



**SWG**

*per*



20 novembre 2020

# Indagine di *Customer Satisfaction* tra i clienti del servizio idrico 2020

*PRESENTAZIONE DEI PRINCIPALI RISULTATI*

**Metodologia:** indagine campionaria con tecnica mista telefonica (CATI) e online (CAWI)

**Periodo di rilevazione:** dal 13 al 29 ottobre 2020

**Campione: 973 famiglie** suddiviso su 5 aree

Val di Cornia	156
Isole	88
Bassa Val di Cecina	220
Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	450
Alta Val di Cecina	59
<b>Totale</b>	<b>973</b>





1

# Conoscenza di ASA Spa e canali informativi

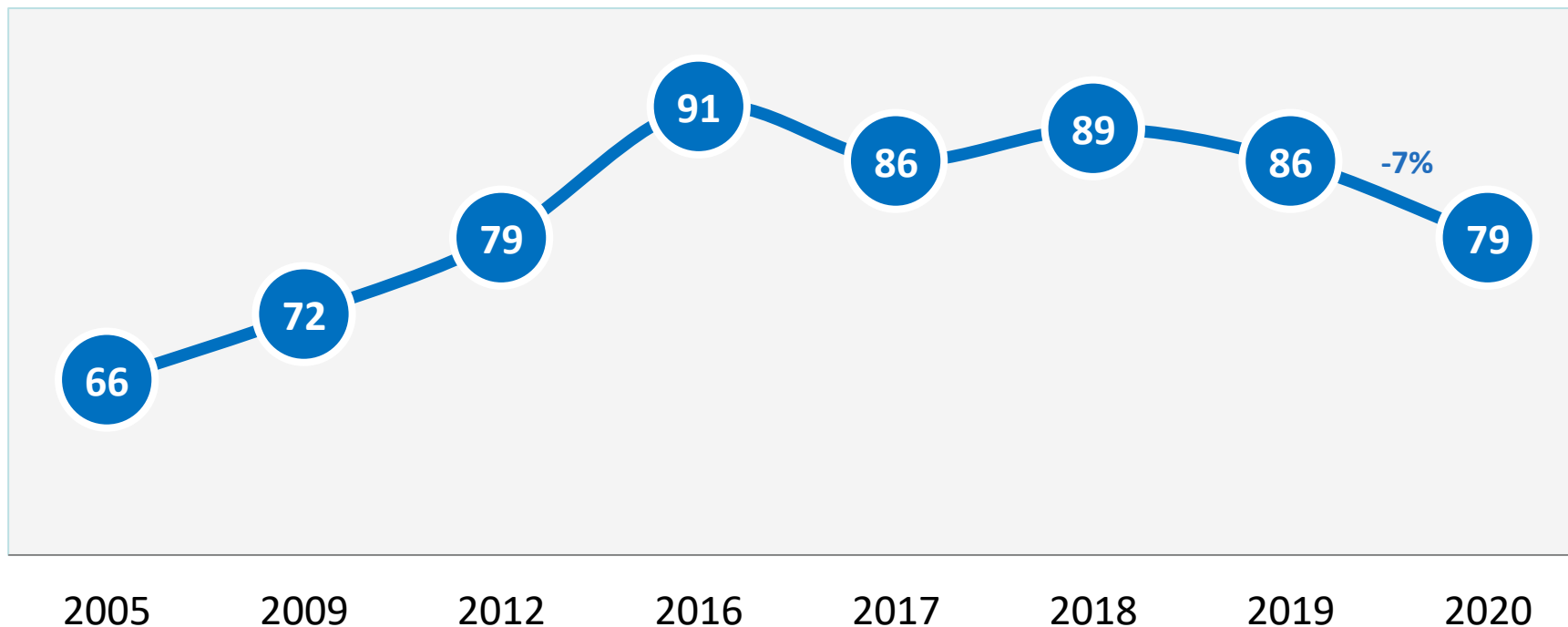


**ASA SpA** è l'azienda che gestisce il servizio idrico integrato (erogazione acqua, depurazione e fognature) nel suo Comune. Attraverso quale dei seguenti canali informativi ha sentito parlare di Asa? (risposta sì/no per ciascuna voce)

	Dato medio 2019	Dato medio 2020	
Passaparola	30	32	
<b>STRUMENTI DI ASA</b>			
Bolletta	88	89	
Sito internet	18	27	↑
Carta dei Servizi ASA	11	20	↑
Campagne informative/promozionali ASA	11	18	↑
Regolamento ASA	9	17	↑
Attività di sponsorizzazione	4	11	↑
Stand presso manifestazioni	3	9	
Ha visto cantieri stradali ASA	-	-	
Periodico Comunicasa	-	-	
<b>MEDIA TRADIZIONALI</b>			
Articoli su quotidiani	17	21	
Televisioni locali	15	16	
Radio	6	10	
<b>INTERNET</b>			
Quotidiani on line	8	13	
Pagina facebook/twitter ASA	3	9	
Blog on line	1	7	
<i>altro materiale informativo</i>	7	12	

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

ASA/ASA Spa



*Nonostante un aumento della quota di clienti raggiunti dagli strumenti di comunicazione di Asa si registra un calo della quota di clienti che associano ASA al servizio idrico. Tale calo è dovuto a una diminuzione dell'attenzione al tema del servizio idrico da parte della parte della popolazione meno informata, la quale abitualmente presta maggiore attenzione soprattutto in casi di criticità.*



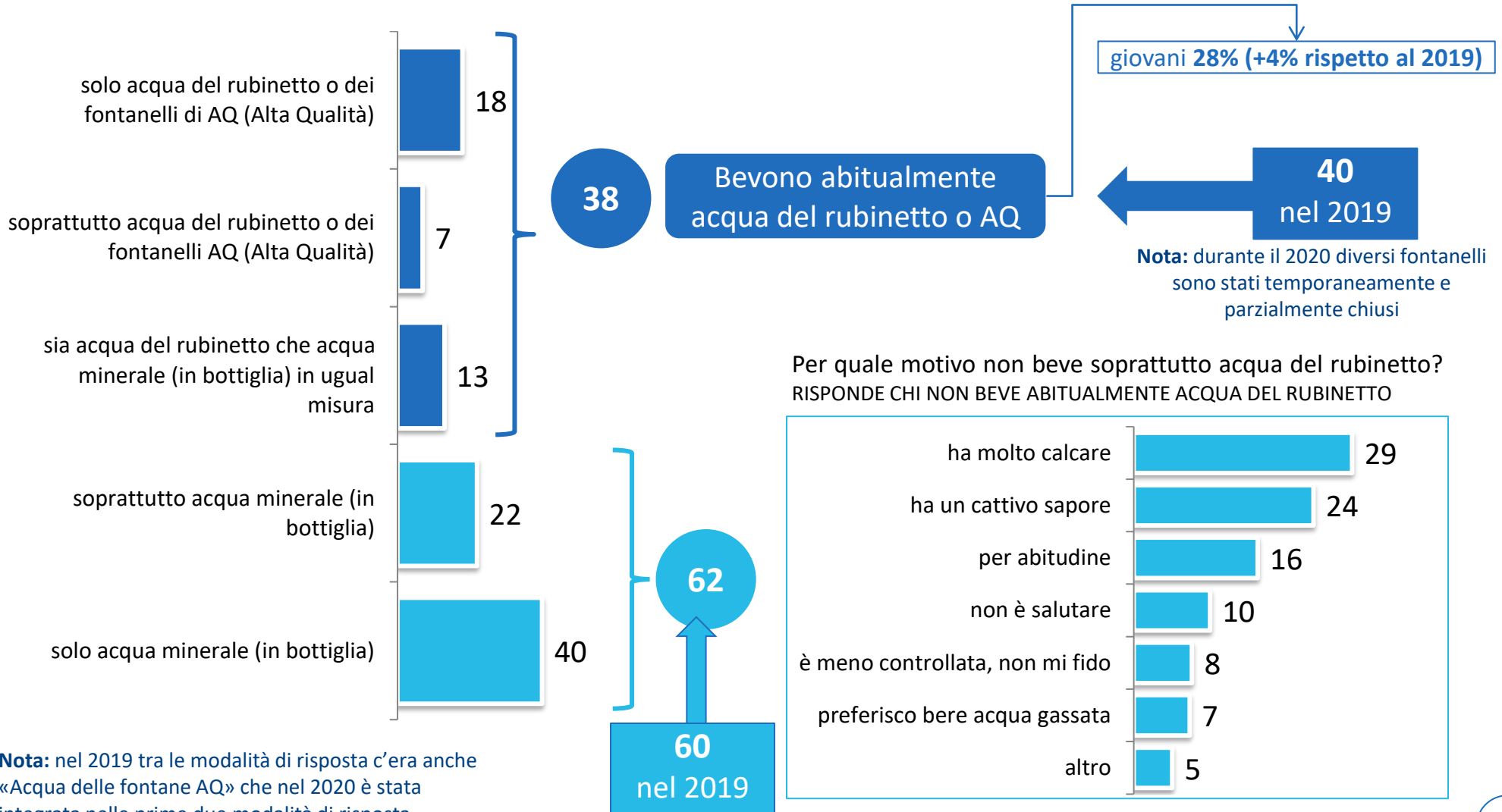
2

# Il consumo di acqua



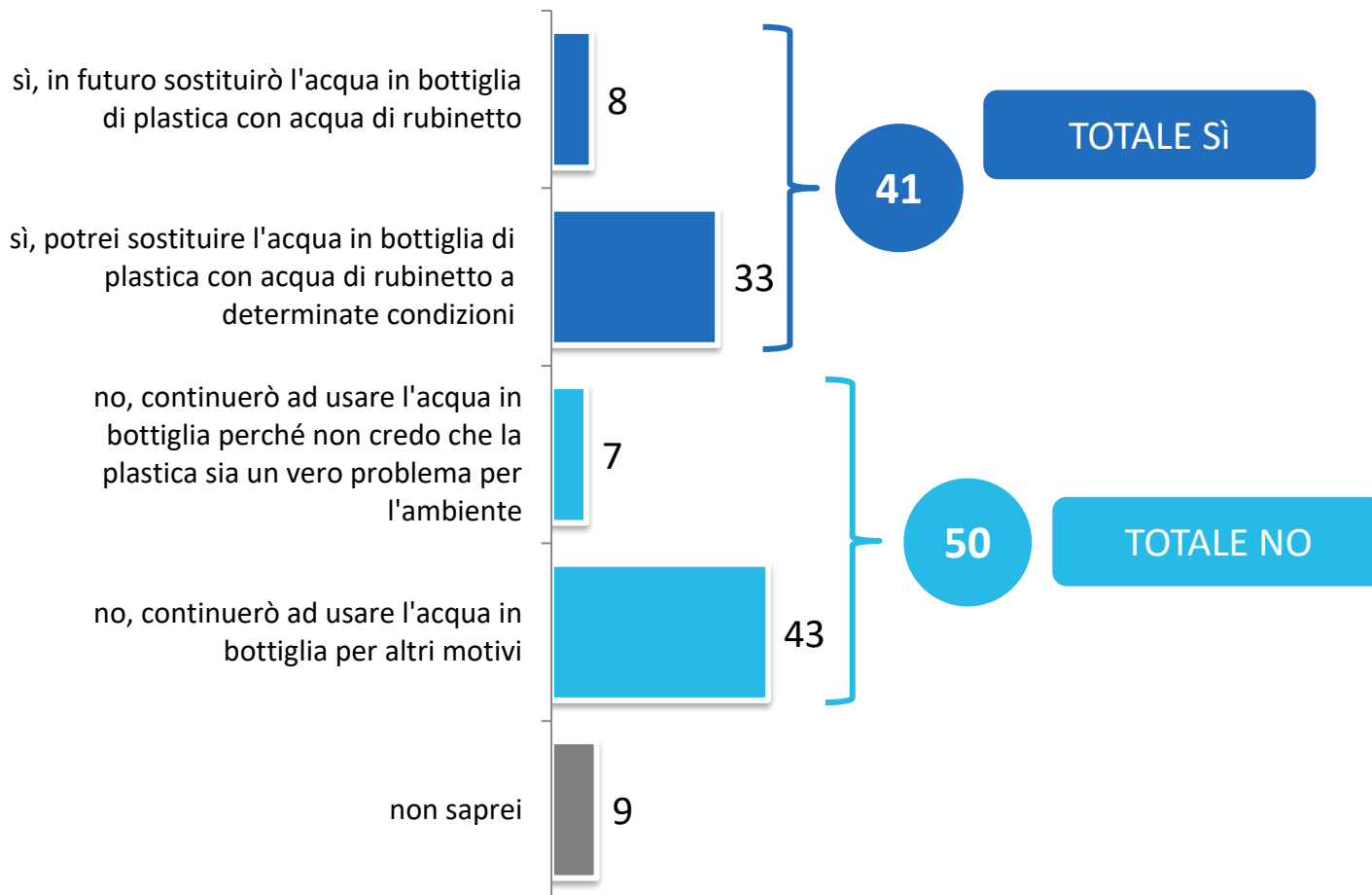
# Diminuisce leggermente il consumo di acqua di rubinetto

Durante il normale consumo quotidiano, a casa sua, si beve:



# Tra chi non beve dal rubinetto, il 41% è possibilista

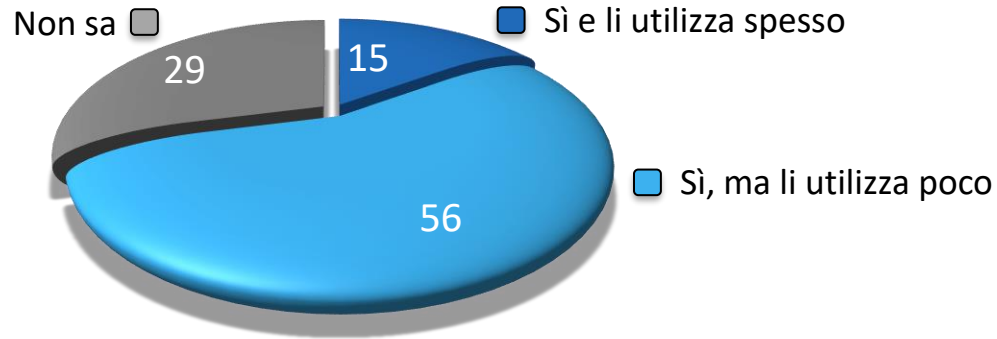
Pensando ad una maggior salvaguardia dell'ambiente, potrebbe prendere in considerazione di utilizzare maggiormente l'acqua del rubinetto in sostituzione dell'acqua in bottiglie di plastica? **RISPONDE CHI NON BEVE ABITUALMENTE ACQUA DEL RUBINETTO**





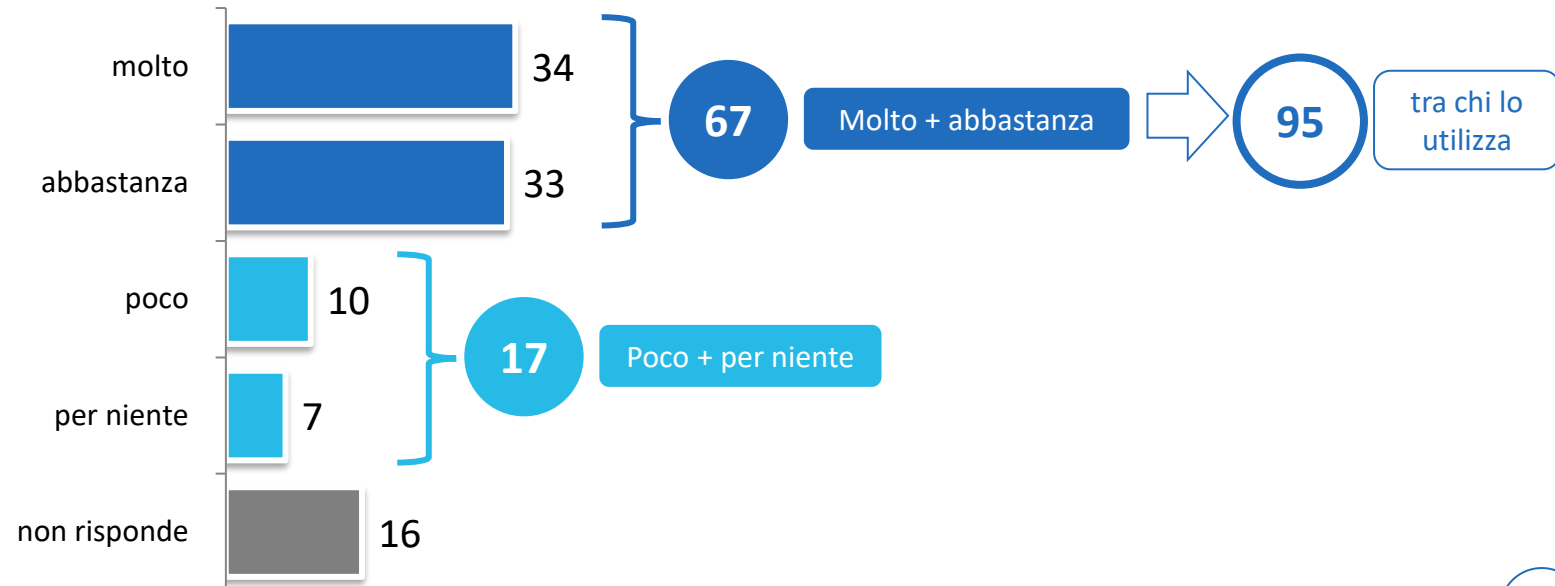
# Conoscenza e valutazione dei fontanelli Alta Qualità

Lei sa che ASA ha installato in tutto il territorio servito i fontanelli per l'acqua AQ (Alta Qualità)?



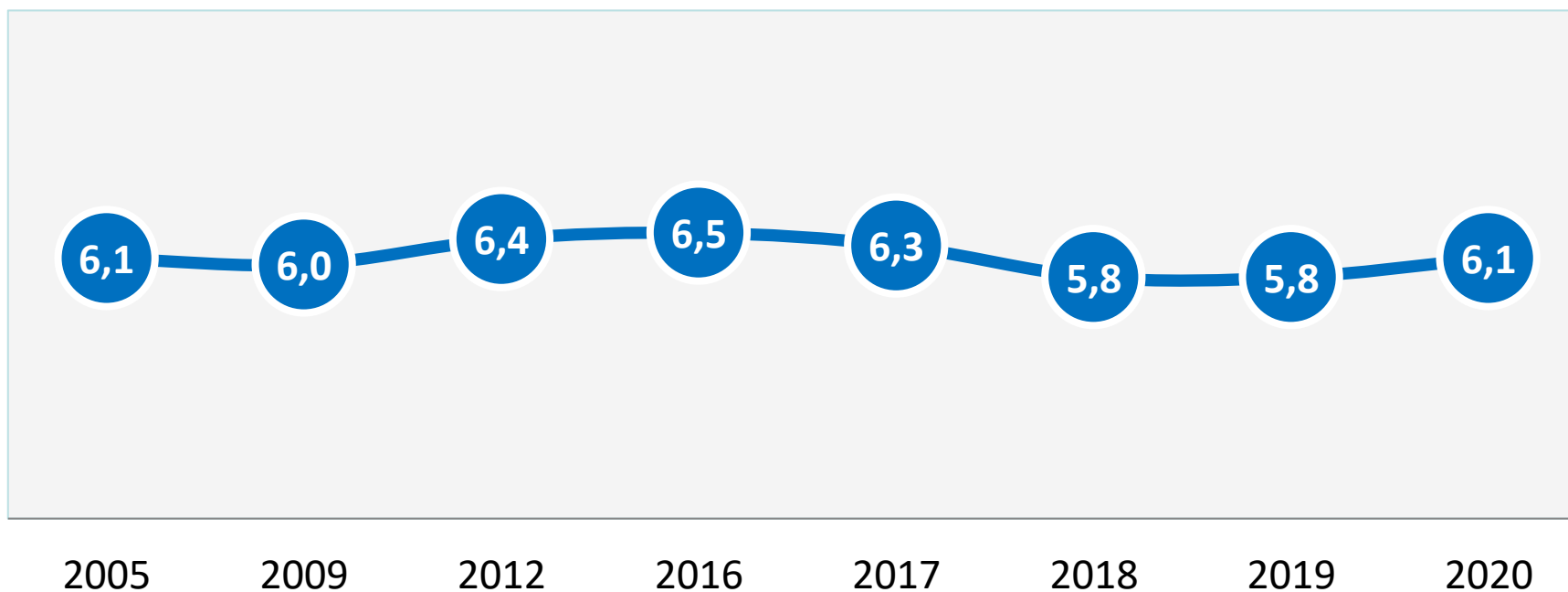
	Totale	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese	Alta Val di Cecina
<b>Totale Sì</b>	<b>71</b>	<b>64</b>	<b>43</b>	<b>72</b>	<b>78</b>	<b>72</b>

Valuta molto, poco o per niente positivamente i fontanelli per l'acqua AQ (Alta Qualità) installati da ASA?



# La qualità dell'acqua – serie storica

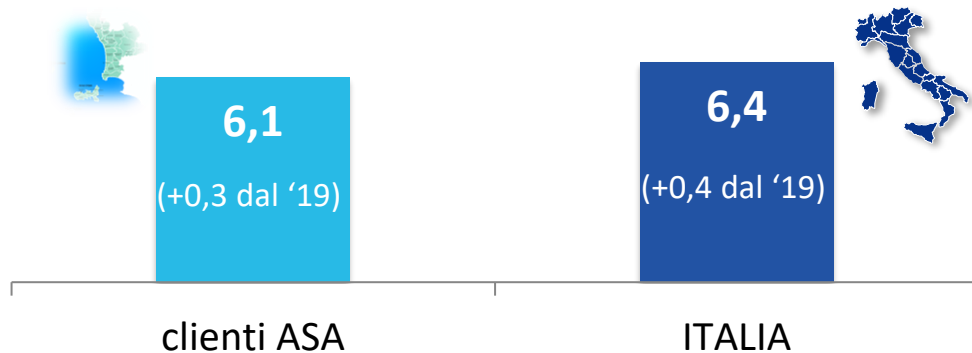
Lei certamente sa che l'acqua di rubinetto è garantita circa la potabilità. Mediante un punteggio da 1 a 10 (dove 1=per niente soddisfatto e 10=completamente soddisfatto) mi dica ora quanto è SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA?



media (scala 1-10)	Dato medio 2020	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
<b>2020</b>	<b>6,1</b>	<b>6,2</b>	<b>4,7</b>	<b>5,9</b>	<b>6,3</b>	<b>7,4</b>
<b>2019</b>	<b>5,8</b>	<b>5,6</b>	<b>4,8</b>	<b>5,6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,5</b>
<i>differenza 2020-2019</i>	<i>+0,3</i>	<i>+0,6</i>	<i>-0,1</i>	<i>+0,3</i>	<i>+0,1</i>	<i>+0,9</i>

# Il consumo di acqua: confronto con il benchmark nazionale

## Voto medio alla QUALITA' DELL'ACQUA DI RUBINETTO



	Dato medio 2018	Dato medio 2019	Dato medio 2020
clienti ASA	5,8	5,8	<b>6,1</b>
ITALIA	6,3	6,0	<b>6,4</b>

## Bevono abitualmente acqua del rubinetto



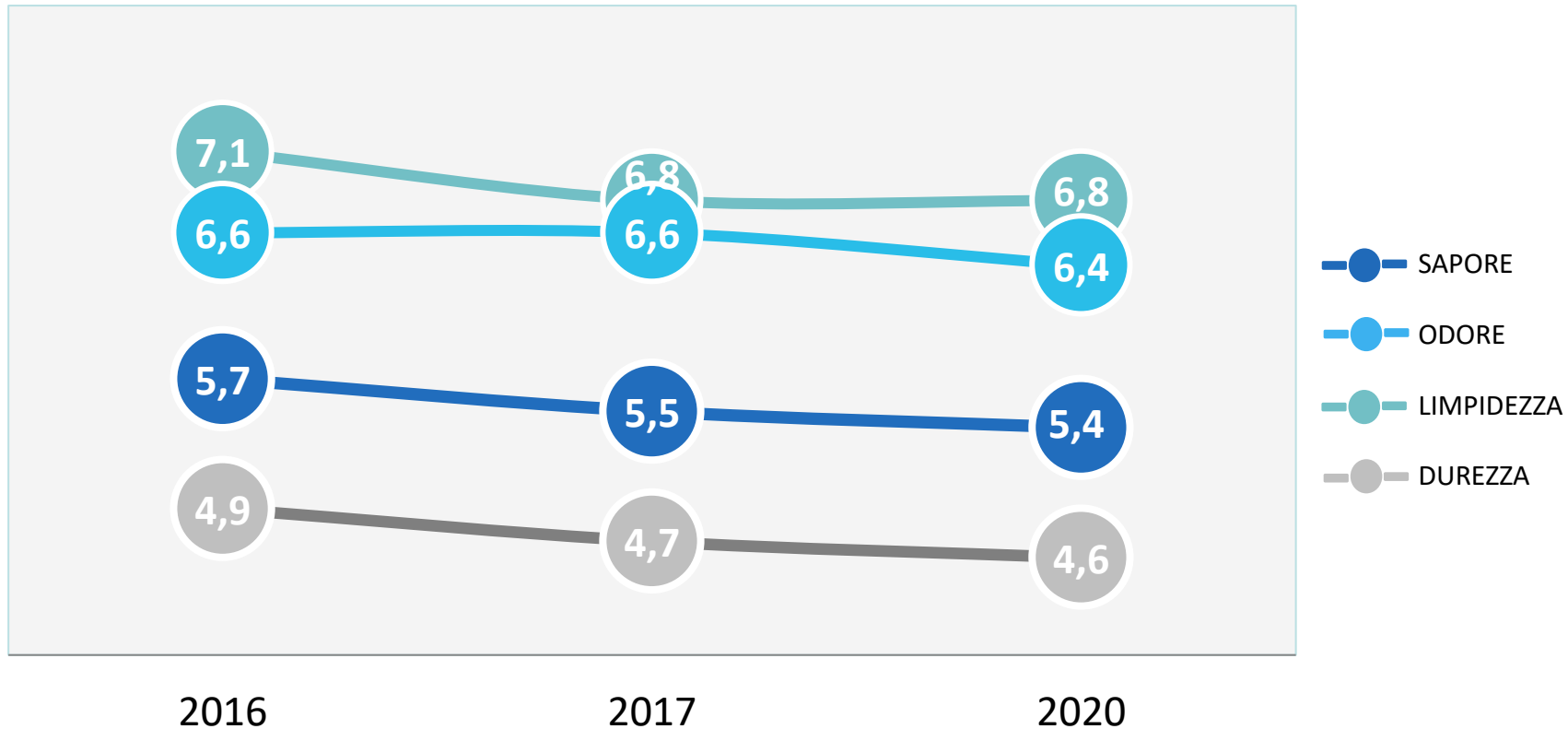
**Nota:** i dati includono il consumo dell'Acqua delle fontane AQ che nelle indagini 2018 e 2019 era considerata separatamente.



3

# Le caratteristiche dell'acqua

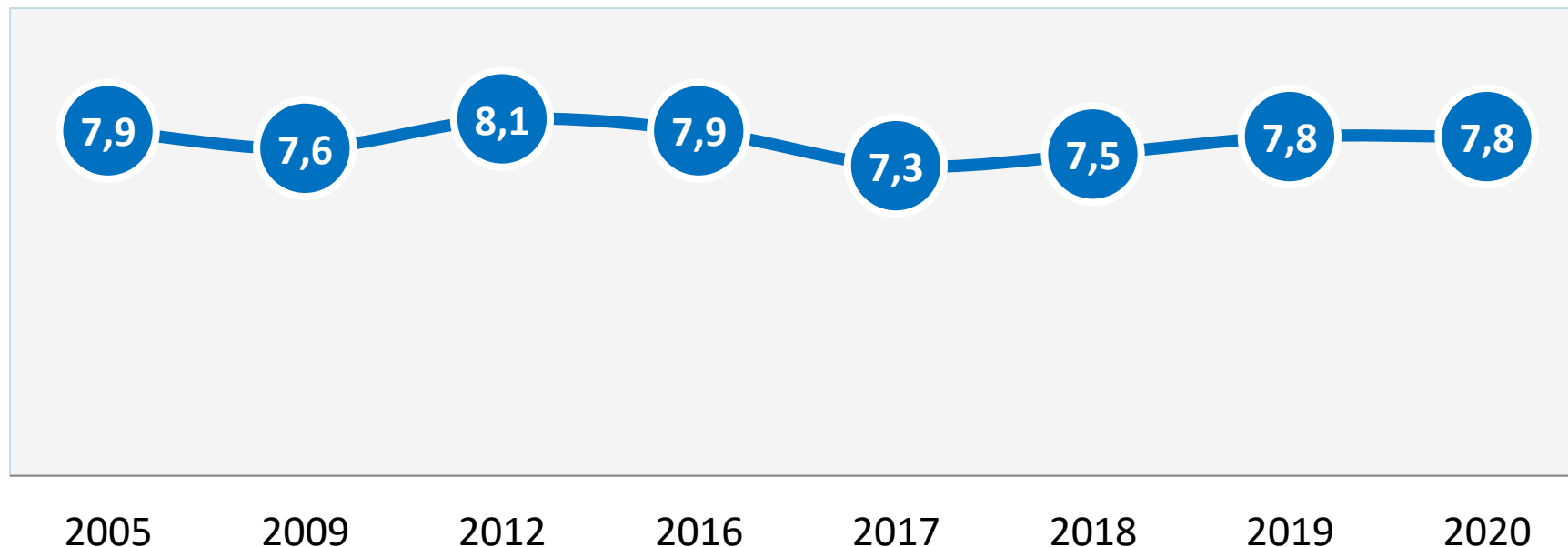




*La QUALITA' DELL'ACQUA (sapore, odore, limpidezza e durezza) segue un andamento di lungo periodo complessivamente in leggera diminuzione. In particolare la durezza e il sapore dell'acqua sono valutate in modo insufficiente.*

# Continuità del servizio – serie storica

Quanto è SODDISFATTO DELLA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA DI ACQUA CON RIFERIMENTO ALLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO? (dato medio su scala 1-10)



media (scala 1-10)	Dato medio 2020	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
<b>2020</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>6,7</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>
<b>2019</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>6,7</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>
<i>differenza 2020-2019</i>	=	=	=	<i>+0,1</i>	<i>-0,1</i>	<i>+0,1</i>



4

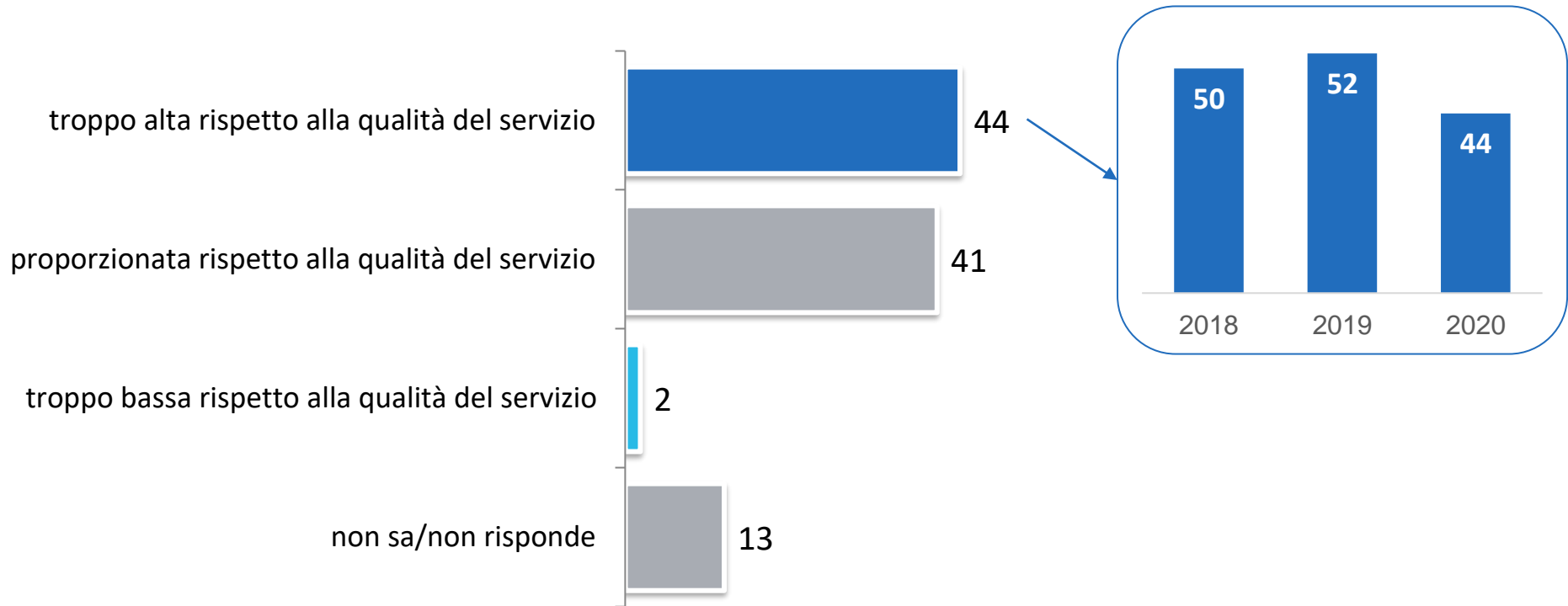
## Le tariffe e bollette



# In calo chi ritiene eccessive le tariffe

Le ricordiamo che ASA gestisce il servizio di erogazione di acqua potabile, la raccolta delle acque reflue nella rete fognaria e il servizio di depurazione delle acque reflue prima della loro immissione nell'ambiente.

Rispetto alla qualità del servizio Lei valuta la tariffa del servizio idrico integrato gestito da ASA:

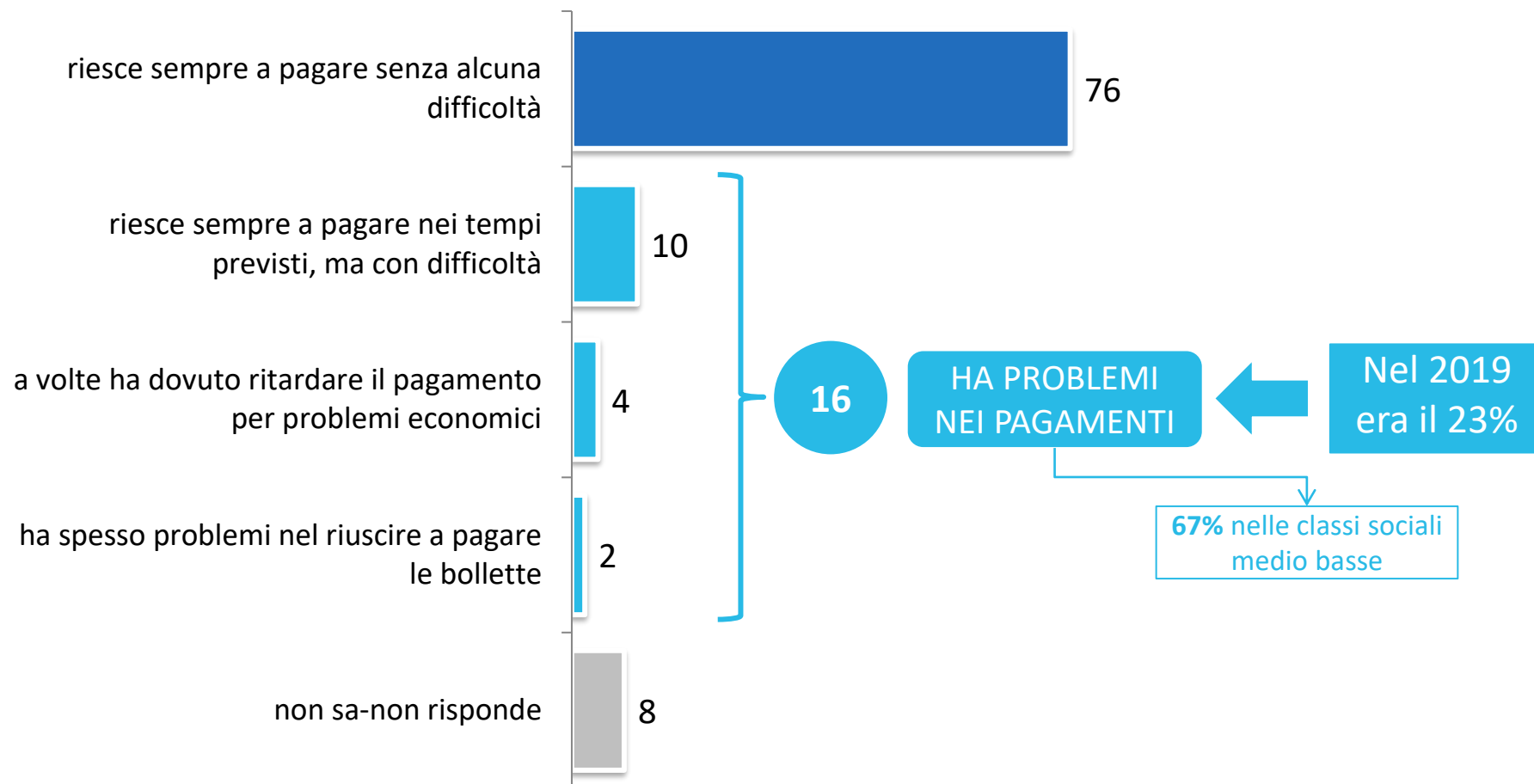


(\*) Dati riportati a 100 in assenza di non risposte

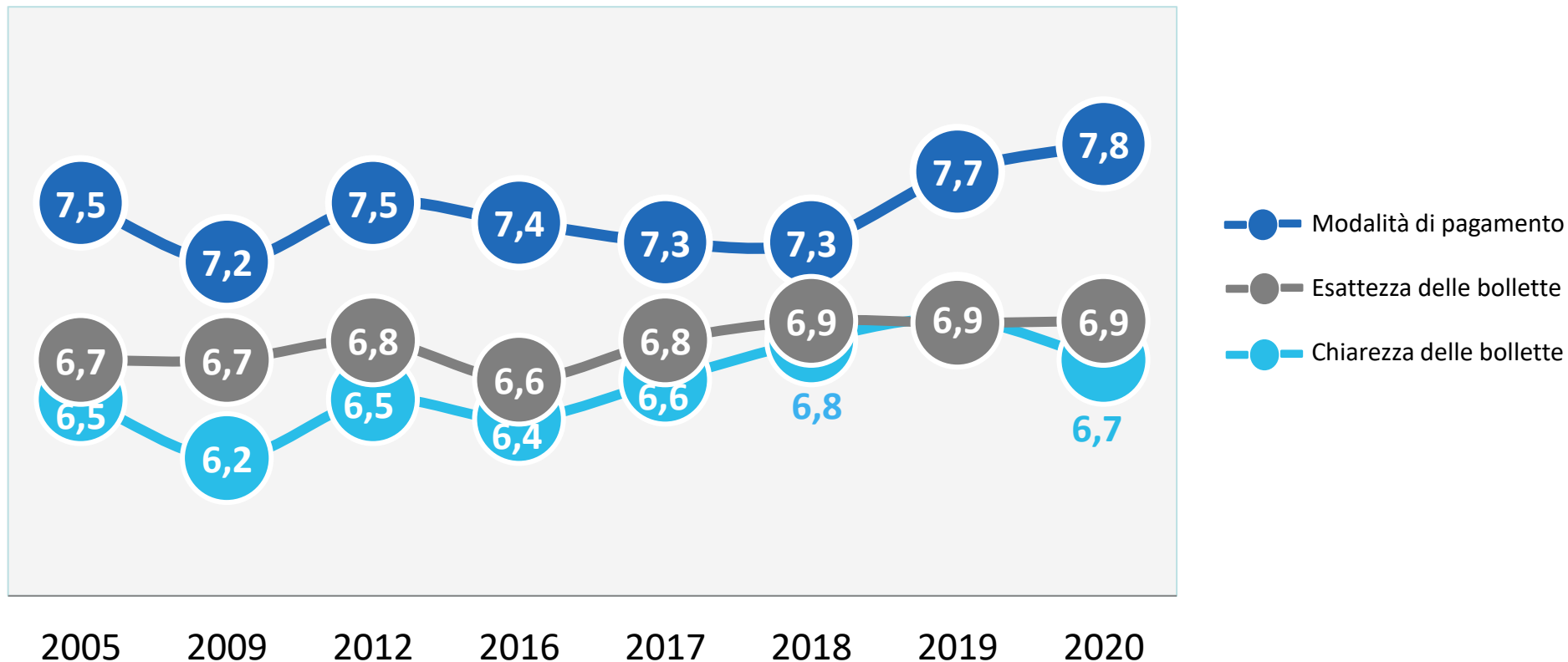


# Si riduce la quota di chi ha difficoltà a far fronte alle bollette

Generalmente quando le arriva la bolletta dell'acqua:



# Soddisfazione per la fatturazione: serie storica 2005-2020



*Rispetto al 2019, si registra un leggero aumento della soddisfazione per quanto riguarda la MODALITÀ DI PAGAMENTO delle bollette. La soddisfazione in merito alla CHIAREZZA è, viceversa, leggermente in calo.*



5

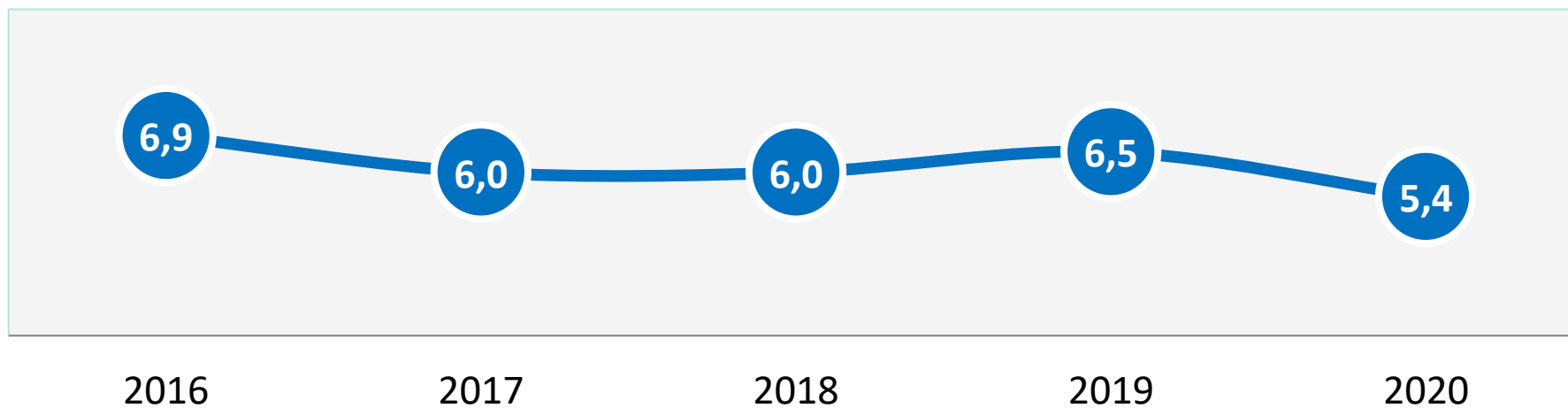
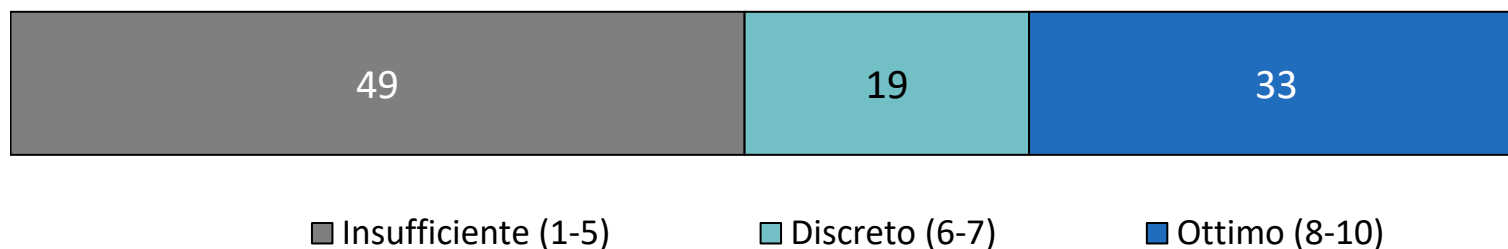
## Gli interventi tecnici



# Tempestività ed efficienza degli interventi di riparazione

Quanto è SODDISFATTO DELLA TEMPESTIVITA' ED EFFICIENZA...

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

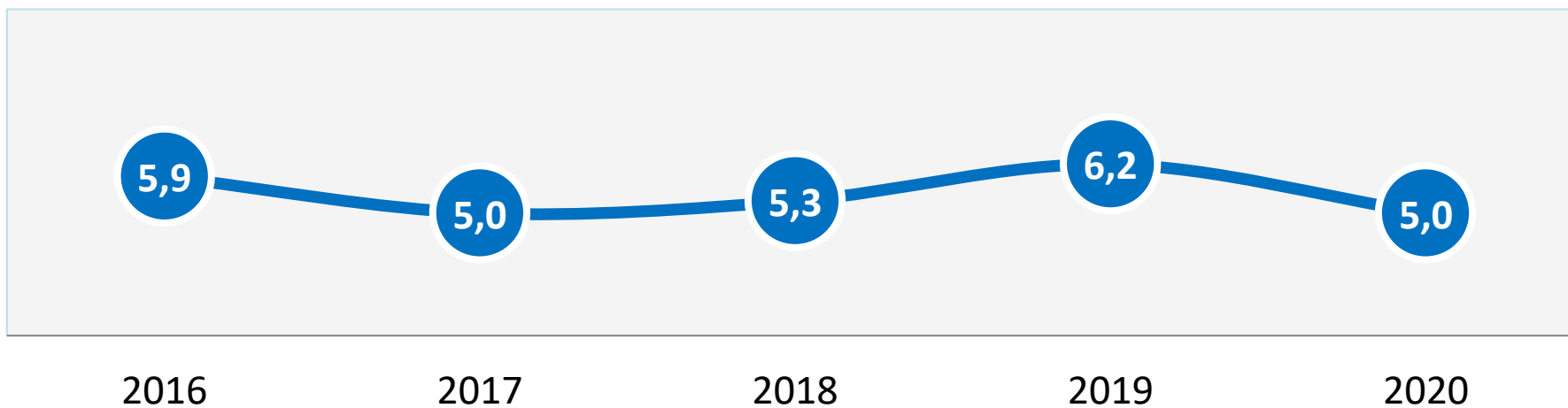
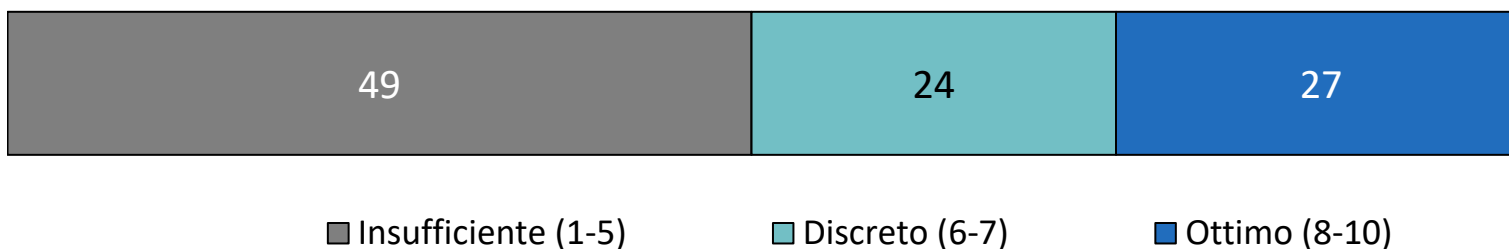


Rispondenti: quanti hanno segnalato fughe d'acqua

# Tempestività ed efficienza degli interventi di ASA

Quanto è SODDISFATTO DELLA TEMPESTIVITA' ED EFFICIENZA...

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



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

(\*) Base rispondenti debole



6

## I canali di contatto



# I canali di contatto con ASA

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

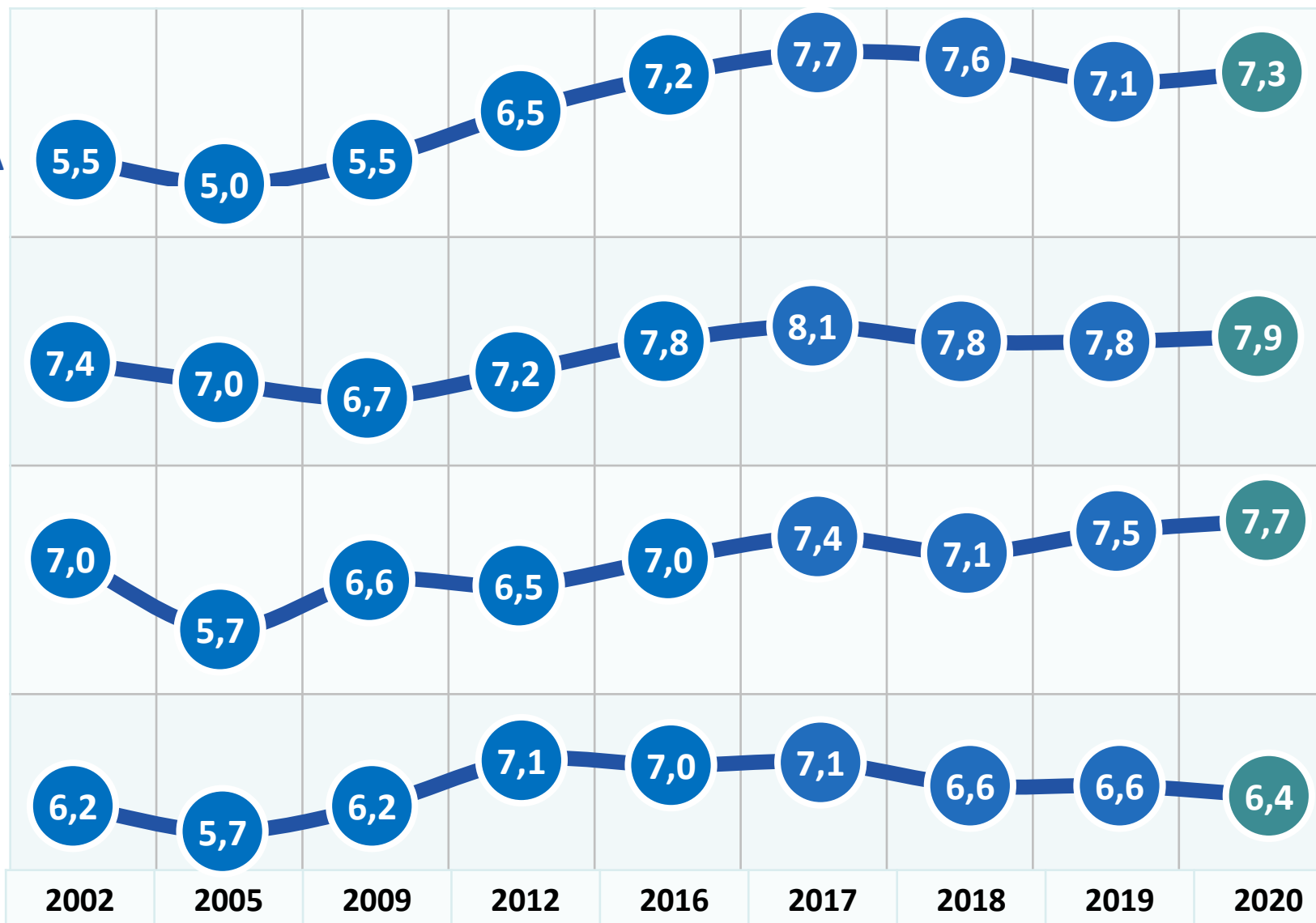
DATI RIFERITI A CHI HA AVUTO CONTATTI CON ASA – PROPORZIONI TRA I DIVERSI CANALI DI CONTATTO

	<i>Dato medio 2019</i>	<i>Dato medio 2020</i>
sportello telefonico commerciale, ovvero numero verde del call center	50	<b>67</b> ↑
sportello commerciale on line, ovvero via internet	14	<b>22</b> ↑
sportello fisico, ovvero gli uffici di ASA	29	<b>16</b> ↓
sportello telefonico emergenze, ovvero numero verde pronto intervento	5	<b>10</b>
pagina Facebook di ASA	0	<b>0</b>
non risponde	2	<b>3</b>

# Lo sportello fisico

Dato medio  
(scala 1-10)

TEMPI D'ATTESA



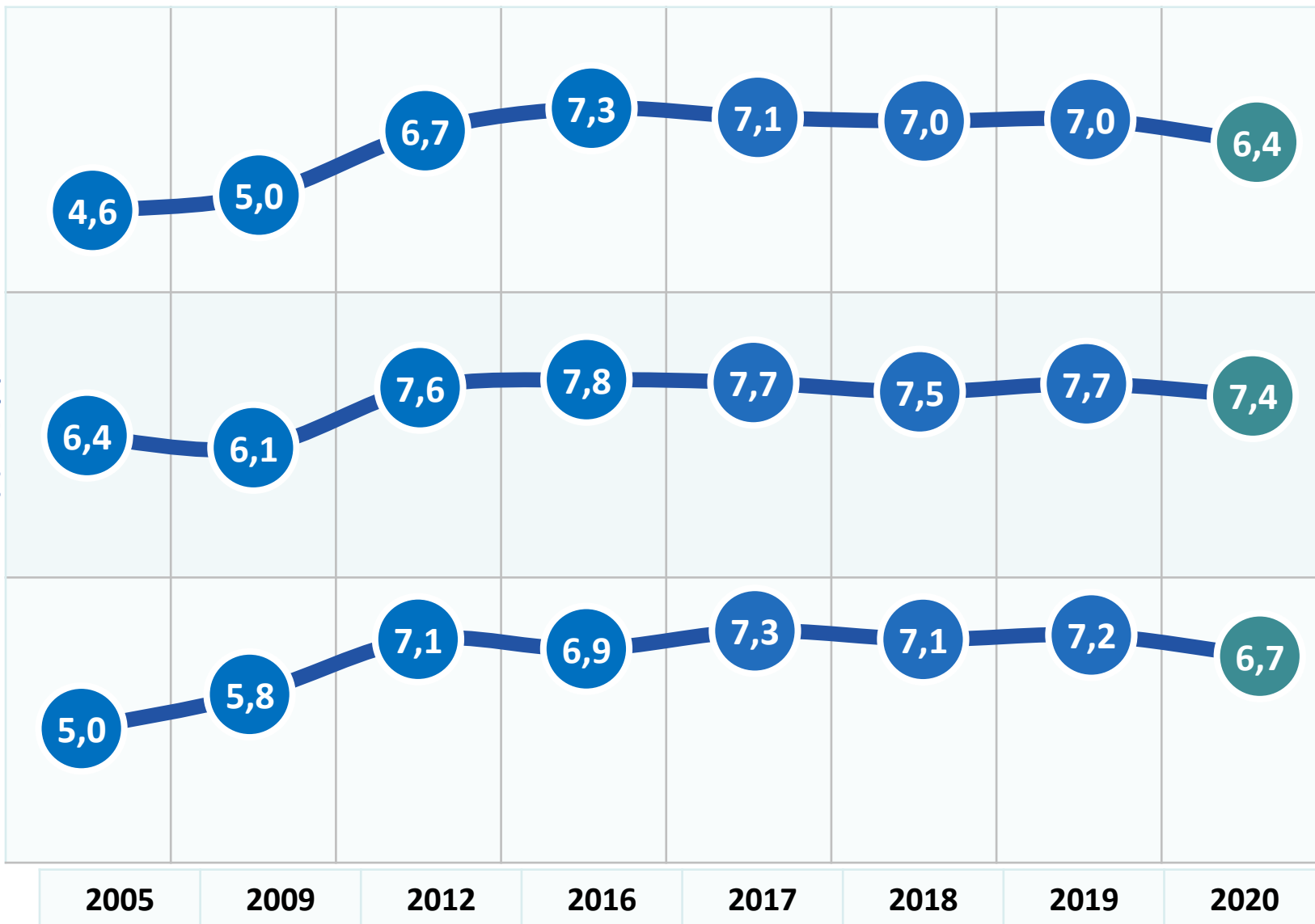
dati riportati a 100 in assenza di non risposte  
rispondenti: quanti hanno contattato ASA tramite lo sportello fisico



# Lo sportello telefonico

Dato medio  
(scala 1-10)

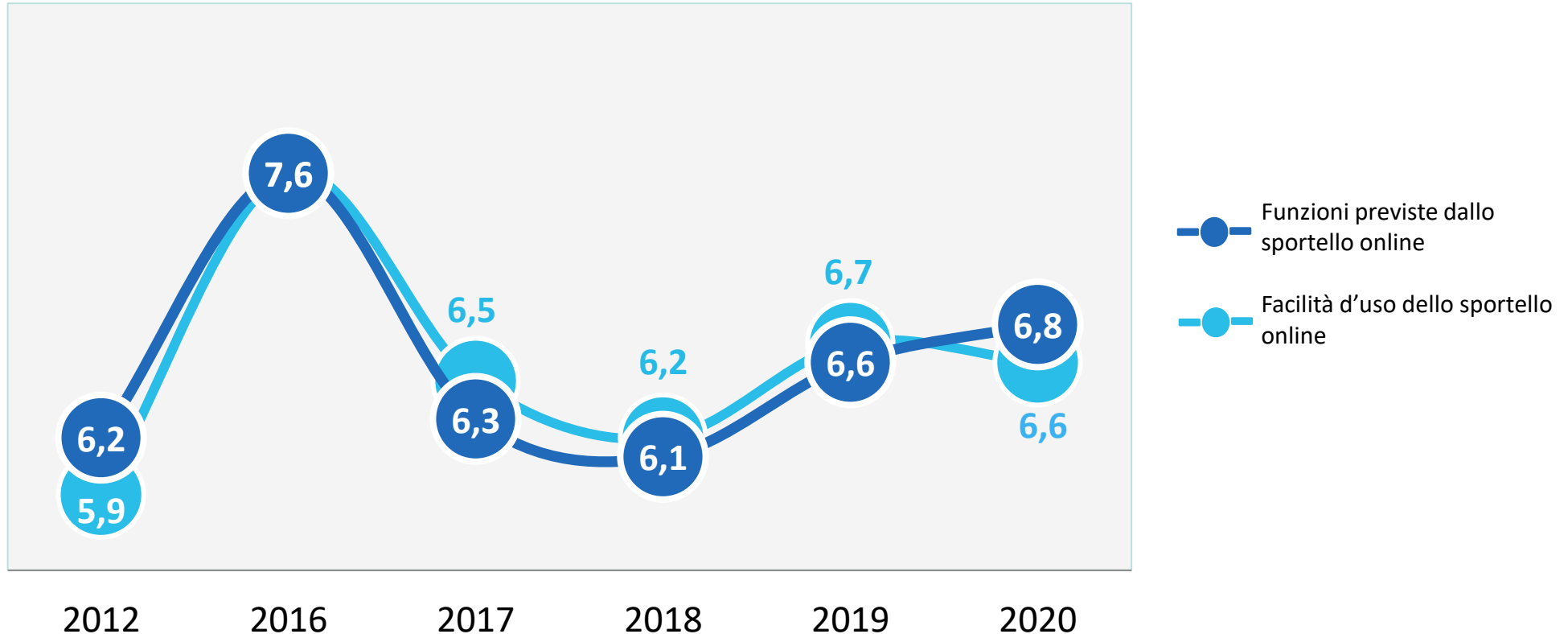
TEMPI D'ATTESA



dati riportati a 100 in assenza di non risposte  
rispondenti: quanti hanno contattato ASA tramite lo sportello telefonico

# Lo sportello online: funzioni e facilità d'uso – serie storica

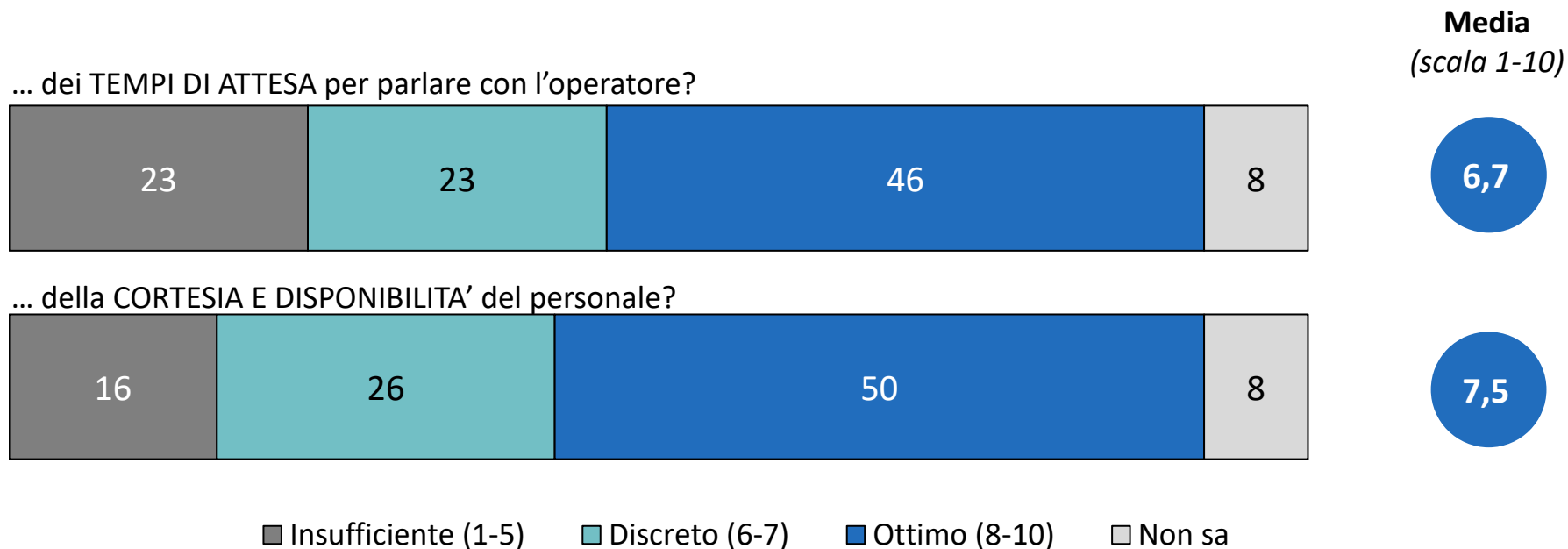
Quanto è SODDISFATTO...



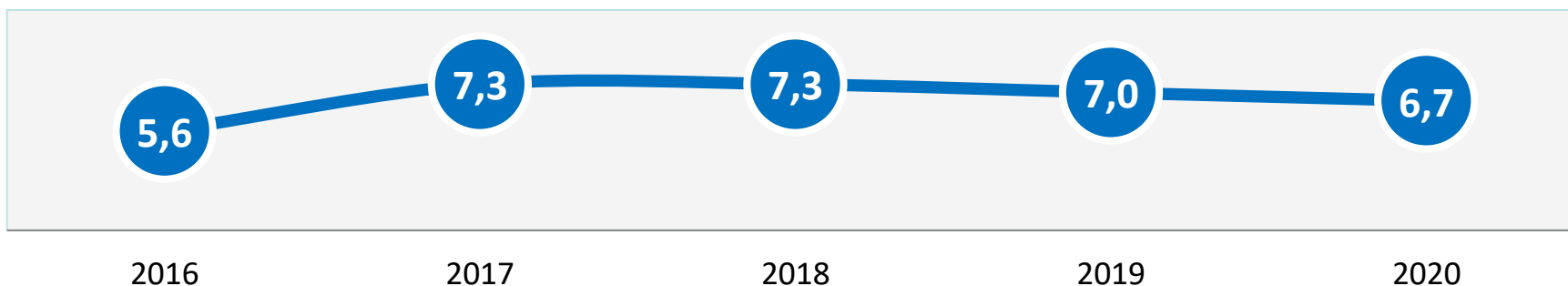
*Le funzioni previste e la facilità d'uso dello sportello online sono considerate positivamente dagli utenti. Rispetto al 2019 si nota un leggero miglioramento nel gradimento delle funzioni previste dallo sportello online.*

# Sportello telefonico di pronto intervento tecnico

Lei sa che ovviamente **ASA** ha uno **SPORTELLO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO TECNICO**, quanto è soddisfatto ...



Voto Medio soddisfazione sui TEMPI DI ATTESA





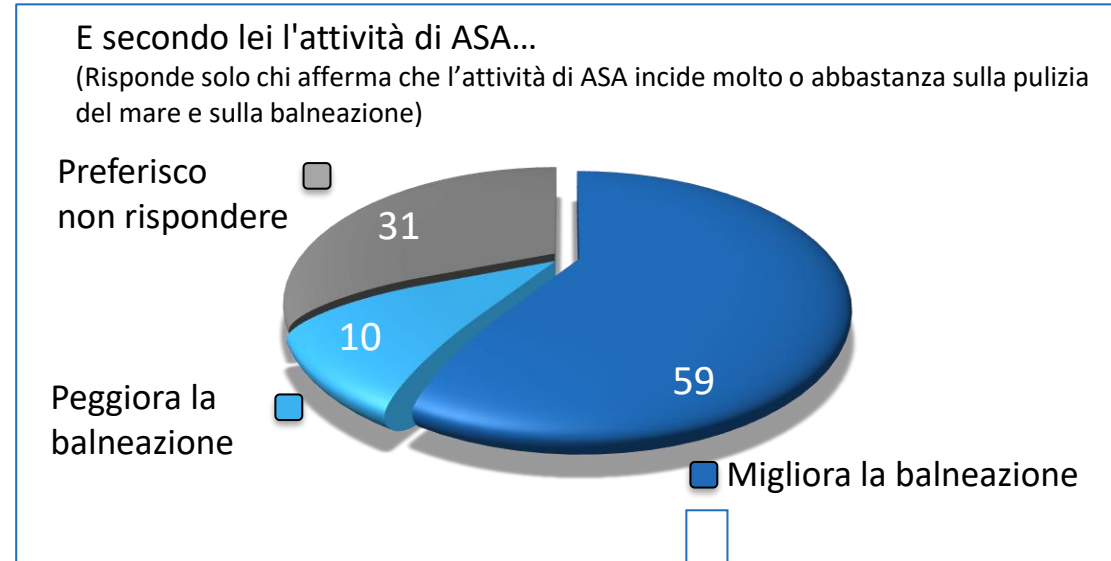
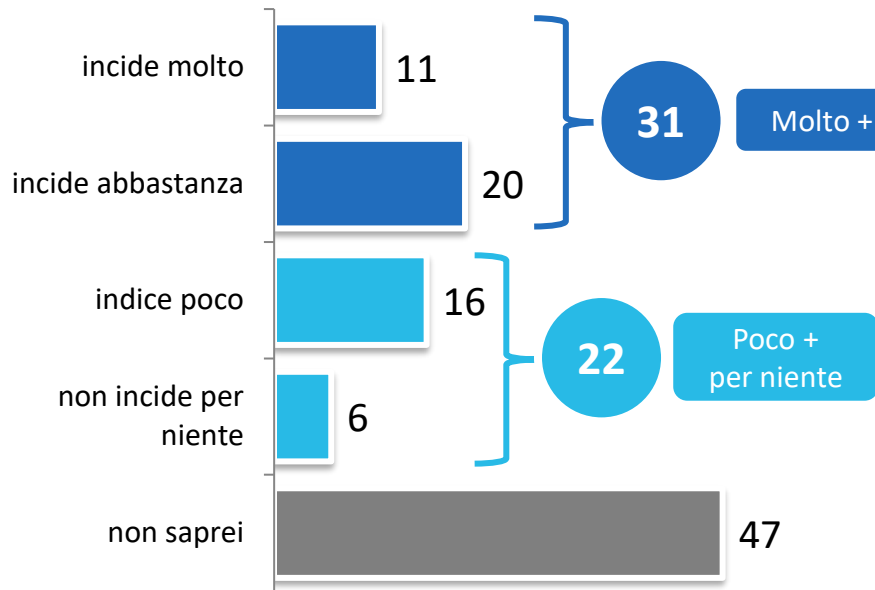
7

# I servizi di depurazione e fognatura



# ASA e le conseguenze sulla pulizia del mare

Per quanto ne sa, l'attività di ASA incide in qualche modo su quanto sia pulito il mare e sulla balneazione nelle spiagge della zona?



Il **18%** del campione complessivo è consapevole che l'attività di ASA incide positivamente sulla balneazione.

# Soddisfazione del servizio di depurazione e fognatura

Che voto darebbe complessivamente AL **SERVIZIO DI DEPURAZIONE SVOLTO DA ASA?** (\*)

	Dato medio 2020	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
<b>media (scala 1-10)</b>	<b>6,8</b>	<b>7,1</b>	<b>5,4</b>	<b>6,5</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>
non ha elementi per giudicare	28	22	39	32	27	31

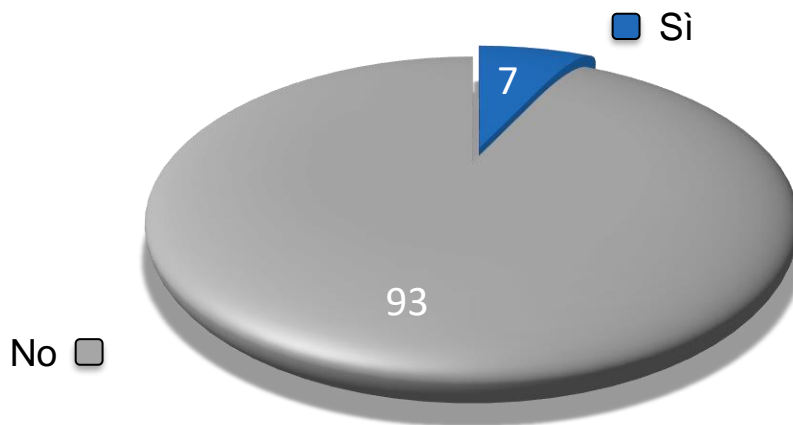
Che voto darebbe complessivamente AL **SERVIZIO DI FOGNATURA EROGATO DA ASA?** (\*)

	Dato medio 2020	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
<b>media (scala 1-10)</b>	<b>6,8</b>	<b>7,2</b>	<b>5,5</b>	<b>6,4</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>
non ha elementi per giudicare	25	23	38	30	19	37

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

# La conoscenza dei Water Safety Plan

Ha mai sentito parlare dei Water Safety Plan?



	Dato medio 2020	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
Sì	7	11	12	7	5	1
No	93	89	88	93	95	99



8

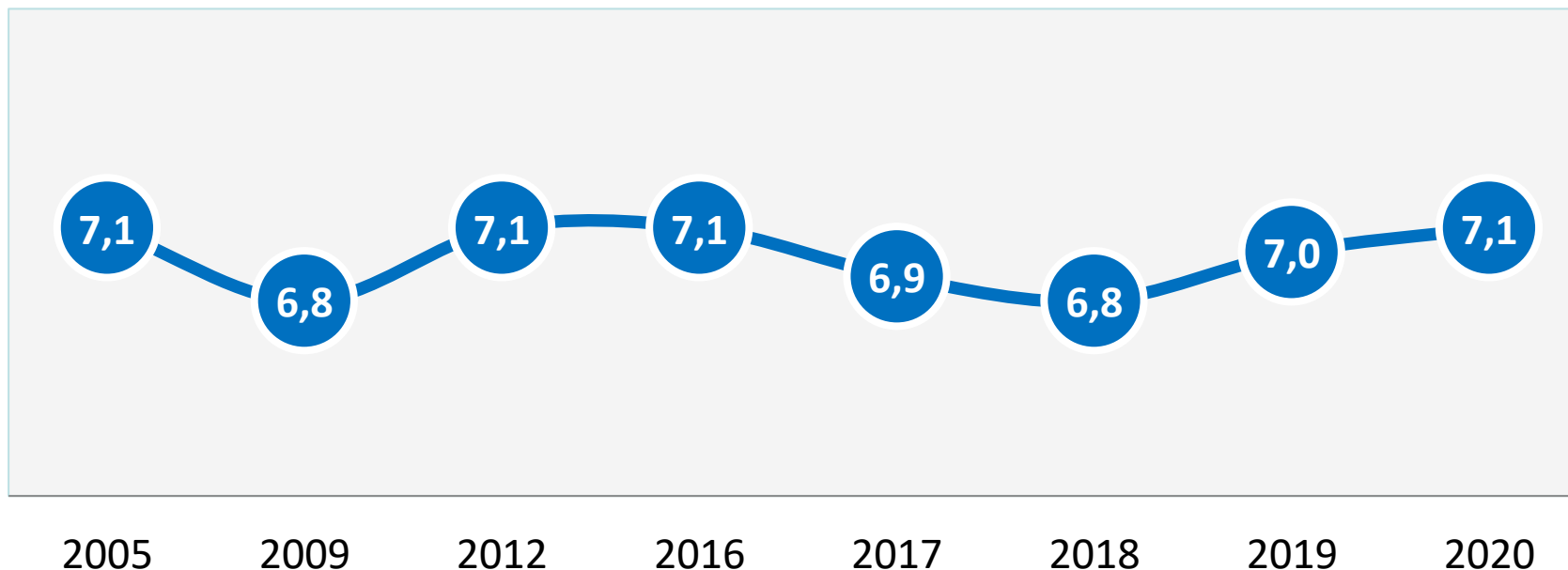
# Valutazione complessiva del servizio di fornitura idrica





# Soddisfazione complessiva del servizio di ASA - trend

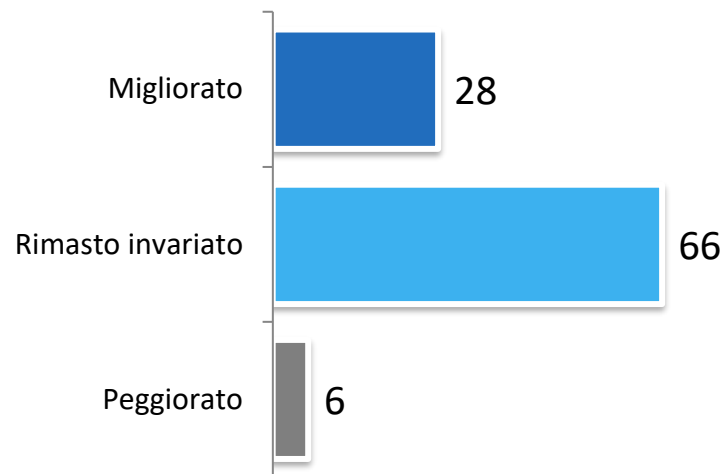
Media in scala 1-10



media (scala 1-10)	Dato medio 2020	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
<b>2020</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>6,4</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>
<b>2019</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,3</b>	<b>6,8</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>
<i>differenza 2020-2019</i>	<i>+0,1</i>	<i>+0,2</i>	<i>+0,1</i>	<i>+0,1</i>	<i>=</i>	<i>+0,3</i>

# Il servizio acqua a distanza di un anno: migliorato per il 28%

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



	2017	2018	2019	2020	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
<b>Migliorato</b>	11	11	17	<b>28</b>	18	30	25	31	<b>39</b>
<b>Rimasto invariato</b>	83	82	74	<b>66</b>	77	59	70	62	56
<b>Peggiorato</b>	6	7	9	<b>6</b>	5	11	5	7	5
Non sa-non risponde	6	6	14	<b>9</b>	6	8	12	8	8

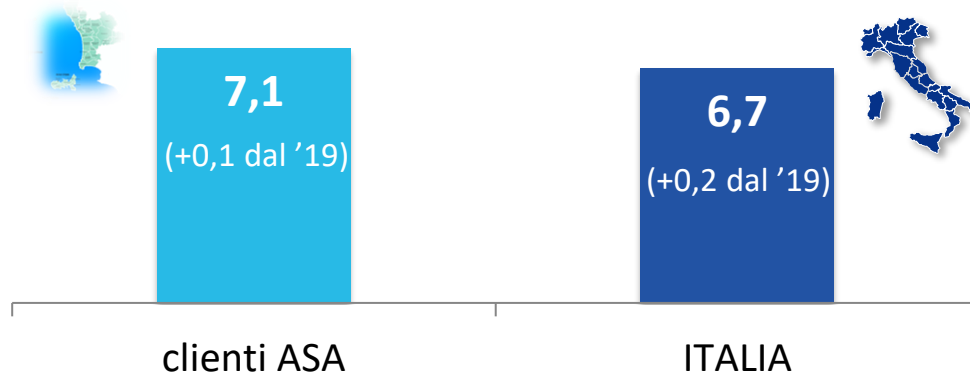
dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

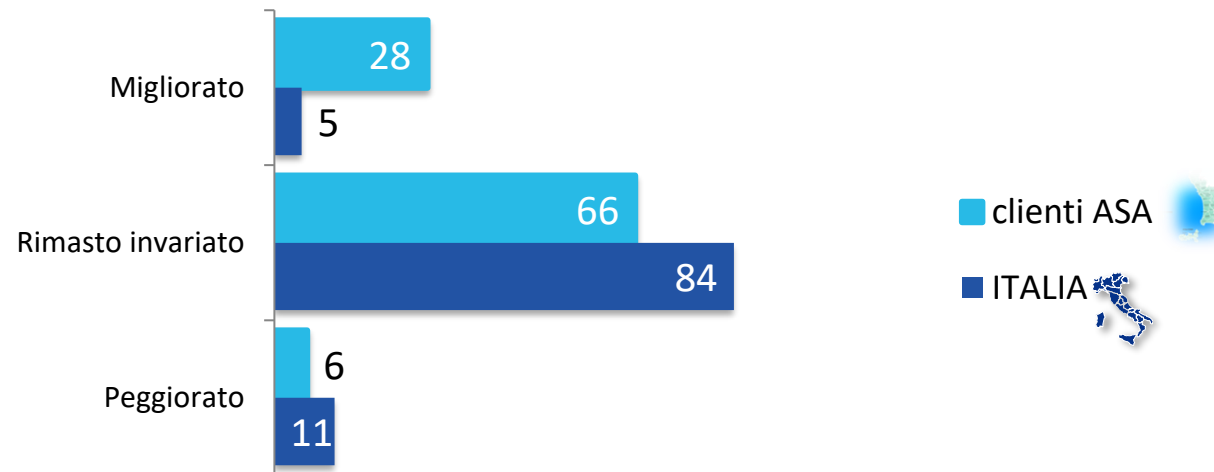
# Il servizio acqua: confronto con il benchmark nazionale

Che voto darebbe complessivamente AL SERVIZIO ACQUA EROGATO DA ASA/ NEL COMUNE IN CUI VIVE?



	Dato medio 2018	Dato medio 2019	Dato medio 2020
clienti ASA	6,8	7,0	7,1
ITALIA	6,8	6,5	6,7

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





# Sintesi



## In miglioramento rispetto al 2019

	Dato medio 2020	GAP 2020/2019
<b>SODDISFAZIONE GLOBALE</b>	<b>7,1</b>	<b>+0,1</b>
<b>QUALITA' ACQUA</b>	<b>6,1</b>	<b>+0,3</b>
Modalità di pagamento bollette	7,8	+0,1
<b>Sportello fisico</b> - tempi di attesa	7,3	+0,2
<b>Sportello fisico</b> - cortesia e disponibilità	7,9	+0,1
<b>Sportello fisico</b> - efficienza e rapidità	7,7	+0,2
<b>Sportello online</b> - facilità d'uso	6,8	+0,1

## In peggioramento rispetto al 2019

	Dato medio 2020	GAP 2020/2019
Chiarezza delle bollette	6,7	<b>-0,2</b>
Tempestività ed efficienza interventi di riparazione (fughe)	5,4	<b>-1,1</b>
Tempestività ed efficienza interventi ASA	5,0	<b>-1,2</b>
<b>Sportello fisico</b> - orari di apertura	6,4	<b>-0,2</b>
<b>Sportello telefonico</b> - tempi di attesa	6,4	<b>-0,6</b>
<b>Sportello telefonico</b> - cortesia e disponibilità	7,4	<b>-0,3</b>
<b>Sportello telefonico</b> - efficienza e rapidità	6,7	<b>-0,5</b>

# Mappa delle PRIORITÀ D'INTERVENTO

## AREE DI VALORIZZAZIONE

Buon livello di soddisfazione, ma aspetti non prioritari

## PUNTI DI FORZA DA MANTENERE

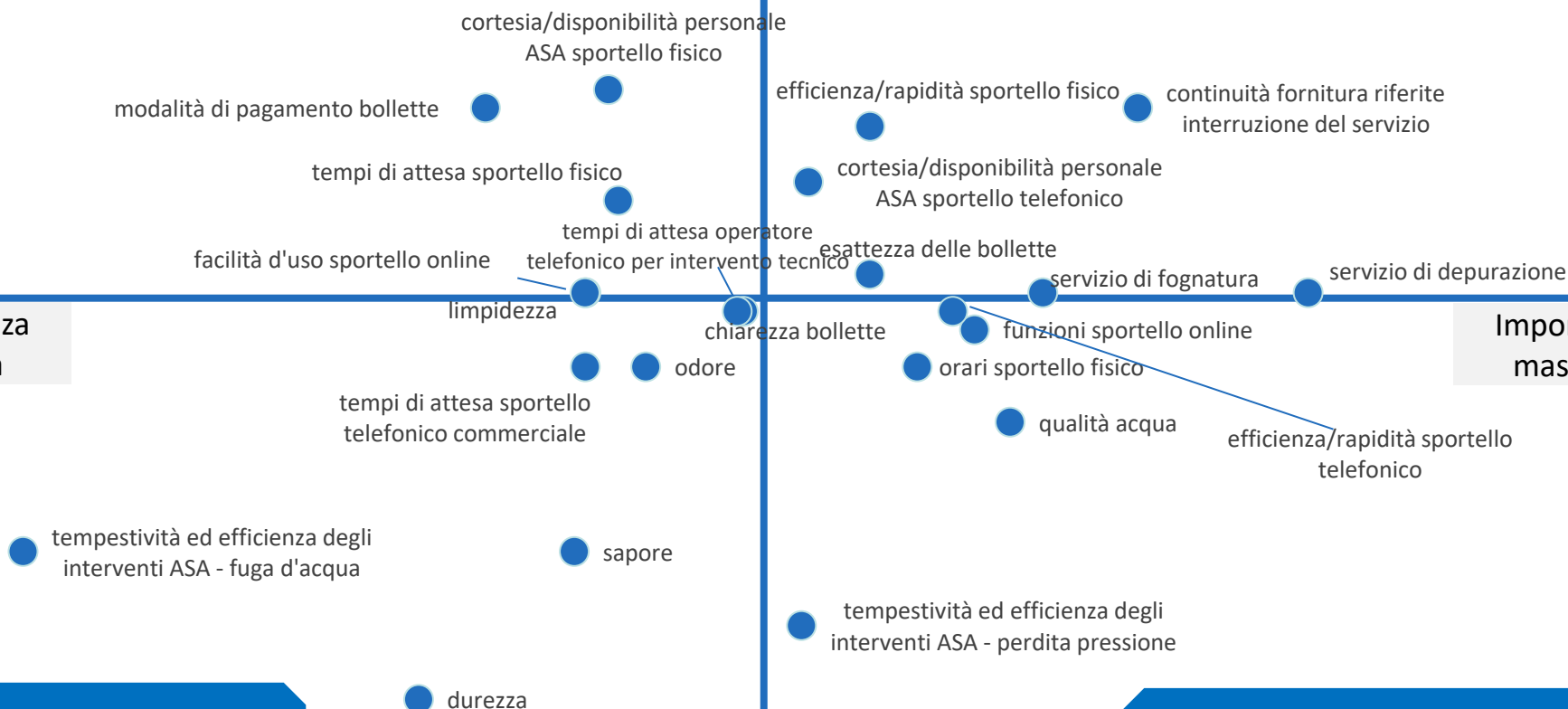
Performance elevata, ma l'alta importanza richiede attenzione costante

Importanza minima

Importanza massima

Soddisfazione massima

Soddisfazione minima



## INTERESSE MARGINALE

Anche performance inferiori alla media sono accettabili

## PUNTI DEBOLI DA MIGLIORARE

Essenziale migliorare la performance data l'elevata importanza

*“There is nothing so stable as change”  
Bob Dylan*

## **Valori, comportamenti, gusti, consumi e scelte politiche. Leggerli e anticiparli è la nostra missione.**

Fondata a Trieste nel 1981, SWG progetta e realizza ricerche di mercato, di opinione, istituzionali, studi di settore e osservatori, analizzando e integrando i trend e le dinamiche del mercato, della politica e della società.

SWG supporta i propri clienti nel prendere le decisioni strategiche, di comunicazione e di marketing, attraverso la rilevazione, la comprensione e l'interpretazione del pensiero e dei comportamenti dell'opinione pubblica e degli stakeholder, alla luce delle dinamiche degli scenari sociali, politici ed economici, utilizzando metodologie affidabili e innovative.

- ✓ **AFFIDABILITÀ**, 39 ANNI DI ESPERIENZA SUL MERCATO E MANAGERIALITÀ
- ✓ **INNOVAZIONE**, DEGLI STRUMENTI, DEI PROCESSI E DEI CONTENUTI
- ✓ **CURA ARTIGIANALE**, PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA E CENTRALITÀ DELL'INTERPRETAZIONE
  - ✓ **DATI**, MOLTEPLICITÀ DELLE FONTI E FIELDWORK PROPRIETARIO
  - ✓ **ALGORITMI**, SOLUZIONI AFFIDABILI E SCALABILI
  - ✓ **PERSONE**, ETICA PROFESSIONALE E RIGORE METODOLOGICO

SWG è membro di ASSIRM, ESOMAR, MSPA ed EphMRA. Sistema di gestione certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. Privacy Policy adeguata al GDPR.

### **TRIESTE**

Via S. Giorgio 1 - 34123  
Tel. +39 040 362525  
Fax +39 040 635050

### **MILANO**

Via G. Bugatti 7/A - 20144  
Tel. +39 02 43911320  
Fax +39 040 635050

### **ROMA**

Piazza di Pietra 26 - 00186  
Tel. +39 06 42112  
Fax +39 06 86206754