



# Praxidia

a Teleperformance company

## Customer Satisfaction Servizio Idrico 2018

RFP-18-6893 Rev. A



**LARIO RETI HOLDING**  
la tua acqua, la nostra passione

# BUSINESS NEEDS

- ✓ **verificare l'efficacia del servizio erogato e delle azioni di comunicazione intraprese nel corso degli ultimi 12 mesi, monitorando il livello di soddisfazione dei propri Utenti**
- ✓ **identificare gli aspetti più importanti che determinano la soddisfazione del servizio in modo da individuare eventuali priorità di intervento**



# DISEGNO DI RICERCA



**UNIVERSO DI RIFERIMENTO:** Cittadini residenti nella provincia di Lecco (*perimetro aggiornato in relazione ai comuni 2018*)



**TARGET:** Utenti finali **fruitori del servizio idrico e responsabili** della **relazione** con il **fornitore dell'acqua** (*in particolare coloro che si occupano della gestione del contatore dell'acqua, della sua lettura e di tutte le tematiche che riguardano l'erogazione dell'acqua*)



**METODOLOGIA:** **interviste telefoniche** con sistema CATI (Computer Assisted **Telephone** Interviewing)



**NUMEROSITÀ:** **1.000 interviste** complessive



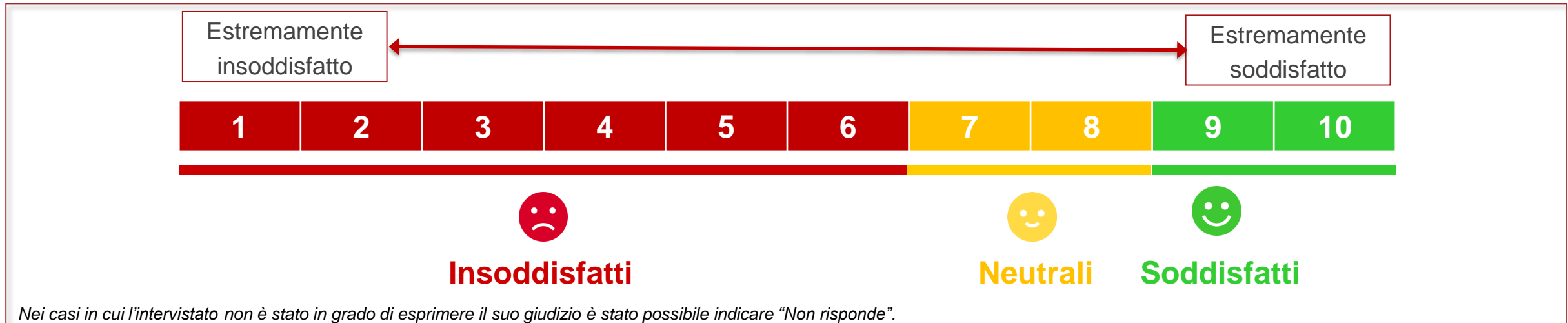
**QUESTIONARIO:** strutturato, della durata di **16 minuti circa**



**PERIODO DI RILEVAZIONE:** dal **5 al 15 Novembre 2018**

# GUIDA ALLA LETTURA DEI RISULTATI

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



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

$$\begin{array}{c} \% \text{ } \text{😊} \\ \text{Soddisfatti} \end{array} - \begin{array}{c} \% \text{ } \text{☹️} \\ \text{Insoddisfatti} \end{array} = \text{NSS}$$

+100 se 100% Soddisfatti

-100 se 100% Insoddisfatti



# ANALISI DELLA SODDISFAZIONE

**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO OFFERTO DA LARIO RETI HOLDING:** la soddisfazione complessiva del servizio erogato da Lario Reti Holding **registra un valore di NSS** (Net Satisfaction Score), calcolato come differenza tra la percentuale di soddisfatti (voto 9-10) e la percentuale di insoddisfatti (voto 1-6) **pari a 23. Migliora l'overall di soddisfazione rispetto al 2017 in generale**, con **particolare enfasi nei comuni tra i 5.000 e i 10.000 abitanti** (24 vs 3), benché non sempre confermata nei KPI di dettaglio. La soddisfazione cresce anche tra coloro che dichiarano di non ricevere la fattura/bolletta (NSS pari a 29).

Rispetto al 2017 **aumentano i commenti positivi** spontanei (+8 p.p. 65% vs 57%) e **diminuiscono quelli negativi** (-15 p.p. 31% vs 46%). Tra gli **aspetti più critici** si conferma l'insufficiente **purezza dell'acqua**, benché in **miglioramento** (8% vs 12%), mentre **in aumento i costi elevati** (7% vs 2%). Le citazioni relative a **qualità dell'acqua**, **presenza di calcare e cloro** in **diminuzione** rispetto alla precedente rilevazione.

**Tra gli aspetti positivi**, sempre nettamente superiori a quelli negativi, si rilevano **minori citazioni relative alla costanza dell'erogazione** (11% vs 20%), e un **aumento di coloro che non hanno riscontrato nessun problema** (22% vs 14%) e **ritengono il servizio soddisfacente** (19% vs 7%). Gli abitanti dei centri medio-piccoli (fino a 10.000 abitanti) lamentano acqua sporca/insufficiente purezza, pressione troppo bassa e il fatto che si tolga l'acqua senza essere avvisati.

**IMPORTANZA DEGLI ASPETTI DEL SERVIZIO NEL DETERMINARE LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA VERSO LARIO RETI HOLDING:**

**l'analisi di correlazione**, che permette di analizzare l'importanza (impatto) dei vari aspetti indagati sulla soddisfazione complessiva, **indica che l'EROGAZIONE è il servizio che incide maggiormente sulla soddisfazione complessiva.**

## SUMMARY (2/4)

**La mappa**, costruita combinando graficamente il valore di NSS dei singoli servizi e l'importanza stimata con l'analisi di correlazione, dove l'incrocio degli assi è determinato dal valore medio delle variabili, **delimita quattro quadranti che suggeriscono il tipo di azione da intraprendere sui servizi che vi si collocano: «MANTENERE», «ESALTARE», «MONITORARE» e «MIGLIORARE».**

In generale **quasi tutti i servizi si collocano nei medesimi quadranti del 2017, a eccezione della qualità del lavoro svolto dalla squadra di pronto intervento che dal quadrante MONITORARE si sposta nel quadrante ESALTARE.**

In dettaglio, l'erogazione è un **aspetto da MANTENERE** (alta importanza a buona soddisfazione): **servizio garantito e riconosciuto a Lario Reti Holding. Il contatto telefonico di pronto intervento, l'assistenza telefonica, l'assistenza ricevuta allo sportello e la qualità del lavoro di pronto intervento sono servizi da VALORIZZARE** (quadrante ESALTARE), benché ottengono buoni valori di NSS, al momento non hanno un'importanza elevata per i cittadini lecchesi.

**Da MONITORARE il sito internet** (valore overall ottenuto come media di tutti gli aspetti indagati dello stesso): soddisfazione contenuta senza un'elevata importanza.

**La fatturazione** (valore overall ottenuto come media di tutti gli aspetti indagati della stessa) **è un servizio da MIGLIORARE**, perché ha un'elevata importanza, ma soddisfazione contenuta.

Così come lo scorso anno, **la pressione e la qualità dell'acqua contribuiscono in misura simile nel costruire la soddisfazione per l'erogazione**, anche se la pressione ottiene un NSS superiore alla qualità (35 vs 17), in miglioramento la performance di quest'ultimo servizio.



# SUMMARY (3/4)

**Le principali ragioni di insoddisfazione per la qualità e la pressione dell'acqua sono ancora dovute al fatto che l'acqua presenta troppo calcare, troppi residui con pressione troppo debole.**

In aumento di qualche punto percentuale i cittadini che hanno avuto un disservizio nell'ultimo anno nella fornitura di acqua per interruzioni non annunciate (10% vs 7%), con un valore di soddisfazione overall negativo, ma migliorato rispetto alla scorso anno (-6 vs -21).

**FATTURAZIONE: soddisfazione positiva per tutti gli aspetti della fatturazione, anche se con valori più contenuti rispetto alla precedente rilevazione: particolarmente apprezzata la puntualità e la correttezza della fattura.**

Una **percentuale esigua** (12%) di coloro che hanno ricevuto la fattura nel mese di settembre o ottobre **ha notato i cambiamenti** della stessa, **questi esprimono una soddisfazione superiore rispetto al totale intervistati** per i singoli aspetti della fatturazione.

**Oltre la metà** (57%) dei lecchesi che ricevono la fattura **conoscono la fattura on line**, ma sono **reticenti ad attivarla** poiché **preferiscono la cartacea**.

**SITO INTERNET**: nell'ultimo anno la quasi totalità (92%) degli intervistati non ha visitato il sito web di Lario Reti Holding, invece, **coloro che l'hanno visitato ritengono l'attuale migliore** (21%) **o uguale al precedente** (17%), il quale **appare più chiaro, semplice e intuitivo**.

Positiva, ma contenuta la soddisfazione per i diversi aspetti del sito internet.

**CUSTOMER CARE**: **Il 14% dei cittadini di Lecco si sono messi in contatto con Lario Reti Holding: la modalità di contatto principalmente utilizzata è quella telefonica, comunque il canale di contatto utilizzato risulta sempre quello preferito.**



# SUMMARY (4/4)

Soddisfazione per i diversi aspetti del customer care positivi, anche se più contenuti rispetto alla rilevazione 2017.

**Disponibilità e capacità di risolvere il problema degli operatori telefonici in miglioramento (43% vs 37%; 31% vs 18%).**

In miglioramento anche la first resolution per entrambe le modalità di contatto (telefonico 76% vs 63%; sportello 71% vs 59%).

Seppur solo il 4% degli intervistati, ha avuto necessità di chiamare Lario Reti Holding per una richiesta di pronto intervento, questi esprimono una buona soddisfazione (NSS 30).

**ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE: Flebile la conoscenza del materiale di comunicazione:** il 9% l'ha letto e il 15% l'ha visto. **Gli articoli giornalistici riscontrano più interesse (7,46 media).**

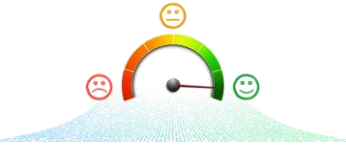
**Il 16% conosce le visite guidate agli impianti per le scuole e gli open day ai depuratori che si trovano sul territorio.**

**OVERALL RAGIONATA: 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, le valutazioni migliorano ulteriormente.

**La quasi totalità degli intervistati (84%) dichiara che nell'ultimo anno l'opinione nei confronti di Lario Reti Holding è rimasta uguale e il 13% è migliorata.**

**SUGGERIMENTI: rispetto alla rilevazione 2017 diminuisce la percentuale di coloro che esprimono almeno un suggerimento**

# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO EROGATO DA LARIO RETI HOLDING



**Migliora l'Overall di Soddisfazione** rispetto al 2017 in generale, con particolare enfasi - a livello overall - nei **comuni tra 5.000 e 10.000 abitanti** (benché non sempre confermata nei KPI di dettaglio)

■ 2018  
■ 2017

**Insoddisfatti (Detrattori)** voto 1-6  
**Neutrali** voto 7-8  
**Soddisfatti (Promotori)** voto 9-10

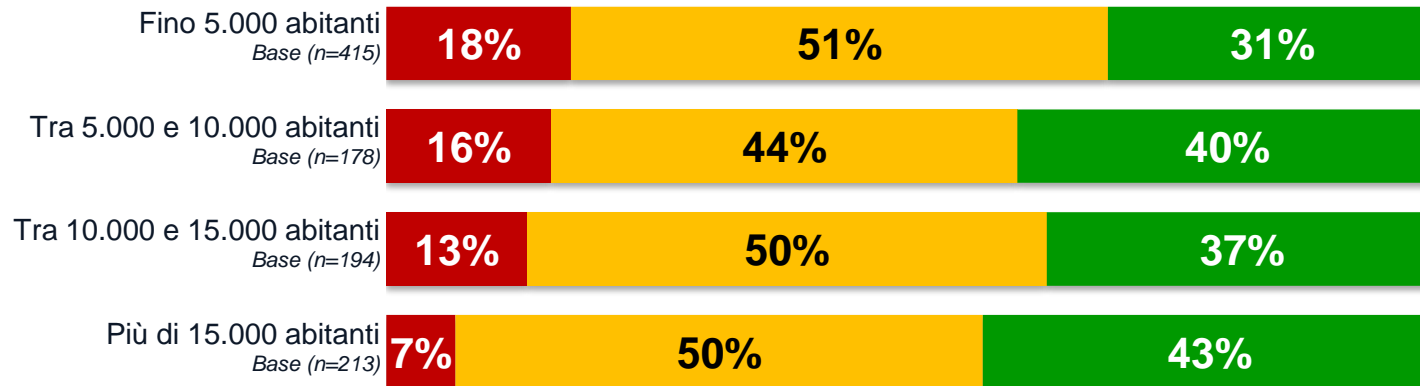
**NSS**  
% (9-10) - % (1-6)

**Media**  
(scala 1-10)

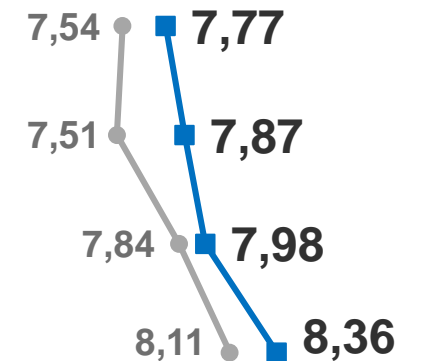


23 (2018) / 10 (2017)

7,67 (2017) / 7,95 (2018)



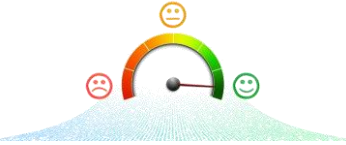
13 (2018) / 7 (2017)  
24 (2018) / 3 (2017)  
24 (2018) / 16 (2017)  
36 (2018) / 28 (2017)



Base: totale intervistati n=1.000

# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO EROGATO DA LARIO RETI HOLDING

■ 2018  
■ 2017

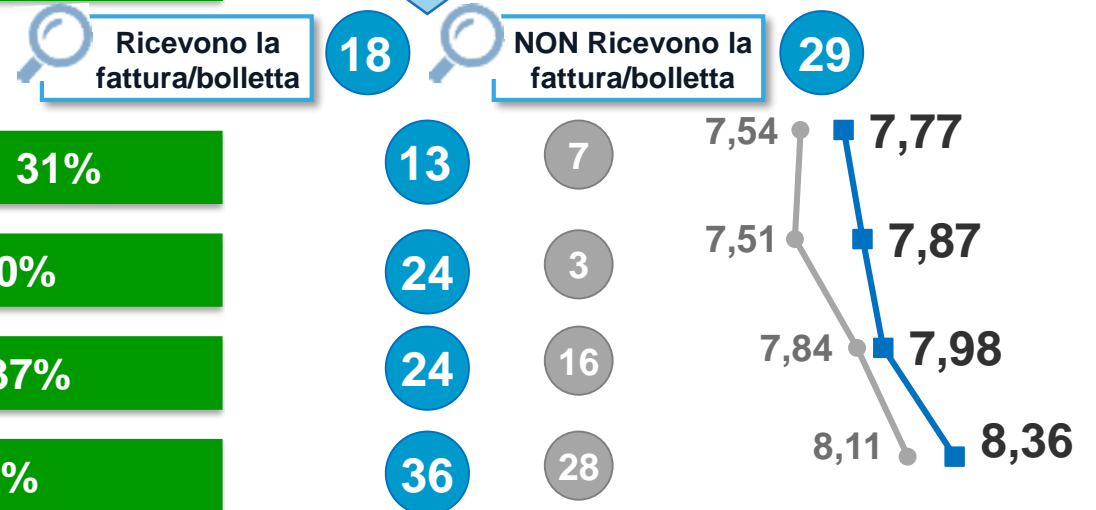
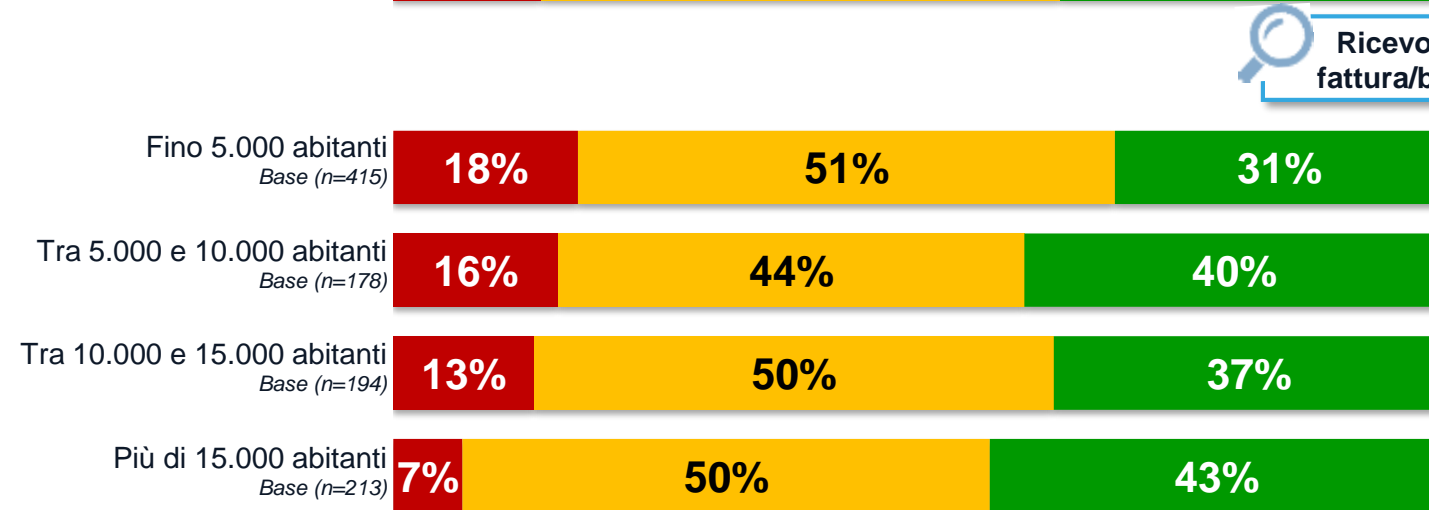
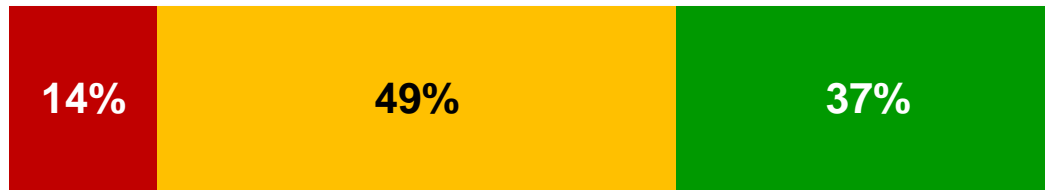


**Migliora l'Overall di Soddisfazione** rispetto al 2017 in generale, con particolare enfasi - a livello overall - nei **comuni tra 5.000 e 10.000 abitanti** (benché non sempre confermata nei KPI di dettaglio)

**Insoddisfatti (Detrattori)** voto 1-6  
**Neutrali** voto 7-8  
**Soddisfatti (Promotori)** voto 9-10

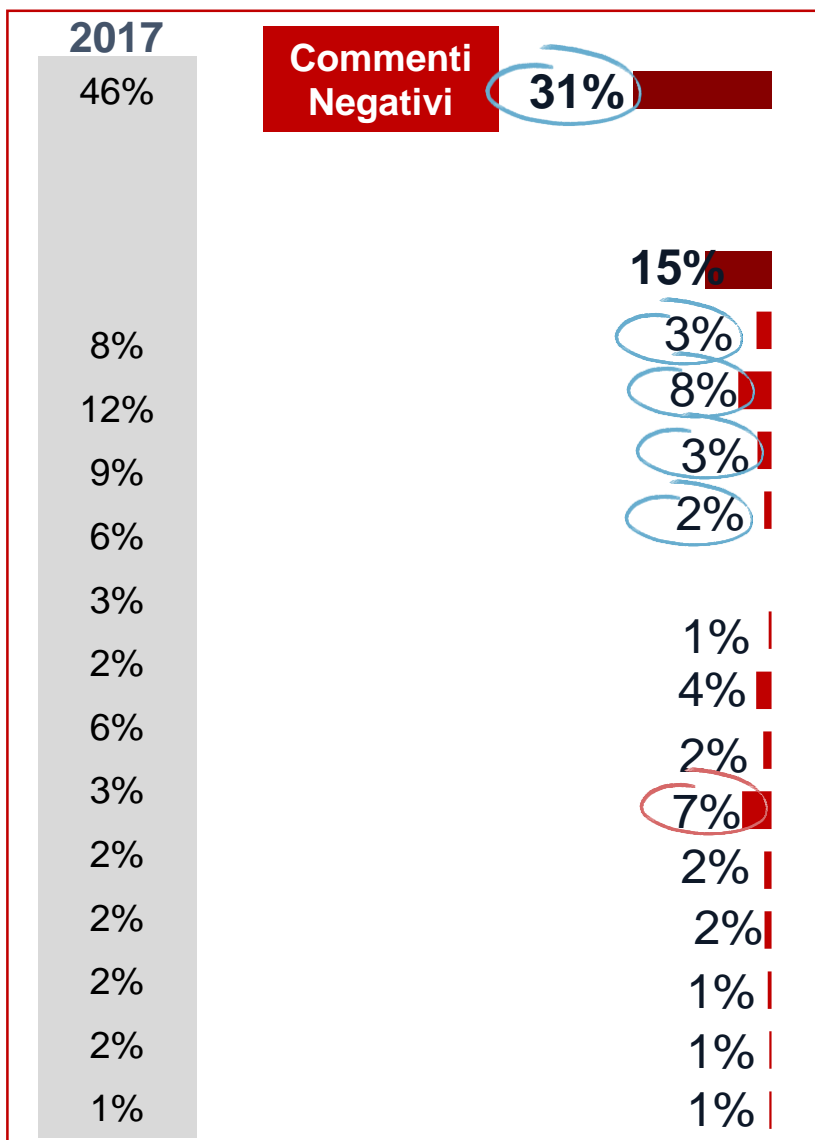
**NSS**  
 % (9-10) - % (1-6)

**Media**  
 (scala 1-10)



Base: totale intervistati n=1.000

# PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA DEL SERVIZIO EROGATO DA LARIO RETI HOLDING



**COMMENTI**

Nessun problema Servizio

**QUALITA' DELL'ACQUA**

Qualità dell'acqua

Acqua sporca/purezza dell'acqua

Presenza calcare

Presenza di cloro

Costanza dell'erogazione

Assistenza tecnica e amministrativa

Pressione

Fatturazione

Costi elevati

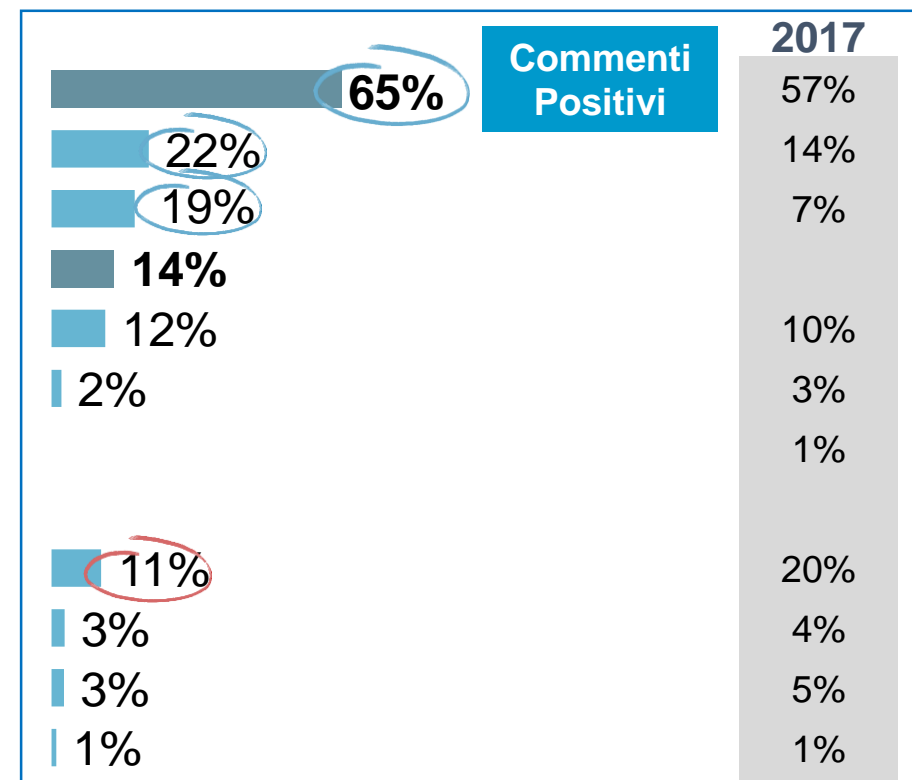
Tolgono acqua senza avvisare

Troppi sbalzi di pressione

Impianti obsoleti

Troppe perdite

Scarsa cura sistema fognario



*Rispetto al 2017 aumentano i commenti positivi (+8p.p.) e diminuiscono quelli negativi (-15p.p.). Tra gli aspetti più critici si conferma l'insufficiente purezza dell'acqua, benché in miglioramento e - in aumento - i costi elevati. Tra gli aspetti positivi, si rileva una minor citazione della costanza dell'erogazione.*

# PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA DEL SERVIZIO EROGATO DA LARIO RETI HOLDING – ANALISI 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
	Base: n= 415	178	194	213
<b>COMMENTI POSITIVI</b>	<b>60%</b>	<b>61%</b>	<b>64%</b>	<b>77%</b>
Nessun problema	21%	19%	22%	26%
Servizio soddisfacente	19%	17%	18%	20%
<b>QUALITA' DELL'ACQUA</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>	<b>12%</b>	<b>20%</b>
<i>Acqua di buona qualità</i>	10%	11%	11%	17%
<i>Acqua pura</i>	2%	3%	1%	3%
Costanza dell'erogazione	9%	12%	10%	16%
Buona assistenza tecnica e amministrativa	4%	2%	4%	1%
Pressione adeguata	2%	4%	3%	3%
Fatturazione corretta e precisa	1%		2%	2%
<b>COMMENTI NEGATIVI</b>	<b>36%</b>	<b>38%</b>	<b>29%</b>	<b>17%</b>
<b>QUALITA' DELL'ACQUA</b>	<b>16%</b>	<b>20%</b>	<b>16%</b>	<b>8%</b>
<i>Acqua sporca/Insufficiente purezza dell'acqua</i>	8%	14%	6%	3%
<i>Acqua di qualità non buona</i>	4%	4%	4%	1%
<i>Contiene troppo calcare</i>	3%	2%	5%	3%
<i>Acqua con sapore e odore di cloro</i>	2%	1%	3%	1%
Costi elevati	8%	5%	7%	5%
Pressione troppo bassa	5%	6%	1%	1%
Problemi di fatturazione	3%	1%	2%	1%
Tolgono l'acqua senza avvisare	1%	5%		1%
Troppi sbalzi di pressione	2%	2%	1%	1%
Impianti obsoleti	1%	1%	1%	
Mancanza di assistenza per reclami o altri problemi	1%	2%	1%	
Troppe perdite	0,2%	1%	2%	
Scarsa cura del sistema fognario	1%		1%	1%

Base: totale intervistati n=1.000

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)

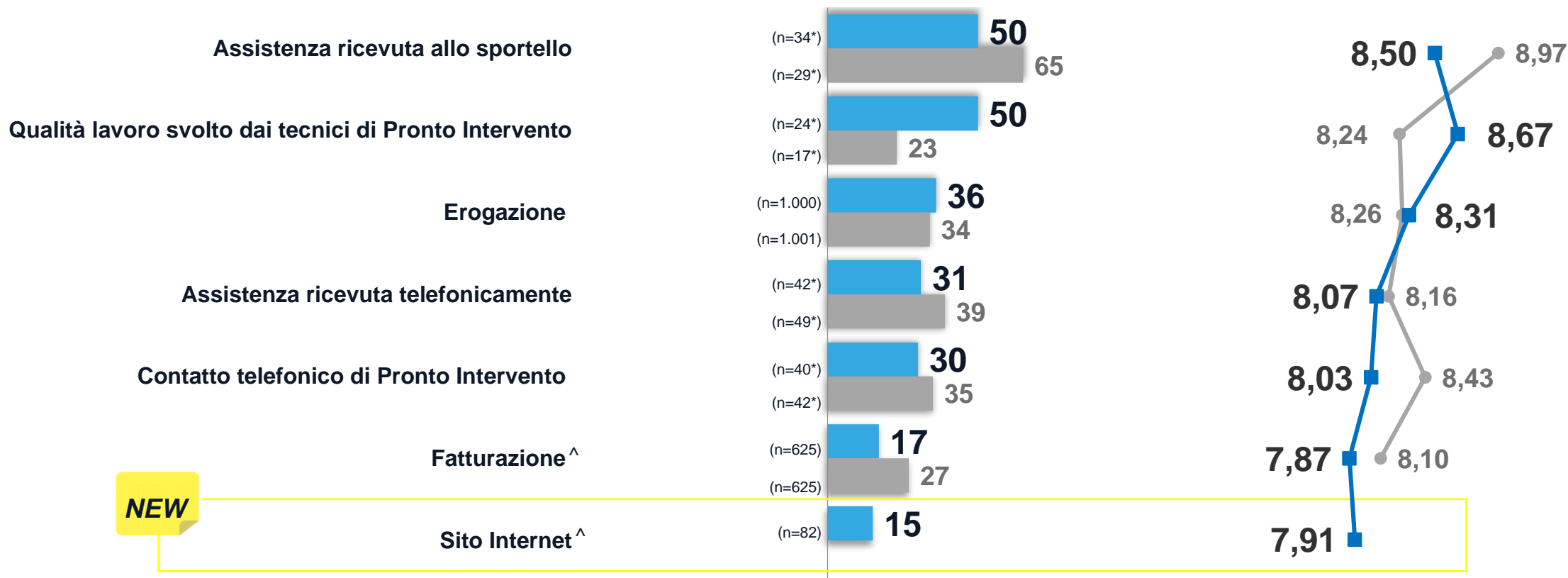
**Accentuazioni**

# SODDISFAZIONE PER I SERVIZI SPECIFICI OFFERTI DA LARIO RETI HOLDING



**Media**  
(scala 1-10)

■ 2018  
■ 2017



Base: intervistati che hanno usufruito del servizio

^ variabile overall ricostruita dai dati parziali

\* Base esigua per analisi affidabili. Si consiglia una lettura qualitativa del dato

# AREE RELATIVE ALLA SODDISFAZIONE: IMPATTO E PERFORMANCE

AREA  
TEMATICA

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

IMPATTO  
(%)

NEW

Erogazione  
Base: 100%

36

58%

Fatturazione<sup>^</sup>  
Base: 62%

17

29%

Sito Internet<sup>^</sup>  
Base: 8%

15

3%

Assistenza Ricevuta Telefonicamente  
Base: 4%

31

3%

Contatto Telefonico di Pronto Intervento  
Base: 3%

30

3%

Qualità lavoro Pronto Intervento  
Base: 2%

50

2%

Assistenza Ricevuta allo Sportello  
Base: 3%

50

1%

NSS

23

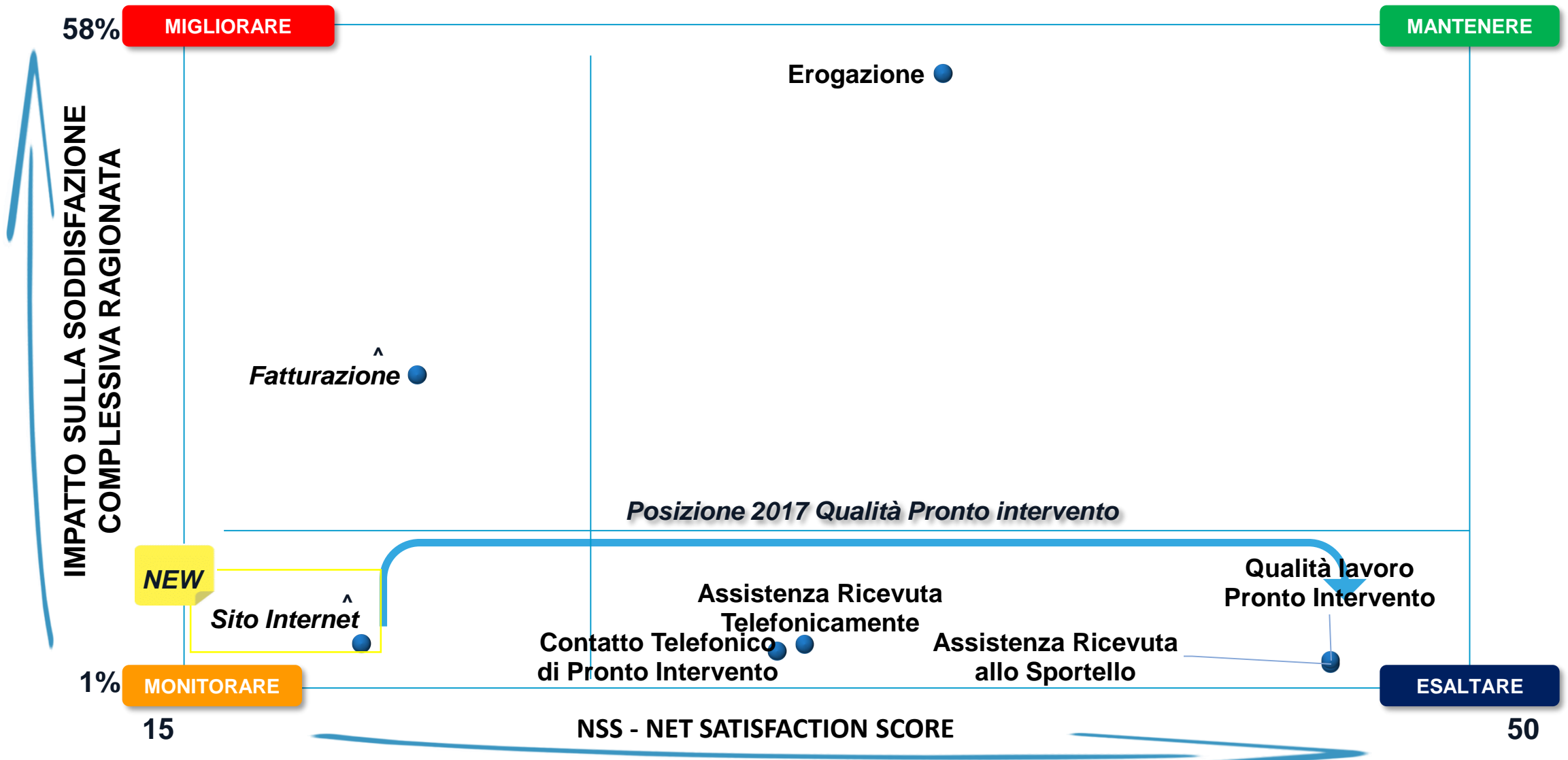
Soddisfazione  
Complessiva

Base: intervistati che hanno usufruito del servizio

NB. Gli impatti sono stati **riproporzionando** in base alla numerosità dei rispondenti, di 19 ciascuna sezione analizzata, il coefficiente di correlazione.



# MAPPA DELLA SODDISFAZIONE OVERALL



^ variabile overall ricostruita dai dati parziali di fatturazione

NB. Gli impatti sono stati **riproporzionando** in base alla numerosità dei rispondenti, di ciascuna sezione analizzata, il coefficiente di correlazione. 21

EROGAZIONE



# SODDISFAZIONE PER L'EROGAZIONE E GLI ASPETTI A ESSA INERENTI



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

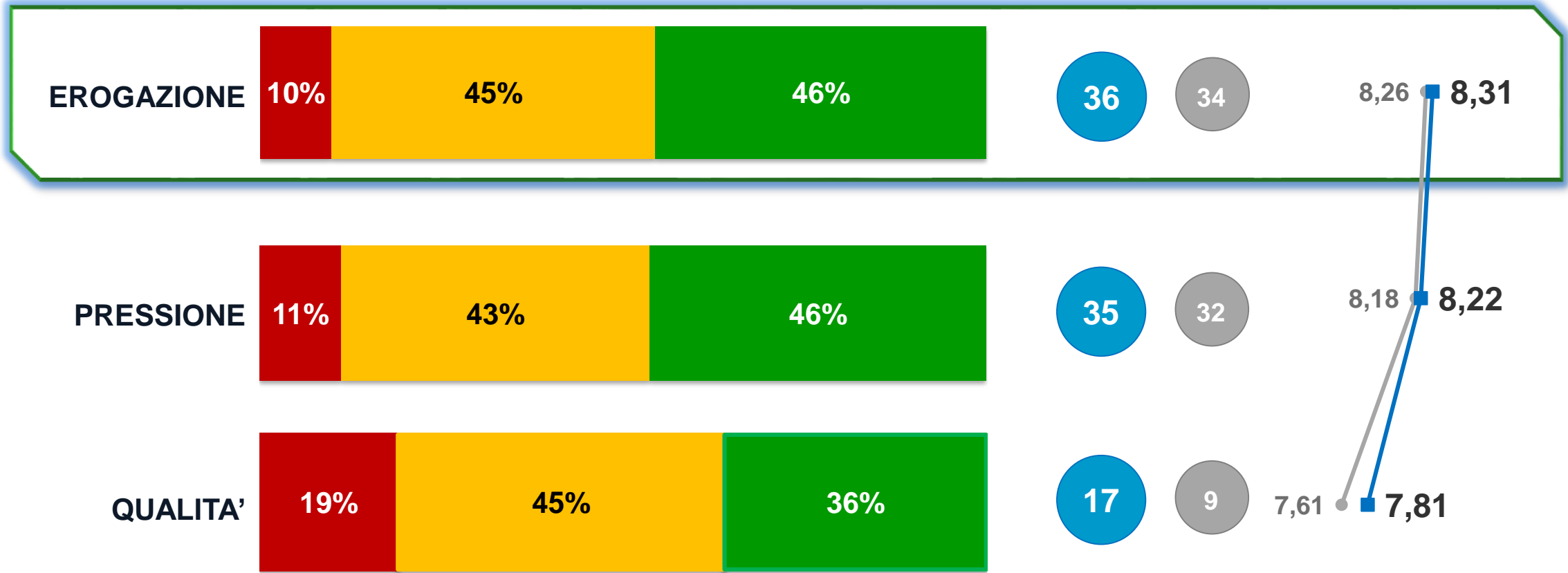
 **Neutrali**  
voto 7-8

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

**NSS**

 - 

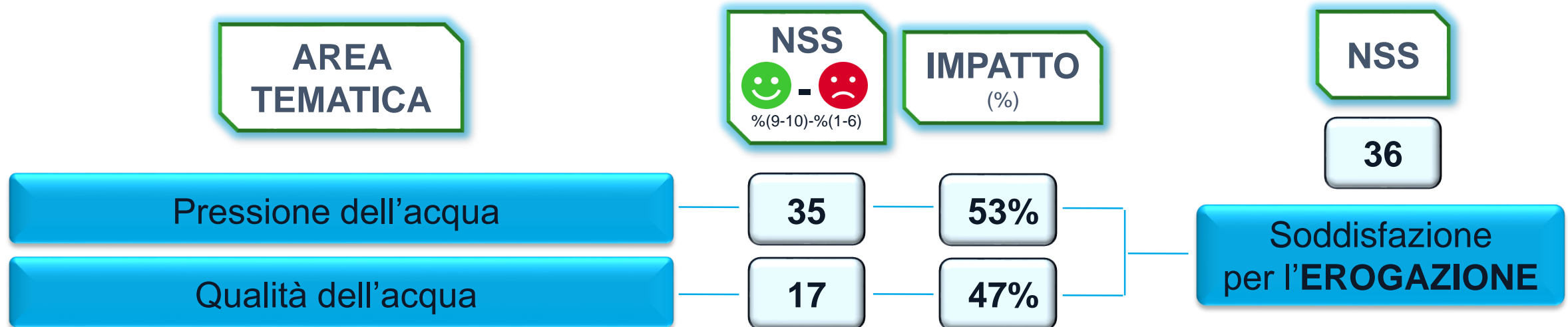
$\% (9-10) - \% (1-6)$



Base: totale intervistati n=1.000

B1. 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?  
 B5. Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto della qualità dell'acqua che giunge a casa sua?  
 B7. Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto della pressione dell'acqua che giunge a casa sua?

# AREE RELATIVE ALLA SODDISFAZIONE PER L'EROGAZIONE



Base: totale intervistati n=1.000

# MOTIVI DI INSODDISFAZIONE PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA



2017

**Totale insoddisfatti  
per la QUALITÀ  
dell'ACQUA**

232

50%
31%
13%
16%
9%
6%
4%
1%
3%

**Totale insoddisfatti  
per la QUALITÀ  
dell'ACQUA**

Fino 5.000 abitanti

Tra 5.000 e 10.000  
abitanti

Tra 10.000 e  
15.000 abitanti

Più di 15.000  
abitanti

Base: n=

190

92

38\*

40\*

20\*

		Fino 5.000 abitanti	Tra 5.000 e 10.000 abitanti	Tra 10.000 e 15.000 abitanti	Più di 15.000 abitanti
<b>E' piena di calcare</b>	48%	45%	42%	58%	55%
<b>Troppi residui</b>	34%	35%	32%	35%	30%
<b>Cattivo sapore</b>	25%	21%	32%	30%	20%
E' troppo dura	13%	16%	5%	13%	10%
Acqua non limpida (marrone, gialla)	4%	4%	5%	5%	
Piena di cloro	4%	5%	3%	3%	
Cattivo odore	4%	5%		5%	
Altro	2%	2%		5%	
Non indica	4%	5%	3%		10%



Base: intervistati insoddisfatti per la qualità dell'acqua

# MOTIVI DI INSODDISFAZIONE PER LA PRESSIONE DELL'ACQUA



**2017**

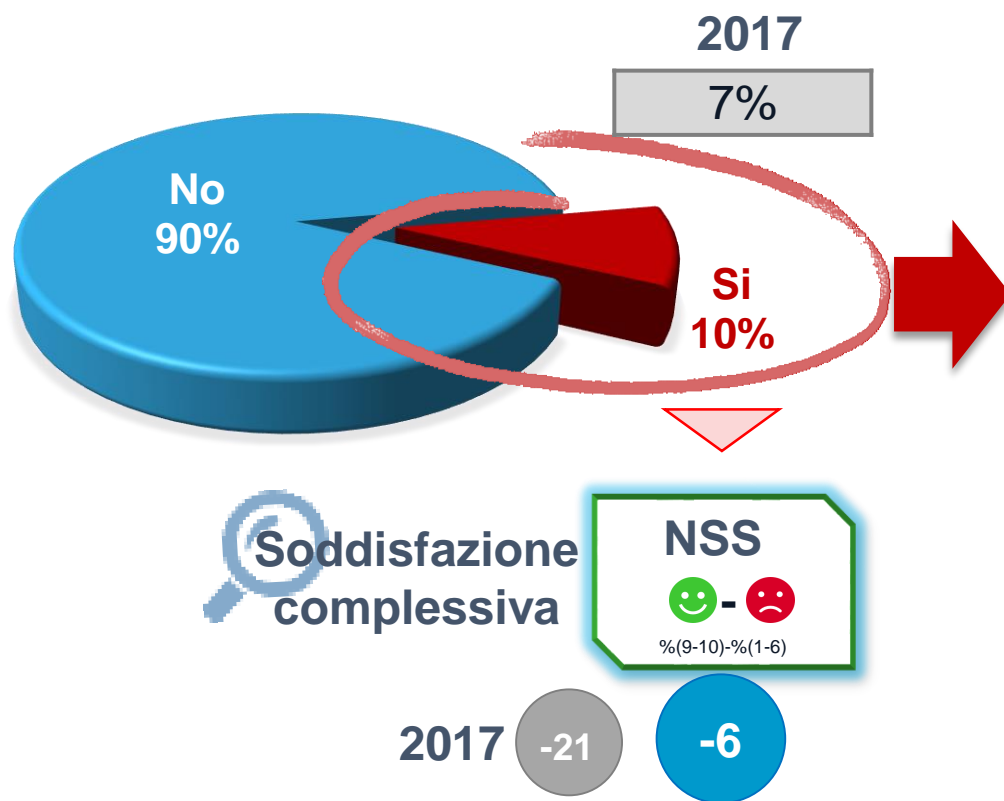
Totale insoddisfatti per la <b>PRESSIONE</b> dell'ACQUA	Totale insoddisfatti per la <b>PRESSIONE</b> dell'ACQUA					
		Fino 5.000 abitanti	Tra 5.000 e 10.000 abitanti	Tra 10.000 e 15.000 abitanti	Più di 15.000 abitanti	
120	Base: n=	112	62*	24*	17*	9*
70%	<b>Ha una pressione troppo debole</b>	74%	79%	63%	77%	67%
27%	Continua a cambiare/variare pressione	22%	15%	33%	12%	67%
8%	Ha una pressione troppo forte	10%	8%	17%	6%	11%
2%	Altro	2%	2%	4%		

Base: intervistati insoddisfatti per la pressione dell'acqua

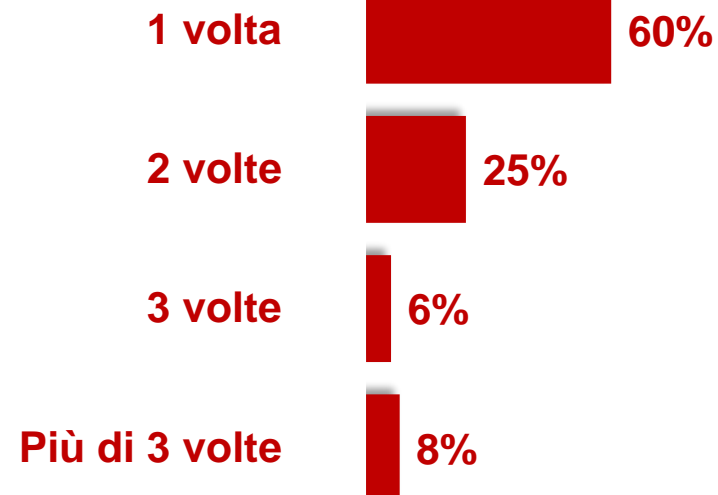
# DISSERVIZI NON ANNUNCIATI NELLA FORNITURA DI ACQUA NELL'ULTIMO ANNO



## PRESENZA DI UN DISSERVIZIO



## QUANTE VOLTE



## Numero Medio di volte:

2018 → 2,01  
2017 → 2,28

Base: totale intervistati n=1.000

Base: intervistati che hanno avuto un disservizio n=98

B2. Nel corso dell'ultimo anno le è capitato di avere un disservizio nella fornitura di acqua dovuto ad interruzioni non annunciate?  
B3. Quante volte, nell'ultimo anno, ha avuto questo disservizio non annunciat



# FATTURAZIONE



# SODDISFAZIONE PER I DIVERSI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE



**Insoddisfatti (Detrattori)** voto 1-6  
**Neutrali** voto 7-8  
**Soddisfatti (Promotori)** voto 9-10



PUNTUALITA' DELLA RICEZIONE



30

35

8,13

CORRETTEZZA



23

31

7,98

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



18

27

7,88

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI



15

26

7,85

FACILITA' DI LETTURA DELLE INFORMAZIONI



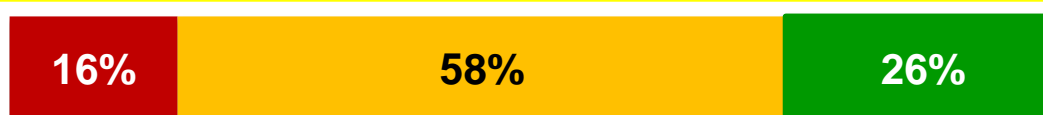
14

19

7,83

NEW

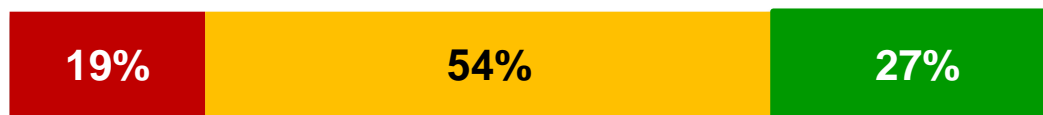
COMUNICA IN MODO TRASPARENTE LIVELLI DI EFFICIENZA RAGGIUNTI



10

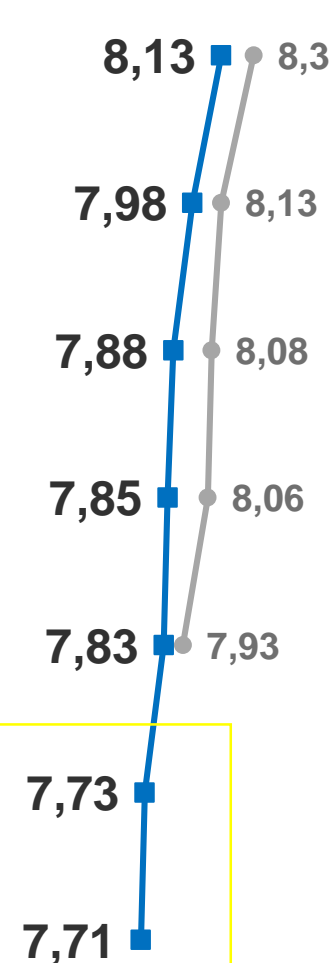
7,73

COMUNICA IN MODO TRASPARENTE QUALITÀ DELL'ACQUA PRESSO LA MIA ABITAZIONE

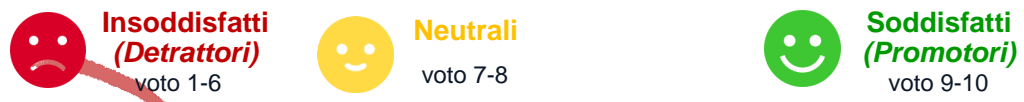


8

7,71

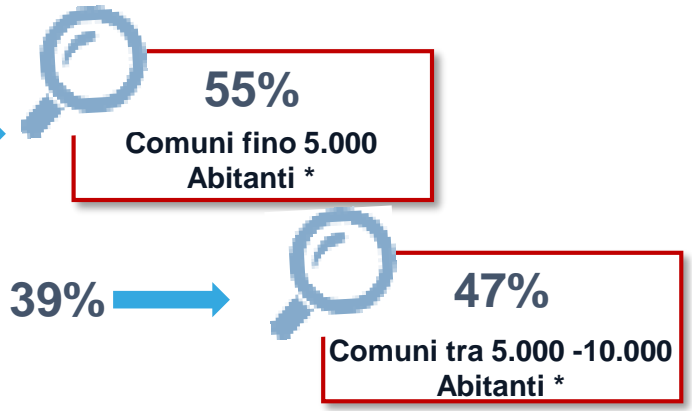


# MOTIVI DI INSODDISFAZIONE PER LA PUNTUALITÀ DELLA RICEZIONE



## Motivi di insoddisfazione per la PUNTUALITA' della ricezione

	Base: n=	64*
Mi è capitato di non riceverla		42%
Mi è capitato di riceverla già scaduta		28%
La ricevo sempre scaduta		13%
Arriva troppo prossima alla scadenza		5%
Non indica		12%



Base: intervistati insoddisfatti per la puntualità della ricezione

# NUOVA FATTURA: RICEZIONE E NOTATO CAMBIAMENTI

NEW



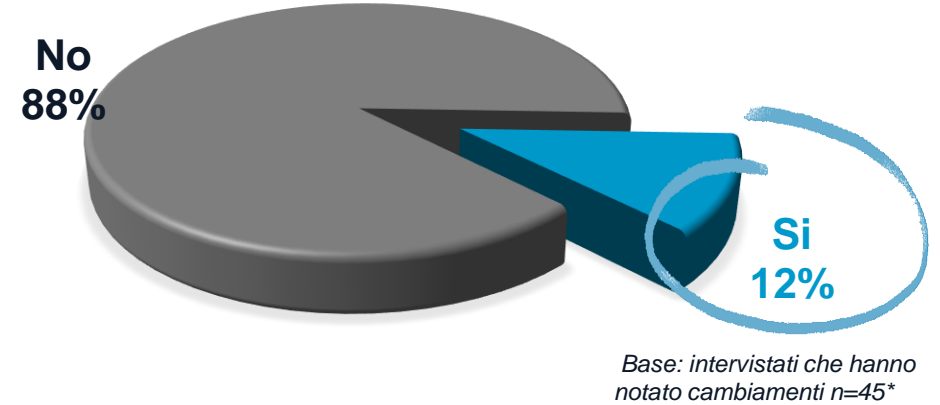
Base: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=625

## RICEZIONE ULTIMA FATTURA



Base: intervistati che hanno ricevuto la fattura/bolletta nel mese di Settembre e Ottobre n=374

## NOTATO CAMBIAMENTI



# NUOVA FATTURA: RICEZIONE E NOTATO CAMBIAMENTI

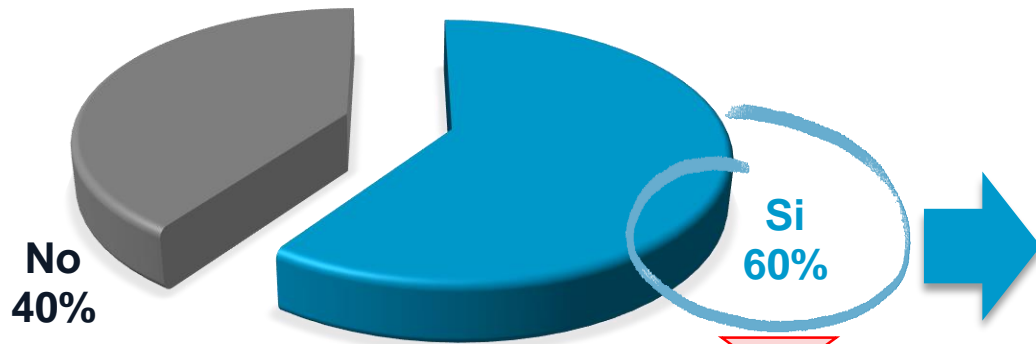
NEW

RIEPILOGO VISIVO



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

## RICEZIONE ULTIMA FATTURA



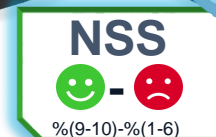
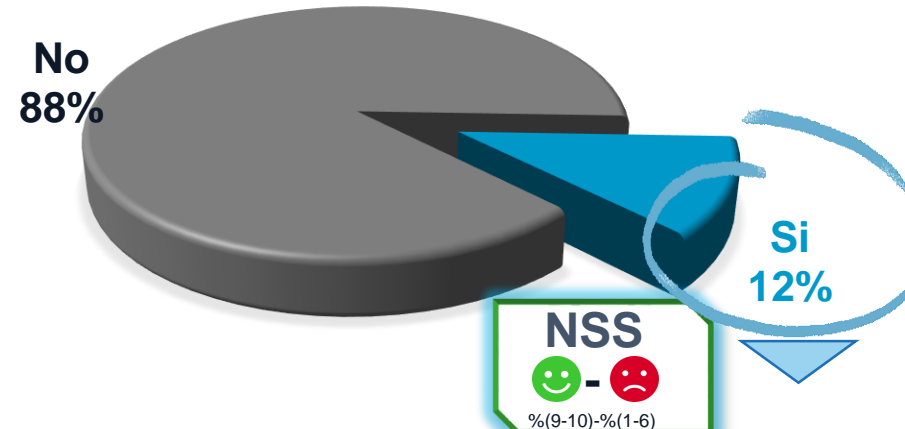
Soddisfazione complessiva



14

Base: intervistati che hanno ricevuto la fattura/bolletta nel mese di Settembre e Ottobre n=374

## NOTATO CAMBIAMENTI



Base: intervistati che hanno notato cambiamenti n=45\*

	Totale campione	
PUNTUALITA' DELLA RICEZIONE	49	30
CORRETTEZZA	31	23
COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI	33	18
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI	33	15
FACILITA' DI LETTURA DELLE INFORMAZIONI	27	14
COMUNICA IN MODO TRASPARENTE LIVELLI DI EFFICIENZA RAGGIUNTI	20	10
COMUNICA IN MODO TRASPARENTE QUALITÀ DELL'ACQUA PRESSO LA MIA ABITAZIONE	31	8

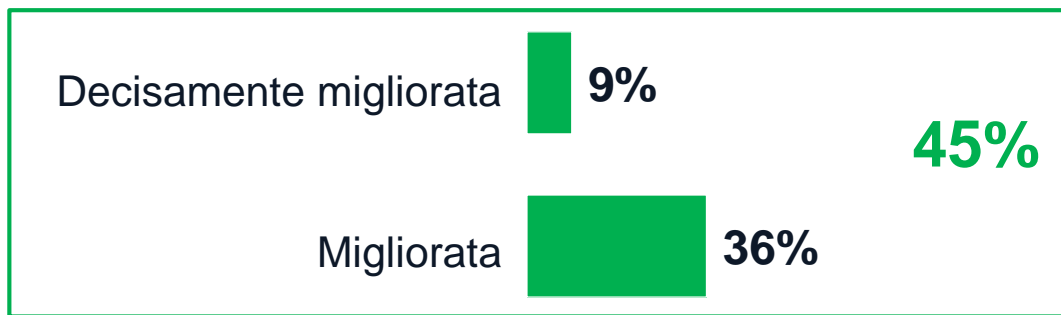
# NUOVA FATTURA: CAMBIAMENTI

NEW

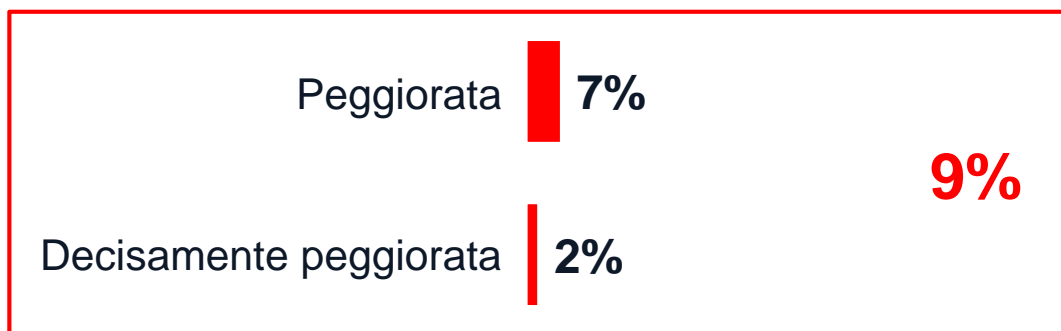
RIEPILOGO VISIVO



## LA NUOVA FATTURA E' ...



Rimasta uguale **47%**



## CAMBIAMENTI



COMMENTI POSITIVI	44%
Ci sono più dati, più dettagli (storico dei dati)	18%
Più facile/più chiara da leggere	16%
Impaginazione grafica e colori più gradevoli	11%
Caratteri più nitidi	2%



COMMENTI NEGATIVI	18%
Faccio caso solo ai prezzi, che sembrano aumentati	11%
Troppo complesse, non sono comprensibili	4%
Caratteri troppo piccoli	2%

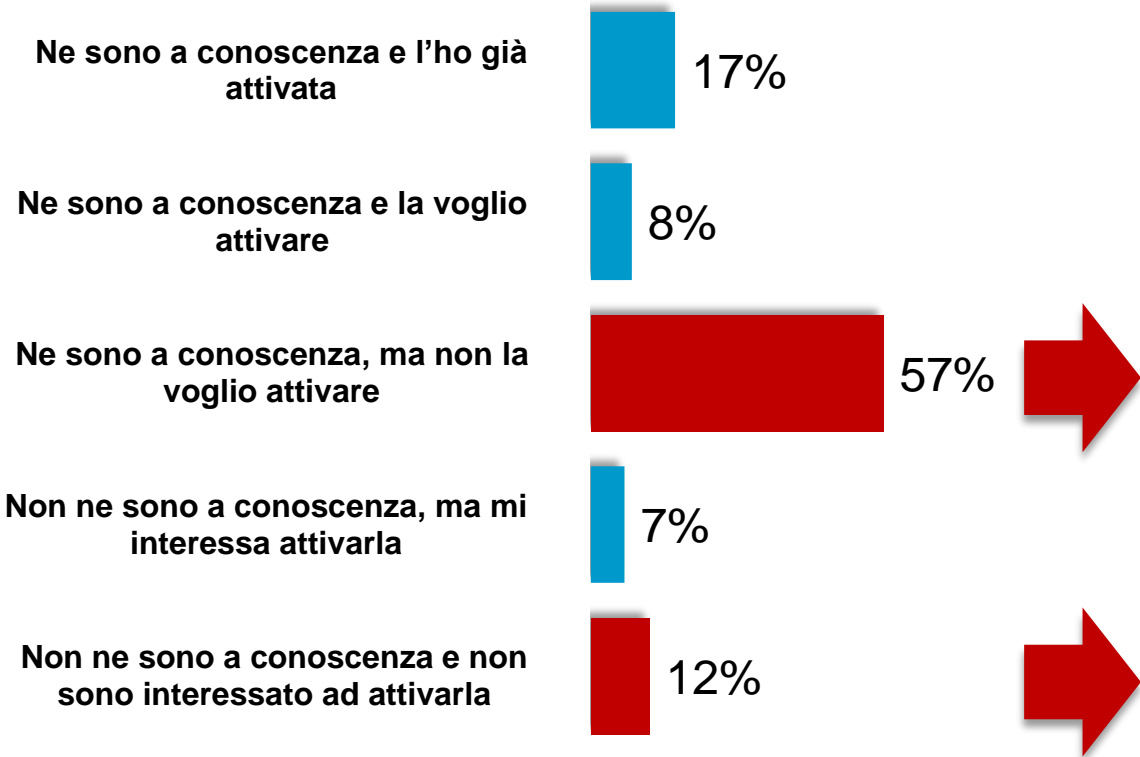
**NON INDICA** **38%**

Base: intervistati che hanno notato cambiamenti n=45\*

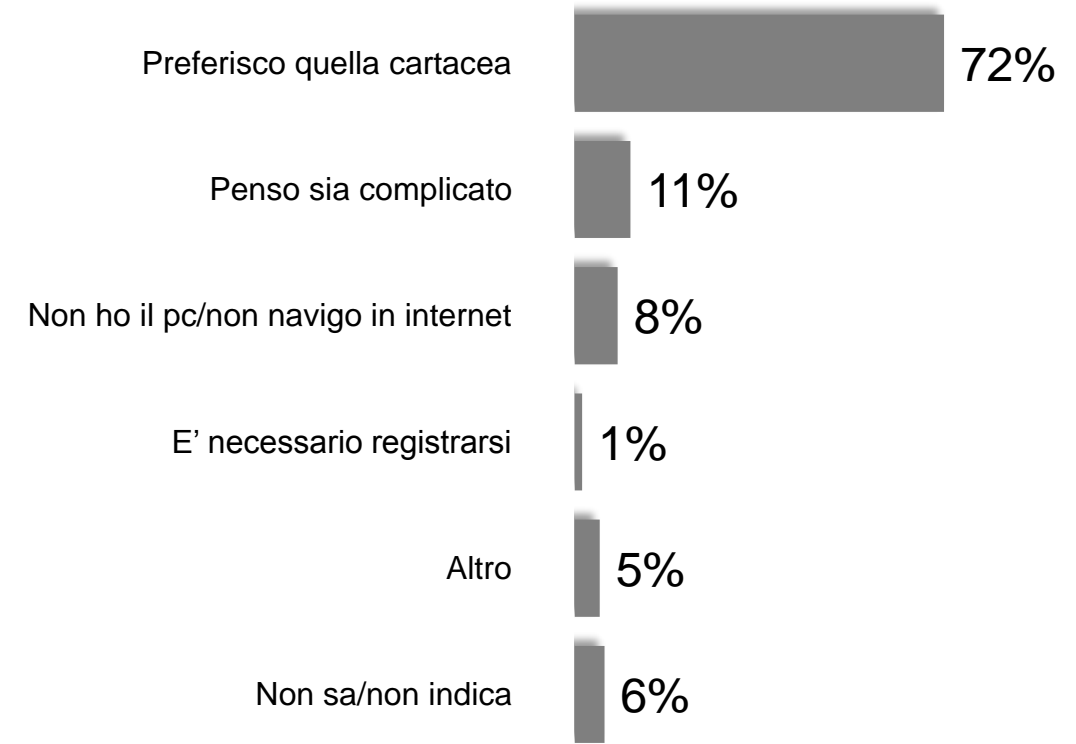
RIEPILOGO VISIVO



## CONOSCENZA



## BARRIERE ALL'ATTIVAZIONE



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

Base: intervistati che non hanno attivato / non vogliono attivare la fattura/bolletta on line n=431

C1bis. Lei sa che può richiedere la fattura/bolletta on line?  
 C1tris. Per quale motivo non ha attivato / è interessato ad attivare la fattura/bolletta on line?





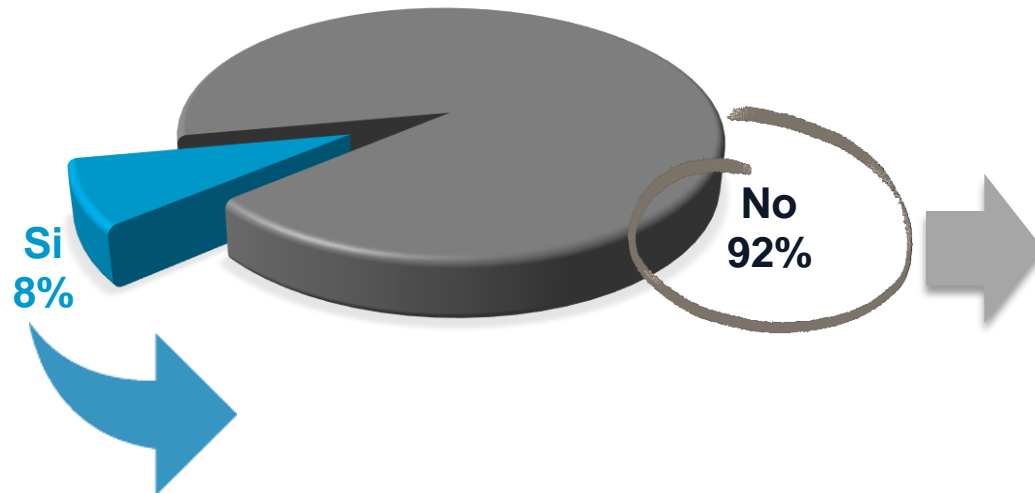
**SITO INTERNET**

# SITO INTERNET: VISITA E BARRIERE ALLA VISITA

NEW



## VISITA



Base: totale intervistati n=1.000

## BARRIERE ALLA VISITA

Base: n= 918

Non sapevo che avesse un sito internet	18%
Preferisco parlare con un operatore telefonico	17%
Non ho mai avuto particolari necessità	14%
Non uso internet	12%
Preferisco parlare con un operatore allo sportello	8%
Mancanza di tempo e interesse	7%
Non indica	27%

Base: intervistati che NON hanno visitato il sito di Lario Reti Holding

# SITO INTERNET: VISITA E VALUTAZIONE RISPETTO AL PRECEDENTE

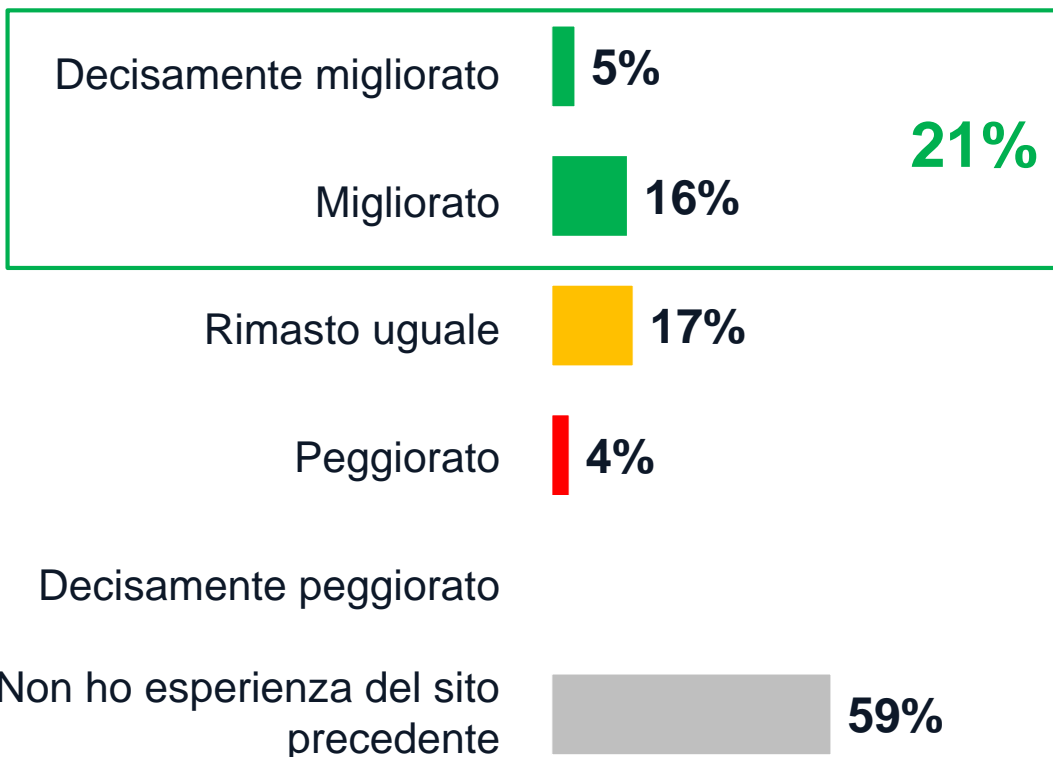
NEW



8%  
INCIDENZA  
DI UTILIZZO

Base: totale intervistati n=1000

## ATTUALE SITO vs PRECEDENTE



## CAMBIAMENTI

+ COMMENTI POSITIVI		50%
Più chiaro, semplice e intuitivo		38%
Maggiori informazioni sulla società e il servizio che offre		12%
Più gradevole la grafica		6%
Più veloce trovare i dati		3%
Sempre aggiornato		3%
- COMMENTI NEGATIVI		6%
Più complesso		3%
Il cambiamento destabilizza e non trovo più le informazioni		3%
Non ho notato differenze significative		11%
Non indica		32%

Base: intervistati che hanno visitato il sito di Lario Reti Holding n=82

# SITO INTERNET: SODDISFAZIONE PER I DIVERSI ASPETTI

NEW

2018

Media  
(scala 1-10)



8%

INCIDENZA  
DI UTILIZZO

Base: totale intervistati n=1000



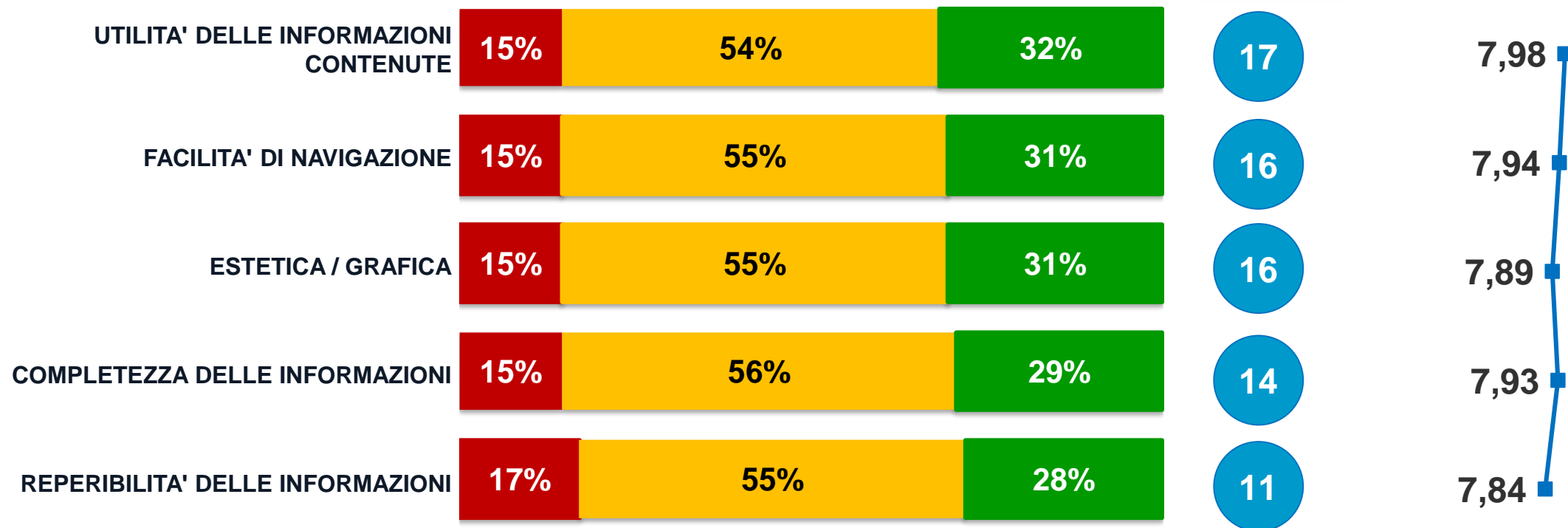
Insoddisfatti  
(Detrattori)  
voto 1-6



Neutrali  
voto 7-8



Soddisfatti  
(Promotori)  
voto 9-10



Base: intervistati che hanno visitato il sito di Lario Reti Holding n=82

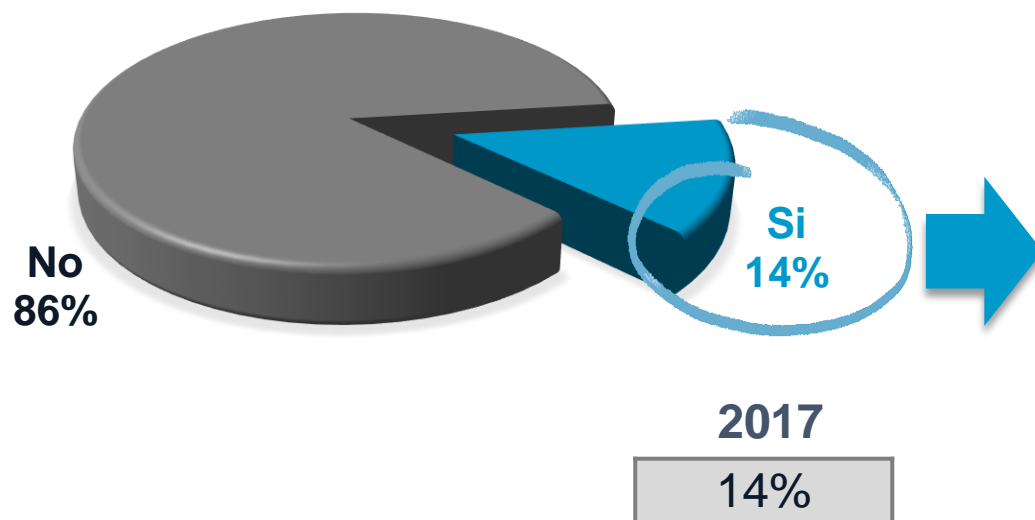


**CUSTOMER CARE**

# CONTATTO CON IL CUSTOMER CARE DI LARIO RETI HOLDING



## CONTATTO



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

D1. Nell'ultimo anno, ricorda di essersi messo in contatto con Lario Reti Holding, telefonicamente, via mail, attraverso il sito o recandosi agli sportelli per motivi che non riguardano il pronto intervento?

D1b. Per quali ragioni si è messo in contatto con Lario Reti Holding?

## MOTIVO DI CONTATTO

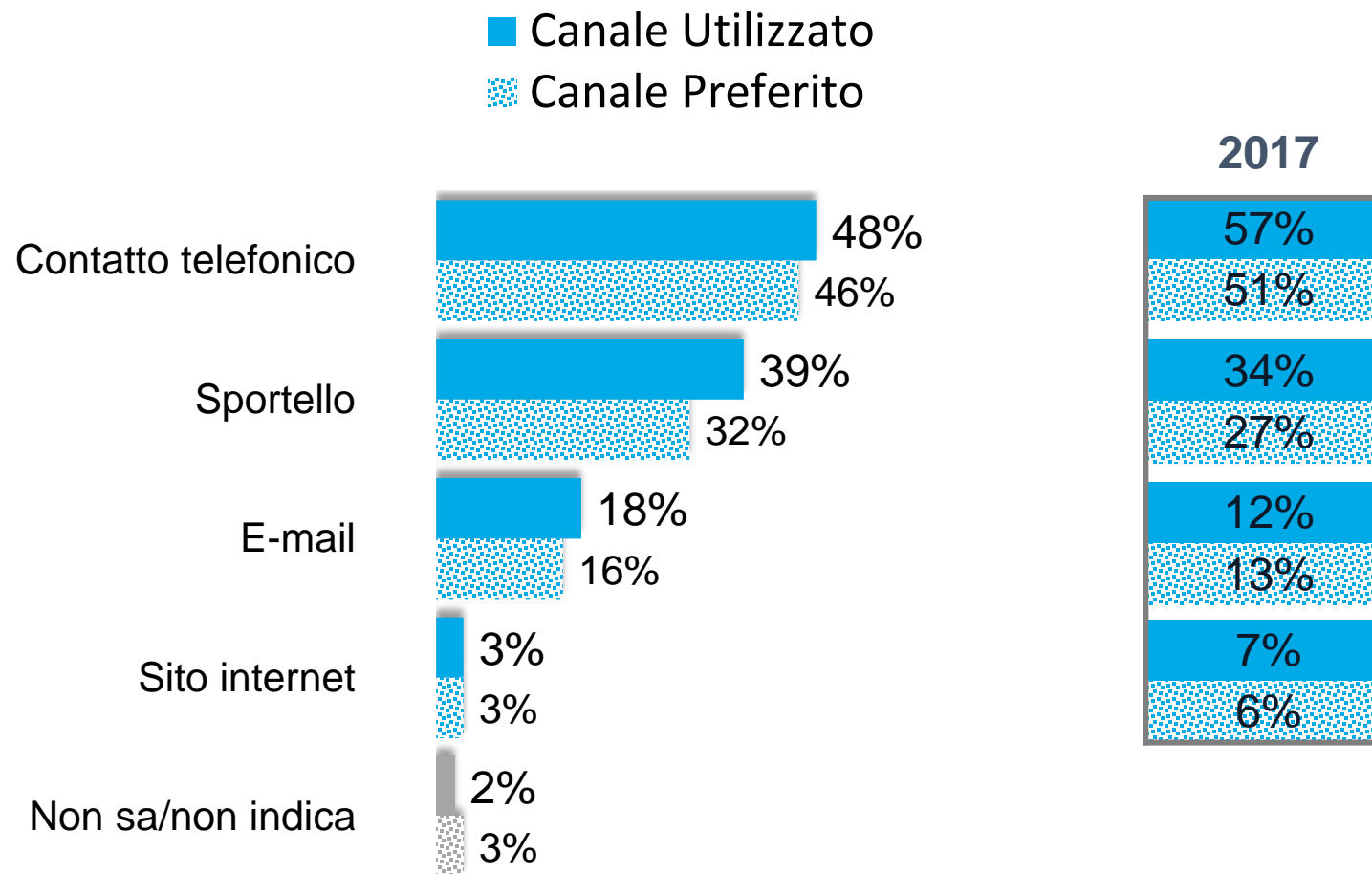
Base: n=

88

<b>Per motivi amministrativi legati alla fattura/bolletta</b>	<b>67%</b>
Per un guasto	13%
Modificare l'allacciamento esistente all'acquedotto	9%
Cambiare il contatore dell'acqua	7%
Richiedere un nuovo allacciamento all'acquedotto/fognatura	6%
Attivare una nuova fornitura	5%
Chiedere autorizzazione per l'allacciamento alla fognatura	1%
Non indica	1%

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=88

# SODDISFAZIONE ASSISTENZA TELEFONICA VS SPORTELLO

Base: contattato LRH n=88

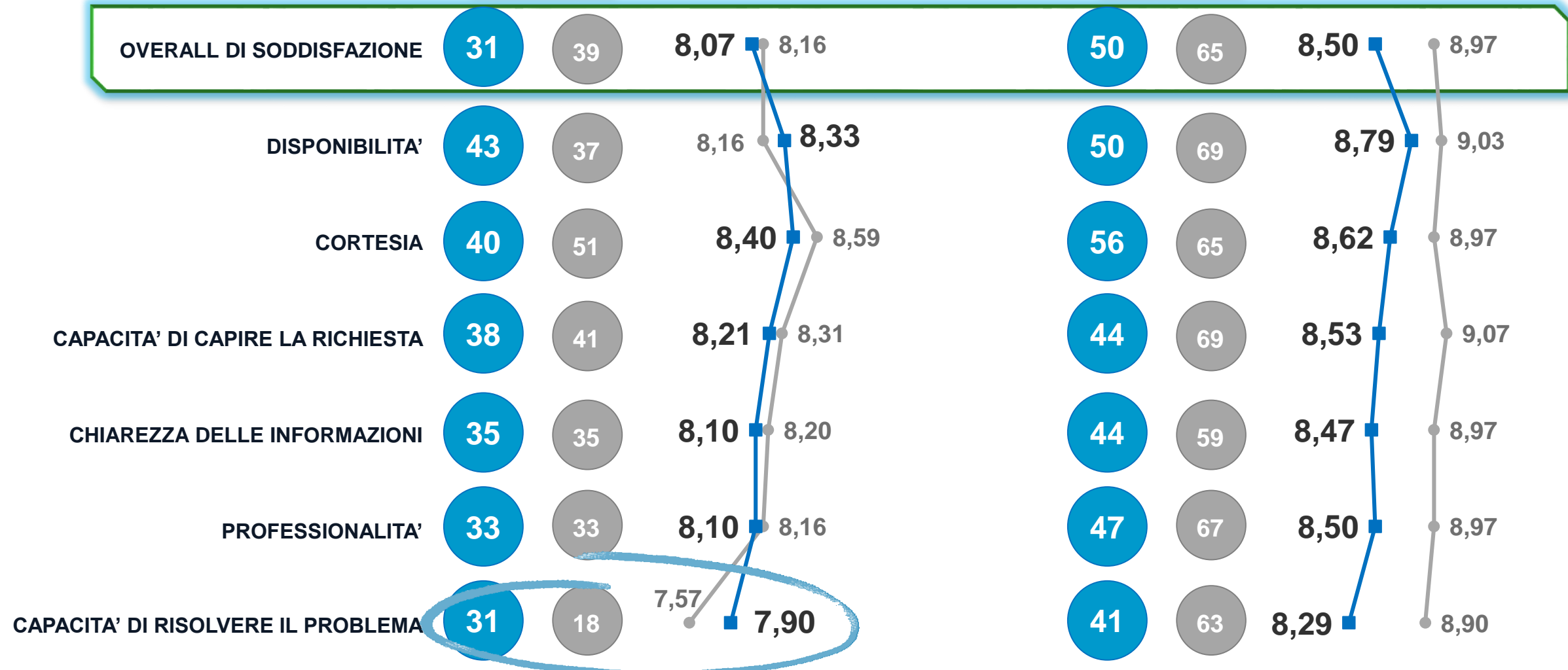


Media  
(scala 1-10)



Praxidia  
Media  
(scala 1-10)  
a Teleperformance company

■ 2018  
■ 2017

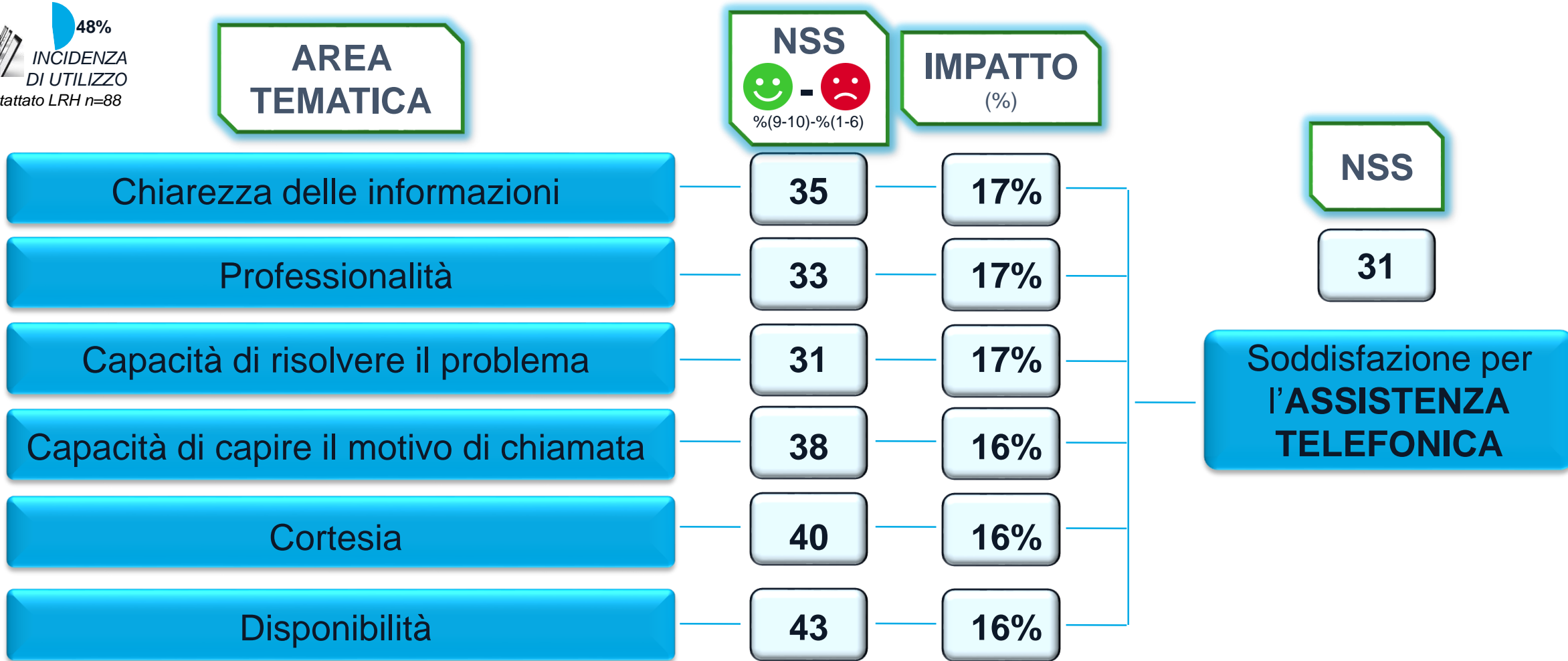




# AREE RELATIVE ALLA SODDISFAZIONE PER L'ASSISTENZA TELEFONICA



**48%**  
INCIDENZA  
DI UTILIZZO  
Base: contattato LRH n=88

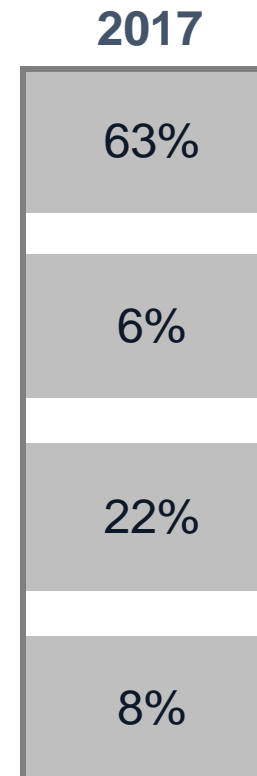
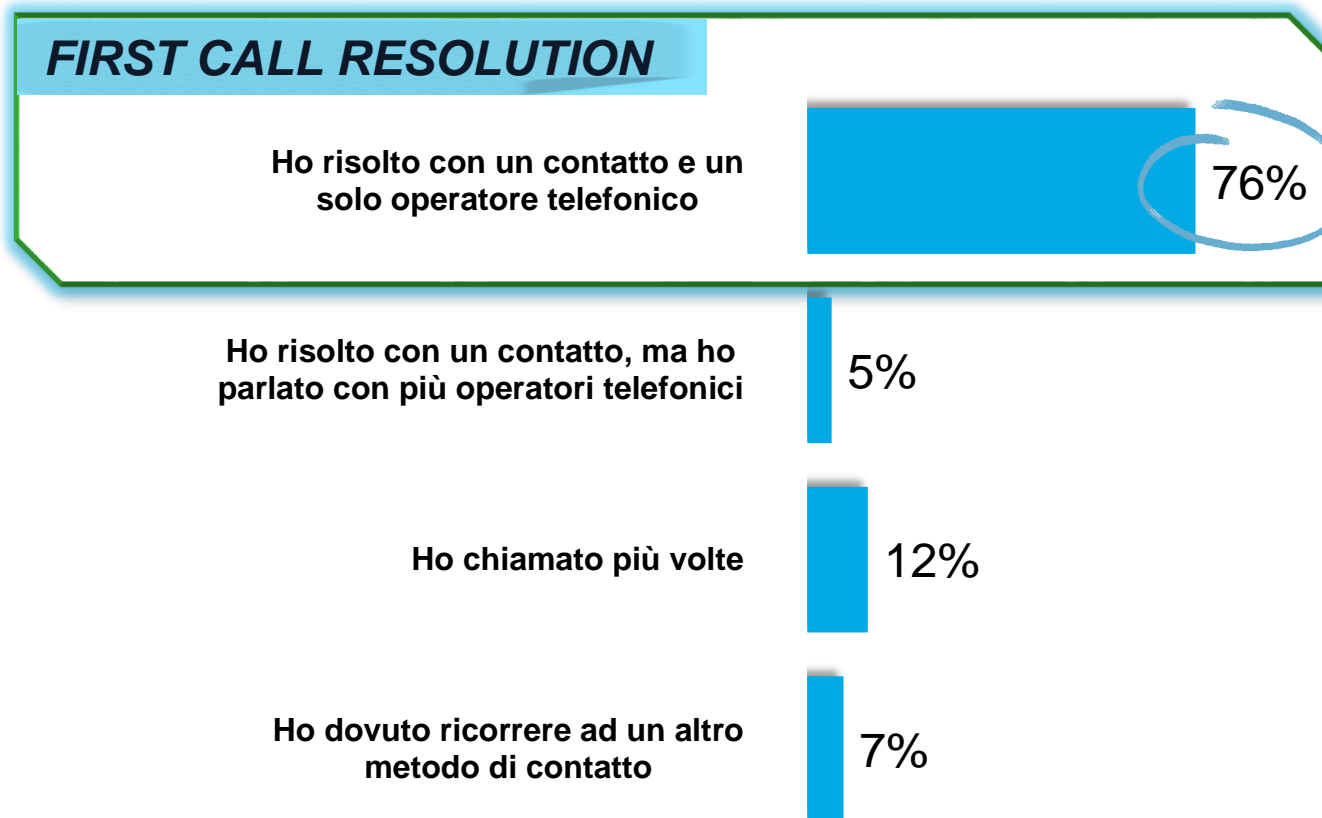


Base: intervistati che hanno chiamato il Customer Care n=42\*

# CONTATTO TELEFONICO: CALL SOLUTION



**48%**  
**INCIDENZA  
DI UTILIZZO**  
Base: contattato LRH n=88



Base: intervistati che hanno chiamato il Customer Care n=42\*

# AREE RELATIVE ALLA SODDISFAZIONE PER LO SPORTELLO



**39%**  
INCIDENZA  
DI UTILIZZO  
Base: contattato LRH n=88

## AREA TEMATICA

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

## IMPATTO (%)

Professionalità	47	19%
Capacità di capire la richiesta	44	18%
Capacità di risolvere il problema	41	17%
Disponibilità	50	17%
Cortesìa	56	16%
Chiarezza delle informazioni	44	13%

## NSS

50

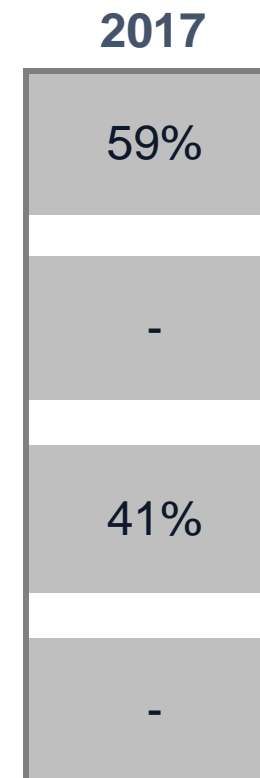
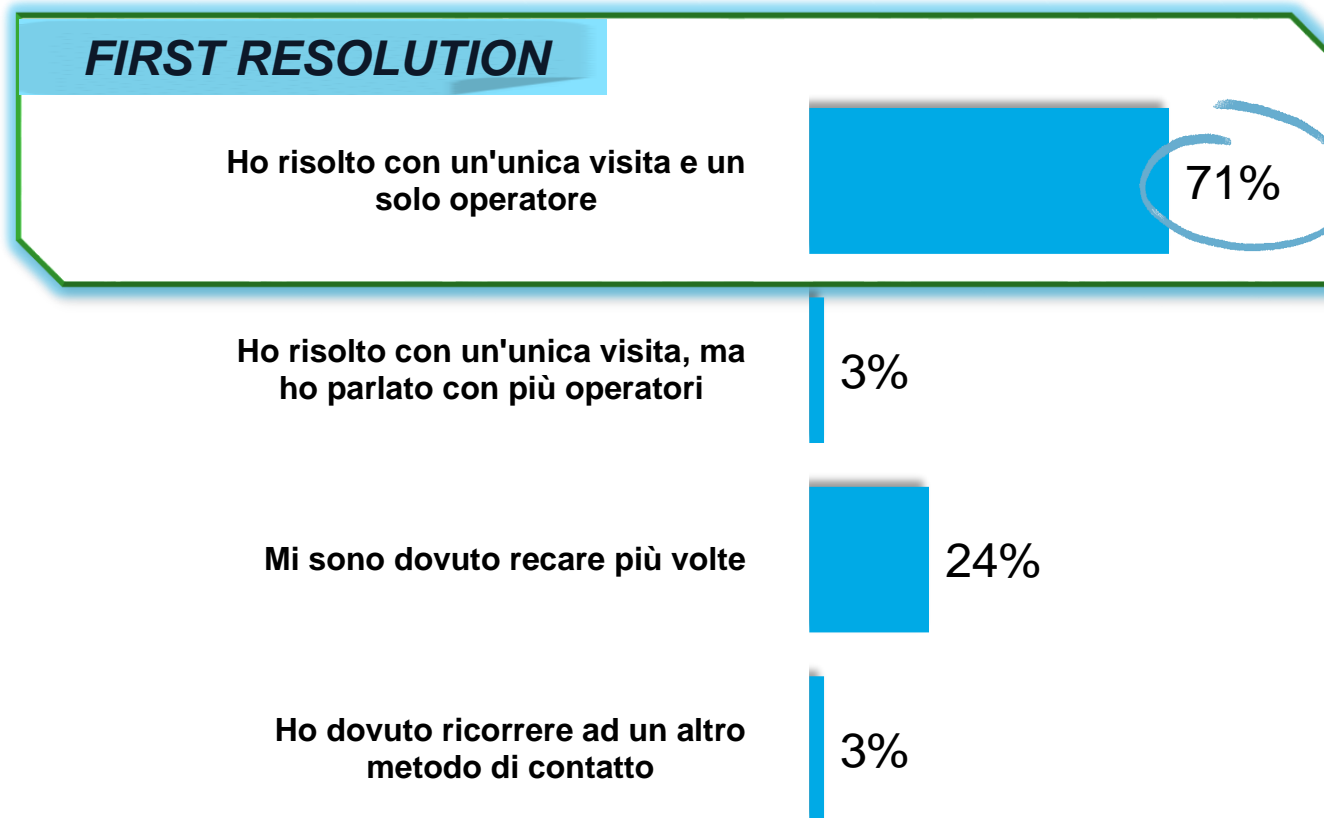
Soddisfazione per  
l'ASSISTENZA  
allo SPORTELLO

Base: intervistati che si sono recati allo sportello n=34\*

# SPORTELLO: CALL SOLUTION

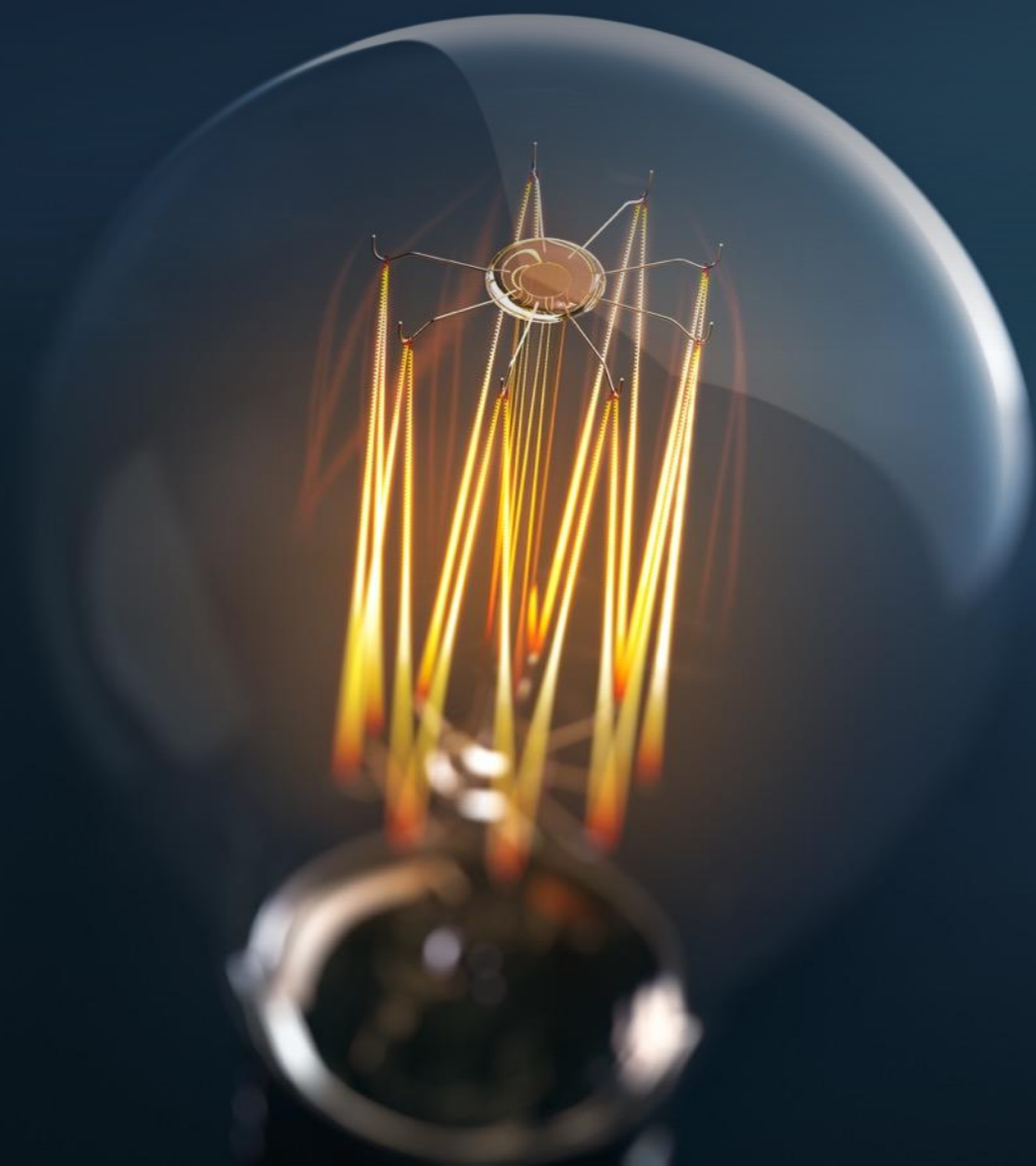


**39%**  
**INCIDENZA  
DI UTILIZZO**  
Base: contattato LRH n=88



Base: intervistati che si sono recati allo sportello n=34\*

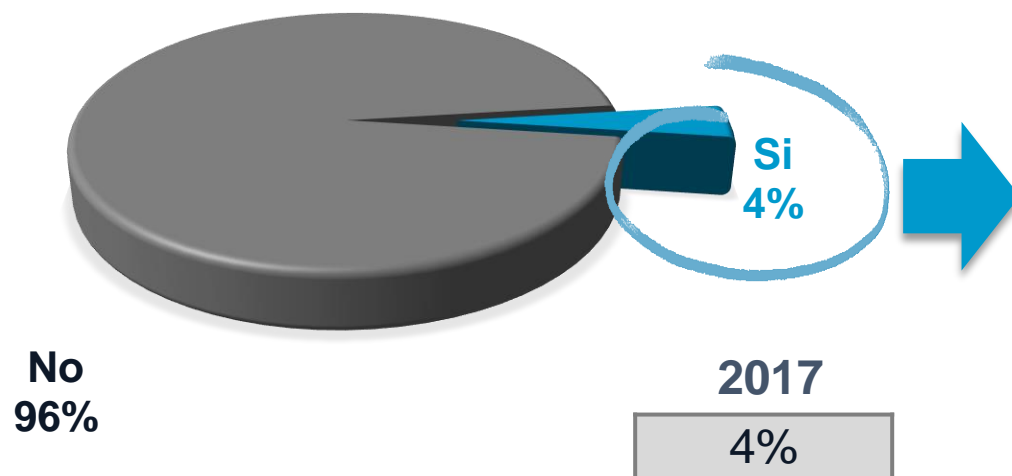
**PRONTO INTERVENTO**



# RICHIESTA DI PRONTO INTERVENTO



## CHIAMATA AL PRONTO INTERVENTO



## MOTIVO DI CHIAMATA

	Base: n= 40*
Rottura di una tubatura	50%
Interruzione della fornitura dell'acqua	25%
Guasto al contatore	18%
Problemi di fognatura	3%
Abbassamento di pressione dell'acqua	3%
Altro	3%
Non indica	5%

**Numero Medio di volte  
RICHIESTA PRONTO INTERVENTO:**  
2018 → 1,65  
2017 → 1,31

Base: totale intervistati n=1.000

Base: intervistati che hanno richiesto un pronto intervento

G1. Nell'ultimo anno, ricorda di essersi messo in contatto con Lario Reti Holding attraverso il numero verde per una richiesta di pronto intervento per un guasto o un'emergenza?

G2. In particolare, Per quale motivo Lei ha chiamato il pronto intervento di Lario Reti Holding?

G5. Quante volte ha dovuto chiamare il pronto intervento di Lario Reti Holding perché qualcuno le rispondesse?

\* Basi basse

# SODDISFAZIONE DEL CONTATTO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO DI LARIO RETI HOLDING

■ 2018  
■ 2017

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

 **Neutrali**  
voto 7-8

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



**Media**  
(scala 1-10)

**Soddisfazione  
CONTATTO  
TELEFONICO  
di Pronto Intervento**



30

35

8,03 ■ 8,43

Base: intervistati che hanno richiesto un pronto intervento n=40\*

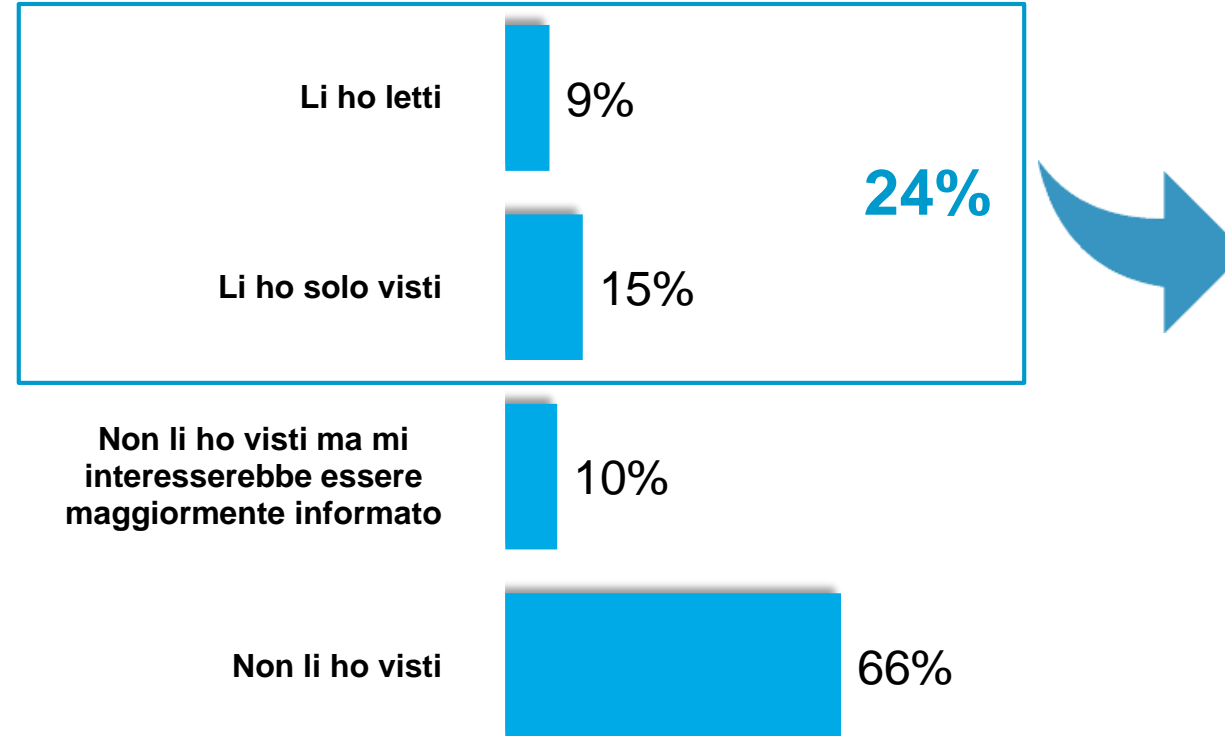
# ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE





# VISIONE MATERIALE DI COMUNICAZIONE LARIO RETI HOLDING

NEW

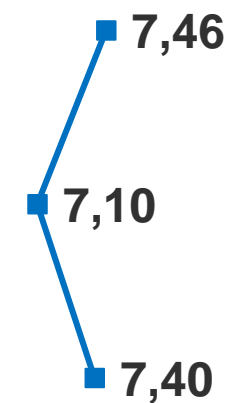
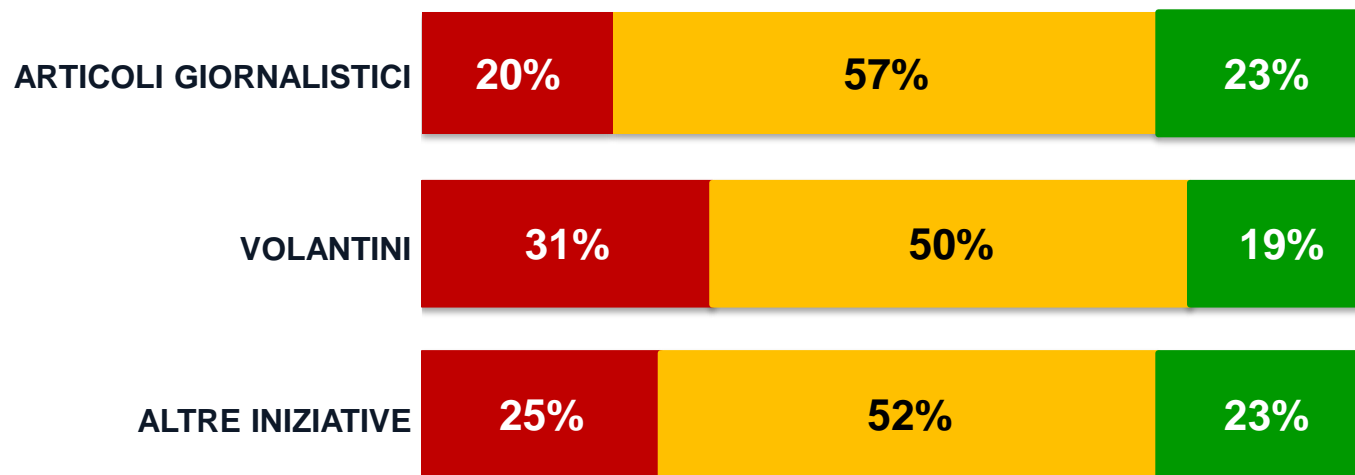


Base: totale intervistati n=1.000

# INTERESSE VS I MEZZI DI COMUNICAZIONE DI LARIO RETI HOLDING



**Media**  
 (scala 1-10)



Base: intervistati che hanno letto / visto i mezzi di comunicazione di LARIO RETI HOLDING n=239

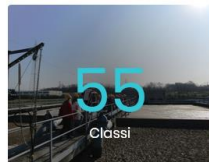
# CONOSCENZA VISITE GUIDATE AGLI IMPIANTI PER SCUOLE

NEW

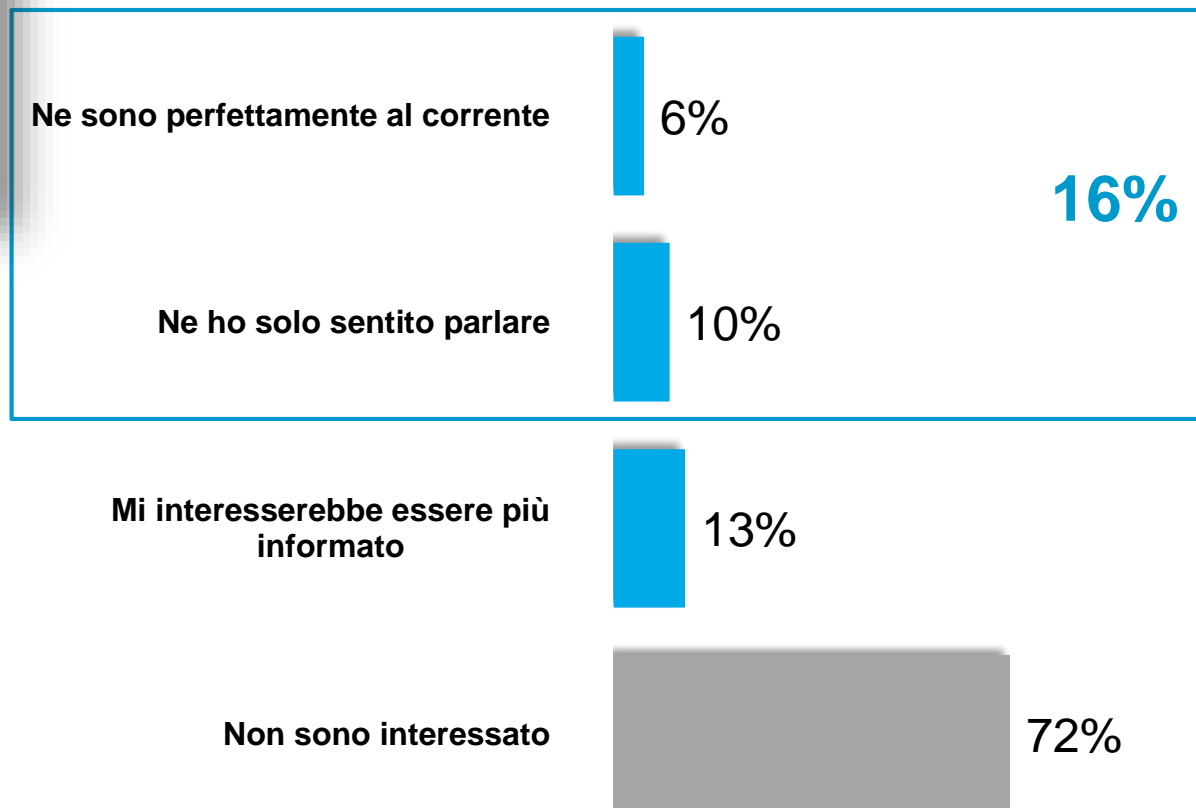


## I Numeri

Dal 1° gennaio 2016 – data dell'affidamento del Servizio Idrico Integrato a Lario Reti Holding – ad oggi, sugli impianti in nostra gestione abbiamo ospitato **numerosissimi studenti di ogni età e Istituto**.

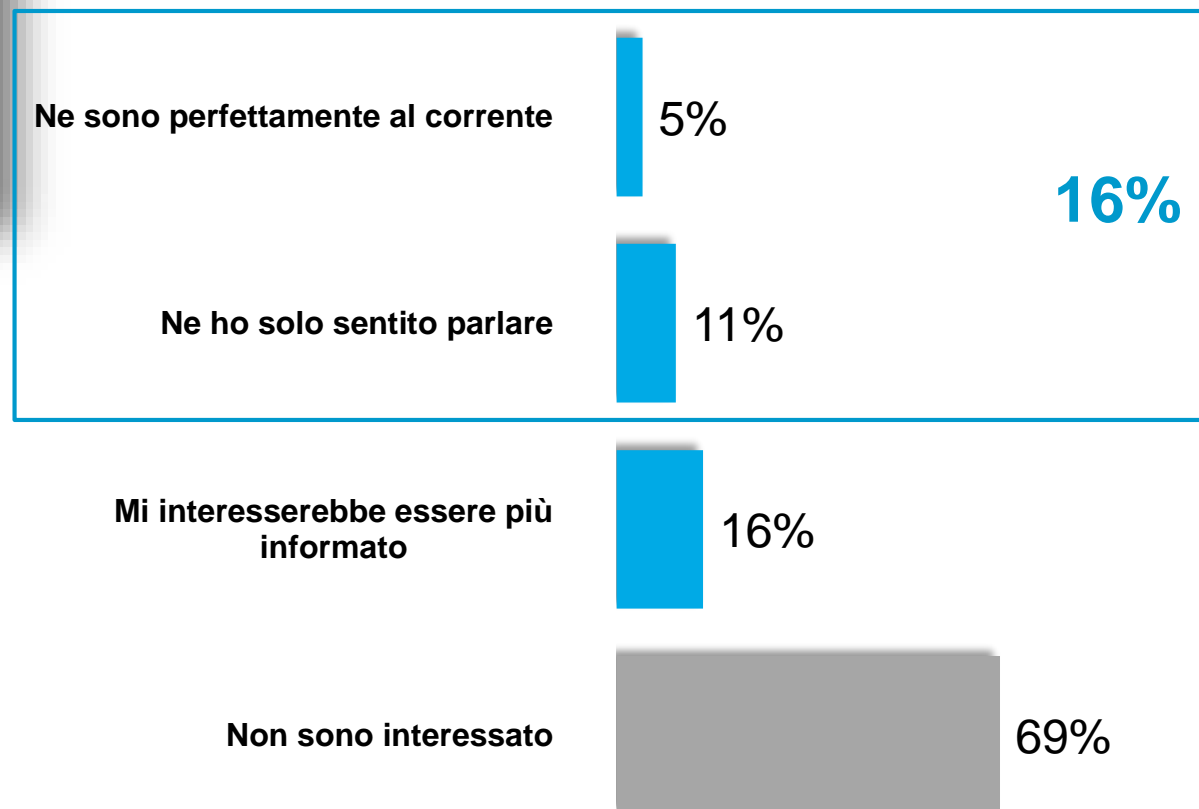
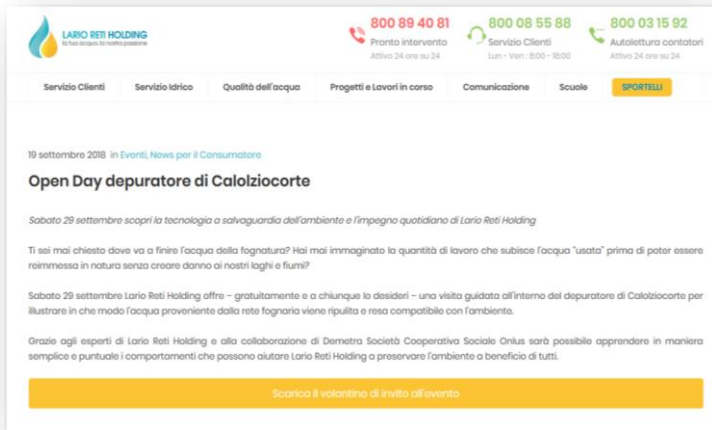


Le visite sono organizzate in collaborazione con l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Lecco, dietro richiesta di iscrizione da presentarsi entro settembre di ogni anno scolastico.



Base: totale intervistati n=1.000

# CONOSCENZA «OPEN DAY»



Base: totale intervistati n=1.000

# 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

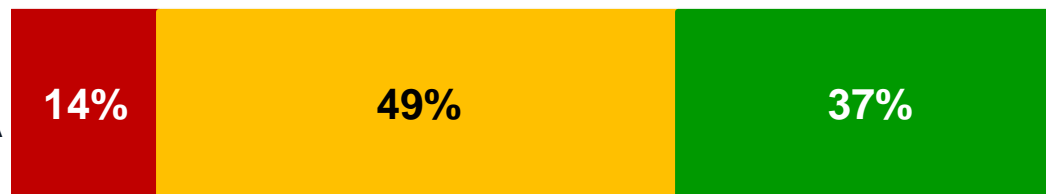


**Media**  
(scala 1-10)

■ 2018  
■ 2017



**ISTINTIVA**



23

10

7,67

7,95



**RAGIONATA**



31

28

8,11

8,17



**RAGIONATA vs ISTINTIVA**

-6

-4

+2

+8

+18

0,44

0,22

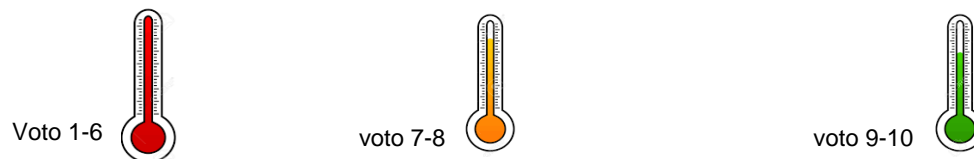
La soddisfazione overall ragionata migliora ulteriormente rispetto a quella istintiva: ciò significa che, dopo aver ripercorso l'esperienza con Lario Reti Holding attraverso tutti gli aspetti analizzati nel questionario, le valutazioni migliorano ulteriormente.

Base: totale intervistati n=1.000

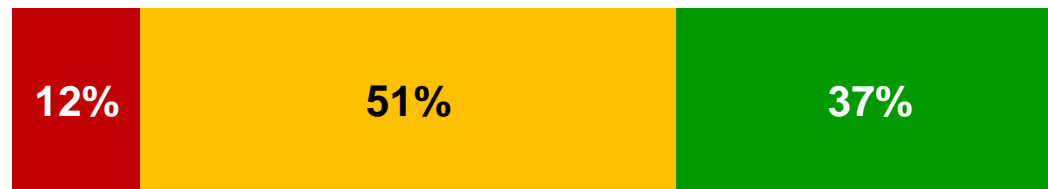
# FIDUCIA NEI CONFRONTI DI LARIO RETI HOLDING

■ 2018  
■ 2017

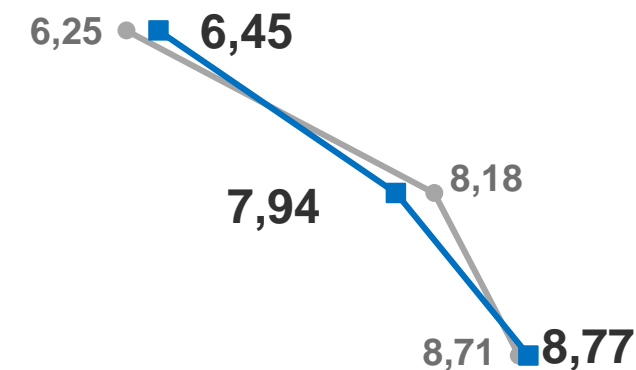
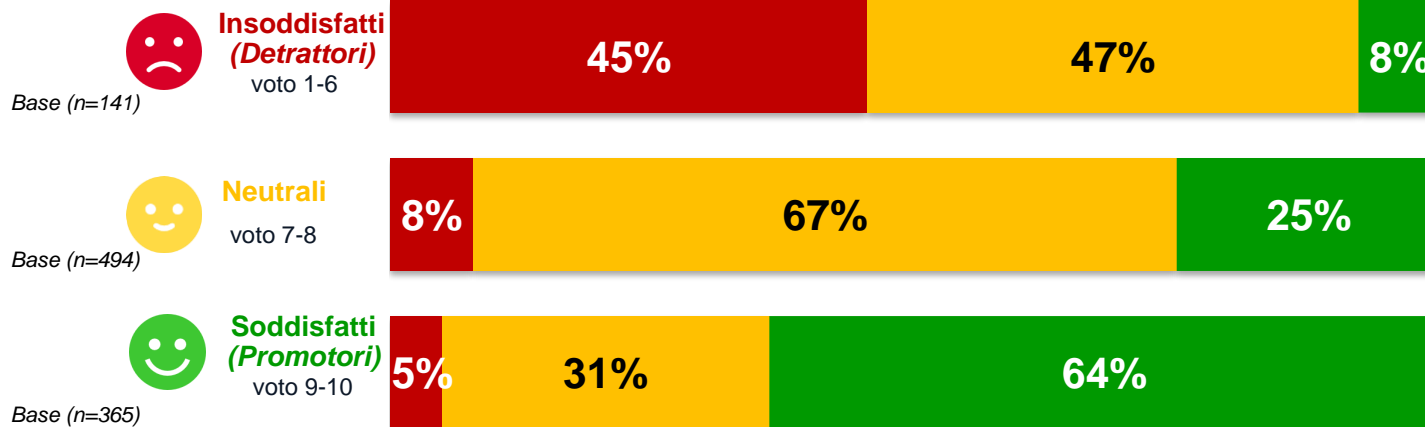
**Media**  
(scala 1-10)



## FIDUCIA NEI CONFRONTI DI



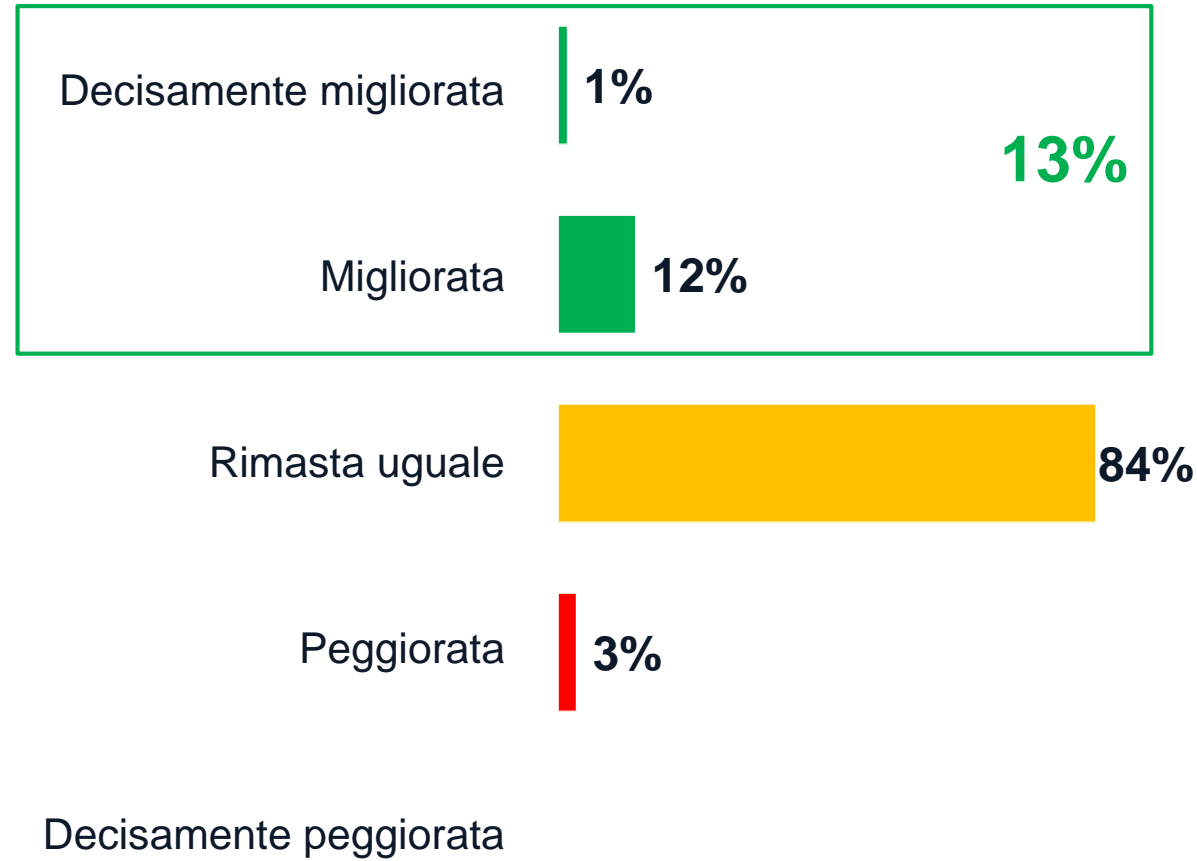
7,86      8,03



Base: totale intervistati n=1.000

# L'OPINIONE NEI CONFRONTI DI LARIO RETI HOLDING NELL'ULTIMO ANNO E'...

NEW



Base: totale intervistati n=1.000



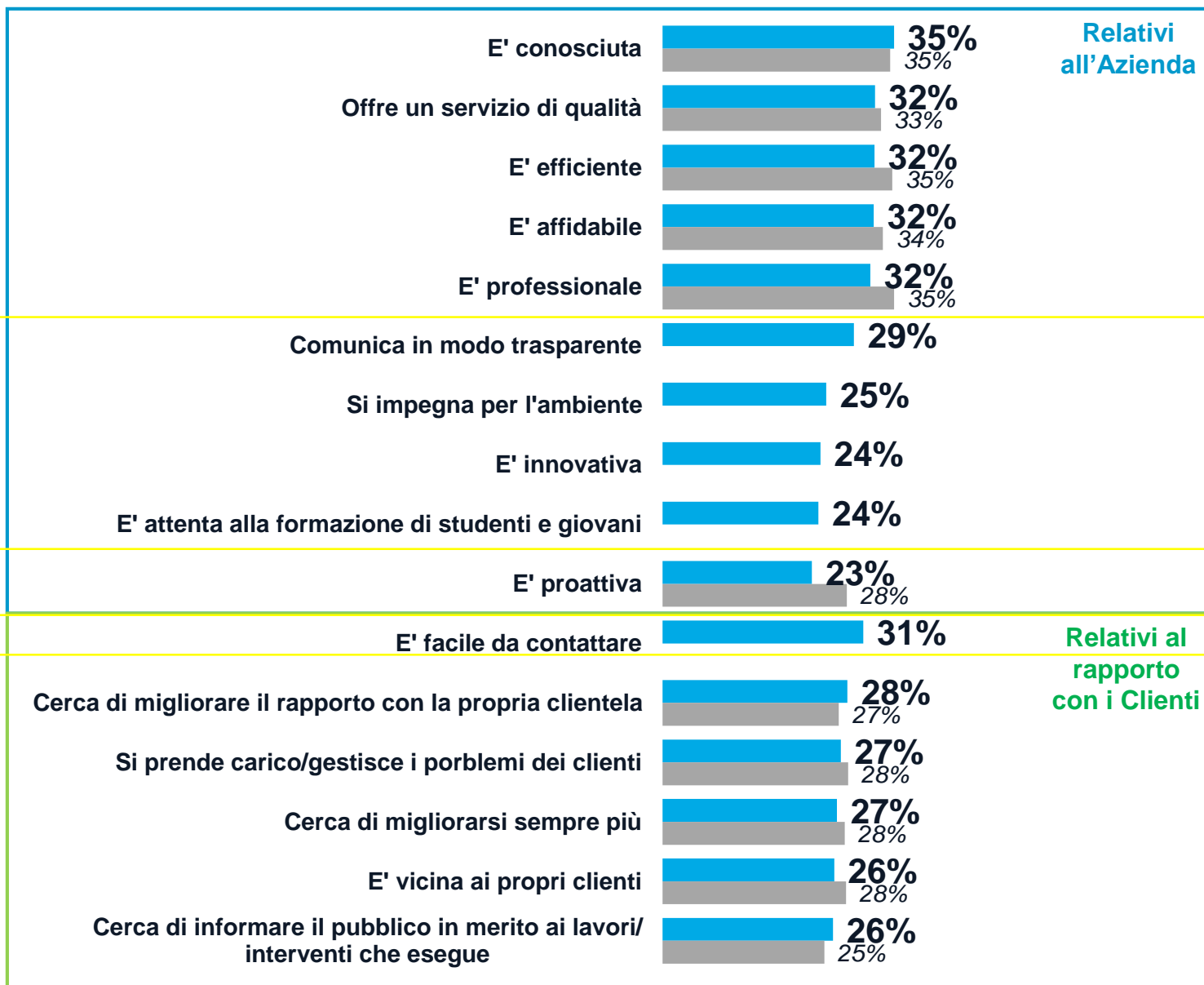
# IMMAGINE E SUGGERIMENTI

# IMMAGINE LARIO RETI HOLDING

Top 2 boxes

NEW

NEW



■ 2018  
■ 2017

Base: totale intervistati n=1.000

# SUGGERIMENTI A LARIO RETI HOLDING

2017



43%

<b>ESPRIMONO ALMENO UN SUGGERIMENTO</b>	<b>23%</b>
<b>QUALITÀ DELL'ACQUA</b>	<b>9%</b>
<i>Migliorare la qualità dell'acqua</i>	4%
<i>Acqua senza residui, pulita</i>	2%
<i>Diminuire, eliminare il calcare</i>	2%
<i>Acqua più limpida</i>	1%
<i>Acqua potabile</i>	1%
Rinnovare la rete idrica	4%
Regolare la pressione	3%
Assistenza migliore in caso di guasti o reclami	2%
Più contatti con gli utenti	2%
Inserire analisi dell'acqua nelle bollette	1%
Fare più controlli	1%
Fatture più chiare e puntuali	1%
Abbassare i costi	1%
Avvisare/informare in caso di lavori	1%
Rilevazione dei consumi più corretta	1%
Migliorare il sistema fognario	1%
<b>NON ESPRIMONO UN SUGGERIMENTO</b>	<b>77%</b>

57%

Base: totale intervistati n=1.000

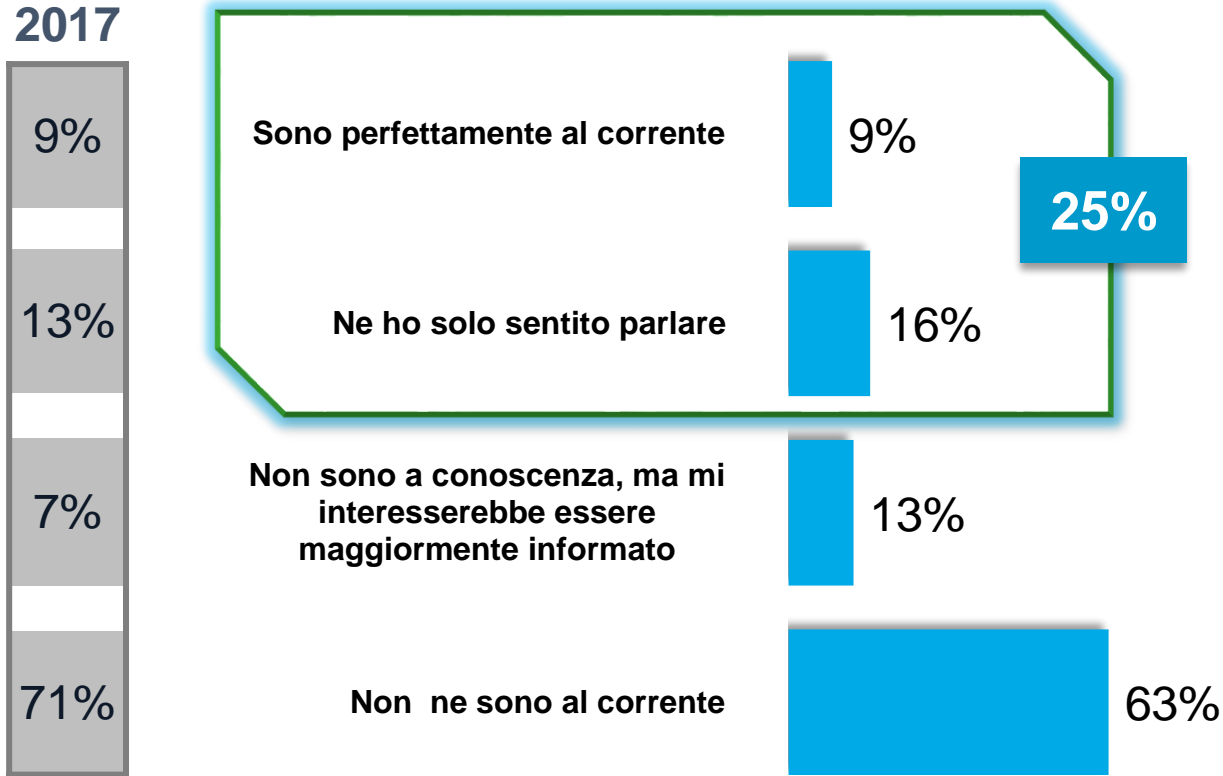
INVESTIMENTI



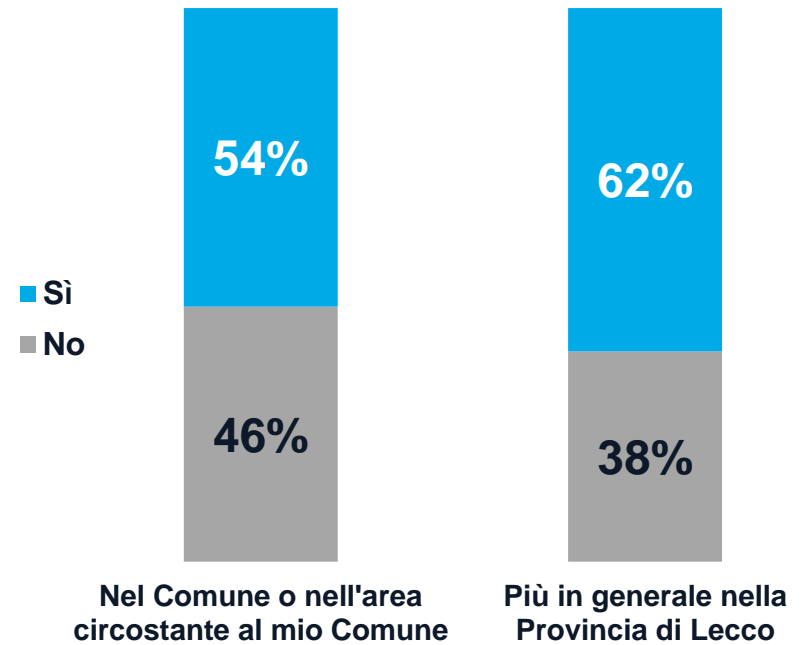
# CONOSCENZA DEGLI INVESTIMENTI



## CONOSCENZA INVESTIMENTI



## CONOSCENZA LUOGO DOVE SI TROVANO I LAVORI



Base: totale intervistati n=1.000

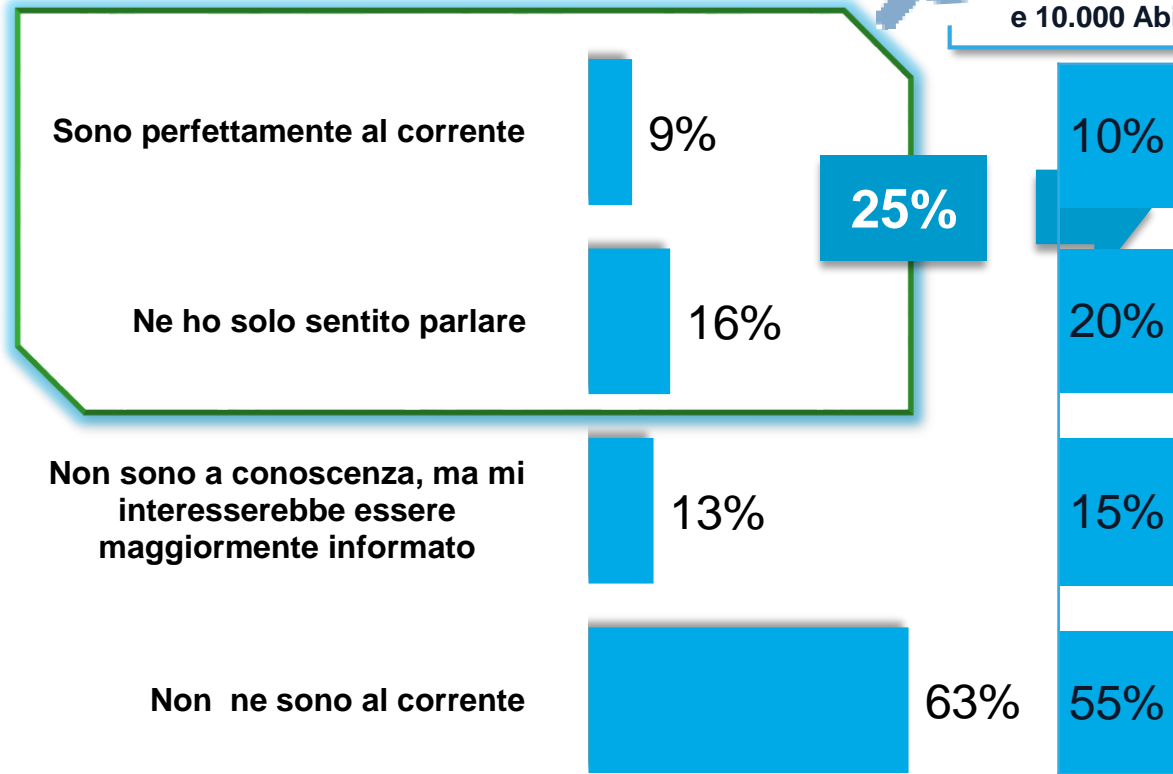
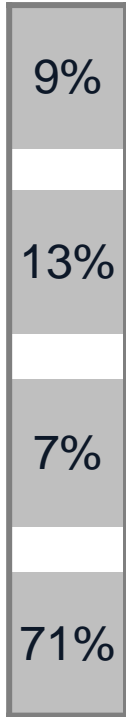
Base: intervistati che sono a conoscenza degli investimenti che LARIO RETI HOLDING sta effettuando n=245

# CONOSCENZA DEGLI INVESTIMENTI

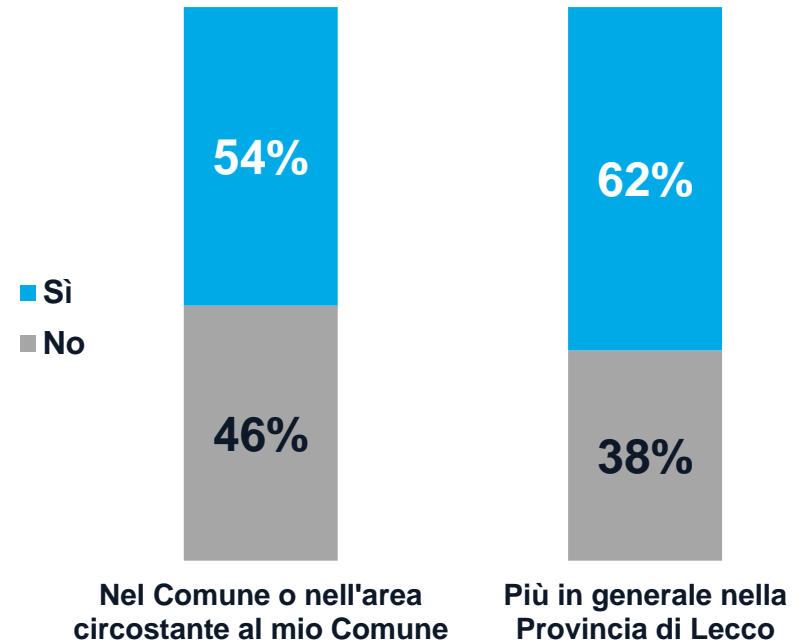


## CONOSCENZA INVESTIMENTI

2017



## CONOSCENZA LUOGO DOVE SI TROVANO I LAVORI



Base: totale intervistati n=1.000

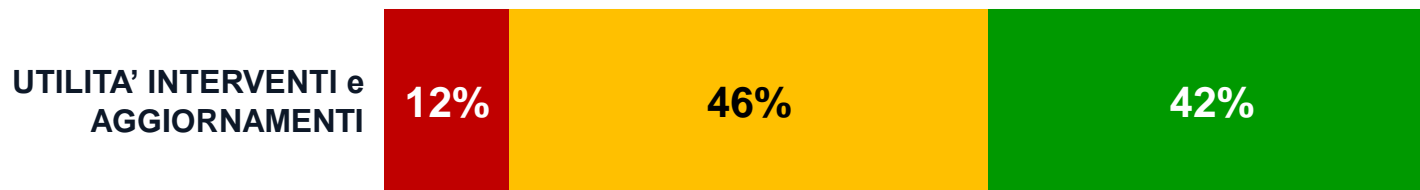
Base: intervistati che sono a conoscenza degli investimenti che LARIO RETI HOLDING sta effettuando n=245

# UTILITÀ INTERVENTI E AGGIORNAMENTI SU RETI E IMPIANTI DA PARTE DI LARIO RETI HOLDING

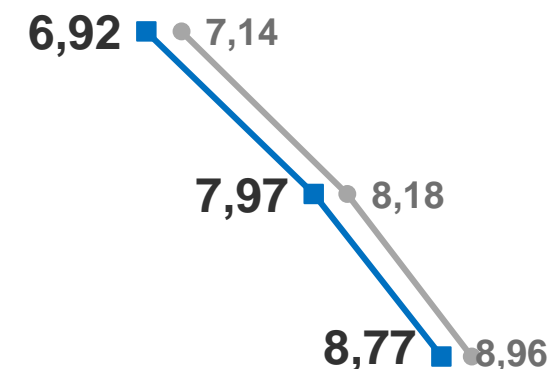
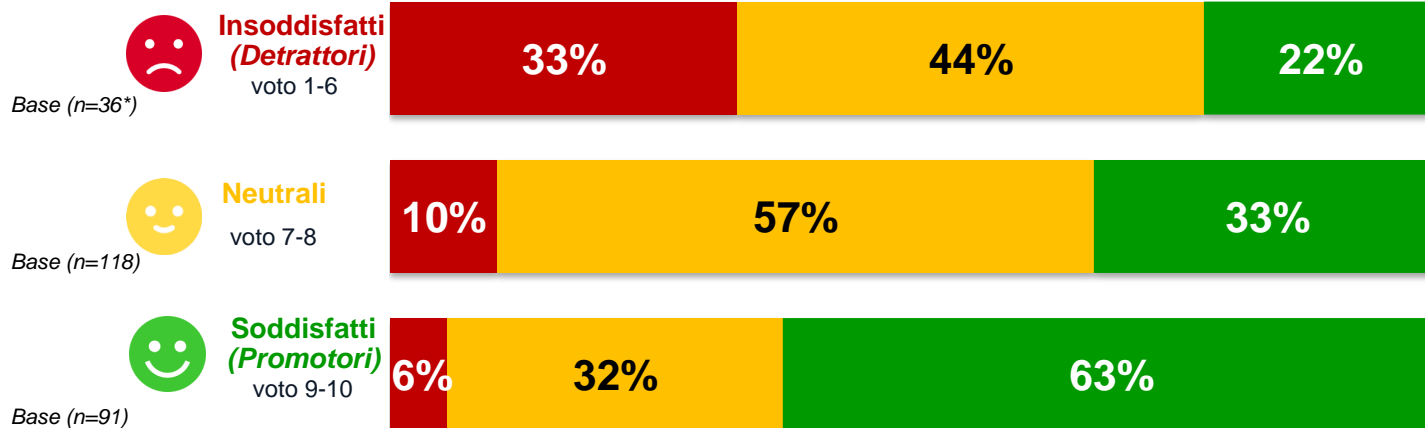


■ 2018  
■ 2017

**Media**  
(scala 1-10)



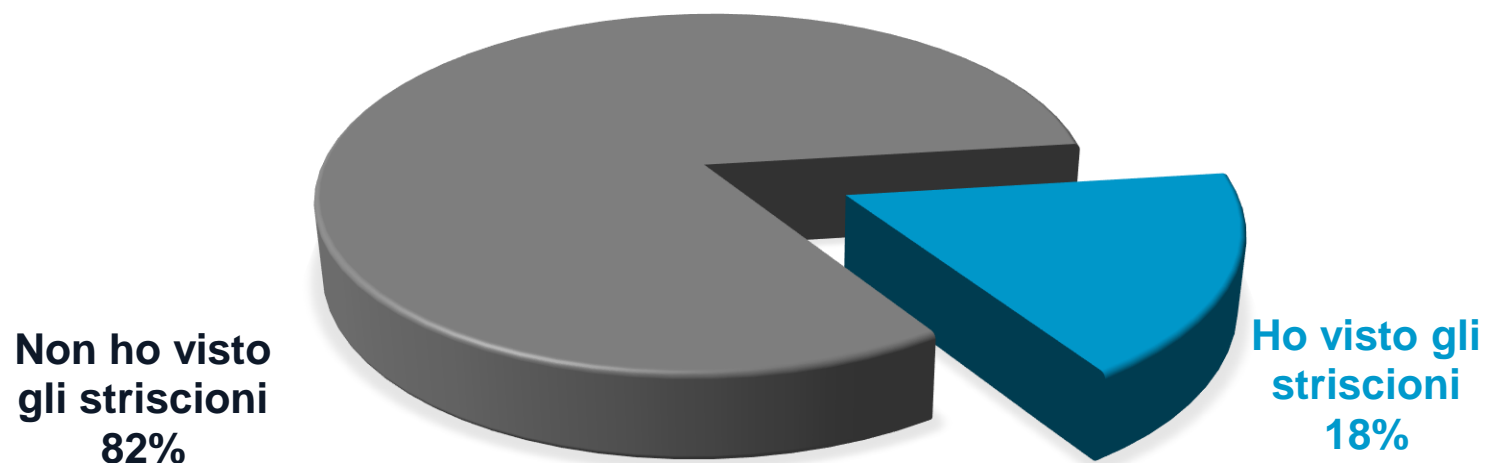
8,30    8,11



Base: intervistati che sono a conoscenza degli investimenti che LARIO RETI HOLDING sta effettuando n=245

# VISIONE «STRISCIONI:STIAMO LAVORANDO PER MIGLIORARE IL SERVIZIO NELLA TUA ZONA»

NEW



	Fino 5.000 abitanti	Tra 5.000 e 10.000 abitanti	Tra 10.000 e 15.000 abitanti	Più di 15.000 abitanti
	Base: n= 415	178	194	213
<b>Ho visto gli striscioni</b>	<b>13%</b>	<b>20%</b>	<b>18%</b>	<b>25%</b>
<b>Non ho visto gli striscioni</b>	<b>87%</b>	<b>80%</b>	<b>83%</b>	<b>75%</b>

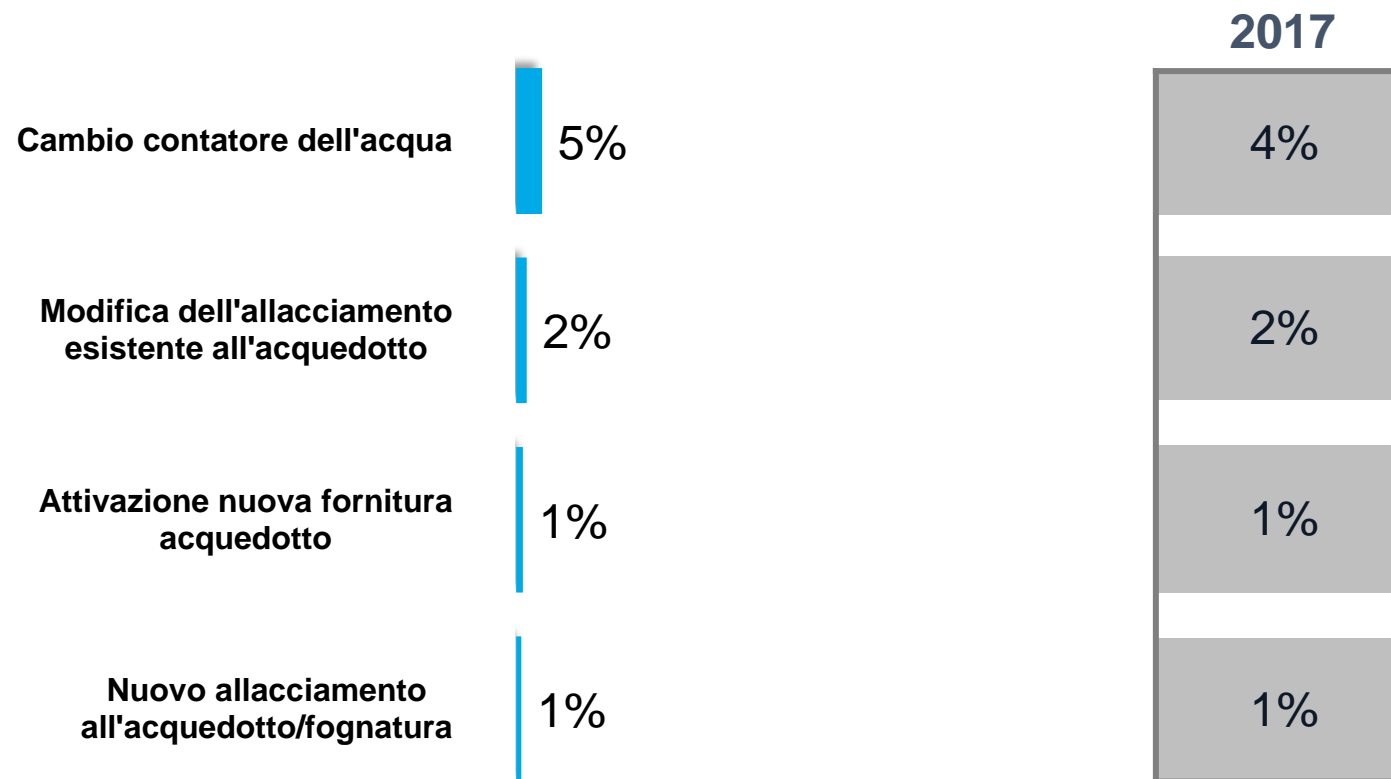
Base: totale intervistati n=1.000



# LAVORI E INTERVENTI NELLE ABITAZIONI



# 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