

Indagine di Customer Satisfaction

1° semestre 2023

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 **2.000 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta da febbraio a luglio 2023.

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).

→ CSI PARZIALI

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

→ CSI COMPLESSIVO

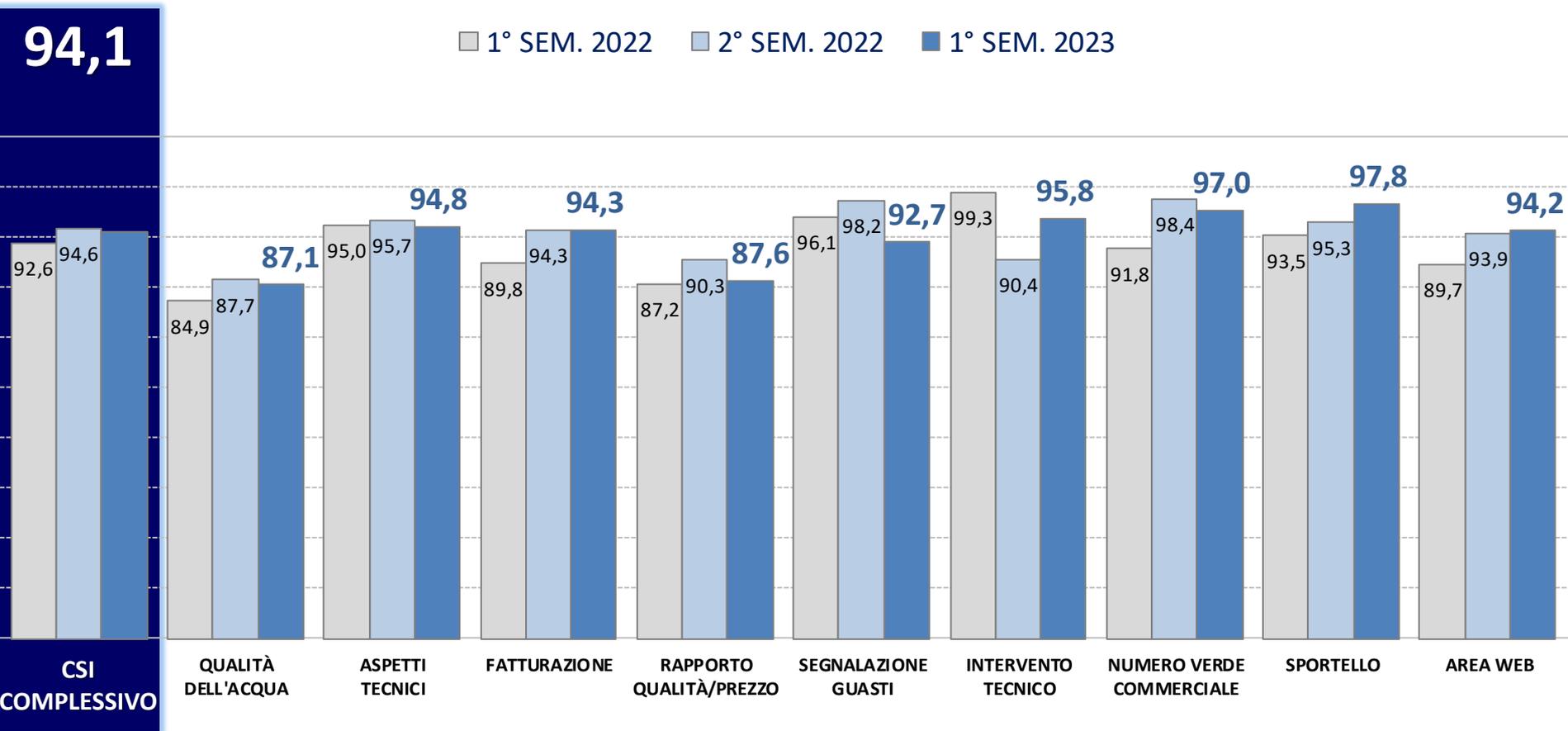
Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi sono stati modificati a partire dal primo semestre 2023, a seguito di un progetto di ridefinizione del modello di calcolo, che ha coinvolto clienti e rappresentanti delle società campione.

In formula:

$$\frac{\sum_{i=1}^n \text{CSI PARZIALE}_i \times \text{PESO FATTORE}_i}{\sum_{i=1}^n \text{PESO FATTORE}_i}$$



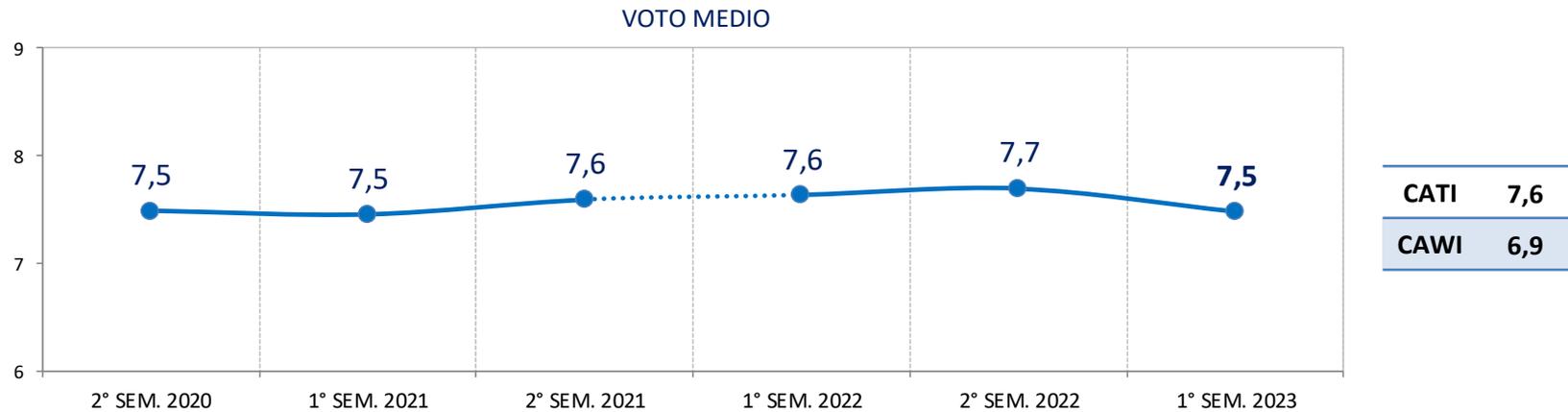
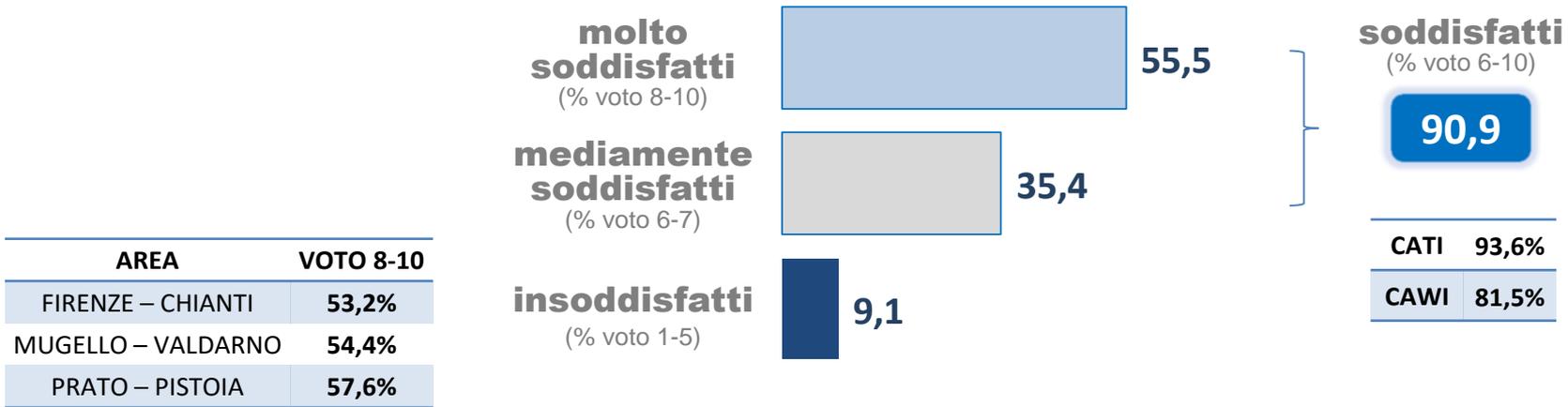
CSI – Customer Satisfaction Index



94,5
(CSI fino al 2022)

Giudizio globale sul servizio idrico

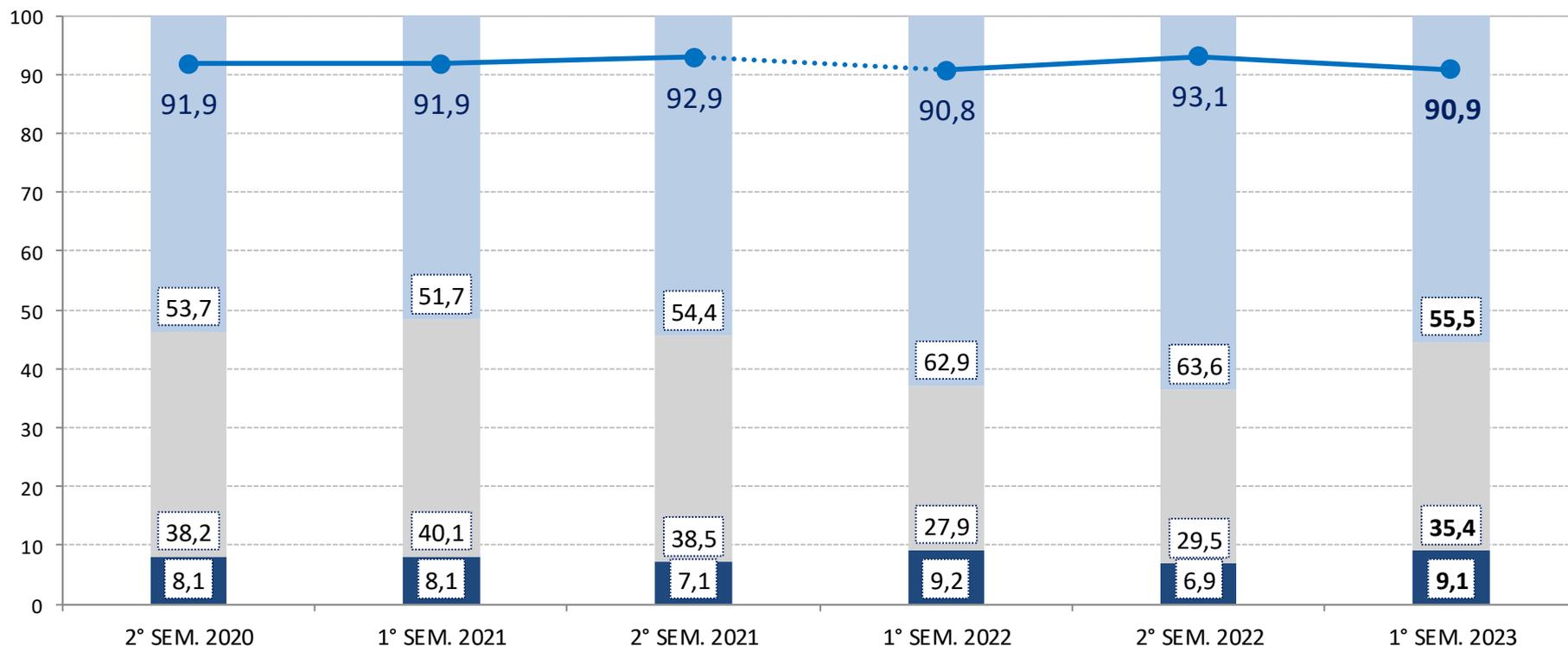
“Per cominciare, può esprimere il suo giudizio globale su Publiacqua, pensando agli ultimi 6 mesi, dando un voto da 1 a 10?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Giudizio globale sul servizio idrico

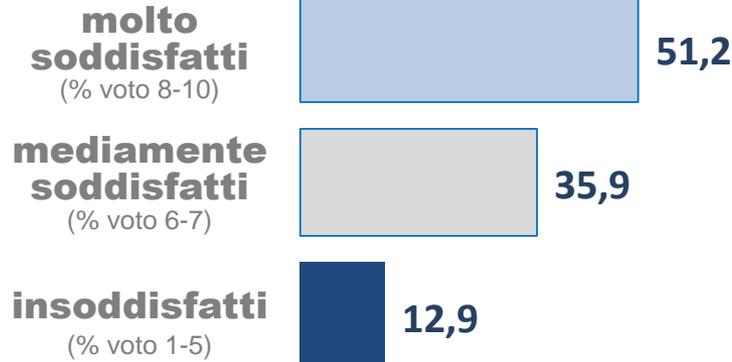
“Per cominciare, può esprimere il suo giudizio globale su Publiacqua, pensando agli ultimi 6 mesi, dando un voto da 1 a 10?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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



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]



soddisfatti
(% voto 6-10)

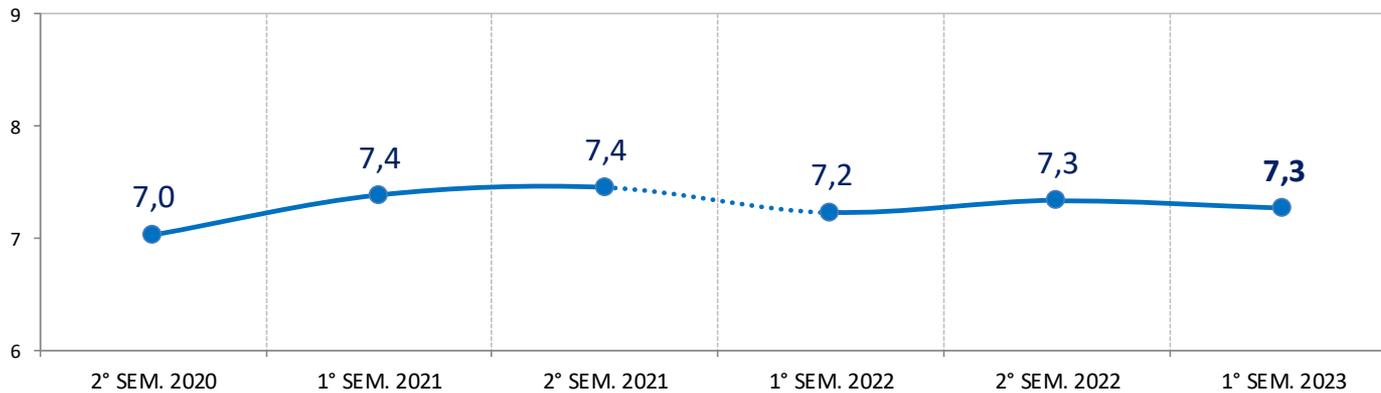
87,1

CATI 91,1%

CAWI 73,0%

CONSUMO DI ACQUA	VOTO 8-10
Regolare	70,4%
Mai	29,7%

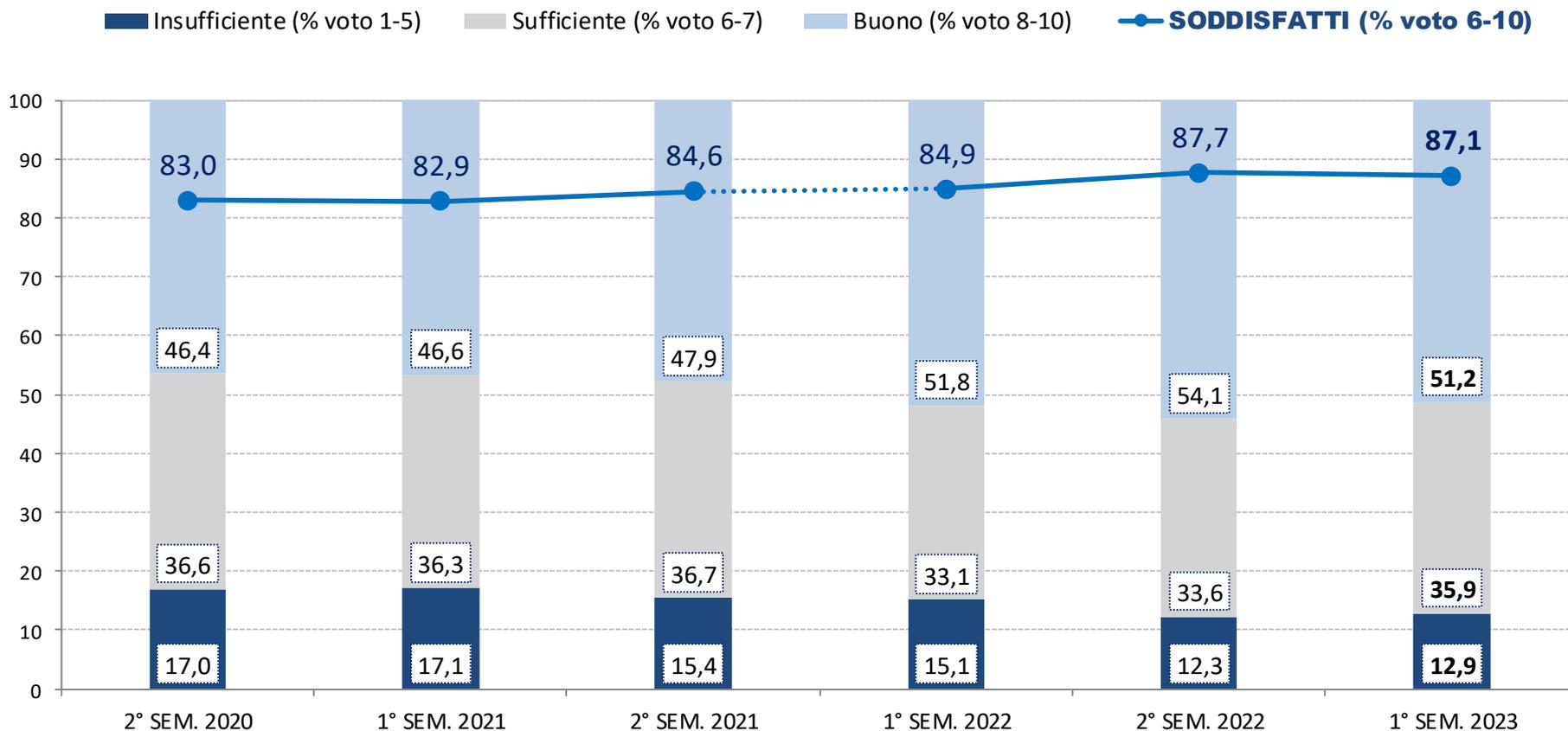
VOTO MEDIO



CATI 7,4

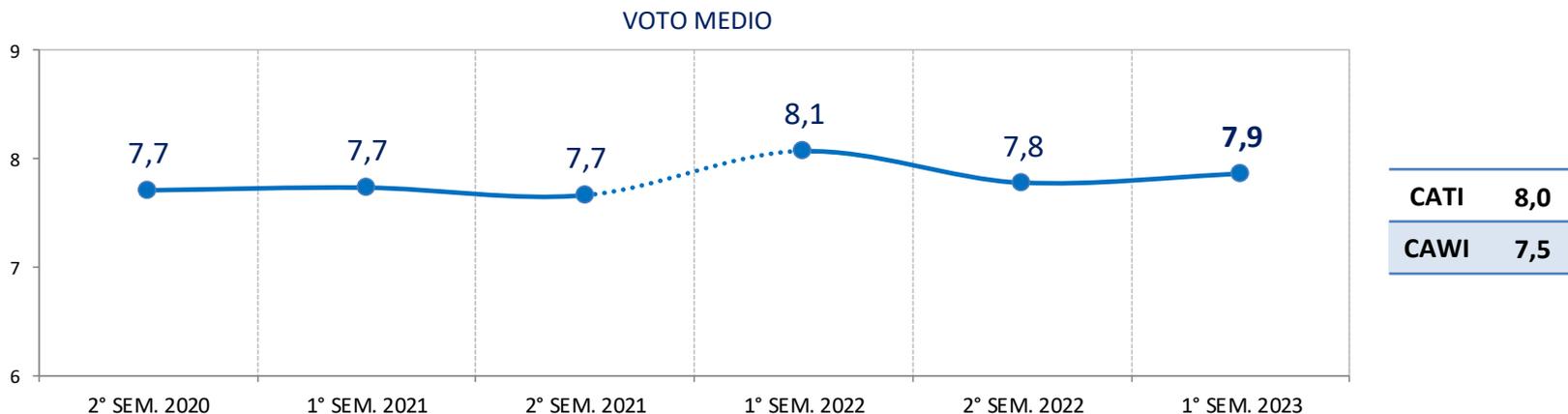
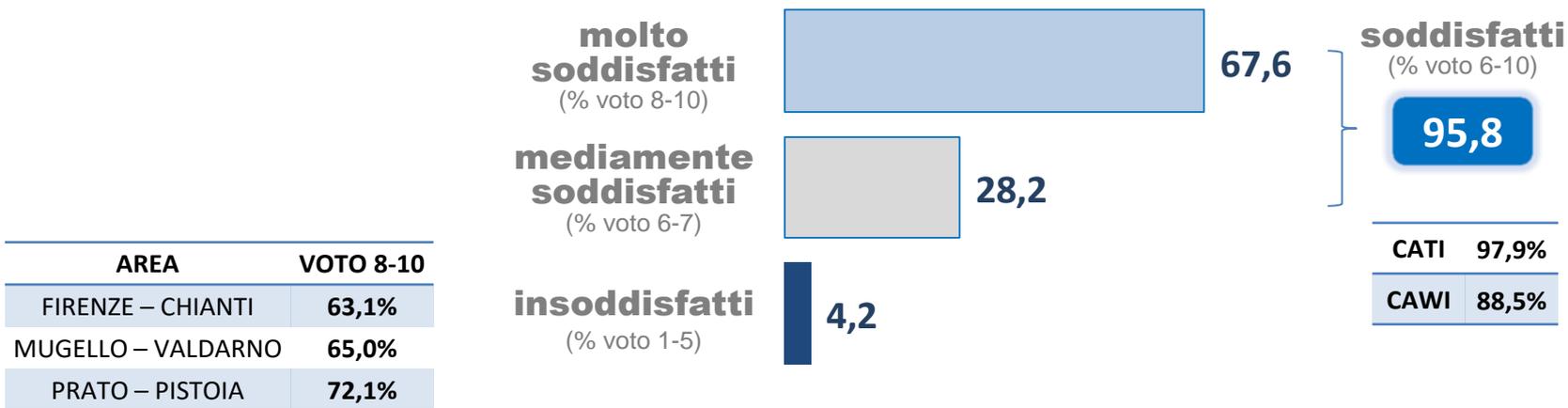
CAWI 6,7

“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]



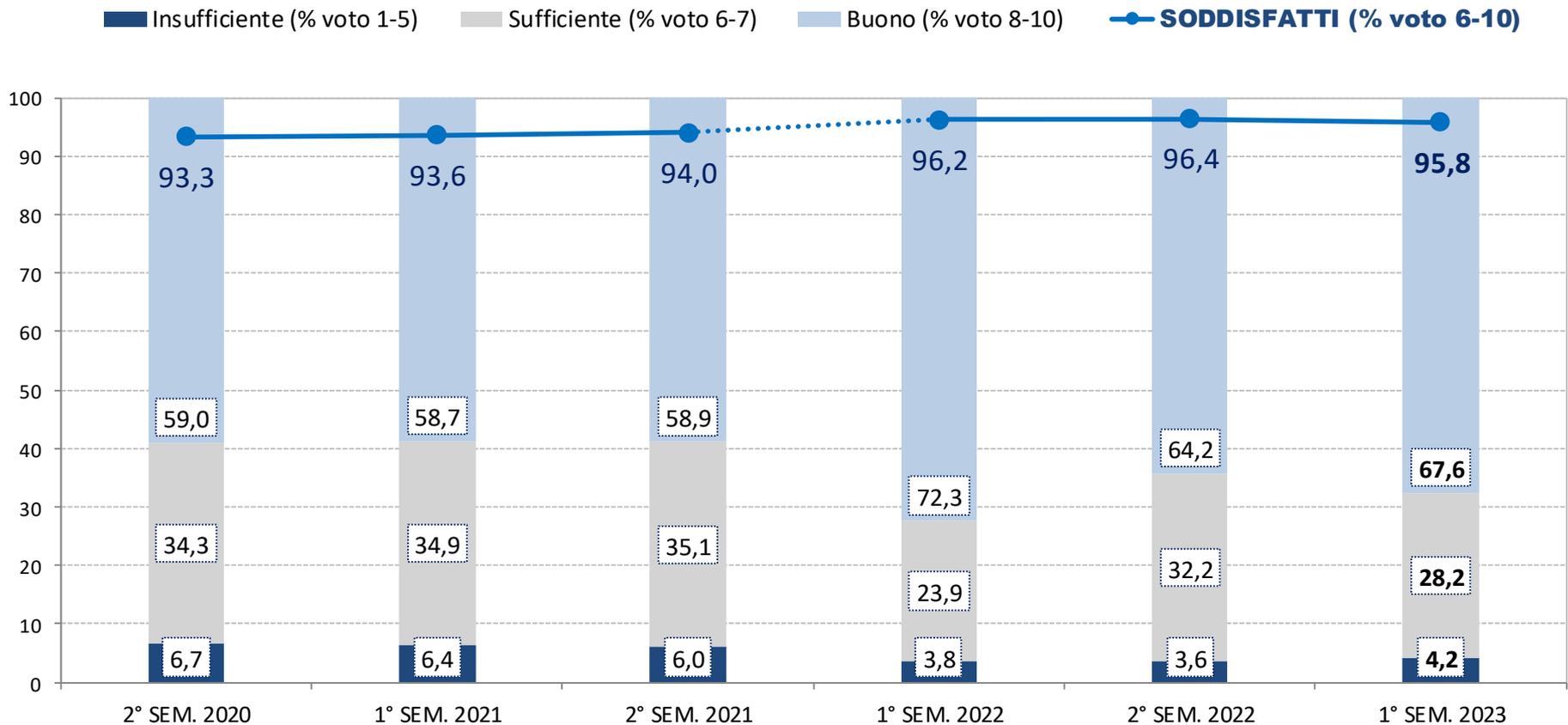
Aspetti tecnici del servizio

“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]

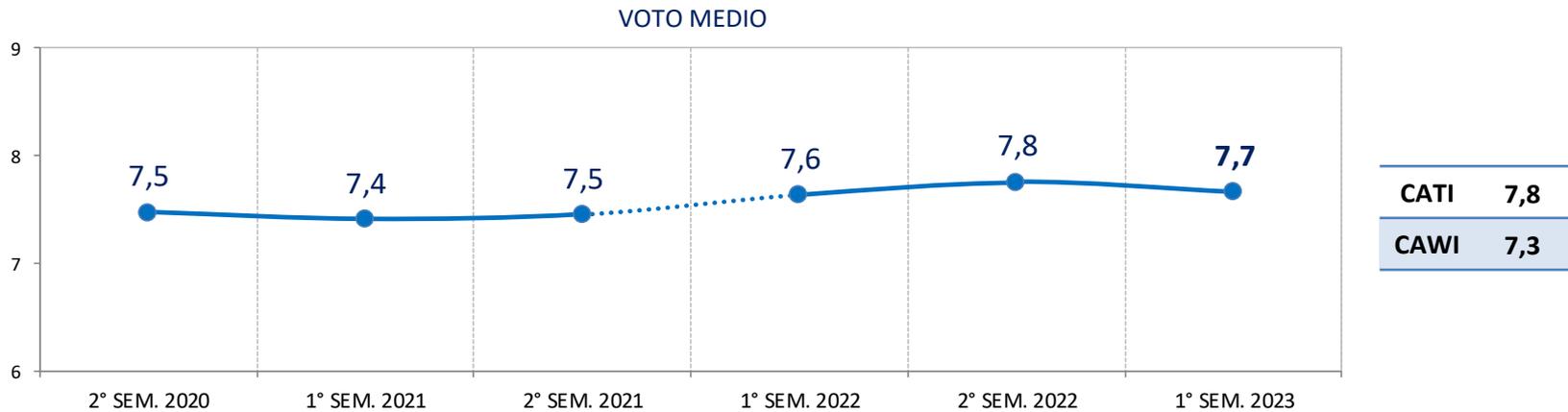
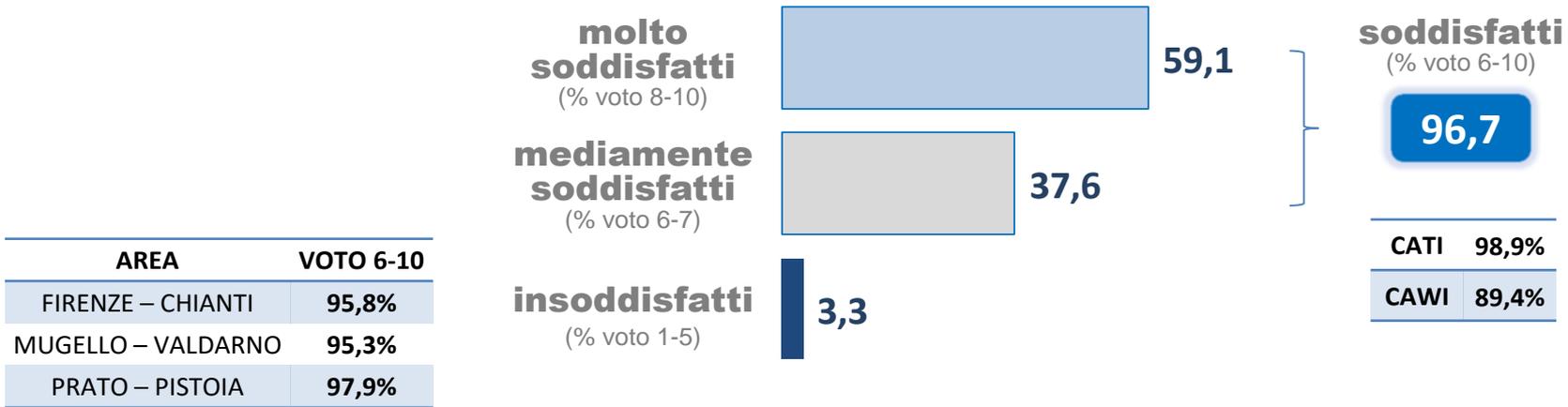


Aspetti tecnici del servizio

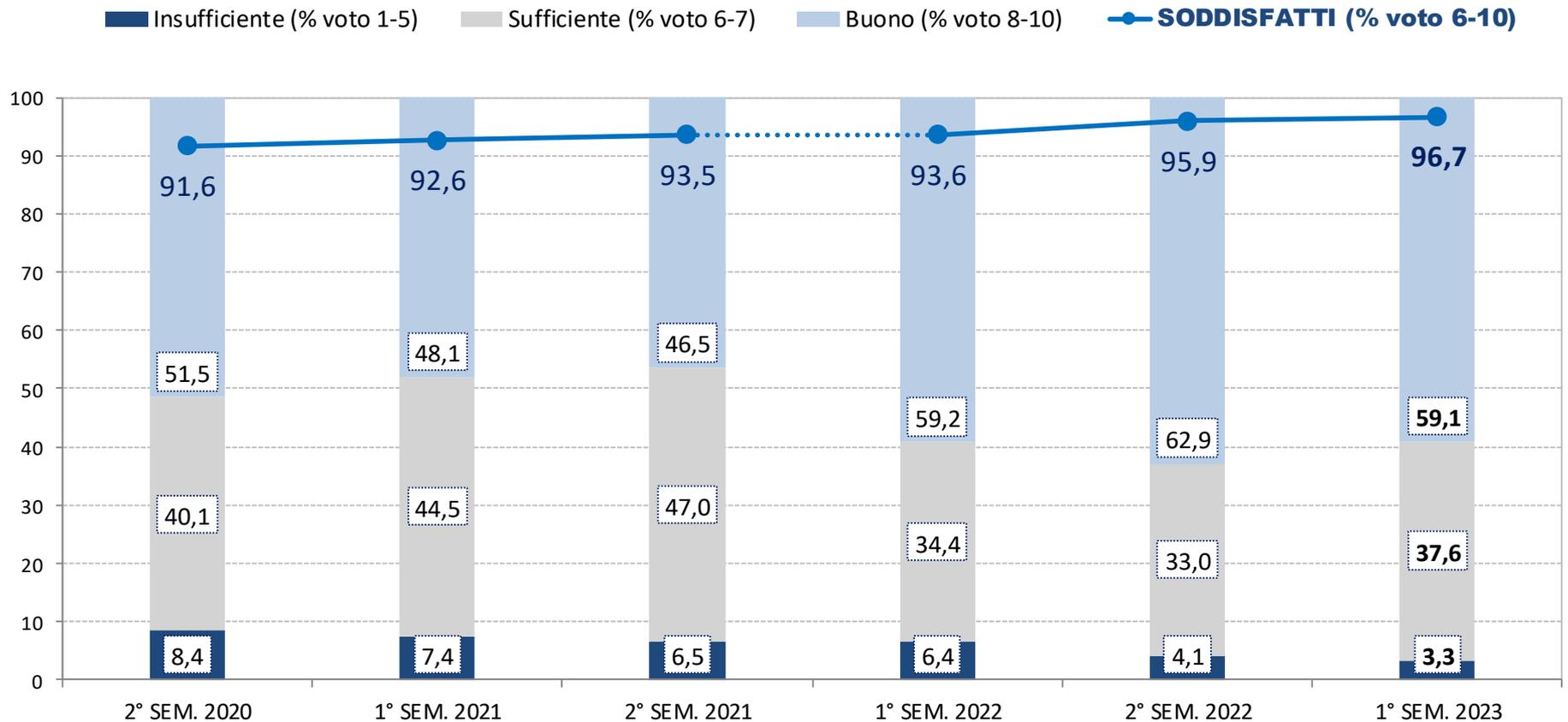
“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“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]

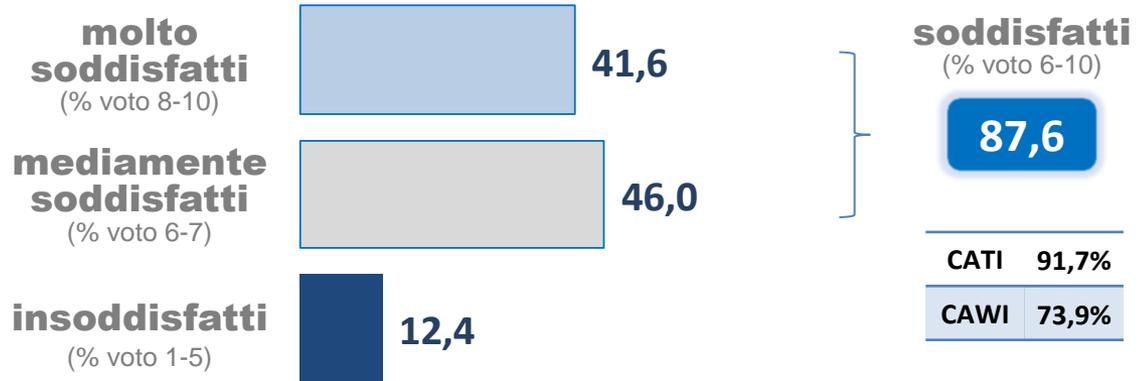


“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Rapporto qualità prezzo

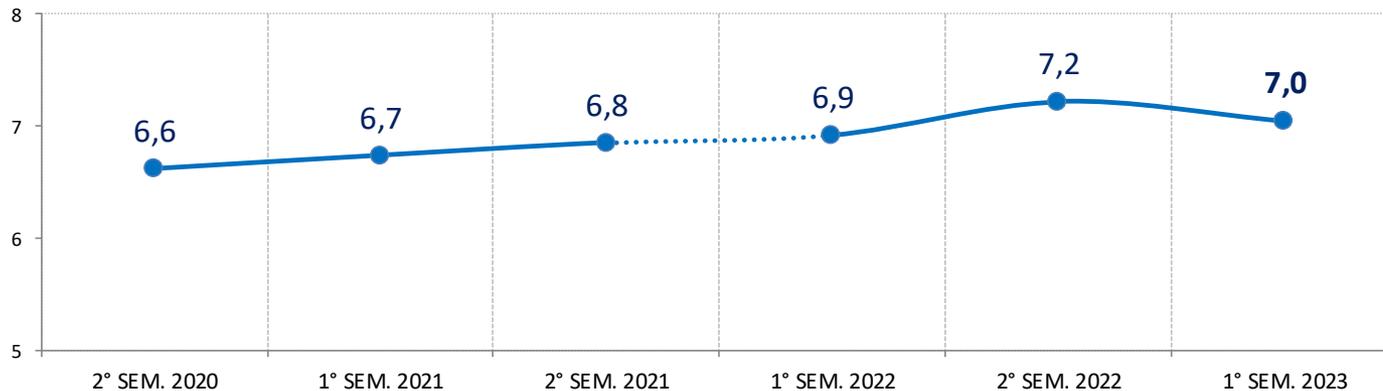
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



CATI	91,7%
CAWI	73,9%

ETÀ	VOTO 6-10
18-54 ANNI	89,1%
55+ ANNI	86,5%

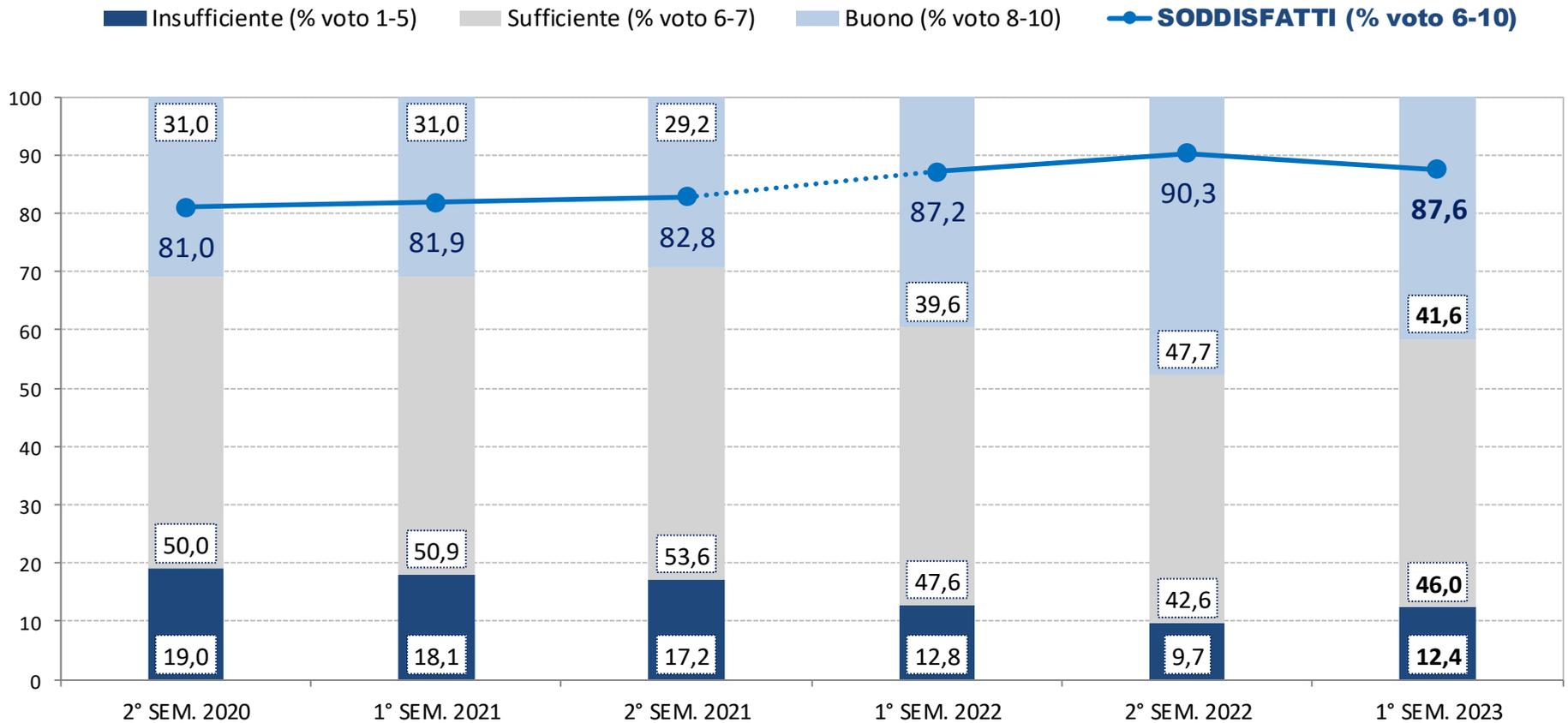
VOTO MEDIO



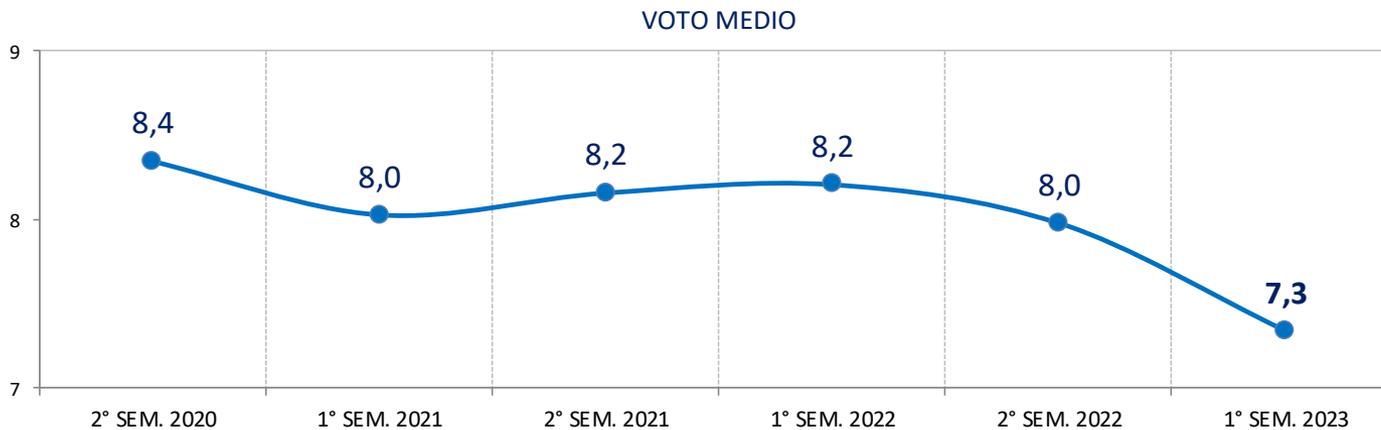
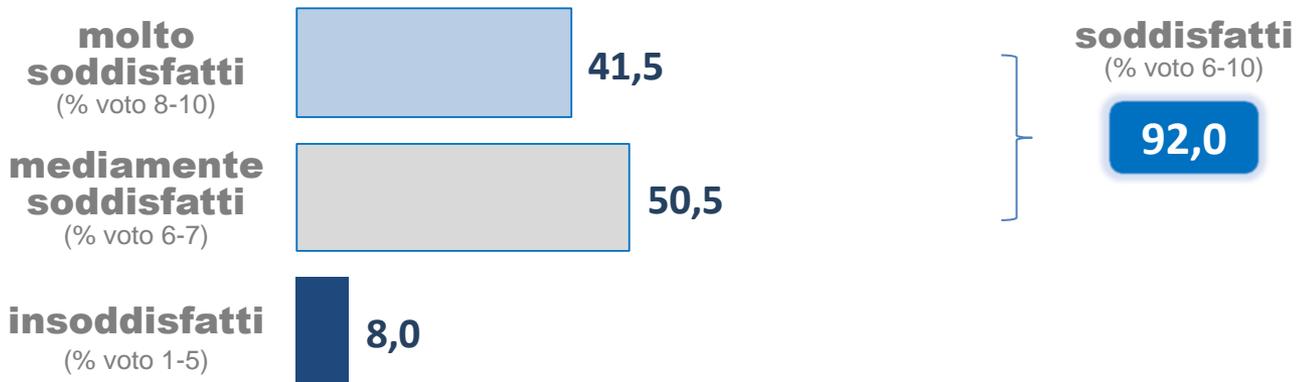
CATI	7,3
CAWI	6,3

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]

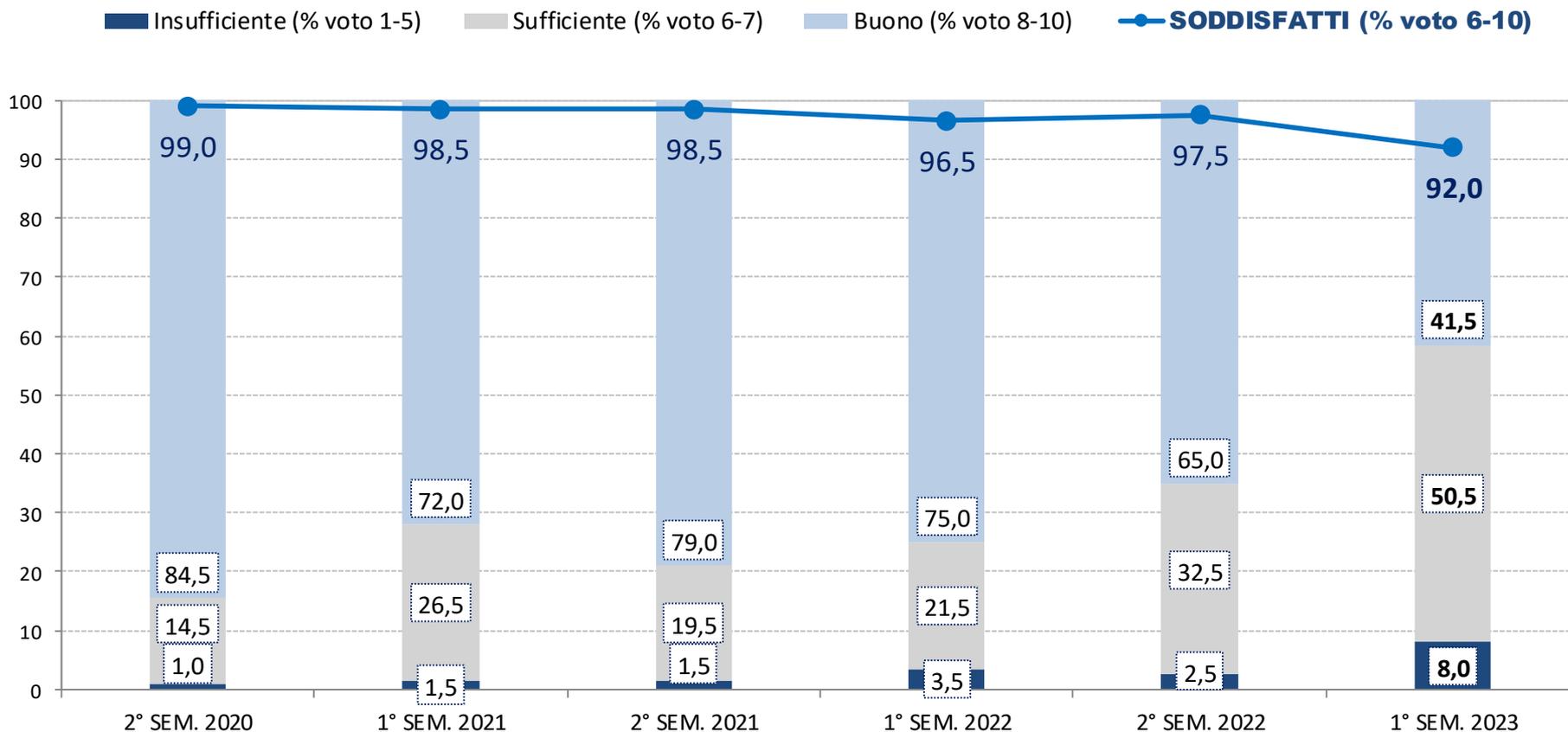


“Considerando complessivamente la relazione telefonica, che voto dà al Call Center Guasti di Publiacqua?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Segnalazione guasti

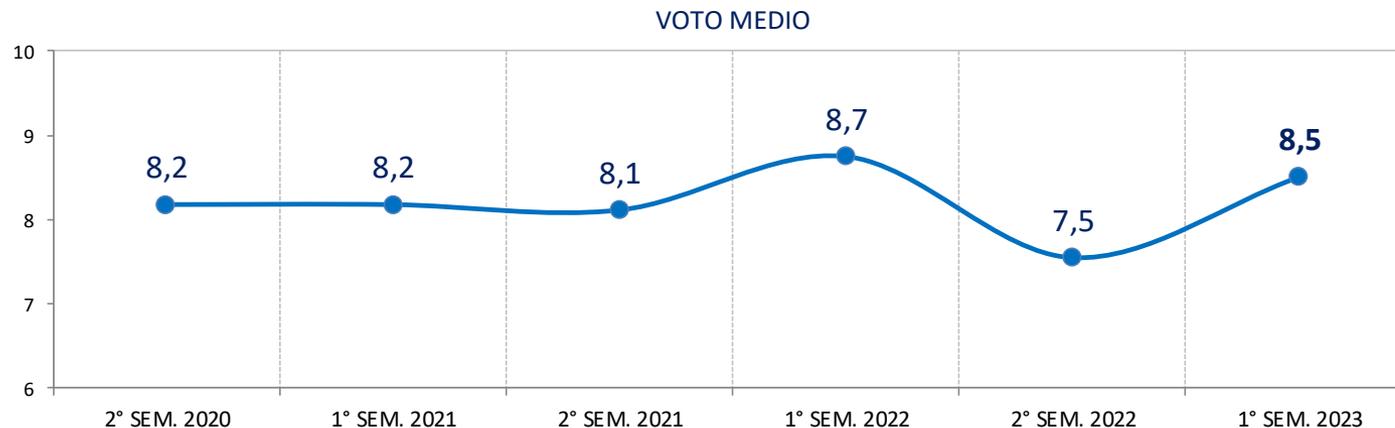
“Considerando complessivamente la relazione telefonica, che voto dà al Call Center Guasti di Publiacqua?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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

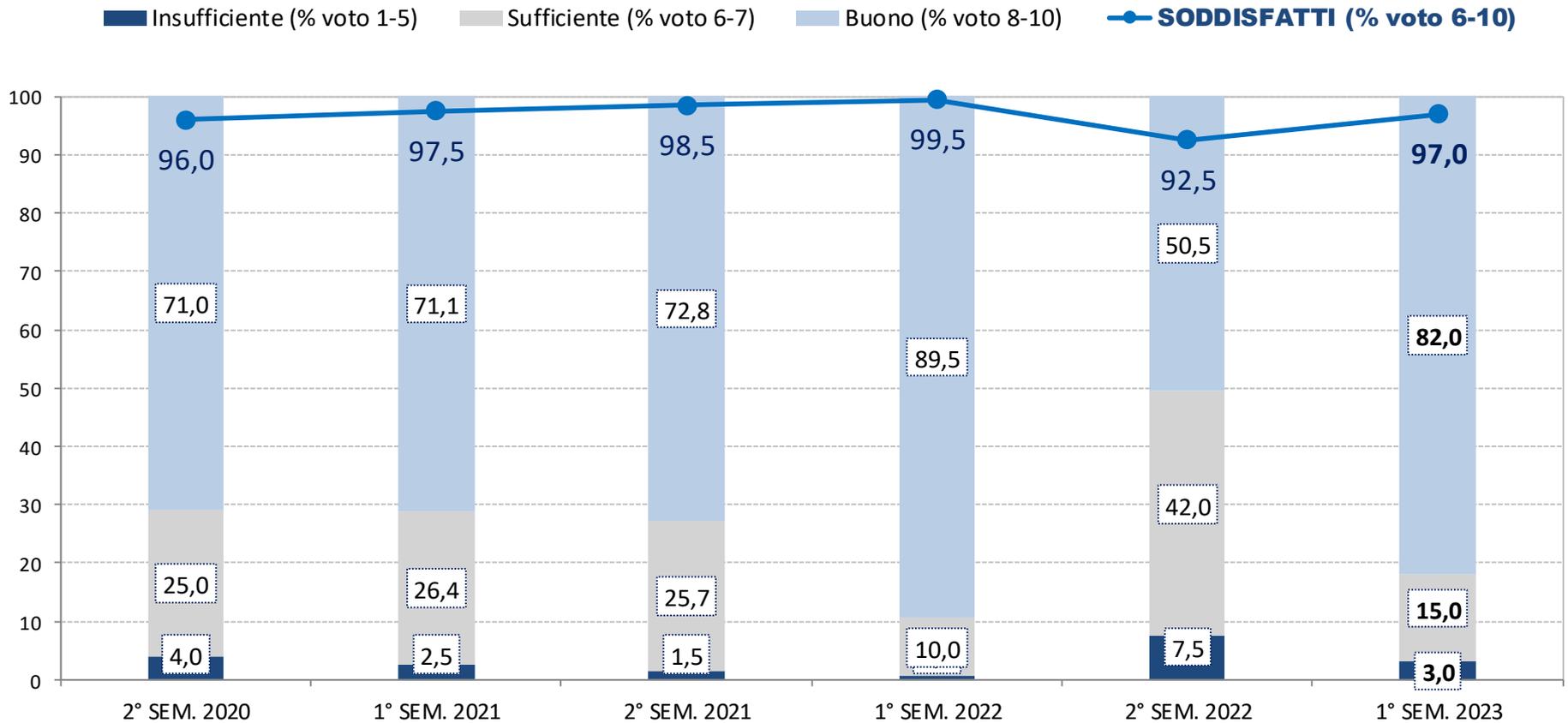


Il 92,5% del campione è riuscito a risolvere del tutto il problema tramite l'intervento tecnico
[88,5%, 2° SEM. 2022]



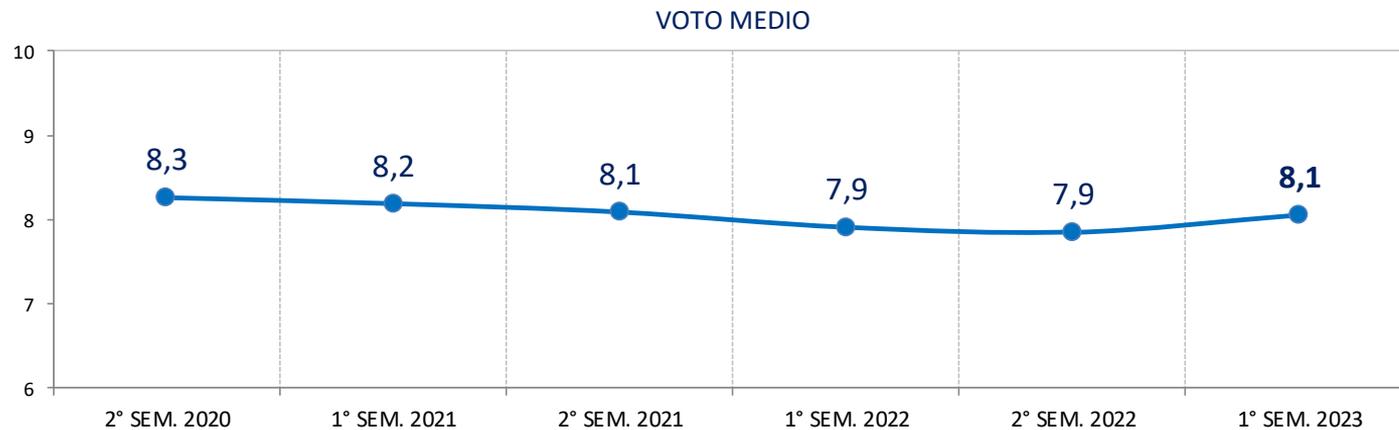
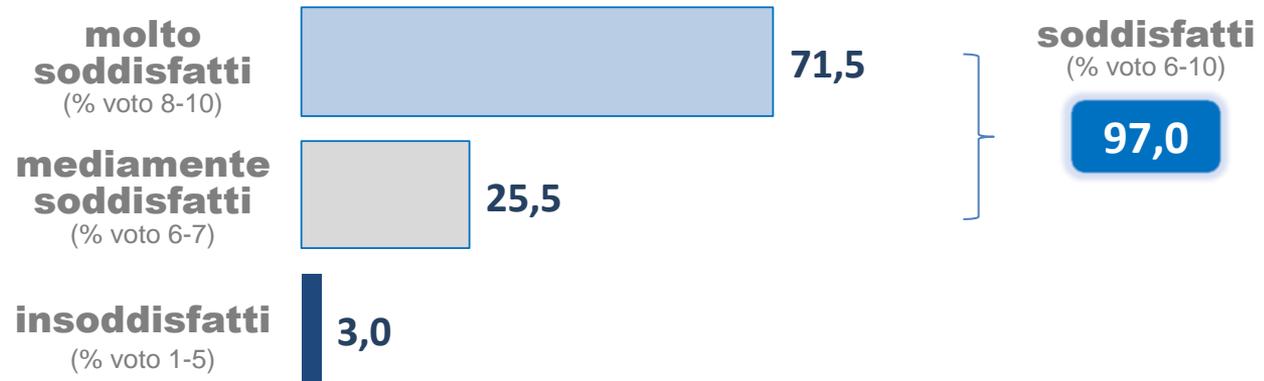
Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

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



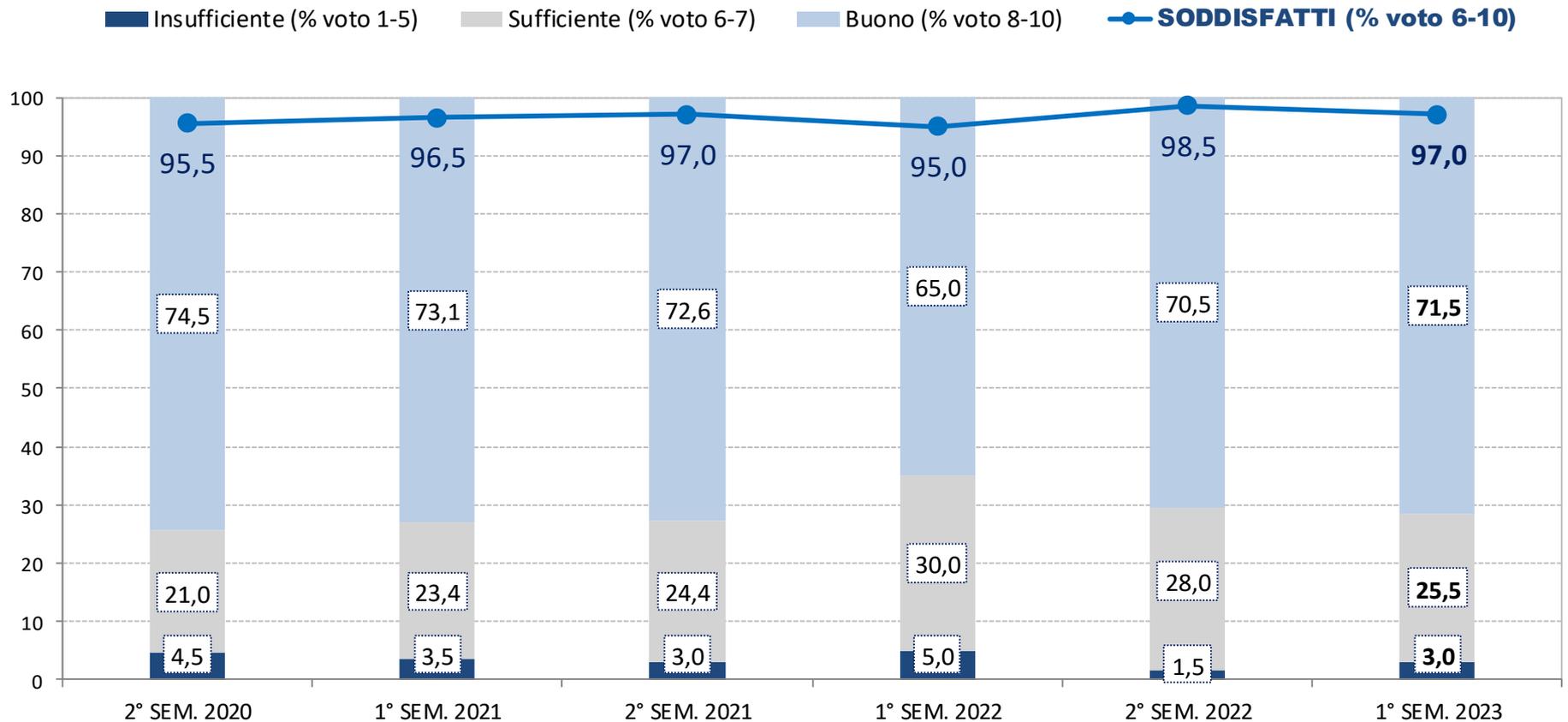
Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

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



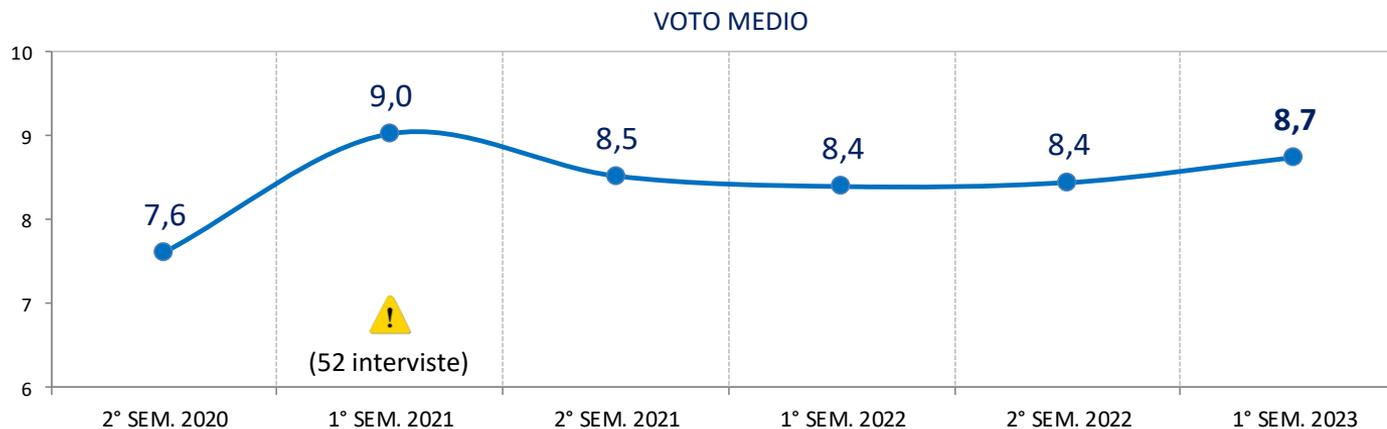
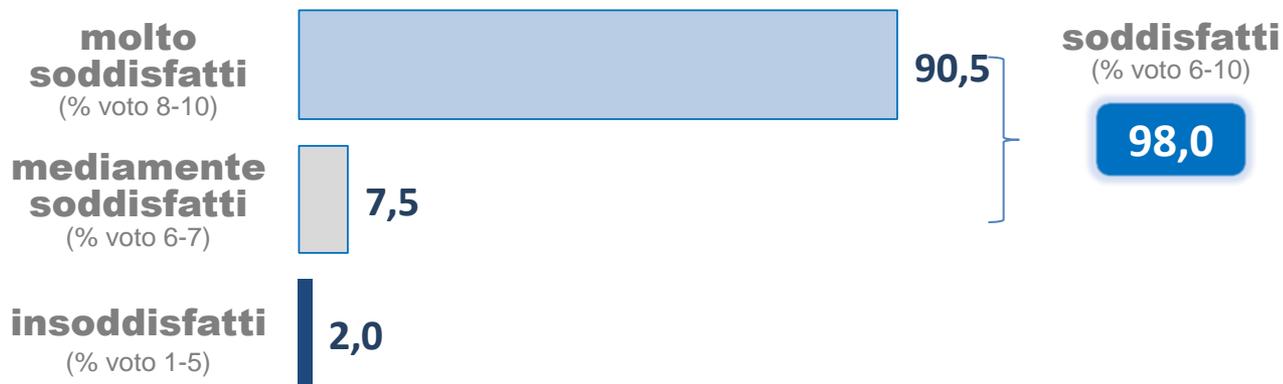
Numero Verde Commerciale

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

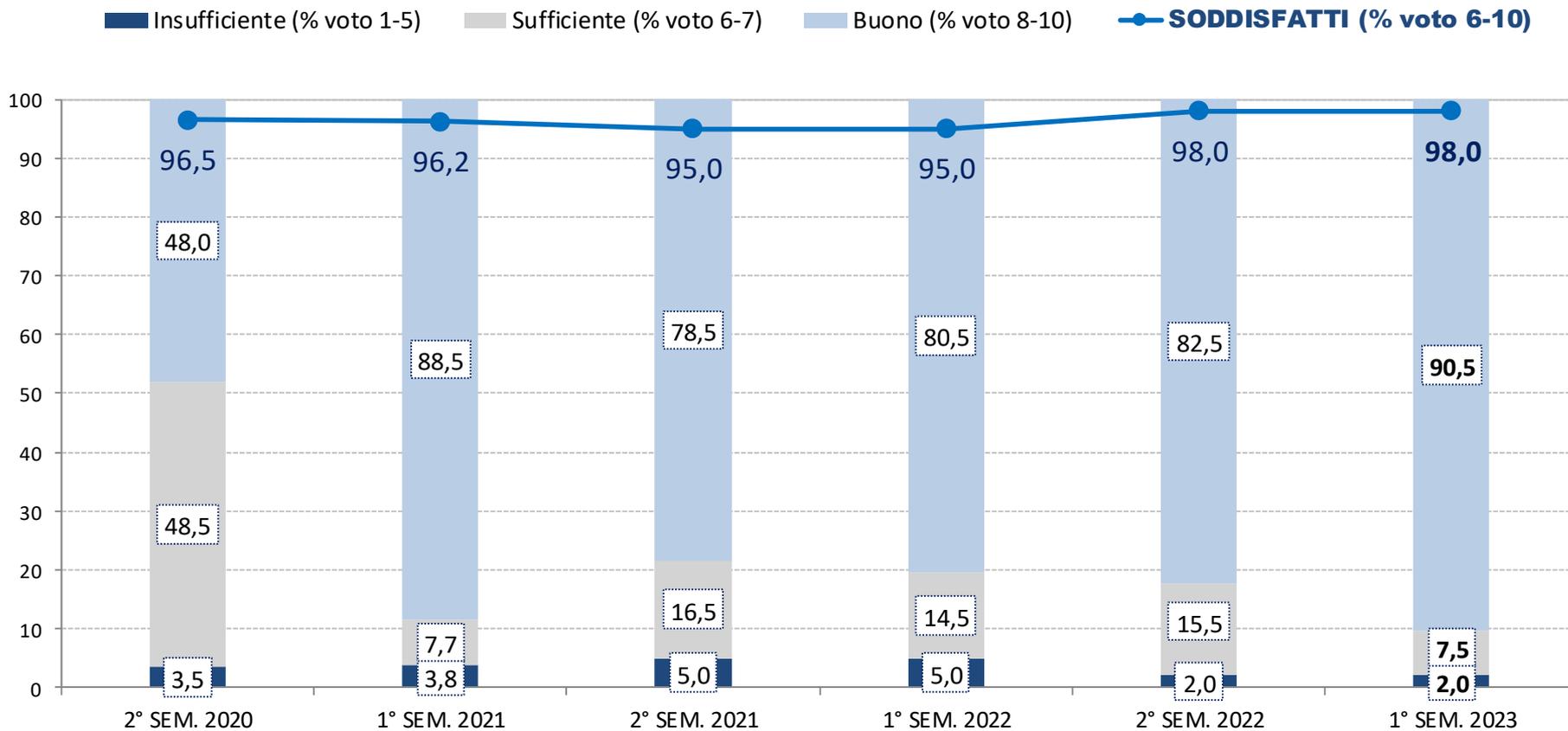


Base = UTENTI NUMERO VERDE

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

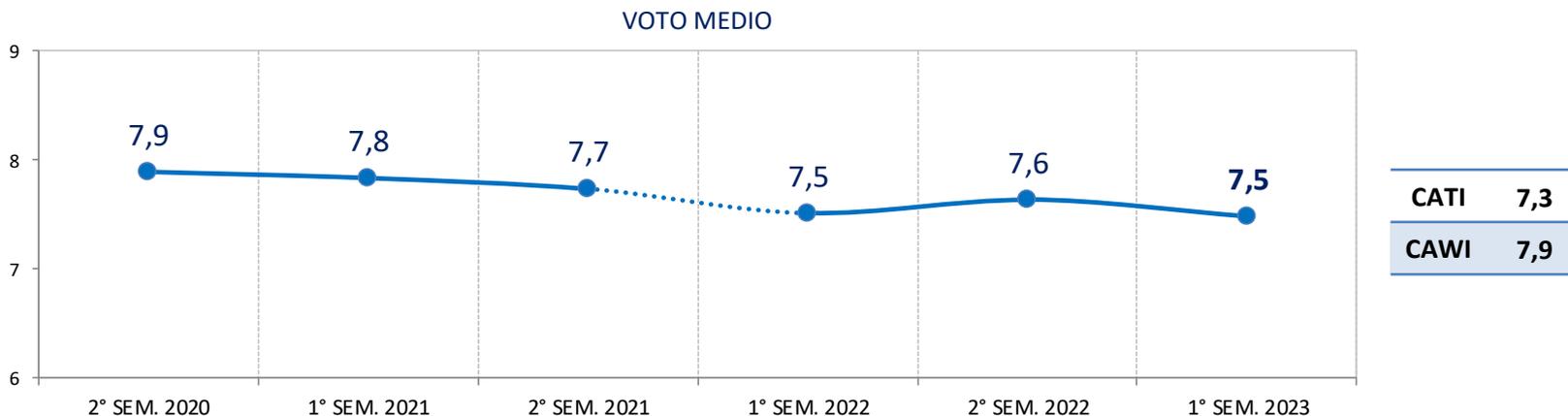
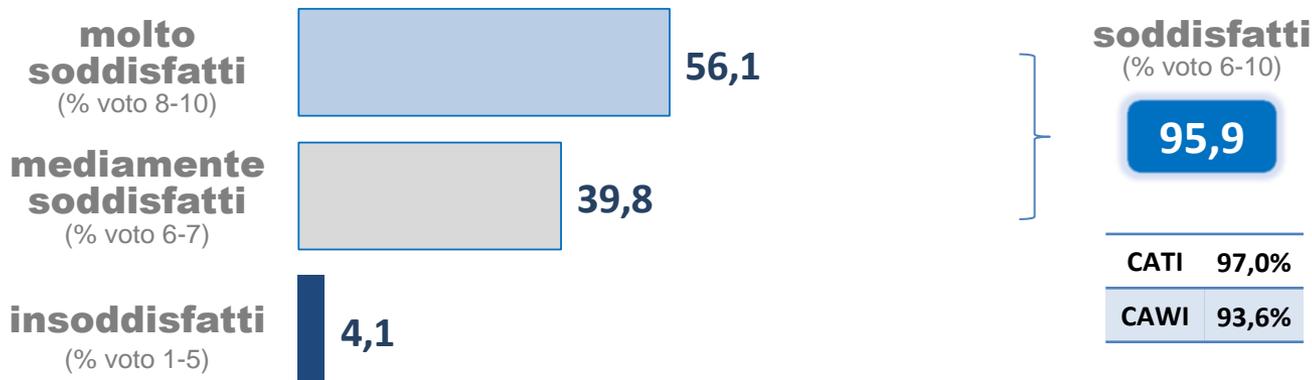


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

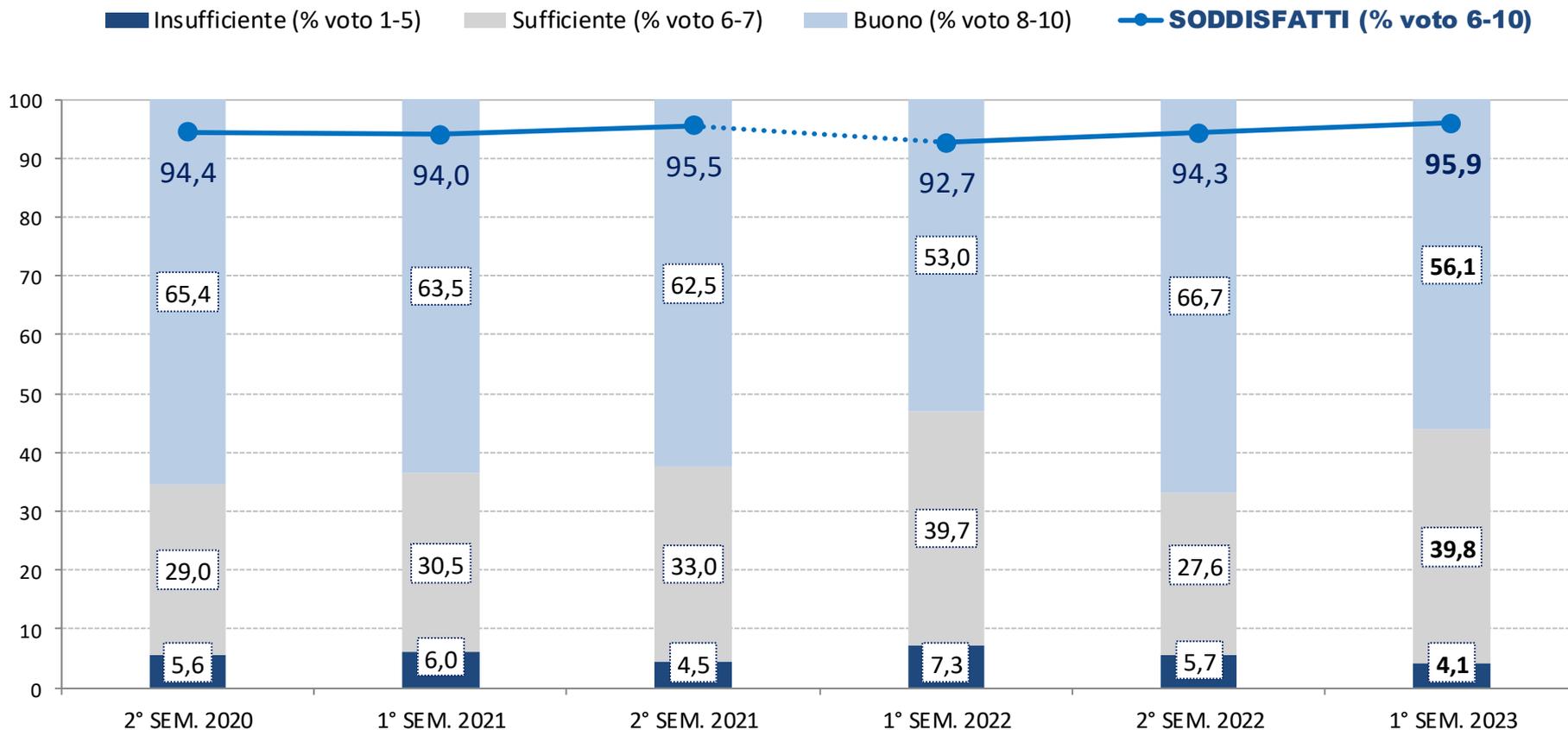


⚠
(52 interviste)

“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?”
[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]



Utilizzo dell'acqua potabile



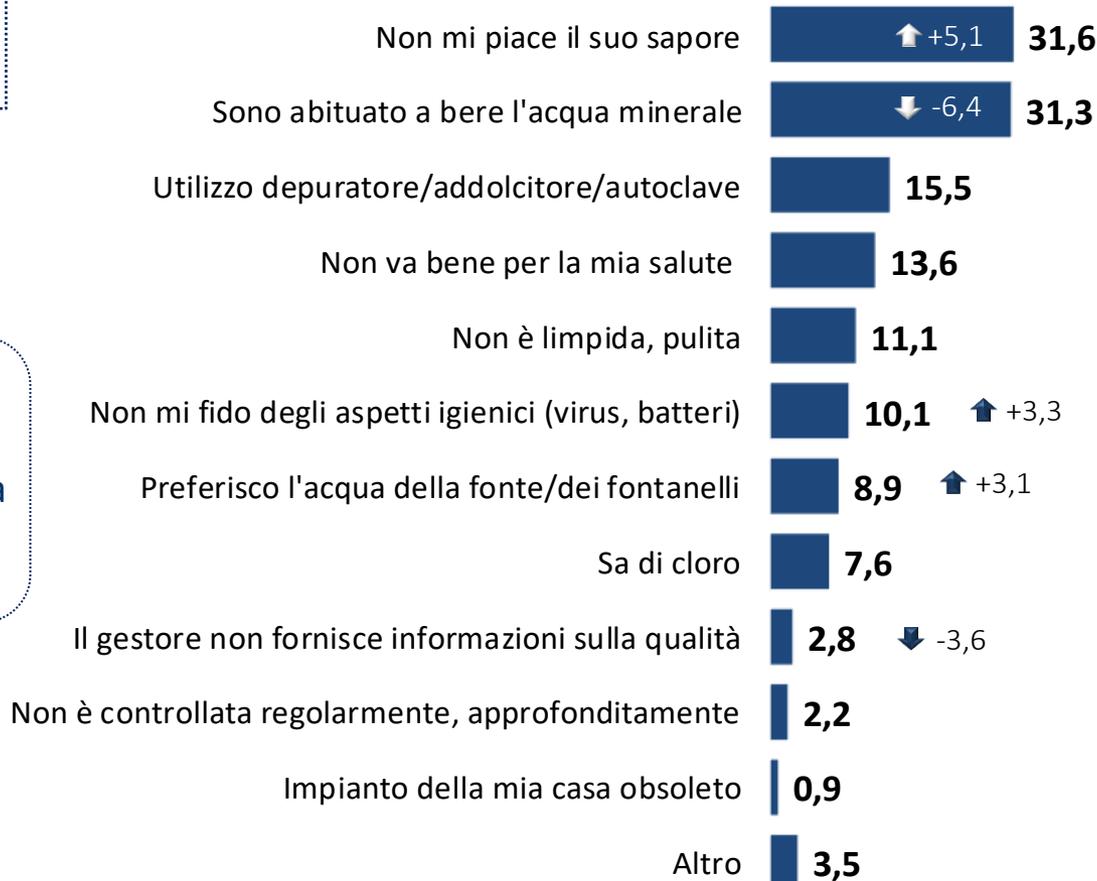
“Beve l’acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”



↑ +2,4

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

%



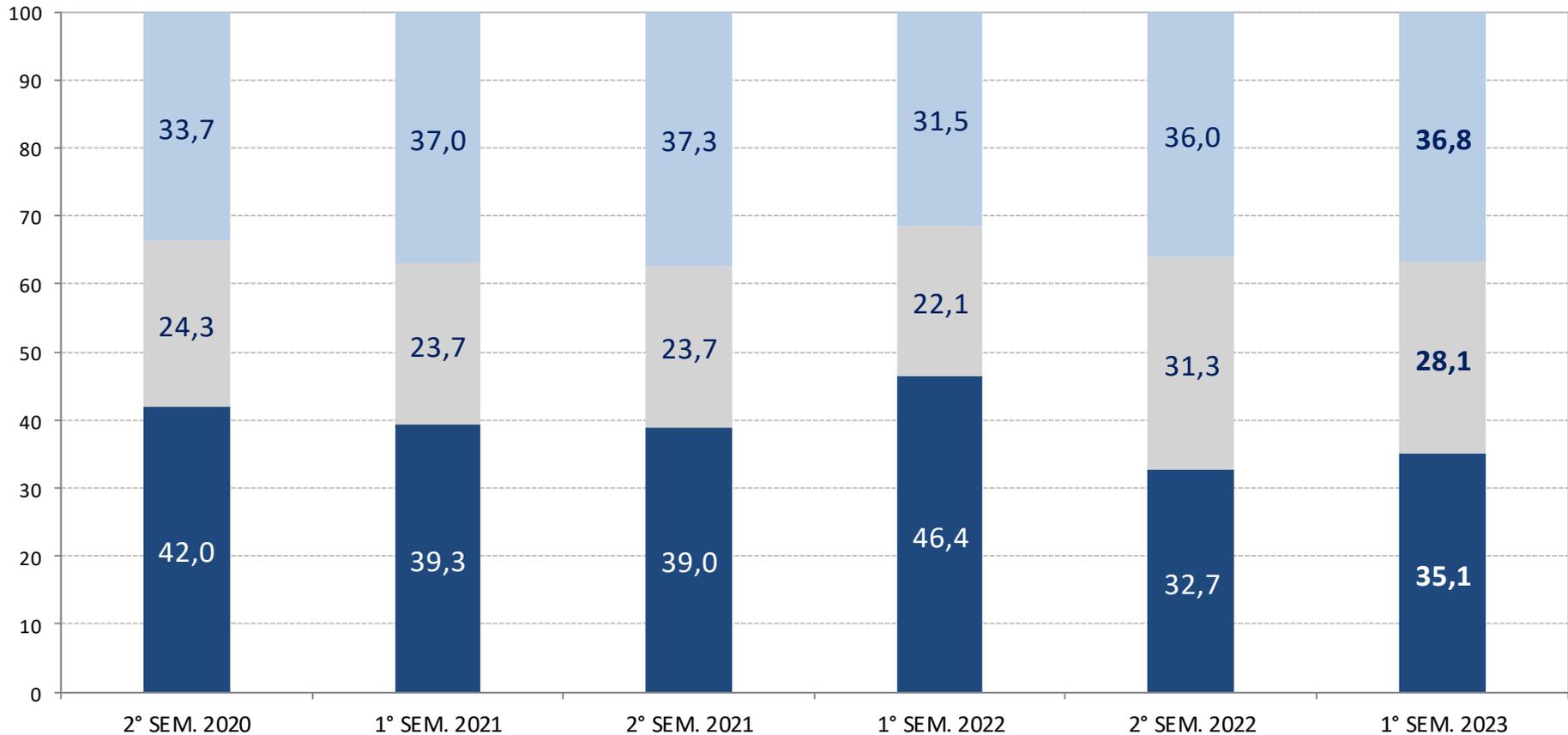
Il 56,2% del campione sa che l'acqua erogata dal pubblico acquedotto è regolarmente controllata dall'azienda sanitaria locale
[60,9%, 2° SEM. 2022]

Utilizzo dell'acqua potabile



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

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





Società del Gruppo **i**ntersistemi



Sede Legale

Firenze
Via Atto Vannucci, 7
50134 Firenze
055 470374

Sedi Operative

Roma
Via dei Galla e Sidama, 23
00199 Roma
06 89924900

Firenze
Via Gianni 4r, 39
50134 Firenze
055 470374

Milano
Viale Brianza, 24
20127 Milano
06 89924900

