



INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION
2° SEMESTRE 2023

GORI

Indice

	Pag.	Pag.
💧 La Customer Satisfaction in Acea	3	
💧 Metodologia	4	
💧 Profilo utenza e utilizzatori dei canali	7	

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 8

<u>SEZIONE CUSTOMER SATISFACTION</u>	10	<u>SEZIONE OPEN</u>	51
(aree d'indagine comuni a tutte le società del Gruppo Acea)		(aree di approfondimento su temi d'interesse della società)	
💧 Giudizio complessivo sul servizio idrico	11	💧 Aspetti da migliorare	52
💧 Qualità dell'acqua	14	💧 Servizio di videochiamata	53
💧 Aspetti tecnici del servizio	16	💧 Numero Verde Commerciale	56
💧 Fatturazione	19	💧 Sportello	57
💧 Rapporto qualità prezzo	24	💧 Scelta dello sportello rispetto al NV	58
💧 Segnalazione guasti	26	💧 Sportello online	59
💧 Intervento tecnico	29	💧 Conoscenza protagonisti del servizio idrico	60
💧 Numero Verde Commerciale	32	💧 Utilizzo dell'acqua potabile	61
💧 Sportello	36		
💧 Sportello digitale (videochiamata)	42		
💧 Sportello online	45		
💧 Sito Internet	48		

APPROFONDIMENTO PARAMETRICO 63

La Customer Satisfaction in Acea

Il Gruppo Acea ha fatto della strategia dell'attenzione verso il cliente un processo fondamentale dell'agire d'impresa sviluppando una politica di ascolto dei propri clienti attraverso rilevazioni periodiche di Customer Satisfaction.

Le Società oggetto d'indagine in Italia per l'area *Idrico* sono: **ACEA ATO 2 Roma** (Roma e Fiumicino e i Comuni acquisiti nella **Provincia di Roma**), **ACEA ATO 5**, **Gori**, **Umbra Acque**, **SII**, **AdF**, **Acque**, **Publiacqua**, **Acea Molise**, **Gesesa** e **Geal**, mentre per il settore *Energia*: **ACEA Energia** e **Areti** (servizi distribuzione energia elettrica e illuminazione pubblica).

Ogni annualità prevede circa 72.000 interviste su territorio nazionale - con cadenza di rilevazione semestrale.

Per il biennio 2022-2023, **CSA Research** si occuperà dell'impostazione tecnica della ricerca, della raccolta dati e dell'analisi dei risultati.

L'attività di coordinamento all'interno di ACEA è svolta dalla Funzione Communication & Media Relations - Unità Stakeholder e Qualità Percepita, in costante collaborazione con le Società interessate.

Il presente documento restituisce i risultati dell'indagine di **Customer Satisfaction** rispetto al servizio offerto dalla Società **GORI SpA**, con riferimento al **secondo semestre 2023**.

Metodologia:target e strumenti d'indagine

L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a **campioni rappresentativi** dei clienti di Gori.

Hanno partecipato all'indagine **2.252 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta da agosto 2023 a gennaio 2024 con rilevazioni mensili e semestrali.

Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:

- ❑ **DALLE UTENZE DIRETTE PRESENTI NEI COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE 3 – SARNESE VESUVIANO,**
- ❑ **DAI CLIENTI CHE NEL PERIODO PRECEDENTE LA RILEVAZIONE HANNO CONTATTATO GORI PER SEGNALAZIONI O RICHIESTE.**

La raccolta dei dati avviene in modalità:

- **C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interview) per le indagini di call back
- integrata **C.A.T.I.** - **C.A.W.I.** (Computer Assisted Web Interviewing) per l'indagine generalista, il call back sportello digitale e area riservata dal web

L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore dell'acqua, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/ricieste.

Il presente documento riporta i dati dell'indagine a confronto con i risultati dei precedenti semestri. Nel confronto si tenga conto che a partire dal primo semestre 2022 i risultati analizzati e presentati considerano congiuntamente le interviste realizzate con la differente tecnica di raccolta dati (CATI/CAWI).

Metodologia: struttura d'indagine

L'impianto di ricerca è articolato in diverse rilevazioni campionarie:

- 📍 **900** interviste rivolte a **clienti con utenza diretta**, 700 in modalità CATI e 200 CAWI (**indagine generale** – rilevazione semestrale)
 - 📍 **201** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale** (**call back NV Commerciale** – rilevazione mensile)
 - 📍 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti** (**call back NV segnalazione guasti** – rilevazione mensile)
 - 📍 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono recati presso gli sportelli** (**call back sportelli fisici** – rilevazione mensile)
 - 📍 **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno ricevuto un intervento tecnico** (**call back intervento tecnico** – rilevazione mensile)
 - 📍 **301** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati allo sportello online**, 201 in modalità CATI e 100 CAWI (**call back sportello online** – rilevazione mensile)
 - 📍 **250** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno utilizzato il servizio di videochiamata**, 184 in modalità CATI e 66 CAWI (**call back sportello digitale** – rilevazione semestrale)
- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 900 casi è pari a +/- 3,27 punti percentuali, al 95% di probabilità.*

Metodologia: campione territoriale

Per la definizione del campione di clienti domestici con utenza diretta, al fine di rappresentare adeguatamente la popolazione di riferimento, sono stati presi in considerazione 74 Comuni con una strategia di campionamento per quote, assegnando a ciascun Comune un numero di interviste pari allo 0,1% delle utenze attive.

L'elenco delle utenze è stato fornito da Gori SpA.

Comune servito	Numero utenze	N° di interviste
ANACAPRI	3.618	5
ANGRI	10.968	18
BOSCOREALE	9.653	18
BOSCOTRECASE	3.945	9
BRACIGLIANO	2.084	5
BRUSCIANO	5.634	10
CAMPOSANO	2.107	4
CAPRI	5.440	8
CARBONARA DI NOLA	1.000	1
CASALNUOVO DI NAPOLI	13.769	22
CASAMARCIANO	1.278	2
CASOLA DI NAPOLI	1.480	2
CASTEL SAN GIORGIO	5.745	9
CASTELLAMMARE DI STABIA	29.865	48
CASTELLO DI CISTERNA	3.070	4
CERCOLA	5.383	12
CICCIANO	4.815	7
CIMITILE	2.790	8
COMIZIANO	782	2
CORBARA	1.339	2
ERCOLANO	17.428	29
FISCIANO	6.793	10
GRAGNANO	10.744	18
LETTERE	2.125	3
LIVERI	721	2

Comune servito	Numero utenze	N° di interviste
MARIGLIANELLA	2.636	4
MARIGLIANO	10.456	19
MASSA DI SOMMA	1.742	3
MASSA LUBRENSE	7.677	13
MERCATO SAN SEVERINO	10.122	20
META	3.858	7
NOCERA INFERIORE	19.324	31
NOCERA SUPERIORE	10.318	19
NOLA	13.361	26
OTTAVIANO	8.502	12
PAGANI	11.239	18
PALMA CAMPANIA	6.033	10
PIANO DI SORRENTO	6.363	12
PIMONTE	2.318	3
POGGIOMARINO	7.247	12
POLLENA TROCCHIA	4.605	10
POMIGLIANO D'ARCO	12.934	21
POMPEI	9.754	18
PORTICI	17.207	31
ROCCARAINOLA	2.742	4
SAN GENNARO VESUVIANO	3.909	8
SAN GIORGIO A CREMANO	8.410	16
SAN GIUSEPPE VESUVIANO	9.966	16
SAN MARZANO SUL SARNO	3.293	5
SAN PAOLO BEL SITO	1.410	2

Comune servito	Numero utenze	N° di interviste
SAN SEBASTIANO AL VESUVIO	3.580	6
SAN VALENTINO TORIO	3.892	5
SAN VITALIANO	2.469	3
SANTA MARIA LA CARITA'	3.698	5
SANT'AGNELLO	4.476	6
SANT'ANASTASIA	8.855	13
SANT'ANTONIO ABATE	6.375	8
SANT'EGIDIO DEL MONTE	3.113	4
ALBINO		
SARNO	12.668	19
SAVIANO	4.911	9
SCAFATI	18.510	39
SCISCIANO	2.094	3
SIANO	4.076	6
SOMMA VESUVIANA	12.077	19
SORRENTO	9.628	18
STRIANO	2.888	5
TERZIGNO	6.062	14
TORRE ANNUNZIATA	16.431	25
TORRE DEL GRECO	31.239	57
TRECASE	3.269	4
TUFINO	1.509	2
VICO EQUENSE	9.364	17
VISCIANO	1.647	2
VOLLA	7.449	13

Profilo utenza e utilizzatori dei canali



%	UTENZA GENERALE	SEGNALAZIONE GUASTI	INTERVENTO TECNICO	NUMERO VERDE COMMERCIALE	SPORTELLO	SPORTELLO DIGITALE	SPORTELLO ONLINE
UOMO	53,7	54,0	63,0	38,3	49,0	53,8	66,1
DONNA	46,3	46,0	37,0	61,7	51,0	46,2	33,9
18-34 ANNI	6,2	3,6	7,3	2,0	5,5	12,8	8,3
35-44 ANNI	14,2	19,3	24,4	14,4	35,0	26,0	30,6
45-54 ANNI	28,6	29,9	27,5	32,8	29,5	34,0	30,6
55-64 ANNI	27,1	25,4	20,7	19,9	15,5	18,8	17,0
65 + ANNI	23,8	21,8	20,2	30,8	14,5	8,4	13,6
ISTRUZIONE SUPERIORE	65,7	65,5	64,5	60,7	74,1	90,7	83,0
ISTRUZIONE INFERIORE	34,3	34,5	35,5	39,3	25,9	9,3	17,0
LAVORATORE DIPENDENTE	49,4	47,2	41,7	41,8	55,3	65,0	62,2
LAVORATORE AUTONOMO	11,9	14,9	25,0	9,0	21,1	14,2	17,9
DISOCCUPATO – IN CERCA	1,4	1,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,8
PENSIONATO	22,8	17,9	15,1	27,4	12,1	7,7	11,5
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	14,6	19,0	18,2	21,9	11,6	11,4	7,6

Customer Satisfaction Index (CSI)

→ CSI PARZIALI

Sono calcolati come media ponderata della % di soddisfazione tenendo conto dell'importanza attribuita a ciascun aspetto.

→ CSI COMPLESSIVO

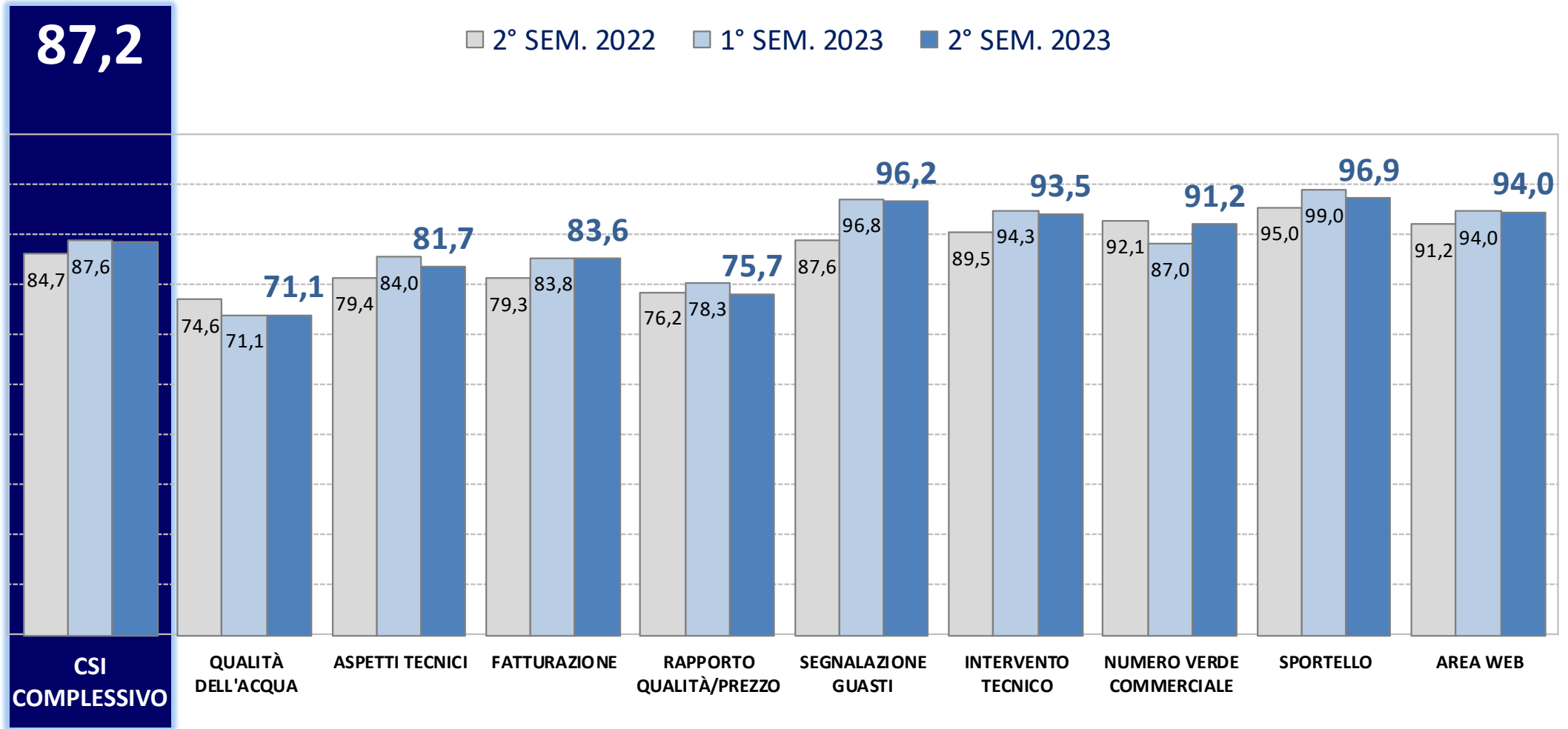
Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi sono stati modificati a partire dal primo semestre 2023, a seguito di un progetto di ridefinizione del modello di calcolo, che ha coinvolto clienti e rappresentanti delle società campione.

In formula:

$$\frac{\sum_{i=1}^n \text{CSI PARZIALE}_i \times \text{PESO FATTORE}_i}{\sum_{i=1}^n \text{PESO FATTORE}_i}$$



CSI – Customer Satisfaction Index



87,1
(CSI fino al 2022)