

Indagine di Customer Satisfaction

1° semestre 2019

report



Acquedotto del Fiora

realizzata da

acea

Direzione Relazioni
Esterne e Comunicazione



research hub



CHANGE
Solutions Ahead



	Pag.
💧 La Customer Satisfaction in Acea	3
💧 Metodologia	4
💧 Profilo utenza e utilizzatori dei canali	7
💧 Caratteristiche immobile	8

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 9

SEZIONE CUSTOMER SATISFACTION 11 (aree d'indagine comuni a tutte le società del Gruppo Acea)

💧 Giudizio "di pancia" sul servizio idrico	12
💧 Qualità dell'acqua	15
💧 Aspetti tecnici del servizio	17
💧 Fatturazione	20
💧 Rapporto qualità prezzo	23
💧 Segnalazione guasti	25
💧 Intervento tecnico	28
💧 Numero Verde Commerciale	31
💧 Sportello	35
💧 Sportello online	39
💧 Sito internet	42

SEZIONE OPEN 45 (aree di approfondimento su temi d'interesse della società)

💧 Aspetti da migliorare	46
💧 Numero Verde Commerciale	47
💧 Sportello	48
💧 Scelta dello sportello rispetto al NV	49
💧 Sportello online	50
💧 App MyFiora	51
💧 Conoscenza protagonisti del servizio idrico	52
💧 Utilizzo dell'acqua potabile	53
💧 Utilizzo Case dell'Acqua	55
💧 Comunicazione da parte dell'azienda	56
💧 Temi e canali di comunicazione	57

INDAGINE CAWI 58

Pag.

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: **ACEA ATO 2 Roma** (Roma e Fiumicino e i Comuni acquisiti nella **Provincia di Roma**), **ACEA ATO 5**, **Gori**, **Umbra Acque**, **Acquedotto del Fiora**, **Acque**, **Publiacqua**, **Crea Gestioni**, **Gesesa** e **Geal**, mentre per il settore *Energia*: **ACEA Energia** e **Arefi** (servizi distribuzione energia elettrica e illuminazione pubblica).

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

Per il biennio 2019-2020, l'**RTI Research Hub srl** e **CSA srl** si occuperà dell'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 **ACQUEDOTTO DEL FIORA SpA**, con riferimento al **primo semestre 2019**.

L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a **campioni rappresentativi** dei clienti di Acquedotto del Fiora.

Hanno partecipato all'indagine **1.805 clienti** della società: la raccolta dei dati è avvenuta dal 2 al 14 maggio 2019.

Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:

- ❑ **DALLE UTENZE DOMESTICHE DIRETTE PRESENTI NEI COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE – TOSCANA OMBRONE;**
- ❑ **DAI CLIENTI CHE NEL PERIODO PRECEDENTE LA RILEVAZIONE HANNO CONTATTATO ACQUEDOTTO DEL FIORA 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 anche la somministrazione di questionari online (C.A.W.I.) a un campione di clienti domestici intestatari di utenza diretta.

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

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

- 🔍 **800** interviste rivolte a **clienti domestici con utenza diretta** (**indagine generale**)
 - 🔍 **200** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale** (**call back NV Commerciale**)
 - 🔍 **203** 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**)
 - 🔍 **202** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati allo sportello online** (**call back sportelli online**)
-
- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 800 casi è pari a +/- 3,5 punti percentuali, al 95% di probabilità.*
 - *Per l'indagine generale sono state realizzate 710 interviste CATI e 90 interviste CAWI.*
 - *I risultati dell'indagine telematica sono stati analizzati e presentati separatamente.*

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).

L'elenco delle utenze è stato fornito da Acquedotto del FIORA SpA.



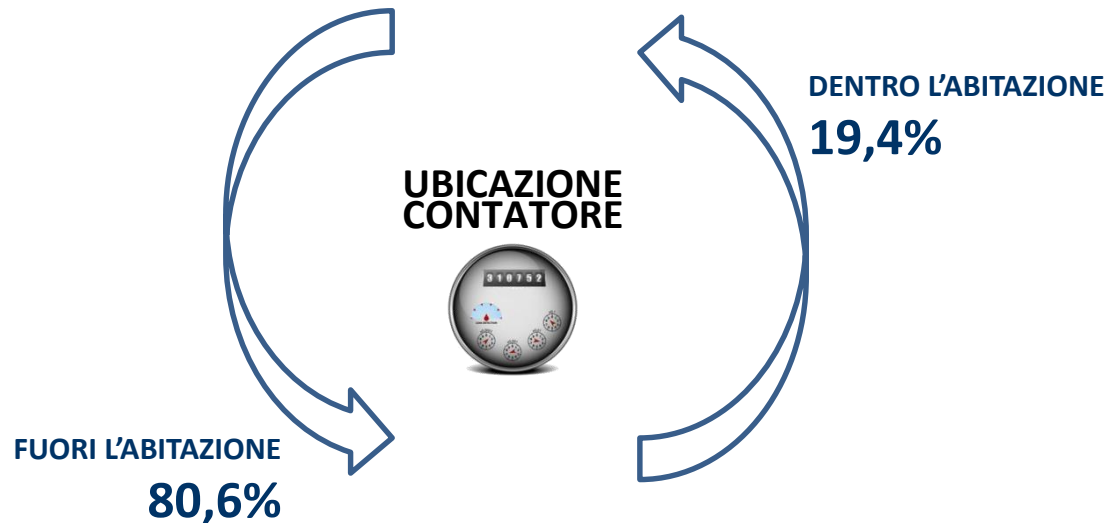
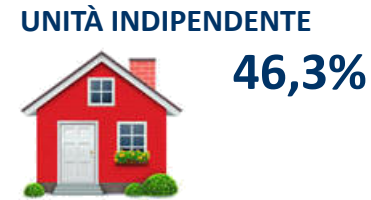
AREA CLIENTI domestici	CAMPIONE CATI n° interviste	PESO AREA
COSTA	312	43,9%
MONTAGNA	169	23,8%
SENESE	229	32,2%

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

Profilo utenza e utilizzatori dei canali

%	    					
	UTENZA GENERALE	SEGNALAZIONE GUASTI	INTERVENTO TECNICO	NUMERO VERDE COMMERCIALE	SPORTELLO	SPORTELLO ONLINE
UOMO	51,8	64,5	60,0	40,5	52,5	61,4
DONNA	48,2	35,5	40,0	59,5	47,5	38,6
18-34 ANNI	7,1	4,7	11,9	7,8	16,8	13,3
35-44 ANNI	19,1	15,7	20,6	14,0	14,7	19,4
45-54 ANNI	19,0	23,0	27,3	24,4	19,3	29,6
55-64 ANNI	23,3	22,0	17,0	19,7	23,9	19,4
65 + ANNI	31,5	34,6	23,2	34,1	25,3	18,4
ISTRUZIONE SUPERIORE	74,0	71,4	74,6	77,0	70,5	89,3
ISTRUZIONE INFERIORE	26,0	28,6	25,4	23,0	29,5	10,7
LAVORATORE DIPENDENTE	46,1	35,2	47,2	33,8	40,0	50,3
LAVORATORE AUTONOMO	17,0	23,8	24,9	21,4	24,0	26,9
DISOCCUPATO – IN CERCA	1,9	2,6	0,0	1,0	5,0	0,0
PENSIONATO	26,0	32,1	20,8	34,3	22,0	20,3
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	9,1	6,3	7,1	9,5	9,0	2,5

UBICAZIONE IMMOBILE



→ 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.

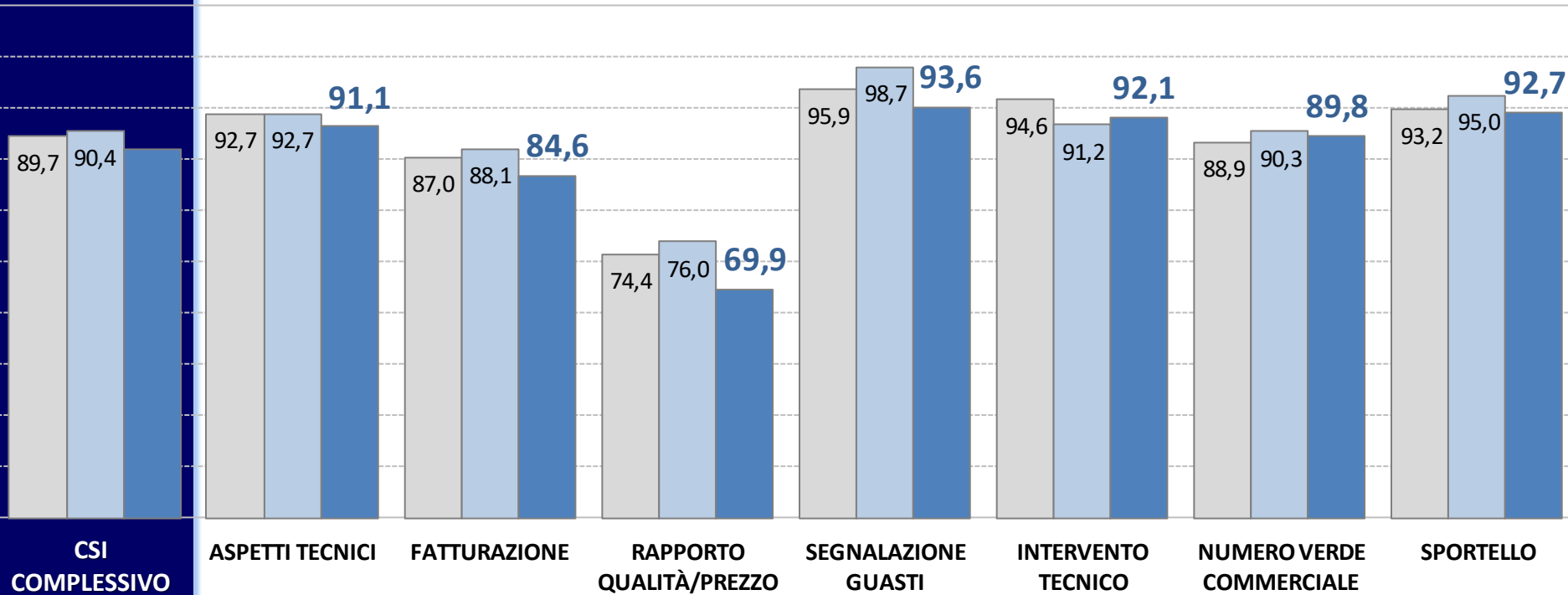
In formula:

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



88,0

■ 1° SEM. 2018 ■ 2° SEM. 2018 ■ 1° SEM. 2019



Sezione Customer Satisfaction

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

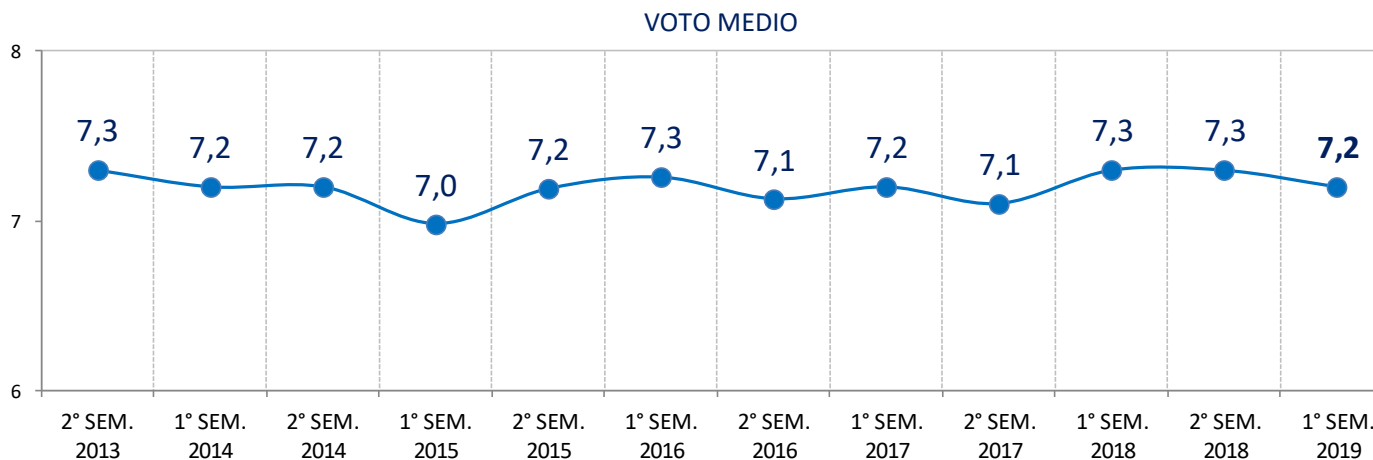
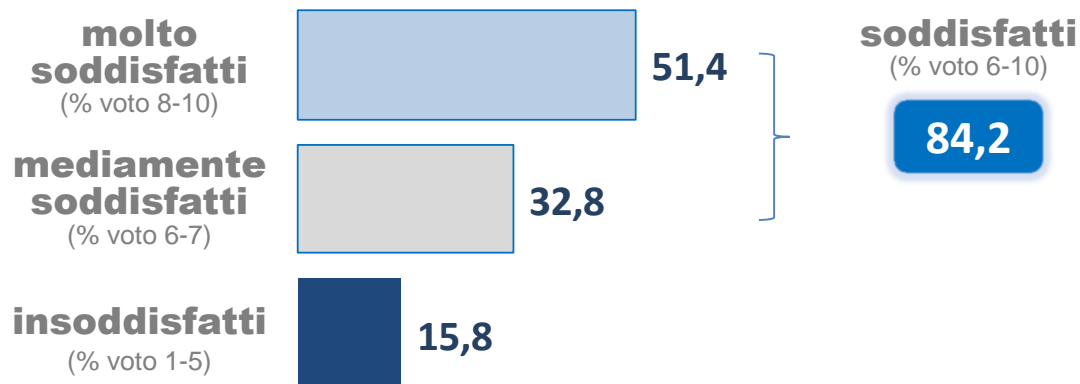
L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione**:

- **GIUDIZIO COMPLESSIVO**: giudizio dell'utente sul servizio fornito da ACQUEDOTTO DEL FIORA 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**.

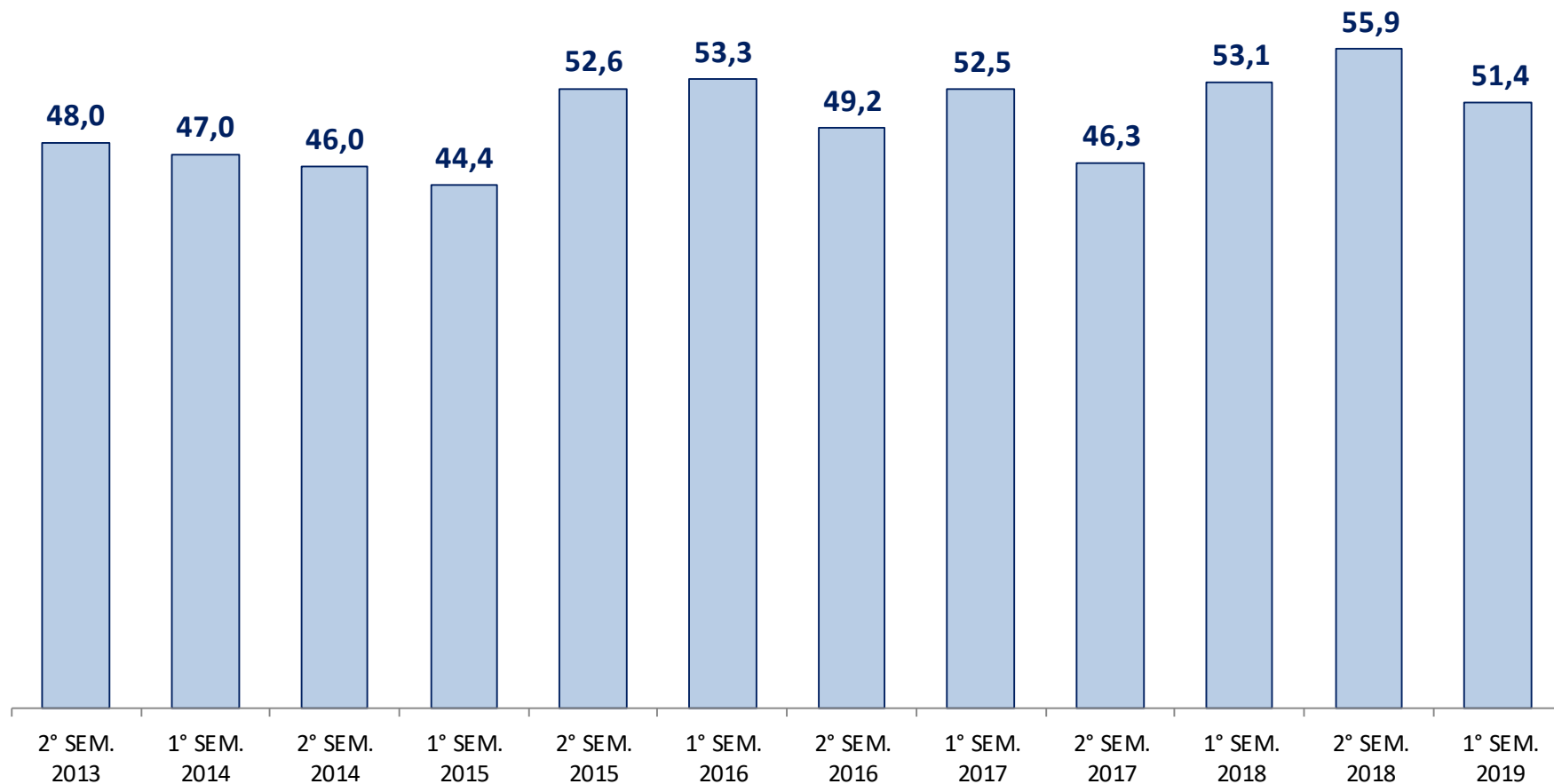
Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

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



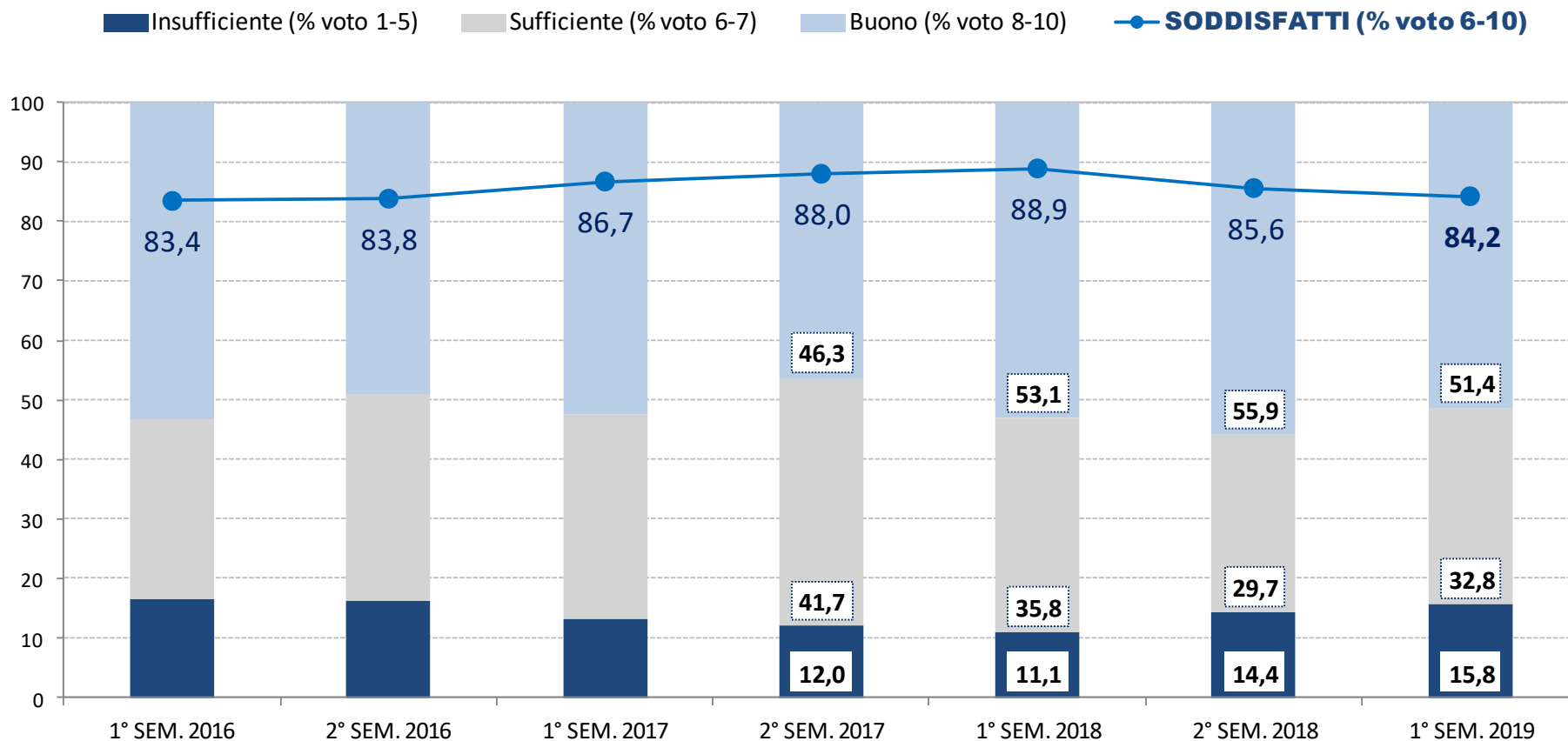
“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitore, negli ultimi 6 mesi, da Acquedotto del Fiora.”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

molto soddisfatti (% voto 8-10)



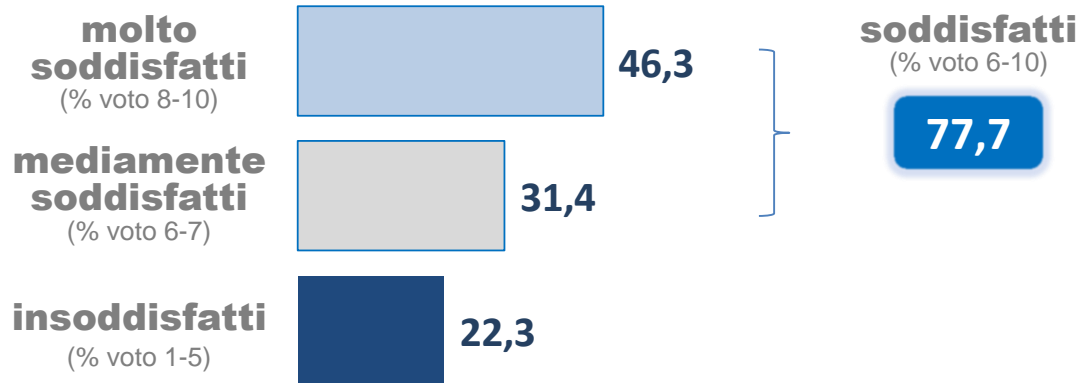
Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

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

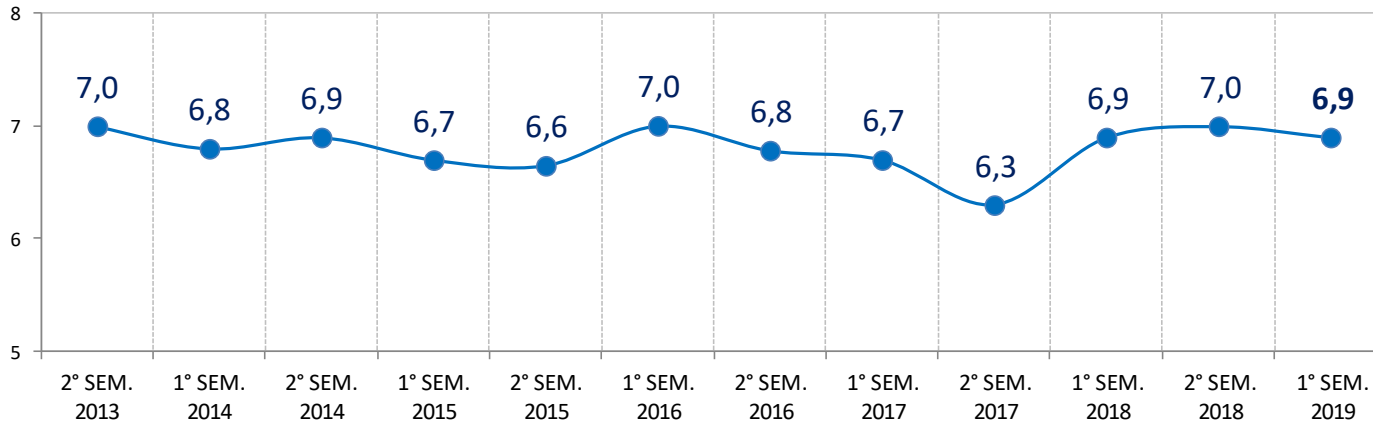


Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

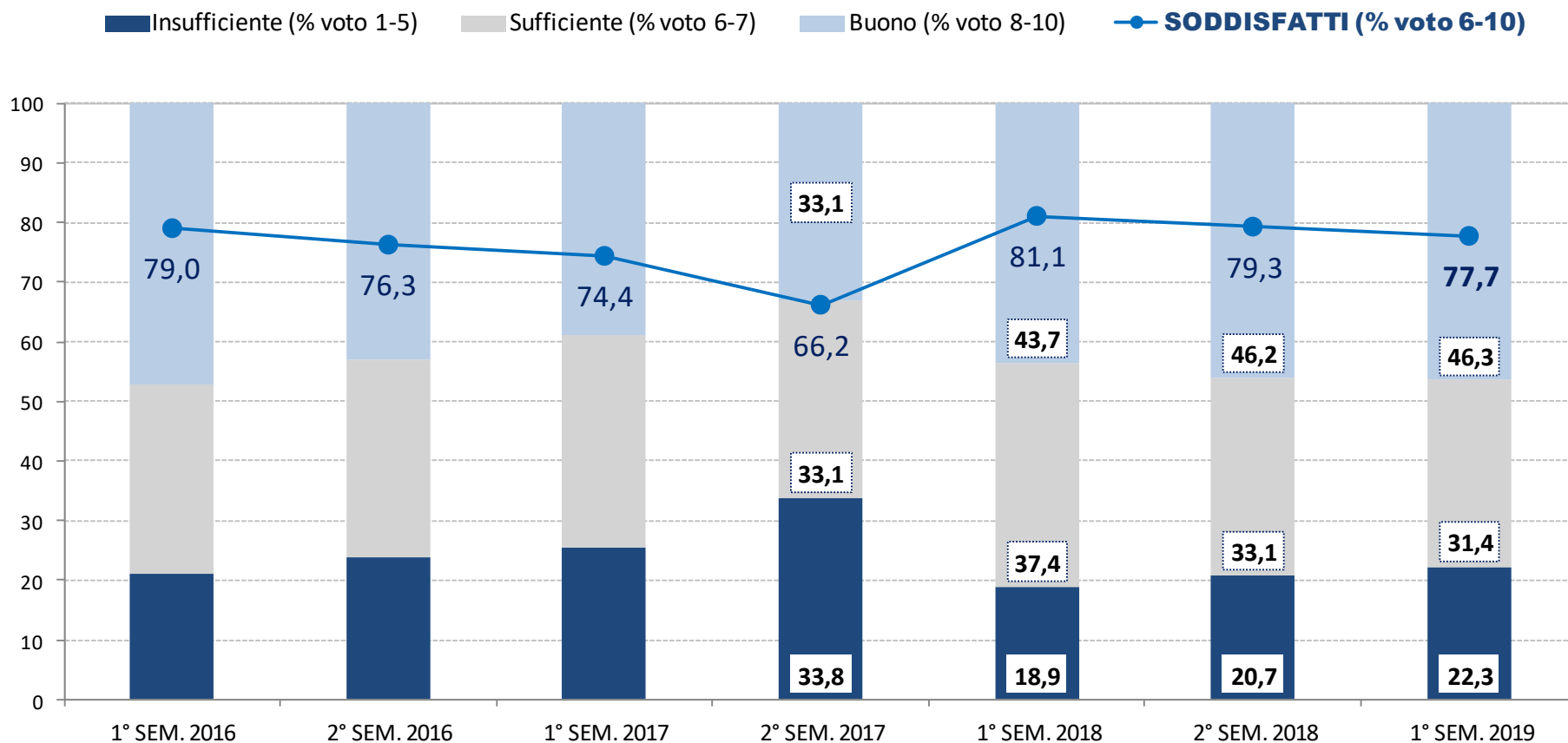
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



VOTO MEDIO

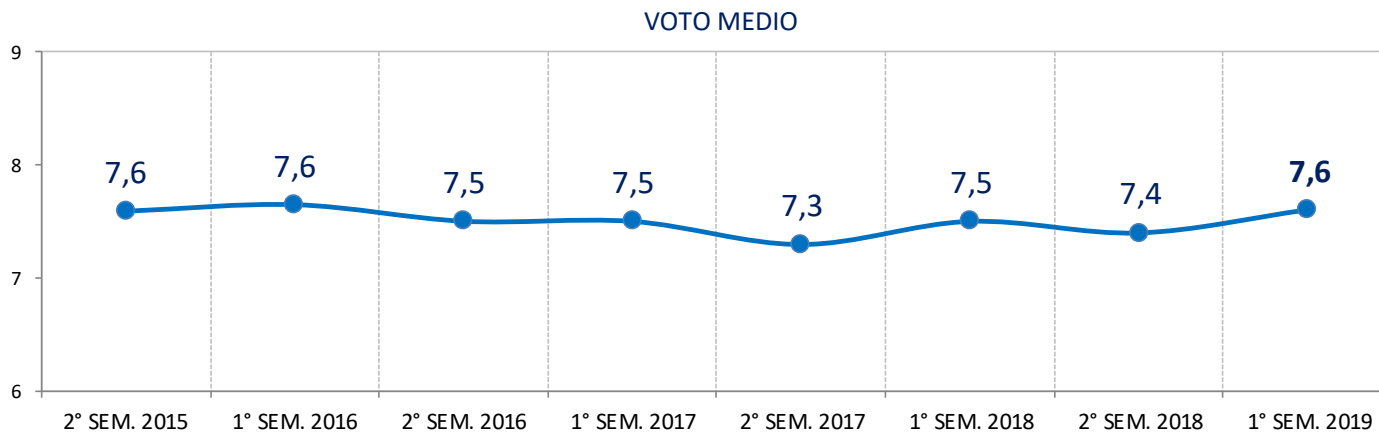
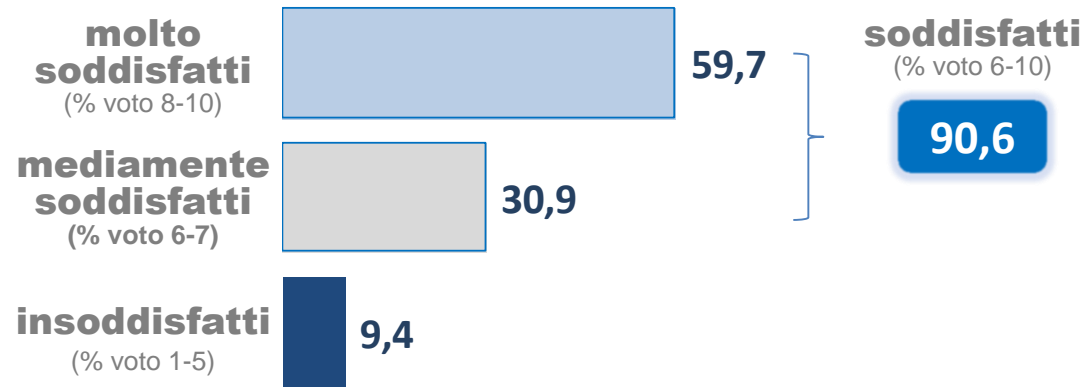


“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

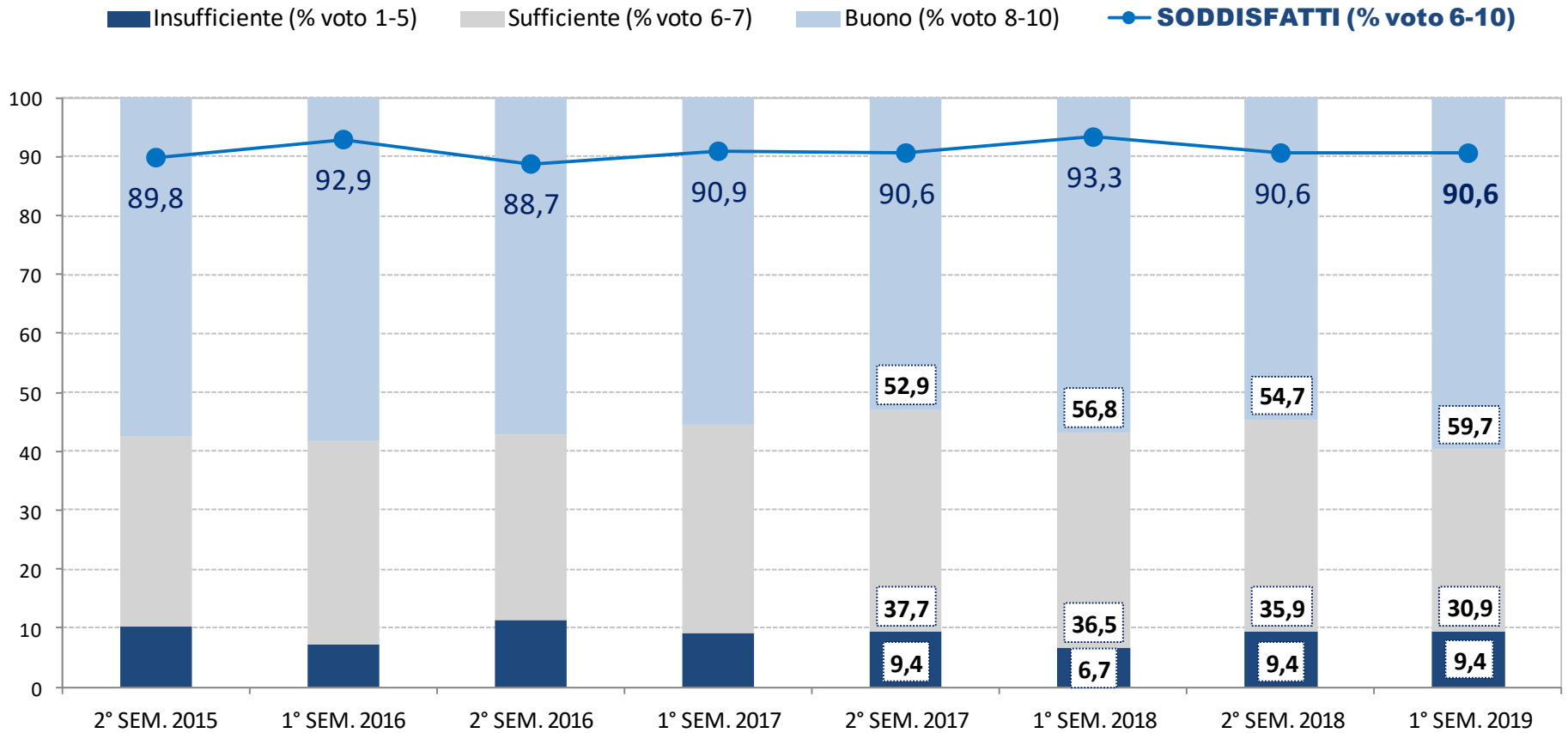


Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

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



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



Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

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

■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018 ■ 1° SEM. 2018

SODDISFATTI (% voto 6-10)

CONTINUITÀ
DEL SERVIZIO



VOTO MEDIO

8,0

LIVELLO DI
PRESSIONE ACQUA



7,7

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

IMPORTANZA (% di citazione)

80,6

19,4

CONDOMINIO



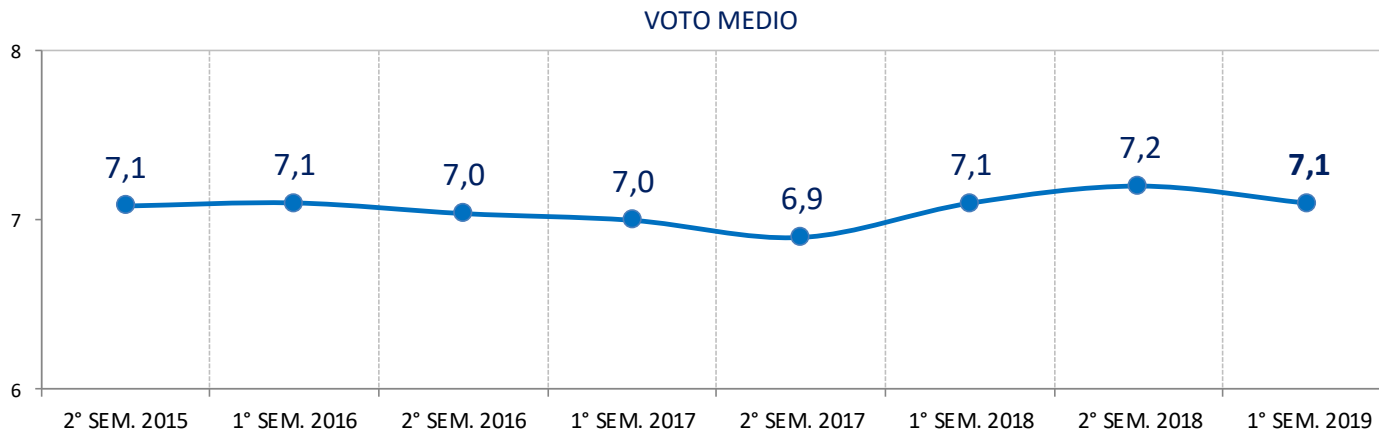
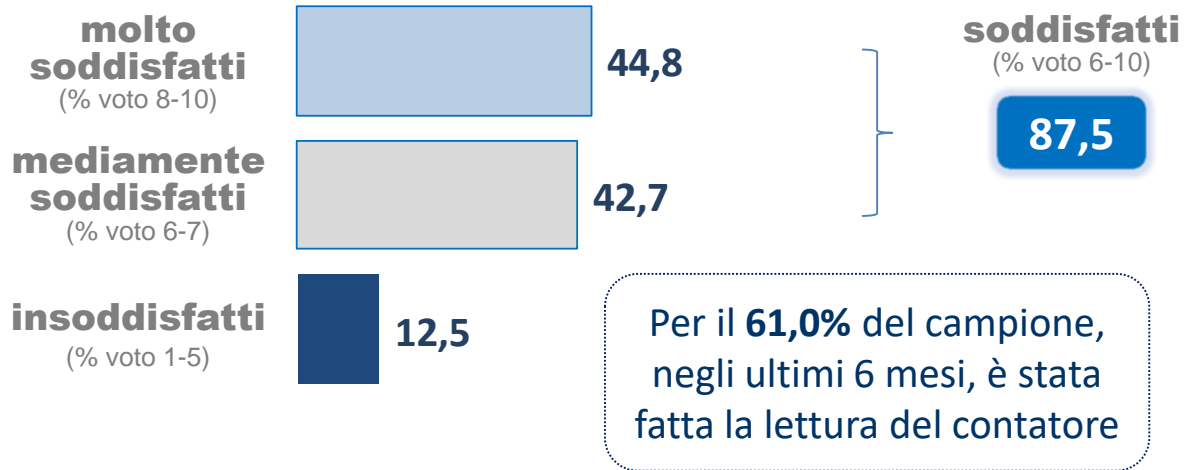
88,2%

UNITÀ INDIPENDENTE



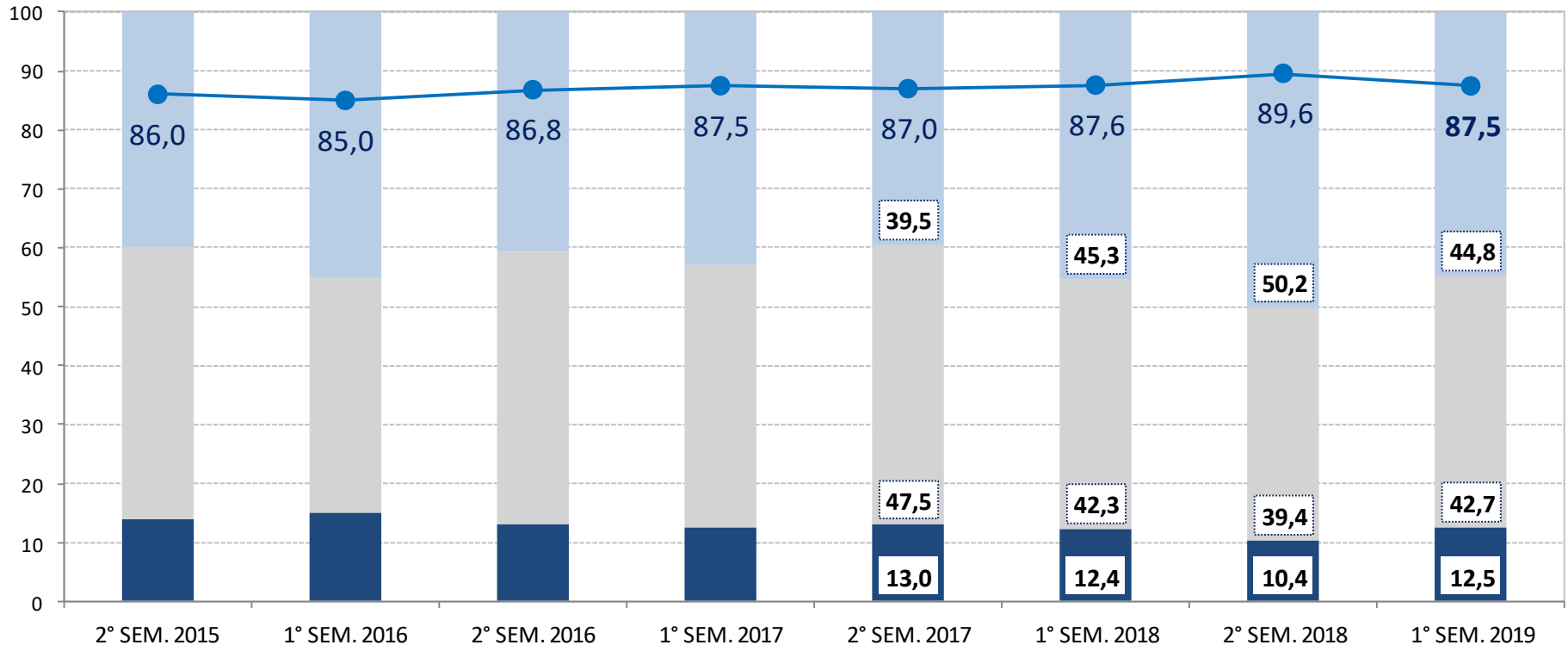
89,1%

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



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

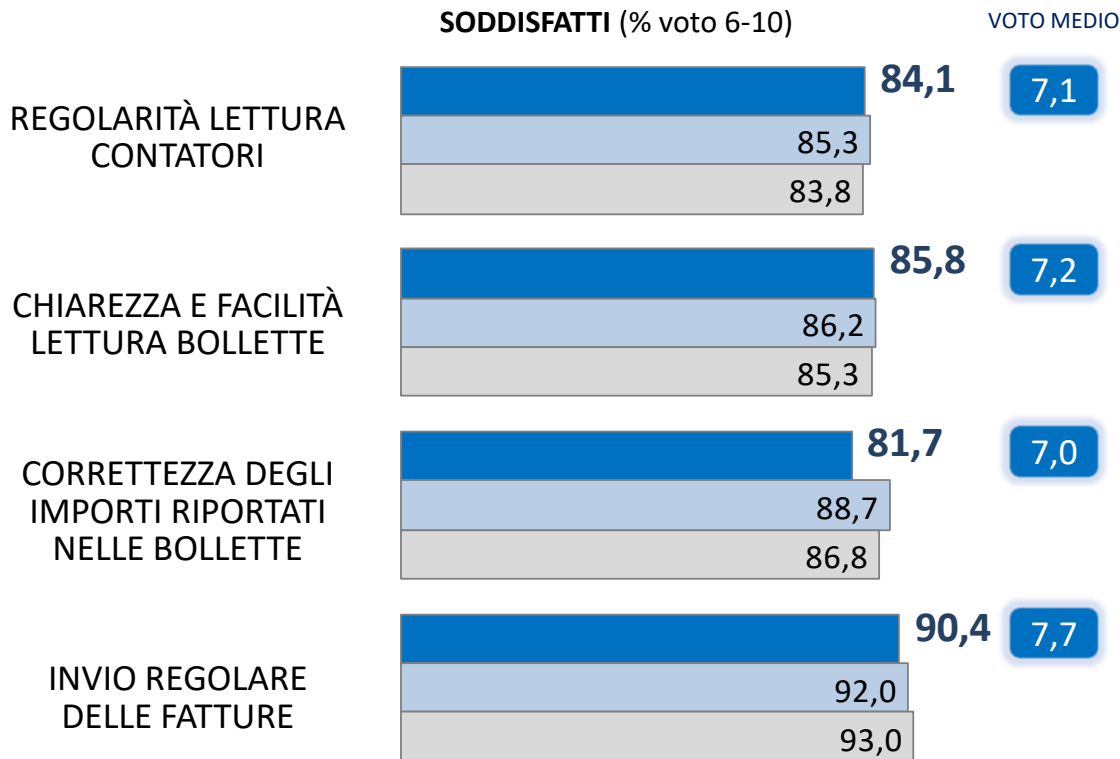
■ Insufficiente (% voto 1-5) ■ Sufficiente (% voto 6-7) ■ Buono (% voto 8-10) ● **SODDISFATTI (% voto 6-10)**



Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

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

■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018 ■ 1° SEM. 2018

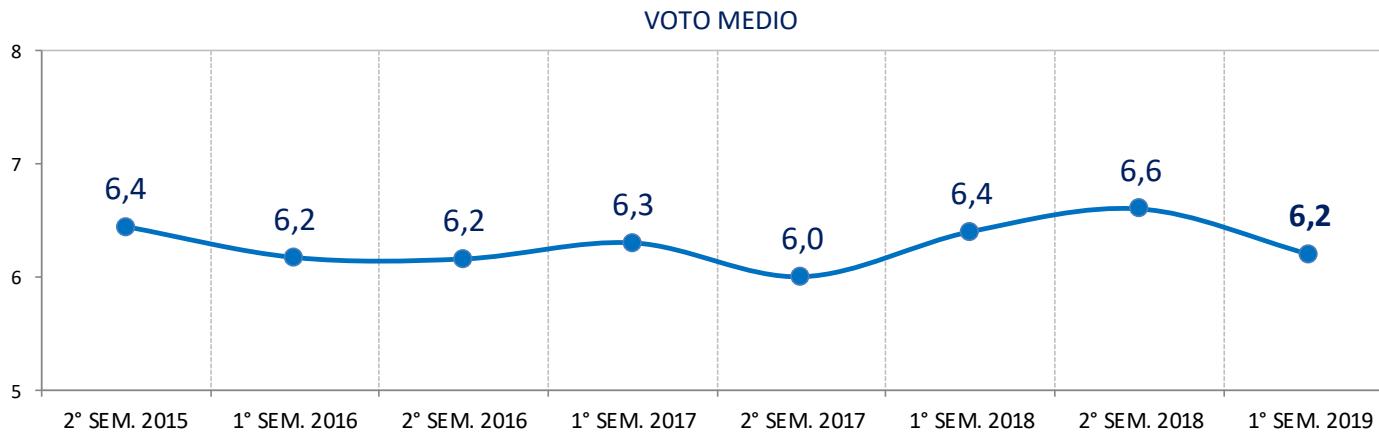
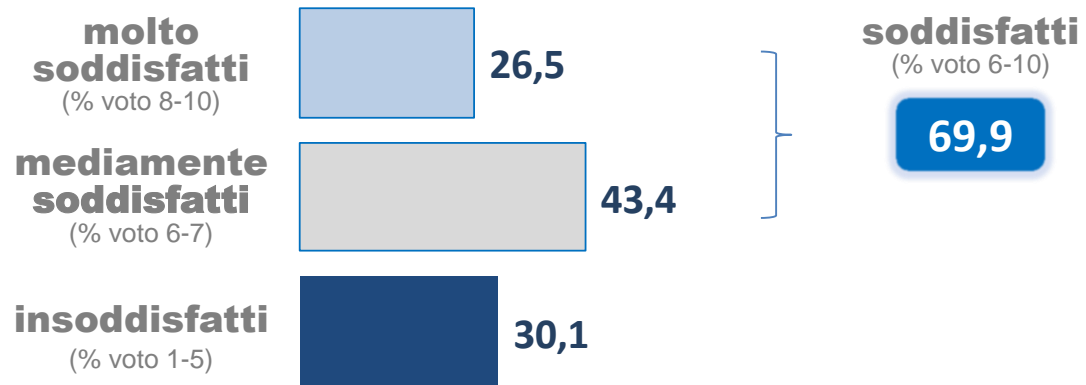


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 2 risposte)

IMPORTANZA (% di citazione)

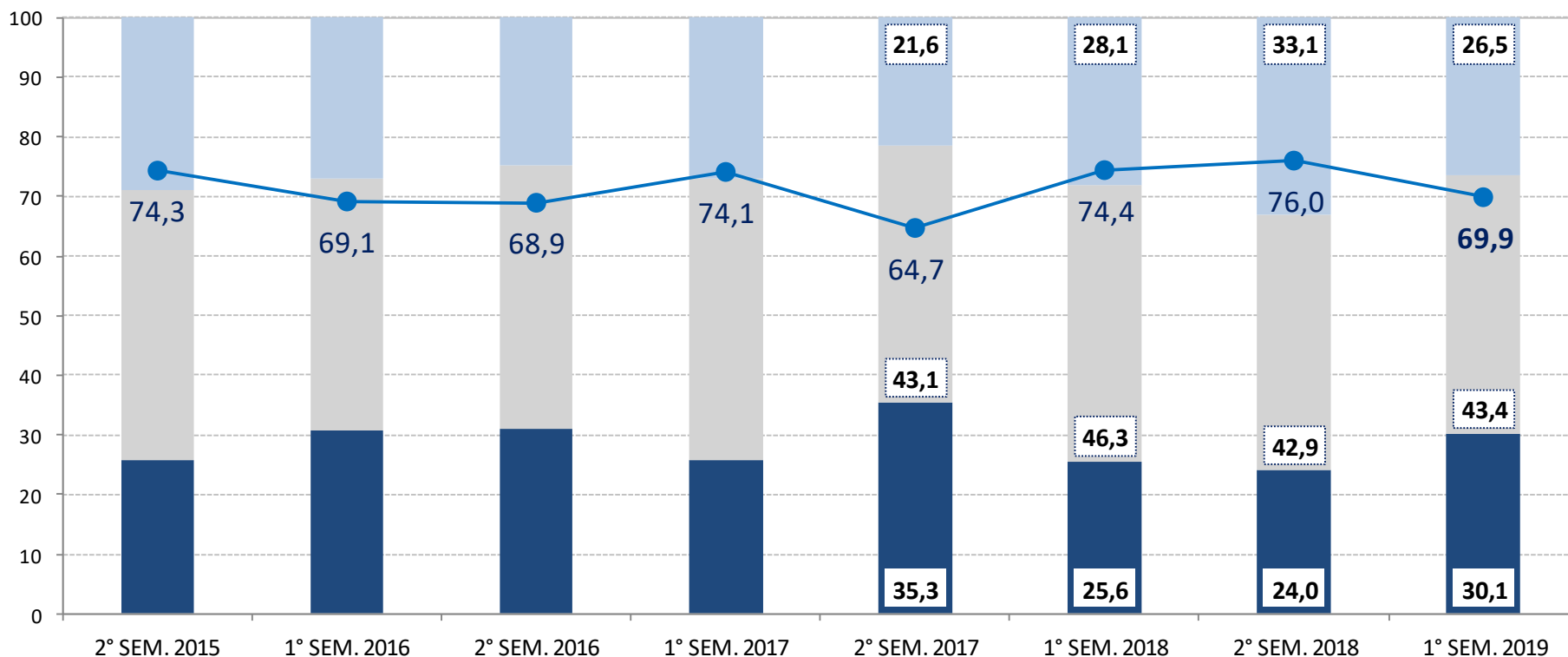


“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

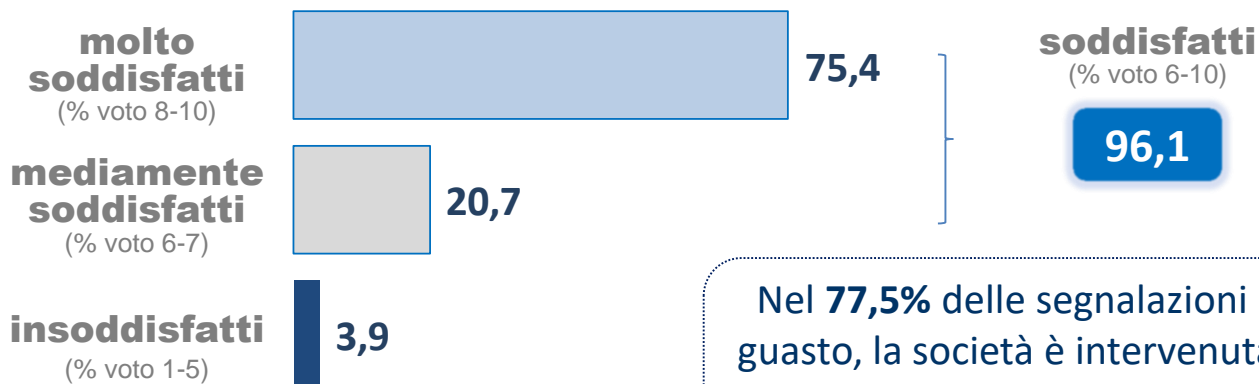


“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

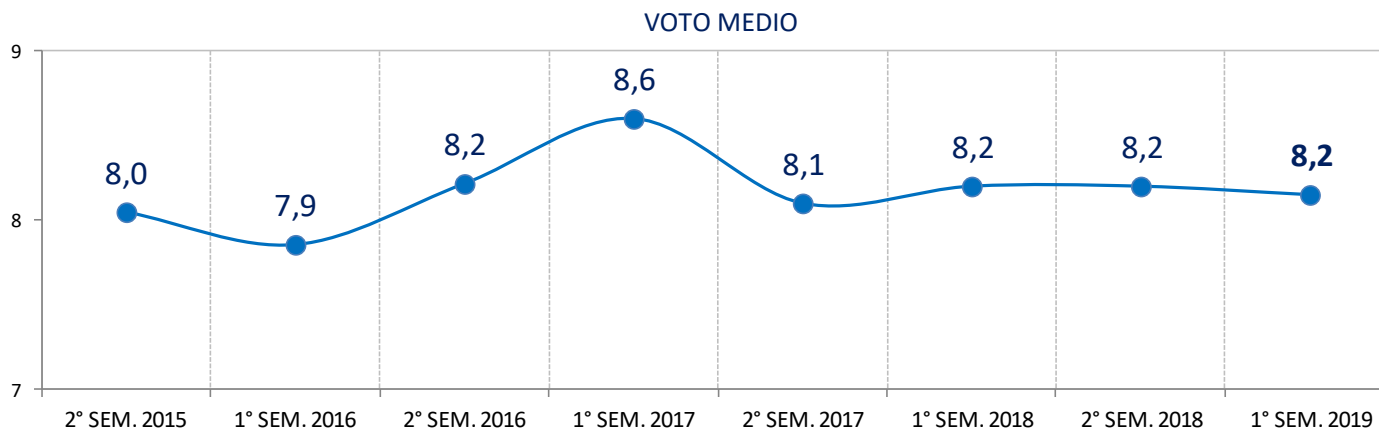
■ Insufficiente (% voto 1-5) ■ Sufficiente (% voto 6-7) ■ Buono (% voto 8-10) ● **SODDISFATTI (% voto 6-10)**



“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

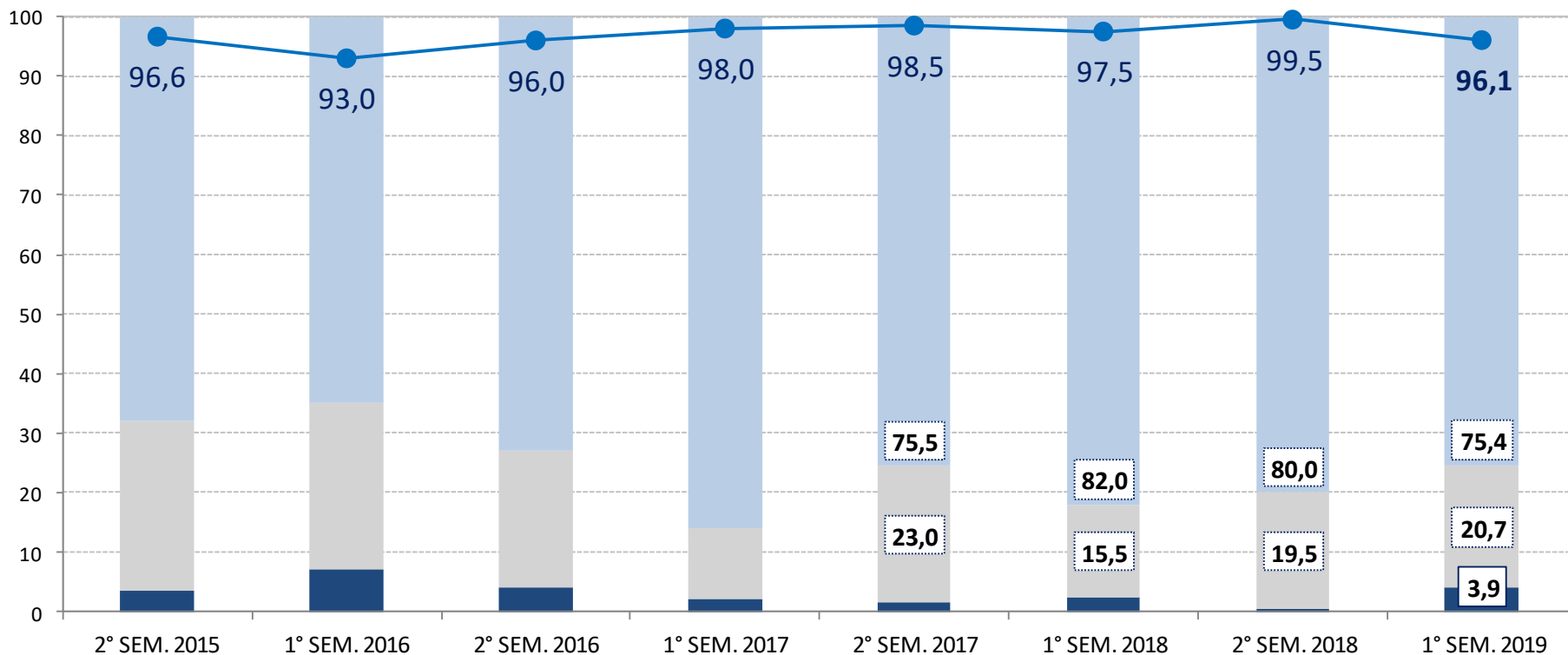


Nel **77,5%** delle segnalazioni guasto, la società è intervenuta per ripristinare il servizio
[88,8%, 2° SEM. 2018]



“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

Insufficiente (% voto 1-5)
 Sufficiente (% voto 6-7)
 Buono (% voto 8-10)
 —● SODDISFATTI (% voto 6-10)

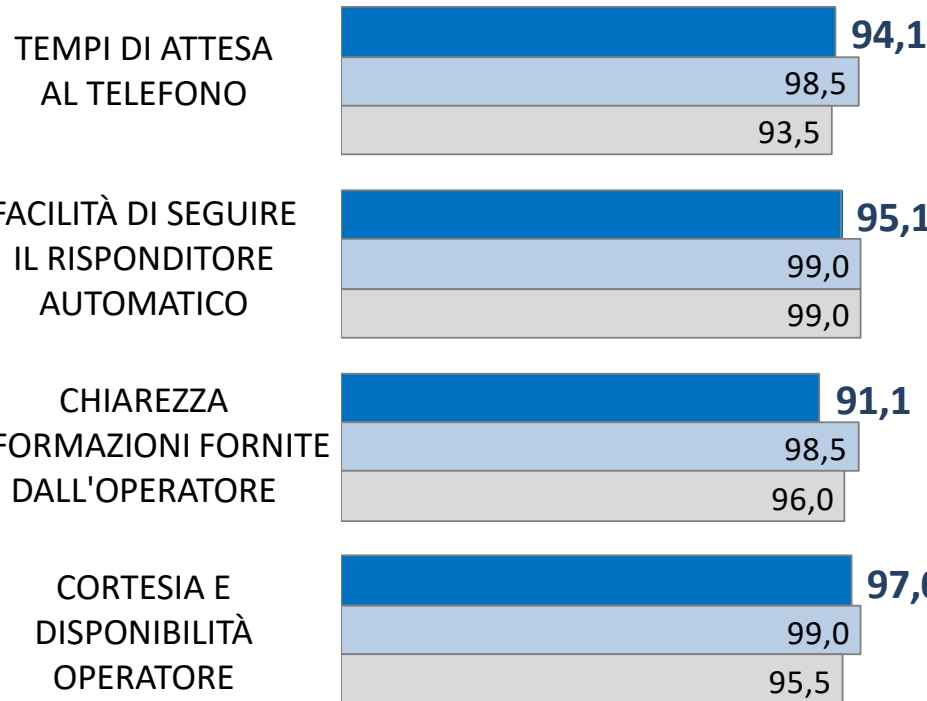


“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018 ■ 1° SEM. 2018

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

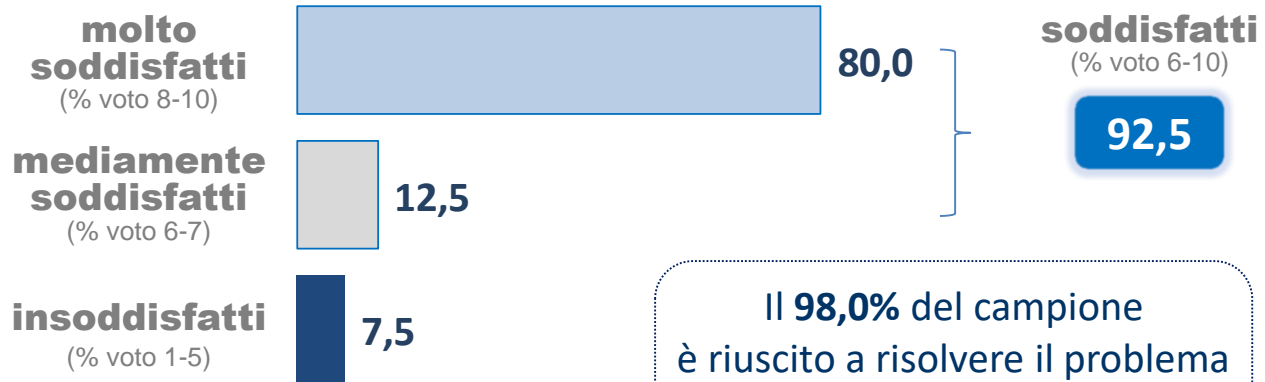


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 2 risposte)

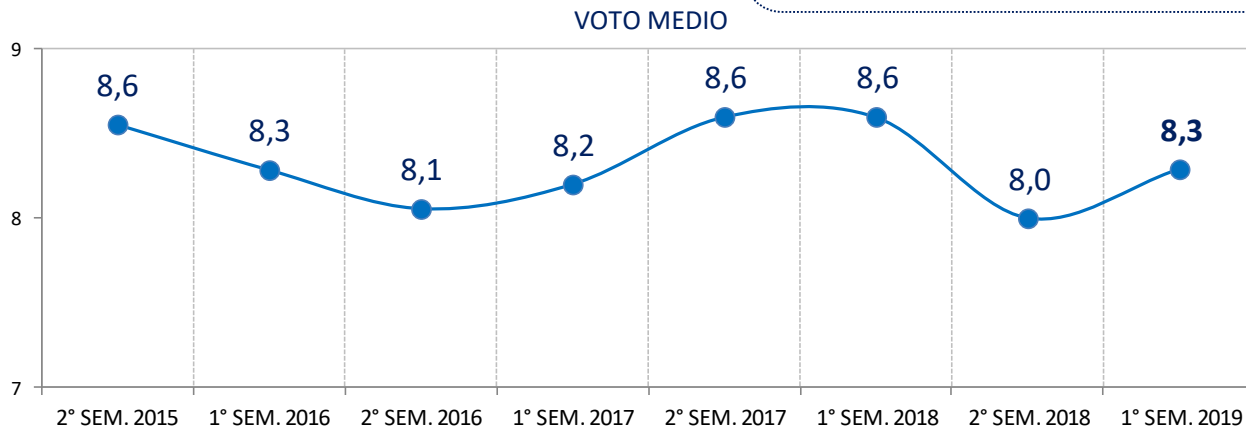
IMPORTANZA (% di citazione)



“Considerando complessivamente l’intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

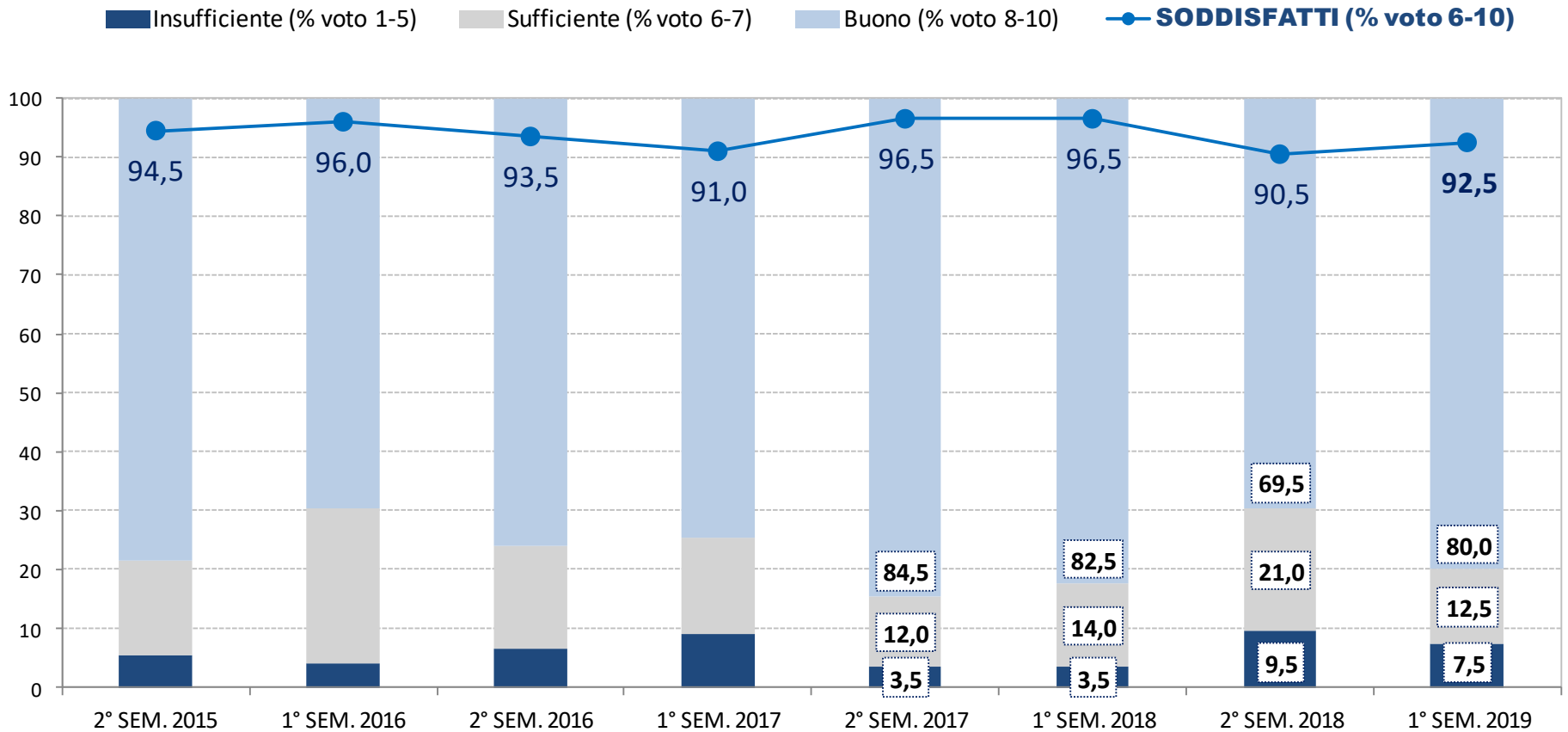


Il 98,0% del campione è riuscito a risolvere il problema tramite l’intervento tecnico
[94,5%, 2° SEM. 2018]



Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

“Considerando complessivamente l’intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



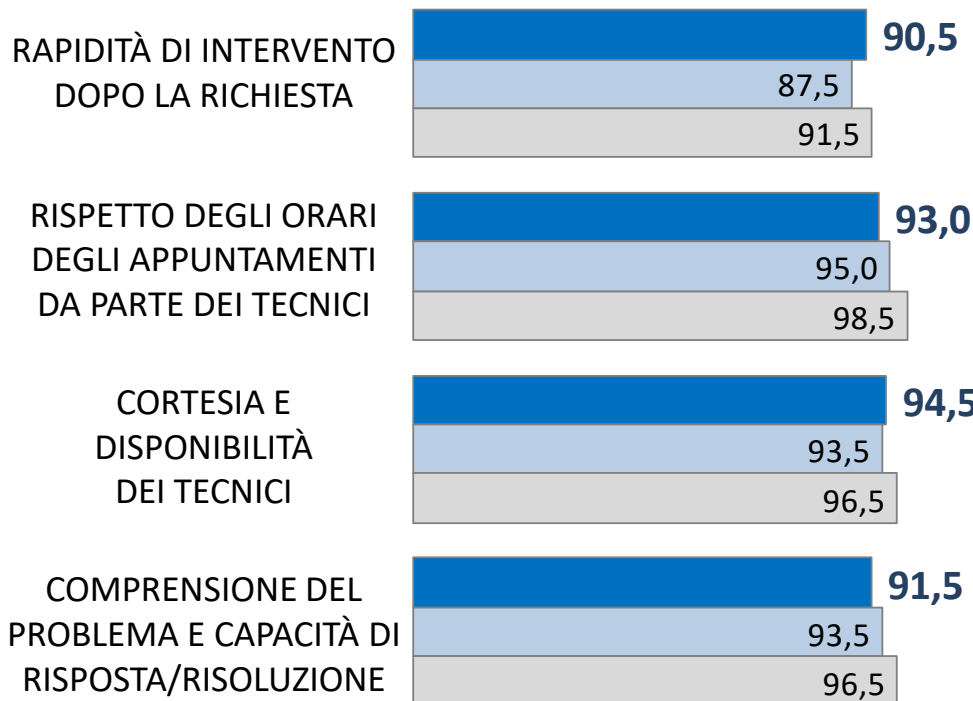
Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

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

■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018 ■ 1° SEM. 2018

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

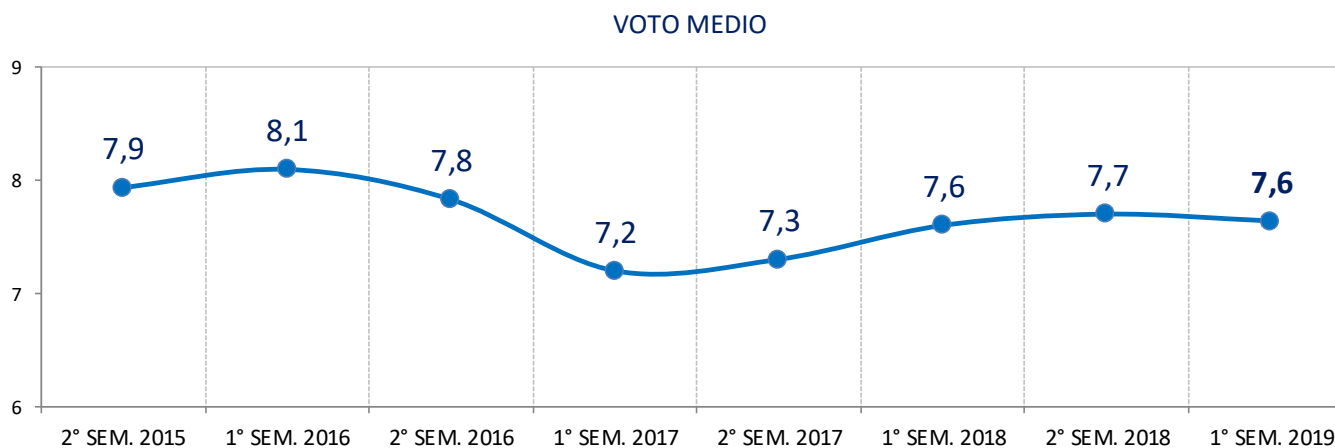
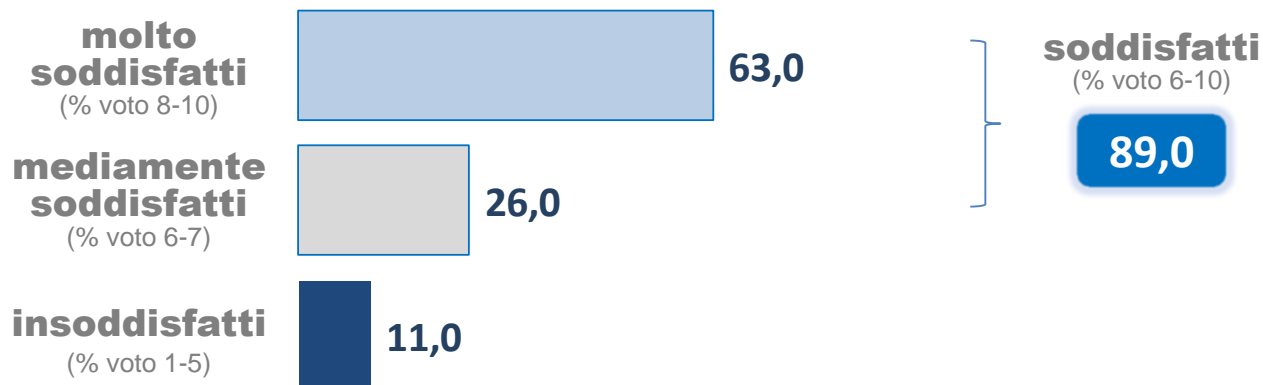


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 2 risposte)

IMPORTANZA (% di citazione)

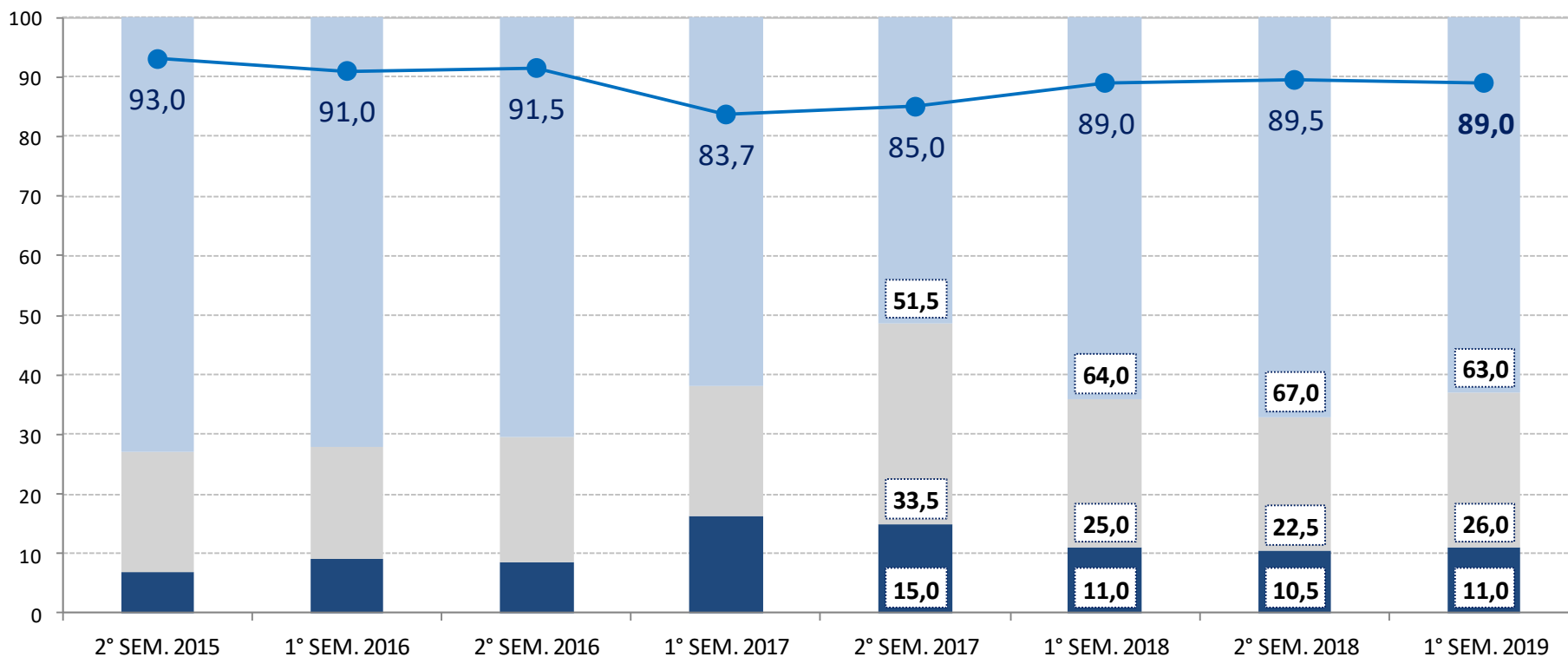


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

Insufficiente (% voto 1-5)
 Sufficiente (% voto 6-7)
 Buono (% voto 8-10)
 —●— **SODDISFATTI (% voto 6-10)**



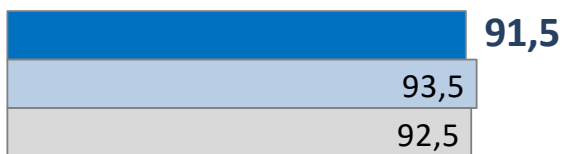
“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018 ■ 1° SEM. 2018

SODDISFATTI (% voto 6-10)

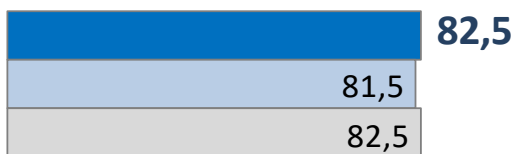
VOTO MEDIO

FACILITÀ DI SEGUIRE
IL RISPONDITORE
AUTOMATICO



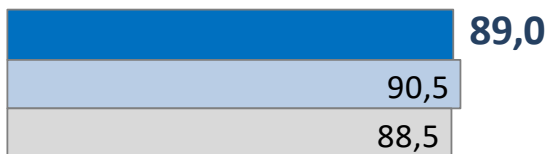
7,9

TEMPI DI ATTESA



7,3

COMPETENZA
DELL'OPERATORE



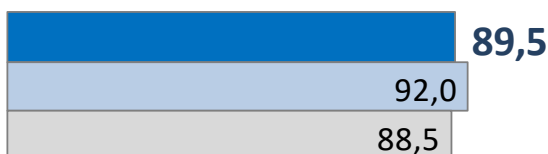
8,0

CORTESIA E DISPONIBILITÀ
DELL'OPERATORE



8,4

CHIAREZZA INFORMAZIONI
FORNITE DALL'OPERATORE



8,0

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

IMPORTANZA (% di citazione)

6,5

16,0

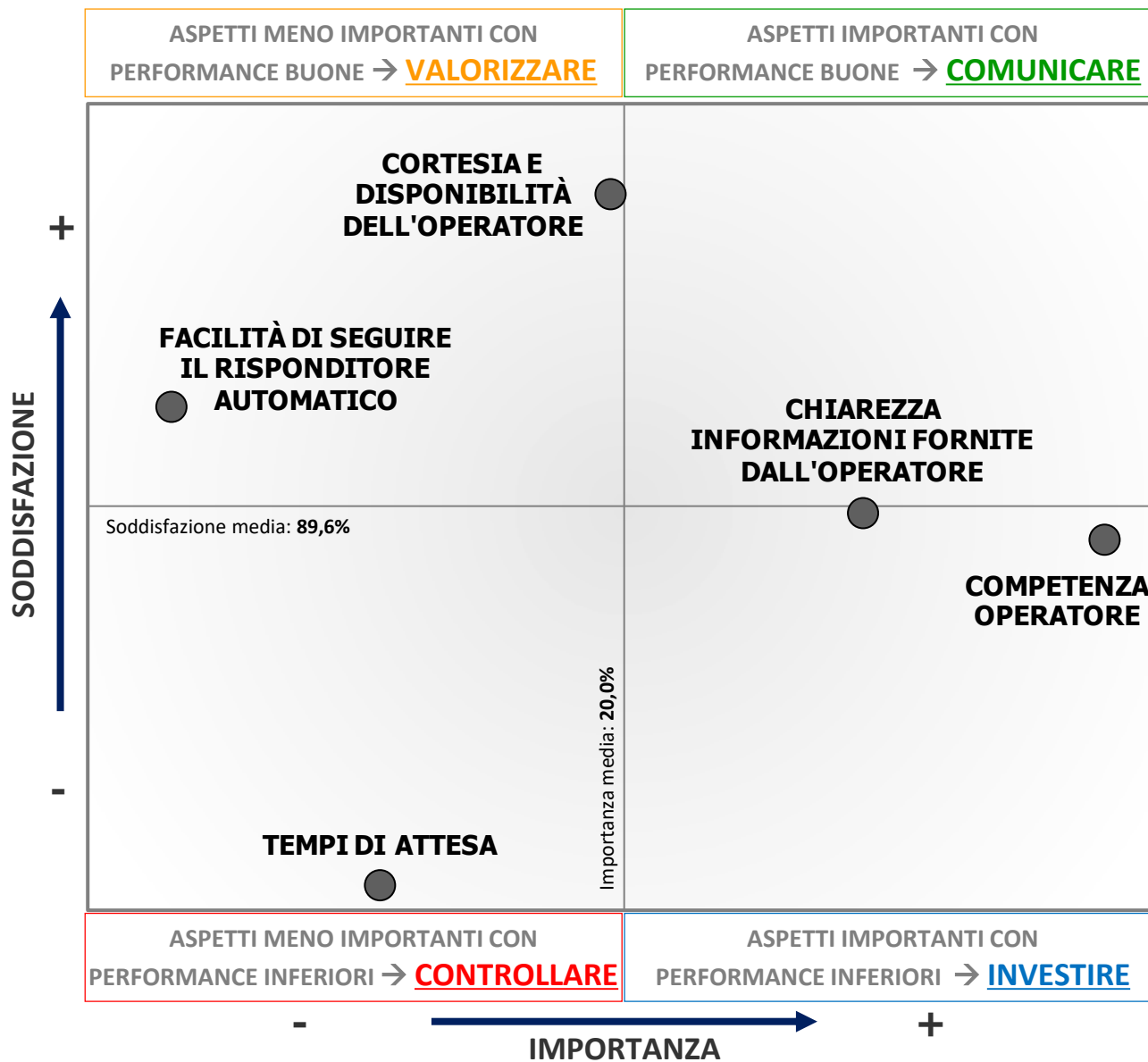
49,0

26,5

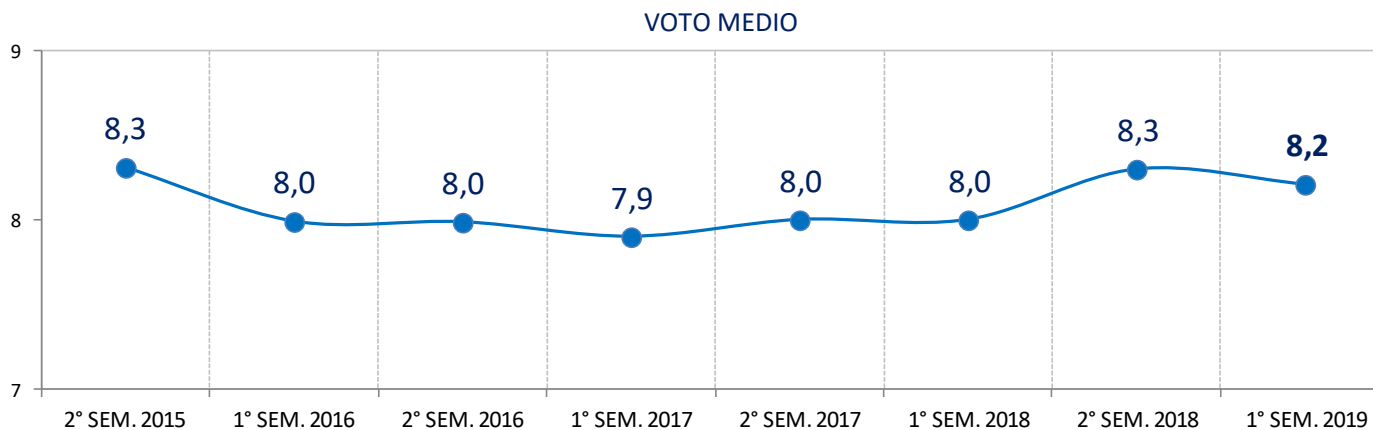
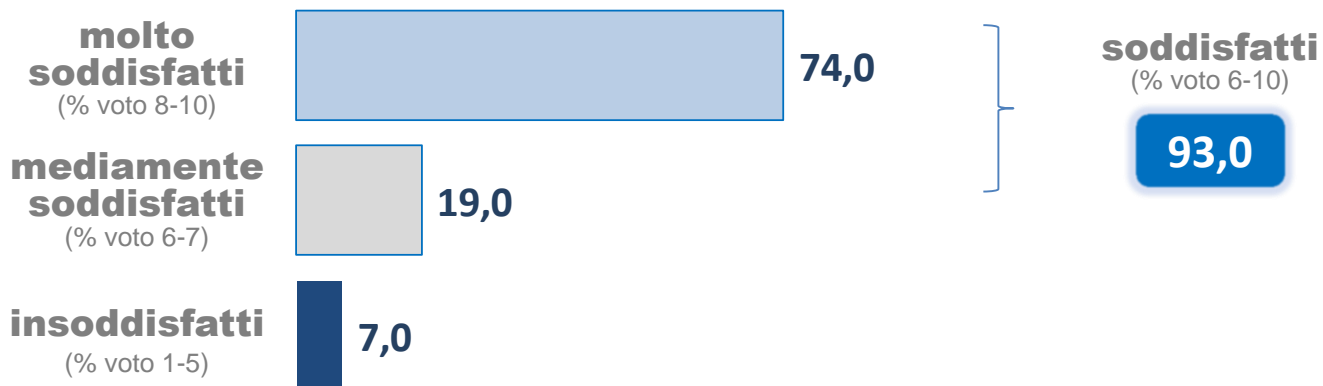
38,0



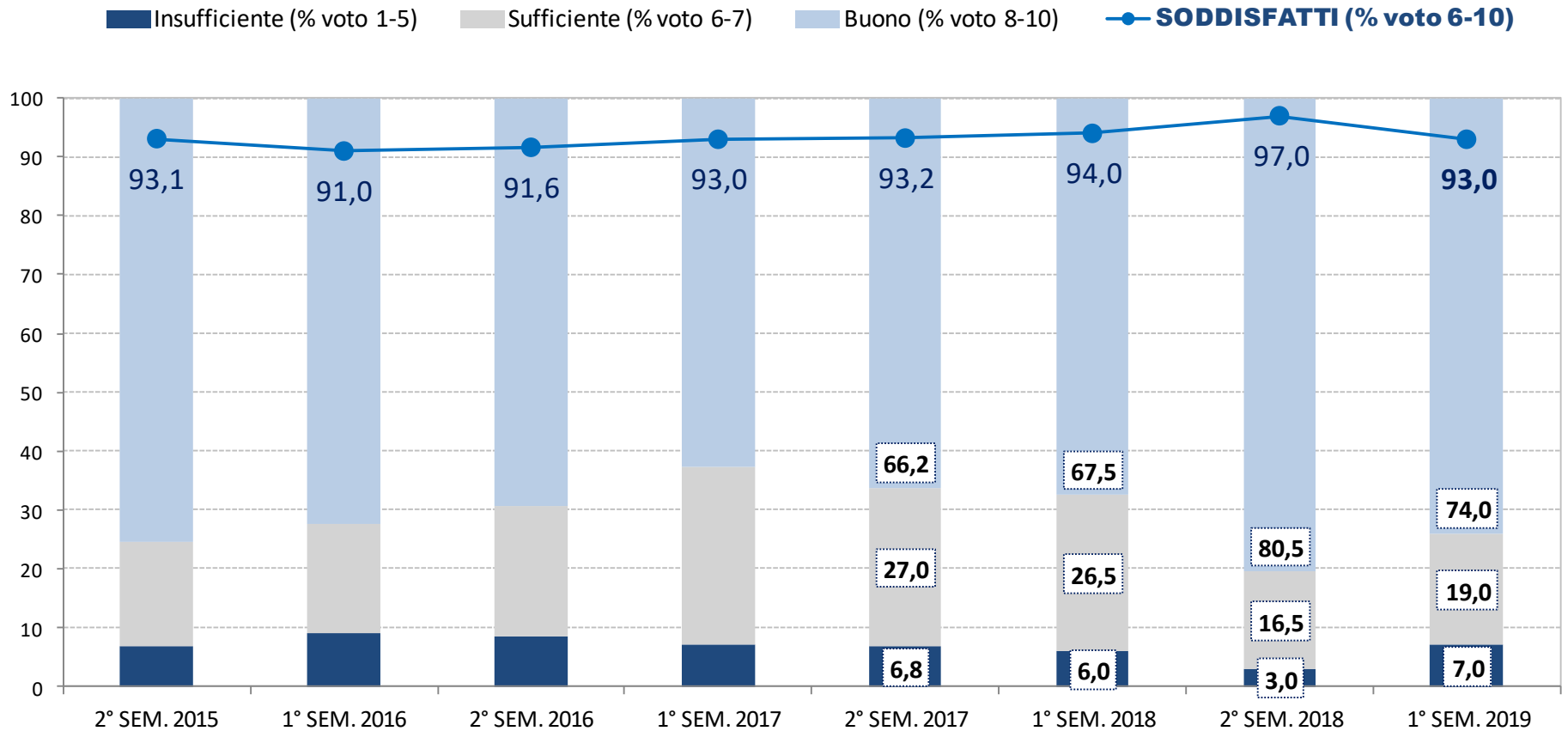
Punti di forza e priorità di intervento



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

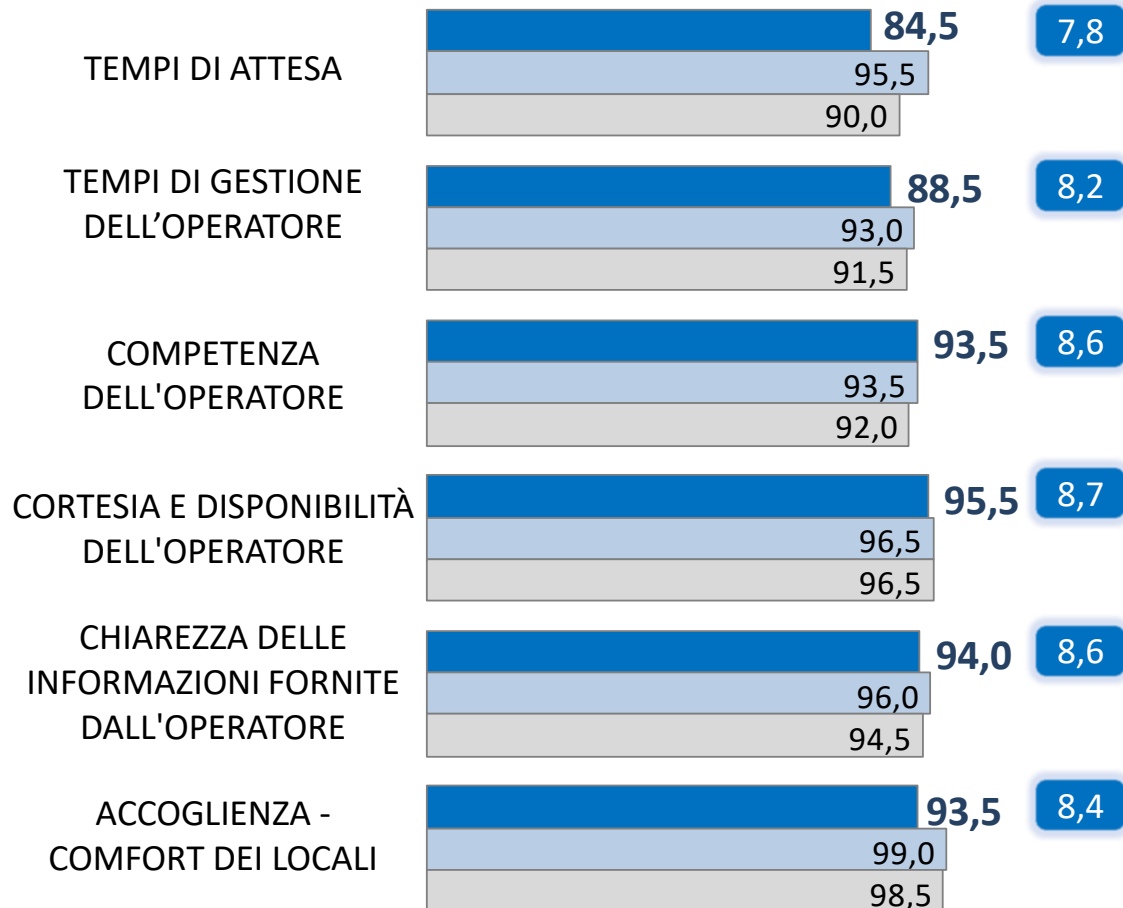


“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018 ■ 1° SEM. 2018

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO



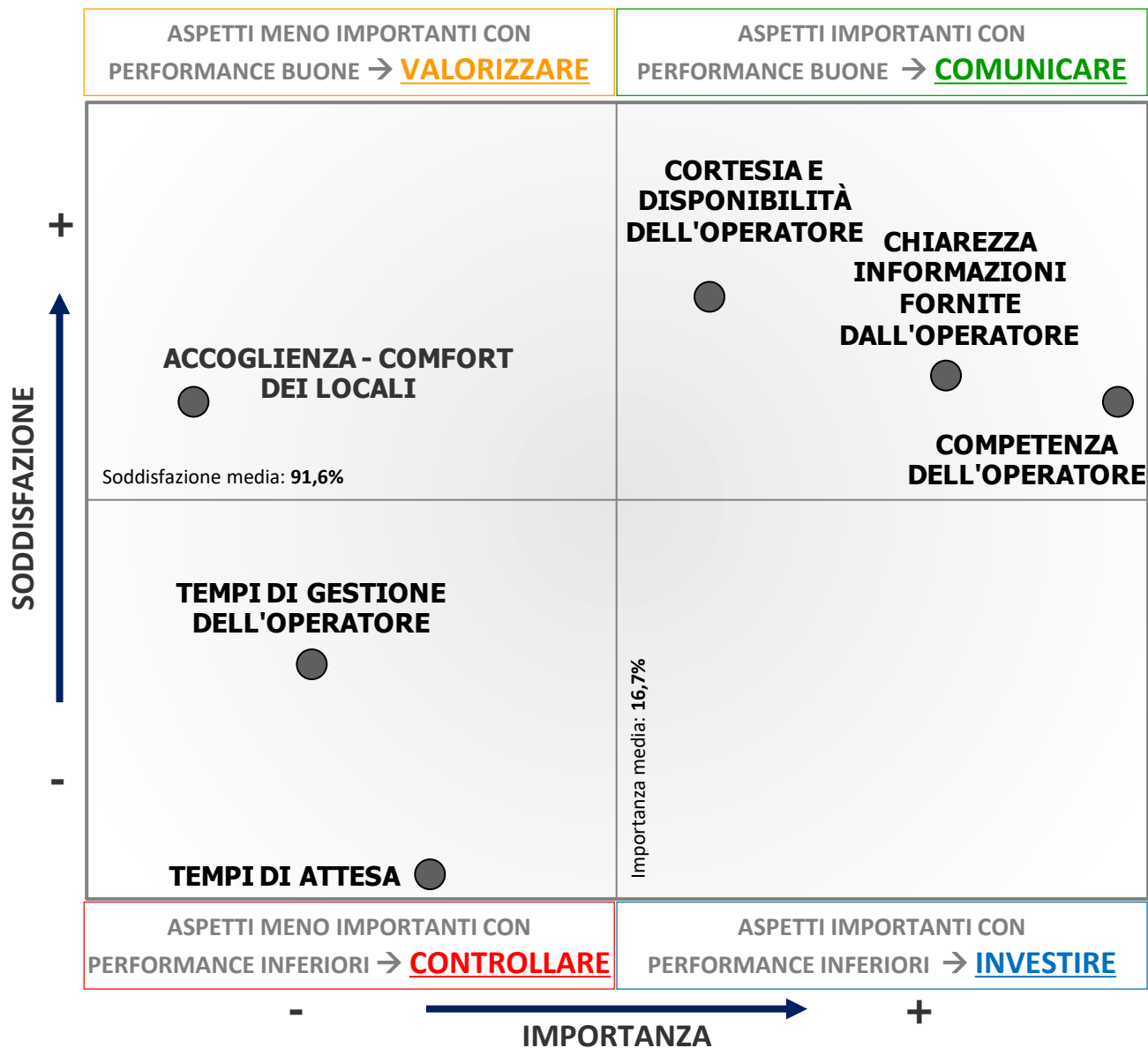
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 3 risposte)

IMPORTANZA (% di citazione)

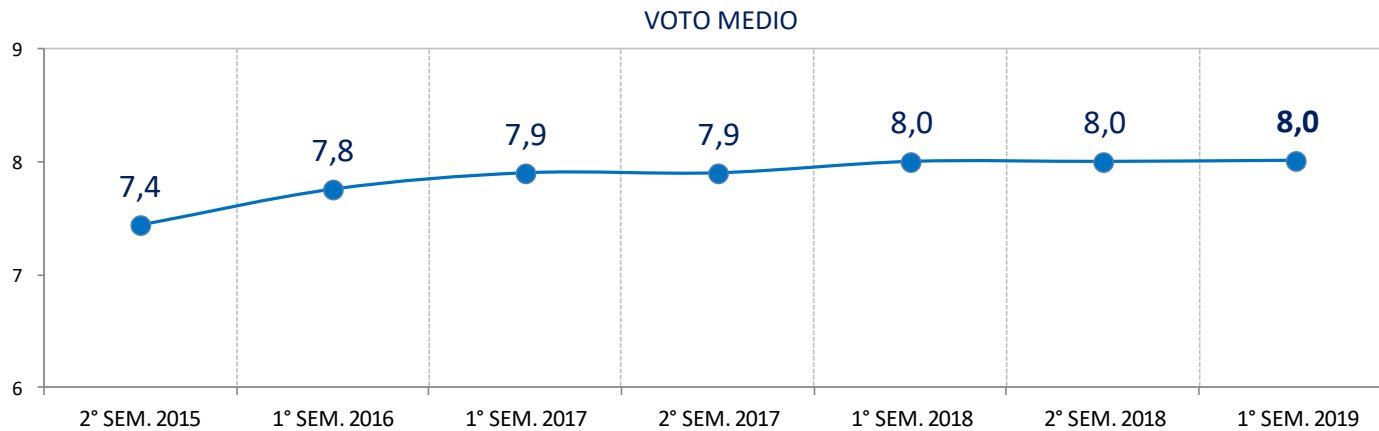
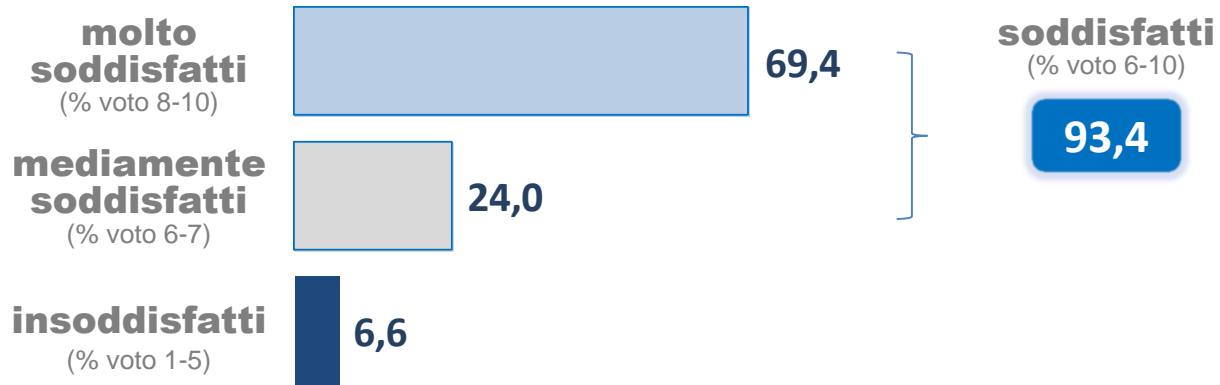




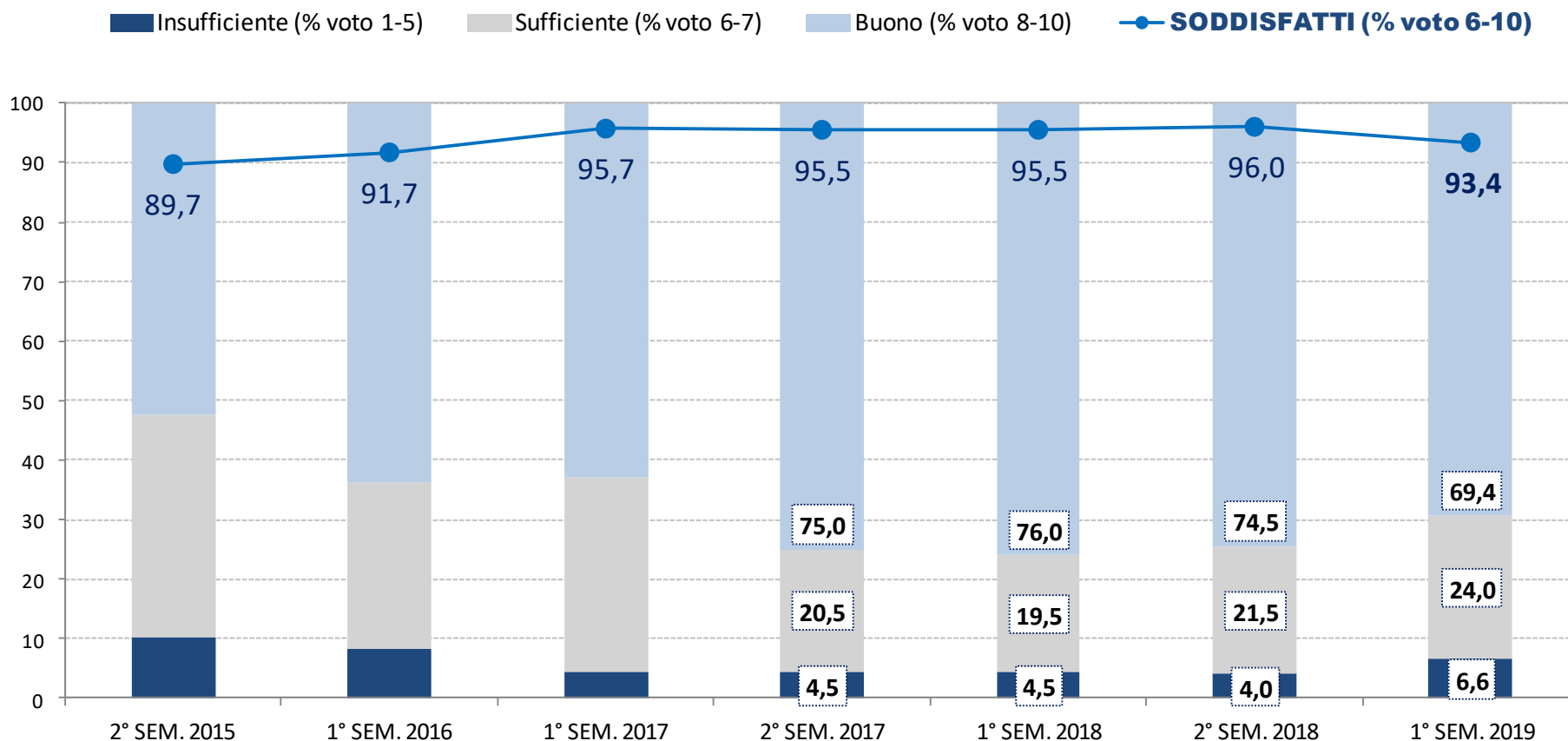
Punti di forza e priorità di intervento



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

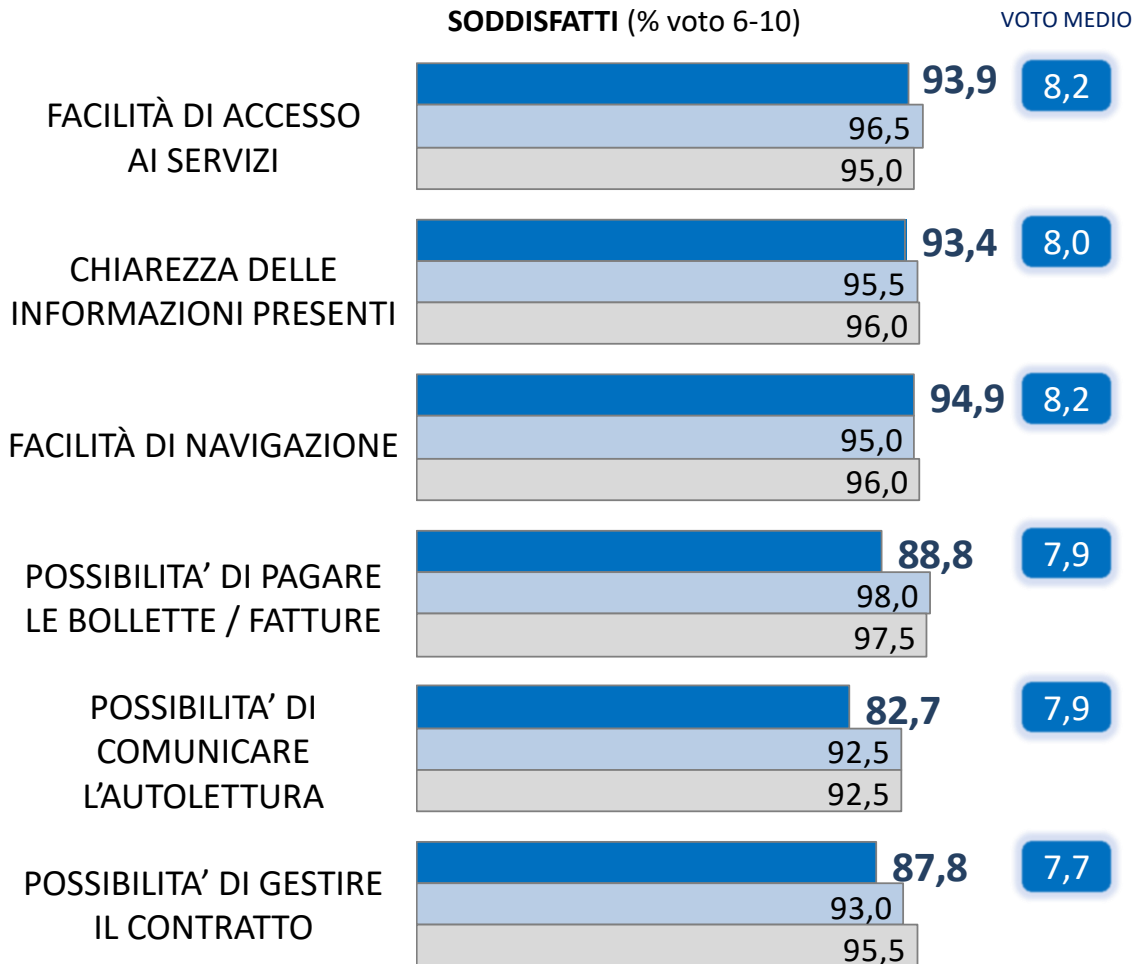


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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

■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018 ■ 1° SEM. 2018

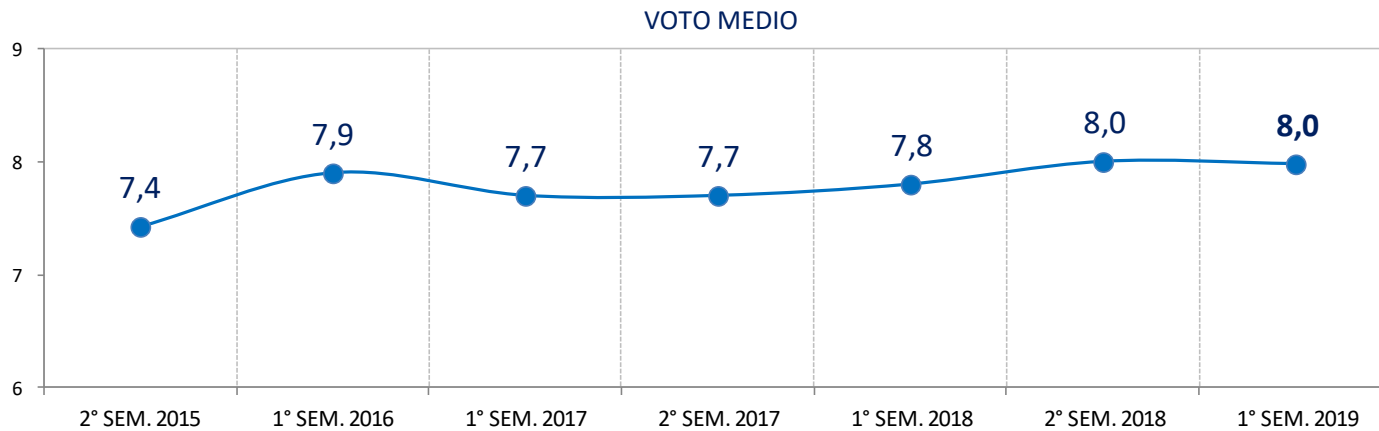
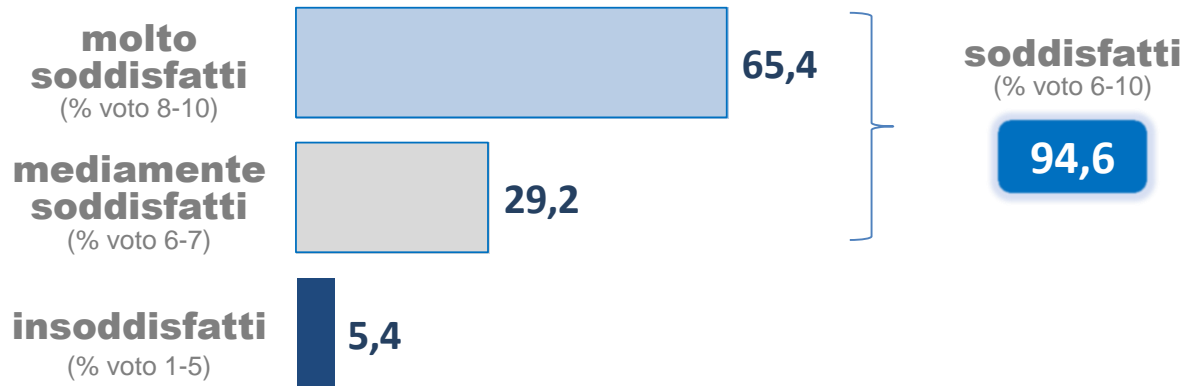


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 3 risposte)

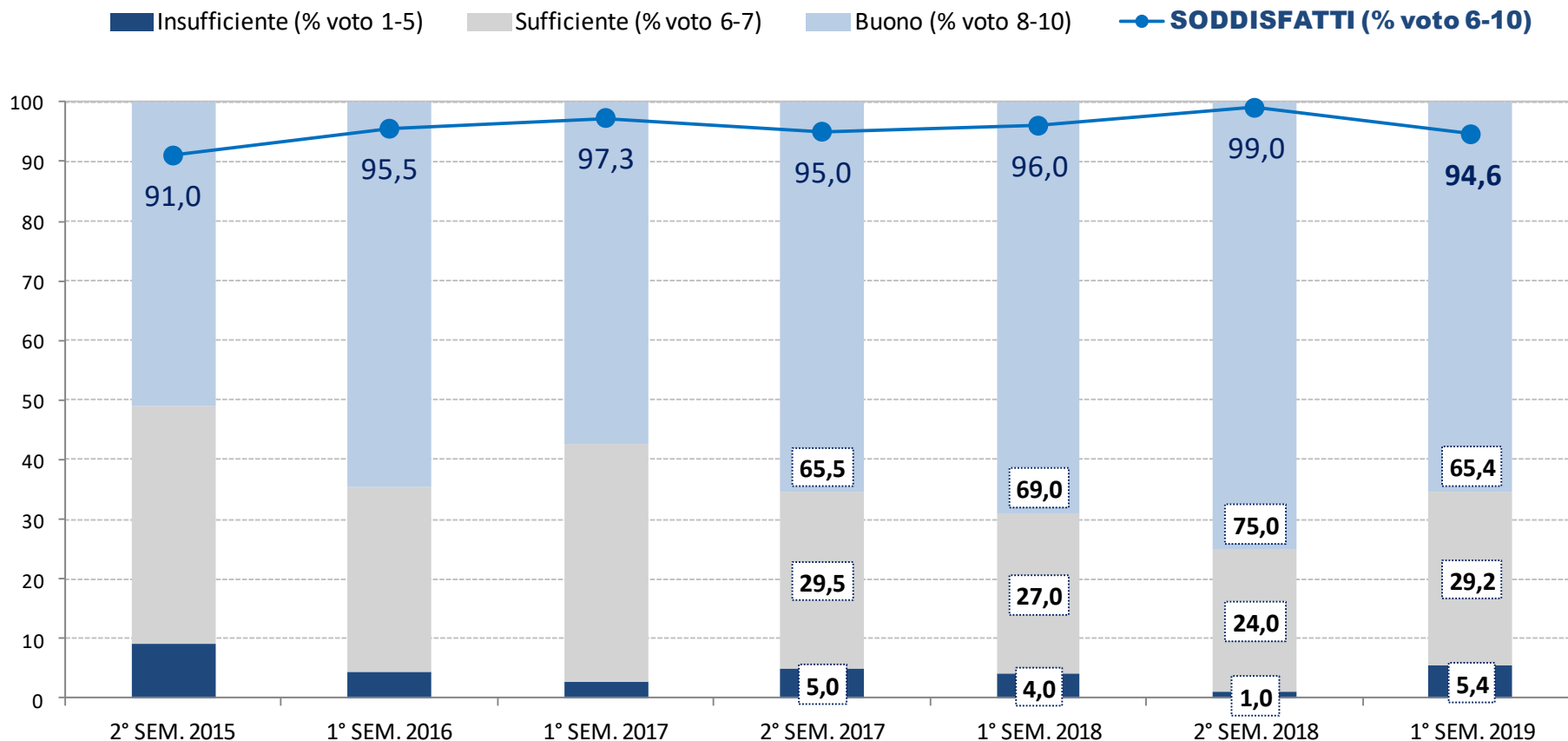
IMPORTANZA (% di citazione)



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



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

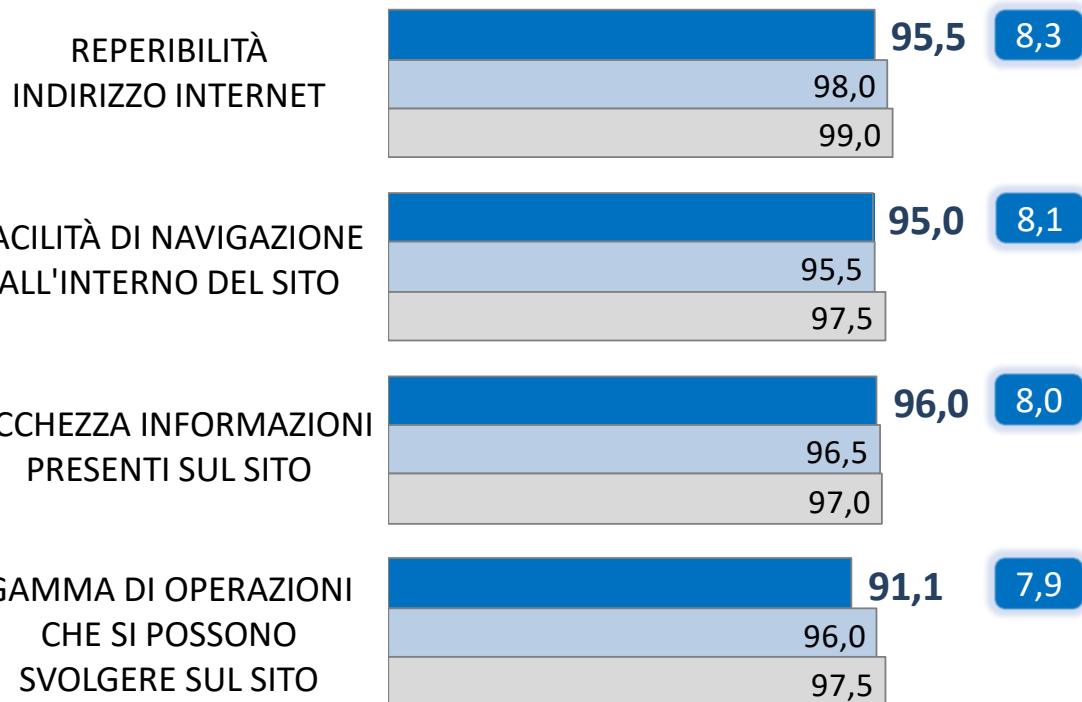


“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ 1° SEM. 2019 ■ 2° SEM. 2018 ■ 1° SEM. 2018

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO



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

IMPORTANZA (% di citazione)

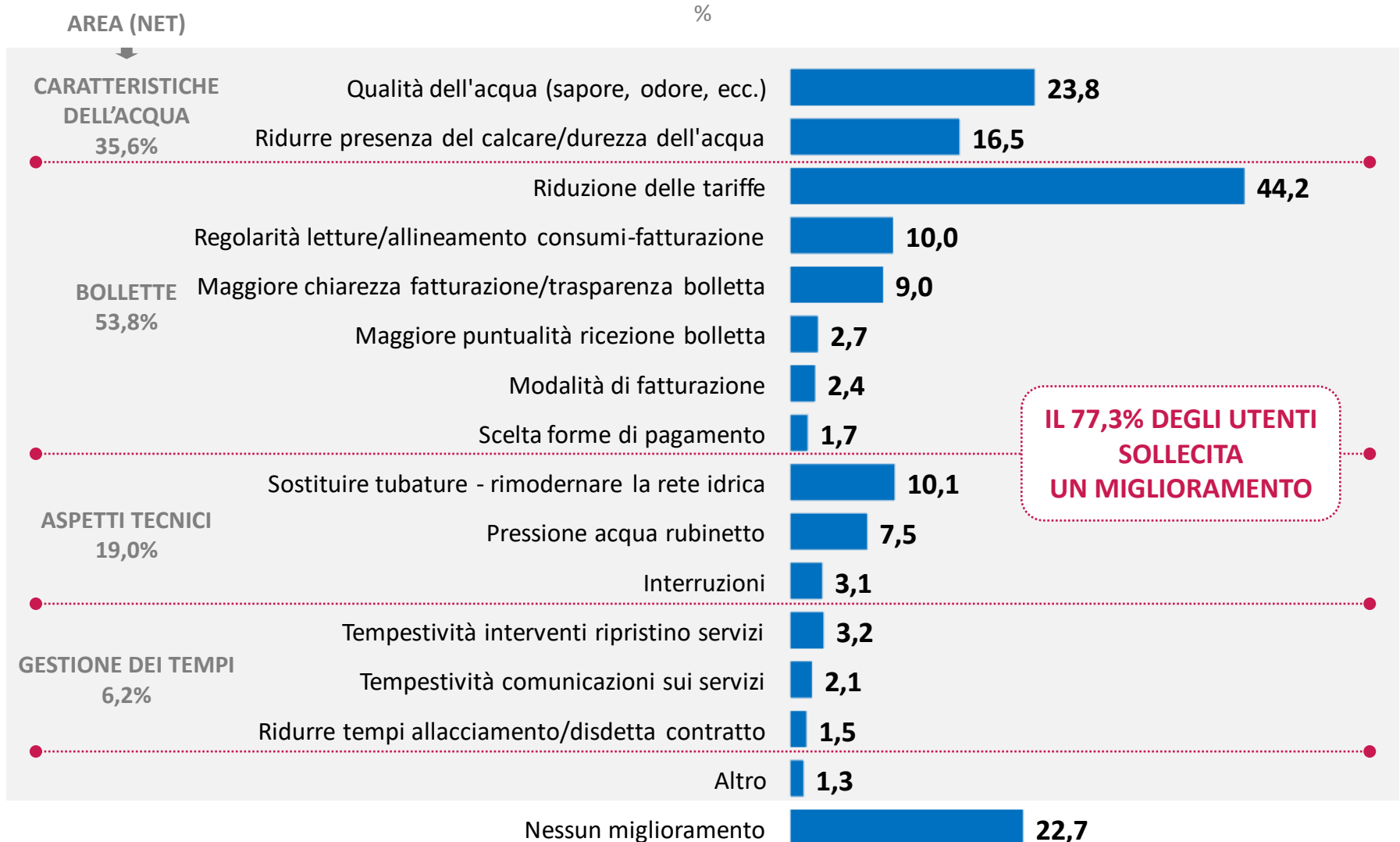


Sezione Open: altri temi

- Aspettative sul servizio
- NV Commerciale e Sportello
- Protagonisti del servizio idrico
- Acqua dal rubinetto
- Case dell'Acqua
- Comunicazioni



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



Dove ha reperito il NV?

BOLLETTA



75,5%

SITO INTERNET



18,5%

Linea subito libera 73,0%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1^a chiamata **66,5%**

chiamata successiva **30,0%**

altro canale contattato **13,5%**

*“Problema irrisolto – persistenza”
“Dovevano verificare alcuni aspetti”
“Operatore non risolutivo”
“Non era presente l'operatore informato”*

Il 59,3% ha tentato di risolvere il problema tramite invio di corrispondenza

Principali motivi di chiamata

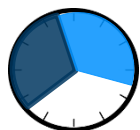
- Informazioni su bollette 34,5%
- Richiesta nuovo allaccio/interventi sul contatore 27,0%
- Richiesta/variazione nuovo contratto/disdetta 18,0%
- Rettifica bollette o richiesta duplicato 7,0%
- Modifica dati anagrafici 6,0%

Informazioni coerenti nei diversi contatti

! 76 RISPOSTE

- del tutto 17,1%
- abbastanza 48,7%

Durata della chiamata



- meno di 2' 19,5%
- tra 2' e 5' 46,5%



Risolve del tutto o in parte la richiesta **95,0%**



Non risolve, perché...



*“Mi hanno rimandato a più persone ma non sono riuscito comunque a risolvere”
«Devo andare di persona all'ufficio competente»*



Tempi di attesa

prima di parlare con l'operatore

- meno di 15' 55,0%
- tra 15' e 40' 34,0%
- oltre 40' 5,5%

Principali motivi di visita

- Richiesta/variazione nuovo contratto/disdetta 27,5%
- Richiesta nuovo allaccio/interventi sul contatore 25,5%
- Informazioni su bollette 14,0%
- Rateizzazione 9,0%
- Pagamento bollette, pratiche domiciliazione bancaria 8,5%

Permanenza allo sportello



- meno di 5' 22,5%
- tra 5' e 15' 56,0%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1^a visita **78,0%**
visita successiva **20,0%**

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

altro canale contattato **18,5%**



Il 62,2% ha tentato di risolvere il problema contattando il Call Center

Informazioni coerenti nei diversi contatti

 **67 RISPOSTE**

- del tutto 37,3%
- abbastanza 35,8%



Risolve del tutto o in parte la richiesta **97,0%**



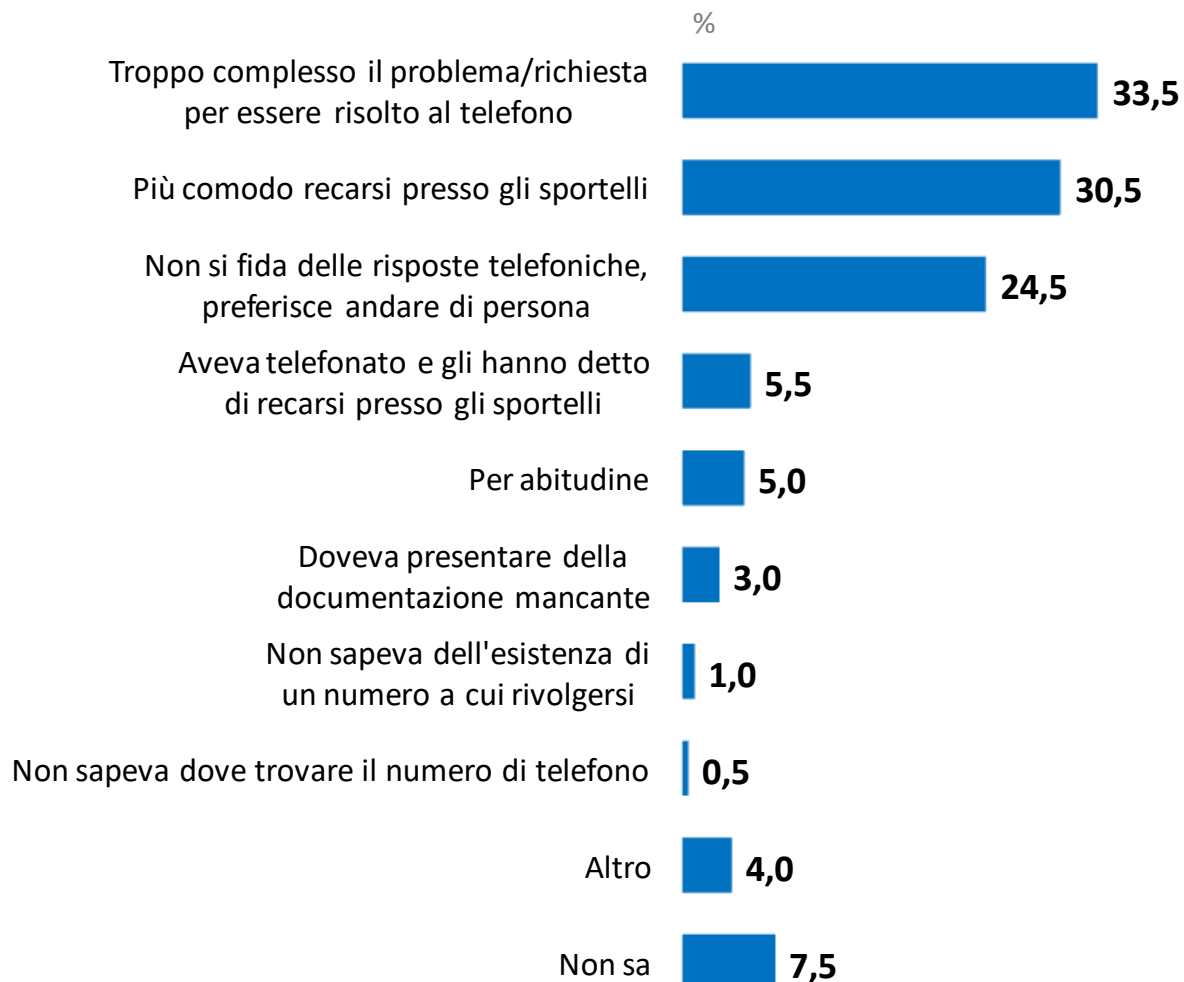
Non risolve, perché...



"Attendere una chiamata dell'azienda"
"Presentare della documentazione mancante"
"Fare dei pagamenti per dar corso alla pratica"

Scelta dello sportello rispetto al NV

“Per quali motivi ha scelto di recarsi presso gli sportelli di Acquedotto del Fiora invece che contattare il Call Center?”
(risposta spontanea e multipla)



Dove ha reperito l'indirizzo?

BOLLETTA



31,6%

SITO INTERNET



53,1%

Accessibilità sempre disponibile e funzionante 53,1%

Tramite lo sportello online



Riesce a trovare del tutto risposte alle esigenze **81,6%**



Alcune funzionalità sono carenti **13,3%**



“Per concludere la pratica ho dovuto contattare il NV”

“Le risposte alle mie richieste / reclami arrivano in ritardo”

Principali motivi di registrazione

- Pagamento della bolletta/fattura 31,7%
- Comunicazione autolettura 29,7%
- Gestione del contratto 33,7%
- Visualizzazione estratto conto 8,4%
- Informazioni contrattuali 6,4%

40,3% ha utilizzato altri canali, quali...

Informazioni coerenti nei diversi contatti

- del tutto 41,8%
- abbastanza 39,2%



! 79 RISPOSTE



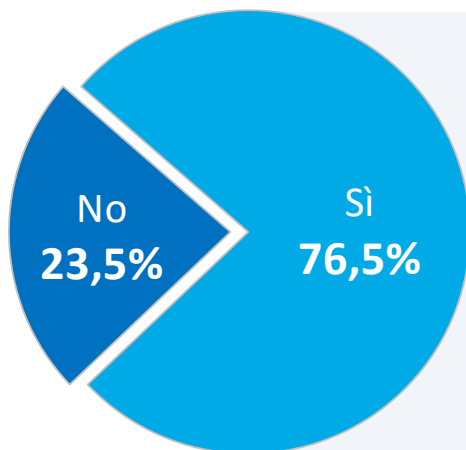
73,4%



13,9%

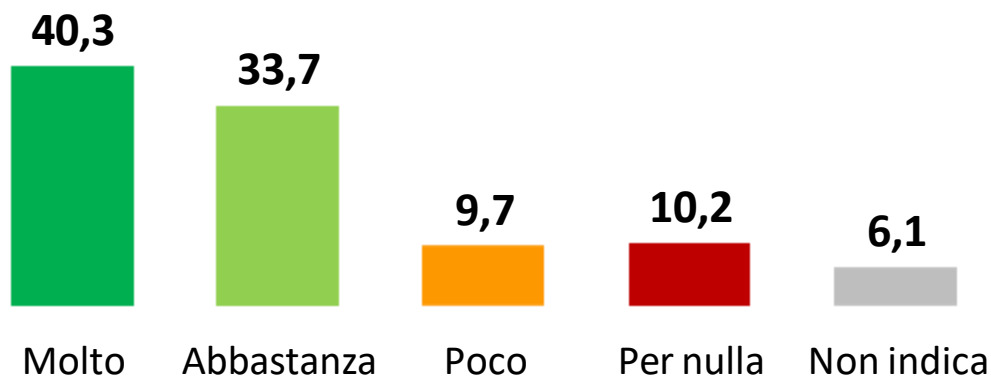


“Lei sa che esiste l’applicazione MyFiora scaricabile gratuitamente sullo smartphone/tablet dove è possibile effettuare le stesse operazioni dello sportello online?”

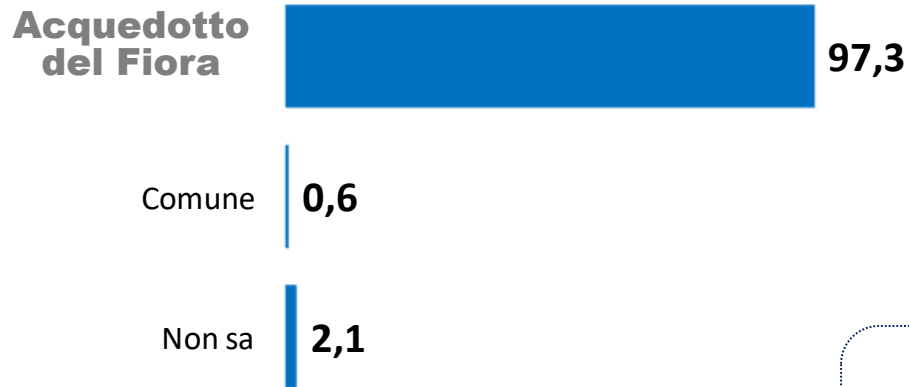


Al **52,7%** è capitato di utilizzare l’App MyFiora dal proprio smartphone/tablet

“Quanto gradisce in generale la possibilità di potere effettuare le stesse operazioni dello sportello online attraverso l’applicazione MyFiora direttamente dal suo smartphone/tablet?”



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

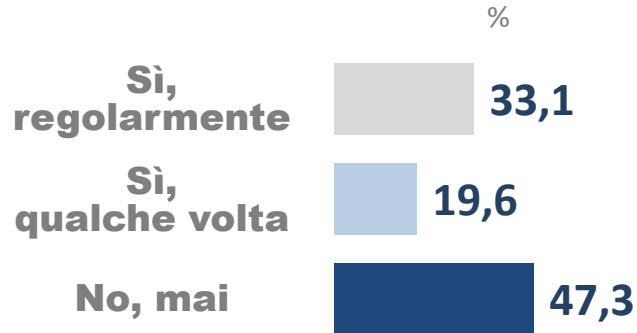


Il 71,3% del campione
sa che Acquedotto del Fiora gestisce anche
il servizio di fognatura e depurazione
[83,7%, 2° SEM. 2018]

Utilizzo dell'acqua potabile

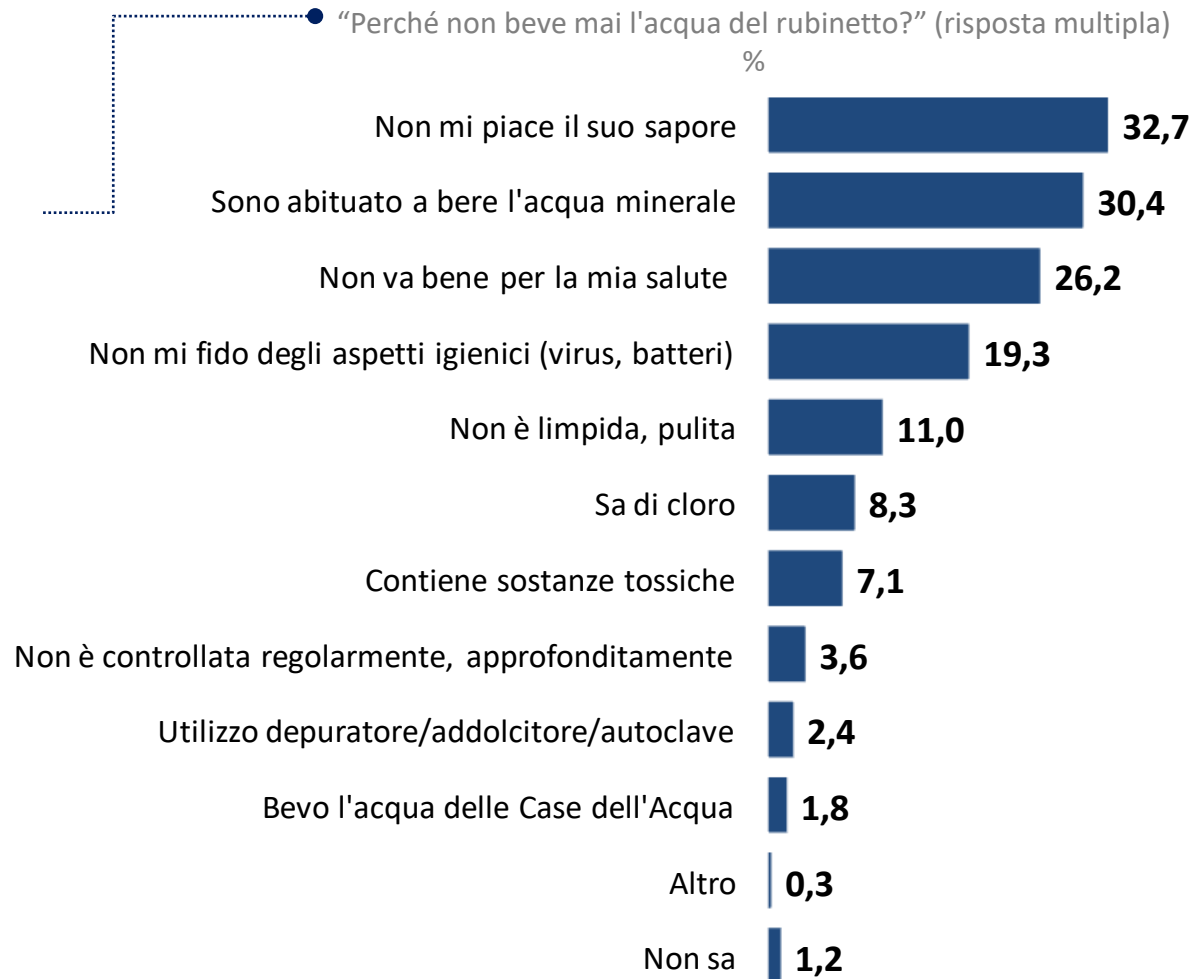


“Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”



Il **69,3%** del campione sa che l'acqua erogata dal pubblico acquedotto è regolarmente controllata dall'azienda sanitaria locale

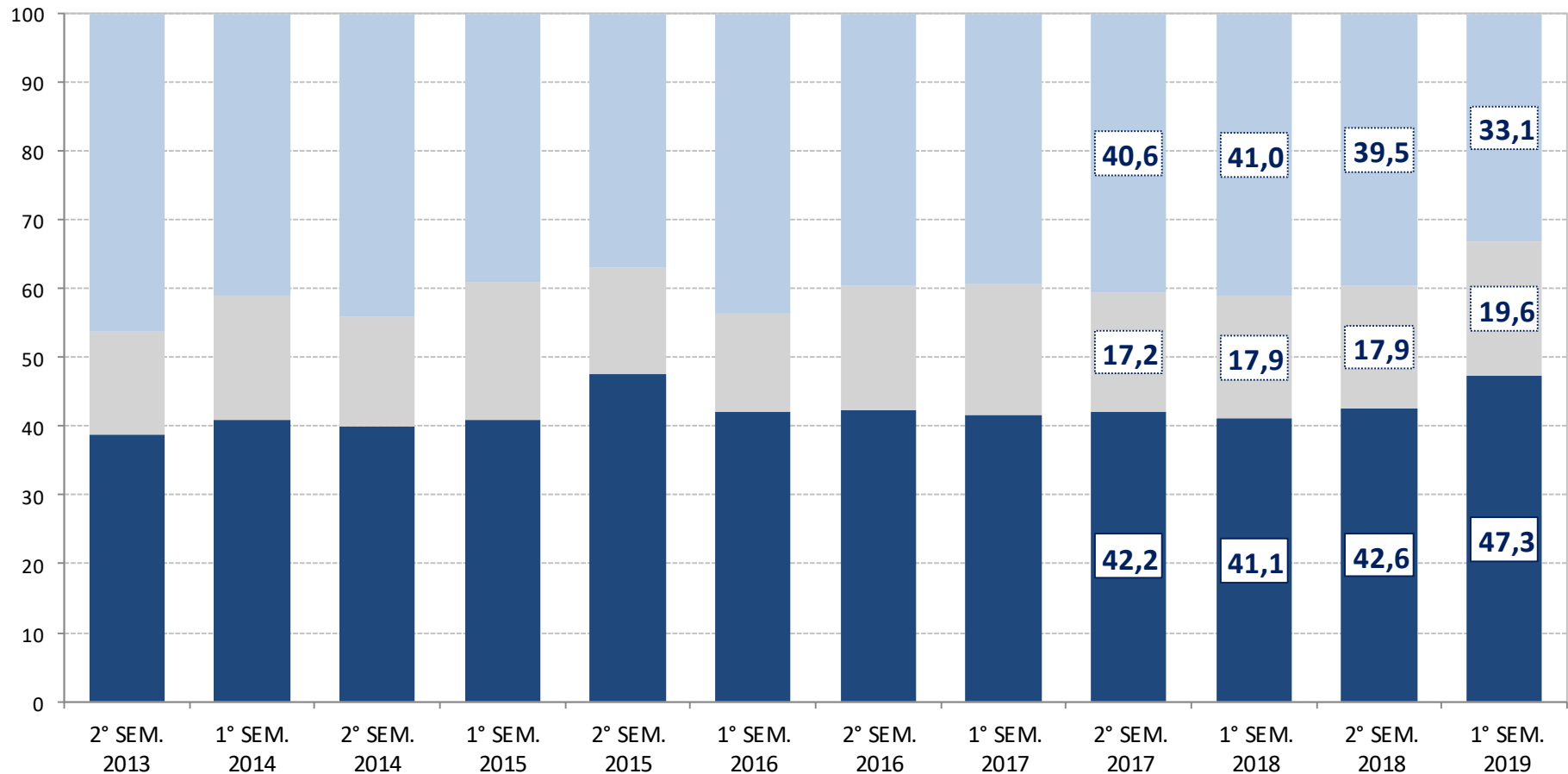
[69,8%, 2° SEM. 2018]





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

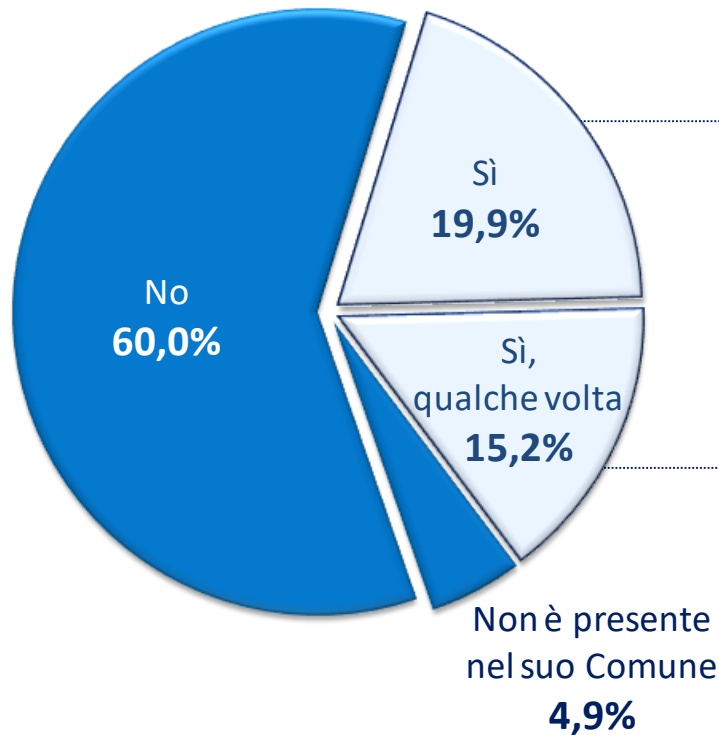
■ No, mai ■ Sì, qualche volta ■ Sì, regolarmente



Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

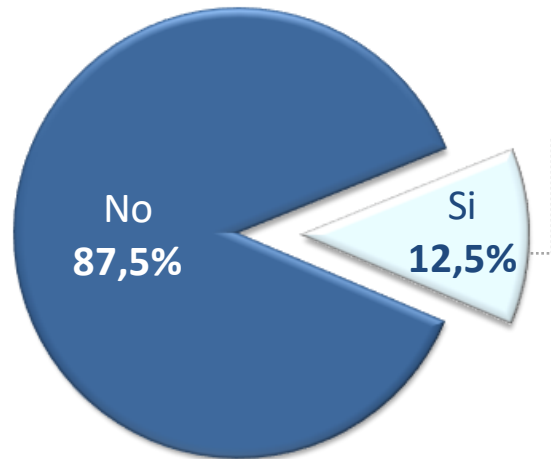


“Le è mai capitato di rifornirsi d’acqua presso le Case dell’Acqua?”

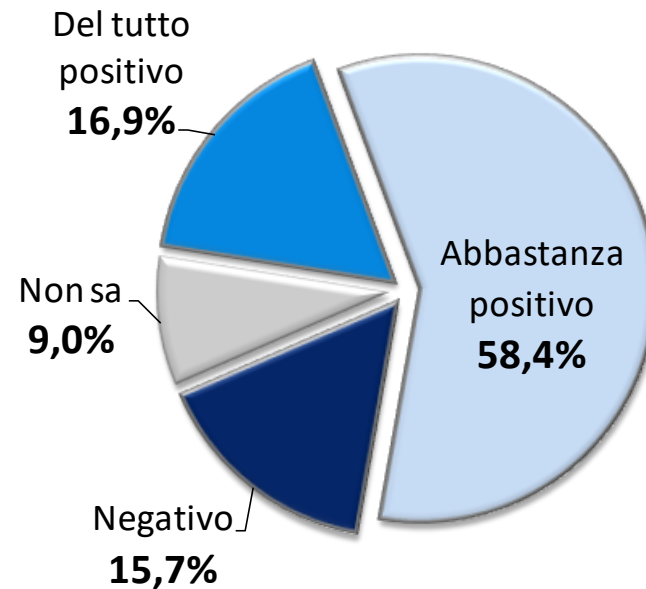


All' **83,5%** degli utilizzatori piace la **QUALITÀ** dell'acqua erogata presso le Case dell'Acqua (sapore, odore, purezza, limpidezza)

“Lei ricorda di aver visto o sentito alcuni messaggi di comunicazione forniti da Acquedotto del Fiora?”

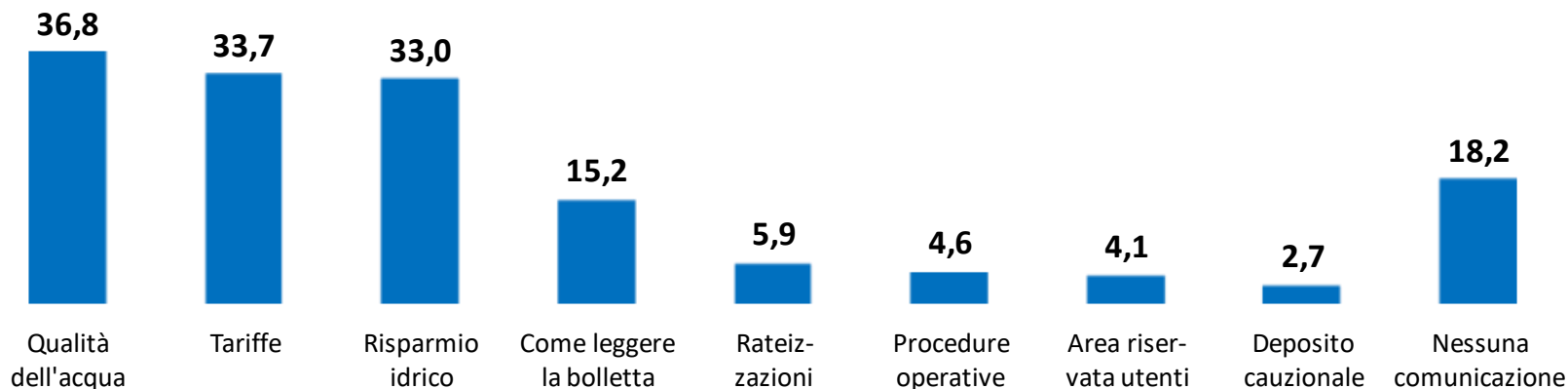


“Il giudizio che Lei dà alle comunicazioni che riceve periodicamente in allegato alle bollette, per quanto riguarda la loro facilità di lettura e comprensione, è...?”

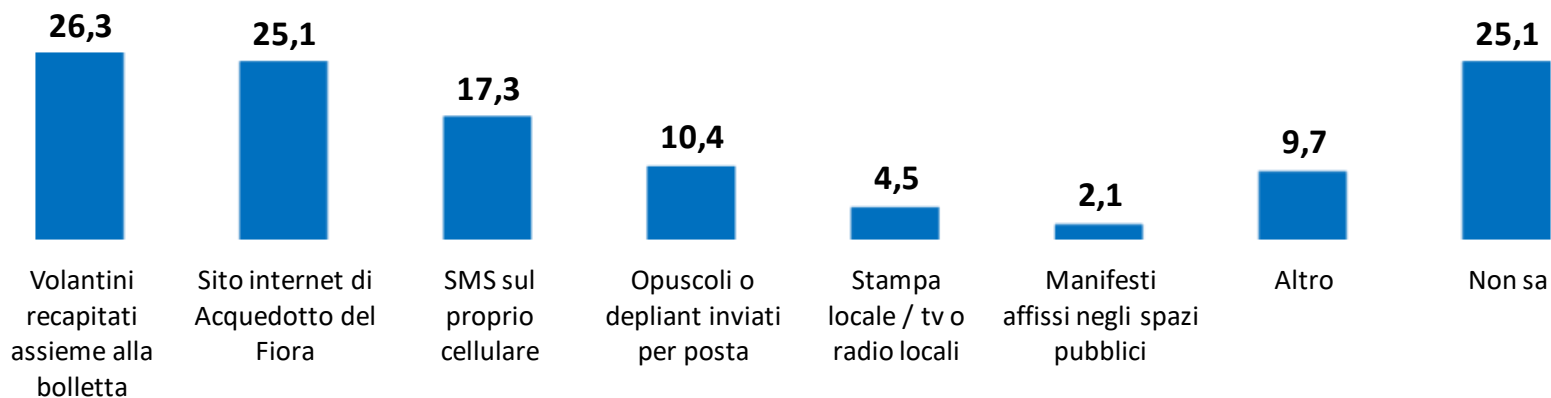


Temi e canali di comunicazione

“Quali fra le seguenti comunicazioni sarebbe maggiormente interessato a ricevere?” (risposta multipla)
%



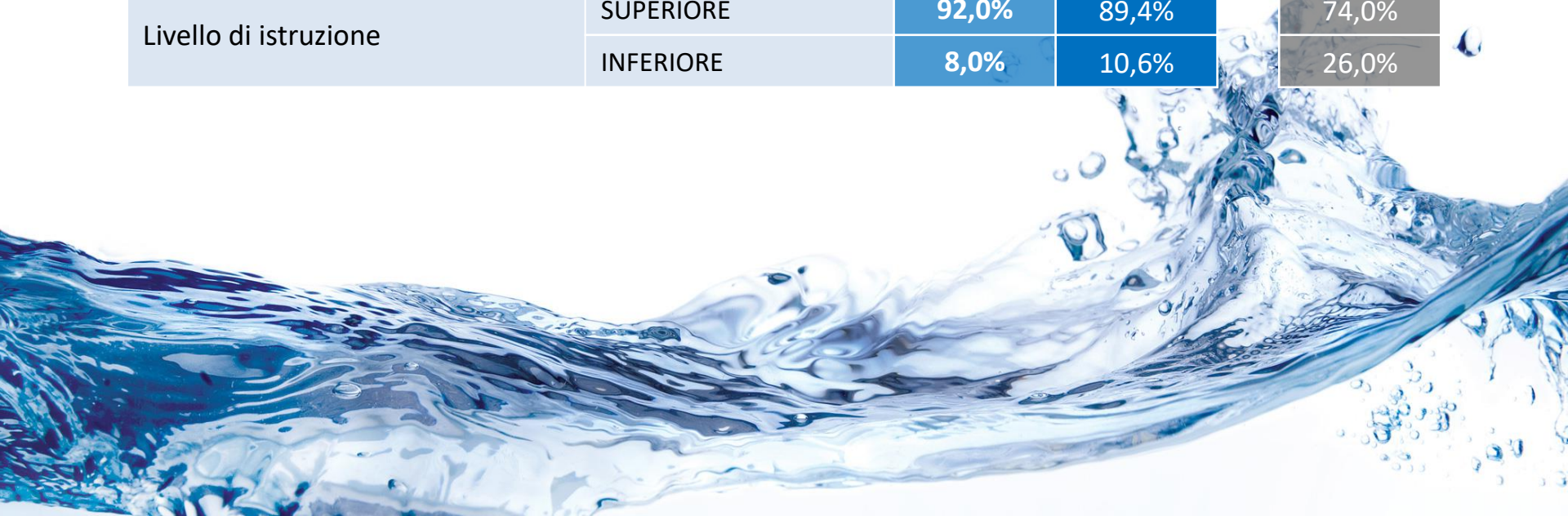
“Tramite quali canali preferirebbe ricevere le comunicazioni del suo gestore del servizio idrico integrato?” (risposta multipla)
%



Indagine CAWI

Campione di utenti Acquedotto del Fiora SpA intervistati tramite questionario telematico

PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO		CAWI		CATI
		1° SEM. 2019 (base 90)	2° SEM. 2018 (base 170)	(base 710)
Sesso	UOMO	63,3%	64,1%	51,8%
	DONNA	36,7%	35,9%	48,2%
Età	18-44 ANNI	31,8%	24,1%	26,2%
	45-54 ANNI	13,6%	20,6%	19,0%
	55 + ANNI	54,5%	55,3%	54,8%
Livello di istruzione	SUPERIORE	92,0%	89,4%	74,0%
	INFERIORE	8,0%	10,6%	26,0%



SODDISFAZIONE		CAWI		CATI
		1° SEM. 2019 (base 90)	2° SEM. 2018 (base 170)	
Aspetti tecnici	% voto 6-10	63,3%	76,5%	90,6%
	<i>Continuità del servizio</i>	64,4%	87,6%	91,7%
	<i>Livello di pressione</i>	52,2%	75,3%	88,6%
Fatturazione	% voto 6-10	70,0%	75,9%	87,5%
	<i>Regolarità lettura contatori</i>	60,0%	69,2%	84,1%
	<i>Chiarezza e facilità lettura</i>	68,9%	68,8%	85,8%
	<i>Correttezza degli importi riportati nelle bollette</i>	63,3%	75,9%	81,7%
	<i>Invio regolare fatture</i>	70,0%	84,7%	90,4%
Rapporto Qualità/Prezzo	% voto 6-10	51,1%	60,0%	69,9%
Giudizio "di pancia"	% voto 6-10	71,1%	71,8%	84,2%



RESEARCH HUB S.R.L.

Sede Legale e Amministrativa Via Dei Galla e Sidama, 23 - 00199 Roma
Tel. (+39) 06 89924900
Fax (+39) 06 89924950

CSA S.R.L.

Sede Legale e Amministrativa Via Atto Vannucci, 7 - 50134 Firenze
Tel. (+39) 055 470374
Fax (+39) 055 4631469

Società del Gruppo

