

# Indagine di Customer Satisfaction

1° semestre 2022

report

# GORI

realizzata da

**acea**

Funzione Segreteria del Consiglio di  
Amministrazione  
Stakeholder engagement  
– Customer listening

**CSA**  
RESEARCH



	Pag.		Pag.
💧 La Customer Satisfaction in Acea	3		
💧 Metodologia	4		
💧 Profilo utenza e utilizzatori dei canali	7		

## CUSTOMER SATISFACTION INDEX 8

### SEZIONE CUSTOMER SATISFACTION 10

(aree d'indagine comuni a tutte le società del Gruppo Acea)

💧 Giudizio "di pancia" sul servizio idrico	11
💧 Qualità dell'acqua	14
💧 Aspetti tecnici del servizio	16
💧 Fatturazione	19
💧 Rapporto qualità prezzo	22
💧 Segnalazione guasti	24
💧 Intervento tecnico	27
💧 Numero Verde Commerciale	30
💧 Sportello	34
💧 Sportello digitale (videochiamata)	40
💧 Sportello online	42
💧 Sito Internet	45

### SEZIONE OPEN 48

(aree di approfondimento su temi d'interesse della società)

💧 Aspetti da migliorare	49
💧 Servizio di videochiamata	50
💧 Numero Verde Commerciale	53
💧 Sportello	54
💧 Scelta dello sportello rispetto al NV	55
💧 Sportello online	56
💧 Conoscenza protagonisti del servizio idrico	57
💧 Utilizzo dell'acqua potabile	58

## APPROFONDIMENTO PARAMETRICO 60

L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a **campioni rappresentativi** dei clienti di Gori.

Hanno partecipato all'indagine **2.253 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta da febbraio a luglio 2022 con rilevazioni mensili e semestrali.

Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:

- ❑ **DALLE UTENZE DIRETTE PRESENTI NEI COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE 3 – SARNESE VESUVIANO,**
- ❑ **DAI CLIENTI CHE NEL PERIODO PRECEDENTE LA RILEVAZIONE HANNO CONTATTATO GORI PER SEGNALAZIONI O RICHIESTE.**

La raccolta dei dati avviene in modalità:

- **C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interview) per le indagini di call back
- integrata **C.A.T.I.** - **C.A.W.I.** (Computer Assisted Web Interviewing) per l'indagine generalista, il call back sportello digitale e area riservata dal web

L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore dell'acqua, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/richieste.

Il presente documento riporta i dati dell'indagine a confronto con i risultati dei precedenti semestri. Nel confronto si tenga conto che a partire dal primo semestre 2022 i risultati analizzati e presentati considerano congiuntamente le interviste realizzate con la differente tecnica di raccolta dati (CATI/CAWI).

L'impianto di ricerca è articolato in diverse rilevazioni campionarie:

- 🔍 **902** interviste rivolte a **clienti con utenza diretta**, 700 in modalità CATI e 202 CAWI (**indagine generale**)
  - 🔍 **200** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale** (**call back NV Commerciale**)
  - 🔍 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti** (**call back NV segnalazione guasti**)
  - 🔍 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono recati presso gli sportelli** (**call back sportelli fisici**)
  - 🔍 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno ricevuto un intervento tecnico** (**call back intervento tecnico**)
  - 🔍 **300** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati allo sportello online**, 200 in modalità CATI e 100 CAWI (**call back sportello online**)
  - 🔍 **251** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno utilizzato il servizio di videochiamata**, 100 in modalità CATI e 151 CAWI (**call back sportello digitale**)
- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 902 casi è pari a +/- 3,27 punti percentuali, al 95% di probabilità.*

Per la definizione del campione di clienti domestici con utenza diretta, al fine di rappresentare adeguatamente la popolazione di riferimento, sono stati presi in considerazione 74 Comuni con una strategia di campionamento per quote, assegnando a ciascun Comune un numero di interviste pari allo 0,1% delle utenze attive.

L'elenco delle utenze è stato fornito da Gori SpA.

Comune servito	Numero utenze	N° di interviste
ANACAPRI	3.618	7
ANGRI	10.968	19
BOSCOREALE	9.653	18
BOSCOTRECASE	3.945	7
BRACIGLIANO	2.084	3
BRUSCIANO	5.634	10
CAMPOSANO	2.107	3
CAPRI	5.440	9
CARBONARA DI NOLA	1.000	2
CASALNUOVO DI NAPOLI	13.769	26
CASAMARCIANO	1.278	4
CASOLA DI NAPOLI	1.480	2
CASTEL SAN GIORGIO	5.745	12
CASTELLAMMARE DI STABIA	29.865	53
CASTELLO DI CISTERNA	3.070	4
CERCOLA	5.383	9
CICCIANO	4.815	11
CIMITILE	2.790	4
COMIZIANO	782	2
CORBARA	1.339	4
ERCOLANO	17.428	27
FISCIANO	6.793	14
GRAGNANO	10.744	17
LETTERE	2.125	3
LIVERI	721	0

Comune servito	Numero utenze	N° di interviste
MARIGLIANELLA	2.636	7
MARIGLIANO	10.456	19
MASSA DI SOMMA	1.742	2
MASSA LUBRENSE	7.677	15
MERCATO SAN SEVERINO	10.122	17
META	3.858	6
NOCERA INFERIORE	19.324	28
NOCERA SUPERIORE	10.318	18
NOLA	13.361	25
OTTAVIANO	8.502	14
PAGANI	11.239	18
PALMA CAMPANIA	6.033	8
PIANO DI SORRENTO	6.363	9
PIMONTE	2.318	3
POGGIOMARINO	7.247	12
POLLENA TROCCHIA	4.605	8
POMIGLIANO D'ARCO	12.934	27
POMPEI	9.754	17
PORTICI	17.207	36
ROCCARAINOLA	2.742	4
SAN GENNARO VESUVIANO	3.909	7
SAN GIORGIO A CREMANO	8.410	15
SAN GIUSEPPE VESUVIANO	9.966	15
SAN MARZANO SUL SARNO	3.293	4
SAN PAOLO BEL SITO	1.410	2

Comune servito	Numero utenze	N° di interviste
SAN SEBASTIANO AL VESUVIO	3.580	7
SAN VALENTINO TORIO	3.892	5
SAN VITALIANO	2.469	4
SANTA MARIA LA CARITA'	3.698	6
SANT'AGNELLO	4.476	6
SANT'ANASTASIA	8.855	18
SANT'ANTONIO ABATE	6.375	9
SANT'EGIDIO DEL MONTE		
ALBINO	3.113	4
SARNO	12.668	20
SAVIANO	4.911	11
SCAFATI	18.510	34
SCISCIANO	2.094	3
SIANO	4.076	5
SOMMA VESUVIANA	12.077	17
SORRENTO	9.628	18
STRIANO	2.888	4
TERZIGNO	6.062	11
TORRE ANNUNZIATA	16.431	32
TORRE DEL GRECO	31.239	47
TRECASE	3.269	5
TUFINO	1.509	2
VICO EQUENSE	9.364	14
VISCIANO	1.647	2
VOLLA	7.449	12

# Profilo utenza e utilizzatori dei canali

%	     						
	UTENZA GENERALE	SEGNALAZIONE GUASTI	INTERVENTO TECNICO	NUMERO VERDE COMMERCIALE	SPORTELLO	SPORTELLO DIGITALE	SPORTELLO ONLINE
UOMO	51,4	59,0	71,5	50,5	53,5	73,3	68,7
DONNA	48,6	41,0	28,5	49,5	46,5	26,7	31,3
18-34 ANNI	4,5	13,0	17,2	4,5	2,6	10,0	8,2
35-44 ANNI	16,6	17,3	25,8	12,5	9,9	17,7	27,8
45-54 ANNI	25,6	27,0	27,4	22,5	21,9	23,3	26,5
55-64 ANNI	24,4	25,9	15,6	19,0	47,4	22,9	17,2
65 + ANNI	29,0	16,8	14,0	41,5	18,2	26,1	20,3
ISTRUZIONE SUPERIORE	70,6	65,8	75,4	47,2	30,6	87,9	68,4
ISTRUZIONE INFERIORE	29,4	34,2	24,6	52,8	69,4	12,1	31,6
LAVORATORE DIPENDENTE	36,7	50,0	47,8	26,5	49,5	48,5	54,2
LAVORATORE AUTONOMO	17,1	19,1	27,7	14,0	14,9	17,8	10,8
DISOCCUPATO – IN CERCA	2,0	2,6	1,6	1,0	0,5	2,1	1,4
PENSIONATO	28,5	15,5	12,0	39,0	16,5	24,1	18,8
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	15,7	12,9	10,9	19,5	18,6	7,5	14,9

## → CSI PARZIALI

Sono calcolati come media ponderata della % di soddisfazione tenendo conto dell'importanza attribuita a ciascun aspetto.

## → CSI COMPLESSIVO

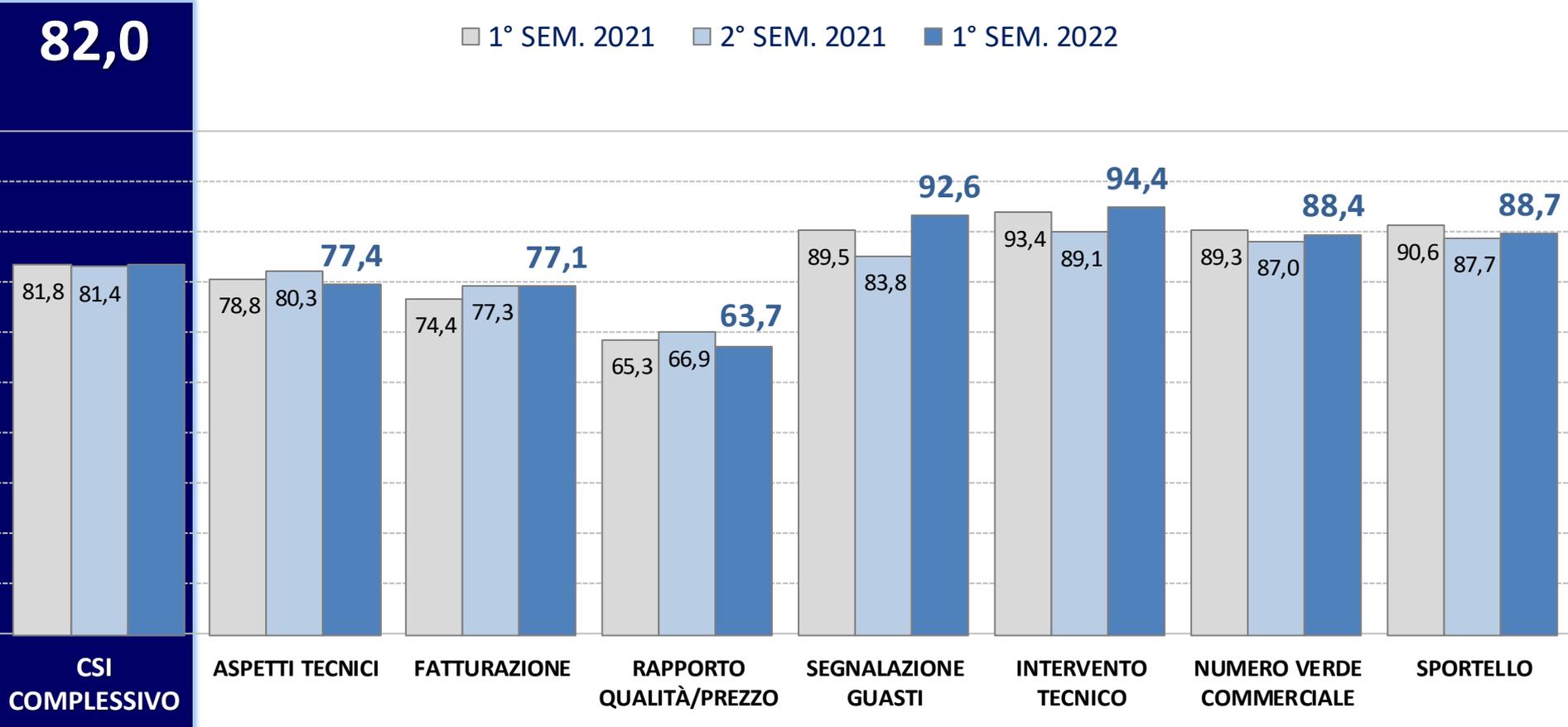
Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi, definiti da ACEA, sono gli stessi utilizzati nei precedenti monitoraggi.

In formula:

$$\frac{\sum_{i=1}^n CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1}^n PESO\ FATTORE_i}$$

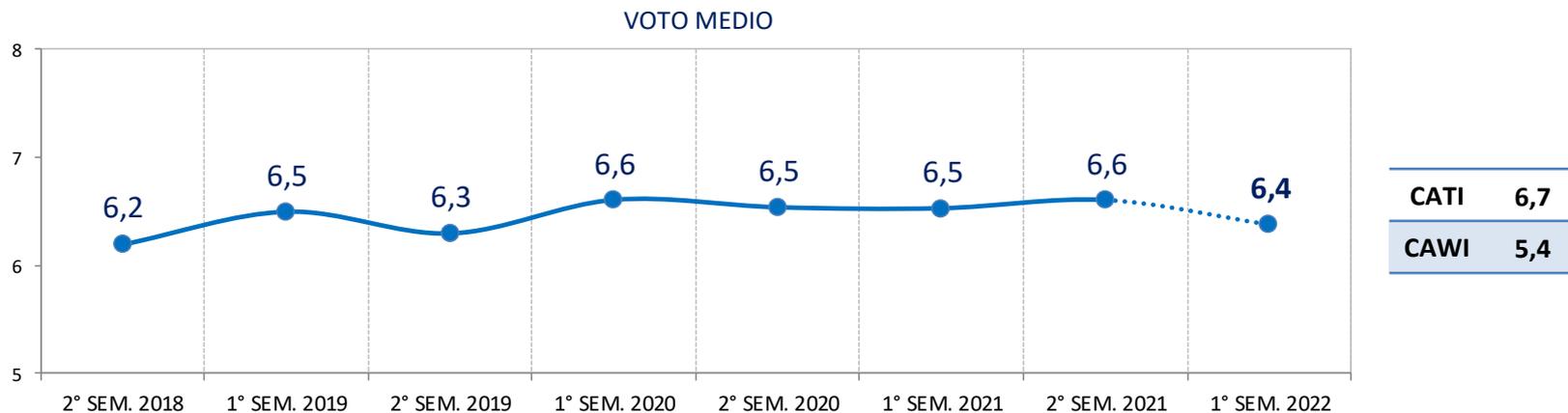
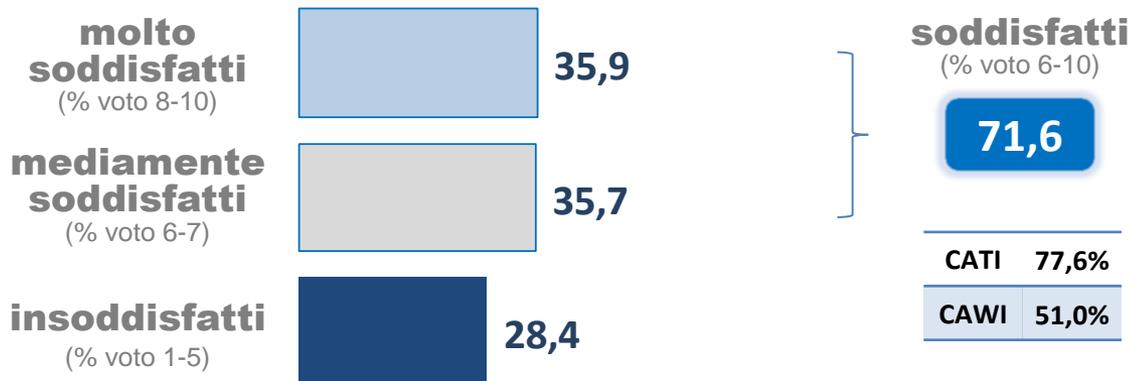


■ 1° SEM. 2021  
 ■ 2° SEM. 2021  
 ■ 1° SEM. 2022



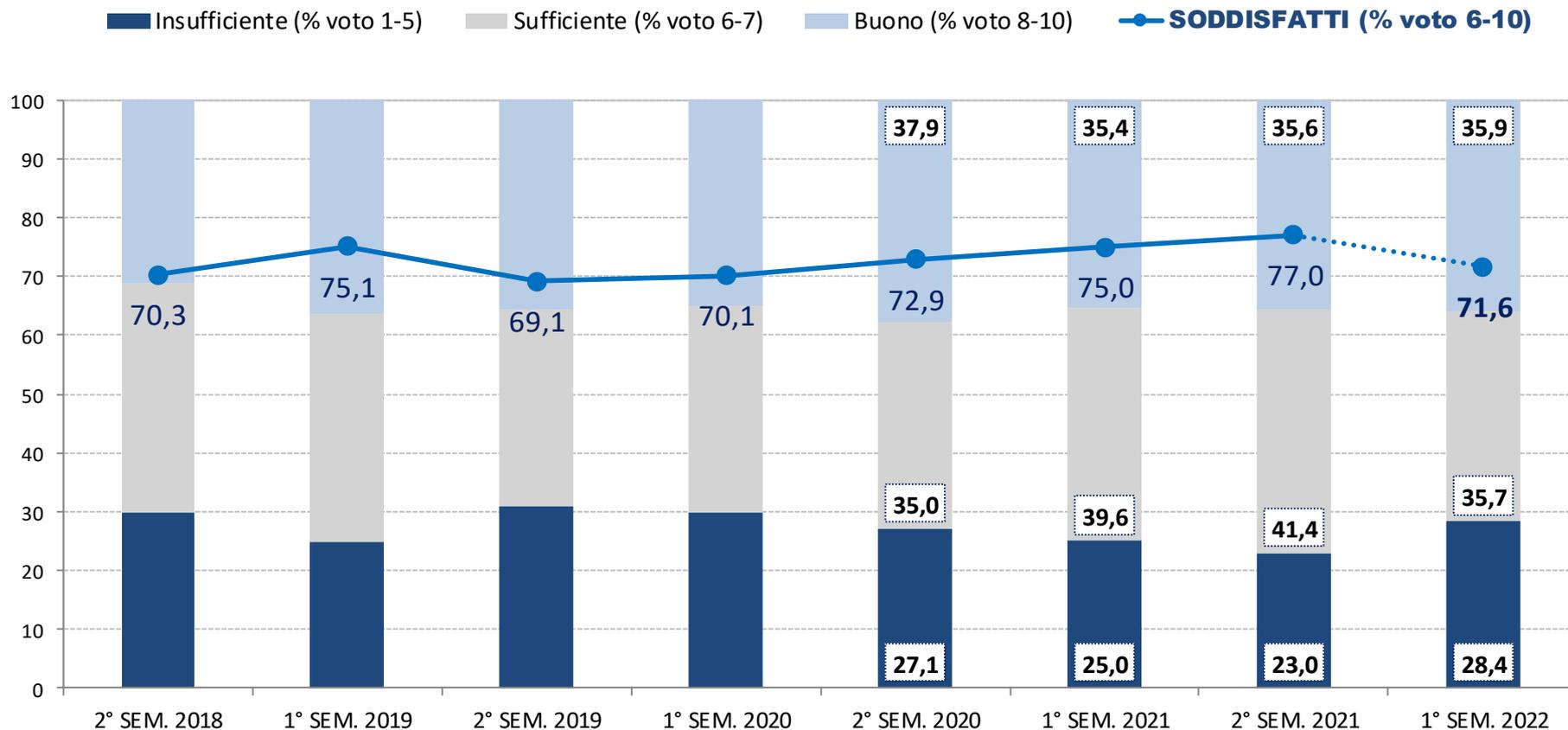
# Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitole, negli ultimi 6 mesi, da Gori.”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

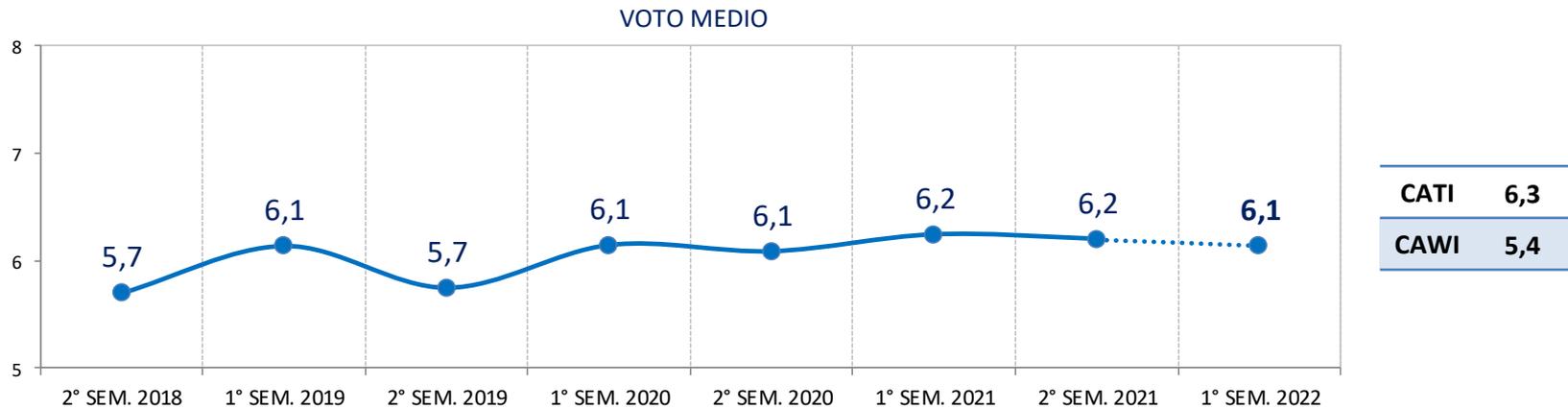
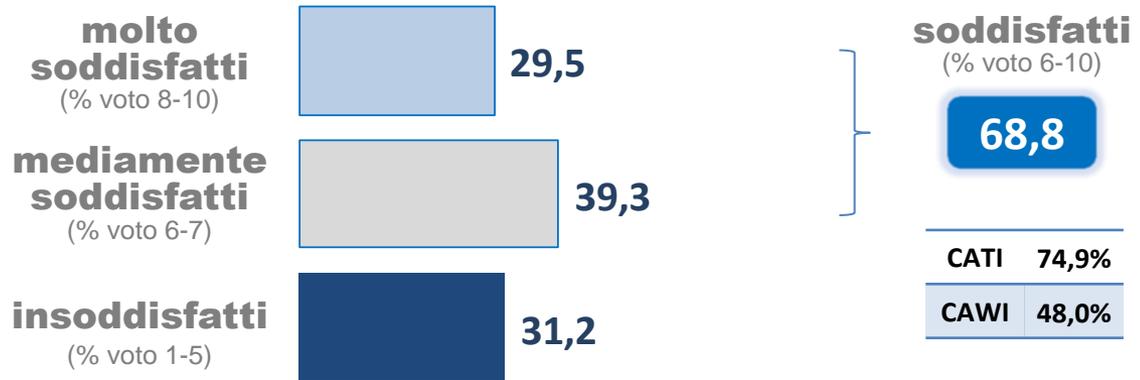


# Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

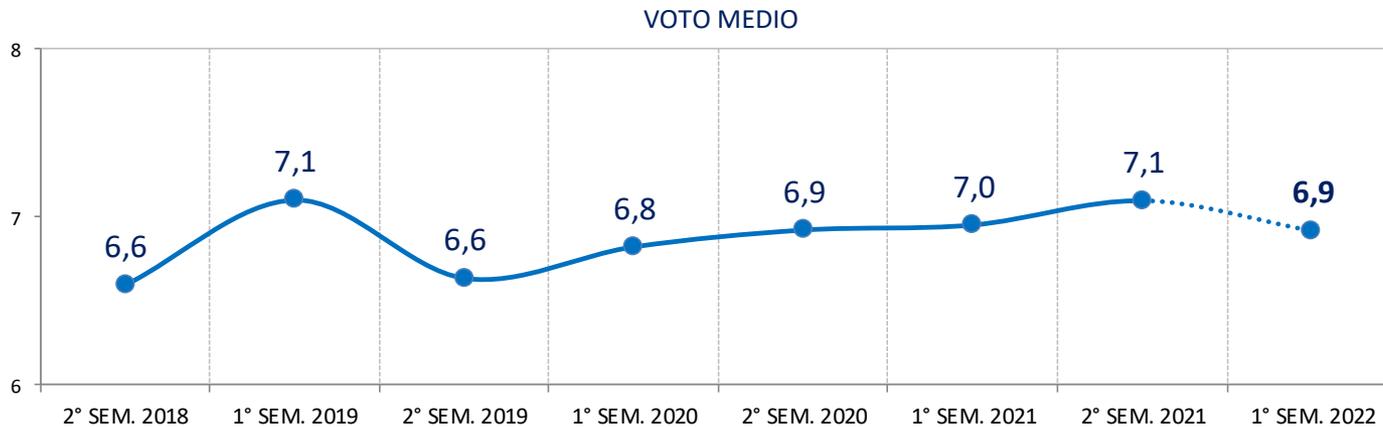
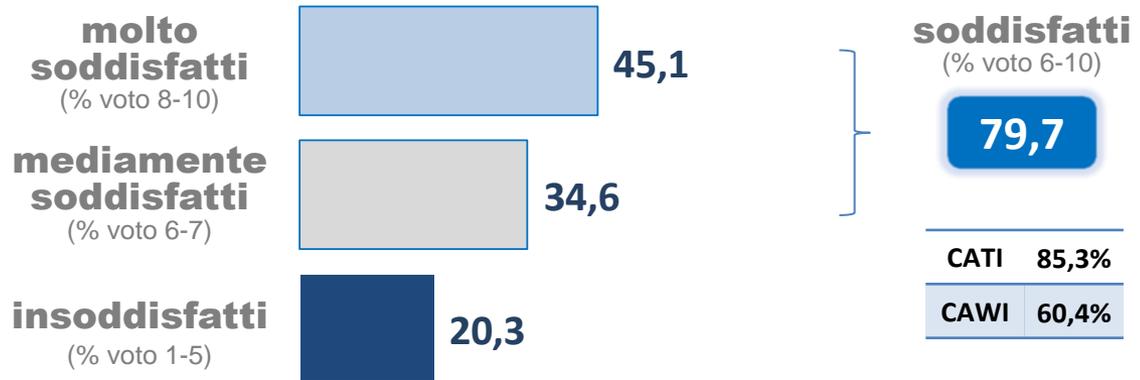
“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito, negli ultimi 6 mesi, da Gori.”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



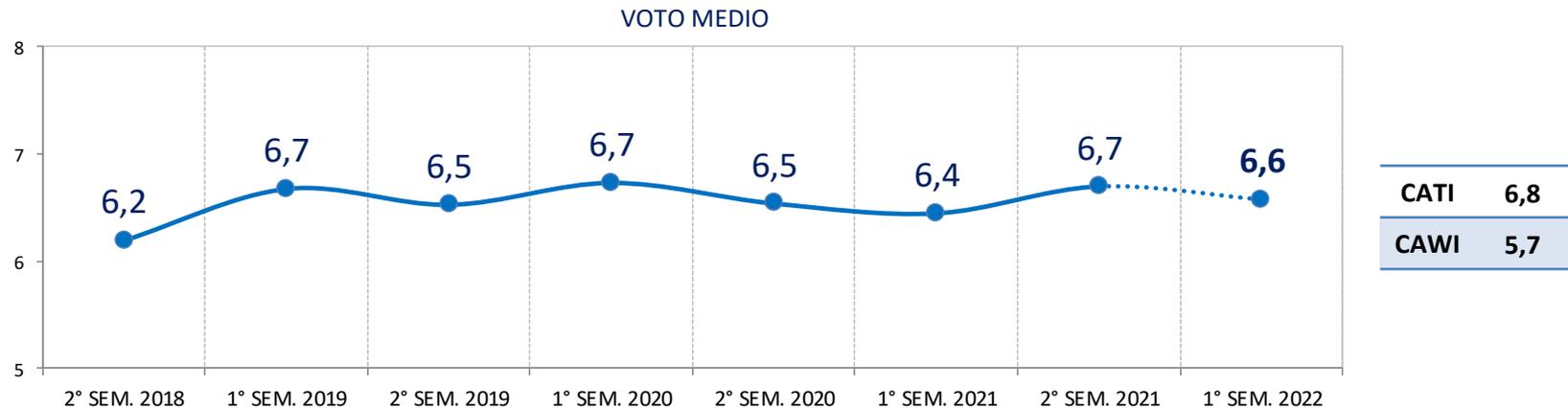
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell’acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Gori?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



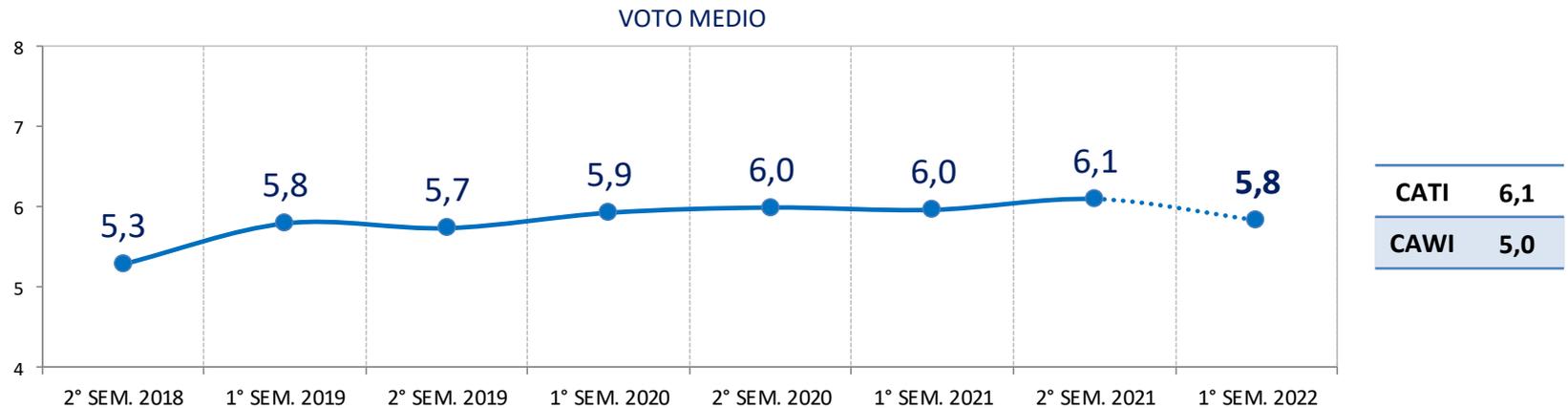
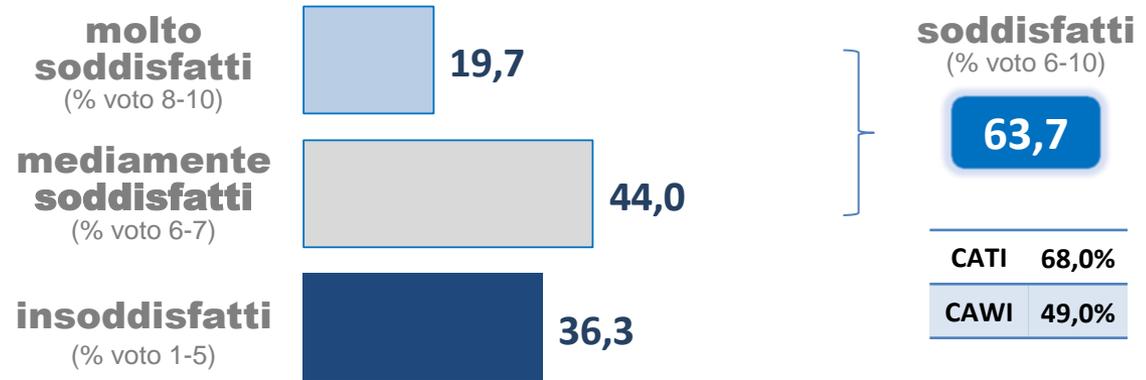
“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



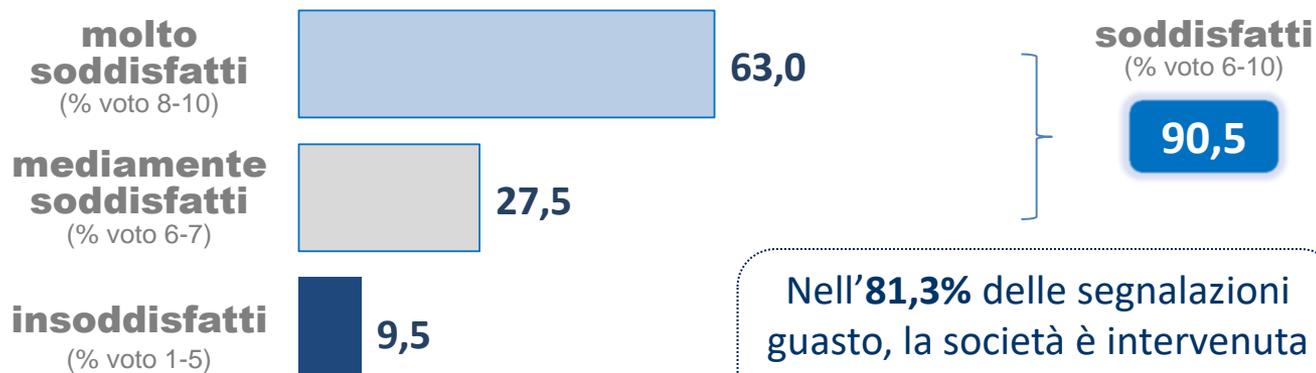
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



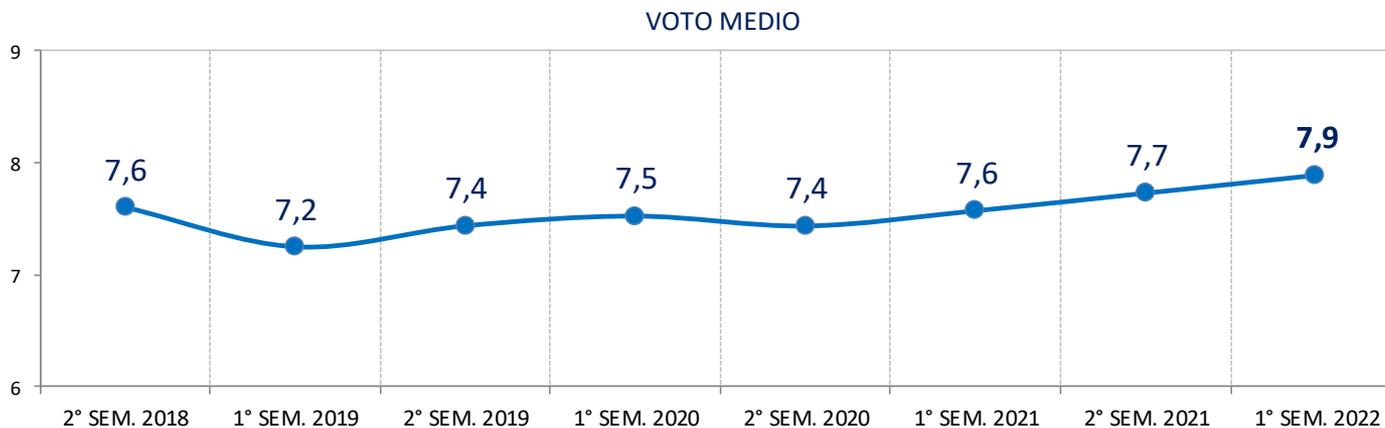
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



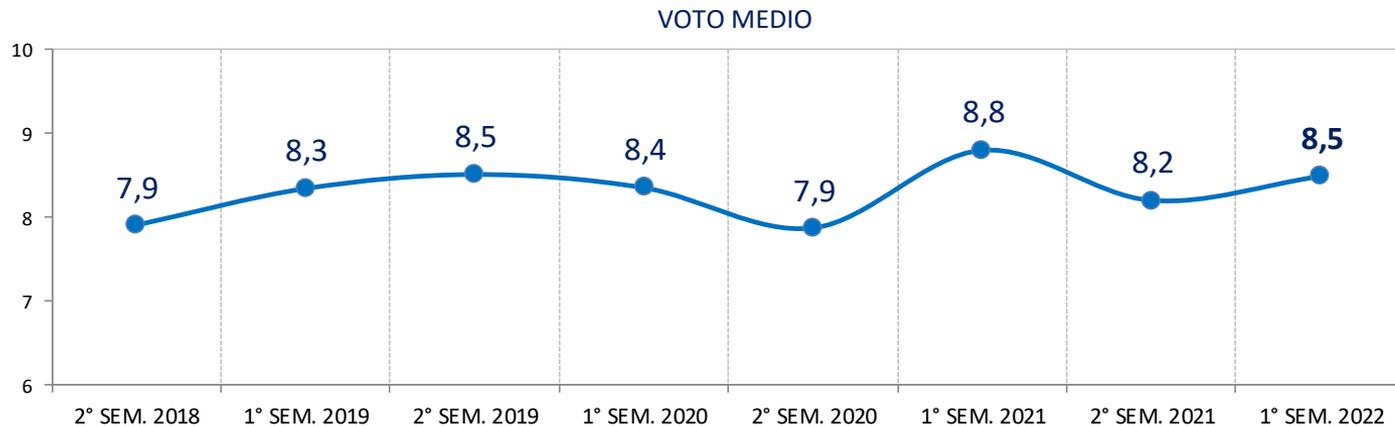
Nell'**81,3%** delle segnalazioni guasto, la società è intervenuta per ripristinare il servizio  
[86,2%, 2° SEM. 2021]



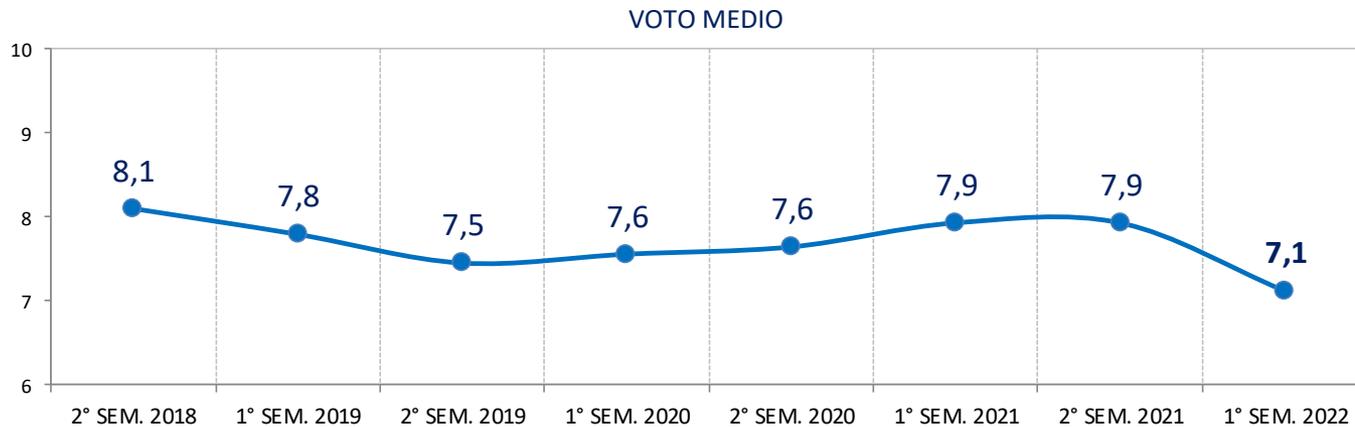
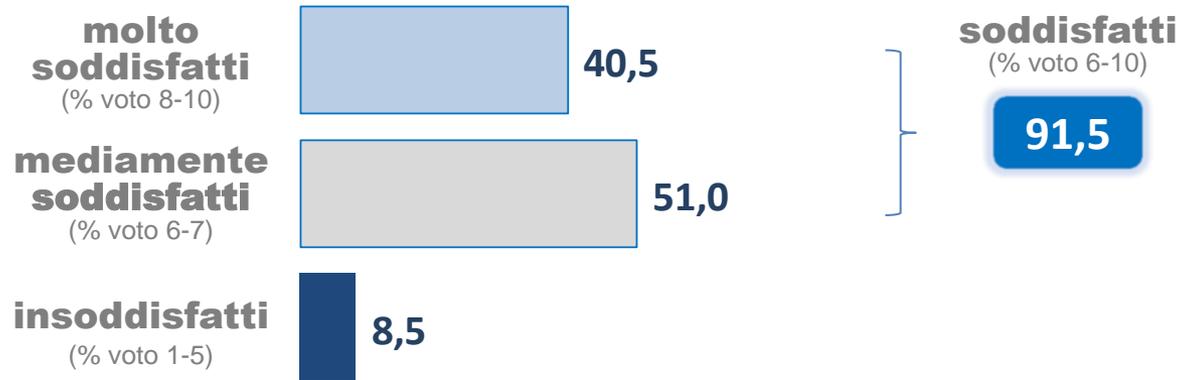
“Considerando complessivamente l’intervento tecnico ricevuto, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



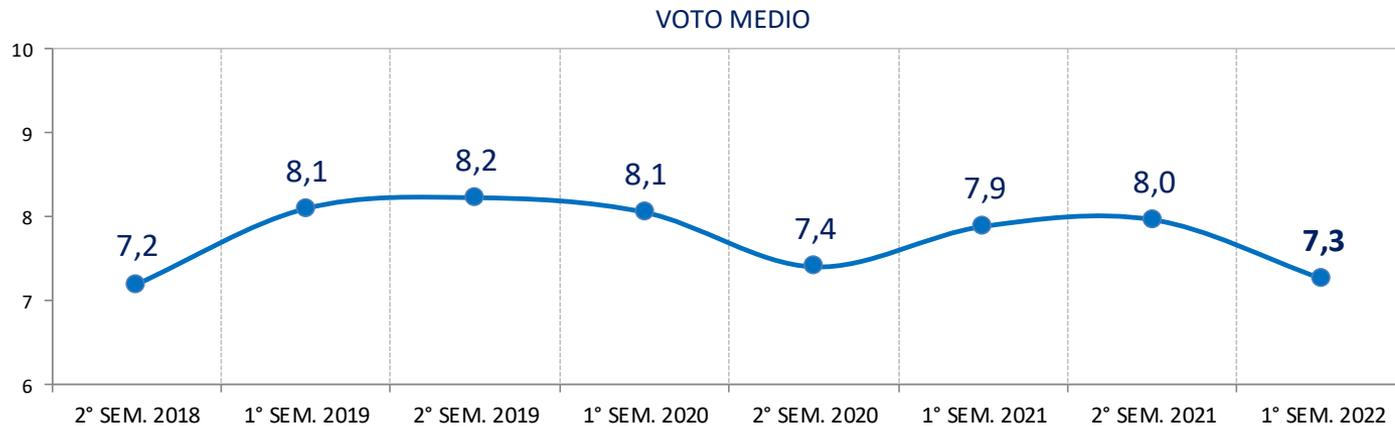
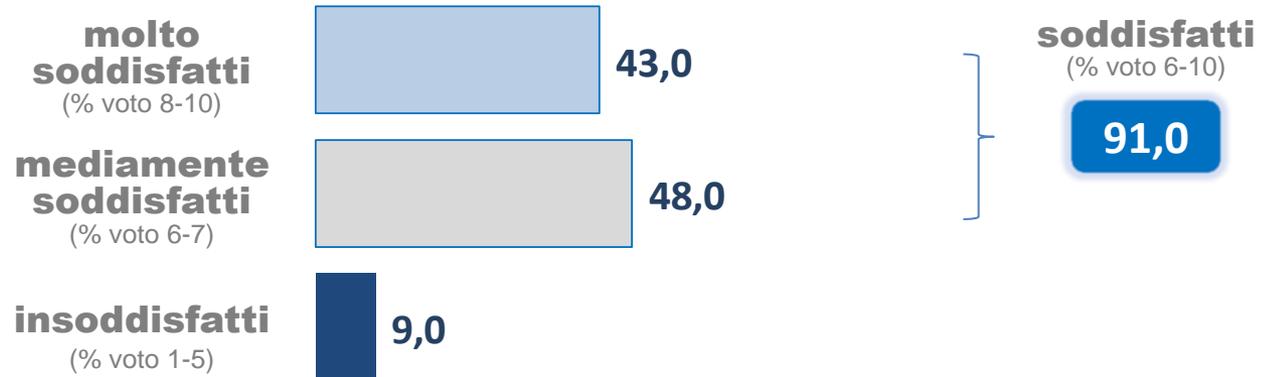
**L’86,5% del campione è riuscito a risolvere del tutto il problema tramite l’intervento tecnico**  
[92,0%, 2° SEM. 2021]



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 3 risposte)

**SODDISFATTI** (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

**IMPORTANZA** (% di citazione)

ORARI DI APERTURA  
DELLO SPORTELLLO  
DIGITALE



7,7

13,5

TEMPO TRA  
PRENOTAZIONE E  
APPUNTAMENTO



7,5

19,1

COMPETENZA  
DELL'OPERATORE



7,6

54,2

CORTESIA E DISPONIBILITÀ  
DELL'OPERATORE



8,0

38,6

CHIAREZZA DELLE  
INFORMAZIONI FORNITE  
DALL'OPERATORE



7,7

45,8

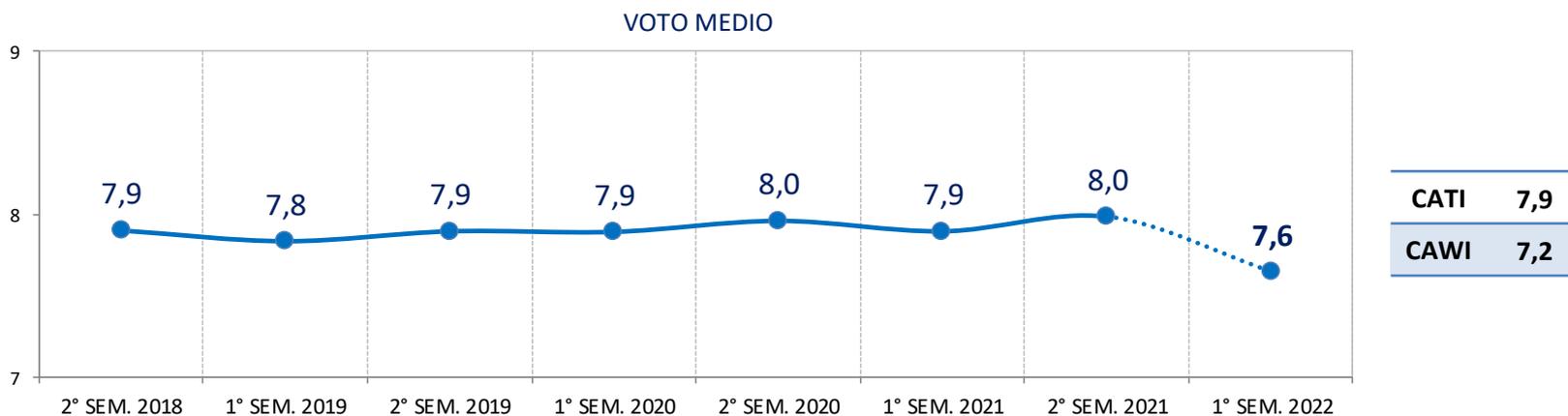
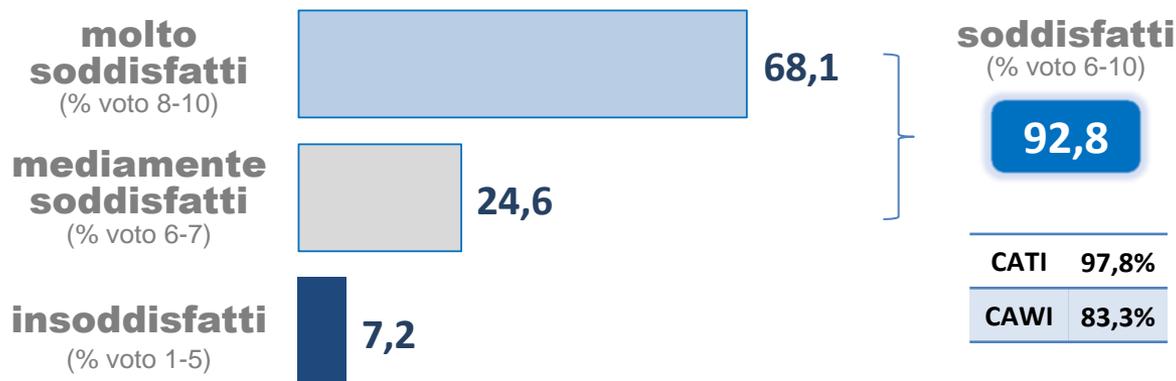
SEMPLICITÀ DI UTILIZZO  
DEL SERVIZIO



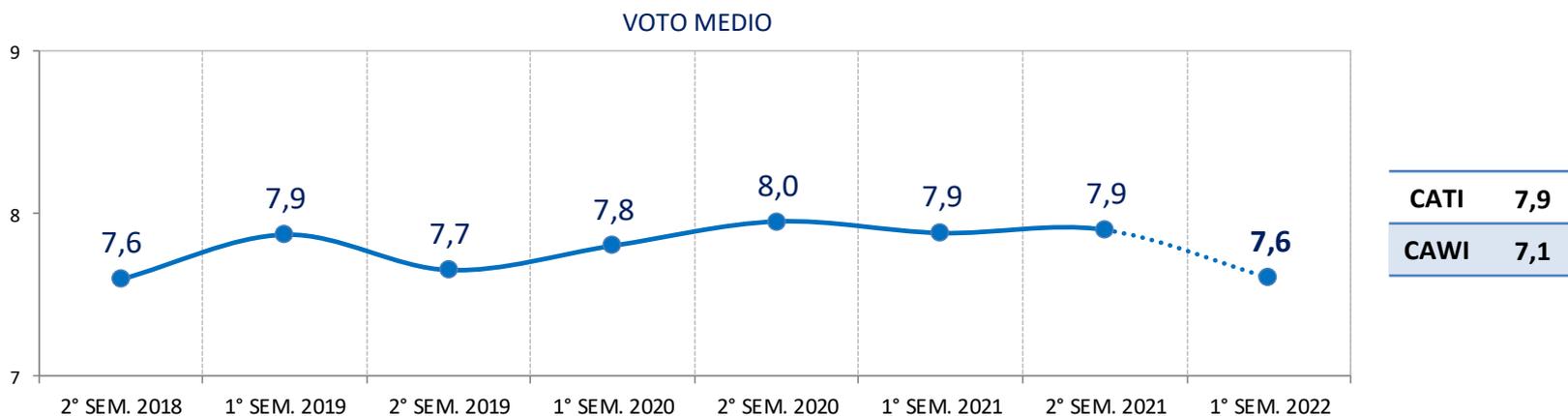
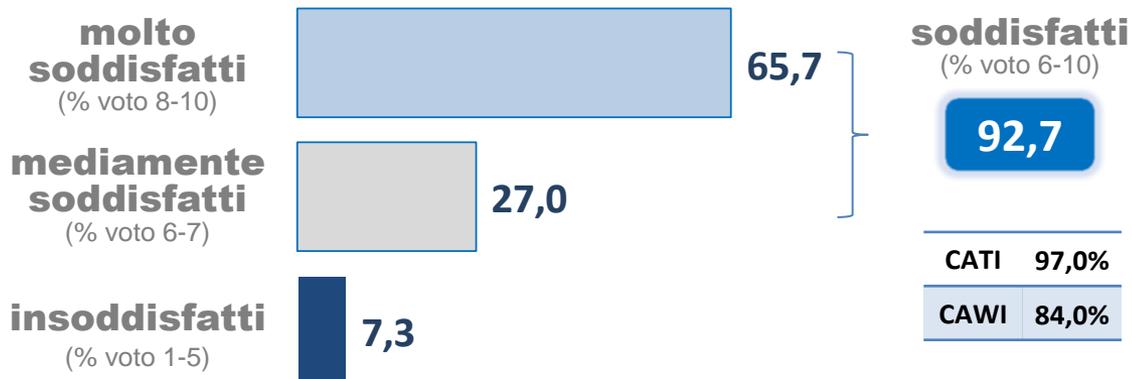
7,6

22,7

“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Considerando complessivamente il sito Internet di Gori, che voto dà?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

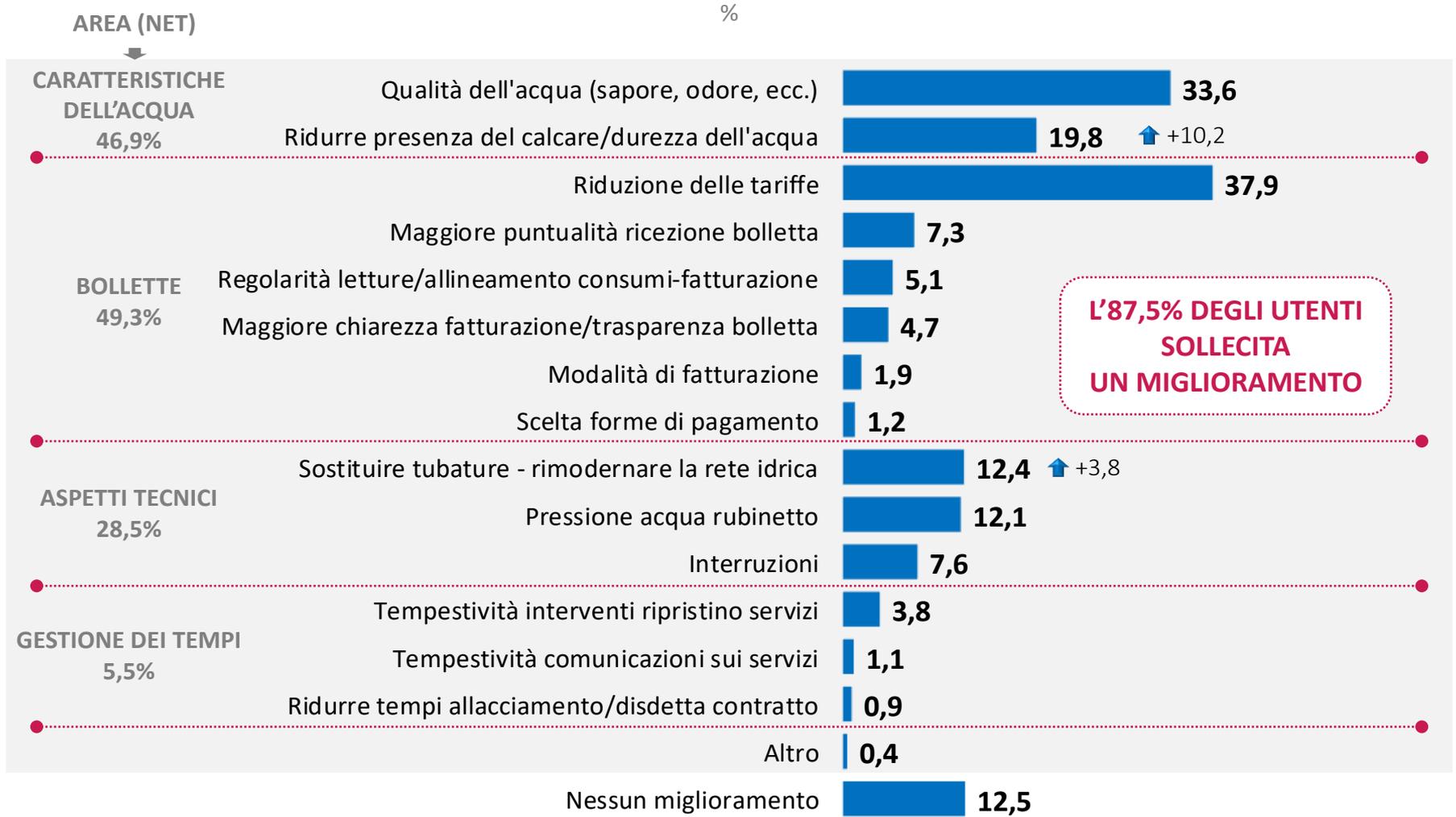


# Sezione Open: altri temi

- Aspettative sul servizio
- Canali di contatto
- Protagonisti del servizio idrico
- Acqua dal rubinetto

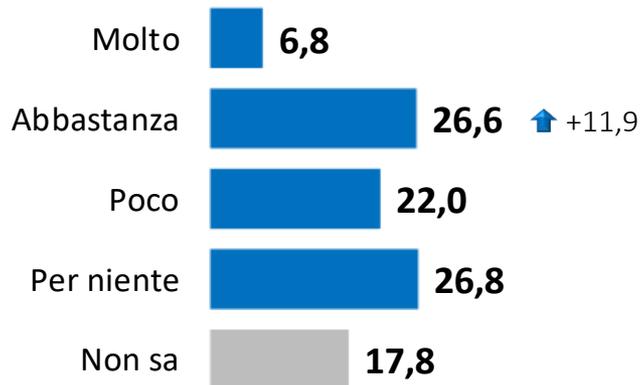


“Quali aspetti del servizio idrico fornito ritiene che debbano essere migliorati?” (risposta multipla)

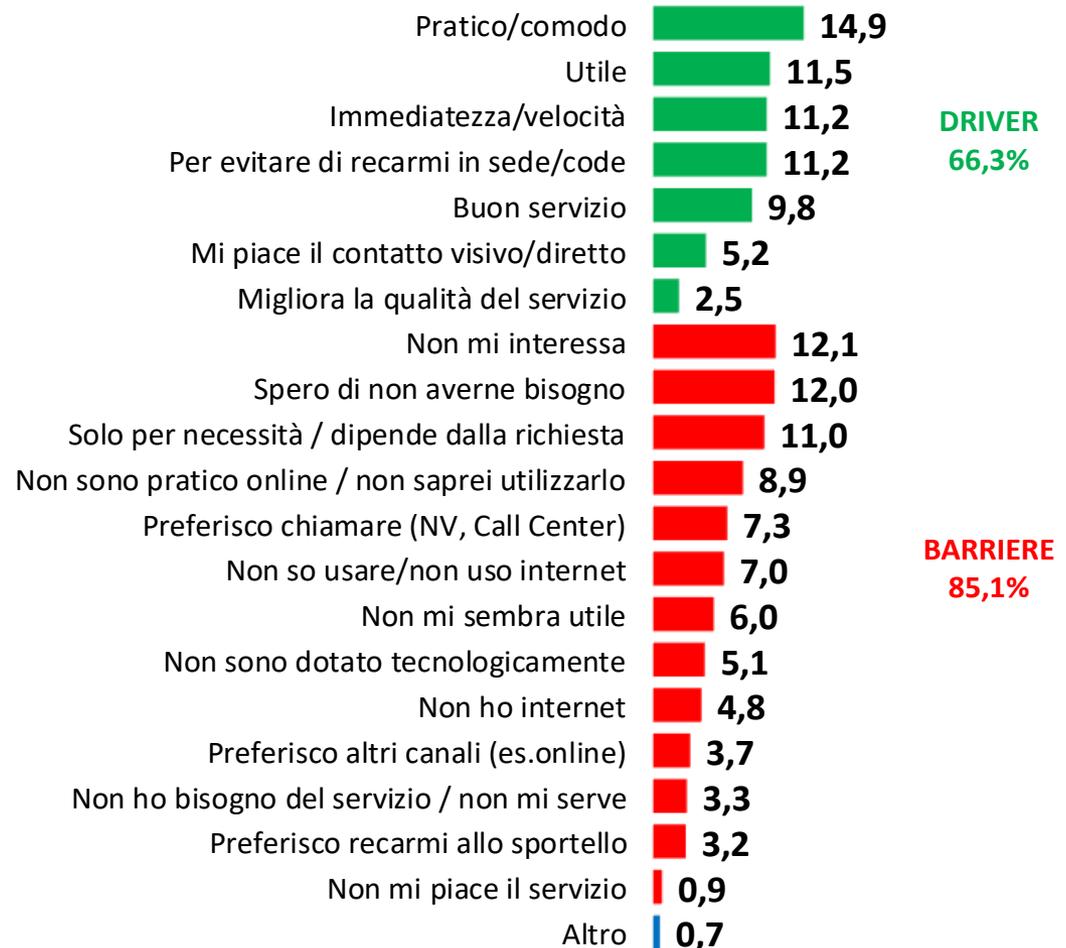


## IL 11,1% HA GIÀ SENTITO PARLARE DEL NUOVO SERVIZIO DI VIDEOCHIAMATA ↑ +1,2

“Quanto ritiene probabile che lei usi il servizio di videochiamata nei prossimi mesi, nel caso avesse bisogno di contattare la società?”



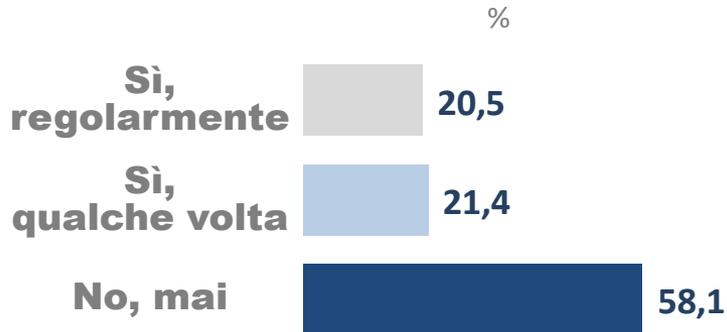
Per quale motivo? (risposta spontanea)



# Utilizzo dell'acqua potabile



“Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”

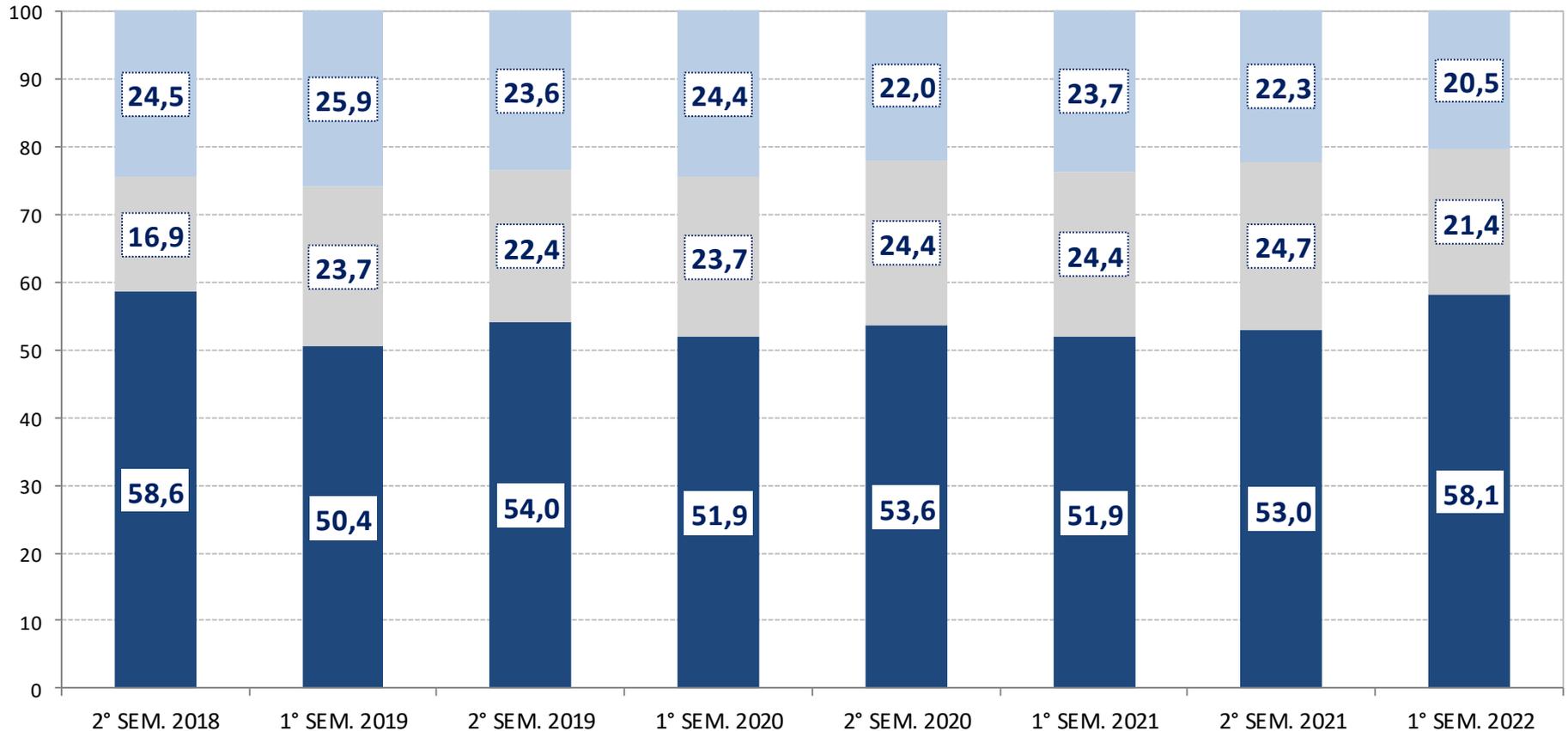


Base = UTENZE DIRETTE



“Beve l’acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?”  
%

■ No, mai      ■ Sì, qualche volta      ■ Sì, regolarmente





Società del Gruppo **i**ntersistemi



**Sede Legale**

Firenze  
Via Atto Vannucci, 7  
50134 Firenze  
055 470374

**Sedi Operative**

Roma  
Via dei Galla e Sidama, 23  
00199 Roma  
06 89924900

Firenze  
Via Gianni 4r, 39  
50134 Firenze  
055 470374

Milano  
Viale Brianza, 24  
20127 Milano  
06 89924900

