



REPORT 2025

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

Udine, 9 marzo 2026

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	Pag.	8
Qualità acqua	Pag.	9
Interventi tecnici	Pag.	10
Servizio fognatura	Pag.	11
Fatturazione servizi e bollette	Pag.	12
Servizio telefonico e Numero Verde	Pag.	13
Servizio sportello al pubblico	Pag.	14
Orari di attivazione	Pag.	15
Confronto Numero Verde - Sportello al pubblico	Pag.	16
Sito web e sportello online	Pag.	17
Serie storica opinione generale su CAFC S.p.A.	Pag.	18
Riepilogo dei principali parametri	Pag.	19

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 S.p.A.

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

Consistenza numerica dei questionari raccolti nel periodo dal 01/01/2025 al 31/12/2025: **1.064 utenze** (+53% rispetto all'indagine del 2024), **in 113 comuni della provincia di Udine** (+28% su 2024). La copertura territoriale sui 134 comuni della provincia di Udine è pari al 84%.

anno	questionari	comuni raggiunti
2025	1.064	113
2024	696	88
2023	273	72

I valori medi, riportati nella presente relazione non sono suddivisi per le singole aree ma riguardano il complesso dei 113 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 per i diversi servizi

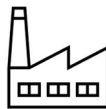
In questo modo non vi è alcuna possibilità di associare le risposte all'Utente, garantendo così l'assoluto anonimato.

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

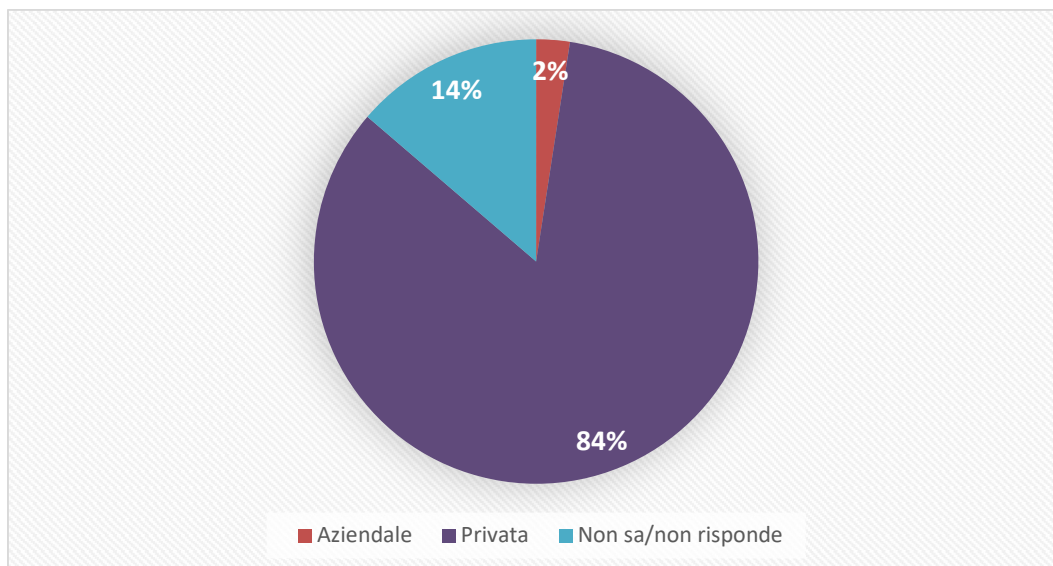
Utenza Privata o aziendale



Valori espressi in numero

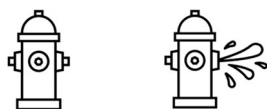
Tipo utenza	Numero
Aziendale	26
Privata	892
Non sa/non risponde	146
Totale	1.064

Valori espressi in percentuale



ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO

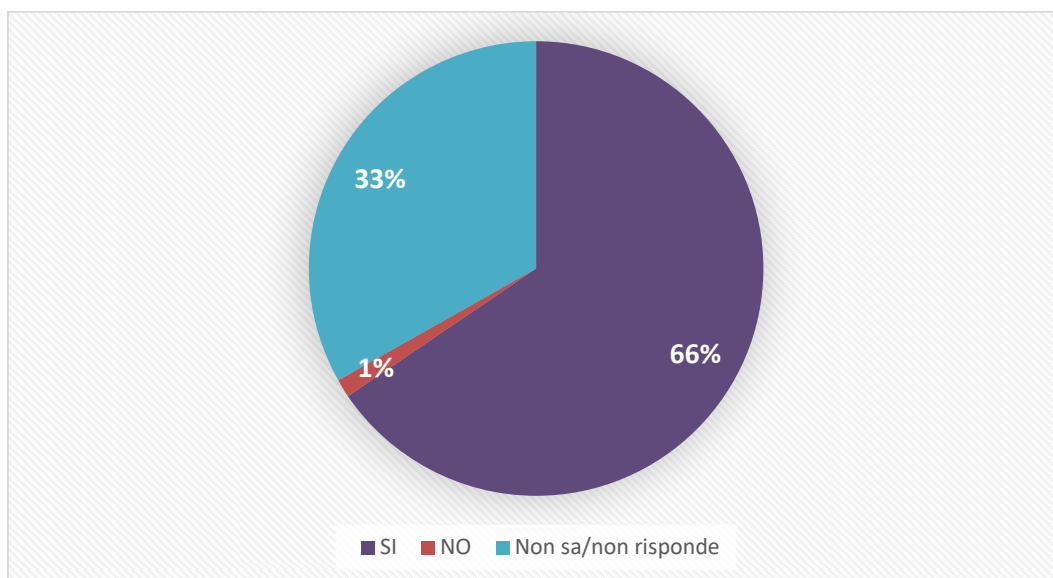
Utenze con allacciamento all'acquedotto



Valori espressi in numero

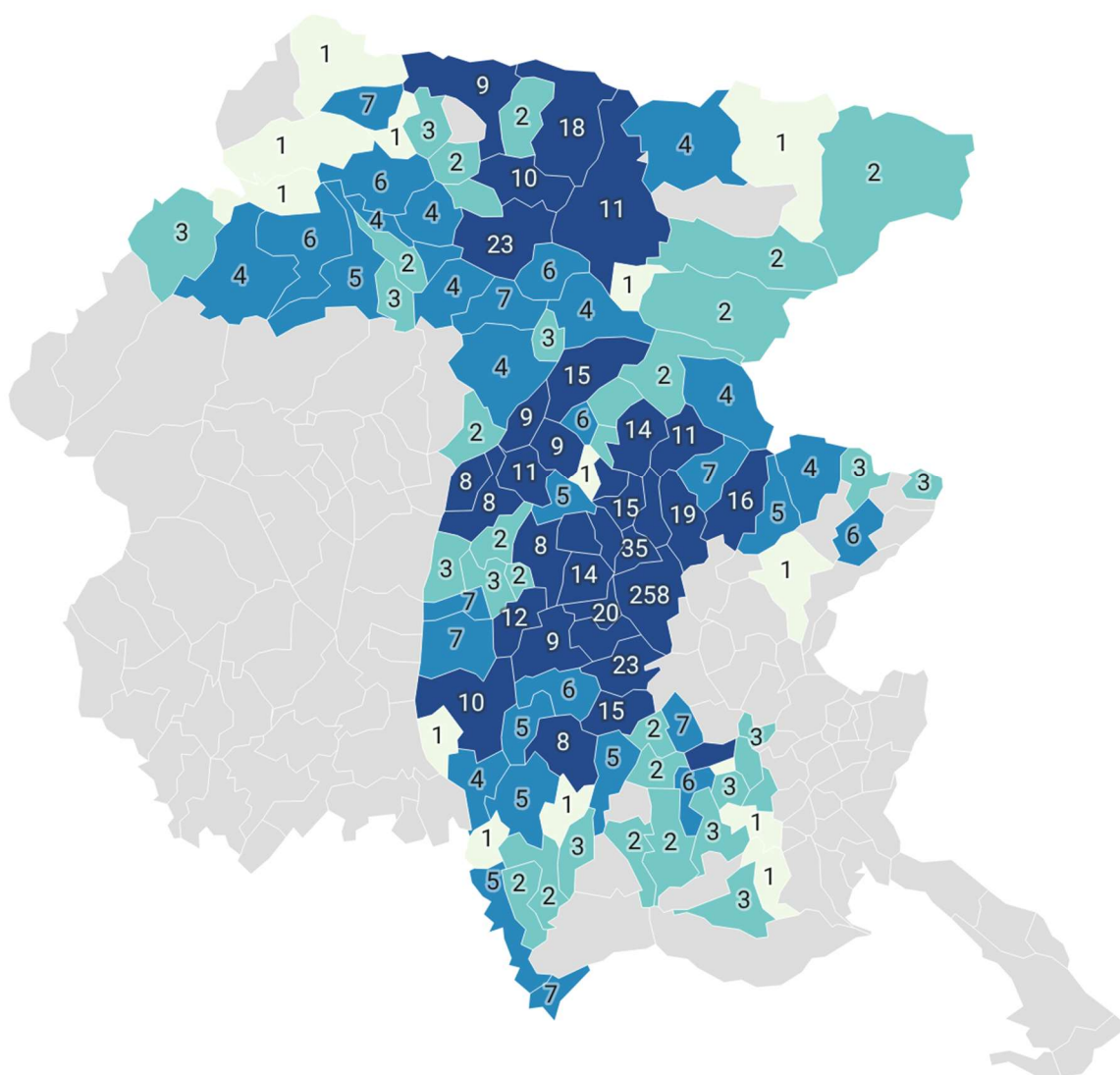
Allacciamento Acquedotto	Numero
SI	697
NO	14
Non sa/non risponde	353
Totale	1.064

Valori espressi in percentuale



COMUNI CHE HANNO PARTECIPATO AL SONDAGGIO

Numero di questionari per comune

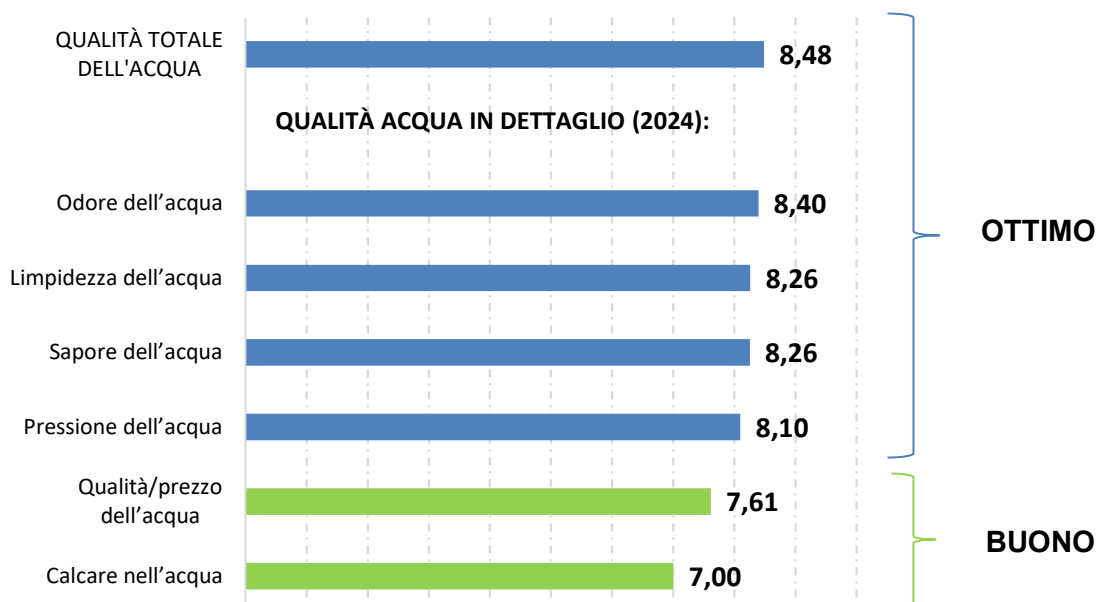


Nota: i colori di tematizzazione sono attribuiti in base ai quartili. I numeri si riferiscono ai questionari per cui era riportata l'indicazione del comune.

ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI

QUALITÀ DELL'ACQUA 2025

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



Come valuta la qualità dell'acqua che Le viene fornita per la Sua utenza? (2023-2025)

Valori	VOTO MEDIO				
	2023	2024	2025	Var. 2024 su 2023	Var. 2025 su 2024
QUALITÀ TOTALE DELL'ACQUA	8,35	8,34	8,48	-0,02	+0,15
Sapore dell'acqua	8,11	7,91	8,26	-0,20	+0,34
Odore dell'acqua	8,13	8,07	8,40	-0,06	+0,33
Limpidezza dell'acqua	8,15	8,11	8,26	-0,05	+0,16
Calcare nell'acqua	6,54	6,55	7,00	+0,01	+0,45
Pressione dell'acqua	7,79	7,95	8,10	+0,17	+0,15
Qualità/prezzo dell'acqua	7,14	7,34	7,61	+0,20	+0,28

INTERVENTI TECNICI 2025

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



INTERVENTI TECNICI RIPARAZIONE
GUASTO
STRADA E POZZETTO



8,11

INTERVENTI TECNICI IN DETTAGLIO:

Cortesia dei nostri Tecnici



9,11

Soddisfazione risoluzione dei guasti o delle
interruzioni del servizio



8,29

Tempi preavviso, modalità comunicazione
interruzioni del servizio



8,22

Tempestività nel risolvere guasti o
interruzioni del servizio



8,17

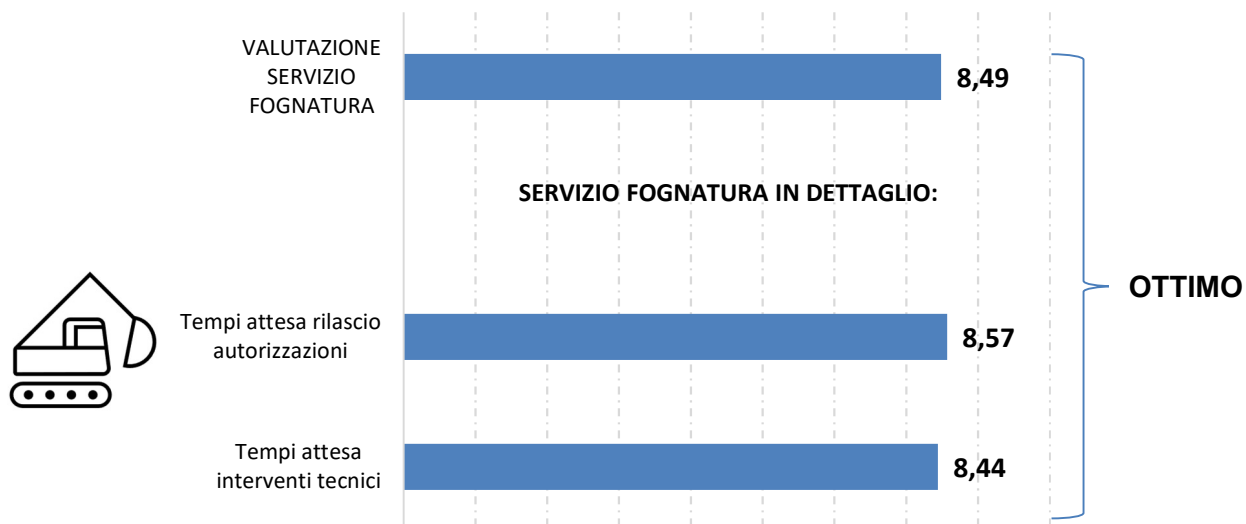
OTTIMO

In caso di guasto come valuta l'intervento di riparazione effettuato? (2023-2025)

Valori	VOTO MEDIO				
	2023	2024	2025	Var. 2024 su 2023	Var. 2025 su 2024
QUALITÀ TOTALE INTERVENTI TECNICI RIPARAZIONE GUASTO STRADA O POZZETTO	7,85	7,90	8,11	+0,05	+0,21
Tempi preavviso, modalità comunicazione interruzioni del servizio	7,87	7,91	8,22	+0,04	+0,31
Tempestività nel risolvere guasti o interruzioni del servizio	7,22	7,86	8,17	+0,64	+0,31
Soddisfazione risoluzione dei guasti o delle interruzioni del servizio	7,86	8,13	8,29	+0,27	+0,16
Cortesia dei nostri Tecnici	8,86	8,92	9,11	+0,06	+0,18

SERVIZIO FOGNATURA 2025

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

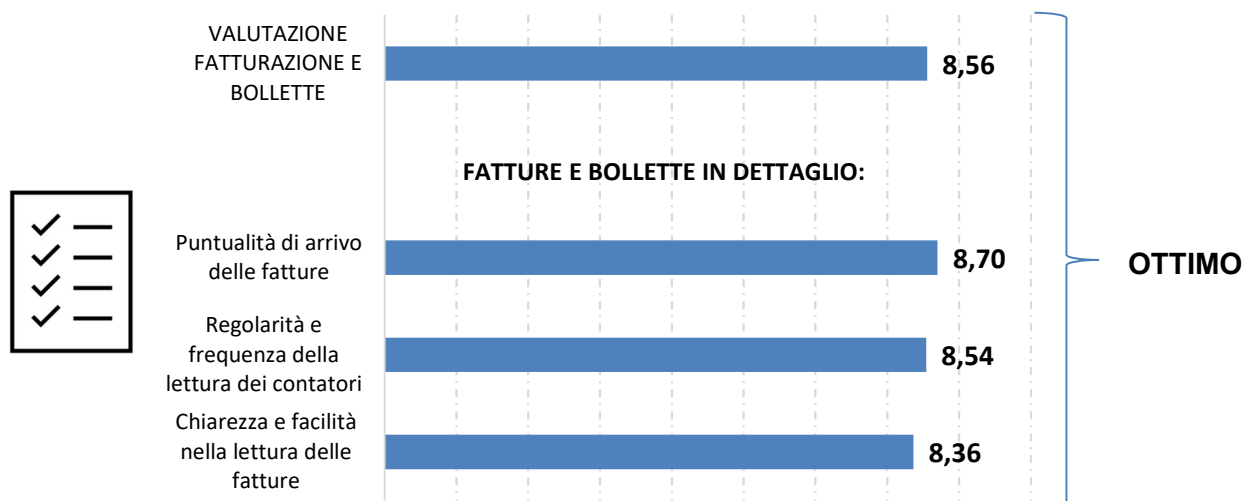


Come valuta il servizio fognatura fornito da CAFC S.p.A.? (2023-2025)

Valori	VOTO MEDIO				
	2023	2024	2025	Var. 2024 su 2023	Var. 2025 su 2024
VALUTAZIONE SERVIZIO FOGNATURA	8,46	8,34	8,49	-0,13	+0,15
Tempi attesa rilascio autorizzazioni	8,69	8,45	8,57	-0,23	+0,12
Tempi attesa interventi tecnici	8,36	8,36	8,44	0,00	+0,09

FATTURAZIONE SERVIZI E BOLLETTE 2025

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

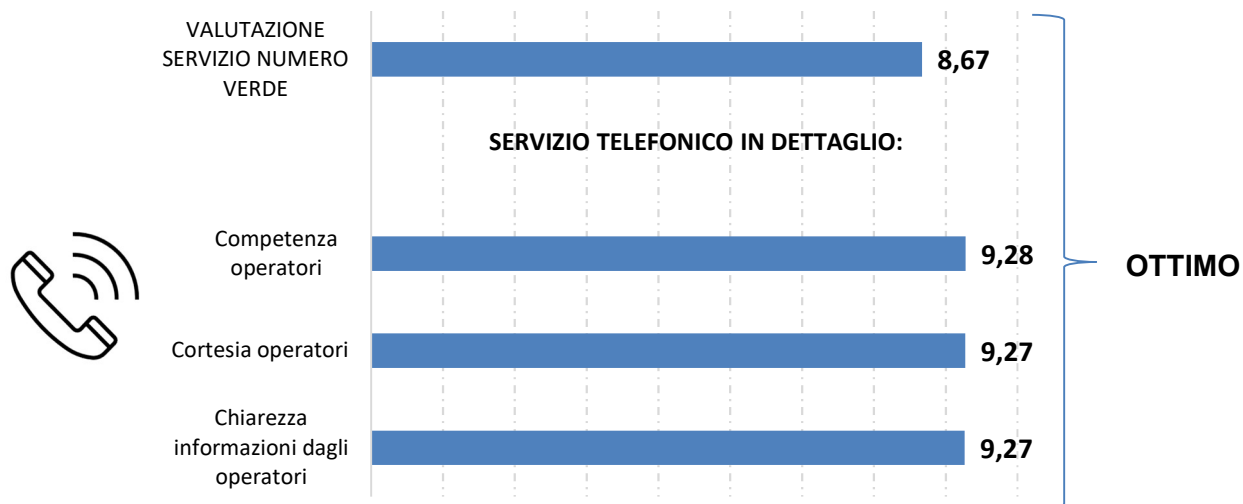


Come valuta la frequenza della fatturazione e la chiarezza delle bollette? (2023-2025)

Valori	VOTO MEDIO				
	2023	2024	2025	Var. 2024 su 2023	Var. 2025 su 2024
VALUTAZIONE FATTURAZIONE E BOLLETTE	8,29	8,47	8,56	+0,18	+0,09
Regolarità e frequenza della lettura dei contatori	8,01	8,33	8,54	+0,31	+0,21
Puntualità di arrivo delle fatture	8,35	8,45	8,70	+0,10	+0,25
Chiarezza e facilità nella lettura delle fatture	7,69	8,06	8,36	+0,37	+0,30

SERVIZIO TELEFONICO NUMERO VERDE 2025

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

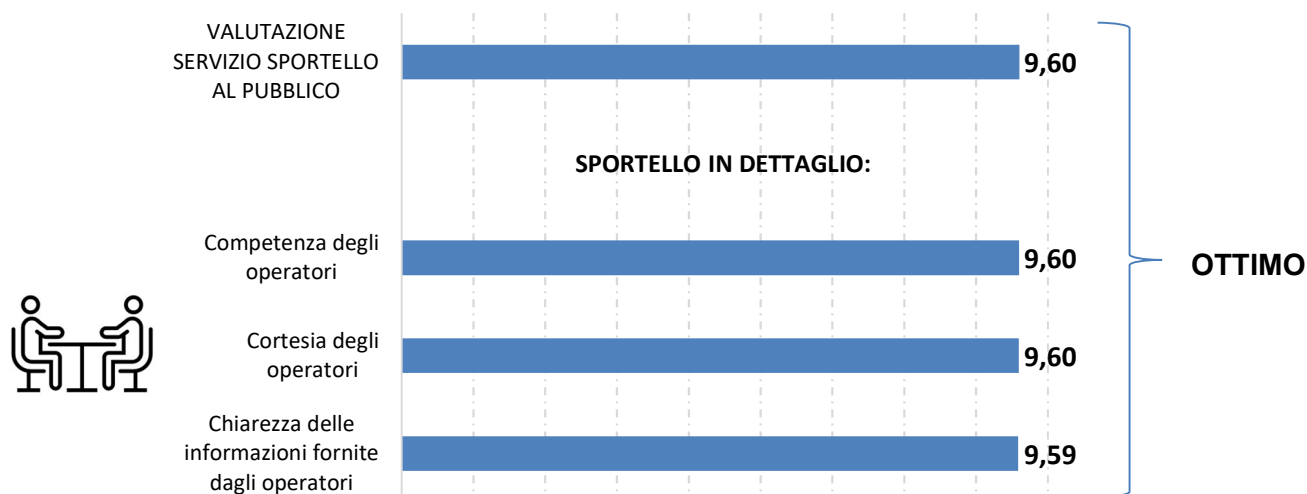


Come valuta il servizio Numero Verde di CAFC S.p.A.? (2023-2025)

Valori	VOTO MEDIO				
	2023	2024	2025	Var. 2024 su 2023	Var. 2025 su 2024
VALUTAZIONE SERVIZIO NUMERO VERDE	8,89	8,80	8,67	-0,09	-0,13
Cortesia operatori	9,15	9,18	9,27	+0,02	+0,10
Competenza operatori	9,14	9,17	9,28	+0,03	+0,11
Chiarezza informazioni dagli operatori	9,09	9,16	9,27	+0,07	+0,10

SERVIZIO ALLO SPORTELLO AL PUBBLICO 2025

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

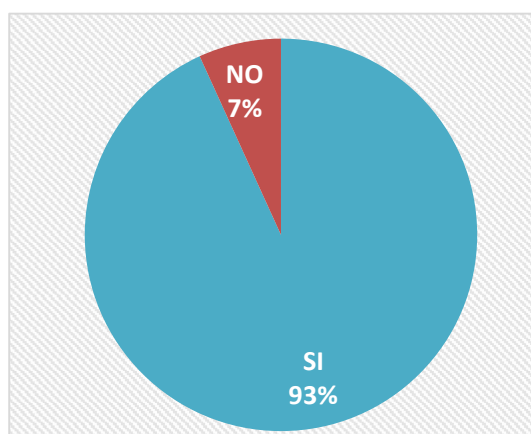


Come valuta il servizio offerto dallo sportello al pubblico di CAFC S.p.A.? (2023-2025)

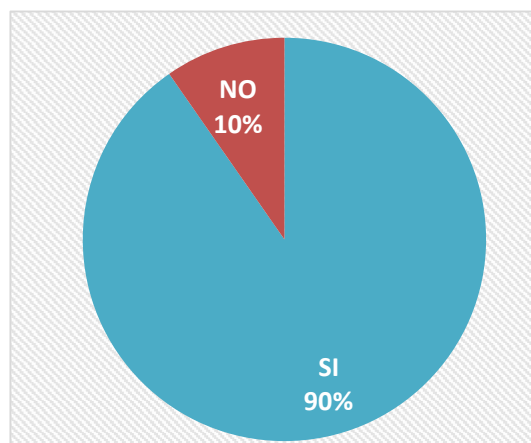
Valori	VOTO MEDIO				
	2023	2024	2025	Var. 2024 su 2023	Var. 2025 su 2024
VALUTAZIONE SERVIZIO SPORTELLO AL PUBBLICO	9,53	9,55	9,60	0,02	0,05
Cortesia degli operatori	9,56	9,51	9,60	-0,04	0,08
Competenza degli operatori	9,59	9,51	9,60	-0,09	0,10
Chiarezza delle informazioni fornite dagli operatori	9,57	9,48	9,59	-0,09	0,11

SODDISFAZIONE SUGLI ORARI DI ATTIVAZIONE 2025

NUMERO VERDE



SPORTELLO AL PUBBLICO



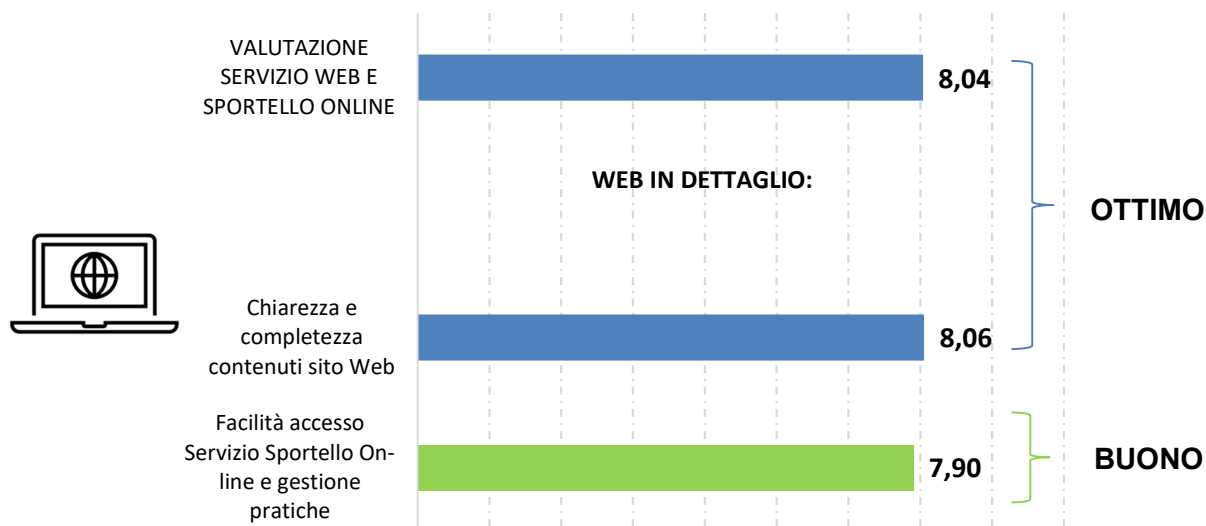
Sugli orari di attivazione emerge una leggera preferenza (+3%) per le tempistiche del Numero Verde (93%) rispetto a quelle del front-office (90%).

NUMERO VERDE VS SPORTELLO 2025

Id	FESCRIZIONE	NUMERO VERDE 2025	SPORTELLO AL PUBBLICO 2025
1	VALUTAZIONE COMPLESSIVA SERVIZIO	8,67	9,60
2	Cortesie operatori	9,27	9,60
3	Competenza operatori	9,28	9,60
4	Chiarezza informazioni dagli operatori	9,27	9,59
5	VALUTAZIONE MEDIA SERVIZIO (media 2,3,4)	9,27	9,60
6	Differenza (1-5)	-0,60	0,00
7	SODDISFAZIONE PER GLI ORARI DI ATTIVAZIONE	93%	90%

WEB E SERVIZIO SPORTELLLO ON-LINE 2025

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



Come valuta il servizio WEB e sportello online proposto da CAFC S.p.A.? (2023-2025)

Valori	VOTO MEDIO				
	2023	2024	2025	Var. 2024 su 2023	Var. 2025 su 2024
VALUTAZIONE SERVIZIO WEB E SPORTELLLO ONLINE	7,64	8,04	8,33	+0,40	+0,29
Chiarezza e completezza dei contenuti del sito Web	7,83	8,06	8,40	+0,23	+0,34
Facilità ad accedere al Servizio Sportello On-line e gestione delle pratiche	7,44	7,90	8,27	+0,46	+0,36

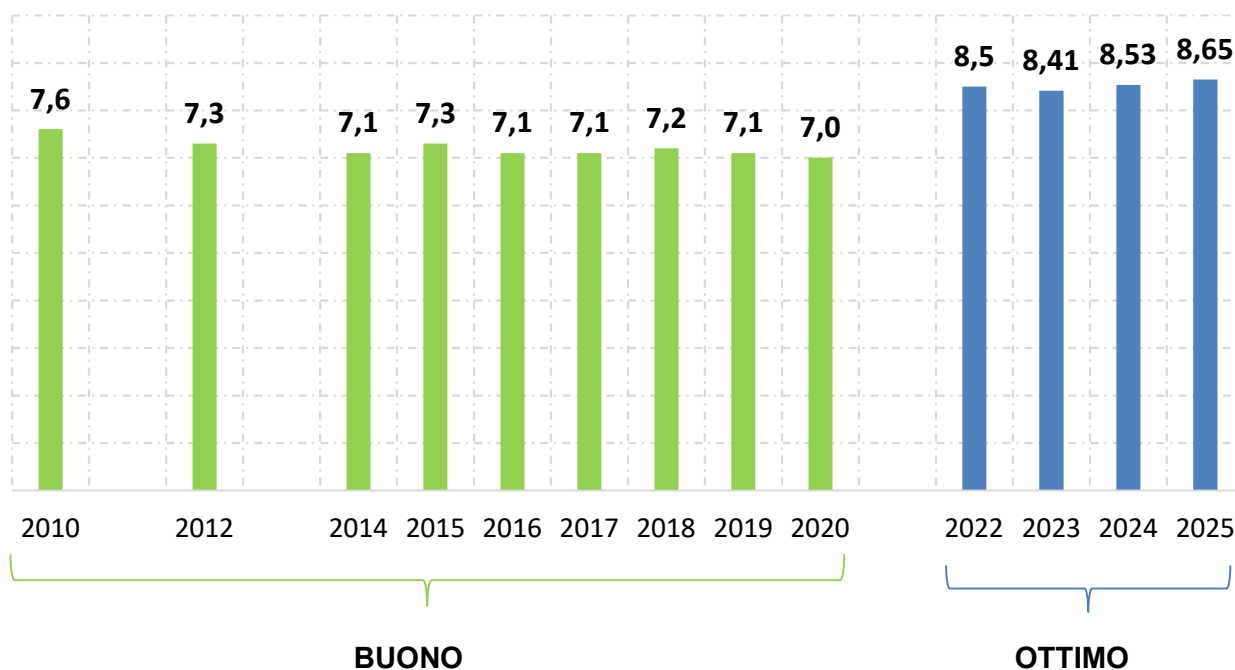
SERIE STORICA OPINIONE SU CAFC S.P.A.

QUALE ENTE DI GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)

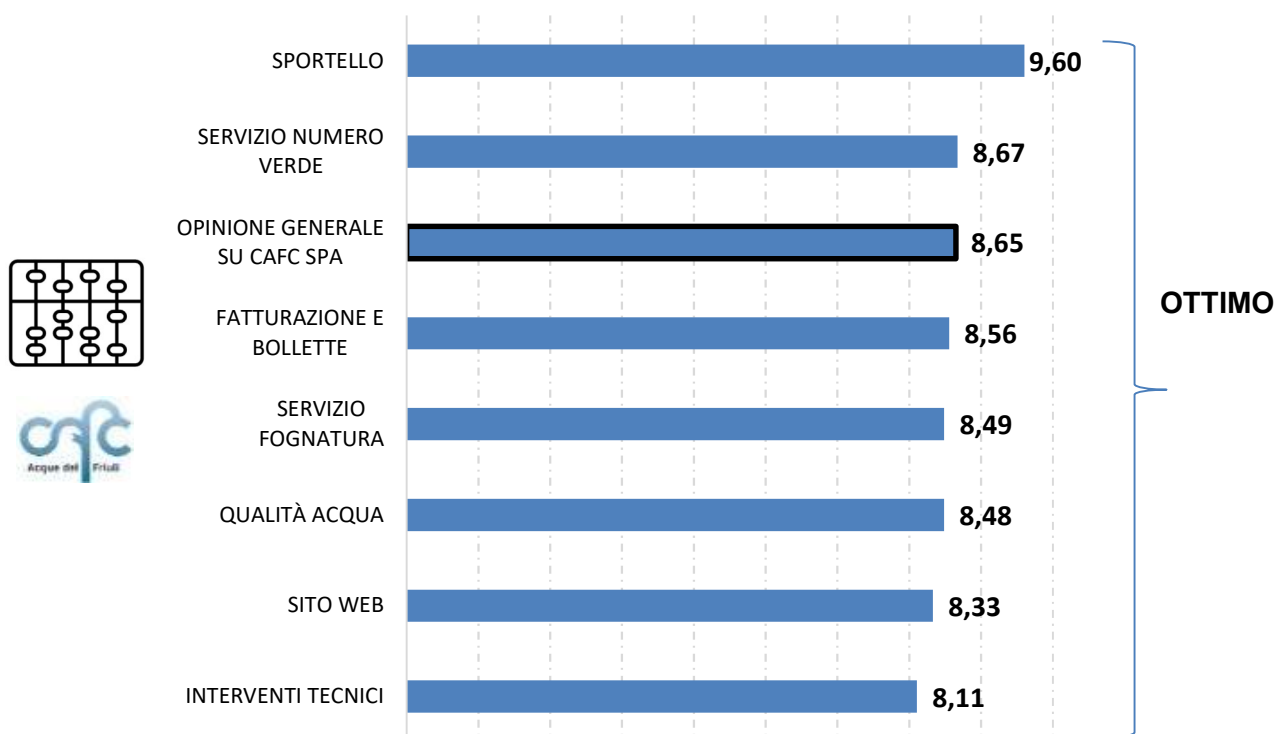


**2025 = 8,65 (OTTIMO),
+0,12 SU 2024**



RIEPILOGO PRINCIPALI PARAMETRI NEL 2025 E CONFRONTO CON IL BIENNIO PRECEDENTE

(voto medio: minimo 1 – massimo 10)



Giudizio sui servizi: voti medi 2025 rispetto al 2023 e 2024

Valori	VOTO MEDIO				
	2023	2024	2025	Var. 2024 su 2023	Var. 2025 su 2024
QUALITÀ ACQUA	8,35	8,34	8,48	-0,02	+0,15
INTERVENTI TECNICI	7,85	7,90	8,11	+0,05	+0,21
SERVIZIO FOGNATURA	8,46	8,34	8,49	-0,13	+0,15
FATTURAZIONE E BOLLETTE	8,29	8,47	8,56	+0,18	+0,09
SERVIZIO NUMERO VERDE	8,89	8,80	8,67	-0,09	-0,13
SPORTELLO	9,53	9,55	9,60	+0,02	+0,05
SITO WEB	7,64	8,04	8,33	+0,40	+0,29
OPINIONE GENERALE SU CAFC S.P.A.	8,41	8,53	8,65	+0,12	+0,12

