

# Indagine di Customer Satisfaction

2° semestre 2022

report

# GORI

realizzata da

**acea**

Funzione Segreteria del  
Consiglio di Amministrazione -  
Unità 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 agosto 2022 a gennaio 2023 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:

- Q **900** interviste rivolte a **clienti con utenza diretta**, 700 in modalità CATI e 200 CAWI (**indagine generale** – rilevazione semestrale)
- Q **200** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale** (**call back NV Commerciale** – rilevazione mensile)
- Q **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti** (**call back NV segnalazione guasti** – rilevazione mensile)
- Q **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono recati presso gli sportelli** (**call back sportelli fisici** – rilevazione mensile)
- Q **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno ricevuto un intervento tecnico** (**call back intervento tecnico** – rilevazione mensile)
- Q **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** – rilevazione mensile)
- Q **253** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno utilizzato il servizio di videochiamata**, 236 in modalità CATI e 17 CAWI (**call back sportello digitale** – rilevazione semestrale)

- *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	6
ANGRI	10.968	18
BOSCOREALE	9.653	16
BOSCOTRECASE	3.945	6
BRACIGLIANO	2.084	3
BRUSCIANO	5.634	8
CAMPOSANO	2.107	3
CAPRI	5.440	10
CARBONARA DI NOLA	1.000	2
CASALNUOVO DI NAPOLI	13.769	27
CASAMARCIANO	1.278	2
CASOLA DI NAPOLI	1.480	2
CASTEL SAN GIORGIO	5.745	8
CASTELLAMMARE DI STABIA	29.865	53
CASTELLO DI CISTERNA	3.070	6
CERCOLA	5.383	8
CICCIANO	4.815	9
CIMITILE	2.790	4
COMIZIANO	782	3
CORBARA	1.339	3
ERCOLANO	17.428	25
FISCIANO	6.793	13
GRAGNANO	10.744	17
LETTERE	2.125	3
LIVERI	721	1

Comune servito	Numero utenze	N° di interviste
MARIGLIANELLA	2.636	6
MARIGLIANO	10.456	24
MASSA DI SOMMA	1.742	4
MASSA LUBRENSE	7.677	14
MERCATO SAN SEVERINO	10.122	18
META	3.858	6
NOCERA INFERIORE	19.324	32
NOCERA SUPERIORE	10.318	17
NOLA	13.361	23
OTTAVIANO	8.502	13
PAGANI	11.239	17
PALMA CAMPANIA	6.033	9
PIANO DI SORRENTO	6.363	10
PIMONTE	2.318	3
POGGIOMARINO	7.247	11
POLLENA TROCCHIA	4.605	9
POMIGLIANO D'ARCO	12.934	19
POMPEI	9.754	15
PORTICI	17.207	33
ROCCARAINOLA	2.742	5
SAN GENNARO VESUVIANO	3.909	6
SAN GIORGIO A CREMANO	8.410	15
SAN GIUSEPPE VESUVIANO	9.966	17
SAN MARZANO SUL SARNO	3.293	6
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	6
SAN VITALIANO	2.469	5
SANTA MARIA LA CARITA'	3.698	6
SANT'AGNELLO	4.476	9
SANT'ANASTASIA	8.855	16
SANT'ANTONIO ABATE	6.375	10
SANT'EGIDIO DEL MONTE		4
ALBINO	3.113	
SARNO	12.668	18
SAVIANO	4.911	10
SCAFATI	18.510	38
SCISCIANO	2.094	1
SIANO	4.076	7
SOMMA VESUVIANA	12.077	22
SORRENTO	9.628	20
STRIANO	2.888	4
TERZIGNO	6.062	12
TORRE ANNUNZIATA	16.431	26
TORRE DEL GRECO	31.239	51
TRECASE	3.269	4
TUFINO	1.509	2
VICO EQUENSE	9.364	16
VISCIANO	1.647	2
VOLLA	7.449	14

# Profilo utenza e utilizzatori dei canali

%	     						
	UTENZA GENERALE	SEGNALAZIONE GUASTI	INTERVENTO TECNICO	NUMERO VERDE COMMERCIALE	SPORTELLO	SPORTELLO DIGITALE	SPORTELLO ONLINE
UOMO	53,9	56,5	69,5	49,0	55,5	57,3	69,3
DONNA	46,1	43,5	30,5	51,0	44,5	42,7	30,7
18-34 ANNI	5,8	8,6	12,8	3,9	2,6	8,8	6,9
35-44 ANNI	23,5	22,7	25,0	20,4	14,1	30,5	23,3
45-54 ANNI	19,7	29,3	27,2	28,7	29,7	39,7	30,2
55-64 ANNI	18,2	17,7	18,3	22,7	31,8	15,5	18,1
65 + ANNI	32,8	21,7	16,7	24,3	21,9	5,4	21,5
ISTRUZIONE SUPERIORE	67,4	71,7	74,7	59,1	60,4	86,0	78,9
ISTRUZIONE INFERIORE	32,6	28,3	25,3	40,9	39,6	14,0	21,1
LAVORATORE DIPENDENTE	46,3	49,2	44,8	47,8	54,5	60,2	51,9
LAVORATORE AUTONOMO	10,7	12,3	27,0	11,0	5,3	21,2	14,1
DISOCCUPATO – IN CERCA	0,9	2,6	1,7	0,5	0,5	0,8	2,1
PENSIONATO	28,1	16,9	14,4	23,1	19,0	5,8	17,3
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	14,0	19,0	12,1	17,6	20,6	12,0	14,5

## → 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.

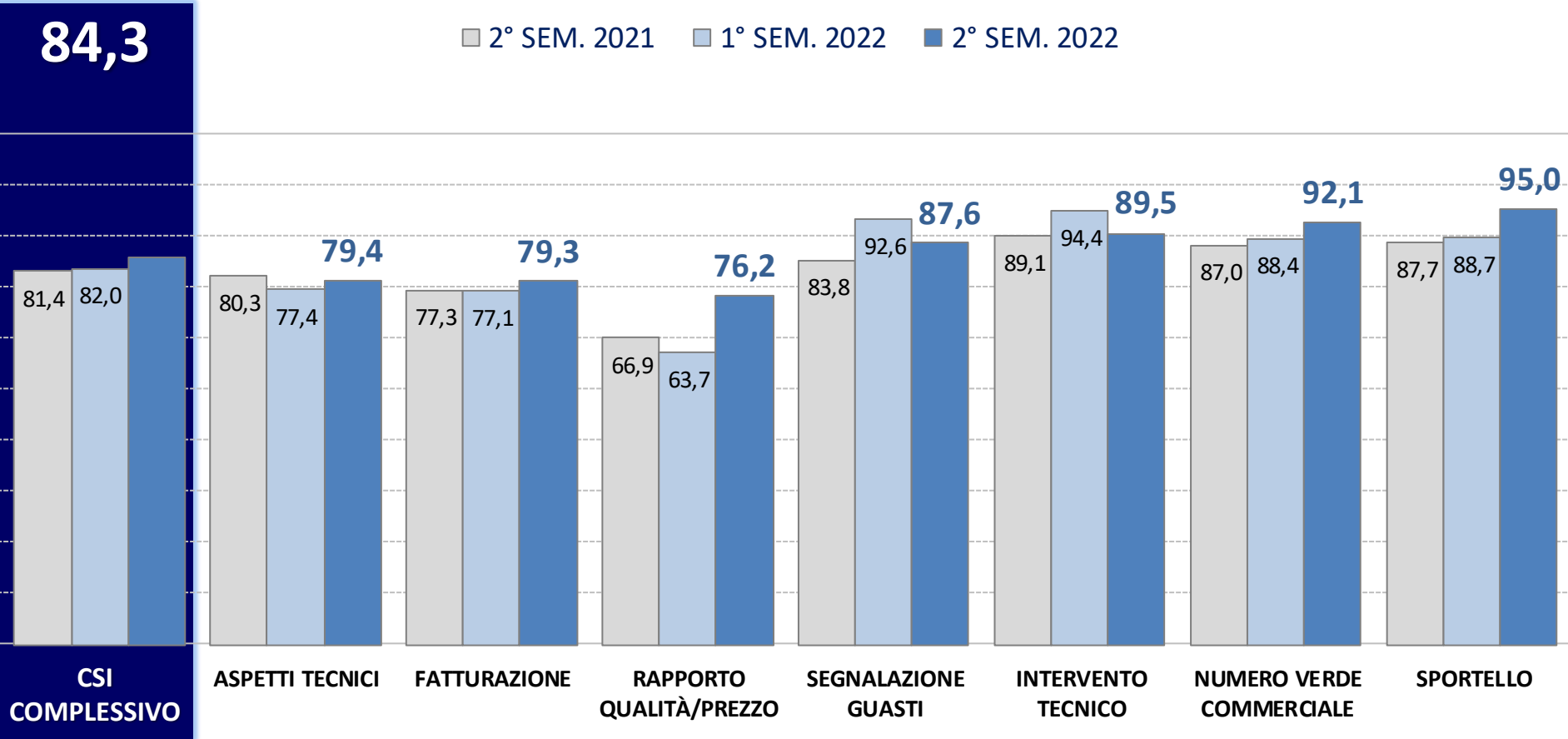
In formula:

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



**84,3**

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





# Sezione Customer Satisfaction

- Servizio idrico nel complesso
- Qualità dell'acqua
- Aspetti generali del servizio
- Canali di contatto



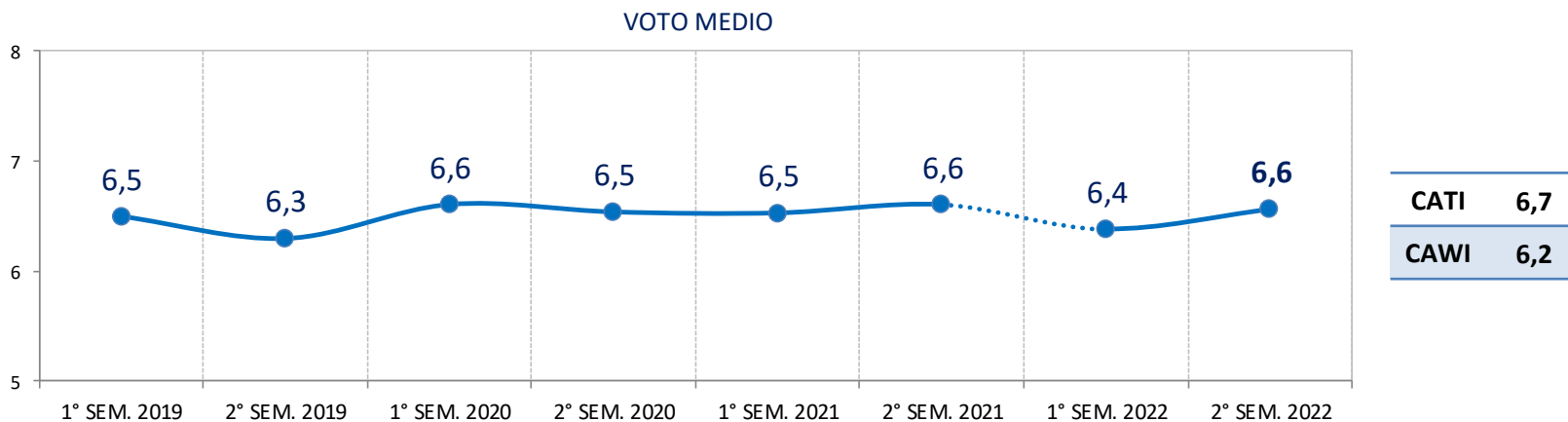
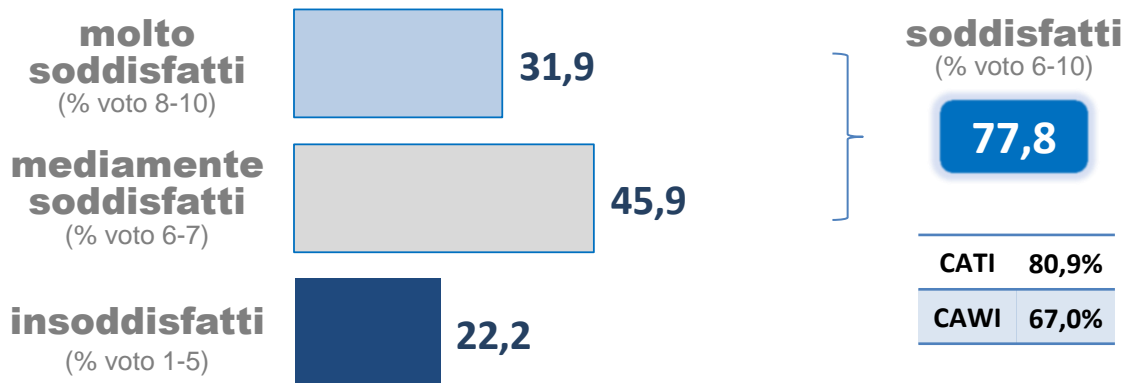
L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione**:

- **GIUDIZIO COMPLESSIVO**: giudizio dell'utente sul servizio fornito da GORI espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI**: giudizi degli utenti sui singoli aspetti costituenti il servizio espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.

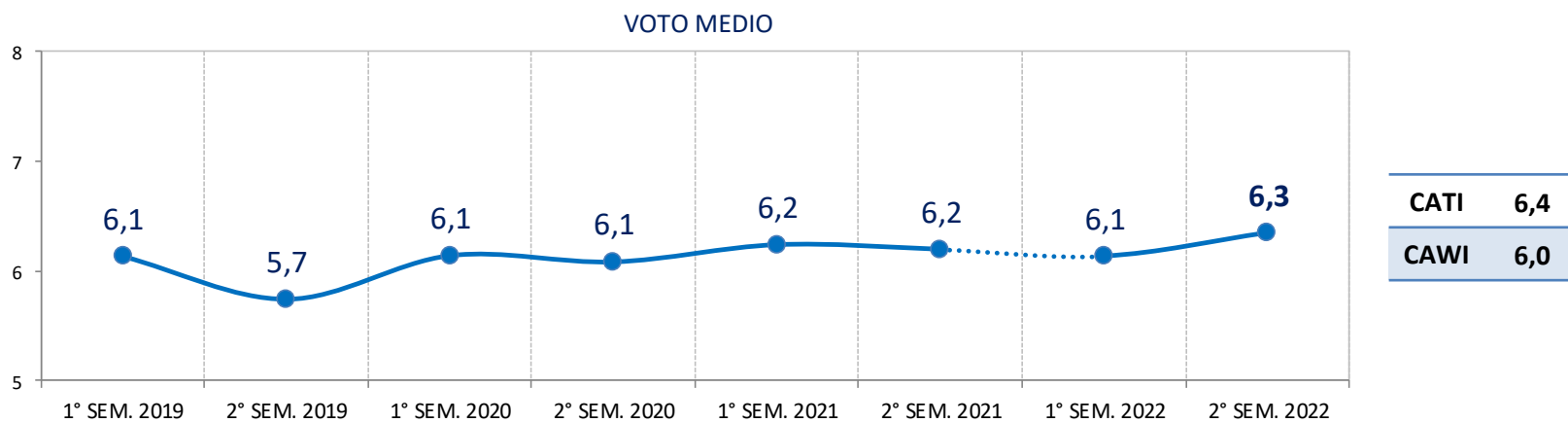
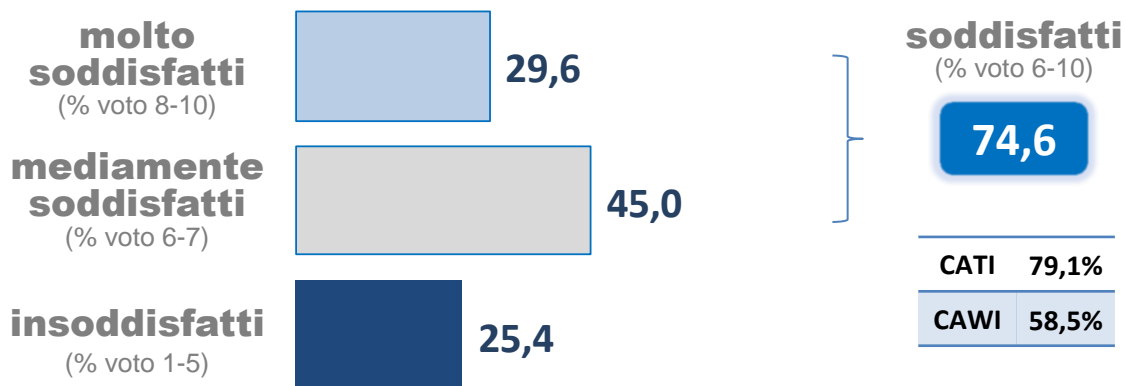
Gli utenti **Soddisfatti** esprimono un voto **6-10**.

# Giudizio “di pancia” sul servizio idrico

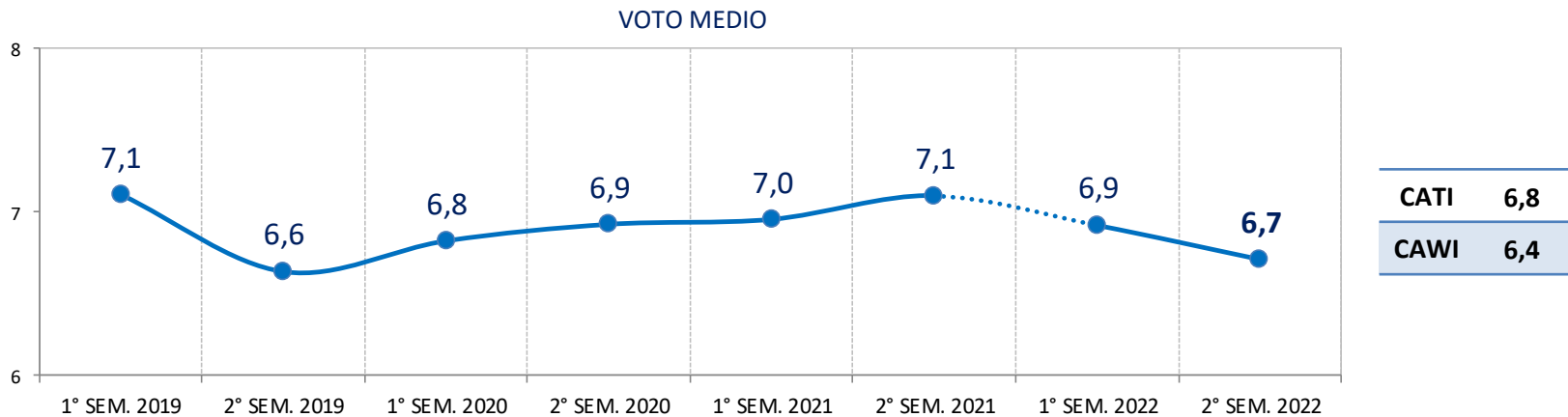
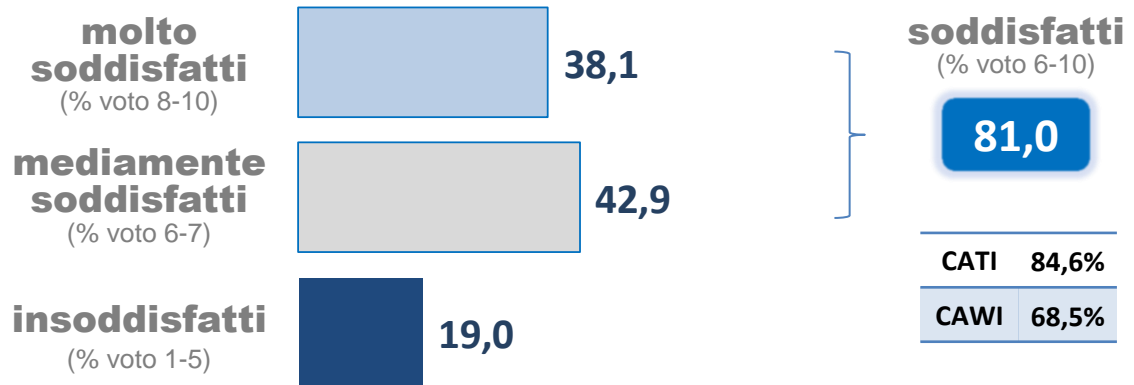
“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitore, negli ultimi 6 mesi, da Gori.”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



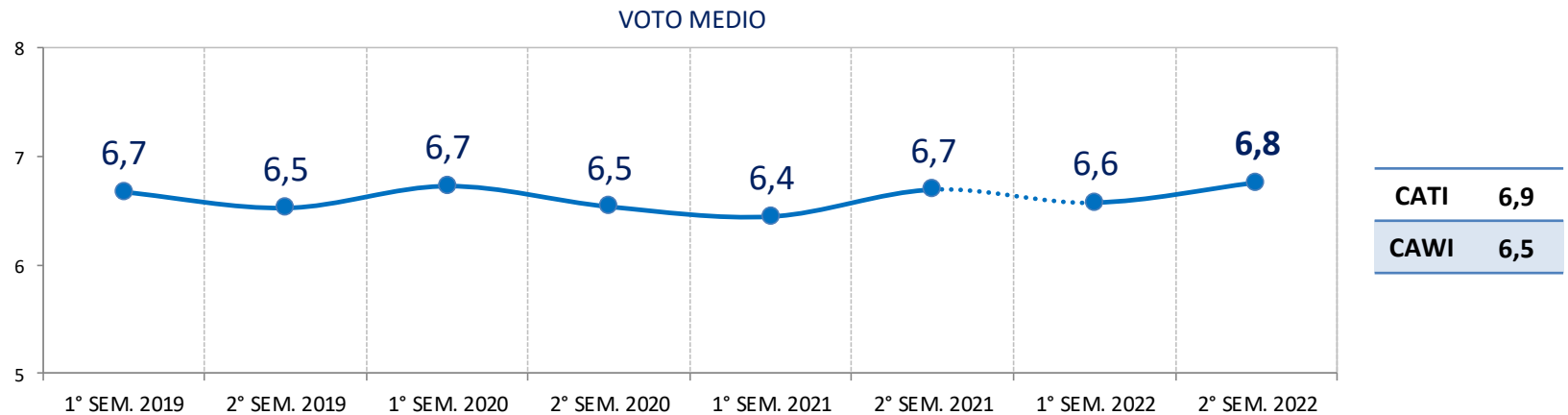
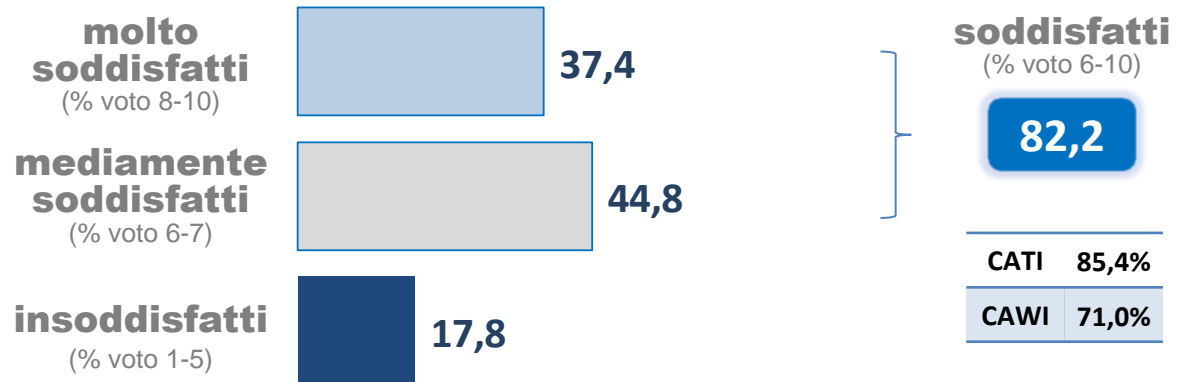
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell’acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Gori?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



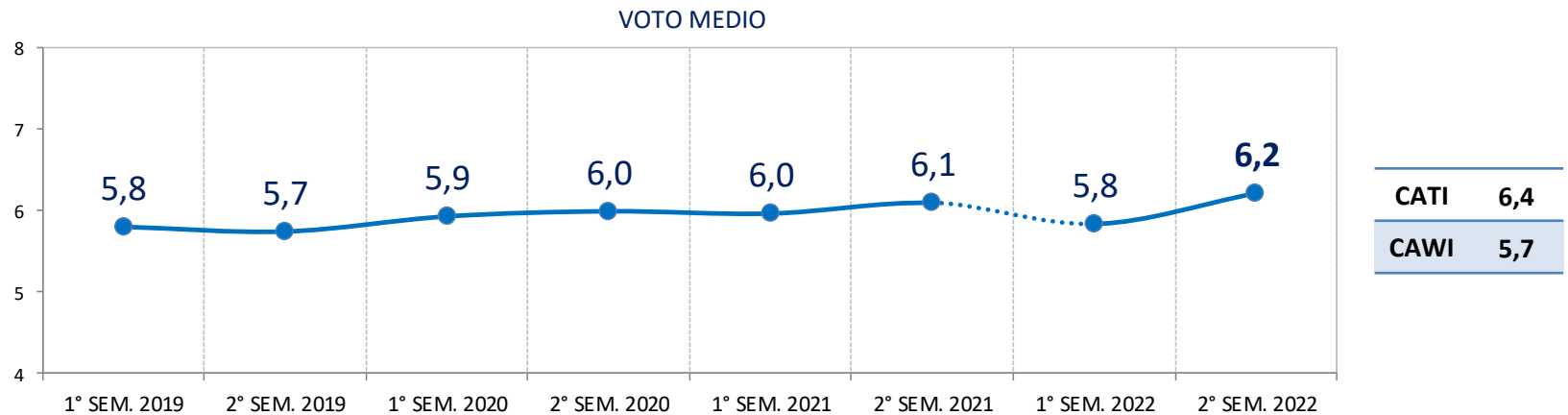
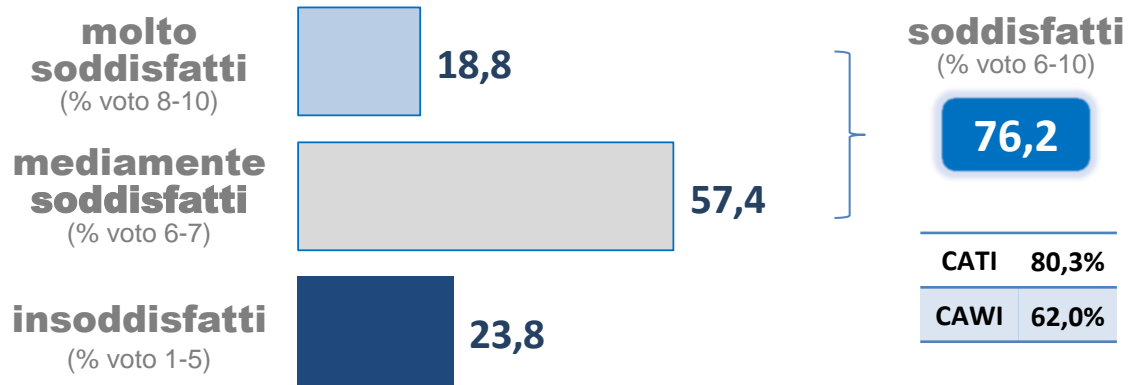
“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



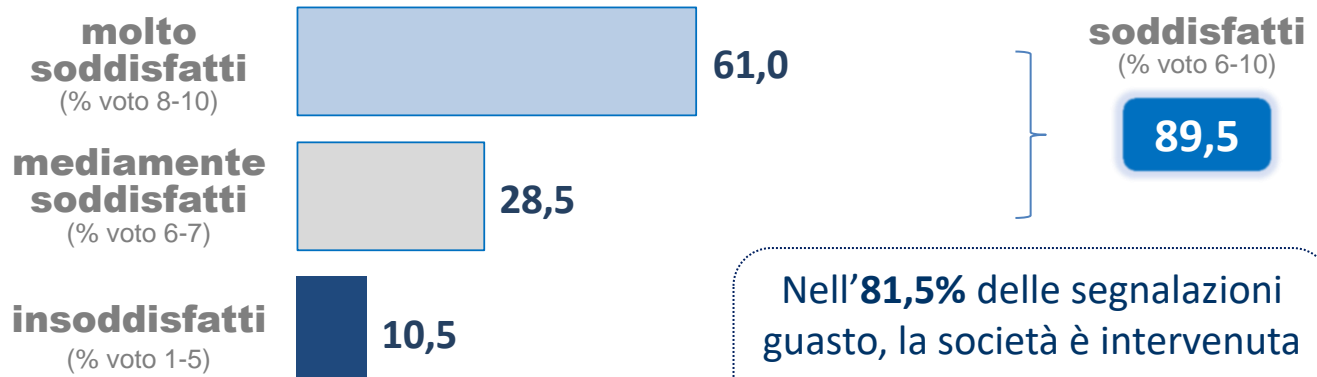
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



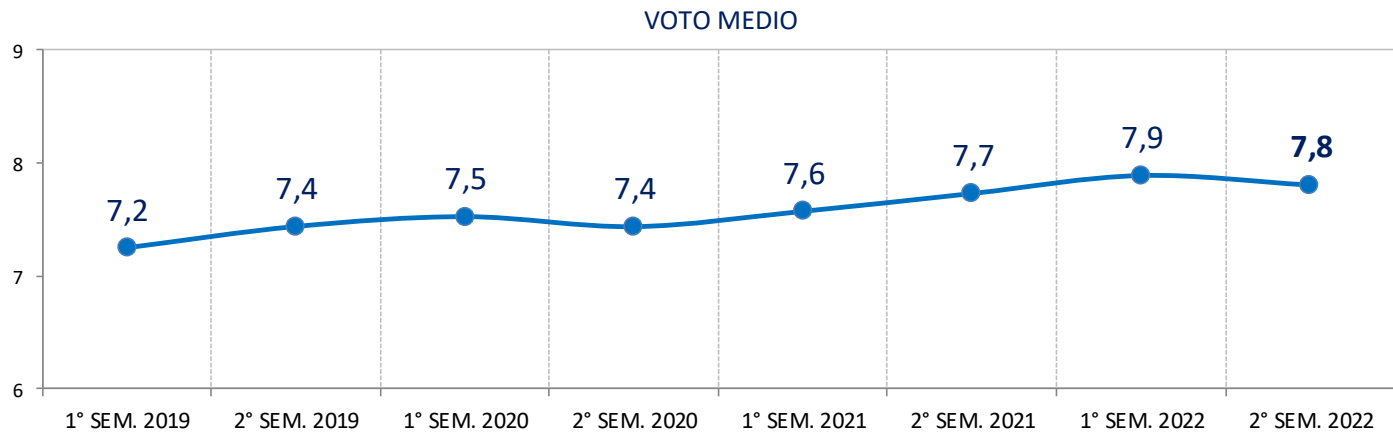
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



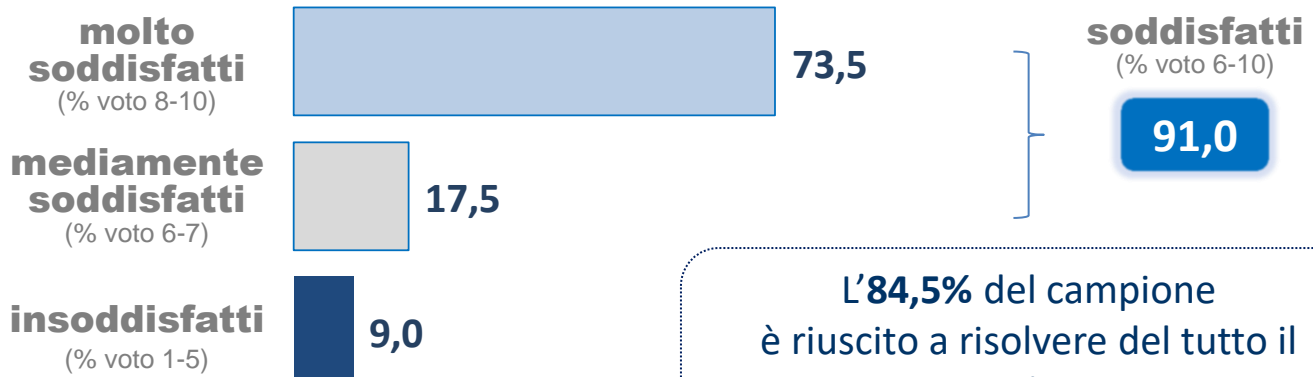
“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



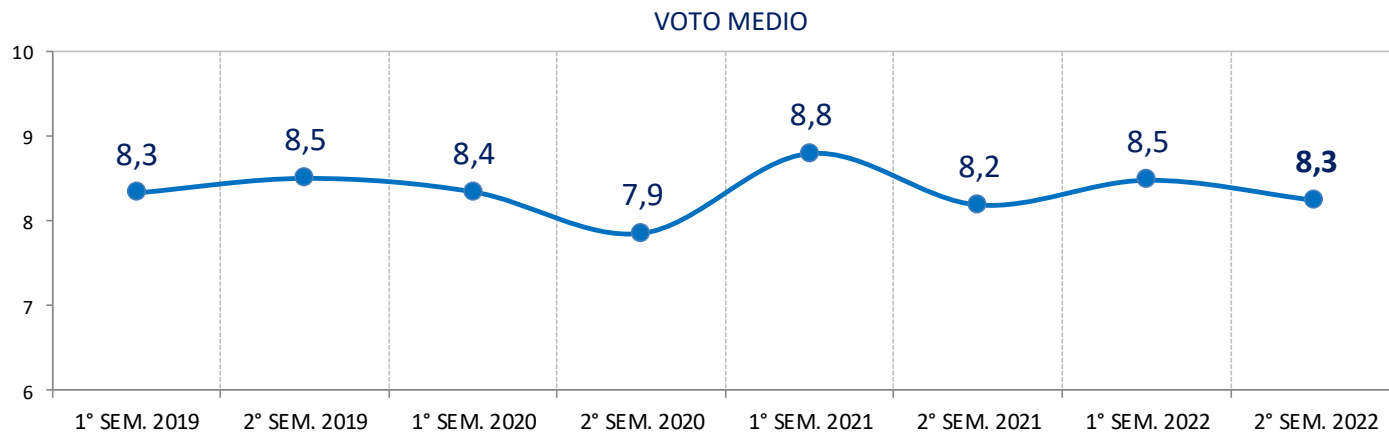
Nell'**81,5%** delle segnalazioni guasto, la società è intervenuta per ripristinare il servizio  
[81,3%, 1° SEM. 2022]



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

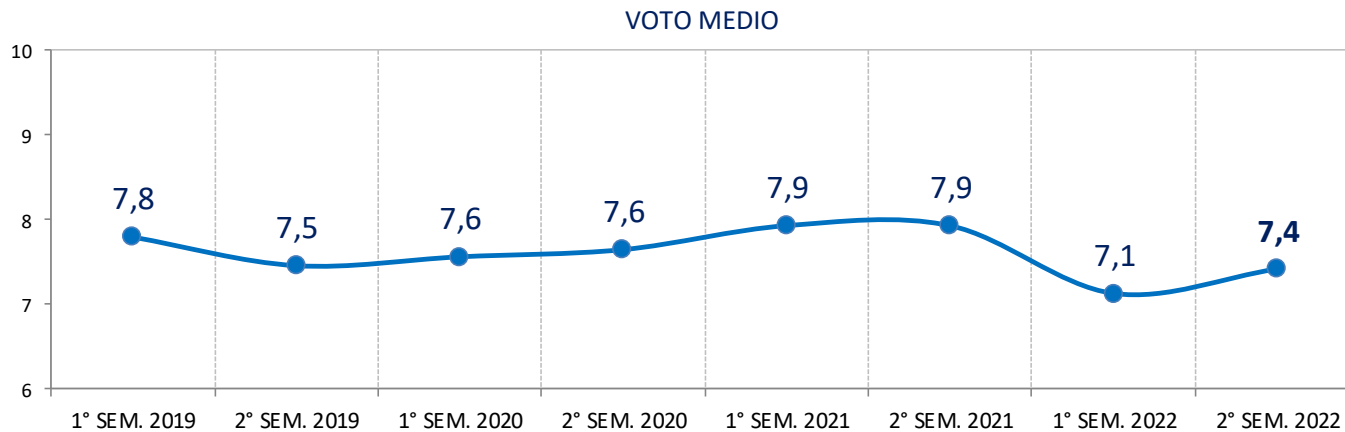
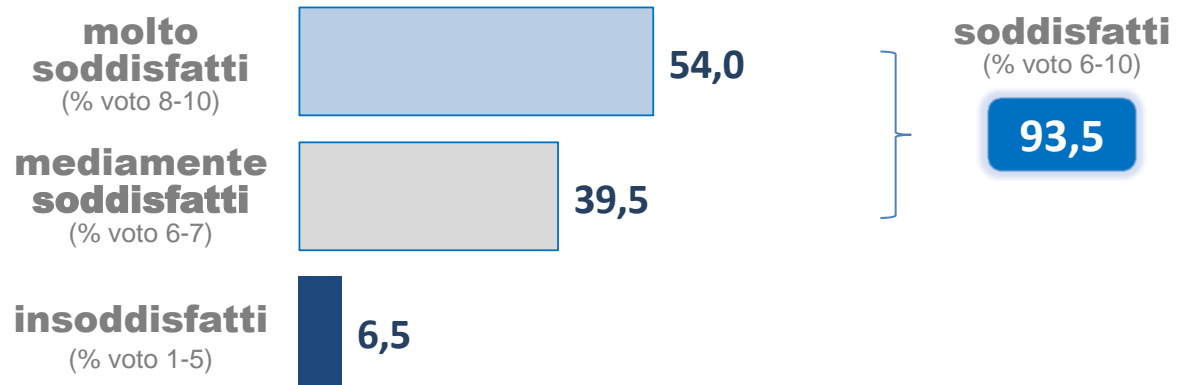


**L’84,5% del campione è riuscito a risolvere del tutto il problema tramite l’intervento tecnico**  
[86,5%, 1° SEM. 2022]

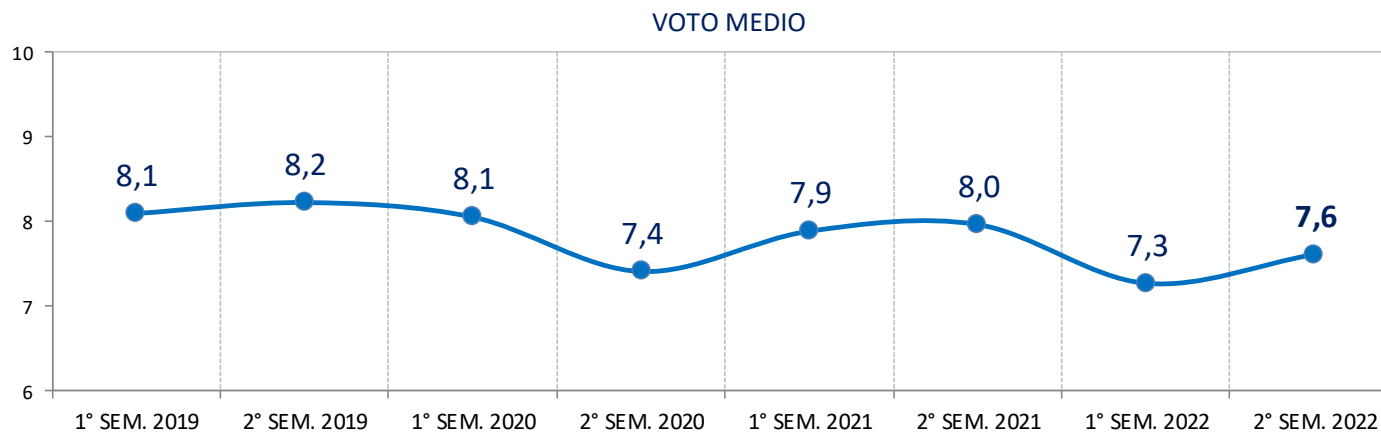
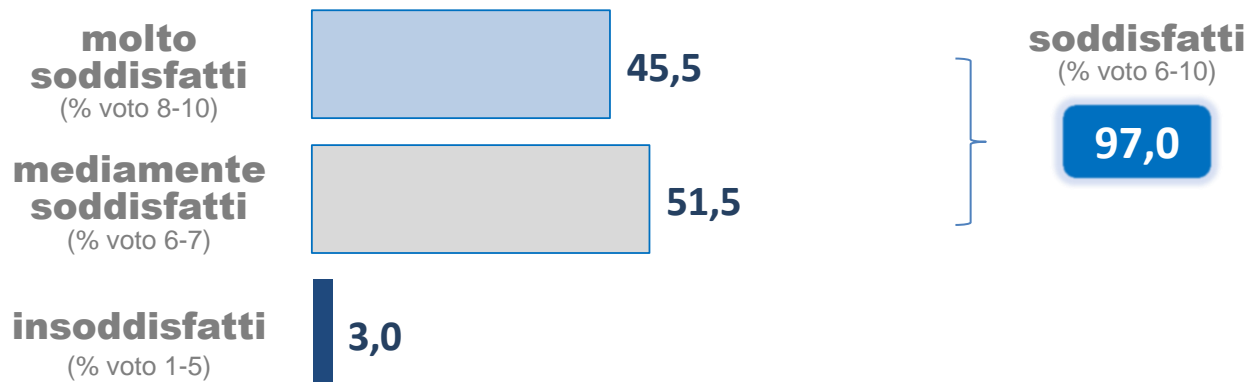




“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà a Gori?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“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]

■ 2° SEM. 2022    □ 1° SEM. 2022

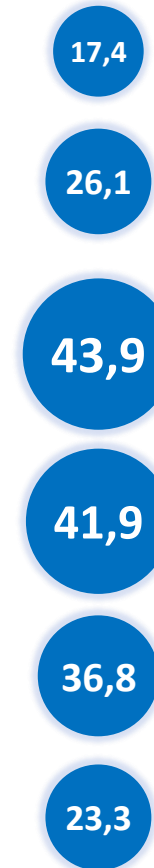
**SODDISFATTI** (% voto 6-10)

**VOTO MEDIO**

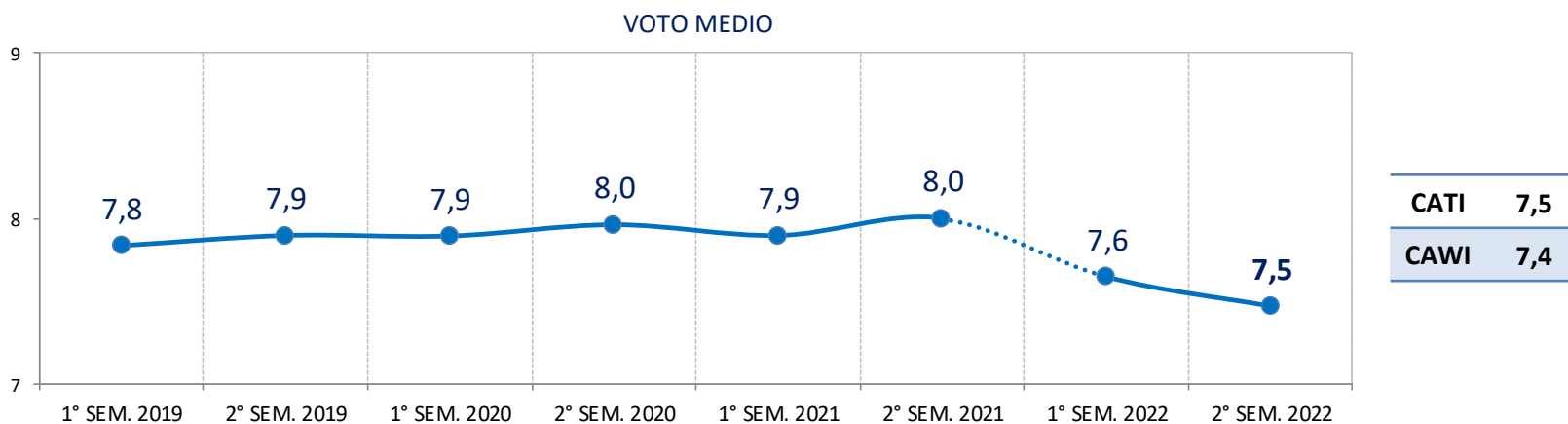
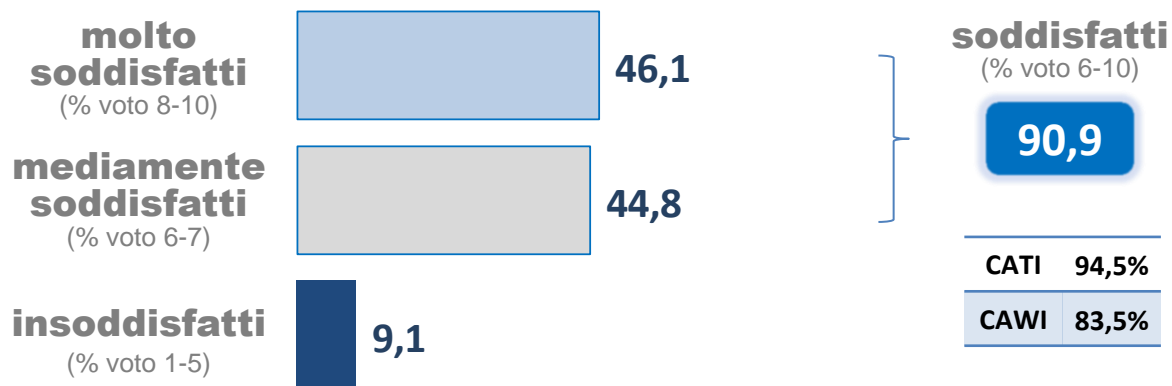


“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?”  
(max 3 risposte)

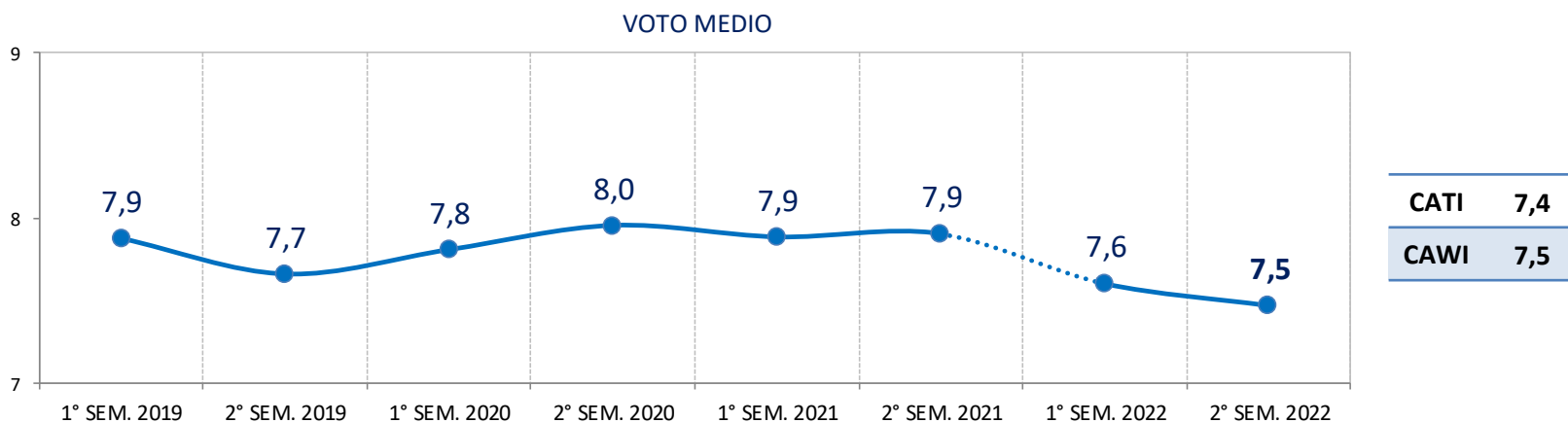
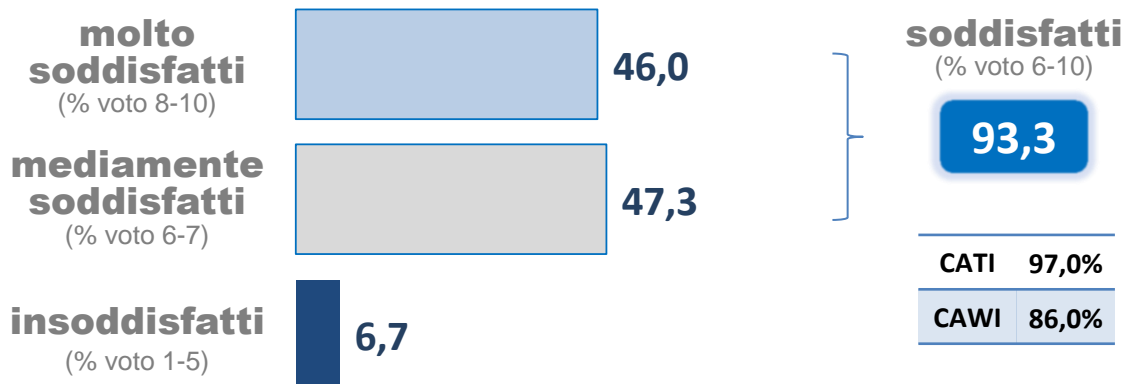
**IMPORTANZA** (% di citazione)



“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]

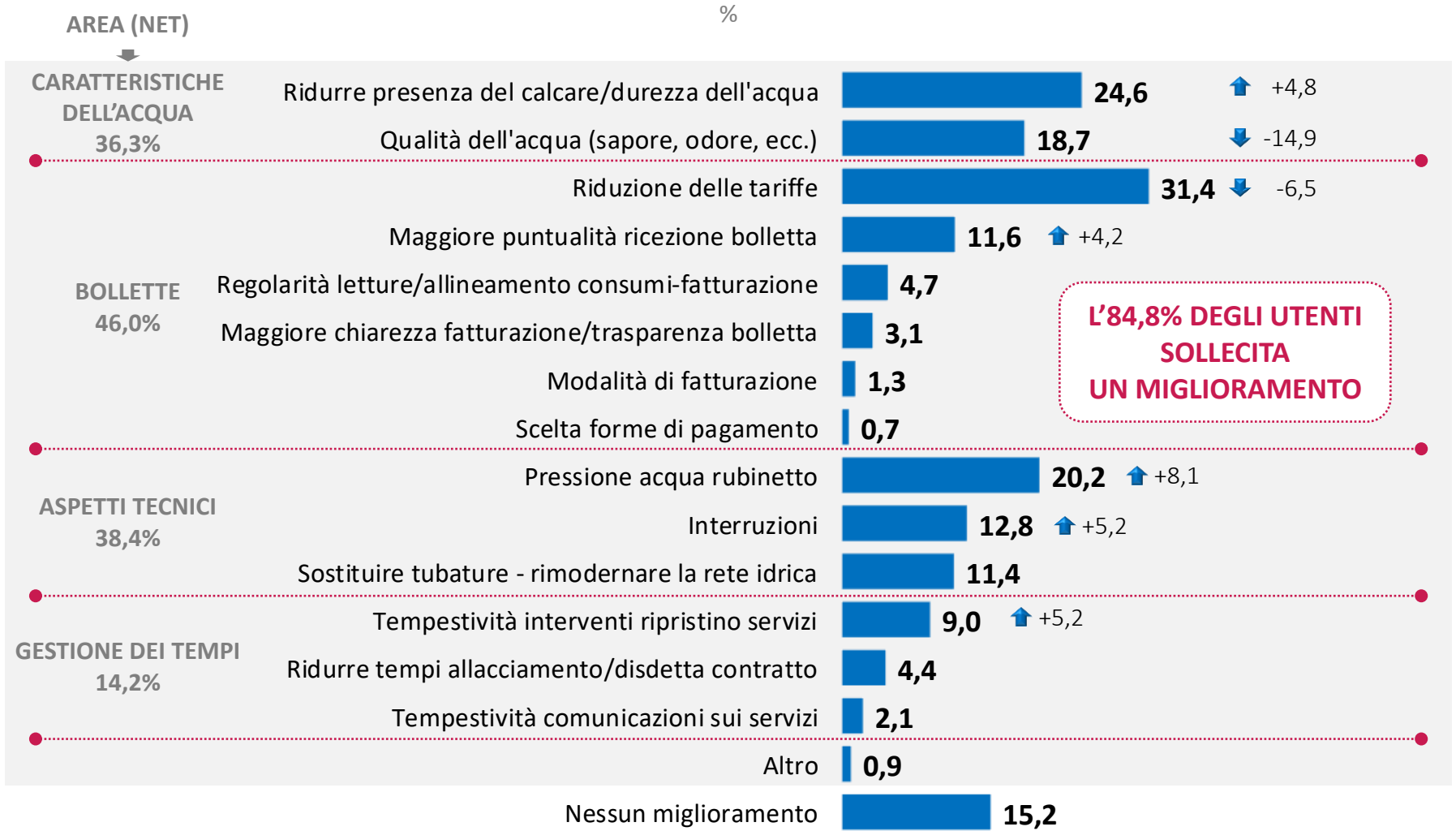


# Sezione Open: altri temi

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

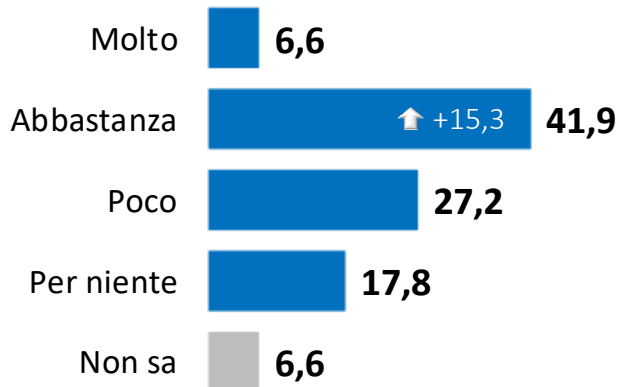


“Quali aspetti del servizio idrico fornito ritiene che debbano essere migliorati?” (risposta multipla)

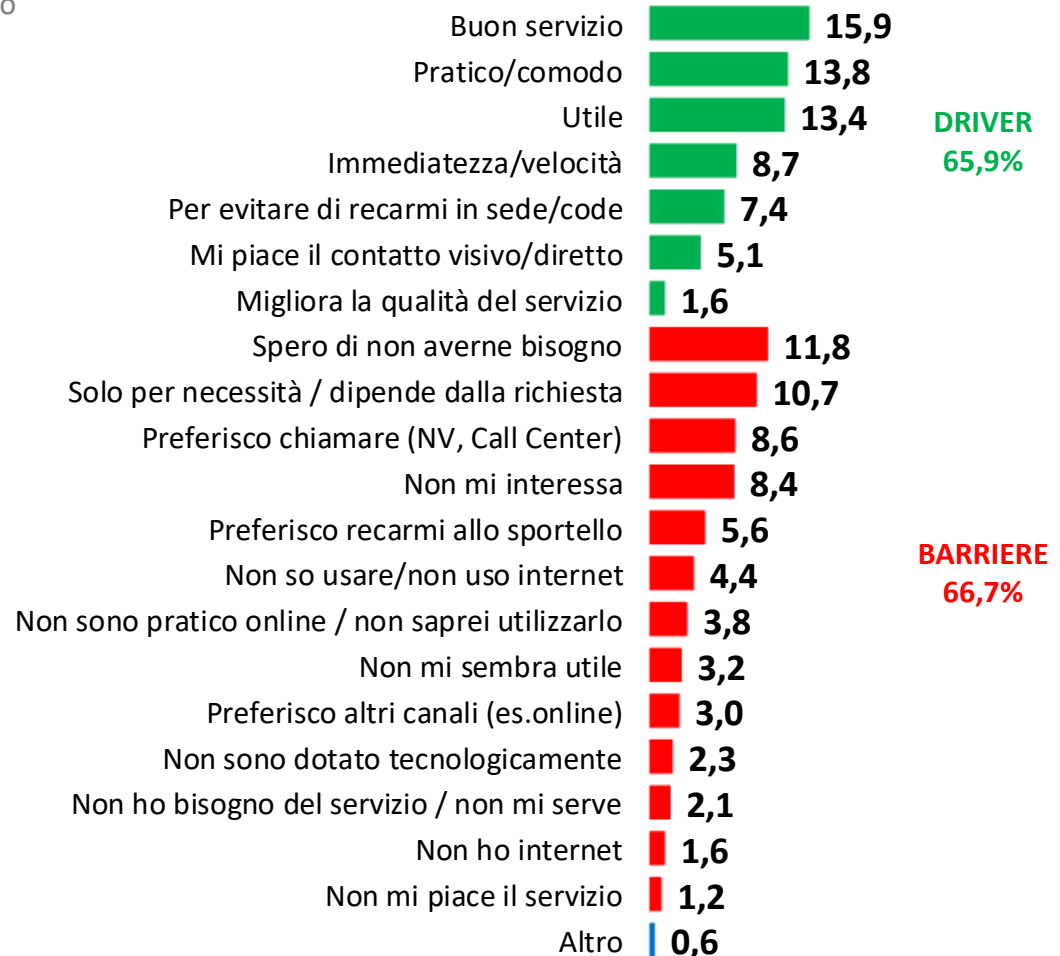


## L'11,6% HA GIÀ SENTITO PARLARE DEL NUOVO SERVIZIO DI VIDEOCHIAMATA ↑ +0,5

“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)

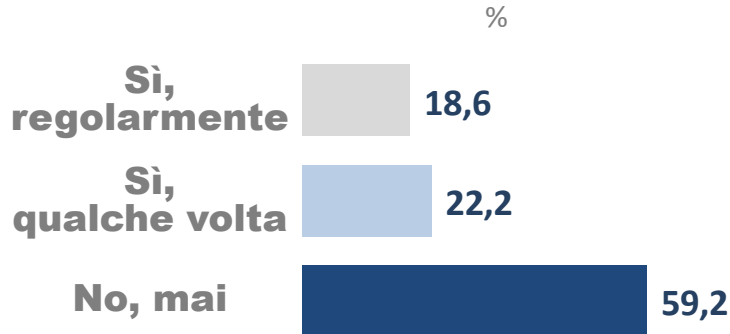




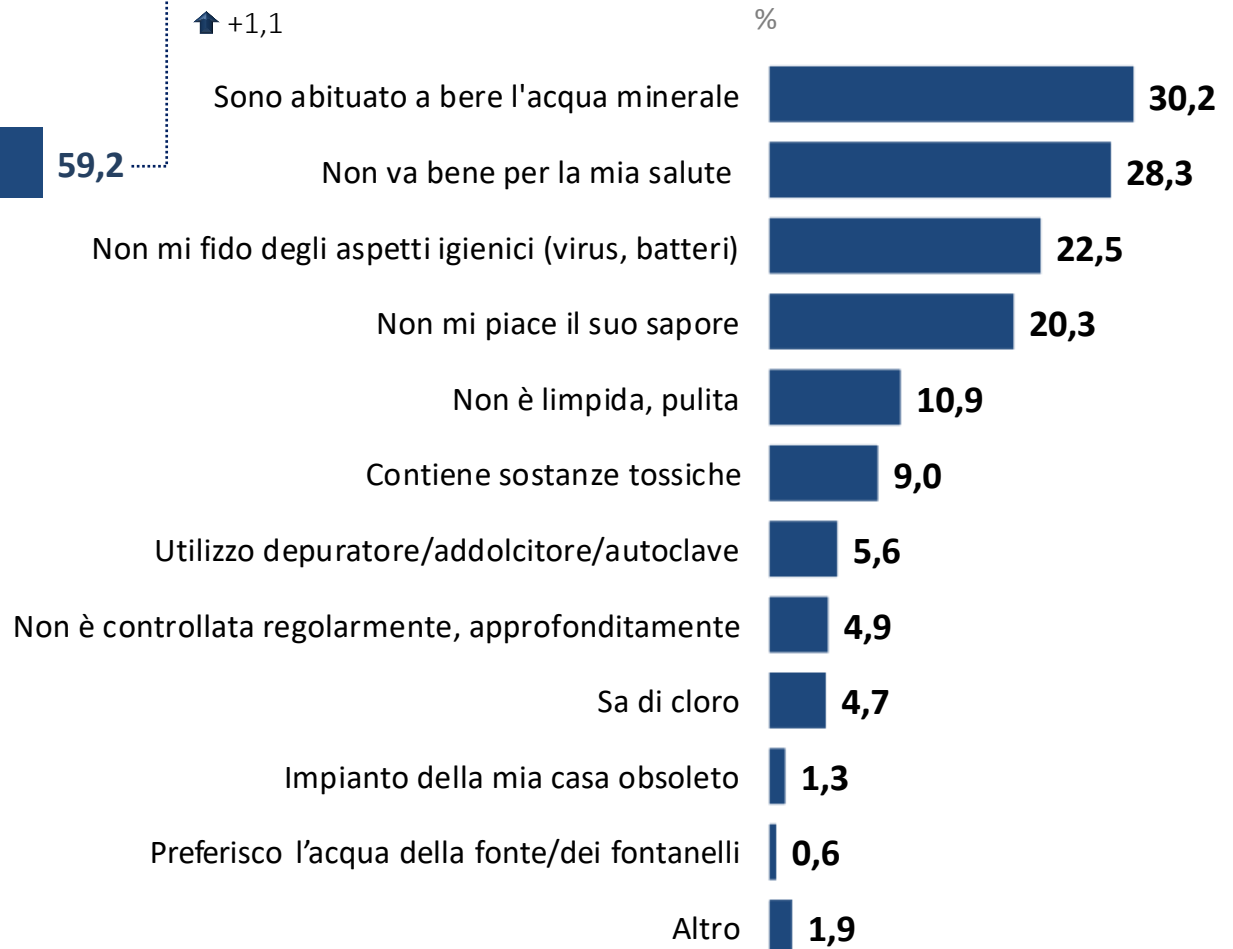
# Utilizzo dell'acqua potabile



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



“Perché non beve mai l'acqua del rubinetto?” (risposta multipla)

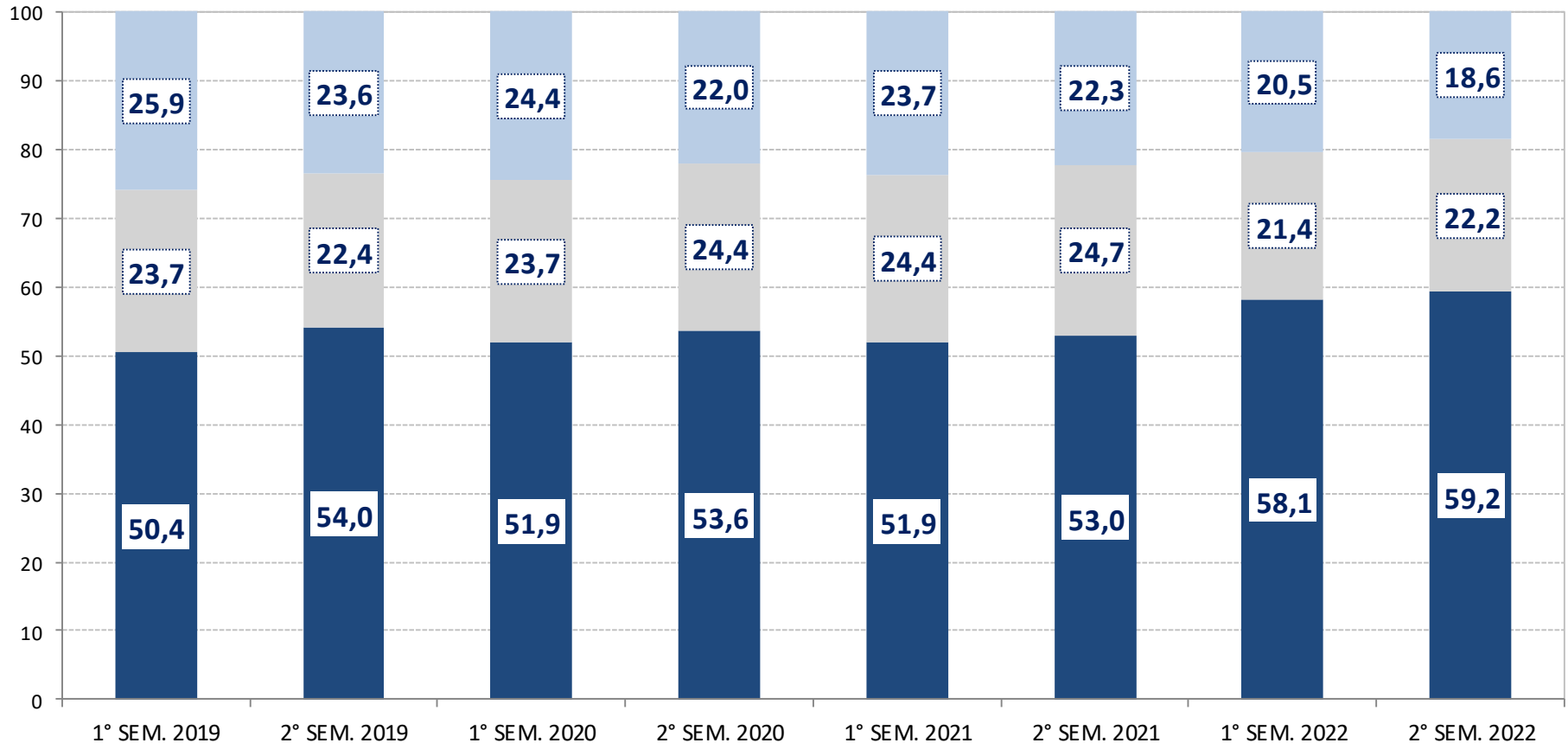


Base = UTENZE DIRETTE



“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



Ricerca. Conoscenza. Futuro.

