



DIPARTIMENTO

Ricerche

Istituzionali

Sociali

Politiche

CAFC

customer satisfaction del
servizio idrico integrato

Ottobre 2004

strumento di rilevazione: interviste telefoniche

data di rilevazione: 25 agosto - 10 settembre 2004.

campione:

- ⇒ **1.200 famiglie** residenti nei 71 comuni in cui CAFC eroga il servizio, raggruppate per area (Basso Friuli, Collinare, Medio Friuli, Pedemontana, Stradalta, Valli del Natisone)
- ⇒ **450 aziende** che hanno sede nei 71 comuni in cui CAFC eroga il servizio, raggruppate per area (Basso Friuli, Collinare, Medio Friuli, Pedemontana, Stradalta, Valli del Natisone)
- ⇒ **57 imprese commerciali** del settore turismo che hanno sede a Lignano
- ⇒ **17 agenzie di affittanza immobili** che hanno sede a Lignano.

I campioni intervistati sono rappresentativi degli universi di riferimento, secondo i più recenti dati forniti dall'ISTAT.

Sono stati intervistati i responsabili del bilancio familiare/coloro che nelle aziende tengono i rapporti con CAFC. o pagano le bollette.

La soddisfazione complessiva



scala 1-10

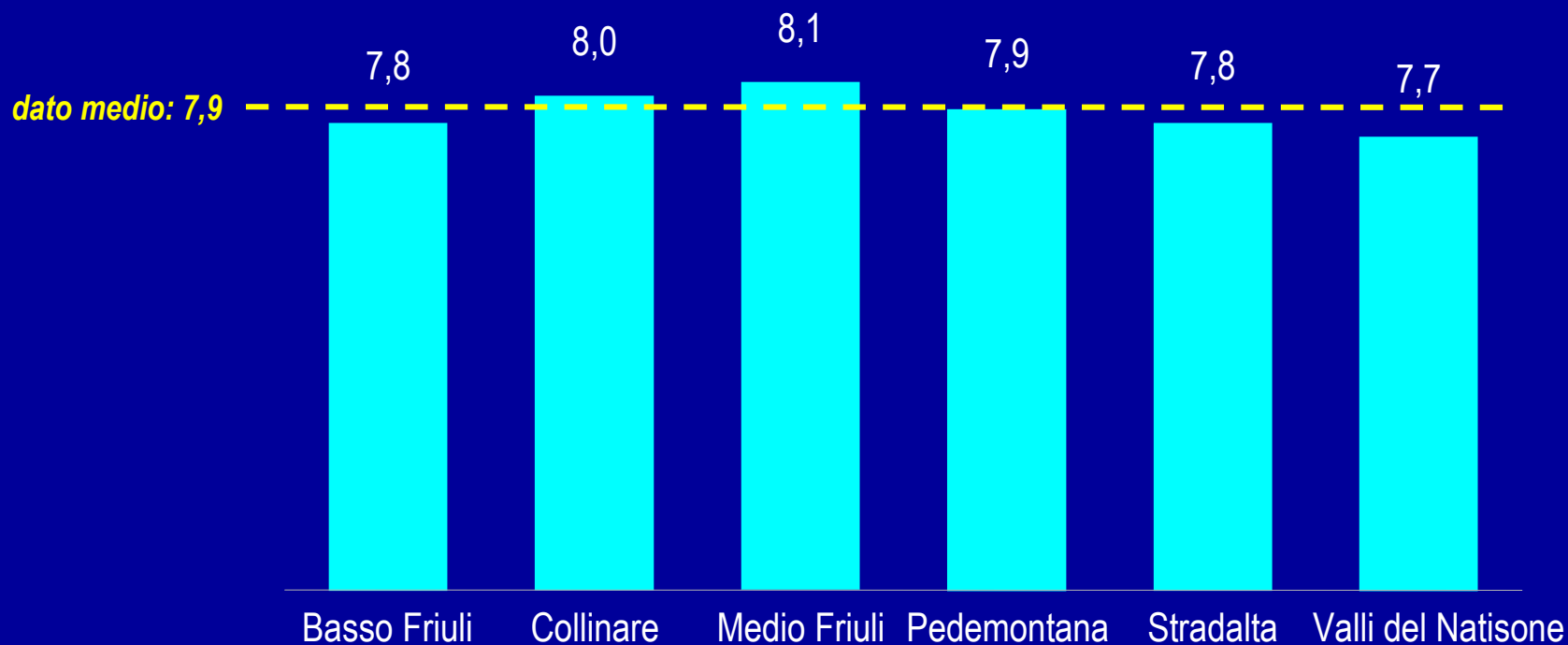
	famiglie	aziende	Lignano turismo	Lignano agenzie
Bassa (1-3)	1	1	2	/
Medio-bassa (4-5)	5	5	5	/
Medio alta (6-7)	24	32	32	47
Alta (8-10)	67	60	61	53
Non sa	3	2	/	/
media scala 1-10	7,9	7,8	7,7	7,6

La soddisfazione complessiva - disaggregazioni per zona



valutazioni soddisfazione DICHIARATA
scala 1-10

FAMIGLIE

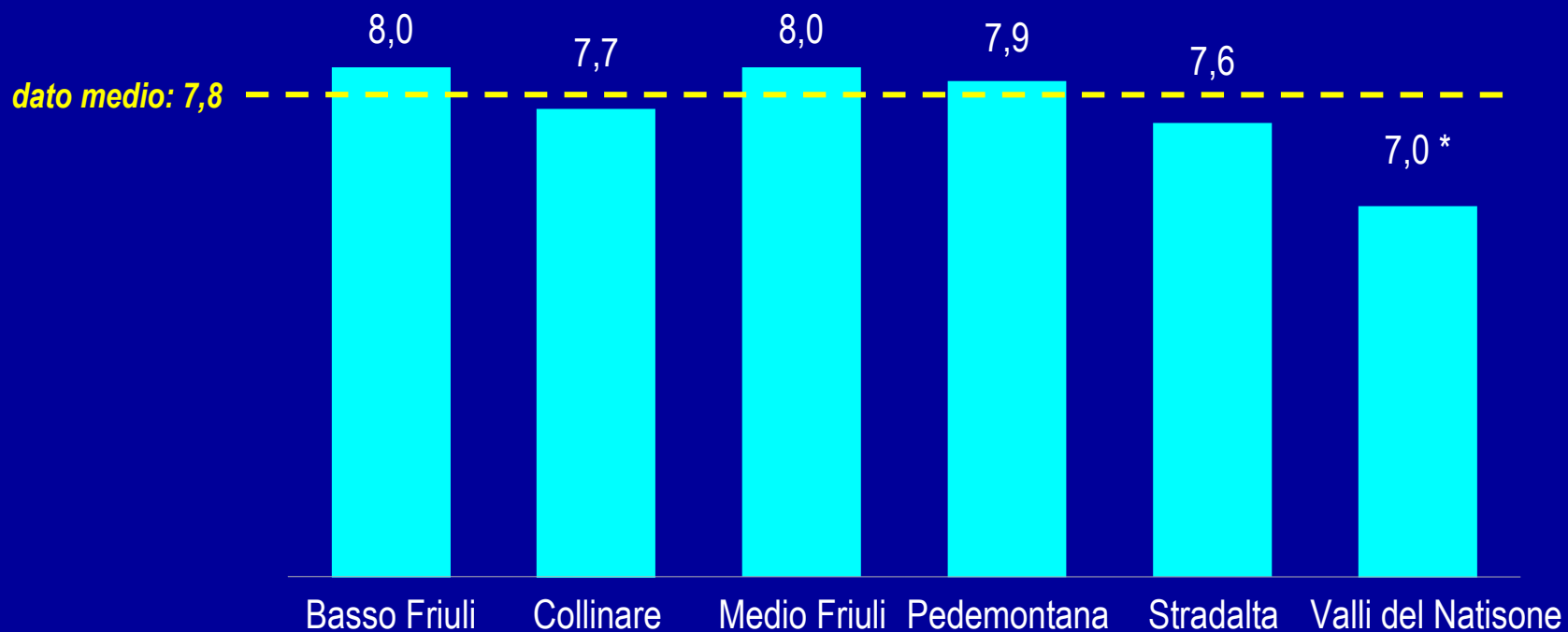


La soddisfazione complessiva - disaggregazioni per zona



valutazioni soddisfazione DICHIARATA
scala 1-10

AZIENDE



* scarto significativo rispetto alla media

Soddisfazione per le singole componenti

valori medi in assenza di non risposte: valutazioni attribuite alla soddisfazione per ogni caratteristica nei confronti del servizio
scala 1-10

FAMIGLIE

modalità pagamento bollette	8,7
cortesia operatori telefono	8,6
cortesia operatori sportello	8,5
chiarezza info telefono	8,4
chiarezza info sportello	8,4
puntualità arrivo delle bollette	8,3
esattezza fatture	8,0
frequenza fatturazione	8,0
sportelli raggiungibili	8,0
pressione adeguata	7,9
limpidezza acqua	7,8
odore acqua	7,7
tempi attesa sportelli	7,6
chiarezza fatture	7,5
sapore acqua	7,4
orari apertura sportelli	7,3
rapporto qualità/prezzo	7,1
tempestiva la comunicazione	7,1
priva di depositi di calcare	6,4

Soddisfazione per le singole componenti



valori medi in assenza di non risposte: valutazioni attribuite alla soddisfazione per ogni caratteristica nei confronti del servizio
scala 1-10

AZIENDE

modalità pagamento bollette	8,3
puntualità arrivo delle bollette	8,2
cortesia operatori telefono	8,1
cortesia operatori sportello	8,0
frequenza fatturazione	8,0
sportelli raggiungibili	7,9
esattezza fatture	7,9
chiarezza info sportello	7,9
pressione adeguata	7,7
limpidezza acqua	7,6
chiarezza info telefono	7,6
chiarezza fatture	7,5
odore acqua	7,5
tempestiva la comunicazione	7,0
rapporto qualità/prezzo	7,0
sapore acqua	6,9
orari apertura sportelli	6,7
tempi attesa sportelli	6,3
priva di depositi di calcare	6,2

Soddisfazione per le singole componenti

valori medi in assenza di non risposte: valutazioni attribuite alla soddisfazione per ogni caratteristica nei confronti del servizio
scala 1-10

LIGNANO TURISMO

sportelli raggiungibili	8,9
cortesia operatori sportello	8,7
chiarezza info sportello	8,6
cortesia operatori telefono	8,2
chiarezza info telefono	8,1
modalità pagamento bollette	8,1
limpidezza acqua	7,9
puntualità arrivo delle bollette	7,9
esattezza fatture	7,7
odore acqua	7,6
frequenza fatturazione	7,2
tempi attesa sportelli	7,1
orari apertura sportelli	7,1
pressione adeguata	7,0
tempestiva la comunicazione	6,9
chiarezza fatture	6,9
sapore acqua	6,8
rapporto qualità/prezzo	6,1
priva di depositi di calcare	6,0

Soddisfazione per le singole componenti



valori medi in assenza di non risposte: valutazioni attribuite alla soddisfazione per ogni caratteristica nei confronti del servizio
scala 1-10

LIGNANO AGENZIE

sportelli raggiungibili	9,4
cortesia operatori telefono	9,1
chiarezza info telefono	9,1
cortesia operatori sportello	8,9
chiarezza info sportello	8,8
tempi attesa sportelli	7,8
limpidezza acqua	7,8
modalità pagamento bollette	7,6
orari apertura sportelli	7,5
puntualità arrivo delle bollette	7,2
pressione adeguata	7,2
odore acqua	7,2
esattezza fatture	7,1
sapore acqua	7,0
chiarezza fatture	6,7
tempestiva la comunicazione	6,6
rapporto qualità/prezzo	6,4
frequenza fatturazione	6,4
priva di depositi di calcare	6,1

Aspetti critici del servizio

FAMIGLIE

	<i>dato medio</i>	Basso Friuli	Collinare	Medio Friuli	Pede- montana	Stradalta	Valli del Natisone
priva di depositi di calcare	6,4	6,1	6,5	6,7	6,8	5,8	5,6
rapporto qualità/prezzo dell'acqua	7,1	7,1	7,4	7,3	7,1	6,9	6,1
tempestiva la comunicazione	7,1	6,8	7,0	7,6	6,8	7,2	7,3
orari di apertura degli sportelli	7,3	5,9	7,6	7,3		7,6	7,7
sapore dell'acqua	7,4	7,2				7,1	6,1
chiarezza delle fatture	7,5	7,3	7,5		7,6	7,5	7,4
tempi di attesa in coda	7,6	6,4	7,7	7,6		7,4	8,1
odore dell'acqua	7,7	7,4				7,4	6,7
sportelli facili da raggiungere			7,5				5,8
limpidezza dell'acqua		7,5				7,5	7,2
esattezza delle fatture							7,6

AREA DI INSODDISFAZIONE: INVESTIRE (importanza superiore alla valutazione del servizio con ripercussioni sulla valutazione globale)

AREA DELL'OTTIMIZZAZIONE: MIGLIORARE (importanza superiore alla valutazione del servizio)

Aspetti critici del servizio



AZIENDE

	<i>dato medio</i>	Basso Friuli	Collinare	Medio Friuli	Pede- montana	Stradalta	Valli del Natisone
priva di depositi di calcare	6,2	6,2	6,0	6,2	6,4	6,3	6,8
tempi di attesa in coda	6,3	7,0	6,3	6,0	6,0		
orari di apertura degli sportelli	6,7	6,8	7,9	5,9	6,3		
sapore dell'acqua	7,0	7,0	6,9	7,0	7,2	6,5	7,0
rapporto qualità/prezzo dell'acqua	7,0	7,0	7,0	7,2	7,1	6,8	5,9
tempestiva la comunicazione	7,0	7,0	6,7	7,3	6,6	7,5	7,0
odore dell'acqua	7,5		7,4	7,6	7,6		6,5
chiarezza delle fatture	7,5		7,2	7,5			6,8
chiarezza info telefono	7,6		7,6				
sportelli facili da raggiungere	7,9		7,6	7,4			
limpidezza dell'acqua			7,3				7,2
adeguata la pressione dell'acqua		7,5					7,6
esattezza delle fatture			7,4				7,6
cortesìa operatori sportello				7,5	7,5		
chiarezza info sportello				7,0	7,5		

AREA DI INSODDISFAZIONE: INVESTIRE (importanza superiore alla valutazione del servizio con ripercussioni sulla valutazione globale)

AREA DELL'OTTIMIZZAZIONE: MIGLIORARE (importanza superiore alla valutazione del servizio)

LIGNANO IMPRESE DEL TURISMO

priva di depositi di calcare	6,0
rapporto qualità/prezzo dell'acqua	6,1
tempestiva la comunicazione	7,0
adeguata la pressione dell'acqua	7,0
tempi di attesa in coda	7,1
sapore dell'acqua	6,8
chiarezza delle fatture	6,9
orari di apertura degli sportelli	7,1
odore dell'acqua	7,6
esattezza delle fatture	7,7
chiarezza info telefono	8,1

AREA DI INSODDISFAZIONE: INVESTIRE (importanza superiore alla valutazione del servizio con ripercussioni sulla valutazione globale)

AREA DELL'OTTIMIZZAZIONE: MIGLIORARE (importanza superiore alla valutazione del servizio)

Lei/la sua azienda paga le fatture dell'acqua:
dati percentuali

	famiglie	aziende	Lignano turismo	Lignano agenzie
domiciliazione bancaria o postale	36	45	49	53
conto corrente postale o vaglia postale	43	36	42	29
pagamento agli sportelli CAFC	6	4	2	18
bonifico bancario su conto corrente	12	10	7	/
non risponde	3	5	/	/

Immagini adesso di ricevere un'unica bolletta per tutti i servizi di cui usufruisci (che comprenda ad esempio acqua, luce, gas e rifiuti). Lei preferirebbe:
dati percentuali

	famiglie	aziende	Lignano turismo	Lignano agenzie
ricevere un'unica bolletta per tutte le utenze che deve pagare	32	37	39	29
ricevere più bollette come oggi	62	59	61	65
(è indifferente)	3	2	/	/
non sa-non risponde	3	2	/	6

Per Lei personalmente sarebbe vantaggioso che gli sportelli CAFC offrissero anche altri servizi, ad esempio il servizio elettricità, o che si potessero pagare le tasse?

dati percentuali

	famiglie	aziende	Lignano turismo	Lignano agenzie
vantaggioso	43	33	50	41
non vantaggioso	24	40	35	41
(indifferente)	23	18	11	12
non sa-non risponde	10	9	4	6

Carta dei Servizi



Di recente CAFC a tutela dei consumatori ha pubblicato la Carta dei Servizi. Nel documento sono indicati i livelli di qualità del servizio che CAFC si impegna a fornire al cliente. Lei conosce la Carta dei Servizi?

dati percentuali

	famiglie	aziende	Lignano turismo	Lignano agenzie
sì, la conosce ma non l'ha nemmeno sfogliata	10	9	11	24
sì, la conosce e l'ha almeno sfogliata	18	13	9	35
no, non la conosce	70	76	78	41
non sa-non risponde	2	2	2	/

Gas - allacciamento alla rete

Parleremo di AZIENDE FORNITRICI DI GAS.

Nella sua abitazione c'è un allacciamento alla rete gas (no bombole, no serbatoio)?

dati percentuali

FAMIGLIE

	<i>dato medio</i>	Basso Friuli	Collinare	Medio Friuli	Pedemontana	Stradalta	Valli del Natisone
Si	62	70	58	76	46	78	15
No	38	30	42	24	54	22	85

Gas - allacciamento alla rete

Parleremo di AZIENDE FORNITRICI DI GAS.

Nella sua azienda c'è un allacciamento alla rete gas (no bombole, no serbatoio)?

dati percentuali

AZIENDE

	<i>dato medio</i>	Basso Friuli	Collinare	Medio Friuli	Pedemontana	Stradalta	Valli del Natisone
Si	48	48	52	55	40	48	9
No	52	52	48	45	60	52	91

Gas - allacciamento alla rete



Parleremo di AZIENDE FORNITRICI DI GAS.

Nella sua azienda negli stabili che gestisce) c'è un allacciamento alla rete gas (no bombole, no serbatoio)?

LIGNANO TURISMO

LIGNANO AGENZIE

Si

68

94

No

32

6

Gas - conoscenza spontanea del fornitore



20

Le farò qualche domanda sul servizio gas. Di quale azienda fornitrice di gas Lei è cliente?

dati percentuali - risposta spontanea - somma citazioni

FAMIGLIE	<i>dato medio</i>	Basso Friuli	Collinare	Medio Friuli	Pedemontana	Stradalta	Valli del Natisone
Italgas	34	67	48	4	56	19	56
Estgas	15	4	18	15	11	23	
Bluenergy	12	1	12	23		11	
Metanodotti del Friuli	5		3	9	16	1	
SERENISSIMA	4	1		10		3	
Enel	3					14	
AMGA	2		3	3	1	1	
DELTAGAS	2	5		3			
Acquagas 2000	1			2			
Agip	1	1					19
COGAS	1			3			
COMPIGAS	1			1		1	
ECOGAS	1			1		1	6
FRIULANA GAS	1			1	2		6
VAMPA GAS	1					3	
Aem				1			
METANGAS				1		1	
TRIVENETA GAS				1			
altro non definito	1	1	1			2	
non sa	15	20	15	22	14	20	13

Gas - conoscenza spontanea del fornitore

Le farò qualche domanda sul servizio gas. Di quale azienda fornitrice di gas Lei è cliente?

dati percentuali - risposta spontanea - somma citazioni

AZIENDE	<i>dato medio</i>	Basso Friuli	Collinare	Medio Friuli	Pedemontana	Stradalta	Valli del Natisone
Italgas	42	69	58	4	55	34	67
Estgas	20	7	15	29	9	32	
Bluenergy	8		5	23			
Metanodotti del Friuli	8		8	15	18	2	
SERENISSIMA	2			3		9	
Enel	1				5	7	
AMGA	2	2	1	1		2	
DELTAGAS	1	4		1			
COGAS				1			
TRIVENETA GAS	1			4			
ENERGIA	1		4				
altro non definito	2	2	1	3			
non sa	12	16	8	16	13	14	33

Gas - conoscenza spontanea del fornitore

Le farò qualche domanda sul servizio gas. Di quale azienda fornitrice di gas Lei è cliente?
 dati percentuali - risposta spontanea - somma citazioni

LIGNANO TURISMO

LIGNANO AGENZIE

Italgas	77	75
Estgas	13	
Bluenergy		
Enel		
AMGA	3	
DIGAS		6
COMUZZI	3	
non sa	4	19

Gas - soddisfazione verso l'attuale fornitore



Quanto è soddisfatto del suo fornitore di gas?

Usi una scala da 1 a 10 (1 per niente soddisfatto e 10 del tutto soddisfatto)

dati percentuali

	famiglie	aziende	Lignano turismo	Lignano agenzie
1	2	2	3	/
2	1	/	/	6
3	1	/	/	/
4	2	/	//	
5	7	3	/	19
6	7	8	5	13
7	12	14	10	/
8	26	25	38	37
9	10	14	8	6
10	27	30	23	6
non sa	5	4	13	13
media	7,9	8,1	8,2	6,9

Gas - conoscenza dell'apertura dei mercati



Attualmente è possibile cambiare l'azienda fornitrice di gas con un'altra che opera nel suo territorio. Lei ne era al corrente?

dati percentuali

	famiglie	aziende	Lignano turismo	Lignano agenzie
si	32	45	59	38
no	67	55	36	62
non risponde	1	/	5	/

Gas - probabilità cambiare fornitore



25

dati percentuali

	famiglie	aziende	Lignano turismo	Lignano agenzie
0 (nessuna)	39	32	33	6
1-10	7	12	8	19
11-20	3	5	3	/
21-30	2	4	3	/
31-40	1	1	/	6
41-50	18	16	13	19
51-60	4	2	3	/
61-70	3	3	5	19
71-80	2	4	3	19
81-90	2	2	3	/
91-100	6	6	5	6
non sa/non risponde	13	13	21	6
media	26	28	27	47

Gas - test offerte commerciali

E se un fornitore del servizio gas diverso dall'attuale le garantisce una facilità di contatto con l'azienda attraverso l'apertura di sportelli vicino al luogo nel quale vive, le probabilità di cambiare fornitore del gas:

dati percentuali

	famiglie	aziende	Lignano turismo	Lignano agenzie
aumenterebbero	25	32	36	63
rimarrebbero le stesse	67	63	49	37
diminuirebbero	1	/	/	/
non sa-non risponde	7	5	15	/

Gas - test offerte commerciali



E se un fornitore del servizio gas diverso dall'attuale le garantisce la fatturazione basata sempre sulla lettura dei reali consumi, le probabilità di cambiare fornitore del gas:
dati percentuali

	famiglie	aziende	Lignano turismo	Lignano agenzie
aumenterebbero	39	42	52	81
rimarrebbero le stesse	52	51	33	13
diminuirebbero	1	2	/	/
non sa-non risponde	8	5	15	6

TRIESTE

via s. francesco 24
34133 trieste
tel 040 362525
fax 040 635050

MILANO

via solari, 8
20144 milano
tel 02 43911320
fax 02 4986773

BOLOGNA

via altabella, 7
45126 bologna
tel 051 2960733
fax 051 2960725

TRAPANI

via col. romeo, 7
91100 trapani
tel 0923 593500
fax 0923 593302



Per stampare il documento:

- aprirlo dall'interno dell'applicazione Microsoft PowerPoint
- selezionare come opzione di stampa "stampa in bianco e nero"