



Report 2023

**Indagine di Customer Satisfaction
sull'Utenza del servizio idrico integrato**

Udine, febbraio 2024

INDICE

Obiettivi del sondaggio	Pag.	3
Informazioni sul sondaggio	Pag.	4
Tipologia di utenza	Pag.	6
Allacciamento all'acquedotto	Pag.	7
Comuni che hanno partecipato al sondaggio	Pag.	8
Elaborazione e analisi dei dati	Pag.	9

OBIETTIVI DEL SONDAGGIO

Il questionario è stato predisposto individuando delle aree tematiche, alle quali sono state associate le 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 01/01/2023 al 31/12/2023, è rappresentato dal seguente campione:

273 UTENZE IN 72 COMUNI

I valori medi, riportati nella presente relazione non sono suddivisi per le singole aree ma riguardano il complesso dei 72 comuni in cui si trovano gli utenti che hanno partecipato (60% dei 121 Comuni serviti da CAFc SPA)

Il sondaggio è stato condotto nel più assoluto rispetto della privacy dell'Utente.

I dati registrati ed elaborati riguardano solo:

- Tipologia Utenza (Privata o Azienda)
- Allacciamento Acquedotto (SI/NO)
- Comune
- Valore risposta

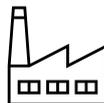
In questo modo non vi è alcuna possibilità di associare le risposte all'Utente, garantendo così l'assoluto anonimato.

Il grado di soddisfazione, ottenuto dall'indagine, può essere determinato attraverso la seguente tabella di conversione della valutazione media:

GRADO DI SODDISFAZIONE RAGGIUNTO	VALORE MEDIO
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

Utenza Privata o aziendale

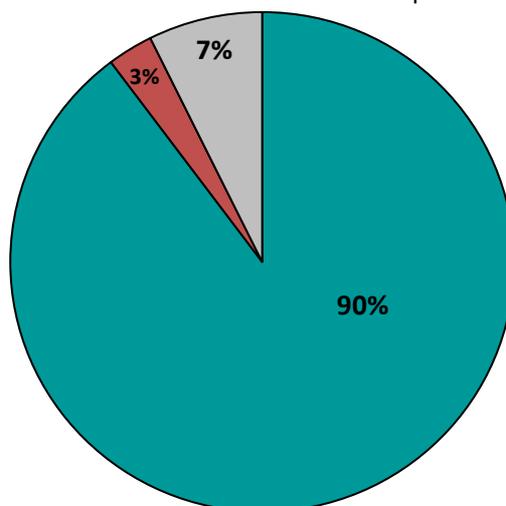


Valori espressi in numero

Tipologia	Numero
Privata	245
Aziendale	8
Non risponde	20
Totale	273

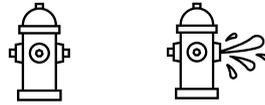
Valori espressi in percentuale

■ Privata ■ Aziendale ■ Non risponde



ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO

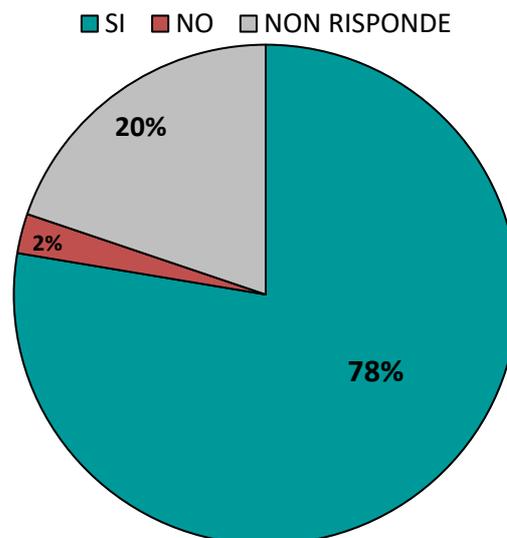
Utenze con allacciamento all'acquedotto



Valori espressi in numero

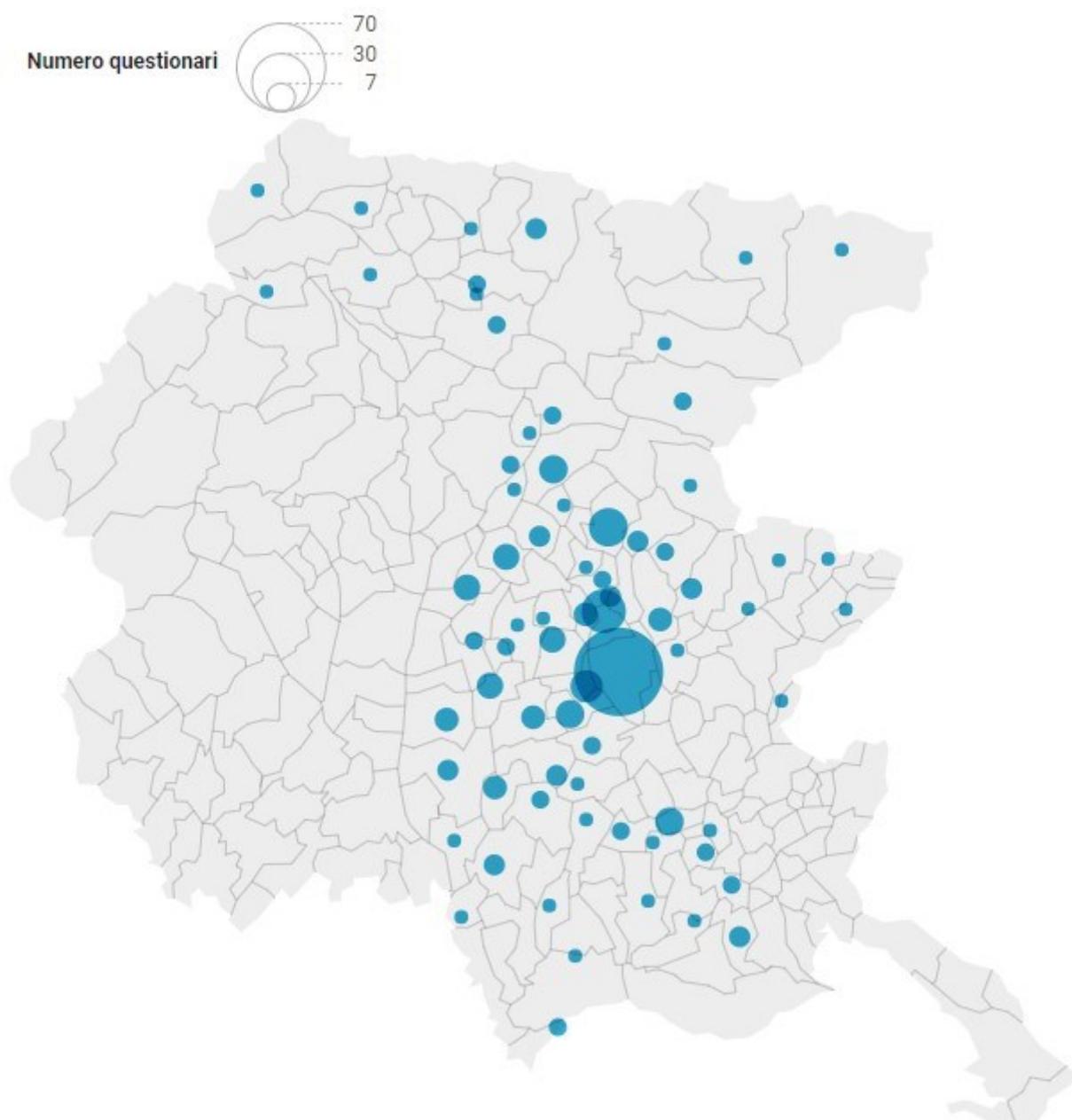
Allacciamento Acquedotto	Numero
SI	212
NO	7
Non risponde	54
Totale complessivo	273

Valori espressi in percentuale



COMUNI CHE HANNO PARTECIPATO AL SONDAGGIO

Distribuzione territoriale in base al numero di questionari per comune

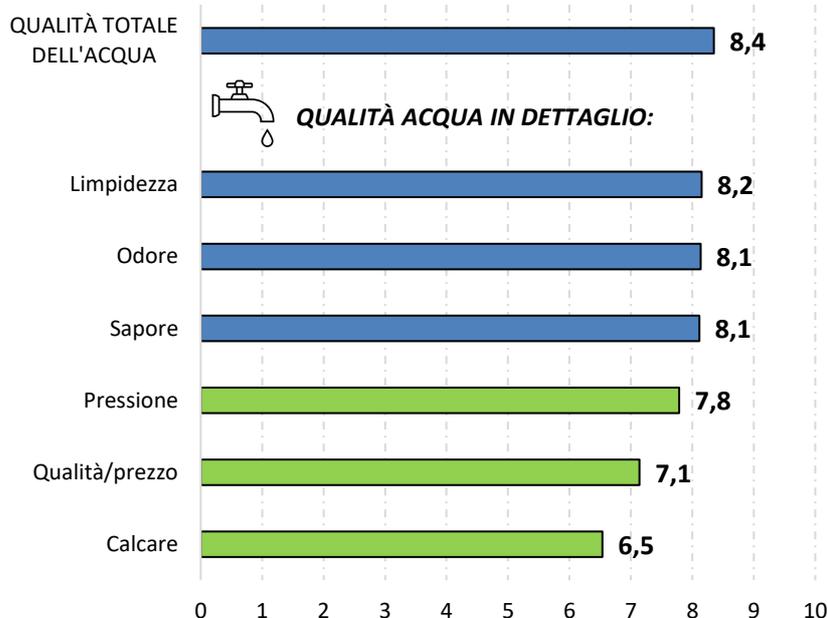


Creato con [Datawrapper](#)

ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI

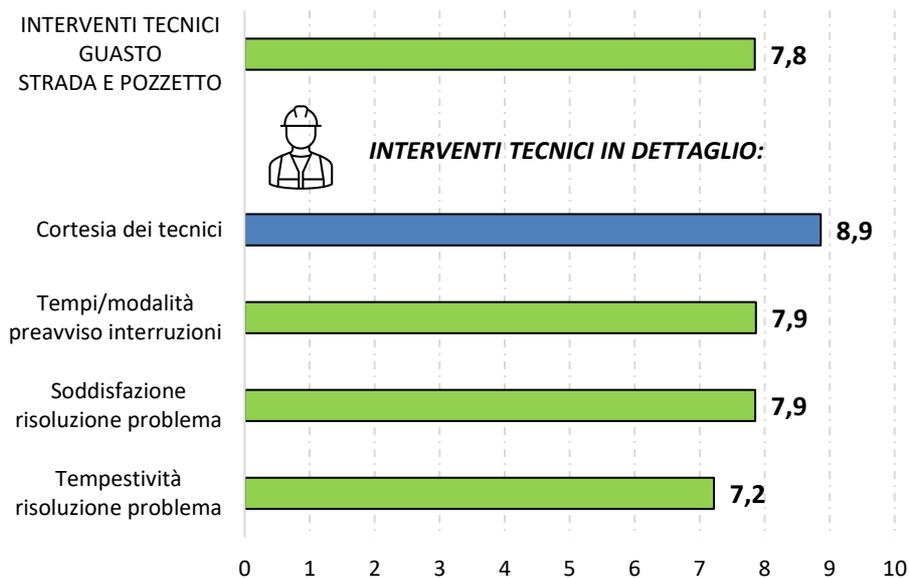
QUALITÀ DELL'ACQUA

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



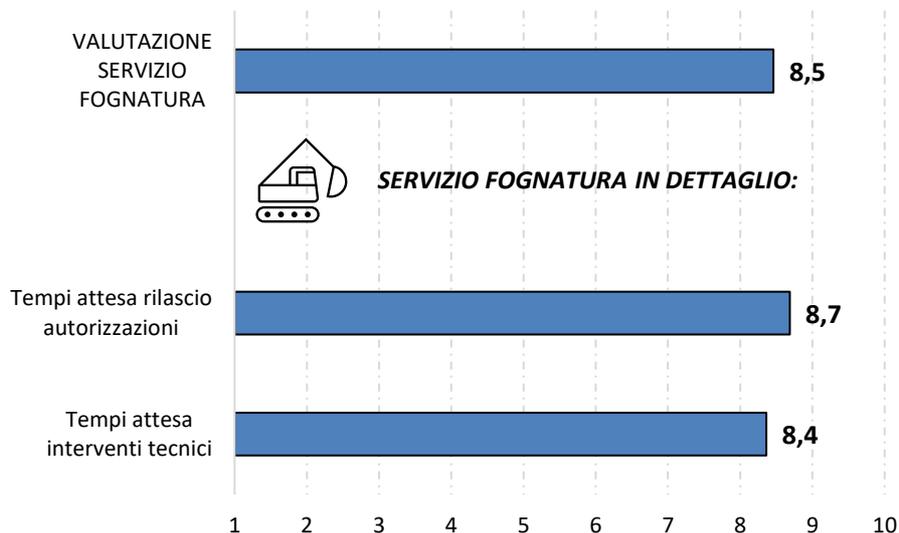
INTERVENTI TECNICI

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



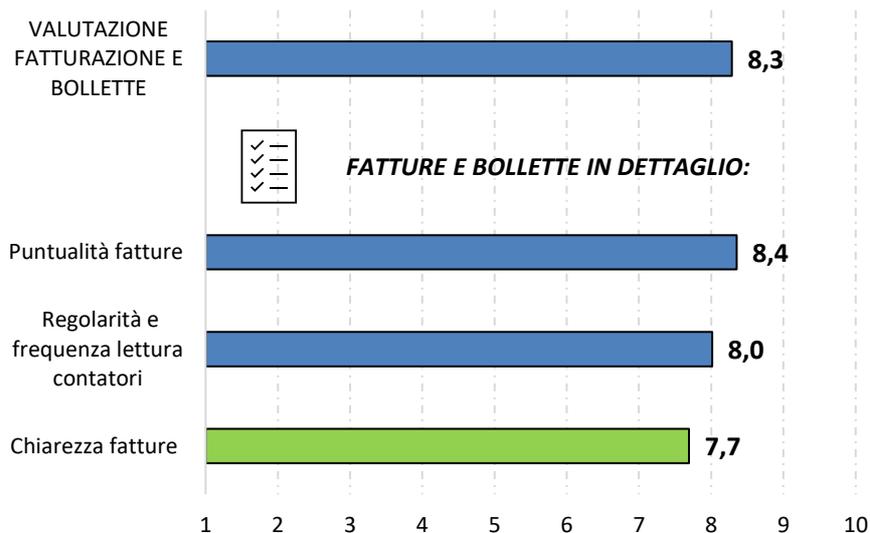
SERVIZIO FOGNATURA

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



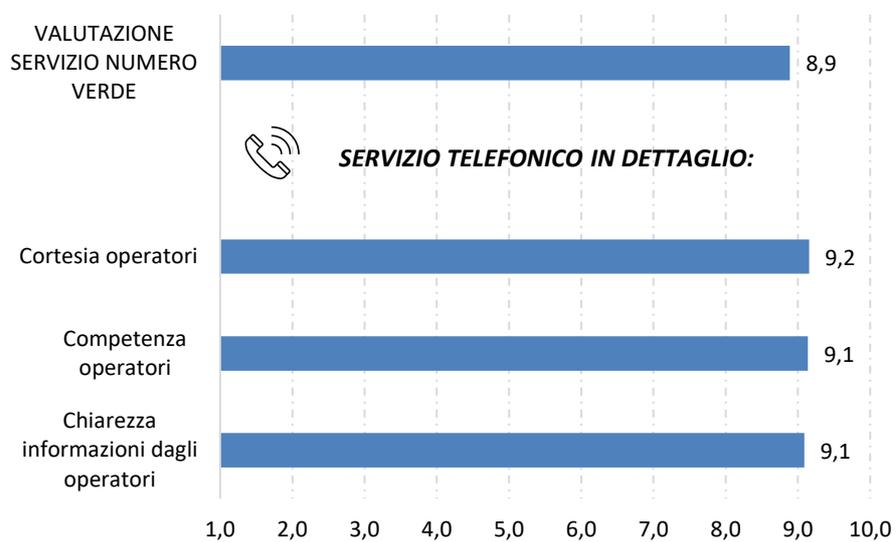
FATTURAZIONE SERVIZI

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

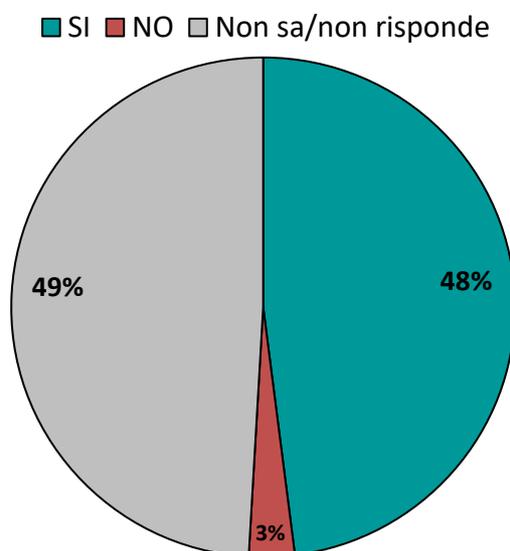


SERVIZIO TELEFONICO

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

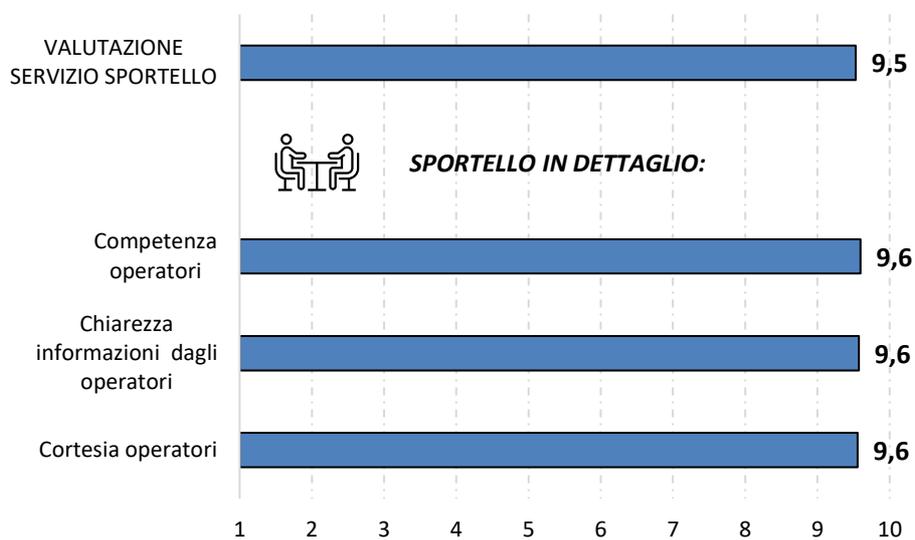


È soddisfatto degli orari di attivazione del Numero Verde?

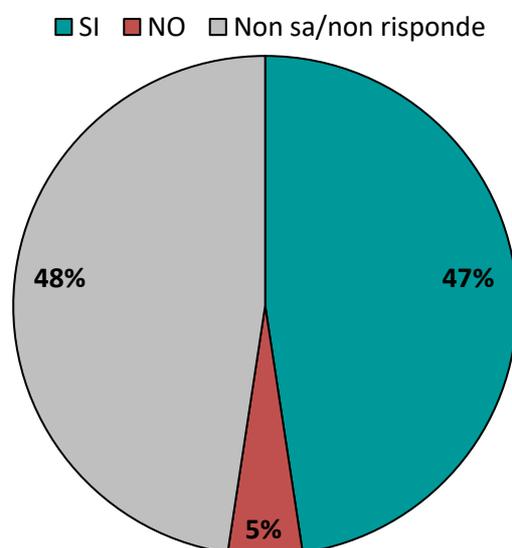


SERVIZIO ALLO SPORTELLO

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

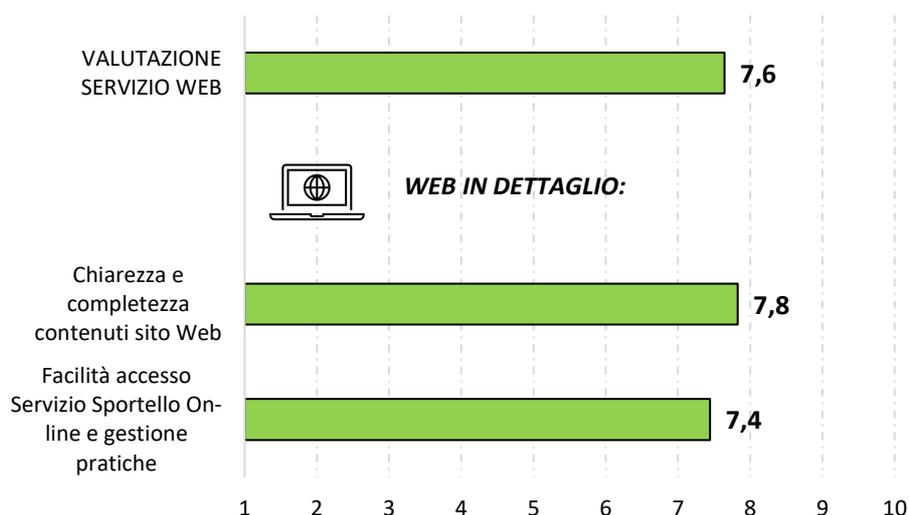


È soddisfatto degli orari di attivazione dello sportello?



WEB E SERVIZIO SPORTELLLO ON-LINE

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



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

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

2023 = 8,4 (OTTIMO)



RIEPILOGO DEI PRINCIPALI PARAMETRI NEL 2023

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

