

Customer Satisfaction 2015

I° semestre



Publiacqua

Indagine realizzata da



**AFFARI
ISTITUZIONALI**



Report



[RM 14-4450]



	Pag.
💧 La Customer Satisfaction in Acea	3
💧 Metodologia	4
💧 Profilo del rispondente - utenza generale	7
💧 Profilo utilizzatori canali di contatto	8

SEZIONE CUSTOMER SATISFACTION

(aree d'indagine comuni a tutte le società del Gruppo Acea)

Customer Satisfaction Index 9

Qualità percepita 12

💧 Giudizio "di pancia" sul servizio idrico	13
💧 Qualità dell'acqua	14
💧 Aspetti tecnici del servizio	15
💧 Fatturazione	17
💧 Rapporto qualità prezzo	20
💧 Segnalazione guasti	21
💧 Intervento tecnico	23
💧 Numero Verde Commerciale	25
💧 Sportello	28

SEZIONE OPEN

(aree di approfondimento su temi d'interesse della società)

Altri temi generali 31

💧 Conoscenza azienda	32
💧 Aspetti da migliorare	33
💧 Utilizzo dell'acqua potabile	34
💧 Utilizzo Fontanelli di Alta Qualità	35
💧 Comunicazione da parte dell'azienda	36
💧 Interruzioni del servizio programmate	37
💧 Valutazione comunicazioni di interruzione	38

Altri temi legati ai canali di contatto 39

💧 Accessibilità NV	40
💧 Numero Verde Commerciale	41
💧 Sportello	44

Sportello online e sito Internet 49

💧 Sportello online	50
💧 Sito Internet	56



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.

Coerentemente con l'ampliamento dei business, il Gruppo ha esteso le rilevazioni alle Società acquisite sul territorio nazionale.

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** e **Publiacqua**, mentre per l'Area Energia: **Acea Energia, Acea Distribuzione** e **Illuminazione Pubblica** (Roma).

Per il biennio 2015-2016, la Società **Pragma Srl** si occuperà della impostazione tecnica della ricerca, della raccolta dati e dell'analisi dei risultati: ogni annualità prevede circa 40.000 interviste su territorio nazionale - con cadenza semestrale.

L'attività di coordinamento all'interno di ACEA è svolta da ACEA 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 nel primo semestre del 2015.**

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

Hanno partecipato all'indagine **3.005 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta dal 10 luglio al 23 luglio 2015.

Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:

- ❑ **DAL TOTALE DELLE UTENZE DOMESTICHE DIRETTE O CONDOMINIALI PRESENTI NEI COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE 3 – MEDIO,**
- ❑ **DAL TOTALE DEI 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'impianto di ricerca è articolato in diverse rilevazioni campionarie:

- **2.000** interviste rivolte a **clienti domestici con utenza diretta o condominiale*** (**indagine generale**)
- **200** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale** (**call back NV Commerciale**)
- **201** 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**)
- **204** 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 2.000 casi è pari a +/- 2,2 punti percentuali, al 95% di probabilità.

** Il 61,5% vive in un condominio e riceve la bolletta da Publiacqua.*



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

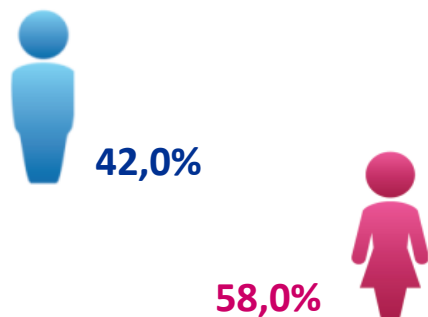
Il campione è stato estratto casualmente dall'elenco abbonati pagine bianche.



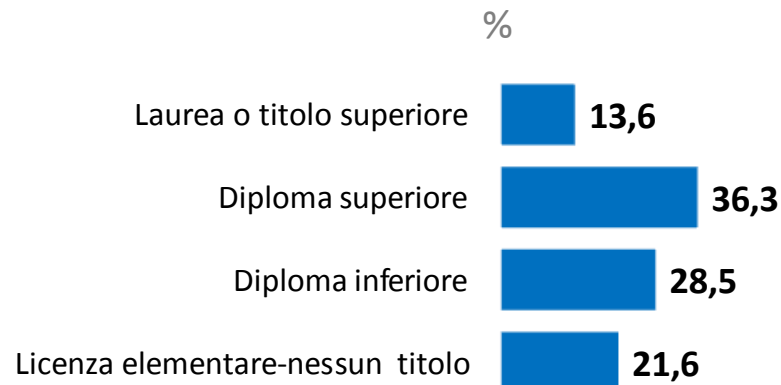
AREA CLIENTI	CAMPIONE n° interviste	PESO AREA
FIRENZE – CHIANTI	827	41,4%
MUGELLO – VALDARNO	348	17,4%
PRATO – PISTOIA	825	41,3%

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

SESSO

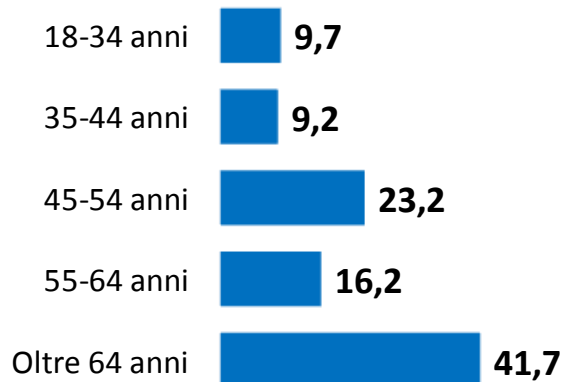


LIVELLO ISTRUZIONE



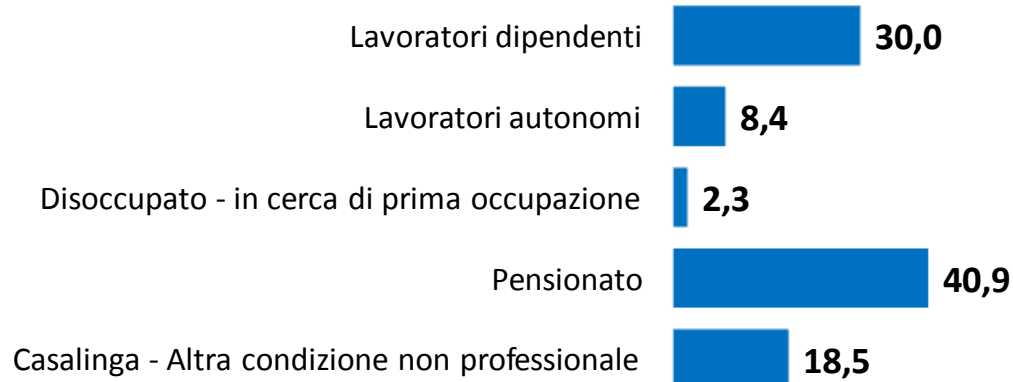
ETÀ

%



PROFESSIONE

%



Profilo utilizzatori canali di contatto

						
		SEGNALAZIONE GUASTI	INTERVENTO TECNICO	NUMERO VERDE COMMERCIALE	SPORTELLO	SPORTELLO ONLINE
Sesso	UOMO	55,7	63,2	51,5	55,5	69,0
	DONNA	44,3	36,8	48,5	44,5	31,0
Età	18-34 ANNI	7,9	15,1	8,7	8,5	13,0
	35-44 ANNI	18,5	19,6	6,5	12,7	24,9
	45-54 ANNI	16,9	28,1	17,4	21,7	31,1
	55-64 ANNI	23,3	16,6	22,8	24,3	19,7
	65 + ANNI	33,3	20,6	29,9	32,8	11,4
Livello istruzione	SUPERIORE	63,8	64,0	58,7	47,1	83,8
	INFERIORE	36,2	36,0	41,3	52,9	16,2
Professione	LAVORATORE DIPENDENTE	30,1	38,7	39,7	25,3	50,3
	LAVORATORE AUTONOMO	21,8	29,1	16,4	20,6	28,6
	DISOCCUPATO – IN CERCA	2,6	1,5	4,8	7,2	2,5
	PENSIONATO	36,3	20,1	30,2	36,6	15,6
	CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	9,3	10,6	9,0	10,3	3,0



Customer Satisfaction Index (CSI)

- Indice sintetico di soddisfazione

SEZIONE CS

→ **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 per tutte le Società del Gruppo.

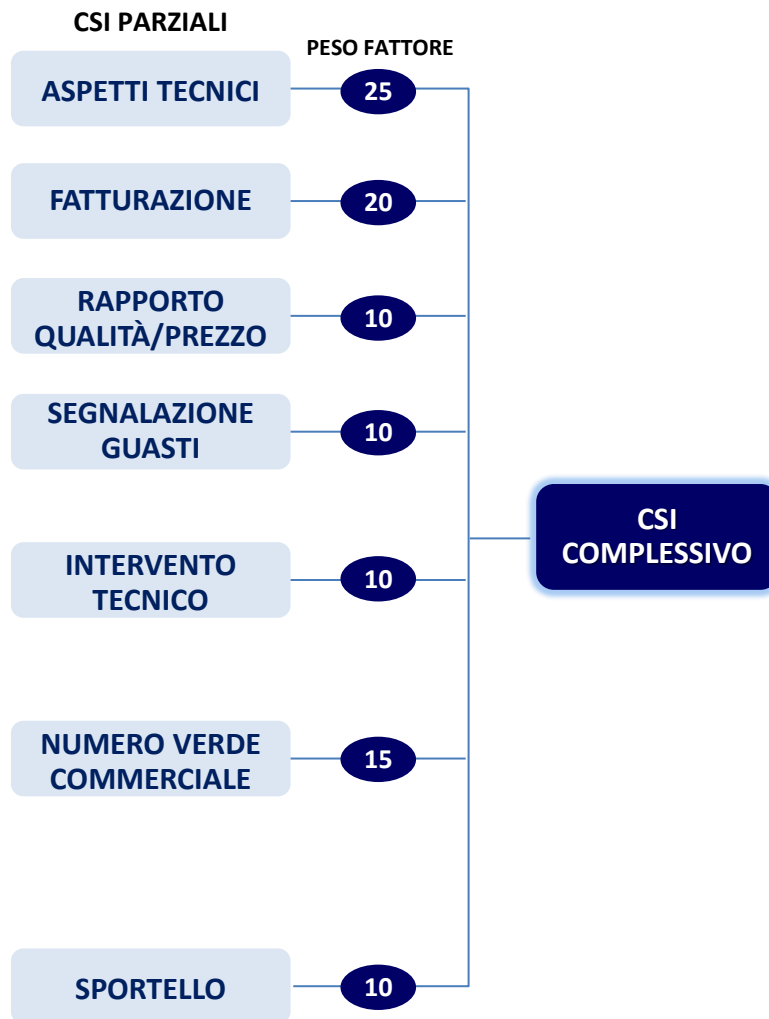
In formula:

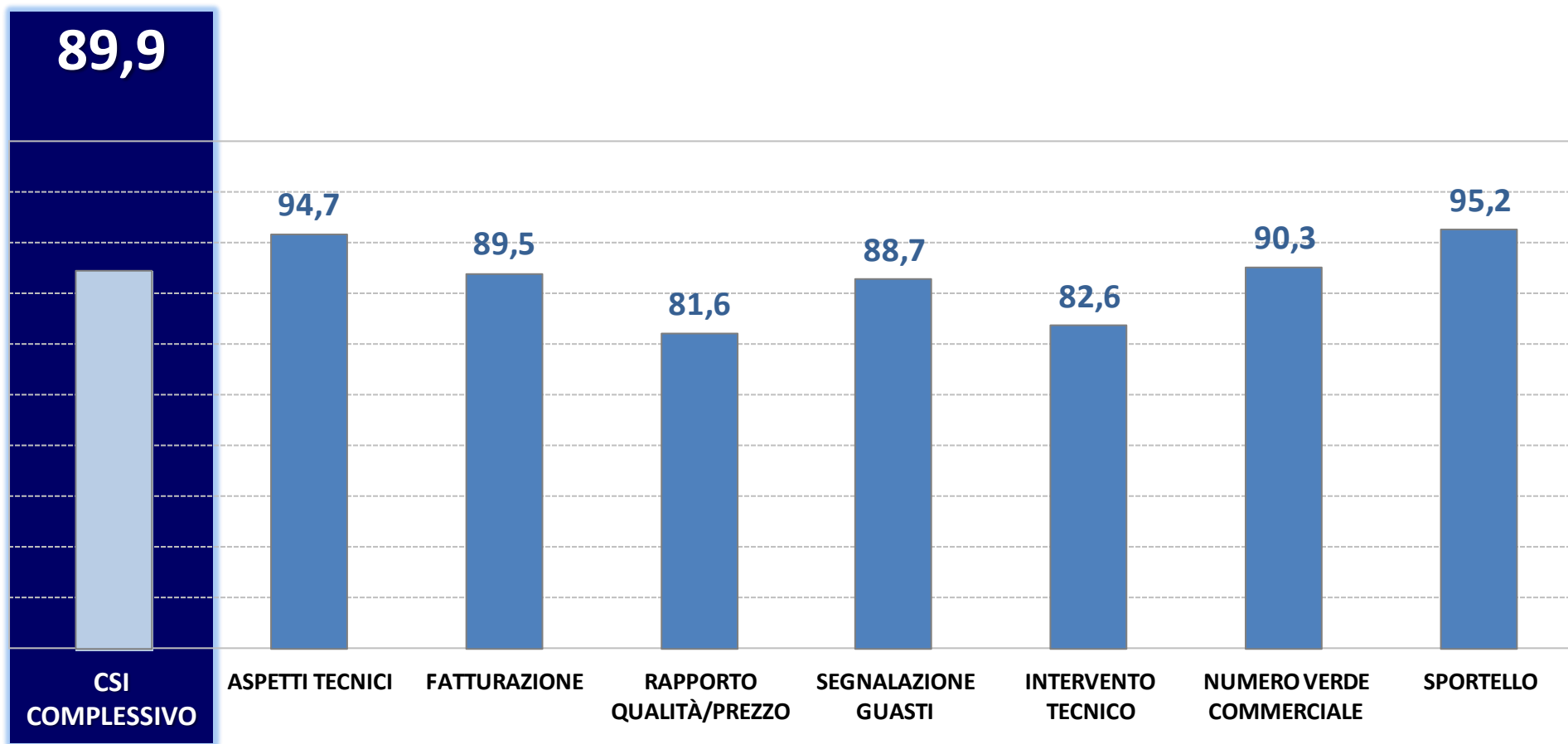
$$\frac{\sum_{i=1}^7 CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1}^7 PESO\ FATTORE_i}$$



Continuità del servizio
 Livello di pressione dell'acqua
 Regolarità nella lettura dei contatori da parte del personale incaricato
 Chiarezza e facilità di lettura delle bollette
 I consumi fatturati in bolletta rispecchiano quelli reali
 Invio regolare delle fatture

Tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore
 Facilità di seguire le indicazioni date dal risponditore automatico
 Chiarezza informazioni fornite dall'operatore
 Cortesia e disponibilità operatore
 Rapidità con cui Publiacqua ha effettuato l'intervento dopo la sua richiesta
 Rispetto degli orari degli appuntamenti da parte dei tecnici
 Cortesia e disponibilità dei tecnici che hanno svolto l'intervento
 Competenza dei tecnici (comprensione e capacità di risposta/risoluzione)
 Facilità di seguire le indicazioni del risponditore automatico
 Tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore
 Competenza dell'operatore (comprensione e capacità di risposta/risoluzione)
 Cortesia e disponibilità dell'operatore
 Chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore
 Orari di apertura dello sportello
 Tempi di attesa per parlare con l'operatore
 Tempi con cui l'operatore ha gestito la sua richiesta
 Competenza dell'operatore (comprensione e capacità di risposta/risoluzione)
 Cortesia e disponibilità dell'operatore
 Chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore
 Accoglienza/Comfort dei locali dedicati al pubblico





Qualità percepita

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

SEZIONE CS

rivolta all'utenza generale
o agli utenti dei canali

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

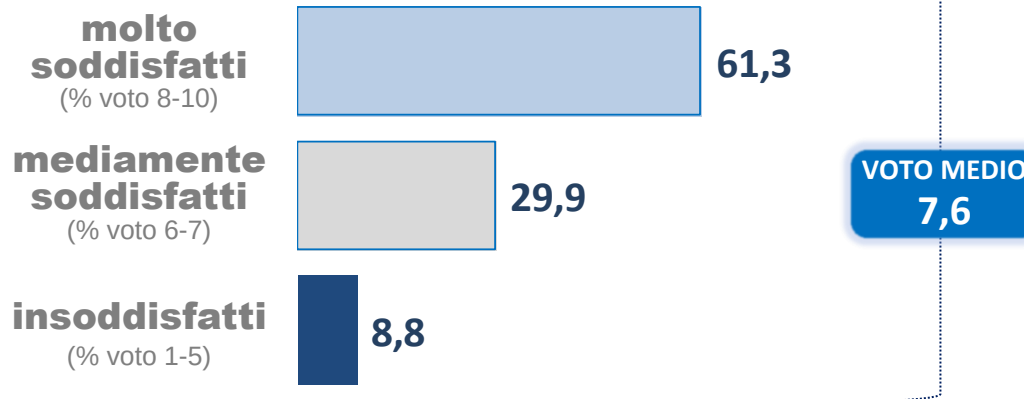
- **GIUDIZIO COMPLESSIVO**: giudizio dell'utente sul servizio fornito da PUBLIACQUA espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI**: giudizi degli utenti sui singoli aspetti costituenti il servizio espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.

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



Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

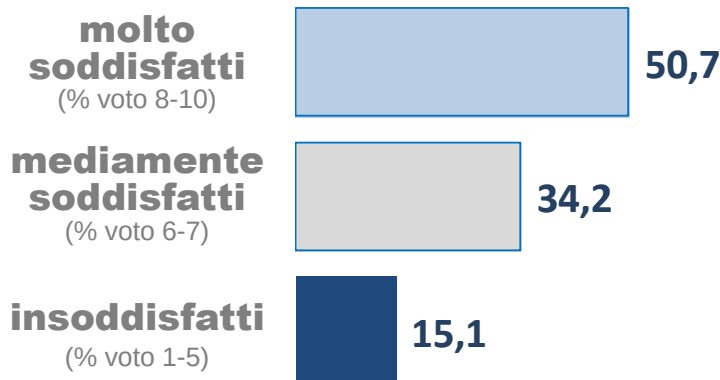
“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitole, negli ultimi 6 mesi, da Publiacqua Spa.”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



	SESSO		ETÀ		AREA		
			18-54 ANNI	55 + ANNI	FIRENZE CHIANTI	MUGELLO VALDARNO	PRATO PISTOIA
% soddisfatti	91,0	91,4	90,8	91,7	93,8	87,2	90,4
% insoddisfatti	9,0	8,6	9,2	8,3	6,2	12,8	9,6
voto medio	7,5	7,7	7,5	7,7	7,8	7,2	7,6



“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]



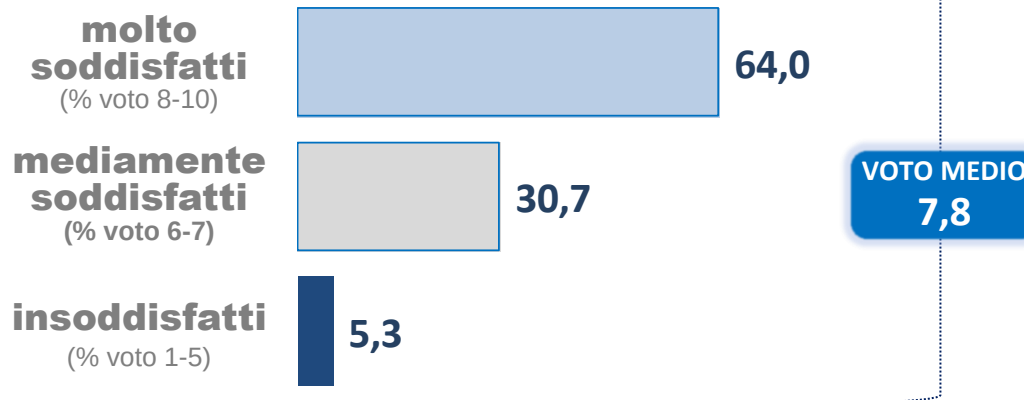
VOTO MEDIO
7,3

	SESSO		ETÀ		AREA		
			18-54 ANNI	55 + ANNI	FIRENZE CHIANTI	MUGELLO VALDARNO	PRATO PISTOIA
% soddisfatti	84,5	85,2	82,5	86,7	89,4	83,4	81,0
% insoddisfatti	15,5	14,8	17,5	13,3	10,6	16,6	19,0
voto medio	7,2	7,3	7,1	7,3	7,5	7,1	7,1



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]



	SESSO		ETÀ		AREA		
			18-54 ANNI	55 + ANNI	FIRENZE CHIANTI	MUGELLO VALDARNO	PRATO PISTOIA
% soddisfatti	93,8	95,3	94,4	94,8	96,7	91,1	94,3
% insoddisfatti	6,2	4,7	5,6	5,2	3,3	8,9	5,7
<i>voto medio</i>	7,7	7,9	7,7	7,9	7,9	7,6	7,8



“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)

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

CONTINUITÀ
DEL SERVIZIO



95,3

8,1

78,3

LIVELLO DI
PRESSIONE ACQUA



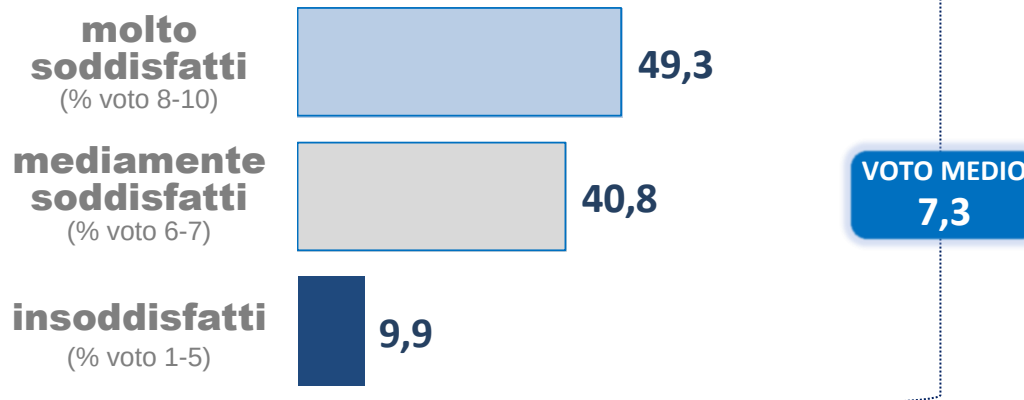
92,7

7,8

21,7



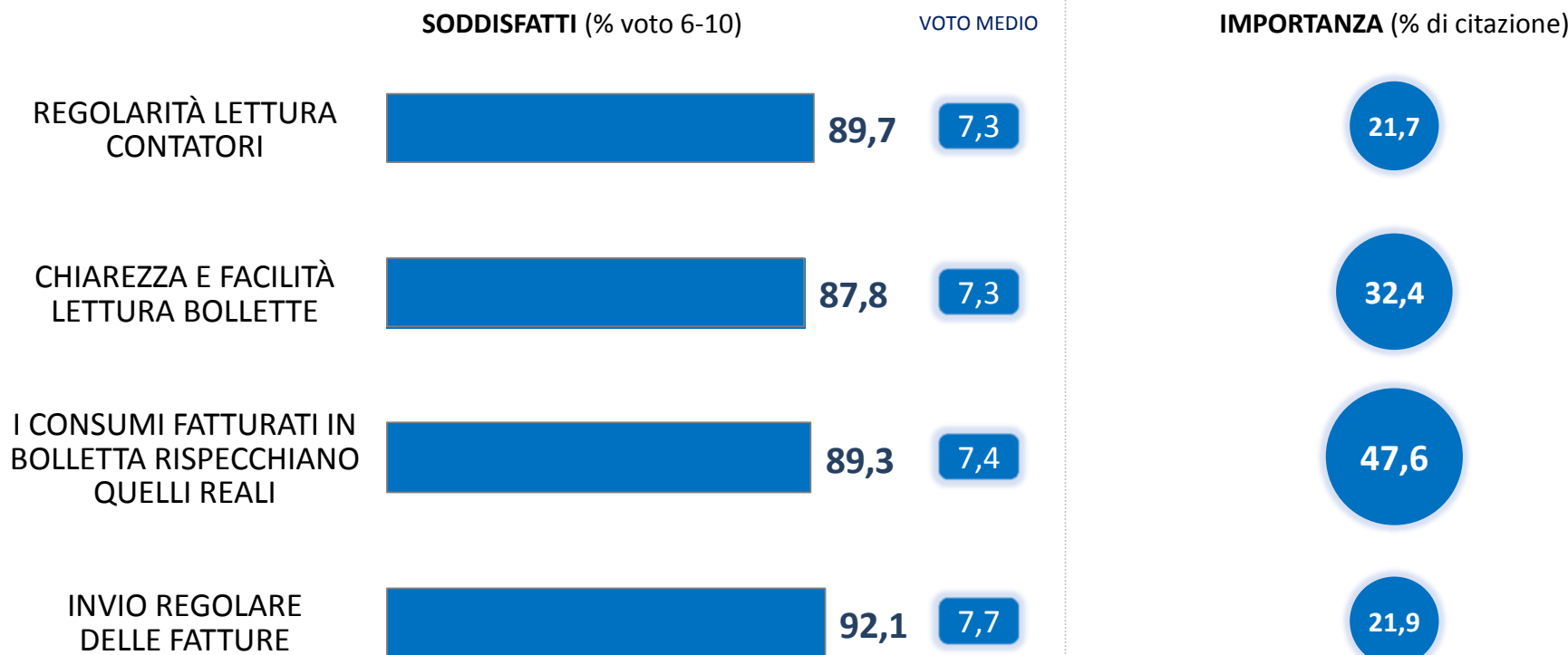
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



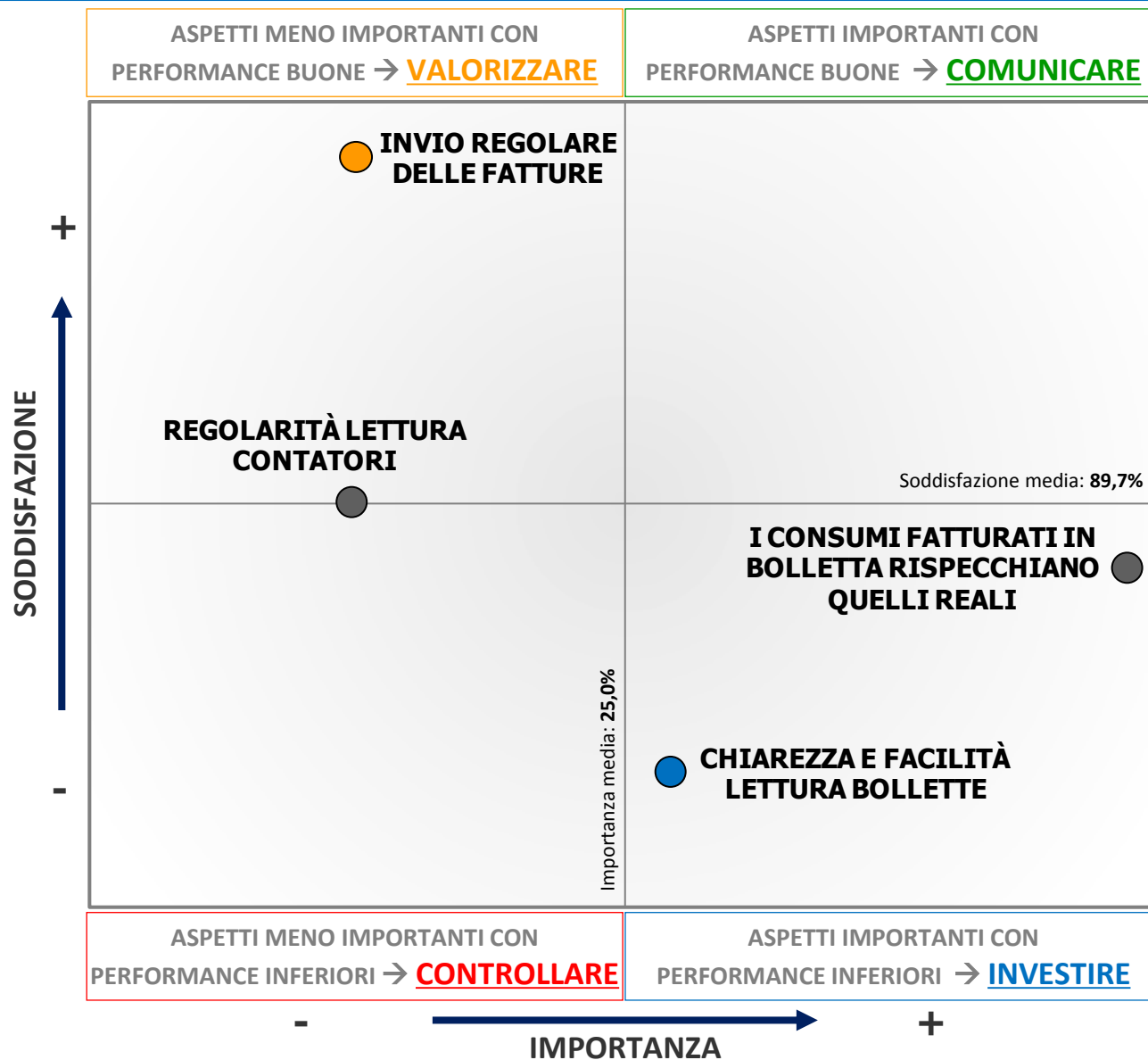
	SESSO		ETÀ		AREA		
			18-54 ANNI	55 + ANNI	FIRENZE CHIANTI	MUGELLO VALDARNO	PRATO PISTOIA
% soddisfatti	89,4	90,6	90,4	89,6	94,3	86,0	89,5
% insoddisfatti	10,6	9,4	9,6	10,4	5,7	14,0	10,5
voto medio	7,2	7,4	7,3	7,4	7,5	7,1	7,3

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

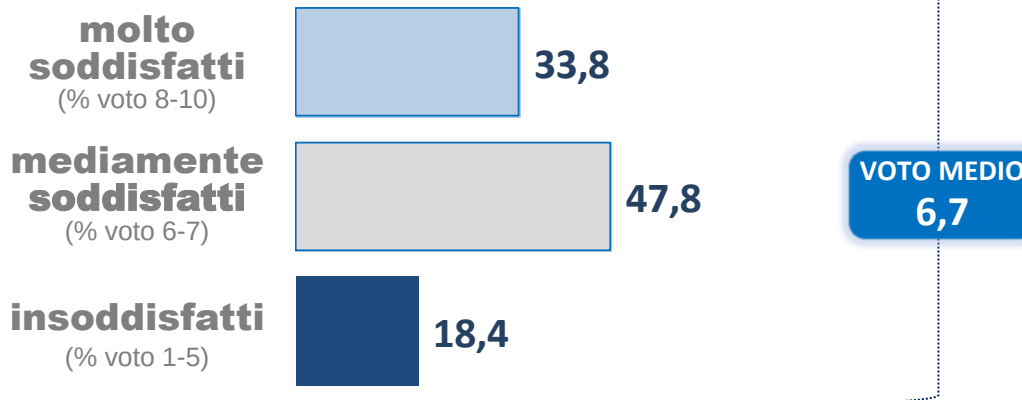
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 2 risposte)



Punti di forza e priorità di intervento

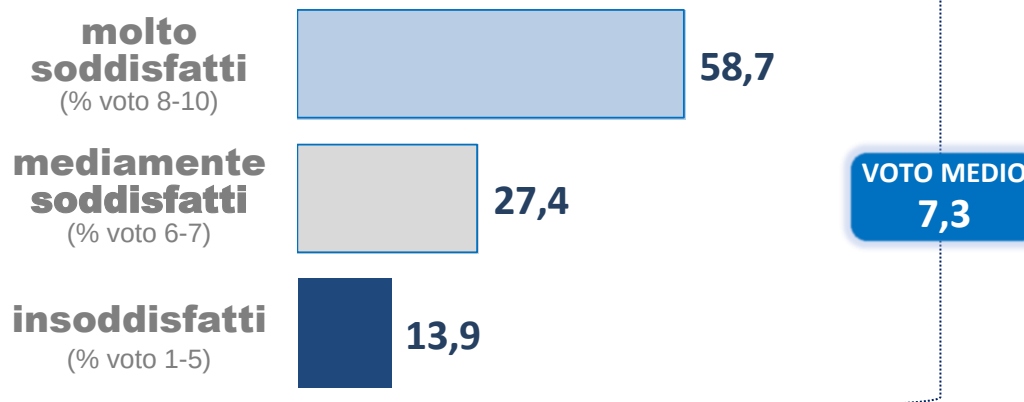


“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



	SESSO		ETÀ		AREA		
			18-54 ANNI	55 + ANNI	FIRENZE CHIANTI	MUGELLO VALDARNO	PRATO PISTOIA
% soddisfatti	80,5	82,4	83,7	79,7	82,9	77,8	81,9
% insoddisfatti	19,5	17,6	16,3	20,3	17,1	22,2	18,1
voto medio	6,6	6,7	6,7	6,7	6,8	6,5	6,7

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



Nell' **81,1%** delle segnalazioni di guasto,
la società Publiacqua è intervenuta
per ripristinare il servizio



“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)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

TEMPI DI ATTESA
AL TELEFONO



82,6

7,1

41,3

FACILITÀ DI SEGUIRE
IL RISPONDITORE
AUTOMATICO



89,1

7,6

17,4

CHIAREZZA
INFORMAZIONI FORNITE
DALL'OPERATORE



89,1

7,5

46,3

CORTESIA E
DISPONIBILITÀ
OPERATORE



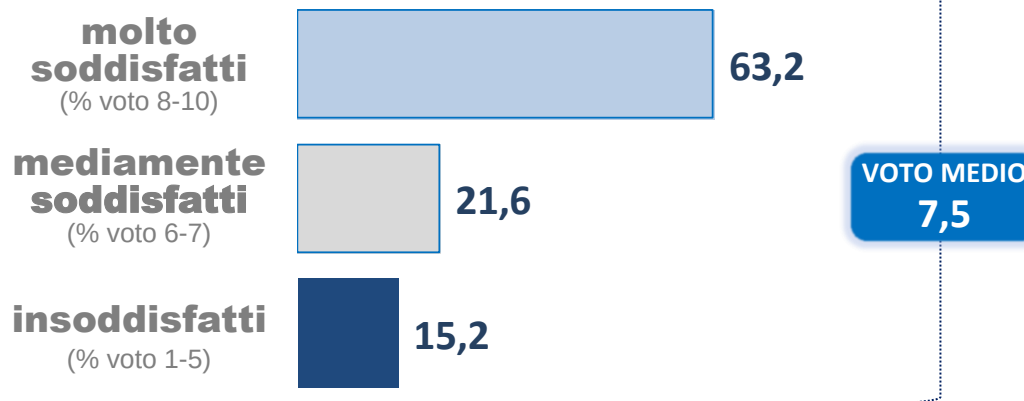
94,5

8,0

38,8



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



**Il 92,1% del campione
è riuscito a risolvere il problema tramite
l'intervento tecnico**



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

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

RAPIDITÀ DI INTERVENTO
DOPO LA RICHIESTA



75,5

6,9

RISPETTO ORARI
APPUNTAMENTI DA
PARTE DEI TECNICI



85,3

7,7

CORTESIA E
DISPONIBILITÀ
DEI TECNICI



88,2

7,8

COMPETENZA
DEI TECNICI



87,3

7,7

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

IMPORTANZA (% di citazione)

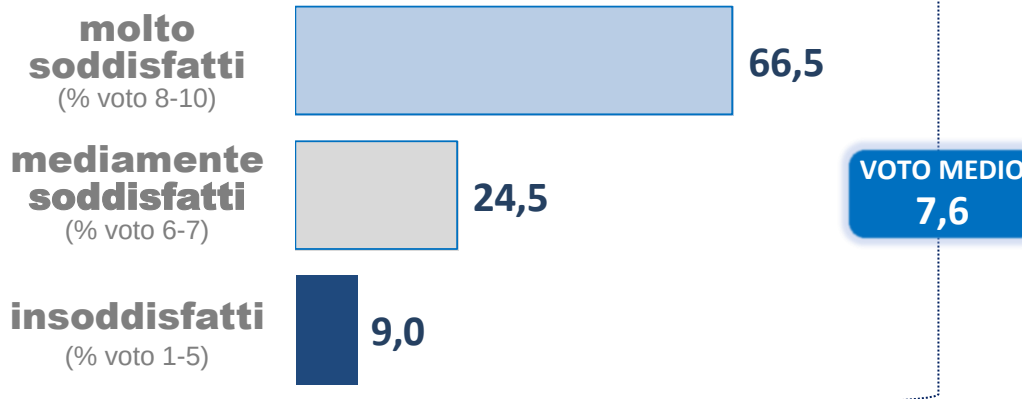
52,5

21,1

18,6

44,6

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



	SESSO		ETÀ	
			18-54 ANNI	55 + ANNI
% soddisfatti	87,4	94,8	91,1	90,4
% insoddisfatti	12,6	5,2	8,9	9,6
<i>voto medio</i>	7,4	7,8	7,6	7,5



“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)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

FACILITÀ DI SEGUIRE
IL RISPONDITORE
AUTOMATICO



89,5

7,6

9,0

TEMPI DI ATTESA



86,5

7,1

21,0

COMPETENZA
DELL'OPERATORE



92,0

7,7

54,0

CORTESIA E DISPONIBILITÀ
DELL'OPERATORE



92,5

7,9

24,5

CHIAREZZA INFORMAZIONI
FORNITE DALL'OPERATORE



89,0

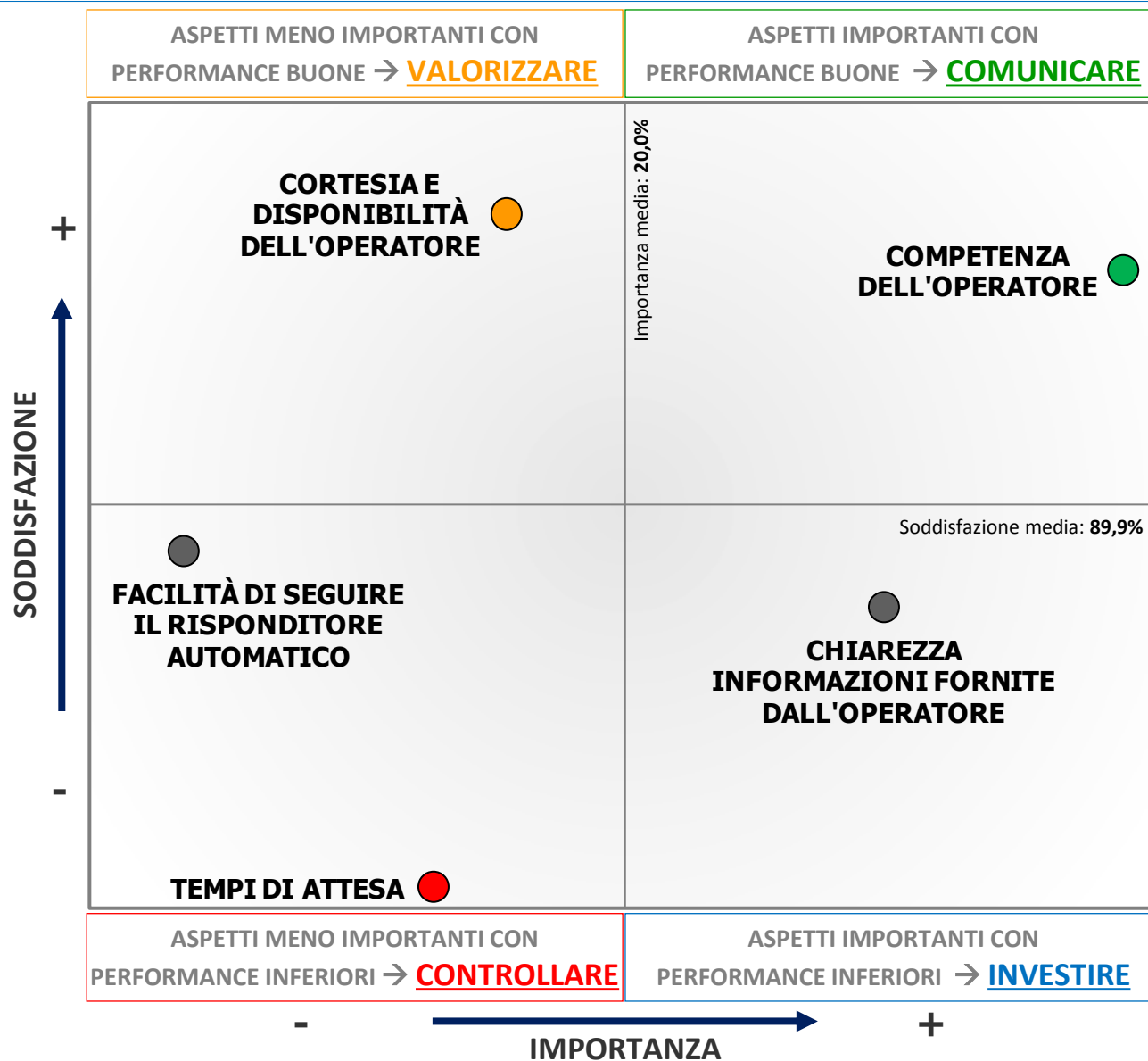
7,6

42,5

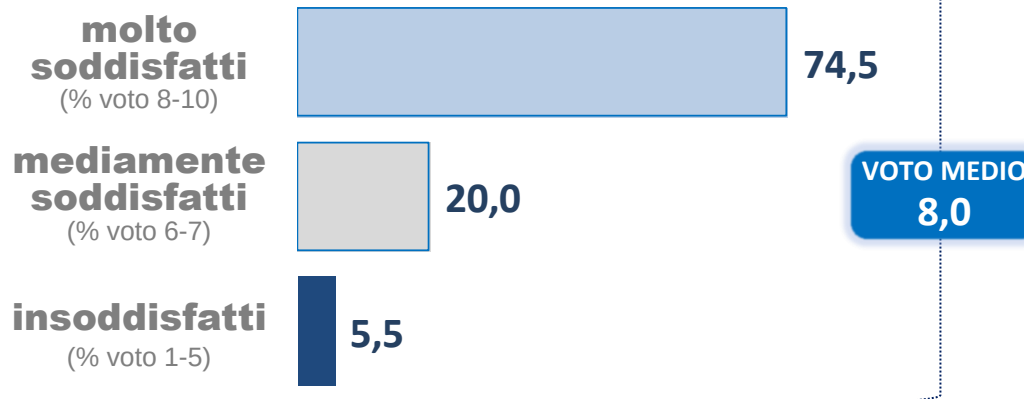


Punti di forza e priorità di intervento

Numero Verde
Commerciale



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



	SESSO		ETÀ	
			18-54 ANNI	55 + ANNI
% soddisfatti	93,7	95,5	95,1	93,5
% insoddisfatti	6,3	4,5	4,9	6,5
<i>voto medio</i>	7,9	8,1	8,2	7,9

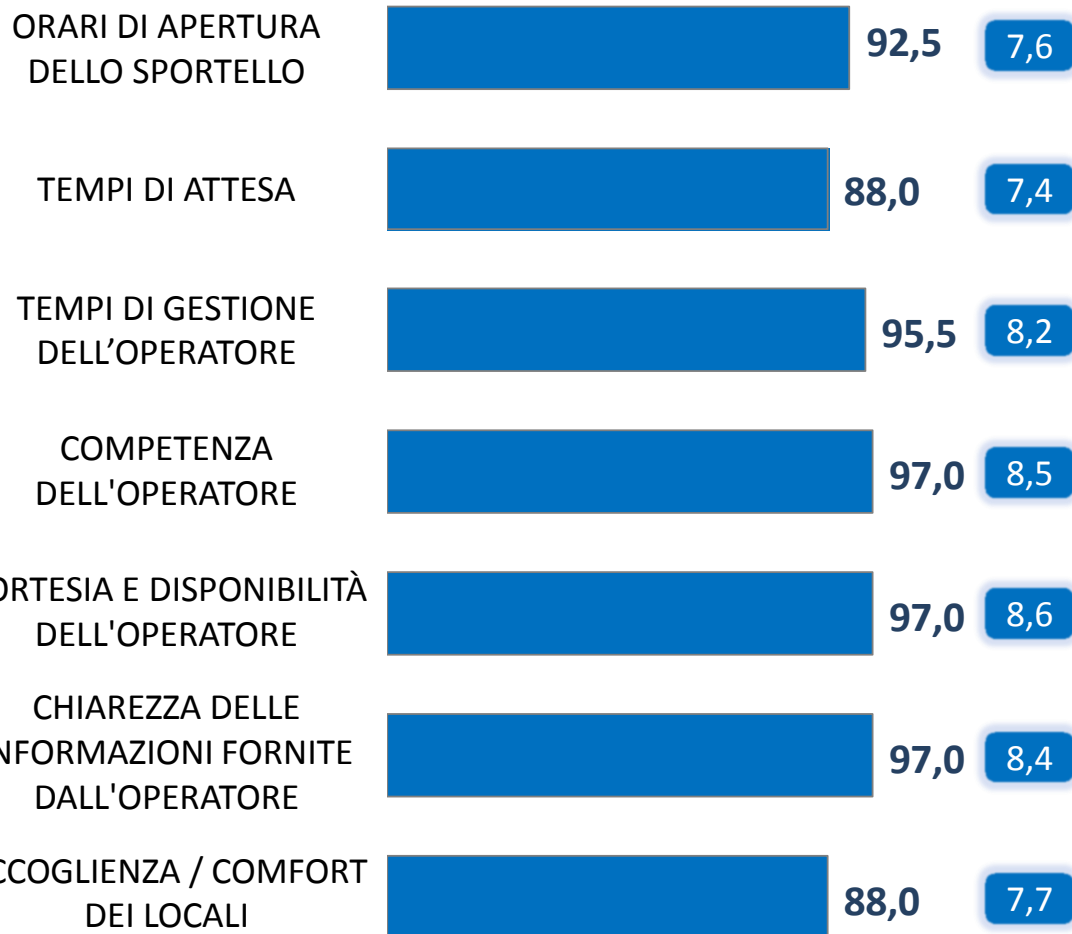


Indicatori di performance

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

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

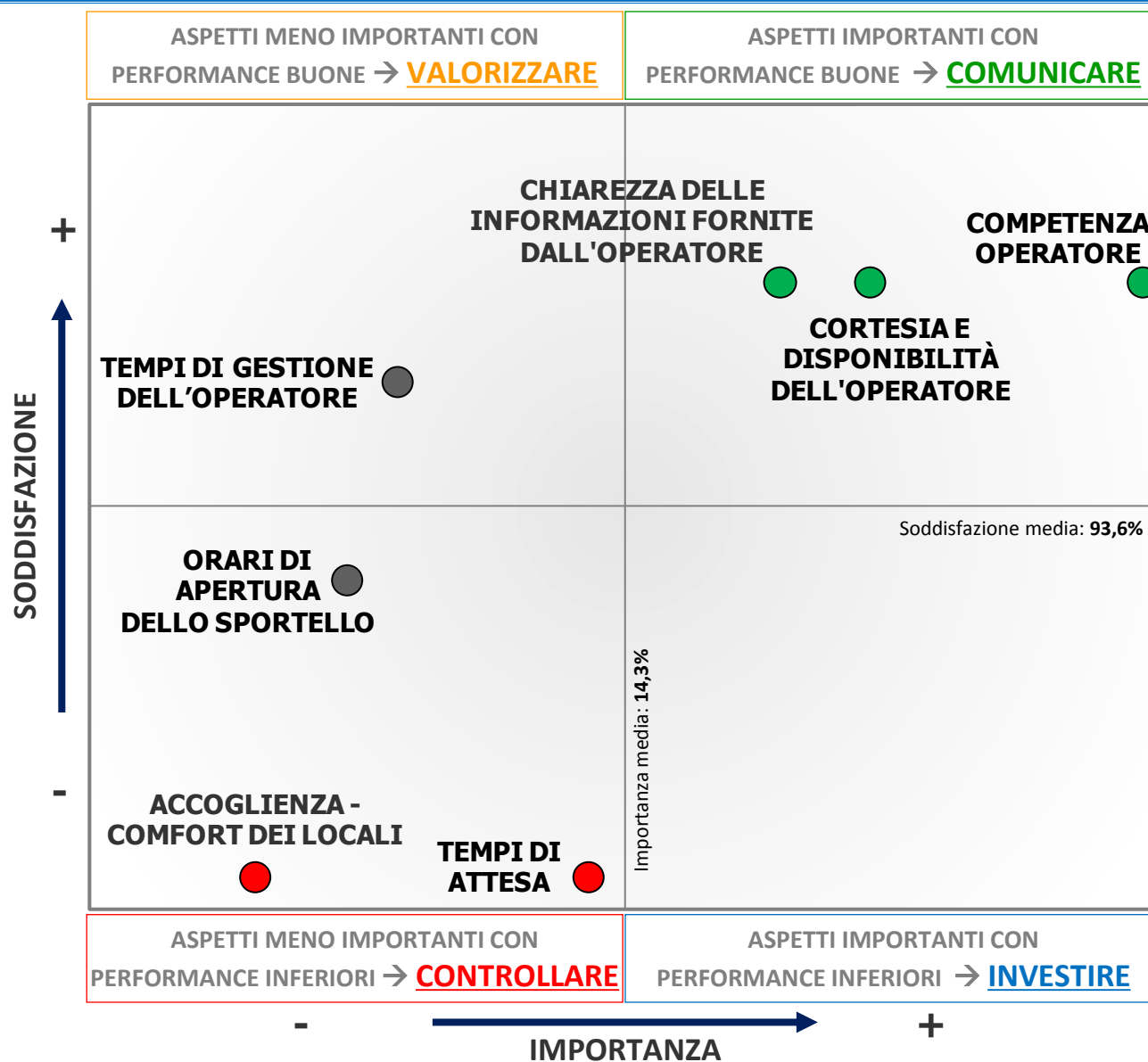


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 3 risposte)

IMPORTANZA (% di citazione)



Punti di forza e priorità di intervento



Altri temi generali

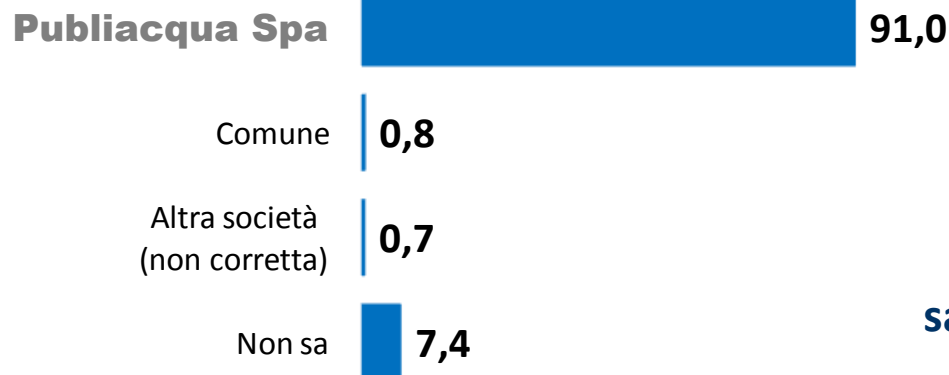
- Conoscenza azienda
- Aspettative
- Acqua dal rubinetto
- Fontanelli di Alta Qualità
- Comunicazioni

SEZIONE OPEN

rivolta all'utenza generale



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



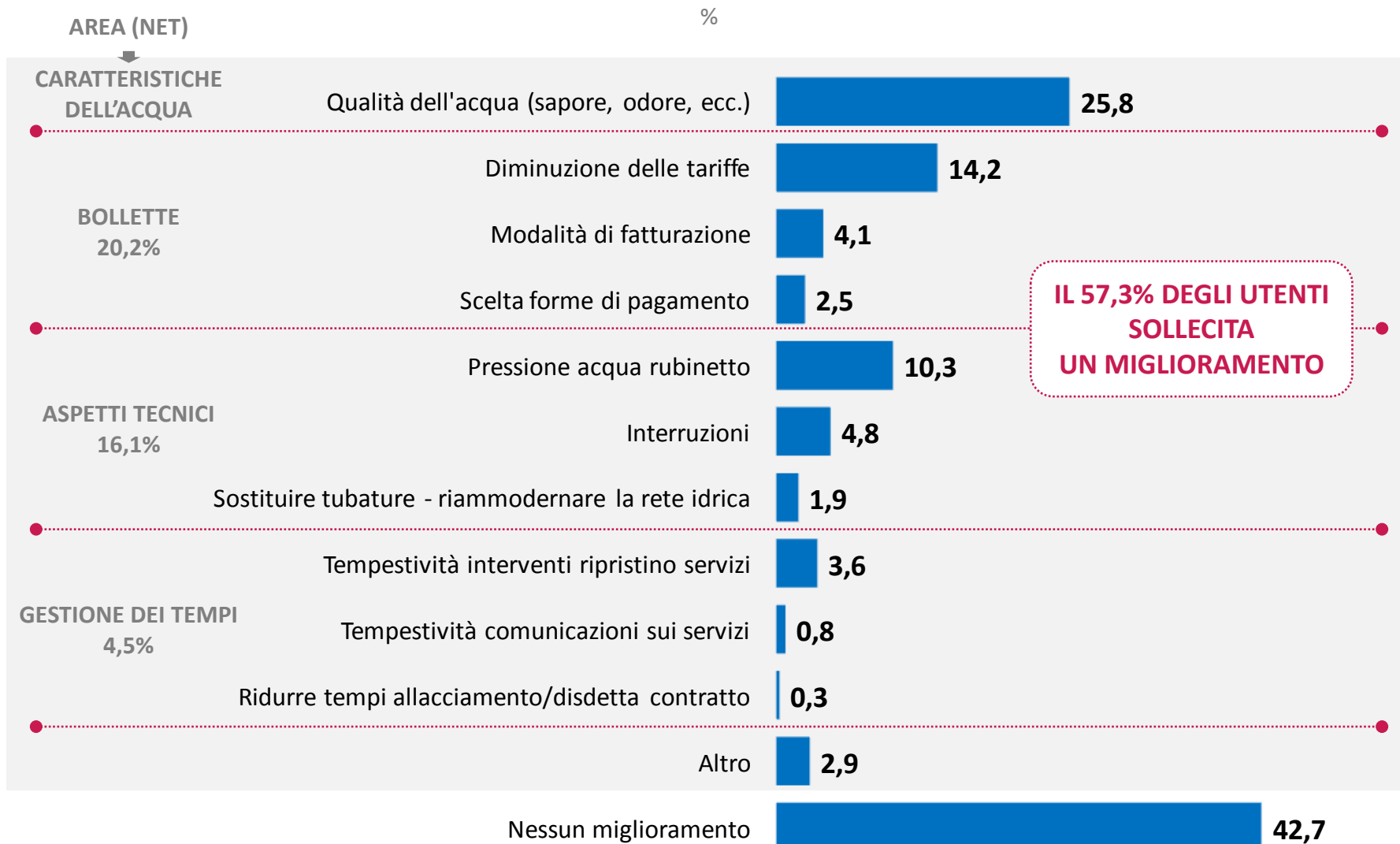
Il 64,1% del campione
sa che Publiacqua Spa gestisce anche il
servizio di fognatura e depurazione

%	SESSO		ETÀ		AREA		
			18-54 ANNI	55 + ANNI	FIRENZE CHIANTI	MUGELLO VALDARNO	PRATO PISTOIA
Notorietà Publiacqua Spa	92,4	90,0	91,1	91,5	89,6	94,6	90,9
Notorietà servizio fognatura e depurazione	68,9	60,7	65,0	64,0	63,3	69,7	62,6



Aspetti da migliorare

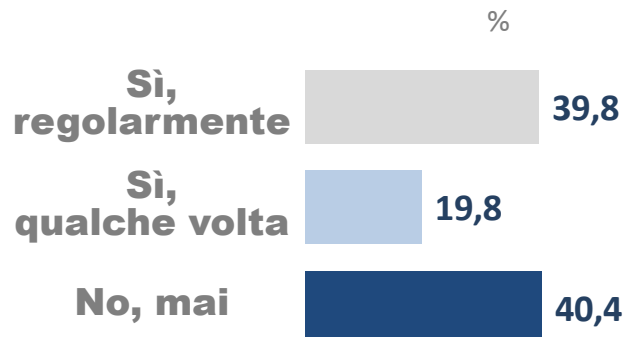
“Quali aspetti del servizio idrico fornito ritiene che debbano essere migliorati?” (risposta multipla)



Utilizzo dell'acqua potabile

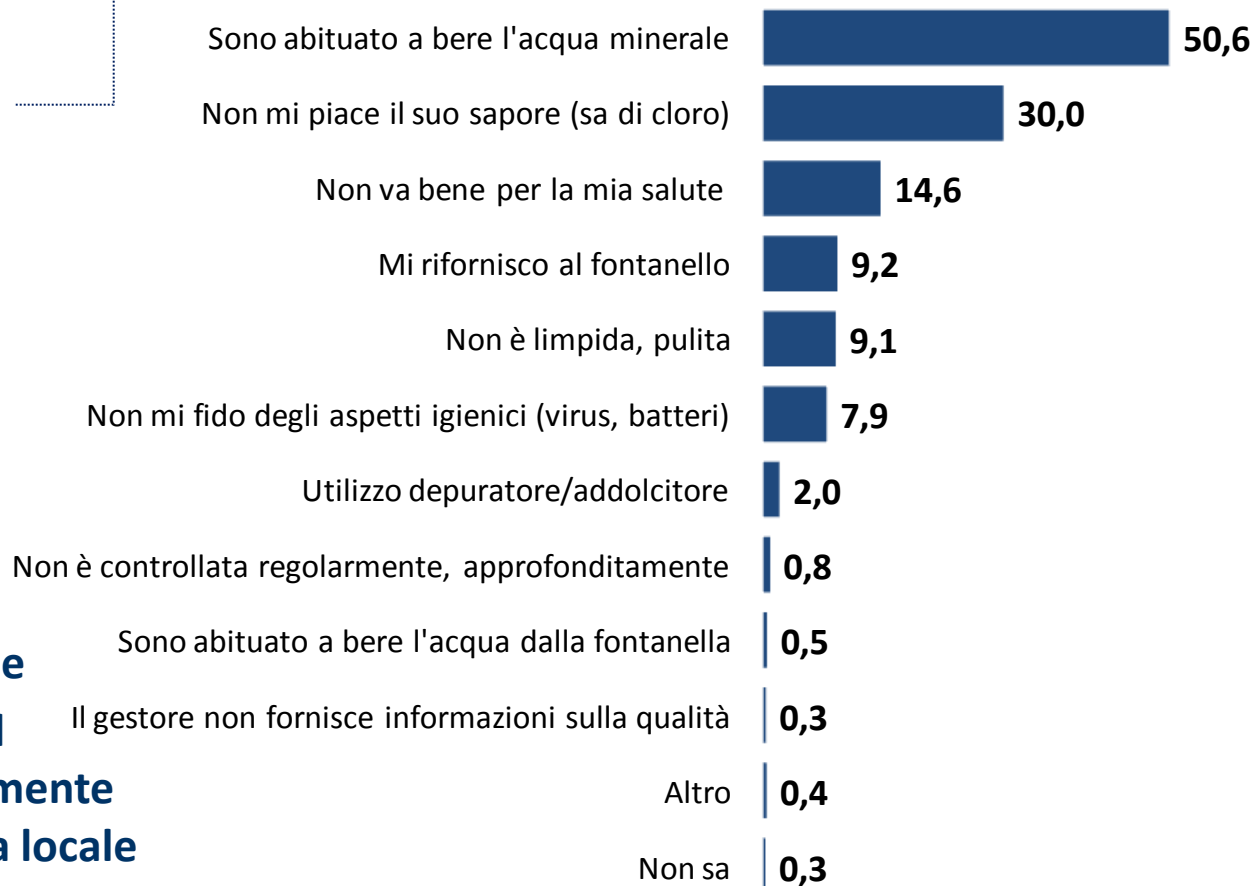


“Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”



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

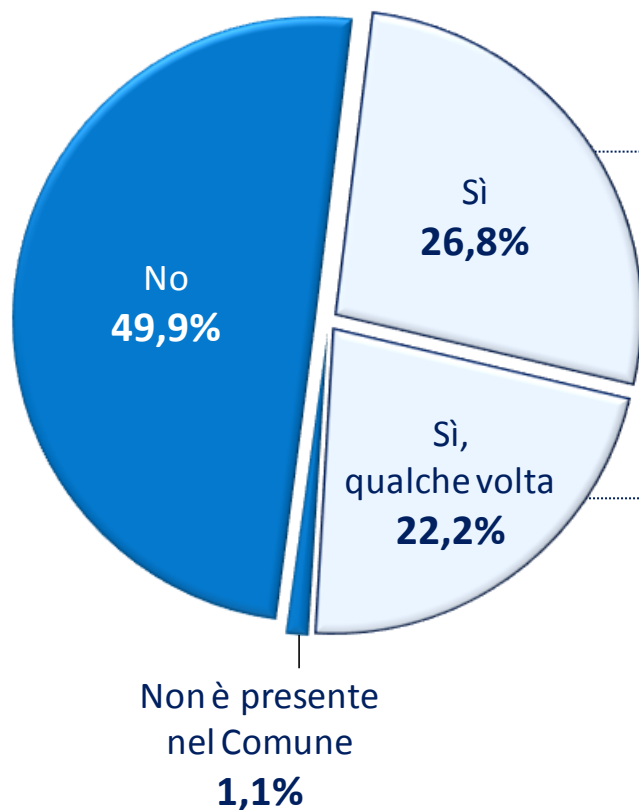
%



L' 82,3% del campione
sa che l'acqua erogata dal
pubblico acquedotto è regolarmente
controllata dall'azienda sanitaria locale

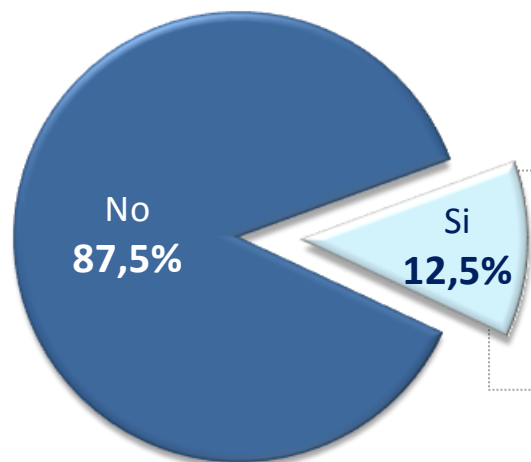


“Le è mai capitato di rifornirsi d’acqua presso i Fontanelli di Alta Qualità?”

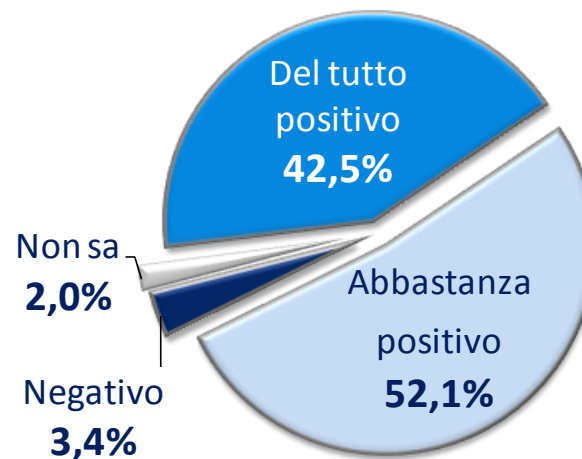


Al **91,9%** degli utilizzatori
piace la **QUALITÀ** dell’acqua
erogata dai Fontanelli di Alta Qualità
(sapore, odore, purezza, limpidezza)

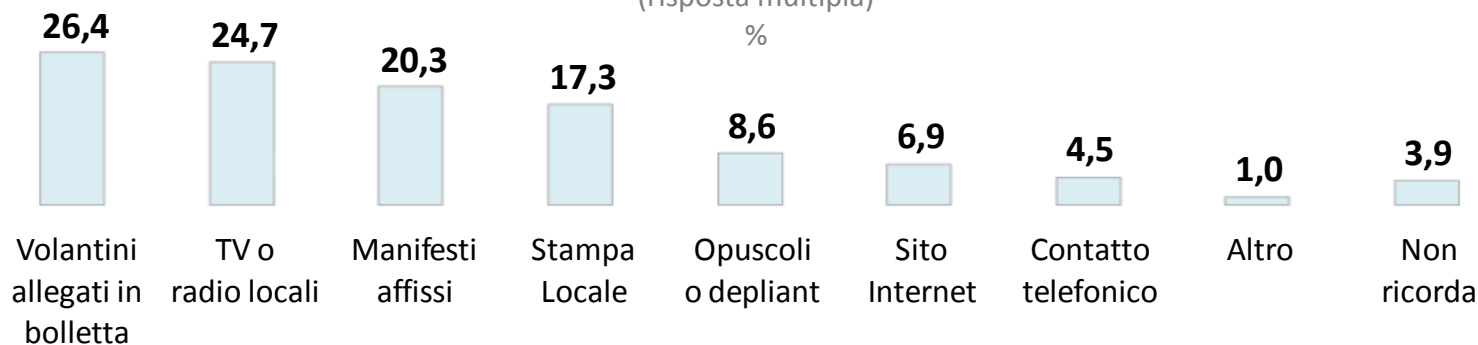
“Lei ricorda di aver visto o sentito alcuni messaggi di comunicazione forniti da Publiacqua?”



“Il giudizio che Lei dà di queste informazioni per quanto riguarda la loro facilità di lettura e comprensione, è...?”



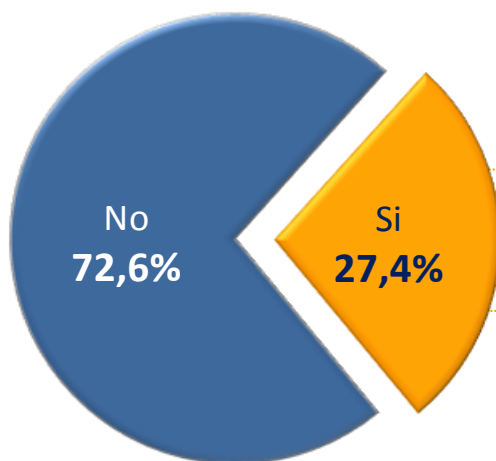
“Dove ha visto o sentito questi messaggi di comunicazione di Publiacqua Spa?”
(risposta multipla)



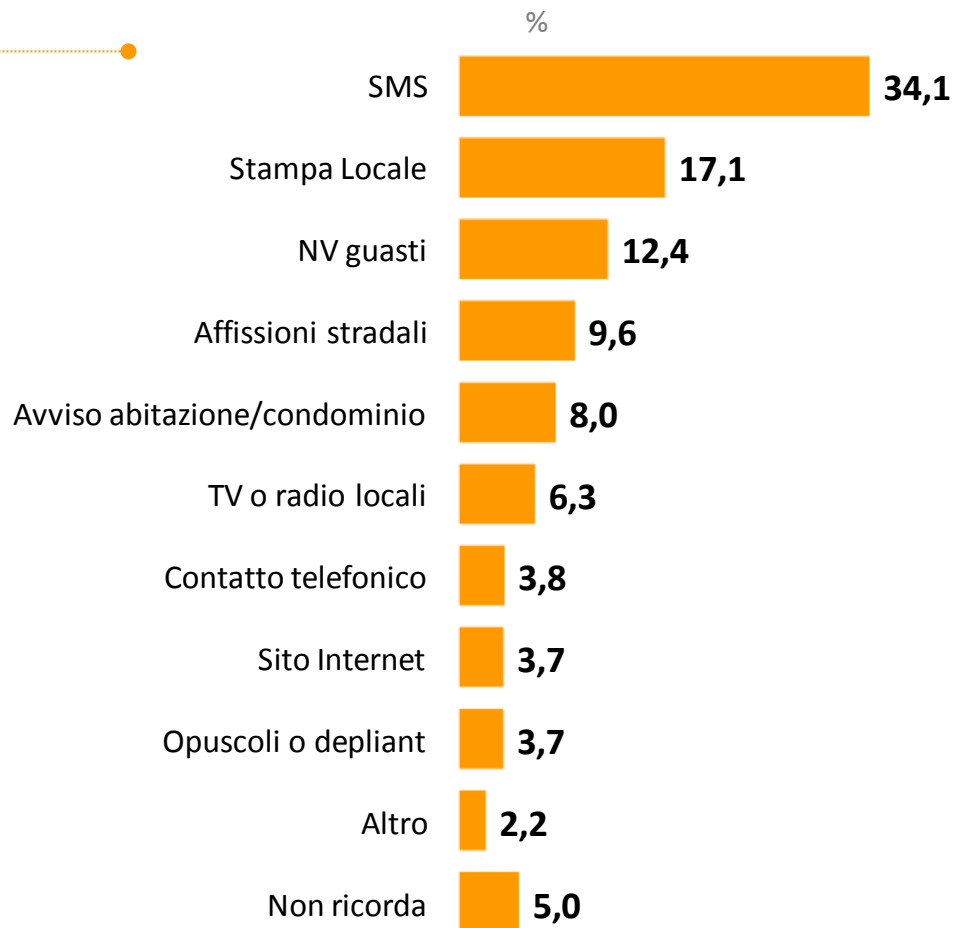
Interruzioni del servizio programmate

“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]

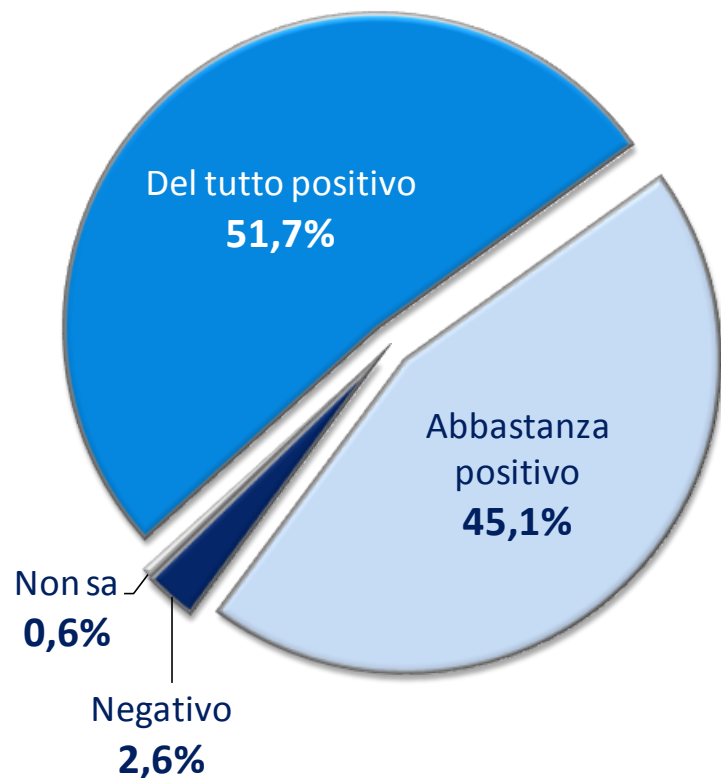


Valutazione comunicazioni di interruzione

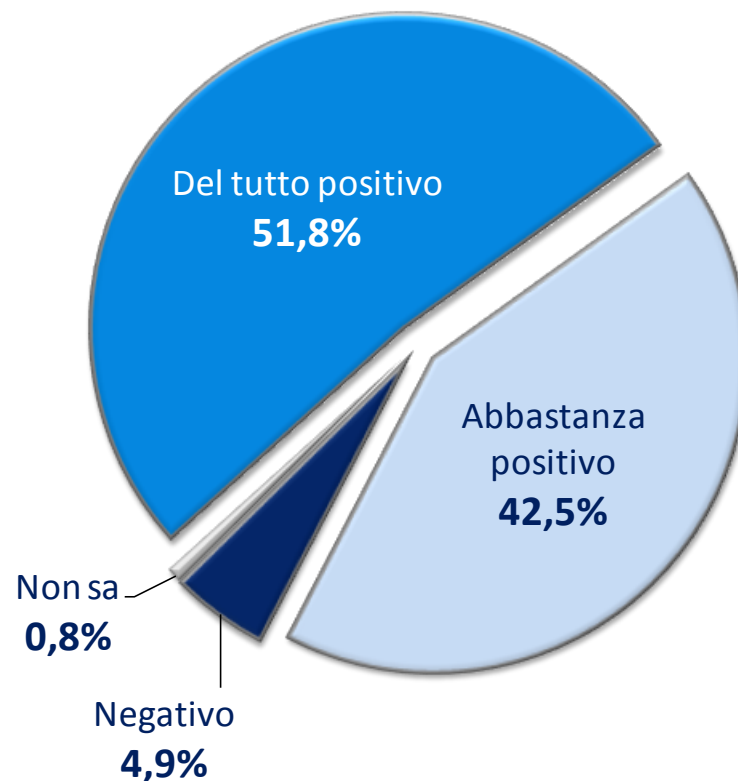
HANNO VISTO/SENTITO LE COMUNICAZIONI DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO 27,4%

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

FACILITÀ DI LETTURA E COMPRENSIONE



TEMPISTICA



Altri temi legati ai canali di contatto

- Numero Verde
- Sportello

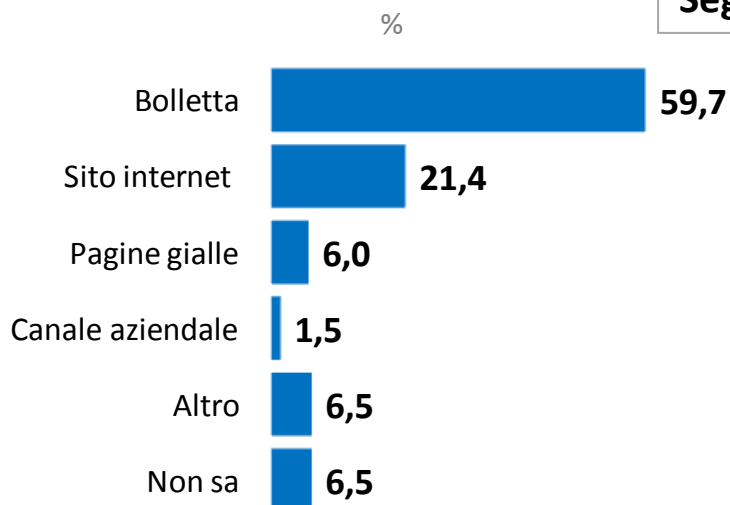
SEZIONE OPEN

rivolta agli utenti dei canali

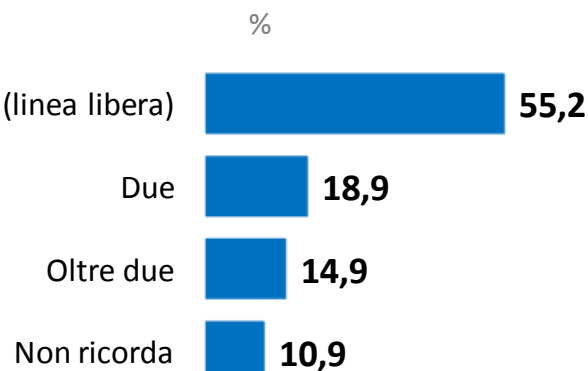


“Dove ha reperito il Numero Verde di Publiacqua al quale ha telefonato?” (risposta multipla)

Segnalazione guasti

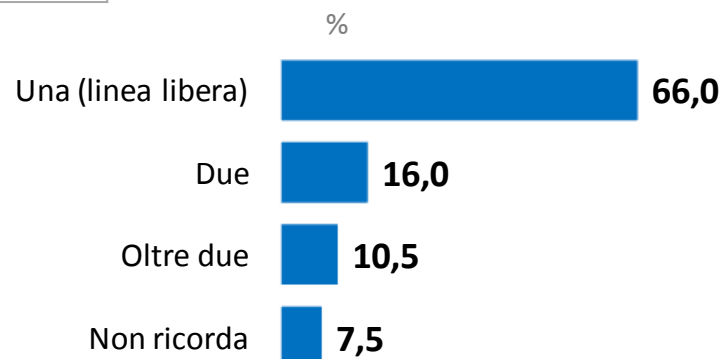
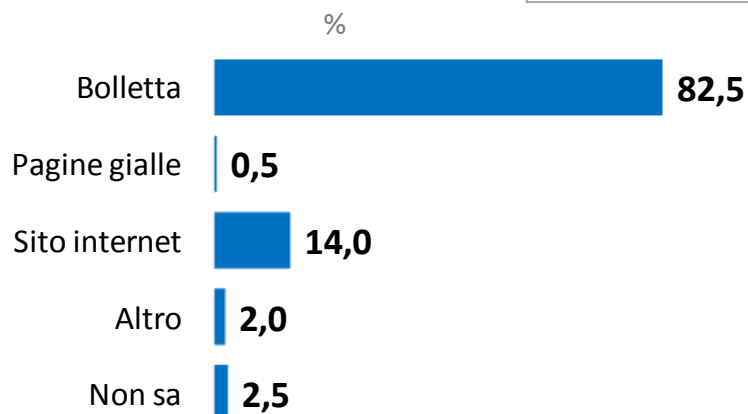


“Ricorda quante volte ha dovuto chiamare il Numero Verde prima di trovare la linea libera?”



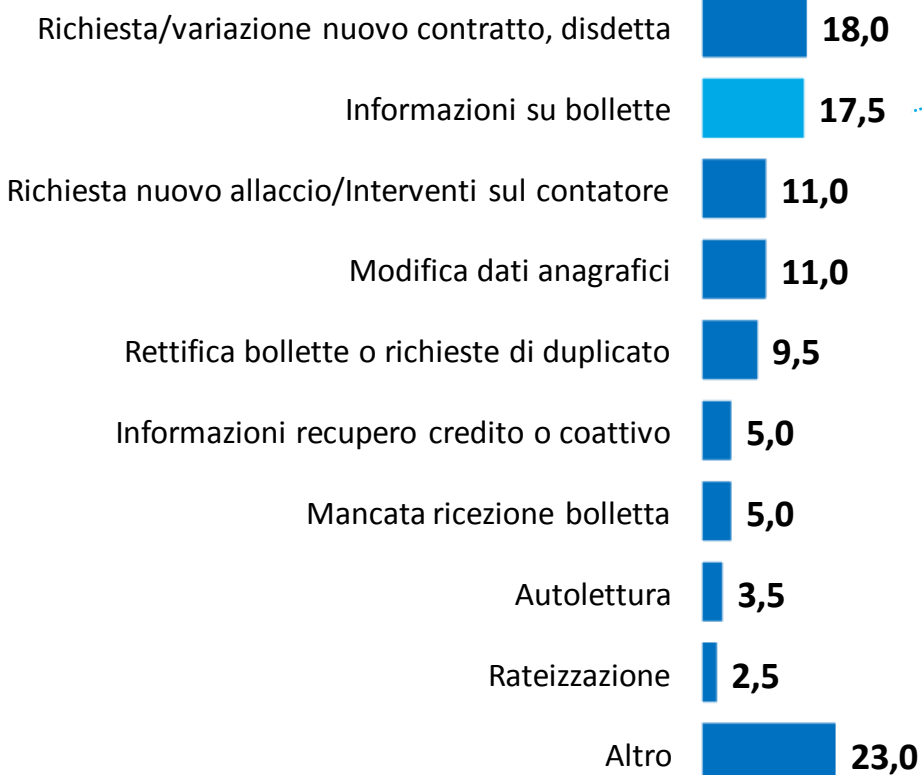
Per il **76,6%** del campione la telefonata è durata massimo 5 minuti

Numero Verde Commerciale



“Per quali motivi ha chiamato il Call Center?”
(risposta multipla)

%



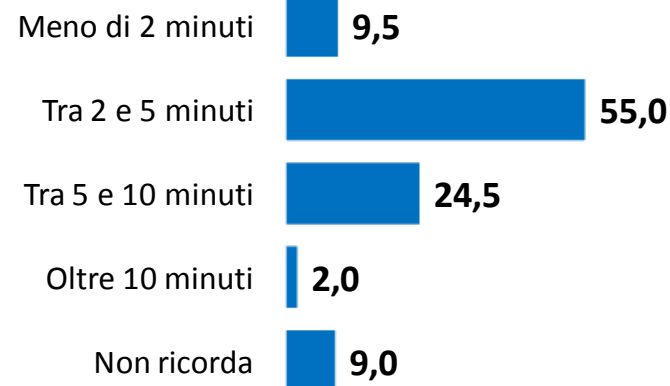
“Cosa non le era risultato sufficientemente chiaro?”
(risposta multipla)

 [35 RISPOSTE](#)

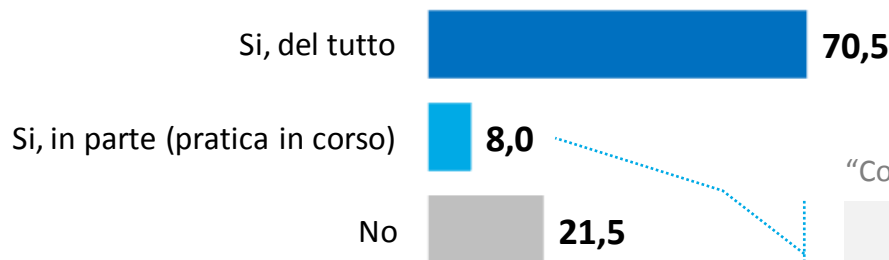
- ✓ Bolletta su consumo previsto o reale
- ✓ Periodo di riferimento
- ✓ Presenza di voci diverse dalla tariffa di acqua, fogna e depurazione

“Nel complesso ricorda quanto è durata la telefonata di cui stiamo parlando, da quando ha preso la linea?”

%



“Con la telefonata al Call Center è riuscito a soddisfare la sua richiesta?”
%



“Cosa dovrà fare ancora?” (risposta multipla)

 **16 RISPOSTE**

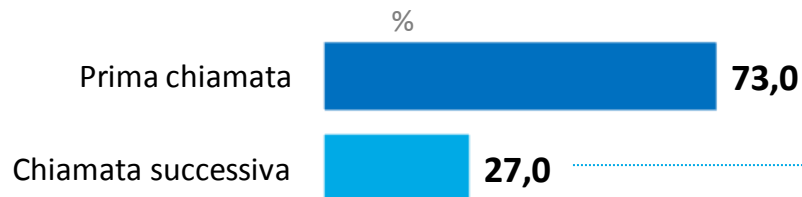
- ✓ Mancanza di documentazione
- ✓ Attendere una chiamata dell'azienda
- ✓ Recarsi presso gli sportelli dell'azienda

“Per quali motivi non è riuscito a risolvere la sua richiesta?” (risposta multipla)

 **43 RISPOSTE**

- ✓ Deve recarsi all'ufficio competente
- ✓ Rimandato a più persone non è riuscito a risolvere

“Relativamente alla specifica richiesta per cui ha telefonato al Numero Verde, ha chiamato una sola volta o più volte?”



“Oltre a telefonare al Call Center, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo? Quali?”

%

Sì: 21,0%

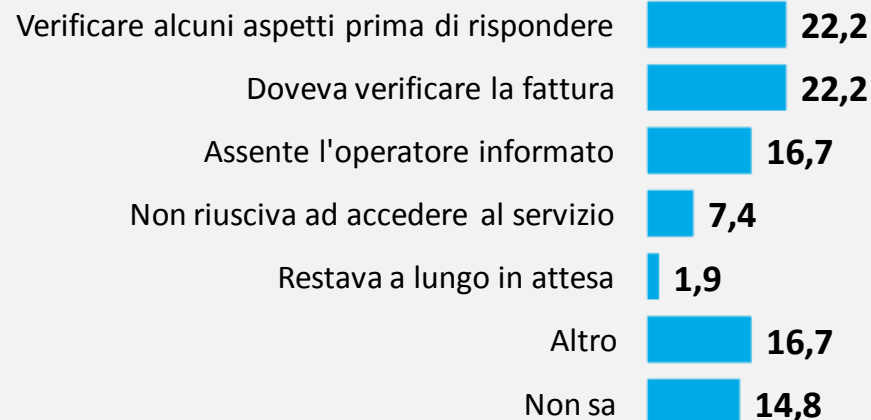
 **42 RISPOSTE**

- ✓ Sportello
- ✓ Invio di corrispondenza
- ✓ Sito web

“Perché ha dovuto richiamare più volte?”
(risposta multipla)

%

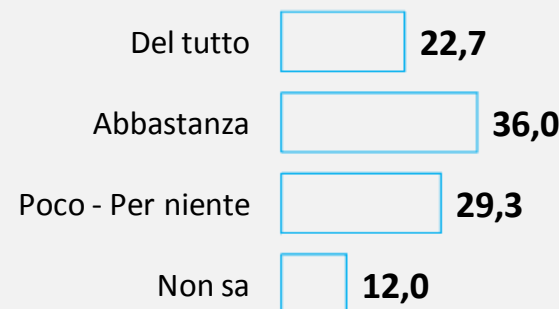
 **54 RISPOSTE**



“Le informazioni che ha ricevuto nei diversi contatti erano coerenti tra loro?”

%

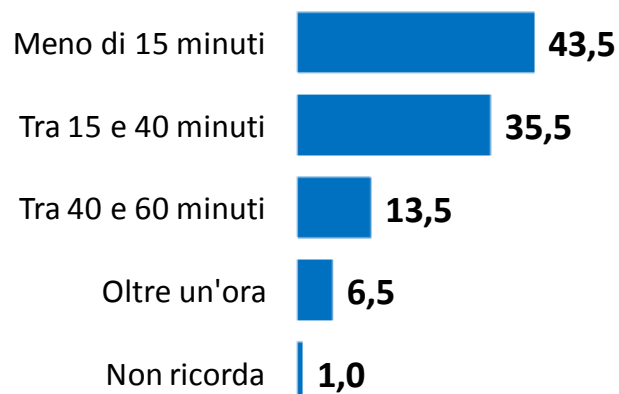
 **75 RISPOSTE**



Accessibilità e permanenza allo sportello

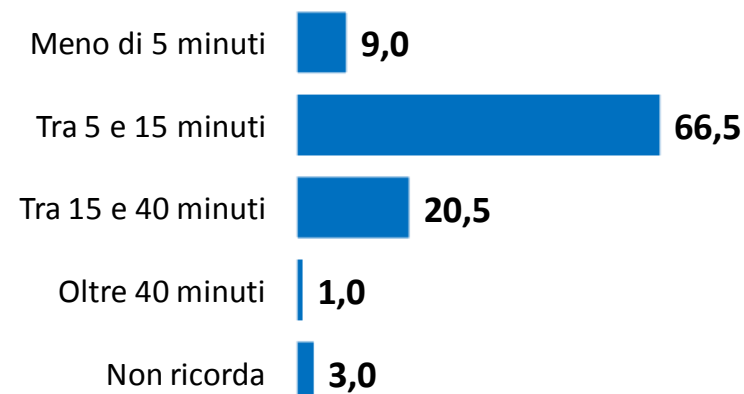
“L’attesa prima di essere chiamato dall’operatore è durata...”

%

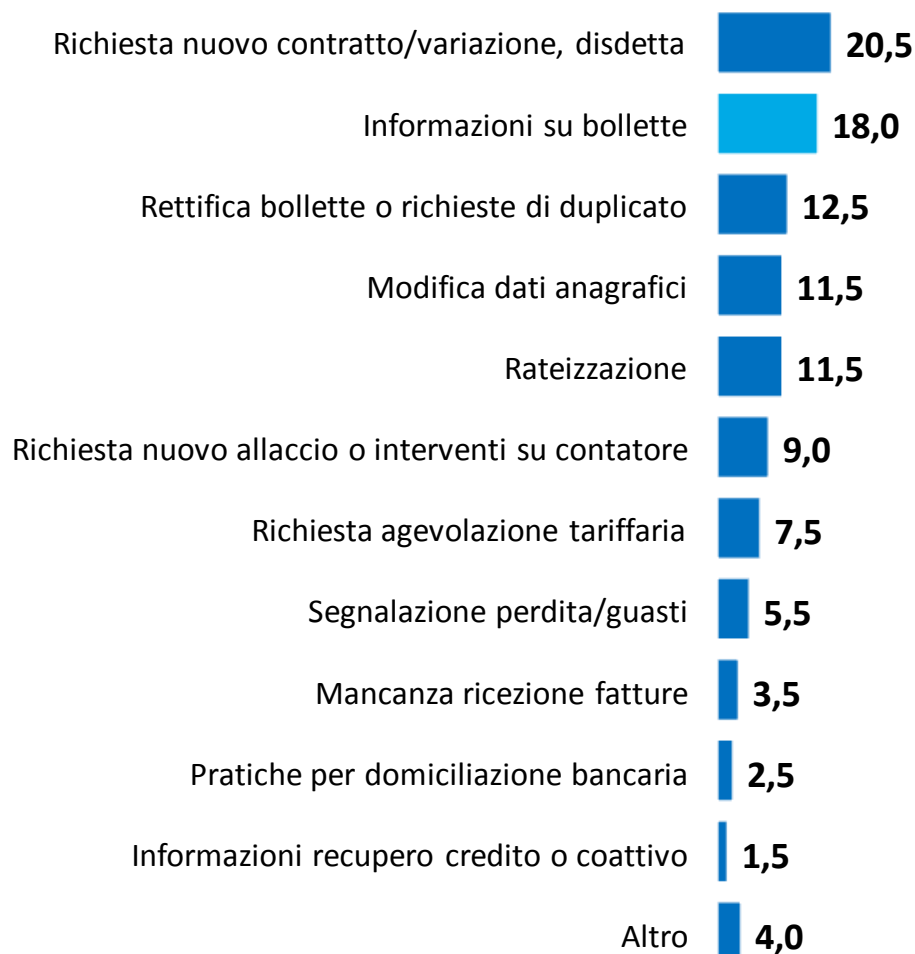


“La sua permanenza allo sportello con l’operatore è durata...”

%



“Per quali motivi si è recato presso lo sportello dell’Azienda?”
(risposta multipla)
%

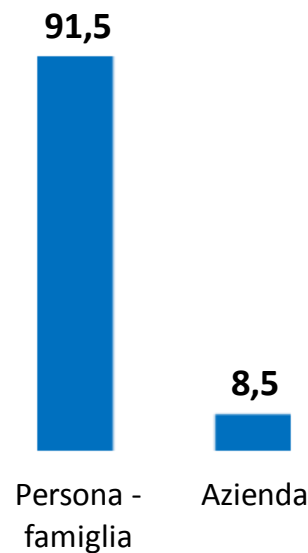


“Cosa non le era risultato sufficientemente chiaro?”
(risposta multipla)

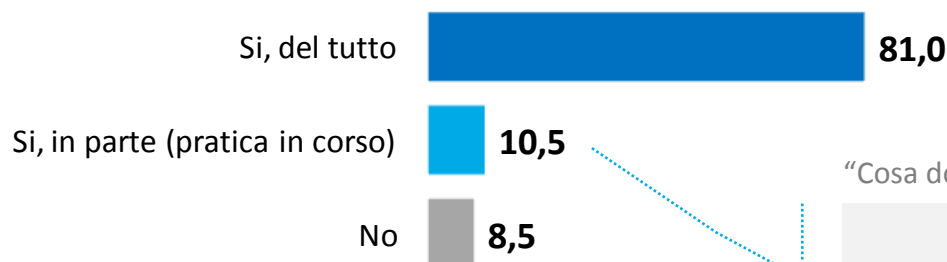
! 36 RISPOSTE

- ✓ Bolletta su consumo previsto o reale
- ✓ Periodo di riferimento
- ✓ Presenza di voci diverse dalla tariffa di acqua, fogna e depurazione

“Si è recato presso lo sportello di Publiacqua Spa per questioni relative a servizi che riguardano la ...”
%



“Attraverso il contatto allo sportello di cui stiamo parlando è riuscito a risolvere la sua richiesta?”
%



“Per quali motivi non è riuscito a risolvere la sua richiesta?” (risposta multipla)

 **17 RISPOSTE**

- ✓ Il personale non ha saputo dare una risposta esaustiva
- ✓ Deve procurarsi della documentazione e ricontattarli
- ✓ Hanno risposto che la sua richiesta non può aver seguito

“Cosa dovrà fare ancora?” (risposta multipla)

 **21 RISPOSTE**

- ✓ Attendere una chiamata dell'azienda
- ✓ Attendere di ricevere la bolletta
- ✓ Effettuare dei pagamenti per dar corso alla pratica
- ✓ Mancanza di documentazione



“La visita allo sportello era la prima o si era trattato di una visita successiva ad altre per concludere la stessa pratica?”

%



“Oltre a recarsi presso gli sportelli, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo? Quali?”

%

Sì: 21,0%

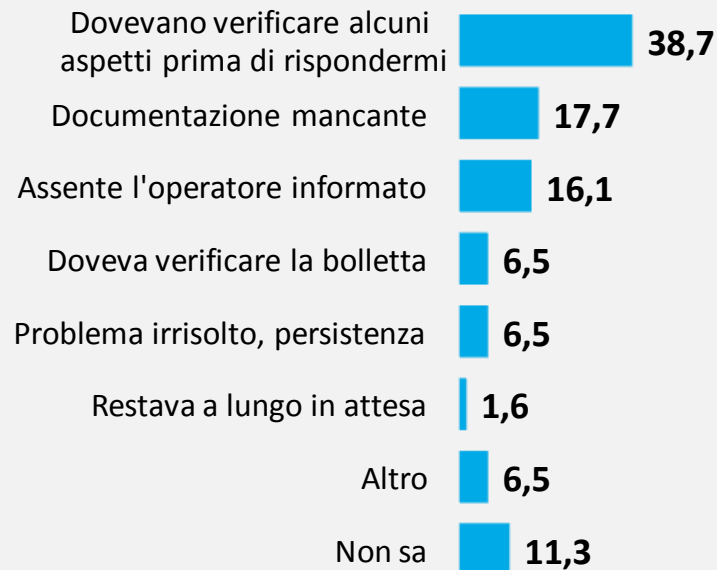
 [42 RISPOSTE](#)

- ✓ Contatto telefonico al Call Center
- ✓ Invio di corrispondenza

“Perché si è dovuto recare allo sportello più volte?”

(risposta multipla) %

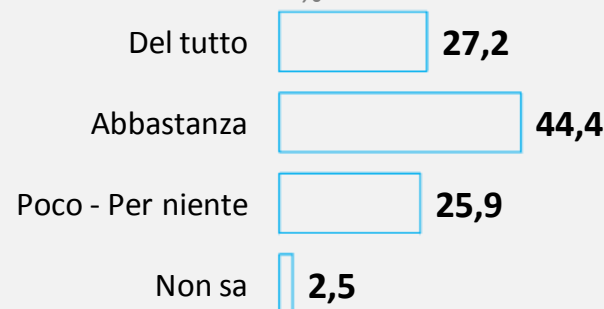
 [62 RISPOSTE](#)



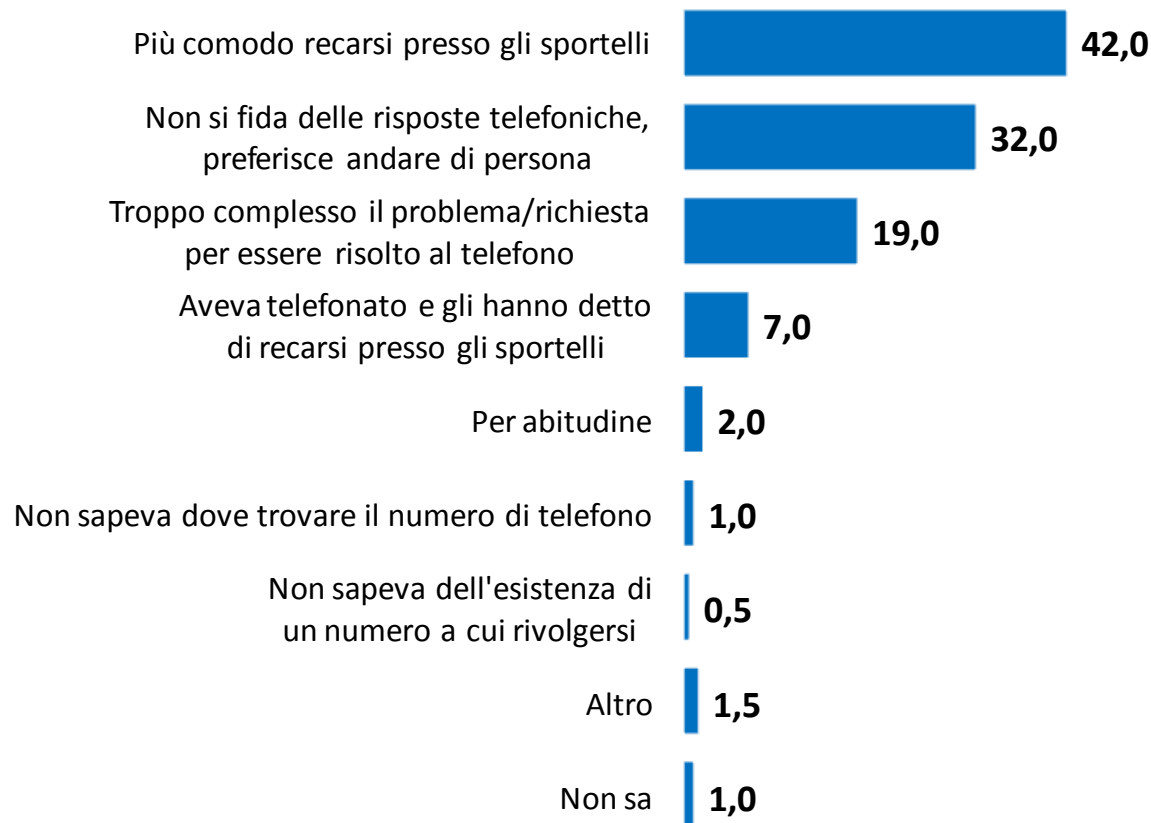
“Le informazioni che ha ricevuto nei diversi contatti erano coerenti tra loro?”

%

 [81 RISPOSTE](#)



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



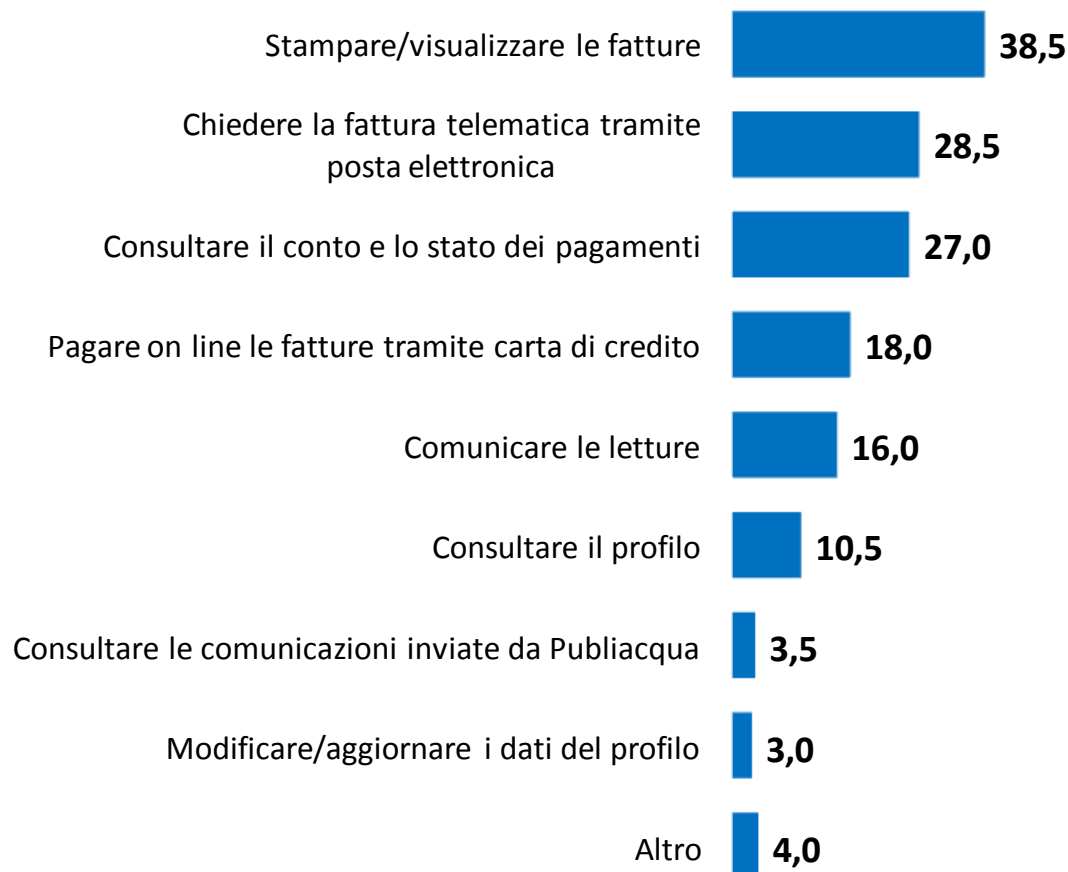
Sportello online e sito Internet

SEZIONE OPEN

rivolta agli utenti dei canali

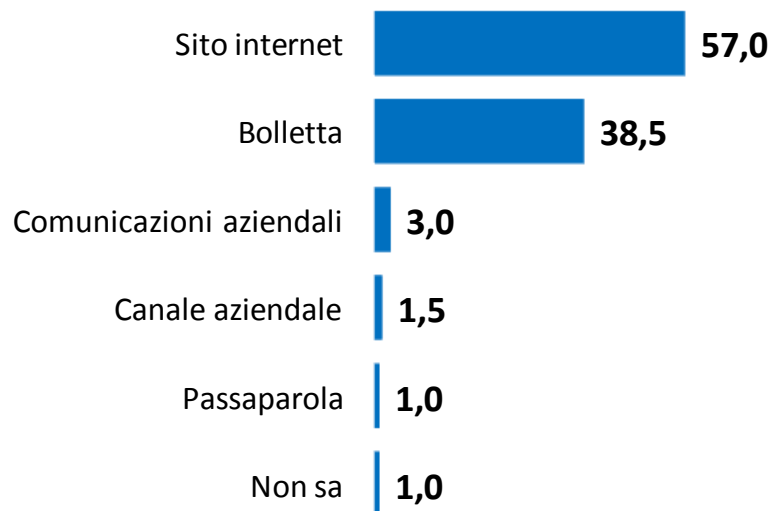


“Per quali motivi si è registrato allo sportello online?” (risposta multipla)
%



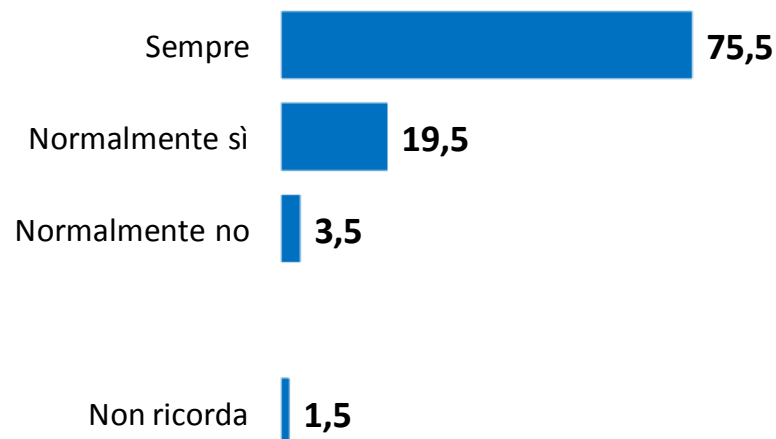
“Dove ha reperito l’indirizzo dello sportello online?”
(risposta multipla)

%



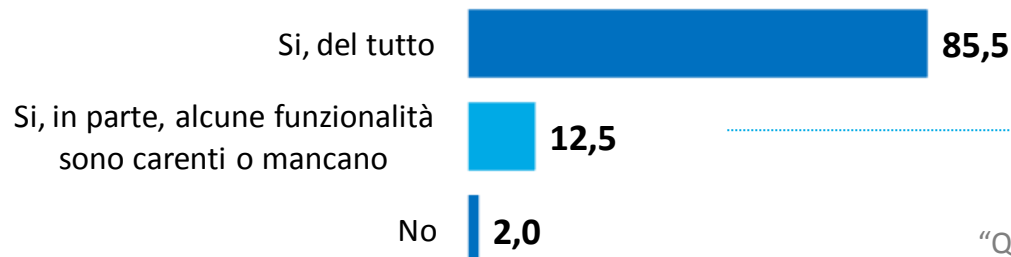
“Quando ha cercato di accedere allo sportello online lo ha sempre trovato disponibile e funzionante?”

%



“Operando attraverso lo sportello online riesce a trovare una risposta alle sue esigenze?”

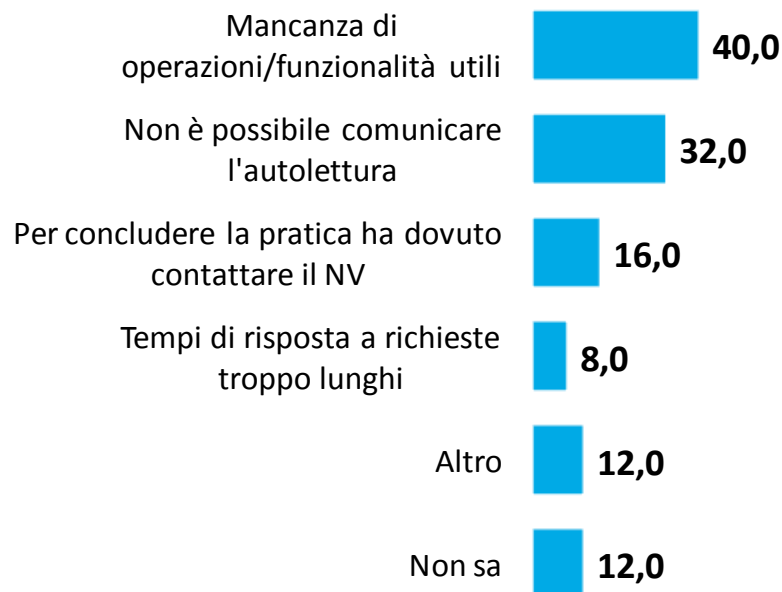
%



“Quali sono le carenze che riscontra nelle funzionalità dello sportello online?” (risposta spontanea, multipla)

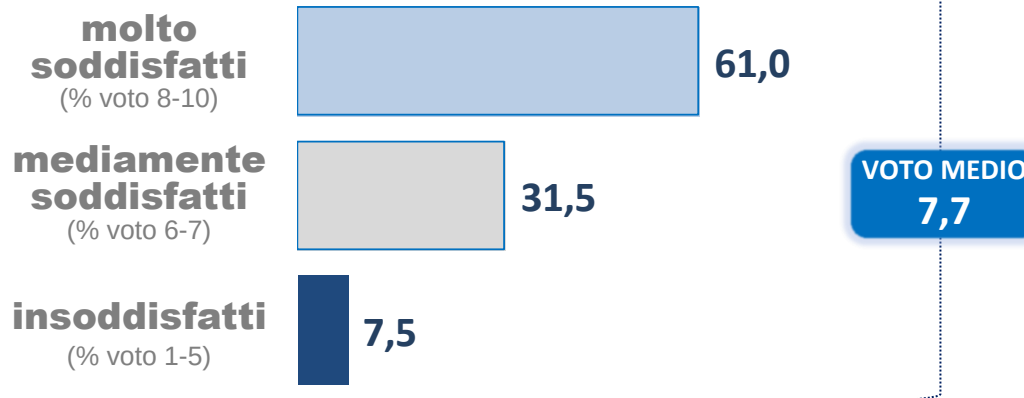
%

! 25 RISPOSTE



Valutazione Sportello online

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



	SESSO		ETÀ	
			18-54 ANNI	55 + ANNI
% soddisfatti	92,0	93,5	91,7	93,3
% insoddisfatti	8,0	6,5	8,3	6,7
<i>voto medio</i>	7,5	7,9	7,6	7,8



Indicatori di performance

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

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

FACILITÀ DI ACCESSO
AI SERVIZI 95,0 7,9

CHIAREZZA DELLE
INFORMAZIONI PRESENTI 90,0 7,8

FACILITÀ DI NAVIGAZIONE 94,0 7,9

COMPLETEZZA
INFORMAZIONI PER
PRATICHE E UTENZA 93,0 7,7

TEMPESTIVITÀ/RAPIDITÀ
ESPLETAMENTO PRATICHE 86,5 7,5

NUMERO DELLE
OPERAZIONI CHE È
POSSIBILE FARE 92,0 7,5

“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 3 risposte)

IMPORTANZA (% di citazione)

23,5

40,5

24,5

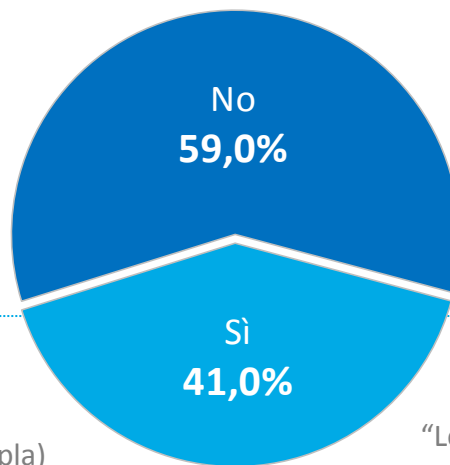
36,5

27,0

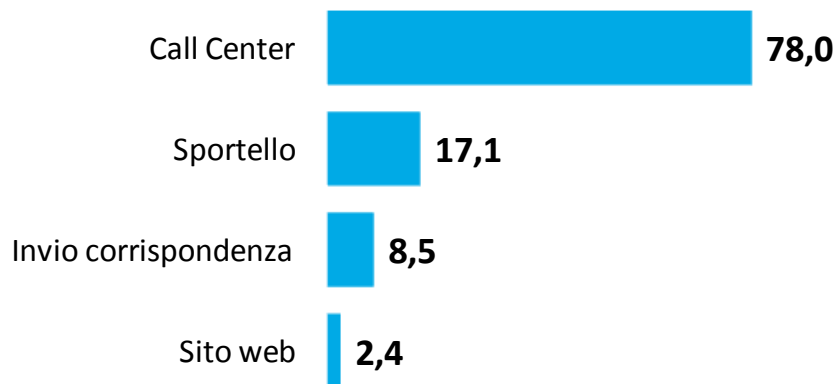
18,0



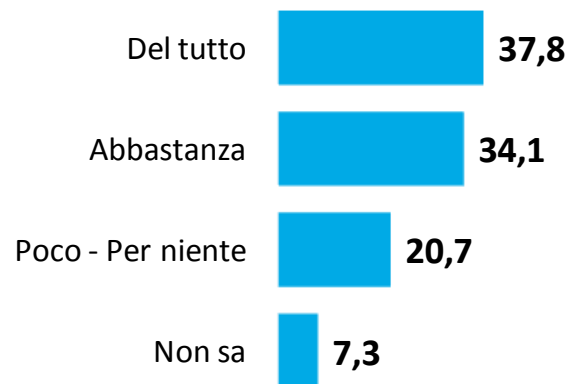
“Oltre a usare lo sportello online, ha utilizzato qualche altro canale di contatto con Publiacqua?”



“Quali tra questi?” (risposta multipla)
%

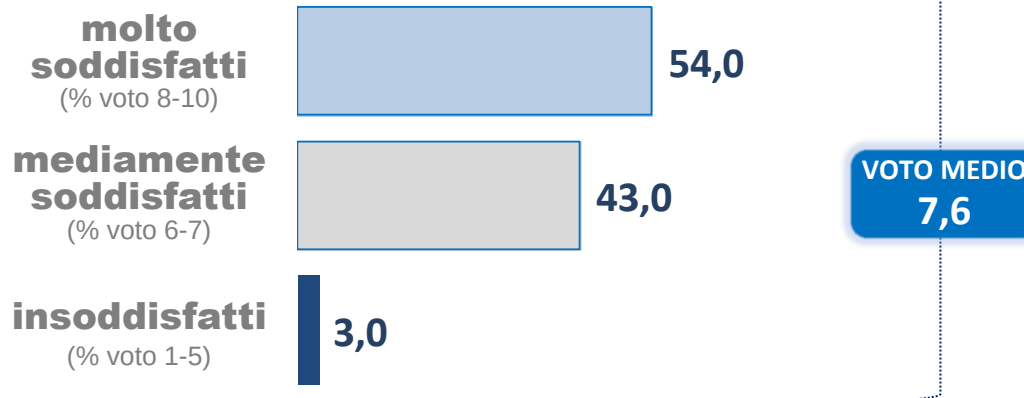


“Le informazioni che ha ricevuto nei diversi contatti erano coerenti tra loro?”
%



Valutazione Sito Internet

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



	SESSO		ETÀ	
			18-54 ANNI	55 + ANNI
% soddisfatti	97,1	96,8	95,5	100,0
% insoddisfatti	2,9	3,2	4,5	0,0
<i>voto medio</i>	7,6	7,8	7,6	7,7



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

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

REPERIBILITÀ
INDIRIZZO INTERNET



FACILITÀ DI NAVIGAZIONE
ALL'INTERNO DEL SITO



RICCHEZZA INFORMAZIONI
PRESENTI SUL SITO



GAMMA DI OPERAZIONI
CHE SI POSSONO
SVOLGERE SUL SITO



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

IMPORTANZA (% di citazione)

14,5

43,0

31,0

46,5



“Le chiedo infine di esprimere la sua opinione rispetto alle seguenti funzionalità offerte tramite sito internet di Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=per nulla soddisfatto e 10=totalmente soddisfatto]

■ Insoddisfatti (% voto 1-5) □ Mediamente soddisfatti (% voto 6-7) ■ Molto soddisfatti (% voto 8-10)

POSSIBILITÀ DI INVIARE
RICHIESTE E RECLAMI SCRITTI
TRAMITE APPOSITI FORM



VOTO MEDIO

7,1

REPERIBILITÀ INFORMAZIONI
PER RISOLVERE CONTROVERSIE
CON PROCEDURE CONCILIATIVE



7,0

