



Report 2024

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

Udine, 5 marzo 2025

INDICE

Obiettivi del sondaggio	Pag.	3
Informazioni sul sondaggio	Pag.	4
Tipologia di utenza	Pag.	5
Allacciamento all'acquedotto	Pag.	6
Comuni che hanno partecipato al sondaggio	Pag.	7
Elaborazione e analisi dei dati 2024	Pag.	8
Qualità acqua	Pag.	8
Interventi tecnici	Pag.	9
Servizio fognatura	Pag.	10
Fatturazione servizi e bollette	Pag.	11
Servizio telefonico e numero verde	Pag.	12
Servizio sportello	Pag.	13
Sito web e sportello online	Pag.	14
Serie storica opinione generale su Cafc SpA	Pag.	15
Riepilogo dei principali parametri nel 2024	Pag.	16

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 122 divisi nelle seguenti aree: Basso Friuli; Canale del Ferro; Carnia; Città di Udine; Collinare; Medio Friuli; Pedemontana; Stradalta; Valcanale e Tarvisiano; Valli del Natisone.

Consistenza numerica dei questionari raccolti nel periodo dal 01/01/2024 al 31/12/2024: **696 utenze (+155% su 2023) in 88 comuni della provincia di Udine (+22% su 2023). La copertura territoriale sui 122 comuni serviti dal CAFC è pari al 73%.**

I valori medi, riportati nella presente relazione non sono suddivisi per le singole aree ma riguardano il complesso degli 88 comuni, in cui si trovano gli utenti che hanno partecipato.

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

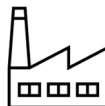
In questo modo non vi è alcuna possibilità di associare le risposte all'Utente, garantendo così l'assoluto anonimato.

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

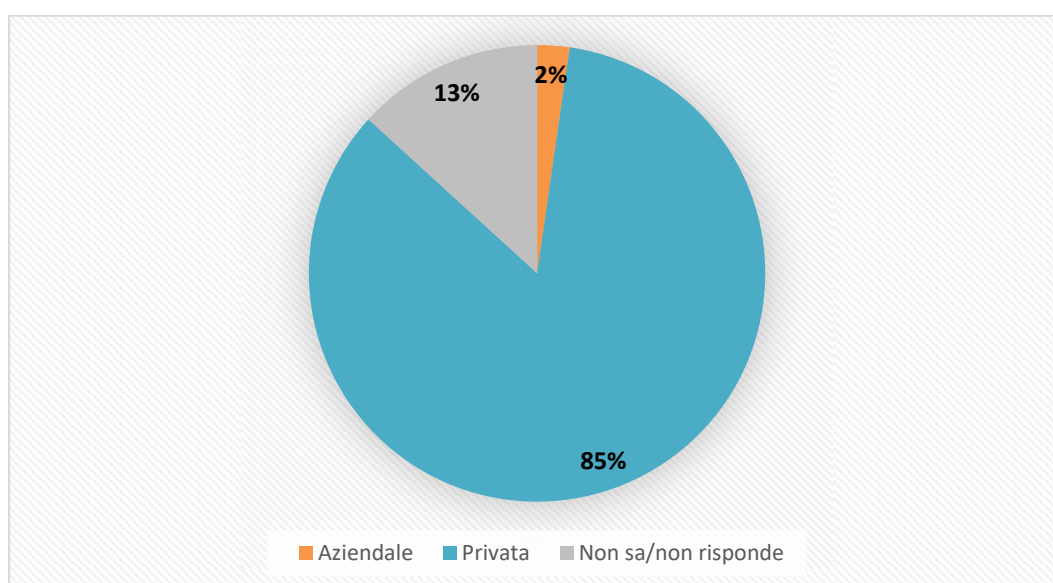
Utenza Privata o aziendale



Valori espressi in numero

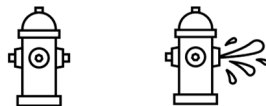
Tipo utenza	Numero
Aziendale	16
Privata	588
Non sa/non risponde	92
Totale	696

Valori espressi in percentuale



ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO

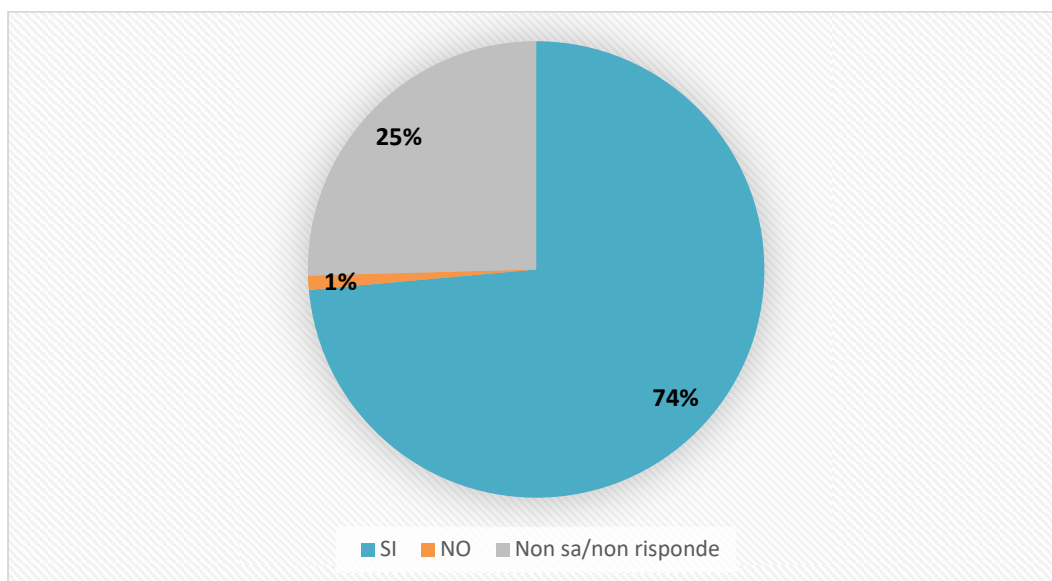
Utenze con allacciamento all'acquedotto



Valori espressi in numero

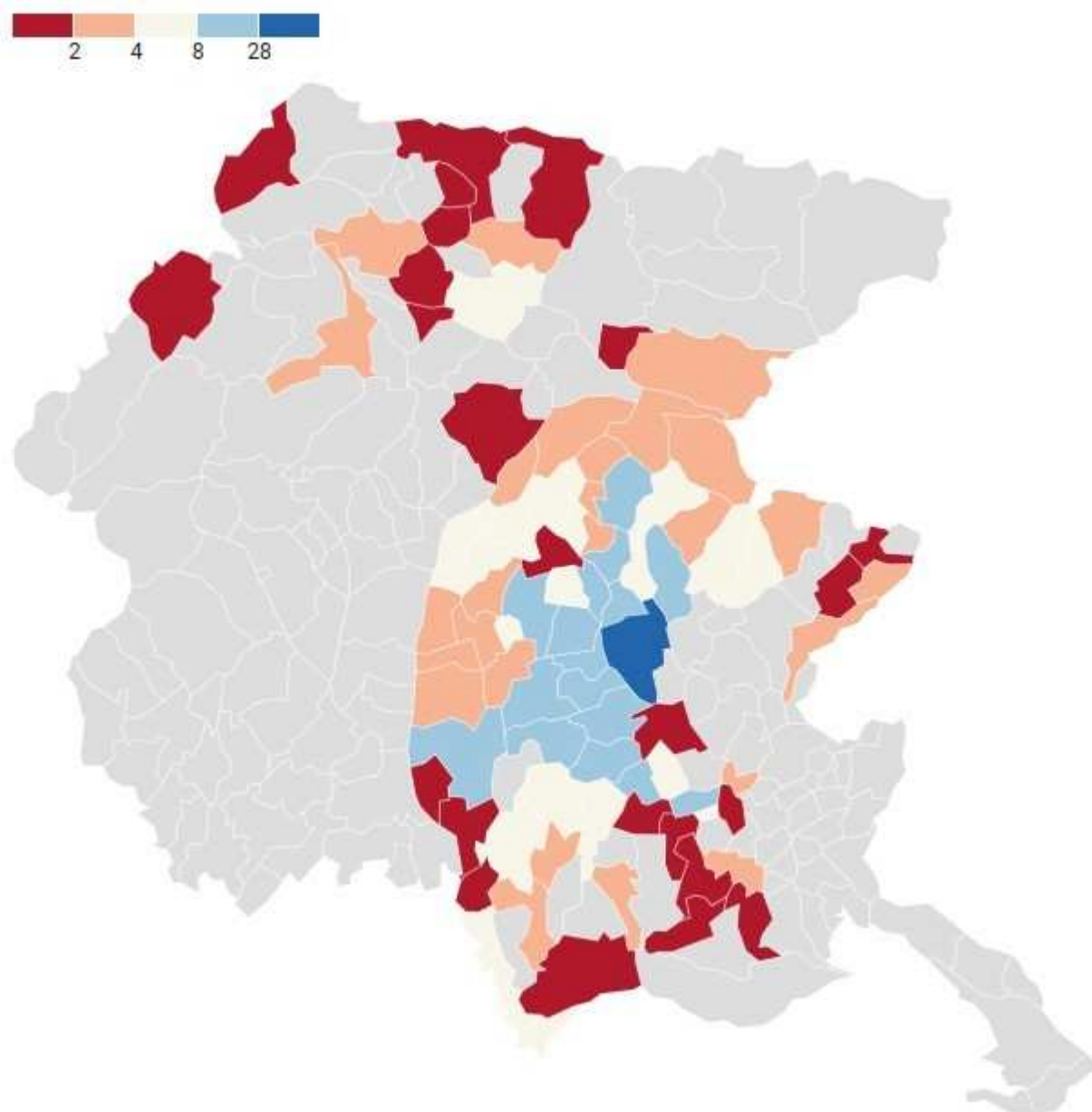
Allacciamento Acquedotto	Numero
SI	512
NO	7
Non sa/non risponde	177
Totale	696

Valori espressi in percentuale



COMUNI CHE HANNO PARTECIPATO AL SONDAGGIO

Distribuzione territoriale in base al numero di questionari per comune

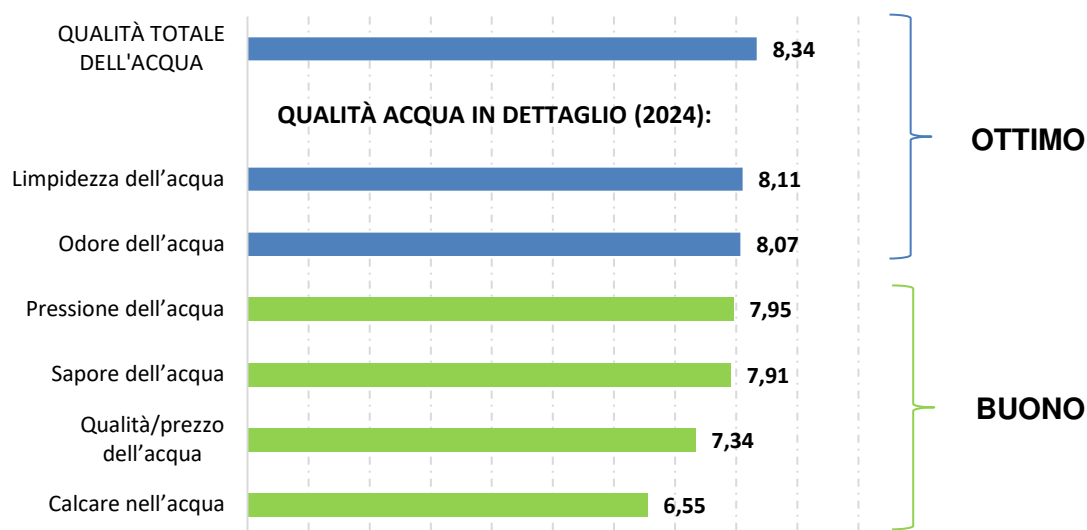


Creato con Datawrapper

ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI

QUALITÀ DELL'ACQUA

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

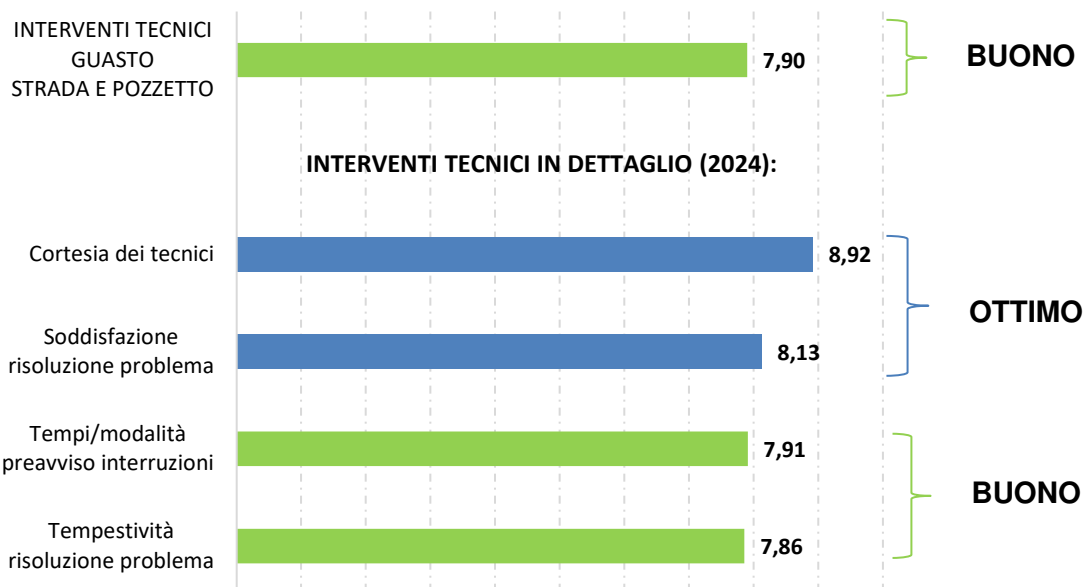


Come valuta la qualità dell'acqua che Le viene fornita per la Sua utenza?

Valori	VOTO MEDIO		
	2023	2024	Variazione
QUALITÀ TOTALE DELL'ACQUA	8,35	8,34	-0,02
Sapore dell'acqua	8,11	7,91	-0,20
Odore dell'acqua	8,13	8,07	-0,06
Limpidezza dell'acqua	8,15	8,11	-0,05
Calcare nell'acqua	6,54	6,55	+0,01
Pressione dell'acqua	7,79	7,95	+0,17
Qualità/prezzo dell'acqua	7,14	7,34	+0,20

INTERVENTI TECNICI

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

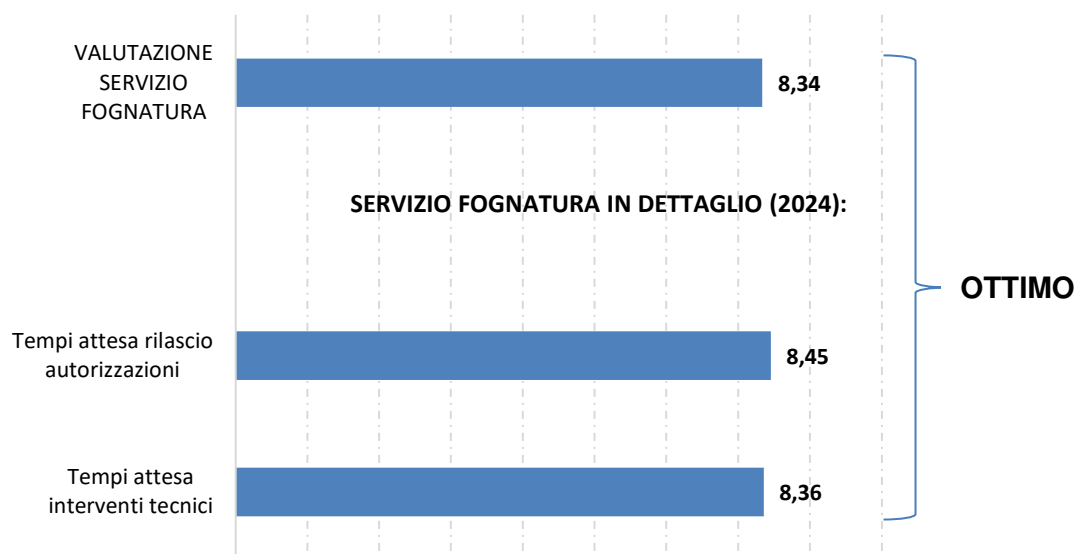
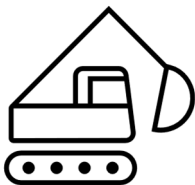


In caso di guasto in strada/in pozzetto come valuta l'intervento di riparazione effettuato?

Valori	VOTO MEDIO		
	2023	2024	Variazione
QUALITÀ TOTALE INTERVENTI TECNICI RIPARAZIONE GUASTO	7,85	7,90	+0,05
Tempi preavviso, modalità comunicazione interruzioni del servizio	7,87	7,91	+0,04
Tempestività nel risolvere guasti o interruzioni del servizio	7,22	7,86	+0,64
Soddisfazione risoluzione dei guasti o delle interruzioni del servizio	7,86	8,13	+0,27
Cortesia dei nostri Tecnici	8,86	8,92	+0,06

SERVIZIO FOGNATURA

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

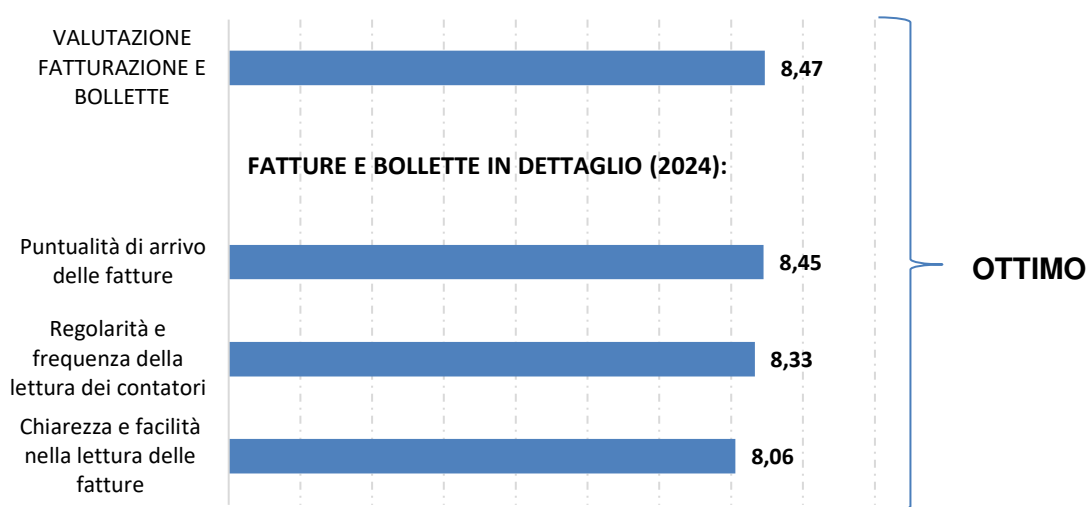


Come valuta il servizio fognatura fornito da CAFC SpA?

Valori	VOTO MEDIO		
	2023	2024	Variazione
VALUTAZIONE SERVIZIO FOGNATURA	8,46	8,34	-0,13
Tempi attesa rilascio autorizzazioni	8,69	8,45	-0,23
Tempi attesa interventi tecnici	8,36	8,36	0,00

FATTURAZIONE SERVIZI E BOLLETTE

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

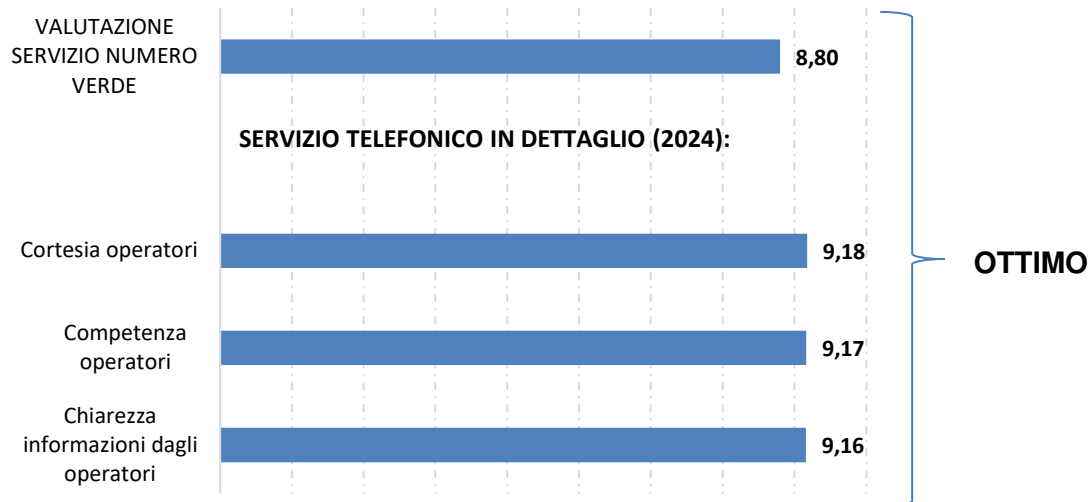


Come valuta la frequenza della fatturazione e la chiarezza delle bollette?

Valori	VOTO MEDIO		
	2023	2024	Variazione
VALUTAZIONE FATTURAZIONE E BOLLETTE	8,29	8,47	+0,18
Regolarità e frequenza della lettura dei contatori	8,01	8,33	+0,31
Puntualità di arrivo delle fatture	8,35	8,45	+0,10
Chiarezza e facilità nella lettura delle fatture	7,69	8,06	+0,37

SERVIZIO TELEFONICO NUMERO VERDE

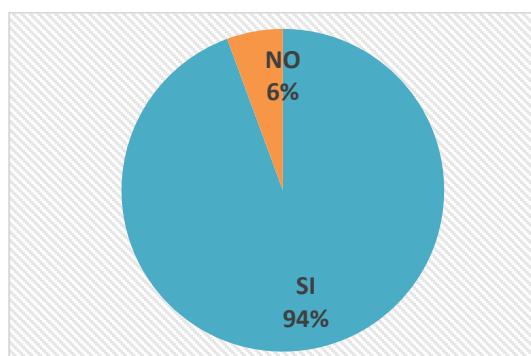
(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



Come valuta il servizio del Numero Verde offerto da CAFC SpA?

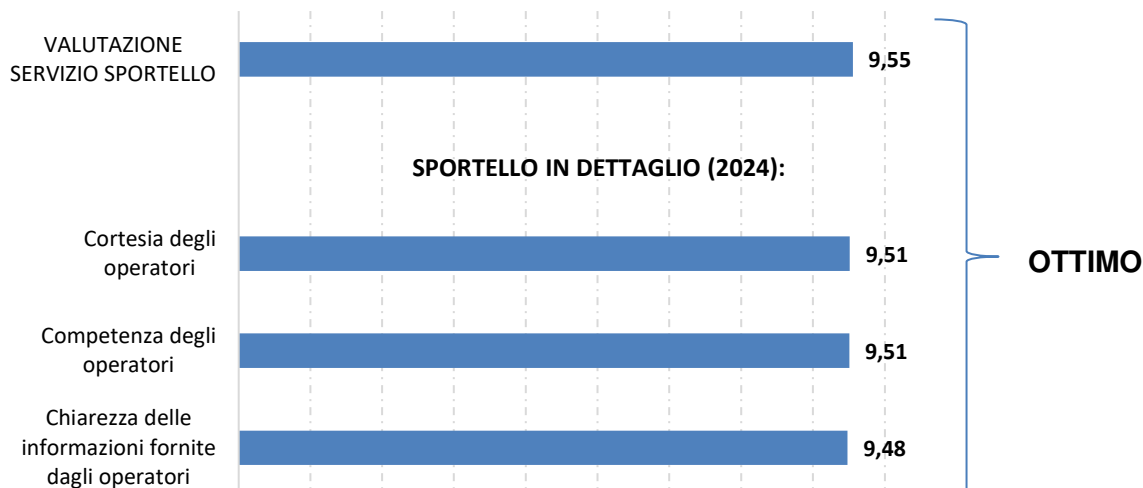
Valori	VOTO MEDIO		
	2023	2024	Variazione
VALUTAZIONE SERVIZIO NUMERO VERDE	8,89	8,80	-0,09
Cortesia operatori	9,15	9,18	+0,02
Competenza operatori	9,14	9,17	+0,03
Chiarezza informazioni dagli operatori	9,09	9,16	+0,07

È soddisfatto degli orari di attivazione del Numero Verde? (% su 302 risposte valide)



SERVIZIO ALLO SPORTELLO

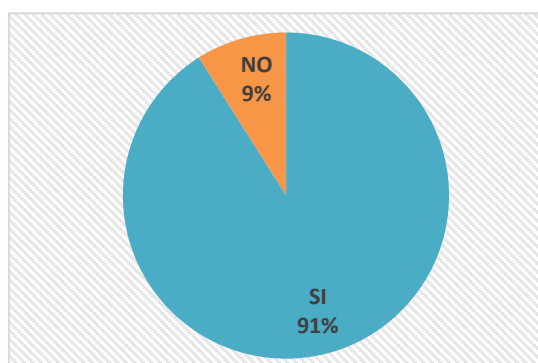
(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



Come valuta il servizio offerto dallo sportello al pubblico di CAFC SpA?

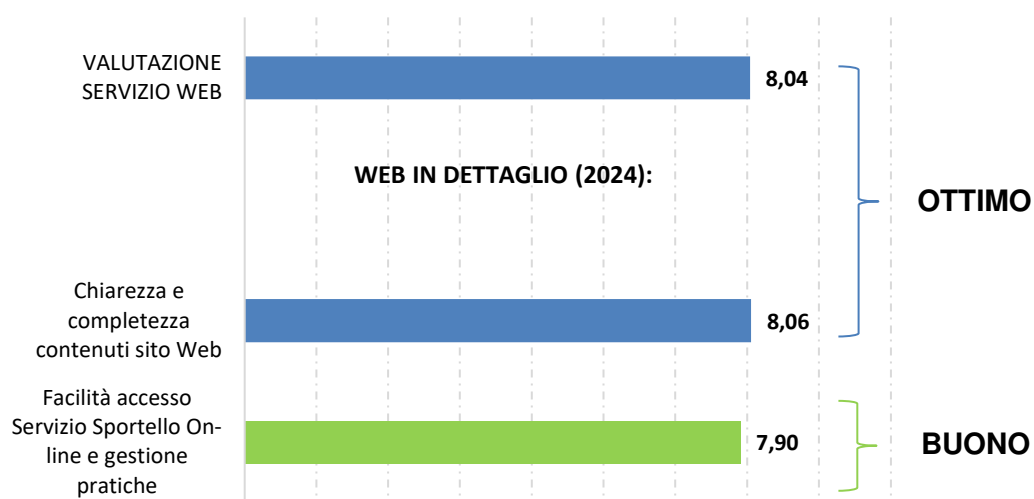
Valori	VOTO MEDIO		
	2023	2024	Variazione
VALUTAZIONE SERVIZIO SPORTELLO	9,53	9,55	+0,02
Cortesia degli operatori	9,56	9,51	-0,04
Competenza degli operatori	9,59	9,51	-0,09
Chiarezza delle informazioni fornite dagli operatori	9,57	9,48	-0,09

È soddisfatto degli orari di attivazione dello sportello? (% su 312 risposte valide)



WEB E SERVIZIO SPORTELLLO ON-LINE

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



Come valuta il servizio WEB e sportello online proposto da CAFC SpA?

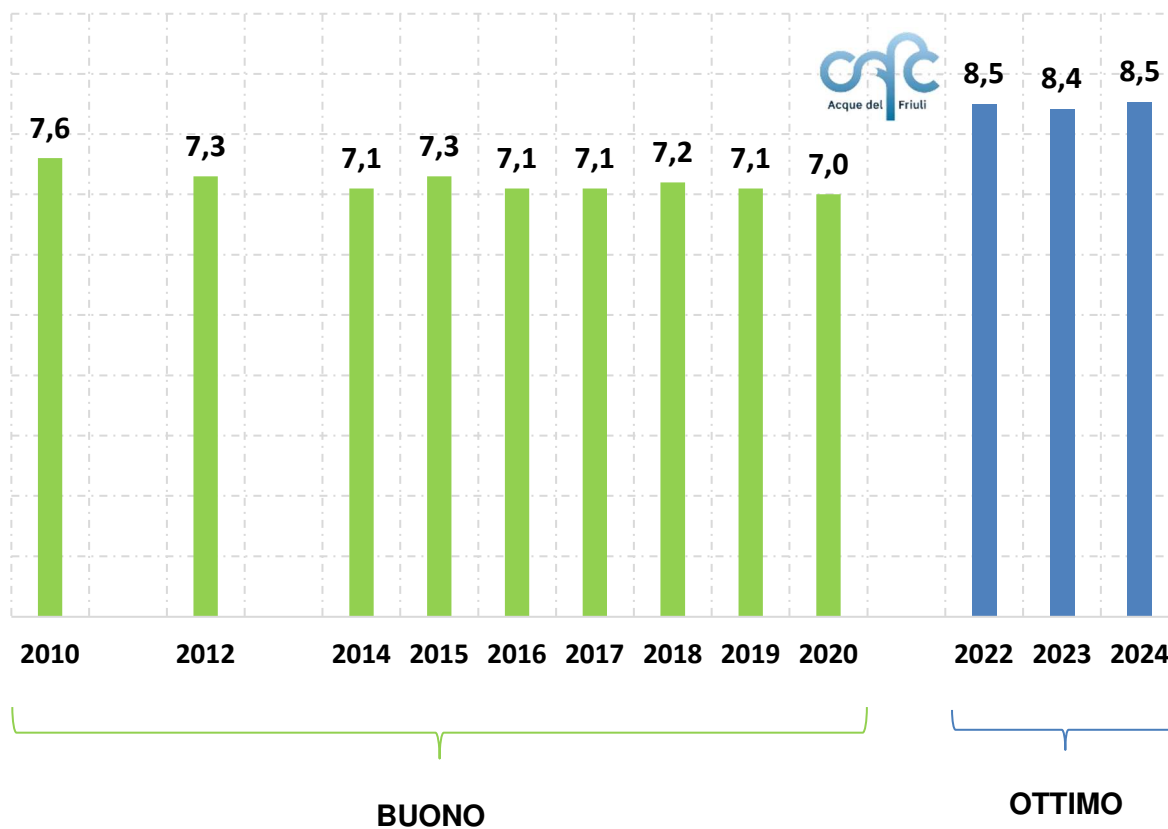
Valori	VOTO MEDIO		
	2023	2024	Variazione
VALUTAZIONE SERVIZIO WEB E SPORTELLLO ONLINE	7,64	8,04	+0,40
Chiarezza e completezza dei contenuti del sito Web	7,83	8,06	+0,23
Facilità ad accedere al Servizio Sportello On-line gestione pratiche	7,44	7,90	+0,46

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

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

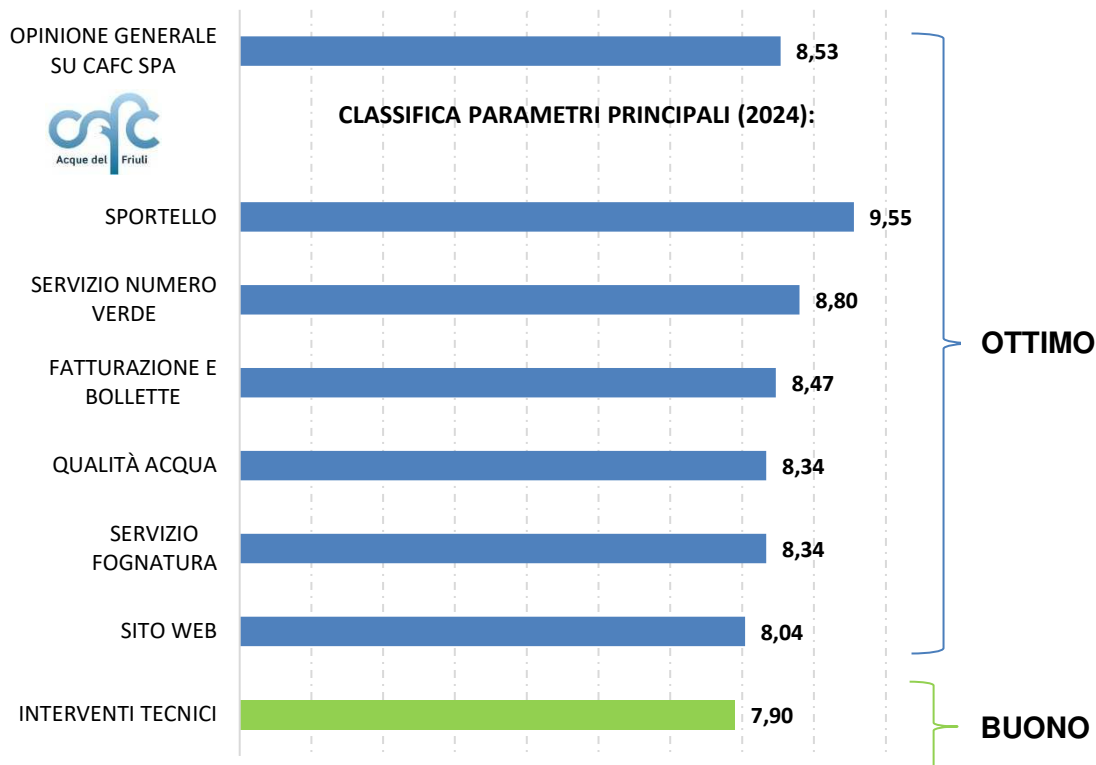
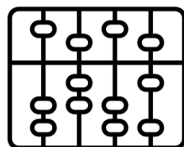


2024 = 8,53 (OTTIMO), +0,12 SU 2023



RIEPILOGO DEI PRINCIPALI PARAMETRI NEL 2024 E CONFRONTO CON IL 2023

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



Giudizio sui servizi: voti medi 2024 rispetto al 2023

Valori	VOTO MEDIO		
	2023	2024	Variazione
OPINIONE GENERALE SU CAFC SPA	8,41	8,53	+0,12
QUALITÀ ACQUA	8,35	8,34	-0,02
INTERVENTI TECNICI	7,85	7,90	+0,05
SERVIZIO FOGNATURA	8,46	8,34	-0,13
FATTURAZIONE E BOLLETTE	8,29	8,47	+0,18
SERVIZIO NUMERO VERDE	8,89	8,80	-0,09
SPORTELLLO	9,53	9,55	+0,02
SITO WEB	7,64	8,04	+0,40

