



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

1° 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 Publiacqua Spa.

Hanno partecipato all'indagine **2.005 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta da febbraio a luglio 2024.

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 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 riservata web

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.

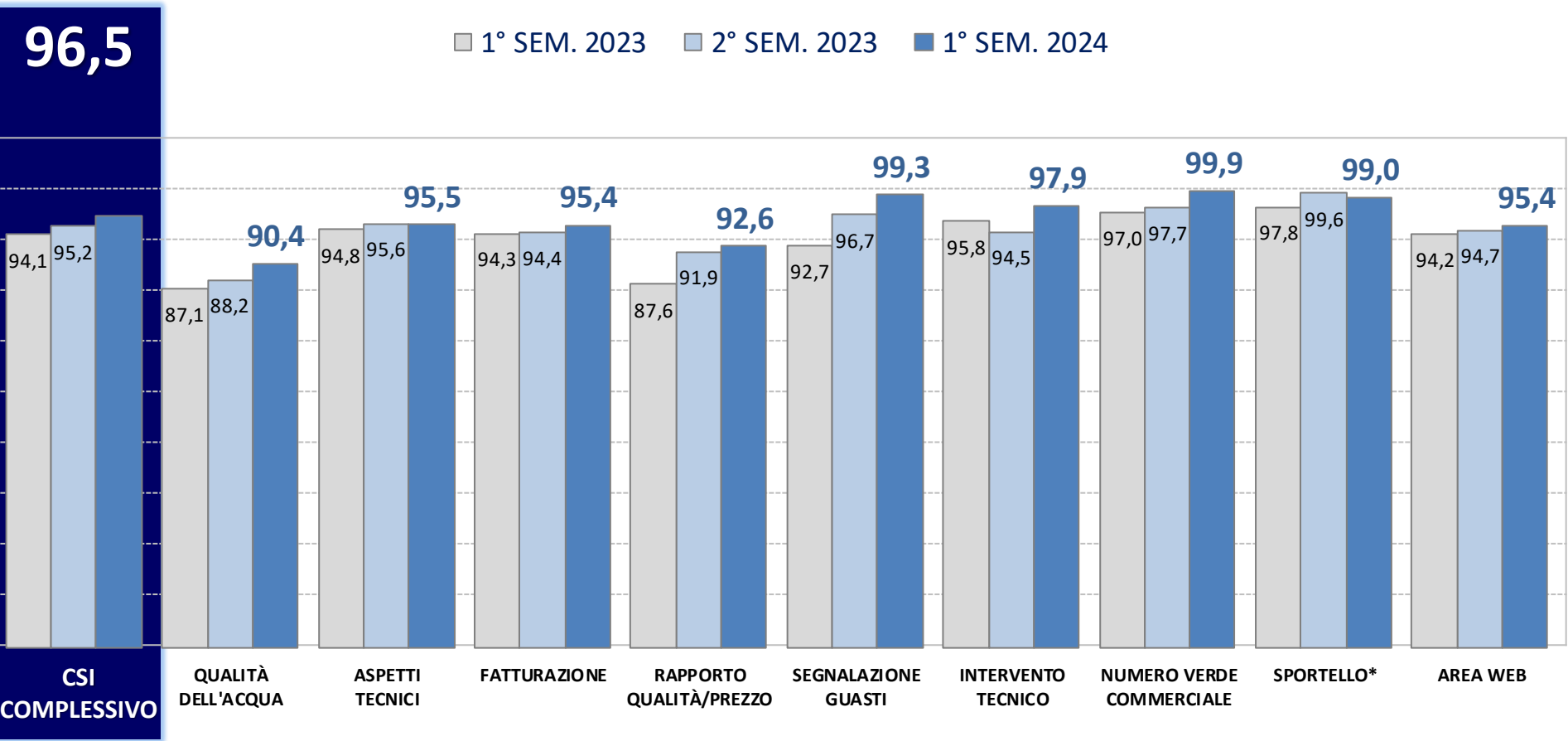
Il presente documento riporta i dati dell'indagine a confronto con i risultati dei precedenti semestri. Nel confronto si tenga conto che a partire dal primo semestre 2022 i risultati analizzati e presentati considerano congiuntamente le interviste realizzate con la differente tecnica di raccolta dati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

Metodologia: struttura d'indagine

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

- 🕒 **904** interviste rivolte a **clienti domestici**, 735 in modalità CATI e 169 CAWI (**indagine generale** – rilevazione trimestrale)
 - 🕒 **200** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale**, con rilevazioni mensili (**call back NV Commerciale** – rilevazione mensile)
 - 🕒 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti**, con rilevazioni mensili (**call back NV segnalazione guasti** – rilevazione mensile)
 - 🕒 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono recati presso gli sportelli**, con rilevazioni mensili (**call back sportelli fisici** – rilevazione mensile)
 - 🕒 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno ricevuto un intervento tecnico**, con rilevazione semestrale (**call back intervento tecnico** – rilevazione semestrale)
 - 🕒 **301** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati all'area riservata MyPubliacqua**, 200 in modalità CATI e 101 CAWI, con rilevazioni mensili (**call back area riservata web** – rilevazione mensile)
- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 900 casi è pari a +/- 3,27 punti percentuali, al 95% di probabilità.*

CSI – Customer Satisfaction Index

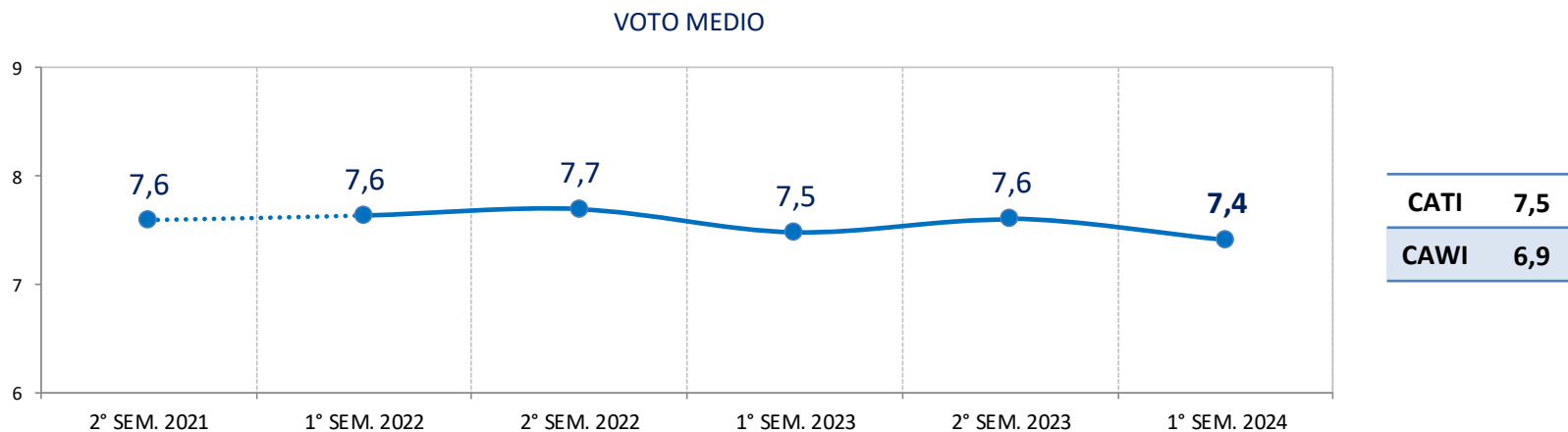
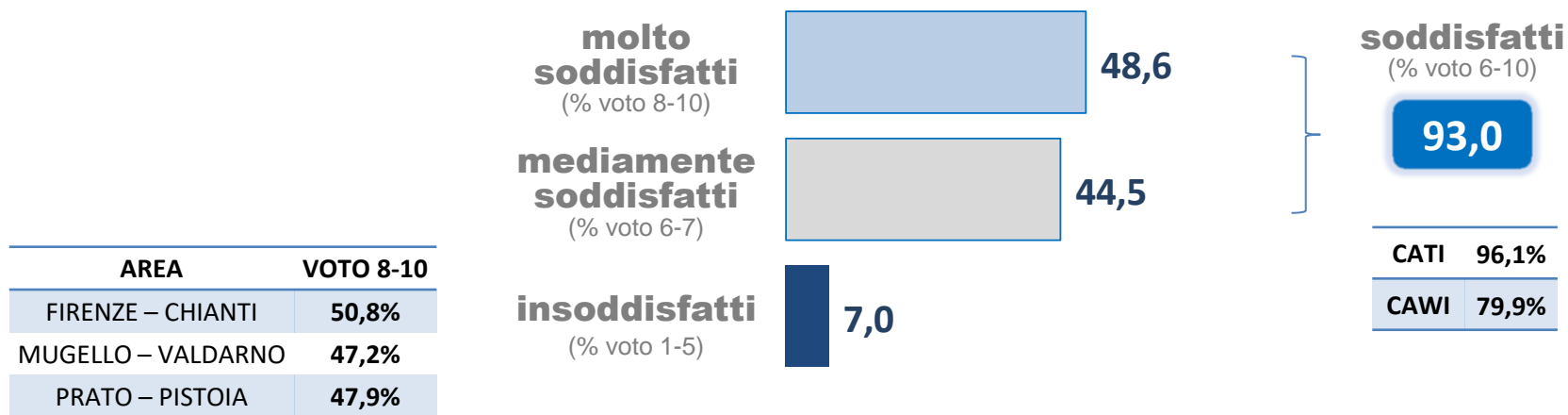


96,8
(CSI fino al 2022)

* Dal 1° SEM. 2024 il CSI parziale è calcolato escludendo dalla batteria di CS il fattore "Tempi di attesa per parlare con l'operatore di sportello" e rilevando "Orari di apertura dello sportello"

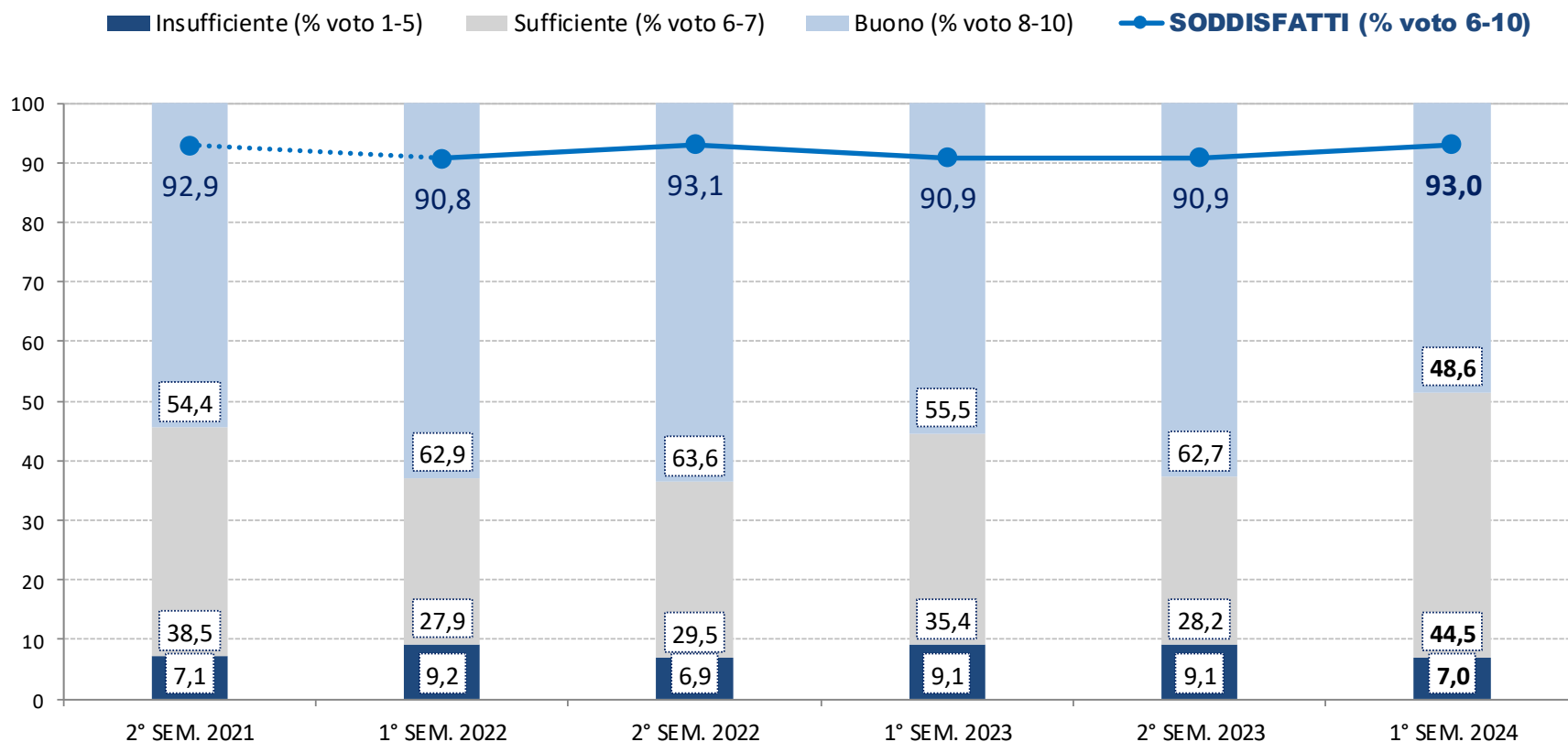
Giudizio complessivo sul servizio idrico

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



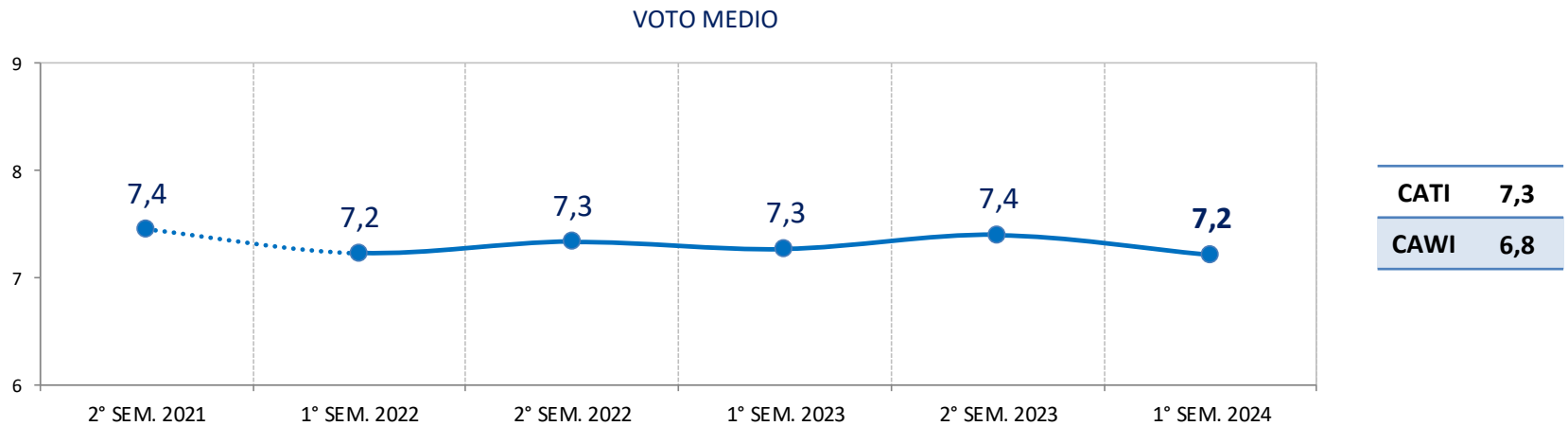
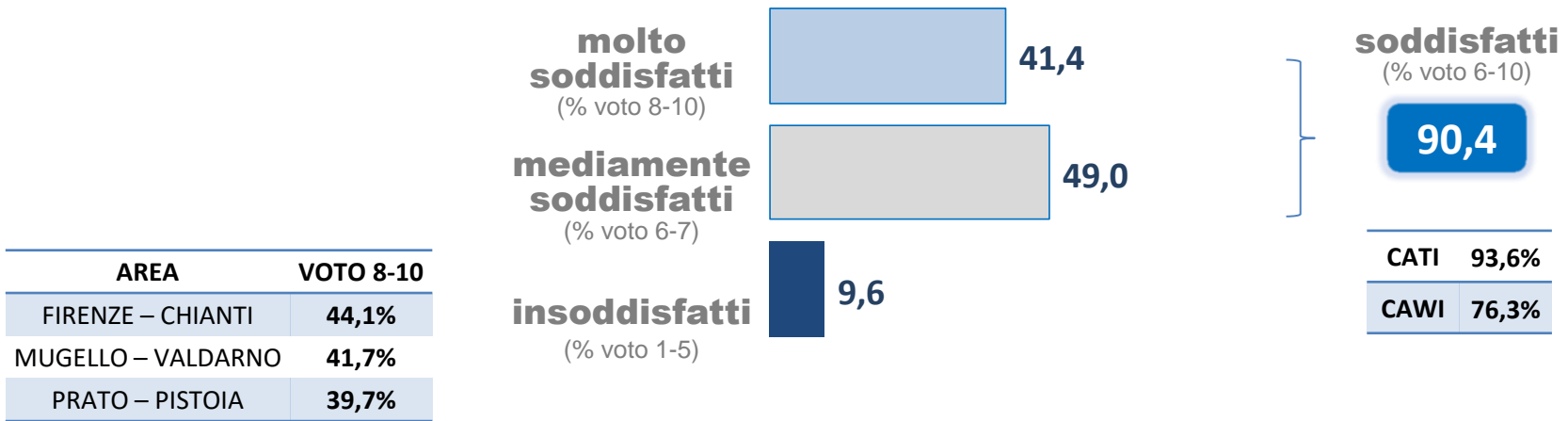
Giudizio complessivo sul servizio idrico

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



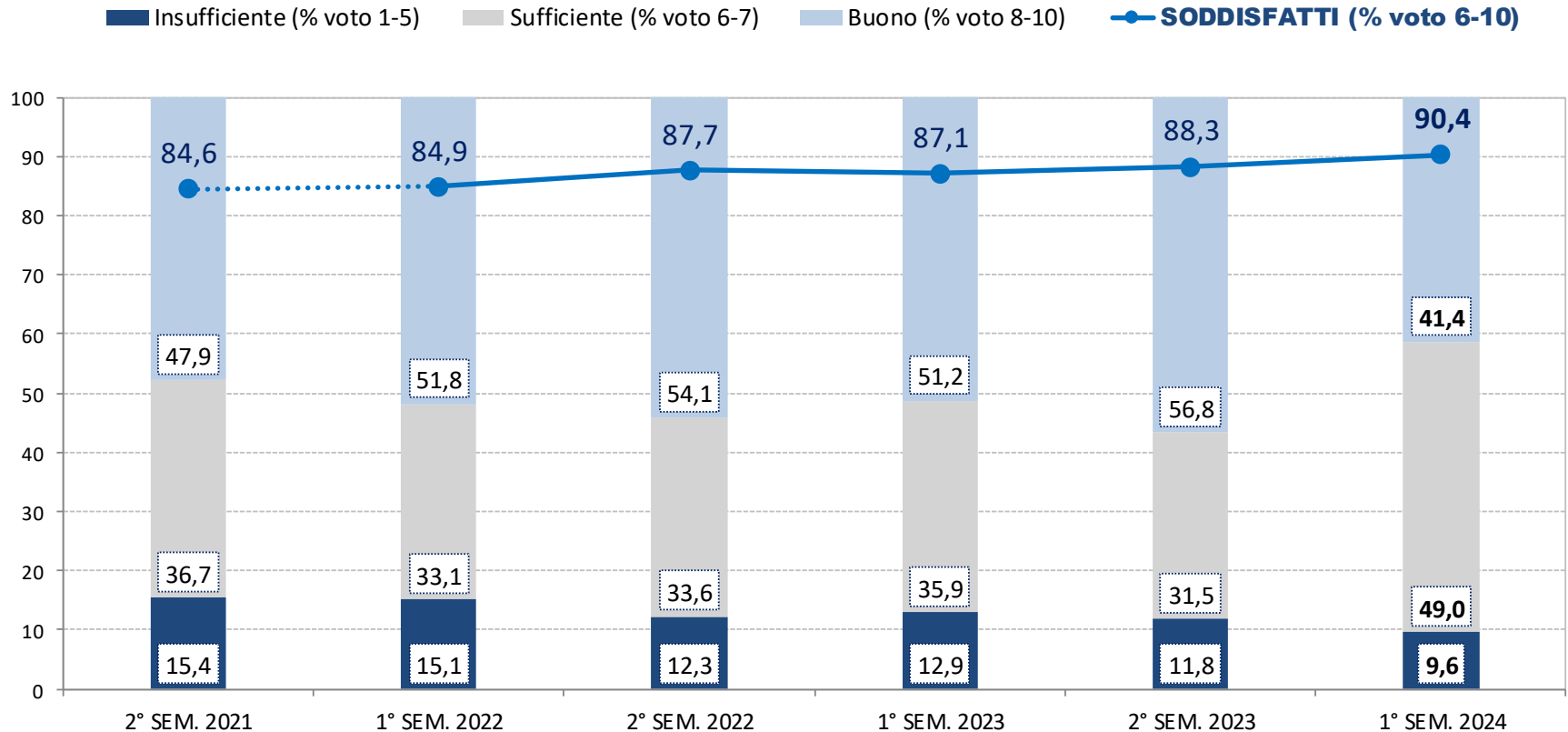
Qualità dell'acqua

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



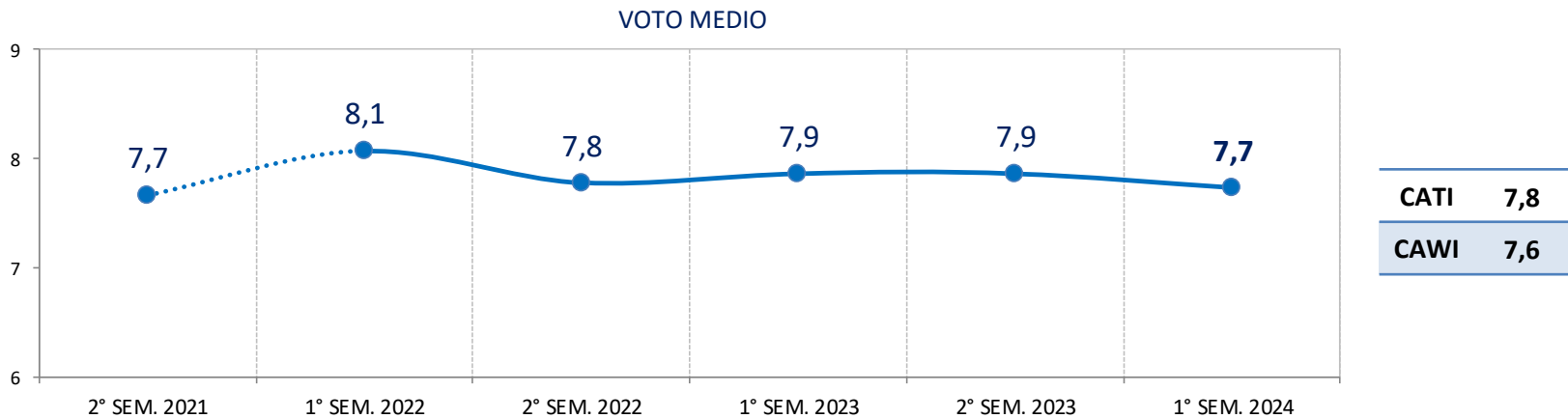
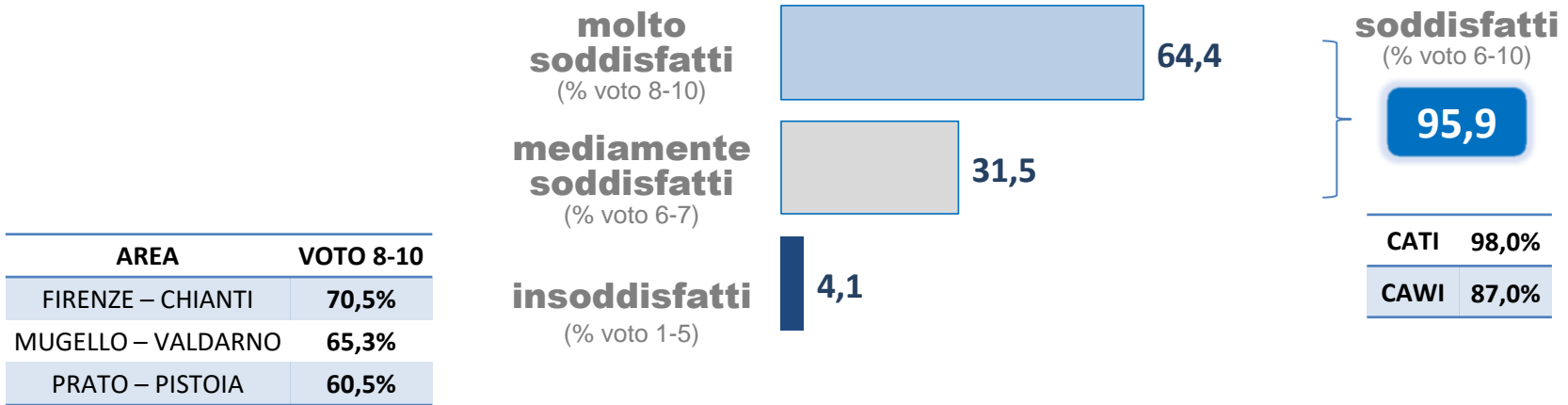
Qualità dell'acqua

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



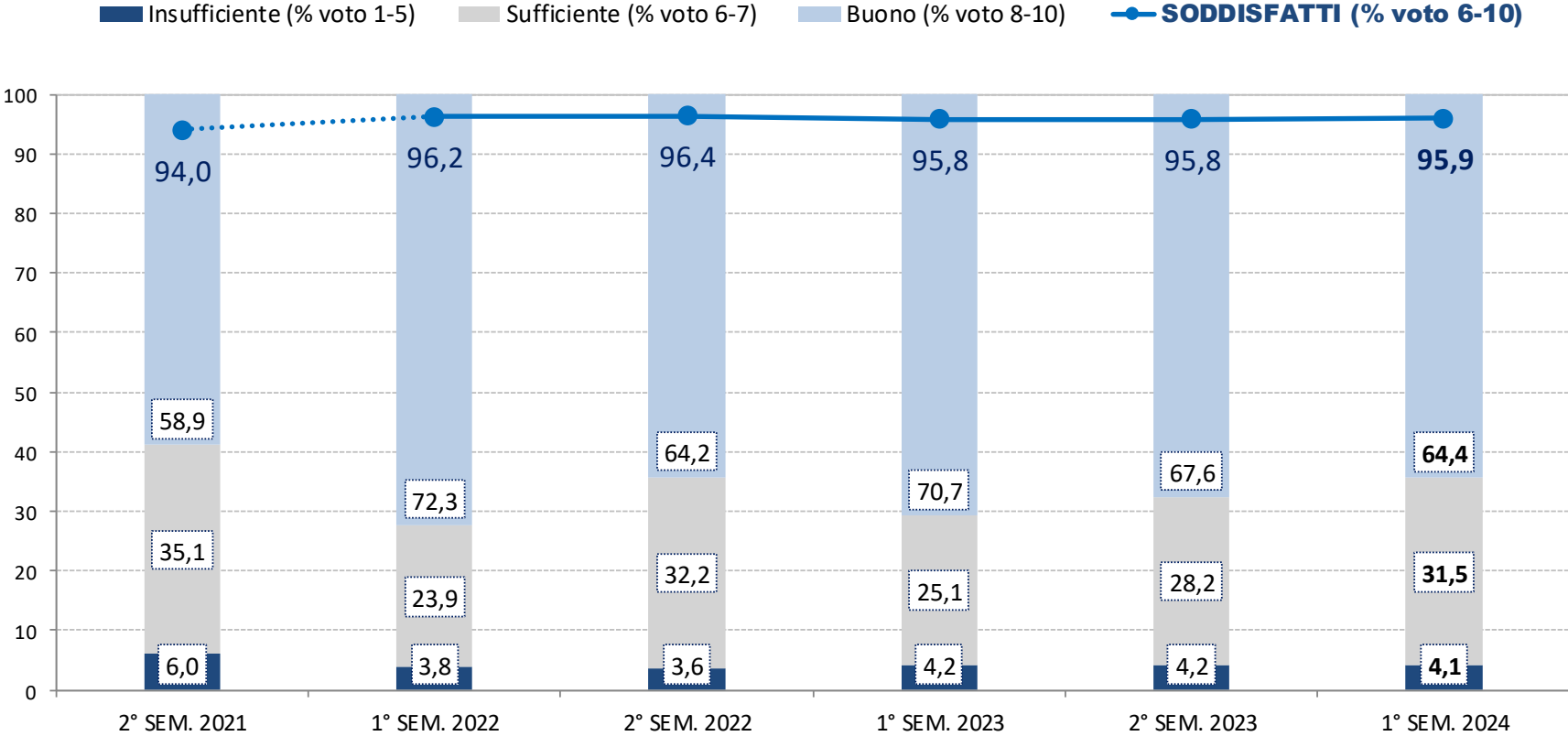
Aspetti tecnici del servizio

“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]



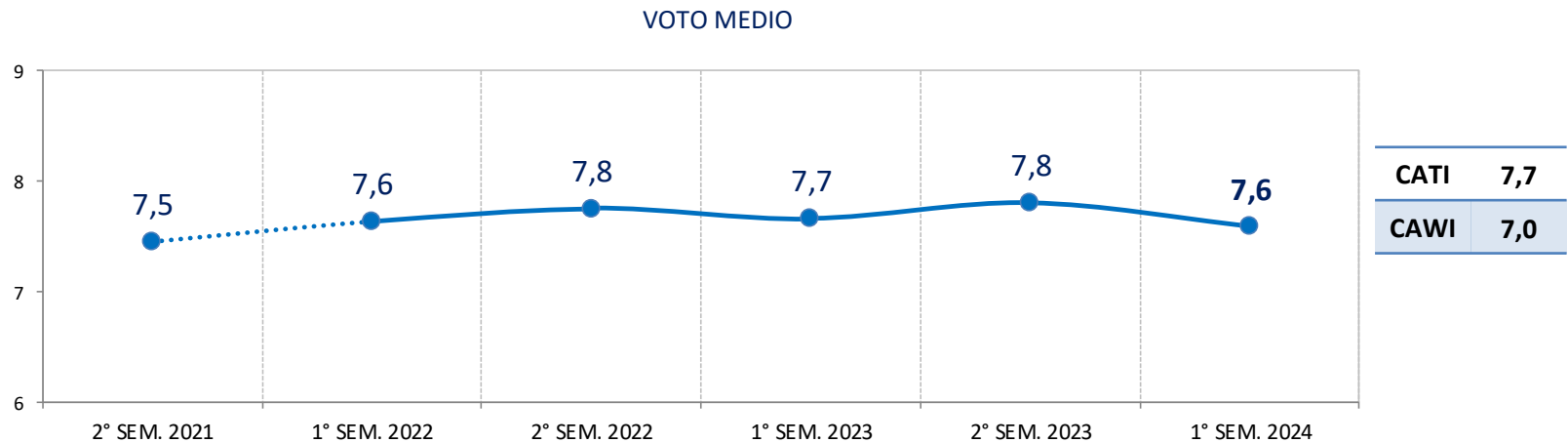
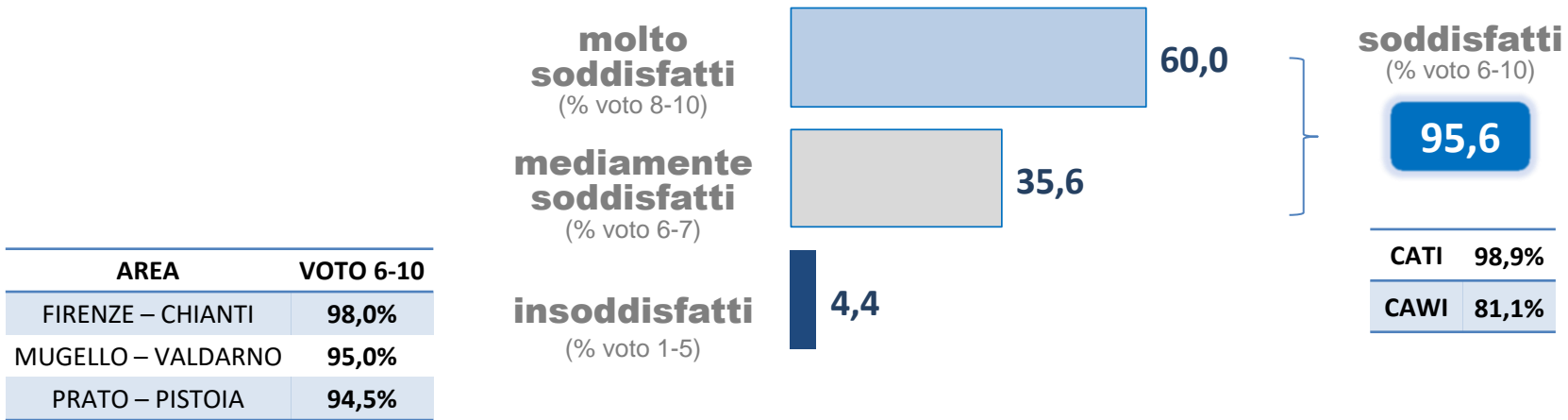
Aspetti tecnici del servizio

“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]



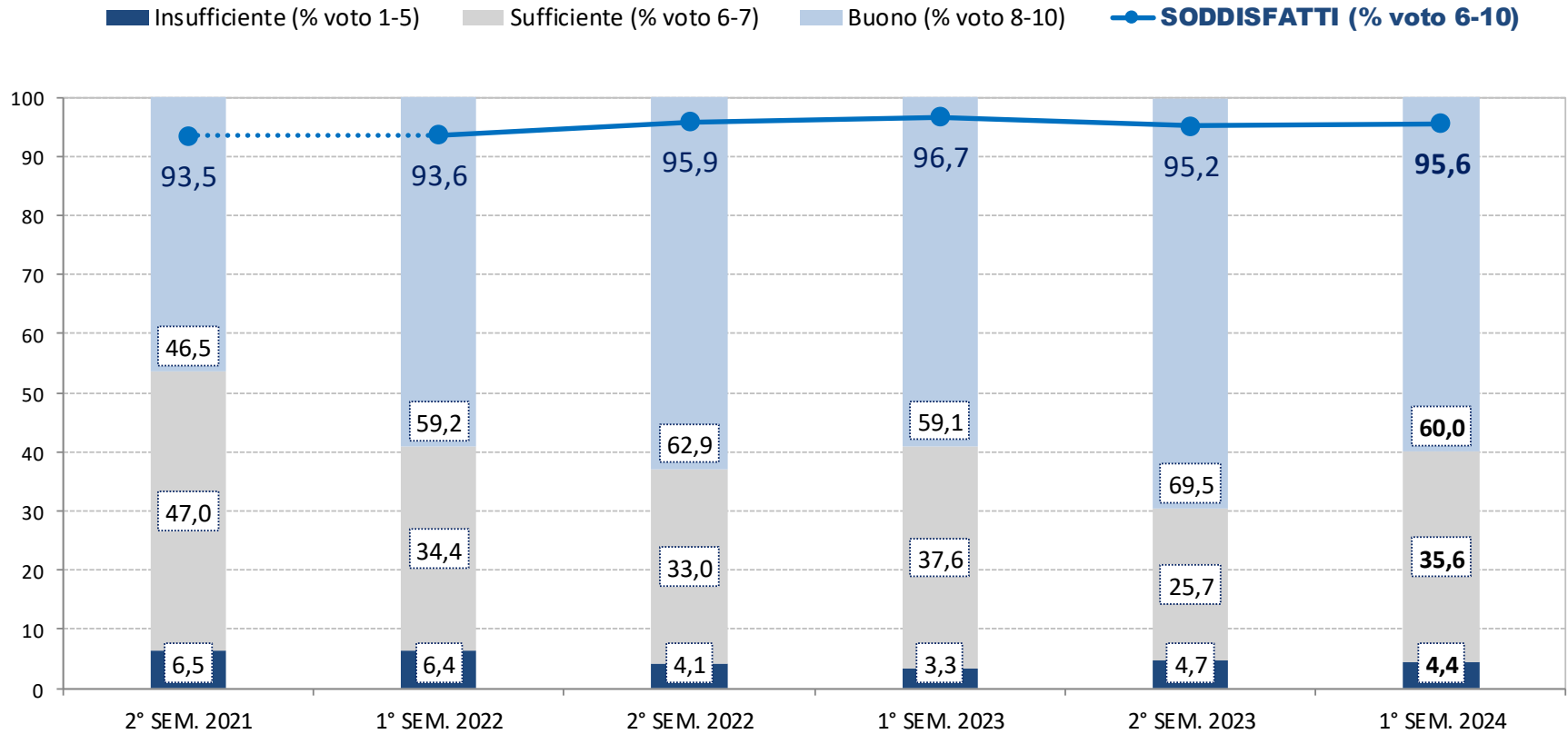
Fatturazione

“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]



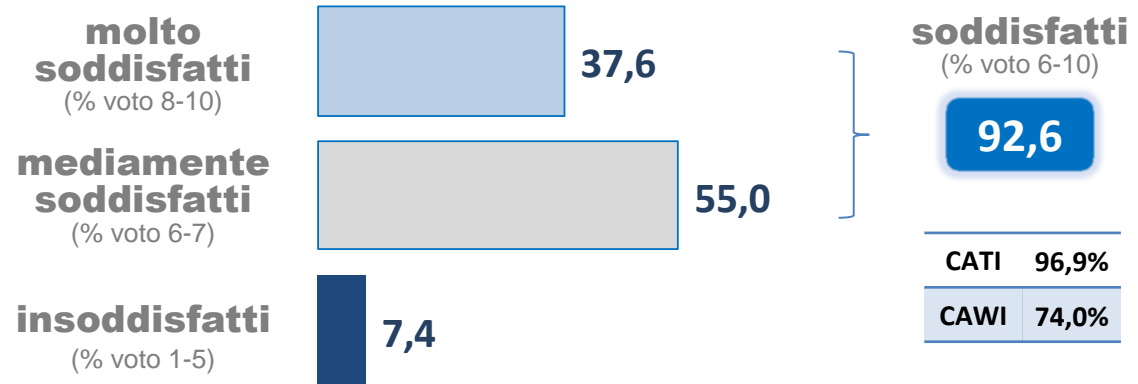
Fatturazione

“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]

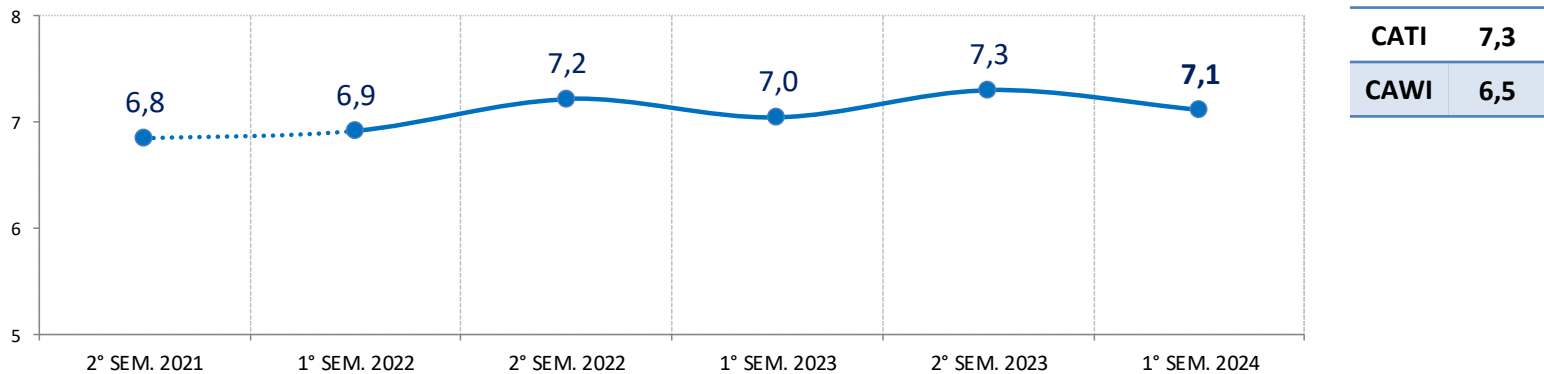


Rapporto qualità prezzo

“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]

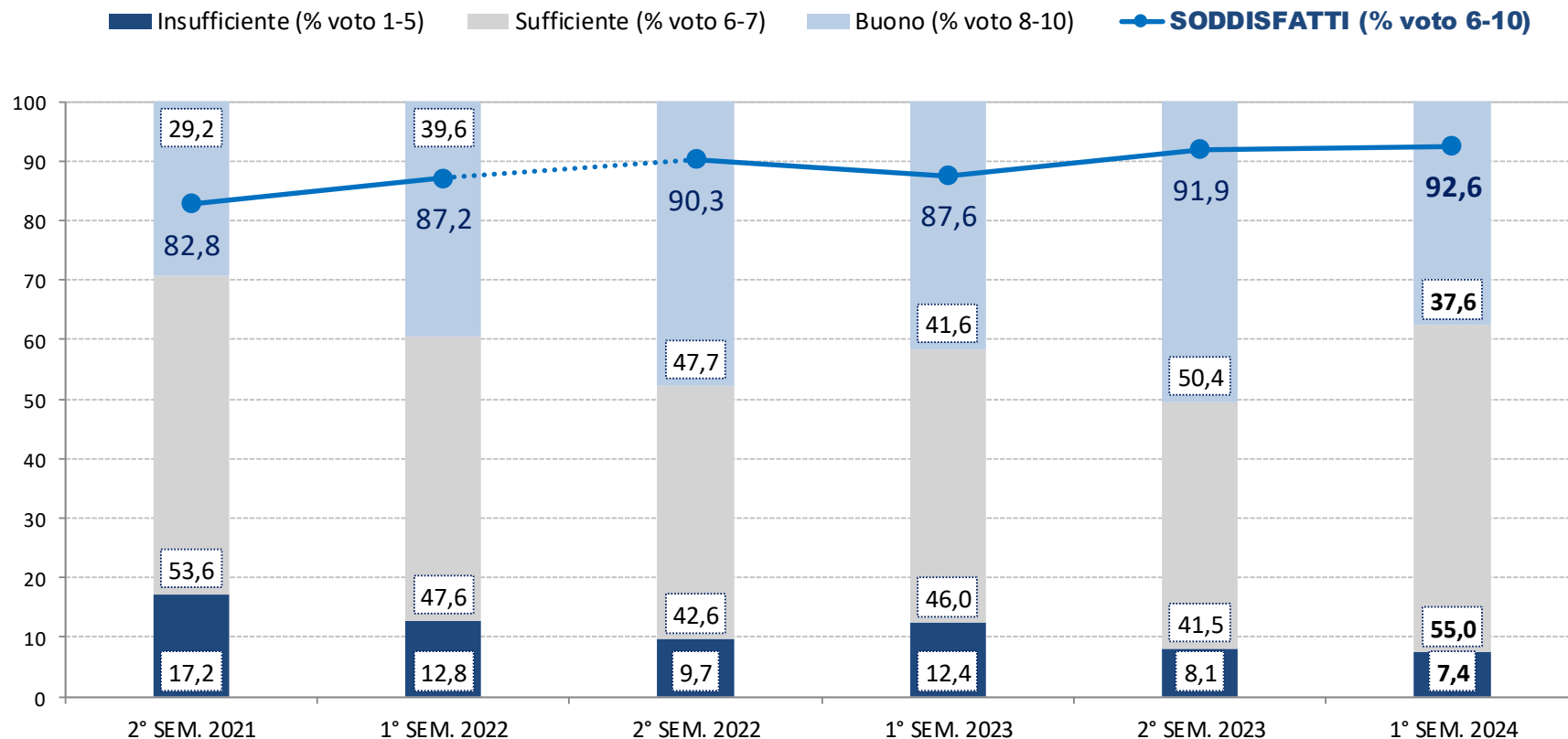


VOTO MEDIO



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]

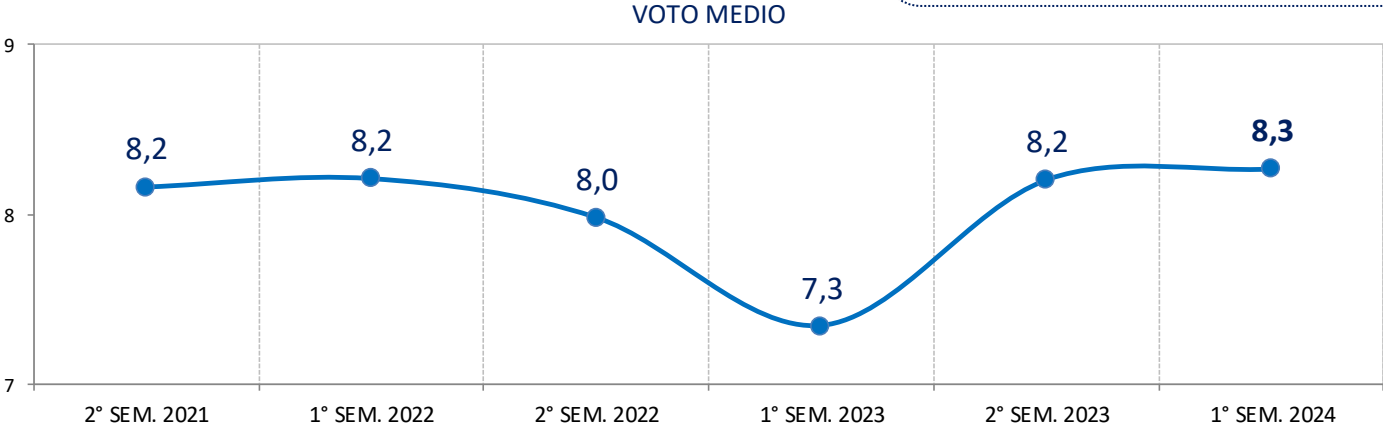


Segnalazione guasti

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

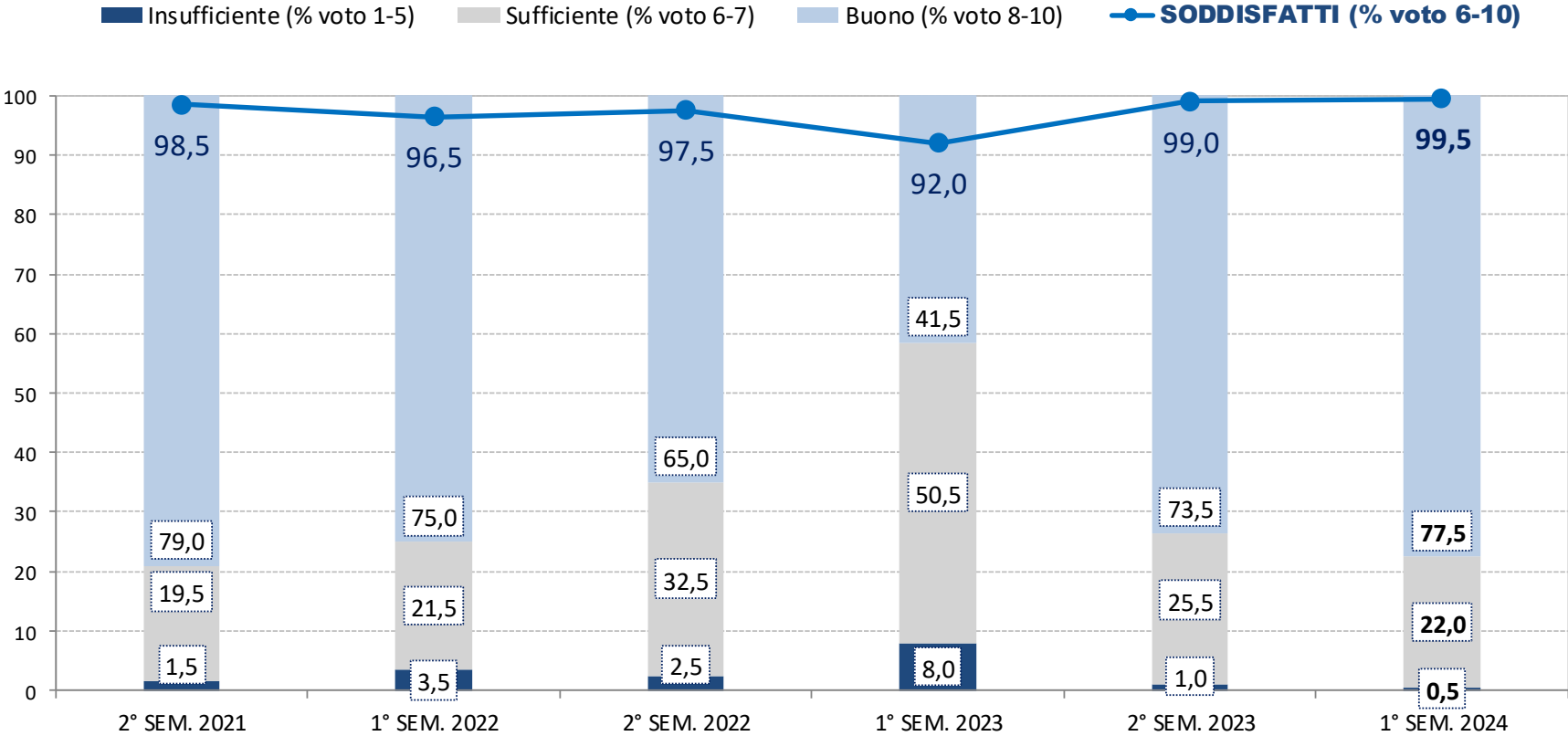


Nell'**87,1%** delle segnalazioni la società è intervenuta per ripristinare il servizio



Segnalazione guasti

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



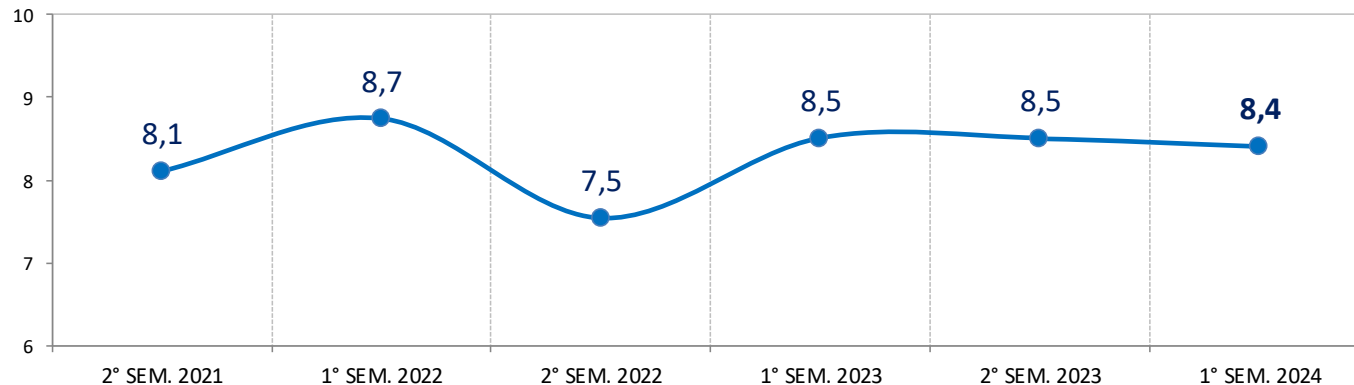
Intervento tecnico

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



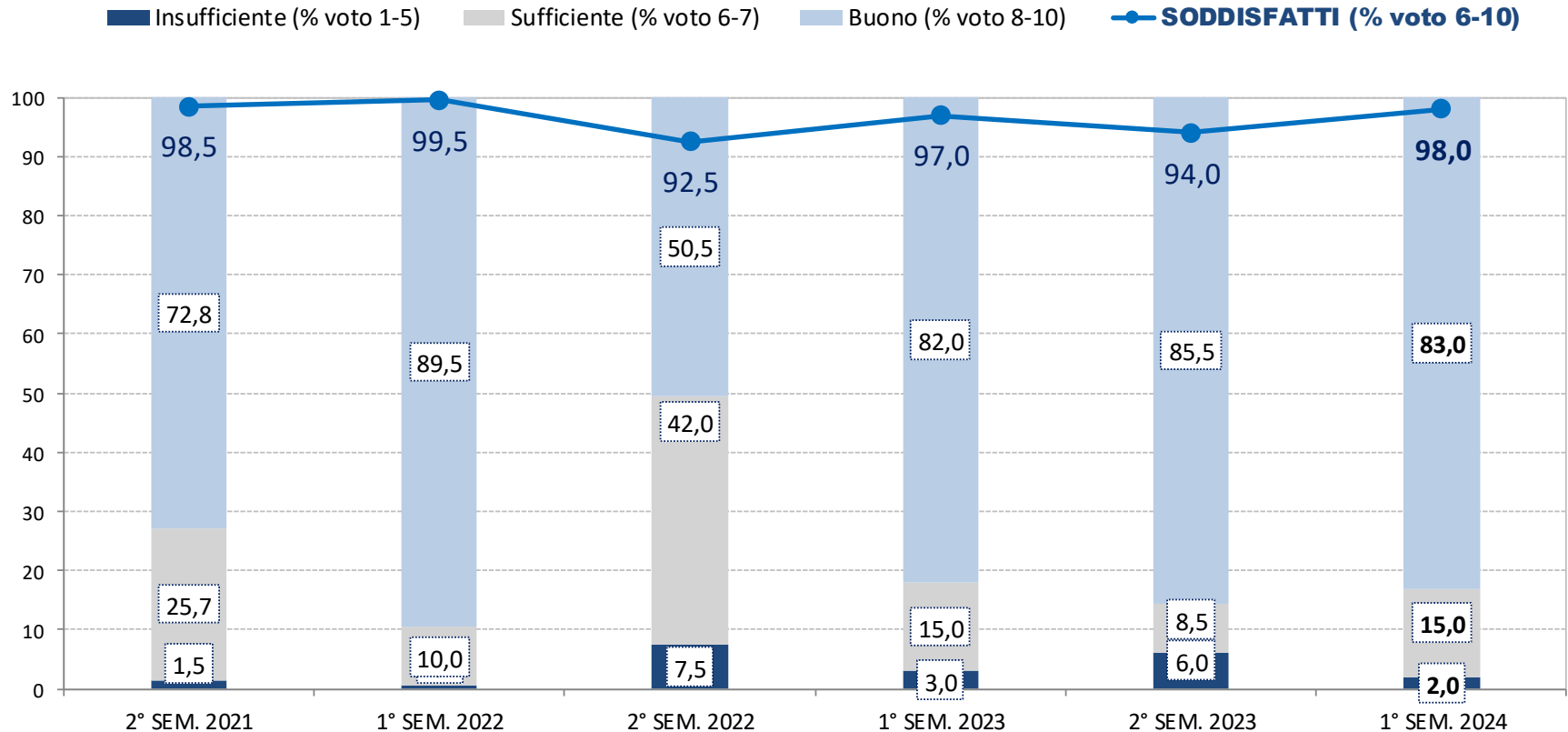
Il 95,0% del campione è riuscito a risolvere del tutto il problema tramite l'intervento tecnico
[91,5%, 2° SEM. 2023]

VOTO MEDIO



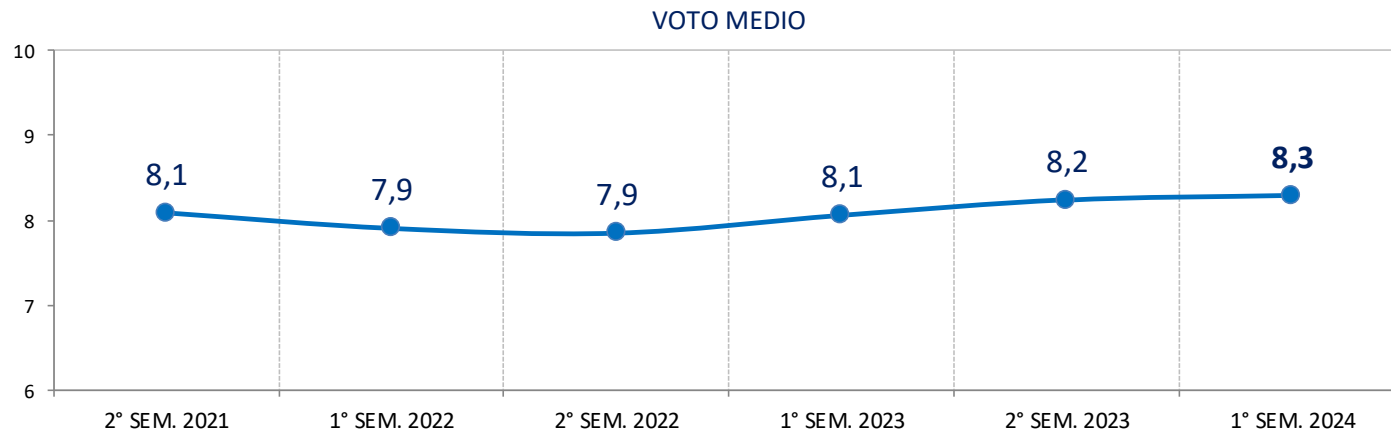
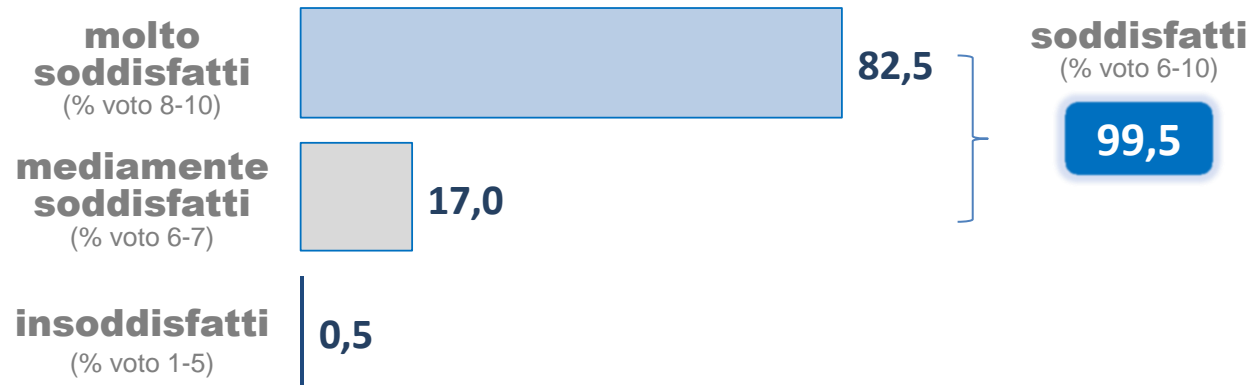
Intervento tecnico

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



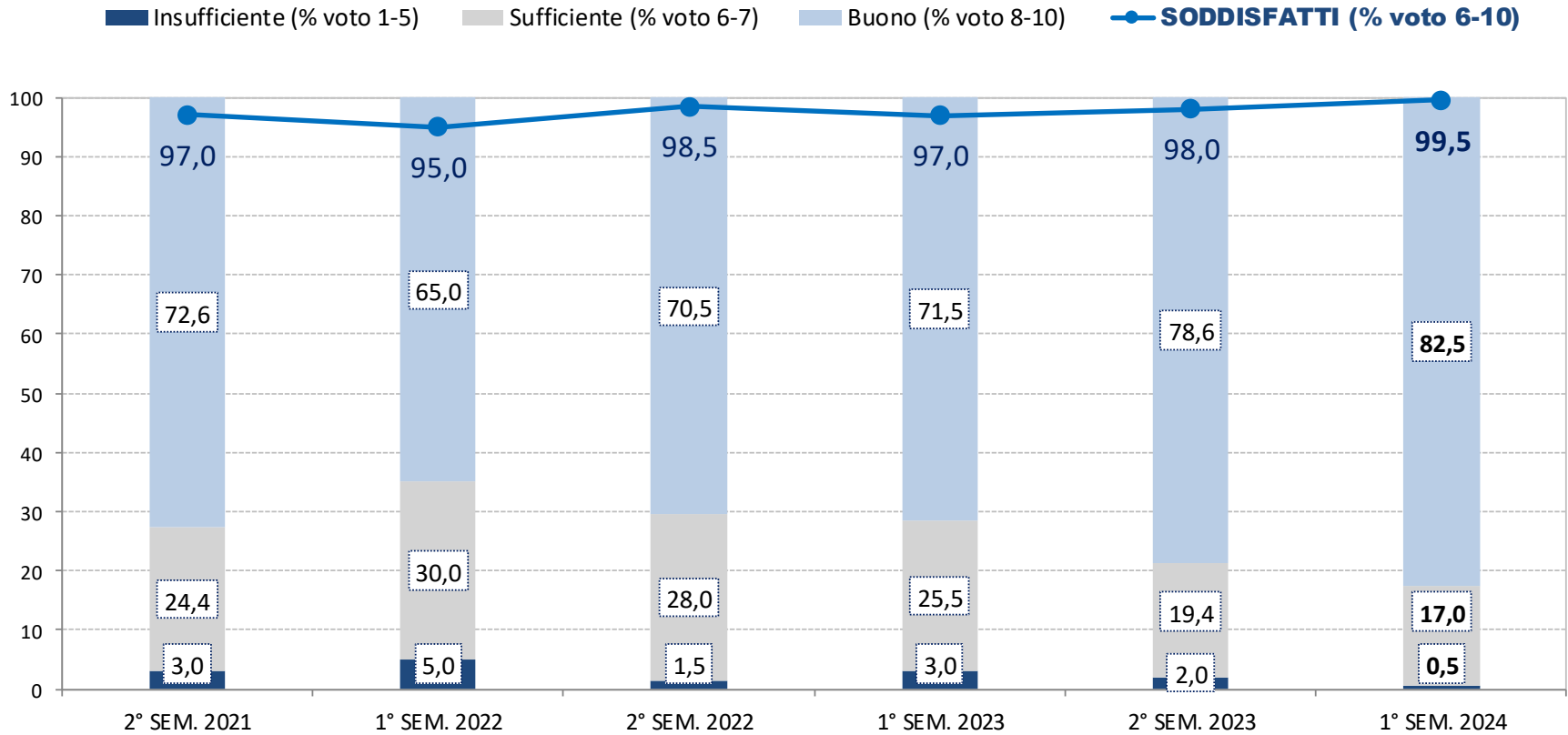
Numero Verde Commerciale

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



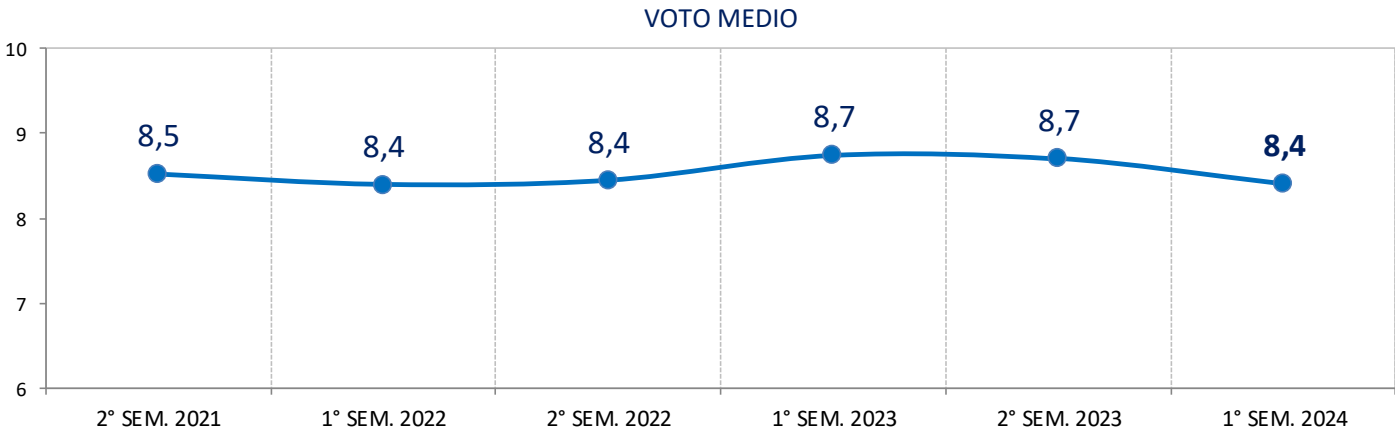
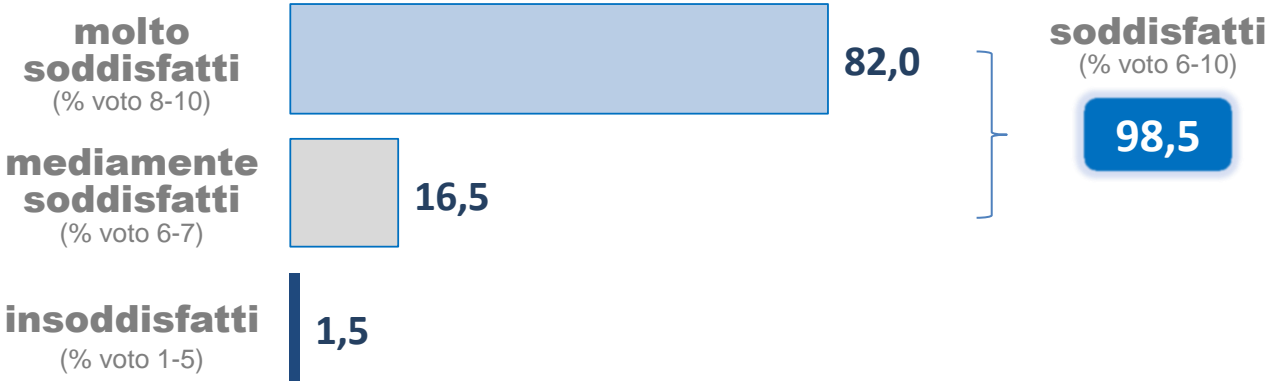
Numero Verde Commerciale

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



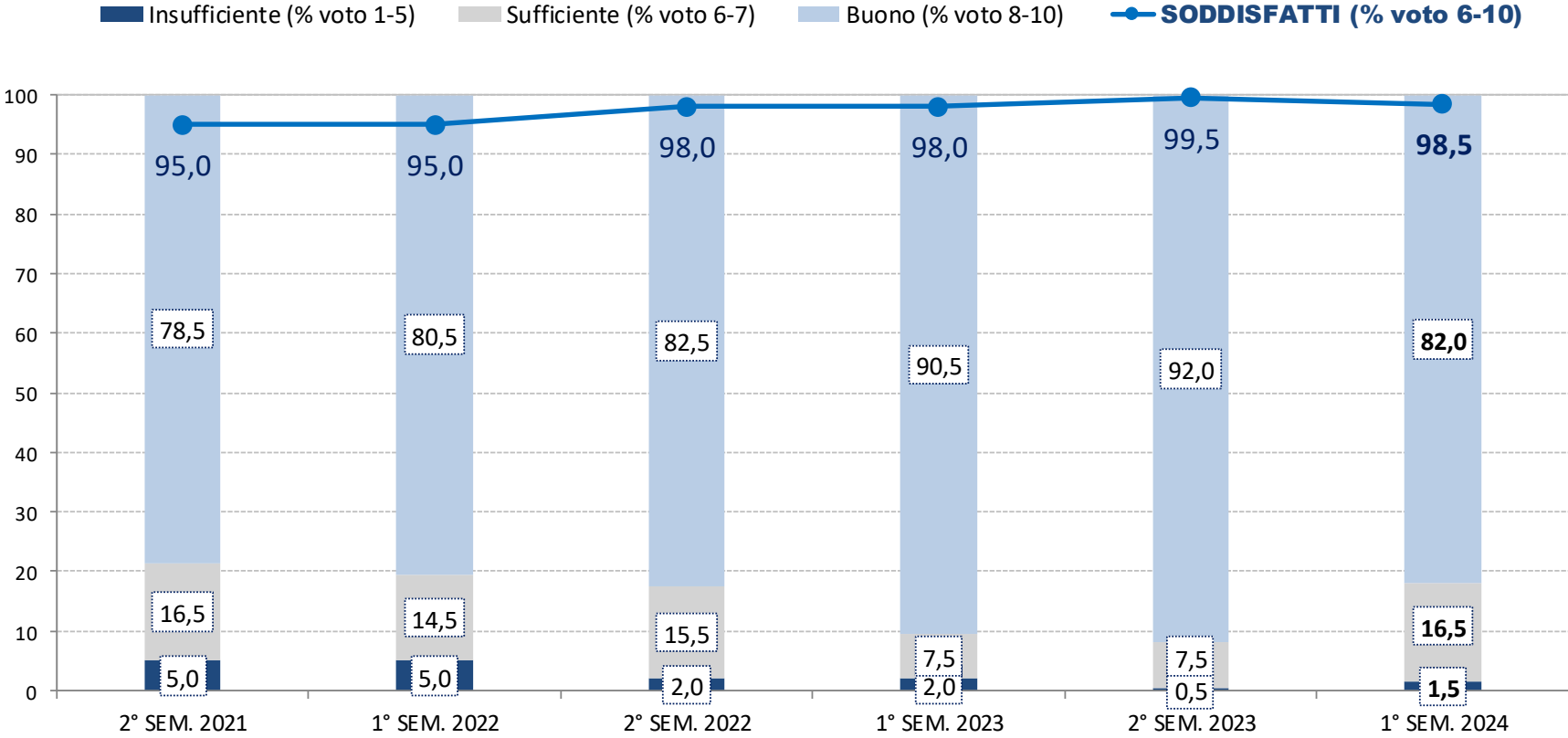
Sportello

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



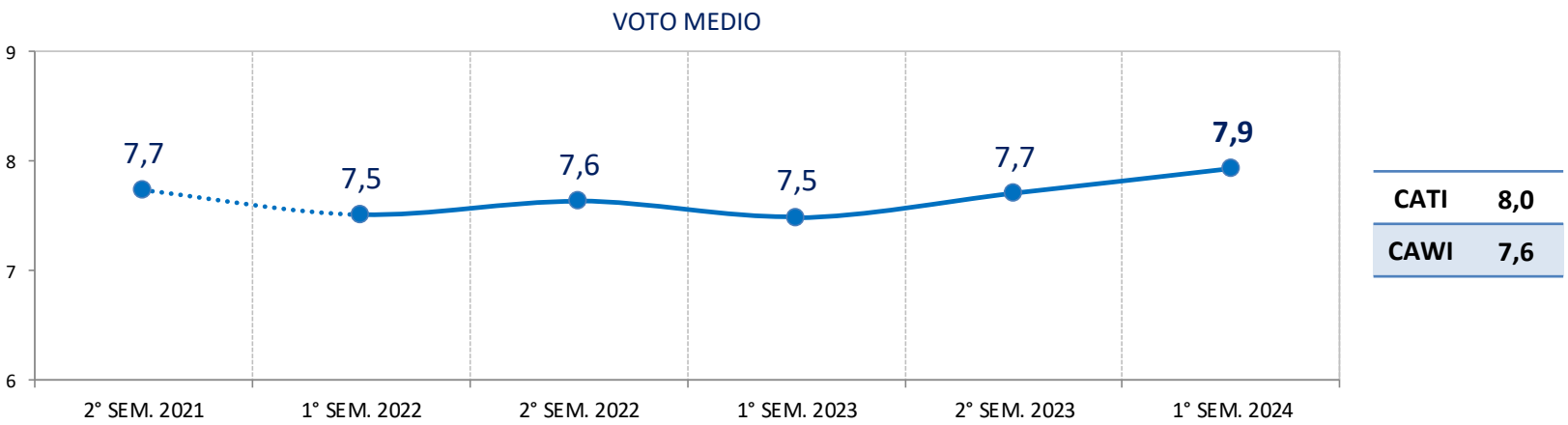
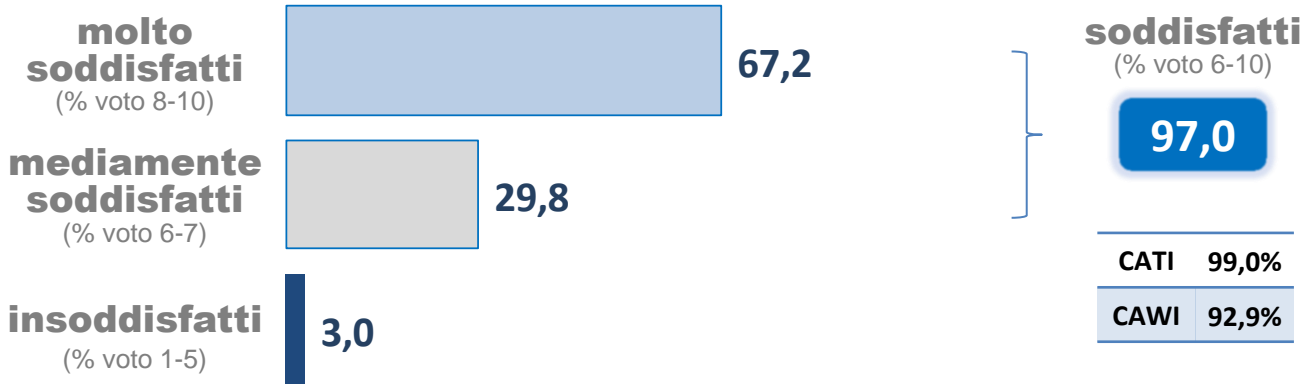
Sportello

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



Area riservata Web

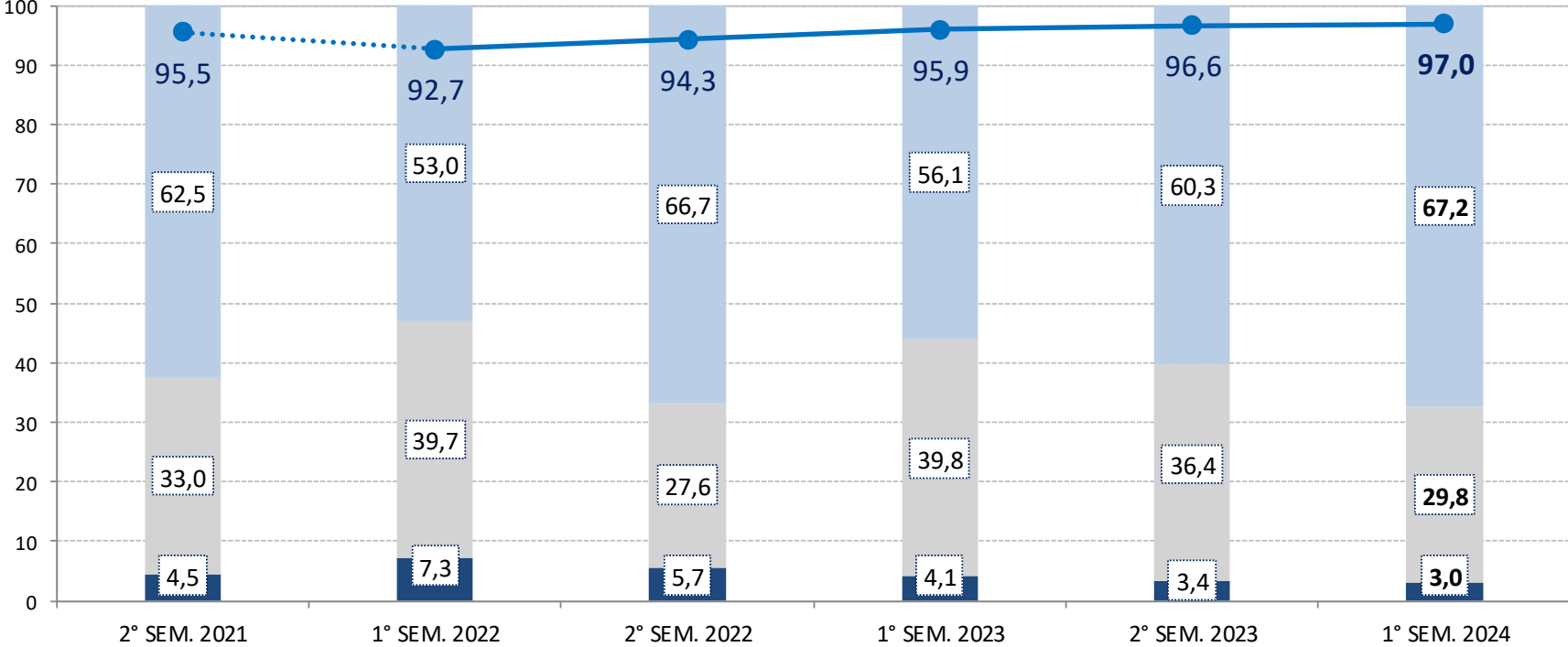
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso MyPubliacqua che voto dà a Publiacqua?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Area riservata Web

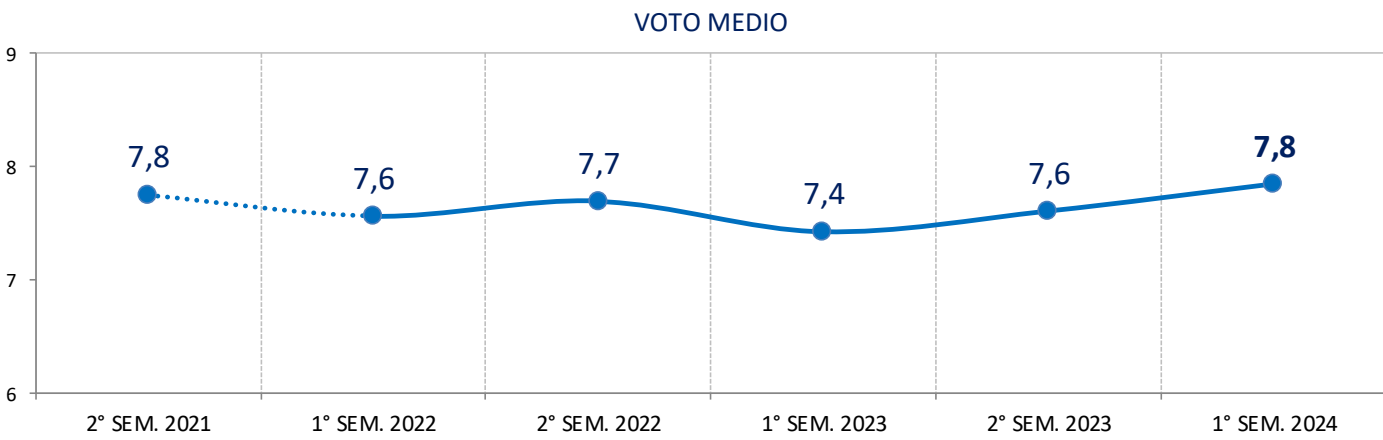
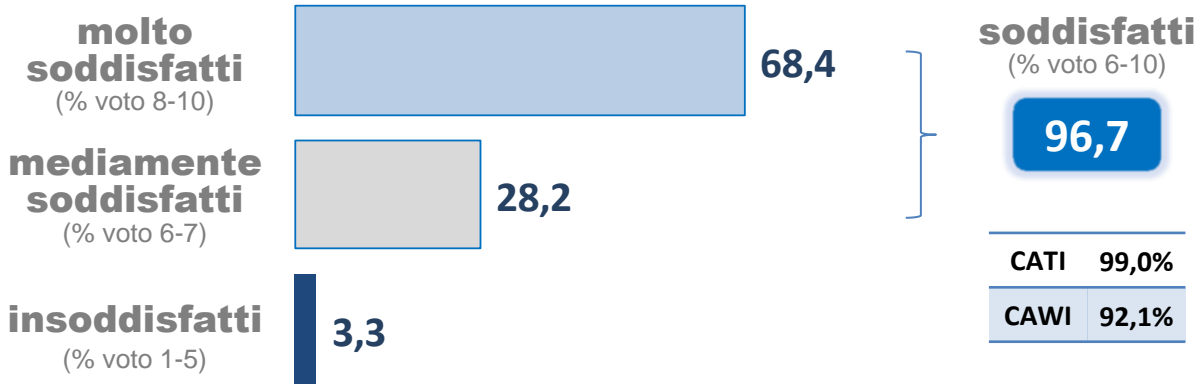
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso MyPubliacqua che voto dà a Publiacqua?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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



Sito Internet

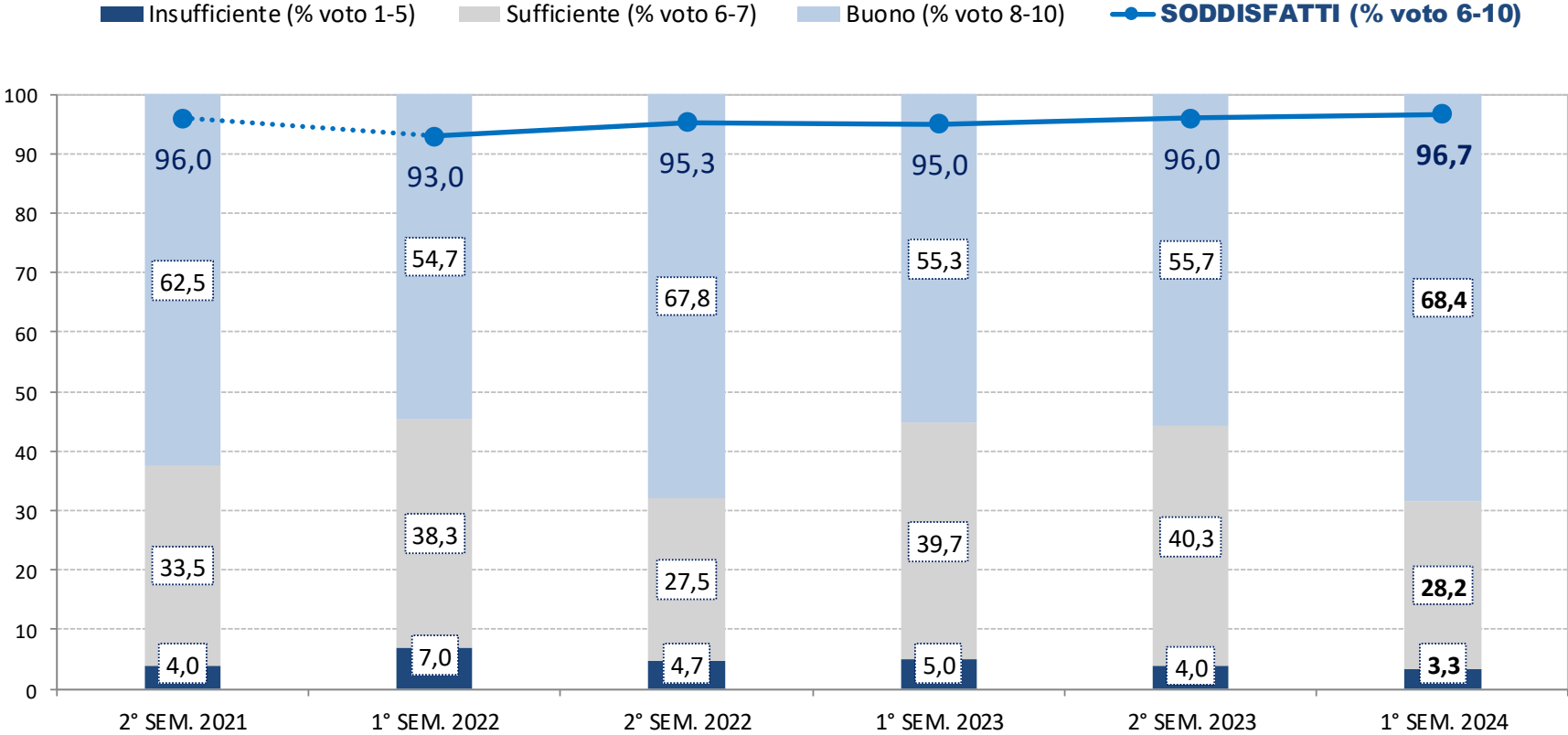
“Considerando complessivamente il sito Internet di Publiacqua, che voto dà?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



CATI	8,0
CAWI	7,5

Sito Internet

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

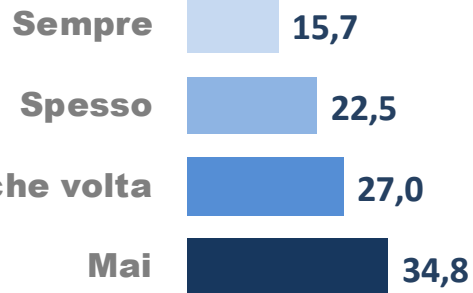


Utilizzo dell'acqua potabile



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

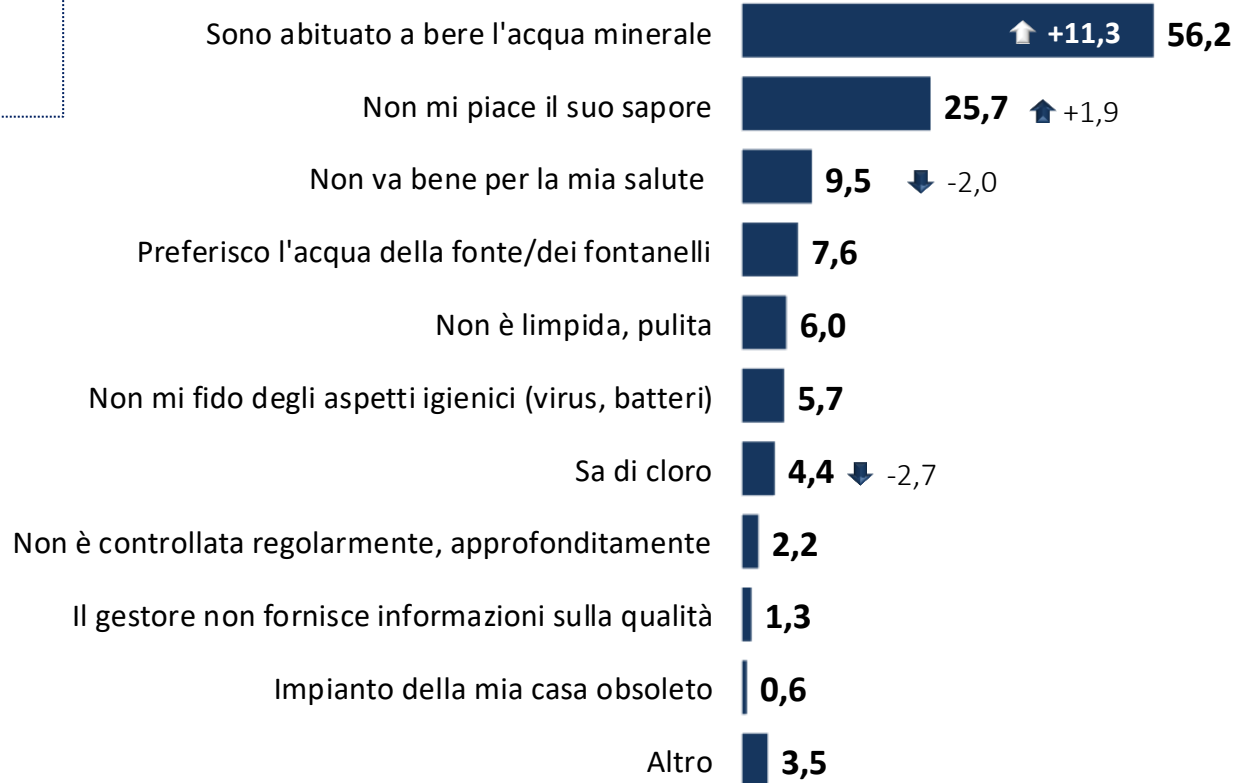
%



↑ +2,2

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

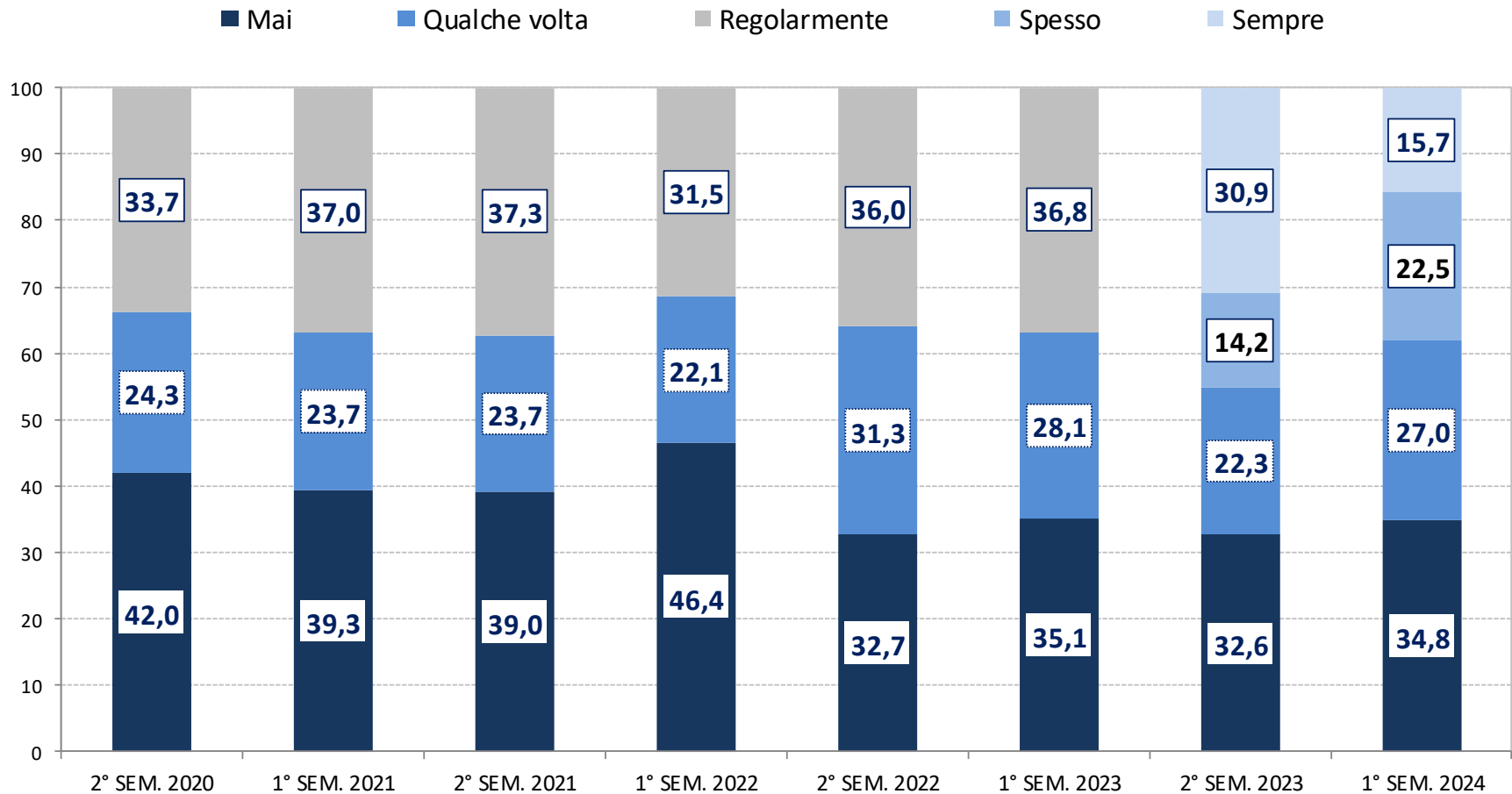
%



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?”