



INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION
1° SEMESTRE 2024

ACQUEDOTTO DEL FIORA

Indice

	Pag.
👉 La Customer Satisfaction in Acea	3
👉 Metodologia	4
👉 Profilo utenza e utilizzatori dei canali	7

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 8

SEZIONE CUSTOMER SATISFACTION 10 (aree d'indagine comuni a tutte le società del Gruppo Acea)

👉 Giudizio complessivo sul servizio idrico	11
👉 Qualità dell'acqua	14
👉 Aspetti tecnici del servizio	16
👉 Fatturazione	19
👉 Rapporto qualità prezzo	24
👉 Segnalazione guasti	26
👉 Intervento tecnico	29
👉 Numero Verde Commerciale	32
👉 Sportello	36
👉 Area Clienti My Fiora	43
👉 Sito internet	46

APPROFONDIMENTO 49 (aree di approfondimento comuni a tutte le società)

👉 Conoscenza protagonisti servizio idrico	50
👉 Utilizzo dell'acqua potabile	51
👉 Aspetti da migliorare	53
👉 Numero Verde Commerciale	54
👉 Sportello	55
👉 Area Clienti e App My Fiora	57

SEZIONE OPEN 59 (aree di approfondimento su temi d'interesse della società)

👉 Servizio di videochiamata	60
👉 App	62
👉 Interruzioni programmate	63

APPROFONDIMENTO PARAMETRICO 65

Pag.

La Customer Satisfaction in Acea

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, AdF, Acque, Publiacqua, Acea Molise, Gesesa** e **Geal**, mentre per il settore *Energia*: **ACEA Energia** e **Areti** (servizi distribuzione energia elettrica e illuminazione pubblica).

Ogni annualità prevede circa 72.000 interviste su territorio nazionale - con cadenza di rilevazione semestrale.

Per il primo semestre 2024 **CSA Research** si è occupata dell'impostazione tecnica della ricerca, della raccolta dati e dell'analisi dei risultati.

L'attività di coordinamento all'interno di ACEA è svolta dalla Funzione Communication & Media Relations - Unità Stakeholder e Qualità Percepita, in costante collaborazione con le Società interessate.

Il presente documento restituisce i risultati dell'indagine di **Customer Satisfaction** rispetto al servizio offerto dalla Società **AdF SpA**, con riferimento al **primo semestre 2024**.

Metodologia: target e strumenti d'indagine

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

Hanno partecipato all'indagine **2.000 clienti** della società: la raccolta dei dati è avvenuta da febbraio a luglio 2024 con rilevazioni mensili.

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 ADF PER SEGNALAZIONI O RICHIESTE.**

La raccolta dei dati avviene in modalità:

- **C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interview) per le indagini di call back
- integrata **C.A.T.I.** - **C.A.W.I.** (Computer Assisted Web Interviewing) per l'indagine generalista e il call back area clienti MyFiora

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.

Il presente documento riporta i dati dell'indagine a confronto con i risultati dei precedenti semestri. Nel confronto si tenga conto che a partire dal primo semestre 2022 i risultati analizzati e presentati considerano congiuntamente le interviste realizzate con la differente tecnica di raccolta dati (CATI/CAWI).

Metodologia: struttura d'indagine

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

- 🗉 **900** interviste rivolte a **clienti domestici con utenza diretta**, 700 in modalità CATI e 200 CAWI (**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**)
 - 🗉 **300** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati all'Area Clienti MyFiora**, 200 in modalità CATI e 100 CAWI (**call back Area Clienti MyFiora**)
- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate CATI sul campione generale di 900 casi è pari a +/- 3,27 punti percentuali, al 95% di probabilità.*

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 AdF.



AREA CLIENTI domestici	CAMPIONE n° interviste	% AREA
AREA COSTA	369	41,0
AREA MONTANA	185	20,6
AREA SENESE	346	38,4

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

Profilo utenza e utilizzatori dei canali



%

**UTENZA
GENERALE**

**SEGNALAZIONE
GUASTI**

**INTERVENTO
TECNICO**

**NUMERO VERDE
COMMERCIALE**

SPORTELLO

**AREA CLIENTI
MY FIORA**

UOMO	49,9	51,0	62,5	44,0	61,0	53,3
DONNA	50,1	49,0	37,5	56,0	39,0	46,7
18-34 ANNI	6,9	3,6	8,2	10,6	10,5	11,1
35-44 ANNI	16,1	25,4	34,7	19,6	29,0	25,0
45-54 ANNI	22,1	32,5	32,1	27,1	30,5	26,7
55-64 ANNI	26,2	16,8	14,3	13,6	13,0	20,6
65 + ANNI	28,7	21,8	10,7	29,1	17,0	16,6
ISTRUZIONE SUPERIORE	58,2	71,8	87,1	76,9	64,0	83,3
ISTRUZIONE INFERIORE	41,8	28,2	12,9	23,1	36,0	16,7
LAVORATORE DIPENDENTE	51,8	37,9	45,4	38,5	51,0	64,2
LAVORATORE AUTONOMO	8,9	29,7	33,7	20,0	23,0	17,4
DISOCCUPATO – IN CERCA	0,2	0,5	2,0	0,5	1,0	0,3
PENSIONATO	27,1	18,5	9,2	27,0	14,0	13,0
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	12,0	13,3	9,7	14,0	11,0	5,1

Customer Satisfaction Index (CSI)

→ 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 sono stati modificati a partire dal primo semestre 2023, a seguito di un progetto di ridefinizione del modello di calcolo, che ha coinvolto clienti e rappresentanti delle società campione.

In formula:

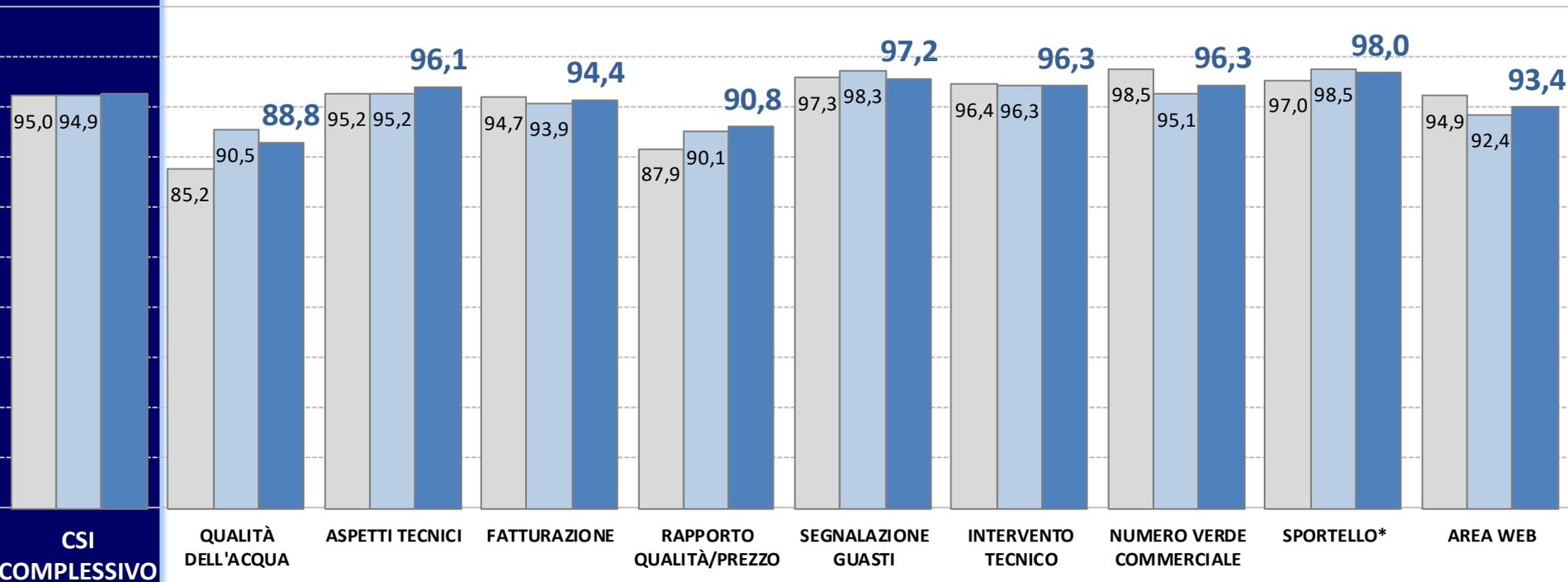
$$\frac{\sum_{i=1} CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1} PESO\ FATTORE_i}$$



CSI – Customer Satisfaction Index

95,1

1° SEM. 2023 2° SEM. 2023 1° SEM. 2024



95,6

(CSI fino al 2022)

* Dal 1° SEM. 2024 il CSI parziale è calcolato escludendo dalla batteria di CS il fattore "Il tempo intercorrente tra la data di prenotazione dell'appuntamento e la prima data disponibile proposta dal Gestore per l'appuntamento all'AdF Point"

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:**

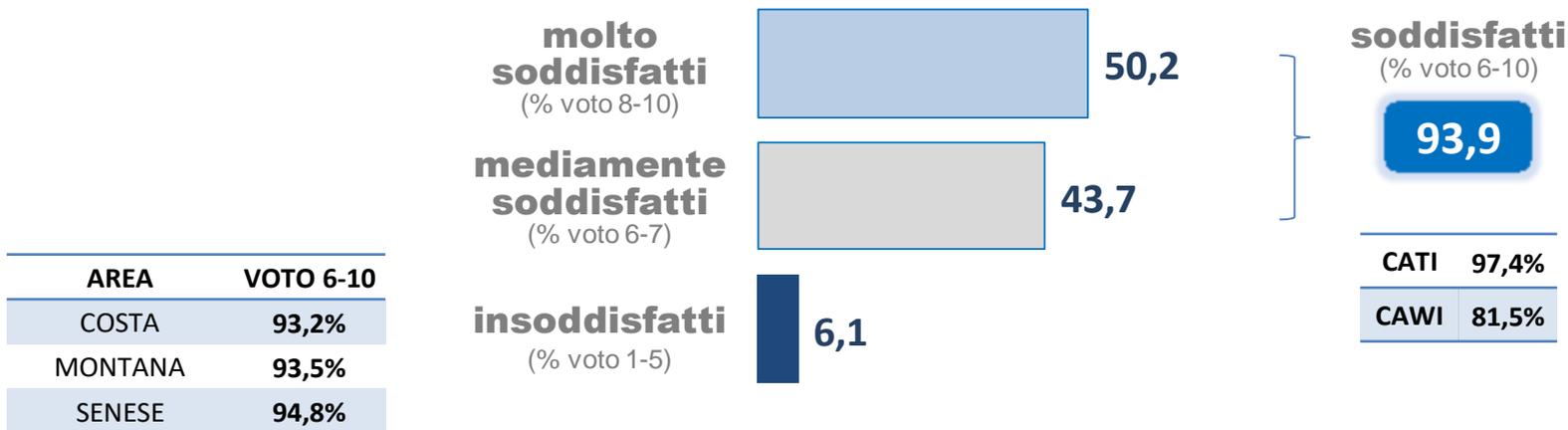
- **GIUDIZIO COMPLESSIVO:** giudizio dell'utente sul servizio fornito da GEAL espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI:** giudizi degli utenti sui singoli aspetti costituenti il servizio espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10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

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



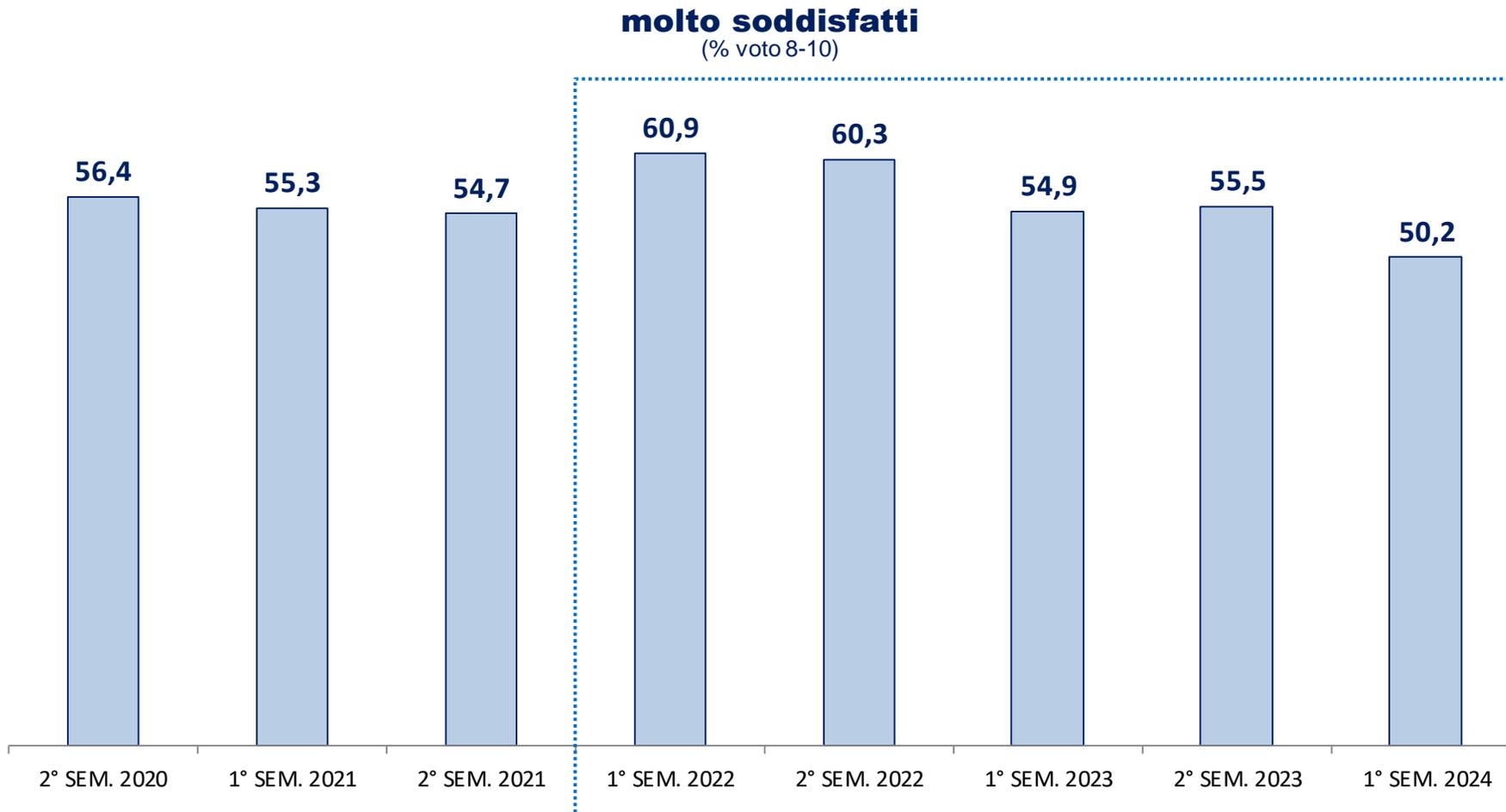
Giudizio complessivo sul servizio idrico

“Per cominciare, può esprimere il suo giudizio globale su AdF, pensando agli ultimi 6 mesi, dando un voto da 1 a 10?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



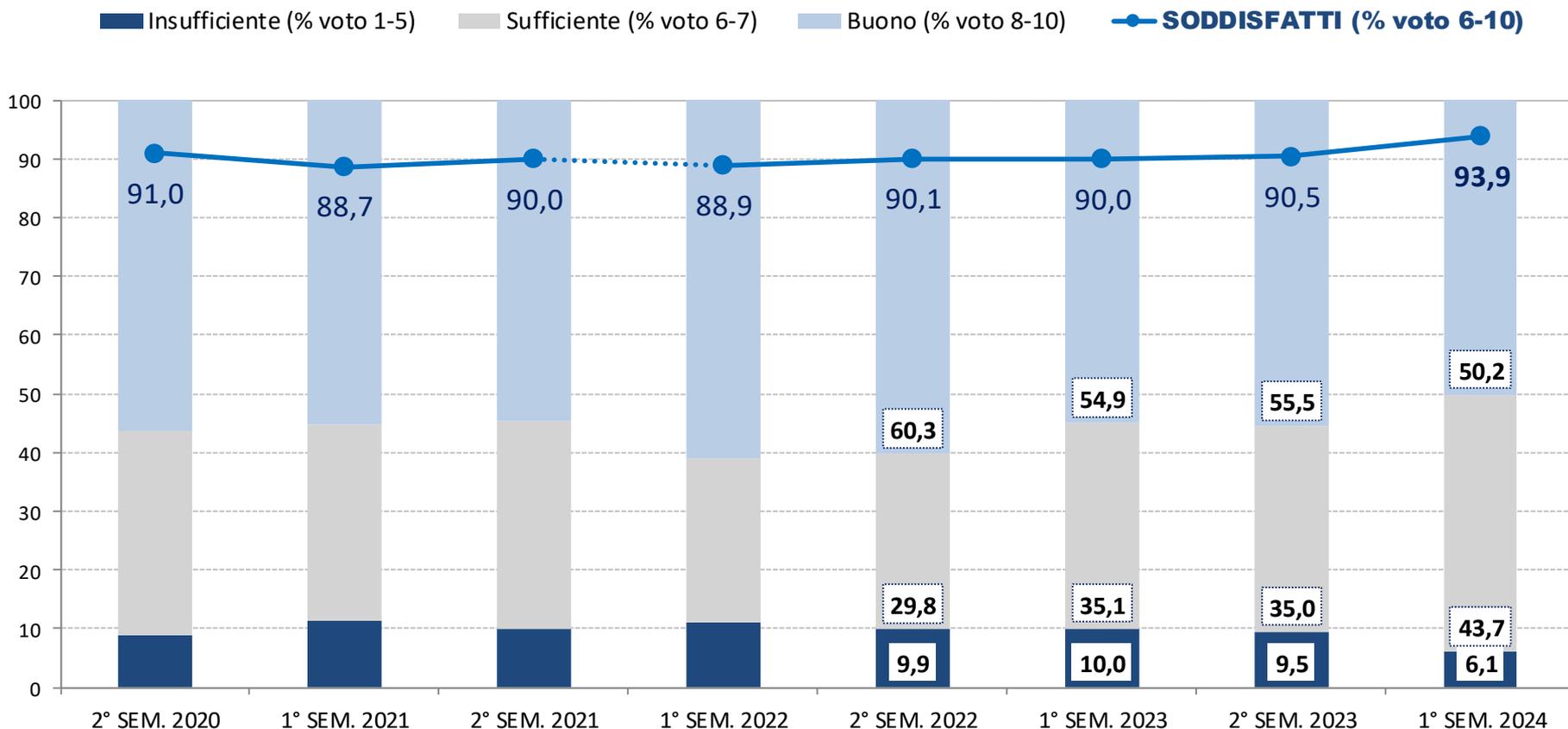
Giudizio complessivo sul servizio idrico

“Per cominciare, può esprimere il suo giudizio globale su AdF, pensando agli ultimi 6 mesi, dando un voto da 1 a 10?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Giudizio complessivo sul servizio idrico

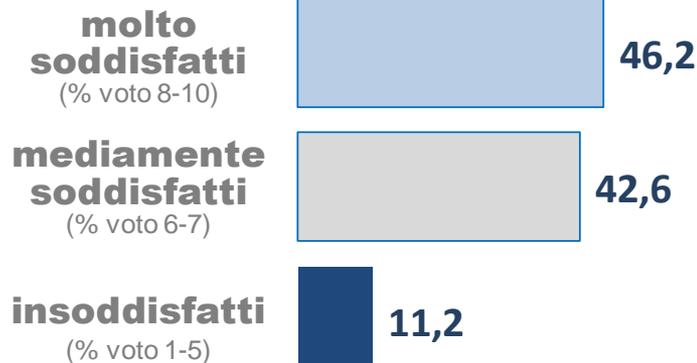
“Per cominciare, può esprimere il suo giudizio globale su AdF, pensando agli ultimi 6 mesi, dando un voto da 1 a 10?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Qualità dell'acqua

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

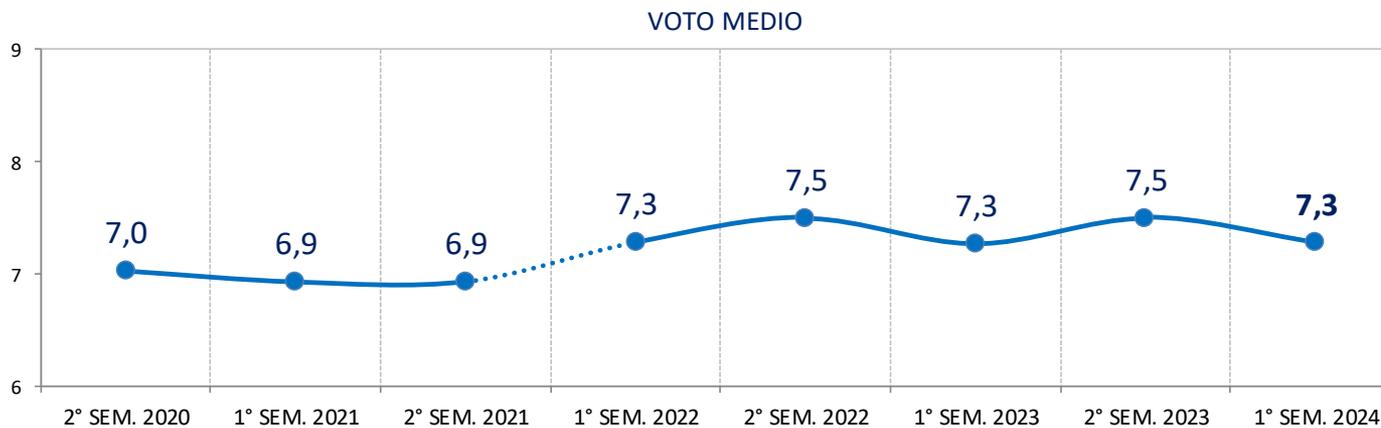
CONSUMO DI ACQUA	VOTO 8-10
Sempre	72,3%
Mai	28,6%



soddisfatti
(% voto 6-10)

88,8

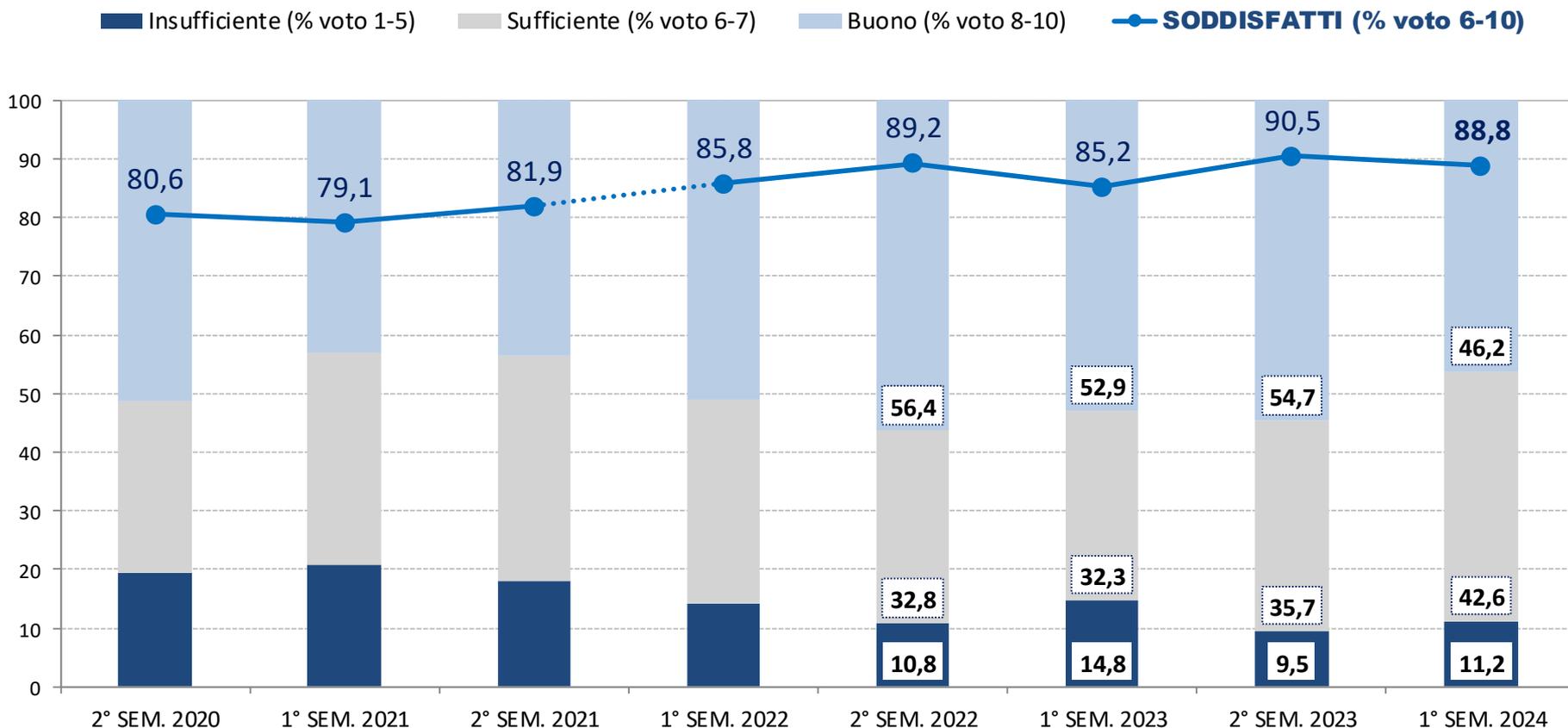
CATI	91,4%
CAWI	79,5%



CATI	7,3
CAWI	7,1

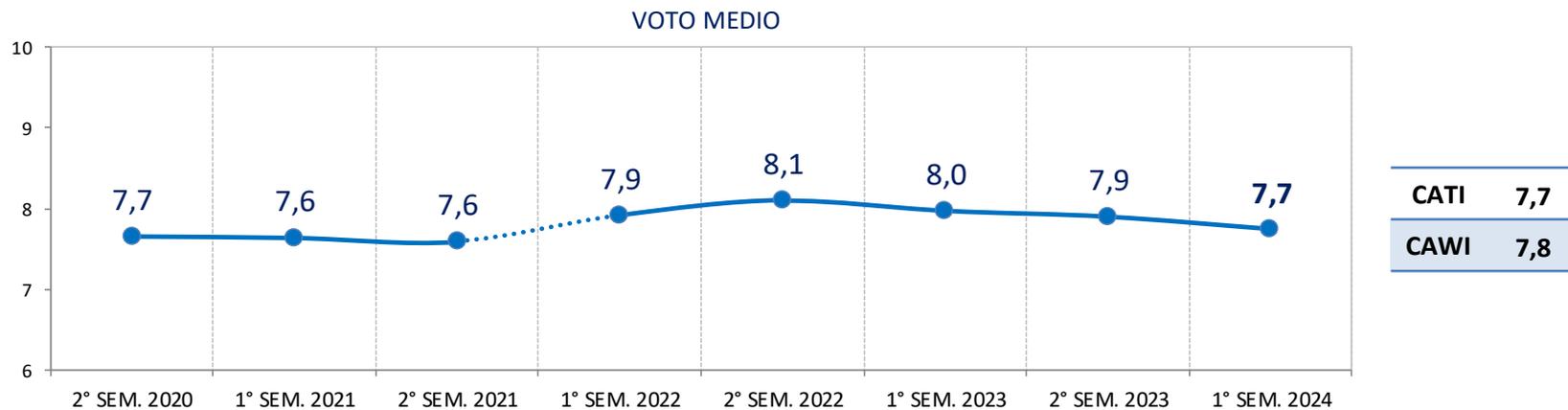
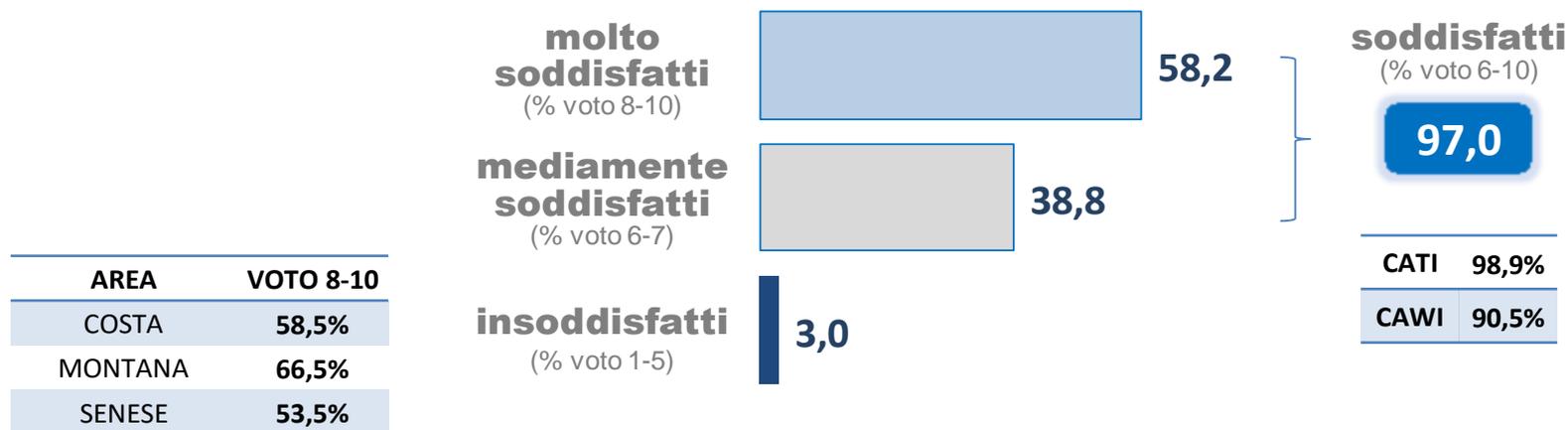
Qualità dell'acqua

“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]”



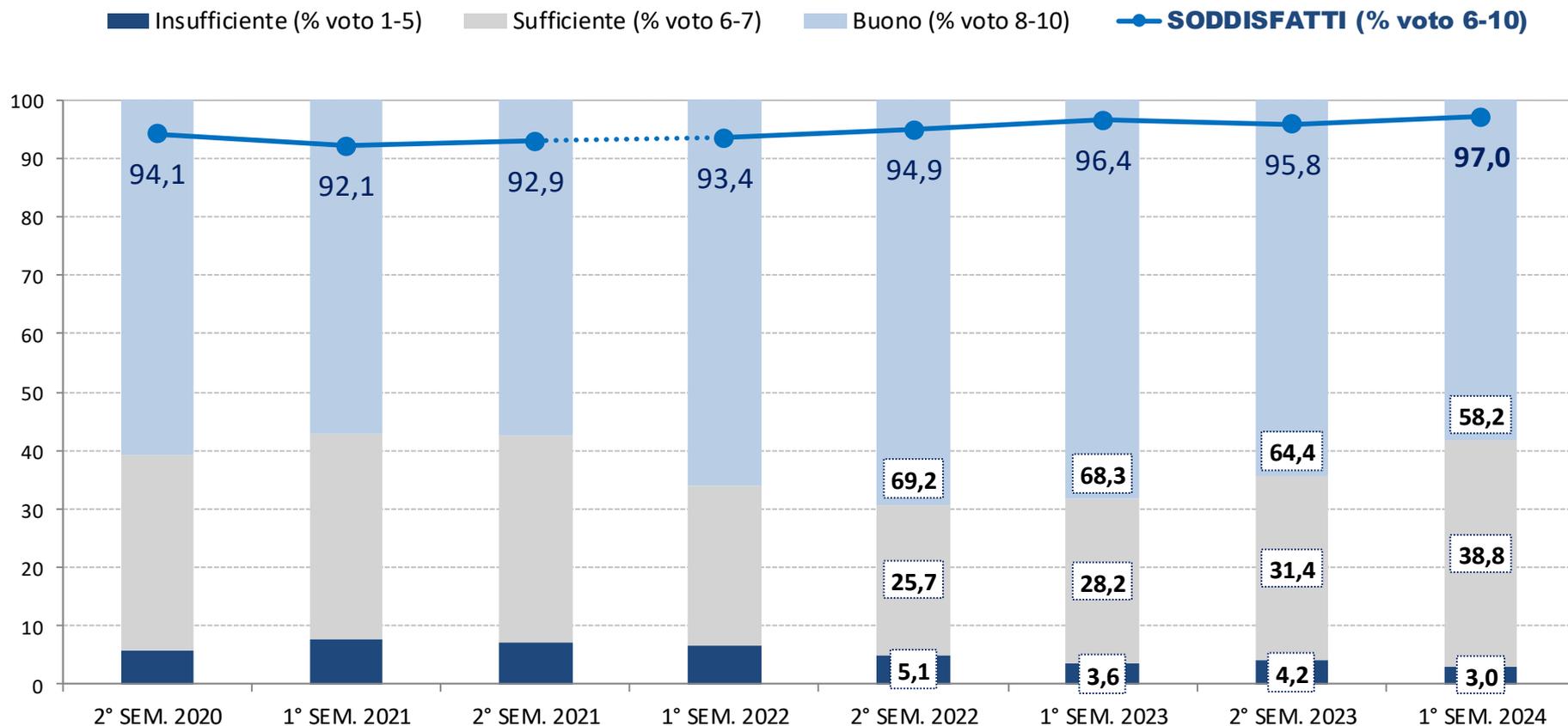
Aspetti tecnici del servizio

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



Aspetti tecnici - indicatori di performance

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

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

■ 1° SEM. 2024 ■ 2° SEM. 2023 ■ 1° SEM. 2023

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

CONTINUITÀ
DEL SERVIZIO



7,8

67,6

LIVELLO DI
PRESSIONE ACQUA



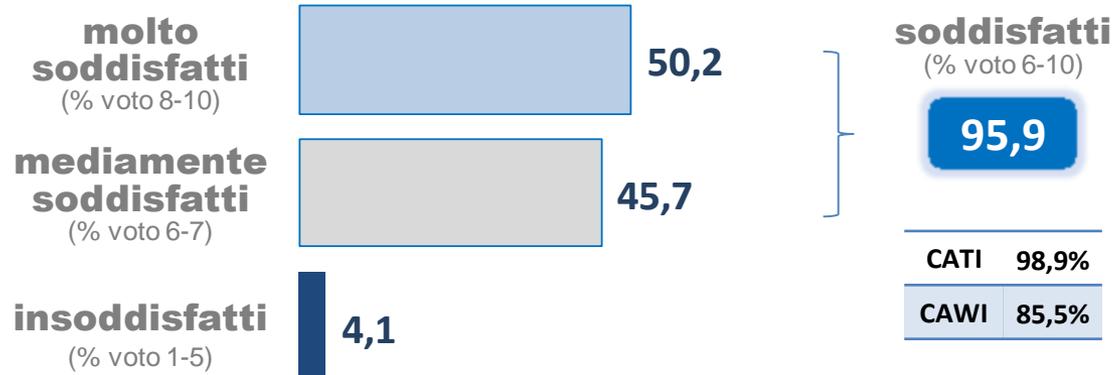
7,7

32,4

Fatturazione

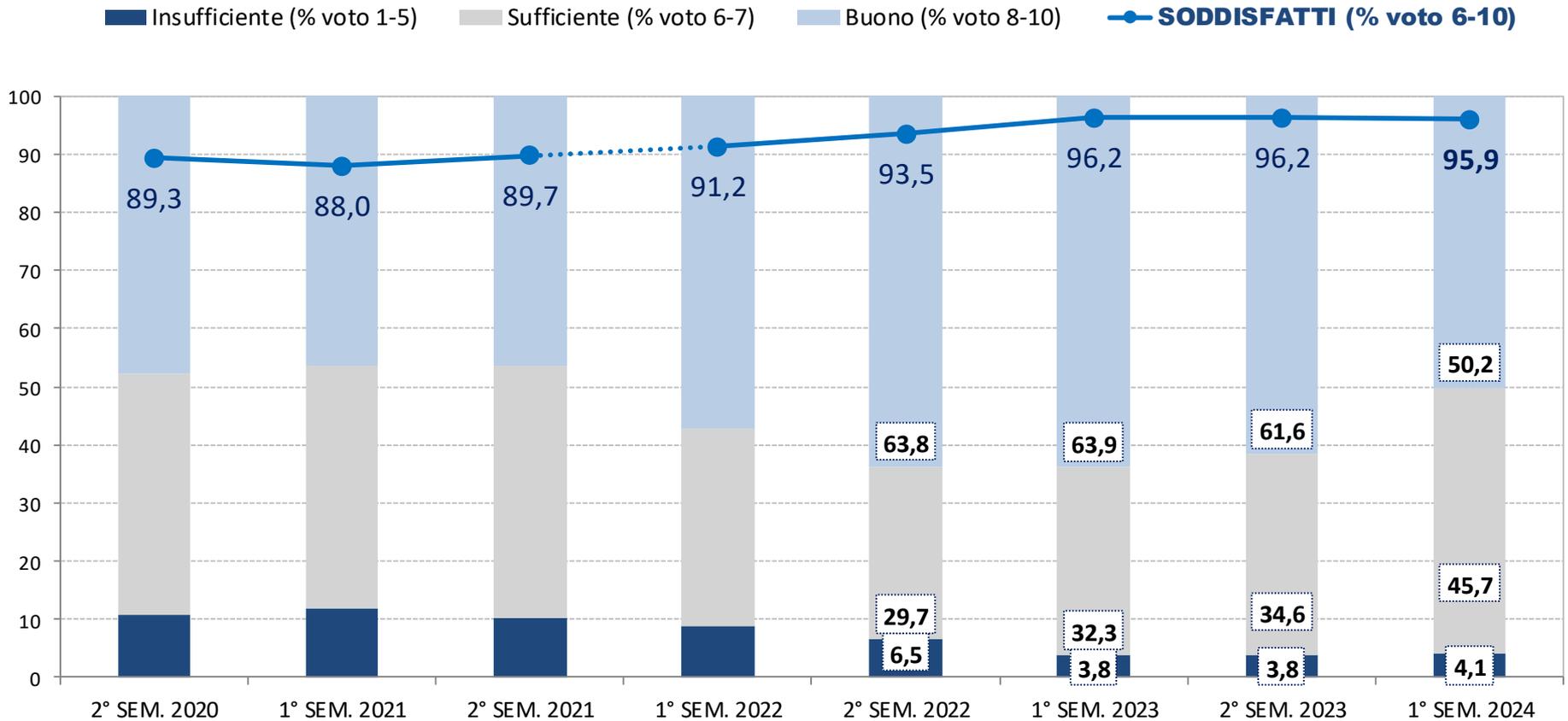
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

GENERE	VOTO 6-10
UOMO	95,3%
DONNA	96,5%



Fatturazione

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



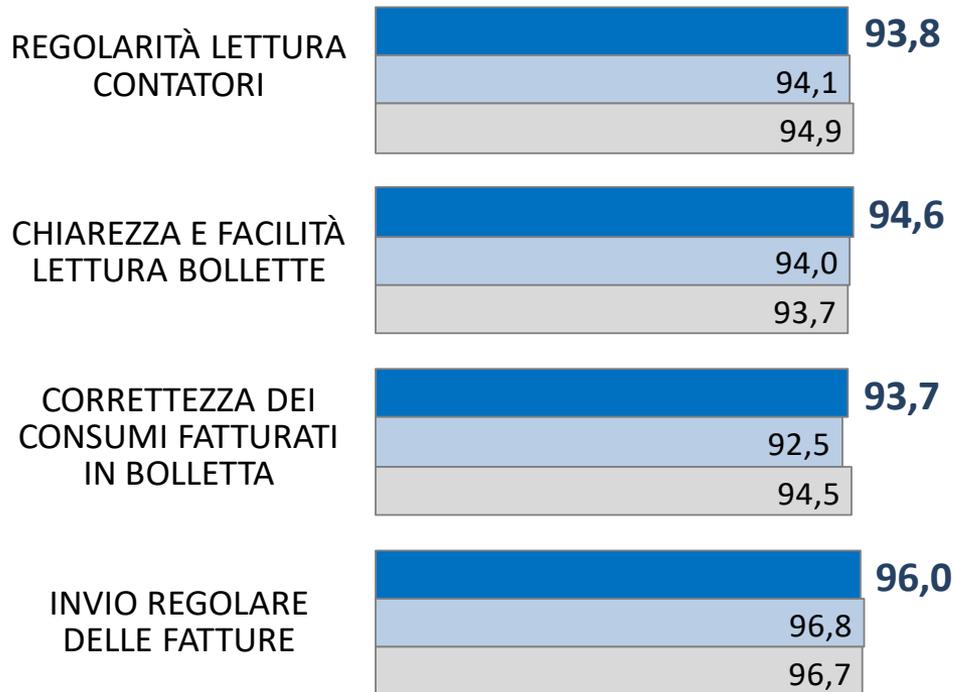
Fatturazione - indicatori di performance

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

■ 1° SEM. 2024 ■ 2° SEM. 2023 ■ 1° SEM. 2023

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

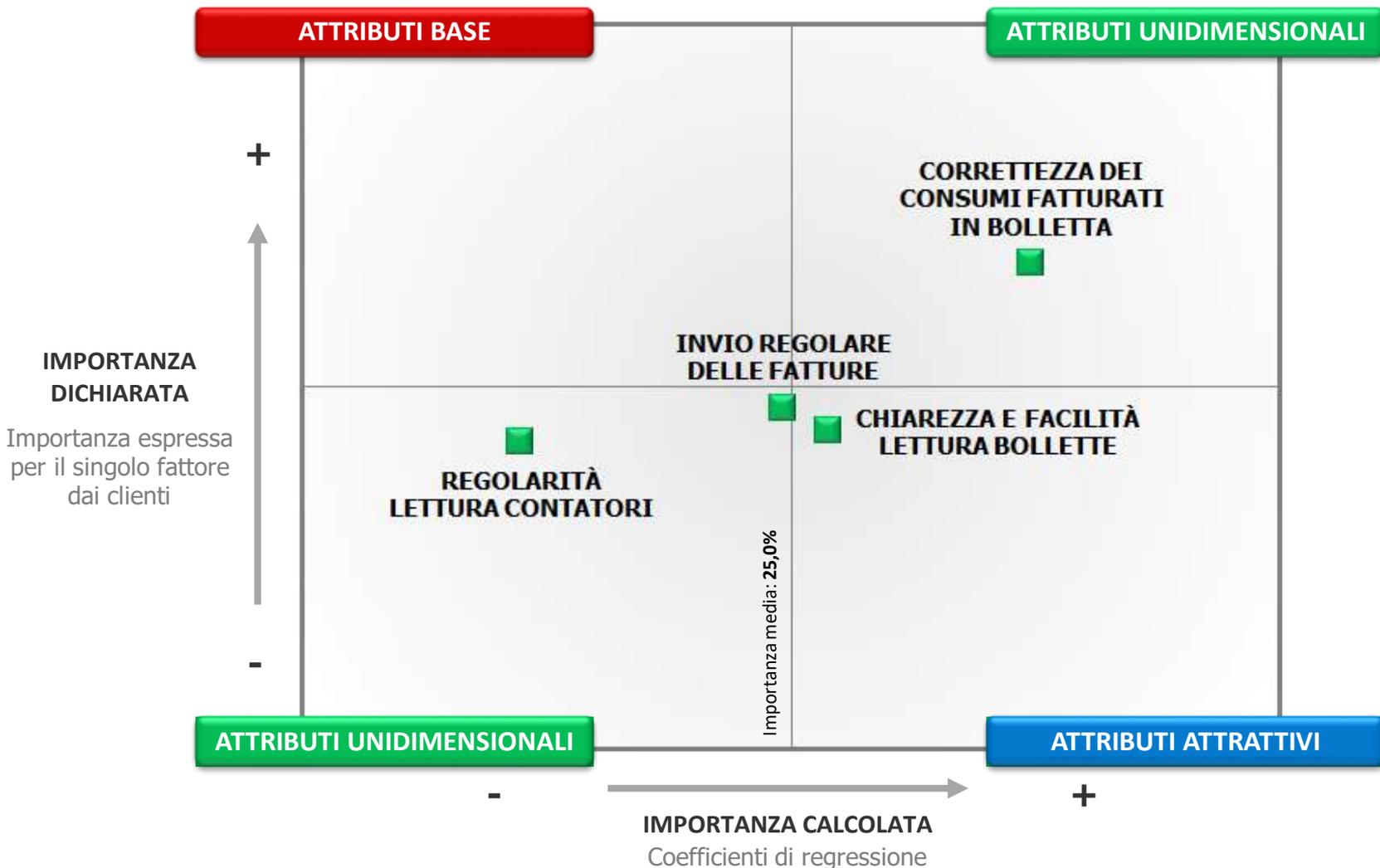


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 2 risposte)

IMPORTANZA (% di citazione)



Fatturazione: diagramma doppia importanza

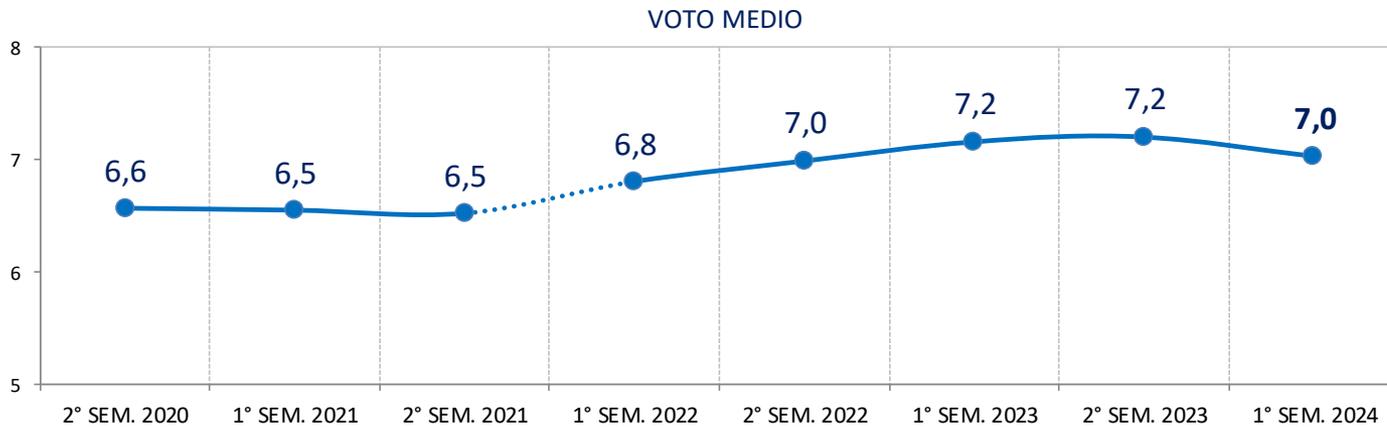
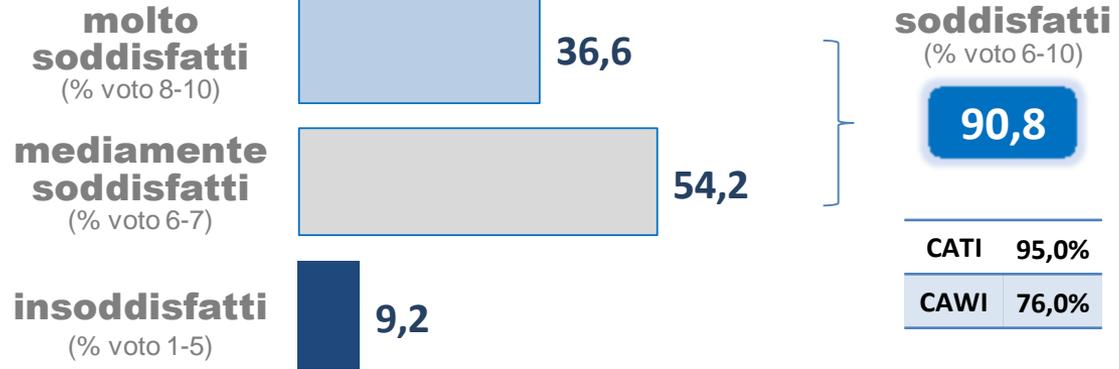


- **Attributi di base:** costituiscono prerequisiti del servizio non richiesti esplicitamente, se non sono soddisfatti generano insoddisfazione
- **Attributi Unidimensionali o Lineari:** richiesti dai clienti, il livello di soddisfazione è proporzionale al livello di appagamento
- **Attributi Attrattivi:** se offerti aumentano più che proporzionalmente la soddisfazione, ma non sono causa di insoddisfazione se assenti perché non richiesti

Rapporto qualità prezzo

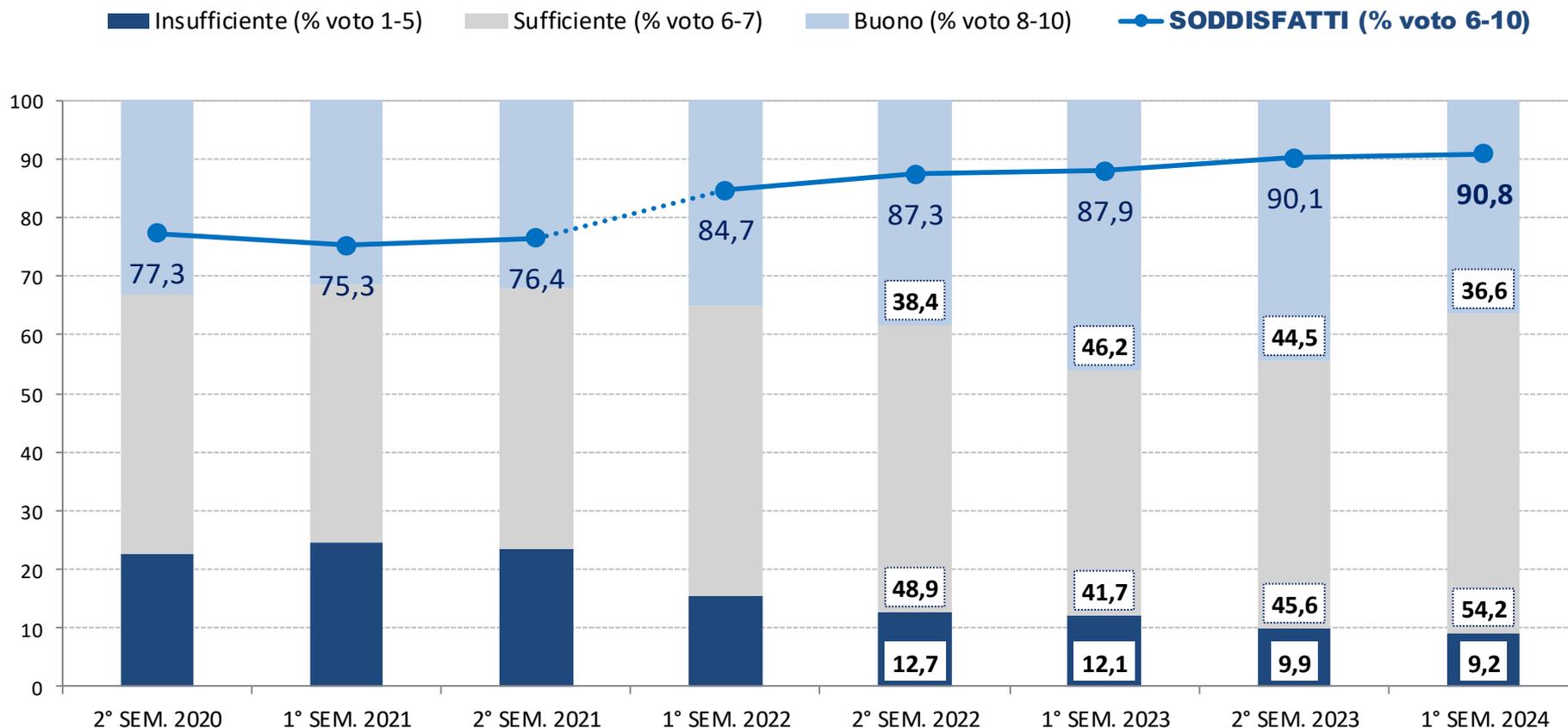
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

GENERE	VOTO 6-10
UOMO	88,0%
DONNA	93,6%



Rapporto qualità prezzo

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

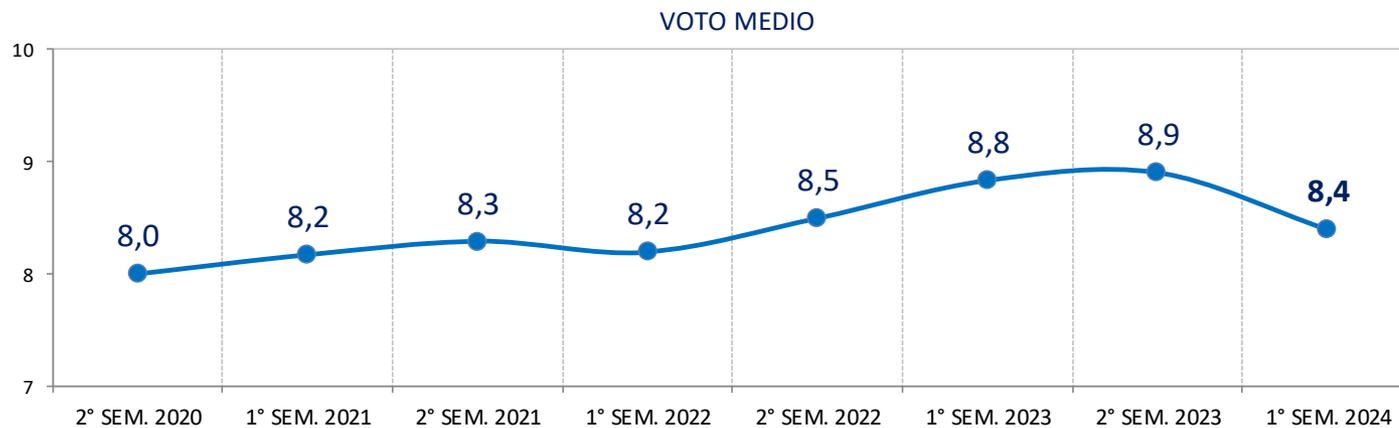


Segnalazione guasti

“Considerando complessivamente la relazione telefonica, che voto dà al Call Center Guasti di AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

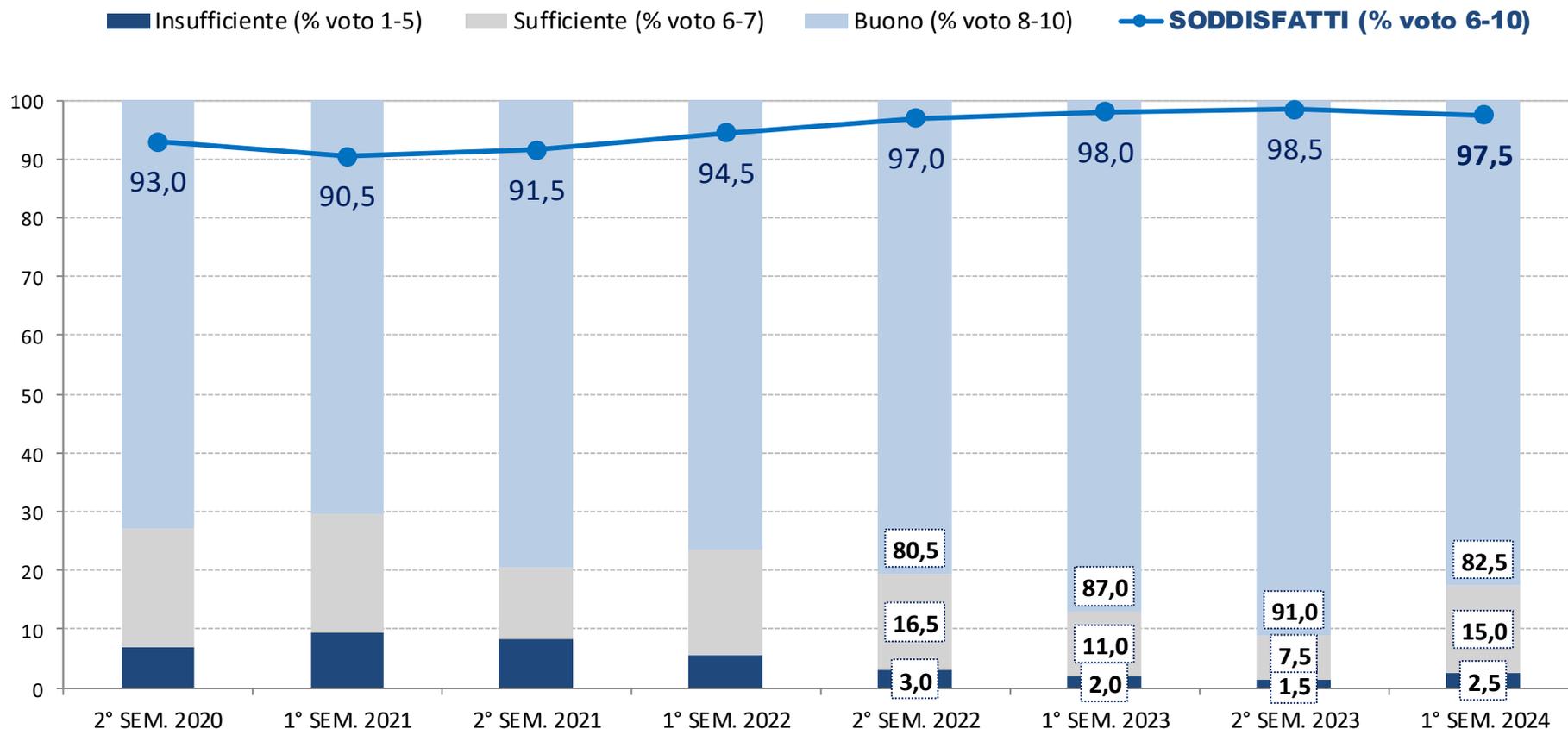


Nell'**86,0%** delle segnalazioni, la società è intervenuta per ripristinare il servizio
[92,3%, 2° SEM. 2023]



Segnalazione guasti

“Considerando complessivamente la relazione telefonica, che voto dà al Call Center Guasti di AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Segnalazione guasti: indicatori performance

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

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

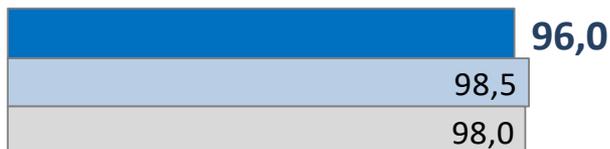
■ 1° SEM. 2024 ■ 2° SEM. 2023 ■ 1° SEM. 2023

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

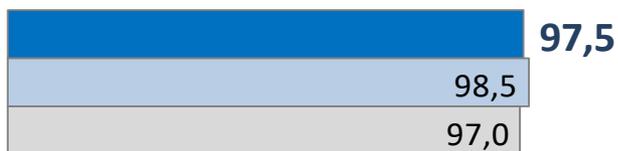
TEMPI DI ATTESA
PER PARLARE CON
L'OPERATORE TELEFONICO



8,1

47,5

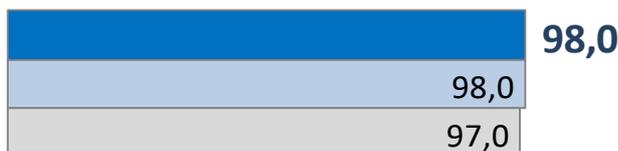
FACILITÀ DI SEGUIRE
LE COMUNICAZIONI DATE
DAL RISPONDITORE
AUTOMATICO



8,1

19,5

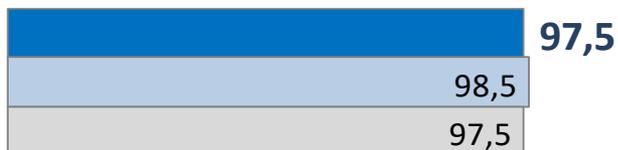
CHIAREZZA
INFORMAZIONI FORNITE
DALL'OPERATORE
TELEFONICO



8,3

45,5

CORTESIA E
DISPONIBILITÀ
OPERATORE TELEFONICO



8,4

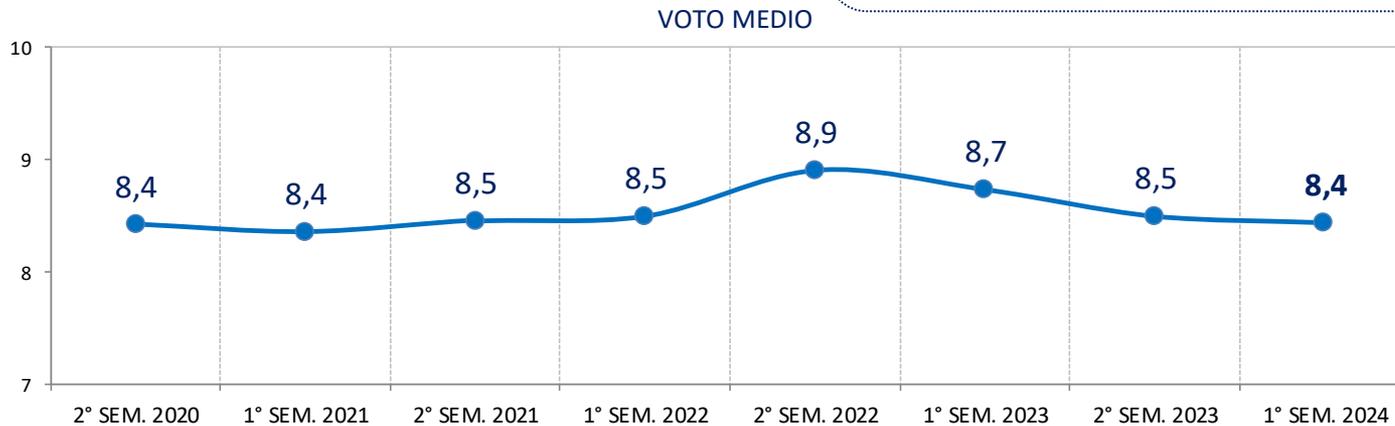
53,5

Intervento tecnico

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

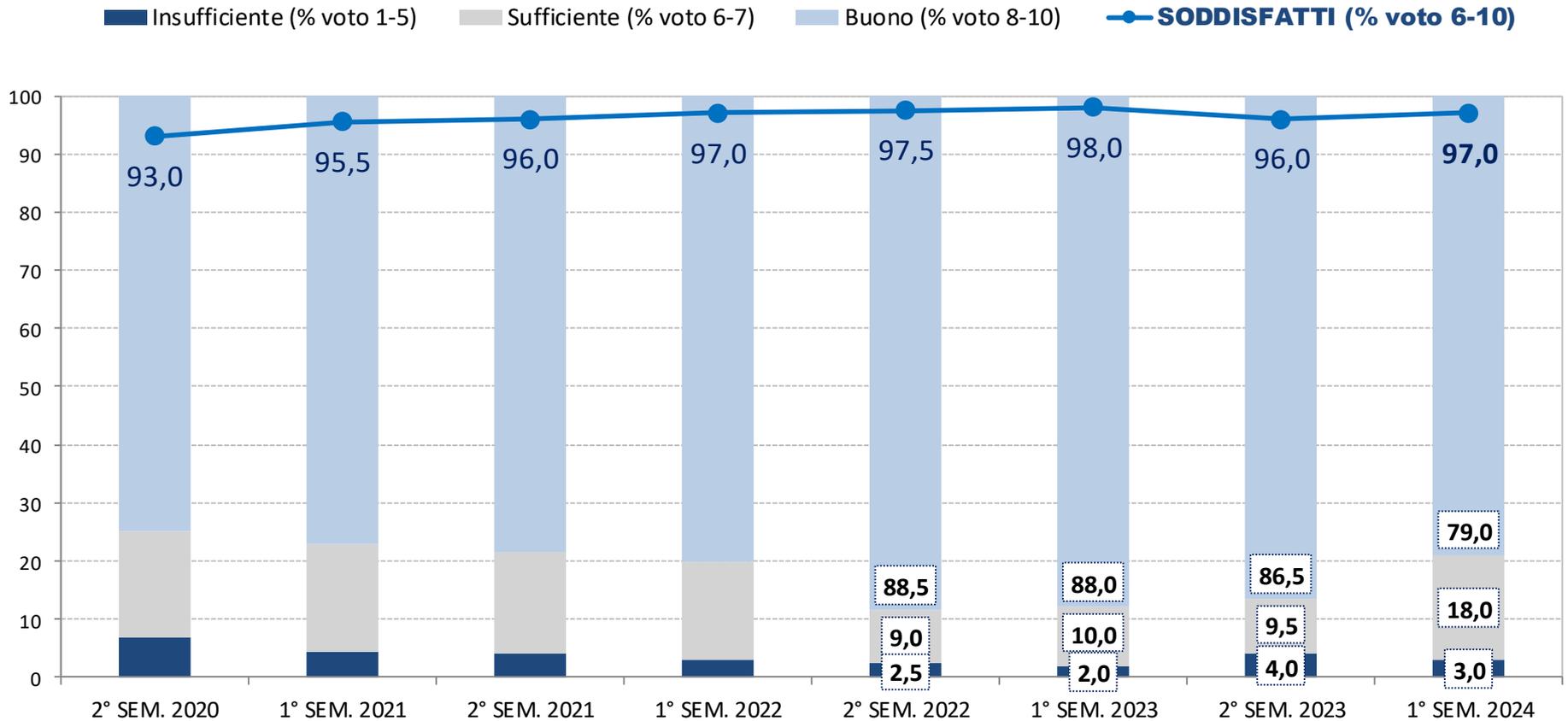


Il 96,5% del campione è riuscito a risolvere il problema tramite l'intervento tecnico
[97,0%, 2° SEM. 2023]



Intervento tecnico

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



Intervento tecnico - indicatori di performance

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

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

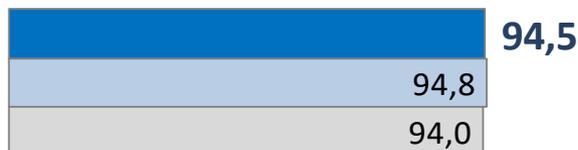
■ 1° SEM. 2024 ■ 2° SEM. 2023 ■ 1° SEM. 2023

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

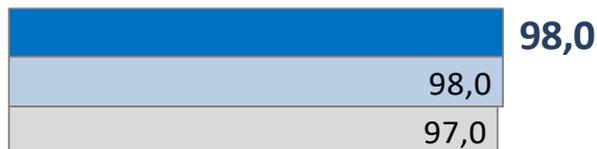
RAPIDITÀ DI INTERVENTO
DOPO LA RICHIESTA



8,4

50,5

RISPETTO DEGLI ORARI
DEGLI APPUNTAMENTI
DA PARTE DEI TECNICI



8,5

25,0

CORTESIA E
DISPONIBILITÀ
DEI TECNICI



8,6

49,5

COMPRESIONE DEL
PROBLEMA E CAPACITÀ
DI RISPOSTA/RISOLUZIONE

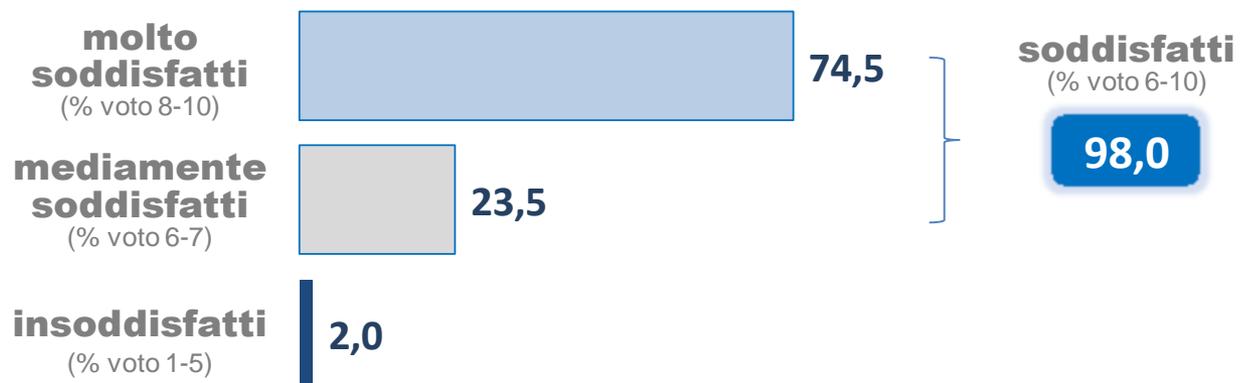


8,4

36,0

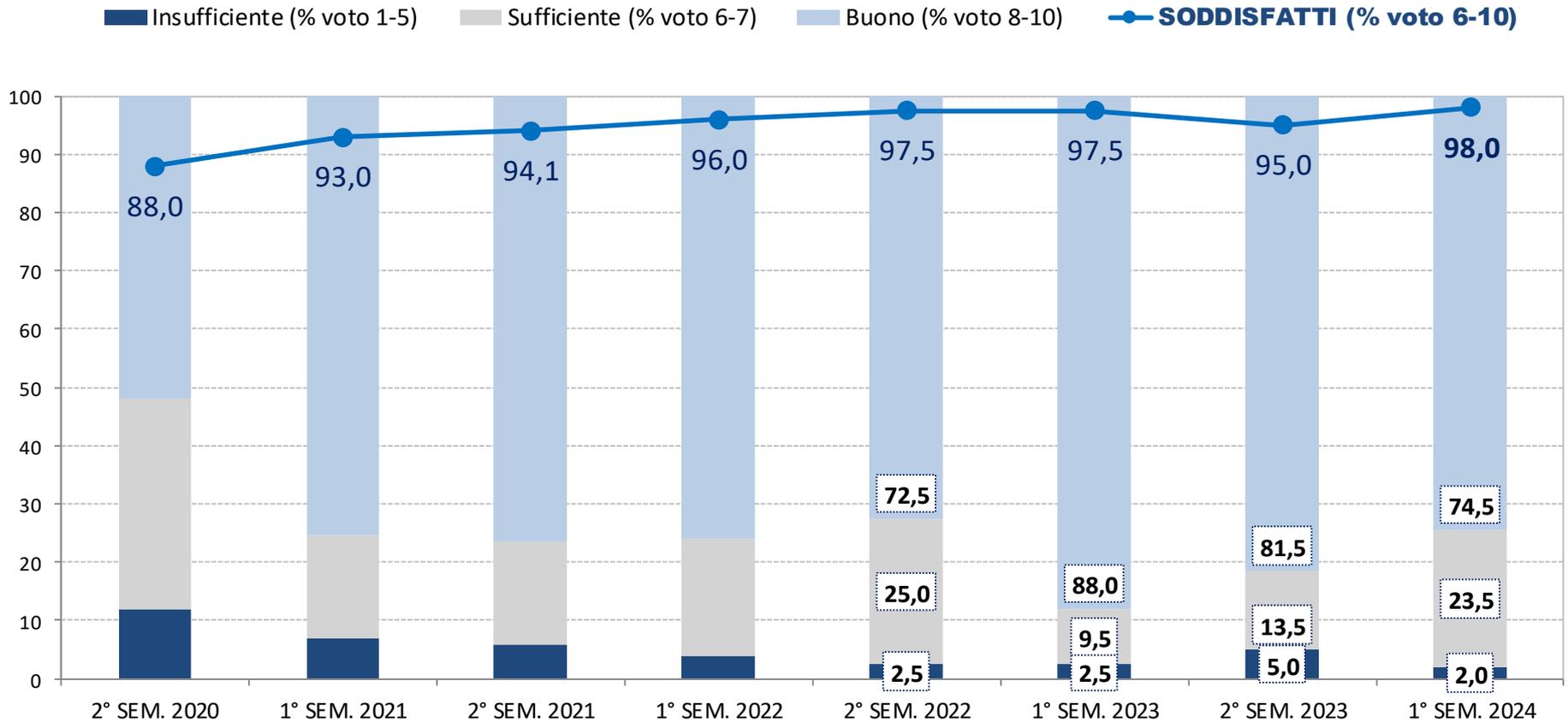
Numero Verde Commerciale

“Considerando complessivamente la relazione telefonica, che voto dà al Call Center Commerciale di AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Numero Verde Commerciale

“Considerando complessivamente la relazione telefonica, che voto dà al Call Center Commerciale di AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



NV - indicatori di performance

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

■ 1° SEM. 2024 ■ 2° SEM. 2023 ■ 1° SEM. 2023

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

FACILITÀ DI SEGUIRE
LE COMUNICAZIONI DEL
RISPONDITORE AUTOMATICO



97,0

7,9

19,5

TEMPI DI ATTESA



97,5

7,9

24,0

COMPETENZA
DELL'OPERATORE

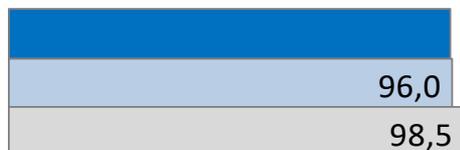


96,5

8,1

52,0

CORTESIA E DISPONIBILITÀ
DELL'OPERATORE

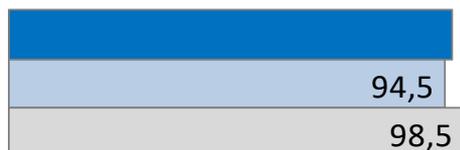


95,5

8,0

39,0

CHIAREZZA INFORMAZIONI
FORNITE DALL'OPERATORE



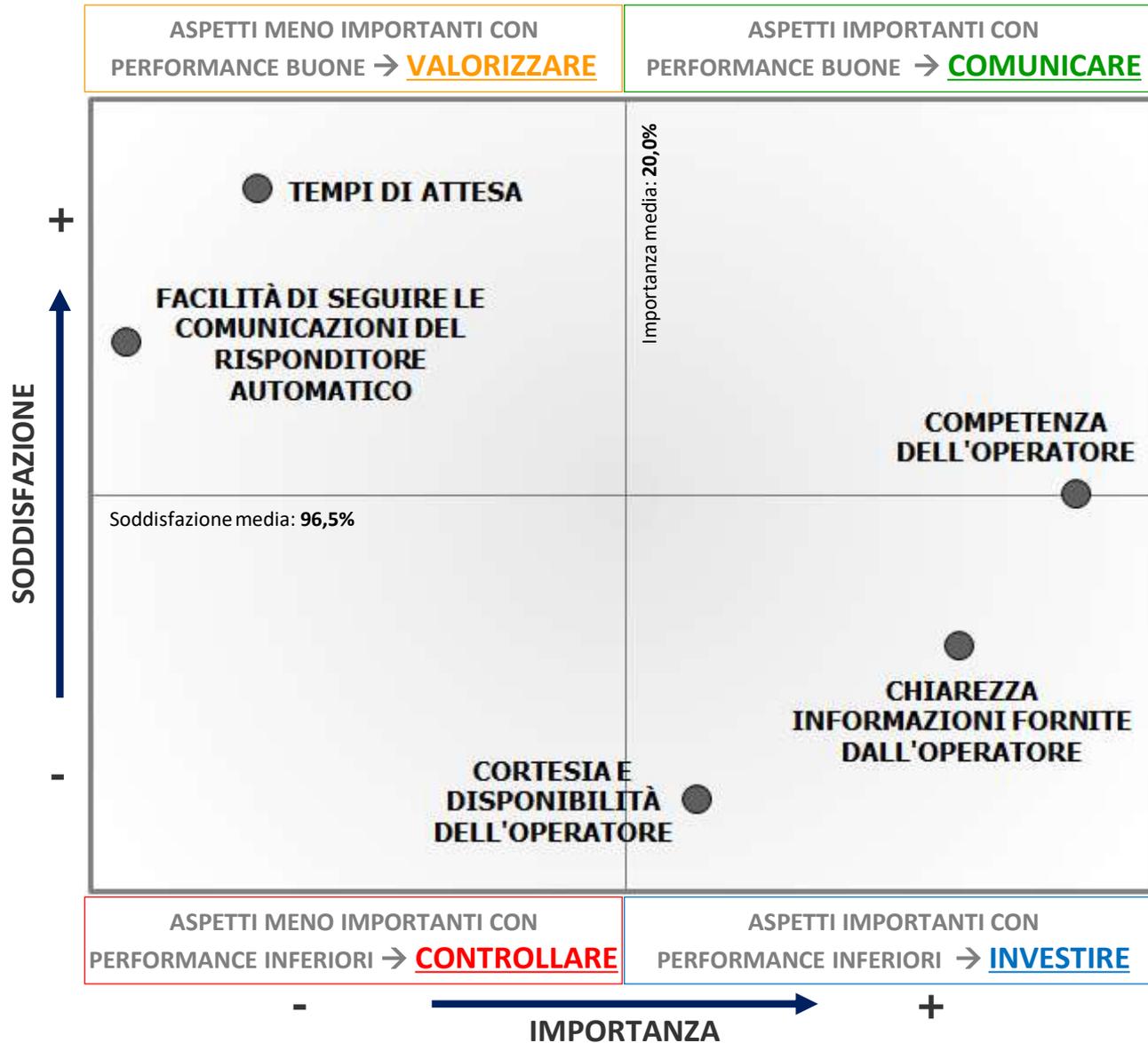
96,0

8,0

48,0

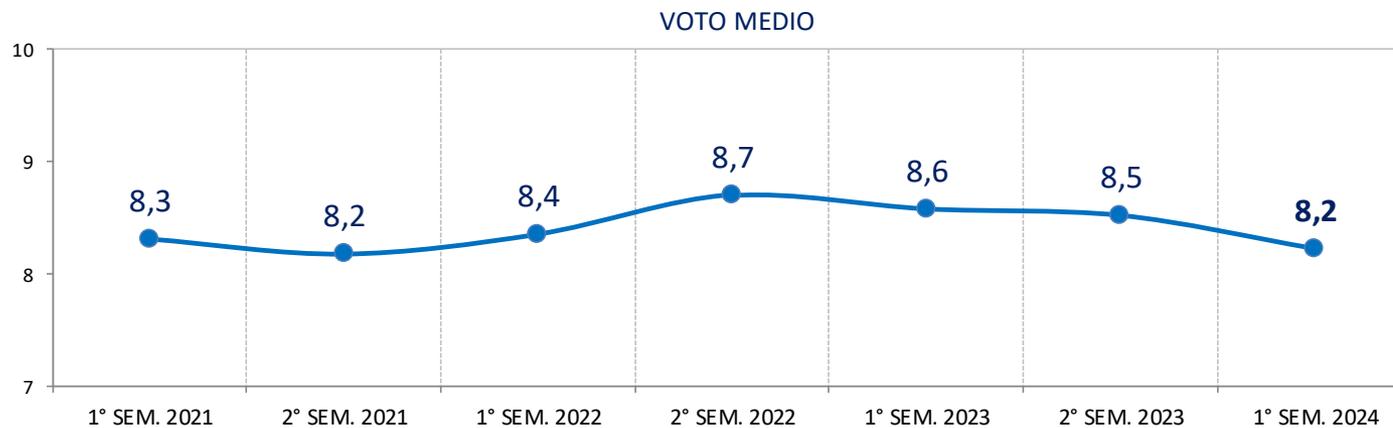
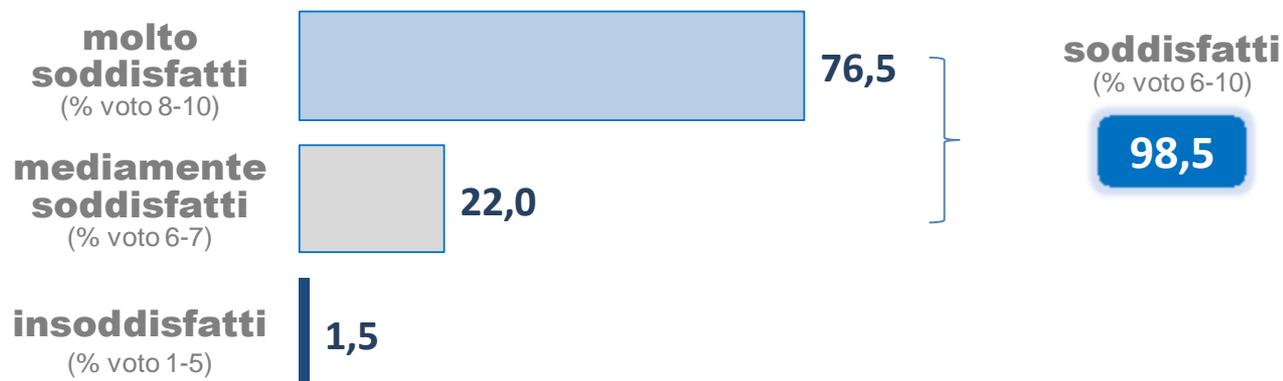


Punti di forza e priorità di intervento



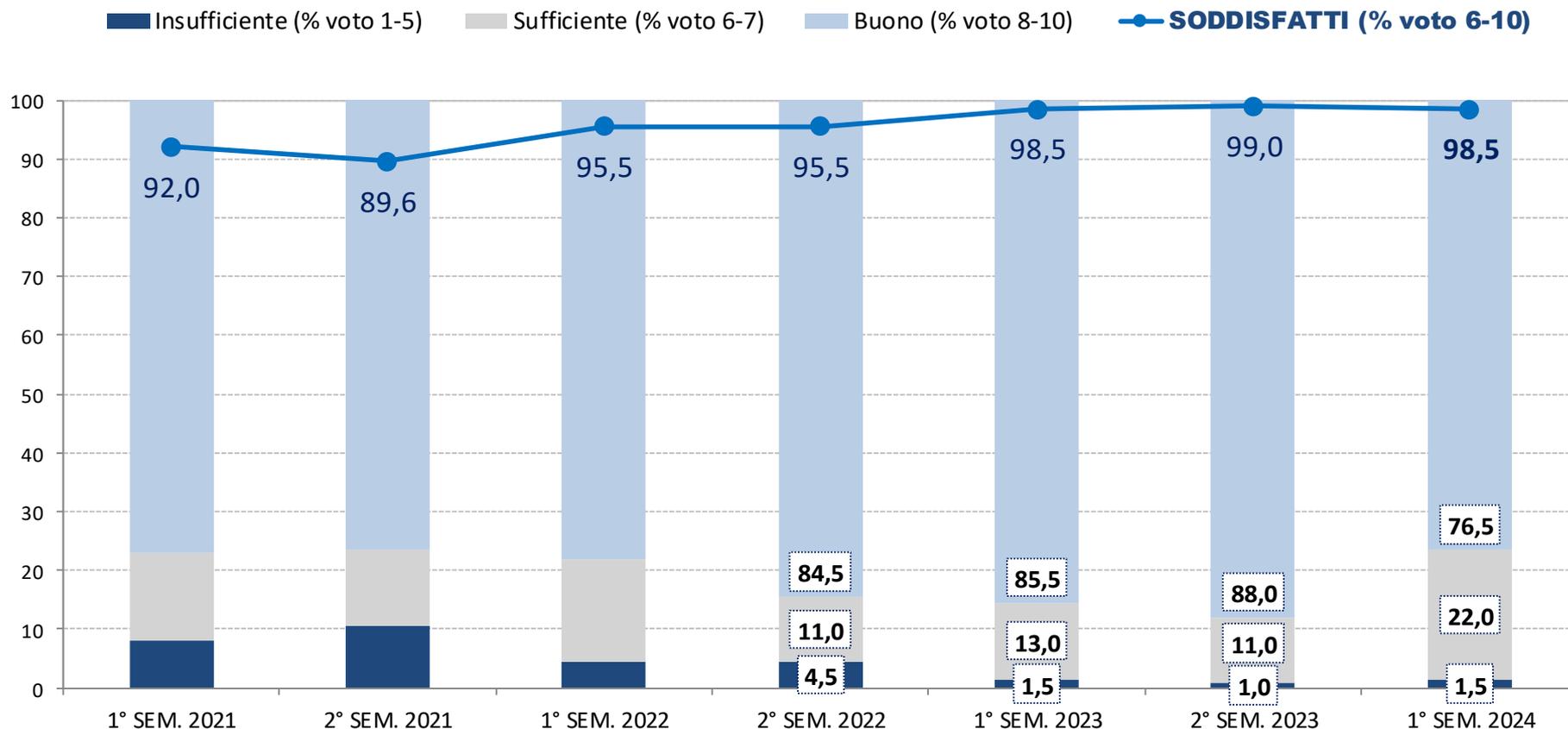
Sportello

“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso l’AdF Point, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Sportello

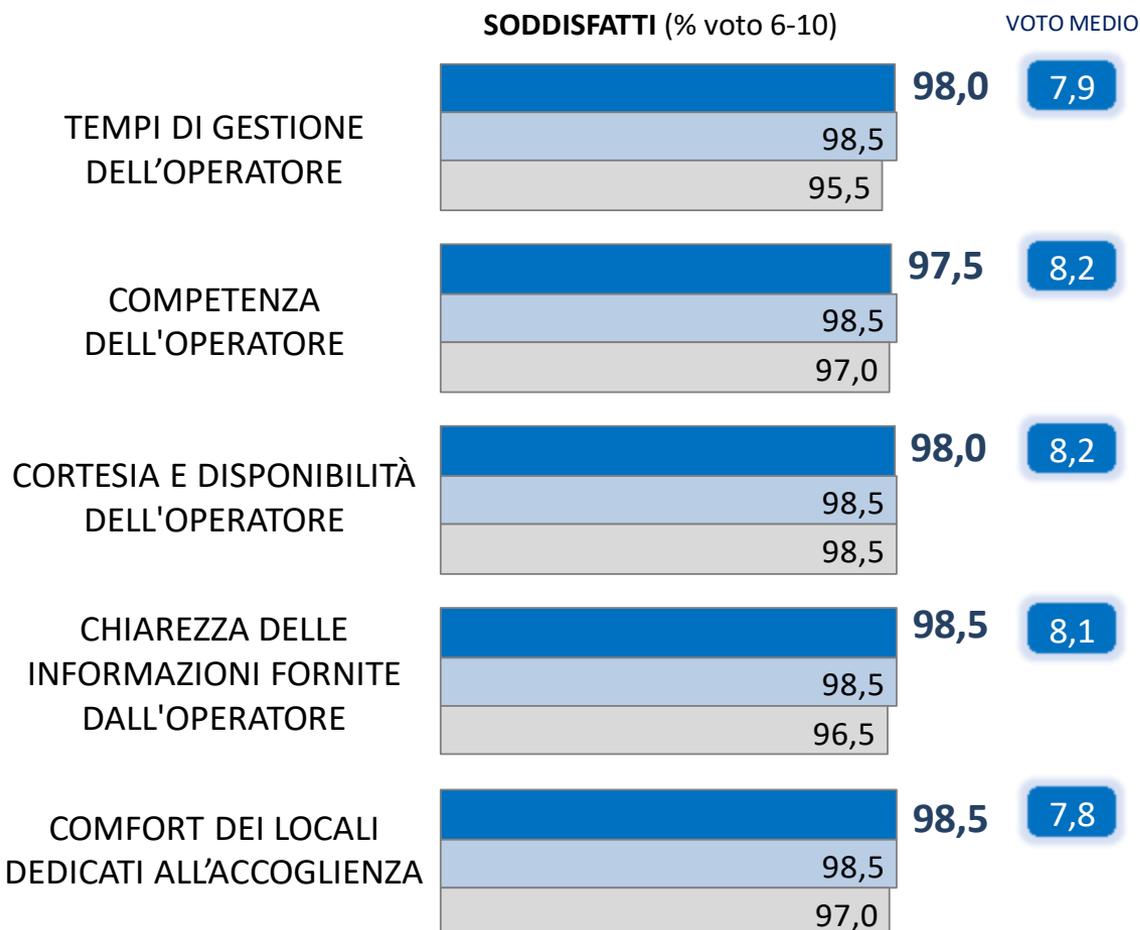
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso l’AdF Point, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Sportello - indicatori di performance

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

■ 1° SEM. 2024 ■ 2° SEM. 2023 ■ 1° SEM. 2023



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

IMPORTANZA (% di citazione)

36,5

71,0

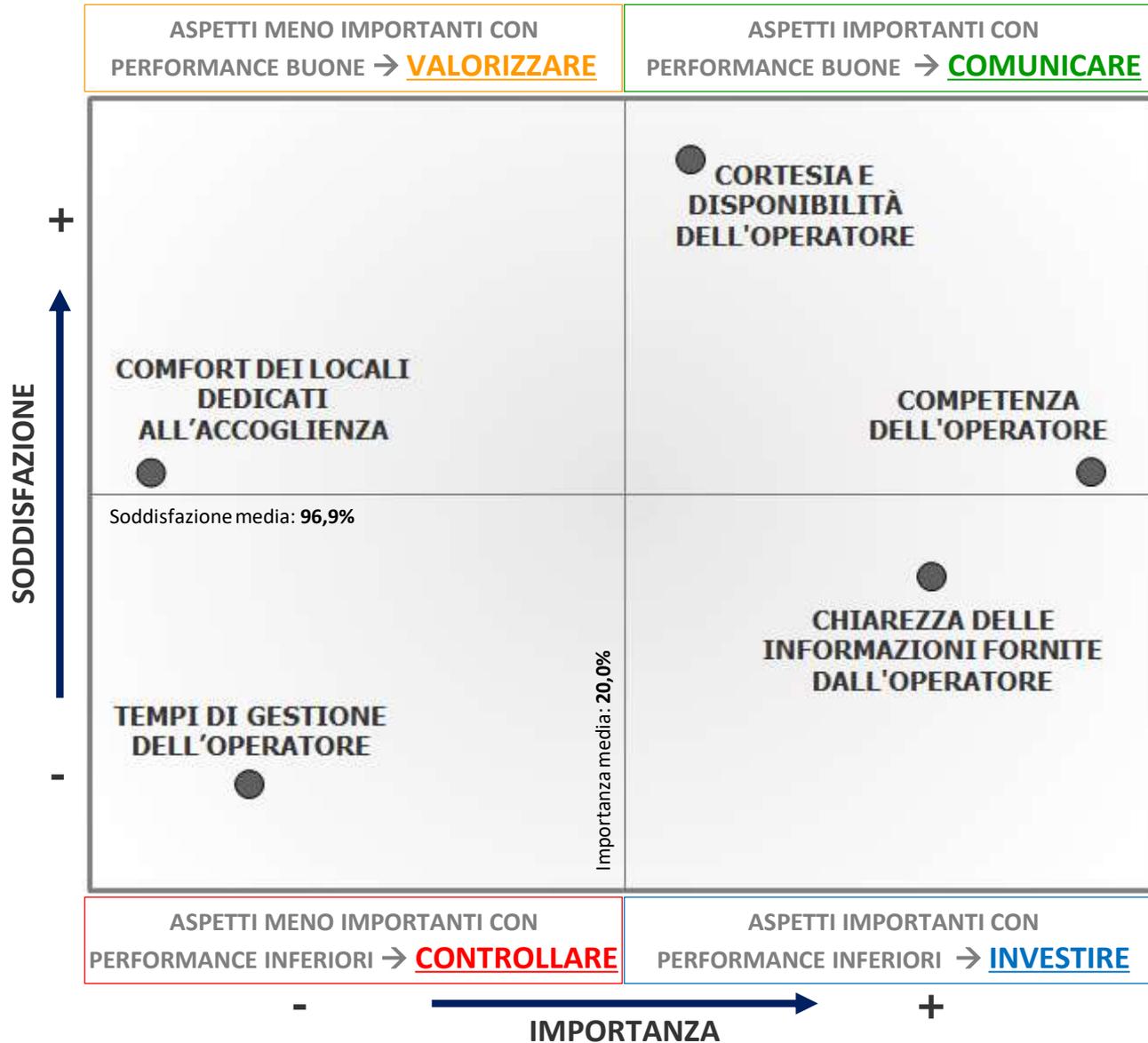
42,5

42,0

15,0

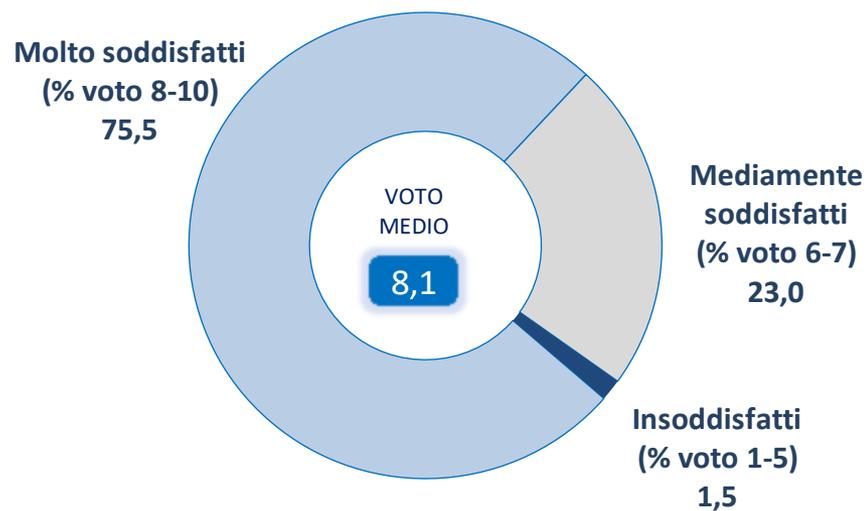


Punti di forza e priorità di intervento



Tempi di attesa per parlare con l'operatore

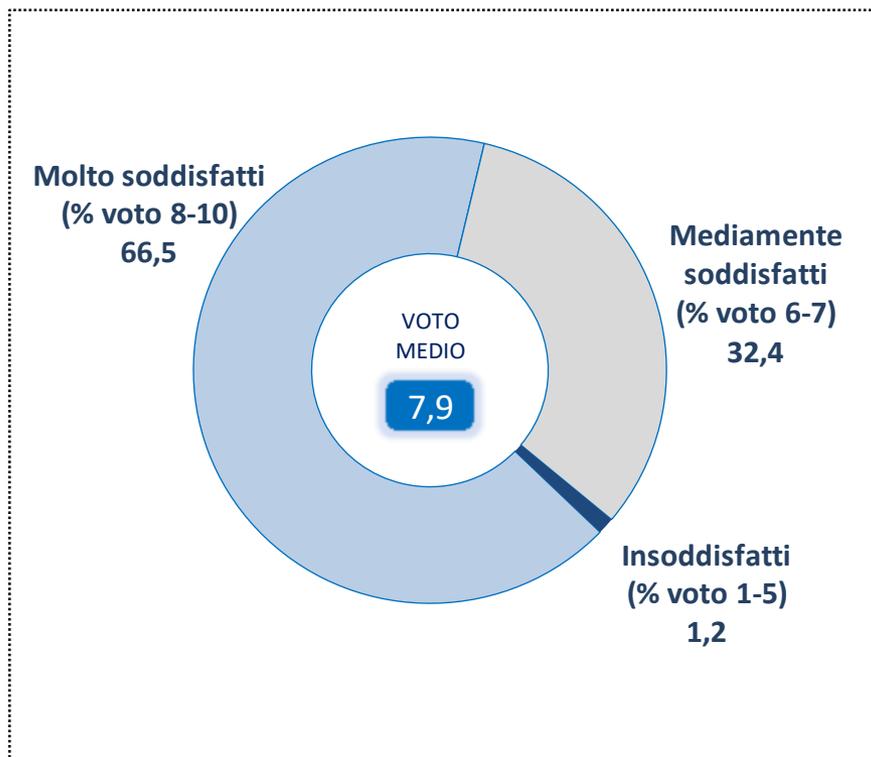
“Quanto è soddisfatto dei tempi di attesa per parlare con l'operatore?”
[scala 1-10, 1=per nulla soddisfatto e 10=totalmente soddisfatto]



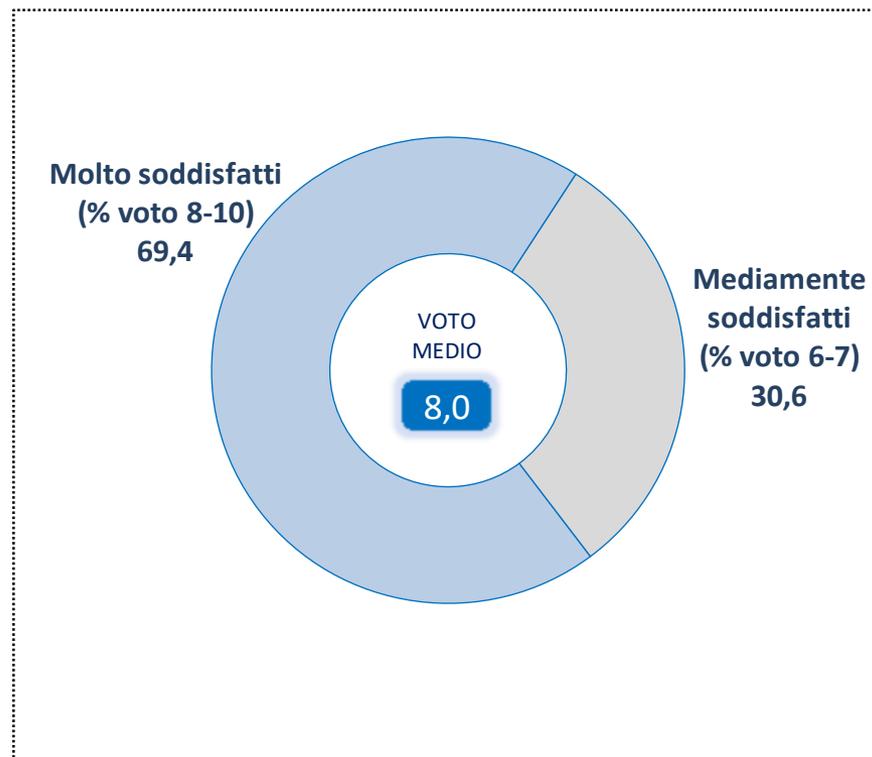
Appuntamento allo sportello

L'86,5% DEGLI UTENTI HA PRESO APPUNTAMENTO PER ACCEDERE ALLO SPORTELLO

“**Complessivamente** come valuta il servizio di prenotazione allo sportello?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

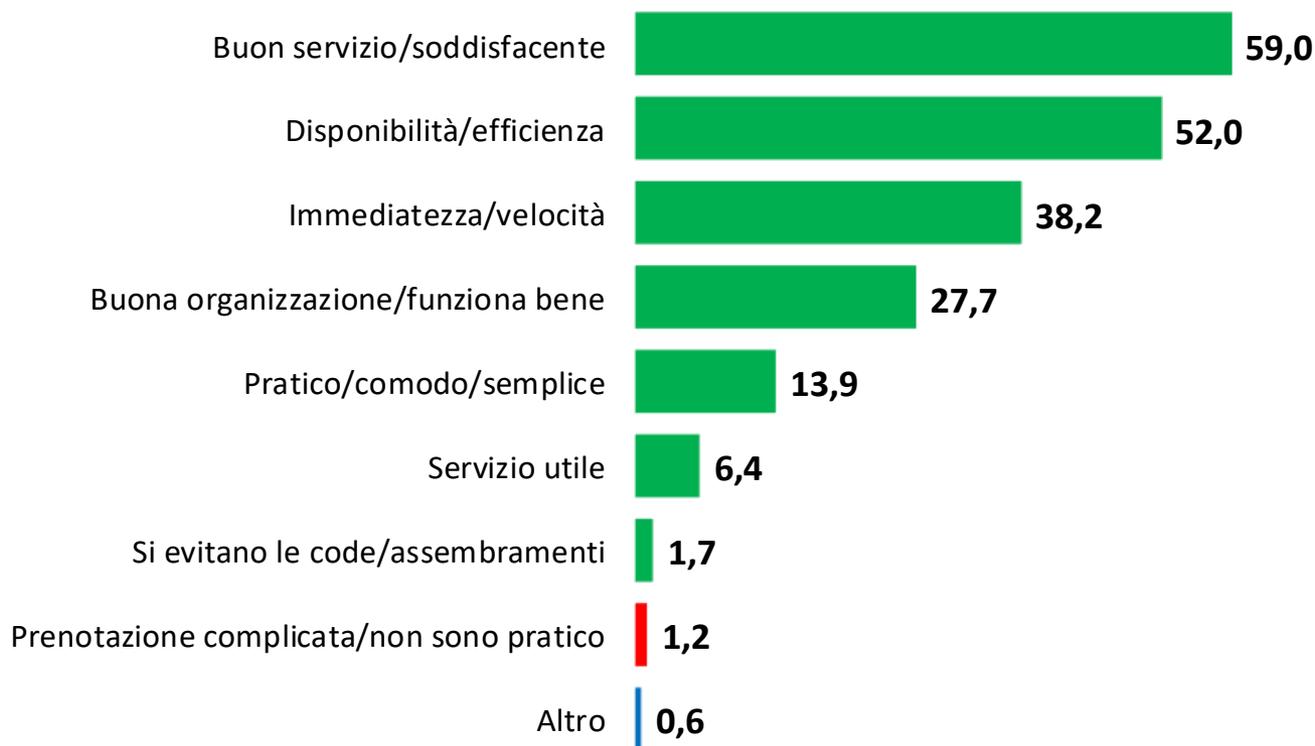


“Come valuta il **tempo** intercorrente tra la data di prenotazione dell'appuntamento e la data fissata per recarsi allo sportello in relazione alla sua tipologia di richiesta?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



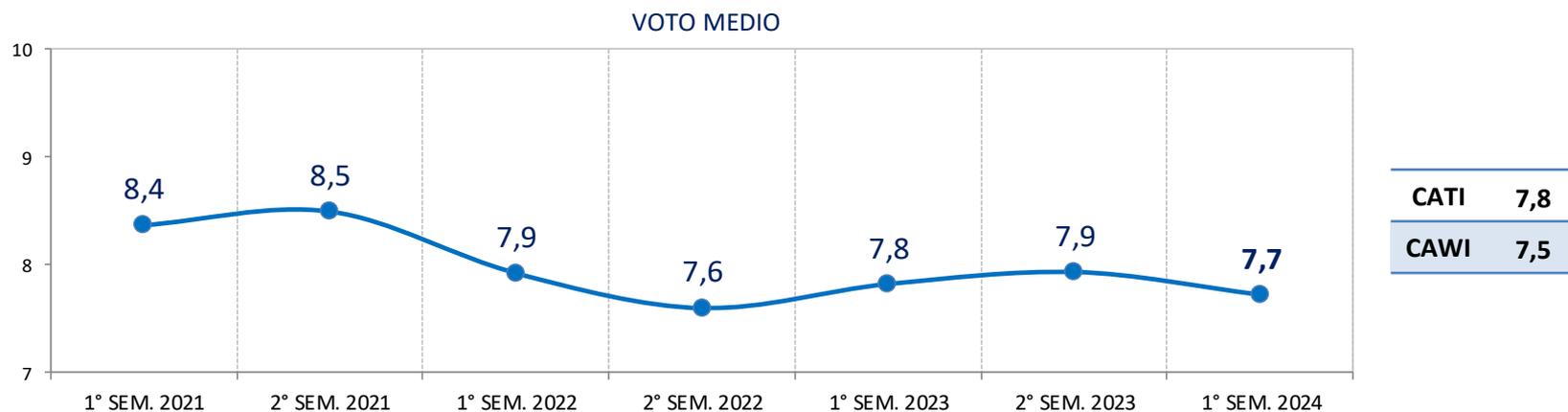
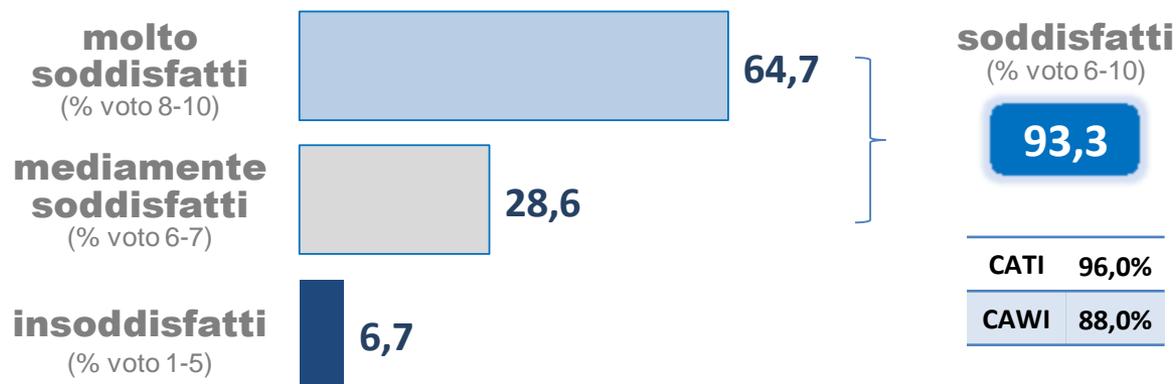
Perché soddisfatti o insoddisfatti...

“Per quale motivo è di questa opinione?” (risposta spontanea)
%



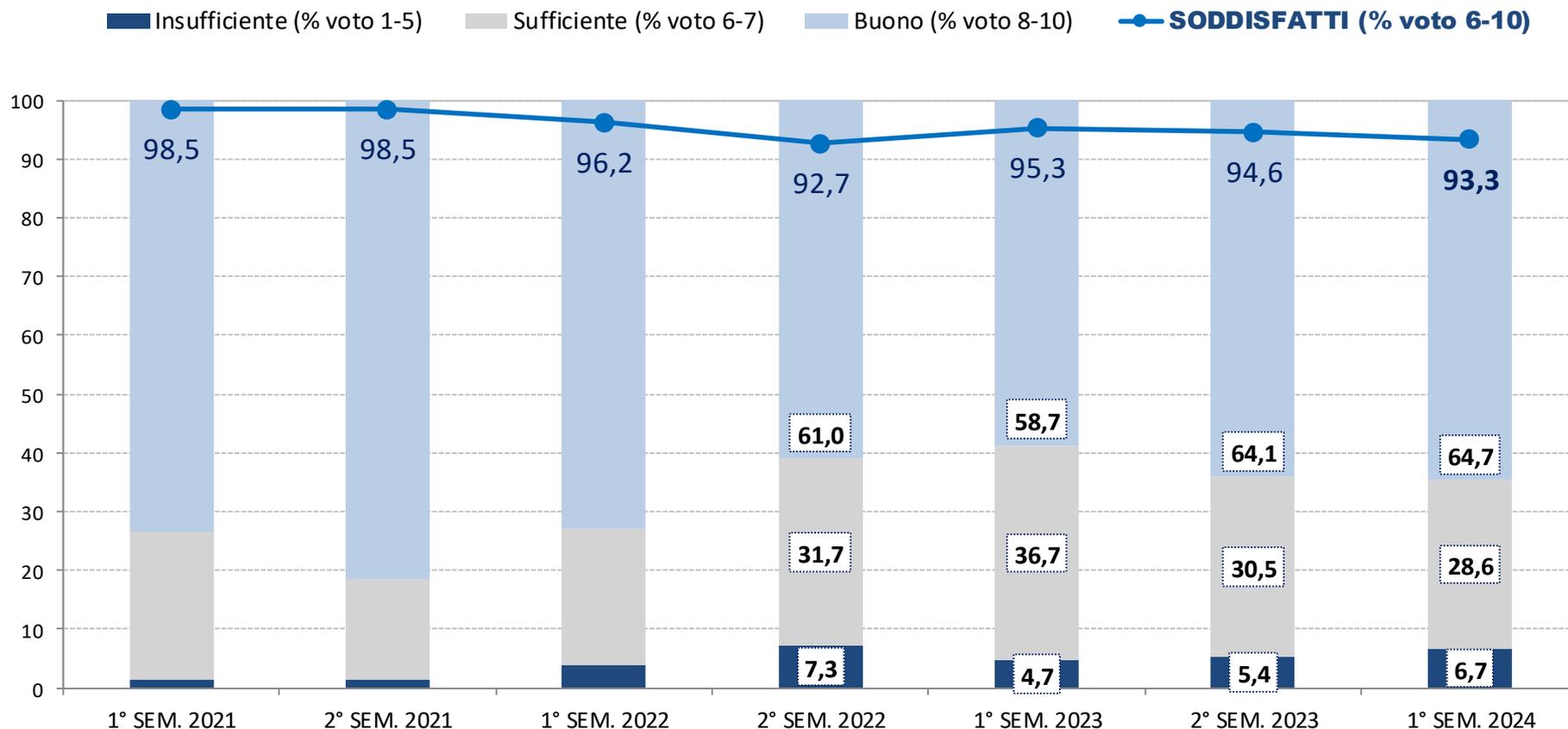
Area Clienti My Fiora

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



Area Clienti My Fiora

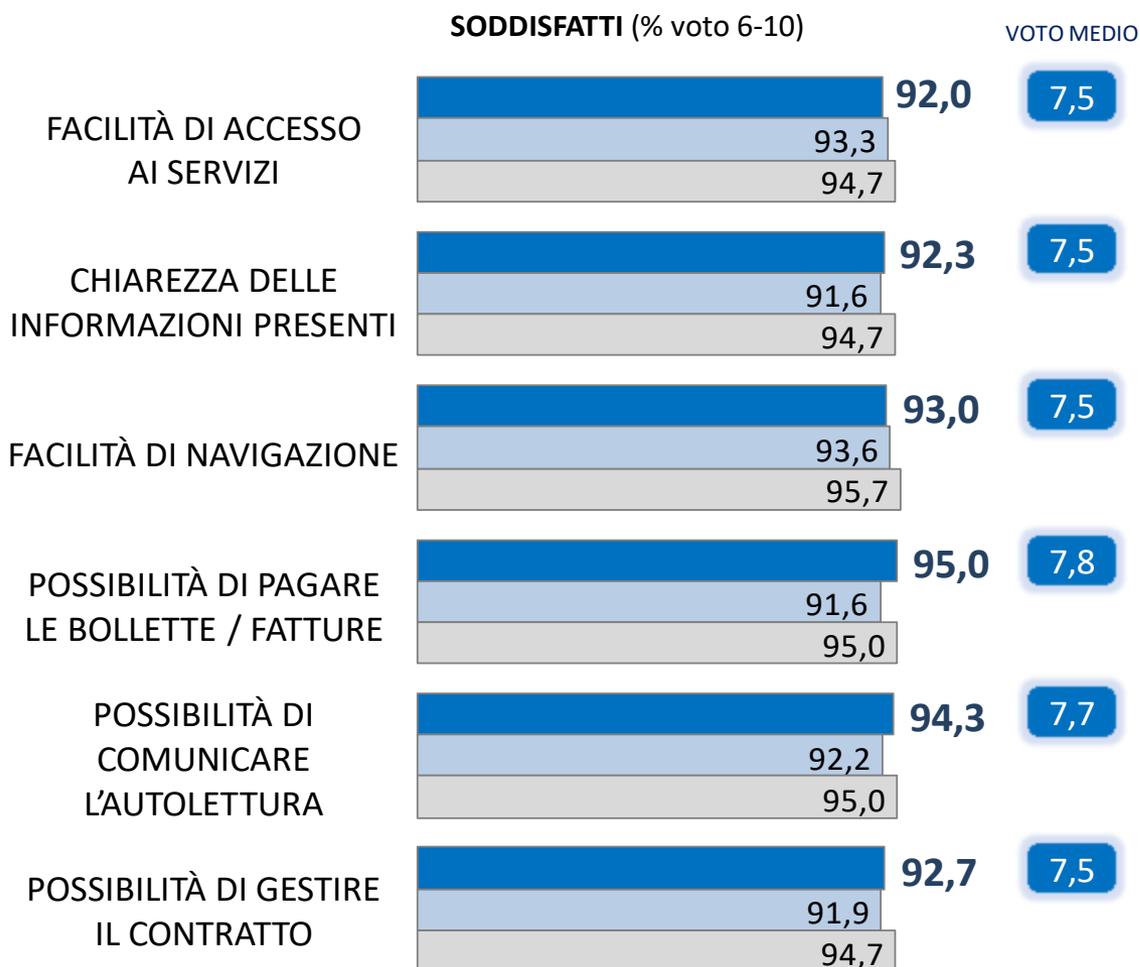
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso My Fiora online che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Area Clienti My Fiora - indicatori di performance

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

■ 1° SEM. 2024 ■ 2° SEM. 2023 ■ 1° SEM. 2023



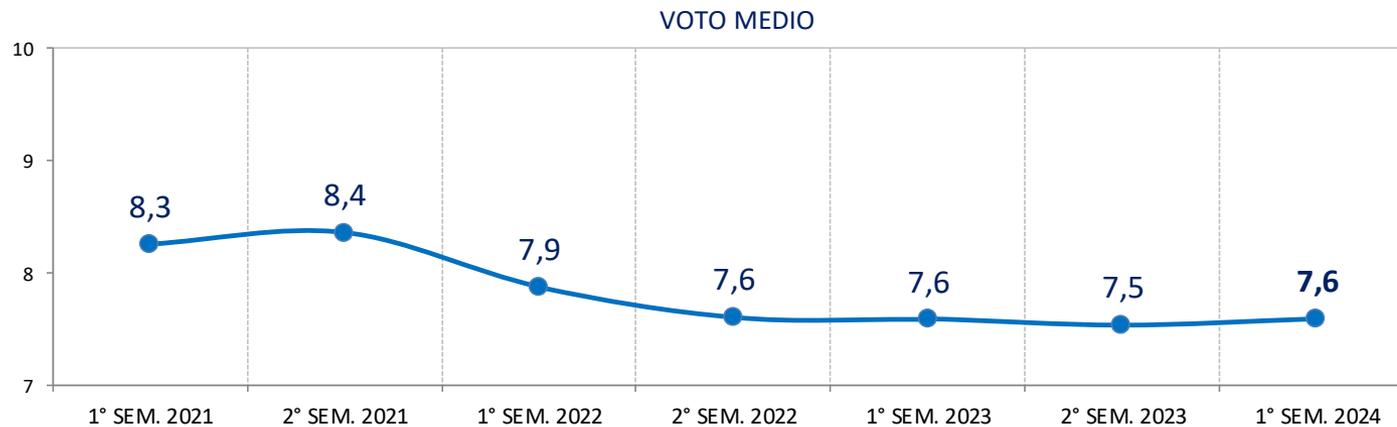
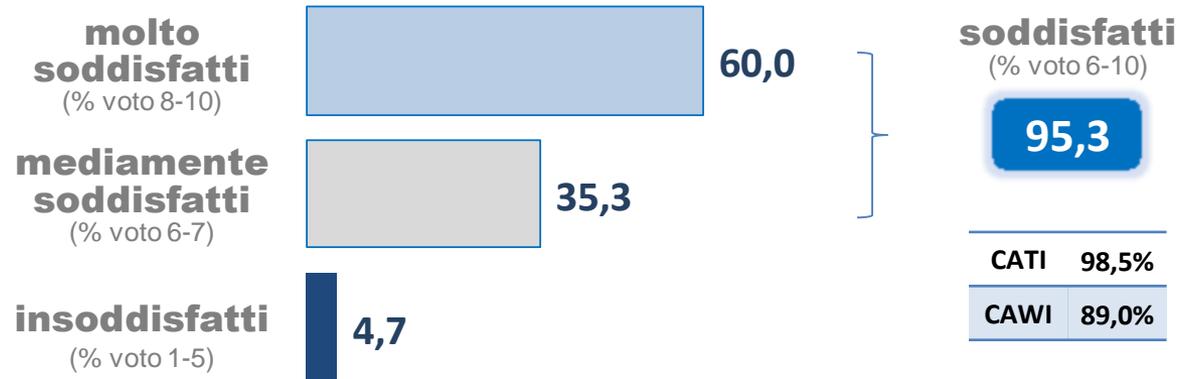
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 3 risposte)

IMPORTANZA (% di citazione)



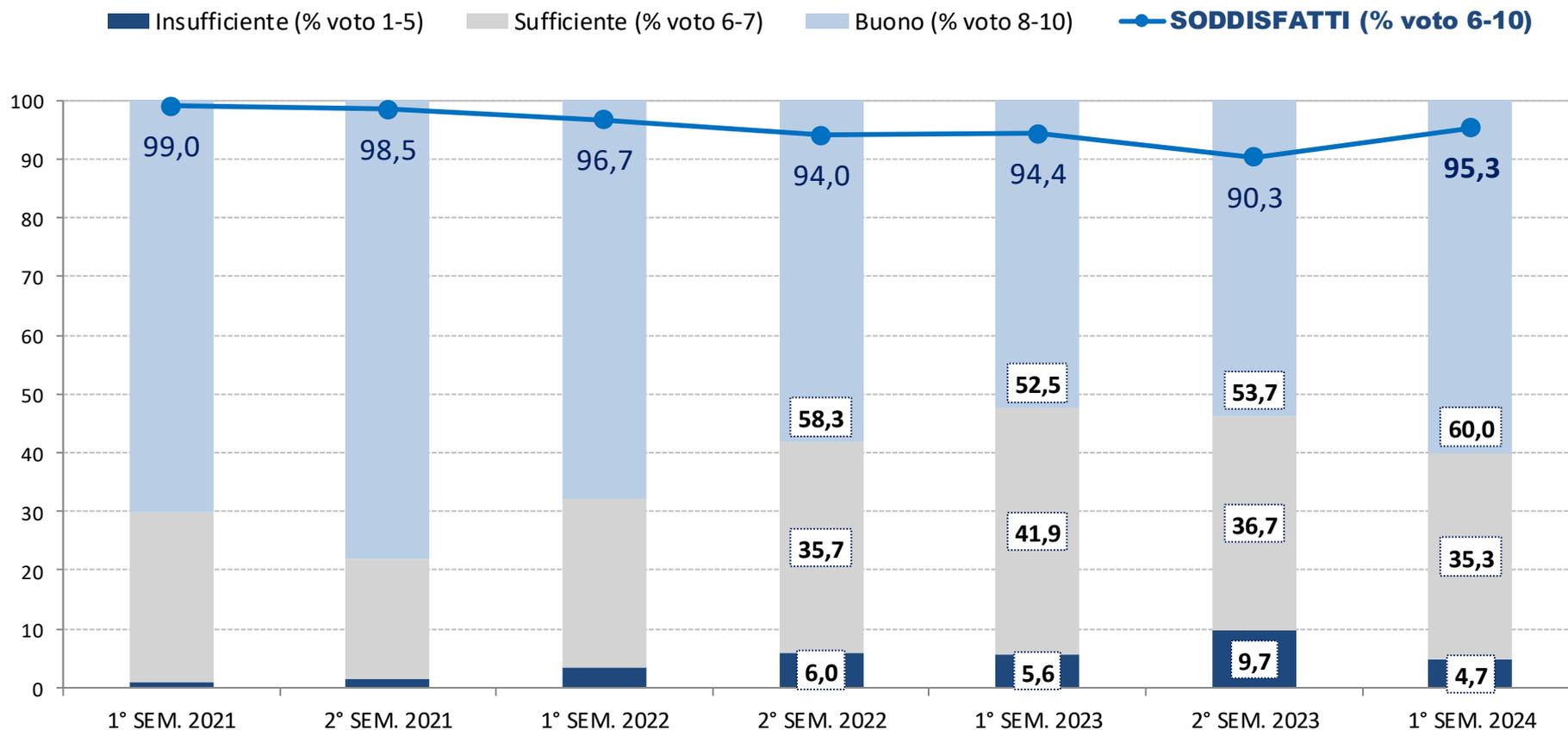
Sito Internet

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



Sito Internet

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



Sito Internet - indicatori di performance

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

■ 1° SEM. 2024 ■ 2° SEM. 2023 ■ 1° SEM. 2023

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

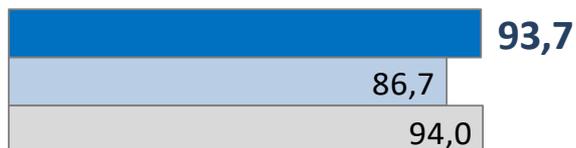
REPERIBILITÀ
INDIRIZZO INTERNET



7,5

23,3

FACILITÀ DI NAVIGAZIONE
ALL'INTERNO DEL SITO



7,4

56,3

RICCHEZZA INFORMAZIONI
PRESENTI SUL SITO



7,4

33,0

GAMMA DI
INFORMAZIONI -
DOCUMENTI REPERIBILI
SUL SITO



7,4

41,3

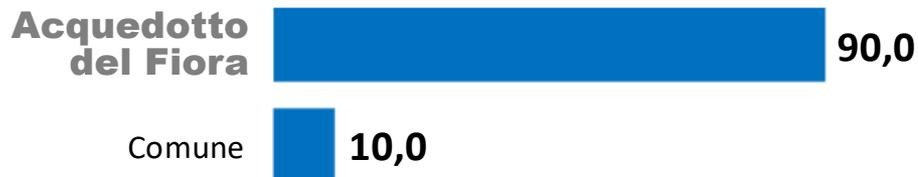
Approfondimento

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

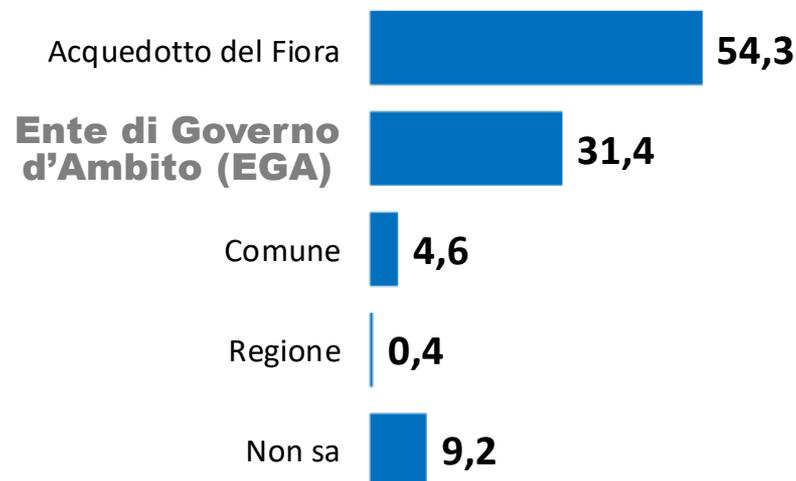


Conoscenza protagonisti servizio idrico

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



“Lei sa qual è il soggetto che determina la tariffa del servizio idrico nella zona in cui vive?” (risposta spontanea)
%



* Rispondenti solo CATI

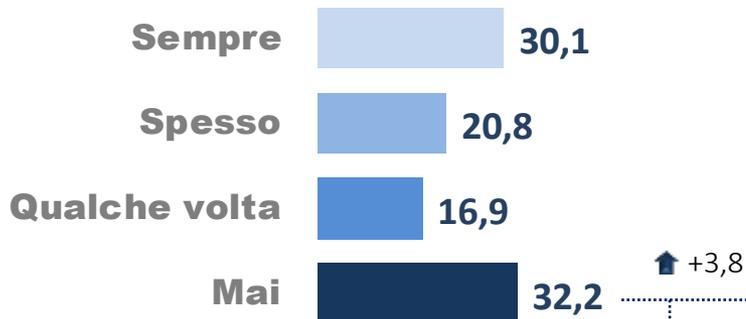
Il **54,6%** del campione SII sa che AdF fornisce anche il servizio di fognatura e depurazione

Utilizzo dell'acqua potabile



“Beve l'acqua del rubinetto sempre, spesso, qualche volta o mai?”

%



AREA

COSTA (369)	MONTANA (185)	SENESE (346)
24,7	35,7	32,9
21,4	26,5	17,1
16,5	17,3	17,1
37,4	20,5	32,9

“Cosa potrebbe invoglierla a bere l'acqua del rubinetto?”

- **61,0%** Maggiore trasparenza nella comunicazione dei dati di qualità dell'acqua
- **30,0%** Maggiore conoscenza della sicurezza e affidabilità degli impianti e delle reti

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

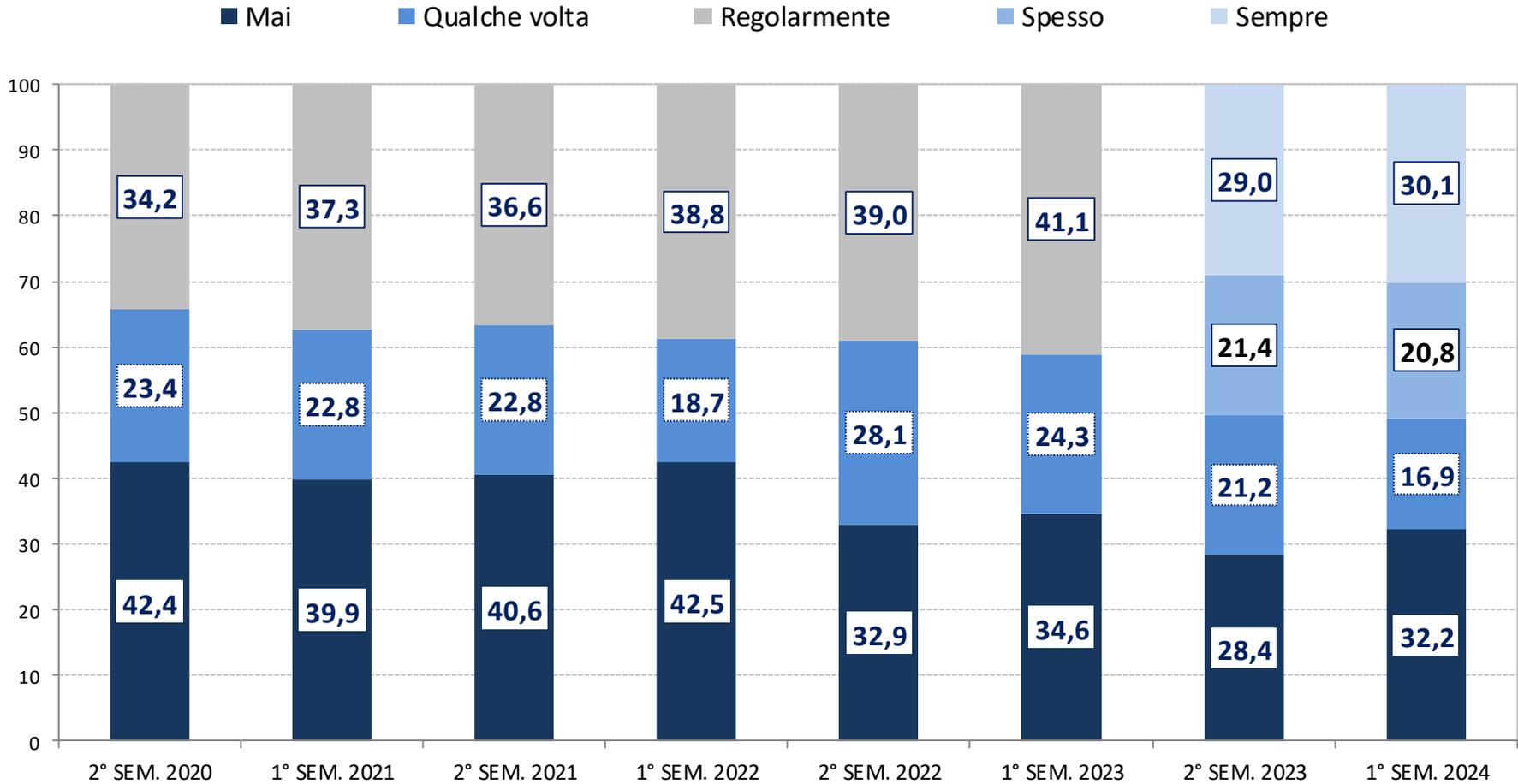
%



Utilizzo dell'acqua potabile



“Beve l'acqua del rubinetto sempre, spesso, qualche volta o mai?”*
%



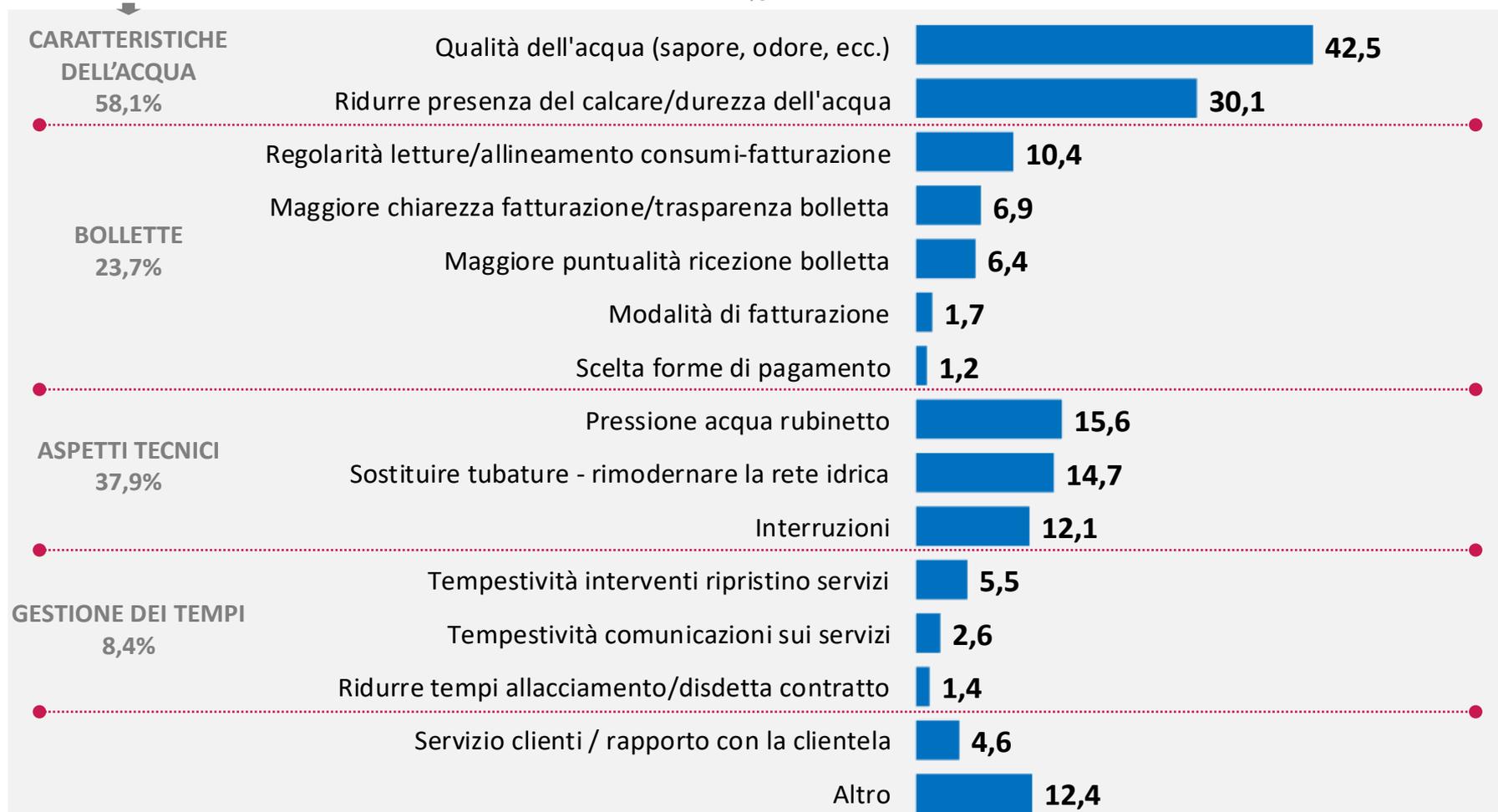
* Fino al 1° SEM. 2023 rilevata la domanda “Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o mai?”

Aspetti da migliorare



IL 38,4% DEGLI UTENTI RITIENE CHE CI SIANO ASPETTI DEL SERVIZIO DA MIGLIORARE

“Quali aspetti del servizio ritiene debbano essere migliorati?” (risposta spontanea)
%



Domanda modificata dal 1° SEM. 2024: *Ci sono aspetti del servizio che ritiene debbano essere migliorati? Se sì: Quali?*



NV Commerciale

Dove ha reperito il numero?

BOLLETTA

SITO INTERNET



91,5%



16,0%

Linea subito libera 86,0%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1^a chiamata **93,5%**

chiamata successiva **4,5%**

*“Restava a lungo in attesa, senza poter parlare con nessuno”
“Problema irrisolto, persistenza”
“Dovevano verificare alcuni aspetti prima di rispondermi”*

altro canale contattato **8,5%**

Il 47,1% ha tentato di risolvere il problema tramite l'invio di corrispondenza elettronica

Principali motivi di chiamata

- Info bollette e modalità pagamento, duplicati 31,5%
- Subentro / Voltura 20,0%
- Informazioni su servizi erogati dall'azienda 12,0%
- Comunicazione dati (fatture, autoletture, bollette pagate) 11,5%

Informazioni coerenti nei diversi contatti

24 RISPOSTE

- del tutto 41,7%
- abbastanza 50,0%

Durata della chiamata



- meno di 2' 31,0%
- tra 2' e 5' 54,5%



91,0% Risolve del tutto la richiesta



9,0% Risolve in parte o Non risolve, perché...



*“Deve chiamare nuovamente il servizio clienti”
“Recarsi presso gli sportelli dell'azienda”*



Sportello



Tempi di attesa

prima di parlare con l'operatore

- meno di 5' 48,0%
- tra 5' e 15' 37,0%
- oltre 15' 14,5%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1^a visita **95,5%**

visita successiva **4,5%**

altro canale contattato **17,5%**

"Doveva verificare la fattura"
"Dovevano verificare alcuni aspetti per rispondere"
"Doveva presentare della documentazione mancante"



*Il 37,1% ha tentato di risolvere
il problema contattando
il Call Center*

Principali motivi di visita

- Subentro / Voltura 40,0%
- Richiesta di apertura nuovo contratto / attivazione 13,5%
- Dati relativi a bollette pagate e non pagate 12,0%
- Modifica dati anagrafici 8,5%
- Comunicazione autolettura 7,5%
- Info bollette e modalità pagamento, duplicati 6,5%

Informazioni coerenti nei diversi contatti



39 RISPOSTE

- del tutto 28,2%
- abbastanza 59,0%



Risolve del tutto la richiesta

92,5%



Risolve in parte la richiesta

6,5%



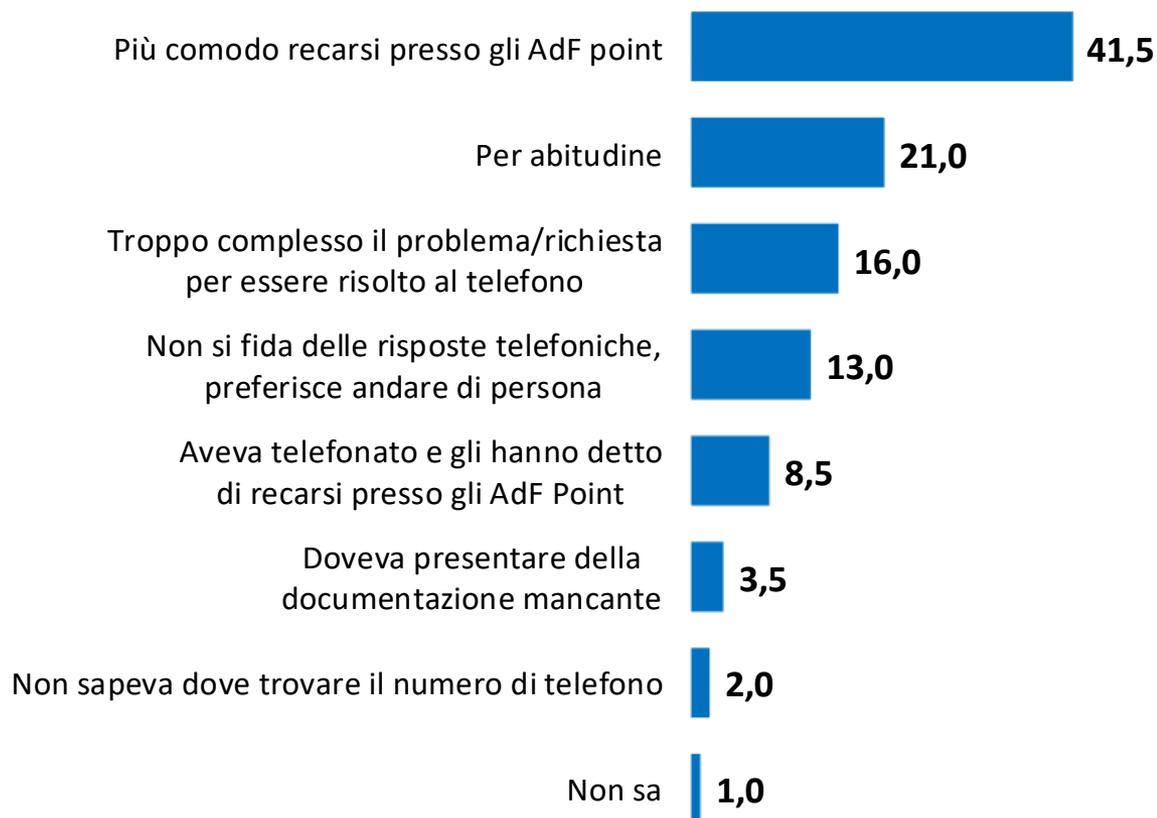
Non risolve

1,0%

Scelta dello sportello rispetto al NV

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

%





Area Clienti My Fiora

Dove ha reperito l'indirizzo My Fiora?

BOLLETTA

SITO WEB



48,7%

45,3%

Operando attraverso My Fiora



Riesce a trovare del tutto risposte alle esigenze **80,0%**



Alcune funzionalità sono carenti o assenti **20,0%**



“Difficoltà/criticità di navigazione”

“Per concludere la pratica ha dovuto contattare il NV”

“Non sempre riesce a visualizzare le fatture”

Accessibilità sempre disponibile e funzionante 24,3%

Principali motivi di registrazione al My Fiora

- Pagamento della bolletta / fattura 47,0%
- Comunicazione autolettura 30,0%
- Informazioni contrattuali 20,0%
- Visualizzazione estratto conto 17,7%
- Gestione del contratto 16,7%
- Inserimento di pratiche commerciali 14,7%

26,0% ha utilizzato altri canali, quali...

Informazioni coerenti nei diversi contatti



• del tutto 35,9%

• abbastanza 51,3%

 78 RISPOSTE



78,2%

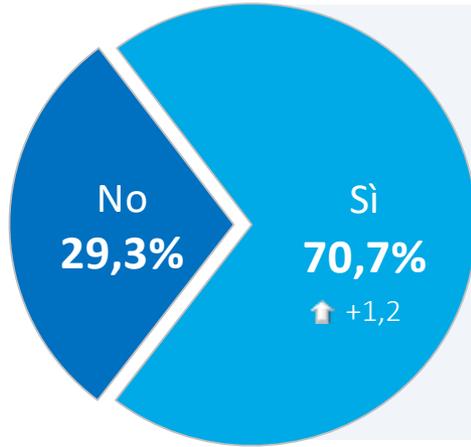


25,6%



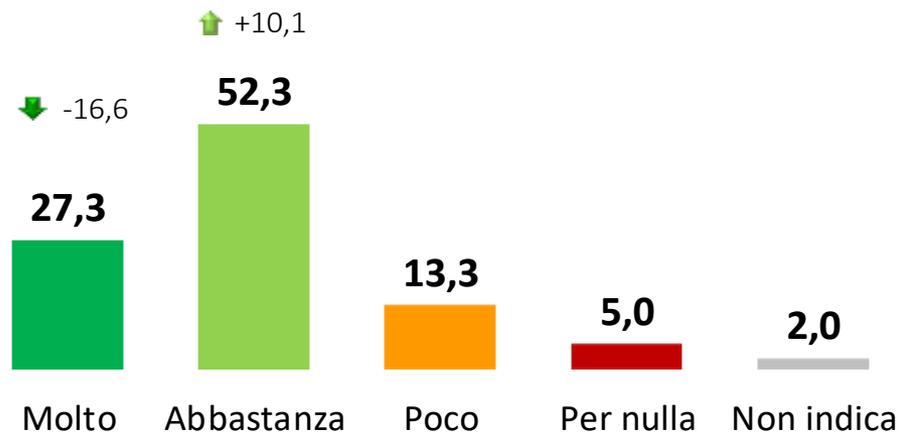
App My Fiora

“Lei sa che esiste l’App My Fiora scaricabile gratuitamente sullo smartphone dove è possibile effettuare le principali operazioni dell’Area riservata Web?”



Al **79,2%** è capitato di utilizzare l’App MyFiora dal proprio smartphone

“Quanto gradisce in generale la possibilità di potere effettuare le principali operazioni dell’Area clienti Web attraverso l’applicazione My Fiora direttamente dal suo smartphone?”



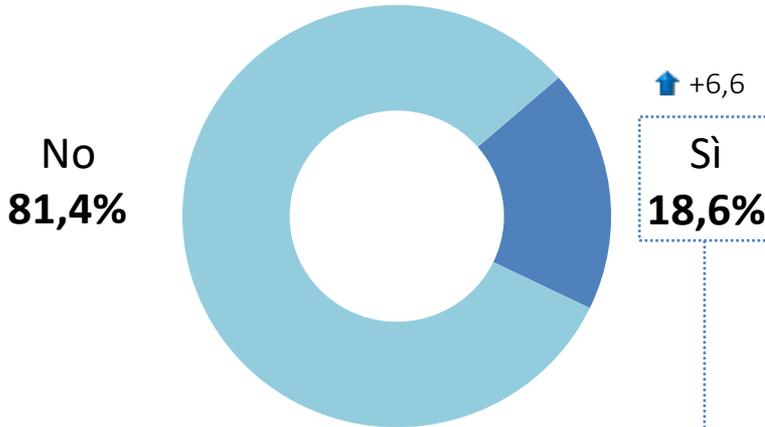
Sezione open

- Servizio videochiamata
- App
- Interruzioni programmate

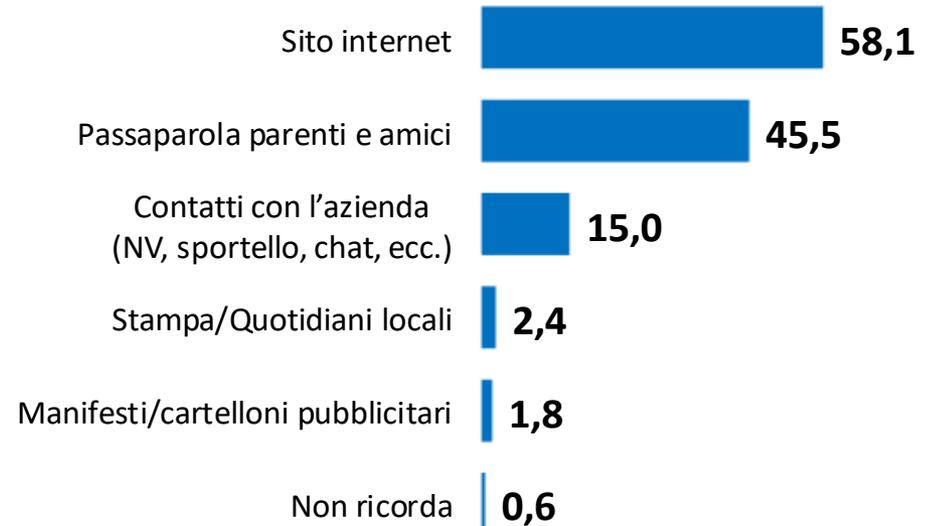


Conoscenza servizio di videochiamata

“Aveva mai sentito parlare del servizio di videochiamata?”



“Attraverso quali canali è venuto a conoscenza di questo servizio?”
%



**TRA CHI CONOSCE IL SERVIZIO,
IL 15,6% HA CONTATTATO AdF
TRAMITE VIDEOCHIAMATA**



! 26 RISPOSTE

VOTO MEDIO

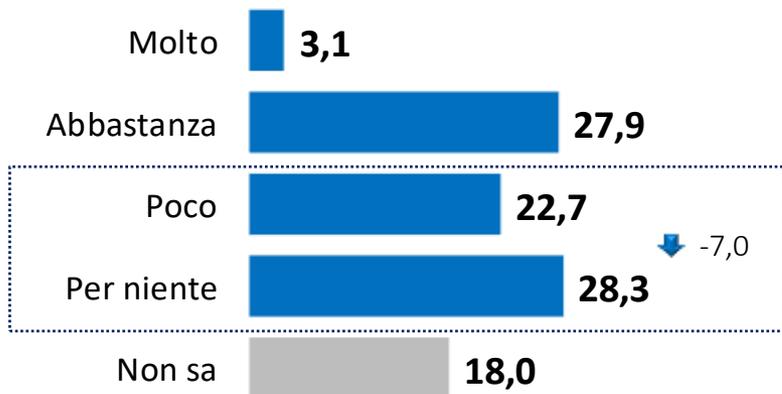
7,2

*L'88,5% consiglierebbe
il servizio ad amici e
parenti*

Videochiamata: interesse e propensione

“Quanto ritiene probabile che lei usi il servizio di videochiamata nei prossimi mesi, nel caso avesse bisogno di contattare la società?”

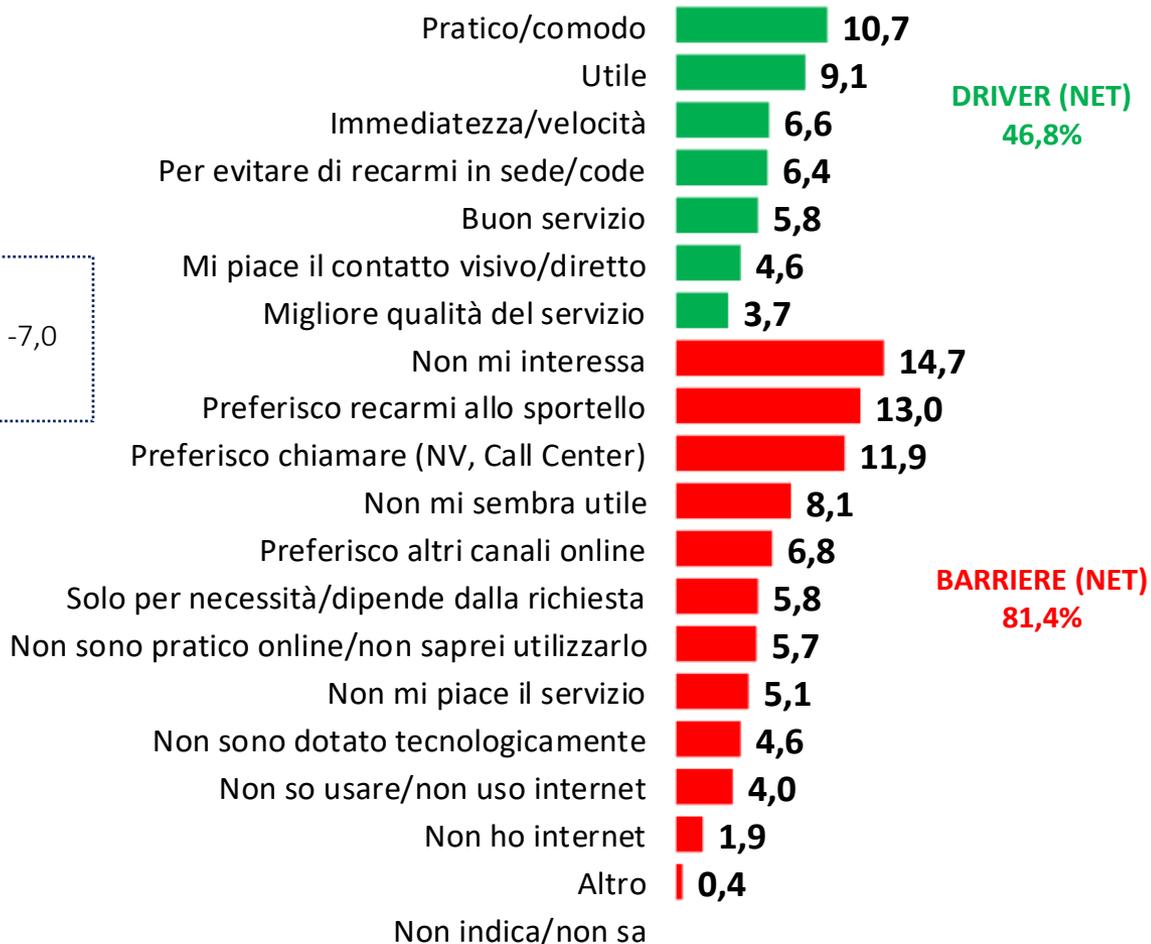
%



→ Il **39,7%** pensa che il servizio possa essere utile anche ora che è stata superata l'emergenza COVID-19

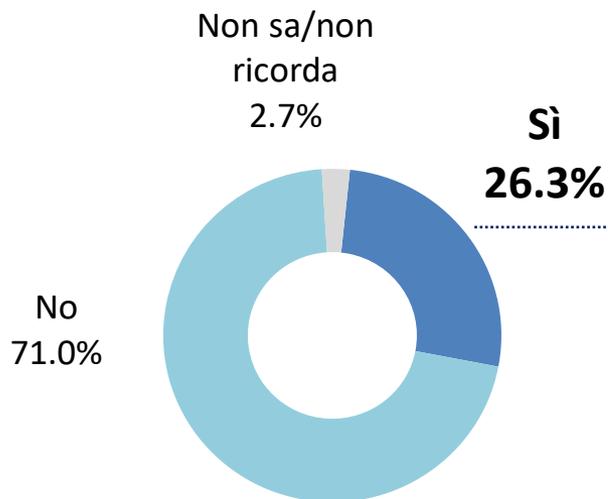
→ Il **33,1%** utilizzerebbe il servizio di videochiamata in alternativa agli altri canali tradizionali

Per quale motivo? (risposta spontanea)
%

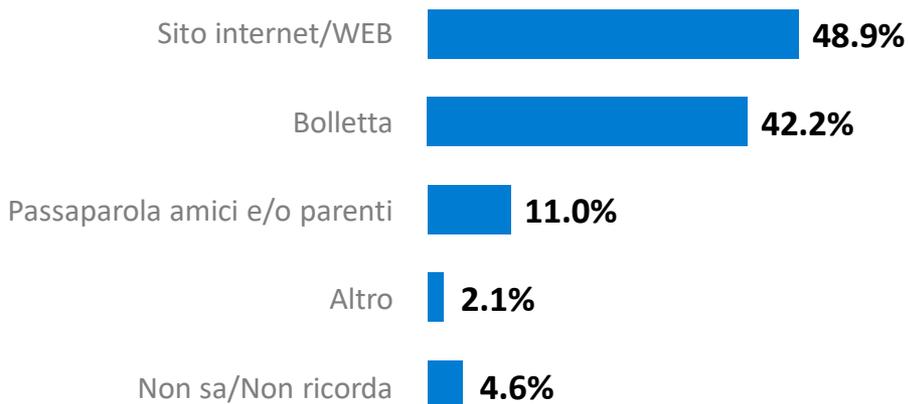


App

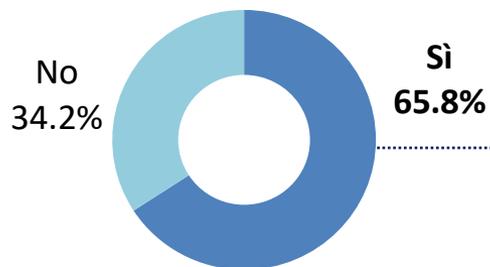
“Lei sa che AdF ha attivato un’App (applicazione) per smartphone che consente di scaricare la fattura, pagare la bolletta, visualizzare i consumi, inviare l’autolettura e visualizzare il proprio estratto conto e segnalare guasti e disservizi?”



“Tramite quale canale è venuto a conoscenza della App di AdF?”
(risposta multipla)



“Ha scaricato la nuova APP di AdF?”



⚠ 156 RISPOSTE

Utilizzo: Sì
93,6%

VOTO
MEDIO

7,8

SODDISFATTI
(VOTO 6-10)

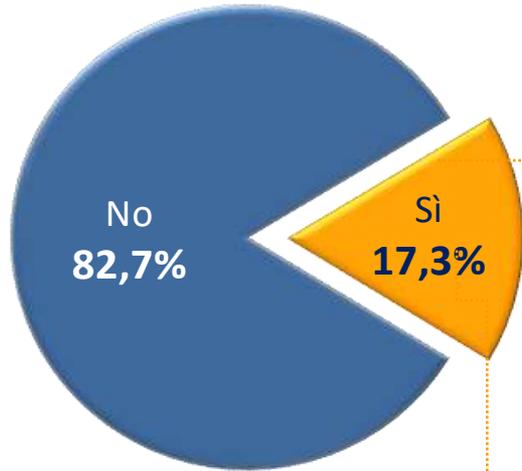
91,8%

⚠ 146 RISPOSTE

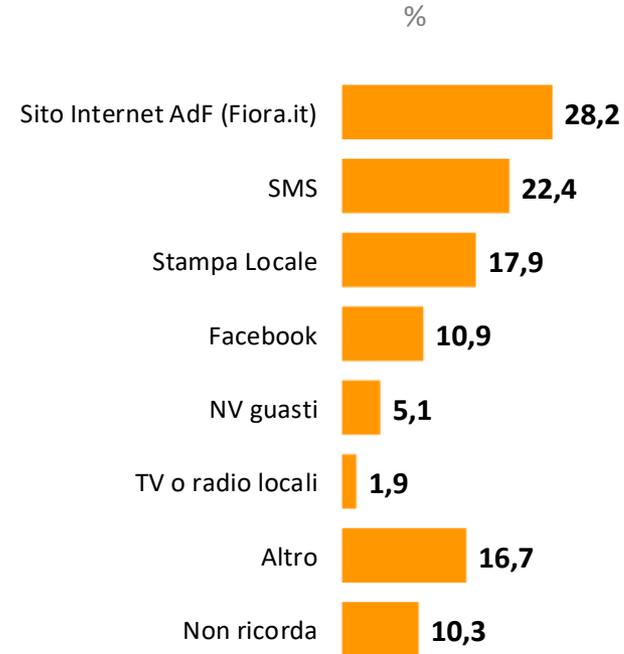
Interruzioni del servizio programmate

“Parliamo ora delle comunicazioni fornite da AdF Spa per le interruzioni del servizio programmate.”

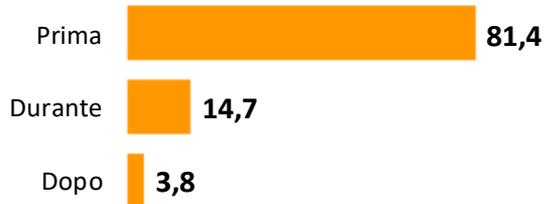
“Lei ricorda di aver visto o sentito alcuni di questi messaggi?”



“Dove ha visto o sentito questi messaggi di comunicazione?”
(risposta multipla)



“Quando è stato informato dell’interruzione?” [LEGGERE]

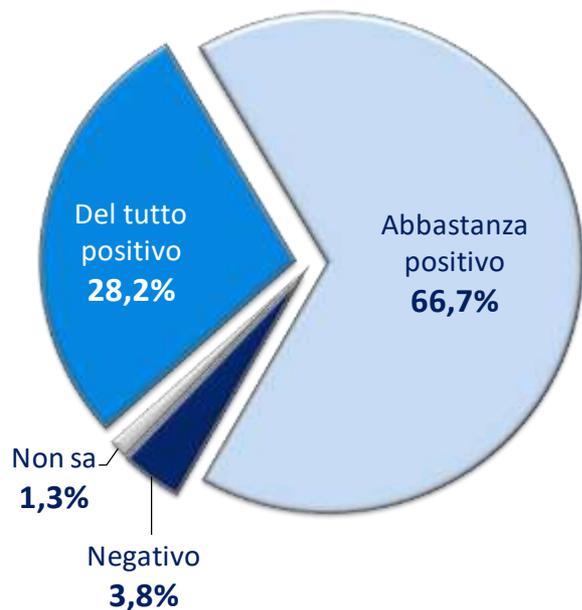


Valutazione comunicazioni di interruzione

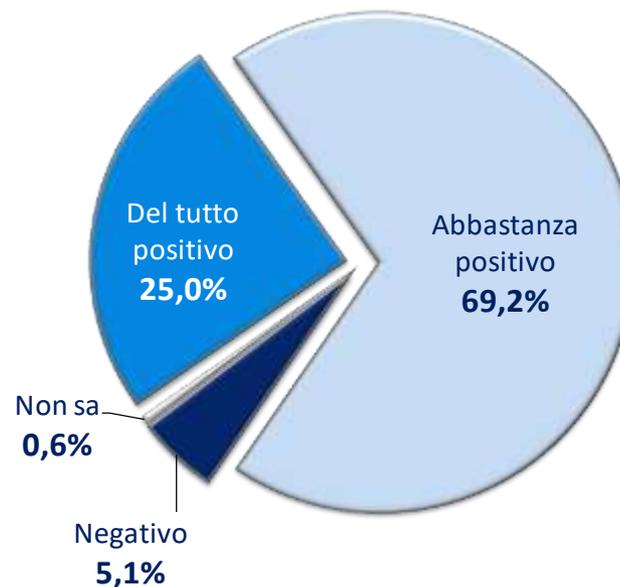
HANNO VISTO/SENTITO LE COMUNICAZIONI DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO 17,3%

“Qual è il giudizio che Lei dà di queste informazioni per quanto riguarda...?”

FACILITÀ DI LETTURA E COMPrensIONE



TEMPISTICA



Approfondimento parametrico



Profilo socio-demografico

	base	CATI (700)	CAWI (200)
SESSO	UOMO	49,6%	51,0%
	DONNA	50,4%	49,0%
ETÀ	18-44 ANNI	21,9%	26,9%
	45-54 ANNI	21,5%	24,4%
	55 + ANNI	56,7%	48,7%
LIVELLO DI ISTRUZIONE	SUPERIORE	51,9%	80,9%
	INFERIORE	48,1%	19,1%

Valutazione del servizio idrico

SODDISFAZIONE		base	CATI (700)	CAWI (200)
GIUDIZIO COMPLESSIVO	voto 6-10		97,4%	81,5%
QUALITÀ DELL'ACQUA	voto 6-10		91,4%	79,5%
ASPETTI TECNICI	voto 6-10		98,9%	90,5%
	<i>Continuità del servizio</i>		97,9%	92,0%
	<i>Livello di pressione</i>		97,0%	88,5%
FATTURAZIONE	voto 6-10		98,9%	85,5%
	<i>Regolarità lettura contatori</i>		97,6%	81,4%
	<i>Chiarezza e facilità lettura</i>		98,7%	80,0%
	<i>Correttezza dei consumi fatturati in bolletta</i>		97,9%	79,0%
	<i>Invio regolare fatture</i>		97,3%	91,5%
RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO	voto 6-10		95,0%	76,0%



Stakeholder e Qualità percepita
Funzione Communication & Media Relations

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
Viale Brianza, 24
20127 Milano
06 89924900

