



CADF

La Fabbrica dell'Acqua

Analisi della Customer Satisfaction Utenti

Anno 2023

Marzo 2024

TESEO

MARKETING RESEARCH

Obiettivi dell'indagine e metodologia






La presente indagine è rivolta alla definizione del grado di soddisfazione degli utenti della Società CADF S.p.A., gestore del Servizio Idrico Integrato nei comuni del Delta Ferrarese.

Essa si pone come obiettivi principali da perseguire i seguenti:

- Misurare i **livelli di Customer Satisfaction** per il servizio prestato e per il prodotto fornito (acqua destinata al consumo umano), individuando indicatori analitici e sintetici;
- Verificare, ove possibile, in termini di trend l'**andamento degli indicatori**, grazie alla presenza di dati pregressi, rispetto agli anni precedenti;
- Fornire una **mappa strategica** riferita ai punti di forza e di miglioramento evidenziando il posizionamento dei singoli indicatori analizzati;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative dei clienti per un **miglioramento** degli standard di qualità del servizio;
- Determinare l'**indice di percezione complessiva** del servizio;
- Raccogliere l'opinione su quali aspetti e temi risultano più importanti per una vera **politica di sostenibilità** dal punto di vista degli utenti.



Per la rilevazione della soddisfazione degli utenti nell'anno 2023 si è scelto di adottare una **metodologia integrata**, che ha previsto l'invito tramite:

-  mail all'utente, per permettere all'utente di esprimere in modo diretto ed immediato la propria opinione (a casa, in ufficio, su tablet, da smartphone);
-  sms sul numero telefonico, attraverso un link che indirizza l'utente alla piattaforma web;
-  telefonata con operatore, per raggiungere gli obiettivi numerici stabiliti per ciascun comune.



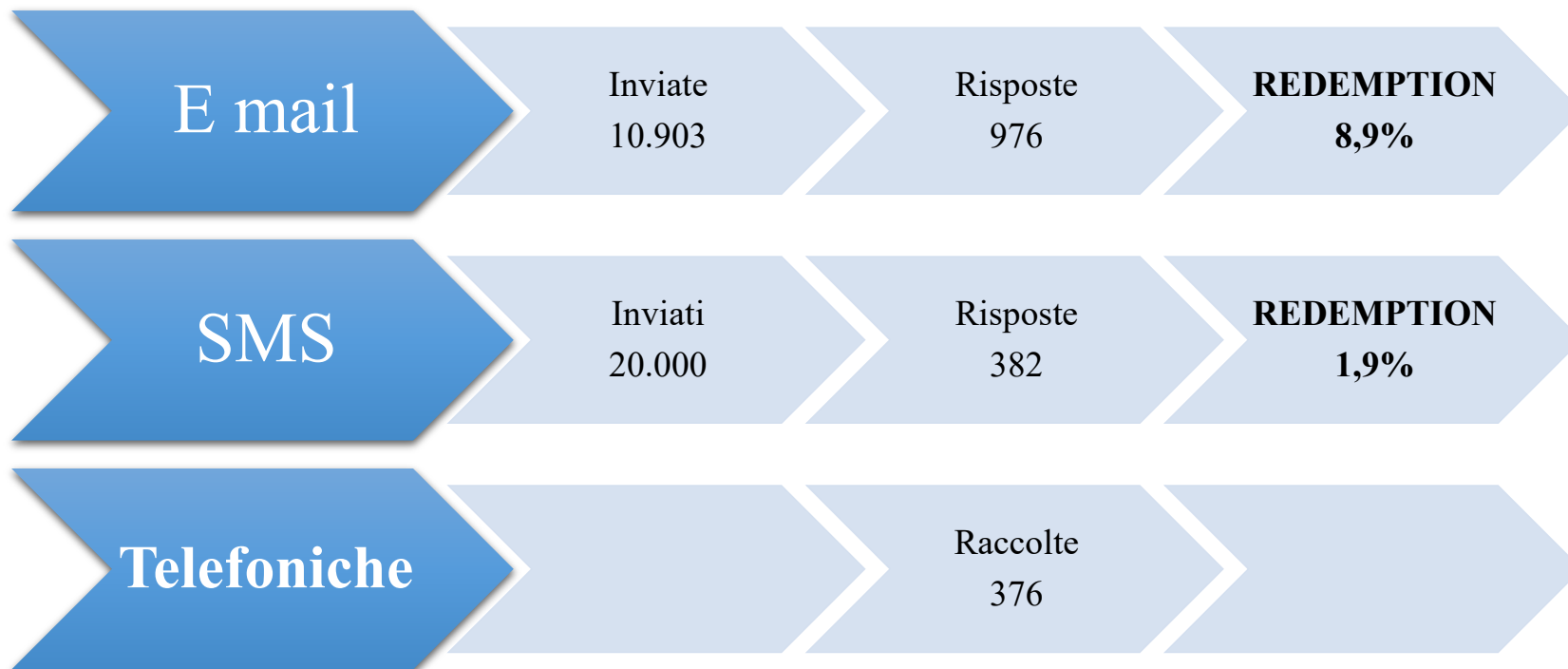
Questo approccio ha permesso di ottenere per ogni comune un numero rappresentativo di questionari.

La ricerca infatti aveva come obiettivo quello di rappresentare correttamente il territorio di competenza composto da 11 comuni (Comacchio Codigoro, Copparo, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Fiscaglia, Mesola, Ostellato, Riva del Po, Tresigallo).

A tale scopo l'indagine si è posta di raggiungere un campione di 1.700 soggetti distribuito attraverso un processo di stratificazione, proporzionale alla numerosità dei residenti censiti nei singoli comuni (dati ISTAT anno 2023).

COMUNI	popolazione	% sul totale	OBIETTIVO	NUMEROSITÀ RAGGIUNTA
Codigoro	11.072	11,7	199	204
Comacchio	22.017	23,3	397	404
Copparo	15.673	16,6	282	287
Fiscaglia	8.371	8,9	151	154
Goro	3.475	3,7	63	66
Jolanda di Savoia	2.630	2,8	47	47
Lagosanto	4.718	5,0	85	85
Mesola	6.454	6,8	116	118
Ostellato	5.604	5,9	101	102
Riva del Po	7.388	7,8	133	137
Tresignana	6.947	7,4	125	130
TOTALE	94.349	100,0	1.700	1.734






**TOTALE
RISPOSTE
1.734**



Sono stati intervistati 1.734 clienti di CADF, mediante metodologia integrata CAWI e CATI.
Il periodo di rilevazione è gennaio – febbraio 2023.

 Sesso	%
Maschio	53,7
Femmina	46,3

 Classe di età	%
18-34 anni	2,4
35-44 anni	8,3
45-54 anni	18,8
55-64 anni	27,6
65-75 anni	25,6
Oltre 75 anni	17,3

 Titolo di studio	%
Nessuno/elementare	11,1
Media inferiore	20,9
Media superiore	48,2
Laurea o titolo di studio maggiore	19,8



Le caratteristiche del servizio (driver) monitorate sono state:

1. La qualità dell'acqua relativamente al sapore
2. La qualità dell'acqua relativamente all'odore
3. La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza
4. La continuità e la regolarità del servizio intese come assenza di interruzioni
5. La regolarità di pressione dell'acqua
6. La facilità di prendere appuntamento sportello
7. I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento
8. La cortesia e disponibilità addetti sportello
9. La cortesia e disponibilità dei letturisti
10. La cortesia e disponibilità del personale al telefono
11. I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore
12. I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/social/sito
13. Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo
14. La chiarezza e comprensibilità della bolletta



Per ogni aspetto indagato, il presente documento riporterà:

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

Risponde alla domanda "quanto è soddisfacente questo aspetto?", calcolando la percentuale dei soddisfatti del servizio.

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Risponde alla stessa domanda di soddisfazione, facendo però una media e considerando quindi anche i giudizi negativi.



INDICE DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante questo aspetto?

GAP:

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

Incrociando la media di soddisfazione con l'indice di importanza attribuito per ogni aspetto, sarà possibile definire la mappa delle priorità.



Executive Summary



L'analisi di Customer Satisfaction degli utenti del servizio fornito da CADF realizzata per il 2023, evidenzia in termini di **indice generale di soddisfazione** dei buoni risultati. Quest'anno infatti l'indice arriva a 92, in **aumento** rispetto alla precedente rilevazione (87,7; + 4,3).

Il **Customer Satisfaction Index (CSI)** conferma la percezione di miglioramento espresso dagli utenti in riferimento al servizio di cui hanno usufruito. Tale indice, che tiene conto delle valutazioni specifiche espresse sui diversi aspetti, ottiene un punteggio di **80,8**, con un incremento di 4,7 rispetto al 2022 (76,1).

Questo ottimo risultato andrebbe verificato nell'analisi dei prossimi anni. Il risultato di un miglioramento dell'offerta potrebbe risentire del *differente campionamento* effettuato (più corretto ma con meno abitanti di Comacchio) e della *diversa metodologia* che ha visto l'introduzione del canale telefonico.



Tra i diversi aspetti analizzati, solo due di questi ottengono valori inferiori a 70.

- **Il servizio prestato da CADF per risolvere un reclamo (49,2)**
- **I tempi di risposta alle domande/richieste poste via mail, sportello on line, social, sito (66,2)**

Pur confermandosi aspetti rispetto ai quali si registrano nuovamente i punteggi più bassi, risultano comunque in miglioramento rispetto all'anno precedente. Particolarmente rilevante risulta l'aumento relativo al servizio prestato da CADF per risolvere un reclamo, passato da 26,1 a 49,2 (+ 23,1).

Va evidenziato che, come dato significativo, solo in pochi esprimono una valutazione sulla capacità di risolvere un reclamo perché solo in pochi hanno riscontrato una problematica (67 persone sulle 1.734 ascoltate).

Questo dato merita comunque una verifica e una maggiore attenzione nei confronti di quei pochi casi di reclami registrati.

Relativamente alla **qualità dell'acqua**, si conferma il giudizio positivo già emerso nelle precedenti rilevazioni.

Vengono in particolare apprezzate la continuità del servizio fornito (92,7) e la regolarità di pressione dell'acqua (91,9).



Per quanto riguarda la mappa delle priorità di intervento sono emersi come punti di forza di CADF:

- La cortesia e disponibilità del personale al telefono
- La cortesia e disponibilità del personale degli sportelli
- La continuità e la regolarità del servizio intese come assenza di interruzioni
- La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza
- La qualità dell'acqua relativamente all'odore
- La qualità dell'acqua relativamente al sapore
- La regolarità di pressione dell'acqua

Un aspetto che necessita di un miglioramento è la **chiarezza e comprensibilità della bolletta**. Pur ottenendo un punteggio in termini di soddisfazione di 7,22, è un item a cui viene attribuita un'importanza elevata (8,46). Risulta essere quindi un aspetto che merita una maggiore attenzione.

Chi non dà la sufficienza alla bolletta, lamenta soprattutto la differenziazione delle tariffe e i conguagli. Inoltre il 37,2% degli utenti ascoltati non sa dire da chi è stabilita la tariffa dell'acqua. Per il 28,8% è stabilita da CADF.



Il **30% dei clienti ascoltati afferma di aver contattato** CADF nell'ultimo anno.

Seppur in progressivo calo di anno in anno, il canale di contatto maggiormente utilizzato si conferma il **numero verde** (55,5% vs 56,9% del 2022).

Al secondo posto in termini di utilizzo troviamo lo **sportello** in risalita rispetto al 2022 (15,7% rispetto al 12,7% del 2022).

Fra coloro che hanno contattato CADF tramite call center, solo il 18,1% afferma di non aver risolto la problematica per cui aveva contatto la società. Tale percentuale di criticità non risolte nel 2022 arriva a 30,9%.

Anche la capacità risolutiva del contatto via email/sportello on line/social/sito risulta migliorata rispetto al precedente anno (la percentuale degli utenti che non ha trovato piena soddisfazione nella risposta scende a 28,9% vs 35,2% del 2022).



Solo il 29,4% degli utenti ascoltati sa di potersi **iscrivere allo sportello on line**. Questa quota di non conoscitori, seppure in diminuzione, è ancora rilevante.

Tra i conoscitori, il 63,2% ha scelto di iscriversi, esprimendo un elevato livello di soddisfazione nei confronti dei servizi offerti (7,60 – scala 1:10)

I possibili servizi di cui si può usufruire tramite sportello on line sono ancora poco noti. Il 41,9% afferma di non sapere della possibilità di consultare il dettaglio delle voci riportate nella versione sintetica della bolletta cartacea e il 33,6% non sa di poter effettuare ogni tipo di richiesta tramite sportello on line.

Il 4,2% del campione ascoltato ha presentato un reclamo a CADF. Questo positivo dato è in miglioramento rispetto al 2022 dove la quota di coloro che avevano avuto bisogno di reclamare con CADF era di 7,7%.

Il 71,6% sa a chi rivolgersi in caso di un guasto o un'emergenza (+10,4 rispetto al 2022).



Per quanto riguarda il **tema della crisi ambientale** e gli investimenti volti al risparmio energetico e alla mitigazione del cambiamento climatico, solo il 24,8% degli utenti ascoltati sarebbe disposto a pagare una piccola cifra aggiuntiva in bolletta.

Il 39,7% è a conoscenza delle attività svolte, gratuitamente da CADF; tuttavia il 76,3% dei clienti è convinto che tali attività possano creare un valore aggiunto sul territorio e l'importanza attribuita alla possibilità di proporre le stesse attività in futuro registra una media di 7,54 (scala 1:10).

Il servizio di **telecomunicazione e connettività** offerto da CADF è noto al 18% degli utenti ascoltati; solo il 3,8% ne usufruisce. Tra gli utilizzatori il livello di soddisfazione è elevato: l'84,5% si dichiara soddisfatto. Sarebbe quindi opportuno incrementare la notorietà dell'offerta.



Il 12% degli utenti valuta il **servizio migliorato** rispetto all'anno precedente soprattutto per la continuità nell'erogazione. Solo il 2,9% ritiene che il servizio sia invece peggiorato. Le motivazioni addotte sono nelle poche informazioni fornite ai clienti e nel sapore dell'acqua.

Il **61,4% degli intervistati dichiara di bere l'acqua del rubinetto** (regolarmente od ogni tanto). Chi sceglie di non farlo, lo fa per abitudine (60,4%) o per un sapore non gradito dell'acqua (40,5%).

Il 45,6% delle persone intervistate sa che la tariffa applicata al consumo dell'Acqua potabile è legata alle diverse fasce di consumo. Il costo del servizio offerto è valutato dal 12,6% del tutto adeguato, dal 60,1% abbastanza, dal 16,5% poco e dal 5,6% per nulla adeguato.

Alla domanda "Se **potesse abbandonare l'azienda** che attualmente le fornisce l'acqua potabile e passare ad un'altra, lo farebbe?" **solo il 6% risponde di sì** (vs 10,7% del 2022). Le motivazioni legate a questa voglia di cambiamento sono il ritenere il costo del servizio eccessivo in rapporto alla qualità (34,4%), il voler scegliere liberamente il proprio fornitore (28,9%) o un'insoddisfazione nei confronti del servizio fornito (25,6%).



Risultati

Link report dinamico



L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

è costruito tramite 2 fasi:

- definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
- ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (o SODDISFAZIONE GLOBALE «OVERALL»)

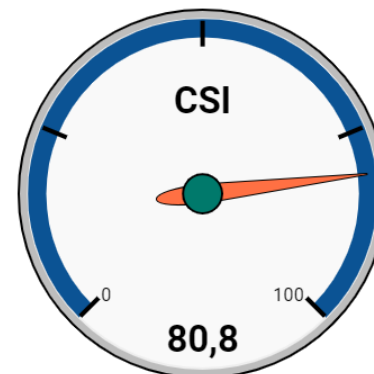
è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

"Considerando il servizio offerto dall'azienda CADF, quanto è soddisfacente secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?"

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che alla domanda danno una valutazione maggiore o uguale a 6.

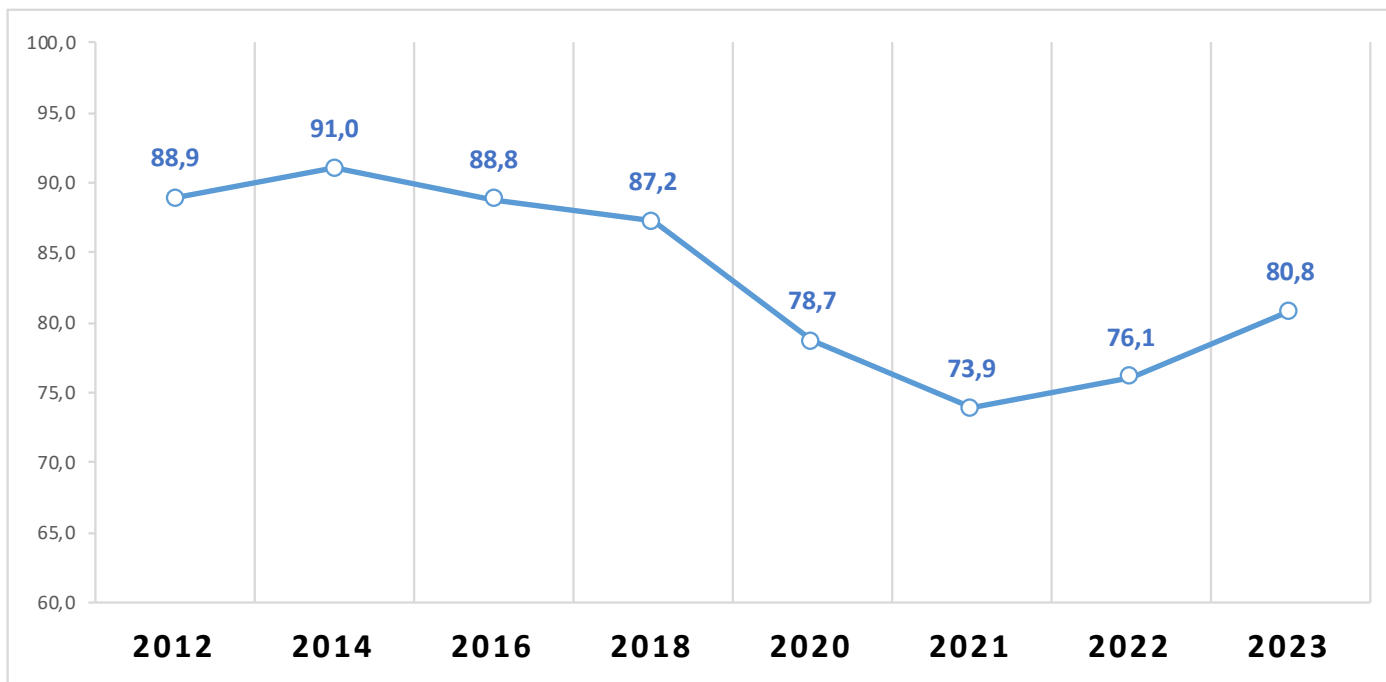


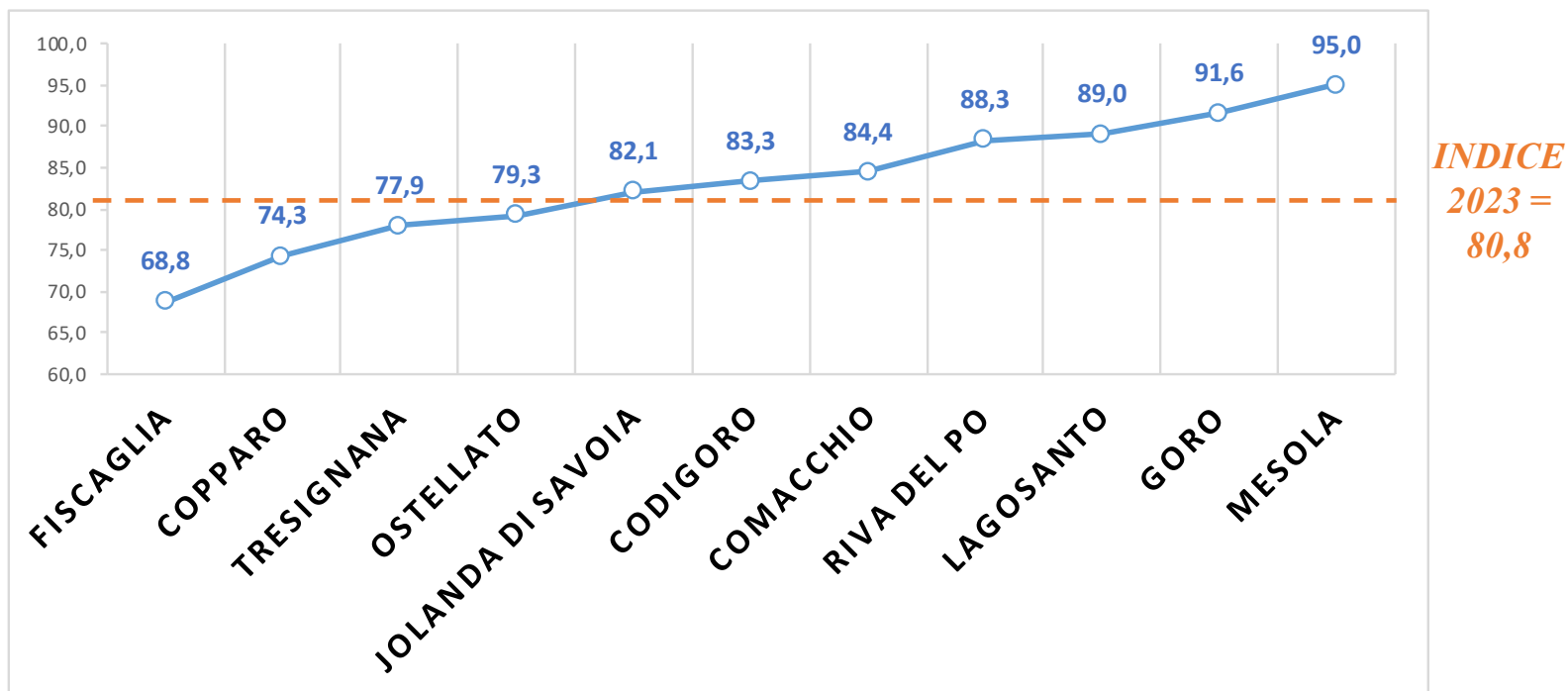
**Indice sintetico di soddisfazione
(Customer Satisfaction Index – CSI)**



Indice generale di soddisfazione

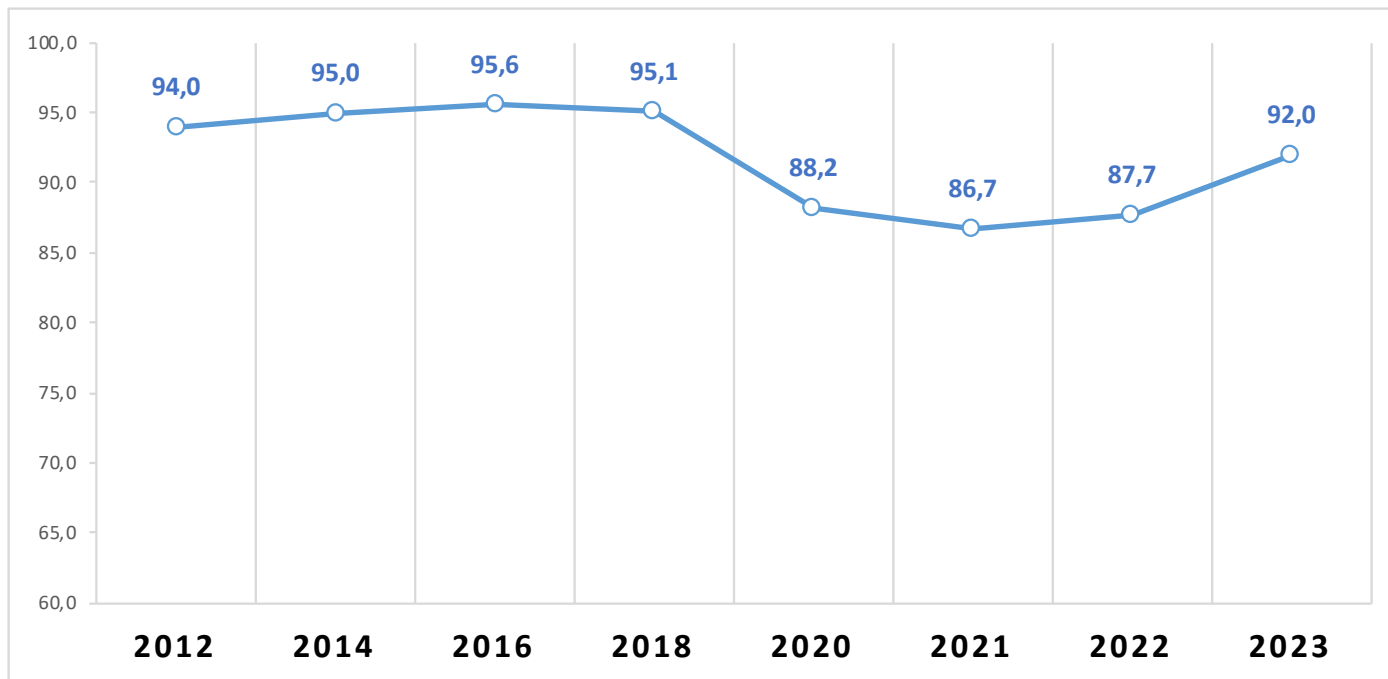






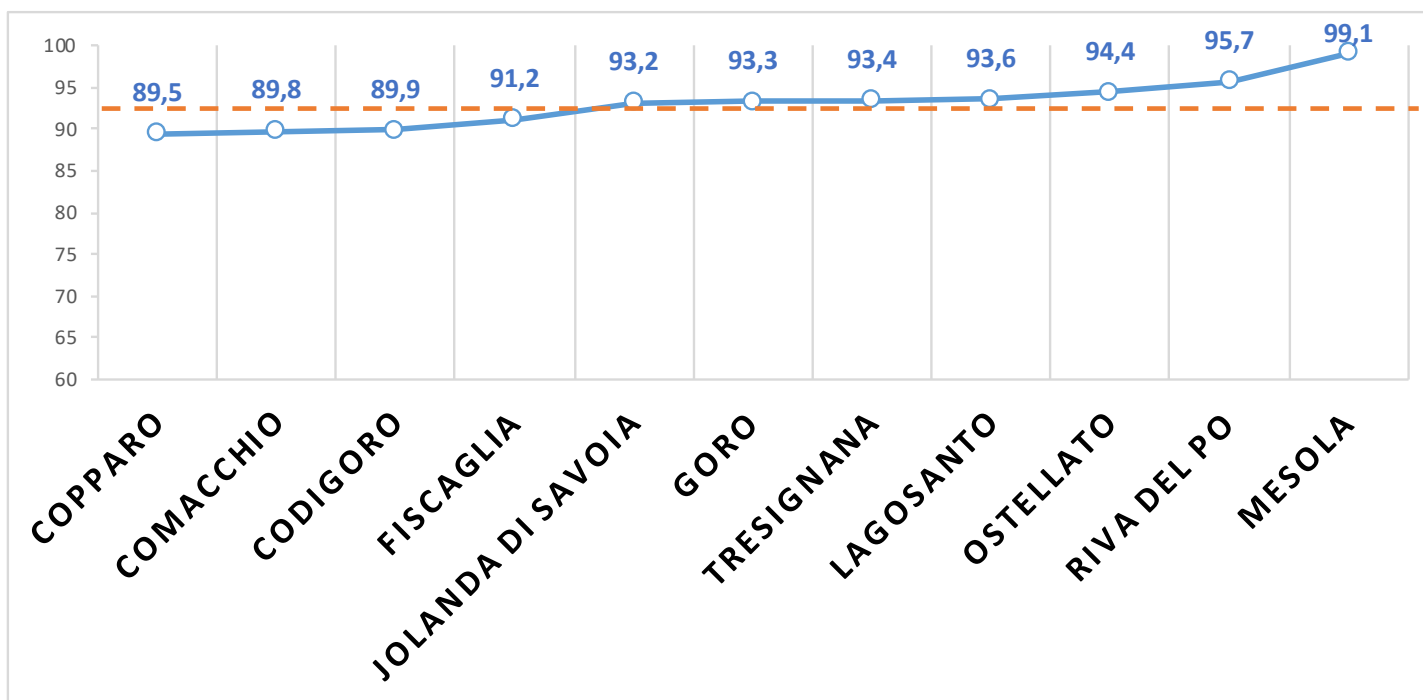
*Uso Domestico
residente
82,4*

*Uso Domestico
non residente
81,1*



Indice generale di soddisfazione

Confronto tra comuni e tipologia



INDICE
2023 =
92

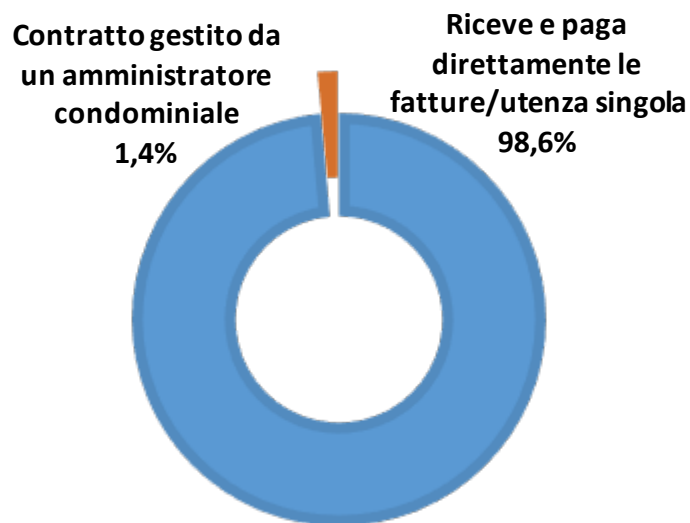
*Uso Domestico
residente*
93,6

*Uso Domestico
non residente*
90,2

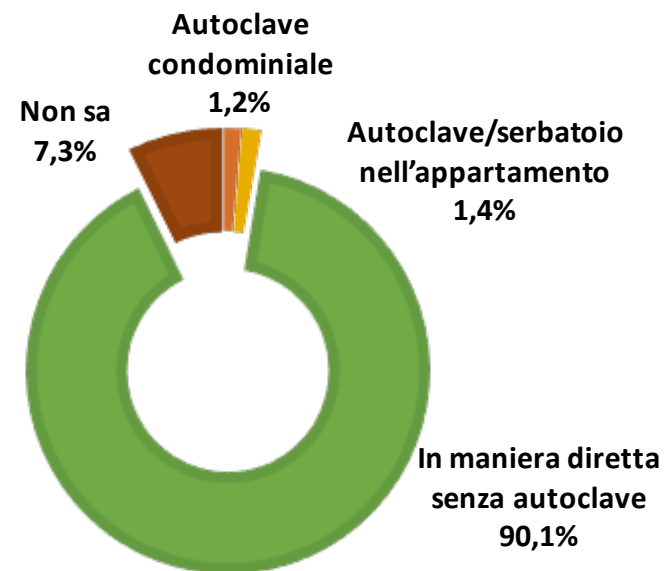


*Servizio idrico,
sostenibilità ambientale e
azioni di miglioramento*

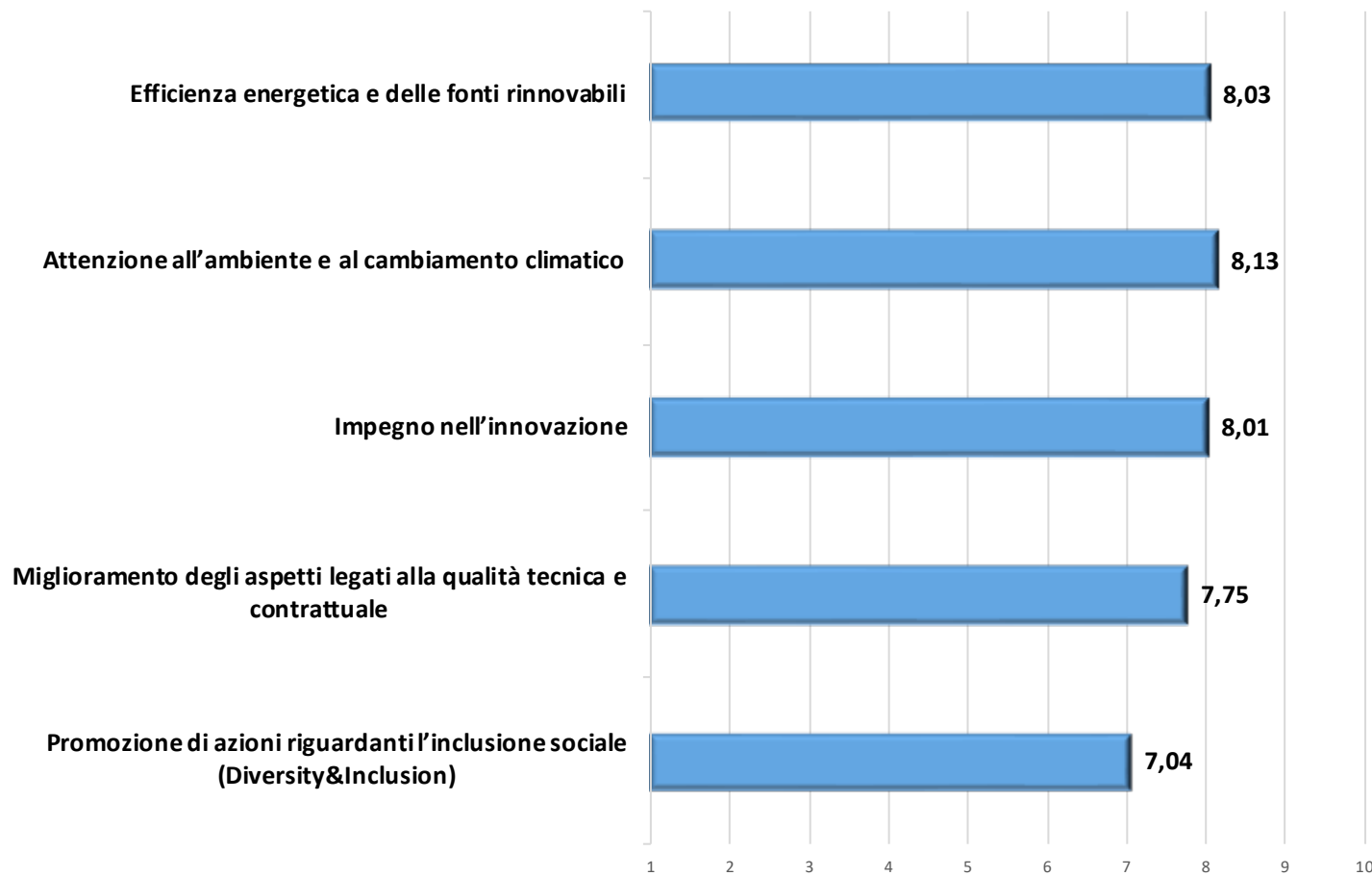
Lei ha un contratto diretto con CADF, cioè riceve e paga direttamente la fattura dell'acqua, oppure il suo contratto è gestito da un amministratore condominiale e paga la quota dell'acqua all'amministratore?



L'erogazione idrica nel suo appartamento avviene attraverso:



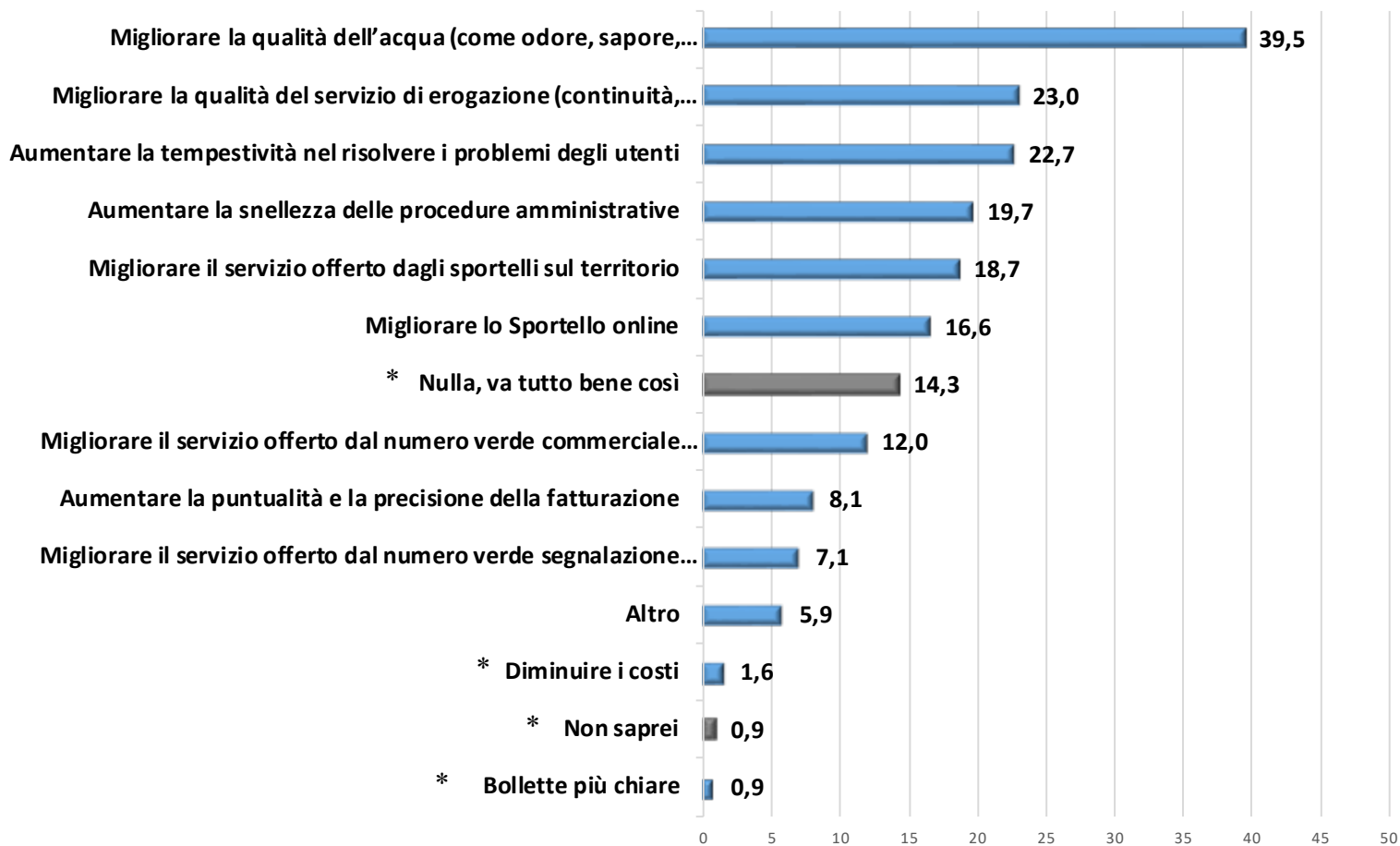
CADF mira a rispettare e promuovere tematiche legate alla **sostenibilità ambientale, sociale ed economica**. Le mostreremo alcuni aspetti legati alla sostenibilità. Per ciascuno di questi, Le chiediamo cortesemente di indicare quali ritiene più rilevanti dal suo punto di vista da 1 a 10, dove 1=per nulla e 10=moltissimo



Valore medio;
Scala 1:10



Secondo Lei, in un'ottica di miglioramento e ottimizzazione, cosa dovrebbe fare CADF ?



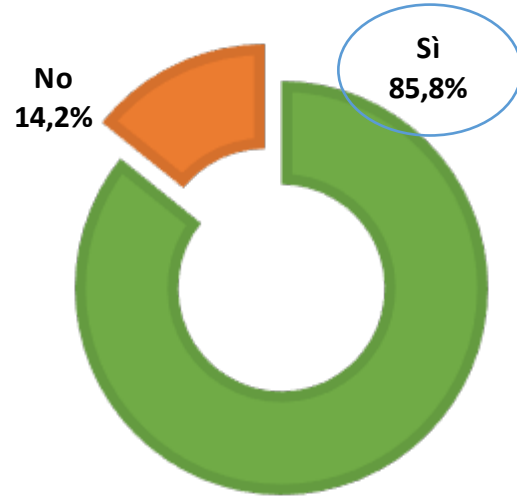
Valori percentuali;
Possibili più risposte
* Ricodifica da altro



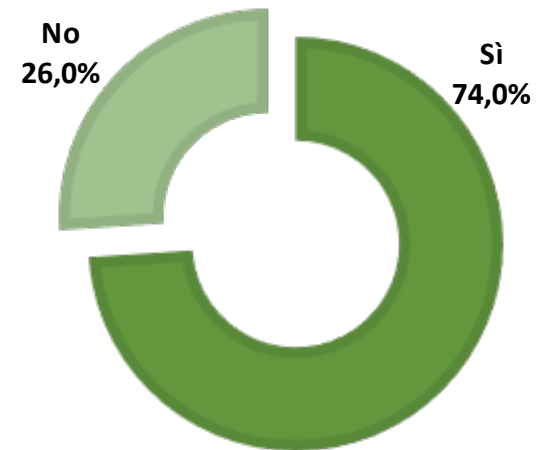
Servizio di fognatura e depurazione



Il suo impianto è collegato alla fognatura?



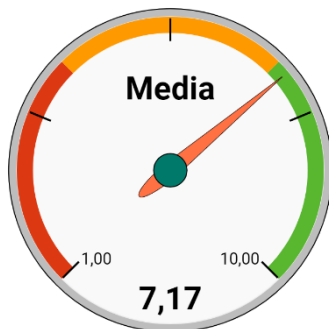
(se impianto collegato alla fognatura)
Lei è a conoscenza che CADF si occupa nel suo Comune sia della potabilizzazione che della fognatura e della depurazione, gestendo il servizio idrico integrato?



N=1.487

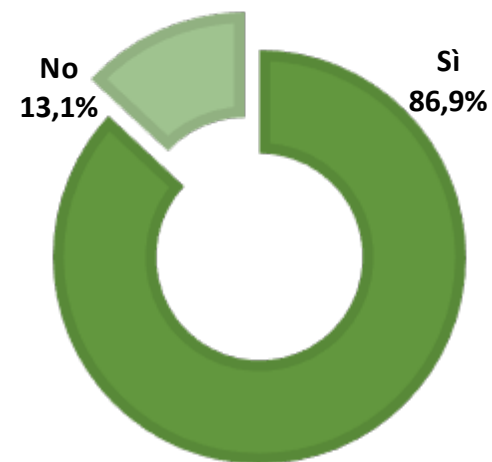
(se impianto collegato alla fognatura)

Come valuta il servizio fognatura e depurazione nel suo insieme secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?



(se impianto collegato alla fognatura)

Pensa che l'attività di fognatura e depurazione svolta da CADF, tramite 204 impianti di sollevamento fognario e 43 depuratori, migliori la qualità di mare e spiagge del territorio?



N=1.487

Indici di soddisfazione



MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

INDICE DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.

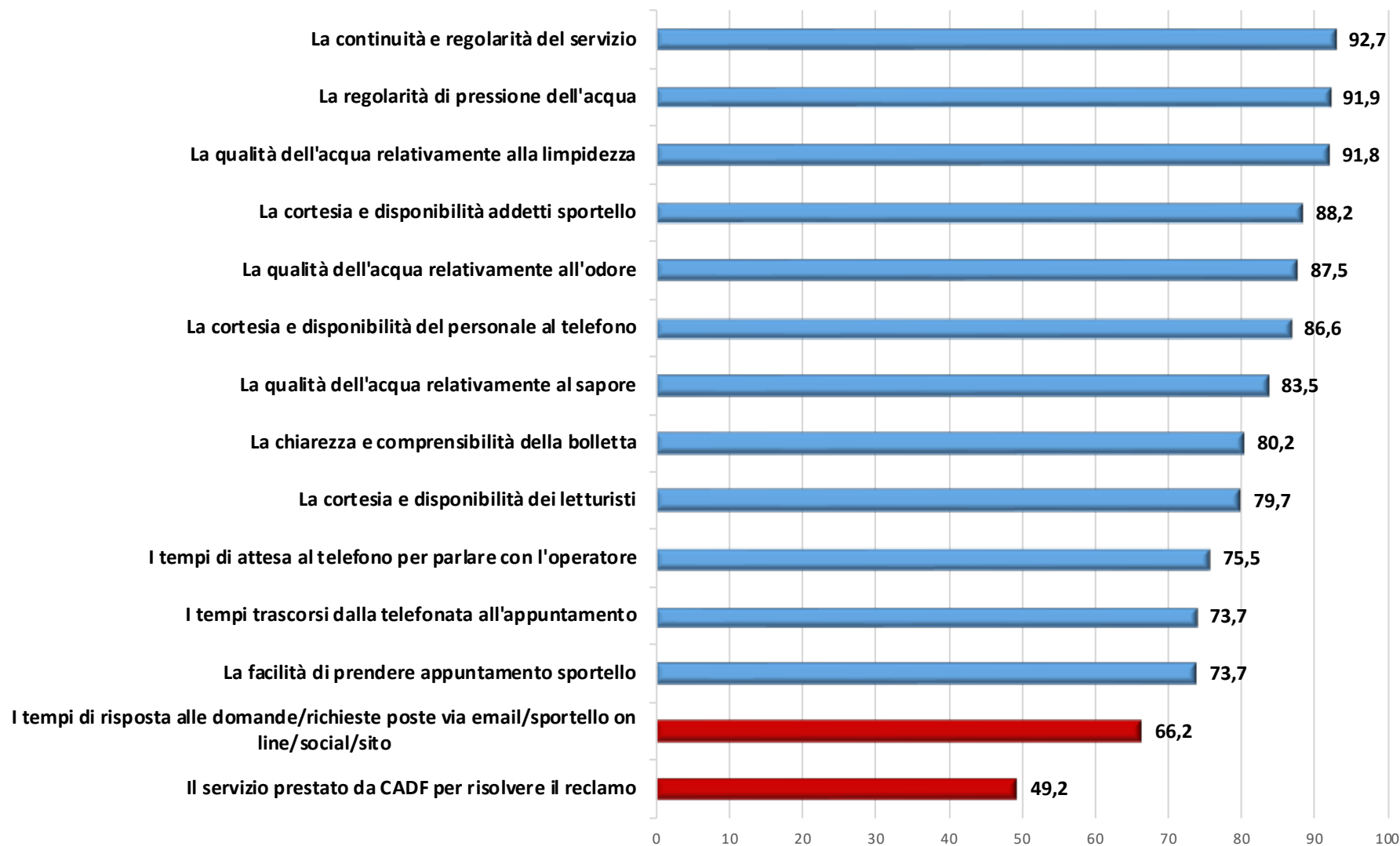
Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.




Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto (investendo risorse)?

GAP:

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.





	ITEM	N	INDICE
	La qualità dell'acqua relativamente al sapore	1644	83,5
	La qualità dell'acqua relativamente all'odore	1643	87,5
	La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	1642	91,8
	La continuità e regolarità del servizio	1637	92,7
	La regolarità di pressione dell'acqua	1638	91,9
 SPORTELLO	La facilità di prendere appuntamento sportello	38	73,7
	I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	38	73,7
	La cortesia e disponibilità addetti sportello	76	88,2
	La cortesia e disponibilità dei lettori	76	79,7
 TELEFONO	La cortesia e disponibilità del personale al telefono	271	86,6
	I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	271	75,5
CONTATTO GENERALE	I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/social/sito	142	66,2
	Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	67	49,2
	La chiarezza e comprensibilità della bolletta	1509	80,2



Indice di soddisfazione – confronto comuni

TESEO

MARKETING RESEARCH

ITEM	Codigoro	Comacchio	Copparo	Fiscaglia	Goro	Jolanda di Savoia	Lagosanto	Mesola	Ostellato	Riva del Po	Tresignana
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	76,7	83,6	77,5	78,3	91,9	82,2	89,3	95,4	85,1	86,9	89,9
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	86,2	89,7	80,3	86,0	81,3	86,7	91,7	96,4	89,4	88,5	89,8
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	88,4	93,5	88,9	90,3	85,9	93,3	92,9	98,2	92,6	91,3	96,3
La continuità e regolarità del servizio	91,7	94,8	89,8	91,5	87,3	92,9	94,0	94,4	92,5	93,4	94,4
La regolarità di pressione dell'acqua	87,1	93,7	89,7	89,4	92,1	91,1	91,7	96,4	91,6	96,9	91,7
La facilità di prendere appuntamento sportello	90,0	80,0	55,6	50,0		100,0	100,0		66,7	100,0	60,0
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	90,0	80,0	66,7	50,0		100,0	100,0		66,7	50,0	60,0
La cortesia e disponibilità addetti sportello	94,7	100,0	73,7	50,0	100,0	100,0	100,0		80,0	100,0	88,9
La cortesia e disponibilità dei lettori	84,2	100,0	50,0	50,0	100,0	100,0	100,0		75,0	100,0	85,7
La cortesia e disponibilità del personale al telefono	78,1	82,9	91,5	85,0	100,0	88,9	85,7	100,0	92,3	88,9	82,4
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	75,0	64,8	75,9	65,0	100,0	88,9	85,7	100,0	76,9	88,9	76,5
I tempi di risposta alle domande/ricieste poste via email/sportello on line/social/sito	75,0	74,5	47,1	50,0	75,0	75,0	75,0	66,7	50,0	80,0	44,4
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	66,7	46,2	46,2	33,3	100,0		50,0	100,0	50,0	66,7	33,3
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	81,0	85,0	77,8	52,4	83,6	56,8	90,3	94,9	89,4	87,0	76,3

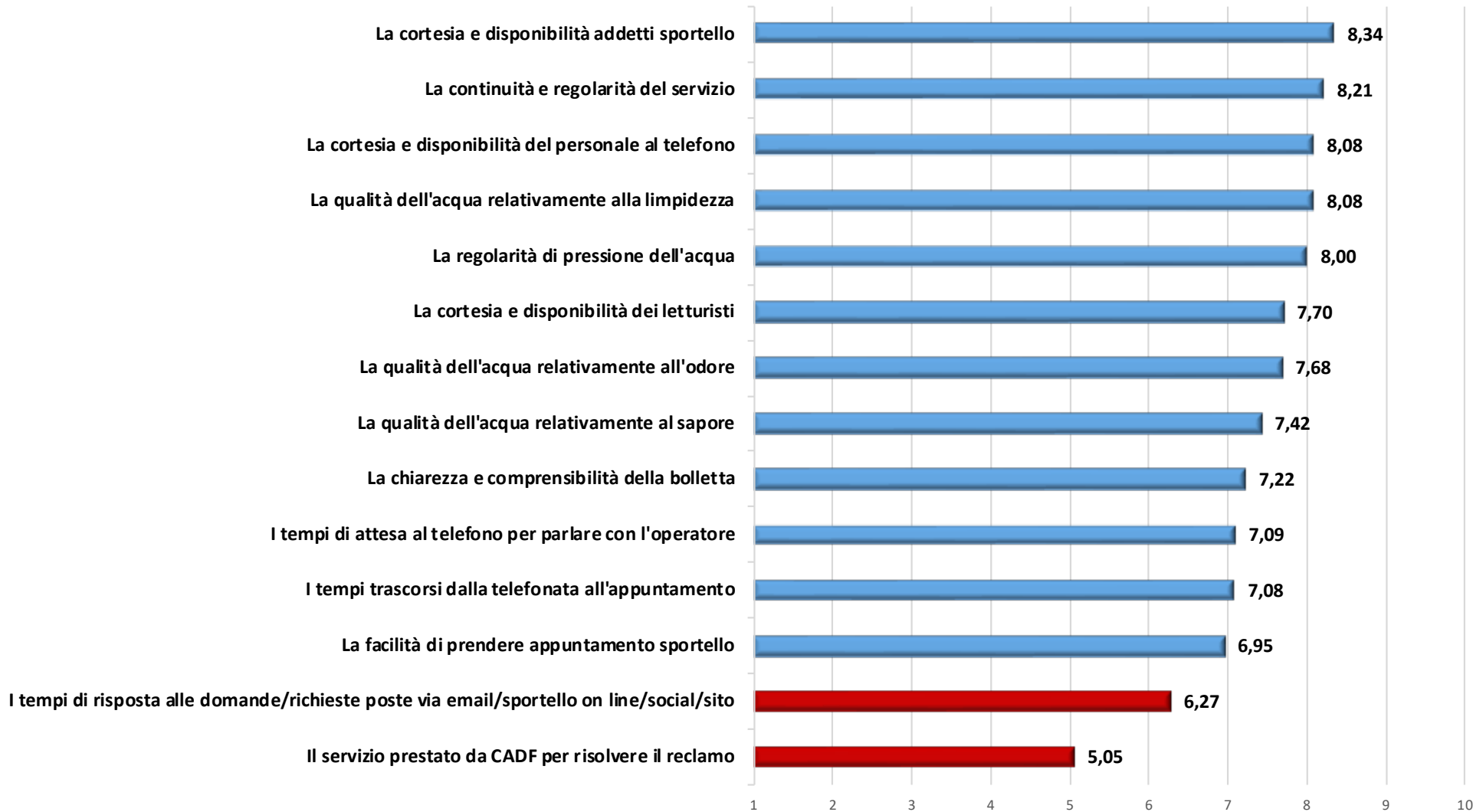





ITEM	2023	2022	2021	2020	2018	2016	2014	2012
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	83,5	72,8	72,2	73,5	88,8	84,7	84,0	83,0
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	87,5	82,6	81,7	82,3	92,7	89,5	89,0	88,0
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	91,8	89,4	88,2	86,9	92,5	93,6	93,0	94,0
La continuità e la regolarità del servizio intese come assenza di interruzioni	92,7	92,2	93,0	92,6	97,5	96,9	98,0	97,0
La regolarità di pressione dell'acqua	91,9	87,6	86,0	86,4	93,9	91,2	91,0	86,0
La facilità di prendere appuntamento sportello	73,7	59,3	45,2					
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	73,7	66,3	52,4					
La cortesia e disponibilità addetti sportello	88,2	88,8	80,5					
La cortesia e disponibilità dei lettori	79,7	88,3	91,7	93,5				
La cortesia e disponibilità del personale al telefono	86,6	75,2	77,0	86,0	94,9			
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	75,5	64,5	68,1	70,7	92,1			
I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/social/sito	66,2	56,8	54,6	59,7	50,0			
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	49,2	26,1	26,8	30,5	71,4	45,5	88,0	76,0
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	80,2	78,5	74,0	73,4	79,9	86,3	83,0	76,0



Le medie di soddisfazione





	ITEM	N	MEDIA	DEV STANDARD
	La qualità dell'acqua relativamente al sapore	1644	7,42	2,10
	La qualità dell'acqua relativamente all'odore	1643	7,68	1,97
	La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	1642	8,08	1,81
	La continuità e regolarità del servizio	1637	8,21	1,82
	La regolarità di pressione dell'acqua	1638	8,00	1,84
 SPORTELLO	La facilità di prendere appuntamento sportello	38	6,95	3,20
	I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	38	7,08	3,16
	La cortesia e disponibilità addetti sportello	76	8,34	2,36
	La cortesia e disponibilità dei lettori	76	7,70	2,86
 TELEFONO	La cortesia e disponibilità del personale al telefono	271	8,08	2,26
	I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	271	7,09	2,46
CONTATTO GENERALE	I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/social/sito	142	6,27	3,09
	Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	67	5,05	3,16
	La chiarezza e comprensibilità della bolletta	1509	7,22	2,16



Media di soddisfazione – confronto comuni

TESEO

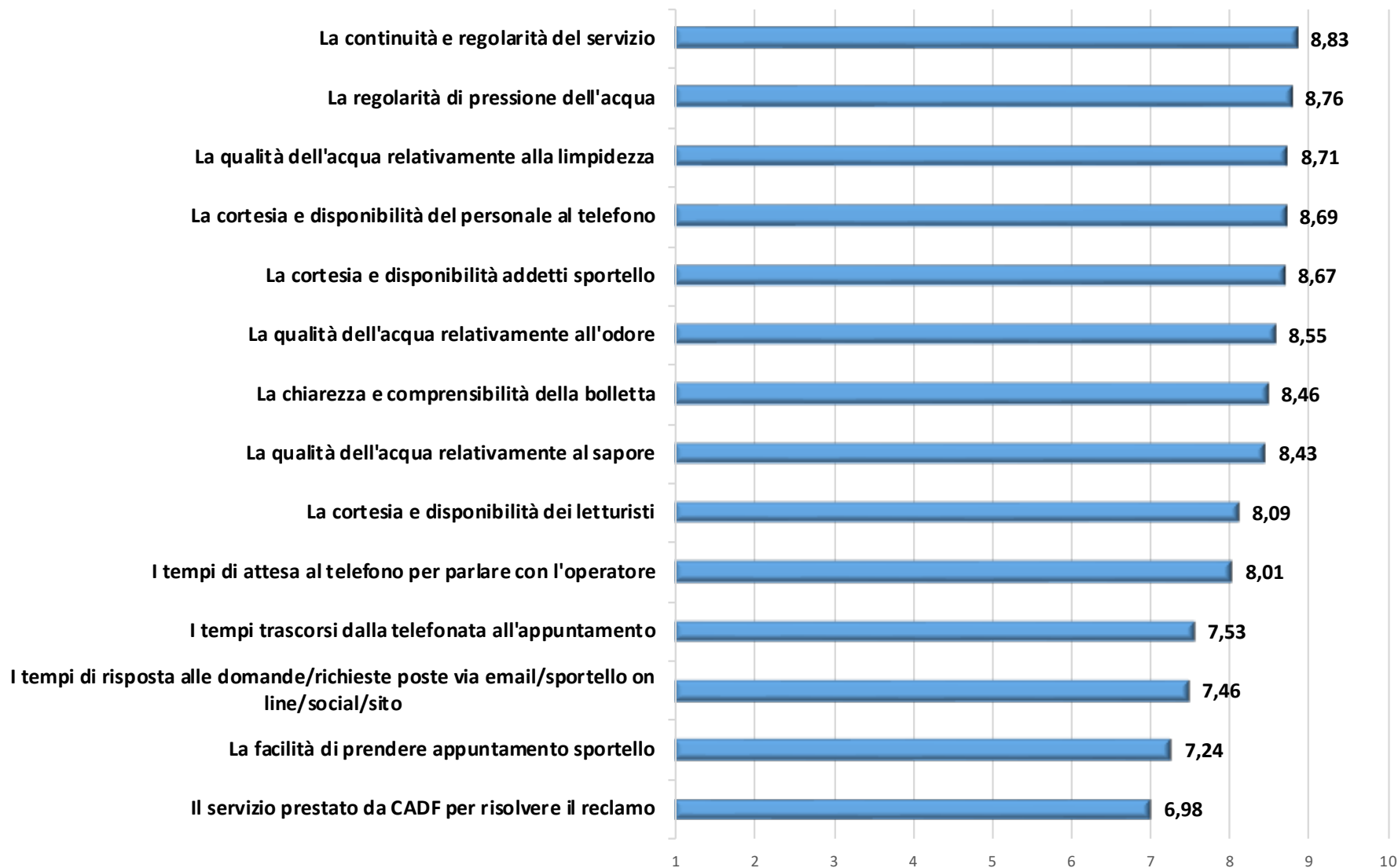
MARKETING RESEARCH




ITEM	Codigoro	Comacchio	Copparo	Fiscaglia	Goro	Jolanda di Savoia	Lagosanto	Mesola	Ostellato	Riva del Po	Tresignana
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	7,26	7,37	7,01	6,79	7,79	7,31	7,75	8,55	7,46	7,99	7,51
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	7,69	7,63	7,22	7,31	7,75	7,38	7,95	8,65	7,68	8,18	7,76
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	7,96	8,04	7,82	7,92	7,80	7,78	8,18	8,71	7,98	8,58	8,36
La continuità e regolarità del servizio	8,16	8,36	7,78	8,12	7,87	7,81	8,34	8,92	8,05	8,47	8,30
La regolarità di pressione dell'acqua	7,84	8,08	7,78	7,46	7,86	7,71	7,89	8,84	8,01	8,50	8,05
La facilità di prendere appuntamento sportello	7,90	7,60	5,22	5,00		9,00	10,00		7,33	8,50	6,40
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	8,40	7,40	5,78	4,50		9,00	10,00		6,33	7,00	7,00
La cortesia e disponibilità addetti sportello	8,63	9,55	7,21	5,00	8,00	9,00	9,25		8,20	9,40	8,44
La cortesia e disponibilità dei lettori	8,26	8,75	5,93	5,00	9,00	9,00	10,00		6,50	9,20	7,57
La cortesia e disponibilità del personale al telefono	7,91	7,96	8,27	7,80	8,00	7,33	8,43	9,21	8,23	8,15	7,65
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	6,94	6,66	7,14	6,70	6,00	6,44	8,00	8,71	7,69	7,52	6,94
I tempi di risposta alle domande/ricieste poste via email/sportello on line/social/sito	6,87	6,55	5,06	5,30	5,50	7,75	6,75	6,22	5,83	8,00	5,33
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	6,67	4,77	3,92	5,50	8,00	1,00	7,00	8,00	7,00	5,67	3,33
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	7,10	7,43	7,09	6,01	7,49	5,80	8,21	7,99	7,48	7,59	7,03



Gli indici di importanza





	ITEM	N	MEDIA	DEV STANDARD
	La qualità dell'acqua relativamente al sapore	1644	8,43	2,13
	La qualità dell'acqua relativamente all'odore	1643	8,55	1,93
	La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	1642	8,71	1,74
	La continuità e regolarità del servizio	1637	8,83	1,71
	La regolarità di pressione dell'acqua	1638	8,76	1,68
 SPORTELLO	La facilità di prendere appuntamento sportello	38	7,24	3,17
	I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	38	7,53	3,31
	La cortesia e disponibilità addetti sportello	76	8,67	2,37
	La cortesia e disponibilità dei lettori	76	8,09	2,60
 TELEFONO	La cortesia e disponibilità del personale al telefono	271	8,69	2,01
	I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	271	8,01	2,29
CONTATTO GENERALE	I tempi di risposta alle domande/ricieste poste via email/sportello on line/social/sito	142	7,46	2,87
	Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	67	6,98	3,22
	La chiarezza e comprensibilità della bolletta	1509	8,46	2,03



Il Gap



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dai clienti nella capacità dell'azienda di rispondere alle loro esigenze.



ITEM	IMPORTANZA	SODDISFAZIONE	GAP
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	8,43	7,42	1,01
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	8,55	7,68	0,87
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	8,71	8,08	0,63
La continuità e regolarità del servizio	8,83	8,21	0,62
La regolarità di pressione dell'acqua	8,76	8,00	0,76
La facilità di prendere appuntamento sportello	7,24	6,95	0,29
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	7,53	7,08	0,45
La cortesia e disponibilità addetti sportello	8,67	8,34	0,33
La cortesia e disponibilità dei letturisti	8,09	7,70	0,39
La cortesia e disponibilità del personale al telefono	8,69	8,08	0,61
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	8,01	7,09	0,92
I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/social/sito	7,46	6,27	1,19
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	6,98	5,05	1,93
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	8,46	7,22	1,24



La mappa delle priorità



La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

- Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati gli aspetti rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.
- Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i fattori che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.
- Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i fattori di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.
- Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati gli aspetti ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di aspetti da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.

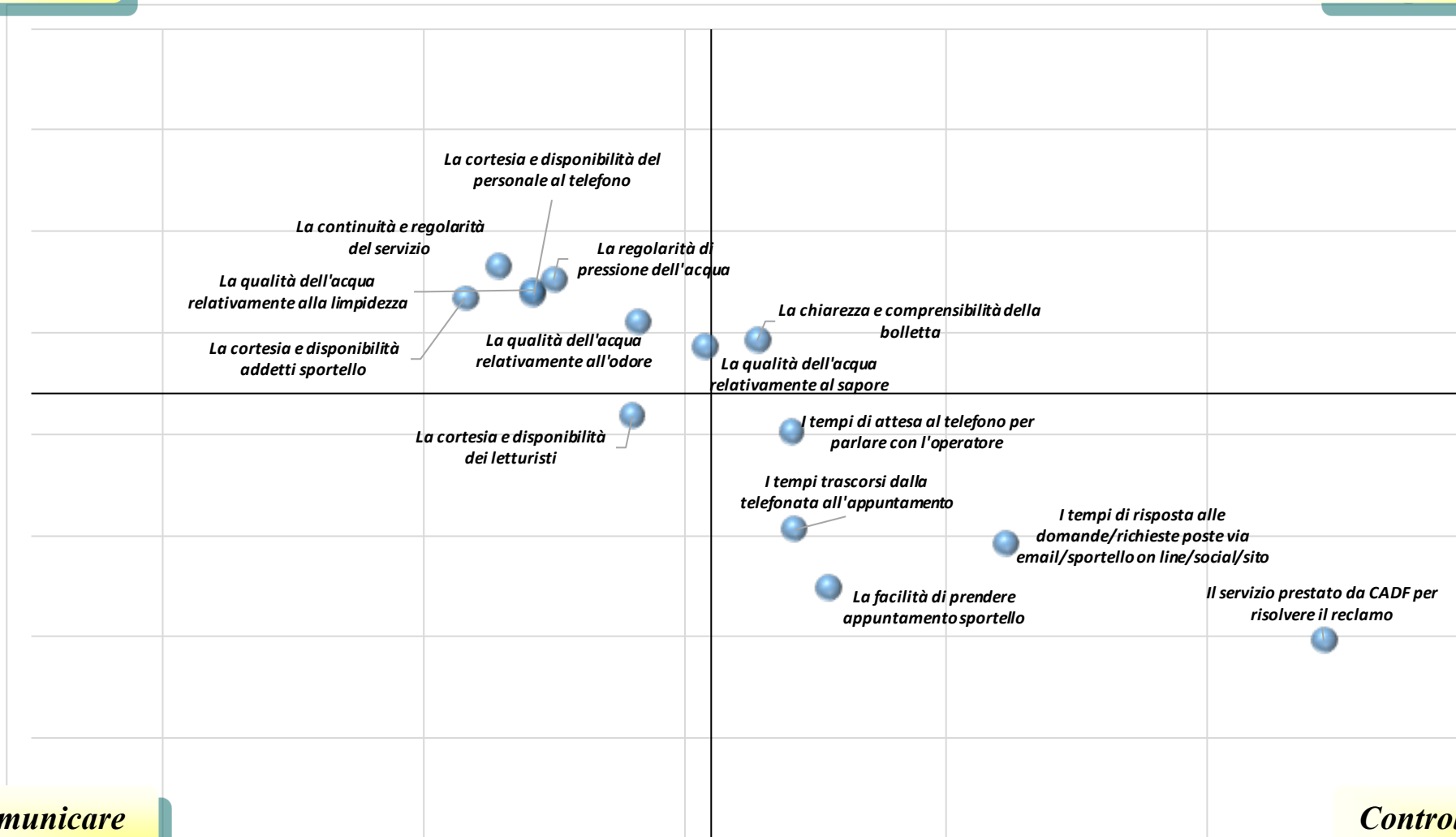


+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	PREVENIRE	PRIORITARIO	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La cortesia e disponibilità del personale al telefono ▪ La cortesia e disponibilità del personale degli sportelli ▪ La continuità e la regolarità del servizio intese come assenza di interruzioni ▪ La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza ▪ La qualità dell'acqua relativamente all'odore ▪ La qualità dell'acqua relativamente al sapore ▪ La regolarità di pressione dell'acqua 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La chiarezza e comprensibilità della bolletta 	
	OTTIMIZZARE	INTERVENIRE	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La cortesia e disponibilità dei lettori 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo ▪ I tempi di risposta alle sue domande / richieste poste via email / sportello on line / social / sito ▪ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con l'operatore ▪ La facilità di prendere appuntamento sportello ▪ I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento 	
-			



Mantenere

Migliorare



Comunicare

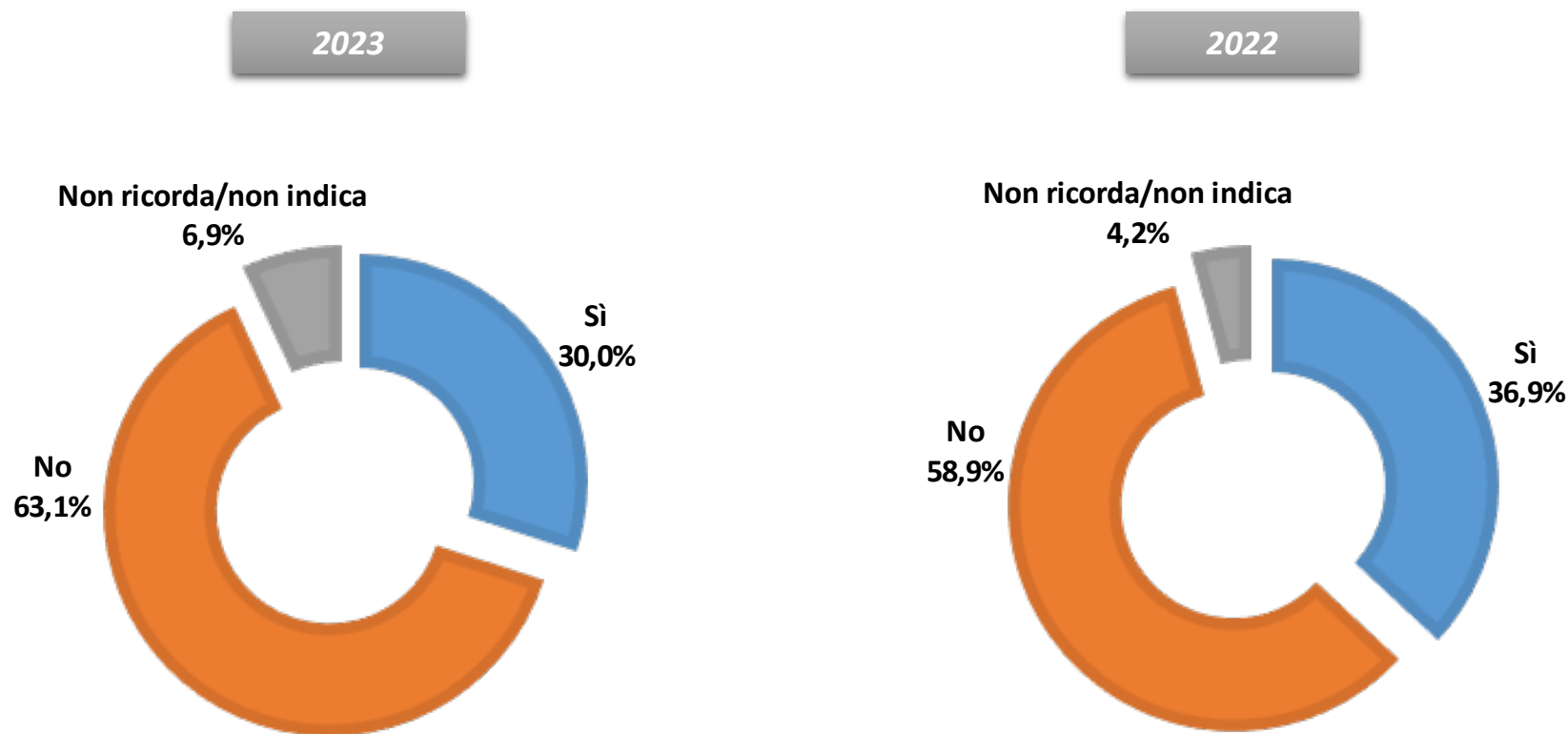
Controllare










Contatto con l'azienda



Nel corso dell'ultimo anno ha contattato il personale dell'azienda CADF, per qualsiasi motivo?



Attraverso quale mezzo ha contattato l'azienda CADF?
(se ha contattato nell'ultimo anno; N=654)

	TOTALE 2023 %	TOTALE 2022 %	TOTALE 2021 %
 Di persona, agli uffici/allo sportello	15,7	12,7	6,3
 Per telefono al numero verde	55,4	56,9	61,5
 E-mail	11,2	11,3	17,7
 Lettera/fax	0,8	/	0,3
 Sportello on line	14,7	17,4	11,6
 Social aziendali	0,2	0,3	0,1
 Sito aziendale	2,0	1,4	2,5

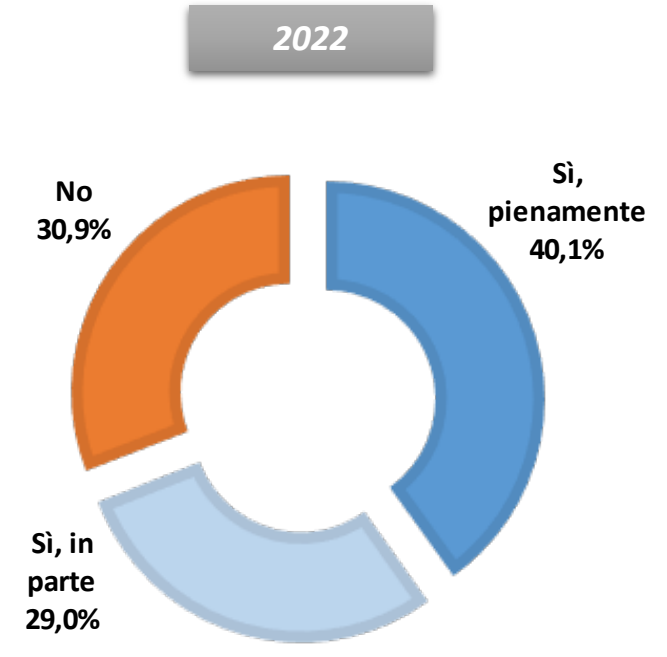
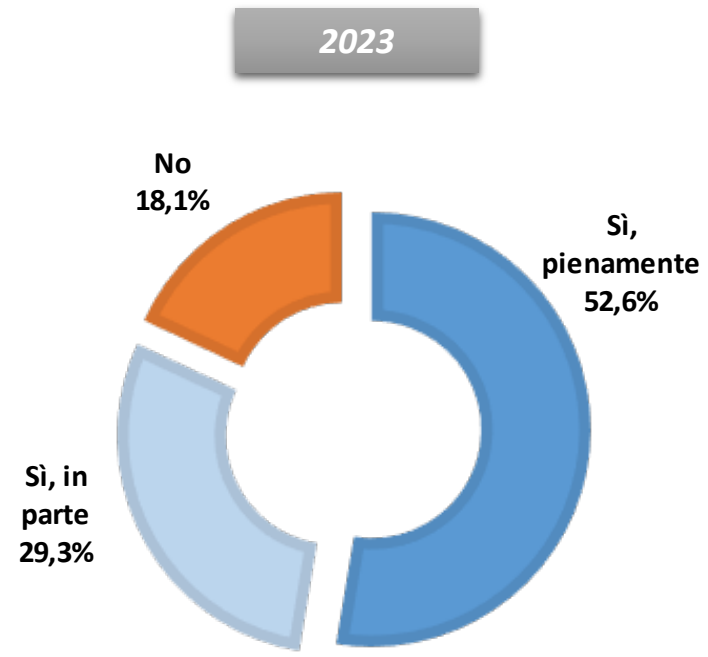




Contatto tramite call center



Attraverso il contatto telefonico, ha risolto il suo problema/ha avuto una risposta esaustiva alla sua richiesta?
(se ha contattato telefonicamente; N=270)

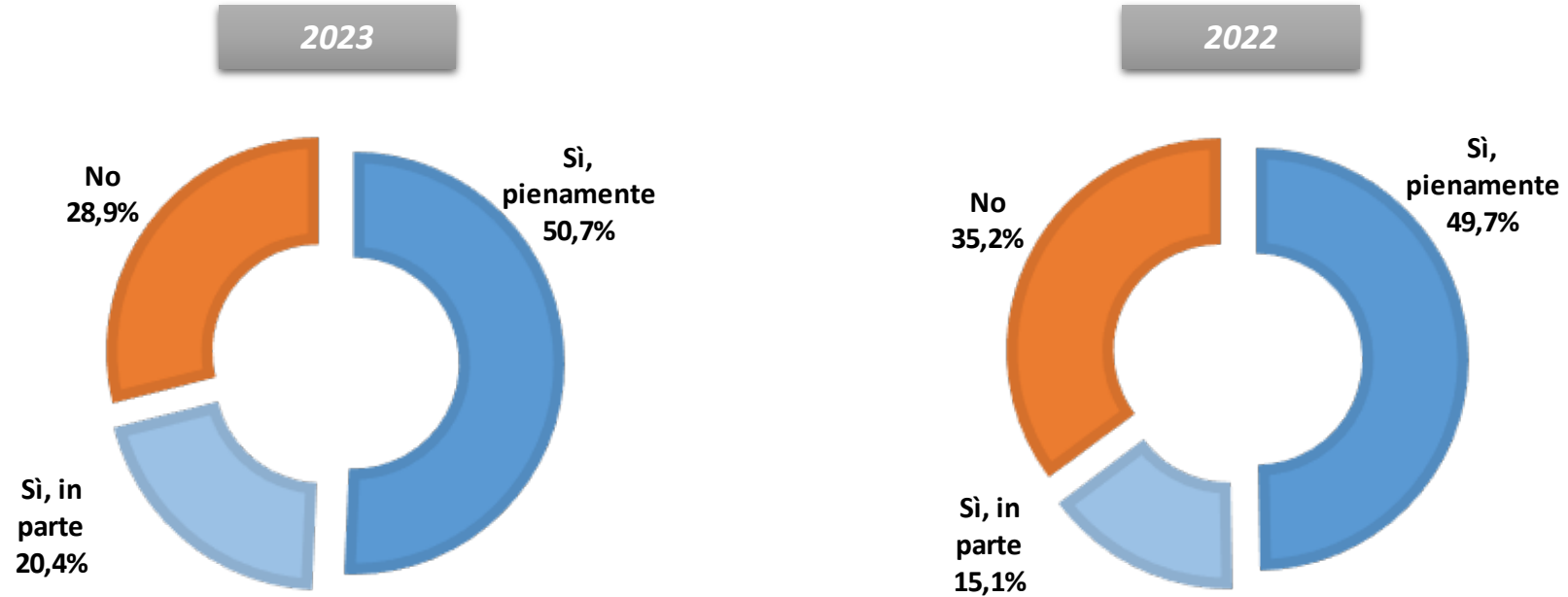




Contatto generale



Attraverso il contatto via email/sportello on line/social/sito, ha risolto il suo problema/ha avuto una risposta esaustiva alla sua richiesta?
(se ha contattato tramite questi canali; N=142)

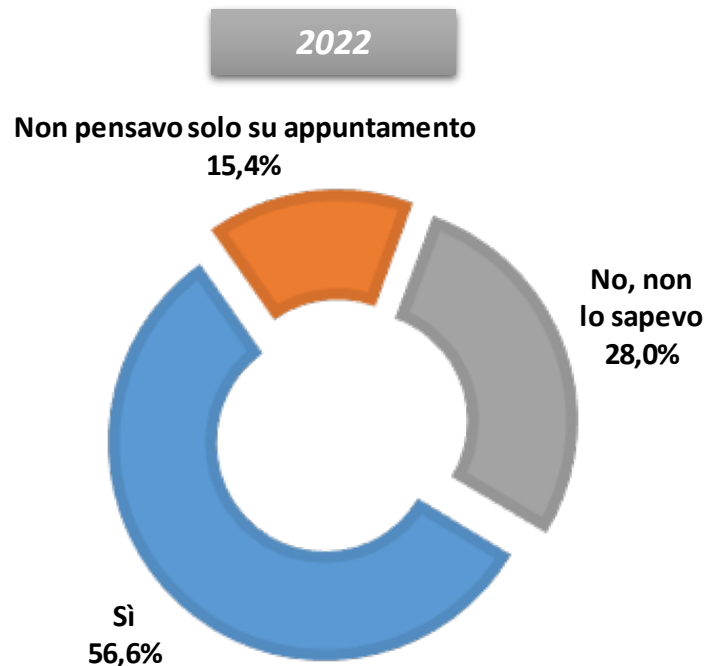
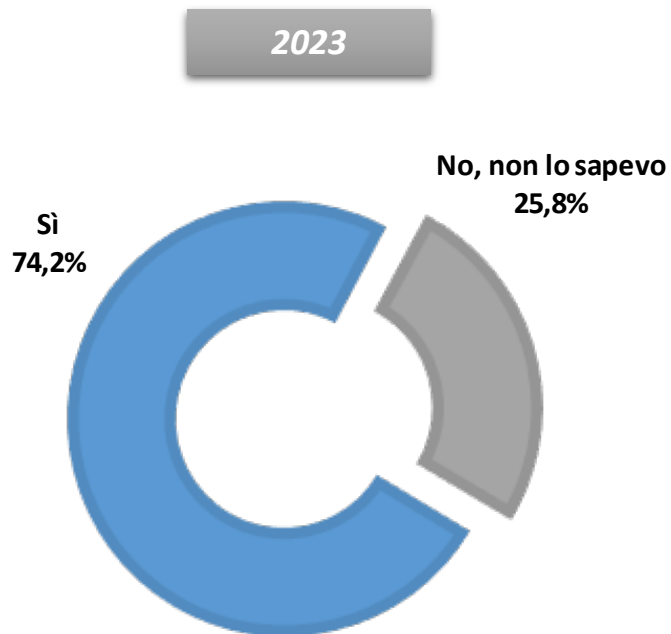




*Conoscenza nuova
modalità di accesso agli
sportelli*



È a conoscenza della possibilità di prendere appuntamento per recarsi di persona agli sportelli di CADF?
(domanda rivolta a tutti coloro che non hanno usufruito del servizio sportello)

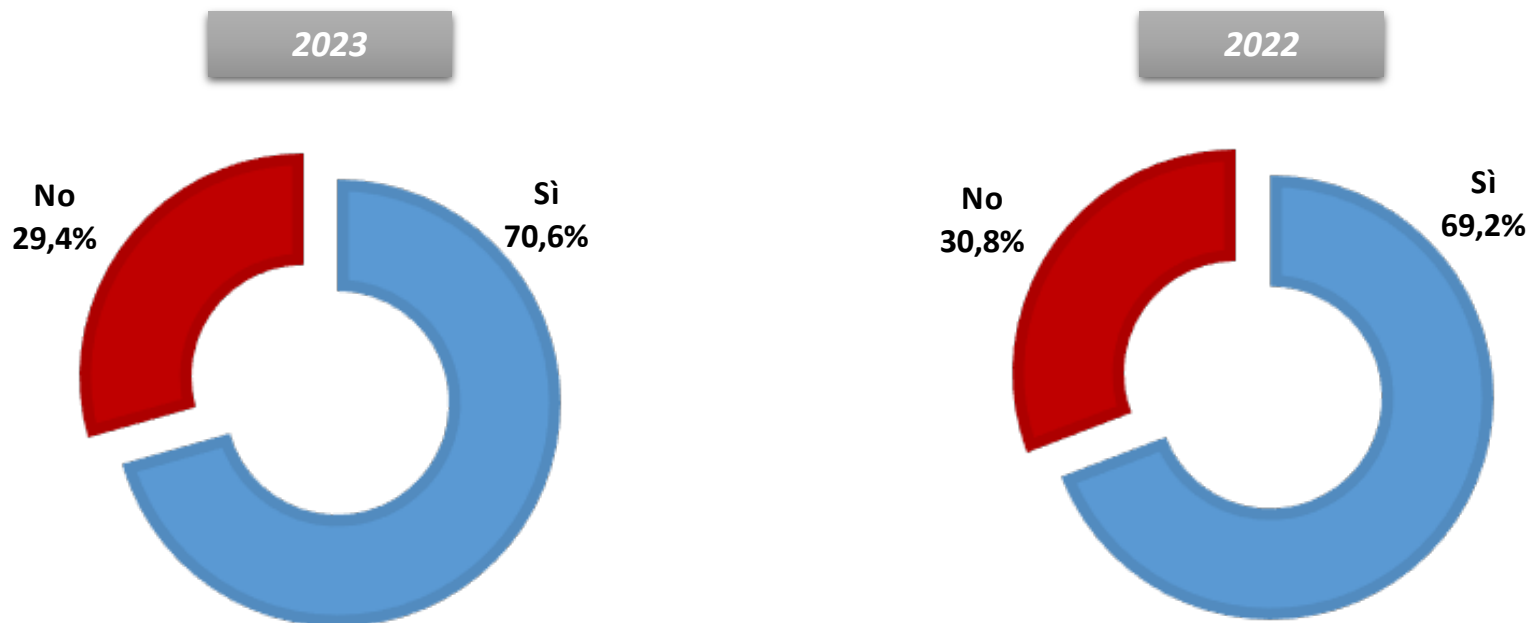




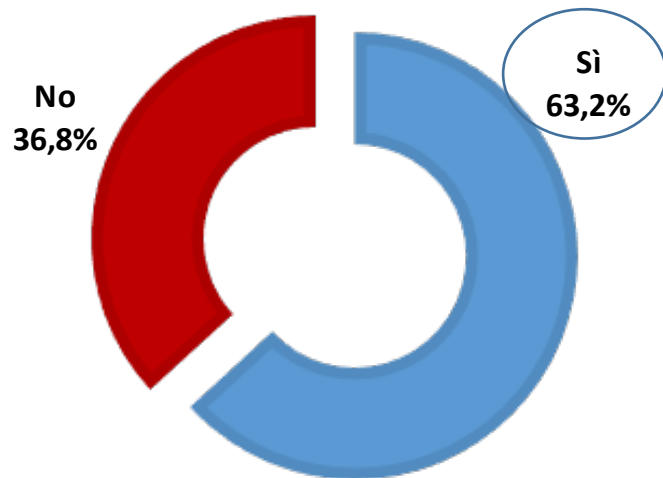
Sportello on line



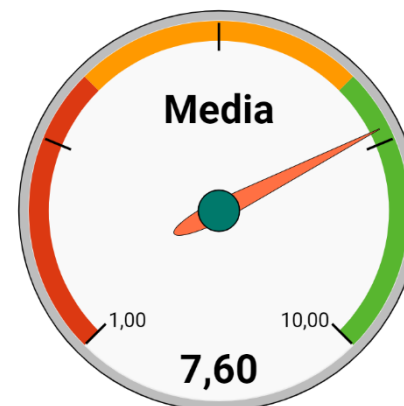
È a conoscenza della possibilità di iscriversi allo sportello online CADF?
(se contatto diverso da sportello on line)



È iscritto?
(se sanno della possibilità di iscriversi)



Quanto è soddisfatto dei servizi offerti dallo sportello online?

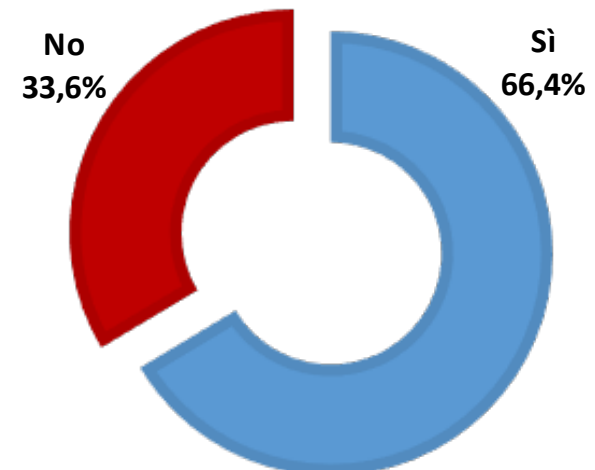


*Valori medi;
Scala 1:10*

È a conoscenza che dallo sportello online è possibile consultare il dettaglio delle voci riportate nella versione sintetica della bolletta cartacea (ad esempio il costo al metro cubo e la fascia tariffaria)?



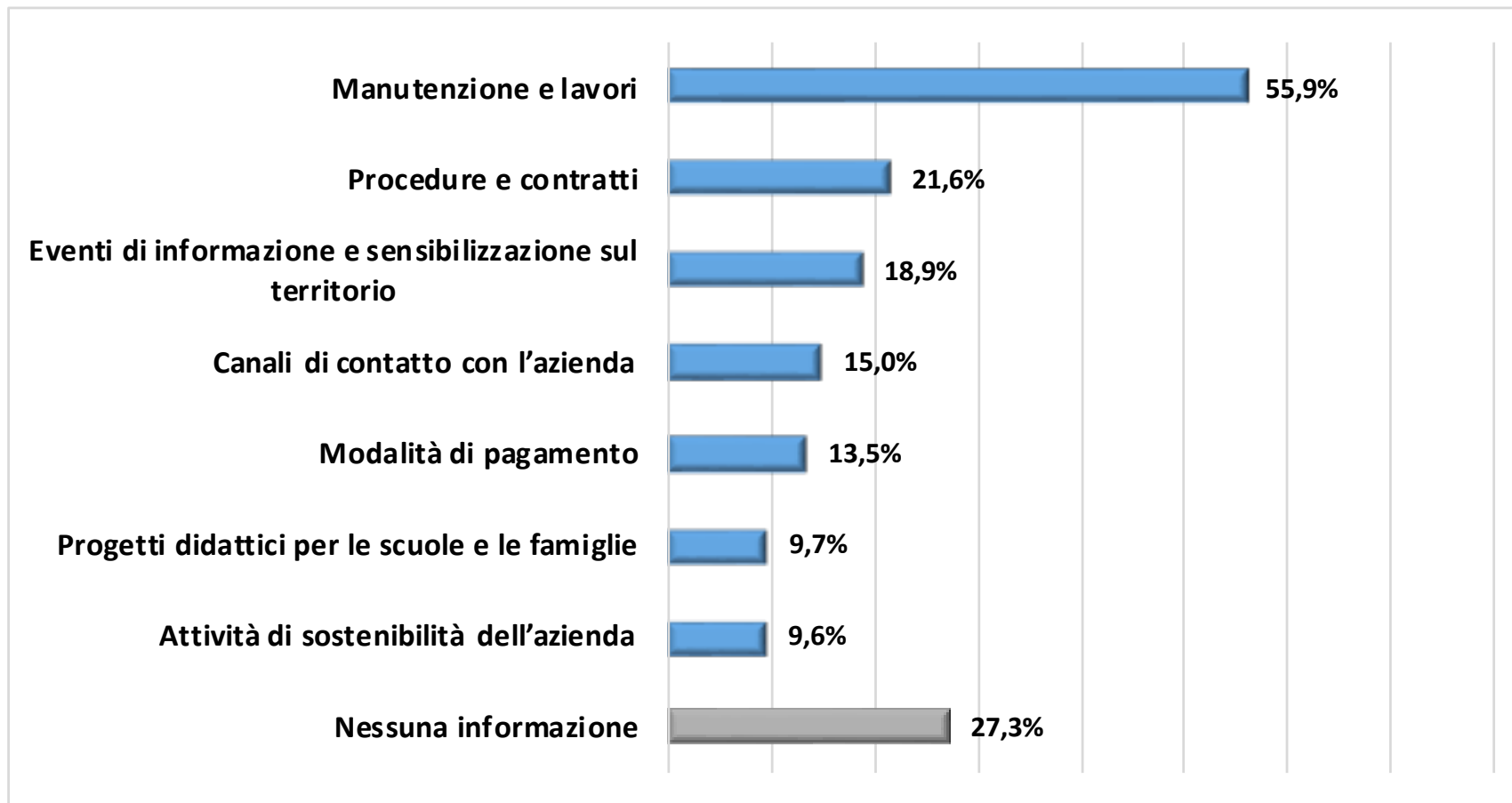
È a conoscenza che tramite lo sportello online è possibile effettuare qualsiasi richiesta (dichiarare rottura e autolettura, consultare situazione dei propri pagamenti, attivare la domiciliazione bancaria, variare l'uso e il numero di residenti)?



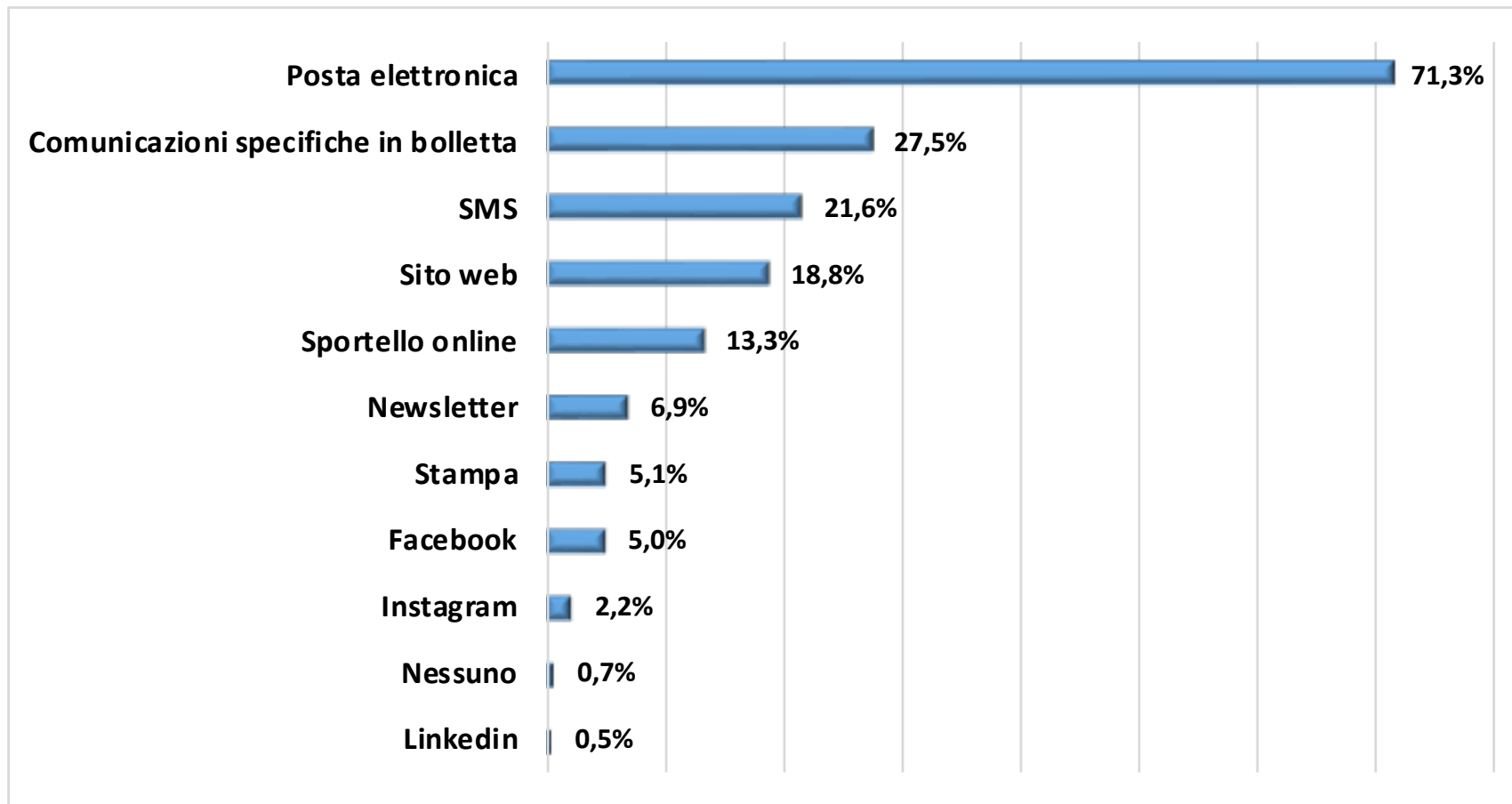
Tematiche di interesse e canali di informazione



Su quali tematiche le interesserebbe essere informato da CADF?



(se interessato a qualche tematica)
Attraverso quali canali vorrebbe ricevere queste informazioni?

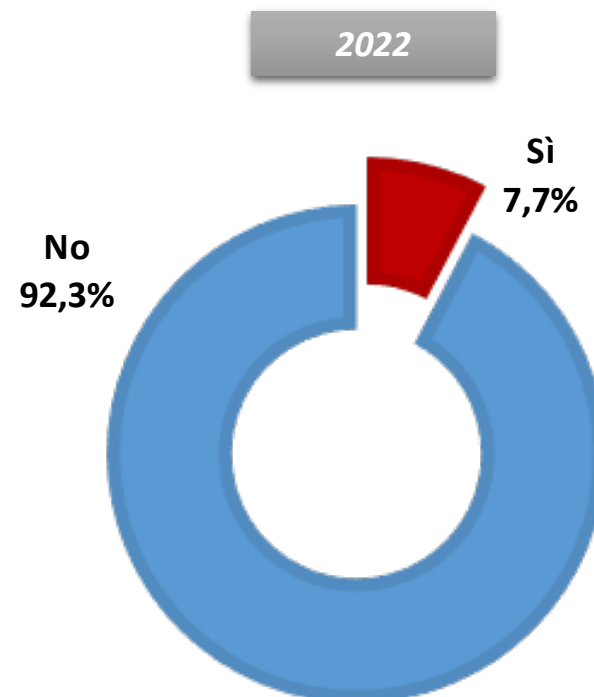
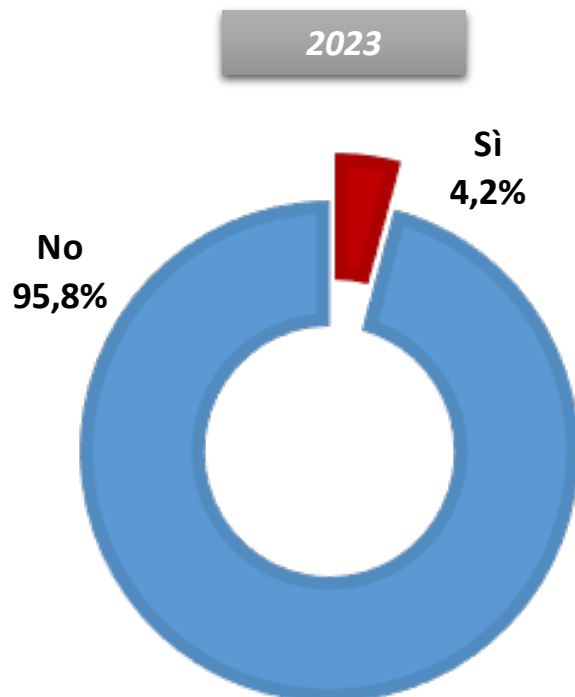


Possibili più risposte

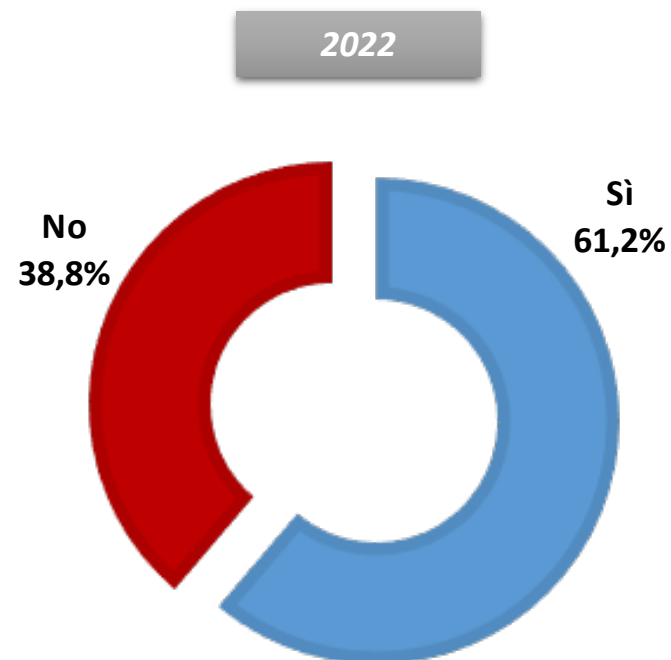
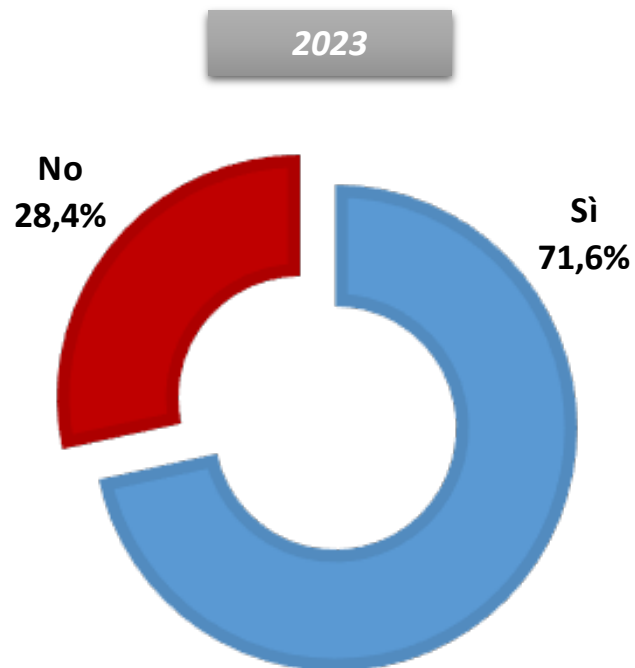
Altre tematiche



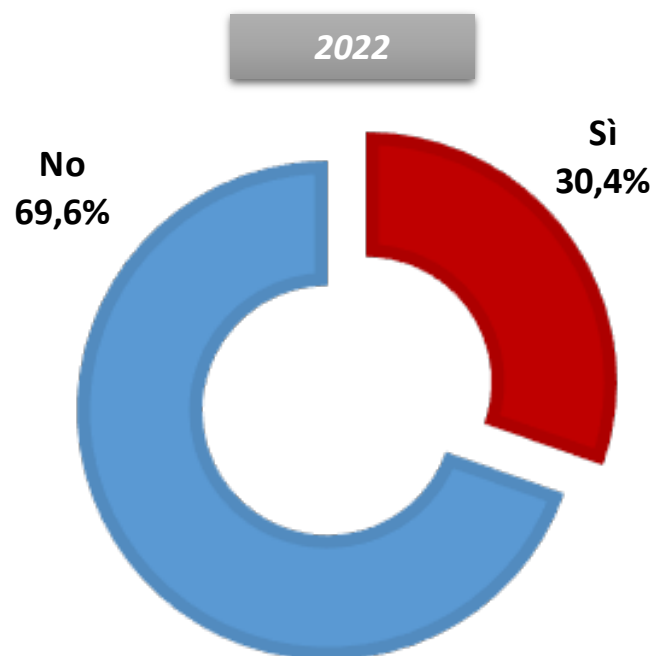
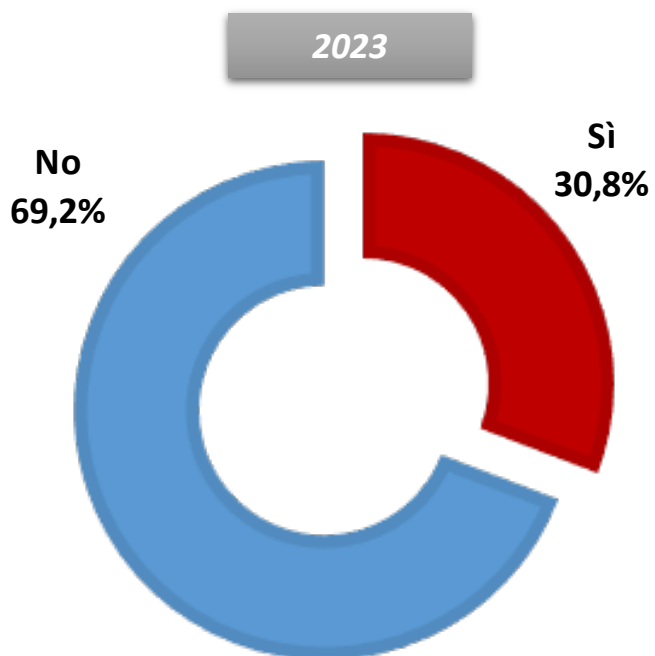
Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo scritto a CADF?



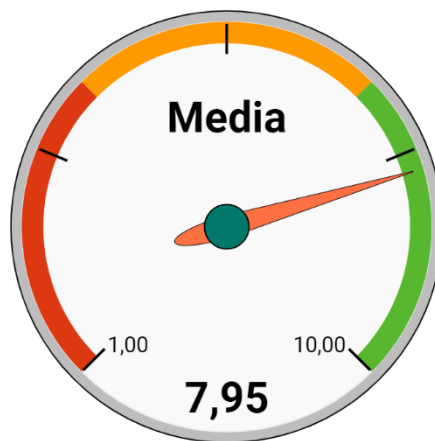
Per un guasto o un'emergenza del Servizio Idrico sa a chi rivolgersi prontamente?



Le è mai capitato di richiedere il Pronto Intervento per il Servizio Idrico?
(se sa a chi rivolgersi; N=1.136)

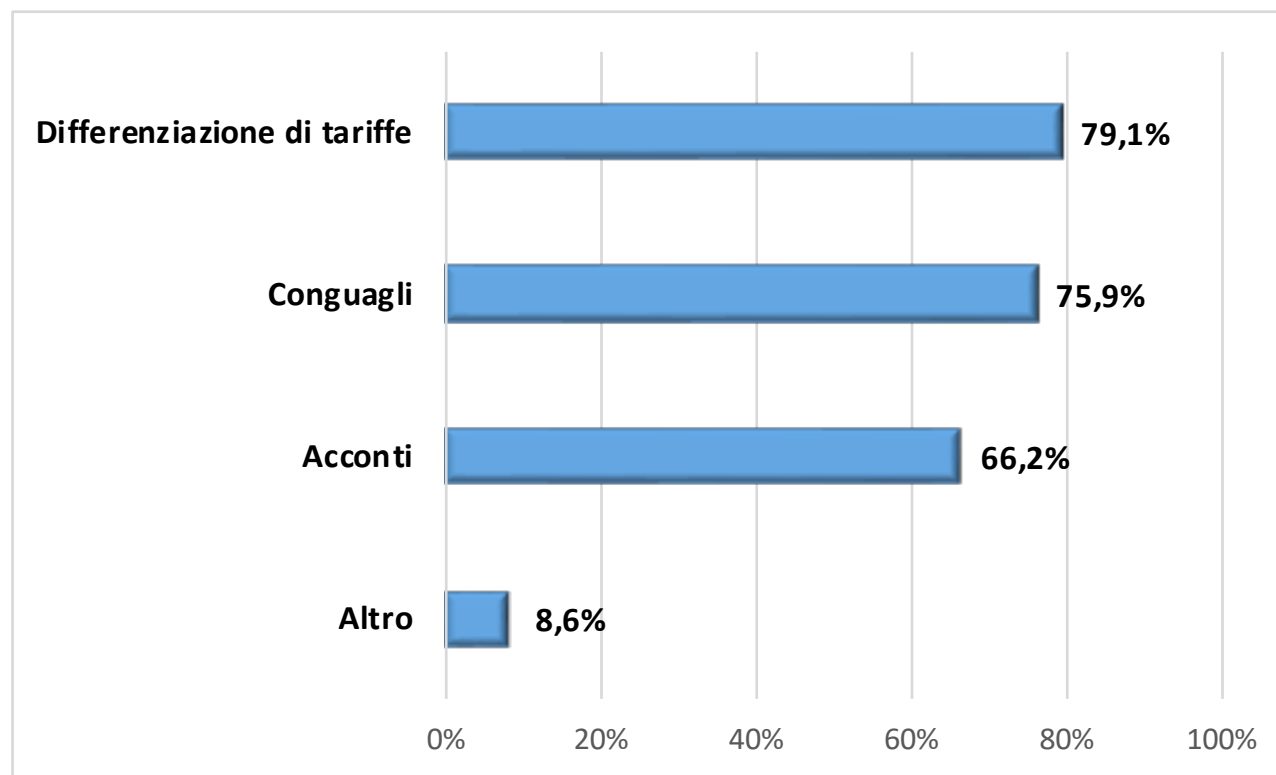


Quanto è soddisfatto della gestione della sua richiesta di pronto intervento?
(se si è rivolto al Pronto Intervento; N=347)



*Valori medi;
Scala 1:10*

Cosa le risulta poco chiaro e comprensibile?
(possibili più risposte)
(se voto inferiore a 6 su chiarezza e comprensibilità bolletta; N=283)

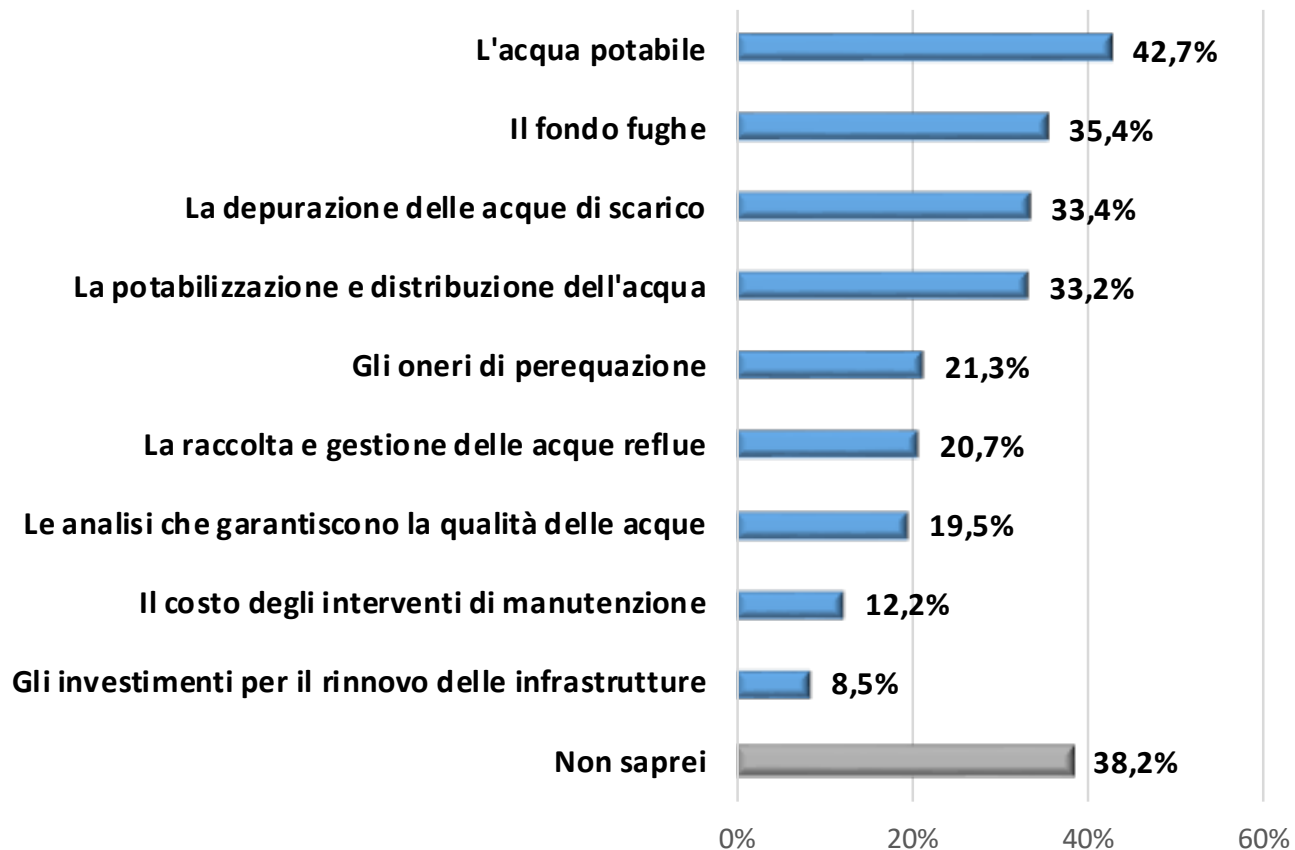


Confronto per area	TOTALE
Differenziazione di tariffe	79,1
Conguagli	75,9
Acconti	66,2
Altro	8,6

- Non ci sono i bonus in bolletta anche se si ha diritto
- modalità di pagamento
- dover pagare consumi non effettuati
- giorni di lettura del mio contatore
- Disservizi su persone che vengono a prende .anzi a NON PRENDERE LETTURA CONTATORI FANNO PRIMA LASCIA
- PREZZI TROPPO ALTI E ZERO CINSUMI! Casa aperta due mesi all'anno
- Il prezzo
- La bolletta non è chiara nella sua interezza
- Bisogna essere laureati per capire ciò che si paga?
- Troppi numeri con rimandi a diversi periodi
- Tutto, sembrano impostate solo per essere esteticamente gradevoli
- Chiarezza e semplificazione bolletta (costo m3) ecc.
- Come risolvere i danni da voi causati alla mia casa
- Tariffe allucinanti
- fatturazione non conseguente a quella dichiarata in autolettura
- LETTURE STIMATE
- Il perché dobbiamo pagarvi tutti questi soldi
- Capire bene quanto mi costa questa benedetta acqua
- TROPPE INFORMAZIONI INCOMPRESIBILI
- il costo fisso x non residenti
- singole voci di costo
- Cambiando le date di riferimento fra acconto e conguaglio diventa difficile capire.
- Spese diverse
- Tutta bolletta



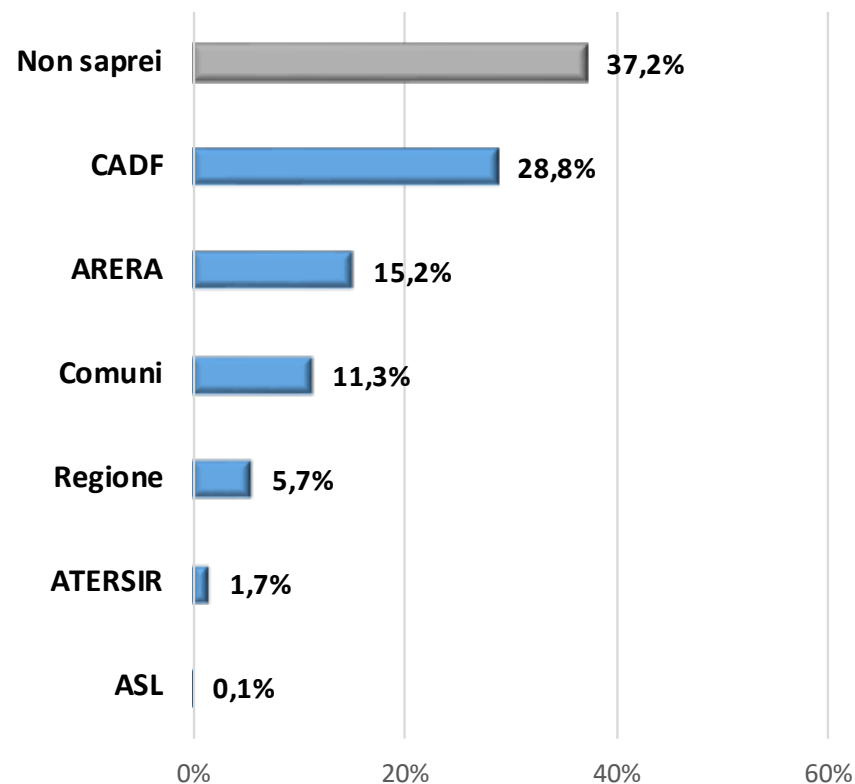
La bolletta dell'acqua si compone di diverse voci che determinano il costo complessivo. In base alle informazioni in suo possesso, quali delle seguenti sono incluse nella bolletta?



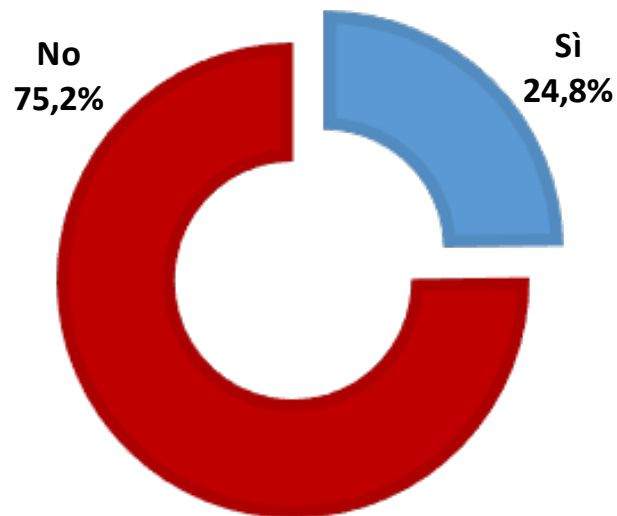
Possibili più risposte



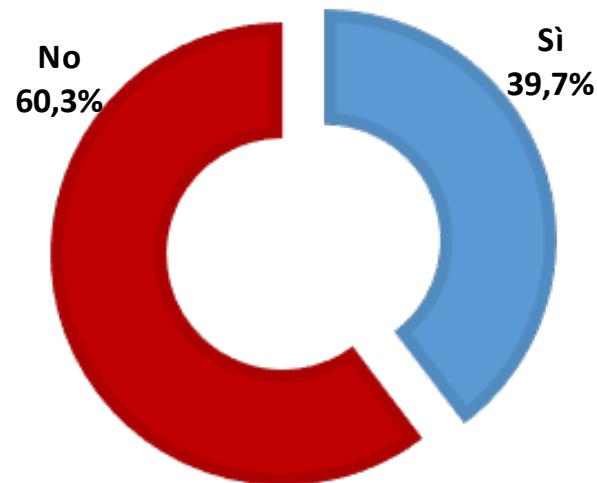
Secondo lei, da chi è stabilita la tariffa dell'acqua?



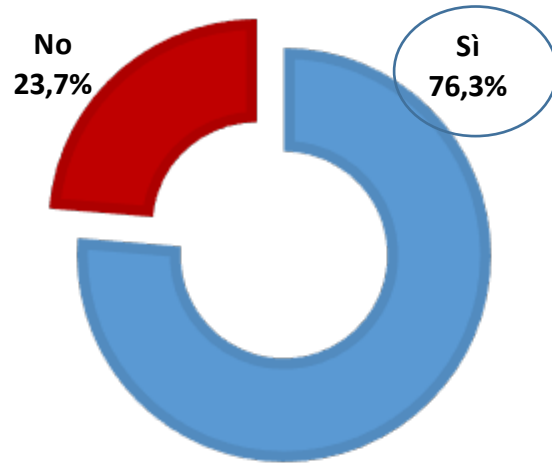
CADF ha deciso di dedicare una crescente attenzione al tema della crisi ambientale: per aumentare ulteriormente gli investimenti volti al risparmio energetico e alla mitigazione del cambiamento climatico, sarebbe disposto a pagare una piccola cifra aggiuntiva in bolletta?



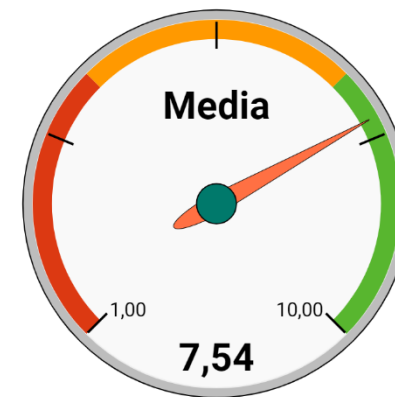
Da quasi 20 anni CADF promuove attività di educazione ambientale in tutte le scuole del territorio, con progetti adatti a studenti di ogni età. Le 40 proposte didattiche nel 2022 hanno coinvolto oltre 4000 studenti. Inoltre CADF organizza e partecipa a eventi e iniziative di sensibilizzazione, rivolti ai cittadini, che nel 2022 hanno coinvolto oltre 6000 persone. Lei è a conoscenza di queste attività svolte, gratuitamente per i nostri Comuni, da CADF?



Ritiene che queste attività di educazione alla sostenibilità ambientale possano creare un valore aggiunto sul territorio servito dall'azienda?

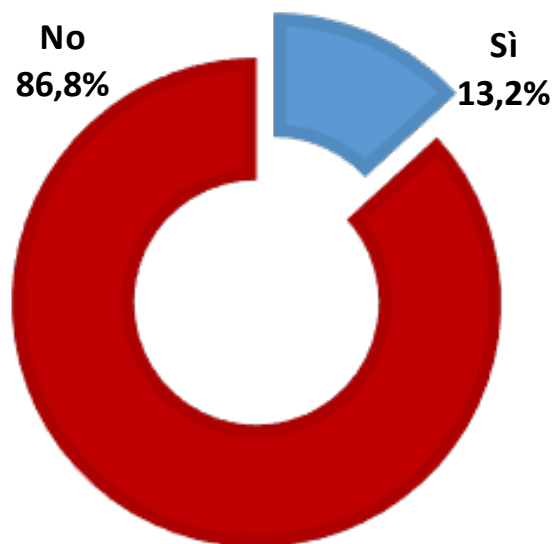


Quanto è importante per lei che tali attività possano essere proposte da CADF negli anni a venire?
(1 = per nulla importante, 10 = molto importante)

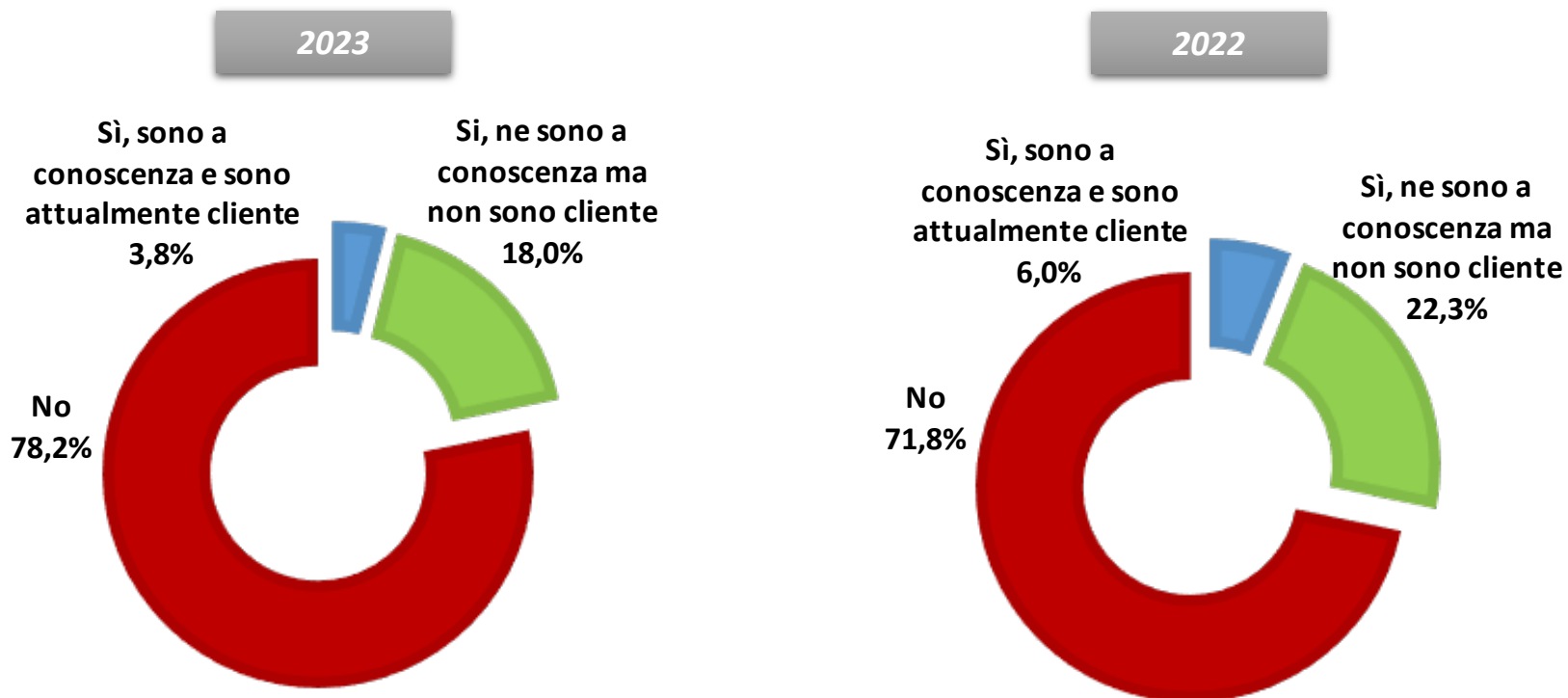


*Valori medi;
Scala 1:10*

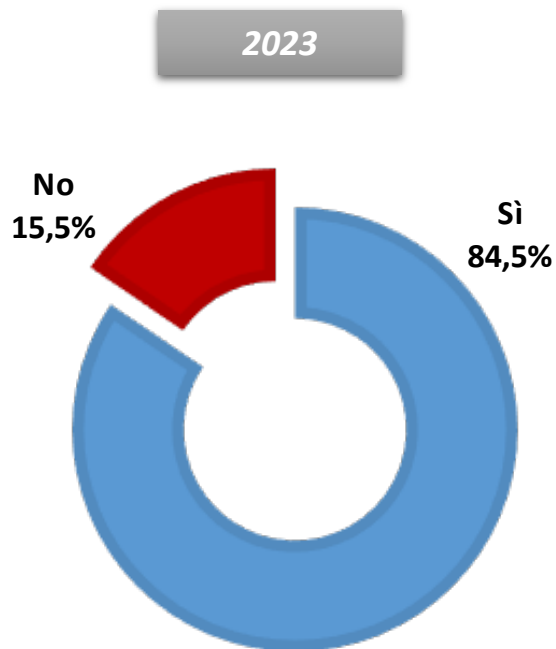
Un suo familiare ha partecipato ad una attività didattica con CADF La Fabbrica dell'Acqua?



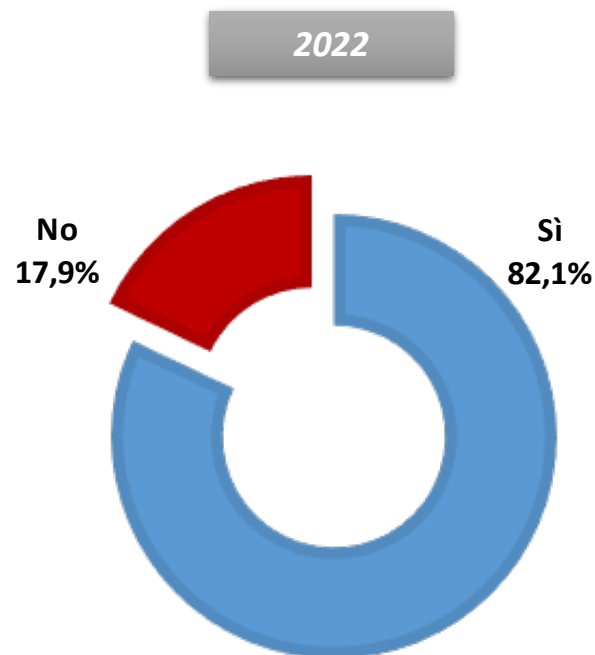
È a conoscenza che CADF si occupa di telecomunicazioni e servizi informativi ed eroga connettività Internet?



È soddisfatto del servizio di cui usufruisce? (domanda rivolta agli attuali clienti)



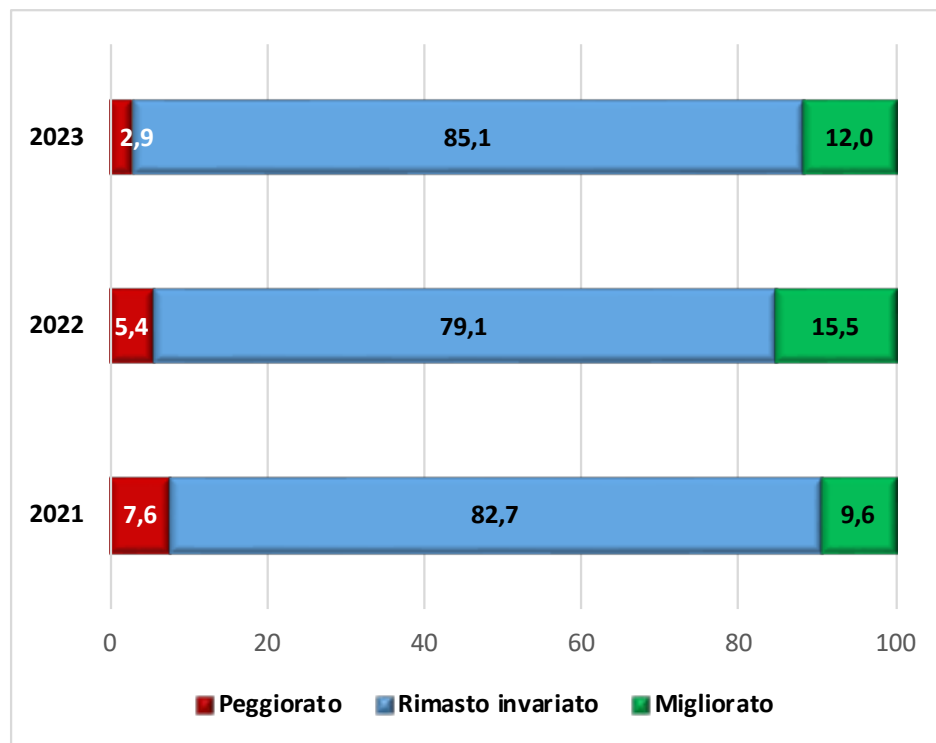
N=58



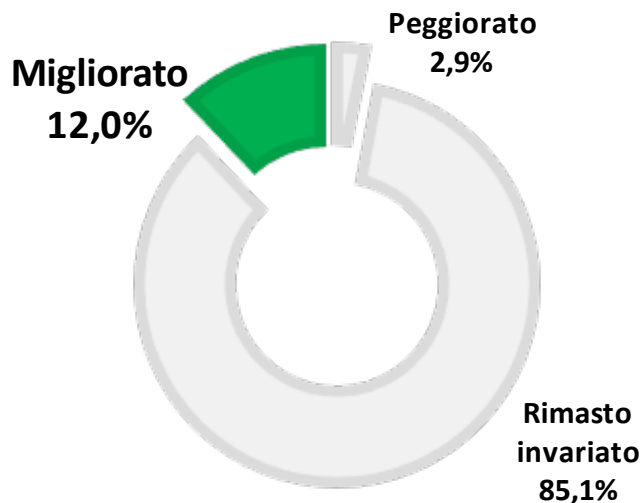
N=106



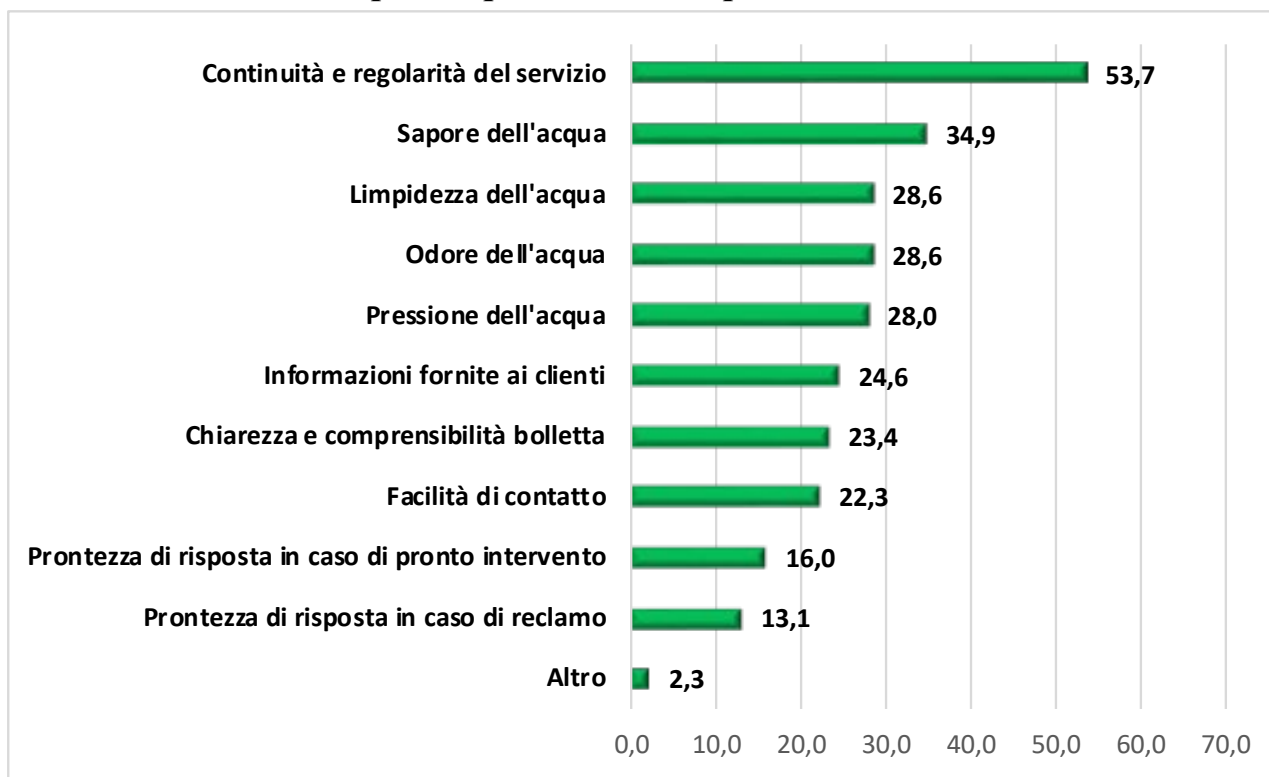
Secondo lei, in riferimento allo scorso anno, il servizio offerto da CADF è:



Secondo lei, in riferimento allo scorso anno, il servizio offerto da CADF è:

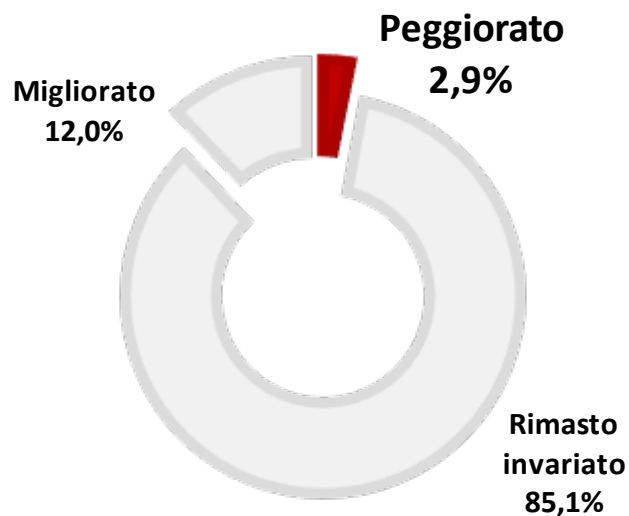


Per quali aspetti ha notato questa variazione?

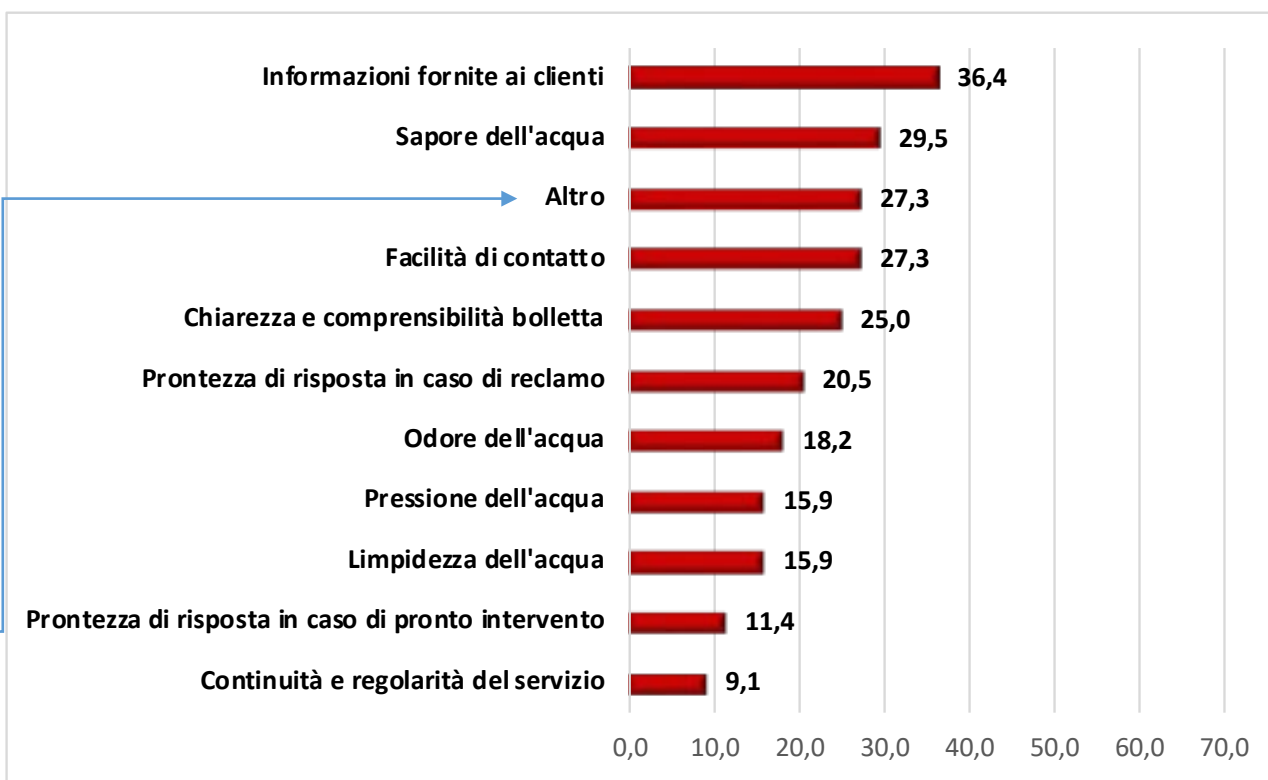


Valori percentuali;
Possibili più risposte
N=208

Secondo lei, in riferimento allo scorso anno, il servizio offerto da CADF è:



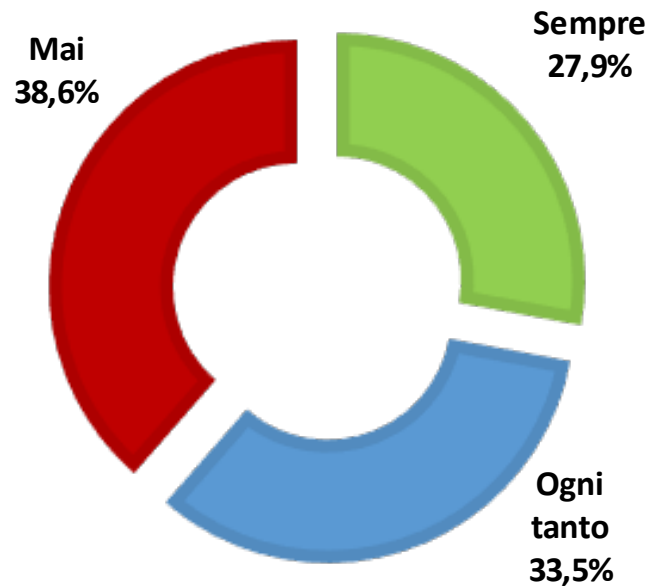
Per quali aspetti ha notato questa variazione?



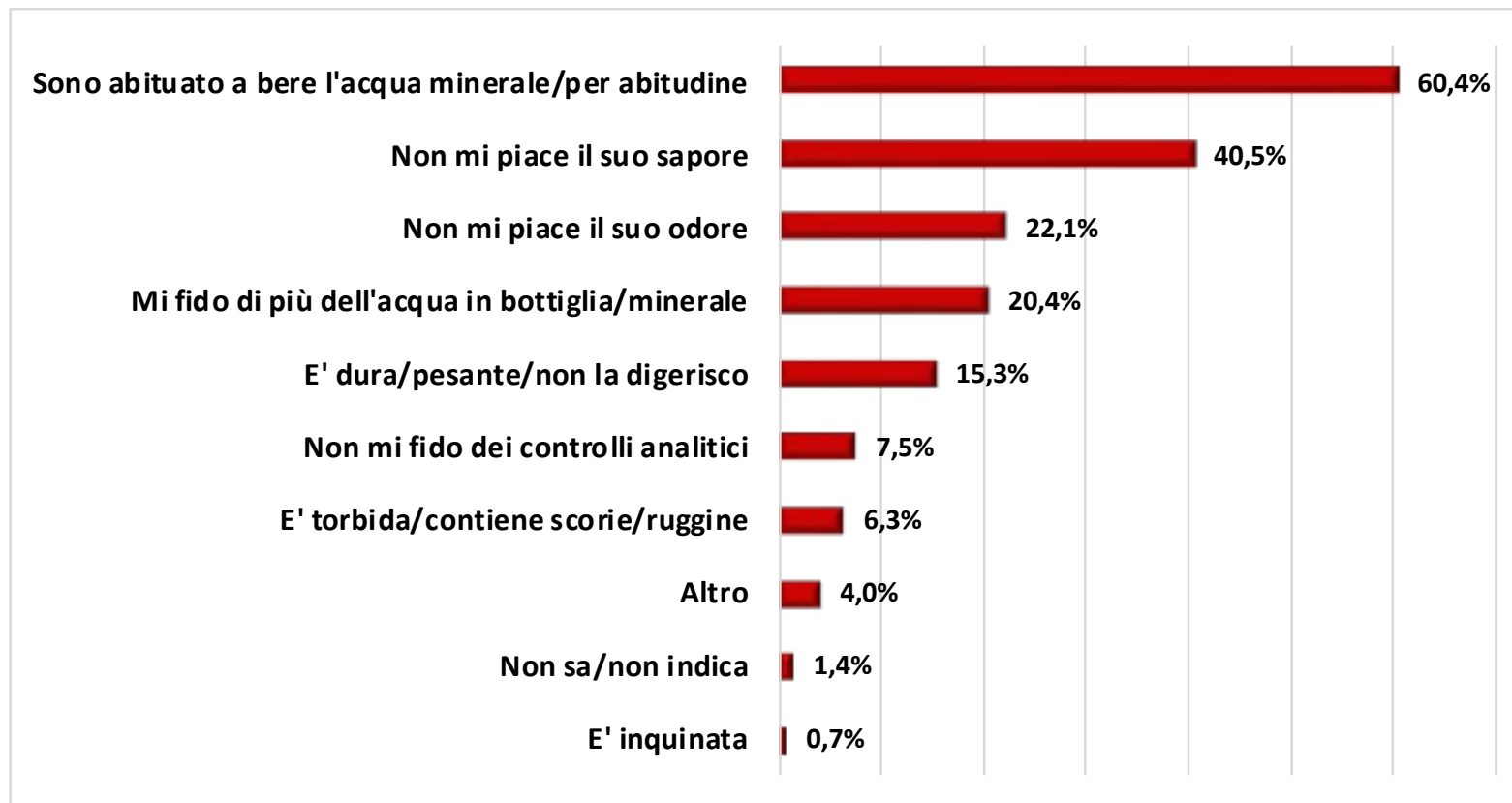
Alcuni lamentano i costi, valutano troppo elevati

Valori percentuali;
Possibili più risposte
N=50

**Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile.
Lei e la sua famiglia con quale frequenza bevete acqua di rubinetto?**



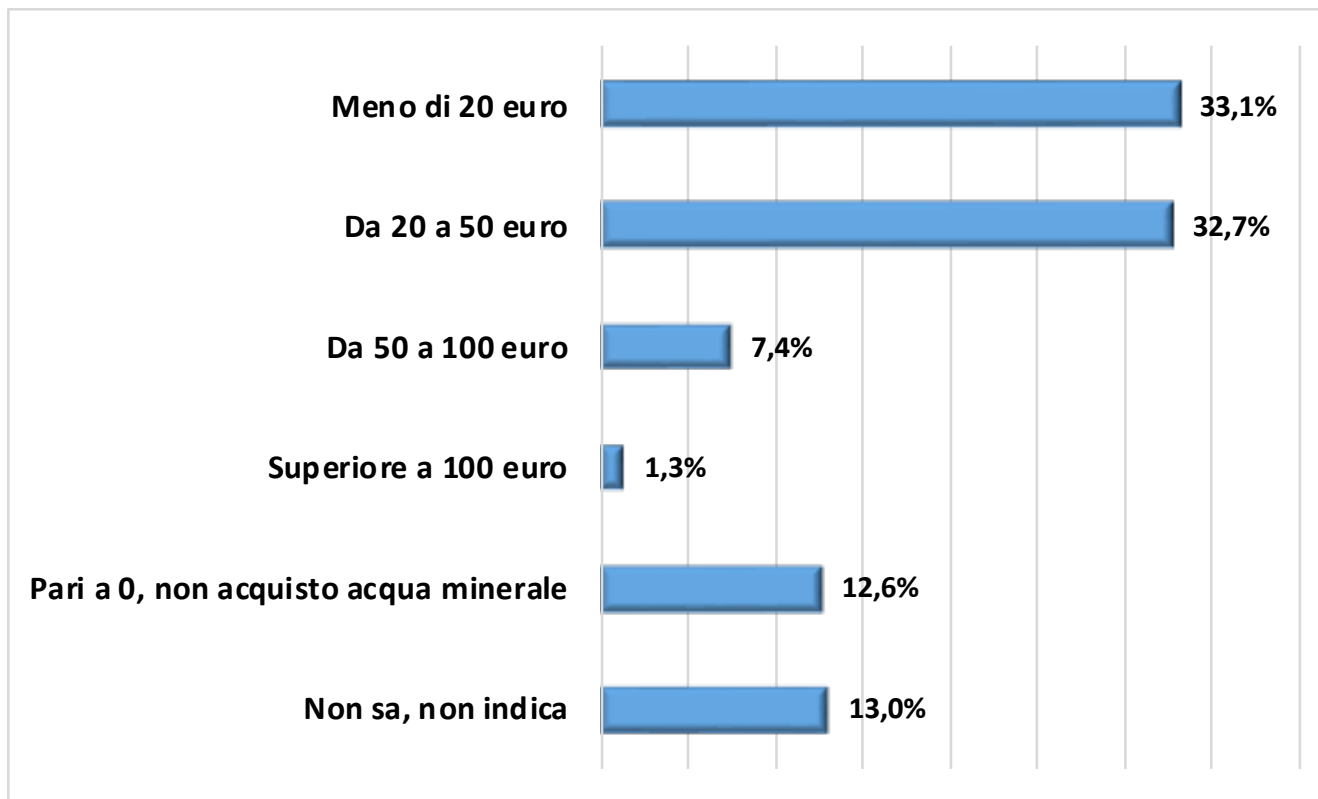
Per quali motivi non beve l'acqua del rubinetto? (se non beve l'acqua del rubinetto; N=670)



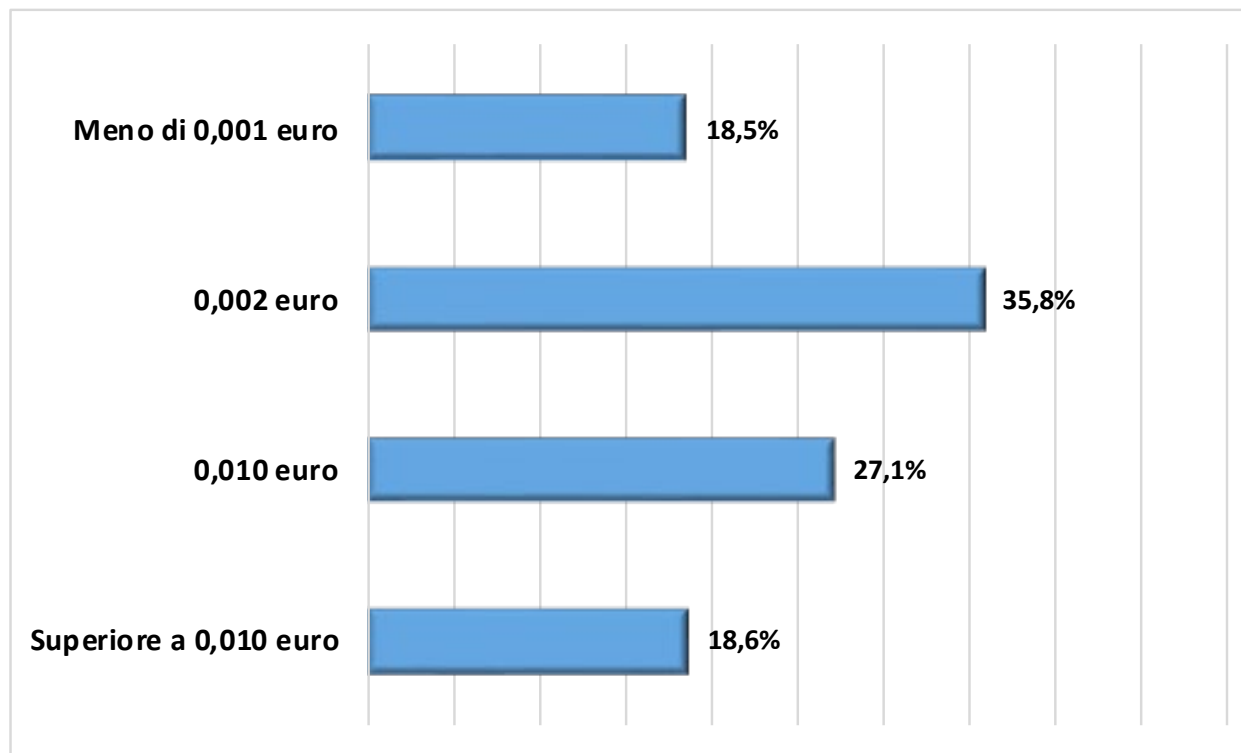
Possibili più risposte



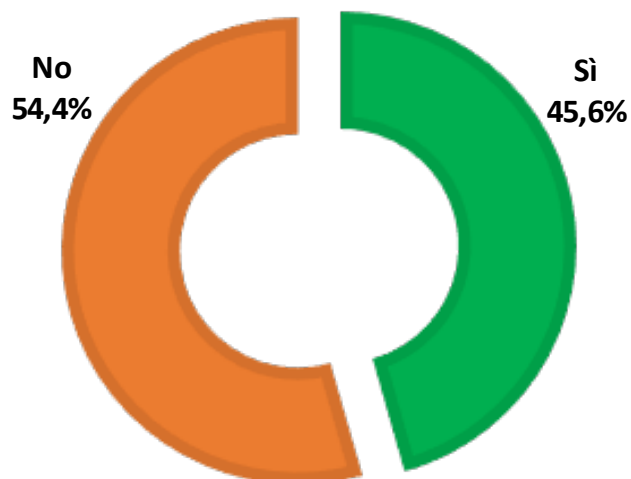
La spesa mensile della sua famiglia per l'acqua minerale è:



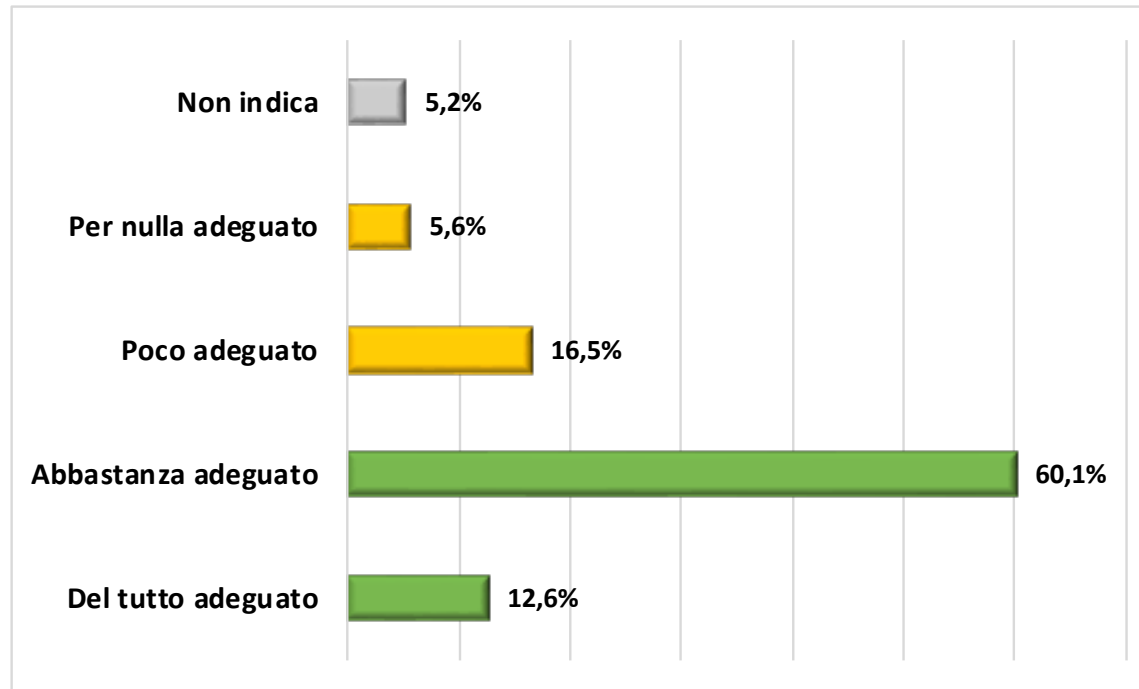
Sa quanto costa 1 l di acqua potabile?



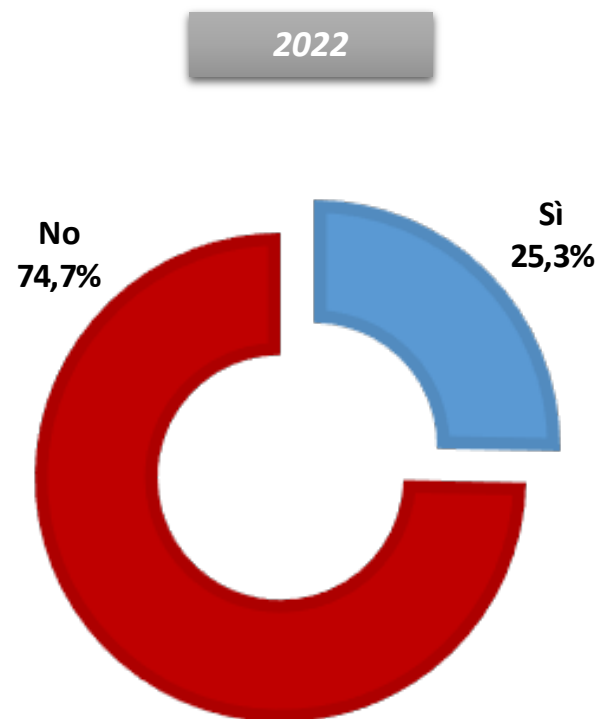
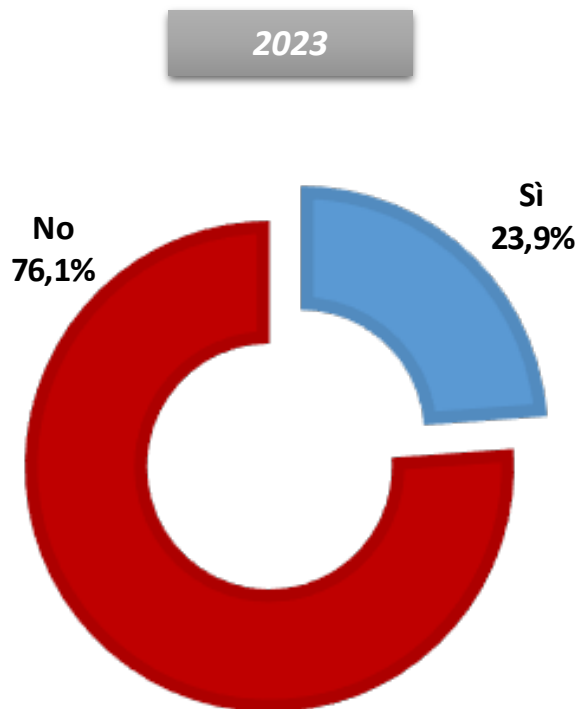
**La tariffa applicata al consumo dell'Acqua potabile che lei paga è legata alle diverse fasce di consumo.
Ne è a conoscenza?**



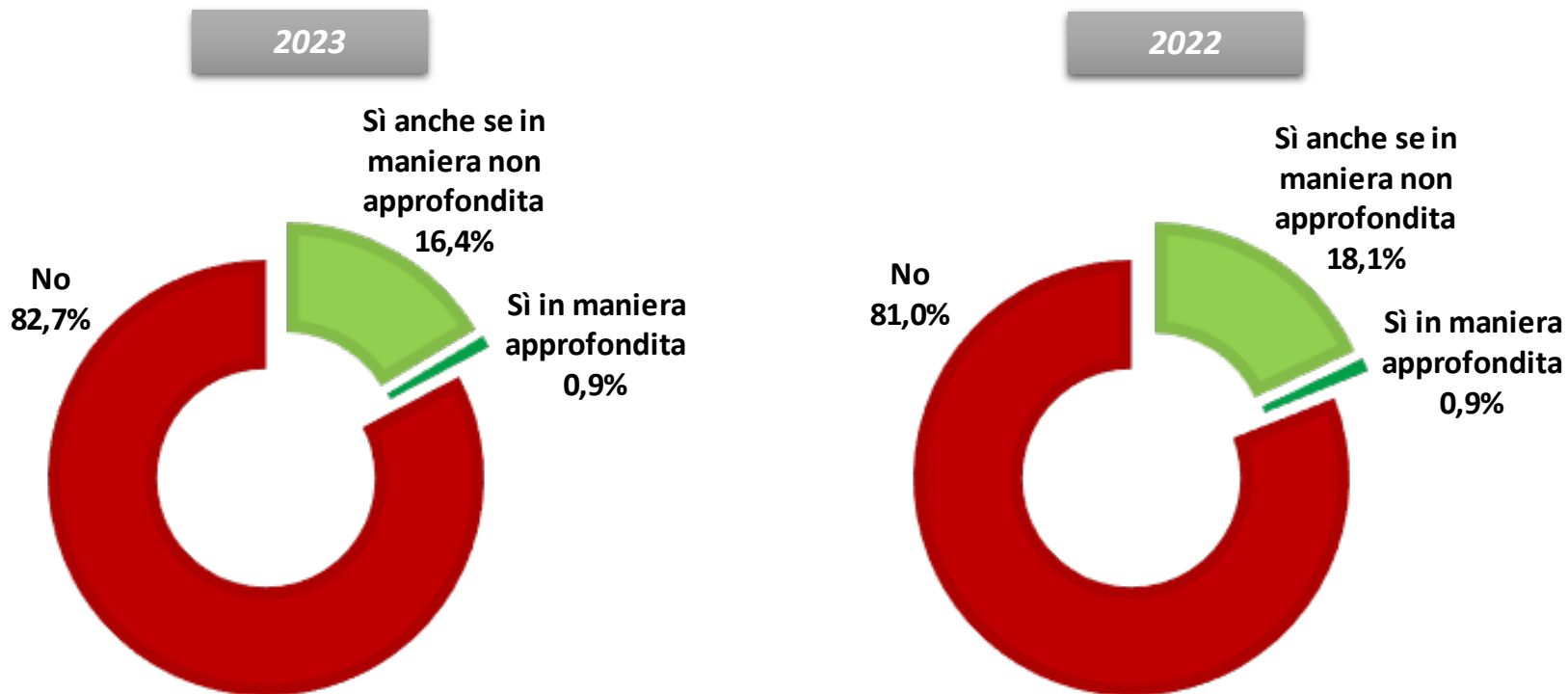
Ritiene che il costo del servizio che Le viene fornito da CADF sia:
(se sanno delle diverse fasce di consumo N=791)



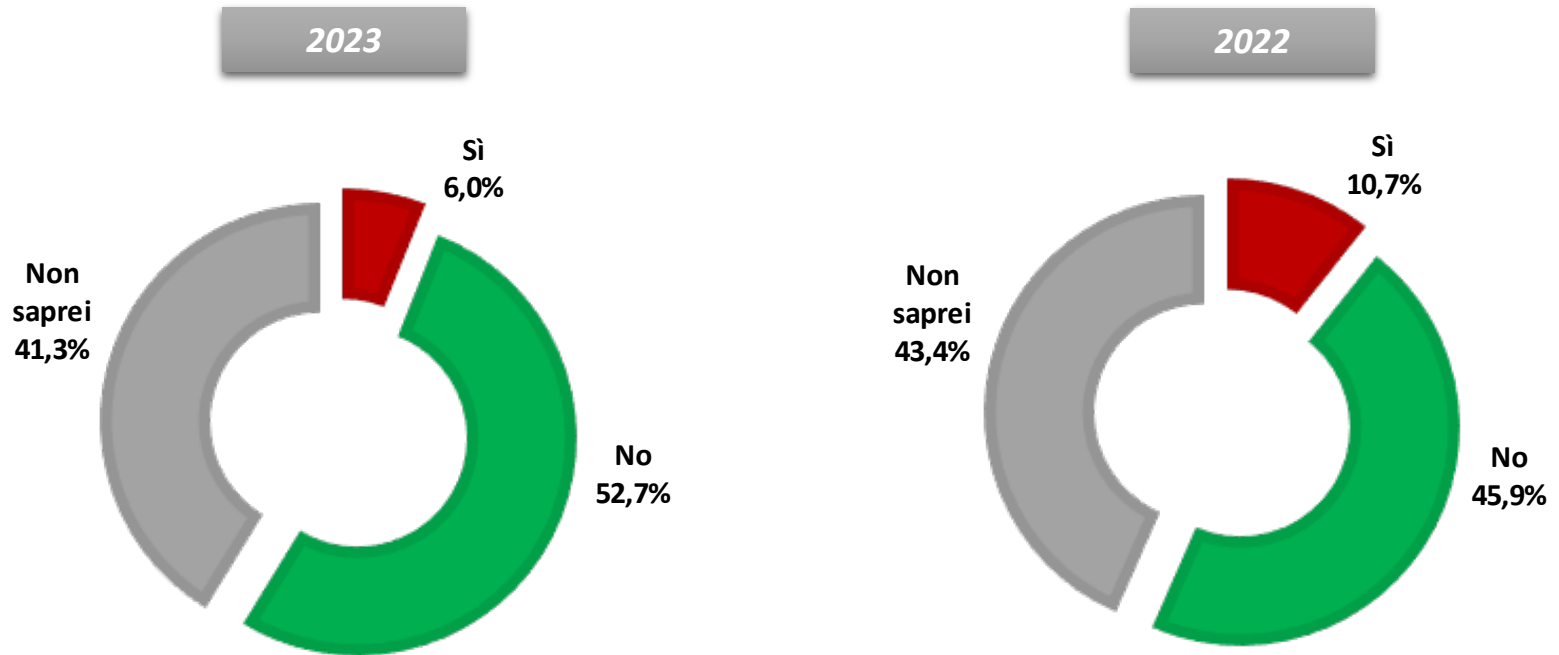
Saprebbe come procurarsi la Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato di CADF?



Conosce i contenuti della Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato?

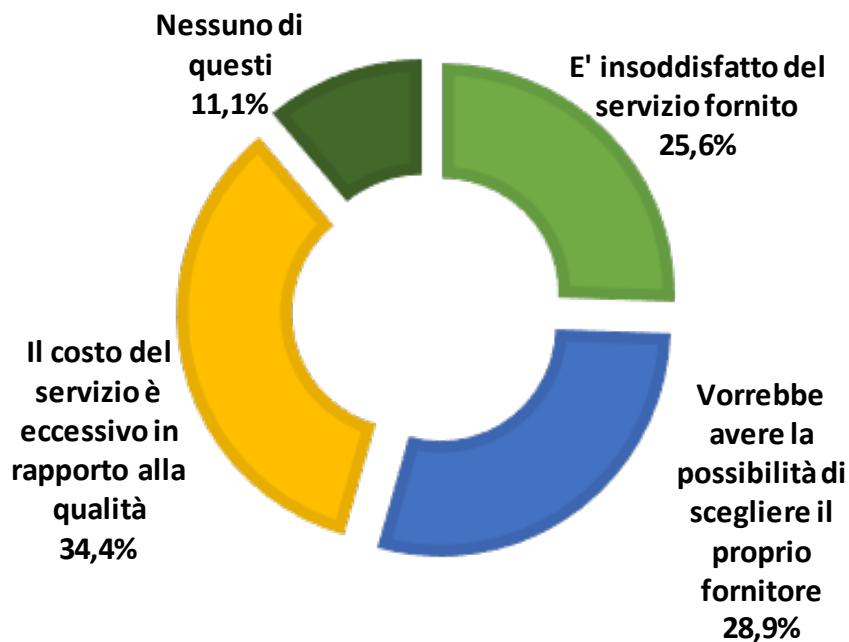


Se potesse abbandonare l'azienda che attualmente le fornisce l'acqua potabile e passare ad un'altra, lo farebbe?



Abbandonerebbe il suo attuale fornitore perché è insoddisfatto del servizio fornito, per avere la possibilità di scegliere il proprio fornitore o perché il costo del servizio è eccessivo in rapporto alla qualità?

(se potesse abbandonare il gestore = sì; N=104)



TESEO

MARKETING RESEARCH

Via Carlo Poma 1 - 20129 - Milano

www.teseo-research.it

027491141