

Indagine di Customer Satisfaction

1° semestre 2020

report



Publiacqua

realizzata da



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

Hanno partecipato all'indagine **1.901 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta per l'indagine generalista ad aprile 2020, periodo caratterizzato dall'emergenza sanitaria COVID, e per le indagini di call back da giugno a luglio 2020.

Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:

- ❑ **DALLE UTENZE DOMESTICHE DIRETTE O CONDOMINIALI PRESENTI NEI COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE 3 – MEDIO,**
- ❑ **DAI CLIENTI CHE NEL PERIODO PRECEDENTE LA RILEVAZIONE HANNO CONTATTATO PUBLIACQUA 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.

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:

- Q **800** interviste rivolte a **clienti domestici con utenza diretta (759 interviste) o condominiale (41 interviste)** (**indagine generale**)
 - Q **200** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale (call back NV Commerciale)** ad aprile 2020
 - Q **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti (call back NV segnalazione guasti)** ad aprile 2020
 - Q **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono recati presso gli sportelli (call back sportelli fisici)** a febbraio 2020
 - Q **201** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno ricevuto un intervento tecnico (call back intervento tecnico)** nel periodo gennaio – maggio 2020
 - Q **300** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati allo sportello online (call back sportello online)**
-
- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 800 casi è pari a +/- 3,5 punti percentuali, al 95% di probabilità.*
 - *Per l'indagine generale sono state realizzate 700 interviste CATI e 100 interviste CAWI.*
 - *I risultati dell'indagine online sono stati analizzati e presentati separatamente.*



Customer Satisfaction Index (CSI)

→ CSI PARZIALI

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

→ CSI COMPLESSIVO

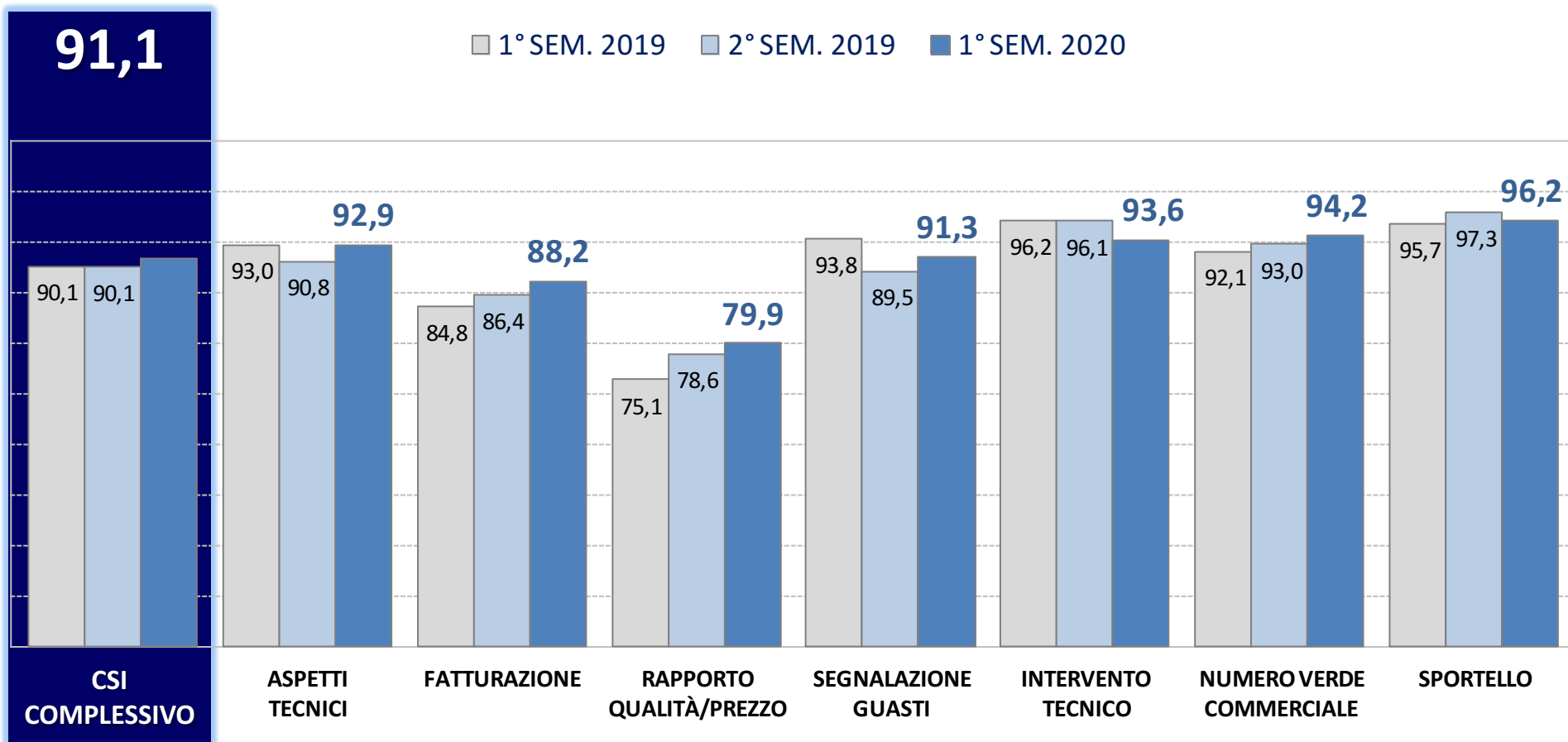
Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi, definiti da ACEA, sono gli stessi utilizzati nei precedenti monitoraggi.

In formula:

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

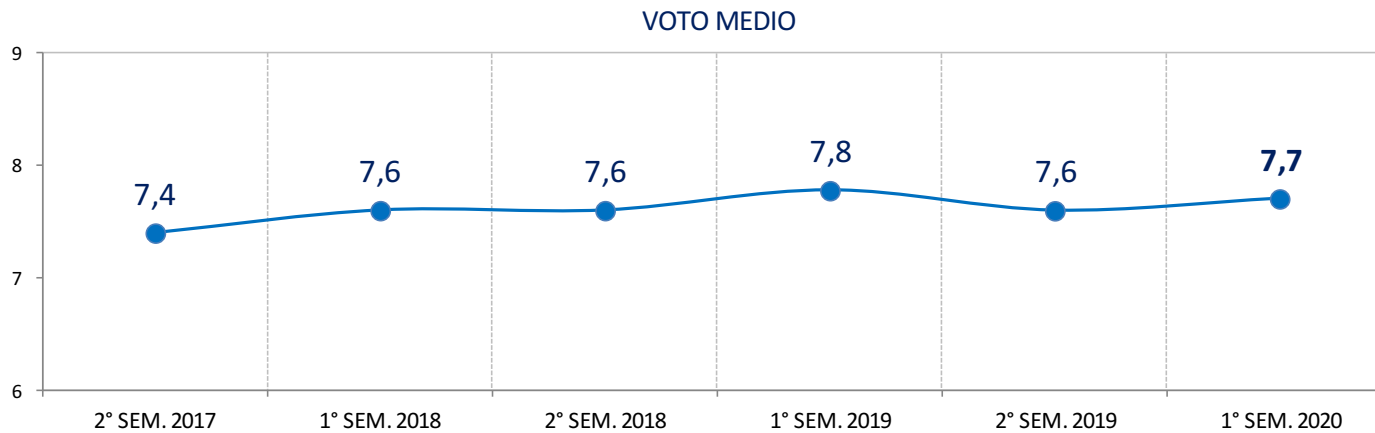
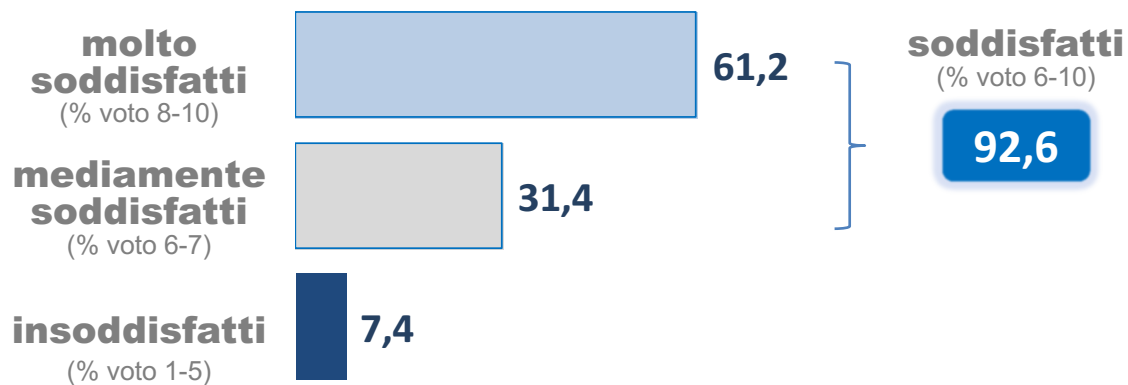


CSI – Customer Satisfaction Index



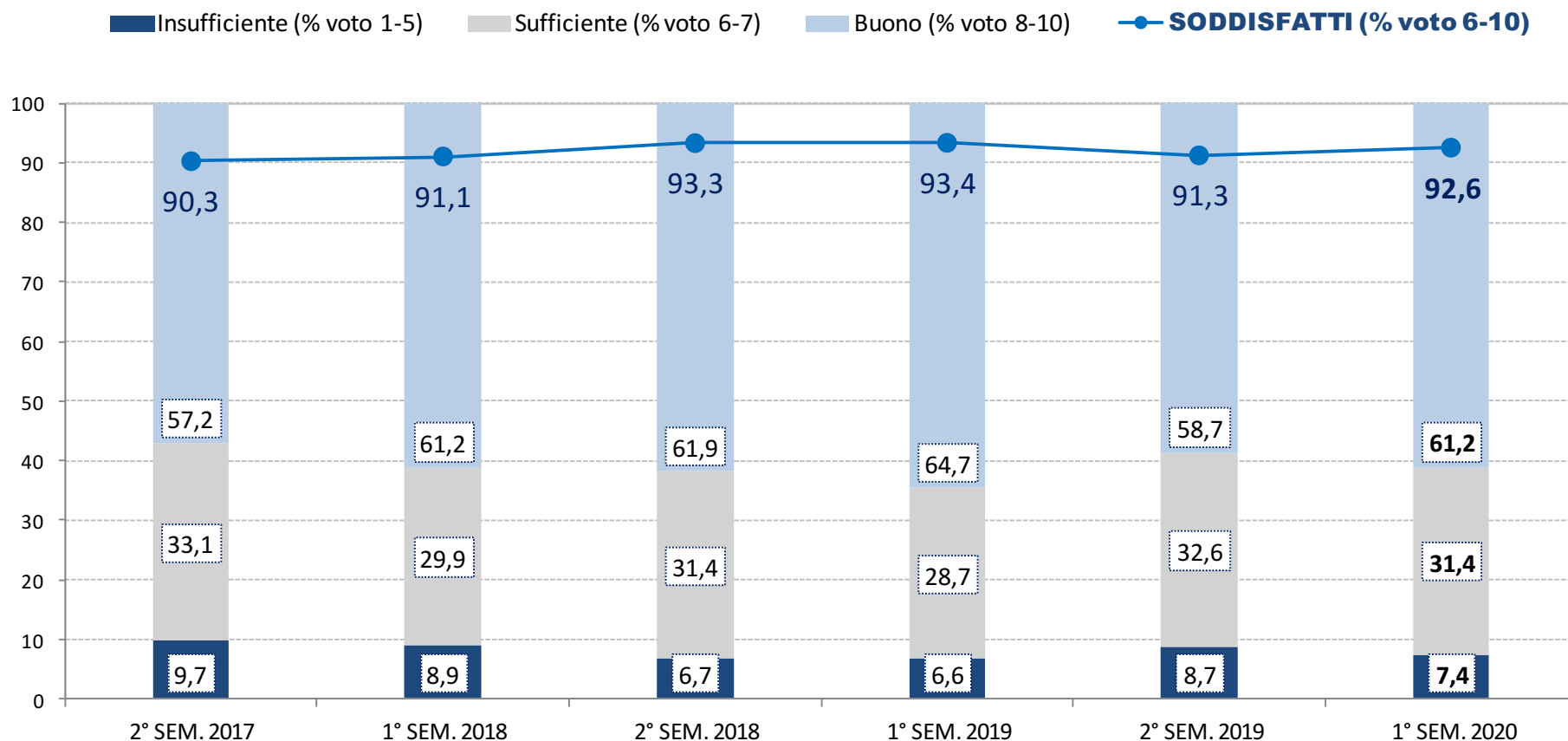
Aspetti tecnici del servizio

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



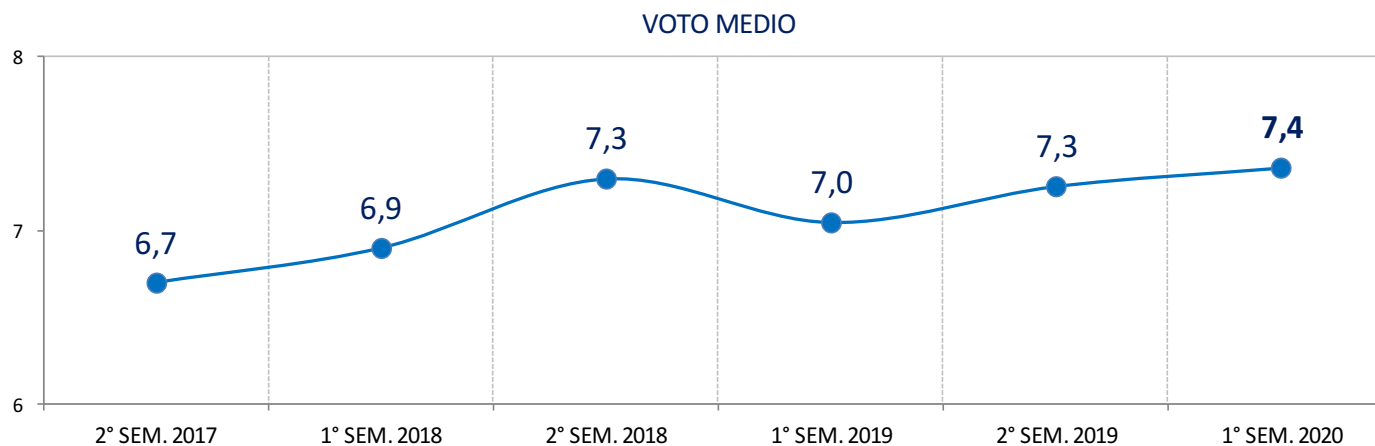
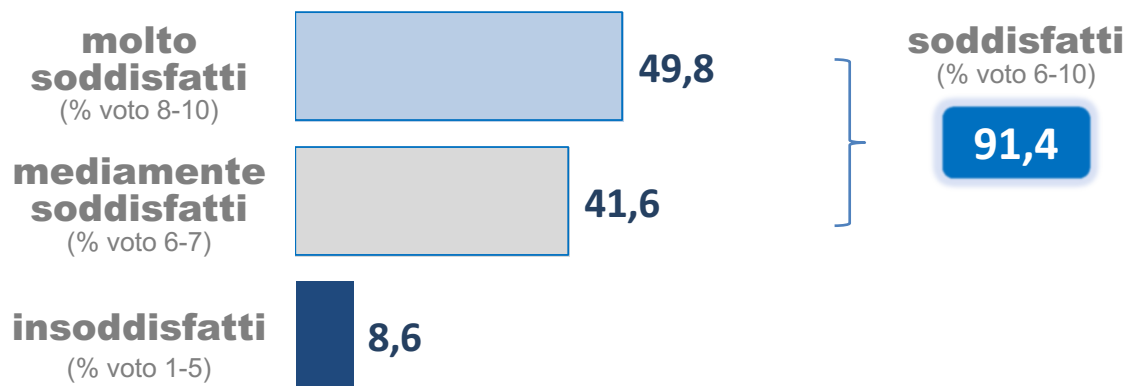
Aspetti tecnici del servizio

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

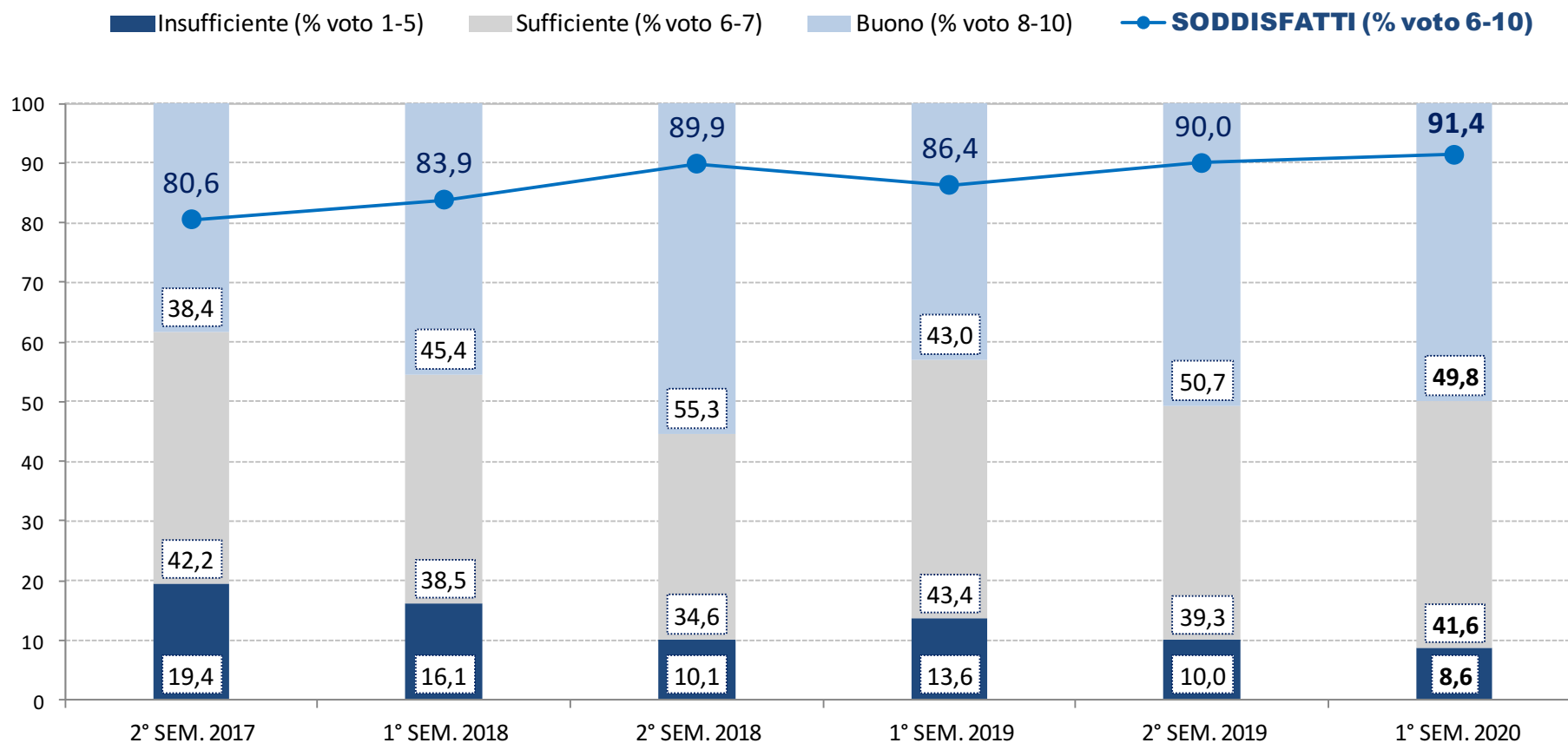


Base = UTENZE DOMESTICHE

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

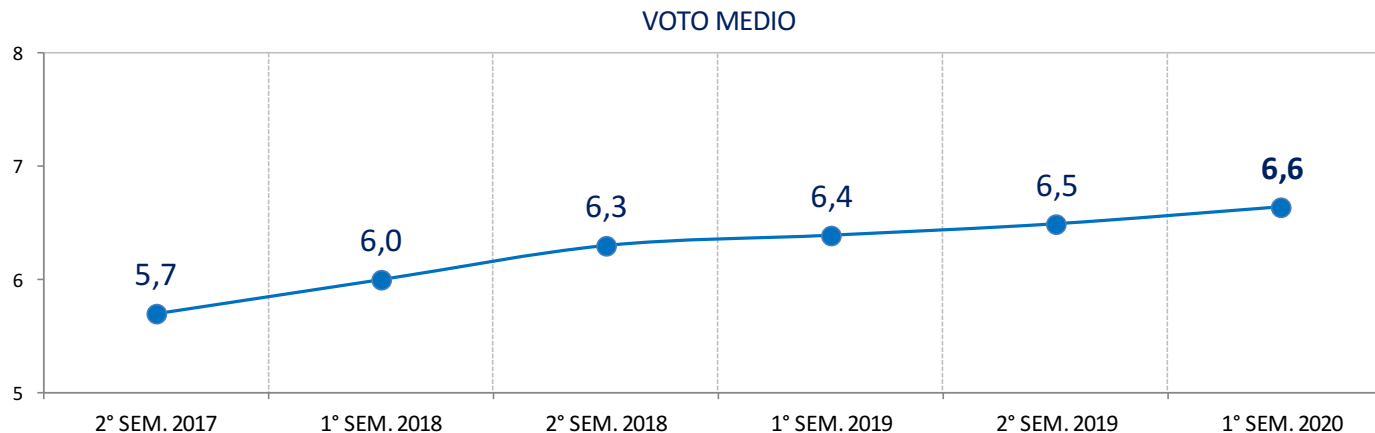
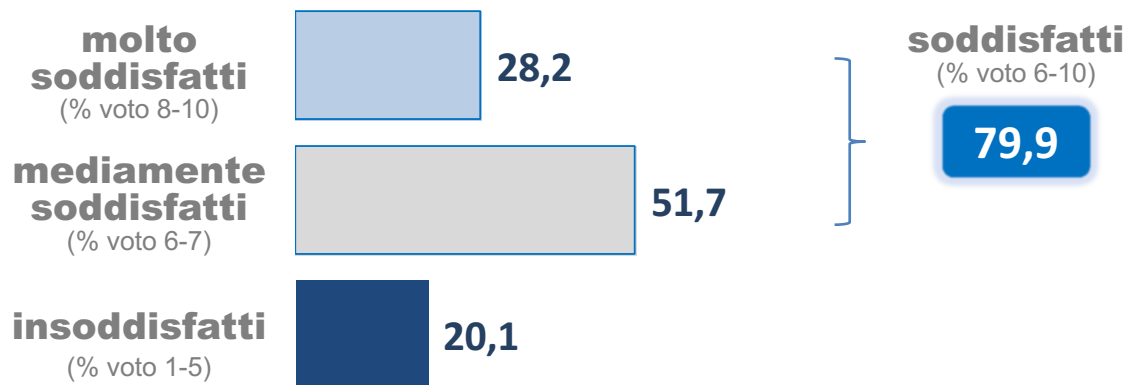


“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



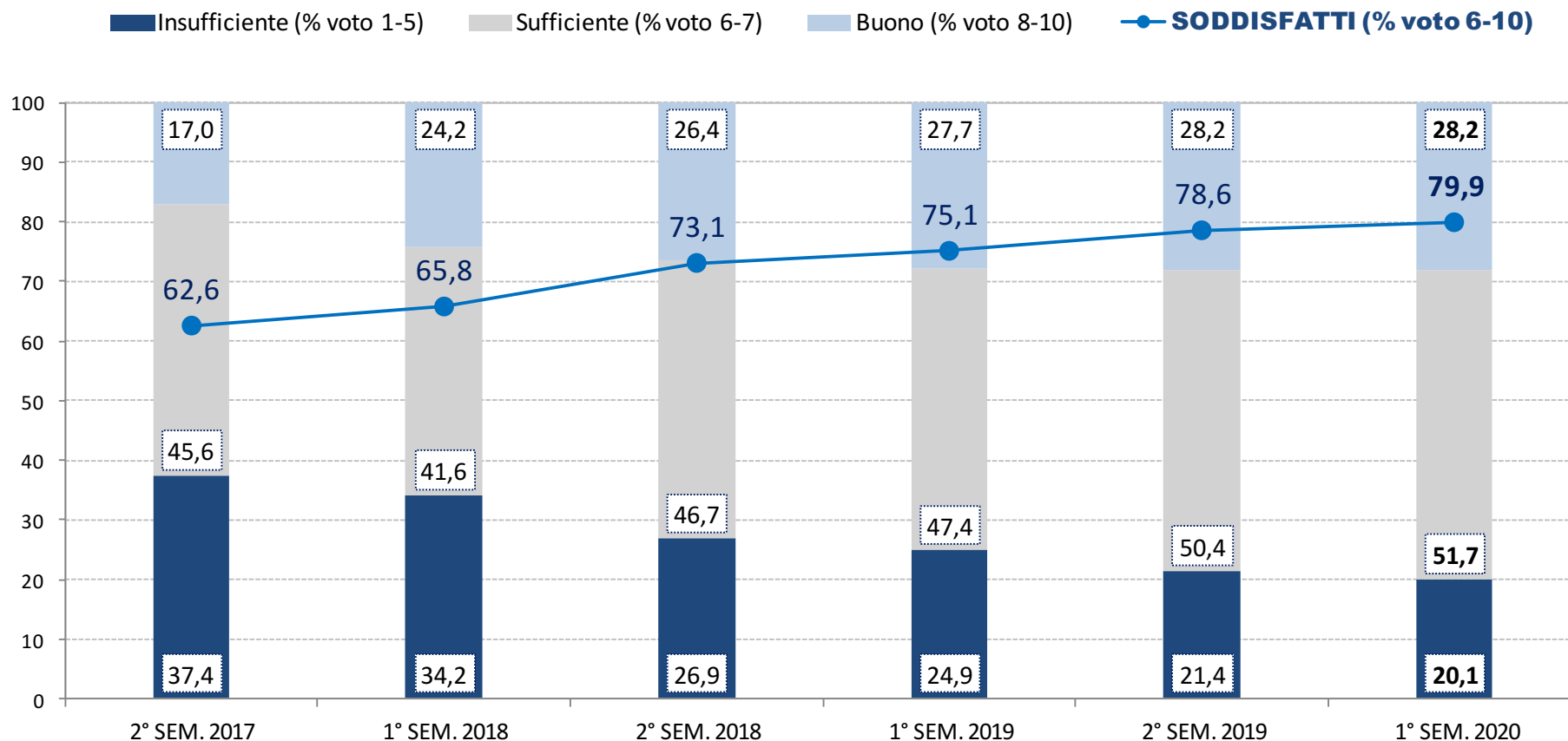
Rapporto qualità prezzo

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

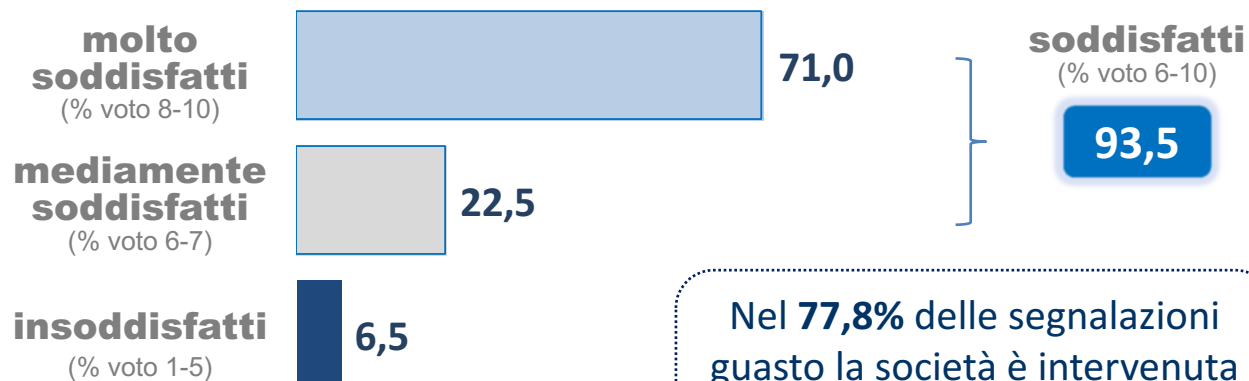


Rapporto qualità prezzo

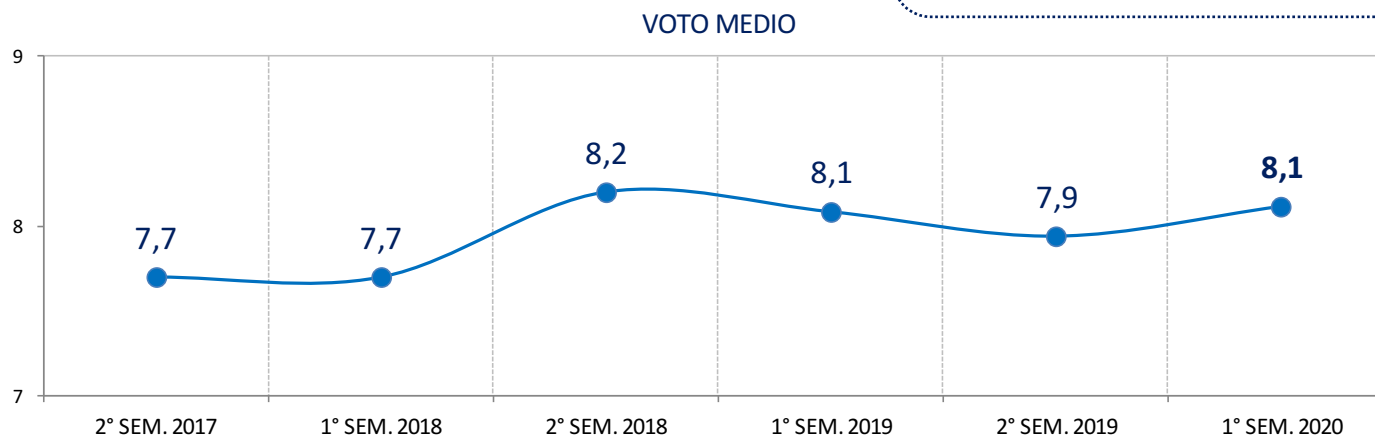
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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

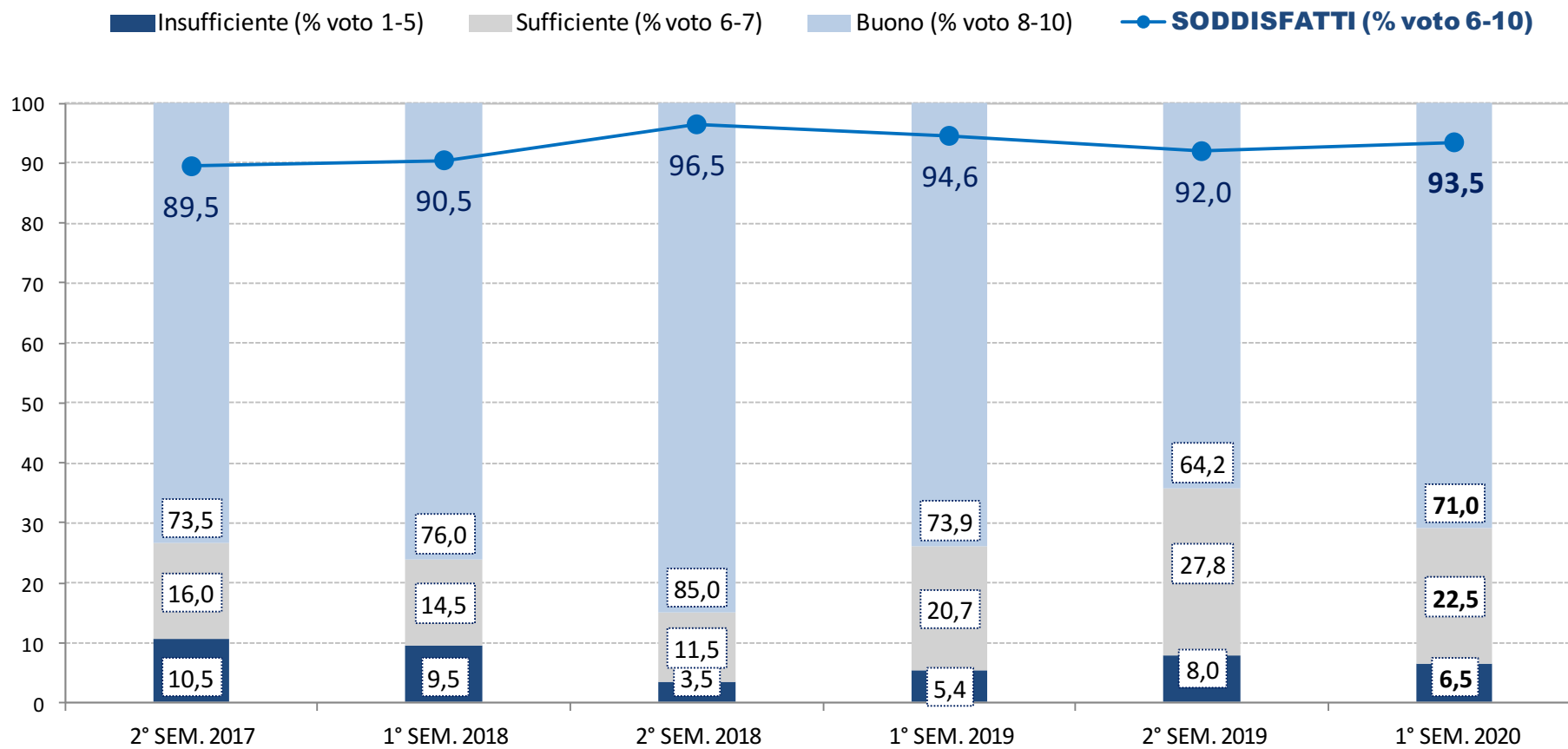


Nel **77,8%** delle segnalazioni guasto la società è intervenuta per ripristinare il servizio
[83,8%, 2° SEM. 2019]

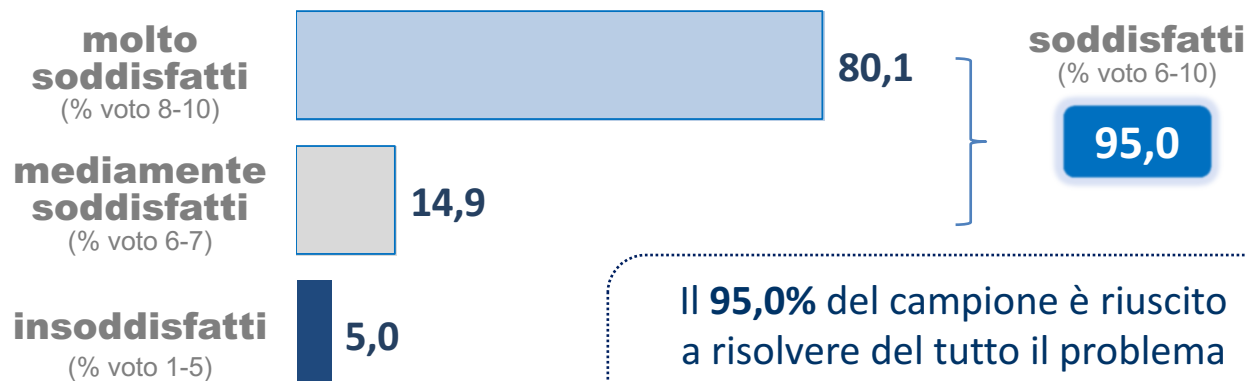


Segnalazione guasti

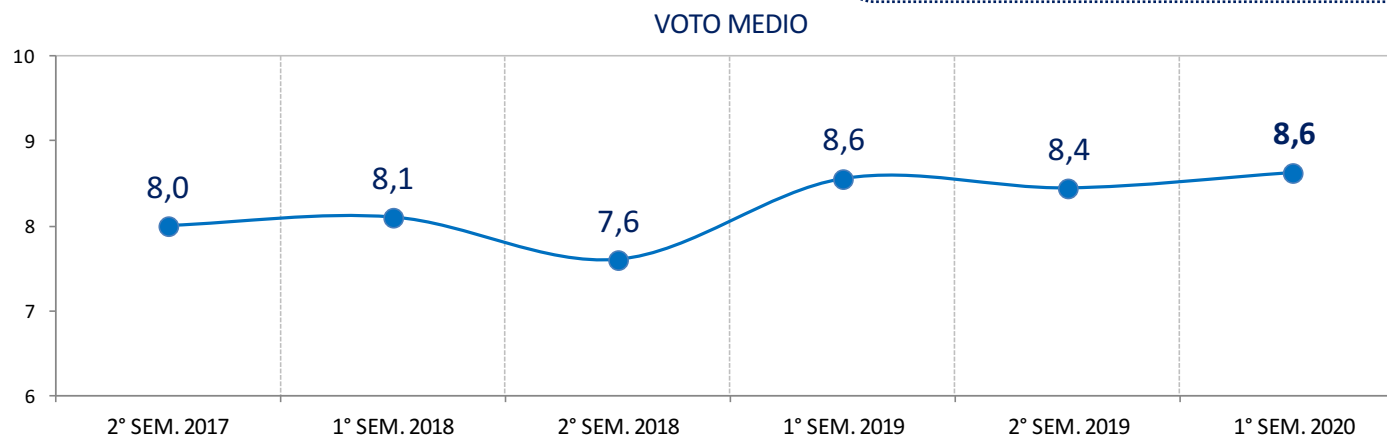
“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



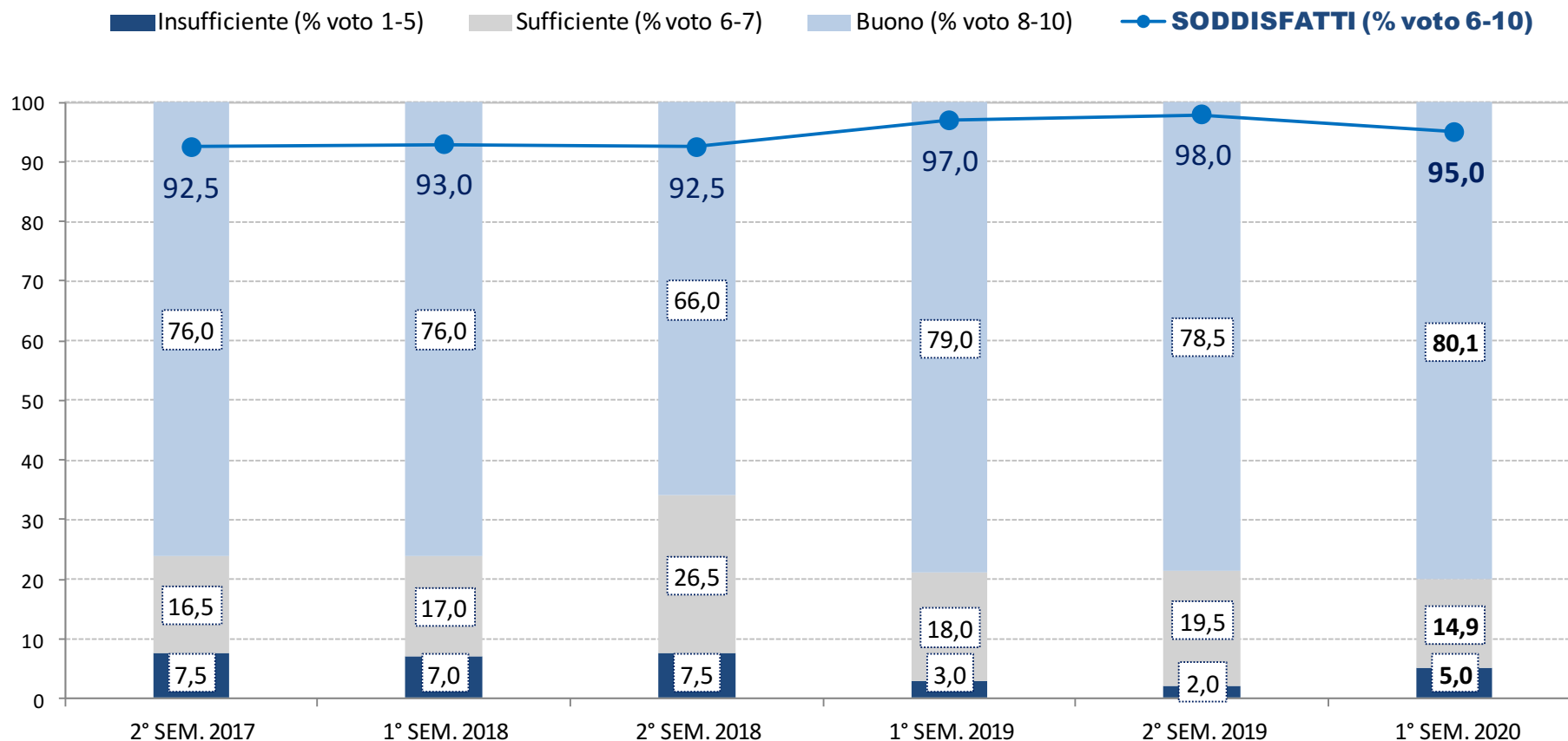
“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Il **95,0%** del campione è riuscito a risolvere del tutto il problema tramite l'intervento tecnico
[97,0%, 2° SEM. 2019]

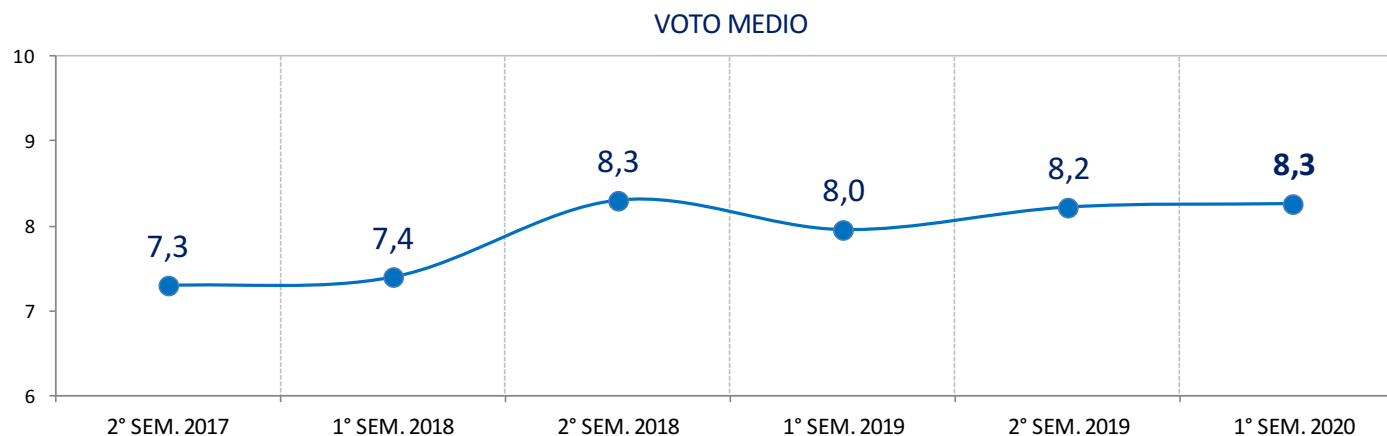
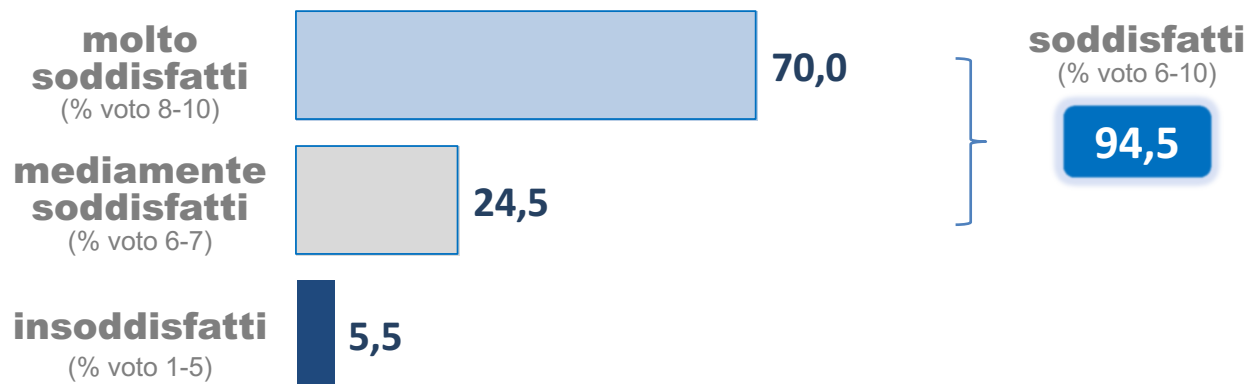


“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



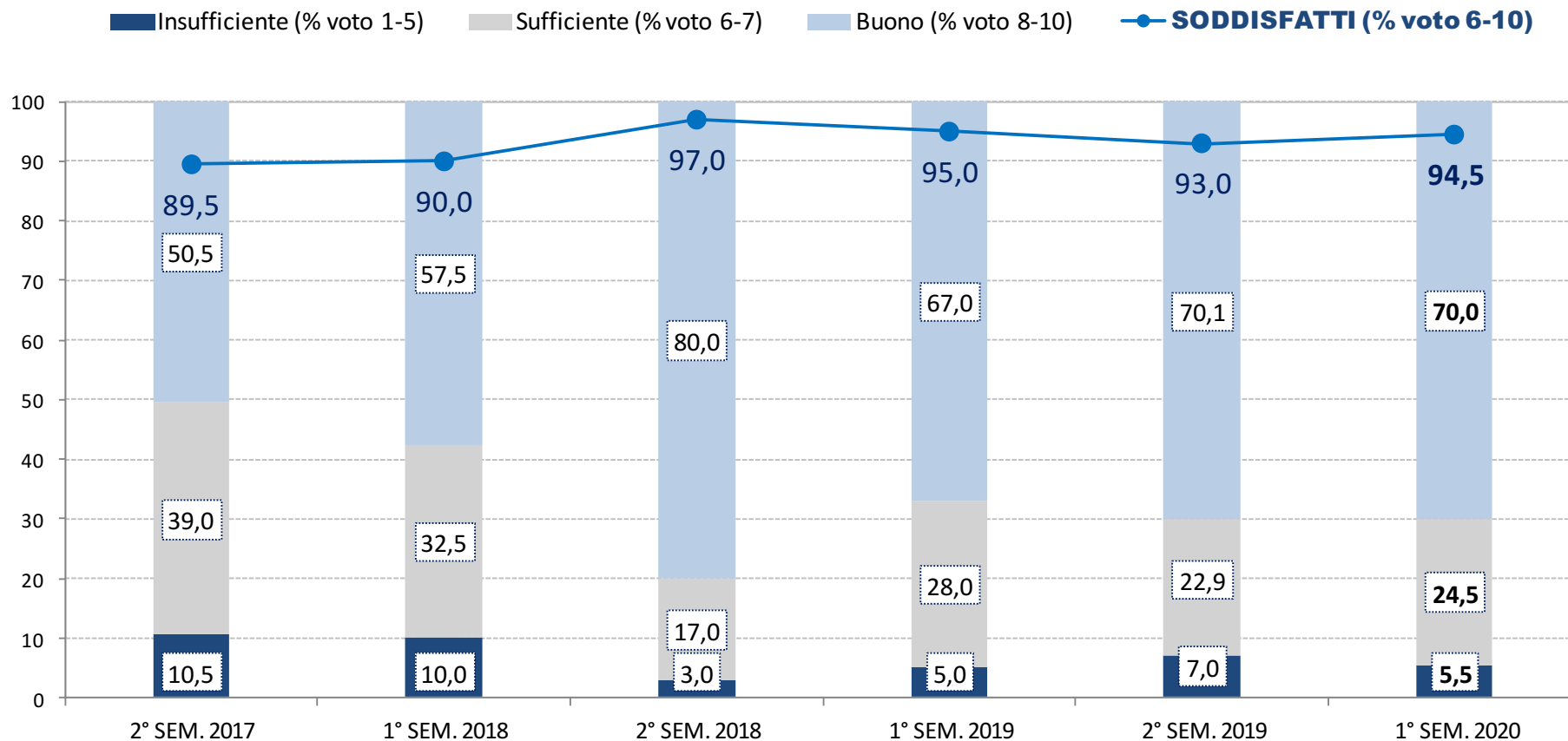
Numero Verde Commerciale

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



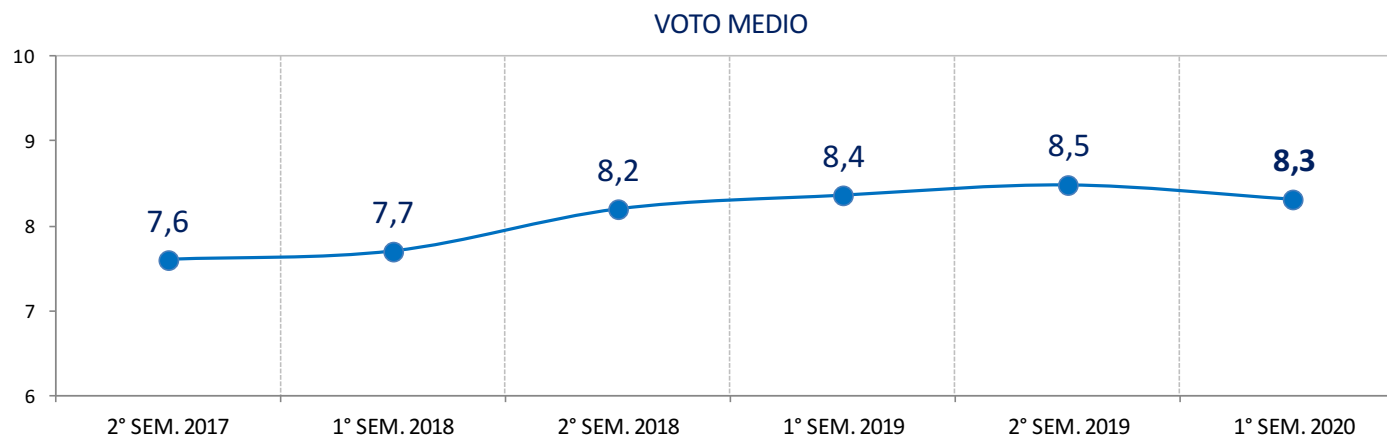
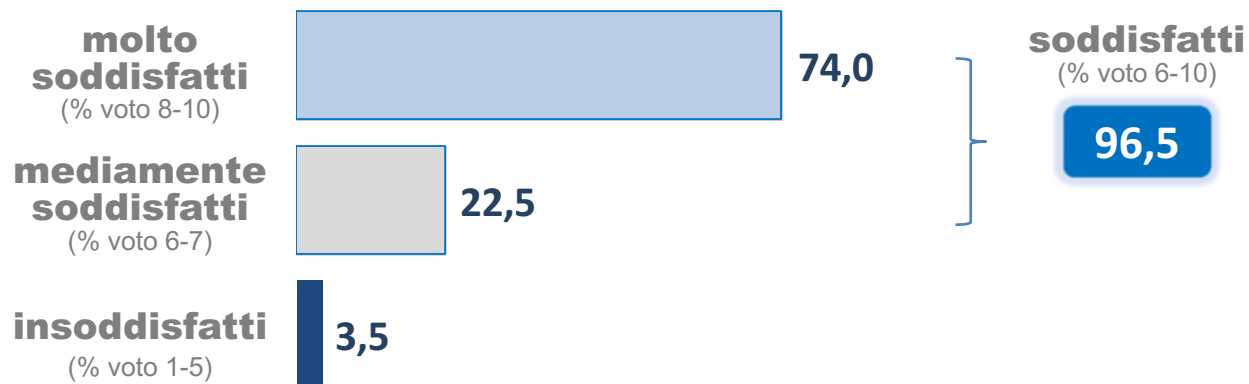
Numero Verde Commerciale

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

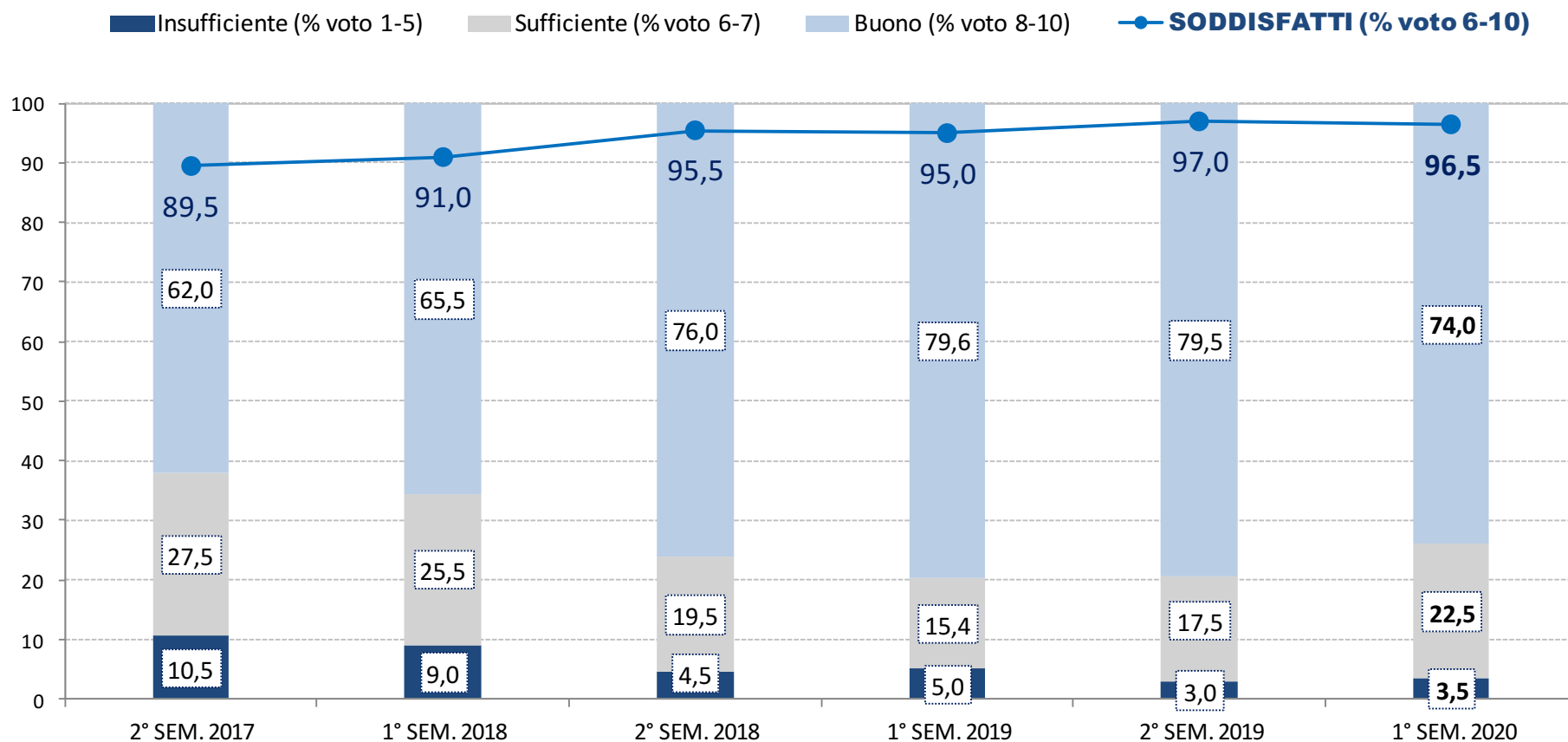


Base = UTENTI NUMERO VERDE

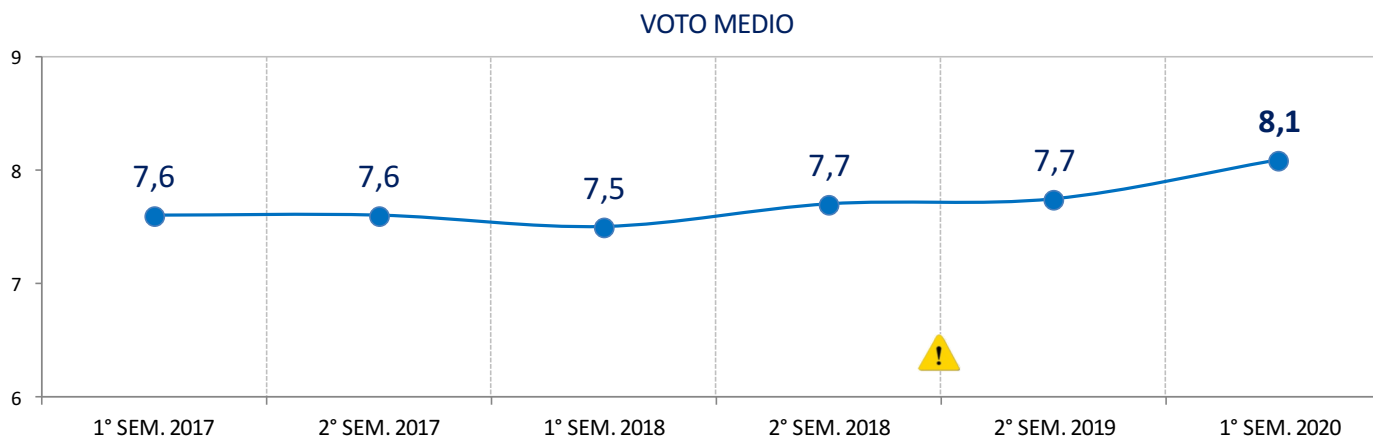
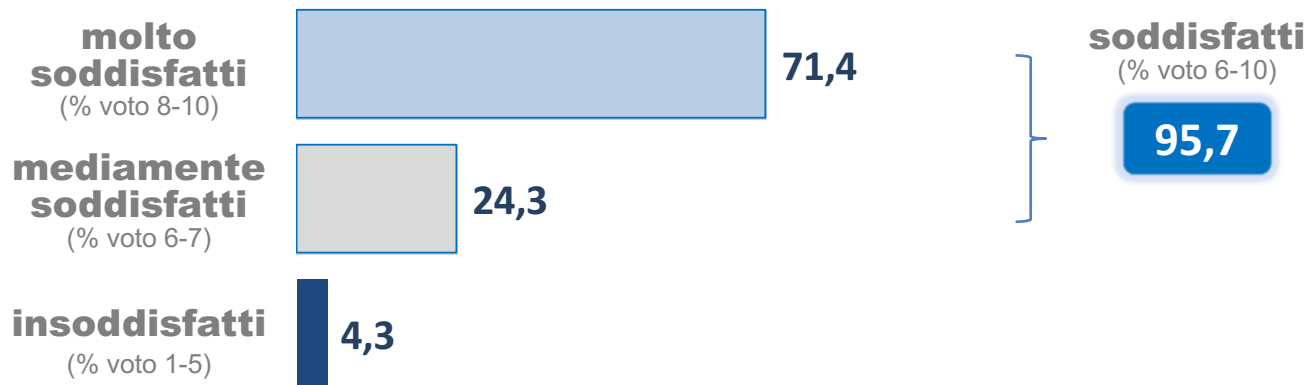
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

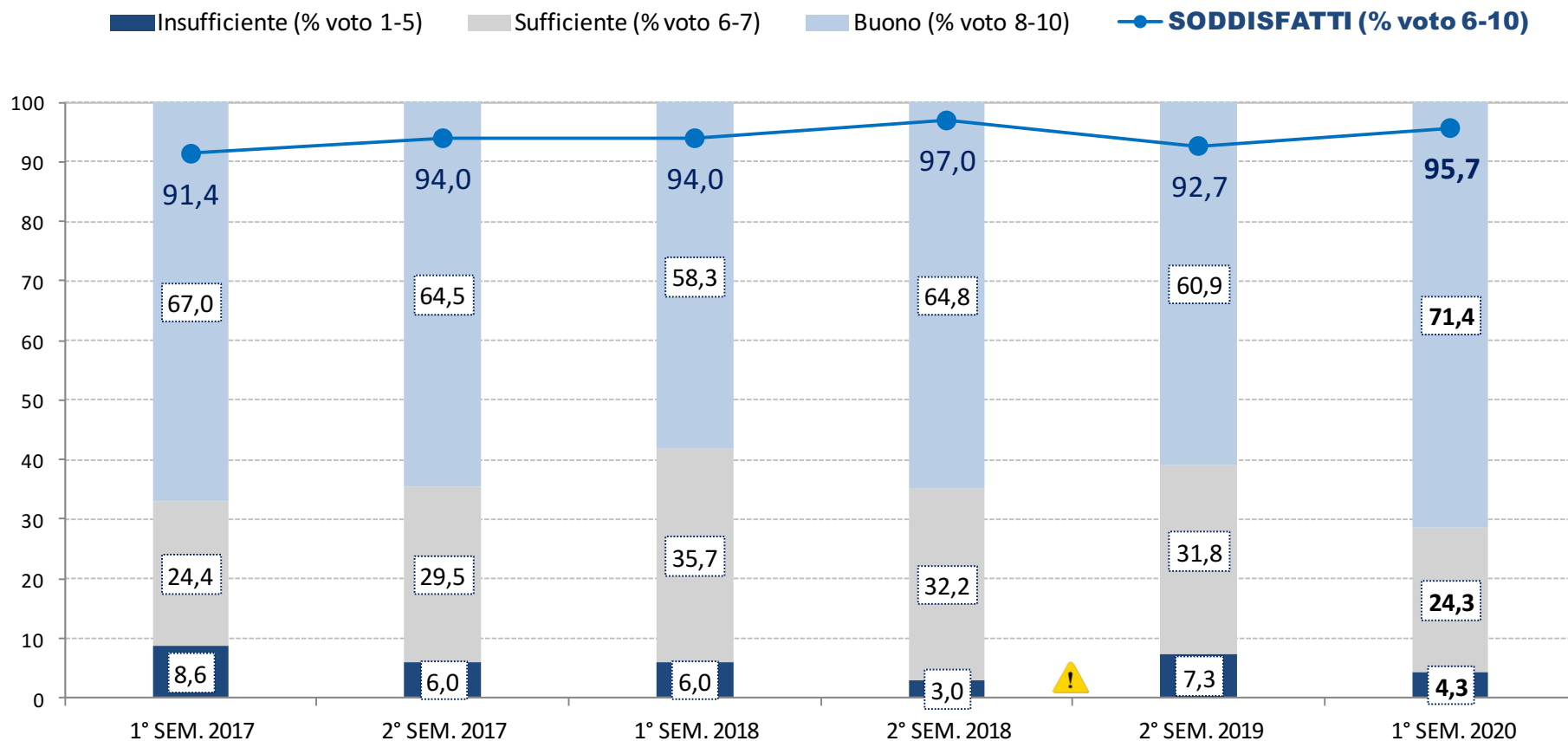


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



! Non rilevato il 1° SEM. 2019

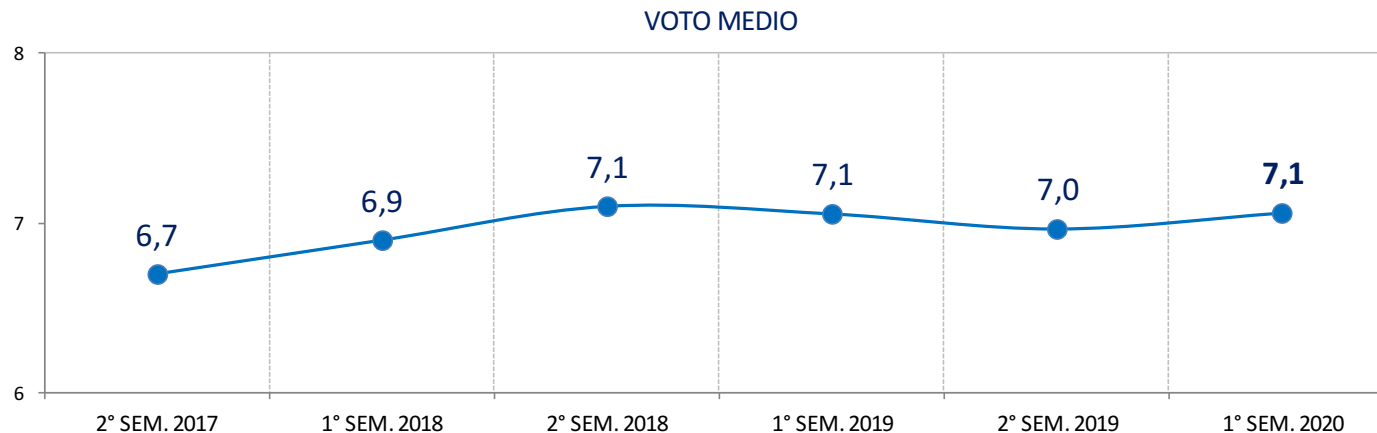
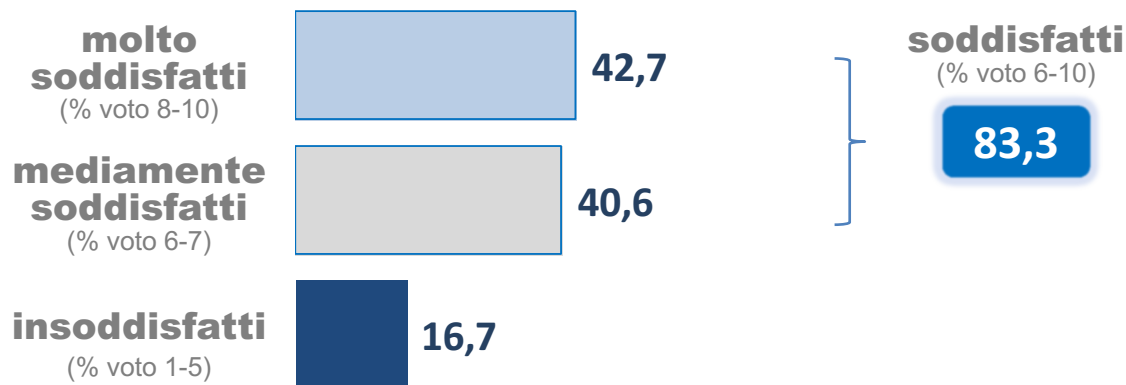
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



! Non rilevato il 1° SEM. 2019

Qualità dell'acqua

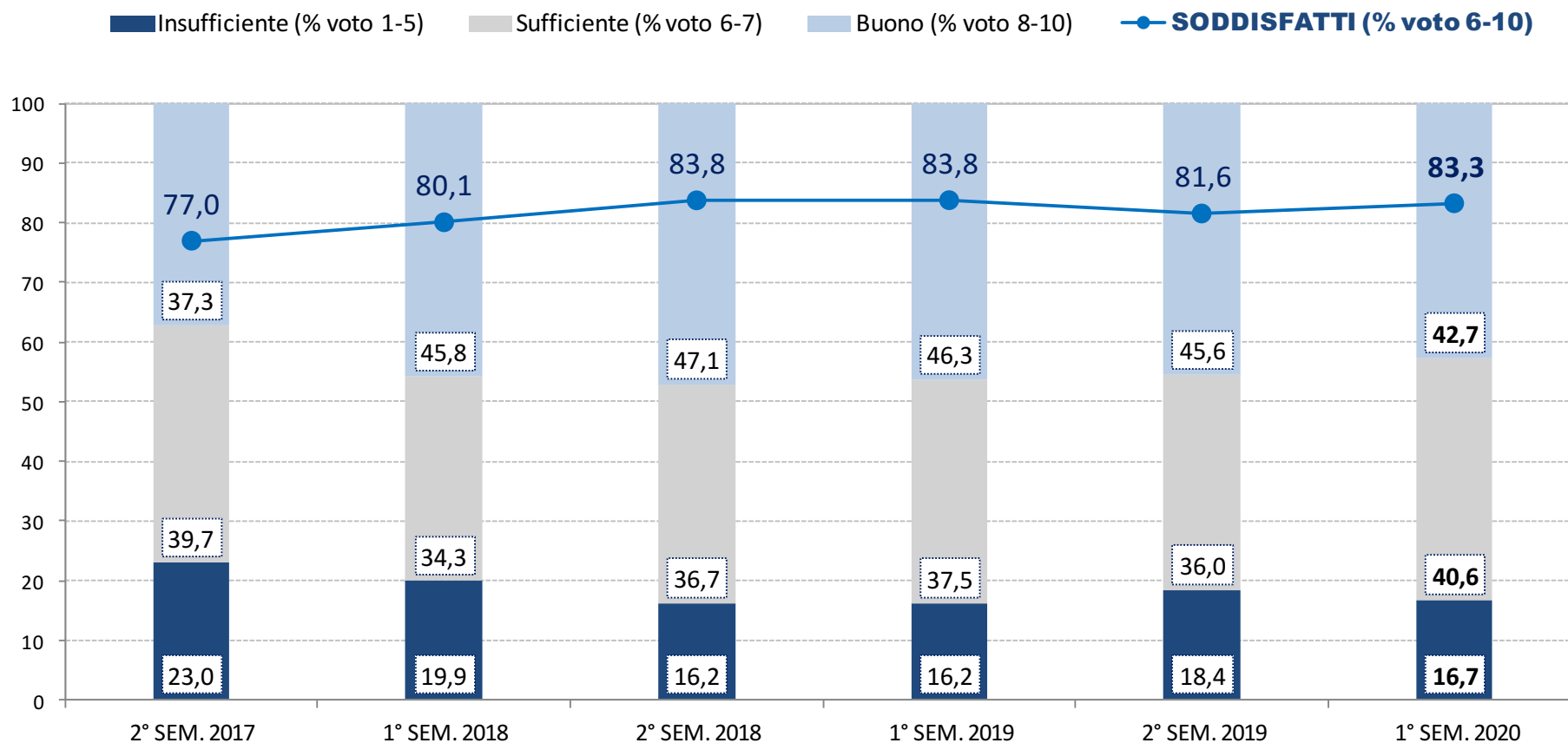
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell’acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = UTENZE DOMESTICHE

Qualità dell'acqua

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

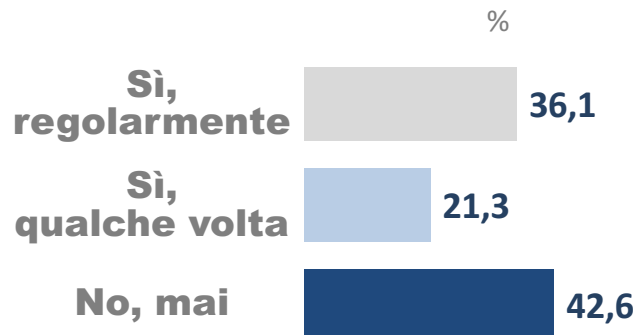


Base = UTENZE DOMESTICHE

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 75,1% del campione
sa che l’acqua erogata dal pubblico
acquedotto è regolarmente controllata
dall’azienda sanitaria locale

Utilizzo dell'acqua potabile



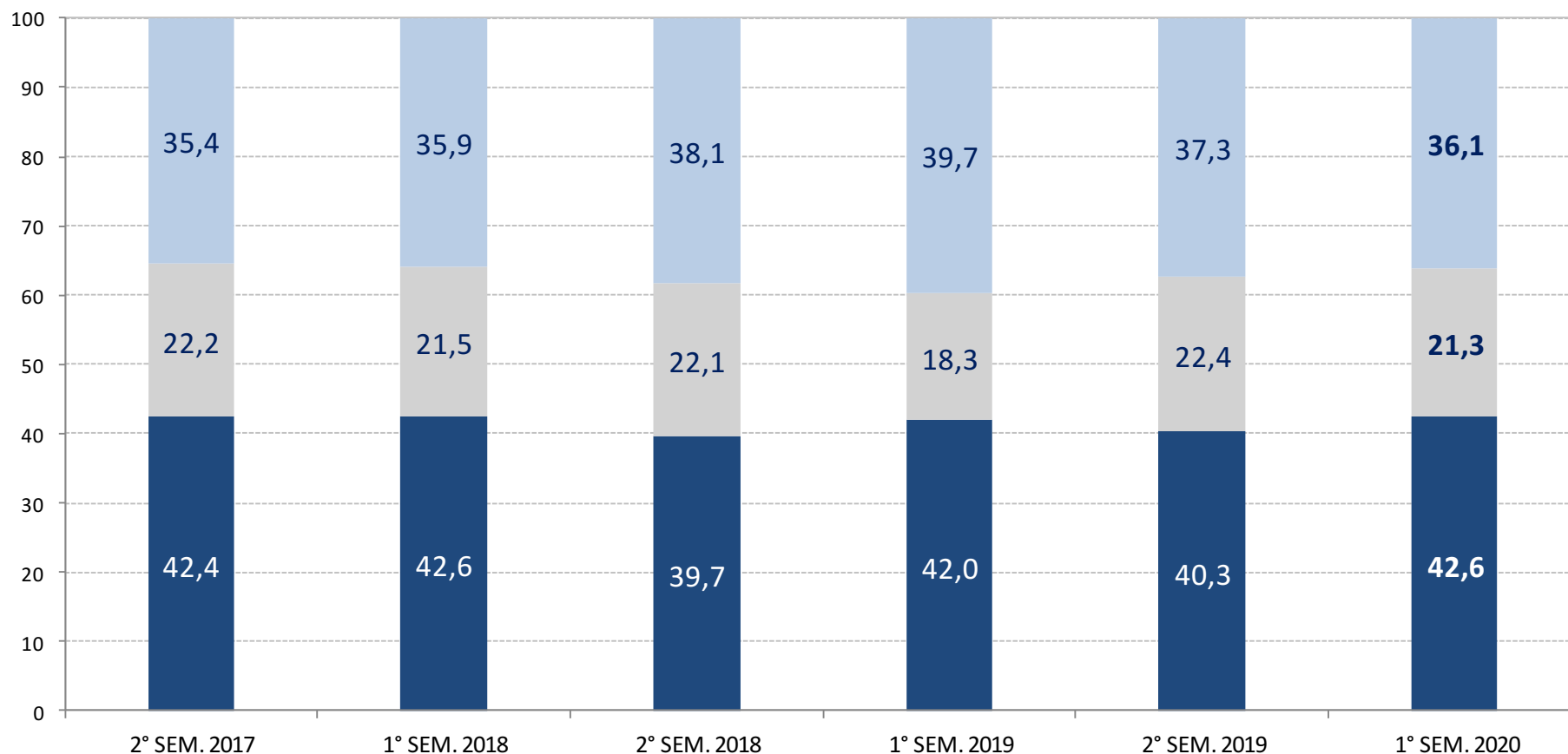
“Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”

%

■ No, mai

■ Sì, qualche volta

■ Sì, regolarmente



Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE