

# Indagine di Customer Satisfaction

2° 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 **1.803 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta da fine ottobre a novembre 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

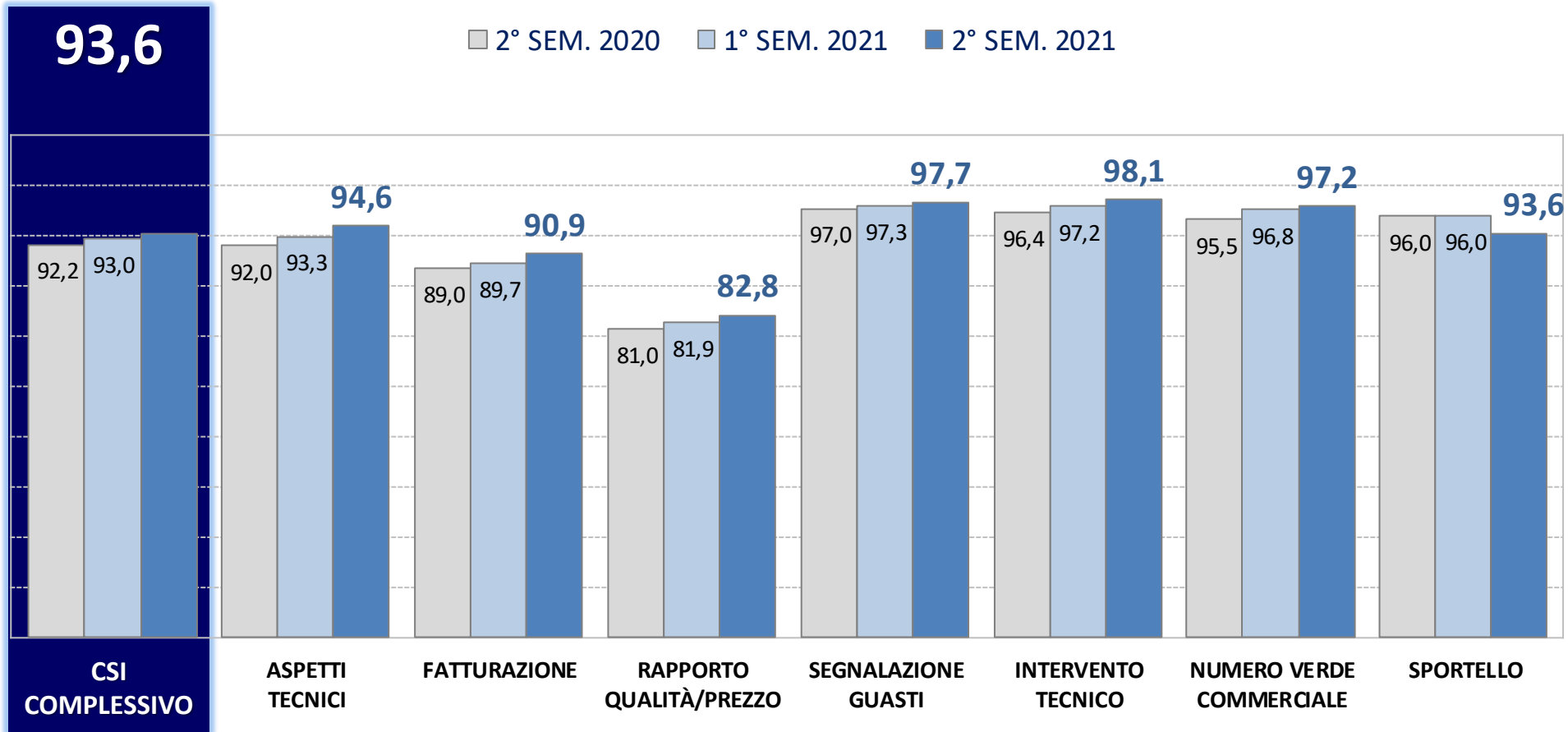
Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi, definiti da ACEA, sono gli stessi utilizzati nei precedenti monitoraggi.

In formula:

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

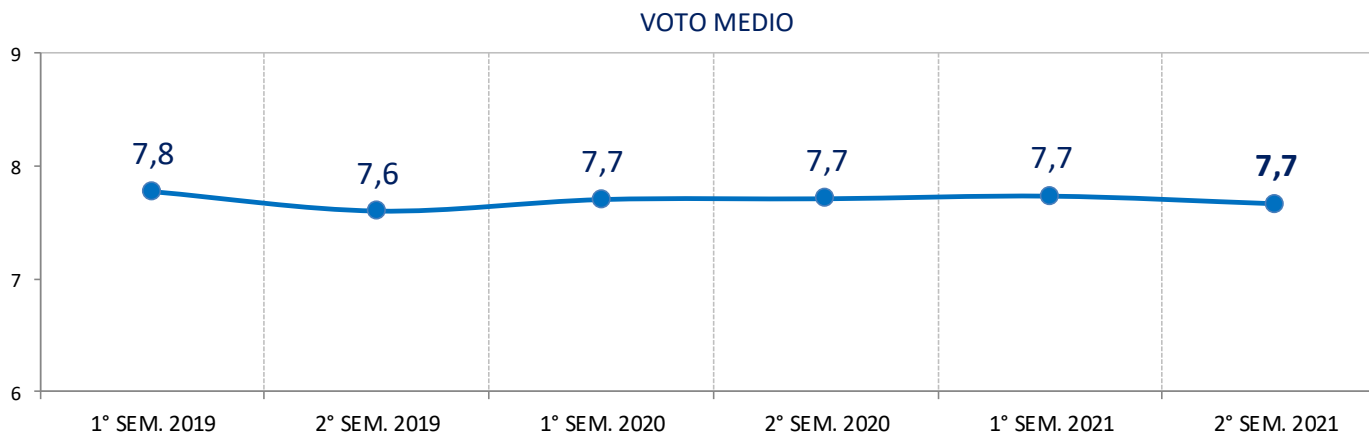
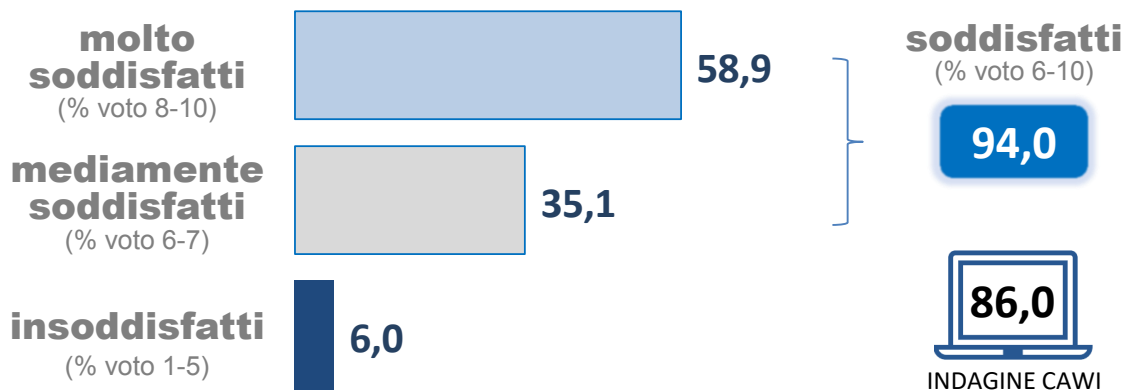


# CSI – Customer Satisfaction Index



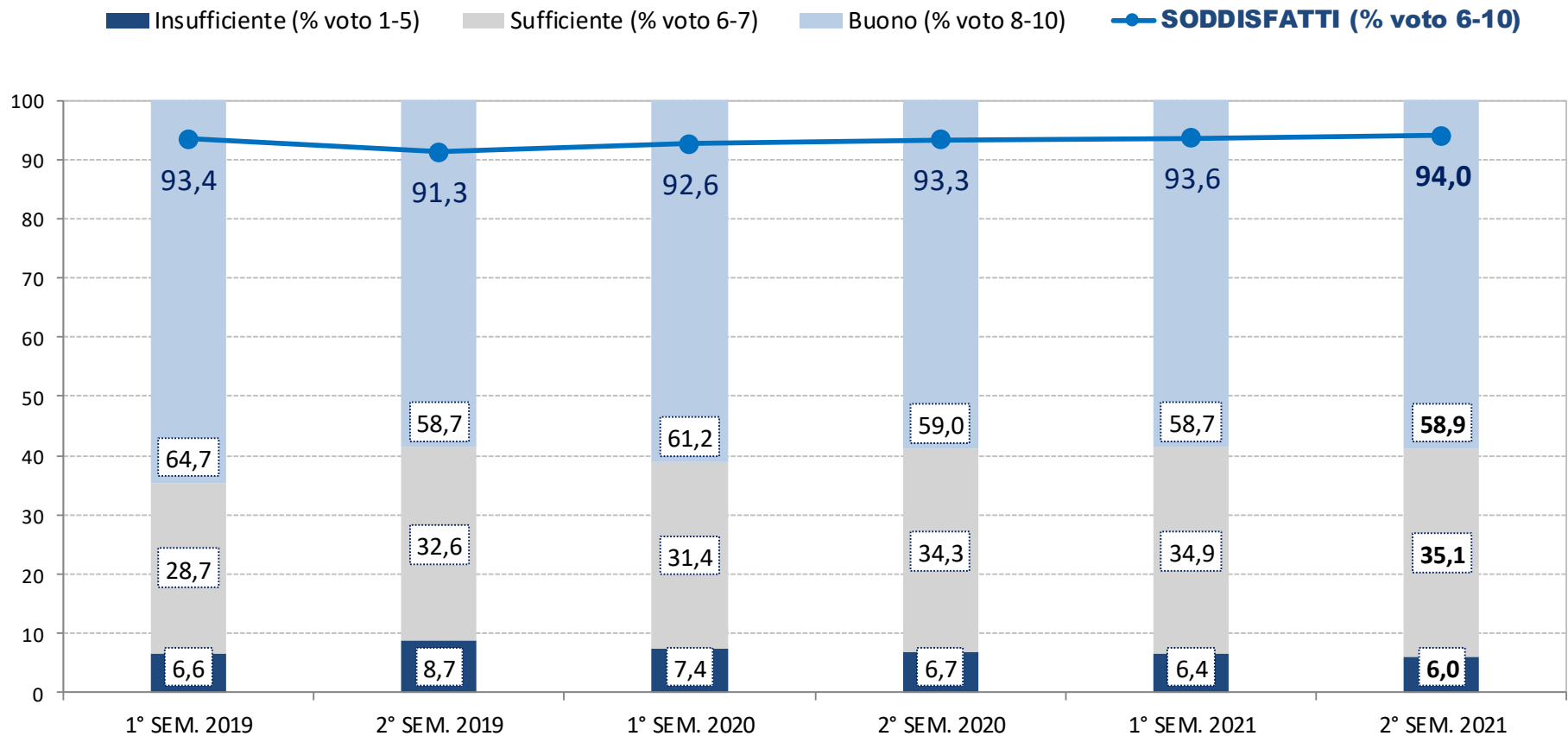
# Aspetti tecnici del servizio

“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]

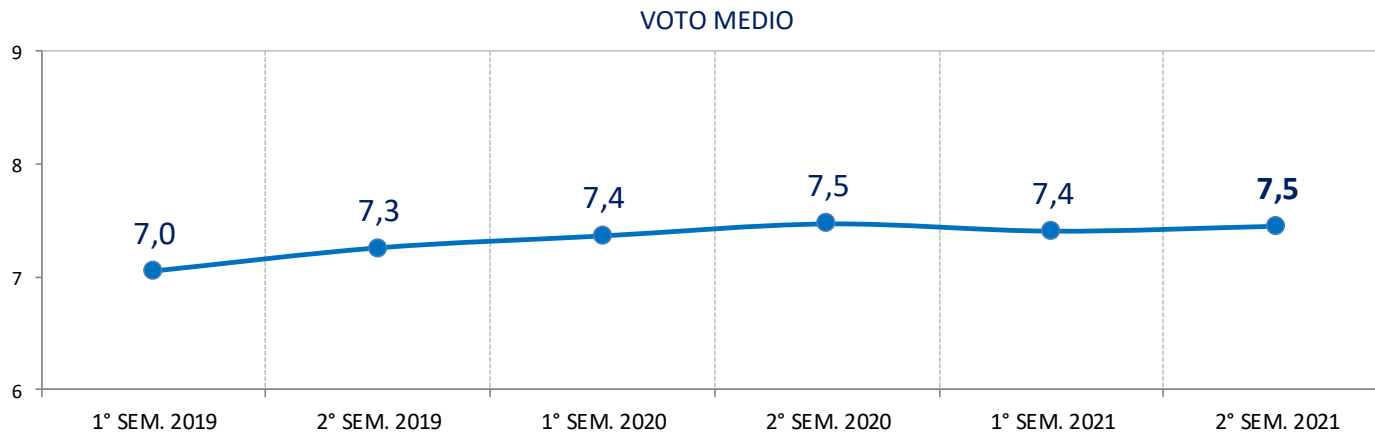
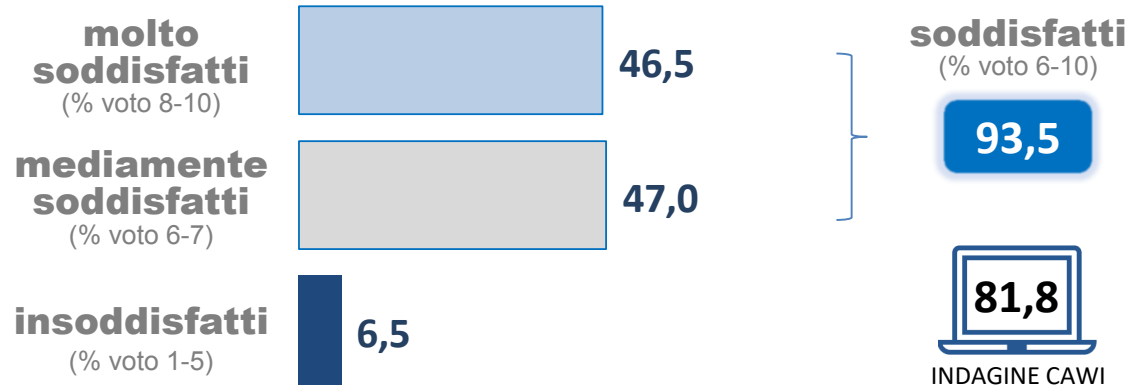


# Aspetti tecnici del servizio

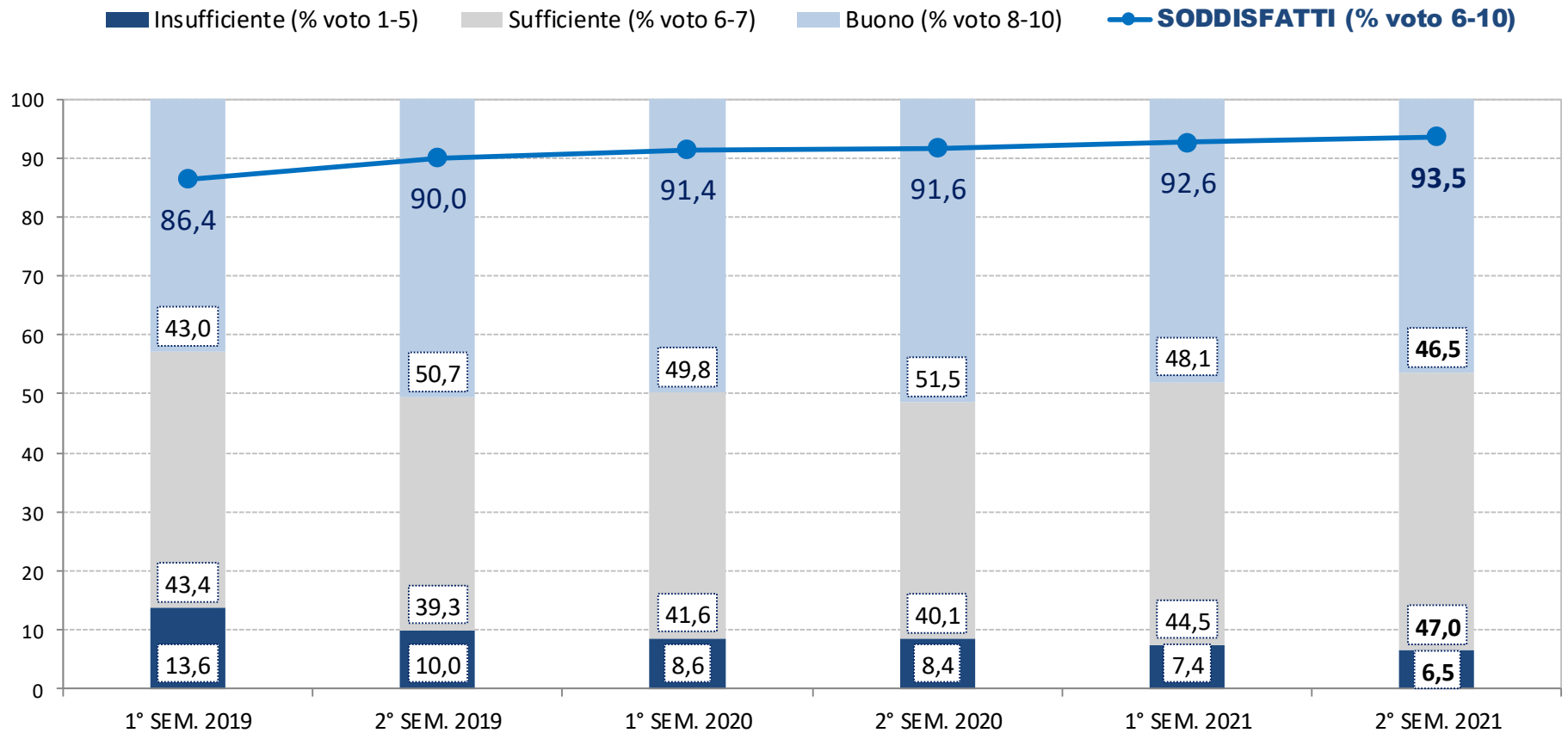
“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“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]

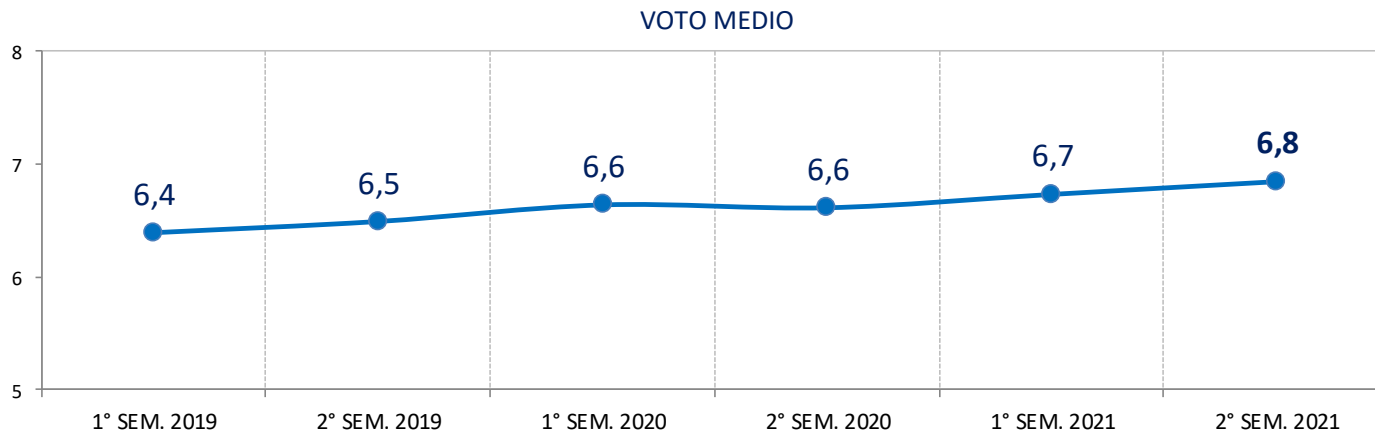
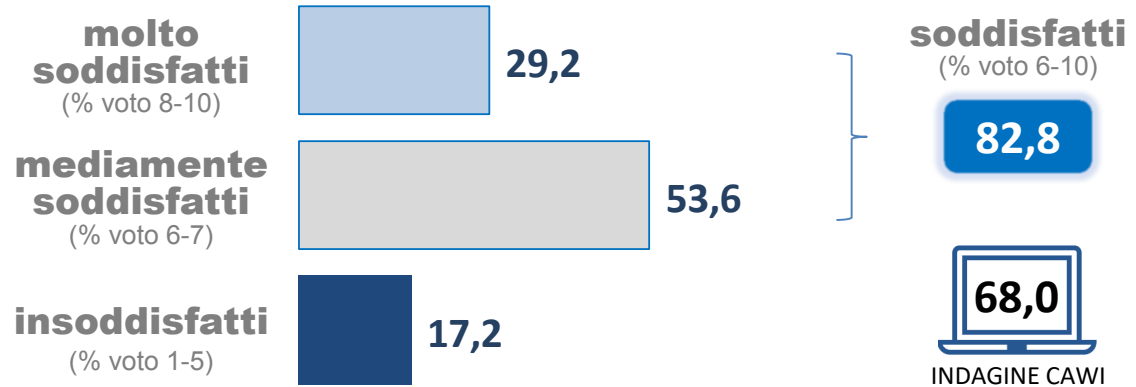


“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



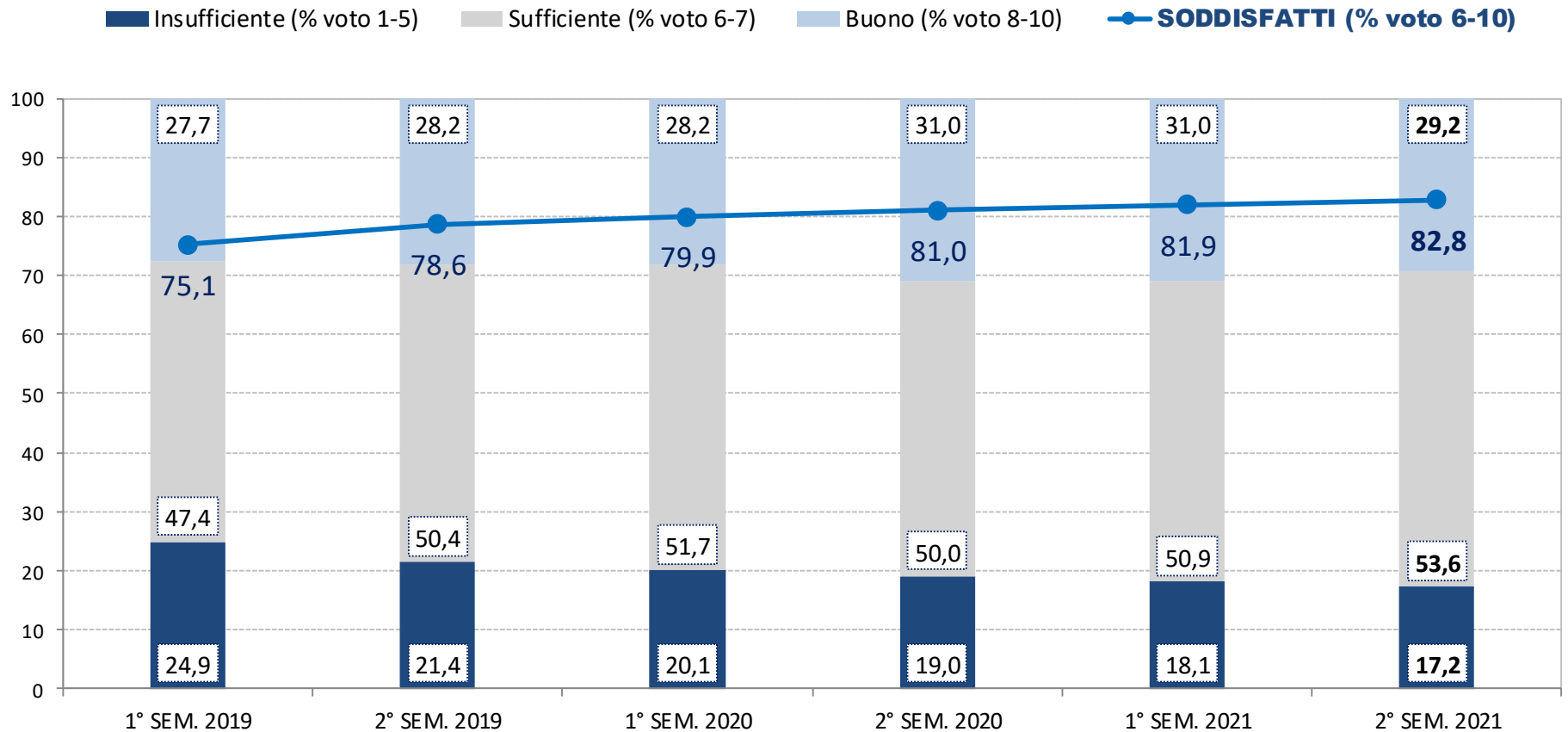


“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



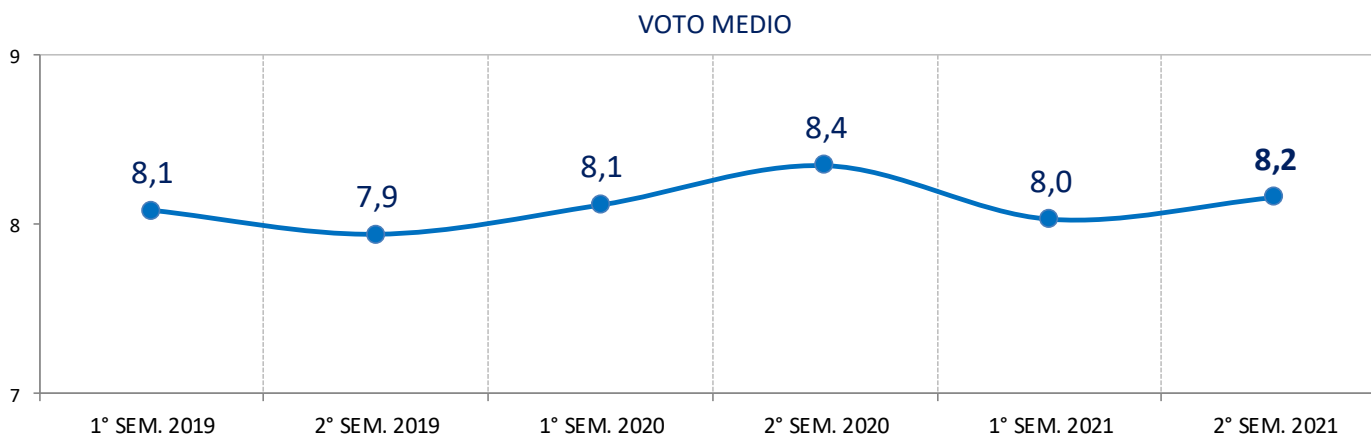
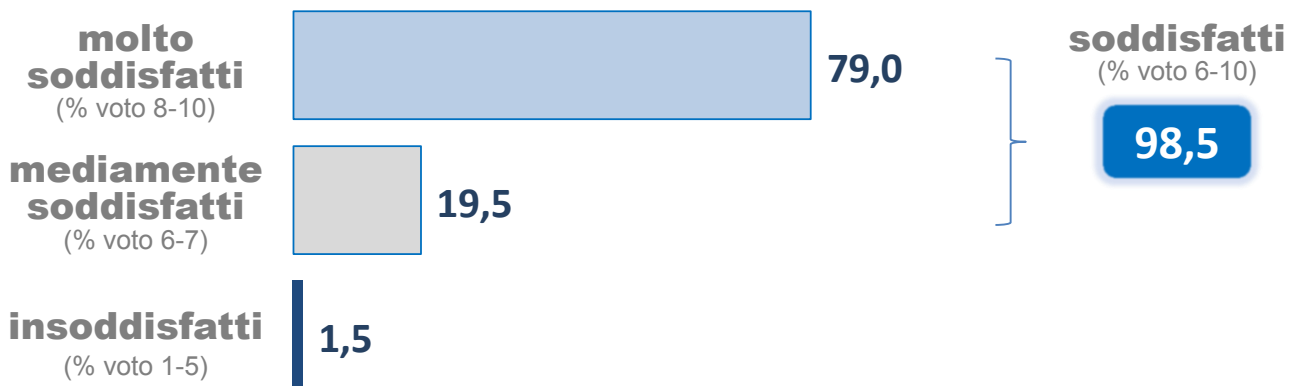
# Rapporto qualità prezzo

“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]



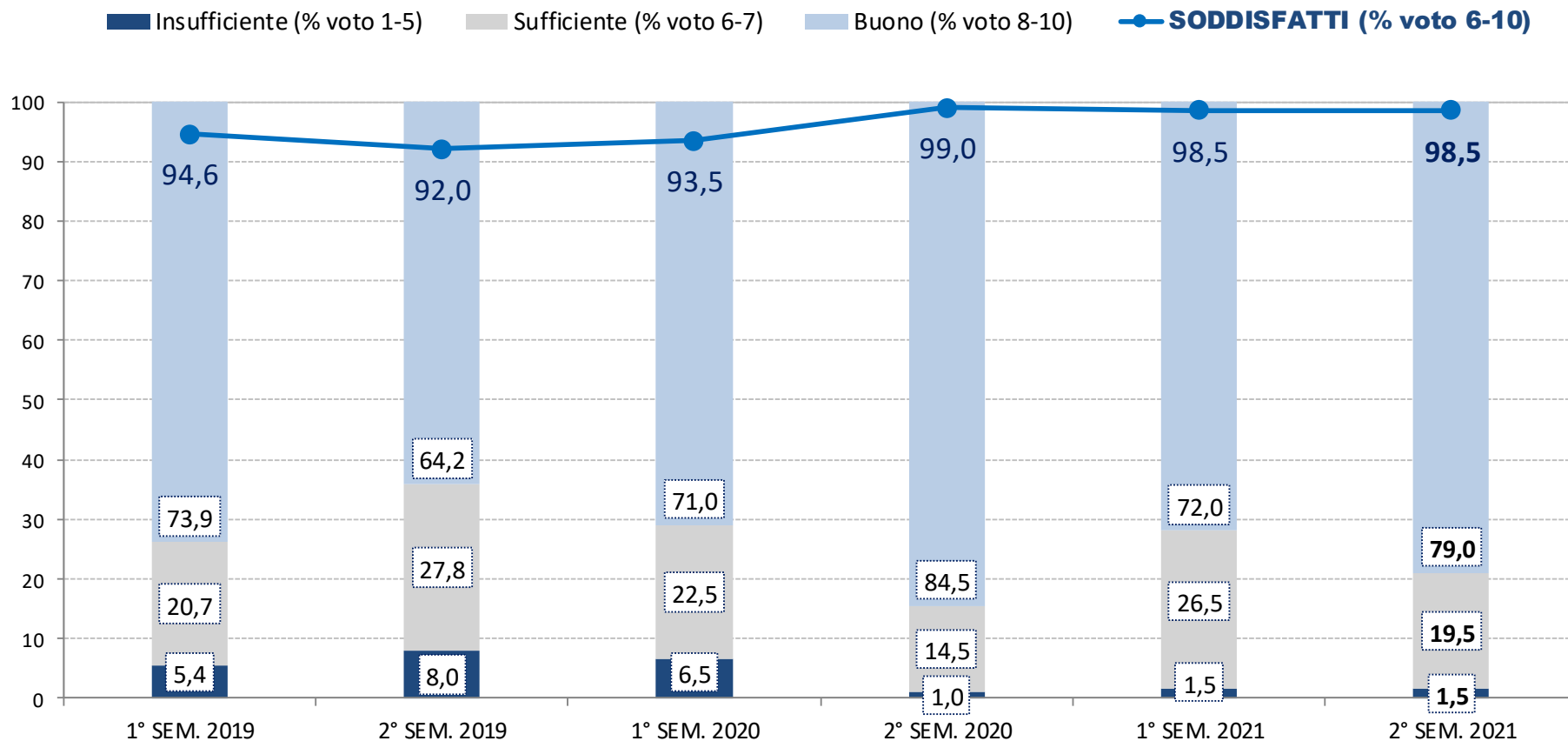
# Segnalazione guasti

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

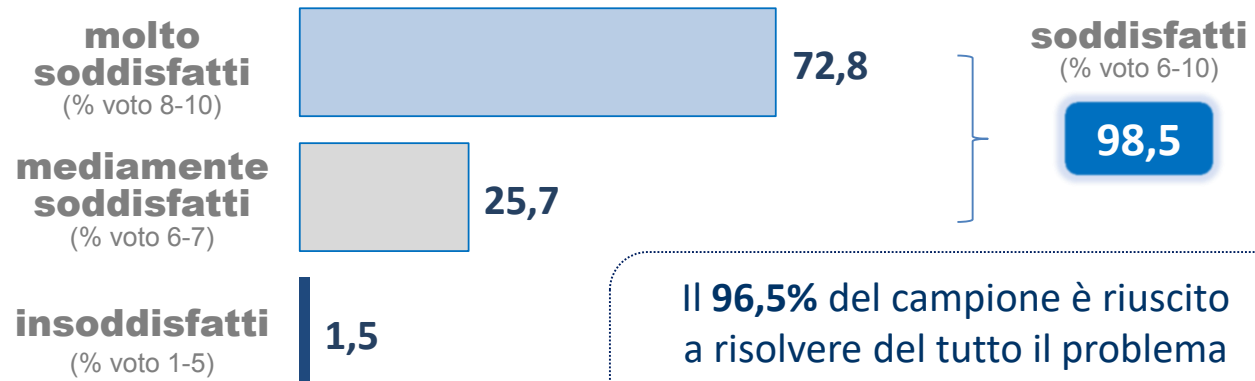


# Segnalazione guasti

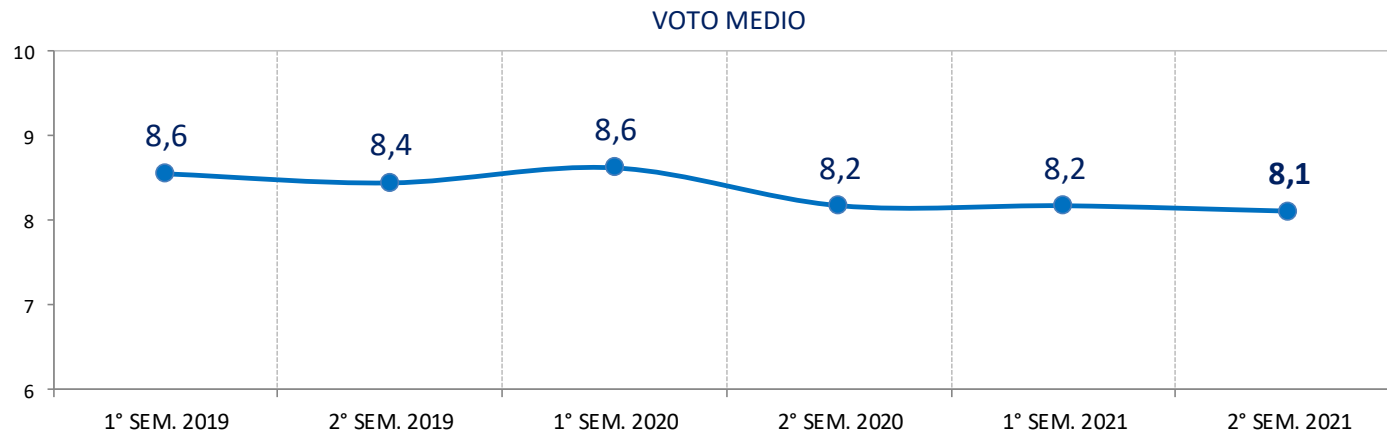
“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Publiacqua Spa?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



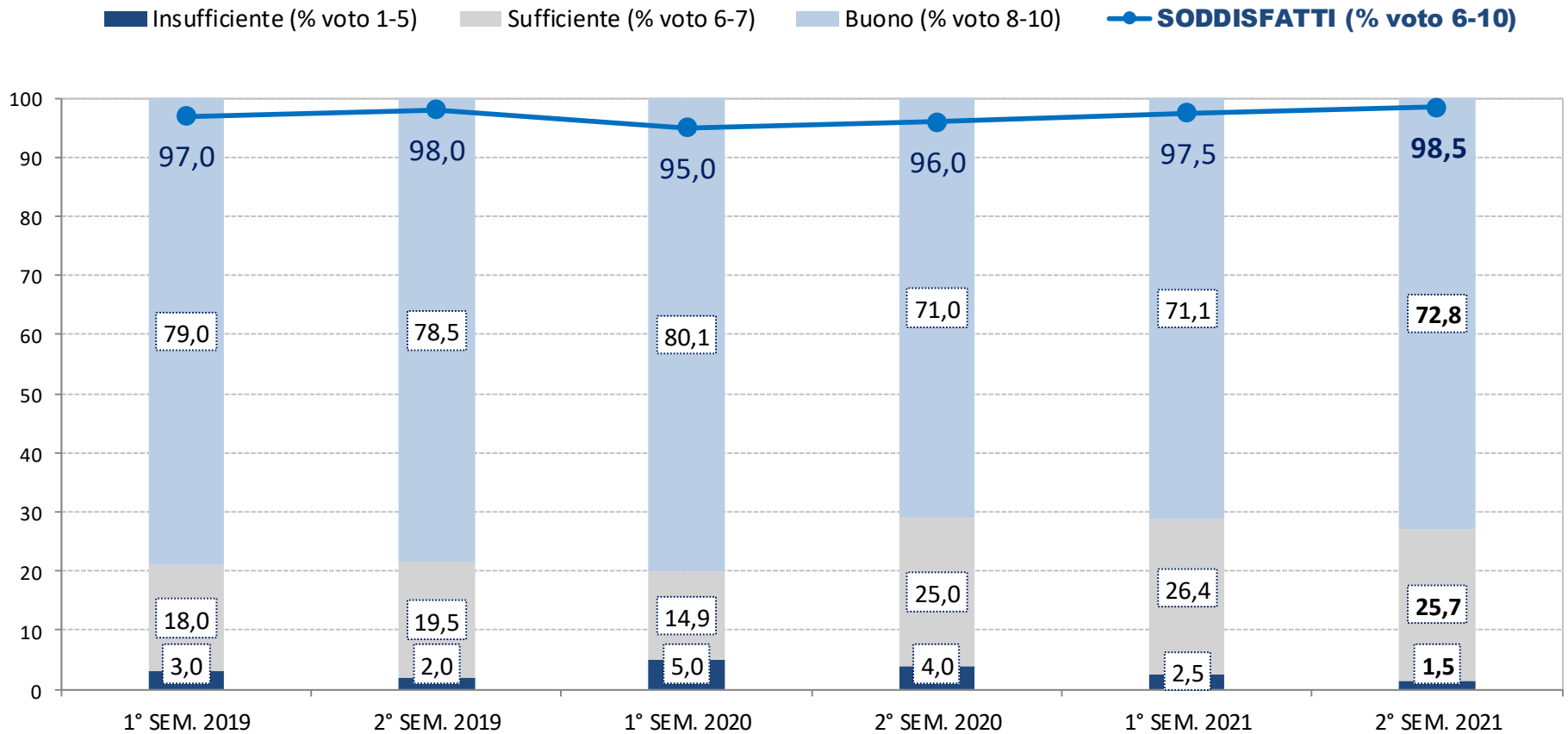
“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Il 96,5% del campione è riuscito a risolvere del tutto il problema tramite l'intervento tecnico  
[97,0%, 1° SEM. 2021]



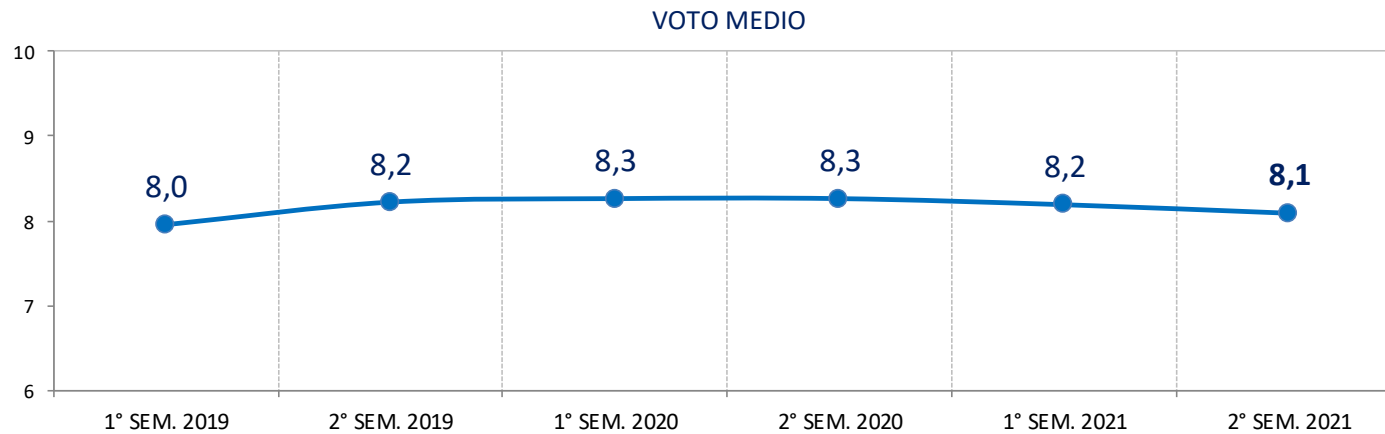
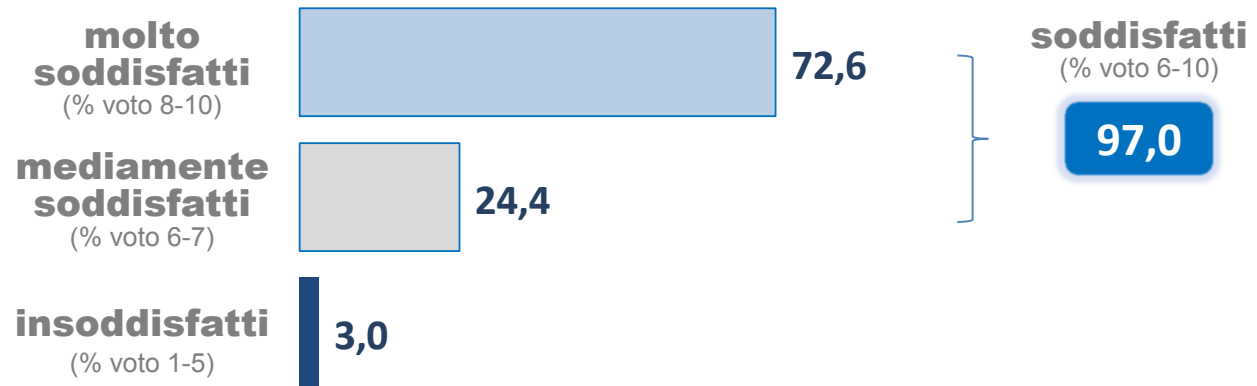
“Considerando complessivamente l’intervento tecnico ricevuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

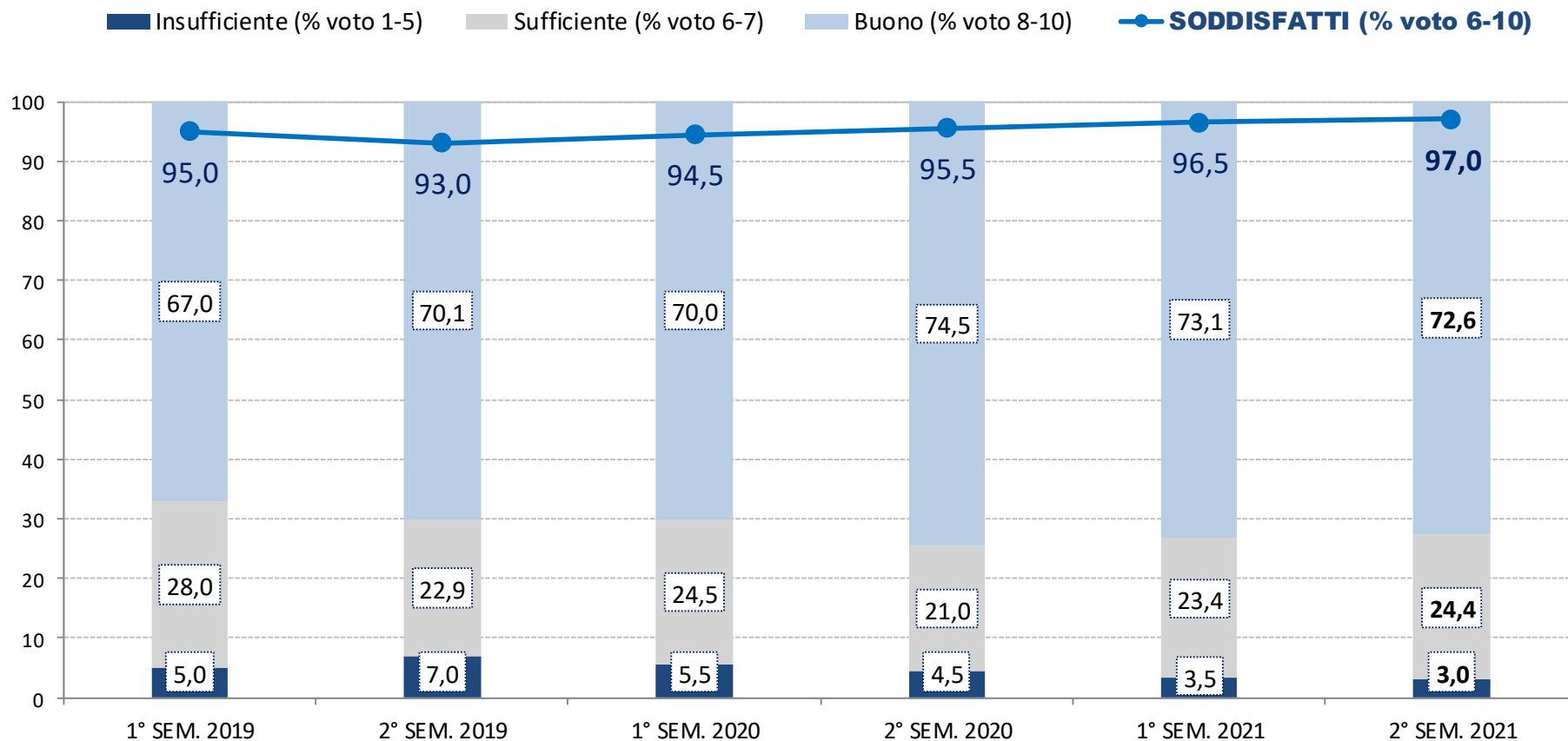
# Numero Verde Commerciale

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



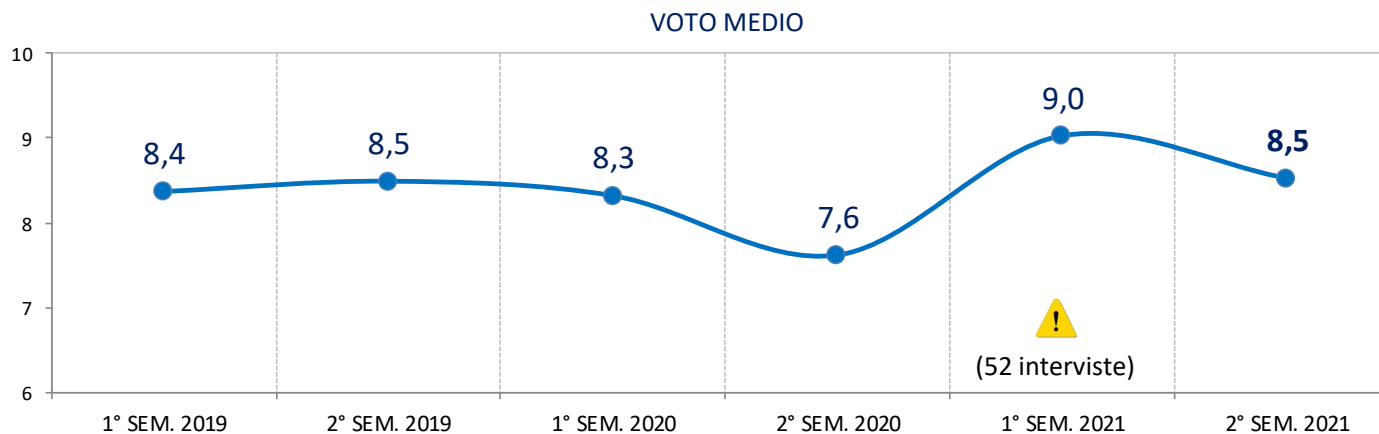
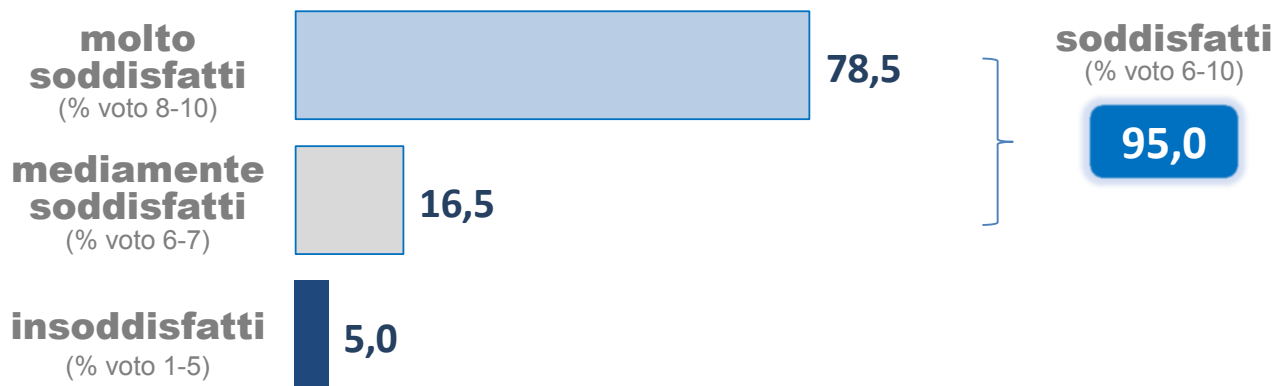
# Numero Verde Commerciale

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

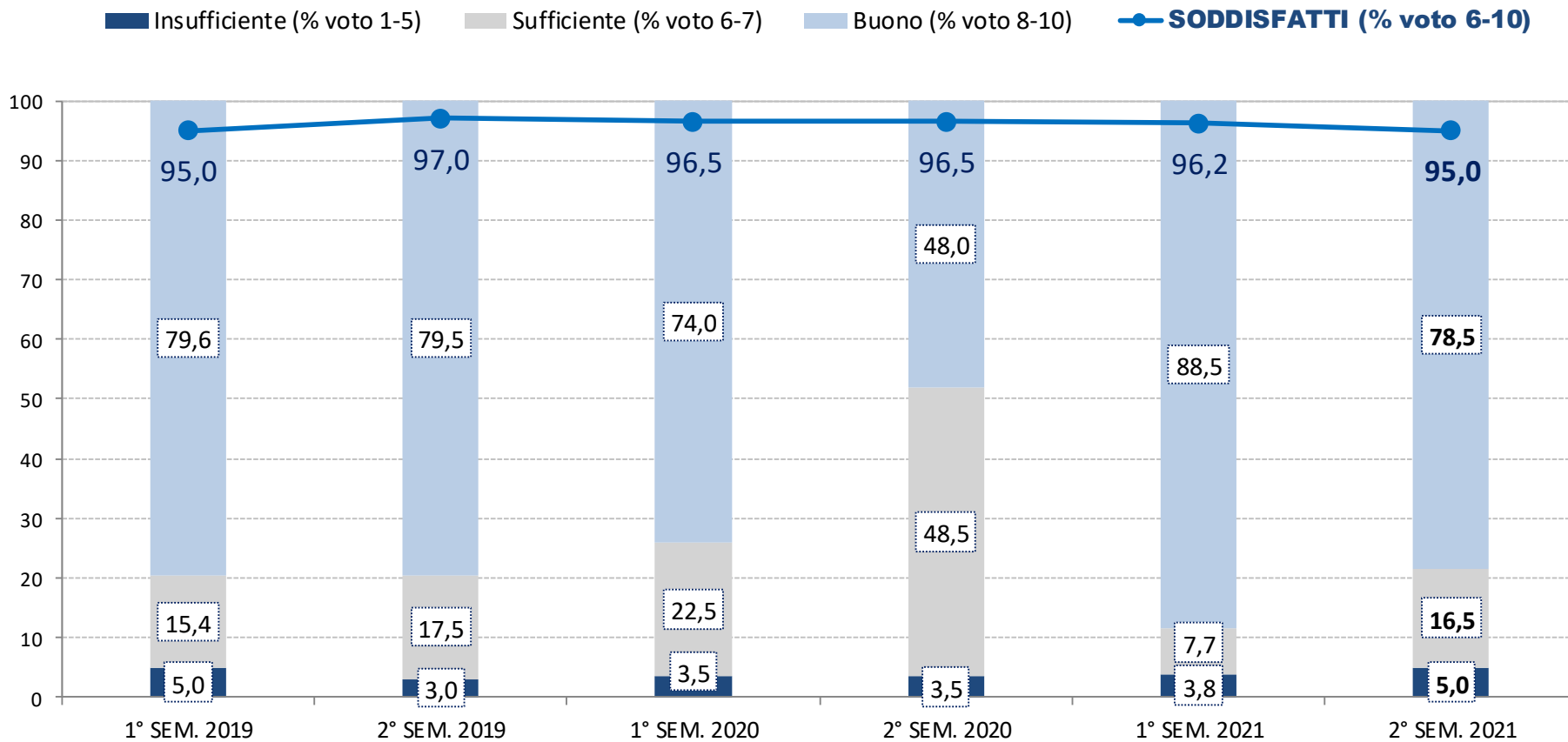




“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

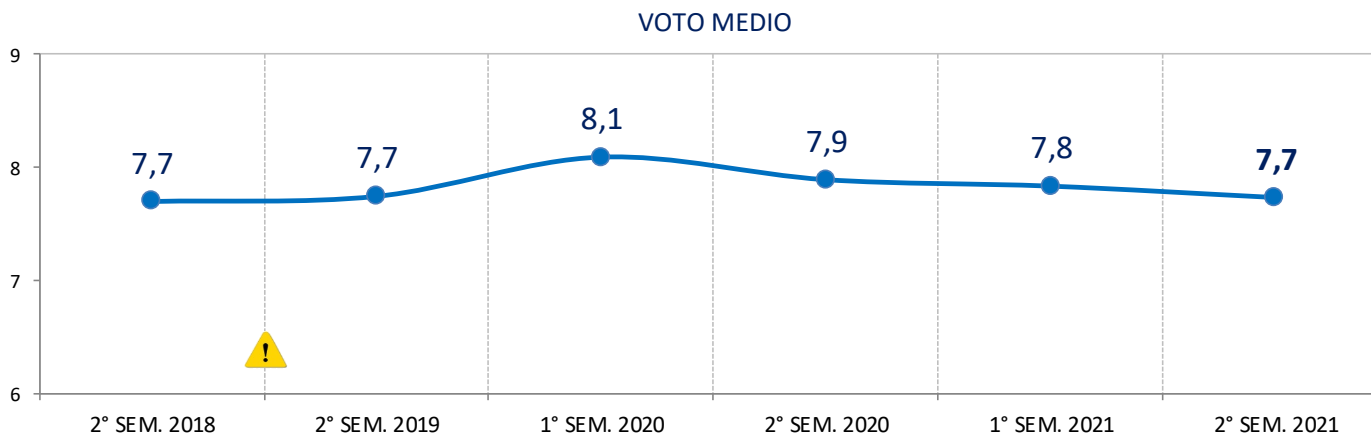
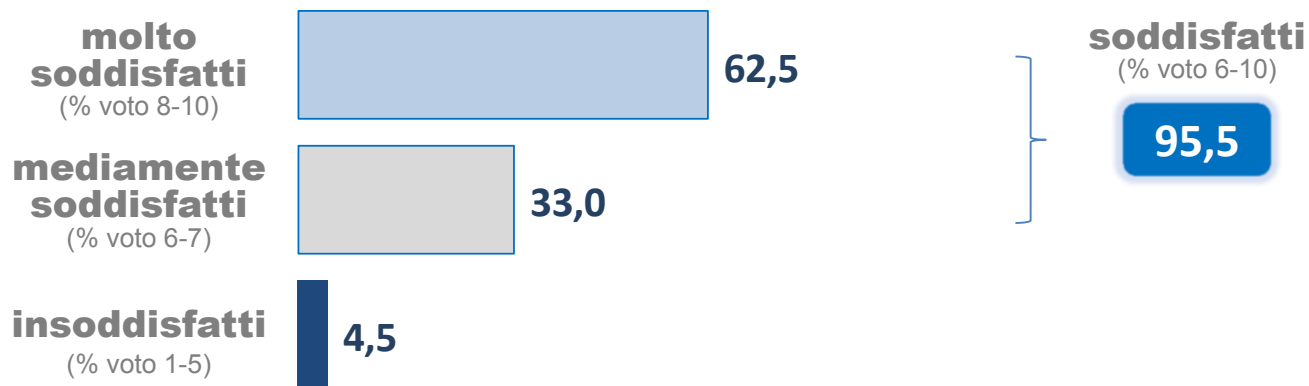


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



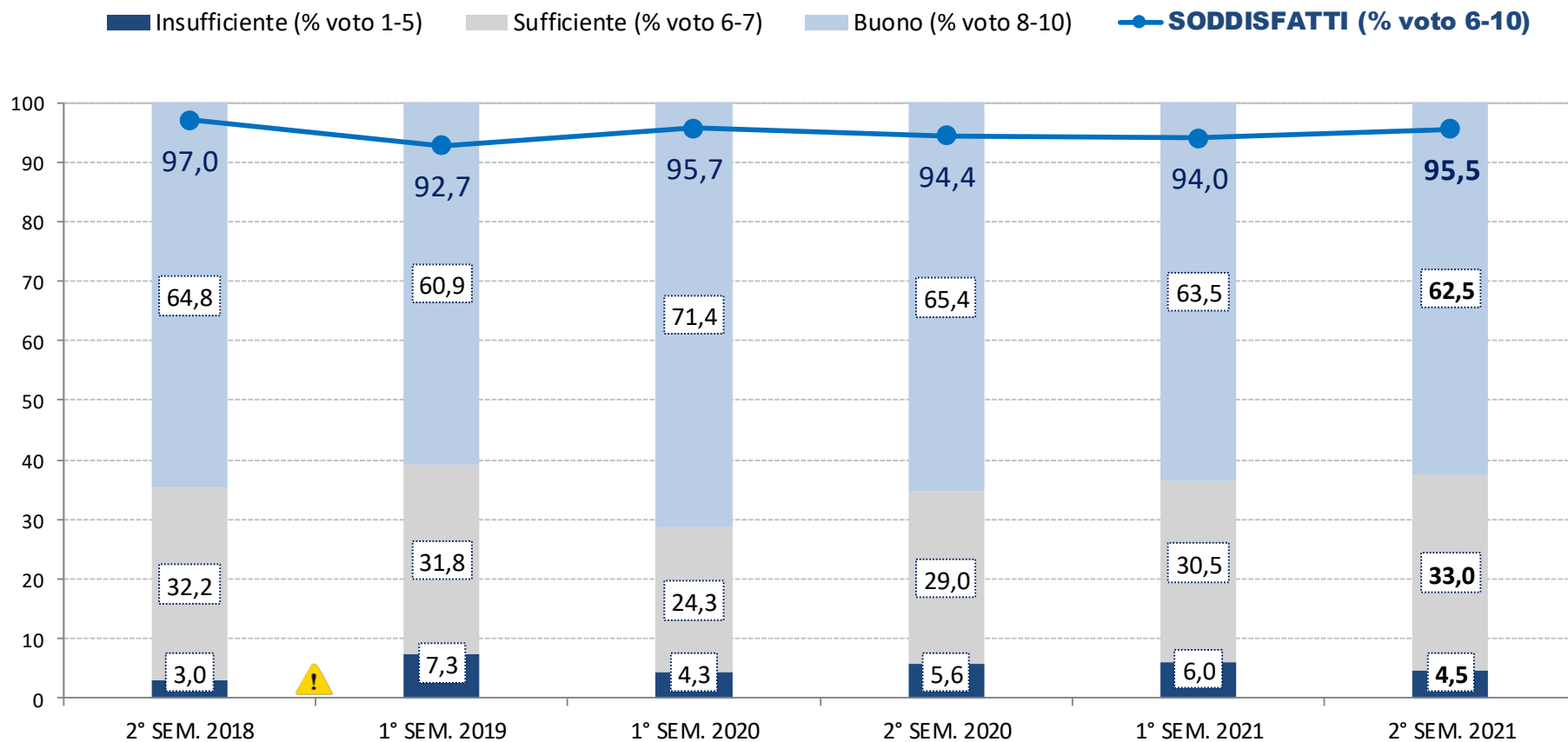
(52 interviste)

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



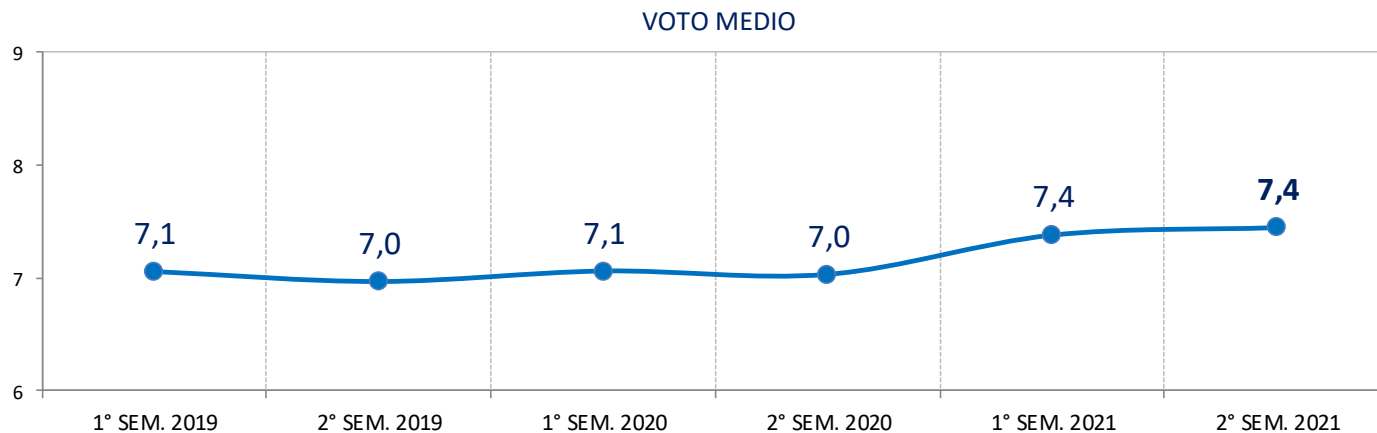
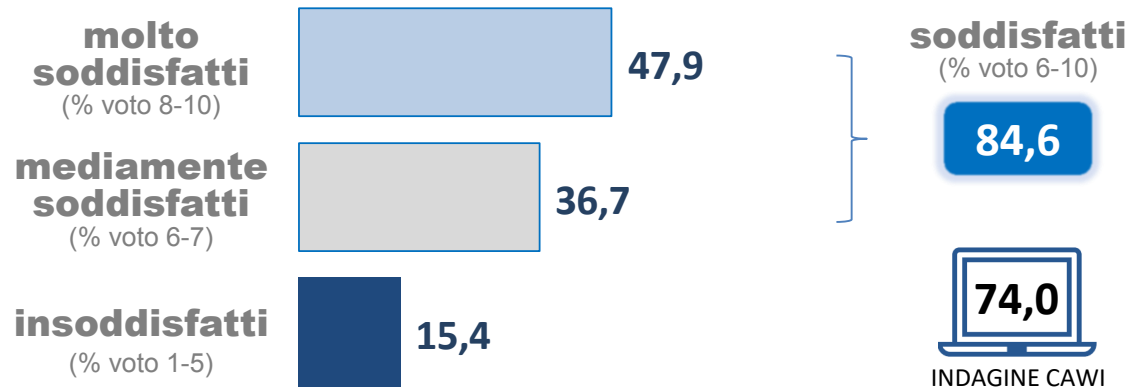
! Non rilevato il 1° SEM. 2019

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

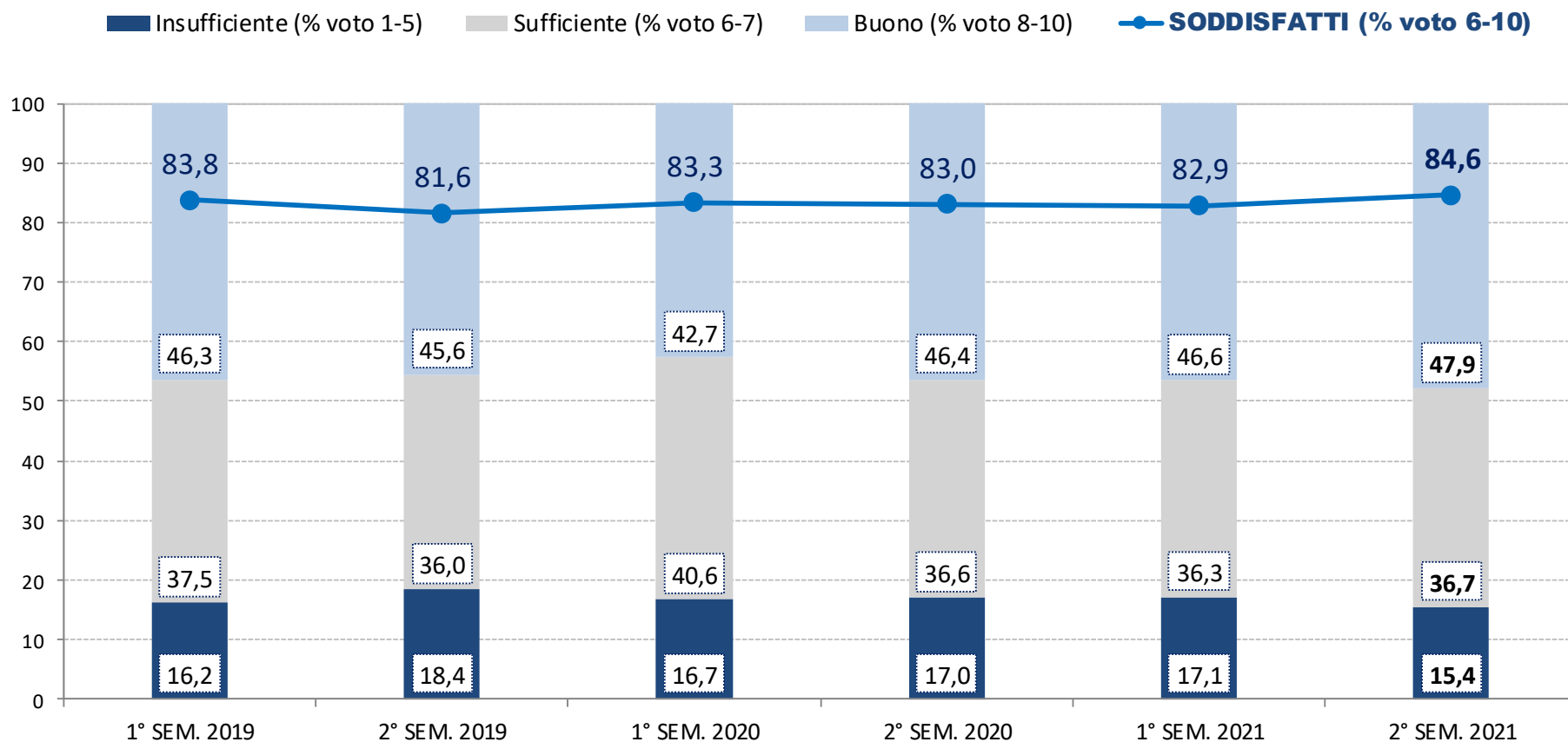


! Non rilevato il 1° SEM. 2019

“Considerando complessivamente 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]



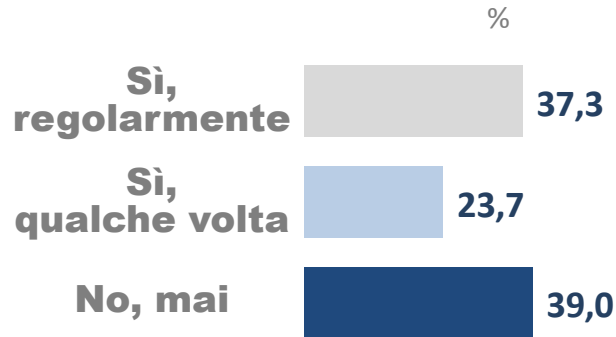
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell’acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



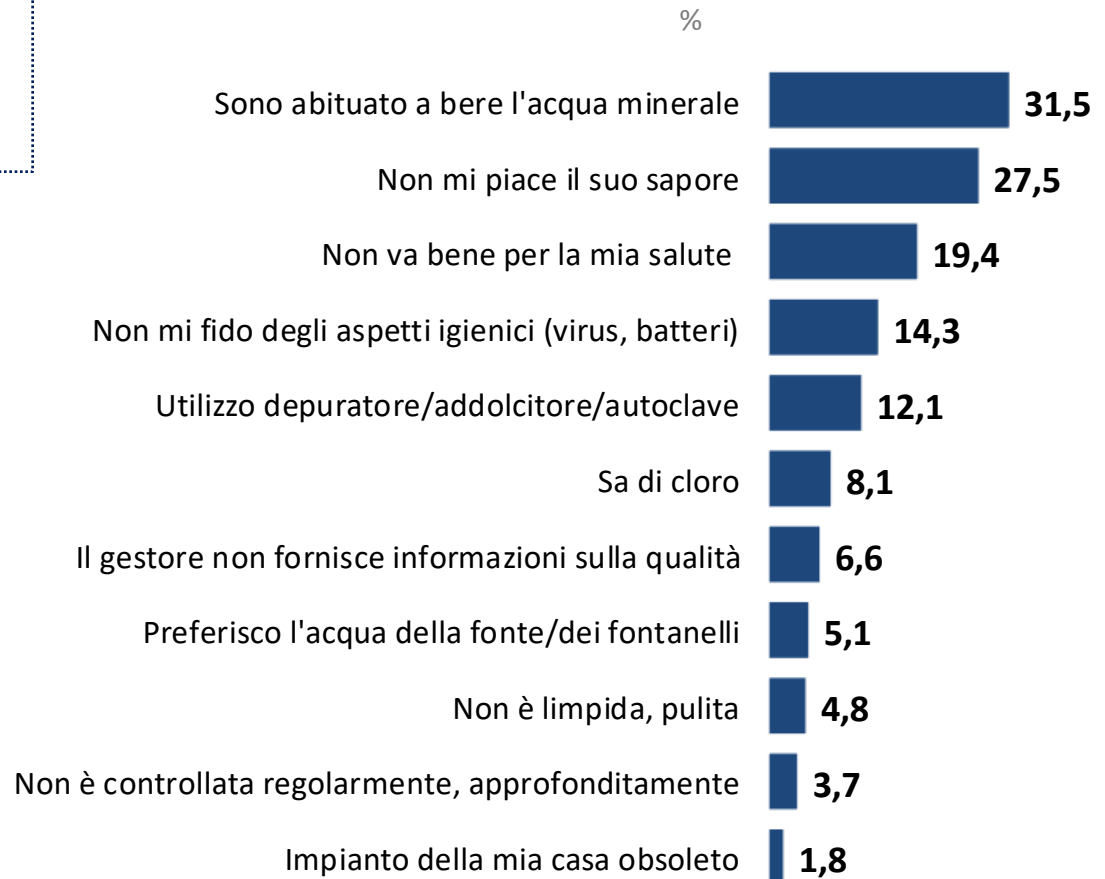
# Utilizzo dell'acqua potabile



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



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



**Il 71,9%** del campione sa che l'acqua erogata dal pubblico acquedotto è regolarmente controllata dall'azienda sanitaria locale

[74,9%, 1° SEM. 2021]

# Utilizzo dell'acqua potabile



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

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

