SWG

per

AZIENDA SERVIZI AMBIENTALI SpA

14 settembre 2021

Indagine di *Customer Satisfaction* tra i clienti del servizio idrico 2021

PRESENTAZIONE DEI PRINCIPALI RISULTATI

Job 37773

Metodologia e campione

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

Periodo di rilevazione: dal 29 giugno al 14 luglio 2021

Campione: 1071 famiglie suddiviso su 5 aree

Val di Cornia	178
Isole	117
Bassa Val di Cecina	260
Area Livornese (inclusa Orciano Pisano)	411
Alta Val di Cecina	105
Totale	**1071**

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

1

I canali informativi su ASA Spa

Canali informativi – serie storica

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 2005	*Dato medio 2009*	*Dato medio 2012*	*Dato medio 2016*	*Dato medio 2017*	*Dato medio 2018*	*Dato medio 2019*	*Dato medio 2020*	Dato medio 2021
Passaparola	-	24	24	13	20	13	30	32	**22**
STRUMENTI DI ASA									
Bolletta	71	94	77	95	86	93	88	89	**96**
Sito internet	3	9	9	10	7	19	18	27	**20**
Carta dei Servizi ASA	21	28	15	13	8	5	11	20	**13**
Campagne informative/promozionali ASA	-	23	10	7	6	5	11	18	**14**
Regolamento ASA	12	23	13	9	8	4	9	17	**13**
Attività di sponsorizzazione	4	12	6	3	2	2	4	11	**10**
Stand presso manifestazioni	-	-	5	2	3	2	3	9	**-***
MEDIA TRADIZIONALI									
Articoli su quotidiani	10	26	18	22	9	11	17	21	**15**
Televisioni locali	16	42	19	15	10	10	15	16	**12**
Radio	3	7	11	9	2	6	6	10	**-***
INTERNET									
Quotidiani on line	-	-	-	2	5	6	8	13	**11**
Pagina facebook/twitter ASA	-	-	-	2	1	2	3	9	**9**
Blog on line	-	-	-	1	1	1	1	7	**8**
altro materiale informativo	*6*	*8*	*7*	*3*	*7*	*10*	*7*	*12*	***13***

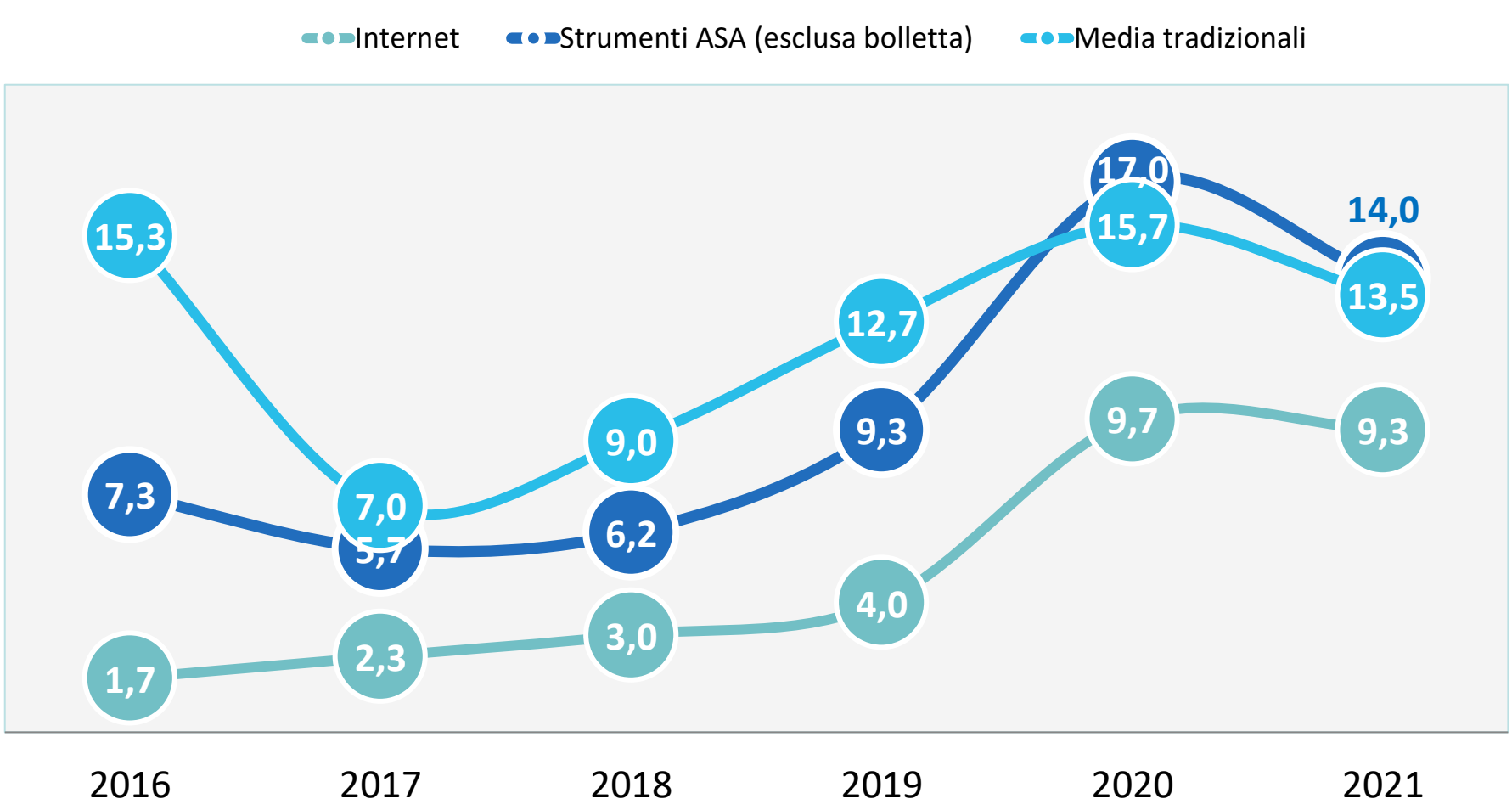
*canali non attivati nel 2021

Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Canali informativi – trend 2016-2021 per ambito

Media della percentuale di cittadini che hanno ricevuto informazioni su ASA per tipo di canale



Valori %

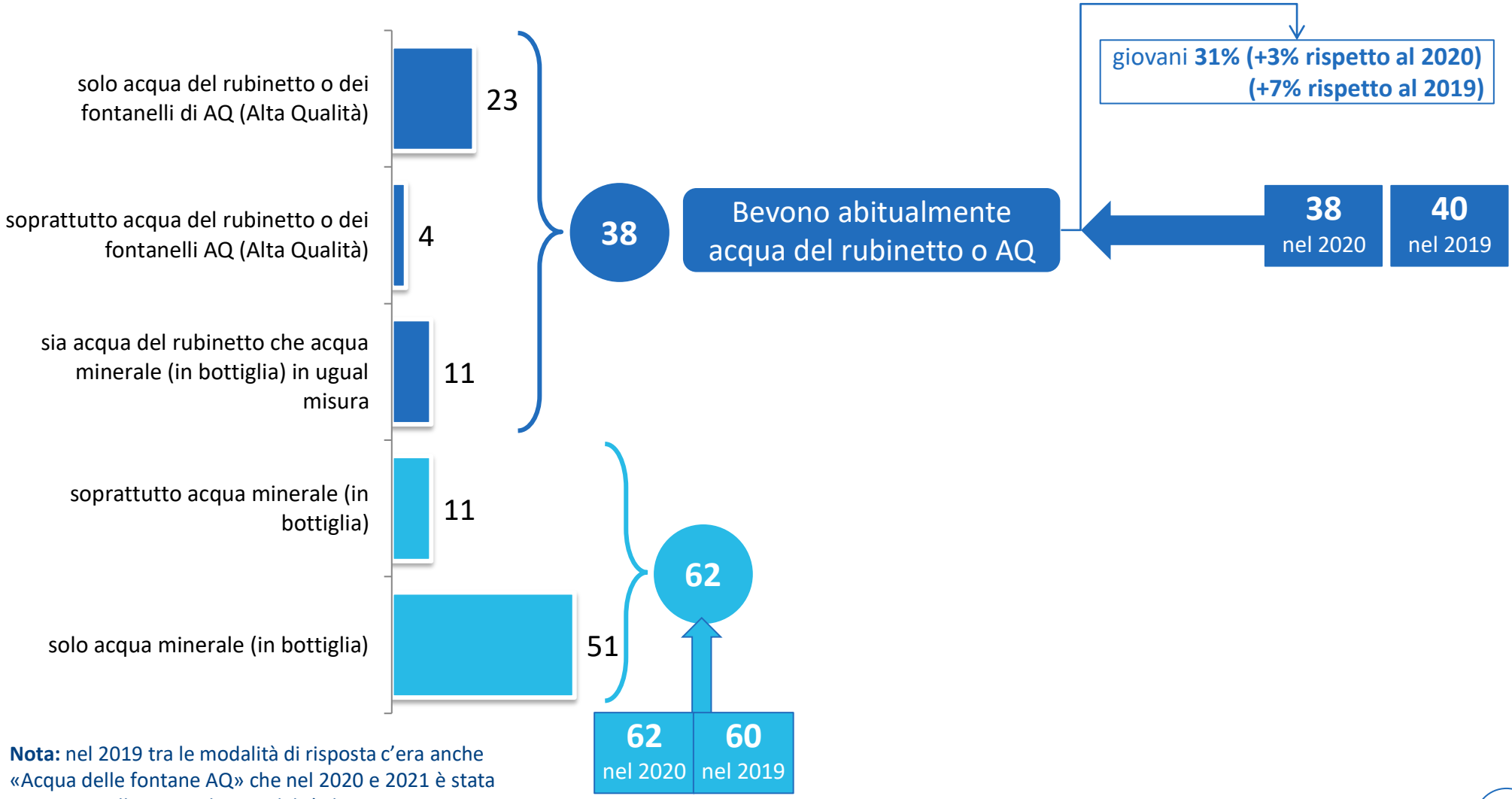
TUTTI I DIRITTI RISERVATI

2

Il consumo di acqua

Resta stabile il consumo di acqua di rubinetto

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



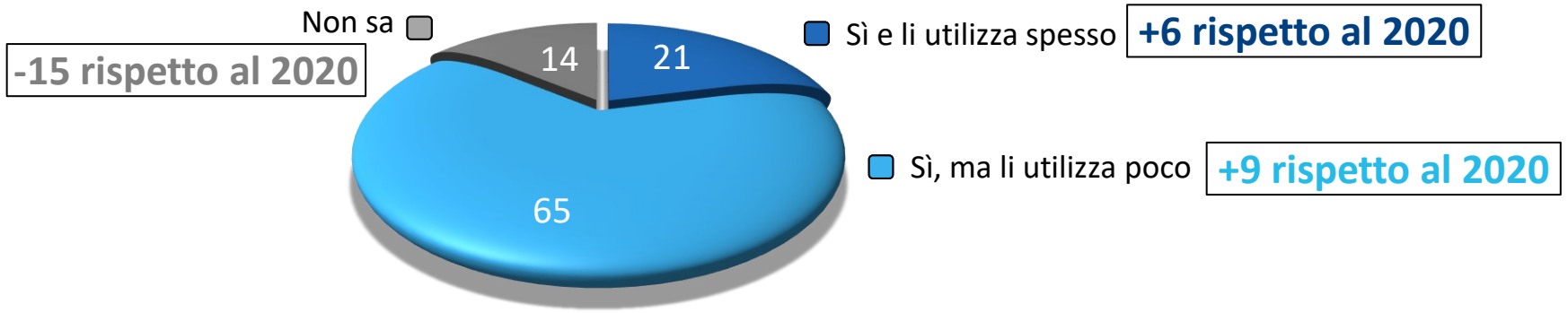
Nota: nel 2019 tra le modalità di risposta c'era anche «Acqua delle fontane AQ» che nel 2020 e 2021 è stata integrata nelle prime due modalità di risposta.

Valori %

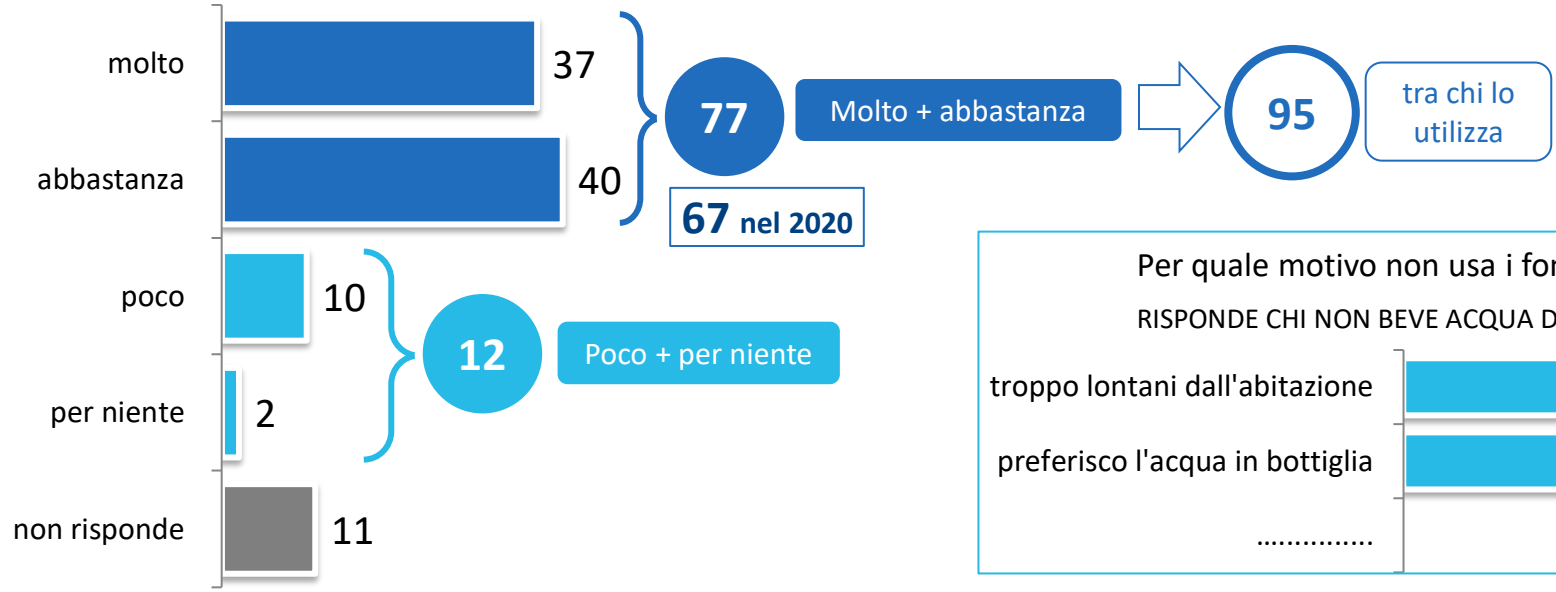
TUTTI I DIRITTI RISERVATI

In crescita la conoscenza e l'uso dei fontanelli Alta Qualità

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

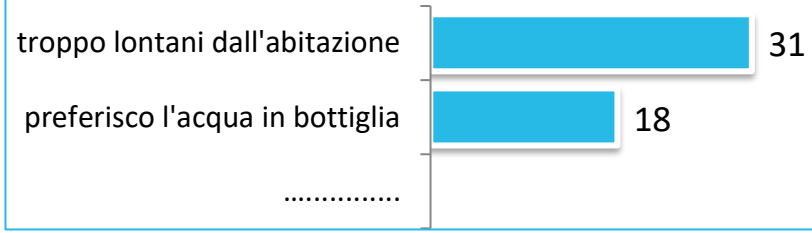


Valuta molto, poco o per niente positivamente i fontanelli per l'acqua AQ (Alta Qualità) installati da ASA?



Per quale motivo non usa i fontanelli?

RISPONDE CHI NON BEVE ACQUA DAI FONTANELLI



Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Fontanelli Alta Qualità – dettaglio per zona

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

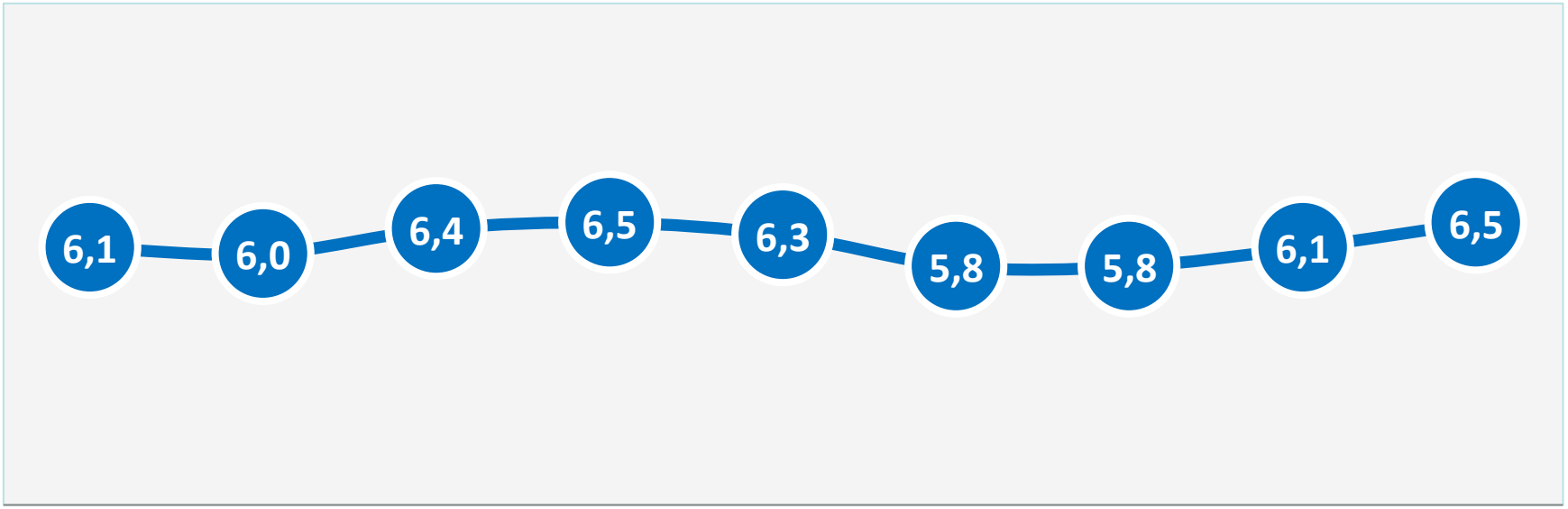
	Dato medio 2021	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
Sì e li utilizza spesso	21	22	1	22	21	42
Sì ma li utilizza poco	65	67	48	61	71	55
Totale Sì	**86**	**89**	**49**	**83**	**92**	**97**
Non sa	14	11	51	17	8	3

Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

La qualità dell'acqua

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?



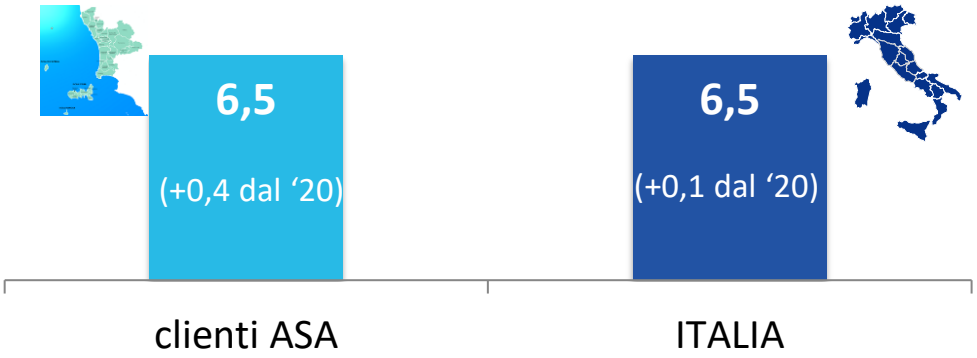
media (scala 1-10)	Dato medio	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
2021	**6,5**	**6,6**	**4,3**	**5,8**	**6,9**	**7,5**
2020	6,1	6,2	4,7	5,9	6,3	7,4
2019	5,8	5,6	4,8	5,6	6,2	6,5
differenza 2021-2020	***+0,4***	***+0,4***	*-0,4*	*-0,1*	***+0,6***	*+0,1*

Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

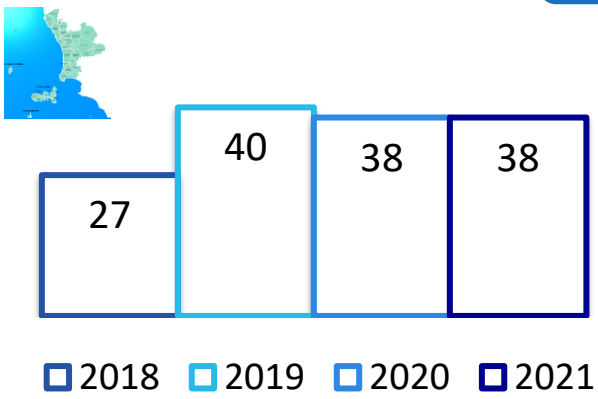
Il consumo di acqua: confronto con il benchmark nazionale

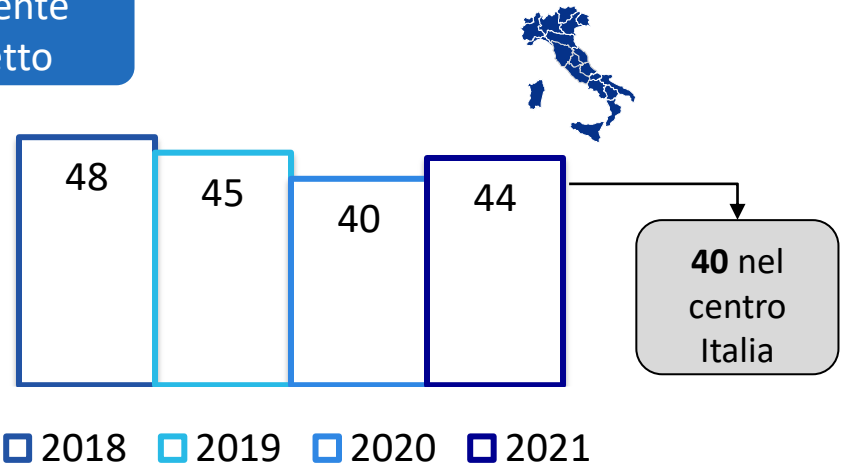
Voto medio alla **QUALITA' DELL'ACQUA DI RUBINETTO**



	Dato medio 2018	*Dato medio 2019*	*Dato medio 2020*	*Dato medio 2021*
clienti ASA	5,8	5,8	6,1	**6,5**
ITALIA	6,3	6,0	6,4	**6,5**

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.

SWG *Dati Italia rilevati su un campione nazionale di 800 maggiorenni a giugno 2021*

Valori %

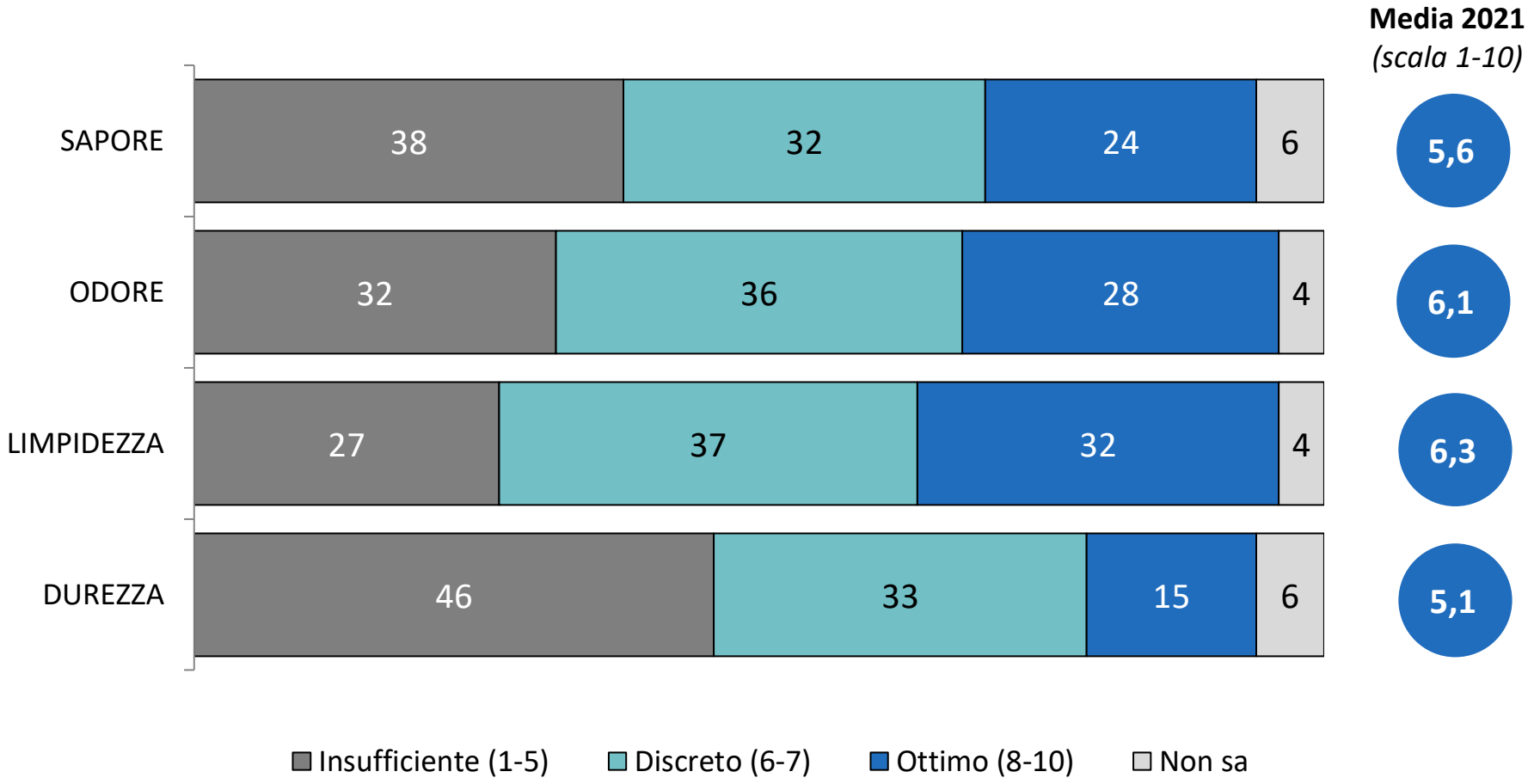
TUTTI I DIRITTI RISERVATI

3

Le caratteristiche dell’acqua

Caratteristiche dell'acqua: i diversi aspetti

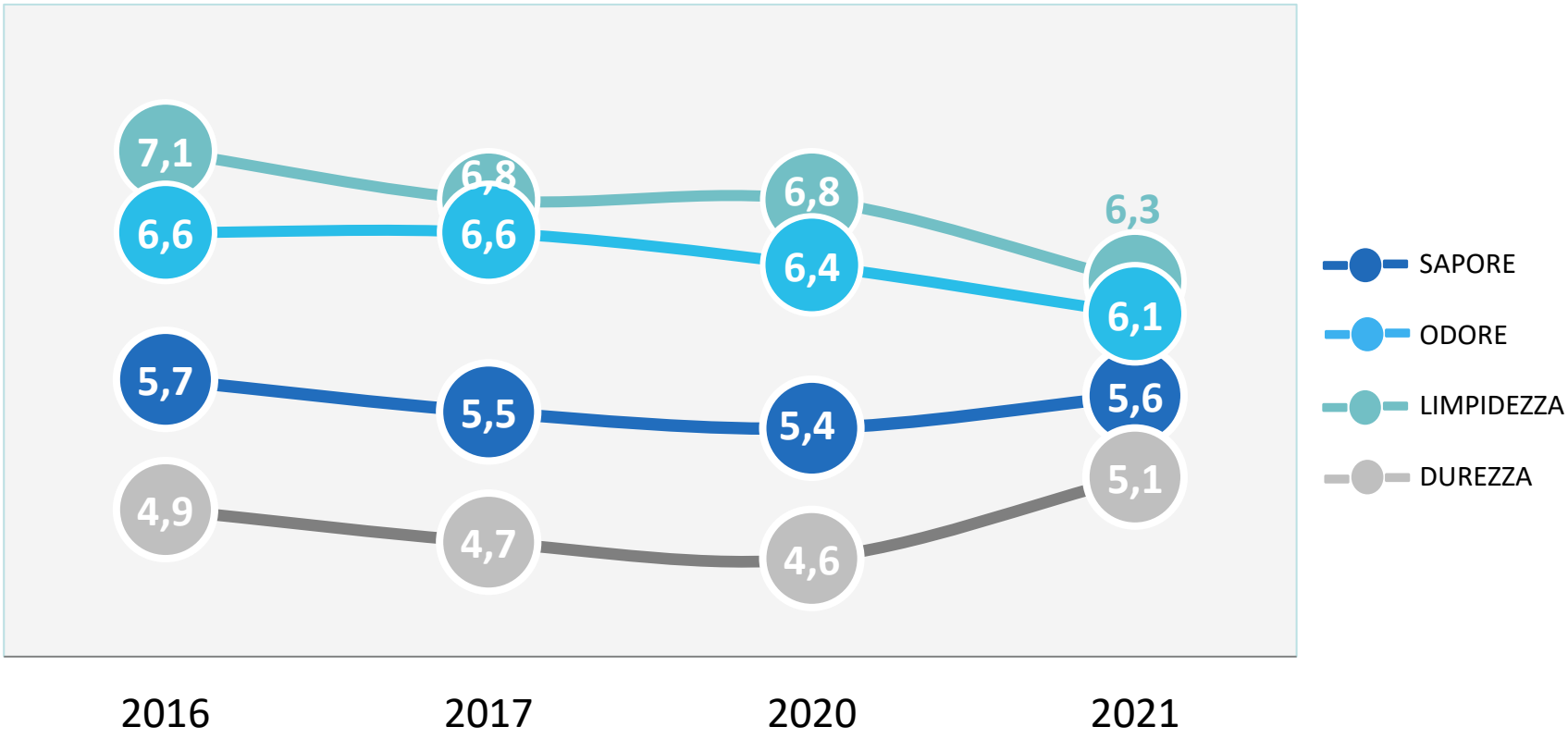
Lei certamente sa che l'acqua di rubinetto è garantita circa la potabilità. Quanto è SODDISFATTO DELLA **QUALITA DELL'ACQUA** RISPETTO A…?



Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Le caratteristiche dell'acqua: i diversi aspetti - serie storica



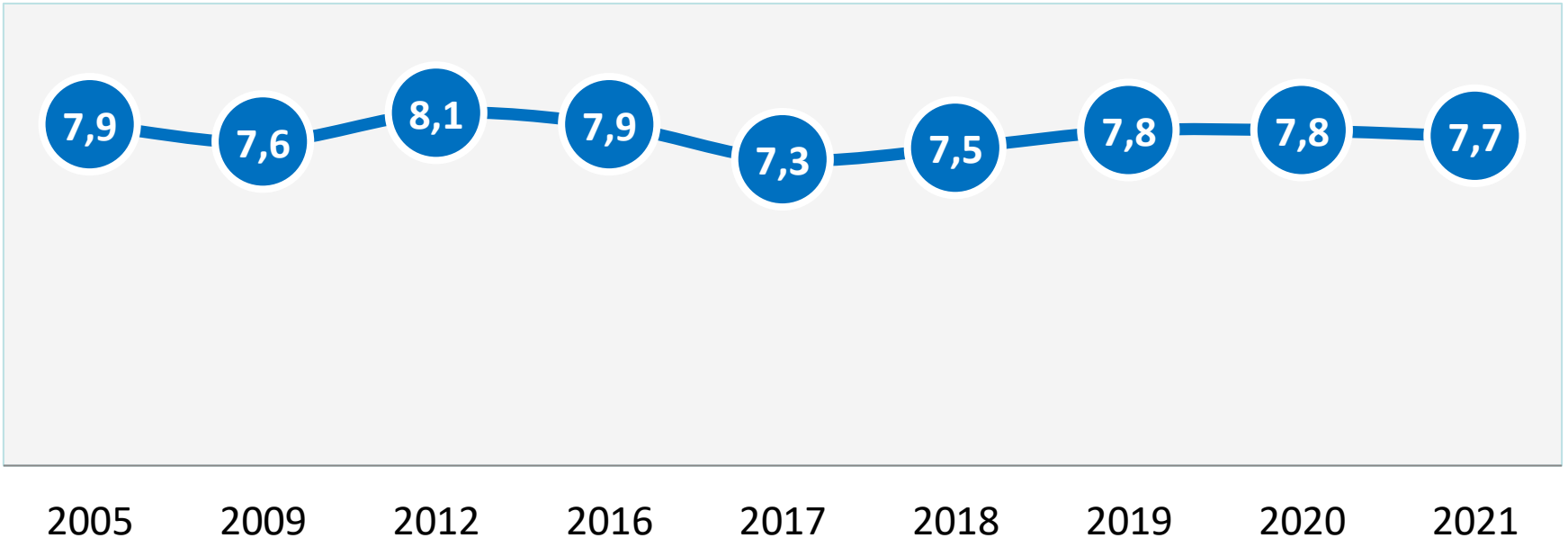
Riguardo a LIMPIDEZZA e ODORE si ha un progressivo calo delle valutazioni negli ultimi anni, mentre si registra un miglioramento sul SAPORE e, soprattutto, la DUREZZA.

Valori medi su scala 1-10

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Continuità del servizio

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	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
2021	**7,7**	**7,8**	**6,2**	**7,4**	**7,9**	**8,0**
2020	7,8	7,9	6,7	7,8	7,9	7,9
2019	7,8	7,9	6,7	7,7	8,0	7,8
differenza 2021-2020	*-0,1*	*-0,1*	*-0,5*	*-0,4*	*=*	*+0,1*

SWG

Valori %

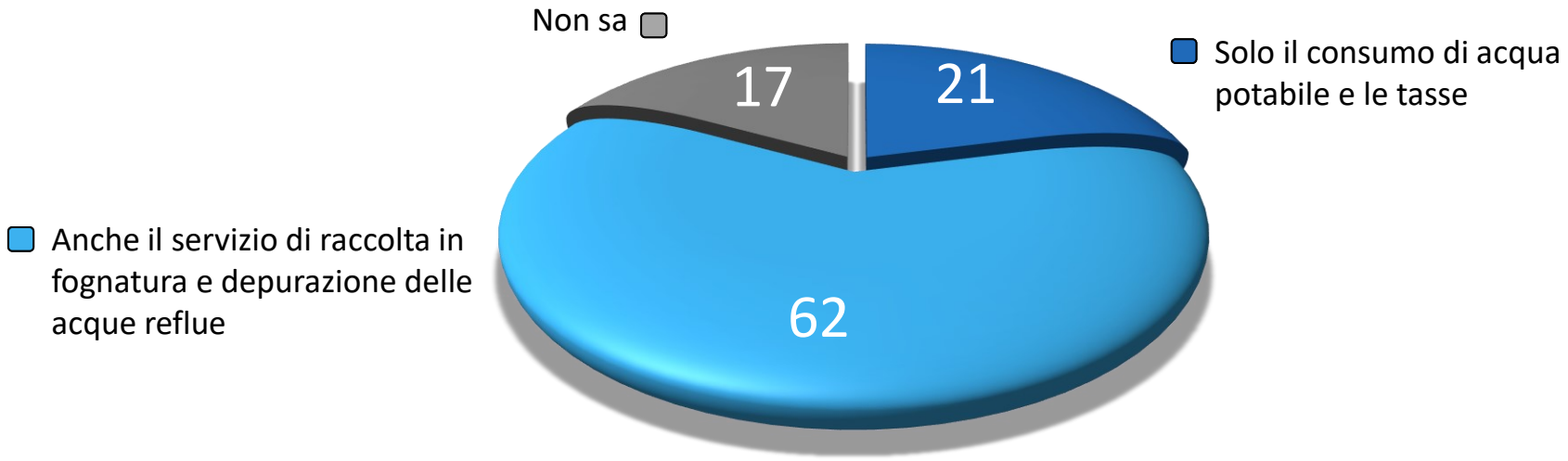
TUTTI I DIRITTI RISERVATI

4

Le tariffe

Non tutti sanno cosa è incluso nella bolletta

Per quanto ne sa, la bolletta che lei paga per il servizio idrico include …?

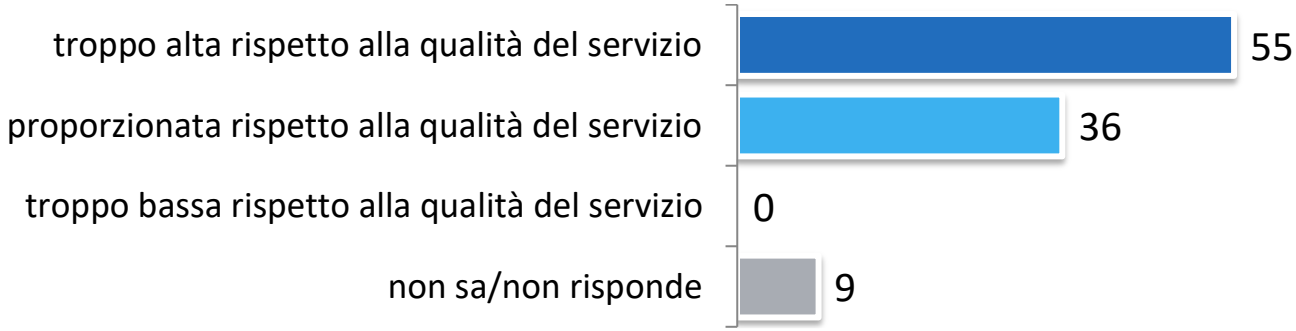


Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

In aumento chi ritiene troppo alte 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:



	Dato medio 2018	Dato medio 2019	Dato medio 2020	Dato medio 2021
troppo alta rispetto alla qualità del servizio	50	52	44	**55**
proporzionata rispetto alla qualità del servizio	41	38	41	**36**
troppo bassa rispetto alla qualità del servizio	1	1	2	**0**
non sa/non risponde	8	9	13	**9**

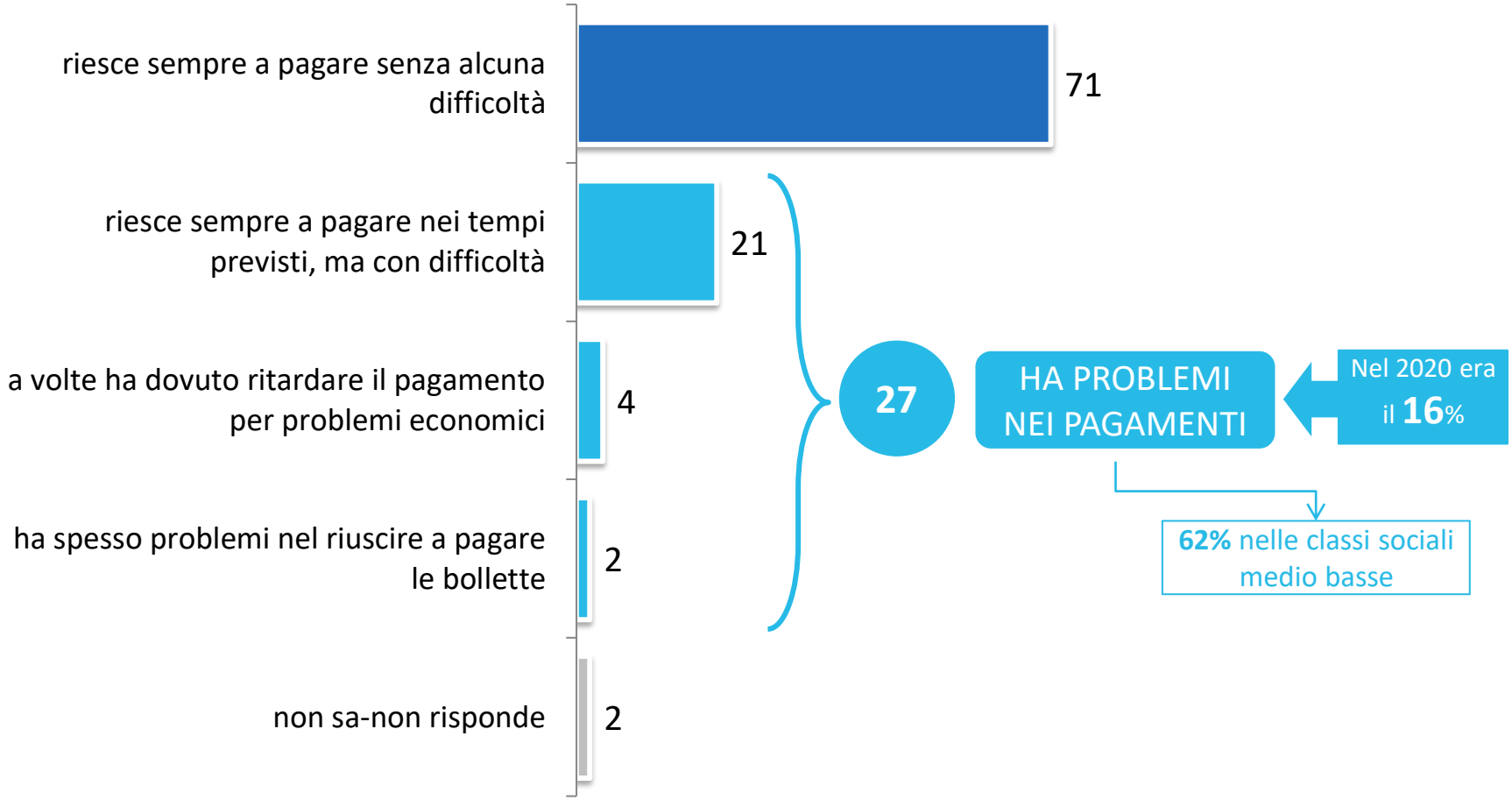
(*) Dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

In crescita la quota di chi ha difficoltà a far fronte alle bollette

Generalmente quando le arriva la bolletta dell'acqua:



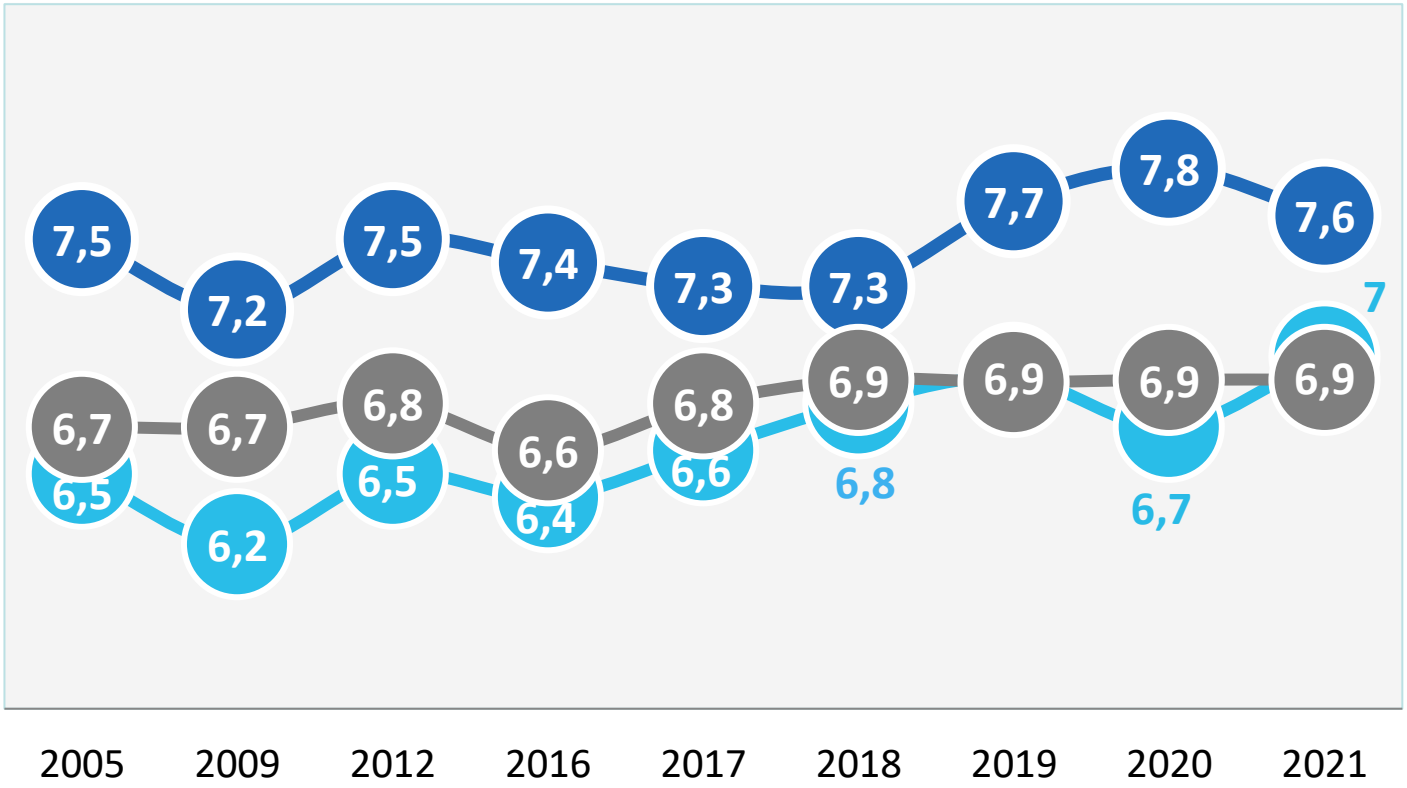
Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

5

La fatturazione

Soddisfazione per la fatturazione: serie storica 2005-2021



Valori medi su scala 1-10

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

6 Gli interventi tecnici

L’attrezzatura di cui si dispone in casa

Lei a casa sua dispone di:

	% Sì
filtri per i rubinetti	**41**
addolcitore	**26**
impianto ad osmosi	**10**
altro tipo di trattamento	**9**

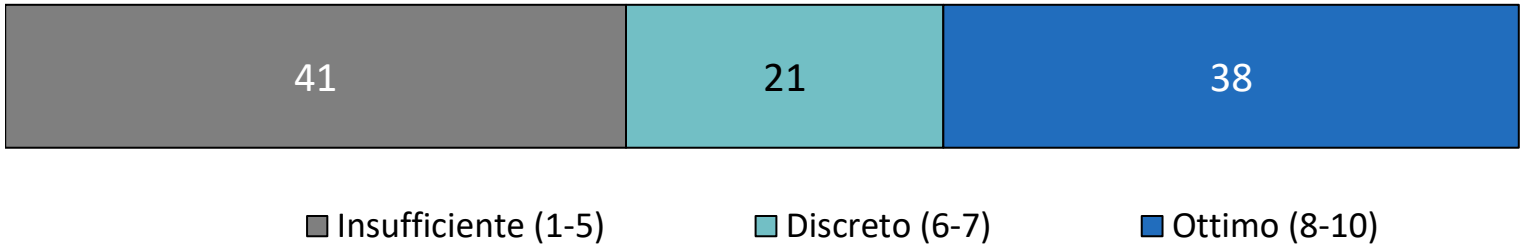
Valori %

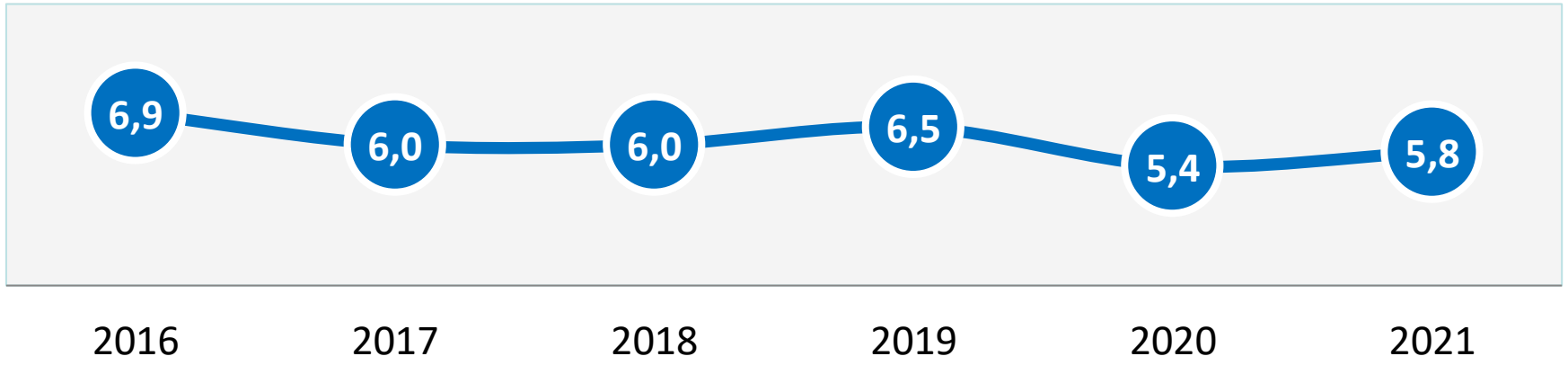
TUTTI I DIRITTI RISERVATI

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

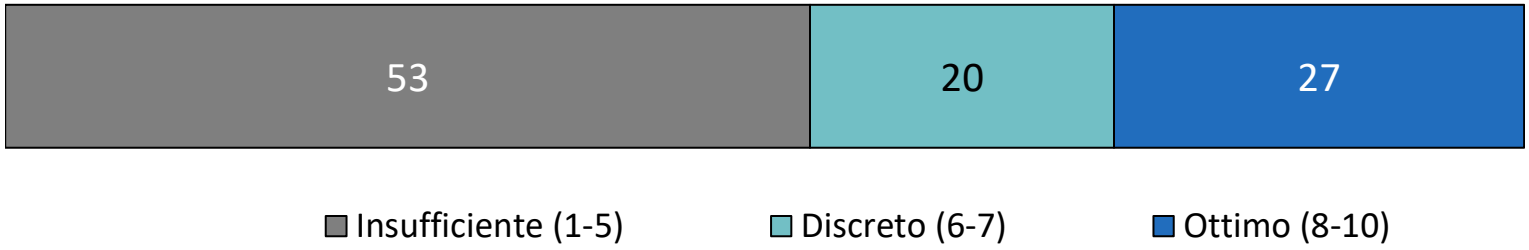
Valori %

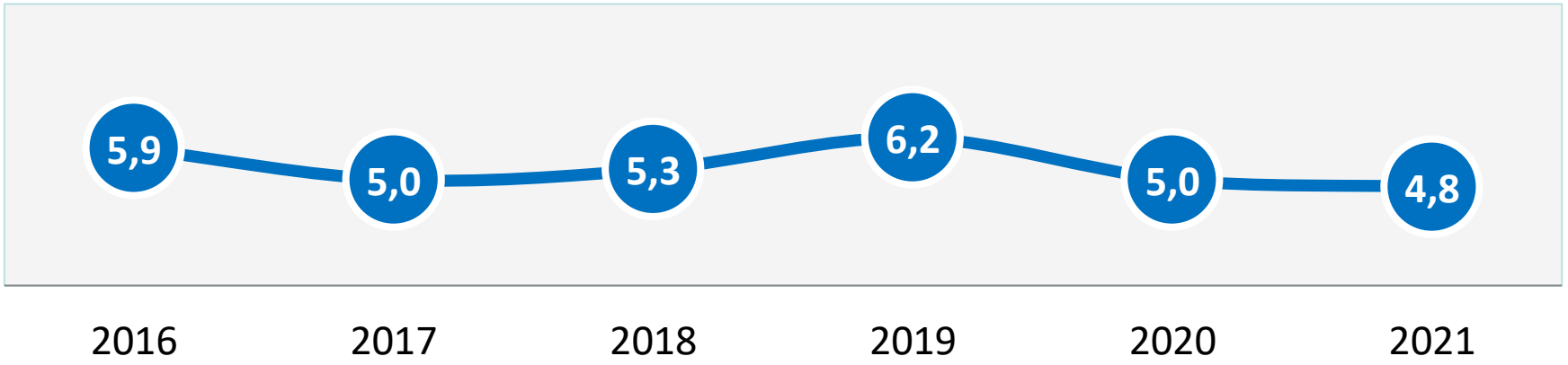
TUTTI I DIRITTI RISERVATI

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

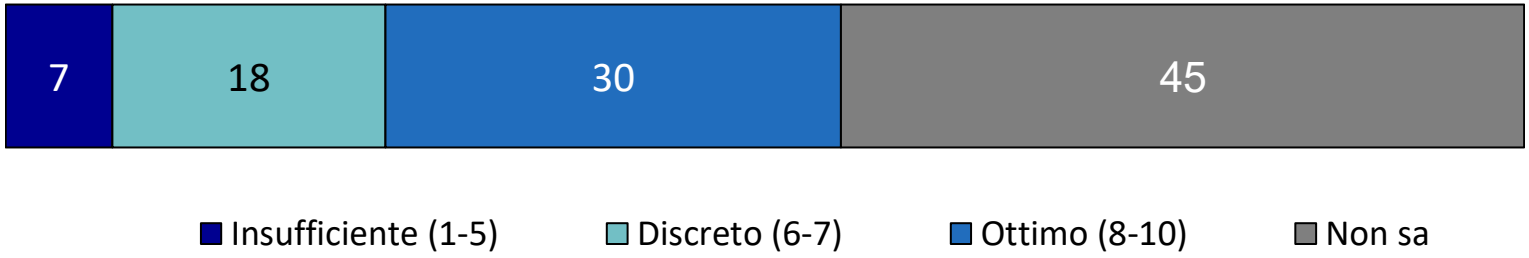
Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Percezione generale degli interventi di ASA

Quanto è SODDISFATTO DELLA TEMPESTIVITÀ ED EFFICIENZA DEGLI INTERVENTI DI ASA?

NOTA: risponde chi non ha segnalato abbassamenti di pressione o fughe



VOTO MEDIO

7,1

Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

7

I canali di contatto

I canali di contatto con ASA – serie storica

E ha contattato ASA attraverso… (possibili più risposte)

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

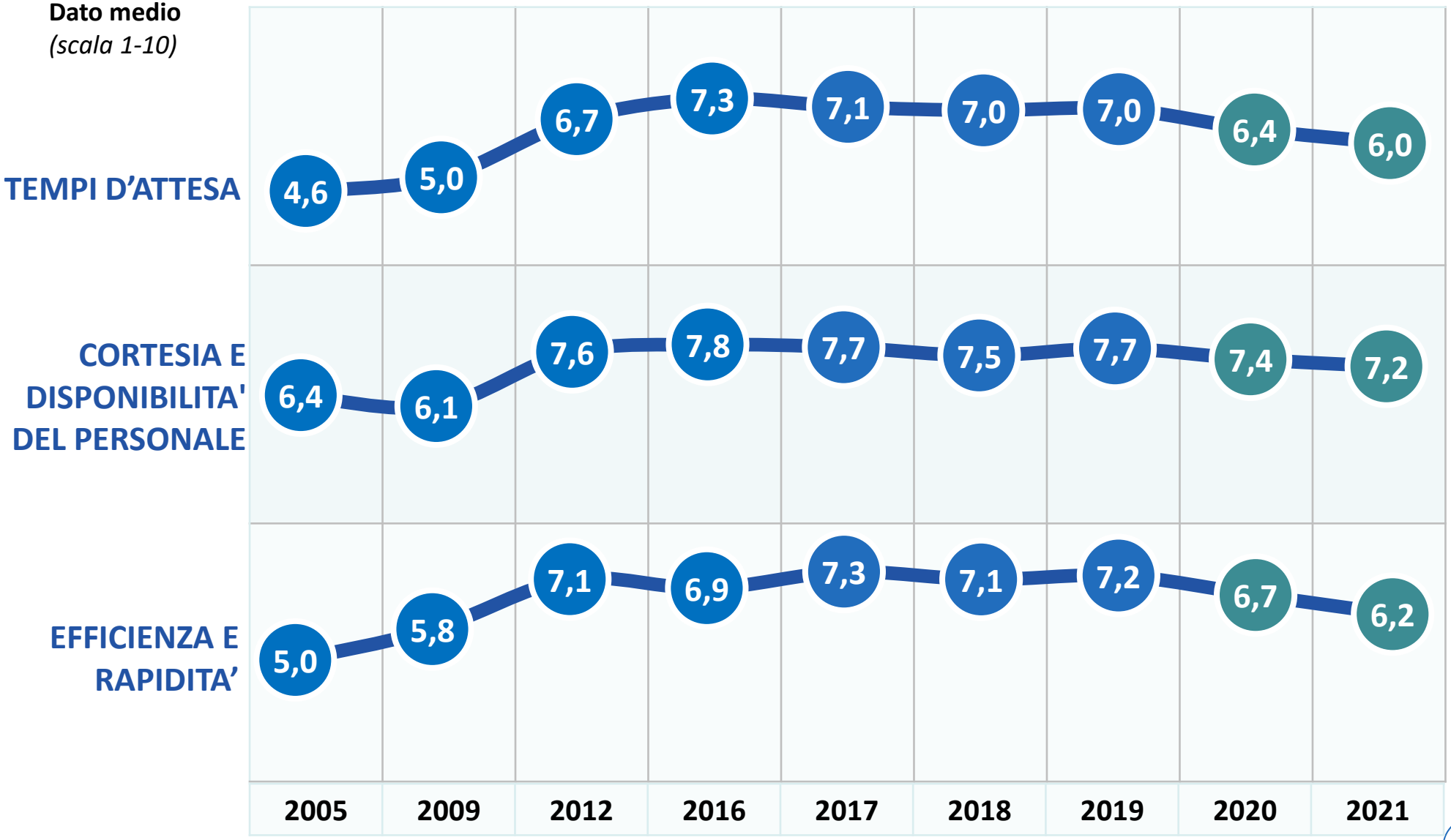
	Dato medio 2005	*Dato medio 2009*	*Dato medio 2012*	*Dato medio 2016*	*Dato medio 2017*	*Dato medio 2018*	*Dato medio 2019*	Dato medio 2020	Dato medio 2021
sportello telefonico commerciale, ovvero numero verde del call center	55	56	61	44	41	48	50	67	**72** ↑
sportello commerciale on line, ovvero via internet	-	-	8	13	6	13	14	22	**28** ↑
sportello fisico, ovvero gli uffici di ASA	36	44	31	37	47	30	29	16	**10** ↓
sportello telefonico emergenze, ovvero numero verde pronto intervento	-	-	0	6	6	9	5	10	**8**
pagina Facebook di ASA	-	-	0	0	0	0	0	0	**1**
non risponde	9	0	0	0	0	0	2	3	**2**

Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Lo sportello telefonico

Dato medio
(scala 1-10)



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

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Lo sportello online: motivi di utilizzo

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

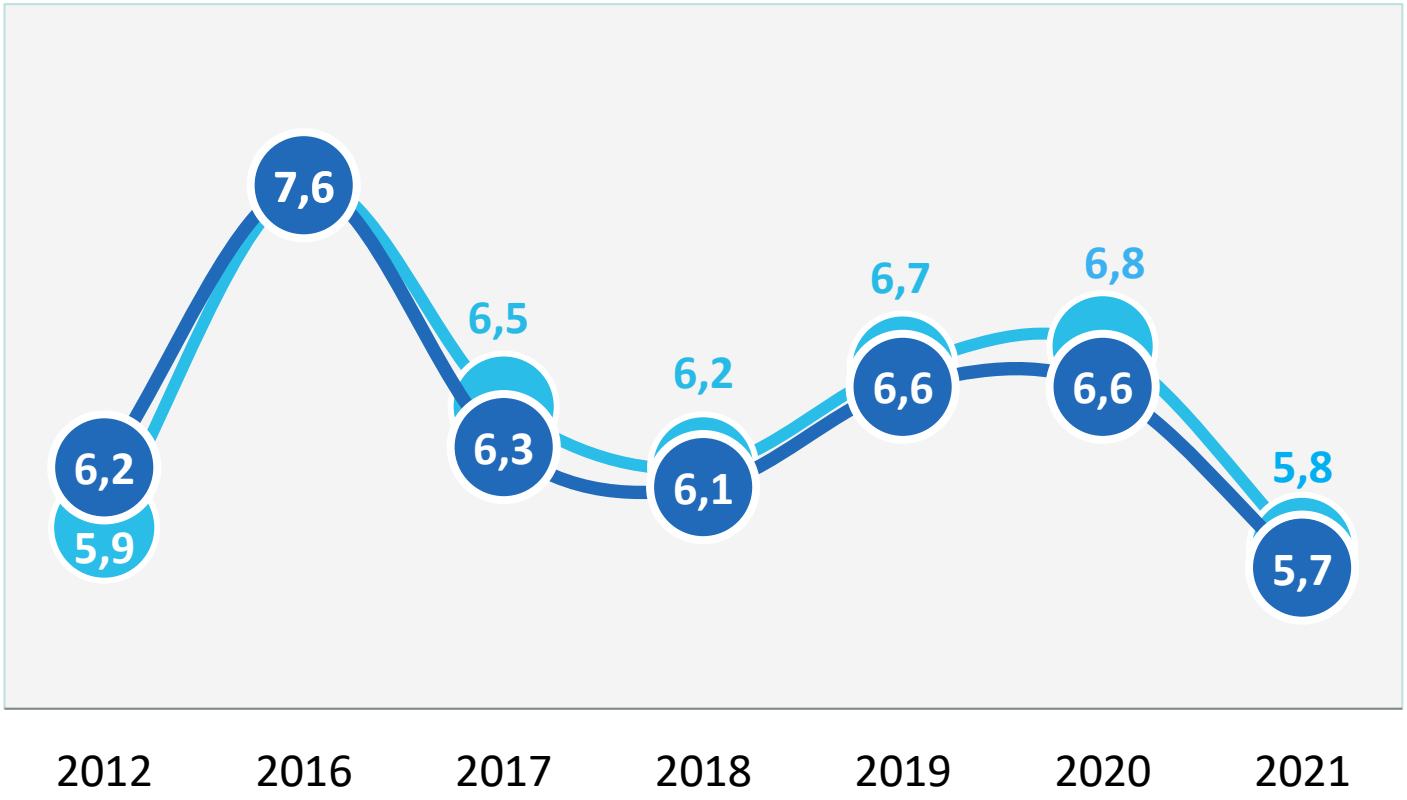
rispondenti: quanti hanno contattato ASA tramite lo sportello online

Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Lo sportello online: funzioni e facilità d'uso

Quanto è SODDISFATTO…



rispondenti: quanti hanno contattato ASA tramite lo sportello online

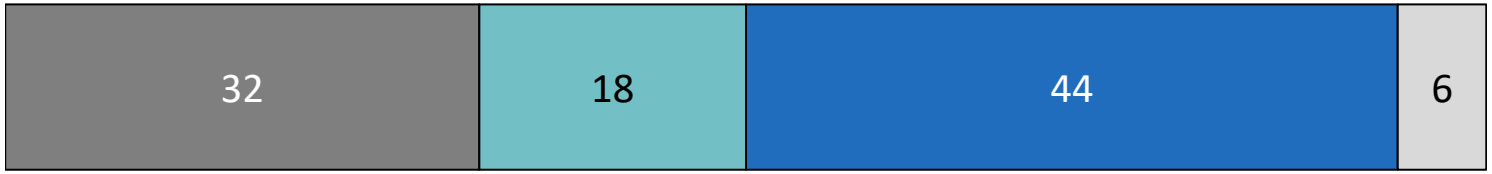
Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

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?



Media
(scala 1-10)

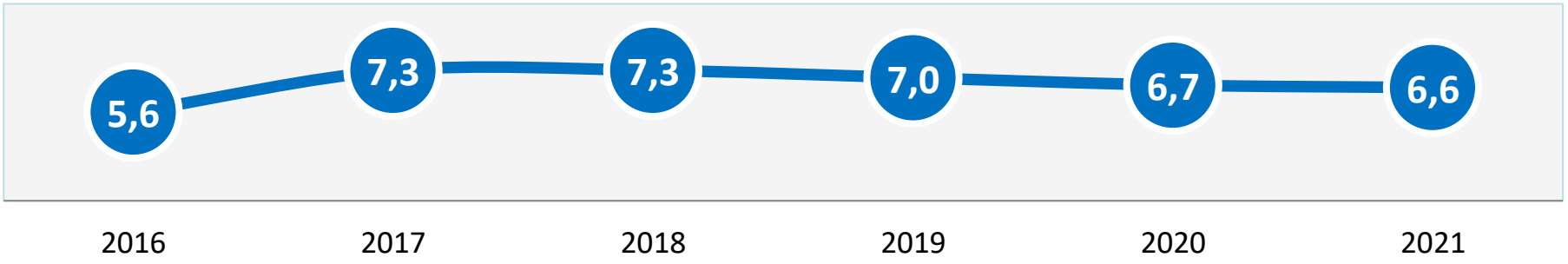
2021	2020
6,6	6,7

… della CORTESIA E DISPONIBILITA' del personale?

2021	2020
7,4	7,5

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

Voto Medio soddisfazione sui TEMPI DI ATTESA



rispondenti: quanti hanno contattato ASA tramite lo sportello telefonico di pronto intervento
(*) Base rispondenti debole

Valori %

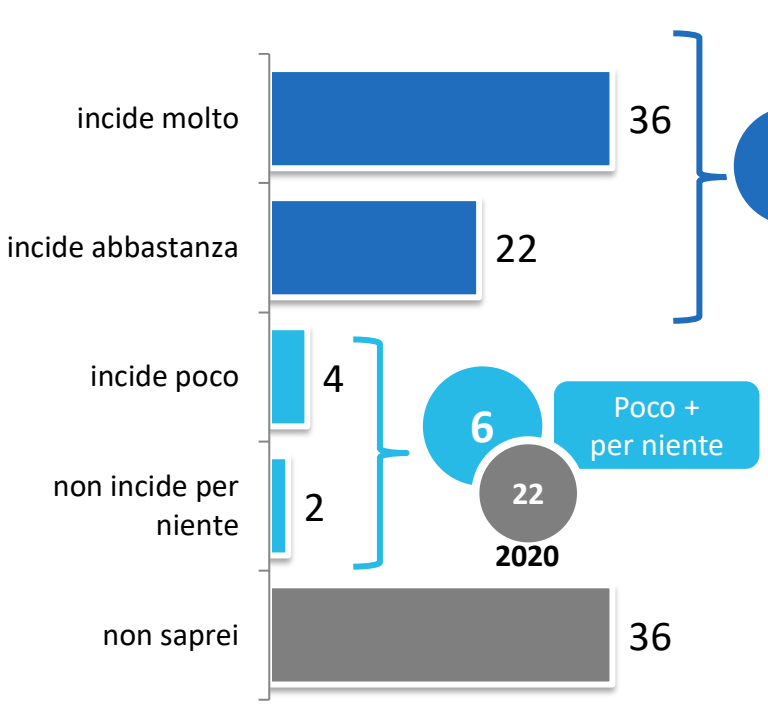
TUTTI I DIRITTI RISERVATI

8

I servizi di depurazione e fognatura

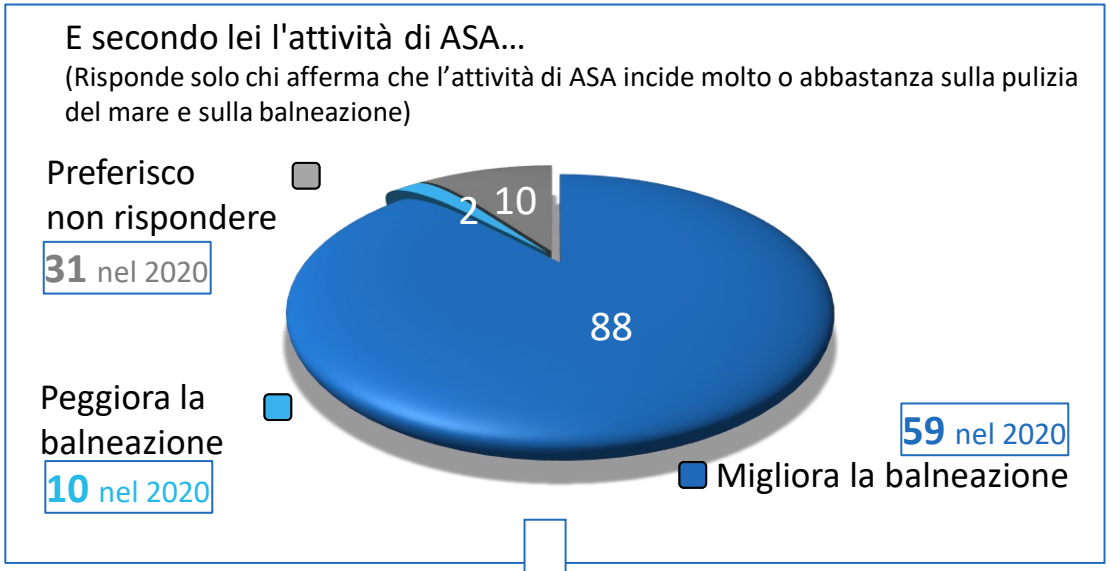
ASA e le conseguenze sulla pulizia del mare

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?



E secondo lei l'attività di ASA…

(Risponde solo chi afferma che l'attività di ASA incide molto o abbastanza sulla pulizia del mare e sulla balneazione)



Il **51**% del campione complessivo è consapevole che l'attività di ASA incide positivamente sulla balneazione.

+33% rispetto al 2020

Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Soddisfazione del servizio di fognatura e depurazione

Che voto darebbe complessivamente AL …?

	Dato medio 2020	Dato medio 2021	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
SERVIZIO DI FOGNATURA EROGATO DA ASA	6,8	*7,2*	*7,6*	*5,6*	*6,8*	*7,6*	*7,4*
SERVIZIO DI DEPURAZIONE SVOLTO DA ASA	6,8	7,4	7,6	5,5	6,8	7,8	7,9

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Valori %

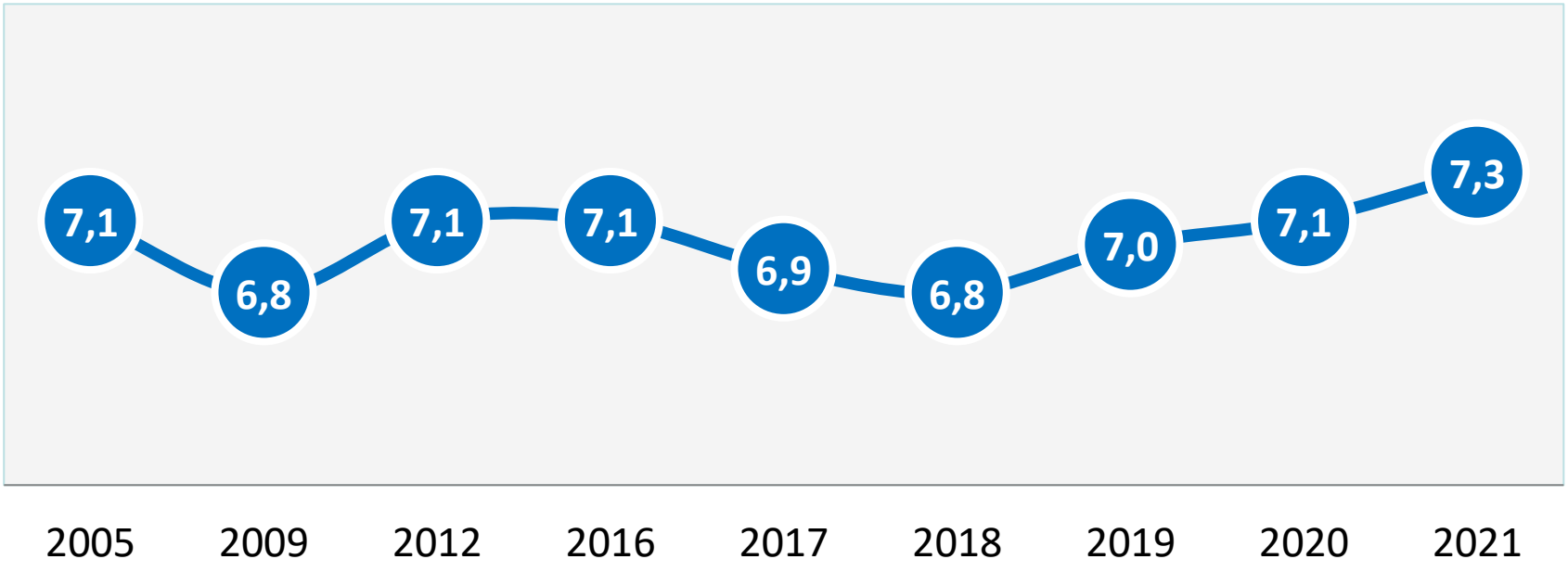
TUTTI I DIRITTI RISERVATI

9

Valutazione complessiva del servizio di fornitura idrica

Soddisfazione complessiva del servizio di ASA

Media in scala 1-10



media (scala 1-10)	Dato medio	Val di Cornia	Isole	Bassa Val di Cecina	Area Livornese (Orciano Pisano inclusa)	Alta Val di Cecina
2021	**7,3**	**7,5**	**5,8**	**7,1**	**7,5**	**7,7**
2020	7,1	7,1	6,4	6,9	7,3	7,5
2019	7,0	6,9	6,3	6,8	7,3	7,2
differenza 2021-2020	+0,2	+0,4	-0,6	+0,2	+0,2	+0,2

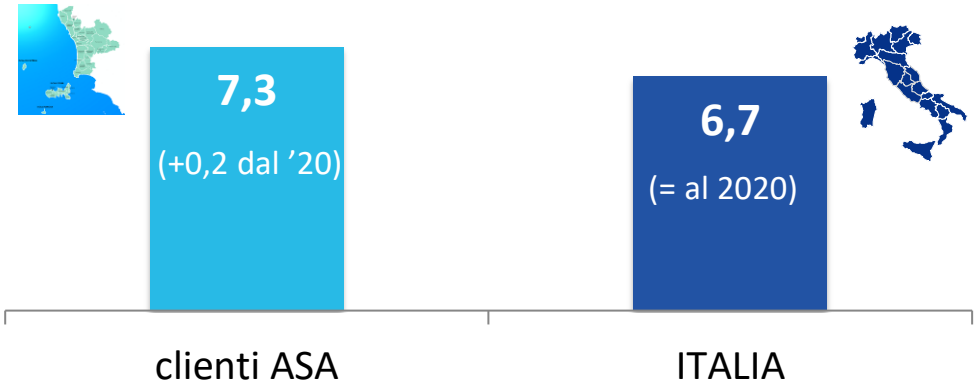
SWG

Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

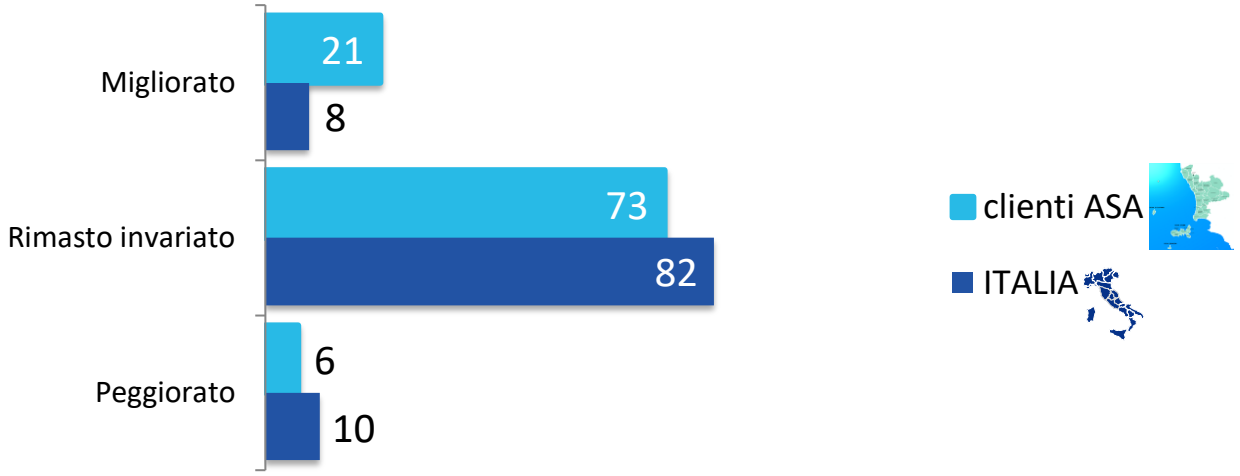
Il servizio acqua: confronto con il benchmark nazionale

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



	Dato medio 2018	Dato medio 2019	Dato medio 2020	Dato medio 2021
clienti ASA	6,8	7,0	7,1	7,3
ITALIA	6,8	6,5	6,7	6,7

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



Dati Italia rilevati su un campione nazionale di 800 maggiorenni a giugno 2021

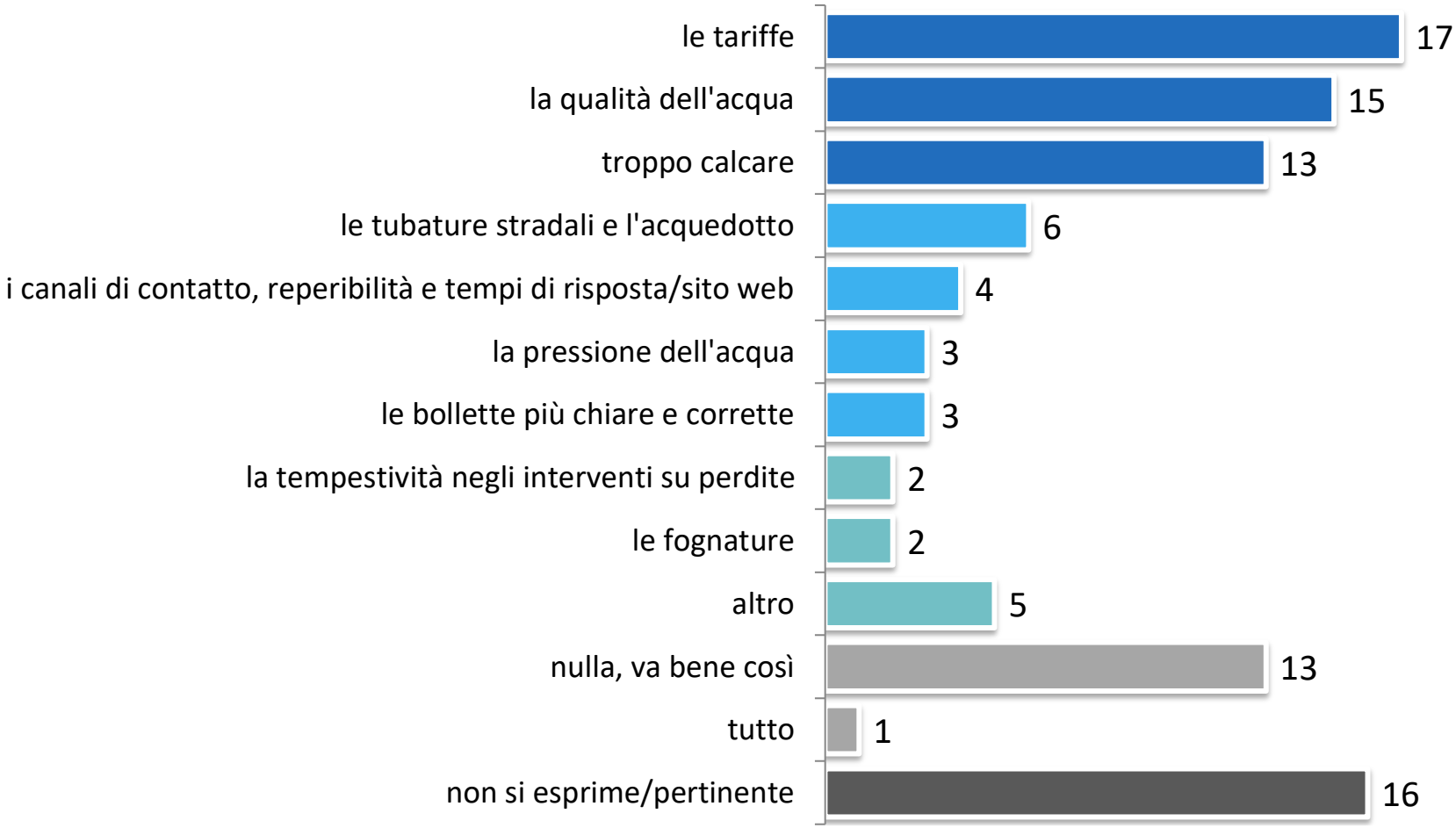
Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Le caratteristiche da migliorare

Cosa migliorerebbe nel servizio ASA, soprattutto?

RISPOSTA APERTA



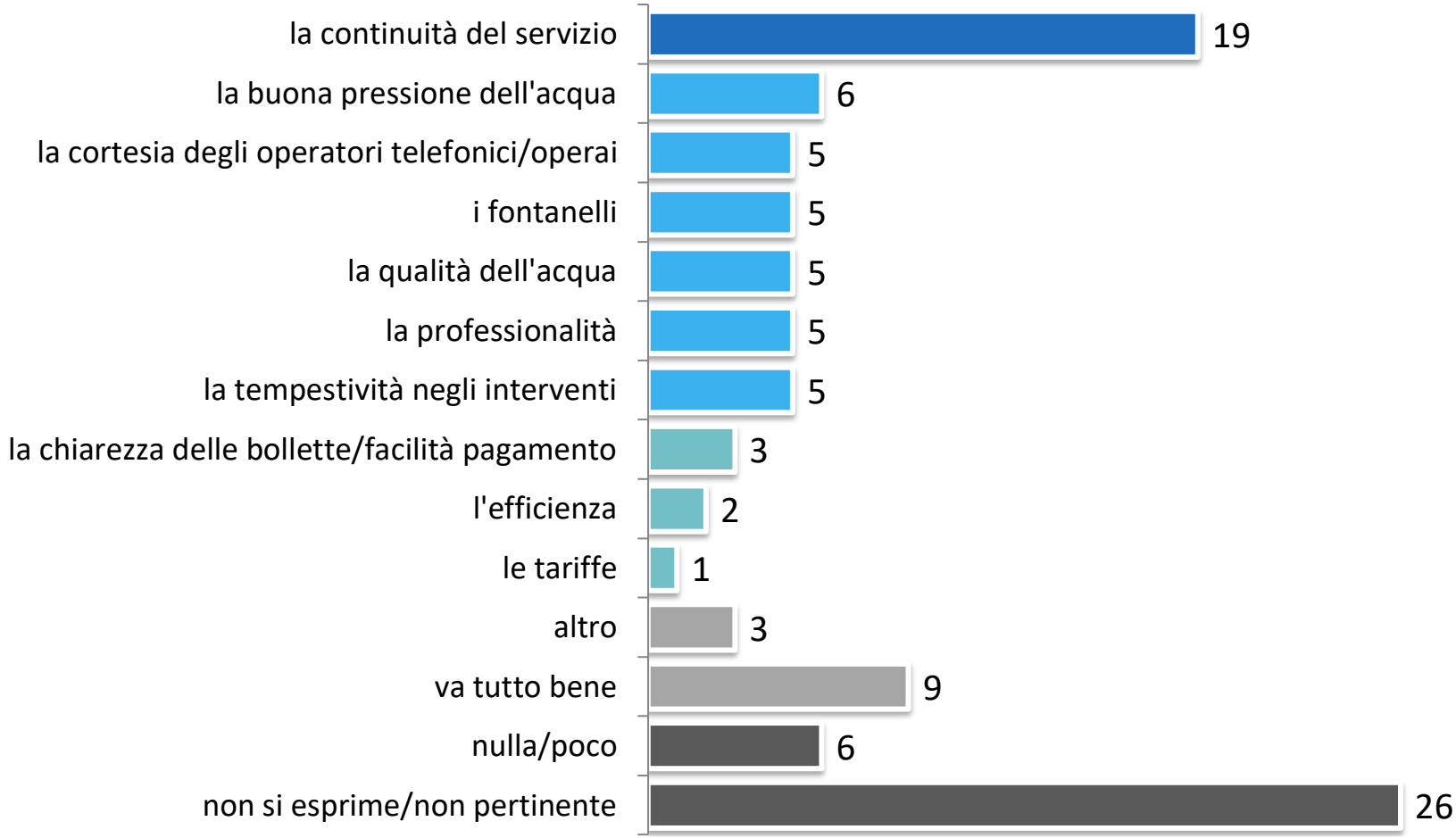
Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Le caratteristiche più apprezzate di ASA

Cosa apprezza, invece, di più, del servizio ASA?

RISPOSTA APERTA



Valori %

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

10 Riepilogo e sintesi

Sintesi riepilogativa dei principali indicatori

	2012	2016	2017	2018	2019	2020	2021	GAP 2021/2020
SODDISFAZIONE GLOBALE	**7,1**	**7,1**	**6,9**	**6,8**	**7,0**	**7,1**	**7,3**	**+0,2**
QUALITA' ACQUA	**6,4**	**6,5**	**6,3**	**5,8**	**5,8**	**6,1**	**6,5**	**+0,4**
CONTINUITA' DELLA FORNITURA	**8,1**	**7,9**	**7,3**	**7,5**	**7,8**	**7,8**	**7,7**	**-0,1**
SERVIZIO DEPURAZIONE						**6,8**	**7,4**	**+0,6**
SERVIZIO FOGNATURA						**6,8**	**7,2**	**+0,4**
FATTURAZIONE media indicatori	**6,9**	**6,8**	**6,9**	**7,0**	**7,2**	**7,1**	**7,2**	**+0,1**
Chiarezza delle bollette	6,5	6,4	6,6	6,8	6,9	6,7	7,0	**+0,3**
Modalità di pagamento	7,5	7,4	7,3	7,3	7,7	7,8	7,6	**-0,2**
Esattezza delle bollette	6,8	6,6	6,8	6,9	6,9	6,9	6,9	=
CARATTERISTICHE DELL'ACQUA Media indicatori		**6,1**	**5,9**			**5,8**	**5,8**	=
SAPORE		5,7	5,5			5,4	5,6	**+0,2**
ODORE		6,6	6,6			6,4	6,1	**-0,3**
LIMPIDEZZA		7,1	6,8			6,8	6,3	**-0,5**
DUREZZA		4,9	4,7			4,6	5,1	**+0,6**

Le frecce indicano le differenze statisticamente significative rispetto al dato 2020

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Sintesi riepilogativa dei principali indicatori

	2012	2016	2017	2018	2019	2020	2021	GAP 2021/2020
RICHIESTA DI INTERVENTI media indicatori	**-**	**6,4**	**5,5**	**5,7**	**6,4**	**5,2**	**5,3**	**+0,1**
Tempestività ed efficienza interventi di riparazione (fughe)	-	6,9	6,0	6,0	6,5	5,4	5,8	**+0,4**
Tempestività ed efficienza interventi ASA (utenti)	-	5,9	5,0	5,3	6,2	5,0	4,8	**-0,2**
Tempestività ed efficienza interventi ASA (percezione) – non inserito nella media							7,1	
SPORTELLO TELEFONICO media indicatori	**7,1**	**7,3**	**7,4**	**7,2**	**7,3**	**6,8**	**6,5**	**-0,3**
tempi di attesa	6,7	7,3	7,1	7,0	7,0	6,4	6,0	**-0,4**
cortesia e disponibilità	7,6	7,8	7,7	7,5	7,7	7,4	7,2	**-0,2**
efficienza e rapidità	7,1	6,9	7,3	7,1	7,2	6,7	6,2	**-0,5**
SPORTELLO ONLINE media indicatori	**6,0**	**7,6**	**6,4**	**6,2**	**6,7**	**6,7**	**5,8**	**-0,9**
funzioni	6,2	7,6	6,3	6,1	6,6	6,6	5,7	**-0,9**
facilità d'uso	5,9	7,6	6,5	6,2	6,7	6,8	5,8	**-1,0**
PRONTO INTERVENTO TECNICO media ind.						7,1	7,0	**-0,1**
tempi di attesa						6,7	6,6	**-0,1**
cortesia e disponibilità						7,5	7,4	**-0,1**

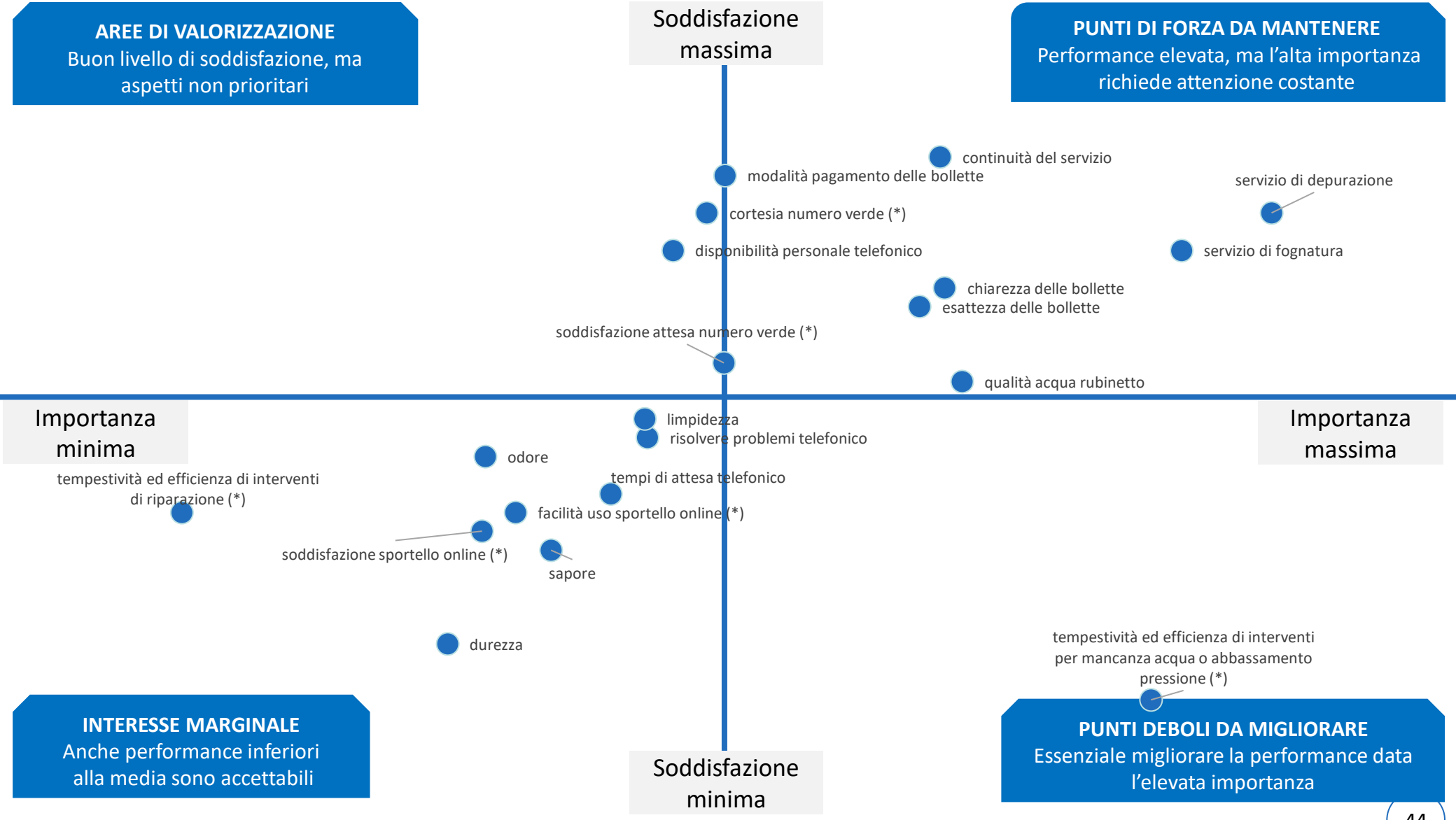
Le frecce indicano le differenze statisticamente significative rispetto al dato 2020

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

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



INTERESSE MARGINALE
Anche performance inferiori alla media sono accettabili

PUNTI DEBOLI DA MIGLIORARE
Essenziale migliorare la performance data l'elevata importanza

TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Rado Fonda
Direttore di Ricerca
rado.fonda@swg.it

Riccardo Benetti
Ricercatore Senior
riccardo.benetti@swg.it

"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