

Indagine di Customer Satisfaction

1° semestre 2020

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 online	35
💧 Sito internet	38

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

💧 Aspetti da migliorare	42
💧 Numero Verde Commerciale	43
💧 Sportello online	44
💧 App MyFiara	45
💧 Conoscenza protagonisti del servizio idrico	46
💧 Utilizzo dell'acqua potabile	47
💧 Comunicazione da parte dell'azienda	49
💧 Temi e canali di comunicazione	50
💧 Iniziative AdF	51

INDAGINE CAWI 52

Pag.

INDAGINE CAWI 52

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 dalla Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione – Unità Relazioni con gli Stakeholder, 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 2020**.

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

Hanno partecipato all'indagine **1.605 clienti** della società: la raccolta dei dati è avvenuta da maggio a giugno 2020, periodo caratterizzato dall'emergenza sanitaria COVID.

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 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:

- 🔍 **801** interviste rivolte a **clienti domestici con utenza diretta** (**indagine generale**)
- 🔍 **201** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale** (**call back NV Commerciale**) dall'1 al 16 giugno 2020
- 🔍 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti** (**call back NV segnalazione guasti**) dall'1 al 15 giugno 2020
- 🔍 **201** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno ricevuto un intervento tecnico** (**call back intervento tecnico**) nel periodo gennaio – aprile 2020
- 🔍 **202** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati allo sportello online** (**call back sportelli online**) nel periodo gennaio – marzo 2020

A causa dell'emergenza sanitaria COVID e delle conseguenti restrizioni imposte, non è stato incluso nel monitoraggio della qualità percepita il call back sportelli fisici.

- *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 701 interviste CATI e 100 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.



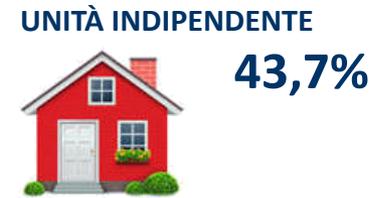
AREA CLIENTI domestici	CAMPIONE CATI n° interviste	% AREA
COSTA	315	44,9
MONTAGNA	162	23,1
SENESE	224	32,0

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



%	   				
	UTENZA GENERALE	SEGNALAZIONE GUASTI	INTERVENTO TECNICO	NUMERO VERDE COMMERCIALE	SPORTELLLO ONLINE
UOMO	51,6	60,0	54,2	56,7	57,9
DONNA	48,4	40,0	45,8	43,3	42,1
18-34 ANNI	7,6	4,3	6,0	10,1	10,4
35-44 ANNI	19,5	14,9	28,5	10,1	28,4
45-54 ANNI	19,0	27,7	24,5	23,8	31,3
55-64 ANNI	22,2	25,5	23,5	20,6	17,9
65 + ANNI	31,8	27,7	17,5	35,4	11,9
ISTRUZIONE SUPERIORE	69,8	73,1	76,0	70,7	82,6
ISTRUZIONE INFERIORE	30,2	26,9	24,0	29,3	17,4
LAVORATORE DIPENDENTE	41,9	39,8	54,5	37,6	63,5
LAVORATORE AUTONOMO	15,7	22,6	14,0	21,1	12,5
DISOCCUPATO – IN CERCA	2,6	3,8	1,0	1,5	1,5
PENSIONATO	30,2	26,9	15,5	29,9	16,5
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	9,6	7,0	15,0	9,8	6,0

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:

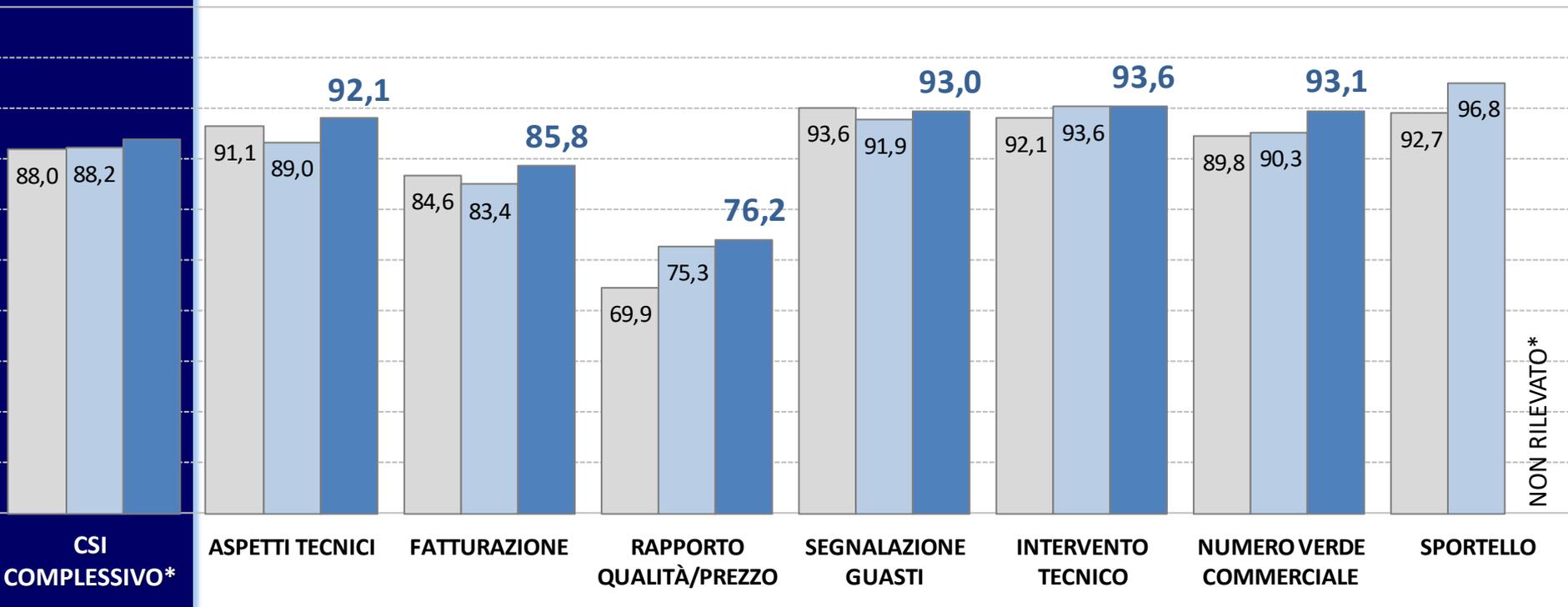
$$\frac{\sum_{i=1}^n CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1}^n PESO\ FATTORE_i}$$



* In questa edizione il CSI complessivo è stato calcolato al netto del CSI Parziale sportello, non rilevato a causa dell'emergenza sanitaria, riproporzionando i pesi degli altri fattori.

89,4

■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2020



* In questa edizione il CSI complessivo è stato calcolato al netto del CSI Parziale sportello, non rilevato a causa dell'emergenza sanitaria, riproporzionando i pesi degli altri fattori.

Sezione Customer Satisfaction

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



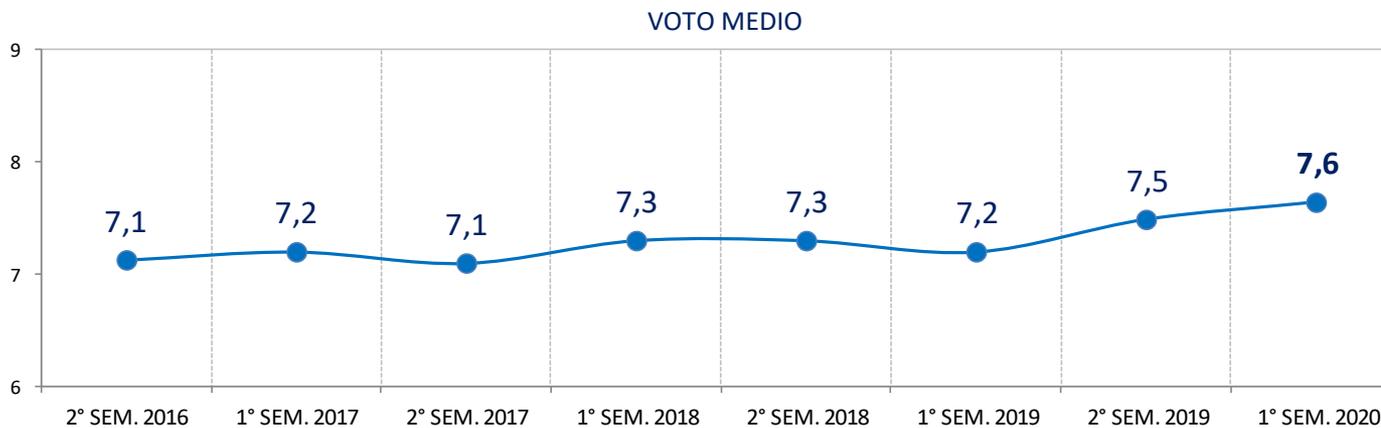
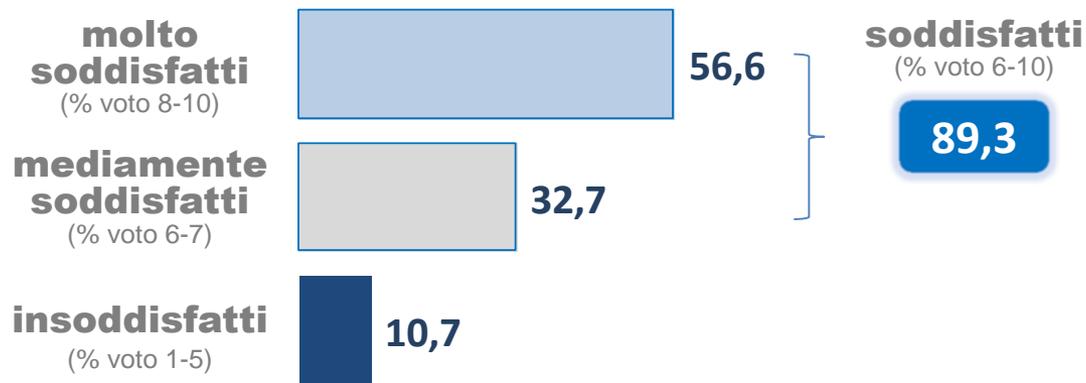
L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione:**

- **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**.

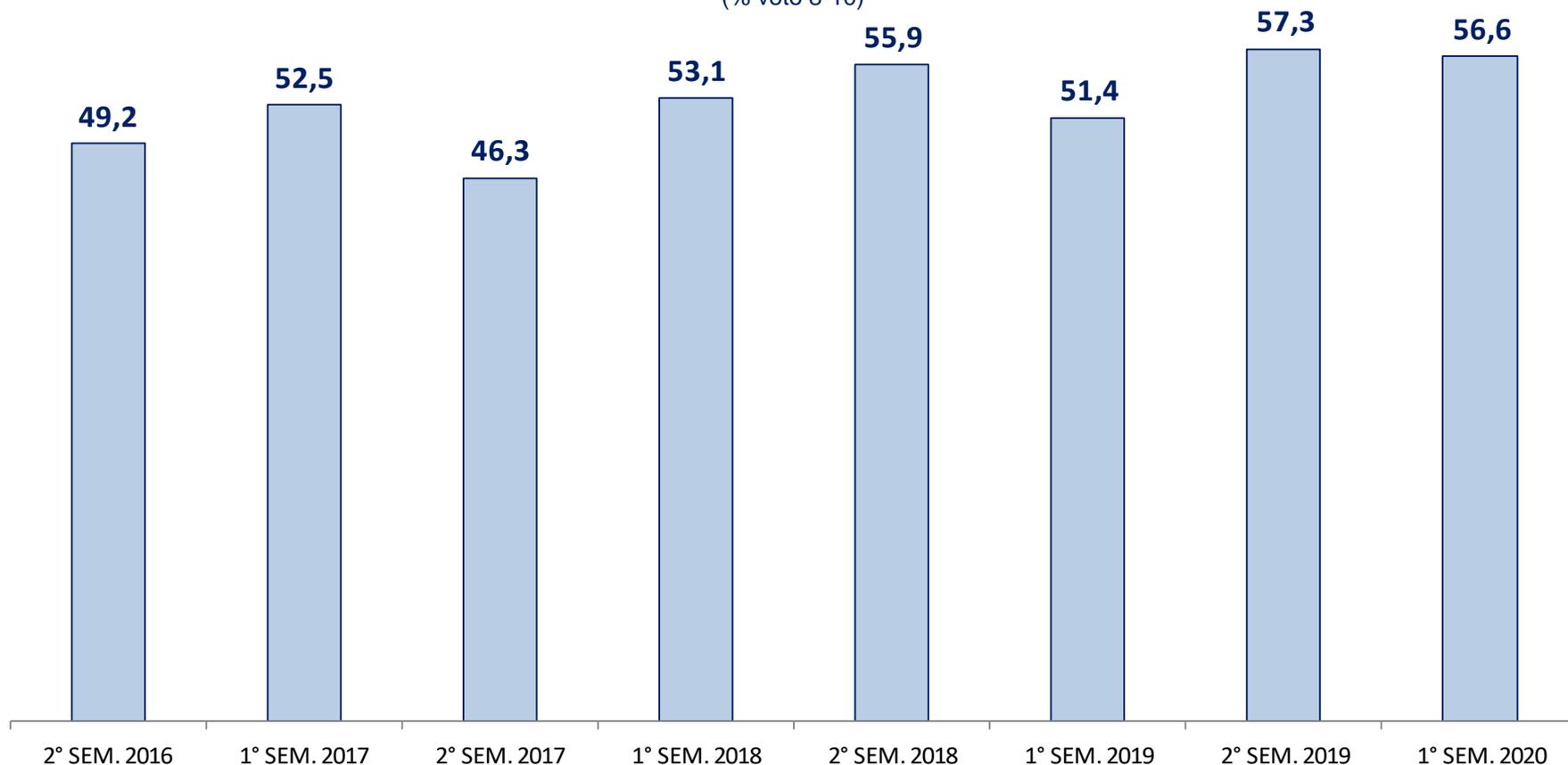
Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

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



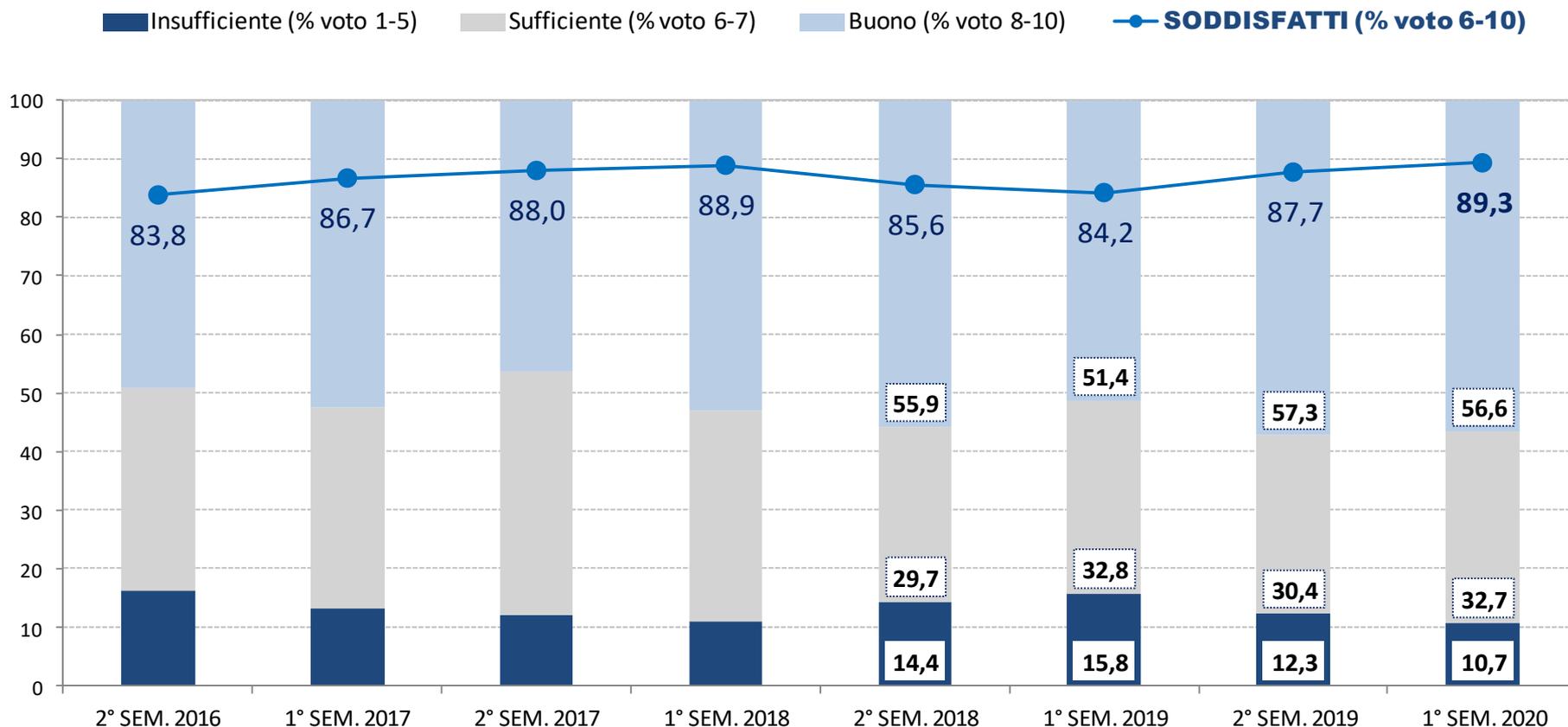
“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitole, negli ultimi 6 mesi, da AdF.”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

molto soddisfatti (% voto 8-10)

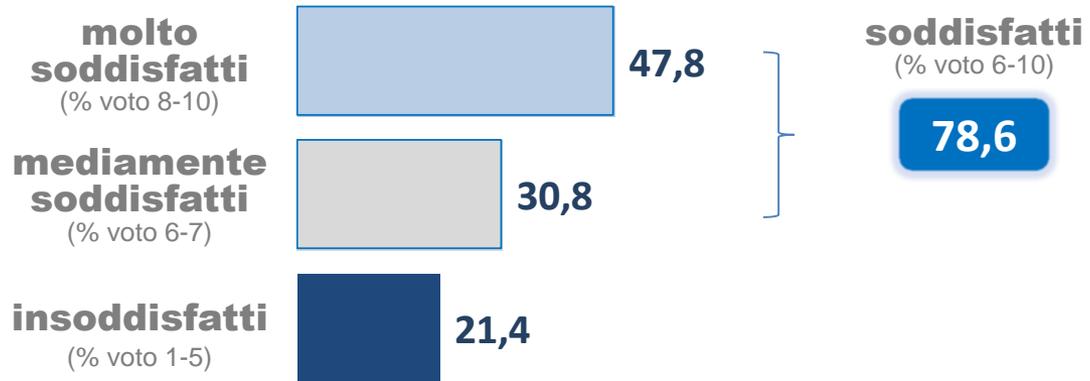


Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

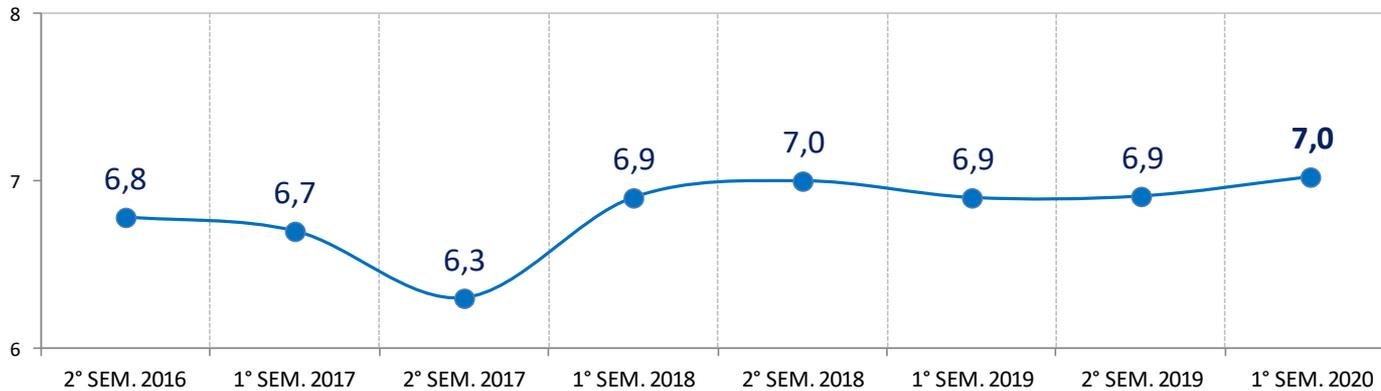
“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitole, negli ultimi 6 mesi, da AdF.”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



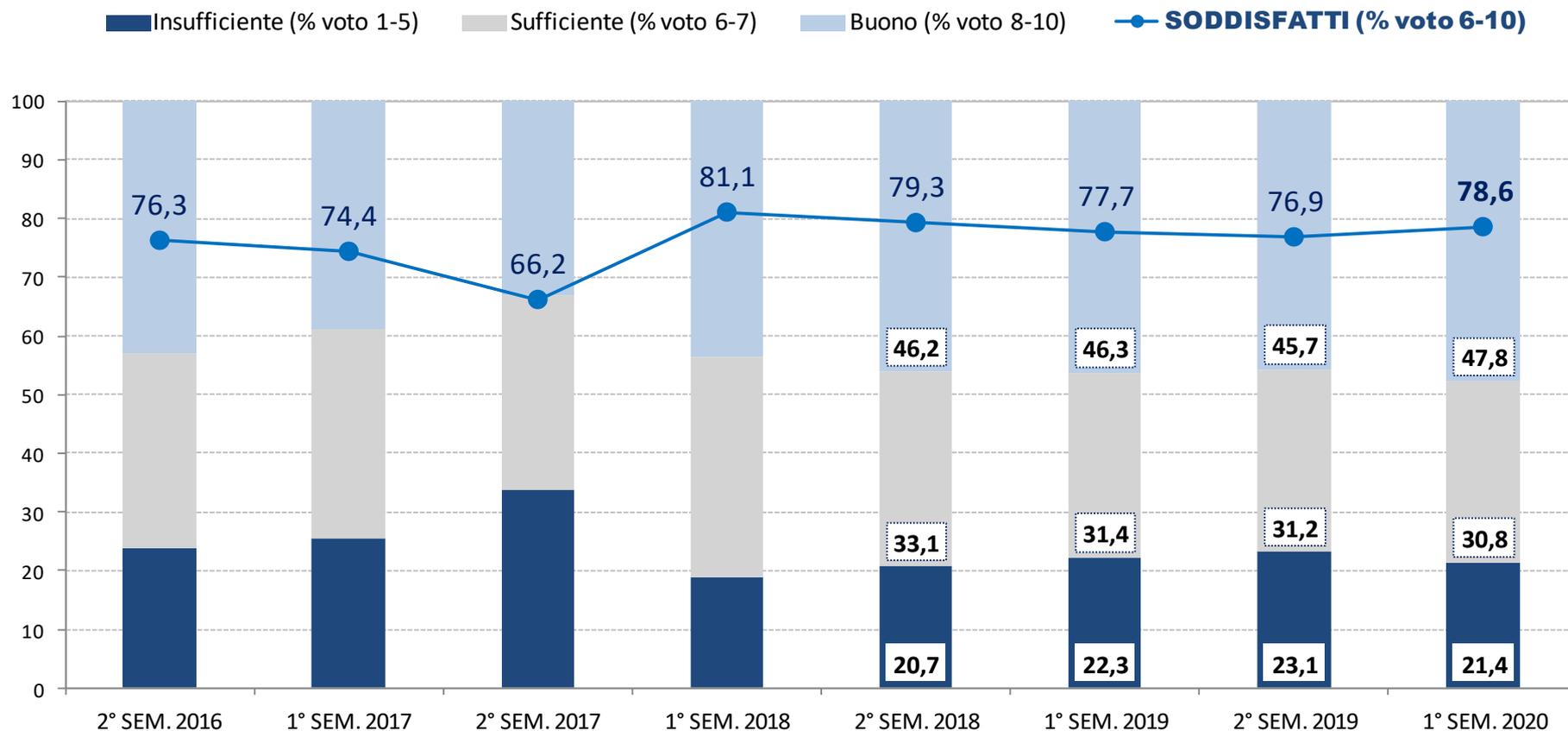
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad AdF? Nella valutazione sarebbe opportuno che lei non tenesse in considerazione eventi sporadici derivanti da guasti” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



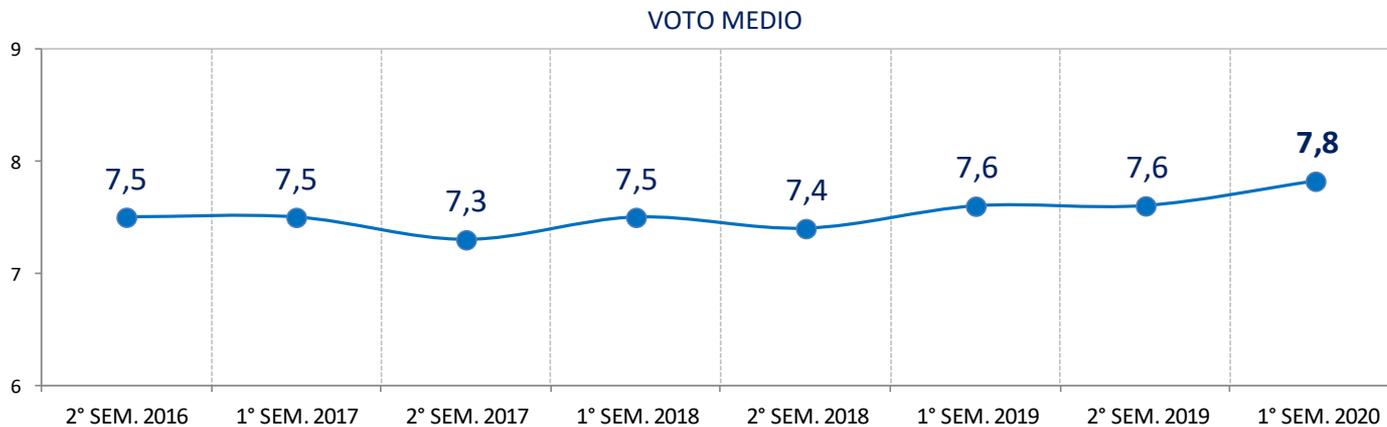
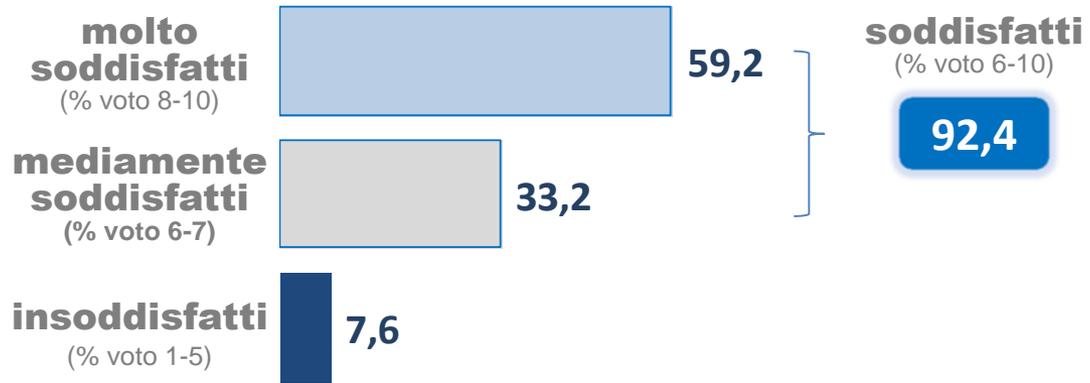
VOTO MEDIO



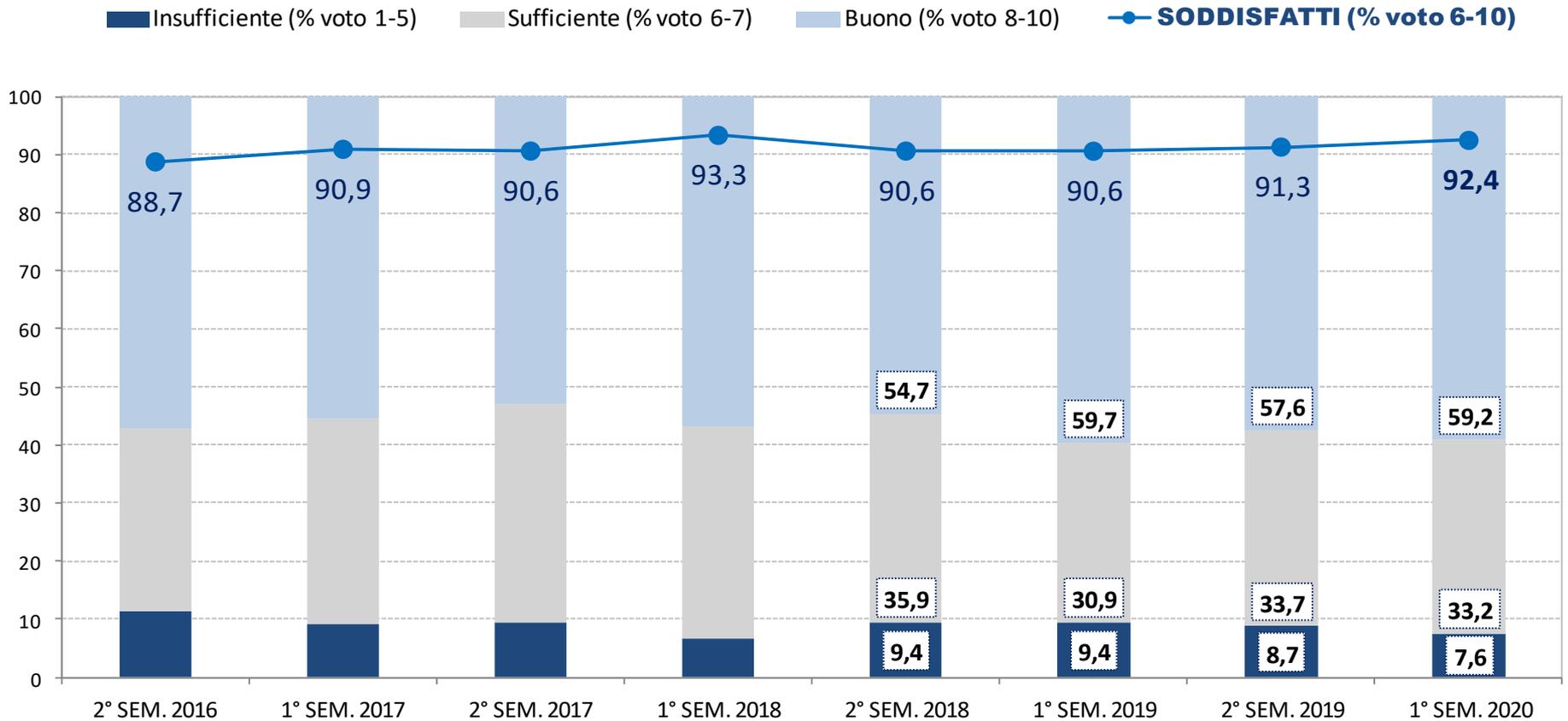
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad AdF? [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]”



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



“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”

■ 1° SEM. 2020 ■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

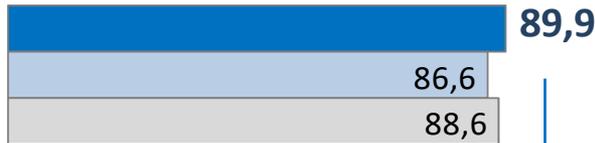
CONTINUITÀ
DEL SERVIZIO



8,0

79,6

LIVELLO DI
PRESSIONE ACQUA



7,7

20,4

CONDOMINIO



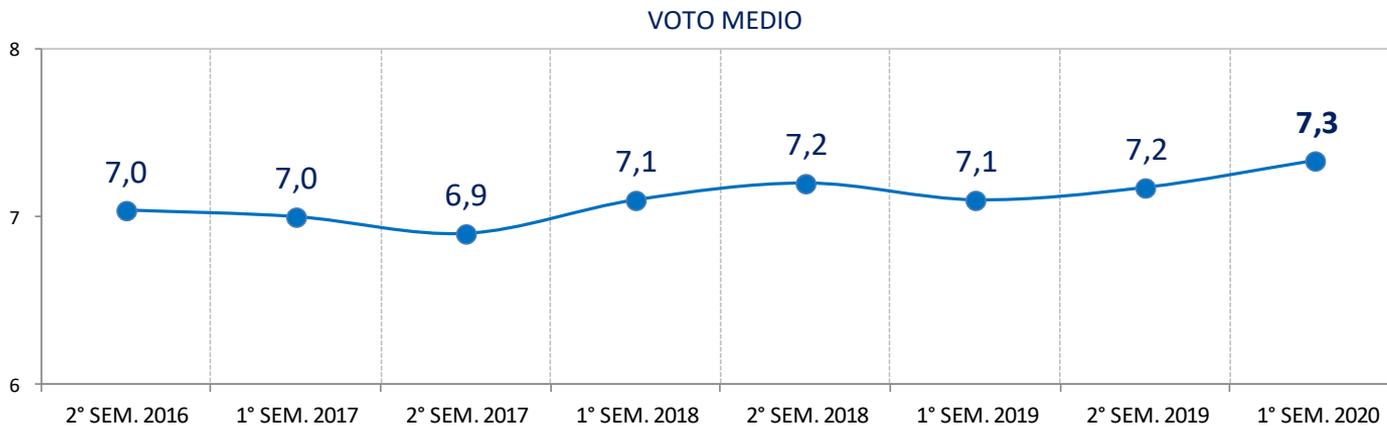
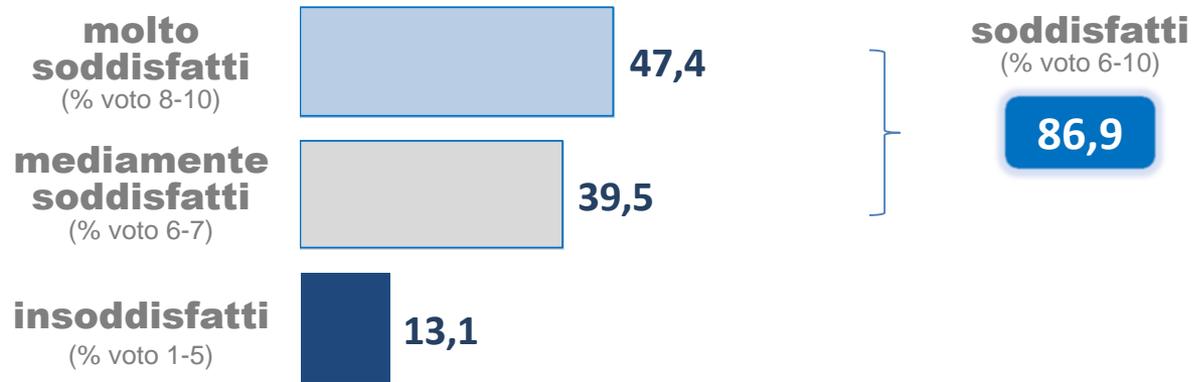
89,4%

UNITÀ INDIPENDENTE



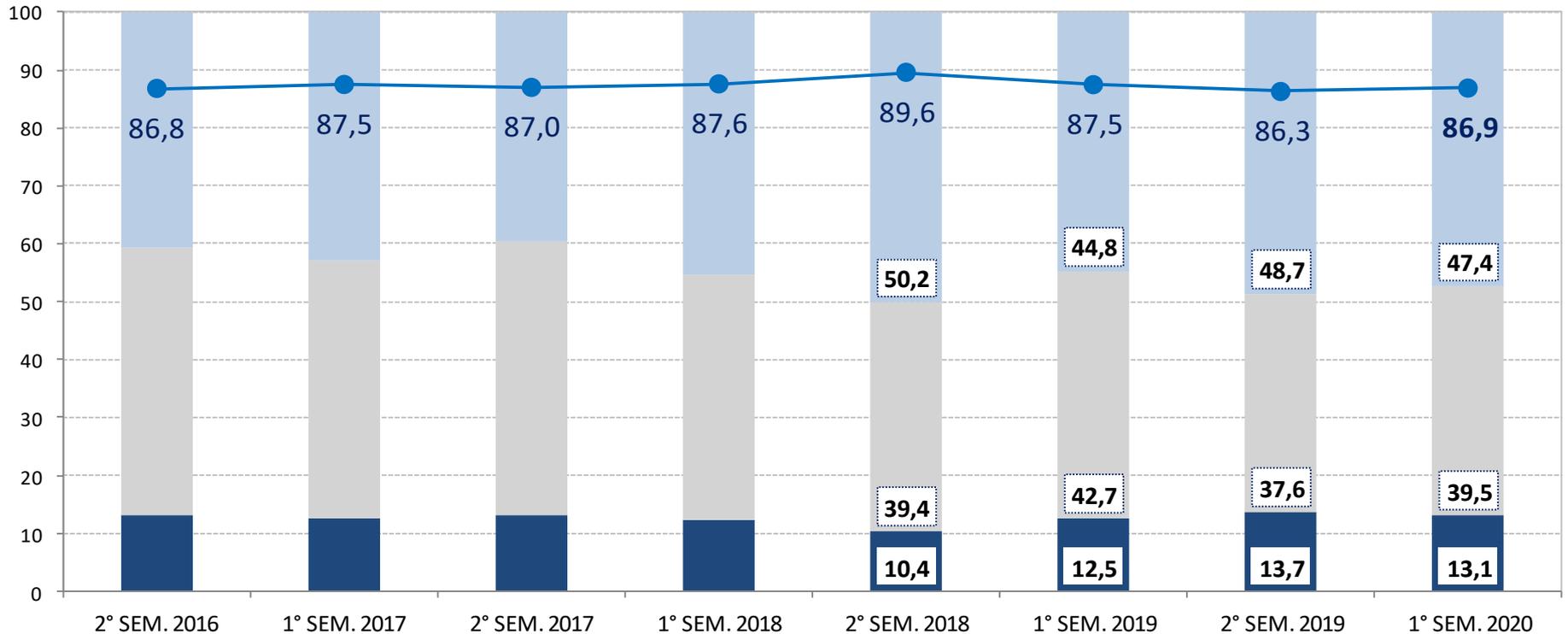
90,5%

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



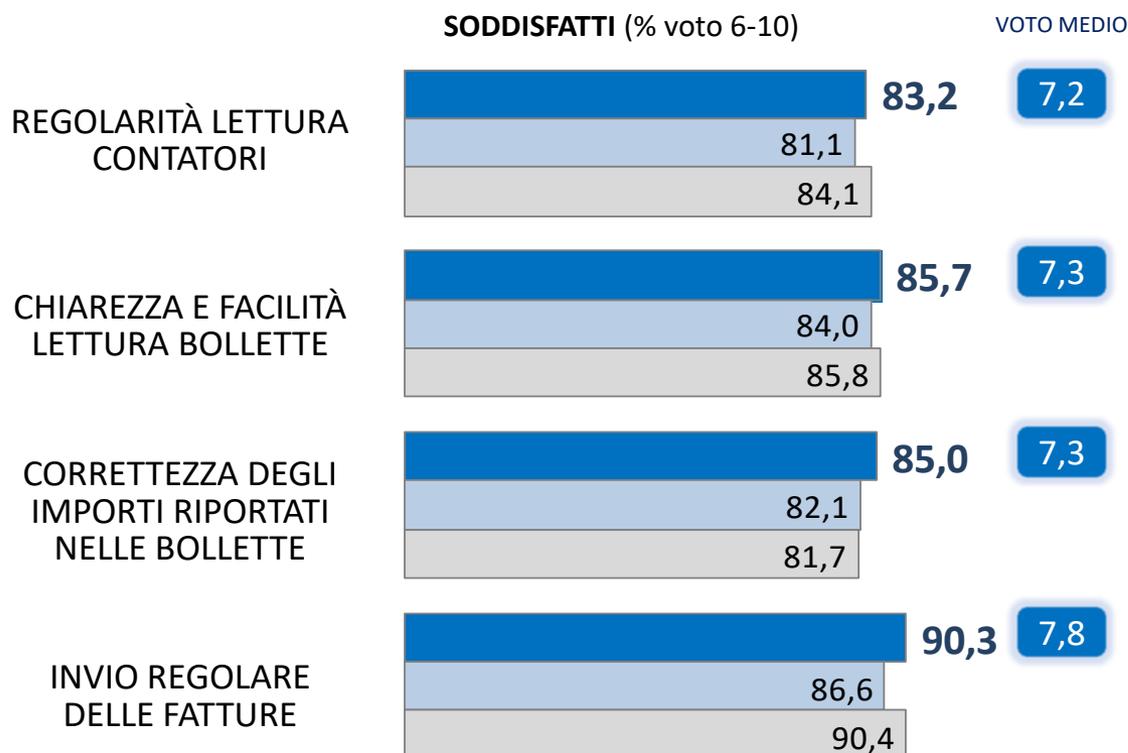
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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]

■ 1° SEM. 2020 ■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019



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

IMPORTANZA (% di citazione)

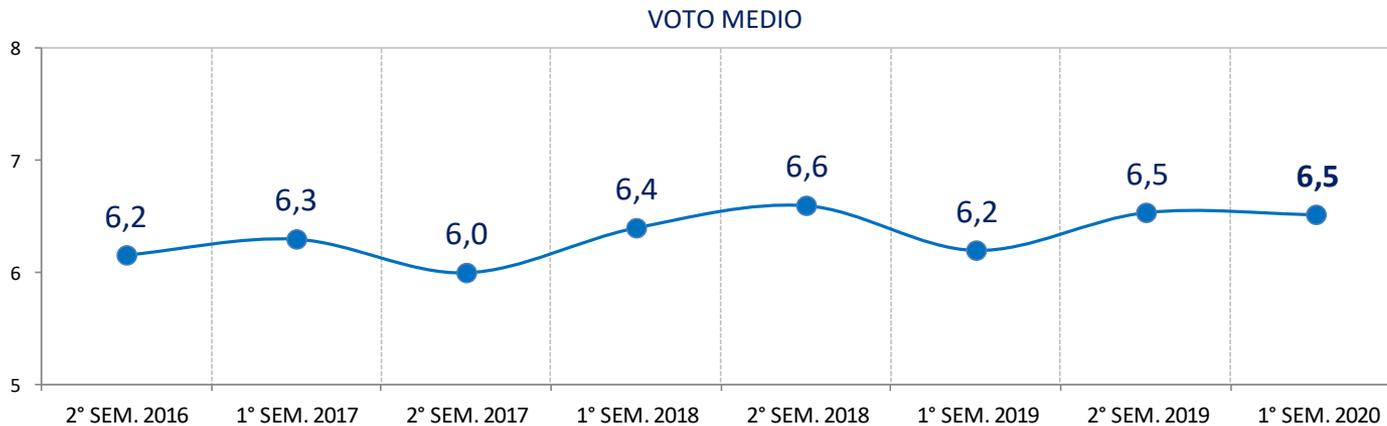
17,1

41,8

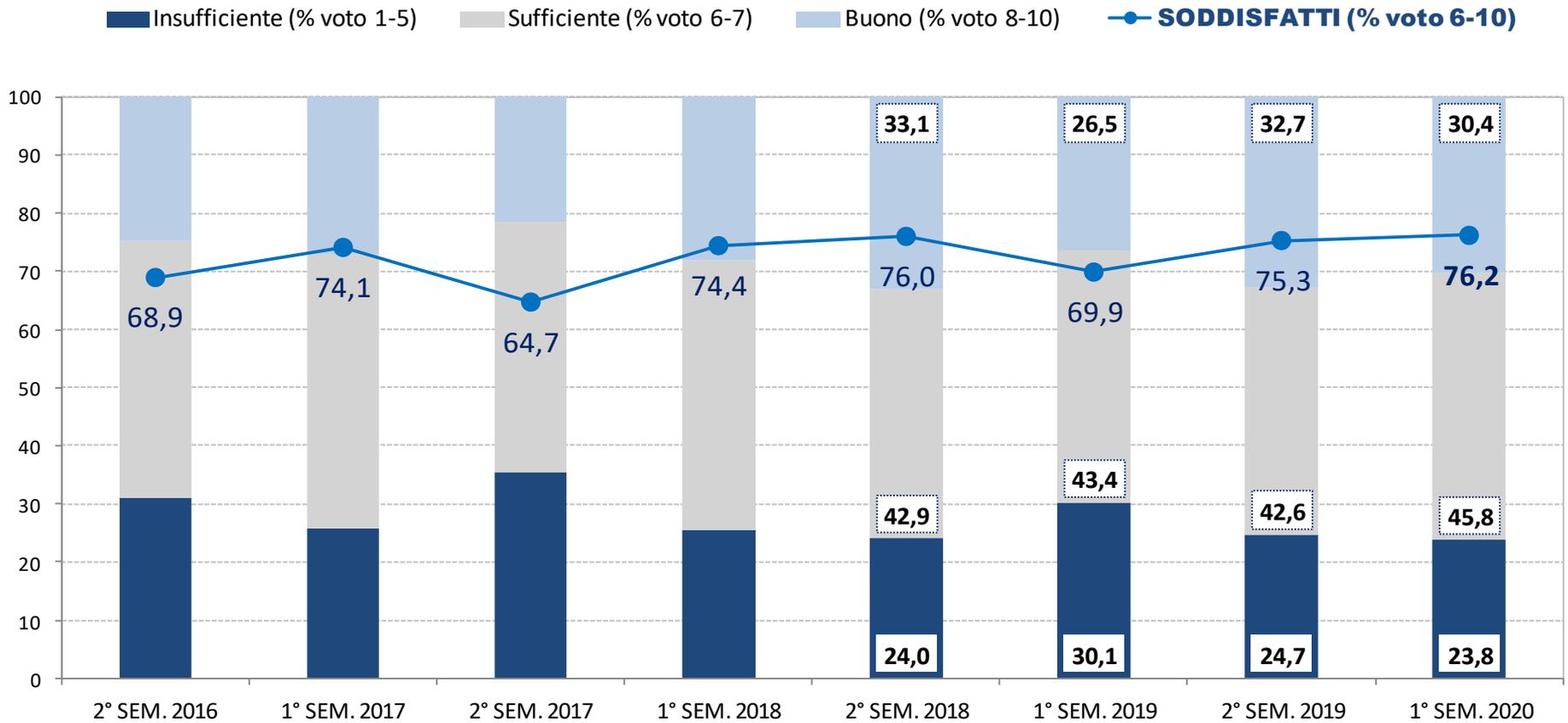
51,9

21,0

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



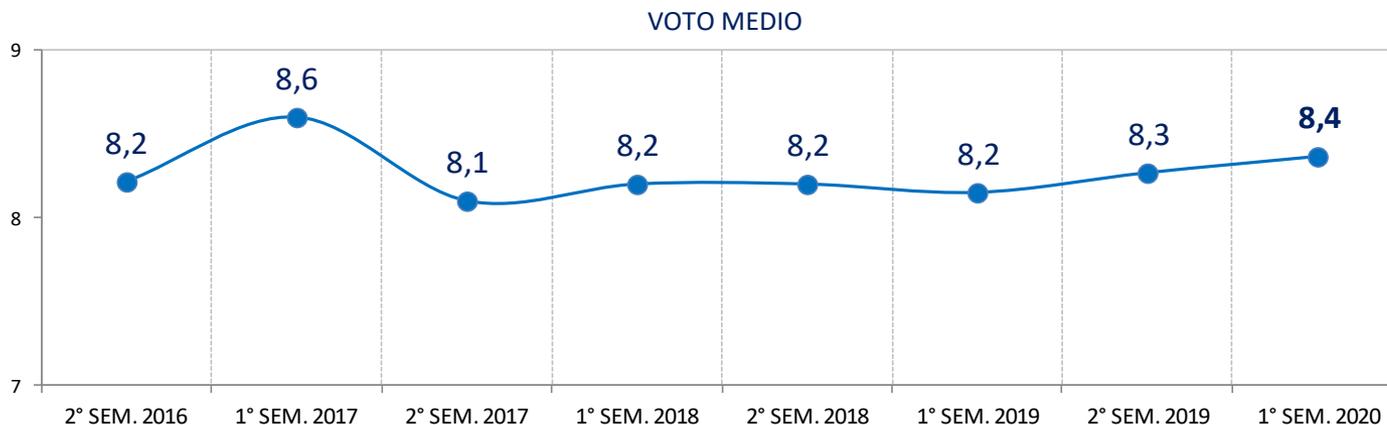
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



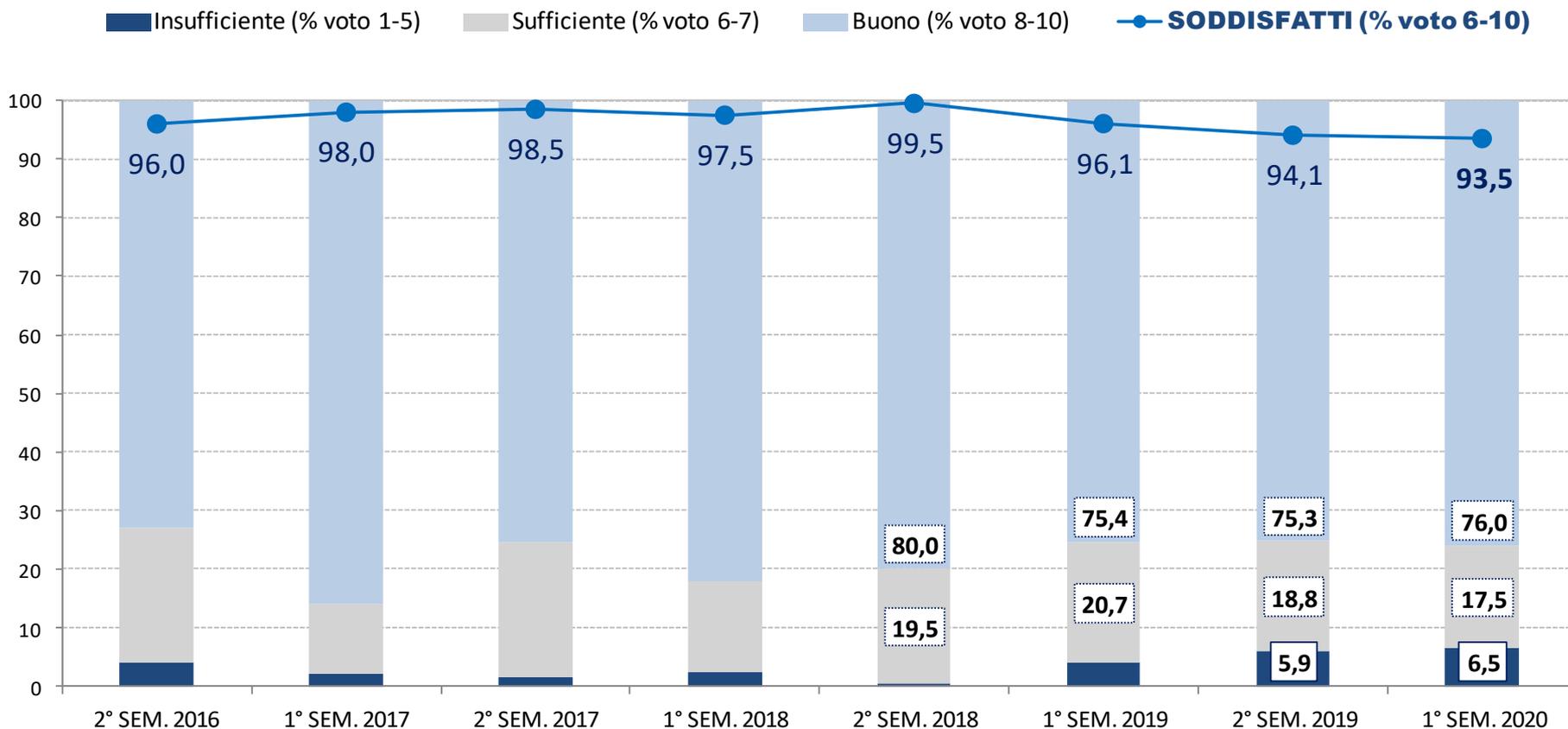
“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Nell'**87,2%** delle segnalazioni guasto, la società è intervenuta per ripristinare il servizio
[80,4%, 2° SEM. 2019]



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



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

■ 1° SEM. 2020 ■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

TEMPI DI ATTESA
AL TELEFONO



8,2

35,5

FACILITÀ DI SEGUIRE
IL RISPONDITORE
AUTOMATICO



8,3

23,5

CHIAREZZA
INFORMAZIONI FORNITE
DALL'OPERATORE



8,3

51,5

CORTESIA E
DISPONIBILITÀ
OPERATORE



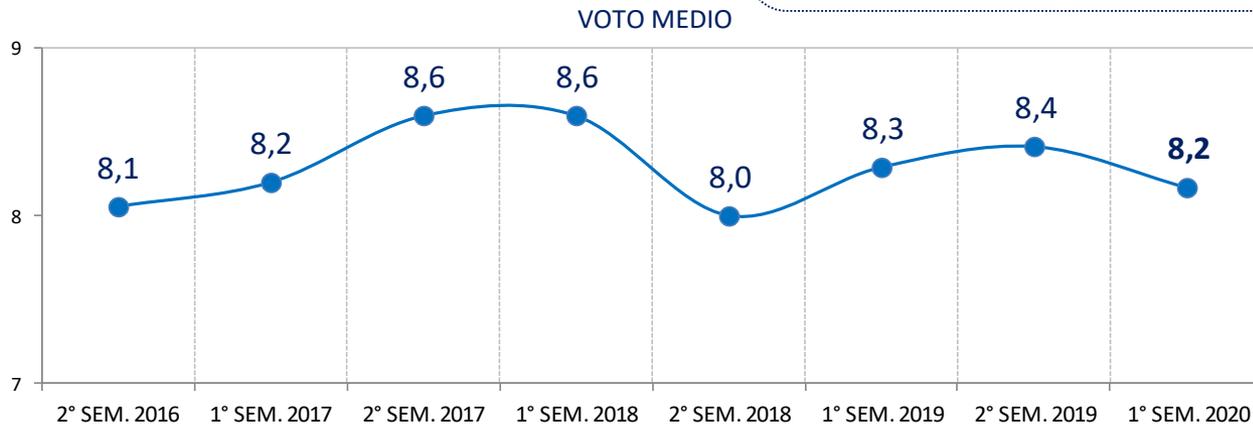
8,6

38,5

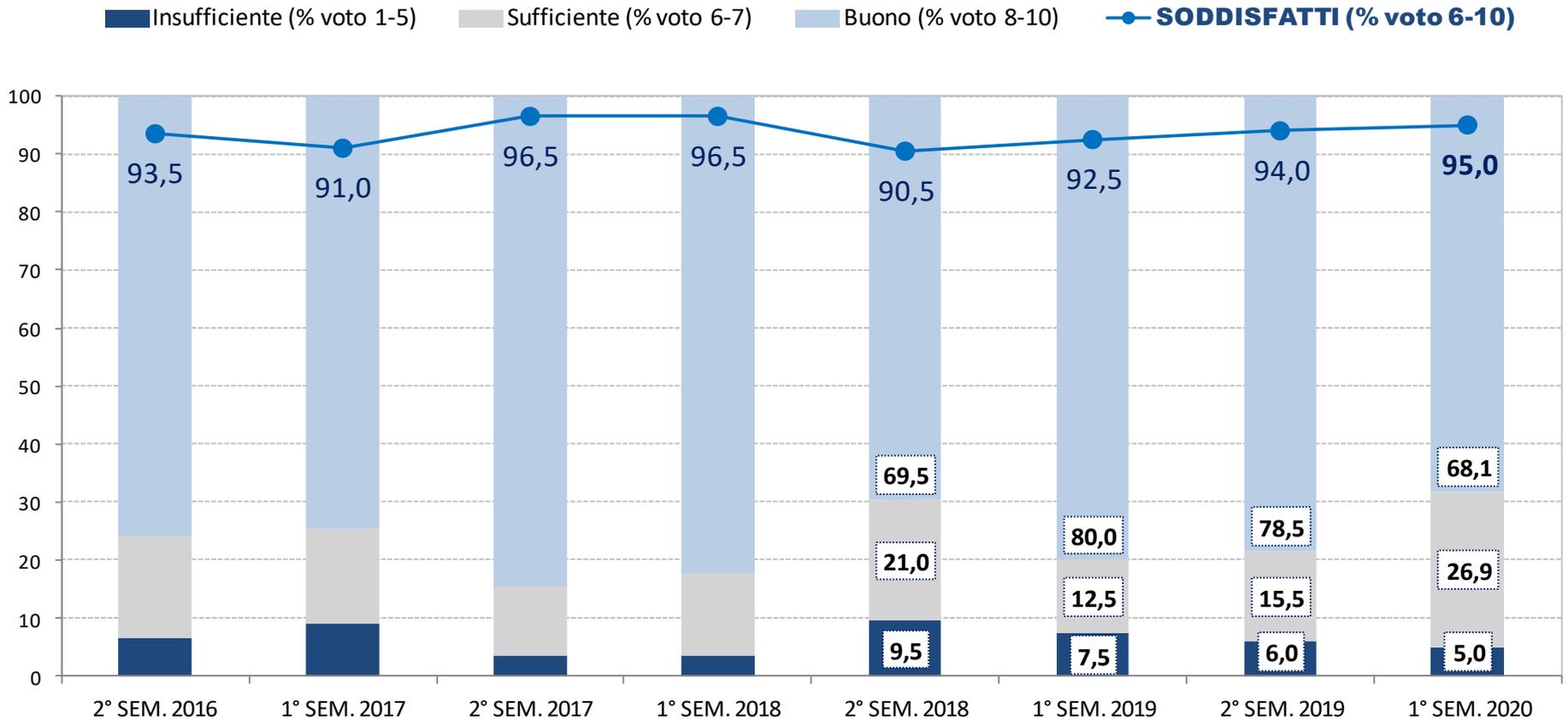
“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Il 98,5% del campione è riuscito a risolvere il problema tramite l'intervento tecnico
[98,0%, 2° SEM. 2019]



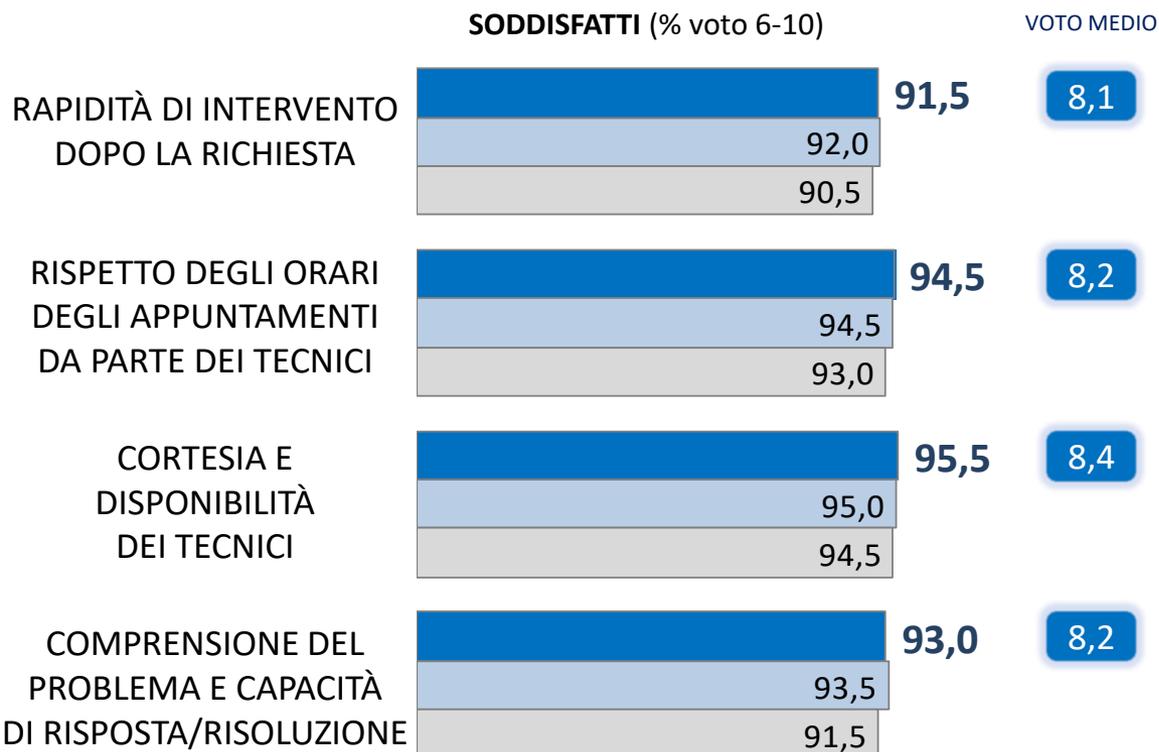
“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

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

■ 1° SEM. 2020 ■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019



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

IMPORTANZA (% di citazione)

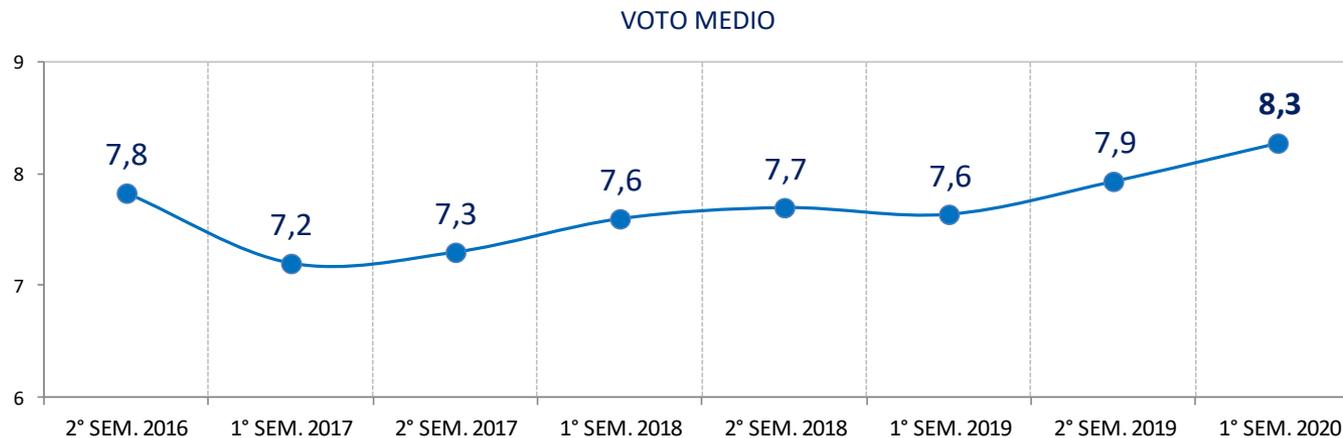
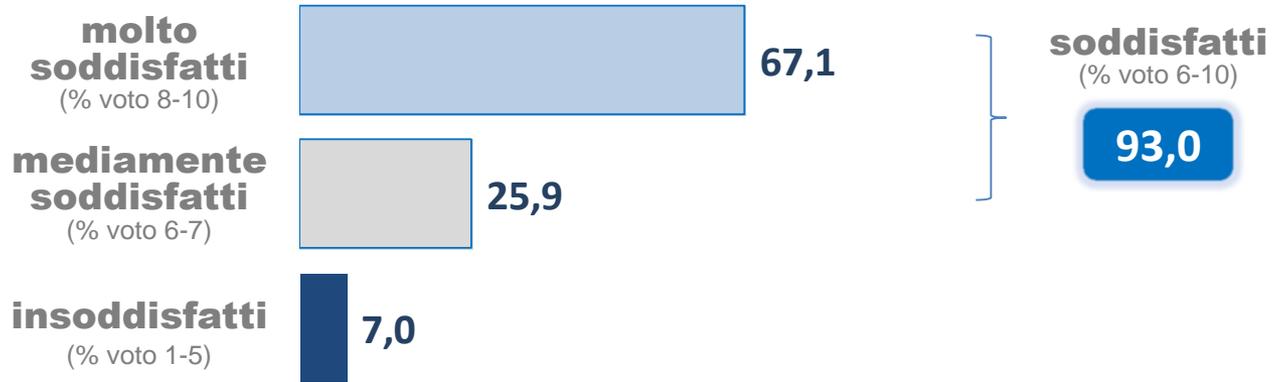
41,3

27,9

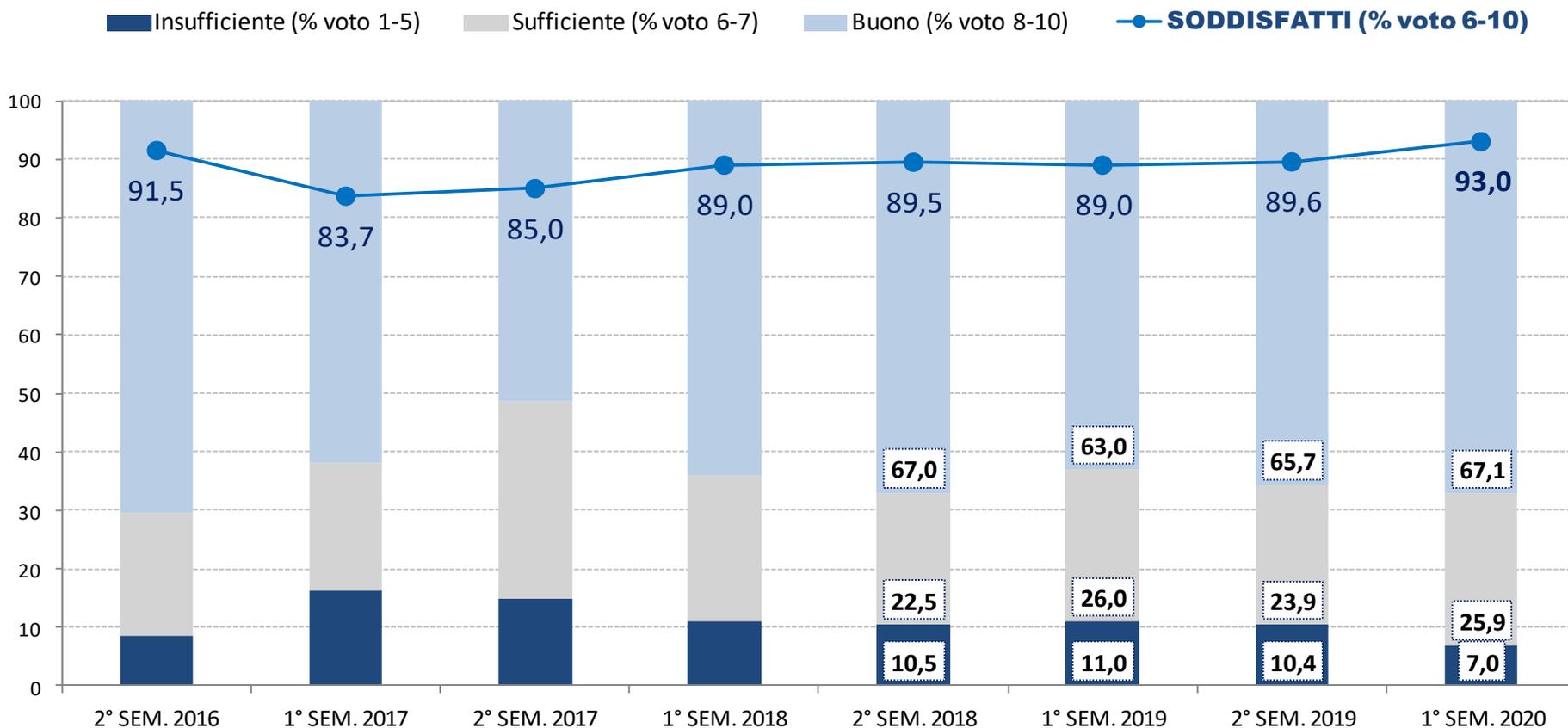
44,8

44,8

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



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



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

■ 1° SEM. 2020 ■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

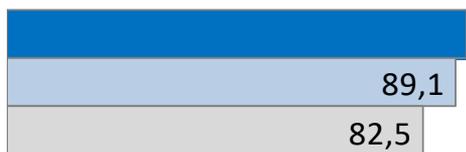
FACILITÀ DI SEGUIRE
IL RISPONDITORE
AUTOMATICO



91,0

8,2

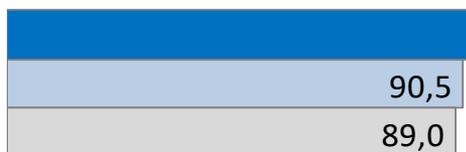
TEMPI DI ATTESA



91,0

8,2

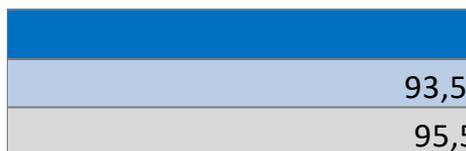
COMPETENZA
DELL'OPERATORE



93,5

8,5

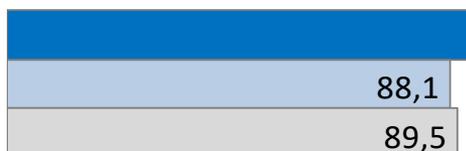
CORTESIA E DISPONIBILITÀ
DELL'OPERATORE



95,0

8,5

CHIAREZZA INFORMAZIONI
FORNITE DALL'OPERATORE



92,5

8,4

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

IMPORTANZA (% di citazione)

11,9

20,9

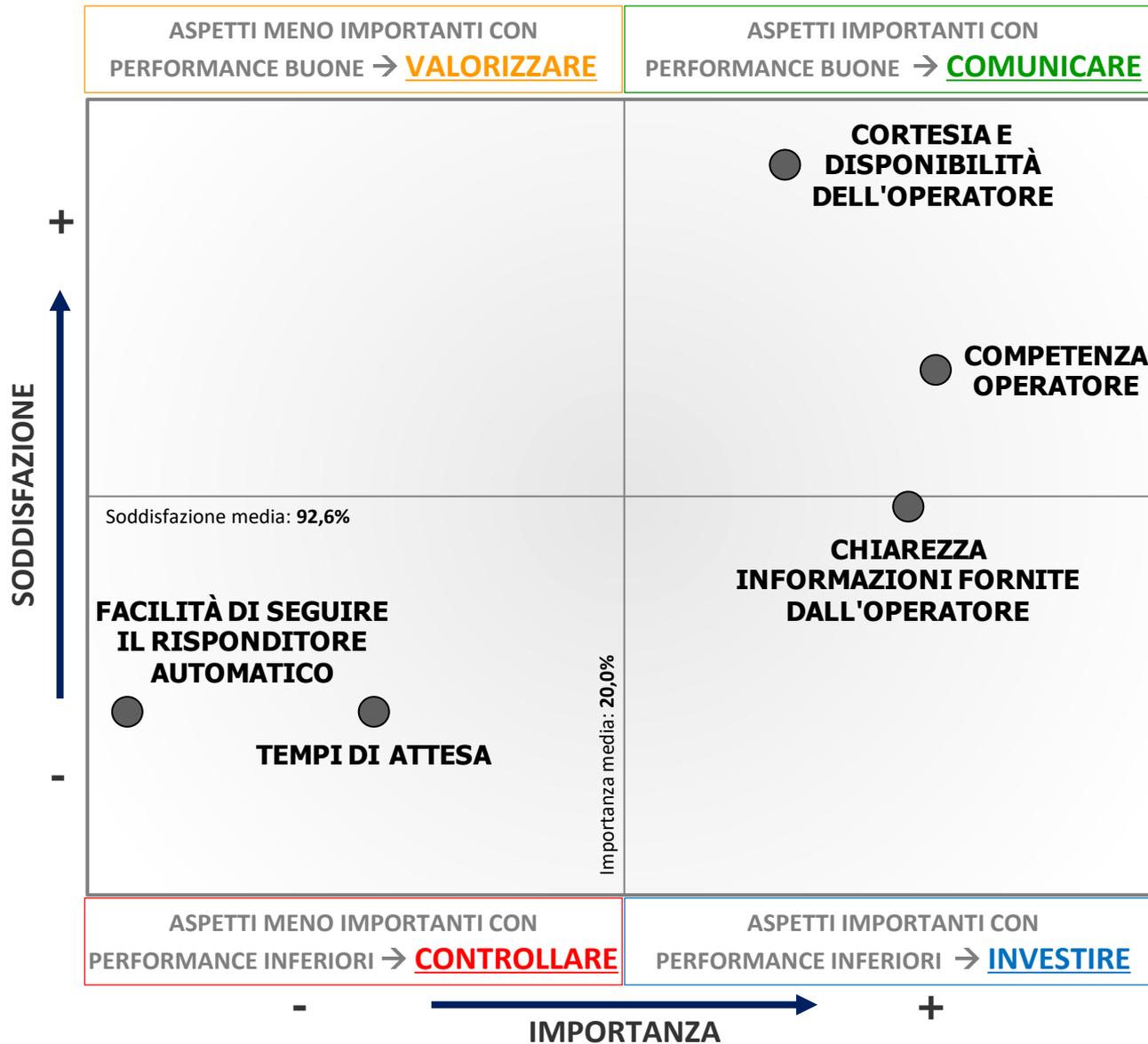
41,3

35,8

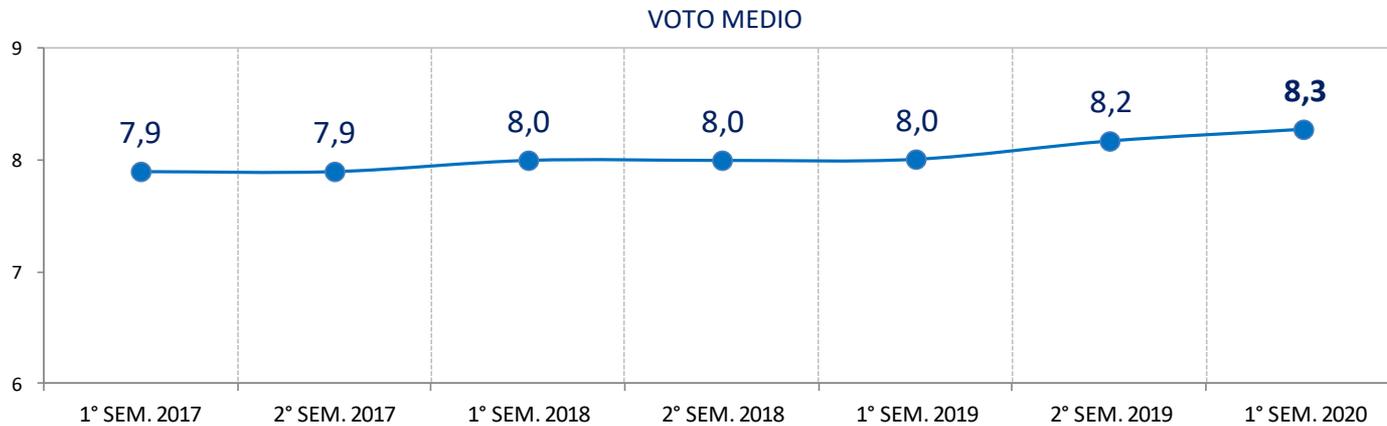
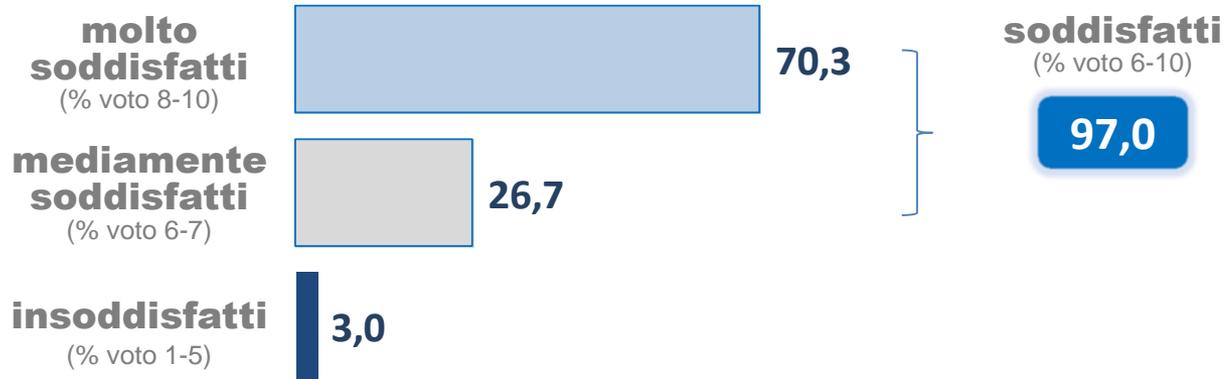
40,3



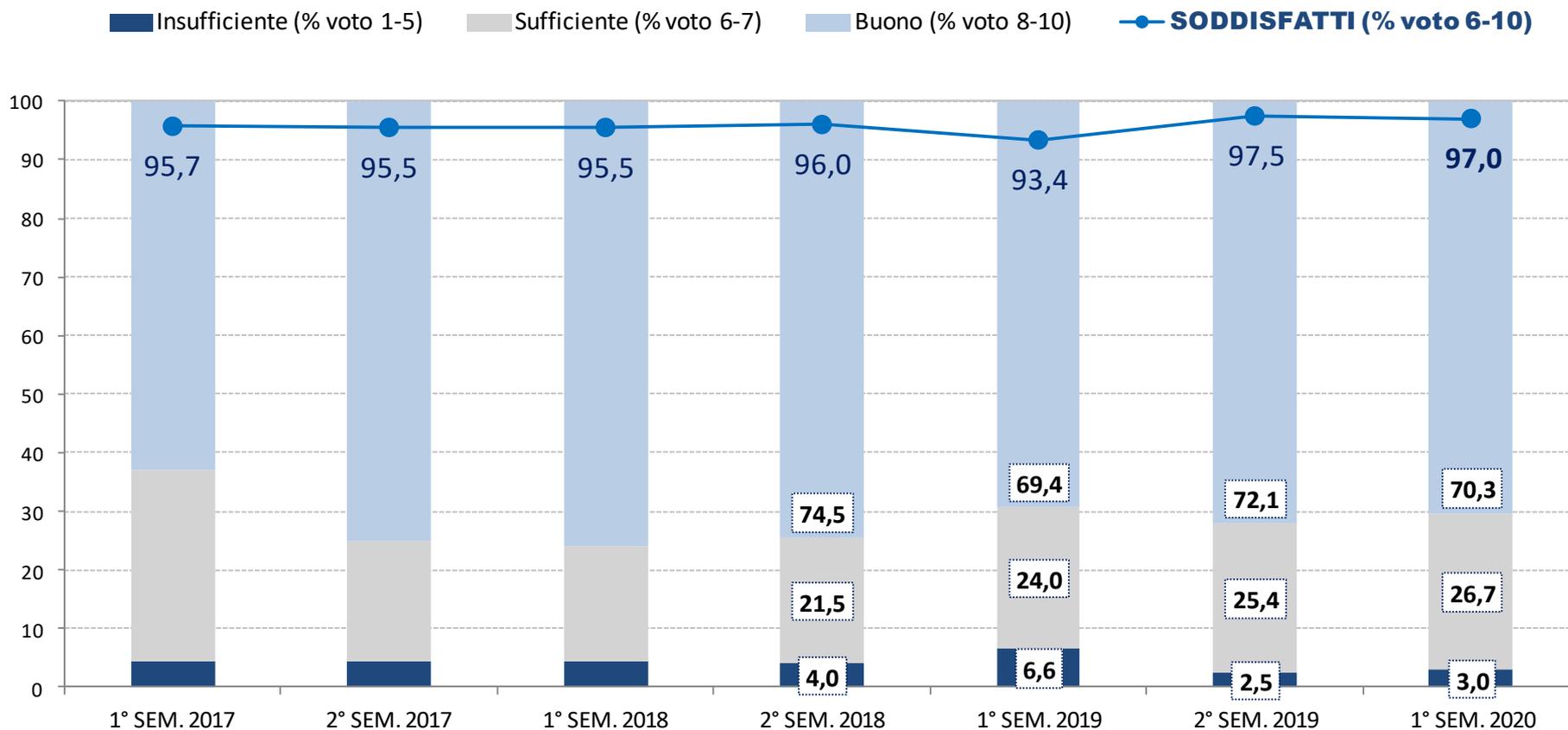
Punti di forza e priorità di intervento



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

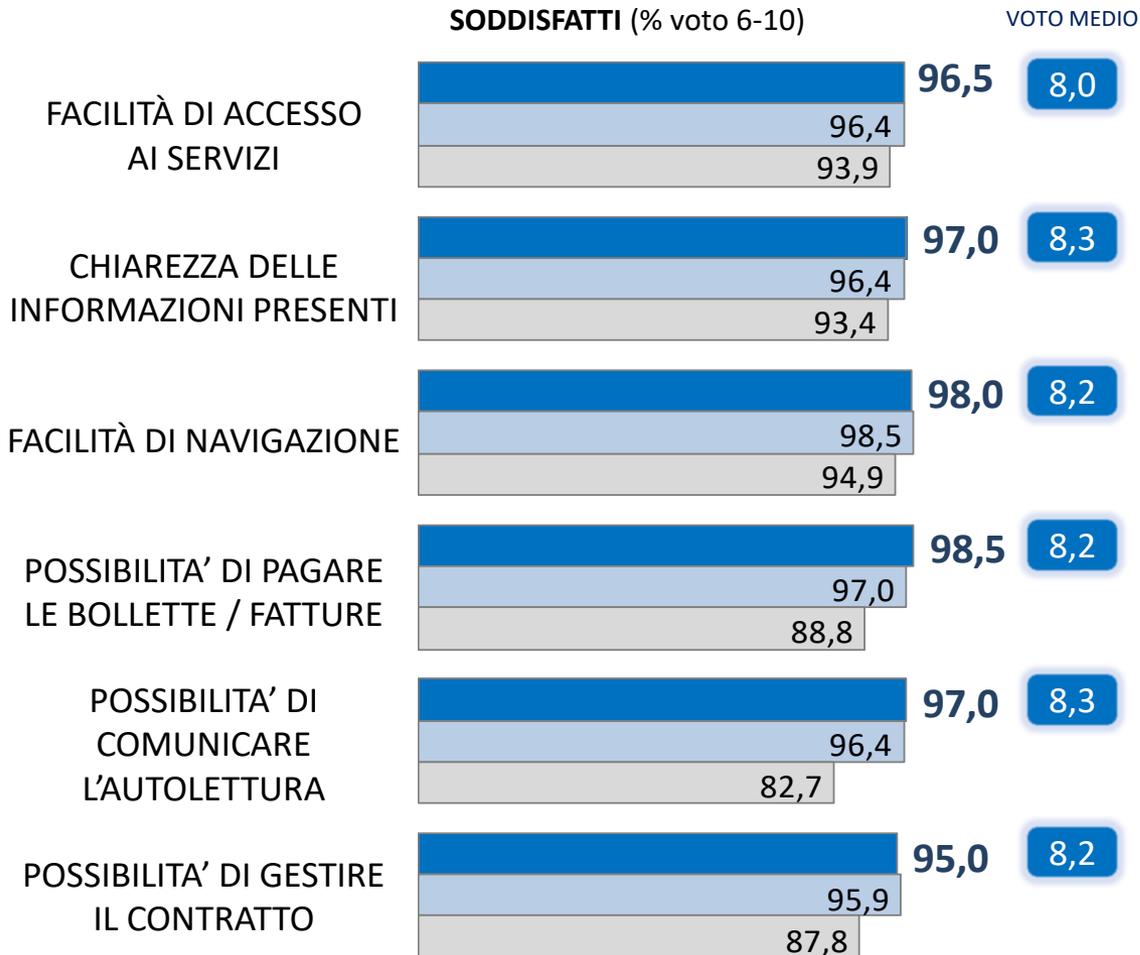


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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

■ 1° SEM. 2020 ■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019

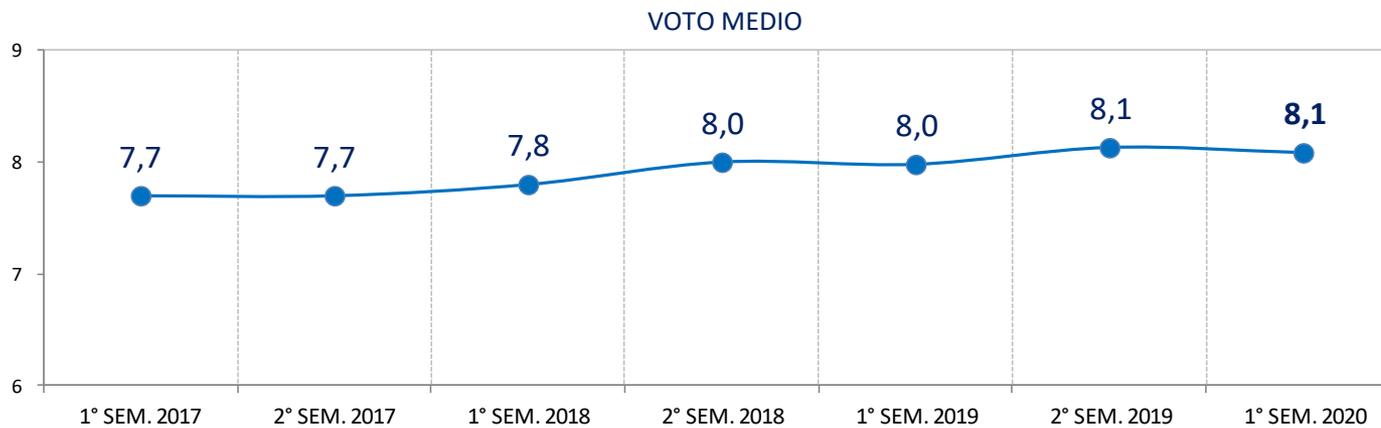
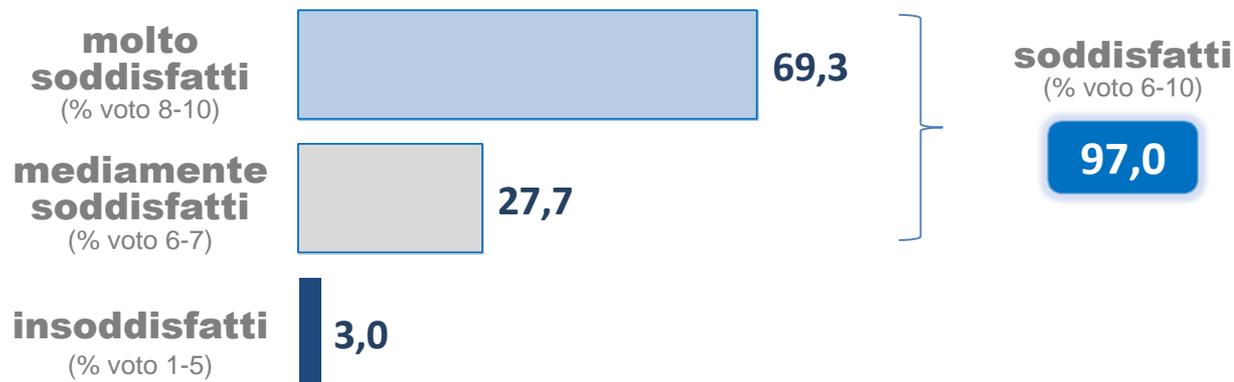


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 3 risposte)

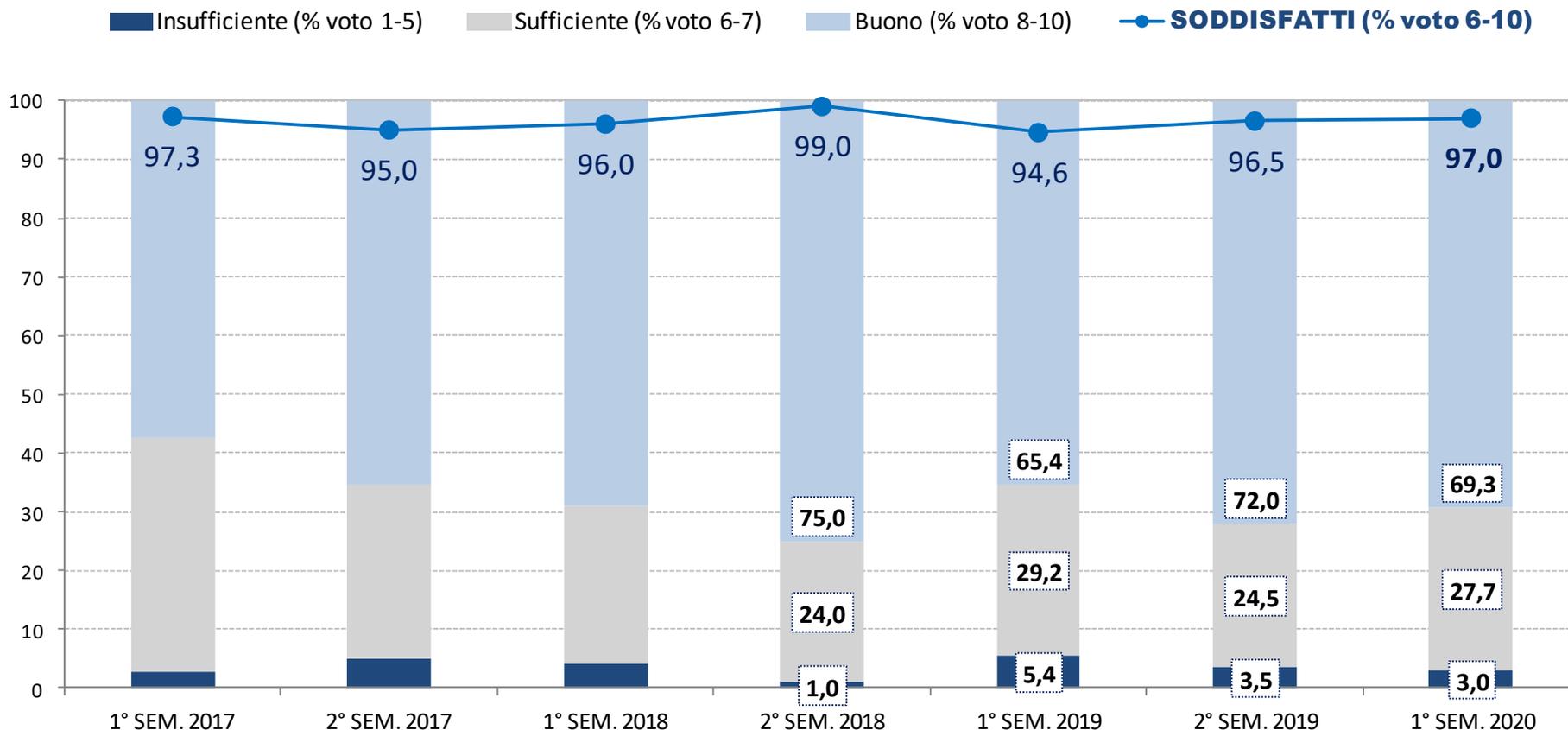
IMPORTANZA (% di citazione)



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



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

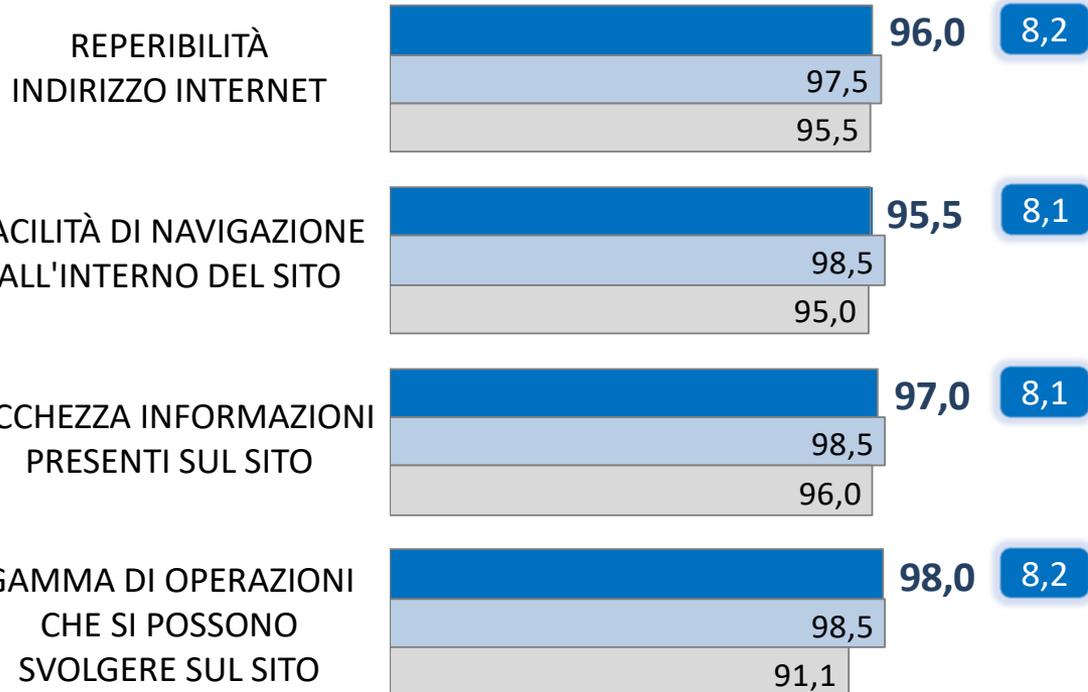


“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ 1° SEM. 2020 ■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO



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

IMPORTANZA (% di citazione)

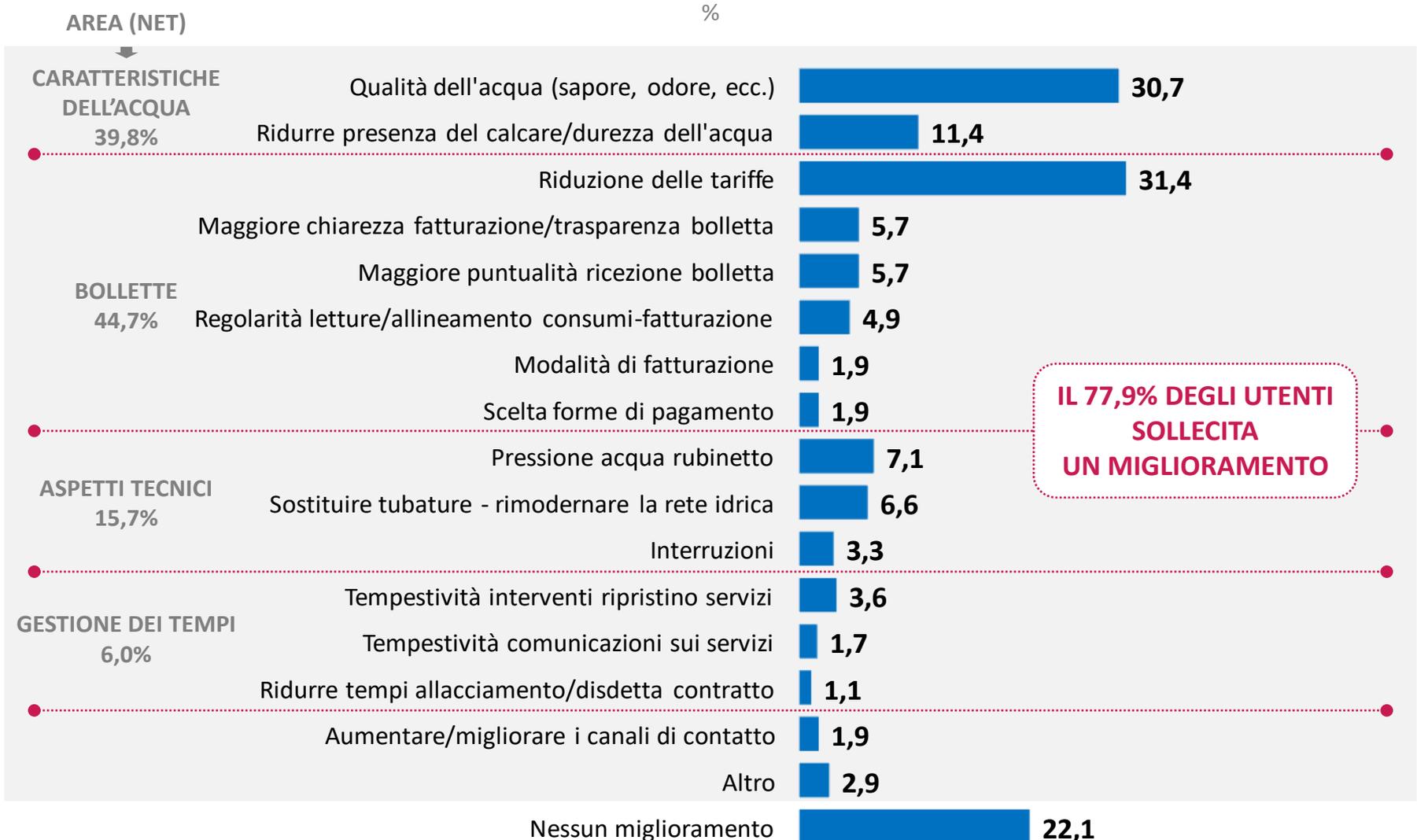


Sezione Open: altri temi

- Aspettative sul servizio
- Canali di contatto
- Protagonisti del servizio idrico
- Acqua dal rubinetto
- Comunicazioni e iniziative



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



Dove ha reperito il NV?

BOLLETTA



62,2%

SITO INTERNET



29,9%

Linea subito libera 73,6%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1^a chiamata **78,6%**

chiamata successiva **18,4%**

altro canale contattato **15,4%**

*“Problema irrisolto – persistenza”
 “Dovevano verificare alcuni aspetti”
 “Non riuscivo ad accedere al servizio”
 “Lunga attesa senza poter parlare con nessuno”*

Il 41,9% ha tentato di risolvere il problema tramite l'invio di corrispondenza

Principali motivi di chiamata

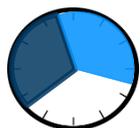
- Richiesta/variazione nuovo contratto/disdetta 31,3%
- Informazioni su bollette 24,4%
- Richiesta nuovo allaccio/interventi sul contatore 11,9%
- Comunicazione autolettura 8,5%
- Rateizzazione 8,0%

Informazioni coerenti nei diversi contatti

 **56 RISPOSTE**

- del tutto 37,5%
- abbastanza 32,1%

Durata della chiamata



- tra 2' e 5' 41,8%
- tra 5' e 10' 19,4%



Risolve del tutto o in parte la richiesta **90,5%**



Non risolve, perché...



*“Rimandato a più persone non è riuscito a risolvere”
 “Devo andare di persona all'ufficio competente”*

Dove ha reperito l'indirizzo?

BOLLETTA



55,0%

SITO INTERNET



41,1%

Tramite lo sportello online



Riesce a trovare del tutto risposte alle esigenze **88,6%**



Alcune funzionalità sono carenti **8,9%**



“Per concludere la pratica ho dovuto contattare il NV”

Accessibilità sempre disponibile e funzionante 64,9%

Principali motivi di registrazione

- Comunicazione autolettura 54,5%
- Pagamento della bolletta/fattura 44,6%
- Visualizzazione estratto conto 20,8%
- Gestione del contratto 13,4%
- Inserimento pratiche commerciali 4,5%



Il 2,5% ha riscontrato difficoltà nella registrazione a MyFiora

“Non è stato semplice rintracciare la sezione per la registrazione”
“Non accettava il numero di telefono”
“Non arrivava il link di conferma”

29,2% ha utilizzato altri canali, quali...

Informazioni coerenti nei diversi contatti



- del tutto 39,6%
- abbastanza 43,8%

! 48 RISPOSTE



67,8%



27,1%

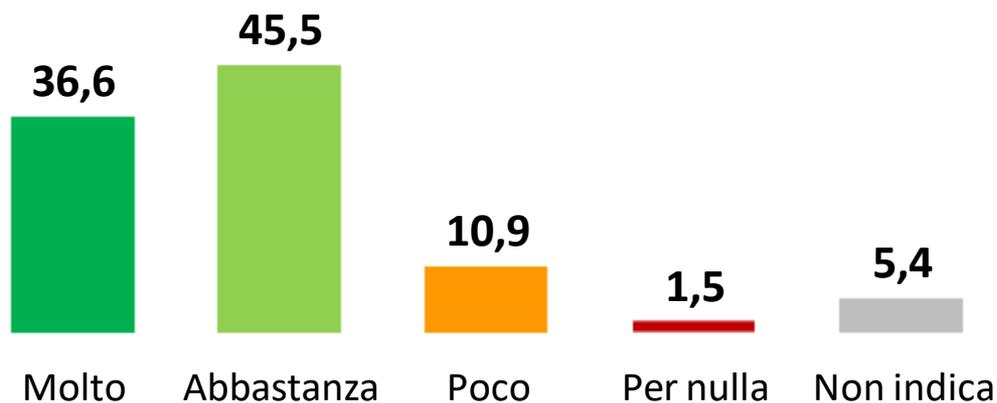


“Lei sa che esiste l’applicazione MyFiora scaricabile gratuitamente sullo smartphone/tablet dove è possibile effettuare le stesse operazioni dello sportello online?”



Al **67,3%** 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)
%

Acquedotto del Fiora **77,5**

Il **39,4%** sa che Acquedotto del Fiora ha cambiato il logo e l’acronimo della società in AdF

AdF **20,1**

Comune **1,3**

Altra società (non corretta) **0,3**

Non sa **0,9**

Il 100% conferma di essere a conoscenza che Acquedotto del Fiora ha cambiato il logo e l’acronimo della società in AdF

Complessivamente il **50,7%** degli intervistati sa che Acquedotto del Fiora ha cambiato il logo e l’acronimo della società in AdF

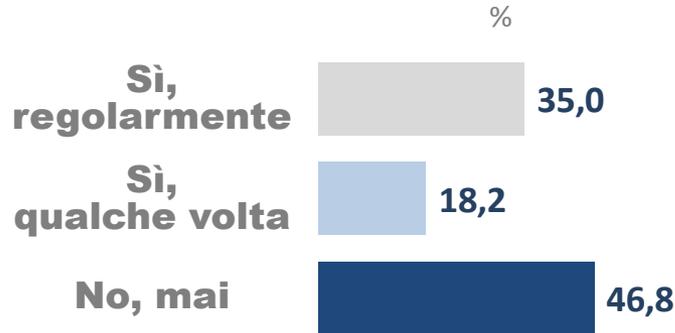
Il **70,9%** del campione sa che AdF gestisce anche il servizio di fognatura e depurazione

[67,1%, 2° SEM. 2019]

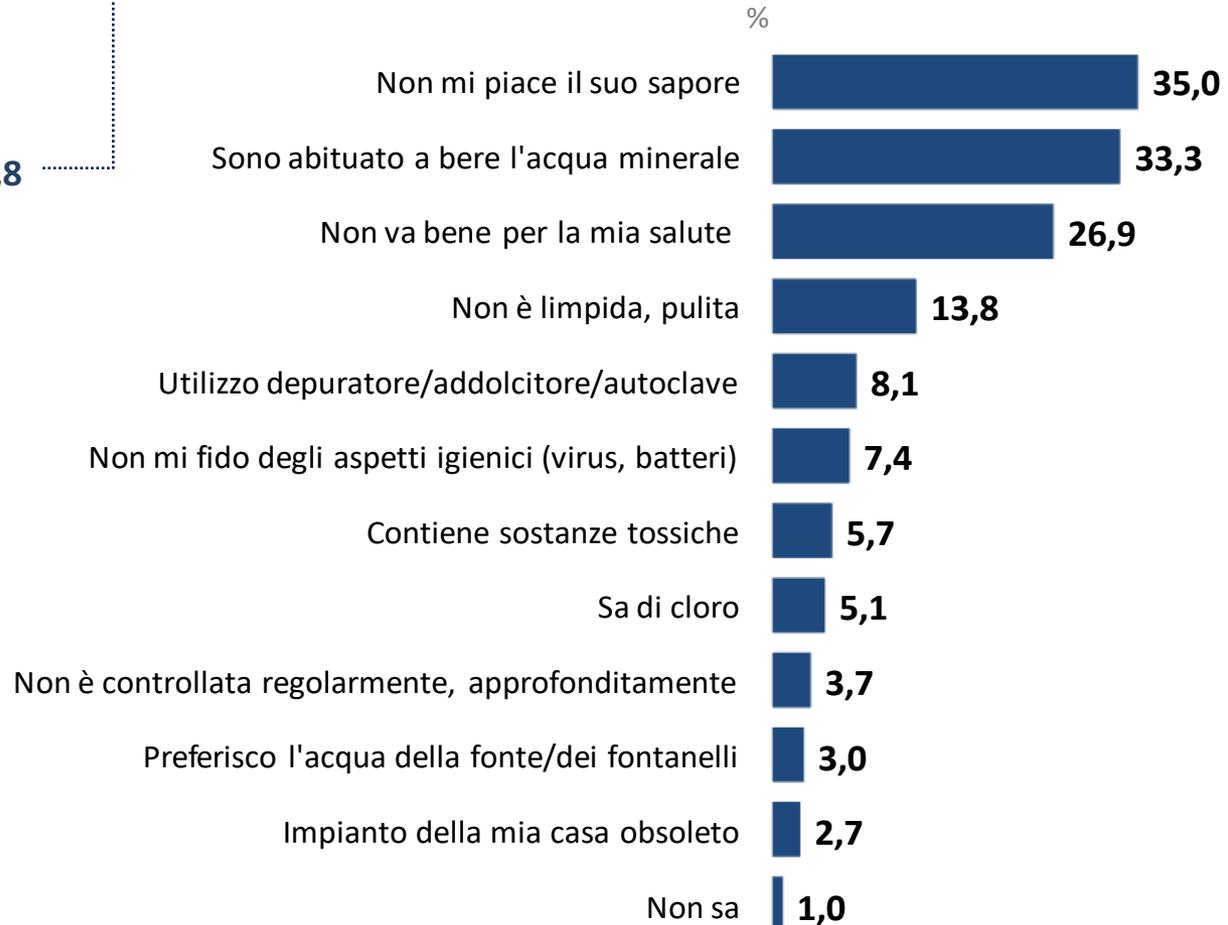
Utilizzo dell'acqua potabile



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



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



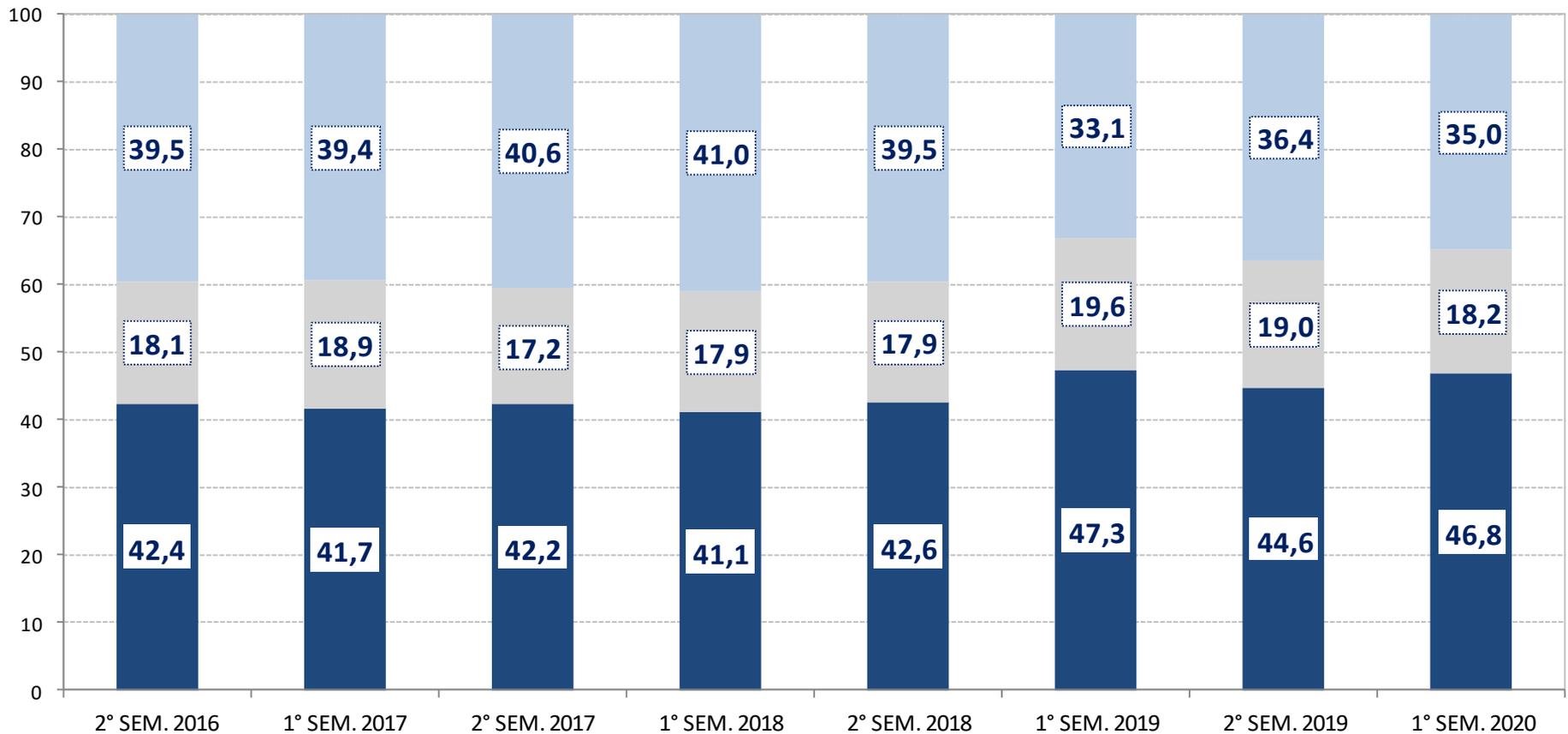
Il **72,8%** del campione sa che l'acqua erogata dal pubblico acquedotto è regolarmente controllata dall'azienda sanitaria locale

[72,6%, 2° SEM. 2019]



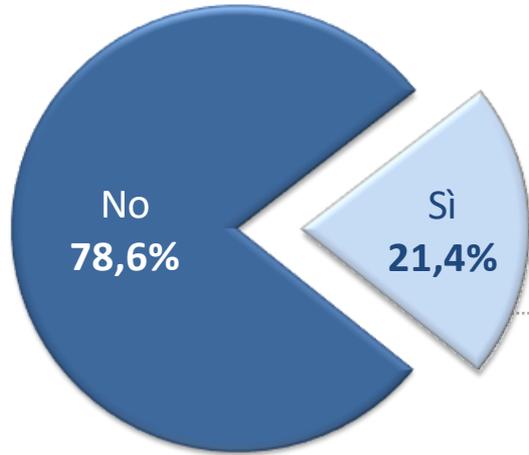
“Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”
%

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

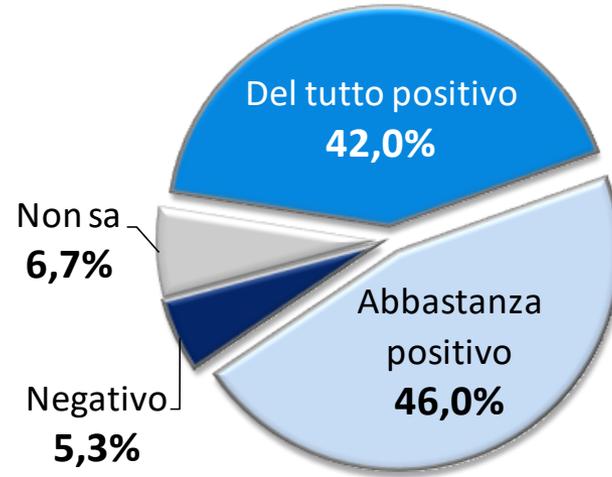


Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

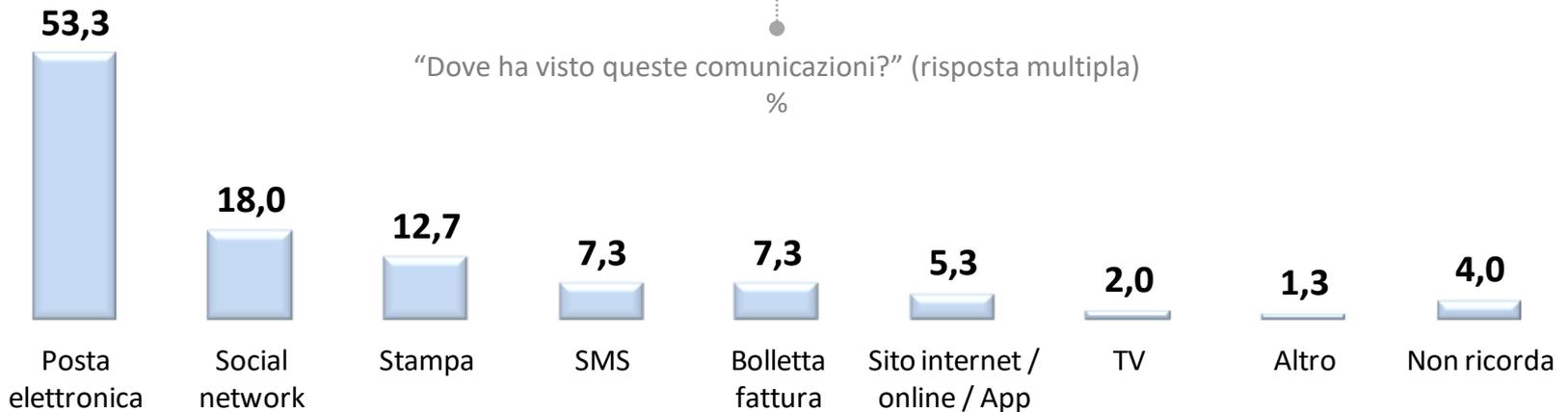
“Ricorda di aver visto campagne di comunicazione, messaggi relativi ai canali e agli strumenti digitali?”



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

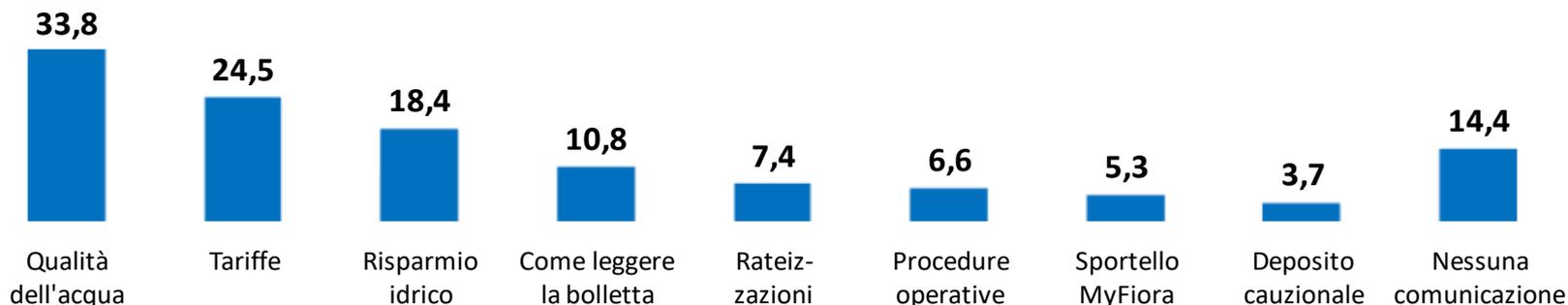


“Dove ha visto queste comunicazioni?” (risposta multipla)
%

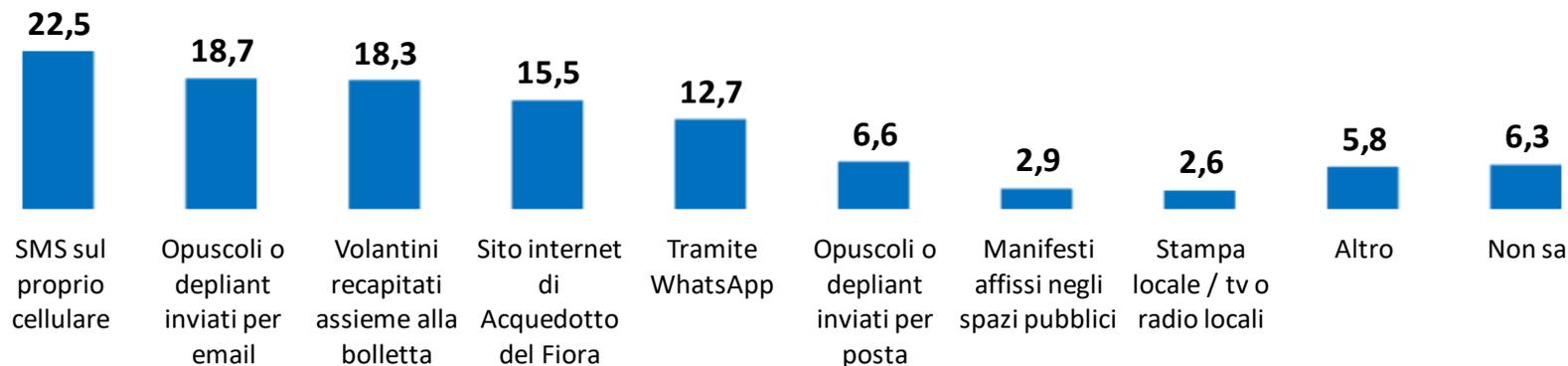


Temi e canali di comunicazione

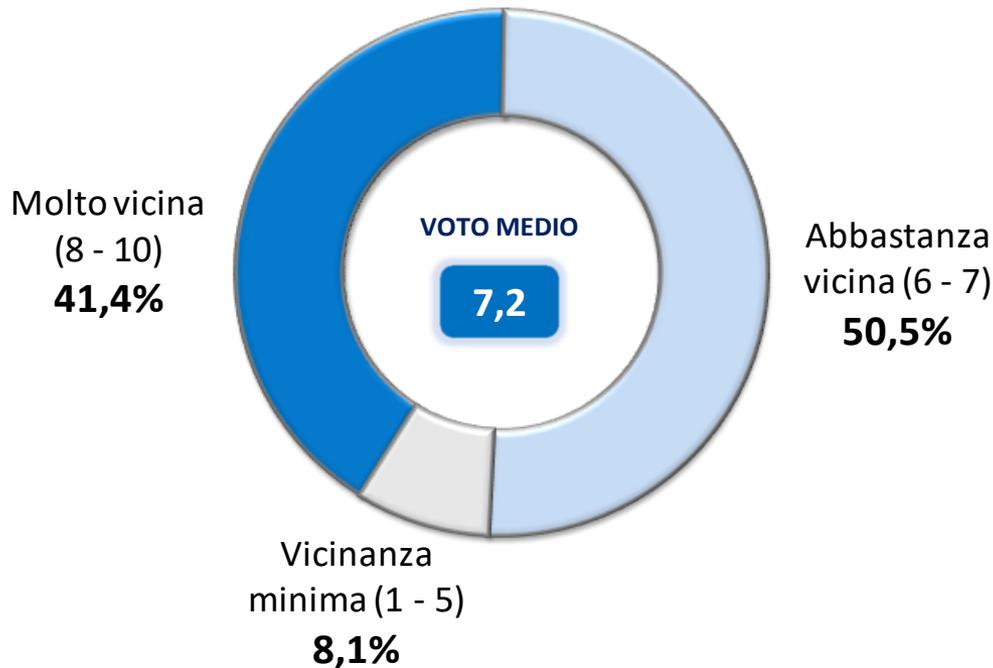
“Quali fra le seguenti comunicazioni sarebbe maggiormente interessato a ricevere?” (risposta multipla)
%



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



“In questo momento di particolare difficoltà ed emergenza, AdF si è adoperata per garantire il servizio, operando per il bene del territorio e della comunità. Quanto ha percepito la vicinanza di AdF?”
[scala 1-10, 1=minima vicinanza e 10=massima vicinanza]



Il **18,4%** del campione sa che AdF ha attivato la campagna “Acqua di casa mia”



Indagine CAWI

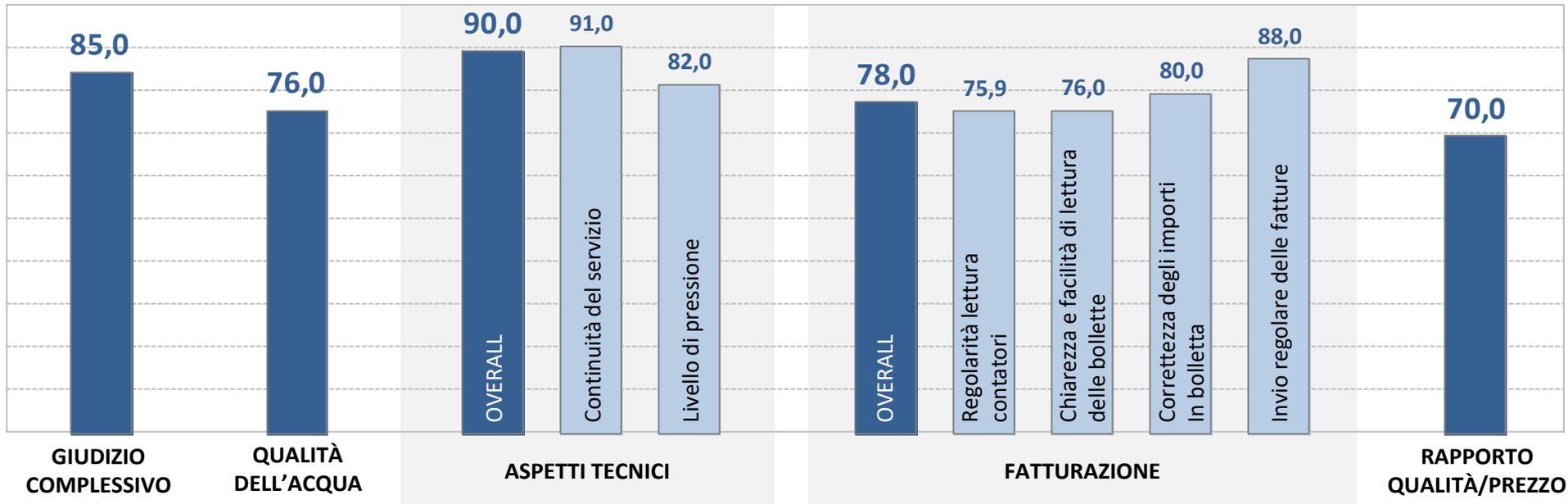
Campione di 100 utenti Acquedotto del Fiora SpA intervistati tramite questionario online

PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

SESSO	UOMO	52,0%
	DONNA	48,0%
ETÀ	18-44 ANNI	32,0%
	45-54 ANNI	20,0%
	55 + ANNI	48,0%
LIVELLO DI ISTRUZIONE	SUPERIORE	89,7%
	INFERIORE	10,3%

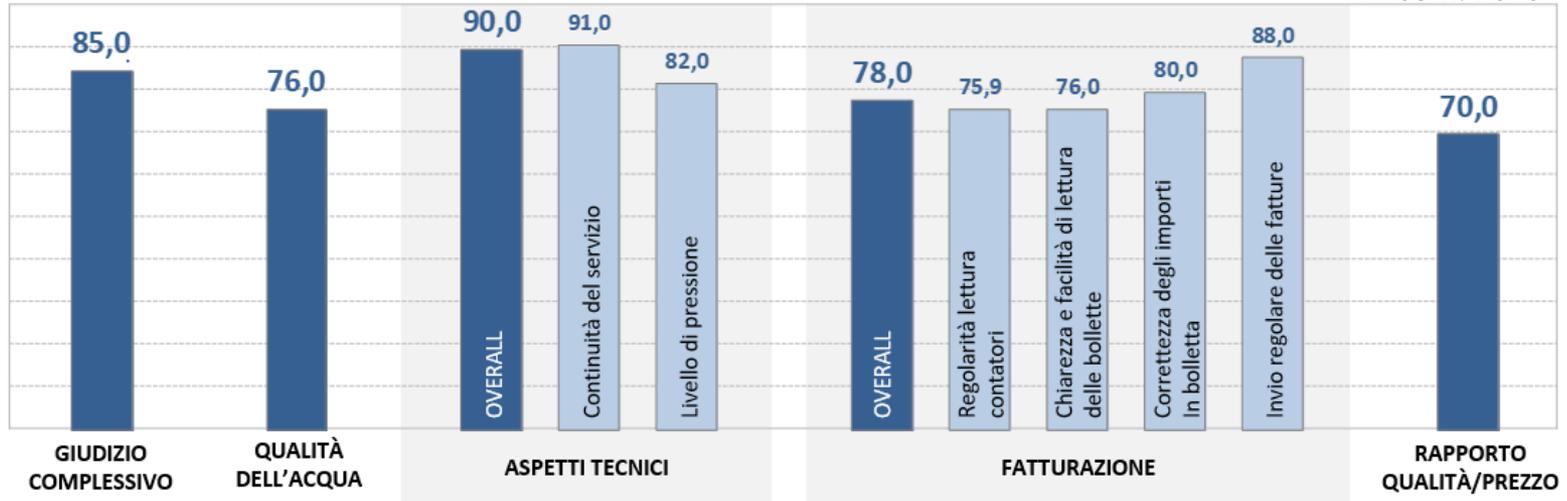


SODDISFATTI (% voto 6-10)

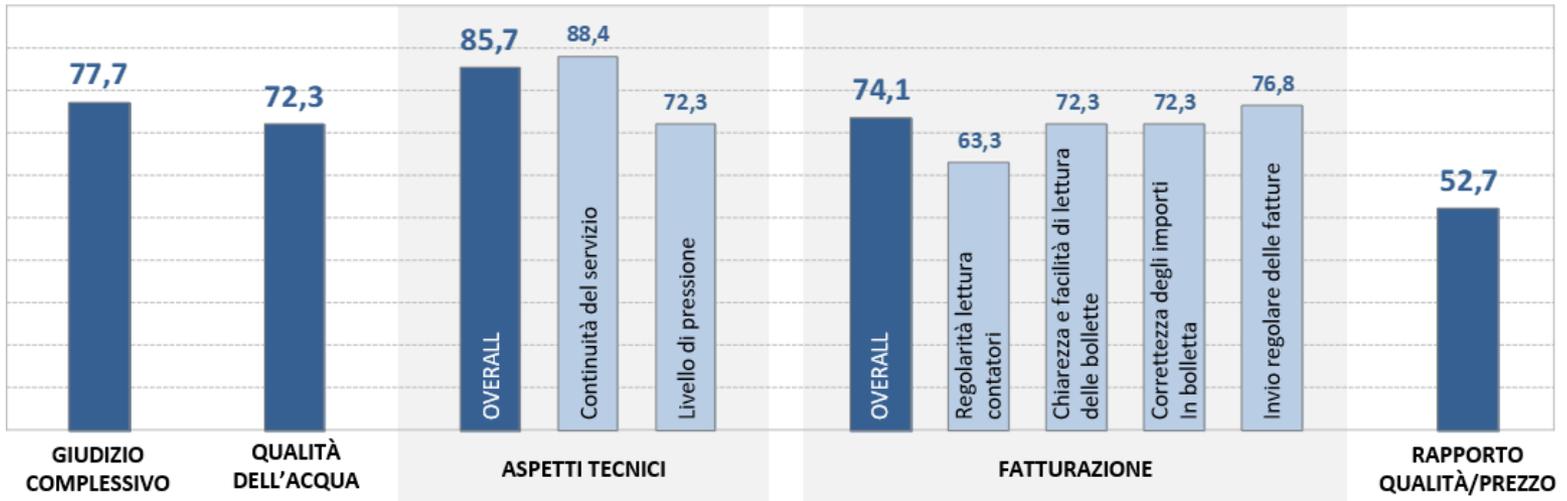


SODDISFATTI (% voto 6-10)

1^a sem. 2020



2^a sem. 2019





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



Accredited
Company

