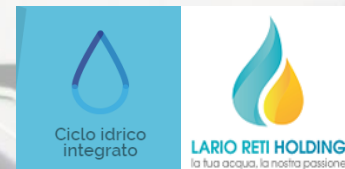




gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Analisi della qualità del servizio

RFP-17-5787 REV.G
Dicembre 2017



Preparato per:
Vincenzo Lombardo
Matteo Grazioli
Francesco Ornaghi
Roberto Fumagalli
LARIO RETI HOLDING

Preparato da:
Ilaria Ingrosso
Elena Bucci
Laura Farina
GN Research

Premessa e Obiettivi



Nei territori delle Province di Lecco e di Como, **LARIO RETI HOLDING S.p.A.** è il principale operatore di servizi idrici integrati.

LARIO RETI HOLDING e tutte le società del Gruppo sono fortemente orientate **all'ottimizzazione del servizio da offrire ai propri utenti**, il quale **riveste una grande importanza per l'andamento delle performance aziendali**.

Per questo motivo ha attivato un'indagine al fine di **analizzare il livello di qualità del servizio che gli utenti ritengono di ricevere, sia nel complesso che relativamente ad aspetti di dettaglio che riguardano il servizio stesso**.

Più in dettaglio, **l'indagine ha permesso** di misurare la percezione della qualità per:

- avere uno **strumento** di rilevazione in grado di **riflettere il punto di vista del cliente**,
- verificare l'**efficacia delle azioni di miglioramento** intraprese,
- evidenziare **eventuali carenze** percepite nei processi di erogazione del servizio,
- individuare i **principali punti di forza e debolezza** che sono in grado di agire sulla soddisfazione,
- indicare le **priorità di azioni** d'intervento correttive e/o migliorative che possano elevare il grado di qualità.

Di seguito i risultati raccolti da GN Research.

Metodologia, Target e Campione

Per rispondere agli obiettivi indicati, l'impianto di ricerca è stato così costituito:



METODOLOGIA:

- L'indagine è stata condotta attraverso **INTERVISTE TELEFONICHE** con sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) presso gli uffici di GN Research.
Al fine di promuovere la partecipazione, nei giorni precedenti la partenza del fieldwork, LARIO RETI HOLDING ha comunicato l'eventuale contatto attraverso il sito di LARIO RETI HOLDING e attraverso un comunicato stampa.



TARGET:

- Clienti finali del servizio Idrico, in particolare è stata intervistata **la persona che si occupa della gestione del contatore dell'acqua**, della sua lettura e di tutte le tematiche che riguardano l'erogazione dell'acqua.



CAMPIONE:

- 1.001 interviste totali.



QUESTIONARIO:

- Il questionario, prevalentemente strutturato, redatto in collaborazione con LARIO RETI HOLDING ha avuto una durata media di circa 12 minuti.

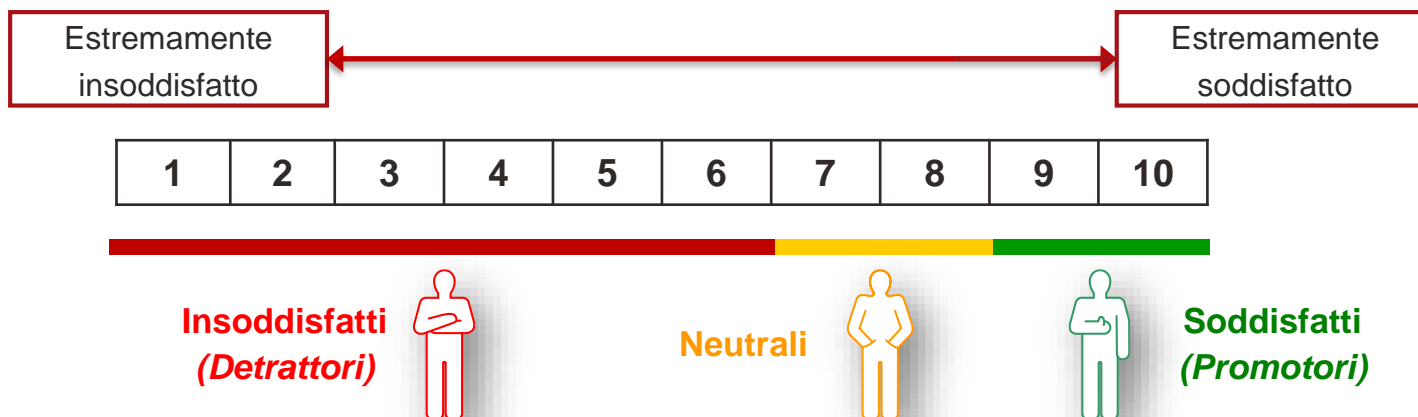


FIELDWORK:

- Le interviste sono state realizzate dal 3 al 15 Novembre 2017.

Guida alla lettura dei risultati

Nelle domande in cui è stato chiesto il livello di soddisfazione è stata usata una scala con punteggio 1-10, dove



L'NSS – **Net Satisfaction Score** - è l'indicatore di soddisfazione, proposto da GN Research, che si ottiene dalla differenza tra la percentuale dei clienti che hanno espresso un voto di soddisfazione pari a 10 o 9 (**Soddisfatti**) e la percentuale dei clienti che hanno espresso un voto di soddisfazione compreso tra 6 e 1 (**Insoddisfatti**).



Soddisfatti  - **Insoddisfatti**  = NSS

+100 se 100% Soddisfatti

-100 se 100% Insoddisfatti

Analisi della soddisfazione



Domande del questionario relative alla soddisfazione



Nel complesso quanto è soddisfatto del Servizio Idrico erogato da **LARIO RETI HOLDING**?

**SODDISFAZIONE
COMPLESSIVA**

Base: 100%

Quanto è soddisfatto di ciascuno dei seguenti aspetti:

- Qualità dell'acqua che giunge a casa sua
- Pressione dell'acqua che giunge a casa sua

Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto dell'erogazione, ossia della continuità, quantità, qualità e pressione dell'acqua a casa sua da parte di **LARIO RETI HOLDING**?

EROGAZIONE

Base: 100%

Quanto è soddisfatto di ciascuno dei seguenti aspetti:

- Facilità di lettura delle informazioni contenute
- Chiarezza delle informazioni contenute
- Completezza delle informazioni contenute
- Puntualità della ricezione
- Correttezza delle fattura/bolletta

FATTURAZIONE[^]

Base: 62%

Quanto è soddisfatto di ciascuno dei seguenti aspetti:

- Cortesia operatore telefonico
- Capacità di capire il motivo di chiamata
- Professionalità operatore telefonico
- Chiarezza delle informazioni fornite
- Disponibilità dell'operatore telefonico
- Capacità di risolvere il problema

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza ricevuta telefonicamente?

ASSISTENZA TELEFONICA

Base: 5%

Quanto è soddisfatto di ciascuno dei seguenti aspetti:

- Cortesia operatore dello sportello
- Capacità di capire la richiesta
- Professionalità operatore dello sportello
- Chiarezza delle informazioni fornite
- Disponibilità dell'operatore dello sportello
- Capacità di risolvere il problema

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza ricevuta allo sportello?

**ASSISTENZA RICEVUTA ALLO
SPORTELLO**

Base: 3%

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del contatto telefonico di pronto intervento con **LARIO RETI HOLDING**?

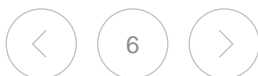
**CONTATTO TELEFONICO
PRONTO INTERVENTO**

Base: 4%

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto della qualità del lavoro svolto dai tecnici di pronto intervento di **LARIO RETI HOLDING**?

**QUALITA' LAVORO
PRONTO INTERVENTO**

Base: 2%



[^] variabile overall ricostruita dai dati parziali di fatturazione

Key points (1/2)



La soddisfazione complessiva per la relazione con LARIO RETI HOLDING registra un valore di NSS (indice calcolato come differenza tra la percentuale di soddisfatti – voto 9-10 – e la percentuale di insoddisfatti – voto 1-6) pari a 10. I punti di forza per LARIO RETI HOLDING (commenti positivi 57%), sono costanza dell'erogazione (20% - tra i soddisfatti 35%) e nessun problema (14% - tra i soddisfatti 24%), mentre i punti di debolezza, nettamente inferiori a quelli di forza (46%), sono acqua poco pulita (12% - tra gli insoddisfatti 30%), con presenza di calcare (9% - tra gli insoddisfatti 17%) e acqua di qualità non buona (8% - tra gli insoddisfatti 25%).

La soddisfazione relativa a tutti gli aspetti specifici del servizio offerto da LARIO RETI HOLDING non presenta NSS negativi da qui discende che la percentuale di promotori è sempre superiore alla percentuale di detrattori.

Dall'analisi della correlazione risulta che:

- L'aspetto che maggiormente impatta sulla soddisfazione, con NSS nella media, è l'EROGAZIONE che si posiziona nell'area degli aspetti da MANTENERE.
- La FATTURAZIONE – intesa come media di tutti gli aspetti indagati - è un aspetto rilevante che potrebbe essere meglio finalizzato soprattutto nella 'facilità di lettura' e 'chiarezza e completezza delle informazioni'.
- L'area dell'ASSISTENZA sia di SPORTELLO sia TELEFONICA sono da esaltare, seppur poco utilizzate, ottengono buoni punteggi di NSS e non hanno un impatto rilevante sulla soddisfazione.
- L'attività di PRONTO INTERVENTO è da MONITORARE, in quanto ottiene discreti risultati di NSS e non ha un impatto rilevante sulla soddisfazione.

In dettaglio, la quasi totalità degli intervistati (83%) residenti nella provincia di Lecco non sono a conoscenza dei propri consumi di acqua annui.

Key points (2/2)



La pressione e la qualità dell'acqua contribuiscono in egual misura nel costruire la soddisfazione per l'EROGAZIONE, anche se la pressione ottiene un NSS di gran lunga superiore alla qualità (32 vs 9). Le principali ragioni di insoddisfazione per la qualità e la pressione sono dovute al fatto che l'acqua presenta troppo calcare e abbia una pressione troppo debole.

Da rilevare che solo il 7% del campione ha avuto un disservizio nella fornitura di acqua per interruzioni non annunciate, che, seppur pochi, hanno un valore di soddisfazione overall negativo (NSS -21).

- **FATTURAZIONE:** apprezzata la puntualità di ricezione della fattura (NSS 35) e la correttezza (NSS 31), anche se con il minor impatto sulla soddisfazione (17% e 19%).

I pochi che si dichiarano insoddisfatti della puntualità della ricezione della fattura, dichiarano che gli è capitato di non riceverla, riceverla già scaduta o sempre scaduta.

- **CUSTOMER CARE:** il canale di contatto utilizzato risulta sempre anche quello preferito.
 - **SPORTELLO:** per il quale sono particolarmente apprezzati la disponibilità e la capacità di capire la richiesta da parte dell'operatore di sportello.
 - **ASSISTENZA TELEFONICA:** aspetto maggiormente gradito la cortesia dell'operatore telefonico.
- **PRONTO INTERVENTO:** solo il 4% degli intervistati ha avuto necessità di chiamare LARIO RETI HOLDING per una richiesta di PRONTO INTERVENTO, gradito il contatto telefonico con il pronto intervento (NSS 35).
- **OVERALL RAGIONATA:** posta la medesima domanda di soddisfazione, dopo essere passati attraverso tutti gli aspetti del Servizio Idrico erogato da LARIO RETI HOLDING, si registra un NSS in aumento di 18 punti, a fronte di una più chiara consapevolezza di tutti gli aspetti previsti dal servizio.

Key points (2/2)



- IMMAGINE: LARIO RETI HOLDING non si caratterizza per tratti di immagine particolarmente rilevanti; tuttavia risulta essere una società professionale, efficiente, conosciuta, affidabile e con un servizio di qualità.
- INVESTIMENTI: solo il 22% dei residenti nella provincia di Lecco è a conoscenza degli investimenti che LARIO RETI HOLDING sta effettuando per interventi e aggiornamenti su reti e impianti per migliorare il servizio idrico, anche se non sono perfettamente a conoscenza del luogo dove si trovano i lavori «più in generale nella provincia di Lecco (68%)».

Soddisfazione complessiva della relazione con LARIO RETI HOLDING



Insoddisfatti (Detrattori)
voto 1-6

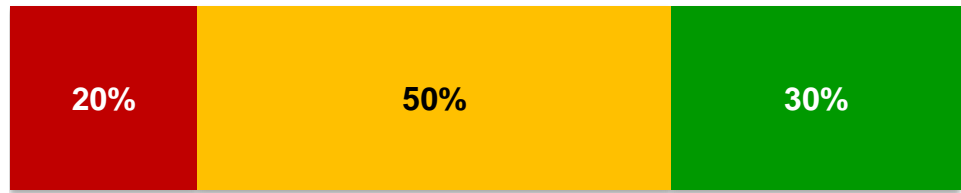
Neutrali
voto 7-8

Soddisfatti (Promotori)
voto 9-10

NSS

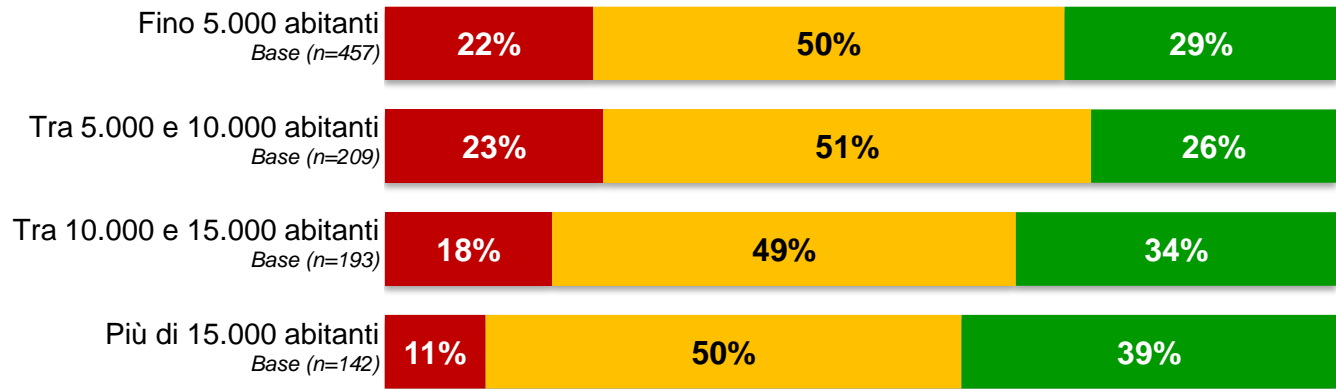
%(9-10)-%(1-6)

Media
(scala 1-10)



+10

7,67

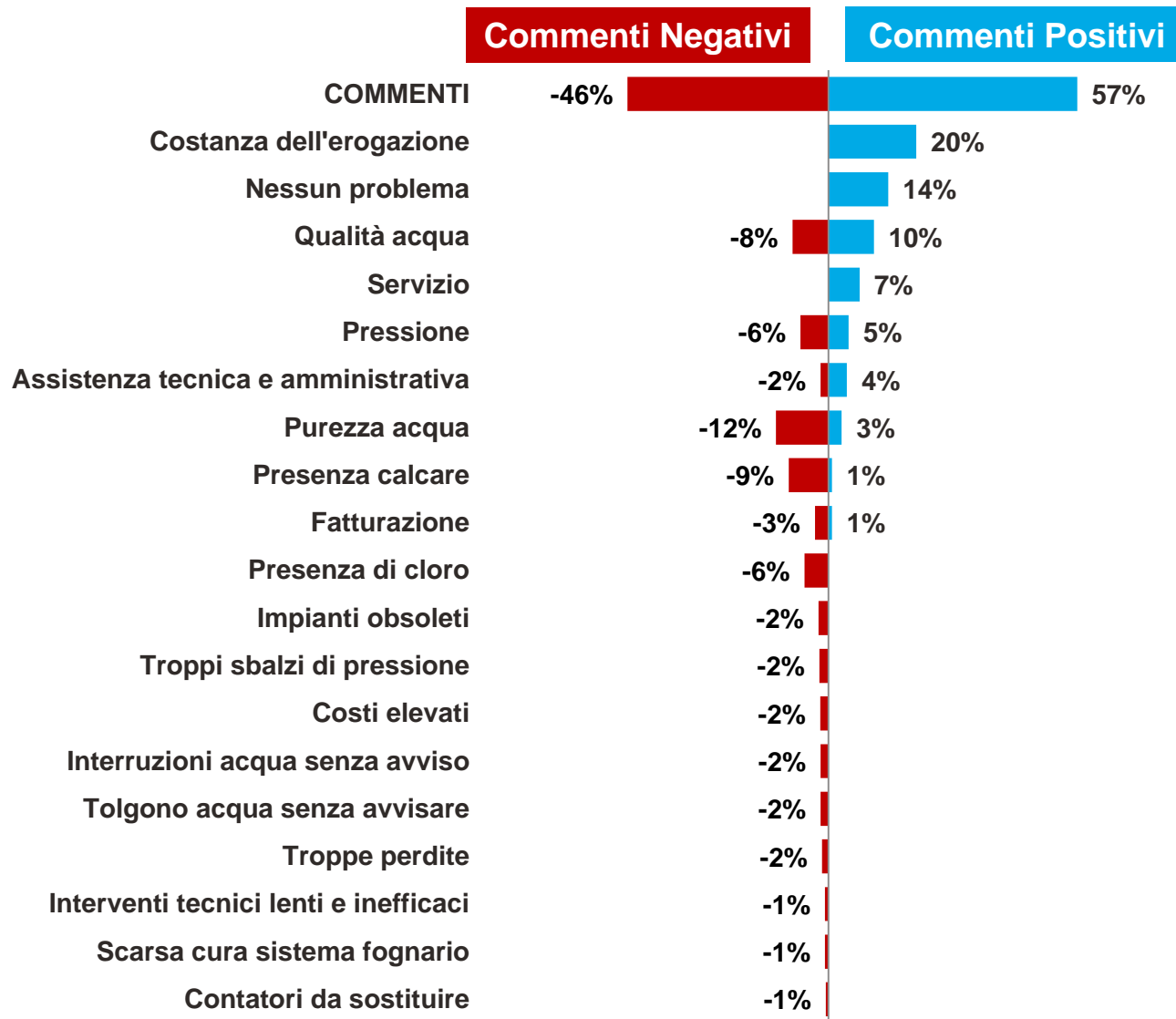


7
3
16
28



Base: totale intervistati n=1.001

Punti di forza e debolezza di LARIO RETI HOLDING

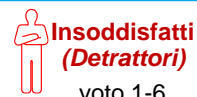


Base: totale intervistati n=1.001

A.2 Per quale/i motivo/i ha espresso un giudizio pari a [inserire voto di A.1] per il servizio idrico offerto da Lario Reti Holding? (risposta spontanea)



Punti di forza e debolezza di LARIO RETI HOLDING



**Insoddisfatti
(Detrattori)**

voto 1-6



Neutrali

voto 7-8



**Soddisfatti
(Promotori)**

voto 9-10

	Base: n=	197 A	498 B	306 C
Commenti Positivi		6%	54% A	95% A B
Costanza dell'erogazione		3%	18% A	35% A B
Nessun problema		1%	13% A	24% A B
Acqua di buona qualità		-	11%	17% B
Servizio soddisfacente		2%	8% A	10% A
Pressione adeguata		-	4%	9% B
Buona assistenza tecnica e amministrativa		-	4%	7%
Acqua pura		-	3%	5%
Acqua con poco calcare		-	1%	2%
Fatturazione corretta e precisa		-	1%	2%
Commenti Negativi		93% B C	51% C	8%
Acqua sporca		30% B C	11% C	1%
Acqua di qualità non buona		25% B C	6% C	1%
Contiene troppo calcare		17% B C	11% C	2%
Pressione troppo bassa		13% B C	7% C	1%
Acqua con sapore e odore di cloro		11% B C	6% C	1%
Costi elevati		6% B	1%	-
Problemi di fatturazione		5%	4%	-
Impianti obsoleti		5%	3%	-
Mancanza di assistenza per reclami o altri problemi		5% B	2%	-
Troppe perdite		4%	2%	-
Troppi sbalzi di pressione		2%	3%	1%
Interventi tecnici lenti e inefficaci		2%	1%	-
Contatori da sostituire		2%	1%	-
Scarsa cura del sistema fognario		2%	1%	-
Tolgono acqua senza avvisare		2%	3%	-
Non indica		3%	-	-

A.2 Per quale/i motivo/i ha espresso un giudizio pari a [inserire voto di A.1] per il servizio idrico offerto da Lario Reti Holding? (risposta spontanea)

A vs B vs C dato statisticamente significativo tra break



gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Punti di forza e debolezza di LARIO RETI HOLDING

– focus per ampiezza centro



	Fino 5.000 abitanti	Tra 5.000 e 10.000 abitanti	Tra 10.000 e 15.000 abitanti	Più di 15.000 abitanti
<i>Base: n=</i>	457	209	193	142
Commenti Positivi	57%	54%	53%	68%
Costanza dell'erogazione	21%	18%	19%	20%
Nessun problema	14%	12%	10%	19%
Acqua di buona qualità	8%	11%	10%	18%
Servizio soddisfacente	7%	8%	7%	6%
Pressione adeguata	3%	6%	5%	7%
Buona assistenza tecnica e amministrativa	5%	3%	4%	3%
Acqua pura	3%	3%	2%	5%
Acqua con poco calcare	1%	1%	1%	1%
Fatturazione corretta e precisa	1%	1%	1%	1%
Commenti Negativi	46%	50%	50%	35%
Acqua sporca	11%	17%	12%	7%
Acqua di qualità non buona	9%	8%	9%	4%
Contiene troppo calcare	10%	8%	10%	7%
Pressione troppo bassa	5%	12%	6%	3%
Acqua con sapore e odore di cloro	5%	7%	4%	8%
Costi elevati	3%	1%	1%	1%
Problemi di fatturazione	4%	3%	3%	1%
Impianti obsoleti	2%	3%	2%	3%
Mancanza di assistenza per reclami o altri problemi	2%	1%	3%	1%
Troppe perdite	2%	2%	1%	1%
Troppi sbalzi di pressione	1%	3%	4%	3%
Interventi tecnici lenti e inefficaci	1%	1%	-	-
Contatori da sostituire	-	1%	2%	-
Scarsa cura del sistema fognario	1%	-	2%	-
Tolgono acqua senza avvisare				
Non indica	1%	1%	1%	1%

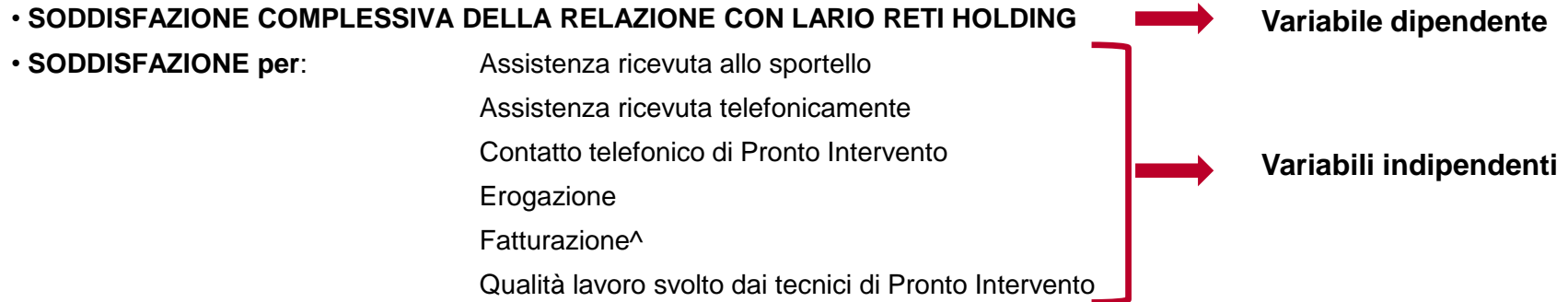
A.2 Per quale/i motivo/i ha espresso un giudizio pari a [inserire voto di A.1] per il servizio idrico offerto da Lario Reti Holding? (risposta spontanea)

Accentuazioni



QUALE E' LO SCOPO?

Tale analisi statistica è stata applicata con lo scopo di misurare l'intensità e il verso della relazione tra le variabili in esame. A Tal scopo è importante classificare le variabili:



COSA OTTENIAMO?

Verrà analizzata la relazione tra ciascuna variabile indipendente e la variabile dipendente

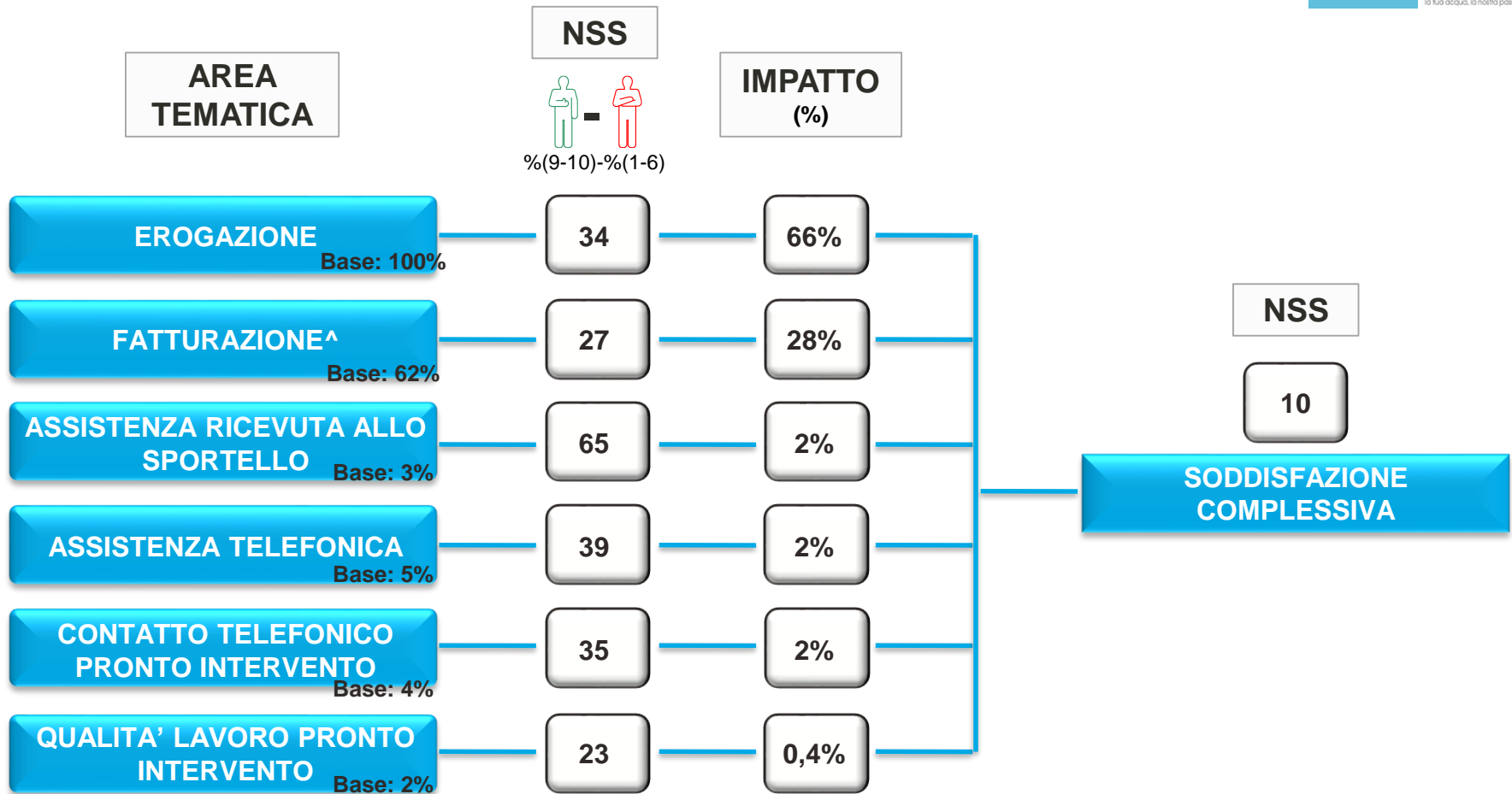
Nell'analisi vengono individuati i coefficienti di correlazione tra ciascuna variabile indipendente e la variabile dipendente.

Il coefficiente di correlazione varia da **+1** (le due variabili hanno tra di loro una relazione **positiva** ed il valore di una può essere predetto senza errore tramite il valore assunto dall'altra) a **-1** (le due variabili hanno una relazione **negativa** ed anche in questo caso il valore di una può essere predetto tramite il valore assunto dall'altra).

PERCHE' LA CORRELAZIONE?

Nonostante la correlazione **non implichi** la causalità essa non è influenzata dal problema della **multicollinearità**. Questa proprietà permette di identificare gli aspetti del servizio che maggiormente sono "legati" alla soddisfazione complessiva anche nel caso di fenomeni (come quasi tutti quelli relativi alle scienze sociali) in cui tale fenomeno è particolarmente evidente.

Are relative alla soddisfazione: impatto e performance



NB. Gli impatti sono stati **riproporzionando** in base alla numerosità dei rispondenti, di ciascuna sezione analizzata, il coefficiente di correlazione.

[^] variabile overall ricostruita dai dati parziali di fatturazione

Mappa della soddisfazione

Nella slide successiva è riportata una mappa, che rappresenta graficamente l'analisi della soddisfazione effettuata tramite correlazione.

La mappa è costruita combinando l'impatto dei vari aspetti sulla soddisfazione complessiva e il livello di soddisfazione ottenuto da ciascuno di essi (NSS). L'incrocio degli assi è determinato dal valore medio delle due variabili.

In questo modo i vari aspetti si posizionano all'interno di quattro aree così classificate:

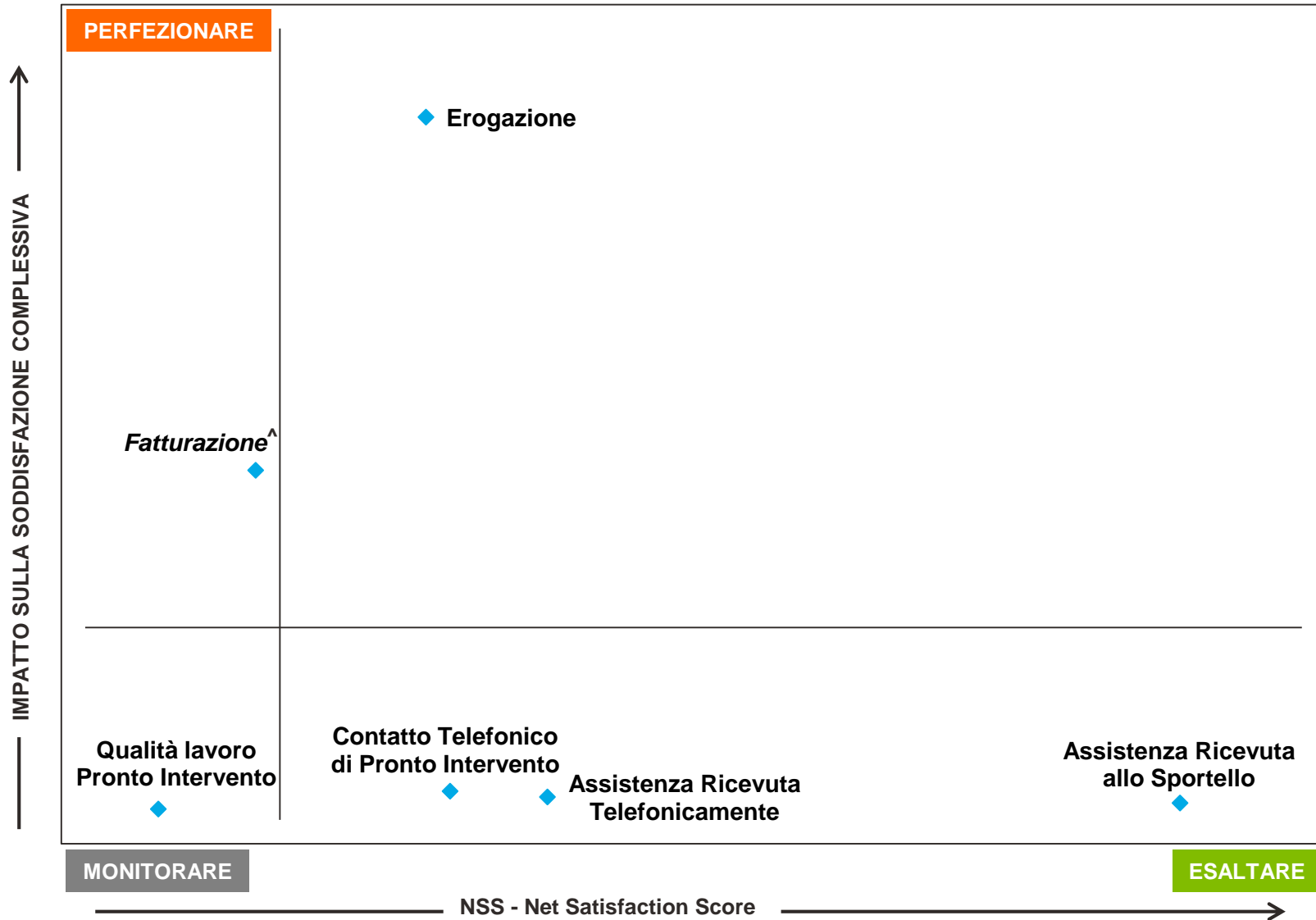
Aspetti da **MANTENERE** → aspetti con alta soddisfazione (NSS) e alto impatto sulla soddisfazione complessiva

Aspetti da **PERFEZIONARE** → aspetti con bassa soddisfazione (NSS) e alto impatto sulla soddisfazione complessiva

Aspetti da **ESALTARE** → aspetti con alta soddisfazione (NSS) e basso impatto sulla soddisfazione complessiva

Aspetti da **MONITORARE** → aspetti con bassa soddisfazione (NSS) e basso impatto sulla soddisfazione complessiva

Mappa della soddisfazione overall ragionata




Erogazione



Soddisfazione per l'erogazione e gli aspetti a essa inerenti

NSS

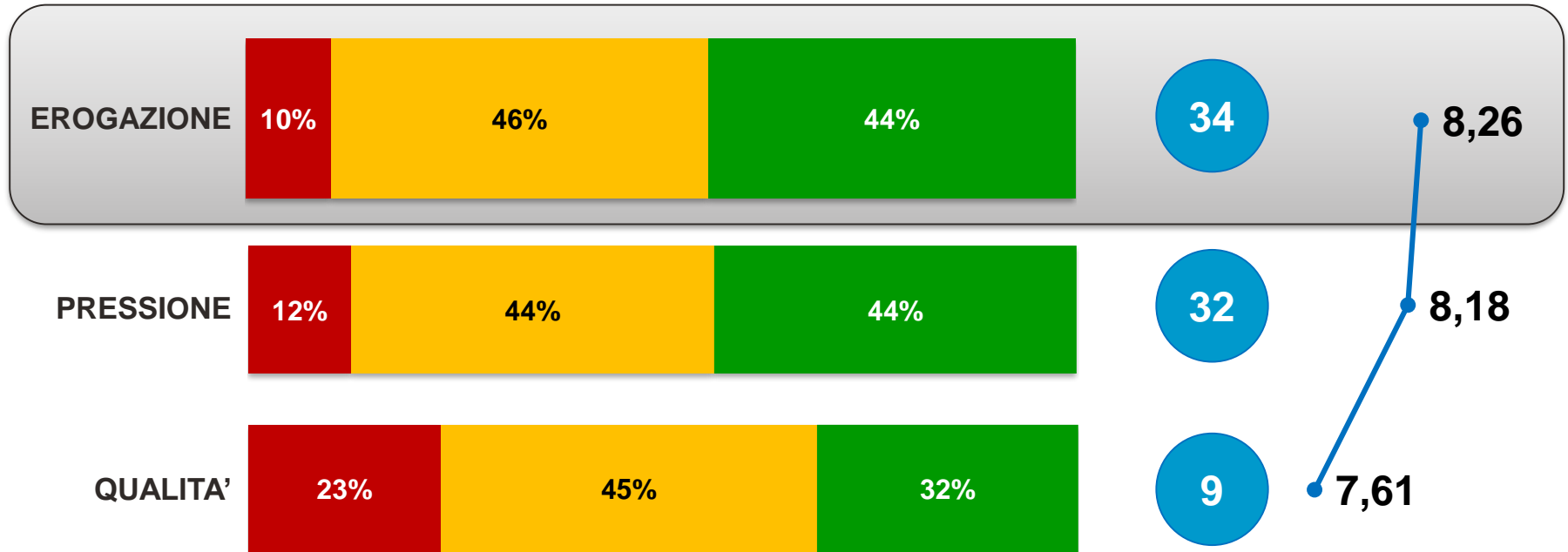
 - 
%(9-10)-%(1-6)

Media
(scala 1-10)

 **Insoddisfatti
(Detrattori)**
voto 1-6

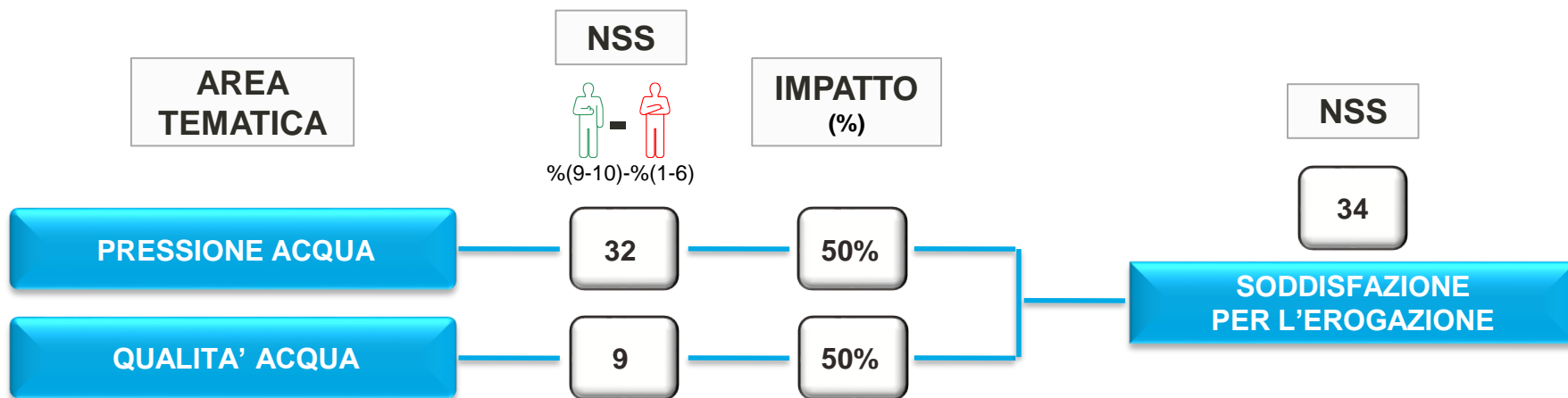
 **Neutrali**
voto 7-8

 **Soddisfatti
(Promotori)**
voto 9-10



Base: totale intervistati n=1.001

Aree relative alla soddisfazione per l'EROGAZIONE



Base: totale intervistati n=1.001

Motivi di Insoddisfazione per la qualità dell'acqua

	Totale insoddisfatti per la qualità	Fino 5.000 abitanti	Tra 5.000 e 10.000 abitanti	Tra 10.000 e 15.000 abitanti	Più di 15.000 abitanti
<i>Base: n=</i>	232	111	56*	49*	16*
E' piena di calcare	50%	60%	34%	53%	38%
Troppi residui	31%	31%	39%	29%	6%
E' troppo dura	16%	15%	13%	20%	19%
Cattivo sapore	13%	9%	18%	18%	13%
Acqua non limpida (marrone, gialla)	9%	6%	11%	10%	13%
Non si può bere	8%	3%	16%	6%	19%
Piena di cloro	6%	10%	2%		6%
Cattivo odore	4%	4%	4%	4%	13%
Altro	1%	1%		2%	
Non sa/non indica	3%	2%	7%	-	6%

Base: intervistati insoddisfatti per la qualità dell'acqua n=232

B6. Lei ha detto di non essere completamente soddisfatto della qualità dell'acqua di casa sua. Per quale motivo?

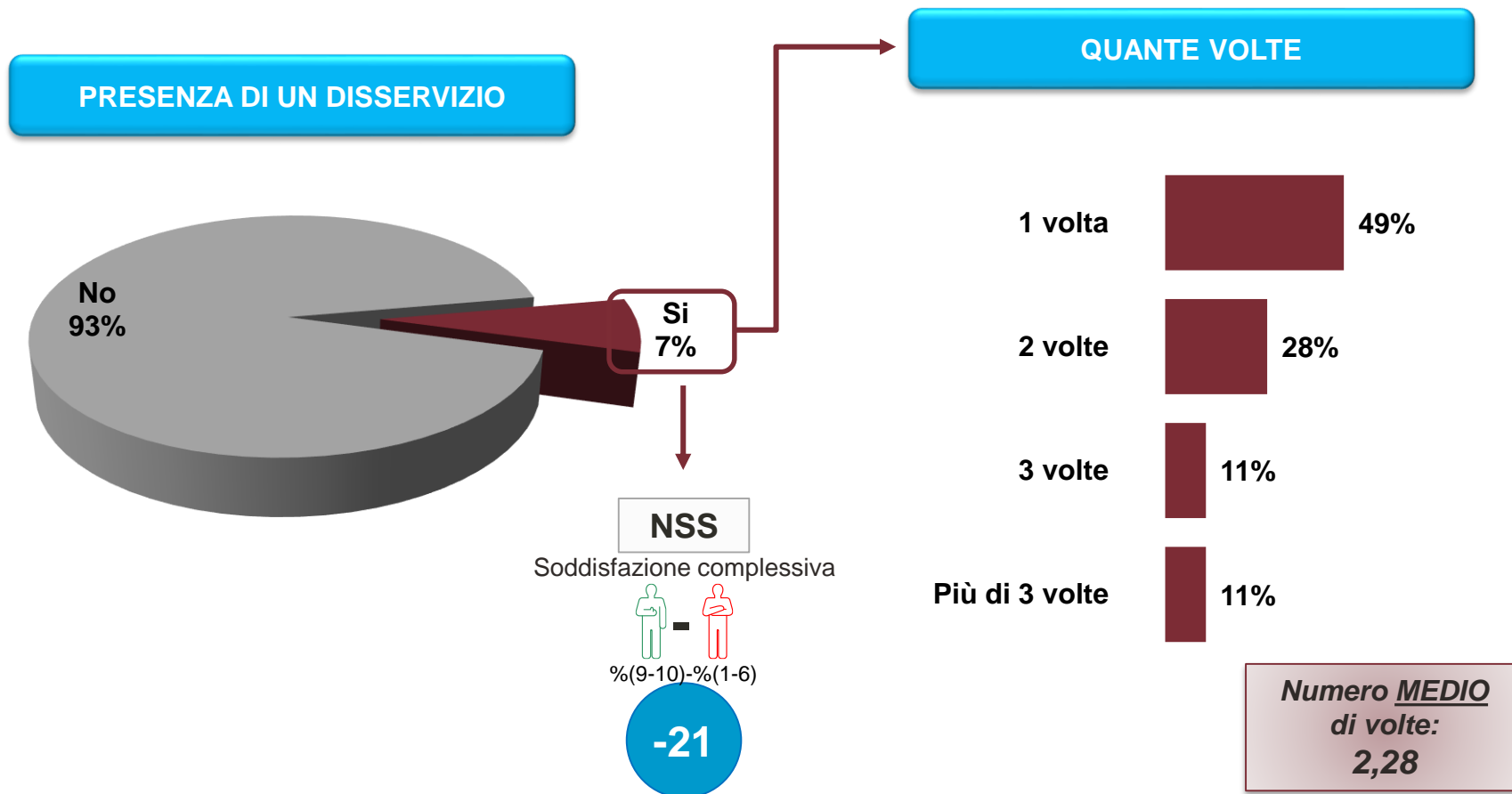
Motivi di Insoddisfazione per la pressione dell'acqua

	Totale insoddisfatti per la pressione	Fino 5.000 abitanti	Tra 5.000 e 10.000 abitanti	Tra 10.000 e 15.000 abitanti	Più di 15.000 abitanti
<i>Base: n=</i>	126	47*	41*	26*	12*
Ha una pressione troppo debole	70%	72%	73%	69%	50%
Continua a cambiare/variare pressione	27%	30%	17%	35%	33%
Ha una pressione troppo forte	8%	6%	10%	8%	8%
Non sa/non indica	2%	-	5%	-	8%

Base: intervistati insoddisfatti per la pressione dell'acqua n=126

B8. Lei ha detto di non essere completamente soddisfatto della pressione dell'acqua di casa sua. Per quale motivo?

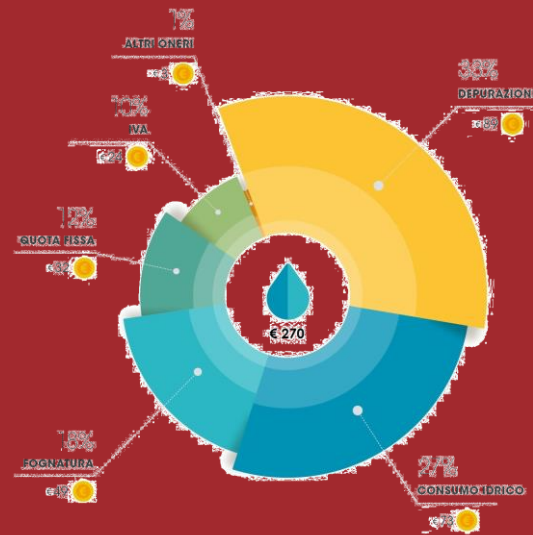
Disservizi non annunciati nella fornitura di acqua nell'ultimo anno



Base: totale intervistati n=1.001

Base: intervistati che hanno avuto un disservizio n=71*

Fatturazione



Soddisfazione per i diversi aspetti della FATTURAZIONE

**Insoddisfatti
(Detrattori)**
voto 1-6

Neutrali
voto 7-8

**Soddisfatti
(Promotori)**
voto 9-10

NSS

$\% (9-10) - \% (1-6)$

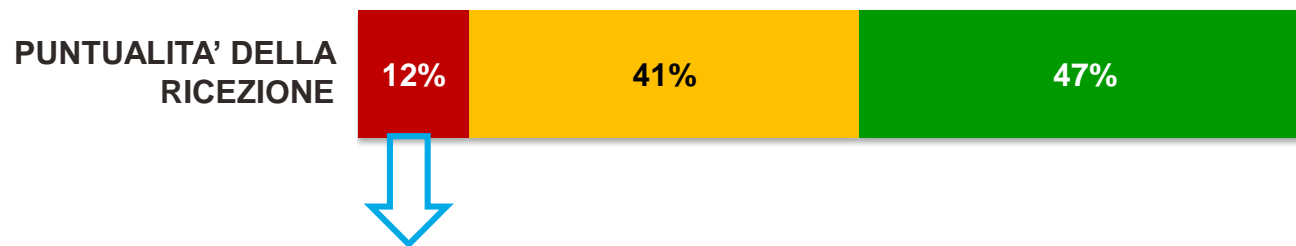
Media
(scala 1-10)



Base: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=625

Motivi di Insoddisfazione per la puntualità della ricezione

Base: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=625



Motivi di insoddisfazione per PUNTUALITA' della ricezione

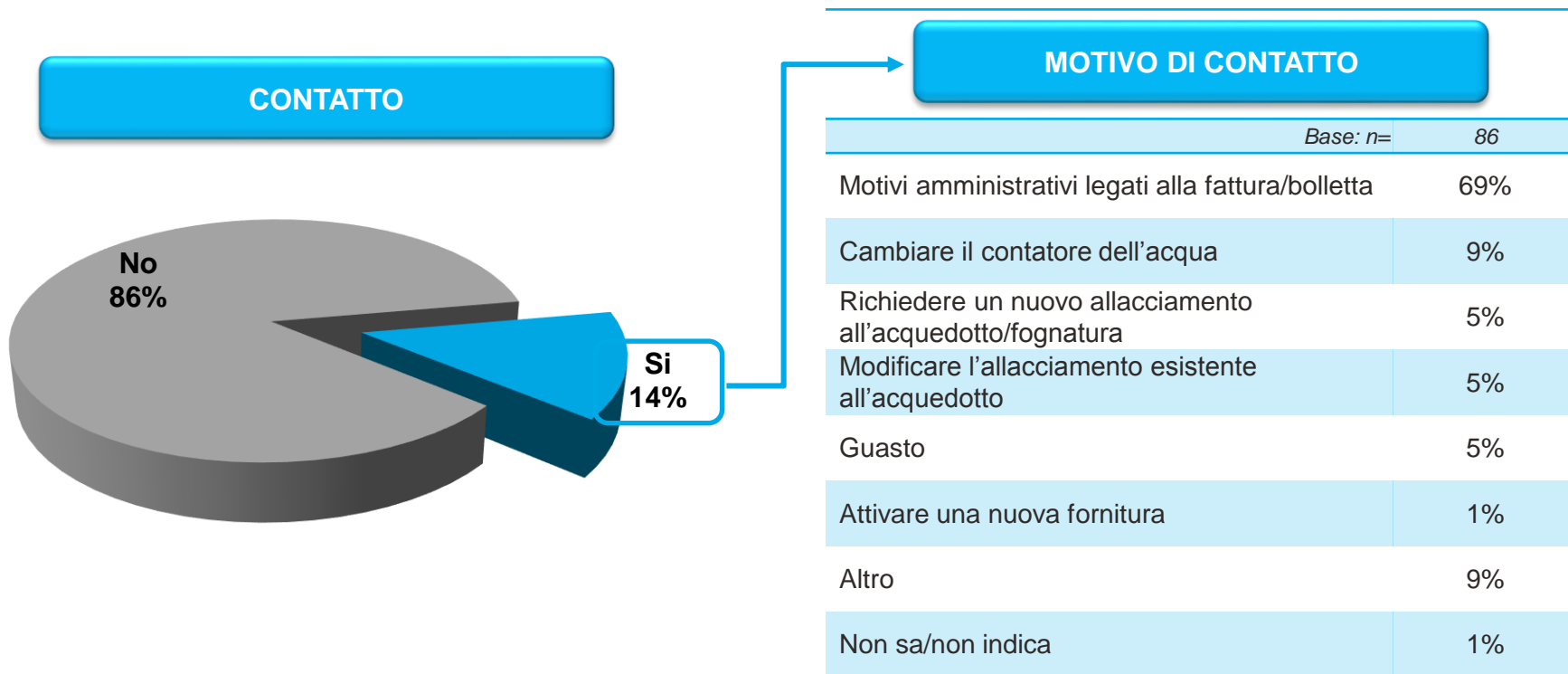
	Base: n=	73*
Mi è capitato di non riceverla		36%
Mi è capitato di riceverla già scaduta		30%
La ricevo sempre scaduta		25%
Arriva troppo prossima alla scadenza		12%
Altro		4%
Non sa/non indica		10%

Base: intervistati insoddisfatti per la puntualità della ricezione n=73*

Customer Care



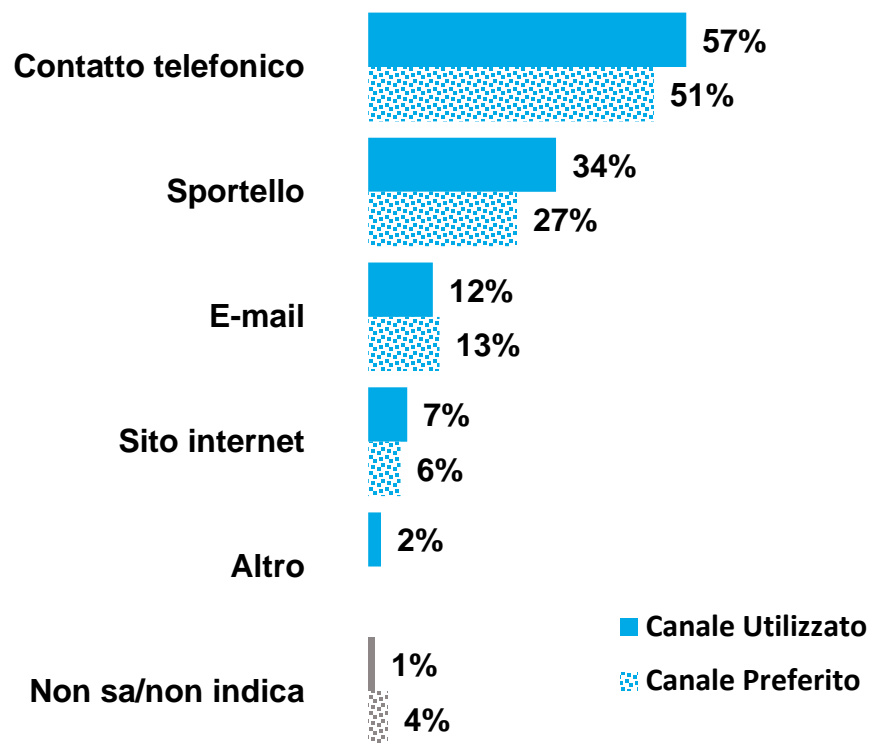
Contatto con il Customer Care di Lario Reti Holding



Base: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=625

Base: intervistati che si sono messi in contatto con Lario Reti Holding

Canale di contatto utilizzato e preferito



Base: intervistati che si sono messi in contatto con Lario Reti Holding n=86



30



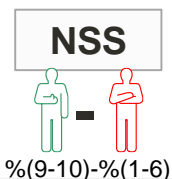
D2. Quale canale ha utilizzato per mettersi in contatto con Lario Reti Holding?
D2B. Personalmente, quale tipo di canale avrebbe preferito?

Base: contattato LRH n=86

Soddisfazione assistenza SPORTELLO vs TELEFONICO



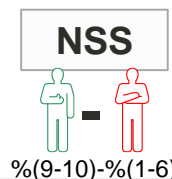
Sportello 34%



Media
(scala 1-10)



Contatto Telefonico 57%



Media
(scala 1-10)



CAPACITA' DI CAPIRE LA RICHIESTA



9,07

CAPACITA' DI CAPIRE IL MOTIVO DI CHIAMATA



8,31

DISPONIBILITA'



9,03

DISPONIBILITA'



8,16

PROFESSIONALITA'



8,97

PROFESSIONALITA'



8,16

CORTESIA



8,97

CORTESIA



8,59

CAPACITA' DI RISOLVERE IL PROBLEMA



8,90

CAPACITA' DI RISOLVERE IL PROBLEMA



7,57

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI



8,97

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI



8,20

Base: intervistati che si sono recati allo sportello n=29*

Base: intervistati che hanno chiamato il Customer Care n=49*



SPORTELLO: Soddisfazione per l'ASSISTENZA e i suoi diversi aspetti



Sportello 34%

Base: contattato LRH n=86

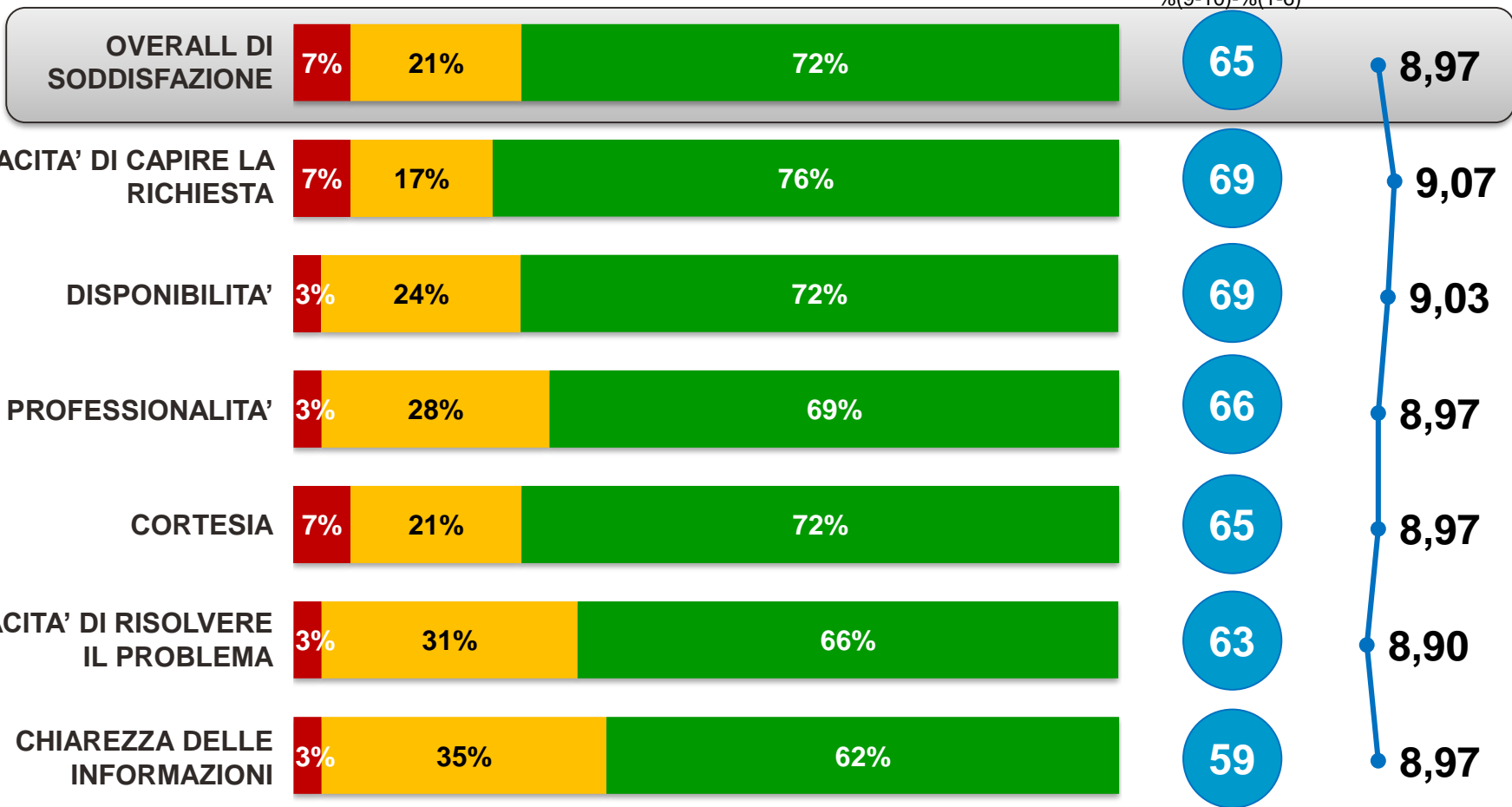
Insoddisfatti (Detrattori)
voto 1-6

Neutrali
voto 7-8

Soddisfatti (Promotori)
voto 9-10

NSS
% (9-10) - % (1-6)

Media
(scala 1-10)



Base: intervistati che si sono recati allo sportello n=29*



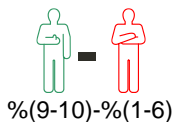
Aree relative alla soddisfazione per lo SPORTELLO

Sportello 34%

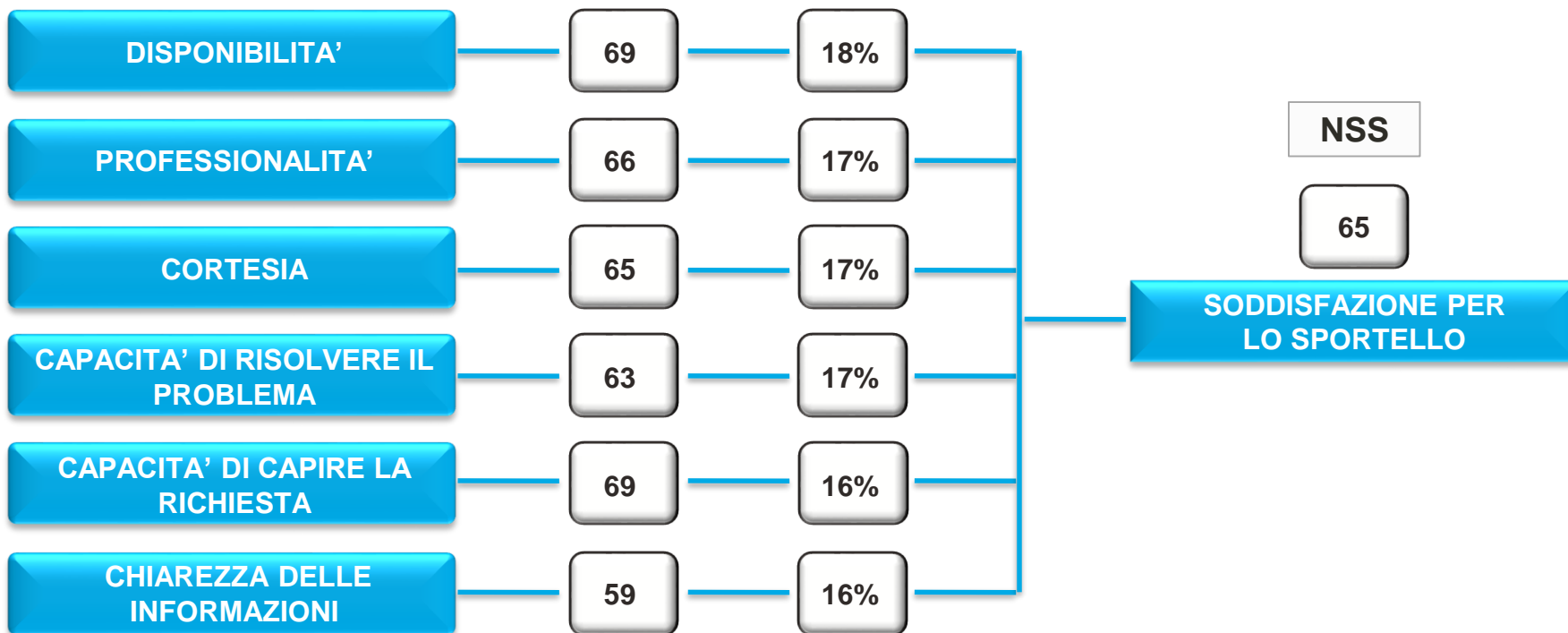
Base: contattato LRH n=86

**AREA
TEMATICA**

NSS



**IMPATTO
(%)**



Base: intervistati che hanno chiamato il Customer Care n=29*

NB. Gli impatti sono stati **riproporzionando** in base alla numerosità dei rispondenti, di ciascuna sezione analizzata, il coefficiente di correlazione.



SPORTELLLO: call solution

Sportello 34%

FIRST RESOLUTION
→ 59%

Base: contattato LRH n=86

CALL SOLUTION

QUANTE VOLTE

Ho risolto con un'unica visita e un solo operatore



Ho risolto con un'unica visita, ma ho parlato con più operatori

Mi sono dovuto recare più volte

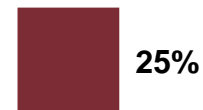


Ho dovuto ricorrere ad un altro metodo di contatto

2 volte



3 volte



Numero MEDIO di volte: 2,25

Base: intervistati che si sono recati allo sportello n=29*

Base: intervistati che si sono recati allo sportello più volte n=12*



CONTATTO TELEFONICO: Soddisfazione per l'assistenza e i suoi diversi aspetti



Contatto Telefonico

57%

Base: contattato LRH n=86

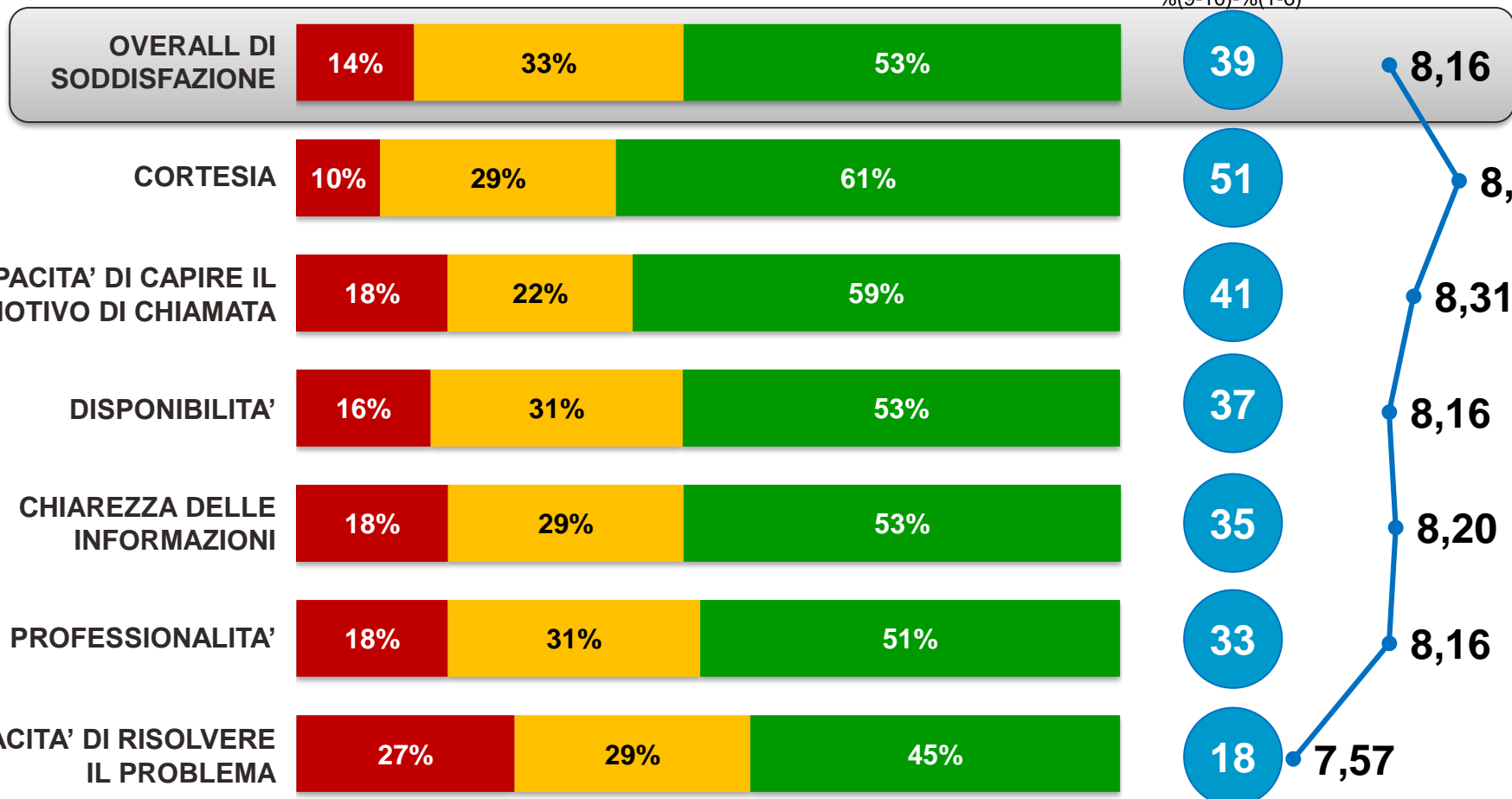
Insoddisfatti (Detrattori)
voto 1-6

Neutrali
voto 7-8

Soddisfatti (Promotori)
voto 9-10

NSS
% (9-10) - % (1-6)

Media
(scala 1-10)



Base: intervistati che hanno chiamato il Customer Care n=49*



Are relative alla soddisfazione per l'ASSISTENZA TELEFONICA

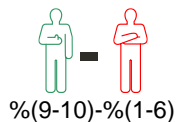
Contatto Telefonico

57%

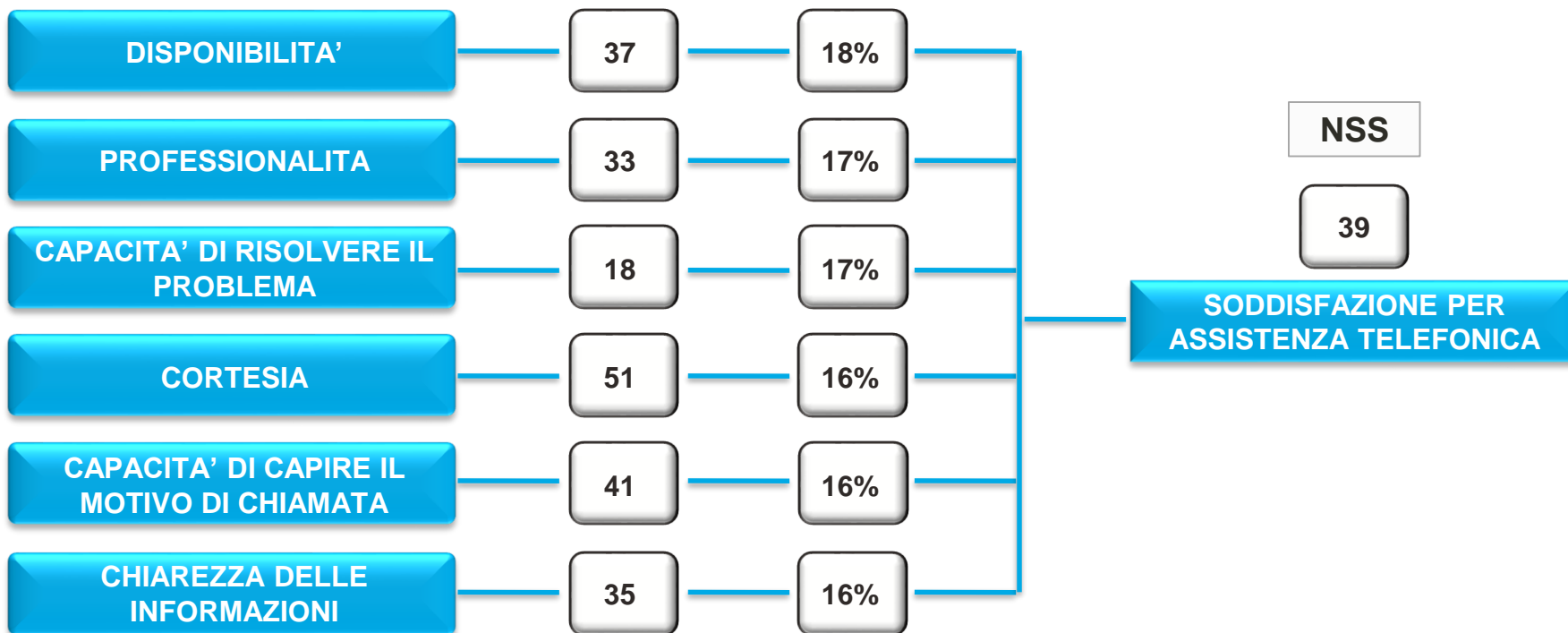
AREA TEMATICA

Base: contattato LRH n=86

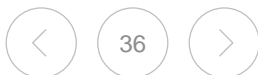
NSS



IMPATTO (%)



Base: intervistati che hanno chiamato il Customer Care n=49*



NB. Gli impatti sono stati **riproporzionando** in base alla numerosità dei rispondenti, di ciascuna sezione analizzata, il coefficiente di correlazione.



CONTATTO TELEFONICO: call solution



Contatto Telefonico

57%

FIRST CALL RESOLUTION
→ 63%

Base: contattato LRH n=86

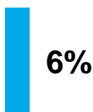
CALL SOLUTION

QUANTE VOLTE

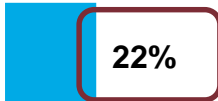
Ho risolto con un contatto e un solo operatore telefonico



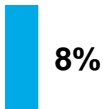
Ho risolto con un contatto, ma ho parlato con più operatori telefonici



Ho chiamato più volte



Ho dovuto ricorrere ad un altro metodo di contatto



2 volte



3 volte



Più di 3 volte



Numero MEDIO di volte:
2,73

Base: intervistati che hanno chiamato il Customer Care n=49*

Base: intervistati che hanno chiamato il Customer Care più volte n=11*



37



D4. Quando nell'ultimo anno ha contatto telefonicamente il Servizio clienti di Lario Reti Holding, per la stessa motivazione, è stato sufficiente un unico contatto oppure ha dovuto chiamare più volte?
D5. Quante volte ha dovuto chiamare telefonicamente il servizio Clienti di Lario Reti Holding?



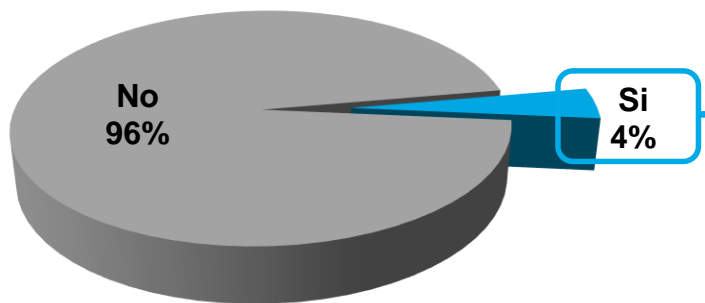
* Basi basse

Pronto Intervento



Richiesta di Pronto Intervento

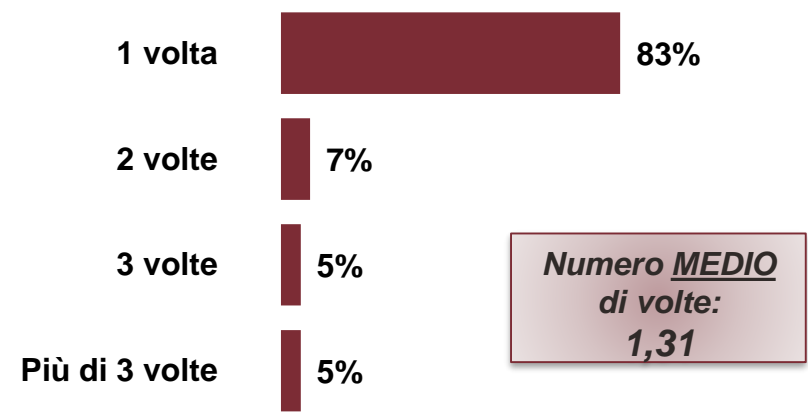
CHIAMATA AL PRONTO INTERVENTO



MOTIVO DI CHIAMATA

Motivo	Percentuale
Base: n= 42*	
Rottura di una tubatura	38%
Interruzione della fornitura dell'acqua	33%
Guasto al contatore	12%
Problemi di fognatura	10%
Abbassamento di pressione dell'acqua	5%
Altro	5%

QUANTE VOLTE



Base: totale intervistati n=1.001



Base: intervistati che hanno richiesto un pronto intervento n=42*

Soddisfazione del contatto telefonico di Pronto Intervento di LARIO RETI HOLDING

 **Insoddisfatti
(Detrattori)**
voto 1-6

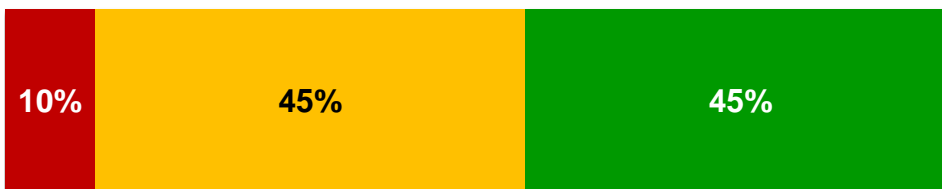
 **Neutrali**
voto 7-8

 **Soddisfatti
(Promotori)**
voto 9-10

NSS
 - 
%(9-10)-%(1-6)

Media
(scala 1-10)

**Soddisfazione
CONTATTO TELEFONICO
di Pronto Intervento**



35

8,43

Base: intervistati che hanno richiesto un pronto intervento n=42*

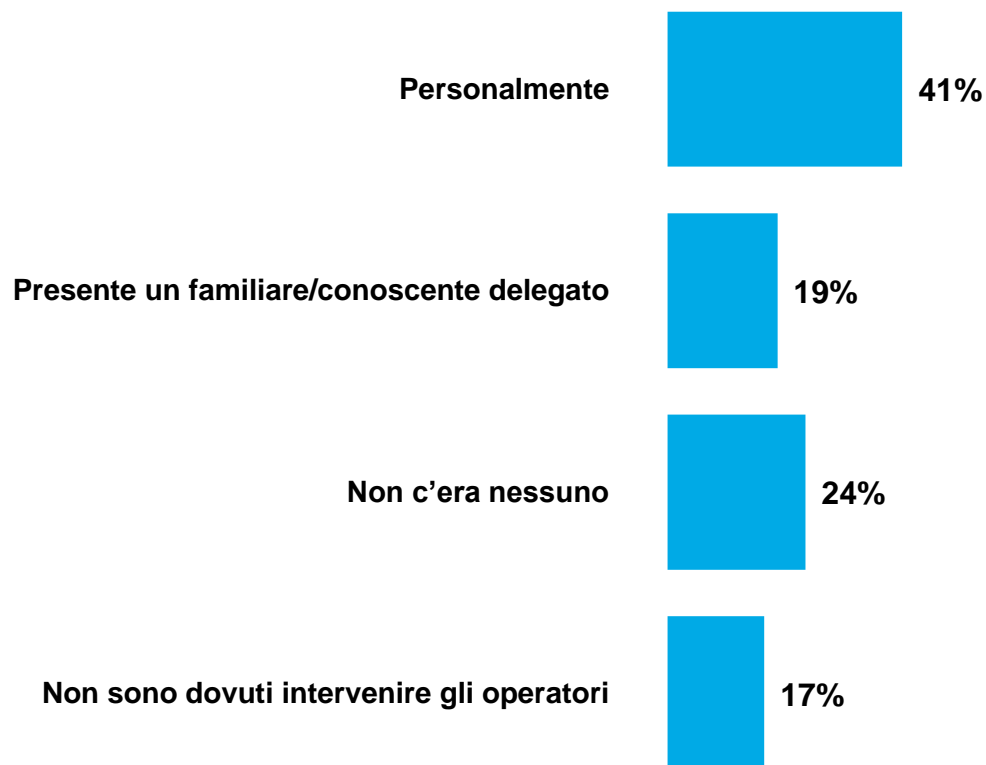


40



G7. Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del contatto telefonico di pronto intervento con Lario Reti Holding?

Presenza alla fase di Pronto Intervento



Base: intervistati che hanno richiesto un pronto intervento n=42*

Overall Ragionata



Soddisfazione istintiva vs Soddisfazione ragionata della relazione con LARIO RETI HOLDING

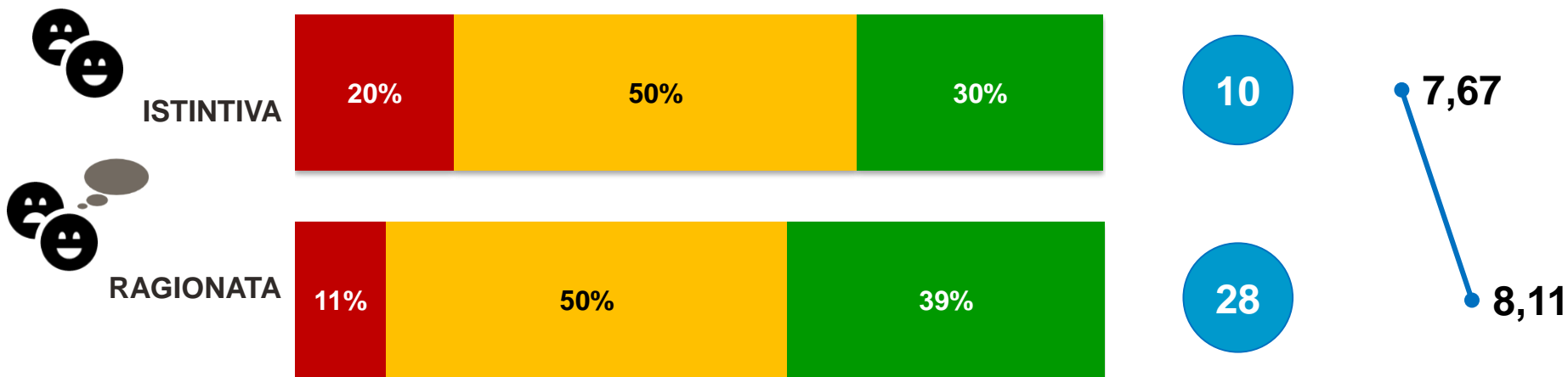
Insoddisfatti (Detrattori)
voto 1-6

Neutrali
voto 7-8

Soddisfatti (Promotori)
voto 9-10

NSS
% (9-10) - % (1-6)

Media
(scala 1-10)

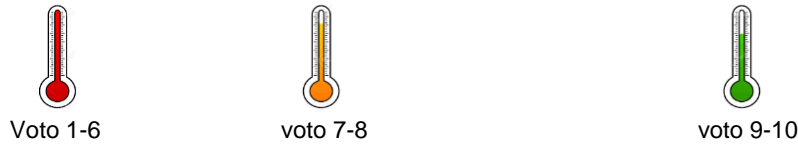


La soddisfazione overall ragionata migliora ulteriormente rispetto a quella istintiva: ciò significa che, dopo aver ripercorso l'esperienza con Lario Reti Holding attraverso tutti gli aspetti analizzati nel questionario, le valutazioni migliorano ulteriormente.

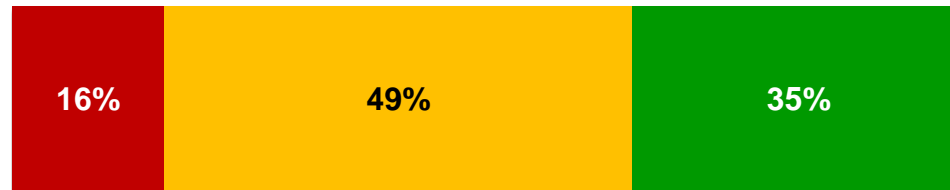
Base: totale intervistati n=1.001

Fiducia nei confronti di LARIO RETI HOLDING

Media
(scala 1-10)



FIDUCIA NEI CONFRONTI DI



7,86

Insoddisfatti
(Detrattori)
voto 1-6
Base (n=197)



6,25

Neutrali
voto 7-8
Base (n=498)

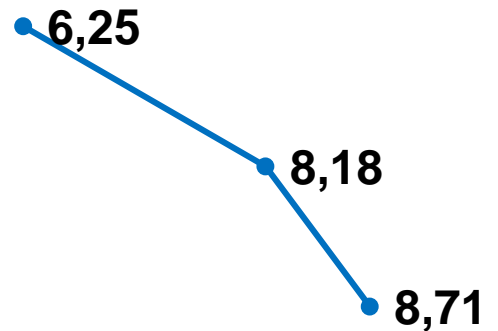


8,18

Soddisfatti
(Promotori)
voto 9-10
Base (n=306)



8,71



Base: totale intervistati n=1.001

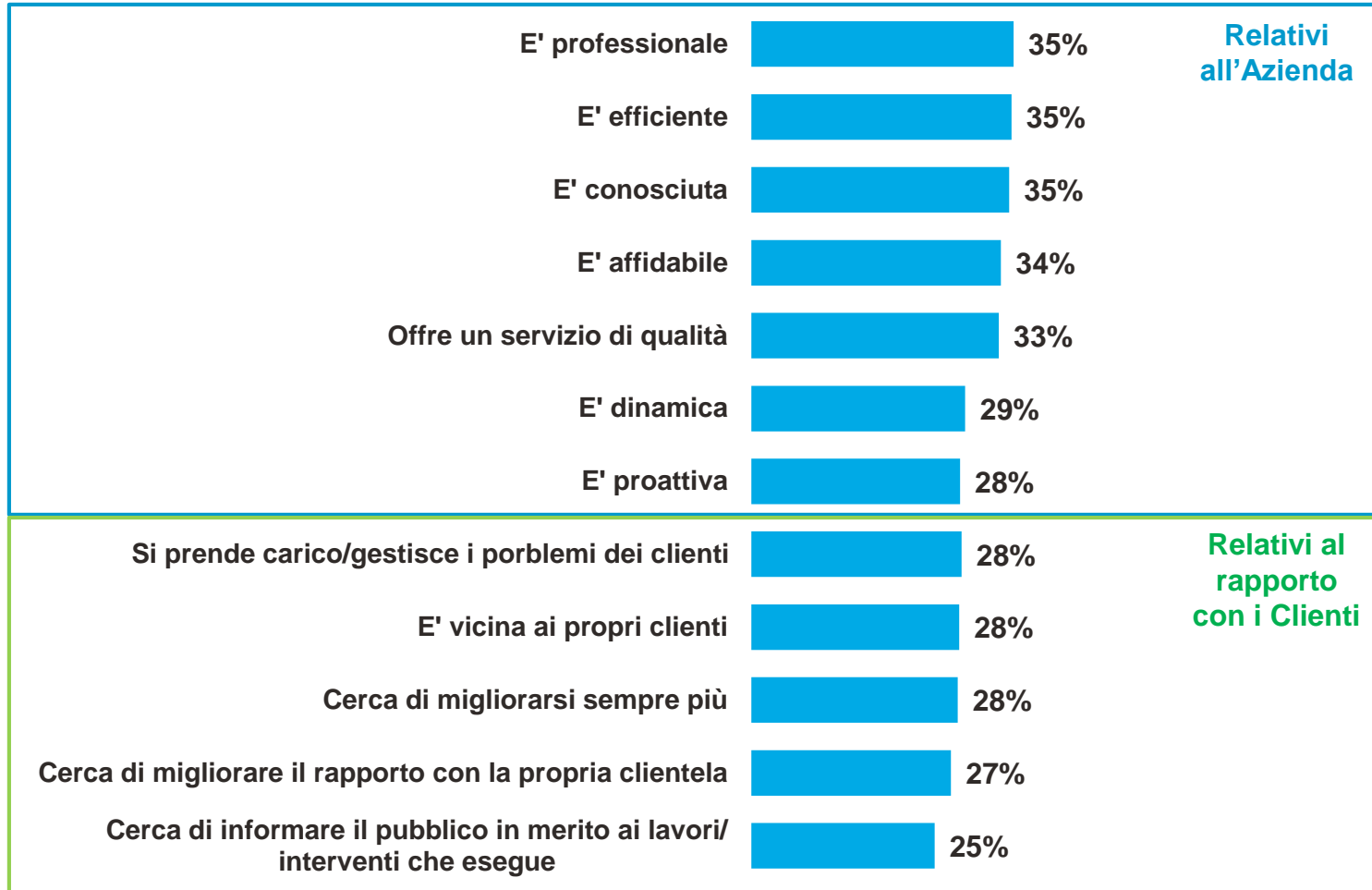
Immagine e Suggestimenti



LARIO RETI HOLDING
la tua acqua, la nostra passione

Valutazione aspetti LARIO RETI HOLDING

Top 2 boxes



Base: totale intervistati n=1.001



46



11. Le leggerò ora alcune frasi che altri intervistati hanno detto prima di Lei a proposito di Lario Reti Holding, per ognuna mi dovrebbe dire quanto è d'accordo?

Suggerimenti a LARIO RETI HOLDING

SUGGERIMENTI

	Base: n= 1.001
Esprimono almeno un suggerimento	43%
Rinnovare la rete idrica	7%
Diminuire, eliminare il calcare	7%
Migliorare la qualità dell'acqua	6%
Regolare la pressione	5%
Più contatti con gli utenti	5%
Acqua senza residui, pulita	4%
Avvisare/informare in caso di lavori	3%
Fatture più chiare e puntuali	3%
Diminuire, eliminare il cloro	3%
Acqua potabile	2%
Assistenza migliore in caso di guasti o reclami	2%
Inserire analisi dell'acqua nelle bollette	2%
Fare più controlli	2%
Rilevazione dei consumi più corretta	2%
Acqua più limpida	1%
Abbassare i costi	1%
Avvisare/informare in caso di sospensione del servizio	1%
Migliorare il sistema fognario	1%
Altro	1%
Non esprimono un suggerimento	57%

Base: totale intervistati n=1.001



47



12. Ha dei suggerimenti da dare a Lario Reti Holding per migliorare il servizio idrico erogato?



Suggerimenti con basi esigue per analisi affidabili per cui si consiglia una lettura qualitativa del dato.

Suggerimenti a LARIO RETI HOLDING

SUGGERIMENTI

	Base: n= 1.001
Esprimono almeno un suggerimento	43%
Rinnovare la rete idrica	7%
Diminuire, eliminare il calcare	7%
Migliorare la qualità dell'acqua	6%
Regolare la pressione	3%
Maggiore conoscenza degli impianti (caratteristiche e specificità) di ogni singolo comune	2%
Proporre una bolletta on line	2%
Non cambiare così spesso l'assetto proprietario	2%
Prestare attenzione alle comunicazioni che vengono dai sindaci e dalle amministrazioni comunali	2%
Acqua potabile	2%
Assistenza migliorata in caso di guasti o problemi	2%
Effettuare analisi dell'acqua nelle bollette	2%
Effettuare più controlli	2%
Evitare di avere consumi più corretti	2%
Acqua più limpida	1%
Abbassare i costi	1%
Avvisare/informare in caso di sospensione del servizio	1%
Migliorare il sistema fognario	1%
Altro	1%
Non esprimono un suggerimento	57%

Maggiore conoscenza degli impianti (caratteristiche e specificità) di ogni singolo comune

Proporre una bolletta on line

Non cambiare così spesso l'assetto proprietario

Prestare attenzione alle comunicazioni che vengono dai sindaci e dalle amministrazioni comunali

Cambiare il metodo di validazione dei metri cubi per abitazione → uguale per tutti senza tener conto dei componenti del nucleo familiare

Ridurre i tempi per un nuovo allacciamento

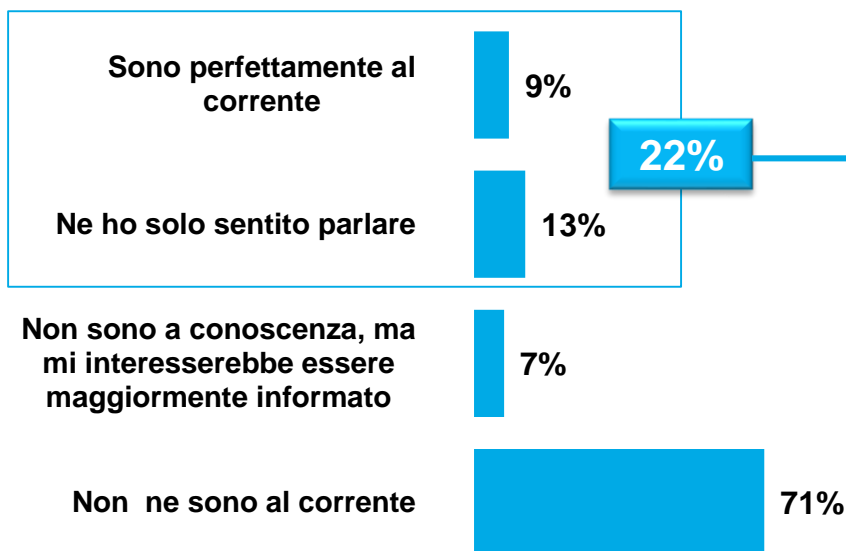
Base: totale intervistati n=1.001

Investimenti



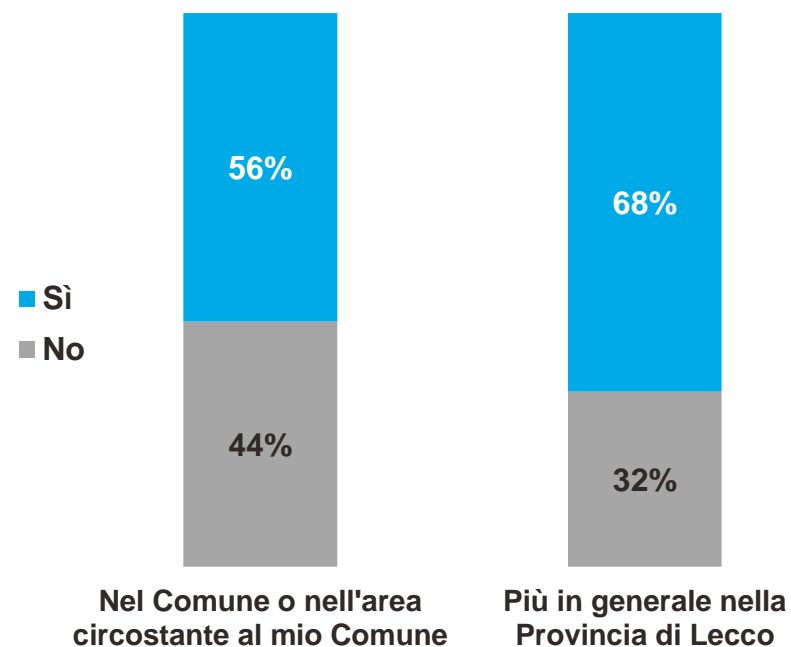
Conoscenza degli Investimenti

CONOSCENZA INVESTIMENTI



22%

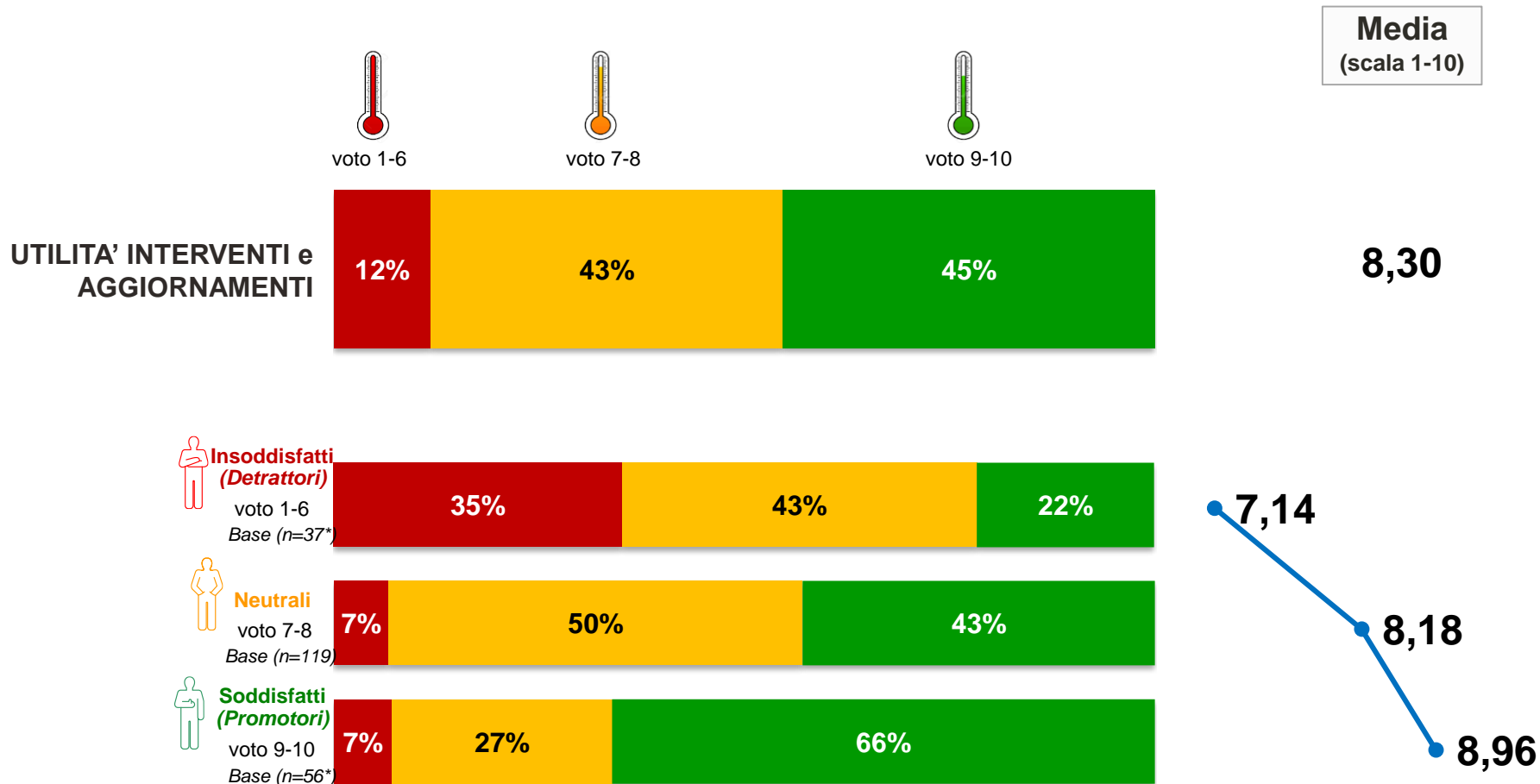
CONOSCENZA LUOGO DOVE SI TROVANO I LAVORI



Base: totale intervistati n=1.001

Base: intervistati che sono a conoscenza degli investimenti che LARIO RETI HOLDING sta effettuando n=212

Utilità interventi e aggiornamenti su reti e impianti da parte LARIO RETI HOLDING



Base: intervistati che sono a conoscenza degli investimenti che LARIO RETI HOLDING sta effettuando n=212



51

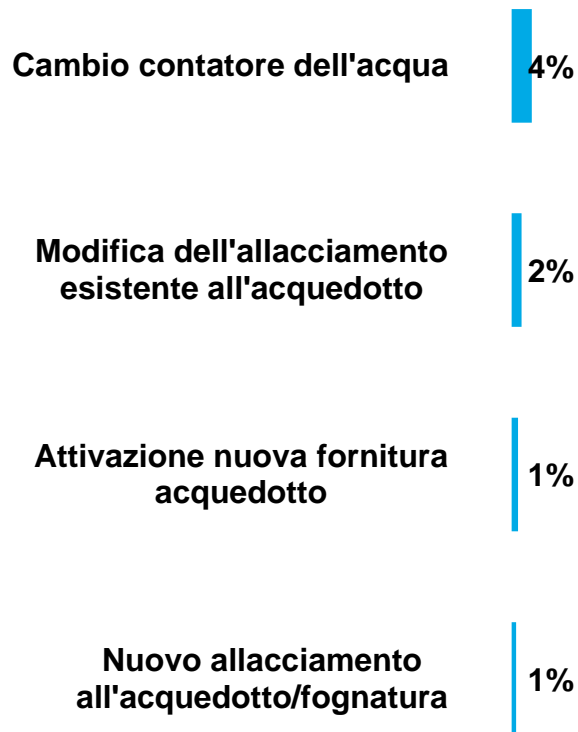


E3. Lei ritiene che questi interventi e aggiornamenti su reti e impianti che Lario Reti Holding sta effettuando siano utili per migliorare il servizio offerto?

Lavori e Interventi



Interventi eseguiti nelle abitazioni



^Non sono mostrate le valutazioni sulla soddisfazione e gli altri aspetti correlati al lavoro svolto dagli operatori tecnici in quanto le basi sono esigue per analisi affidabili.

Base: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=625



53

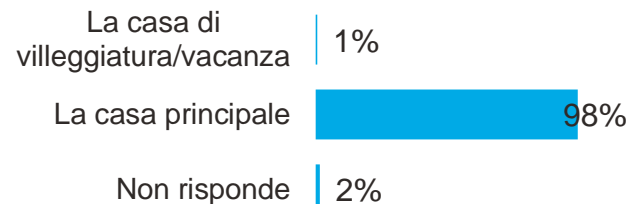
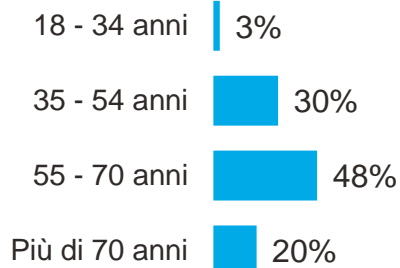
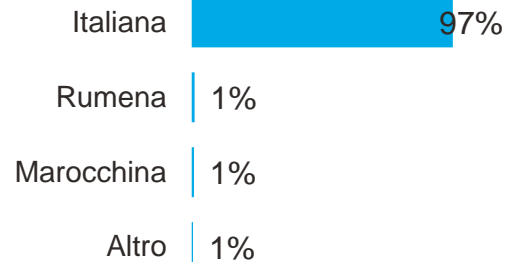


F1. Quali di queste attività ha eseguito o ha chiesto che fossero eseguite in riferimento alla sua abitazione nell'ultimo anno?

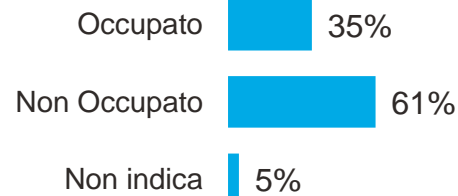
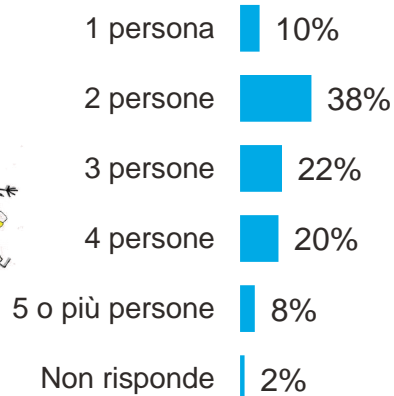
Dati Demografici



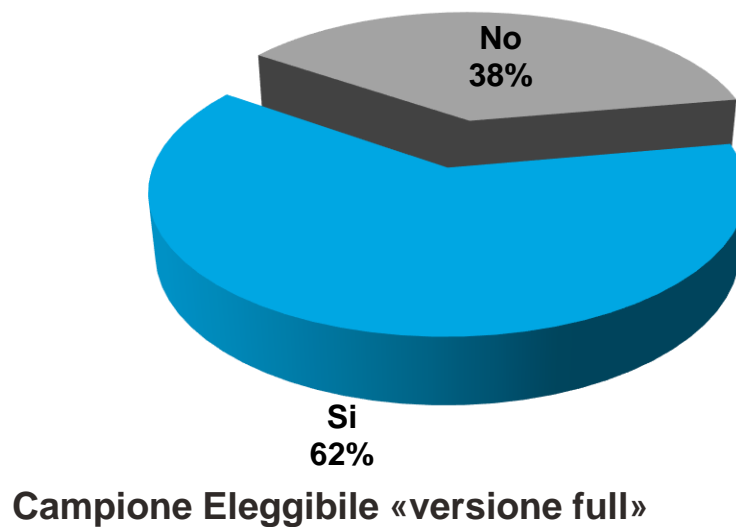
Campione



Età media 59,8 anni

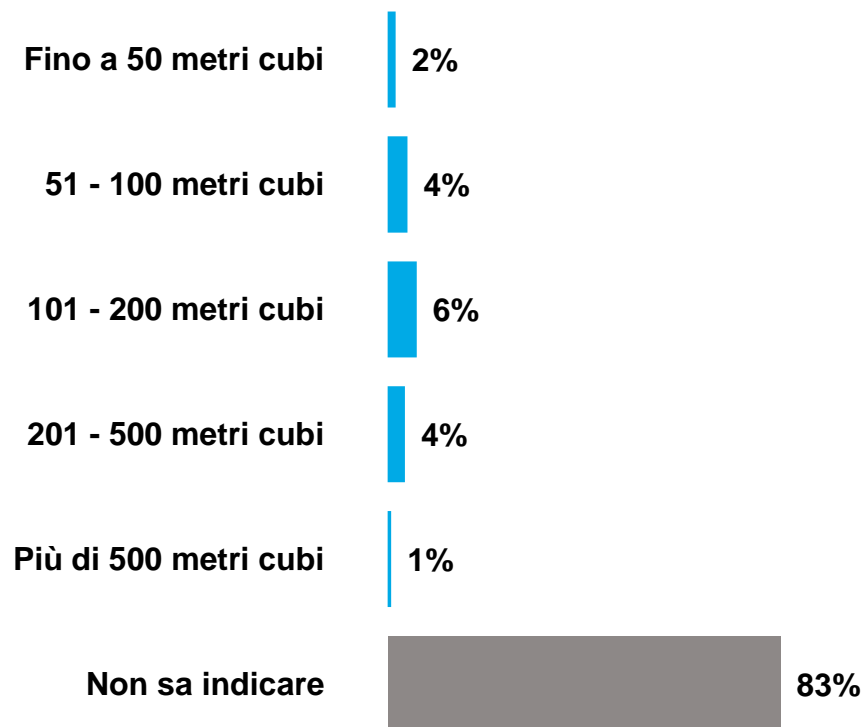


Ricezione della fattura/bolletta



Base: totale intervistati n=1.001

Conoscenza consumi di acqua in un anno



Base: totale intervistati n=1.001