



***“Customer Satisfaction dell’Utenza del servizio idrico integrato”
REPORT 2020***



INDICE

Obiettivi del sondaggio	Pag. 3
Informazioni sul sondaggio	Pag. 4
Tipologia Utente	Pag. 6
Elaborazione e analisi dei dati	Pag. 8

OBIETTIVI DEL SONDAGGIO

Il questionario è stato predisposto individuando delle aree tematiche, alle quali sono state associate delle domande ritenute principali, seguite da parametri di approfondimento facoltativi.

Le aree tematiche sono:

- ✚ Qualità dell'acqua erogata
- ✚ Interventi tecnici
- ✚ Qualità delle fatture
- ✚ Servizio telefonico (Numero Verde)
- ✚ Servizio allo sportello
- ✚ Servizio e-mail
- ✚ Web e servizio sportello on-line
- ✚ Servizio fognatura
- ✚ Servizio di tutela
- ✚ Opinione generale su Cafc Spa

Gli obiettivi da raggiungere, attraverso l'indagine, sono quelli di:

1. determinare il grado di soddisfazione per le aree tematiche individuate
2. evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato
3. individuare degli obiettivi di miglioramento

INFORMAZIONI SUL SONDAGGIO

I Comuni serviti da Cafc Spa sono 121 divisi nelle seguenti aree:

- Basso Friuli
- Canale del Ferro
- Carnia
- Città di Udine
- Collinare
- Medio Friuli
- Pedemontana
- Stradalta
- Valcanale e Tarvisiano
- Valli del Natisone

La consistenza numerica dei campioni sottoposti a indagine, nel periodo dal 01/01/2020 al 31/12/2020, è rappresentata dal seguente campione:

- **FAMIGLIE** **727 Utenze**
- **AZIENDE** **144 Utenze**

Il sondaggio è stato condotto attraverso:

- ☒ indagine telefonica
- ☒ questionario on-line disponibile sul sito internet di Cafc Spa

Nota: a causa della situazione emergenziale dovuta a Covid-19, gli uffici al pubblico sono rimasti chiusi, pertanto nell'anno 2020 non sono stati raccolti questionari cartacei.

I valori medi, riportati nella presente relazione, sono complessivi per tutti i 121 Comuni serviti e non sono suddivisi per le singole aree. Il sondaggio è stato effettuato nel più assoluto rispetto della privacy dell'Utente. Nel caso dell'indagine telefonica l'Utente è selezionato casualmente da elenchi telefonici pubblici.

I dati registrati ed elaborati riguardano solo:

- Comune
- Tipologia Utenza
- Valore risposta

In questo modo non vi è alcuna possibilità di associare le risposte all'Utente, garantendo così l'assoluto anonimato.

Il valore medio ottenuto dall'indagine può essere valutato attraverso la seguente tabella

GRADO DI SODDISFAZIONE RAGGIUNTA	VALORE
GRAVEMENTE INSUFFICIENTE	da 1,0 a 3,9
INSUFFICIENTE	da 4,0 a 5,9
BUONO	da 6,0 a 7,9
OTTIMO	da 8,0 a 10

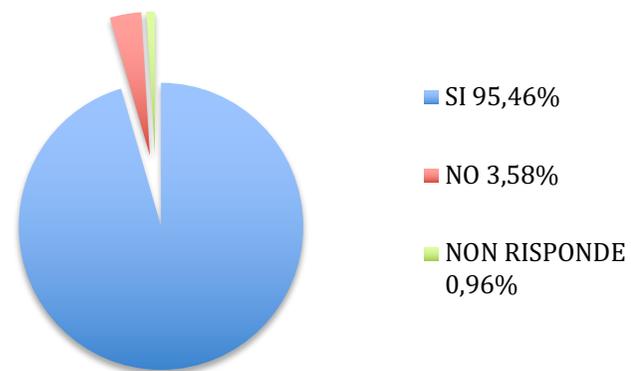
TIPOLOGIA DI UTENZA

1. FAMIGLIE

➤ **Famiglie** con allacciamento all'acquedotto

SI	694
NO	26
NON RISPONDONO	7
TOTALE	727

Valori espressi in numero

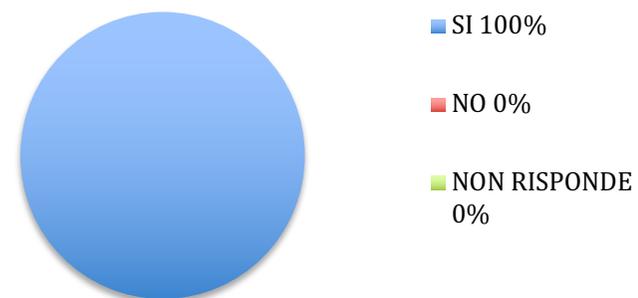


2. AZIENDE

➤ Aziende con allacciamento all'acquedotto

SI	144
NO	0
NON RISPONDE	0
TOTALE	144

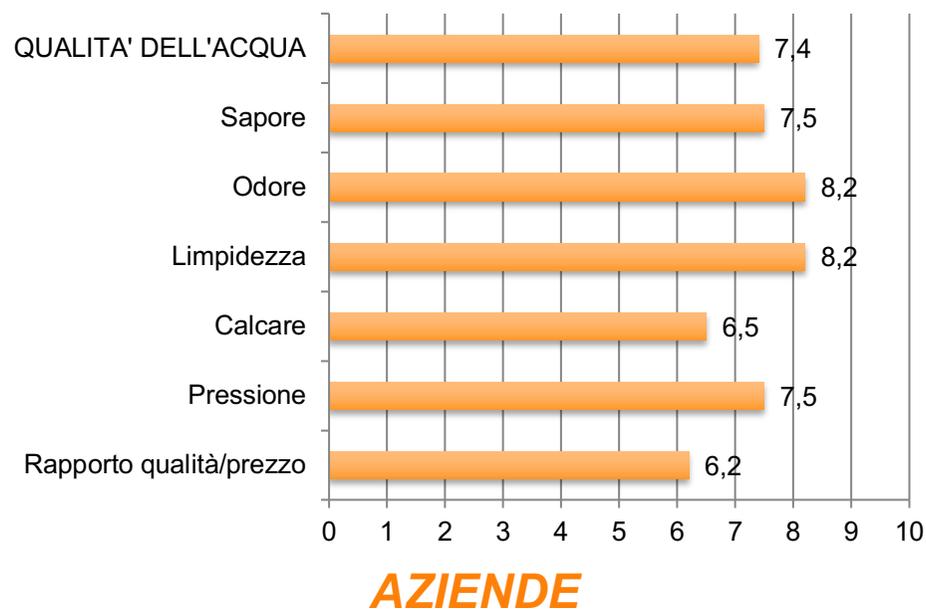
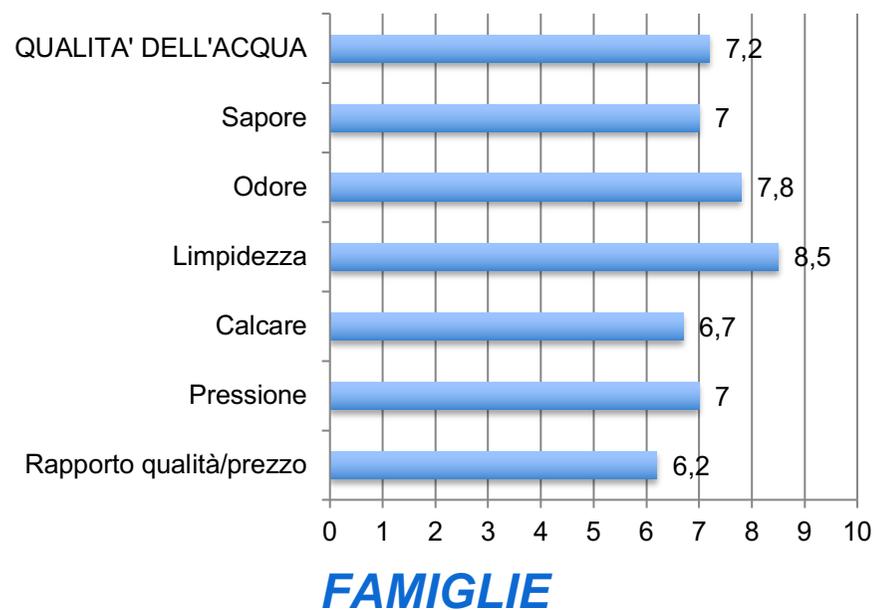
Valori espressi in numero



ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI

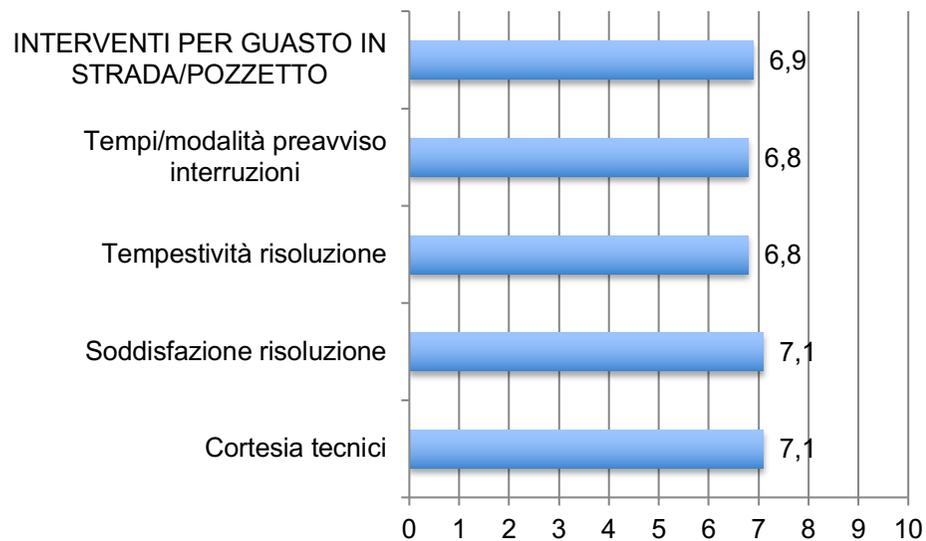
1. Queste domande sono state poste ai soli Utenti con allacciamento all'acquedotto

QUALITÀ DELL'ACQUA
(minimo 1 – massimo 10)

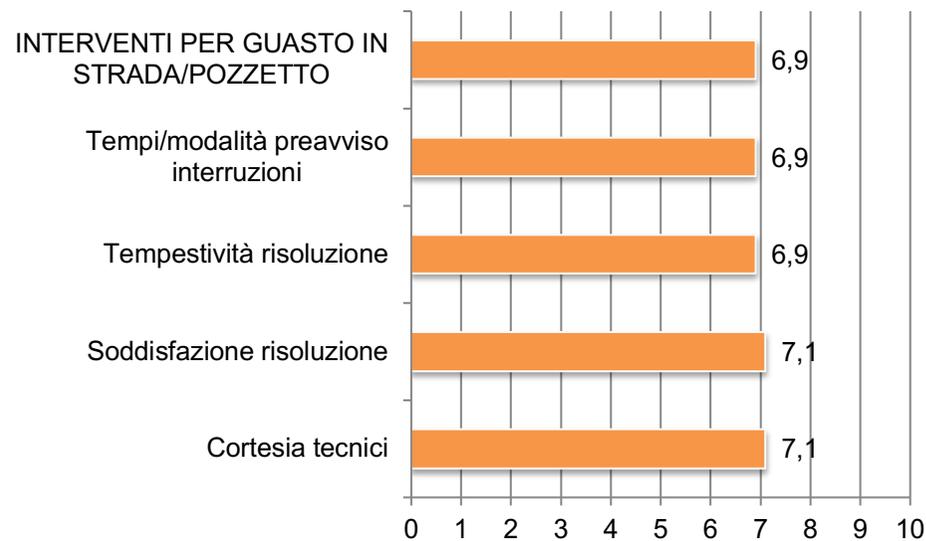


2. Queste domande sono state poste sia agli Utenti con allacciamento all'acquedotto che agli Utenti non allacciati all'acquedotto

INTERVENTI TECNICI
(minimo 1 – massimo 10)



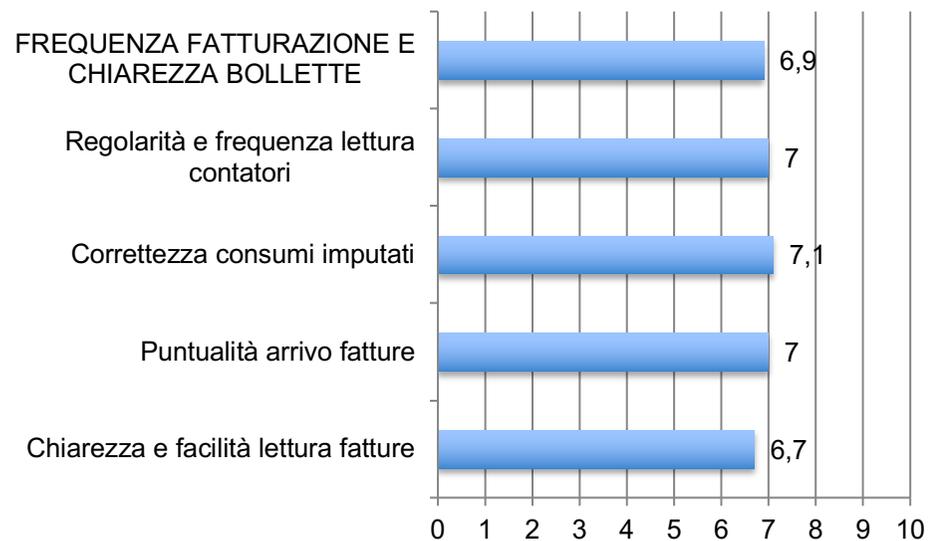
FAMIGLIE



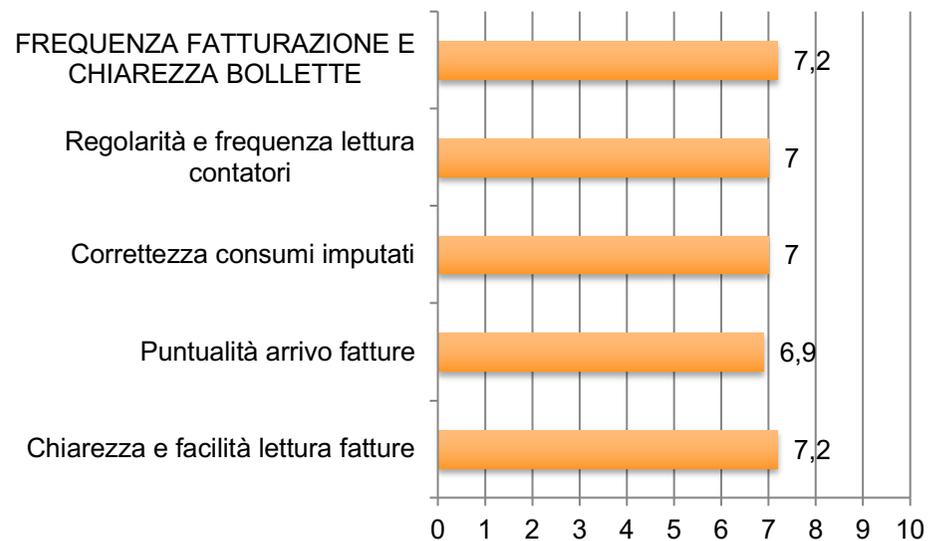
AZIENDE

QUALITÀ DELLE FATTURE

(minimo 1 – massimo 10)

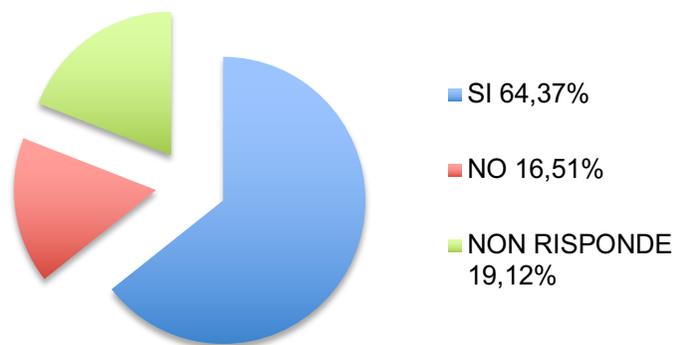


FAMIGLIE

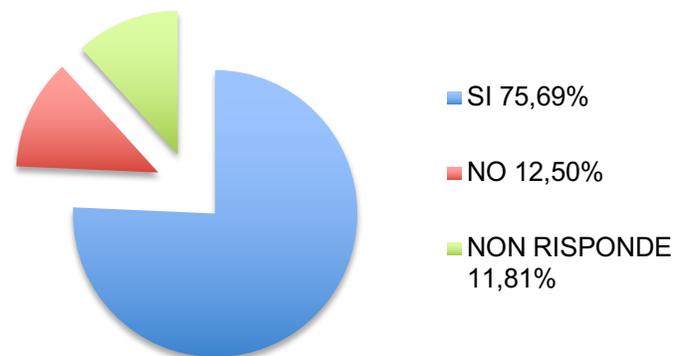


AZIENDE

➤ È favorevole a sostituire il pagamento tramite c/c postale con altre modalità



FAMIGLIE

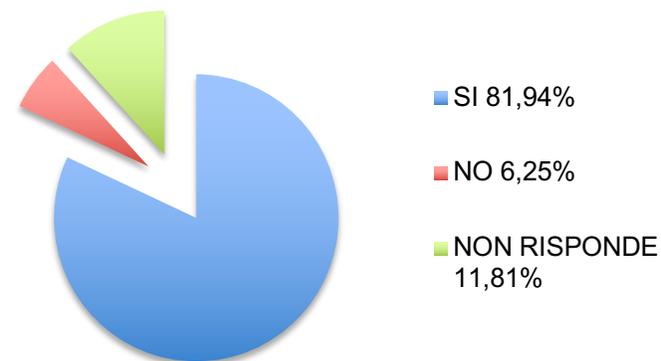


AZIENDE

➤ È favorevole a ricevere avvisi tramite sms/e-mail per comunicazioni sulla sua utenza



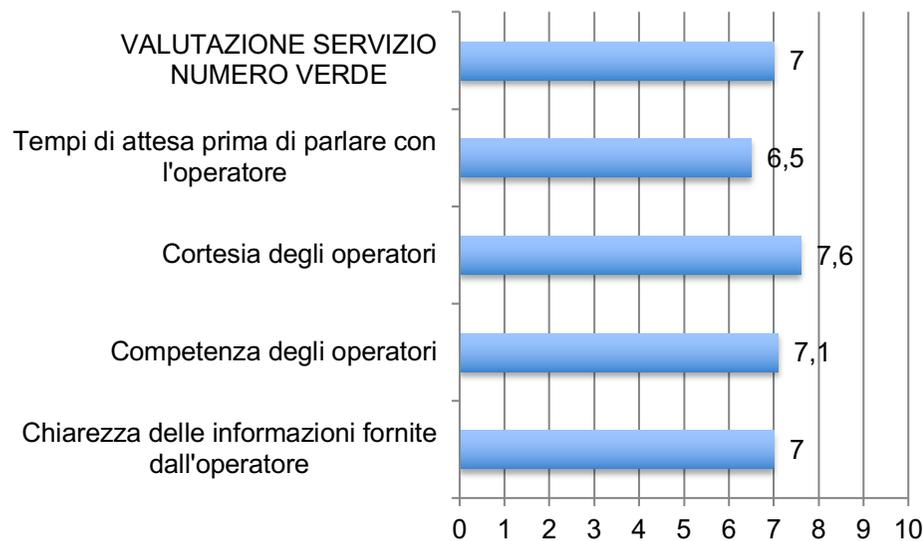
FAMIGLIE



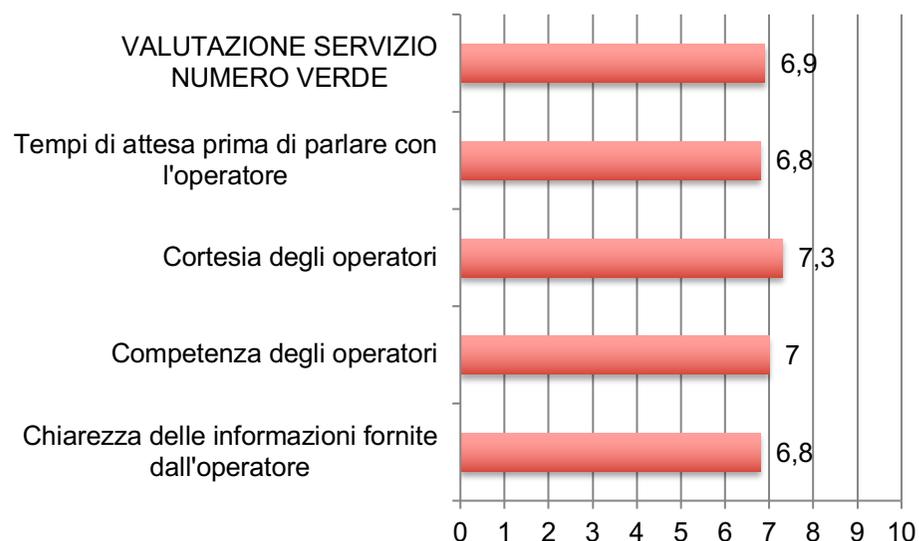
AZIENDE

SERVIZIO TELEFONICO

(minimo 1 – massimo 10)

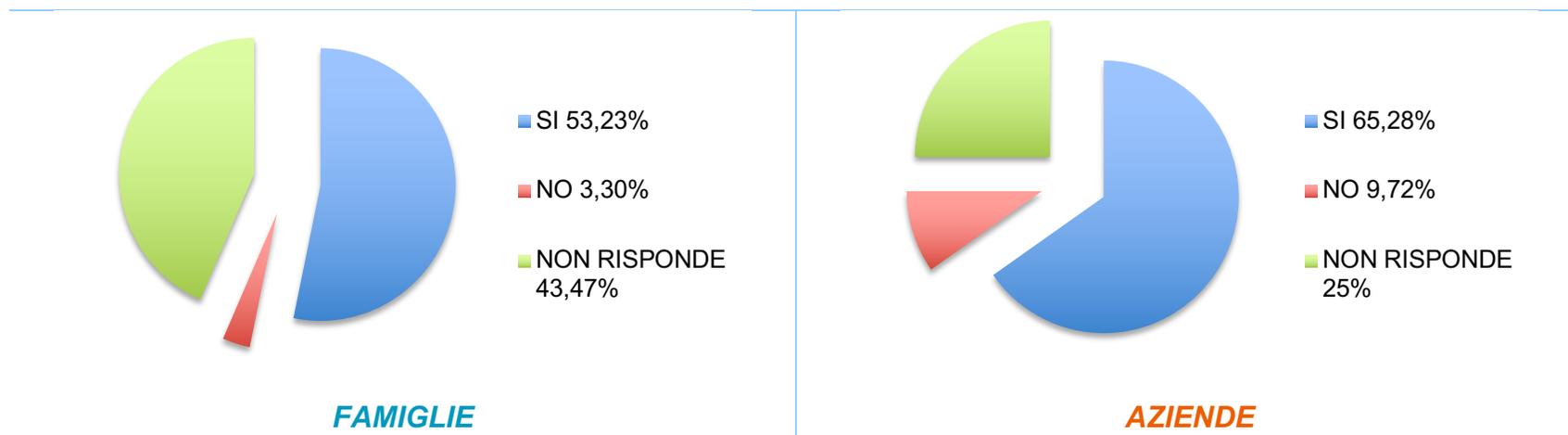


FAMIGLIE



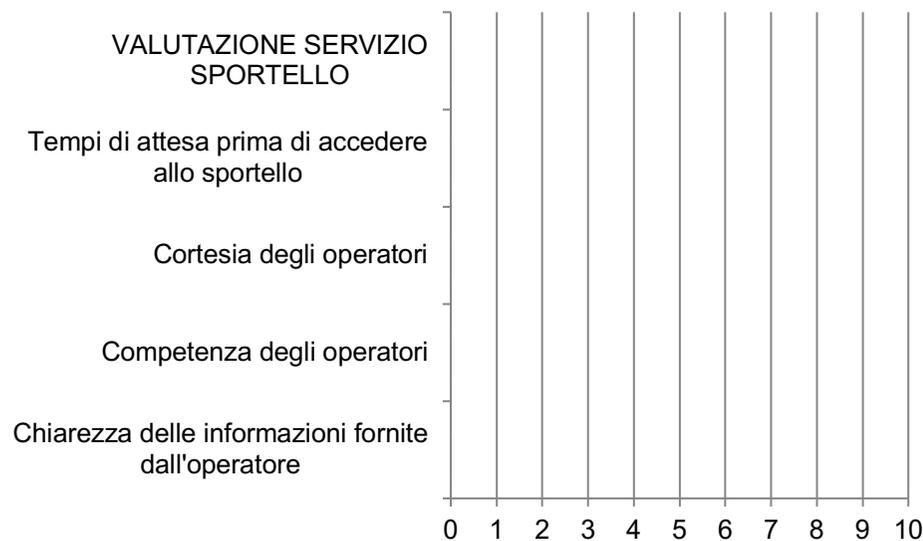
AZIENDE

➤ È soddisfatto degli orari di attivazione del Numero Verde

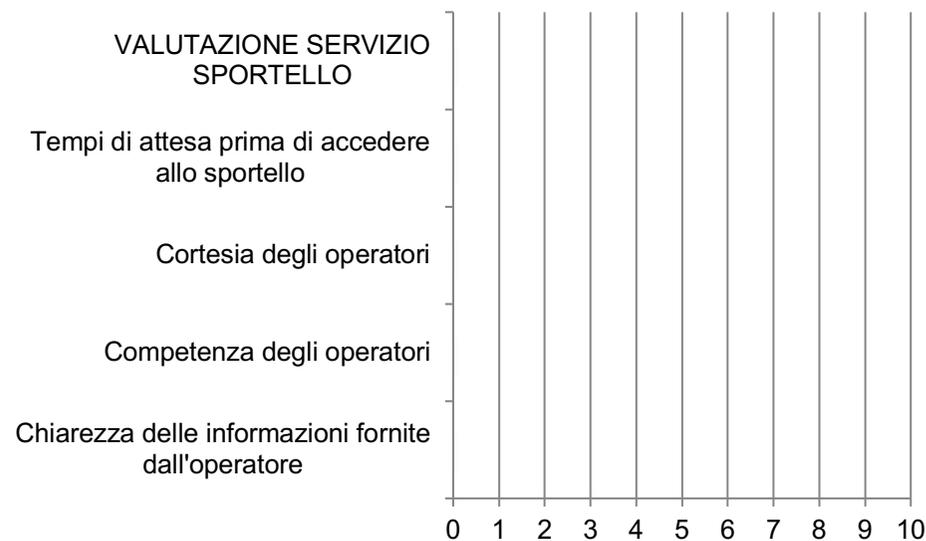


SERVIZIO ALLO SPORTELLO*

(minimo 1 – massimo 10)



FAMIGLIE

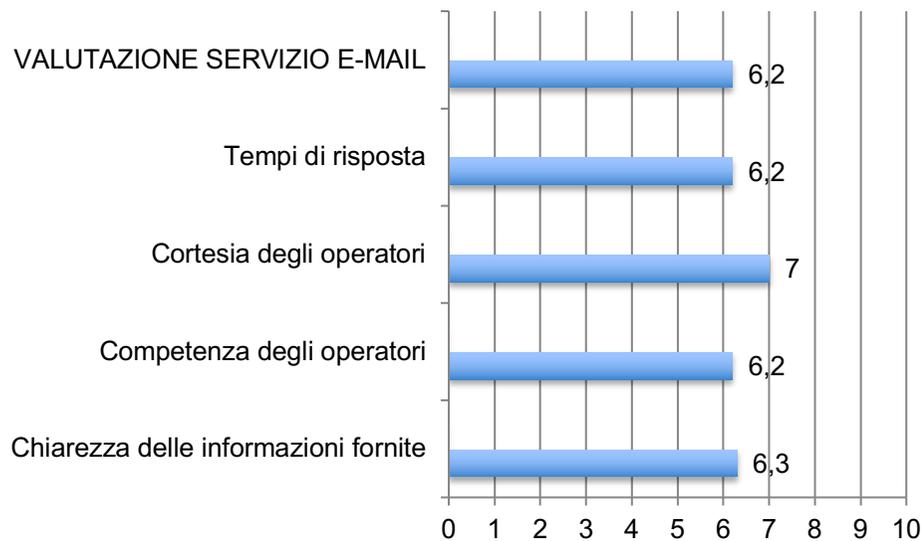


AZIENDE

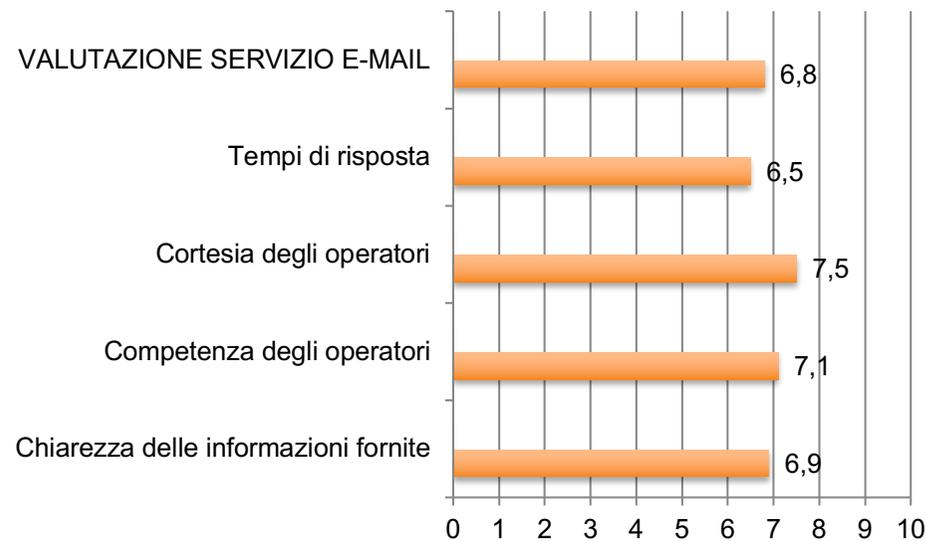
➤ **È soddisfatto degli orari di apertura al pubblico dello sportello***

* **Nota:** a causa della situazione emergenziale dovuta a Covid-19 gli uffici al pubblico sono rimasti chiusi.

SERVIZIO E-MAIL
(minimo 1 – massimo 10)



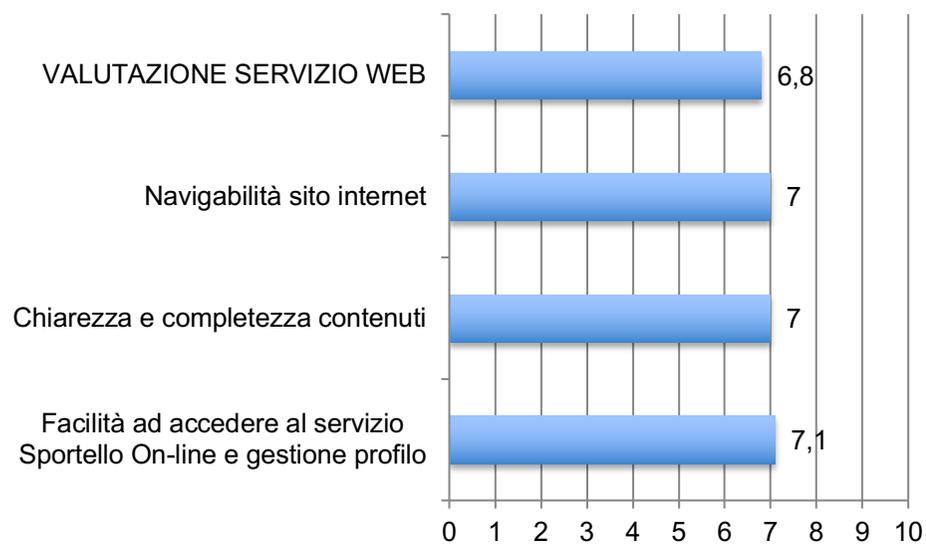
FAMIGLIE



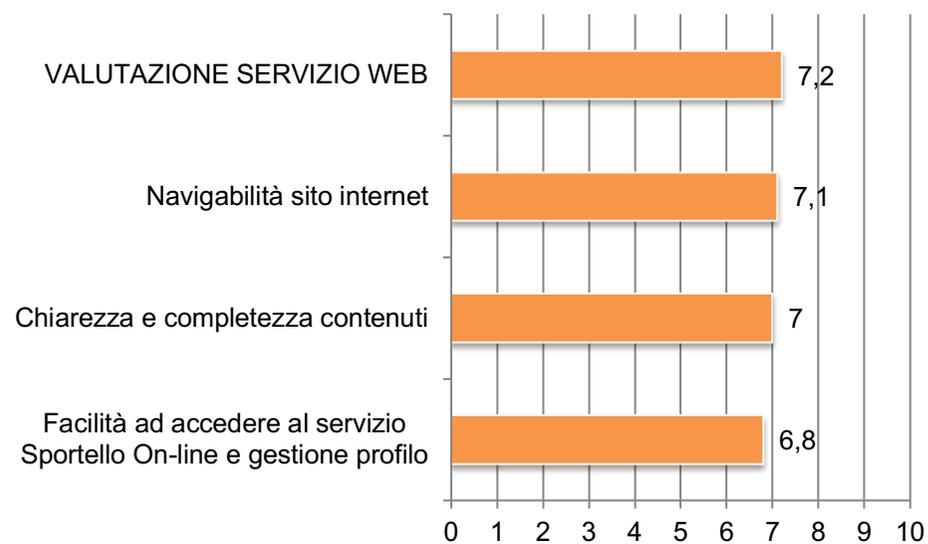
AZIENDE

WEB E SERVIZIO SPORTELLO ON-LINE

(minimo 1 – massimo 10)



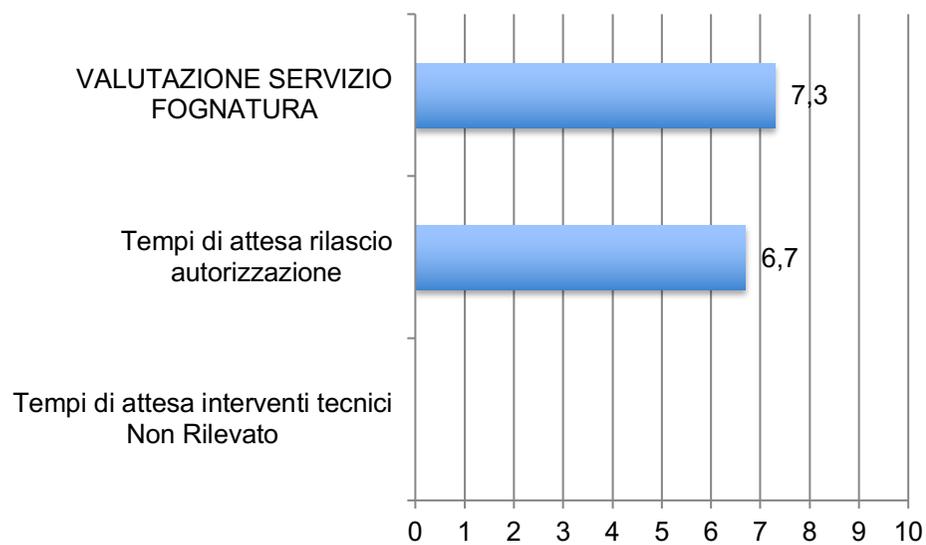
FAMIGLIE



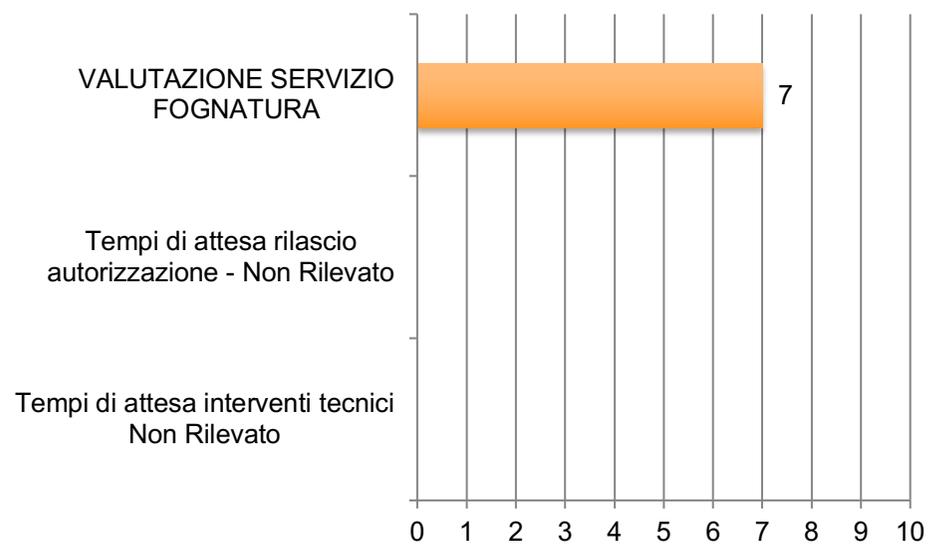
AZIENDE

SERVIZIO FOGNATURA

(minimo 1 – massimo 10)

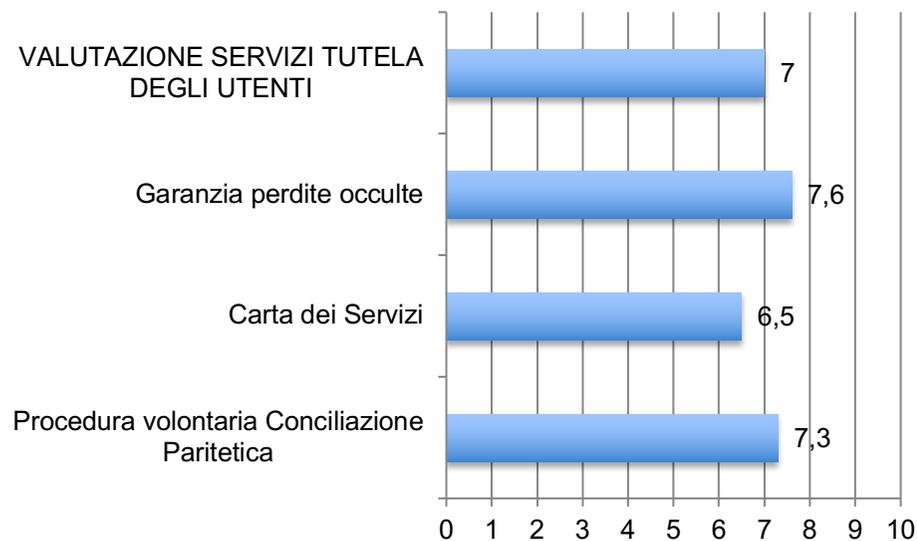


FAMIGLIE

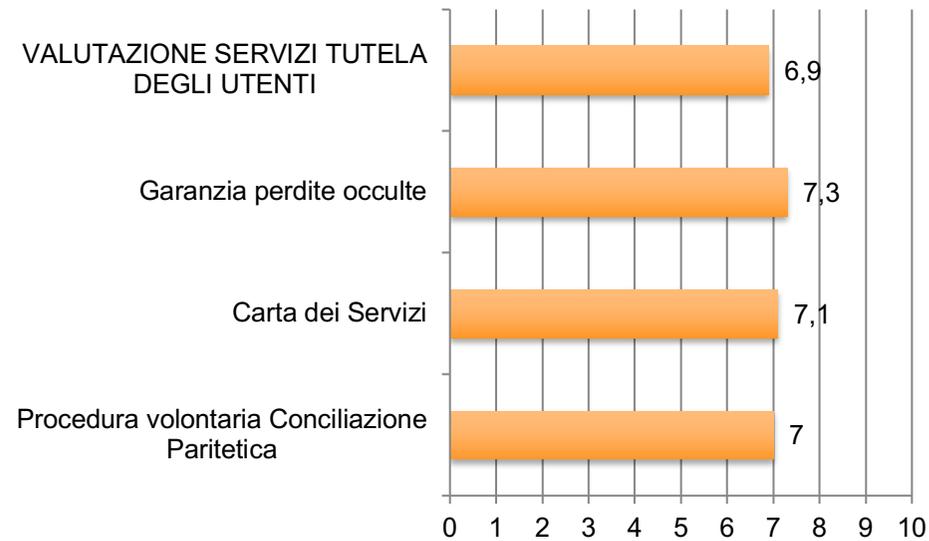


AZIENDE

SERVIZIO TUTELA
(minimo 1 – massimo 10)

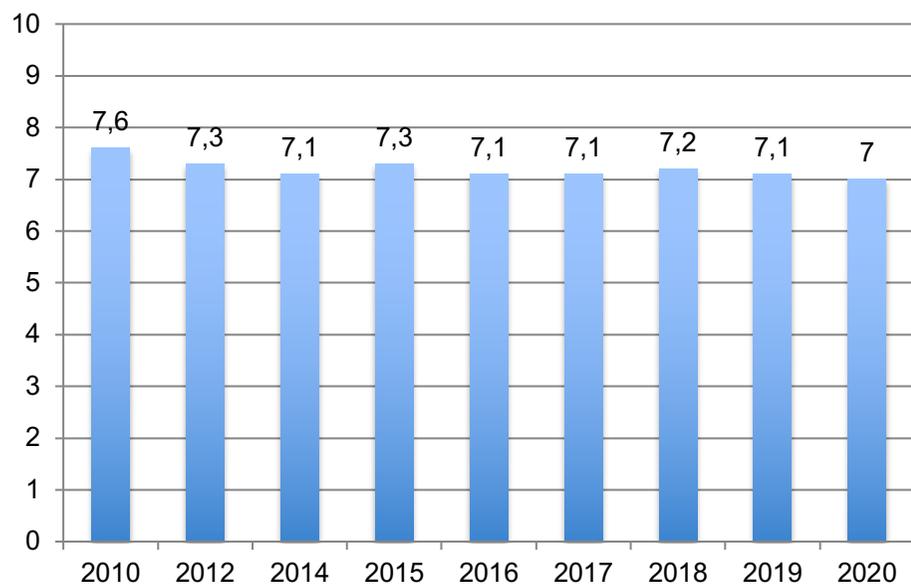


FAMIGLIE

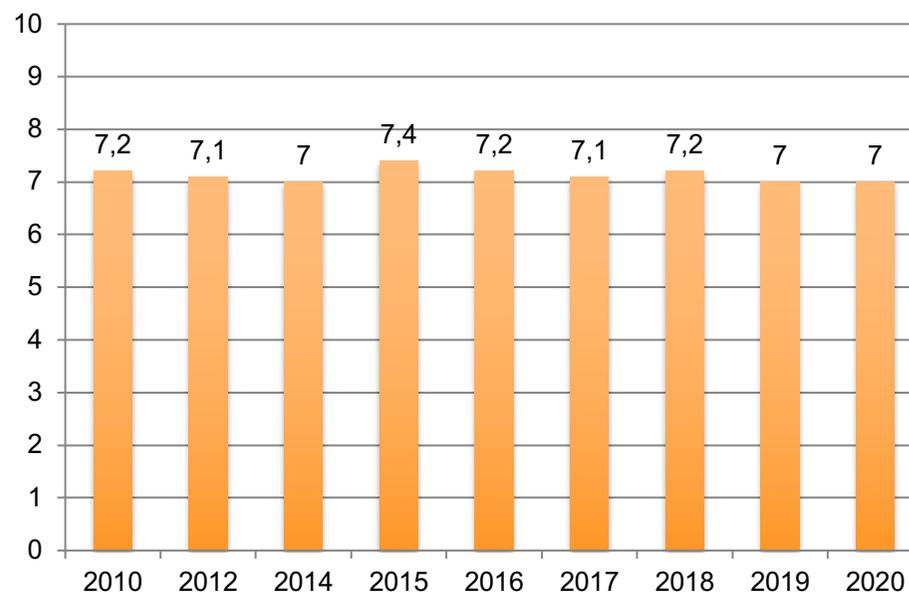


AZIENDE

OPINIONE GENERALE SU CAFC SPA QUALE ENTE DI GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
(minimo 1 – massimo 10)



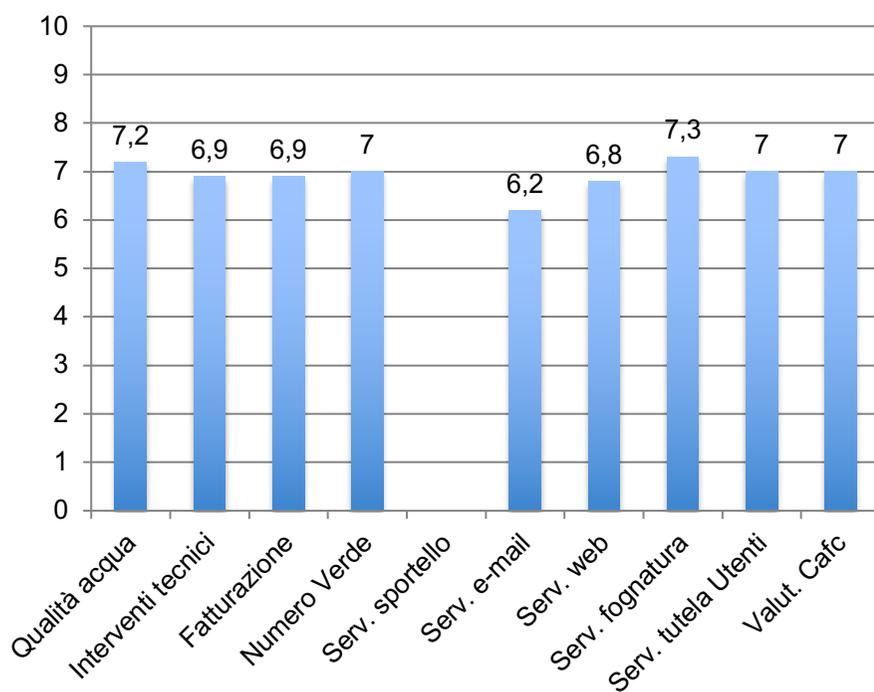
FAMIGLIE



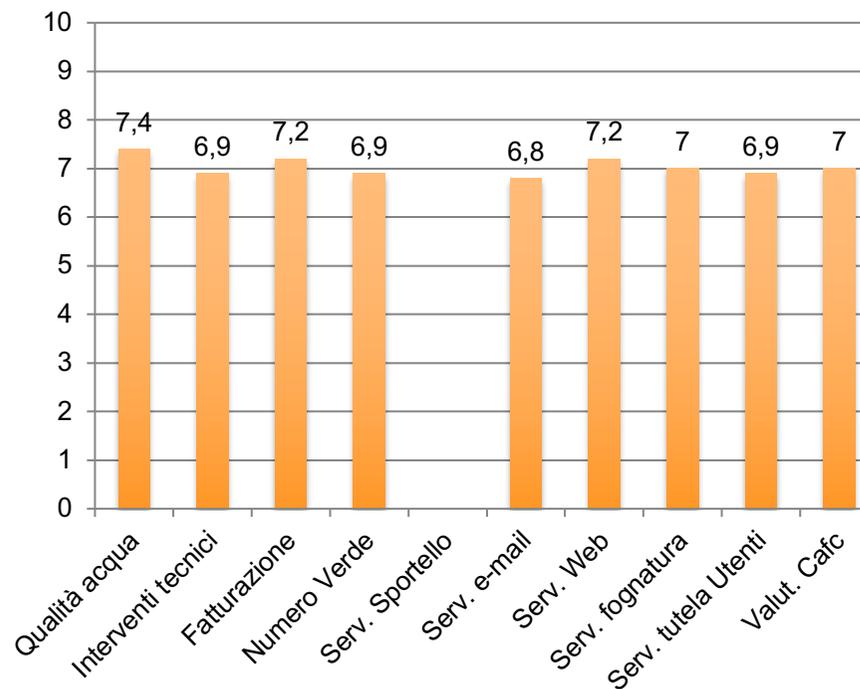
AZIENDE

RIEPILOGO PARAMETRI PRINCIPALI

(minimo 1 – massimo 10)



FAMIGLIE



AZIENDE

COMPARAZIONE PARAMETRI
 (minimo 1 – massimo 10)

PARAMETRO	FAMIGLIE						AZIENDE					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
QUALITÀ DELL'ACQUA	7,3	7,1	7	7,2	7,1	7,2	7,6	7,9	7,8	7,7	7,5	7,4
Sapore	7,6	7,6	7,3	7,1	7	7	7,9	8	7,8	7,5	7,7	7,5
Odore	7,9	8	8,2	8,2	7,9	7,8	8	7,8	8,2	8,4	8,5	8,2
Limpidezza	7,9	8,2	8	8,2	8,4	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,2
Calcare	6,4	6	6,2	6,5	6,5	6,7	6,6	6,8	6,4	6,6	6,7	6,5
Pressione	7,5	6,9	7	6,9	7,1	7	7,2	7,6	7,7	7,8	7,4	7,5
Rapporto qualità/prezzo	6,1	6	6,1	6,3	6,3	6,2	6,1	6,3	6	6,4	6,2	6,2

PARAMETRO	FAMIGLIE						AZIENDE					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
INTERVENTI PER GUASTO IN STRADA/POZZETTO	6,8	6,6	6,8	7	6,8	6,9	7,1	7,2	7	7,1	7	6,9
Tempi/modalità preavviso interruzioni	7,4	7	7	6,9	6,8	6,8	7,4	7,1	7,1	7	7,2	6,9
Tempestività risoluzione	7,4	7	7,2	7	6,7	6,8	7,2	7	7,2	7	7,2	6,9
Soddisfazione risoluzione	7,5	7,2	7,2	7	7	7,1	7,2	7	7,3	7,1	7	7,1
Cortesia Tecnici	7,7	7,5	7,2	7,2	7,3	7,1	8,1	7,5	7,3	7,3	7	7,1

Customer Satisfaction – Report 2020

PARAMETRO	FAMIGLIE						AZIENDE					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
FREQUENZA FATTURAZIONE E CHIAREZZA BOLLETTE	6,1	6	6,6	6,7	7	6,9	6,4	6,3	6,7	6,8	7,2	7,2
<i>Regolarità e frequenza lettura contatori</i>	6,7	6,9	7	6,9	6,7	7	6,5	6,8	6,8	6,8	6,9	7
<i>Correttezza consumi imputati</i>	6	7,1	7,1	7,2	7,1	7,1	6,6	6,6	6,8	6,8	7,3	7
<i>Puntualità arrivo fatture</i>	6,3	7,2	7	6,9	7,2	7	6,6	6,2	6,6	6,8	7,3	6,9
<i>Chiarezza e facilità lettura fatture</i>	6	6,5	6,4	6,4	6,7	6,7	6,7	6,4	7	7,1	7	7,2

PARAMETRO	FAMIGLIE						AZIENDE					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VALUTAZIONE SERVIZIO NUMERO VERDE	7,7	7,5	7,6	7,4	7	7	7,3	7,5	7,5	7,4	7,1	6,9
<i>Tempi di attesa</i>	6,8	7	7,1	7,3	6,8	6,5	7,6	7,2	7	7,2	7	6,8
<i>Cortesìa degli operatori</i>	8,4	8,1	8	8	7,8	7,6	8	8,3	8,4	7,9	7,5	7,3
<i>Competenza degli operatori</i>	7,9	7,3	7	7,3	7,5	7,1	7,7	7,4	7	7,1	7	7
<i>Chiarezza delle informazioni fornite</i>	7,6	7,6	7,5	7	7	7	7,7	7,4	7,1	7,1	6,9	6,8

PARAMETRO	FAMIGLIE						AZIENDE					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VALUTAZIONE SERVIZIO SPORTELLO	7,2	7,1	7	7	7	N.R.	7	7,2	7,3	7,2	7,1	N.R.
<i>Tempi di attesa</i>	7,6	7,2	7,2	7	6,9	N.R.	6,5	6,4	6,5	6,6	6,5	N.R.
<i>Cortesìa degli operatori</i>	8,7	8,8	8,5	8,4	8,4	N.R.	8,3	7,8	7,9	8	8,1	N.R.
<i>Competenza degli operatori</i>	8	7,9	7,7	7,5	8,1	N.R.	8	7,8	7,7	7,5	7,6	N.R.
<i>Chiarezza delle informazioni fornite</i>	7,9	8,2	8	8	8,1	N.R.	8	7,7	7,7	7,5	7,5	N.R.

Customer Satisfaction – Report 2020

PARAMETRO	FAMIGLIE						AZIENDE					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VALUTAZIONE SERVIZIO E-MAIL	8,3	7,7	7,1	6,9	6,3	6,2	8,6	8,1	7,8	7,3	7,0	6,8
<i>Tempi di risposta</i>	7,6	7,4	6,8	6,8	6,2	6,2	7,1	7,3	7	7	6,9	6,5
<i>Cortesìa degli operatori</i>	8	8,5	7,9	7	7	7	7,9	7,5	7,5	7,6	7,7	7,5
<i>Competenza degli operatori</i>	7,9	7,6	7,4	7	6,2	6,2	7,7	7,8	7,5	7,3	7,3	7,1
<i>Chiarezza delle informazioni fornite</i>	7,5	7,6	7,4	7	6,2	6,3	7,7	8	7,5	7,3	7,3	6,9

PARAMETRO	FAMIGLIE						AZIENDE					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VALUTAZIONE SERVIZIO WEB	7,6	7,3	7	7,1	6,8	6,8	7,1	7,3	7,4	7,5	7,1	7,2
<i>Navigabilità sito internet</i>	7,1	7	6,9	7	7	7	7,4	7,4	7,4	7,5	7,2	7,1
<i>Chiarezza e completezza contenuti</i>	7	7	6,9	6,9	7,1	7	7,1	6,9	7	7,2	7	7
<i>Facilità ad accedere al servizio Sportello On-line e gestione profilo</i>	6,8	6,8	7	7	7,3	7,1	7,1	6,7	7	7	6,9	6,8

PARAMETRO	FAMIGLIE						AZIENDE					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VALUTAZIONE SERVIZIO FOGNATURA	6,7	6,3	6,9	6,9	7,3	7,3	7,5	7	7,1	7,2	7,4	7
<i>Tempi di attesa rilascio autorizzazione</i>	-	6	6,5	6,6	6,8	6,7	-	6,9	6,9	6,9	6,9	-
<i>Tempi di attesa interventi tecnici</i>	-	6	6,1	6,5	6,5	-	7	6,9	6,7	6,9	6,8	-

PARAMETRO	FAMIGLIE						AZIENDE					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VALUTAZIONE SERVIZI TUTELA DEGLI UTENTI	7,3	7	7	7,1	7,2	7	7,3	7,4	7,1	7	7,2	6,9
<i>Garanzia perdite occulte</i>	7,7	7,9	7,3	6,8	6,9	7,6	8	7,7	7,8	7,5	7,2	7,3
<i>Carta del servizio idrico integrato</i>	7,1	6,9	6,4	6,2	6,5	6,5	7,5	7,5	7	7	7	7,1
<i>Procedura volontaria Conciliazione Paritetica</i>	7,8	6,6	7	6,7	6,7	7,3	8	7,5	7	7,1	7	7