

Indagine di Customer Satisfaction

2° semestre 2023

report



Publiacqua



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 **2.003 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta da agosto 2023 a gennaio 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 sportello online

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.

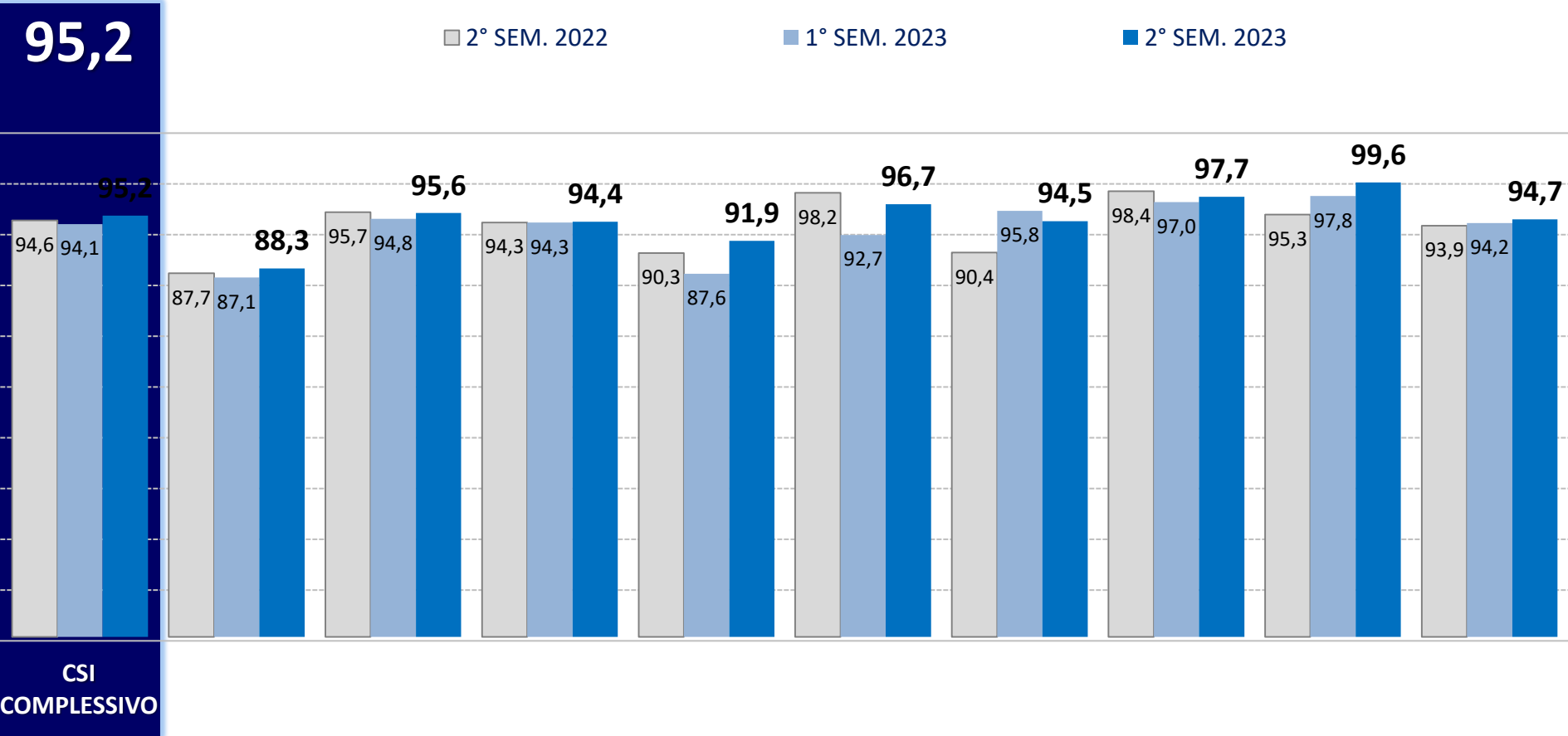
Il presente documento riporta i dati dell'indagine a confronto con i risultati dei precedenti semestri. Nel confronto si tenga conto che a partire dal primo semestre 2022 i risultati analizzati e presentati considerano congiuntamente le interviste realizzate con la differente tecnica di raccolta dati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

Metodologia: struttura d'indagine

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

- 🔍 **902** interviste rivolte a **clienti domestici**, 700 in modalità CATI e 202 CAWI (**indagine generale** – rilevazione trimestrale)
 - 🔍 **201** 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)
 - 🔍 **300** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati allo sportello online**, 200 in modalità CATI e 100 CAWI, con rilevazioni mensili (**call back sportello online** – 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.*

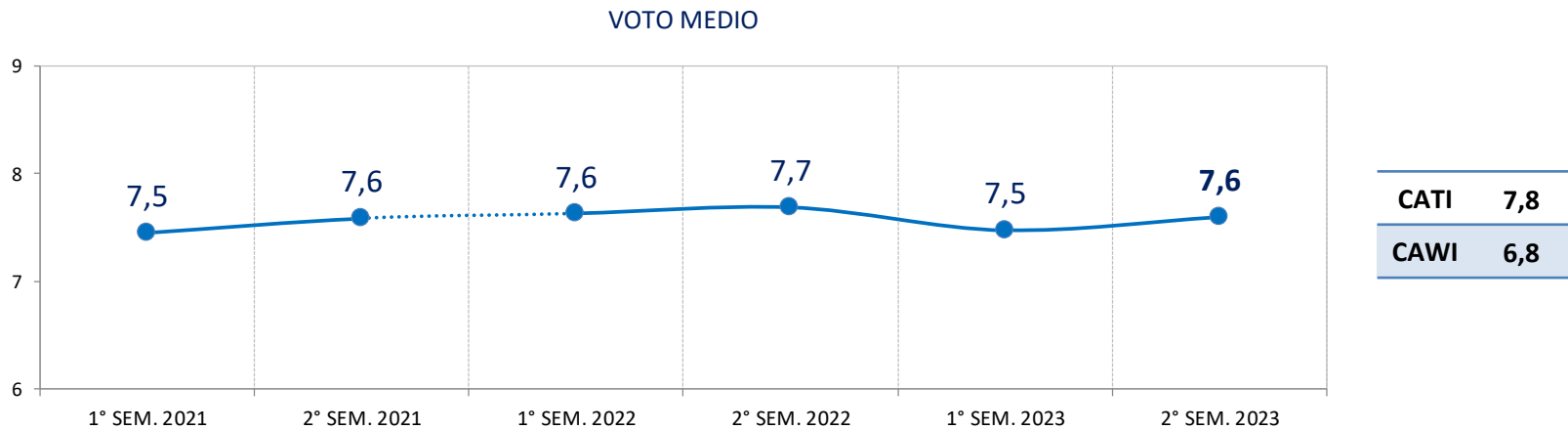
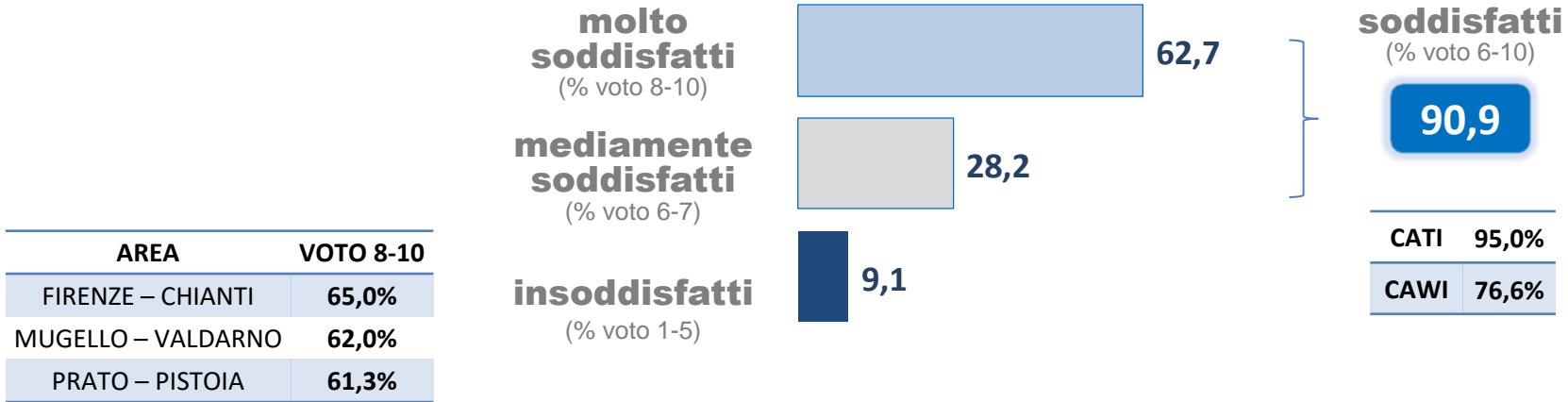
CSI – Customer Satisfaction Index



95,7
(CSI fino al 2022)

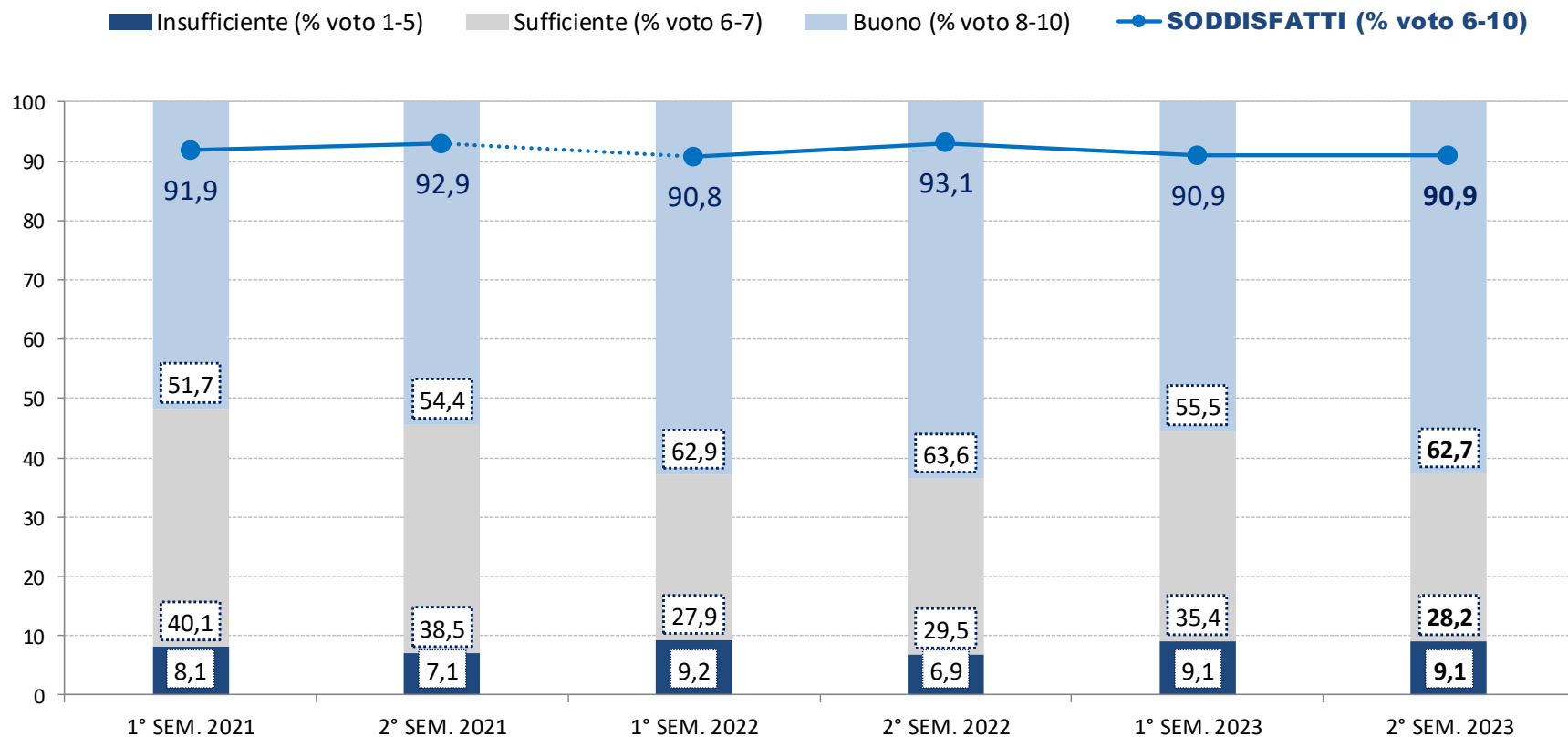
Giudizio complessivo sul servizio idrico

“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]



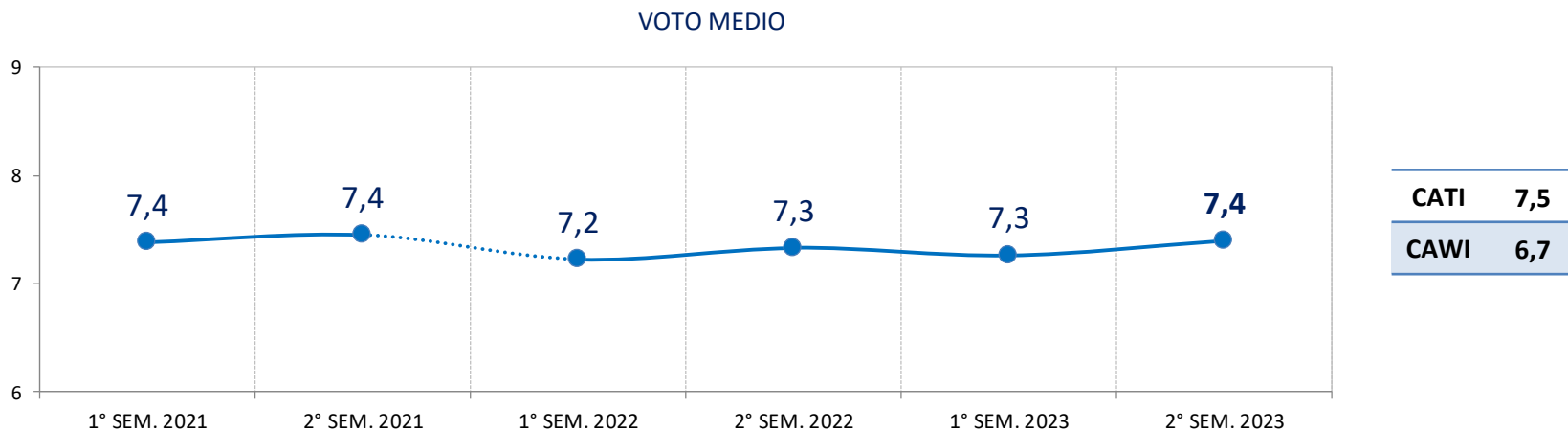
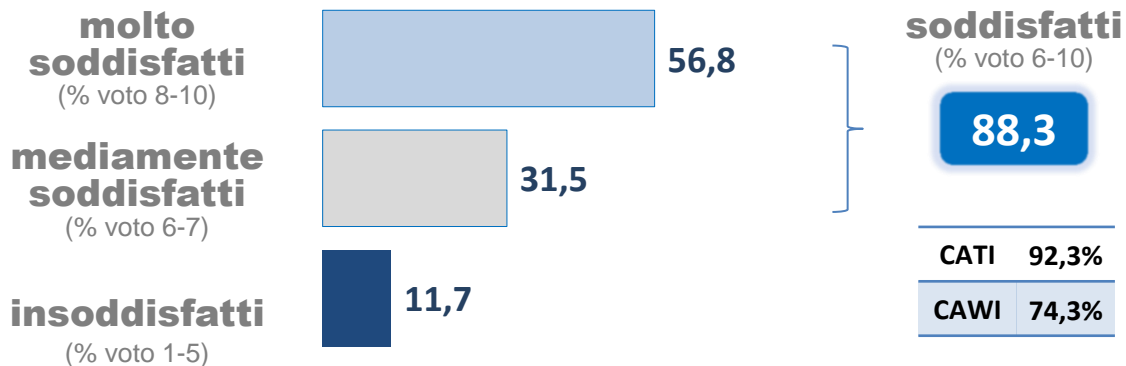
Giudizio complessivo sul servizio idrico

“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]



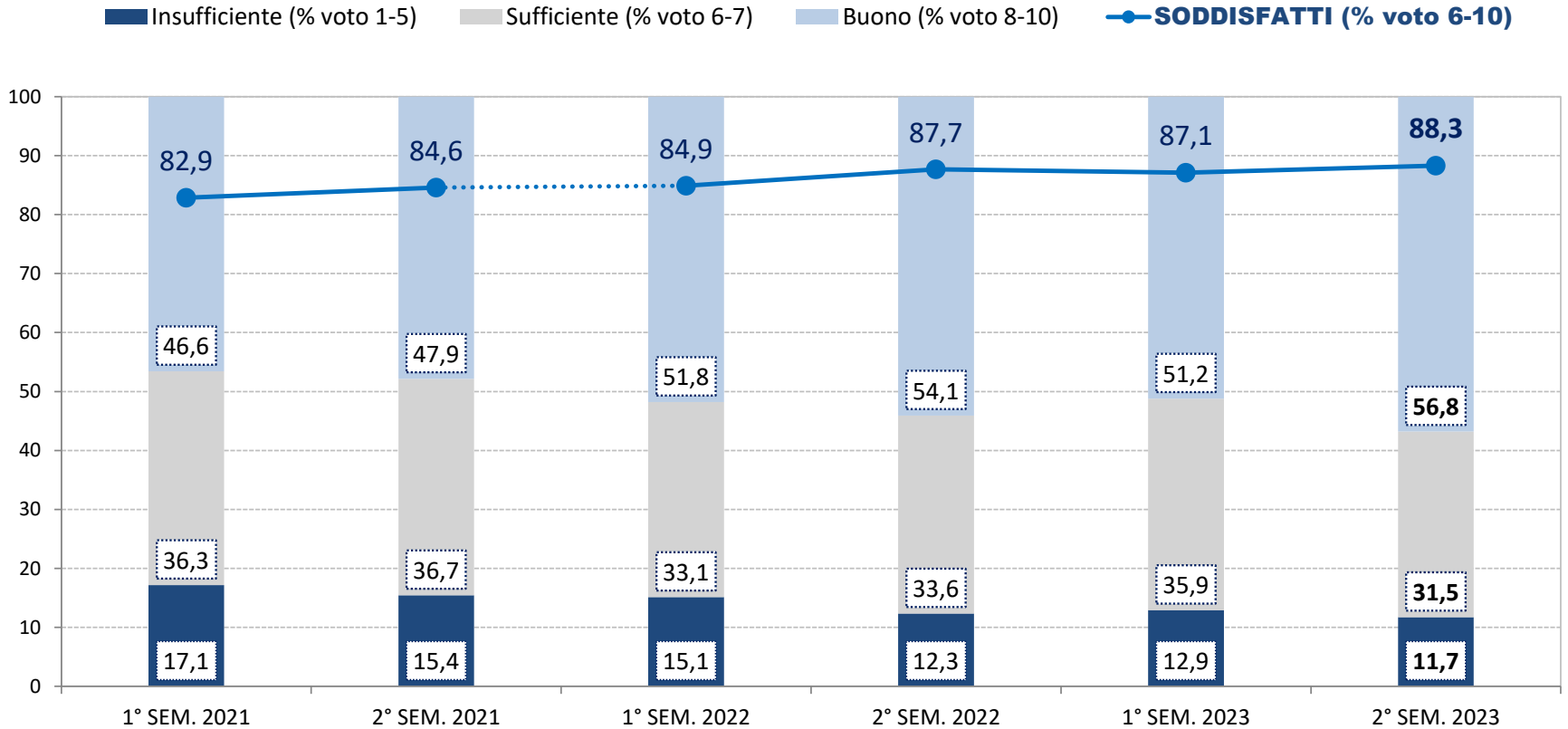
Qualità dell'acqua

“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]



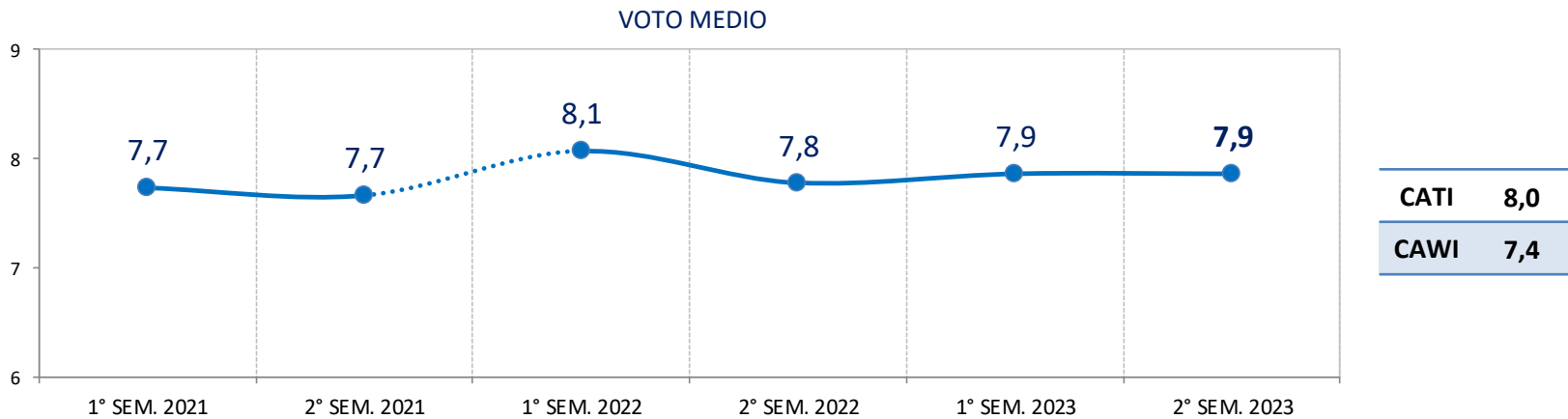
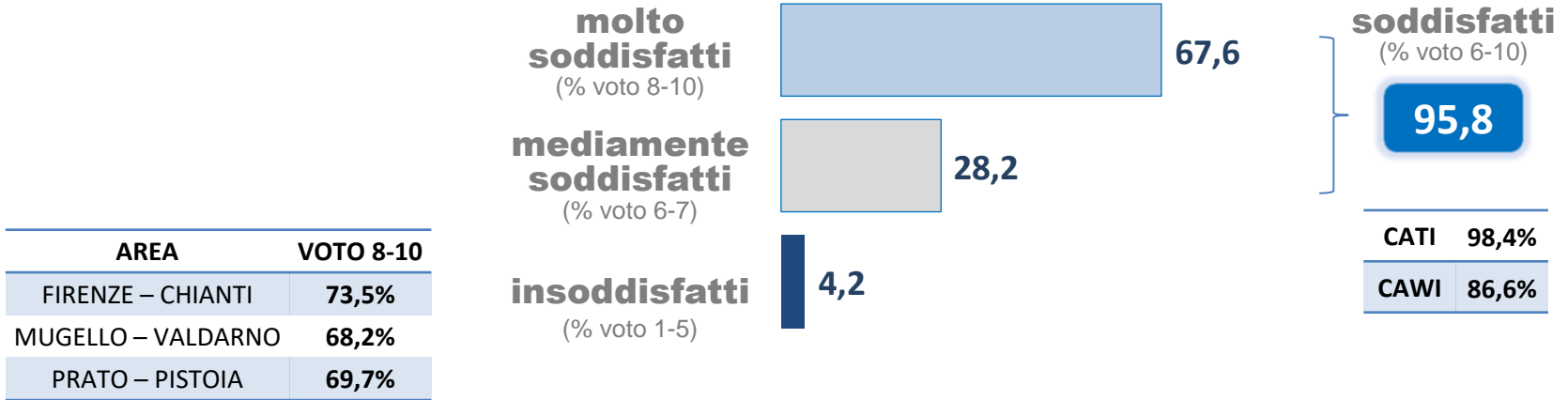
Qualità dell'acqua

“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]



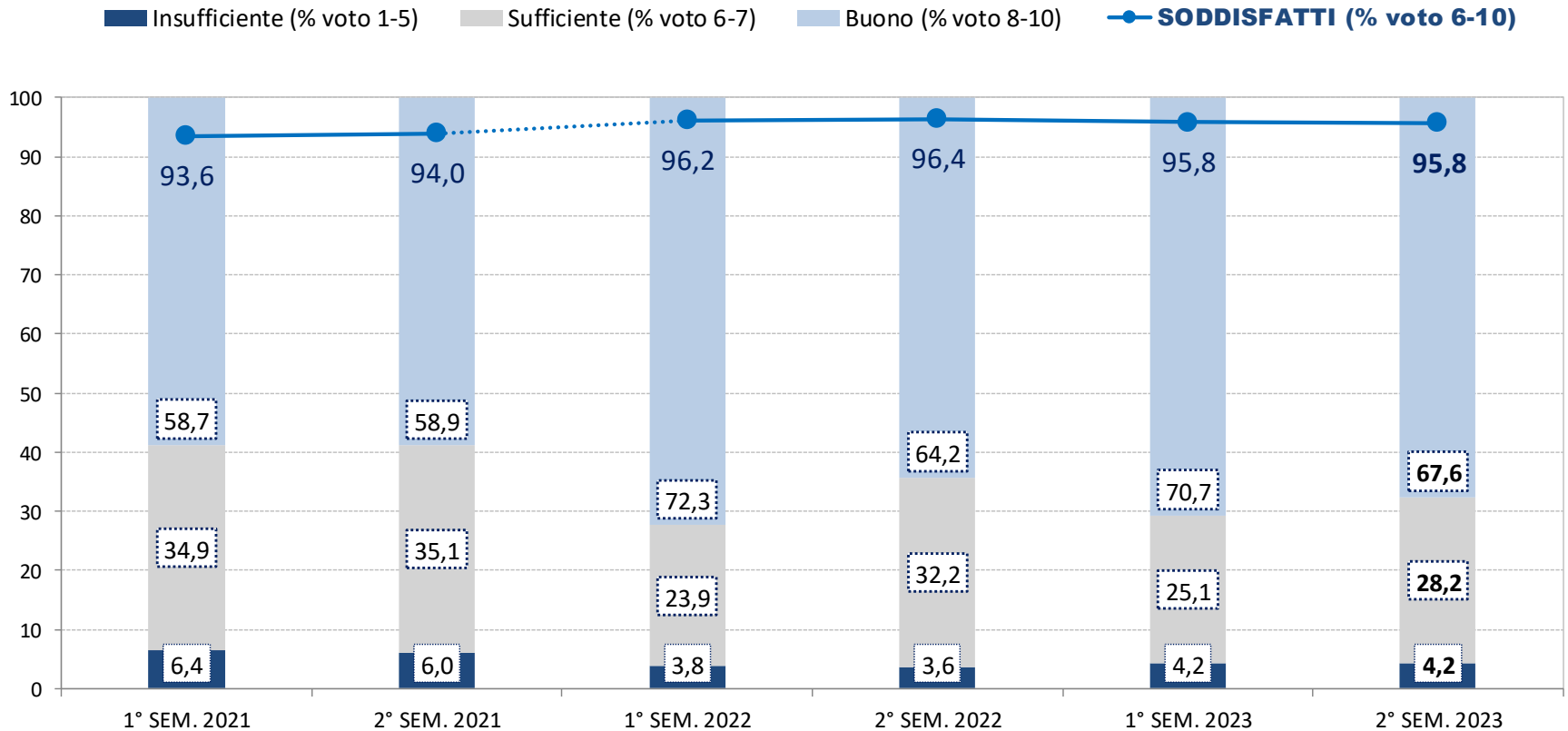
Aspetti tecnici del servizio

“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]



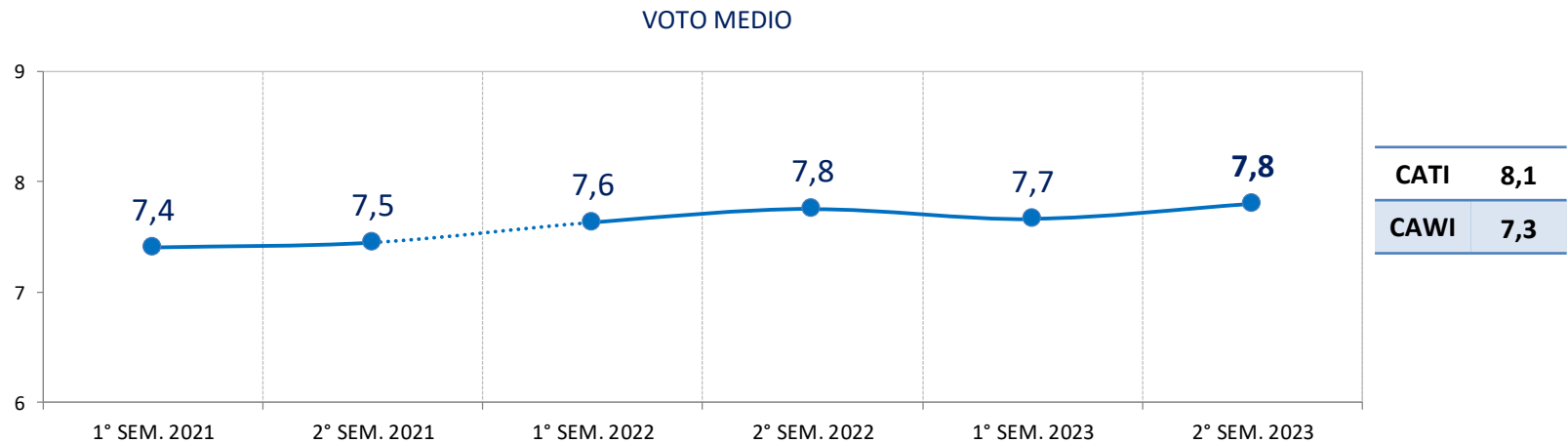
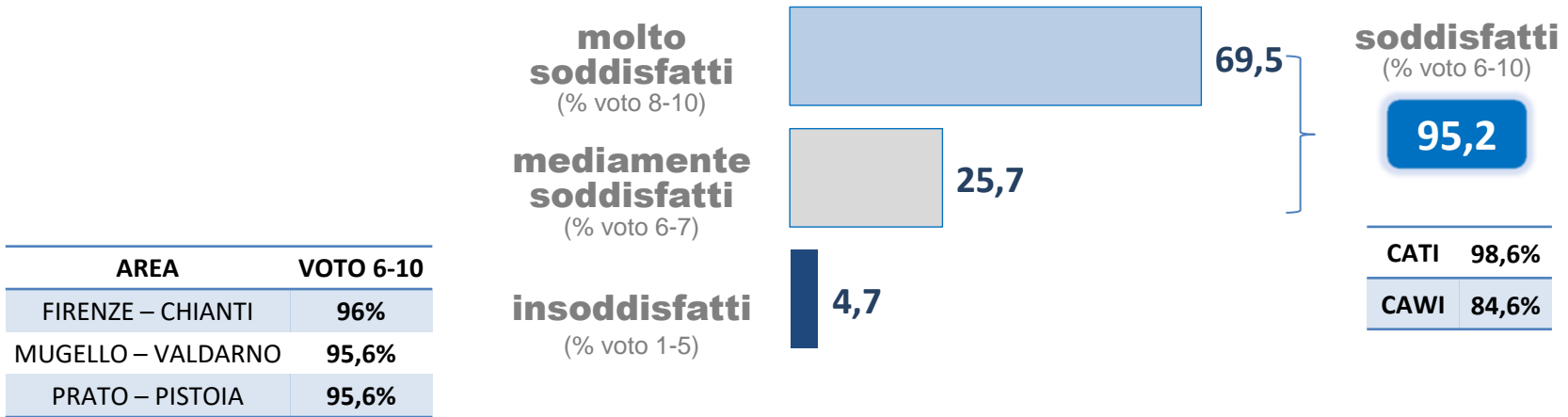
Aspetti tecnici del servizio

“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]



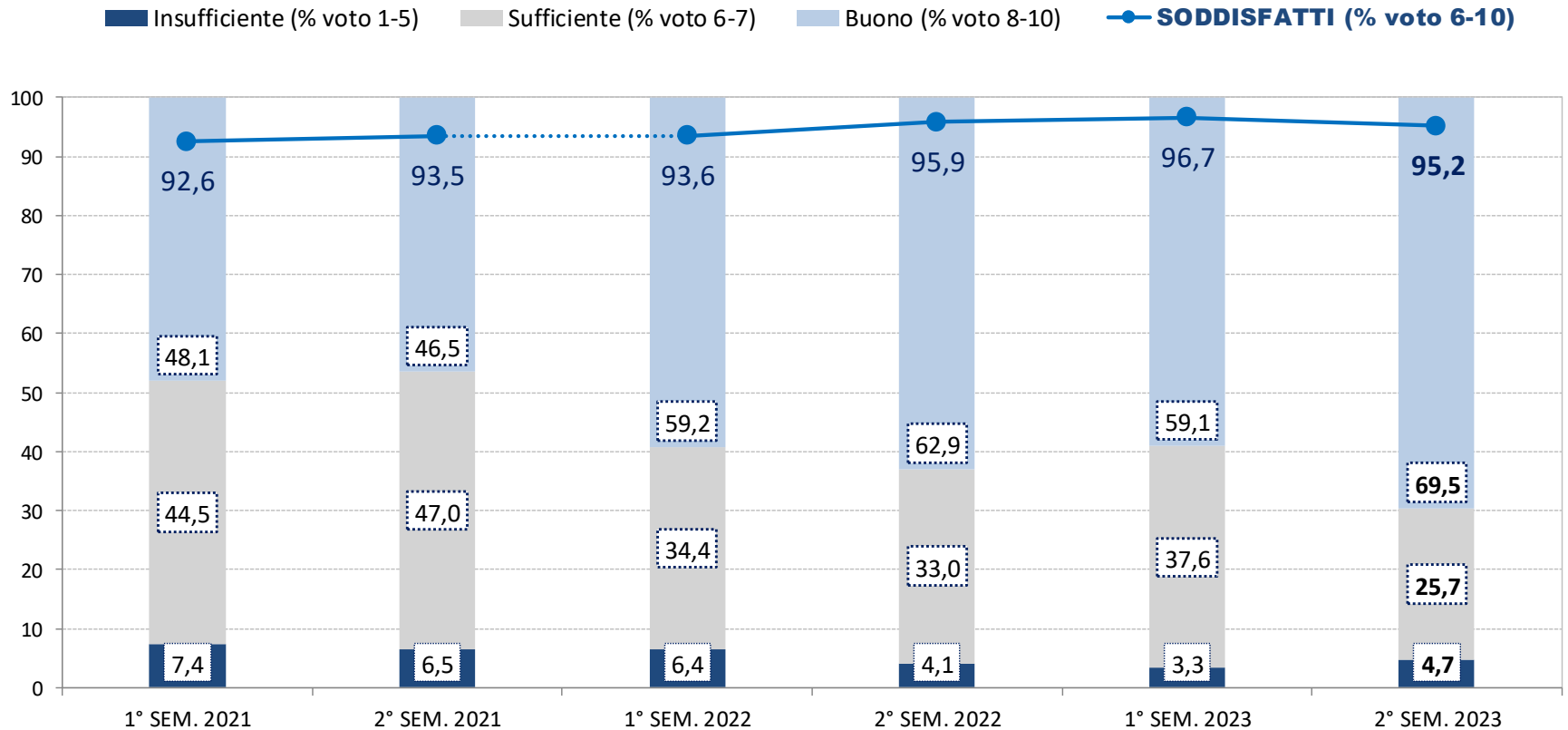
Fatturazione

“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]



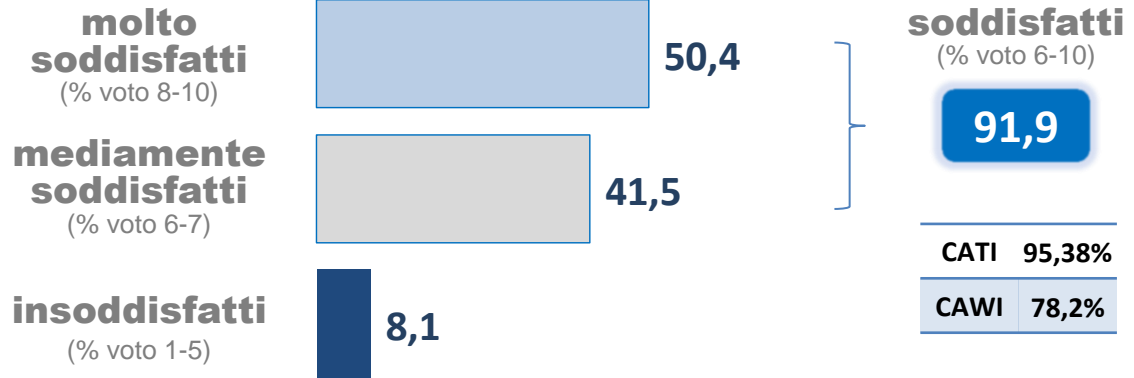
Fatturazione

“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]

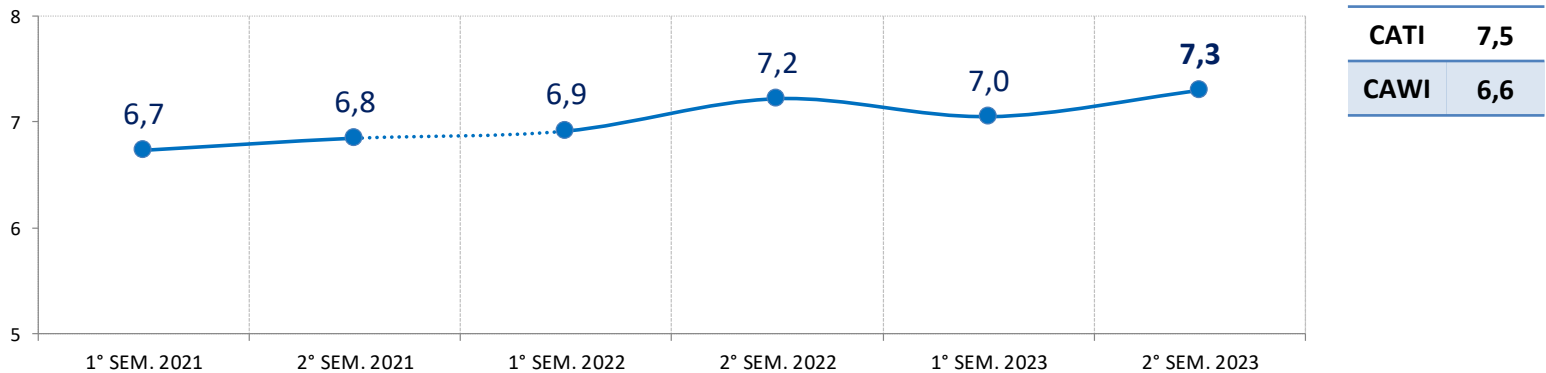


Rapporto qualità prezzo

“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]

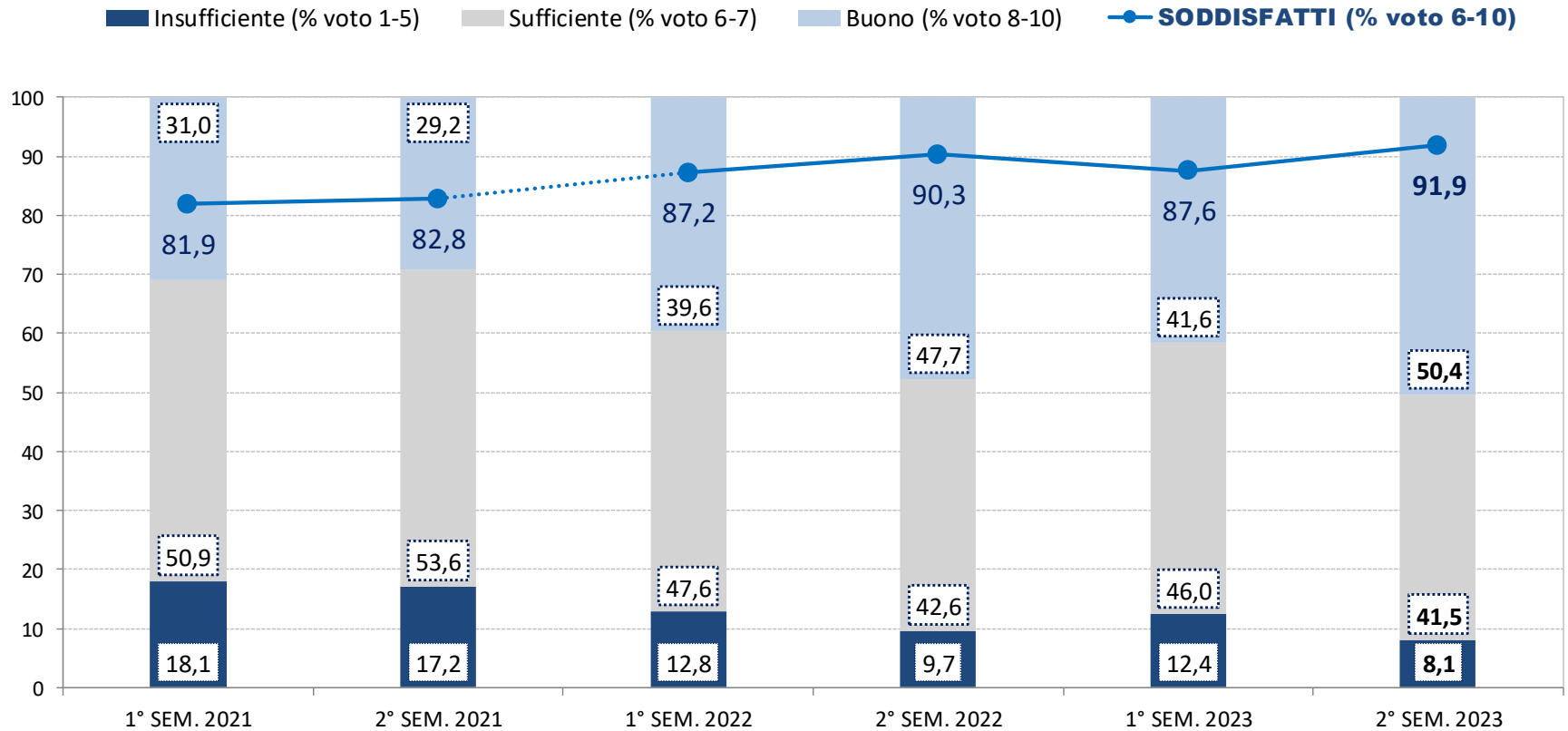


VOTO MEDIO



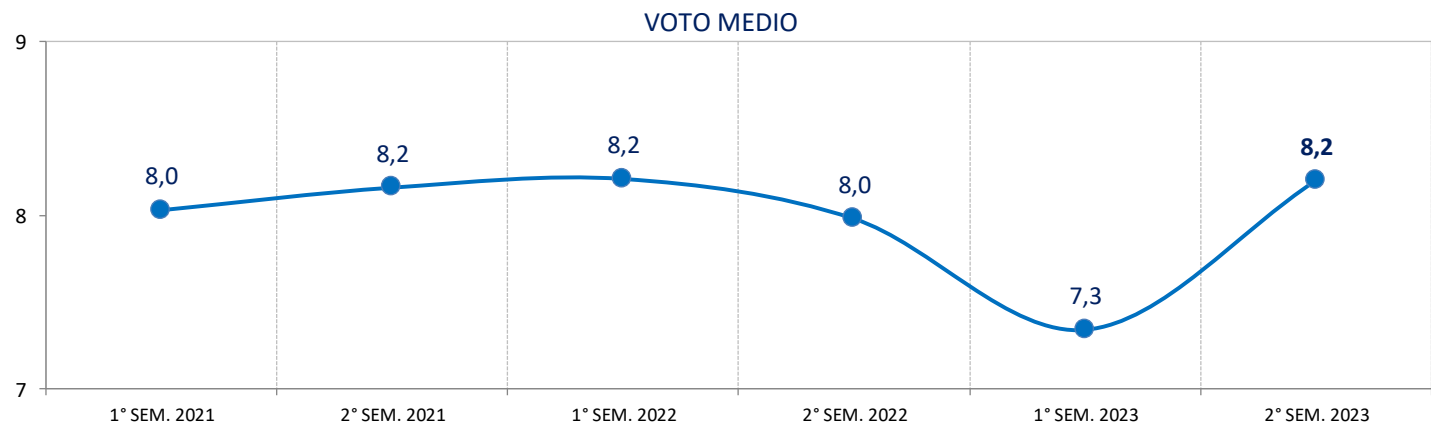
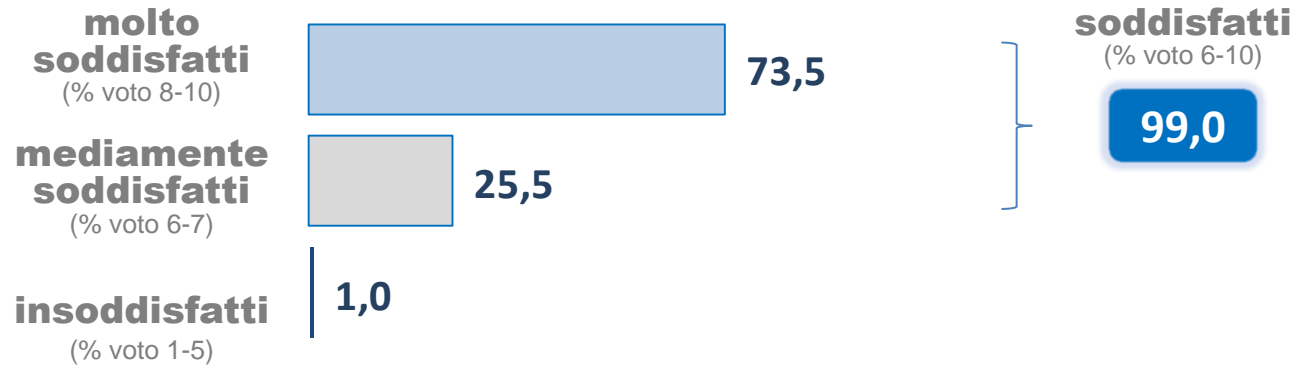
Rapporto qualità prezzo

“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]



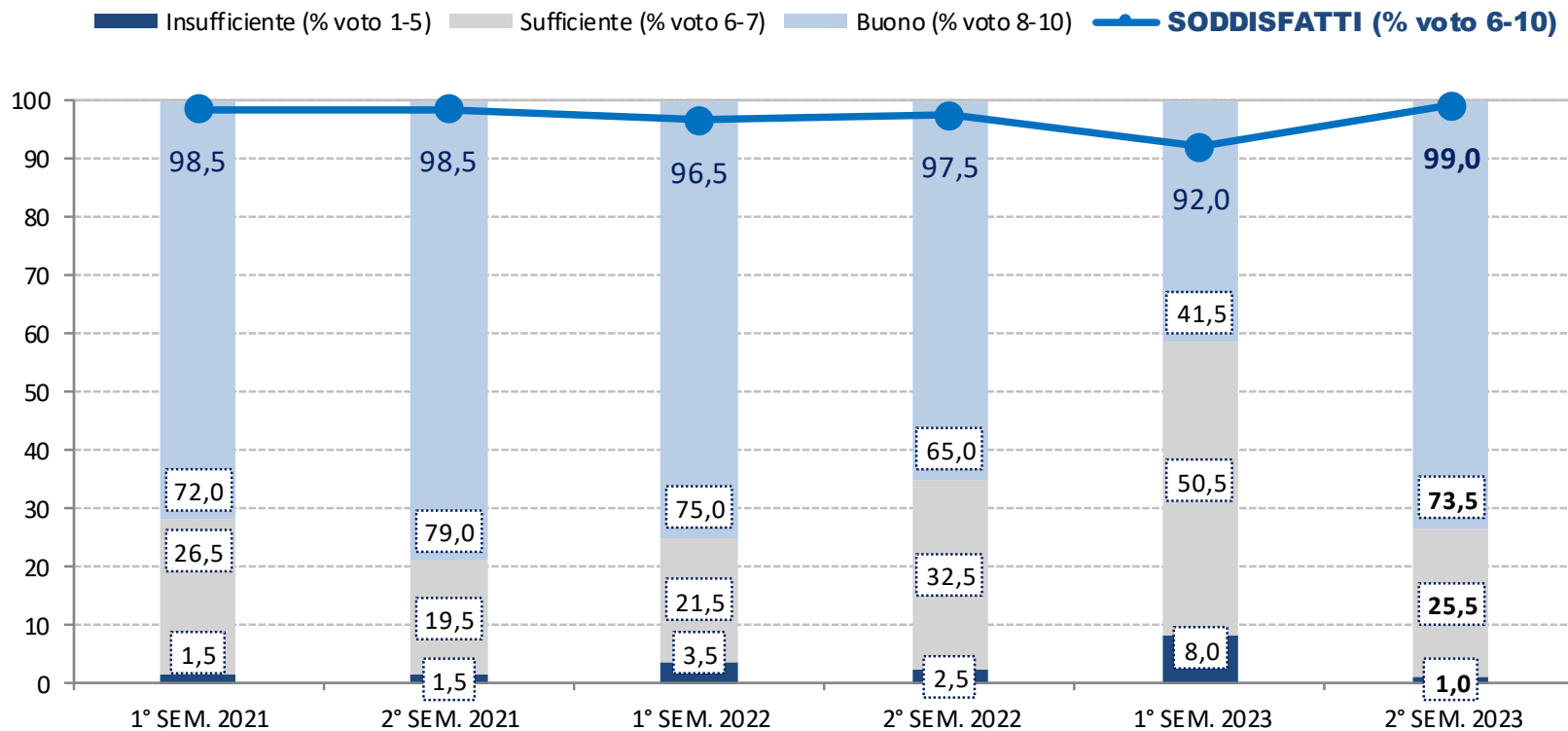
Segnalazione guasti

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



Segnalazione guasti

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



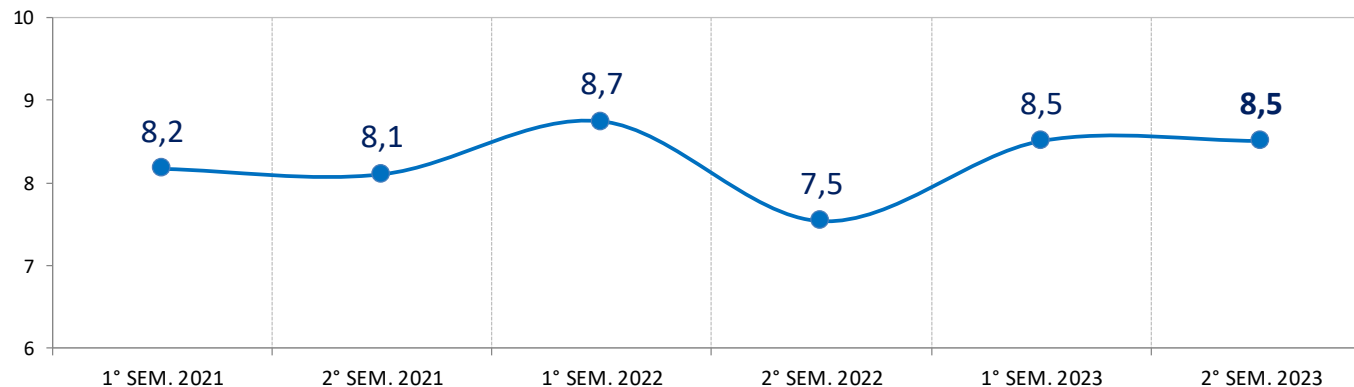
Intervento tecnico

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



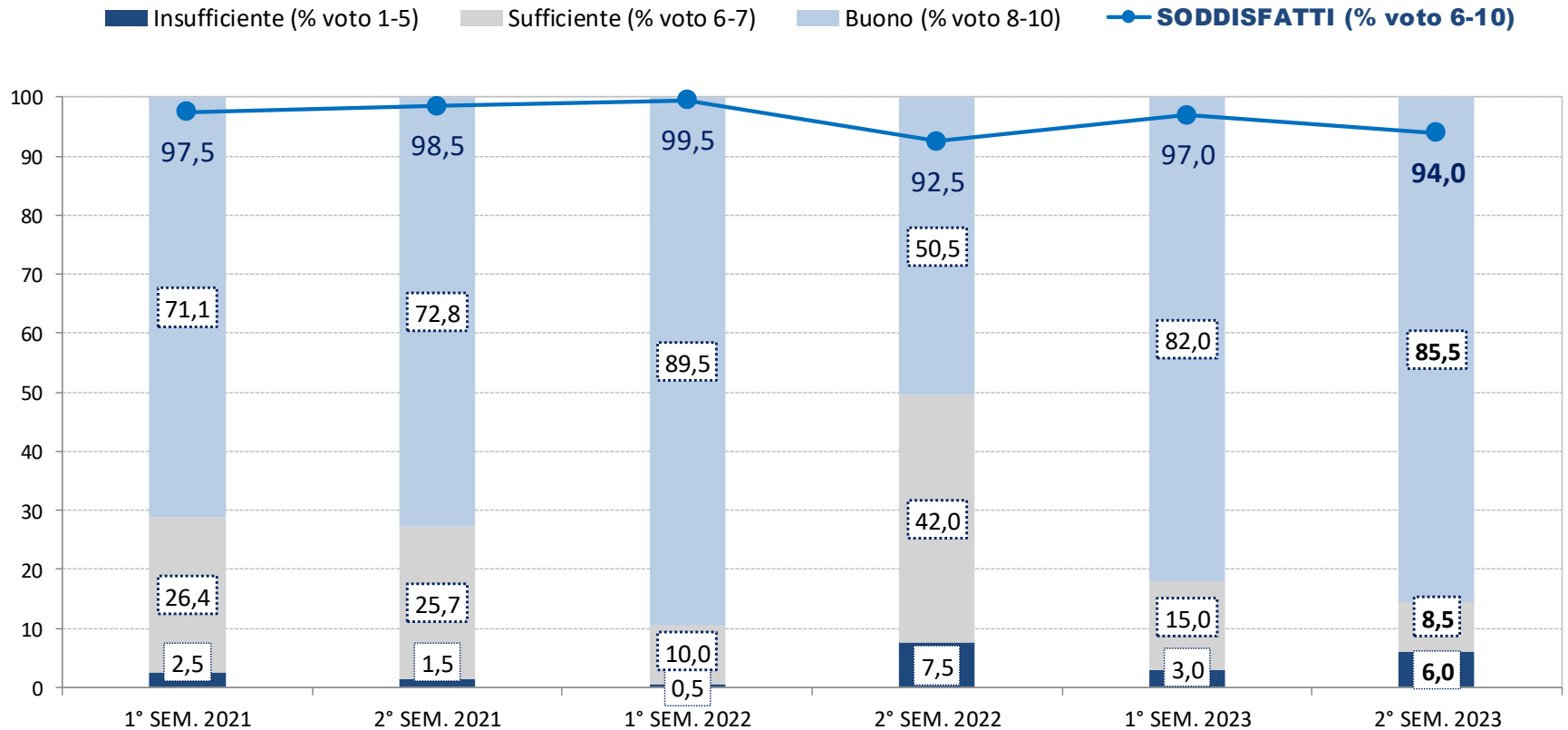
Il 91,5% del campione è riuscito a risolvere del tutto il problema tramite l'intervento tecnico
[92,5%, 1° SEM. 2023]

VOTO MEDIO



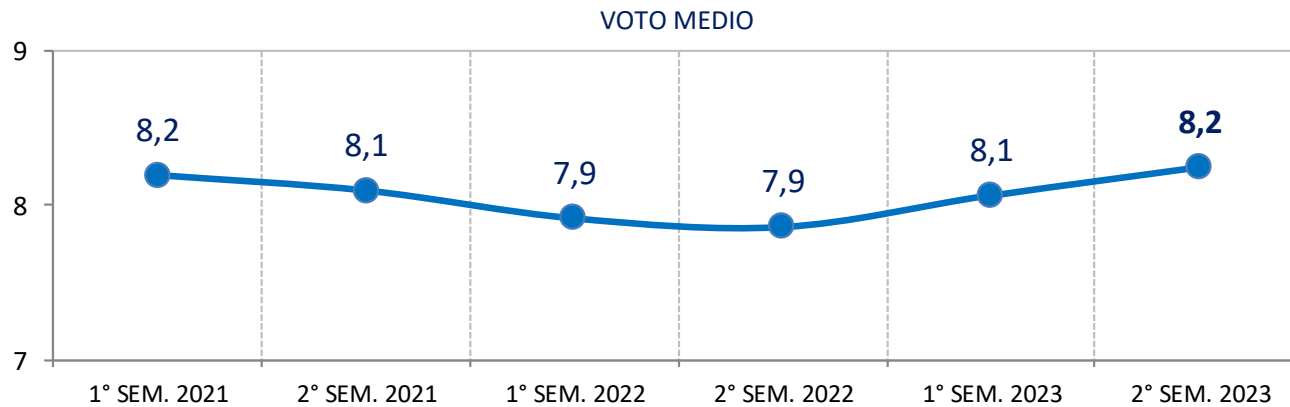
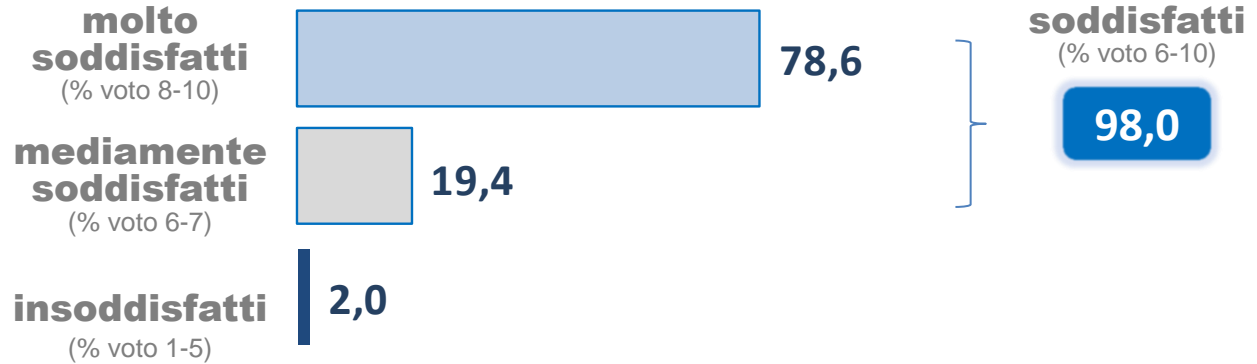
Intervento tecnico

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



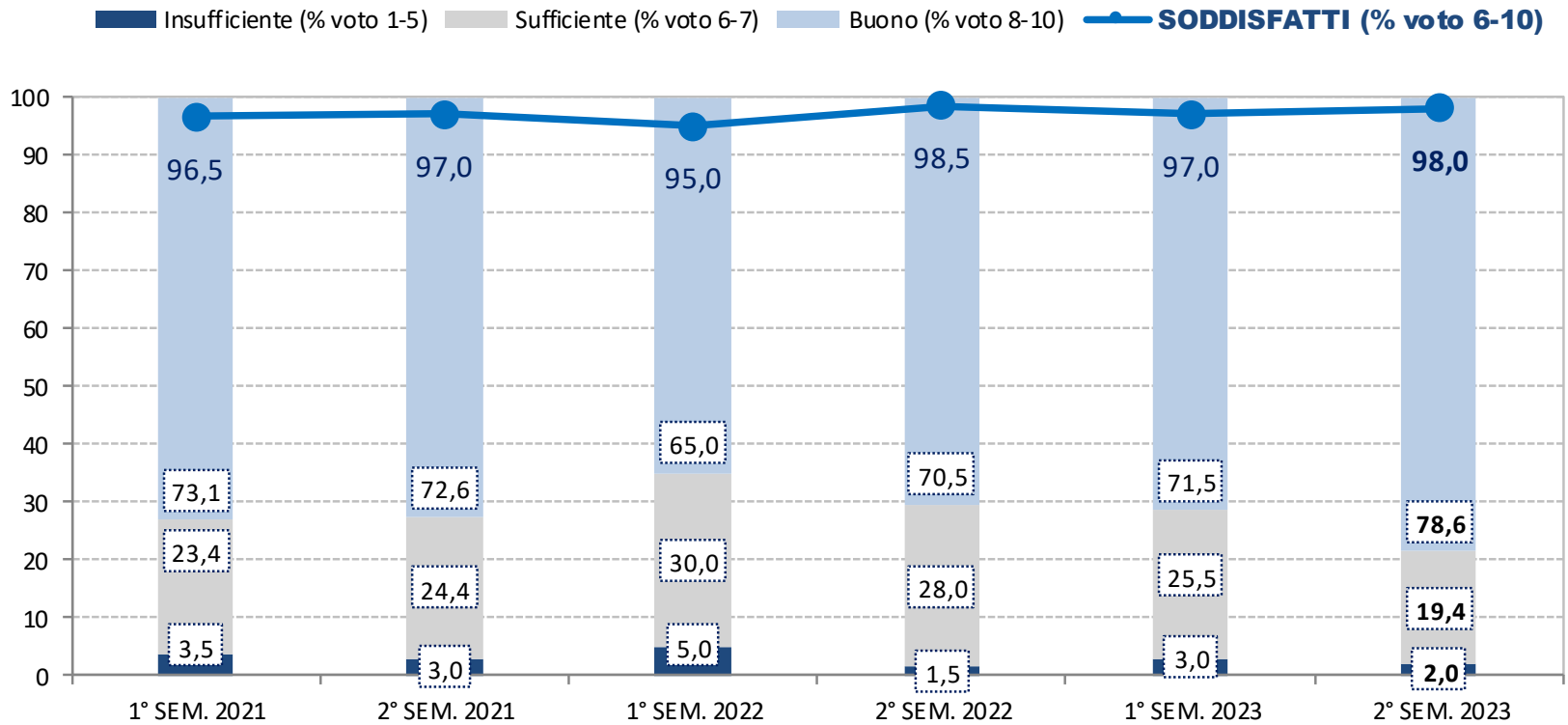
Numero Verde Commerciale

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

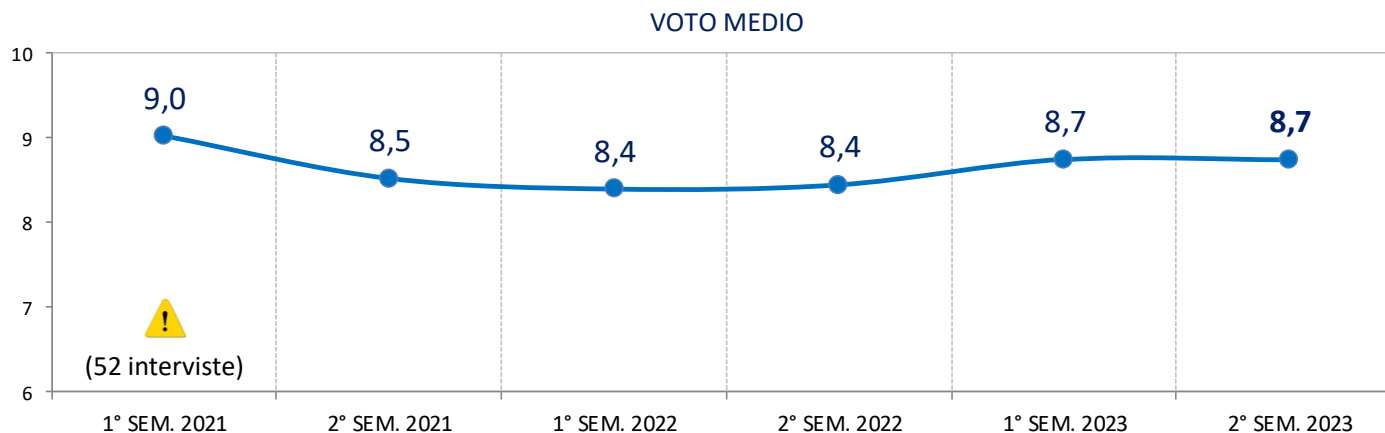
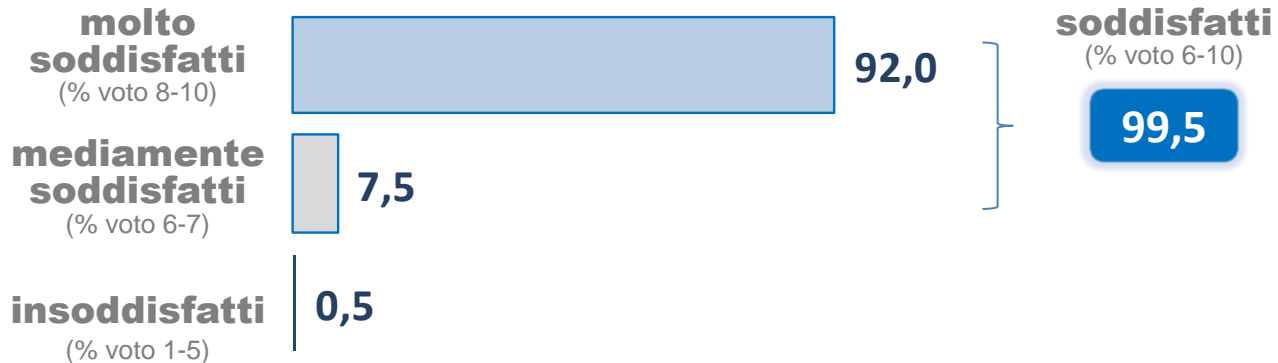


Numero Verde Commerciale

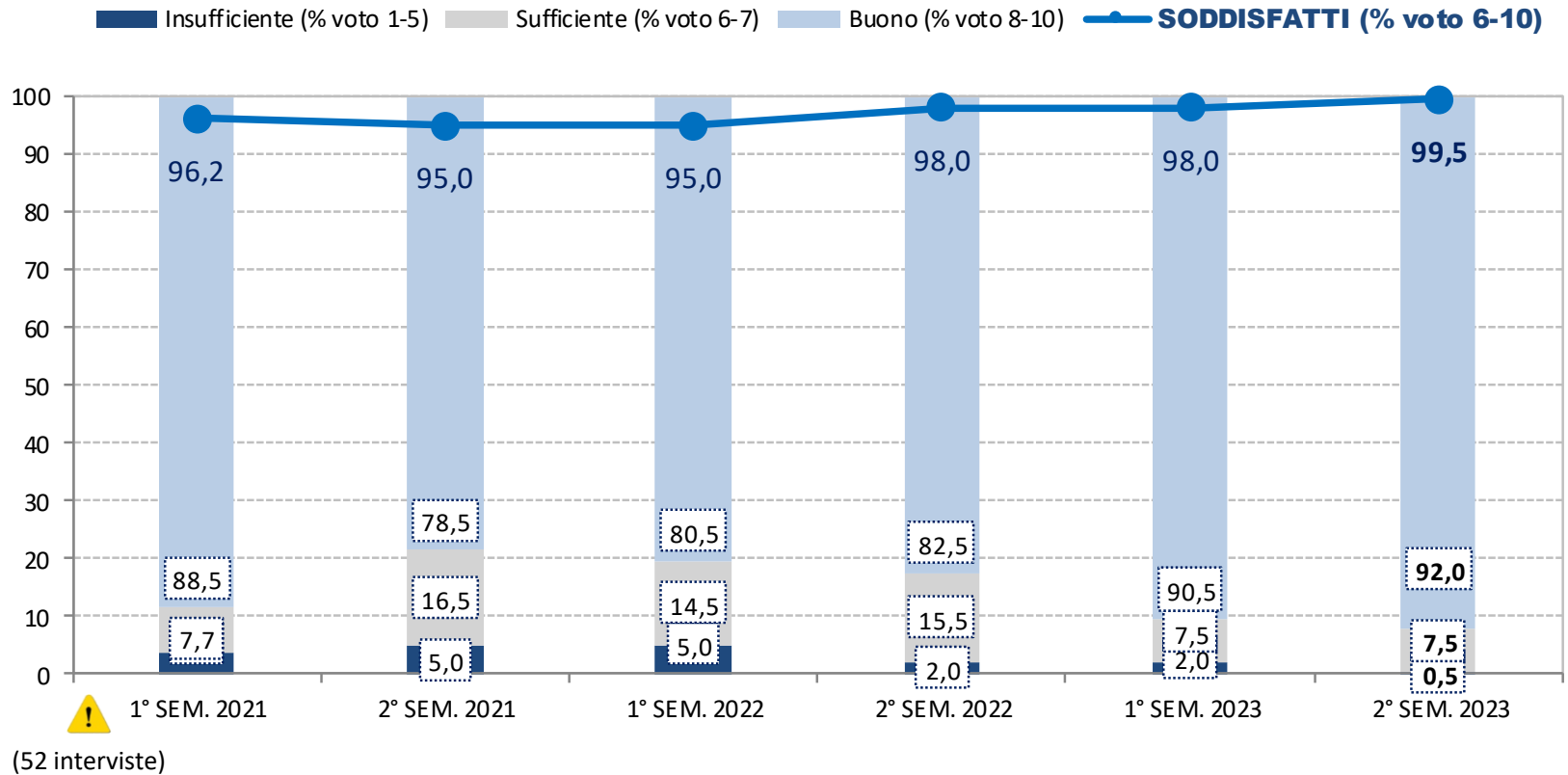
“Considerando complessivamente la relazione telefonica, che voto dà al Call Center Commerciale di Publiacqua?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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

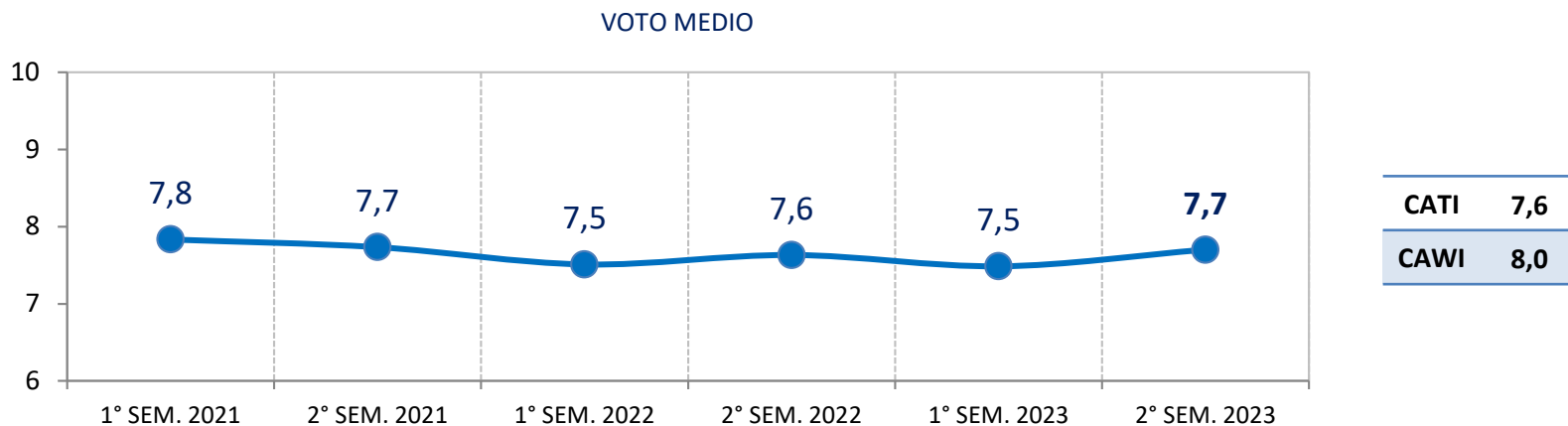
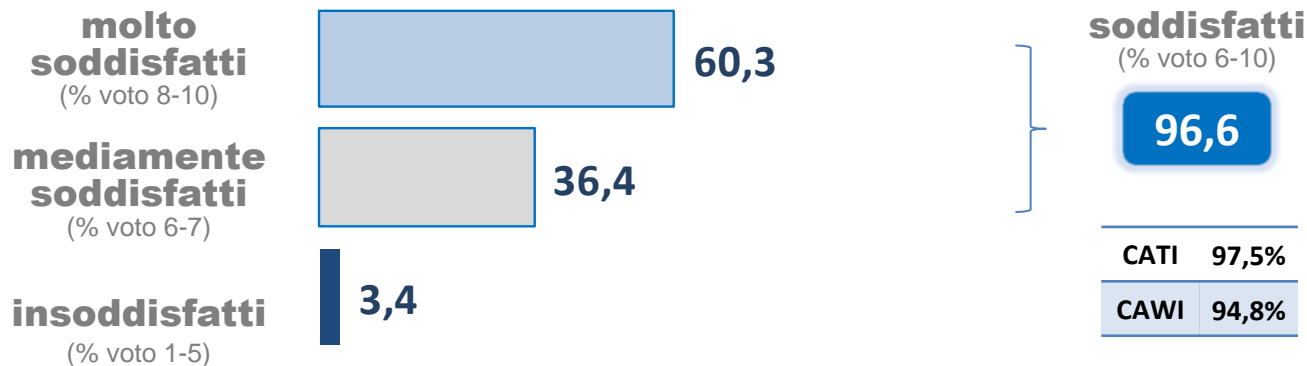


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



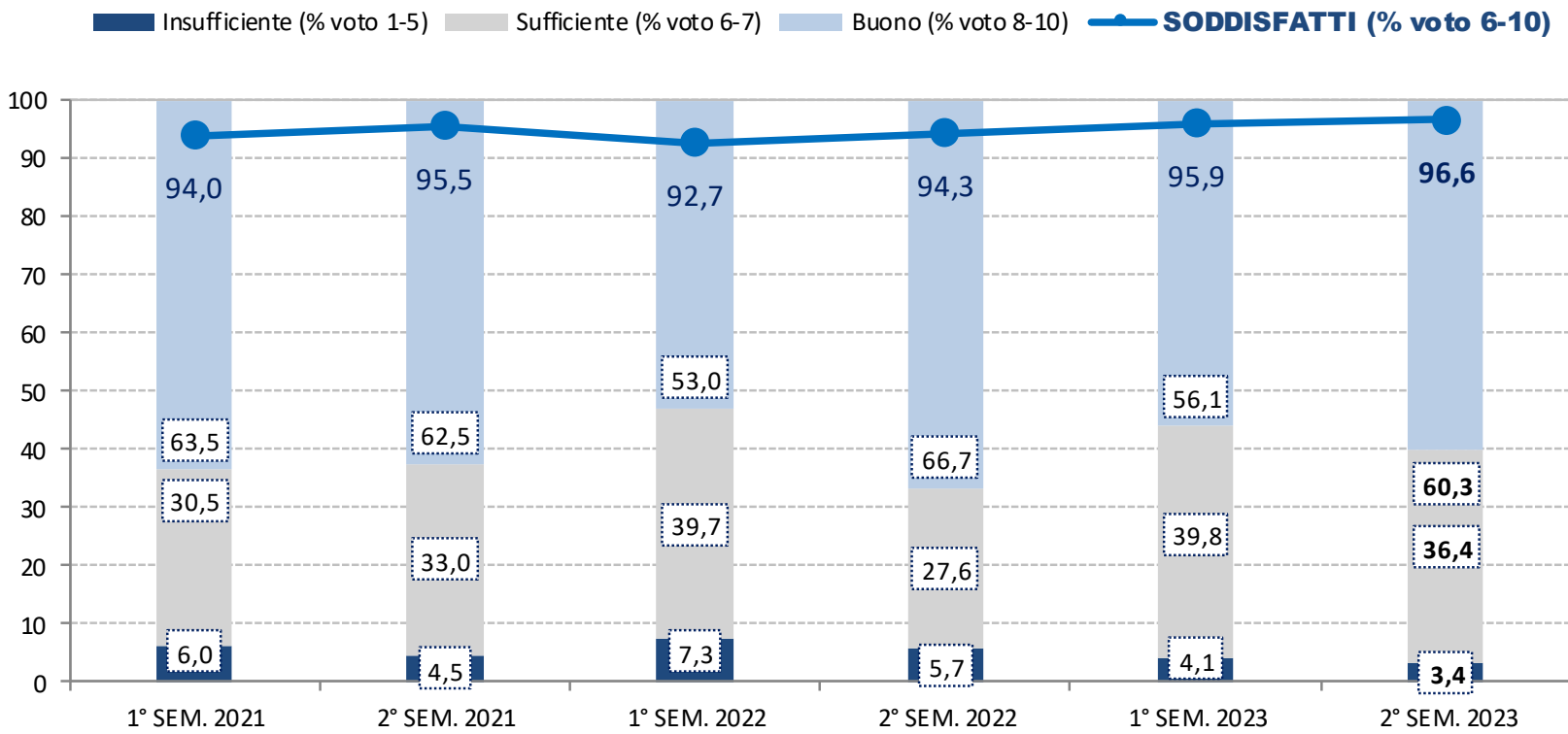
Sportello online

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



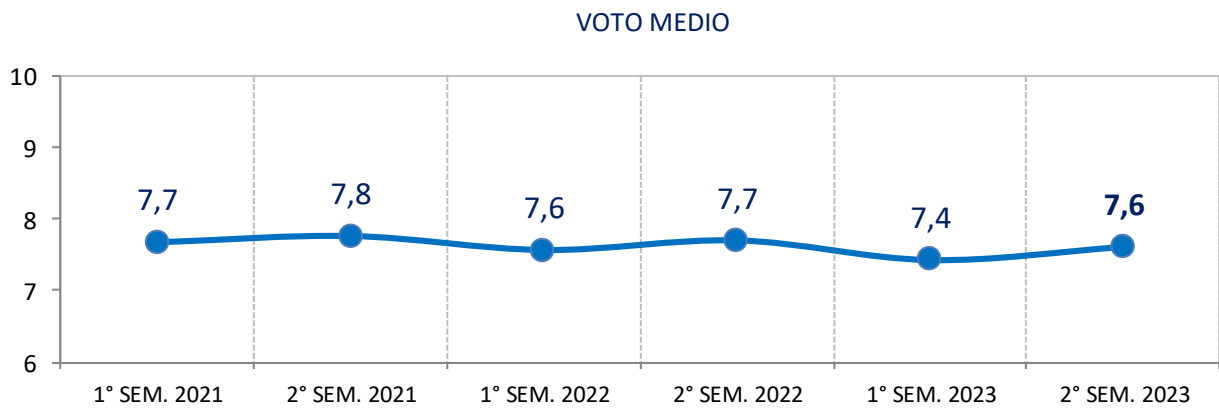
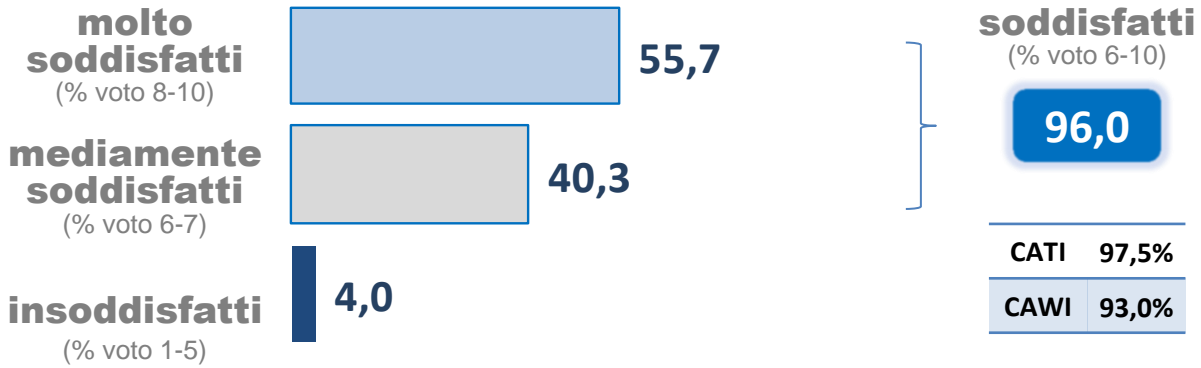
Sportello online

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



Sito Internet

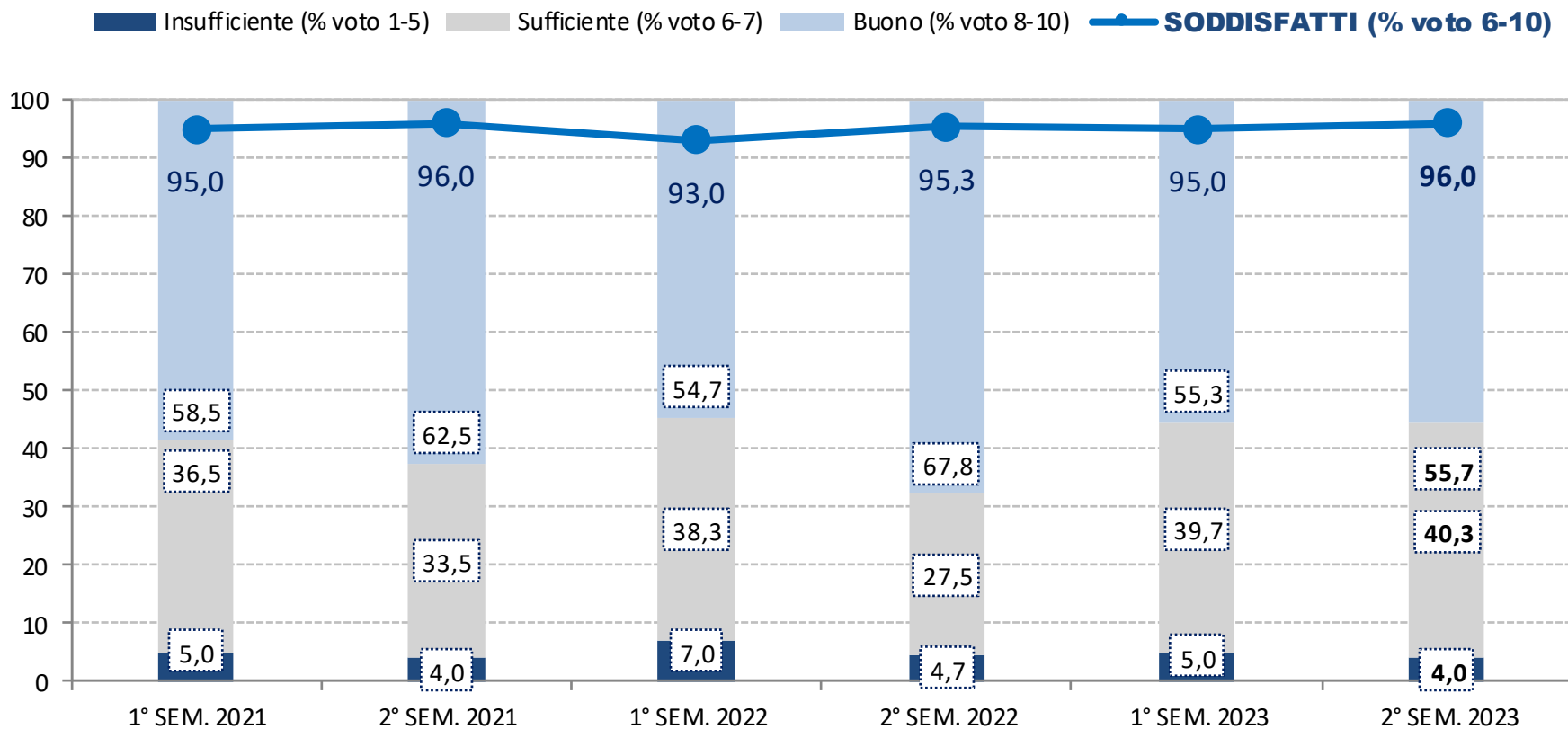
“Considerando complessivamente il sito Internet di Publiacqua, che voto dà?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



CATI	7,5
CAWI	7,7

Sito Internet

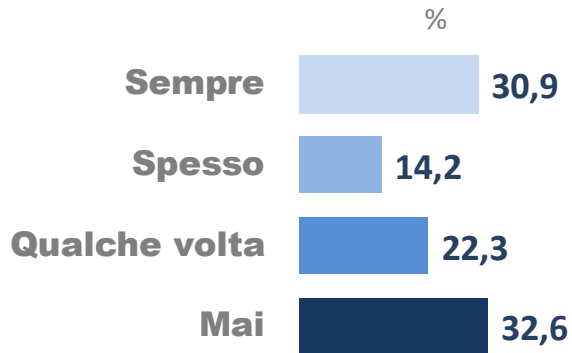
“Considerando complessivamente il sito Internet di Publiacqua, che voto dà?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Utilizzo dell'acqua potabile



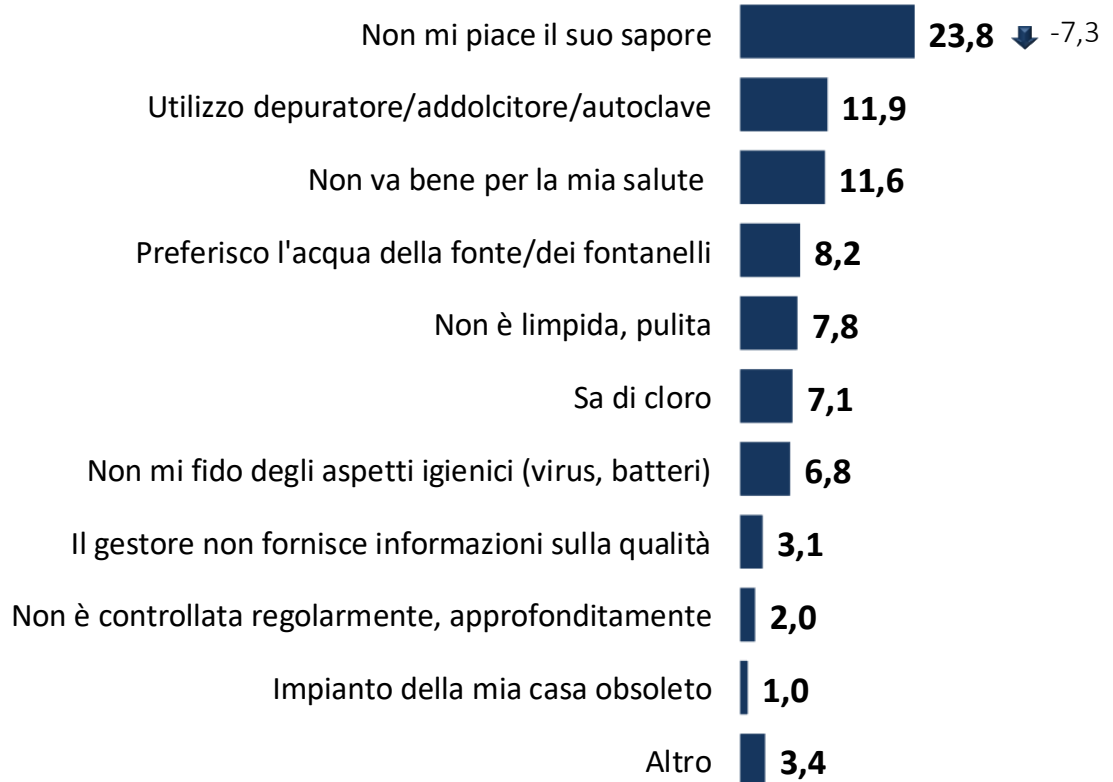
“Beve l'acqua del rubinetto sempre, spesso, qualche volta o mai?”



↓ -2,4

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

%



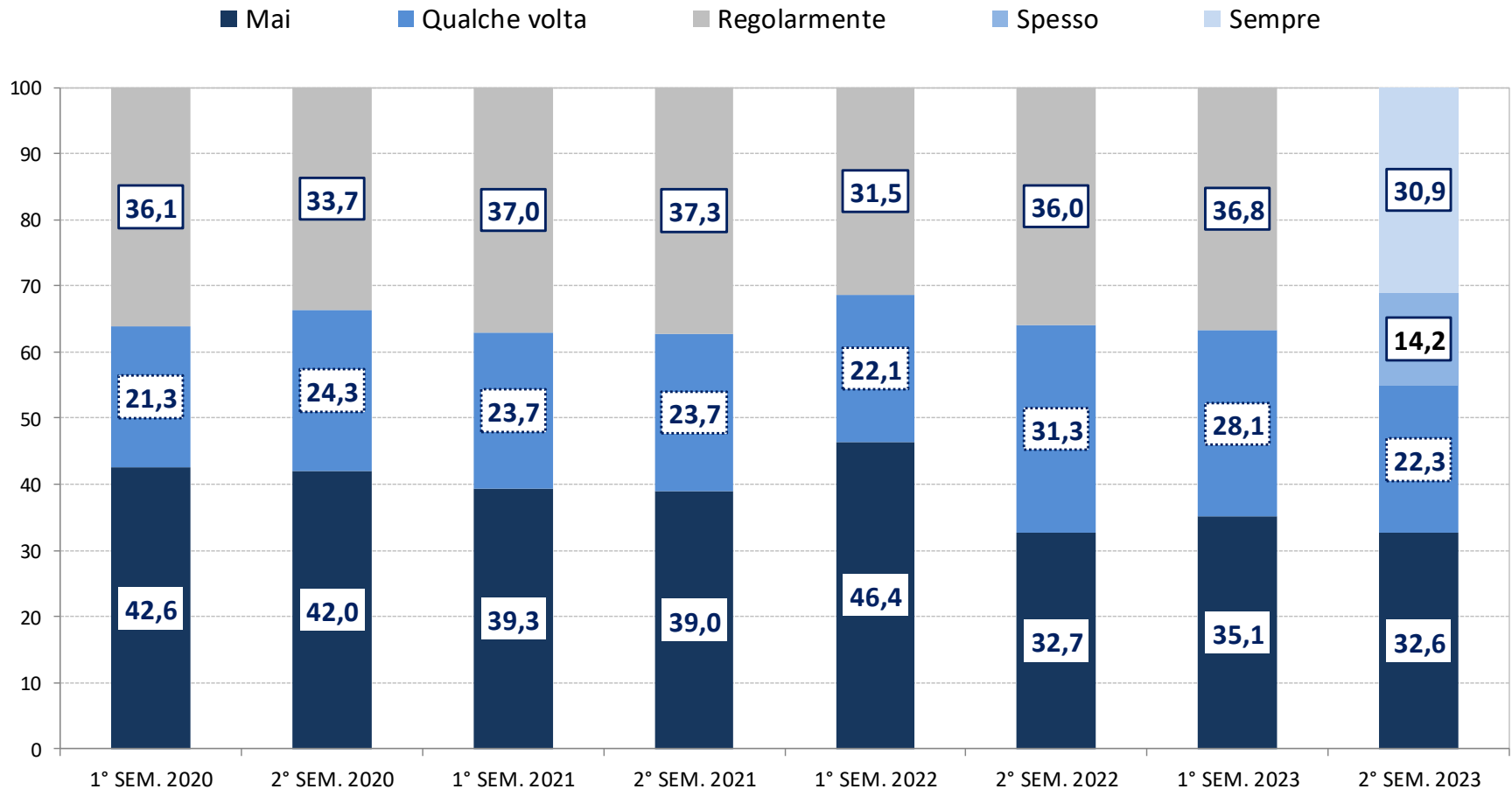
Il 66,7% del campione
sa che l'acqua erogata dal pubblico
acquedotto è regolarmente controllata
dall'azienda sanitaria locale

[56,2%, 1° SEM. 2023]

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?”