



Report 2022

**Customer Satisfaction dell'Utenza del servizio
idrico integrato**

INDICE

Obiettivi del sondaggio	Pag. 3
Informazioni sul sondaggio	Pag. 4
Tipologia Utenza	Pag. 6
Elaborazione e analisi dei dati	Pag. 7
Conclusioni	Pag. 13

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
-  Servizio fognatura
-  Fatturazione dei servizi
-  Servizio telefonico (Numero Verde)
-  Servizio allo sportello
-  Web e servizio sportello on-line
-  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 01/01/2022 al 20/05/2022, è rappresentato dal seguente campione:

➤ **FAMIGLIE** **143 Utenze**

Il sondaggio, contrariamente a quanto fatto negli anni precedenti, è stato condotto esclusivamente tramite questionario cartaceo disponibile presso le sedi di Cafc Spa.

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.

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

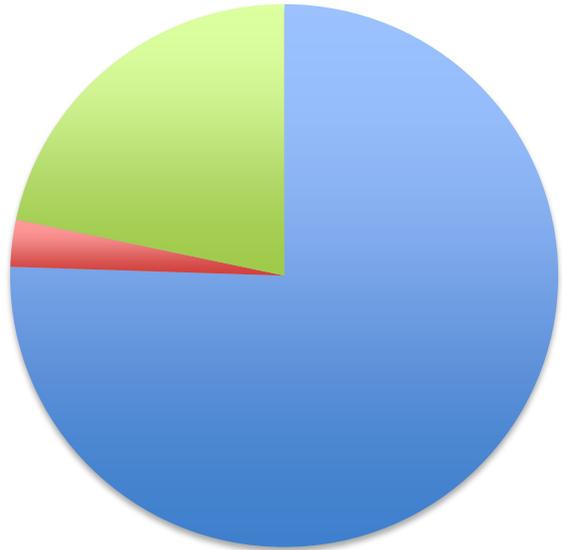
GRADO DI SODDISFAZIONE RAGGIUNTA	VALORE
GRAVEMENTE INSUFFICIENTE	da 1,0 a 3,9
INSUFFICIENTE	da 4,0 a 5,9
BUONO	da 6,0 a 7,9
OTTIMO	da 8,0 a 10

TIPOLOGIA DI UTENZA

➤ **Famiglie** con allacciamento all'acquedotto

SI	108
NO	4
NON RISPONDONO	31
TOTALE	143

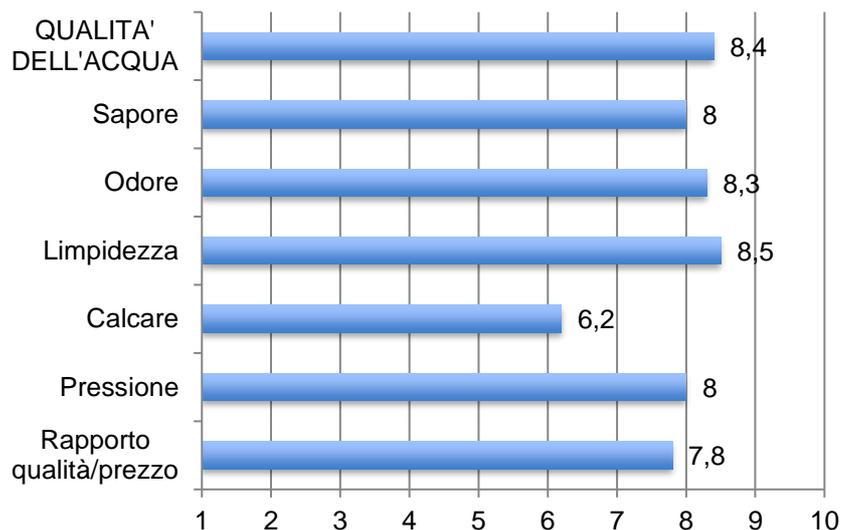
Valori espressi in numero



ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI

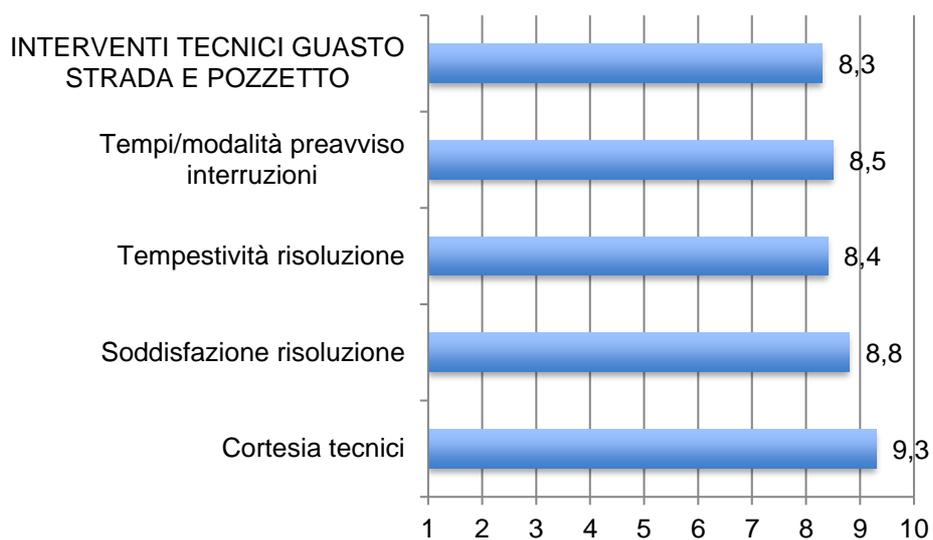
QUALITÀ DELL'ACQUA

(minimo 1 – massimo 10)



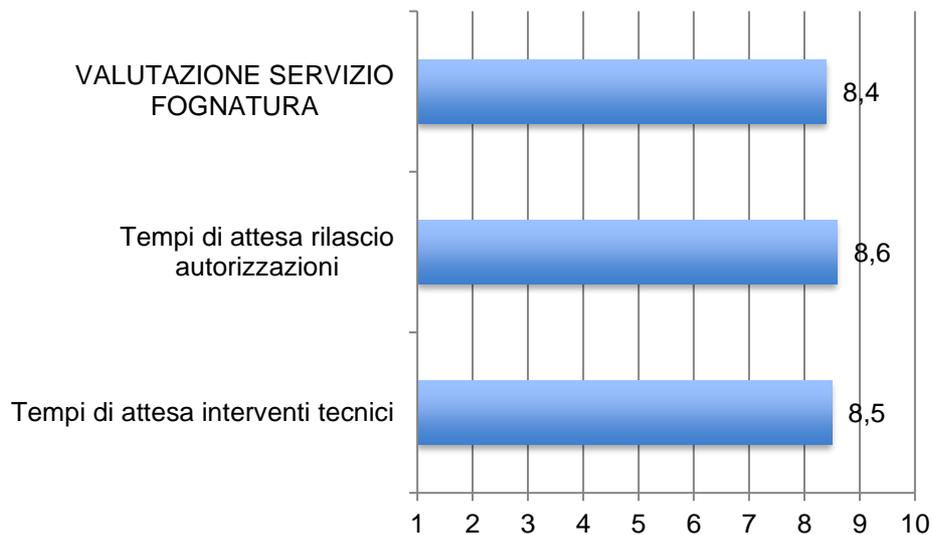
INTERVENTI TECNICI

(minimo 1 – massimo 10)



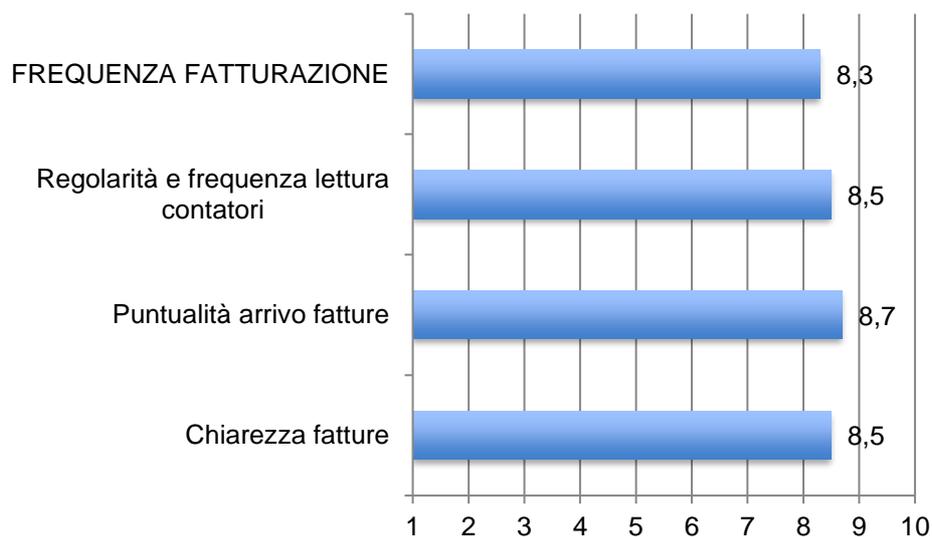
SERVIZIO FOGNATURA

(minimo 1 – massimo 10)



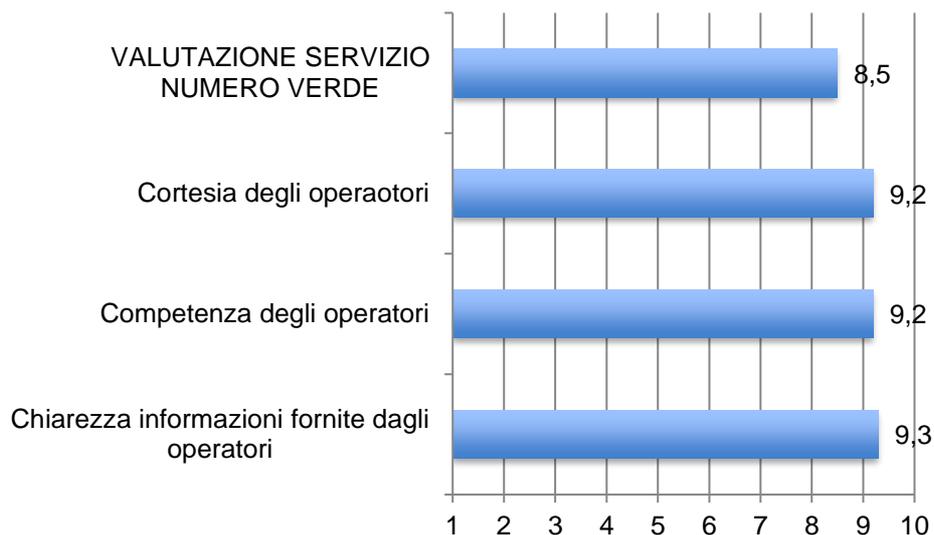
FATTURAZIONE SERVIZI

(minimo 1 – massimo 10)

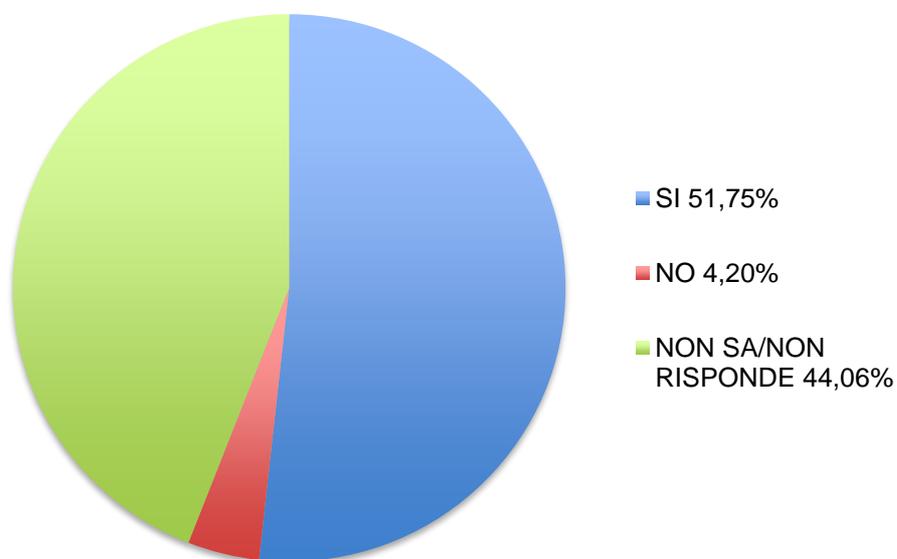


SERVIZIO TELEFONICO

(minimo 1 – massimo 10)

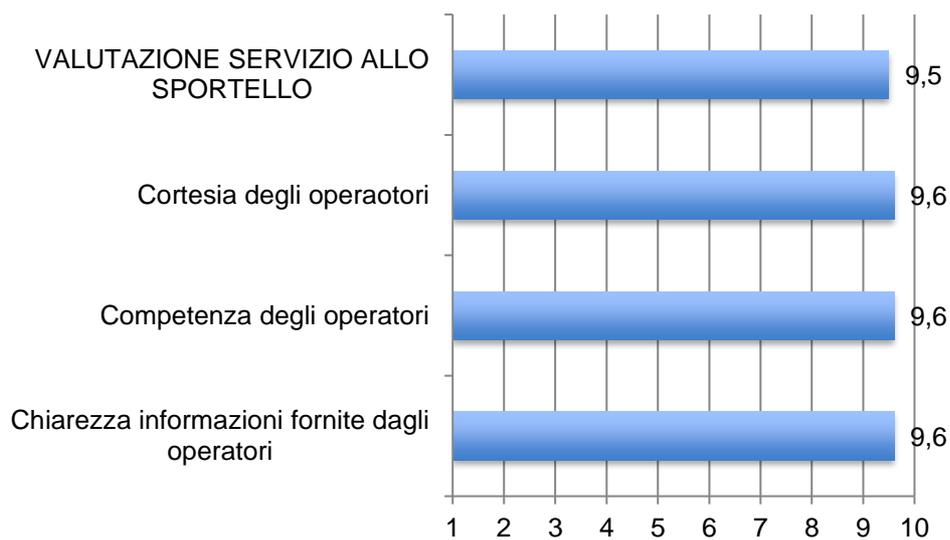


➤ È soddisfatto degli orari di attivazione del Numero Verde

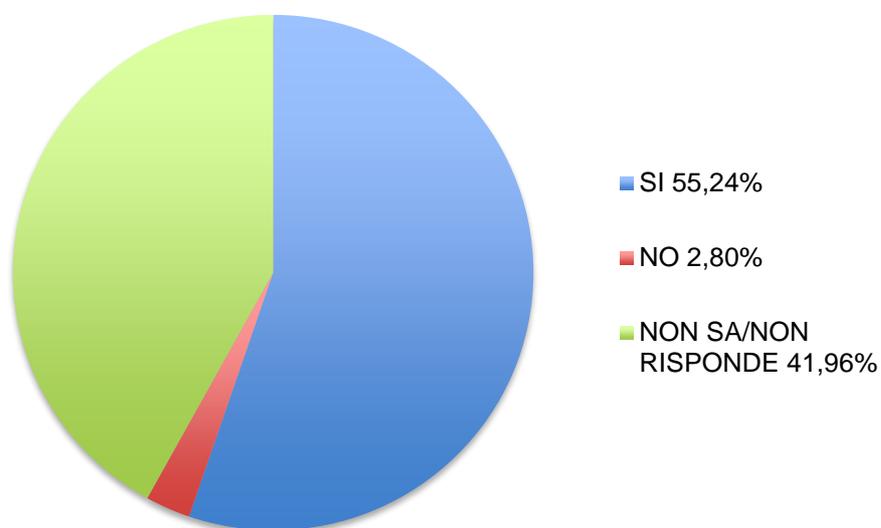


SERVIZIO ALLO SPORTELLO

(minimo 1 – massimo 10)

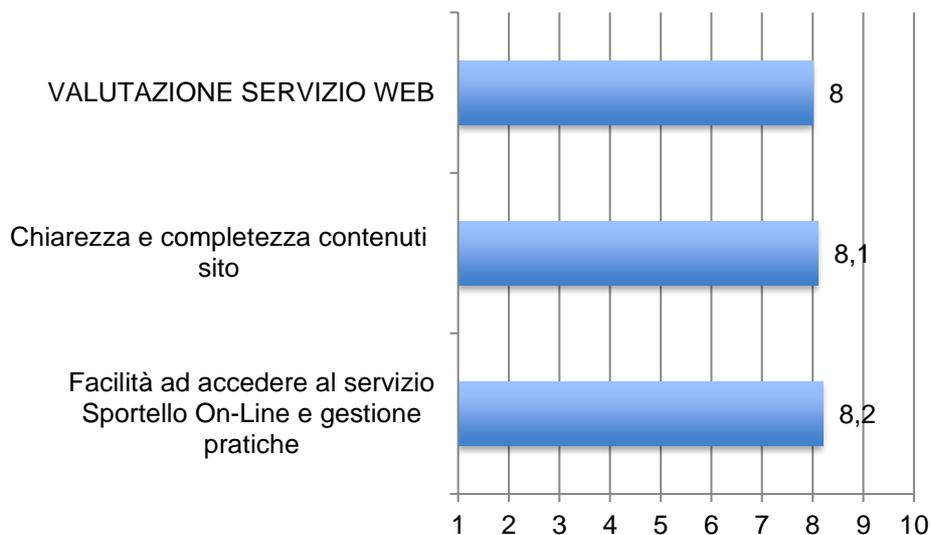


➤ È soddisfatto degli orari di attivazione dello sportello



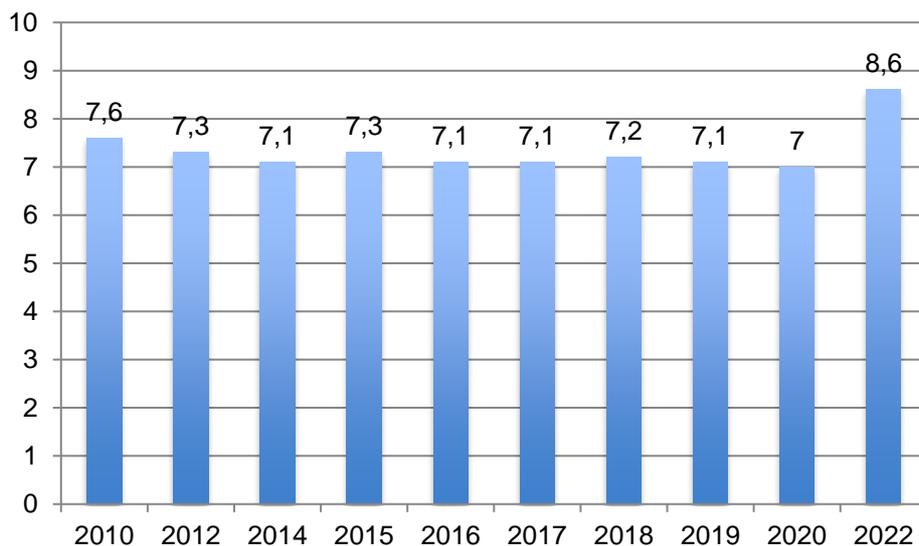
WEB E SERVIZIO SPORTELLLO ON-LINE

(minimo 1 – massimo 10)



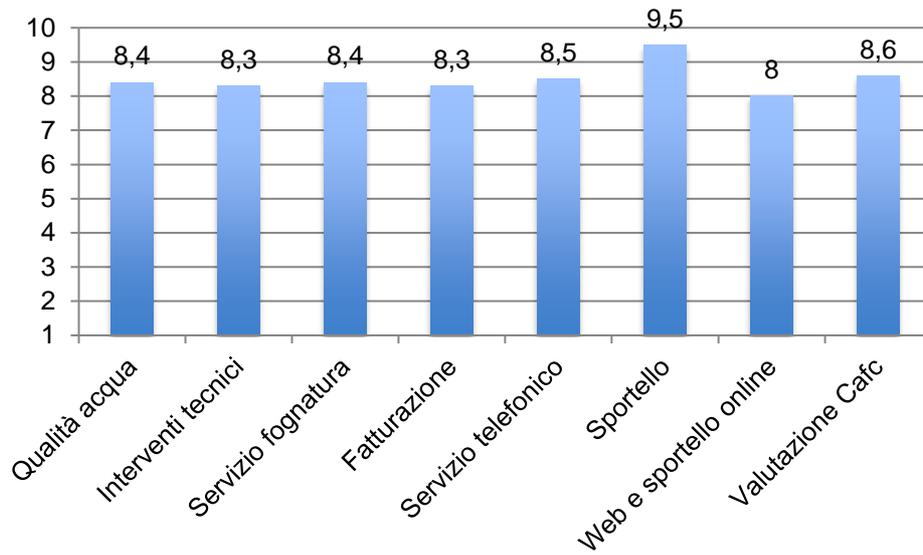
OPINIONE GENERALE SU CAFC SPA QUALE ENTE DI GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

(minimo 1 – massimo 10)



RIEPILOGO PARAMETRI PRINCIPALI

(minimo 1 – massimo 10)



CONCLUSIONI

Tra le Famiglie il grado di soddisfazione raggiunta, per i parametri oggetto del sondaggio, registra un valore compreso tra 8,0 e 10. Abbiamo quindi raggiunto il risultato di massima soddisfazione per gli Utenti intervistati.

Sono solo due i parametri con un valore inferiore a 8,0:

- ✚ Presenza di calcare nell'acqua, ottiene il valore di 6,2 – risultato comunque positivo;
- ✚ Rapporto qualità/prezzo dell'acqua, ottiene il valore di 7,8 – risultato comunque prossimo all'ottimo.

Per quanto riguarda il valore più basso registrato, la presenza di calcare, che è un dato oggettivo, viene espresso un giudizio puramente soggettivo. Storicamente sappiamo che gli Utenti dello stesso Comune, ma anche della stessa via, possono attribuire a questo parametro un valore pessimo (1) o un valore di eccellenza (10).

Da mettere in risalto inoltre che, rispetto agli anni precedenti, tutti i valori sono notevolmente migliorati. Questa tendenza si evidenzia in modo particolare nel grafico dedicato all'opinione generale sul Cafc.

Udine, 6 giugno 2022