

Indagine di Customer Satisfaction

1° semestre 2021

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 **1.654 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta da marzo ad aprile 2021.

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/ricieste.*

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.

→ 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:

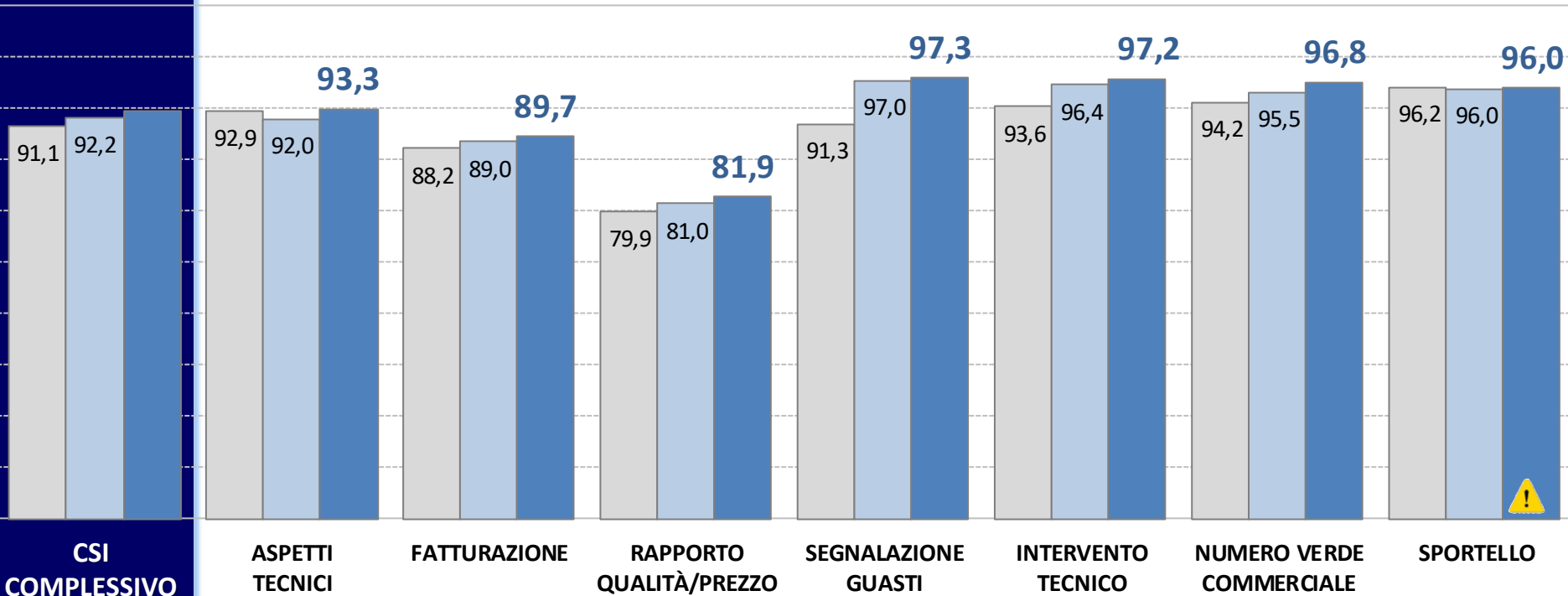
$$\frac{\sum_{i=1}^n CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1}^n PESO\ FATTORE_i}$$



CSI – Customer Satisfaction Index

93,0

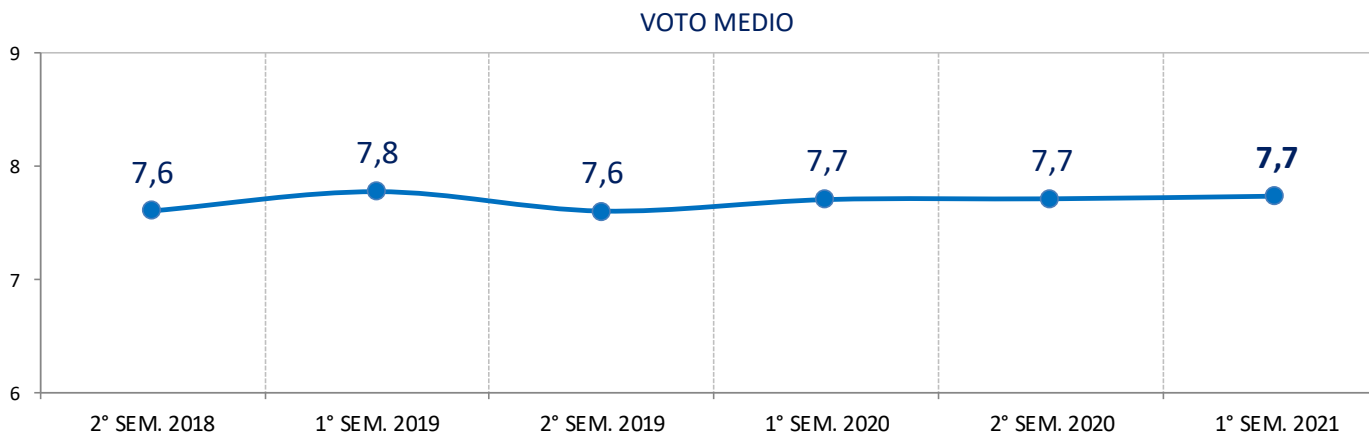
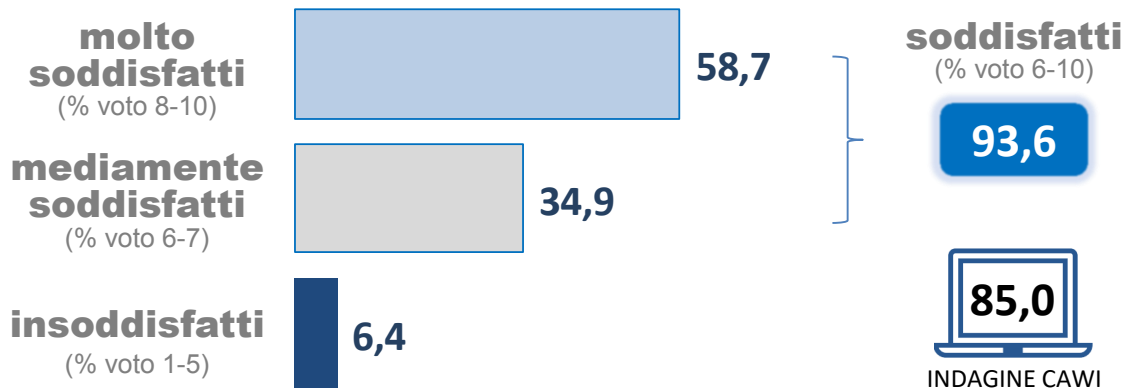
■ 1° SEM. 2020 ■ 2° SEM. 2020 ■ 1° SEM. 2021



 52 INTERVISTE

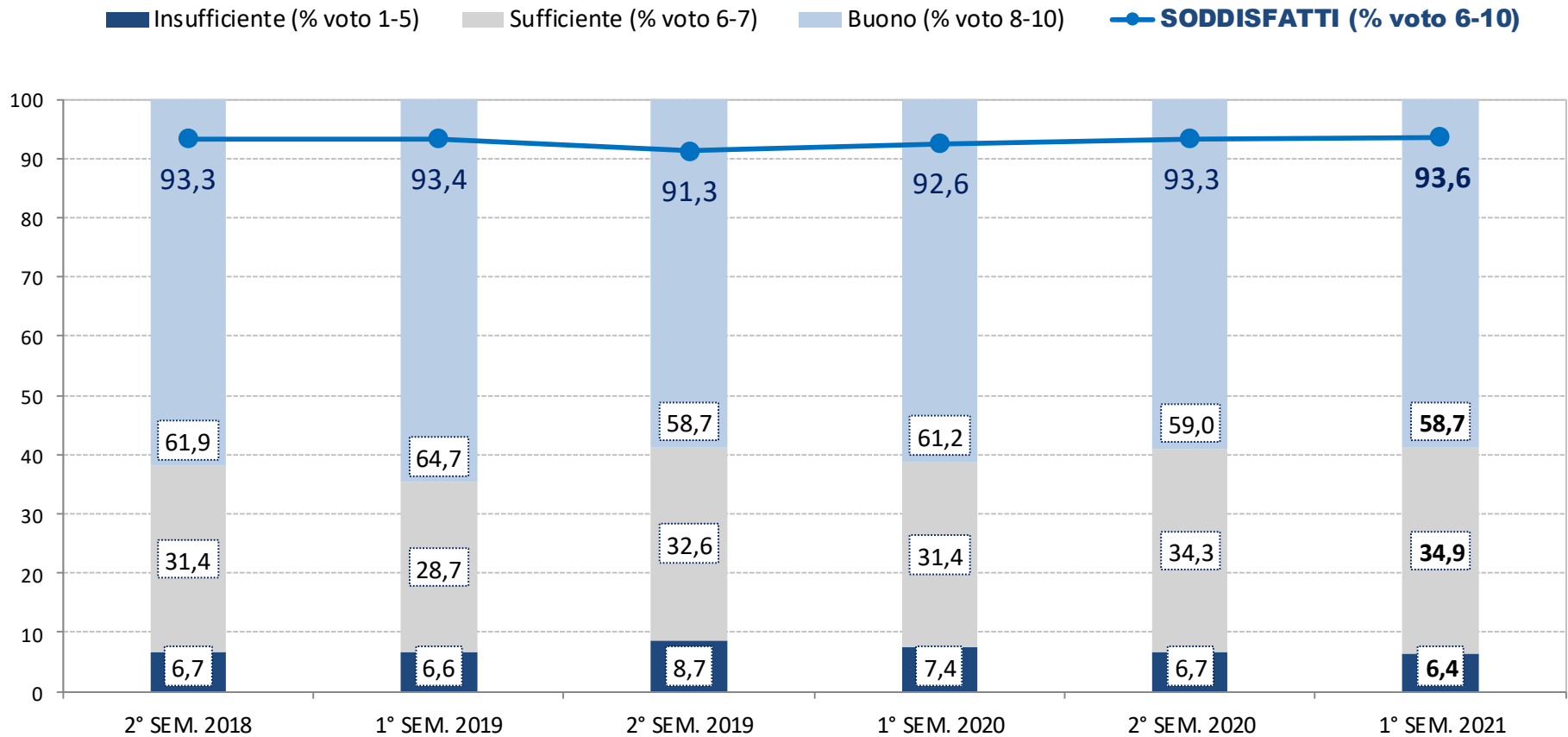
Aspetti tecnici del servizio

“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]

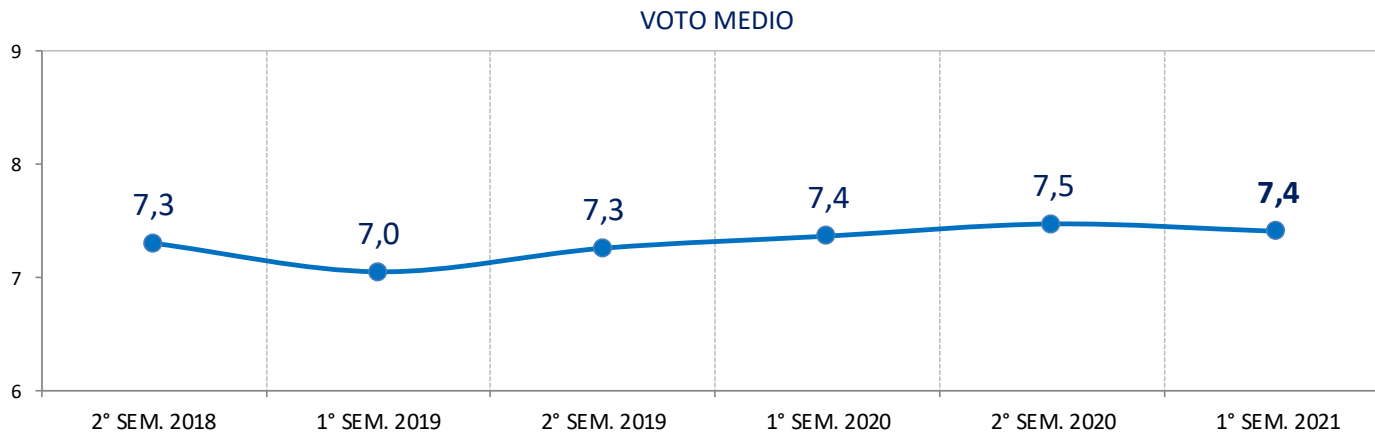
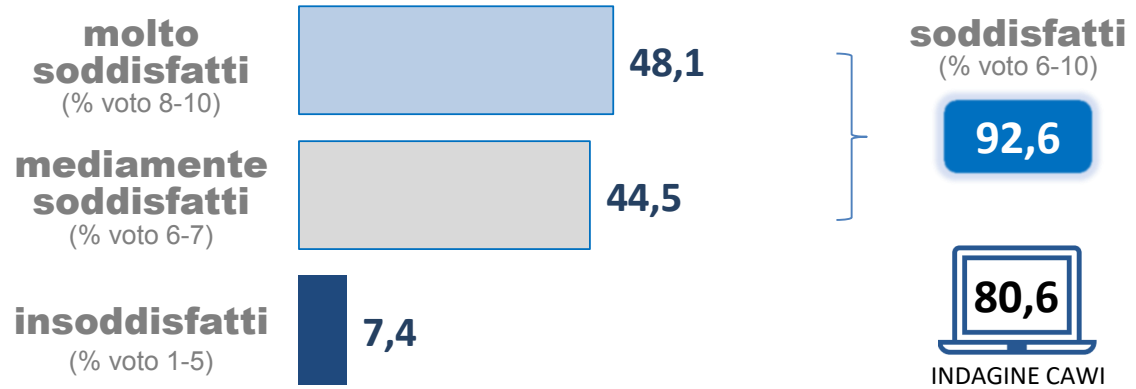


Aspetti tecnici del servizio

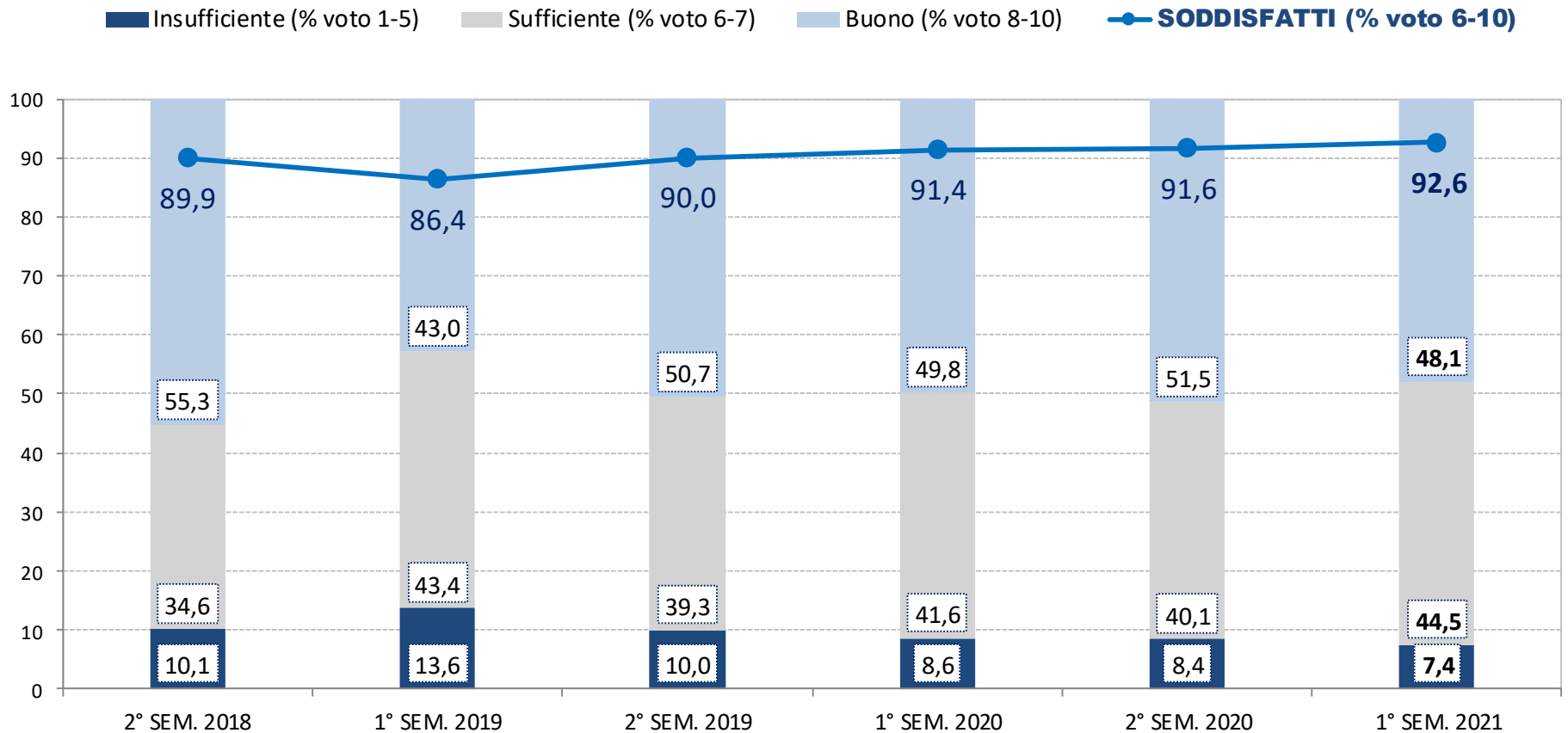
“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



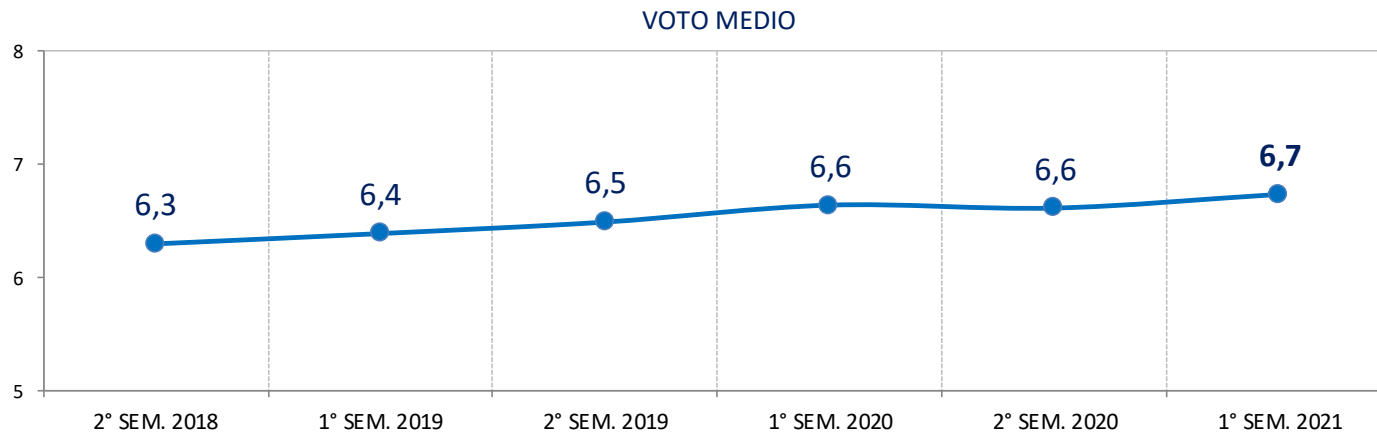
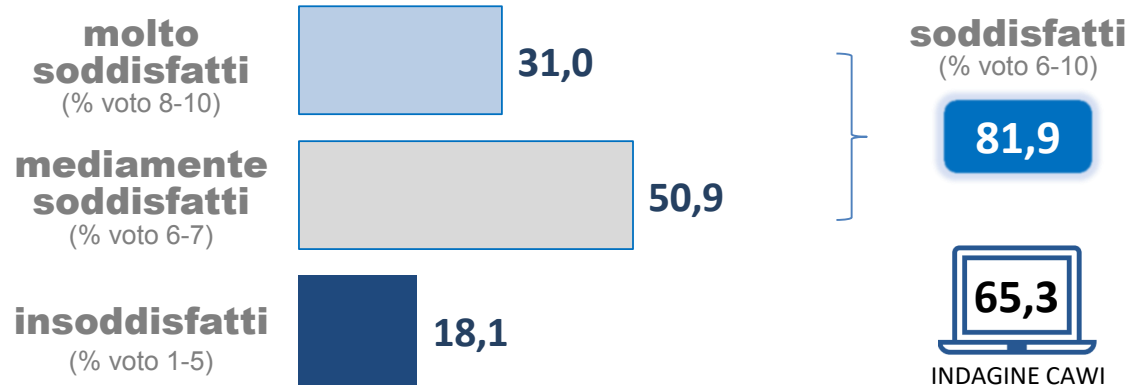
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“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]

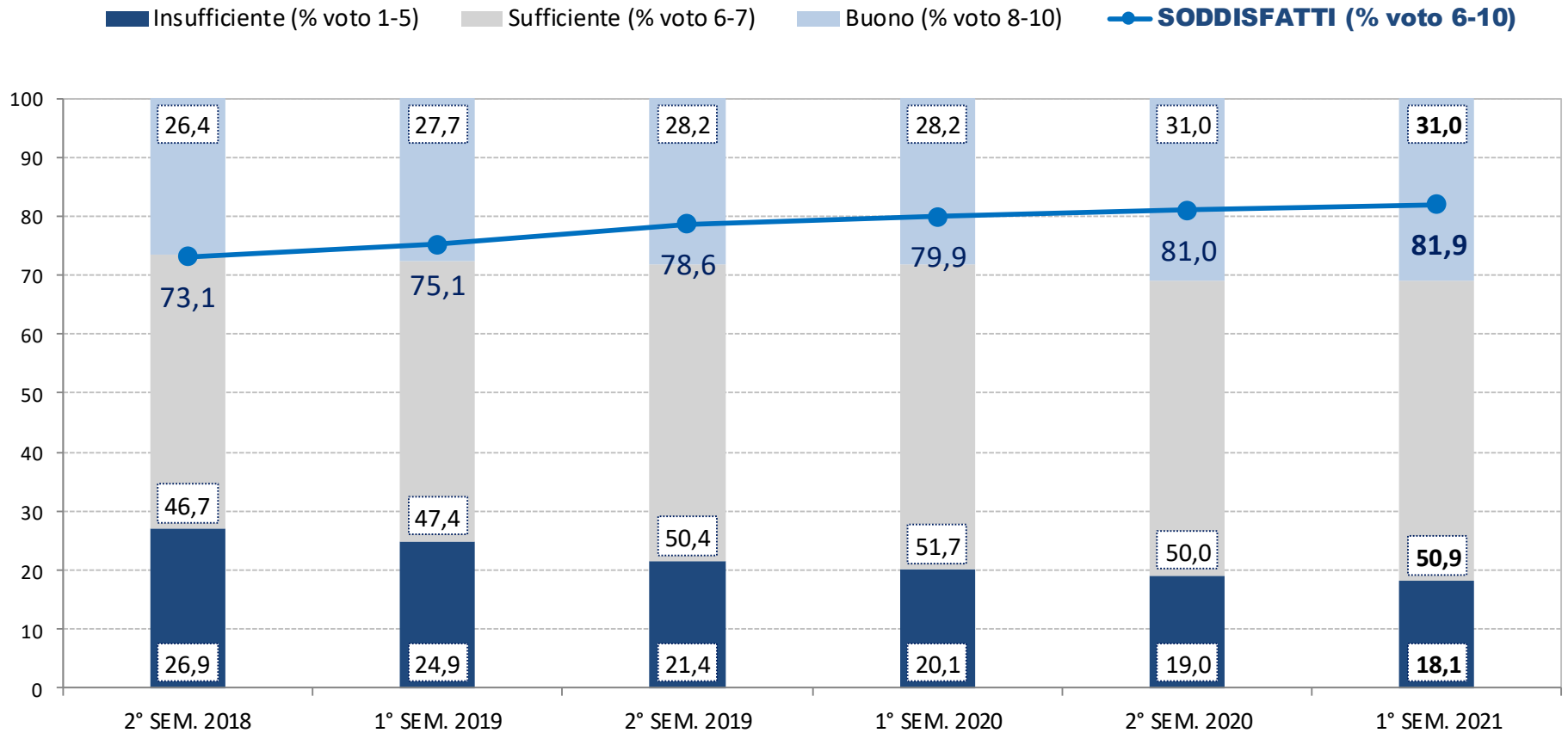


“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



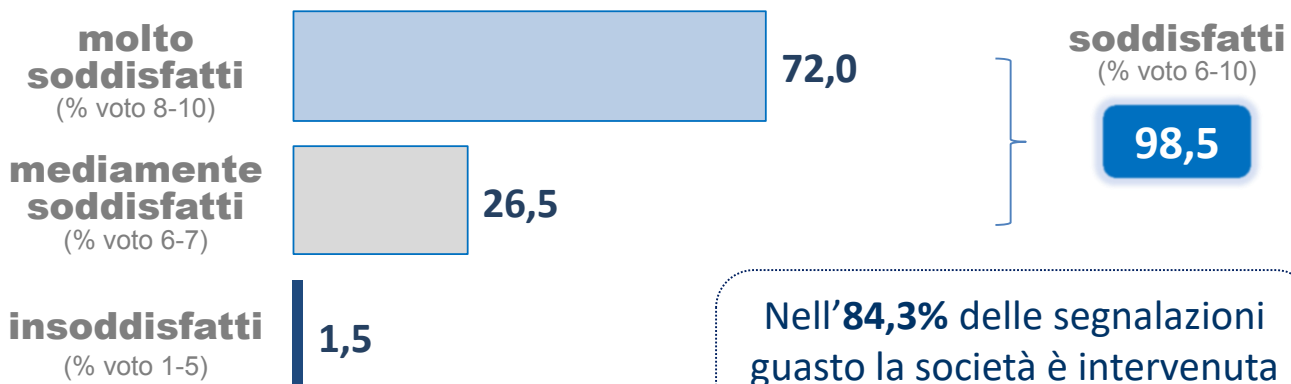
Rapporto qualità prezzo

“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]

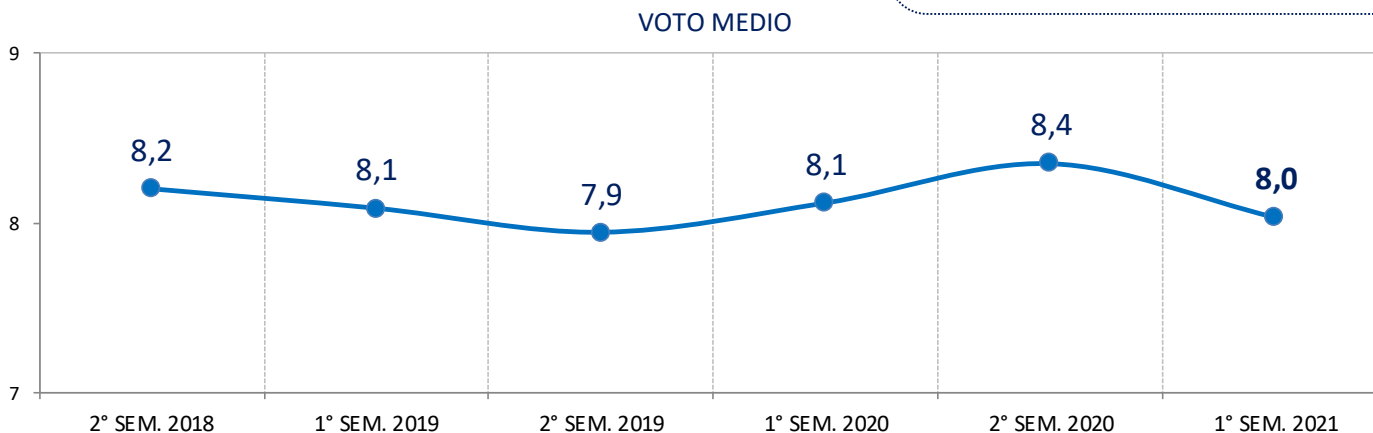


Segnalazione guasti

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

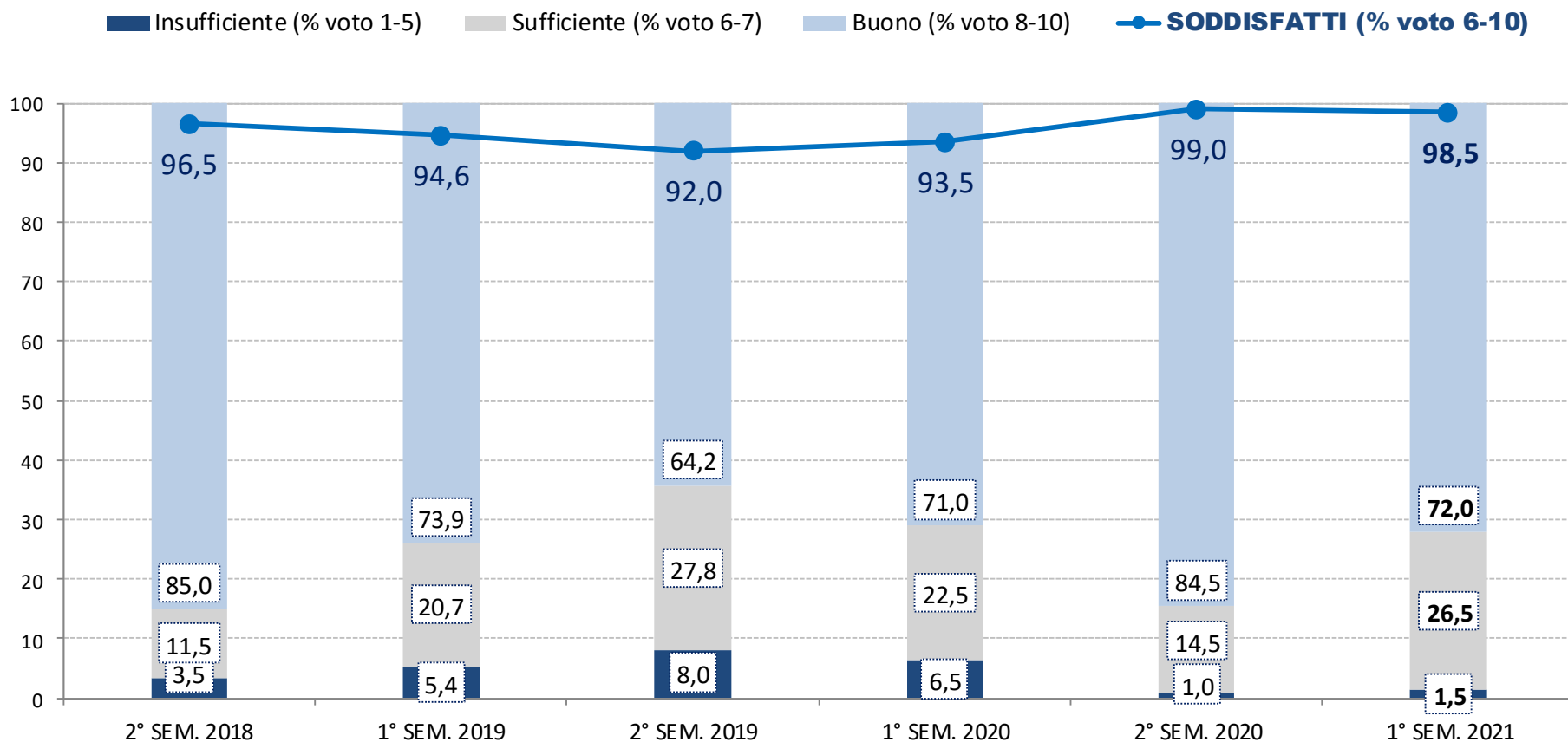


Nell'**84,3%** delle segnalazioni guasto la società è intervenuta per ripristinare il servizio
[80,6%, 2° SEM. 2020]

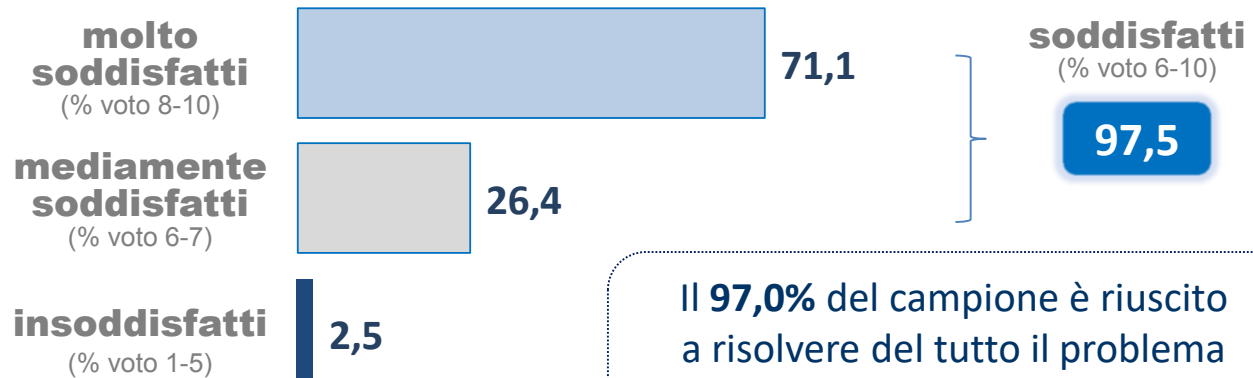


Segnalazione guasti

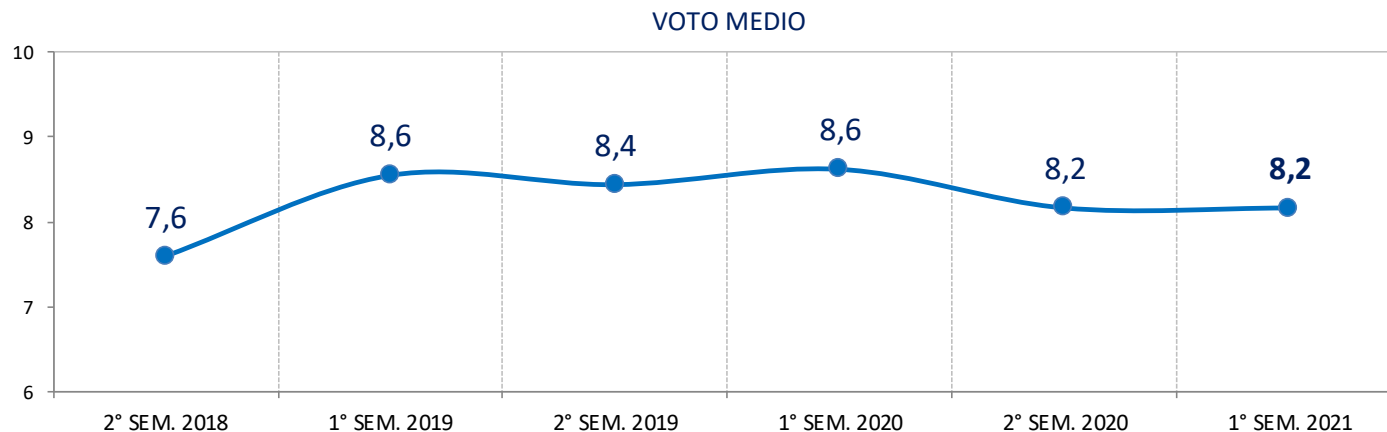
“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



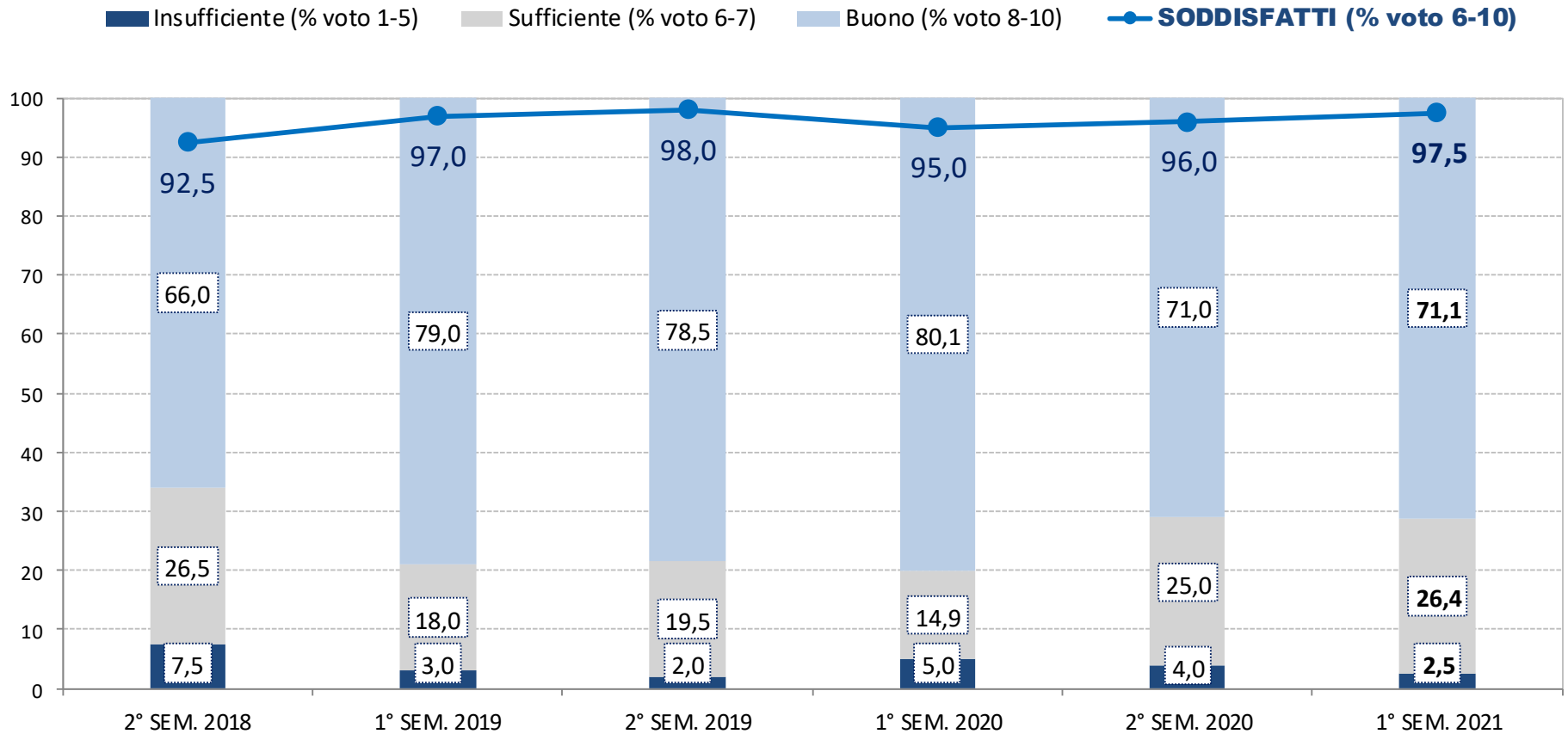
“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Il **97,0%** del campione è riuscito a risolvere del tutto il problema tramite l'intervento tecnico
[96,5%, 2° SEM. 2020]



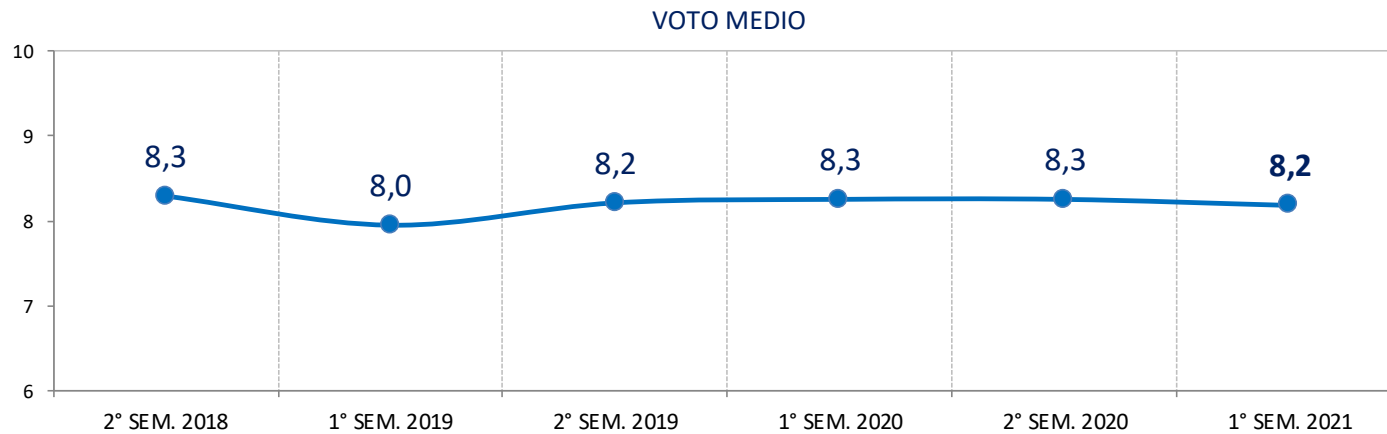
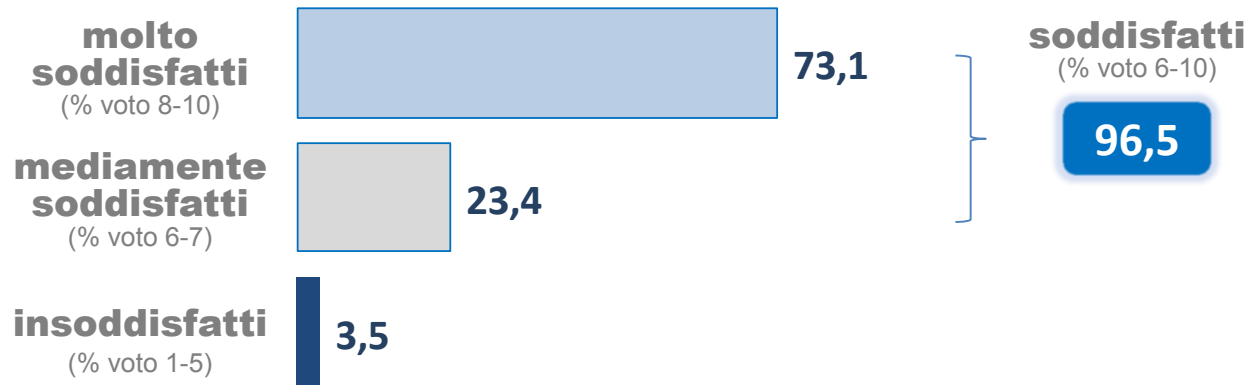
“Considerando complessivamente l’intervento tecnico ricevuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

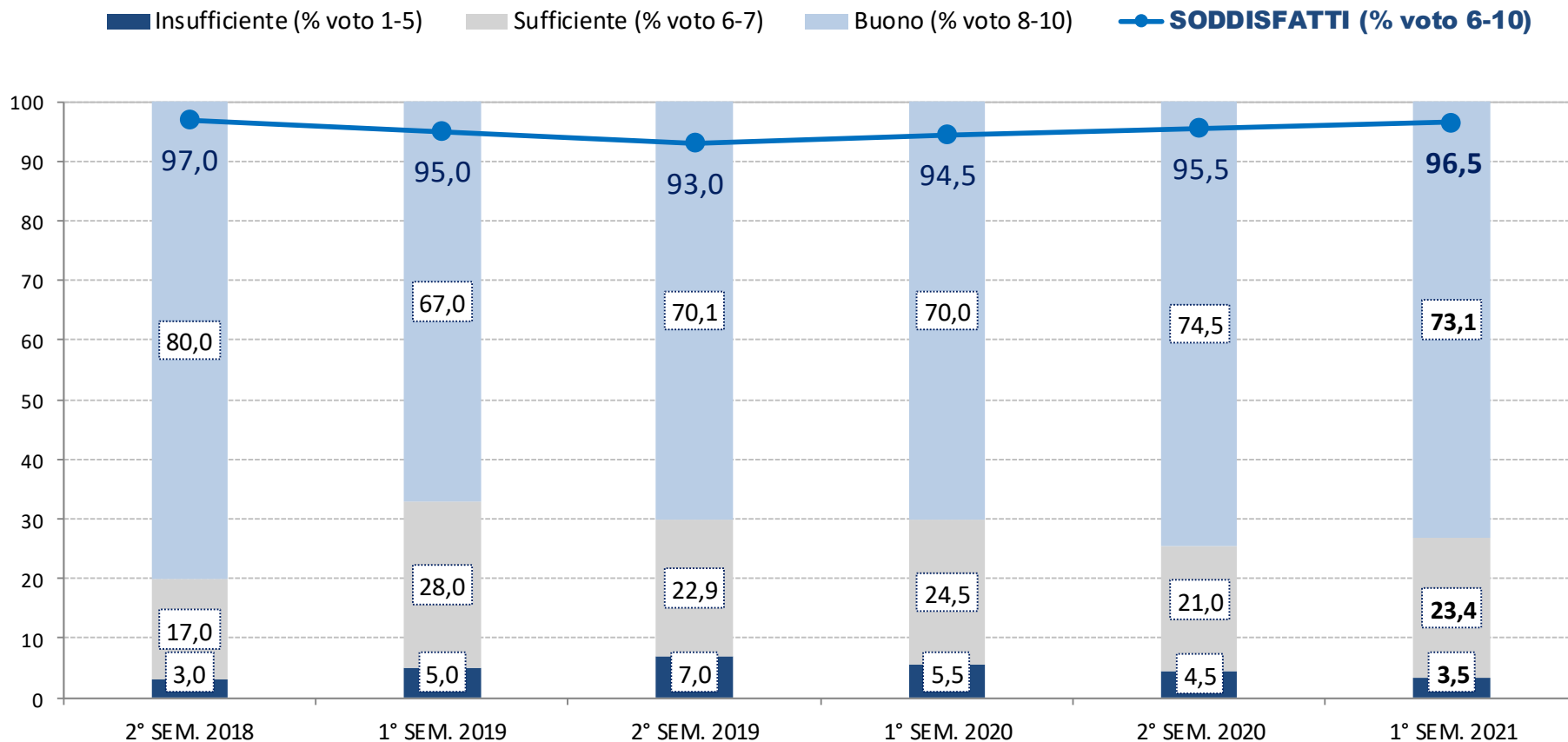
Numero Verde Commerciale

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

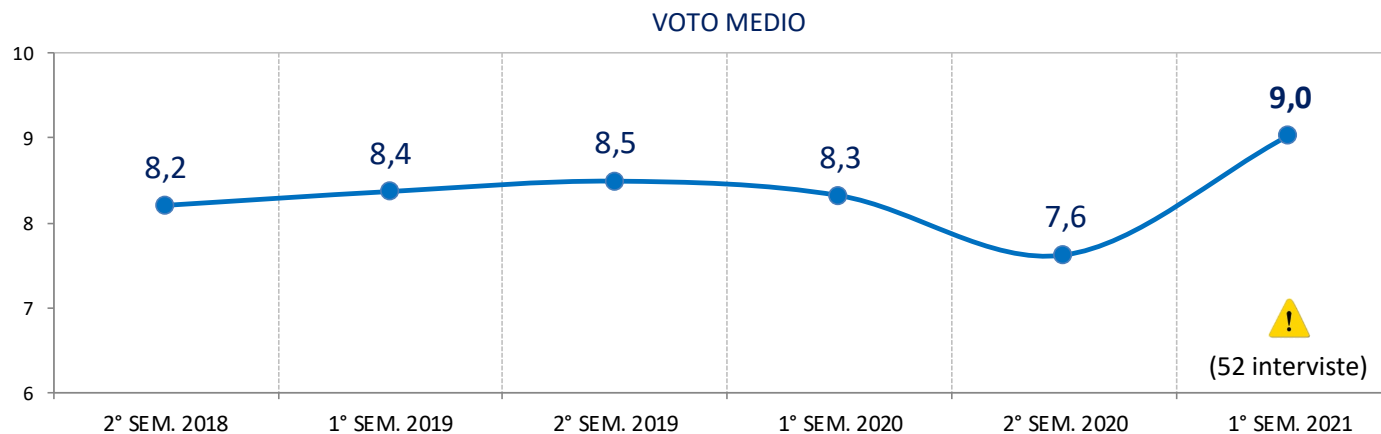
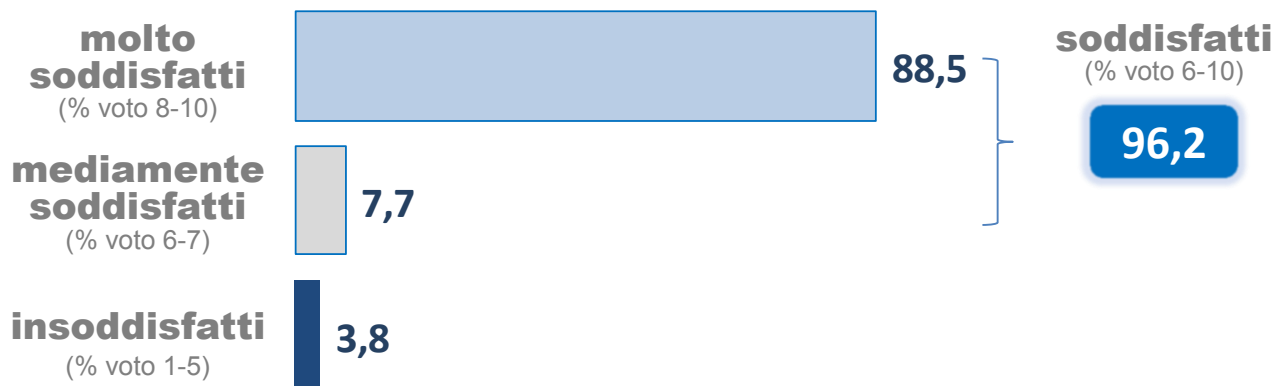


Numero Verde Commerciale

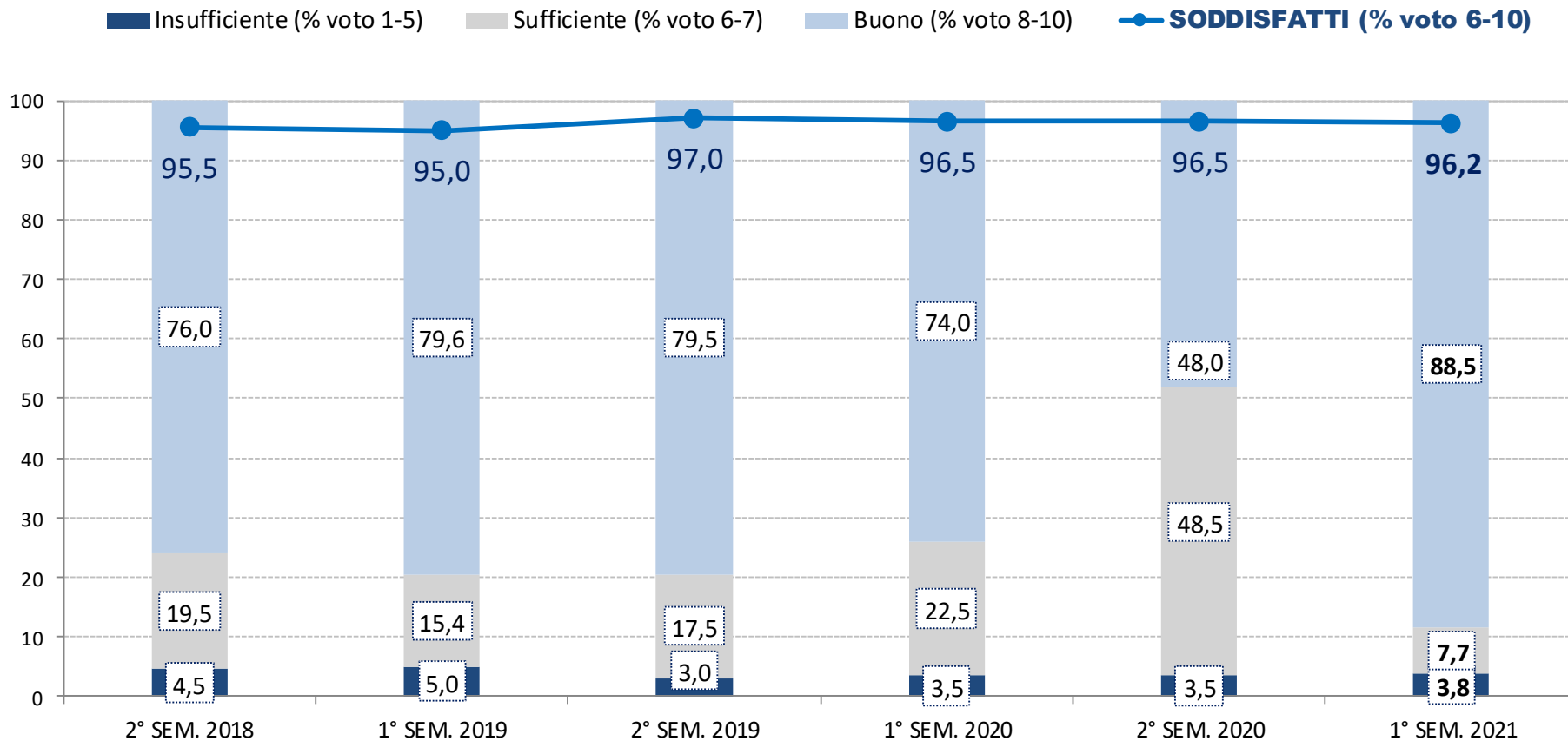
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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

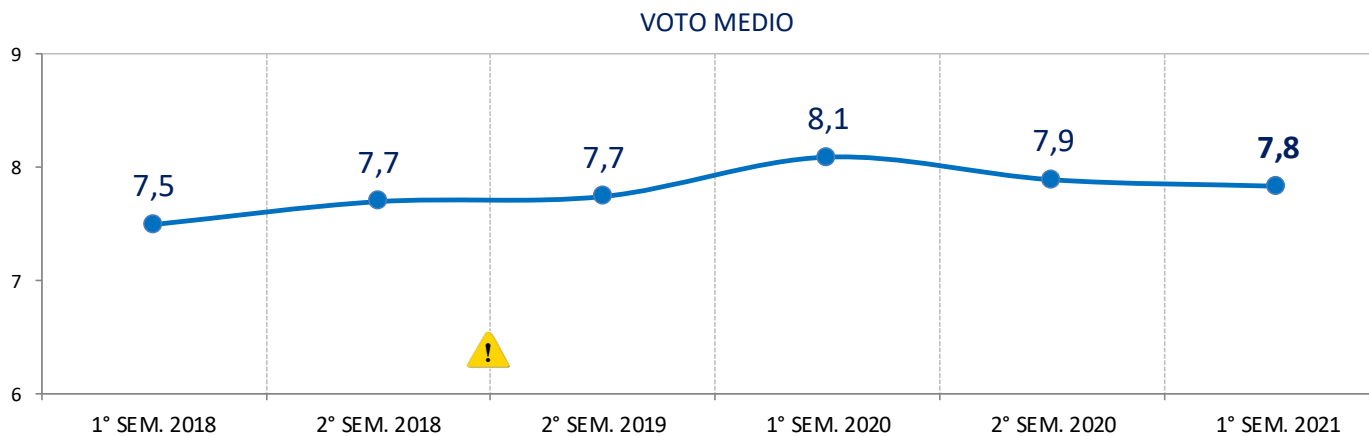
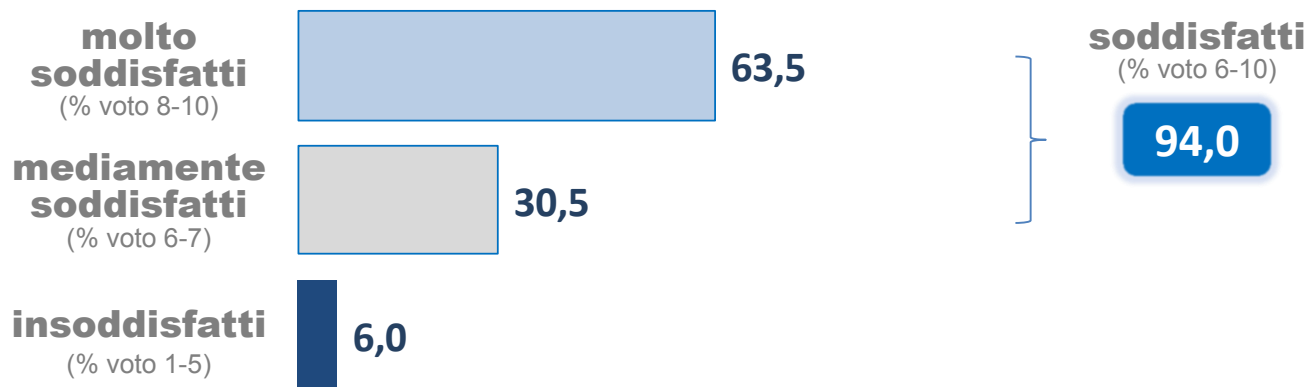


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



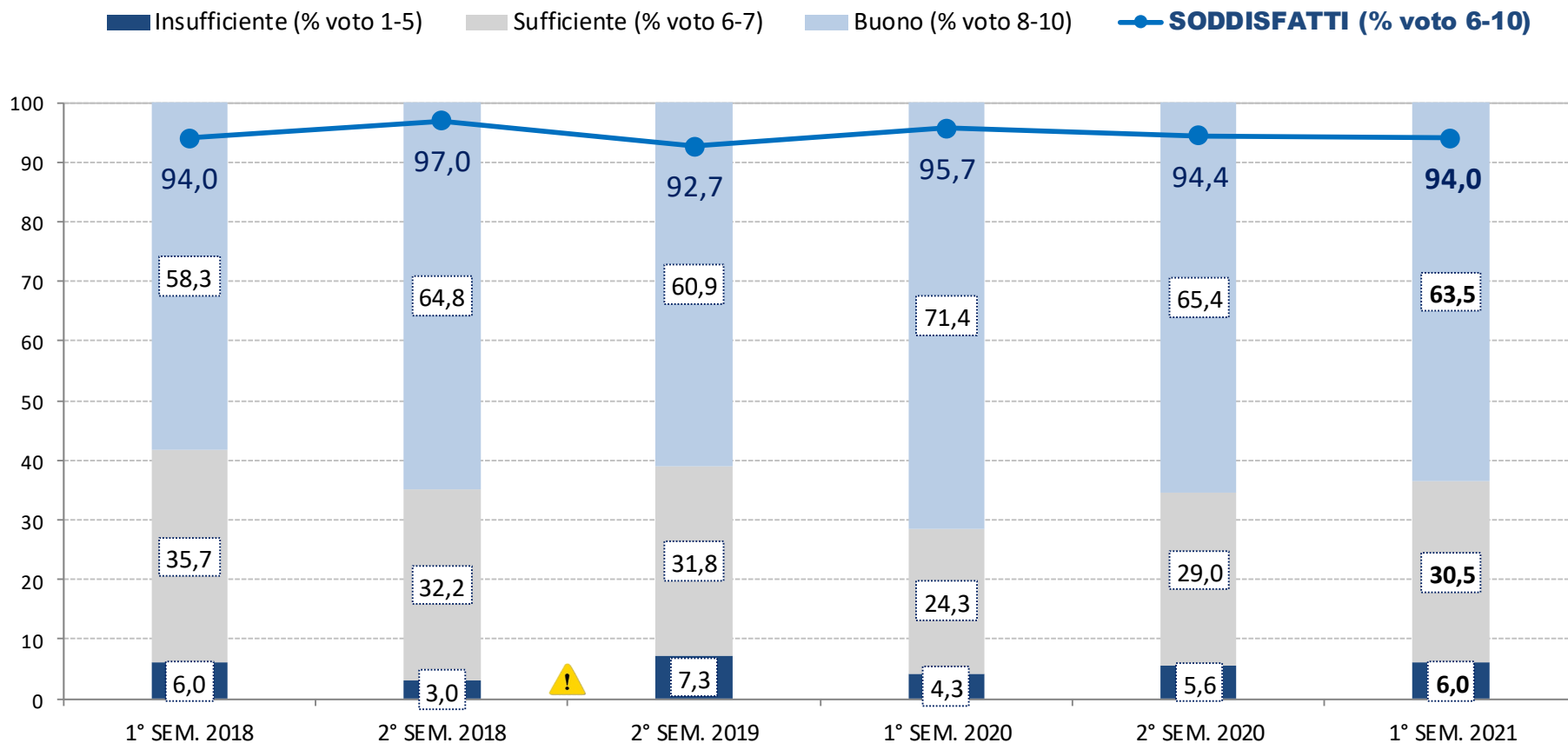
(52 interviste)

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



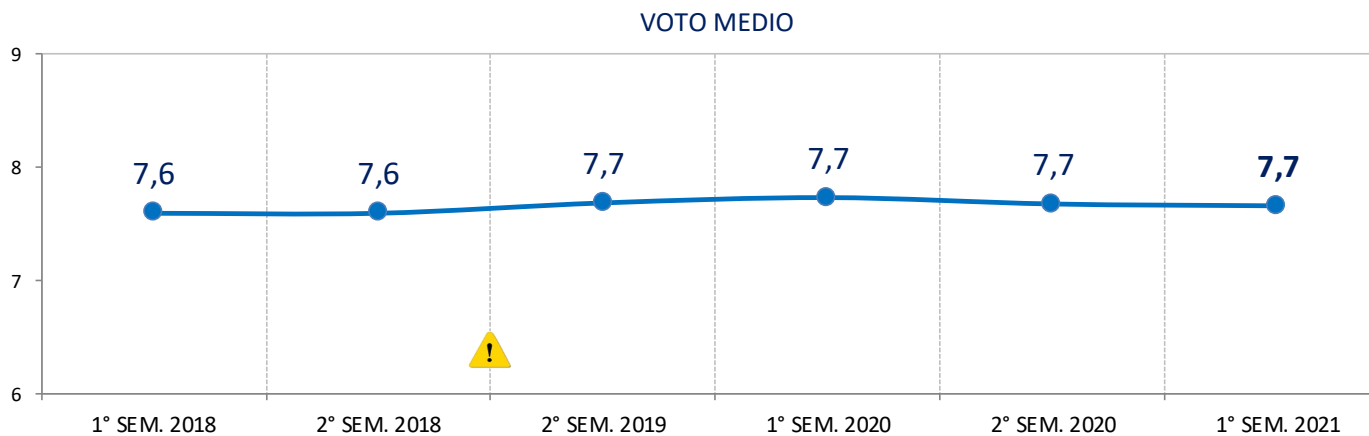
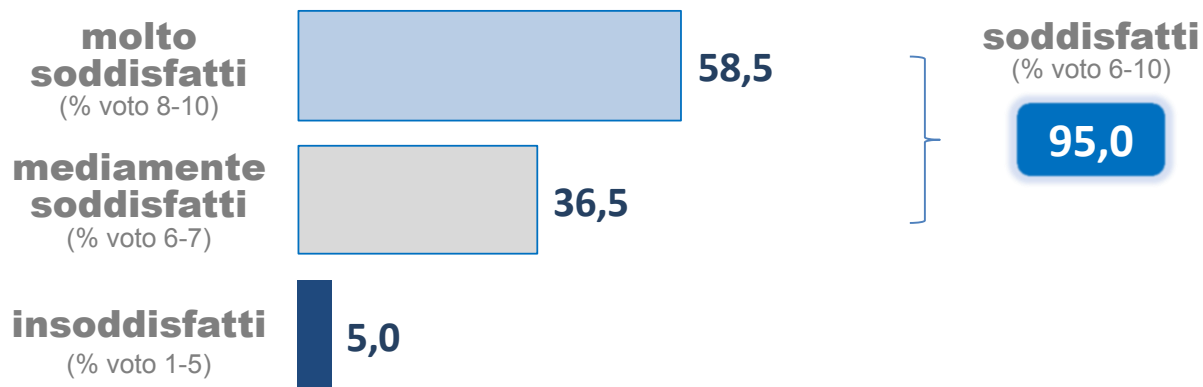
! Non rilevato il 1° SEM. 2019

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



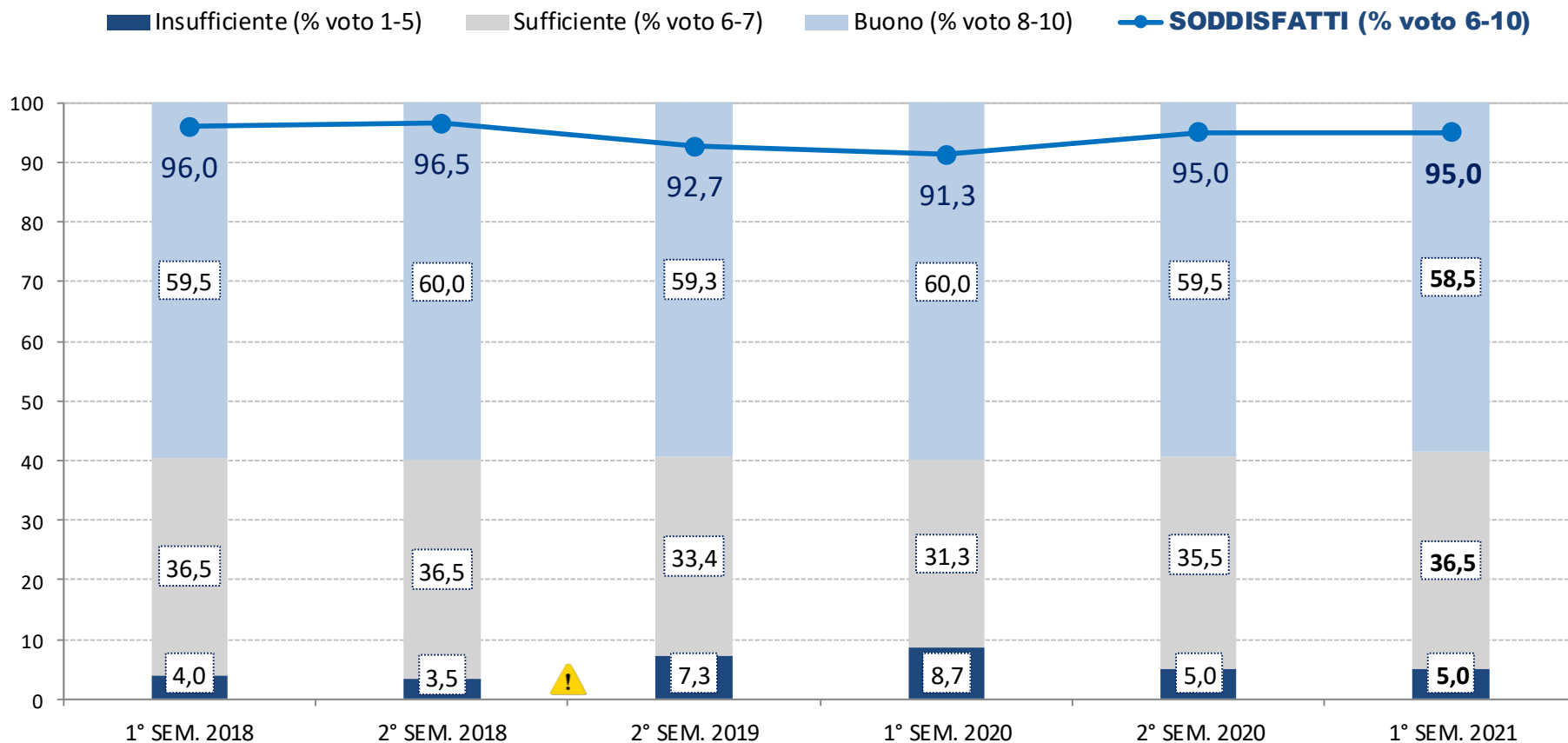
! Non rilevato il 1° SEM. 2019

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



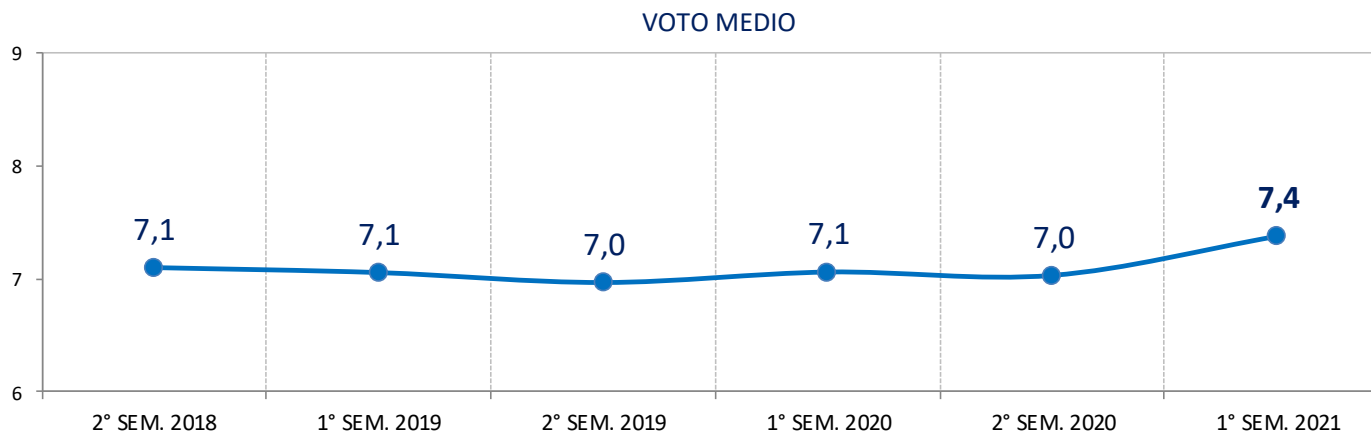
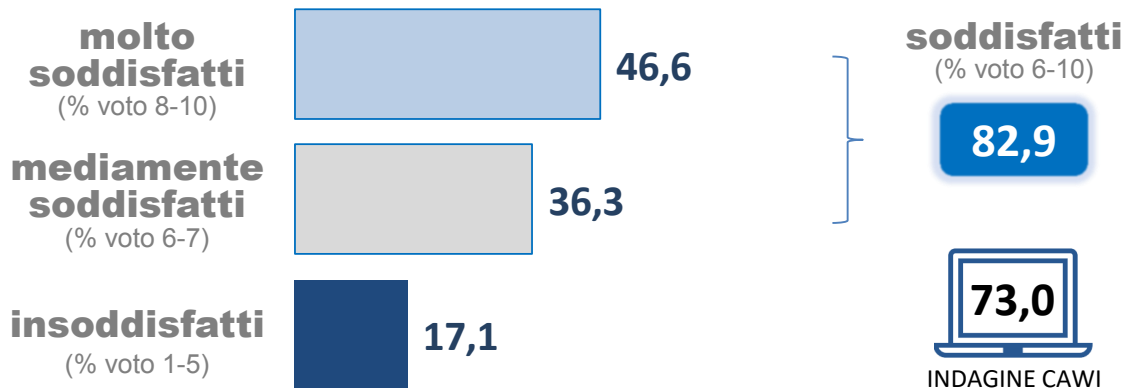
! Non rilevato il 1° SEM. 2019

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

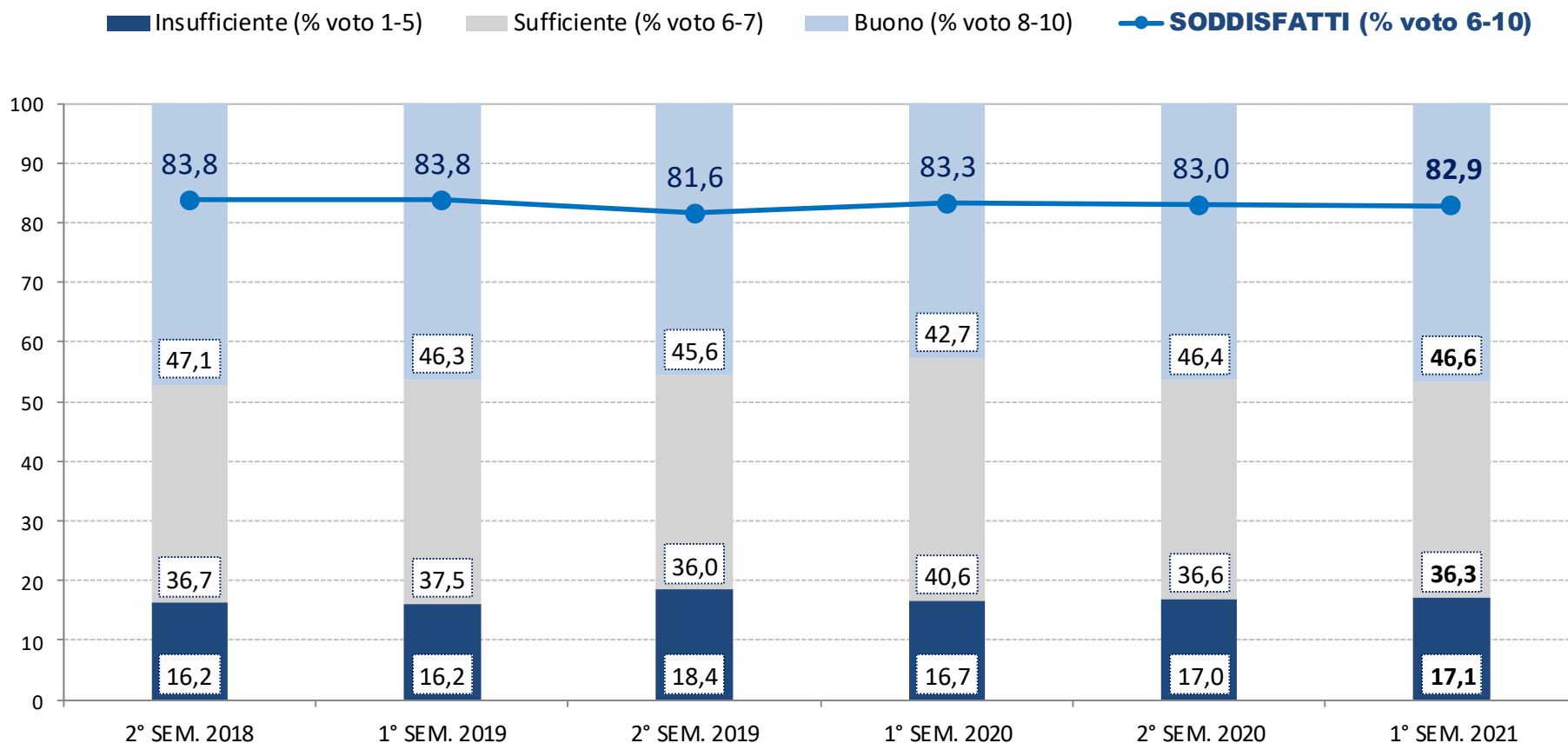


! Non rilevato il 1° SEM. 2019

“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]



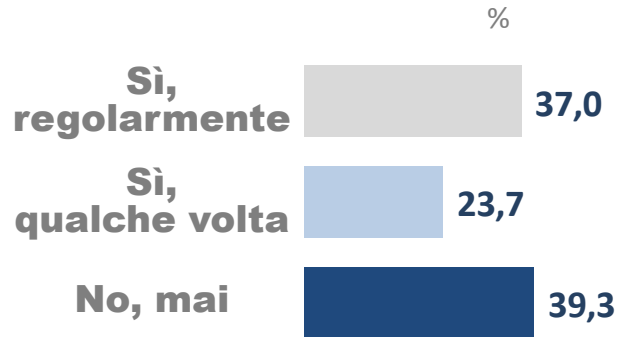
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell’acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



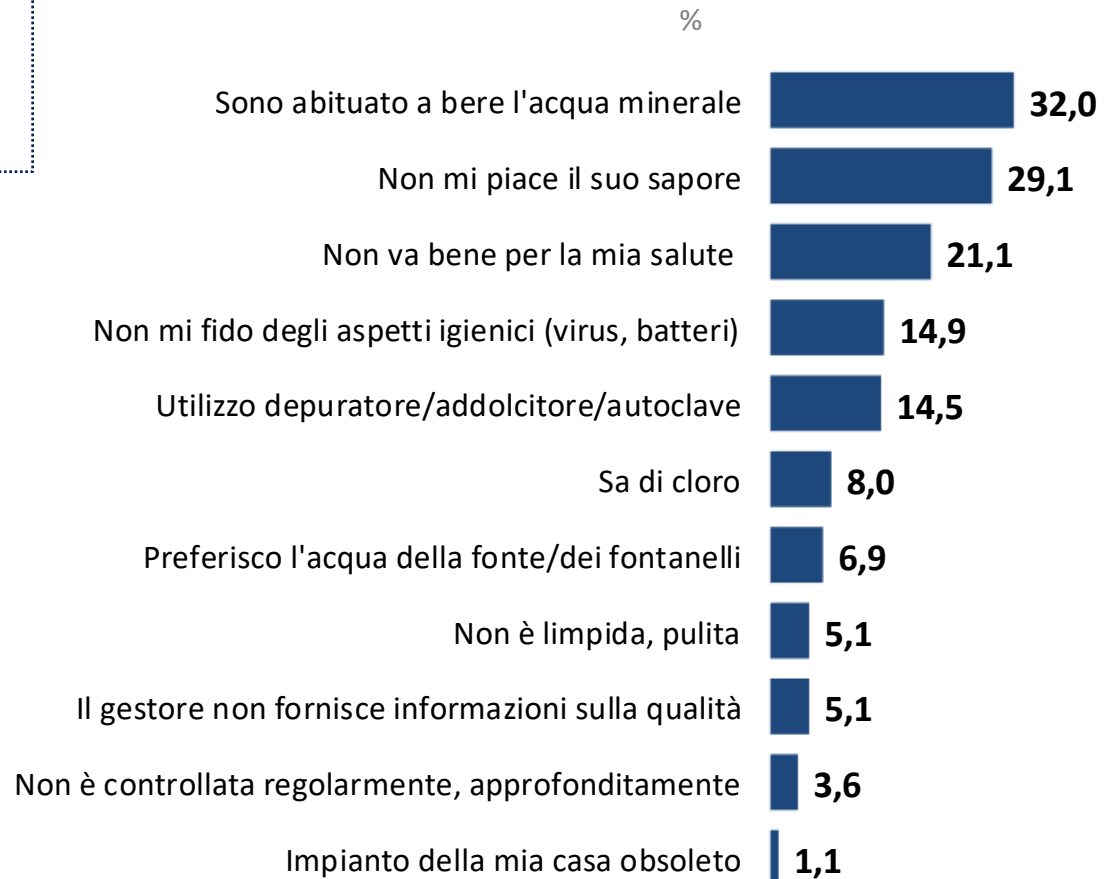
Utilizzo dell'acqua potabile



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



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



Il 74,9% del campione

sa che l'acqua erogata dal pubblico
acquedotto è regolarmente controllata
dall'azienda sanitaria locale

[71,4%, 2° SEM. 2020]

Utilizzo dell'acqua potabile



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

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

