

Customer Satisfaction 2018

II Semestre 2018



Publiacqua
Report

Indagine realizzata da



Direzione Relazioni Esterne e
Comunicazione
Relazioni con gli Stakeholder



Indice

	Pag.
↳ La Customer Satisfaction in Acea	3
↳ Metodologia	4
↳ Profilo utenza e utilizzatori dei canali	7

CUSTOMER SATISFACTION INDEX

8

SEZIONE CUSTOMER SATISFACTION 10 (aree d'indagine comuni a tutte le società del Gruppo Acea)

↳ 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 40 (aree di approfondimento su temi d’interesse della società)

↳ 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

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, Gesesa** 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 da ACEA Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione ed è diretta da *Alberta Riccardi* 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 2018**.

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 novembre 2018.

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.



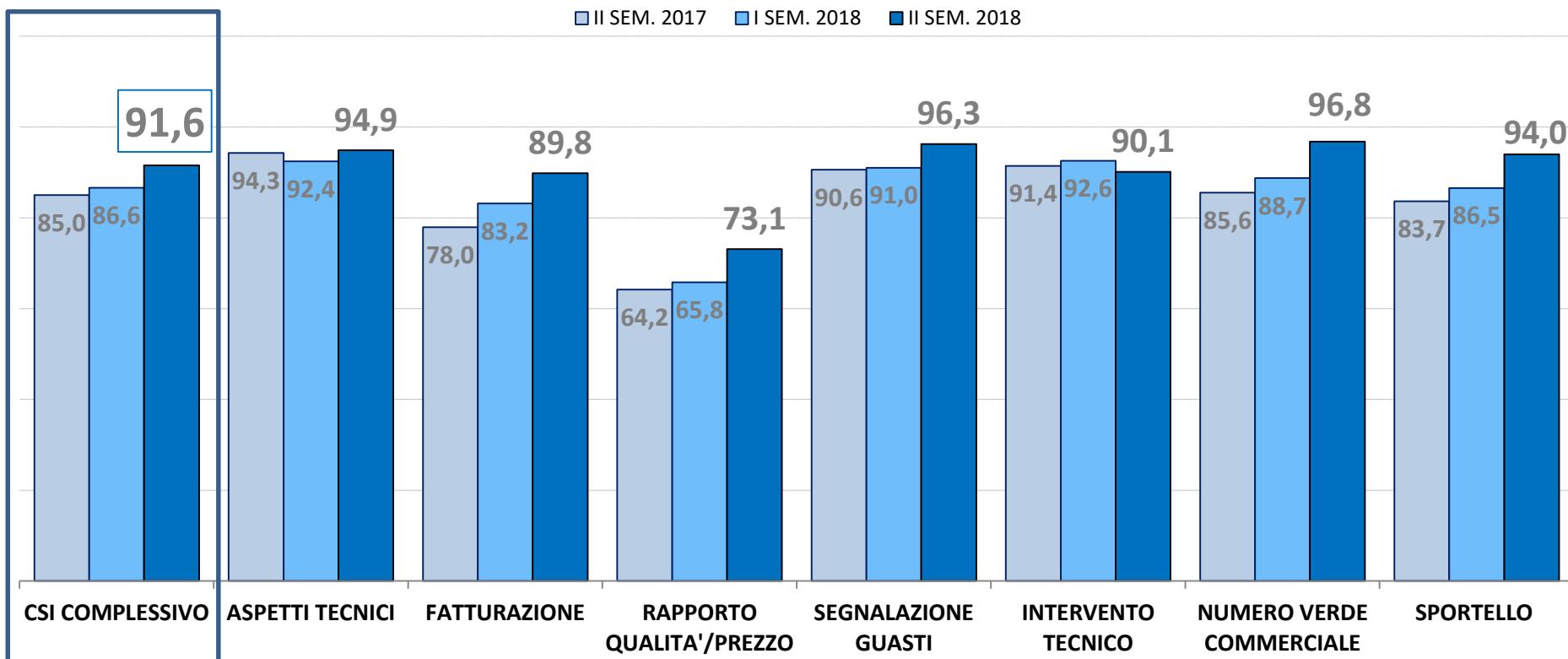
AREA CLIENTI	CAMPIONE n° interviste	PESO AREA
FIRENZE – CHIANTI	305	40,7%
MUGELLO – VALDARNO	135	18,0%
PRATO – PISTOIA	310	41,3%
AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO	100	-

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	40,3%	41,5%	61,0%	46,5%	58,0%	66,0%
DONNA	59,7%	58,5%	39,0%	53,5%	42,0%	34,0%
18-34 ANNI	5,4%	4,0%	14,5%	7,5%	11,0%	14,5%
35-44 ANNI	7,6%	14,0%	23,5%	18,0%	19,0%	23,5%
45-54 ANNI	14,4%	21,0%	26,0%	20,5%	22,5%	26,5%
55-64 ANNI	17,8%	31,5%	15,0%	21,5%	19,0%	20,5%
65 + ANNI	54,8%	29,5%	21,0%	32,5%	28,5%	15,0%
ISTRUZIONE SUPERIORE	54,7%	59,0%	74,5%	69,0%	59,5%	84,0%
ISTRUZIONE INFERIORE	45,3%	41,0%	25,5%	31,0%	40,5%	16,0%
LAVORATORE DIPENDENTE	23,0%	28,5%	39,5%	38,5%	32,0%	58,0%
LAVORATORE AUTONOMO	12,4%	16,5%	36,0%	15,5%	23,5%	17,5%
DISOCCUPATO – IN CERCA	1,2%	5,0%	1,0%	4,0%	5,5%	3,5%
PENSIONATO	52,3%	37,0%	18,5%	32,0%	31,5%	16,0%
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	11,1%	13,0%	5,0%	10,0%	7,5%	5,0%

CSI – Customer Satisfaction Index



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:

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

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

Sezione Customer Satisfaction

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

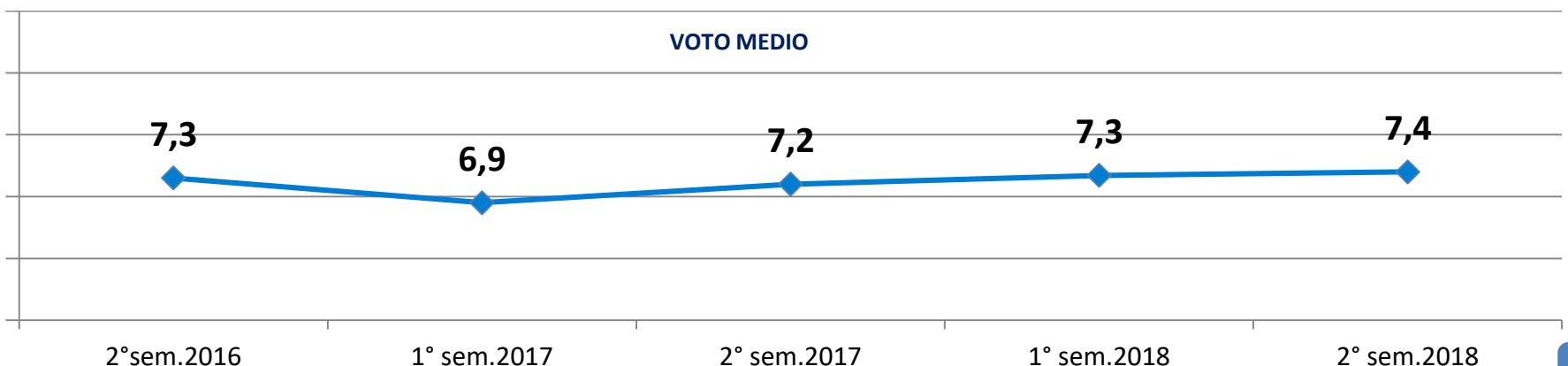
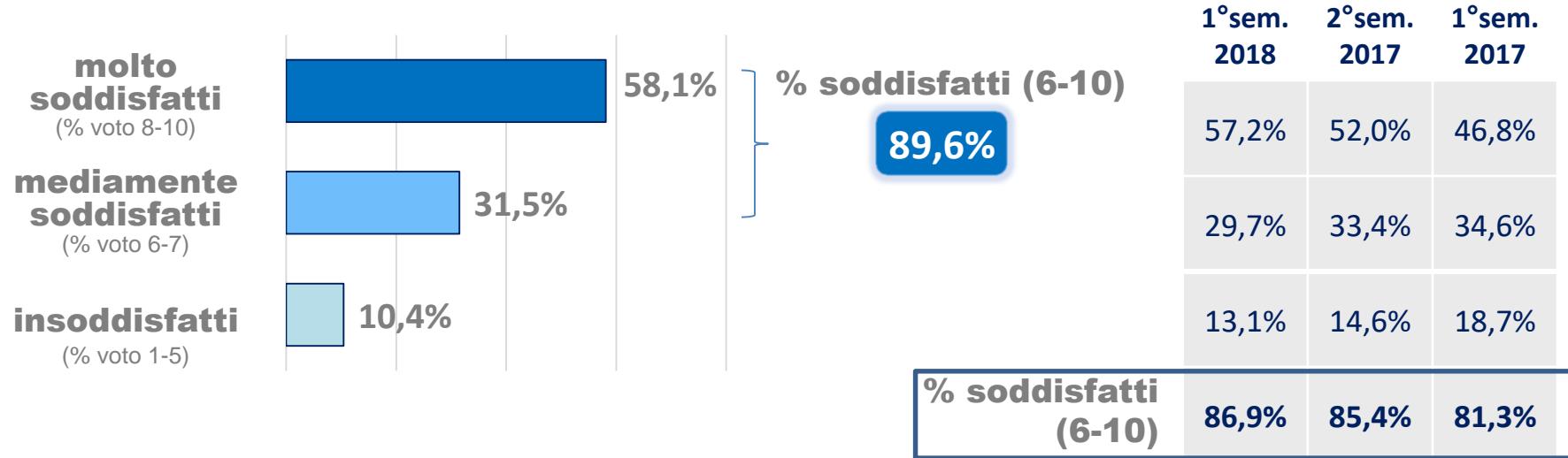
L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione:**

- **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

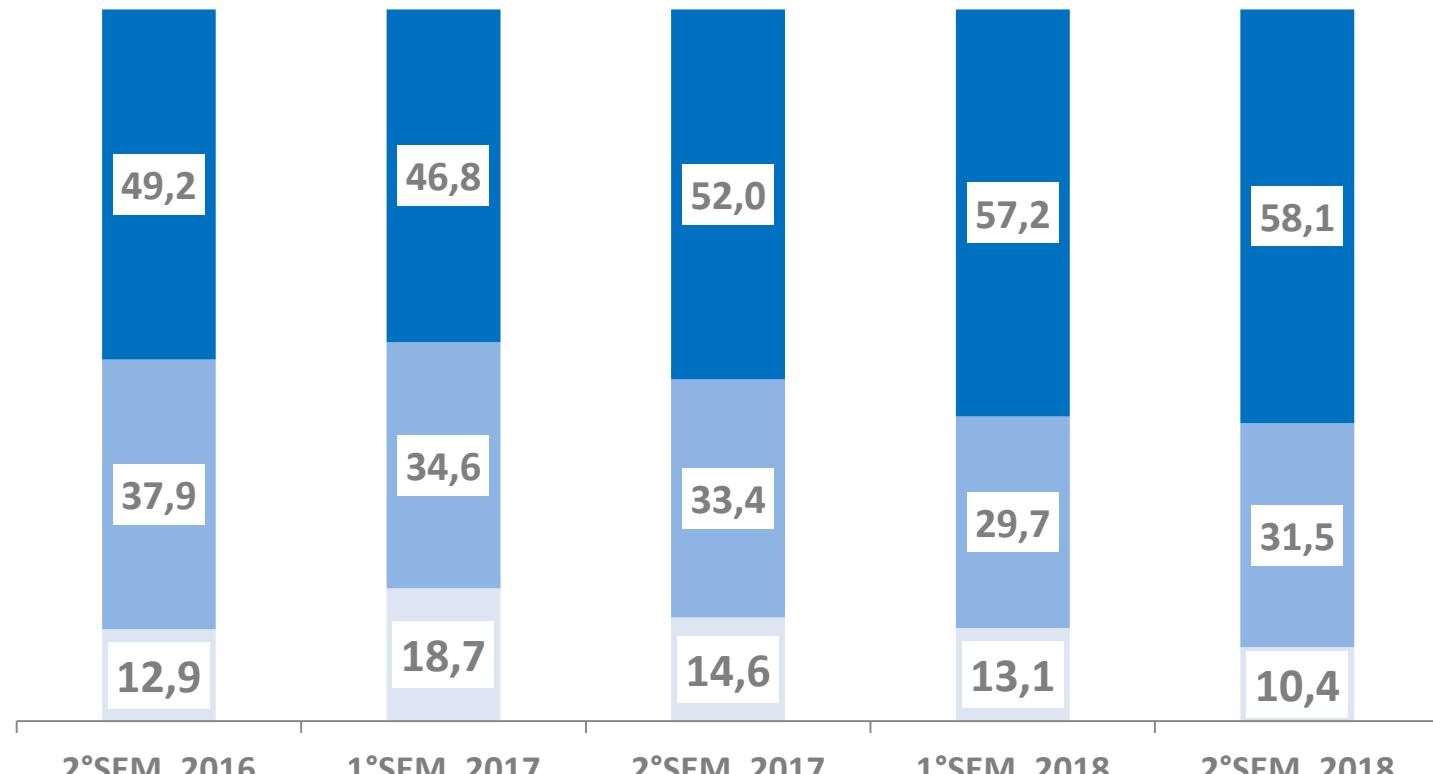
"Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito, negli ultimi 6 mesi, da Publiacqua Spa."
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

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

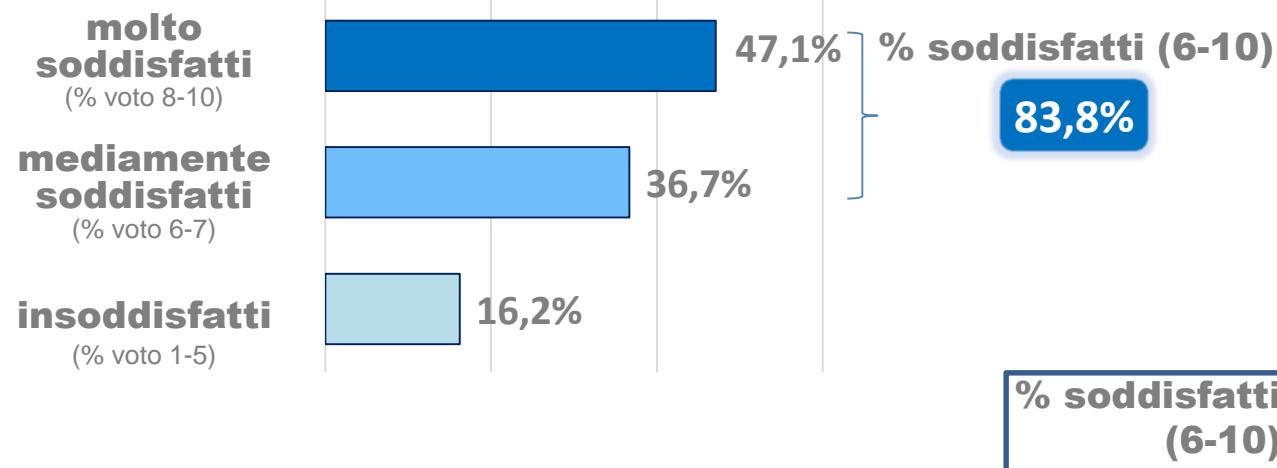
■ Insufficiente (1-5) ■ Sufficiente (6-7) ■ Buono (8-9-10)



% soddisfatti (6-10)	87,1	81,3	85,4	86,9	89,6
-------------------------	------	------	------	------	------

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]

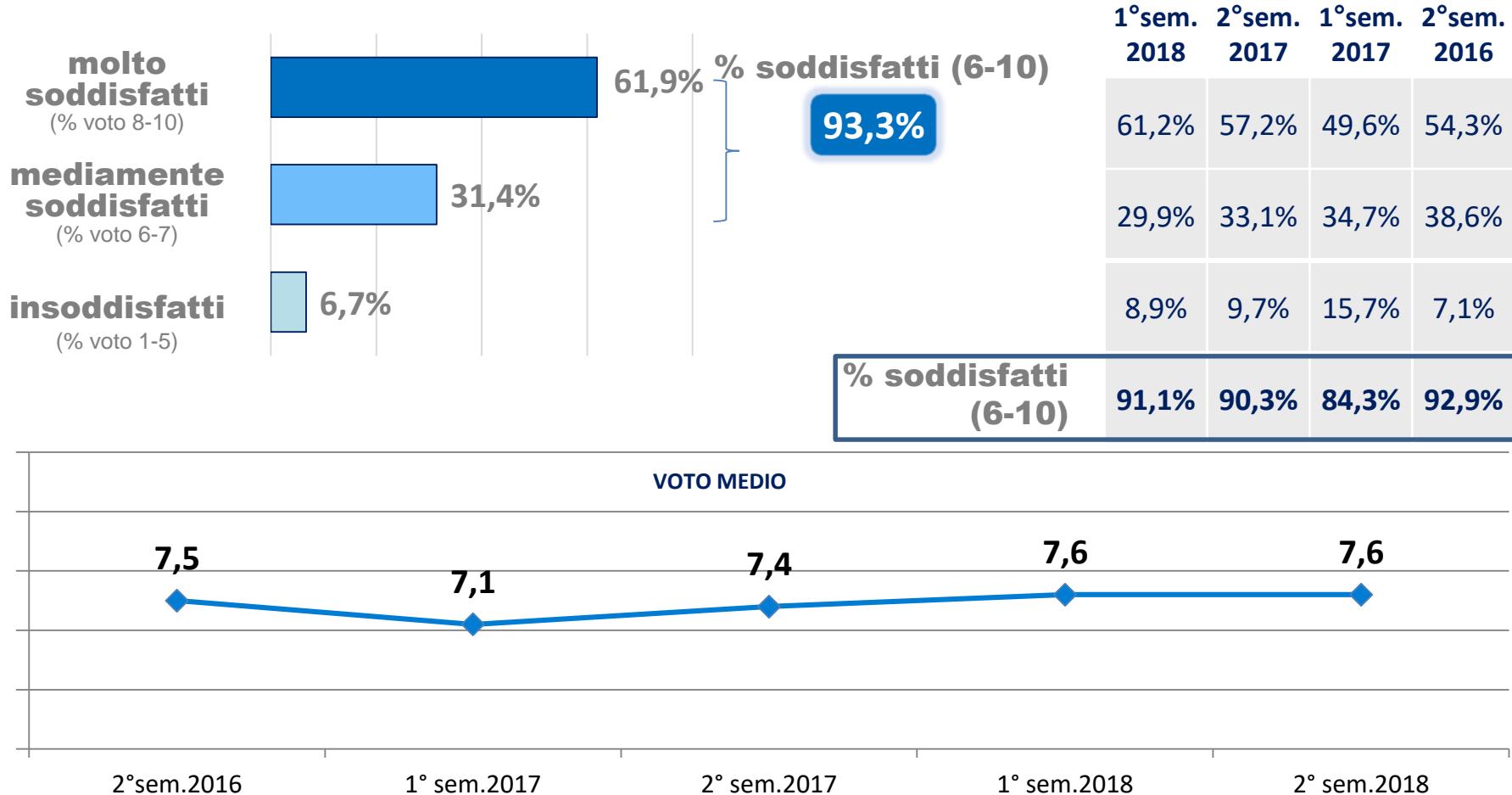


1°sem.	2°sem.	1°sem.	2°sem.
2018	2017	2017	2016
45,8%	37,3%	38,0%	45,9%
34,3%	39,7%	38,8%	37,2%
19,9%	23,0%	23,2%	16,9%
80,1%	77,0%	76,8%	83,1%



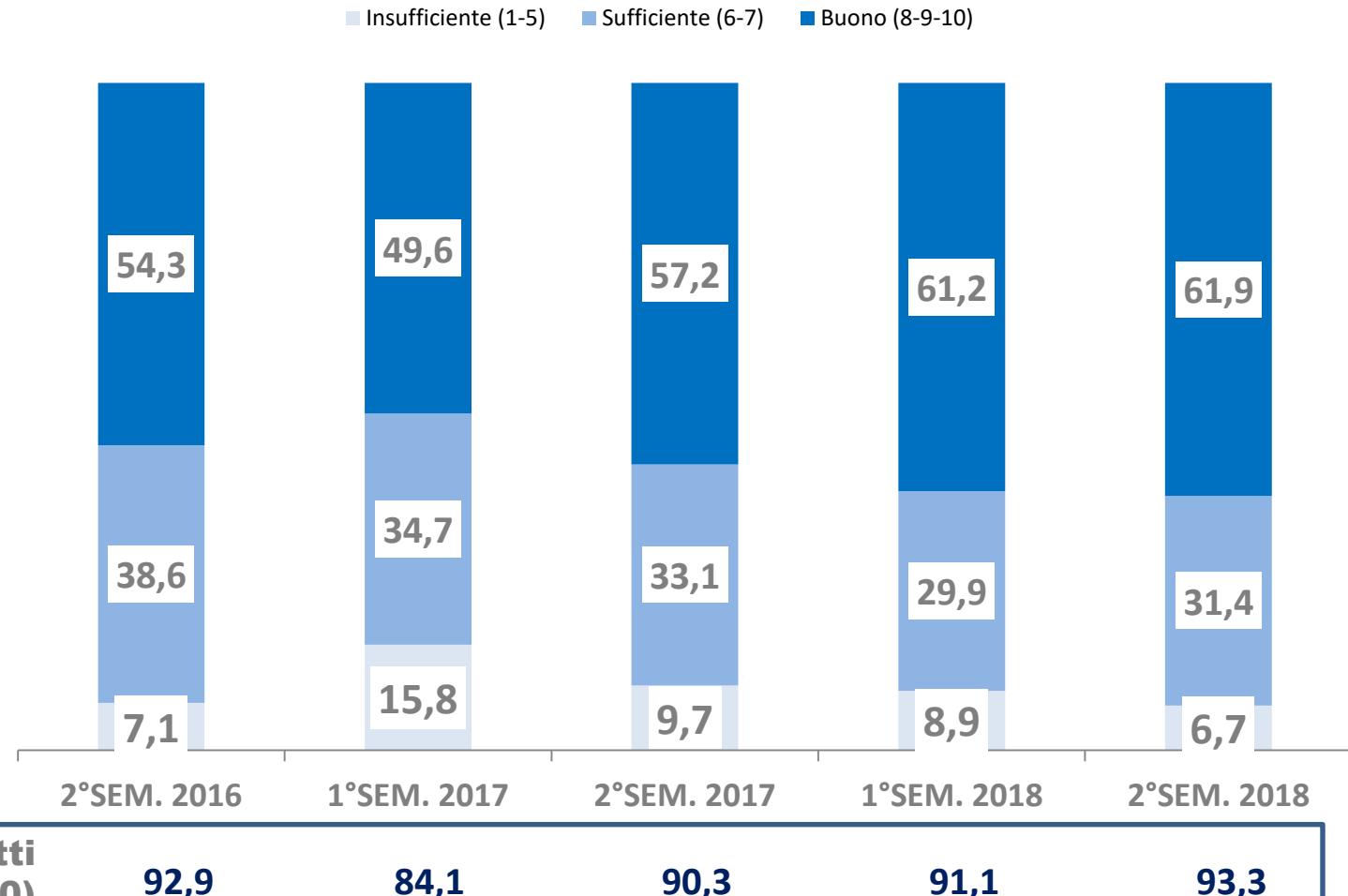
Aspetti tecnici del servizio

"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]



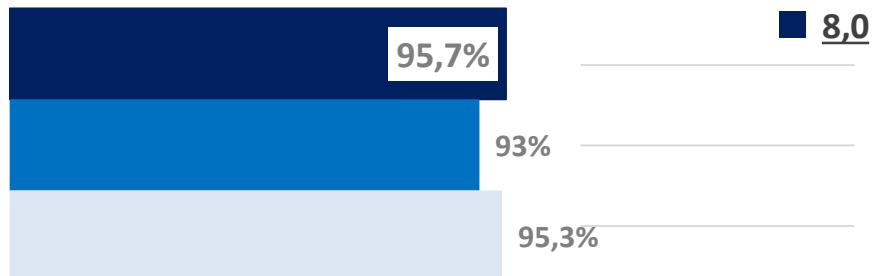
Aspetti tecnici – indicatori di performance

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

SODDISFATTI (% voto 6-10)

■ 2°sem.2018 ■ 1°sem.2018 ■ 2°sem.2017

VOTO MEDIO
 (MIN. 1 - MAX. 10)



CONTINUITÀ
DEL SERVIZIO

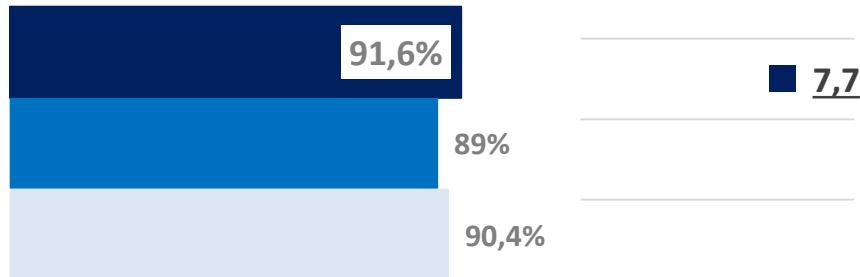
LIVELLO DI
PRESSIONE ACQUA

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

IMPORTANZA (% di citazione)

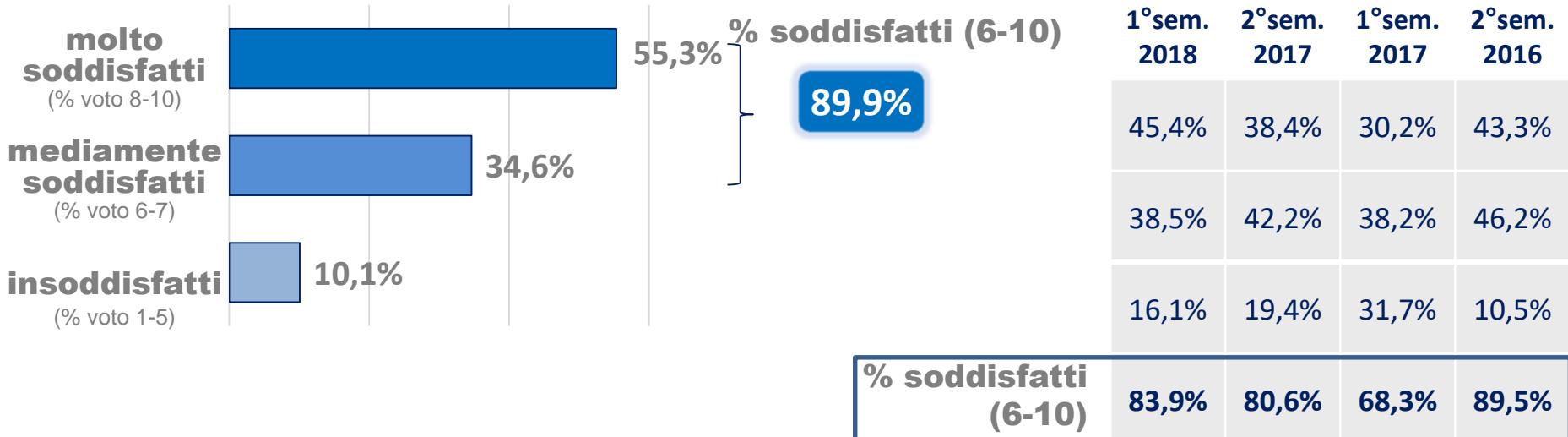
81,4

18,6



Fatturazione

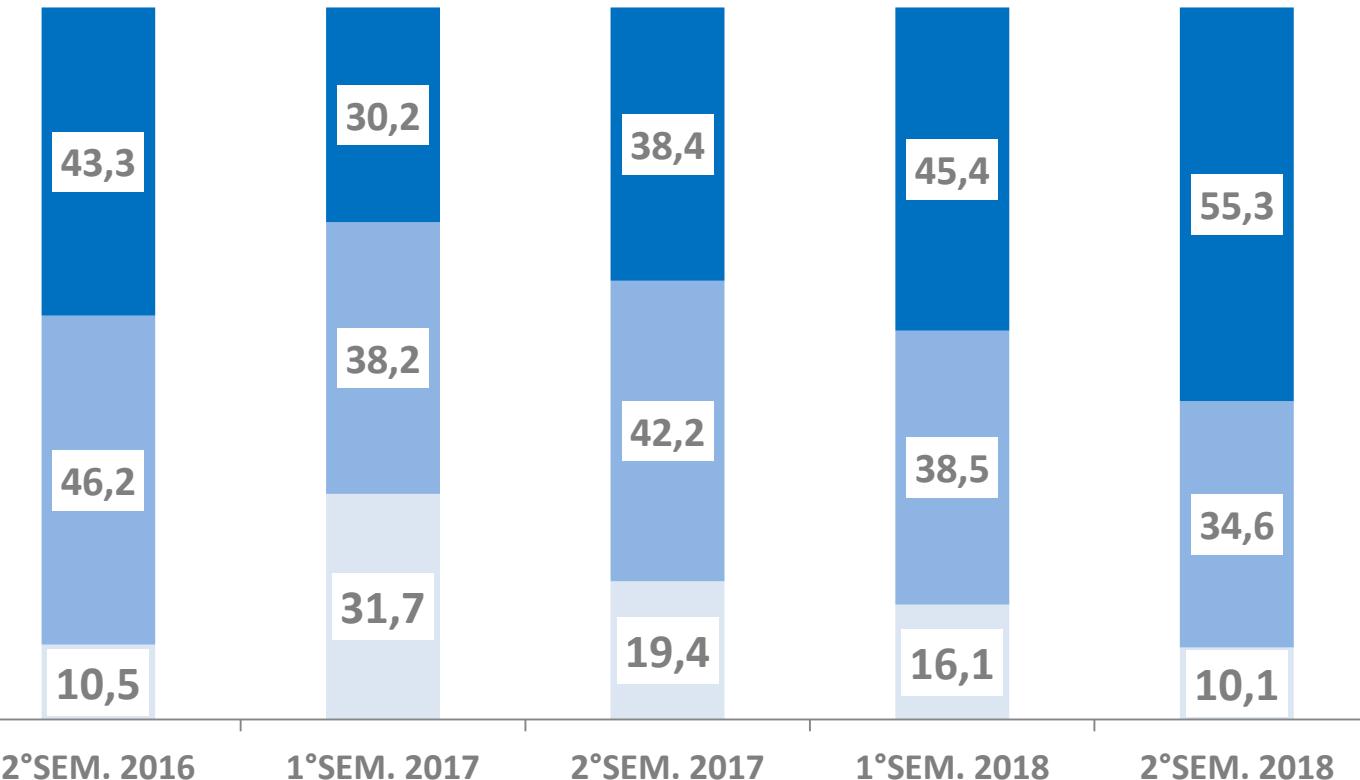
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiaqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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]

■ Insufficiente (1-5) ■ Sufficiente (6-7) ■ Buono (8-9-10)



**% soddisfatti
(6-10)**

89,5

68,3

80,4

83,9

89,9

Fatturazione – indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”

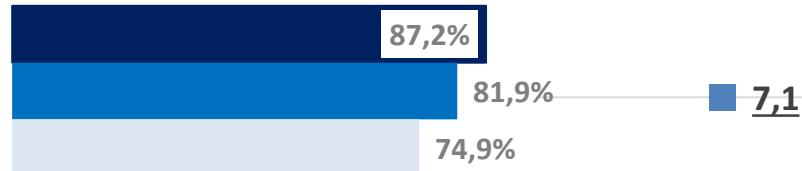
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

SODDISFATTI (% voto 6-10)

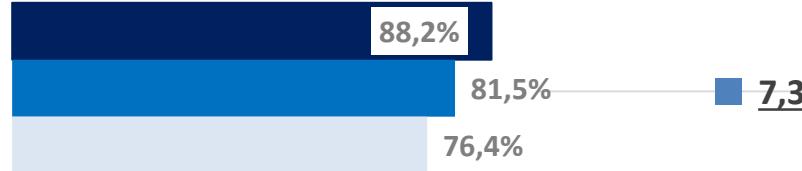
■ 2°sem.2018 ■ 1°sem.2018 ■ 2°sem.2017

VOTO MEDIO
(MIN. 1 - MAX. 10)

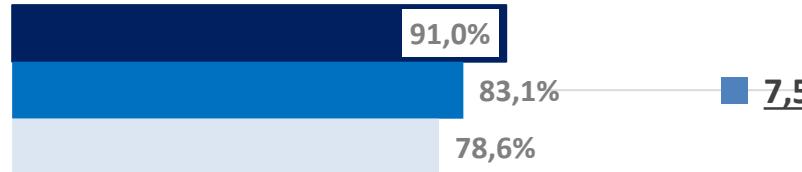
LA REGOLARITÀ NELLE
LETTURA DEI CONTATORI
DA PARTE DEL
PERSONALE INCARICATO



LA CHIAREZZA E LA
FACILITÀ DI LETTURA
DELLE BOLLETTE



LA CORRETTEZZA DEGLI
IMPORTI RIPORTATI
NELLE BOLLETTE



L'INVIO REGOLARE DELLE
FATTURE



“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”

IMPORTANZA (% di citazione)

17,4

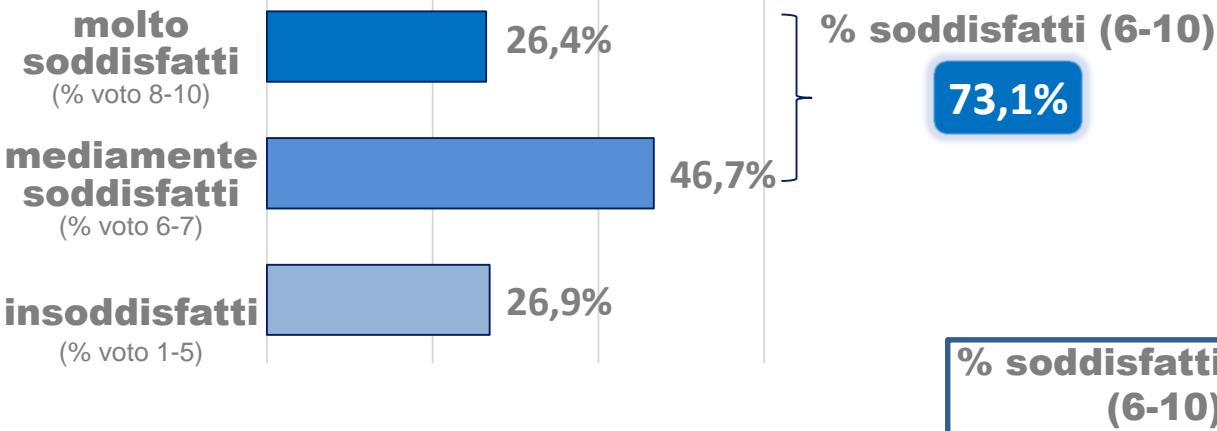
23,5

43,4

15,7

Rapporto qualità prezzo

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



1°sem.	2°sem.	1°sem.	2°sem.
2018	2017	2017	2016
24,2%	17,0%	16,4%	20,8%
41,6%	45,6%	41,2%	49,5%
34,2%	37,4%	42,3%	29,7%
65,8%	62,6%	57,7%	70,3%



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]

■ Insufficiente (1-5) ■ Sufficiente (6-7) ■ Buono (8-9-10)



% soddisfatti
(6-10)

70,3

57,7

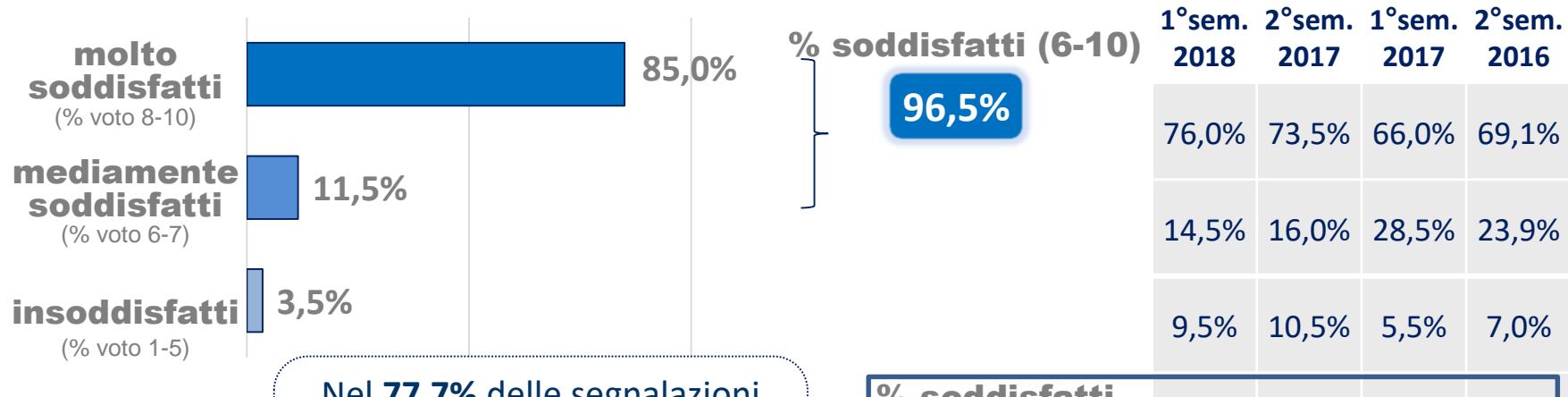
62,6

65,8

73,1

Segnalazione guasti

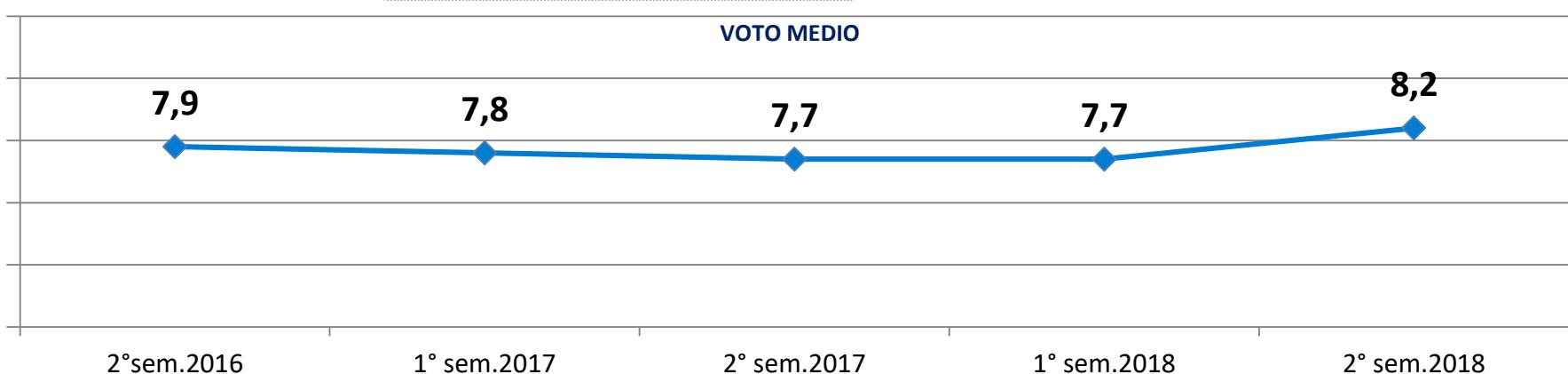
"Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Publiacqua Spa?"
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Nel 77,7% delle segnalazioni
guasto, la società è intervenuta
per ripristinare il servizio

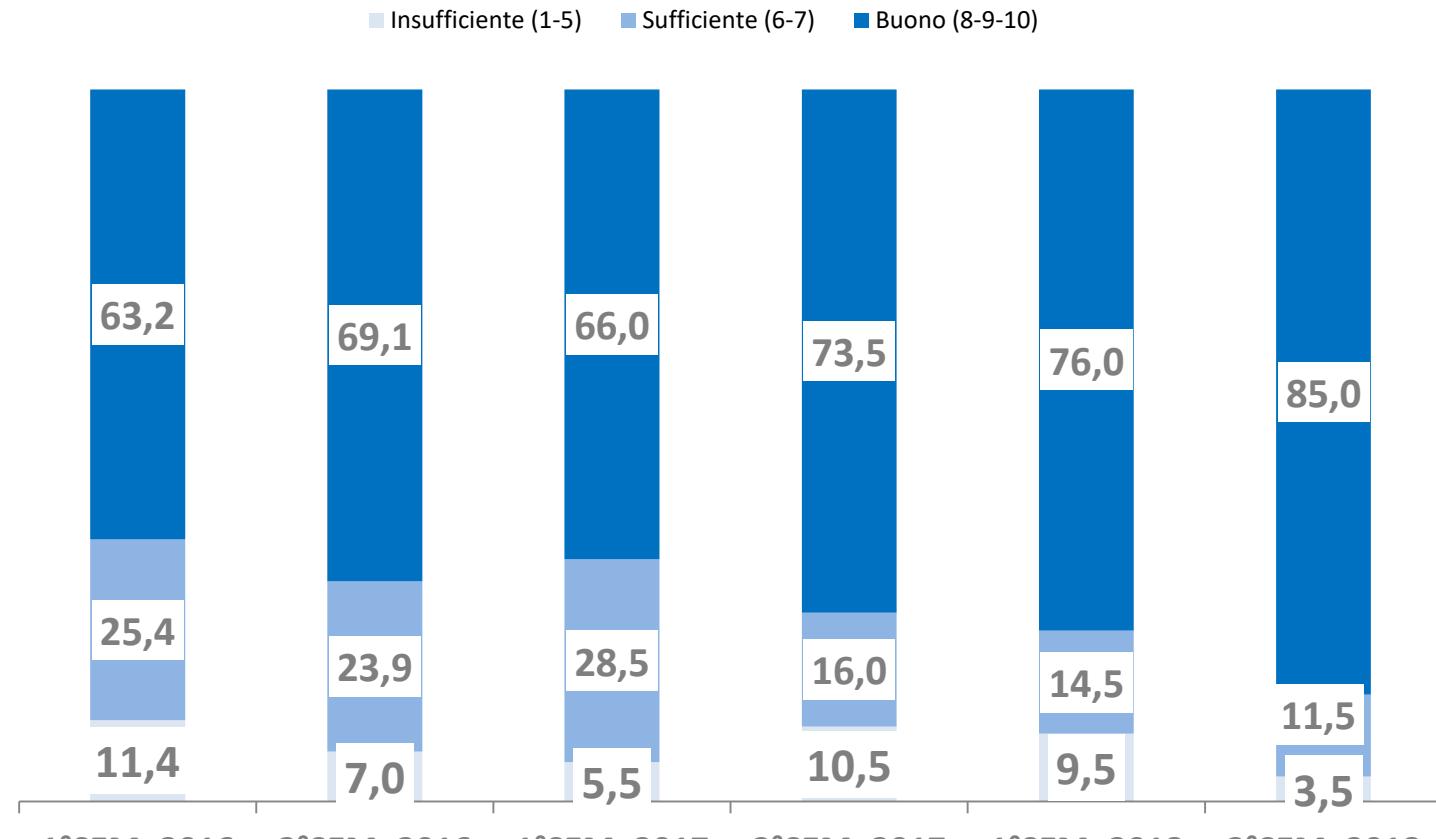
[76,1%, 1° SEM. 2018]

% soddisfatti (6-10)
90,5% 89,5% 94,5% 93,0%



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

90,5

96,5

Segnalazione guasti

“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)

SODDISFATTI (% voto 6-10)

■ 2°sem.2018 ■ 1°sem.2018 ■ 2°sem.2017

I TEMPI DI ATTESA AL
TELEFONO PER PARLARE
CON L'OPERATORE

96,0%

89,0%

88,0%

LA FACILITÀ DI SEGUIRE
LE INDICAZIONI DATE
DAL RISPONDITORE
AUTOMATICO

96,0%

93,0%

90,0%

LA CHIAREZZA DELLE
INFORMAZIONI FORNITE
DALL'OPERATORE

96,0%

91,5%

93,0%

LA CORTESIA E
DISPONIBILITÀ
DELL'OPERATORE

97,0%

91,0%

90,0%

VOTO MEDIO
(MIN. 1 - MAX. 10)

IMPORTANZA (% di citazione)

8,0

20,2

8,2

15,2

8,4

37,1

8,3

27,5

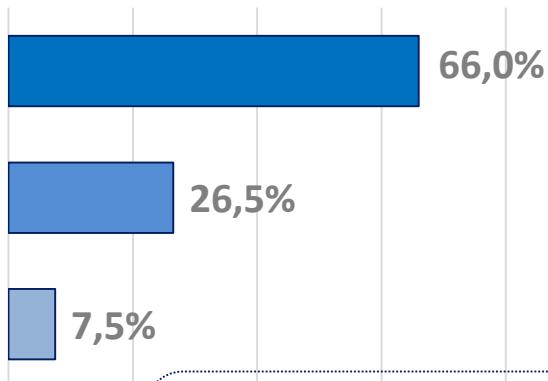
Intervento tecnico

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

moltosoddisfatti
 (% voto 8-10)

mediamente soddisfatti
 (% voto 6-7)

insoddisfatti
 (% voto 1-5)



% soddisfatti (6-10)

92,5%

L'84,5% del campione
 è riuscito a risolvere il problema
 tramite l'intervento tecnico
 [96,5%, 1° SEM. 2018]

1°sem. 2°sem. 1°sem. 2°sem.
 2018 2017 2017 2016

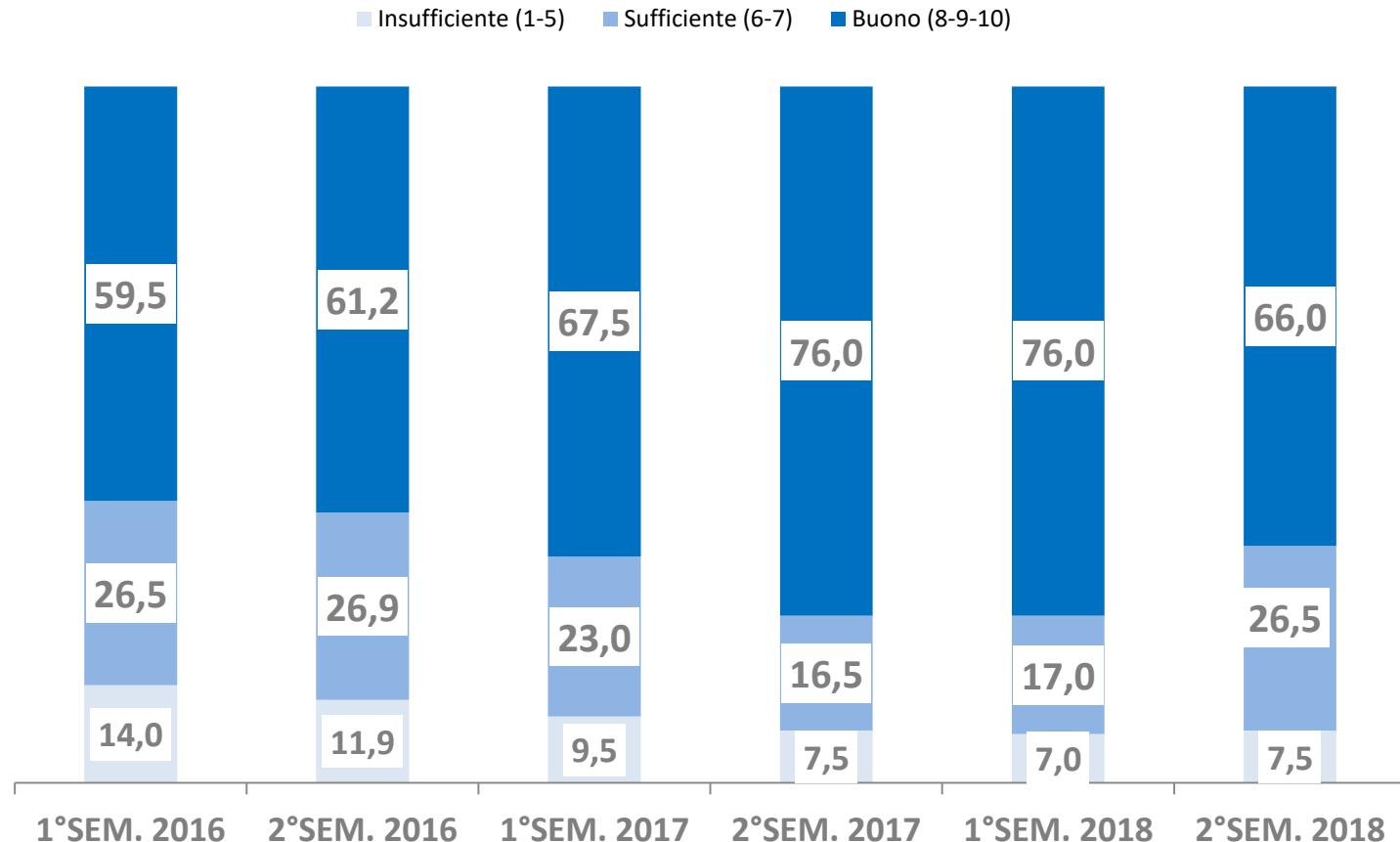
1°sem.	2°sem.	1°sem.	2°sem.
2018	2017	2017	2016
76,0%	76,0%	67,5%	61,2%
17,0%	16,5%	23,0%	26,9%
7,0%	7,5%	9,5%	11,9%
93,0%	92,5%	90,5%	88,1%

VOTO MEDIO



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

93,0

92,5

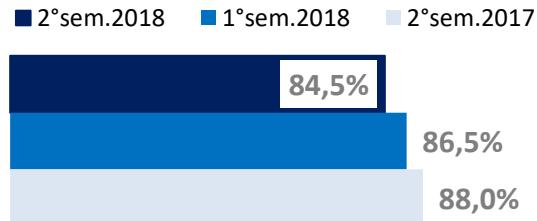
Intervento tecnico

“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)

SODDISFATTI (% voto 6-10)

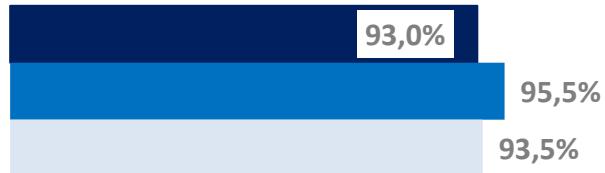
RAPIDITÀ DI
INTERVENTO DOPO LA
SUA RICHIESTA



VOTO MEDIO
 (MIN. 1 - MAX. 10)

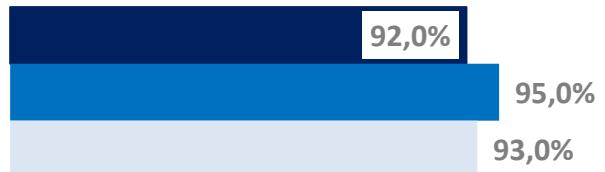
7,3

RISPETTO DEGLI ORARI
DEGLI APPUNTAMENTI
DA PARTE DEI TECNICI



7,8

CORTESIA E
DISPONIBILITÀ DEI
TECNICI



7,7

COMPRENSIONE DEL
PROBLEMA E CAPACITÀ
DI RISPOSTA-
RISOLUZIONE



7,8

IMPORTANZA (% di citazione)

35,9

14,9

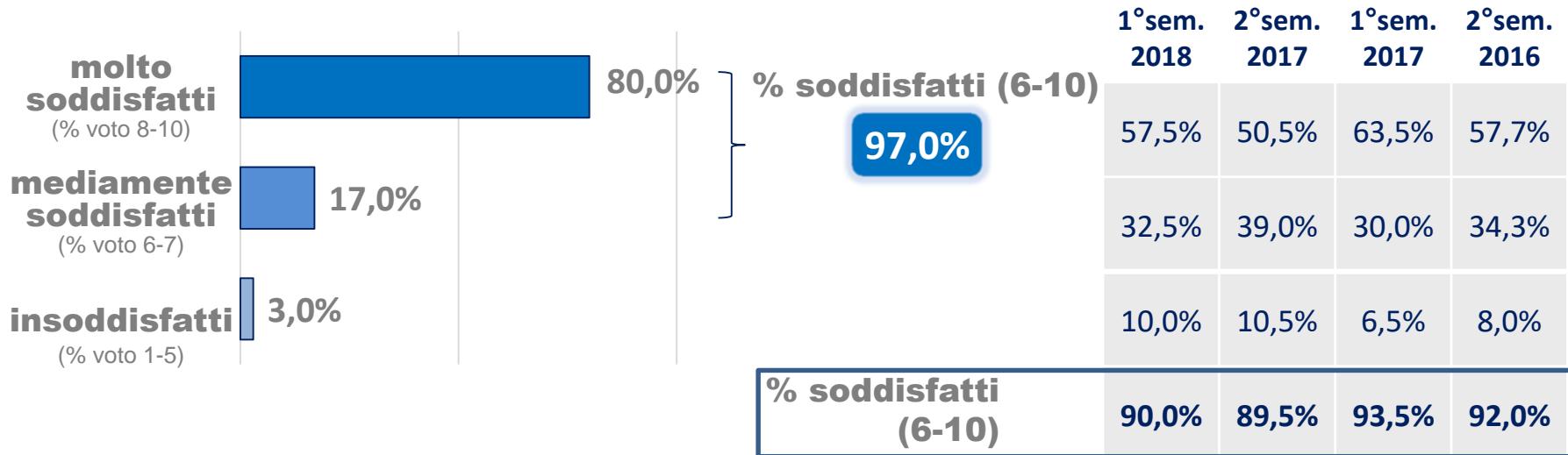
14,9

34,3

Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

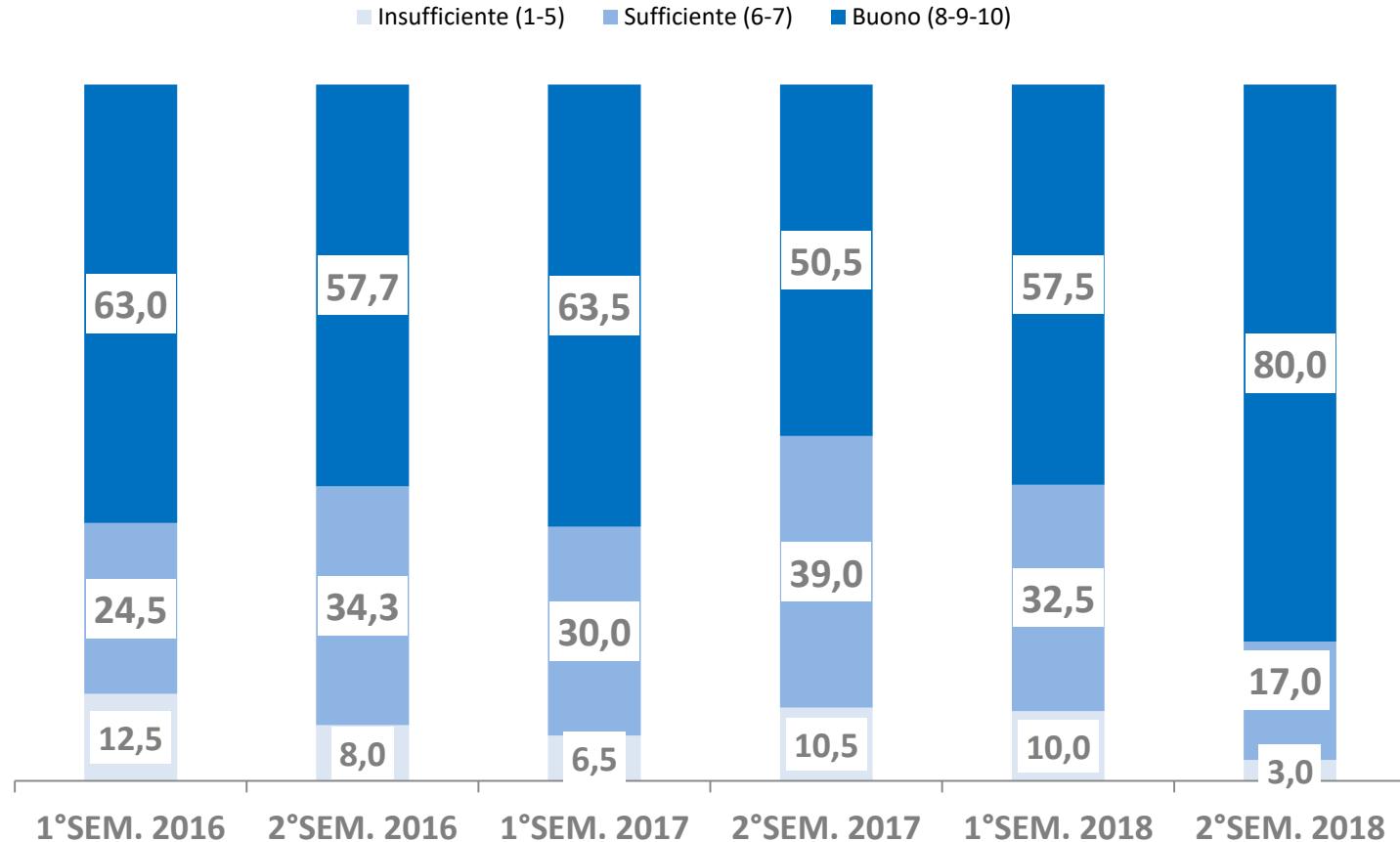
Numero verde commerciale

"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]



% soddisfatti
(6-10)

87,5

92,0

93,5

89,5

90,0

97,0

Numero verde commerciale

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

SODDISFATTI (% voto 6-10)

■ 2°sem.2018 ■ 1°sem.2018 ■ 2°sem.2017

FACILITÀ DI SEGUIRE IL
RISPONDITORE
AUTOMATICO



TEMPI DI ATTESA



COMPETENZA
DELL'OPERATORE



CORTESIA E
DISPONIBILITÀ
DELL'OPERATORE



CHIAREZZA DELLE
INFORMAZIONI FORNITE
DALL'OPERATORE



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

VOTO MEDIO
(MIN. 1 - MAX. 10)

8,2

8,0

8,1

8,4

8,1

IMPORTANZA (% di citazione)

8,9

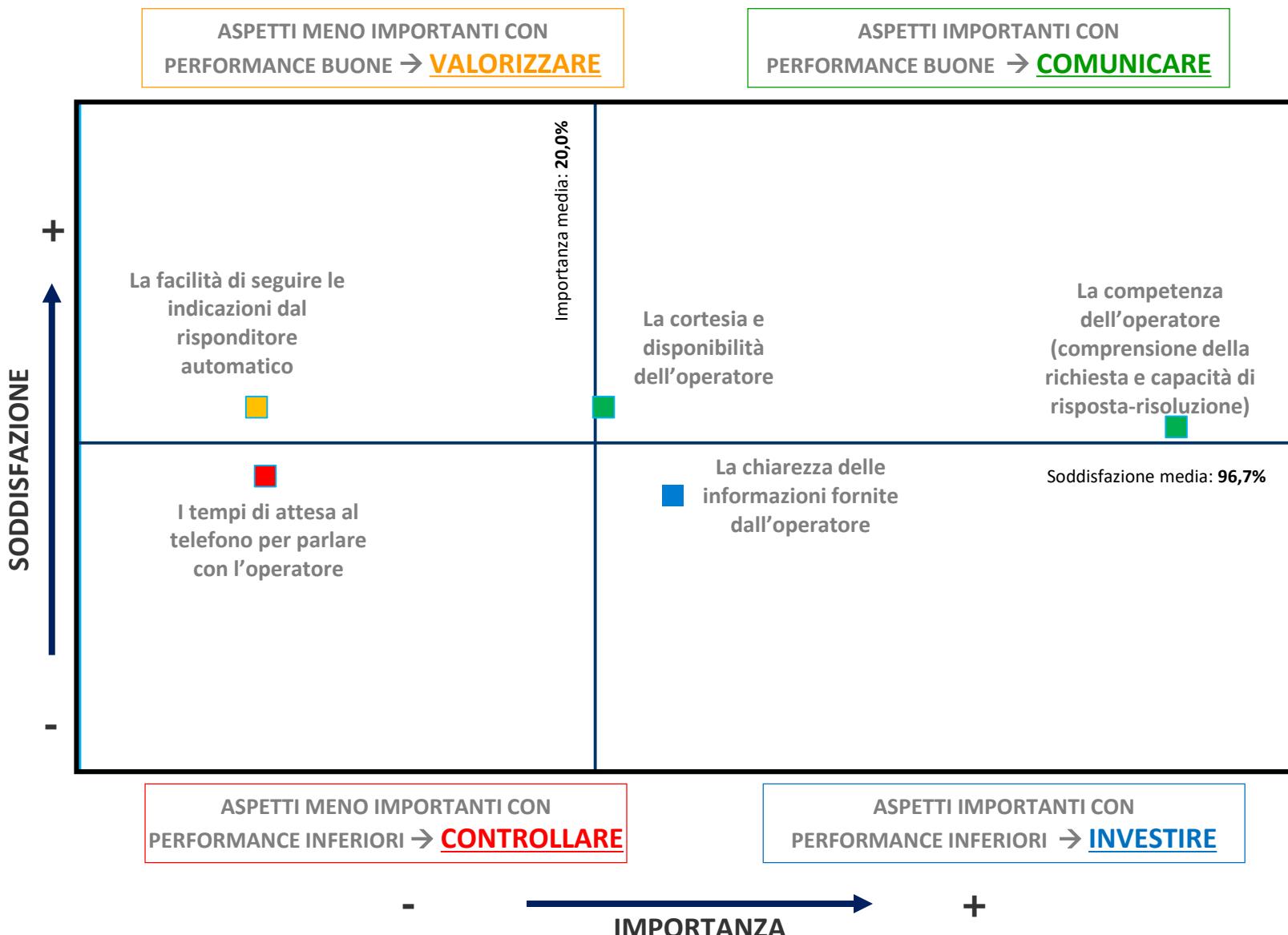
9,1

39,1

20,3

22,6

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]

moltosoddisfatti
 (% voto 8-10)

mediamente soddisfatti
 (% voto 6-7)

insoddisfatti
 (% voto 1-5)



19,5%



% soddisfatti (6-10)

95,5%

% soddisfatti
 (6-10)

	1°sem.	2°sem.	1°sem.	2°sem.
	2018	2017	2017	2016
65,5%	62,0%	80,4%	73,3%	
25,5%	27,5%	17,6%	16,7%	
9,0%	10,5%	2,0%	10,0%	
91,0%	89,5%	98,0%	90,0%	

VOTO MEDIO

8

8,3

7,6

7,7

8,2

2°sem.2016

1° sem.2017

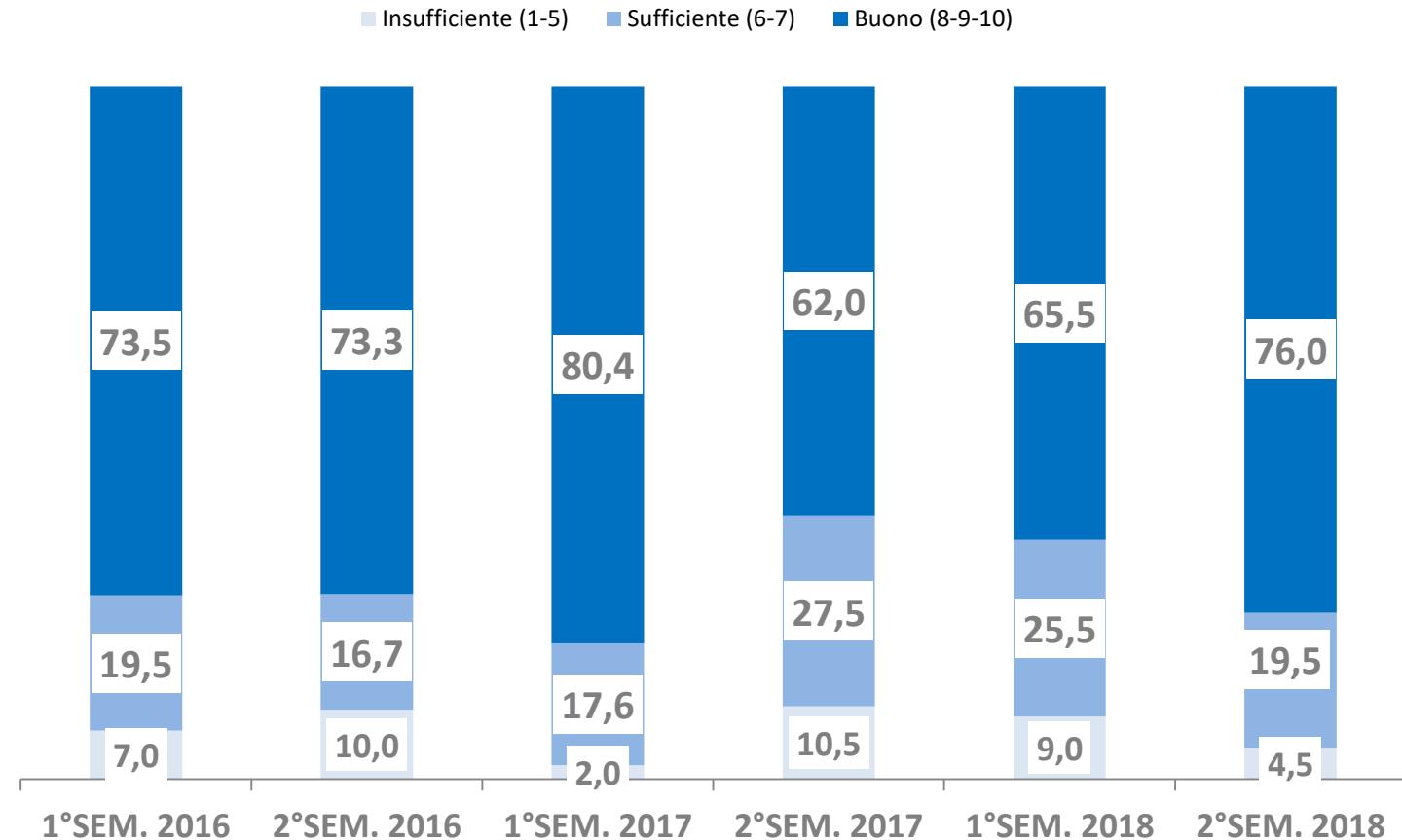
2° sem.2017

1° sem.2018

2° sem.2018

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

91,0

95,5

Indicatori di performance

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

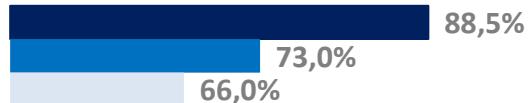
SODDISFATTI (% voto 6-10)

■ 2°sem.2018 ■ 1°sem.2018 ■ 2°sem.2017

ORARI DI APERTURA
DELLO SPORTELLO



TEMPI DI ATTESA



TEMPI DI GESTIONE
DELL'OPERATORE



COMPETENZA
DELL'OPERATORE



CORTESIA E
DISPONIBILITÀ



CHIAREZZA DELLE
INFORMAZIONI FORNITE



ACCOGLIENZA/
COMFORT DEI LOCALI



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

VOTO MEDIO
(MIN. 1 - MAX. 10)

IMPORTANZA (% di citazione)

■ 8,0

2,4

■ 7,9

18,1

■ 8,3

12,3

■ 8,3

26,0

■ 8,6

17,3

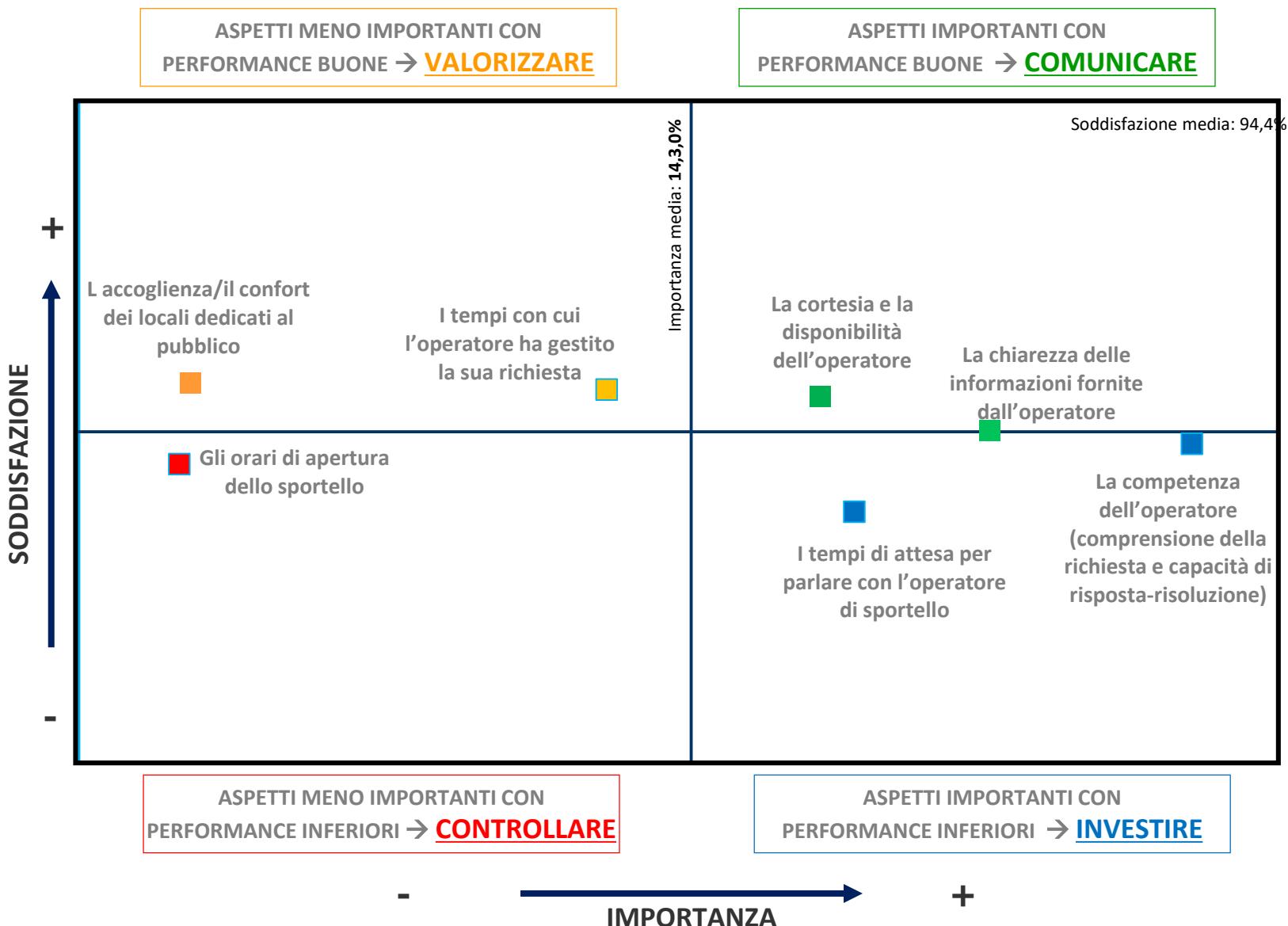
■ 8,3

21,3

■ 8,0

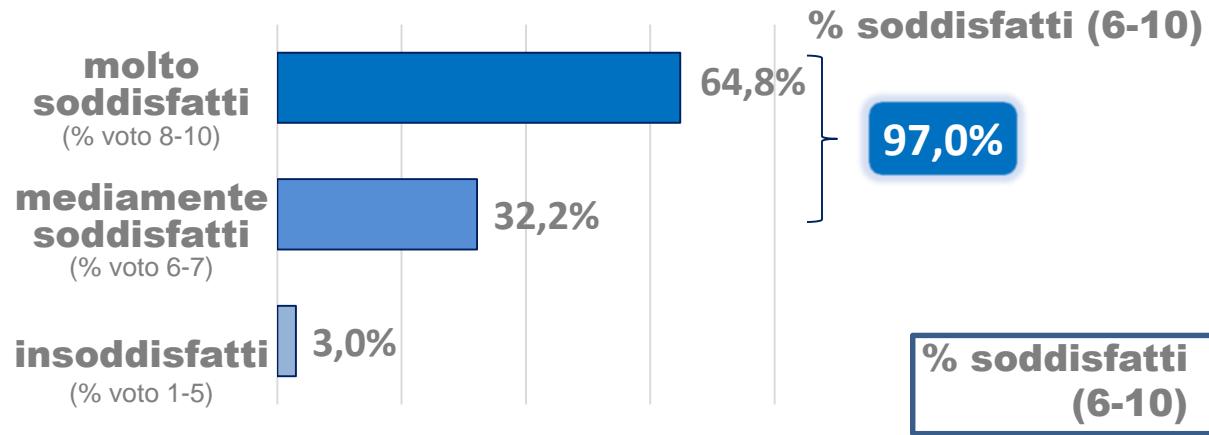
2,6

Punti di forza e priorità di intervento –



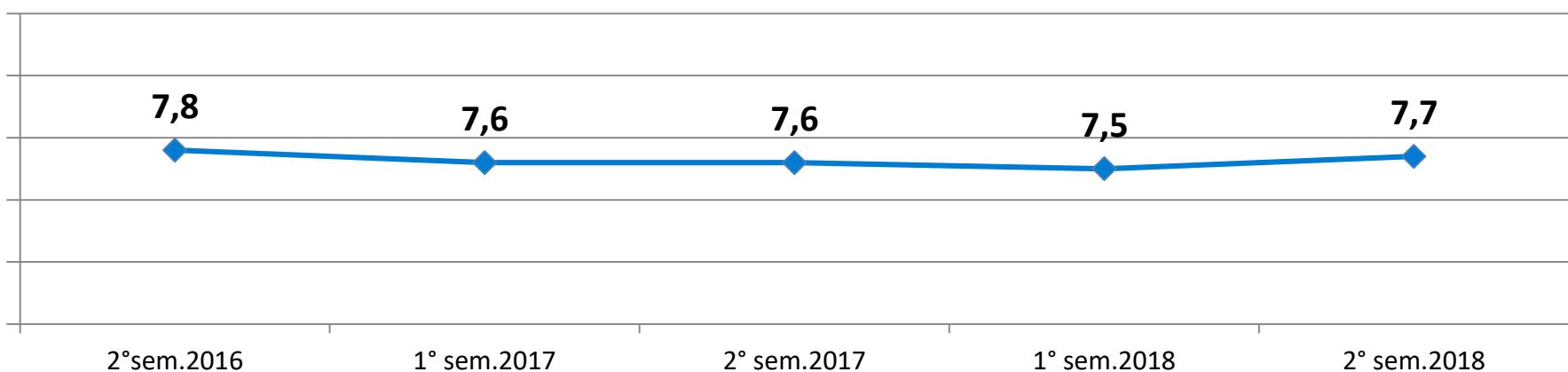
Sportello on line

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



1°sem. 2°sem. 1°sem. 2°sem.
 2018 2017 2017 2016

58,3%	64,5%	67%	67,0%
35,7%	29,5%	24,4%	30,0%
6,0%	6,0%	8,6%	3,0%



Indicatori di performance

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

SODDISFATTI (% voto 6-10)

■ 2°sem.2018 ■ 1°sem.2018 ■ 2°sem.2017

FACILITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI



CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI



FACILITÀ DI NAVIGAZIONE



POSSIBILITÀ DI PAGARE LE BOLLETTE/FATTURE



POSSIBILITÀ DI COMUNICARE L'AUTOLETTURA



POSSIBILITÀ DI GESTIRE IL CONTRATTO



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

VOTO MEDIO (MIN. 1 - MAX. 10)

IMPORTANZA (% di citazione)

7,6

18,3

7,6

16,4

7,7

17,6

7,5

17,1

7,6

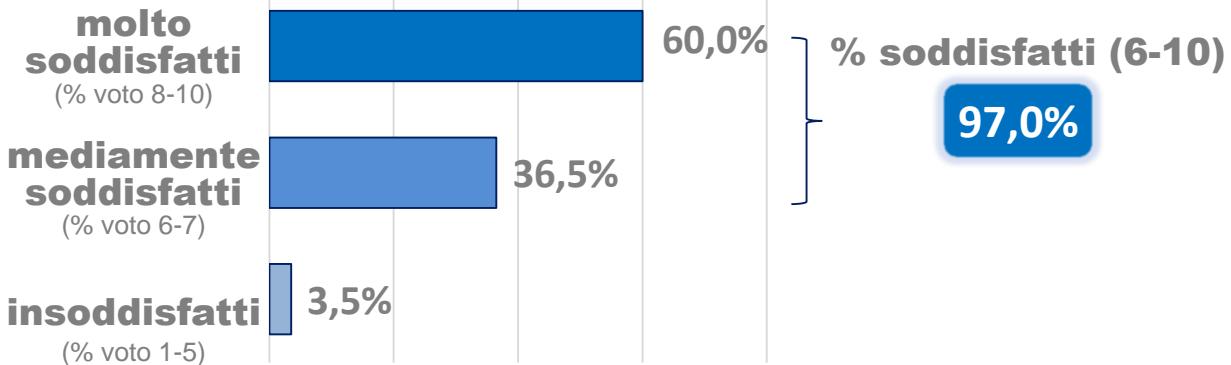
16,2

7,5

14,3

Sito internet

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



1°sem. 2018	2°sem. 2017	1°sem. 2017	2°sem. 2016
59,5%	60,5%	61,9%	58,5%
36,5%	36,0%	33,7%	37,5%
4,0%	3,5%	4,5%	4,0%
% soddisfatti (6-10)		96,0%	96,5%
		95,5%	96,0%

VOTO MEDIO



Indicatori di performance

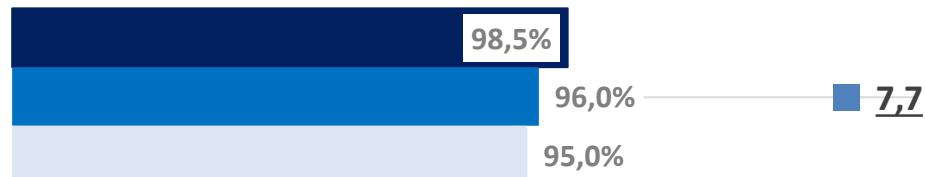
“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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

SODDISFATTI (% voto 6-10)

■ 2°sem.2018 ■ 1°sem.2018 ■ 2°sem.2017

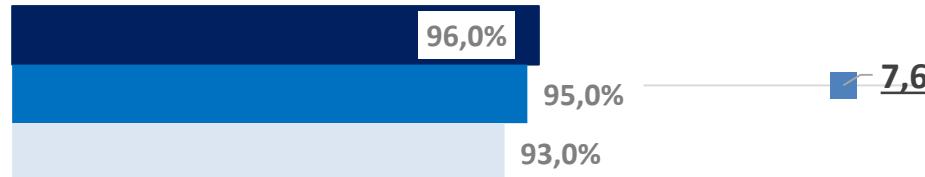
REPERIBILITÀ
DELL'INDIRIZZO
INTERNET



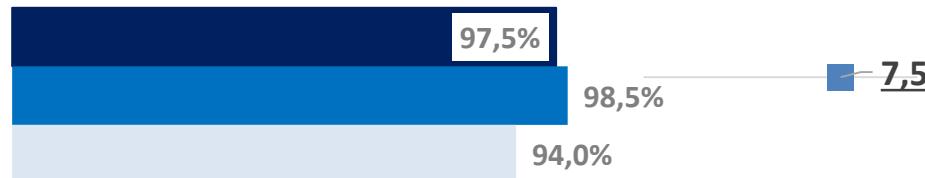
VOTO MEDIO
(MIN. 1 - MAX. 10)

IMPORTANZA (% di citazione)

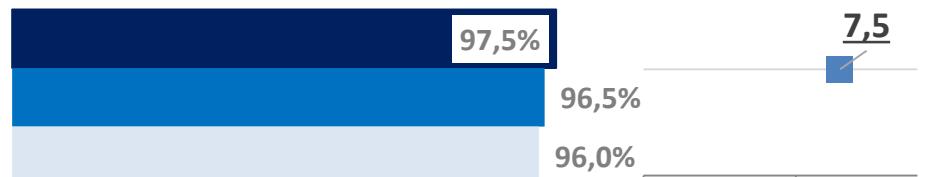
FACILITÀ DI
NAVIGAZIONE
ALL'INTERNO DEL SITO



RICCHEZZA DELLE
INFORMAZIONI
PRESENTI SUL SITO



GAMMA DI OPERAZIONI
CHE SI POSSONO
SVOLGERE SUL SITO



19,0

29,4

27,0

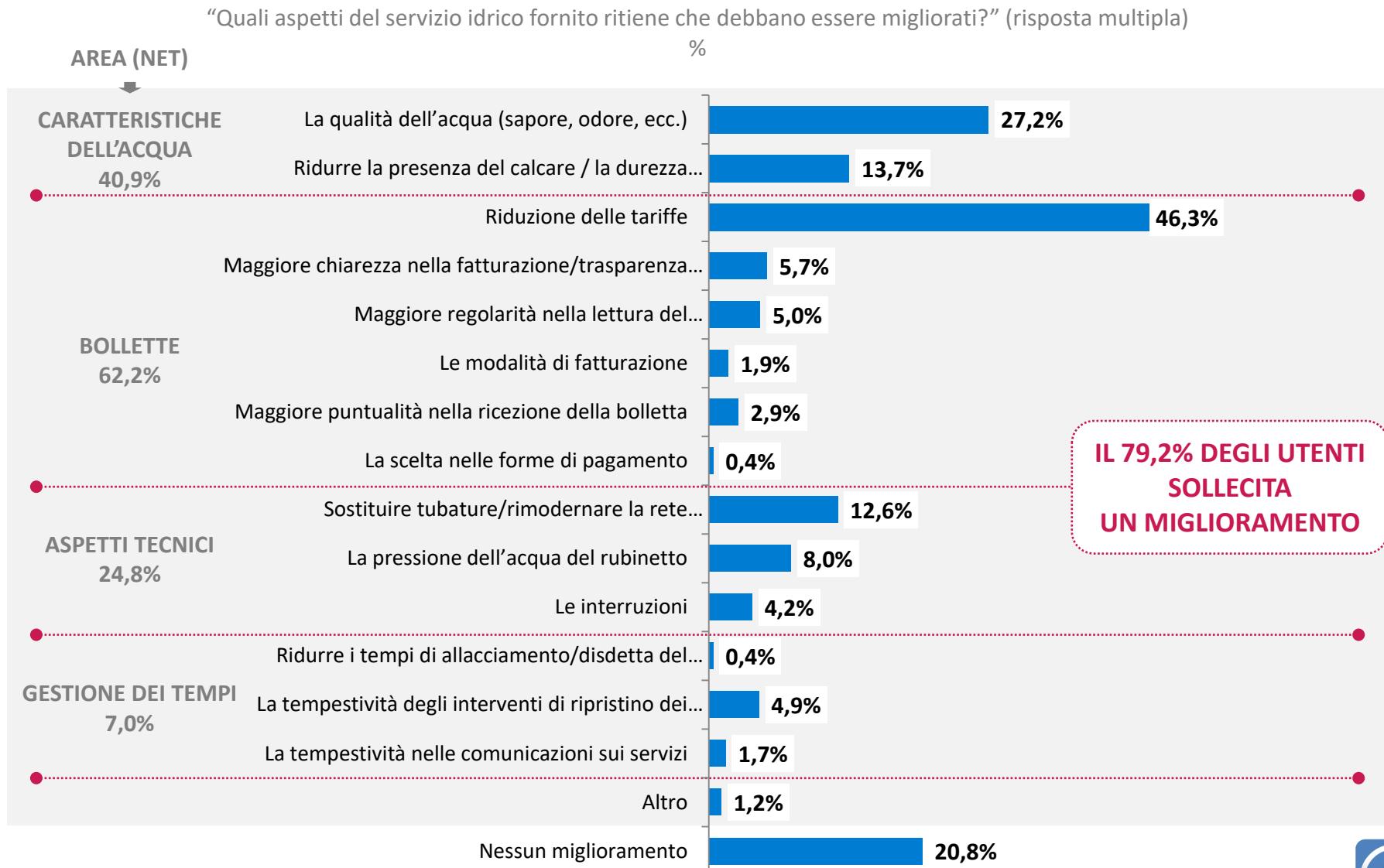
24,6

Sezione Open: altri temi

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



Aspetti da migliorare





Dove ha reperito il NV?

BOLLETTA



81,5%

SITO INTERNET



19,5%

Linea subito libera 73,0%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1^a chiamata **81,0%**chiamata successiva **18,5%**

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

altro canale contattato

17,0%

Il 41,2% ha tentato di risolvere il problema tramite lo sportello

Principali motivi di chiamata

- Informazioni su bollette 23,5%
- Mancata ricezione della bolletta 21,0%
- Richiesta di nuovo contratto, variazione, disdetta 20,5%
- Richiesta di nuovo allacciamento , interventi di vario genere sul contatore 11,0%

Durata della chiamata



- tra 2' e 5' 47,0%
- tra 5' e 10' 28,5%



Risolve del tutto o in parte la richiesta **83,5%**



Non risolve, perché...



"deve recarsi all'ufficio competente"
"rimandato a più persone non è riuscito a risolvere"



Tempi di attesa

prima di parlare con l'operatore

- meno di 15' 61,5%
- tra 15' e 40' 28,0%
- oltre 40' 10,5%

Principali motivi di visita

- | | |
|--|-------|
| • Richiesta di nuovo contratto, variazione, disdetta | 34,0% |
| • Informazioni su bollette | 23,0% |
| • Richiesta di nuovo allacciamento | 14,0% |
| • Modifica dati anagrafici | 7,0% |
| • Pagamento bollette/domiciliazione bancaria | 5,5% |



Permanenza allo sportello

- meno di 5' 16,0%
- tra 5' e 15' 54,0%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1^a visita **72,5%**

visita successiva **27,0%**

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

altro canale contattato **26,0%**



*Il 80,8% ha tentato di risolvere
il problema contattando
il Call Center*

Informazioni coerenti nei diversi contatti

⚠ 52 RISPOSTE

- del tutto 21,2%
- abbastanza 38,8%



Risolve del tutto o in parte la richiesta **90,0%**



Non risolve, perché...

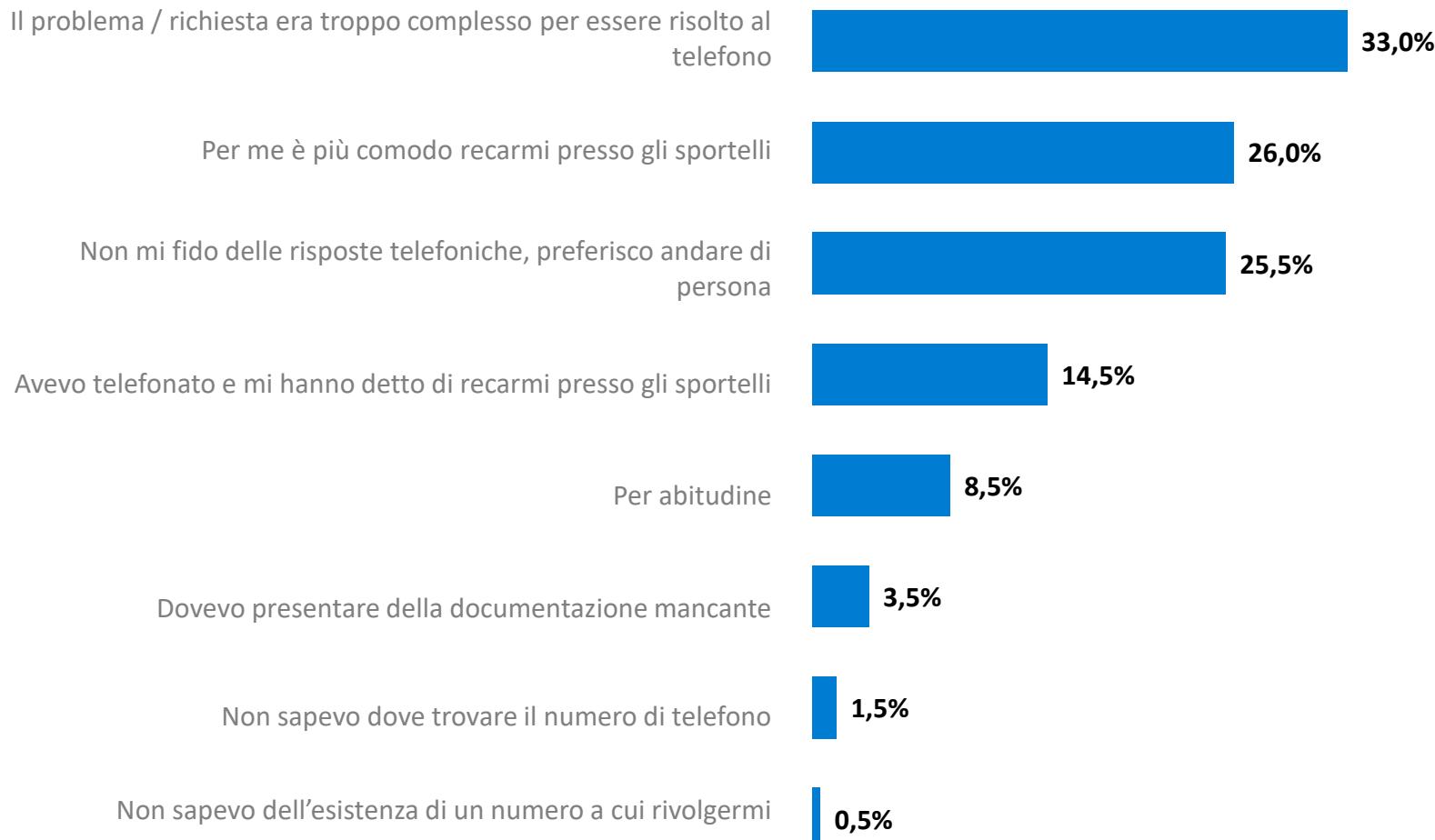


*"non hanno saputo dare una risposta esaustiva"
"deve procurarmi della documentazione"*

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



Dove ha reperito l'indirizzo?

BOLLETTA



49,7%

SITO INTERNET



41,7%



Riesce a trovare del tutto risposte alle esigenze **76,4%**



Alcune funzionalità sono carenti **18,6%**



"Le risposte arrivano in ritardo"

"Per concludere la pratica ho dovuto contattare il NV"

Accessibilità sempre disponibile e funzionante 50,8%

Principali motivi di registrazione

- Pagamento della bolletta/fattura 33,5%
- Comunicazione autolettura 35,5%
- Visualizzazione estratto conto 26,0%
- Informazioni contrattuali 16,0%
- Richieste di duplicati fatture 17,5%

**33,7% ha utilizzato altri canali,
quali...**



70,1%

14,9%

Informazioni coerenti nei diversi contatti

- del tutto 22,4%
- abbastanza 52,2%

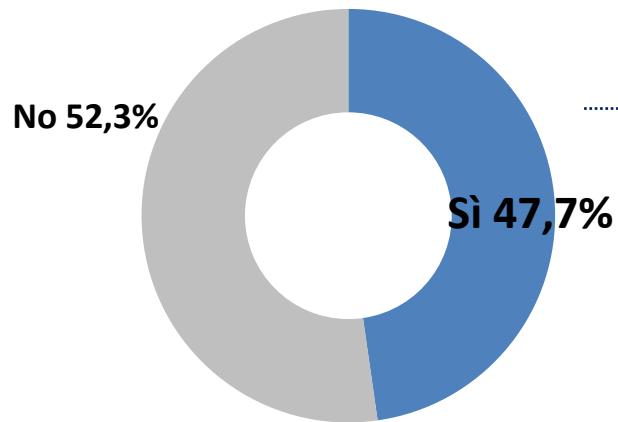


67 RISPOSTE

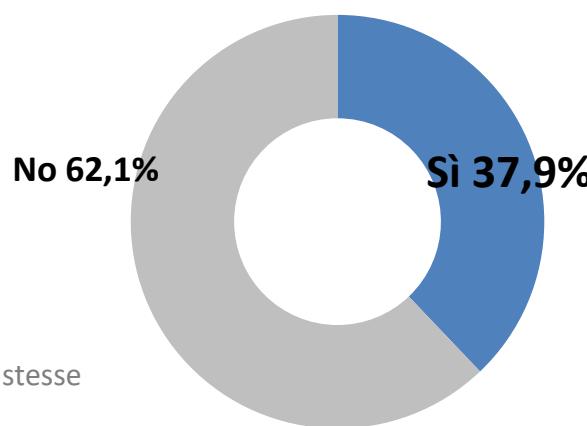


App MyPUBLIACQUA

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



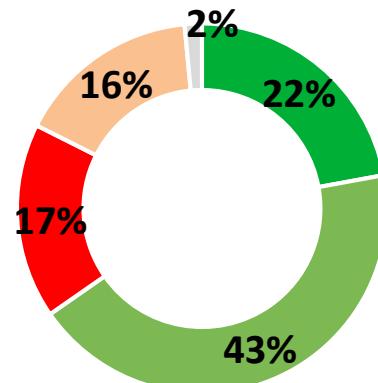
“Le è capitato di utilizzare l'applicazione MYACQUE dal suo smartphone/tablet??



“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??”

%

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla
- Senza opinione

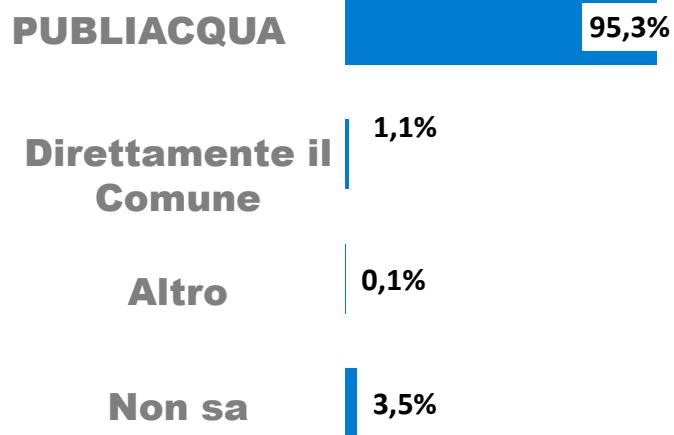


Base = UTENTI SPORTELLO ONLINE

Conoscenza Azienda

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

%



**Il 70,7% del campione
sa che Publiacqua gestisce anche il servizio
di fognatura e depurazione**

[77%, 1° SEM. 2018]

Utilizzo dell'acqua potabile



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

%

**Sì,
regolarmente**

**Sì,
qualche volta**

No, mai

38,2%

22,1%

39,7%



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

Sono abituato a bere l'acqua minerale

44,3%

Non mi piace il suo sapore (sa di cloro)

31,7%

Non va bene per la mia salute (troppo calcio,
presenza di calcare, presenza minerali)

25,4%

Non mi fido degli aspetti igienici (generale) /
contiene virus , batteri

16,9%

Non è limpida, pulita

7,6%

Anche se controllata il gestore non mi fornisce
informazioni sulla qualità dell'acqua

3,3%

Non è controllata regolarmente, con verifiche
approfondite

1,3%

Altro

1,0%

Il 77,1% del campione
sa che l'acqua erogata dal pubblico
acquedotto è regolarmente controllata
dall'azienda sanitaria locale

[77,8%, 1° SEM. 2018]

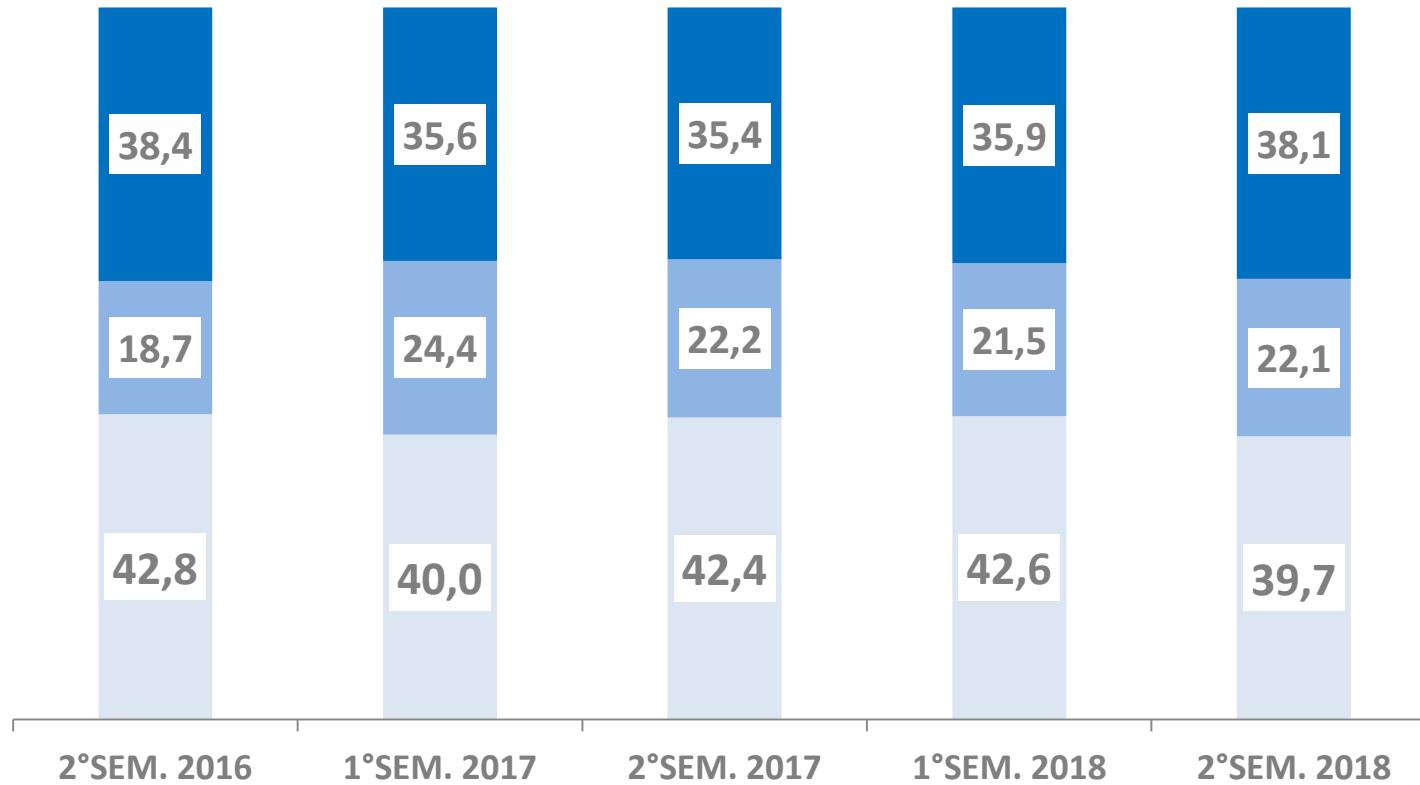
Utilizzo dell'acqua potabile



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

%

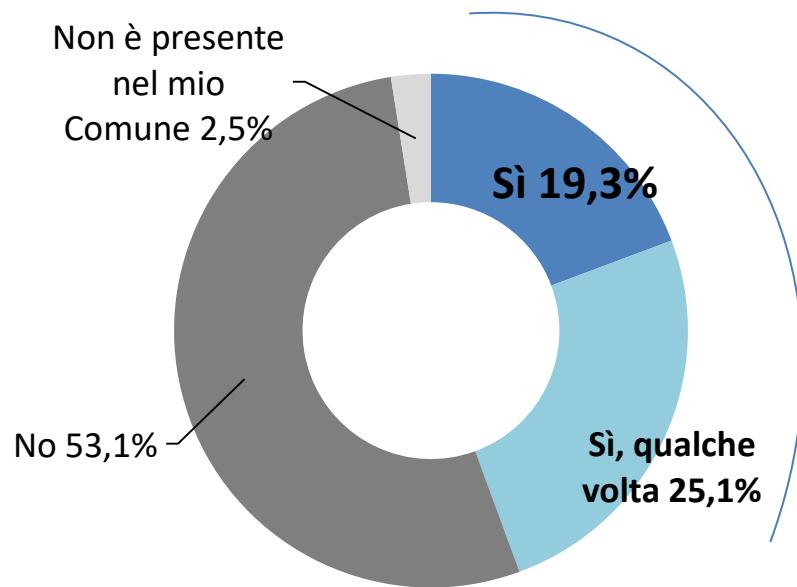
No, mai Sì, qualche volta Sì, regolarmente



Utilizzo Fontanelli di Alta Qualità



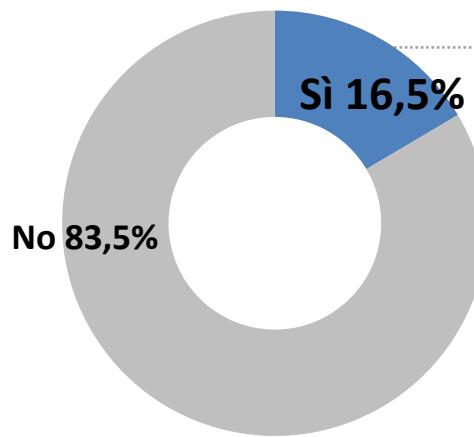
“Le è mai capitato di rifornirsi d’acqua presso i Fontanelli di Alta Qualità?”



**AI 90,5% degli utilizzatori
piace la QUALITÀ dell’acqua
erogata dai Fontanelli di Alta Qualità
(sapore, odore, purezza, limpidezza)**

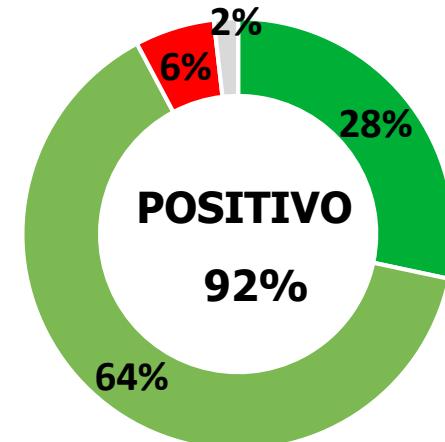
Comunicazione da parte dell'Azienda

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

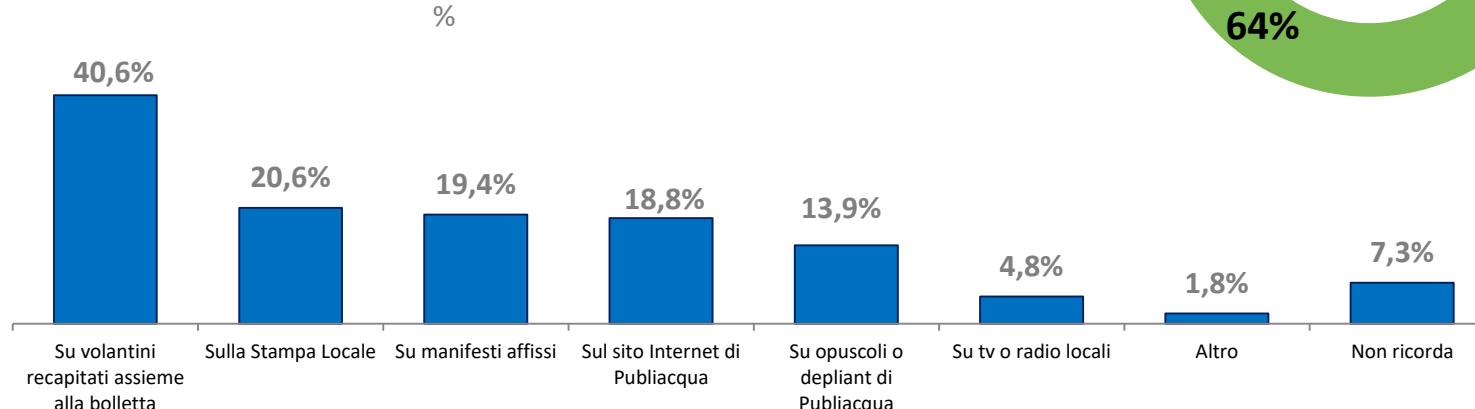


"Il giudizio che Lei dà alle comunicazioni che riceve periodicamente in allegato alle bollette, per quanto riguarda la loro facilità di lettura e comprensione, è...?"

Opinione	Percen-
Del tutto positivo	■
Abbastanza positivo	■
Negativo	■
Non sa	■



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

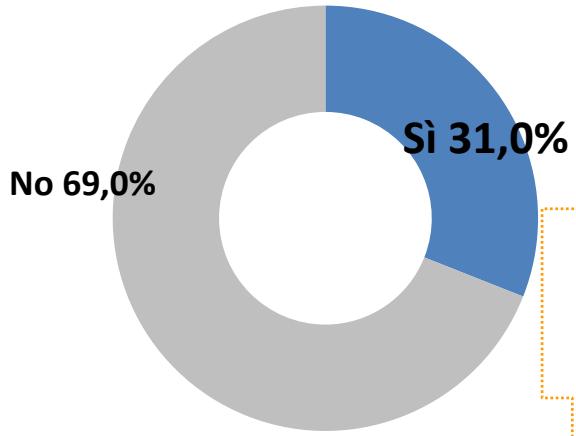


Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

Interruzioni del servizio programmate

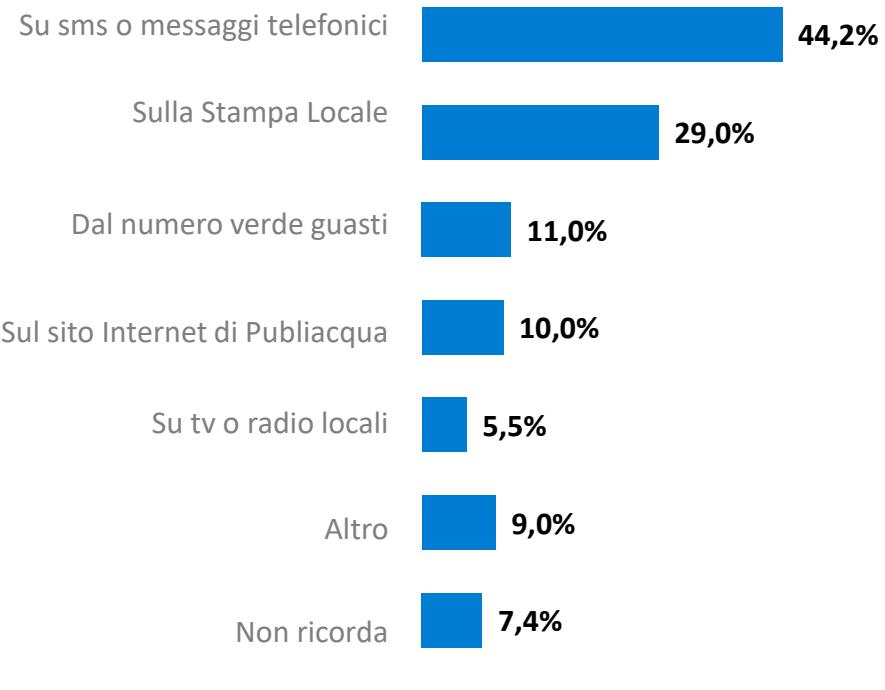
"Parliamo ora delle comunicazioni fornite da Publiacqua Spa per le interruzioni del servizio programmate."

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

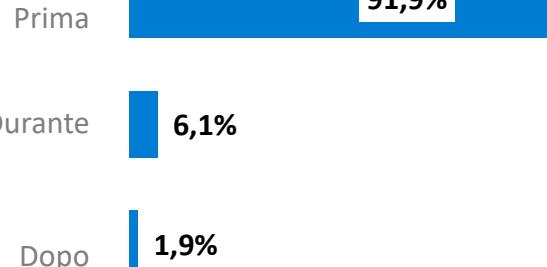


"Dove ha visto o sentito questi messaggi di comunicazione?"
(risposta multipla)

%



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



Valutazione comunicazioni di interruzione

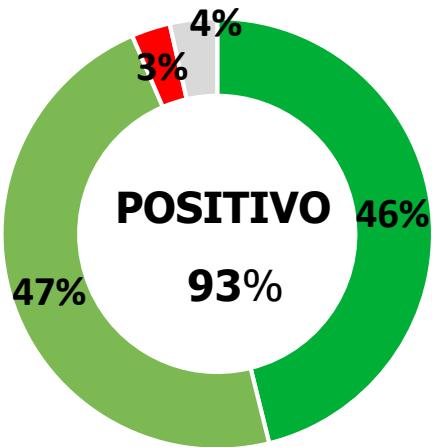
HANNO VISTO/SENTITO LE COMUNICAZIONI DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO 38,5%

“Qual è il giudizio che Lei dà di queste informazioni per quanto riguarda...?”

FACILITÀ DI LETTURA E COMPRENSIONE

- Del tutto positivo
- Negativo

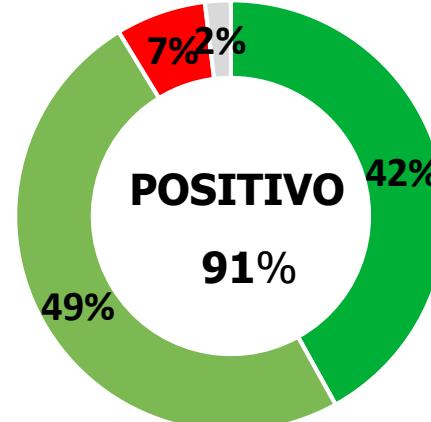
- Abbastanza positivo
- Non sa



TEMPISTICA

- Del tutto positivo
- Negativo

- Abbastanza positivo
- Non sa



Indagine CAWI

✓ Campione di utenti PUBLIACQUA intervistati tramite questionario telematico



PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

2° SEM. 2018 1° SEM. 2018

(base 150) (base 150)

(base 750)

Sesso	UOMO	68,7%	67,3%	35,3%
	DONNA	31,3%	32,7%	64,7%
Età	18-44 ANNI	32,7%	31,3%	9,5%
	45-54 ANNI	26,7%	28,0%	12,2%
	55 + ANNI	40,7%	40,7%	78,2%
Livello di istruzione	SUPERIORE	80,0%	90%	50,2%
	INFERIORE	20,0%	10%	49,8%



Valutazione del servizio idrico



CLIENTI INTERVISTATI



CAWI



CATI

SODDISFAZIONE

2° SEM. 2018 1° SEM. 2018

(base 150)

(base 150)

(base 750)

Aspetti tecnici	% voto 6-10	77,3%	76,7%	96,5%
<i>Continuità del servizio</i>		89,3%	86,0%	96,9%
<i>Livello di pressione</i>		76,0%	73,3%	94,7%
Fatturazione	% voto 6-10	61,1%	63,8%	95,5%
<i>Regolarità lettura contatori</i>		58,7%	59,0%	93,1%
<i>Chiarezza e facilità lettura</i>		60,4%	63,8%	93,6%
<i>Correttezza degli importi riportati nelle bollette</i>		70,1%	66,7%	95,0%
<i>Invio regolare fatture</i>		74,3%	75,9%	95,5%
Rapporto Qualità/Prezzo	% voto 6-10	53,3%	48,7%	77,1%
Giudizio “di pancia”	% voto 6-10	72,0%	72,7%	93,1%

GRAZIE DELL'ATTENZIONE



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

www.istitutopiepoli.it | istituto@istitutopiepoli.it | P.IVA: 03779980964 | REA 1701566



ISTITUTO
PIEPOLI

