

ACQUEDOTTO POIANA S.p.A.



SISTEMA DI QUALITA' CERTIFICATO

**VALUTAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

**ESITI DEL SONDAGGIO
2023**

Il sondaggio

Acquedotto Poiana spa esegue periodicamente un'indagine per valutare la soddisfazione del servizio offerto, al fine di migliorarne la qualità e, se possibile, adeguarlo alle esigenze segnalate (Carta del servizio idrico integrato, par. 5).

E' stato chiesto agli utenti/clienti che si sono presentati allo sportello nel periodo *febbraio - giugno 2023* di compilare un questionario, in forma anonima e senza dati personali, indicando la misura di *importanza* e di *soddisfazione*, relativamente a *16 attributi* divisi tra *area produzione-qualità* e *area servizi-comunicazione*, utilizzando una scala da 5 a 0, dove 5 indicava molto importante / alta soddisfazione e 0 indicava non importante / bassa soddisfazione.

Per consentire una comparazione dei risultati ottenuti, si sono riproposte le domande dell'indagine condotta nel 2021.

Il campione di riferimento è costituito da 189 utenze, di cui 157 domestiche e 32 non domestiche (nel 2021 erano state complessivamente 235); tutte le schede compilate sono risultate utili ai fini del sondaggio.

Totale schede	189
<i>utenze domestiche</i>	<i>157</i>
<i>utenze non domestiche</i>	<i>32</i>
Buttrio	15
Cividale del Friuli	52
Corno di Rosazzo	11
Manzano	24
Moimacco	6
Pavia di Udine	10
Pradamano	16
Premariacco	10
Remanzacco	15
San Giovanni al Natisone	13
San Pietro al Natisone	10
Trivignano Udinese	7
non indicato	0

Confronto indagine 2021 (carattere grigio) 2019 (carattere rosa) 2017 (carattere in arancione) 2015 (carattere in rosso) 2013 (carattere in nero) 2011 (carattere in blu) 2009 (carattere in verde)

Area produzione/qualità	importanza							soddisfazione						
	5	4	3	2	1	0	non so	5	4	3	2	1	0	non so
<i>area produzione/qualità</i>														
1 E' soddisfatto della qualità dell'acqua erogata?	70%	21%	5%	0%	0%	0%	5%	45%	37%	10%	1%	0%	0%	7%
	80%	14%	2%	1%	0%	0%	3%	57%	31%	6%	2%	0%	0%	4%
	64%	22%	4%	0%	0%	0%	10%	43%	30%	12%	4%	2%	0%	9%
	64%	24%	7%	1%	1%	0%	5%	45%	35%	10%	4%	1%	1%	4%
	63%	21%	9%	1%	0%	0%	6%	52%	29%	12%	4%	0%	0%	4%
	54%	26%	8%	0%	0%	0%	12%	37%	41%	10%	3%	0%	0%	9%
	54%	23%	5%	1%	0%	0%	17%	40%	38%	15%	3%	1%	0%	3%
	59%	22%	12%	1%	1%	1%	4%	45%	33%	17%	1%	1%	1%	2%

(segue)		Importanza						Soddisfazione							
Domande		5	4	3	2	1	0	non so	5	4	3	2	1	0	non so
2	La pressione di erogazione dell'acqua è adeguata?	63%	25%	4%	1%	1%	0%	6%	47%	33%	10%	1%	1%	1%	8%
		65%	26%	4%	2%	0%	0%	3%	53%	32%	9%	2%	1%	0%	3%
		48%	35%	8%	0%	0%	0%	9%	40%	35%	11%	3%	1%	0%	10%
		52%	35%	6%	1%	0%	0%	7%	46%	31%	12%	4%	1%	0%	7%
		51%	31%	9%	1%	0%	1%	7%	48%	28%	12%	4%	1%	1%	6%
		44%	30%	10%	2%	0%	0%	13%	37%	30%	15%	6%	0%	1%	11%
		39%	30%	10%	2%	0%	1%	18%	42%	35%	13%	4%	1%	1%	4%
		47%	35%	11%	2%	0%	0%	5%	42%	34%	17%	4%	0%	0%	3%
3	Ritiene equilibrato il rapporto qualità/prezzo dei servizi?	50%	31%	9%	1%	2%	0%	7%	30%	37%	20%	2%	0%	1%	12%
		51%	28%	9%	1%	0%	0%	11%	35%	34%	14%	2%	1%	0%	14%
		42%	32%	10%	1%	0%	1%	13%	23%	37%	19%	4%	2%	1%	14%
		39%	31%	12%	6%	2%	0%	10%	23%	31%	24%	11%	1%	0%	11%
		39%	31%	18%	2%	2%	0%	8%	24%	35%	29%	4%	2%	0%	6%
		30%	27%	19%	5%	3%	1%	16%	16%	29%	27%	8%	4%	1%	14%
		32%	26%	14%	2%	3%	1%	22%	20%	34%	21%	9%	4%	6%	6%
		24%	38%	21%	9%	2%	1%	5%	7%	18%	40%	27%	2%	1%	5%
4	In famiglia bevete acqua erogata dall'acquedotto?	51%	12%	12%	4%	3%	11%	8%	35%	21%	13%	7%	3%	10%	12%
		54%	16%	11%	3%	3%	9%	4%	41%	22%	13%	4%	5%	8%	7%
		55%	13%	10%	3%	3%	6%	10%	43%	17%	13%	2%	5%	10%	10%
		55%	15%	13%	3%	5%	4%	4%	43%	22%	14%	5%	4%	7%	6%
		51%	12%	13%	5%	2%	11%	6%	43%	20%	16%	4%	3%	10%	4%
		41%	15%	10%	7%	3%	7%	16%	36%	19%	11%	6%	5%	10%	12%
		35%	16%	13%	6%	4%	8%	18%	29%	21%	19%	6%	8%	11%	6%
		33%	12%	21%	7%	3%	19%	5%	24%	9%	17%	12%	10%	25%	3%
5	Come valuta la comunicazione delle interruzioni idriche programmate?	51%	22%	14%	2%	1%	0%	11%	34%	31%	17%	2%	2%	1%	14%
		58%	20%	7%	1%	0%	1%	13%	42%	28%	12%	3%	0%	0%	15%
		47%	22%	10%	1%	1%	0%	19%	35%	33%	8%	2%	2%	1%	19%
		48%	26%	9%	2%	1%	1%	14%	34%	34%	11%	4%	1%	1%	15%
		50%	25%	9%	1%	0%	1%	12%	40%	35%	11%	3%	1%	1%	10%
		40%	26%	11%	3%	1%	1%	17%	29%	37%	13%	3%	1%	2%	14%
		43%	16%	14%	4%	1%	1%	21%	32%	29%	20%	6%	3%	4%	6%
		60%	26%	5%	1%	2%	1%	5%	50%	30%	11%	3%	3%	1%	2%
6	Conosce le riforme in atto nella gestione del ciclo idrico integrato ?	23%	10%	15%	12%	5%	16%	19%	13%	8%	19%	13%	9%	15%	23%
		27%	11%	17%	5%	3%	15%	22%	17%	9%	16%	9%	5%	19%	25%
		17%	15%	18%	8%	5%	13%	24%	10%	14%	18%	8%	6%	18%	26%
		24%	17%	13%	9%	7%	10%	19%	12%	14%	11%	15%	9%	13%	26%
		27%	14%	20%	6%	6%	17%	10%	19%	14%	22%	9%	5%	19%	10%
		17%	12%	9%	7%	8%	27%	19%	10%	10%	14%	7%	8%	30%	20%
		19%	10%	14%	9%	4%	19%	25%	9%	7%	16%	15%	12%	27%	14%
		3%	3%	1%	3%	3%	81%	6%	2%	4%	1%	2%	2%	86%	3%

<i>(segue)</i>		importanza						soddisfazione							
Domande		5	4	3	2	1	0	non so	5	4	3	2	1	0	non so
7	E' soddisfatto dei tempi di risposta a problemi relativi alla fornitura idrica?	60%	20%	10%	1%	0%	0%	10%	44%	29%	14%	2%	0%	1%	11%
		61%	21%	4%	0%	0%	0%	14%	48%	27%	11%	0%	0%	0%	14%
		49%	24%	6%	2%	1%	0%	18%	37%	29%	10%	2%	1%	1%	20%
		51%	29%	9%	1%	1%	1%	10%	42%	34%	12%	1%	1%	0%	10%
		55%	24%	9%	2%	0%	1%	9%	47%	29%	12%	3%	1%	1%	6%
		42%	25%	11%	2%	1%	1%	19%	35%	32%	13%	2%	2%	1%	16%
		38%	20%	13%	3%	2%	1%	23%	27%	38%	16%	5%	2%	2%	10%
		43%	25%	12%	2%	0%	4%	14%	45%	26%	13%	2%	0%	5%	9%
<i>area servizi/comunicazione</i>															
8	Come valuta la preparazione e la cortesia del personale?	78%	16%	1%	0%	0%	0%	5%	77%	19%	1%	0%	0%	0%	4%
		83%	12%	2%	0%	0%	0%	3%	86%	11%	1%	0%	0%	0%	2%
		80%	15%	1%	0%	0%	0%	4%	81%	16%	1%	0%	0%	0%	2%
		76%	17%	3%	1%	0%	1%	3%	83%	13%	3%	0%	0%	1%	1%
		80%	15%	2%	0%	0%	0%	3%	84%	14%	1%	1%	0%	0%	0%
		42%	25%	11%	2%	1%	1%	19%	35%	32%	13%	2%	2%	1%	16%
		63%	15%	3%	1%	0%	0%	18%	67%	25%	3%	1%	1%	0%	3%
		52%	29%	7%	0%	0%	0%	12%	51%	32%	7%	0%	0%	1%	9%
9	Come valuta la chiarezza delle informazioni ricevute?	77%	14%	2%	0%	0%	1%	6%	74%	19%	2%	0%	0%	1%	4%
		81%	12%	1%	0%	0%	0%	6%	81%	16%	1%	0%	0%	0%	2%
		79%	14%	2%	0%	0%	0%	6%	79%	15%	2%	0%	0%	0%	4%
		76%	16%	4%	1%	0%	0%	3%	79%	15%	5%	1%	0%	0%	1%
		81%	14%	1%	0%	0%	0%	4%	82%	13%	4%	1%	0%	0%	1%
		65%	19%	5%	0%	0%	0%	10%	62%	26%	5%	0%	0%	0%	6%
		53%	22%	5%	1%	0%	0%	19%	54%	31%	9%	2%	0%	1%	3%
		53%	24%	8%	1%	0%	0%	14%	54%	27%	8%	1%	0%	1%	9%
10	Come valuta i tempi di attesa allo sportello?	79%	14%	1%	1%	0%	0%	5%	79%	17%	1%	0%	0%	0%	3%
		82%	10%	2%	0%	0%	0%	6%	81%	14%	2%	0%	0%	0%	3%
		75%	15%	5%	0%	0%	0%	5%	80%	14%	2%	1%	0%	0%	3%
		69%	22%	5%	1%	1%	0%	4%	75%	18%	4%	1%	1%	0%	2%
		74%	19%	3%	0%	0%	0%	4%	76%	20%	3%	0%	0%	0%	1%
		61%	23%	4%	1%	0%	0%	10%	61%	26%	3%	2%	0%	0%	7%
		52%	20%	5%	1%	0%	0%	22%	51%	27%	14%	1%	1%	1%	5%
		46%	25%	14%	3%	0%	1%	11%	45%	27%	16%	2%	0%	1%	9%
11	E' soddisfatto degli orari di apertura dello sportello al pubblico?	73%	16%	4%	0%	0%	0%	7%	68%	22%	4%	1%	0%	0%	5%
		75%	15%	3%	0%	0%	0%	7%	73%	19%	4%	0%	1%	0%	3%
		76%	14%	4%	1%	0%	0%	5%	76%	13%	4%	1%	1%	0%	5%
		69%	22%	6%	1%	0%	0%	3%	74%	21%	4%	1%	0%	0%	1%
		65%	21%	9%	2%	0%	0%	4%	59%	22%	12%	6%	1%	0%	1%
		54%	20%	12%	4%	1%	1%	8%	45%	26%	15%	6%	1%	0%	8%
		47%	19%	11%	2%	0%	1%	20%	40%	26%	18%	9%	2%	2%	3%
		46%	32%	11%	1%	0%	0%	10%	45%	34%	12%	1%	0%	1%	7%

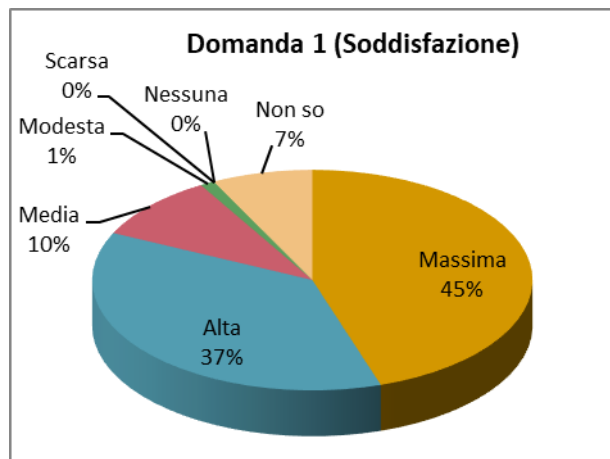
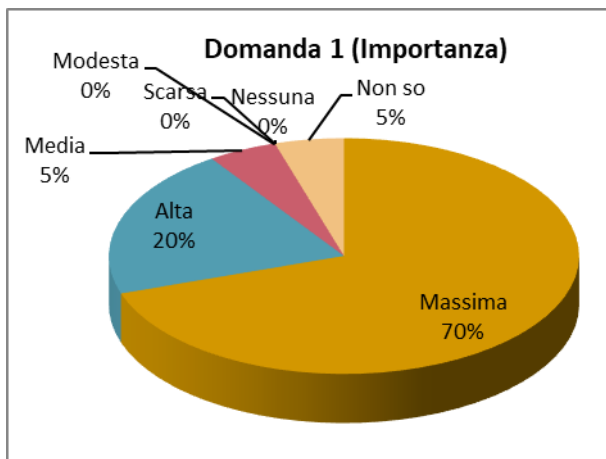
<i>(segue)</i>		importanza						soddisfazione							
Domande		5	4	3	2	1	0	non so	5	4	3	2	1	0	non so
12	Come valuta gli strumenti e i tempi di comunicazione con l'azienda?	60%	28%	2%	1%	1%	1%	8%	54%	28%	5%	2%	1%	1%	8%
		72%	15%	3%	1%	0%	0%	9%	67%	21%	4%	1%	0%	0%	7%
		64%	21%	6%	1%	0%	1%	7%	57%	25%	10%	1%	1%	0%	6%
		57%	26%	10%	1%	1%	1%	6%	56%	28%	9%	2%	0%	1%	5%
		53%	32%	7%	0%	0%	1%	8%	50%	35%	8%	2%	0%	1%	4%
		45%	30%	11%	0%	0%	2%	12%	36%	37%	13%	0%	0%	3%	11%
		36%	26%	12%	1%	0%	1%	24%	35%	35%	15%	3%	0%	2%	10%
		36%	32%	18%	2%	0%	0%	12%	35%	35%	19%	2%	0%	1%	8%
13	Conosce il nostro sito internet?	38%	21%	11%	5%	4%	11%	12%	31%	22%	13%	6%	4%	10%	14%
		49%	12%	15%	4%	3%	7%	10%	40%	18%	16%	5%	2%	8%	11%
		35%	13%	17%	7%	3%	8%	17%	26%	21%	17%	7%	2%	10%	17%
		34%	18%	16%	8%	2%	8%	14%	29%	17%	15%	5%	4%	8%	21%
		35%	17%	17%	5%	4%	14%	7%	32%	19%	12%	9%	4%	17%	6%
		33%	16%	8%	5%	3%	23%	13%	25%	16%	11%	7%	4%	23%	13%
		22%	12%	12%	8%	3%	18%	25%	20%	16%	11%	9%	5%	28%	11%
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	Lo trova facilmente navigabile?	39%	17%	11%	5%	2%	6%	19%	29%	21%	15%	5%	3%	7%	20%
		48%	14%	11%	3%	2%	5%	17%	38%	21%	11%	6%	1%	6%	17%
		35%	16%	12%	4%	2%	5%	26%	26%	21%	15%	4%	2%	7%	25%
		34%	17%	12%	7%	3%	6%	21%	27%	19%	15%	4%	2%	6%	27%
		32%	17%	17%	5%	3%	15%	12%	27%	22%	14%	7%	4%	16%	10%
		25%	17%	11%	4%	3%	20%	19%	21%	18%	14%	5%	3%	19%	20%
		23%	13%	10%	6%	2%	16%	30%	18%	18%	12%	5%	4%	24%	19%
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	Come valuta la chiarezza delle fatture relative alla fornitura idrica (bollette)?	57%	23%	7%	0%	1%	0%	13%	44%	29%	13%	1%	1%	0%	12%
		61%	18%	8%	0%	0%	1%	12%	48%	30%	8%	2%	0%	0%	12%
		46%	26%	7%	2%	0%	0%	19%	37%	30%	11%	4%	0%	0%	18%
		56%	24%	9%	1%	0%	1%	10%	42%	27%	18%	2%	0%	1%	10%
		45%	31%	12%	3%	0%	1%	9%	37%	35%	15%	3%	1%	1%	7%
		39%	29%	13%	2%	0%	1%	16%	33%	31%	17%	3%	0%	1%	14%
		41%	25%	10%	1%	1%	1%	21%	32%	34%	18%	4%	1%	2%	9%
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	Qual è il suo giudizio complessivo su Acquedotto Poiana spa?	61%	25%	4%	0%	0%	0%	9%	54%	35%	5%	0%	0%	0%	5%
		71%	20%	3%	0%	0%	0%	6%	61%	32%	3%	0%	0%	0%	4%
		58%	29%	2%	1%	0%	0%	10%	53%	32%	5%	2%	0%	0%	8%
		57%	31%	6%	0%	0%	1%	6%	48%	38%	10%	0%	0%	1%	3%
		60%	29%	6%	1%	0%	0%	4%	55%	34%	8%	1%	1%	0%	2%
		48%	32%	9%	1%	0%	0%	10%	42%	39%	9%	1%	0%	0%	9%
		45%	26%	8%	1%	1%	0%	19%	44%	37%	14%	1%	0%	1%	3%
		30%	47%	16%	2%	0%	0%	5%	30%	49%	17%	2%	0%	0%	2%

Rappresentazione grafica

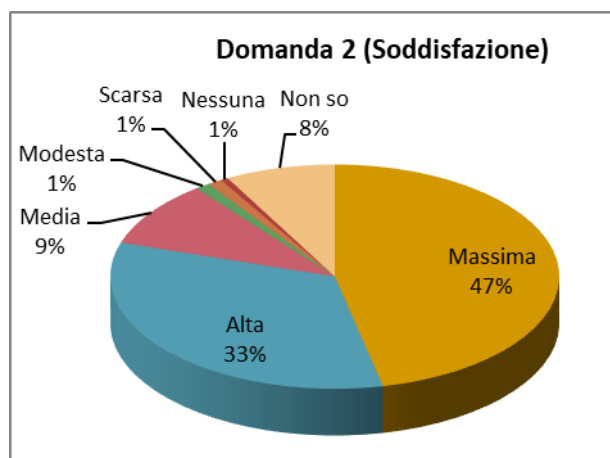
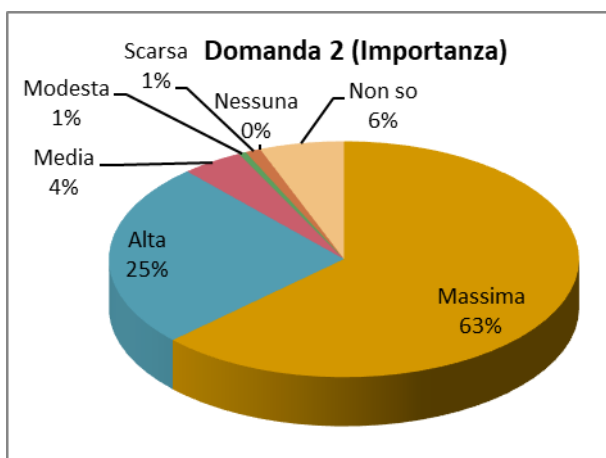
Tabella di conversione

valore assegnato	5	4	3	2	1	0
grado di importanza/soddisfazione	massima	alta	media	modesta	scarsa	nessuna

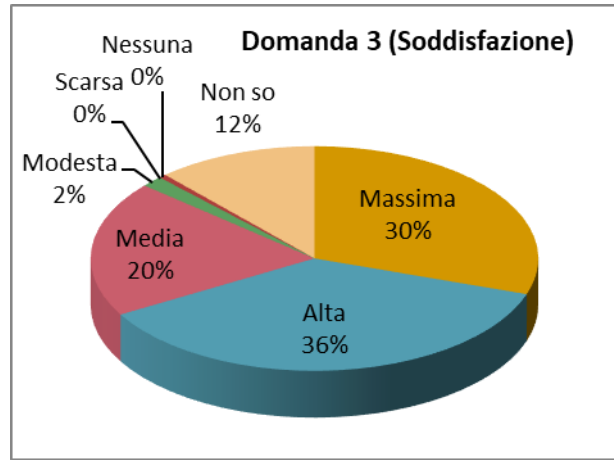
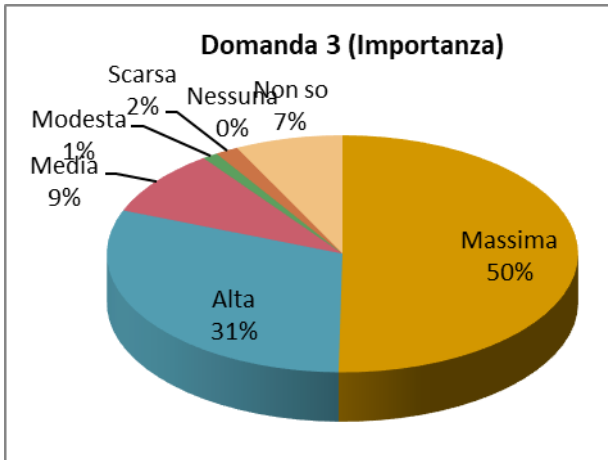
DOMANDA 1: E' SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA?



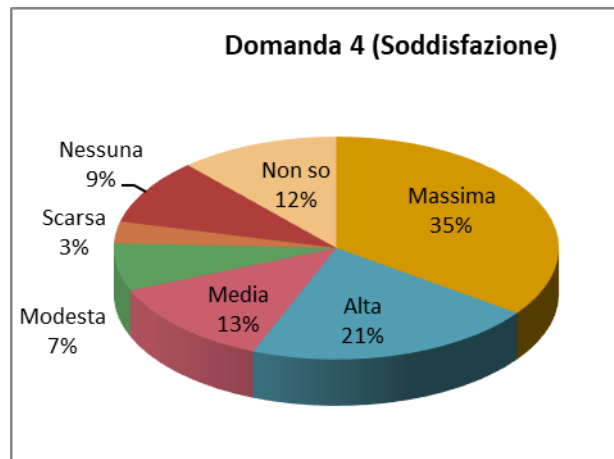
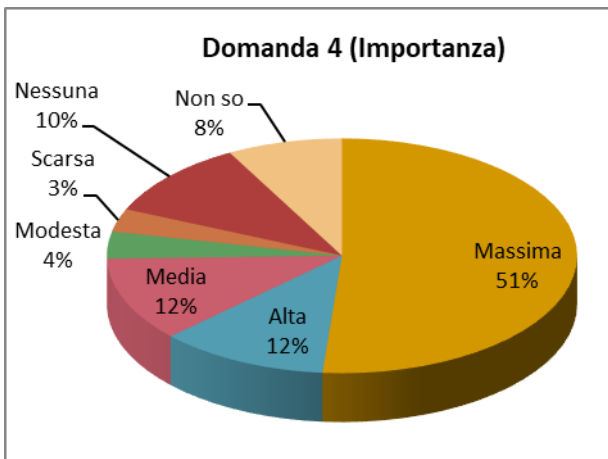
DOMANDA 2: LA PRESSIONE DI EROGAZIONE DELL'ACQUA È ADEGUATA?



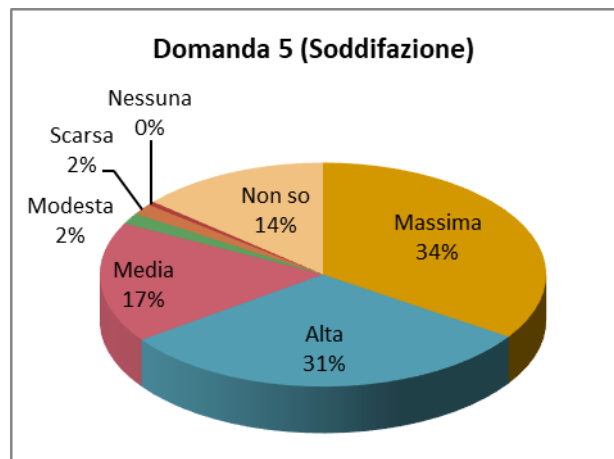
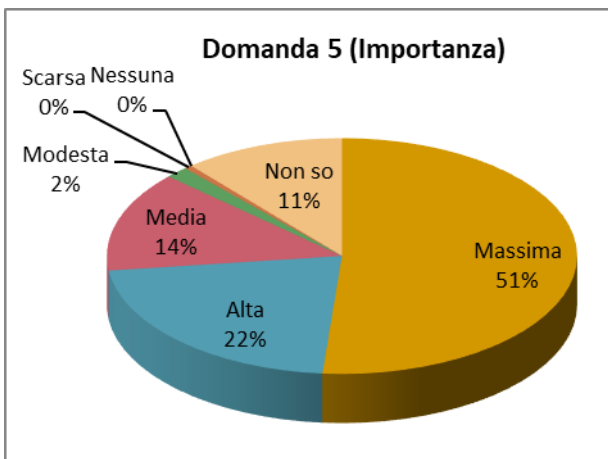
DOMANDA 3: RITIENE EQUILIBRATO IL RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO DEI SERVIZI?



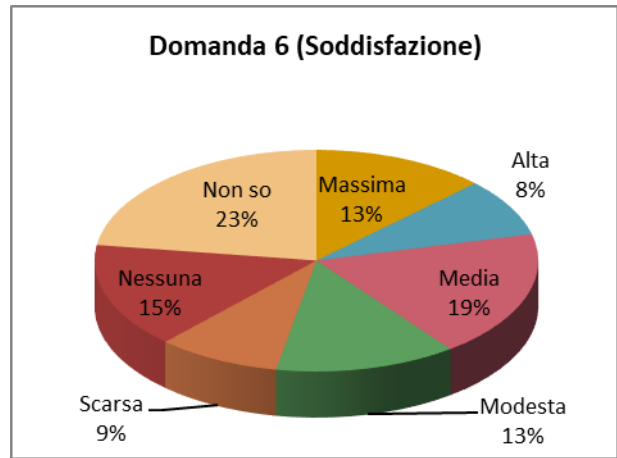
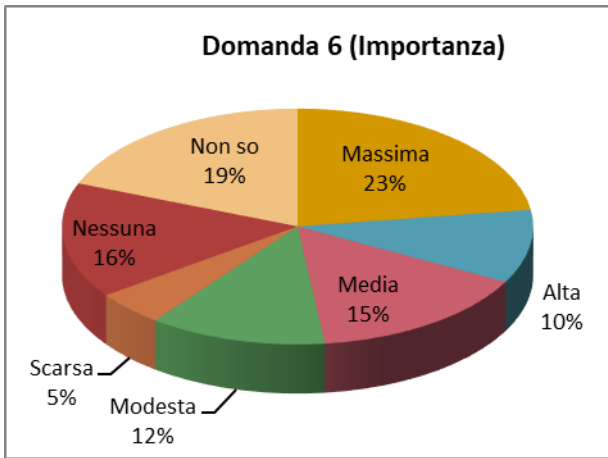
DOMANDA 4: IN FAMIGLIA BEVETE ACQUA EROGATA DALL'ACQUEDOTTO?



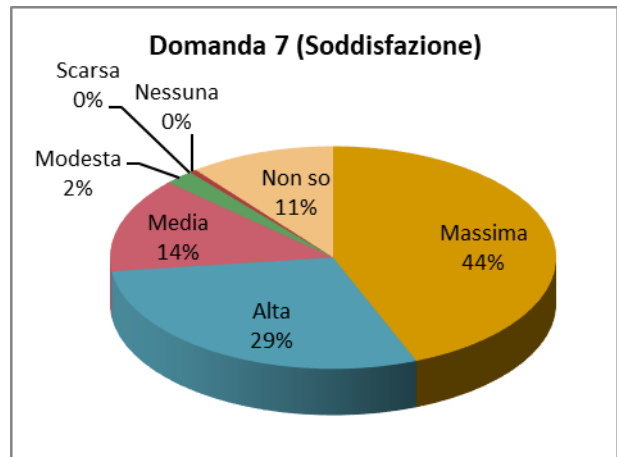
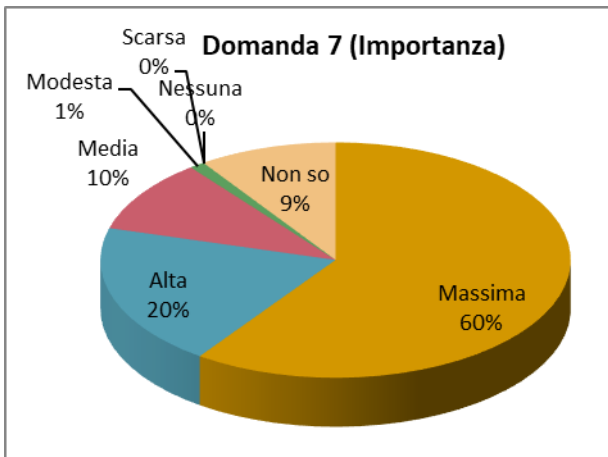
DOMANDA 5: COME VALUTA LA COMUNICAZIONE DELLE INTERRUZIONI IDRICHE PROGRAMMATE?



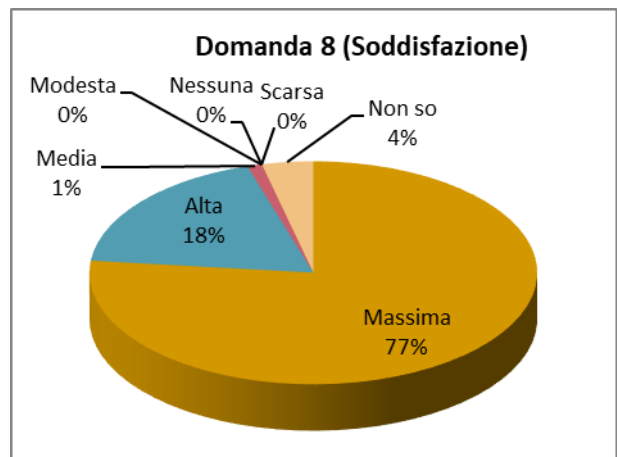
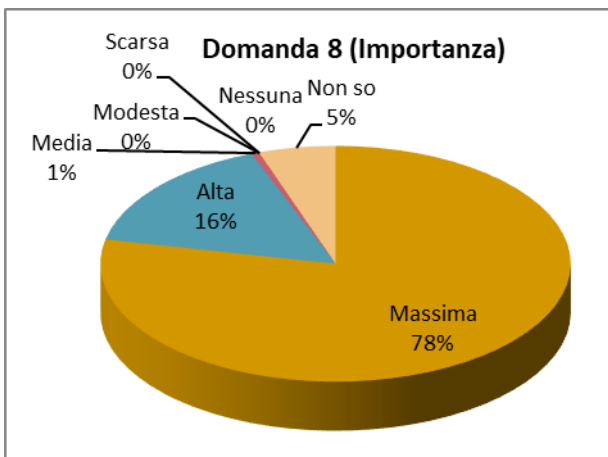
DOMANDA 6: CONOSCE LE RIFORME IN ATTO NELLA GESTIONE DEL CICLO IDRICO INTEGRATO?



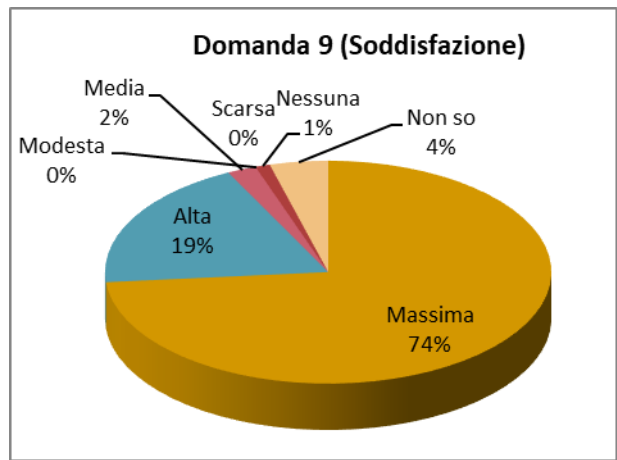
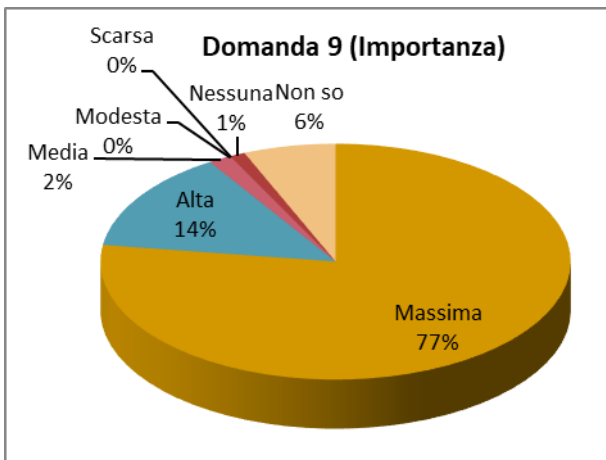
DOMANDA 7: E' SODDISFATTO DEI TEMPI DI RISPOSTA A PROBLEMI RELATIVI ALLA FORNITURA IDRICA?



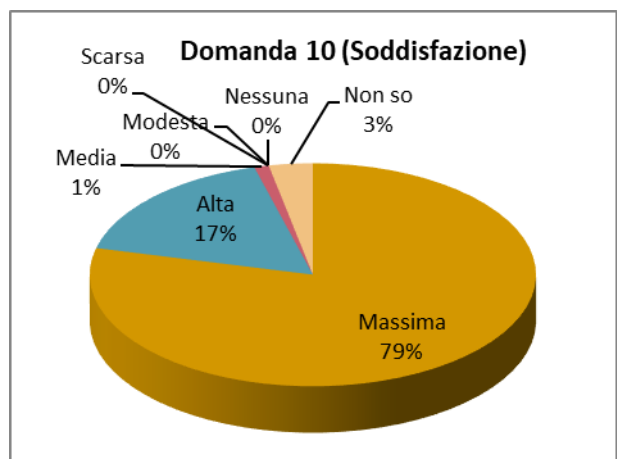
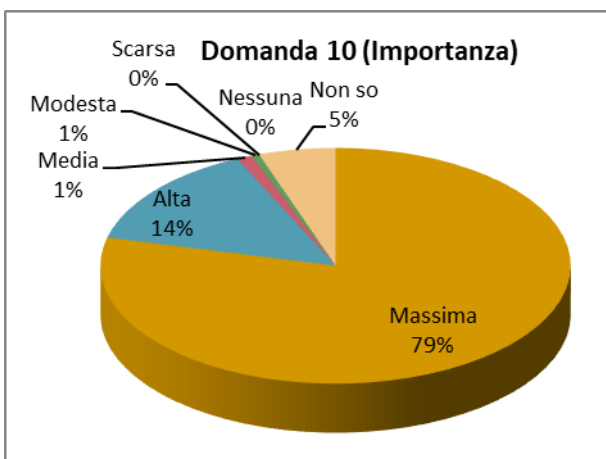
DOMANDA 08: COME VALUTA LA PREPARAZIONE E LA CORTESIA DEL PERSONALE?



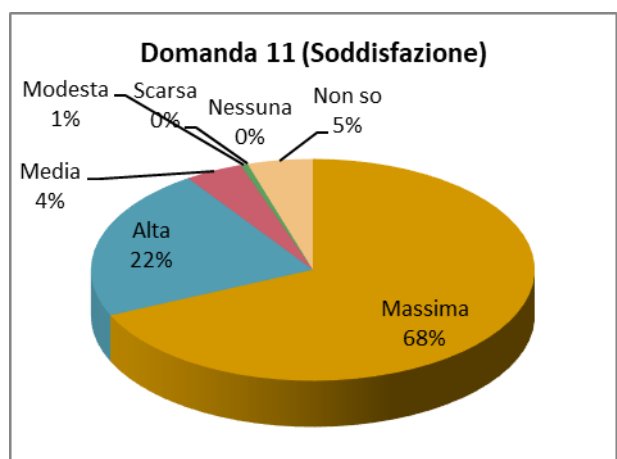
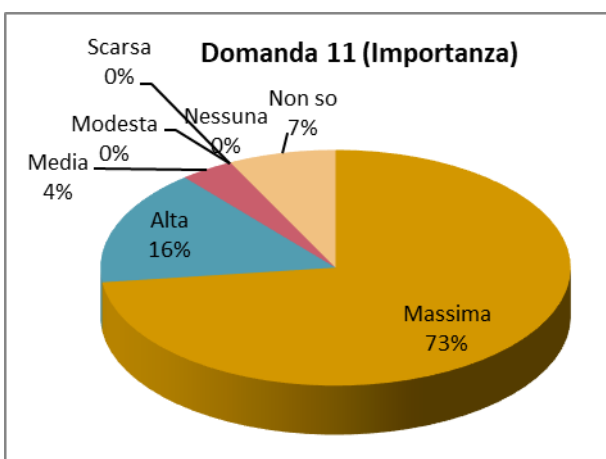
DOMANDA 09 COME VALUTA LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE?



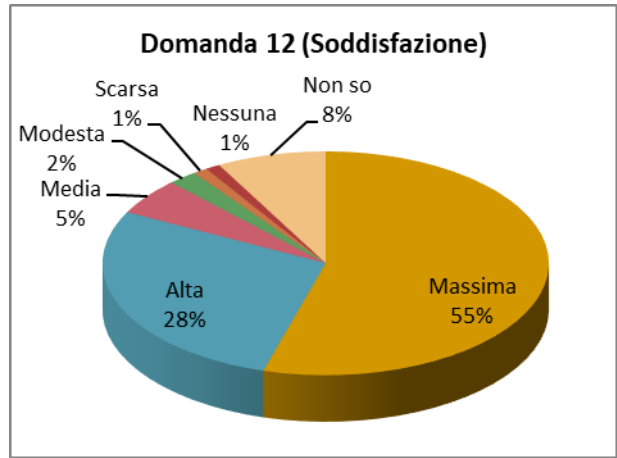
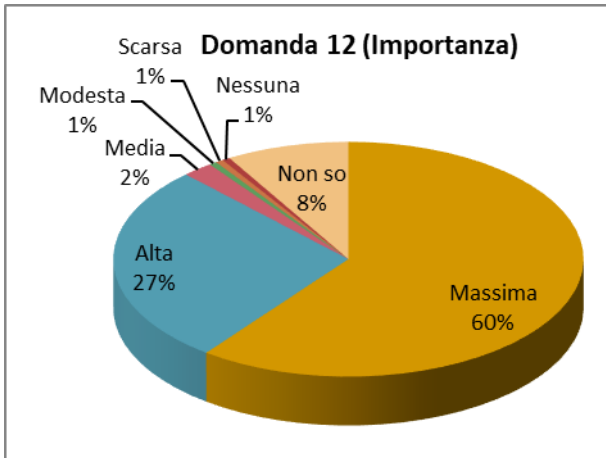
DOMANDA 10: COME VALUTA I TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO?



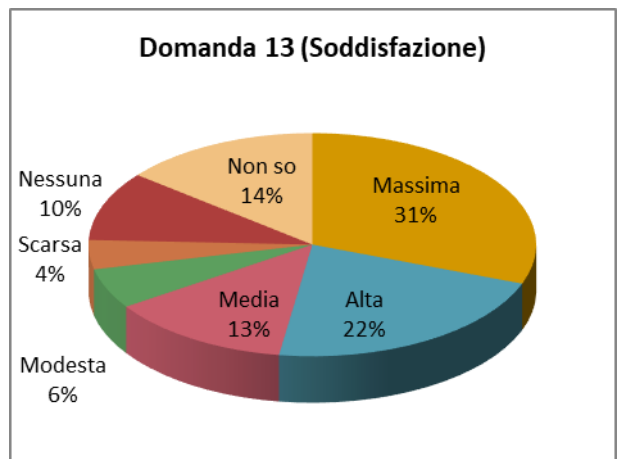
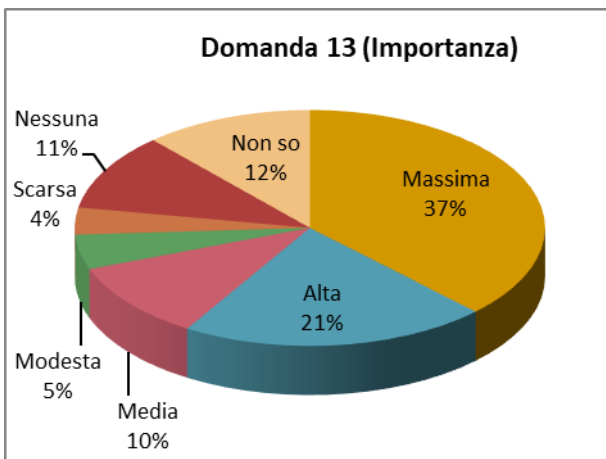
DOMANDA 11: E' SODDISFATTO DEGLI ORARI DI APERTURA DELLO SPORTELLO AL PUBBLICO?



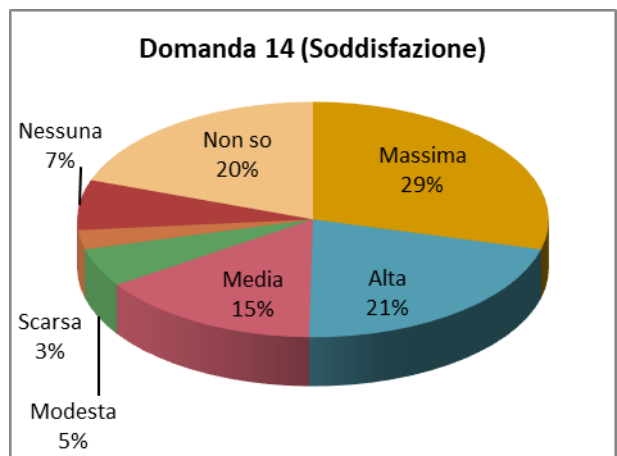
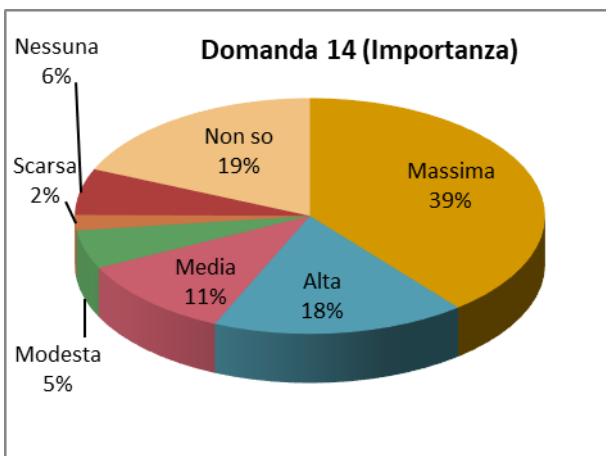
DOMANDA 12: COME VALUTA GLI STRUMENTI E I TEMPI DI COMUNICAZIONE CON L'AZIENDA?



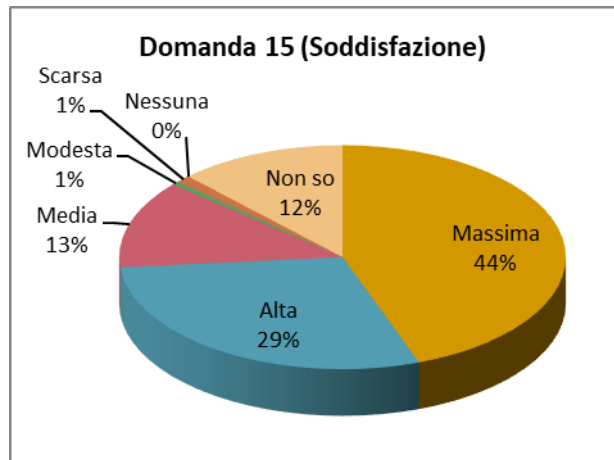
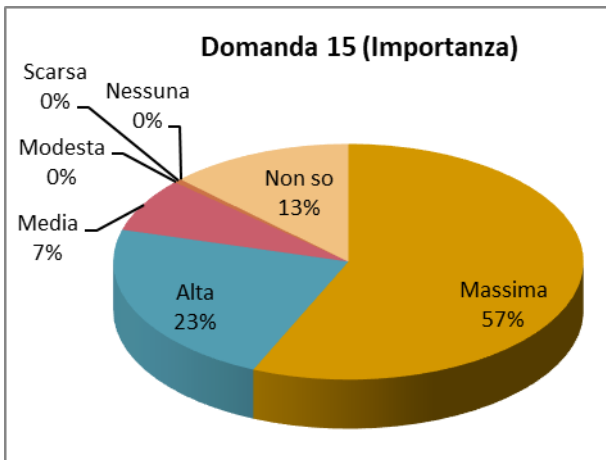
DOMANDA 13: CONOSCE IL NOSTRO SITO INTERNET?



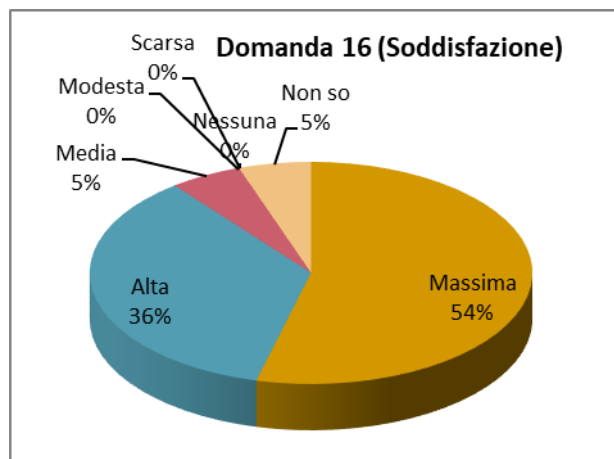
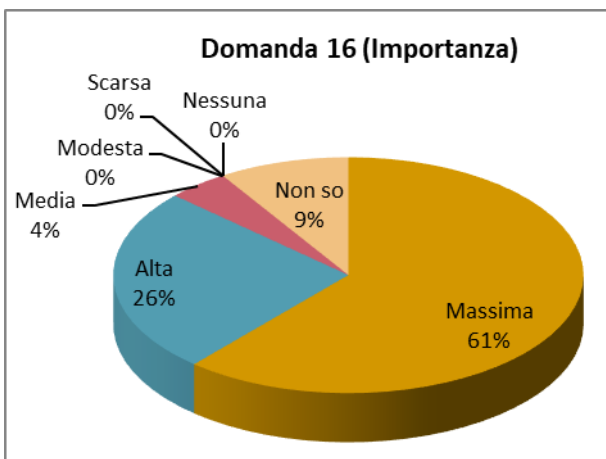
DOMANDA 14: LO TROVA FACILMENTE NAVIGABILE?



DOMANDA 15: COME VALUTA LA CHIAREZZA DELLE FATTURE RELATIVE ALLA FORNITURA IDRICA (BOLLETTE)?



DOMANDA 16: QUAL È IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SU ACQUEDOTTO POIANA SPA?



Conclusioni

Il grado di soddisfazione si mantiene, anche per il 2023, positivo, collocandosi, in gran parte, tra il livello alto e massimo.

La percezione da parte dell'utenza della qualità dell'acqua resta molto buona. Dai dati rilevati si evince che più della metà del campione beve abitualmente acqua di rubinetto dichiarandosi soddisfatto.

L'utenza continua a prediligere e premiare il contatto diretto con gli operatori rispetto allo sportello on-line, nonostante le restrizioni conseguenti all'epidemia da Covid-19; l'azienda, infatti, continua a lavorare su appuntamento. Tuttavia, l'azienda è sempre alla ricerca di procedure informatizzate per la gestione delle pratiche contrattuali in modalità remota al fine di liberare risorse per le attività di monitoraggio e sviluppo richieste dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per il miglioramento della qualità contrattuale.

Sono pervenute alcune segnalazioni di erogazione di acqua di colore bianco e/o calcarea. In merito si segnala che il fenomeno è dovuto all'espansione del gas contenuto nell'acqua di falda che a temperatura e pressione ambiente evapora; l'intervallo di durezza dell'acqua prodotta varia dai 17° F (Poiana) ai 28° F (Ziracco).

Per quanto riguarda le note relative alla pressione idrica si fa presente che la pressione dell'acqua è variabile in dipendenza dei consumi. In talune zone risulta elevata; è in corso uno studio per mantenere le pressioni da 3 e 5 atmosfere.

Quasi un intervistato su due non ha risposto a tutte le domande presentate. L'Azienda sta valutando forme alternative di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente e di raccolta dei suggerimenti per il miglioramento del servizio

Cividale del Friuli, 07/06/2023