

# Indagine di Customer Satisfaction

1° semestre 2021

report



**Publiacqua**

realizzata da

**CSA**  
RESEARCH



# 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 **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/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.

# 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:

$$\frac{\sum_{i=1}^7 CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1}^7 PESO\ FATTORE_i}$$

## CSI PARZIALI

PESO FATTORE

ASPETTI TECNICI

25

FATTURAZIONE

20

RAPPORTO  
QUALITÀ/PREZZO

10

SEGNALAZIONE  
GUASTI

10

INTERVENTO  
TECNICO

10

NUMERO VERDE  
COMMERCIALE

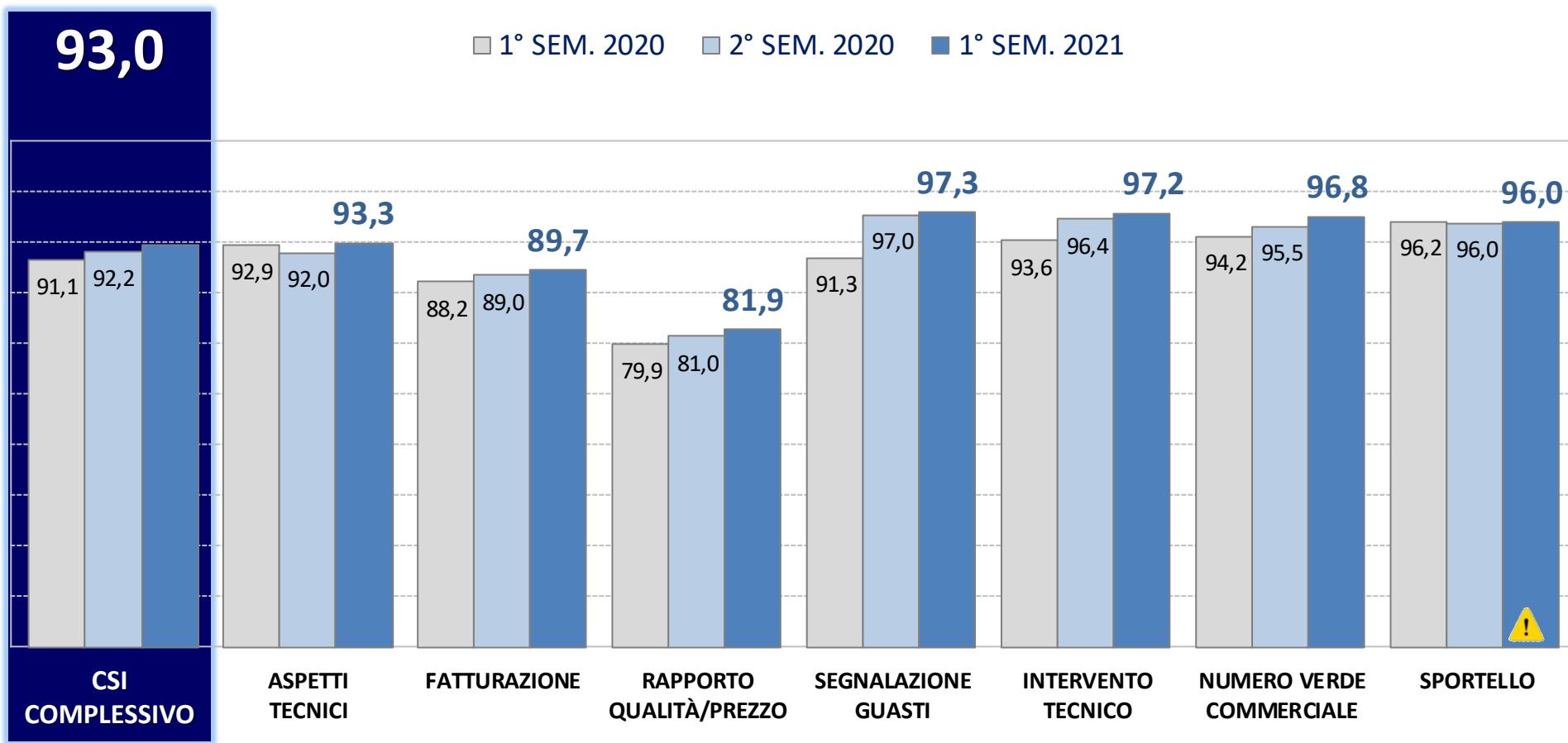
15

SPORTELLO

10

CSI  
COMPLESSIVO

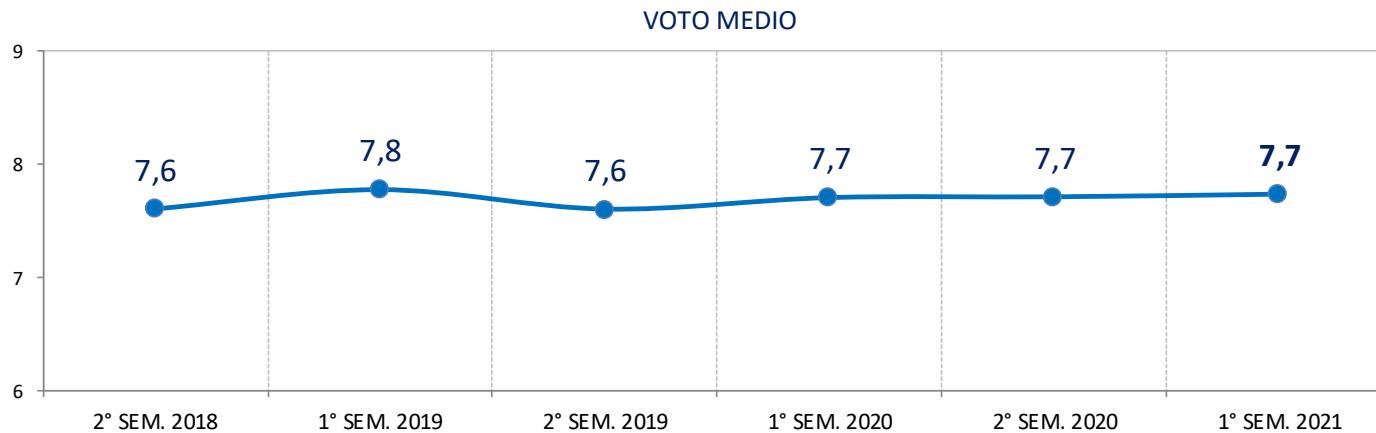
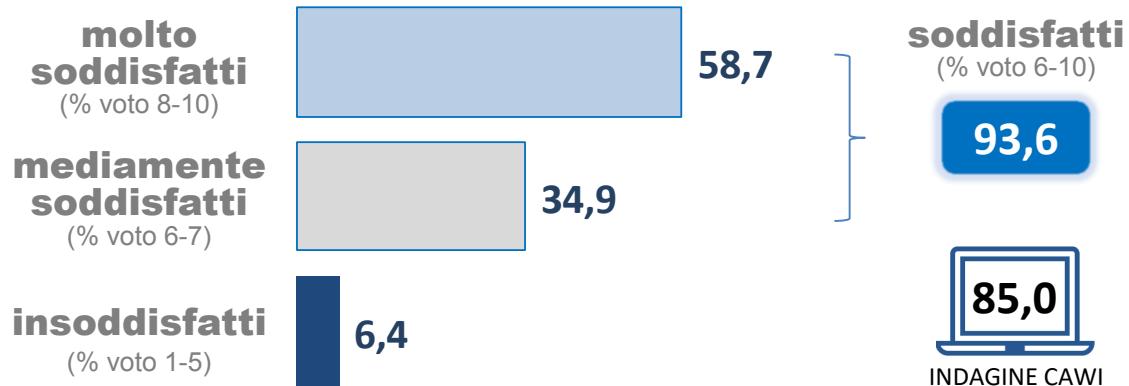
# CSI – Customer Satisfaction Index



⚠️ [52 INTERVISTE](#)

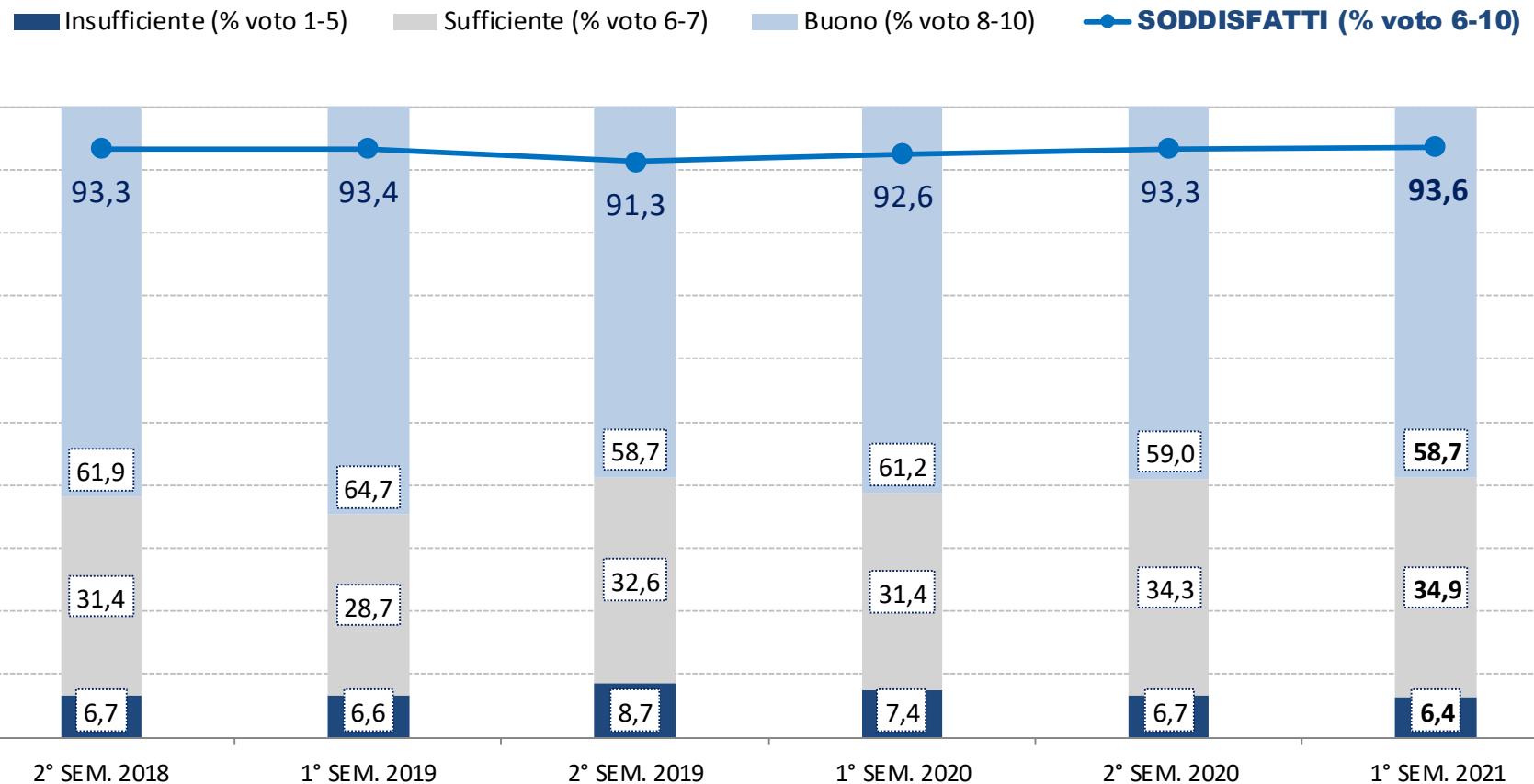
# Aspetti tecnici del servizio

"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

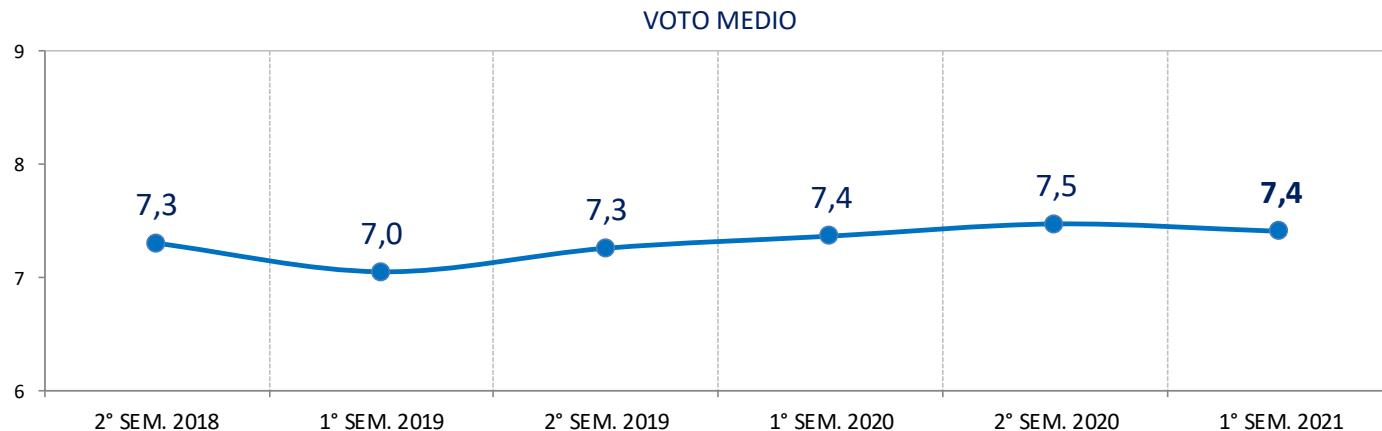
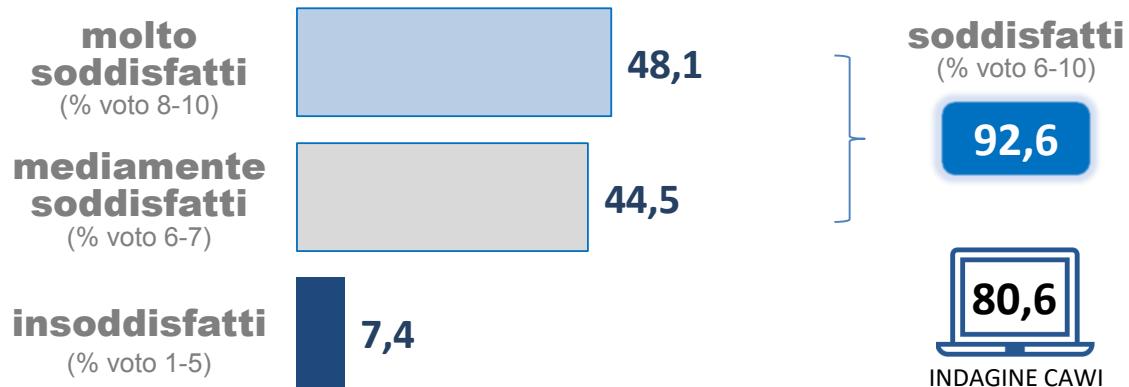
"Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?"  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = UTENZE DOMESTICHE

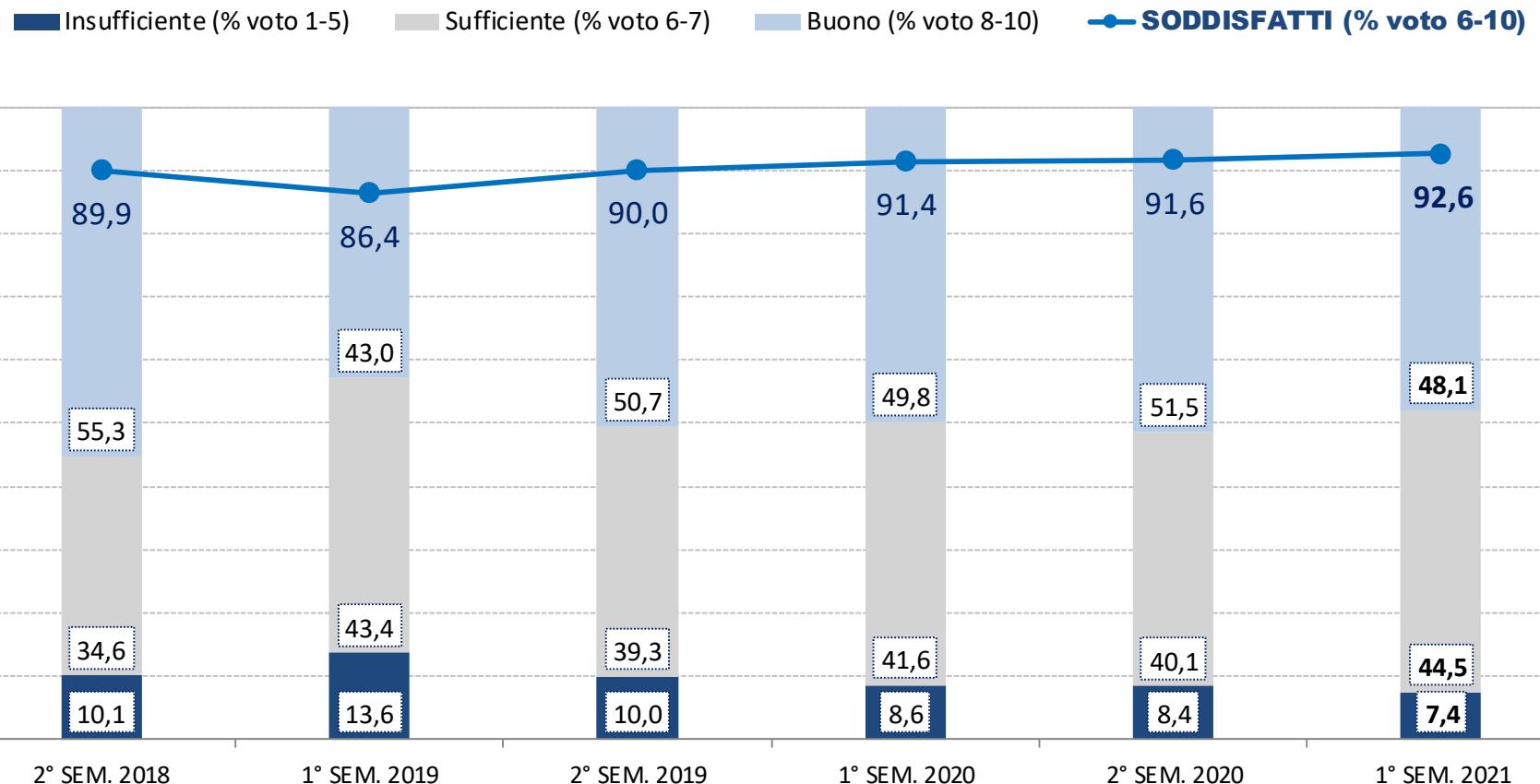
# Fatturazione

“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]



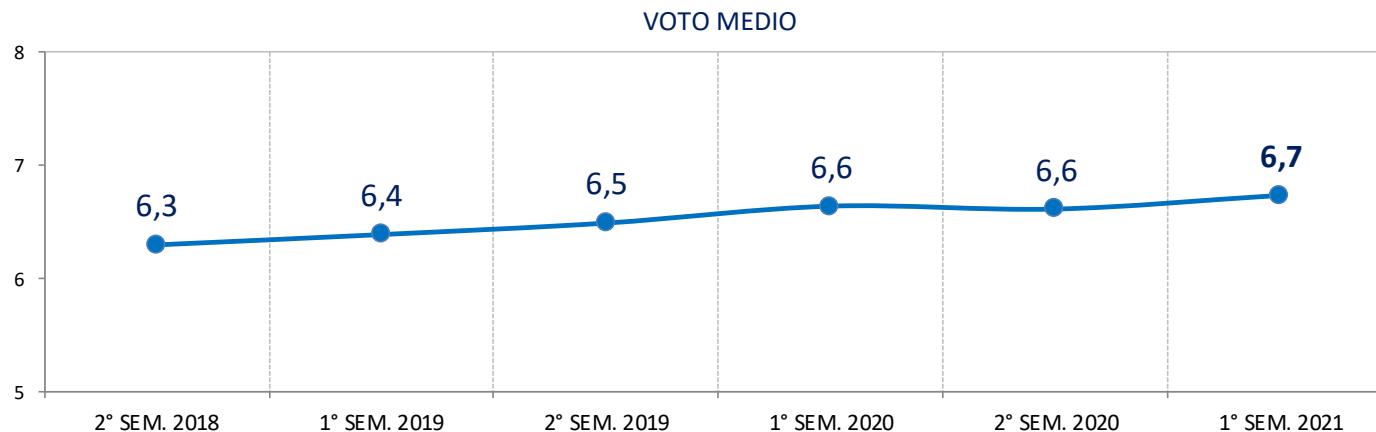
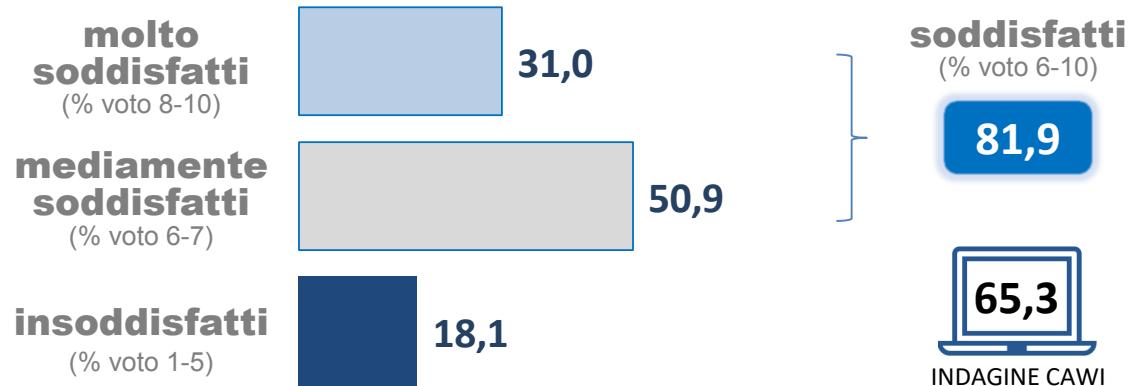
# Fatturazione

“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]



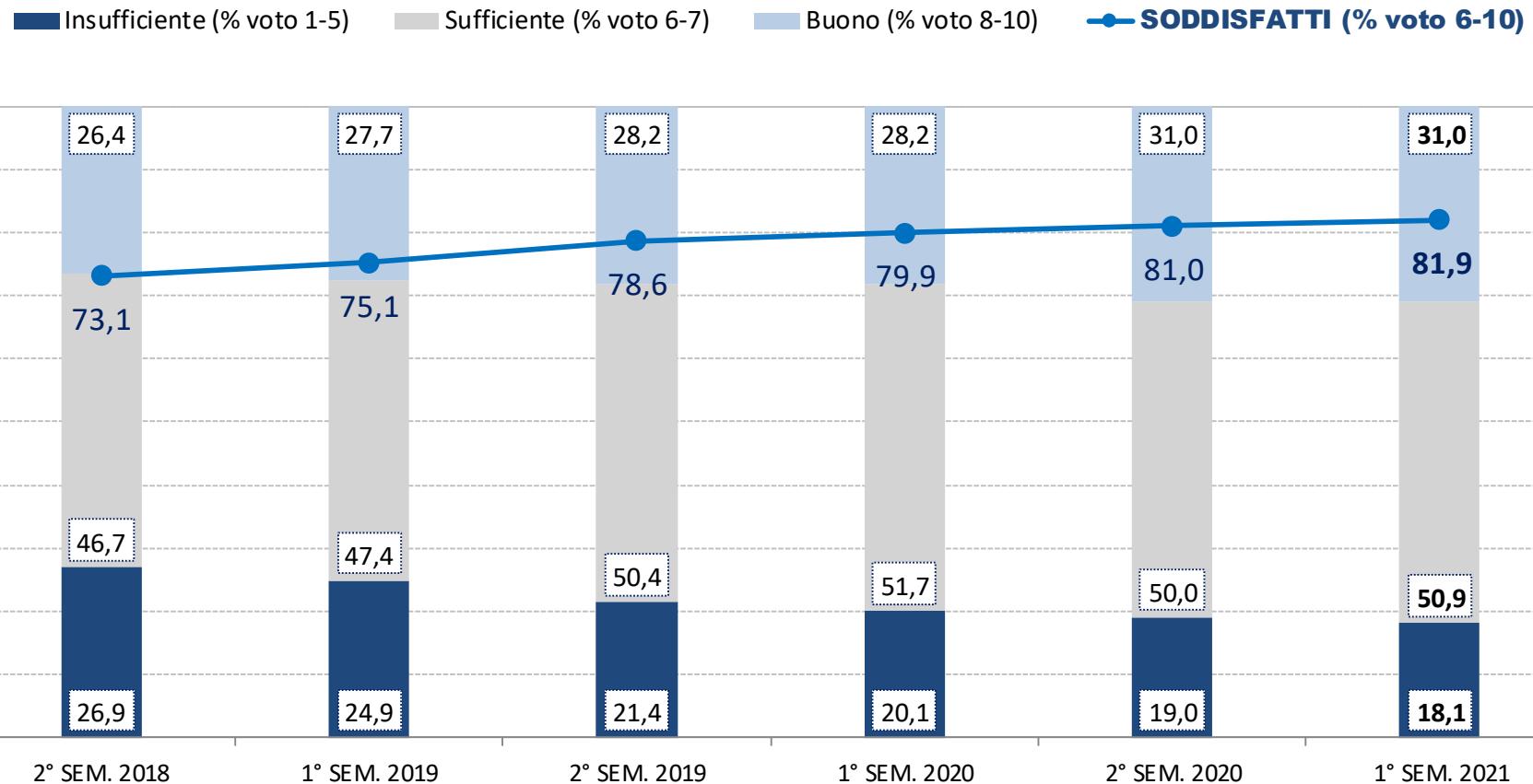
# Rapporto qualità prezzo

“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]



# Rapporto qualità prezzo

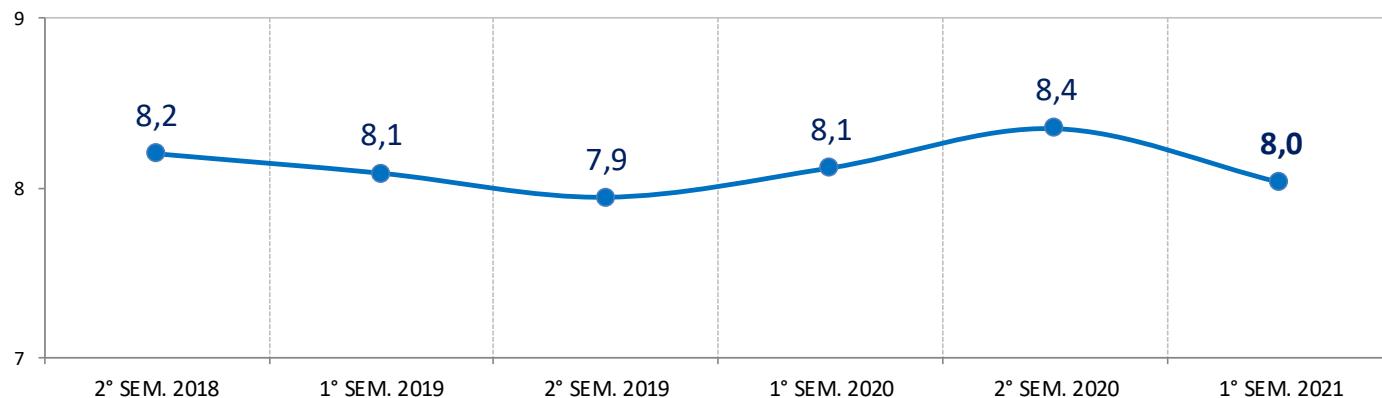
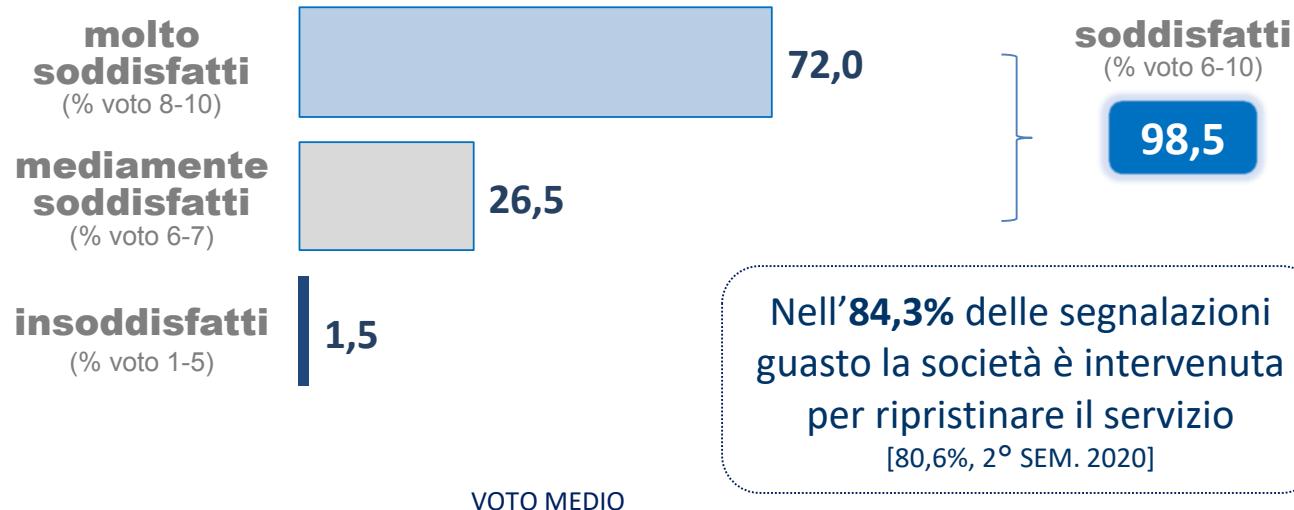
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = UTENZE DOMESTICHE

# Segnalazione guasti

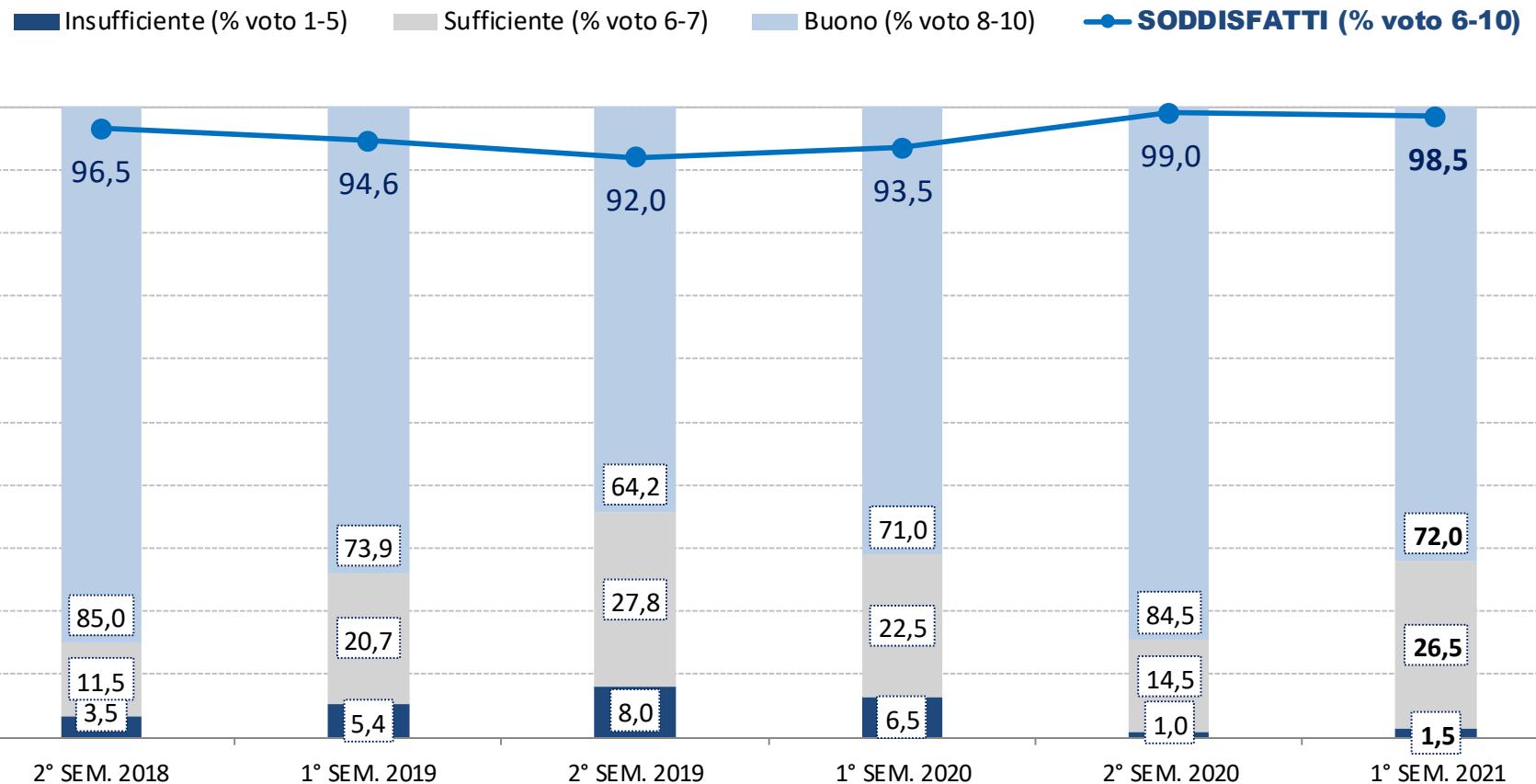
"Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Publiacqua Spa?"  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = UTENTI NUMERO VERDE

# Segnalazione guasti

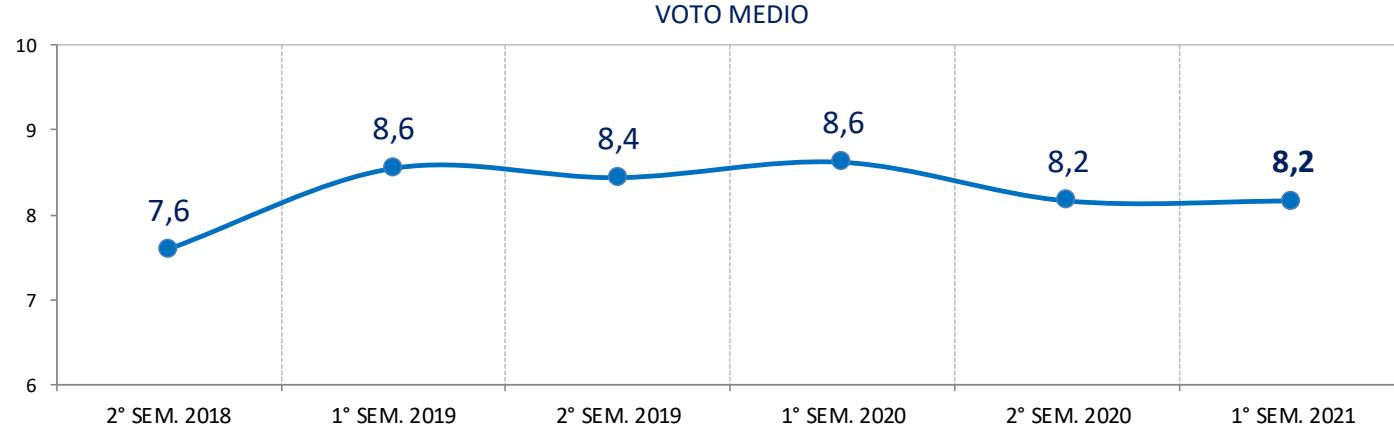
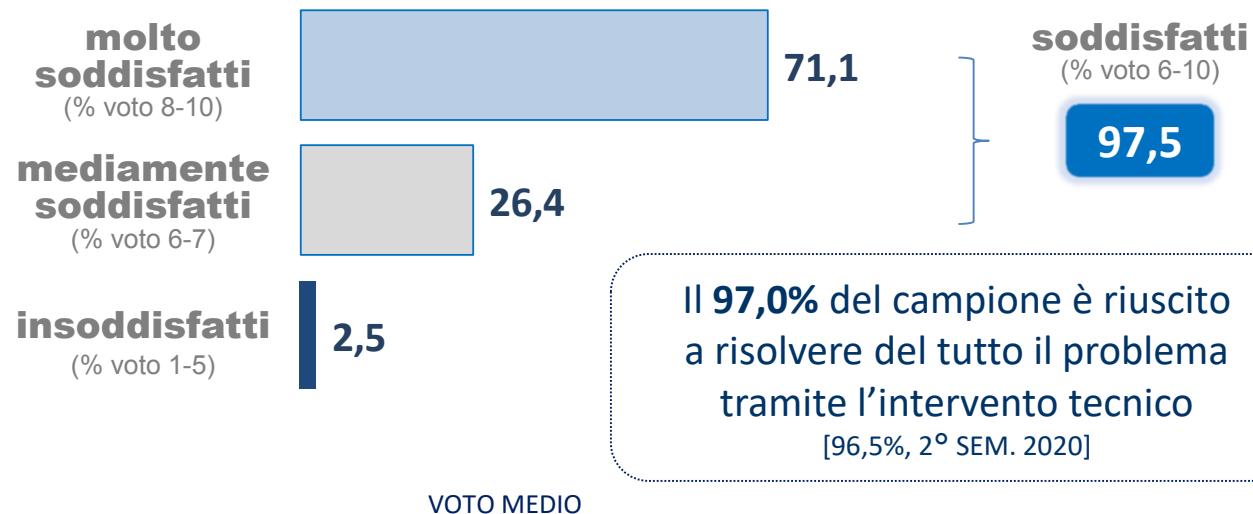
"Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Publiacqua Spa?"  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = UTENTI NUMERO VERDE

# Intervento tecnico

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

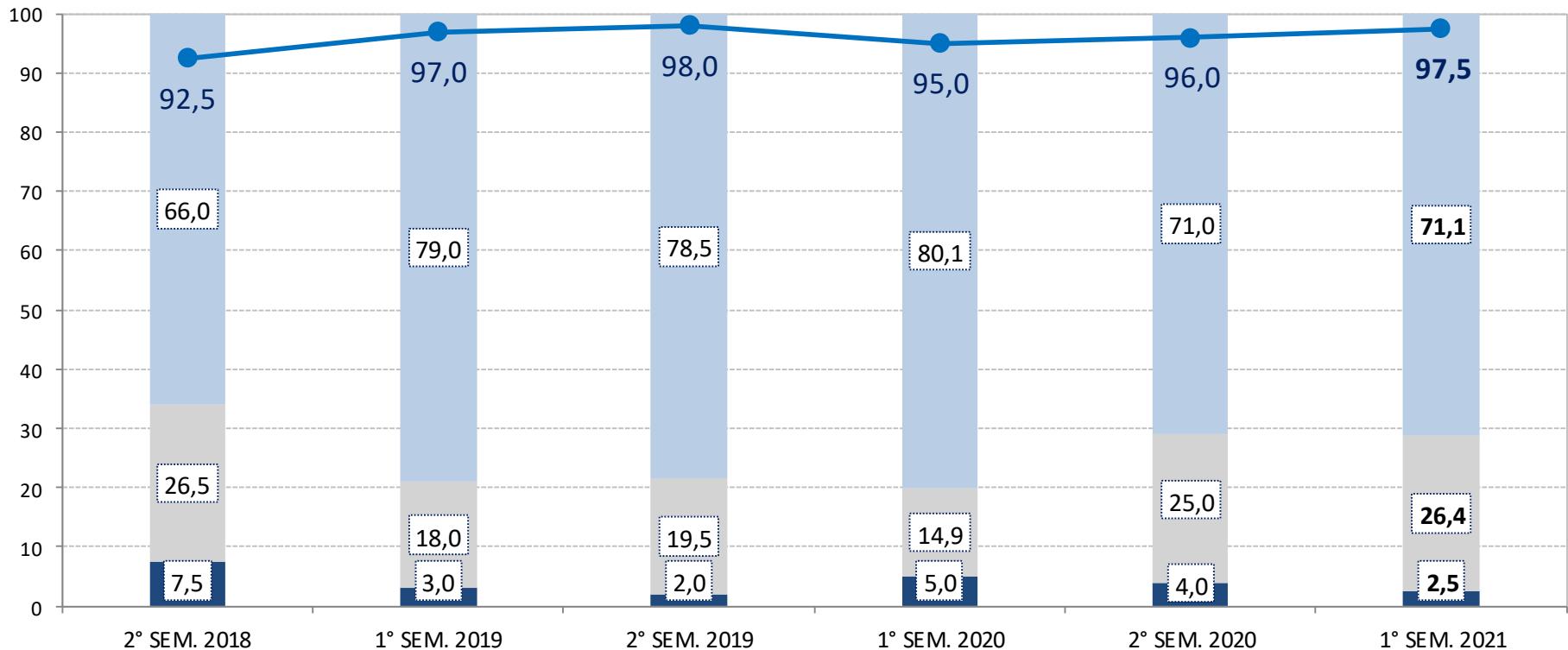


Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

# Intervento tecnico

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

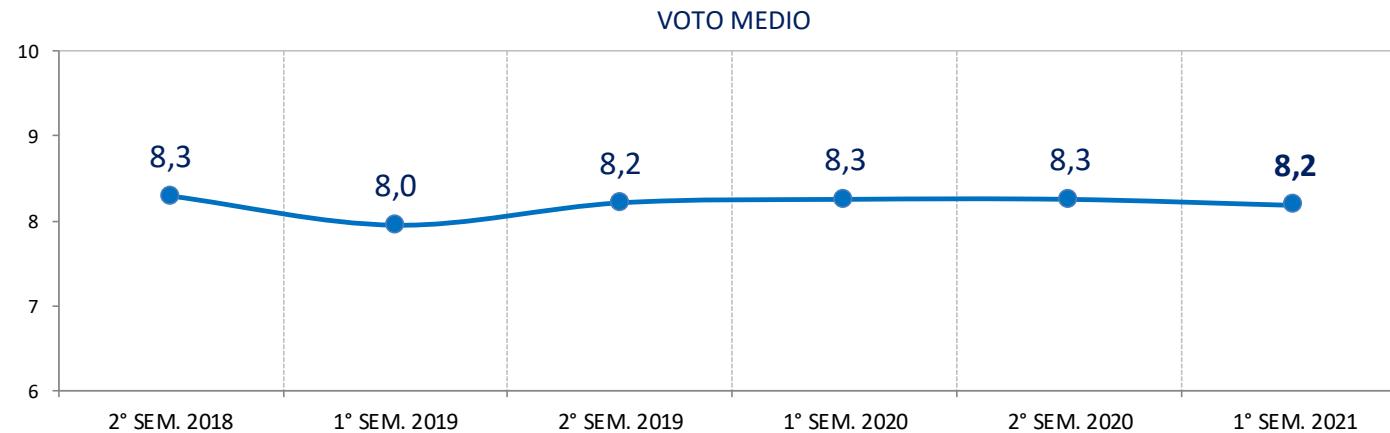
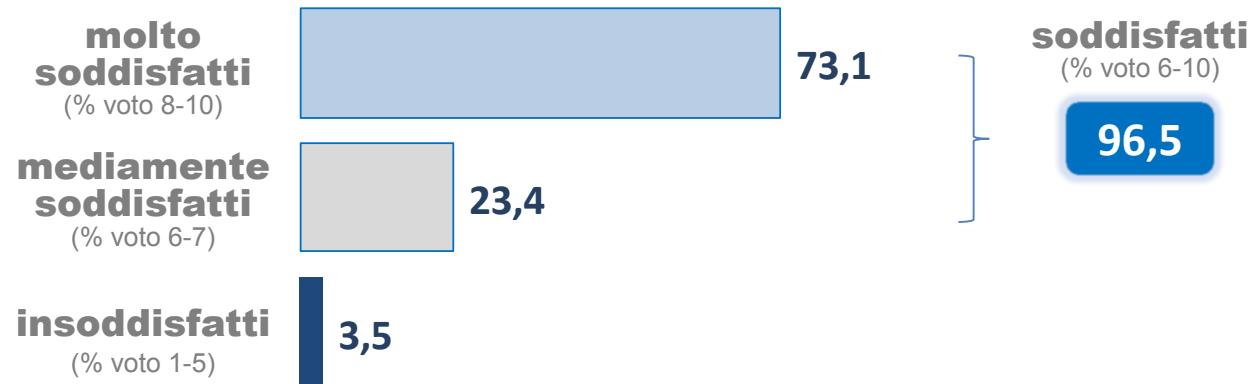
■ Insufficiente (% voto 1-5) ■ Sufficiente (% voto 6-7) ■ Buono (% voto 8-10) ■ ● **SODDISFATTI (% voto 6-10)**



Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

# Numero Verde Commerciale

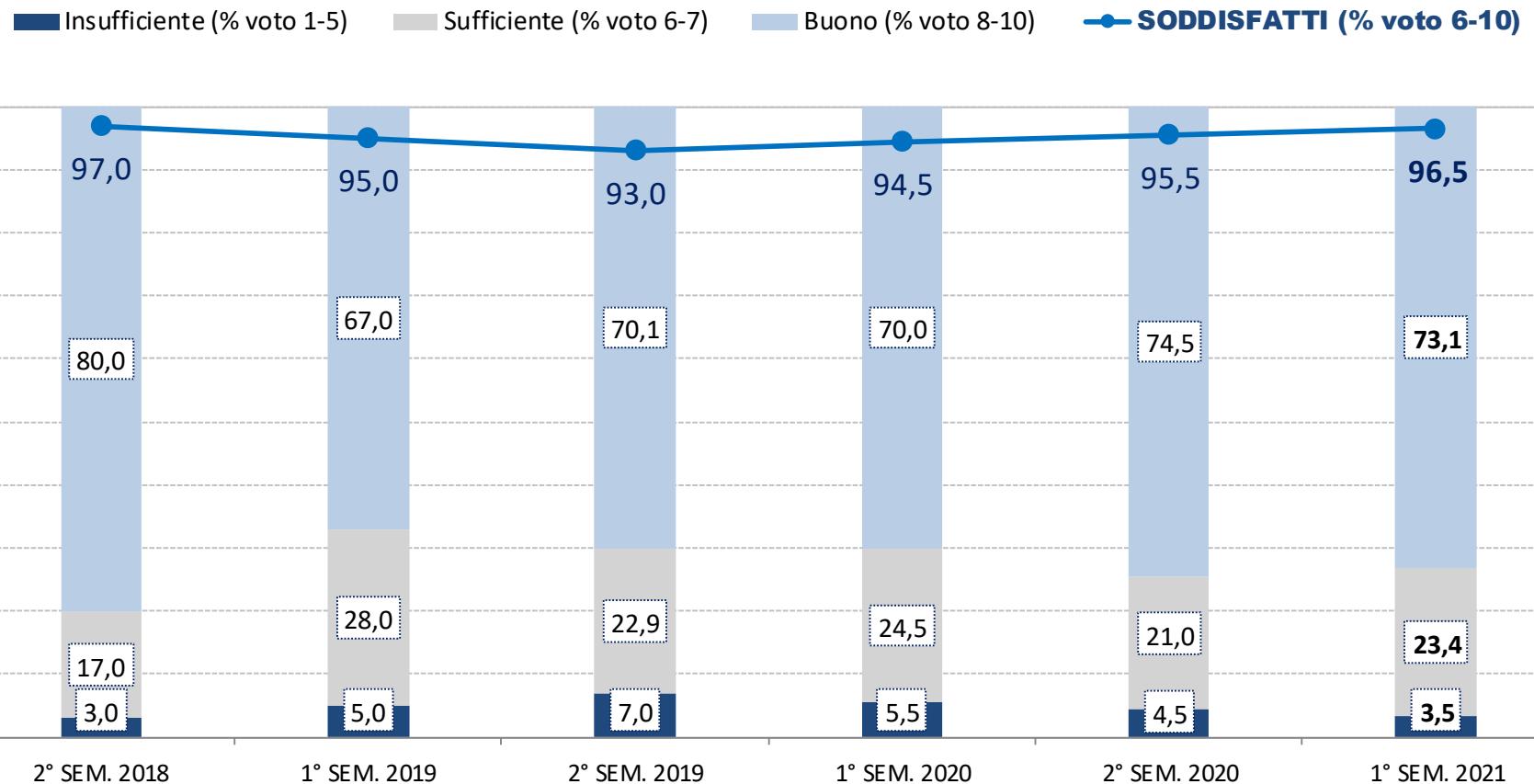
"Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà a Publiacqua Spa?"  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = UTENTI NUMERO VERDE

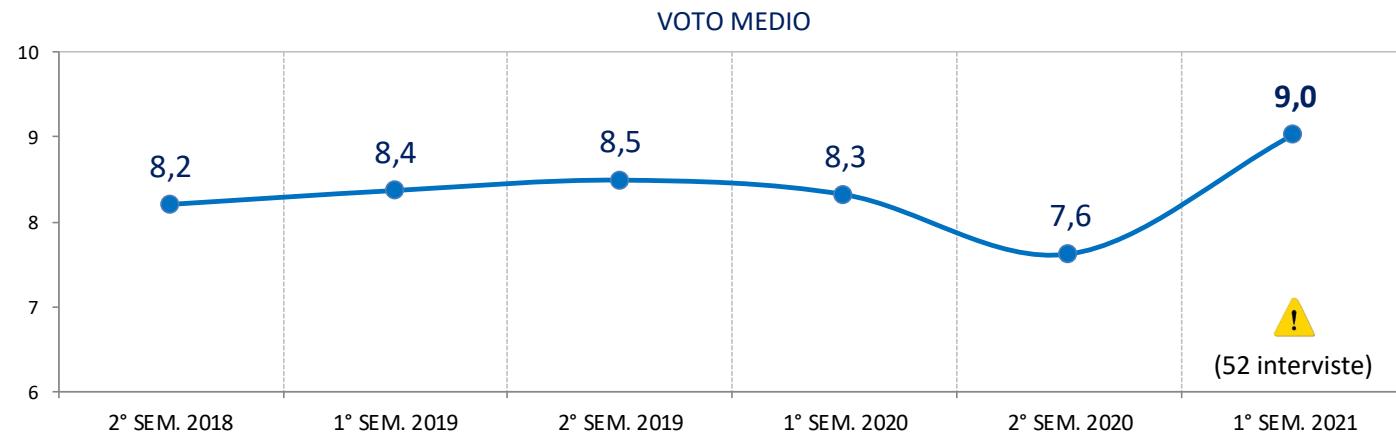
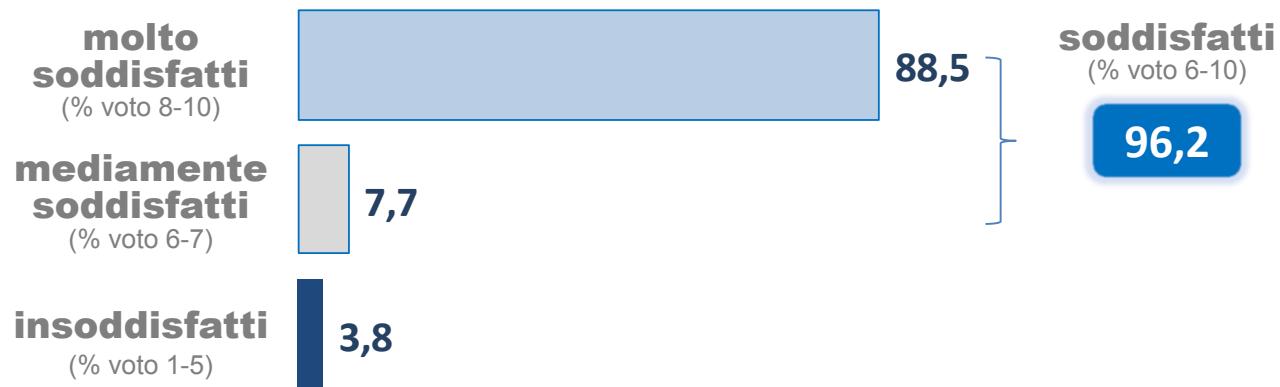
# Numero Verde Commerciale

"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

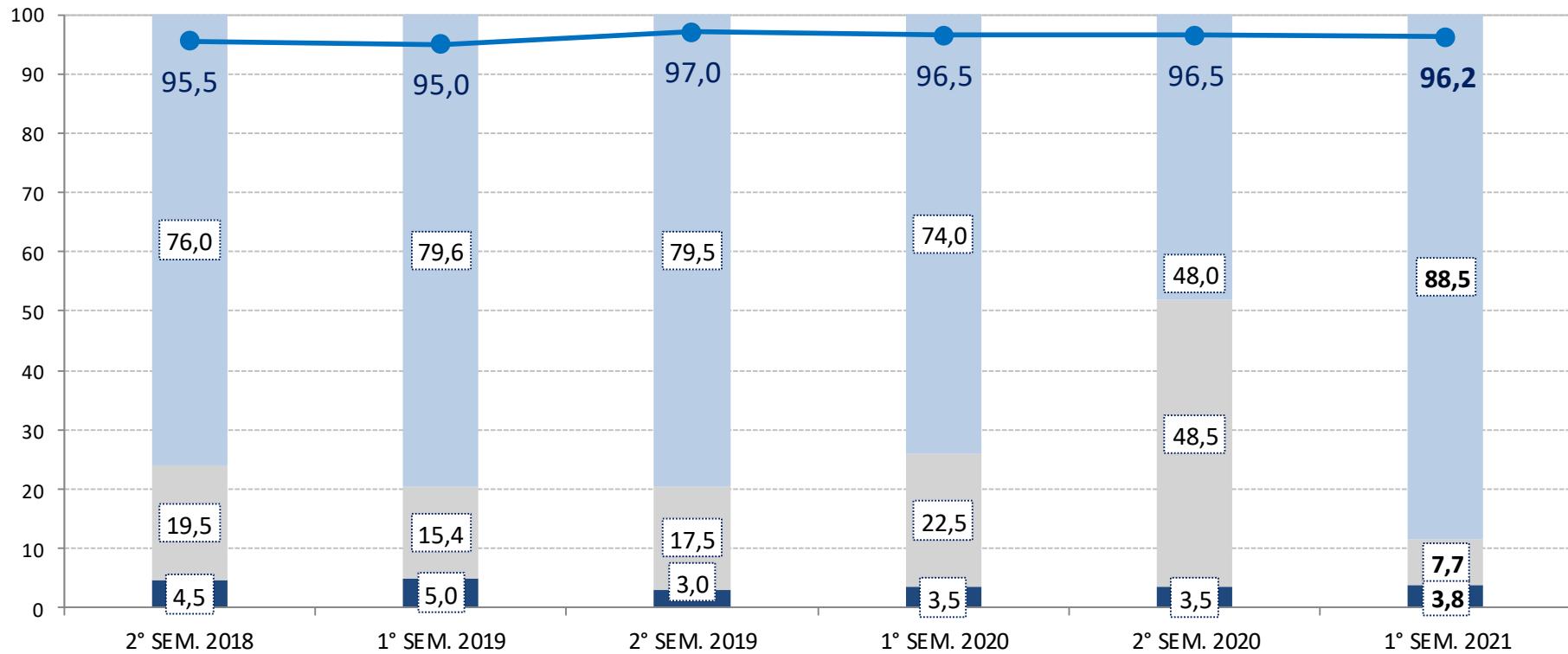
"Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?"  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = UTENTI SPORTELLO – 52 RISPOSTE

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

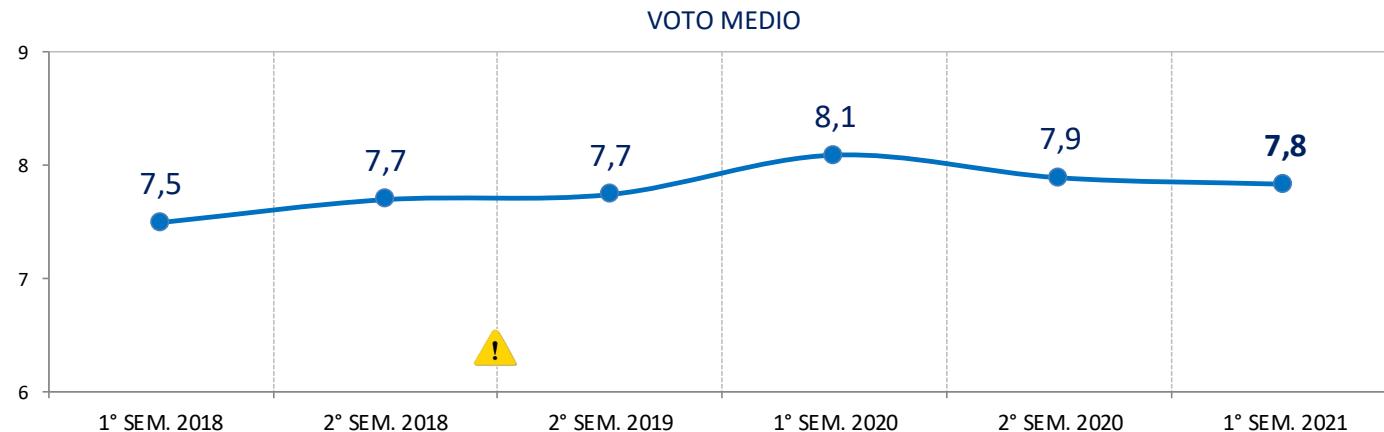
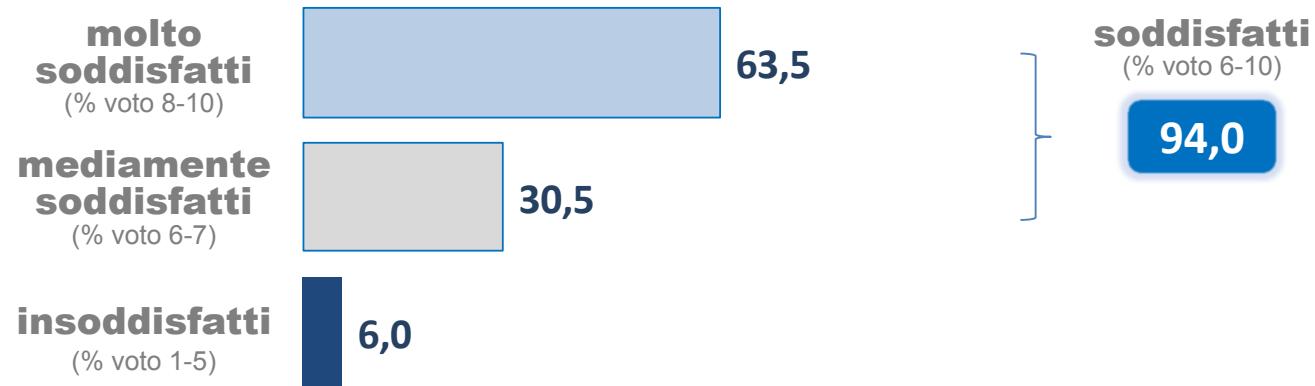
■ Insufficiente (% voto 1-5) ■ Sufficiente (% voto 6-7) ■ Buono (% voto 8-10) ■ **SODDISFATTI (% voto 6-10)**



(52 interviste)

# Sportello online

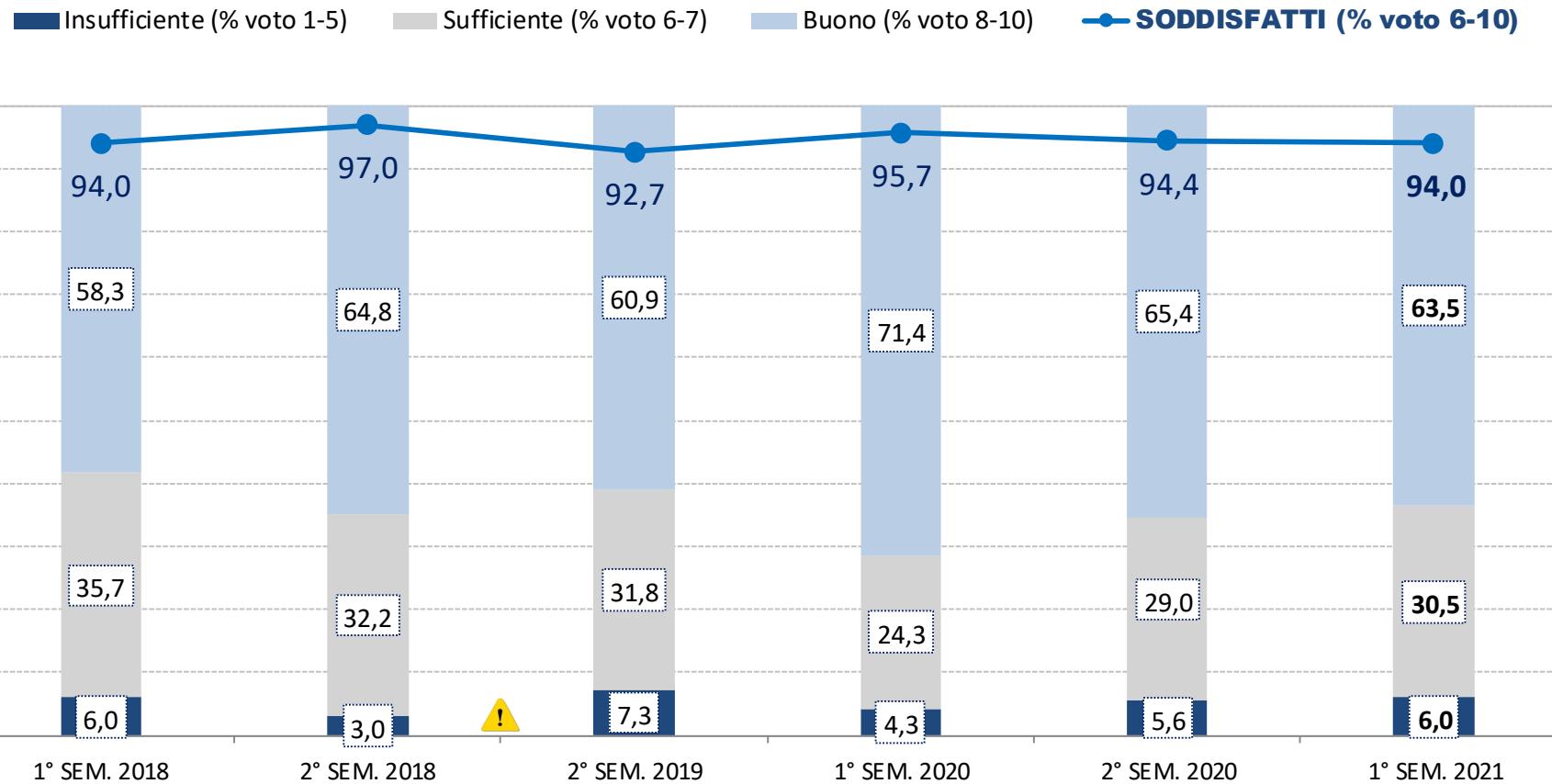
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?”  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = UTENTI SPORTELLO ONLINE

# Sportello online

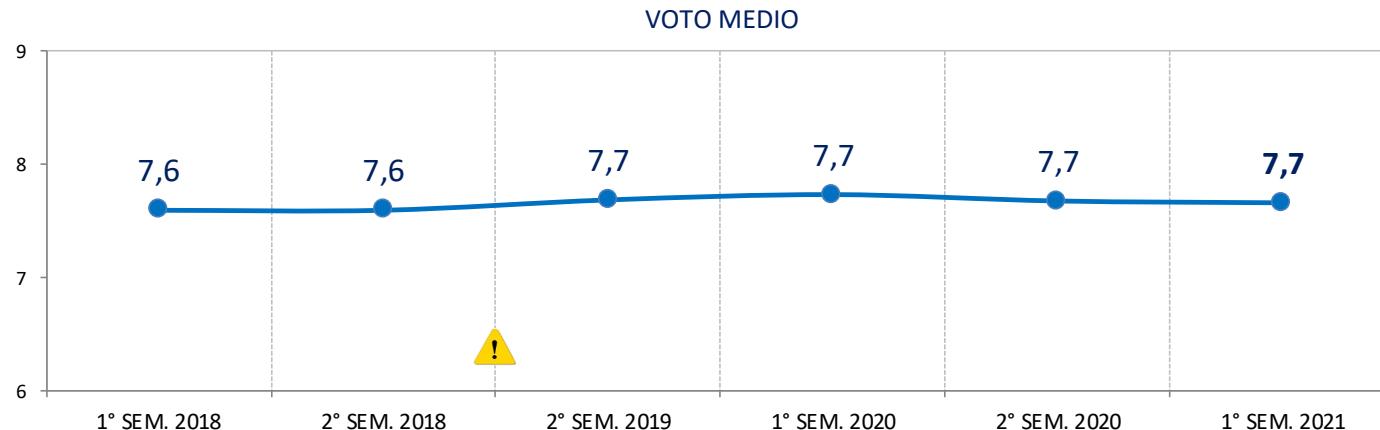
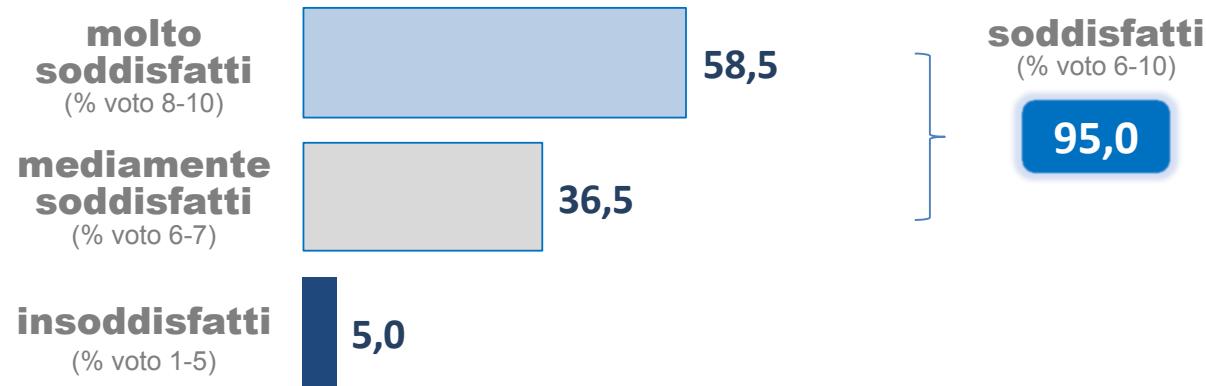
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?”  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



⚠ Non rilevato il 1° SEM. 2019

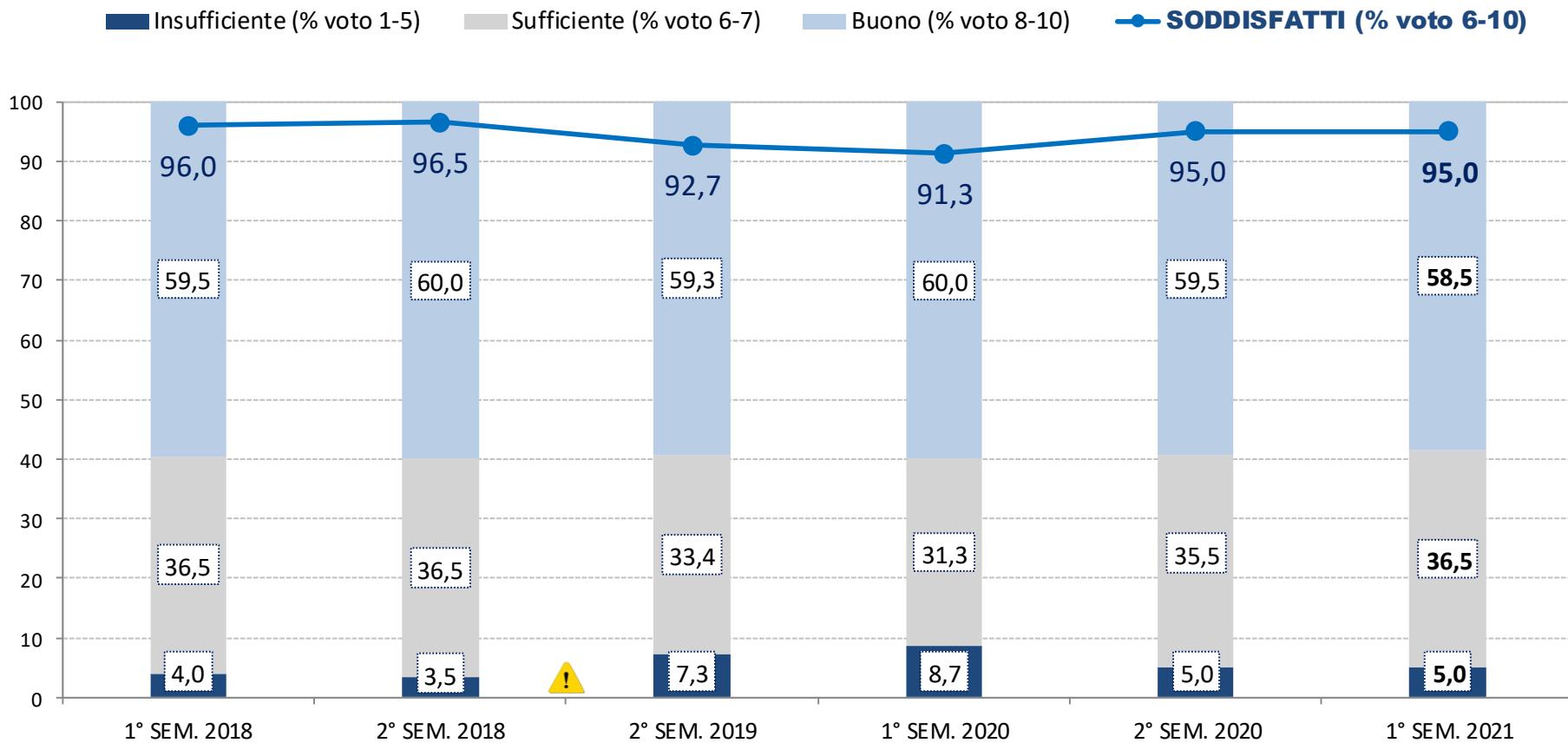
# Sito Internet

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



Non rilevato il 1° SEM. 2019

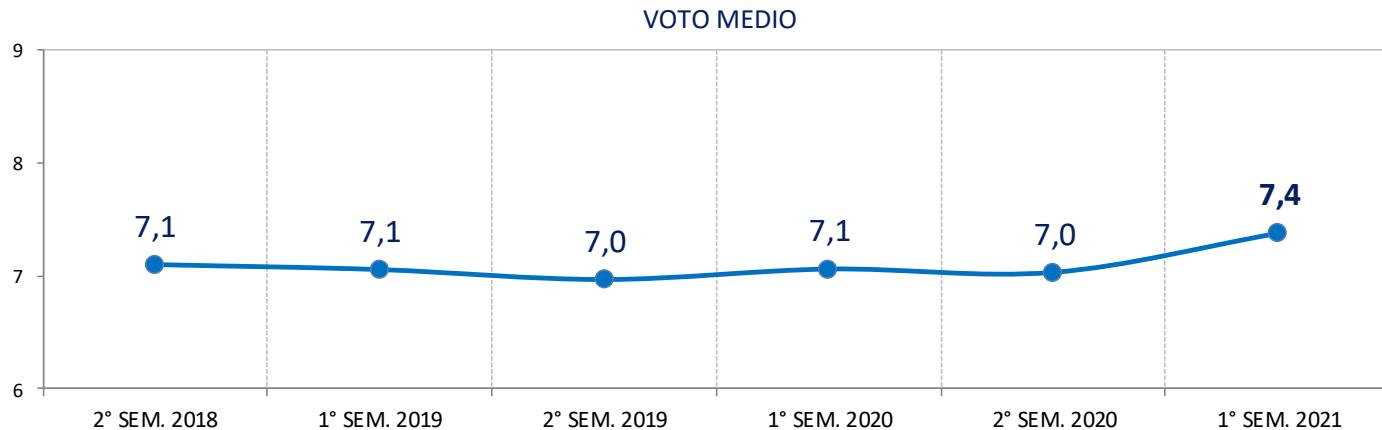
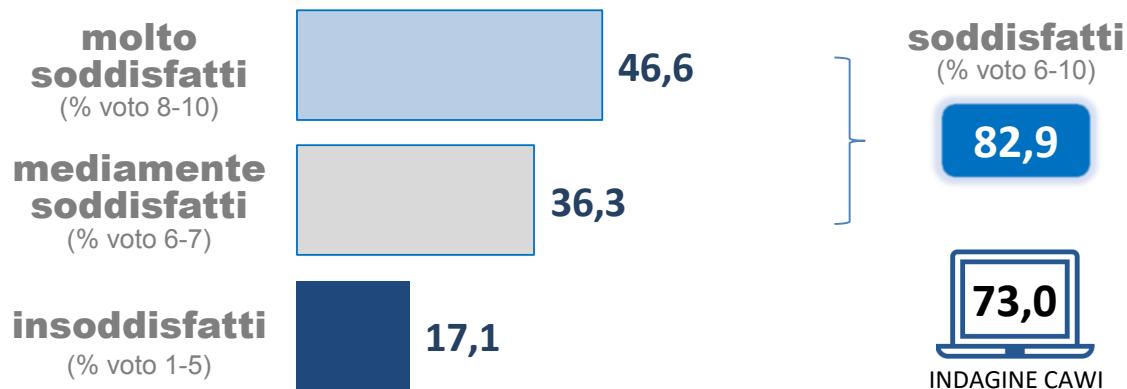
“Considerando complessivamente il sito Internet di Publiacqua, che voto dà?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



⚠ Non rilevato il 1° SEM. 2019

# 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]

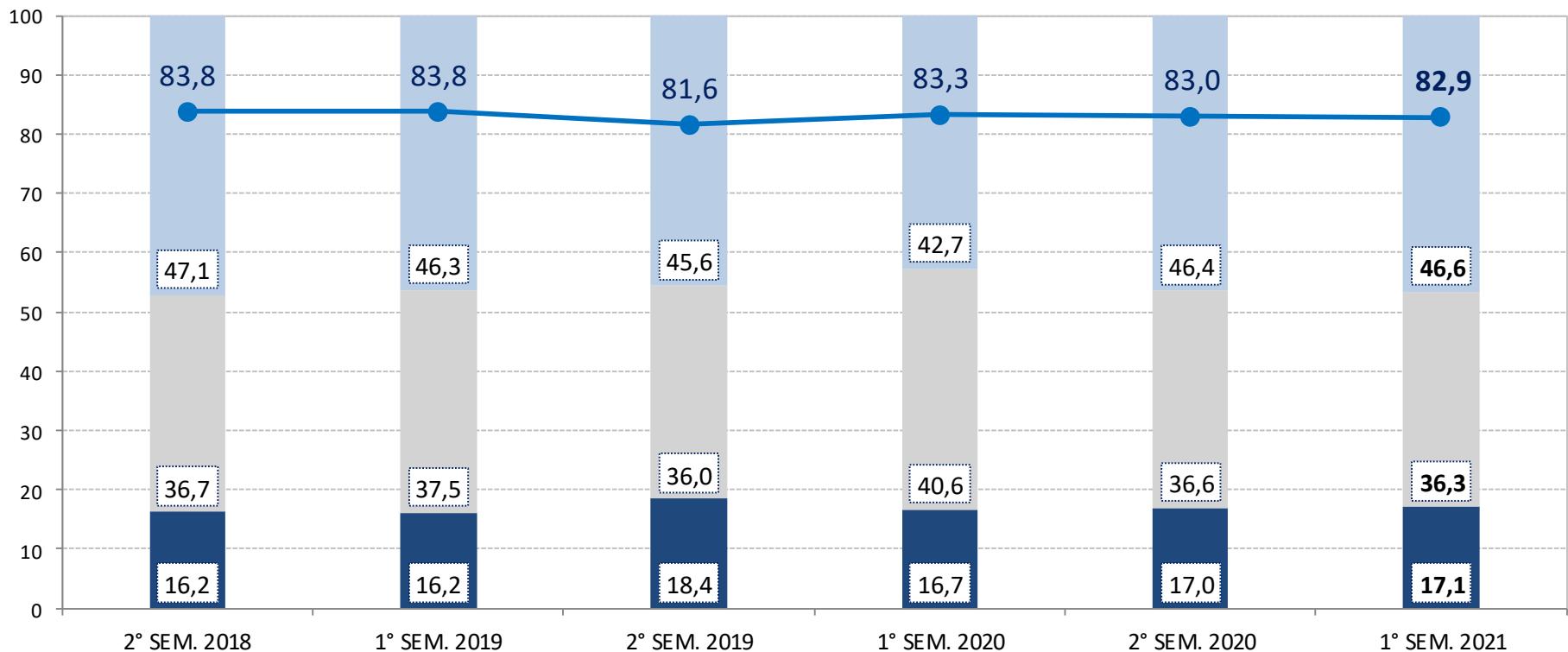


Base = UTENZE DOMESTICHE

# 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]

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



# Utilizzo dell'acqua potabile

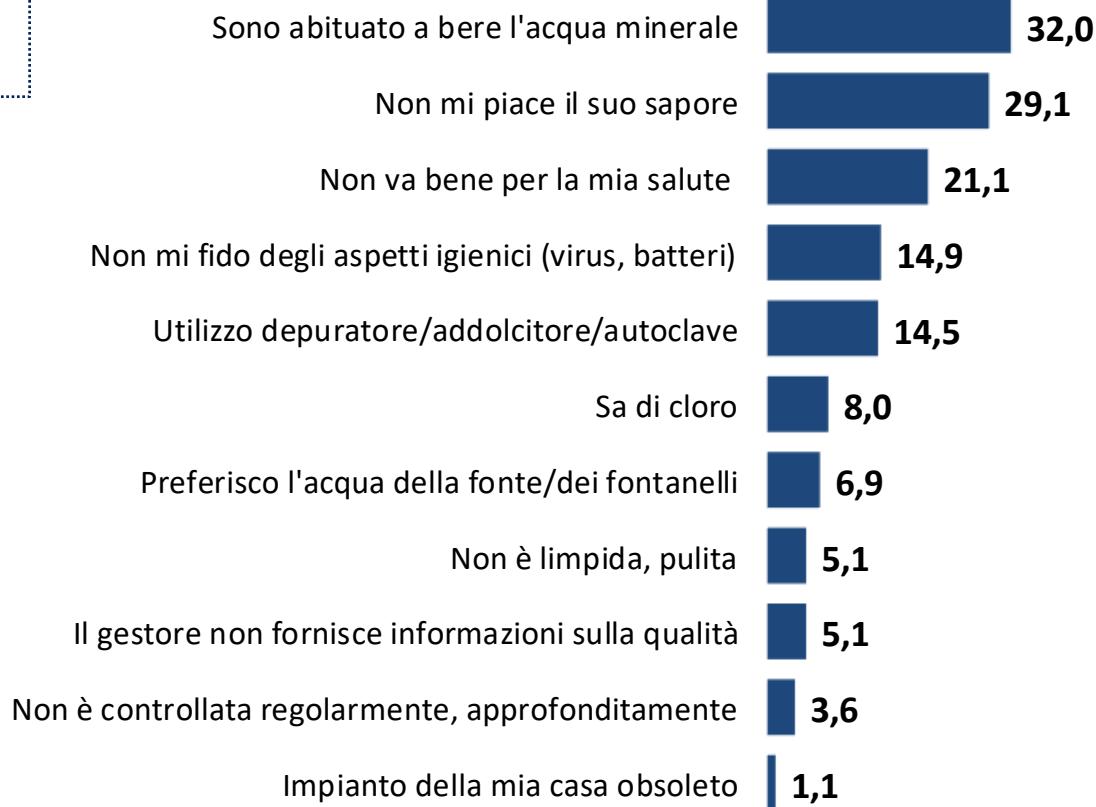


"Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?"

%



● "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



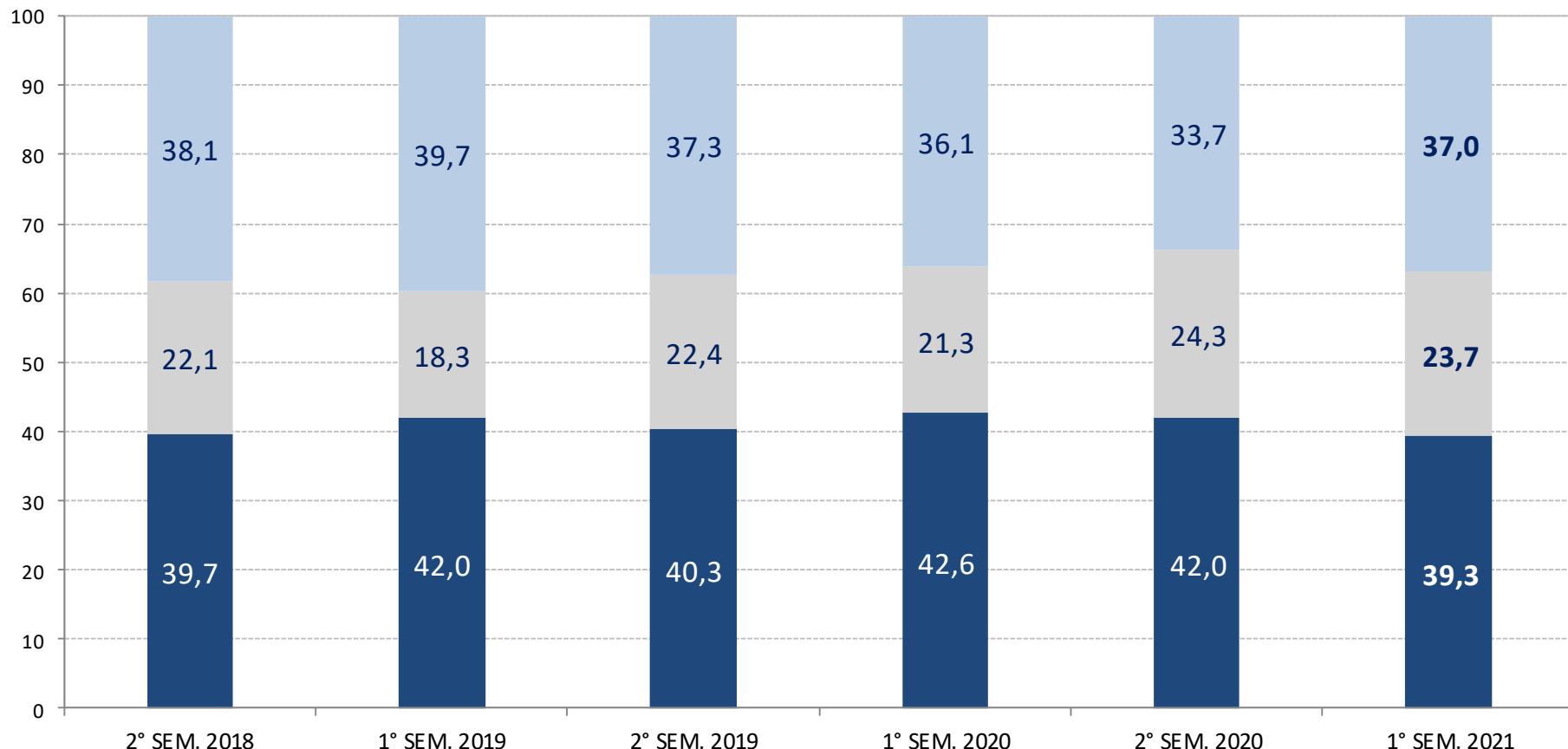
"Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?"

%

■ No, mai

■ Sì, qualche volta

■ Sì, regolarmente



Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE