

A large, dynamic splash of water in shades of blue and white, filling the background of the slide. The water is captured in mid-air, creating a sense of movement and freshness.

# Customer Satisfaction Servizio Idrico Integrato



**Risultati secondo semestre 2022**

Report realizzata da



	Pag.
<b>Struttura della ricerca</b>	
• Metodologia	3
• Profilo utenza e utilizzatori dei canali di contatto	5
<b>Consumo e qualità dell'acqua dal rubinetto</b>	<b>6</b>
• Consumo di acqua potabile dal rubinetto	7
• Qualità dell'acqua	8
<b>Servizio Idrico Integrato</b>	<b>9</b>
• Conoscenza protagonisti del servizio idrico	10
• Giudizio complessivo sul servizio idrico	11
• Aspetti tecnici del servizio	12
• Fatturazione	14
• Rapporto qualità/prezzo	16
• Aspetti da migliorare	17
<b>Canali di Contatto</b>	<b>18</b>
• Numero Verde commerciale	19
• Sportello	22
<b>Approfondimento parametrico (CATI/CAWI)</b>	<b>26</b>


Il presente documento restituisce i risultati dell'indagine di **CUSTOMER SATISFACTION** rispetto al Servizio Idrico Integrato offerto dalla Società **Valle Umbra Servizi**, con riferimento al **secondo semestre 2022**.

- ❖ Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:
  - **DAL TOTALE DELLE UTENZE DIRETTE O GESTITE CON CONTRATTO CONDOMINIALE PRESENTI NEI COMUNI RICADENTI NELLE AREE TERRITORIALI GESTITE DALLA SOCIETÀ (DIPARTIMENTO FOLIGNO, SPOLETO E VALNERINA),**
  - **DAI CLIENTI CHE NEL PERIODO PRECEDENTE LA RILEVAZIONE HANNO CONTATTATO LA SOCIETÀ PER SEGNALAZIONI O RICHIESTE TRAMITE IL NUMERO VERDE O RECANDOSI ALLO SPORTELLO.**
- ❖ Il campione generale e di clienti utilizzatori dei canali di contatto sono stati estratti casualmente dagli elenchi forniti dalla società.
- ❖ La raccolta dei dati è avvenuta a dicembre 2022 in modalità:
  - esclusivamente **C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interview) per le indagini di call back
  - integrata **C.A.T.I.** - **C.A.W.I.** (Computer Assisted Web Interviewing) per l'indagine rivolta all'utenza generale.
- ❖ Hanno partecipato complessivamente alle indagini **1.201 clienti della società**
- ❖ 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:

- ❖ **1000** interviste rivolte all'utenza generale, 804 realizzate in modalità CATI e 196 CAWI, nello specifico:
  - **670** Clienti domestici residenti
  - **189** Clienti domestici non residenti
  - **115** Clienti extradomestici
  - **26** Utenti condominiali
  
- ❖ **100** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale (call back NV Commerciale)**
  
- ❖ **101** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono recati presso gli sportelli (call back sportelli fisici)**
  
- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 1000 casi è pari a +/- 3,1 punti percentuali, al 95% di probabilità.*

%	UTENZA GENERALE	NUMERO VERDE COMMERCIALE	SPORTELLO
UOMO	55,9	50,0	56,4
DONNA	44,1	50,0	43,6
18-34 ANNI	1,9	8,0	2,0
35-44 ANNI	18,5	32,0	23,8
45-54 ANNI	33,6	25,0	45,5
55-64 ANNI	21,8	8,0	16,8
65 + ANNI	24,1	27,0	11,9
ISTRUZIONE SUPERIORE	80,5	63,0	92,1
ISTRUZIONE INFERIORE	19,5	37,0	7,9
LAVORATORE DIPENDENTE	58,6	35,0	82,2
LAVORATORE AUTONOMO	13,6	19,0	5,9
DISOCCUPATO – IN CERCA	0,2	0,0	0,0
PENSIONATO	20,7	25,0	6,9
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	6,8	21,0	5,0

A high-speed photograph of water splashing, creating a large, dynamic splash at the top and several smaller droplets falling below. The water is clear and bright, with a light blue tint. The background is white.

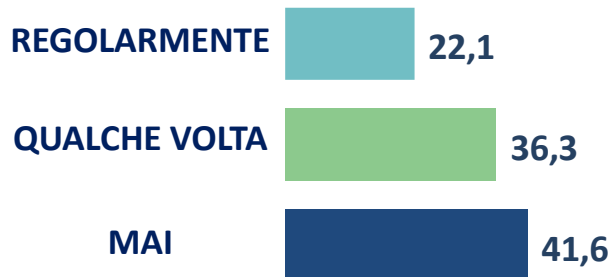
# Consumo e qualità dell'acqua dal rubinetto

# Consumo di acqua potabile dal rubinetto



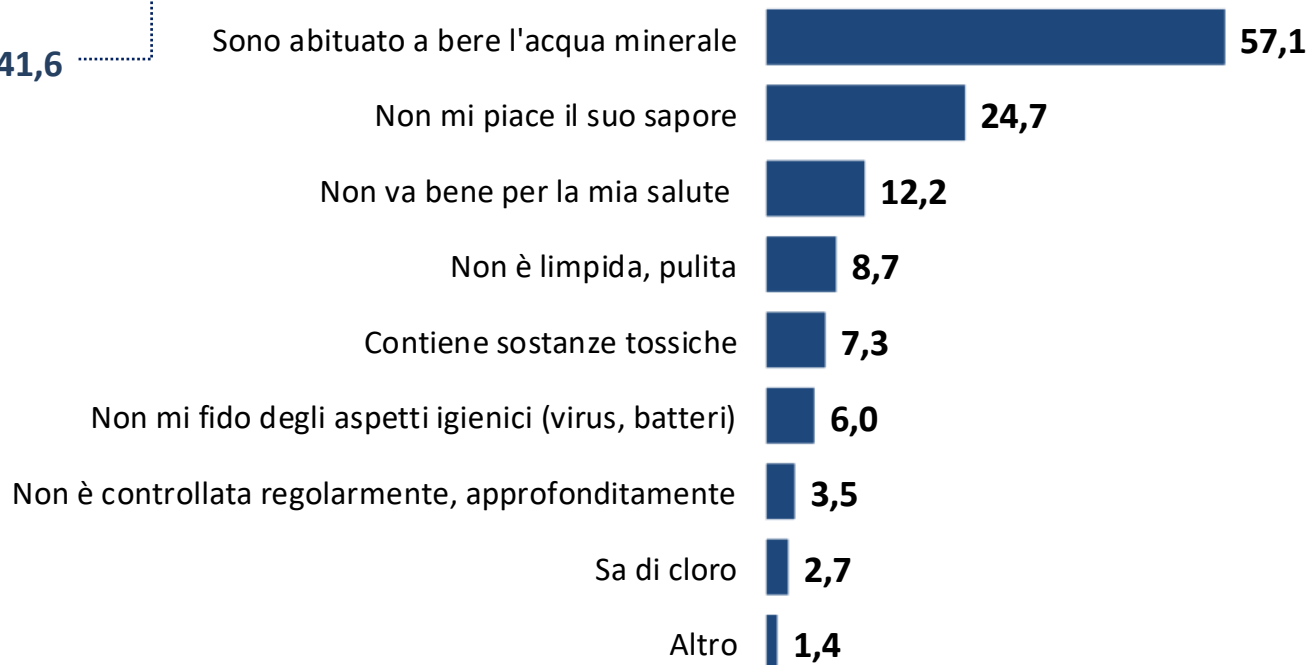
“Beve l’acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”

%

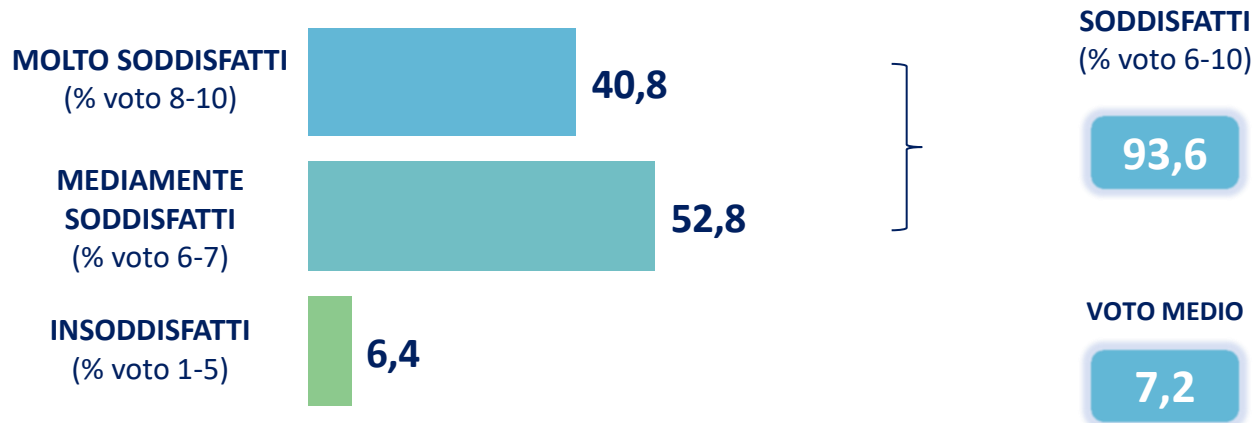


“Perché non beve mai l’acqua del rubinetto?” (risposta multipla)

%



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





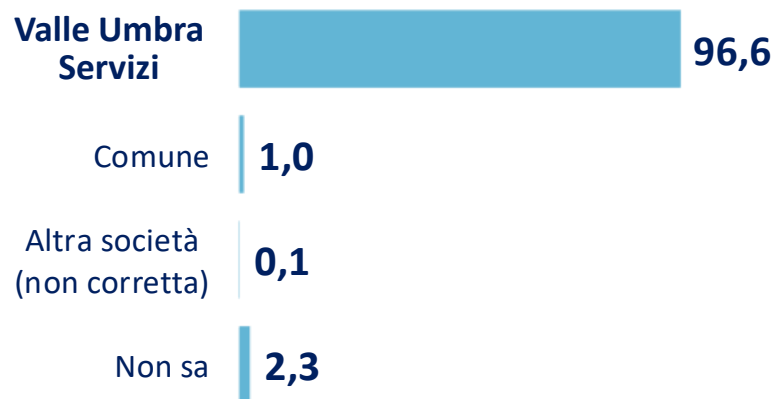
A dynamic splash of water in shades of blue and white, filling the background of the slide. The water is captured in mid-air, creating a sense of movement and freshness. The top part of the splash is more turbulent, while the bottom part shows individual droplets and smaller splashes.

## Servizio Idrico Integrato

- Protagonisti del servizio idrico
- Giudizio complessivo
- Aspetti tecnici
- Fatturazione
- Rapporto qualità prezzo
- Aspettative sul servizio

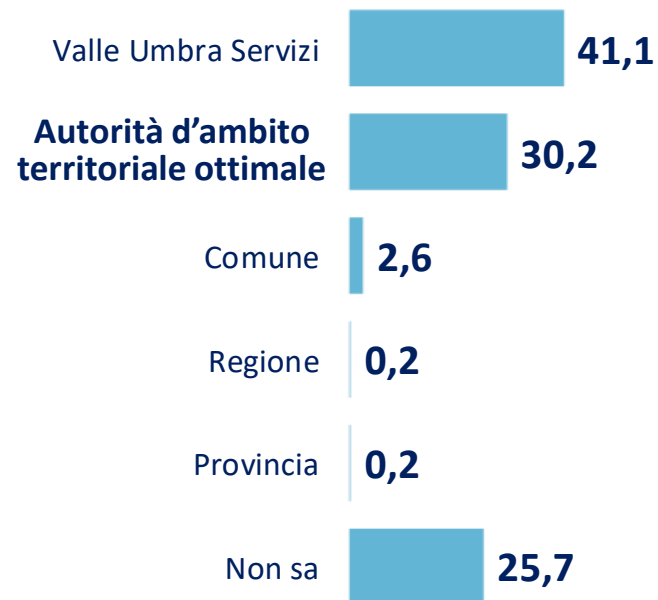
“Sa indicarmi il nome dell’azienda o ente che eroga l’acqua potabile nel suo Comune?” (risposta spontanea)

%

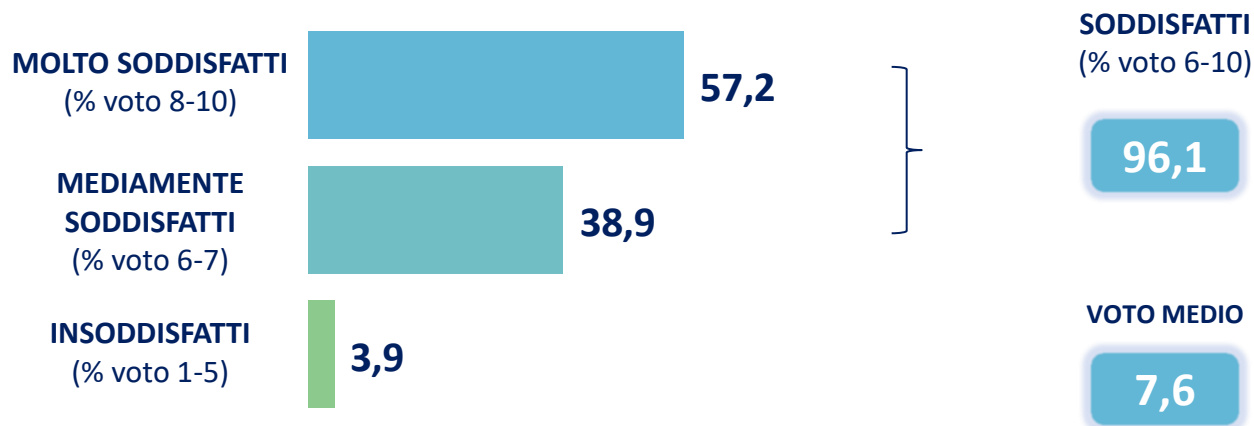


“Lei sa qual è il soggetto che determina la tariffa del servizio idrico nella zona in cui vive?” (risposta spontanea)

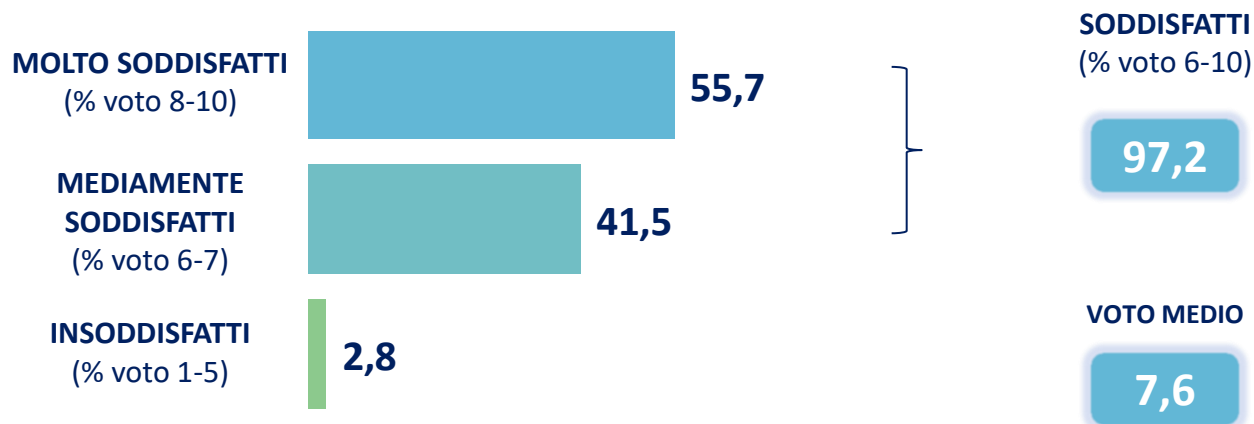
%



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



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



“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



97,4

7,7



78,4

LIVELLO DI  
PRESSIONE ACQUA



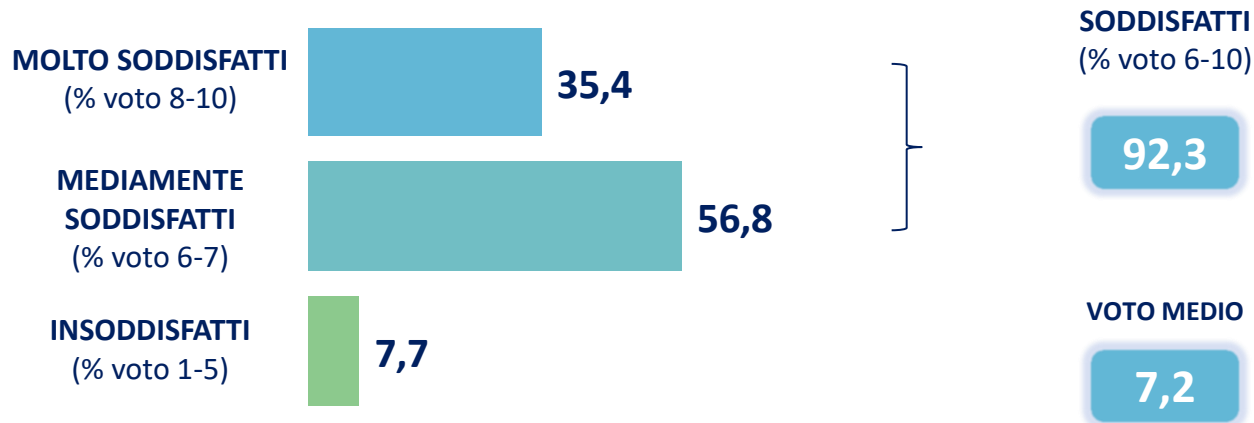
96,2

7,5



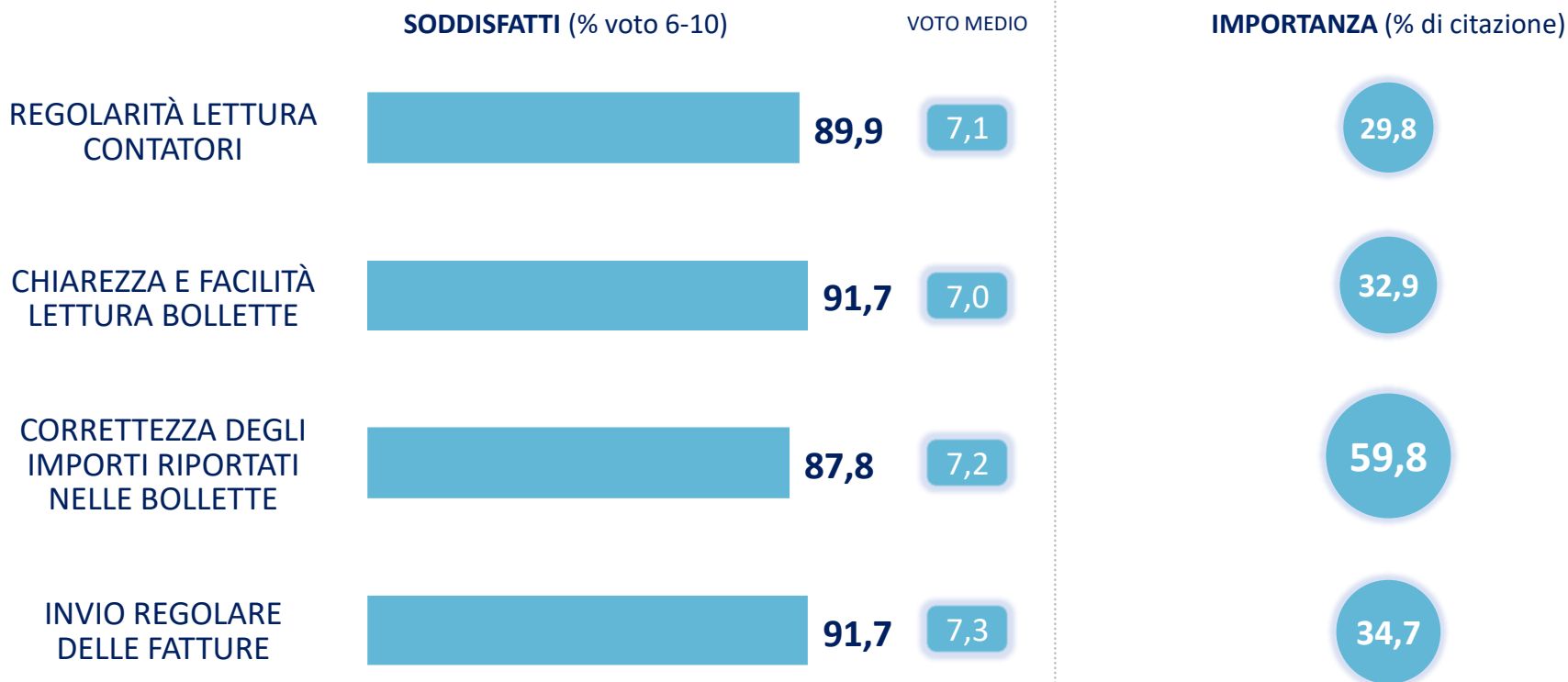
21,6

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

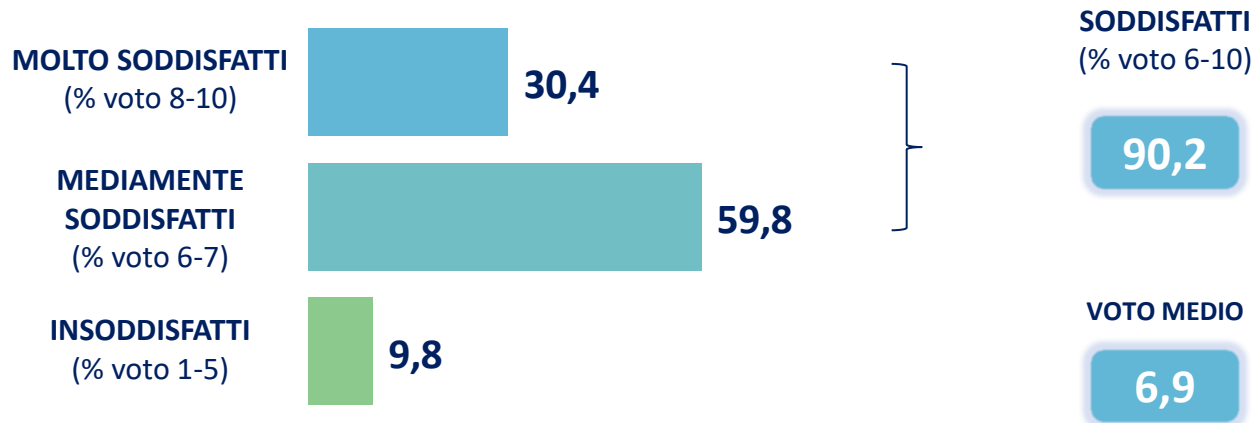


“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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

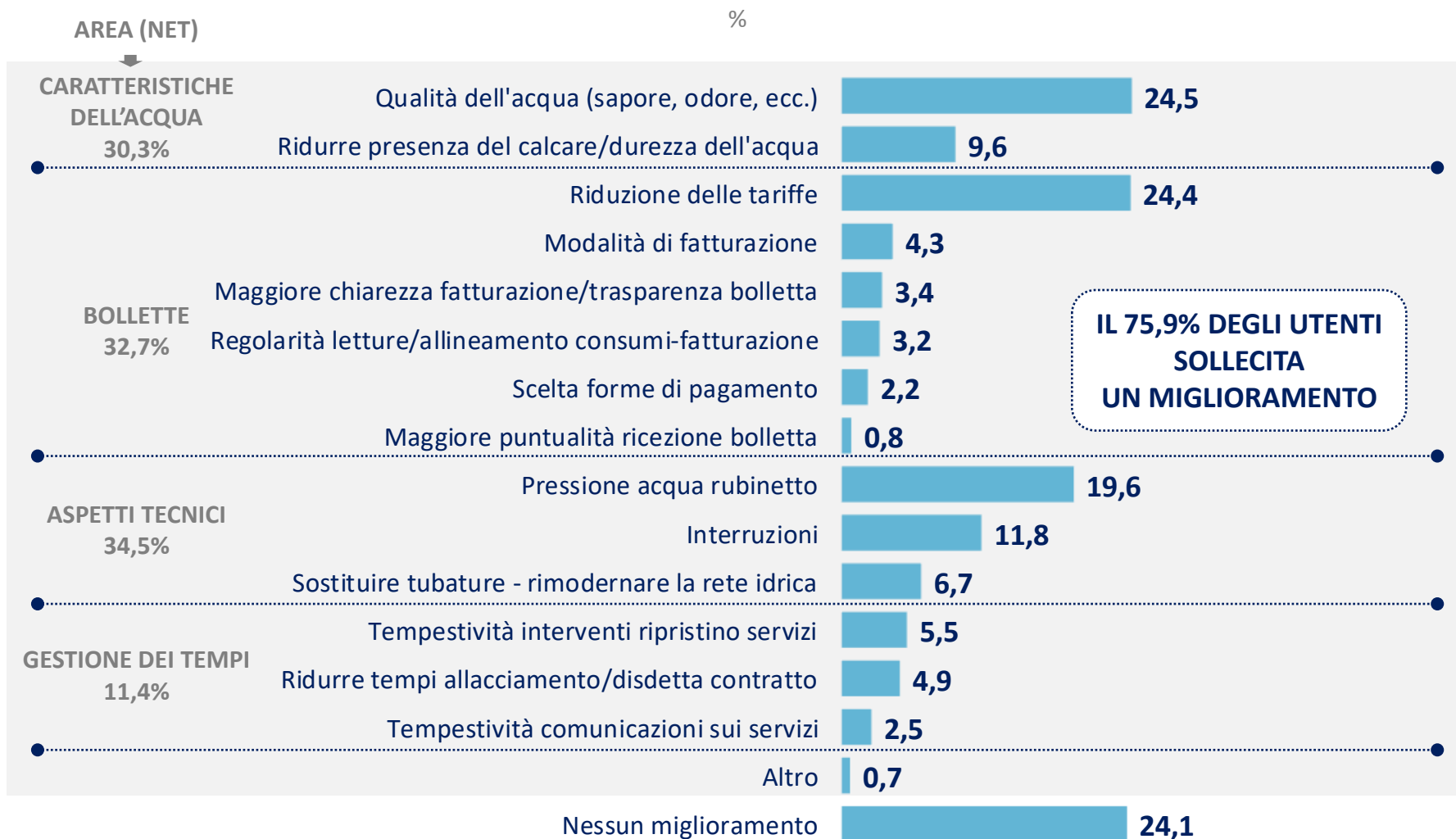


“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]





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



A dynamic splash of water in shades of blue and white, filling the background of the slide. The water is captured in mid-air, creating a sense of movement and freshness. The top part of the splash is more turbulent, while the bottom part shows individual droplets and smaller splashes.

## Canali di Contatto

- Numero Verde Commerciale
- Sportello

## Dove ha reperito il NV?

BOLLETTA



69,0%

SITO INTERNET



31,0%

Linea subito libera 78,0%

## Tentativi per soddisfare la richiesta

1<sup>a</sup> chiamata **96,0%**

chiamata successiva **4,0%**

altro canale contattato **12,0%**

*“Restava a lungo in attesa”  
“Non riusciva ad accedere al servizio”  
“Assente l’operatore informato”*

*Il 66,7% ha tentato di risolvere il problema tramite l’invio di corrispondenza elettronica*

## Principali motivi di chiamata

- Mancata ricezione della bolletta 30,0%
- Comunicare dati fatture, autoletture e bollette pagate 21,0%
- Spiegazione bollette, modalità di pagamento, duplicati 9,0%
- Problemi relativi alla periodicità della fatturazione 8,0%
- Modifica dati anagrafici 6,0%

## Informazioni coerenti nei diversi contatti

**15 RISPOSTE**

- del tutto 6,7%
- abbastanza 93,3%

## Durata della chiamata



- tra 2' e 5' 61,0%
- tra 5' e 10' 12,0%



Risolve del tutto la richiesta **90,0%**

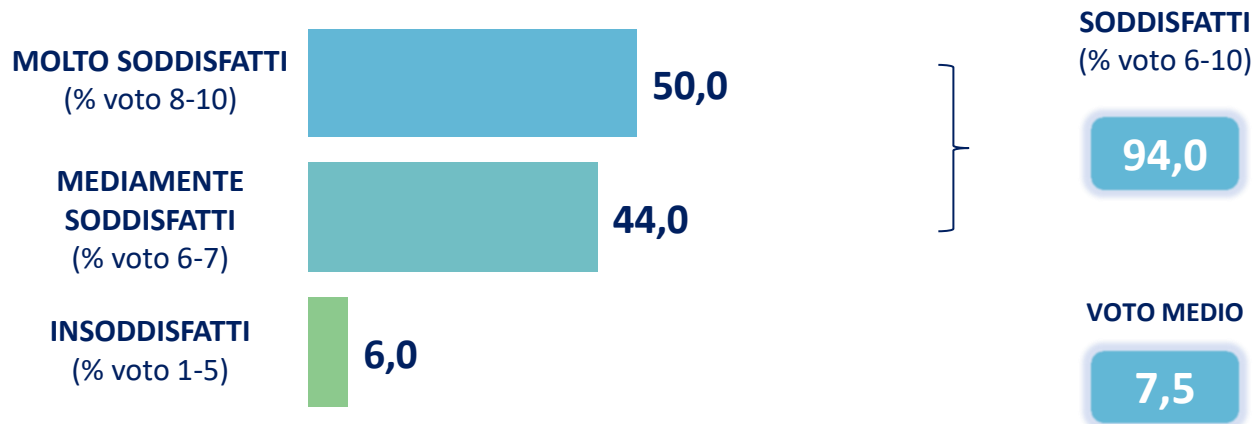


Risolve in parte, perché... **10,0%**



*“Deve chiamare nuovamente il servizio clienti NV”  
“Deve attendere una chiamata dell’azienda”  
“Deve recarsi di persona presso lo sportello”*

“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[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)

**SODDISFATTI** (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

**IMPORTANZA** (% di citazione)

FACILITÀ DI SEGUIRE  
IL RISPONDITORE  
AUTOMATICO



95,0

7,4

7,0

TEMPI DI ATTESA



91,0

7,2

29,0

COMPETENZA  
DELL'OPERATORE



93,0

7,5

54,0

CORTESIA E DISPONIBILITÀ  
DELL'OPERATORE



91,0

7,3

23,0

CHIAREZZA INFORMAZIONI  
FORNITE DALL'OPERATORE



90,0

7,5

44,0



## Tempi di attesa

prima di parlare con l'operatore

- meno di 15' 18,8%
- tra 15' e 40' 72,3%
- oltre 40' 5,9%

## Tentativi per soddisfare la richiesta

1<sup>a</sup> visita **99,0%**  
 visita successiva **1,0%**

*"Non era presente l'operatore informato"*

altro canale contattato **3,0%**

*Il 66,7% ha tentato di risolvere il problema tramite l'invio di corrispondenza elettronica*

## Principali motivi di visita

- Cessazione di contratto 61,4%
- Richiesta nuovo contratto / attivazione 23,8%
- Subentro / Voltura 8,9%
- Problemi relative alla periodicità della fatturazione 3,0%
- Rettifica importi bollette 3,0%

## Informazioni coerenti nei diversi contatti



**4 RISPOSTE**

- del tutto 25,0%
- abbastanza 75,0%

## Permanenza allo sportello



- tra 5' e 15' 67,3%
- tra 15' e 40' 22,8%



Risolve del tutto la richiesta **99,0%**

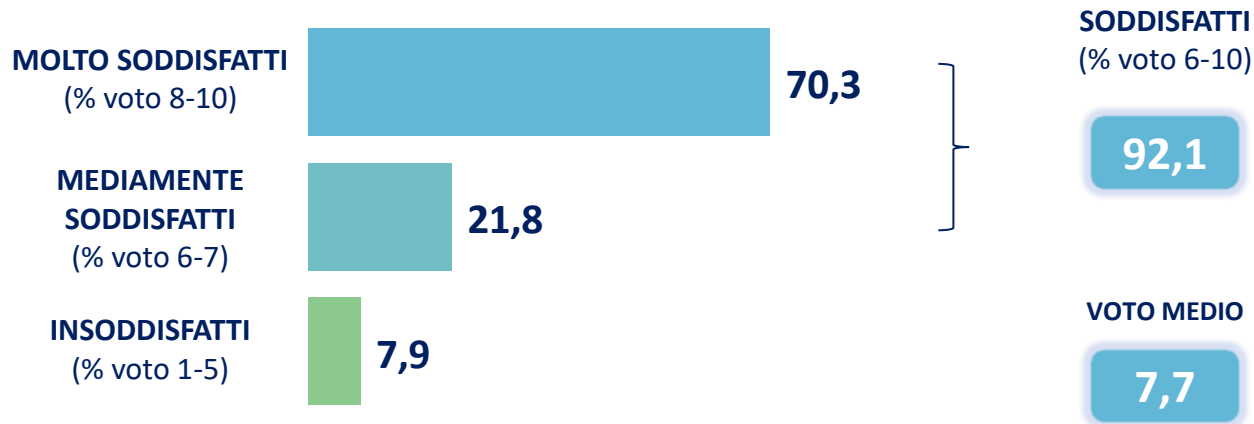


Risolve in parte, perché... **1,0%**



*"Deve recarsi nuovamente di persona presso lo sportello"*

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



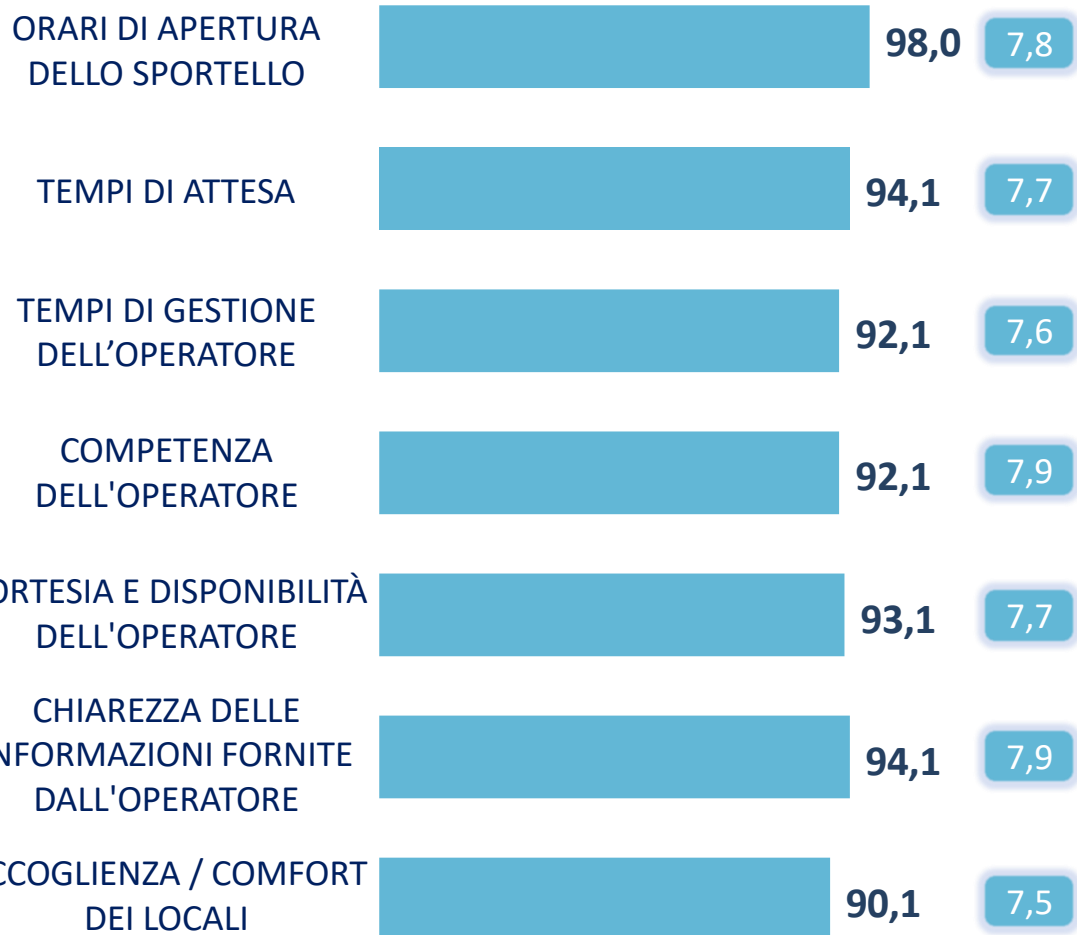
“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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

**SODDISFATTI** (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

**IMPORTANZA** (% di citazione)





“Per quali motivi ha scelto di recarsi presso gli sportelli di Valle Umbra Servizi invece che contattare il Numero Verde?”  
(risposta multipla)  
%



A high-speed photograph of water splashing, with a large, turbulent splash at the top and several smaller, distinct droplets falling below. The water is clear and blue, set against a white background.

# Approfondimento parametrico CATI/CAWI

PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO		base	CATI (804)	CAWI (196)
SESSO	UOMO		55,6%	57,7%
	DONNA		44,4%	42,3%
ETÀ	18-44 ANNI		21,6%	15,9%
	45-54 ANNI		34,1%	31,8%
	55 + ANNI		44,3%	52,3%
LIVELLO DI ISTRUZIONE	SUPERIORE		77,4%	92,8%
	INFERIORE		22,6%	7,2%

SODDISFAZIONE		base	CATI (804)	CAWI (196)
GIUDIZIO COMPLESSIVO	voto 6-10		98,6%	85,7%
QUALITÀ DELL'ACQUA	voto 6-10		96,4%	82,1%
ASPETTI TECNICI	voto 6-10		98,8%	90,8%
	<i>Continuità del servizio</i>		99,0%	90,8%
	<i>Livello di pressione</i>		98,4%	87,2%
FATTURAZIONE	voto 6-10		94,0%	85,6%
	<i>Regolarità lettura contatori</i>		92,1%	81,3%
	<i>Chiarezza e facilità lettura</i>		93,4%	85,1%
	<i>Correttezza dei consumi fatturati in bolletta</i>		89,1%	82,8%
	<i>Invio regolare fatture</i>		92,8%	87,4%
RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO	voto 6-10		99,5%	78,1%



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  
Viale Brianza, 24  
20127 Milano  
06 89924900



Ricerca. Conoscenza. Futuro.

