



# *Customer Satisfaction Utenti* *2025*

- **Presentazione risultati –**  
*Febbraio 2026*

## TESEO

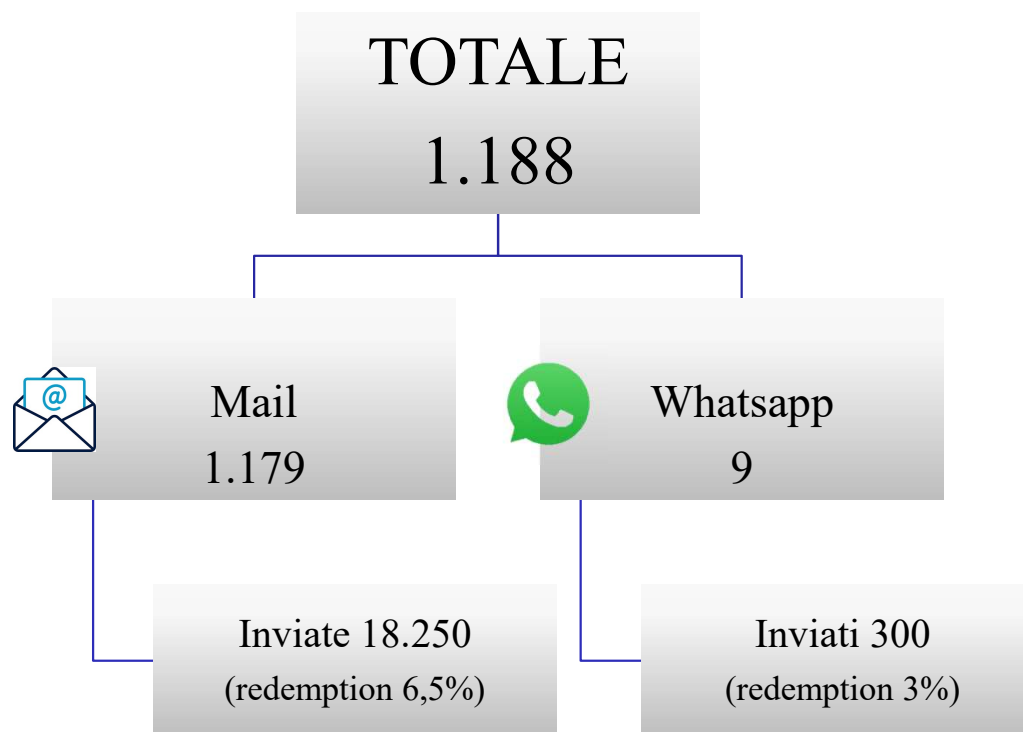
MARKETING RESEARCH

- 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.



Si è scelta l'adozione di una metodologia integrata, grazie all'utilizzo di:

- Inviti via mail
- Invii tramite Whatsapp



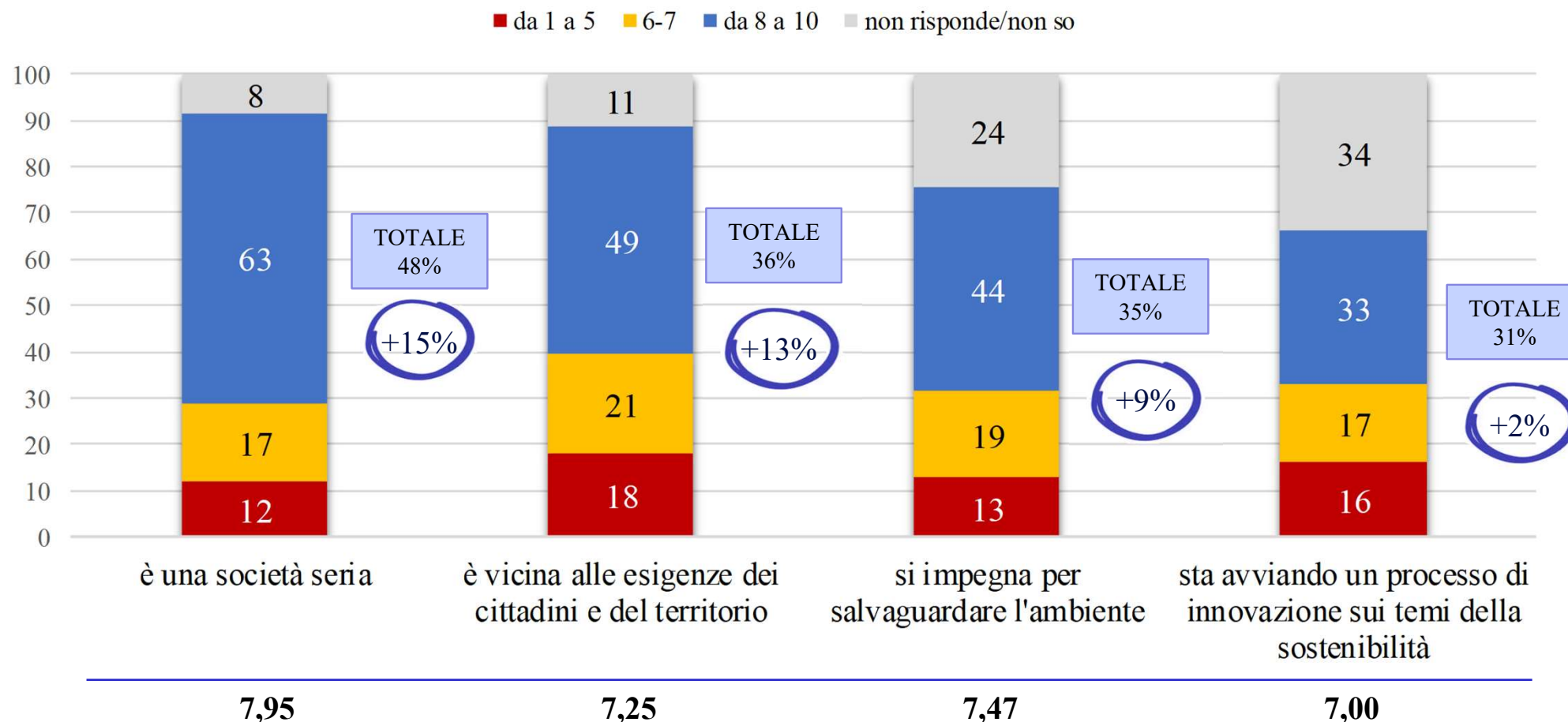
**Campione = n° 1.188 interviste complete ad utenti del servizio fornito da EmiliAmbiente così suddivise in modo rappresentativo nei vari comuni:**

COMUNE	Interviste 2023	Interviste 2024	Interviste 2025
Busseto	59	63	68
Colorno	78	78	96
Fidenza	287	315	345
Fontanellato	54	52	55
Polesine P.se / Zibello	38	36	24
Roccabianca	30	16	23
Salsomaggiore Terme	240	239	266
San Secondo P.se	46	52	67
Sissa / TreCasali	91	91	85
Soragna	37	39	47
Torrile	76	103	112
<b>TOTALE</b>	<b>1.036</b>	<b>1.084</b>	<b>1.188</b>

I dati raccolti per la rilevazione di Customer Satisfaction utenti nel 2025 (N=1.188) verranno confrontati con i dati Totale Campione dell'indagine realizzata per conto di **ATERSIR**

IMMAGINE	TOTALE	EMILIAMBIENTE	Δ
Società seria	48%	63%	+15
Si impegna per salvaguardare l'ambiente	35%	44%	+9
È vicina alle esigenze dei cittadini e del territorio	36%	49%	+13
Sta avviando un processo di innovazione sui temi della sostenibilità ambientale	31%	33%	+2

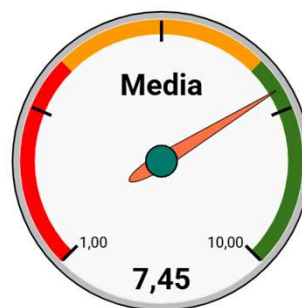
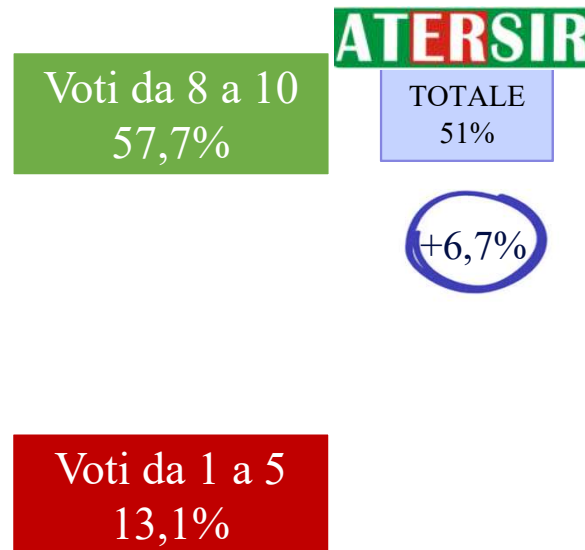
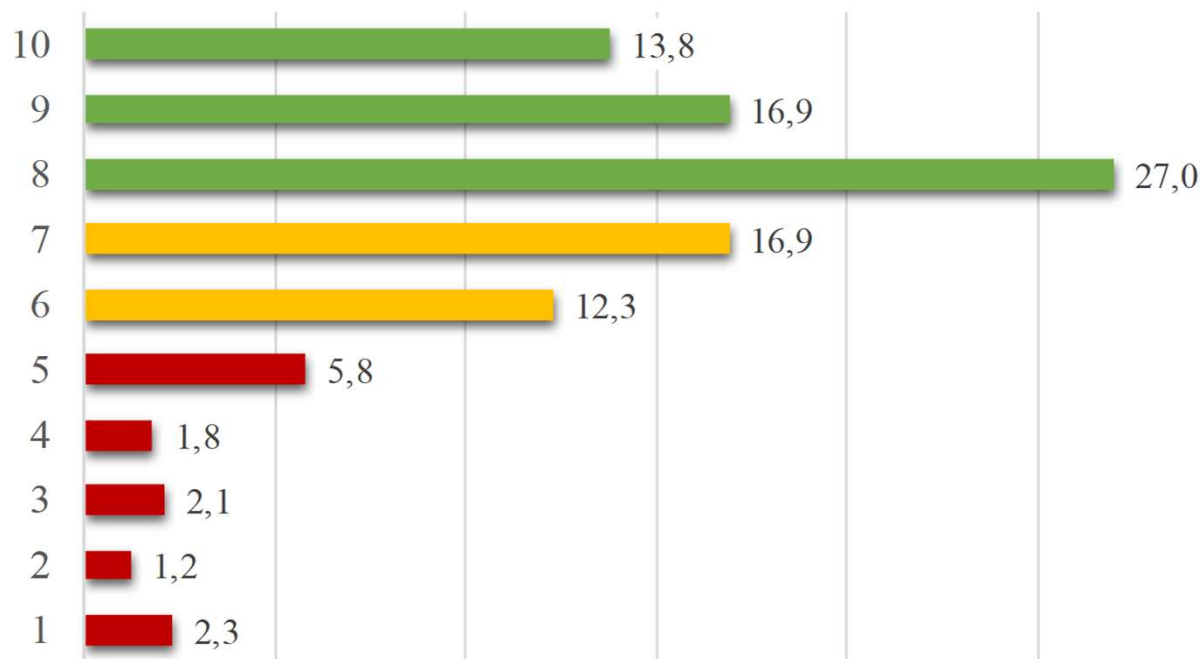
Pensando ad EmiliAmbiente, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni con un voto da 1 a 10?



Valori medi; scala 1:10  
N=1.188



Nel complesso, lei e la sua famiglia quanto siete soddisfatti della qualità del servizio di distribuzione dell'acqua, in una scala di 1 a 10?



Valore medio; scala 1:10

N=1.188

pag. 7

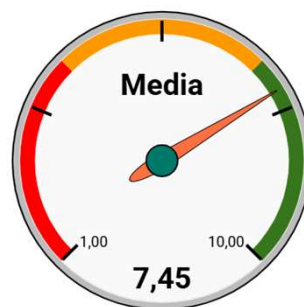
Nel complesso, lei e la sua famiglia quanto siete soddisfatti della qualità del servizio di distribuzione dell'acqua, in una scala di 1 a 10?

Anno 2025

Voti da 8 a 10  
57,7%

Voti da 6 a 7  
29,2%

Voti da 1 a 5  
13,1%



Valore medio; scala 1:10  
N=1.188

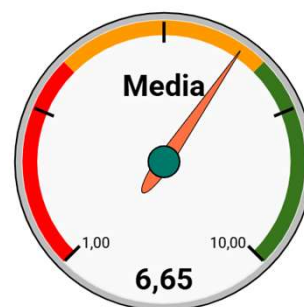
Qual è il suo giudizio complessivo sulla qualità dell'acqua potabile che esce dal rubinetto?

Anno 2025

Voti da 8 a 10  
42,0%

Voti da 6 a 7  
31,6%

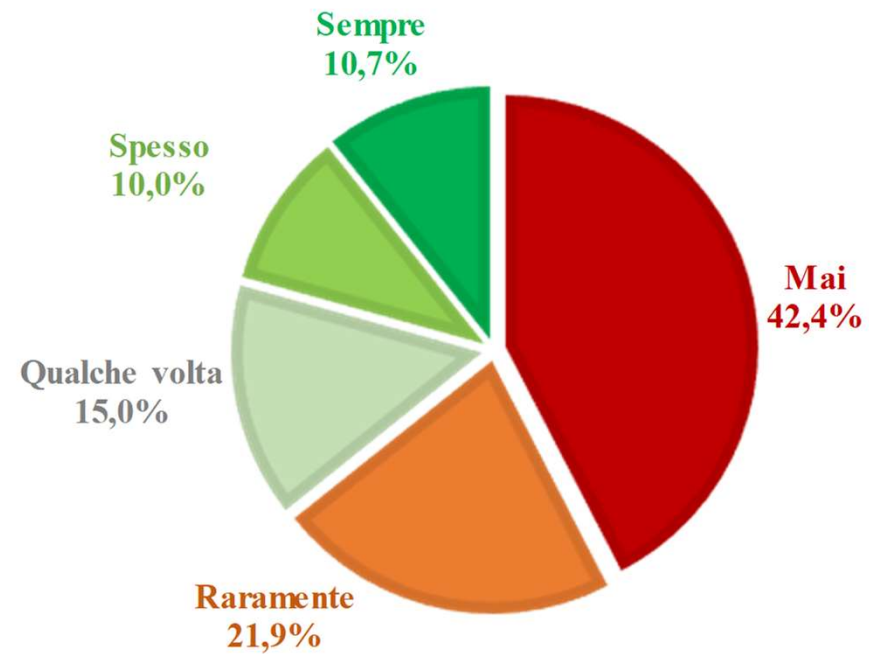
Voti da 1 a 5  
26,3%



Valore medio; scala 1:10

N=1.188

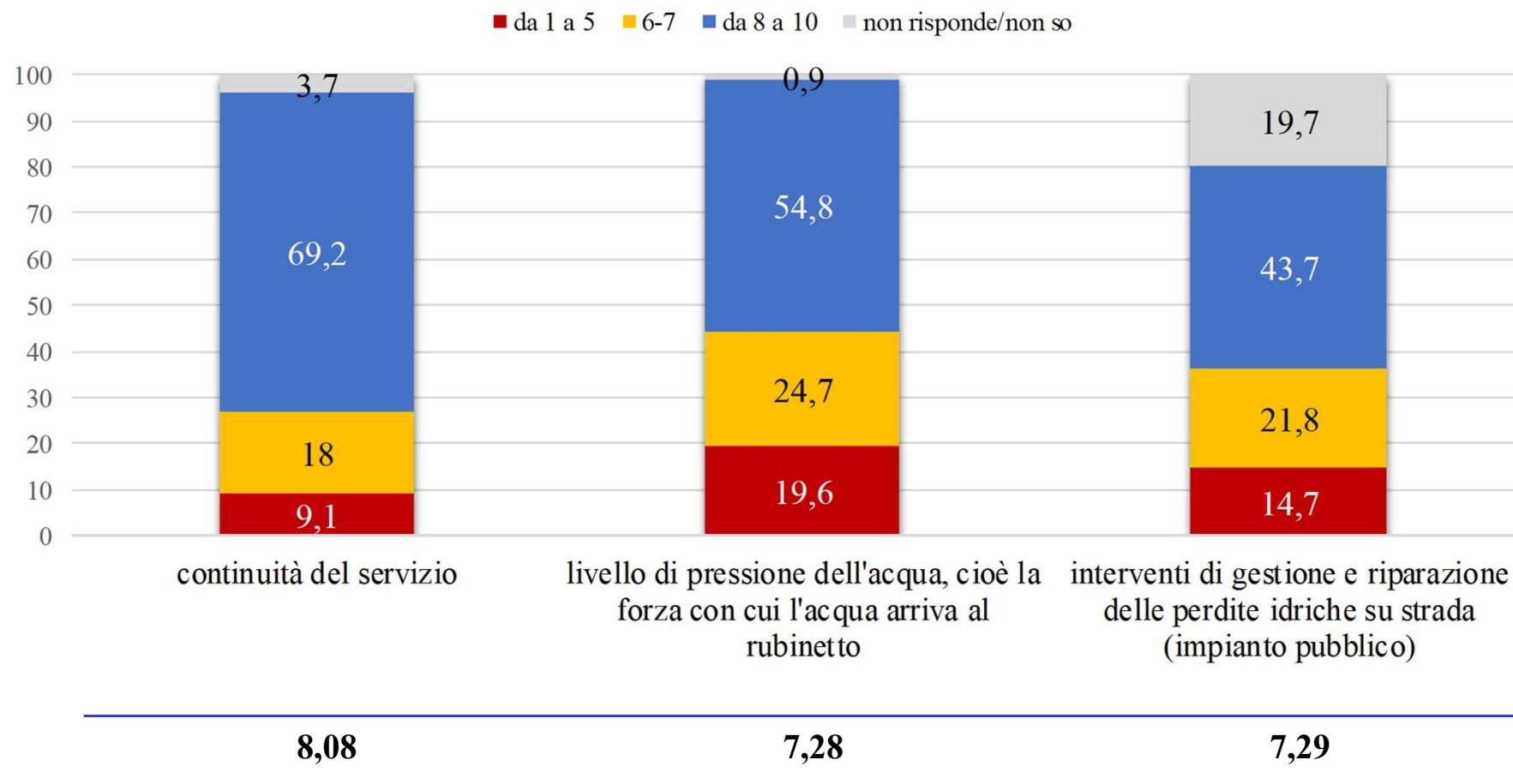
Con quale frequenza lei e la sua famiglia bevete l'acqua dal rubinetto?



N=1.188

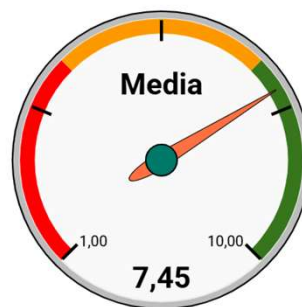
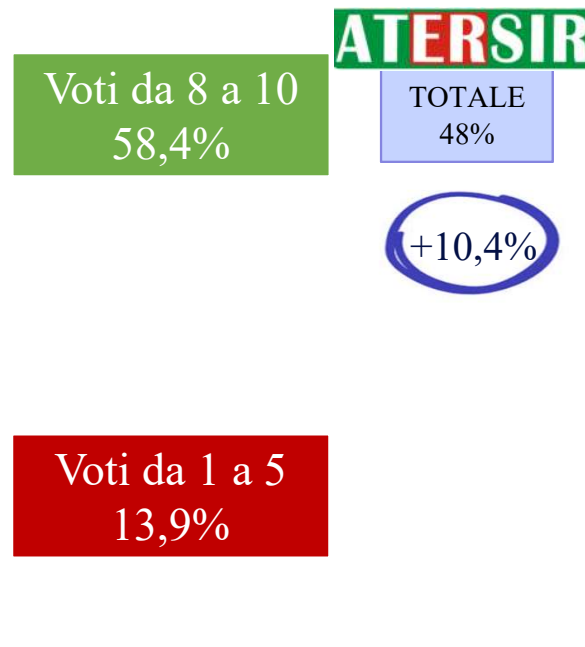
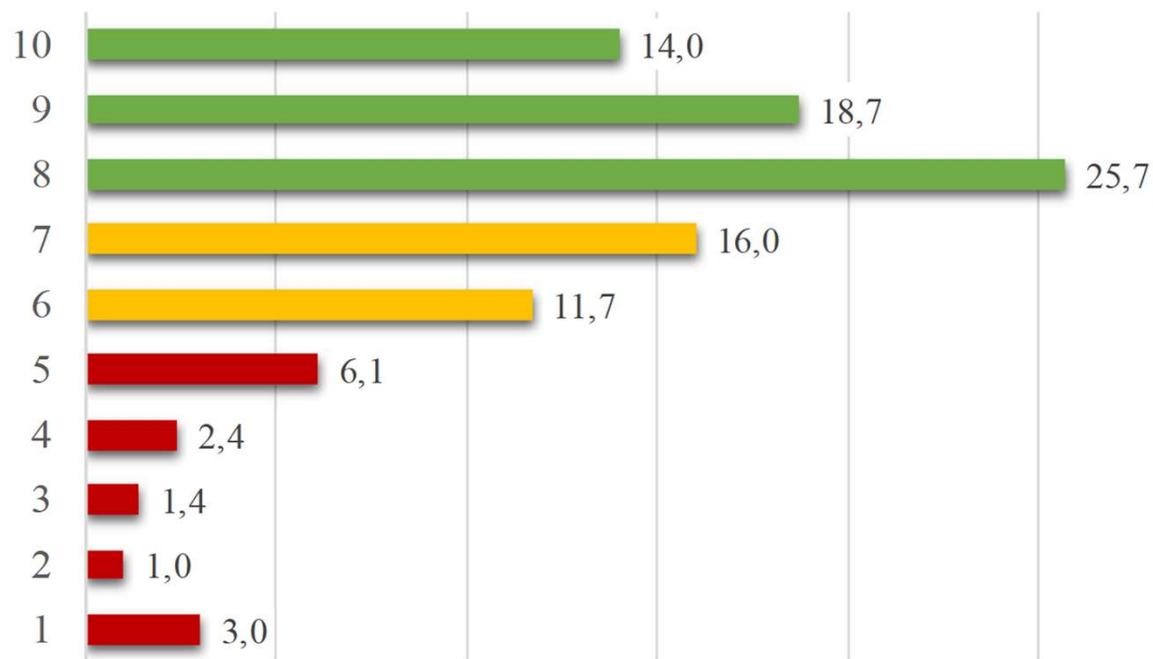
pag. 10

Con un voto da 1 a 10, quanto è soddisfatto di...



Valori medi; scala 1:10  
N=1.188

Qual è quindi il suo giudizio complessivo sugli aspetti tecnici del servizio fornito?



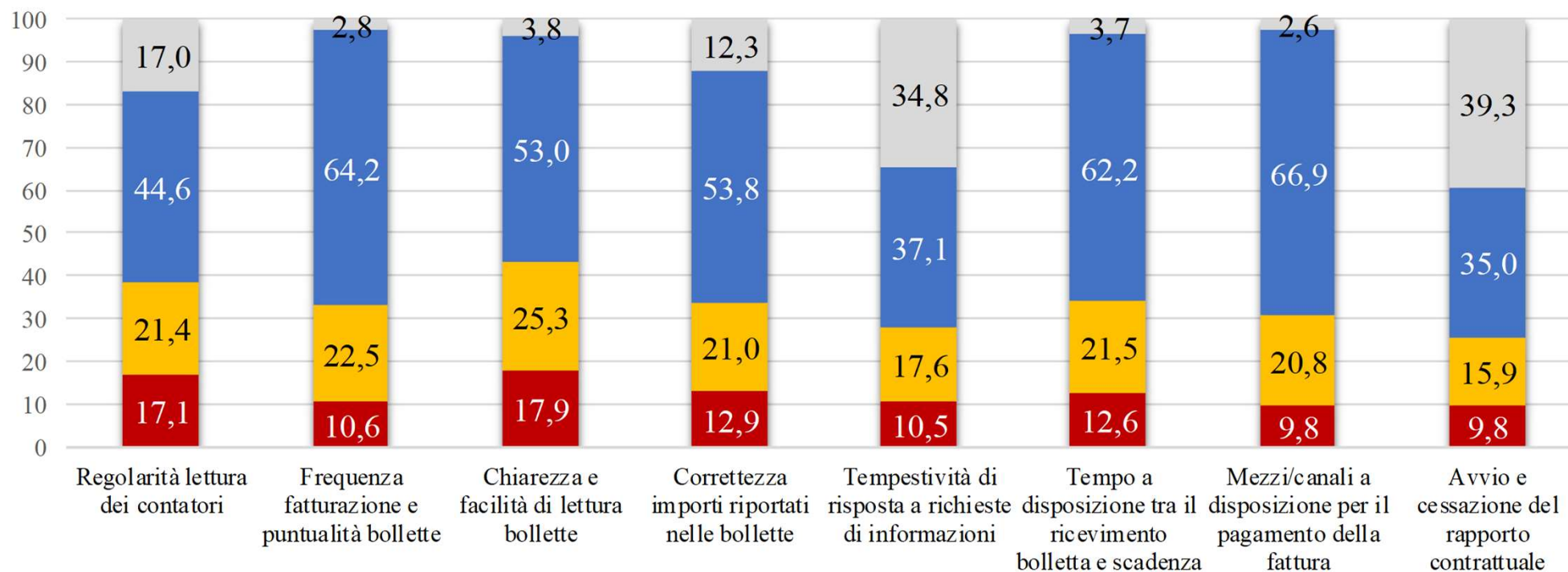
Valore medio; scala 1:10

N=1.188

pag. 12

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

■ da 1 a 5 ■ 6-7 ■ da 8 a 10 ■ non risponde/non so



7,18

7,92

7,29

7,56

7,47

7,76

8,02

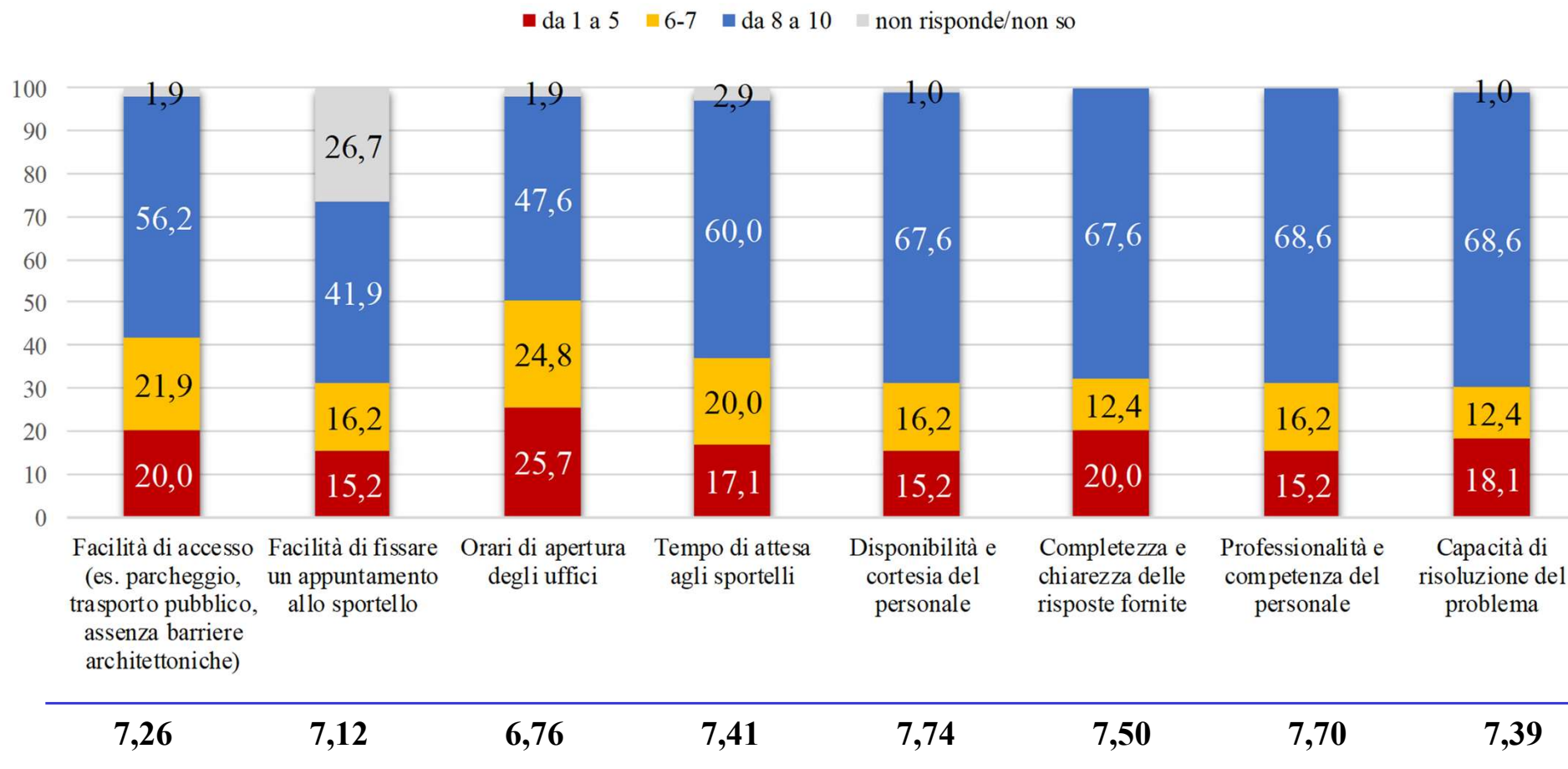
7,46

Valori medi; scala 1:10  
N=1.188





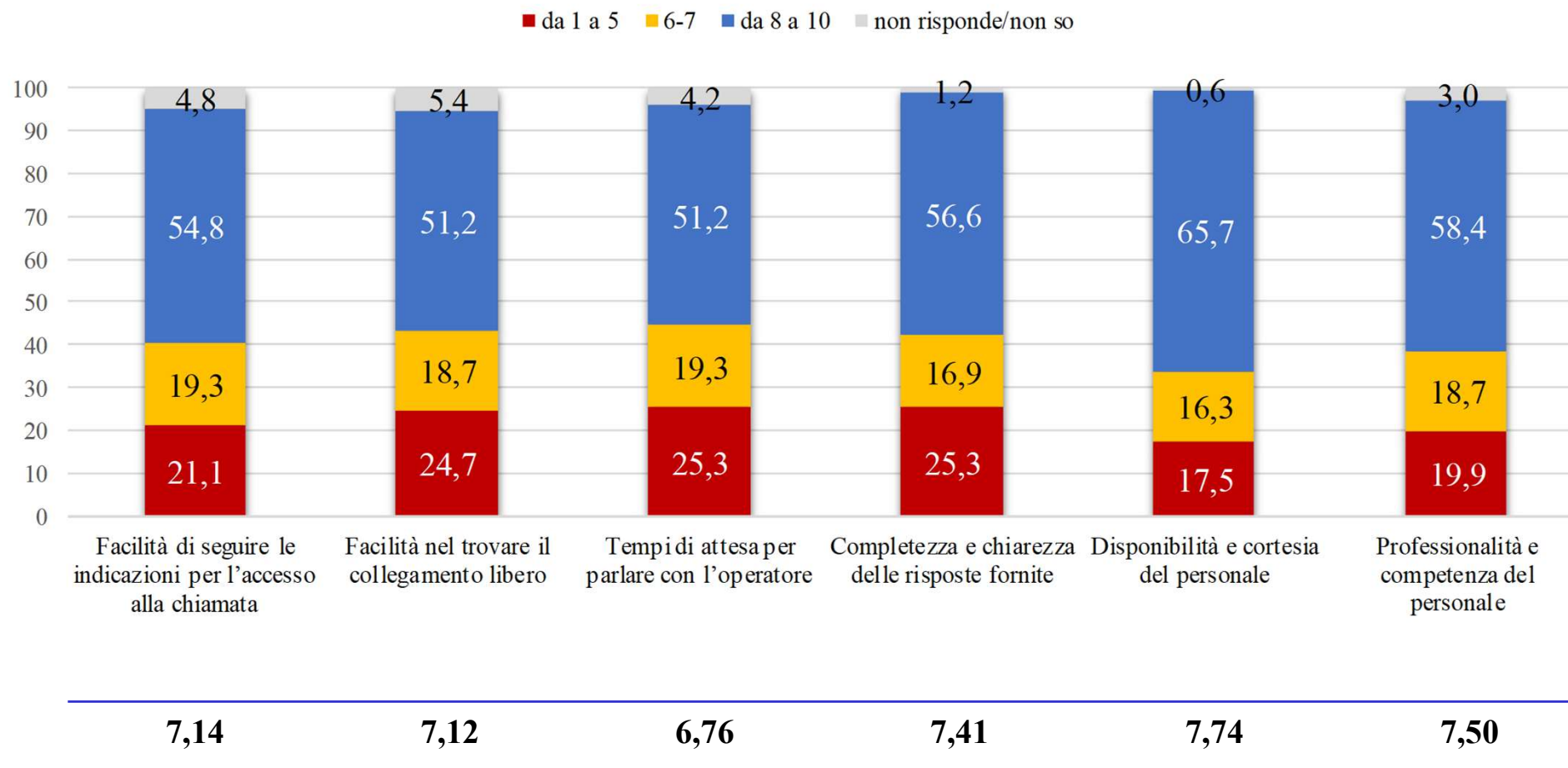
Mi dica il livello di soddisfazione che attribuisce a ciascuno dei seguenti fattori



Valori medi; scala 1:10  
N=105



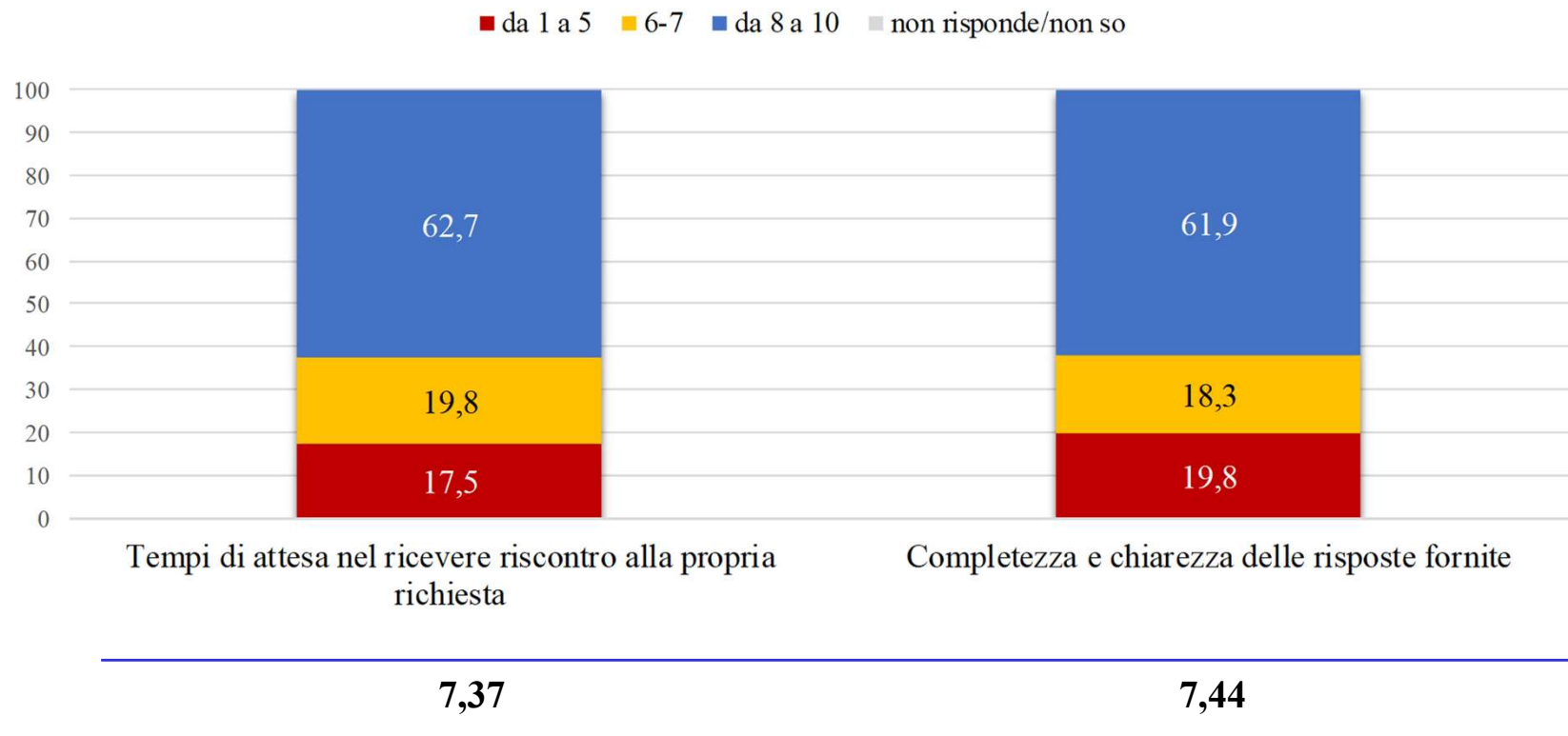
Mi dica il livello di soddisfazione che attribuisce a ciascuno dei seguenti fattori



Valori medi; scala 1:10  
N=166



Mi dica il livello di soddisfazione che attribuisce a ciascuno dei seguenti fattori

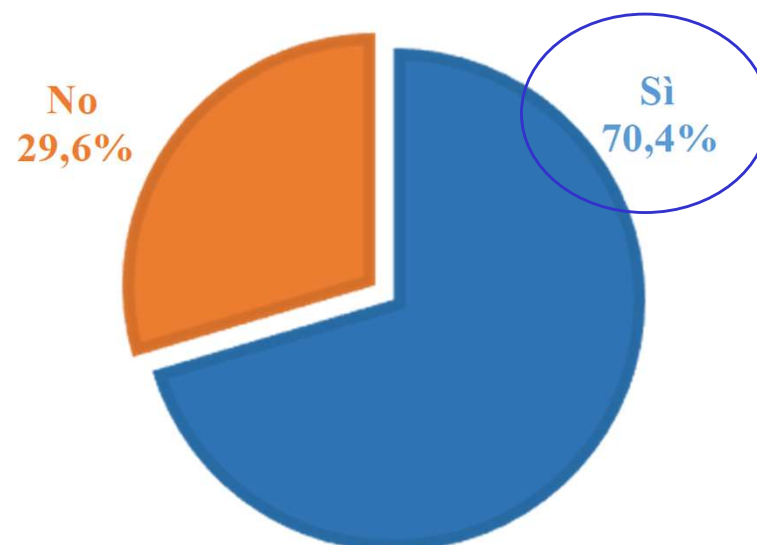


Valori medi; scala 1:10  
N=126

Sul sito di EmiliAmbiente, è presente lo sportello on line, tramite il quale si può

- Inserire le autoletture del contatore e verificare i consumi;
- Consultare, scaricare e pagare le bollette (tramite PagoPA);
- Consultare e modificare i dati anagrafici e i dati delle forniture;
- Inoltrare richieste di informazioni, richieste di rettifica fattura oppure reclami;
- Consultare lo stato di avanzamento delle pratiche inoltrate.

Lei ne era a conoscenza?

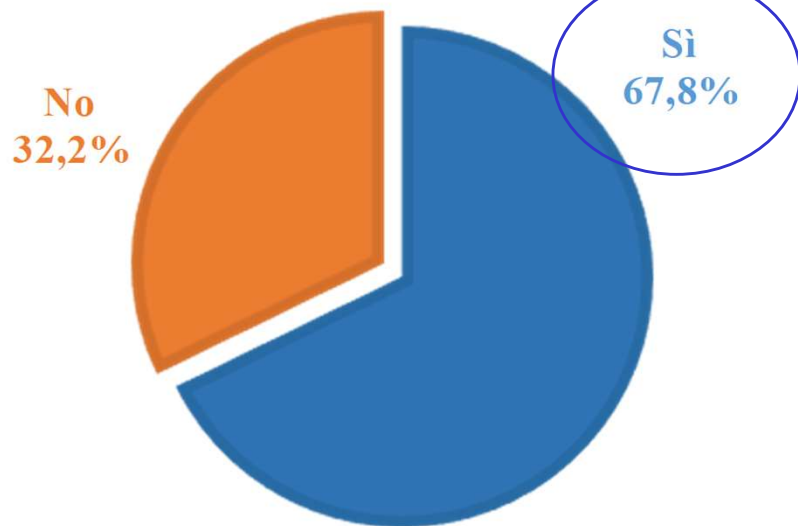


N=1.188

pag. 17

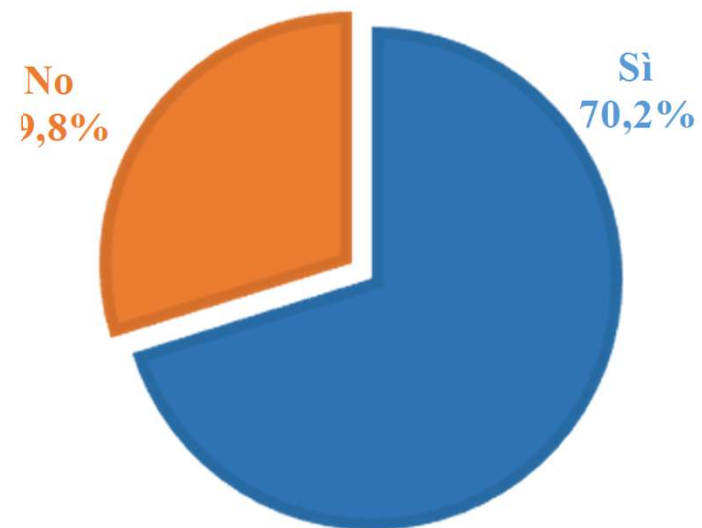


(se lo conosce)  
È registrato allo sportello on line?



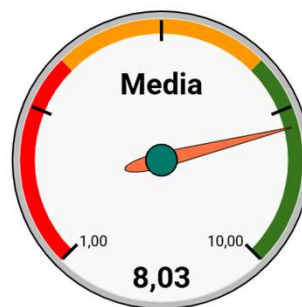
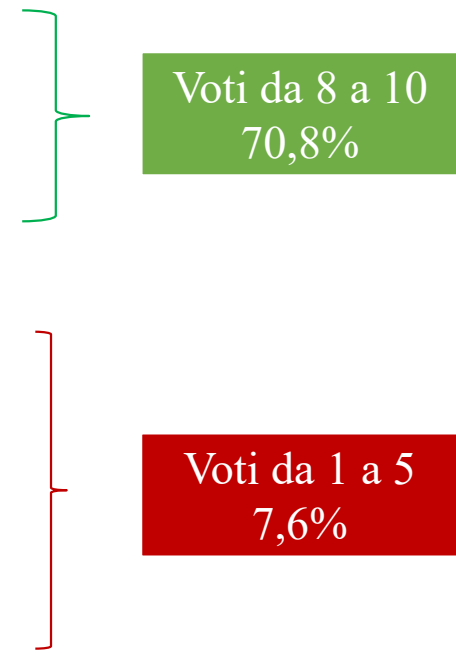
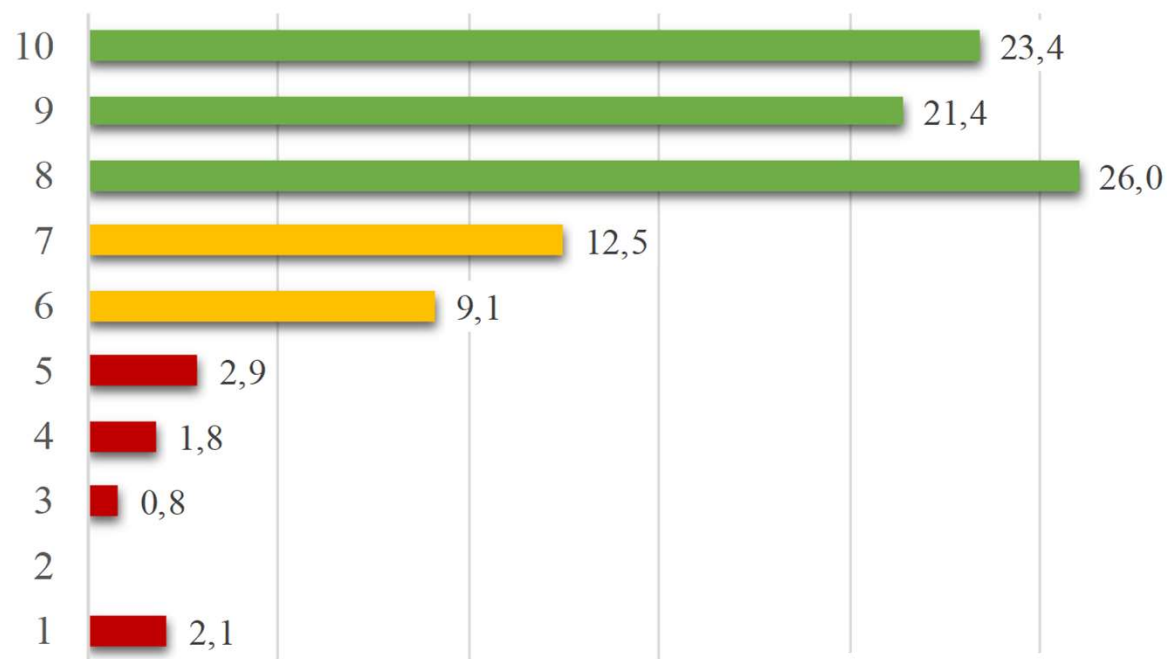
N=836

Ha fruito negli ultimi 12 mesi dello sportello on line?



N=567

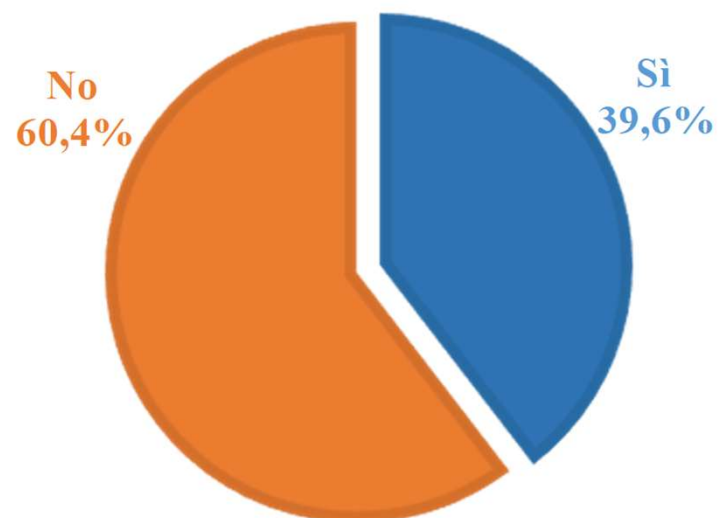
(se utilizzato)  
 Che voto darebbe, da 1 a 10, alla facilità d'uso dello sportello on line?



Valore medio; scala 1:10

N=398

Nell'ultimo anno, ha consultato il nostro sito web?



*N=1.188*

pag. 20