

HydroGEA



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Customer Satisfaction Audit 2021



HydroGEA S.p.A.

*Utenti del Servizio Idrico in 20 Comuni della Provincia di Pordenone
Regione Friuli Venezia Giulia*

Luglio 2021

Lavoro realizzato da



Premessa

La realizzazione periodica della Customer Satisfaction dalle aziende di servizio pubblico è considerata dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri dello Stato come la procedura ideale per procurare una sistematica attività di ascolto degli utenti, orientata verso il miglioramento della qualità del servizio.

Normativa di Riferimento

Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

Direttiva sulla Rilevazione della Qualità Percepita dai Cittadini del Ministro della Funzione Pubblica del Marzo 2004

Direttiva 27 luglio 2005 - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie

Testo Unico Enti Locali 2016 art. 1 , 2 , 112 , 117 comma 1 c) , 119

D.Lgs. Servizi pubblici locali art. 21 comma 4 f)

D.Lgs 30 luglio 1999 , n° 286 art. 11

D.Lgs 27 ottobre 2009 , n° 150 art. 8 comma 1 c)

D.Lgs 14 marzo 2013 , n° 33 art. 32 comma 1 , art. 35 comma 1 n)

Decreto Trasparenza 17 maggio 2016 art. 28 comma 1 a) , art. 30 comma 1 b)

RIFORMA MADIA-legge124/2015 art.19 comma a), p)

Inoltre, la Deliberazione 18 giugno 2019 242/2019/a, Quadro strategico 2019-2021 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA – Allegato A – stabilisce nel primo punto degli "Obbiettivi strategici e Linee di Intervento: *Rilevazione annuale delle aspettative e della soddisfazione dei consumatori al fine di orientare meglio gli interventi alle attese degli stessi con il contributo degli operatori e delle associazioni dei consumatori.*"

L'attuale Carta dei Servizi di HydroGEA S.p.A. stabilisce il proprio compromesso con la qualità integrale del servizio, specifica i diversi fattori che la compongono –qualità dell'acqua, continuità dell'erogazione, ecc. - e stabilisce come priorità la partecipazione degli utenti nel raggiungimento degli obbiettivi.

Nel articolo 5.7.4 della Carta dei Servizi si stabilisce la «*valutazione del grado di soddisfazione dell'utente. Il Gestore effettua periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.*».

Per adempiere in modo effettivo tali obbiettivi essenziali enunciati, STRATEGICA, per conto della HydroGEA S.p.A. ha realizzato il seguente monitoraggio di Customer Satisfaction del servizio idrico fornito dall'azienda.

Principali risultati

customer satisfaction audit 2021

*Utenti del Servizio Idrico in 20 Comuni della Provincia di Pordenone
Regione Friuli Venezia Giulia*

Fattori analizzati

Per costruire un indice di Customer Satisfaction abbiamo operato sui diversi fattori concorrenti:

Aspetti tecnici

Fatturazione

Numero Verde pronto intervento

Numero Verde servizio clienti

Relazione allo sportello

Giudizio sul sito web

Rapporto prezzo qualità

Giudizio Globale

Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo:

Situazione attuale derivate dal grave evento meteo di agosto dell'anno scorso nell'area Nord Est

Confronto degli indicatori tra le diverse aree che integrano il territorio servito

(AREA NORD EST, AREA PORDENONE, AREA NORD OVEST)

Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell'indagine

Universo dell'indagine: 105.841 residenti / utenti del Servizio Idrico nei 20 Comuni della Provincia di Pordenone, Friuli Venezia Giulia.

Area geografica delle interviste realizzate: La totalità dei comuni segnalati. La quantità di interviste realizzate in ogni comune rispecchia in modo proporzionale la quantità di residenti (dati ISTAT 2020).

TOTALE RISPONDENTI: **1.207** interviste finali

*Margine di errore: +/- **2,80** %*

*Livello di confidenza: **95,0***

L'indagine si è svolta raccogliendo i dati in campo durante il mese di luglio 2021.

Questionario strutturato con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza.

Questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda.

L'indagine ha previsto lo svolgimento di 1.207 interviste telefoniche (100% del totale), con sistema CATI, (Computer-Assisted Telephone Interviewing) dove l'intervistatore interroga l'intervistato e registra le risposte in modo telematico, tramite un apposito software.

Disponibilità rispondenti

Abbiamo trovato il 78% degli intervistati tra «Molto» ed «Abbastanza» disponibili, quindi otto utenti su dieci hanno preso di buon grado l'iniziativa dell'Azienda rivolta ad ascoltare le loro opinioni riguardo la qualità del servizio.

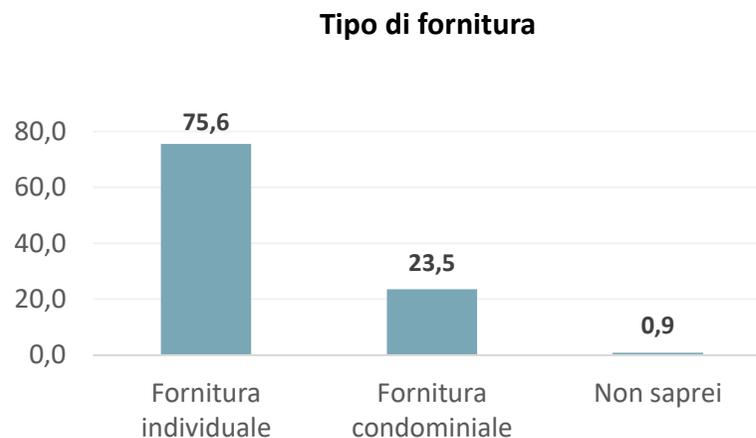
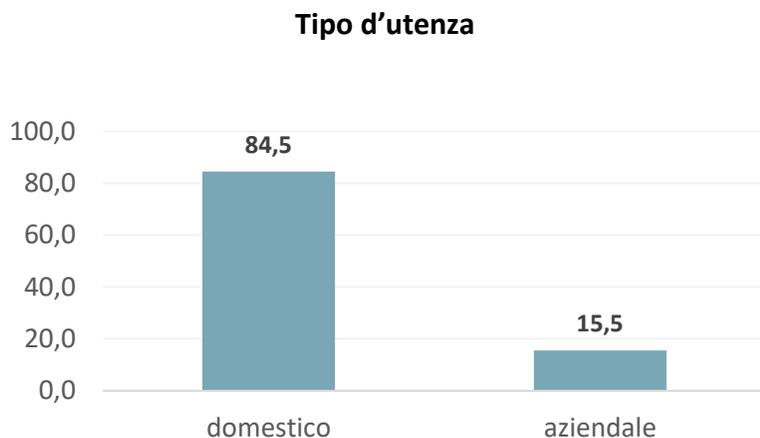
Solo un 22 % si è dimostrato un po' meno collaborativo, ma comunque hanno risposto fino all'ultima domanda.

In generale le persone si prestano volentieri a qualificare gli aspetti di un servizio essenziale come quello idrico e vedono di buon occhio l'iniziativa dell'Azienda che, attraverso l'ascolto, cerca un costante miglioramento della qualità del servizio.

Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell'indagine

Abbiamo condotto un totale di 1.207 interviste ad utenti del servizio idrico: 84,5 % (1.017 interviste) utenti domestici; 15,5 % (186) aziende.

L'utenza domestica rilevata corrisponde al 75,6 % (767 interviste) di utenza individuale; 23,5 % utenza condominiale (239 interviste). Solo un 0,9 % (9 intervistati) non hanno specificato il tipo d'utenza.

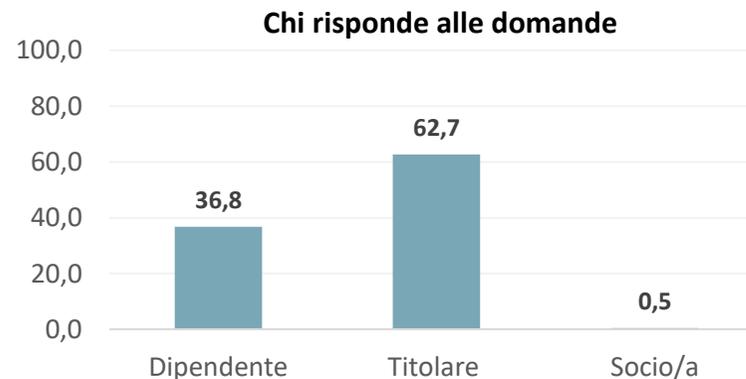
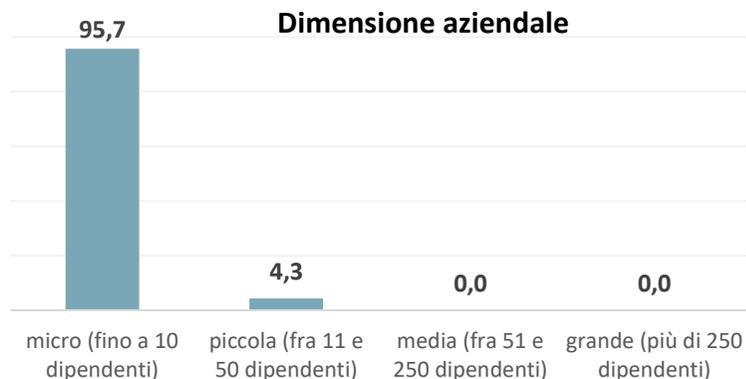
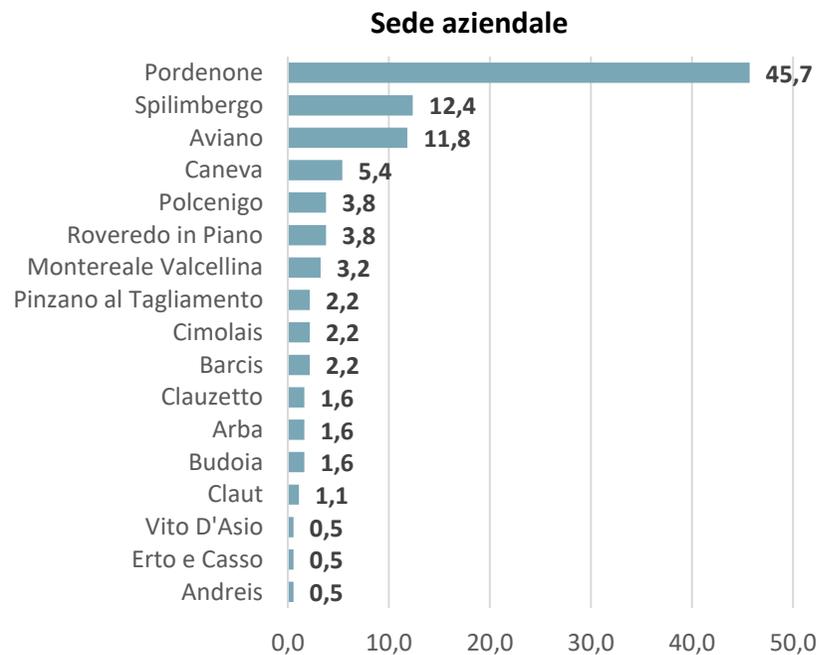


Scheda tecnica: dimensione e sede degli utenti aziendali

I dati corrispondono a 186 interviste condotte a utenti Aziendali (15,5 % del totale).

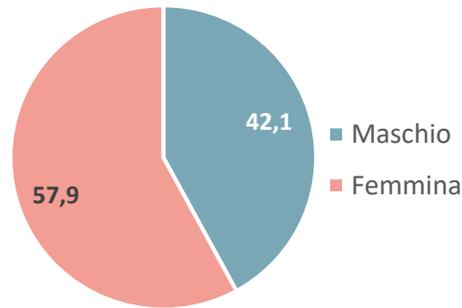
Il 95,7 % delle attività commerciali intervistate ha una dimensione micro (fino a 10 dipendenti). Il 4,3 % di piccola dimensione.

La maggior parte dei rispondenti (62,7 %) sono titolari, 0,5 % associati e 36,8 % dipendenti.

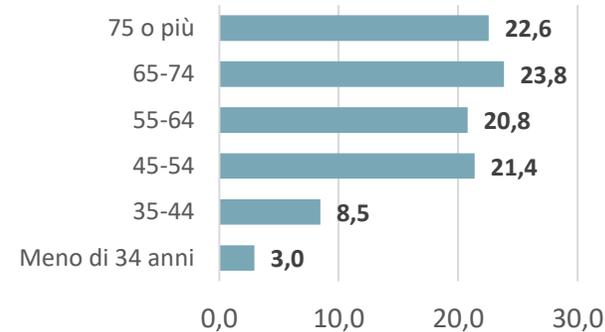


Scheda tecnica: Informazioni demografiche

Genere



Età



57,9 % di donne e il 53,6 % di persone con meno di 65 anni: sono questi i valori più alti nel profilo dei rispondenti.

C'è una buona parità dei sessi, con un 42,1 % di rispondenti maschi. Le donne sono state più disponibili degli uomini a rispondere al telefono e al questionario, anche quando a rispondere alla chiamata a volte è stato un uomo.

Meno della metà dei rispondenti (46,4 %) ha più di 65 anni.

L'età intermedia, da 35 a 64 anni, rappresenta il 50,7 % del totale degli intervistati. Questi numeri evidenziano una distribuzione omogenea tra le diverse fasce di età.

Indice di vecchiaia

Rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultra-sessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. *Ad esempio, nel 2021 l'indice di vecchiaia per il comune di Pordenone dice che ci sono 211,6 anziani ogni 100 giovani.*

Profilo dell'utenza: Viene definito tra l'invecchiamento della popolazione registrato nell'indice di vecchiaia ed il fatto che sono gli adulti a rapportarsi con l'azienda dentro il nucleo abitativo.

Valutazione SODDISFAZIONE e IMPORTANZA ASPETTI TECNICI

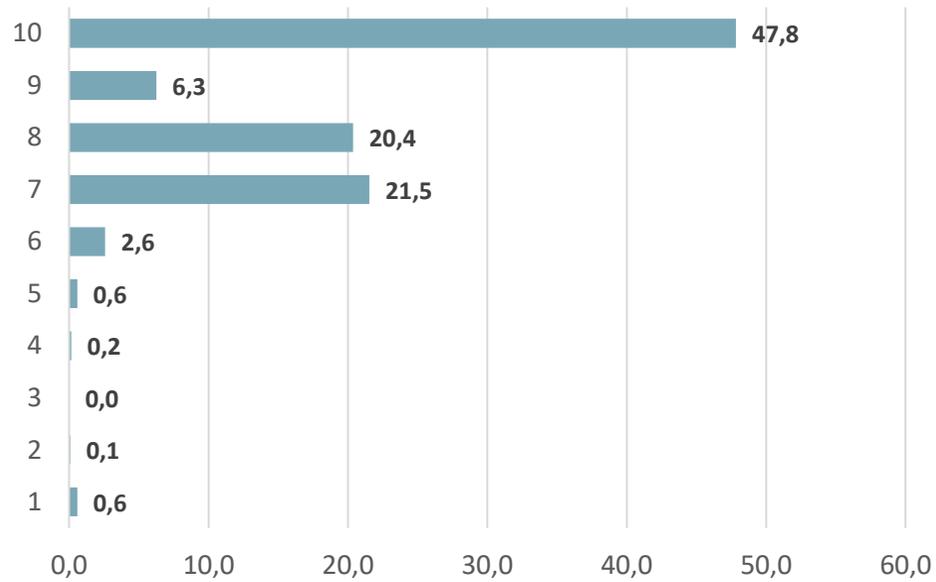
- ✓ Continuità del servizio
- ✓ Pressione dell'acqua
- ✓ Attivazione del servizio

- ✓ Qualità dell' acqua (sapore / odore / colore / limpidezza)

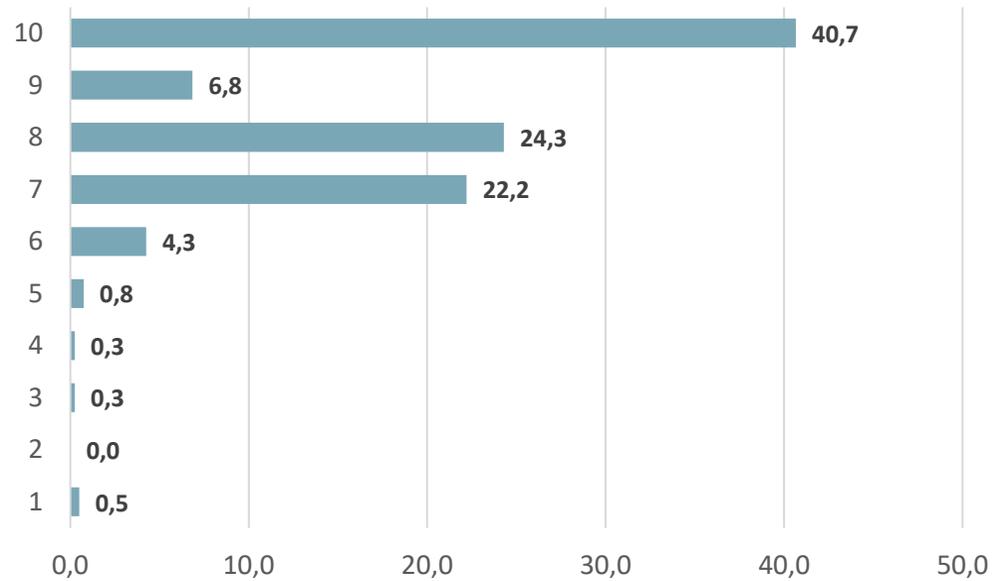
- ✓ Utilizzo e qualità dell'acqua del rubinetto che utilizza per bere

ASPETTI TECNICI: valutazione della soddisfazione dell'utenza

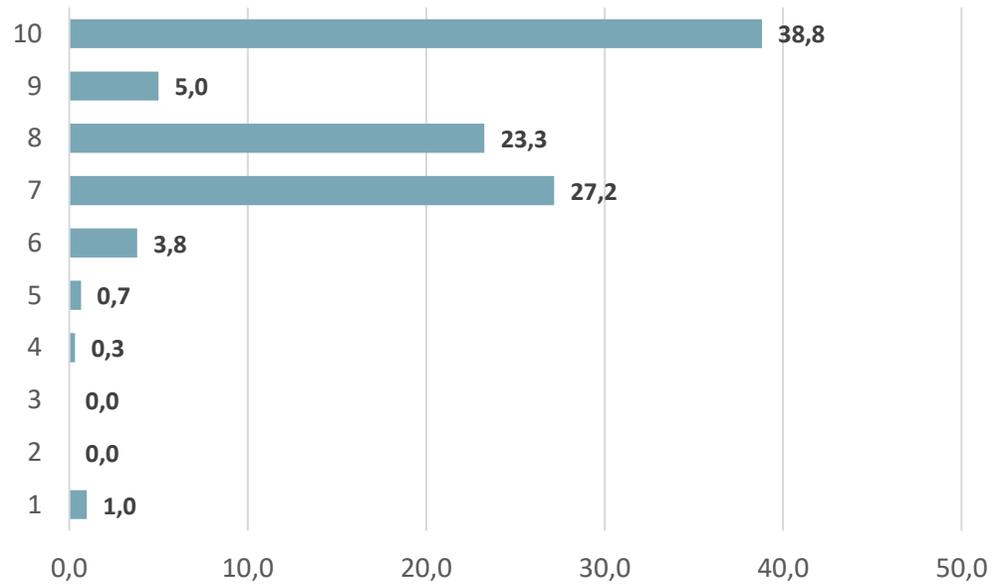
Continuità del servizio



ASPETTI TECNICI: valutazione della soddisfazione dell'utenza Pressione dell'acqua

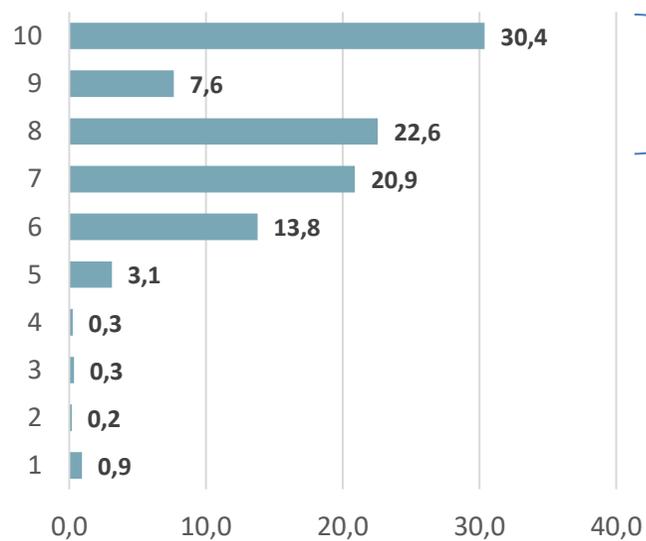


ASPETTI TECNICI: valutazione della soddisfazione dell'utenza **Tempi di attivazione** (allacciamento e/o posa contatore)

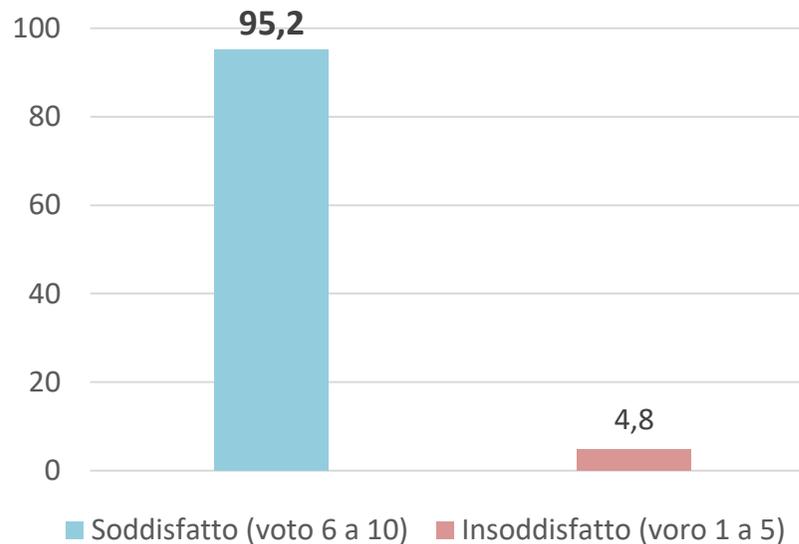


ASPETTI TECNICI: valutazione della soddisfazione dell'utenza

Qualità dell'acqua (sapore / odore / colore / limpidezza)

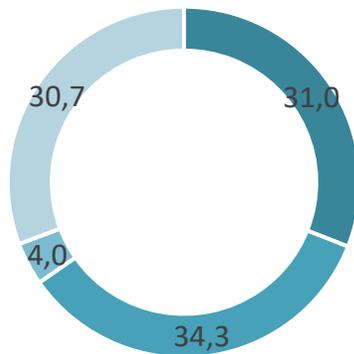


Molto soddisfatti
60,6 %



Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?

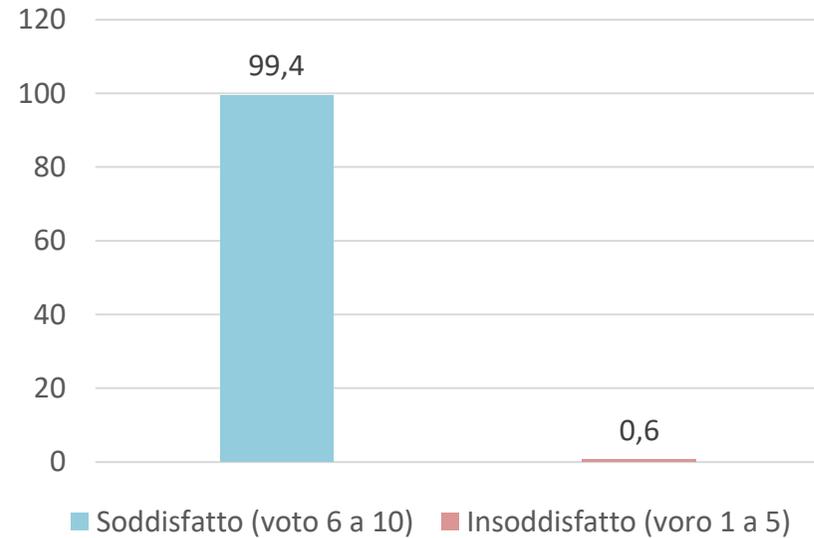
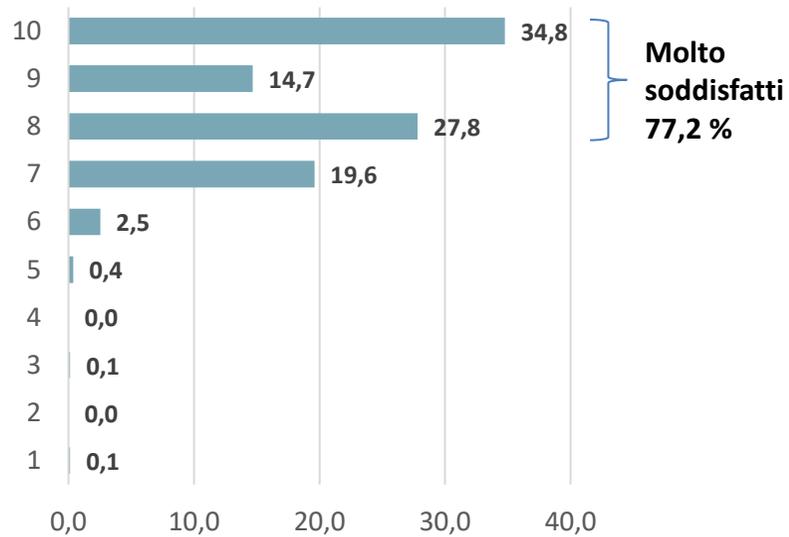
Si, utilizza
l'acqua
per bere
69,3 %



■ Si, sempre ■ Si, a volte ■ Quasi mai ■ Mai

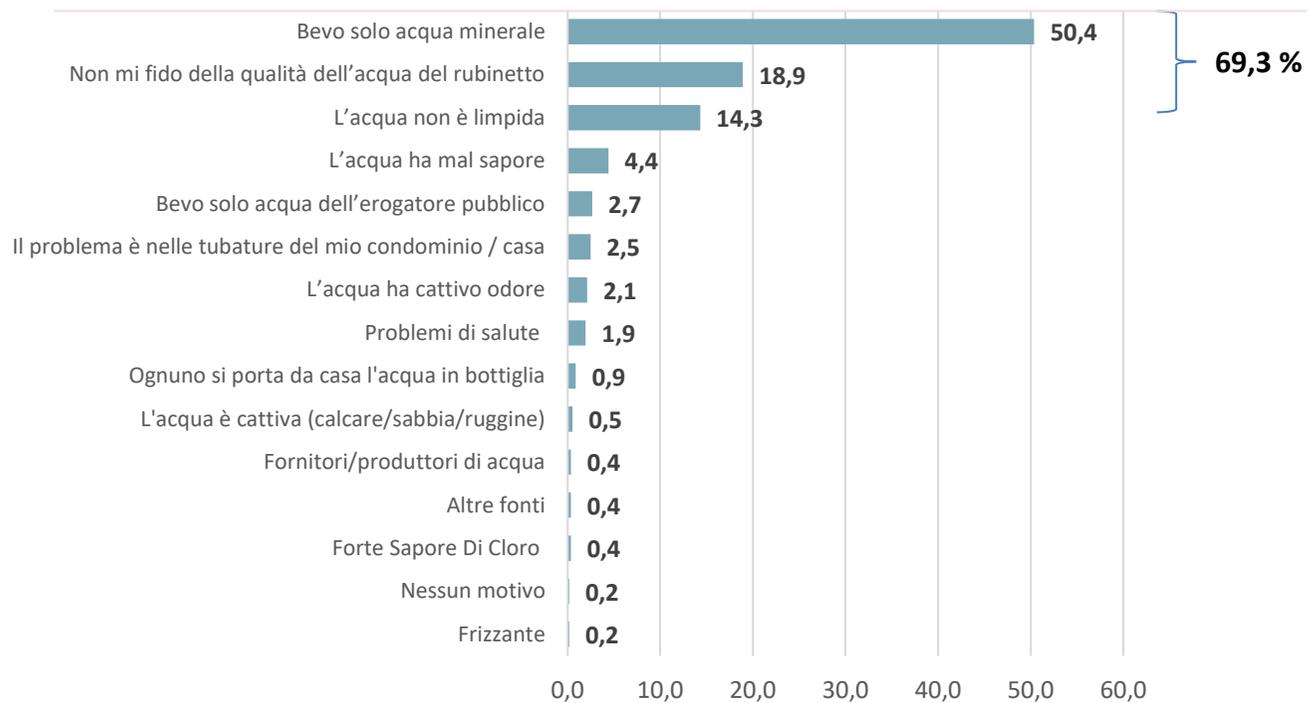
Se si, quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua?

Sul 69,3 % che beve l'acqua del rubinetto

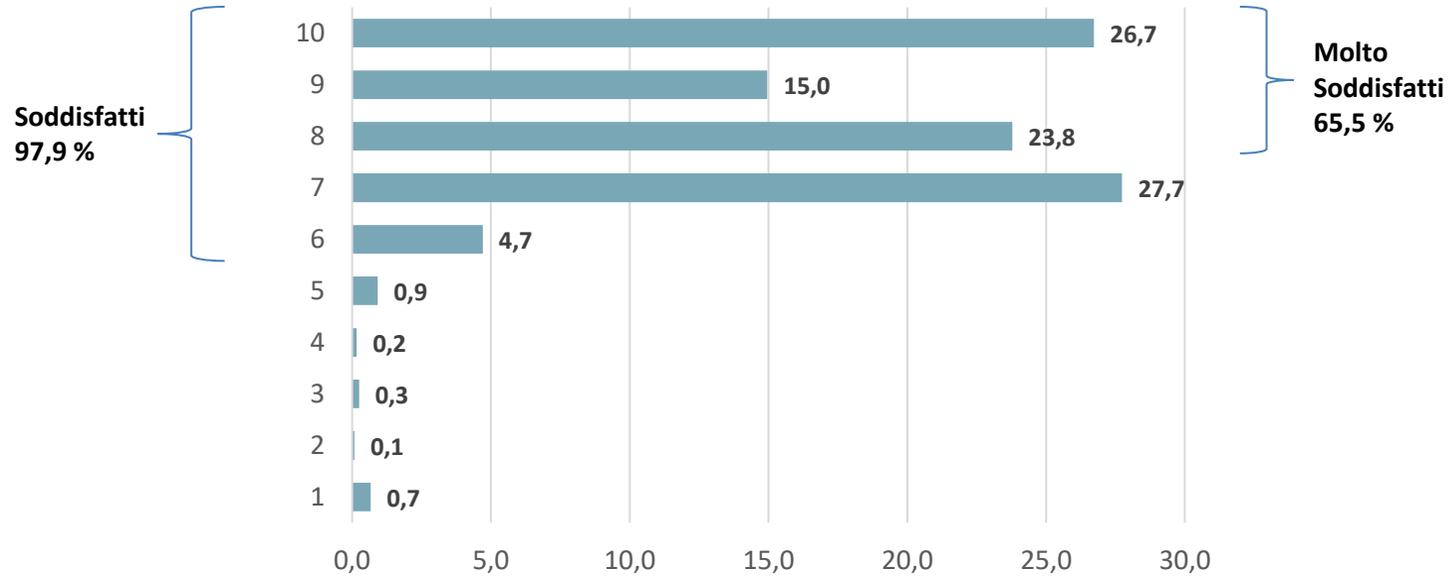


Se mai o quasi mai beve acqua di rubinetto, perché?

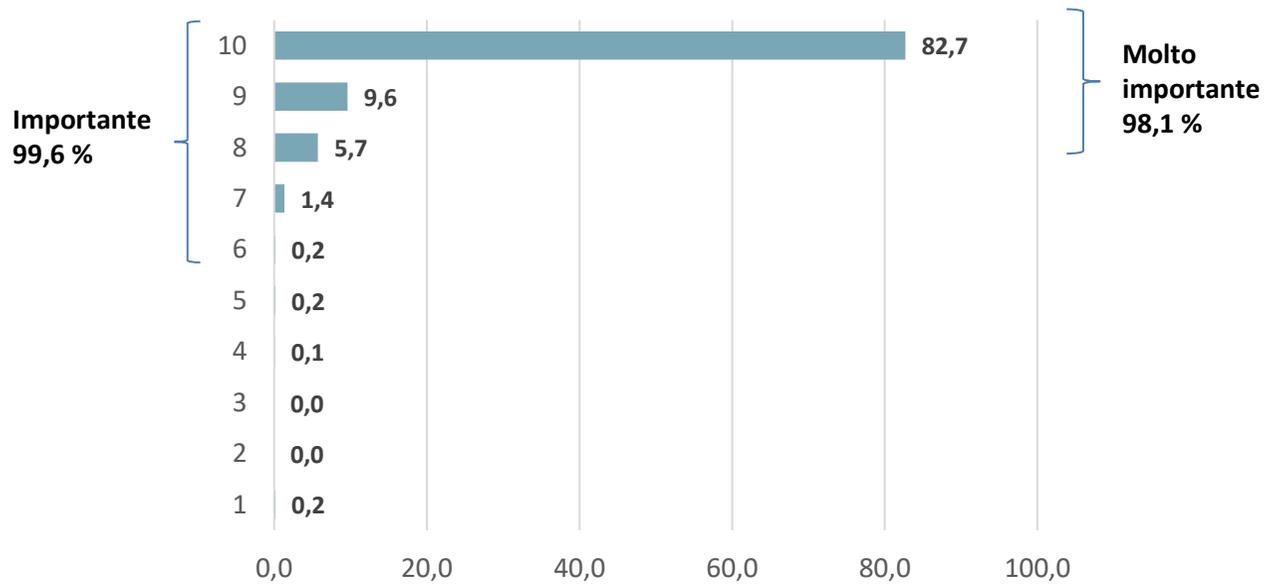
Sul 34,7 % che non beve mai o quasi mai



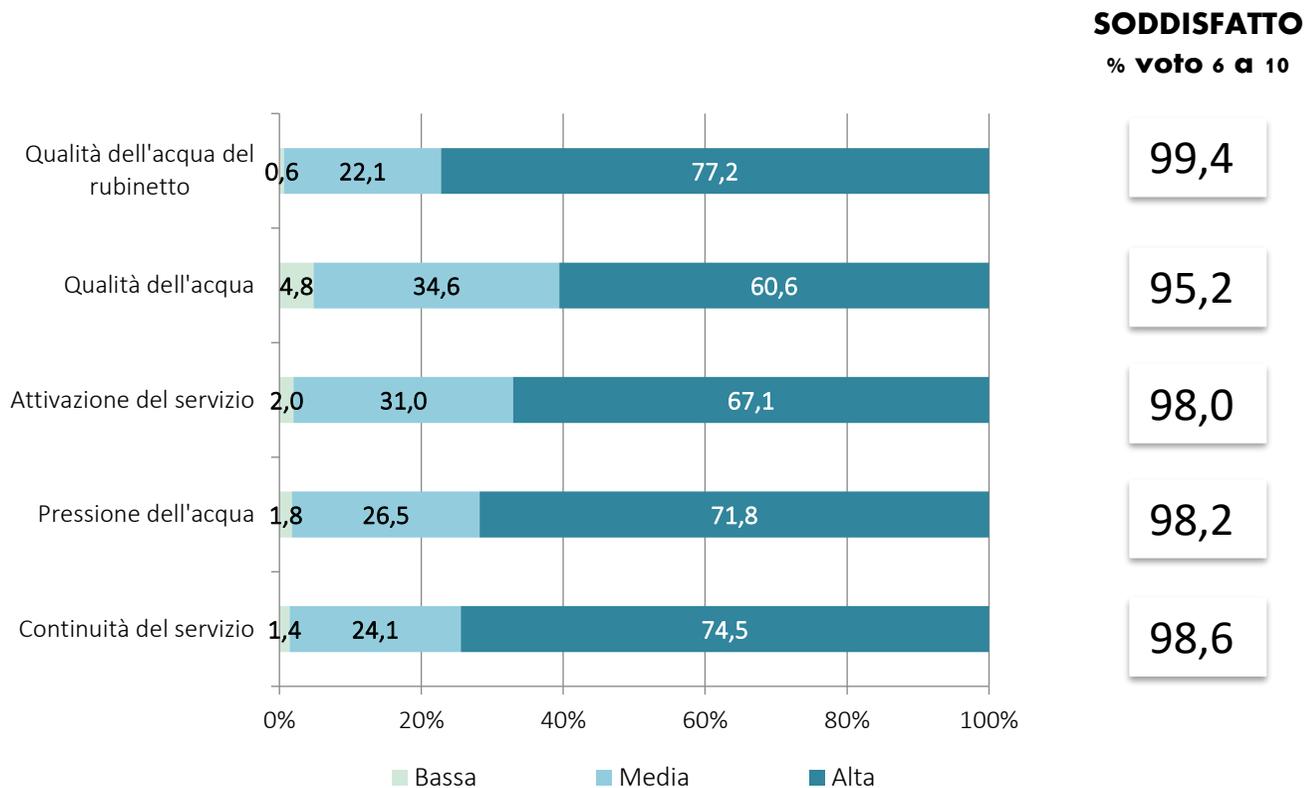
Quanto si ritiene soddisfatto in totale degli ASPETTI TECNICI del servizio?



Quanto ritiene importanti in generale gli ASPETTI TECNICI del servizio?



ASPETTI TECNICI dati comparati del grado di soddisfazione

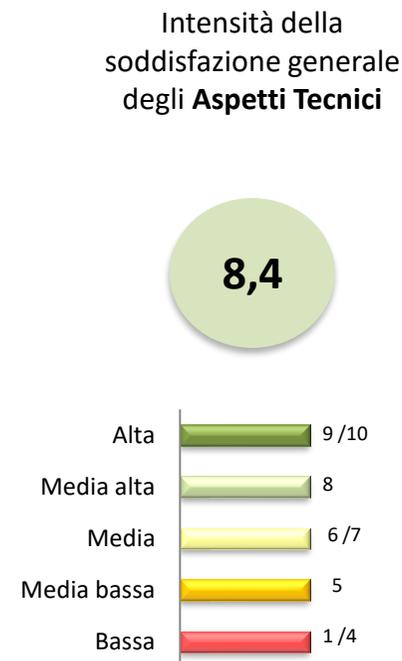
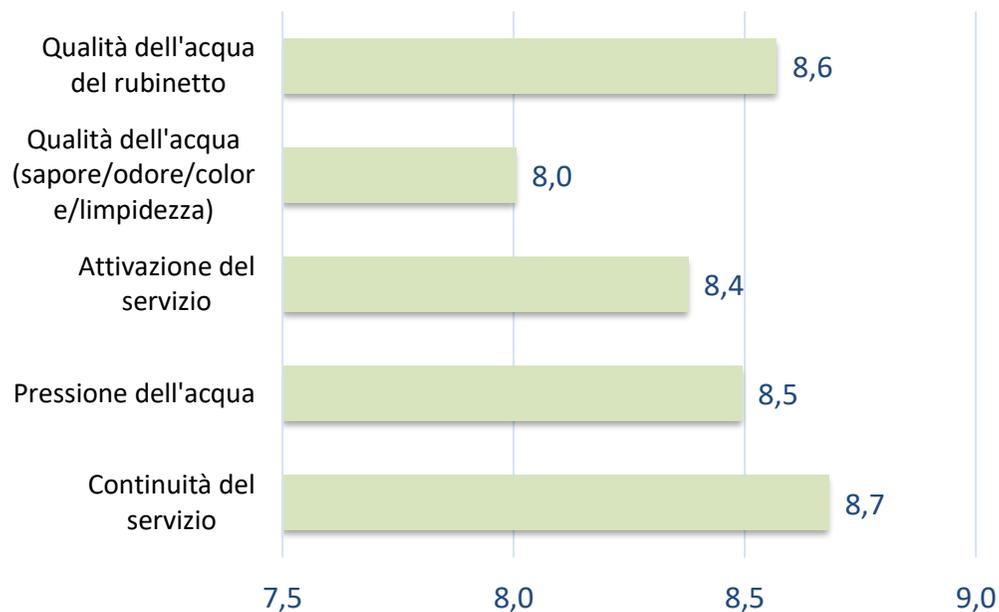


Indice % di soddisfazione totale degli ASPETTI TECNICI

97,8

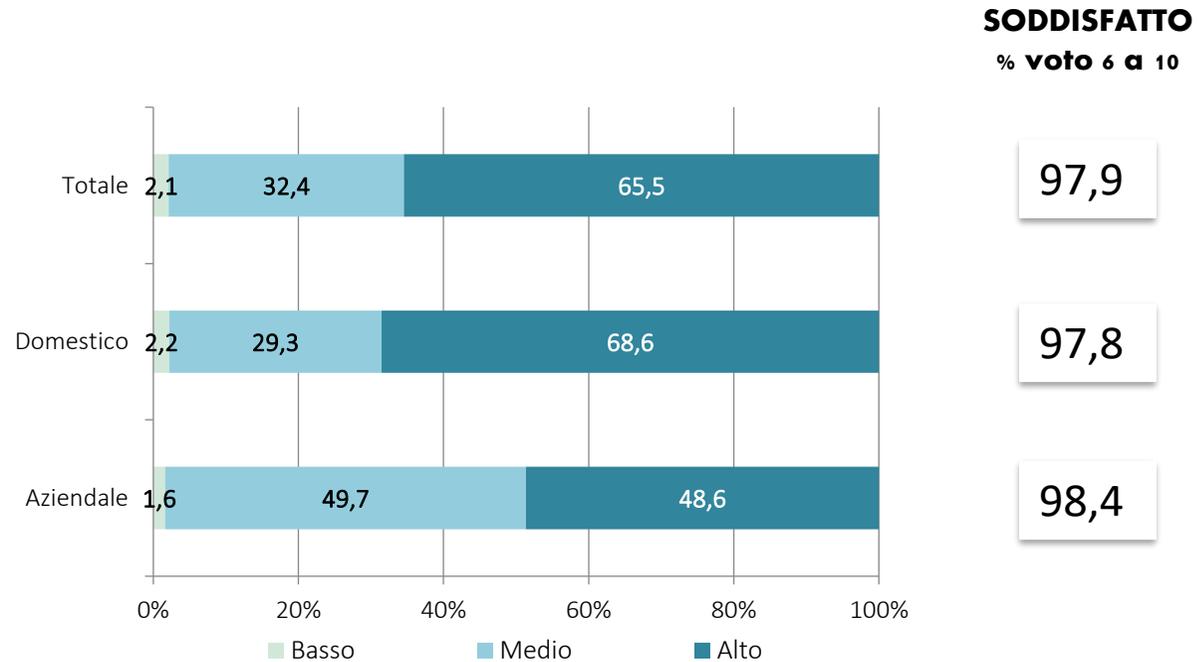
ASPETTI TECNICI

dati comparati dell'intensità del grado di soddisfazione



ASPETTI TECNICI

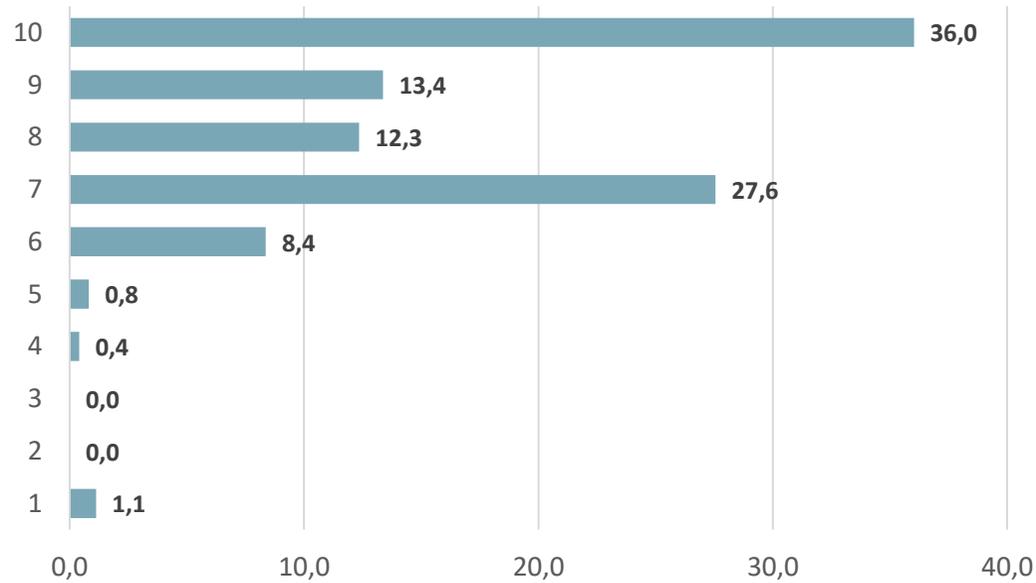
dati comparati del grado di soddisfazione (Overall del Fattore) per Tipo di Utenza



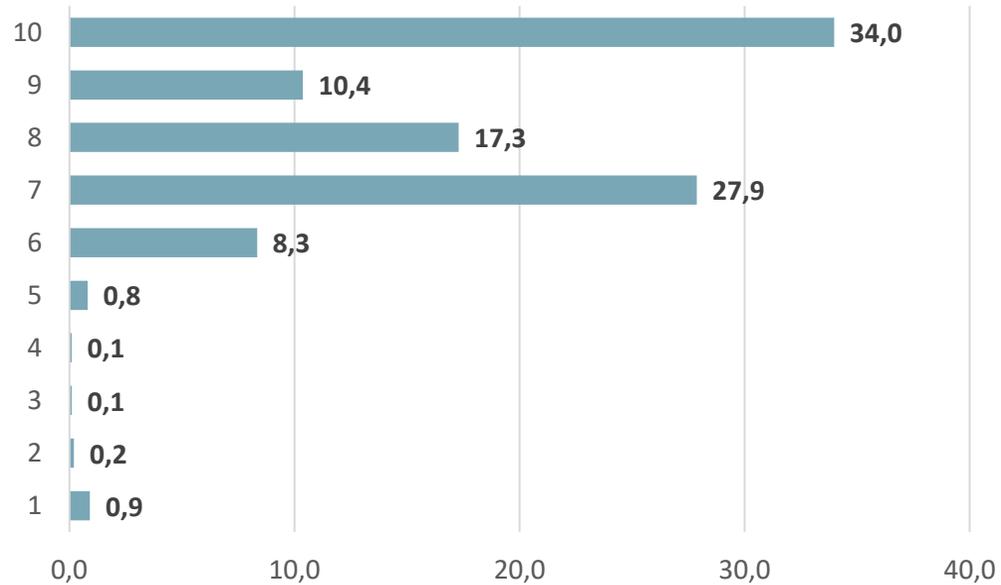
Valutazione SODDISFAZIONE e IMPORTANZA **FATTURAZIONE**

- ✓ Regolarità nelle lettura dei contatori
- ✓ Correttezza degli importi in bolletta
- ✓ Chiarezza e facilità di lettura delle bollette
- ✓ Facilità di accesso ai canali di pagamento in zona

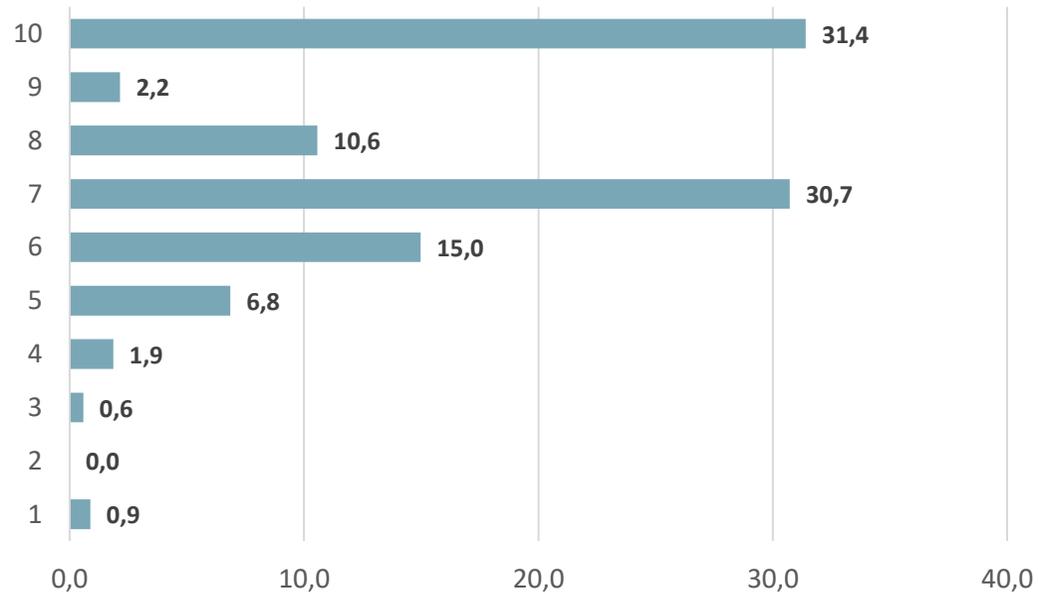
FATTURAZIONE: valutazione della soddisfazione dell'utenza Regolarità nella lettura dei contatori



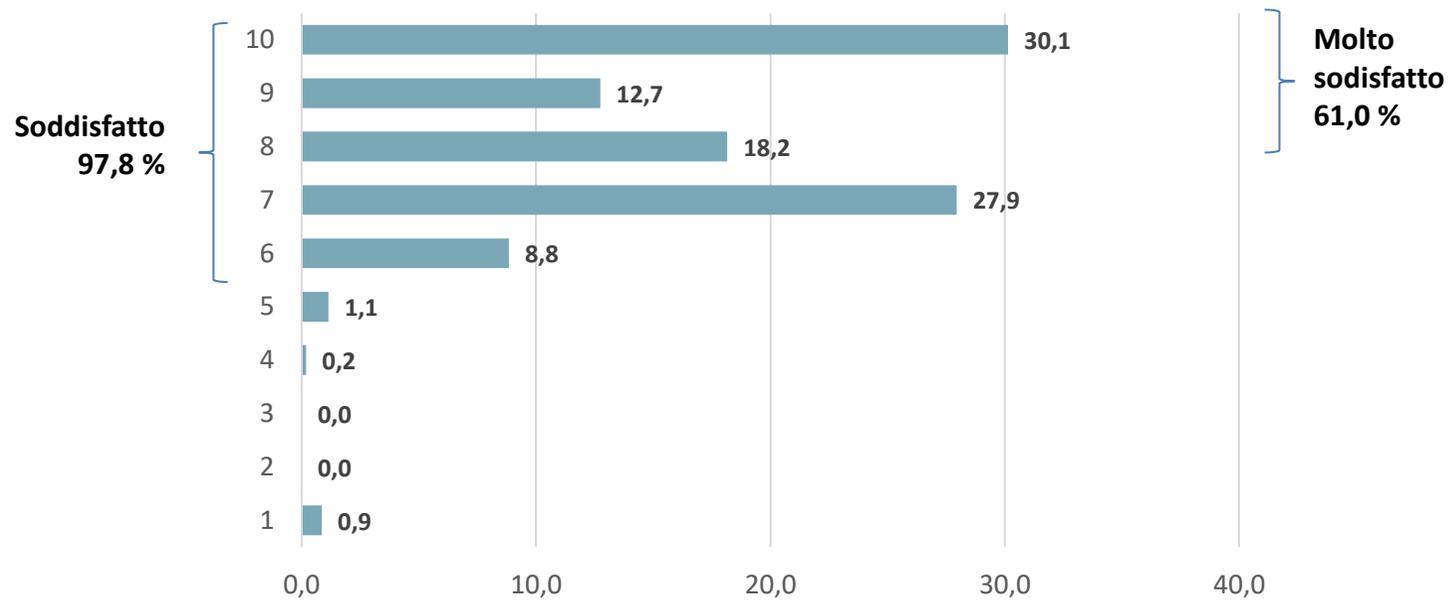
FATTURAZIONE: valutazione della soddisfazione dell'utenza Correttezza degli importi in bolletta



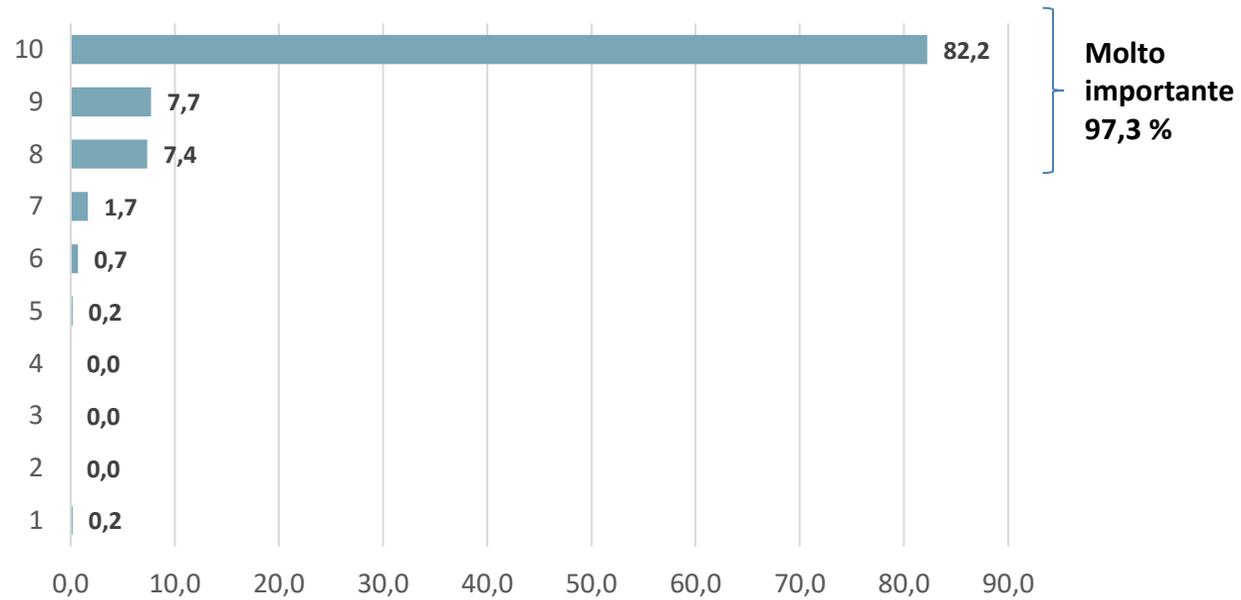
FATTURAZIONE: valutazione della soddisfazione dell'utenza Chiarezza e facilità di lettura delle bollette



Quanto si ritiene soddisfatto in totale degli aspetti relativi alla FATTURAZIONE?

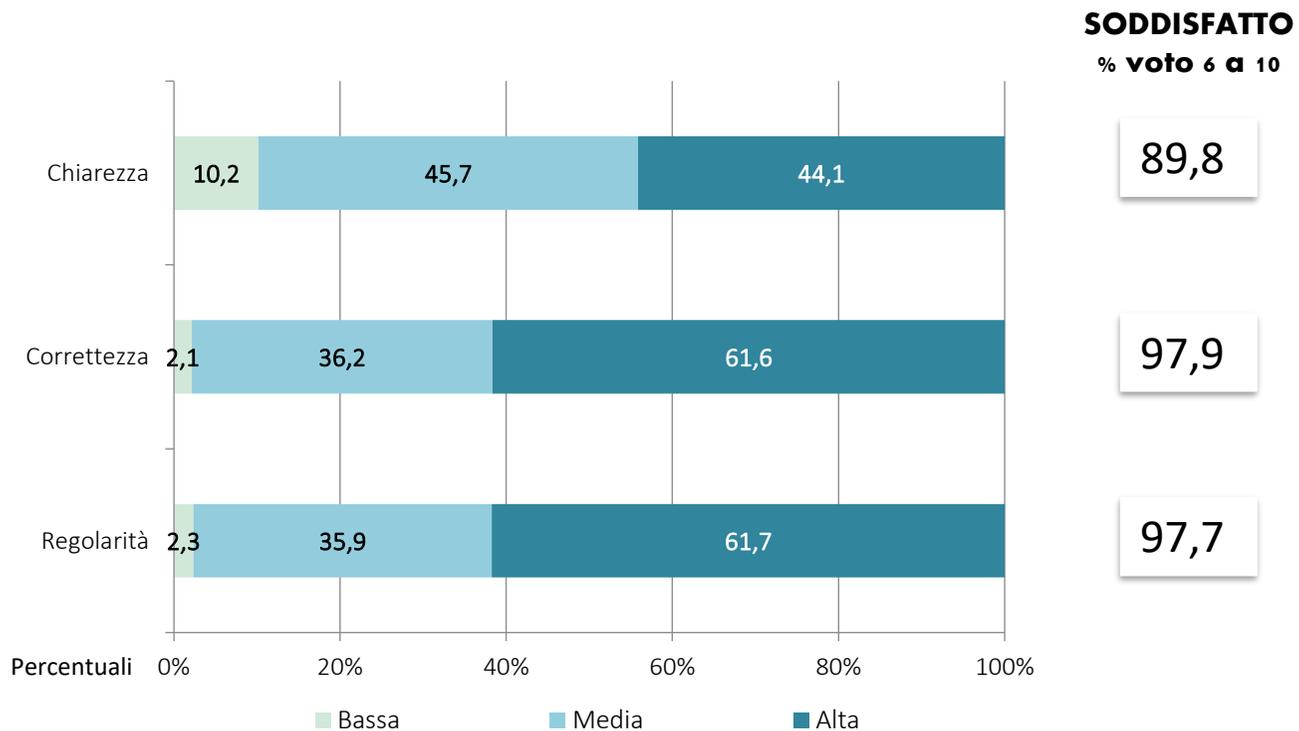


Quanto ritiene importanti in generale gli aspetti relativi alla FATTURAZIONE?



FATTURAZIONE

dati comparati del grado di soddisfazione

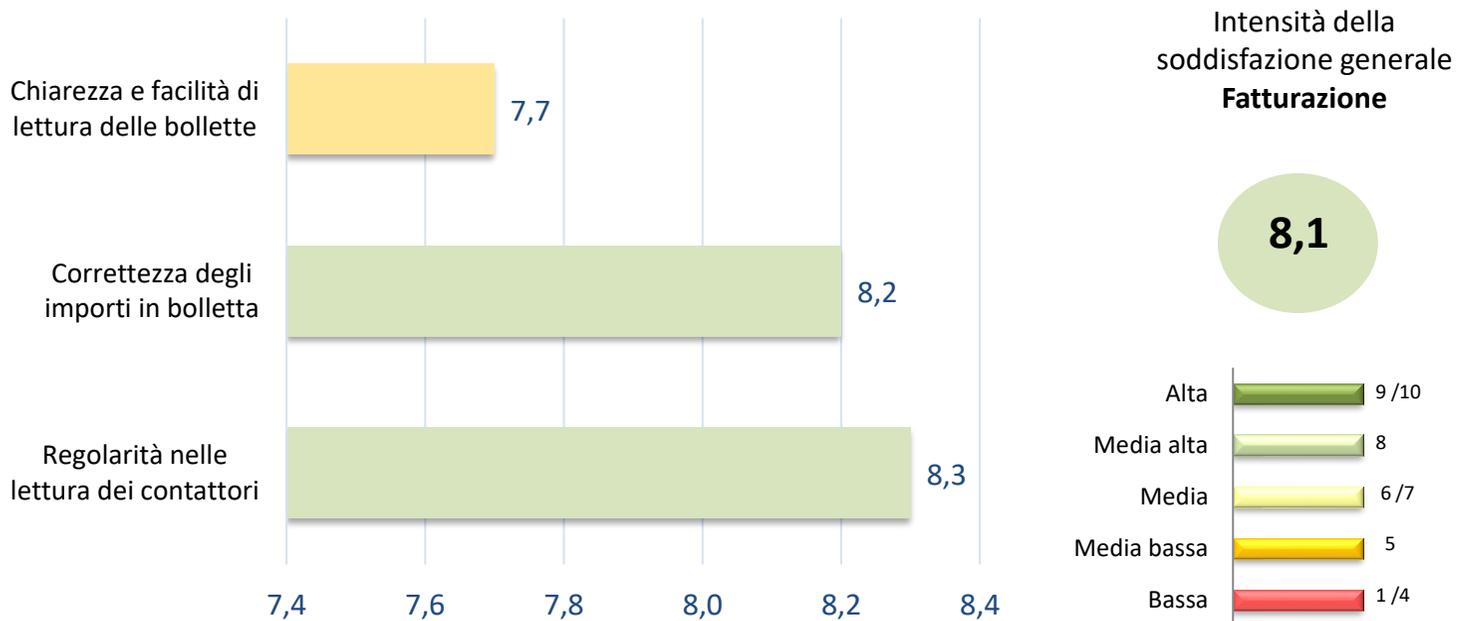


Indice % di soddisfazione totale della FATTURAZIONE

95,0

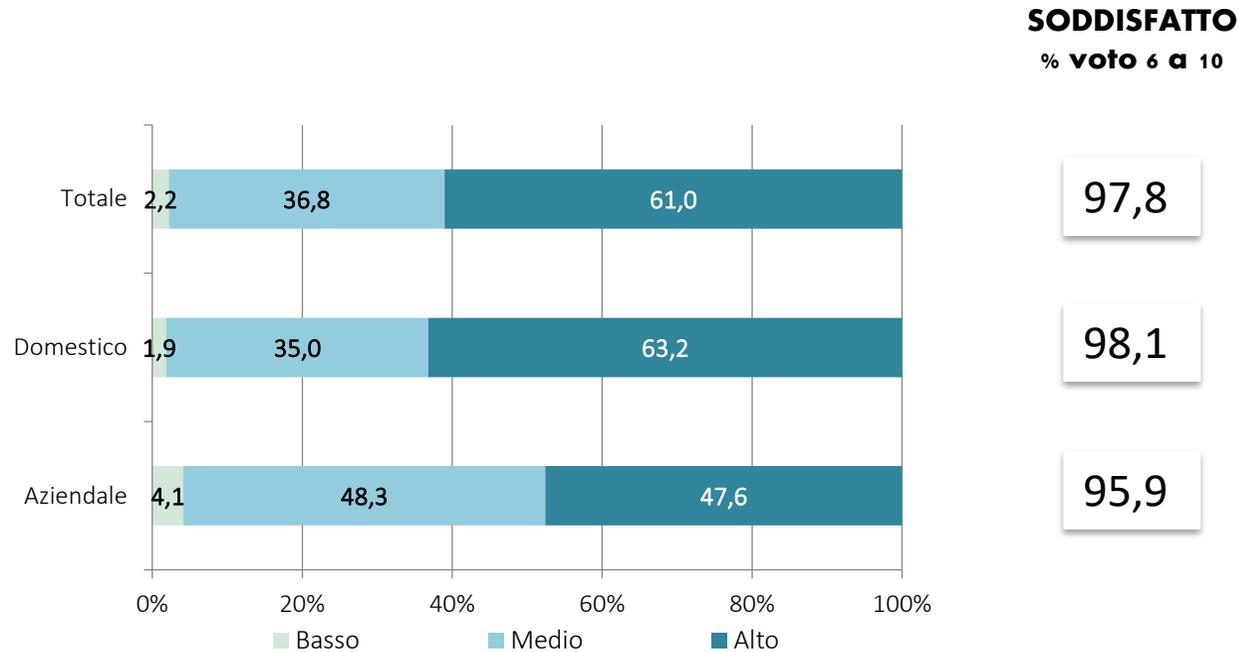
FATTURAZIONE

dati comparati dell'intensità del grado di soddisfazione



FATTURAZIONE

dati comparati del grado di soddisfazione (Overall del Fattore) per Tipo di Utenza

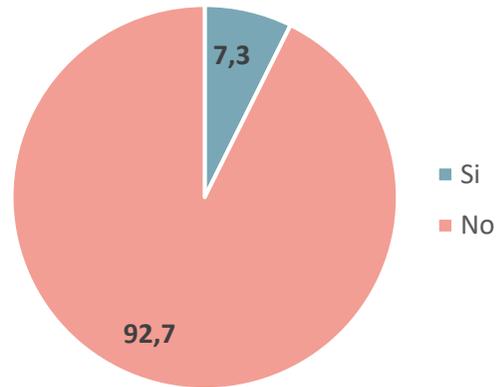


Valutazione SODDISFAZIONE e IMPORTANZA NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO

- ✓ Facilità di trovare la linea libera
- ✓ Chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico
 - ✓ Tempo di attesa per parlare con l'operatore
 - ✓ Cortesia dell'operatore
 - ✓ Competenza dell'operatore
- ✓ Tempestività della risposta per la segnalazione fatta

NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO

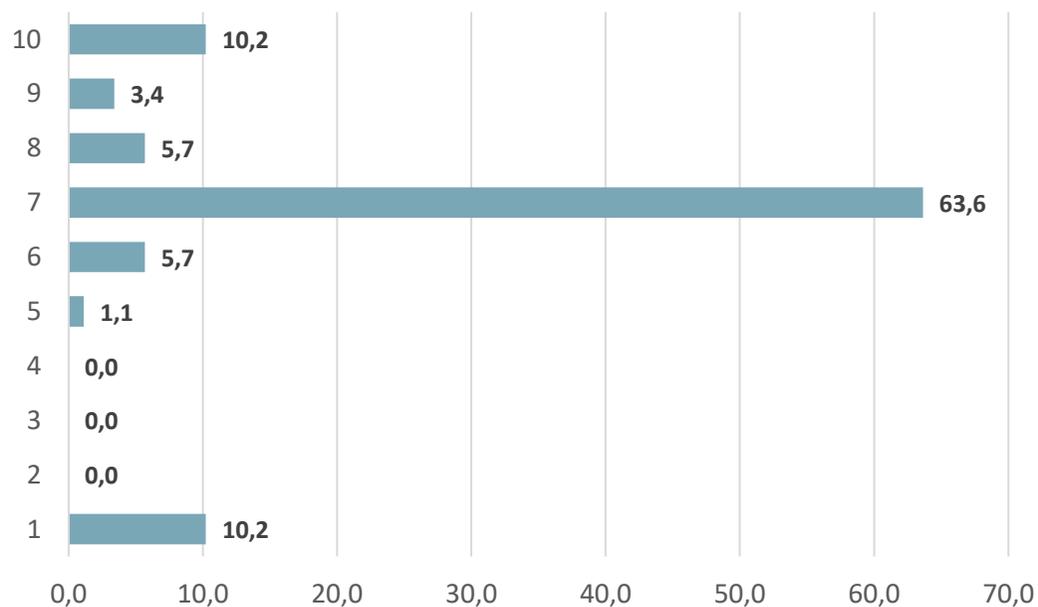
Ha mai chiamato il Numero Verde di Pronto Intervento?



NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO: valutazione della soddisfazione dell'utenza

Facilità di trovare la linea libera

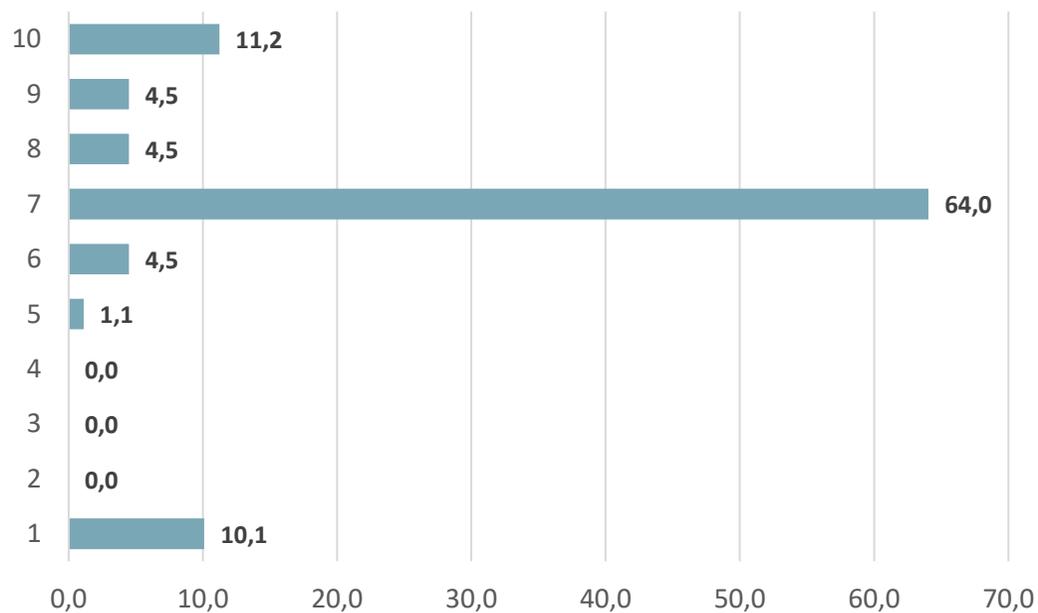
Sul 7,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: Valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO: valutazione della soddisfazione dell'utenza

Chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico

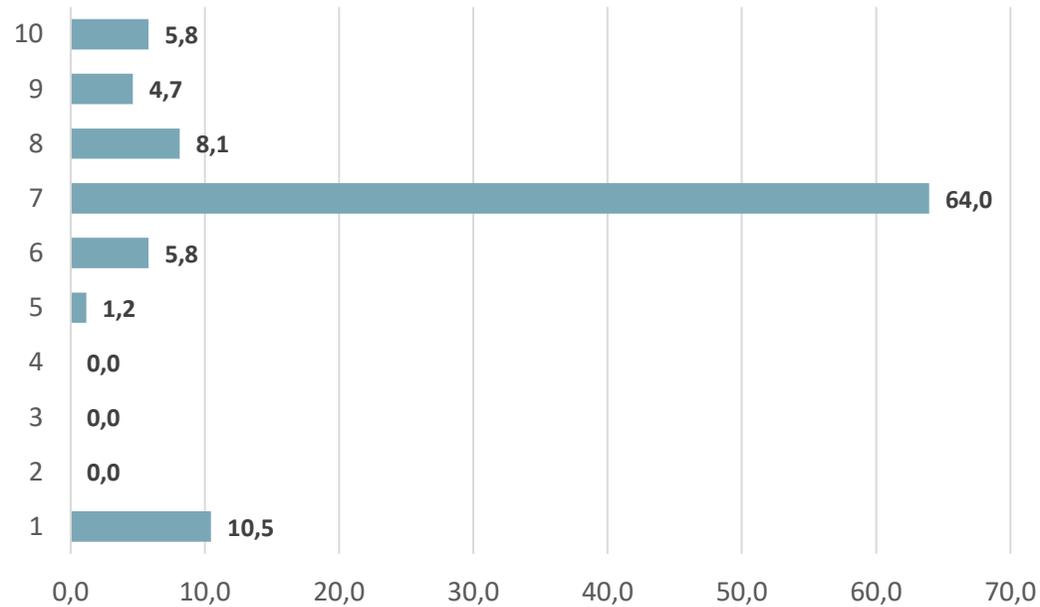
Sul 7,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: Valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO: valutazione della soddisfazione dell'utenza

Tempo di attesa per parlare con l'operatore

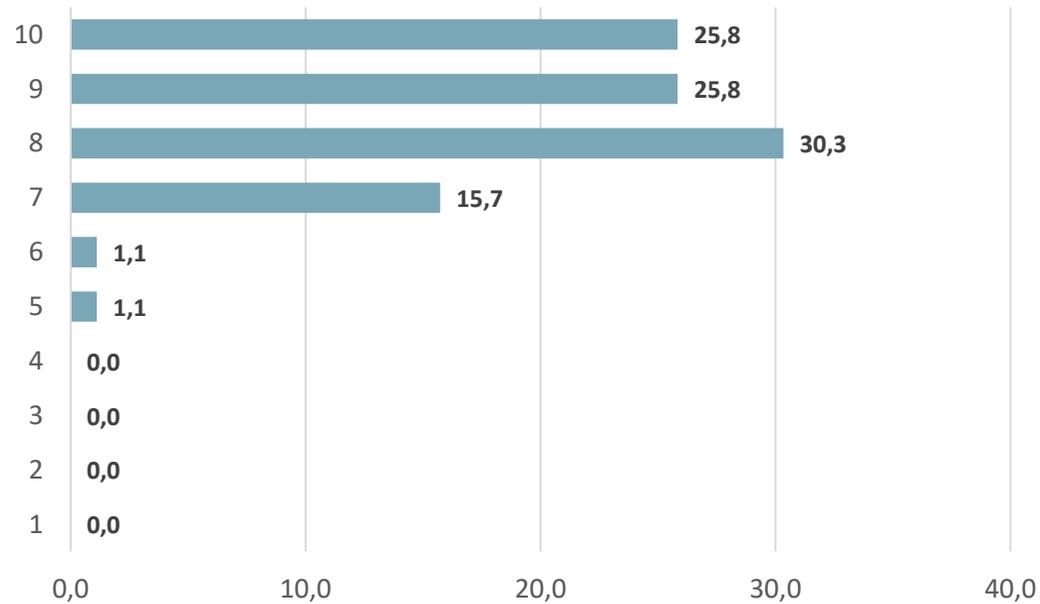
Sul 7,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: Valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO: valutazione della soddisfazione dell'utenza

Cortesia dell'operatore

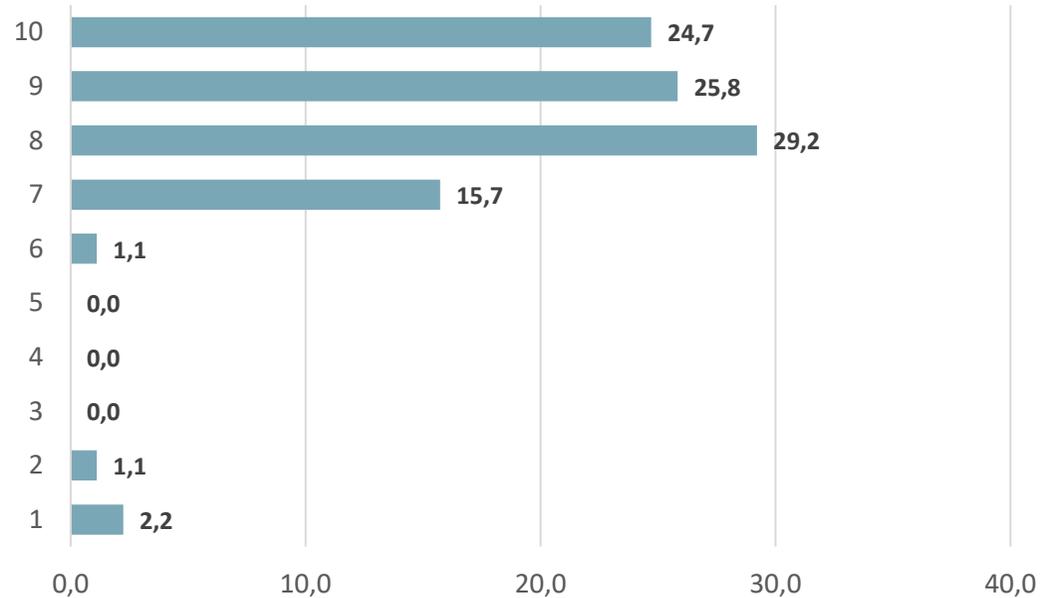
Sul 7,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: Valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO: valutazione della soddisfazione dell'utenza

Competenza dell'operatore

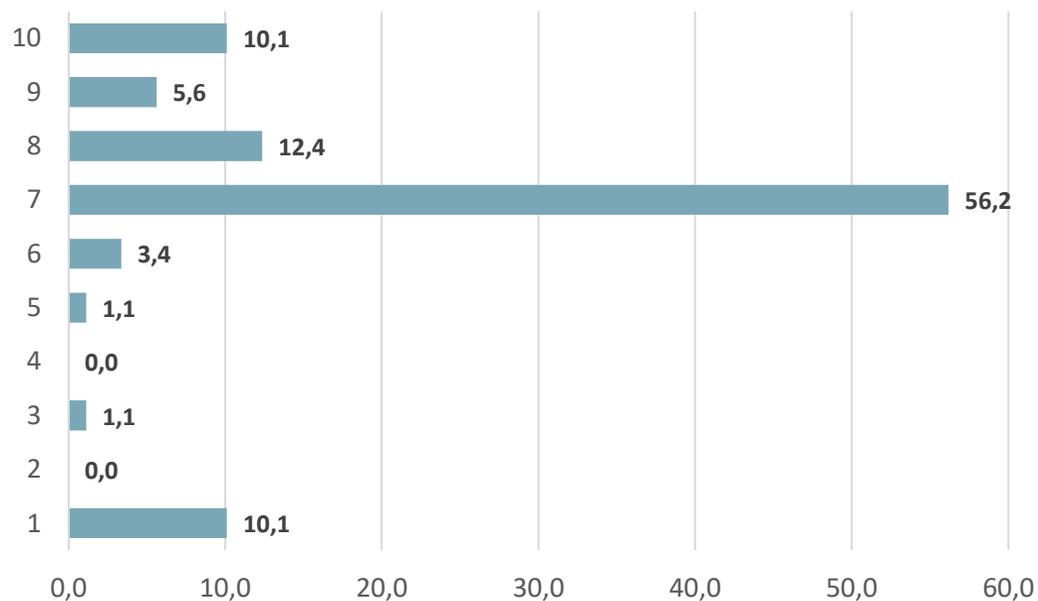
Sul 7,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: Valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO: valutazione della soddisfazione dell'utenza

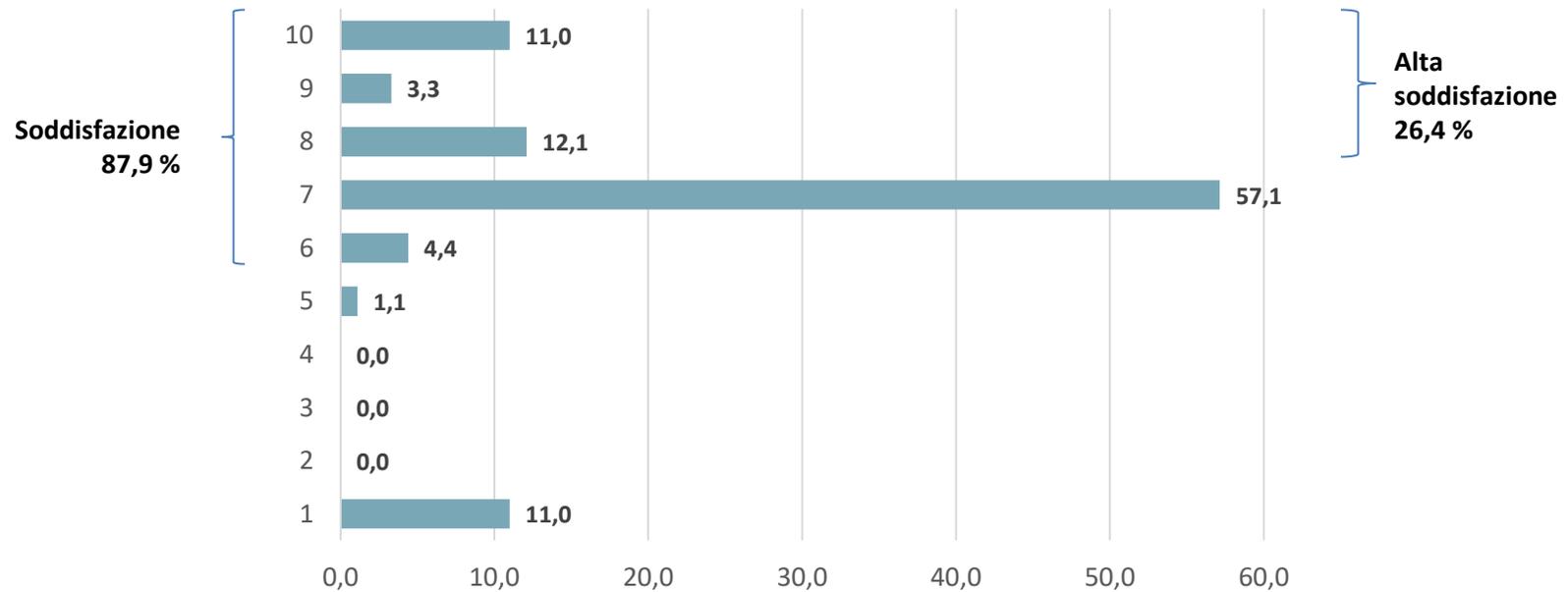
Tempestività della risposta per la segnalazione

Sul 7,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: Valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



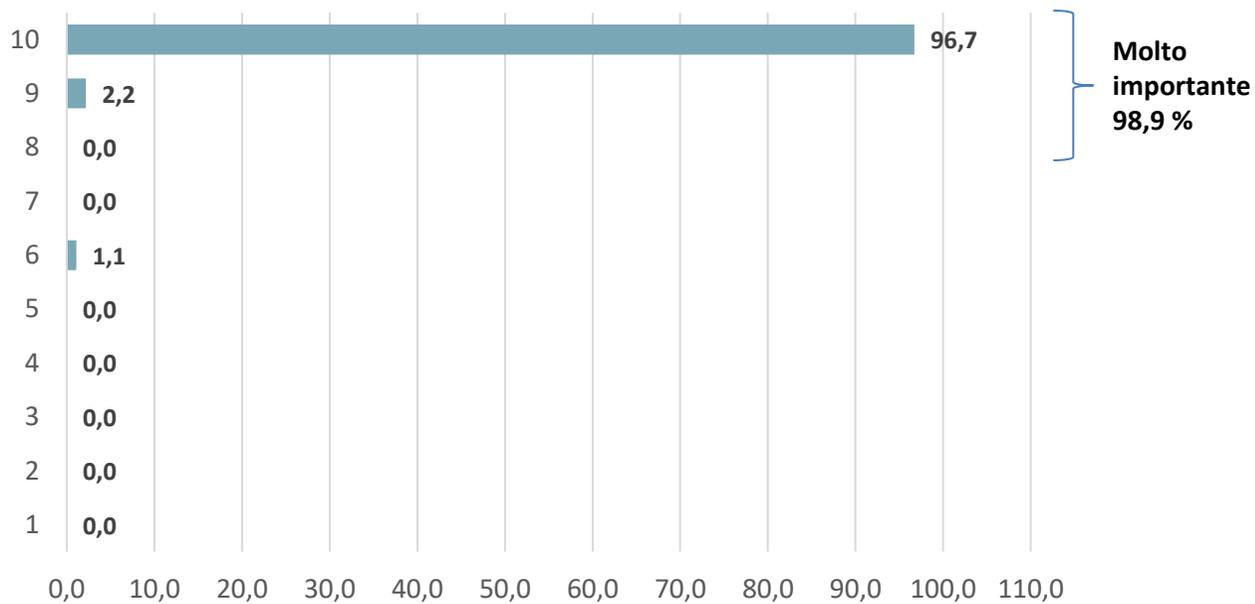
Quanto si ritiene soddisfatto in totale del NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO?

Sul 7,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: Valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



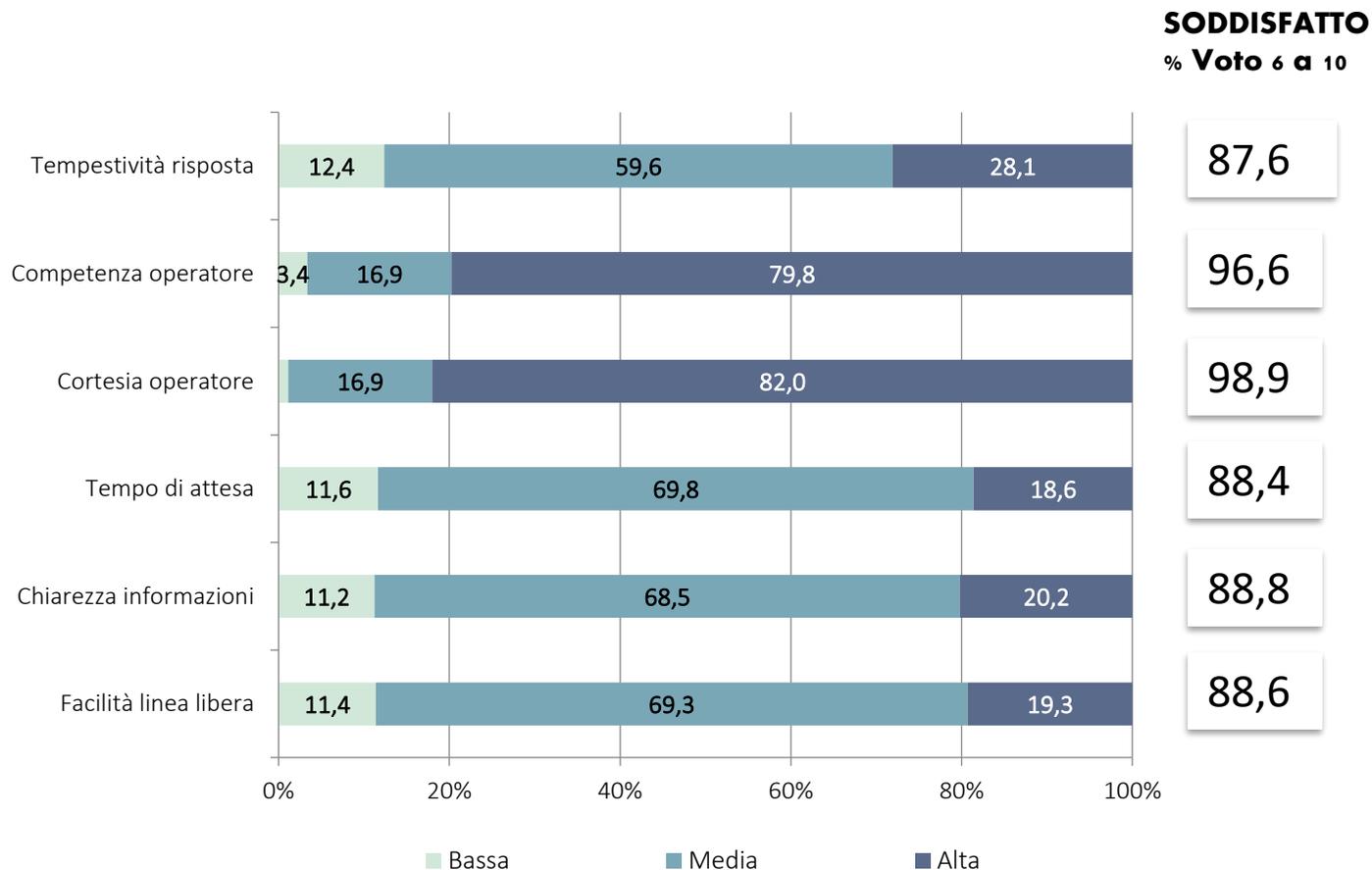
Quanto ritiene importanti in generale gli aspetti relativi al NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO?

Sul 7,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: Valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



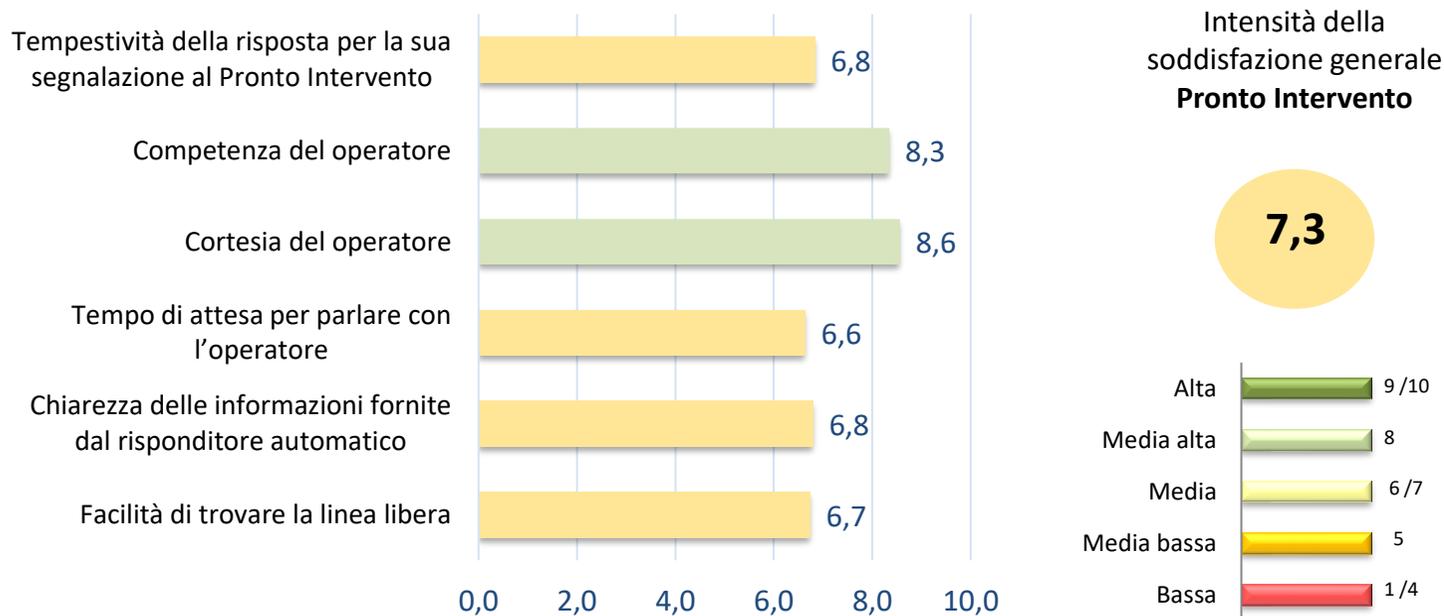
NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO dati comparati grado di soddisfazione

Sul 7,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: Valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO dati comparati dell'intensità del grado di soddisfazione

Sul 3,9 % del totale. Valore statistico dei risultati: SCARSO (margine di errore +/- 11,5 %). Attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza

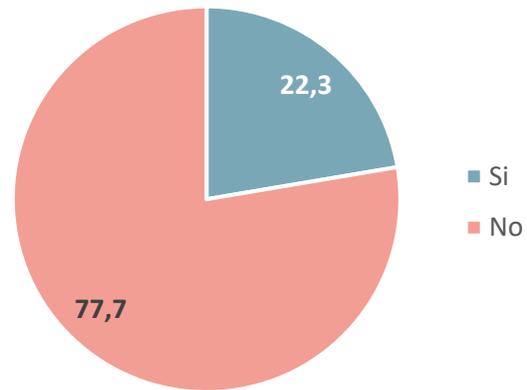


Valutazione **IMPORTANZA** e **SODDISFAZIONE** **NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI**

- ✓ Facilità di trovare la linea libera
- ✓ Chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico
 - ✓ Tipo di operazione che si può fare al telefono
 - ✓ Tempo di attesa per parlare con l'operatore
 - ✓ Cortesia dell'operatore
 - ✓ Competenza dell'operatore

NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI

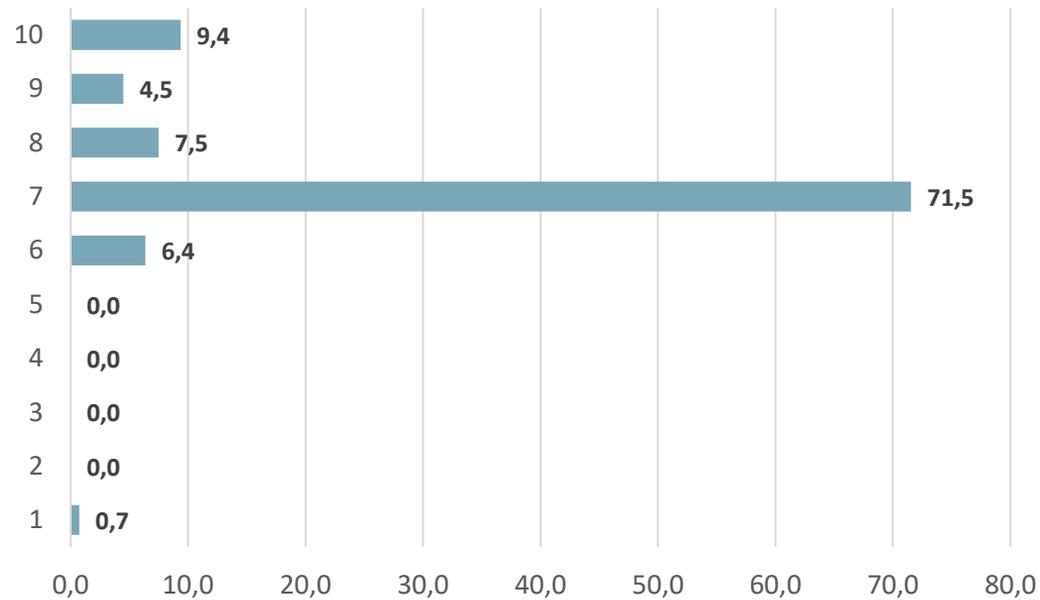
Ha mai chiamato il Numero Verde di Servizio Clienti?



NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI: valutazione della soddisfazione dell'utenza

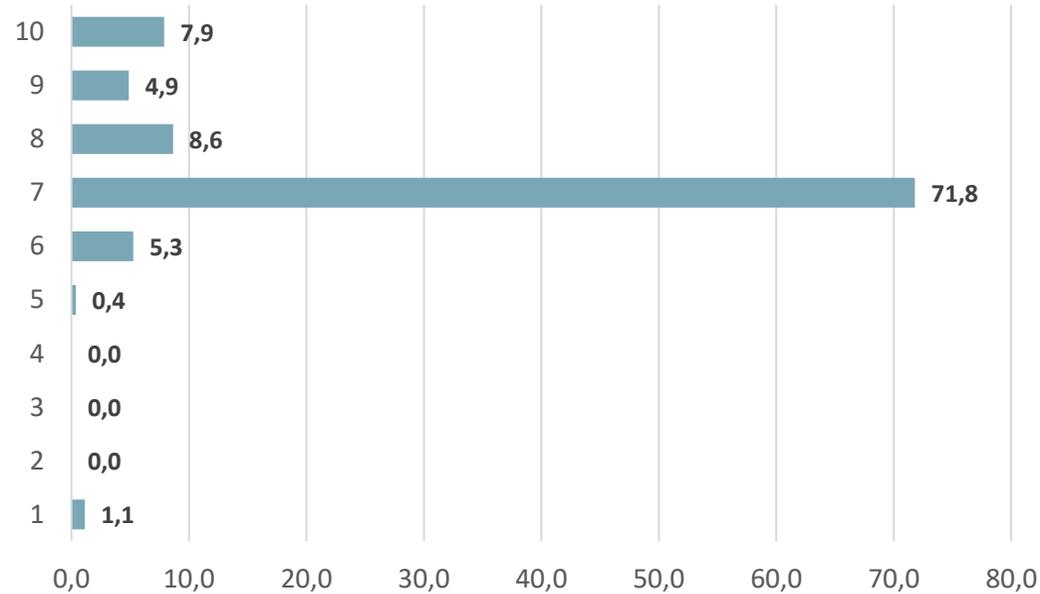
Facilità di trovare la linea libera

Sul 22,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI: valutazione della soddisfazione dell'utenza **Chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico**

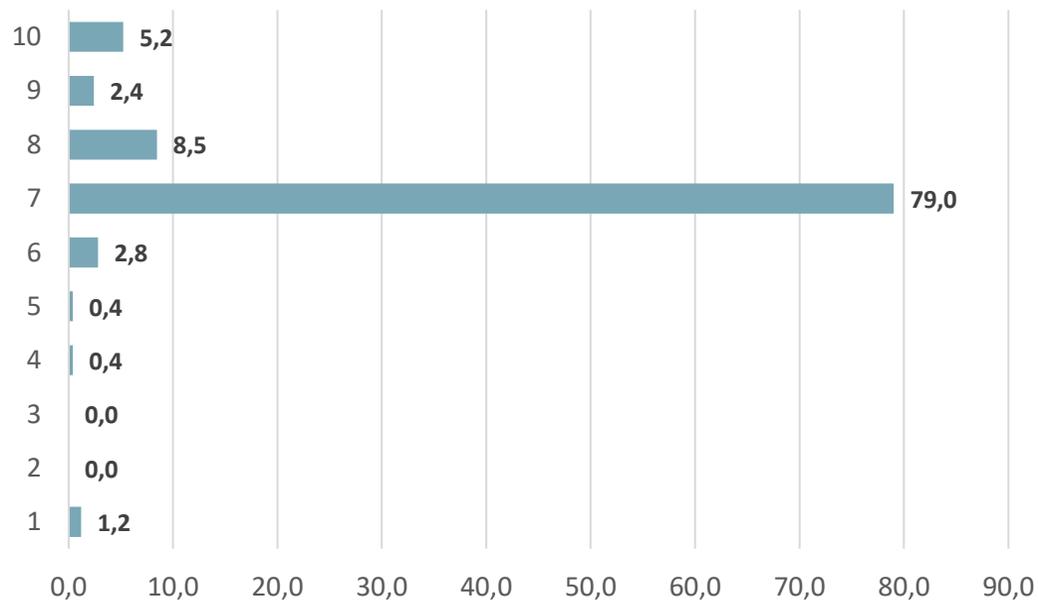
Sul 22,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI: valutazione della soddisfazione dell'utenza

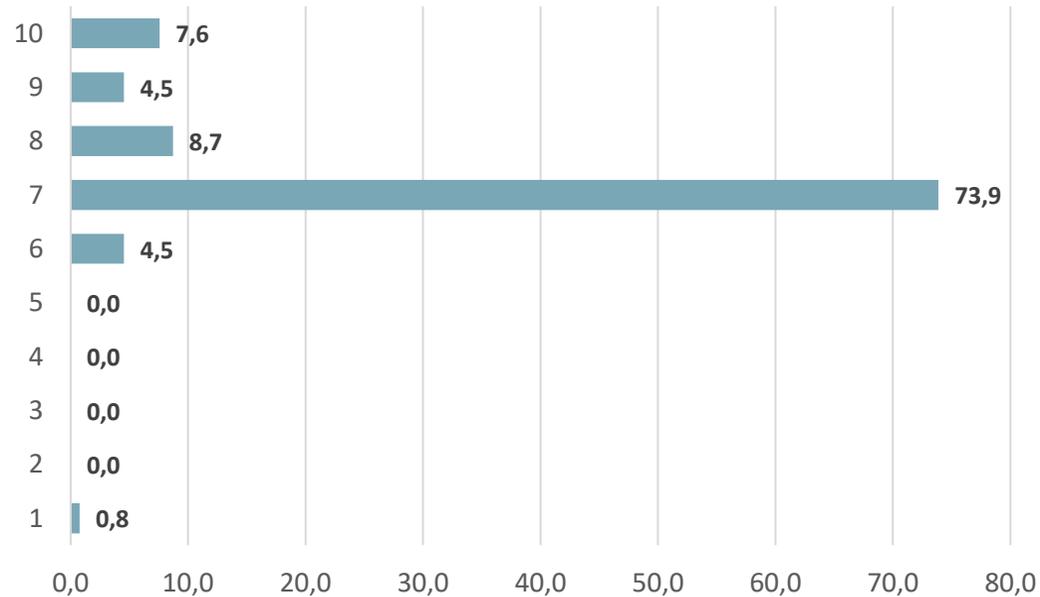
Tipo di operazioni che si possono fare al telefono

Sul 22,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



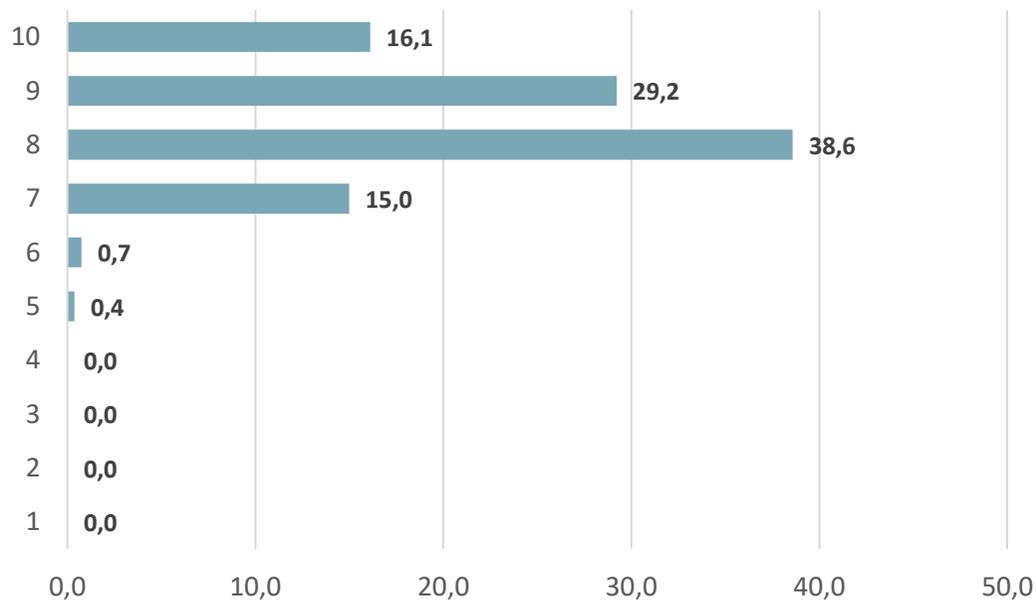
NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI: valutazione della soddisfazione dell'utenza **Tempo di attesa per parlare con l'operatore**

Sul 22,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI: valutazione della soddisfazione dell'utenza **Cortesía dell'operatore**

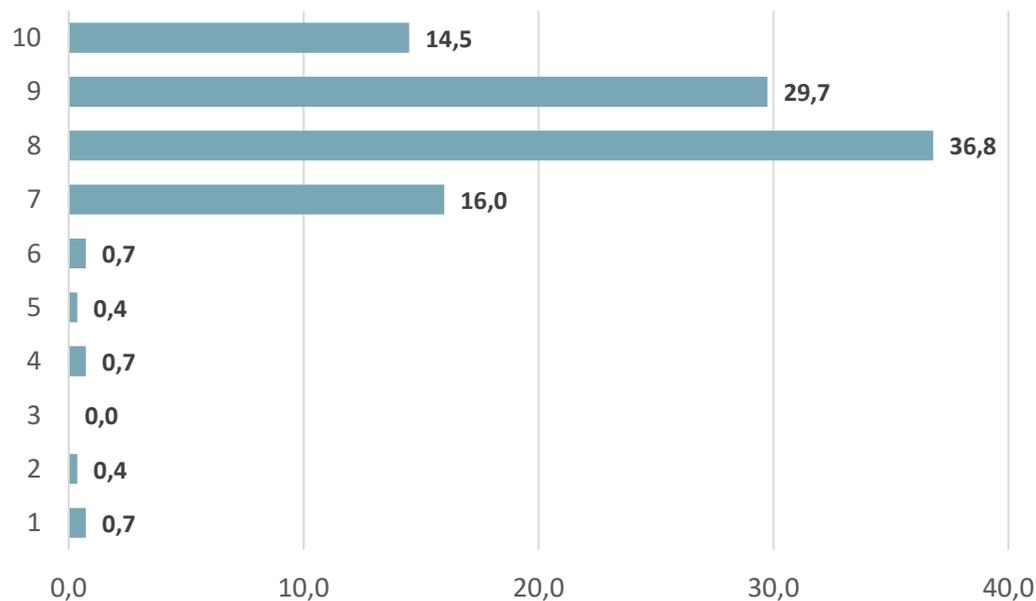
Sul 22,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI: valutazione della soddisfazione dell'utenza

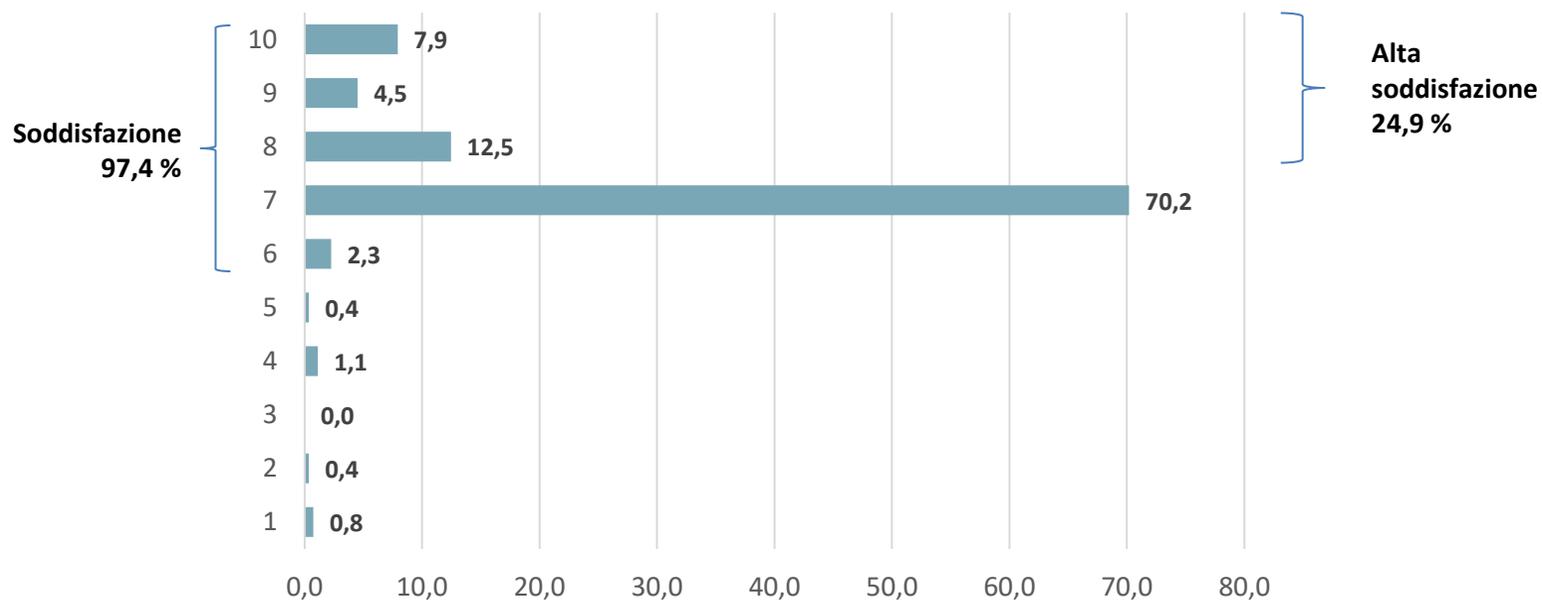
Competenza dell'operatore

Sul 22,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



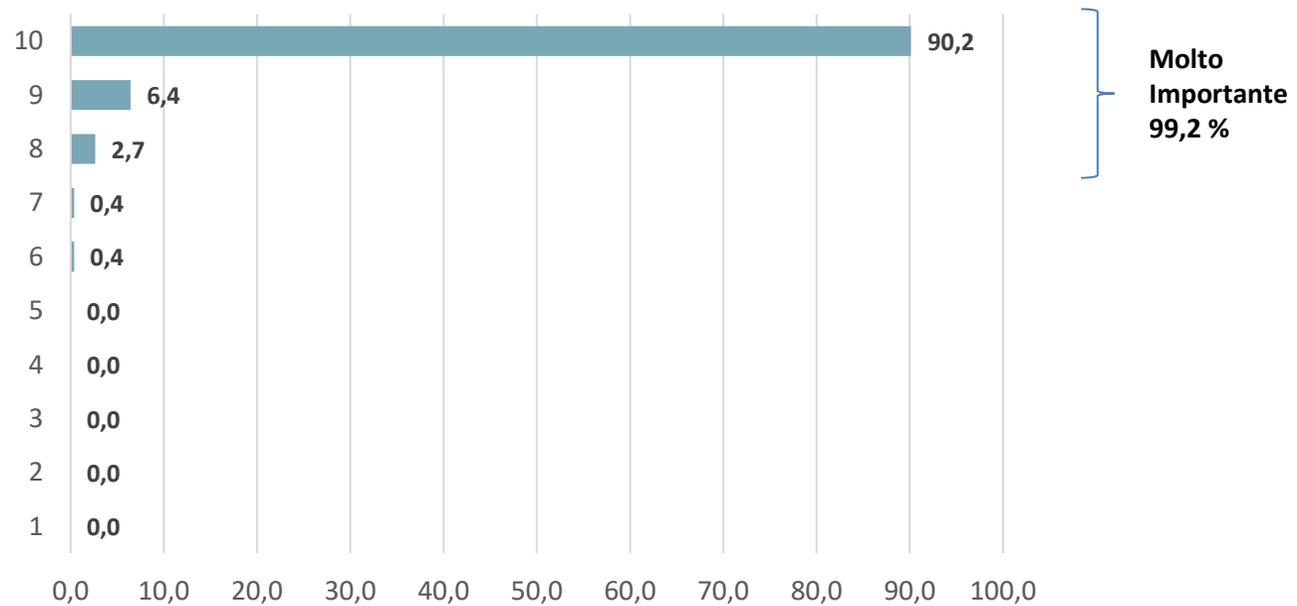
Quanto si ritiene soddisfatto in totale del NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI?

Sul 22,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata

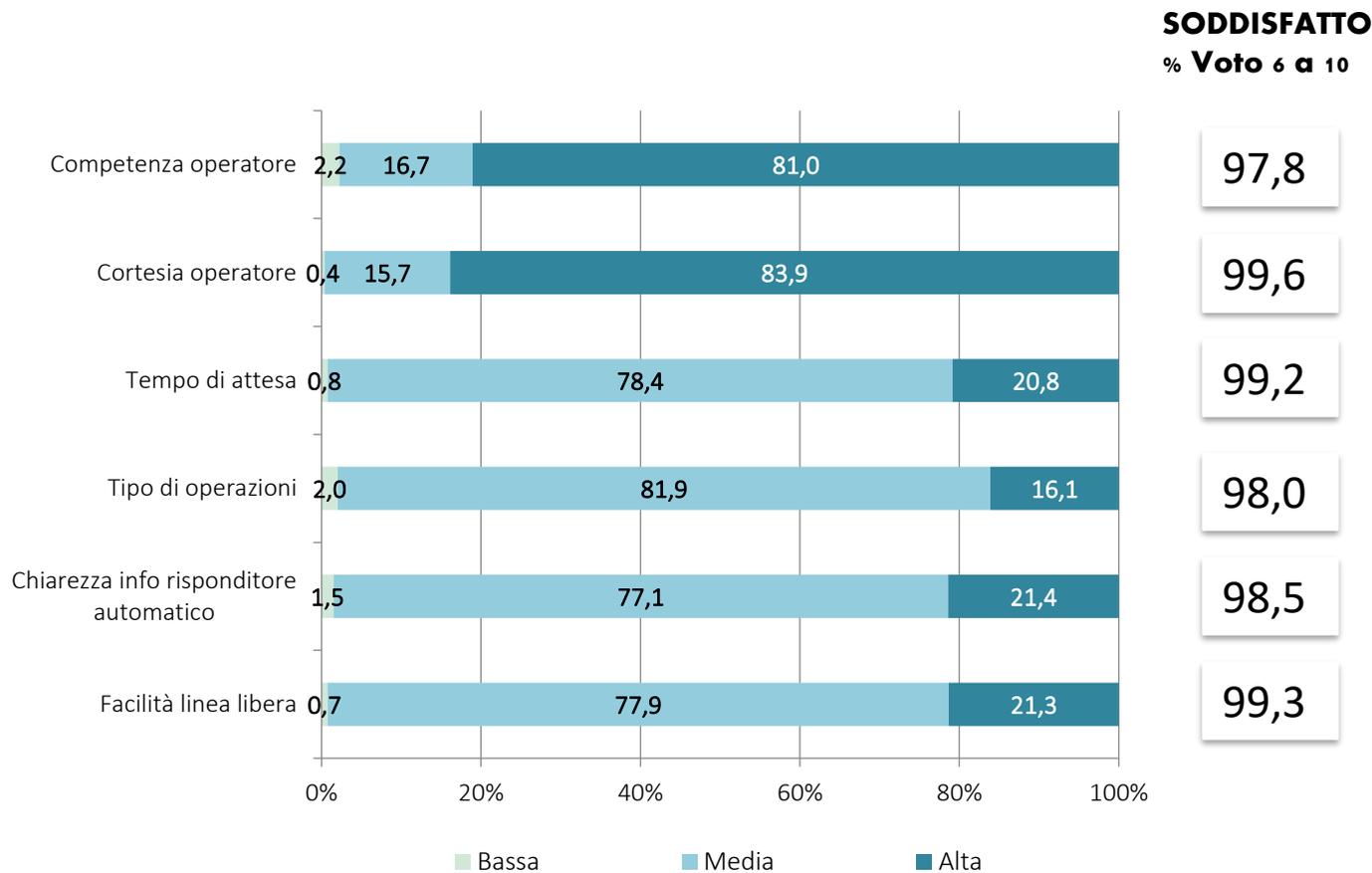


Quanto ritiene importante in totale il NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI?

Sul 22,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



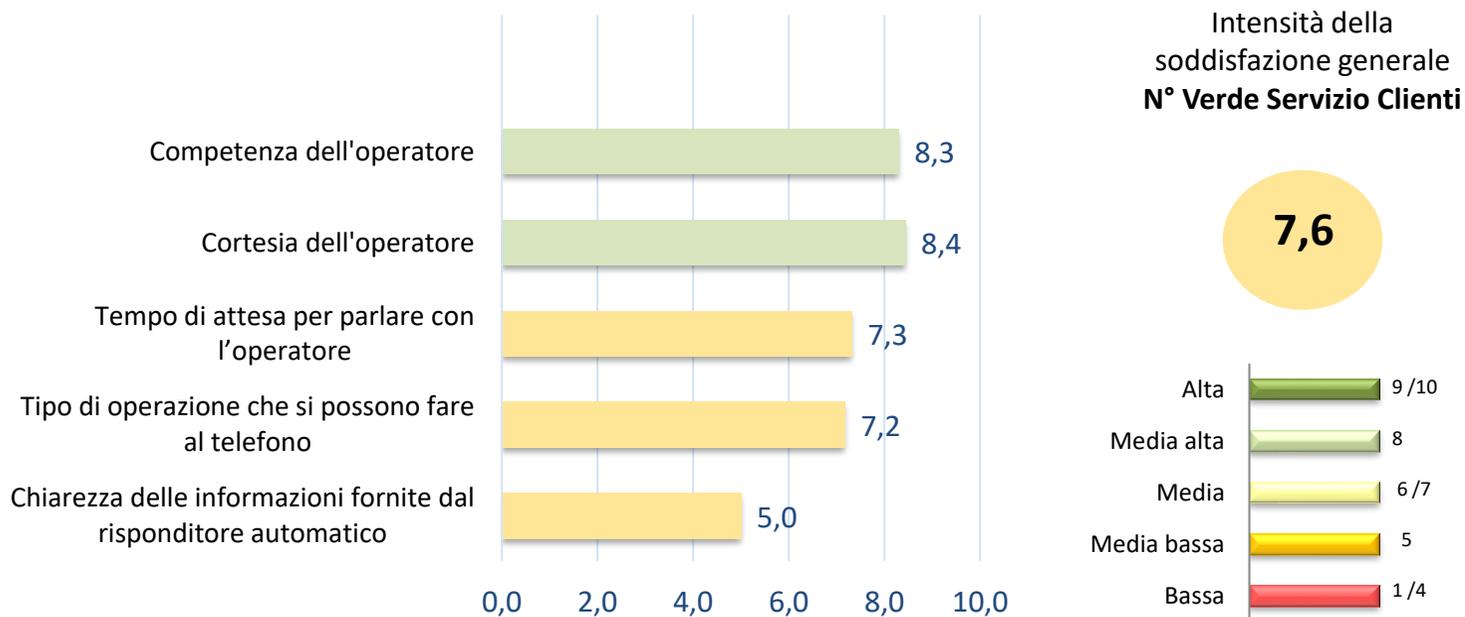
NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI dati comparati del grado di soddisfazione



Indice % di soddisfazione totale del **NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI**

98,7

NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI dati comparati dell'intensità del grado di soddisfazione

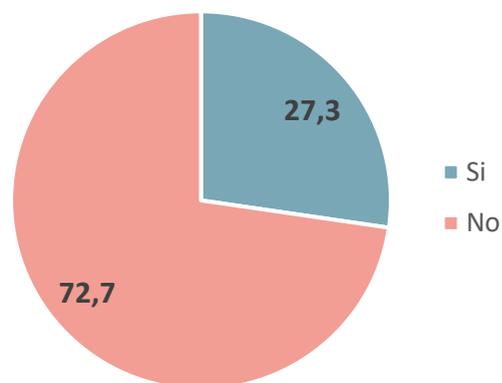


Valutazione SODDISFAZIONE e IMPORTANZA RELAZIONE ALLO SPORTELLO

- ✓ Tempo di attesa per parlare con l'operatore
 - ✓ Cortesia dell'operatore
 - ✓ Competenza dell'operatore
- ✓ Orari di apertura dello sportello

RELAZIONE ALLO SPORTELLO

Si è mai recato allo Sportello?



NO, mai utilizzato: 72,7 %

Perché NO?

Principali argomenti su 100 risposte ottenute.

Non se ne occupa

Non è stato necessario

Non ne ha avuto bisogno

Risolve con il Servizio Clienti

Se ne occupa l'amministratore di condominio / il proprietario / mio figlio/a

Va tutto bene

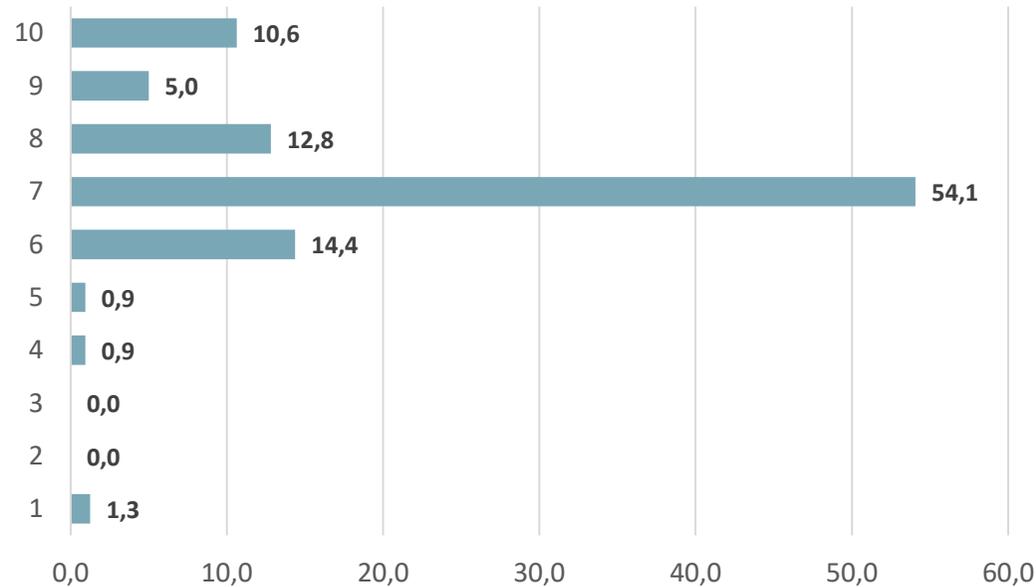
È troppo distante

Risolve attraverso il web

RELAZIONE ALLO SPORTELLO: valutazione della soddisfazione dell'utenza

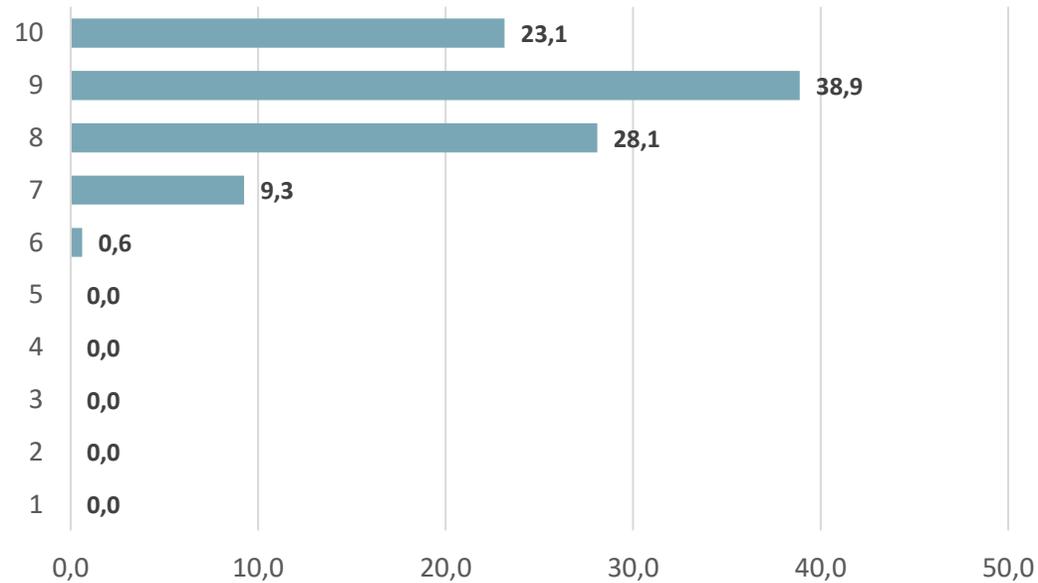
Tempo di attesa per parlare con l'operatore

Sul 27,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



RELAZIONE ALLO SPORTELLO: valutazione della soddisfazione dell'utenza **Cortesía dell'operatore**

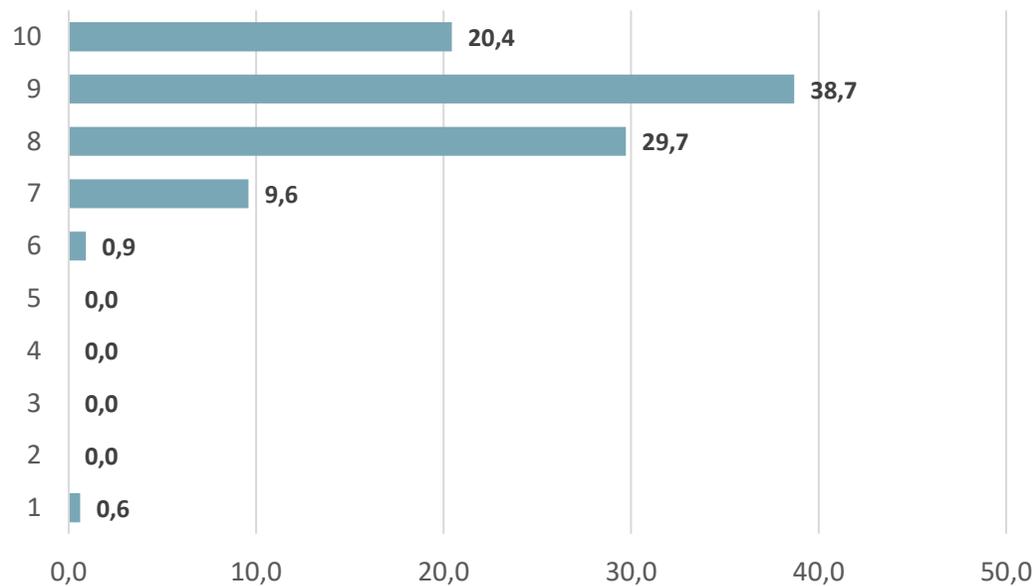
Sul 27,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



RELAZIONE ALLO SPORTELLO: valutazione della soddisfazione dell'utenza

Competenza dell'operatore

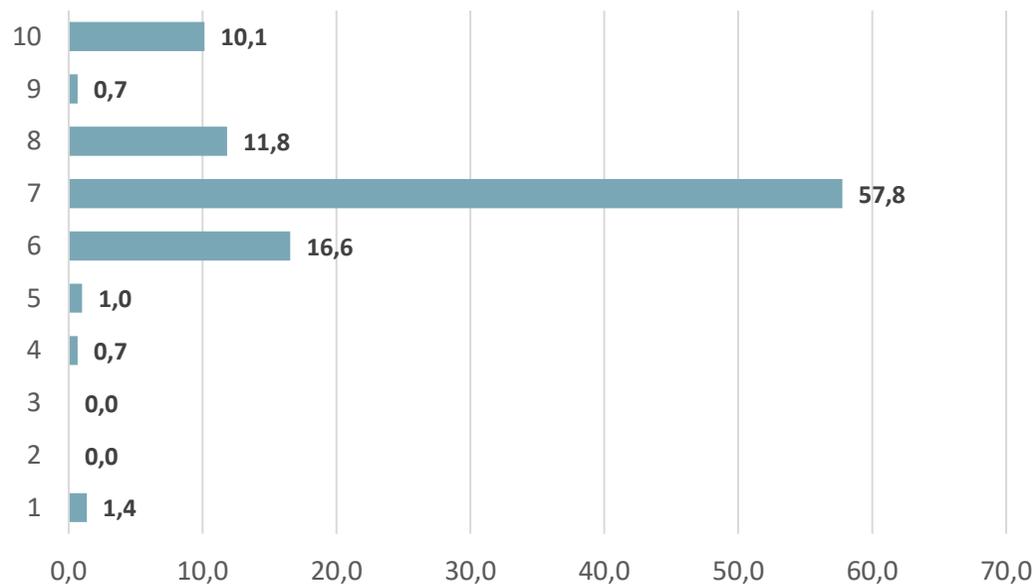
Sul 27,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



RELAZIONE ALLO SPORTELLO: valutazione della soddisfazione dell'utenza

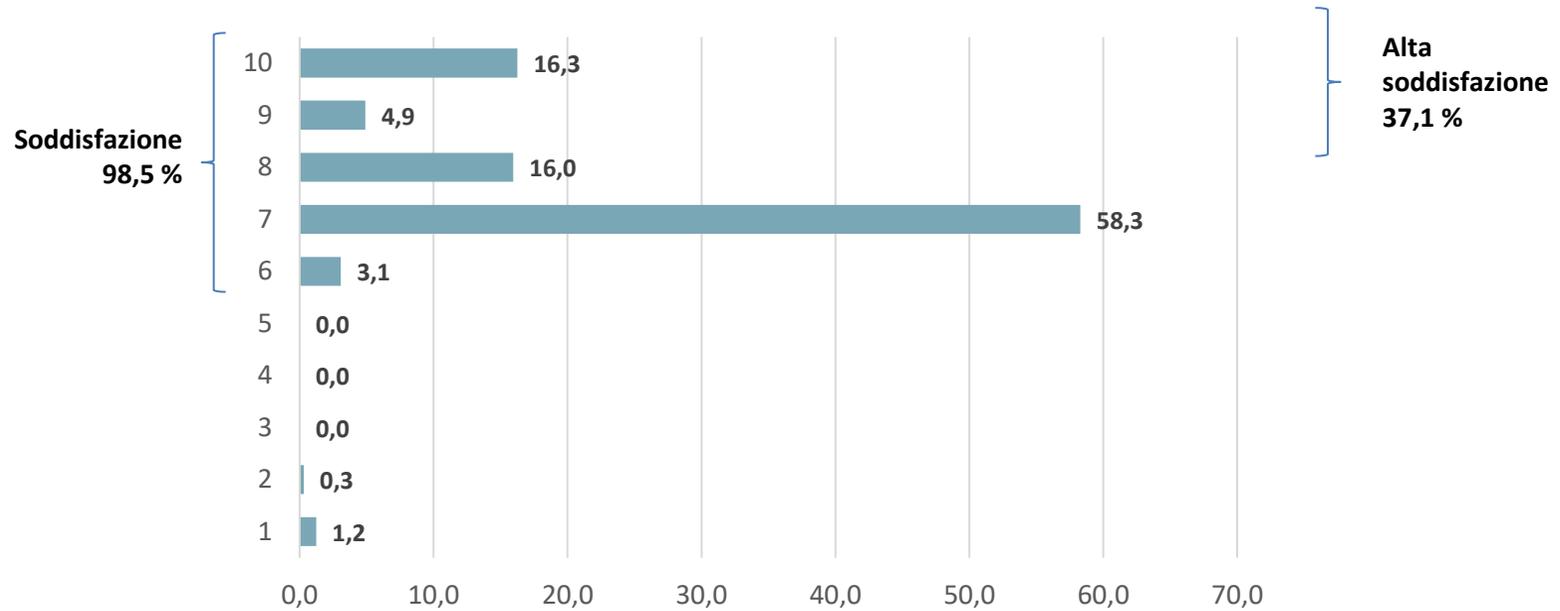
Orari di apertura dello sportello

Sul 27,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



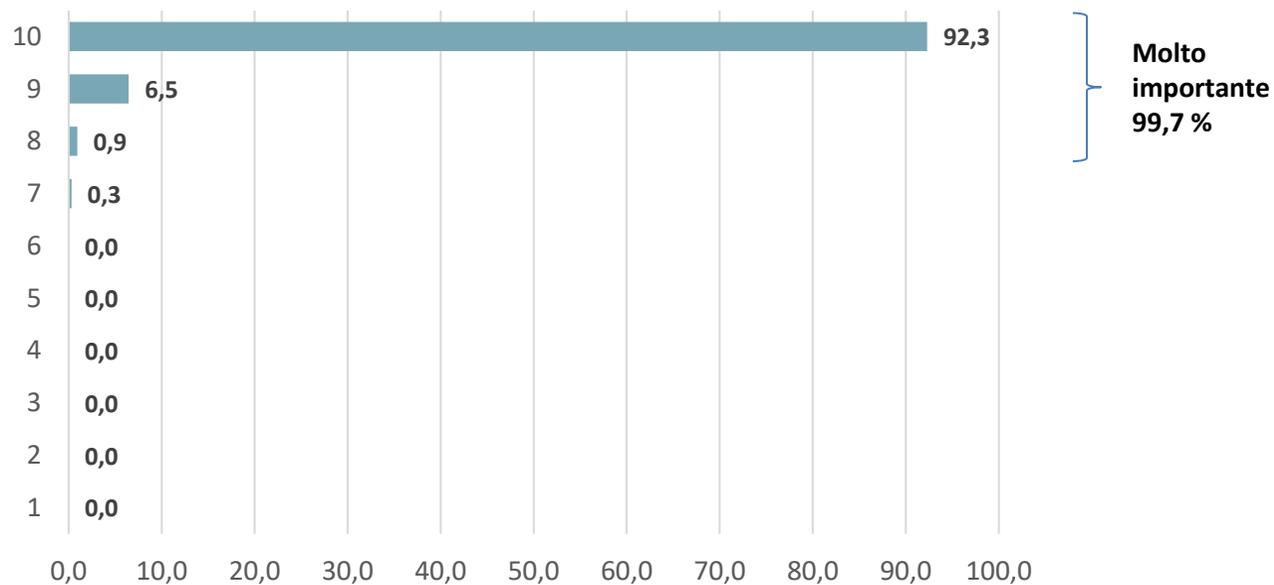
Quanto si ritiene soddisfatto in totale della RELAZIONE ALLO SPORTELLO?

Sul 27,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata

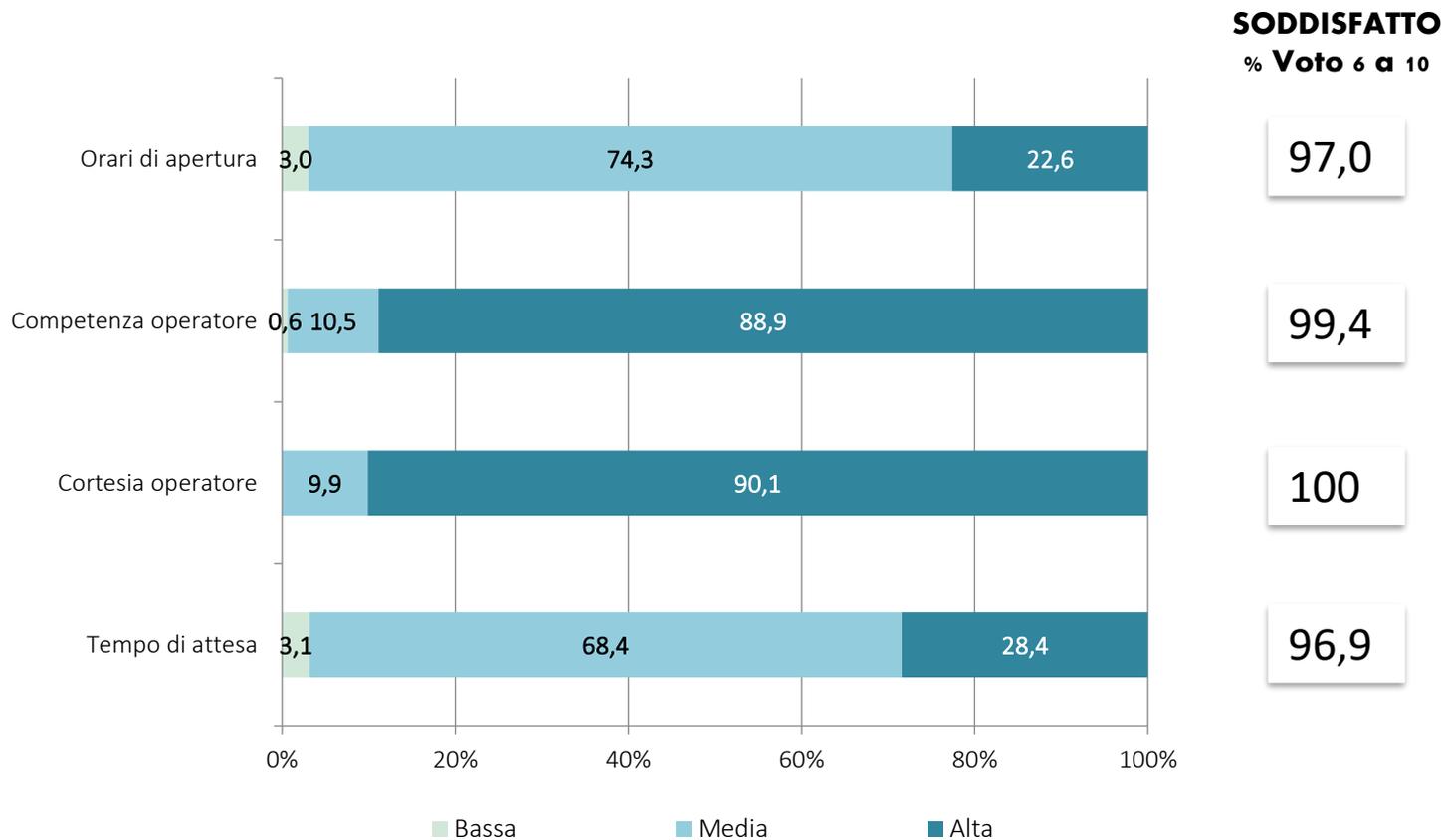


Quanto ritiene importante in generale gli aspetti relativi alla RELAZIONE ALLO SPORTELLO?

Sul 27,3 % del totale. Valore statistico dei risultati: molto attendibili come dati indicatori di una tendenza marcata



RELAZIONE ALLO SPORTELLO dati comparati del grado di soddisfazione



Indice % di soddisfazione totale della **RELAZIONE ALLO SPORTELLO**

98,3



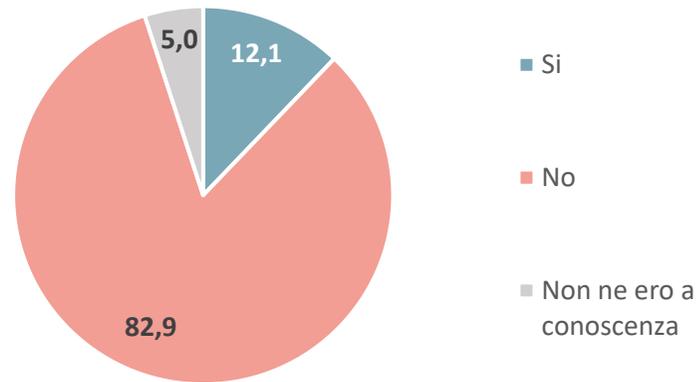
RELAZIONE ALLO SPORTELLO dati comparati dell'intensità del grado di soddisfazione



Valutazione SODDISFAZIONE e IMPORTANZA SITO WEB

- ✓ Reperibilità indirizzo web
- ✓ Facilità di navigazione
- ✓ Ricchezza informazioni
- ✓ Gamma di operazioni che si possono fare

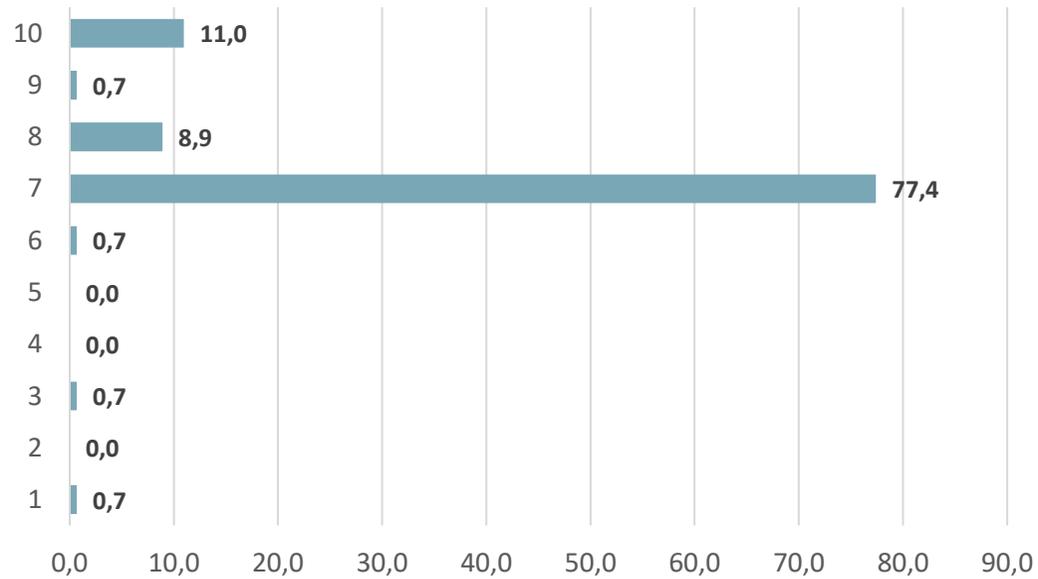
Giudizio sul **SITO WEB** Ha mai usato il sito web del fornitore?



SITO WEB: Valutazione della soddisfazione dell'utenza

Reperibilità dell'indirizzo internet

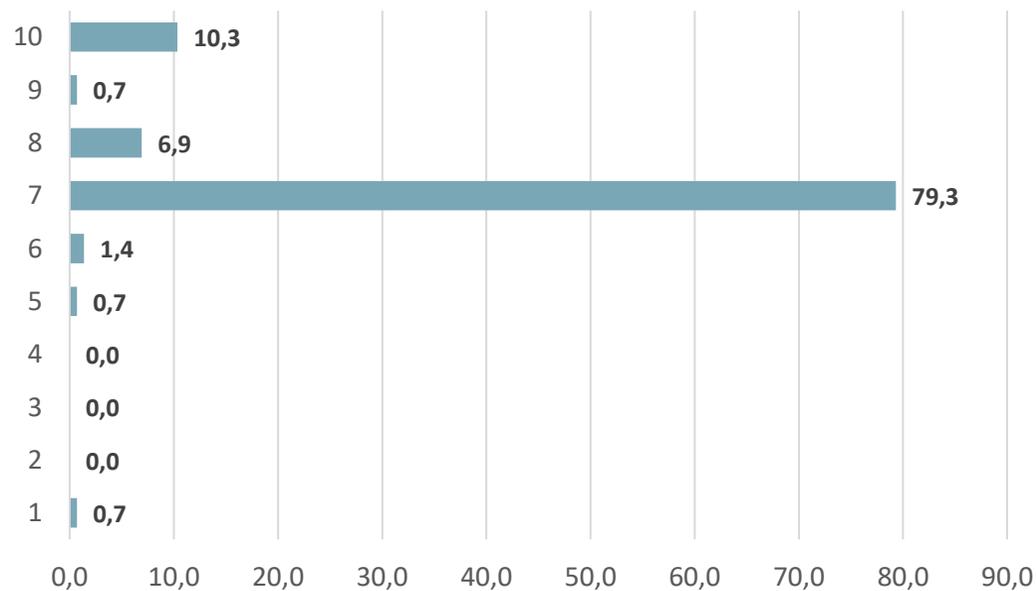
Sul 12,1 % del totale. Valore statistico dei risultati: valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



SITO WEB: Valutazione della soddisfazione dell'utenza

Facilità di navigazione all'interno del sito

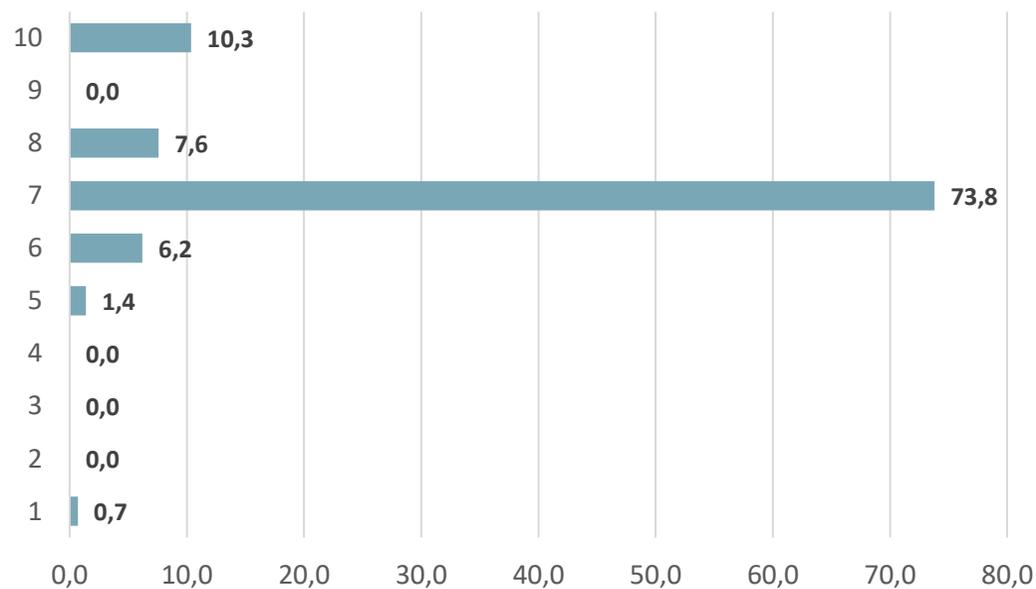
Sul 12,1 % del totale. Valore statistico dei risultati: valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



SITO WEB: Valutazione della soddisfazione dell'utenza

Ricchezza delle informazioni presenti

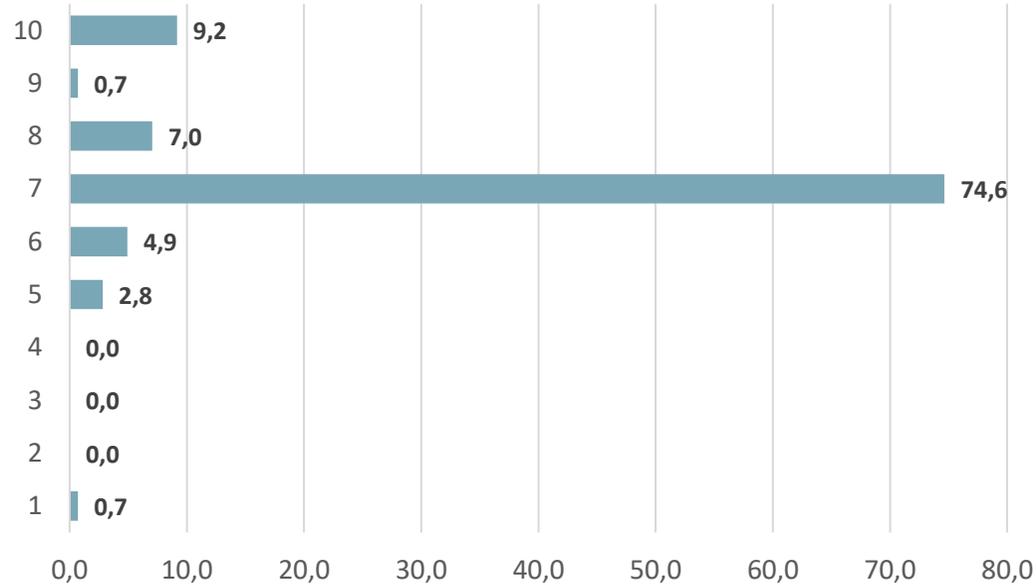
Sul 12,1 % del totale. Valore statistico dei risultati: valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



SITO WEB: Valutazione della soddisfazione dell'utenza

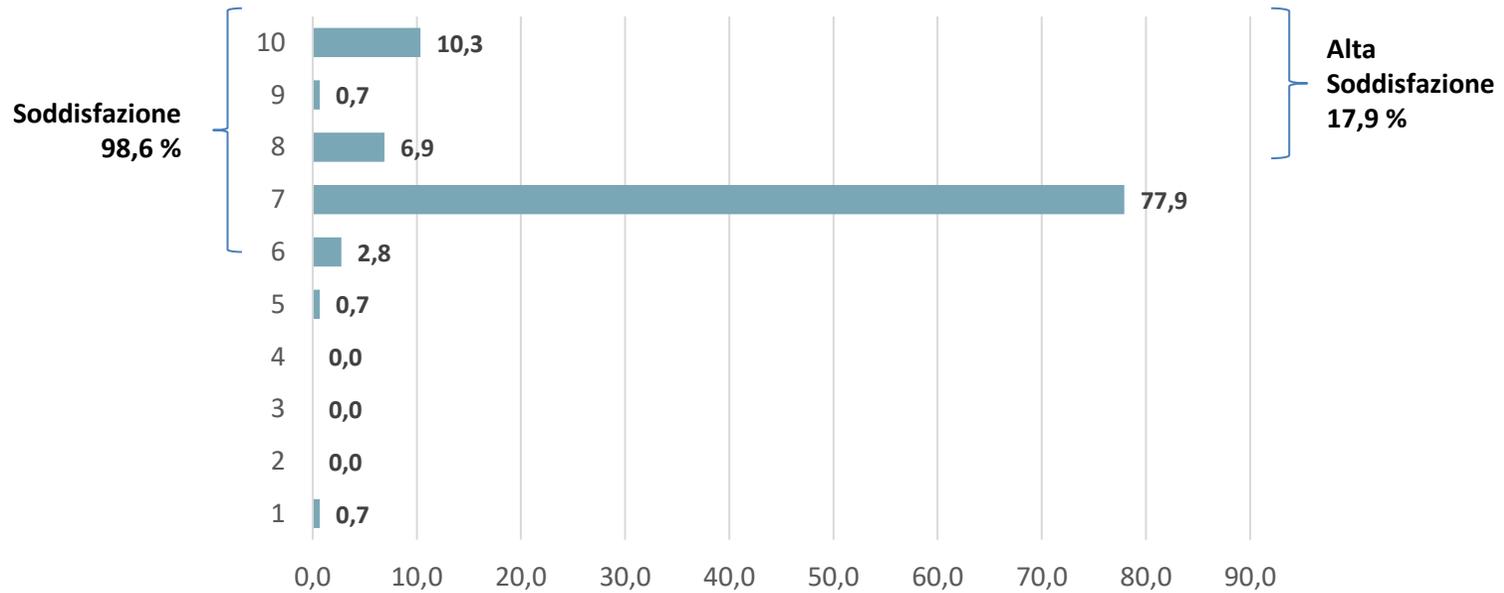
Gamma di operazioni che si possono svolgere

Sul 12,1 % del totale. Valore statistico dei risultati: valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



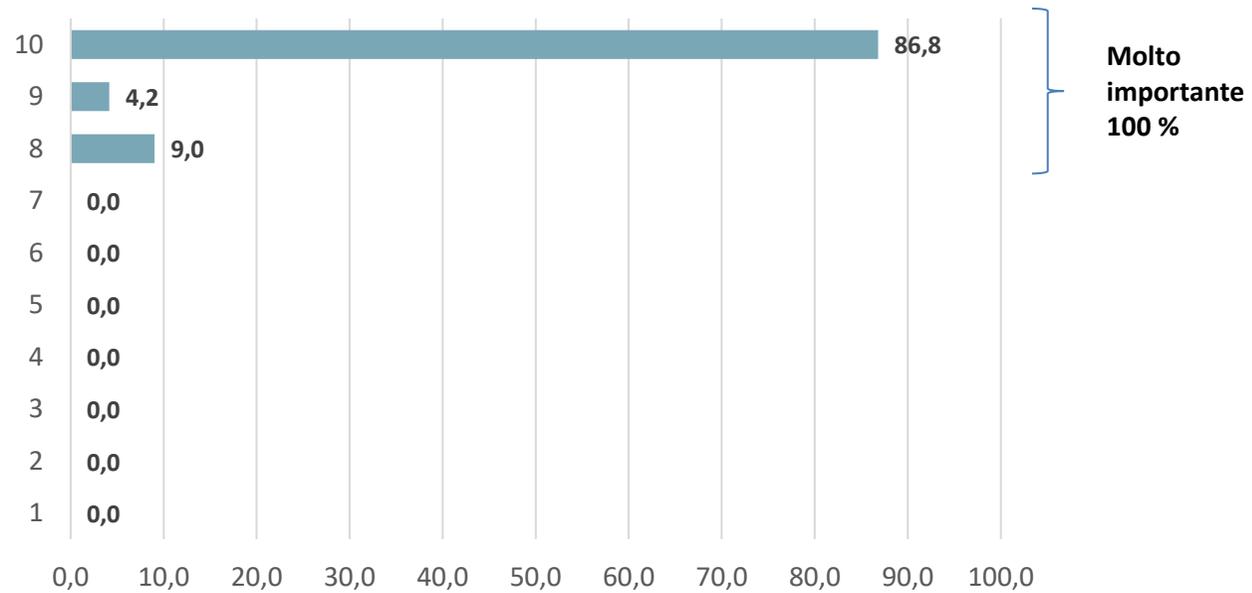
Quanto si ritiene soddisfatto in totale degli aspetti relativi al SITO WEB?

Sul 12,1 % del totale. Valore statistico dei risultati: valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza

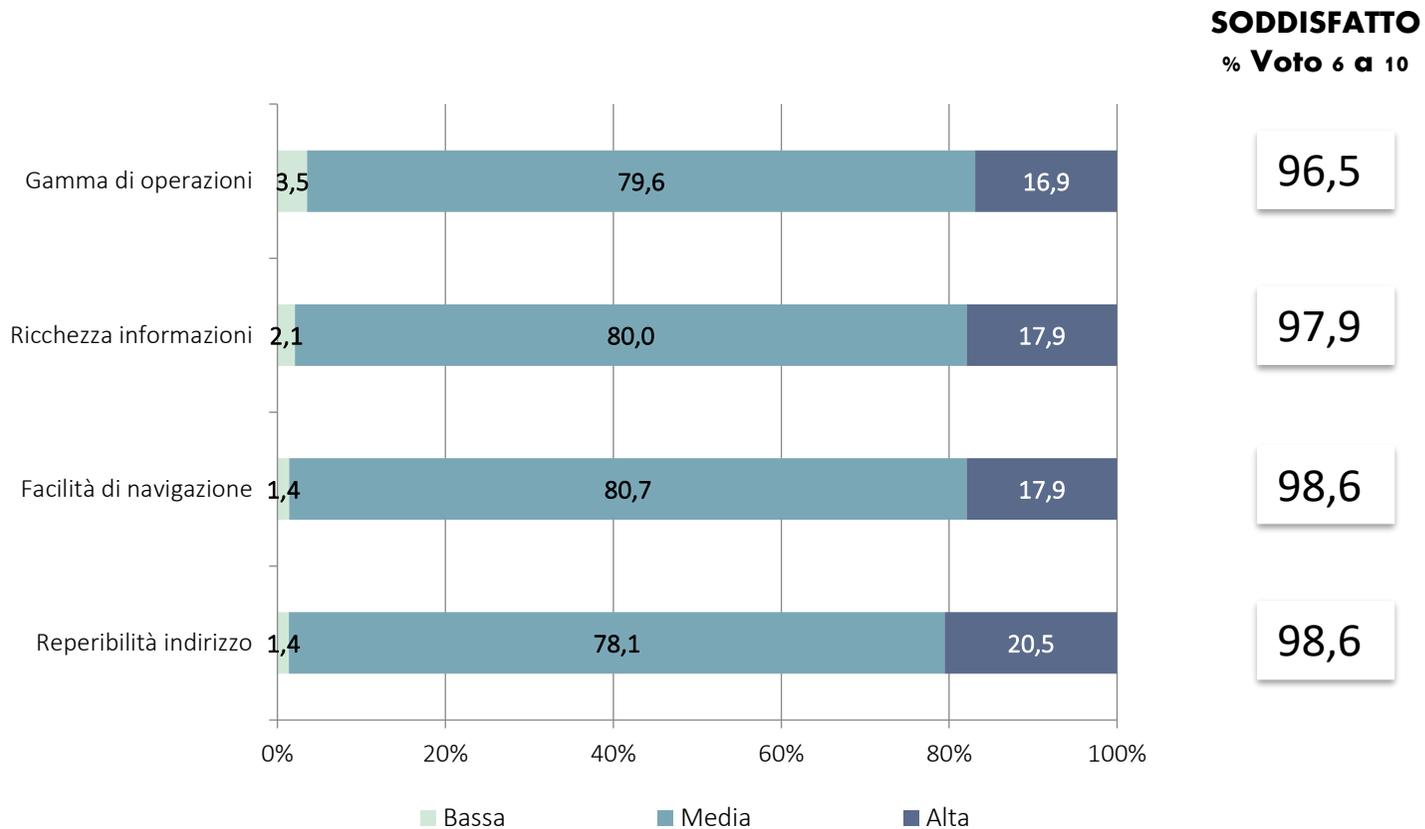


Quanto ritiene importante in generale gli aspetti relativi al SITO WEB?

Sul 12,1 % del totale. Valore statistico dei risultati: valori attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



SITO WEB dati comparati del grado di soddisfazione

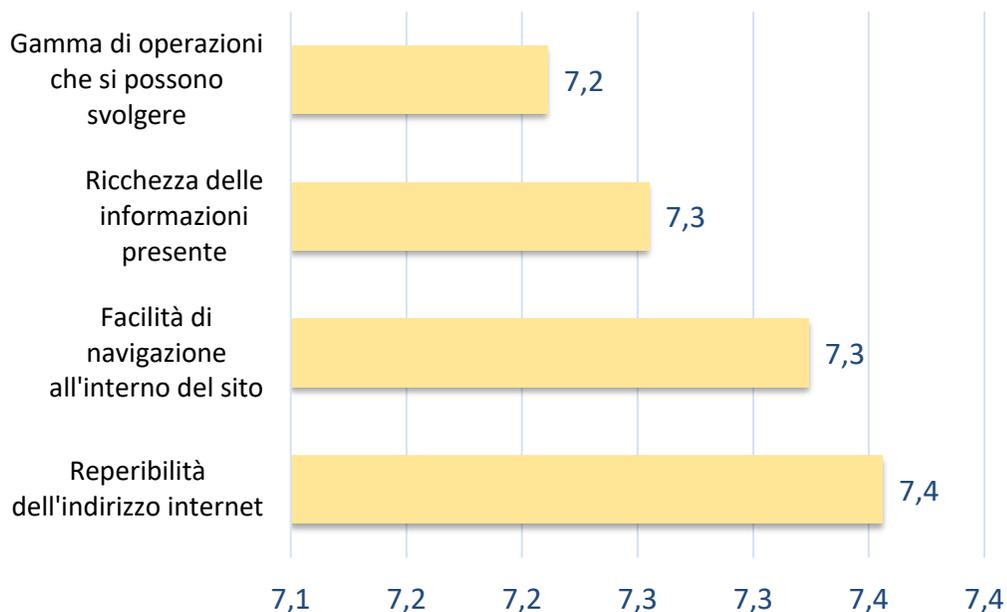


Indice % di soddisfazione totale del SITO WEB

97,9

SITO WEB

dati comparati dell'intensità del grado di soddisfazione



Intensità della soddisfazione generale
Sito WEB

7,3



Valutazione SODDISFAZIONE e IMPORTANZA

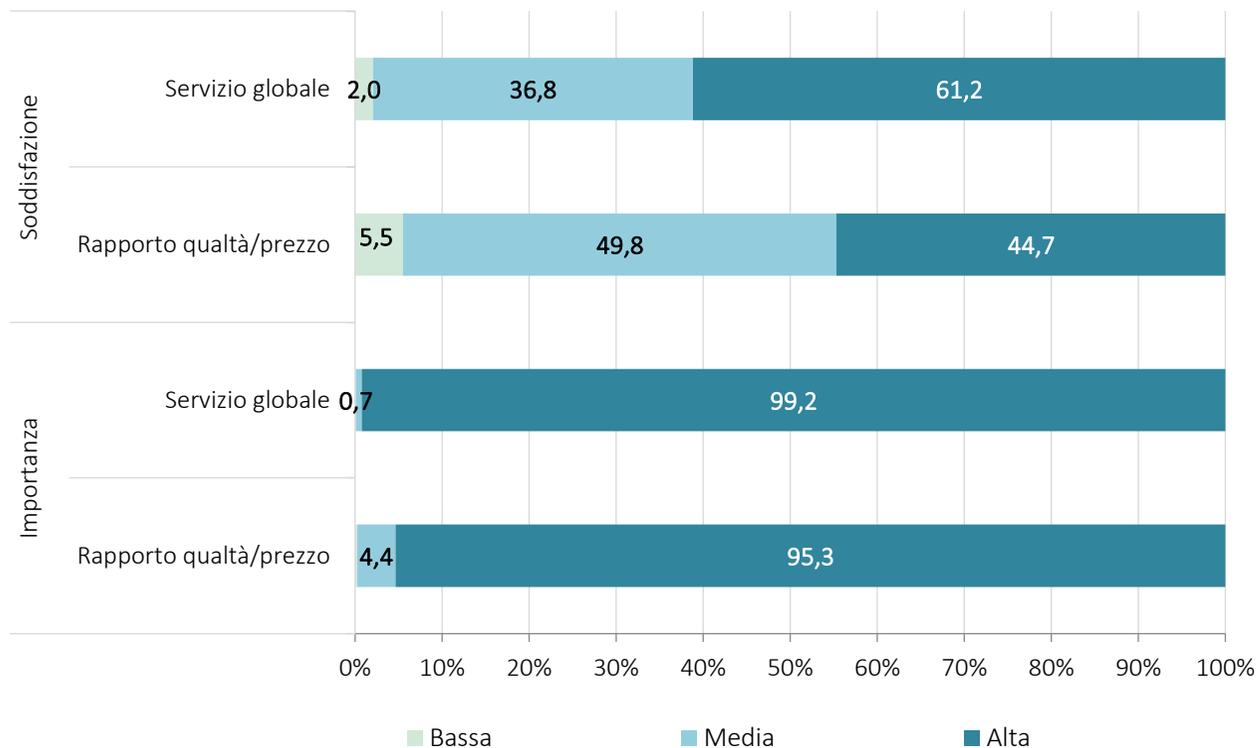
- ✓ **Servizio Globale**
- ✓ **Rapporto Prezzo Qualità**

Valutazione soddisfazione e importanza RAPPORTO PREZZO QUALITÀ / SERVIZIO GLOBALE

Domanda «overall» alla fine del questionario

SODDISFATTO

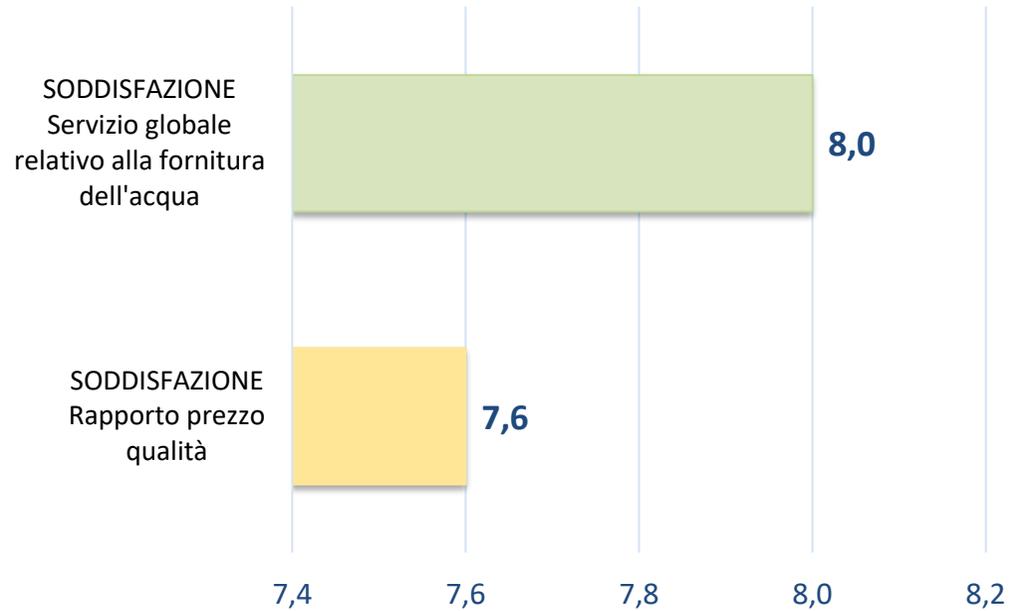
% **Voto 6 a 10**



98,0

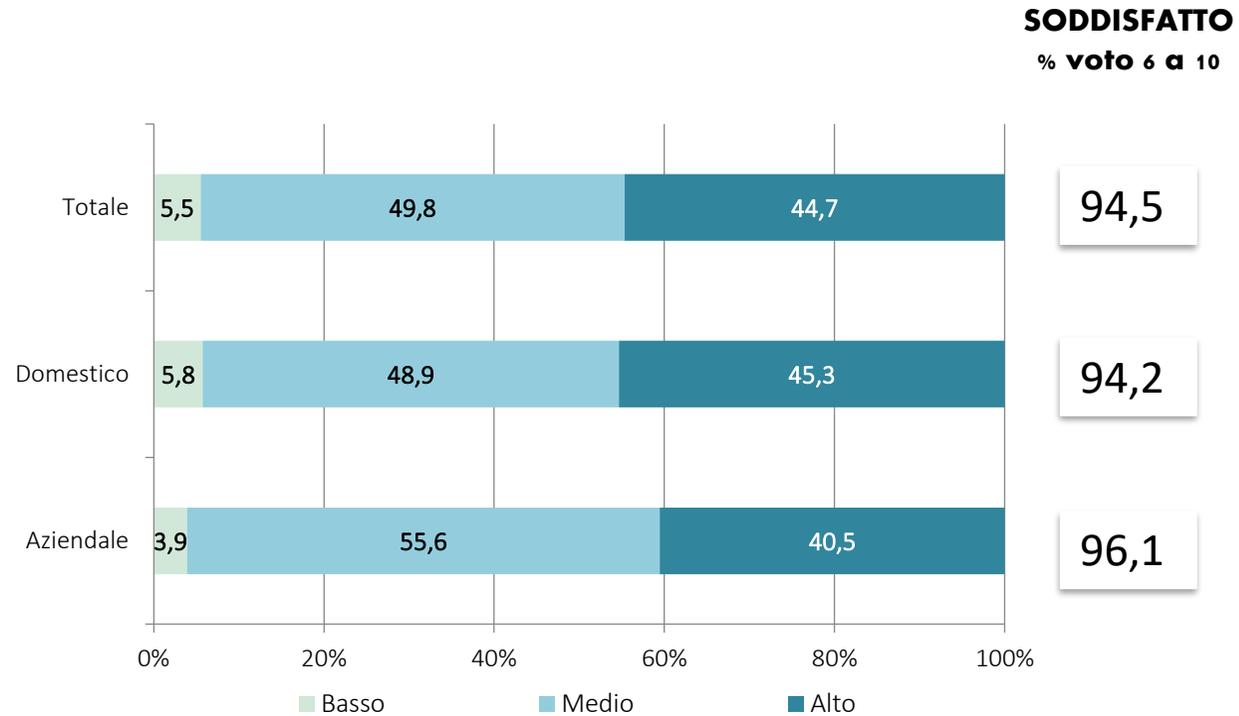
94,5

RAPPORTO PREZZO QUALITÀ / SERVIZIO GLOBALE dati comparati dell'intensità del grado di soddisfazione



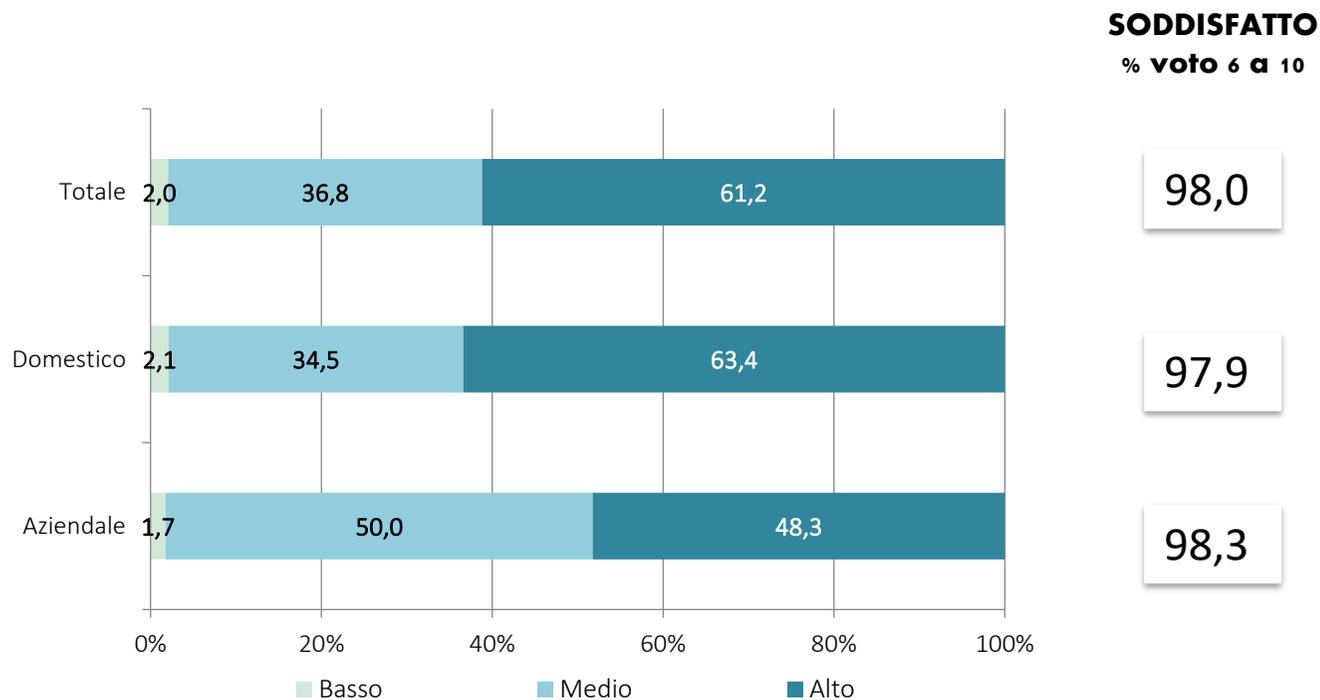
RAPPORTO PREZZO QUALITÀ

dati comparati del grado di soddisfazione per tipo d'utenza



SERVIZIO GLOBALE

dati comparati del grado di soddisfazione per tipo d'utenza

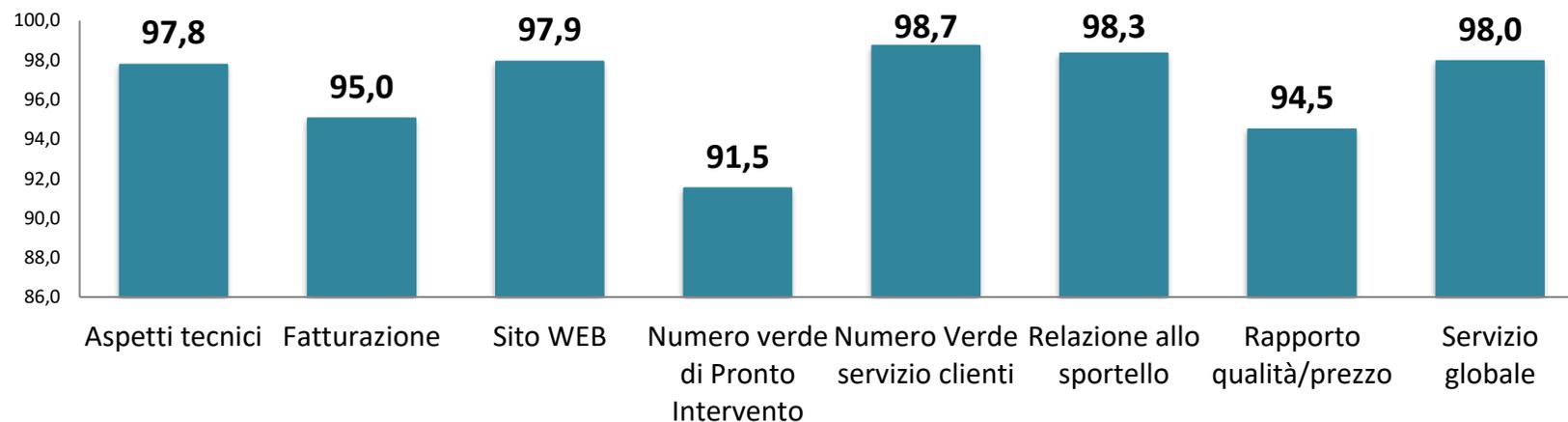


Il giudizio "Overall", è una considerazione di prima risposta, senza approfondire. La domanda viene fatta alla fine del questionario e dopo che il rispondente ha ripassato tutti i fattori che compongono il servizio.

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2021

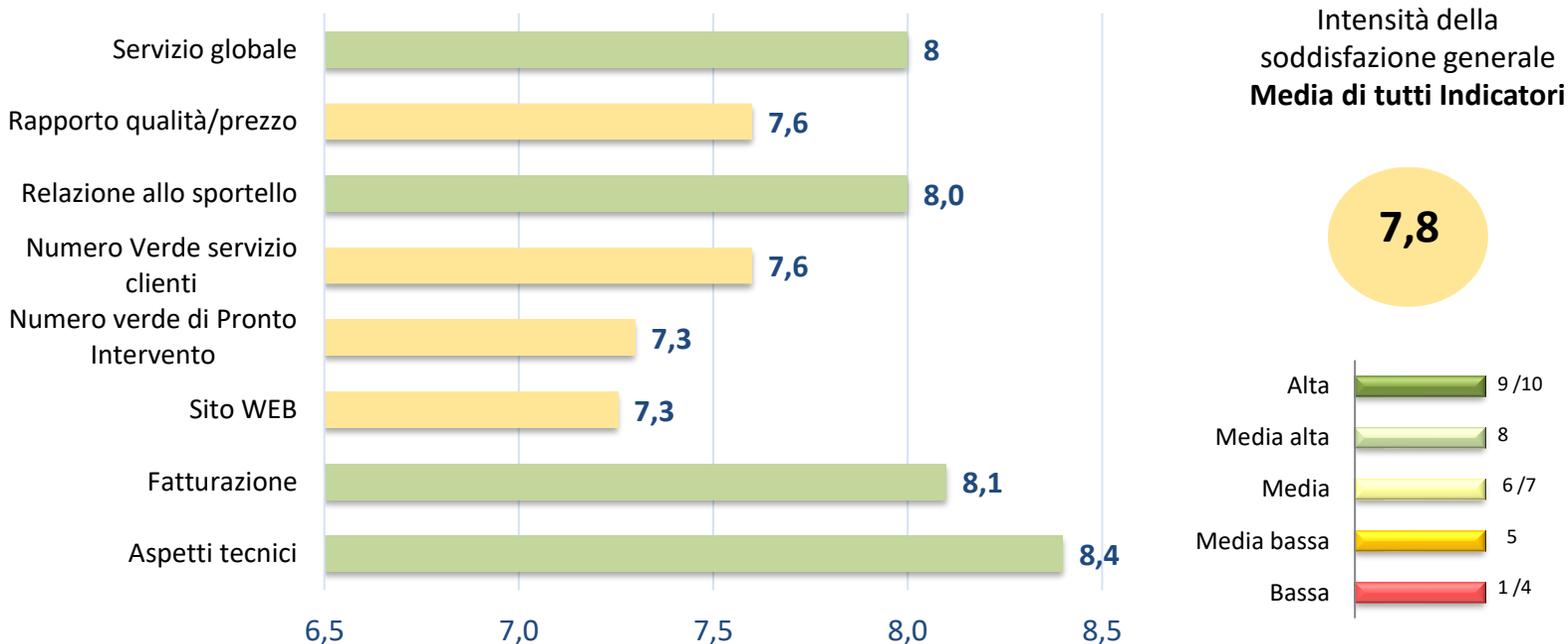
96,6

Utenti soddisfatti - Media ponderata della percentuale del voto da 6 a 10 su ogni fattore



CUSTOMER SATISFACTION INDEX

dati comparati dell'intensità del grado di soddisfazione



CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2021

Nota metodologica

*Per costruire un **Indice di Customer Satisfaction** (sintetico) abbiamo assegnato ad ogni Fattore un peso specifico relativo all'importanza che ognuno ha all'interno del sistema.*

FATTORE	PESO
Aspetti Tecnici	0,20
Fatturazione	0,08
Sito Web	0,08
Numero Verde Pronto Intervento	0,08
Numero Verde servizio Clienti	0,08
Relazione allo Sportello	0,08
Rapporto Prezzo Qualità	0,20
Servizio Globale	0,20

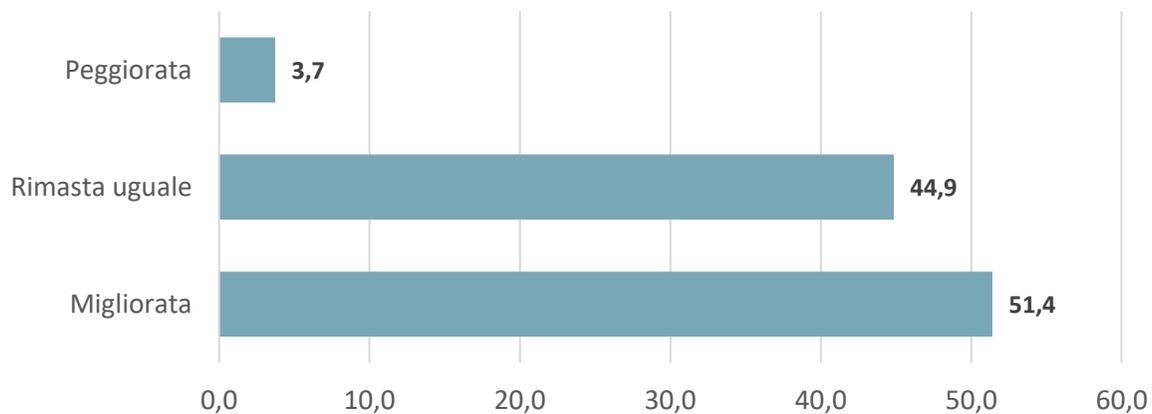
STANDARD DI MERCATO: *Elaborato con dati propri dei lavori svolti entro il 2020/21 Aziende di Servizio Idrico Integrato, per un totale di 5.700 interviste.*

	Standard di Mercato	HydroGEA
CSI Sintetico	91,8	96,6

QUALITÀ COMPLESSIVA - COMPARAZIONE

In generale ritiene che la qualità complessiva del servizio, negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?

- Domanda realizzata alla fine del questionario -



FOCUS

Evento meteo ed Acque NON limpide in Area Nord Est

Il gravoso evento meteo del 29 agosto dell'anno scorso ha colpito in modo particolare l'Area Nord Est del territorio servito da HydroGEA.

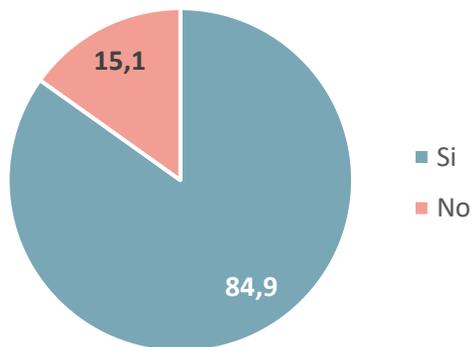
Agli utenti di questa Area abbiamo rivolto una serie di domande relative al tema, al fine di capire al meglio le loro percezioni al riguardo, di valutare l'impatto nelle proprie abitazioni, nelle loro opinioni e le conclusioni alle quali sono arrivati, su cause ed effetti, ad un anno dell'evento.

Abbiamo cercato di capire, anche, il grado di conoscenza che ha l'utenza riguardo gli investimenti previsti per risolvere il problema.

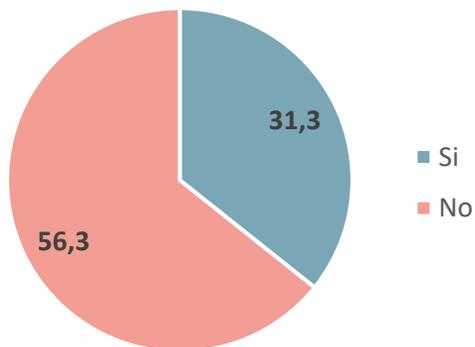
FOCUS

Evento meteo ed Acque NON limpide in Area Nord Est

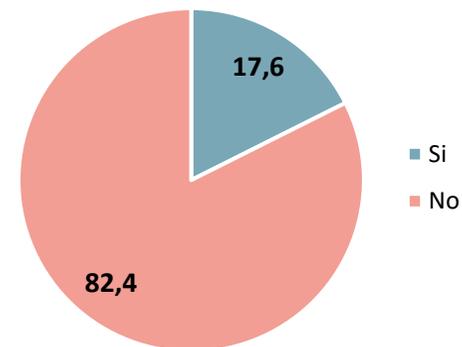
Ricorda i disastri provocati dal gravoso evento meteo del 29 agosto dell'anno scorso?



SE SI, A causa di questo evento, nella sua abitazione ha sofferto la sospensione del servizio d'acqua potabile?



Lei è a conoscenza che HYDROGEA, sta pianificando l'inizio delle opere per risolvere il problema entro il 2023, con un primo investimento di circa 4,5 milioni di euro?



FOCUS

Evento meteo ed Acque NON limpide in Area Nord Est

Secondo Lei, qual è stata la causa principale di questo disservizio?

La mancanza d'investimenti pubblici per prevenire situazioni del genere	156	49,0 %
Il cambiamento climatico che provoca questi fenomeni gravosi difficili di prevenire	111	34,8 %
Non sa / Non si è posto mai la domanda	30	9,4 %
La non curanza dell'attuale gestore del servizio idrico	17	5,3 %
Meteo / ma non solo, anche la noncuranza del territorio	5	1,5 %
TOTALE RISPOSTE	319	100,0 %