



> 15 aprile 2026 alle ore 0:00

## L'indagine

### Cadf, gli utenti soddisfatti del servizio

► Anche nel 2025 Cadf ha realizzato l'indagine annuale sulla soddisfazione dell'utenza, coinvolgendo oltre 1.700 cittadine e cittadini, con un campione rappresentativo dei territori serviti. L'indice generale di soddisfazione sale a 93,2 (era 91,8 nel 2024) e anche il Customer satisfaction index cresce, raggiungendo 85,6. Fra i principali punti di forza emergono la continuità e la regolarità del servizio, insieme alla cortesia e disponibilità del personale e alla facilità di accesso agli sportelli. Elementi che contribuiscono a mantenere alta la fiducia delle persone.

Non mancano però gli ambiti su cui intervenire. In particolare, la bolletta continua a essere

percepita come poco chiara. Anche i tempi di risposta e la gestione dei reclami risultano meno soddisfacenti, pur riguardando una quota contenuta: solo il 3,1% del campione dichiara di aver presentato un reclamo (in calo rispetto al 3,7% del 2024). I canali di contatto più utilizzati restano il numero verde e lo sportello fisico, mentre cresce l'uso dello sportello online. Chi lo utilizza ne apprezza l'efficacia, ma quasi la metà delle persone intervistate non conosce ancora questa possibilità: un dato che evidenzia la necessità di informare meglio sui servizi digitali disponibili. Dall'indagine emerge anche un biso-

gno diffuso di maggiore chiarezza su tariffe e ruolo degli enti regolatori, spesso poco conosciuti: il 27,1% delle persone non sa da chi siano stabilite le tariffe e il 39,3% le attribuisce erroneamente a Cadf.

