

Indagine di Customer Satisfaction

1° semestre 2021

report



realizzata da



Direzione Affari Legali, Societari e
Servizi Corporate Unità Stakeholder
engagement e Sostenibilità –
Customer listening



	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	41
💧 Sito internet	44

SEZIONE OPEN 47 (aree di approfondimento su temi d'interesse della società)

💧 Aspetti da migliorare	48
💧 Servizio di videochiamata	49
💧 Numero Verde Commerciale	50
💧 Sportello	51
💧 Scelta dello sportello rispetto al NV	52
💧 Sportello online	53
💧 App MyFiora	54
💧 Conoscenza protagonisti del servizio idrico	55
💧 Utilizzo dell'acqua potabile	56
💧 Comunicazione da parte dell'azienda	58
💧 Temi e canali di comunicazione	59

INDAGINE CAWI 60

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, SII, ADF** (già **Acquedotto del Fiora**), **Acque, Publiacqua, Acea Molise** (già **Crea Gestioni**), **Gesesa e Geal**, mentre per il settore *Energia*: **ACEA Energia** e **Areti** (servizi distribuzione energia elettrica e illuminazione pubblica).

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

Per l'anno 2021, **CSA Research** 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 dalla Direzione Affari Legali, Societari e Servizi Corporate Unità Stakeholder engagement e Sostenibilità – Customer listening, in costante collaborazione con le Società interessate.

Il presente documento restituisce i risultati dell'indagine di **Customer Satisfaction** rispetto al servizio offerto dalla Società **ADF SpA**, con riferimento al **primo semestre 2021**.

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

Hanno partecipato all'indagine **1.803 clienti** della società: la raccolta dei dati è avvenuta da fine marzo a metà maggio 2021.

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/ricieste.*

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:

- 🕒 **801** 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**)
 - 🕒 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti** (**call back NV segnalazione guasti**)
 - 🕒 **201** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono recati presso gli sportelli** (**call back sportelli fisici**)
 - 🕒 **201** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno ricevuto un intervento tecnico** (**call back intervento tecnico**)
 - 🕒 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati allo sportello online** (**call back sportelli online**)
-
- *Per l'indagine generale sono state realizzate 700 interviste CATI e 101 interviste CAWI.*
 - *I risultati dell'indagine online sono stati analizzati e presentati separatamente.*
 - *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate CATI sul campione generale di 700 casi è pari a +/- 3,7 punti percentuali, al 95% di probabilità.*

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	% AREA
COSTA	315	45,0
MONTAGNA	161	23,0
SENESE	224	32,0

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**

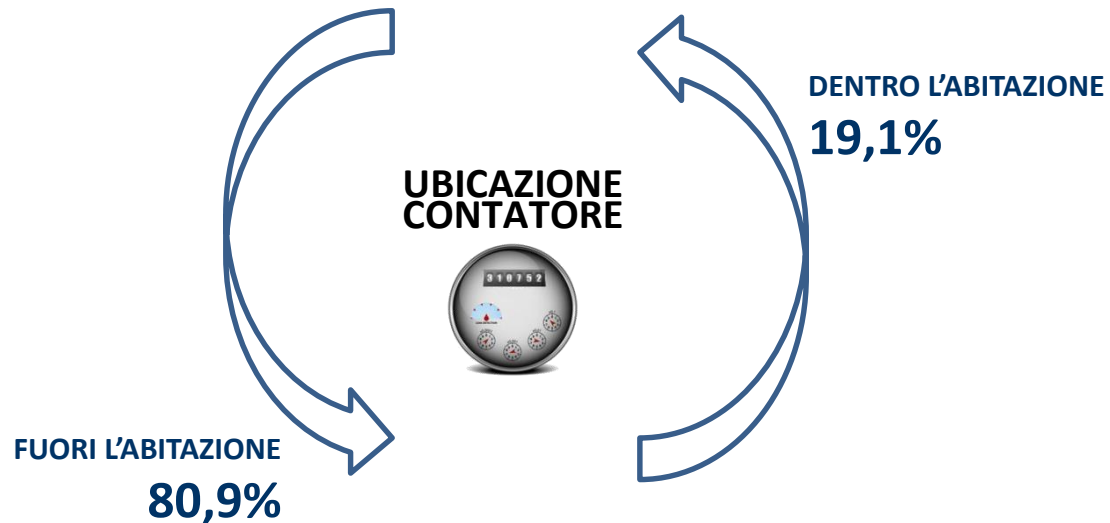
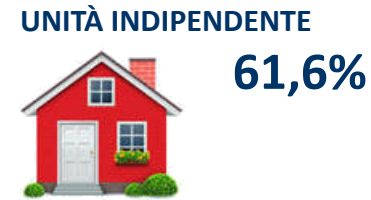
**NUMERO VERDE
COMMERCIALE**

SPORTELLO

**SPORTELLO
ONLINE**

UOMO	51,3	50,5	57,7	46,5	56,2	58,0
DONNA	48,7	49,5	42,3	53,5	43,8	42,0
18-34 ANNI	4,8	10,9	8,9	11,8	10,9	14,0
35-44 ANNI	16,9	12,1	18,8	11,8	10,3	18,7
45-54 ANNI	19,8	21,8	26,7	19,5	26,6	28,5
55-64 ANNI	24,1	24,8	19,9	21,9	26,6	19,2
65 + ANNI	34,5	30,3	25,7	34,9	25,5	19,7
ISTRUZIONE SUPERIORE	67,9	69,8	67,4	69,8	64,2	88,5
ISTRUZIONE INFERIORE	32,1	30,2	32,6	30,2	35,8	11,5
LAVORATORE DIPENDENTE	40,3	33,7	34,2	35,7	38,3	54,6
LAVORATORE AUTONOMO	15,1	23,0	28,9	21,1	20,4	19,1
DISOCCUPATO – IN CERCA	1,6	5,6	1,6	2,9	5,0	2,6
PENSIONATO	31,2	28,1	25,8	31,0	23,9	17,5
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	11,7	9,6	9,5	9,4	12,4	6,2

UBICAZIONE IMMOBILE



→ CSI PARZIALI

Sono calcolati come media ponderata della % di 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.

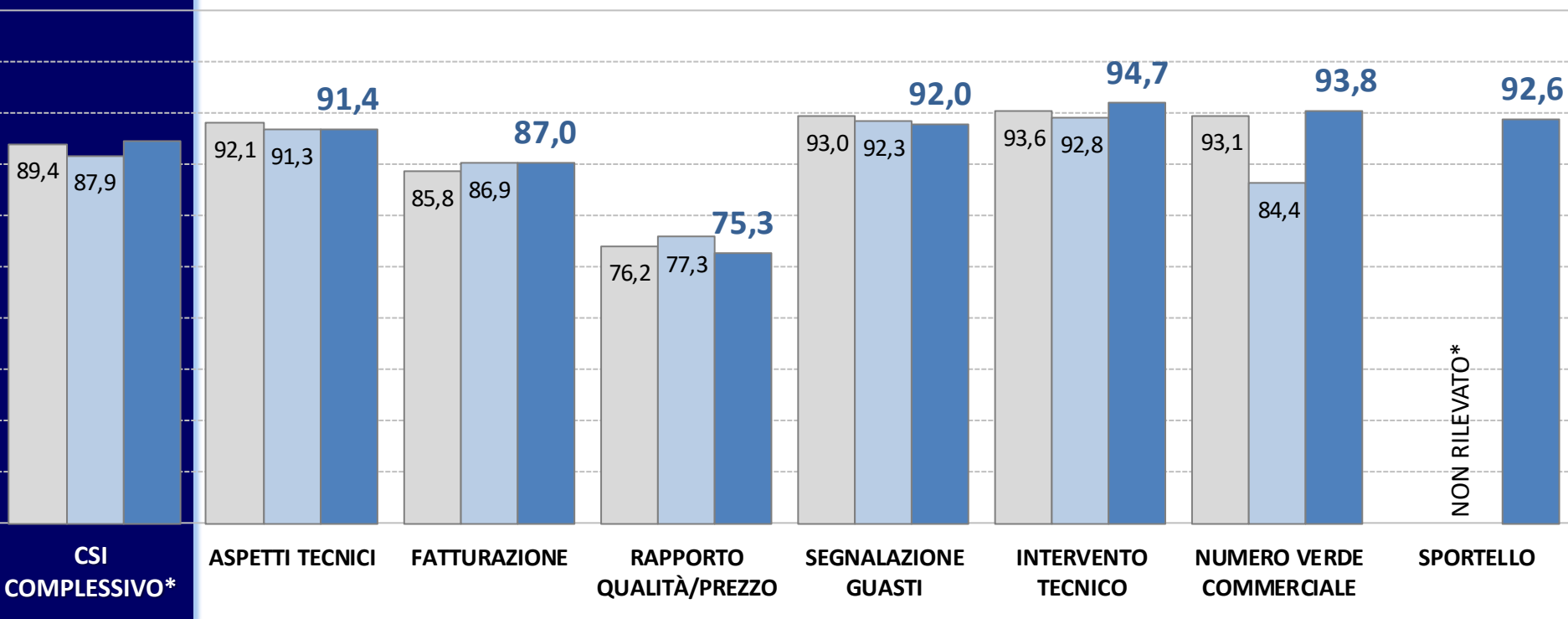
In formula:

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



89,8

■ 1° SEM. 2020 ■ 2° SEM. 2020 ■ 1° SEM. 2021



* Nell'anno 2020 il CSI complessivo è stato calcolato al netto del CSI Parziale sportello, non rilevato a causa dell'emergenza sanitaria, riproporzionando i pesi degli altri fattori.

Sezione Customer Satisfaction

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



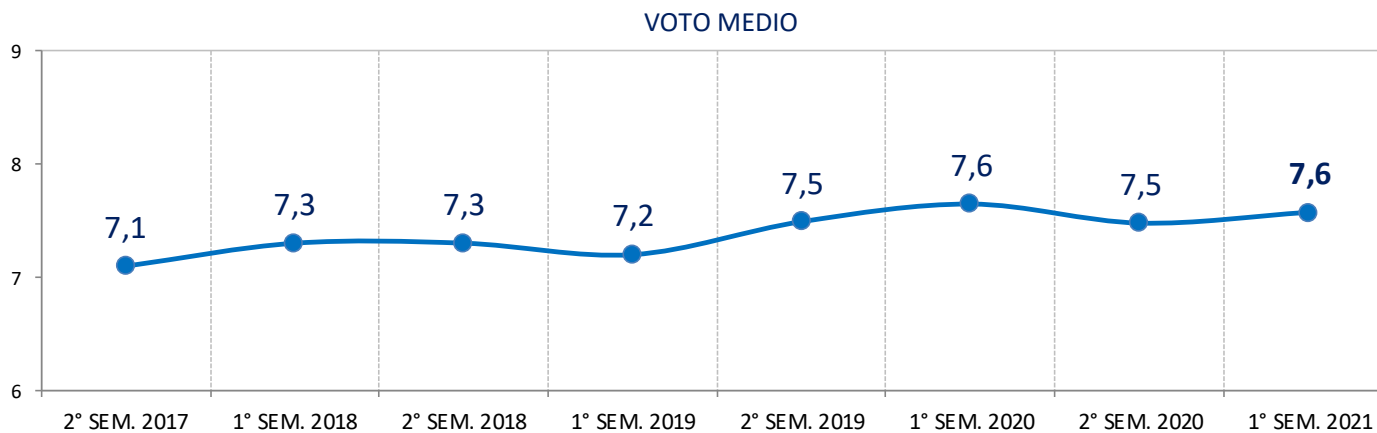
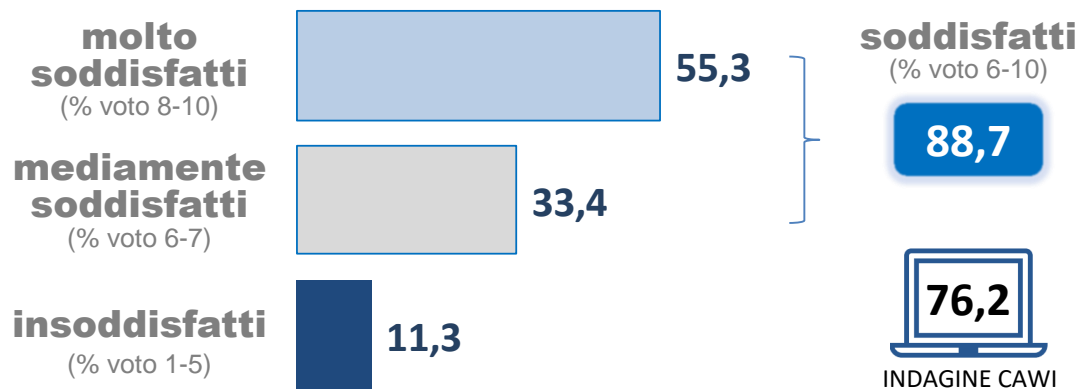
L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione**:

- **GIUDIZIO COMPLESSIVO**: giudizio dell'utente sul servizio fornito da AdF 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**.

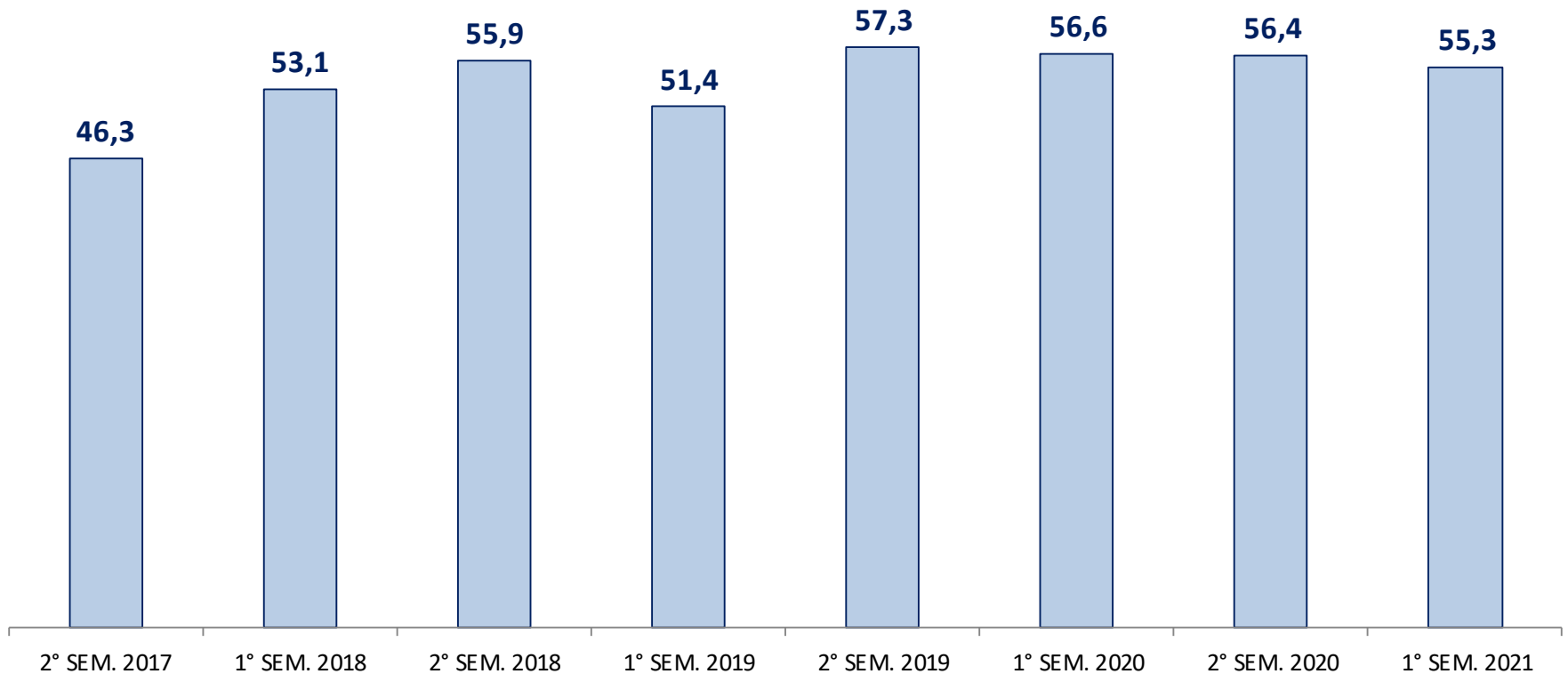
Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

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



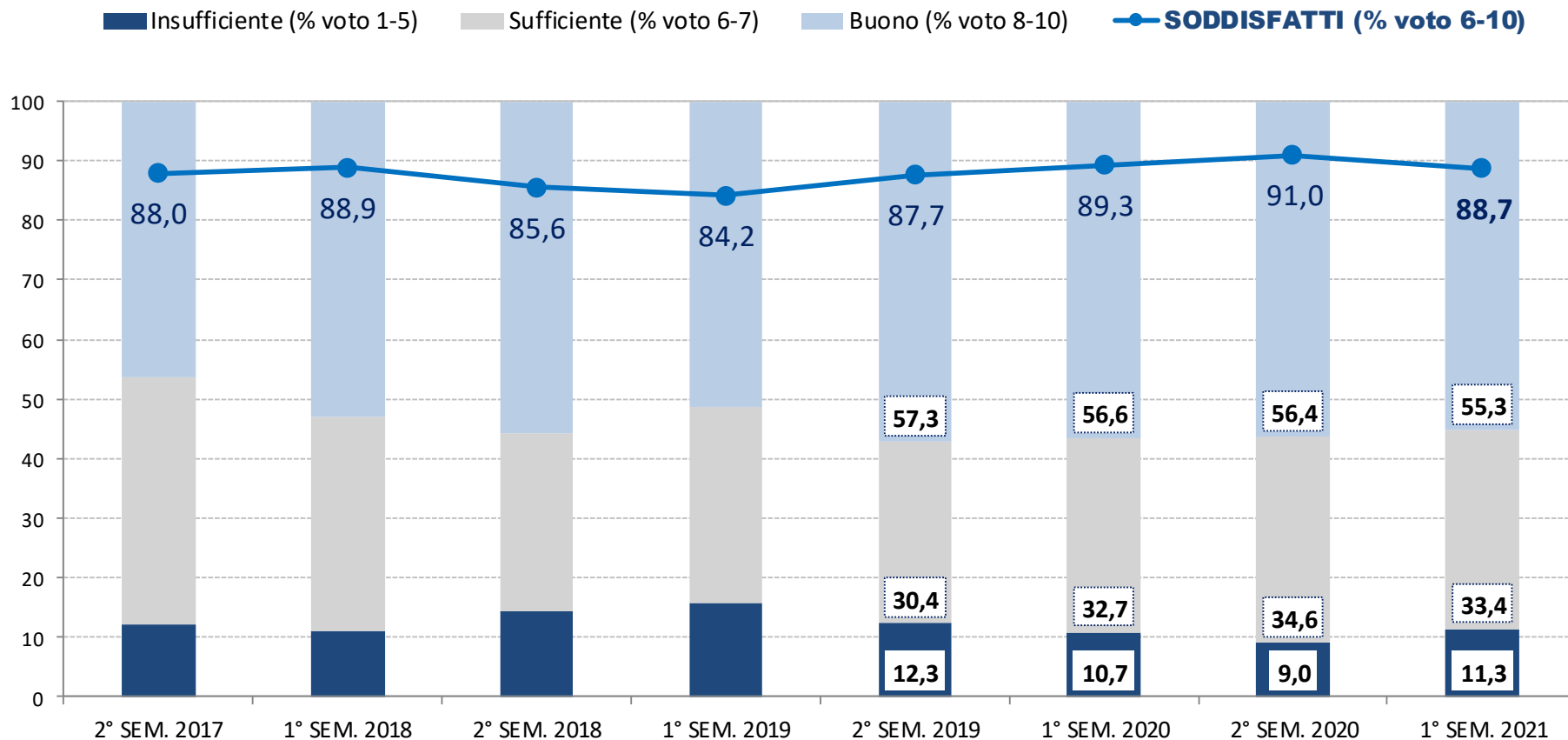
“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitole, negli ultimi 6 mesi, da AdF.”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

molto soddisfatti (% voto 8-10)

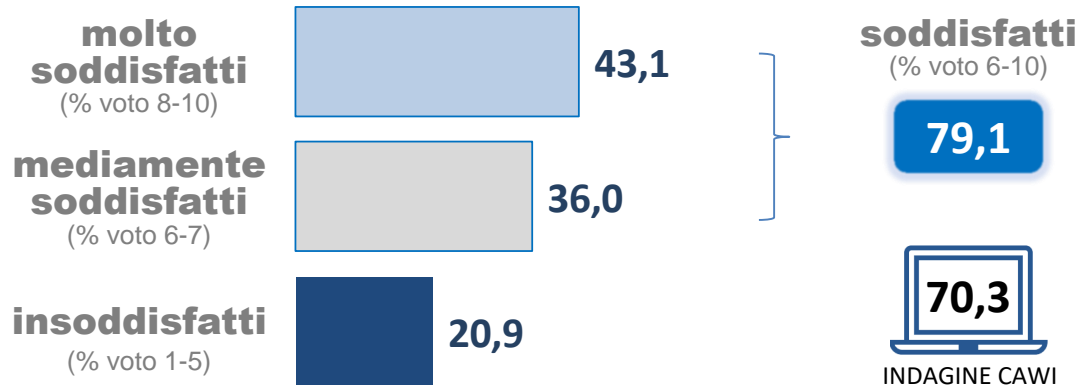


Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

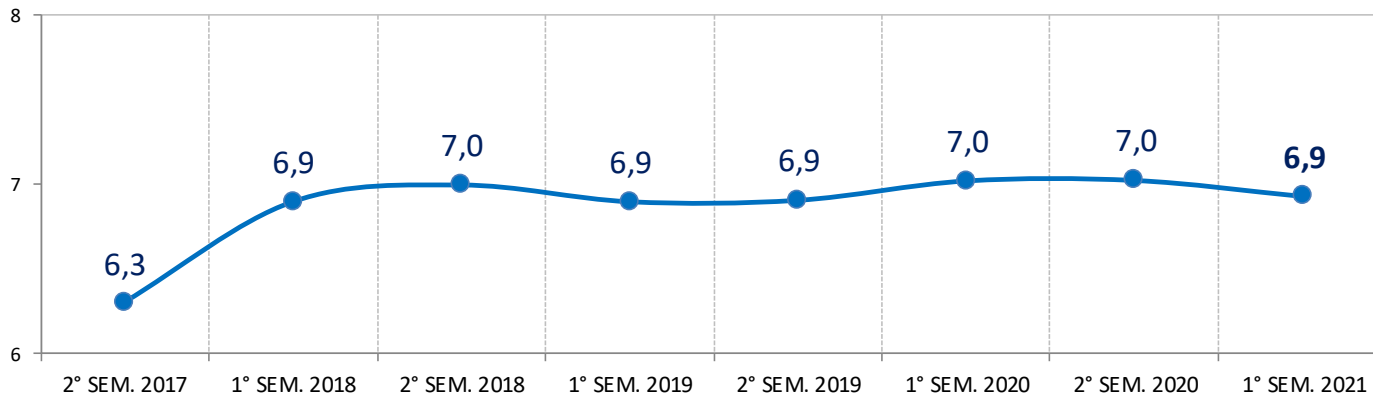
“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitole, negli ultimi 6 mesi, da AdF.”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



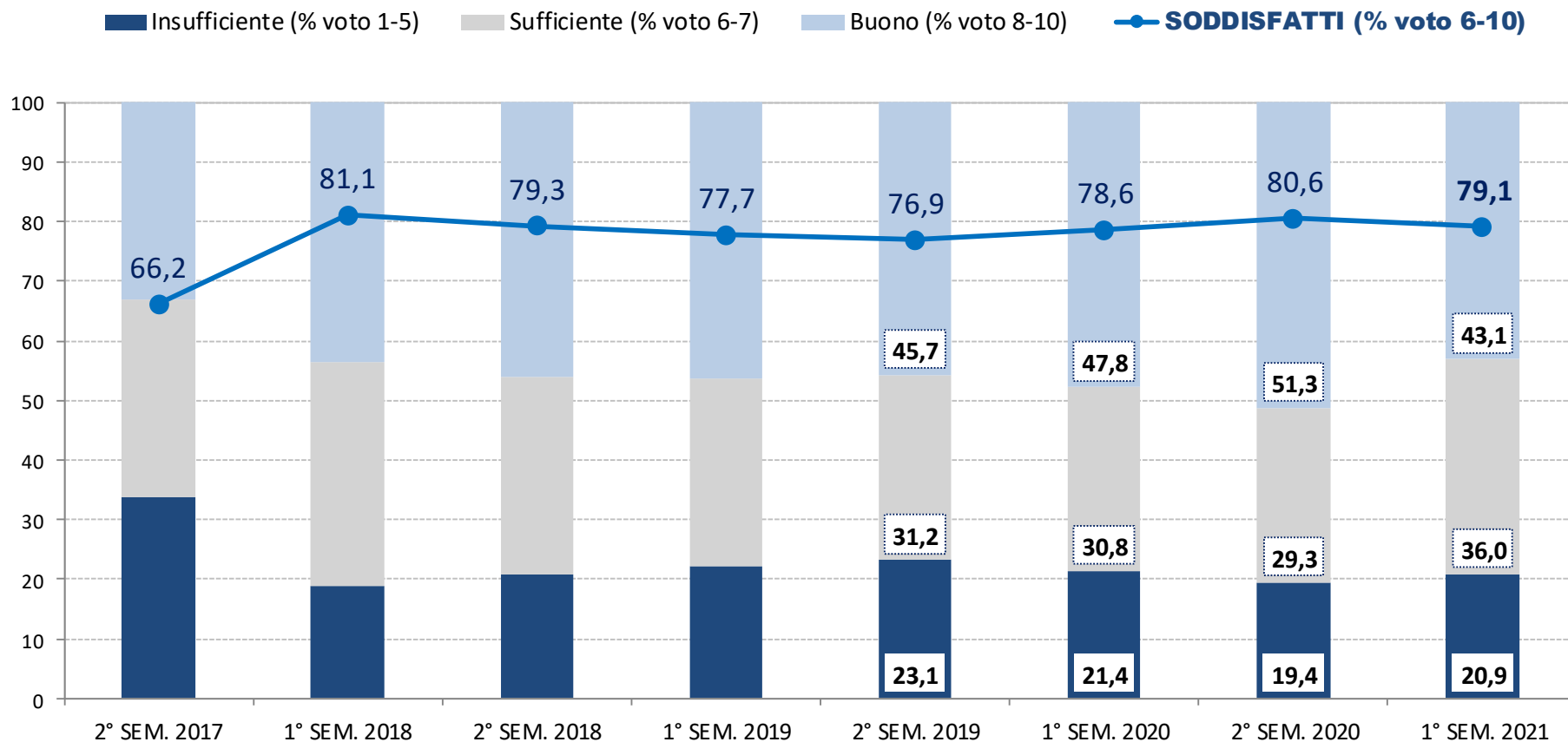
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad AdF? Nella valutazione sarebbe opportuno che lei non tenesse in considerazione eventi sporadici derivanti da guasti” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



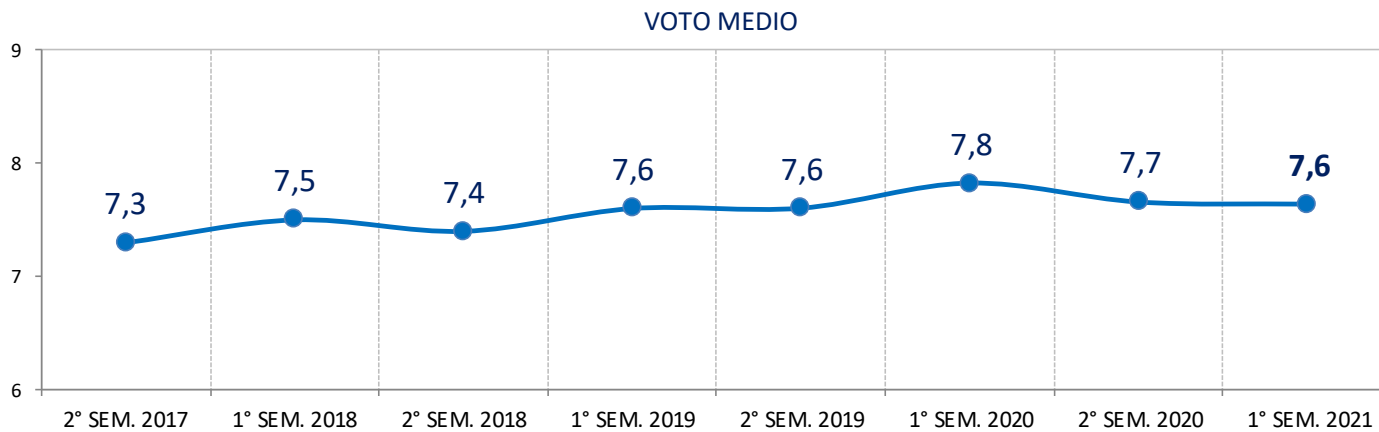
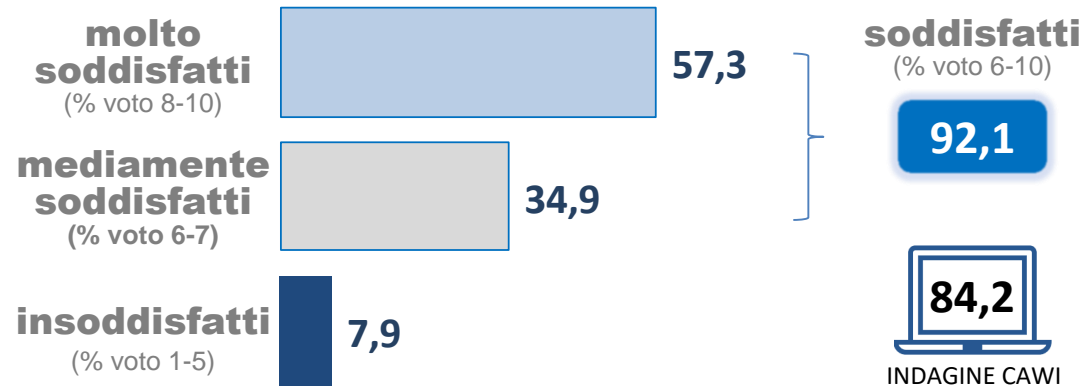
VOTO MEDIO



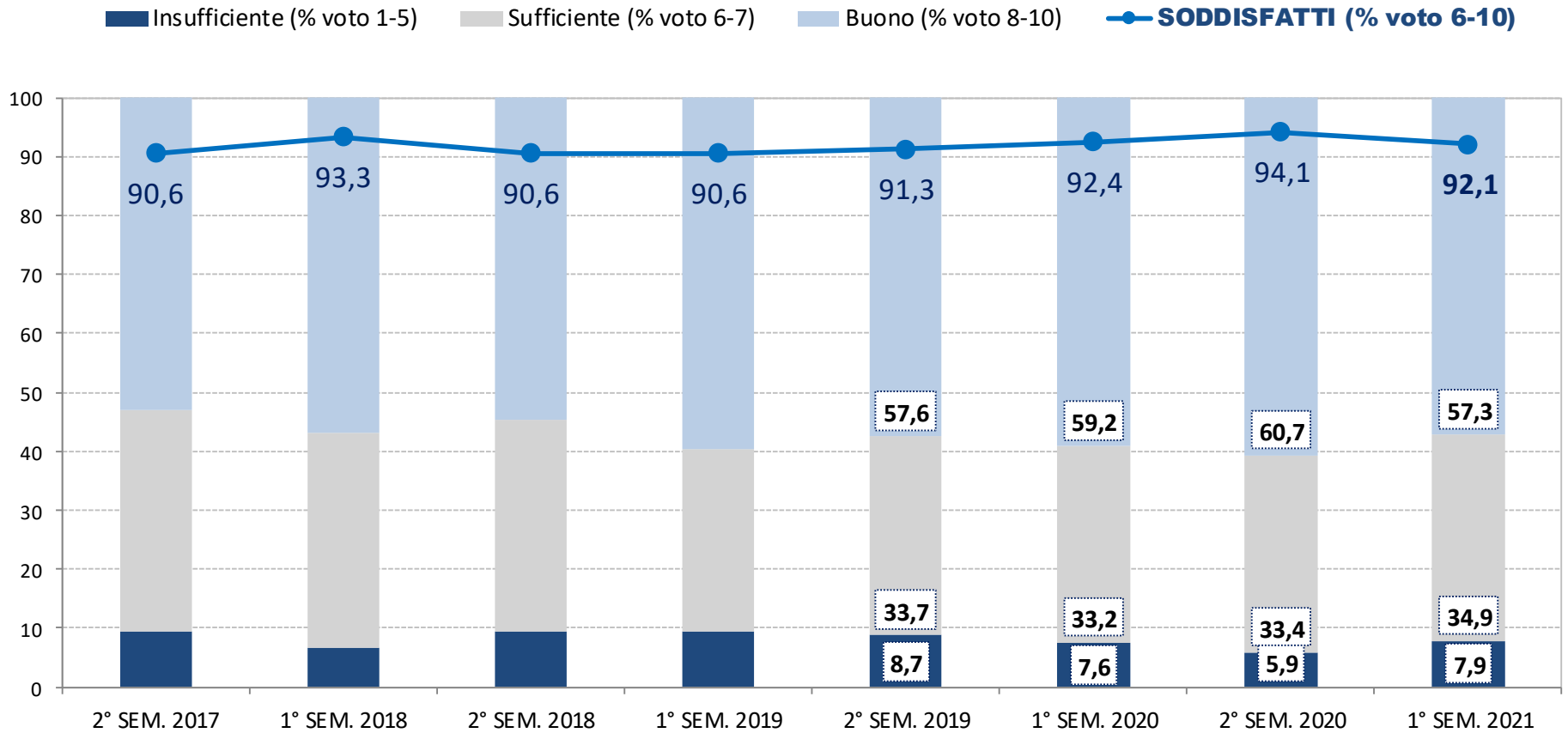
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad AdF? [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]”



“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad AdF?
Nella valutazione sarebbe opportuno che lei non tenesse in considerazione eventi sporadici derivanti da guasti.”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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



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

“Nella valutazione sarebbe opportuno che lei non tenesse in considerazione eventi sporadici derivanti da guasti”

■ 1° SEM. 2021 ■ 2° SEM. 2020 ■ 1° SEM. 2020

SODDISFATTI (% voto 6-10)



VOTO MEDIO CATI

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO



86,1

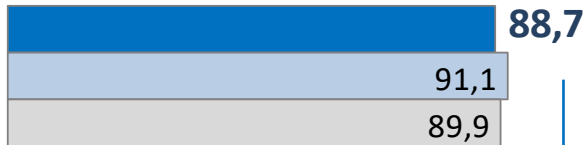
7,7

IMPORTANZA (% di citazione)

75,0

25,0

LIVELLO DI PRESSIONE ACQUA



82,2

7,6

CONDOMINIO



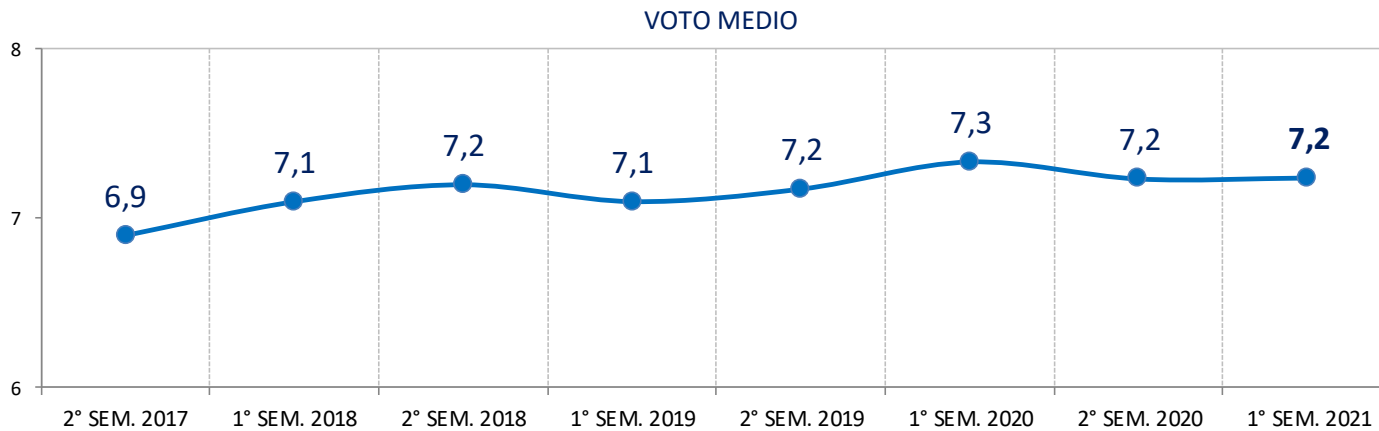
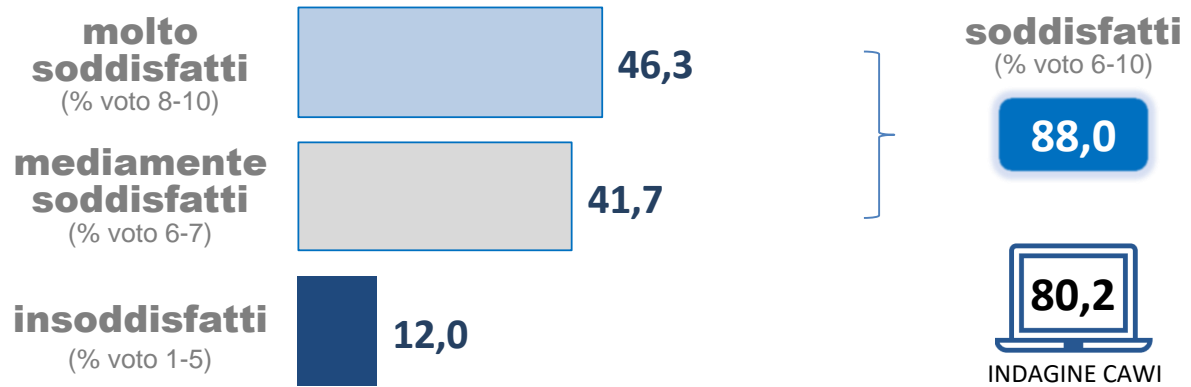
90,0%

UNITÀ INDIPENDENTE

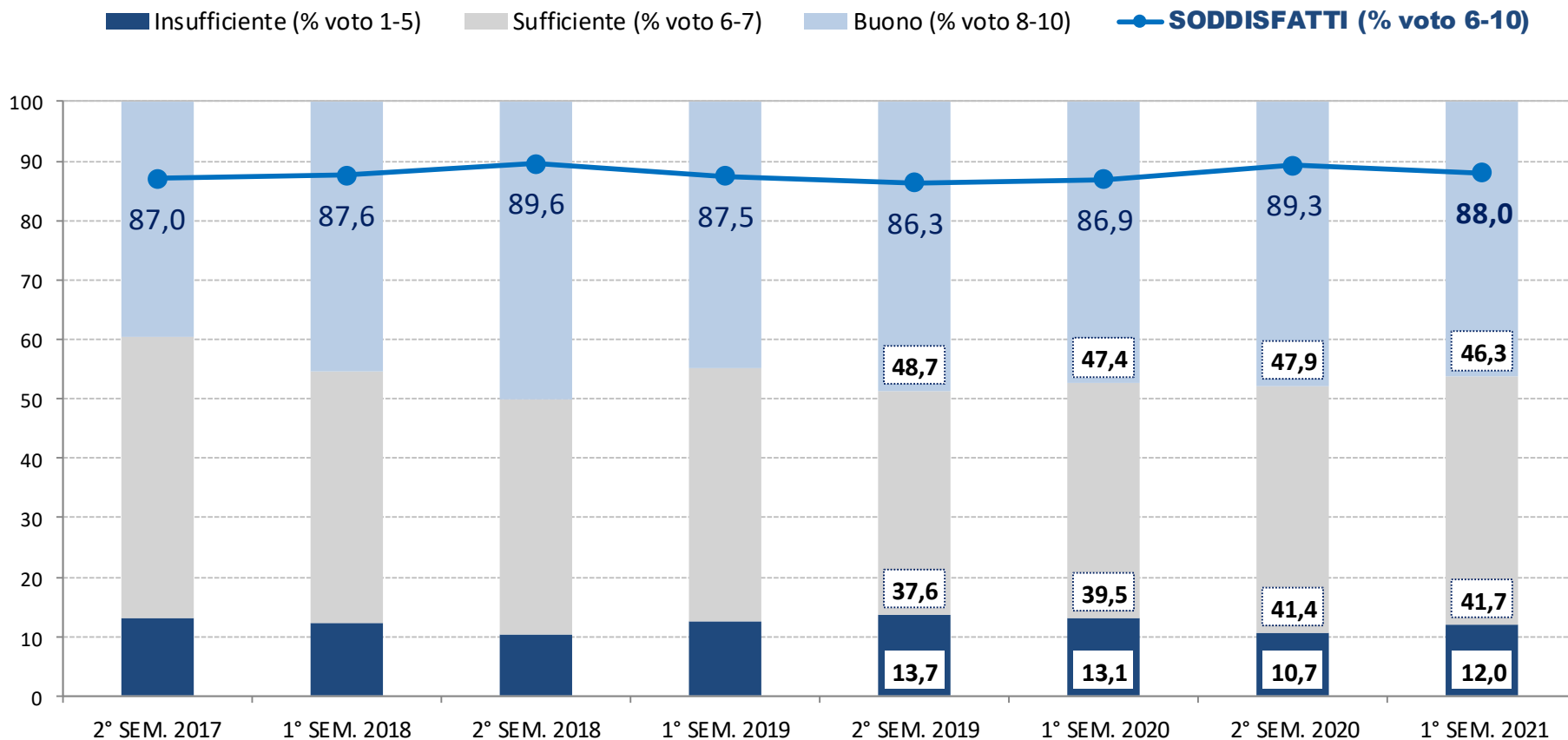


87,9%

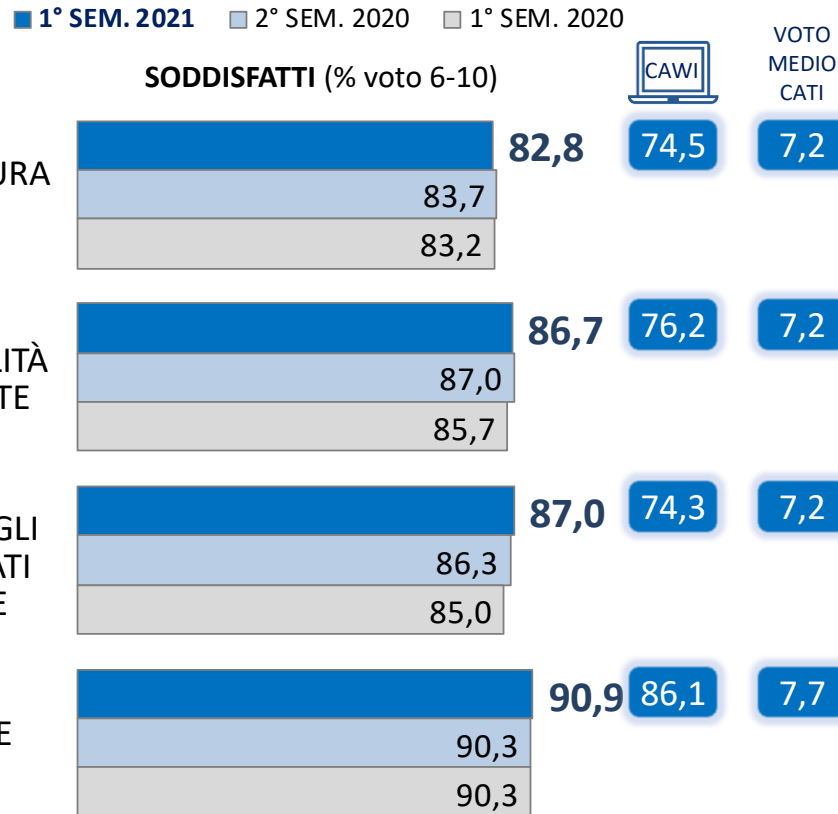
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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



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

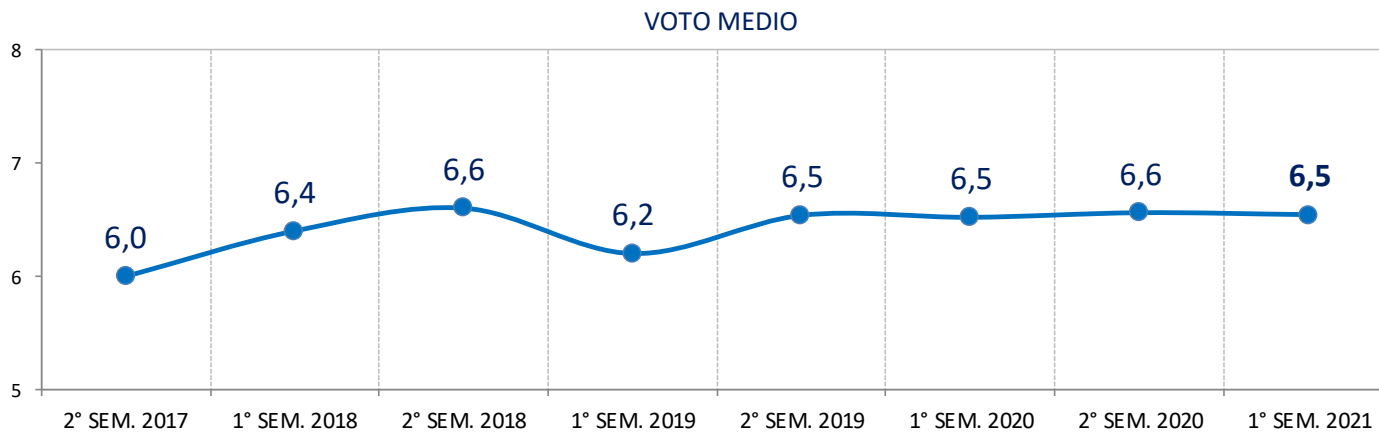
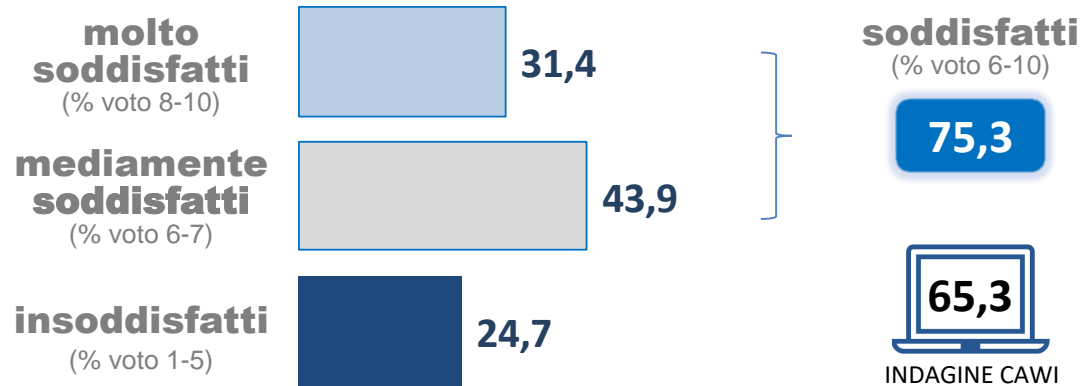


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 2 risposte)

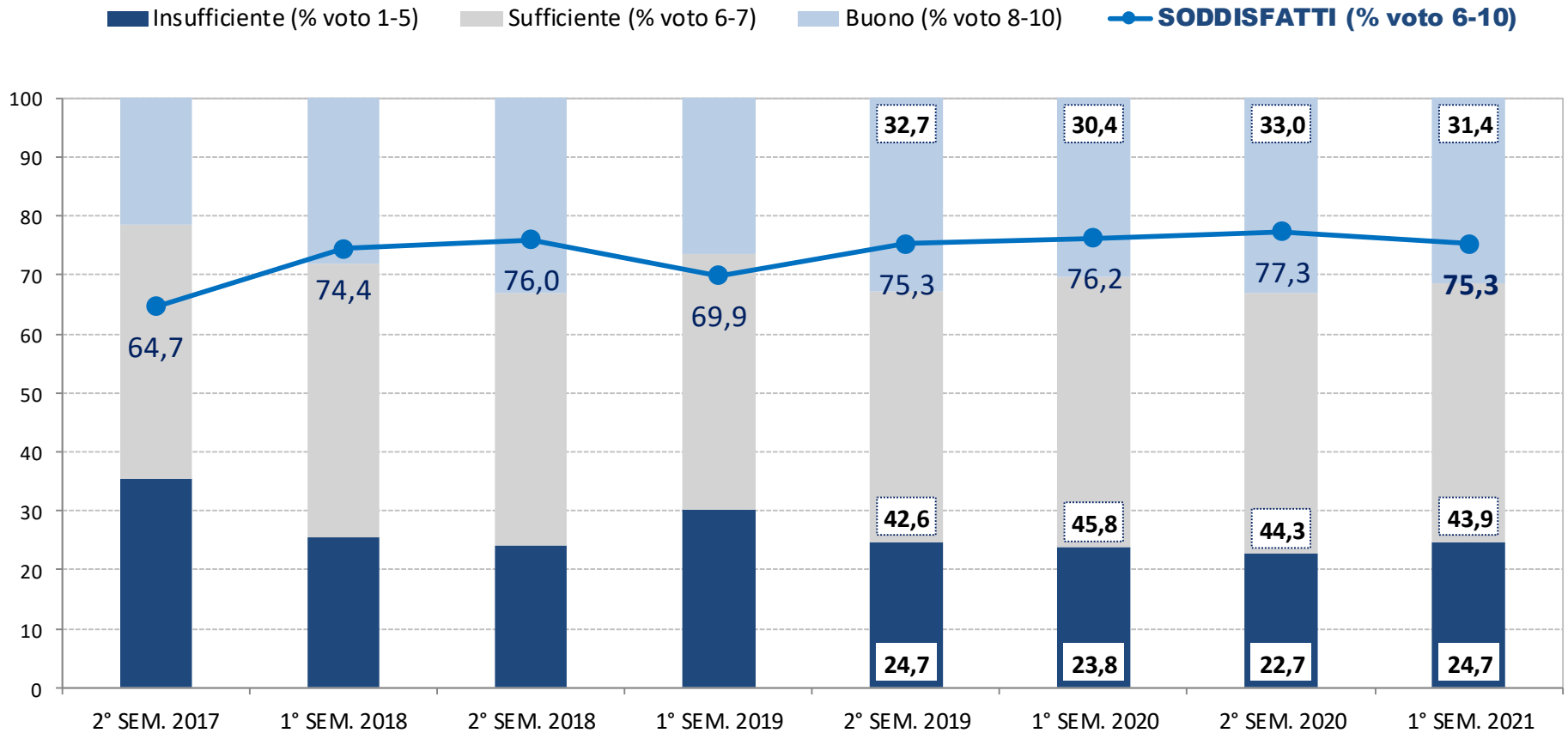
IMPORTANZA (% di citazione)



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



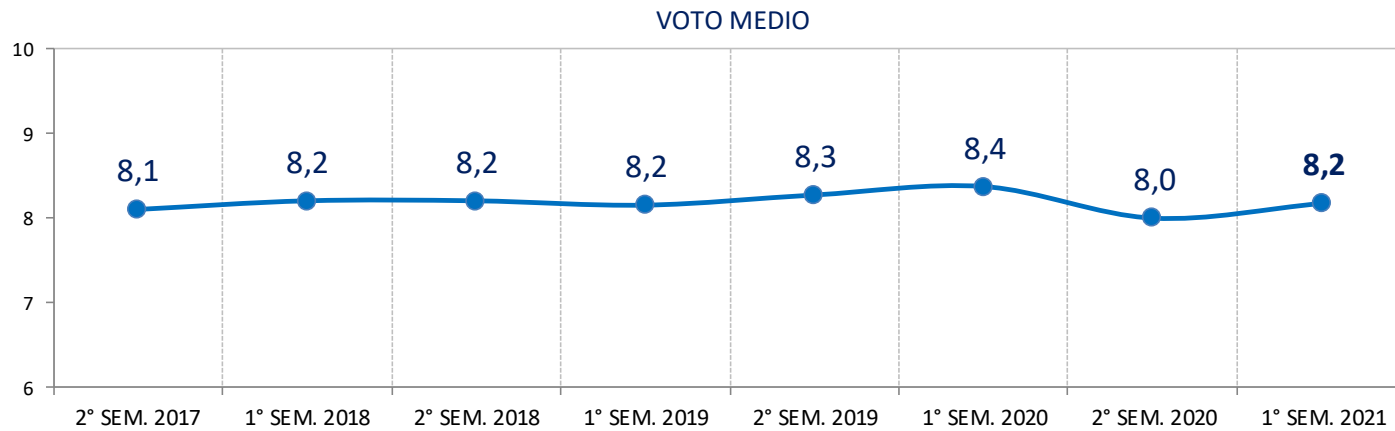
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



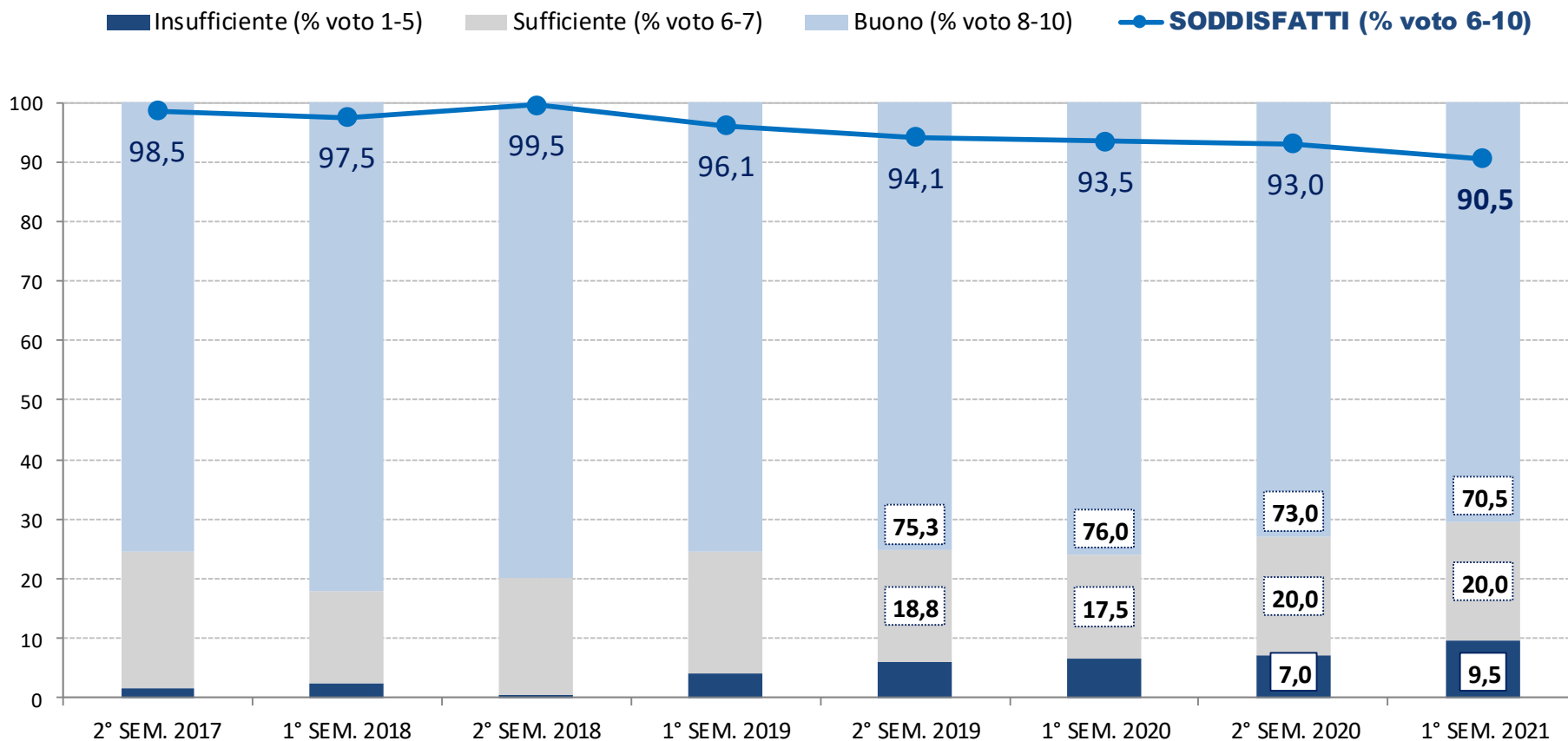
“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Nell'**80,5%** delle segnalazioni guasto, la società è intervenuta per ripristinare il servizio
[84,7%, 2° SEM. 2020]



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



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

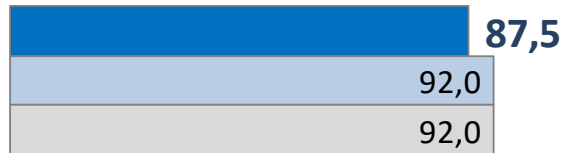
■ 1° SEM. 2021 ■ 2° SEM. 2020 ■ 1° SEM. 2020

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

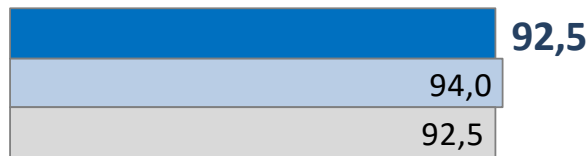
TEMPI DI ATTESA
AL TELEFONO



7,8

20,5

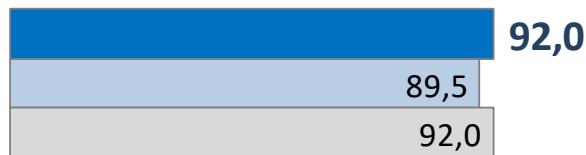
FACILITÀ DI SEGUIRE
IL RISPONDITORE
AUTOMATICO



8,1

8,0

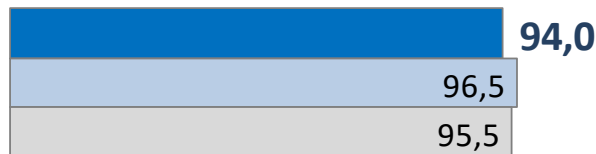
CHIAREZZA
INFORMAZIONI FORNITE
DALL'OPERATORE



8,3

56,0

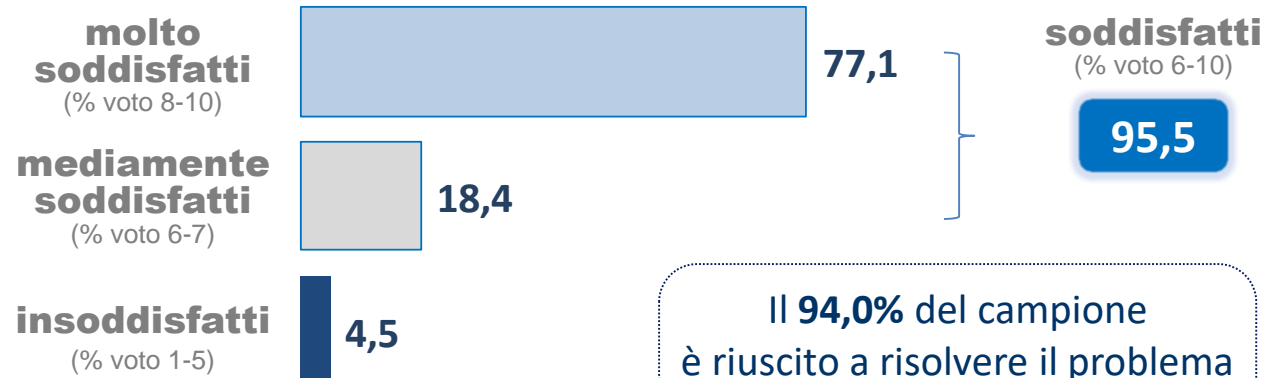
CORTESIA E
DISPONIBILITÀ
OPERATORE



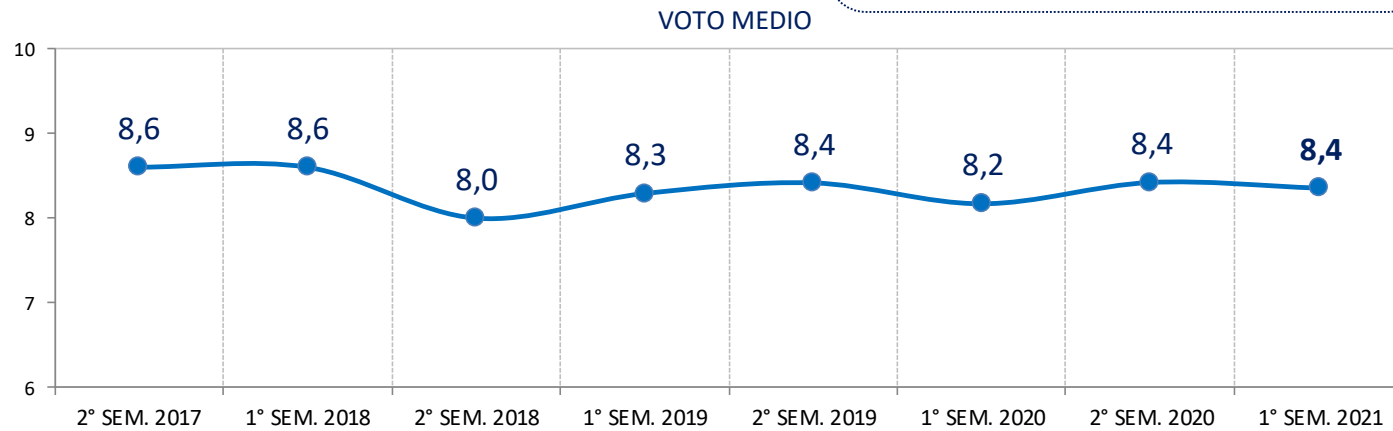
8,4

47,0

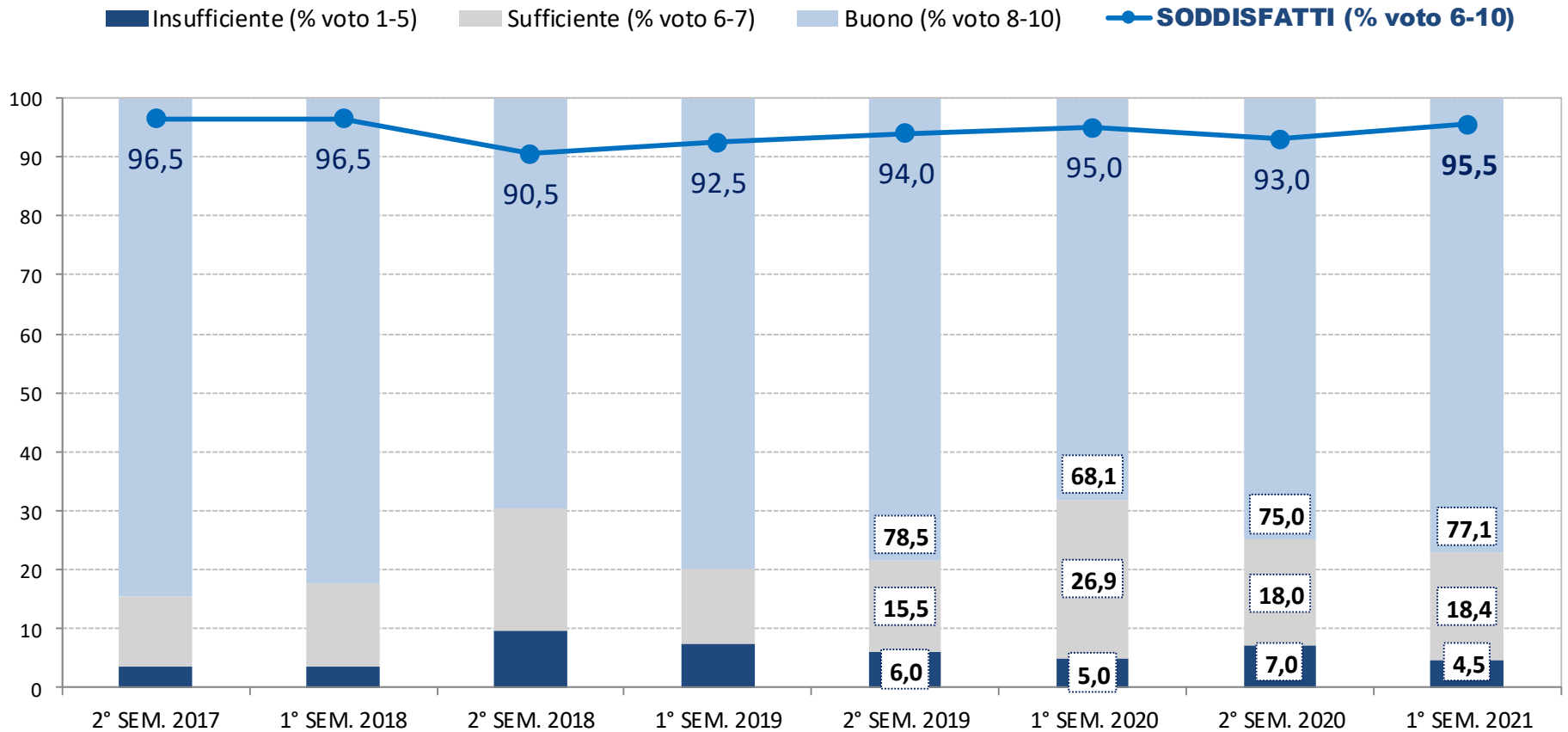
“Considerando complessivamente l’intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Il 94,0% del campione è riuscito a risolvere il problema tramite l’intervento tecnico
[98,5%, 2° SEM. 2020]



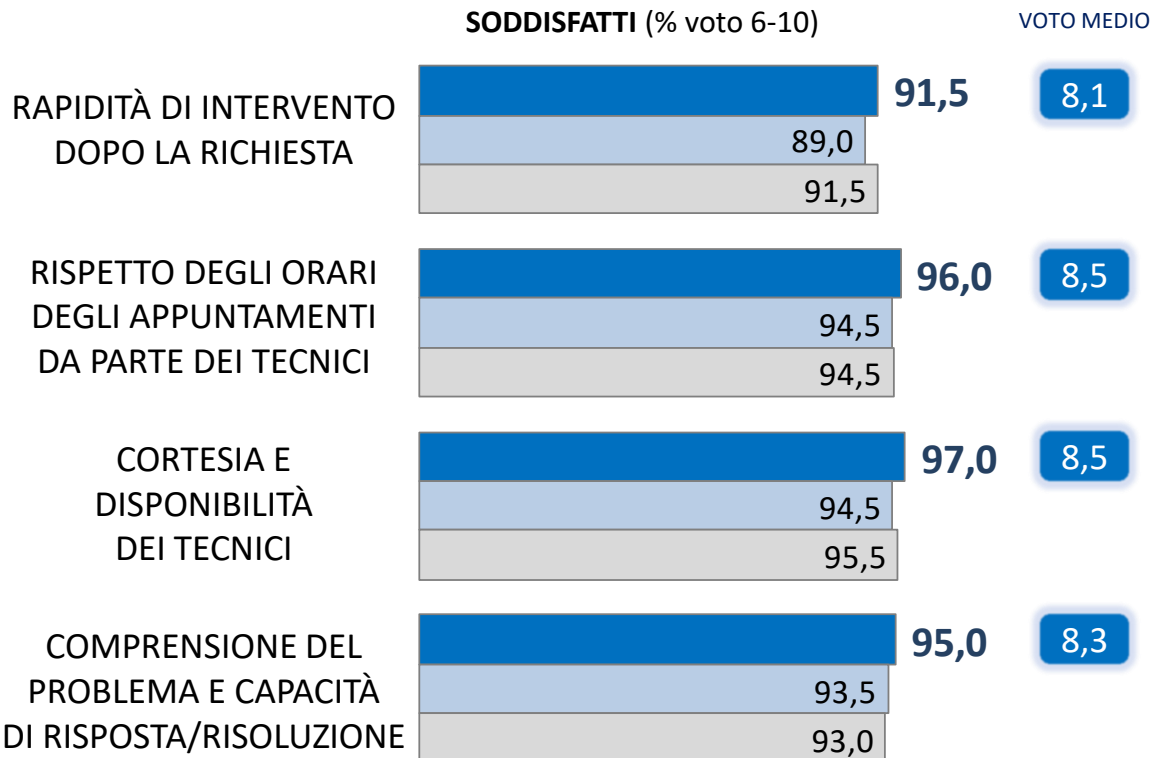
“Considerando complessivamente l’intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Base = HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO

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

■ 1° SEM. 2021 ■ 2° SEM. 2020 ■ 1° SEM. 2020

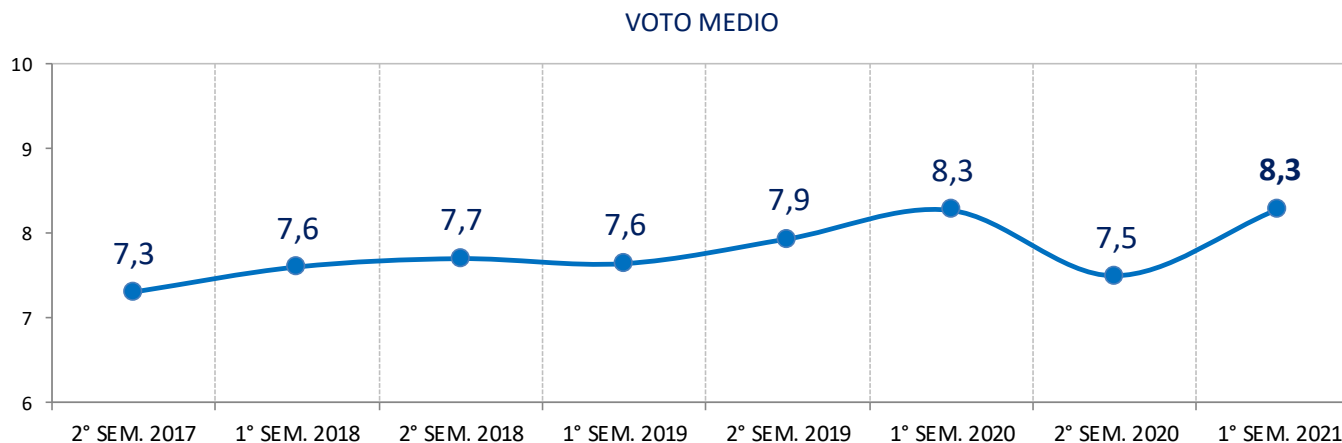
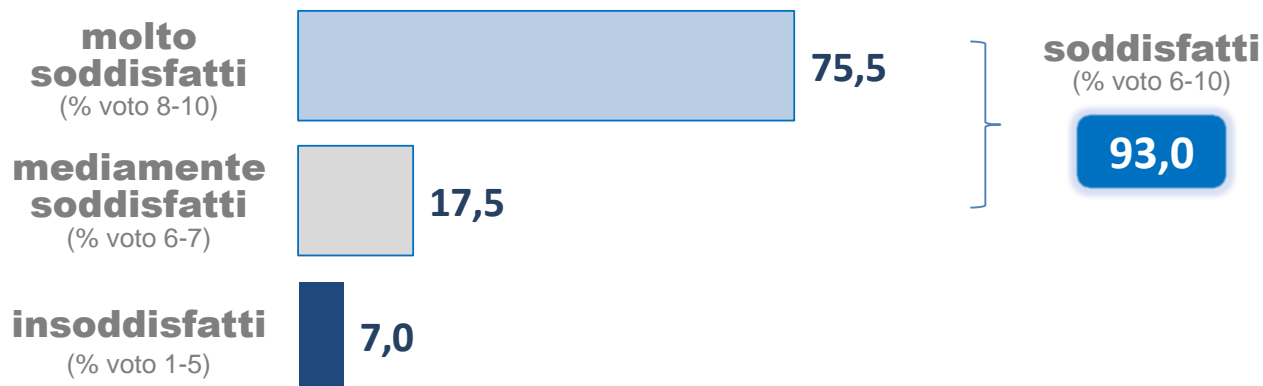


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 2 risposte)

IMPORTANZA (% di citazione)

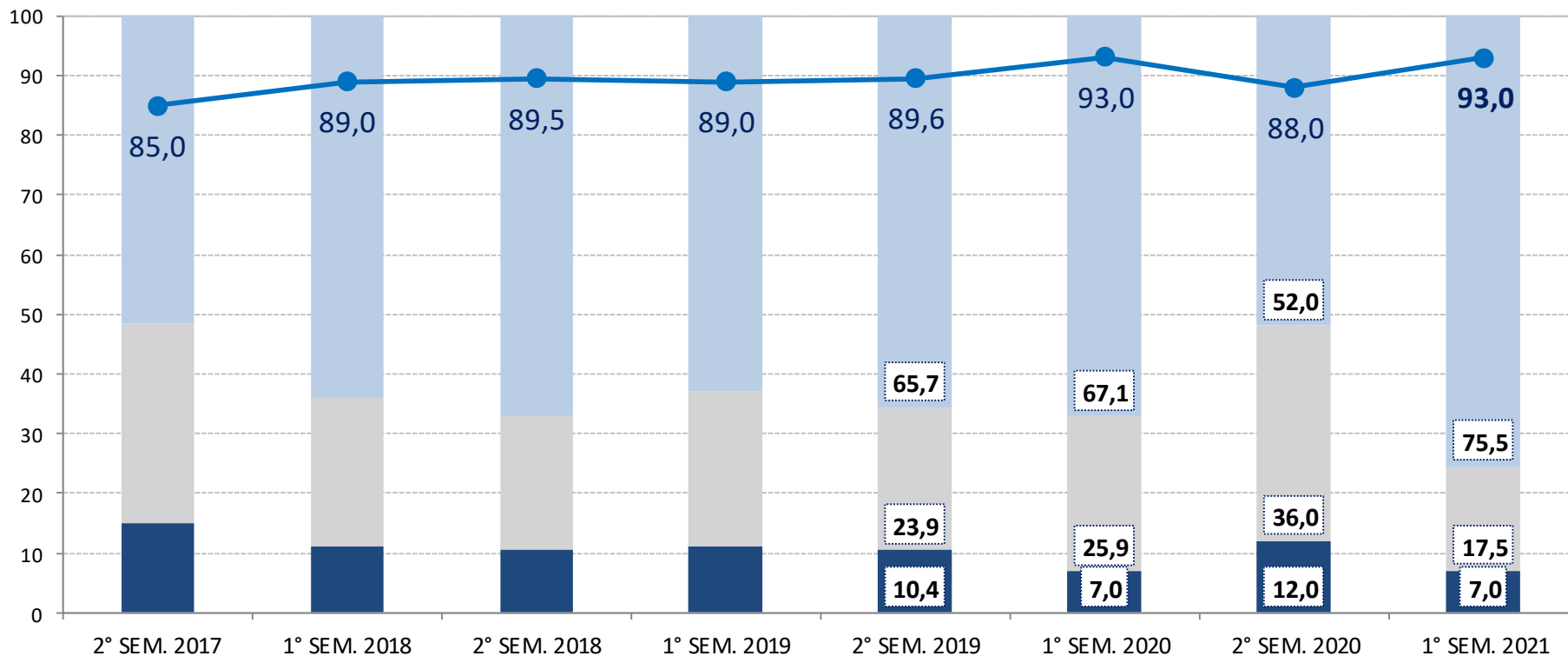


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà ad AdF?”
[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. 2021 ■ 2° SEM. 2020 ■ 1° SEM. 2020

SODDISFATTI (% voto 6-10)

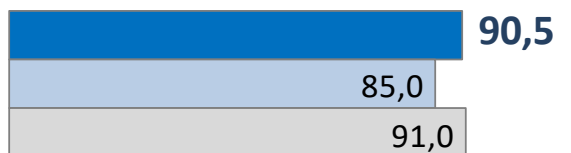
VOTO MEDIO

FACILITÀ DI SEGUIRE
IL RISPONDITORE
AUTOMATICO



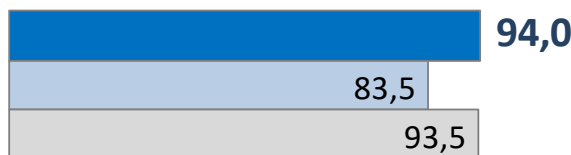
8,1

TEMPI DI ATTESA



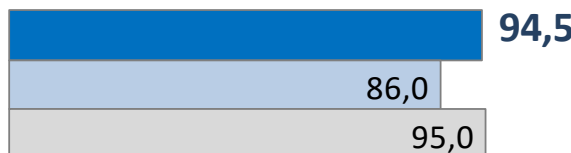
8,0

COMPETENZA
DELL'OPERATORE



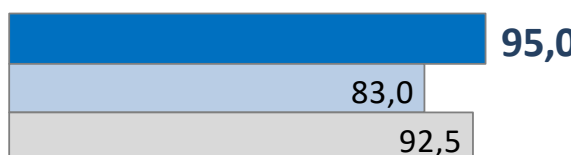
8,5

CORTESIA E DISPONIBILITÀ
DELL'OPERATORE



8,5

CHIAREZZA INFORMAZIONI
FORNITE DALL'OPERATORE



8,5

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

IMPORTANZA (% di citazione)

9,5

22,0

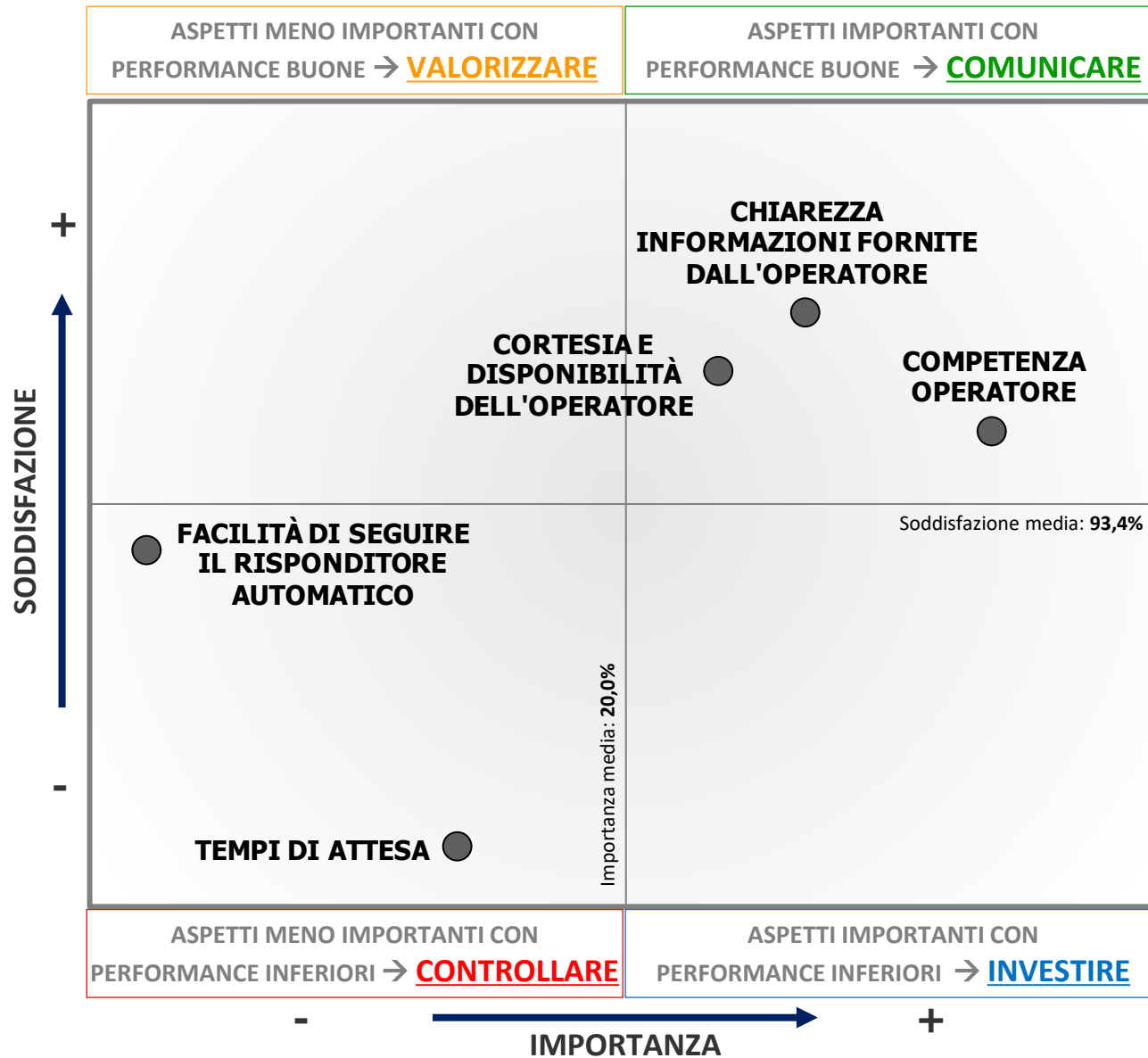
43,5

32,5

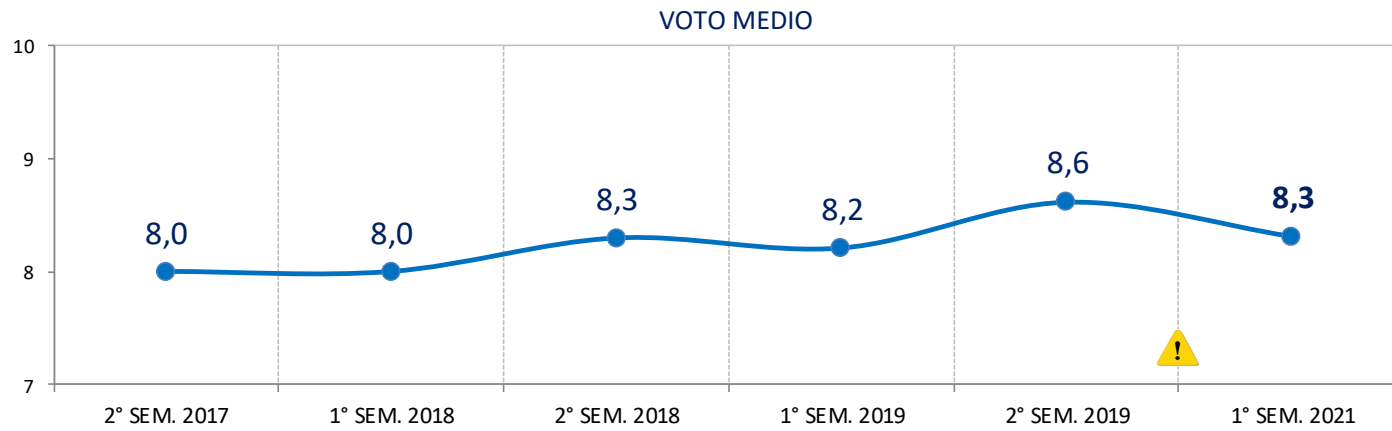
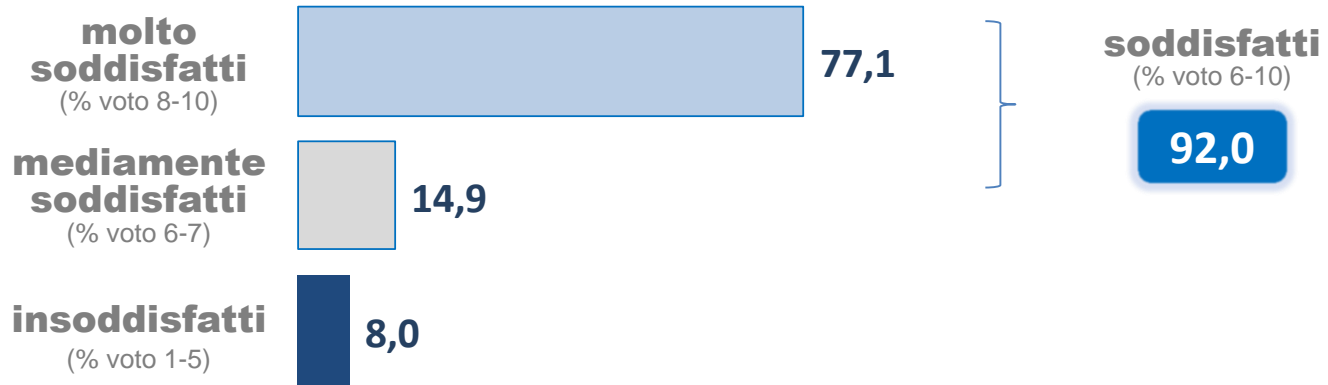
36,0



Punti di forza e priorità di intervento



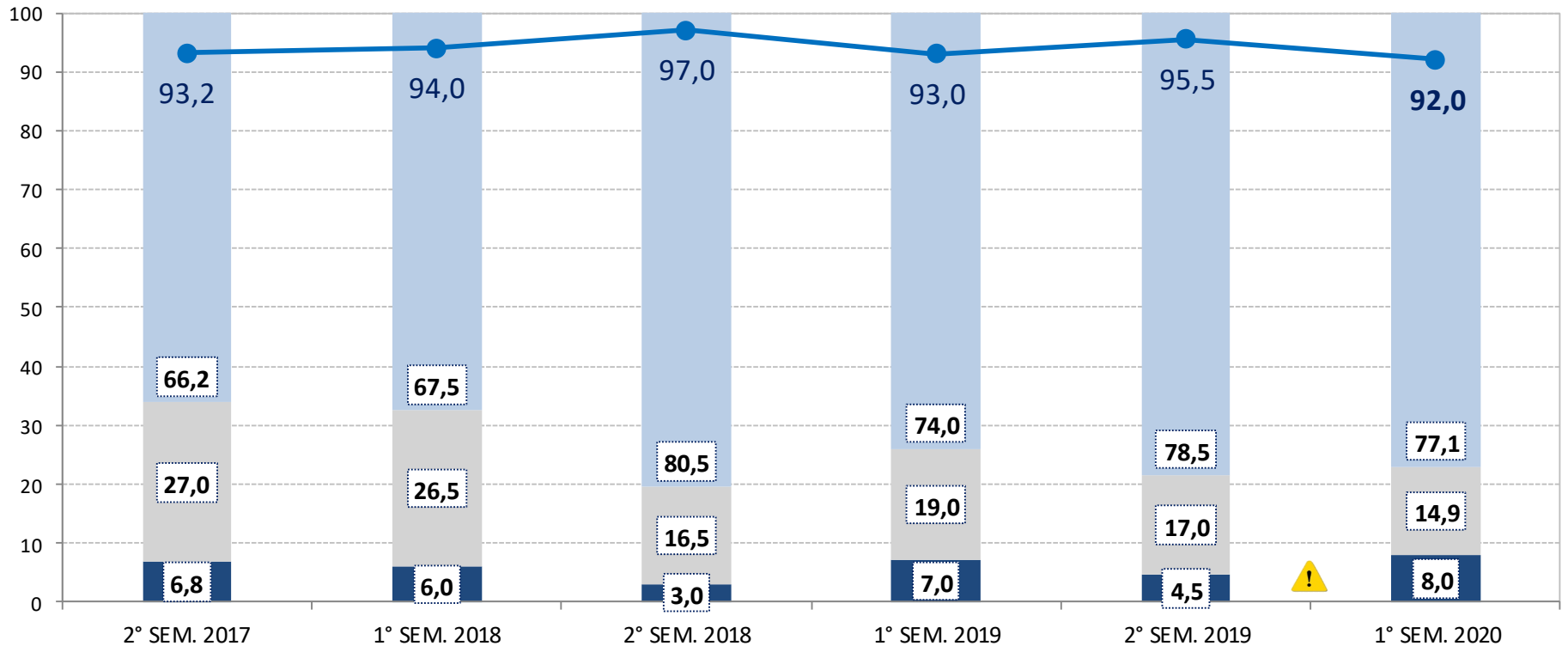
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



! Non rilevato nell'anno 2020

“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, 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)**



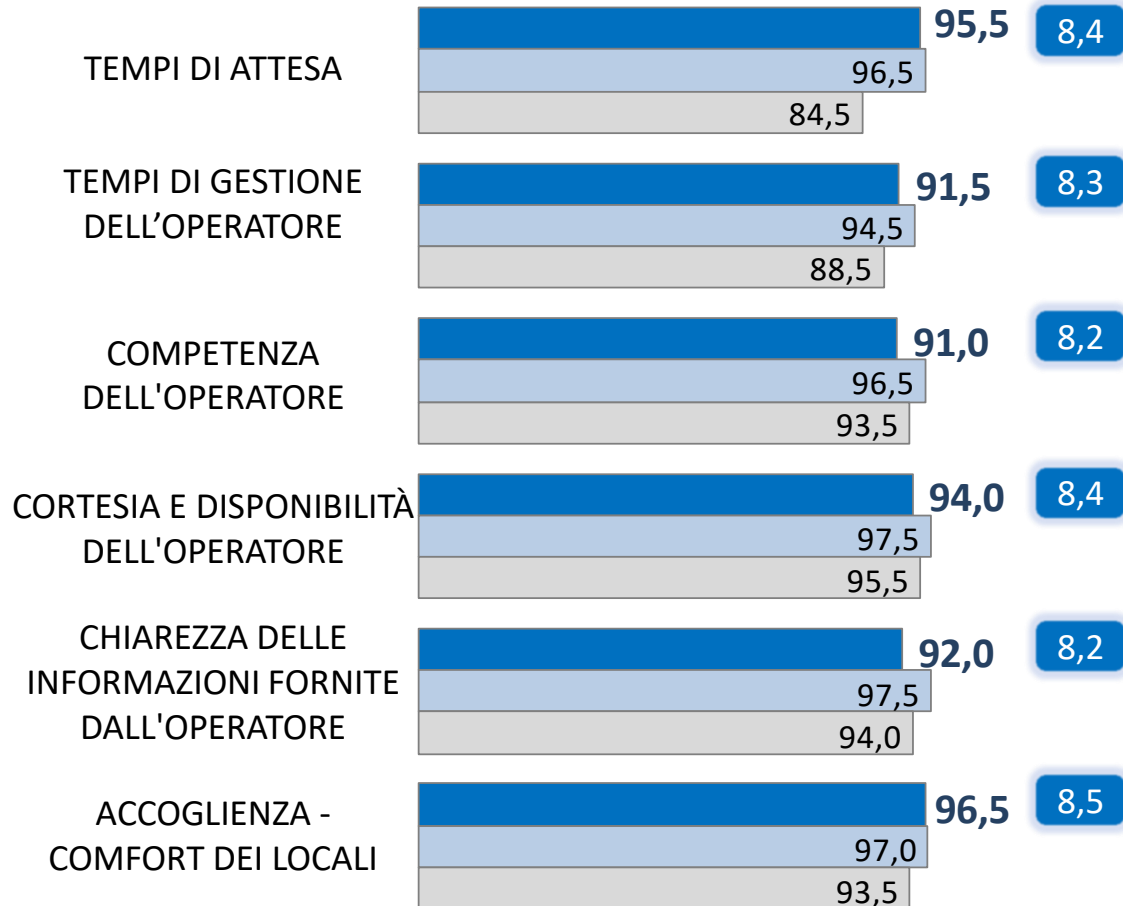
! Non rilevato nell'anno 2020

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

■ 1° SEM. 2021 ■ 2° SEM. 2019 ■ 1° SEM. 2019

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO



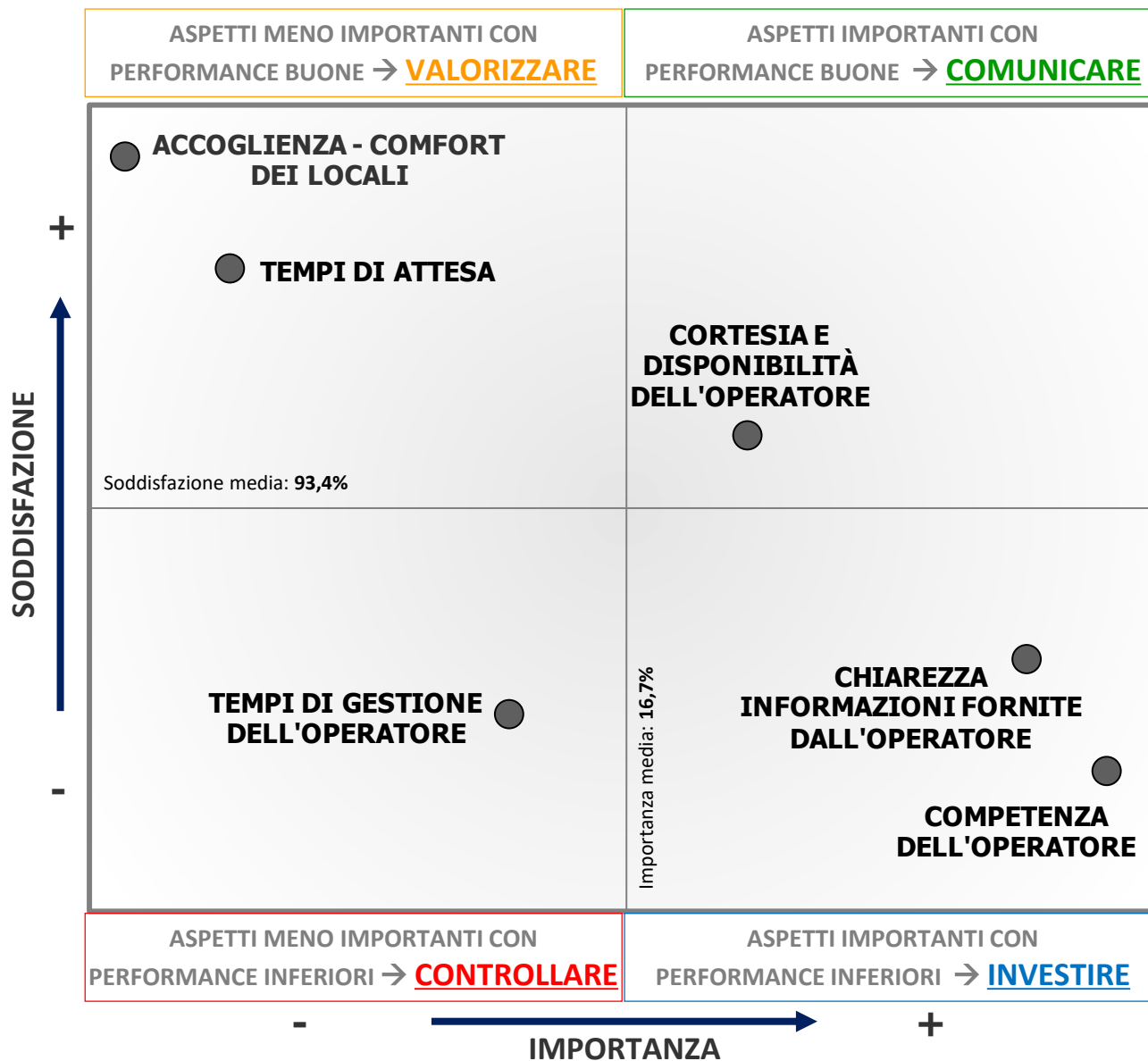
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 3 risposte)

IMPORTANZA (% di citazione)



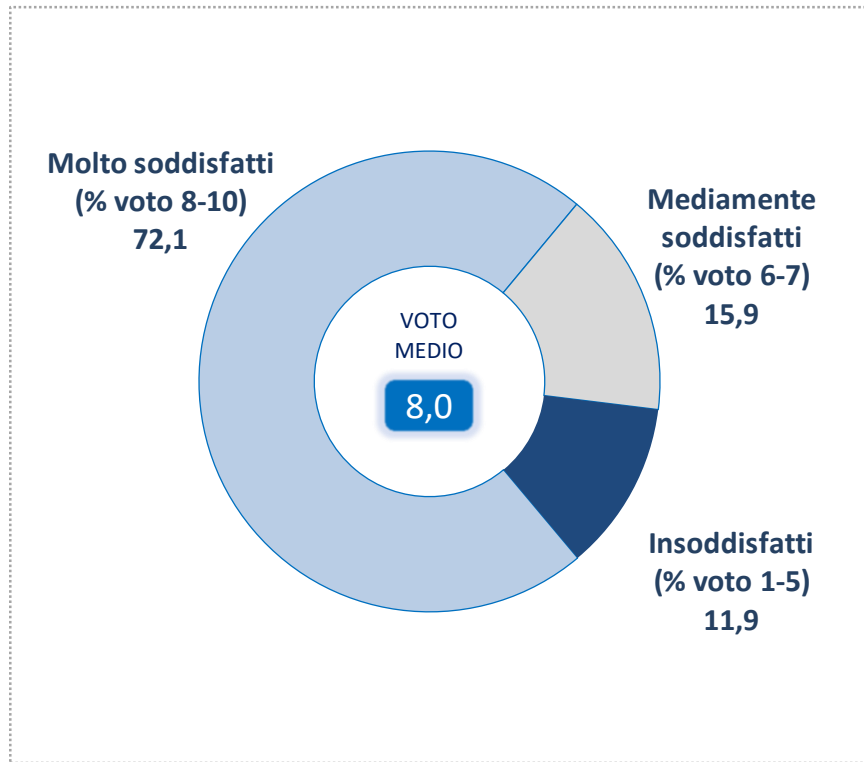


Punti di forza e priorità di intervento

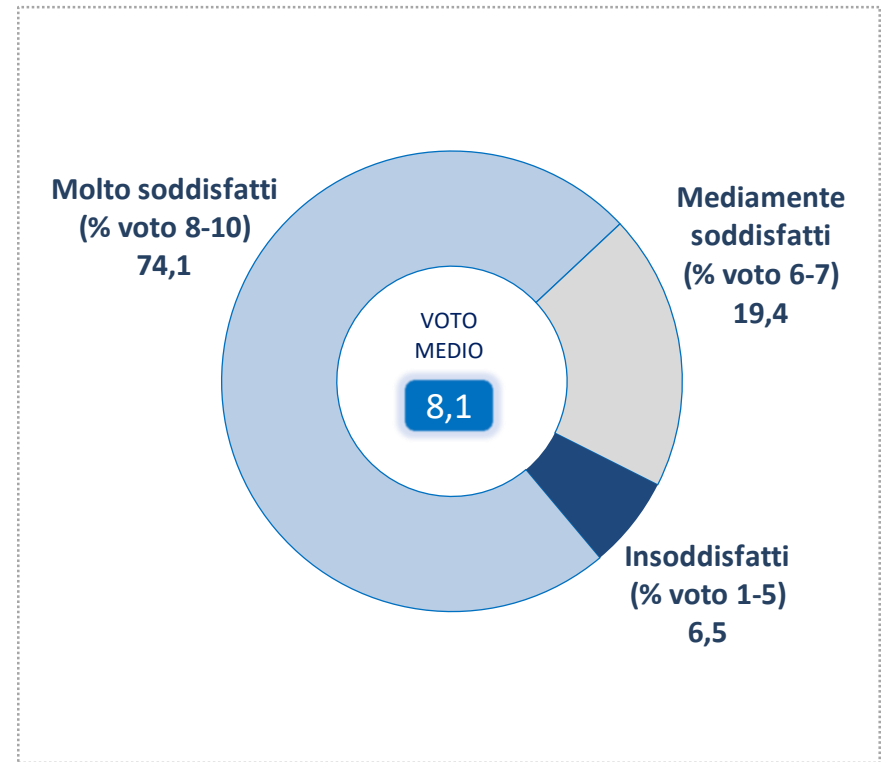


“Per regolare in sicurezza il flusso agli sportelli, la società ha adottato un sistema di prenotazione per accedere su appuntamento ai locali.”

“Complessivamente come valuta il servizio di prenotazione allo sportello?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Come valuta il tempo intercorrente tra la data di prenotazione dell’appuntamento e la data fissata per recarsi allo sportello in relazione alla sua tipologia di richiesta?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Perché soddisfatti o insoddisfatti...

“Per quale motivo è di questa opinione?” (risposta spontanea)

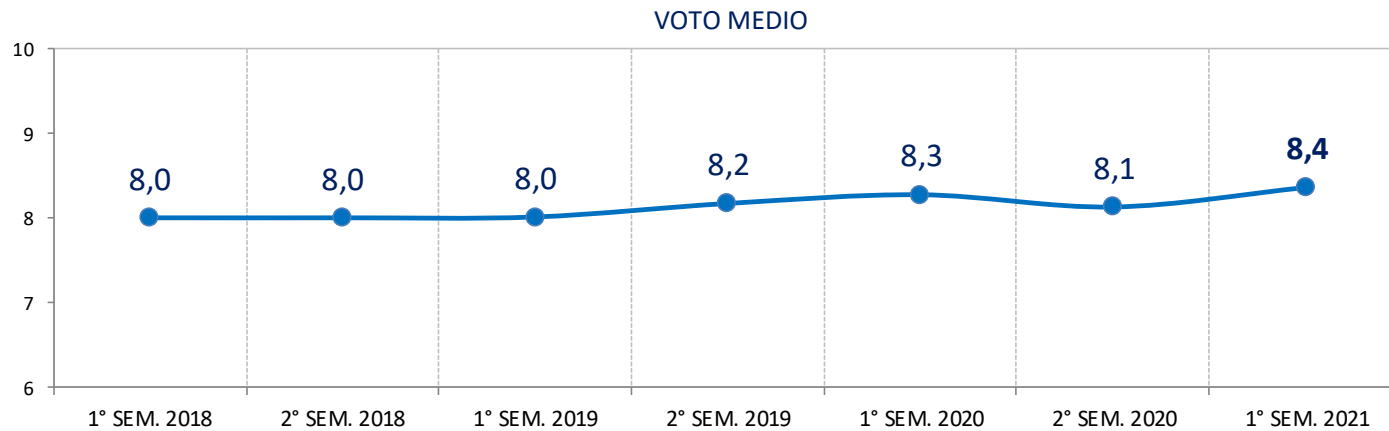
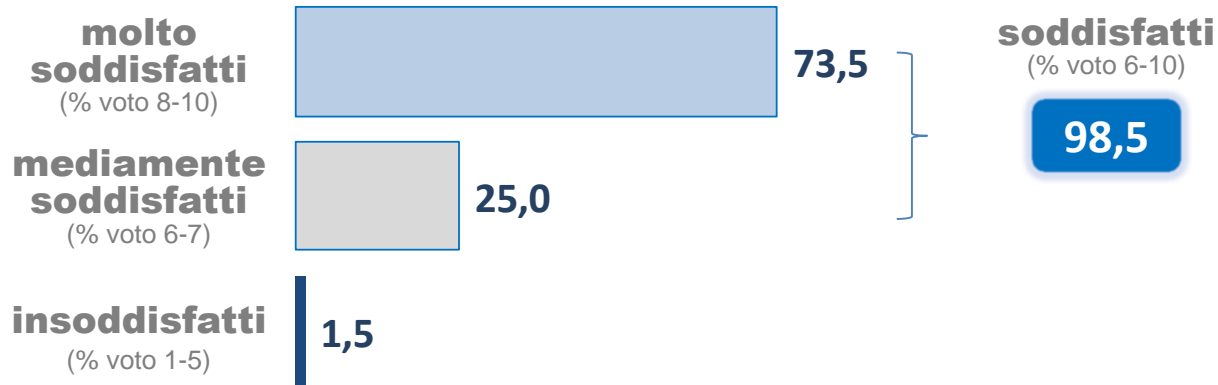
%

SODDISFATTI - 88,1% **INSODDISFATTI - 11,9%**

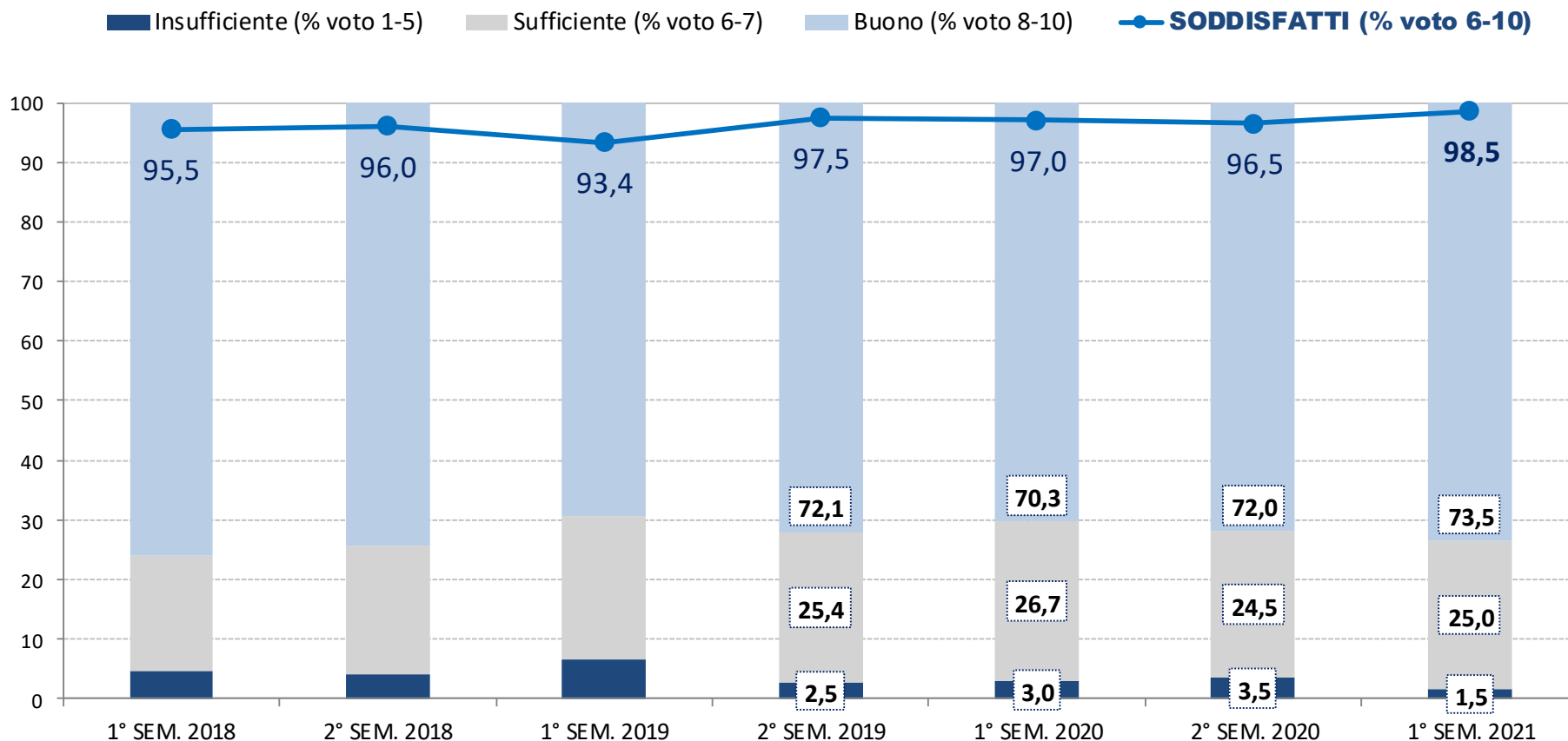


28,2	-
20,3	-
16,4	-
13,6	-
4,0	-
2,8	-
1,1	-
2,3	37,5
2,8	25,0
2,3	12,5
-	16,7
5,1	8,3
1,1	-

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

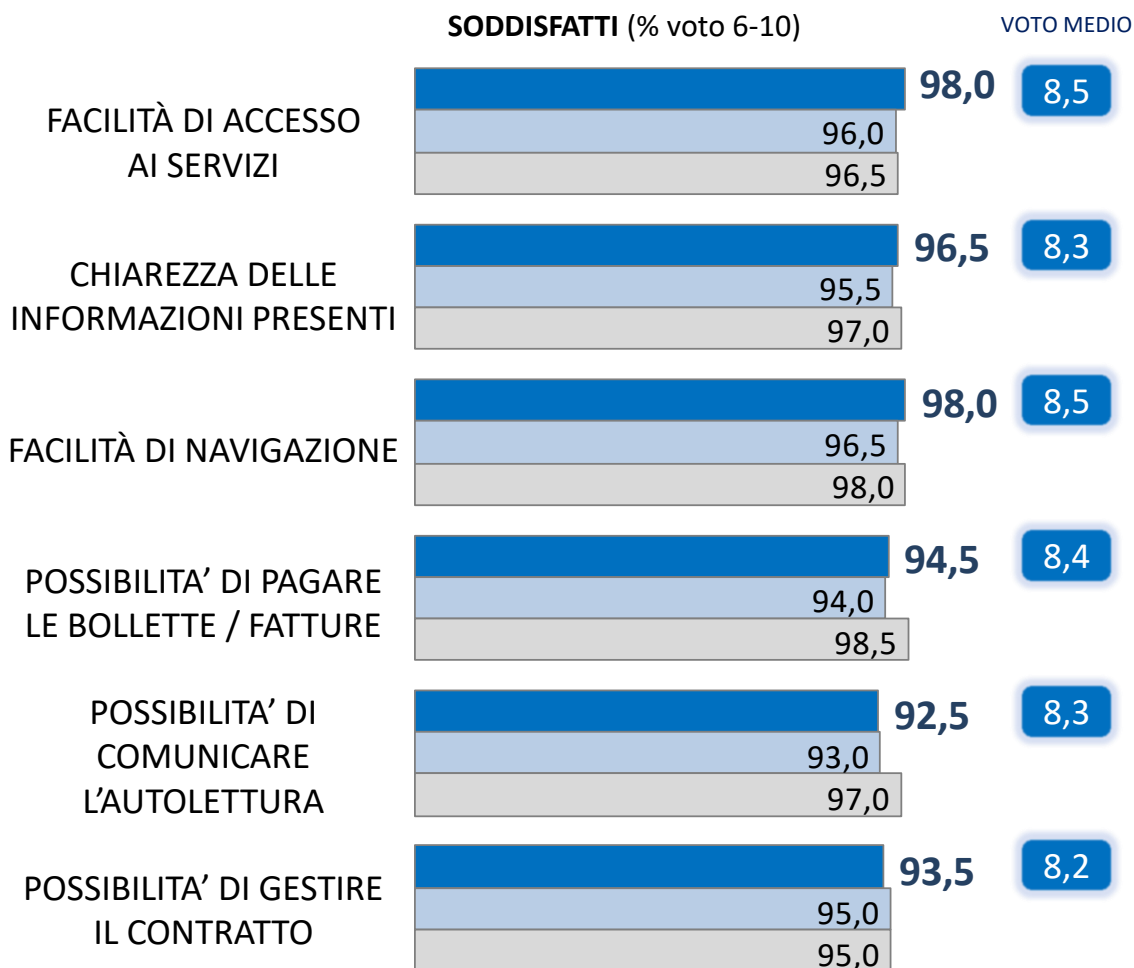


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà ad AdF?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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

■ 1° SEM. 2021 ■ 2° SEM. 2020 ■ 1° SEM. 2020

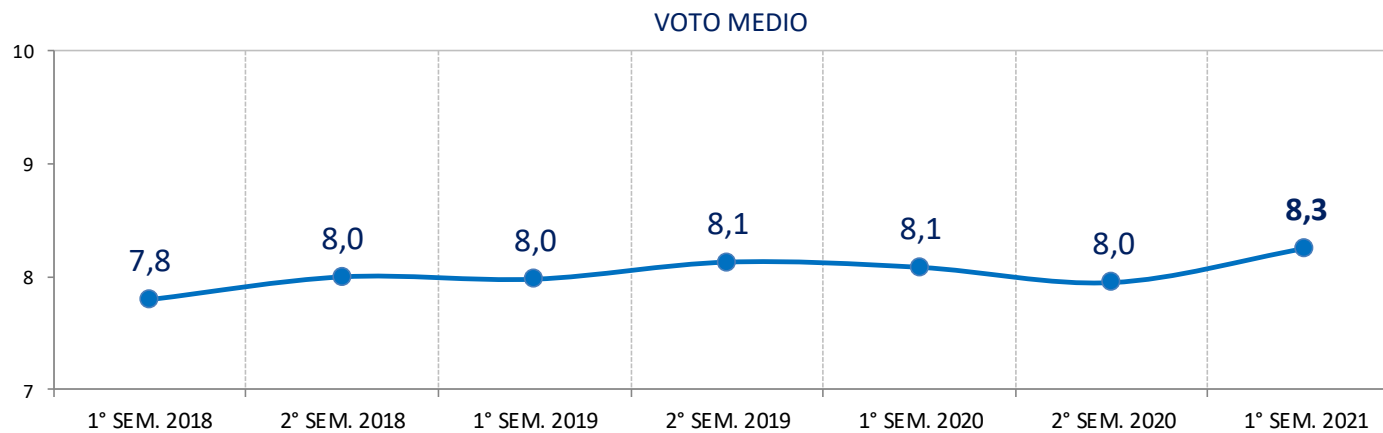
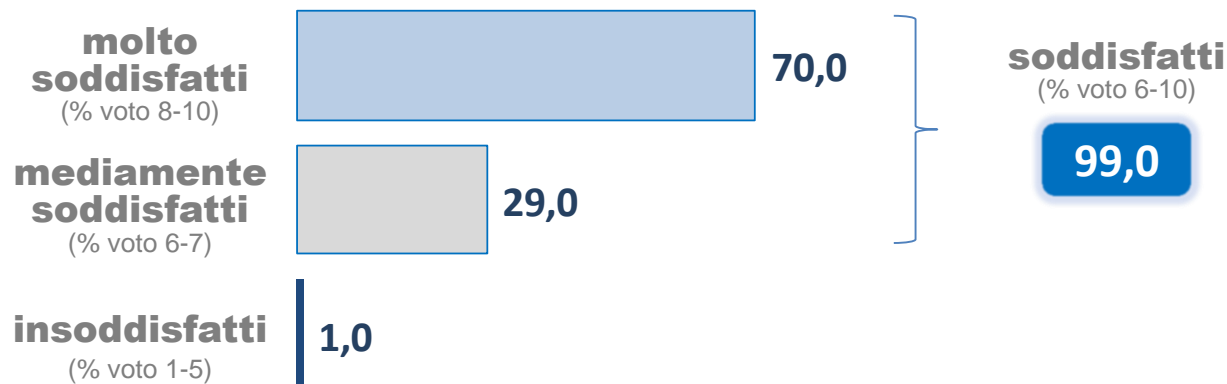


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”
(max 3 risposte)

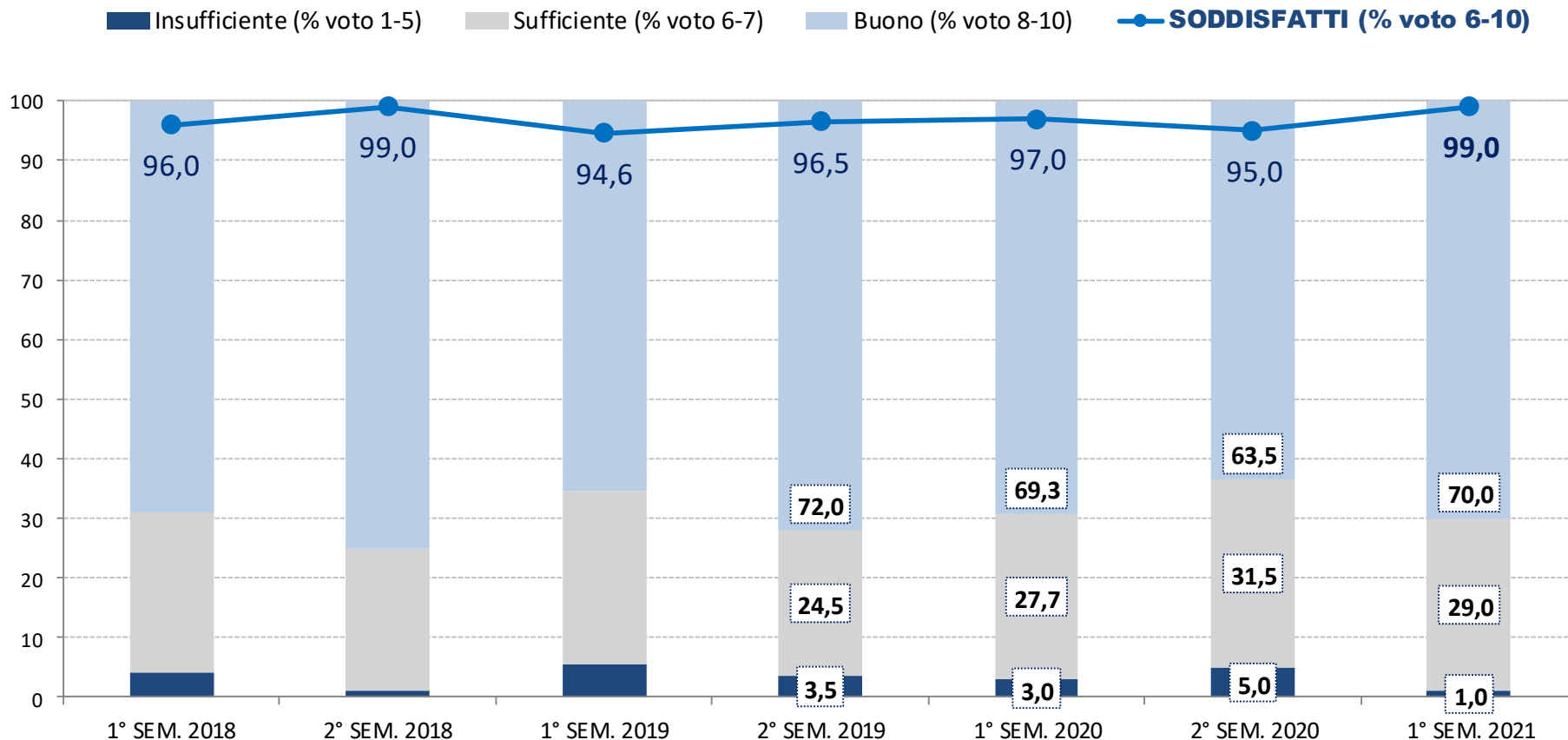
IMPORTANZA (% di citazione)



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



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

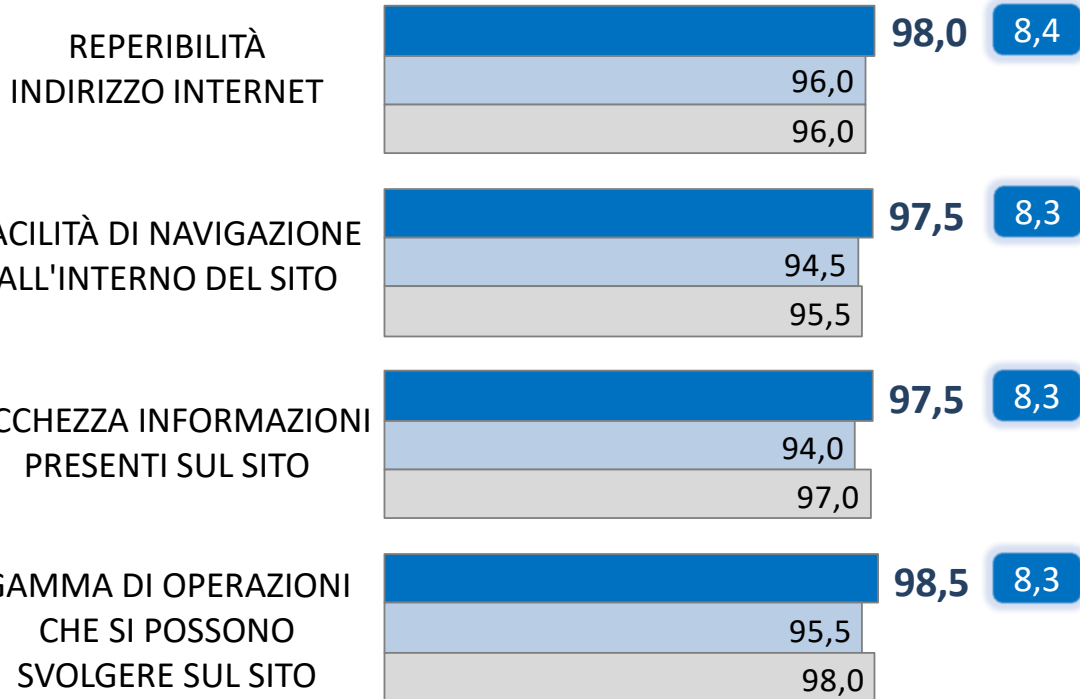


“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

■ 1° SEM. 2021 ■ 2° SEM. 2020 ■ 1° SEM. 2020

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO



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

IMPORTANZA (% di citazione)

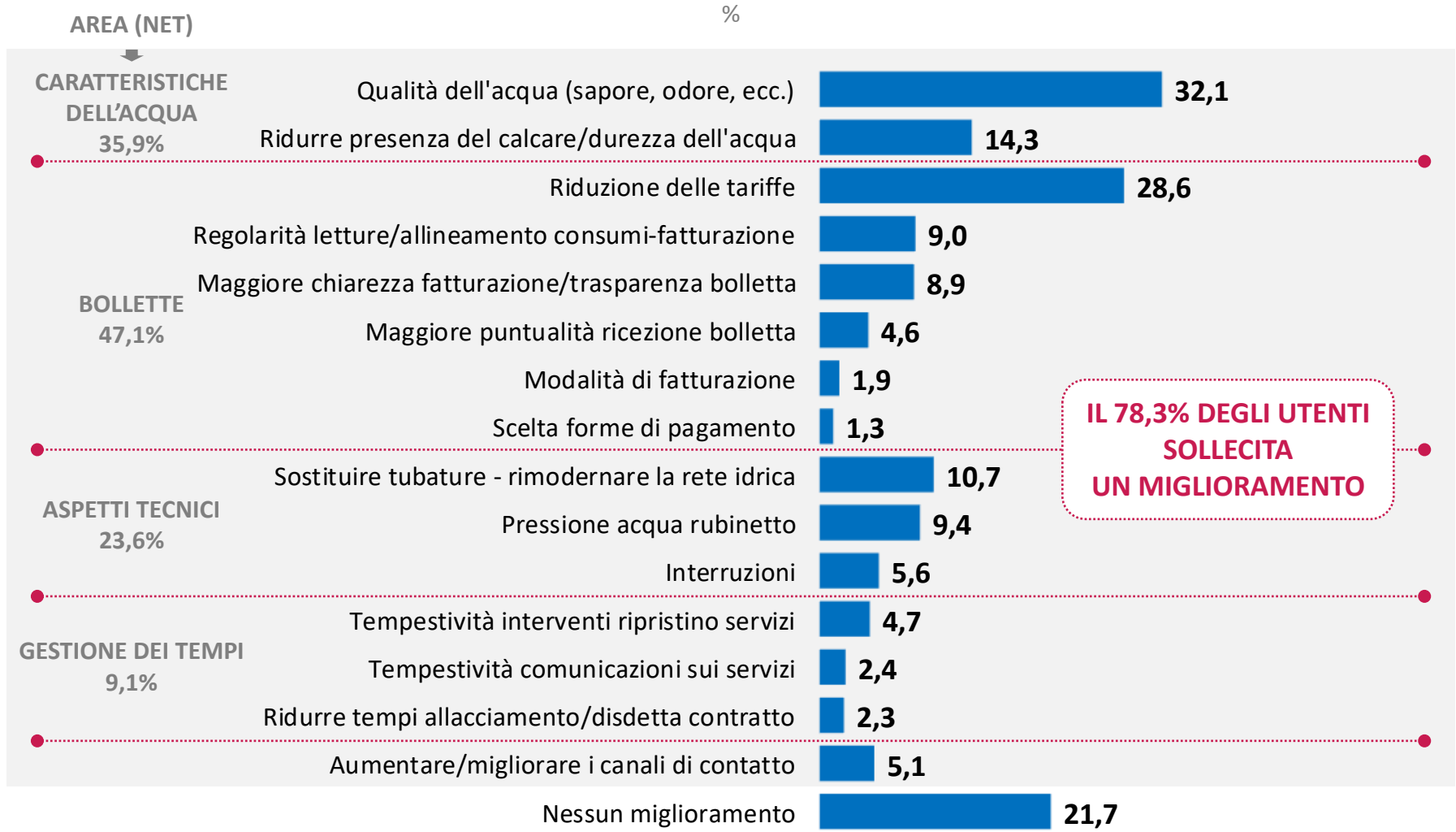


Sezione Open: altri temi

- Aspettative sul servizio
- Canali di contatto
- Protagonisti del servizio idrico
- Acqua dal rubinetto
- Comunicazioni

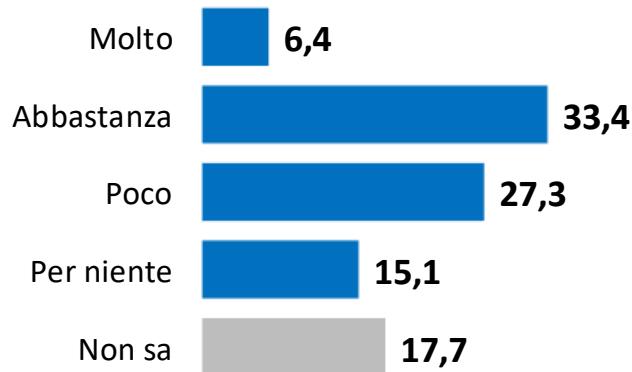


“Quali aspetti del servizio idrico fornito ritiene che debbano essere migliorati?” (risposta multipla)

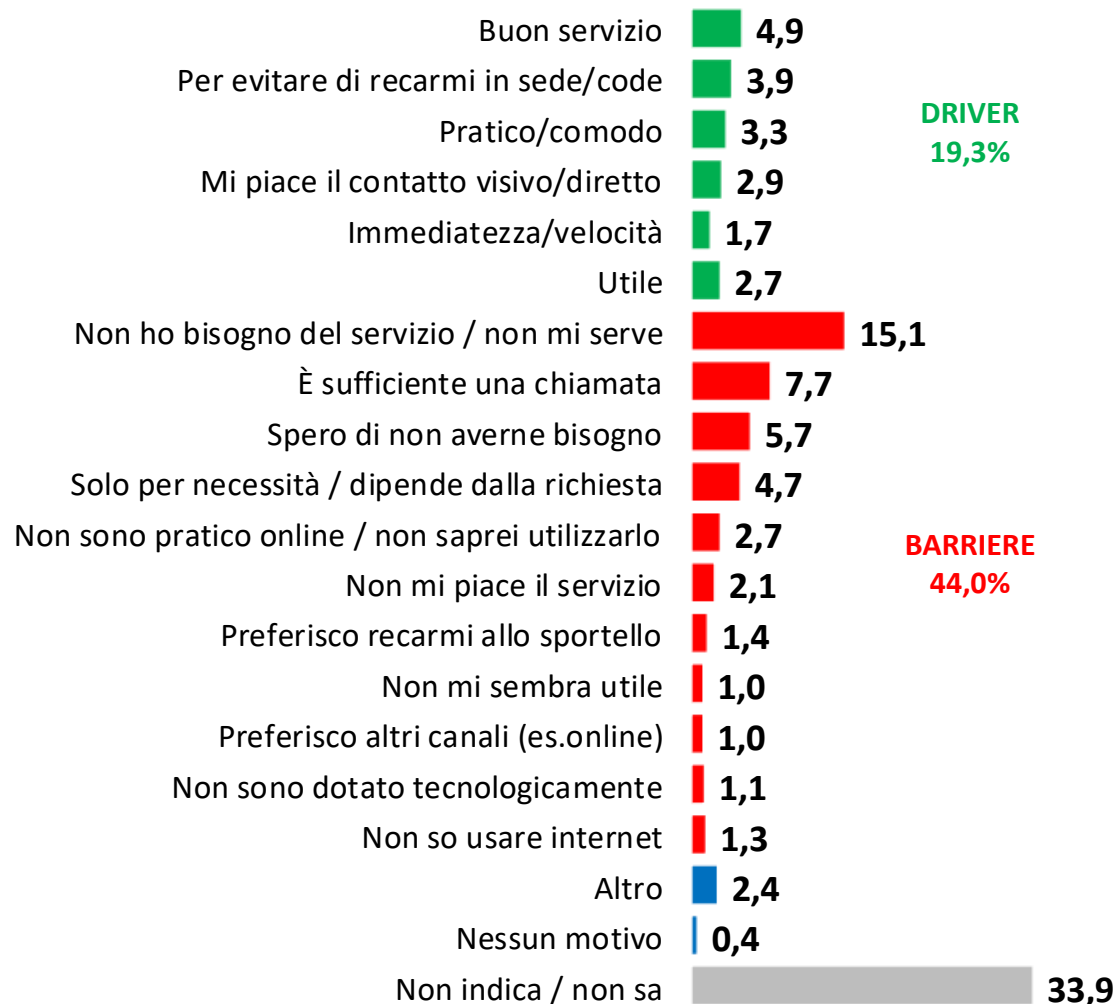


IL 7,6% HA GIÀ SENTITO PARLARE DEL NUOVO SERVIZIO DI VIDEOCHIAMATA

“Quanto ritiene probabile che lei usi il servizio di videochiamata nei prossimi mesi, nel caso avesse bisogno di contattare la società?”



Per quale motivo? (risposta spontanea)



Dove ha reperito il NV?

BOLLETTA



61,0%

SITO INTERNET



30,0%

Linea subito libera 58,0%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1^a chiamata **70,0%**

chiamata successiva **27,0%**

altro canale contattato **8,5%**

*“Lunga attesa senza poter parlare con nessuno”
“Problema irrisolto – persistenza”
“Operatore non risolutivo”*

Il 35,3% ha tentato di risolvere il problema tramite l'invio di corrispondenza elettronica

Informazioni coerenti nei diversi contatti

! 67 RISPOSTE

- del tutto 28,4%
- abbastanza 26,9%

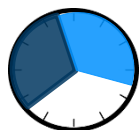
Principali motivi di chiamata

- Informazioni su bollette 30,0%
- Voltura / subentro **17,5%**
- Rateizzazione 10,0%
- Richiesta nuovo allaccio/Interventi sul contatore 9,5%
- Rettifica bollette o richieste di duplicato 9,5%

SODDISFATTI DI... ! 35 RISPOSTE

- Tempo di evasione della richiesta 94,3%
- Facilità dell'iter in modalità digitale 94,3%

Durata della chiamata



- tra 2' e 5' 47,5%
- tra 5' e 10' 17,0%



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



Non risolve, perché...



*“Rimandato a più persone non è riuscito a risolvere”
“Devo andare di persona all'ufficio competente”*



Tempi di attesa

prima di parlare con l'operatore

- meno di 15' 82,1%
- tra 15' e 40' 15,4%

Tentativi per soddisfare la richiesta

1^a visita **91,0%**
 visita successiva **8,0%**

altro canale contattato **15,9%**

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



Il 68,8% ha tentato di risolvere il problema contattando il Call Center

Principali motivi di visita

- Richiesta/variazione nuovo contratto/disdetta 36,8%
- Informazioni su bollette 14,4%
- Rateizzazione 10,9%
- Rettifica bollette o richieste di duplicato 10,0%
- Pagamento bollette, pratiche domiciliazione bancaria 10,0%

Informazioni coerenti nei diversi contatti



42 RISPOSTE

- del tutto 14,3%
- abbastanza 42,9%

Permanenza allo sportello



- meno di 5' 10,9%
- tra 5' e 15' 68,7%



Risolve del tutto o in parte la richiesta **92,0%**



Non risolve, perché...



"Il personale non ha saputo dare una risposta esaustiva"
"Deve procurarsi della documentazione e poi ricontattarli"

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



44,0%

SITO INTERNET



40,5%

Accessibilità sempre disponibile e funzionante 49,5%

Tramite lo sportello online



Riesce a trovare del tutto risposte alle esigenze **88,5%**



Alcune funzionalità sono carenti **6,5%**



“Problemi nel registrare l'autolettura”

“Difficoltà/criticità di navigazione”

“Per concludere la pratica ho dovuto contattare il NV”

Principali motivi di registrazione

- Gestione del contratto 45,5%
- Comunicazione autolettura 36,5%
- Pagamento della bolletta/fattura 21,0%
- Visualizzazione estratto conto 10,0%
- Informazioni contrattuali 7,5%



L'8,0% ha riscontrato difficoltà nella registrazione a MyFiora

“Non è stato semplice rintracciare la sezione per la registrazione”

“Non accettava il numero di telefono”

“Non arrivava il link di conferma”

26,0% ha utilizzato altri canali, quali...

Informazioni coerenti nei diversi contatti

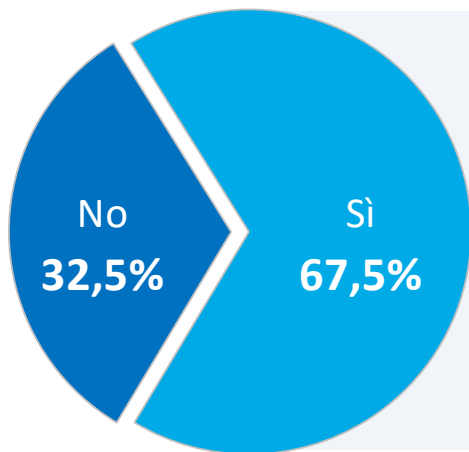
- del tutto 50,0%  **52 RISPOSTE**
- abbastanza 38,5%



82,7%

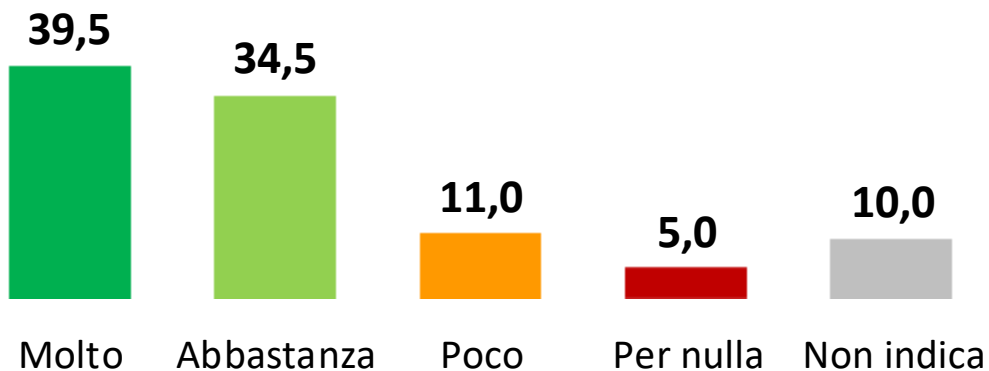


“Lei sa che esiste l’applicazione MyFiora scaricabile gratuitamente sullo smartphone/tablet dove è possibile effettuare le stesse operazioni dello sportello online?”

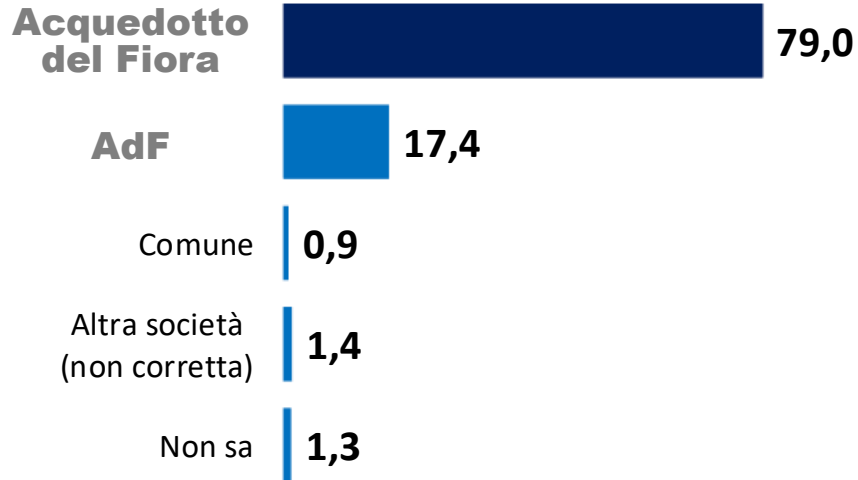


Al **65,2%** è capitato di utilizzare l’App MyFiora dal proprio smartphone/tablet

“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)
%



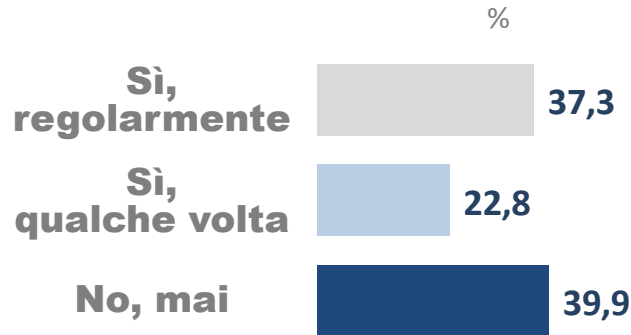
Il **69,6%** del campione sa che AdF gestisce anche il servizio di fognatura e depurazione

[66,6%, 2° SEM. 2020]

Utilizzo dell'acqua potabile



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



Il **72,6%** del campione sa che l'acqua erogata dal pubblico acquedotto è regolarmente controllata dall'azienda sanitaria locale

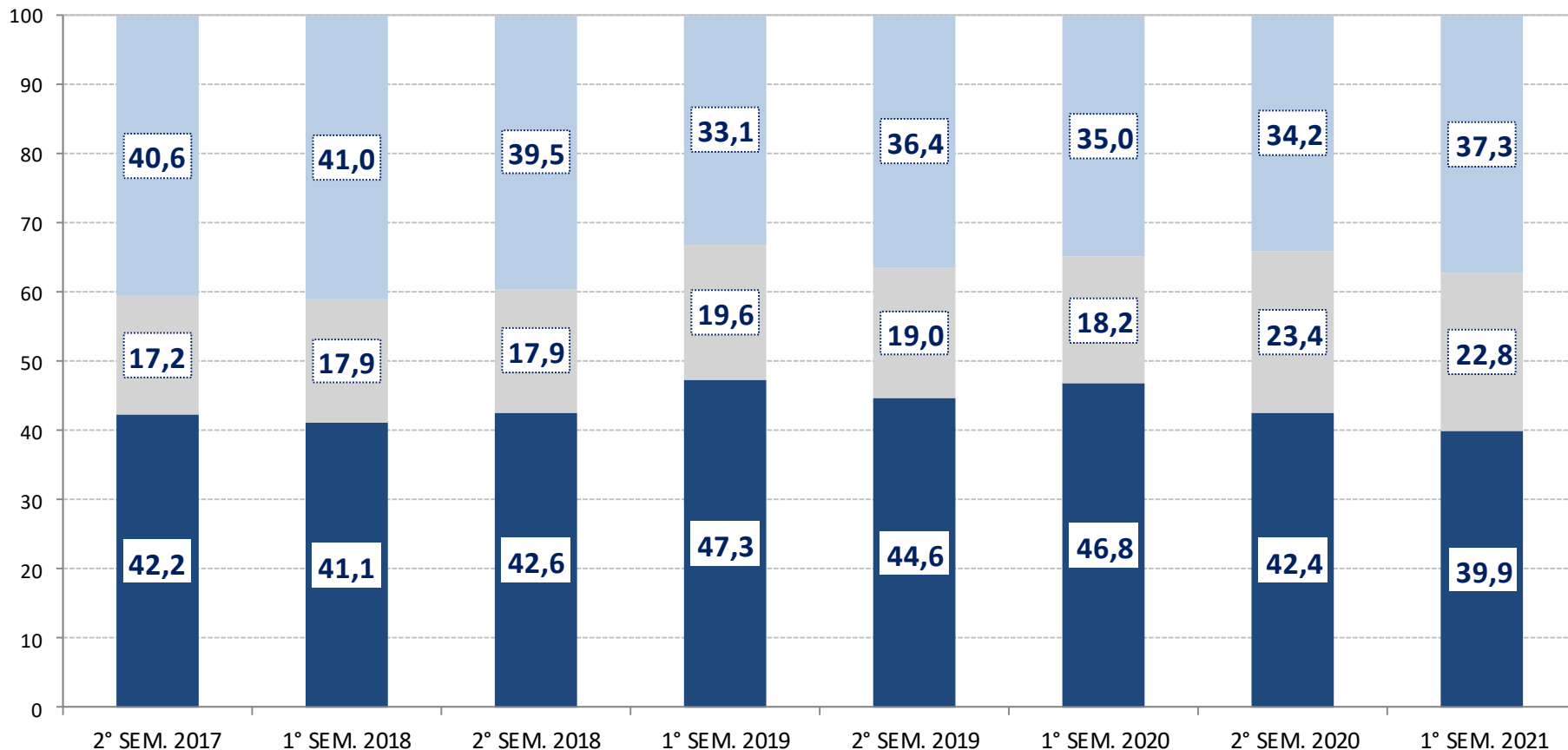
[65,7%, 2° SEM. 2020]





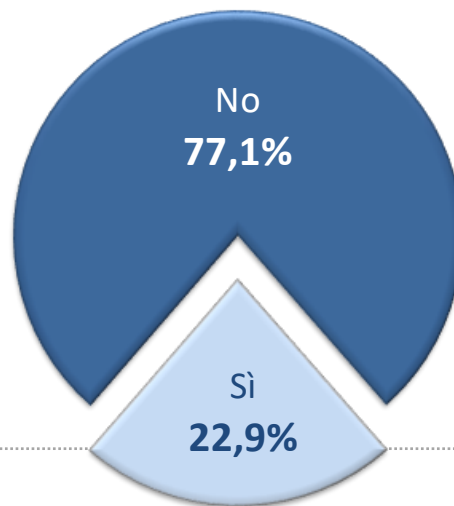
“Beve l’acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”
%

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

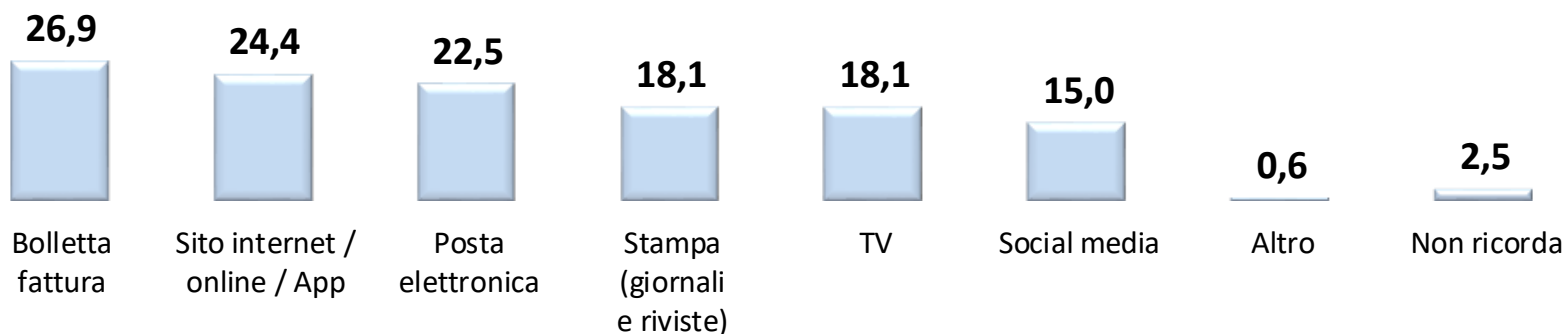


Base = UTENZE DOMESTICHE DIRETTE

“Parliamo della comunicazione di AdF, ricorda di aver visto pubblicità riguardo canali, strumenti e servizi digitali?”

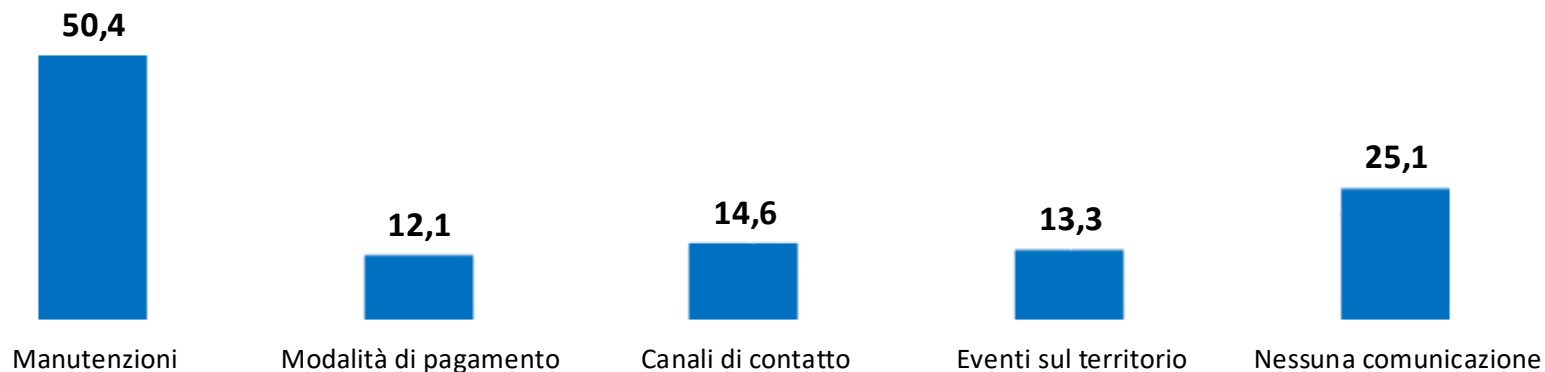


“Dove ha visto queste comunicazioni?” (risposta multipla)
%

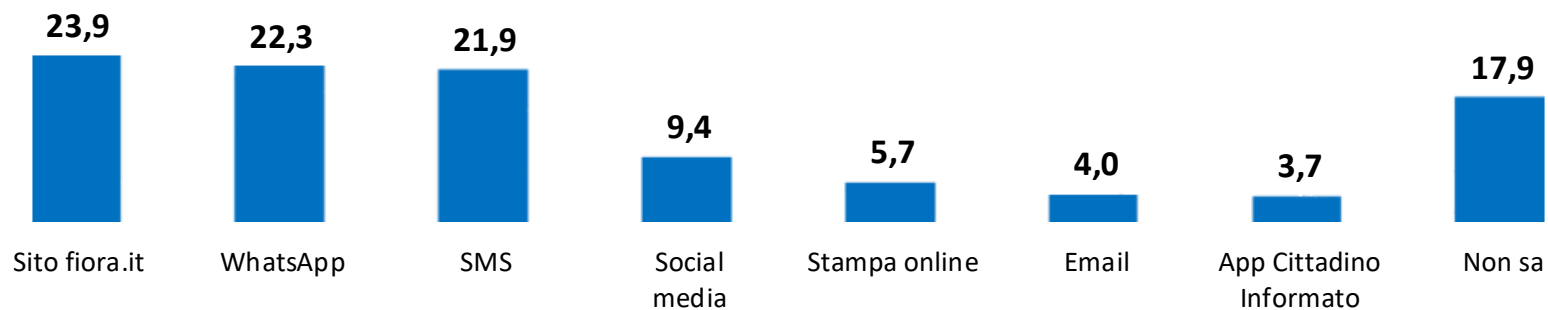


Temi e canali di comunicazione

“Quali sono le tematiche sulle quali vorrebbe essere informato?” (risposta multipla)
%



“Tramite quali canali digitali preferirebbe ricevere le comunicazioni da AdF?” (risposta multipla)
%



Indagine CAWI

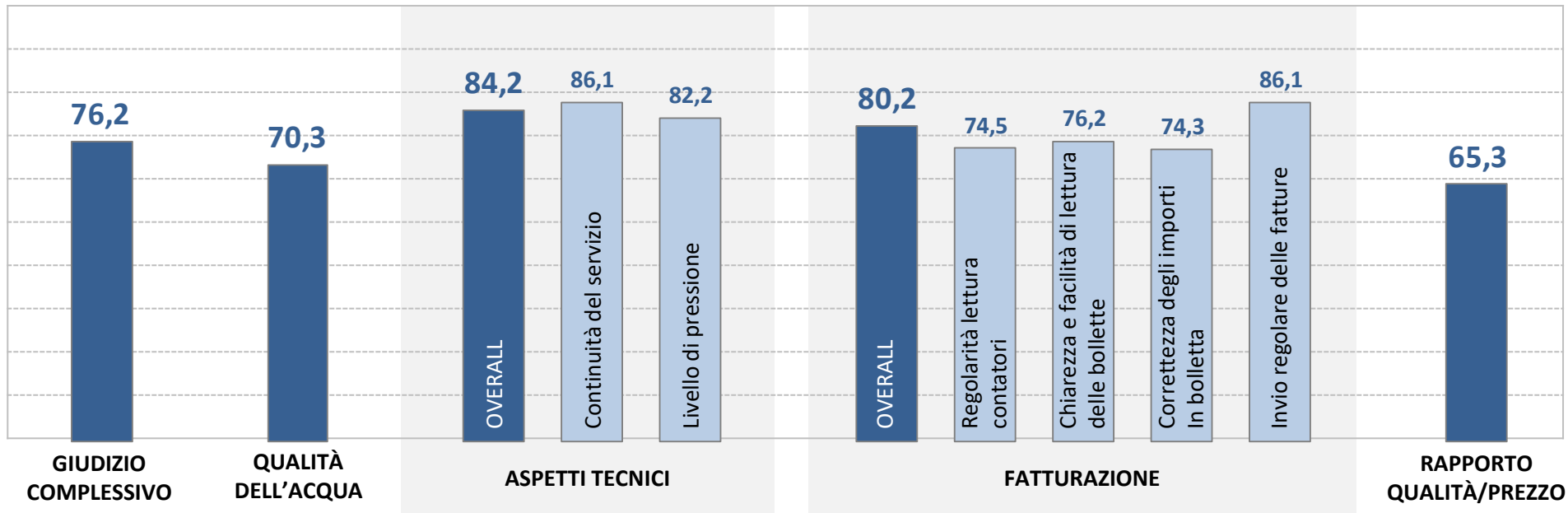
Campione di 101 utenti AdF intervistati tramite questionario online

PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

SESSO	UOMO	64,4%
	DONNA	35,6%
ETÀ	18-44 ANNI	20,0%
	45-54 ANNI	25,0%
	55 + ANNI	55,0%
LIVELLO DI ISTRUZIONE	SUPERIORE	85,9%
	INFERIORE	14,1%



SODDISFATTI (% voto 6-10)





Società del Gruppo **i**ntersistemi



Sede Legale

Firenze
Via Atto Vannucci, 7
50134 Firenze
055 470374

Sedi Operative

Roma
Via dei Galla e Sidama, 23
00199 Roma
06 89924900

Firenze
via Gianni 4r, 39
50134 Firenze
055 470374

Milano
via Sardegna, 39
20144 Milano
06 89924900



Accredited
Company

