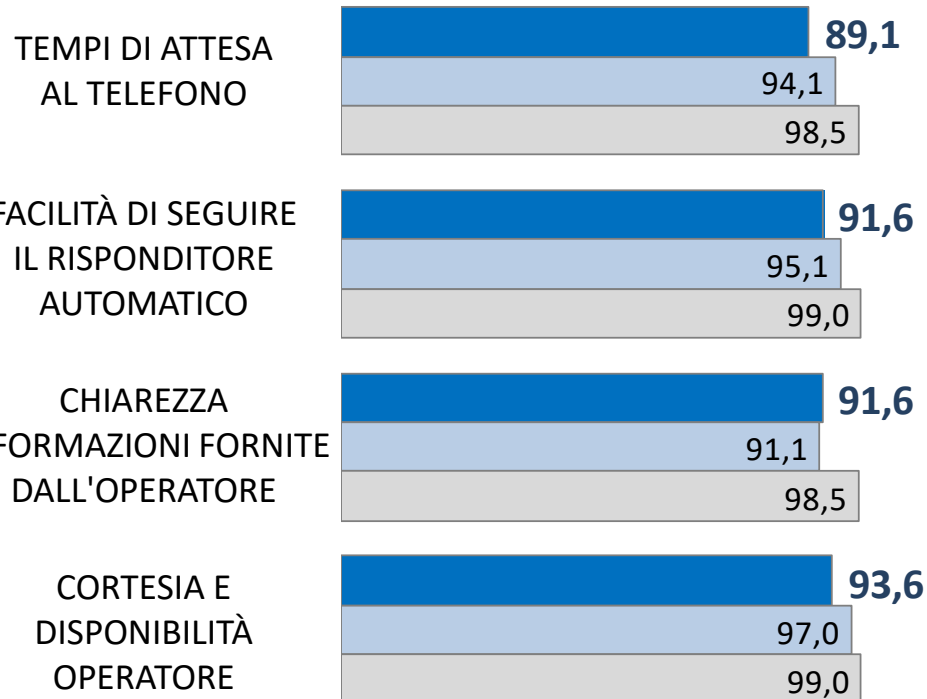
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 2 risposte)

■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018

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

**VOTO MEDIO**

**IMPORTANZA** (% di citazione)



8,1

8,1

8,2

8,5

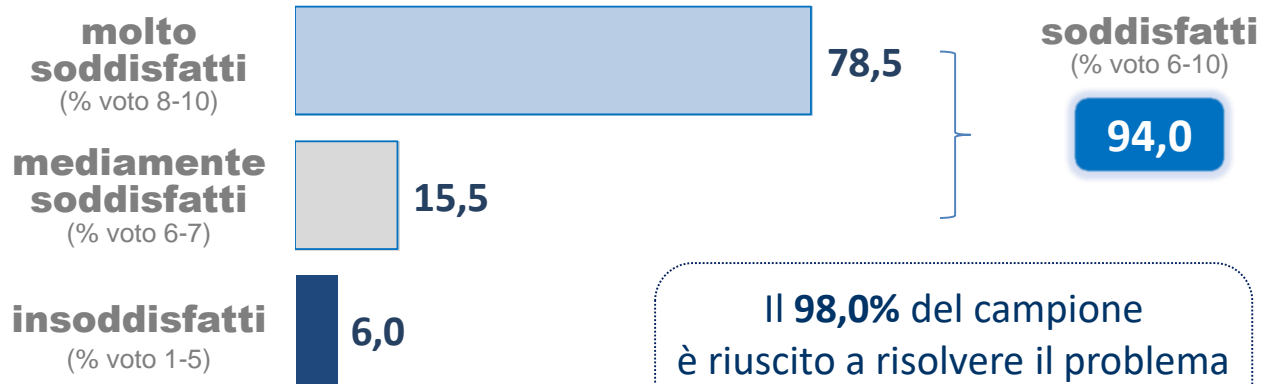
28,2

14,4

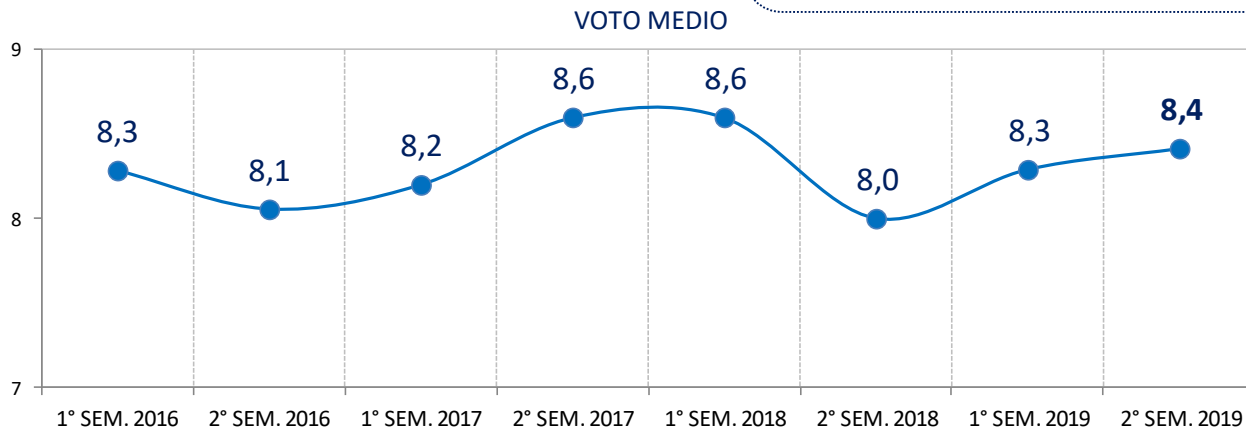
44,6

57,9

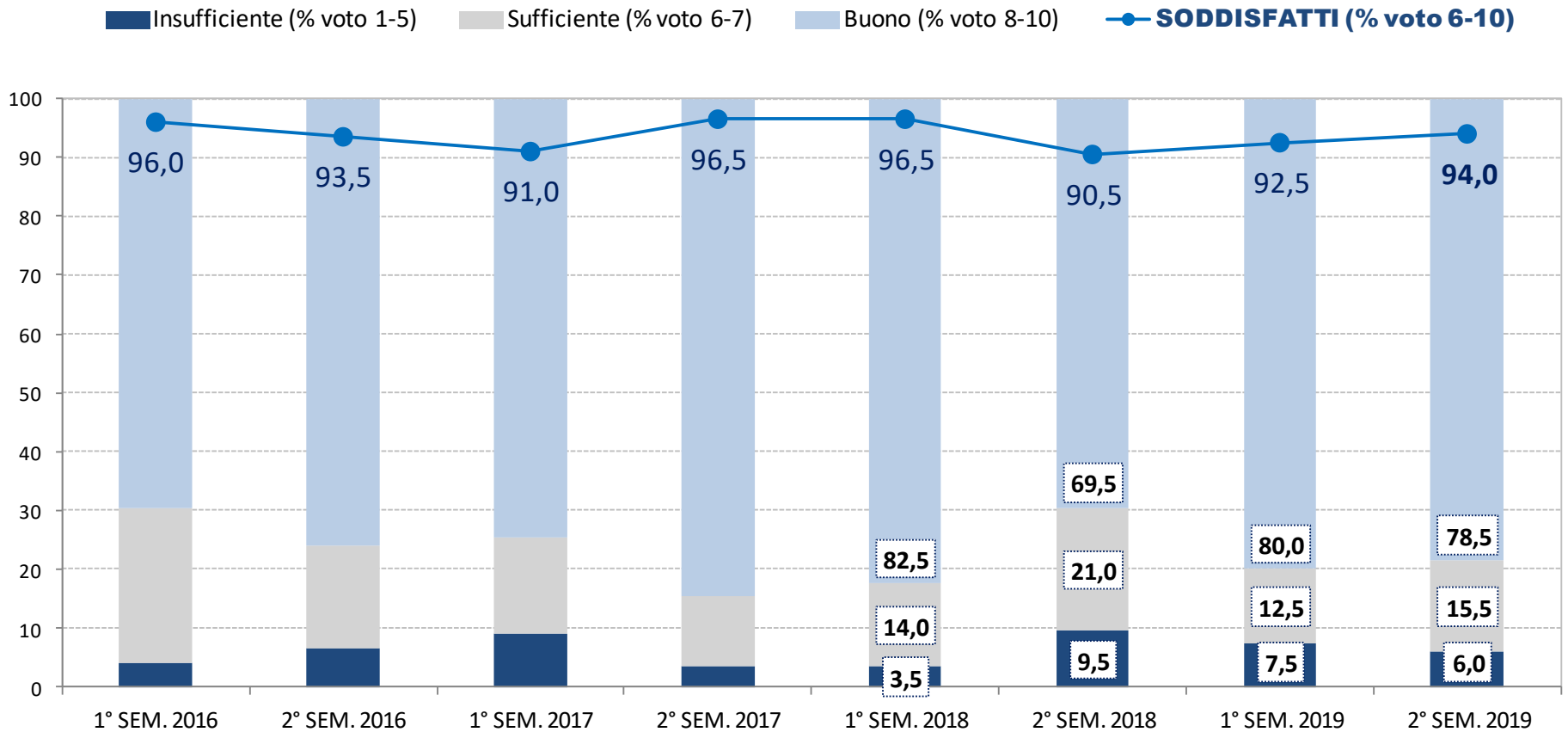
“Considerando complessivamente l’intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



**Il 98,0% del campione è riuscito a risolvere il problema tramite l'intervento tecnico**  
[98,0%, 1° SEM. 2019]



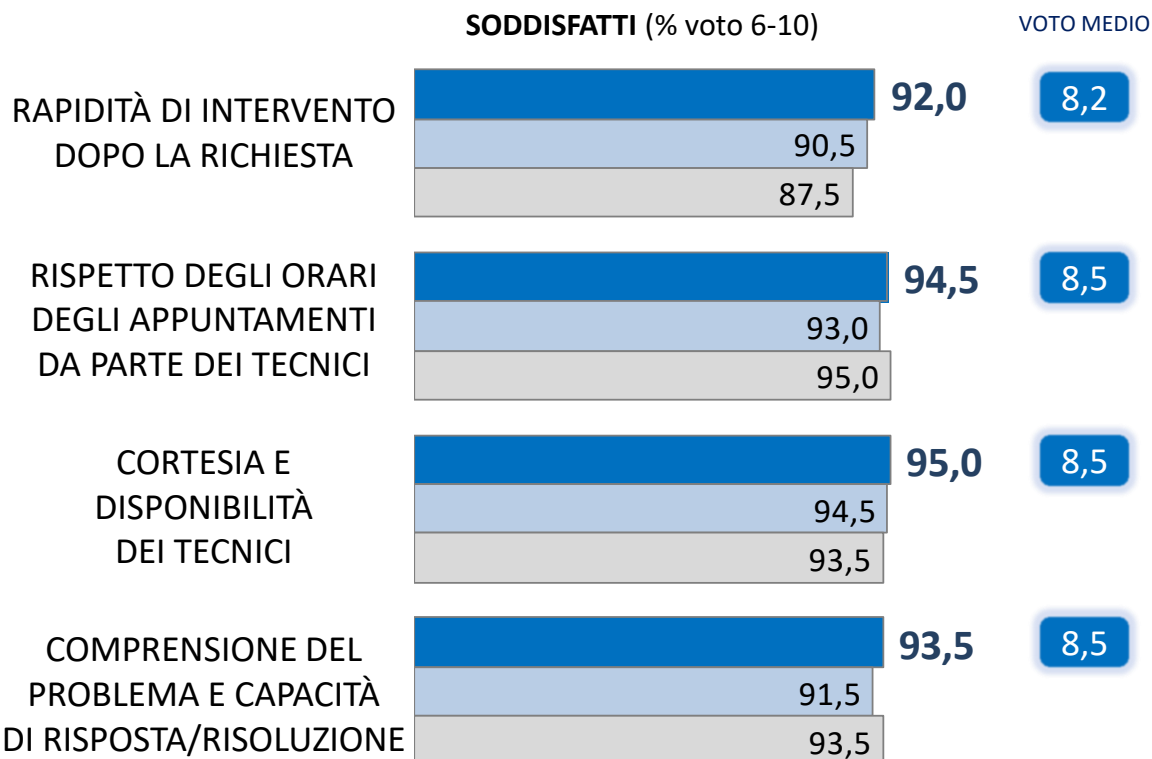
“Considerando complessivamente l’intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

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

■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018

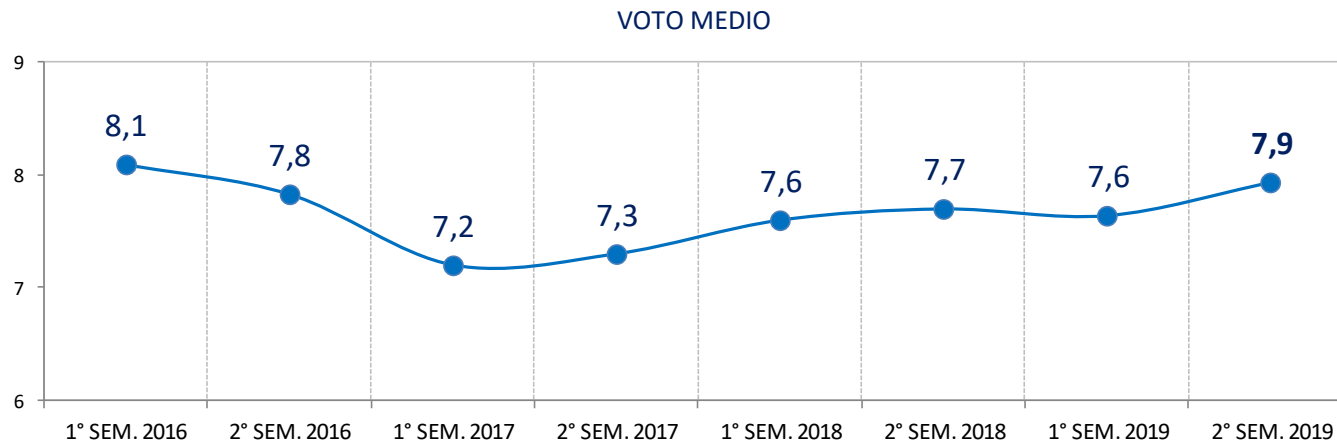
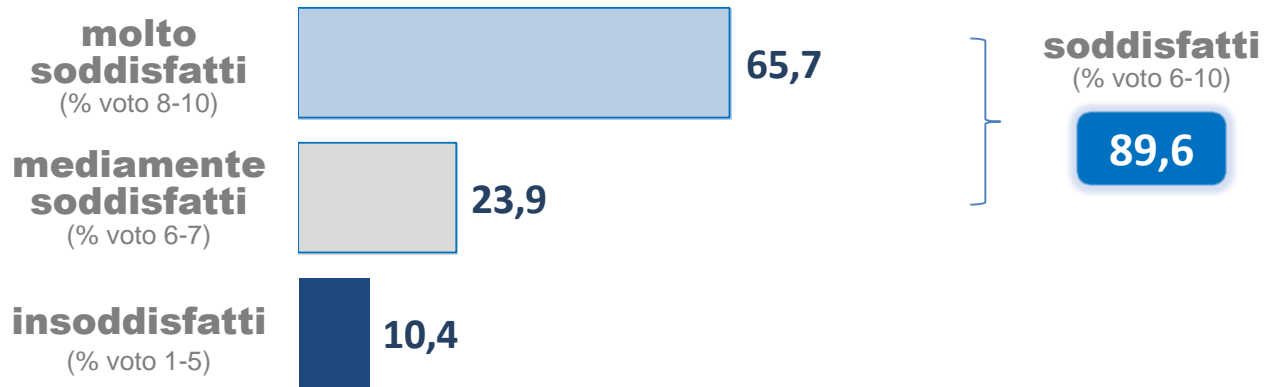


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 2 risposte)

IMPORTANZA (% di citazione)

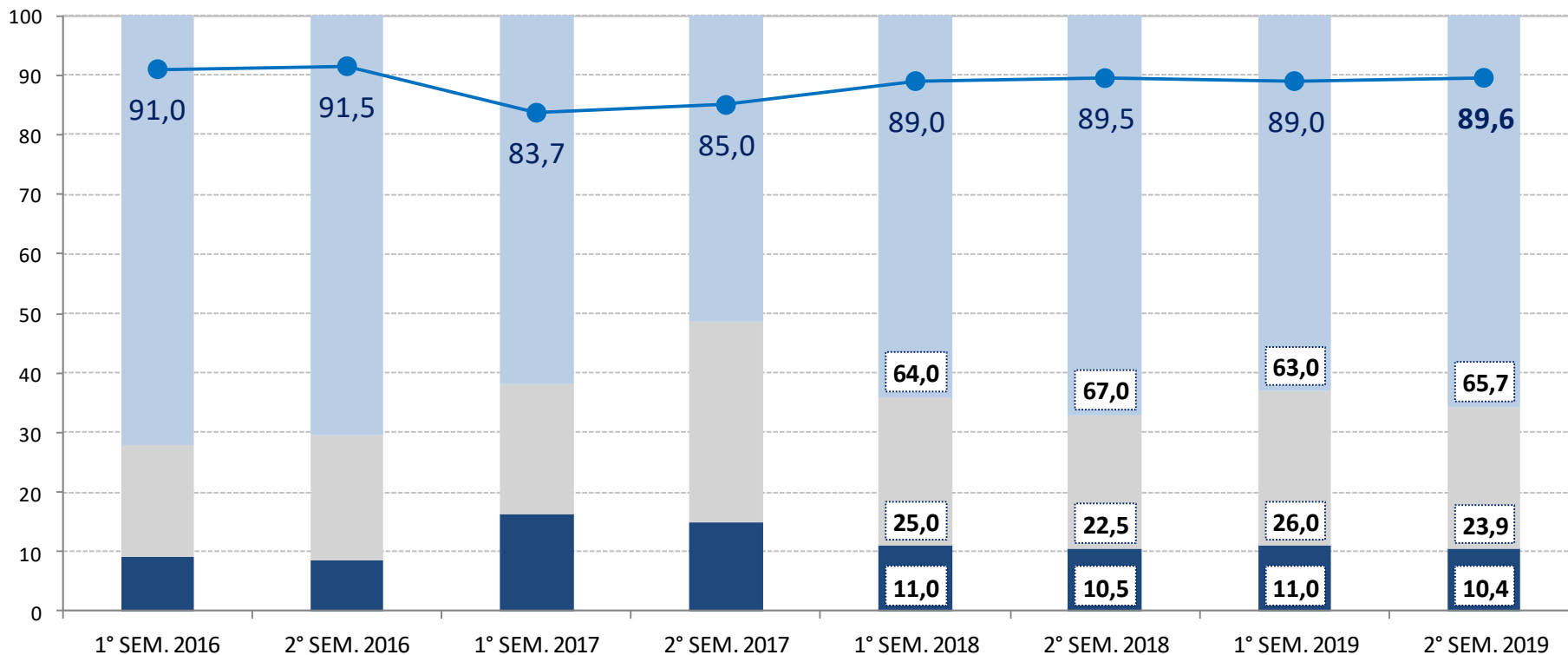


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“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)





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

■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018

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

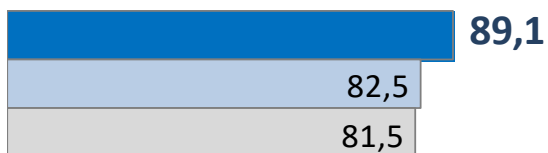
**VOTO MEDIO**

FACILITÀ DI SEGUIRE  
IL RISPONDITORE  
AUTOMATICO



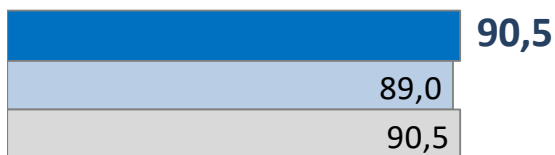
8,1

TEMPI DI ATTESA



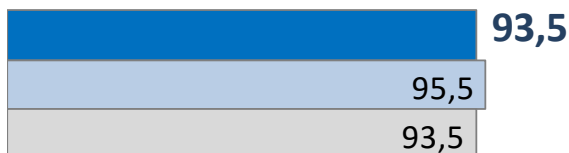
7,9

COMPETENZA  
DELL'OPERATORE



8,2

CORTESIA E DISPONIBILITÀ  
DELL'OPERATORE



8,3

CHIAREZZA INFORMAZIONI  
FORNITE DALL'OPERATORE



8,1

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

**IMPORTANZA** (% di citazione)

16,4

21,9

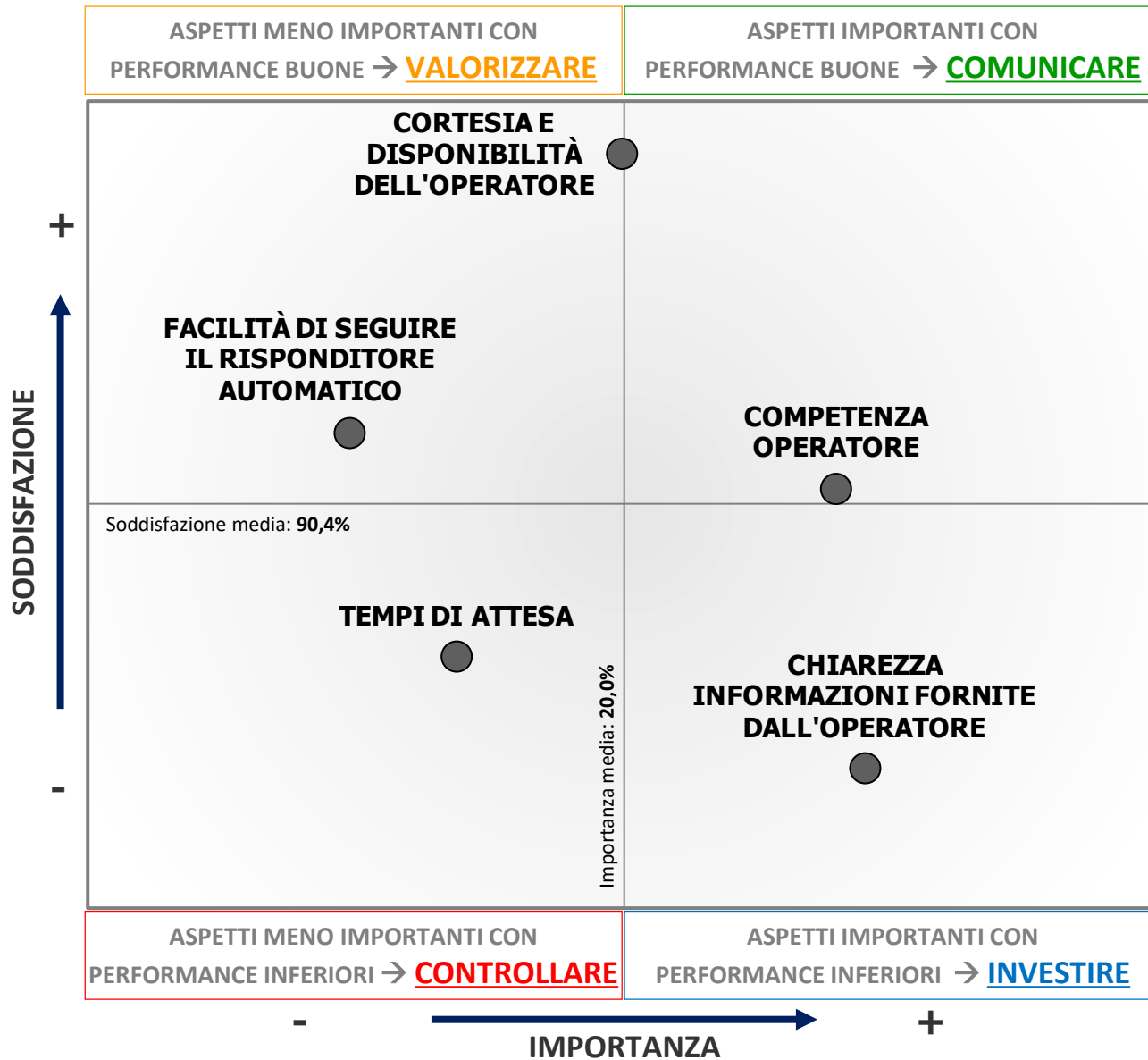
41,3

30,3

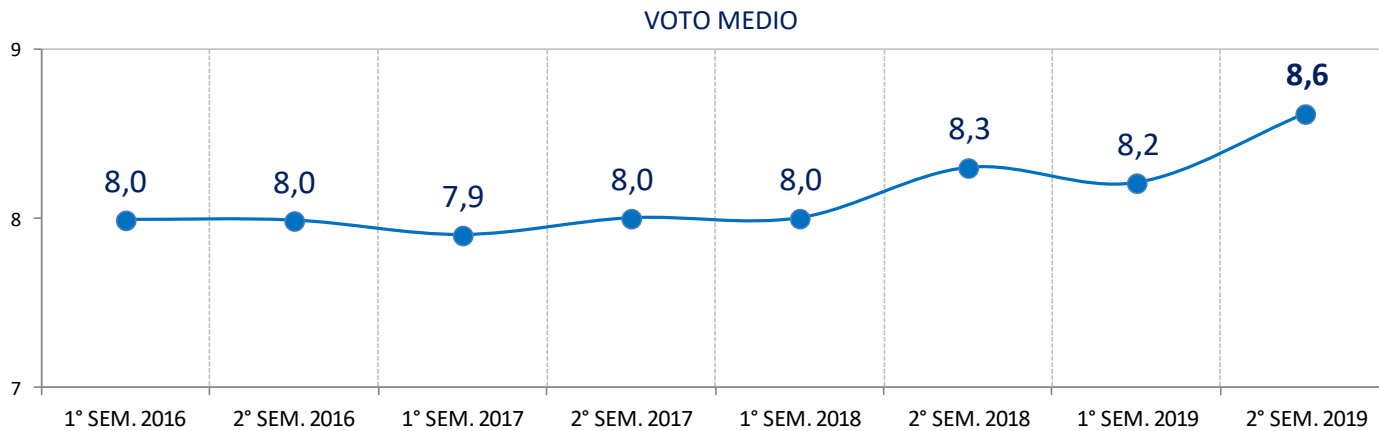
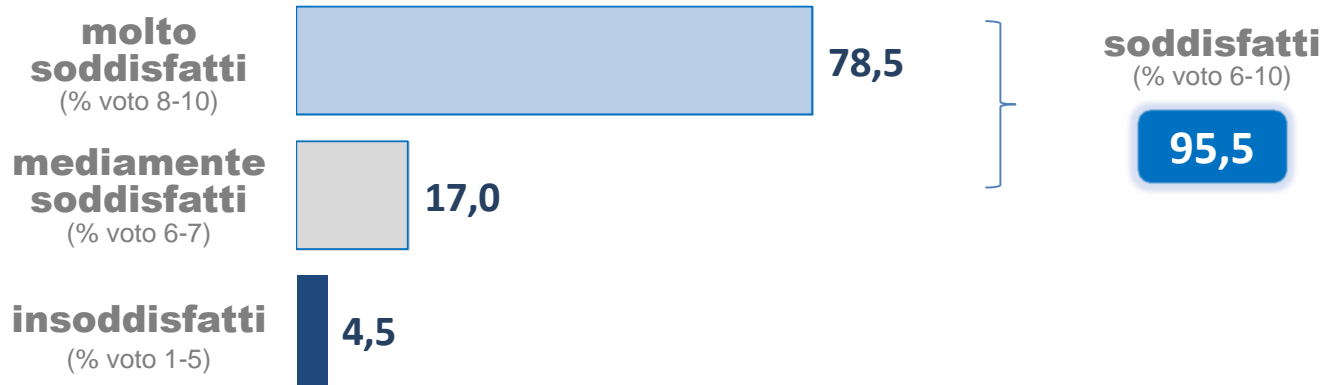
42,8



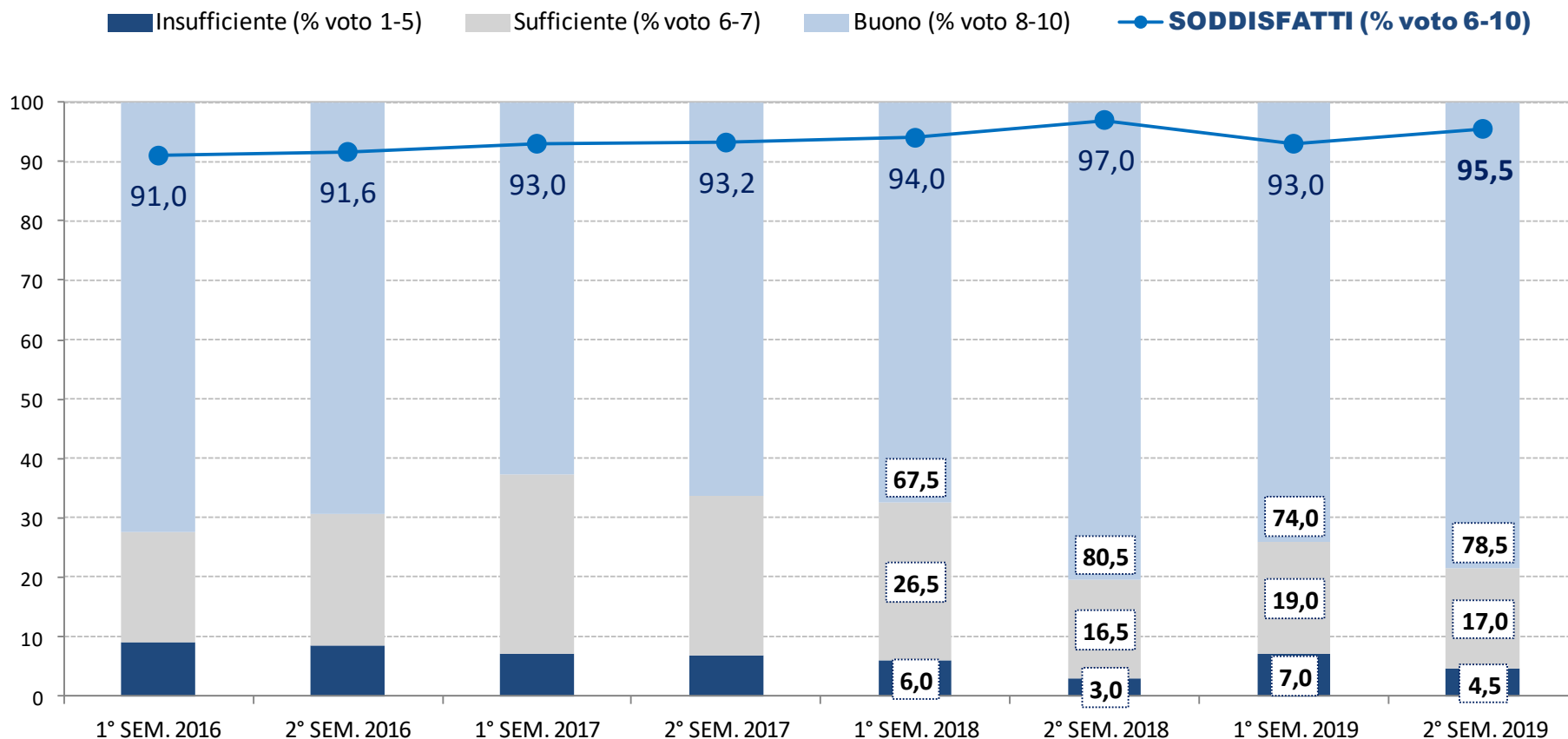
# Punti di forza e priorità di intervento



“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]



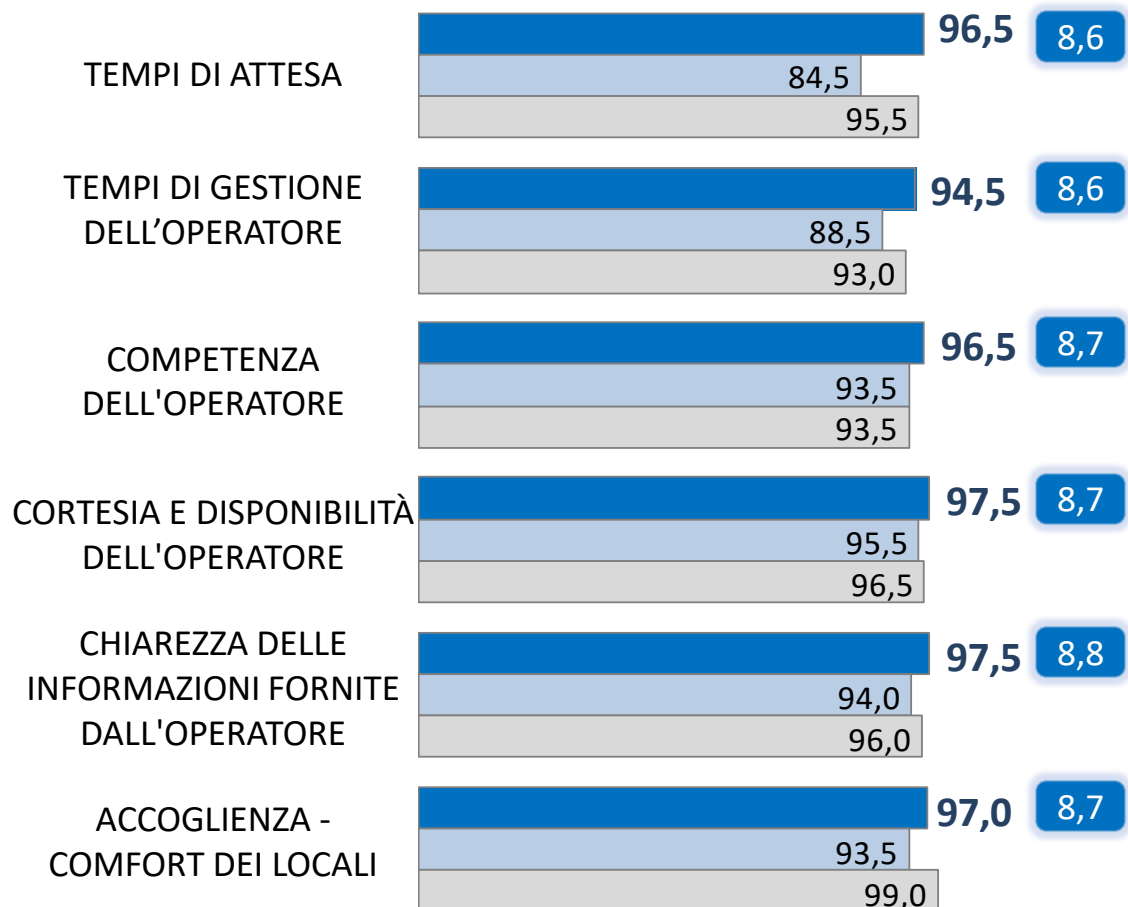
# Sportello - indicatori di performance

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

■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018

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

**VOTO MEDIO**



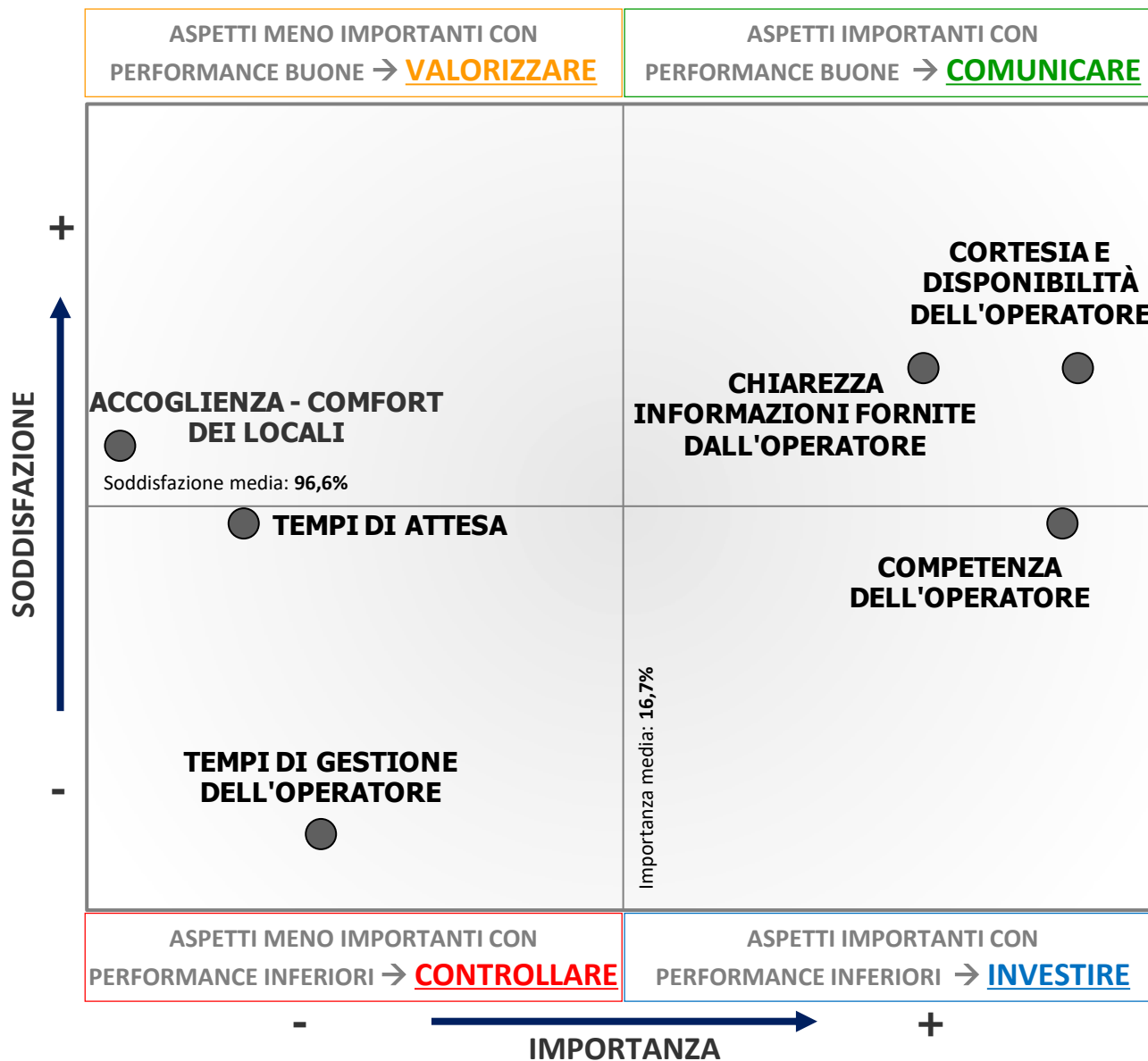
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 3 risposte)

**IMPORTANZA** (% di citazione)

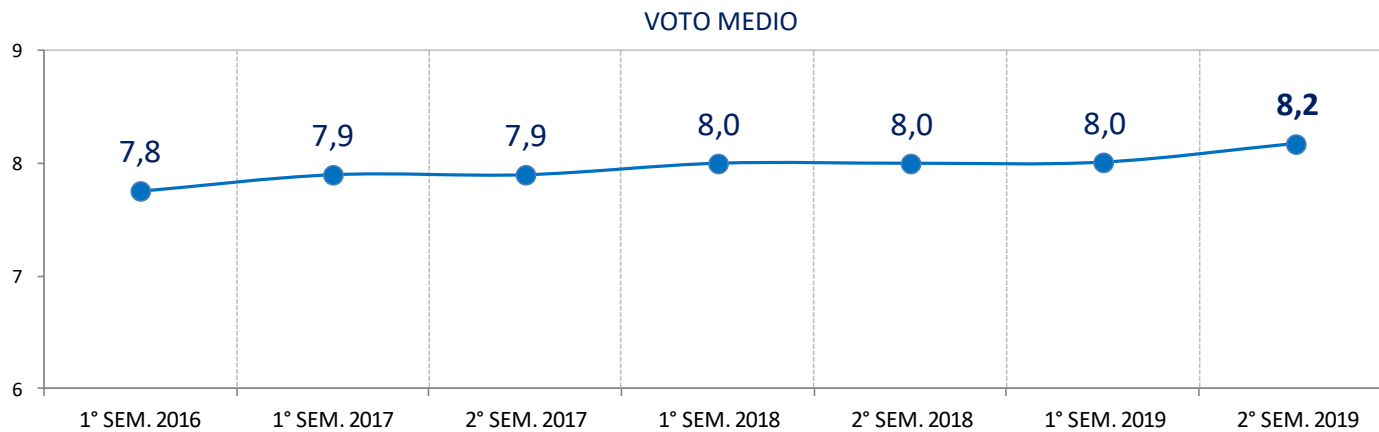
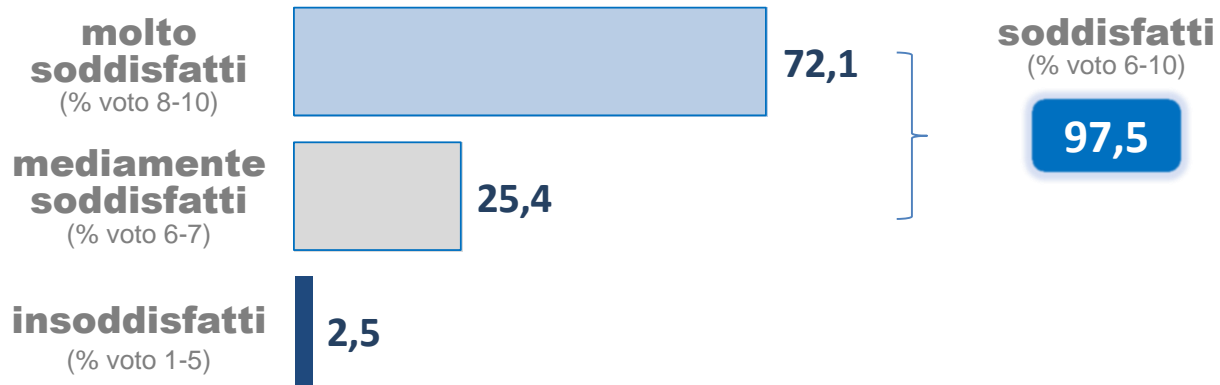




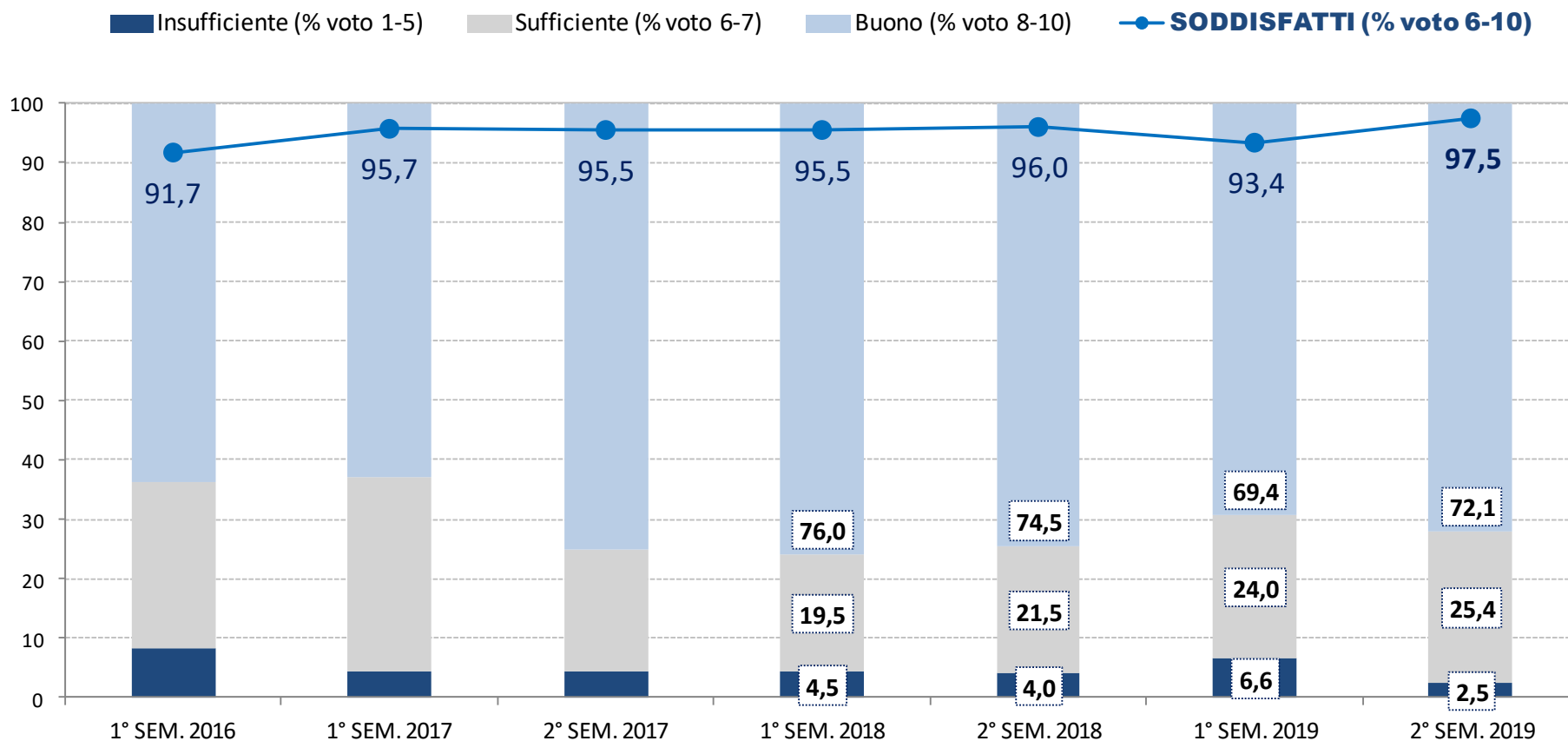
# Punti di forza e priorità di intervento



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



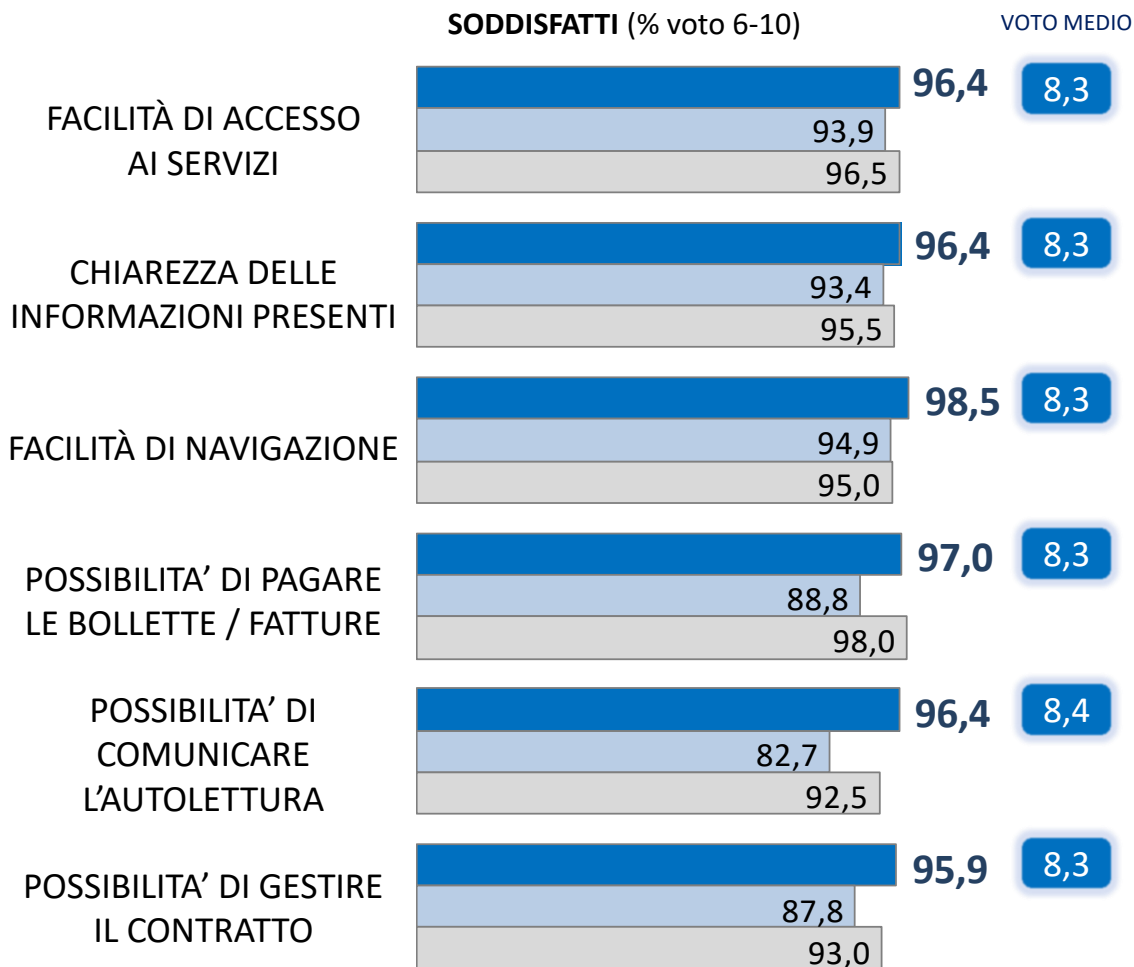
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]





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

■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018

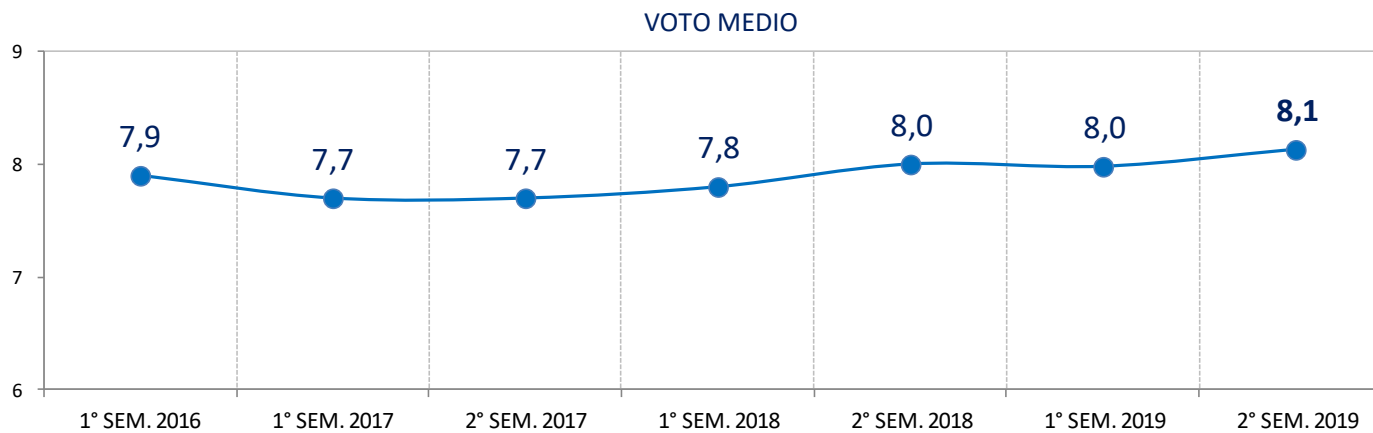
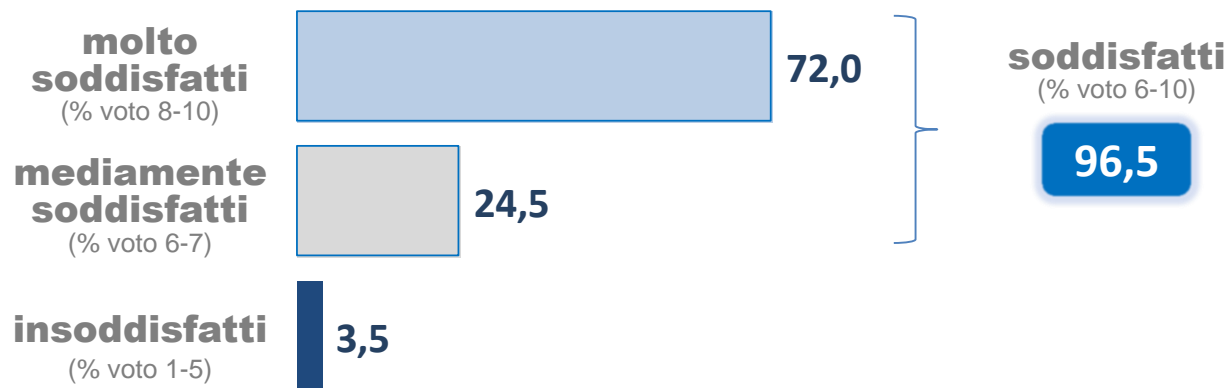


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 3 risposte)

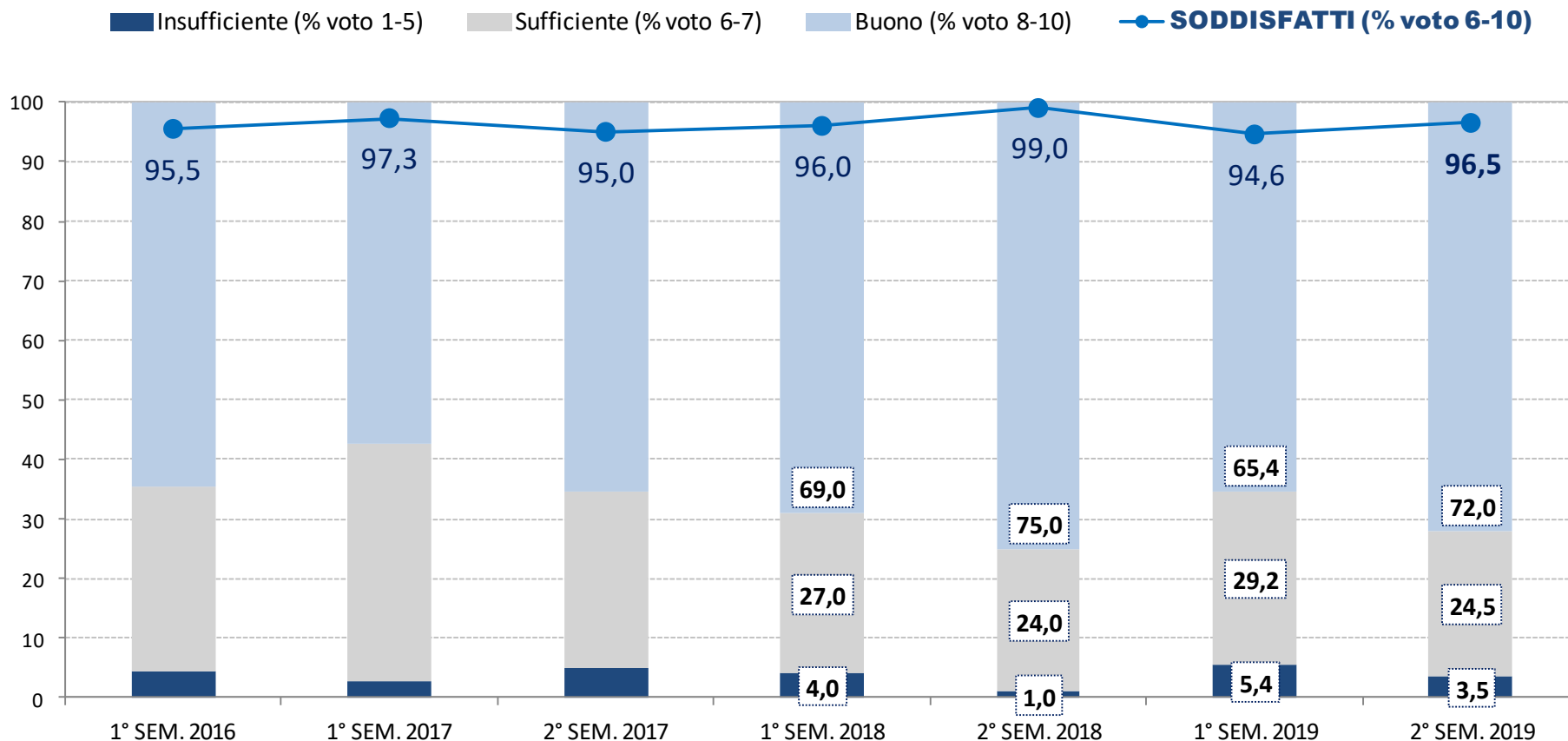
**IMPORTANZA** (% di citazione)



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



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

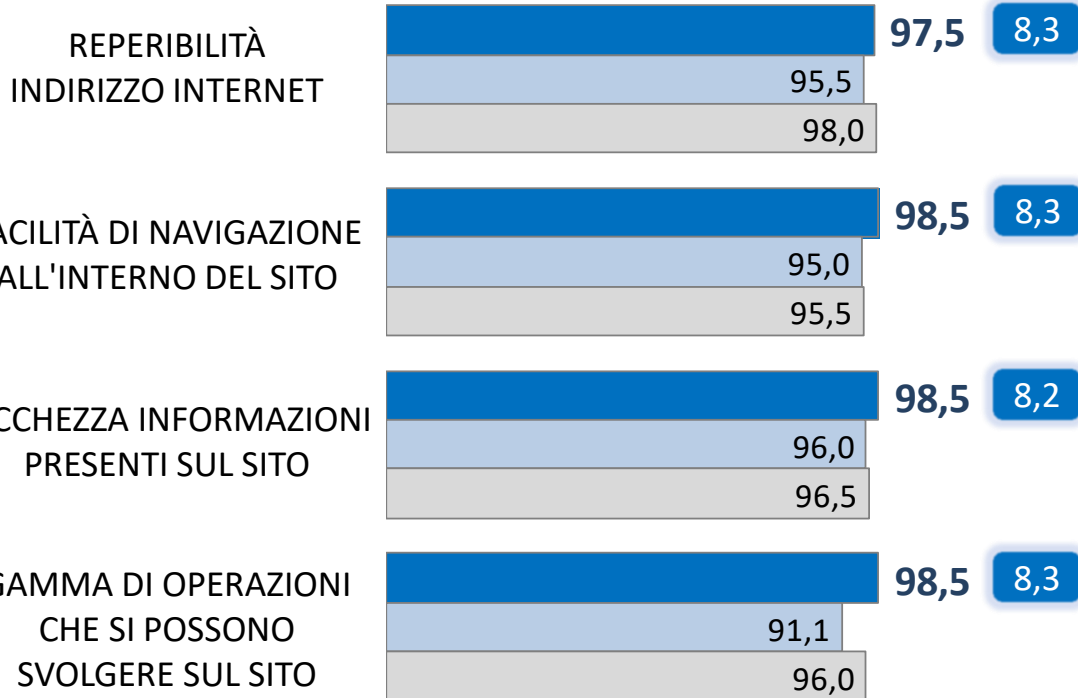


“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018

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

**VOTO MEDIO**



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

**IMPORTANZA** (% di citazione)

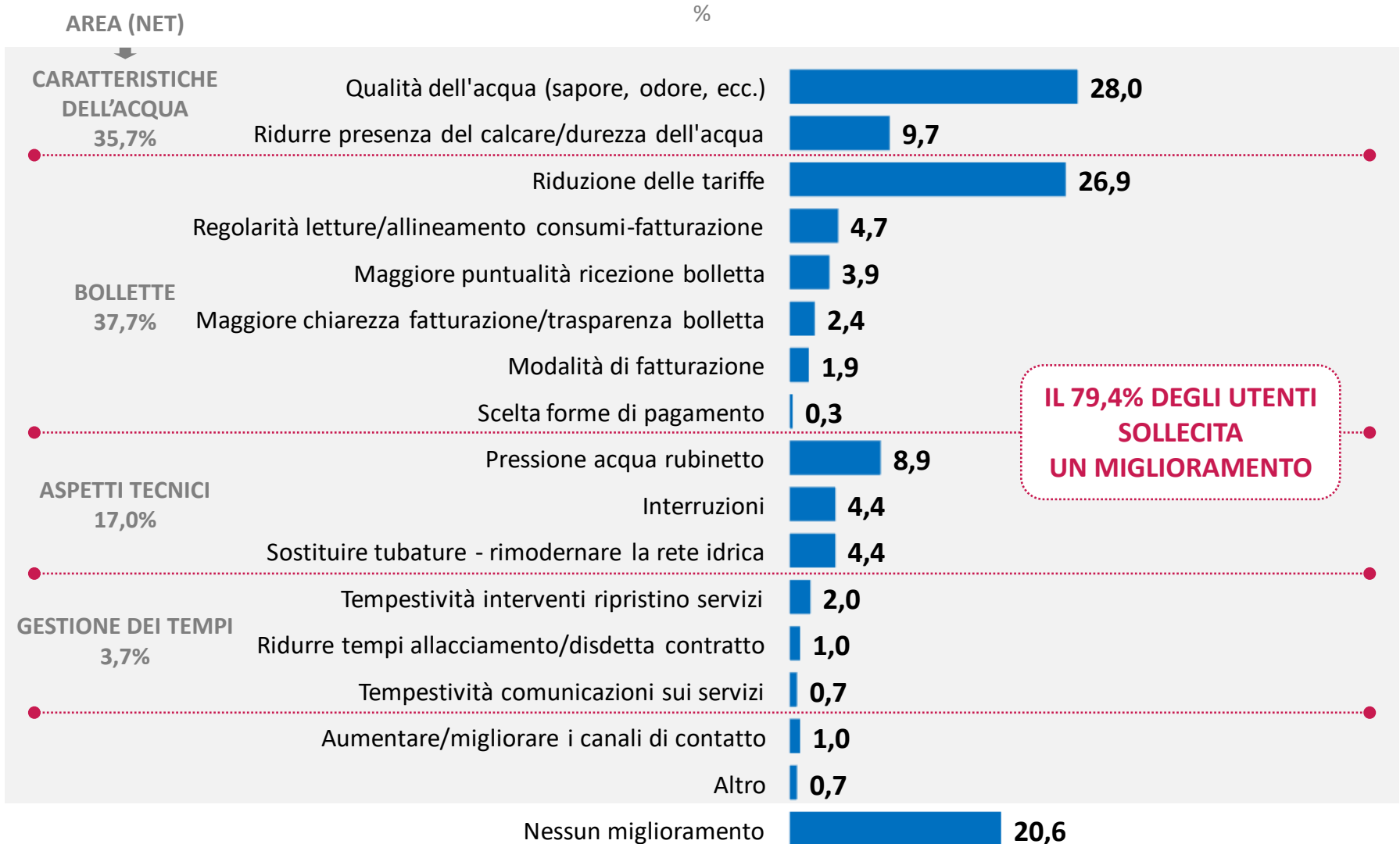


# Sezione Open: altri temi

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



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



### Dove ha reperito il NV?

BOLLETTA



80,1%

SITO INTERNET



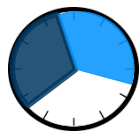
17,4%

Linea subito libera 75,6%

### Principali motivi di chiamata

- Informazioni su bollette 39,3%
- Richiesta/variazione nuovo contratto/disdetta 14,9%
- Modifica dati anagrafici 11,9%
- Richiesta nuovo allaccio/interventi sul contatore 10,4%
- Rateizzazione 10,0%

### Durata della chiamata



- tra 2' e 5' 36,3%
- tra 5' e 10' 34,8%

### Tentativi per soddisfare la richiesta

1<sup>a</sup> chiamata **87,6%**

chiamata successiva **10,9%**

*“Operatore non risolutivo”  
 “Dovevano verificare alcuni aspetti”  
 “ Dovevo verificare la fattura”  
 “Non riesco ad accedere al servizio”  
 “Problema irrisolto – persistenza”*

altro canale contattato **5,5%**



*Il 45,5% ha tentato di risolvere il problema tramite lo sportello*

### Informazioni coerenti nei diversi contatti

**! 31 RISPOSTE**

- del tutto 32,3%
- abbastanza 29,0%



Risolve del tutto o in parte la richiesta **88,1%**



Non risolve, perché...



*“Devo procurarmi della documentazione e poi ricontattarli”  
 “Devo andare di persona all’ufficio competente”*



## Tempi di attesa

prima di parlare con l'operatore

- meno di 15' 74,0%
- tra 15' e 40' 19,0%

## Principali motivi di visita

- Richiesta/variazione nuovo contratto/disdetta 34,0%
- Informazioni su bollette 20,0%
- Modifica dati anagrafici 10,0%
- Rateizzazione 10,0%
- Pagamento bollette, pratiche domiciliazione bancaria 8,0%

## Permanenza allo sportello



- meno di 5' 31,0%
- tra 5' e 15' 60,0%

## Tentativi per soddisfare la richiesta

1<sup>a</sup> visita **83,0%**  
 visita successiva **16,5%**

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

altro canale contattato **12,5%**



*Il 64,0% ha tentato di risolvere il problema contattando il Call Center*

## Informazioni coerenti nei diversi contatti



**56 RISPOSTE**

- del tutto 30,4%
- abbastanza 41,1%



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



Non risolve, perché...



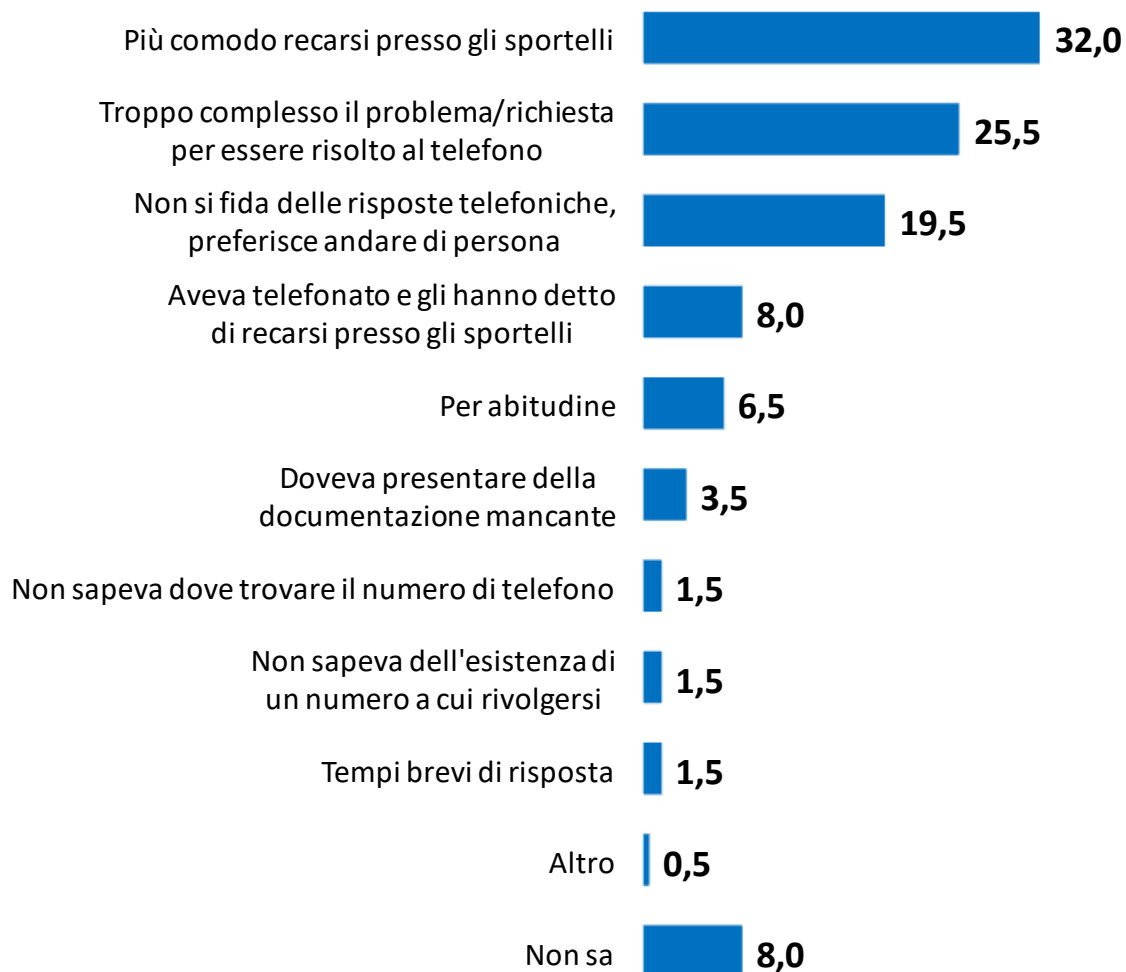
*“Il personale non ha saputo dare una risposta esaustiva”*  
*“Deve andare di persona all'ufficio competente”*



# Scelta dello sportello rispetto al NV

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

%



Base = UTENTI SPORTELLO

## Dove ha reperito l'indirizzo?

BOLLETTA



52,3%

SITO INTERNET



40,1%

## Tramite lo sportello online



Riesce a trovare del tutto risposte alle esigenze **88,3%**



Alcune funzionalità sono carenti **9,6%**



*“Per concludere la pratica ho dovuto contattare il NV”*

Accessibilità sempre disponibile e funzionante 74,6%

## Principali motivi di registrazione

- Comunicazione autolettura 47,0%
- Gestione del contratto 36,5%
- Pagamento della bolletta/fattura 32,0%
- Visualizzazione estratto conto 17,5%
- Inserimento pratiche commerciali 4,0%

**32,0% ha utilizzato altri canali, quali...**

## Informazioni coerenti nei diversi contatti

- del tutto 34,9%
- abbastanza 46,0%

**!** 63 RISPOSTE



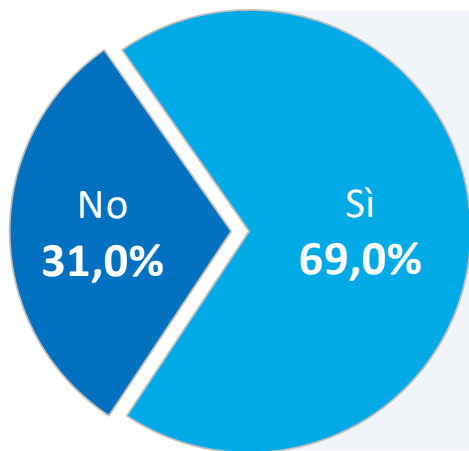
69,8%



34,9%

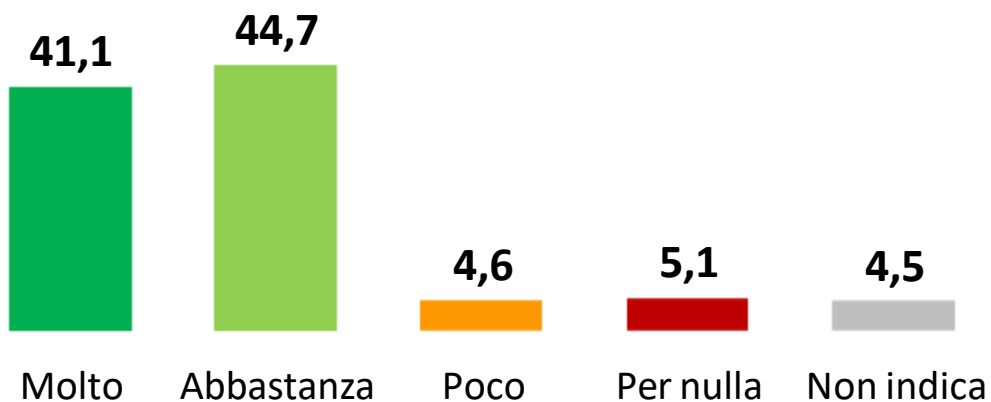


“Lei sa che esiste l’applicazione MyFiora scaricabile gratuitamente sullo smartphone/tablet dove è possibile effettuare le stesse operazioni dello sportello online?”

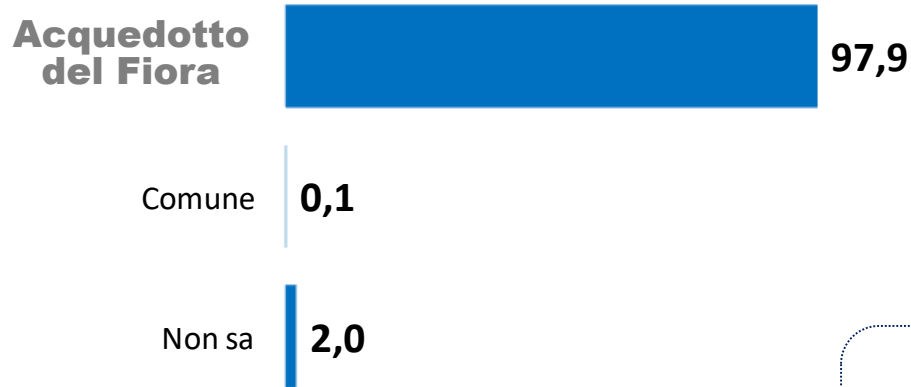


Al **63,2%** è capitato di utilizzare l’App MyFiora dal proprio smartphone/tablet

“Quanto gradisce in generale la possibilità di potere effettuare le stesse operazioni dello sportello online attraverso l’applicazione MyFiora direttamente dal suo smartphone/tablet?”



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

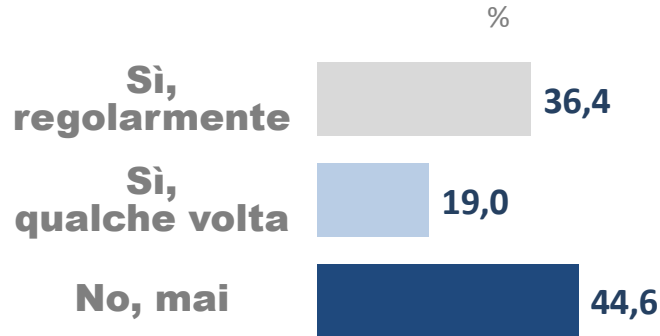


**Il 67,1% del campione**  
sa che Acquedotto del Fiora gestisce anche  
il servizio di fognatura e depurazione  
[71,3%, 1° SEM. 2019]

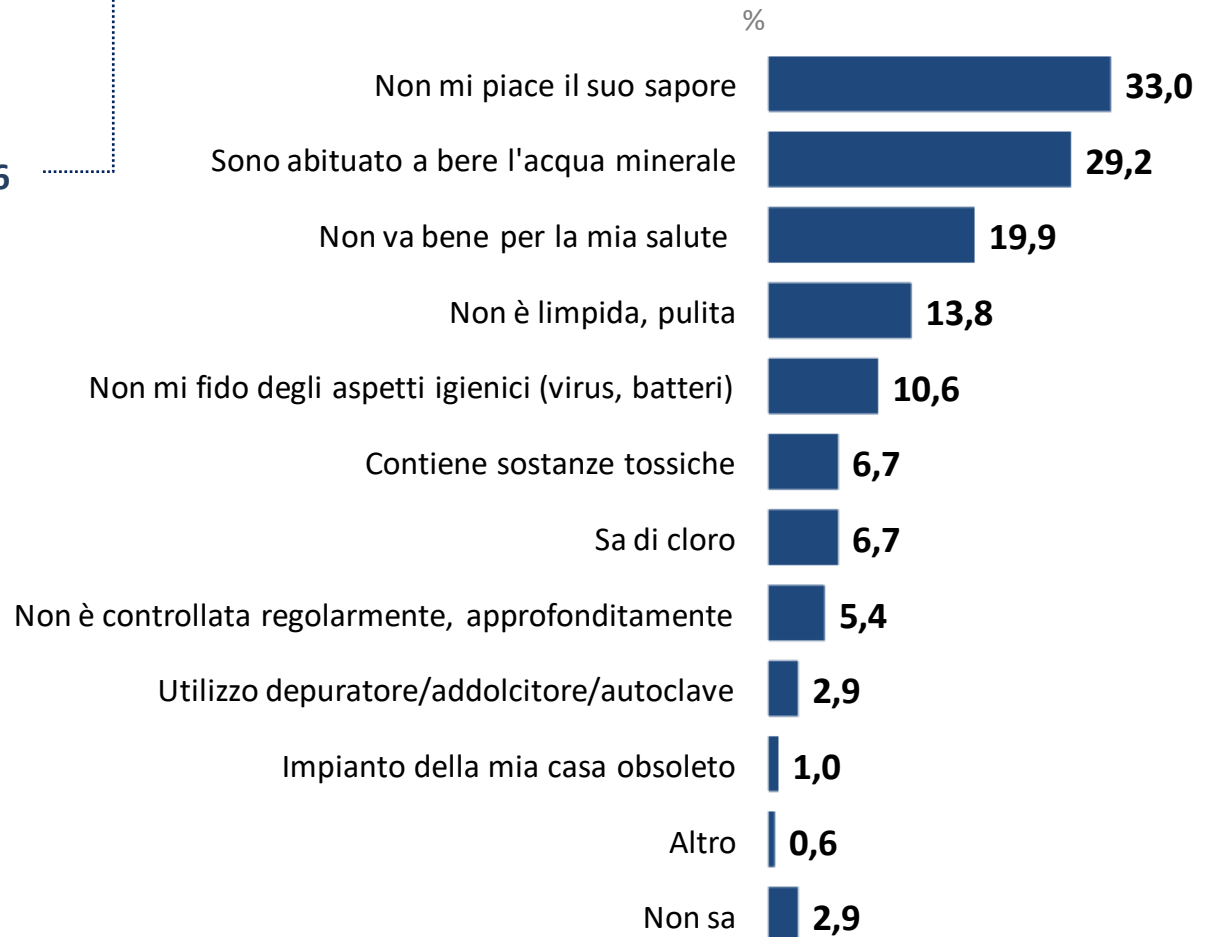
# Utilizzo dell'acqua potabile



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



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



Il **72,6%** del campione sa che l'acqua erogata dal pubblico acquedotto è regolarmente controllata dall'azienda sanitaria locale

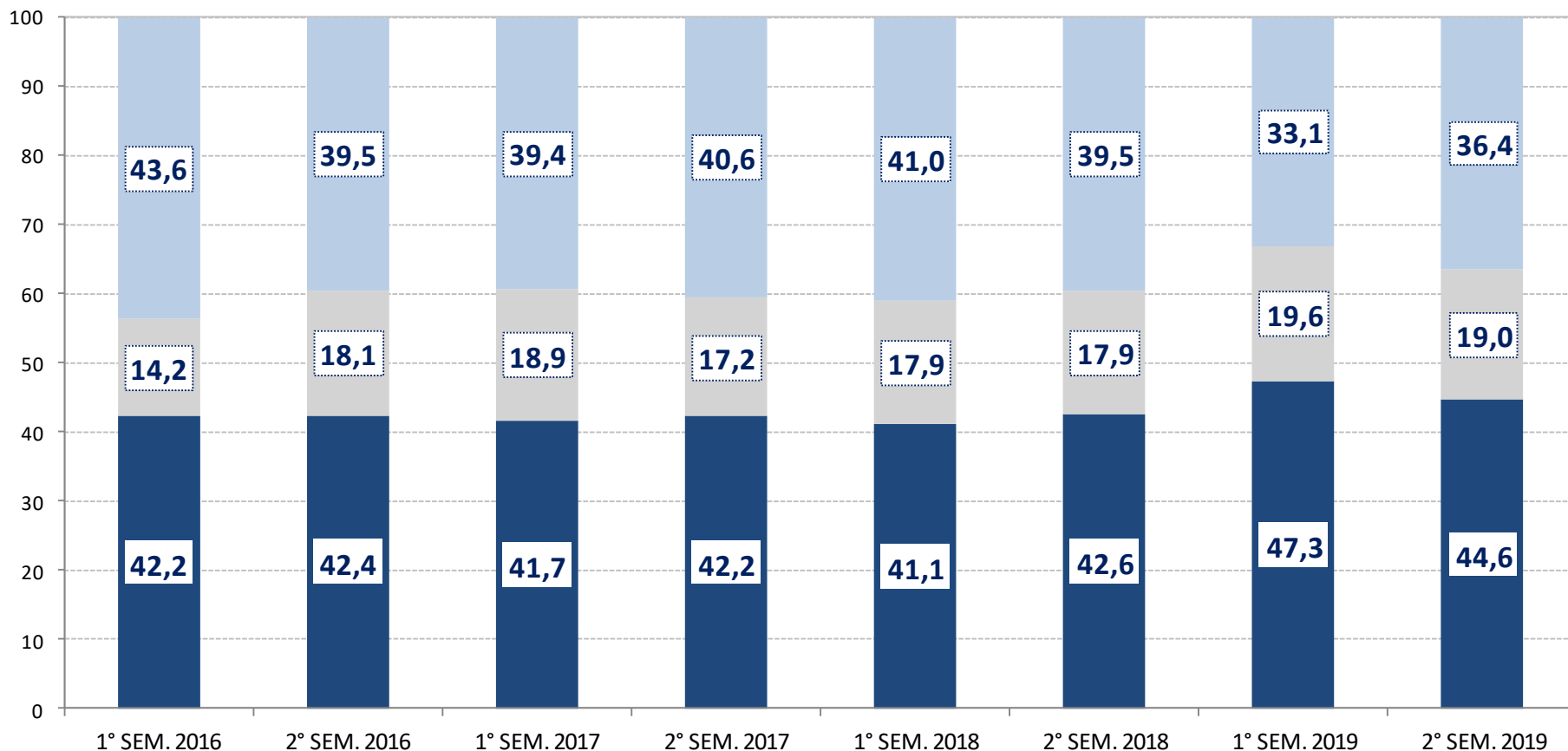
[69,3%, 1° SEM. 2019]

# Utilizzo dell'acqua potabile

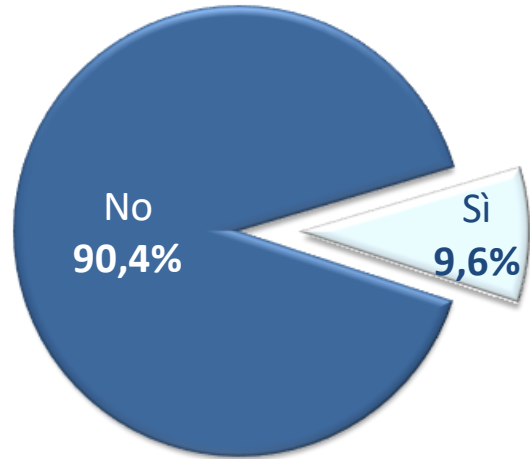


“Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”  
%

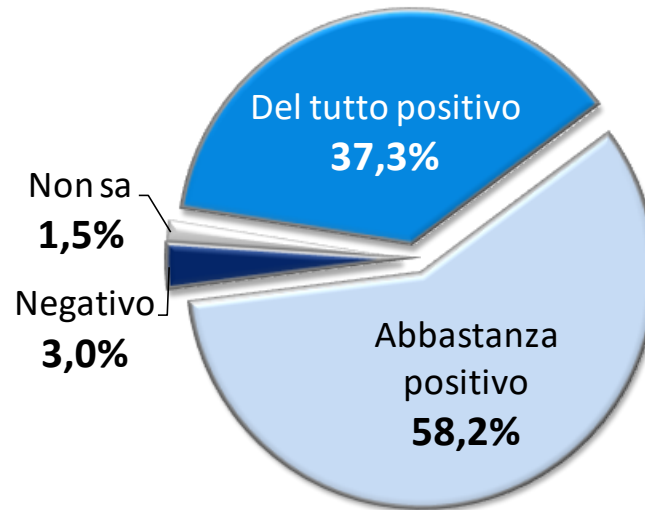
■ No, mai      ■ Sì, qualche volta      ■ Sì, regolarmente



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

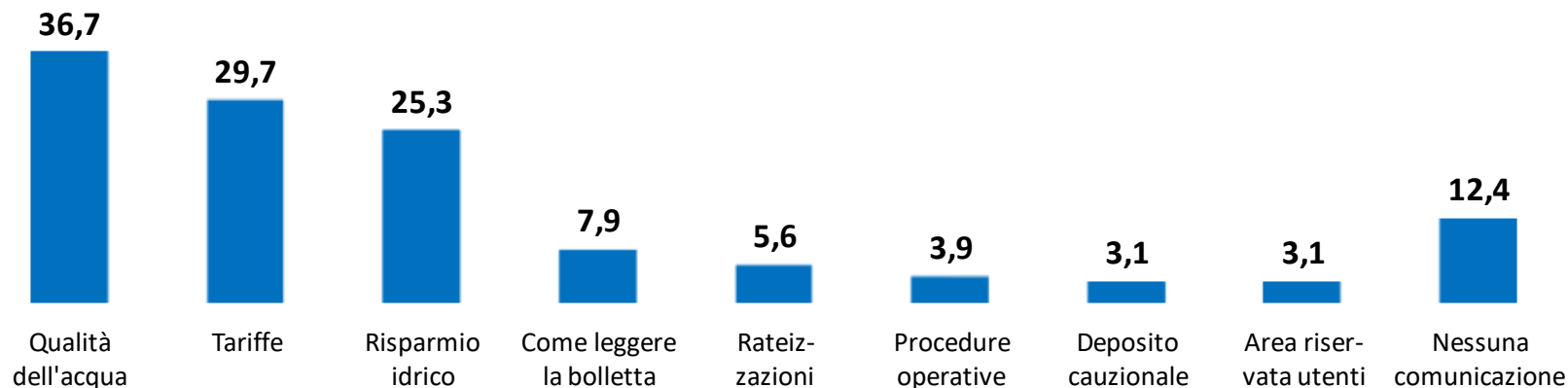


“Il giudizio che Lei dà alle comunicazioni che riceve periodicamente in allegato alle bollette, per quanto riguarda la loro facilità di lettura e comprensione, è...?”

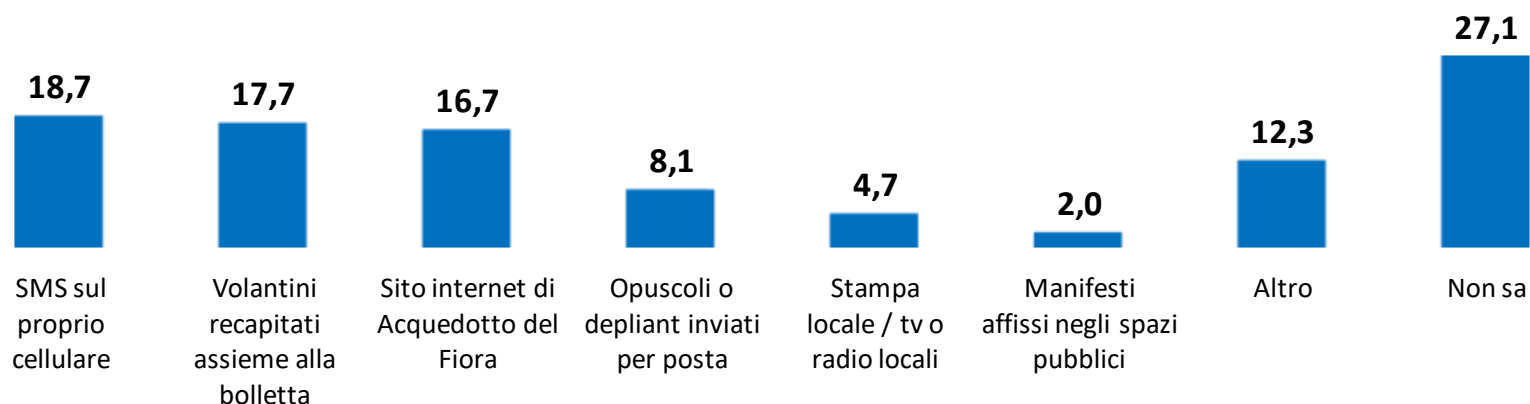


# Temi e canali di comunicazione

“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

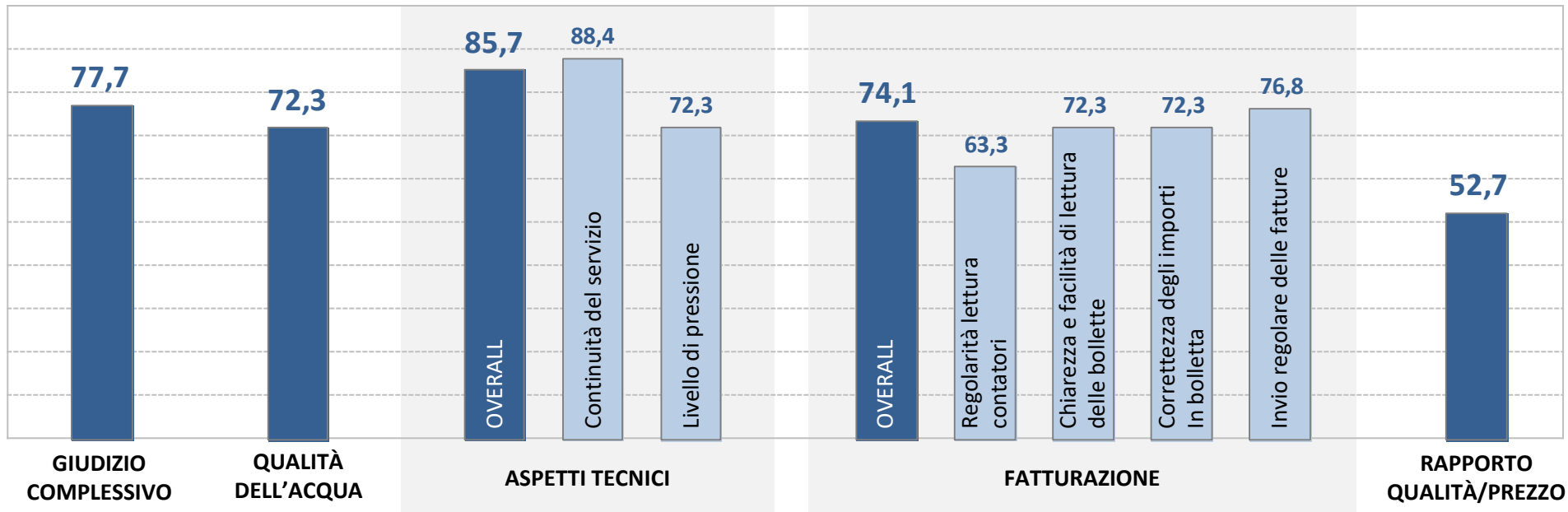
Campione di 112 utenti Acquedotto del Fiora SpA intervistati tramite questionario online

## PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

SESSO	UOMO	59,8%
	DONNA	40,2%
ETÀ	18-44 ANNI	39,3%
	45-54 ANNI	25,0%
	55 + ANNI	35,7%
LIVELLO DI ISTRUZIONE	SUPERIORE	89,0%
	INFERIORE	11,0%



SODDISFATTI (% voto 6-10)





Società del Gruppo **i**ntersistemi



**Sede Legale**

Firenze  
Via Atto Vannucci, 7  
50134 Firenze  
055 470374

**Sedi Operative**

Roma  
Via dei Galla e Sidama, 23  
00199 Roma  
06 89924900

Firenze  
via Gianni 4r, 39  
50134 Firenze  
055 470374

Milano  
via Sardegna, 39  
20144 Milano  
06 89924900

