Customer Satisfaction 2017

II° Semestre 2017

Publiacqua
Report

Indagine realizzata da

DIREZIONE RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI

ISTITUTO PIEPOLI

acea

Indice

	Pag.
La Customer Satisfaction in Acea	3
Metodologia	4
Profilo utenza e utilizzatori dei canali	7
CUSTOMER SATISFACTION INDEX	8
SEZIONE CUSTOMER SATISFACTION (aree d'indagine comuni a tutte le società del Gruppo Acea)	10
Giudizio "di pancia" sul servizio idrico	11
Qualità dell'acqua	13
Aspetti tecnici del servizio	14
Fatturazione	17
Rapporto qualità prezzo	20
Segnalazione guasti	22
Intervento tecnico	25
Numero Verde Commerciale	28
Sportello	32
Sportello online	36
Sito Internet	38
SEZIONE OPEN (aree di approfondimento su temi d'interesse della società)	40
Aspetti da migliorare	41
Numero Verde Commerciale	42
Sportello	43
Scelta dello sportello rispetto al NV	44
Sportello online	45
App MYPubliacqua	46
Conoscenza azienda	47
Utilizzo dell'acqua potabile	48
Utilizzo Fontanelli di Alta Qualità	50
Comunicazione da parte dell'azienda	51
Interruzioni del servizio programmate	52
Valutazione comunicazioni di interruzione	53
INDAGINE CAWI	54

acea

ISTITUTO PIEPOLI

La Customer Satisfaction in Acea

Il Gruppo Acea ha fatto della strategia dell'attenzione verso il cliente un processo fondamentale dell'agire d'impresa sviluppando una politica di ascolto dei propri clienti attraverso rilevazioni periodiche di Customer Satisfaction.

Le Società oggetto d'indagine in Italia per l'*Area Idrico* sono: **Ato 2 Roma** e i Comuni acquisiti nella **Provincia di Roma**, **Ato 5**, **Gori**, **Umbra Acque**, **Acquedotto del Fiora**, **Acque**, **Publiacqua**, **Crea Gestioni, Sogea** e **Geal** mentre per l'*Area Energia*: **Acea Energia**, **Areti** e **Illuminazione Pubblica** (Roma).

Ogni annualità prevede circa 50.000 interviste su territorio nazionale - con cadenza di rilevazione semestrale.

Per il biennio 2017-2018, la Società **ISTITUTO PIEPOLI SPA** si occuperà della impostazione tecnica della ricerca, della raccolta dati e dell'analisi dei risultati.

L'attività di coordinamento all'interno di ACEA è svolta dalla Direzione Relazioni Esterne e Affari Istituzionali ed è diretta da *Pietro Giannotti* e da *Valentina Muffatto*, in costante collaborazione con le Società interessate.

Il presente documento restituisce i risultati dell'indagine di **Customer Satisfaction rispetto al servizio offerto dalla Società PUBLIACQUA SPA, con riferimento al secondo semestre del 2017**.

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 **2.000 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta da ottobre a dicembre 2017.

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 la somministrazione di questionari online (C.A.W.I.) a un campione di clienti domestici.

L'universo di riferimento è rappresentato dalle utenze domestiche che hanno fornito all'azienda un indirizzo email.

Metodologia: struttura d'indagine

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

- **1.000** interviste rivolte a **clienti domestici con utenza diretta** (**900** interviste) o **condominiale** (**100** interviste) (**indagine generale**)
- **200** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale** (**call back NV Commerciale**)
- **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti** (**call back NV segnalazione guasti**)
- **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono recati presso gli sportelli** (**call back sportelli fisici**)
- **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno ricevuto un intervento tecnico** (**call back intervento tecnico**)
- **200** interviste rivolte a un campione di **utilizzatori dello Sportello online** (**call back Sportello online**)

- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 900 casi è pari a +/- 3,2 punti percentuali, al 95% di probabilità.*
- *Per l'indagine generale sono state realizzate 750 interviste CATI e 150 interviste CAWI.*
- *I risultati dell'indagine telematica sono stati analizzati e presentati separatamente.*

Metodologia: campione per area

Per la definizione del campione di clienti domestici sono state prese in considerazione 3 aree territoriali. I campioni territoriali sono rappresentativi del peso effettivo di ciascuna zona (n° utenze).

Il campione è stato estratto casualmente dall'elenco abbonati pagine bianche.

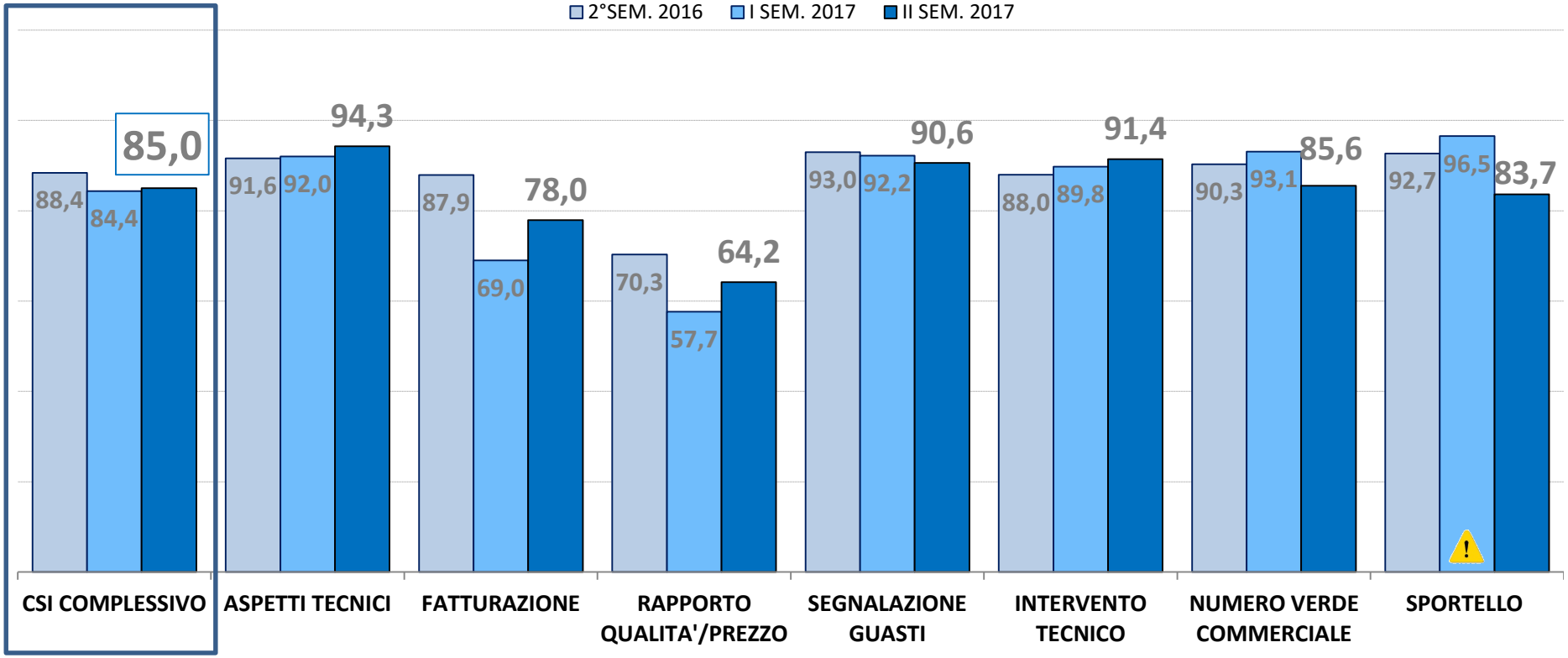
AREA CLIENTI	CAMPIONE n° interviste	PESO AREA
FIRENZE – CHIANTI	305	40,7%
MUGELLO – VALDARNO	135	18,0%
PRATO – PISTOIA	310	41,3%

I campioni di clienti utilizzatori dei canali di contatto sono stati estratti casualmente dagli elenchi forniti da Publiacqua.

Profilo utenza e utilizzatori dei canali

%	UTENZA GENERALE	SEGNALAZIONE GUASTI	INTERVENTO TECNICO	NUMERO VERDE COMMERCIALE	SPORTELLO	SPORTELLO ON LINE
UOMO	53,1%	43,5%	55,5%	39,5%	57,0%	66,0%
DONNA	46,9%	56,5%	44,5%	60,5%	43,0%	34,0%
18-34 ANNI	8,3%	5,0%	23,0%	9,5%	15,0%	12,5%
35-44 ANNI	14,9%	15,0%	24,0%	22,5%	23,5%	30,0%
45-54 ANNI	22,4%	19,5%	24,0%	22,0%	17,0%	28,5%
55-64 ANNI	21,3%	35,0%	12,0%	20,5%	21,5%	16,5%
65 + ANNI	33,1%	25,5%	17,0%	25,5%	23,0%	12,5%
ISTRUZIONE SUPERIORE	65,8%	64,0%	74,0%	73,5%	62,0%	86,5%
ISTRUZIONE INFERIORE	34,2%	36,0%	26,0%	26,5%	38,0%	13,5%
LAVORATORE DIPENDENTE	39,9%	29,0%	43,5%	45,0%	35,5%	62,5%
LAVORATORE AUTONOMO	17,4%	21,5%	31,5%	16,0%	22,5%	16,5%
DISOCCUPATO – IN CERCA	1,0%	3,0%	3,5%	4,5%	6,5%	3,0%
PENSIONATO	34,4%	35,0%	14,0%	25,5%	30,5%	15,0%
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	7,3%	11,5%	7,5%	9,0%	5,0%	3,0%

CSI – Customer Satisfaction Index



51 interviste

Customer Satisfaction Index (CSI)

→ **CSI PARZIALI**

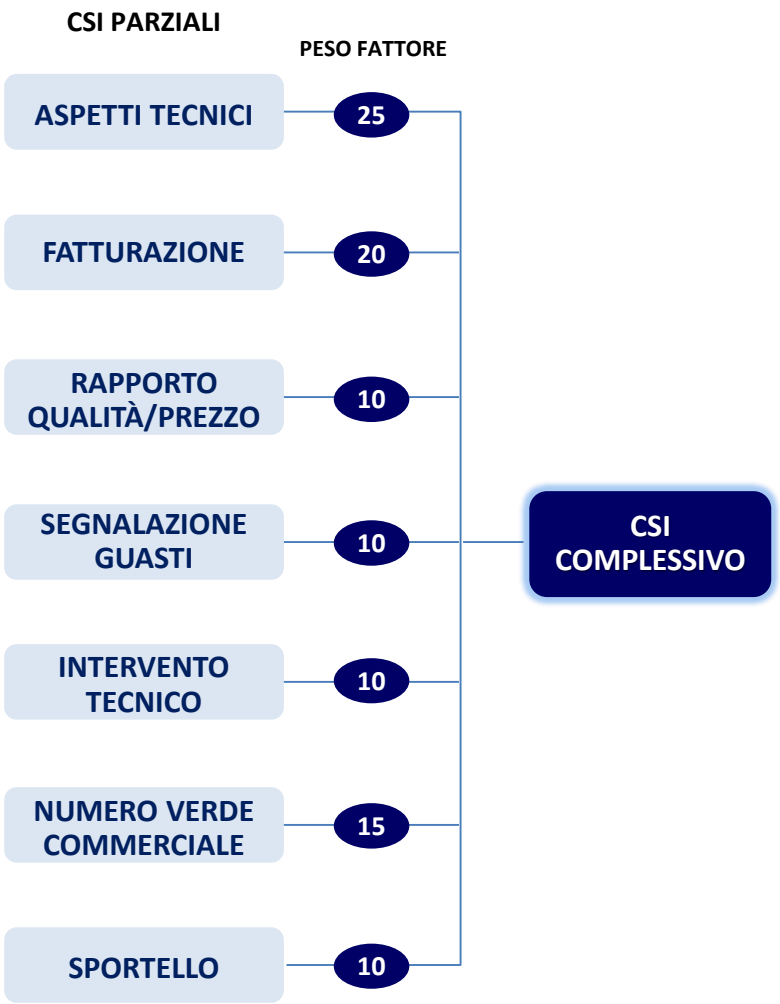
Sono calcolati come media ponderata della soddisfazione tenendo conto dell'importanza attribuita a ciascun aspetto.

→ **CSI COMPLESSIVO**

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

In formula:

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



Sezione Customer Satisfaction

- Servizio idrico nel complesso
- Qualità dell'acqua
- Aspetti generali del servizio
- Canali di contatto

L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione**:

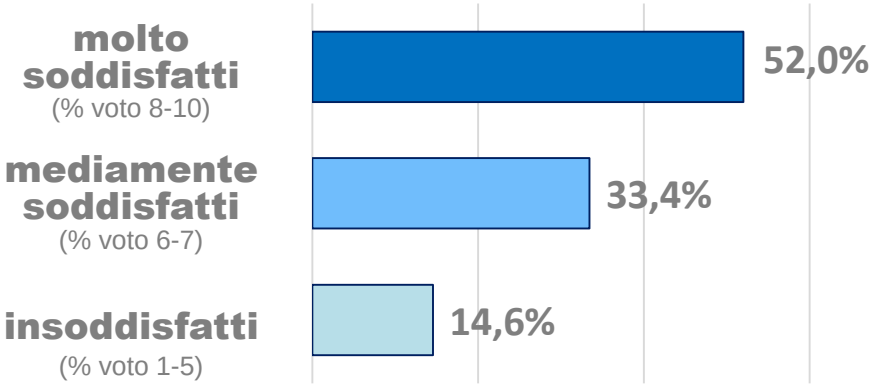
→ **GIUDIZIO COMPLESSIVO:** giudizio dell'utente sul servizio fornito da PUBLIACQUA SPA espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo

→ **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI**: giudizi degli utenti sui singoli aspetti costituenti il servizio espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.

Gli utenti **Soddisfatti** esprimono un voto **6-10**.

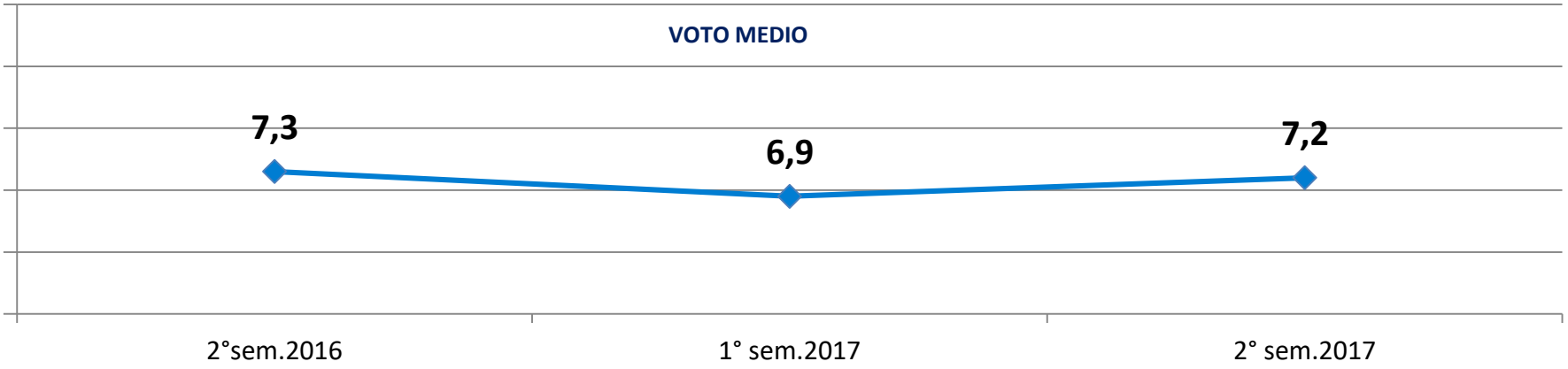
Giudizio "di pancia" sul servizio idrico

"Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitole, negli ultimi 6 mesi, da Publiacqua Spa."
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



% soddisfatti (6-10)
85,4%

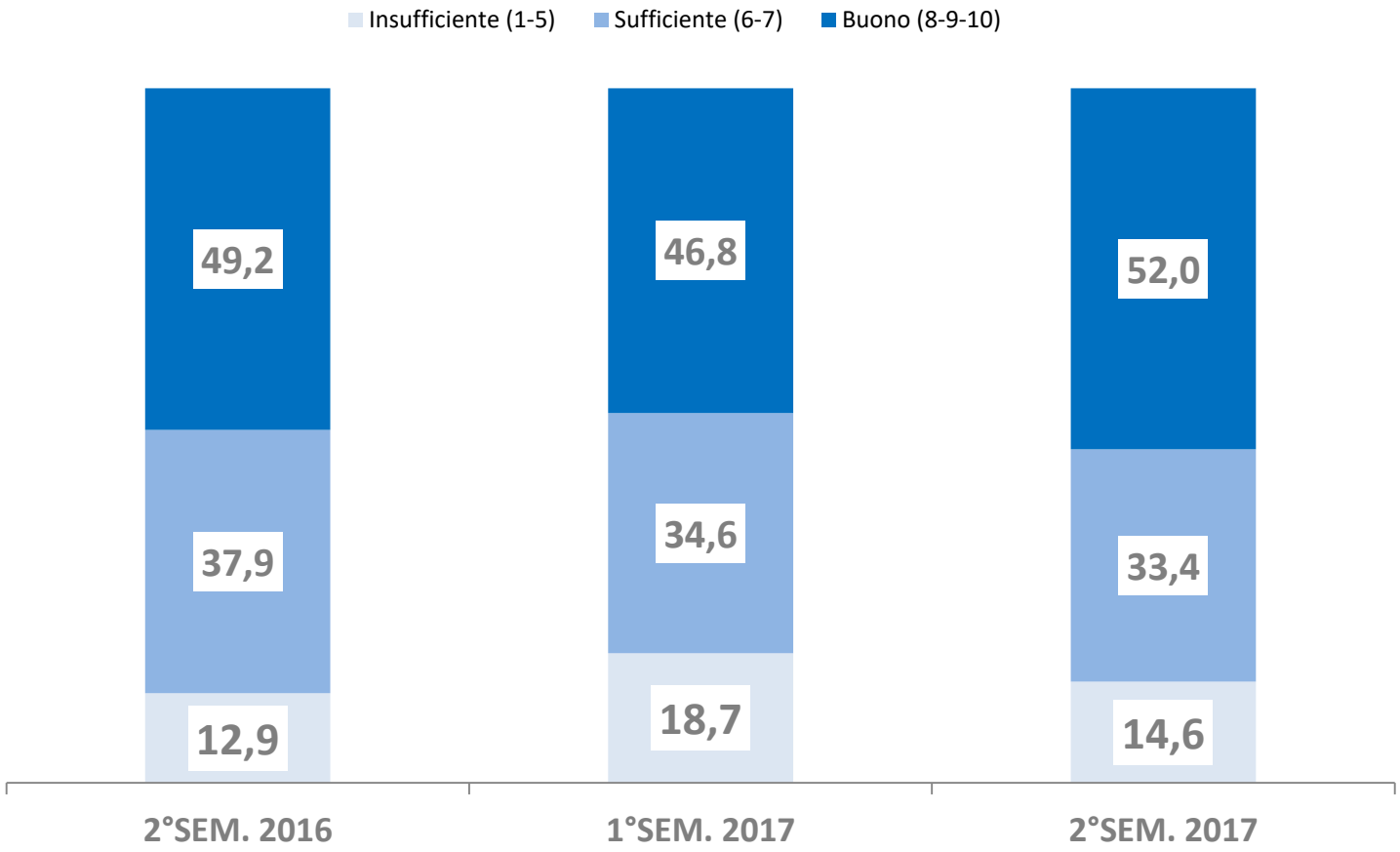
		2°sem. 2016
	46,8%	49,2%
	34,6%	37,9%
	18,7%	12,9%
% soddisfatti (6-10)	81,3%	87,1%



Base = UTENZE DOMESTICHE

Giudizio "di pancia" sul servizio idrico

"Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitole, negli ultimi 6 mesi, da Publiacqua Spa."
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

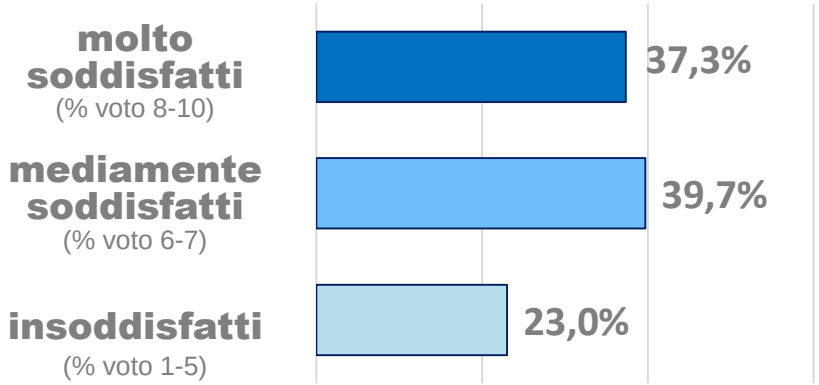


	2°SEM. 2016	1°SEM. 2017	2°SEM. 2017
% soddisfatti (6-10)	87,1	81,3	85,4

Base = UTENZE DOMESTICHE

Qualità dell'acqua

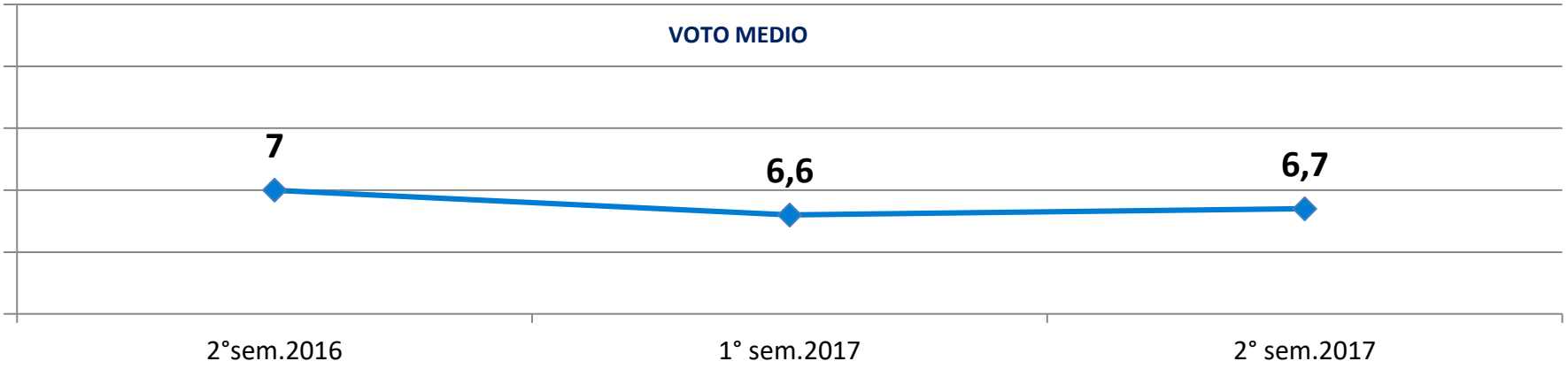
"Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?" [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



% soddisfatti (6-10)

77,0%

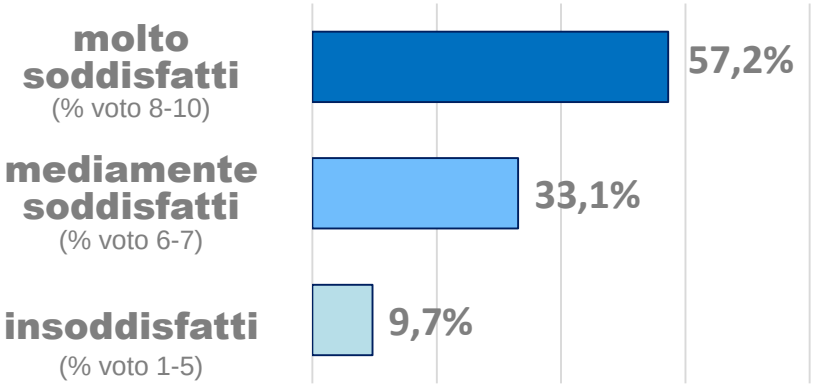
	1°sem. 2017	2°sem. 2016
molto soddisfatti (% voto 8-10)	38,0%	45,9%
mediamente soddisfatti (% voto 6-7)	38,8%	37,2%
insoddisfatti (% voto 1-5)	23,2%	16,9%
% soddisfatti (6-10)	76,8%	83,1%



Base = UTENZE DOMESTICHE

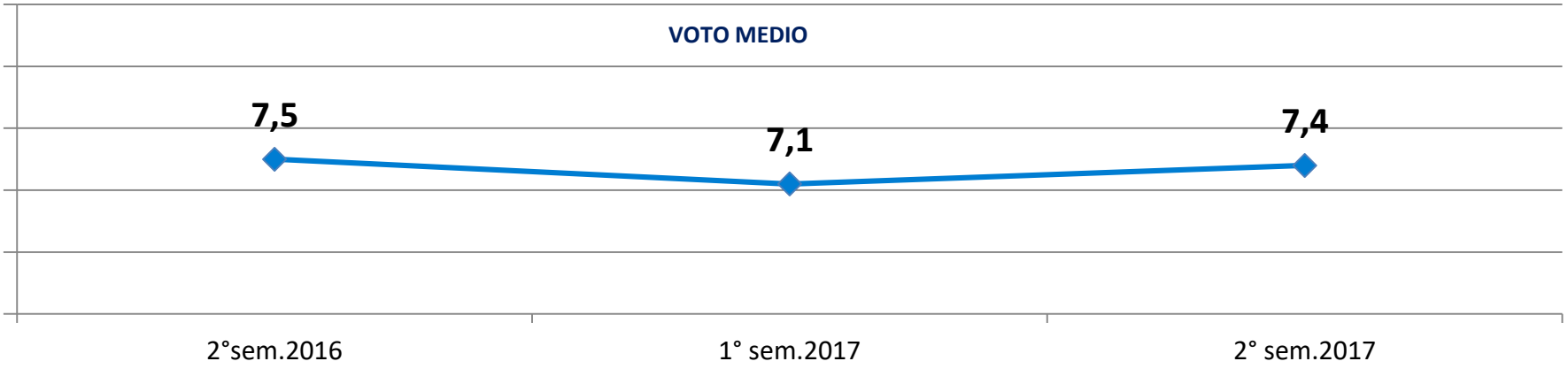
Aspetti tecnici del servizio

"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]



% soddisfatti (6-10)
90,3%

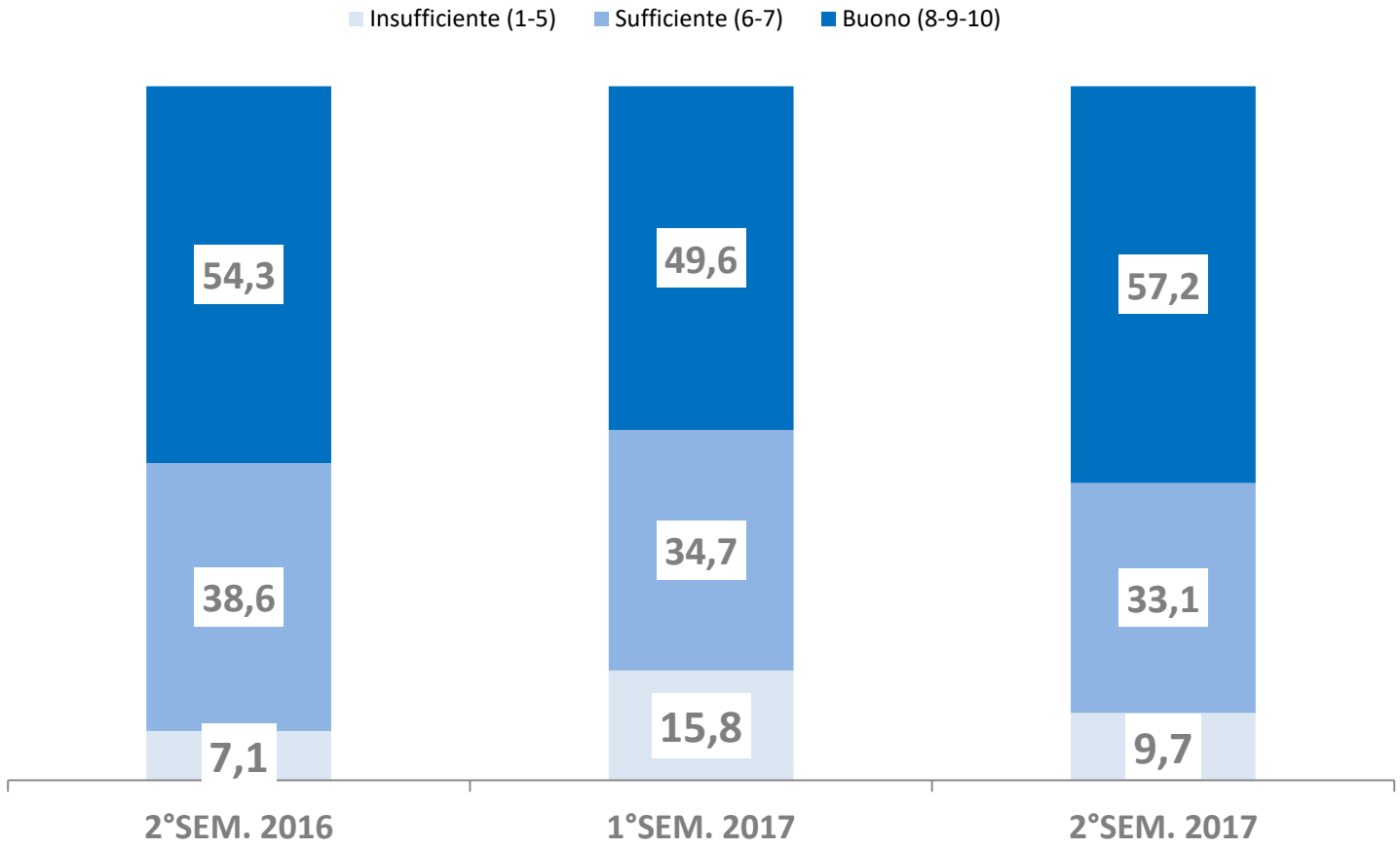
	1°sem. 2017	2°sem. 2016
	49,6%	54,3%
	34,7%	38,6%
	15,7%	7,1%
% soddisfatti (6-10)	84,3%	92,9%



Base = UTENZE DOMESTICHE

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]

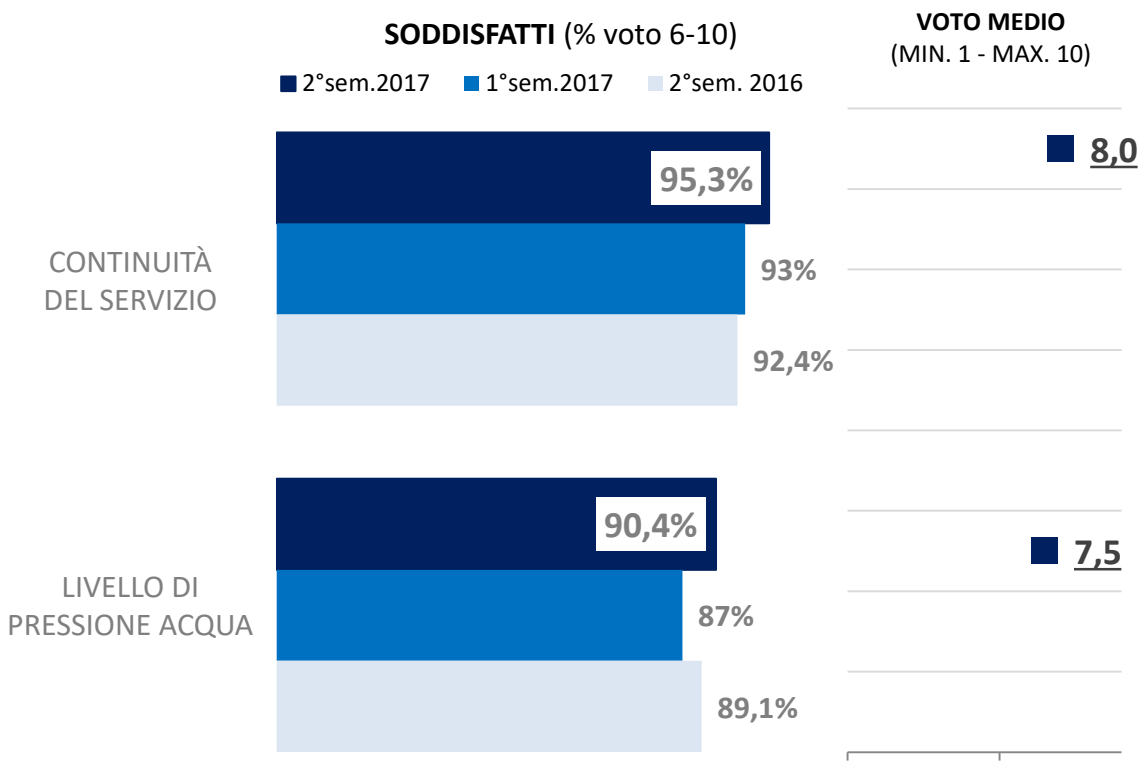


	2°SEM. 2016	1°SEM. 2017	2°SEM. 2017
% soddisfatti (6-10)	92,9	84,1	90,3

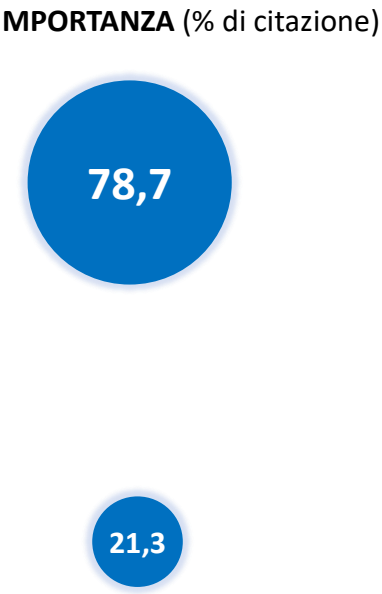
Base = UTENZE DOMESTICHE

Aspetti tecnici – indicatori di performance

"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



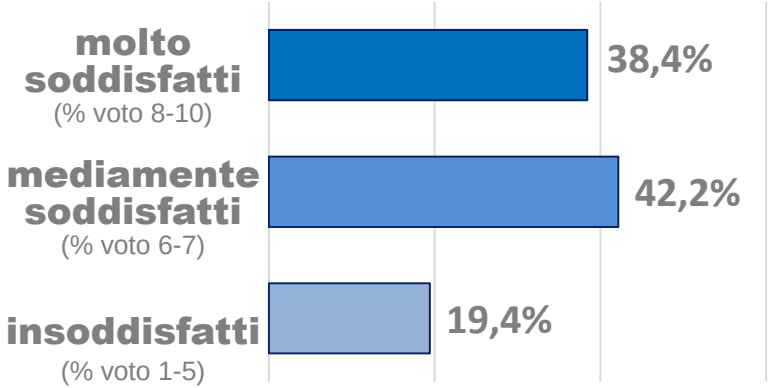
"Quale degli aspetti è il più importante?"
(risposta singola)



Base = UTENZE DOMESTICHE

Fatturazione

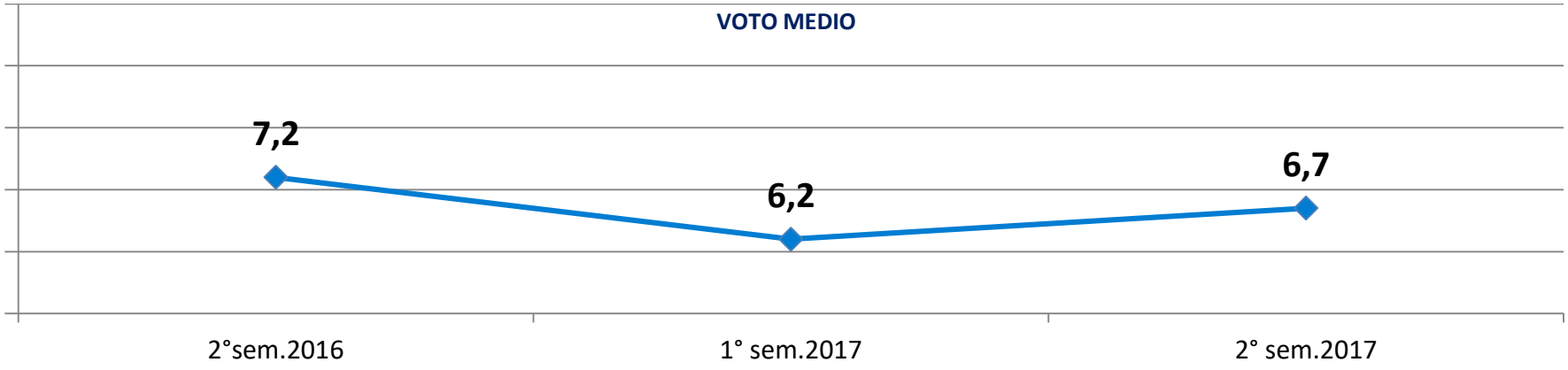
"Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



% soddisfatti (6-10)

80,6%

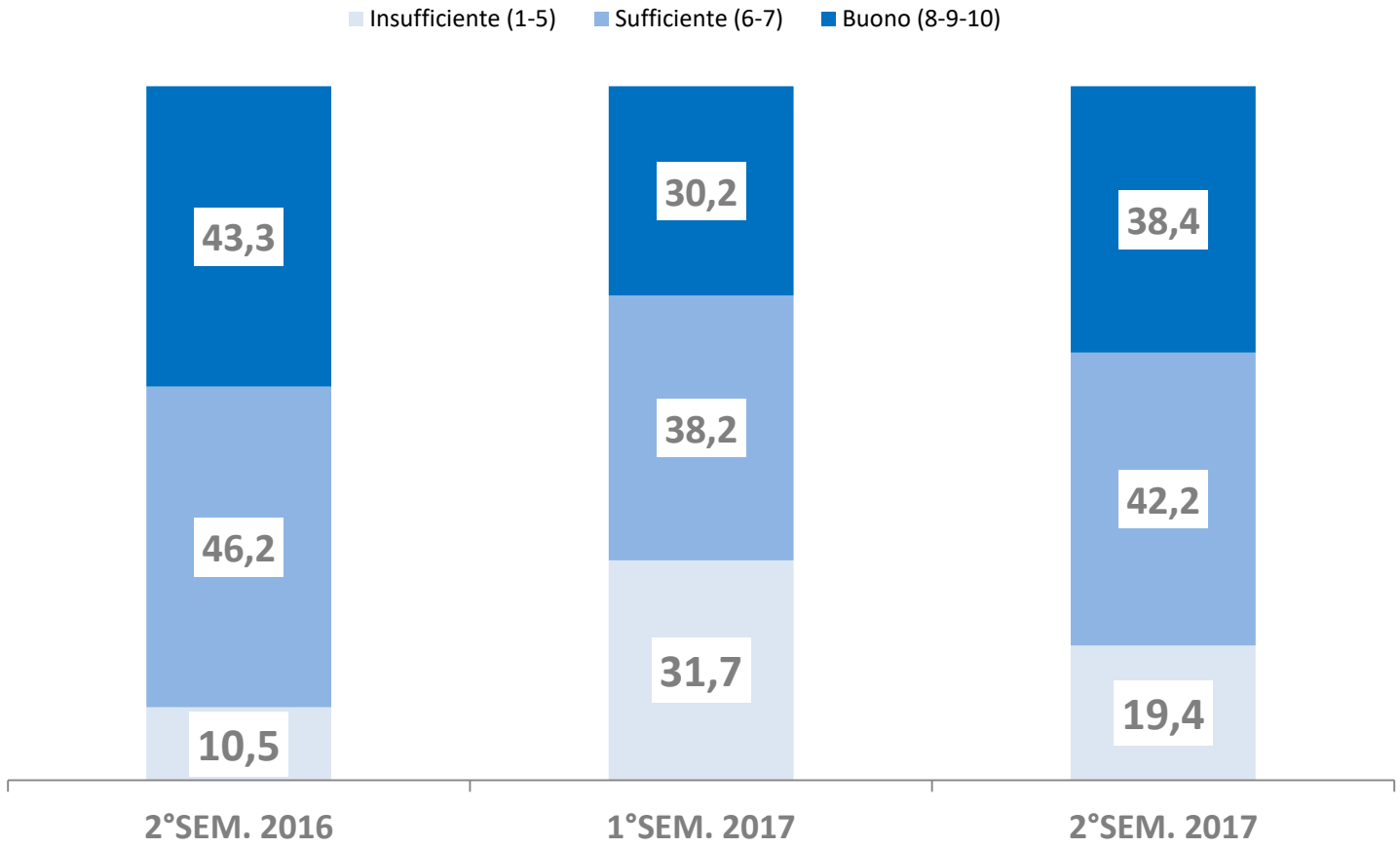
	1°sem. 2017	2°sem. 2016
	30,2%	43,3%
	38,2%	46,2%
	31,7%	10,5%
% soddisfatti (6-10)	**68,3%**	**89,5%**



Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

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]

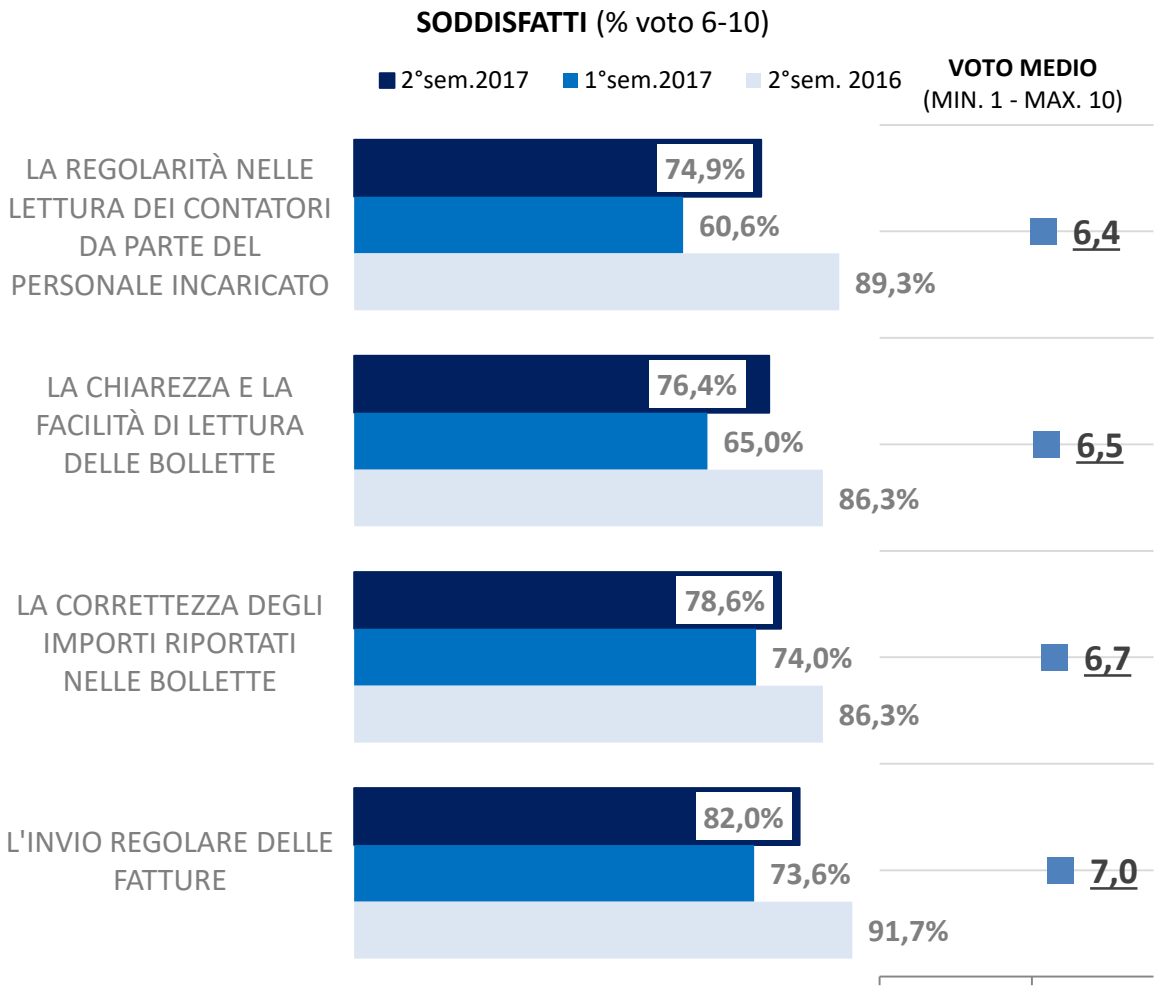


	2°SEM. 2016	1°SEM. 2017	2°SEM. 2017
% soddisfatti (6-10)	89,5	68,3	80,4

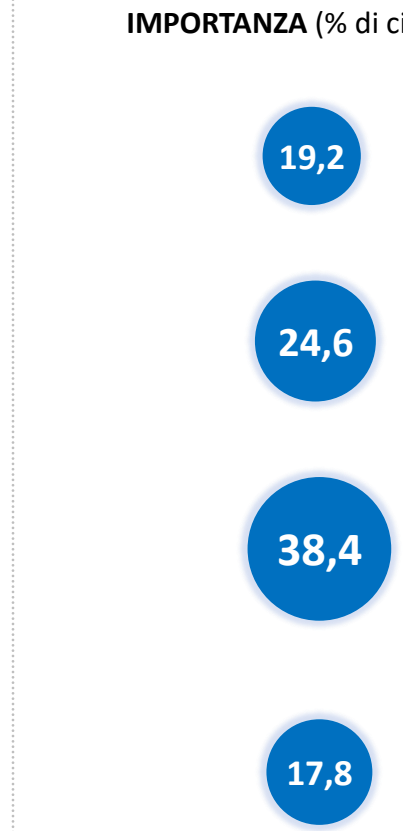
Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

Fatturazione – indicatori di performance

"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



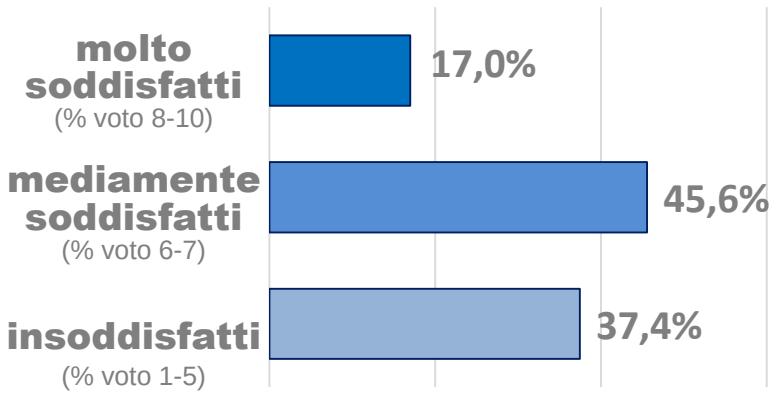
"Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?"



Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

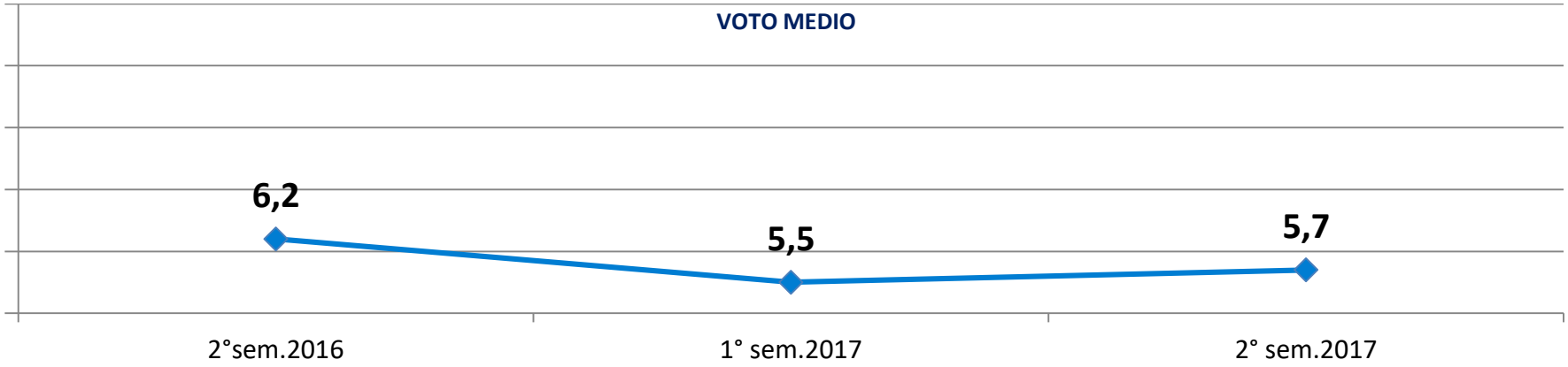
Rapporto qualità prezzo

"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]



% soddisfatti (6-10)
62,6%

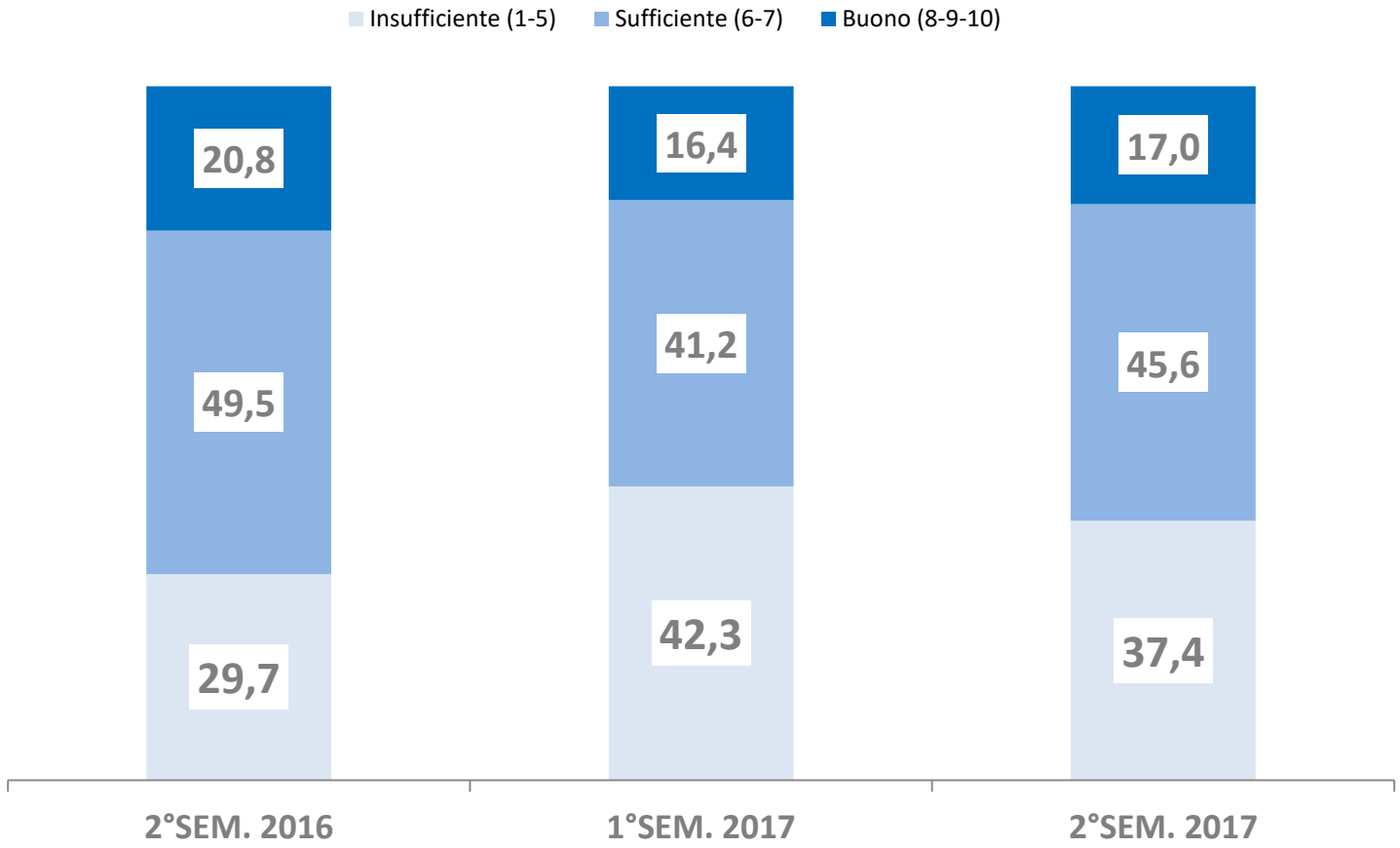
	1°sem. 2017	2°sem. 2016
molto soddisfatti (% voto 8-10)	16,4%	20,8%
mediamente soddisfatti (% voto 6-7)	41,2%	49,5%
insoddisfatti (% voto 1-5)	42,3%	29,7%
% soddisfatti (6-10)	**57,7%**	**70,3%**



Base = UTENZE DOMESTICHE

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]

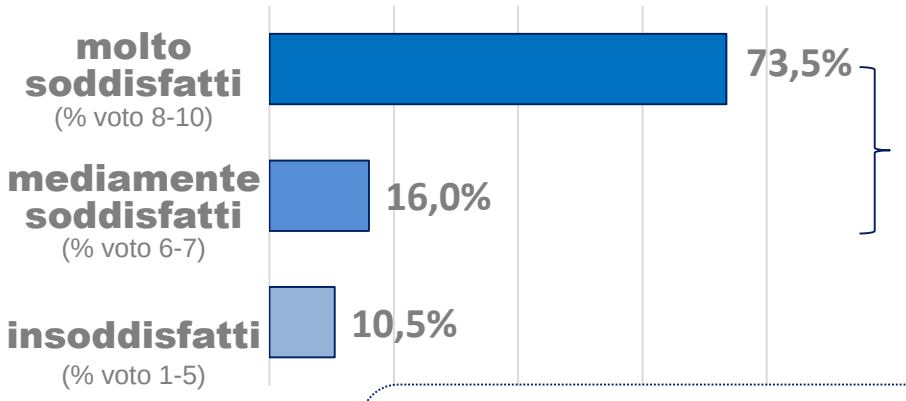


	2°SEM. 2016	1°SEM. 2017	2°SEM. 2017
% soddisfatti (6-10)	70,3	57,7	62,6

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]

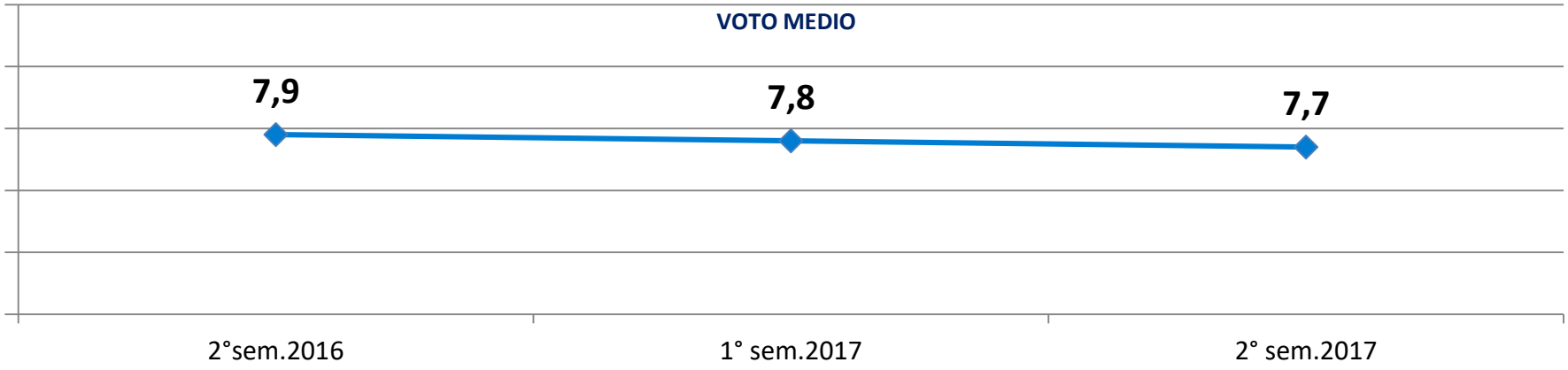


% soddisfatti (6-10)

89,5%

	1°sem. 2017	2°sem. 2016
molto soddisfatti (% voto 8-10)	66,0%	69,1%
mediamente soddisfatti (% voto 6-7)	28,5%	23,9%
insoddisfatti (% voto 1-5)	5,5%	7,0%
% soddisfatti (6-10)	**94,5%**	**93,0%**

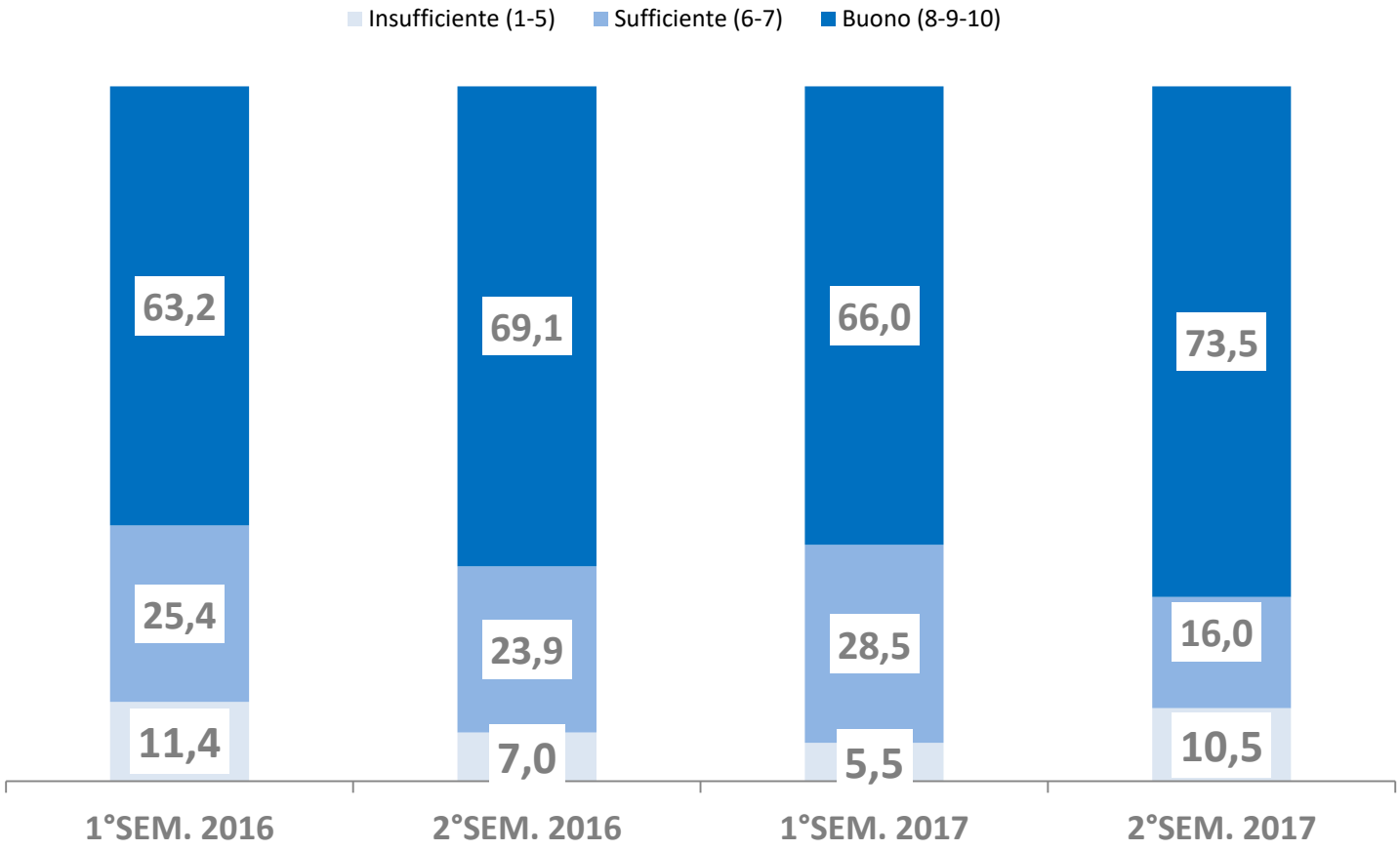
Nel **78,9%** delle segnalazioni guasto, la società è intervenuta per ripristinare il servizio
[79,5%, 1° SEM. 2017]



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]



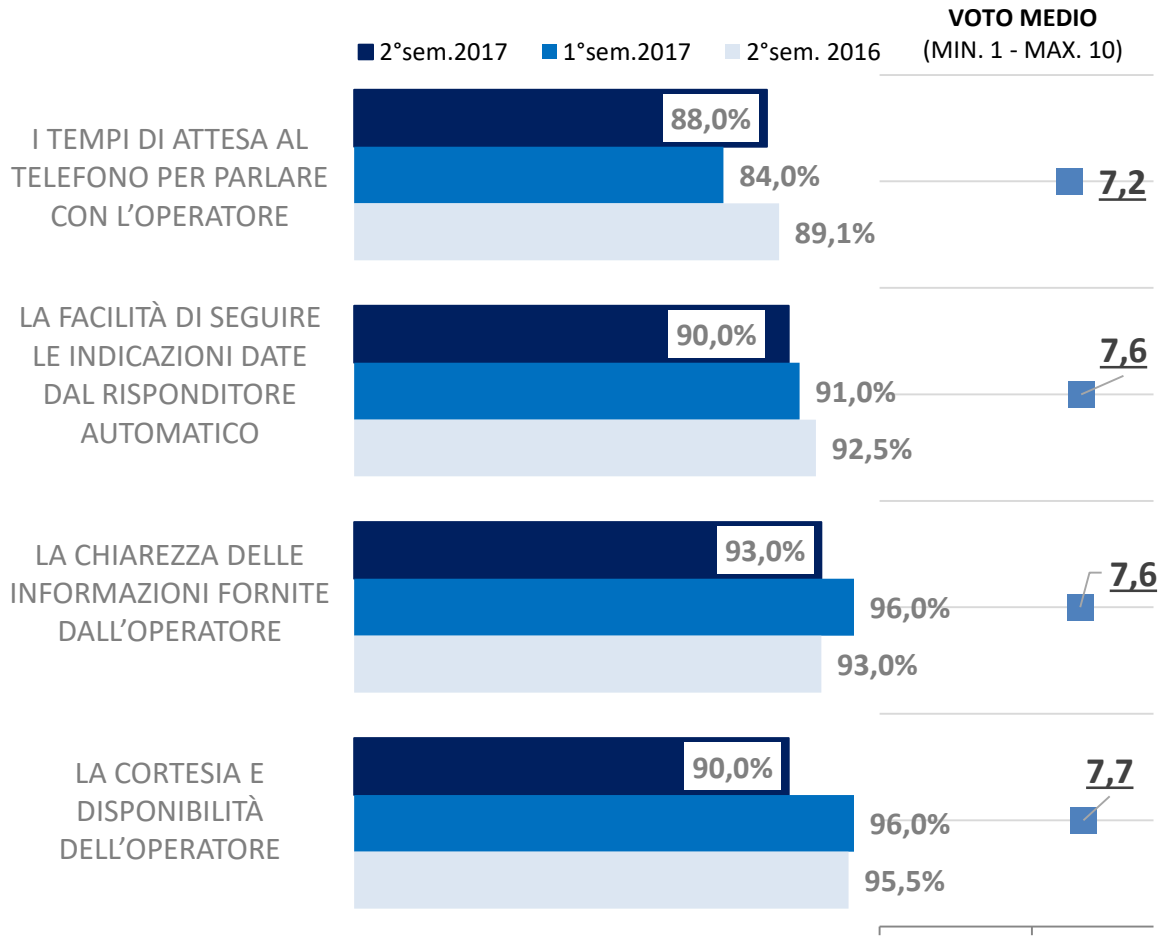
% soddisfatti (6-10)	88,6	93,0	94,5	90,5

Base = UTENTI NUMERO VERDE

Segnalazione guasti

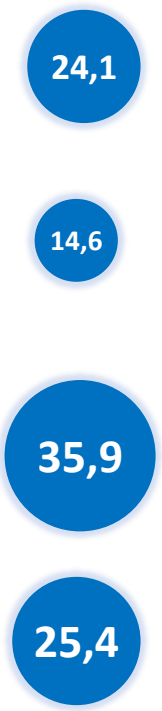
"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

SODDISFATTI (% voto 6-10)



"Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?"
(max 2 risposte)

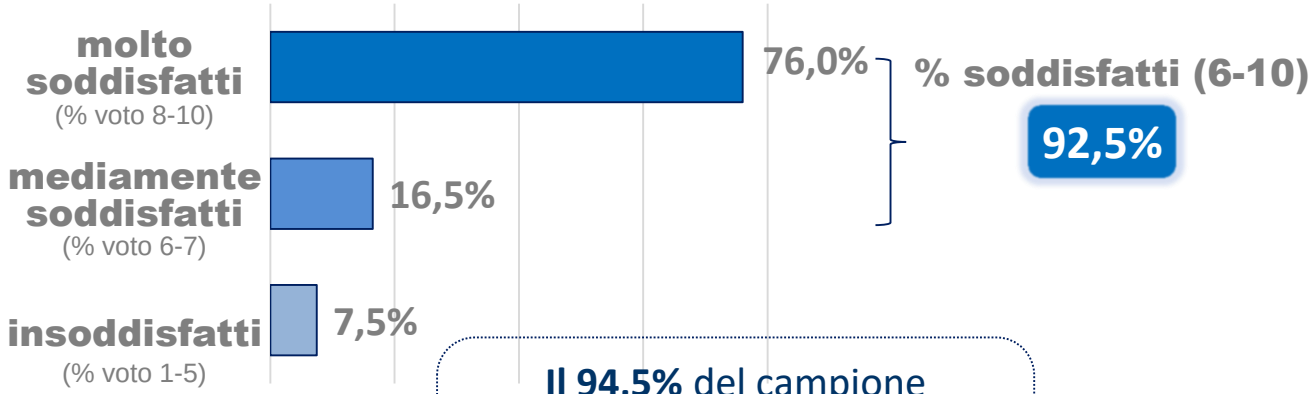
IMPORTANZA (% di citazione)



Base = UTENTI NUMERO VERDE

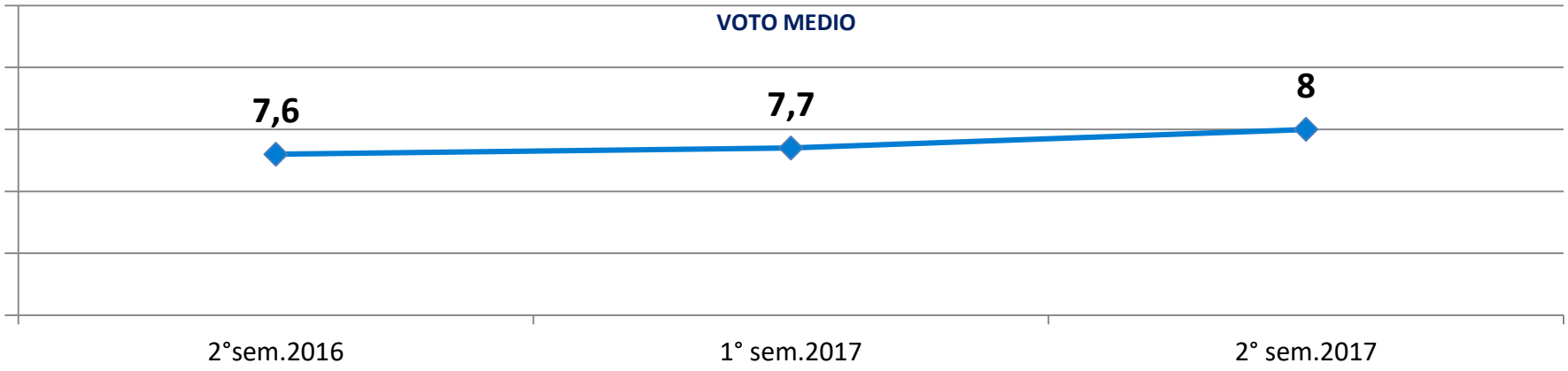
Intervento tecnico

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



	1°sem. 2017	2°sem. 2016
	67,5%	61,2%
	23,0%	26,9%
	9,5%	11,9%
% soddisfatti (6-10)	**90,5%**	**88,1%**

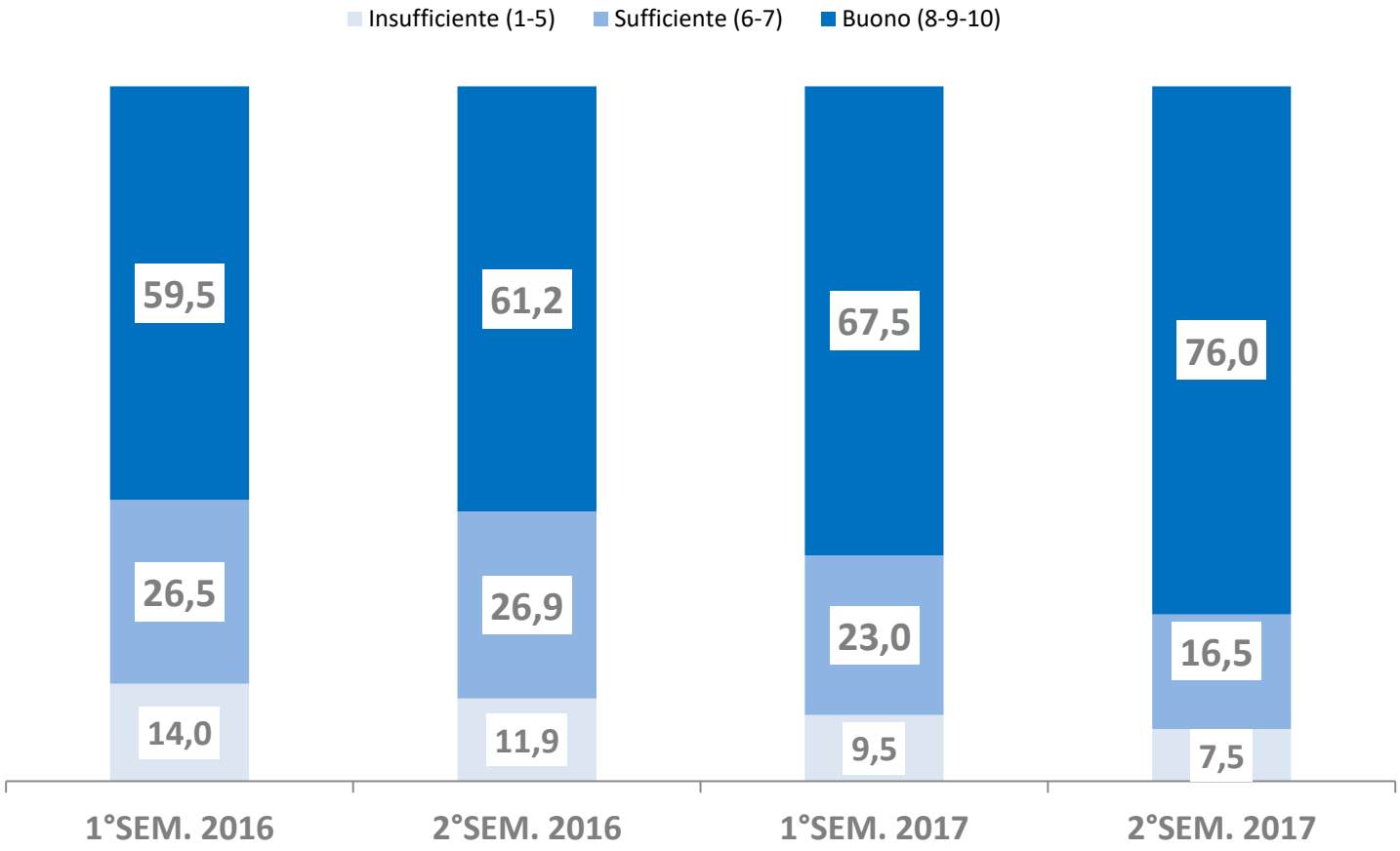
Il 94,5% del campione è riuscito a risolvere il problema tramite l'intervento tecnico
[97,5%, 1° SEM. 2017]



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]



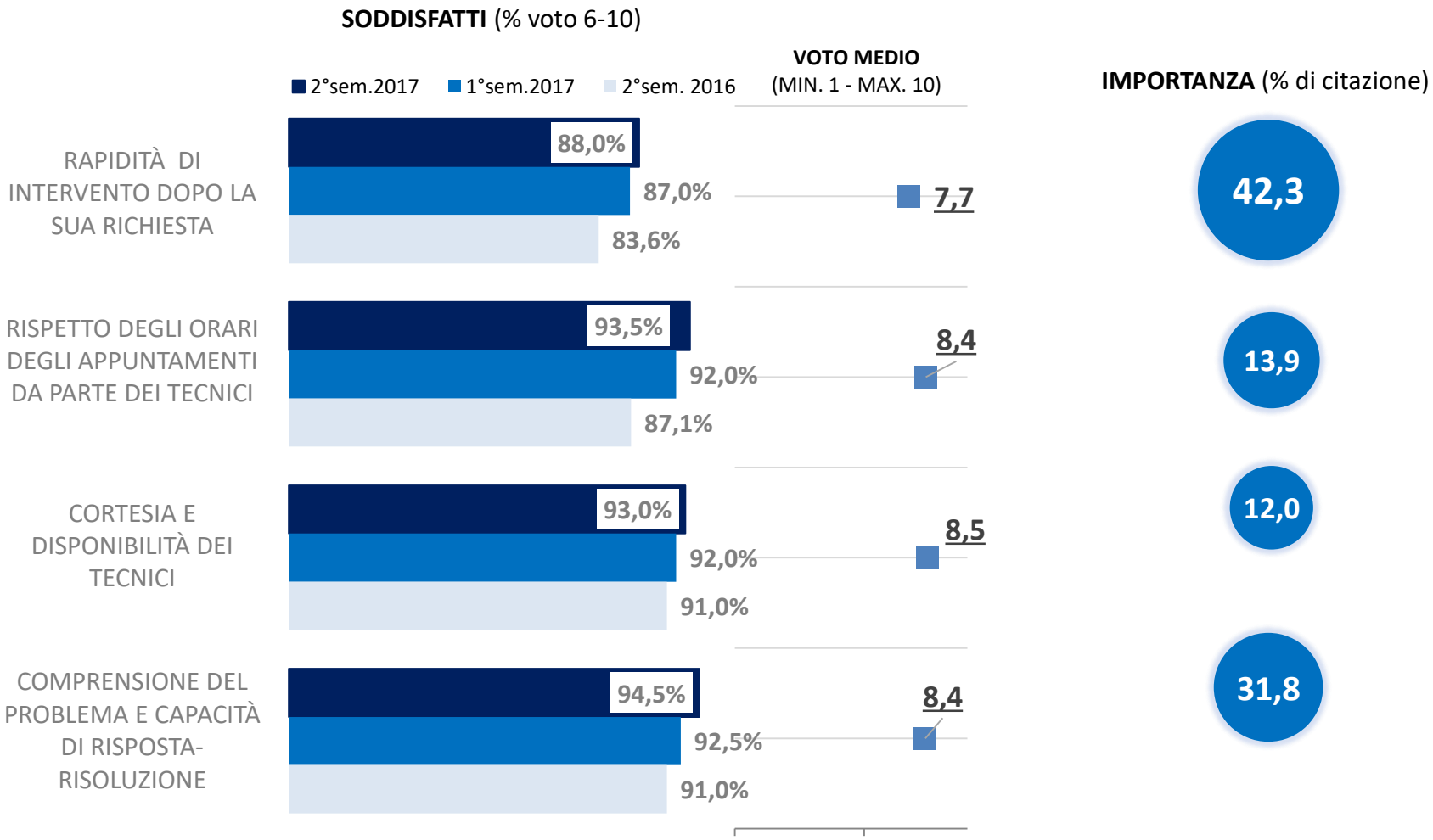
% soddisfatti (6-10)	86,0	93,5	90,5	92,5

Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

Intervento tecnico

"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

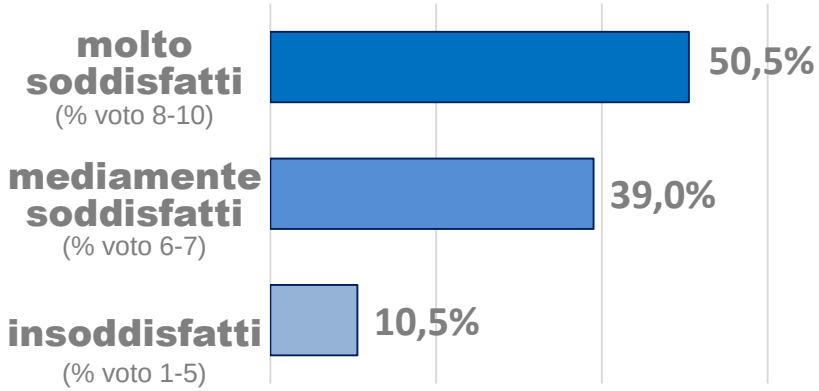
"Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?"
(max 2 risposte)



Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

Numero verde commerciale

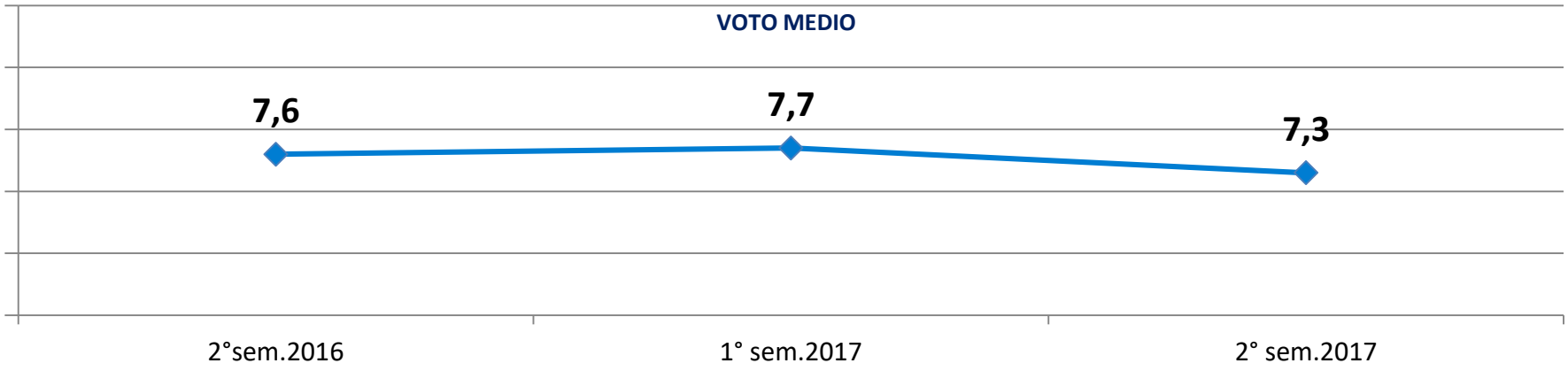
"Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà a Publiacqua Spa?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



% soddisfatti (6-10)

89,5%

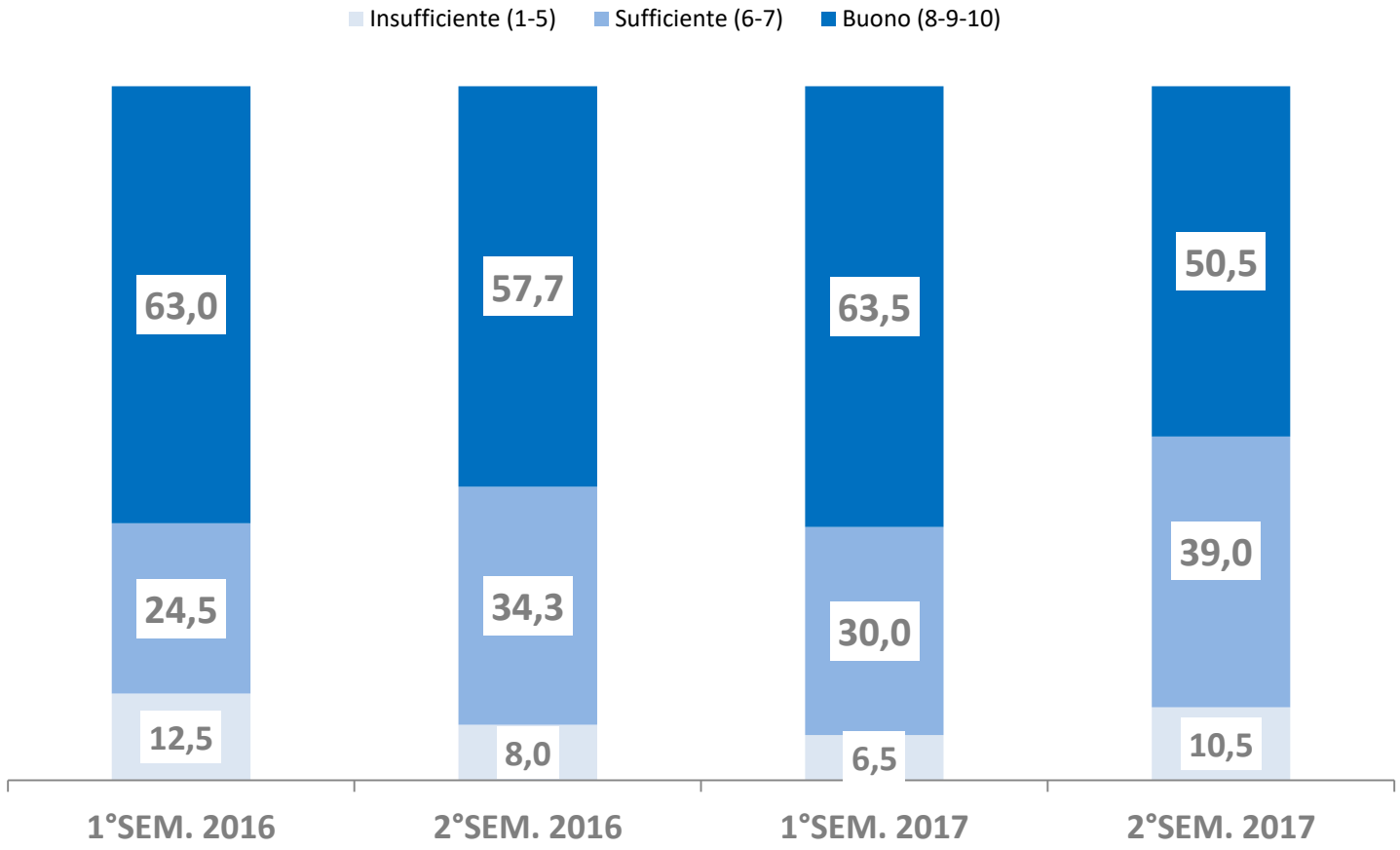
	1°sem. 2017	2°sem. 2016
	63,5%	57,7%
	30,0%	34,3%
	6,5%	8,0%
% soddisfatti (6-10)	**93,5%**	**92,0%**



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]



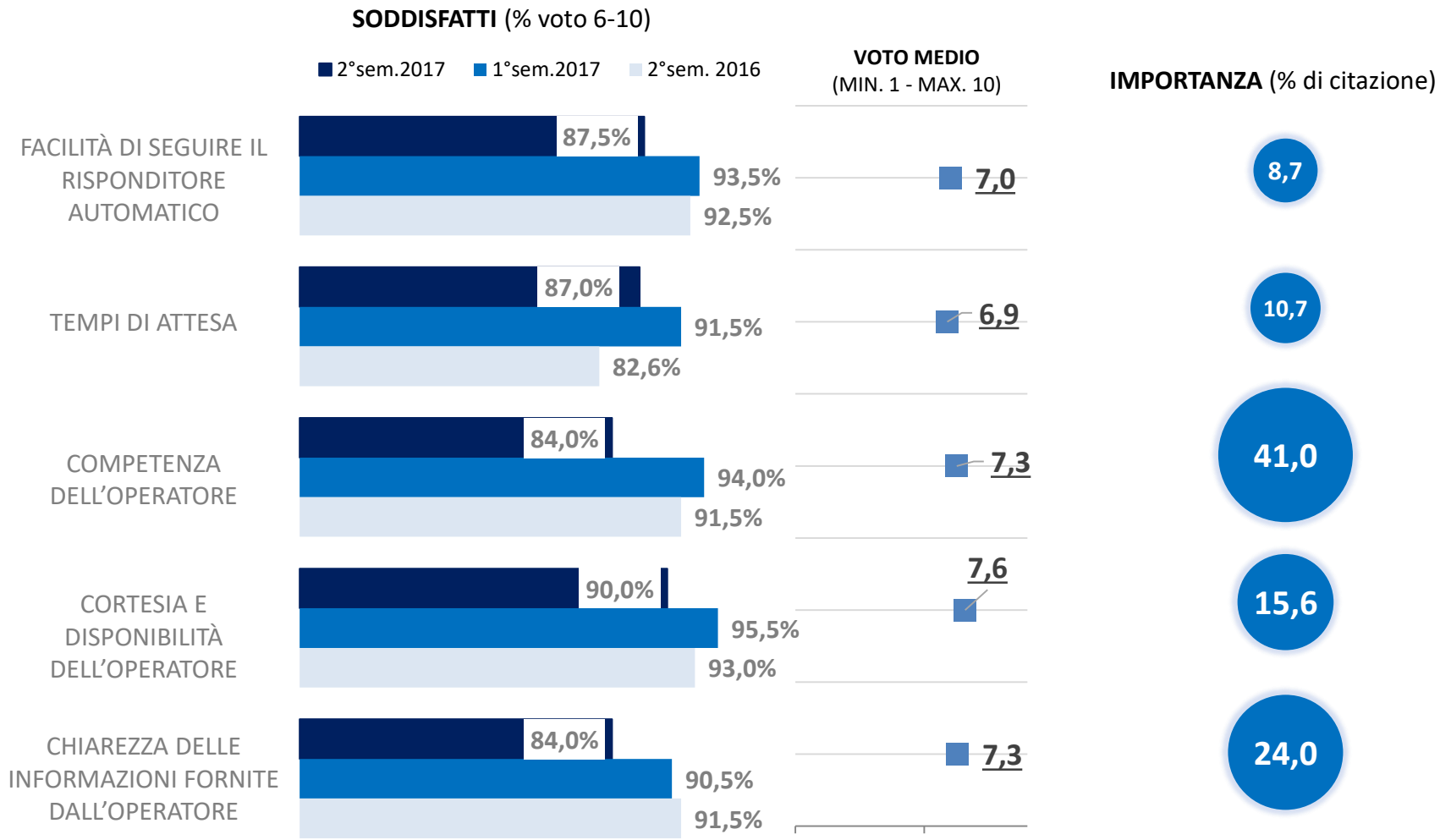
% soddisfatti (6-10)	87,5	92,0	93,5	89,5

Base = UTENTI NUMERO VERDE

Numero verde commerciale

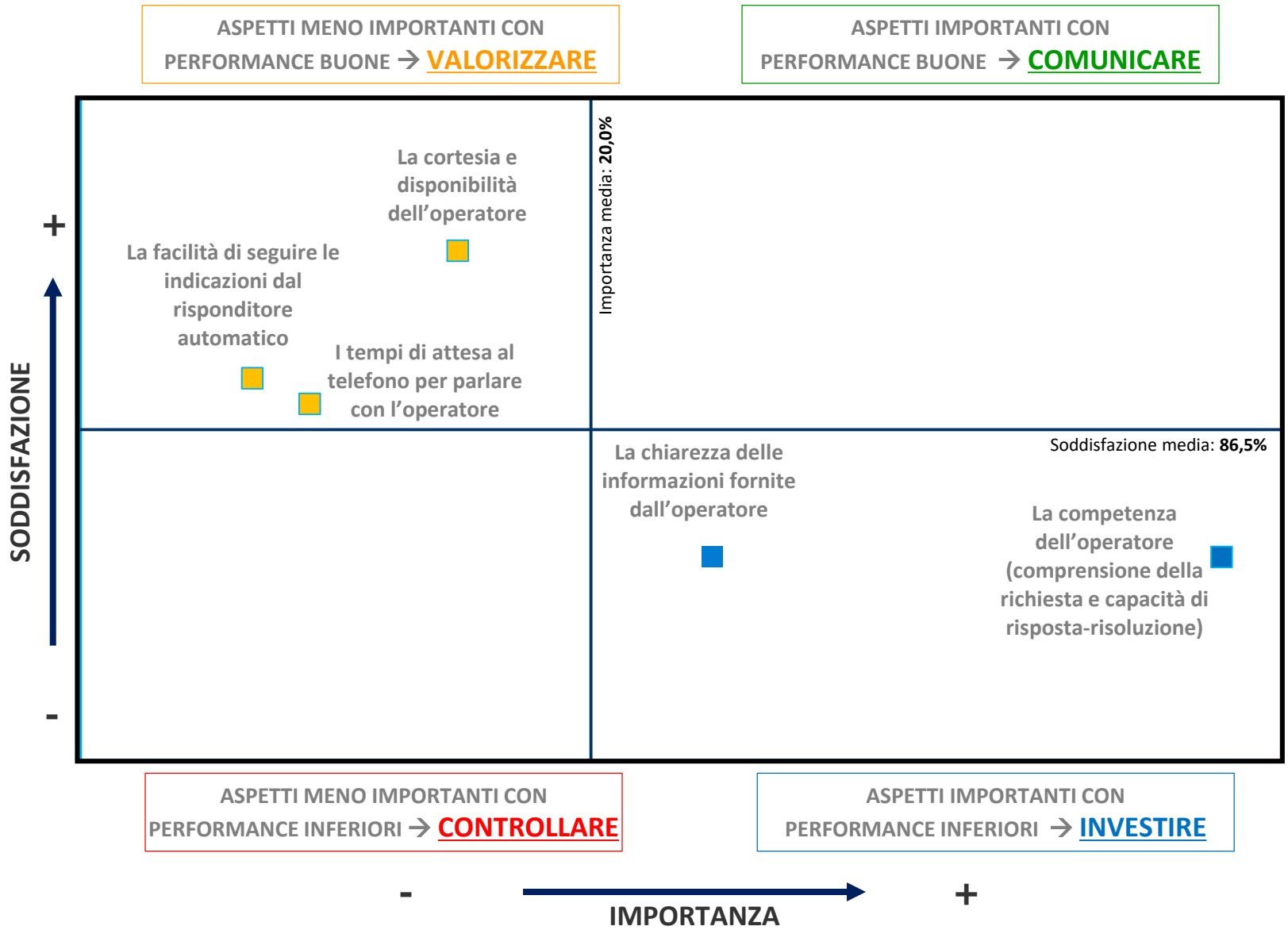
"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

"Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?"
(max 2 risposte)



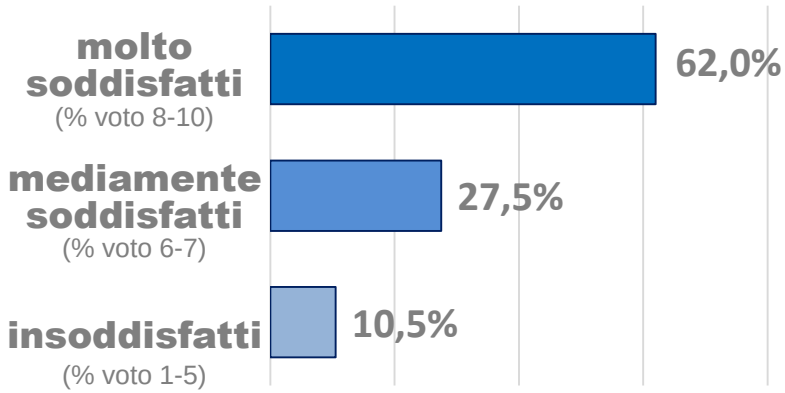
Base = UTENTI NUMERO VERDE

Punti di forza e priorità di intervento



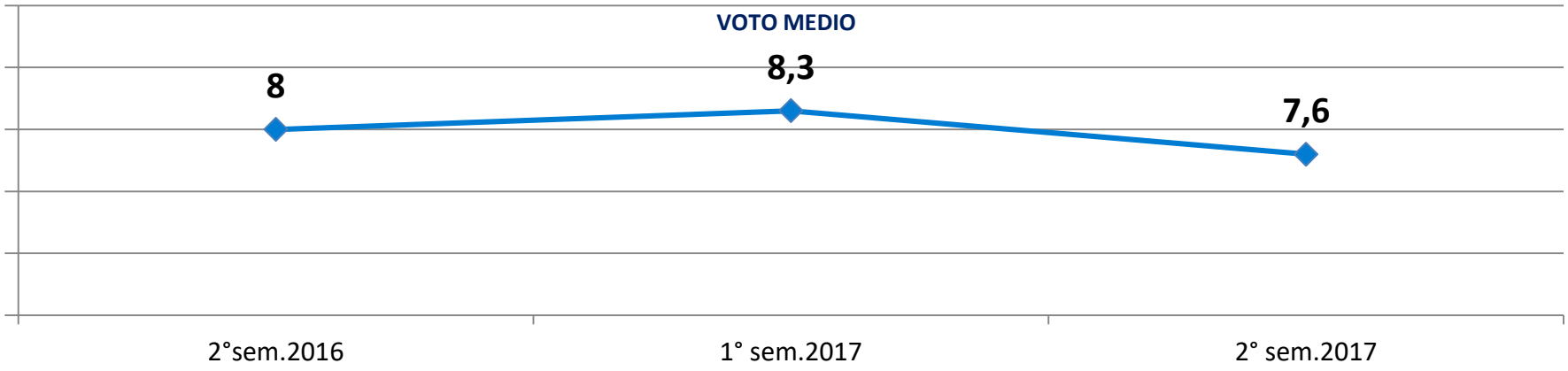
Sportello

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



% soddisfatti (6-10)
89,5%

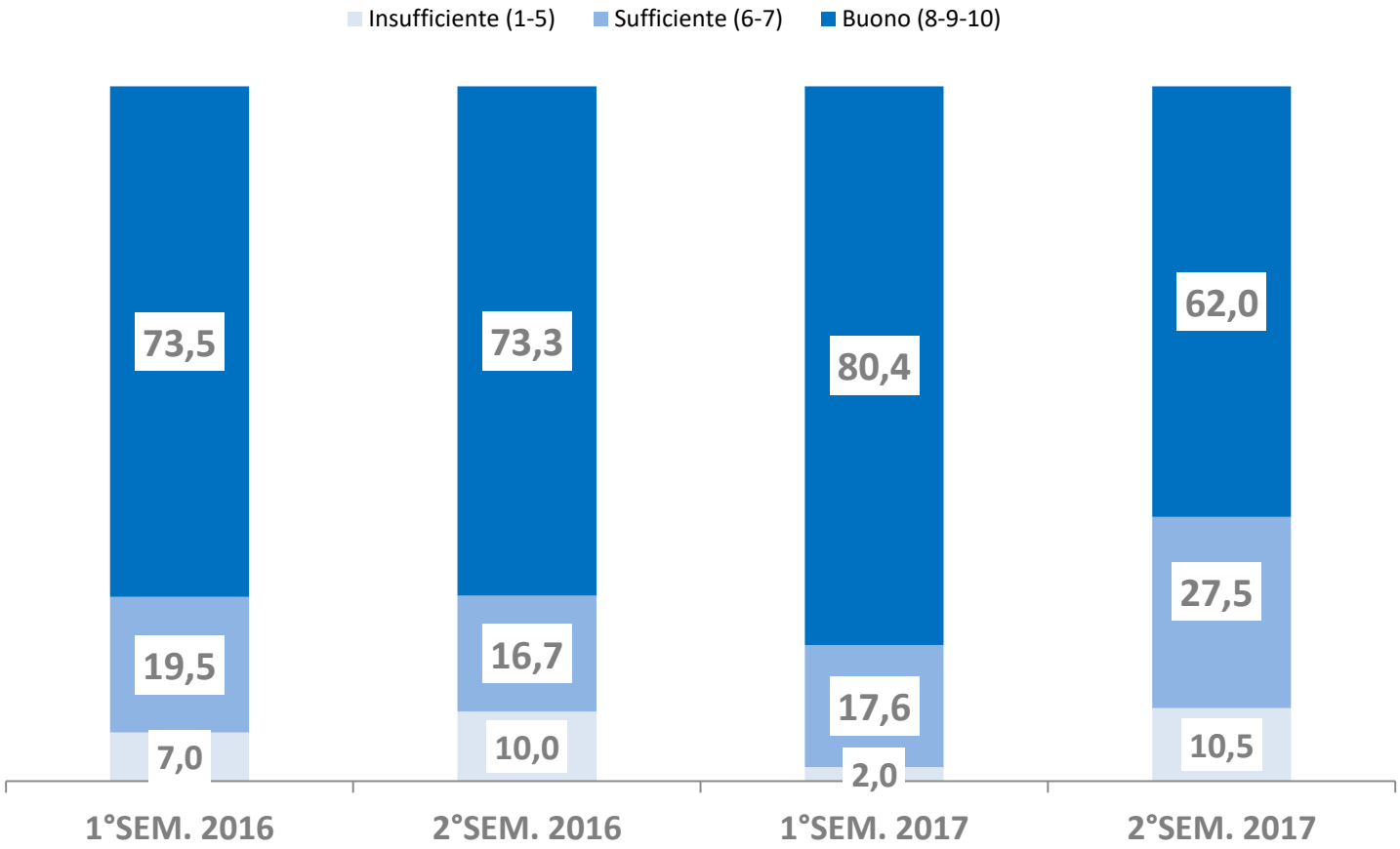
	1°sem. 2017	2°sem. 2016
	80,4%	73,3%
	17,6%	16,7%
	2,0%	10,0%
% soddisfatti (6-10)	**98,0%**	**90,0%**



Base = UTENTI SPORTELLO

Sportello

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



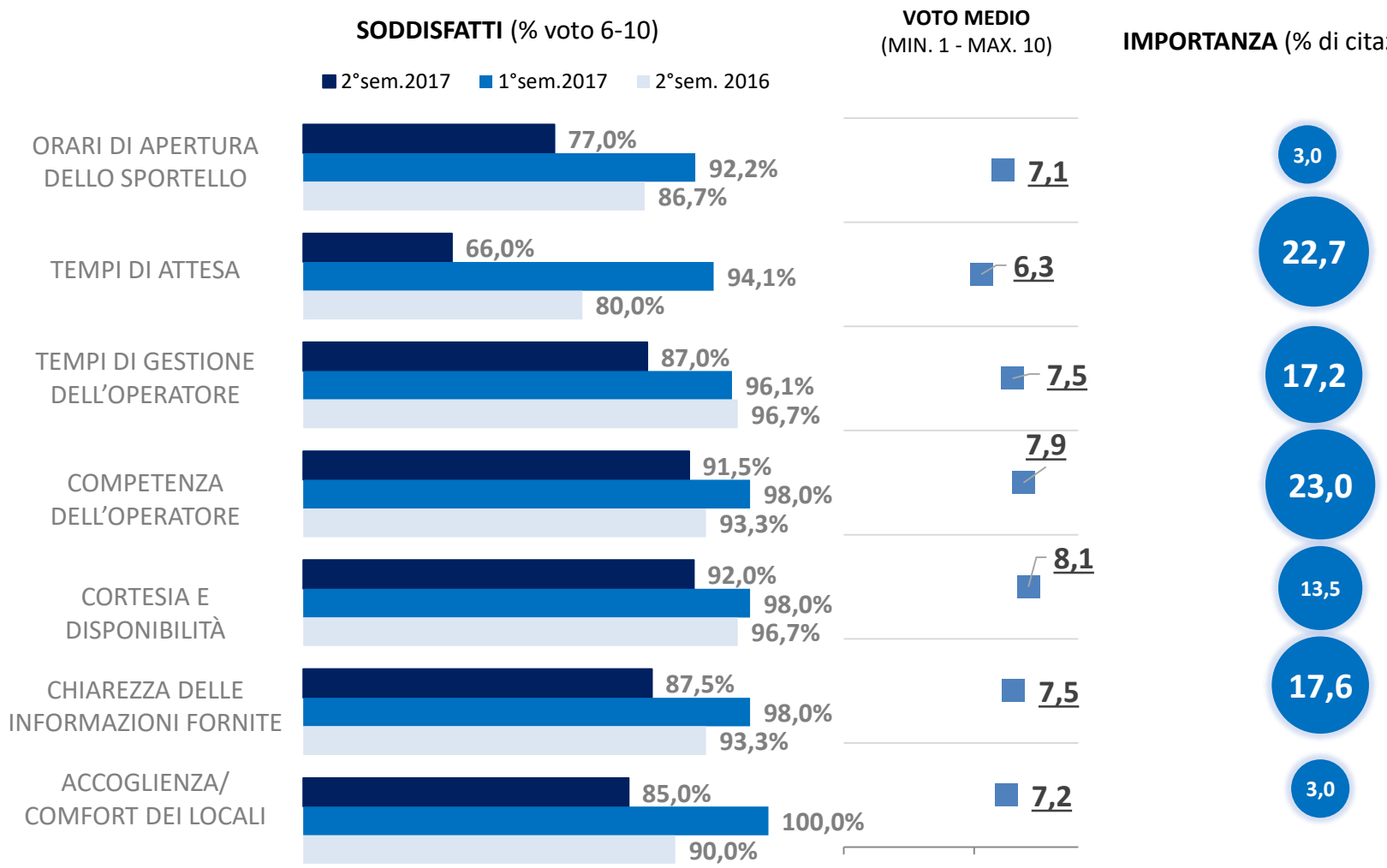
% soddisfatti (6-10)	93,0	90,0	98,0	89,5

Base = UTENTI SPORTELLO

Indicatori di performance

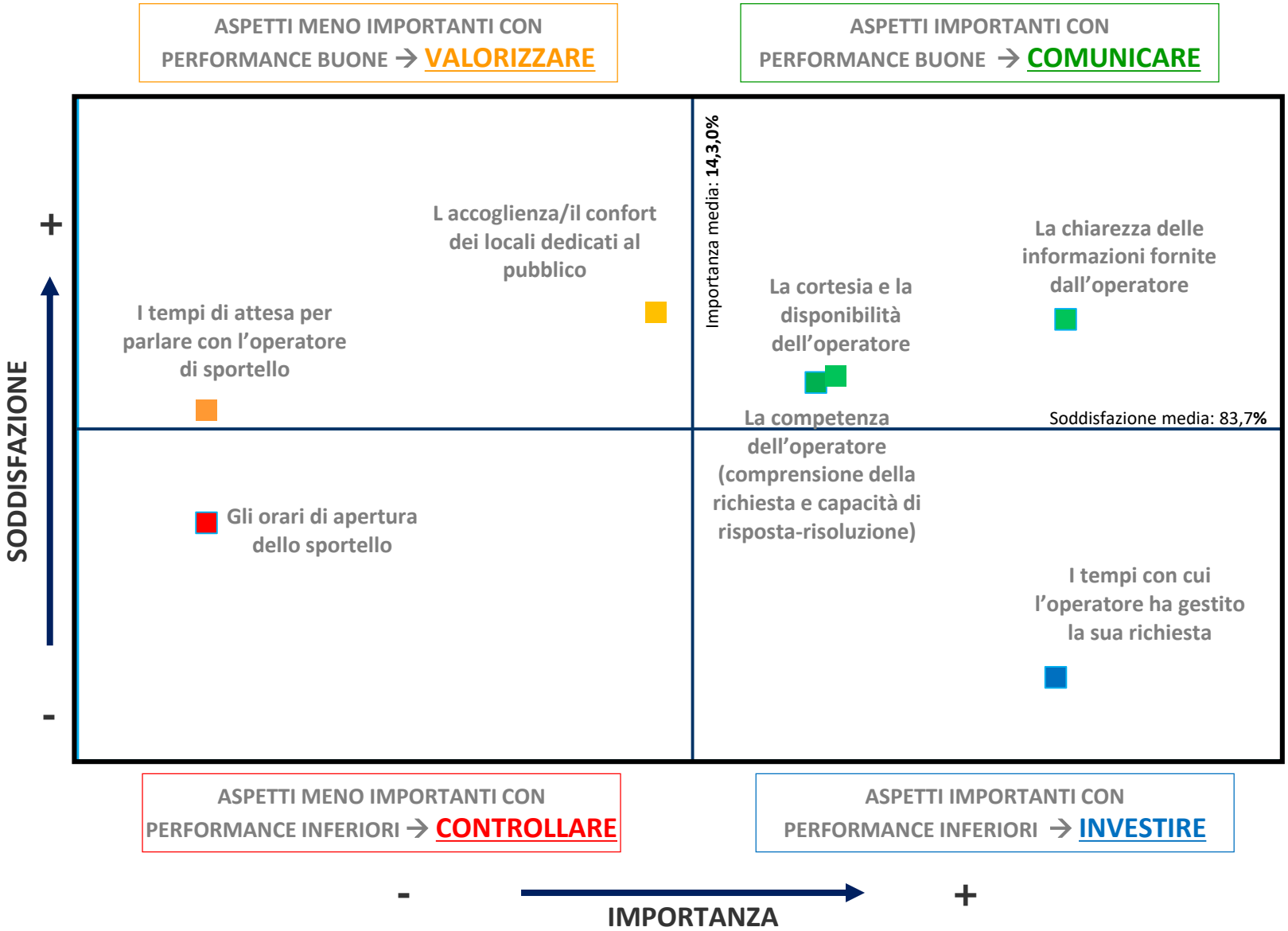
"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

"Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?"
(max 2 risposte)



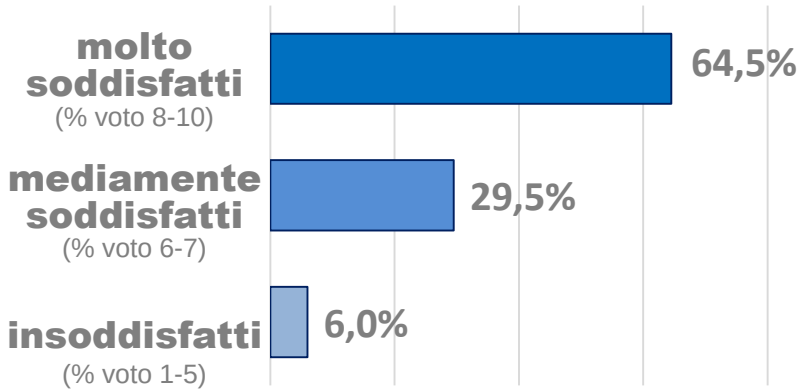
Base = UTENTI SPORTELLO

Punti di forza e priorità di intervento –



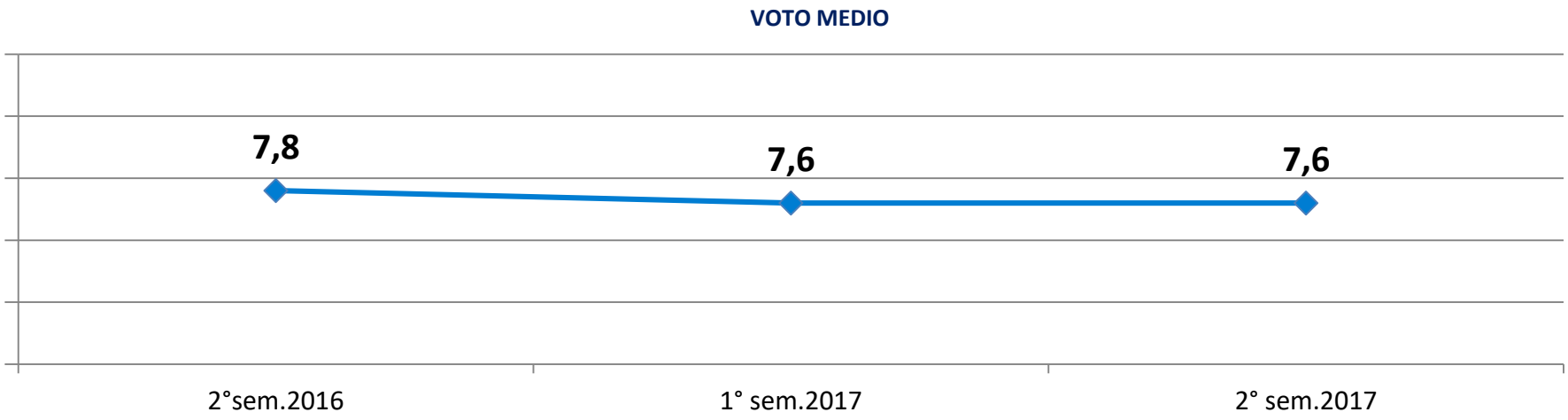
Sportello on line

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



% soddisfatti (6-10)
94,0%

	1°sem. 2017	2°sem. 2016
molto soddisfatti (% voto 8-10)	67%	67,0%
mediamente soddisfatti (% voto 6-7)	24,4%	30,0%
insoddisfatti (% voto 1-5)	8,6%	3,0%
% soddisfatti (6-10)	**91,4%**	**97,0%**

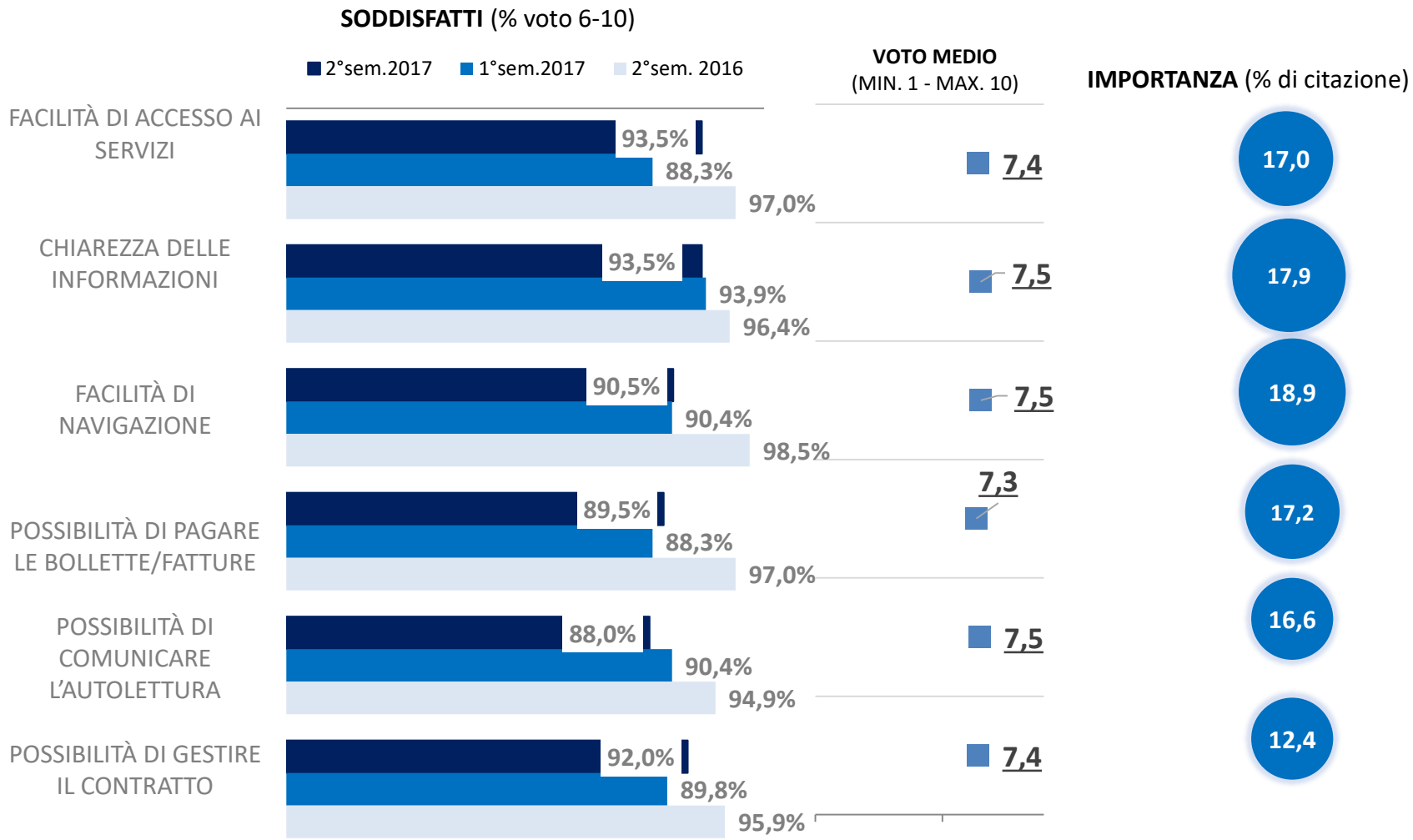


Base = UTENTI SPORTELLO ONLINE

Indicatori di performance

"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

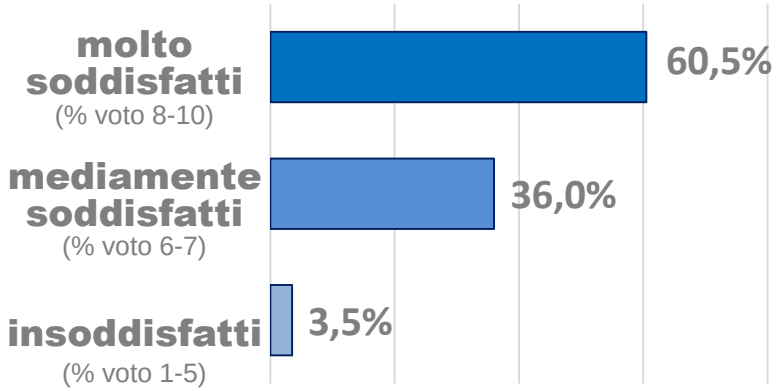
"Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?"
(max 2 risposte)



Base = UTENTI SPORTELLO ONLINE

Sito internet

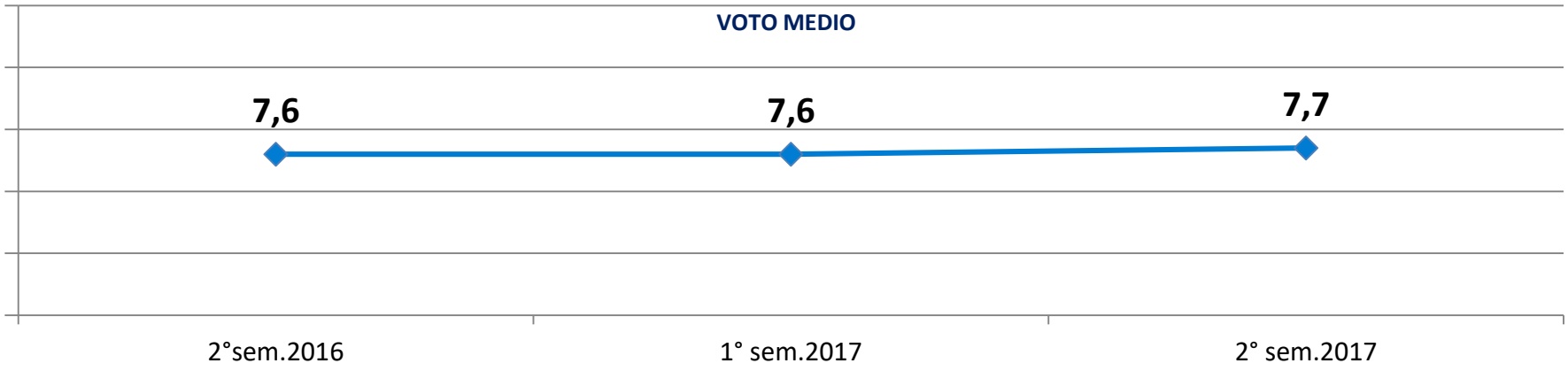
"Considerando complessivamente il sito Internet di Publiacqua, che voto dà?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



% soddisfatti (6-10)

96,5%

	1°sem. 2017	2°sem. 2016
	61,9%	58,5%
	33,7%	37,5%
	4,5%	4,0%
% soddisfatti (6-10)	**95,5%**	**96,0%**

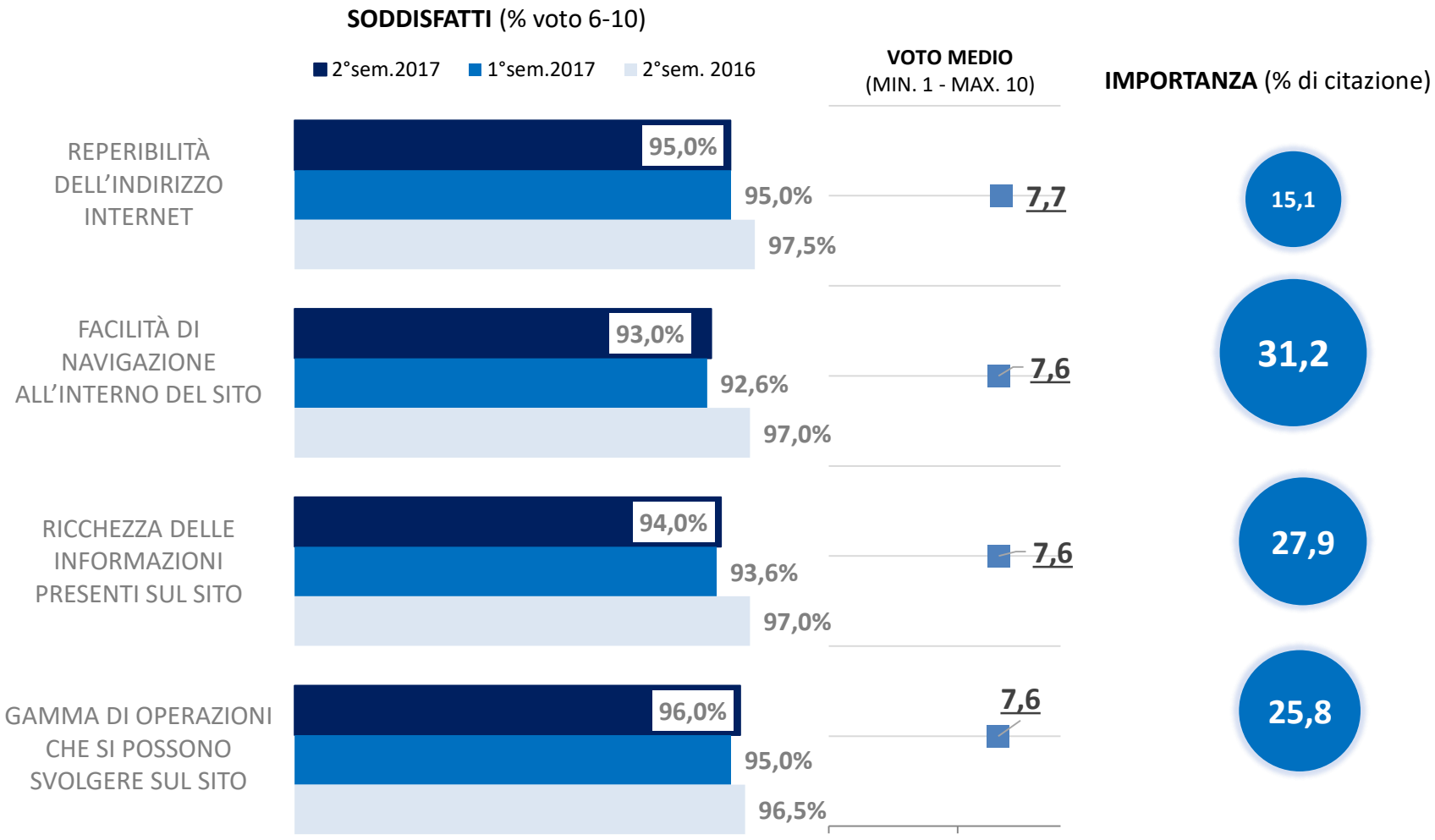


Base = UTENTI SITO INTERNET

Indicatori di performance

"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

"Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?"
(max 2 risposte)



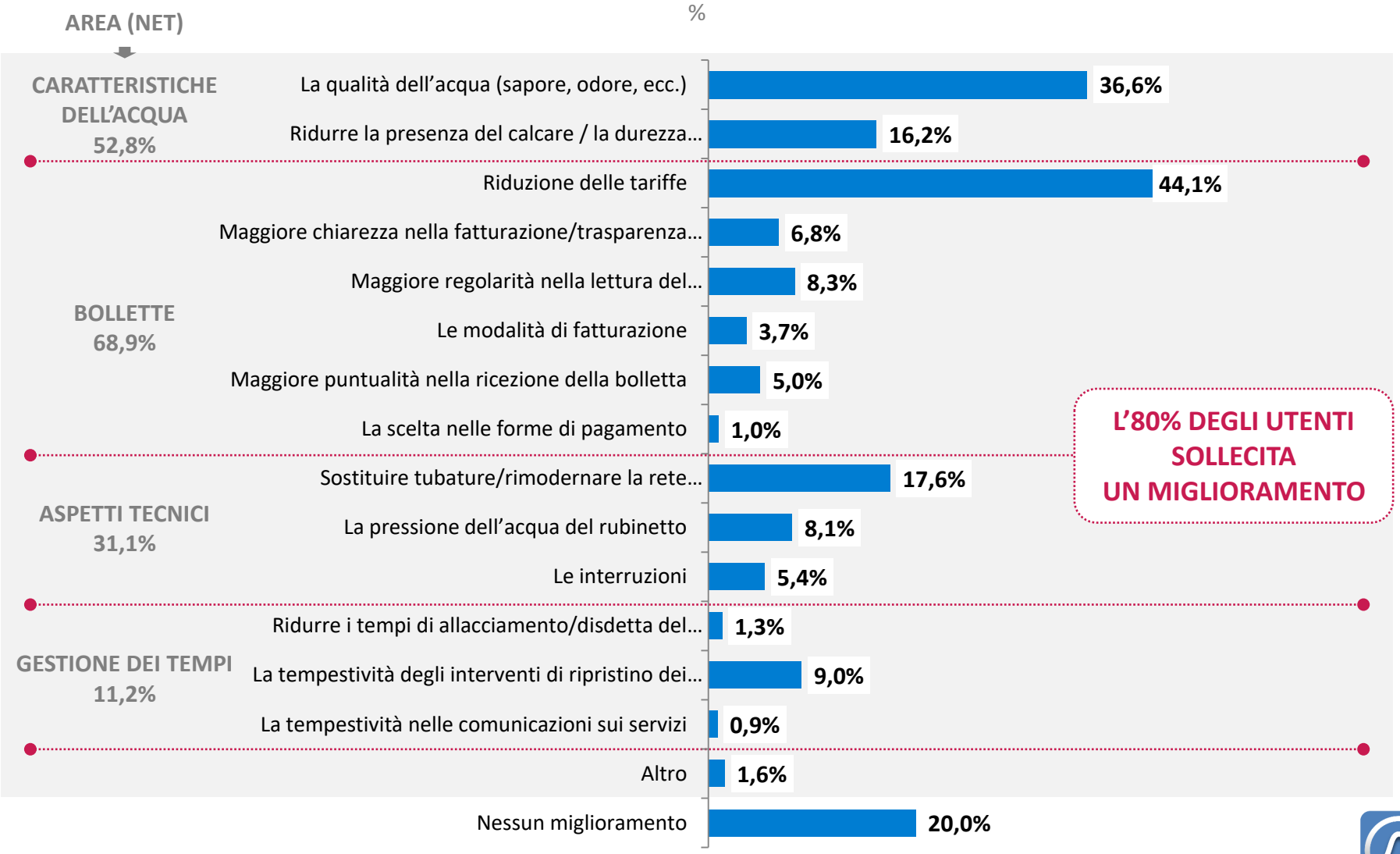
Base = UTENTI SITO INTERNET

Sezione Open: altri temi

- Aspettative sul servizio
- Canali di contatto
- Conoscenza azienda
- Acqua dal rubinetto
- Fontanelli
- Comunicazioni

Aspetti da migliorare

"Quali aspetti del servizio idrico fornito ritiene che debbano essere migliorati?" (risposta multipla)



Base = UTENZE DOMESTICHE

NV Commerciale

Dove ha reperito il NV?

BOLLETTA	SITO INTERNET
77,0%	25,0%

Linea subito libera 68,5%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1ª chiamata	**68,5%**
chiamata successiva	**30,5%**
altro canale contattato	**23,0%**

"Problema irrisolto – persistenza"
"Operatore non risolutivo"
"Troppo a lungo in attesa, senza poter parlare con nessuno"
"Dovevano verificare alcuni aspetti prima di rispondere"

Il 39,1% ha tentato di risolvere il problema tramite lo sportello

Principali motivi di chiamata

- Informazioni su bollette 26,5%
- Mancata ricezione della bolletta 25,5%
- Richiesta di nuovo contratto, variazione, disdetta 19,5%
- Richiesta di nuovo allacciamento , interventi di vario genere sul contatore 18,0%
- Informazioni sul recupero del credito o coattivo 6,0%

Informazioni coerenti nei diversi contatti

61 RISPOSTE

- del tutto 16,3%
- abbastanza 52,5%

Durata della chiamata

- tra 2' e 5' 45,5%
- tra 5' e 10' 23,0%

Risolve del tutto o in parte la richiesta **82,5%**

Non risolve, perché…

"deve recarsi all'ufficio competente"

"rimandato a più persone non è riuscito a risolvere"

Base = UTENTI NUMERO VERDE

Sportello

Tempi di attesa
prima di parlare con l'operatore

- meno di 15' 43,5%
- tra 15' e 40' 39,5%
- oltre 40' 17,0%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1ª visita **67,0%**

visita successiva **31,0%**

altro canale contattato **24,5%**

"Presentare documentazione mancante"
"Doveva verificare la fattura"
"Problema irrisolto – persistenza"
"Dovevano verificare alcuni aspetti prima di rispondere"

Il 65,3% ha tentato di risolvere il problema contattando il Call Center

Principali motivi di visita

- Richiesta di nuovo contratto, variazione, disdetta 47,5%
- Informazioni su bollette 25,0%
- Richiesta di nuovo allacciamento 15,0%
- Modifica dati anagrafici 6,0%
- Pagamento bollette/domiciliazione bancaria 4,5%

Informazioni coerenti nei diversi contatti

49 RISPOSTE

- del tutto 25,6%
- abbastanza 36,7%

Permanenza allo sportello

- meno di 5' 14,5%
- tra 5' e 15' 50,0%

Risolve del tutto o in parte la richiesta **91,0%**

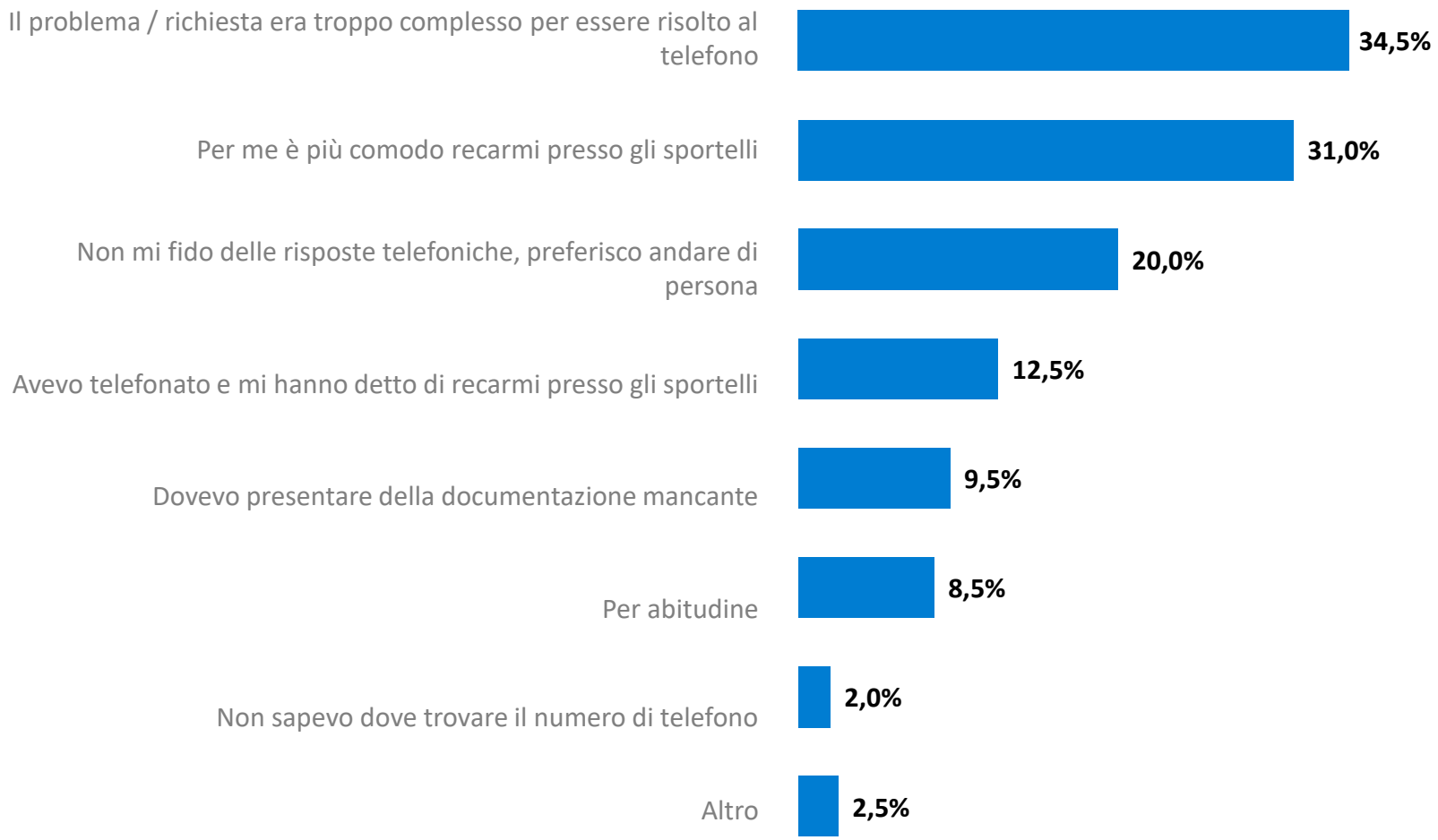
Non risolve, perché…

"non hanno saputo dare una risposta esaustiva"
"deve procurarmi della documentazione"

Base = UTENTI SPORTELLO

Scelta dello sportello rispetto al NV

"Per quali motivi ha scelto di recarsi presso gli sportelli di Publiacqua invece che contattare il Call Center?"
(risposta multipla)
%



Base = UTENTI SPORTELLO

Sportello online

Dove ha reperito l'indirizzo?

BOLLETTA	SITO INTERNET
44,0%	48,0%

Accessibilità sempre disponibile e funzionante 55,5%

Tramite lo sportello online

Riesce a trovare *del tutto* risposte alle esigenze **80,5%**

Alcune funzionalità sono carenti **16,0%**

"Le risposte arrivano in ritardo"

"Per concludere la pratica ho dovuto contattare il NV"

Principali motivi di registrazione

- Pagamento della bolletta/fattura 45,5%
- Comunicazione autolettura 40,5%
- Visualizzazione estratto conto 25,0%
- Informazioni contrattuali 20,5%
- Richieste di duplicati fatture 15,5%

34,5% ***ha utilizzato altri canali, quali…***

71,0% 18,8%

69 RISPOSTE

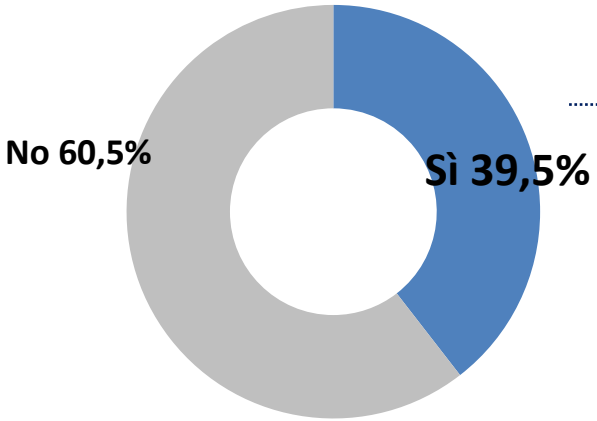
Informazioni coerenti nei diversi contatti

- del tutto 23,2%
- abbastanza 52,2%

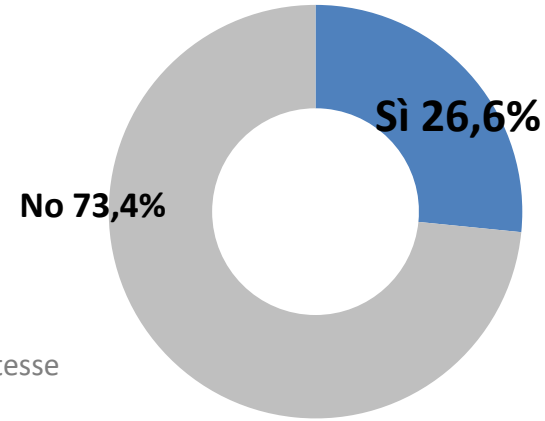
Base = UTENTI SPORTELLO ONLINE

App MyPUBLIACQUA

"Lei sa che esiste l'applicazione MYPUBLIACQUA scaricabile gratuitamente sullo smartphone/tablet dove è possibile effettuare le stesse operazioni dello sportello on line?

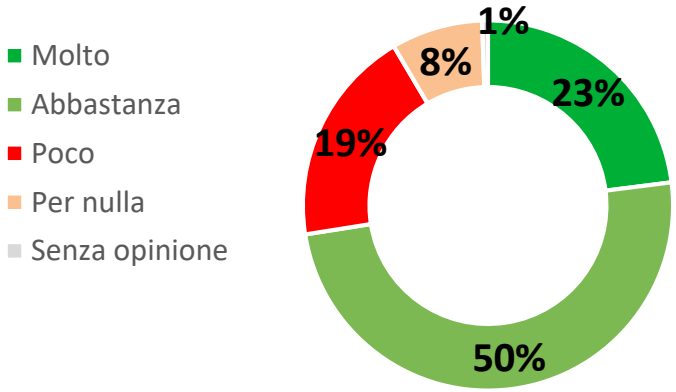


"Le è capitato di utilizzare l'applicazione MYACQUE dal suo smartphone/tablet??



"Quanto gradisce in generale la possibilità di potere effettuare le stesse operazioni dello sportello on line attraverso l'applicazione MYPUBLIACQUA direttamente dal suo smartphone/tablet??"

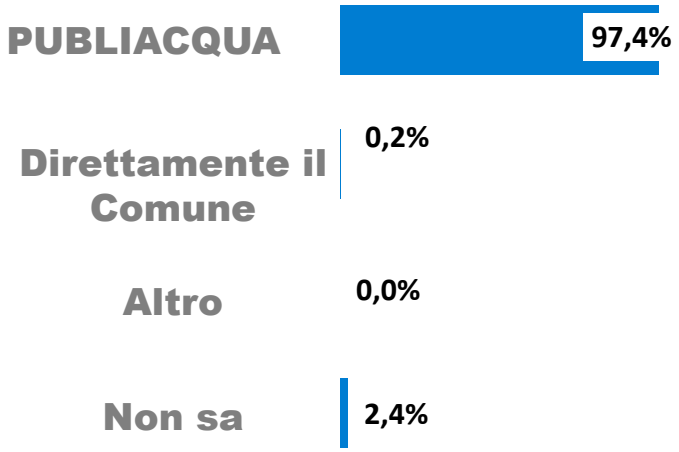
%



Base = UTENTI SPORTELLO ONLINE

Conoscenza Azienda

"Sa indicarmi il nome dell'azienda o ente che eroga l'acqua potabile nel suo Comune?" (risposta spontanea)
%



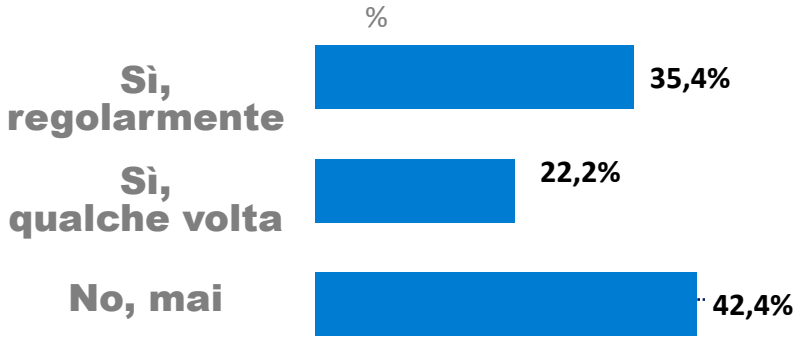
Il 97,4% del campione sa che Publiacqua gestisce anche il servizio di fognatura e depurazione

[85,2%, 1° SEM. 2017]

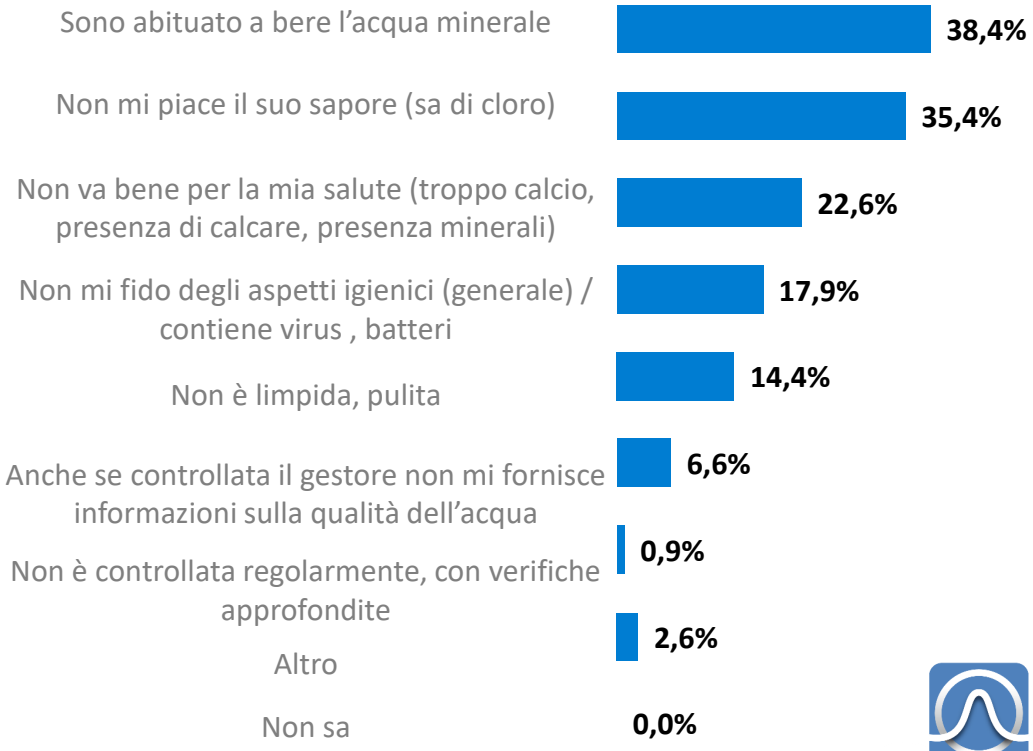
Base = UTENZE DOMESTICHE

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)

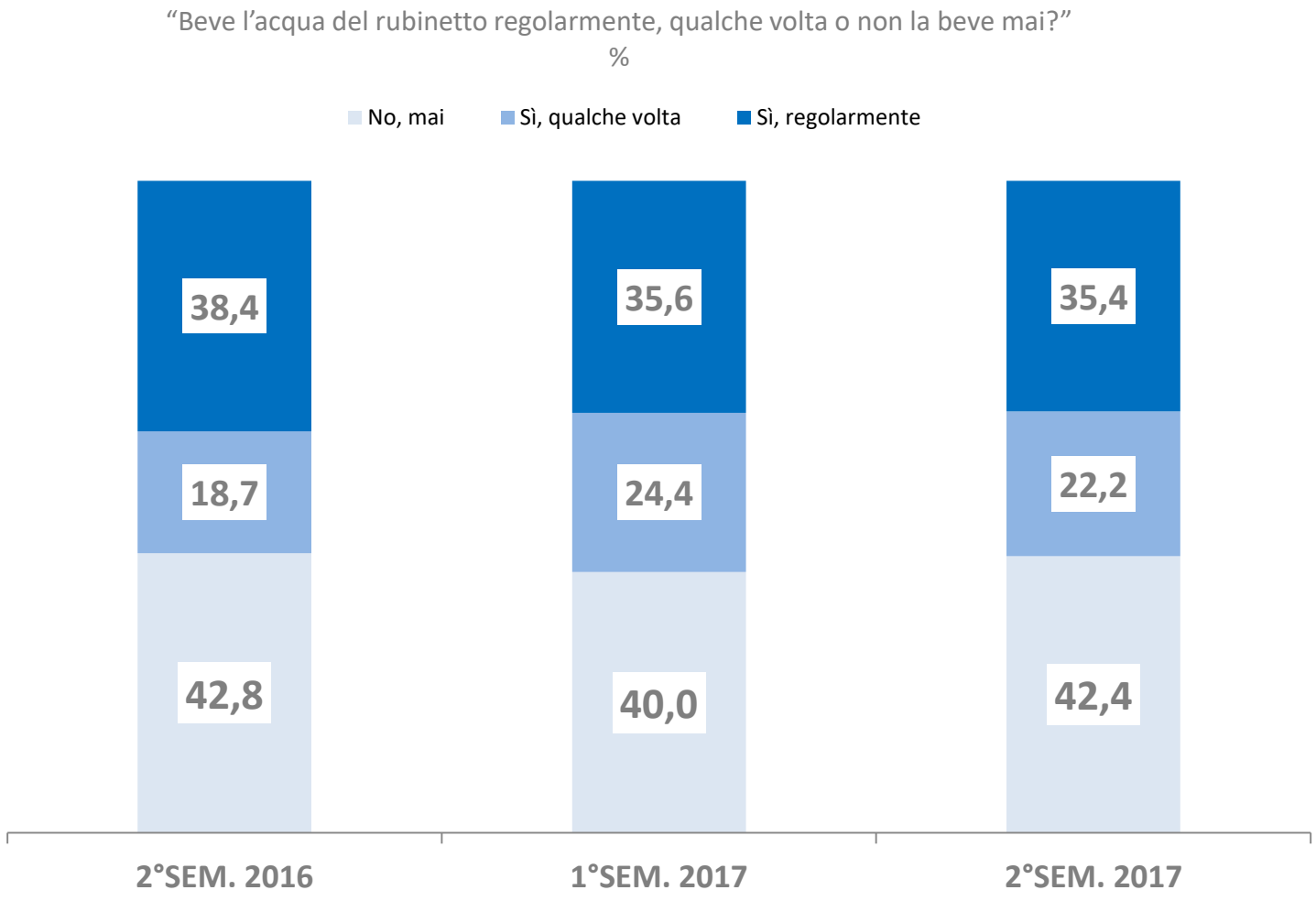


L'80,1% del campione sa che l'acqua erogata dal pubblico acquedotto è regolarmente controllata dall'azienda sanitaria locale

[84,2%, 1° SEM. 2017]

Base = UTENZE DOMESTICHE

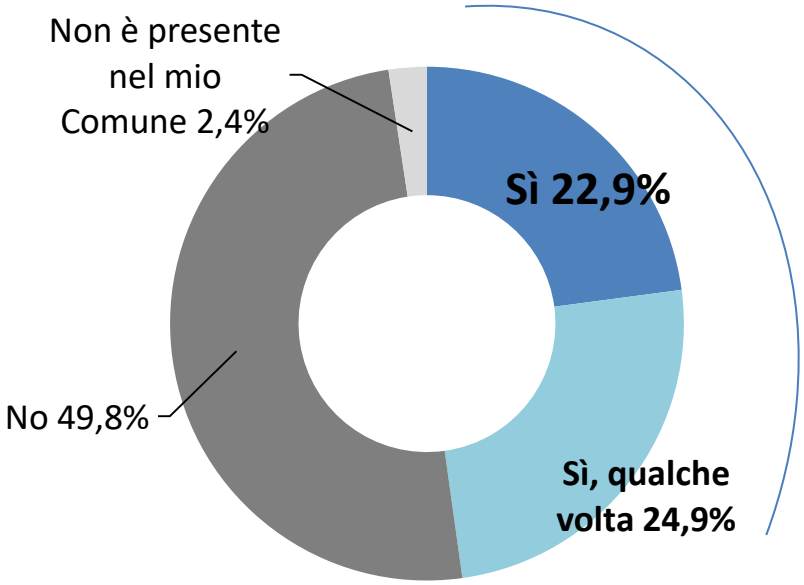
Utilizzo dell'acqua potabile



Base = UTENZE DOMESTICHE

Utilizzo Fontanelli di Alta Qualità

"Le è mai capitato di rifornirsi d'acqua presso i Fontanelli di Alta Qualità?"

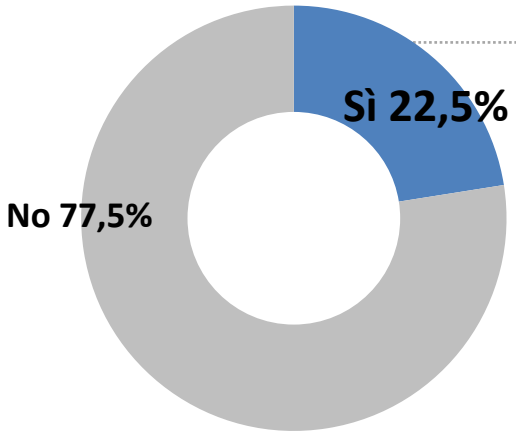


All' 86,4% degli utilizzatori piace la QUALITÀ dell'acqua erogata dai Fontanelli di Alta Qualità (sapore, odore, purezza, limpidezza)

Base = UTENZE DOMESTICHE

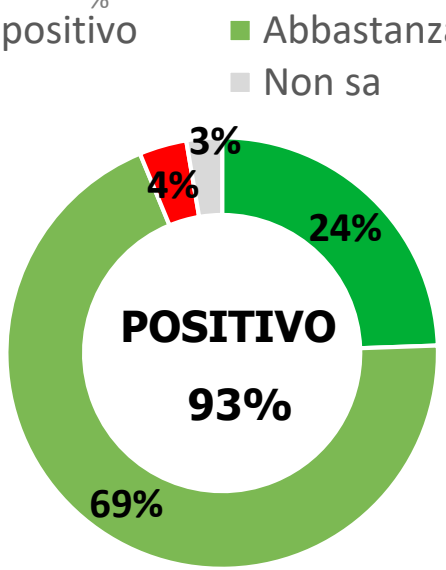
Comunicazione da parte dell'Azienda

"Lei ricorda di aver visto o sentito alcuni messaggi di comunicazione forniti da Publiacqua?"



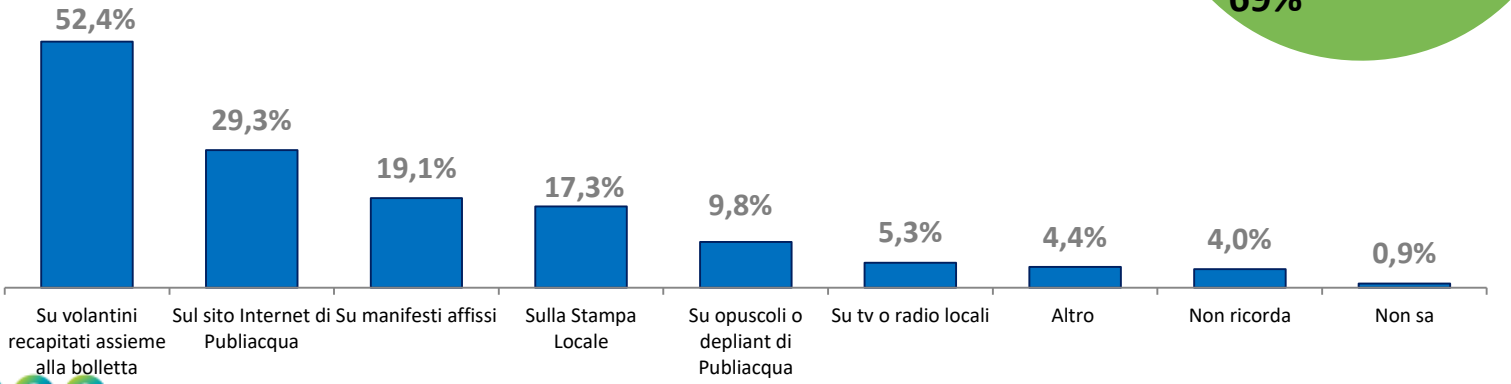
"Il giudizio che Lei dà alle comunicazioni che riceve periodicamente in allegato alle bollette, per quanto riguarda la loro facilità di lettura e comprensione, è…?"

%



"Dove ha visto o sentito questi messaggi di comunicazione di Publiacqua Spa?" (risposta multipla)

%

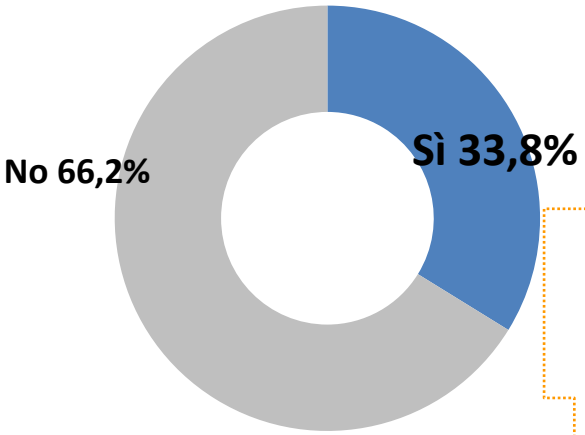


Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

Interruzioni del servizio programmate

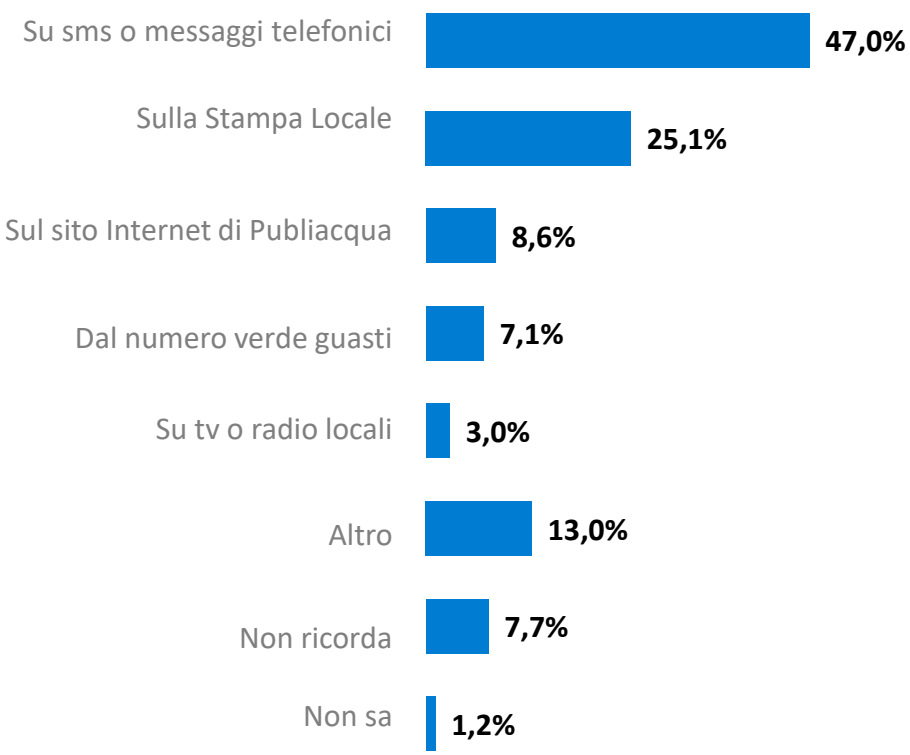
"Parliamo ora delle comunicazioni fornite da Publiacqua Spa per le interruzioni del servizio programmate."

"Lei ricorda di aver visto o sentito alcuni di questi messaggi?"

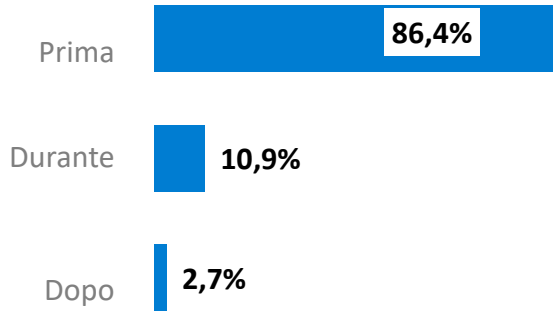


"Dove ha visto o sentito questi messaggi di comunicazione?" (risposta multipla)

%



"Quando è stato informato dell'interruzione?" [LEGGERE]



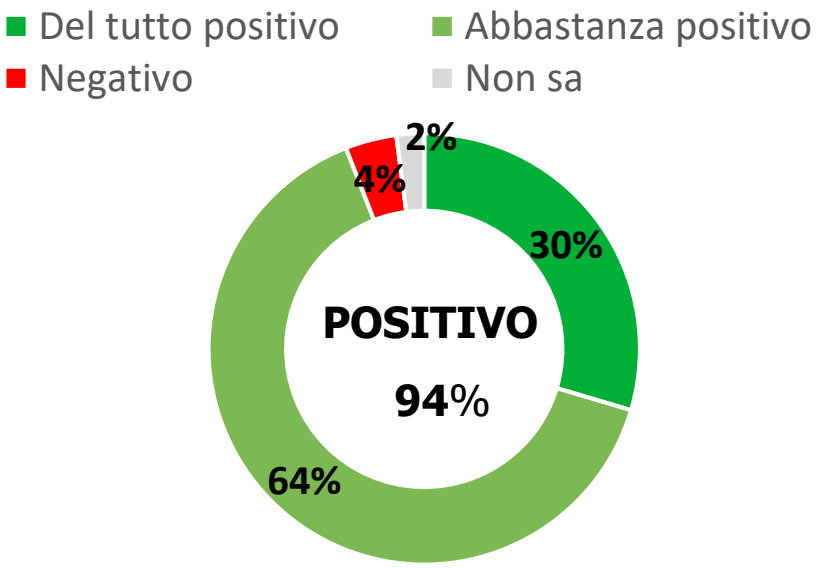
Base = UTENZE DOMESTICHE

Valutazione comunicazioni di interruzione

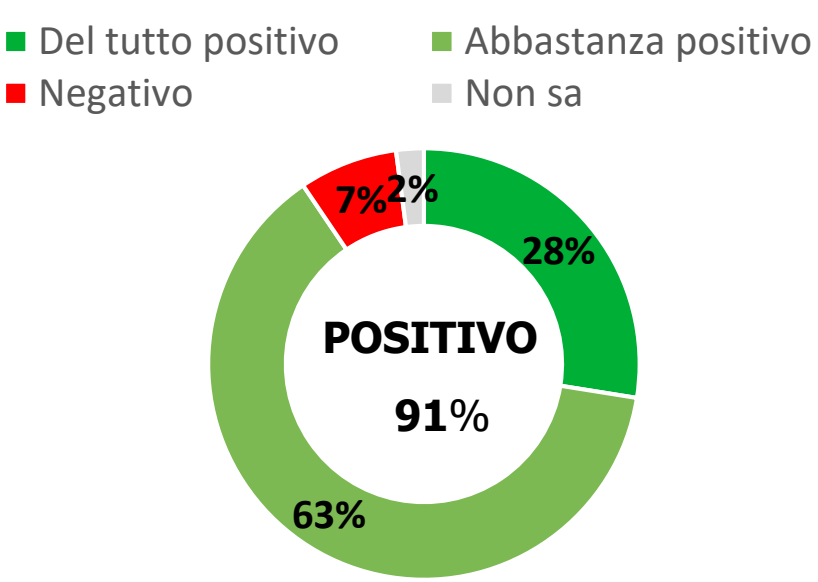
HANNO VISTO/SENTITO LE COMUNICAZIONI DI INTERUZIONE DEL SERVIZIO 38,5%

"Qual è il giudizio che Lei dà di queste informazioni per quanto riguarda…?"

FACILITÀ DI LETTURA E COMPRENSIONE



TEMPISTICA



Indagine CAWI

✓ Campione di utenti PUBLIACQUA intervistati tramite questionario telematico

PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO		CAWI 2° SEM. 2017 (base 150)	CAWI 1° SEM. 2017 (base 150)	CATI (base 750)
Sesso	UOMO	**71,3%**	71,3%	**49,9%**
	DONNA	**28,7%**	28,7%	**50,1%**
Età	18-44 ANNI	**35,3%**	31,3%	**21,1%**
	45-54 ANNI	**27,3%**	36,0%	**21,5%**
	55 + ANNI	**37,3%**	32,7%	**57,4%**
Livello di istruzione	SUPERIORE	**82,7%**	80,7%	**62,8%**
	INFERIORE	**17,3%**	19,3%	**37,2%**

Valutazione del servizio idrico

SODDISFAZIONE		CLIENTI INTERVISTATI CAWI 2° SEM. 2017 (base 152)	CAWI 1° SEM. 2017 (base 150)	CATI (base 750)
Aspetti tecnici	% voto 6-10	75,3%	77,3%	93,3%
Continuità del servizio		89,3%	88,7%	96,5%
Livello di pressione		79,3%	80,7%	92,7%
Fatturazione	% voto 6-10	57,7%	58,3%	84,8%
Regolarità lettura contatori		54,6%	61,1%	78,7%
Chiarezza e facilità lettura		56,3%	50,7%	80,1%
Correttezza degli importi riportati nelle bollette		65,5%	64,6%	81,0%
Invio regolare fatture		61,3%	66,7%	85,9%
Rapporto Qualità/Prezzo	% voto 6-10	46%	58,3%	65,9%
Giudizio “di pancia”	% voto 6-10	75,3%	73,3%	87,5%

GRAZIE DELL'ATTENZIONE

ISTITUTO PIEPOLI

UFFICIO DI MILANO

20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493

UFFICIO DI ROMA

00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917