

***Analisi della Soddisfazione degli Utenti  
del Servizio Idrico Integrato  
nella provincia di Ferrara***

***Sintesi dei Risultati CADF***



## **SOMMARIO**

---

- ✓ **LA METODOLOGIA ED IL CAMPIONE INDAGATO**
- ✓ **IL CONSUMO DI ACQUA DA RUBINETTO**
- ✓ **IL RAPPORTO TRA GLI UTENTI E IL FORNITORE DEL S. I. I.**
- ✓ **LA BOLLETTA E LA CARTA SERVIZI**
- ✓ **L'ADEGUATEZZA DELLE TARIFFE**
- ✓ **IL LIVELLO DI FEDELTA' AL PRORPIO OPERATORE**
- ✓ **NOTORIETA' DELLE AZIENDE DI GESTIONE DEL S.I.I.**
- ✓ **PROPRIETA' DEL GESTORE**



## **NOTA METODOLOGICA ALLA LETTURA DEI RISULTATI**

---

- Tutti i dati sono presentati in **PERCENTUALE**
- I risultati presentati si riferiscono al campione **PONDERATO**
- Le **basi campionarie** riportano le **numerosità effettivamente realizzate** (cioè il numero di casi)
- Nel presente rapporto, CADF ha integrato i dati raccolti da IPSOS con gli standard di riferimento per EMILIA ROMAGNA e ITALIA pubblicati nel report BICSI 2010.

## **Metodologia: scheda riassuntiva**

---

<b>Universo di riferimento:</b>	<b>Residenti nella provincia di Ferrara con 18 anni ed oltre N = 312.908 (fonte Istat 2010)</b>
<b>Metodologia:</b>	<b>Interviste telefoniche assistite da computer (CATI)</b>
<b>Campione Complessivo:</b>	<b>1.200 soggetti responsabili delle utenze all'interno del nucleo familiare</b>
<b>Campione CADF:</b> <i>Berra, Codigoro, Comacchio, Copparo, Formignana, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Massafiscaglia, Mesola, Migliarino, Migliaro, Ostellato, Ro Ferrarese Tresigallo</i>	<b>600 soggetti responsabili delle utenze all'interno del nucleo familiare</b>
<b>Periodo di rilevazione:</b>	<b>30 novembre – 9 dicembre 2010</b>

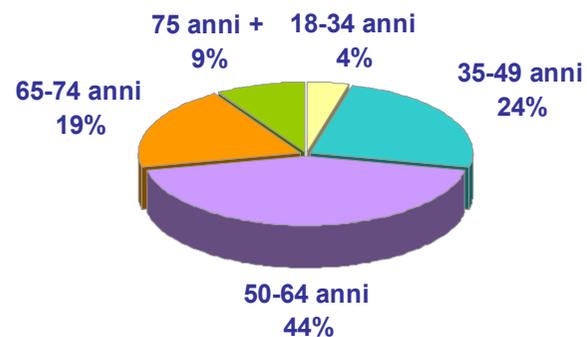
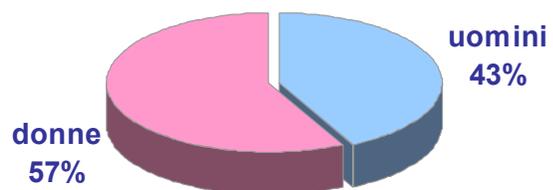
## Campione: struttura con dati socio-demografici

Sesso

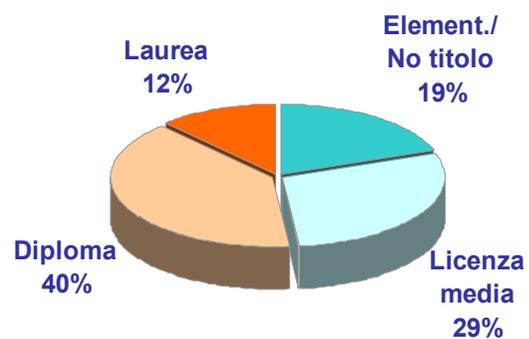
Anno 2010

Età

Età  
media:  
57 anni



Titolo di studio



## Campione: struttura con dati socio-demografici

### Professione

	Totale campione
<b>ATTIVI</b>	<b>47</b>
Impiegato (categ.intermedie)	16
Operaio (e assimilati)	11
Commerciante/agricoltori/artigiani	6
Insegnante/docente	5
Libero professionista iscritto ad un albo	3
Lavoratore autonomo	2
Dirigente/ quadro e direttivo	2
Imprenditore	1
Altro occupato	1
<b>NON ATTIVI</b>	<b>53</b>
Pensionati	41
Casalinga	9
Disoccupato	2
Studente	1

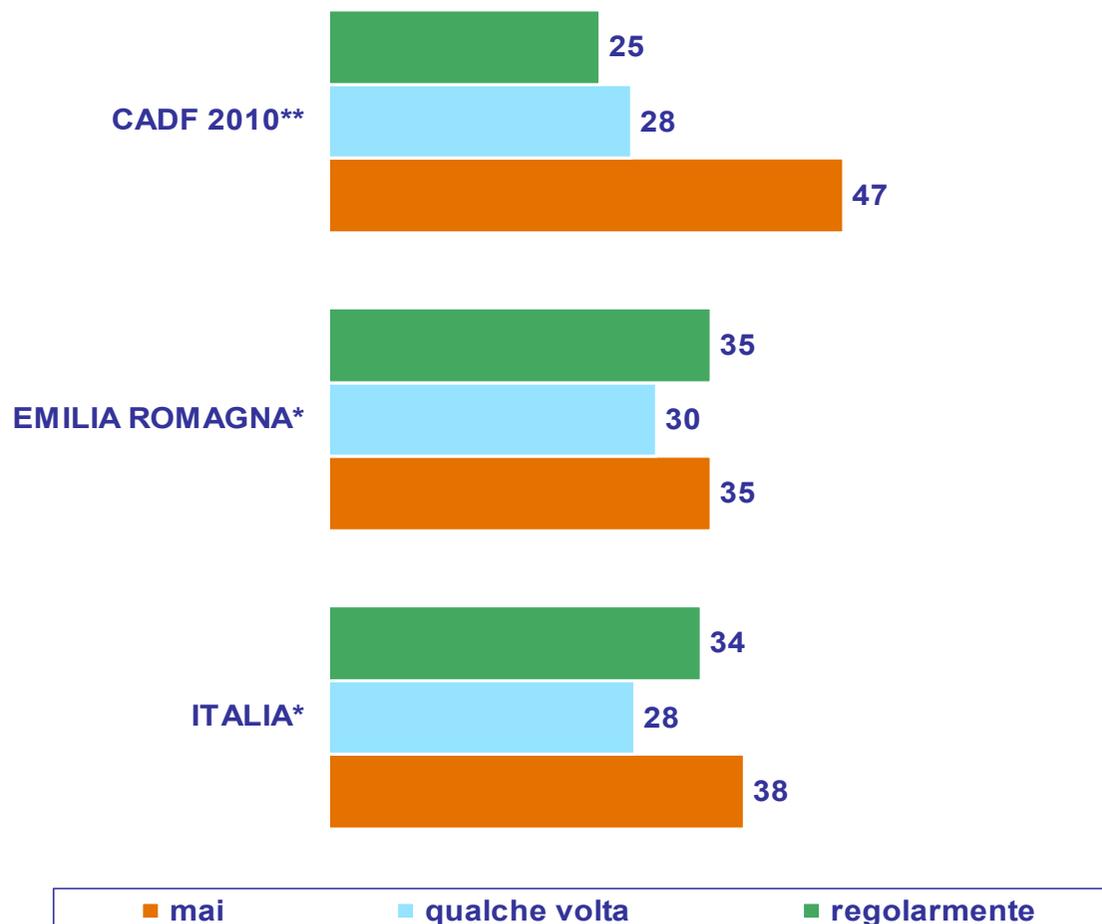
## ***LA QUALITÀ, L'USO E ASPETTI TECNICI NELLA FORNITURA DELL'ACQUA***



## Il consumo dell'acqua da rubinetto

Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?

Base CADF (N=600)



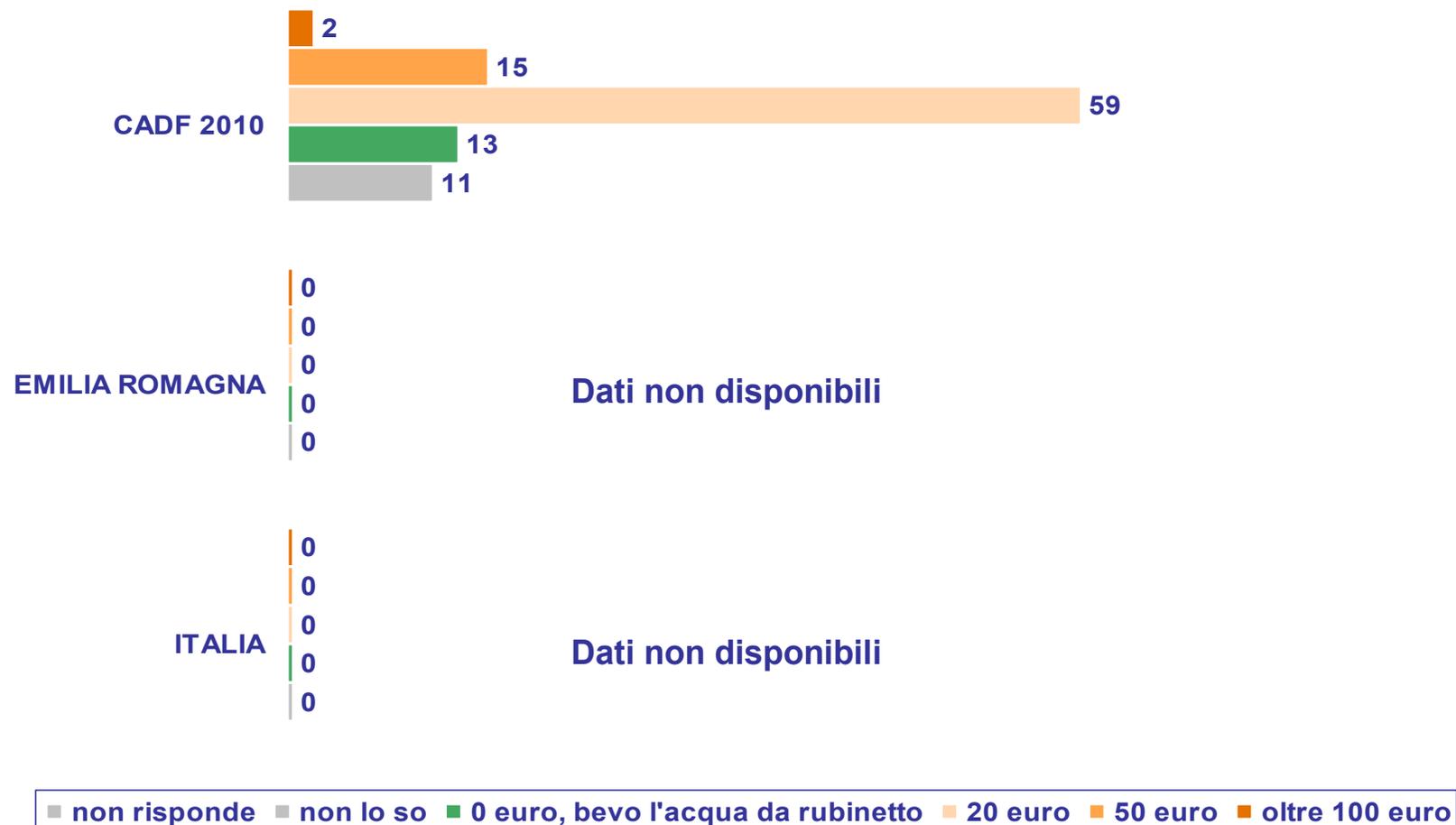
\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

\*\* Rilevazione Ipsos

## Il consumo dell'acqua

La spesa mensile che sostiene la sua famiglia per l'acqua minerale è di circa...?

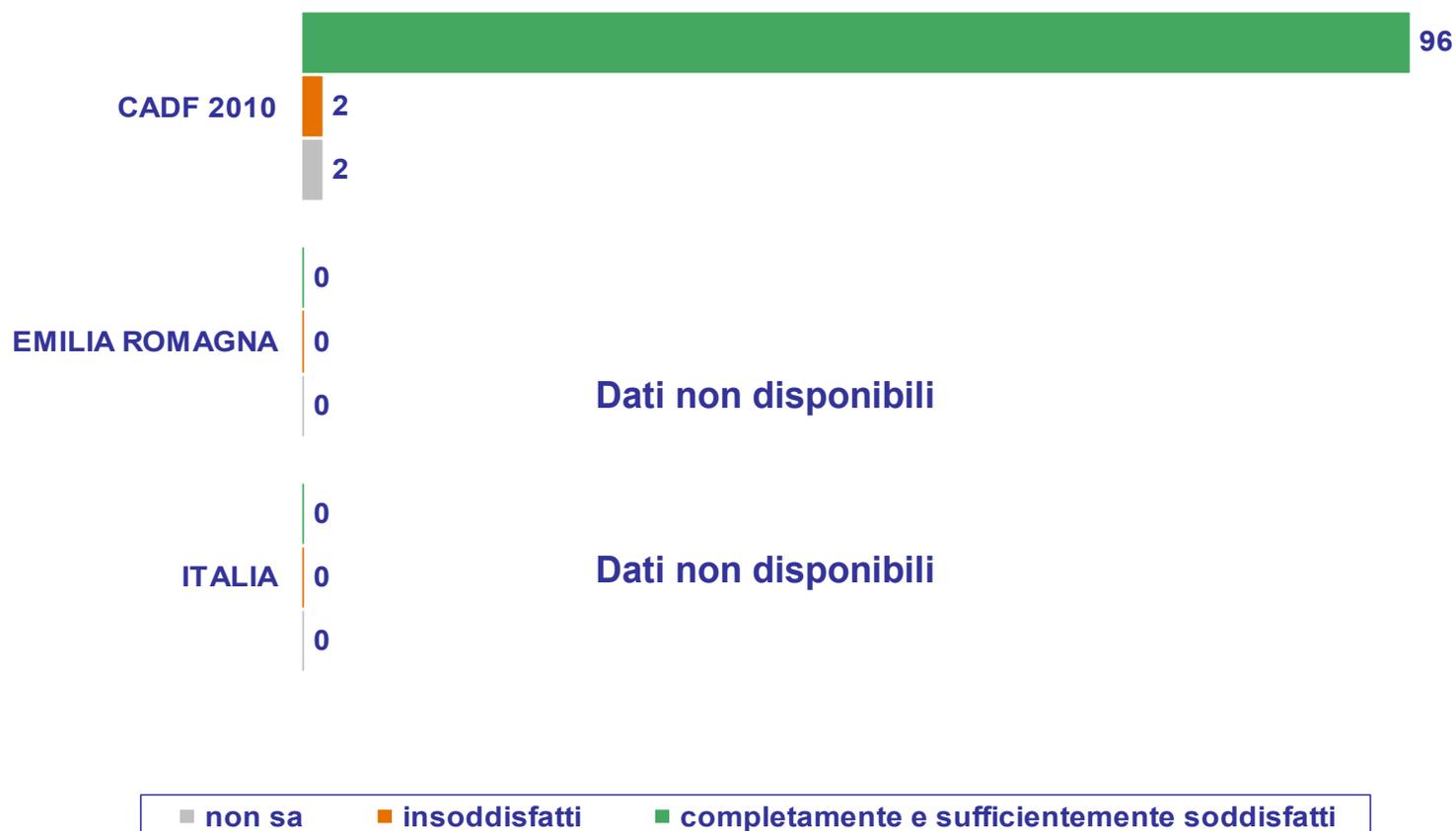
Base CADF (N=600)



## La soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti dell'acqua potabile fornita dal SII

Grado di soddisfazione in merito alla QUANTITÀ DI ACQUA DISPONIBILE

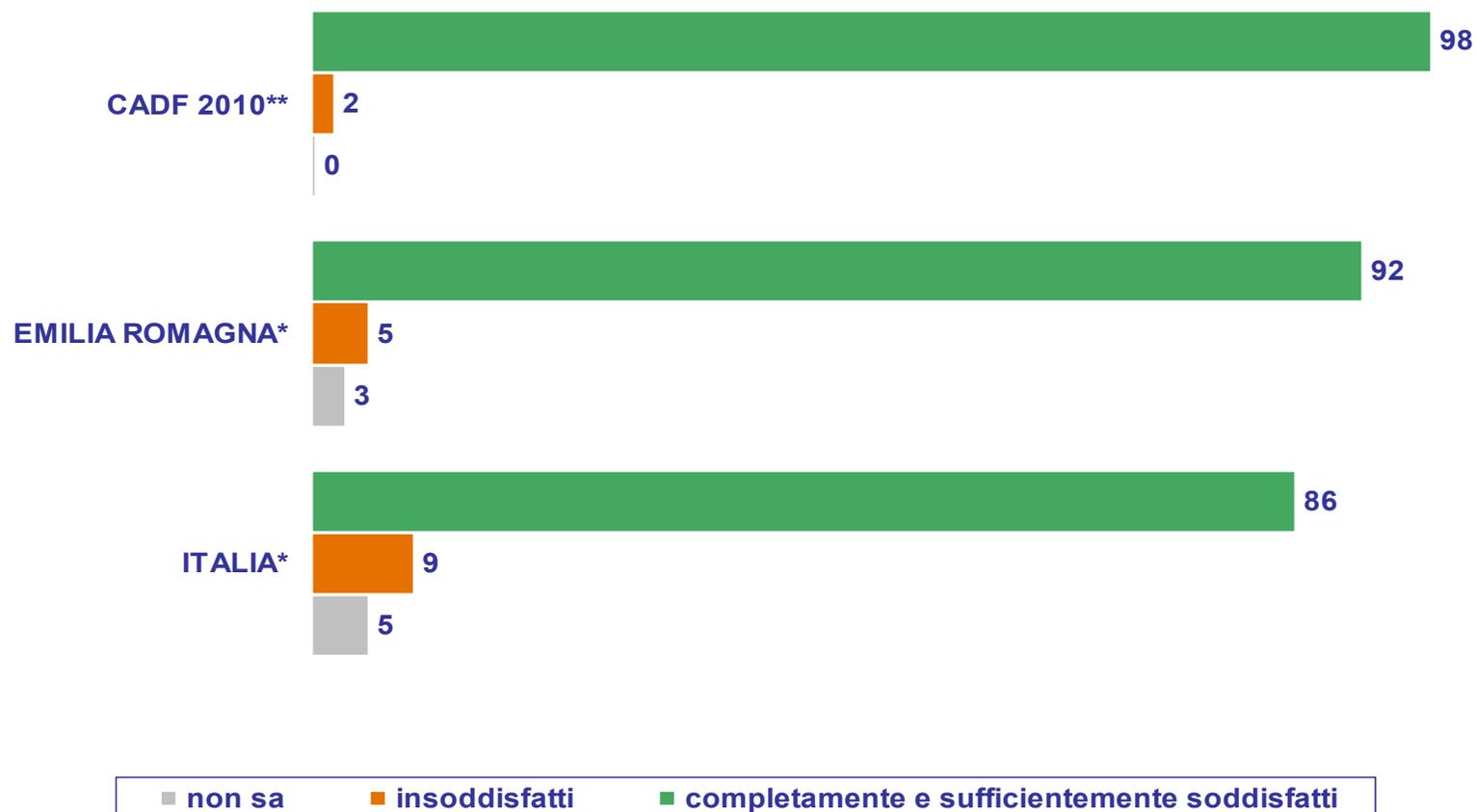
Base CADF (N=600)



## La soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti dell'acqua potabile fornita dal SII

Grado di soddisfazione in merito alla REGOLARITÀ DELLA FORNITURA

Base CADF (N=600)



\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

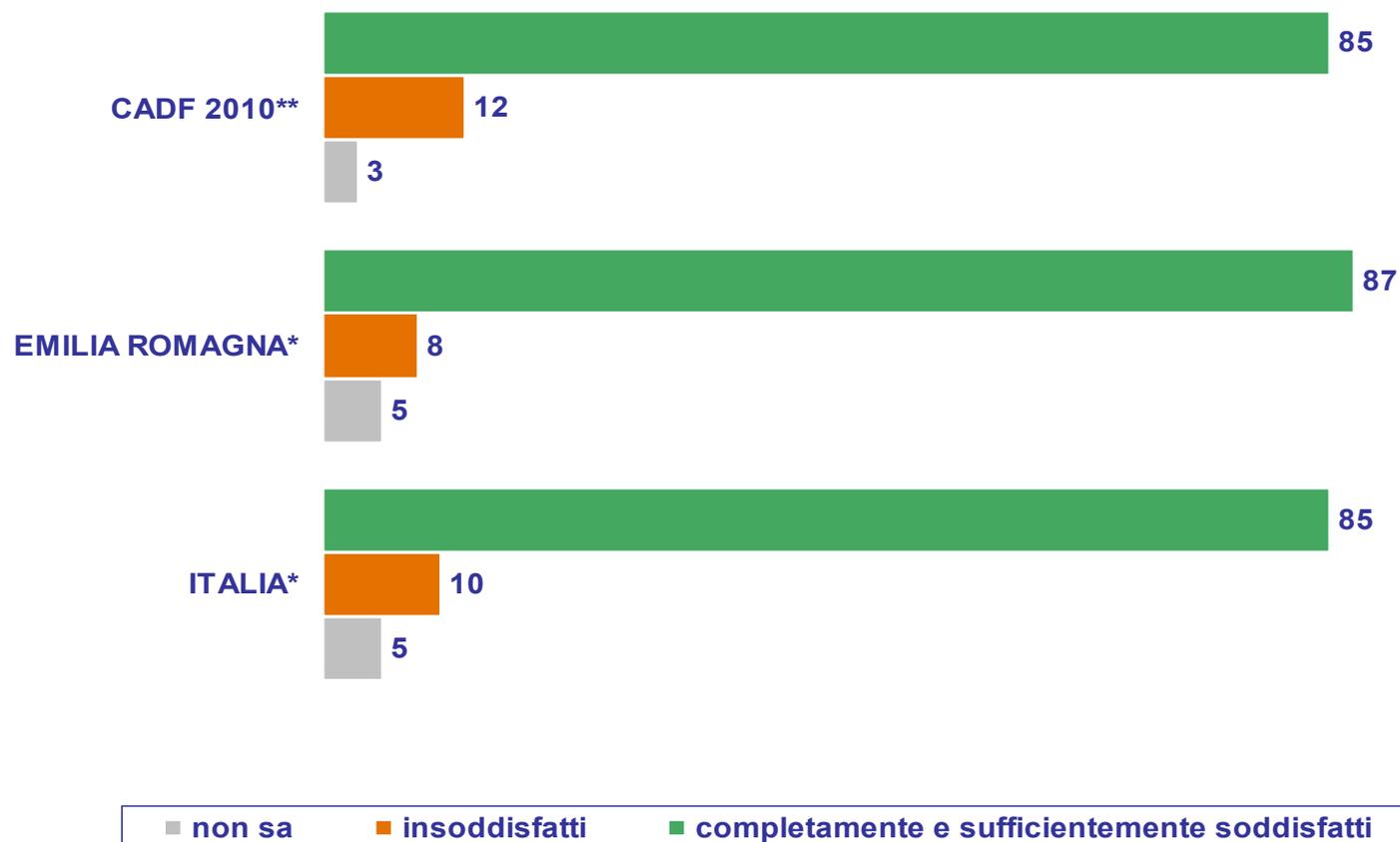
\*\* Rilevazione Ipsos



## La soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti dell'acqua potabile fornita dal SII

Grado di soddisfazione in merito alla **QUALITÀ DELL'ACQUA RISPETTO AL SUO ODORE**

Base CADF (N=600)



\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

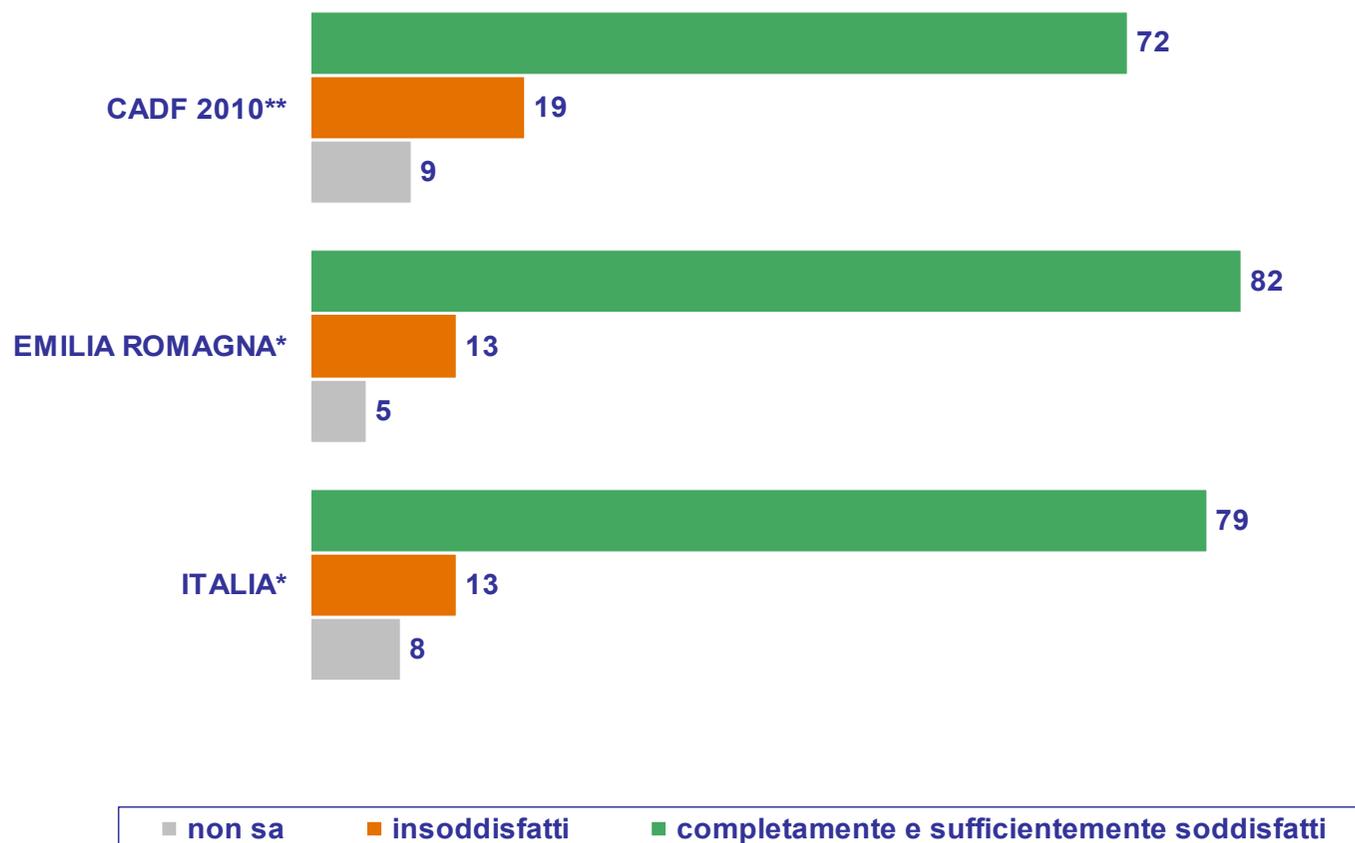
\*\* Rilevazione Ipsos



## La soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti dell'acqua potabile fornita dal SII

Grado di soddisfazione in merito alla QUALITÀ DELL'ACQUA RISPETTO AL SUO SAPORE

Base CADF (N=600)



\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

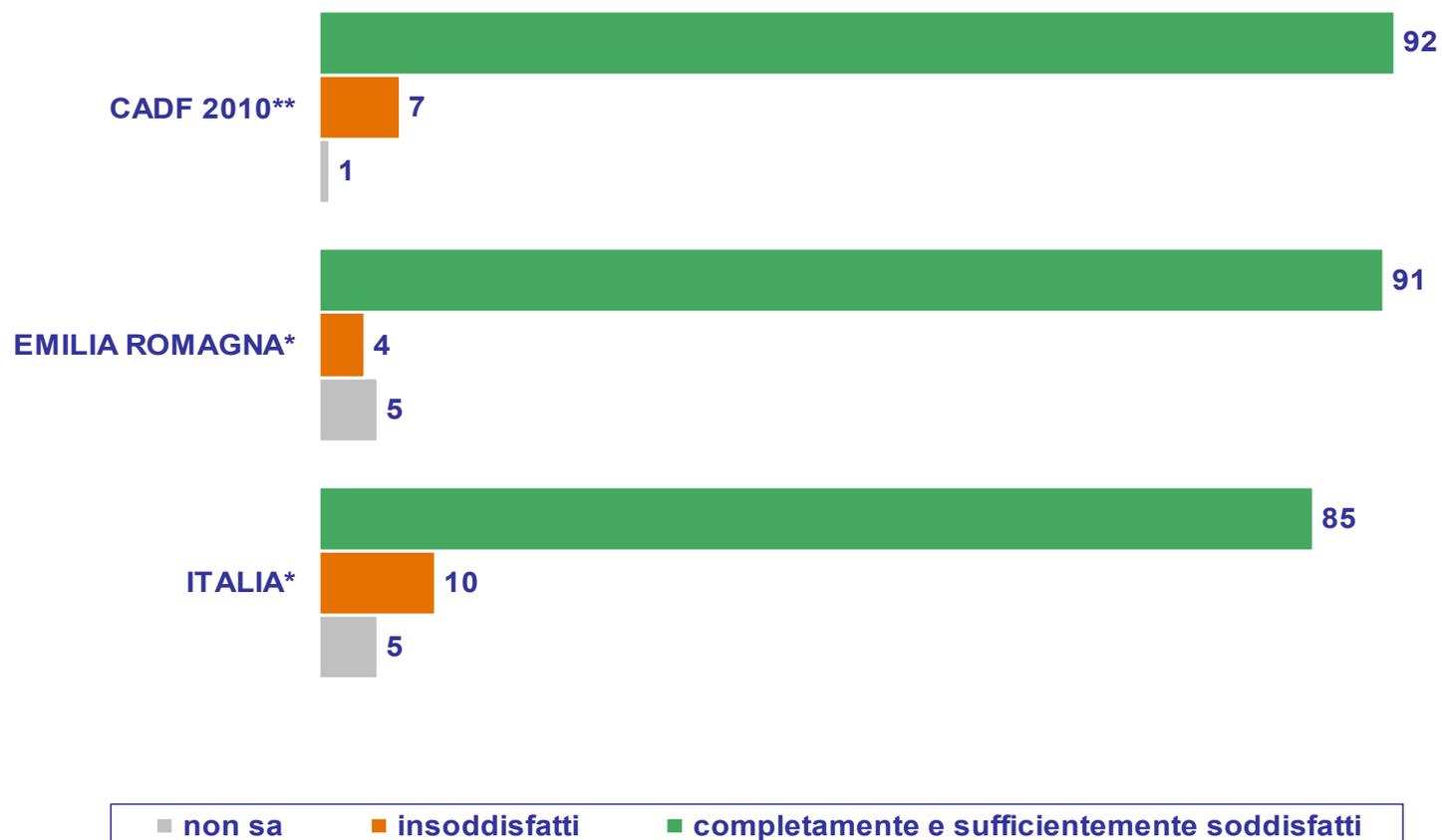
\*\* Rilevazione Ipsos



## La soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti dell'acqua potabile fornita dal SII

Grado di soddisfazione in merito alla QUALITÀ DELL'ACQUA RISPETTO ALLA SUA LIMPIDEZZA

Base CADF (N=600)



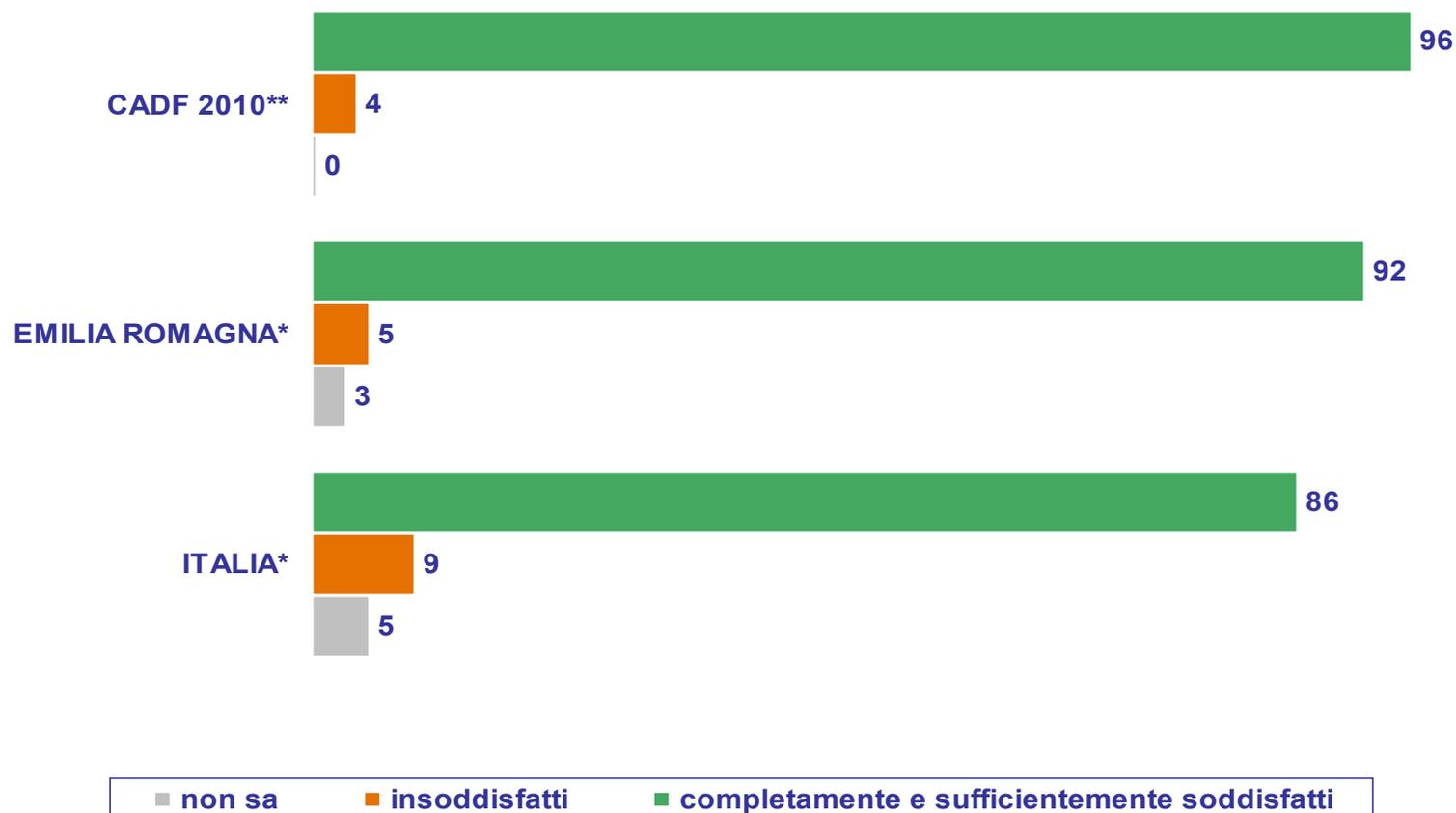
\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

\*\* Rilevazione Ipsos

## La soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti dell'acqua potabile fornita dal SII

Grado di soddisfazione in merito alla **REGOLARITÀ DELLA PRESSIONE DELL'ACQUA**

Base CADF (N=600)



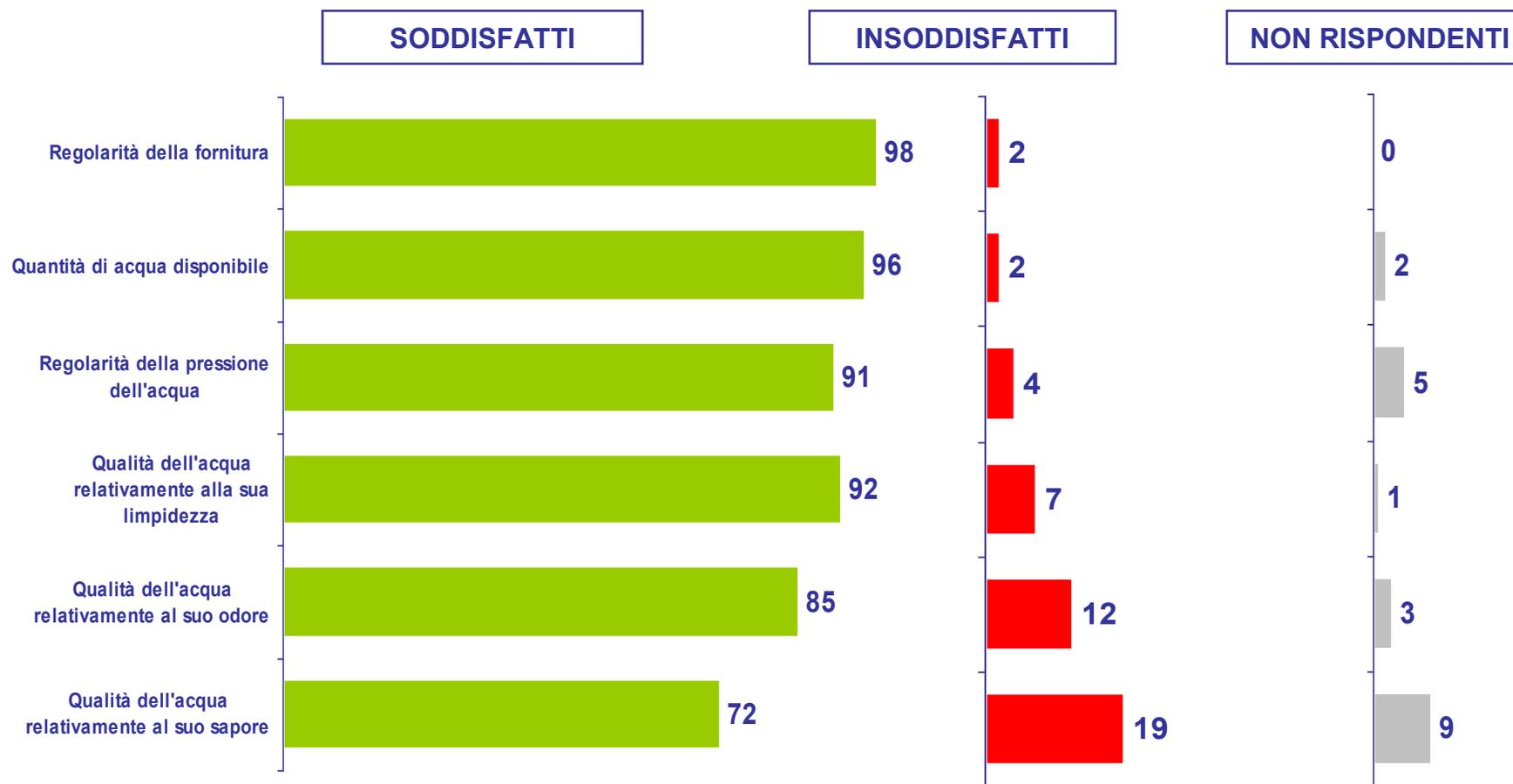
\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

\*\* Rilevazione Ipsos

## Grado di soddisfazione per il prodotto/servizio offerto – SINTESI ANNO 2010

Nei grafici sono riportate le percentuali dei soddisfatti e degli insoddisfatti

Base CADF (N=600)



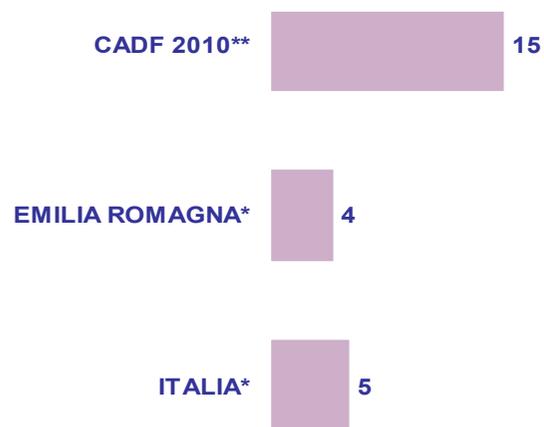
## ***IL RAPPORTO TRA GLI UTENTI E IL FORNITORE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO***



## Il tipo di contatto tra utente e operatore del SII

Le è mai capitato nel corso di quest'anno di contattare gli uffici di CADF?

Base CADF (N=600)

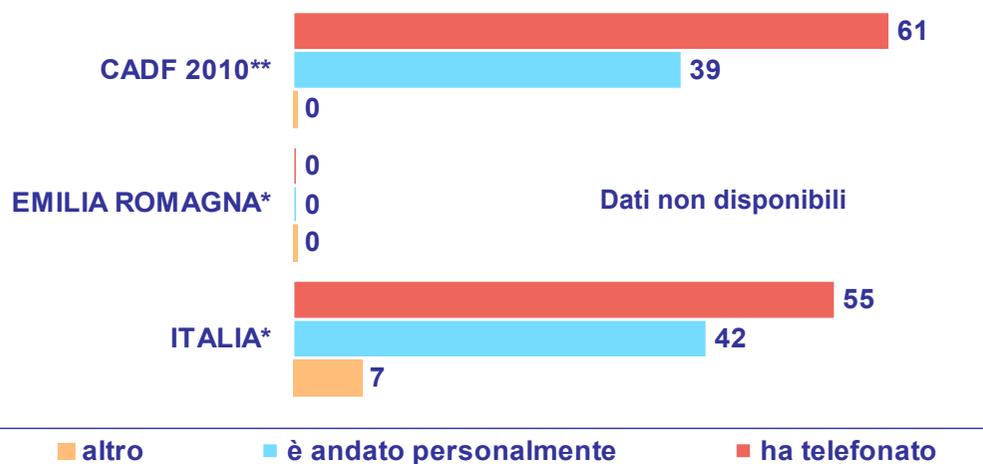


\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

\*\* Rilevazione Ipsos

È andato personalmente presso gli uffici di CADF oppure ha telefonato?

Base: hanno contattato gli uffici CADF (N=89)

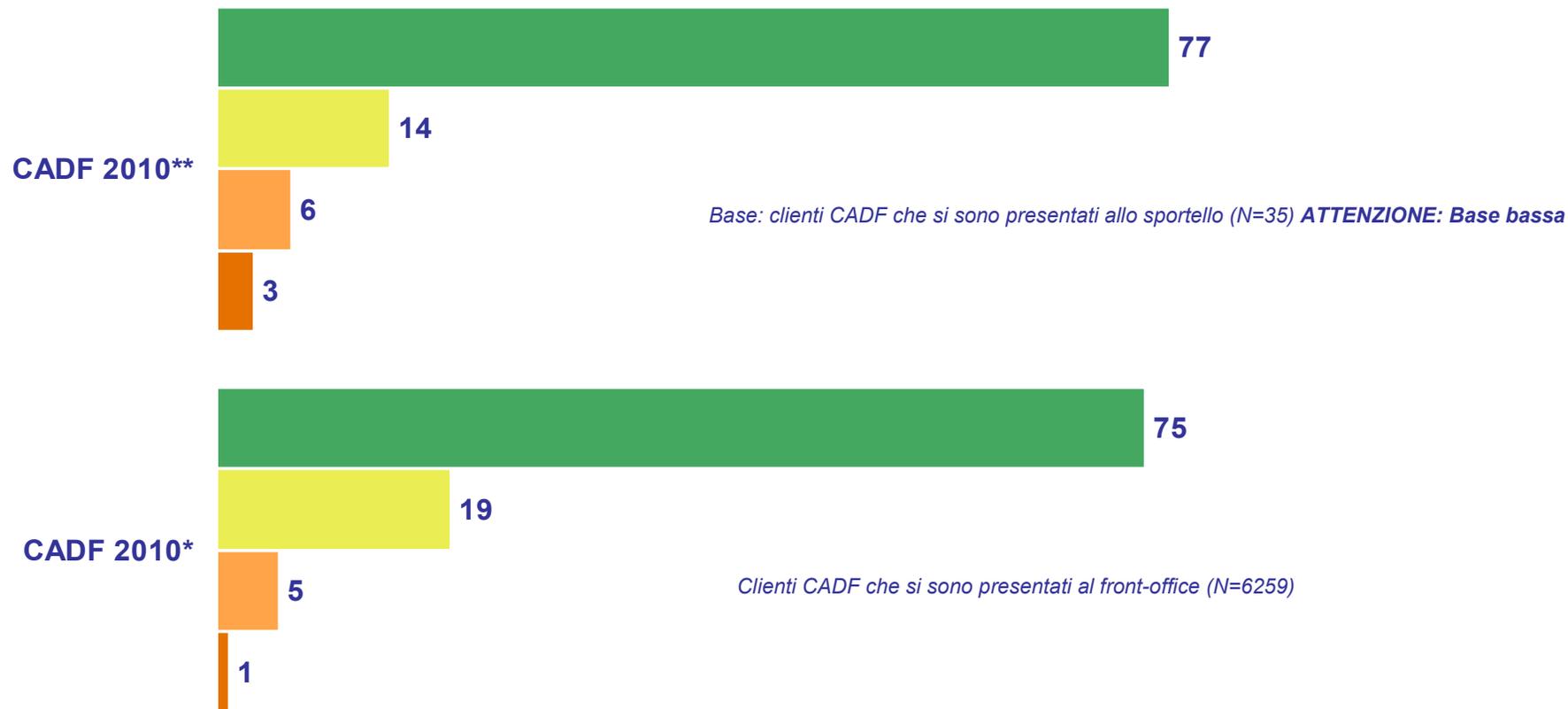


\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

\*\* Rilevazione Ipsos

## Il tempo di attesa presso gli uffici di CADF

Minuti di attesa presso gli sportelli prima di essere serviti



\*\* Rilevazione Ipsos

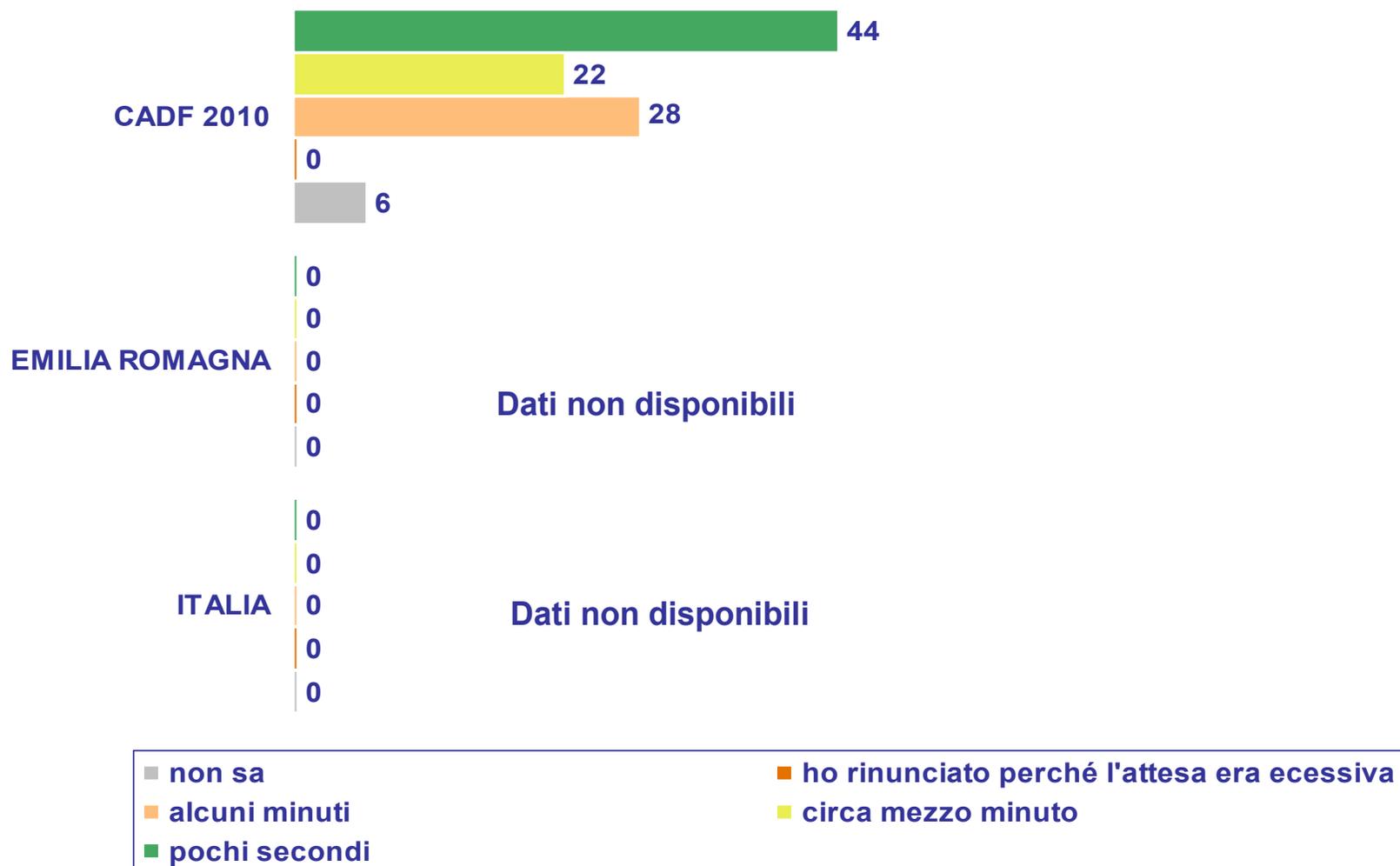
\* Dati realmente misurati da CADF con il sistema informatizzato gestione code QMS

■ oltre 30 minuti  
 ■ 21-30 minuti  
 ■ 11-20 minuti  
 ■ meno di 10 minuti

## Il tempo di attesa al telefono

Tempi di attesa telefonici, prima di parlare con l'impiegato giusto

Base: clienti CADF che hanno richiesto assistenza telefonica (N=54)



## I reclami fatti e le informazioni richieste al SII

Le è mai capitato di fare reclami o chiedere informazioni sul Servizio Idrico?

Base CADF (N=600)

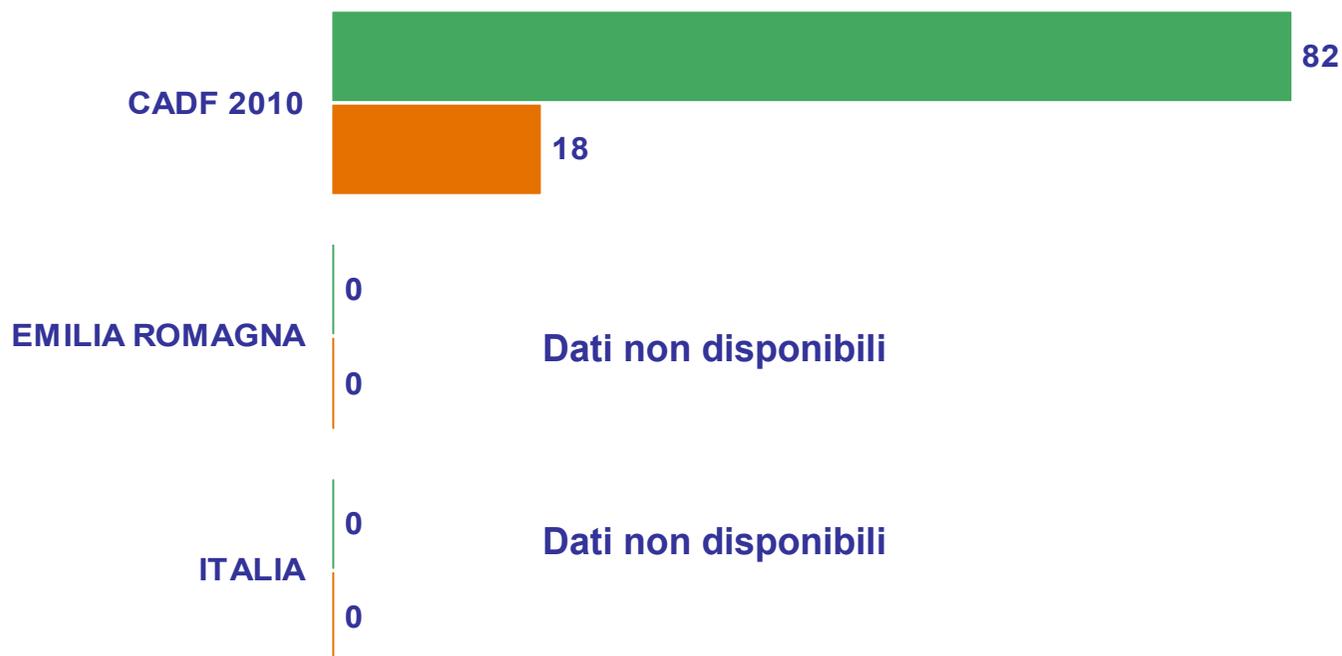
■ Sì



■ No

Grado di soddisfazione di chi ha fatto reclamo e/o chiesto informazioni

Base: clienti CADF che hanno fatto reclami e/o richiesto informazioni (N=77)



■ non soddisfatti ■ soddisfatti

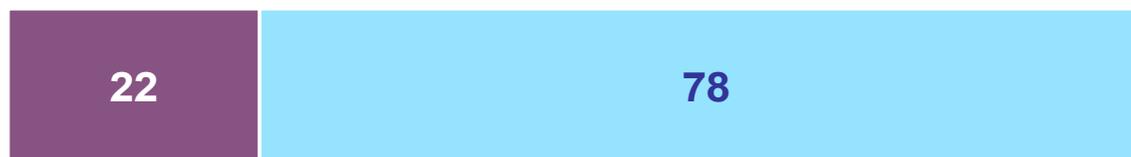
## L'utilizzo e la soddisfazione relativi al Pronto Intervento

Ha mai avuto necessità di richiedere il Pronto Intervento?

Base CADF (N=600)

■ Sì

CADF 2010



■ No

Grado di soddisfazione di chi ha richiesto il pronto intervento

Base: clienti CADF che hanno richiesto il pronto intervento (N=132)



■ non soddisfatti

■ soddisfatti

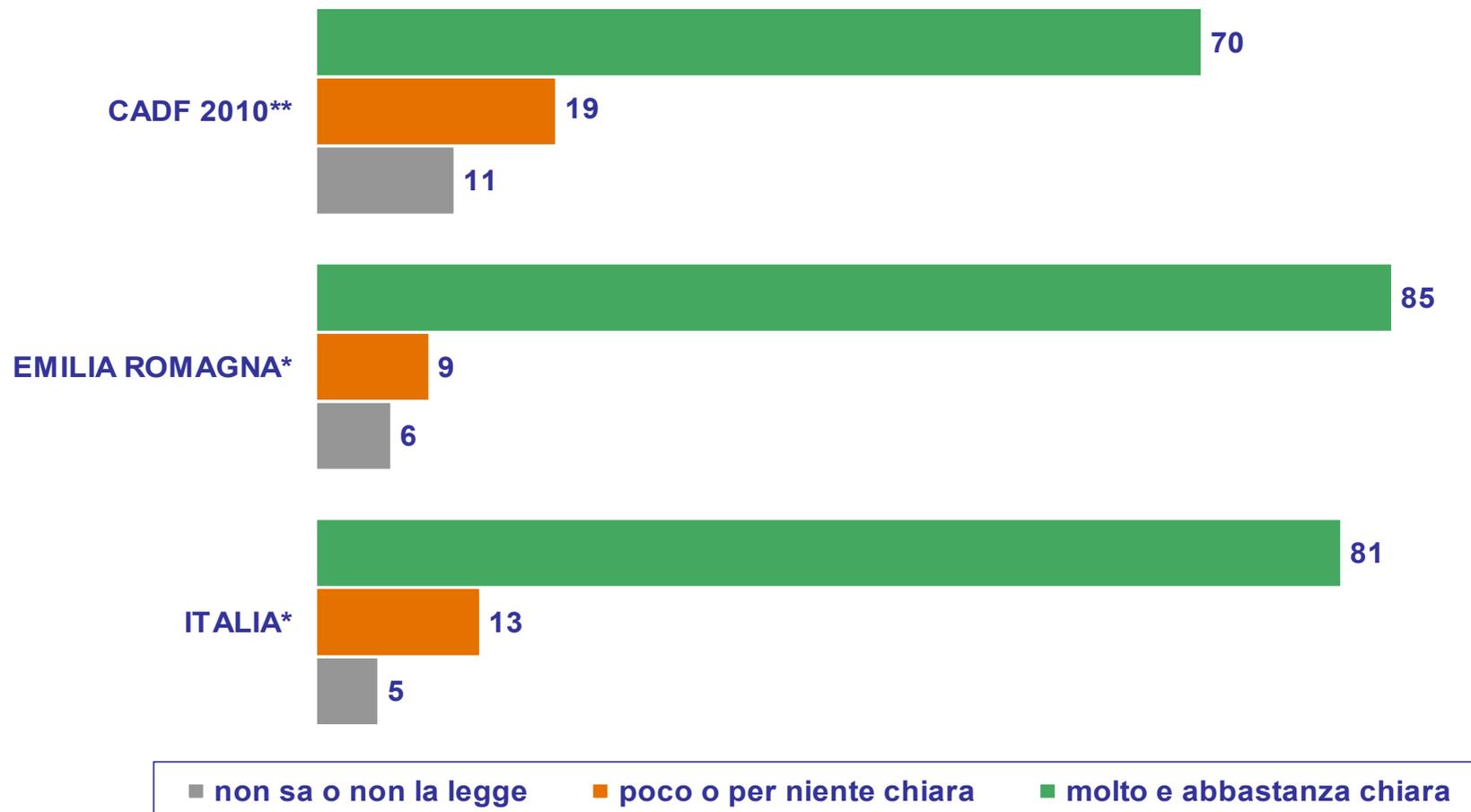
## ***LA BOLLETTA, IL MATERIALE INFORMATIVO E LA CARTA SERVIZI***



## La chiarezza della bolletta

Grado di chiarezza della bolletta di fatturazione

Base CADF (N=600)



\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

\*\* Rilevazione Ipsos

## La chiarezza della bolletta

Perché non le sembra chiara? (spontanea – risposta aperta)

Base = chi ritiene la bolletta poco o per niente chiara

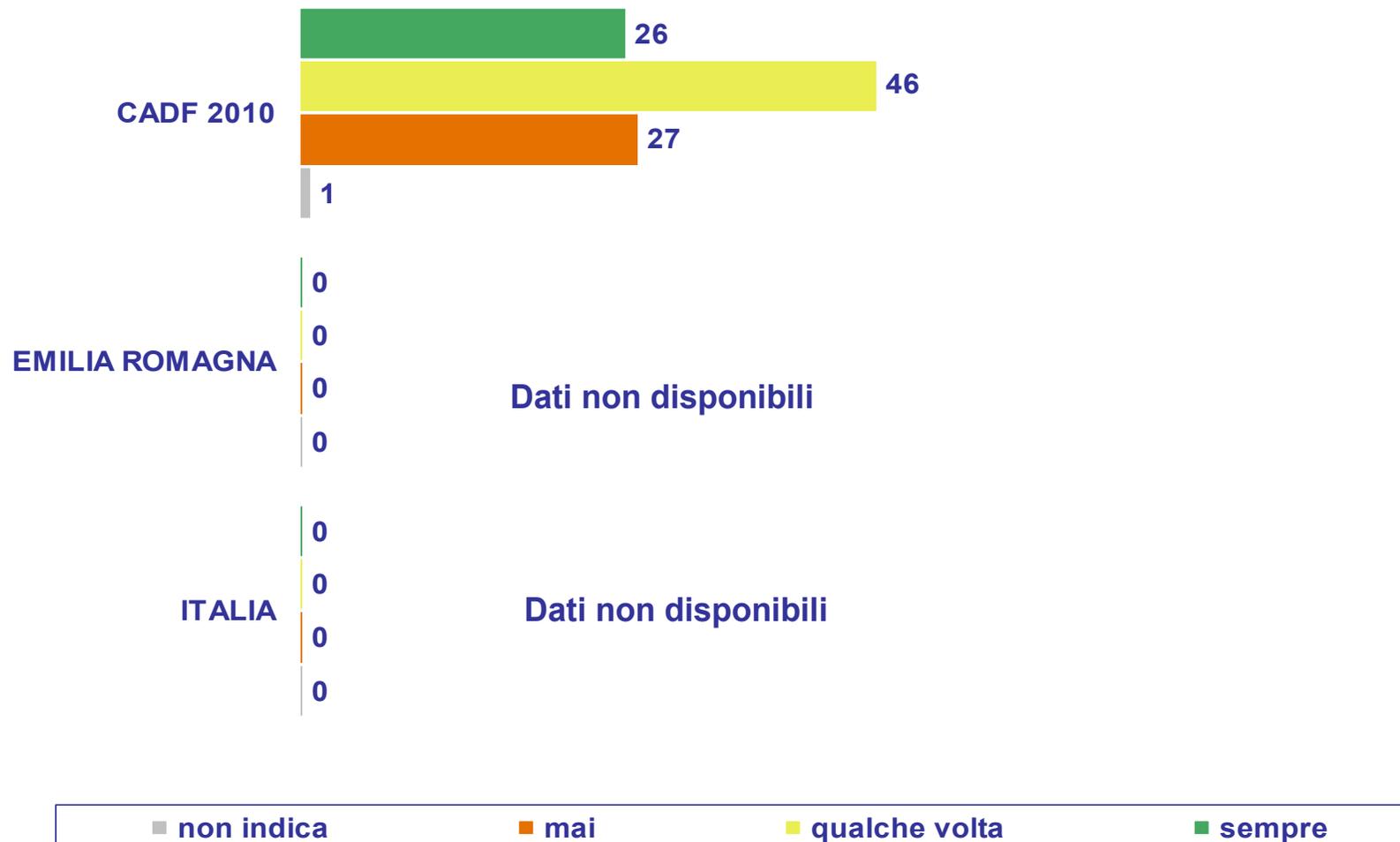
	Base	CADF 2010
<b>ALMENO UNA PROBLEMATICATA SEGNALATA</b>		<b>116</b>
<b>DIFFICOLTA' DI COMPrensIONE SUL CONTENUTO</b>		<b>97</b>
Troppo articolata/ tecnica: troppi numeri, troppi dati		59
Troppe voci di tassazione presenti in bolletta		34
Poco chiara (generico)		5
<b>DIFFICOLTA' DI COMPrensIONE SULL'APPLICAZIONE DEI COSTI</b>		<b>22</b>
Poca chiarezza sui consumi effettivi		35
Poco chiara la composizione dei costi		13
Difficile interpretare le fasce di consumo/ gli scaglioni di consumo		11
Importo eccessivo rispetto al consumo		9
<b>ALTRO TIPO DI DIFFICOLTA'</b>		<b>3</b>
Caratteri piccoli/ difficile da leggere		13
Meglio i consuntivi che le letture presunte		9
<b>Non sa/non indica</b>		<b>4</b>
		3



## La lettura del materiale informativo allegato alla bolletta

Lei legge il materiale informativo allegato alla fattura?

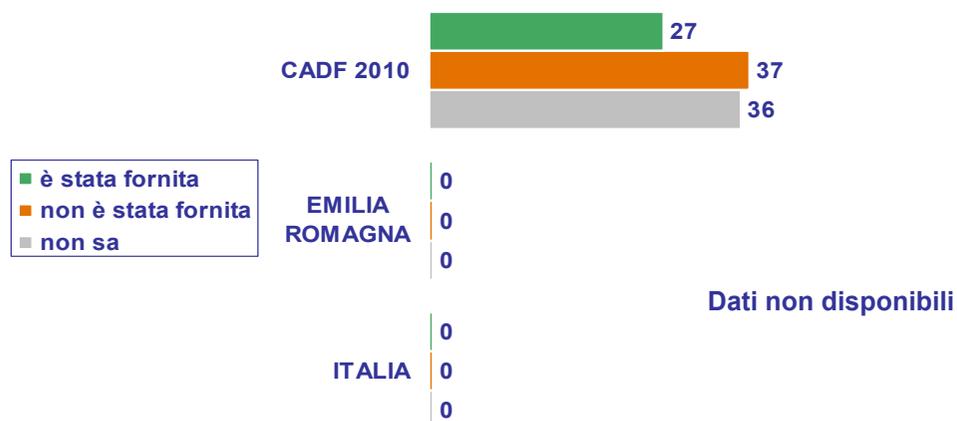
Base CADF (N=600)



## La Carta dei Servizi del SII

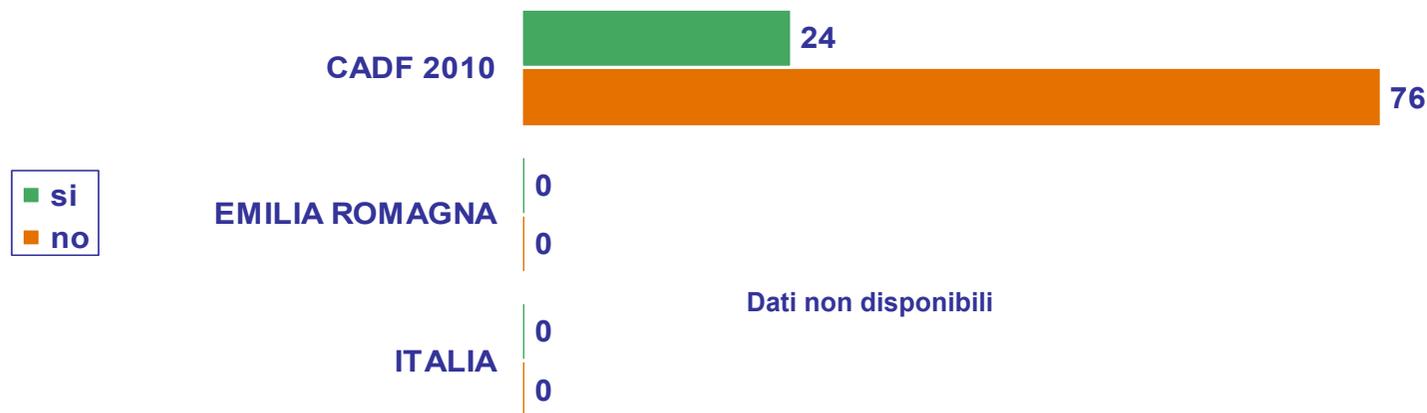
La Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato Le è stata fornita?

Base CADF (N=600)



Coloro che non hanno ricevuto o non sanno di aver ricevuto la Carta (73%), sanno come procurarsela?

Base = chi non ha ricevuto o non sa di aver ricevuto la Carta CADF (N=437)



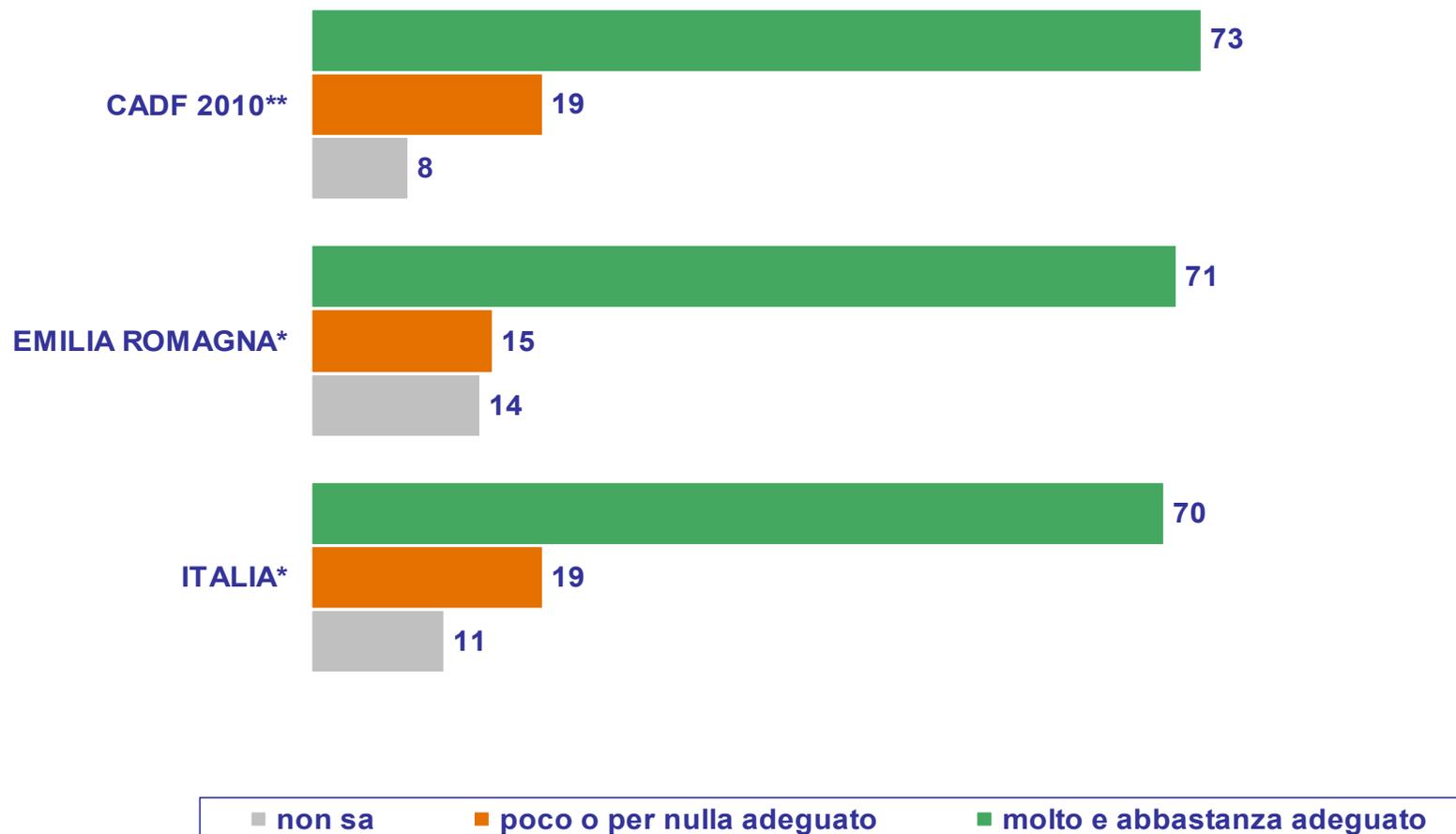
## ***L'ADEGUATEZZA DELLE TARIFFE***



## L'adeguatezza del costo del SII

Grado di giudizio sull'adeguatezza del costo del servizio che viene fornito

Base CADF (N=600)



\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

\*\* Rilevazione Ipsos

## L'adeguatezza del costo del SII

Motivazioni espresse dai Clienti CADF (19% - N=115) che ritengono il costo del servizio non adeguato

Base = chi non ritiene adeguato il costo del servizio

	CADF 2010	
	Base	115
Spesa eccessiva (gen)		70
Spesa eccessiva in rapporto al servizio fornito		11
Troppe tasse		8
Spesa eccessiva in rapporto alla qualita' dell'acqua		4
Spesa eccessiva a causa degli sprechi (tubature rotte)		4
Spesa eccessiva in rapporto al consumo		4
Non sa/non indica		1

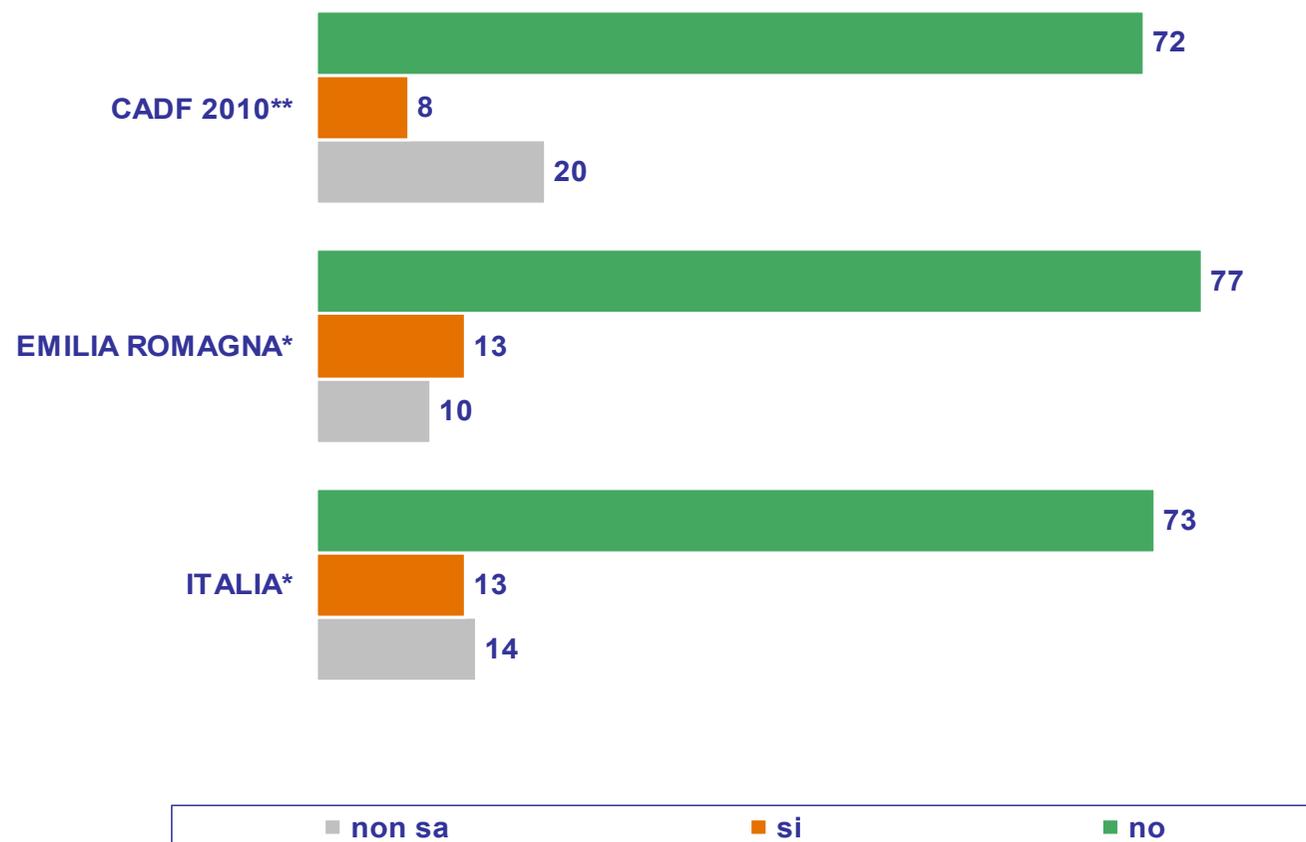
## ***IL LIVELLO DI FEDELTA' AL PROPRIO OPERATORE***





## La propensione all'abbandono del proprio operatore

Se Lei potesse abbandonare l'operatore che attualmente le fornisce l'acqua potabile e passare ad un altro operatore, Lei lo farebbe? Base CADF (N=600)



\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

\*\* Rilevazione Ipsos

## Motivazioni di abbandono

Base = chi abbandonerebbe il proprio operatore

Base CADF (N=50)

CADF 2010\*\*



EMILIA ROMAGNA\*



ITALIA\*



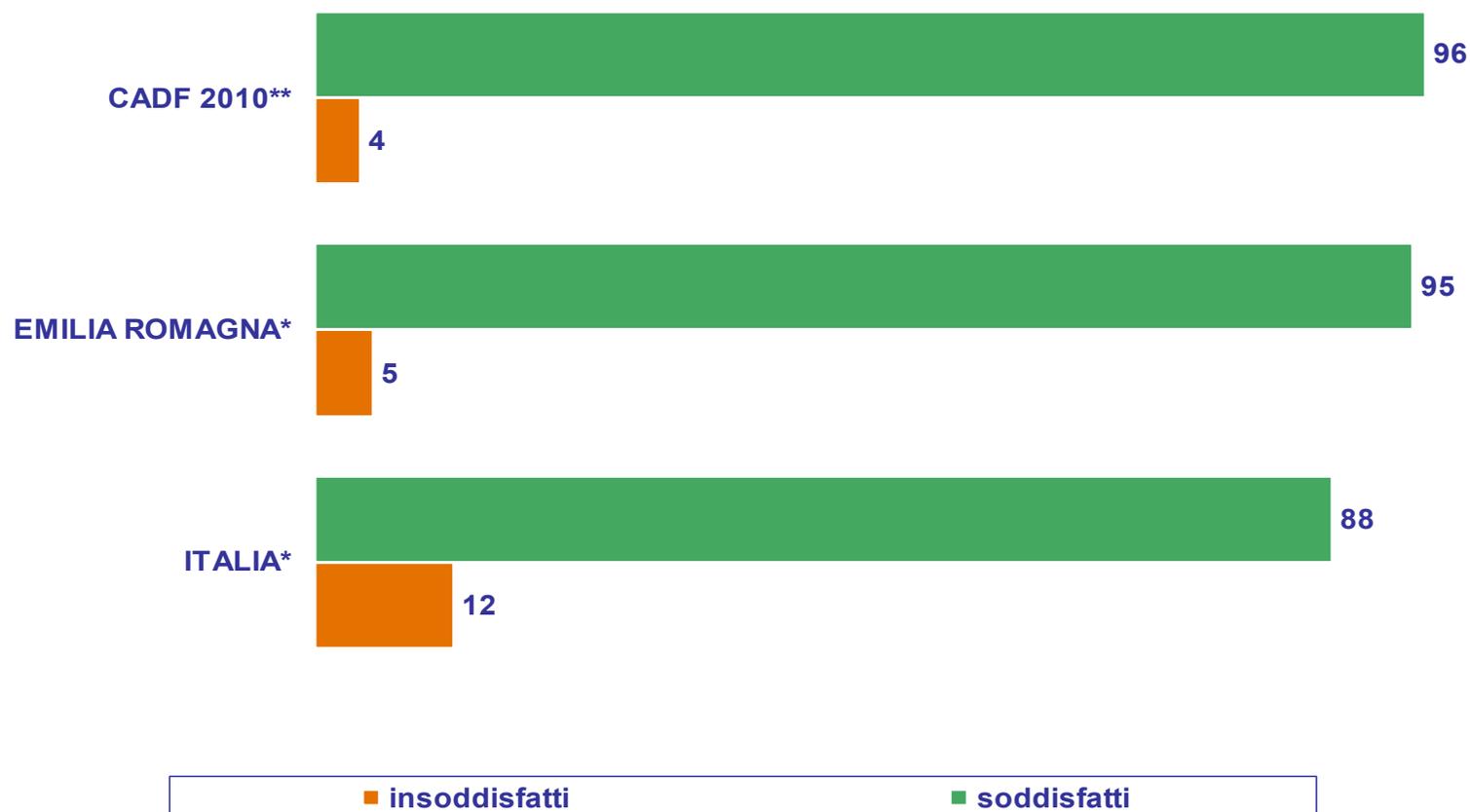
\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

\*\* Rilevazione Ipsos

## La soddisfazione overall circa il SII

Potrebbe esprimere il Suo grado di soddisfazione complessiva sul Servizio Idrico?

Base CADF (N=600)



\* Dati ufficiali fonte CAI - BICSI 2010

\*\* Rilevazione Ipsos

## ***NOTORIETÀ DELL'AZIENDA DI GESTIONE DEL SII***

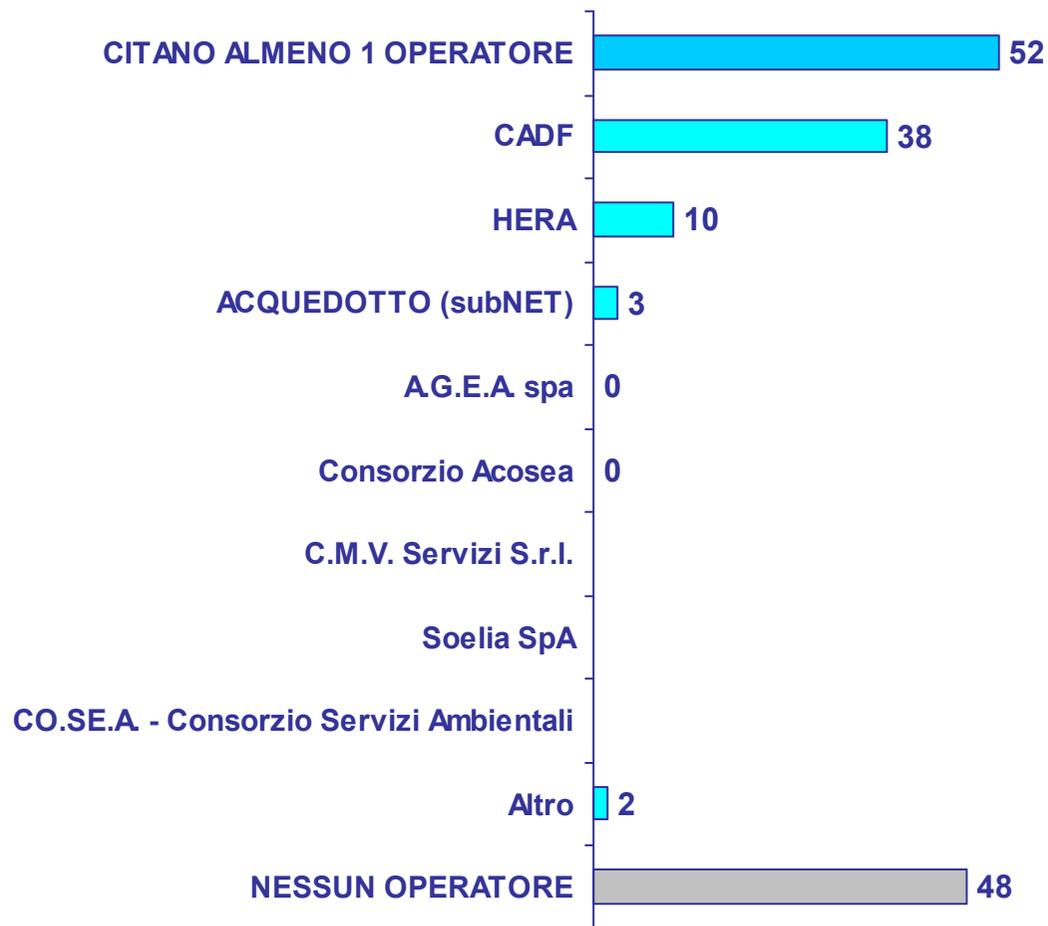




## La notorietà **spontanea** dell'azienda di gestione del SII

Parliamo dell'azienda che gestisce il servizio di acqua potabile nella zona in cui lei abita, cioè l'operatore a cui lei paga le bollette per l'utilizzo dell'acqua potabile. Lei conosce il nome di questa azienda? (spontanea – multipla)

Base CADF (N=600)



## ***PROPRIETÀ DEL GESTORE***



## ***La natura auspicata dei fornitori di acqua potabile***

*Lei ritiene che il fornitore di acqua potabile debba essere pubblico o privato?*

Base CADF (N=600)

