



**Report 2023**  
**Accorpamento questionari 2022**

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

## INDICE

<b>Obiettivi del sondaggio</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>Informazioni sul sondaggio</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>Tipologia Utente</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Elaborazione e analisi dei dati</b>	<b>Pag. 6</b>

## 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 questionari raccolti nel periodo dal 01/01/2022 al 31/12/2022, è rappresentato dal seguente campione:

### ➤ **343 UTENZE**

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 condotto nel più assoluto rispetto della privacy dell'Utente.

I dati registrati ed elaborati riguardano solo:

- Comune
- Tipologia Utente (Privata o Azienda)
- 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**

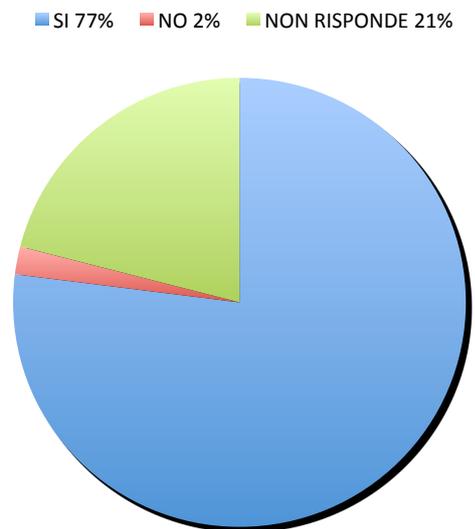
GRADO DI SODDISFAZIONE RAGGIUNTO	VALORE
GRAVEMENTE INSUFFICIENTE	da 1,0 a 3,9
INSUFFICIENTE	da 4,0 a 5,9
BUONO	da 6,0 a 7,9
OTTIMO	da 8,0 a 10

## TIPOLOGIA DI UTENZA

➤ **Utenze** con allacciamento all'acquedotto

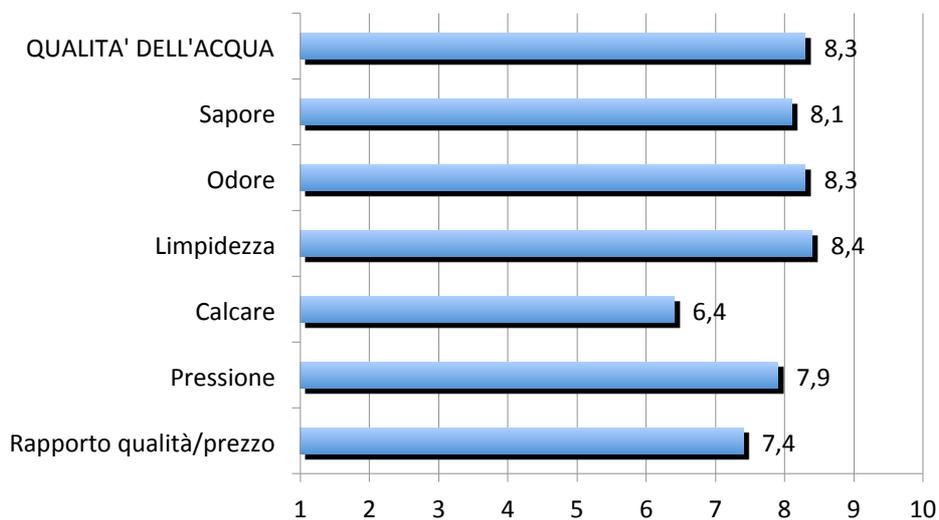
SI	264
NO	6
NON RISPONDONO	73
<b>TOTALE</b>	<b>343</b>

*Valori espressi in numero*



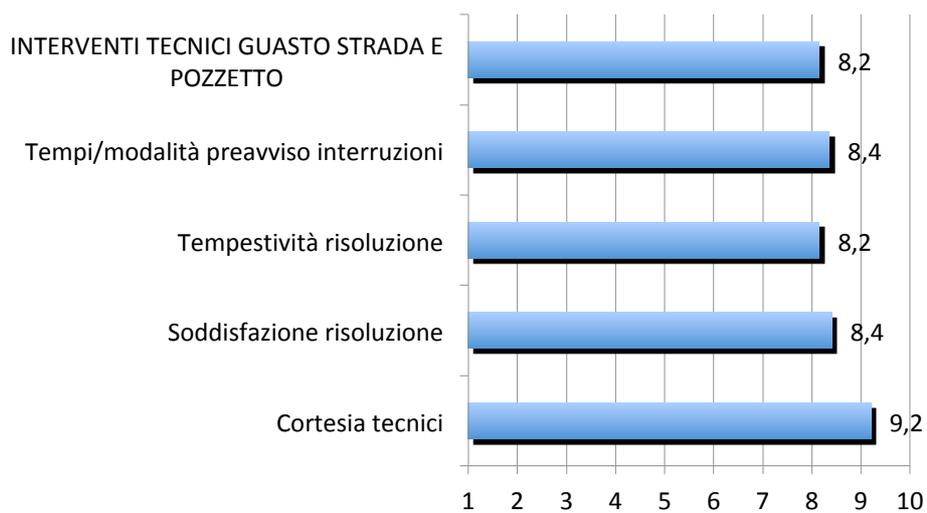
## QUALITÀ DELL'ACQUA

(minimo 1 – massimo 10)



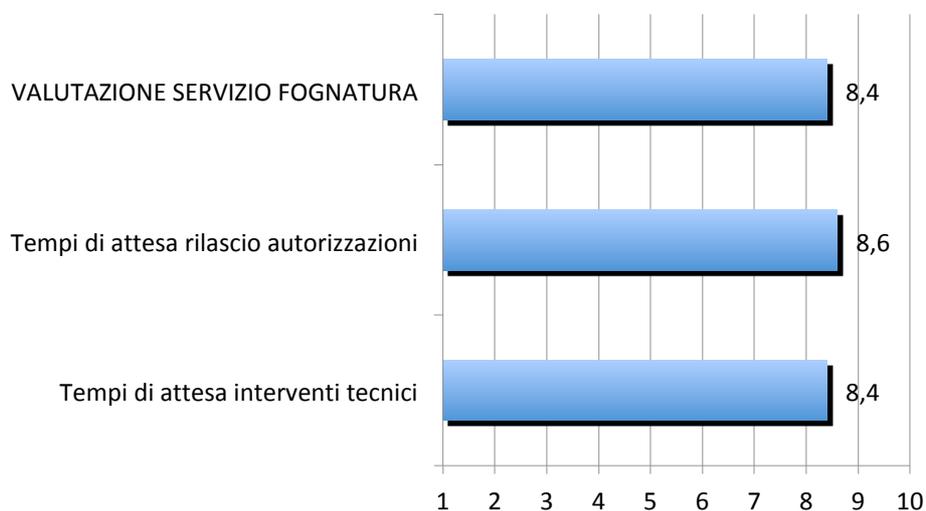
## INTERVENTI TECNICI

(minimo 1 – massimo 10)



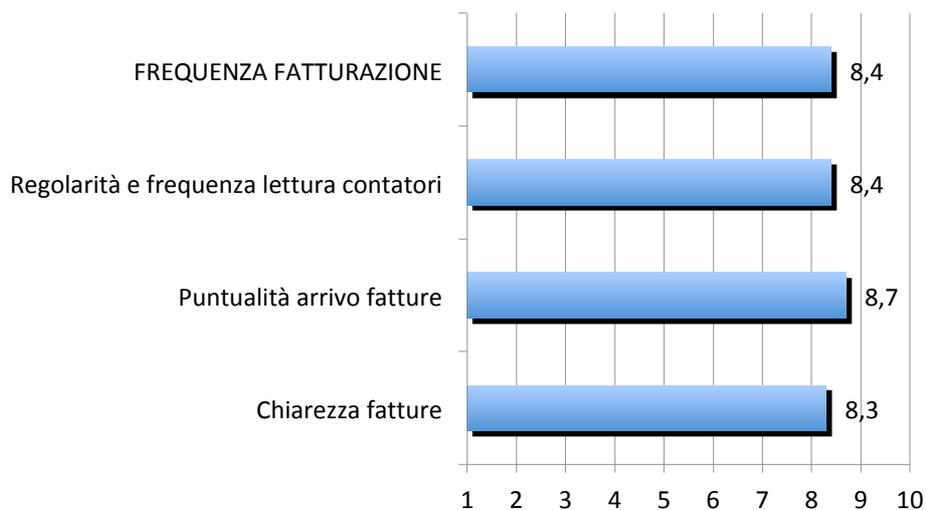
## **SERVIZIO FOGNATURA**

*(minimo 1 – massimo 10)*



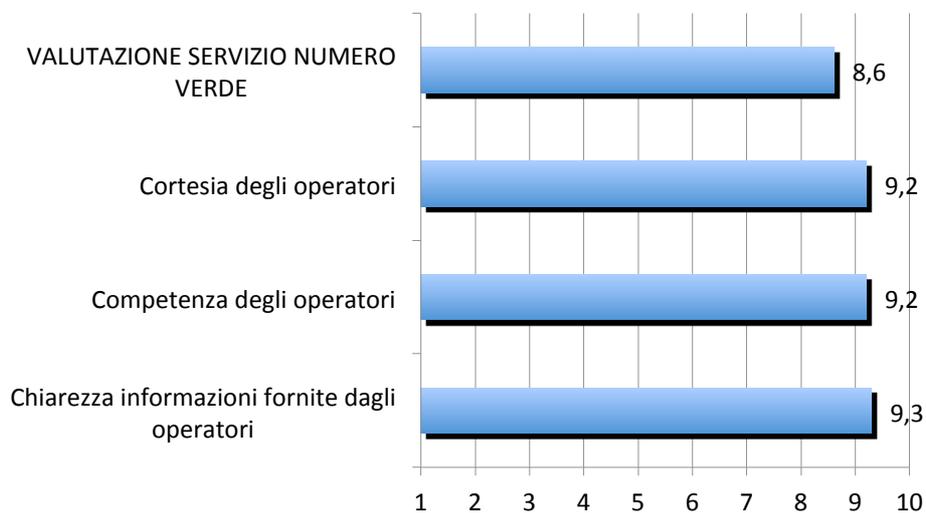
## **FATTURAZIONE SERVIZI**

*(minimo 1 – massimo 10)*

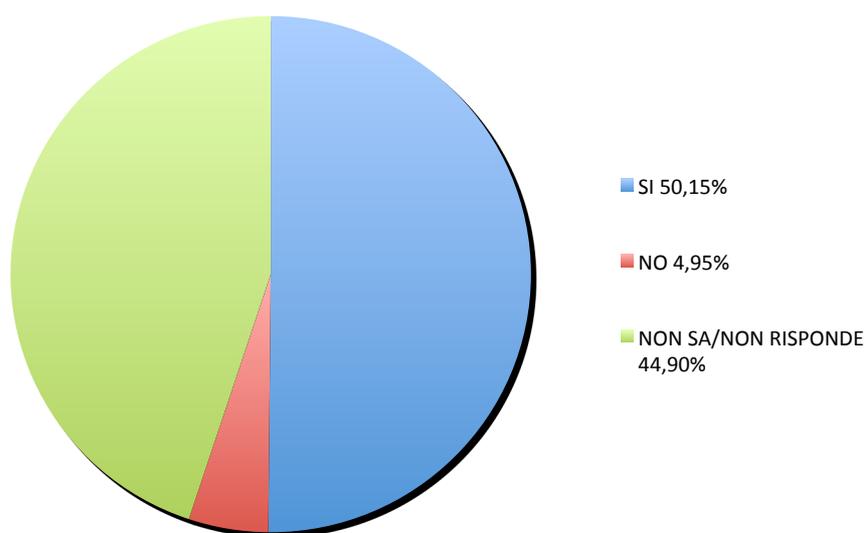


# SERVIZIO TELEFONICO

(minimo 1 – massimo 10)

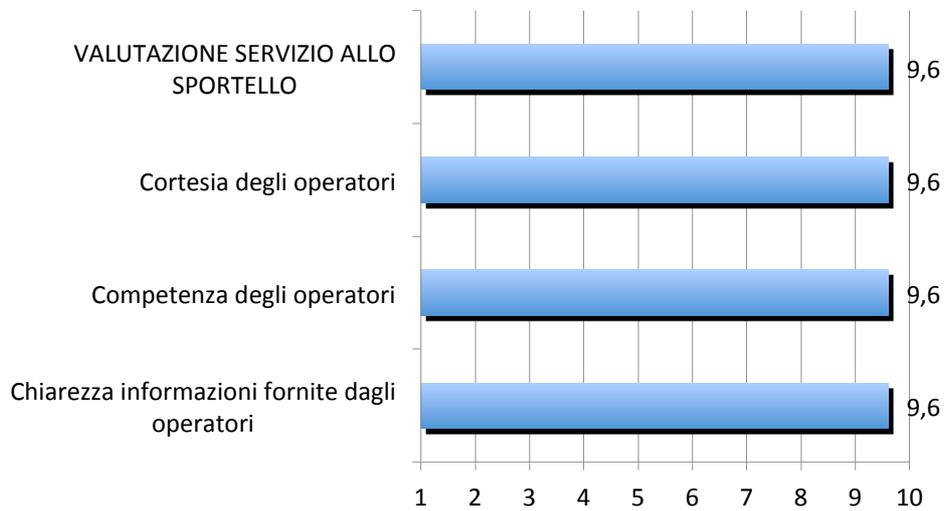


## ➤ È soddisfatto degli orari di attivazione del Numero Verde

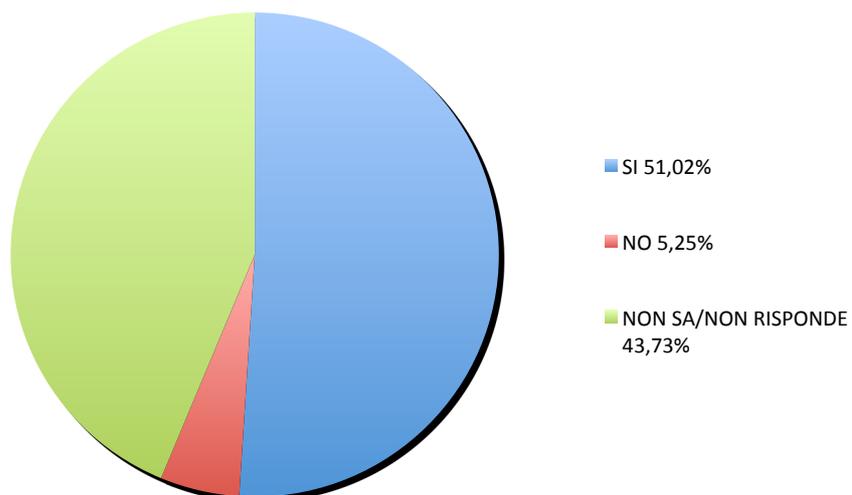


# SERVIZIO ALLO SPORTELLLO

(minimo 1 – massimo 10)

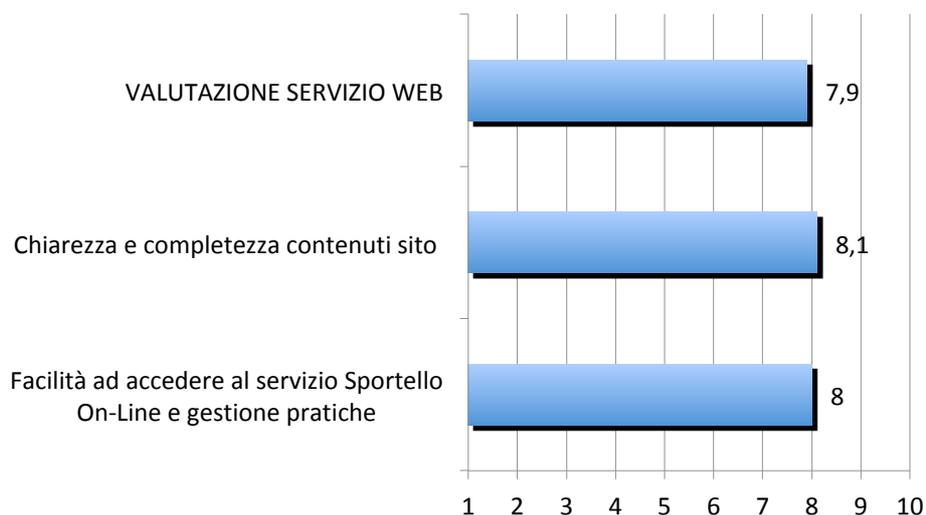


➤ **È soddisfatto degli orari di attivazione dello sportello**



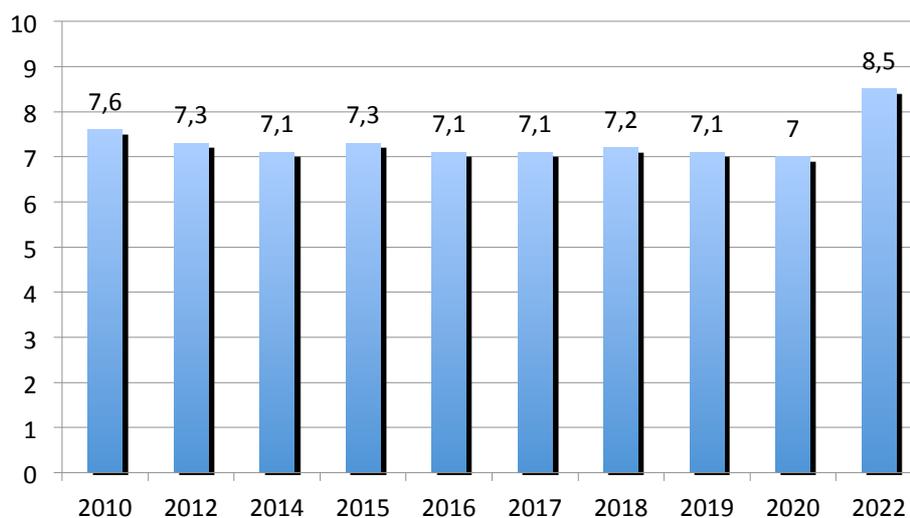
## WEB E SERVIZIO SPORTELLO ON-LINE

(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)*

