



***RELAZIONE***  
***“Customer Satisfaction dell’Utenza del servizio idrico integrato”***  
***2012***



***CAFC Spa***

**INDICE**

<b>Obiettivi</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>Informazioni sull'indagine</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>Dati generali</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>Analisi per singolo parametro</b>	
<b>Caratteristiche dell'acqua</b>	<b>Pag. 12</b>
<b>Fatturazione</b>	<b>Pag. 18</b>
<b>Servizio erogato</b>	<b>Pag. 24</b>
<b>Altri servizi all'Utenza</b>	<b>Pag. 43</b>
<b>Opinione su CAFC Ente di gestione del servizio idrico integrato</b>	<b>Pag. 50</b>
<b>Conclusioni</b>	<b>Pag. 51</b>

## OBIETTIVI

L'Indagine di Customer Satisfaction è stata condotta rispettando l'esigenza di dare una continuità con quelle già svolte nel 2007, 2009 e 2010 al fine di poter comparare i risultati ottenuti.

Si è rivisto nuovamente il questionario con l'obiettivo sia di snellirlo sia di introdurre domande di interesse pratico (ad esempio l'invio di fatture via e-mail).

L'indagine è stata poi condotta sia attraverso interviste telefoniche sia attraverso la somministrazione del questionario in forma cartacea direttamente all'Utenza che si recava negli Uffici del CAFC.

Gli Obiettivi da raggiungere attraverso l'Indagine sono quelli di:

1. Determinare il Grado di soddisfazione per:
  - Caratteristiche dell'acqua
  - Fatturazione
  - Servizio erogato
  - Altri servizi all'Utenza
  - CAFC come Ente che gestisce il servizio idrico integrato
2. Evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato
3. Parametrare i dati ottenuti nel 2012 con quelli registrati nelle precedenti rilevazioni del 2004 – 2005 – 2007 – 2009 – 2010
4. Individuare degli obiettivi di miglioramento

## INFORMAZIONI SULL'INDAGINE

I Comuni serviti da CAFC sono 83 divisi nelle seguenti aree:

- Basso Friuli
- Collinare
- Medio Friuli
- Pedemontana
- Stradalta
- Valli del Natisone

La consistenza numerica dei campioni sottoposti ad indagine, nel periodo dal 12/11/2012 al 21/12/2012, è rappresentato dal seguente campione:

- **FAMIGLIE**                    **824 Utenze**
- **AZIENDE**                    **311 Utenze**

Il campione di riferimento rispetto alle precedenti indagini è stato aumentato di un 3% per le Famiglie e di un 7% per le Aziende. I valori erano già stati incrementati nel 2010, soprattutto per le Aziende, perché il numero di Utenze Aziendali contattate rappresentava un campione attendibile solo per ricavare dati indicativi ma non significativi. Si è voluto dare quindi più peso a questa Utenza per ricavare dati maggiormente attendibili.

Il risultato dell'indagine ha portato a dei valori medi complessivi per tutti gli 83 comuni serviti e non per singole aree.

Il sondaggio è stato effettuato nel più assoluto rispetto della privacy dell'Utente, selezionato casualmente da elenchi telefonici pubblici e inserendo nel software CATI solo ed esclusivamente i valori espressi per le singole domande. In questo modo non vi è possibilità di associare a nessun utente le risposte date, garantendo l'assoluto anonimato.

Il valore medio ottenuto nella seguente indagine può essere valutato attraverso la seguente tabella

GRADO DI SODDISFAZIONE RAGGIUNTA	VALORE
GRAVEMENTE INSUFFICIENTE	da 1,0 a 3,9
INSUFFICIENTE	da 4,0 a 5,9
BUONO	da 6,0 a 7,9
OTTIMO	da 8,0 a 10

**DATI GENERALI**

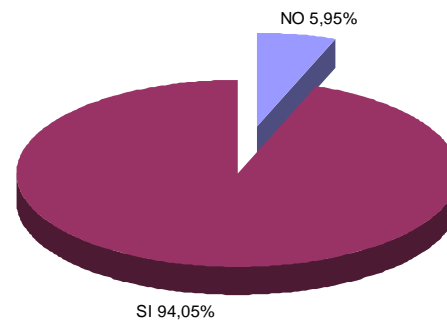
Gli Utenti che hanno risposto all'indagine hanno le seguenti caratteristiche:

**1. FAMIGLIE**

- Famiglie con allacciamento all'acquedotto

SI	775
NO	49
<b>TOTALE</b>	<b>824</b>

*Valori espressi in numero*

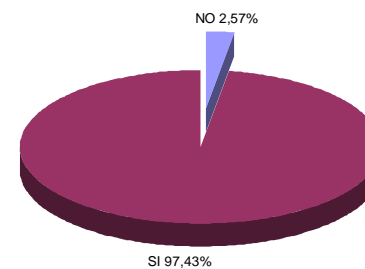


## 2. AZIENDE

- Aziende con allacciamento all'acquedotto

SI	303
NO	8
<b>TOTALE</b>	<b>311</b>

*Valori espressi in numero*



**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA**

1. Queste domande sono state poste ai soli Utenti con allacciamento all'acquedotto (**775 Utenti Famiglia – 303 Utenti Azienda**)

Caratteristiche dell'acqua (valore da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
Rapporto qualità/prezzo dell'acqua	7,2	7,6	6,4	<b>6,2</b>	7,4	7,0	7,1	<b>7,0</b>
Sapore dell'acqua	7,8	9,0	8,1	<b>8,1</b>	7,3	9,5	8,8	<b>8,7</b>
Odore dell'acqua	8,0	9,2	8,0	<b>8,2</b>	7,7	9,7	8,8	<b>8,5</b>
Limpidezza dell'acqua	8,0	8,7	8,0	<b>7,9</b>	7,8	9,4	8,7	<b>8,7</b>
Priva di depositi di calcare	6,6	5,6	6,1	<b>6,5</b>	6,6	5,7	6,8	<b>6,6</b>
Adeguate pressione dell'acqua	7,9	9,2	7,9	<b>8,0</b>	7,9	8,9	8,7	<b>8,8</b>
<b>MEDIA</b>	<b>7,5</b>	<b>8,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>

*Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)*



2. Queste domande sono state poste sia agli Utenti con allacciamento all'acquedotto che agli Utenti non allacciati all'acquedotto (**824 Utenti Famiglia – 311 Utenti Azienda**).

Fatturazione (valore da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
Chiarezza delle fatture	7,7	9,5	8,4	9,0	7,9	9,9	8,7	8,8
Frequenza di fatturazione	7,9	9,6	8,6	7,8	8,2	9,7	9,1	8,9
Puntualità di arrivo delle fatture	8,2	9,6	8,6	9,0	8,1	9,9	9,0	9,1
Giudizio fattura in lingua inglese	-	-	-	7,6				7,9
<b>MEDIA</b>	<b>7,9</b>	<b>9,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>9,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,6</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

Servizio erogato (valore da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
Soddisfazione per il servizio richiesto a CAFC	7,2	9,1	7,6	<b>8,4</b>	-	8,4	7,7	<b>7,8</b>
Cortesìa operatori Numero Verde	8,4	9,5	9,0	<b>8,9</b>	8,5	10	9,3	<b>9,2</b>
Chiarezza informazioni Numero Verde	8,1	9,7	8,6	<b>8,6</b>	8,8	10	8,7	<b>8,5</b>
Tempi di attesa Numero Verde	-	-	-	<b>8,0</b>	-	-	-	<b>7,8</b>
Cortesìa operatori uffici CAFC	-	-	8,6	<b>9,6</b>	-	-	9,2	<b>9,0</b>
Chiarezza informazioni operatori uffici CAFC	-	-	8,5	<b>9,0</b>	-	-	9,3	<b>9,2</b>
Soddisfazione tempi di attesa uffici CAFC	-	-	8,6	<b>8,8</b>	-	-	8,6	<b>8,6</b>
Tempestività comunicazione delle interruzioni	7,8	9,1	8,2	<b>8,1</b>	7,7	9,4	8,8	<b>9,0</b>
Tempestività risoluzione guasti e interruzioni del servizio	-	-	-	<b>7,5</b>	-	-	-	<b>7,7</b>
Cortesìa Letturisti	8,6	9,3	8,9	<b>8,7</b>	8,0	9,0	9,0	<b>9,1</b>
Cortesìa Personale Tecnico	8,0	9,4	8,9	<b>8,8</b>	7,9	9,8	9,1	<b>9,1</b>
<b>MEDIA</b>	<b>8,0</b>	<b>9,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,1</b>	<b>9,4</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

Soddisfazione altri servizi all'Utenza (valore da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Carta dei servizi</b>	8,0	7,8	7,8	8,2	-	8,0	7,6	7,9
<b>Sito Internet</b>	-	-	-	8,5	-	-	-	8,2
<b>MEDIA</b>	-	-	-	8,3	-	-	-	8,0

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

Opinione su CAFC come Ente di gestione del servizio (valore da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	-	-	7,6	7,3	-	-	7,2	7,1

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

I risultati dell'indagine segnalano che la soddisfazione raggiunta, per i parametri oggetto dell'analisi, è sempre buona od ottima. Questo sta ad indicare che gli obiettivi di miglioramento individuati e le relative strategie operative applicate per il loro raggiungimento, continuano a dare risultati positivi.

## ANALISI PER SINGOLO PARAMETRO

## CARATTERISTICHE DELL'ACQUA

- Come valuta il **rapporto qualità/prezzo** dell'acqua?  
(per i soli Utenti allacciati all'acquedotto)

FAMIGLIE			AZIENDE		
701	Utenti che esprimono un valore	90,45%	242	Utenti che esprimono un valore	79,87%
74	Non sa/Non Risponde	9,55%	61	Non sa/Non Risponde	20,13%
<b>775</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>303</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	5	5,08	16,54	<b>7,99</b>	3	11,82	2,78	<b>3,31</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	9	15,74	10,66	<b>18,97</b>	10	12,73	5,56	<b>11,16</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	33	8,20	33,46	<b>54,92</b>	29	13,64	56,48	<b>44,63</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	49	55,90	39,34	<b>18,12</b>	57	40,91	35,19	<b>40,91</b>
<b>Non sa</b>	4	15,08	-	-	1	20,91	-	-

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>7,2</b>	<b>7,6</b>	<b>6,4</b>	<b>6,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

- Come valuta il **sapore** dell'acqua?  
(per i soli Utenti allacciati all'acquedotto)

FAMIGLIE			AZIENDE		
707	Utenti che esprimono un valore	91,23%	235	Utenti che esprimono un valore	77,56%
68	Non sa/Non Risponde	8,77%	68	Non sa/Non Risponde	22,44%
<b>775</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>303</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	3	2,46	4,06	<b>0,00</b>	6	1,82	0,85	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	6	4,43	4,06	<b>5,94</b>	6	2,73	0,85	<b>0,85</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	23	5,25	13,13	<b>11,88</b>	30	4,55	7,63	<b>10,64</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	57	87,70	78,75	<b>82,19</b>	47	90,91	90,67	<b>88,51</b>
<b>Non sa</b>	11	0,16	-	-	11	0,00	-	-

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>7,8</b>	<b>9,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>7,3</b>	<b>9,5</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

- Come valuta l'odore dell'acqua?  
(per i soli Utenti allacciati all'acquedotto)

FAMIGLIE			AZIENDE		
741	Utenti che esprimono un valore	95,61%	269	Utenti che esprimono un valore	88,78%
34	Non sa/Non Risponde	4,39%	34	Non sa/Non Risponde	11,22%
<b>775</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>303</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	3	1,48	4,19	<b>0,00</b>	5	2,73	0,83	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	6	4,43	5,69	<b>5,94</b>	4	0,00	2,50	<b>2,60</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	24	3,28	12,87	<b>11,88</b>	24	1,82	5,00	<b>16,73</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	65	90,49	77,25	<b>82,19</b>	66	95,45	91,67	<b>80,67</b>
<b>Non sa</b>	2	0,33	-	-	1	0,00	-	-

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>8,0</b>	<b>9,2</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	<b>9,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

- Come valuta la **limpidezza** dell'acqua?  
(per i soli Utenti allacciati all'acquedotto)

FAMIGLIE			AZIENDE		
748	Utenti che esprimono un valore	96,52%	269	Utenti che esprimono un valore	88,78%
27	Non sa/Non Risponde	3,48%	34	Non sa/Non Risponde	11,22%
<b>775</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>303</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	3	4,10	5,11	<b>1,07</b>	2	2,73	2,44	
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	5	8,03	6,91	<b>9,89</b>	6	3,64	3,25	
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	25	5,74	11,71	<b>19,52</b>	25	1,82	4,88	
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	67	81,64	76,28	<b>69,52</b>	67	91,82	89,43	
<b>Non sa</b>	0	0,49	-	-	0	0,00	-	-

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>8,0</b>	<b>8,7</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>9,4</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

- L'acqua è priva di **depositi di calcare?**  
(per i soli Utenti allacciati all'acquedotto)

FAMIGLIE			AZIENDE		
692	Utenti che esprimono un valore	89,29%	269	Utenti che esprimono un valore	88,78%
83	Non sa/Non Risponde	10,71%	34	Non sa/Non Risponde	11,22%
<b>775</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>303</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	7	34,26	23,62	<b>3,61</b>	8	30,91	13,68	<b>1,49</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	20	13,28	11,96	<b>28,90</b>	12	14,55	10,26	<b>22,30</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	36	20,98	22,70	<b>34,83</b>	42	17,27	23,08	<b>44,24</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	30	31,31	41,72	<b>32,66</b>	38	36,36	52,99	<b>31,97</b>
<b>Non sa</b>	7	0,16	-	-	0	0,91	-	-

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>6,6</b>	<b>5,6</b>	<b>6,1</b>	<b>6,5</b>	<b>6,6</b>	<b>5,7</b>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)



- **La pressione dell'acqua è adeguata?**  
(per i soli Utenti allacciati all'acquedotto)

FAMIGLIE			AZIENDE		
763	Utenti che esprimono un valore	98,45%	277	Utenti che esprimono un valore	91,42%
12	Non sa/Non Risponde	1,55%	26	Non sa/Non Risponde	8,58%
<b>775</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>303</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	2	1,15	5,61	<b>4,19</b>	2	3,64	0,00	<b>1,81</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	6	4,43	5,30	<b>1,57</b>	6	3,64	2,56	<b>1,08</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	25	5,41	11,84	<b>14,42</b>	24	13,64	6,84	<b>8,66</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	64	89,02	77,26	<b>79,82</b>	98	78,18	90,60	<b>88,45</b>
<b>Non sa</b>	3	0,00	-	-	0	0,91	-	-

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>7,9</b>	<b>9,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

**FATTURAZIONE**

➤ Come valuta la **chiarezza** delle fatture?

<b>FAMIGLIE</b>			<b>AZIENDE</b>		
778	Utenti che esprimono un valore	94,42%	232	Utenti che esprimono un valore	74,60%
46	Non sa/Non Risponde	5,58%	79	Non sa/Non Risponde	25,40%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

<b>Scala da 1 a 10</b>	<b>FAMIGLIE</b>				<b>AZIENDE</b>			
	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	3	0,98	2,23	<b>0,00</b>	1	0,91	1,74	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	6	0,49	2,55	<b>1,16</b>	4	0,00	2,61	<b>0,88</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	32	2,62	5,41	<b>3,60</b>	27	0,00	3,48	<b>5,70</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	54	92,62	89,81	<b>95,24</b>	67	98,18	92,17	<b>93,42</b>
<b>Non sa</b>	5	3,28	-	-	1	0,91	-	-

Valori espressi in %

<b>Valore medio di soddisfazione</b> (da 1 a 10)	<b>FAMIGLIE</b>				<b>AZIENDE</b>			
	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>
	<b>7,7</b>	<b>9,5</b>	<b>8,4</b>	<b>9,0</b>	<b>7,9</b>	<b>9,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ Come valuta la **frequenza** di fatturazione?

<b>FAMIGLIE</b>			<b>AZIENDE</b>		
743	Utenti che esprimono un valore	90,17%	232	Utenti che esprimono un valore	74,60%
81	Non sa/Non Risponde	9,83%	79	Non sa/Non Risponde	25,40%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

<b>Scala da 1 a 10</b>	<b>FAMIGLIE</b>				<b>AZIENDE</b>			
	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>
<b>Bassa (da 1 a 3)</b>	2	0,66	1,92	<b>0,00</b>	1	2,73	0,00	<b>0,43</b>
<b>Medio bassa (da 4 a 5)</b>	5	0,66	0,00	<b>1,48</b>	4	0,00	0,00	<b>1,72</b>
<b>Medio alta (da 6 a 7)</b>	28	2,30	4,17	<b>40,78</b>	23	0,00	2,68	<b>8,19</b>
<b>Alta (da 8 a 10)</b>	62	93,11	93,91	<b>57,74</b>	71	93,36	97,32	<b>89,66</b>
<b>Non sa</b>	3	3,28	-	-	1	0,91	-	-

Valori espressi in %

<b>Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)</b>	<b>FAMIGLIE</b>				<b>AZIENDE</b>			
	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>
	<b>7,9</b>	<b>9,6</b>	<b>8,6</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>9,7</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ Come valuta la **puntualità** di arrivo delle fatture, rispetto alla data di scadenza?

FAMIGLIE			AZIENDE		
757	Utenti che esprimono un valore	91,87%	232	Utenti che esprimono un valore	74,60%
67	Non sa/Non Risponde	8,13%	79	Non sa/Non Risponde	25,40%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	1	0,8	1,92	<b>0,00</b>	0	0,9	0,00	<b>0,44</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	5	0,3	0,00	<b>0,66</b>	4	0,0	1,80	<b>0,86</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	22	2,3	4,17	<b>11,23</b>	27	0,0	0,90	<b>5,60</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	70	92,8	93,91	<b>88,11</b>	69	98,2	97,30	<b>93,10</b>
<b>Non sa</b>	2	3,8	-	-	0	0,9	-	-

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>8,2</b>	<b>9,6</b>	<b>8,6</b>	<b>9,0</b>	<b>8,1</b>	<b>9,9</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>

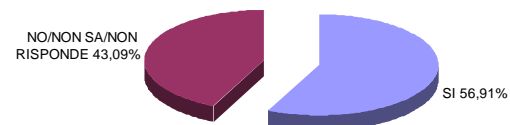
Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ Ha notato che la fattura è anche in **lingua inglese**?

FAMIGLIE			AZIENDE		
393	Si	47,69%	177	Si	56,91%
431	No/Non sa/Non Risponde	52,31%	134	No/Non sa/Non Risponde	43,09%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	



**FAMIGLIE**



**AZIENDE**

➤ Coma la giudica rispetto alla precedente?

FAMIGLIE			AZIENDE		
381	Utenti che esprimono un valore	46,24%	163	Utenti che esprimono un valore	52,41%
443	Non sa/Non Risponde	53,76%	148	Non sa/Non Risponde	47,59%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	-	-	-	<b>0,00</b>	-	-	-	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	-	-	-	<b>2,10</b>	-	-	-	<b>2,46</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	-	-	-	<b>35,17</b>	-	-	-	<b>26,99</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	-	-	-	<b>62,73</b>	-	-	-	<b>70,55</b>

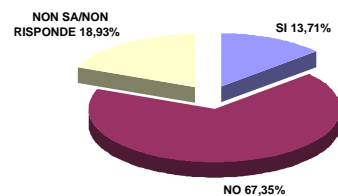
Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	-	-	-	<b>7,6</b>	-	-	-	<b>7,9</b>

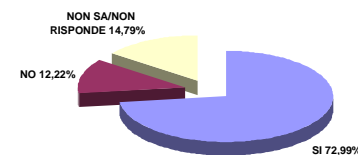
Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ È favorevole alla possibilità di ricevere le fatture solo **via mail**?

FAMIGLIE			AZIENDE		
113	Si	13,71%	227	Si	72,99%
555	No	67,35%	38	No	12,22%
156	Non sa/Non risponde	18,93%	46	Non sa/Non risponde	14,79%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	



**FAMIGLIE**



**AZIENDE**

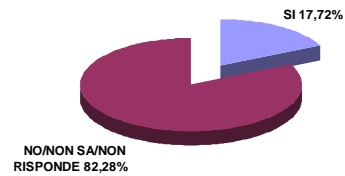
**SERVIZIO EROGATO**

➤ Nel corso dell'anno ha avuto **contatti con CAFC?**

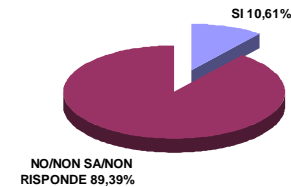
FAMIGLIE			AZIENDE		
146	Si	17,72%	33	Si	10,61%
678	No/Non sa/Non Risponde	82,28%	278	No/Non sa/Non Risponde	89,39%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Utenti che hanno avuto contatti con CAFC	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	12	12,40	41,85	17,72	30	18,20	58,62	10,61

Valori espressi in %



**FAMIGLIE**

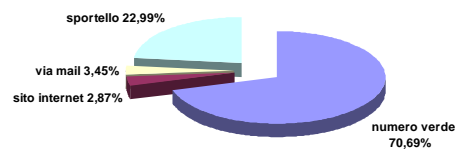


**AZIENDE**

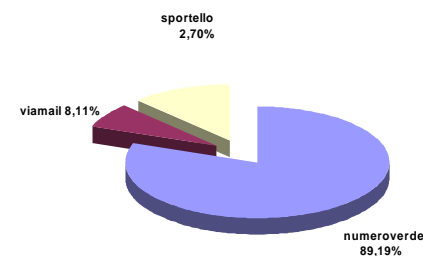


➤ In che modo?  
(sono possibili più risposte per Utente)

FAMIGLIE			AZIENDE		
123	Numero verde	70,69%	33	Numero verde	80,49%
5	Sito Internet	2,87%	0	Sito Internet	0%
6	Via mail	3,45%	3	Via mail	7,32%
40	Sportello	22,99%	5	Sportello	12,20%
0	Altro	0%	0	Altro	0%



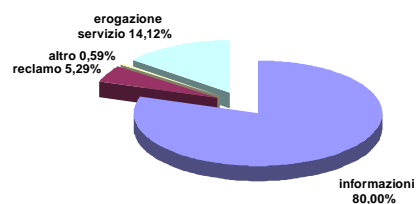
FAMIGLIE



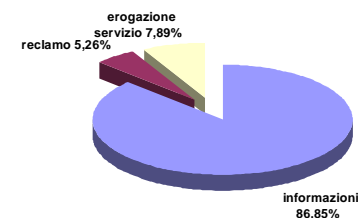
AZIENDE

- Per quale **motivo?**  
 (sono possibili più risposte per Utente)

FAMIGLIE			AZIENDE		
136	Informazioni	80,00%	33	Informazioni	86,85%
24	Erogazione servizio	14,12%	3	Erogazione servizio	7,89%
9	Reclamo	5,29%	2	Reclamo	5,26%
1	Altro	0,59%	0	Altro	0%



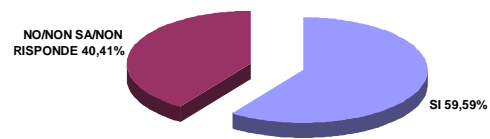
**FAMIGLIE**



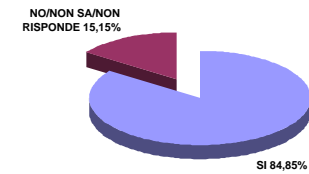
**AZIENDE**

➤ I tempi di prestazione sono stati rispettati?

FAMIGLIE			AZIENDE		
87	Si	59,59%	28	Si	84,85%
59	No/Non sa/Non Risponde	40,41%	5	No/Non sa/Non Risponde	15,15%
<b>146</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>33</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	



FAMIGLIE



AZIENDE

➤ **Soddisfazione** per la prestazione erogata?

<b>FAMIGLIE</b>			<b>AZIENDE</b>		
133	Utenti che esprimono un valore	91,10%	31	Utenti che esprimono un valore	93,94%
13	Non sa/Non Risponde	8,90%	2	Non sa/Non Risponde	6,06%
<b>146</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>33</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

<b>Scala da 1 a 10</b>	<b>FAMIGLIE</b>				<b>AZIENDE</b>			
	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	24	1,3	6,96	<b>0,00</b>	-	5,00	3,61	<b>3,23</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	0	1,3	1,27	<b>0,00</b>	-	5,00	2,41	<b>3,23</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	12	1,3	24,05	<b>19,55</b>	-	0,00	27,71	<b>41,93</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	64	38,20	67,72	<b>80,45</b>	-	35,00	66,27	<b>51,61</b>
<b>Non sa</b>	0	57,9	-	-	-	55,00	-	-

Valori espressi in %

<b>Valore medio di soddisfazione</b> (da 1 a 10)	<b>FAMIGLIE</b>				<b>AZIENDE</b>			
	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>	<b>2007</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>
	<b>7,2</b>	<b>9,1</b>	<b>7,6</b>	<b>8,4</b>	-	<b>8,4</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ Nel corso dell'anno ha **utilizzato il numero verde**?

FAMIGLIE			AZIENDE		
95	Si	65,07%	33	Si	100%
51	No	34,93%	0	No	0%
<b>146</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>33</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Utenti che hanno utilizzato il numero verde	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012 <small>% su 824</small>	2007	2009	2010	2012 <small>% su 311</small>
	13	6,6	41,85	<b>11,53</b>	24	9,1	51,72	<b>10,61</b>

*Valori espressi in %*

- Come valuta la **cortesia** degli operatori che rispondono al numero verde?

FAMIGLIE			AZIENDE		
89	Utenti che esprimono un valore	60,96%	31	Utenti che esprimono un valore	93,94%
57	Non sa/Non Risponde	39,04%	2	Non sa/Non Risponde	6,06%
<b>146</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>33</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	3	0,0	1,23	<b>0,00</b>	0	0,0	0,0	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	5	0,0	0,00	<b>0,00</b>	0	0,0	0,0	<b>0,00</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	14	0,0	1,23	<b>1,12</b>	25	0,0	0,0	<b>3,23</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	73	100	97,53	<b>98,88</b>	75	100	100	<b>96,77</b>
<b>Non sa</b>	5	0,0	-	-	0	0,0	-	-

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>8,4</b>	<b>9,5</b>	<b>9,0</b>	<b>8,9</b>	<b>8,5</b>	<b>10</b>	<b>9,3</b>	<b>9,2</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

- Come valuta la **chiarezza** delle informazioni ricevute dagli operatori che rispondono al numero verde?

FAMIGLIE			AZIENDE		
91	Utenti che esprimono un valore	62,33%	29	Utenti che esprimono un valore	87,88%
55	Non sa/Non Risponde	37,67%	4	Non sa/Non Risponde	12,12%
<b>146</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>33</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	5	0,0	2,47	<b>0,00</b>	0	0,0	1,33	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	3	0,0	0,00	<b>0,00</b>	0	0,0	0,00	<b>3,45</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	13	0,0	1,23	<b>5,49</b>	21	0,0	1,33	<b>20,69</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	71	97,4	96,30	<b>94,51</b>	79	100	97,33	<b>75,86</b>
<b>Non sa</b>	8	2,6	-	-	0	0,0	-	-

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>8,1</b>	<b>9,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>10</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ Come valuta la soddisfazione per i **tempi di attesa** del numero verde?

FAMIGLIE			AZIENDE		
91	Utenti che esprimono un valore	62,33%	26	Utenti che esprimono un valore	78,79%
55	Non sa/Non Risponde	37,67%	7	Non sa/Non Risponde	21,21%
<b>146</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>33</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	-	-	-	<b>0,00</b>	-	-	-	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	-	-	-	<b>3,30</b>	-	-	-	<b>3,85</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	-	-	-	<b>12,09</b>	-	-	-	<b>34,62</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	-	-	-	<b>84,62</b>	-	-	-	<b>61,54</b>

Valori espressi in %

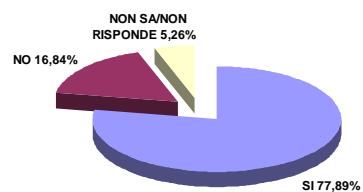
Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	-	-	-	<b>8,0</b>	-	-	-	<b>7,8</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

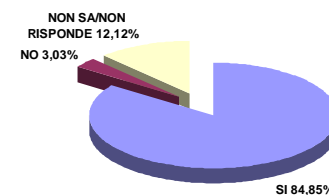


➤ È soddisfatto degli **orari di apertura** del Numero Verde?

FAMIGLIE			AZIENDE		
74	Si	77,89%	28	Si	84,85%
16	No	16,84%	1	No	3,03%
5	Non sa/Non risponde	5,26%	4	Non sa/Non risponde	12,12%
<b>95</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>33</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	



**FAMIGLIE**



**AZIENDE**

- Si è recato nella **sede** del CAFC nell'ultimo anno?

FAMIGLIE		AZIENDE	
56	Si	5	Si
90	No	28	No
<b>146</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	<b>33</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>

Utenti che si sono recati al CAFC	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012 <small>% su 824</small>	2007	2009	2010	2012 <small>% su 311</small>
	13	11,1	14,29	<b>6,80</b>	25	12,7	8,28	<b>1,60</b>

Valori espressi in %

➤ Come valuta la **cortesia** degli operatori allo sportello?

FAMIGLIE			AZIENDE		
56	Utenti che esprimono un valore	100%	5	Utenti che esprimono un valore	100%
0	Non sa/Non Risponde	0%	0	Non sa/Non Risponde	0%
<b>56</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>5</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	-	-	3,51	0,00	-	-	0,00	0,00
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	-	-	1,75	0,00	-	-	0,00	0,00
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	-	-	1,75	0,00	-	-	0,00	0,00
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	-	-	92,98	100	-	-	100	100

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	-	-	8,6	9,6	-	-	9,2	9,0

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ Come valuta la **chiarezza** delle informazioni ricevute allo sportello?

FAMIGLIE			AZIENDE		
56	Utenti che esprimono un valore	100%	5	Utenti che esprimono un valore	100%
0	Non sa/Non Risponde	0%	0	Non sa/Non Risponde	0%
<b>56</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>5</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	-	-	5,45	0,00	-	-	0,00	0,00
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	-	-	1,82	19,64	-	-	0,00	0,00
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	-	-	92,73	80,36	-	-	100	100

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	-	-	8,5	9,0	-	-	9,3	9,2

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ Come valuta i tempi di **attesa** agli sportelli?

FAMIGLIE			AZIENDE		
53	Utenti che esprimono un valore	94,64%	5	Utenti che esprimono un valore	100%
3	Non sa/Non Risponde	5,36%	0	Non sa/Non Risponde	0%
<b>56</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>5</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	-	-	3,64	<b>0,00</b>	-	-	0,00	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	-	-	0,00	<b>3,77</b>	-	-	8,33	<b>0,00</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	-	-	5,45	<b>13,21</b>	-	-	16,67	<b>20,00</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	-	-	90,91	<b>83,02</b>	-	-	75,00	<b>80,00</b>

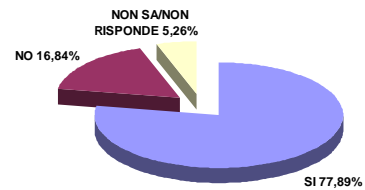
Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	-	-	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	-	-	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>

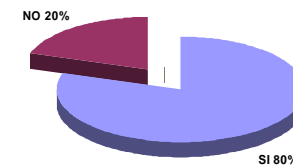
Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ È soddisfatto degli **orari** di apertura?

FAMIGLIE			AZIENDE		
28	Si	50,00%	4	Si	80,00%
18	No	32,14%	1	No	20,00%
10	Non sa/Non risponde	17,86%	0	Non sa/Non risponde	0%
<b>56</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>5</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	



**FAMIGLIE**



**AZIENDE**

- Come valuta la **tempestività di comunicazione** dell'interruzione dell'acqua?  
(per i soli Utenti allacciati all'acquedotto)

FAMIGLIE			AZIENDE		
214	Utenti che esprimono un valore	27,61%	80	Utenti che esprimono un valore	26,40%
561	Non sa/Non Risponde	72,39%	223	Non sa/Non Risponde	73,60%
<b>775</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>303</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	4	3,44	5,58	<b>3,74</b>	4	3,64	0,95	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	6	5,57	2,15	<b>0,00</b>	7	4,55	0,00	<b>2,50</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	19	2,13	6,44	<b>19,63</b>	18	0,91	4,76	<b>2,50</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	54	88,20	85,84	<b>76,64</b>	50	88,18	94,29	<b>95,00</b>
<b>Non sa</b>	17	0,66	-	-	21	2,73	-	-

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>7,8</b>	<b>9,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>7,7</b>	<b>9,4</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

- Come valuta la **tempestività di risoluzione** di guasti e interruzione del servizio?  
(per i soli Utenti allacciati all'acquedotto)

FAMIGLIE			AZIENDE		
190	Utenti che esprimono un valore	24,52%	65	Utenti che esprimono un valore	21,45%
585	Non sa/Non Risponde	75,48%	238	Non sa/Non Risponde	78,55%
<b>775</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>303</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	-	-	-	<b>2,63</b>	-	-	-	<b>3,08</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	-	-	-	<b>4,74</b>	-	-	-	<b>6,15</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	-	-	-	<b>31,58</b>	-	-	-	<b>23,08</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	-	-	-	<b>61,05</b>	-	-	-	<b>67,69</b>

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	-	-	-	<b>7,5</b>	-	-	-	<b>7,7</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)



➤ Ha avuto **contatti con i Letturisti** nell'ultimo anno?

FAMIGLIE			AZIENDE		
180	Si	21,84%	43	Si	13,83%
644	No/Non Sa/Non risponde	78,16%	268	No/Non Sa/Non risponde	86,17%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Utenti che hanno avuto contatti con i Letturisti	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	30	35,4	14,47	21,84	27	30,9	16,20	13,83

Valori espressi in %

➤ Come valuta la **cortesia** dei Letturisti?

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007 % su 178	2009 % su 216	2010 % su 106	2012 % su 113	2007 % su 27	2009 % su 34	2010 % su 44	2012 % su 33
<b>Bassa (da 1 a 3)</b>	2	0,5	0,00	<b>0,88</b>	2	0,0	0,00	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa (da 4 a 5)</b>	2	0,0	1,89	<b>0,00</b>	7	2,9	0,00	<b>0,00</b>
<b>Medio alta (da 6 a 7)</b>	10	0,5	1,89	<b>14,16</b>	20	5,9	4,55	<b>6,06</b>
<b>Alta (da 8 a 10)</b>	82	88,4	96,23	<b>84,96</b>	71	82,4	95,45	<b>93,94</b>

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>8,6</b>	<b>9,3</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ Ha avuto **contatti con il Personale Tecnico** nell'ultimo anno?

FAMIGLIE			AZIENDE		
41	Si	4,98%	29	Si	9,32%
783	No/Non Sa/Non risponde	95,02%	282	No/Non Sa/Non risponde	90,68%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Utenti che hanno avuto contatti con il Personale Tecnico	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	7	11	9,27	4,98	17	11,8	15,17	9,32

Valori espressi in %

➤ Come valuta la **cortesia** del Personale Tecnico?

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010 % su 72	2012 % su 41	2007	2009	2010 % su 44	2012 % su 26
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	2	1,5	0,00	<b>0,00</b>	0	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	7	1,5	0,00	<b>0,00</b>	0	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	20	1,5	2,78	<b>14,63</b>	35	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	71	95,5	97,22	<b>85,37</b>	65	92,3	100	<b>100</b>

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>8,0</b>	<b>9,4</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>7,9</b>	<b>9,8</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

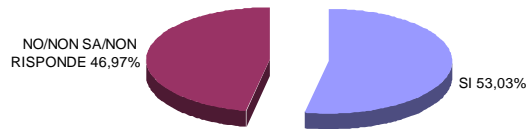
**ALTRI SERVIZI ALL'UTENZA**

➤ È a conoscenza che esiste una **Assicurazione** che la tutela in caso di danni da rottura delle tubazioni?

FAMIGLIE			AZIENDE		
437	Si	53,03%	219	Si	70,42%
387	No/Non Sa/Non risponde	46,97%	92	No/Non Sa/Non risponde	29,58%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Utenti che conoscono l'Assicurazione	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	60	53,80	61,90	53,03	63	61,80	69,66	70,42

Valori espressi in %



**FAMIGLIE**



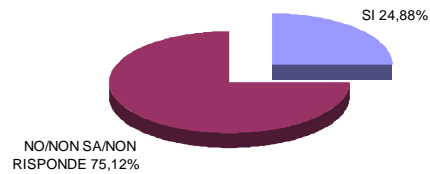
**AZIENDE**

➤ Conosce la **Carta dei Servizi** di CAFC?

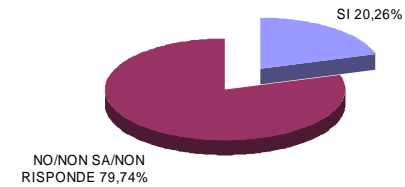
FAMIGLIE			AZIENDE		
205	Si	24,88%	63	Si	20,26%
619	No/Non Sa/Non risponde	75,12%	248	No/Non Sa/Non risponde	79,74%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Utenti che conoscono la Carta dei Servizi	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	23	20,20	21,55	24,88	12	20,90	19,31	20,26

Valori espressi in %



**FAMIGLIE**



**AZIENDE**

➤ Visto che conosce la Carta dei Servizi che **voto** le darebbe?

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007 % su 139	2009 % su 123	2010 % su 122	2012 % su 189	2007 % su 12	2009 % su 23	2010 % su 42	2012 % su 59
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	0	0,8	1,6	<b>0,00</b>	-	0,0	0,0	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	4	2,4	3,3	<b>0,00</b>	-	0,0	0,0	<b>0,00</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	19	12,2	27,9	<b>24,34</b>	-	17,4	57,1	<b>44,07</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	47	26,8	67,2	<b>75,66</b>	-	39,1	42,9	<b>55,93</b>
<b>Non sa</b>	30	57,8	-	-	-	43,5	-	-

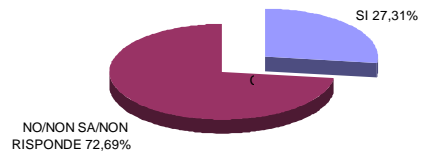
Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	-	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ Conosce il **sito internet** di CAFC?

FAMIGLIE			AZIENDE		
225	Si	27,31%	132	Si	42,44%
599	No/Non Sa/Non risponde	72,69%	179	No/Non Sa/Non risponde	57,56%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	



**FAMIGLIE**



**AZIENDE**

- Visto che conosce sito internet del CAFC che **voto** gli darebbe?

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012 % su 189	2007	2009	2010	2012 % su 123
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	-	-	-	<b>0,00</b>	-	-	-	<b>0,00</b>
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	-	-	-	<b>0,00</b>	-	-	-	<b>2,44</b>
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	-	-	-	<b>23,66</b>	-	-	-	<b>26,83</b>
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	-	-	-	<b>76,34</b>	-	-	-	<b>70,73</b>

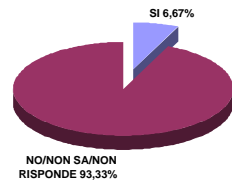
Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	-	-	-	<b>8,5</b>	-	-	-	<b>8,2</b>

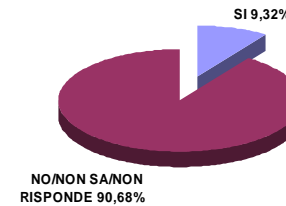
Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

➤ È a conoscenza che CAFC ha istituito una procedura volontaria di **Conciliazione Paritetica**?

FAMIGLIE			AZIENDE		
55	Si	6,67%	29	Si	9,32%
769	No/Non Sa/Non risponde	93,33%	282	No/Non Sa/Non risponde	90,68%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	



FAMIGLIE

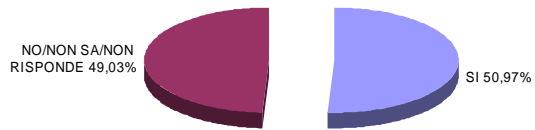


AZIENDE

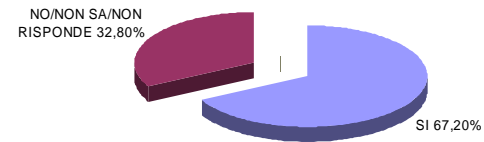


➤ È a conoscenza che CAFC oltre al servizio acquedotto si occupa anche del **servizio di fognatura e depurazione**?

FAMIGLIE			AZIENDE		
420	Si	50,97%	209	Si	67,20%
404	No/Non Sa/Non risponde	49,03%	102	No/Non Sa/Non risponde	32,80%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	



**FAMIGLIE**



**AZIENDE**

**OPINIONE SU CAFC ENTE DI GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

➤ Quale è la sua **opinione generale su CAFC** quale Ente di gestione del servizio idrico integrato?

FAMIGLIE			AZIENDE		
476	Utenti che esprimono un valore	57,77%	186	Utenti che esprimono un valore	59,81%
348	Non sa/Non risponde	42,23%	125	Non sa/Non risponde	40,19%
<b>824</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>		<b>311</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	

Scala da 1 a 10	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010 % su 638	2012 % su 476	2007	2009	2010 % su 242	2012 % su 186
<b>Bassa</b> (da 1 a 3)	-	-	2,51	1,05	-	-	0,00	2,69
<b>Medio bassa</b> (da 4 a 5)	-	-	1,25	2,10	-	-	4,96	9,14
<b>Medio alta</b> (da 6 a 7)	-	-	46,40	54,62	-	-	69,42	55,38
<b>Alta</b> (da 8 a 10)	-	-	49,84	42,23	-	-	25,62	32,80

Valori espressi in %

Valore medio di soddisfazione (da 1 a 10)	FAMIGLIE				AZIENDE			
	2007	2009	2010	2012	2007	2009	2010	2012
	-	-	7,6	7,3	-	-	7,2	7,1

Valori espressi in numero (minimo 1 – massimo 10)

## CONCLUSIONI

### **MIGLIORAMENTO DELL'INDAGINE**

Anche in questo sondaggio ci è cercato di ridurre il numero di domande, in modo che l'Utente non abbandoni a metà il sondaggio. Si sono sostituite alcune domande con altri parametri da sondare ritenuti più utili per l'Azienda, come ad esempio il parere dell'Utente a ricevere via mail la fattura.

### **CARATTERISTICHE UTENZA**

Nel 2012, gli Utenti selezionati con metodo casuale, che hanno avuto contatti con il CAFC, sono ritornati ad essere molto pochi (17,72% per le famiglie e 10,61% per le Aziende). Molto importante è stato il questionario distribuito direttamente all'Utente dagli operati degli Uffici del CAFC, che ha inciso sui risultati degli Utenti che si sono recati al CAFC. Infatti la maggior parte degli Utenti sentiti telefonicamente avevano avuto contatti con il Caafc soprattutto attraverso il Numero Verde.

### **GRADO DI SODDISFAZIONE GENERALE**

Il grado di soddisfazione sia per le Famiglie che per le Aziende si mantiene, anche per il 2012, decisamente positivo con un livello di soddisfazione per le varie domande poste che generalmente va da Buono ad Ottimo.

### **CARATTERISTICHE DELL'ACQUA**

#### **▪ Rapporto qualità/prezzo**

Per le Famiglie questo parametro risulta essere il più critico (anche se sufficiente) dell'intero sondaggio e in flessione rispetto agli anni passati.

Per le Aziende il parametro rimane costante negli anni e su valori buoni.

Si deve evidenziare però che non si trovano riscontri negli altri parametri, a parte la presenza di calcare, che possano giustificare un giudizio così basso. Purtroppo anche per il 2012 il giudizio viene dettato da problematiche di natura economica e non da problematiche sull'acqua che esce dal rubinetto di casa.

#### **▪ Depositi di calcare**

Anche questo parametro rimane, pur se sufficiente, basso rispetto a tutte le altre domande poste nel sondaggio, sostanzialmente in linea con gli anni passati.

Bisogna però evidenziare che gli Utenti hanno risposto attribuendo tutti i valori della scala proposta da 1 a 10 e non ci sono state zone o comune in cui ci sia stato un picco di valori negativi.

Riteniamo quindi che questo parametro sia un dato che inevitabilmente viene ricavato da una percezione soggettiva e non oggettiva dell'Utente.

- **Altri parametri**

Tutti gli altri parametri quali sapore, odore, limpidezza e pressione dell'acqua hanno dato risultati da buoni ad ottimi, in linea di massima costanti con i dati ricavati dal 2009 ad oggi.

- **FATTURAZIONE**

- **Frequenza di fatturazione**

Per le Famiglie la frequenza di fatturazione pur se positiva ha subito una flessione rispetto al 2010, mentre rimane costante e in linea con gli altri anni per quanto riguarda le Aziende.

Anche per questo parametro purtroppo, dalle sensazioni non oggettivabili emerse dagli operatori che hanno condotto il sondaggio, la causa è da ricercare nella crisi economica in corso. Per molte famiglie sarebbe meglio diluire il più possibile nel corso dell'anno l'importo delle fatture, anche se basso.

- **Fattura in lingua inglese**

La nuova fattura bilingue è stata rilevata da circa la metà degli Utenti intervistati sia per quanto riguarda le Famiglie che le Aziende.

Il giudizio espresso sulla nuova fattura si è rilevato essere buono per entrambi.

- **Fatture via e-mail**

Per questo parametro è interessante evidenziare come le risposte siano state decisamente diverse tra Famiglie e Aziende.

Le famiglie hanno espresso chiaramente un dissenso (sono favorevoli solo il 13,17%) mentre le Aziende hanno espresso un notevole consenso (sono favorevoli il 72,99%).

Questo è dovuto sicuramente al fatto che nelle Aziende è ormai procedura comune ricevere o inviare fatture attraverso la posta elettronica.

- **Altri parametri**

La chiarezza delle fatture e la puntualità di arrivo sono parametri decisamente positivi e in linea con gli anni passati.

 **SERVIZIO EROGATO**

▪ **Tempi di prestazione**

Alla domanda se i tempi di prestazione sono stati rispettati il 60% delle Famiglie ha risposto affermativamente, il restante 40% va attribuito più ad utenti che non sapevano rispondere a questa domanda piuttosto che ad Utenti che avevano risposto negativamente.

Per la Aziende la risposta affermativa è per l'85% degli Utenti.

▪ **Soddisfazione per la prestazione**

Il risultato è decisamente positivo, soprattutto per le Famiglie che registrano un aumento di consenso rispetto al 2010.

Le aziende mantengono un valore positivo e costante.

▪ **Numero Verde**

La cortesia degli operatori, la chiarezza delle informazioni e la soddisfazione per i tempi di attesa registrano valutazioni decisamente positive con valutazioni ottime.

Gli orari di risposta istituiti per il Numero Verde sono risultati soddisfacenti per la maggior parte degli Utenti intervistati sia per le famiglie che per le Aziende.

▪ **Uffici CAFC**

Come per il Numero Verde, la cortesia degli operatori, la chiarezza delle informazioni e la soddisfazione per i tempi di attesa negli Uffici del CAFC sono risultati ottimi. Da evidenziare il passaggio per la cortesia da 8,6 registrato nel 2010 a 9,6 registrato nel 2012.

La soddisfazione per gli orari degli Uffici è molto alta per le Aziende mentre si attesta su un 50% per le famiglie.

Gli Uffici del CAFC sono aperti con orari che corrispondono agli orari di lavoro degli uffici delle Aziende e nella norma le pratiche delle Aziende vengono svolte in tali orari.

Per le Famiglie invece le pratiche di "casa" vengono gestite fuori degli orari di lavoro onde per cui vi è minore soddisfazione per gli orari offerti da CAFC.

▪ **Letturisti e Personale Tecnico**

La percentuale di Famiglie e di Aziende che hanno dichiarato di aver avuto contatti con Letturisti o Personale Tecnico rimane sempre molto bassa. In ogni caso fra coloro che rispondono la soddisfazione per la cortesia dimostrata è ottima.

▪ **Tempestività di comunicazione dell'interruzione dell'acqua e di intervento**

Anche in questo caso sono pochi gli utenti che sono stati in grado di rispondere, ma il valore espresso è buono.

 **ALTRI SERVIZI ALL'UTENZA**

▪ **Assicurazione**

Anche per il 2012 rimane confermata che la maggior parte degli utenti conosce la possibilità di assicurarsi contro i danni da rottura delle tubazioni. Questo grazie a tutte le attività di comunicazione attivate in questi ultimi anni.

▪ **Carta dei Servizi**

La carta dei Servizi è ancora poco conosciuta tra gli Utenti del CAFC anche se si registra un lieve incremento. Il giudizio espresso tra quanti la conoscono è sempre positivo e di valore maggiore rispetto agli anni passati.

▪ **Sito Internet**

Il Sito Internet è conosciuto e quindi visitato più dalle Utenze aziendali che da quelle domestiche. Il giudizio espresso è decisamente ottimo sia per le Famiglie che per le Aziende.

▪ **Conciliazione Paritetica**

La Conciliazione Paritetica istituita dal CAFC è decisamente sconosciuta sia per le Famiglie (la conoscono solo il 6,67%) che per le Aziende (la conoscono solo il 9,32%).

▪ **Impianti fognari e di depurazione**

È aumentata l'Utenza che è a conoscenza che il CAFC è anche gestore degli Impianti fognari e di depurazione. Passiamo da circa un 20% del 2009 ad un 51% del 2012 per le Famiglie, mentre le Aziende hanno sempre dimostrato, nel corso degli anni, di conoscere questo servizio di CAFC.

 **OPINIONE SU CAFC ENTE DI GESTIONE DEI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Anche nel 2012 l'opinione generale sul CAFC ottiene e un valore decisamente positivo, con un grado di soddisfazione buono, che rimane in linea con i risultati del 2010.

Udine, 18 gennaio 2013