

irisacqua

ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION

Report indagine 2023

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Obiettivi e metodologia

Premessa

La presente relazione si inserisce nella tradizione di attenzione all'ascolto della propria utenza da parte di IRIS ACQUA. Sono state somministrate 1.264 interviste CATI sulla base di un questionario strutturato, a cavallo tra ottobre e novembre 2023.

Si è trattato nel dettaglio di definire la percezione dell'utente rispetto agli indicatori studiati nelle seguenti sezioni:

Sezione 1: servizio idrico

Sezione 2: contatto con la clientela (telefonico/sportello/form on line/e-mail)

Sezione 3: sito internet / app

Sezione 4: abitudini fruizione dell'acqua

Sezione 5: brand immagine

Sezione 6: servizio di depurazione/fognatura

Sezione 7: bollette e fatturazione

Sezione 8: polizza perdite occulte

Sezione 9: attività sul territorio

Sezione 10: soddisfazione generale / giudizio generale

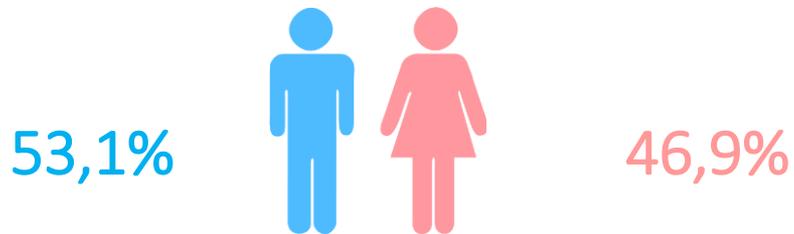
Il Campione

Il campione

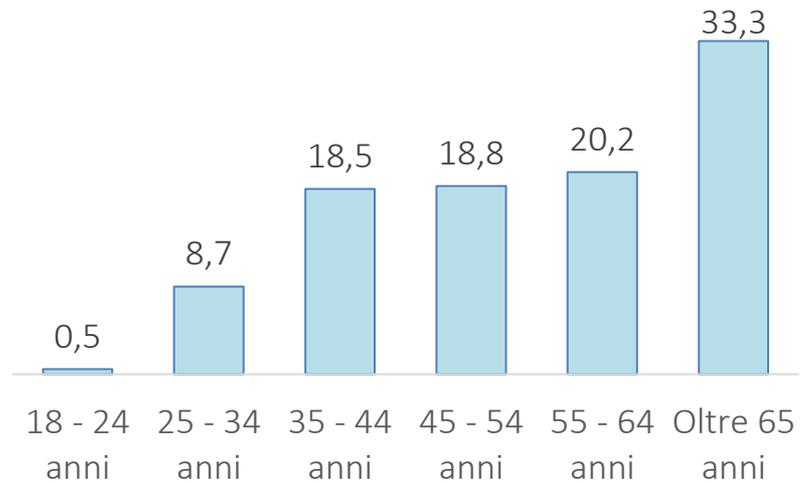
Chi è stato intervistato?

Un campione di 1.264 utenti intervistati con metodologia CATI

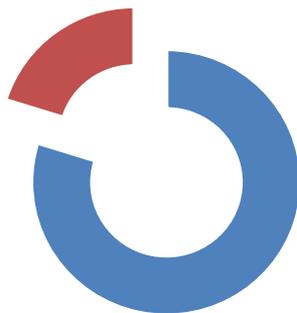
Genere



Classe di età



Utenza non domestica
20,2



Utenza domestica
79,8

Il campione

Chi è stato intervistato?

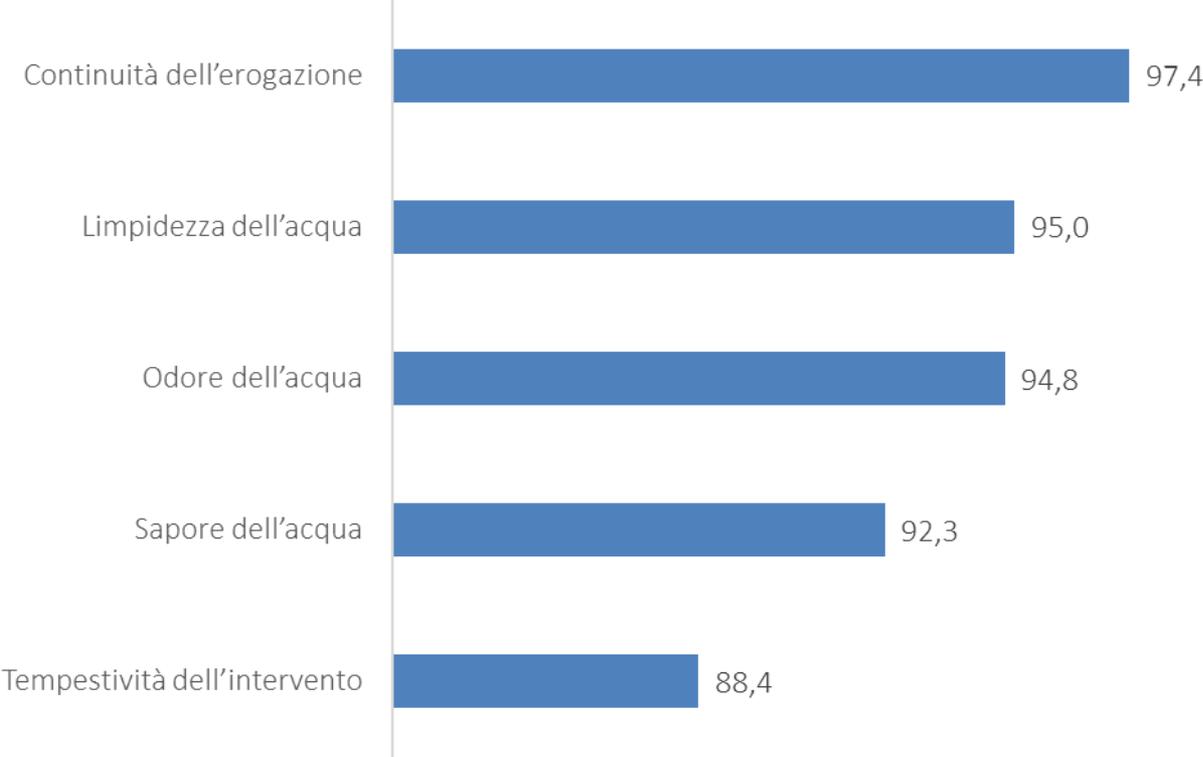
Un campione di 1.264 utenti intervistati con metodologia CATI

	N	%
Capriva del Friuli	17	1,34
Cormons	68	5,38
Doberdò del Lago	12	0,95
Dolegna del Collio	5	0,4
Farra d'Isonzo	13	1,03
Fogliano Redipuglia	24	1,9
Gorizia	330	26,11
Gradisca d'isonzo	52	4,11
Grado	81	6,41
Mariano del Friuli	13	1,03
Medea	11	0,87
Monfalcone	271	21,44
Moraro	5	0,4

	N	%
Mossa	12	0,95
Romans d'Isonzo	30	2,37
Ronchi dei Legionari	107	8,47
Sagrado	22	1,74
San Canzian d'Isonzo	52	4,11
San Floriano del Collio	5	0,4
San Lorenzo Isontino	12	0,95
San Pier d'Isonzo	17	1,34
Savogna d'Isonzo	13	1,03
Staranzano	59	4,67
Turriaco	23	1,82
Villesse	10	0,79
TOTALE	1264	100

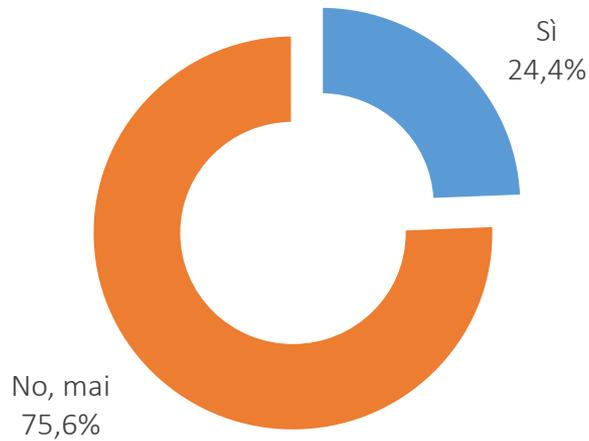
Sezione 1. SERVIZIO IDRICO

Indici di soddisfazione del Servizio Idrico

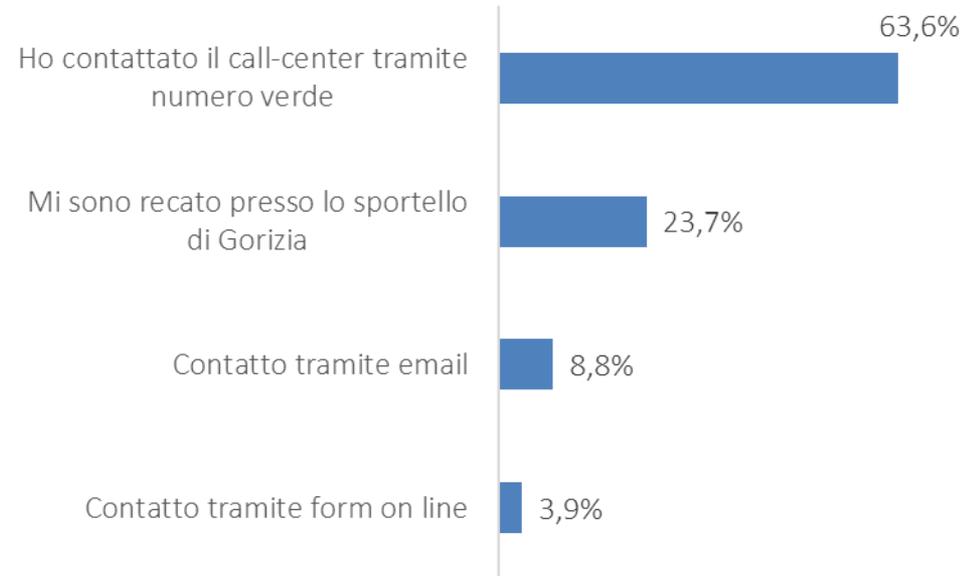


Sezione 2. CONTATTO CON LA CLIENTELA

Negli ultimi due anni ha contattato il personale? **irisacqua**

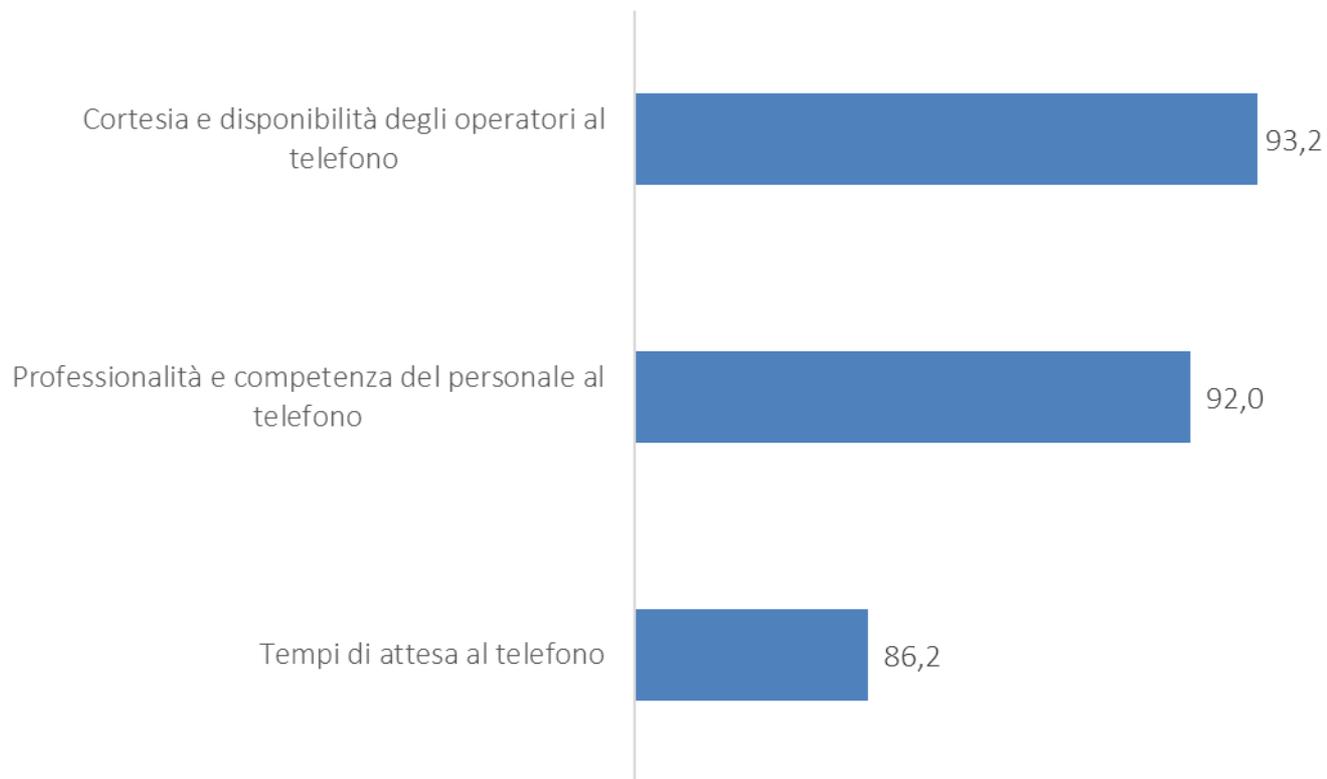


Canale utilizzato

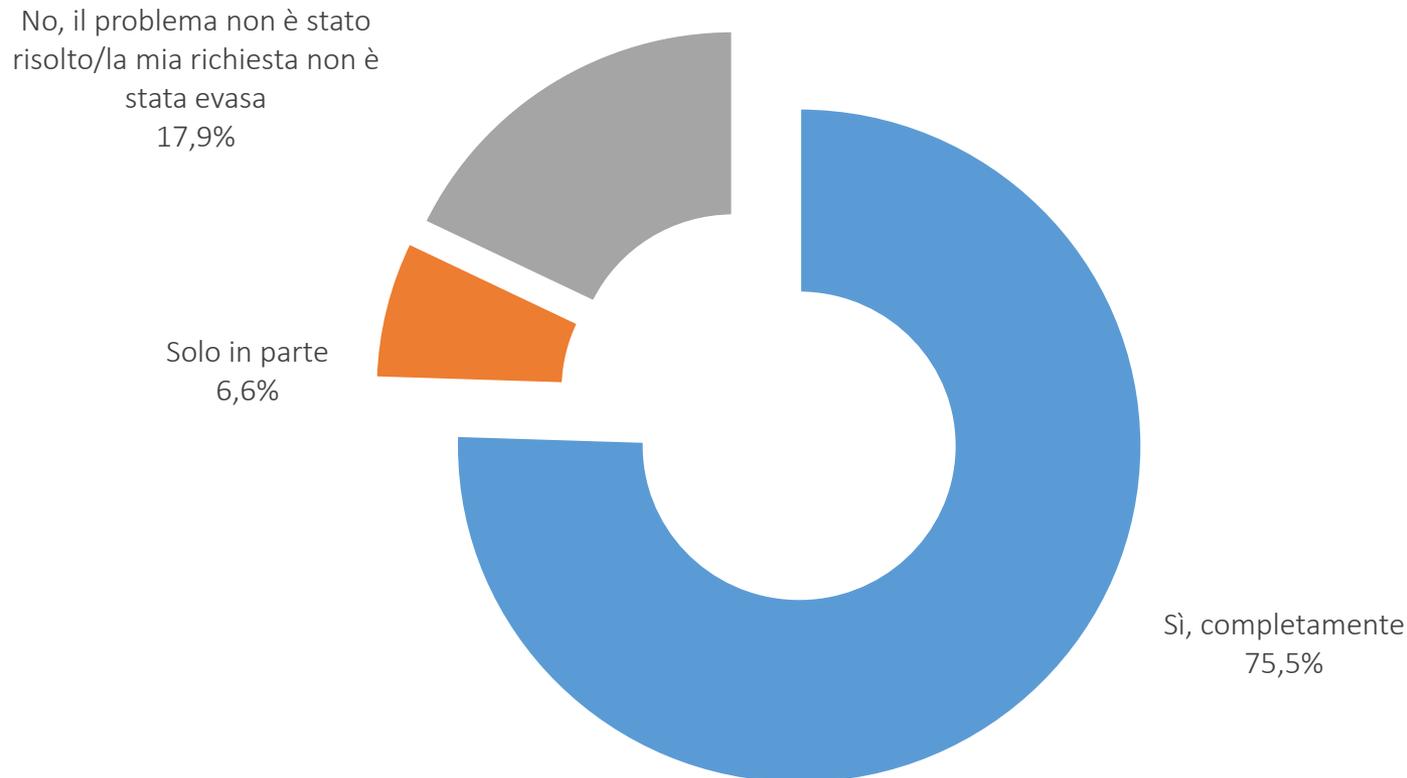


CONTATTO TELEFONICO

Indici di soddisfazione Contatto telefonico



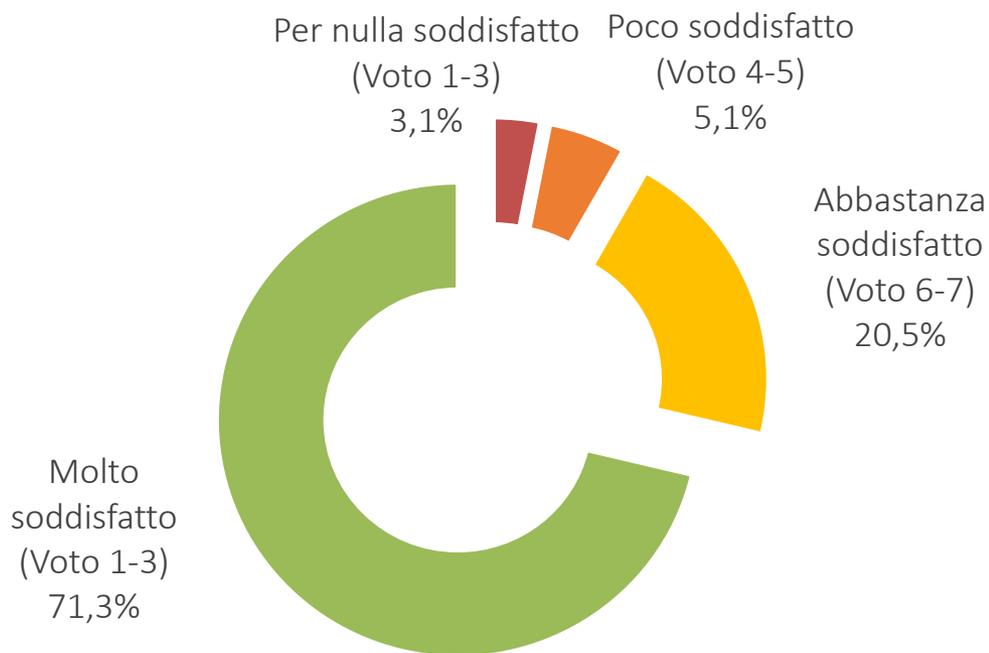
Pensi all'ultima volta che ha chiamato il servizio clienti telefonico di IRISACQUA, la sua richiesta è stata evasa? Ha risolto il problema?



Ha dovuto chiamare più volte?



Considerando nel suo complesso la sua esperienza con il servizio clienti telefonico di IRISACQUA, quanto si ritiene soddisfatto della sua esperienza?



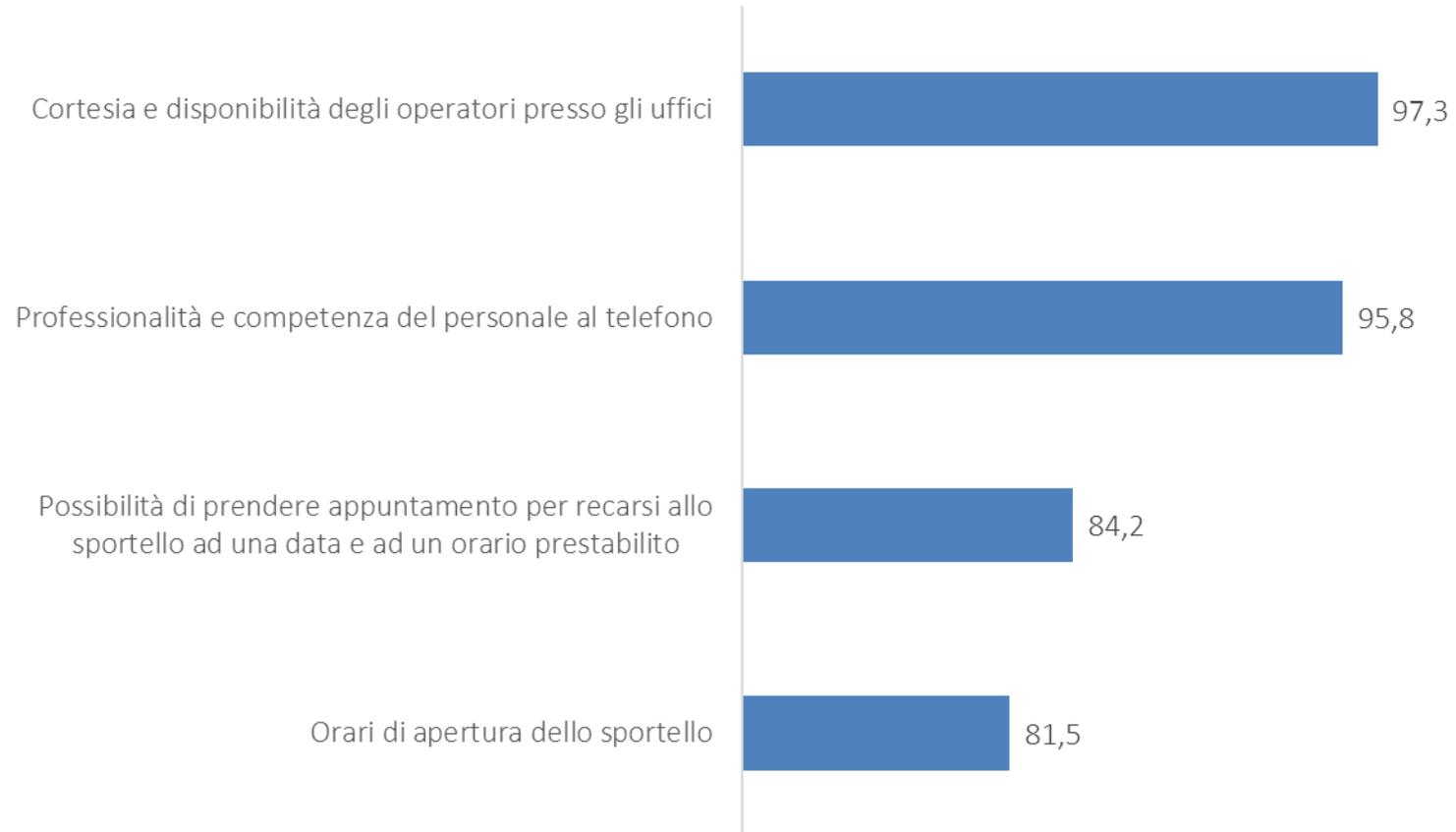
MEDIA VOTI
= 8,02

Per quali motivi ha dato un voto inferiore o uguale a 6?

	N
Il mio problema non è stato risolto	7
È stato complicato reperire le informazioni di cui avevo bisogno	5
L'addetto non era competente	5
I tempi di attesa per parlare con operatore troppo elevati	5
Ho ricevuto informazioni incoerenti e discordanti tra di loro	4
Le informazioni ricevute non sono state chiare	4
Tempi per risoluzione problema troppo lunghi	4
Nessuno si è preso in carico la mia richiesta	3
L'addetto è stato scortese e maleducato	3
L'addetto non è stato professionale	3
Non mi sono trovato bene in generale	2
Ho dovuto ripetere più volte le stesse domande	1
La mia pratica non è stata conclusa	1
Troppi tasti da premere	1
Sono stato passato a più operatori	1
Sono stato messo in attesa troppe volte	1
Non indagano sul problema, evasivi	1
Non sono venuti e non sono stata richiamata	1

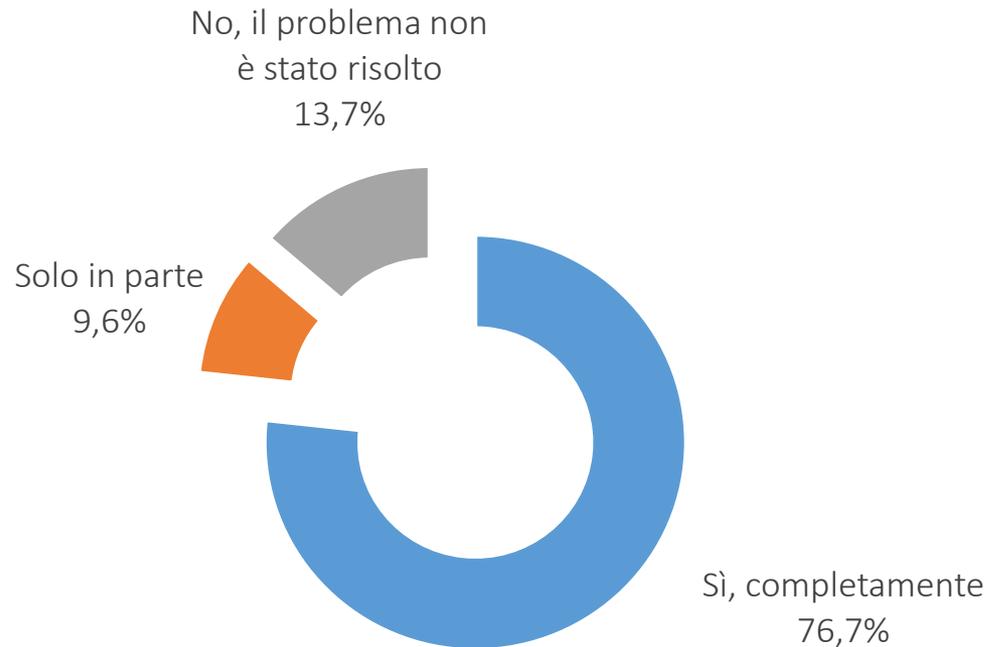
CONTATTO PRESSO GLI UFFICI

Indici di soddisfazione contatto presso uffici



Evasione della richiesta

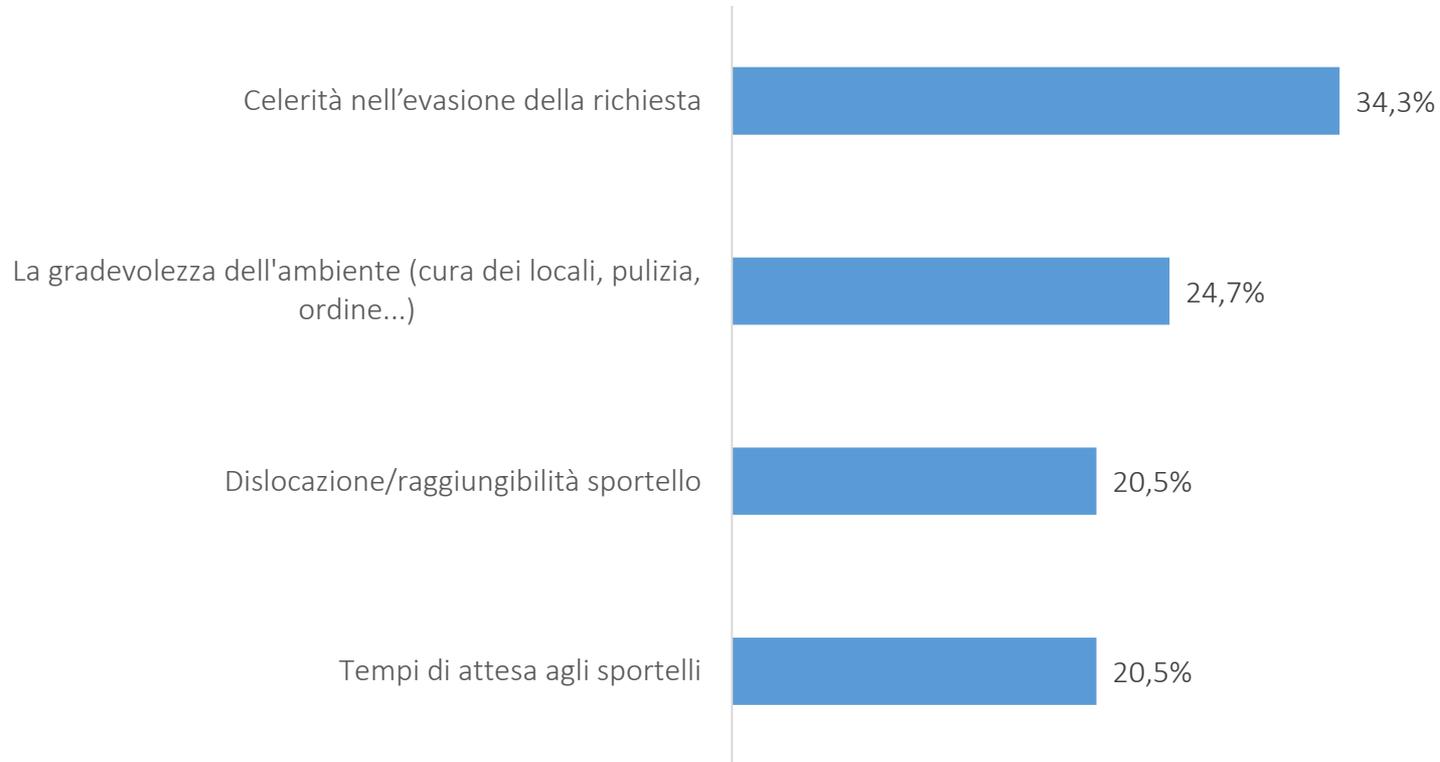
Pensi all'ultima volta che si è recato allo sportello, la sua richiesta è stata evasa? Ha risolto il problema?



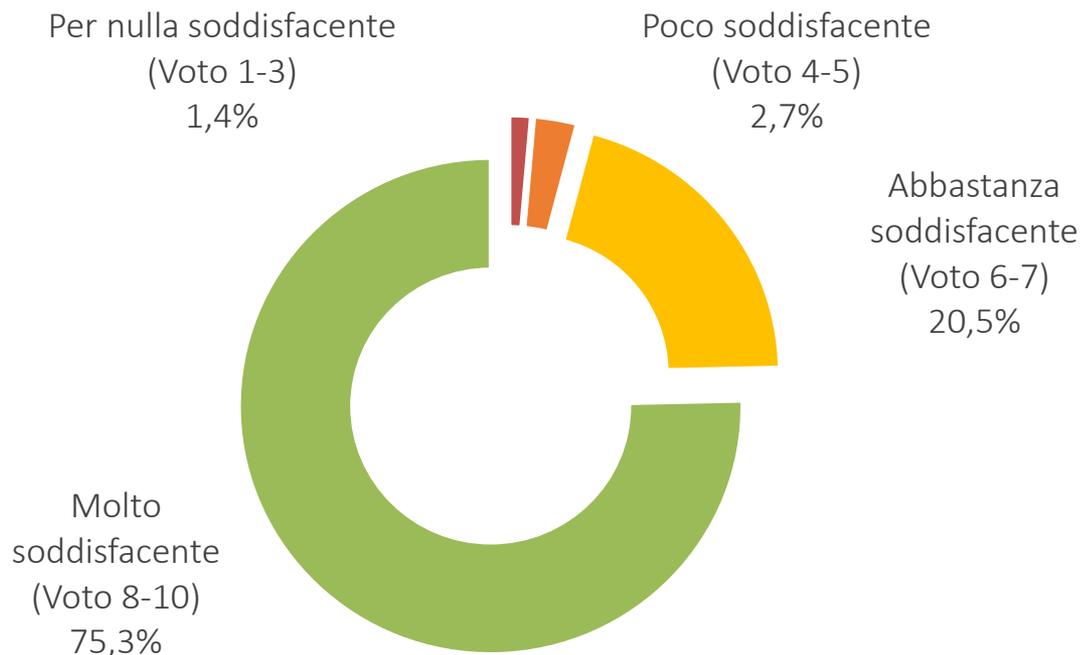
È dovuto tornare più volte?



Quale dei seguenti aspetti del servizio di sportello IRISACQUA considera più soddisfacente?



Giudizio complessivo esperienza allo sportello



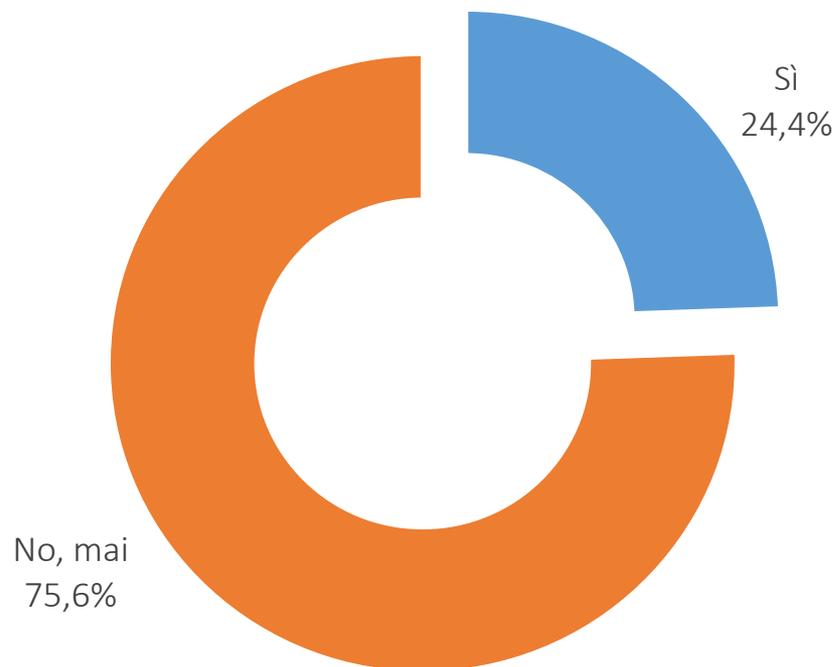
MEDIA VOTI
= 8,19

Per quali motivi ha dato questo voto? (Se risposta a domanda precedente <= 6)

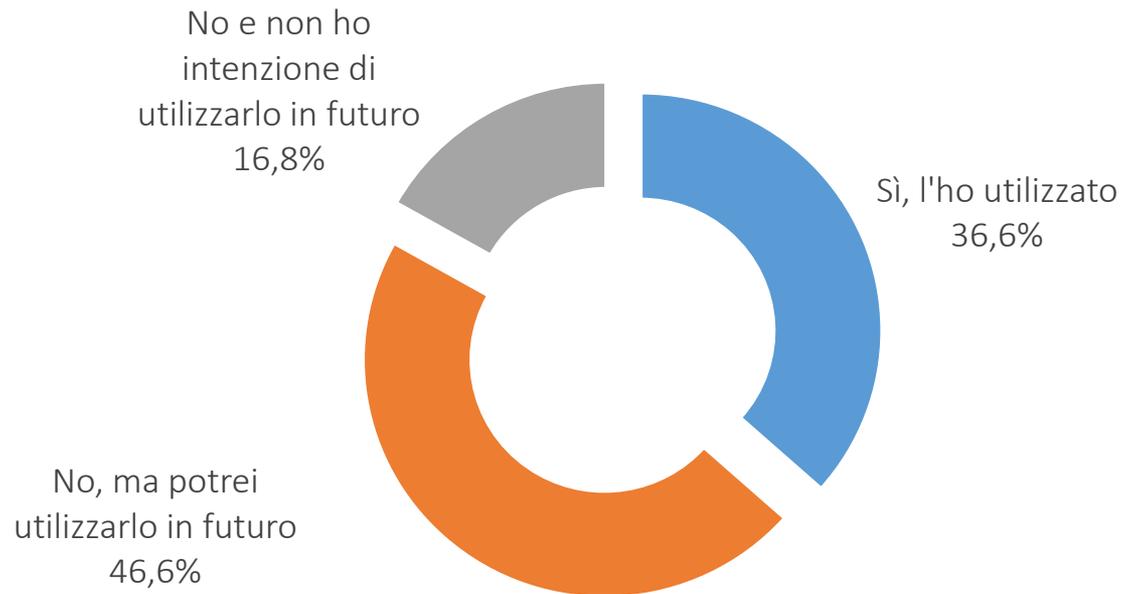
	N
Le informazioni ricevute non sono state chiare	2
Il mio problema non è stato risolto	2
L'addetto non era competente	2
I tempi per la risoluzione problema/chiusura pratica sono stati troppo lunghi	1
C'è stato troppo tempo da aspettare prima di parlare con un addetto	1
Non mi sono trovato bene in generale (non specifica)	1
dopo aver richiesto un nuovo allacciamento per 6 mesi hanno comunicato che si sono dimenticati della pratica	1
Non collegata alla fognatura e deve pagare il servizio	1

Sezione 3. SITO INTERNET/APP

Ha mai visitato il sito di IRISACQUA?



Ha mai utilizzato lo sportello on line?

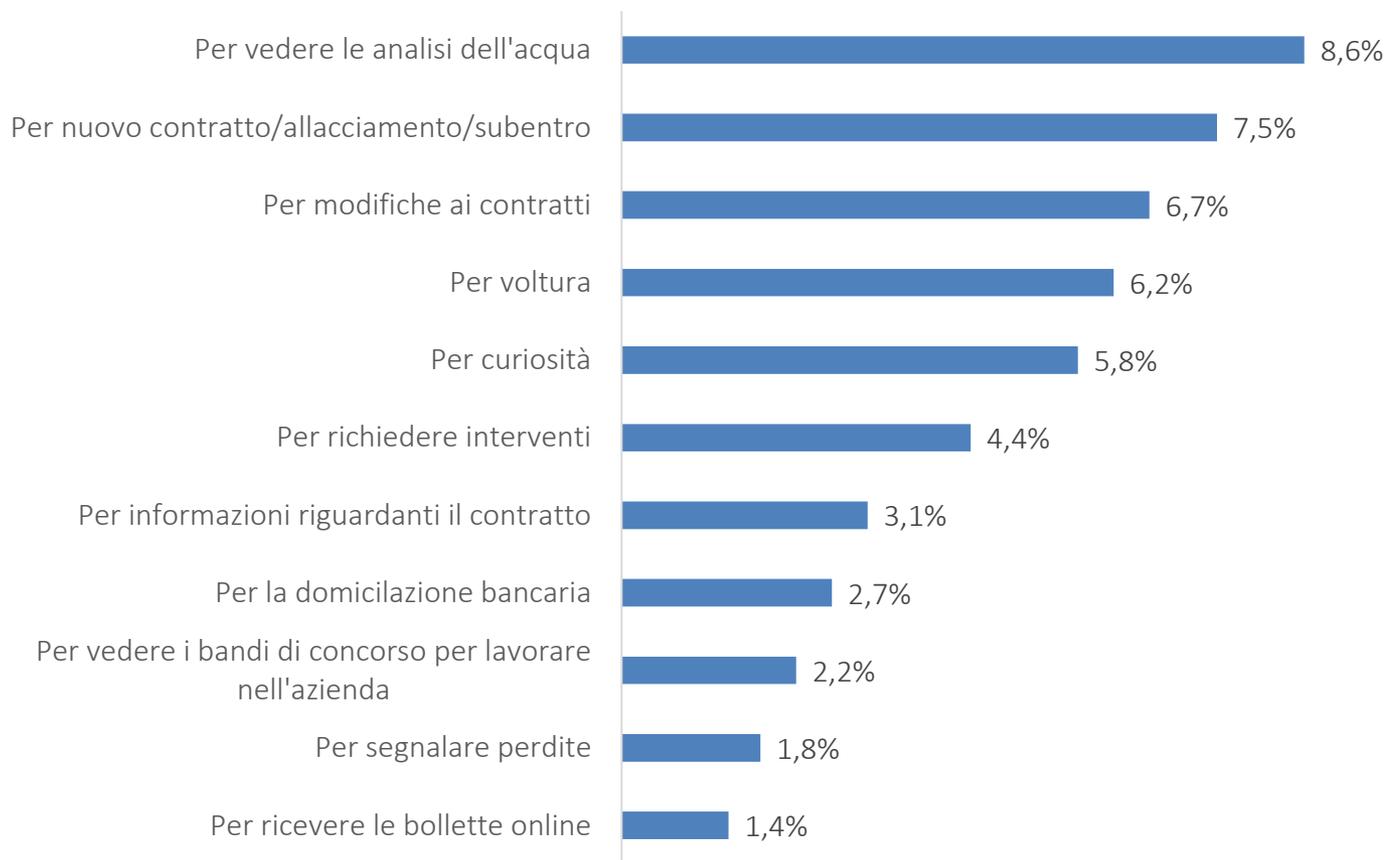


Per quali motivi ha visitato il sito di IRISACQUA?



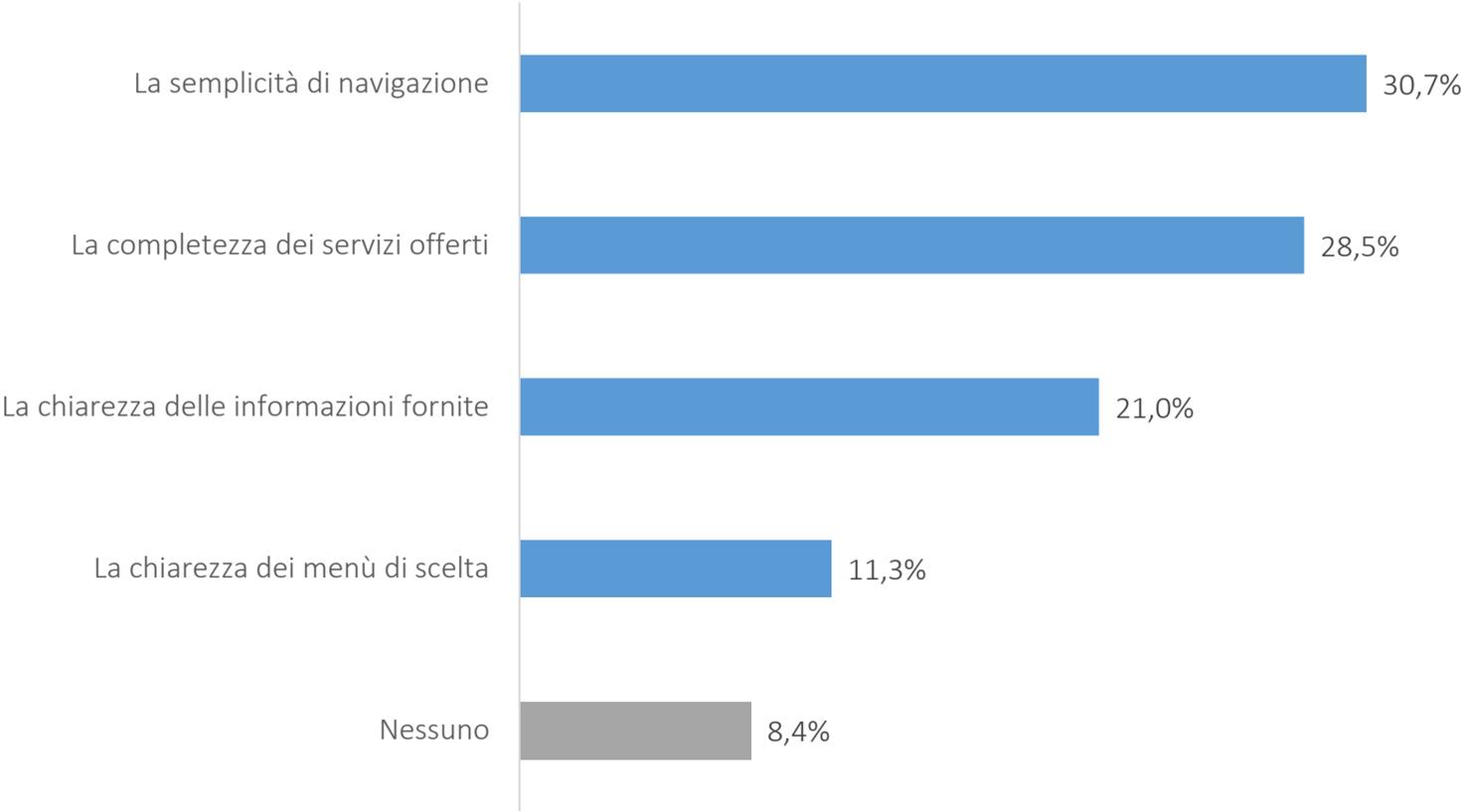
Nota: la domanda prevedeva risposte multiple

Per quali motivi ha visitato il sito di IRISACQUA? (Altro – risposte spontanee)

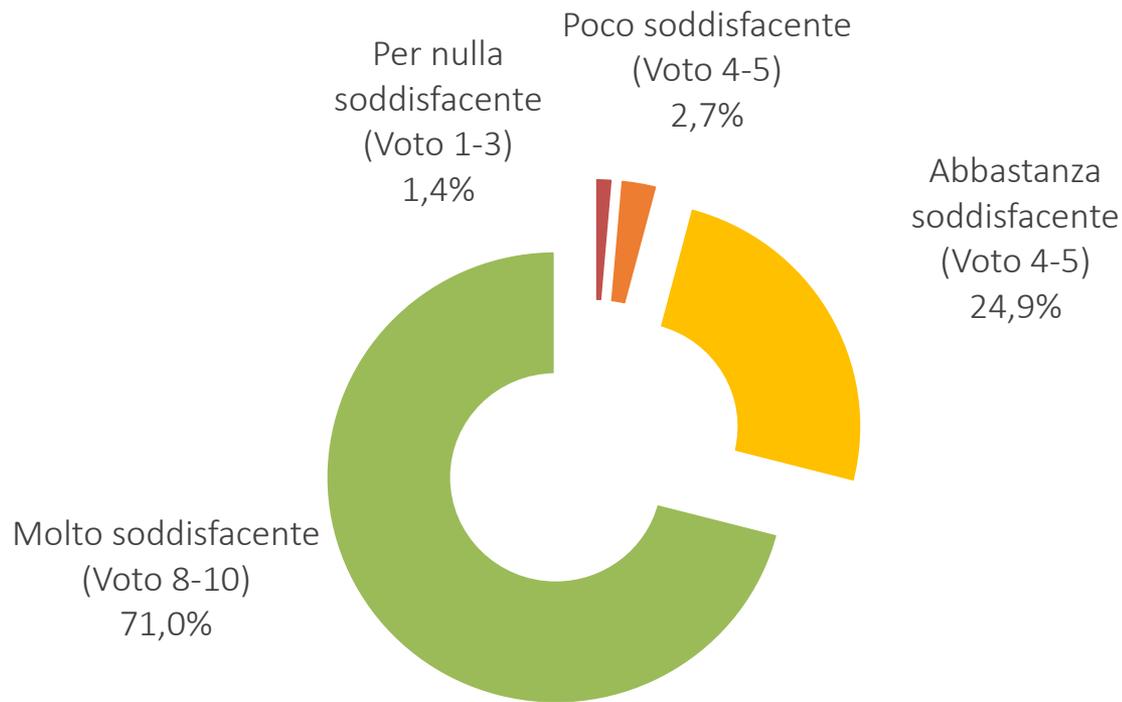


Nota: la domanda prevedeva risposte multiple

Quale dei seguenti aspetti considera più soddisfacente relativi al sito internet?

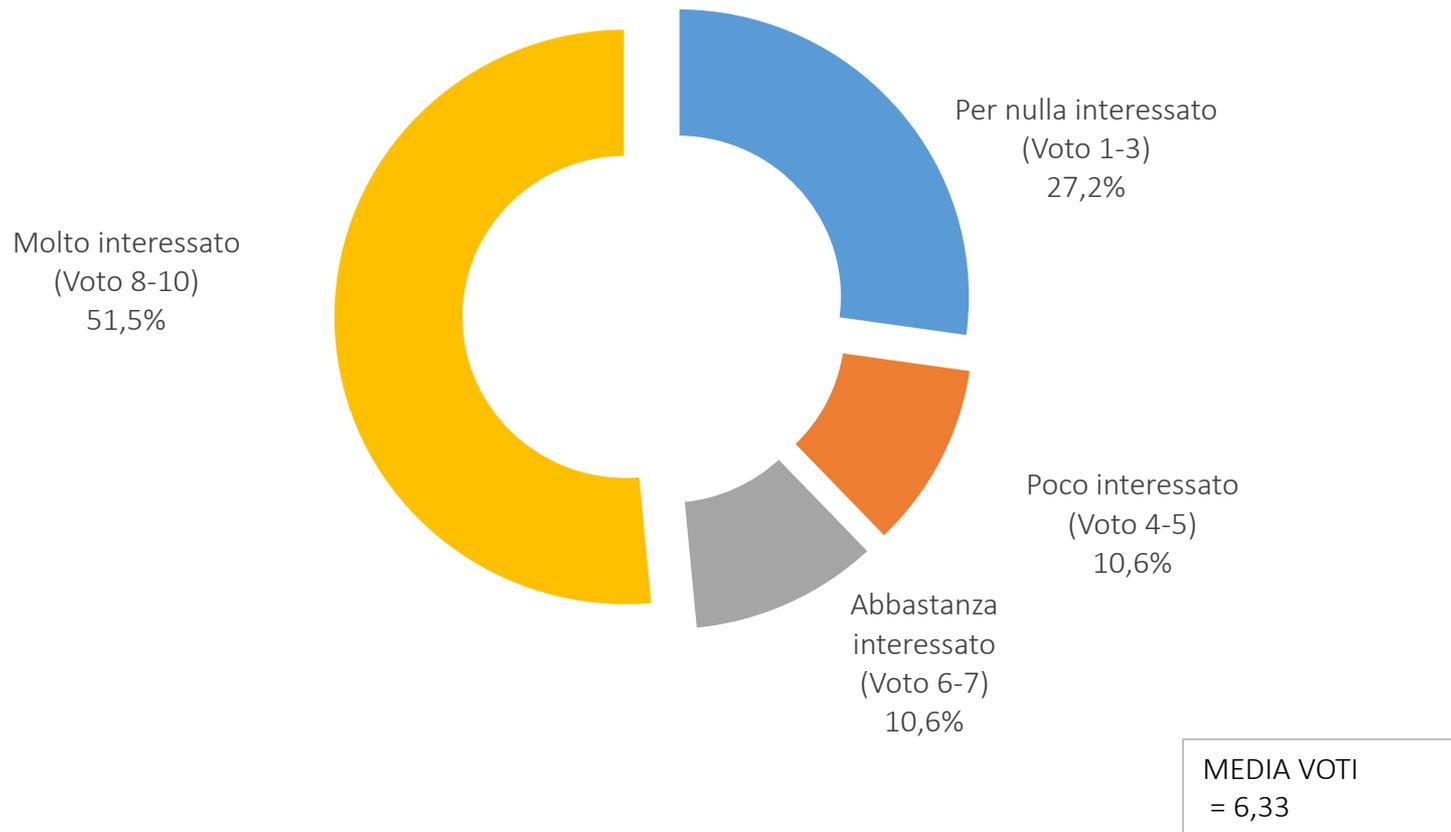


Come valuta complessivamente il SITO INTERNET di IRISACQUA?

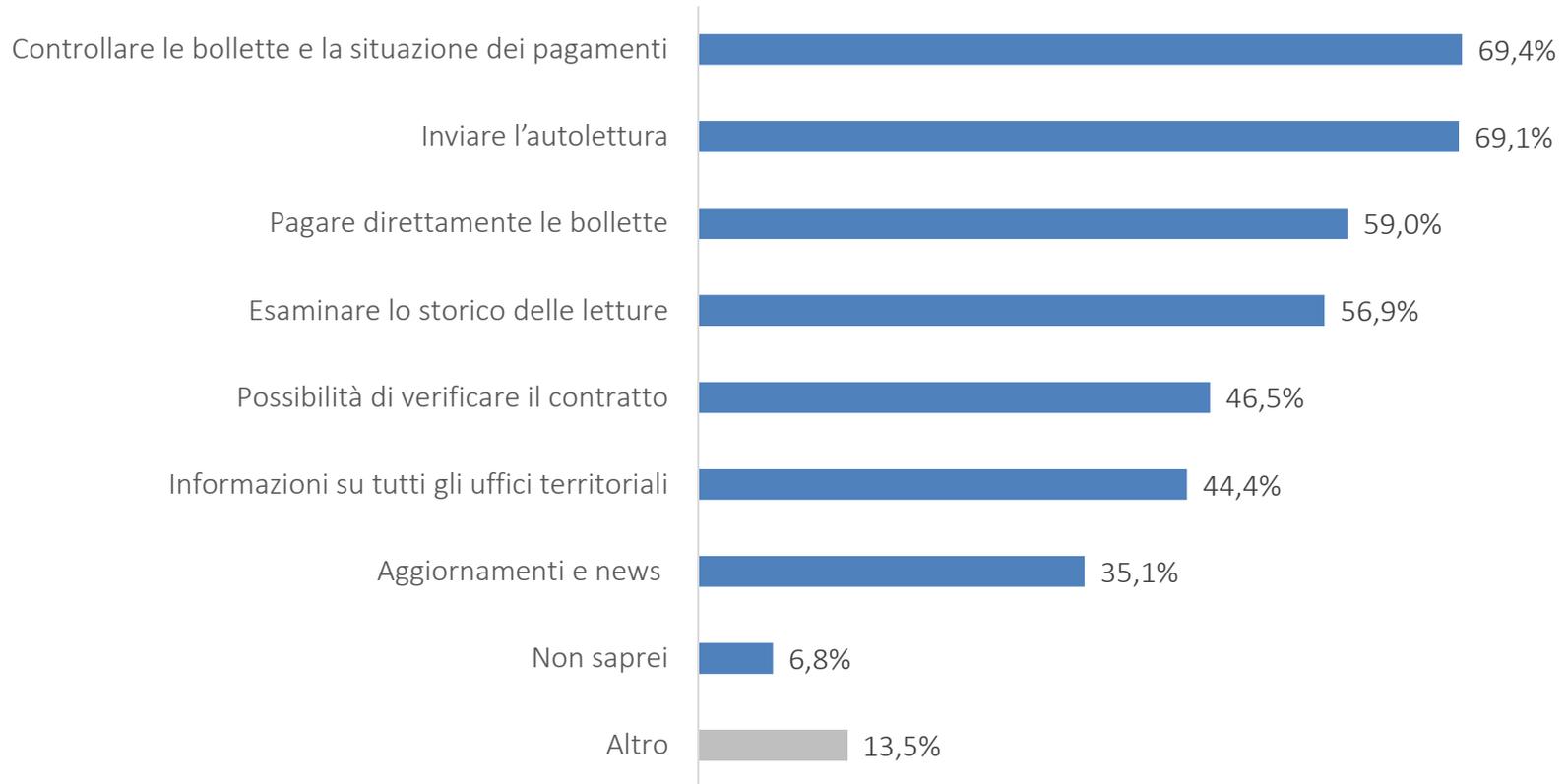


MEDIA VOTI
= 7,96

Quanto sarebbe interessato a una APP di IRISACQUA, da scaricare sul suo smartphone?



Secondo lei, quali sarebbero i servizi fondamentali che non dovrebbero mancare in questa APP?



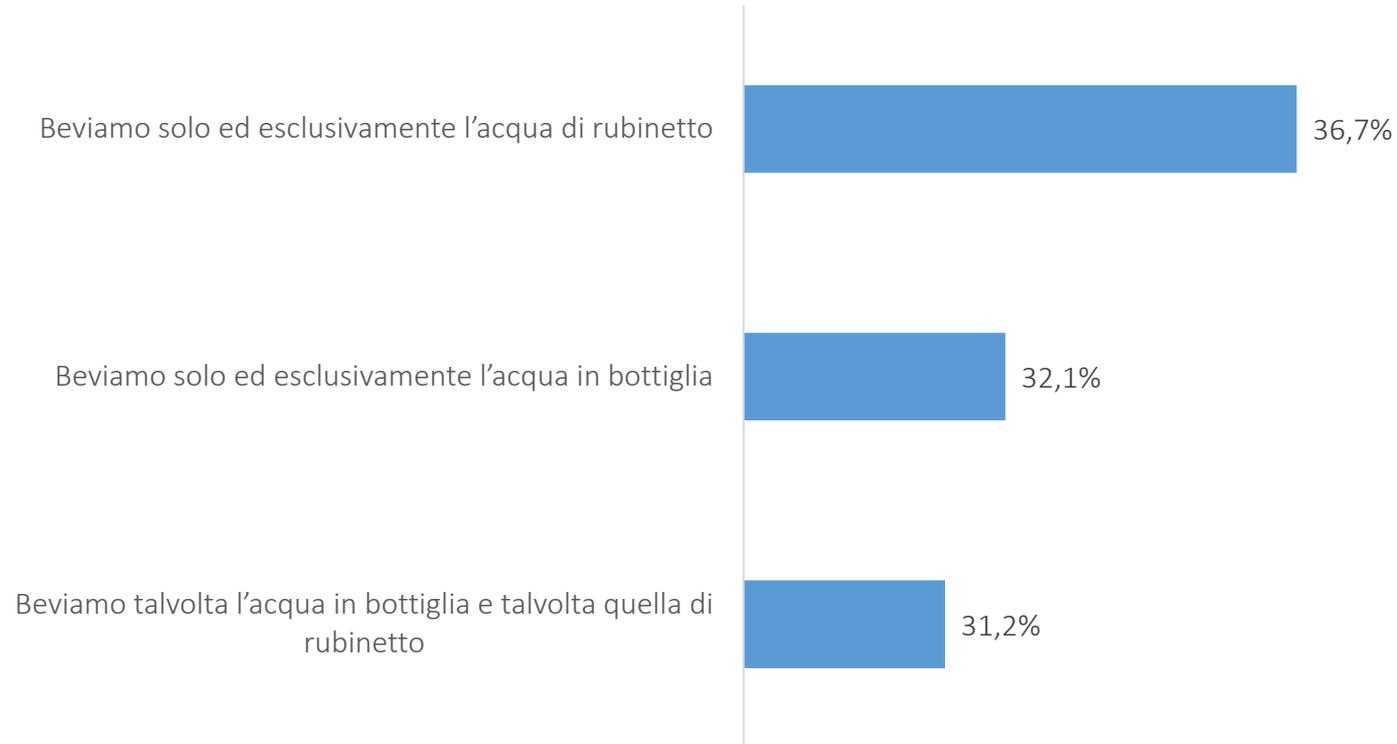
Nota: la domanda prevedeva risposte multiple

Secondo lei, quali sarebbero i servizi fondamentali che non dovrebbero mancare in questa APP? (Altro – risposte spontanee)

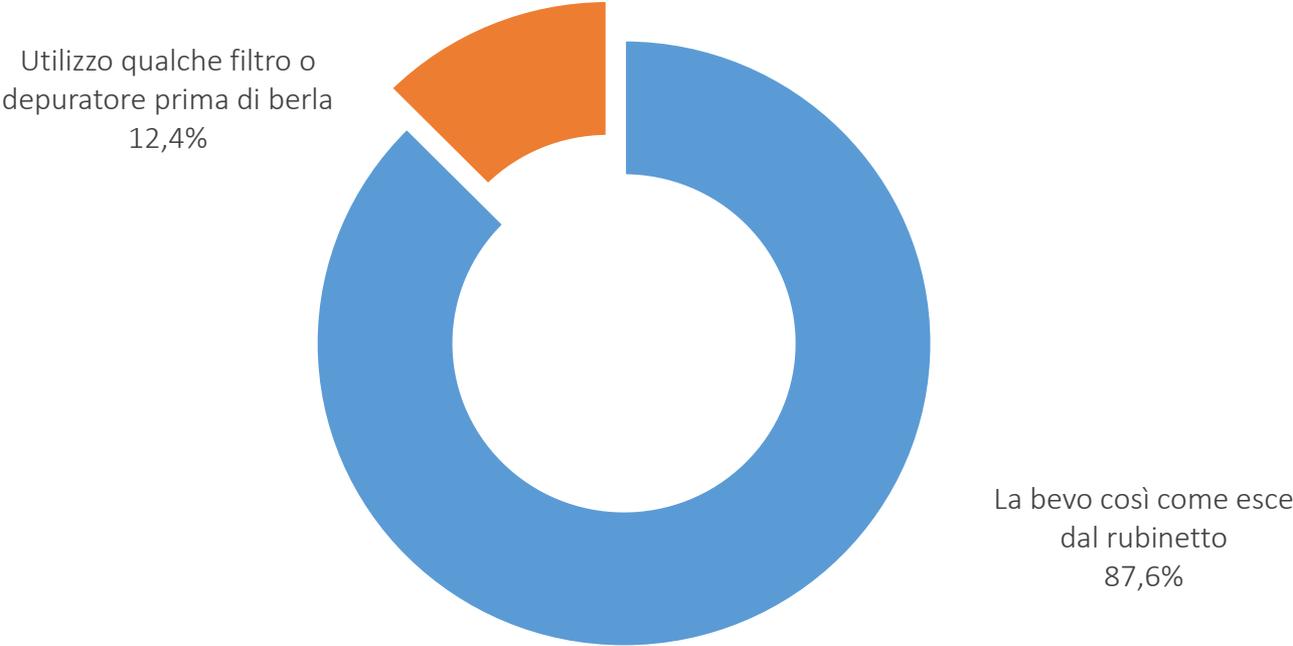
	N
Info sulla qualità dell'acqua	8
Chat con operatore	6
Controllo dei consumi	4
Inviare segnalazioni	4
Servizi di assistenza	3
Volture/subentri/chiusura contratti	3
Gestione perdite occulte	2
Richiedere interventi anche di emergenza	2
Avviso che indichi la scadenza delle bollette	1
Avvisi di interruzioni del servizio	1
Info sullo stato avanzamento richieste	1
Informazioni sul risparmio dell'acqua	1
Monitorare posizione personale sull'assicurazione sulle perdite occulte	1
Raffronto con i costi del servizio di acqua di altre regioni	1

Sezione 4. ABITUDINI FRUIZIONE DELL'ACQUA

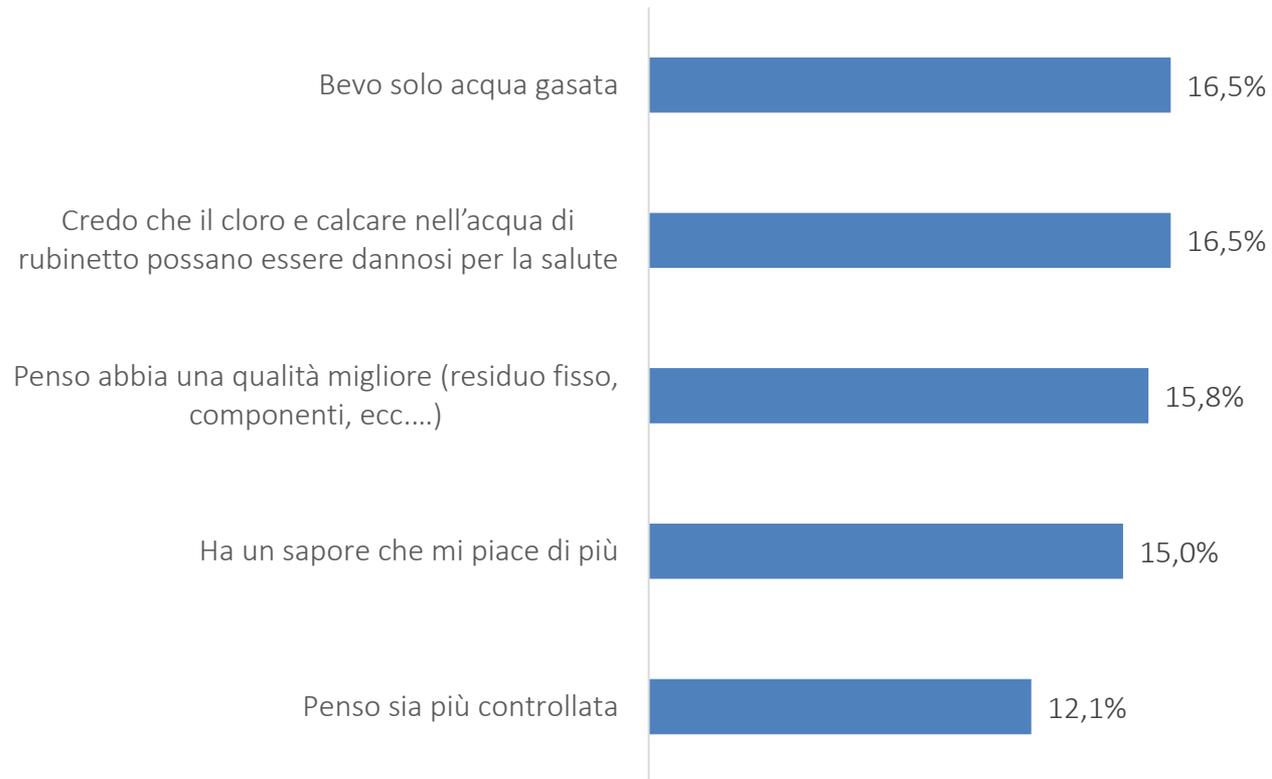
In casa/azienda, vi capita di bere più spesso l'acqua di rubinetto o l'acqua in bottiglia?



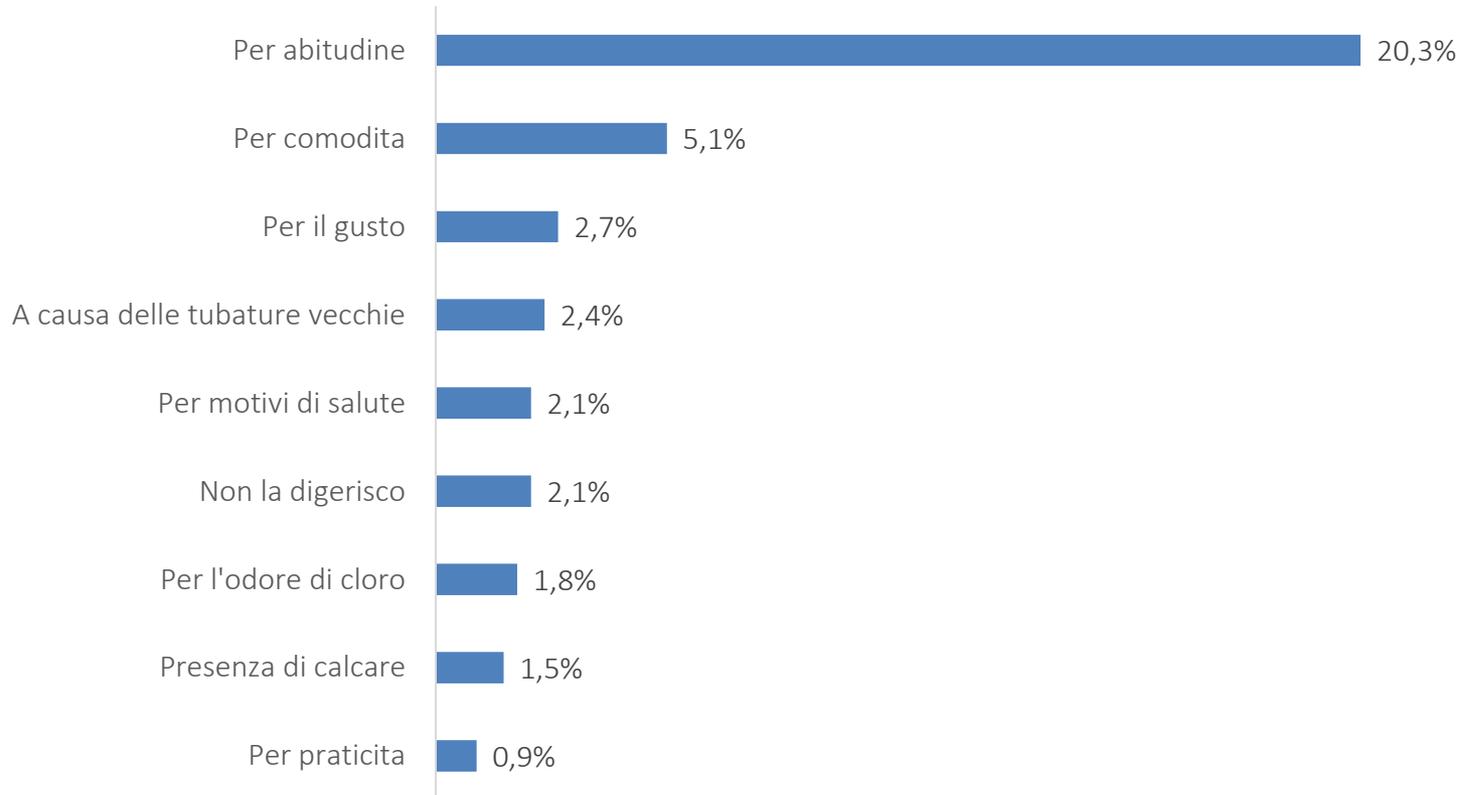
Quando le capita di bere l'acqua di rubinetto la beve così come esce o utilizza qualche filtro o depuratore dell'acqua?



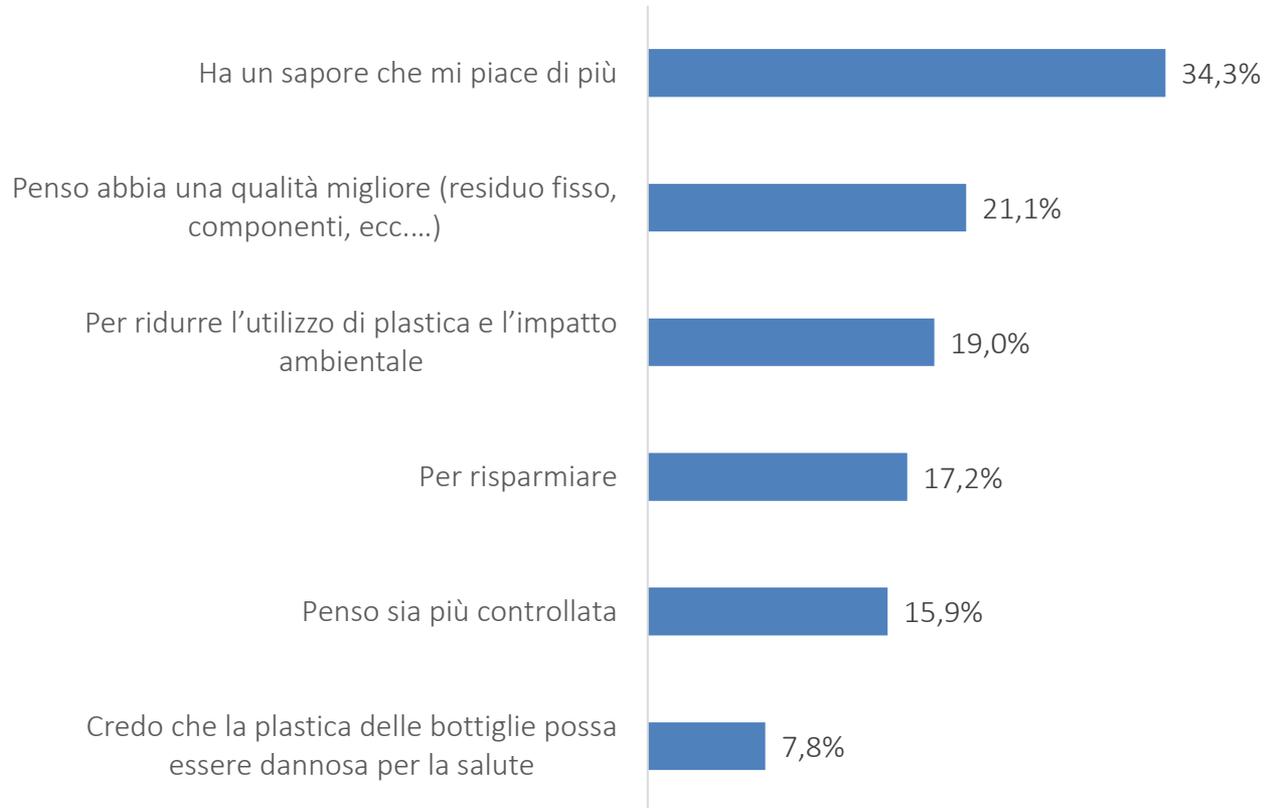
Per quali motivi preferisce bere l'acqua in bottiglia?



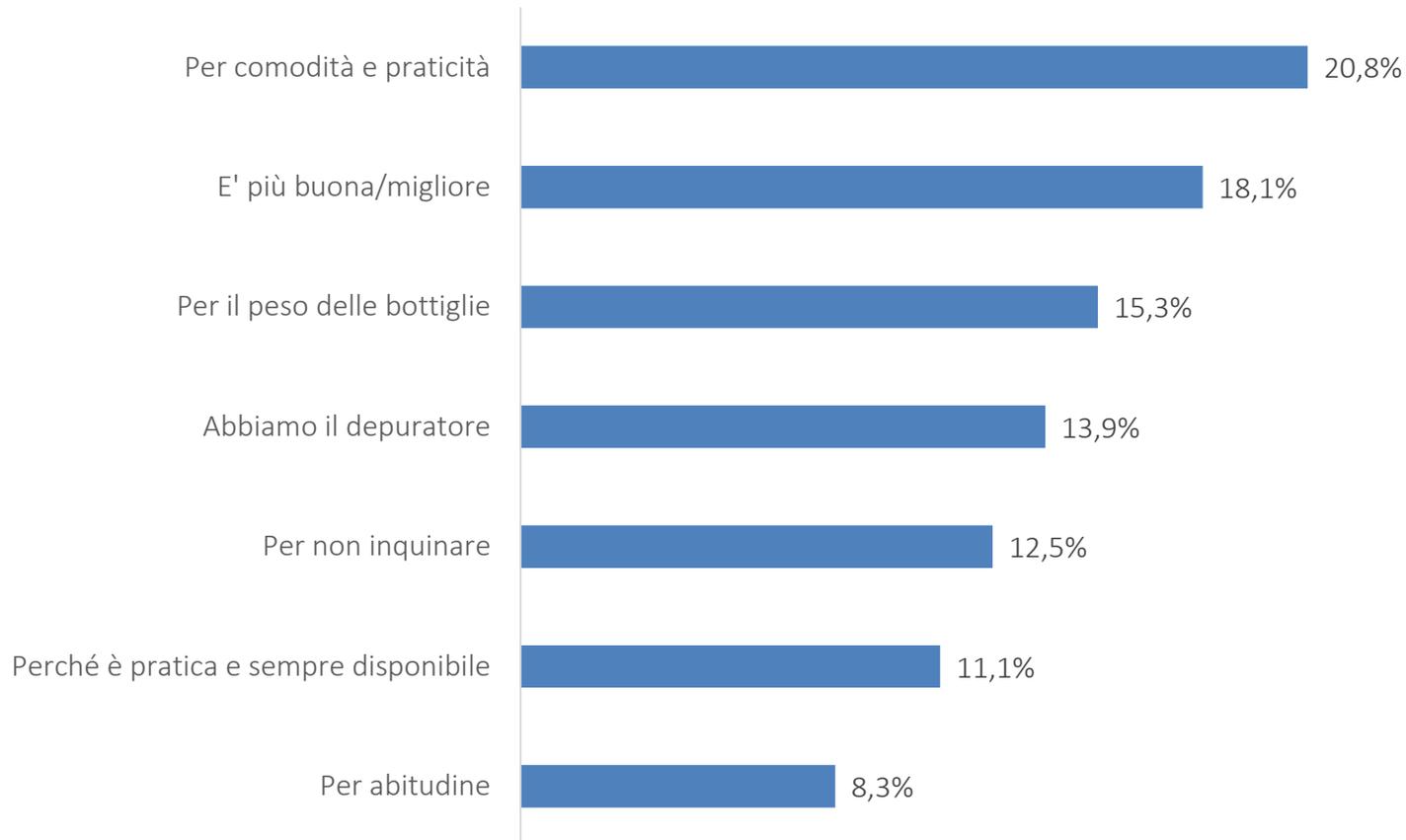
Per quali motivi preferisce bere l'acqua in bottiglia? (Altro – risposte spontanee)



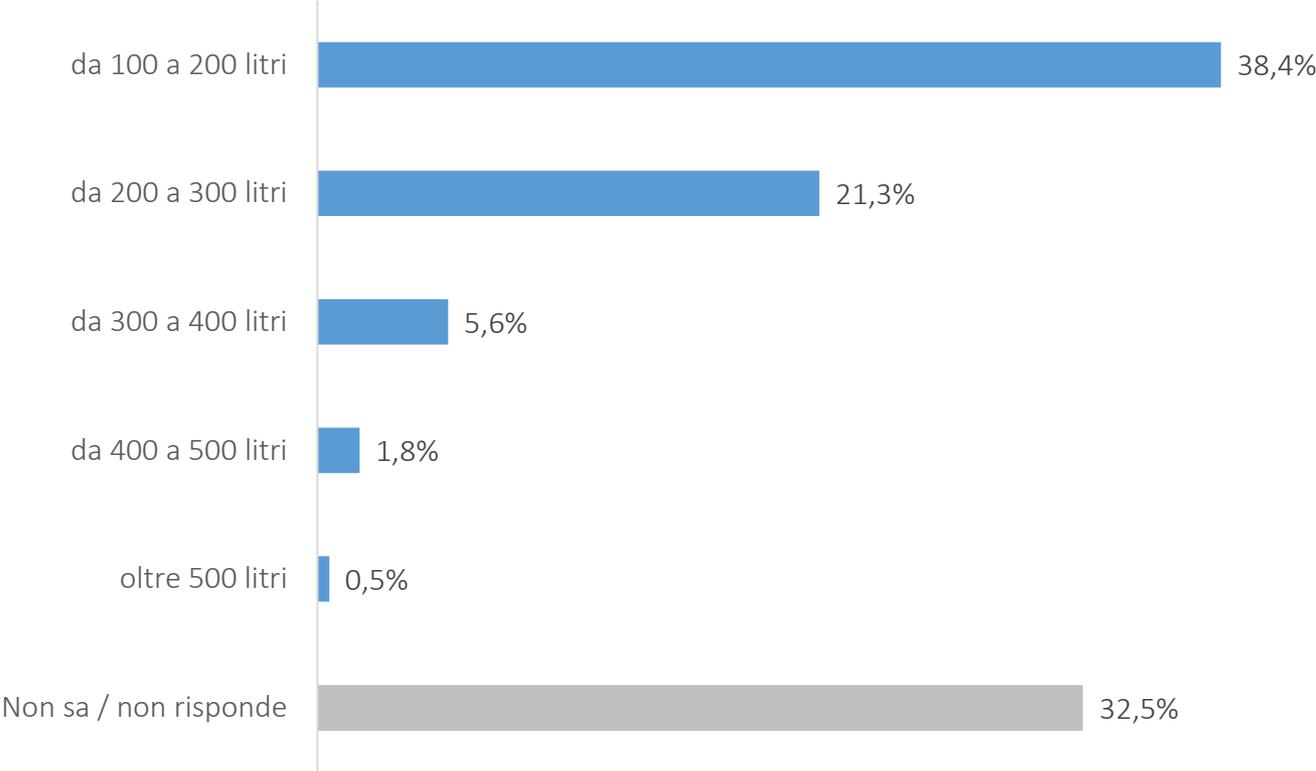
Per quali motivi preferisce bere l'acqua di rubinetto?



Per quali motivi preferisce bere l'acqua di rubinetto? (Altro – risposte spontanee)

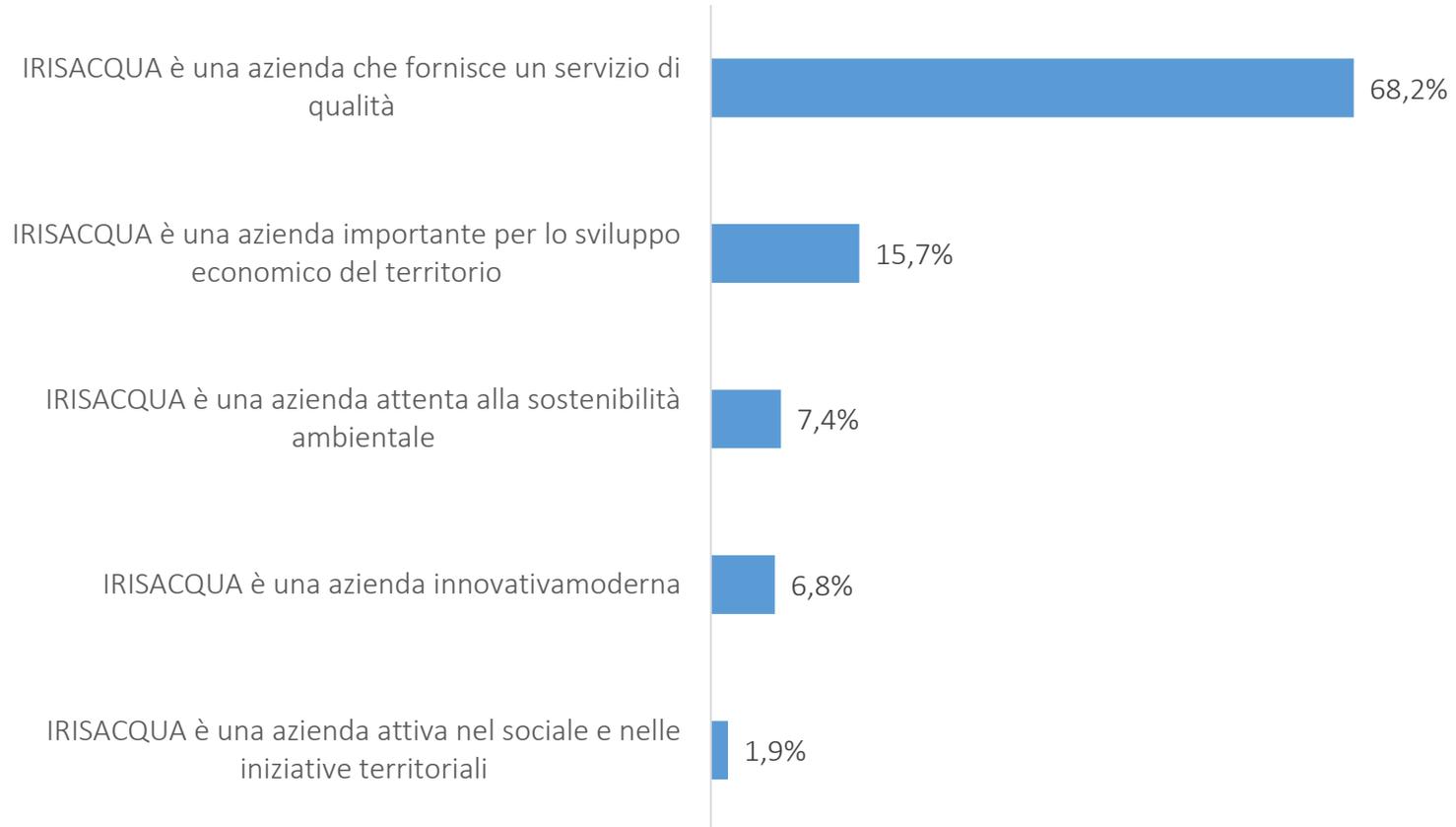


Secondo lei quanti litri d'acqua consuma una famiglia media di tre persone al giorno?



Sezione 5. BRAND IMMAGINE

Pensando ad IRISACQUA, quale dei seguenti aspetti definisce meglio l'azienda?

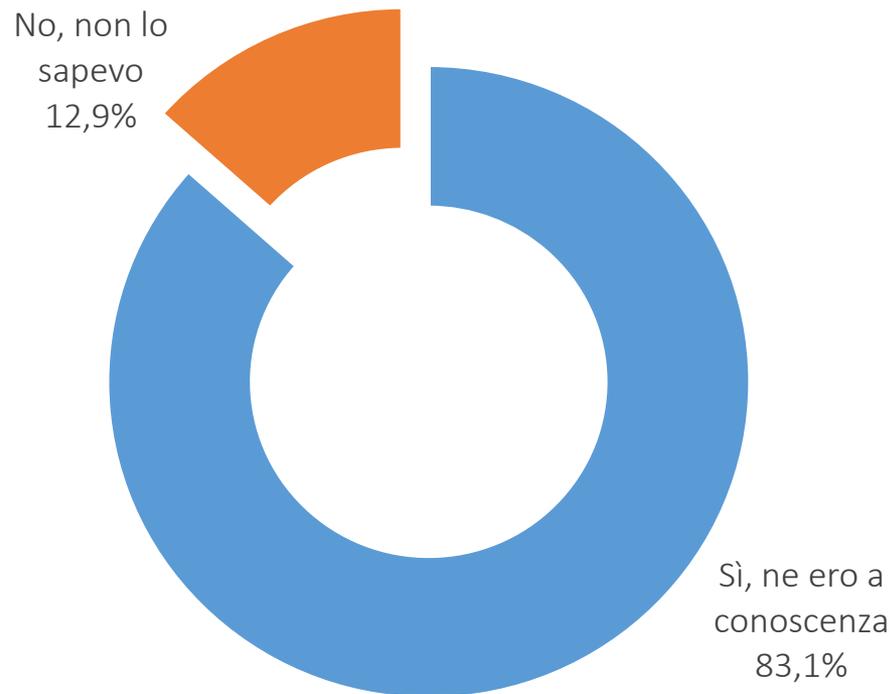


Sezione 6.
SERVIZIO DI
DEPURAZIONE/
FOGNATURA

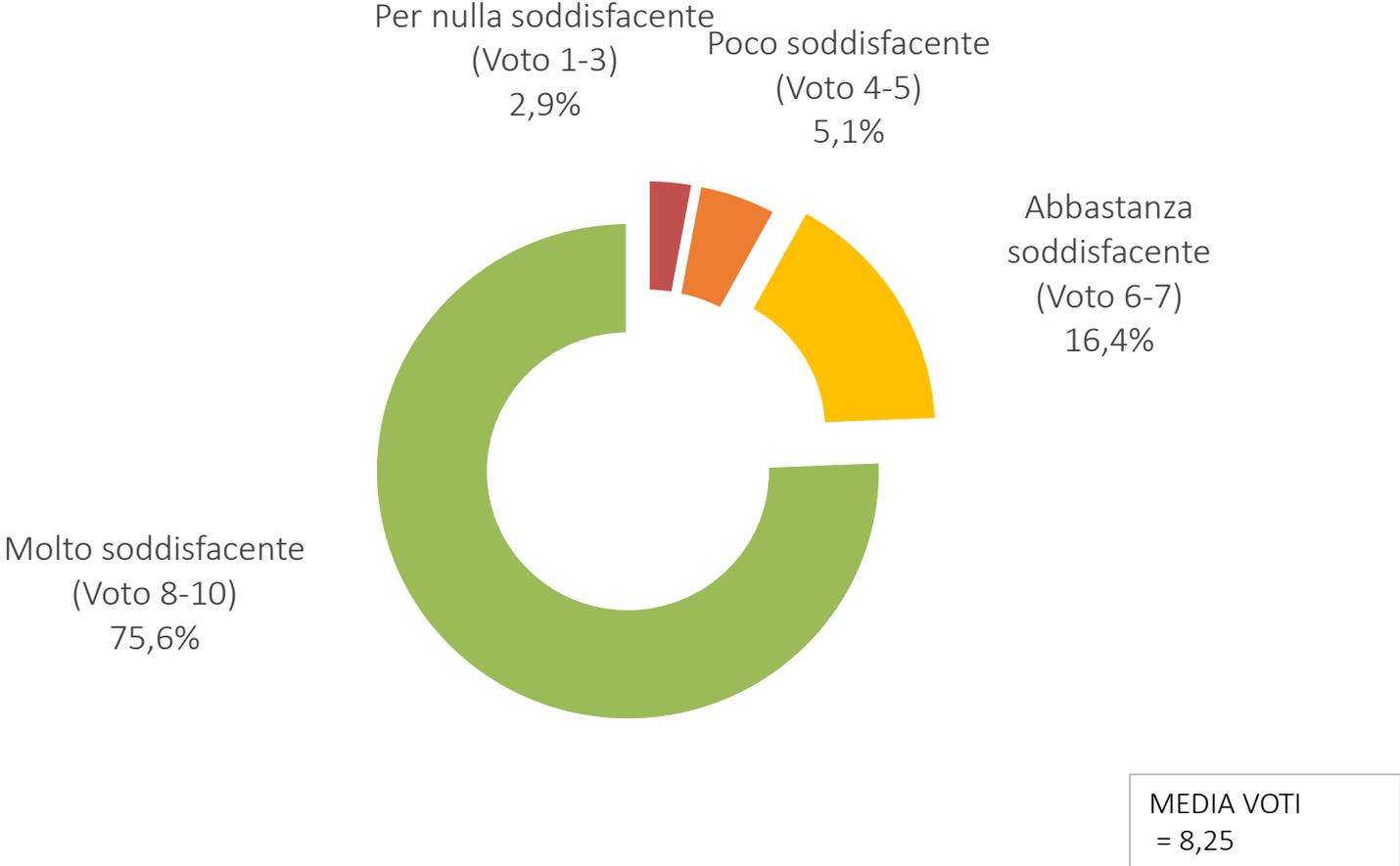
Lei è a conoscenza del fatto che IRISACQUA si occupa anche della raccolta e del trattamento delle acque reflue, ovvero della depurazione delle acque fognarie prima della reimmissione nell'ambiente?



Lei è a conoscenza che la sua abitazione è collegata alla rete fognaria cittadina?

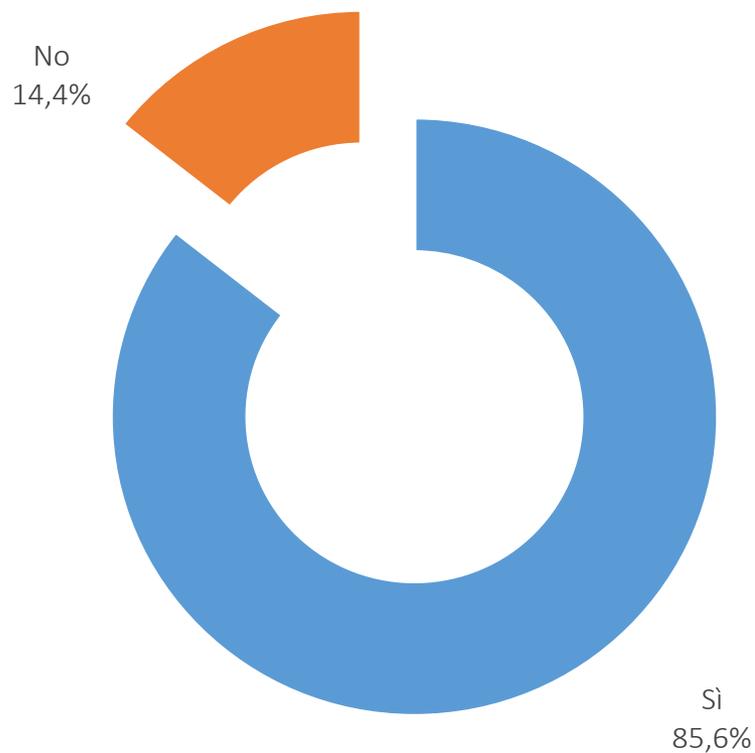


Come valuta il funzionamento del servizio fognatura?

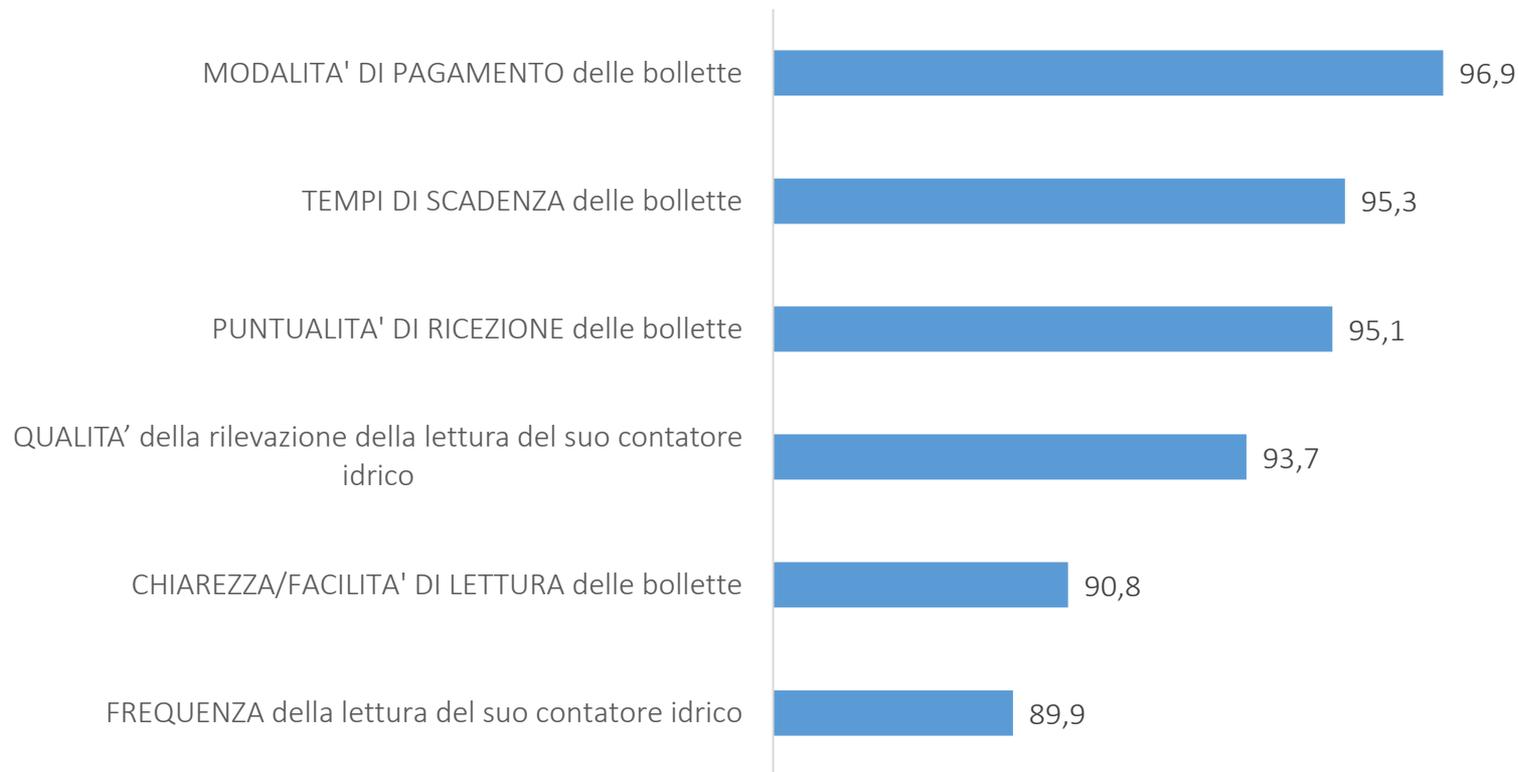


Sezione 7. BOLLETTE E FATTURAZIONE

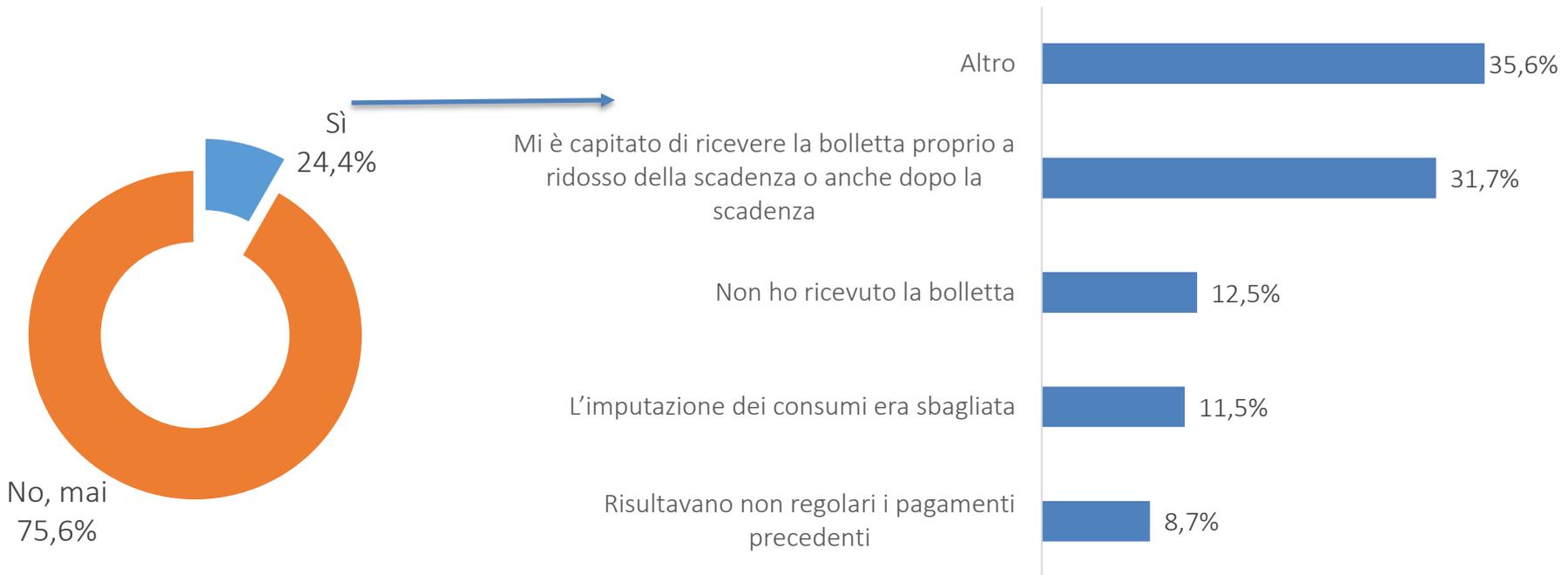
Lei ha occasione di vedere le bollette che IRISACQUA le invia?



Indici di Soddisfazione Bollette e Fatturazione



Negli ultimi 12 mesi le è capitato di avere qualche inconveniente con le bollette? Se sì, quale?

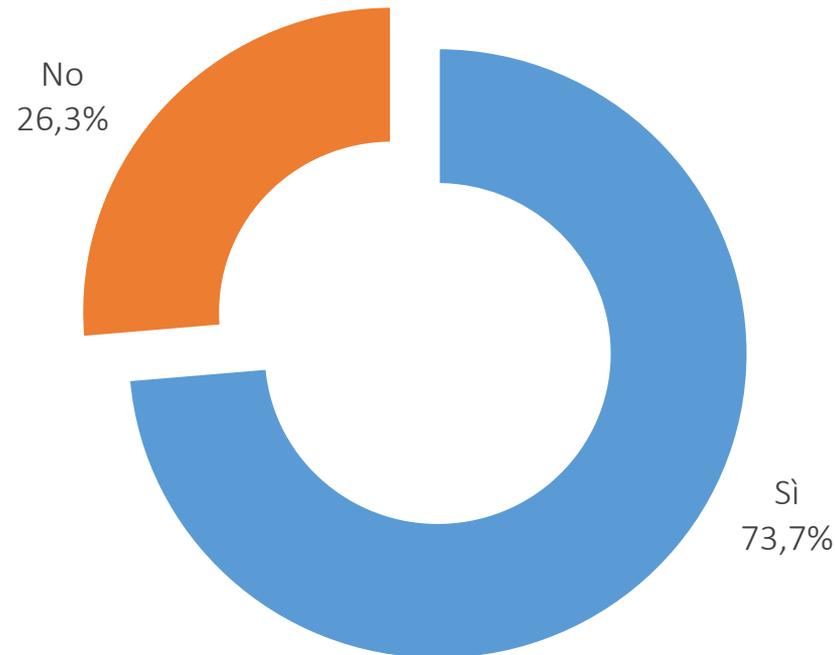


Inconveniente con le bollette (specifiche ALTRO)

Ho dimenticato di pagarle
Ho sollecitato la bolletta cartacea perché mi arrivava on line da un dipendente senza firma
Ho cambiato banca ed é arrivata in ritardo la bolletta
Ho dovuto chiedere una rateizzazione
I rimborsi bonus bolletta arrivano anche due anni dopo
Pago un importo in bolletta del servizio di fognatura anche se non collegata alla rete fognaria
La bolletta mi arriva sempre in ritardo
Non ha visto l'email che era nelle spam ed è stato contattato da IRIS ACQUA ufficio amministrazione
Mi devono rimborsare perché ho pagato di più 2 bollette
Non era stata presa in carica la richiesta della voltura ed ho dovuto pagare vari bollette insieme

Non ho ricevuto il bonus sociale di quest'anno (2023)
Non ho ricevuto rimborsi che le erano stati comunicati
Quota fissa sbagliata
Riceve le bollette tre volte l'anno invece di due, per via di consumi maggiori
Mi arrivano bollette da 5 anni di una altra abitazione dove non vivo
Ricevo solleciti di pagamento per bollette a dire di IRIS ACQUA non pagate anni addietro!
Subentro ad abitazione, problemi con un contatore intestato al precedente proprietario
Tempi lunghi per una voltura
Ho ricevuto e bollette accavallate, con prezzi diversi, dello stesso periodo

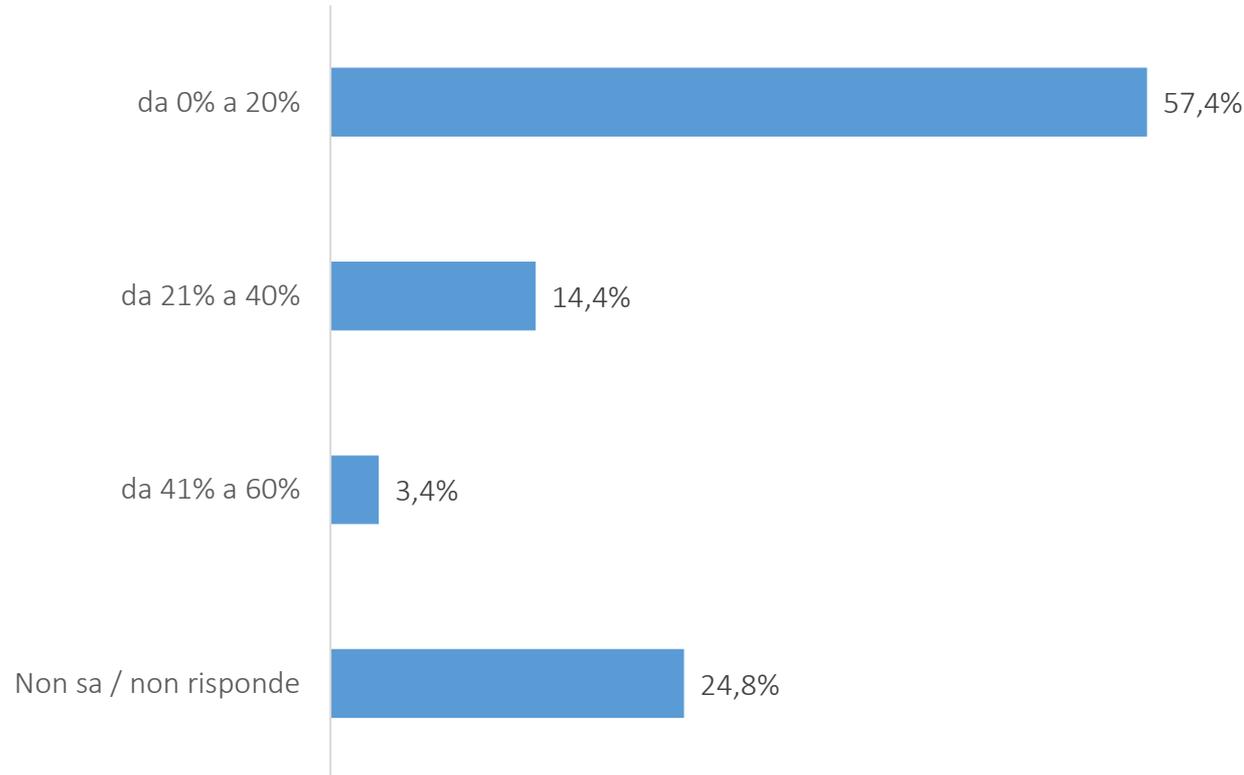
Lei è a conoscenza che le bollette possono essere recapitate tramite posta elettronica, compilando l'apposito form sul sito di IRISACQUA?



Lei è a conoscenza del fatto che parte dell'importo della bolletta dell'acqua viene utilizzato da IRISACQUA in investimenti sul territorio?



Secondo lei, che percentuale dell'importo della bolletta viene utilizzato da IRISACQUA per investimenti sul territorio?

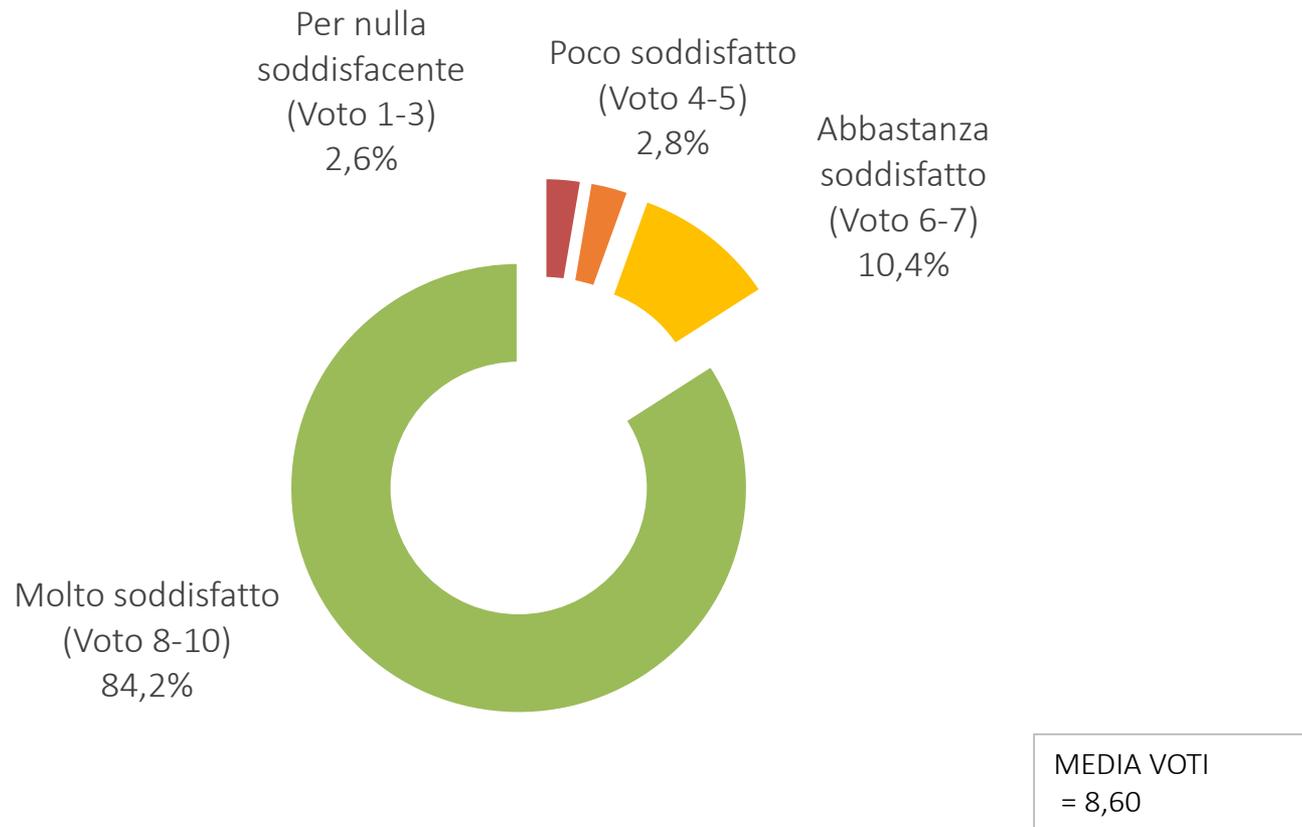


Sezione 8. POLIZZA PERDITE OCCULTE

Lei è a conoscenza che IRISACQUA ha in essere per le sue utenze un servizio di copertura assicurativa sulle perdite occulte?

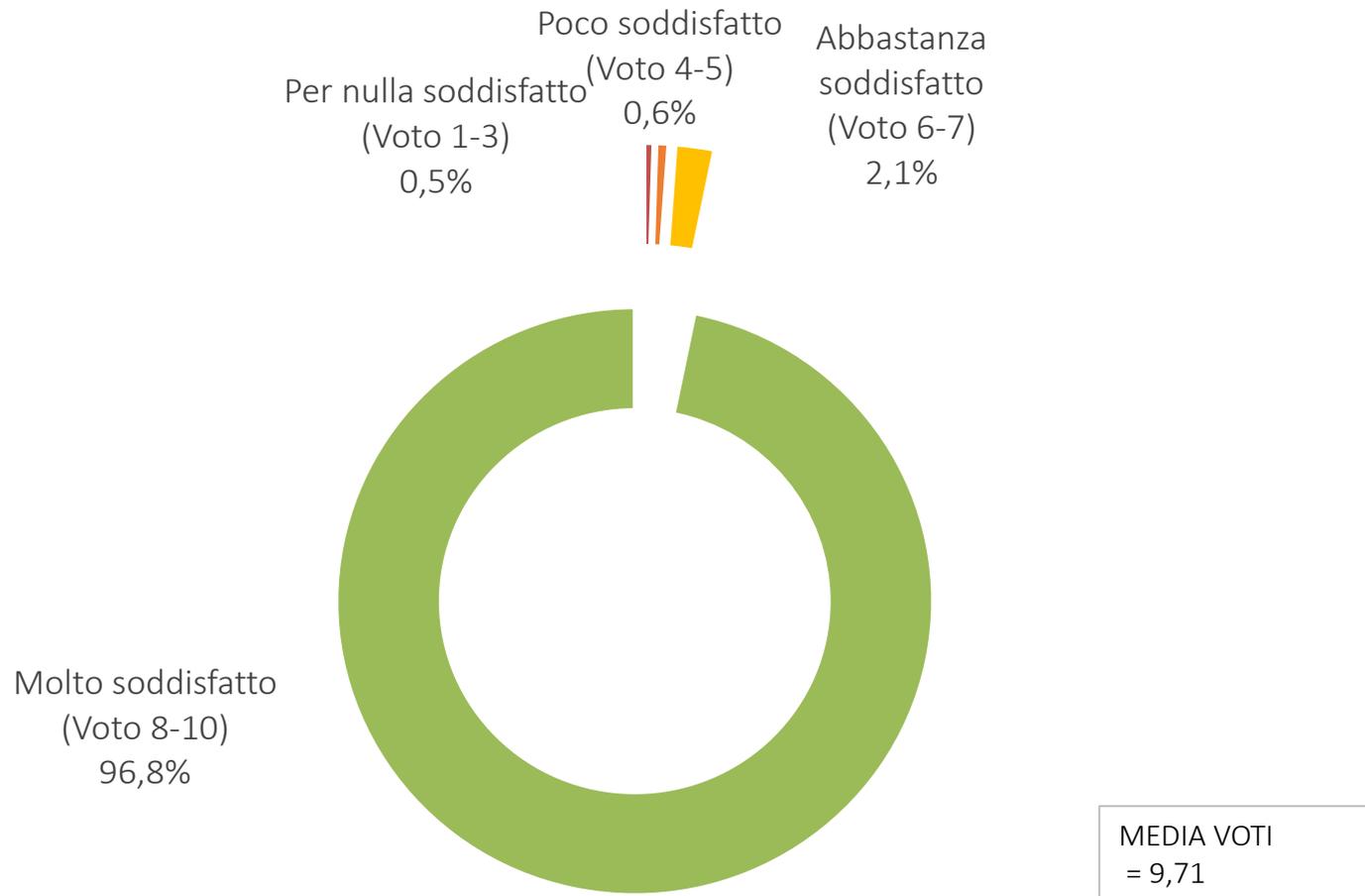


Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di copertura assicurativa sulle perdite occulte?

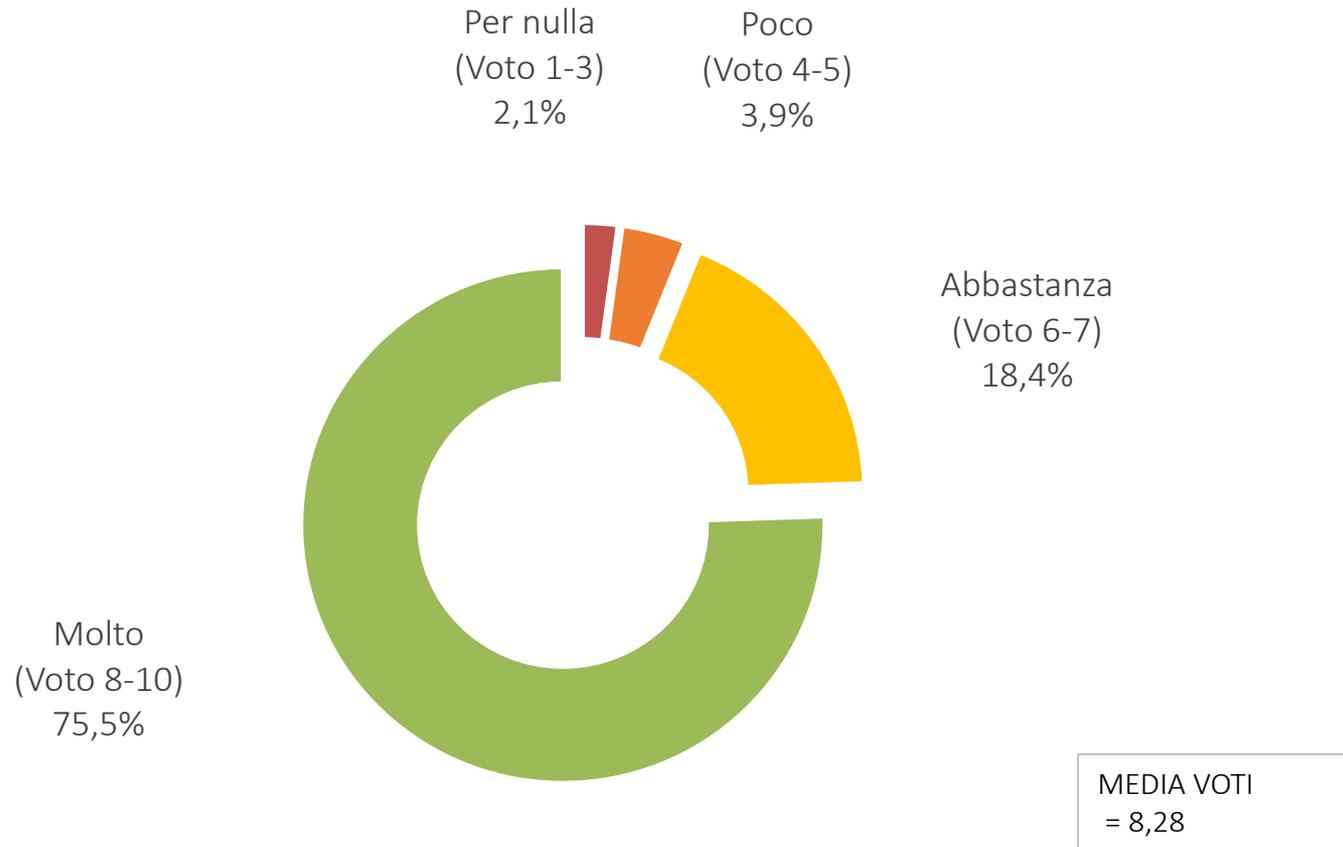


Sezione 9. ATTIVITA' SUL TERRITORIO

Quanto ritiene importante la protezione dei fiumi, del mare e del suolo dagli scarichi inquinanti?

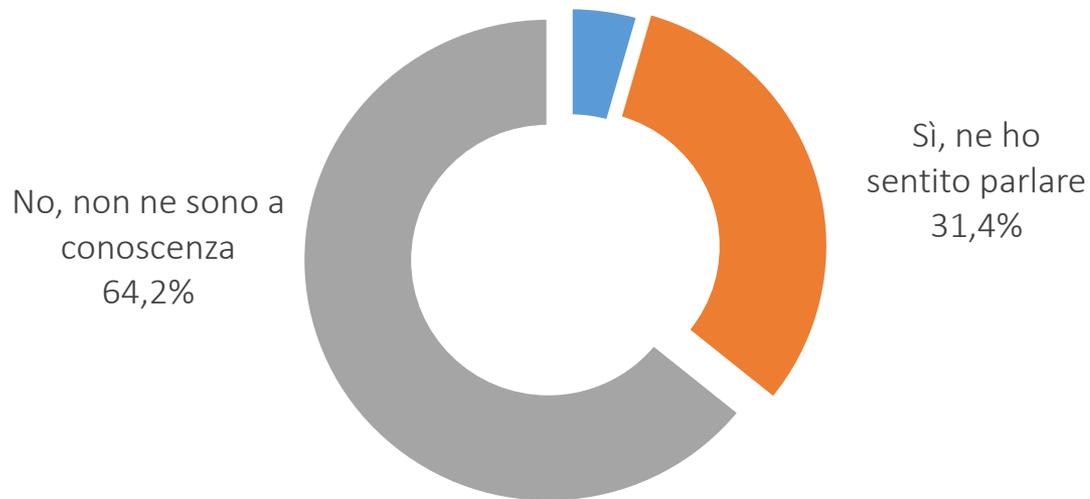


Quanto ritiene che l'azienda si stia impegnando nel preservare le risorse naturali del territorio?

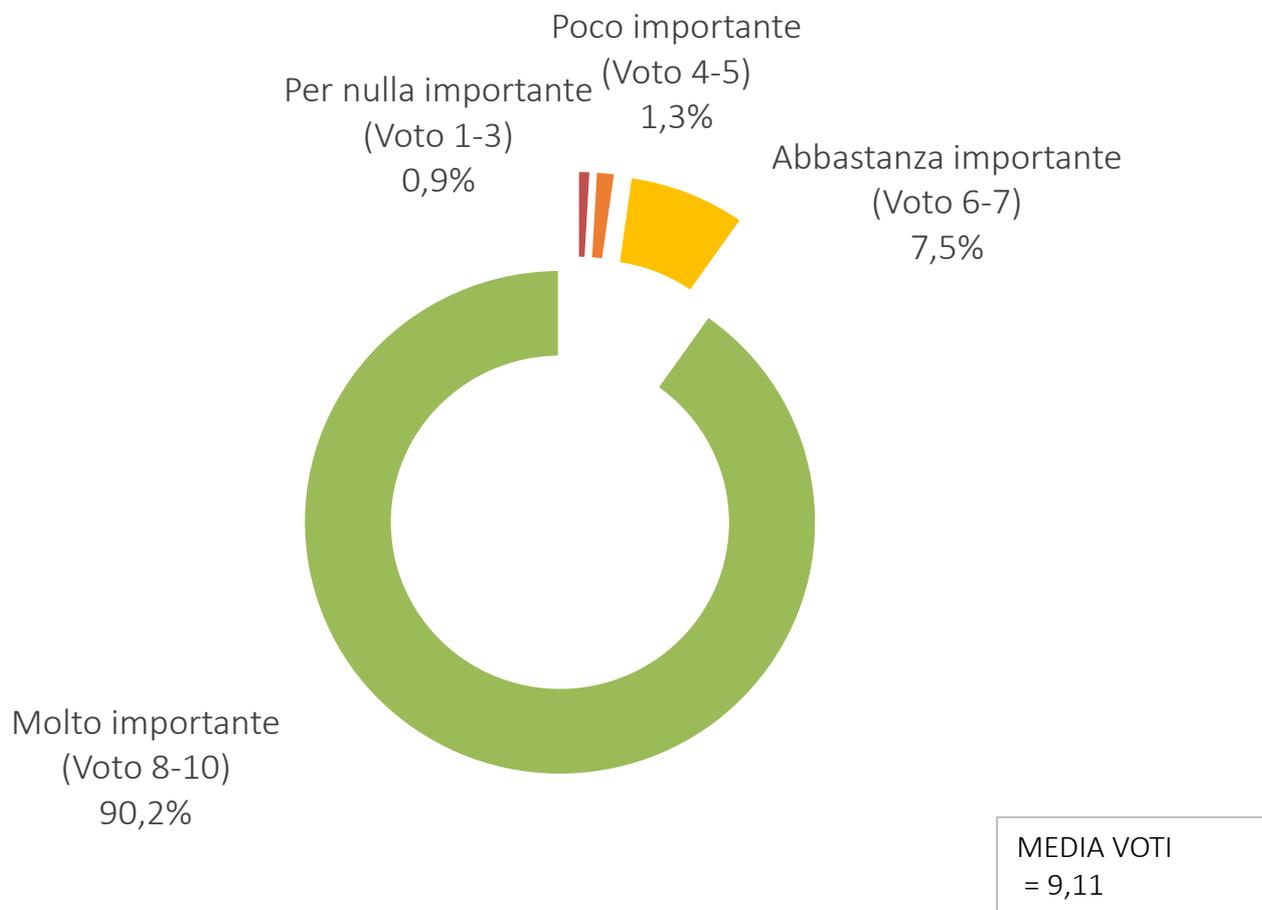


Lei è a conoscenza che IRISACQUA promuove iniziative con l'obiettivo di diffondere una buona cultura dell'acqua?

Sì, ne sono a conoscenza e sono stato in qualche misura coinvolto dall'iniziativa
4,4%

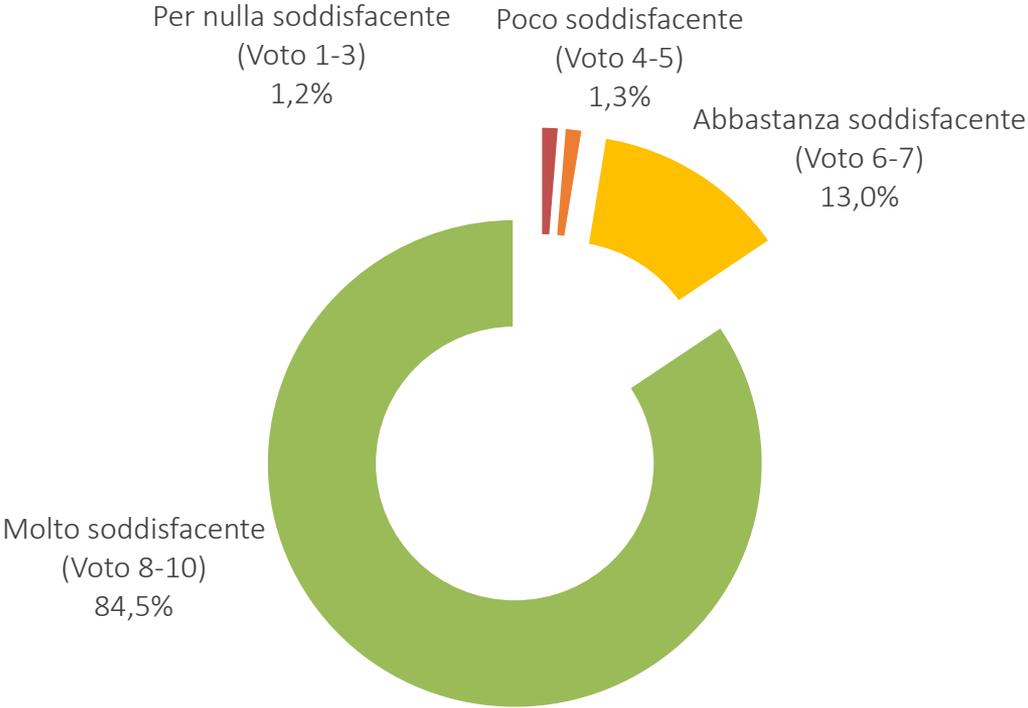


Quanto è importante per lei che IRISACQUA proponga iniziative sulla qualità dell'acqua?



Sezione 10. SODDISFAZIONE GENERALE

In una scala da 1 a 10 quanto si ritiene soddisfatto del servizio idrico integrato erogato da IRISACQUA alla sua utenza?





2023
NOVEMBRE



Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it