



Customer Satisfaction Utenti 2021

- Presentazione risultati -
Febbraio 2022

TESEO

MARKETING RESEARCH



Obiettivi e metodologia

Obiettivi
Disegno della ricerca

Risultati ricerca 2021



QUALITA' DELL'ACQUA

Qualità
Sapore
Limpidezza



QUALITA' DEL SERVIZIO ALL'UTENZA

Richieste di servizio e valutazione
Pronto intervento e valutazione



ABITUDINI DELL'UTENZA

Frequenza di consumo acqua rubinetto
Disponibilità a bere acqua del rubinetto
Conoscenza carta dei servizi



QUALITA' DEL SERVIZIO BILLING

Comprensibilità della bolletta
Domiciliazione bancaria
Modalità di lettura del contatore



QUALITA' DEL SERVIZIO CLIENTI

Contatto con l'azienda
Canali di contatto e valutazione
Facilità di contatto
Impegno e cortesia del personale
Informazioni fornite ai cittadini
Consultazione e valutazione sito web



Mappa SWOT Analysis 2021

Confronti con anni precedenti

➤ Misurazione del **livello di soddisfazione** dell'utenza;

➤ Riscontro, sulla base dei dati storici, dell'**efficacia delle azioni intraprese** l'anno precedente sulla soddisfazione dell'utenza;

➤ Definizione delle **aree di debolezza**;

➤ Identificazione delle **azioni di intervento**;

➤ Identificazione delle **azioni migliorative** della qualità del servizio sulla base dei **suggerimenti** raccolti.

Campione = n° 1.094 interviste complete ad utenti del servizio fornito da EmiliAmbiente così suddivise in modo rappresentativo nei vari comuni:

COMUNE	Interviste 2019	Interviste 2020	Interviste 2021
Busseto	64	67	69
Colorno	77	83	85
Fidenza	268	283	285
Fontanellato	58	60	61
Polesine P.se	23	24	24
Roccabianca	38	40	40
Salsomaggiore Terme	238	240	244
San Secondo P.se	45	49	49
Sissa / TreCasali	91	86	87
Soragna	45	48	48
Torrile	62	69	78
Zibello	23	24	24
TOTALE	1.032	1.073	1.094

Le interviste sono state condotte tramite interviste telefoniche (386) e on line (708).

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
30	258	450	438	460	420	532	776	708

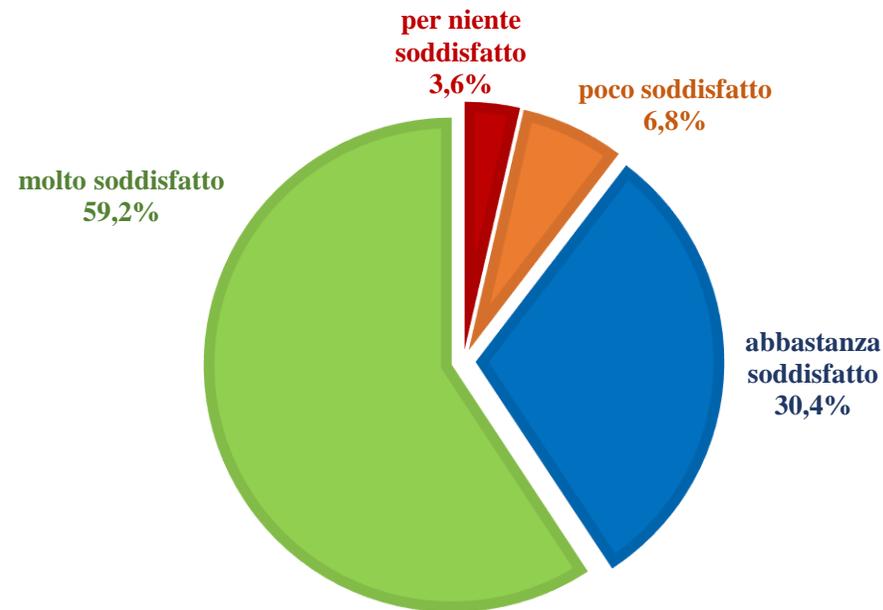


1 – Risultati 2021

2 – Confronti annuali

RISULTATI 2021

NEL COMPLESSO, LEI E LA SUA FAMIGLIA, QUANTO SIETE SODDISFATTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DELL'ACQUA?

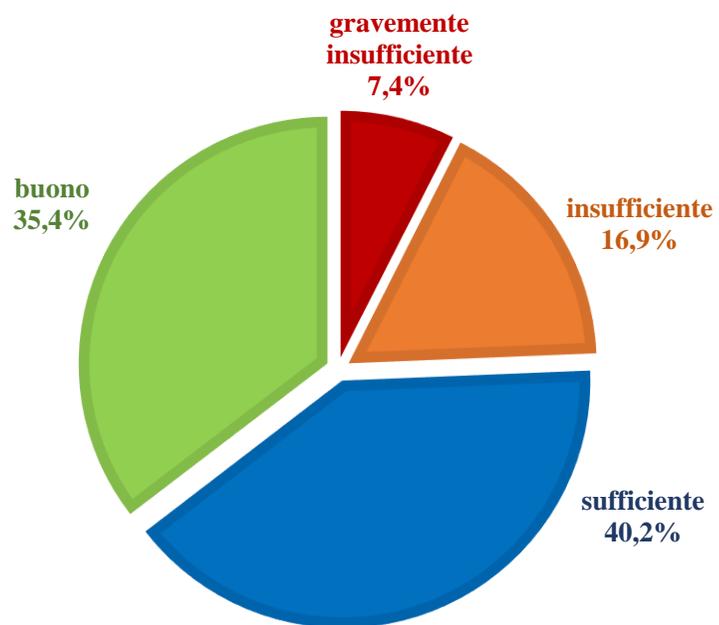


*1 - 3 = per niente soddisfatto
4 - 5 = poco soddisfatto
6 - 7 = abbastanza soddisfatto
8 - 10 = molto soddisfatto*

QUALITÀ DELL'ACQUA

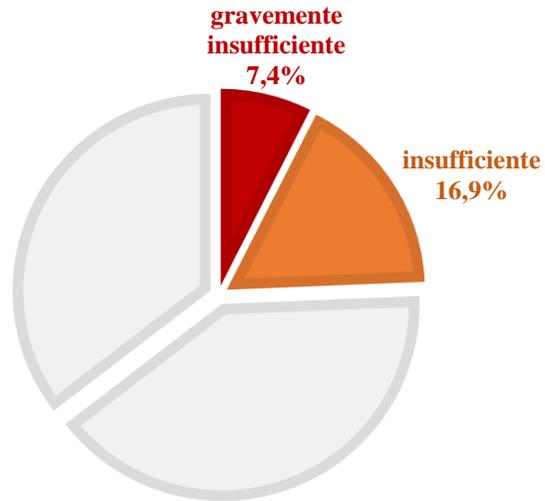


CHE VOTO DAREBBE ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA CHE ESCE DAL RUBINETTO?



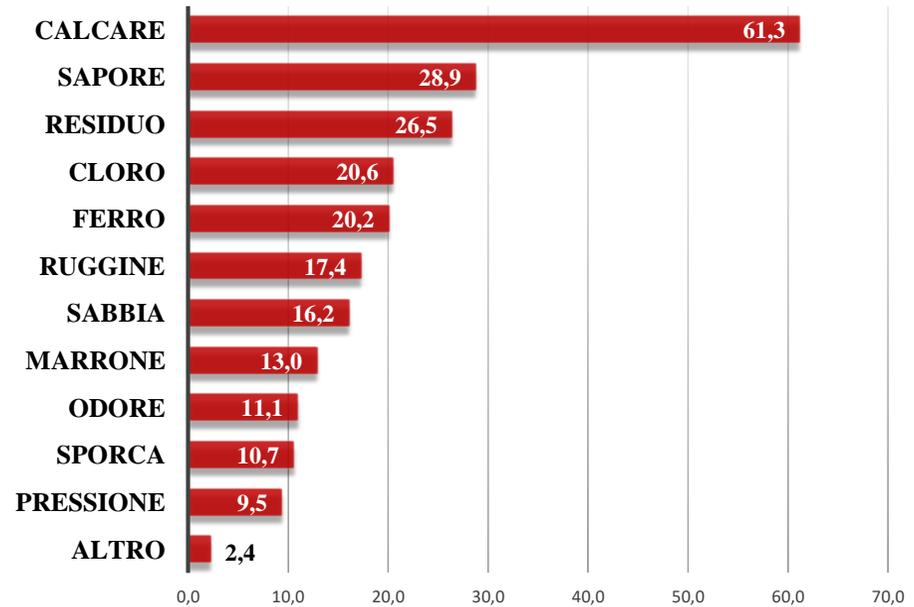
1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono

CHE VOTO DAREBBE ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA CHE ESCE DAL RUBINETTO?

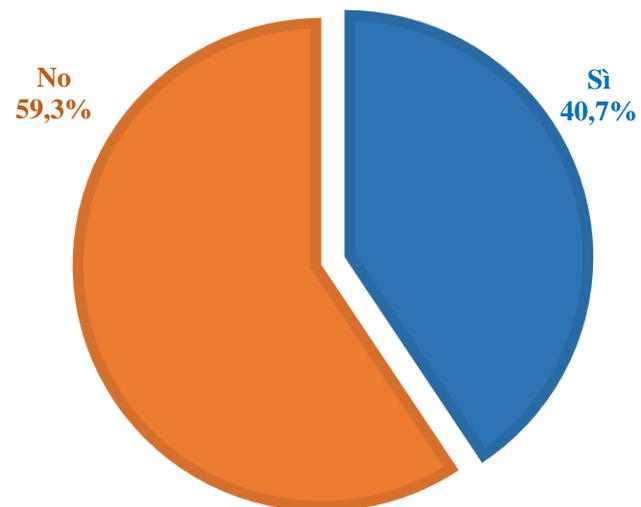


Valori percentuali
possibili più risposte
N=254

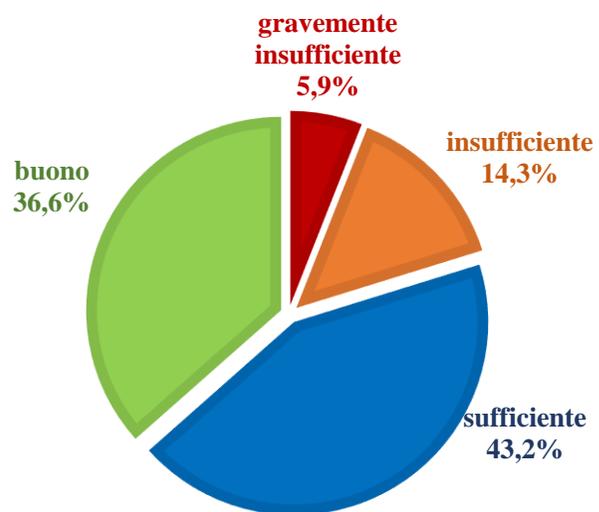
Motivi di insoddisfazione



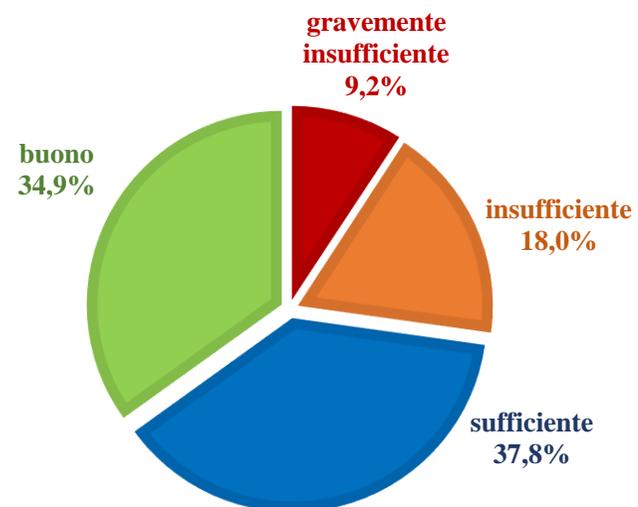
LEI HA A CASA SUA INSTALLATO UN ADDOLCITORE?



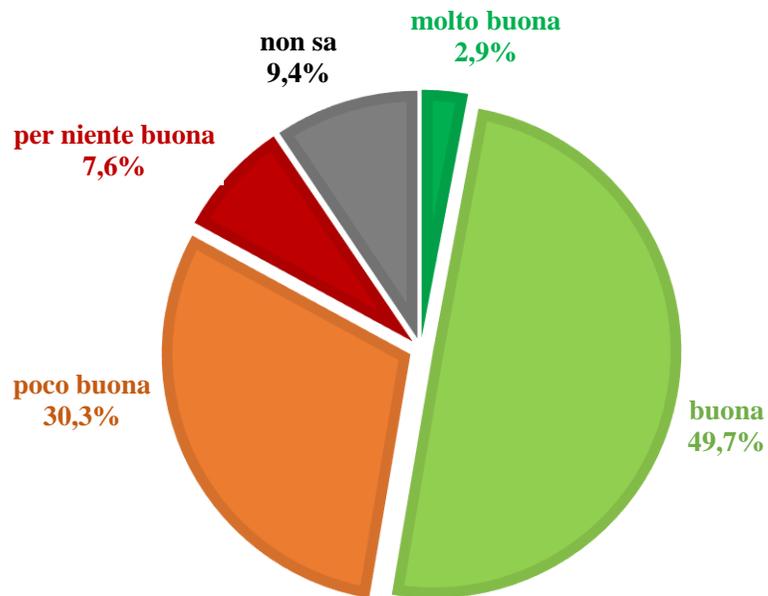
Con addolcitore



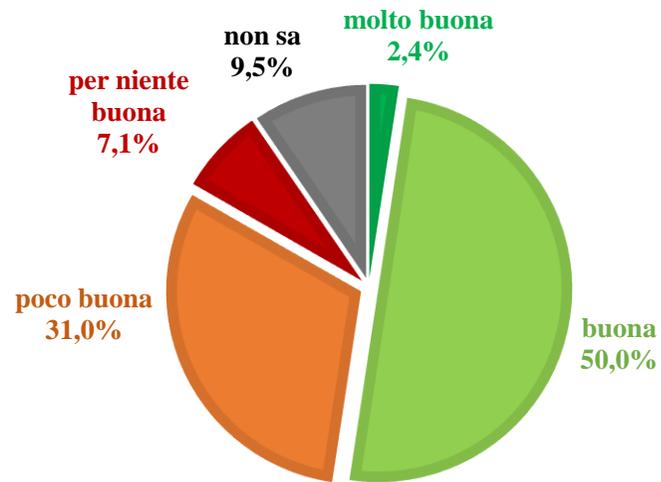
Senza addolcitore



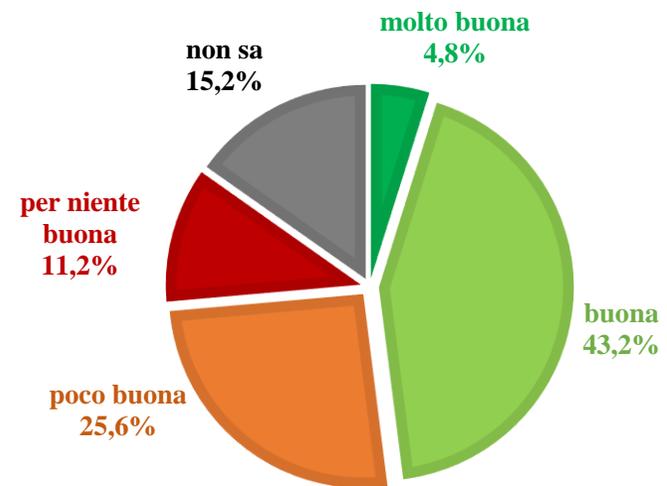
PER QUEL CHE RIGUARDA IL SAPORE, LEI DIREBBE CHE L'ACQUA È...



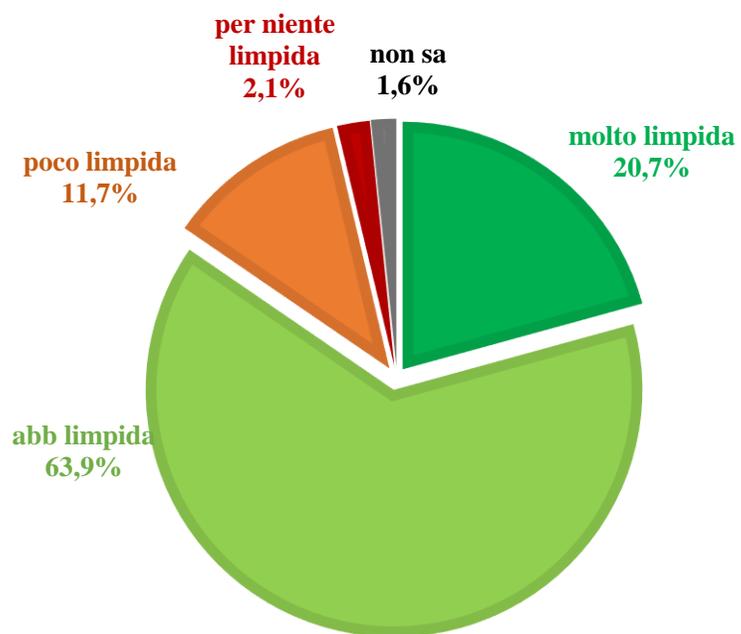
Con addolcitore



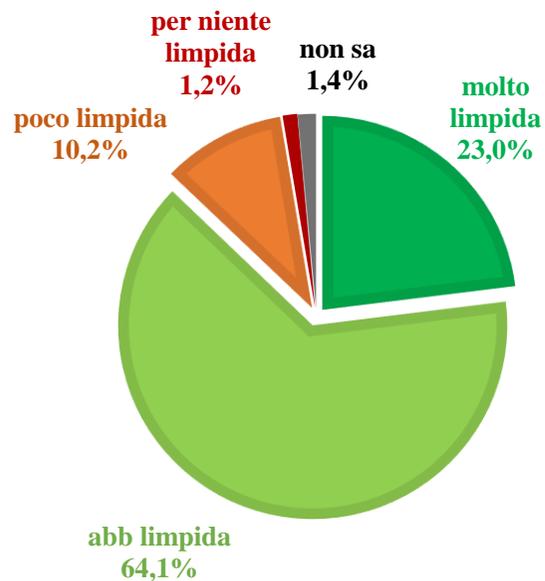
Senza addolcitore



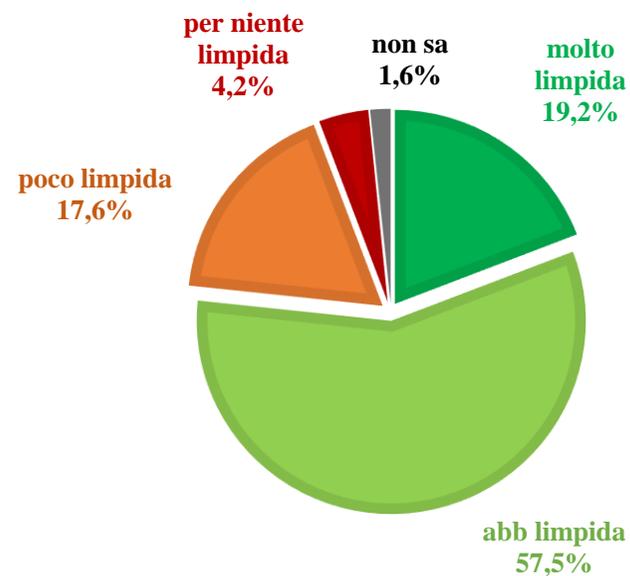
PER QUEL CHE RIGUARDA LA LIMPIDEZZA, LEI DIREBBE CHE L'ACQUA È...



Con addolcitore



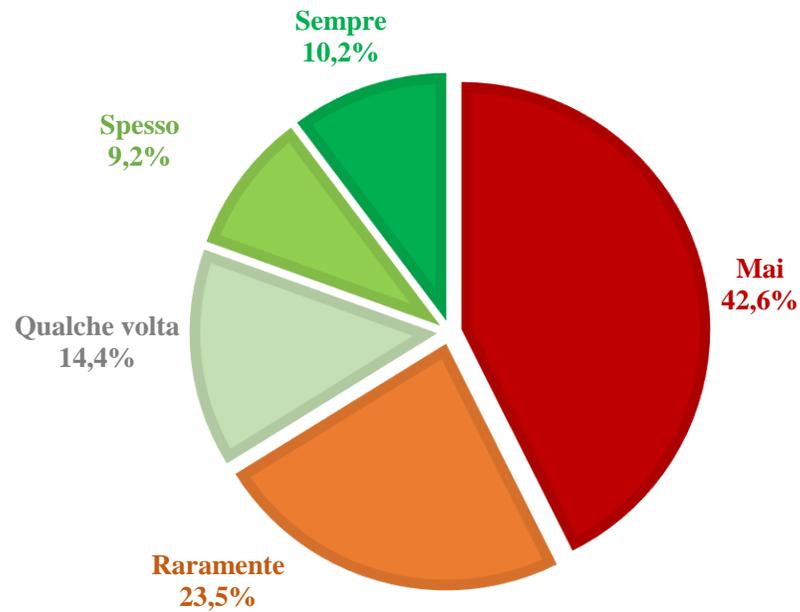
Senza addolcitore



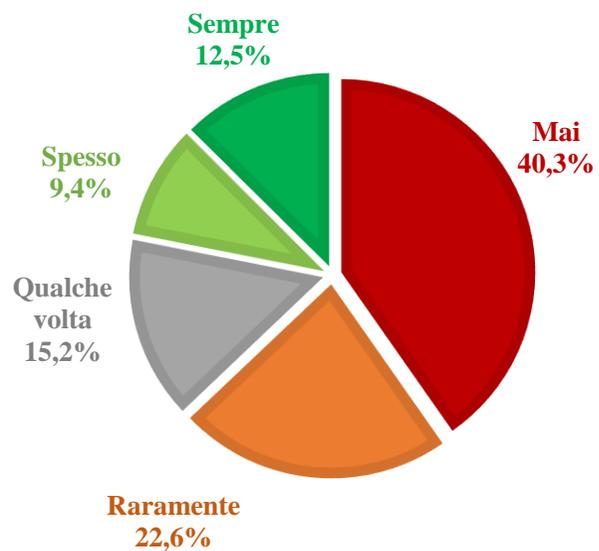
ABITUDINI DELL'UTENZA



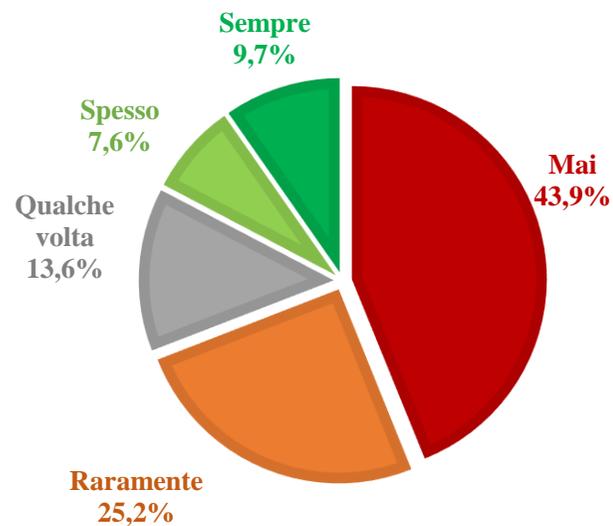
CON CHE FREQUENZA LEI E LA SUA FAMIGLIA BEVETE L'ACQUA DEL RUBINETTO?



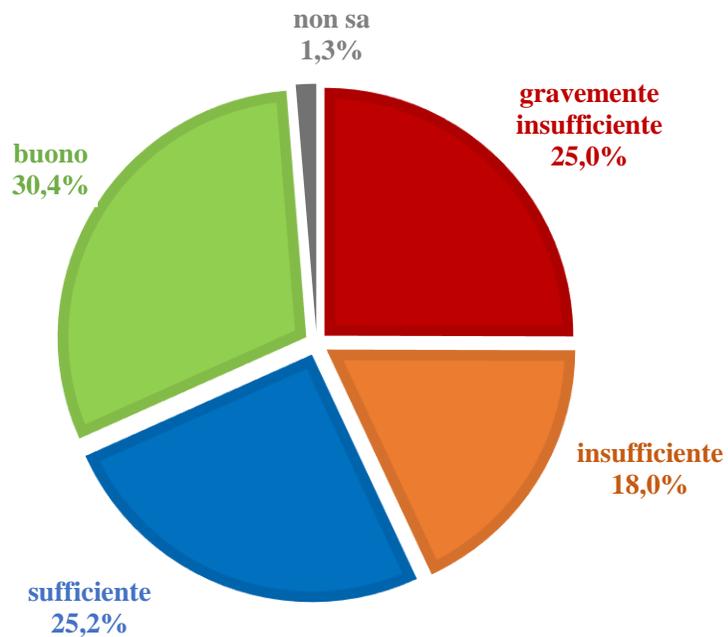
Con addolcitore



Senza addolcitore

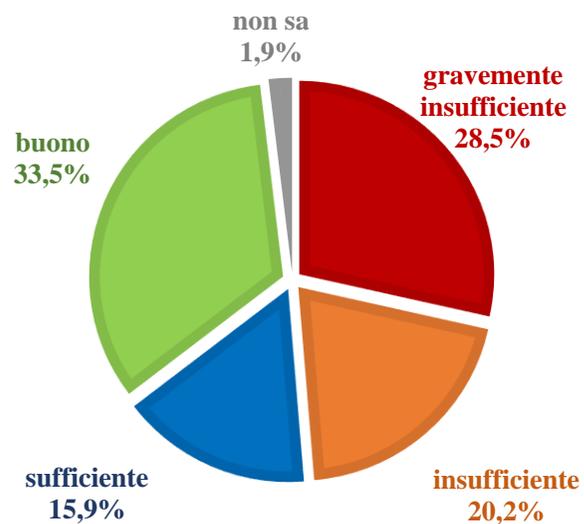


CIRCA L'AUMENTO DELL'USO DELL'ACQUA DEL RUBINETTO COME BEVANDA, LEI E LA SUA FAMIGLIA QUANTO SIETE DISPOSTI A FARLO?

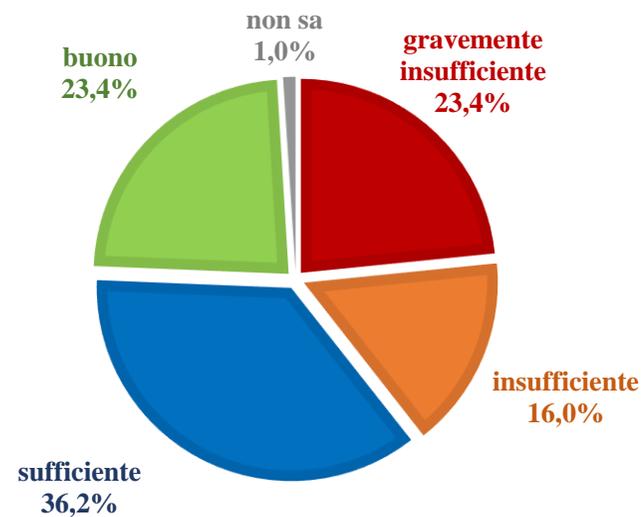


1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono

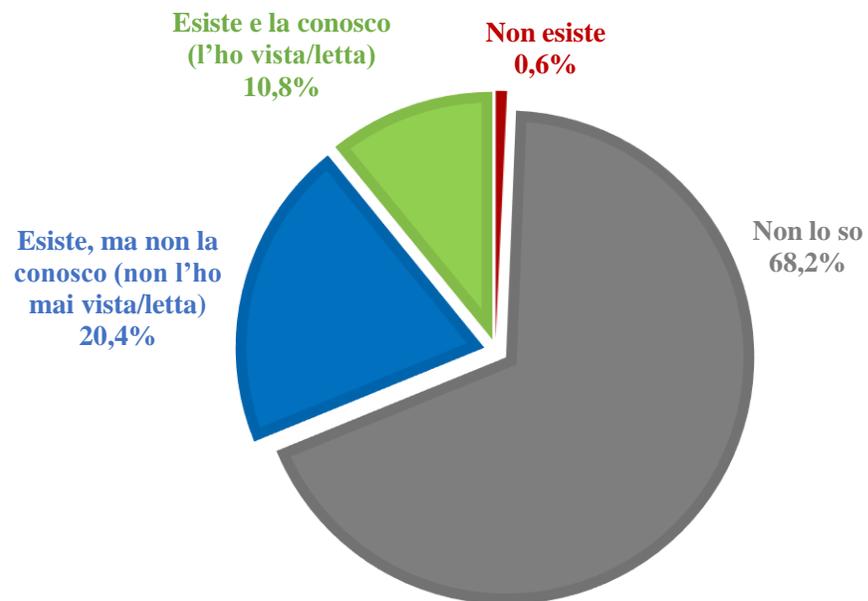
Con addolcitore



Senza addolcitore



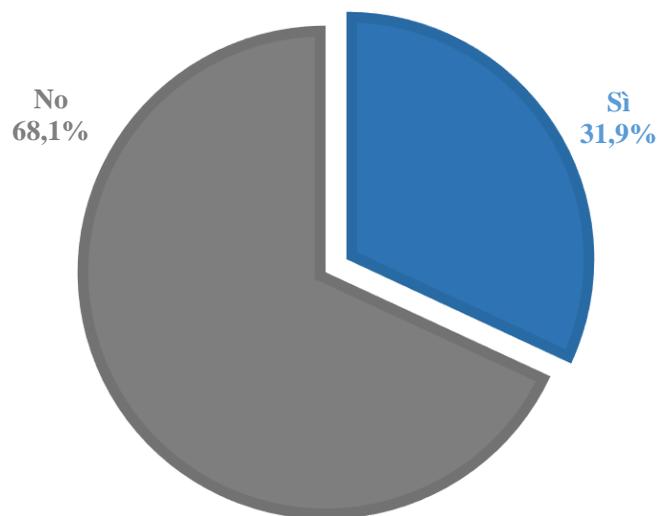
LEI SA SE LA SUA AZIENDA DELL'ACQUA HA UNA CARTA DEI SERVIZI?



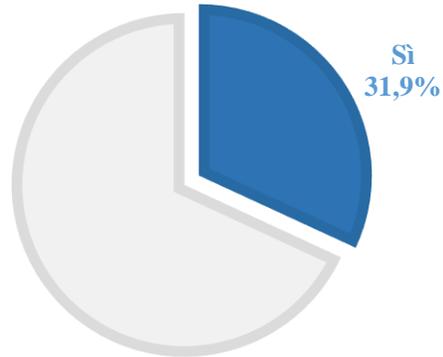
**QUALITÀ DEL
SERVIZIO CLIENTI**



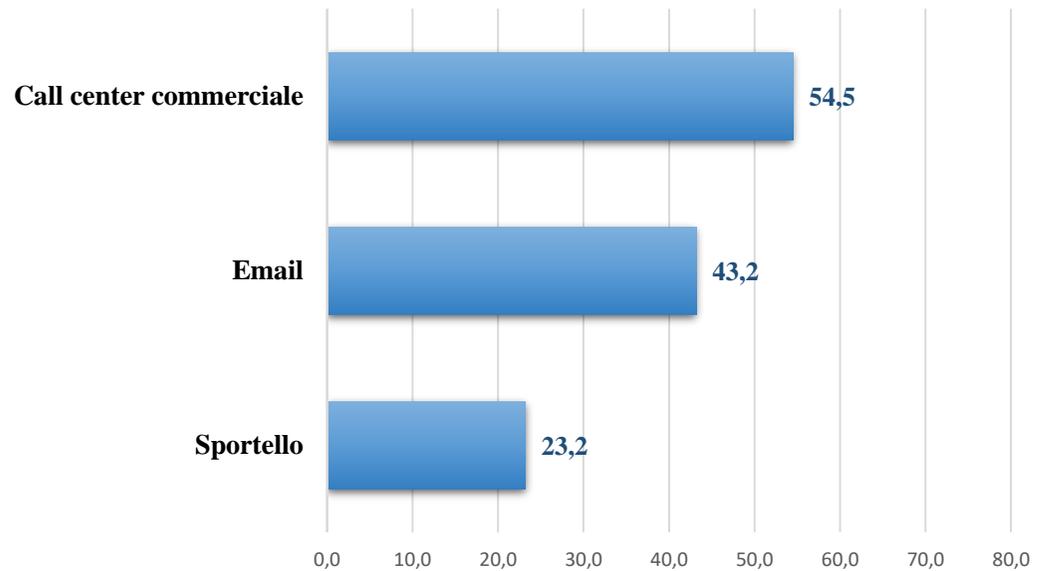
NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA SUA FAMIGLIA HA MAI AVUTO MOTIVO DI PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?



NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA SUA FAMIGLIA HA MAI AVUTO MOTIVO DI PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?

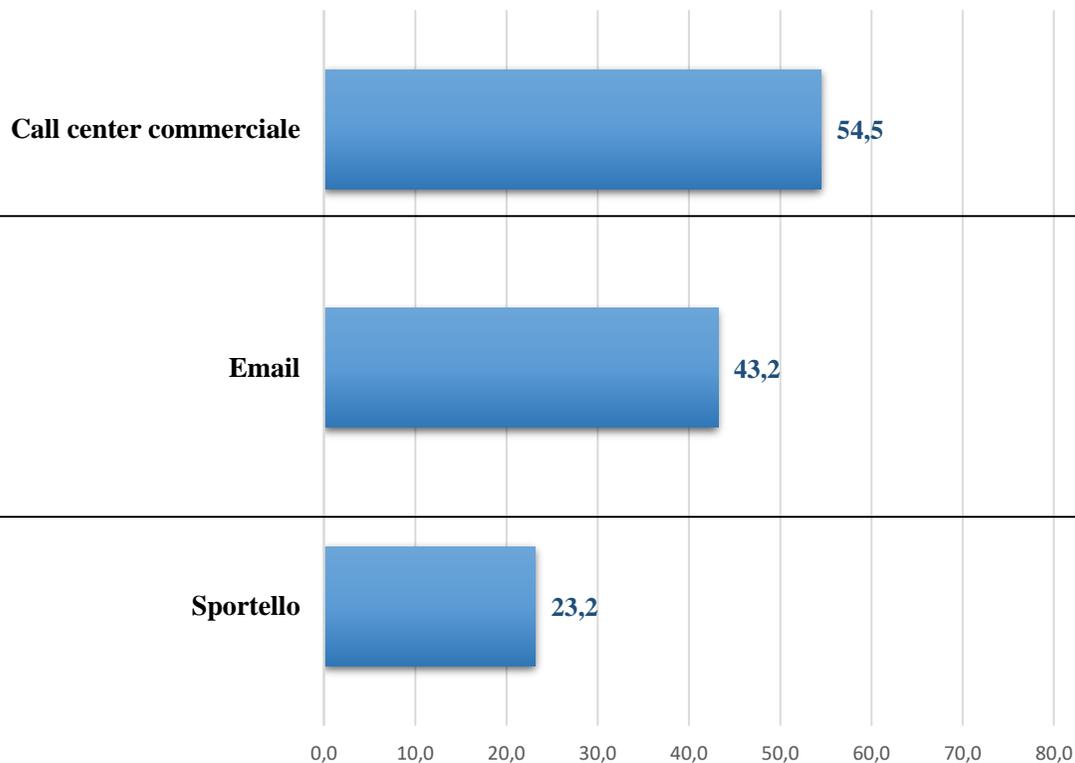


CANALI DI CONTATTO UTILIZZATI



N=349; possibili più risposte

CANALI DI CONTATTO UTILIZZATI



N=349; possibili più risposte

Soddisfazione risposta ricevuta



N=190; scala 1:10

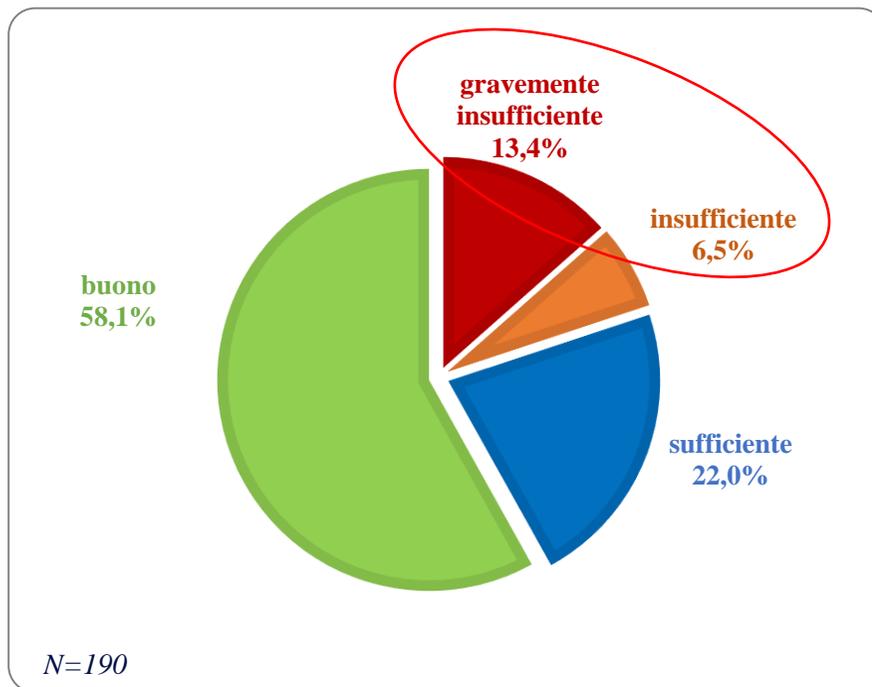


N=151; scala 1:10



N=81; scala 1:10

Call center Motivi insoddisfazione



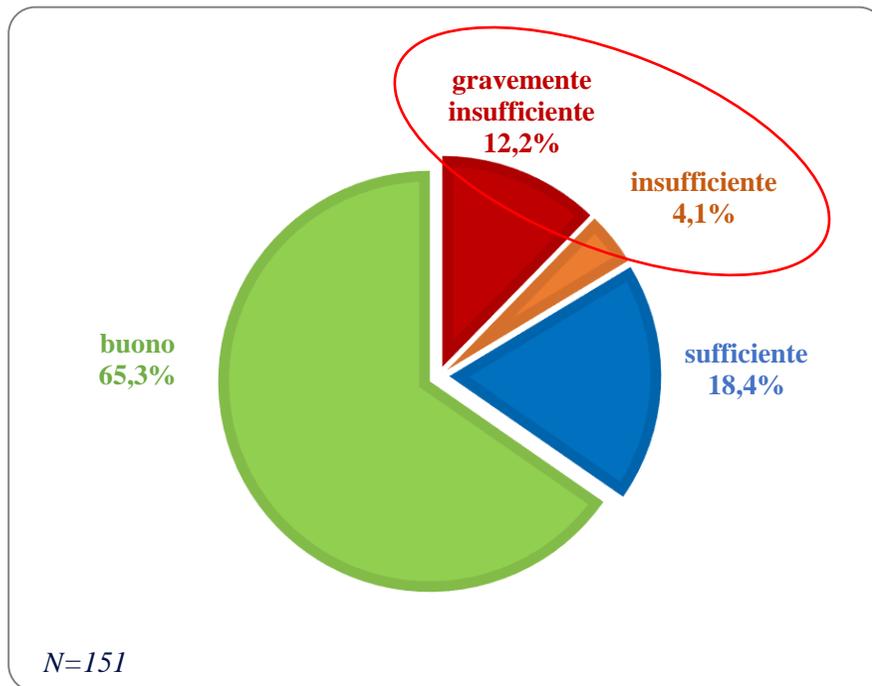
1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono

- Una volta mi è capitato di parlare con un'operatrice maleducata, scorbatica e non collaborativa che ha finto (alcuni istanti dopo ho richiamato è il problema è stato risolto da un altro gentilissimo operatore) il sistema fosse in stallo e mi ha riattaccato la cornetta prima di fornirmi il suo numero matricola e nome. Ho ovviamente scritto un email di insoddisfazione alla vostra azienda.
- SCARSA SENSIBILITA' . NON POTER PARLARE DIRETTAMENTE CON UNA PERSONA, MA SOLAMENTE EMAIL O PER TELEFONO SE UNO E' FORTUNATO
- Scarsa cortesia e disponibilità ad ascoltare il cliente (sono stata immediatamente indirizzata al sito, in pratica ho dovuto risolvere da sola il problema)
- POCO COMPENSIVA E NON PARTICOLARMENTE ATTENTA ALLE MIE RICHIESTE
- Poca chiarezza e soprattutto troppa fretta nel terminare la chiamata.
- non si riesce a parlare con lo sportello
- Non si prendono carico delle esigenze del cliente.
- Non rispondono mai
- Non mi ha risposto nessuno
- non ho ricevuto informazioni precise relative alla mia richiesta
- Non ho avuto risposta
- non ha individuato il problema
- non cambia nulla
- non è stato risolto il problema posto
- Non è cambiato nulla, l'acqua continua a non essere buona
- Nessuna voglia di ascoltare le problematiche e le spiegazioni, comunicazione a senso unico.
- Molto arroganti
- mancanza di gentilezza e disponibilità nel risolvere le richieste
- maleducazione, scarsa competenza

Call center
Motivi insoddisfazione

- L'acqua dopo dei lavori (sempre rappezzi dovute a rotture tubi) usciva marrone per almeno 1 settimana, invivibile...ci si è limitati a dire che col tempo l'effetto sarebbe andato a svanire...certo se i tubi vengono sistemati e le estremità congiunte vengono immersi nel fango anziché essere sigillati è ovvio che entrino chili di fango durante i lavori...e poi si lavano via in giorni di utilizzo delle tubature....e poi anche senza lavori io uso 2 filtri e li lavo quasi tutte le settimane perché il tubo in strada è ancora in ferro e a lungo andare il filtro diventa marrone...le tratte devono essere tutte uniformi in plastica e i lavori fatti senza sporcare sempre le tubature con kg di fango e feci che i cani e altri animali lasciano lungo i fossi....chi lavora dovrebbe capire che l'acqua on teoria si potrebbe anche bere, non serve solo a lavarsi...
- Evidenziato valvola usurata, chiesta sostituzione, mi è stato risposto " intervento solo in caso rottura" evidenza di mancata programmazione anche su segnalazione del cliente
- Attendo un contatto dal mese di agosto per problemi alla torre idrica tolta nel mese di giugno/luglio.
- arroganza e supponenza

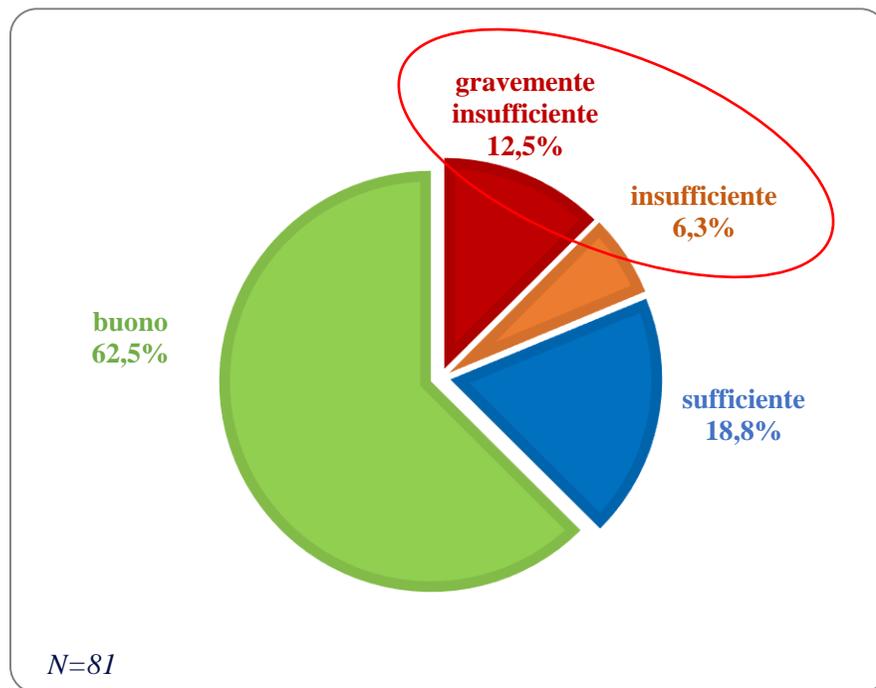
Email Motivi insoddisfazione



1 - 3 = gravemente insufficiente
 4 - 5 = insufficiente
 6 - 7 = sufficiente
 8 - 10 = buono

- Risposte non corrette
- La vostra mail mi arriva nella casella di spam
- Risposta inadeguata
- Risposta generica
- Poca chiarezza nelle risposte via mail, che sono risultate chilometriche e con l'utilizzo di termini troppo specifici per il cliente che non conosce i dettagli tecnici. Poca chiarezza anche su come comportarsi, molte cose date per scontate.
- Perché il problema dell'acqua persiste ancora
- Ritardi ed inconcludenti
- Rimbalzano i clienti che si lamentano e basta senza risolvere alcun problema
- Non ho risolto il problema. Avevo chiesto una verifica dei consumi in quanto le fatture degli ultimi 4 anni mi sono sempre sembrate troppo elevate
- Le vostre email arrivano nella casella di spam
- Sono passati due anni circa, non credo di aver mai ricevuto risposta
- Ritardo risposta di 3 settimane dopo vari solleciti
- RISPOSTA PER NIENTE ESAUSTIVA RIGUARDO LE MIE PROBLEMATICHE. COMPLETAMENTE FUORVIANTE. RISPOSTA CON COPIA E INCOLLA DA ALTRE LETTERE INVIATE SUPPONGO.
- Perché il problema non dipendeva ne da me ne dalla mia banca ma semplicemente mi davate i codici sbagliati voi e non c'era verso di risolverlo...mi riferisco alla domic. bancaria andata avanti così per un anno.
- Non mi ha risposto nessuno
- Assolutamente servizio INDECENTE!!!

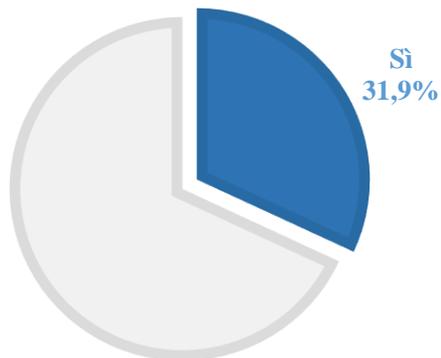
Sportello Motivi insoddisfazione



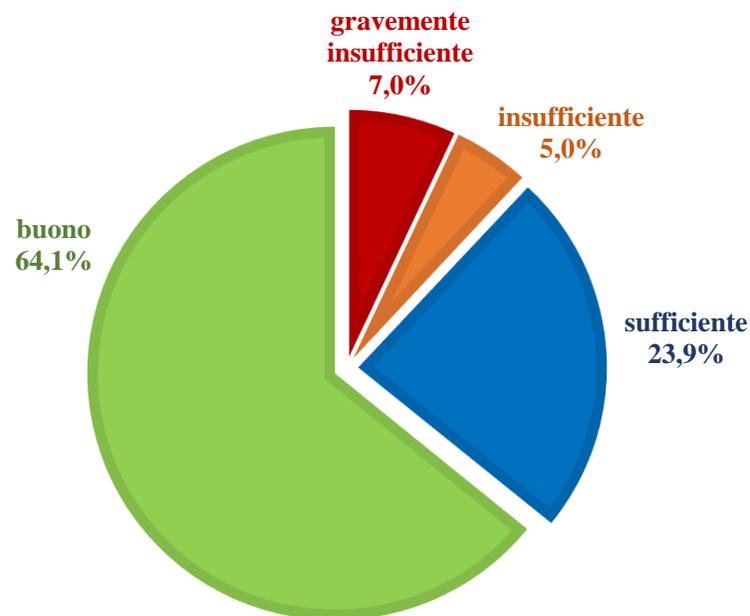
1 - 3 = gravemente insufficiente
 4 - 5 = insufficiente
 6 - 7 = sufficiente
 8 - 10 = buono

- Vengono fatte richieste documentali per voltura contratti assolutamente anacronistiche e non paragonabili con altre aziende di settore molto più snelle e meno fiscali.
- Un po' vaghi e frettolosi...
- Sono andata là per cambiare intestazione dell'utenza, ma non c'è stato verso; ricevo anche le bollette del vecchio intestatario.
- Risposte evasive e non abbiamo ancora risolto il modo di pagamento
- Poca disponibilità al colloquio
- poca chiarezza
- Non è normale in un anno di avere 2 conguagli uno a dicembre e poi a marzo . A fine anno bolletta sui 100€ non ricordo preciso poi a marzo arriva l'altra da 170€ pure con storno dentro siamo a casa di 60 m quadri e siamo persone grandi . Non so che consumo enorme abbiamo ? Bollette sono poco chiare storni, avanzi da solo non riesci a capire niente. Un'altra cosa . Perché nel 2005 ho pagato 23 € deposito cauzionale e adesso in bolletta ho visto altri 45€ di deposito PERCHÉ? Chiami per spiegazione e anche allo sportello sono stata - ti dicono che le bollette sono giusti che ci sono stati aumenti e basta . Mettiti l'anima in pace e paghi. Siete l'unico fornitore per il nostro paese quindi concorrenza non c'è. Se uno non è soddisfatto dell'acqua che è piena di calcare e peggiorata molto in questo aspetto da 16 anni vivo in questa casa e vedo la differenza poi spesso è sporca... Non parliamo del servizio ! Ma sei costretto e se vuoi acqua in casa te la tieni come è, paghi quello che ti mandano, non hai scelta devi stare con EmiliAmbiente e basta. Adesso dò le letture vediamo se ci sarà differenza?
- La Sig.ra era veramente altezzosa e arrogante!!
- La cordialità

NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA SUA FAMIGLIA HA MAI AVUTO MOTIVO DI PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?

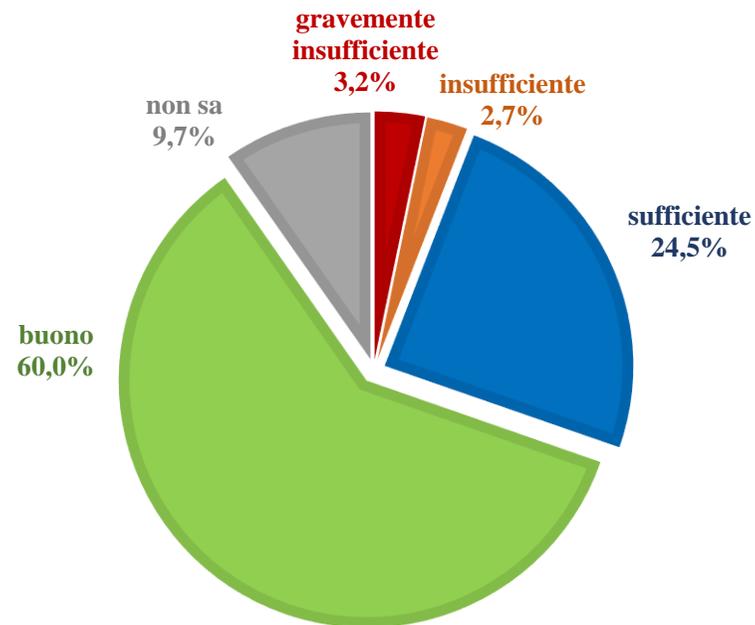


E CHE VOTO DAREBBE ALLA FACILITÀ CON CUI È POSSIBILE PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?

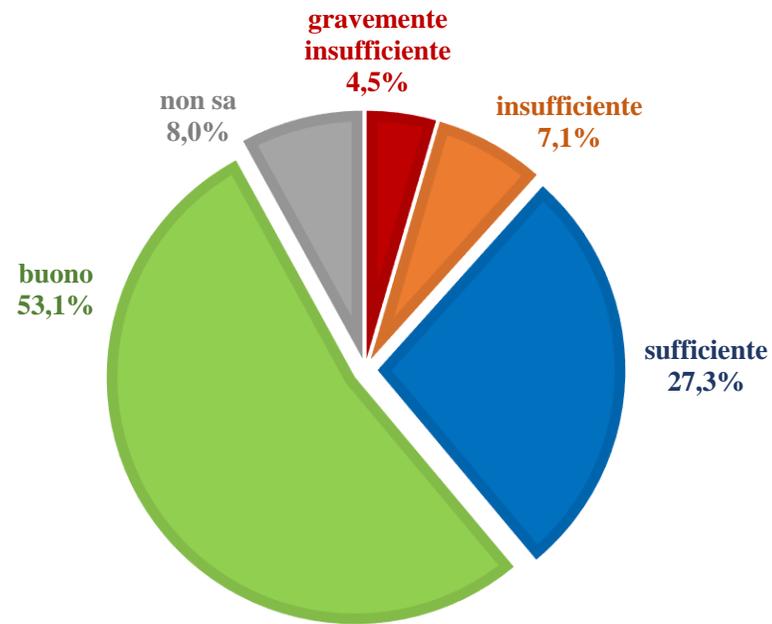


N=349

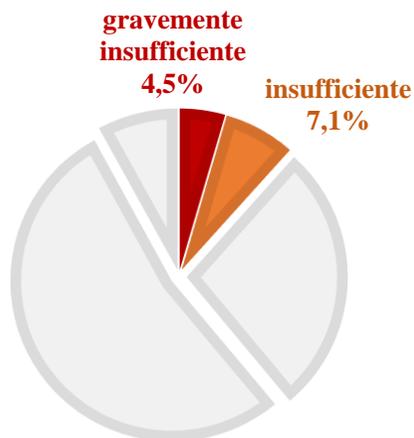
E CHE VOTO DAREBBE ALL'IMPEGNO E ALLA CORTESIA CON CUI SI COMPORTA IL PERSONALE DELL'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?



E CHE VOTO DAREBBE ALLE INFORMAZIONI CHE VENGONO FORNITE AI CITTADINI IN MERITO AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA?

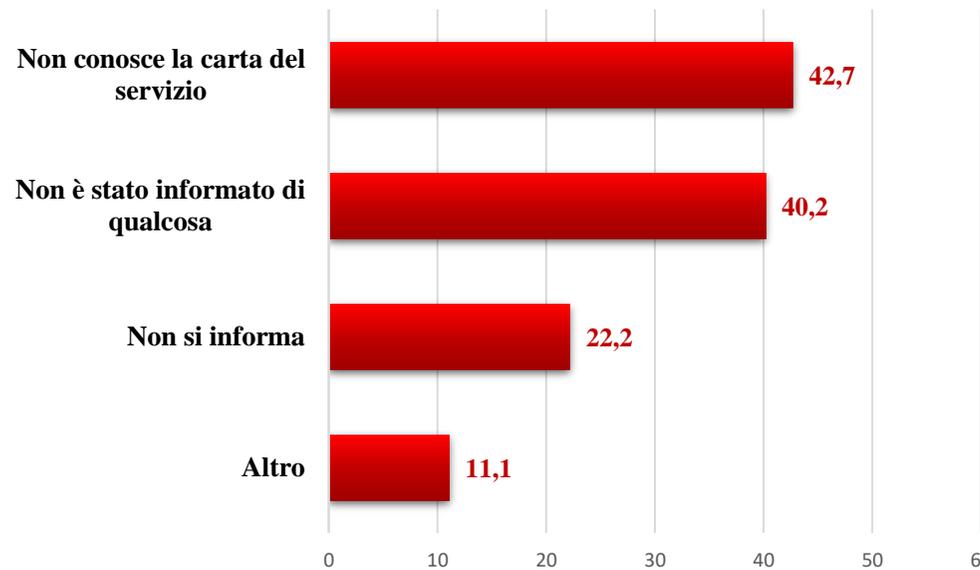


E CHE VOTO DAREBBE ALLE INFORMAZIONI CHE VENGONO FORNITE AI CITTADINI IN MERITO AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA?



Valori percentuali
possibili più risposte
N=127

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

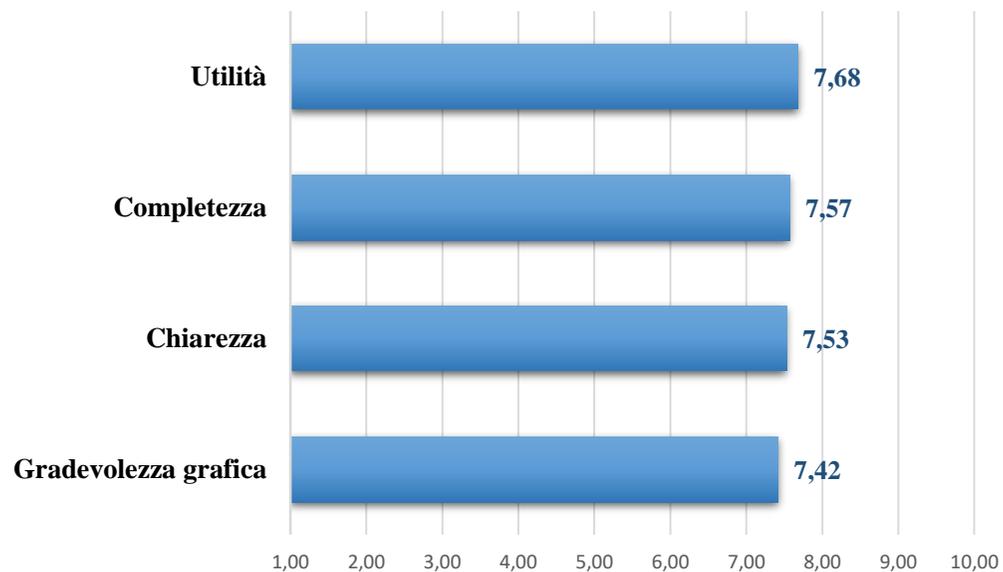


NELL'ULTIMO ANNO, HA CONSULTATO IL
NOSTRO SITO WEB?



*N=364;
Valore medio;
scala 1:10*

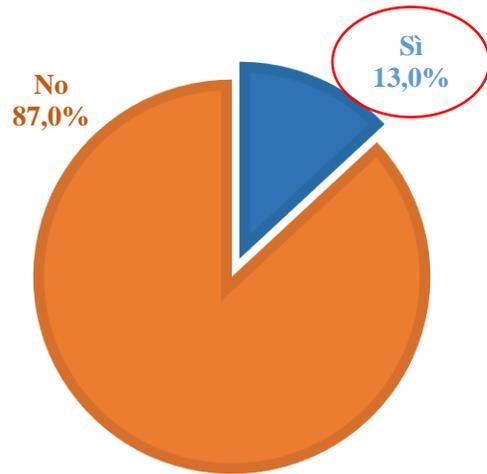
VALUTAZIONE INFORMAZIONI CONTENUTE
PER:



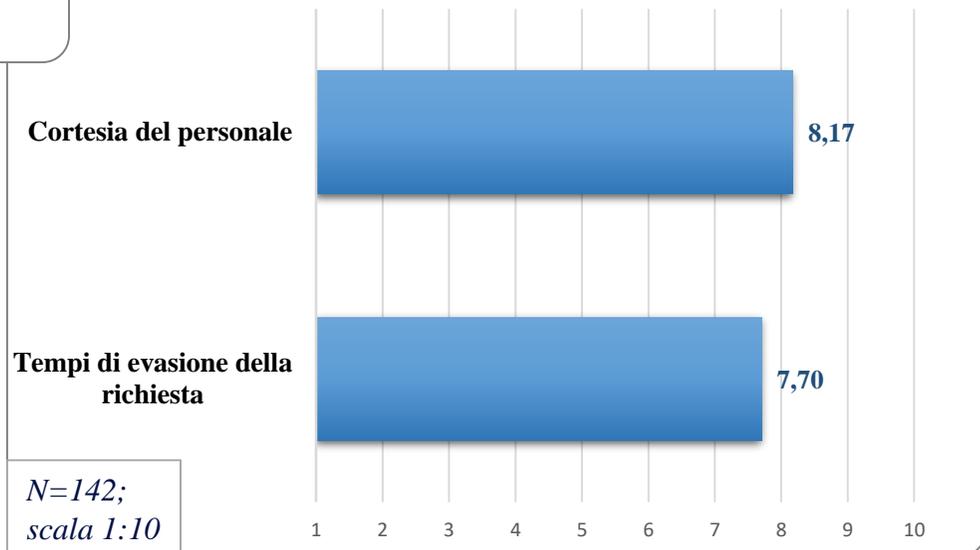
**QUALITÀ DEL
SERVIZIO ALL'UTENZA**



NELL'ULTIMO ANNO, HA PRESENTATO UNA RICHIESTA DI SERVIZIO PRESSO L'AZIENDA?

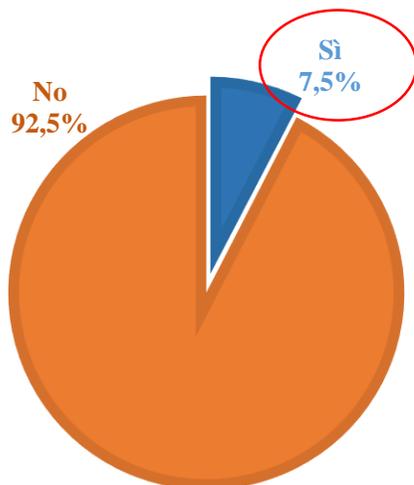


COME VALUTA:

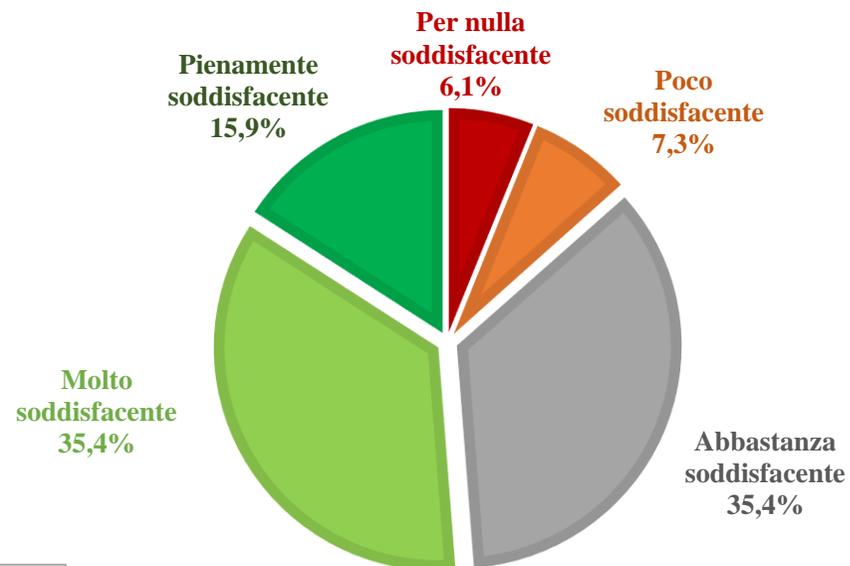


*N=142;
scala 1:10*

NELL'ULTIMO ANNO, HA MAI CONTATTATO IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO?

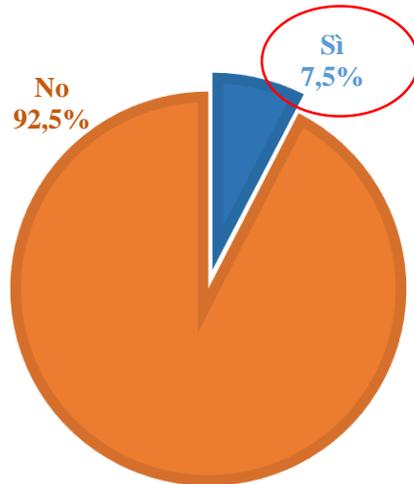


COME HA TROVATO LA RISPOSTA FORNITA DAGLI OPERATORI?

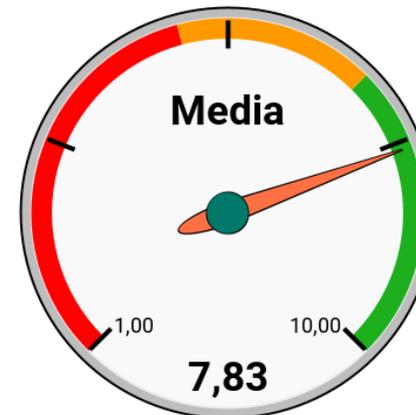


N=82

NELL'ULTIMO ANNO, HA MAI CONTATTATO
IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO?



Quanto è stato soddisfatto dalla prontezza
dell'intervento dei nostri tecnici?

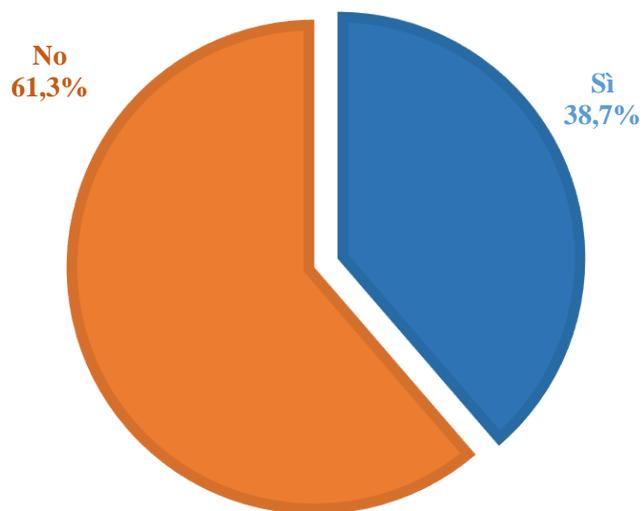


N=82;
scala 1:10

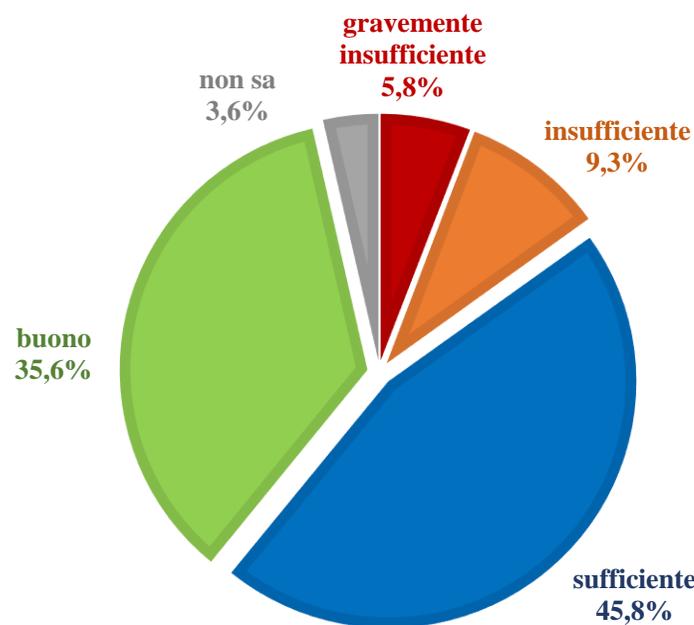
**QUALITÀ DEL
SERVIZIO BILLING**



**RISPETTO ALLO SCORSO ANNO È MIGLIORATA LA
COMPRESIBILITÀ DELLA BOLLETTA?**

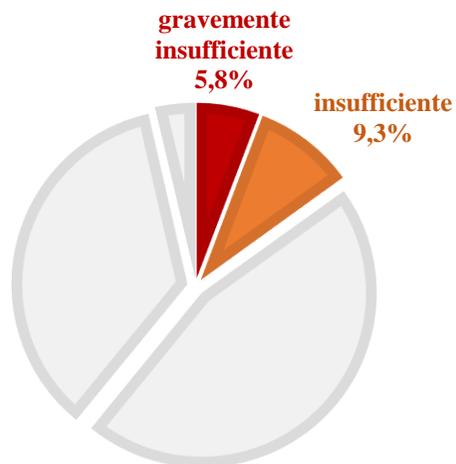


E CHE VOTO DAREBBE ALLA COMPRESIBILITÀ DELLA BOLLETTA DELL'ACQUA CHE LE VIENE RECAPITATA A CASA?

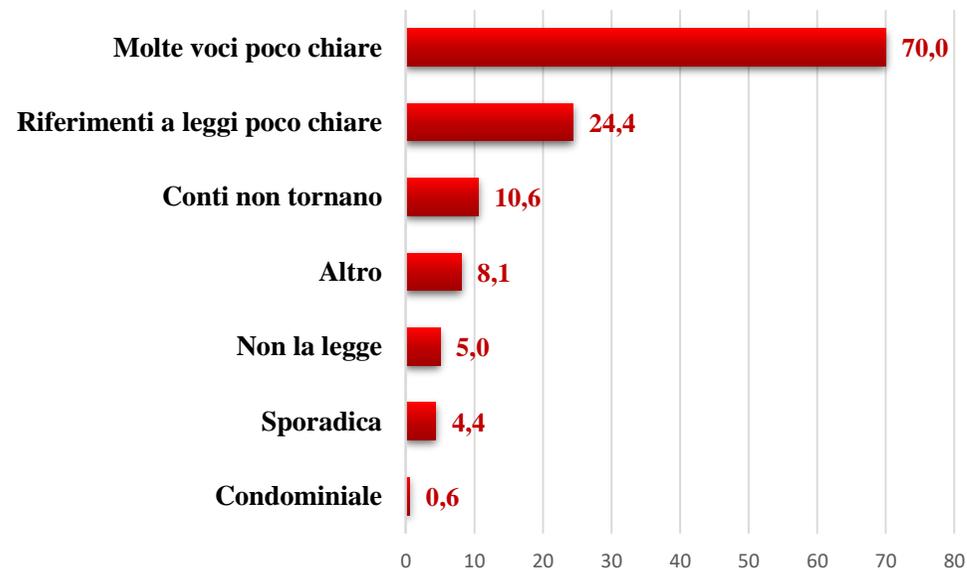


1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono

E CHE VOTO DAREBBE ALLA COMPRESIBILITÀ DELLA BOLLETTA DELL'ACQUA CHE LE VIENE RECAPITATA A CASA?

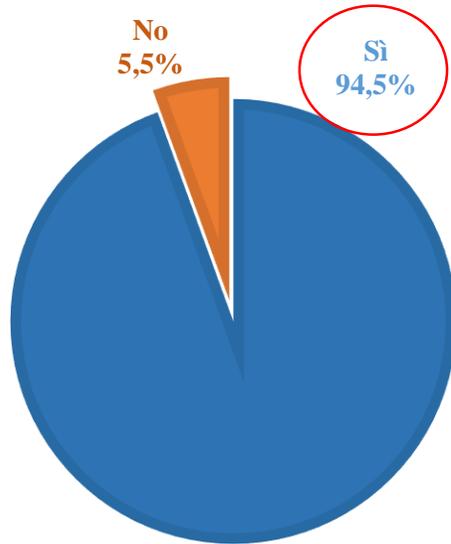


MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

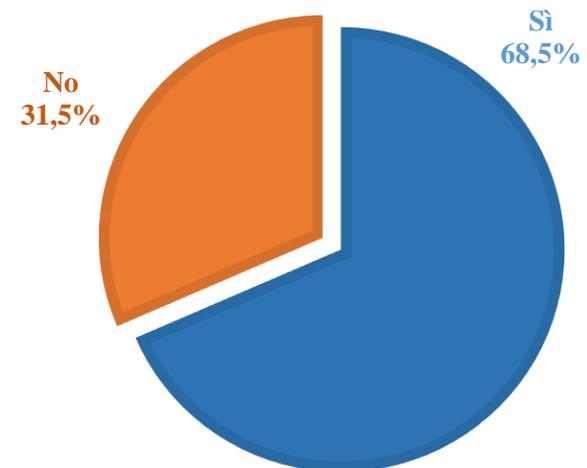


Valori percentuali
possibili più risposte
N=165

SA COSA È LA DOMICILIAZIONE BANCARIA?

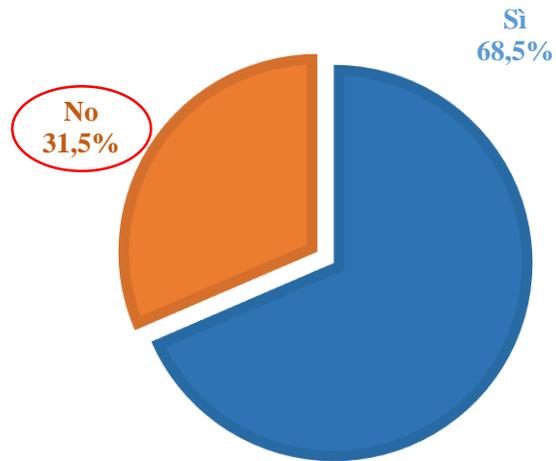


LA UTILIZZA?



N=1.034

LA UTILIZZA?



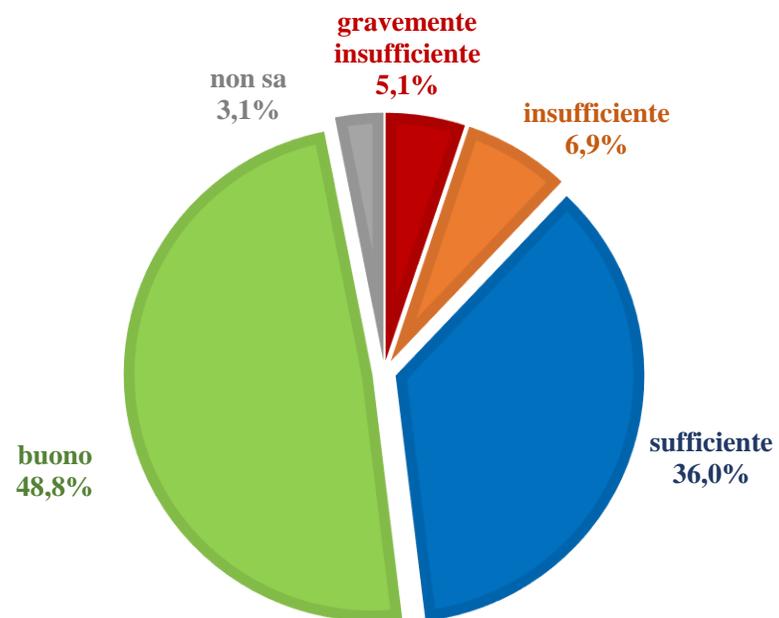
N=1.034

MOTIVI NON UTILIZZO

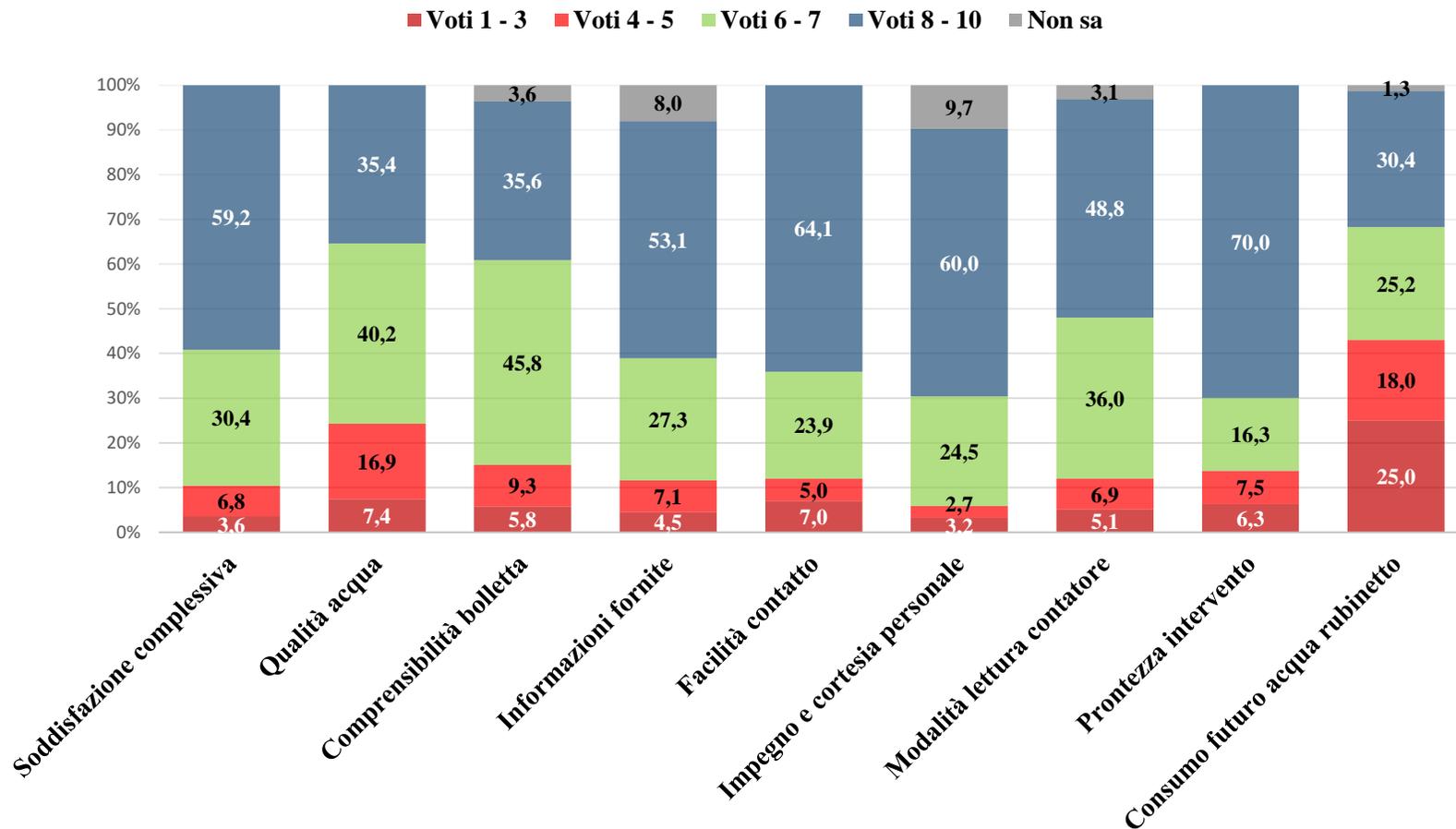


N=326

CHE VOTO DAREBBE ALLA MODALITÀ DI LETTURA DEL CONTATORE DA PARTE DI EMILIAMBIENTE?



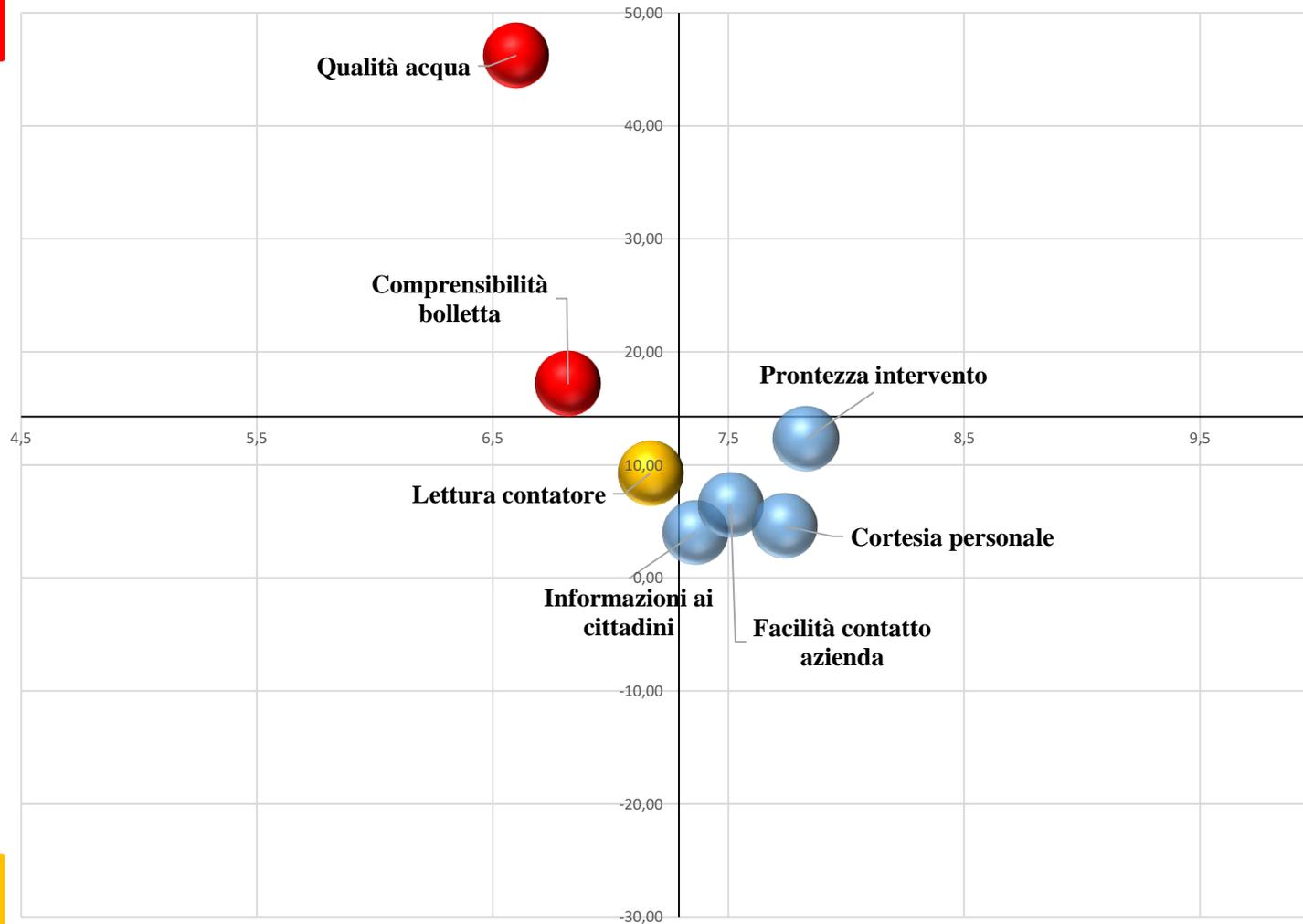
*1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono*



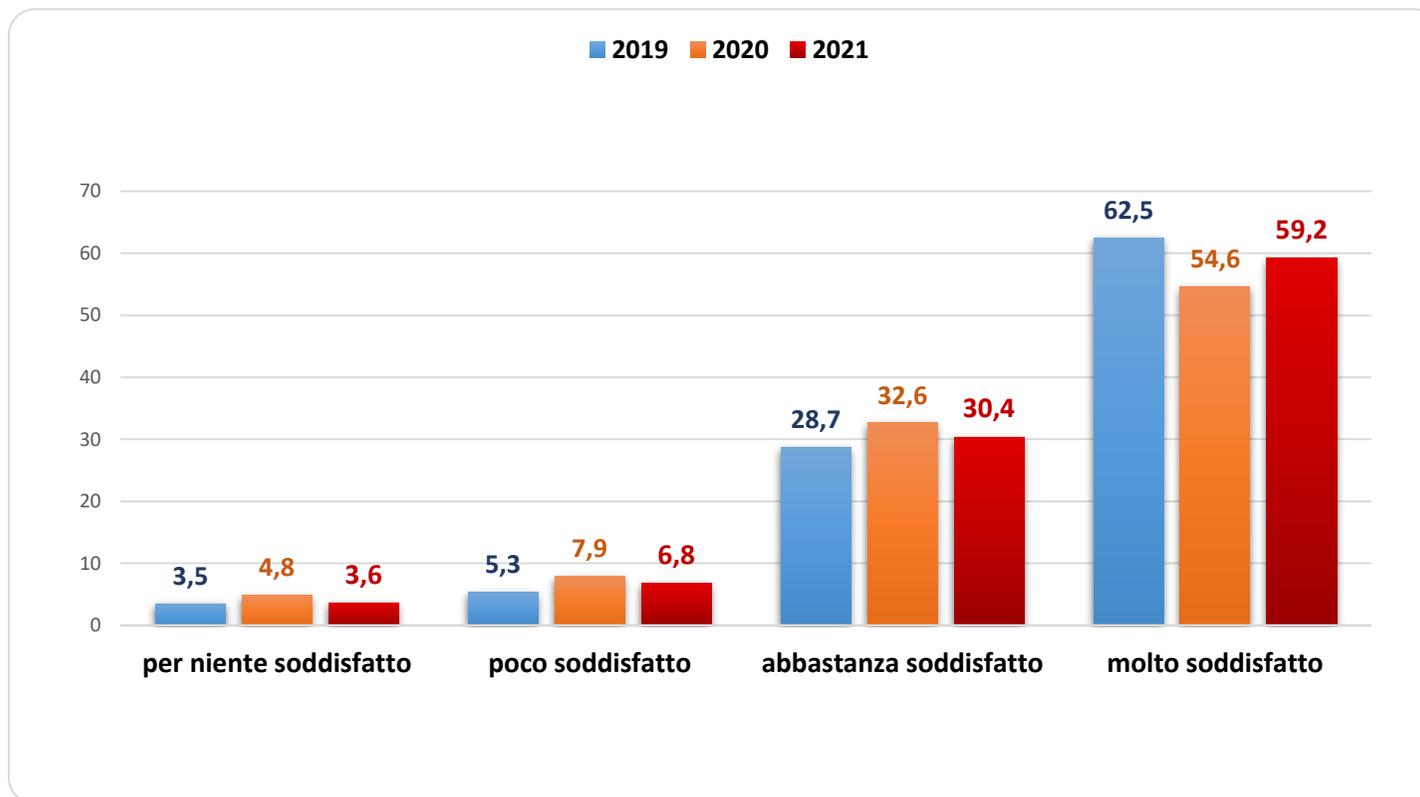
Valori percentuali

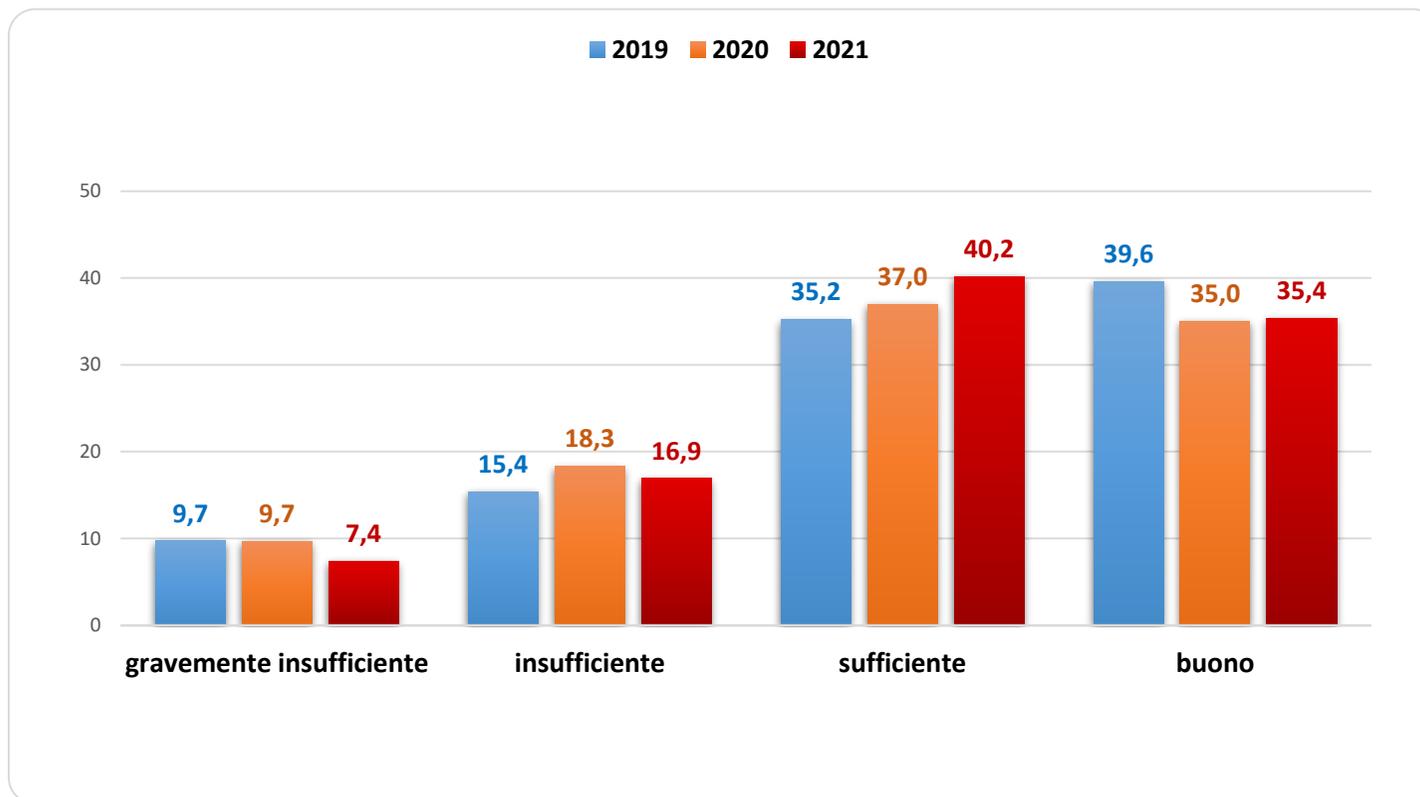
Fattori	Valutazione media	Importanza
Qualità acqua	6,60	46,22
Comprensibilità bolletta	6,82	17,16
Informazioni ai cittadini	7,36	4,00
Facilità contatto azienda	7,51	6,47
Cortesìa personale	7,74	4,58
Lettura contatore	7,17	9,27
Prontezza intervento	7,83	12,28

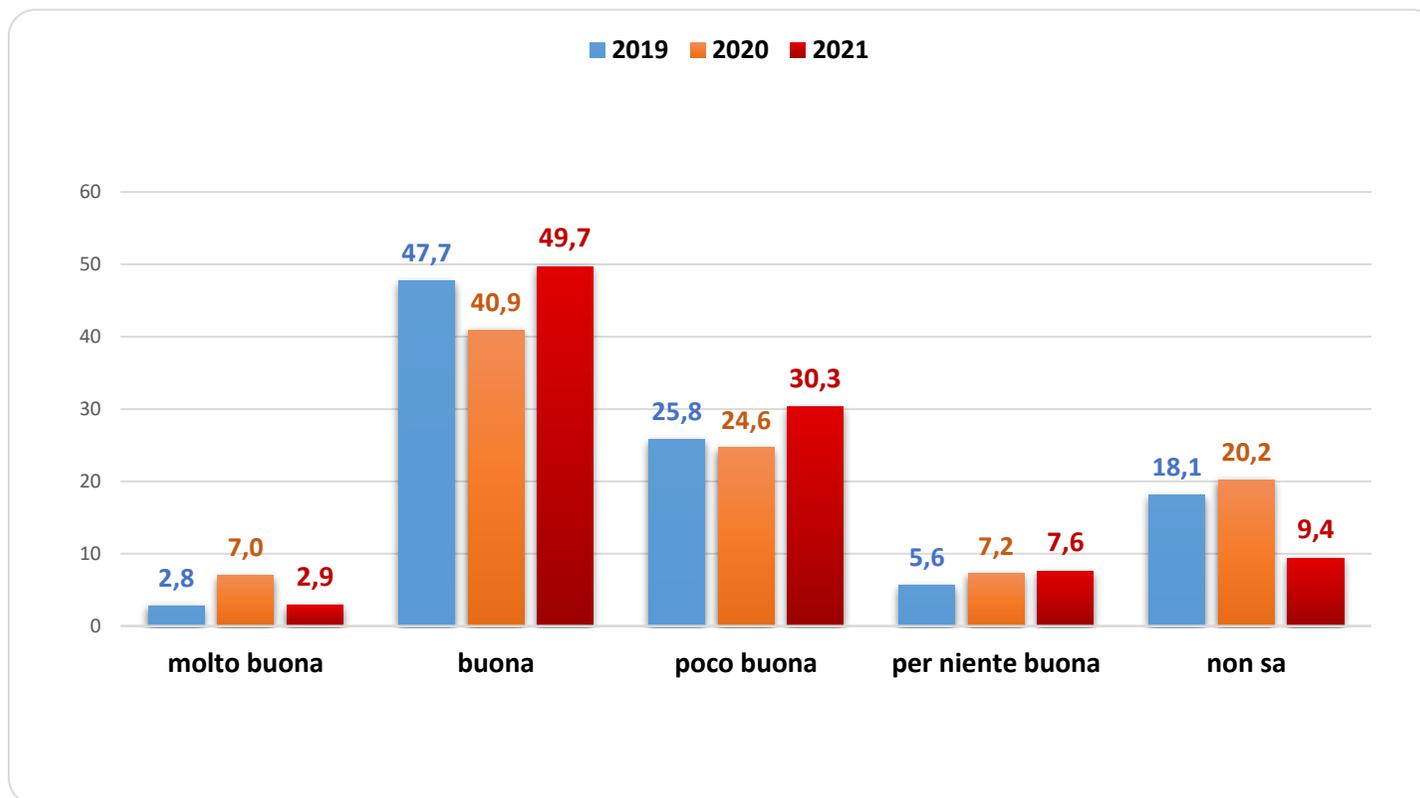


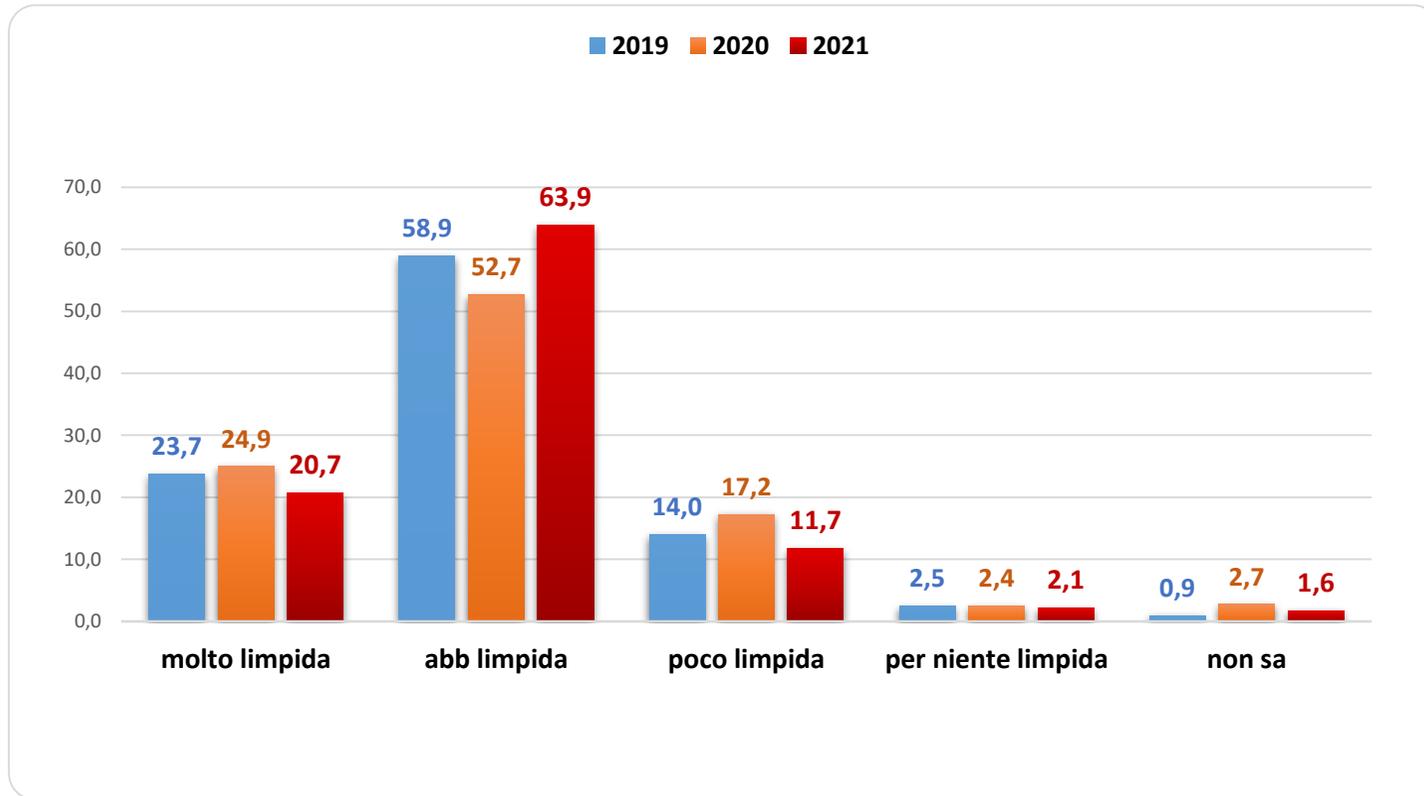


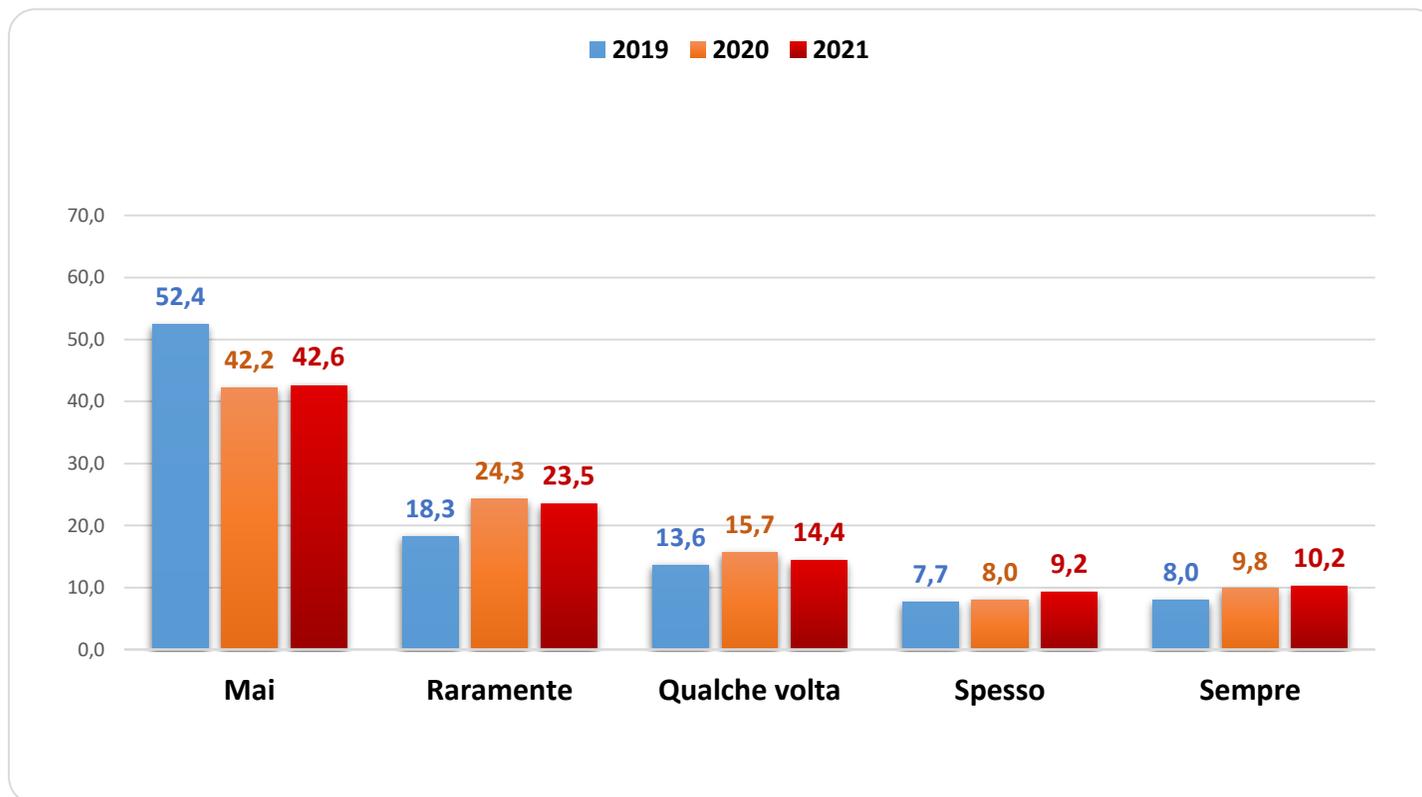
CONFRONTI ANNUALI

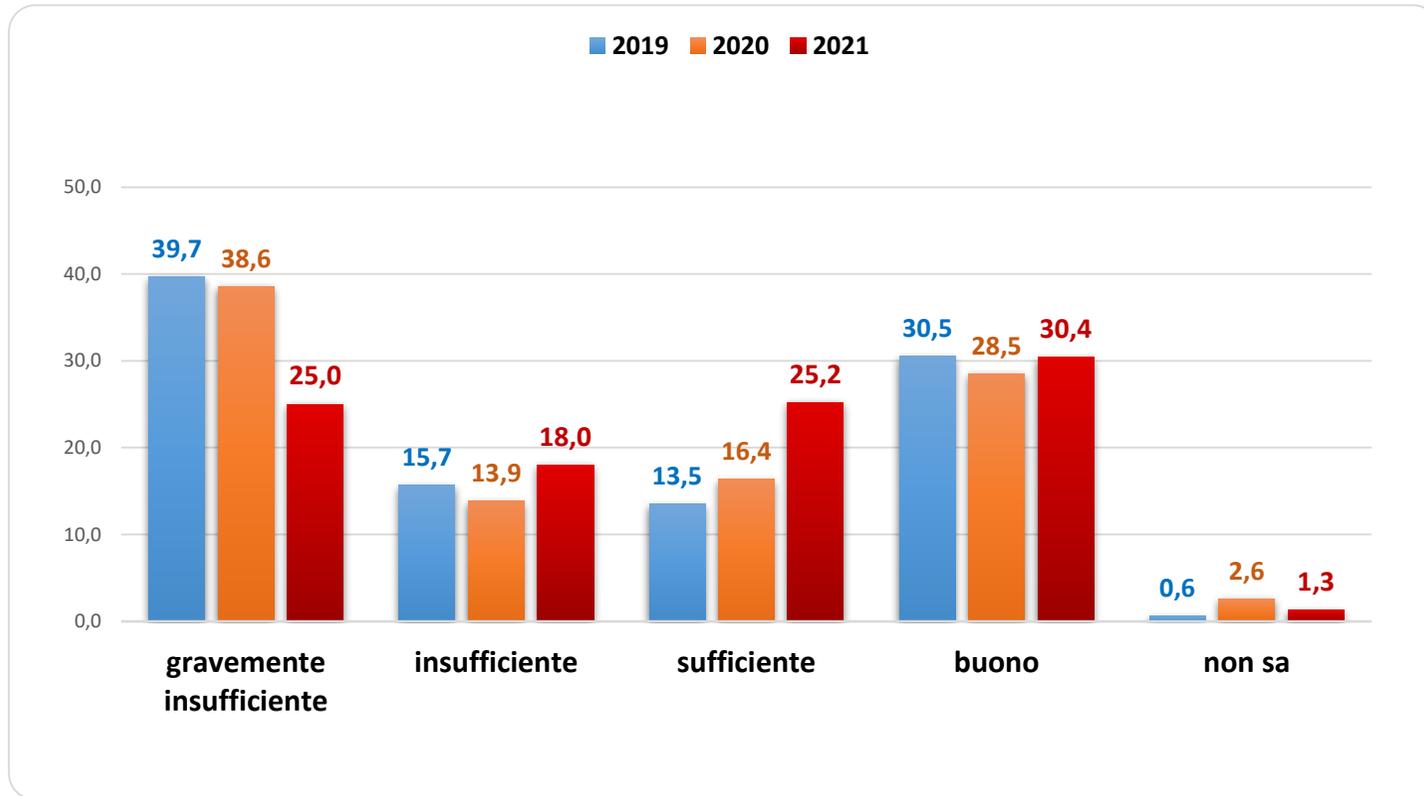


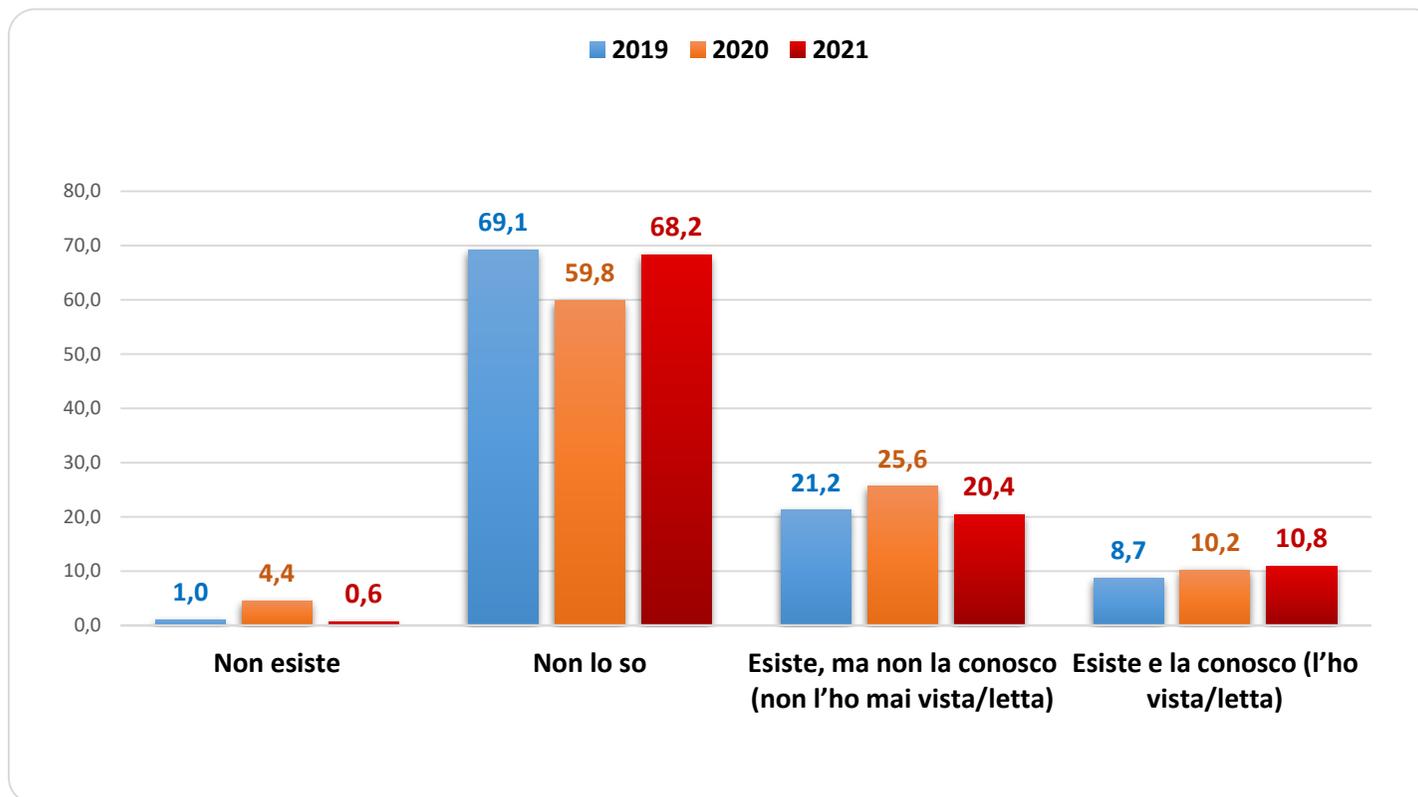


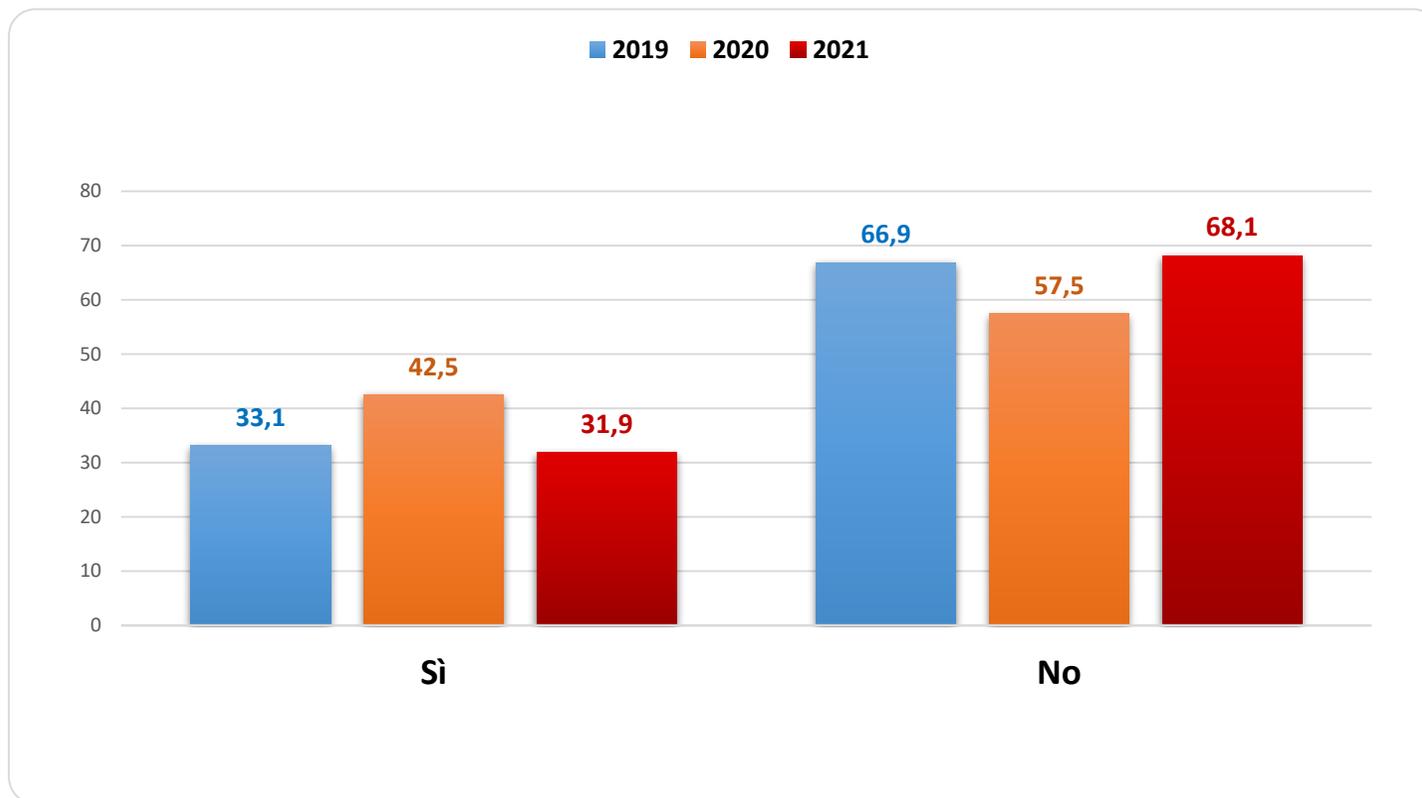


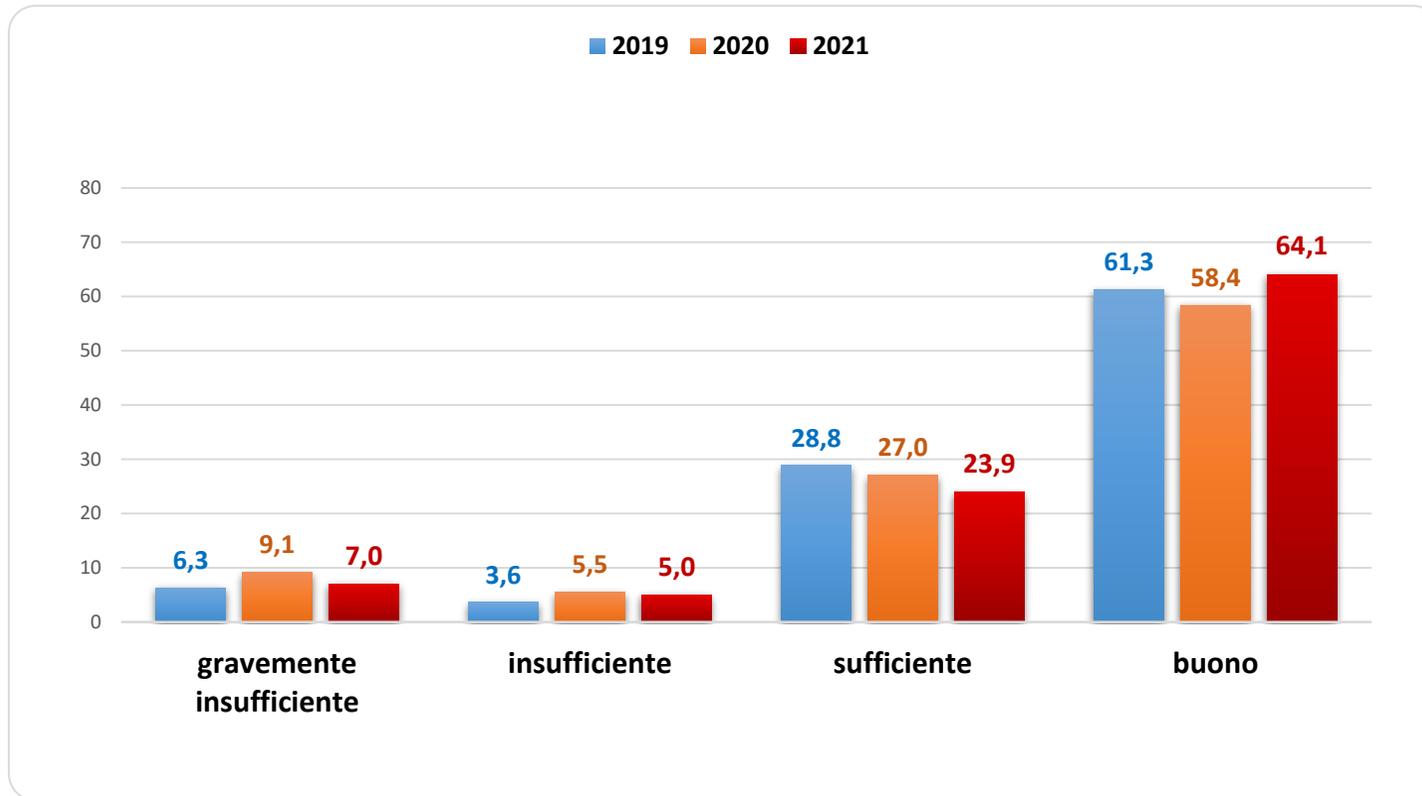


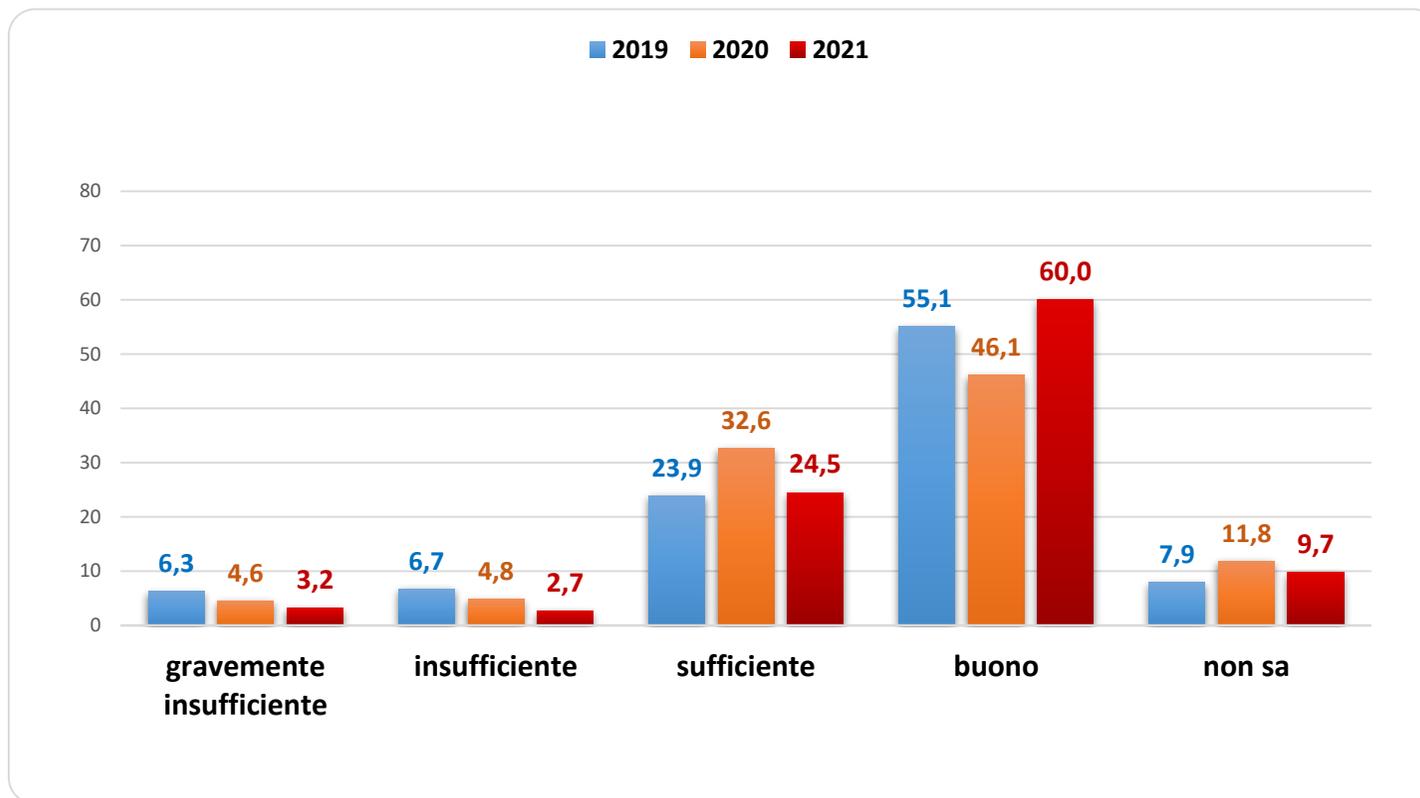


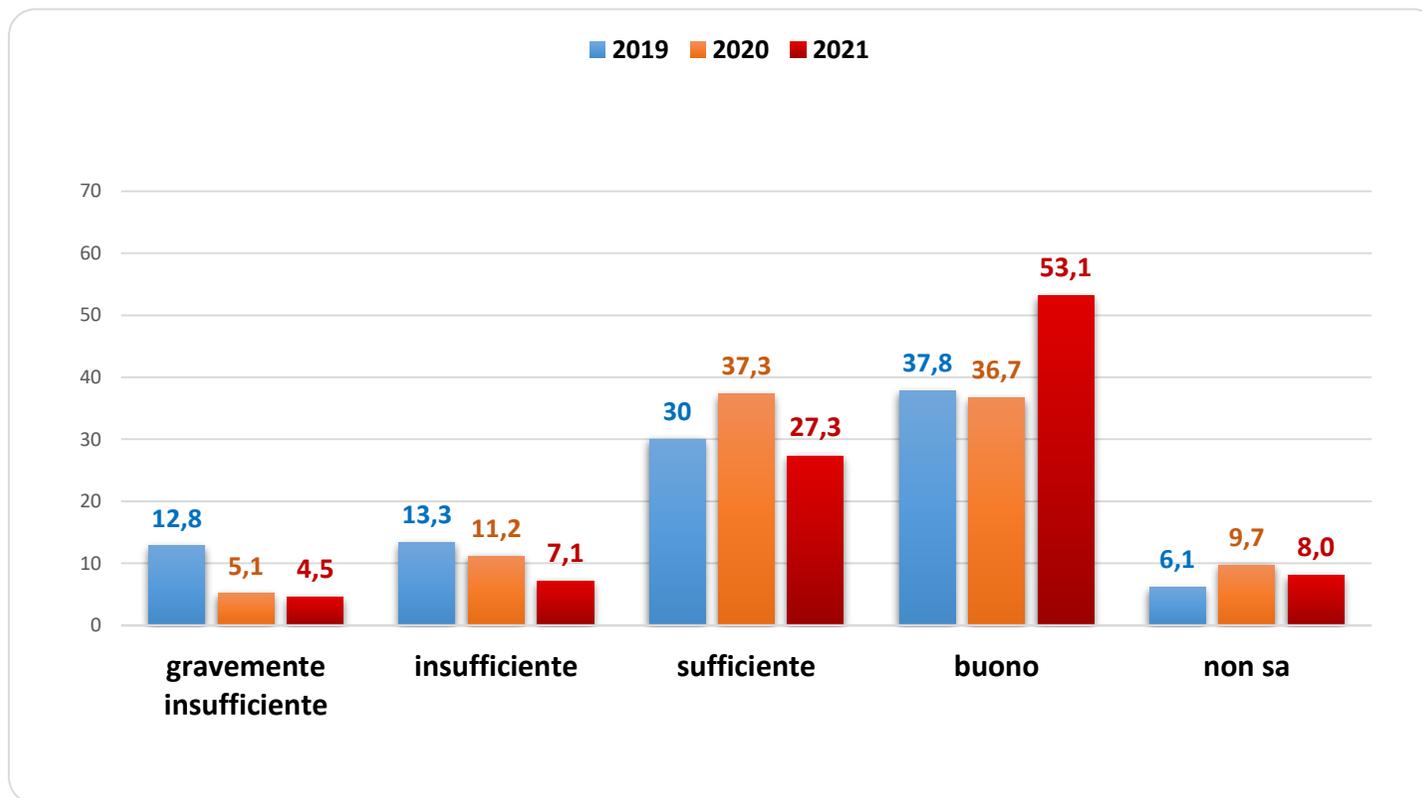


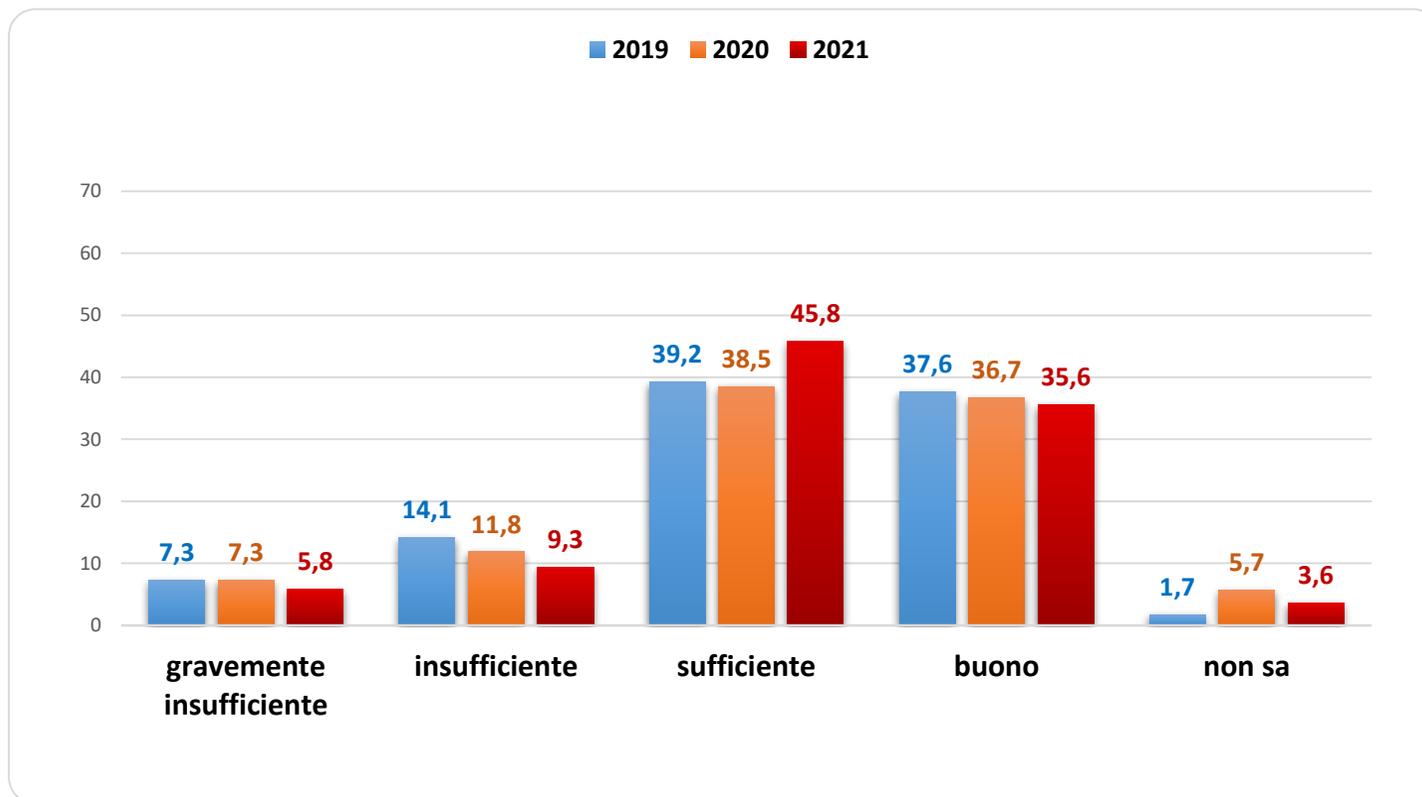


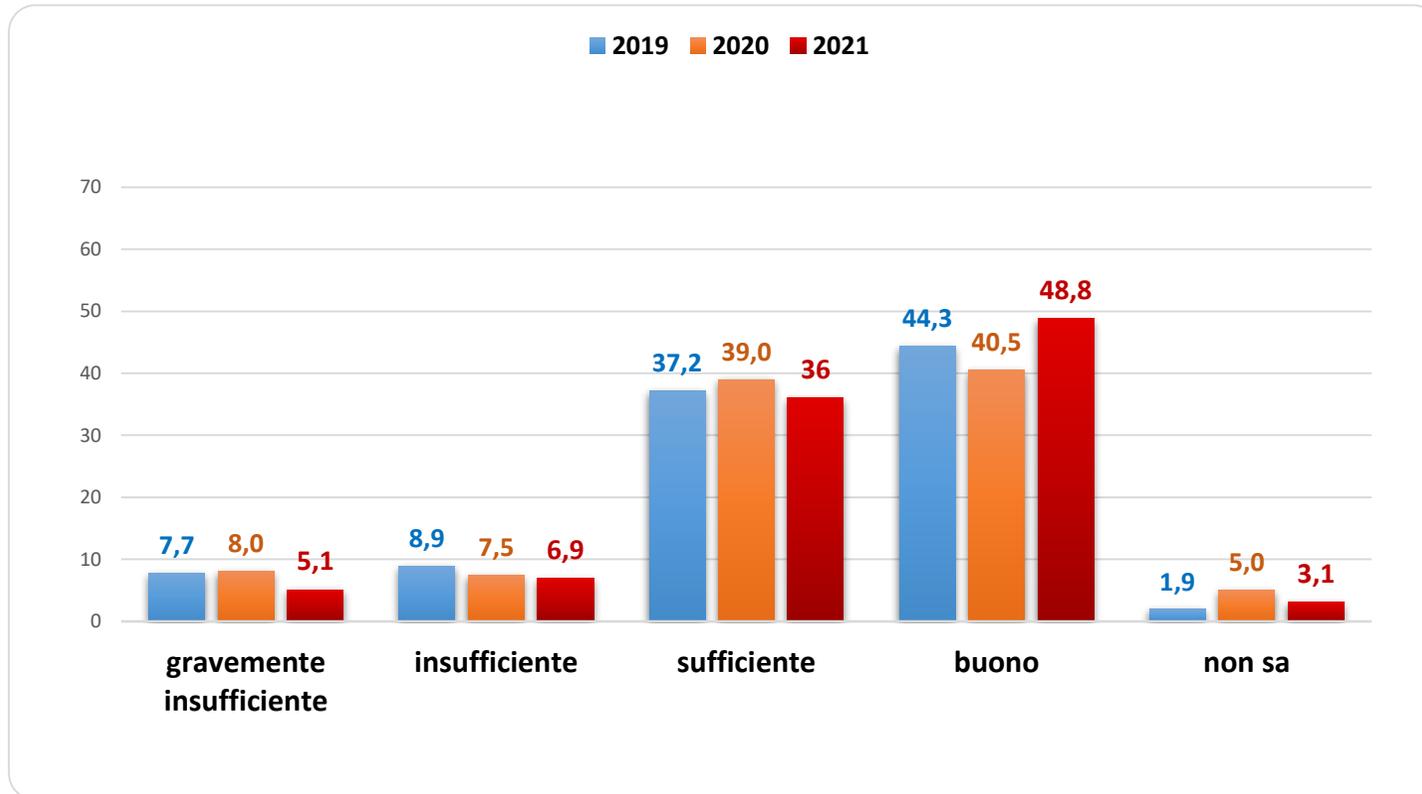


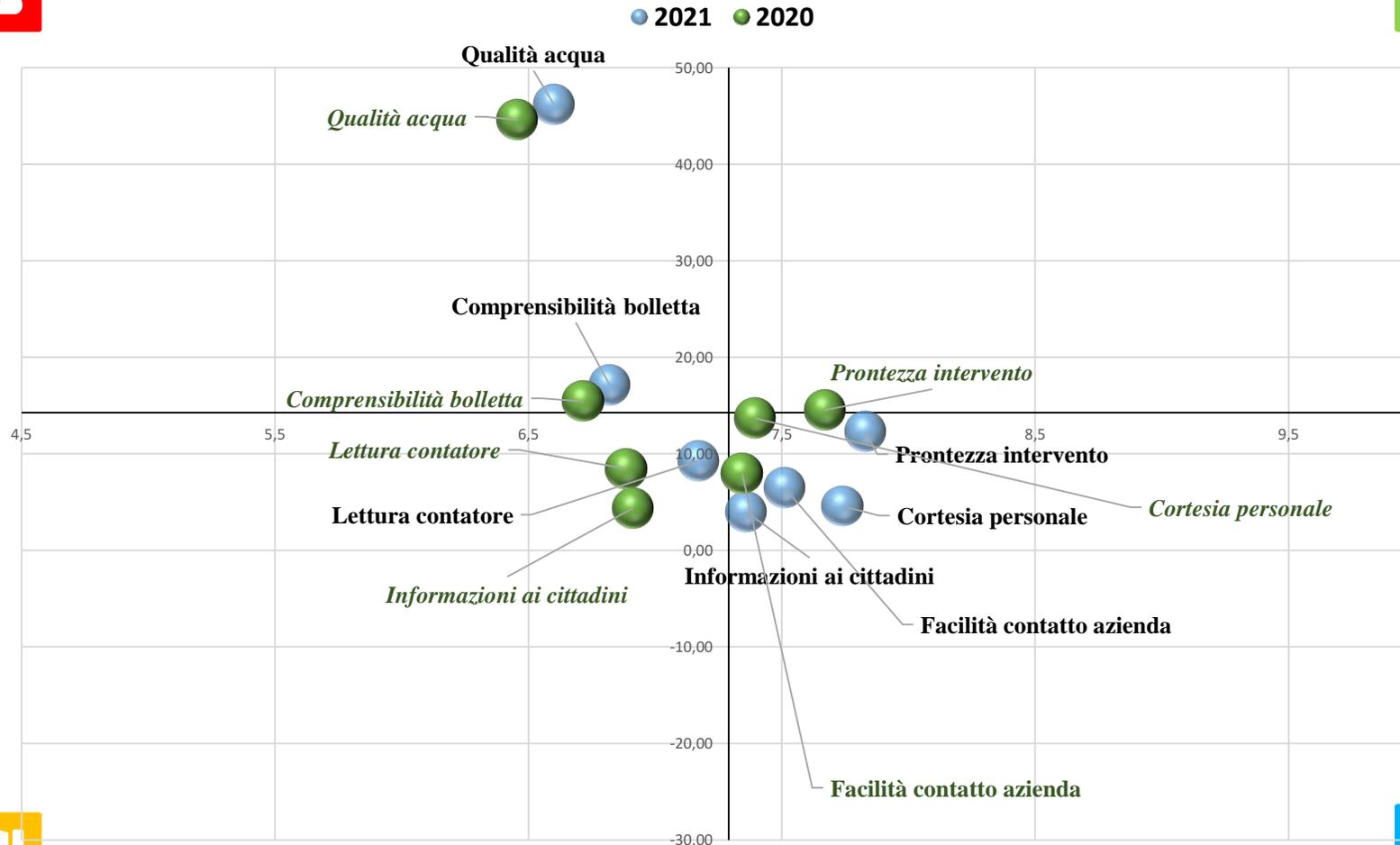


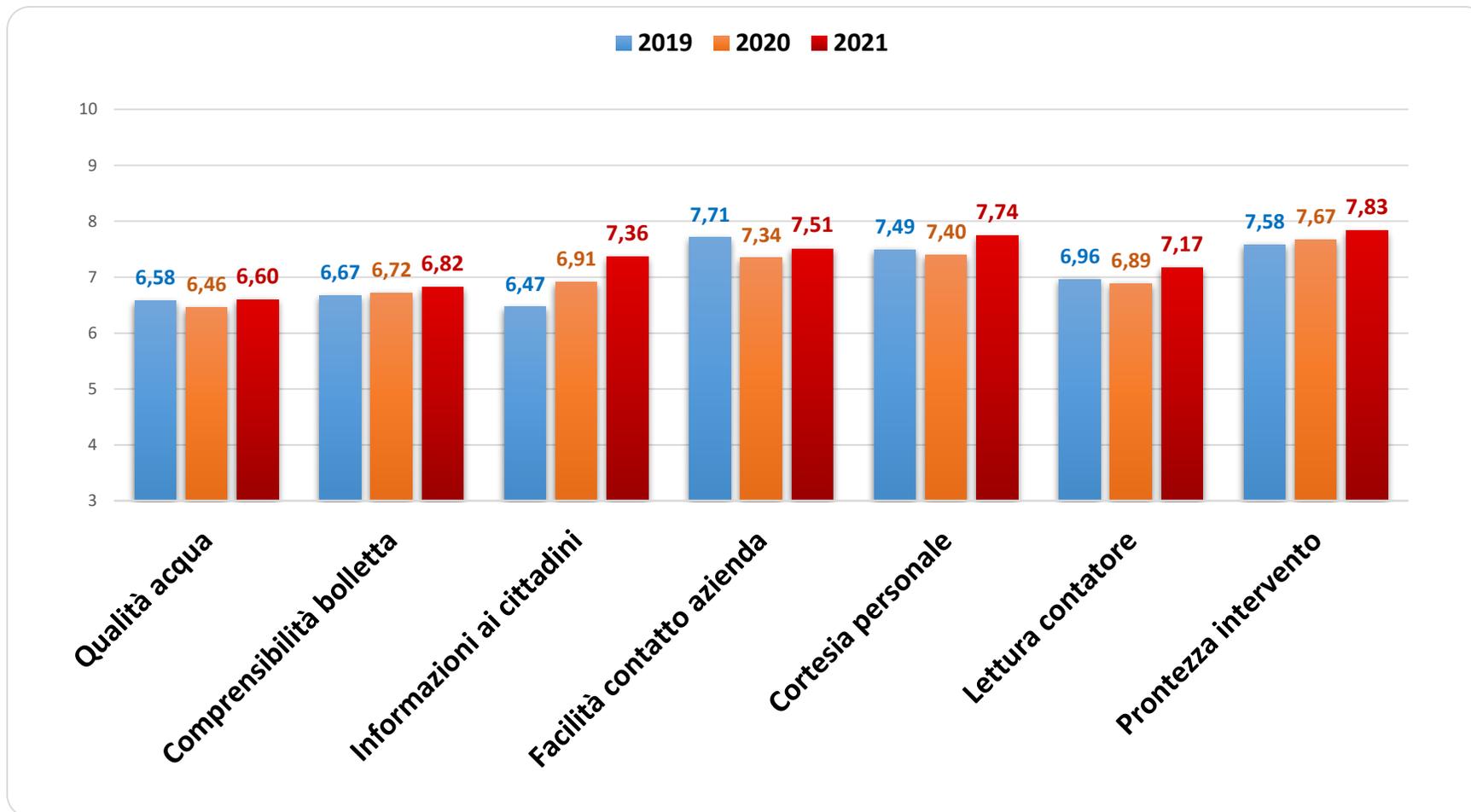


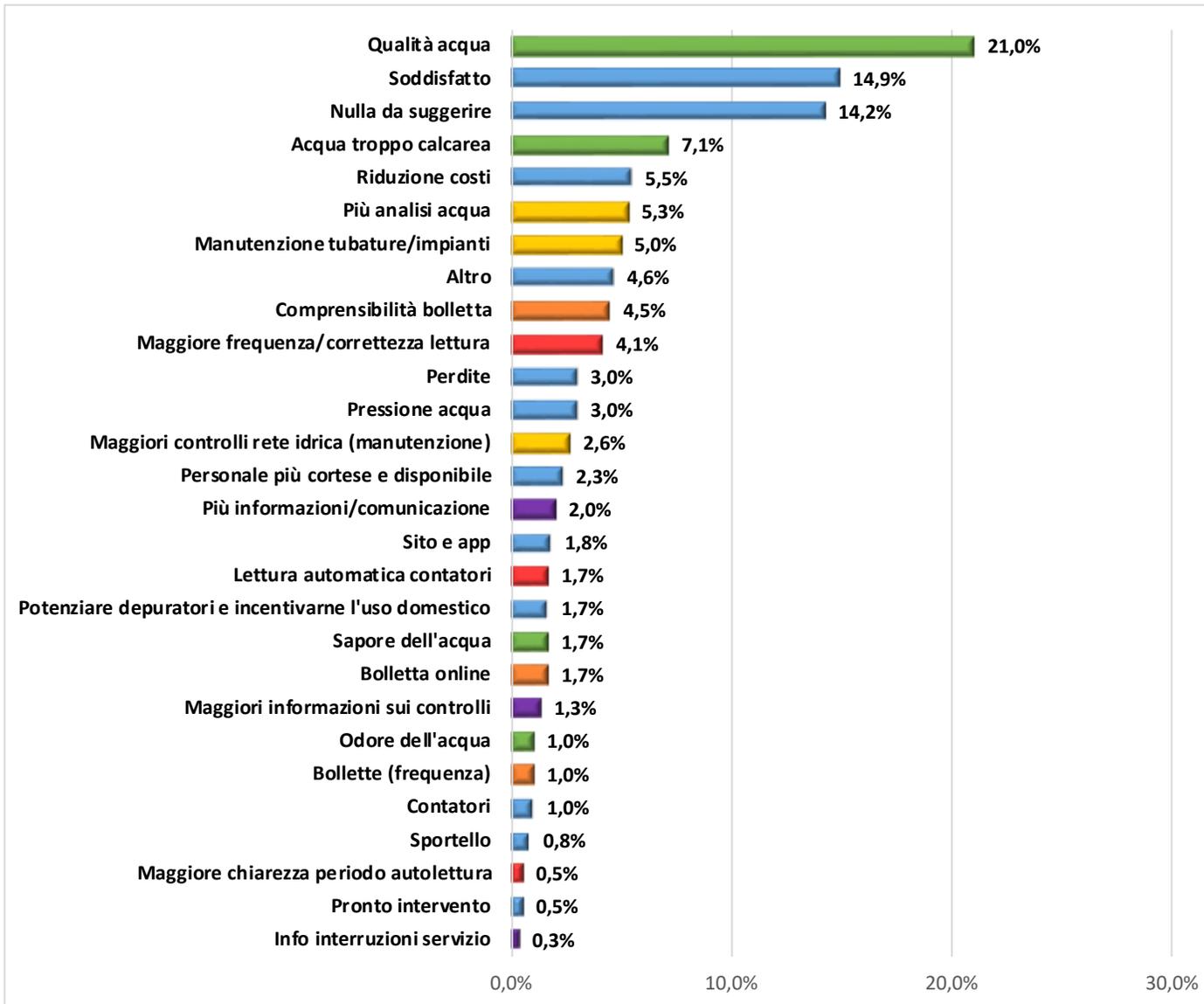












Valori percentuali

PRINCIPALI AREE DI INTERVENTO

Qualità dell'acqua
30,8

Controlli/analisi
12,9

Bolletta
7,2

Lettura contatore
6,3

Informazioni/comunicazione
3,6

- Da un'analisi dei dati raccolti dagli utenti emerge che il **livello di soddisfazione complessivo** dei servizi forniti è positivo: il punteggio è di 7,52 (scala 1:10) (7,39 nel 2020).
- Diminuisce in particolare la quota di coloro che si dichiara **poco o per nulla soddisfatto** del servizio (10,4 vs 12,7%).
- In riferimento all'**acqua e alla sua qualità** si registra un lieve miglioramento rispetto al 2020 (da 6,46 nel 2020 a 6,60 nel 2021).
- In particolare si riduce la quota di coloro che attribuisce un livello di insufficienza o di grave insufficienza alla qualità dell'acqua, passando dal 28% al 24,3% (-3,7%).
- Più del 50% degli utenti ascoltati dichiara che l'acqua ha un sapore buono o molto buono (52,6 vs 47,9) e solo il 13,8% del campione si lamenta della limpidezza dell'acqua (poco o per nulla limpida).

- Coloro che esprimono insoddisfazione (voti da 1 a 5, scala 1:10) lamentano principalmente la **presenza di calcare** nell'acqua (61,3%).
- Questo dato risulta essere maggiore rispetto al 2020 in cui la quota di "lamentele" in riferimento a questo aspetto si fermava al 36,3%. Intervenire per migliorare questa componente pare quindi utile.
- Questo dato trova conferma anche in quanto espresso nel campo suggerimenti, in cui il 7,1% di coloro che rilasciano delle indicazioni, richiedono un intervento in tal senso.
- Rimane stabile rispetto al 2020 la quota di coloro che dichiarano di **non bere "mai"** l'acqua del rubinetto (42,6% nel 2021, 42,2% nel 2020). Risulta invece in incremento la **disponibilità nel bere in futuro** l'acqua del rubinetto: la percentuale di coloro che si dichiarano disponibili (buona e sufficiente) sale a 55,6%, rispetto al 2020, in cui si fermava al 44,9% (+10,7).

- I due aspetti che vengono valutati come più **importanti** si confermano:
 - ❑ la **qualità dell'acqua** e
 - ❑ la **comprensibilità della bolletta**.
- Sull'ultimo aspetto in particolare emergono indicazioni spontanee anche alla richiesta di suggerimenti. Oltre che maggiore chiarezza, viene chiesta anche una frequenza di lettura dei contatori più elevata, per non avere grosse oscillazioni nel prezzo da pagare.

- Nel 2021 diminuisce la quota di utenti che ha avuto la necessità di **contattare l'azienda** (31,9% rispetto al 42,5% del 2020).
- Il mezzo di contatto utilizzato in misura maggiore rimane il servizio di call center commerciale (54,5%), seguito dall'email (43,3%).
- Lo sportello, canale di contatto principale nel 2019, viene scelto come modalità di contatto solo dal 23,2% degli utenti.
- La soddisfazione di coloro che si sono rivolti ad EmiliAmbiente risulta positiva, indipendentemente dal canale utilizzato (tutte valutazione superiore al 7).
- Il **contatto tramite call center** rimane però, seppur in incremento rispetto al 2020, il canale che ottiene una soddisfazione minore (7,06 rispetto a 6,90 nel 2020). In particolare gli utenti lamentano una scarsa empatia da parte degli operatori e una insufficiente presa in carico del problema sottoposto.

<https://sites.google.com/a/teseo-research.it/cs-emiliambiente/>



TESEO

MARKETING RESEARCH