

Indagine di Customer Satisfaction

2° semestre 2022

report



Publiacqua



L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a **campioni rappresentativi** dei clienti di Publiacqua Spa.

Hanno partecipato all'indagine **2.001 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta da agosto 2022 a gennaio 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.

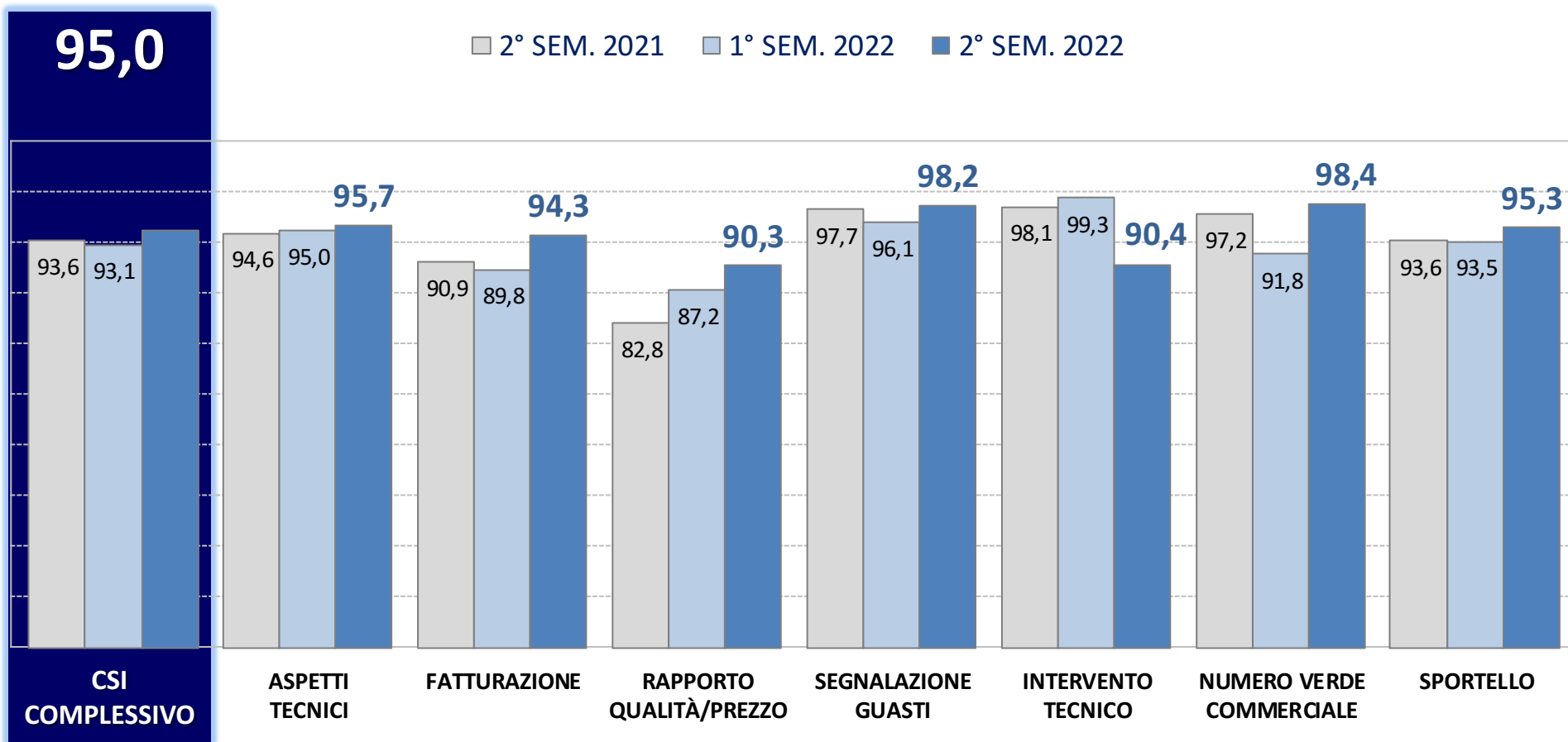
Il presente documento riporta i dati dell'indagine a confronto con i risultati dei precedenti semestri. Nel confronto si tenga conto che a partire dal primo semestre 2022 i risultati analizzati e presentati considerano congiuntamente le interviste realizzate con la differente tecnica di raccolta dati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



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

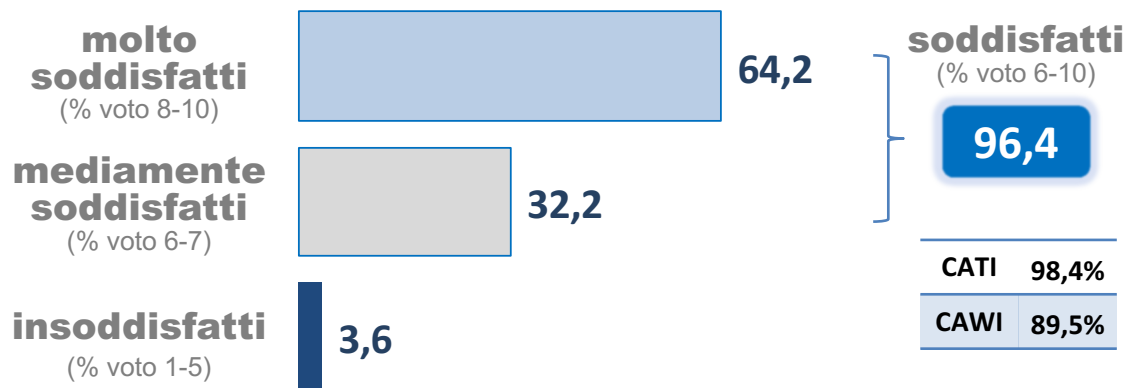
- ❏ **900** interviste rivolte a **clienti domestici**, 700 in modalità CATI e 200 CAWI (**indagine generale** – rilevazione trimestrale)
 - ❏ **200** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale**, con rilevazioni mensili (**call back NV Commerciale** – rilevazione mensile)
 - ❏ **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)
 - ❏ **301** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati allo sportello online**, 201 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

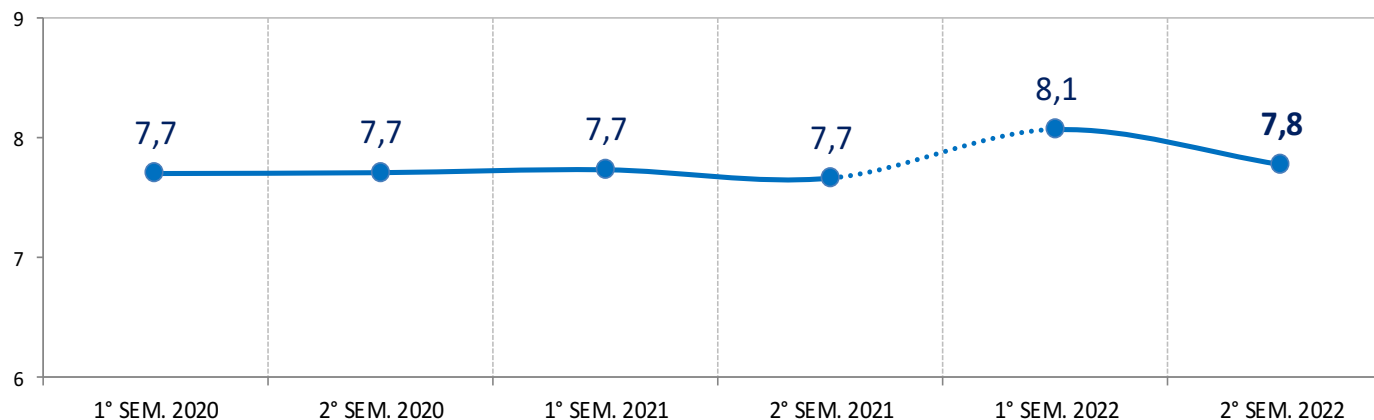


Aspetti tecnici del servizio

“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]



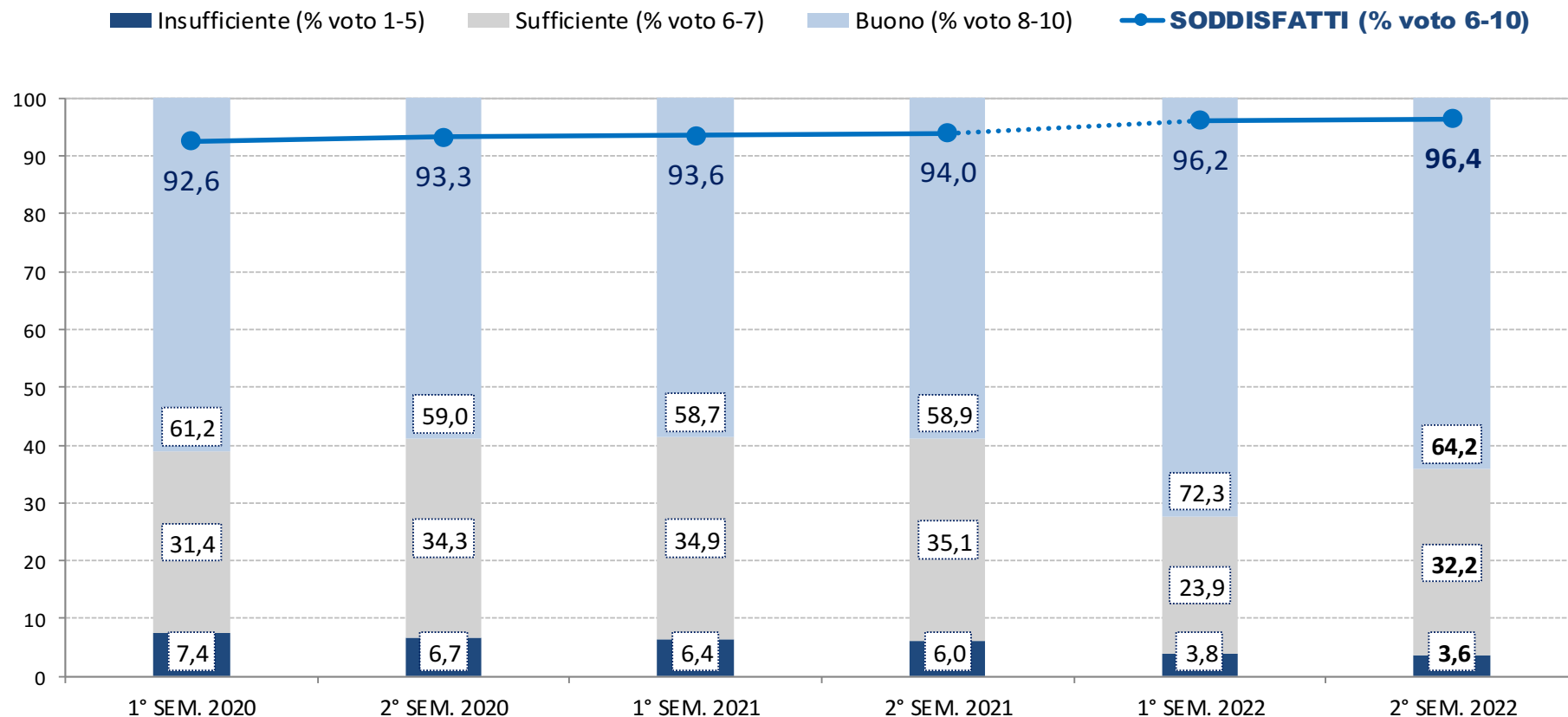
VOTO MEDIO



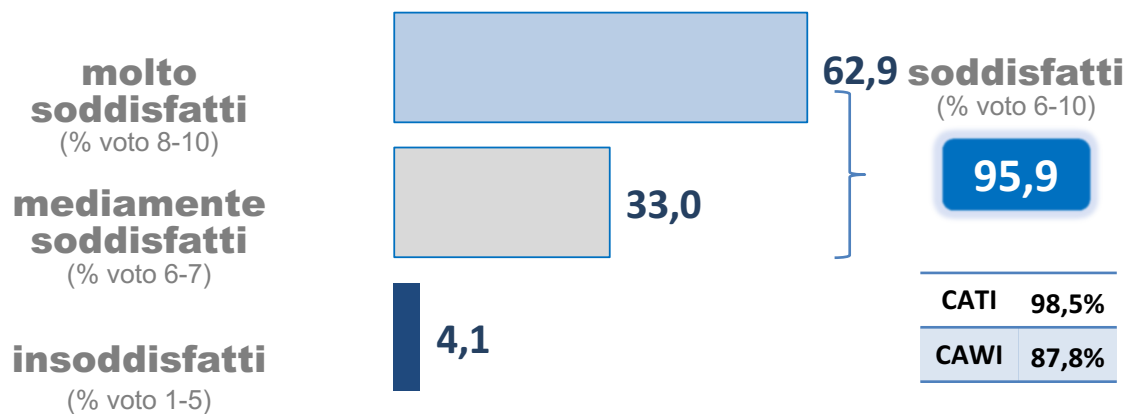
CATI	7,8
CAWI	7,6

Aspetti tecnici del servizio

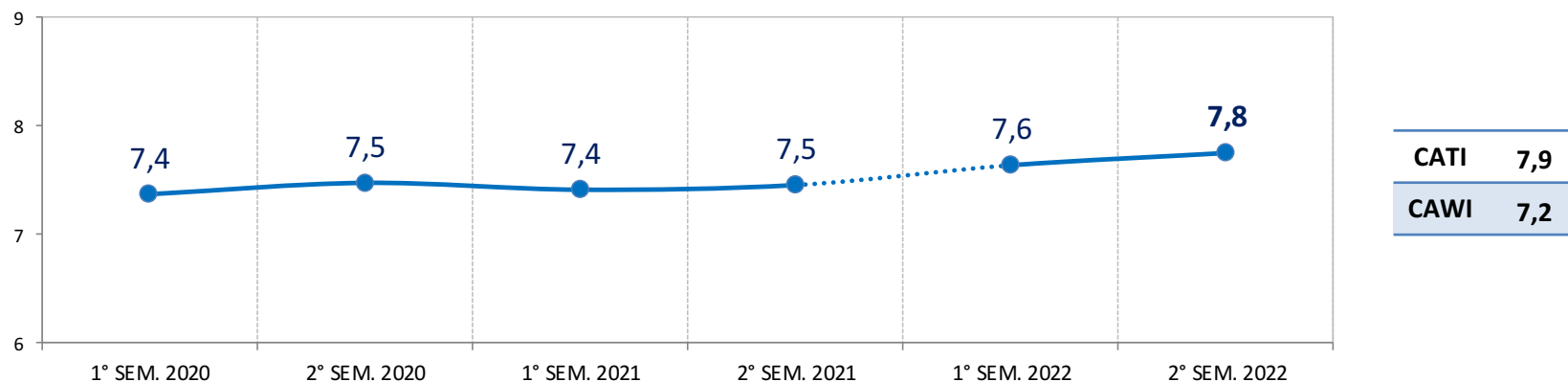
“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



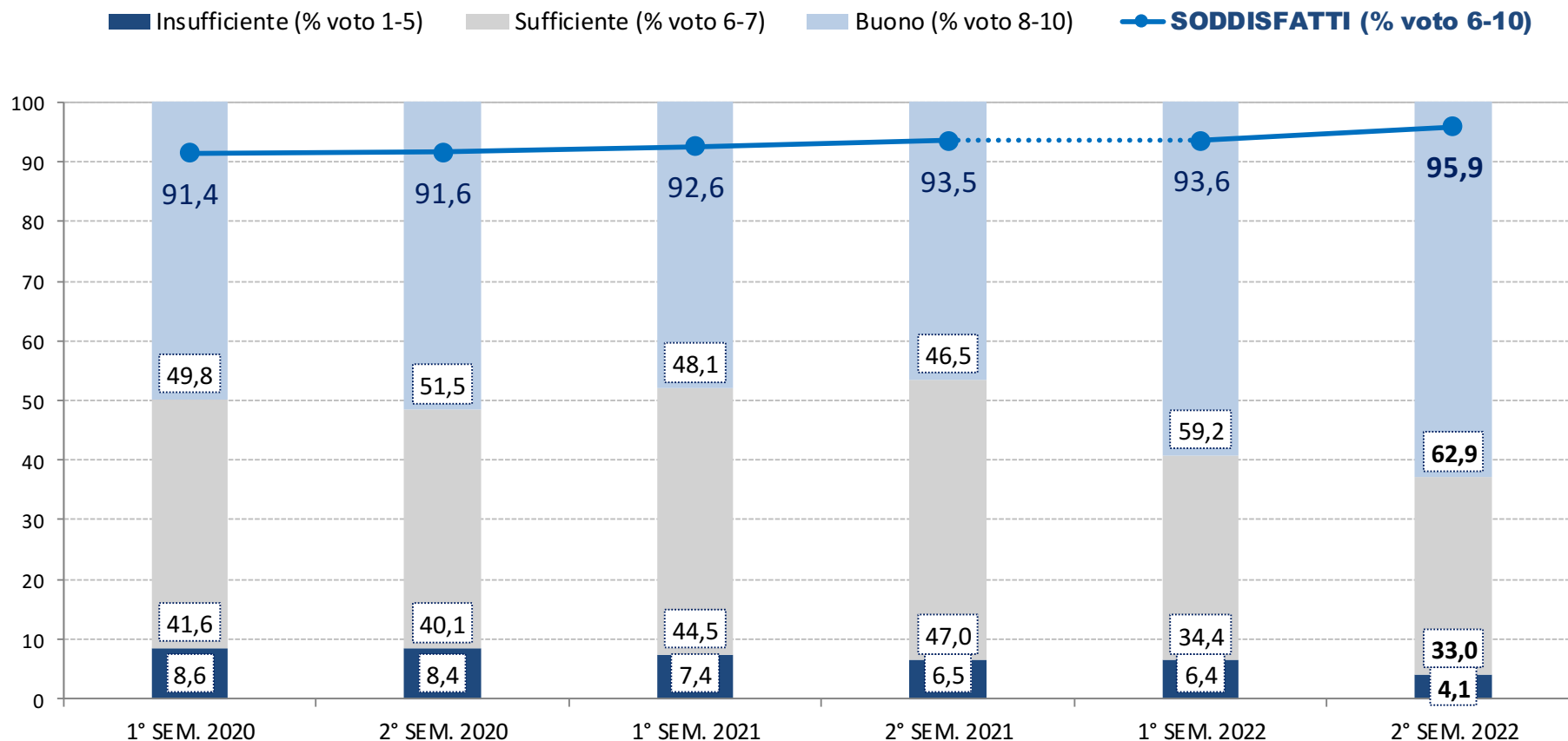
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



VOTO MEDIO

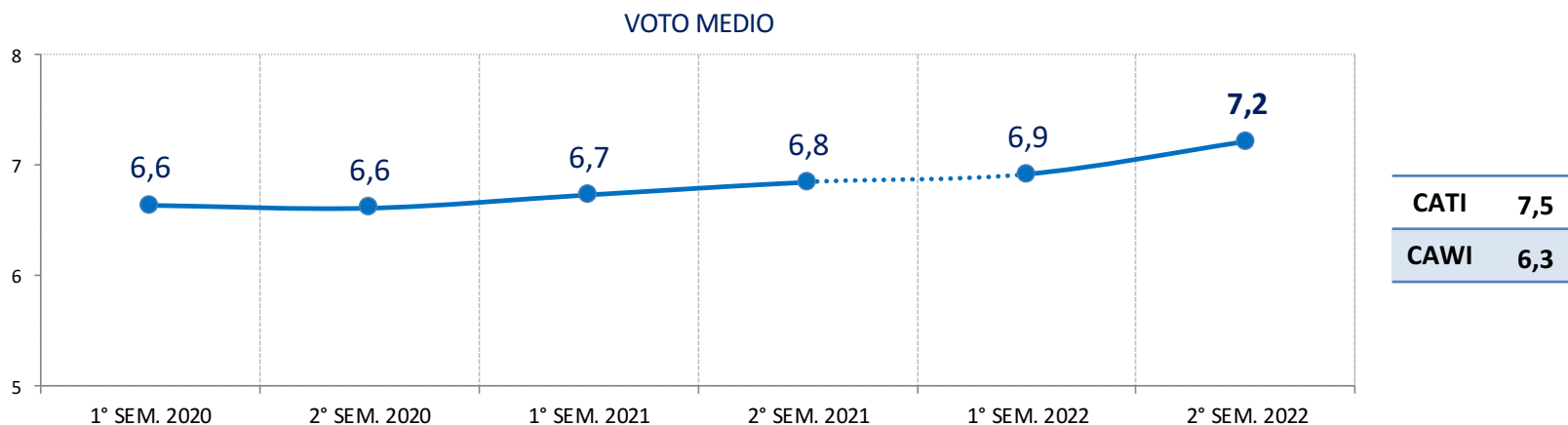
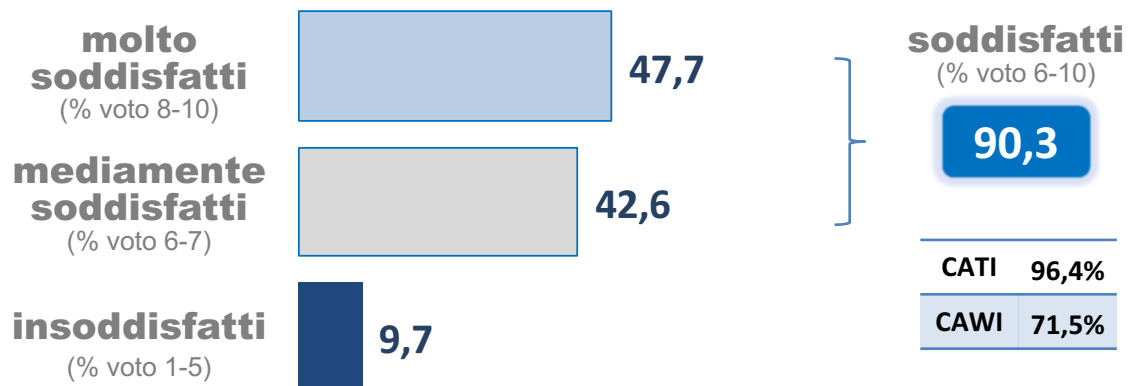


“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



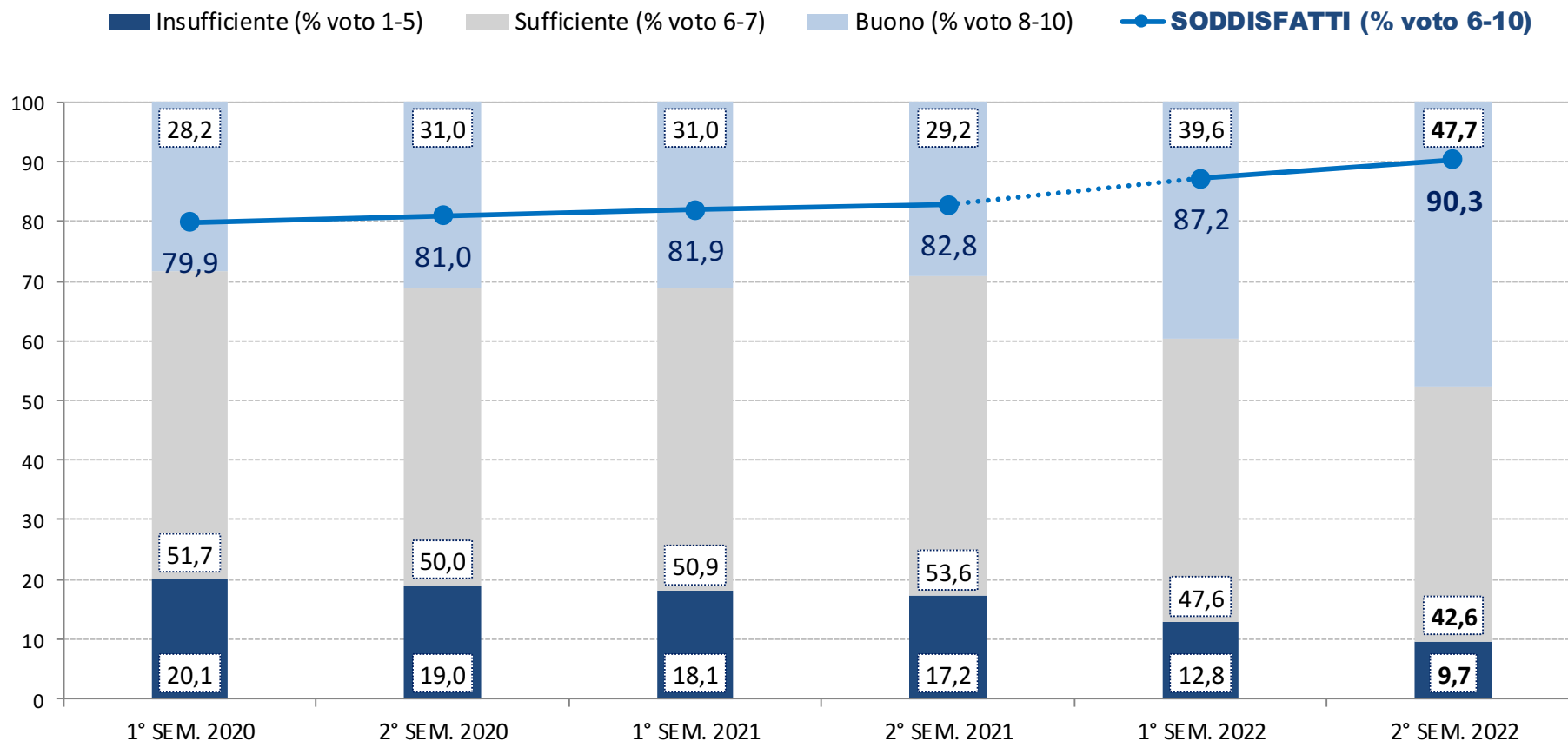
Rapporto qualità prezzo

“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

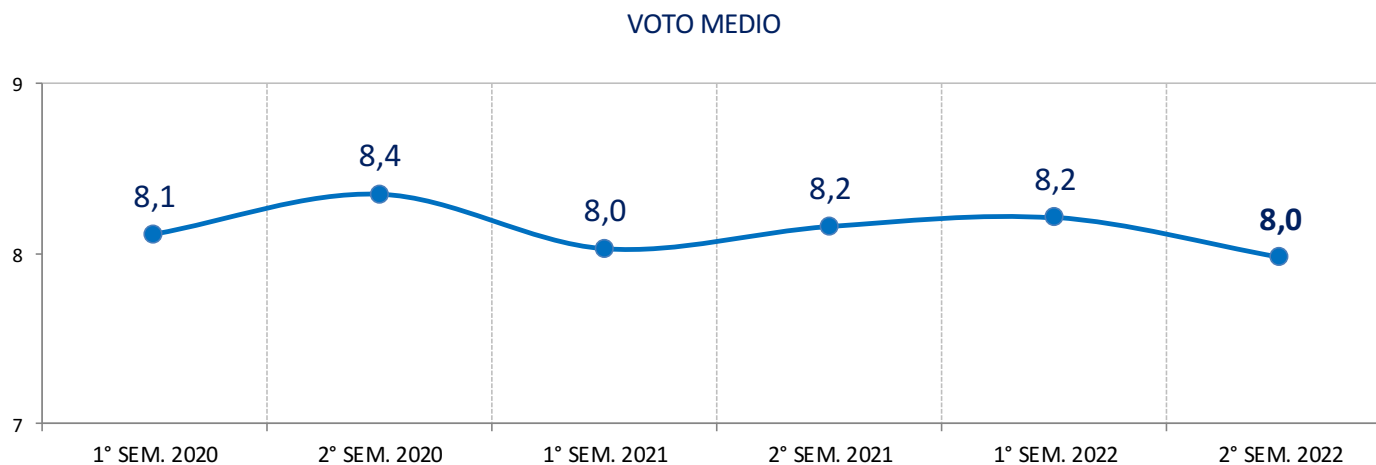
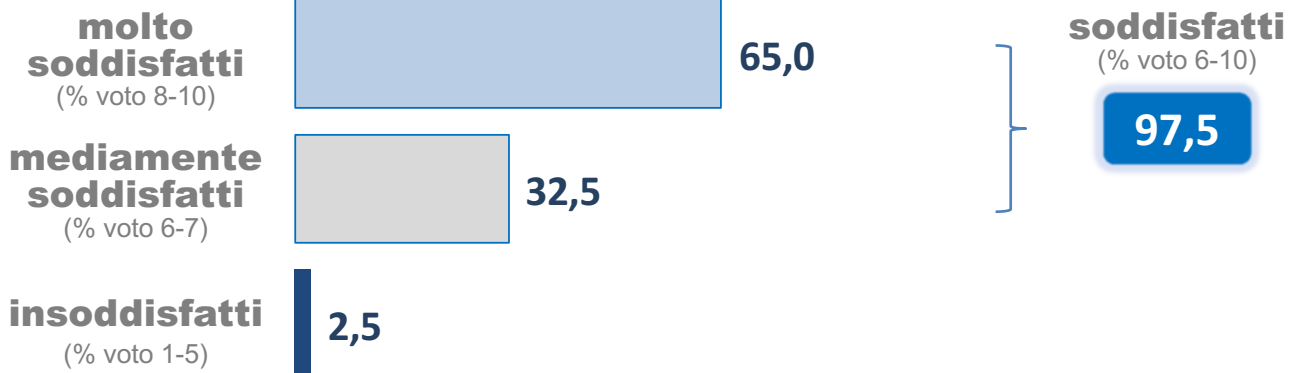
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = UTENZE DOMESTICHE

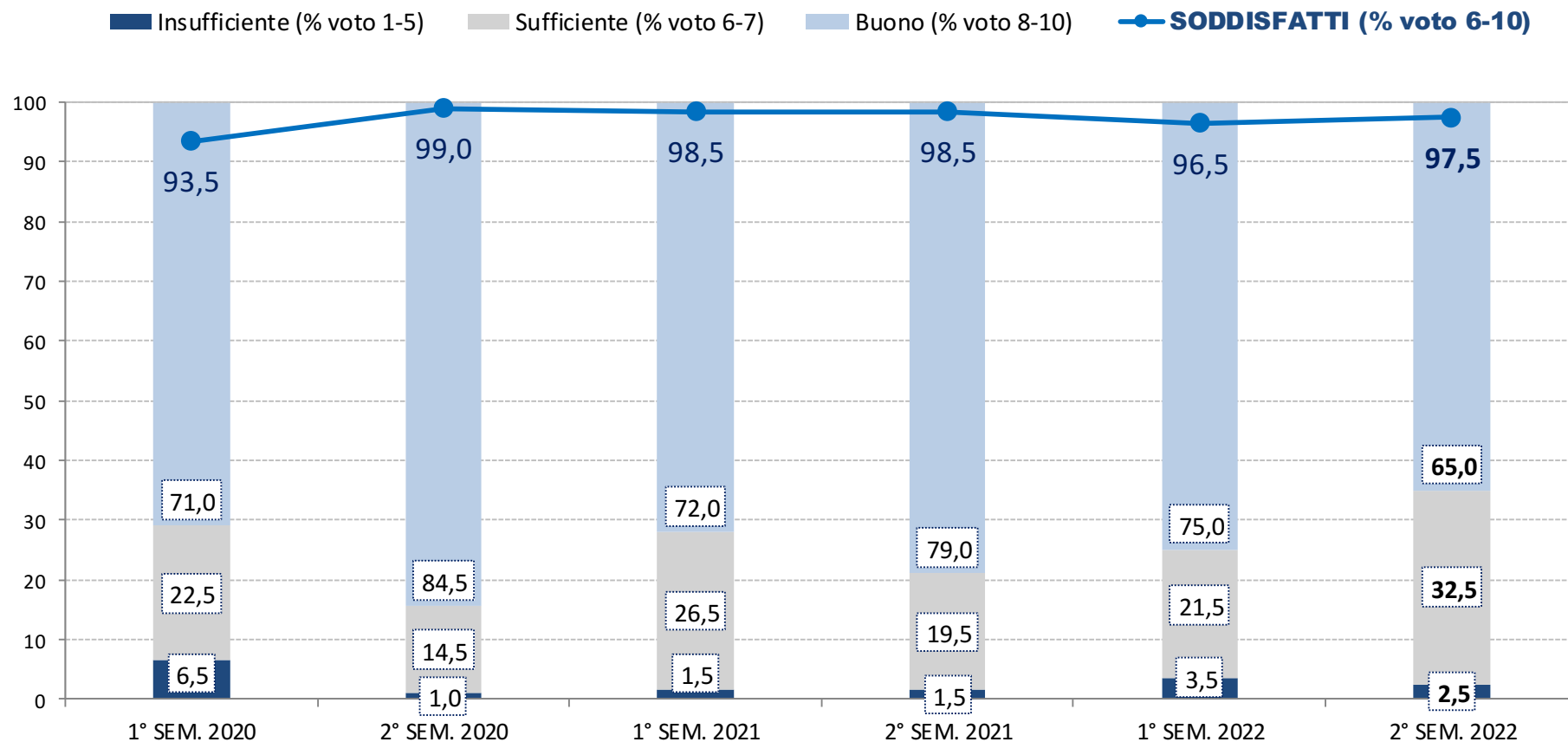
Segnalazione guasti

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



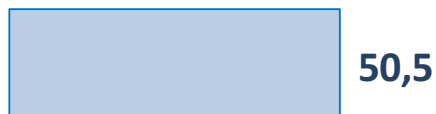
Segnalazione guasti

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

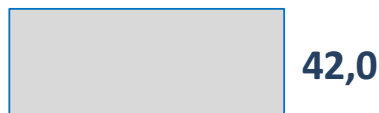


“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

**molto
soddisfatti**
(% voto 8-10)



**mediamente
soddisfatti**
(% voto 6-7)



insoddisfatti
(% voto 1-5)

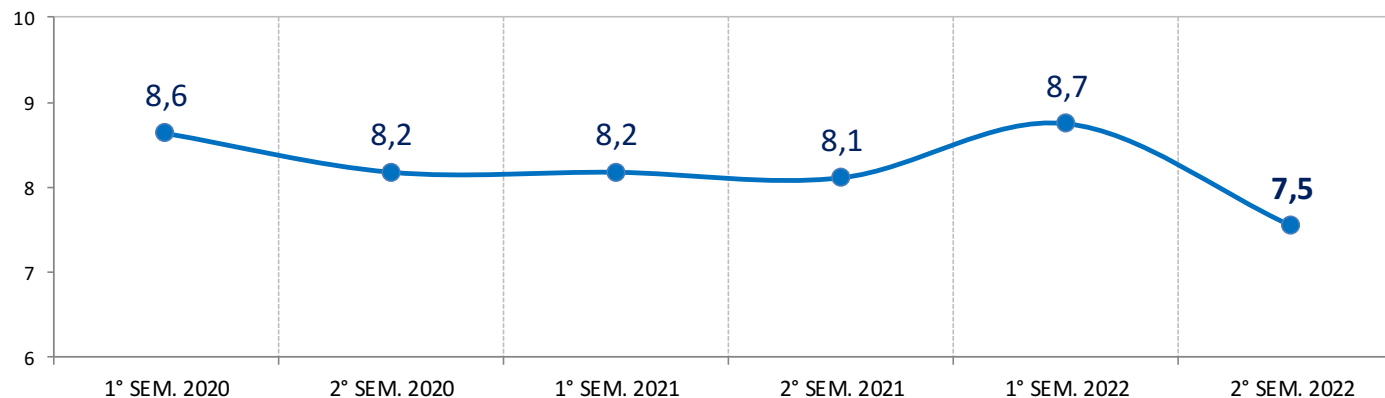


soddisfatti
(% voto 6-10)

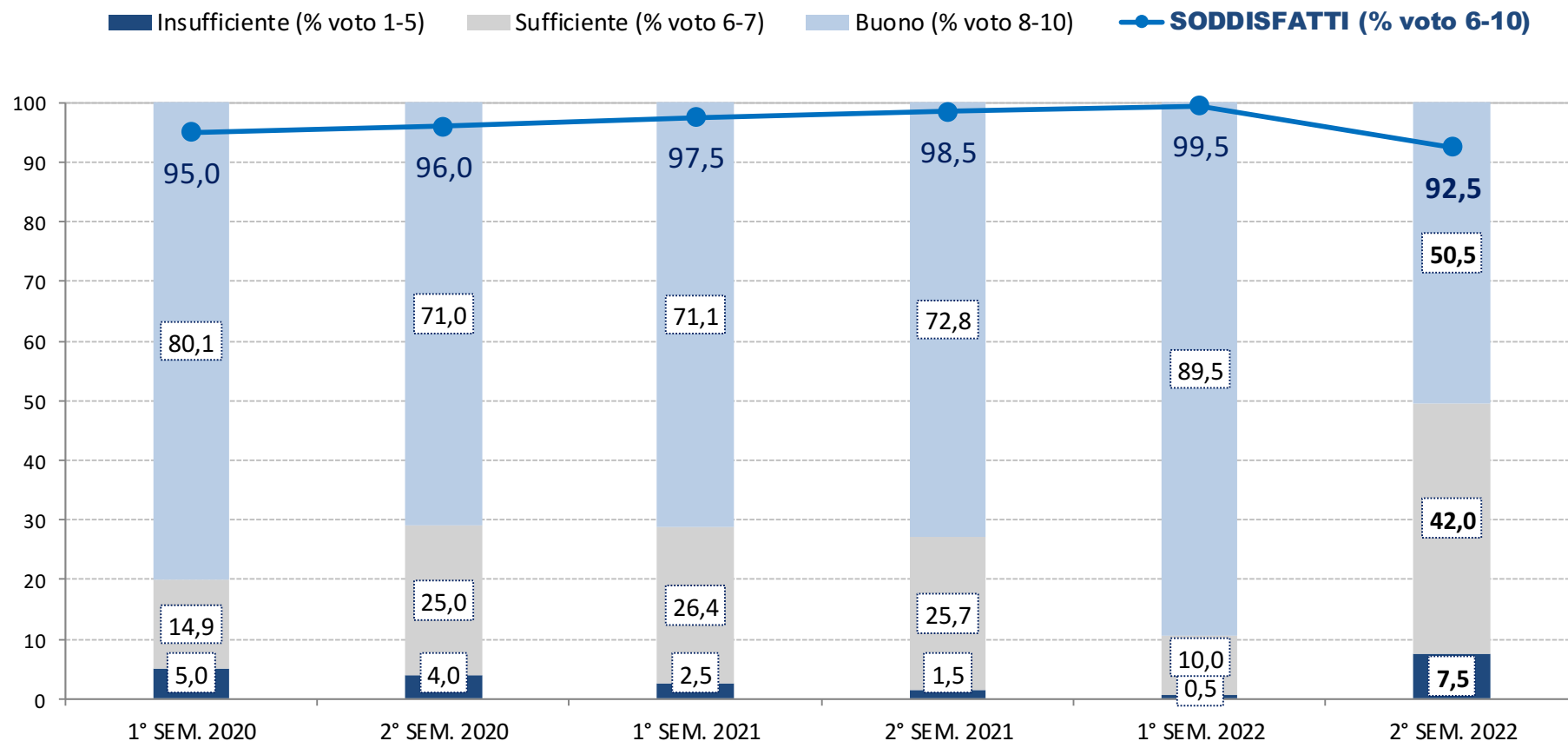
92,5

L'88,5% del campione è riuscito
a risolvere del tutto il problema
tramite l'intervento tecnico
[95,5%, 2° SEM. 2021]

VOTO MEDIO



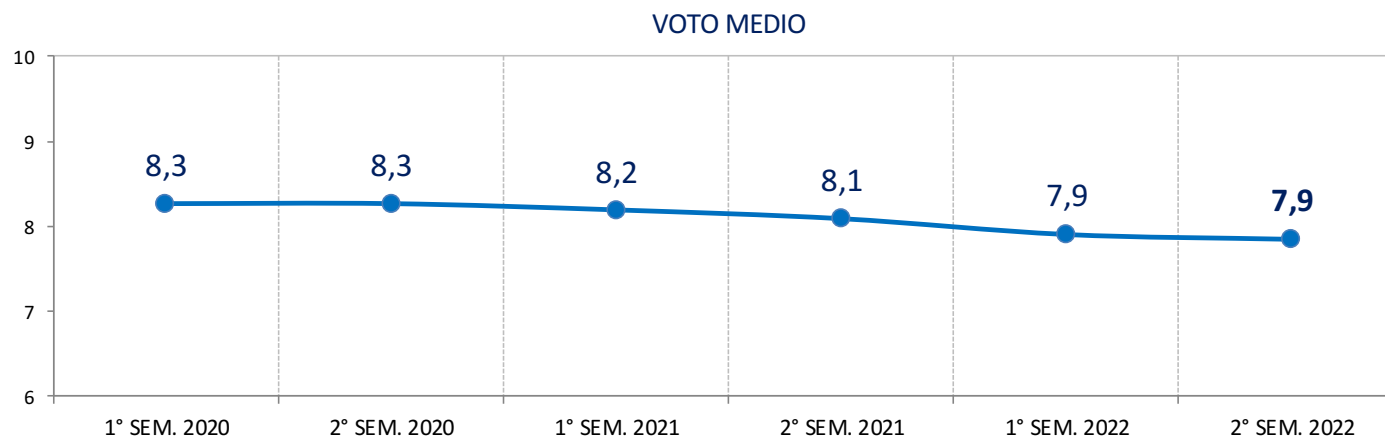
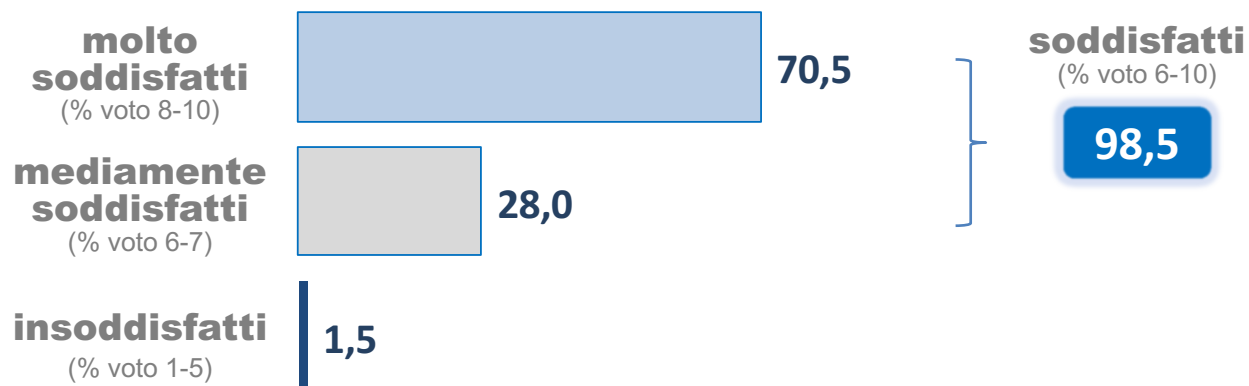
“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

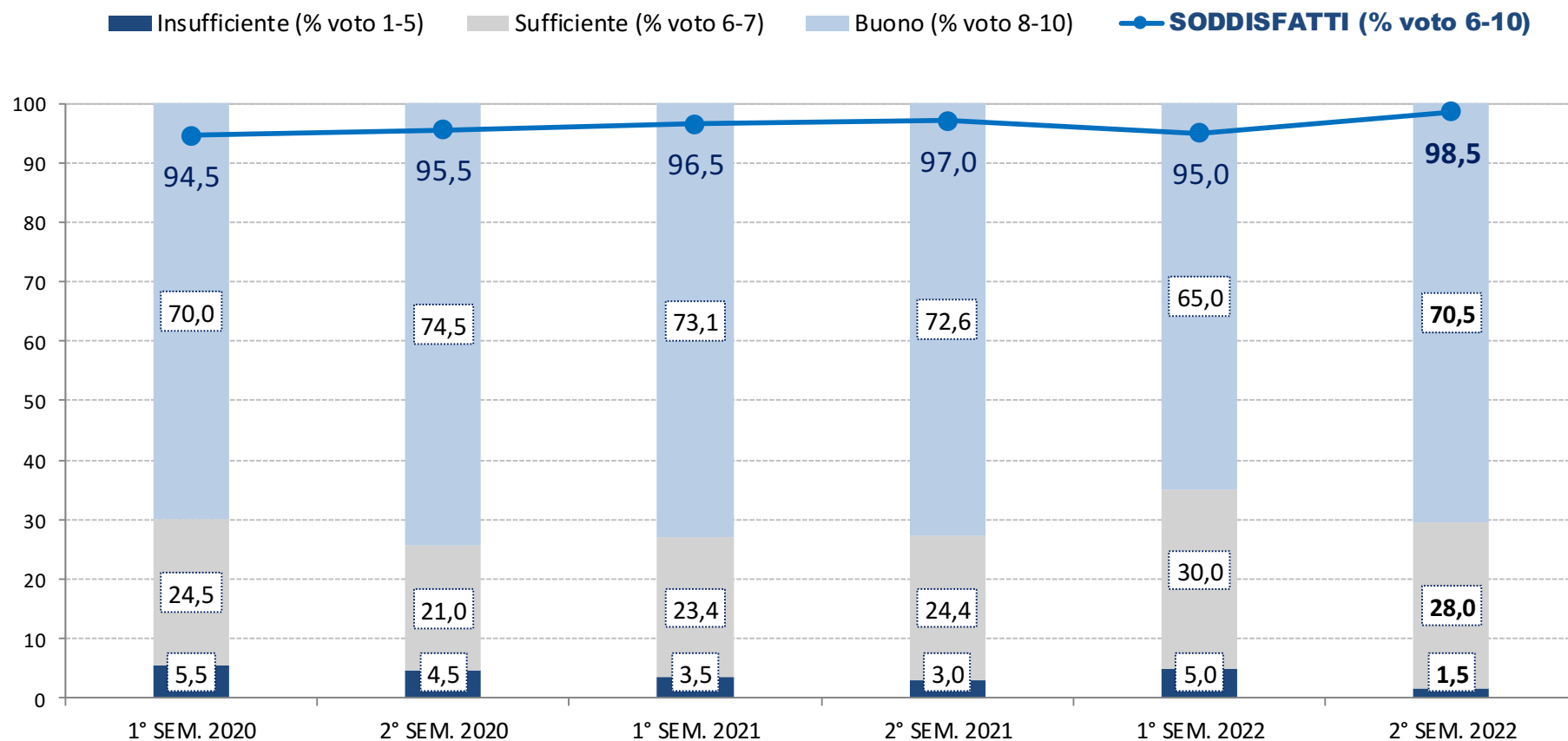
Numero Verde Commerciale

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



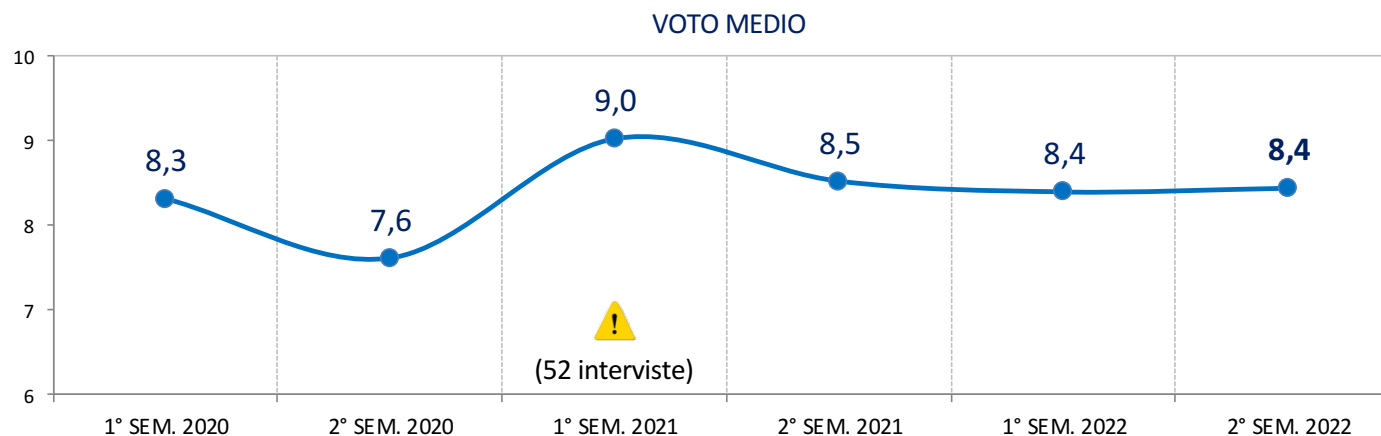
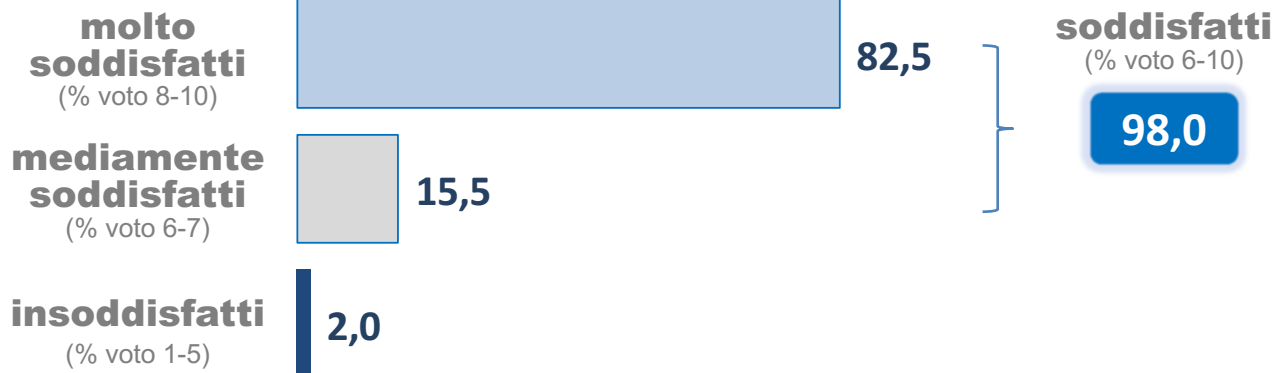
Numero Verde Commerciale

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

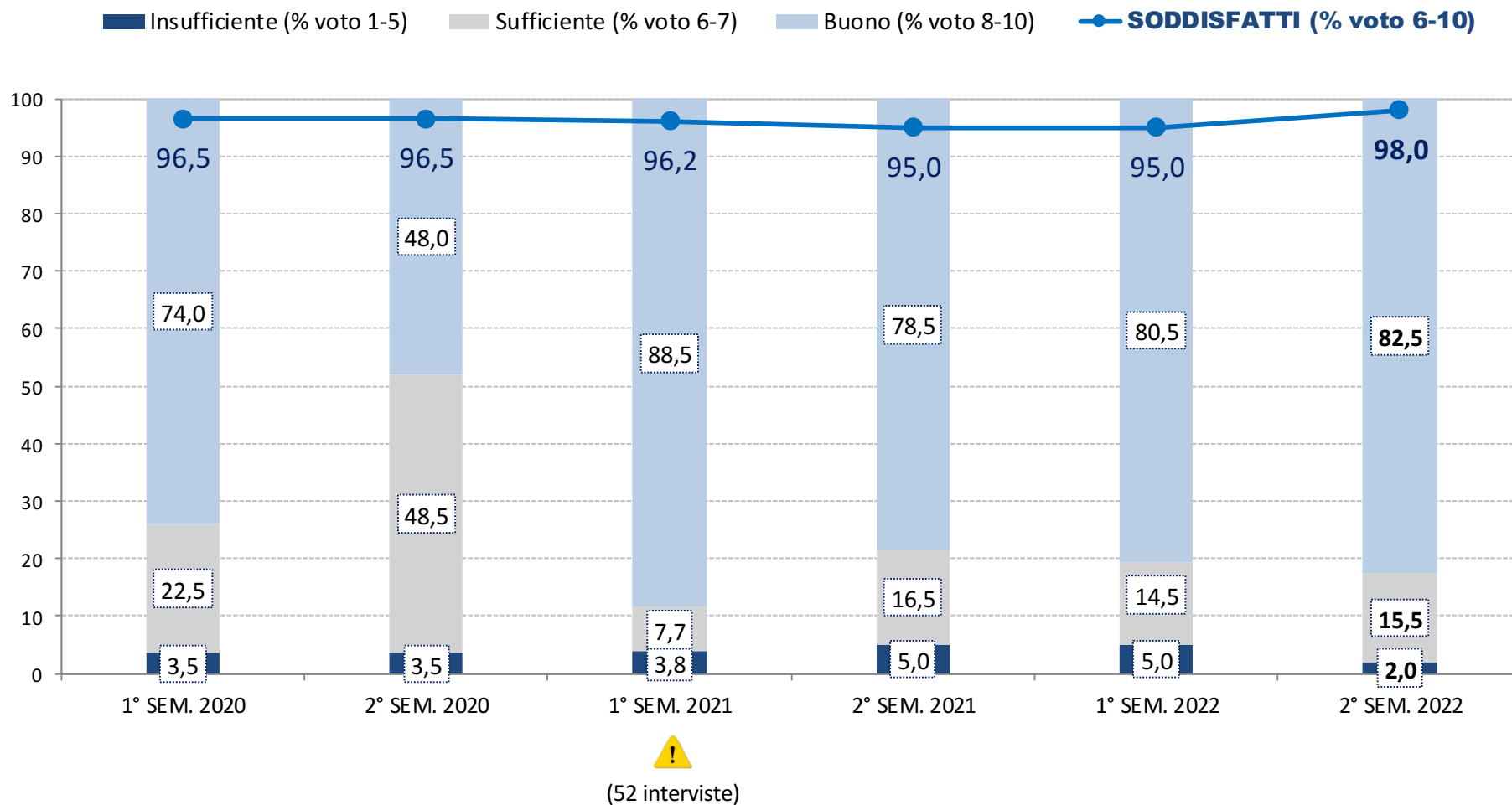


Base = UTENTI NUMERO VERDE

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

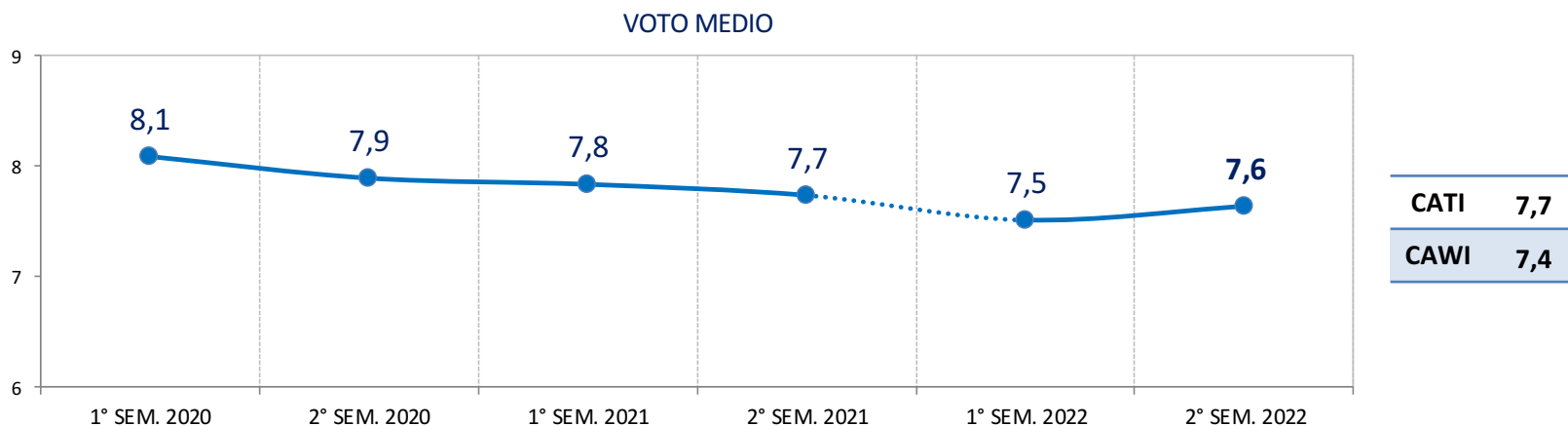
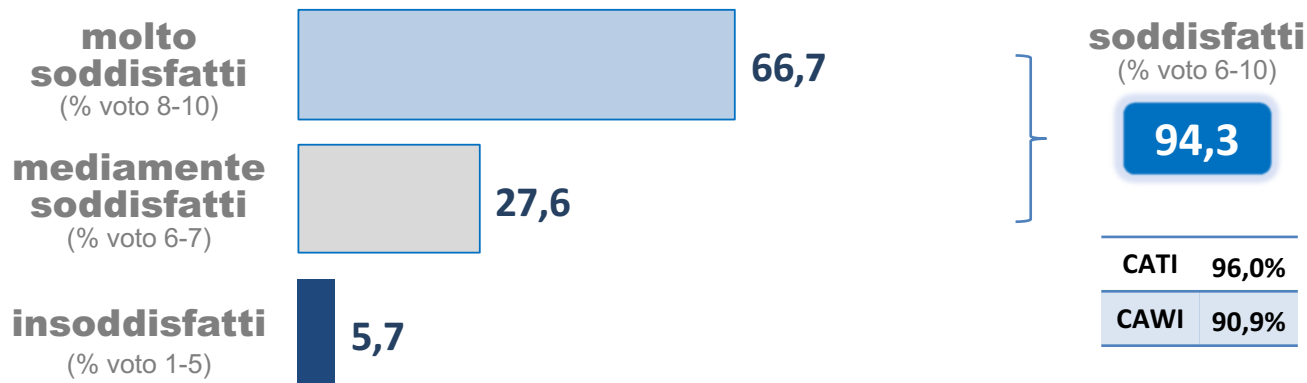


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

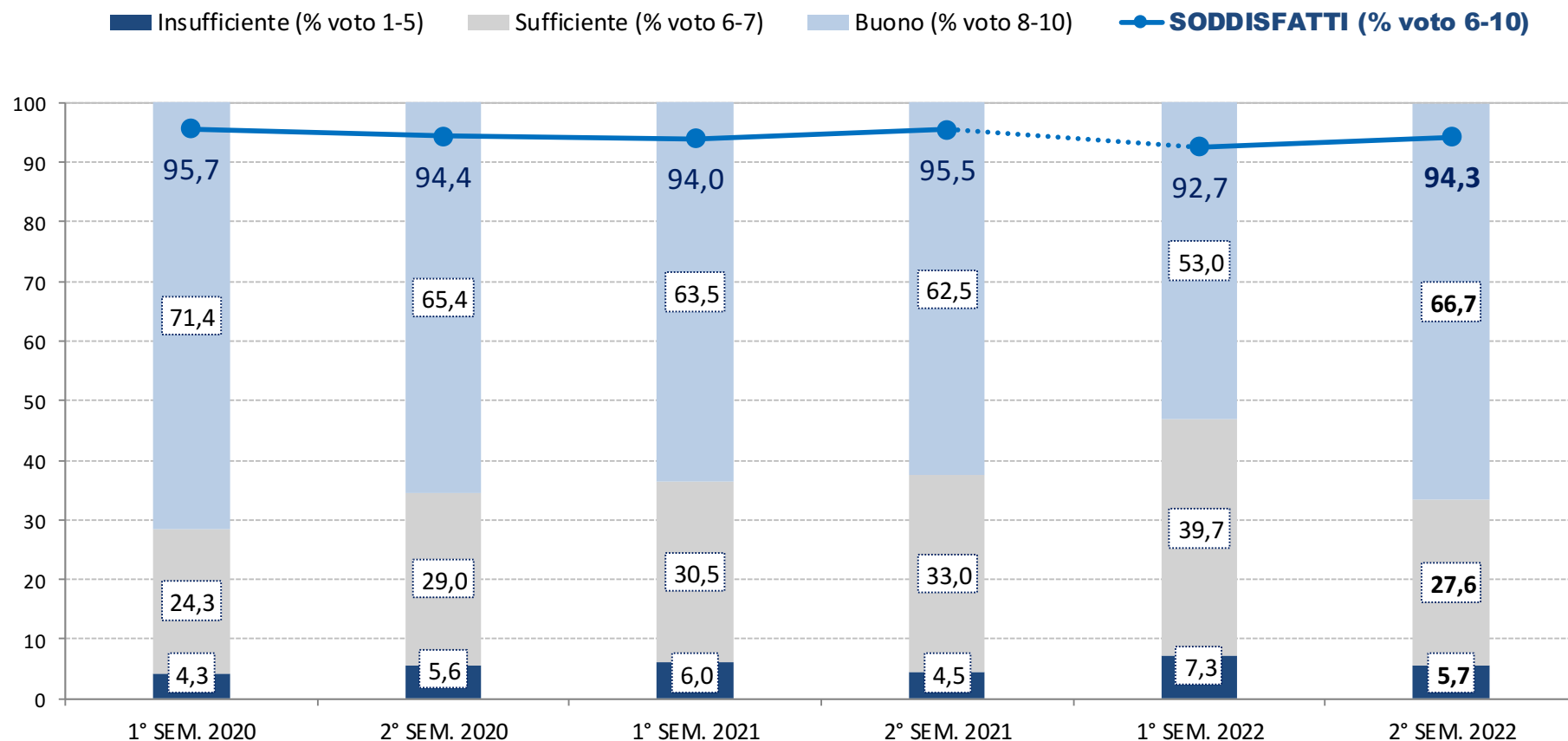


Base = UTENTI SPORTELLLO

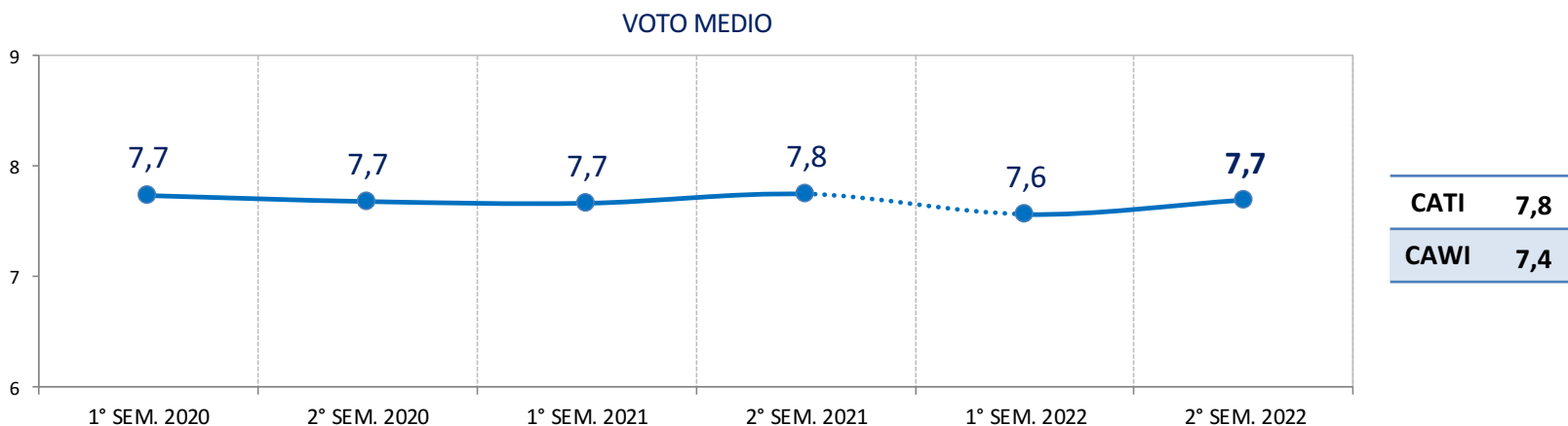
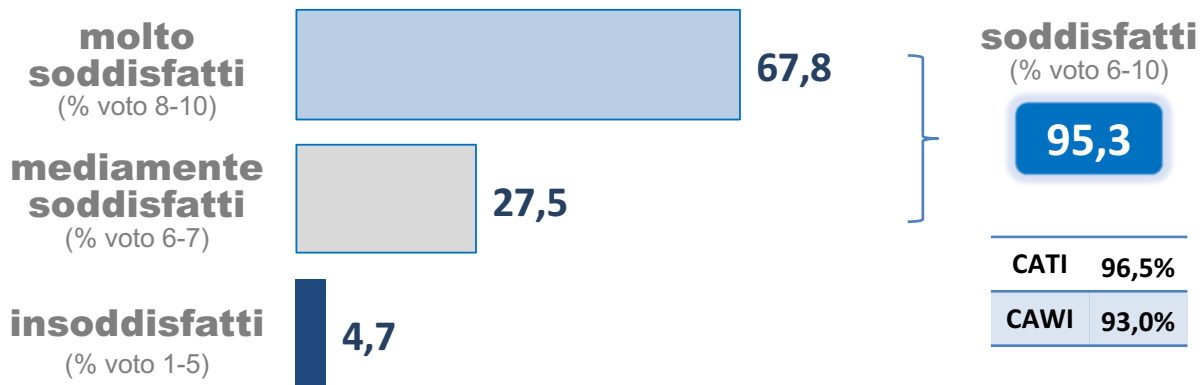
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



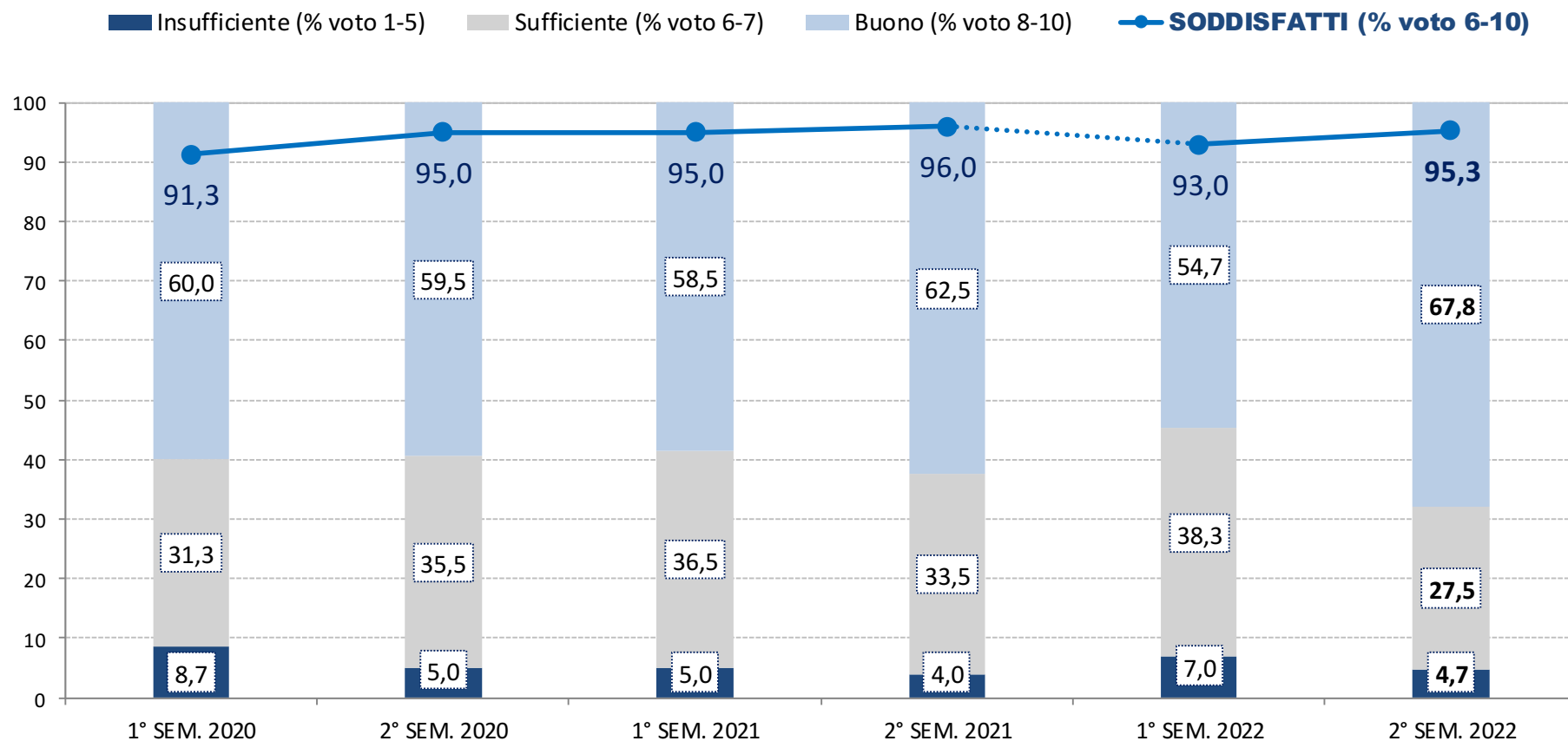
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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

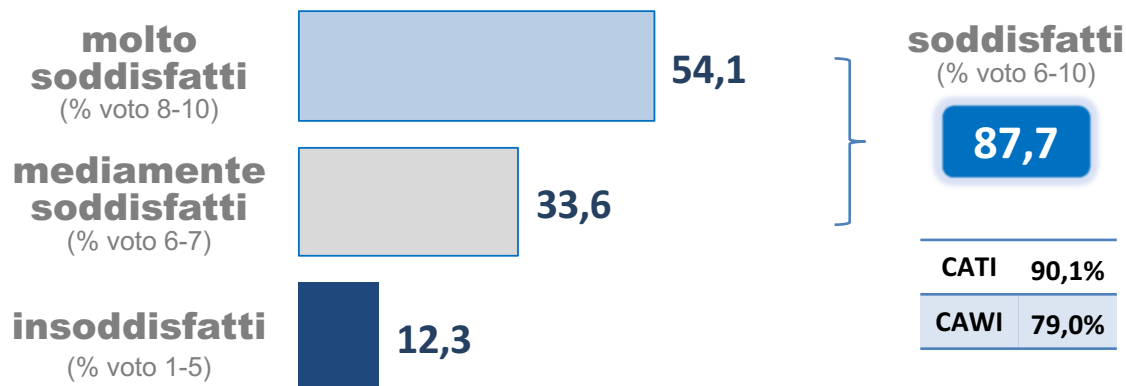


“Considerando complessivamente il sito Internet di Publiacqua, che voto dà?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

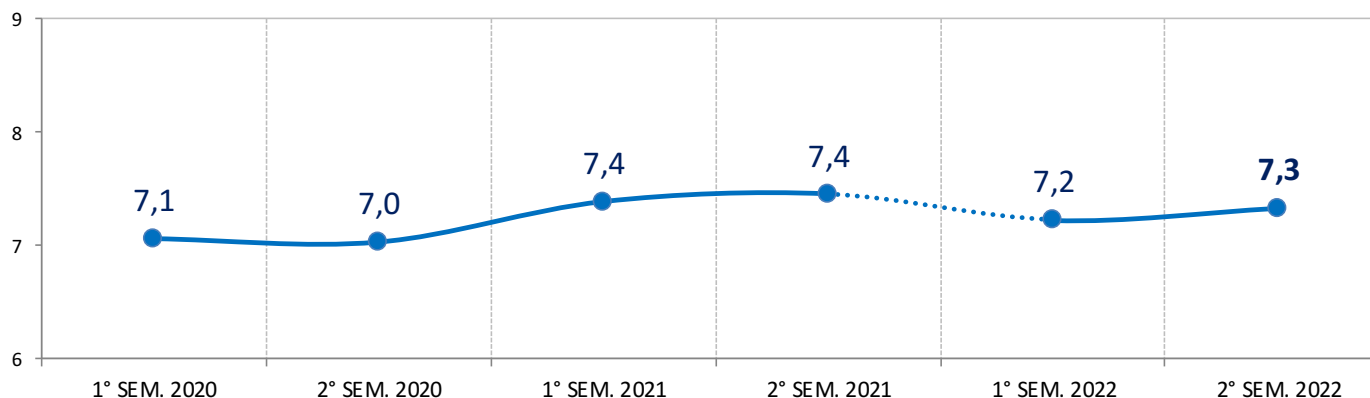


Qualità dell'acqua

“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]



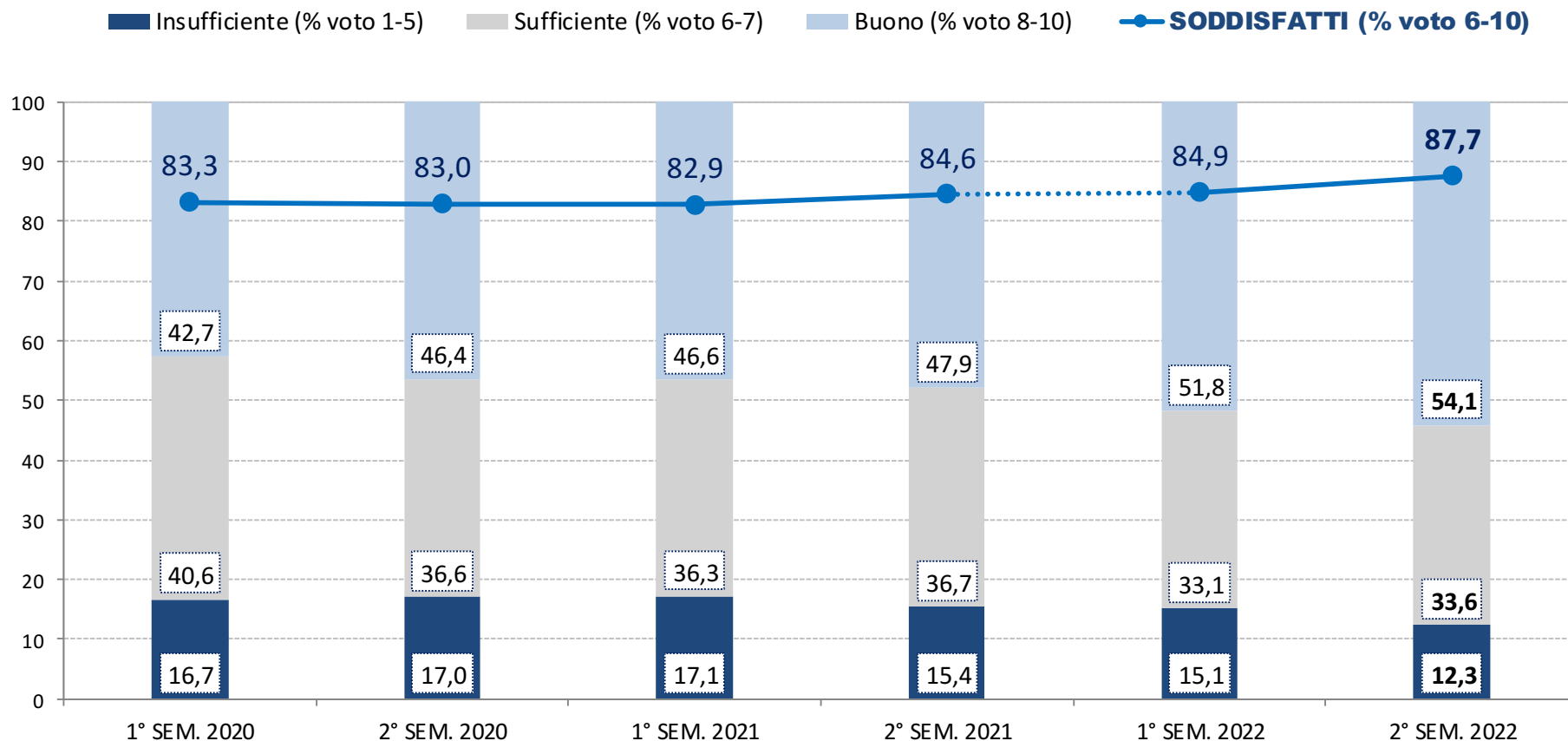
VOTO MEDIO



CATI	7,5
CAWI	6,8

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]

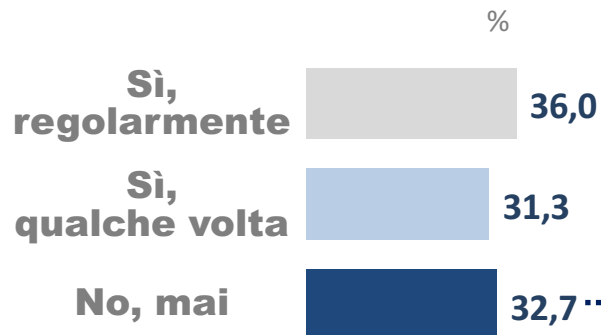


Base = UTENTI DOMESTICHE

Utilizzo dell'acqua potabile



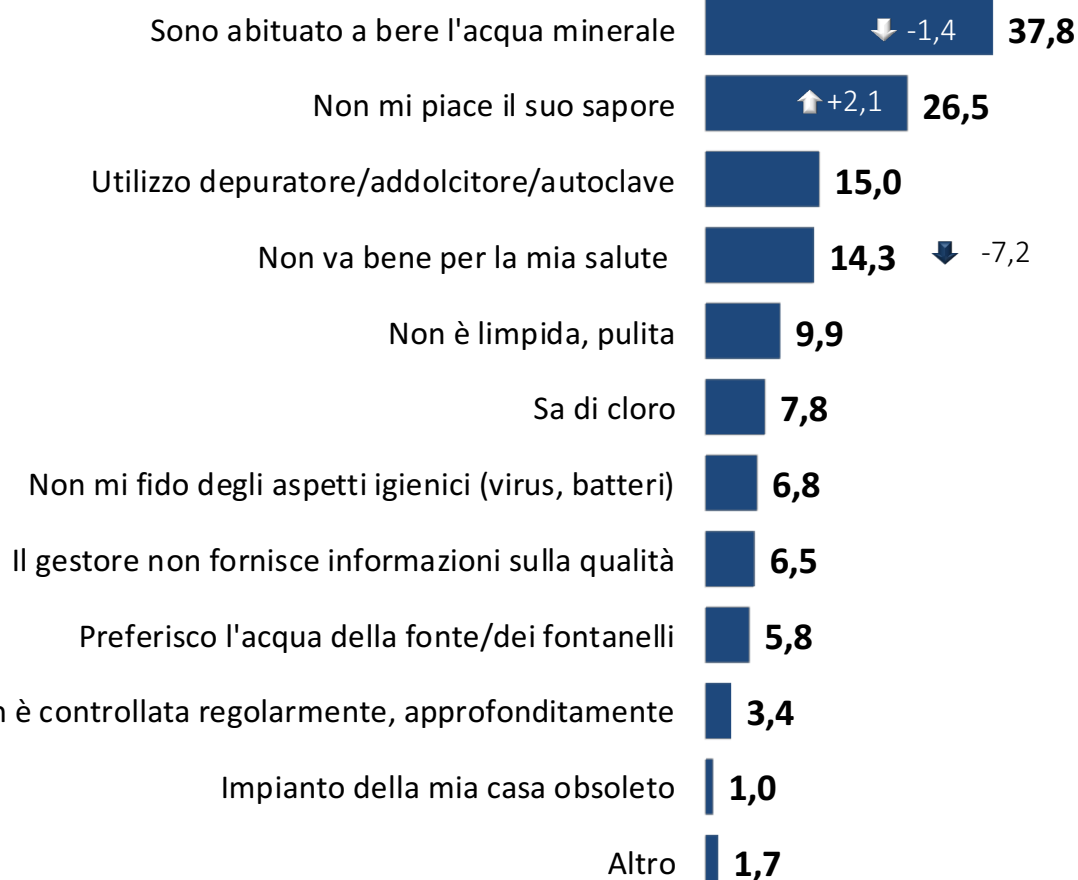
“Beve l’acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”



↓ -13,7

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

%



Il 60,9% del campione
sa che l’acqua erogata dal pubblico
acquedotto è regolarmente controllata
dall’azienda sanitaria locale
[76,8%, 1° SEM. 2022]

Utilizzo dell'acqua potabile



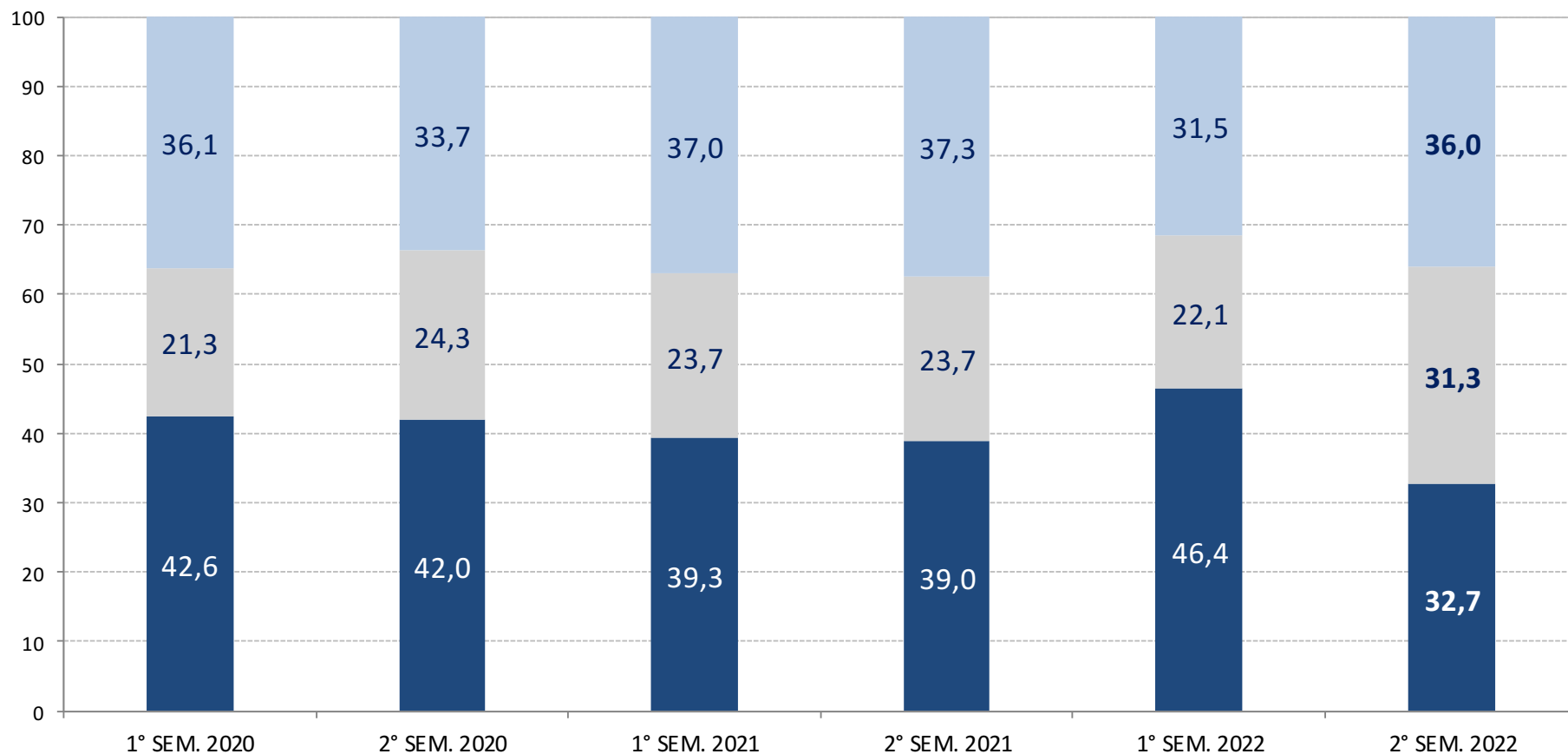
“Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”

%

■ No, mai

■ Sì, qualche volta

■ Sì, regolarmente



Base = UTENTI DOMESTICHE DIRETTE