



SWG

per



17 maggio 2017

Indagine di *Customer Satisfaction* tra i clienti del servizio idrico 2017

Report

Job 33293

Premessa e obiettivi dell'indagine	3
Metodologia e campione	4
Profilo degli intervistati	6
[Redacted]	
1. Conoscenza di ASA SpA e canali informativi	8
2. Le tariffe	15
3. Gli investimenti	18
4. Le caratteristiche dell'acqua	24
5. La fatturazione	34
6. Gli interventi tecnici	39
7. I canali di contatto	42
8. La valutazione complessiva del servizio di fornitura idrica	56
9. Sintesi e priorità di intervento	60

Premessa e obiettivi dell'indagine

ASA Spa opera nel **servizio idrico integrato** (acquedotto, fognatura, depurazione) e nella distribuzione del gas. Dal 2002 è gestore unico del servizio idrico nell'area costiera della Toscana, opera in 33 Comuni appartenenti alle Province di Livorno, Pisa e Siena e serve vari Comuni della Provincia di Livorno per quanto concerne la distribuzione del gas.

ASA inoltre concentra il suo impegno sia nel campo della produzione energetica tradizionale (Gas naturale liquido) che in quello dell'energia alternativa (eolico e fotovoltaico).



Metodologia e campione (1/2)

L'indagine è stata realizzata con metodologia mista CATI-CAWI: i dati sono stati raccolti sia attraverso **interviste telefoniche** (sistema CATI – *Computer Assisted Telephone Interview* – 69% del campione) che **interviste online** autosomministrate (sistema CAWI – *Computer Assisted Web Interview* – 31% del campione). La compilazione online dei questionari è stata fatta da clienti estratti in maniera casuale dall'elenco fornito da ASA e invitati a partecipare all'indagine attraverso l'invio di un messaggio mail.

Il **campione intervistato complessivo comprende 1.012 famiglie**. Il campione iniziale era costituito da 600 famiglie clienti del servizio idrico di ASA residenti nel territorio servito, suddivise proporzionalmente nelle 5 aree già identificate come significative per la segmentazione. E' stato effettuato in più un **sovracampionamento** di 412 casi al fine di aumentare le basi dei subcampioni di fruitori dei servizi tecnici e di clienti che hanno contattato ASA tramite call center, online o sportello fisico. I dati sono stati ponderati in modo da evitare distorsioni dovute al sovracampionamento.

La suddivisione per zona del campione complessivo è la seguente:

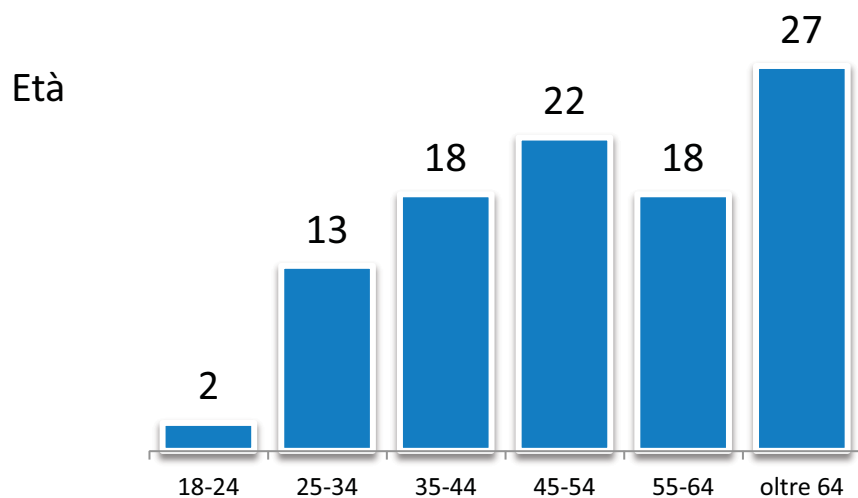
Val di Cornia	162
Isole	92
Bassa Val di Cecina	228
Orciano, Pisano e area di Livorno	468
Alta Val di Cecina	62
Totale	1012

Metodologia e campione (2/2)

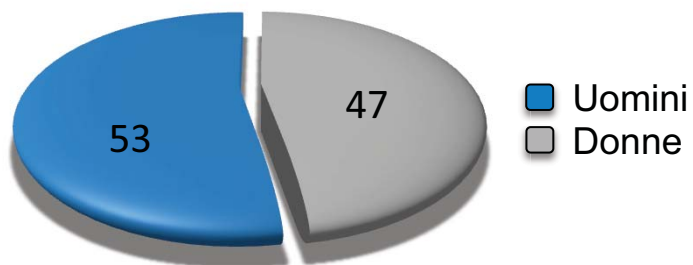
Margine di errore per il campione complessivo, le singole aree e la tipologia di utenza

	N.	Errore campionario massimo
Val di Cornia	162	±7,7%
Isole	92	±10,2%
Bassa Val di Cecina	228	±6,5%
Orciano Pisano e area di Livorno	468	±4,5%
Alta Val di Cecina	62	±12,4%
Totale	1012	±3,1%
Utilizzatori sportello fisico	207	±6,5%
Utilizzatori sportello telefonico	259	±5,3%
Utilizzatori sportello online	77	±10,1%

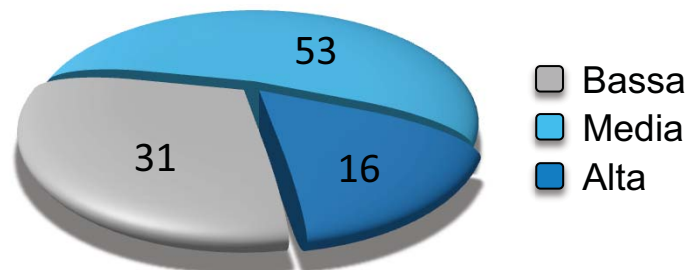
Il profilo degli intervistati (1/2)



Genere



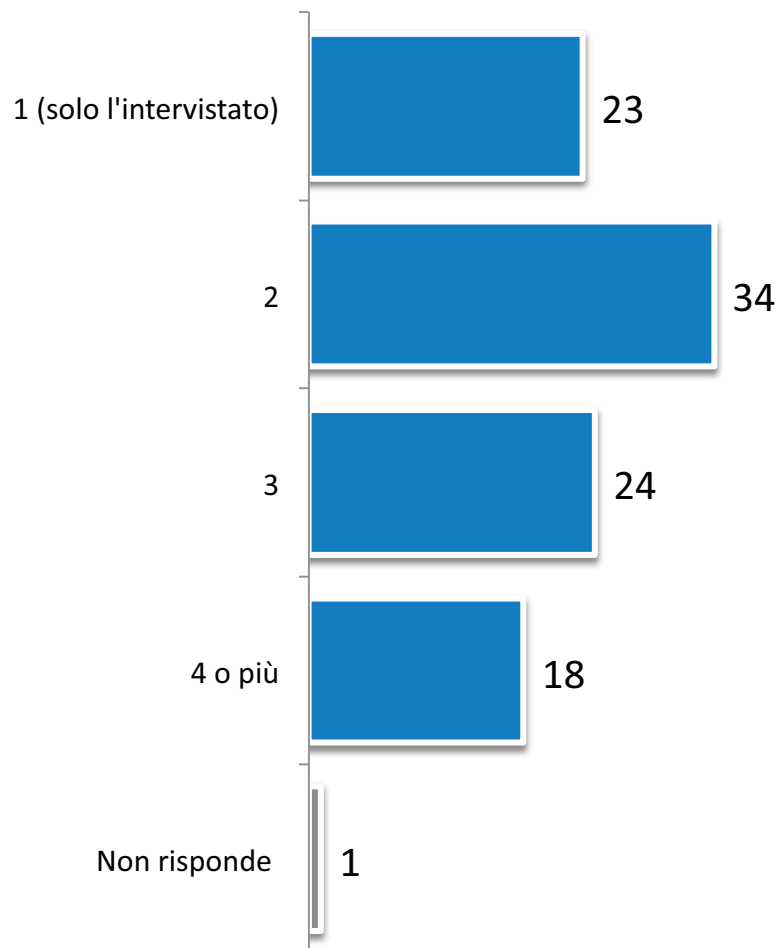
Scolarità



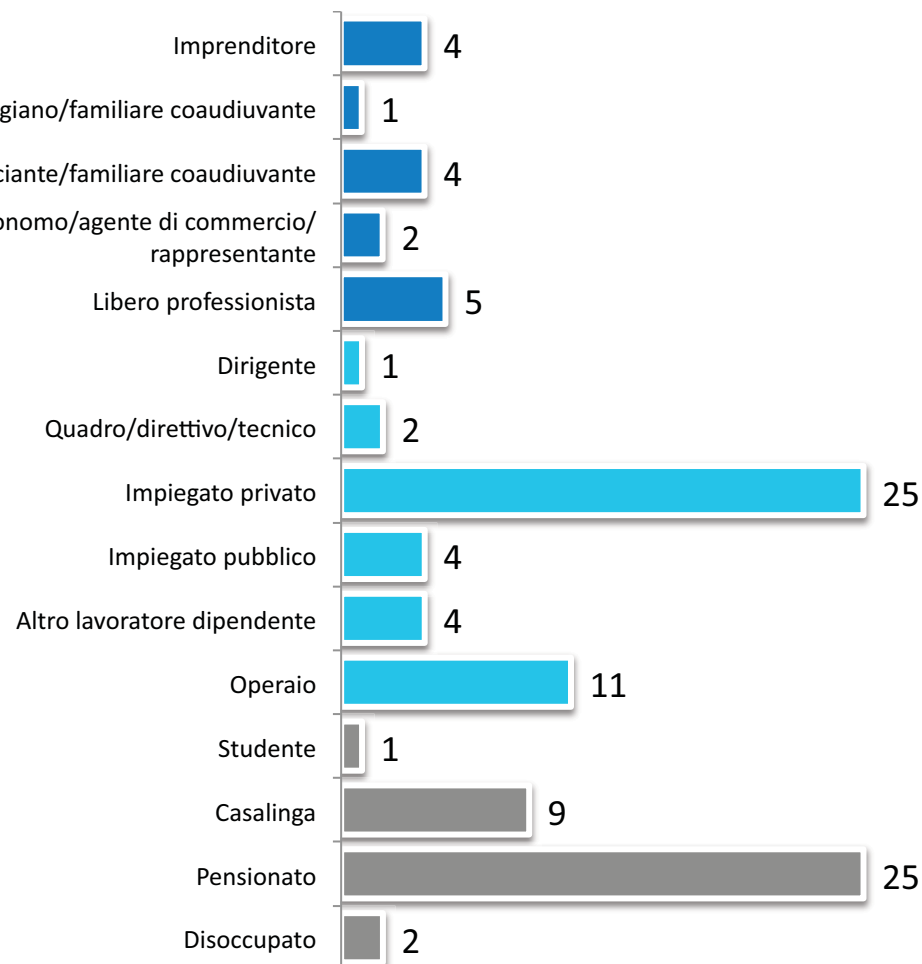
Area/Comune	Valori
Val di Cornia	16
Campiglia Marittima	3,3
Piombino	9,7
San Vincenzo	2
Sassetta	0,2
Suvereto	0,8
Isole	9
Campo nell'Elba	1,4
Capoliveri	1,1
Capraia Isola	0,1
Marciana	0,6
Marciana Marina	0,5
Porto Azzurro	0,8
Portoferraio	3,2
Rio Marina	0,7
Rio nell'Elba	0,4
Bassa Val di Cecina	23
Bibbona	0,8
Castagneto Carducci	2,4
Cecina	7,4
Rosignano Marittimo	9,4
Casale Marittimo	0,3
Castellina Marittima	0,6
Guardistallo	0,3
Montescudaio	0,5
Riparbella	0,4
Santa Luce	0,5
Livorno, Orciano Pisano	46
Orciano Pisano	0,2
Collesalveti	4
Livorno	42,2
Alta Val di Cecina	6
Castelnuovo di Val di Cecina	0,6
Montecatini Val di Cecina	0,5
Monteverdi Marittimo	0,2
Pomarance	1,6
Volterra	2,8
Radicondoli	0,2

Il profilo degli intervistati (2/2)

Da quante persone è composta la Sua famiglia?
(numero di persone conviventi, compreso l'intervistato)



Professione dell'intervistato





1

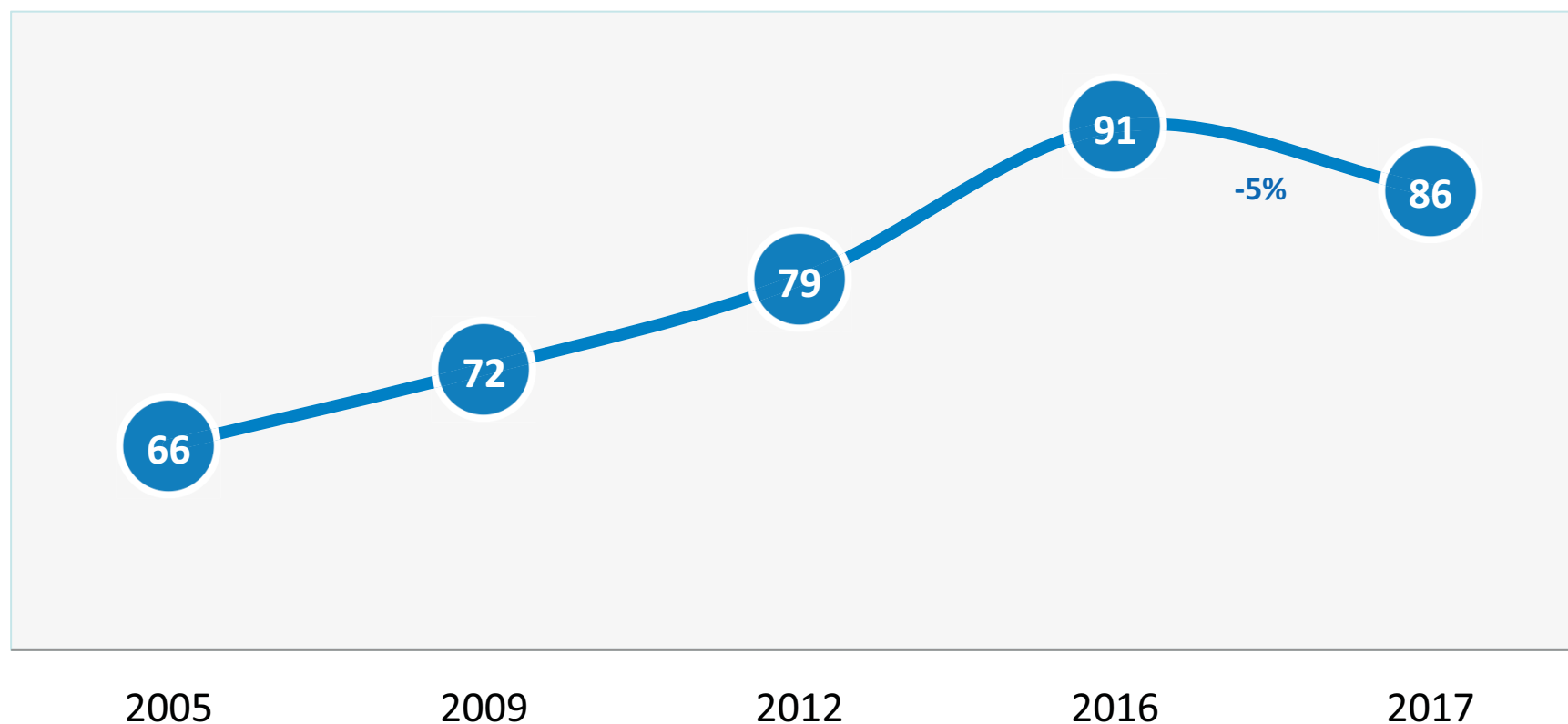
Conoscenza di ASA Spa e canali informativi



Leggero calo di attenzione sul ruolo di ASA

Lei sa chi si occupa della gestione del servizio acqua? (*Spontanea*)

ASA/ASA Spa



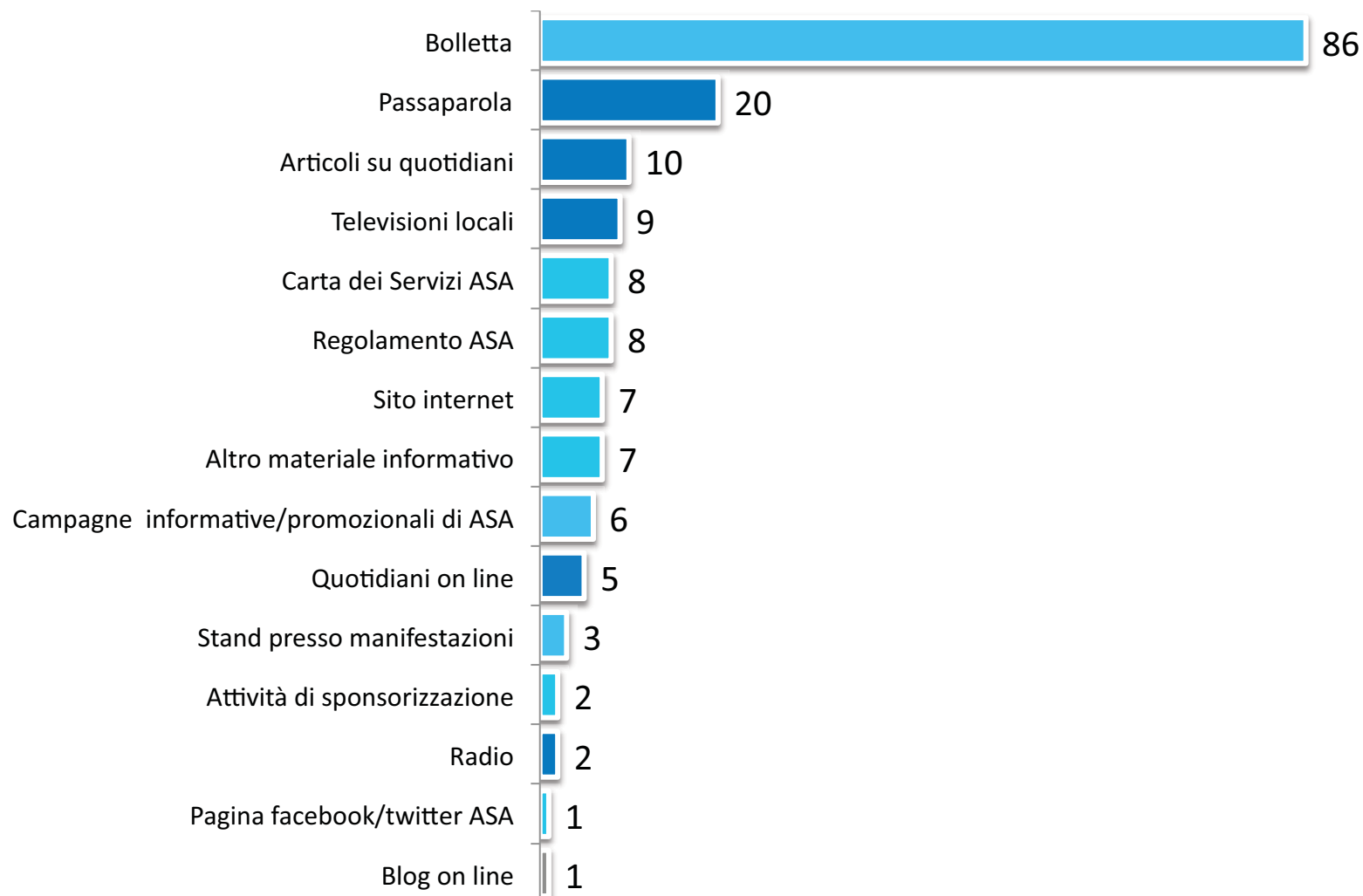
La gestione del servizio idrico – dettaglio per zona

Lei sa chi si occupa della gestione del servizio acqua? (*Spontanea*)

	<i>Dato medio 2005</i>	<i>Dato medio 2009</i>	<i>Dato medio 2012</i>	<i>Dato medio 2016</i>	<i>Dato medio 2017</i>	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
ASA/ASA Spa	66	72	79	91	86	89	89	78	88	85
Comune	6	4	8	3	1	1	1	1	1	0
Amag	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro	3	1	1	1	1	0	0	2	1	0
non sa/non risponde	23	21	12	5	12	10	10	19	10	15






I principali canali informativi su ASA

ASA SpA è l'azienda che gestisce il servizio idrico integrato (erogazione acqua, depurazione e fognature) nel suo Comune. Attraverso quale dei seguenti canali informativi ha sentito parlare di Asa? (possibili più risposte)



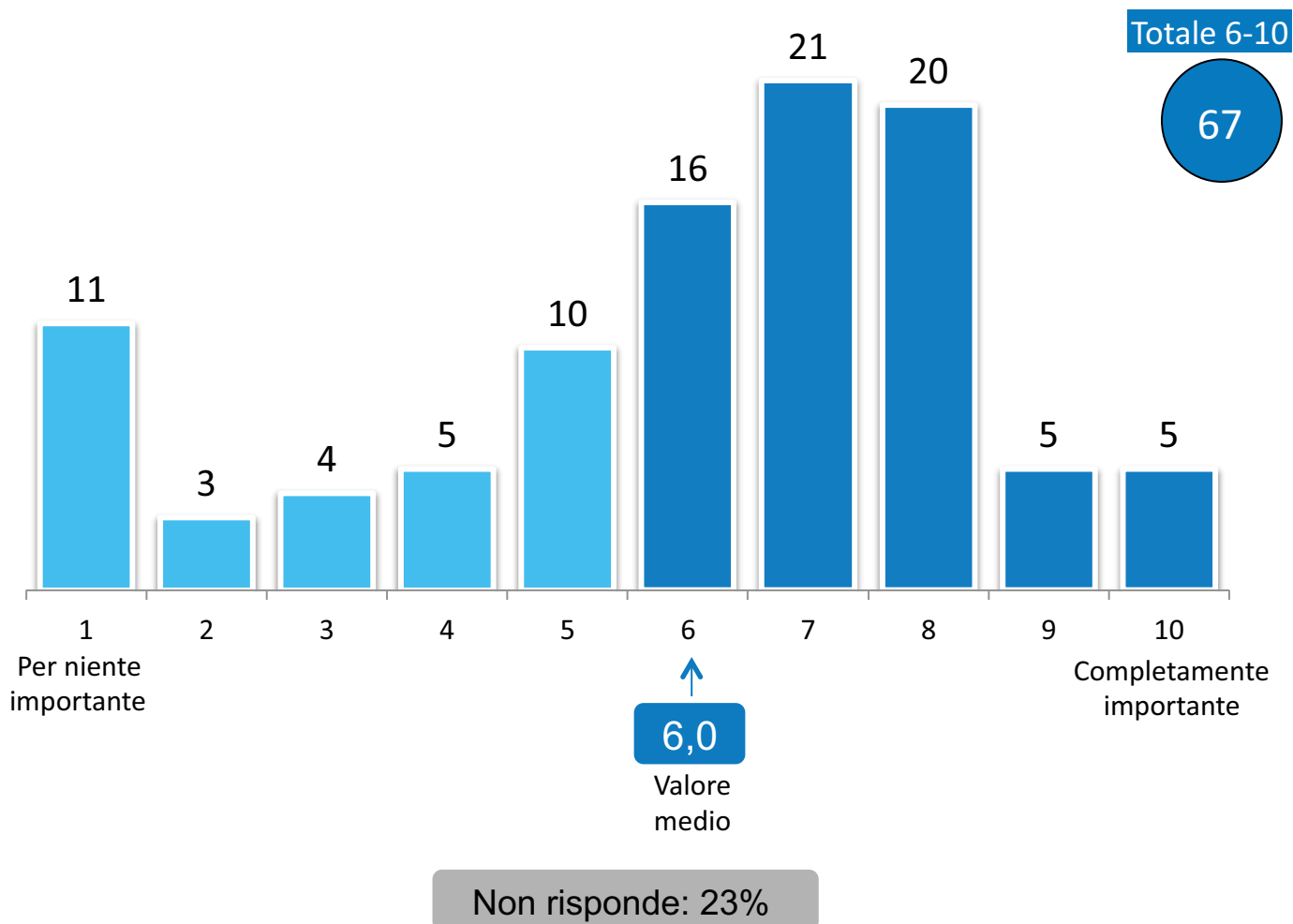
Canali informativi – serie storica e dettaglio per zona 2017

ASA SpA è l'azienda che gestisce il servizio idrico integrato (erogazione acqua, depurazione e fognature) nel suo Comune. Attraverso quale dei seguenti canali informativi ha sentito parlare di Asa? (possibili più risposte)

	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
Passaparola	-	24	24	13	20 	19	18	20	22	16
STRUMENTI DI ASA										
Bolletta	71	94	77	95	86 	82	93	82	87	90
Ha visto cantieri stradali ASA	-	48	16	-	-	-	-	-	-	-
Carta dei Servizi ASA	21	28	15	13	8	9	8	10	6	8
Regolamento ASA	12	23	13	9	8	12	7	15	4	6
Campagne informative/ promozionali di ASA	-	23	10	7	6	6	5	6	6	5
Sito internet	3	9	9	10	7	7	8	8	6	12
Attività di sponsorizzazione	4	12	6	3	2	4	1	2	3	2
Stand presso manifestazioni	-	-	5	2	3	6	1	3	2	2
Periodico Comunicasa	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MEDIA TRADIZIONALI										
Articoli su quotidiani	16	42	19	15	10 	14	7	10	11	5
Televisioni locali	10	26	18	22	9 	8	8	7	11	6
Radio	3	7	11	9	2 	3	3	3	1	2
INTERNET										
Pagina facebook/twitter ASA	-	-	-	2	1	3	0	1	1	4
Quotidiani on line	-	-	-	2	5	4	6	6	4	3
Blog on line	-	-	-	1	1	4	1	1	1	3
<i>altro materiale informativo</i>	6	8	7	3	7	13	1	5	6	10

Importanza della comunicazione *via* Social Media

ASA utilizza anche i social media quali Facebook e Twitter nella sua comunicazione ai cittadini-clienti. Quanto ritiene utile e importante l'adozione di tali strumenti di comunicazione oggi e nel futuro? (*)



Importanza dei Social Media – dettaglio per zona

ASA utilizza anche i social media quali Facebook e Twitter nella sua comunicazione ai cittadini-clienti. Quanto ritiene utile e importante l'adozione di tali strumenti di comunicazione oggi e nel futuro? (*)

	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
Importanza bassa (1-5)	21	33	29	36	41	32	23
Importanza media (6-7)	38	37	40	46	36	33	42
Importanza elevata (8-10)	41	30	31	18	23	35	35
Non risponde	27	23	23	27	23	23	25



(*) Dati riportati a 100 in assenza di non risposte



2

Le tariffe



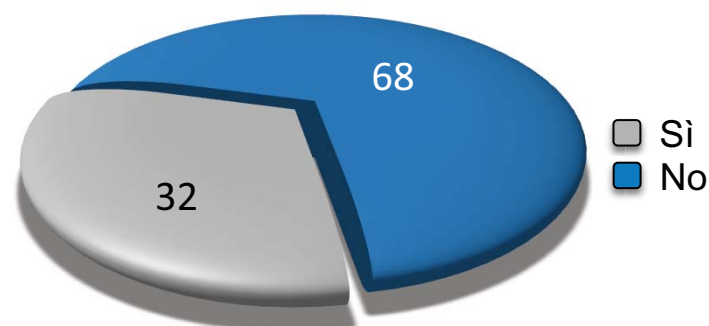
L'attribuzione di competenza sulla tariffa

Secondo Lei da chi sono stabilite le tariffe del servizio acqua? (*Spontanea*) (*)

	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
ASA Spa	45	41	49	50	53	48	67	58	50	62
Comune	37	42	37	32	25	28	18	26	24	25
Azienda che gestisce il servizio	10	5	7	6	5	10	2	4	4	7
AIT (ex AATO - autorità d'ambito territoriale ottimale)	2	3	2	3	5	9	5	1	5	1
Regione	2	4	1	-	-	-	-	-	-	-
Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG)	-	-	2	5	7	4	5	7	9	3
Dallo Stato	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
altro	4	5	1	5	5	1	3	4	8	2
Non sa/ non risponde	12	43	38	34	32	28	28	35	34	26

Meno di 1 intervistato su 3 sa dell'esistenza del fondo sociale

Lei sapeva che ASA ha proposto - e l'Autorità Idrica Toscana ha approvato - un fondo sociale con agevolazioni per le cosiddette "utenze deboli", ovvero per le famiglie a basso reddito? (*)



	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
Sì	36	32	25	24	36	34	25
No	64	68	75	76	64	66	75
<i>Non sa/non risponde</i>	2	3	3	5	6	1	3



3

Gli investimenti



Conoscenza degli interventi e dell'impegno di ASA

Lei ha sentito parlare del **piano di interventi per oltre 100 milioni** di euro in cui ASA è impegnata per la messa in sicurezza degli acquedotti, per il miglioramento della qualità dell'acqua e per la realizzazione di nuovi depuratori delle acque reflue?

	<i>Dato medio 2016</i>	<i>Dato medio 2017</i>	<i>Val di Cornia</i>	<i>Isole</i>	<i>Bassa Val di Cecina</i>	<i>Orciano Pisano e area Livorno</i>	<i>Alta Val di Cecina</i>
Sì, so di cosa si tratta	12	12	9	24	11	12	10
Sì, ma non so di cosa si tratta	18	15	12	13	14	16	17
NE HA SENTITO PARLARE	30	27	21	37	25	28	27
No	69	72	79	62	75	71	71
<i>Non risponde</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>


Le condizioni del mare nella costa livornese

Parliamo ora delle condizioni di inquinamento del mare. Secondo Lei negli ultimi anni le condizioni del mare della costa livornese sono:

	<i>Dato medio 2012</i>	<i>Dato medio 2016</i>	<i>Dato medio 2017</i>	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
Molto migliorate	1	1	1	1	0	1	1	0
Migliorate	22	20	17	17	14	23	16	13
TOTALE MIGLIORATE	23	21	18	18	14	24	17	13
Rimaste le stesse	32	44	51 ↑	53	57	52	49	43
Peggiorate	31	23	20	20	19	14	24	23
Molto peggiorate	7	3	3	2	3	2	3	3
TOTALE PEGGIORATE	38	26	23	22	22	16	27	26
<i>Non sa/non risponde</i>	7	9	8	7	7	8	7	18

Cala disponibilità al sacrificio economico per gli investimenti

Per finanziare gli investimenti, la Legge prevede che ci siano degli **aumenti delle tariffe** entro limiti prestabiliti dalle normative vigenti. Posto che nessuno vorrebbe pagare di più, secondo Lei questo sacrificio economico è giustificato dall'urgenza degli investimenti per migliorare il servizio?

	<i>Dato medio 2012</i>	<i>Dato medio 2016</i>	<i>Dato medio 2017</i>	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
Sì, completamente	12	5	3	1	1	3	5	0
Sì, in parte	35	36	25	22	36	26	22	30
No	45	55	68 	75	61	69	67	65
<i>Non sa/non risponde</i>	8	4	4	2	2	2	6	5

Poco meno di 8 su 10 conoscono i fontanelli “AQ-Alta Qualità”



Lei sa che ASA ha installato in tutto il territorio servito i fontanelli per l'acqua “AQ-alta qualità”?

	<i>Dato medio 2012</i>	<i>Dato medio 2016</i>	<i>Dato medio 2017</i>	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
Sì e li utilizza spesso	16	16	14	4	16	12	15	38
Sì ma li utilizza poco	50	21	20	16	10	21	23	16
Sì ma non li utilizza mai	-	40	44	38	37	45	49	27
NE E' A CONOSCENZA	66	77	78	58	63	78	87	81
No, non sa	34	23	22	42	37	22	13	19

I fontanelli “AQ”: valutazione positiva per 8 su 10

E valuta molto, abbastanza, poco o per niente positivamente i fontanelli per l'acqua “AQ-alta qualità” installati da ASA?

	<i>Dato medio 2012</i>	<i>Dato medio 2016</i>	<i>Dato medio 2017</i>	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
Molto	38	35	42	34	47	39	46	43
Abbastanza	37	48	40	45	39	39	39	37
MOLTO+ABBASTANZA	75	83	82	79	86	78	85	80
Poco	9	6	7	7	4	10	6	11
Per niente	4	2	3	6	4	3	1	6
POCO+PER NIENTE	13	8	10	13	8	13	7	17
<i>Non risponde</i>	<i>11</i>	<i>9</i>	<i>8</i>	<i>8</i>	<i>6</i>	<i>9</i>	<i>8</i>	<i>3</i>

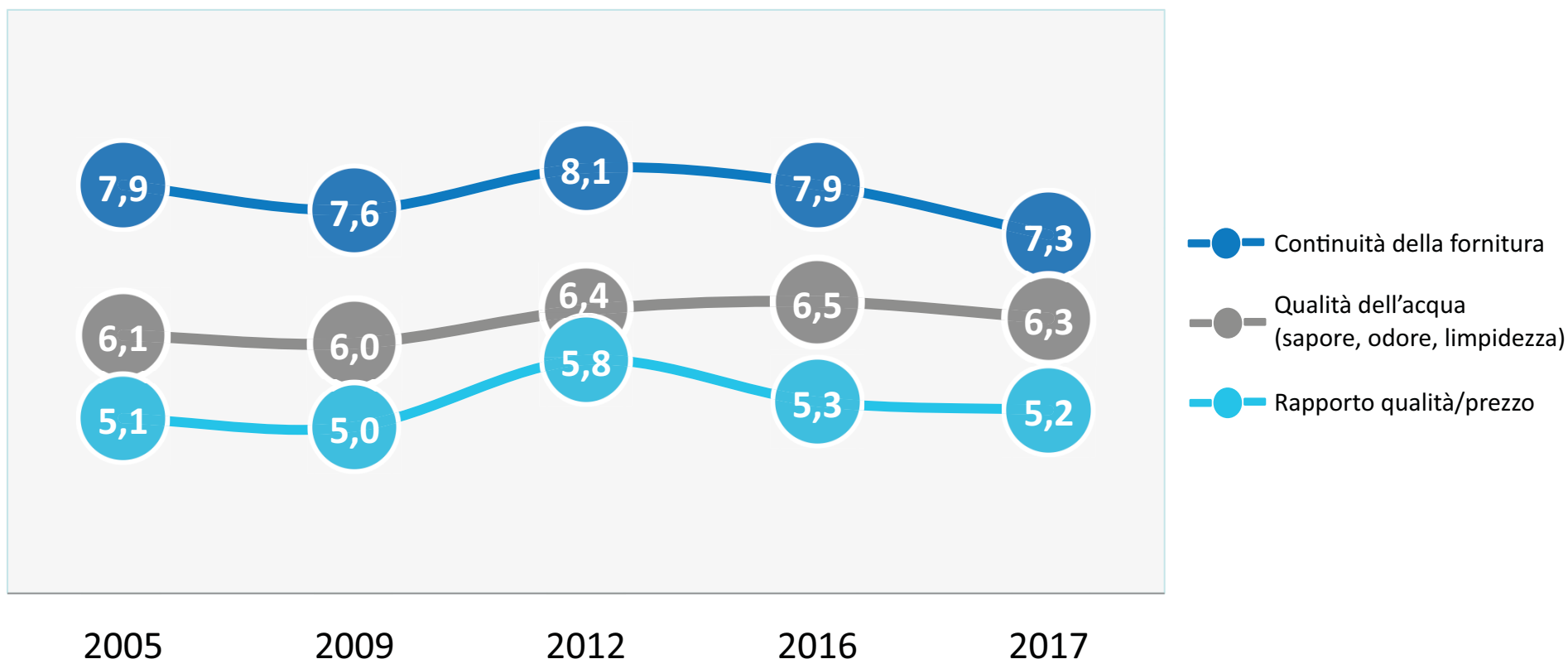


4

Le caratteristiche dell'acqua



Le caratteristiche dell'acqua: serie storica 2005-2017



La QUALITA' DELL'ACQUA (sapore, odore e limpidezza) segue un andamento di lungo periodo complessivamente costante. Anche il RAPPORTO QUALITA'/PREZZO si attesta su valori simili al 2016 e al periodo pre-2012. La CONTINUITA' DELLA FORNITURA, invece, è in costante peggioramento dal 2012, ma resta ancora l'aspetto più soddisfacente.

NOTA: nei dati 2017 e 2016 sono state aggregate le 3 variabili "sapore, odore, limpidezza" per ottenere l'indicatore complessivo sulla qualità dell'acqua

Qualità dell'acqua – dettaglio per zona

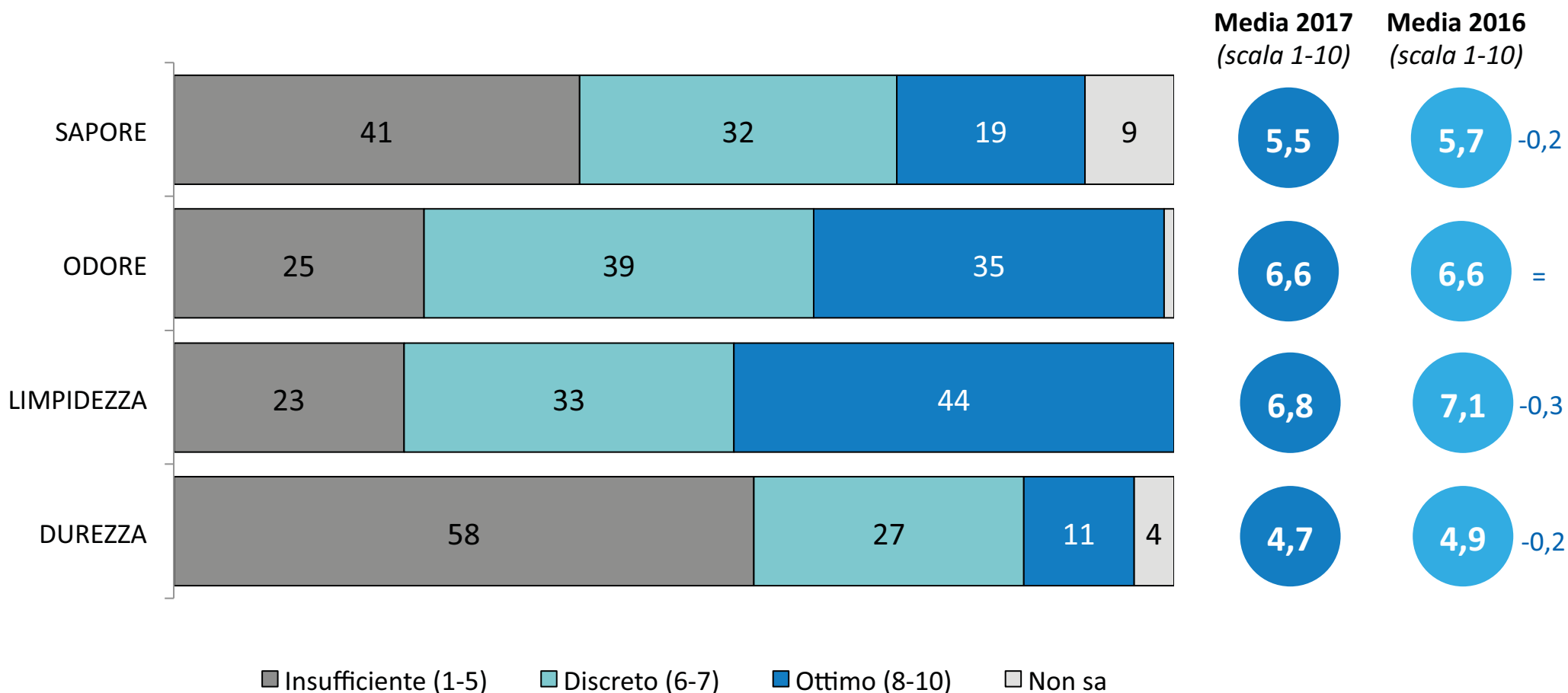
Lei certamente sa che l'acqua di rubinetto è garantita circa la potabilità. Quanto è SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA RISPETTO AL SAPORE, ODORE e LIMPIDEZZA? (*)

	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
1	7	8	6	6	5	6	6	4	5	3
2	3	3	3	3	4	5	6	1	4	5
3	4	2	3	4	4	6	7	4	3	3
4	5	6	6	5	7	6	12	6	6	4
5	16	19	14	10	11	10	21	13	9	8
Insufficiente (1-5)	35	38	32	28	31	33	52	28	27	23
6	18	15	16	15	17	14	16	17	17	15
7	16	22	18	16	19	18	11	18	21	27
Discreto (6-7)	34	37	34	31	36	32	27	35	38	42
8	20	15	21	26	20	23	9	24	21	20
9	3	5	6	9	6	4	7	6	7	8
10	8	5	7	6	7	8	5	7	7	7
Ottimo (8-10)	31	25	34	41	33	35	21	37	35	35
media (scala 1-10)	6,1	6,0	6,4	6,5	6,3	6,1	5,5	6,5	6,4	6,6
<i>Non sa/non risponde</i>	6	1	2	5	4	1	3	5	4	3

NOTA: nei dati 2017 e 2016 sono state aggregate le 3 variabili "sapore, odore, limpidezza" per ottenere l'indicatore complessivo sulla qualità dell'acqua

Caratteristiche dell'acqua: i diversi aspetti

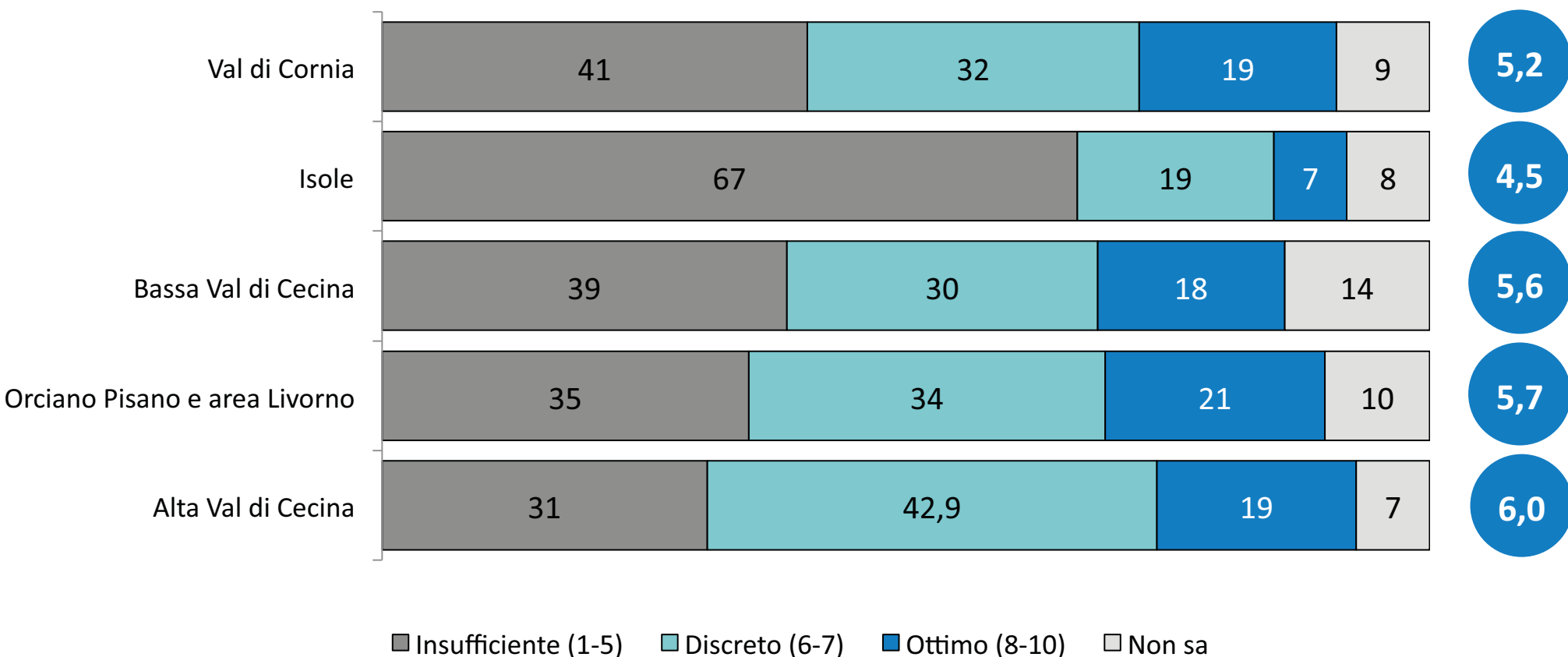
Lei certamente sa che l'acqua di rubinetto è garantita circa la potabilità. Quanto è SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA RISPETTO A...?



Sapore dell'acqua – dettaglio per zona

Lei certamente sa che l'acqua di rubinetto è garantita circa la potabilità. Quanto è SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA RISPETTO al **SAPORE**?

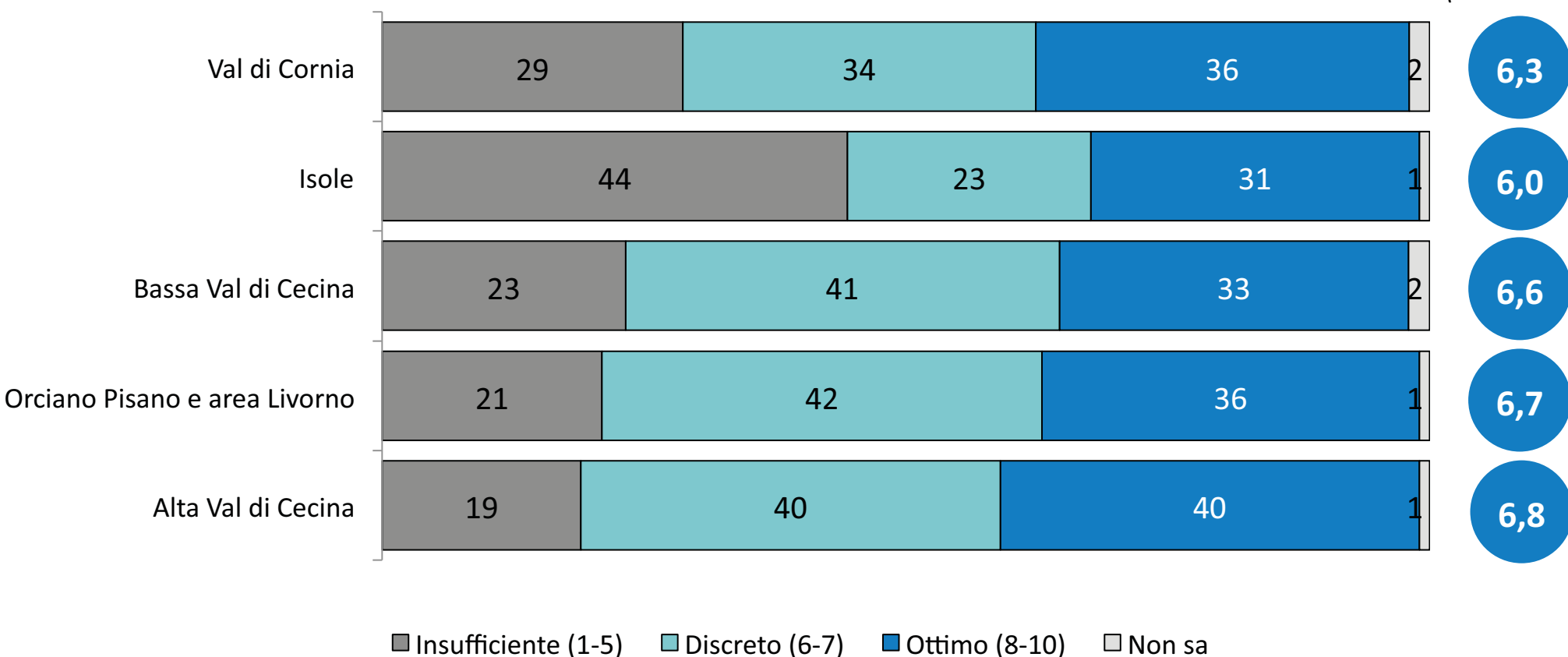
Media
(scala 1-10)



Odore dell'acqua: dettaglio per zona

Lei certamente sa che l'acqua di rubinetto è garantita circa la potabilità. Quanto è SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA RISPETTO all'ODORE?

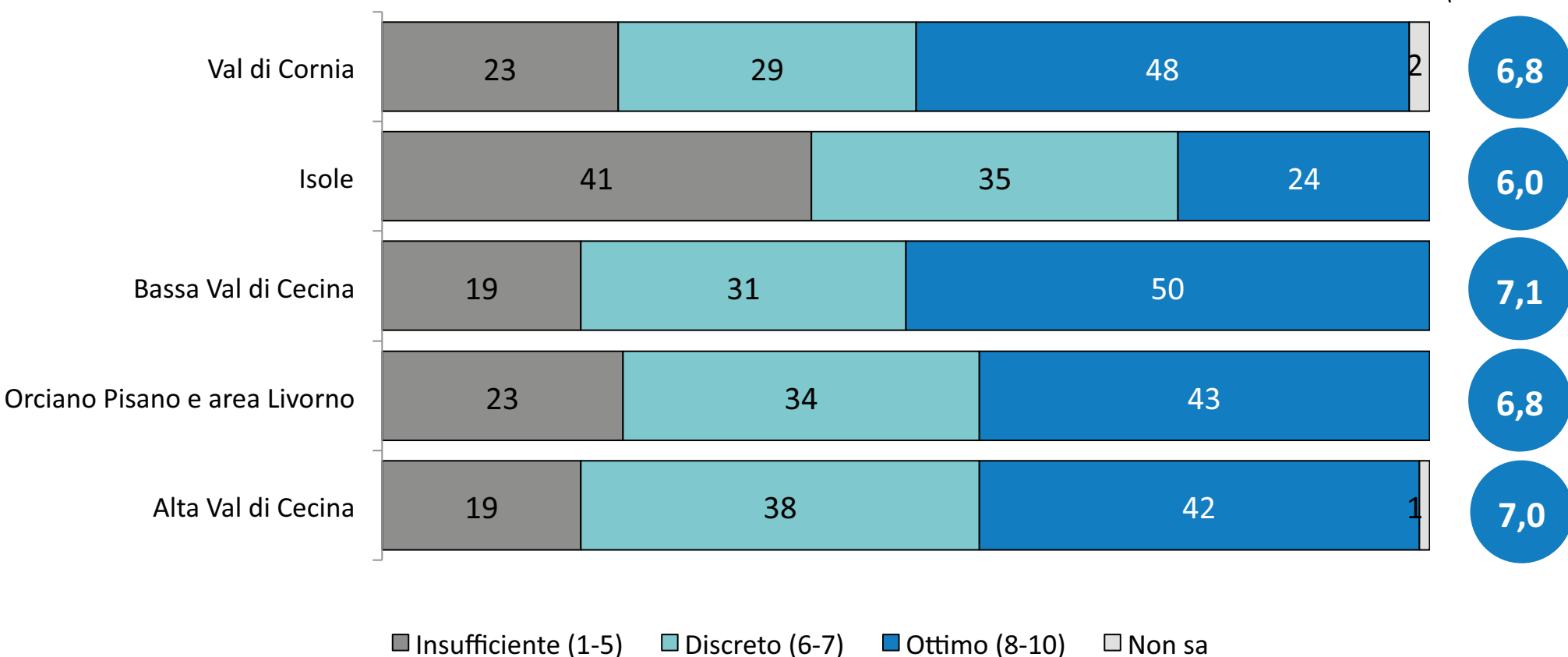
Media
(scala 1-10)



Limpidezza dell'acqua: dettaglio per zona

Lei certamente sa che l'acqua di rubinetto è garantita circa la potabilità. Quanto è SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA RISPETTO alla **LIMPIDEZZA**?

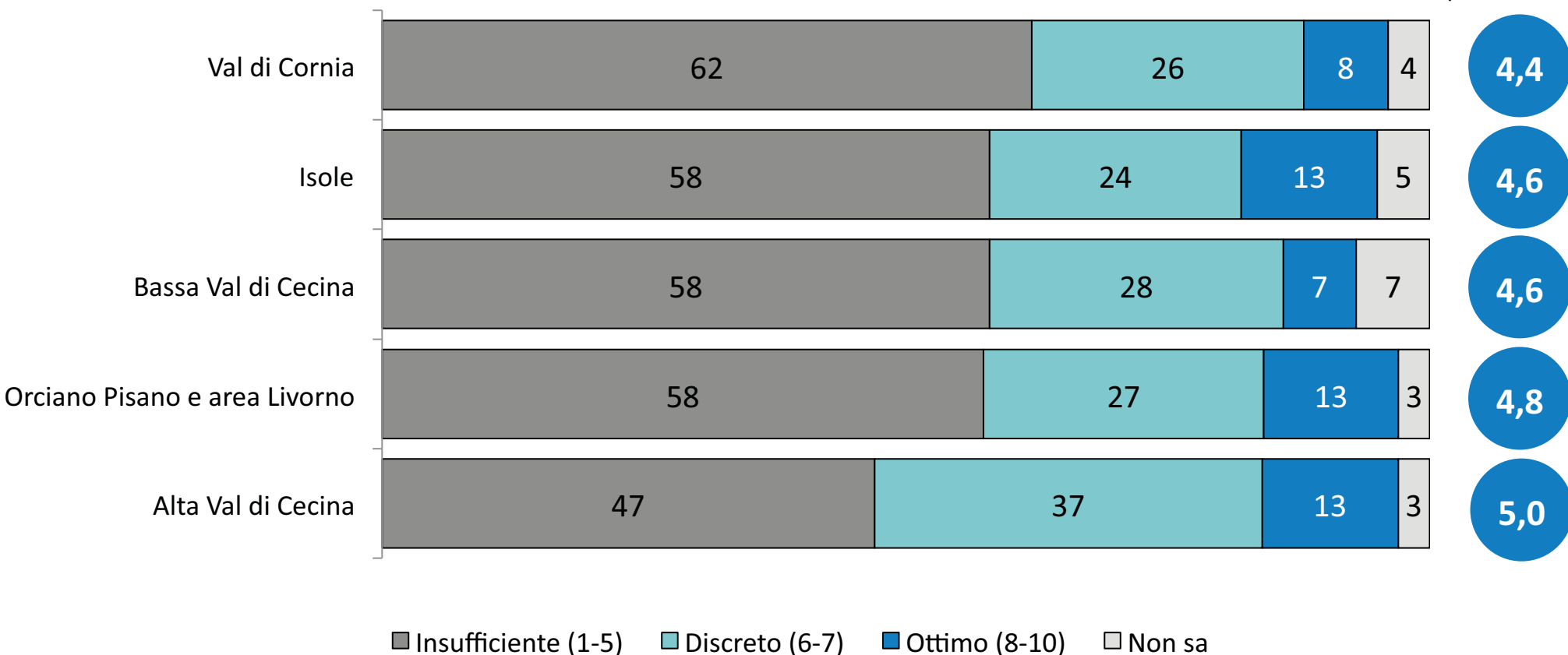
Media
(scala 1-10)



Durezza dell'acqua: dettaglio per zona

Lei certamente sa che l'acqua di rubinetto è garantita circa la potabilità. Quanto è SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA RISPETTO alla **DUREZZA**?

Media
(scala 1-10)



Il rapporto qualità/prezzo dell'acqua: dettaglio e trend

Quanto è SODDISFATTO del **RAPPORTO QUALITA'/PREZZO** dell'acqua? (*)

	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
1	12	11	7	9	11	15	13	13	9	4
2	6	4	4	4	5	6	6	6	4	0
3	8	8	3	7	6	12	3	7	5	8
4	9	10	8	11	10	9	25	7	8	7
5	21	23	22	17	17	17	13	12	19	19
Insufficiente (1-5)	56	56	44	48	49	59	60	45	45	38
6	16	22	17	22	21	21	19	27	21	14
7	11	11	16	15	17	17	16	16	17	25
Discreto (6-7)	27	33	33	37	38	38	35	43	38	39
8	11	7	15	12	9	3	5	10	11	14
9	2	2	4	2	2	0	0	1	3	1
10	4	2	4	1	2	0	0	1	3	8
Ottimo (8-10)	17	11	23	15	13	3	5	12	17	23
media (scala 1-10)	5,1	5,5	5,8	5,3	5,2	4,5	4,7	5,1	5,5	6,1
non sa/non risponde	14	6	4	6	5	4	2	6	5	8

La continuità della fornitura: dettaglio e trend

Quest'estate è stata particolarmente povera di piogge e con incrementi turistici; tenendo conto di questo elemento, quanto è SODDISFATTO DELLA **CONTINUITA' DELLA FORNITURA DI ACQUA SENZA INTERRUZIONI O CALI DI PRESSIONE?** (*)

	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
1	2	1	1	1	2	0	2	4	2	2
2	2	1	1	1	1	0	1	2	1	1
3	1	2	1	0	1	0	5	2	1	7
4	4	3	1	1	3	3	1	2	4	3
5	5	8	5	4	9	15	15	6	7	1
Insufficiente (1-5)	14	15	9	7	16	18	24	16	15	14
6	7	9	7	11	11	13	12	8	11	15
7	11	17	12	14	18	14	16	20	18	18
Discreto (6-7)	18	26	19	25	29	27	28	28	29	33
8	28	25	25	30	31	36	28	26	32	35
9	11	16	15	22	11	8	8	14	12	6
10	29	18	32	15	13	11	12	16	12	12
Ottimo (8-10)	68	59	72	68	55	55	48	56	56	53
media (scala 1-10)	7,9	7,6	8,1	7,9	7,3	7,3	7,0	7,4	7,4	7,1
non sa/non risponde	3	-	2	1	3	2	1	2	3	3

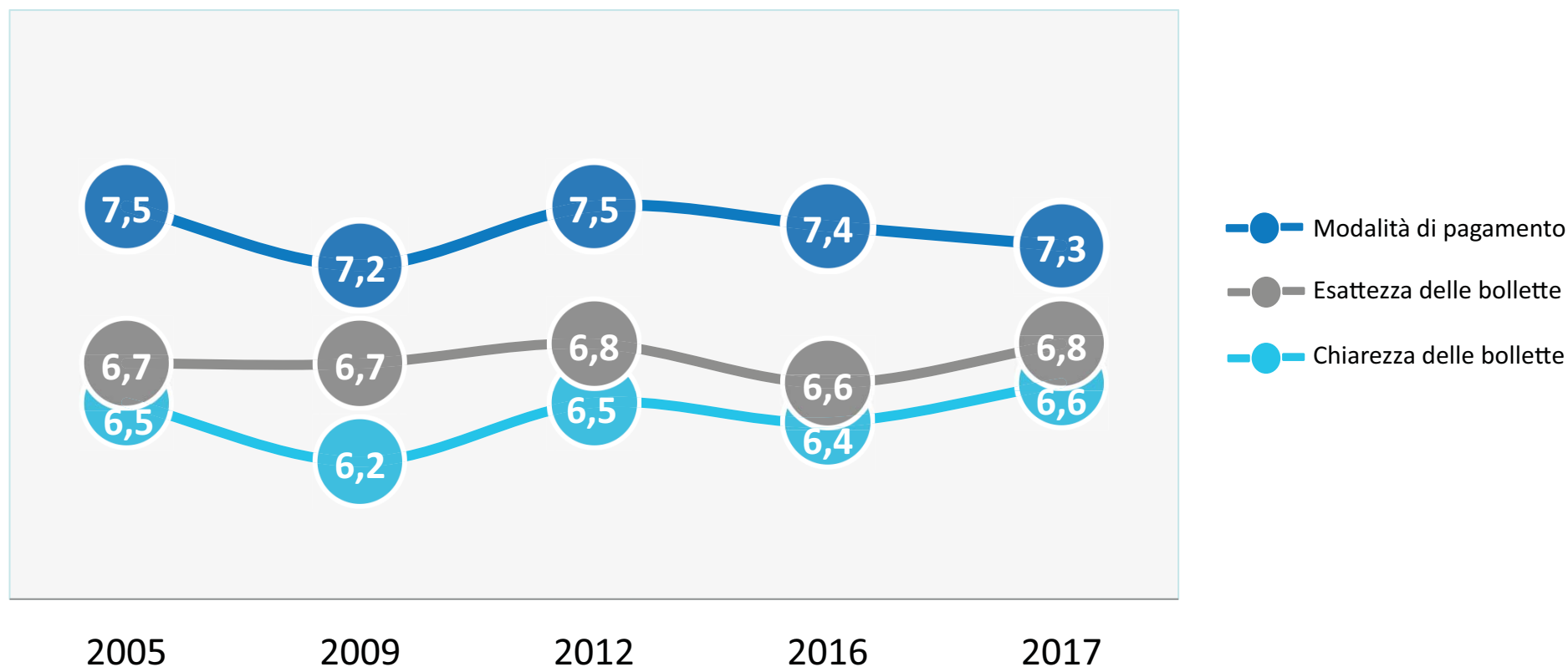


5

La fatturazione



La fatturazione: serie storica 2005-2017



Rispetto allo scorso anno, si registra un lieve aumento della soddisfazione per quanto riguarda la CHIAREZZA e l'ESATTEZZA delle bollette. Le MODALITA' DI PAGAMENTO seguono un trend appena negativo iniziato nel 2016, ma rimangono il tema più soddisfacente.

Modalità di pagamento

Quanto è SODDISFATTO DELLE MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE BOLLETTE? (*)

	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
1	4	2	1	1	1	1	4	1	1	2
2	2	1	1	1	1	0	2	1	0	0
3	1	2	1	1	1	2	0	1	1	0
4	1	2	2	1	1	0	1	2	1	1
5	8	7	8	5	5	3	4	6	6	5
Insufficiente (1-5)	16	14	13	9	9	6	11	11	9	8
6	11	15	13	21	15	15	13	17	15	14
7	15	26	18	22	29	25	30	32	29	21
Discreto (6-7)	26	41	31	43	44	40	43	49	44	35
8	26	23	29	30	28	37	25	20	28	36
9	7	11	11	8	8	8	9	6	9	3
10	25	11	16	10	11	9	12	14	10	18
Ottimo (8-10)	58	45	56	48	47	54	46	40	47	57
media (scala 1-10)	7,5	7,2	7,5	7,4	7,3	7,4	7,2	7,2	7,4	7,6
<i>Non sa/non risponde</i>	10	7	9	3	1	0	1	3	1	2

Esattezza delle bollette

Quanto è SODDISFATTO DELL' ESATTEZZA DELLE BOLLETTE? (*)

	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
1	7	3	4	2	3	1	4	4	2	3
2	4	2	2	1	1	0	3	0	1	0
3	3	2	2	3	1	1	1	2	1	0
4	3	6	4	5	3	3	6	3	3	5
5	12	12	12	9	10	8	5	12	11	6
Insufficiente (1-5)	29	25	24	20	18	13	19	21	18	14
6	13	17	17	24	19	25	4	19	20	19
7	17	19	19	22	29	24	35	32	30	31
Discreto (6-7)	30	36	36	46	48	49	39	51	50	50
8	17	23	22	25	21	22	34	16	20	24
9	5	10	9	4	6	7	4	5	6	5
10	19	6	9	5	7	9	4	7	6	7
Ottimo (8-10)	41	39	40	34	34	38	42	28	32	36
media (scala 1-10)	6,7	6,7	6,8	6,6	6,8	7,0	6,8	6,6	6,8	6,9
non sa/non risponde	19	10	13	6	3	2	7	3	3	5

Chiarezza delle bollette

Quanto è SODDISFATTO DELLA CHIAREZZA DELLE BOLLETTE? (*)

	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
1	6	4	4	3	4	5	6	7	2	2
2	4	3	2	2	2	0	2	3	2	0
3	5	4	2	3	2	1	1	2	2	4
4	2	7	4	5	3	4	1	5	3	4
5	12	16	13	10	10	11	12	10	10	8
Insufficiente (1-5)	29	34	25	23	21	21	22	27	19	18
6	16	17	17	21	19	19	10	21	19	21
7	16	19	22	28	27	31	26	27	26	26
Discreto (6-7)	32	36	39	49	46	50	36	48	45	47
8	18	19	23	22	22	20	31	17	22	24
9	5	5	6	3	5	8	6	3	5	3
10	16	6	7	3	6	1	5	5	9	8
Ottimo (8-10)	39	30	36	28	33	29	42	25	36	35
media (scala 1-10)	6,5	6,2	6,5	6,4	6,6	6,6	6,7	6,2	6,7	6,8
non sa/non risponde	10	8	11	6	2	2	2	1	2	2



6

Gli interventi tecnici



Le richieste di intervento

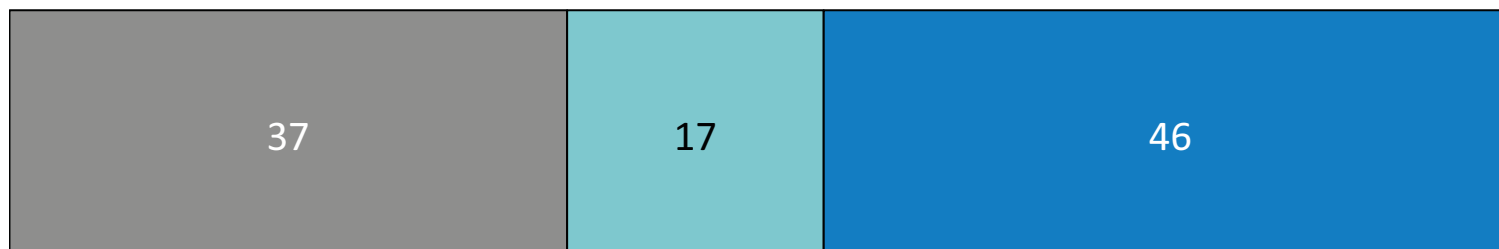
Nel corso dell'ultimo anno ha richiesto interventi tecnici per il servizio acqua? Se sì può specificare quali?
 (possibili più risposte)

	<i>Dato medio 2005</i>	<i>Dato medio 2009</i>	<i>Dato medio 2012</i>	<i>Dato medio 2016</i>	<i>Dato medio 2017</i>	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
fare un allacciamento per una nuova fornitura o modificare l'allaccio	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1
per segnalare fughe di acqua stradali	-	-	-	2	2	2	4	1	1	2
per segnalare mancanza o abbassamenti della pressione dell'acqua non causate da problemi dell'impianto interno	-	-	-	2	1	1	4	0	0	2
sostituzione contatore	-	-	3	3	2	2	2	1	2	3
guasti che hanno richiesto l'intervento di ASA	3	3	4	-	-	-	-	-	-	-
controllo per bollette elevate	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-
altro	-	-	0	1	2	1	4	1	2	3
TOTALE RICHIEDENTI INTERVENTO	4	5	8	10	7	6	14	5	5	11
NON HA RICHiesto INTERVENTI	96	95	92	90	93	94	87	95	95	89

Tempestività ed efficienza degli interventi

Quanto è SODDISFATTO DELLA TEMPESTIVITA' ED EFFICIENZA...

... degli INTERVENTI DI RIPARAZIONE? (in caso di FUGA D'ACQUA STRADALE)

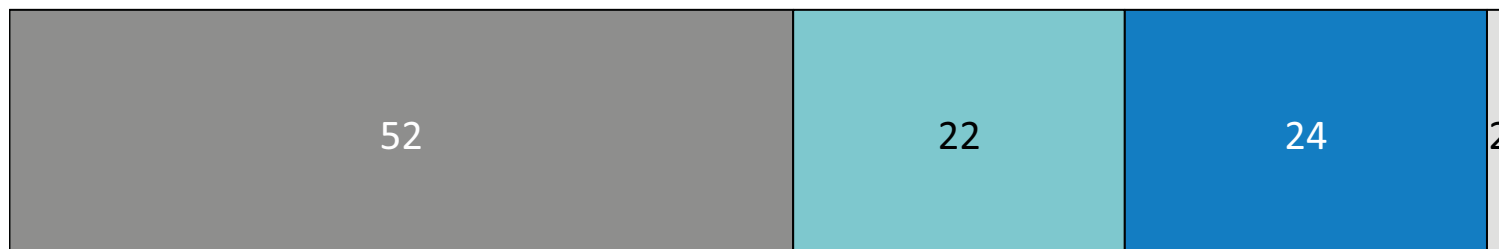


Media 2017 (scala 1-10) **Media 2016** (scala 1-10)

6,0

6,9 -0,9

... degli INTERVENTI DI ASA? (in caso di MANCANZA D'ACQUA O ABBASSAMENTO DELLA PRESSIONE)



5,0

5,9 -0,9

■ Insufficiente (1-5) ■ Discreto (6-7) ■ Ottimo (8-10) ■ Non sa

Rispondenti: quanti hanno segnalato fughe d'acqua/hanno segnalato abbassamenti di pressione o mancanza d'acqua

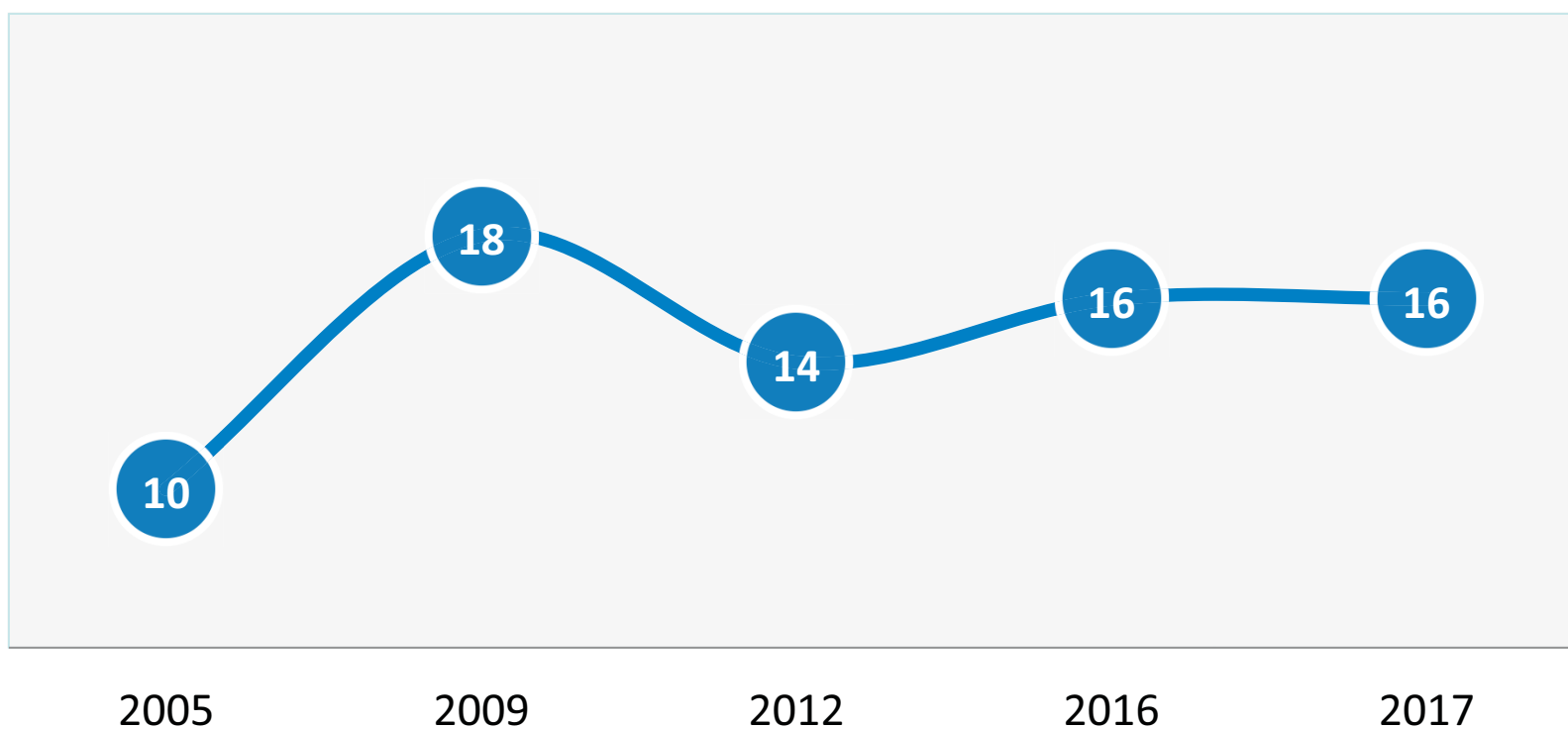


7

I canali di contatto



I contatti con ASA: serie storica 2005-2017



La percentuale di clienti che nel corso dell'ultimo anno hanno contattato ASA Spa per telefono o di persona rimane stabile rispetto all'anno precedente.

I contatti con ASA – dettaglio sulle motivazioni e per zona

Nel corso dell'ultimo anno Lei ha contattato ASA SpA per telefono o di persona per qualcuna delle seguenti ragioni? (possibili più risposte)

	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
autolettura contatore	-	7	7	6	3	3	2	2	3	3
informazioni sulla bolletta	-	8	4	6	3	3	4	4	2	2
riattivazione o voltura o chiusura contatore	-	2	2	3	8	9	7	9	9	6
richiesta preventivi per esecuzione lavori	-	1	2	2	1	1	2	0	1	1
attivazione nuovo contratto	-	3	1	2	3	2	2	3	4	1
HA CONTATTATO	10	18	14	16	16	16	14	18	16	12
NON HA CONTATTATO	90	82	86	84	84	84	86	82	84	88

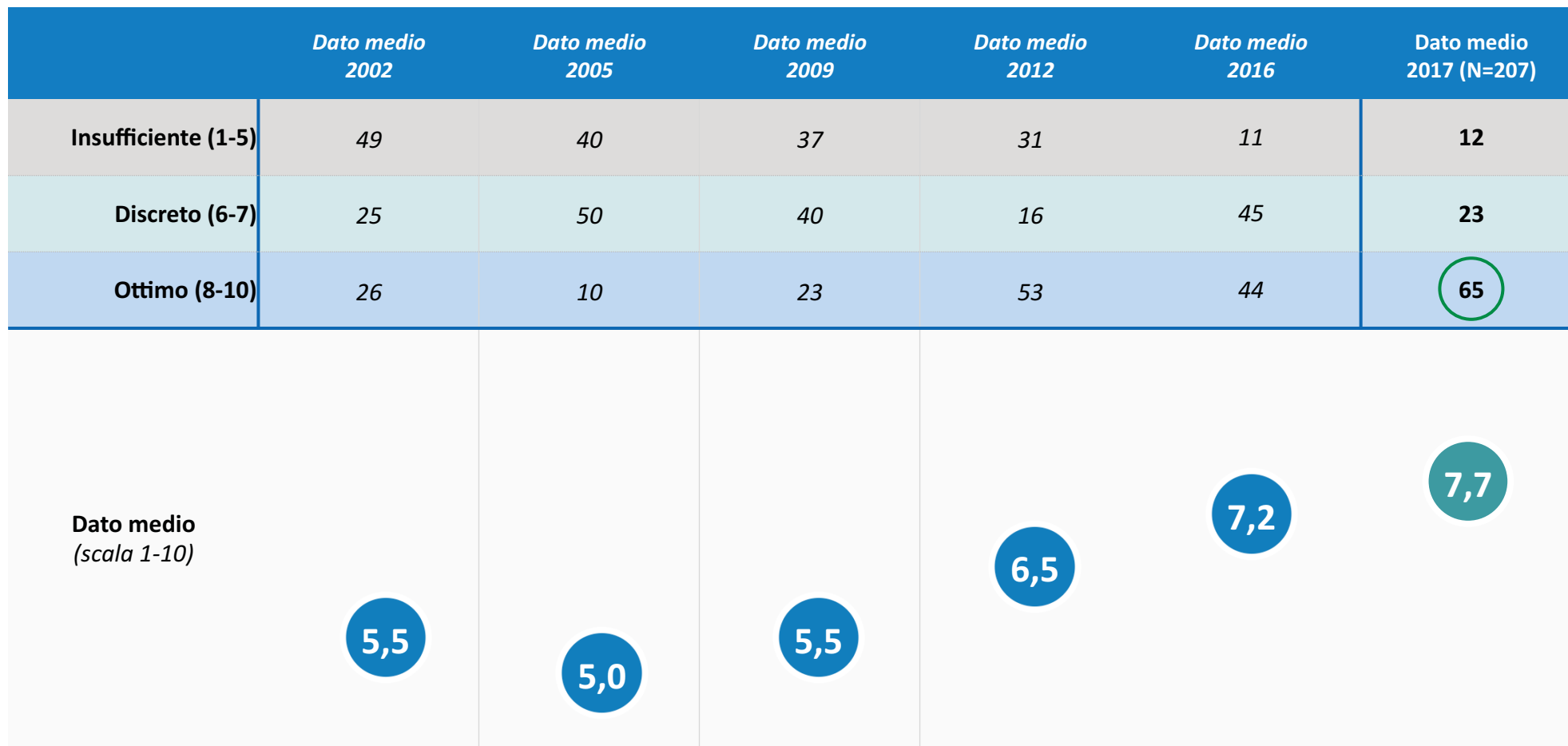
I canali di contatto con ASA

E ha contattato ASA attraverso... (possibili più risposte)

	<i>Dato medio 2005</i>	<i>Dato medio 2009</i>	<i>Dato medio 2012</i>	<i>Dato medio 2016</i>	<i>Dato medio 2017</i>	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
sportello telefonico commerciale, ovvero numero verde del call center	6	10	8	7	7	6	6	7	8	4
sportello fisico, ovvero gli uffici di ASA	4	8	4	6	8	10	8	7	7	7
sportello on line, ovvero via internet	-	0	1	2	1	2	2	1	1	0
sportello telefonico emergenze, ovvero n° verde pronto intervento	-	-	-	1	1	0	1	3	1	0
pagina Facebook di ASA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
non risponde	1	0	0	-	-	-	-	-	-	-
HA CONTATTATO	10	18	14	16	16	16	14	18	16	12
NON HA CONTATTATO	90	82	86	84	84	84	86	82	84	88

Lo sportello fisico: tempi di attesa

Quanto è SODDISFATTO DEI TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLLO FISICO? (*)



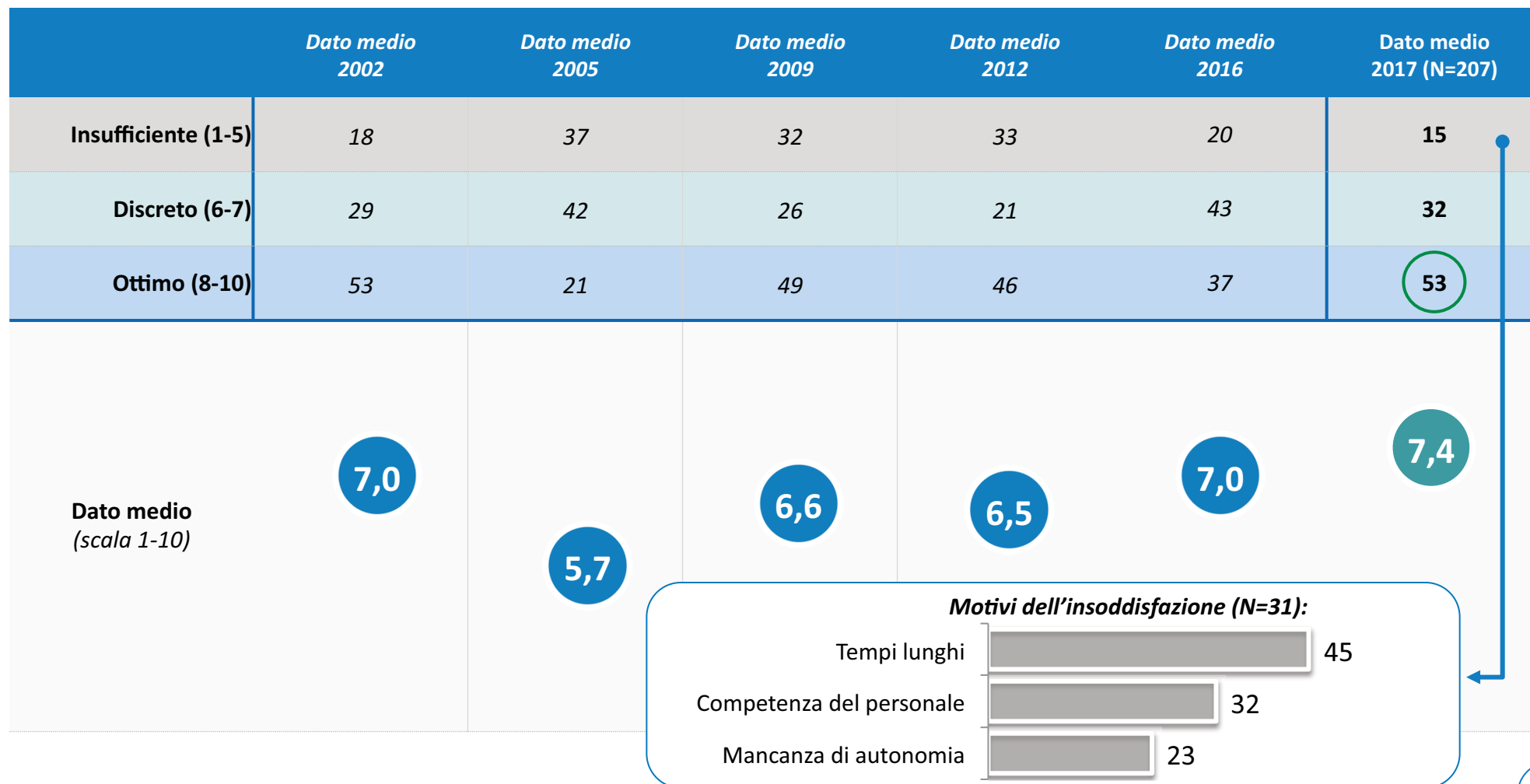
Lo sportello fisico: cortesia e disponibilità del personale

Quanto è SODDISFATTO DI **CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE ASA** allo sportello? (*)

	Dato medio 2002	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017 (N=207)
Insufficiente (1-5)	9	15	26	31	10	6
Discreto (6-7)	28	45	36	15	32	21
Ottimo (8-10)	63	40	38	54	58	73
Dato medio (scala 1-10)	7,4	7,0	6,7	7,2	7,8	8,1

Lo sportello fisico: efficienza e rapidità

Quanto è SODDISFATTO DELL'EFFICIENZA E DELLA RAPIDITA' NEL RISOLVERE PROBLEMI E FORNIRE INFORMAZIONI ALLO SPORTELLO? (*)



Lo sportello fisico: gli orari

Quanto è SODDISFATTO DEGLI **ORARI** DELLO SPORTELLO? (*)

	Dato medio 2002	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017 (N=207)
Insufficiente (1-5)	32	28	29	39	10	18
Discreto (6-7)	32	55	38	22	53	30
Ottimo (8-10)	36	17	33	39	37	52
Dato medio (scala 1-10)	6,2	5,7	6,2	7,1	7,0	7,1

Lo sportello telefonico commerciale: tempi di attesa

Quanto è SODDISFATTO DEI TEMPI DI ATTESA per parlare con l'operatore? (*)

	Dato medio 2002	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017 (N=259)
Insufficiente (1-5)	-	65	59	30	12	21
Discreto (6-7)	-	23	23	28	32	29
Ottimo (8-10)	-	12	18	42	56	50
Dato medio (scala 1-10)		4,6	5,0	6,7	7,3	7,1

Lo sportello telefonico commerciale: cortesia e disponibilità

Quanto è SODDISFATTO DELLA CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE? (*)

	Dato medio 2002	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017 (N=259)
Insufficiente (1-5)	-	33	36	13	10	12
Discreto (6-7)	-	39	26	27	20	20
Ottimo (8-10)	-	28	38	60	70	68
Dato medio (scala 1-10)		6,4	6,1	7,6	7,8	7,7

Lo sportello telefonico commerciale: efficienza e rapidità

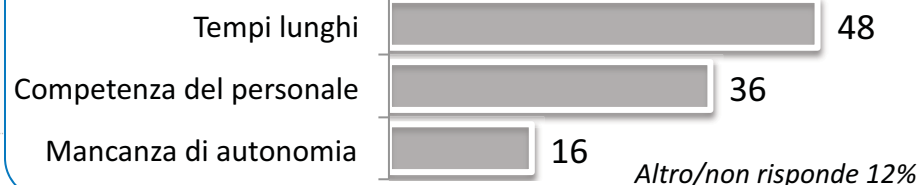
Quanto è SODDISFATTO DELL'EFFICIENZA E DELLA RAPIDITA' NEL RISOLVERE PROBLEMI E FORNIRE INFORMAZIONI? (*)

	Dato medio 2002	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017 (N=259)
Insufficiente (1-5)	-	59	40	16	21	19
Discreto (6-7)	-	23	32	29	32	23
Ottimo (8-10)	-	18	28	41	47	58

Dato medio (scala 1-10)

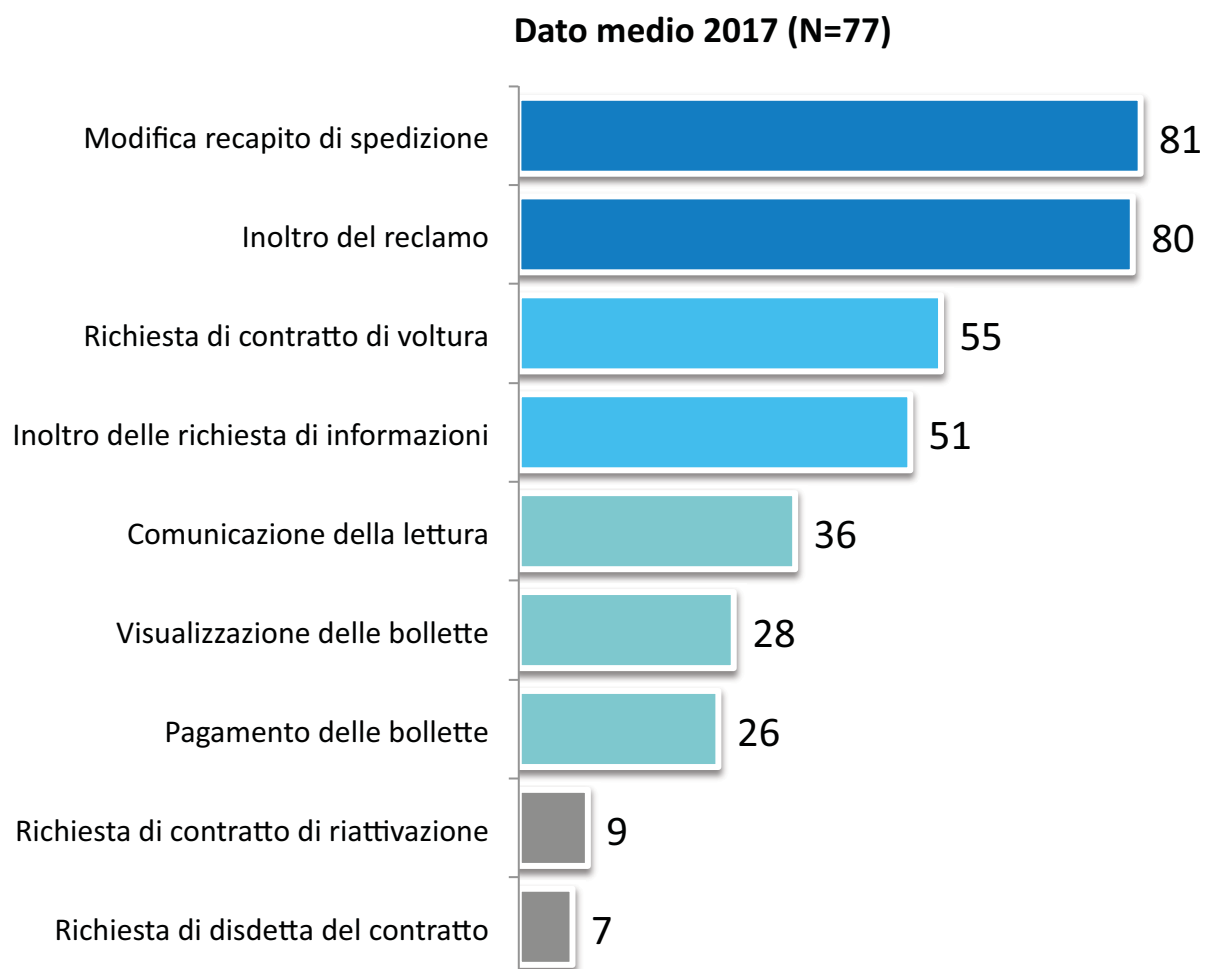


Motivi dell'insoddisfazione (N=49):



Lo sportello online: motivi di utilizzo

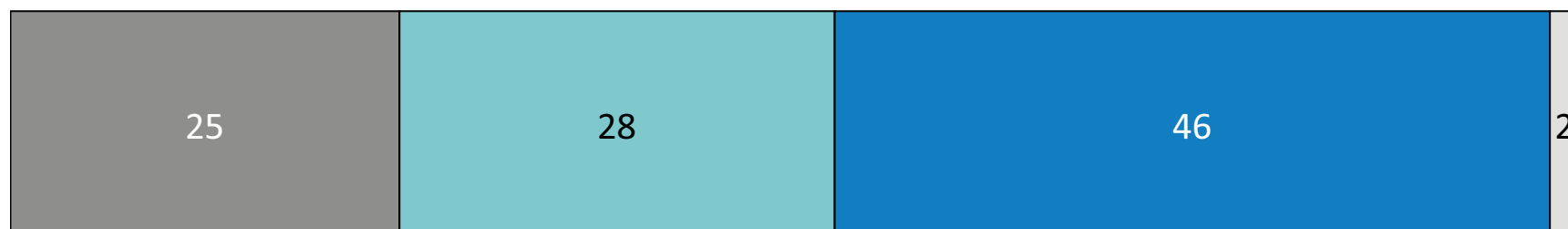
Per quale motivo ha utilizzato lo sportello online di ASA? (possibili più risposte)



Lo sportello online: funzioni e facilità d'uso

Quanto è SODDISFATTO...

... delle FUNZIONI PREVISTE DALLO SPORTELLLO ONLINE?



Media
(scala 1-10)

6,3

7,6 nel 2016
6,2 nel 2012

... della FACILITA' D'USO DELLO SPORTELLLO ONLINE?



6,5

7,6 nel 2016
5,9 nel 2012

■ Insufficiente (1-5) ■ Discreto (6-7) ■ Ottimo (8-10) ■ Non sa

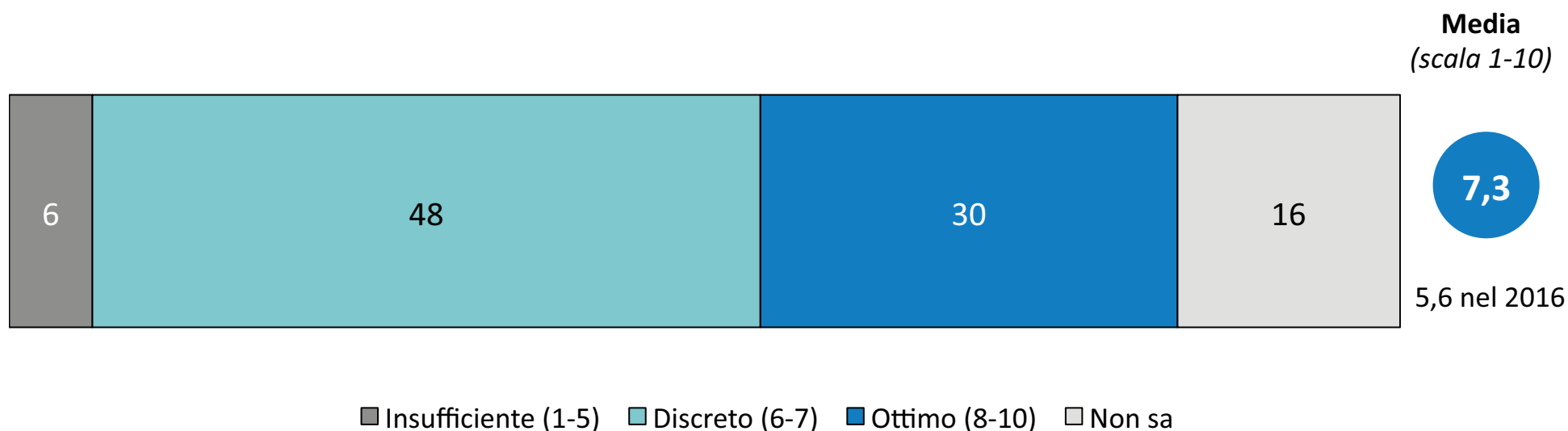
N=77

54

Sportello telefonico di pronto intervento tecnico



Lei sa che ovviamente **ASA** ha uno **SPORTELLO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO TECNICO**, quanto è soddisfatto dei **TEMPI DI ATTESA** per parlare con l'operatore?



N=32

55



8

Valutazione complessiva del servizio di fornitura idrica



Soddisfazione complessiva del servizio di ASA

Che voto darebbe complessivamente AL SERVIZIO ACQUA EROGATO DA ASA? (*)

	Dato medio 2005	Dato medio 2009	Dato medio 2012	Dato medio 2016	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1
2	1	2	1	1	2	2	6	3	1	0
3	1	2	1	2	1	4	1	2	0	1
4	1	3	2	2	3	3	8	3	3	3
5	7	10	9	8	9	9	21	12	7	5
Insufficiente (1-5)	11	18	15	14	16	21	37	21	13	10
6	14	19	16	18	19	20	19	19	20	14
7	24	28	24	23	28	27	17	23	33	32
Discreto (6-7)	38	47	40	41	47	47	36	42	53	46
8	25	23	28	32	23	23	20	23	20	28
9	11	6	8	8	10	4	7	11	11	9
10	15	6	9	5	4	5	0	3	3	7
Ottimo (8-10)	51	35	45	45	37	32	27	37	34	44
media (scala 1-10)	7,1	6,8	7,1	7,1	6,9	6,6	6,1	6,8	6,9	7,2
non sa/non risponde	5	0	2	1	1	0	1	3	1	1

(*) dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

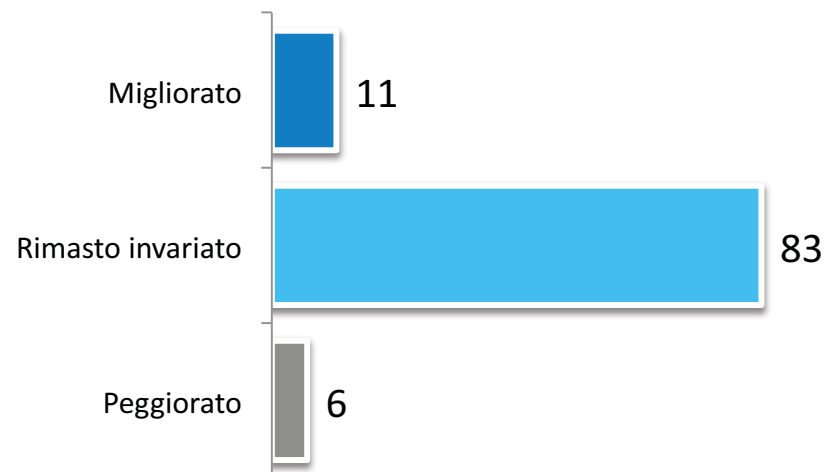
Indice di soddisfazione ponderato (CSI) - confronto

L'indice è stato ottenuto ponderando la soddisfazione sui vari item con i coefficienti di correlazione calcolati tra la stessa soddisfazione globale dichiarata e i singoli items di soddisfazione.

	Dato medio	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
Valori medi 2017 <i>(scala 1-100)</i>	61,8 ↓	61,2 ↓	58,4 ↔	61,0 ↓	62,7 ↓	63,9 ↓
Valori medi 2016 <i>(scala 1-100)</i>	63,6 ↔	62,7 ↑	58,6 ↑	61,6 ↓	64,9 ↓	70,1 ↑
Valori medi 2012 <i>(scala 1-100)</i>	63,9	61,4	56,4	62,6	66,9	64,4

Il servizio acqua a distanza di un anno

E rispetto a un anno fa, secondo Lei, il servizio acqua è ...



	Dato medio 2017	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Orciano Pisano e area Livorno	Alta Val di Cecina
Migliorato	11	5	23	11	11	13
Rimasto invariato	83	89	64	84	84	79
Peggiorato	6	6	13	5	5	8
Non sa-non risponde	6	8	4	7	6	6



9

Sintesi e priorità di intervento



Sintesi riepilogativa dei principali indicatori

	<i>Dato medio 2012</i>	<i>Dato medio 2016</i>	<i>Dato medio 2017</i>	<i>GAP 2017/2016</i>	
SODDISFAZIONE GLOBALE	7,1	7,1	6,9	-0,2	←
Indice di soddisfazione ponderato (CSI)	63,9	63,6	61,8	-1,8	←
NOTORIETA' DI ASA	79	91	86	-5%	←
CARATTERISTICHE DELL'ACQUA media indicatori	6,8	6,6	6,3	-0,3	←
Sapore, odore, limpidezza	6,4	6,5	6,3	-0,2	←
Rapporto qualità/prezzo	5,8	5,3	5,2	-0,1	
Continuità della fornitura	8,1	7,9	7,3	-0,6	←
FATTURAZIONE media indicatori	6,9	6,8	6,9	+0,1	
Chiarezza delle bollette	6,5	6,4	6,6	+0,2	←
Modalità di pagamento	7,5	7,4	7,3	-0,1	
Esattezza delle bollette	6,8	6,6	6,8	+0,2	←

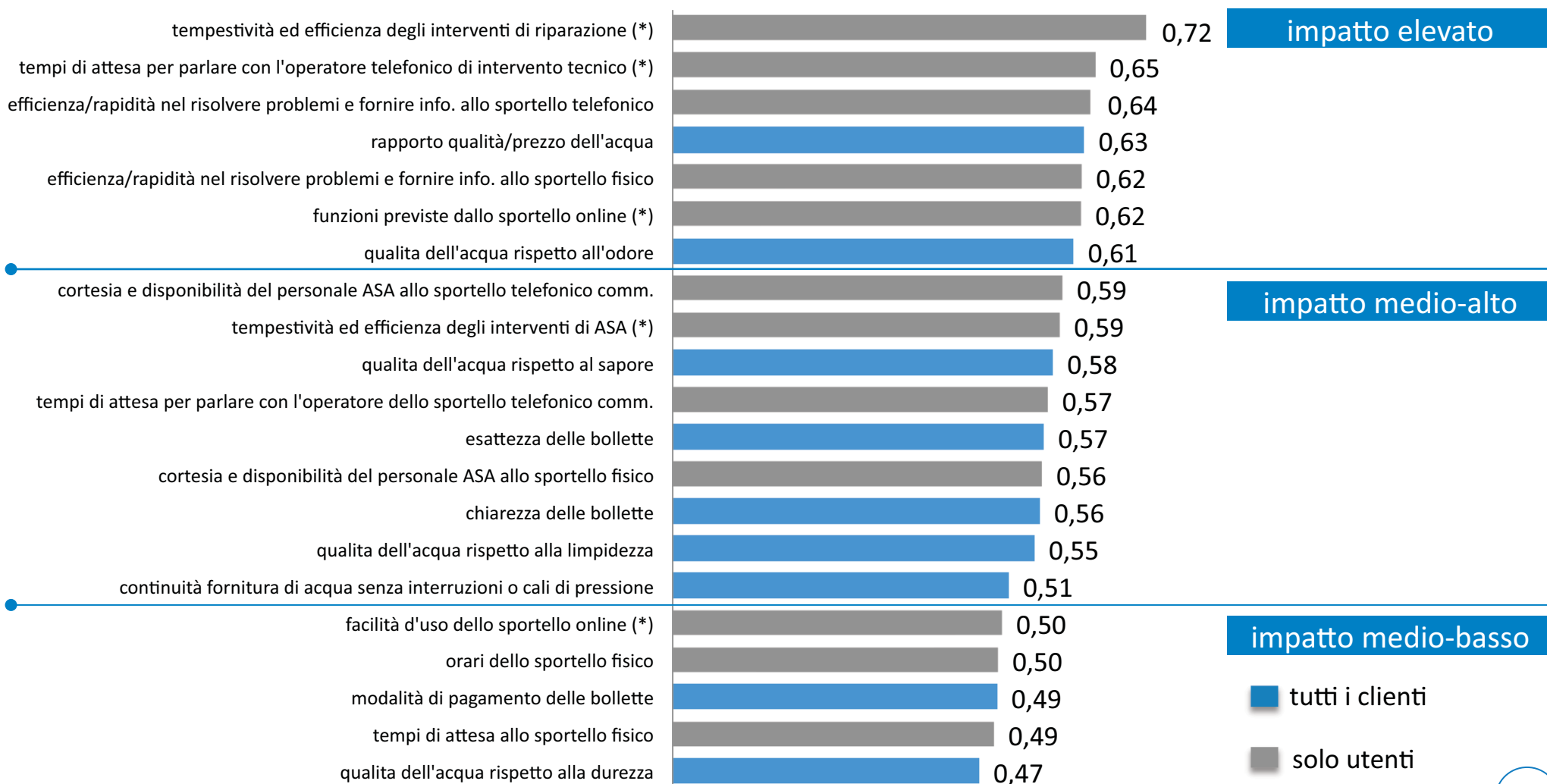
Sintesi riepilogativa dei principali indicatori

	<i>Dato medio 2012</i>	<i>Dato medio 2016</i>	<i>Dato medio 2017</i>	<i>GAP 2017/2016</i>
RICHIESTA DI INTERVENTI media indicatori	-	6,4	5,5	-0,9
Tempestività ed efficienza interventi di riparazione (fughe)	-	6,9	6,0	-0,9
Tempestività ed efficienza interventi ASA	-	5,9	5,0	-0,9
SPORTELLO FISICO media indicatori	6,8	7,3	7,6	+0,3
tempi di attesa	6,5	7,2	7,7	+0,5
cortesia e disponibilità	7,2	7,8	8,1	+0,3
efficienza e rapidità	6,5	7,0	7,4	+0,4
orari di apertura	7,1	7,0	7,1	+0,1
SPORTELLO TELEFONICO media indicatori	7,1	7,3	7,4	+0,1
tempi di attesa	6,7	7,3	7,1	-0,2
cortesia e disponibilità	7,6	7,8	7,7	-0,1
efficienza e rapidità	7,1	6,9	7,3	+0,4
SPORTELLO ONLINE media indicatori	6,0	7,6	6,4	-1,2
funzioni	6,2	7,6	6,3	-1,3
facilità d'uso	5,9	7,6	6,5	-1,1



PRIORITÀ D'INTERVENTO: l'impatto delle diverse componenti sulla soddisfazione complessiva

Le componenti più impattanti sulla soddisfazione complessiva sono state ricavate attraverso l'analisi della correlazione di ciascuna componente con il giudizio complessivo sul servizio. Valori in scala 0-1



L'indagine 2017 non rileva un trend univoco rispetto all'anno precedente degli indicatori di soddisfazione. Si registra nel complesso un lieve calo del livello di soddisfazione, ma con alcuni aspetti in controtendenza.

Occorre premettere che nella metodologia utilizzata nella rilevazione di quest'anno **sono state introdotte alcune modifiche rispetto agli anni precedenti**. In particolare, una parte (il 31%) del **campione ha risposto alle domande attraverso il canale online**, mentre nelle edizioni passate le rilevazioni erano state interamente telefoniche. L'introduzione della componente CAWI (online) nel campione ha permesso, oltre a una riduzione dei costi di rilevazione, anche un **rafforzamento della qualità campionaria**. Attualmente infatti le interviste fatte esclusivamente su telefono fisso stanno perdendo rappresentatività in quanto aumenta progressivamente il numero di famiglie che non possiedono la linea fissa (oltre il 30%) e parallelamente calano i tassi di risposta. In tutti i settori si diffondono quindi nuove modalità di rilevazione, tra le quali l'online appunto, che permettono di raggiungere i segmenti della popolazione sprovvisti del telefono fisso.

L'adozione dello strumento online per la rilevazione ha inevitabilmente portato alla situazione di dover confrontare due campioni non del tutto omogenei. **Gli intervistati che hanno risposto via Web hanno espresso valutazioni mediamente più basse rispetto a chi è stato interpellato via telefono**. Ad esempio, il calo nel giudizio globale del -0,2 sarebbe stato limitato al -0,1 se si fosse considerato soltanto il campione telefonico. Il passaggio da una metodologia all'altra, che periodicamente è necessario compiere, rappresenta una transizione che è stata attutita con l'ausilio di opportune pesature dei dati e che occorre tenere presente nell'interpretazione dei risultati dell'indagine.

Come già accennato, rispetto allo scorso anno, il **giudizio globale** sul servizio idrico erogato da ASA diminuisce, seppur di poco (6,9 contro 7,1). Le differenze per area sono notevoli. Le maggiori criticità si registrano nelle Isole (punteggio medio di 6,1), mentre l'area più soddisfatta dell'operato di ASA è di gran lunga l'Alta Val di Cecina (7,2).

In particolare si ha un lieve calo della soddisfazione rispetto alle caratteristiche dell'acqua, con un decremento accentuato per quanto concerne la **continuità della fornitura**. Peggiorano inoltre i feedback sugli interventi tecnici e lo sportello online.

Migliorano invece, seppur di poco, gli **aspetti legati alla fatturazione**, in particolare la chiarezza e l'esattezza della bolletta. Il servizio che fa registrare i maggiori miglioramenti rispetto al 2016 è quello dello **sportello fisico**, in ogni suo aspetto. Sullo sportello telefonico arrivano segnali diversi: miglioramento nell'efficienza e rapidità di risoluzione dei problemi, ma lieve calo del gradimento dei tempi d'attesa per parlare con l'operatore.

LA NOTORIETÀ DELL'AZIENDA

Nell'ultimo anno la notorietà di ASA fa registrare una lieve diminuzione, passando dal 91% del 2016 all'86% del 2017. Alcuni moniti arrivano dal fronte della comunicazione e dei media: il calo della notorietà potrebbe spiegarsi con la ridotta **copertura mediatica** di ASA rispetto al 2016 e conseguente calo di attenzione nei confronti del marchio. Tuttavia, in termini assoluti, la notorietà di ASA si attesta su livelli elevati e l'ambiguità sull'attribuzione di **competenze sulle tariffe** del servizio idrico si riduce ulteriormente rispetto agli anni precedenti.

L'attuale livello di notorietà resta in ogni caso superiore a quello del periodo pre-2012. Per altro, in Val di Cornia e nelle Isole la notorietà si attesta sui livelli medi complessivi del 2016 (89%). La riduzione della notorietà, in effetti, pare localizzarsi principalmente in Bassa Val di Cecina (78%). Ciò che accomuna tutte le aree di interesse è l'ulteriore riduzione del margine di confusione con il Comune rispetto all'anno precedente, con un ormai residuale 1% che considera l'amministrazione locale come il gestore del Servizio idrico.

Il principale canale informativo rimane la bolletta (86%). Altri strumenti ASA, come il Regolamento e la Carta Servizi, contribuiscono alla notorietà dell'azienda in misura simile alle Televisioni Locali e agli Articoli sui Quotidiani, intercettando l'attenzione di circa 1 intervistato su 10, più del Sito Internet. Cresce l'importanza del passaparola, che ha contribuito a far conoscere ASA ad 1 intervistato su 5 (20%).

LE TARIFFE

L'attribuzione di competenza sulla tariffa rimane ancora confusa: il 53% la attribuisce ad ASA SpA e si riduce (dal 32% al 25%) la quota di chi ritiene che si tratti di una competenza del Comune. La quota di chi non azzarda alcuna risposta, invece, rimane sostanzialmente invariata (32%).

Per quanto concerne la proposta di ASA in merito alle tariffe agevolate per le cosiddette “utenze deboli”, soltanto il 32% del campione (contro il 36% del 2016) sostiene di conoscerla. Si ha, quindi anche in questo caso, un calo dell’attenzione su tali informazioni.

GLI INVESTIMENTI

Il piano di interventi per la messa in sicurezza degli acquedotti, il miglioramento della qualità dell’acqua e la realizzazione di nuovi depuratori delle acque reflue in cui ASA è impegnata, rimane poco noto nel complesso. Circa un quarto del campione ne ha sentito parlare ma solo il 12% sa davvero di cosa si tratti. Sembra stabilizzarsi l’opinione sul livello di inquinamento del mare: la quota di chi ritiene che le condizioni marine della costa livornese siano migliorate si riduce, così come quella di chi ne percepisce un peggioramento. Risultato: la percentuale di chi dichiara che la qualità del mare è rimasta invariata sale dal 44% al 51%, con un picco del 57% per gli abitanti delle isole.












Aumenta la percentuale di chi non vede di buon occhio gli eventuali aumenti delle tariffe per finanziare gli investimenti, salendo dal 55% del 2016 al 68% attuale. Il calo della disponibilità al sacrificio economico è riconducibile anche al perdurare della situazione difficile delle famiglie in generale.

I fontanelli AQ sono oramai molto conosciuti (78%), su valori pressoché identici rispetto al 2016. Il gap di conoscenza tra la Val di Cornia (58%) e l’area Orciano Pisano e Livorno (87%) però è molto rilevante. La quota di chi esprime una valutazione positiva dei fontanelli AQ rimane elevata e stabile (82%) ma aumentano, rispetto all’anno precedente, le valutazioni “molto” positive (42% contro il 35% del 2016). L’utilizzo dei fontanelli AQ è particolarmente frequente in Alta Val di Cecina, mentre molto sporadico in Val di Cornia.

LE CARATTERISTICHE DELL'ACQUA

Rispetto alle caratteristiche dell'acqua l'andamento nel lungo periodo risulta pressoché costante per quanto riguarda la qualità dell'acqua (sapore, odore e limpidezza), tuttavia è da notare un lieve calo in questo periodo, in particolare per quanto riguarda la limpidezza. Il giudizio migliore sulla qualità dell'acqua continua a registrarsi in Alta Val di Cecina (6,6 rispetto ad una media generale di 6,3); la maggiore insoddisfazione si localizza nuovamente nelle isole (5,5 vs 6,3 con una media di 51% voti insufficienti).

Il rapporto qualità-prezzo si attesta su valori simili al 2016 e al periodo pre-2012. La continuità della fornitura, invece, è in costante peggioramento dal 2012 ed ha perso in un anno 0,6 punti di gradimento medio (7,3 nel 2017, 7,9 nel 2016). Nonostante il decremento, quello della continuità della fornitura rimane l'aspetto in generale più soddisfacente ed è comunque segnato da chiare differenze per area: la percezione di peggioramento più accentuata rispetto allo scorso anno si registra in Val di Cornia, nell'Area livornese ed in Alta Val di Cecina.

	Totale 2016	Isole	Alta Val di Cecina	Val di Cornia
SAPORE	<i>media 1-10: 5,5</i> <i>Voto 8-10: 19%</i>	4,5 7% 	6,0 19% 	
ODORE	<i>media 1-10: 6,6</i> <i>Voto 8-10: 35%</i>	6,0 31% 	6,8 40% 	
LIMPIDEZZA	<i>media 1-10: 6,8</i> <i>Voto 8-10: 44%</i>	6,0 24% 		
DUREZZA	<i>media 1-10: 4,7</i> <i>Voto 8-10: 11%</i>		5,0 13% 	4,4 8% 
RAPPORTO QUALITA'/PREZZO	<i>media 1-10: 5,2</i> <i>Voto 8-10: 13%</i>	4,7 5% 	6,1 23% 	4,5 3% 
CONTINUITA' FORNITURA	<i>media 1-10: 7,3</i> <i>Voto 8-10: 55%</i>	7,0 48% 		

LA FATTURAZIONE

Sui temi della fatturazione si rileva un incremento della soddisfazione per quanto riguarda la chiarezza e l'esattezza delle bollette, mentre risulta pressoché stabile l'indicatore relativo alle modalità di pagamento.

GLI INTERVENTI TECNICI

Il grado di soddisfazione nei confronti degli interventi si abbassa di quasi un punto, ma si tratta di una tendenza da prendere con prudenza in quanto il campione di riferimento, seppure quest'anno più consistente, è piuttosto ridotto e non consente valutazioni statisticamente molto significative. Ad ogni modo il dato rilevato rappresenta un segnale di una possibile criticità da tenere sotto osservazione. Il 37% di coloro che hanno segnalato fughe di acqua valuta negativamente l'intervento, mentre in caso di abbassamenti di pressione gli interventi di ASA sono stati criticati dal 52% degli intervistati. Potrebbe essere utile indagare in futuro i motivi dell'insoddisfazione.

I CANALI DI CONTATTO: RAGIONI E MODALITÀ

Resta stabile la percentuale di clienti che nel corso dell'ultimo anno hanno contattato ASA Spa per telefono o di persona (16%). Le occasioni di contatto con ASA si confermano limitate e riguardano per lo più la riattivazione, la voltura o la chiusura del contatore. Sportello telefonico e sportello fisico rimangono gli strumenti più utilizzati, in egual misura (7% sportello telefonico, 8% sportello fisico).

LO SPORTELLO FISICO

Le valutazioni sugli sportelli fisici sono in ulteriore miglioramento rispetto allo scorso anno, in cui si era già registrato uno sviluppo positivo al confronto del 2012. In crescita soprattutto la soddisfazione per i tempi d'attesa (+0,5); quella per la cortesia del personale migliora di +0,3 e quella per l'efficienza di +0,4. In generale, si registra un aumento dei voti chiaramente positivi (8-10). Rimane costante invece la valutazione sugli orari di apertura.

LO SPORTELLO TELEFONICO COMMERCIALE

La soddisfazione rispetto all'operato dello sportello telefonico commerciale si stabilizza attorno ai valori positivi dell'anno precedente per quanto riguarda la cortesia e la disponibilità del personale (7,7). L'efficienza e la rapidità nel risolvere problemi e fornire informazioni fa registrare un incremento consistente (+0,4) rispetto al 2016, con un aumento delle valutazioni ottime fino al 58%.

Si registra invece una battuta d'arresto del trend positivo rilevato tra il 2012 e il 2016 sui tempi d'attesa per parlare con l'operatore (-0,2).

LO SPORTELLO ONLINE

Raccoglie valutazioni medie sufficienti sia per le funzioni dello sportello (6,3) che per la facilità d'uso (6,5), ma in calo rispetto al 2016. Viene principalmente utilizzato per la modifica del recapito di spedizione (81%) o l'inoltro di reclami (80%). Utilizzi secondari ma non marginali sono la richiesta di contratti o volture (55%) e l'inoltro della richiesta di informazioni (51%). Anche in questo caso, la ridotta base rispondenti impone cautela nell'interpretazione dei dati.

swg.it

info@swg.it | pec: info@pec.swg.it

Trieste, Via S. Francesco 24 - 34133

Tel. +39 040 362525 – Fax +39 040 635050

Milano, Via G. Bugatti 7/A - 20144

Tel. +39 02 43911320 – Fax +39 040 635050

Roma, Via Sallustiana 26 - 00187

Tel. +39 06 42112 – Fax +39 06 86206754



SWG S.p.A. ha scelto di certificarsi nel 1999. È stata tra le prime società del settore a farlo, cogliendo quella che sarebbe stata la linea adottata dall'associazione internazionale della categoria. La certificazione UNI EN ISO 9001:2015 ricomprende tutta l'attività di ricerca, anche quella più recente legata al mondo Internet.

La società è membro di due organizzazioni di categoria: ESOMAR e ASSIRM. ESOMAR è l'associazione internazionale della ricerca di mercato e di opinione; svolge un'intensa attività formativa, normativa, regolamentare e rappresentativa della categoria con le istanze pubbliche e private (Unione europea, Stati, associazioni imprenditoriali).

ASSIRM è l'omologa associazione italiana; svolge un'intensa attività legata ai problemi e alle necessità delle società di ricerca, con particolare attenzione al tema della qualità.

È interlocutore della Pubblica Amministrazione e del mondo delle imprese private per i diversi aspetti dell'espletamento del lavoro di ricerca.

SWG fa, inoltre, parte di un network internazionale di società di ricerca indipendenti INTERSEARCH - che non fanno parte di gruppi multinazionali; la partecipazione a questa rete consente uno scambio di esperienze e conoscenze e una possibilità di compiere lavori a carattere internazionale.



SWG, sottoscrivendo un aumento di capitale ad essa riservato, nel 2015 è entrata con una quota del 22% nel capitale sociale di **VOICES from the Blogs S.r.l.**, Spin-Off dell'Università degli Studi di Milano. È nato così in Italia il primo gruppo integrato di data science che fonde l'esperienza trentennale dell'istituto demoscopico triestino, specializzato nella raccolta e analisi dei dati di mercato, sociali e politici, con quella del gruppo di ricerca accademico milanese, leader in Italia nell'analisi dell'opinione della Rete e più in generale di Big Data analytics.