



Praxidia

Teleperformance Knowledge Services Division

CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO IDRICO 2019 «MISURARE PER MIGLIORARE»

MILANO, 11 DICEMBRE 2019

PREPARATO PER:
VINCENZO LOMBARDO
MATTEO GRAZIOLI
LARIO RETI HOLDING

PREPARATO DA:
ELENA BUCCI
LAURA FARINA
PRAXIDIA

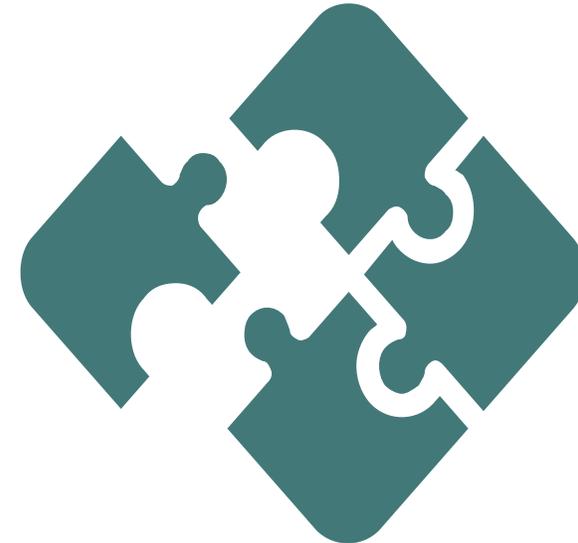


LARIO RETI HOLDING
la tua acqua, la nostra passione

PREMESSA E OBIETTIVI

Al fine di aggiornare i trend, Lario Reti Holding ha replicato l'indagine di Customer Satisfaction svolta già nel 2017 e nel 2018, allo scopo di:

- **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.**



Qui di seguito i risultati raccolti da Praxidia

Quali referenti interni del progetto:

- Elena Bucci – Milan Office Director Praxidia
- Laura Farina – Senior Research Executive Praxidia

METODOLOGIA, TARGET E CAMPIONE

Per garantire la confrontabilità dei dati con le rilevazioni precedenti si è mantenuto il medesimo disegno campionario:



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



Nei casi in cui l'intervistato non è stato in grado di esprimere il suo giudizio è stato possibile indicare "Non risponde".

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**).

$$\% \text{ Soddisfatti} - \% \text{ Insoddisfatti} = \text{NSS}$$

+100 se 100% Soddisfatti

-100 se 100% Insoddisfatti



Praxidia

Teleperformance Knowledge Services Division

ANALISI DELLA
SODDISFAZIONE

DOMANDE DEL QUESTIONARIO RELATIVE ALLA SODDISFAZIONE (1/2)

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 fatture/bolletta
- Comunica in modo trasparente i livelli di efficienza raggiunti
- Comunica in modo trasparente la qualità dell'acqua erogata presso la mia abitazione

Fatturazione[^]

Base: 64%

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 Ricevuta
Telefonicamente

Base: 6%

DOMANDE DEL QUESTIONARIO RELATIVE ALLA SODDISFAZIONE (2/2)

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: 6%

Quanto è soddisfatto di ciascuno dei seguenti aspetti del sito internet:

- Reperibilità delle informazioni
- Completezza delle informazioni
- Utilità delle informazioni contenute nel sito web
- Estetica / Grafica
- Facilità di navigazione

NEW

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del **SITO INTERNET?**

Sito Internet

Base: 10%

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del **CONTATTO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO** con Lario Reti Holding?

**Contatto Telefonico
di Pronto Intervento**

Base: 5%

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto della qualità del **LAVORO SVOLTO DAI TECNICI DI PRONTO INTERVENTO** di Lario Reti Holding?

**Qualità lavoro
Pronto Intervento**

Base: 3%

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 17**, particolarmente soddisfatti i residenti nei comuni con più di 10.000 abitanti (NSS 23), non riscontrando nessun problema di erogazione e reputando il servizio soddisfacente.

Rispetto al 2018 **aumentano i commenti negativi** spontanei (+6 p.p. 37% vs 31%) e **diminuiscono quelli positivi** (-3 p.p. 65% vs 62%). Tra gli **aspetti più critici** si conferma l'insufficiente **qualità dell'acqua** (-9 p.p. 5% vs 14%), per presenza eccessiva di calcare (+4 p.p. 7% vs 3%).

Tra gli **aspetti positivi**, sempre nettamente superiori a quelli negativi, si un **aumento di coloro che non hanno riscontrato nessun problema** (27% vs 22%). Gli abitanti dei centri piccoli (fino a 2.500 abitanti) lamentano costi troppo elevati.

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, **conferma l'EROGAZIONE il servizio che incide maggiormente sulla soddisfazione complessiva.**

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».**

L'ottima performance del Servizio di Assistenza allo Sportello ha spostato gli assi verticali verso destra, collocando l'EROGAZIONE nel



SUMMARY (2/3)

quadrante da MIGLIORARE (alta importanza e soddisfazione al di sotto della media), ma con gli assi della rilevazione precedente l'EROGAZIONE rimarrebbe un aspetto da MANTENERE (alta importanza a buona soddisfazione): **servizio garantito e riconosciuto a Lario Reti Holding.**

EROGAZIONE: si conferma che **pressione / costanza e qualità dell'acqua contribuiscono in ugual misura a determinare la soddisfazione per l'erogazione.** Performance di entrambi i servizi in linea con la rilevazione del 2018, anche se la pressione / costanza ottiene un NSS superiore alla qualità (35 vs 13).

Le principali ragioni di insoddisfazione per la pressione / costanza e la qualità dell'acqua sono ancora dovute al fatto che l'acqua ha una pressione troppo debole, presenta troppo calcare e troppi residui (quest'ultimi in diminuzione rispetto allo scorso anno).

In aumento il numero di disservizi nella fornitura per interruzioni non annunciate che si percepisce di aver avuto nell'ultimo anno (2,48 vs 2,01).

FATTURAZIONE: **soddisfazione positiva per tutti gli aspetti della fatturazione: particolarmente apprezzata la puntualità della fattura.**

Gli insoddisfatti della puntualità (percentuale esigua 12%) dichiarano di riceverla già scaduta o di non riceverla.

Così come nella precedente rilevazione, poco più del 10% di coloro che ricevono la fattura **ha notato i cambiamenti** della stessa.

Si conferma la reticenza all'attivazione della fattura on line, poiché si preferisce la cartacea.

SITO INTERNET: si conferma che quasi totalità (90% vs 92%) degli intervistati non ha visitato il sito web di Lario Reti Holding: non ne sentono la necessità e non usano internet.



SUMMARY (1/2)

Coloro che hanno visitato il sito internet ne sono pienamente soddisfatti: l'unica miglioria che vorrebbero è che si rendesse la navigazione più semplice e intuitiva.

CUSTOMER CARE: Il 19% (vs 14% 2018) **dei cittadini di Lecco si sono messi in contatto con Lario Reti Holding**, soprattutto per motivi amministrativi legati alla fattura: **la modalità di contatto principalmente utilizzata è quella telefonica, seguita dallo sportello**, comunque il canale di contatto utilizzato risulta sempre quello preferito. Decisamente più utilizzata la mail tra i giovani (18-44 anni: 31% vs 12%).

Soddisfazione per i diversi aspetti del customer care decisamente positivi, e in miglioramento rispetto al 2018.

PRONTO INTERVENTO: Si conferma contenuta la percentuale di coloro che hanno avuto necessità di chiamare Lario Reti Holding per una richiesta di pronto intervento, ma ottima la soddisfazione (NSS 50 vs 30).

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE: Contenuta la conoscenza del materiale di comunicazione: il 9% l'ha letto e il 12% l'ha visto. **Gli articoli giornalistici sono i più letti e ritenuti più utili, seguiti dai volantini** (quest'ultimi ritenuti più interessanti 8,07).

Ancora poco conosciute le visite guidate agli impianti per le scuole e gli open day ai depuratori che si trovano sul territorio, conoscenza più elevata tra i giovani (18 – 44 anni).

OVERALL RAGIONATA: la soddisfazione overall ragionata migliora 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 (82%) dichiara che nell'ultimo anno l'opinione nei confronti di Lario Reti Holding è rimasta uguale e il 16% è migliorata.



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO EROGATO DA LARIO RETI HOLDING

■ 2019
■ 2018

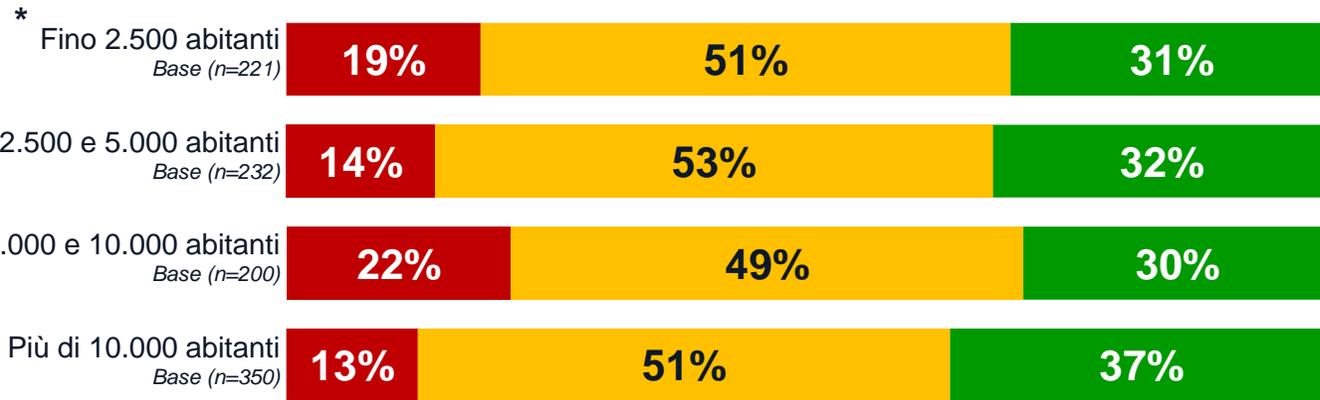
Insoddisfatti (Detrattori) voto 1-6
Neutrali voto 7-8
Soddisfatti (Promotori) voto 9-10

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

Media
(scala 1-10)



7,95 7,86

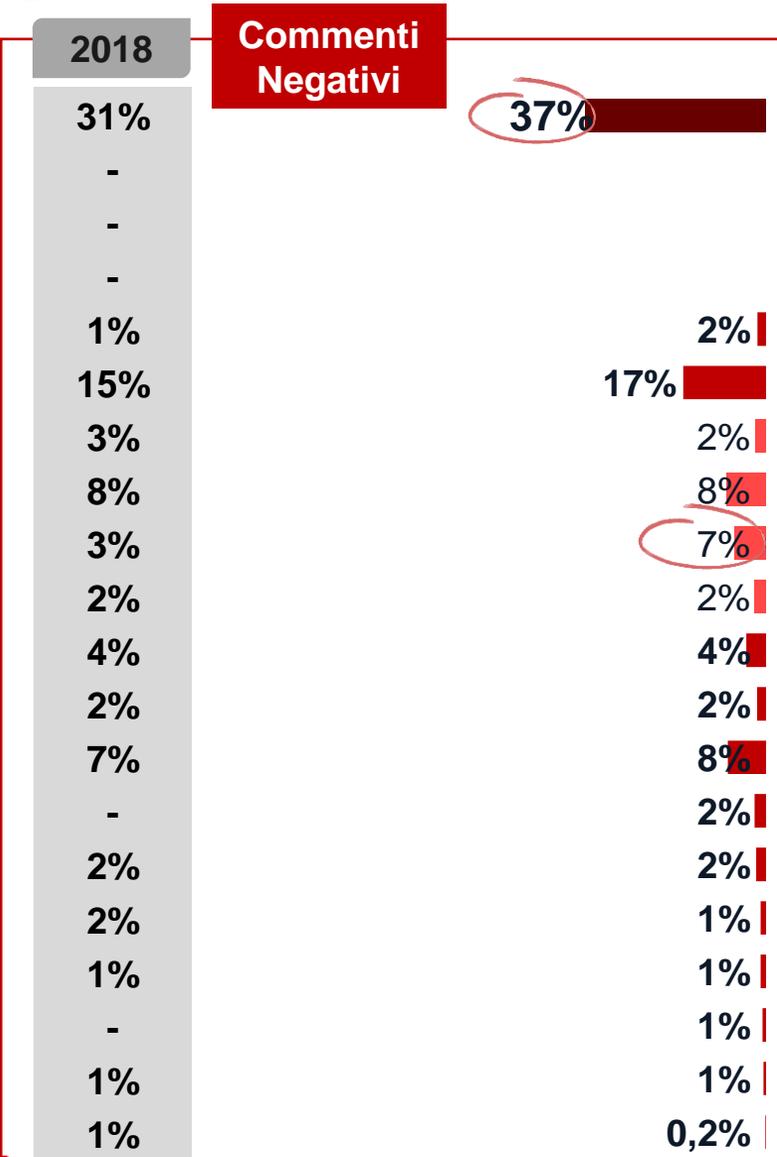


Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003





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



COMMENTI

NESSUN PROBLEMA SERVIZIO

COSTANZA DELL'EROGAZIONE

ASSISTENZA TECNICA E AMMINISTRATIVA

QUALITA' DELL'ACQUA

Qualità dell'acqua

Acqua sporca/purezza dell'acqua

Presenza calcare

Presenza di cloro

PRESSIONE

FATTURAZIONE

COSTI ELEVATI

INTERVENTI TECNICI LENTI E INEFFICACI

TOLGONO ACQUA SENZA AVVISARE

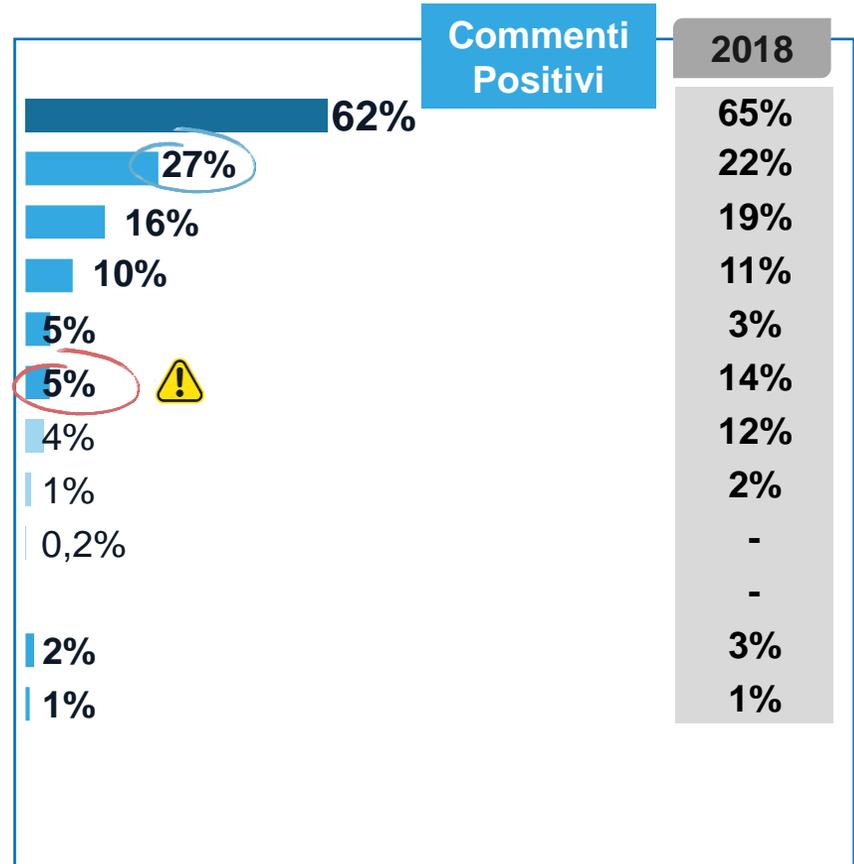
TROPPI SBALZI DI PRESSIONE

TROPPE PERDITE

CONTATORI DA SOSTITUIRE

SCARSA CURA SISTEMA FOGNARIO

IMPIANTI OBSOLETI



Rispetto al 2018 aumentano i commenti negativi (+6p.p.) e diminuiscono anche quelli positivi (-3p.p.). Tra gli aspetti più critici si conferma l'insufficiente qualità dell'acqua (-9p.p.) per una presenza eccessiva di calcare (+4p.p.).



PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA DEL SERVIZIO EROGATO DA LARIO RETI HOLDING – analisi per ampiezza centro

	Fino 2.500 abitanti A	Tra 2.500 e 5.000 abitanti B	Tra 5.000 e 10.000 abitanti C	Più di 10.000 abitanti D
Base: n=	221	232	200	350
COMMENTI POSITIVI	58%	60%	57%	69% ABC
Nessun problema	26%	24%	24%	32% B
Servizio soddisfacente	13%	16%	15%	19% A
Costanza dell'erogazione	12% C	10%	7%	10%
Buona assistenza tecnica e amministrativa	5%	6% D	10% D	2%
QUALITA' DELL'ACQUA	5%	6%	3%	6%
<i>Buona qualità dell'acqua</i>	3%	3%	3%	5%
<i>Acqua pura e limpida</i>	1%	2%	1%	1%
<i>Poco calcare</i>		1%		
Pressione adeguata	1%	2%	3%	2%
Fatturazione corretta e precisa	1%	0,4%	2%	1%
COMMENTI NEGATIVI	41% D	40% D	39%	32%
QUALITA' DELL'ACQUA	13%	18%	18%	19%
<i>Acqua sporca/Insufficiente purezza dell'acqua</i>	5%	6%	10% A	11% A
<i>Contiene troppo calcare</i>	6%	9% C	3%	8% C
<i>Acqua con sapore e odore di cloro</i>	4%	2%	3%	1%
<i>Acqua di qualità non buona</i>	1%	3%	4%	2%
Costi elevati	14% BCD	7%	7%	5%
Pressione troppo bassa	4%	5%	5%	3%
Interventi tecnici lenti e inefficaci	3% D	3%	4% D	1%
Tolgono l'acqua senza avvisare	2%	2%	5% D	1%
Problemi di fatturazione	3%	3%	2%	1%
Mancanza di assistenza per reclami o altri problemi	2%	2%	1%	2%
Troppi sbalzi di pressione	1%	3% D	2% D	0,3%
Troppe perdite	2%	0,4%	2%	1%
Contatori da sostituire	2%		1%	1%
Scarsa cura del sistema fognario	1%	0,4%	1%	1%
Impianti obsoleti	1%		1%	

A vs B vs C vs D dato
statisticamente significativo tra break

Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.



SODDISFAZIONE PER I SERVIZI SPECIFICI OFFERTI DA LARIO RETI HOLDING

NSS

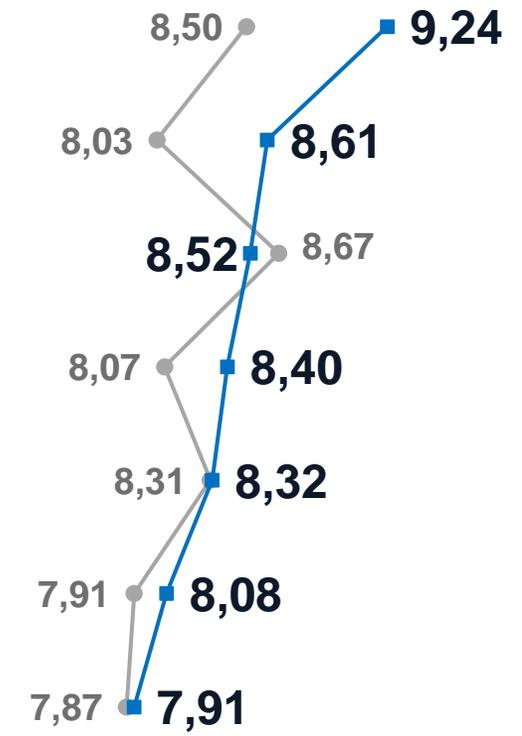
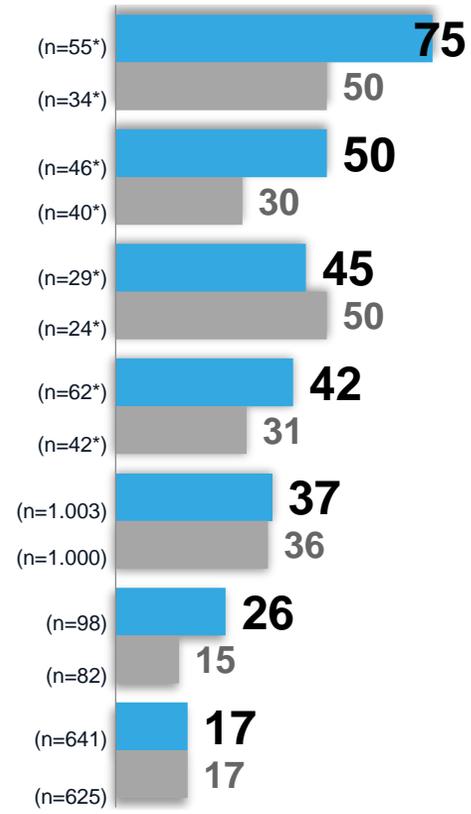
😊 - 😞

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

■ 2019
■ 2018

Media
(scala 1-10)

- Assistenza Ricevuta allo Sportello**
- Contatto Telefonico di Pronto Intervento**
- Qualità del lavoro svolto dai tecnici di Pronto Intervento**
- Assistenza Ricevuta Telefonicamente**
- Erogazione**
- Sito Internet #**
- Fatturazione ^**



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003

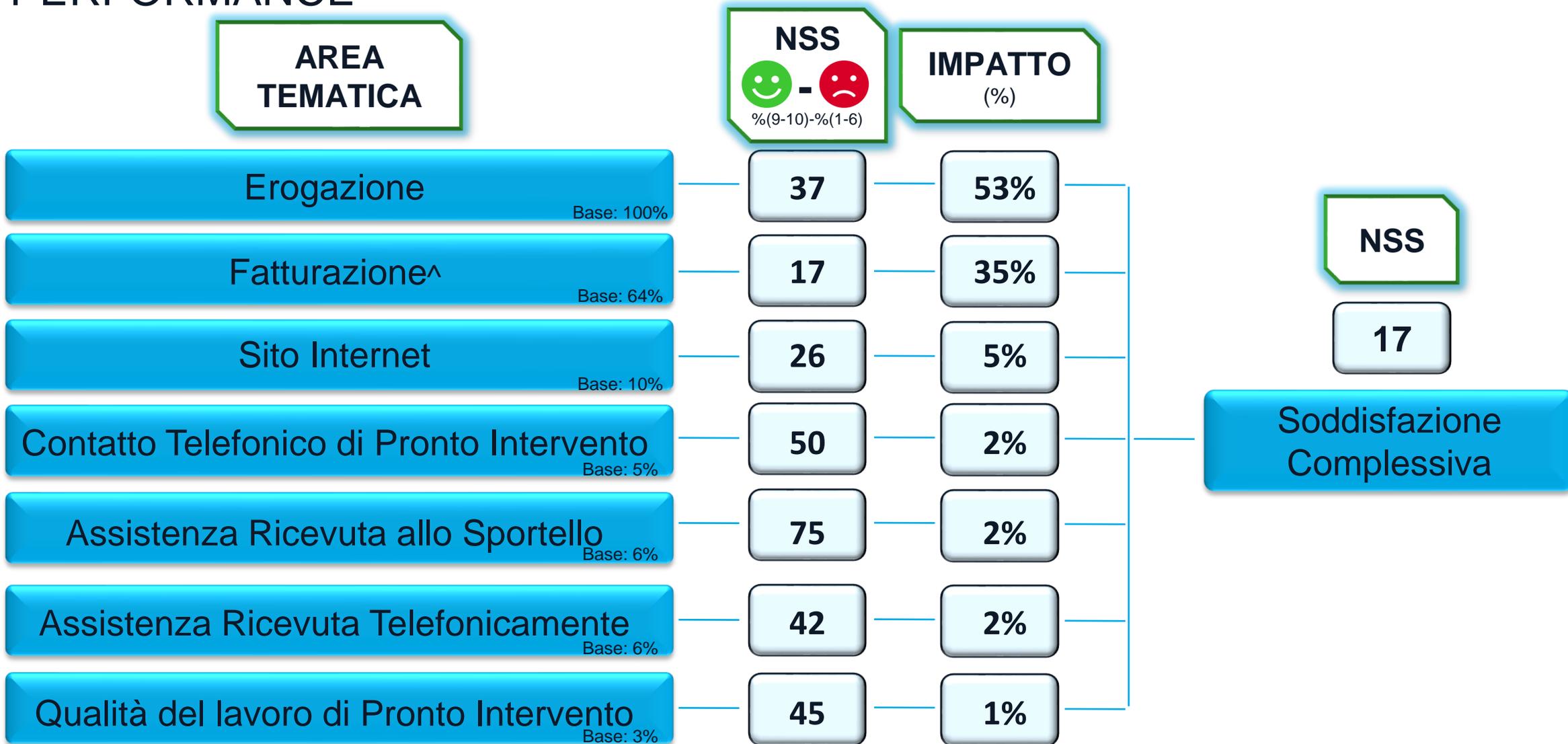
^ variabile overall ricostruita dai dati parziali

nel 2018 variabile overall ricostruita dai dati parziali

* Base esigua si consiglia una lettura qualitativa del dato



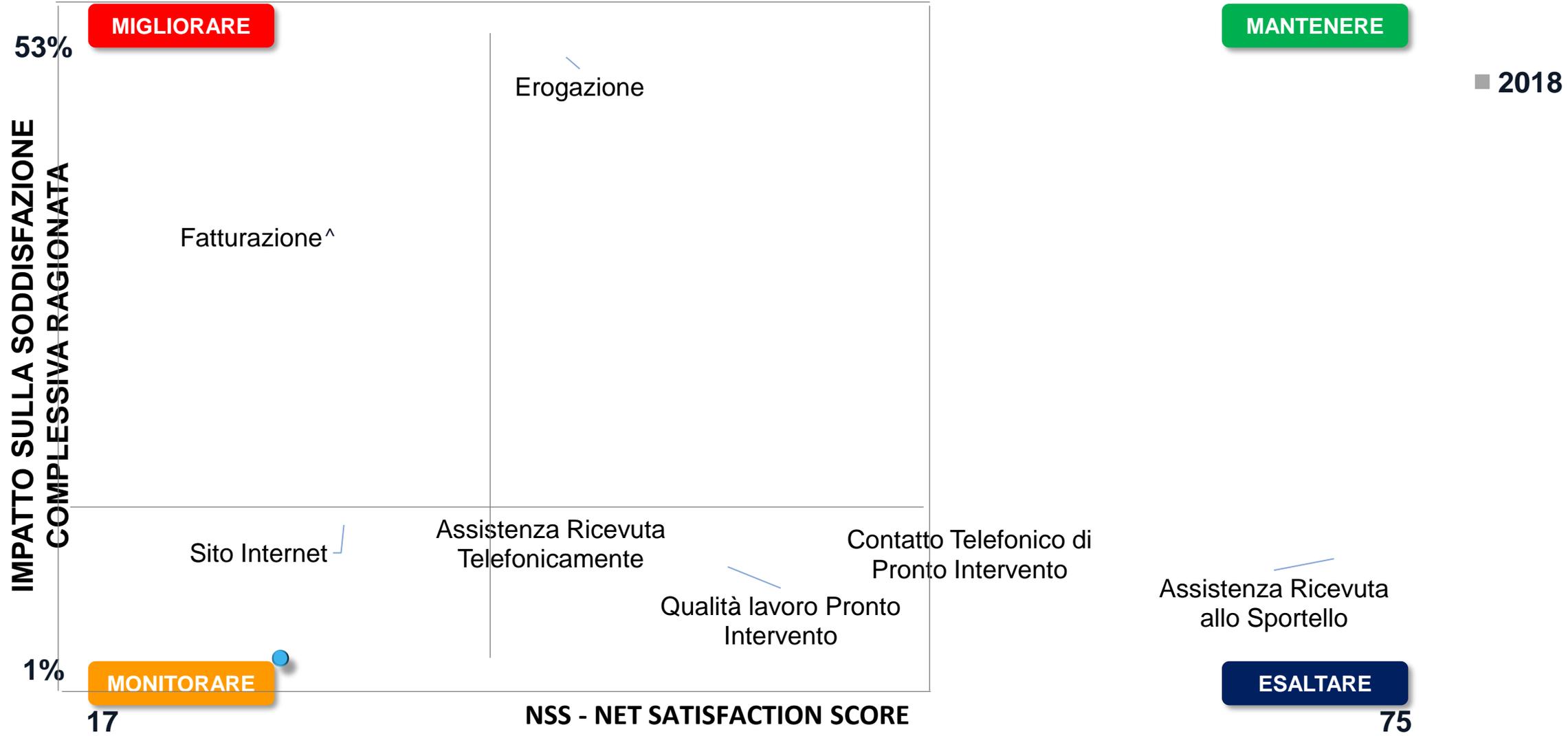
AREE RELATIVE ALLA SODDISFAZIONE: IMPATTO E PERFORMANCE



Base Rispondenti: Intervistati che hanno usufruito del servizio

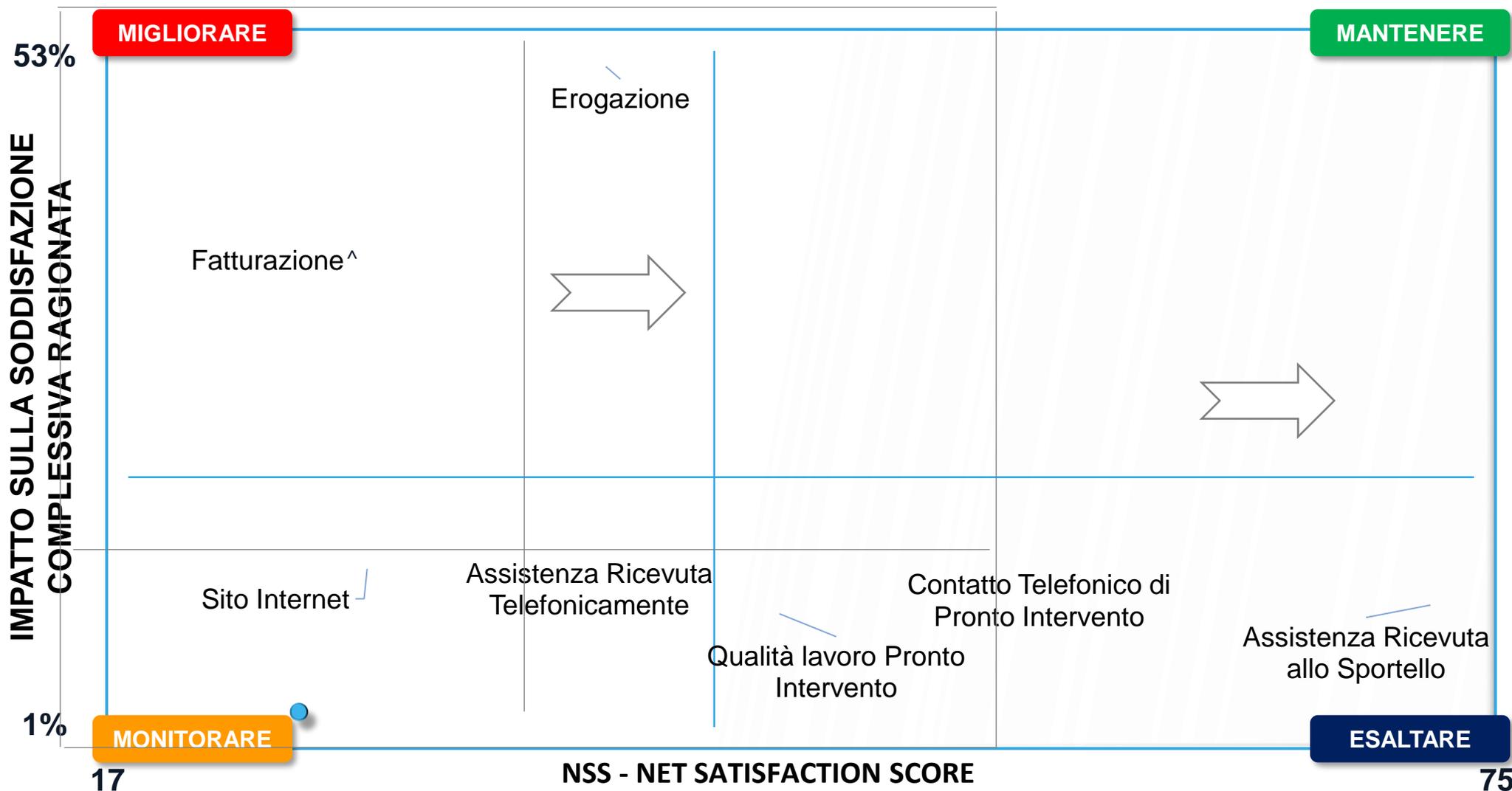


MAPPA DELLA SODDISFAZIONE OVERALL





MAPPA DELLA SODDISFAZIONE OVERALL





Praxidia

Teleperformance Knowledge Services Division

EROGAZIONE



SODDISFAZIONE PER L'EROGAZIONE E GLI ASPETTI A ESSA INERENTI

Insoddisfatti (Detrattori)
voto 1-6

Neutrali
voto 7-8

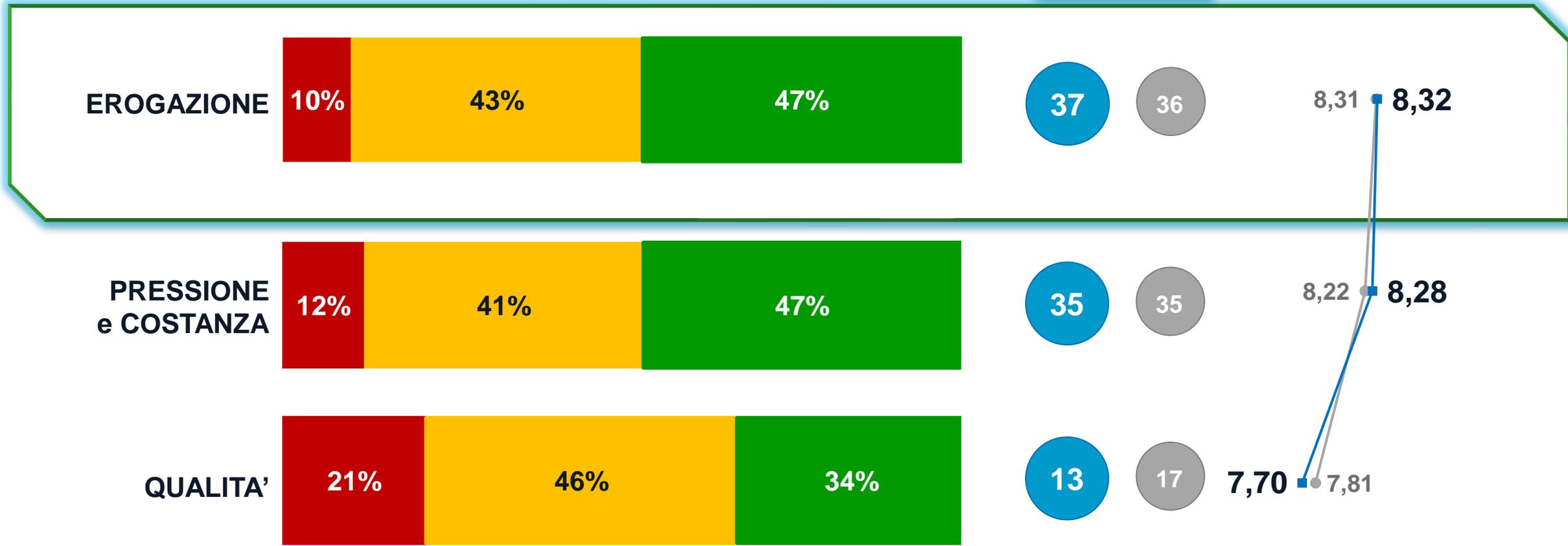
Soddisfatti (Promotori)
voto 9-10

NSS

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

Media
(scala 1-10)

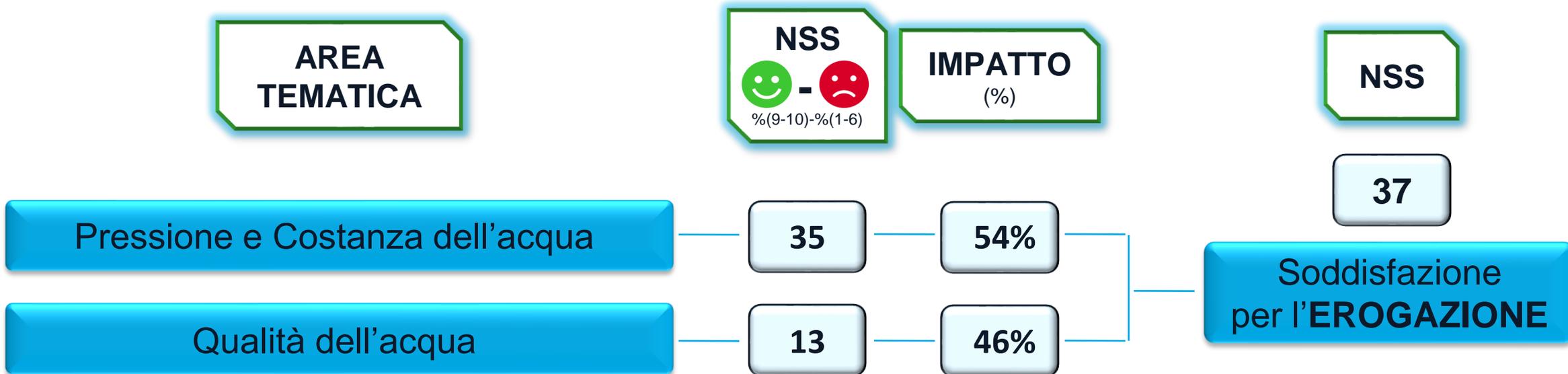
■ 2019
■ 2018



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003



AREE RELATIVE ALLA SODDISFAZIONE PER L'EROGAZIONE: IMPATTO E PERFORMANCE



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003



MOTIVI DI INSODDISFAZIONE PER LA PRESSIONE E COSTANZA DELL'ACQUA

2018

Totale insoddisfatti per la PRESSIONE dell'ACQUA

120
74%
22%
10%
-

	Totale insoddisfatti per la <u>PRESSIONE</u> e la <u>COSTANZA</u> dell'ACQUA				
	Base: n=	Fino 2.500 abitanti	Tra 2.500 e 5.000 abitanti	Tra 5.000 e 10.000 abitanti	Più di 10.000 abitanti
	121	22*	30*	34*	35*
Ha una pressione troppo debole	71%	73%	57%	79%	74%
La pressione dell'acqua varia di continuo	22%	9%	33%	21%	20%
Ha una pressione troppo forte	↓ 5%		10%	3%	6%
Non indica	6%	18%		3%	6%

Base Rispondenti: Intervistati insoddisfatti per la pressione dell'acqua



MOTIVI DI INSODDISFAZIONE PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA

2018

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

190

48%

34%

13%

25%

4%

4%

-

4%

2%

4%

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

Base: n=

213

Fino 2.500 abitanti

57*

Tra 2.500 e 5.000
abitanti

49*

Tra 5.000 e 10.000
abitanti

47*

Più di 10.000
abitanti

60*

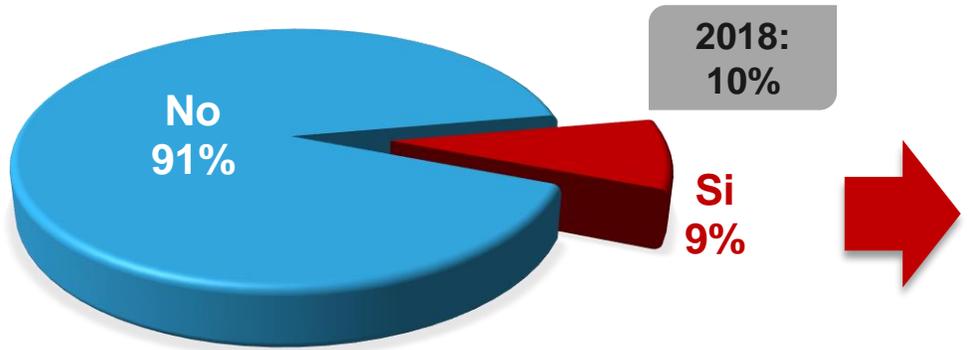
		Fino 2.500 abitanti	Tra 2.500 e 5.000 abitanti	Tra 5.000 e 10.000 abitanti	Più di 10.000 abitanti
E' piena di calcare		49%	59%	34%	60%
Troppi residui	↓	25%	22%	34%	27%
E' troppo dura	↑	23%	16%	6%	20%
Cattivo sapore	↓	16%	16%	17%	10%
Acqua non limpida (marrone, gialla)	↑	7%	8%	21%	8%
Piena di cloro		5%	10%		3%
Non si può bere		5%	4%	17%	
Cattivo odore		2%	4%	4%	
Altro		3%	7%	2%	2%
Non indica		3%	2%	9%	3%

Base Rispondenti: Intervistati insoddisfatti per la qualità dell'acqua



DISSERVIZI NON ANNUNCIATI NELLA FORNITURA DI ACQUA NELL'ULTIMO ANNO

PRESENZA DI UN DISSERVIZIO



Soddisfazione Complessiva

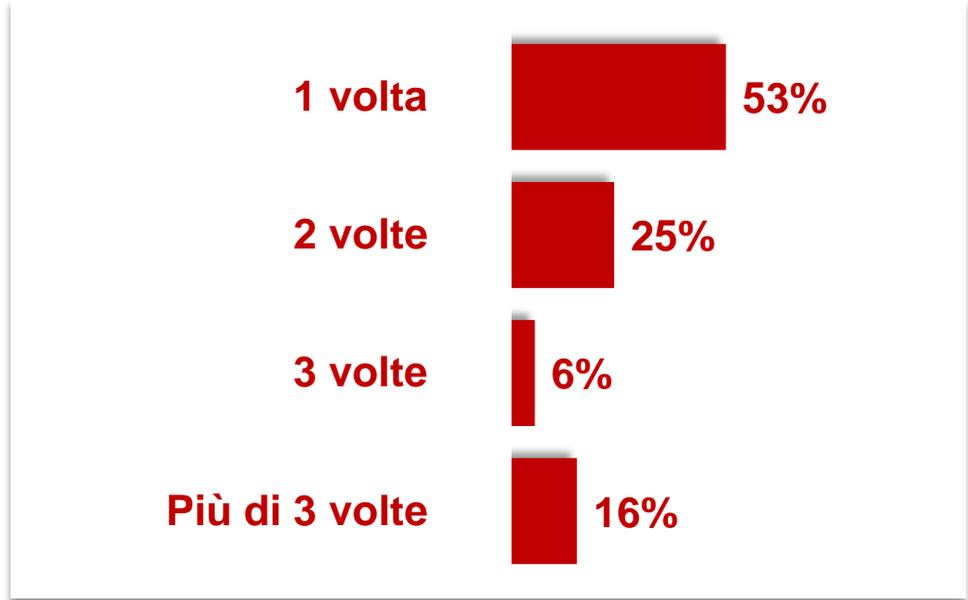
NSS

😊 - 😞

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



QUANTE VOLTE



Numero Medio di volte:

2019 → 2,48

2018 → 2,01

Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003

Base Rispondenti: intervistati che hanno avuto un disservizio n=87



Praxidia

Teleperformance Knowledge Services Division

FATTURAZIONE



SODDISFAZIONE PER I DIVERSI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE

Incidenza di intestatari
64%

Insoddisfatti (Detrattori)
voto 1-6

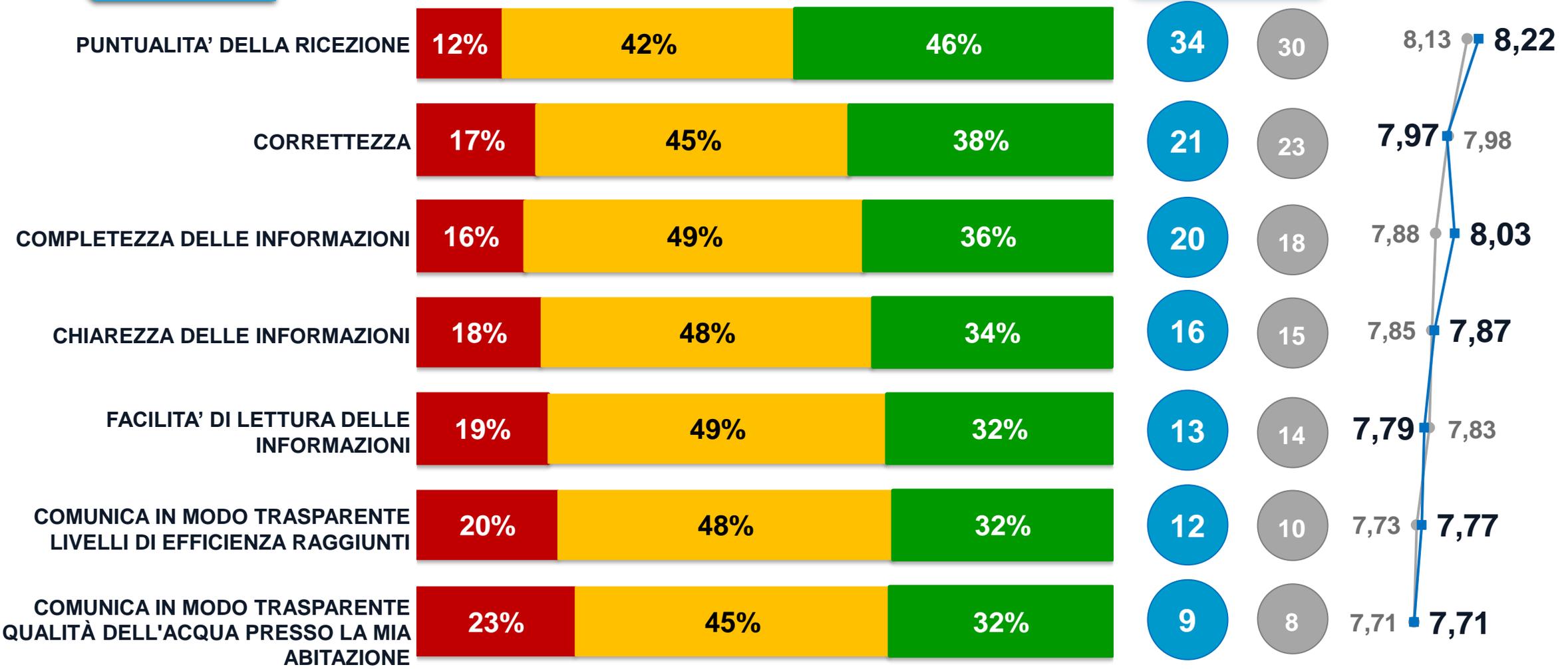
Neutrali
voto 7-8

Soddisfatti (Promotori)
voto 9-10

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

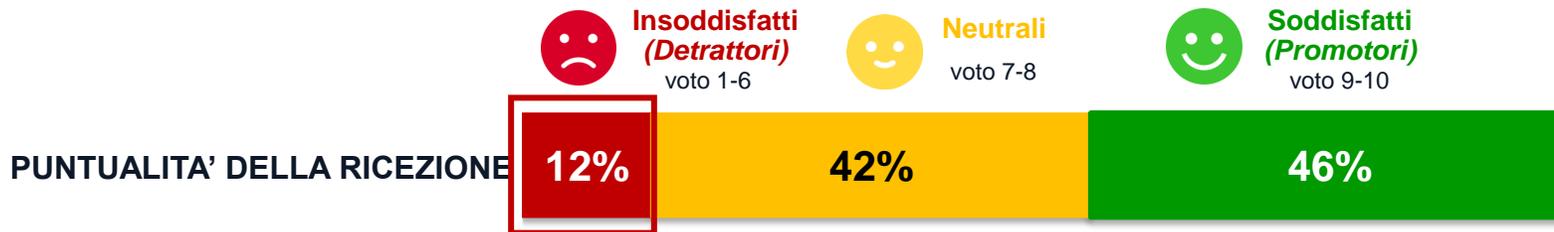
Media
(scala 1-10)

■ 2019
■ 2018





MOTIVI DI INSODDISFAZIONE PER LA PUNTUALITÀ DELLA RICEZIONE



Motivi di insoddisfazione per la PUNTUALITA' della ricezione

Base: n= 79*

Mi è capitato di riceverla già scaduta	35%
Mi è capitato di non riceverla	27%
La ricevo sempre scaduta	5%
Arriva troppo prossima alla scadenza	3%
Altro	4%
Non indica	33%



48%
Comuni fino 2.500
Abitanti *





CAMBIAMENTI NELLA FATTURA

NOTATO CAMBIAMENTI



2018

12%

Base Rispondenti: : intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=641

2018

LA NUOVA FATTURA E' ...

Decisamente migliorata

Migliorata **49%** ↑

45%

47%

Rimasta uguale **29%** ↓

9%

Peggiorata **22%** ↑

Decisamente peggiorata

CAMBIAMENTI

2018

45*



COMMENTI POSITIVI

46%

44%

Più facile/più chiara da leggere

18%

16%

Impaginazione grafica e colori più gradevoli ↑

15%

11%

Ci sono più dati, più dettagli (storico dei dati) ↓

13%

18%

Caratteri più nitidi

5%

2%

I cambiamenti la rendono comunque uguale alla precedente

9%

-



COMMENTI NEGATIVI

22%

18%

Faccio caso solo ai prezzi, che sembrano aumentati ↑

19%

11%

Troppo complesse, non sono comprensibili

3%

4%

NON INDICA ↓

22%

38%

Base: intervistati che hanno notato i cambiamenti n=67*

C5. Ha notato dei cambiamenti nell'ultima fattura/bolletta che ha ricevuto da parte di Lario Reti Holding?

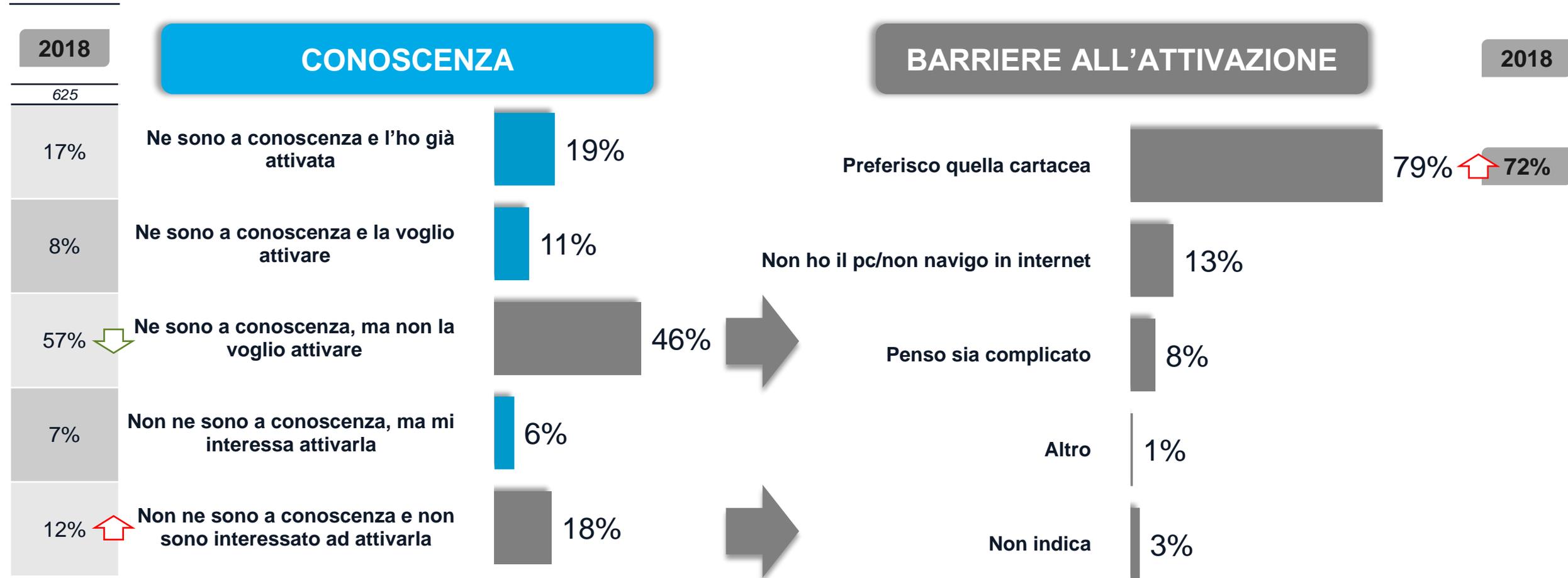
C6. Secondo lei, rispetto alla precedente fattura/bolletta, la nuova fattura/bolletta di Lario Reti Holding è....?

C7. Quali sono i cambiamenti per i quali ritiene che la nuova fattura/bolletta sia [...]?

* Base esigua si consiglia una lettura qualitativa del dato



FATTURA ON LINE: CONOSCENZA E BARRIERE ALL'ATTIVAZIONE



Base Rispondenti: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=641

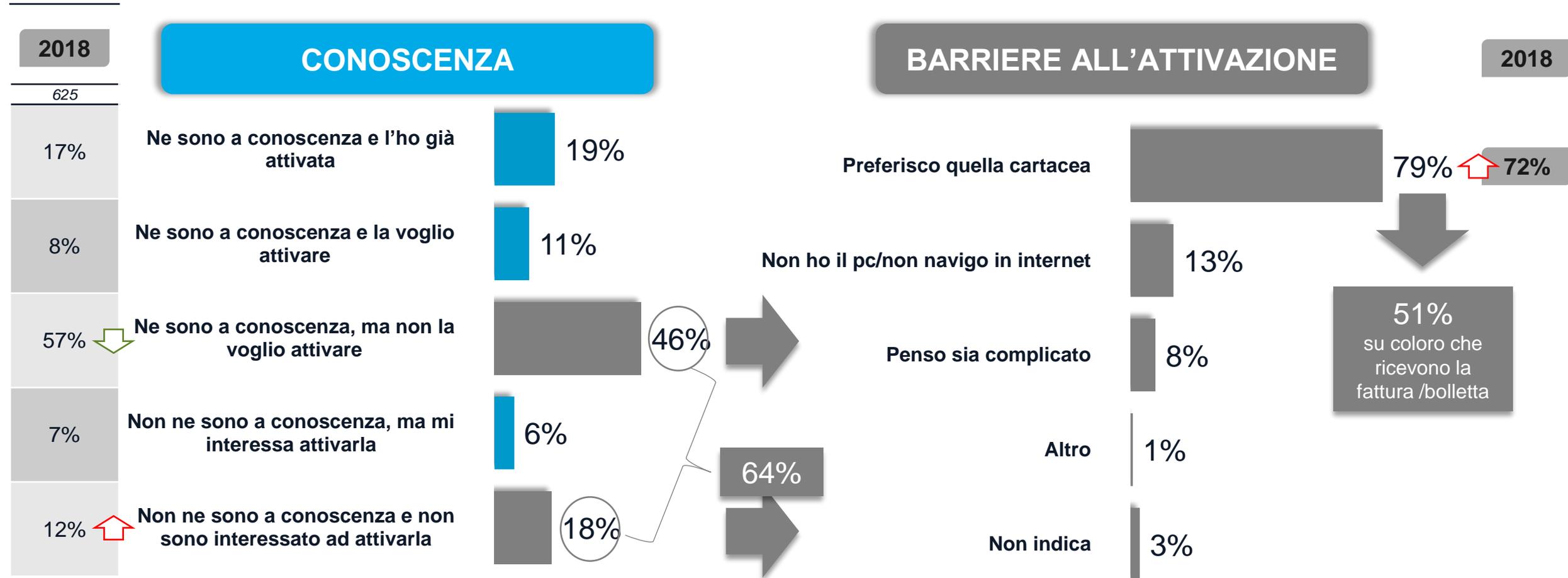
Base Rispondenti: intervistati che non hanno attivato / non vogliono attivare la fattura/bolletta on line n=410



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?

FATTURA ON LINE: CONOSCENZA E BARRIERE ALL'ATTIVAZIONE



Base Rispondenti: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=641

Base Rispondenti: intervistati che non hanno attivato / non vogliono attivare la fattura/bolletta on line n=410





Praxidia

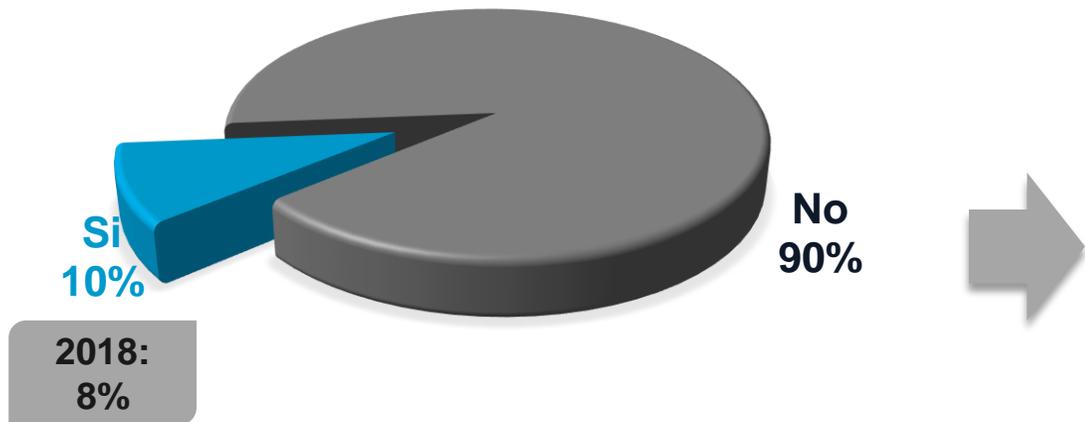
Teleperformance Knowledge Services Division

SITO INTERNET



SITO INTERNET: VISITA E BARRIERE ALLA VISITA

VISITA



BARRIERE ALLA VISITA		2018
	Base: n= 905	918
Non ho mai avuto particolari necessità	30% ↑	14%
Non uso internet	26% ↑	12%
Mancanza di tempo e interesse	13% ↑	7%
Preferisco parlare con un operatore allo sportello	7%	8%
Preferisco parlare con un operatore telefonico	5%	5%
Non sapevo che avesse un sito internet	4% ↓	18%
Non indica	18%	27%

Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003

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



S1. Nell'ultimo anno, ricorda di aver visitato il sito internet di Lario Reti Holding?
S2. Per quale motivo non ha visitato il sito internet di Lario Reti Holding?



SITO INTERNET: SODDISFAZIONE PER I DIVERSI ASPETTI

Incidenza di utilizzo
10%



Insoddisfatti (Detrattori)
voto 1-6



Neutrali
voto 7-8



Soddisfatti (Promotori)
voto 9-10

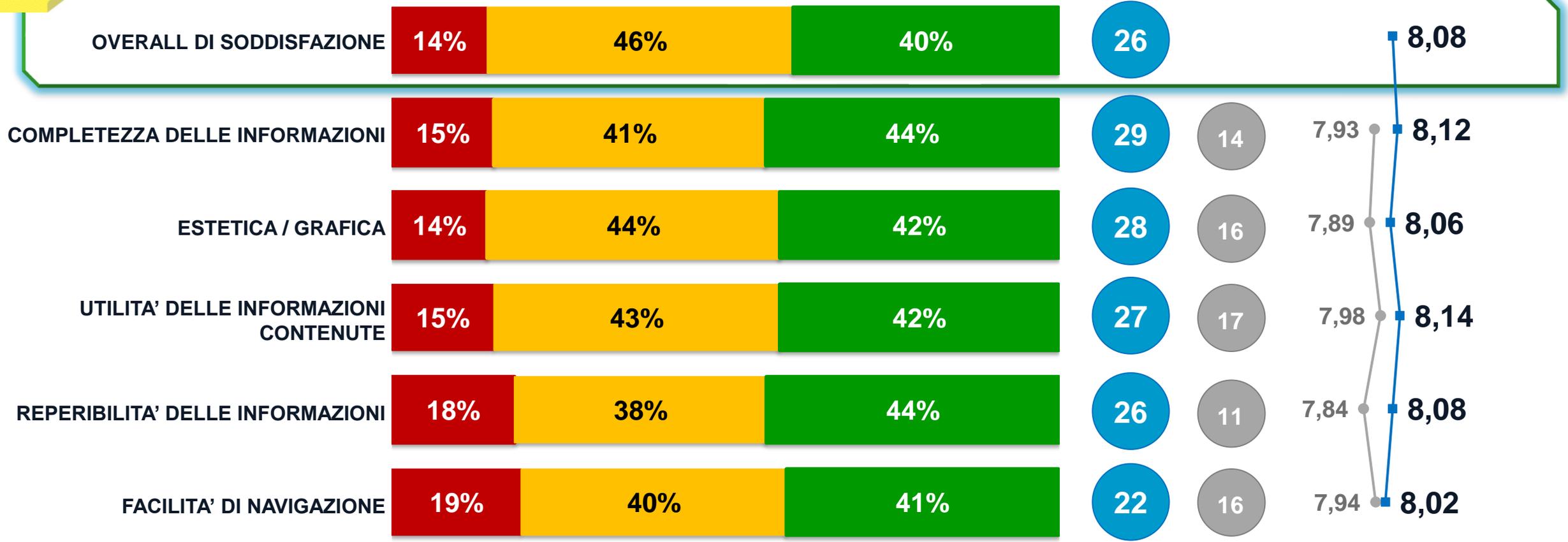
NSS

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

Media
(scala 1-10)

■ 2019
■ 2018

NEW



Base Rispondenti: intervistati che hanno visitato il sito di Lario Reti Holding n=98



AREE RELATIVE ALLA SODDISFAZIONE PER IL SITO INTERNET: IMPATTO E PERFORMANCE

NEW

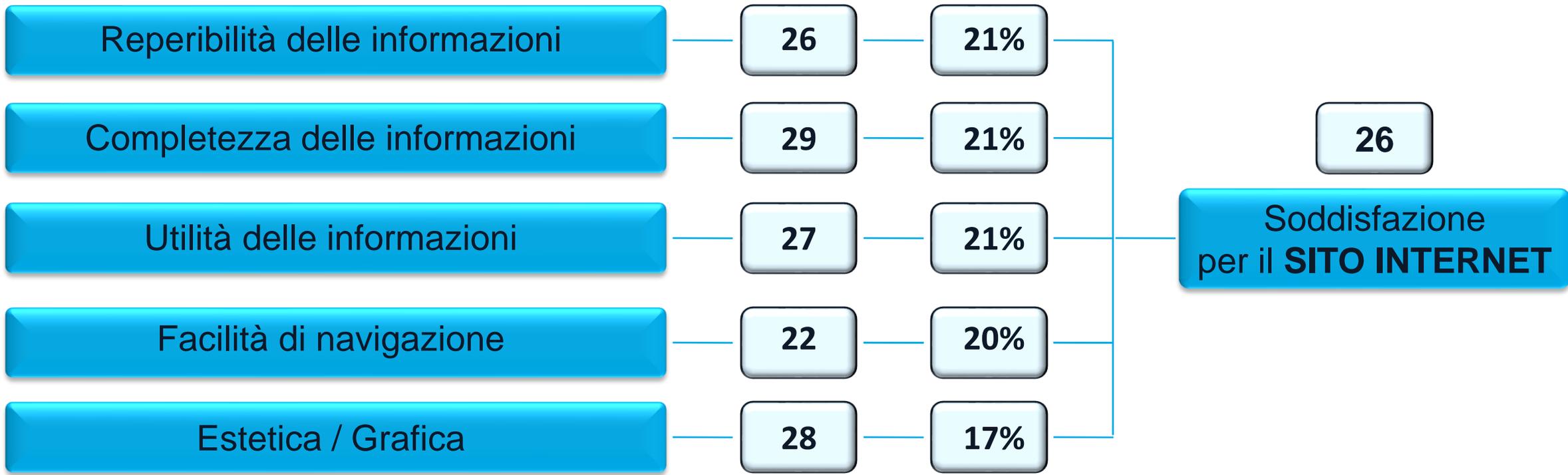
Incidenza di utilizzo
10%

**AREA
TEMATICA**

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

**IMPATTO
(%)**

NSS

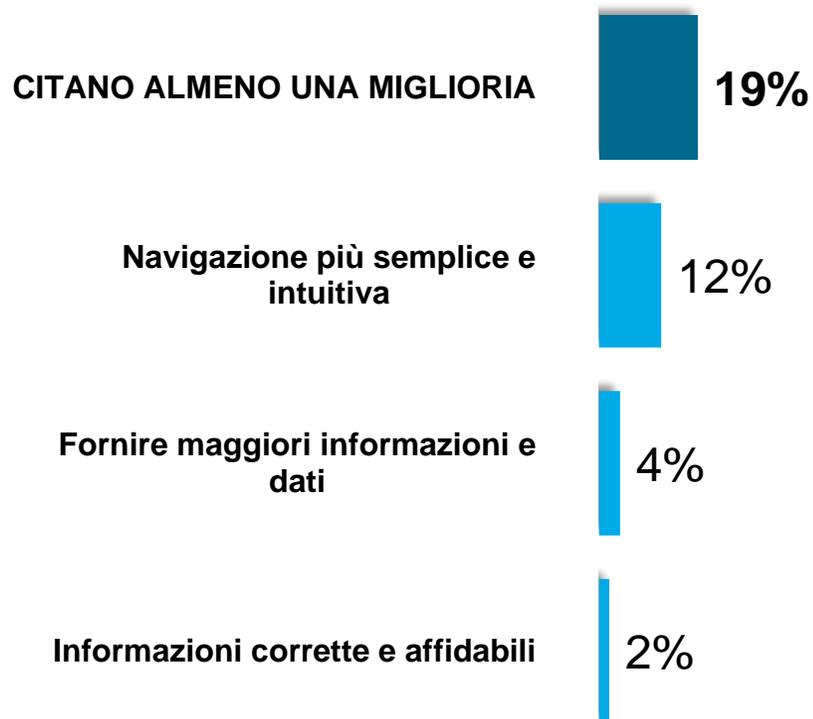


Base Rispondenti: che hanno visitato il sito di Lario Reti Holding n=98



MIGLIORIE DA APPORTARE AL SITO INTERNET

NEW



Verbalizzazioni

- **Inserire menu o mappa con elenco funzioni** che sia più dettagliato e utile
- **Evidenziare sulla home-page l'autolettura**
- **Aggiungere dati tecnici** in più
- **Disporre di un grafico per visualizzare i consumi annui** (anche degli anni precedenti) per fare una statistica di consumo e di costi
- **Migliorare la visualizzazione della bolletta online** ora permette solo di consultare l'importo da pagare
- **Permettere il pagamento delle bollette on line**

Base Rispondenti: che hanno visitato il sito di Lario Reti Holding n=98





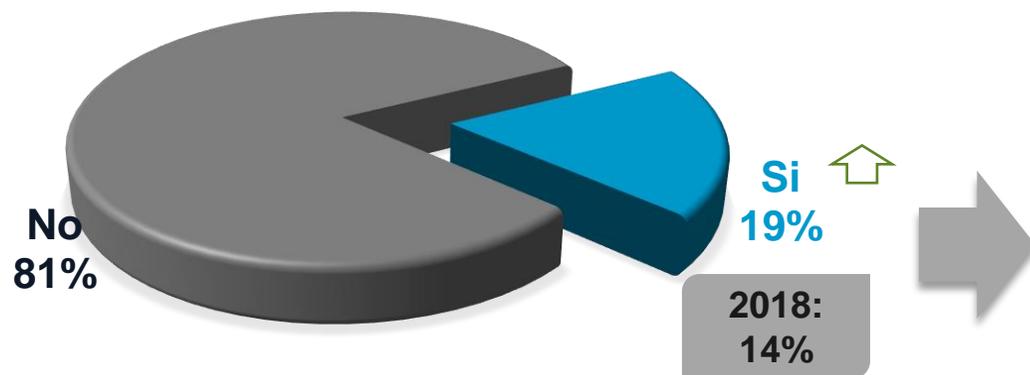
Praxidia

Teleperformance Knowledge Services Division

CUSTOMER CARE



CONTATTO



MOTIVO DI CONTATTO

2018

	Base: n= 122	905
Per motivi amministrativi legati alla fattura/bolletta	64%	67%
Per un guasto	17% 	13%
Modificare l'allacciamento esistente all'acquedotto	10%	9%
Cambiare il contatore dell'acqua	5%	7%
Richiedere un nuovo allacciamento all'acquedotto/fognatura	3%	6%
Non indica	4%	1%

Base Rispondenti: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=641

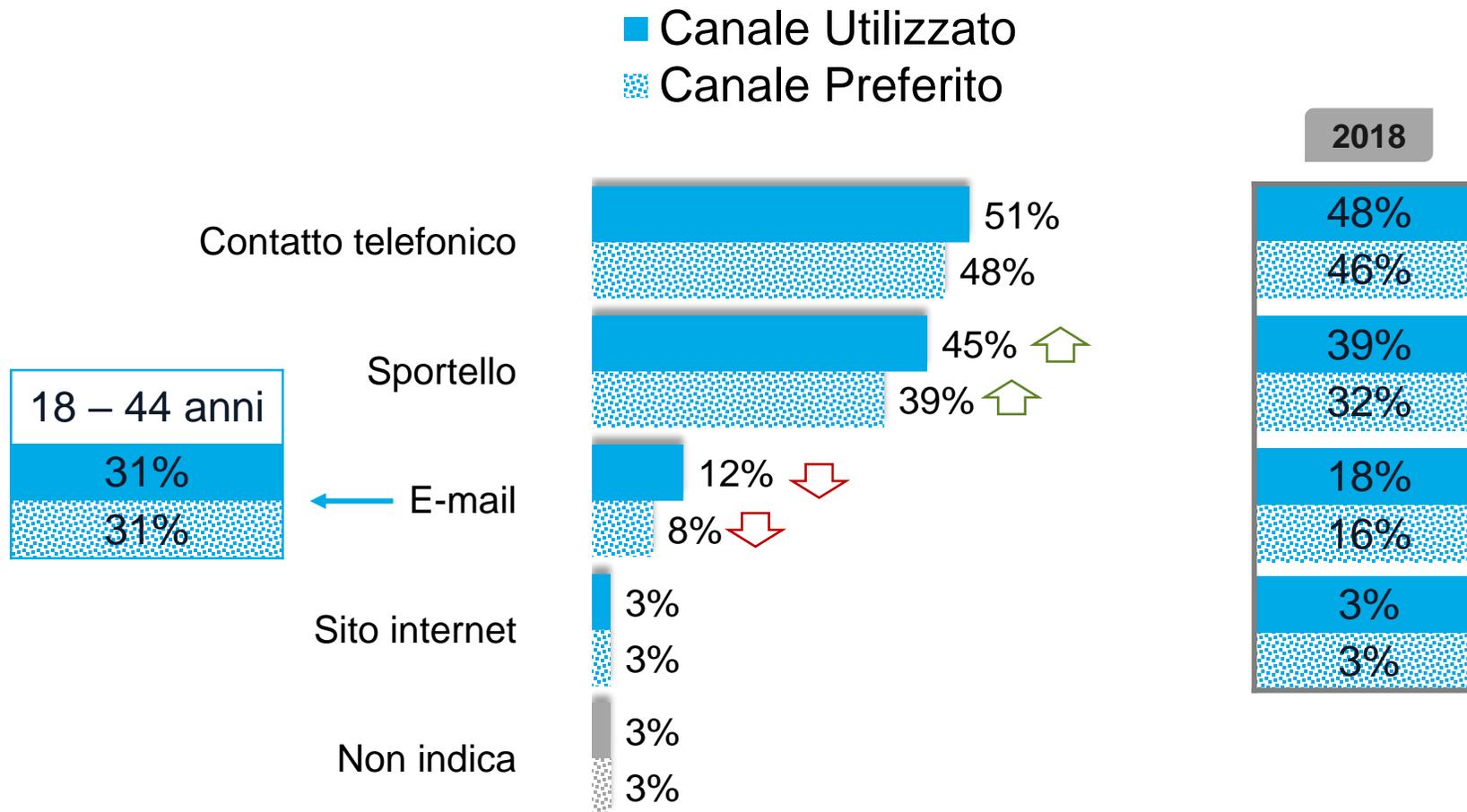
Base Rispondenti: intervistati che si sono messi in contatto con Lario Reti Holding



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?



CANALE DI CONTATTO UTILIZZATO E PREFERITO



Base Rispondenti: intervistati che si sono messi in contatto con Lario Reti Holding n=122



SODDISFAZIONE ASSISTENZA TELEFONICA VS SPORTELLO

Incidenza di utilizzo
6%

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

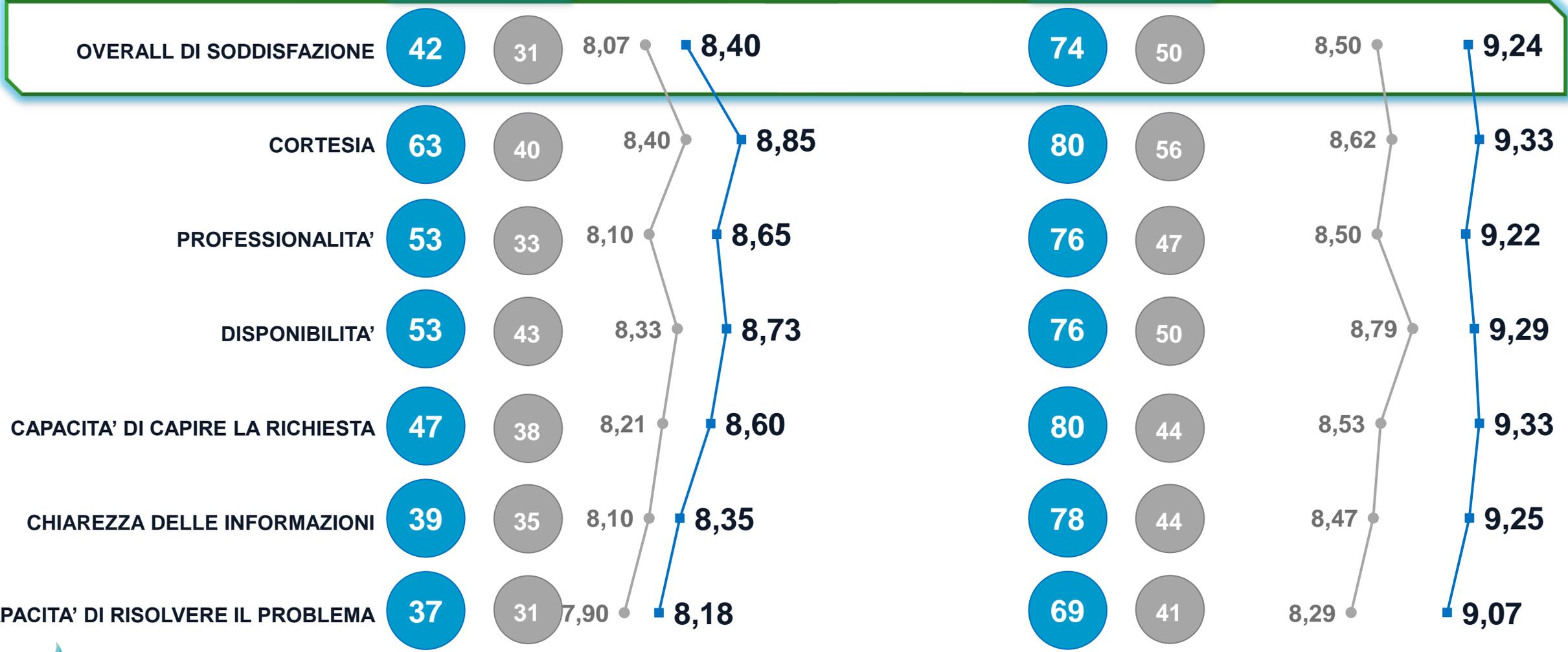
Media
(scala 1-10)

Incidenza di utilizzo
6%

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

Media
(scala 1-10)

■ 2019
■ 2018





CONTATTO TELEFONICO: SODDISFAZIONE PER L'ASSISTENZA E I SUOI DIVERSI ASPETTI

Incidenza di utilizzo
6%

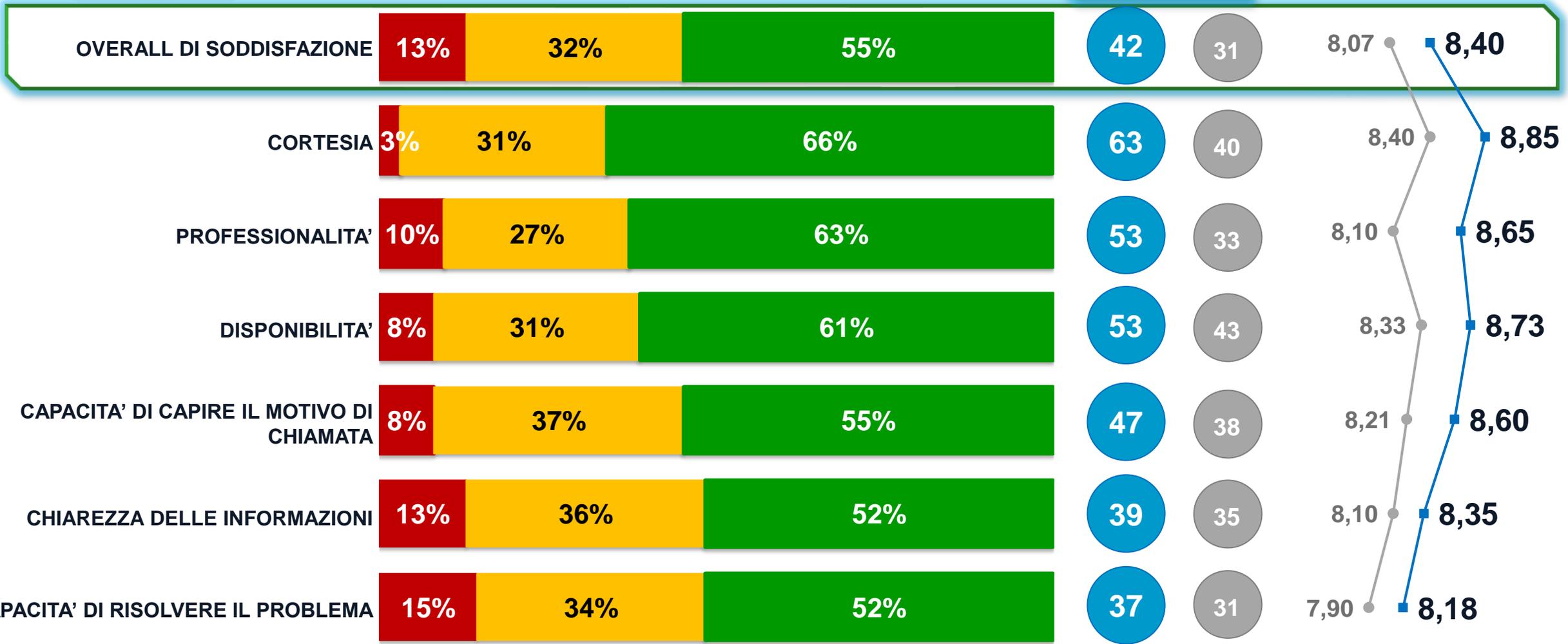
Insoddisfatti (Detrattori)
voto 1-6

Neutrali
voto 7-8

Soddisfatti (Promotori)
voto 9-10

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

Media (scala 1-10)
■ 2019
■ 2018



Base Rispondenti: intervistati hanno chiamato il Customer Care n=62*

D7. Pensi ora all'operatore che le ha risposto al telefono, mi potrebbe dire, per ciascun aspetto che le leggerò, quanto è soddisfatto?
D7B. Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza ricevuta telefonicamente?

* Base esigua si consiglia una lettura qualitativa del dato



AREE RELATIVE ALLA SODDISFAZIONE PER L'ASSISTENZA TELEFONICA

Incidenza di utilizzo
6%

**AREA
TEMATICA**

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

**IMPATTO
(%)**

NSS

Capacità di risolvere il problema

37

18%

Professionalità

53

18%

Capacità di capire il motivo di chiamata

47

18%

Chiarezza delle informazioni

39

16%

Disponibilità

53

16%

Cortesìa

63

14%

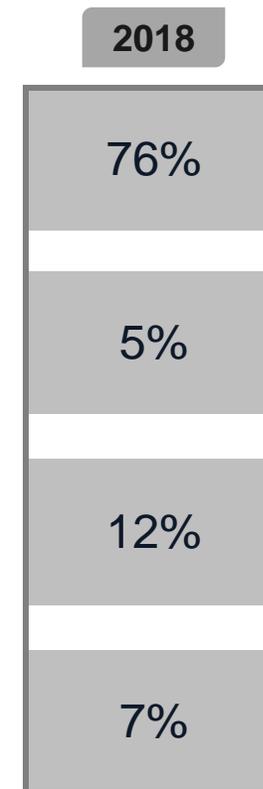
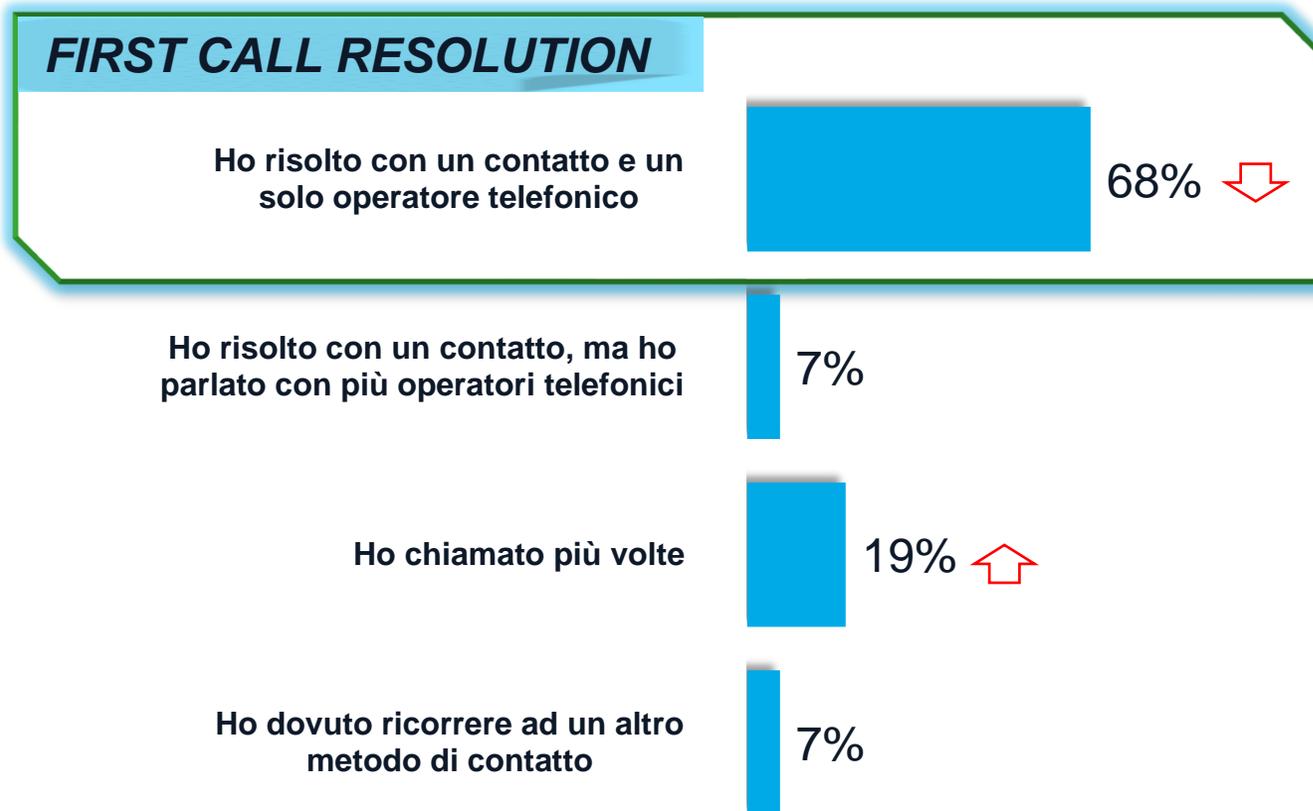
42

**Soddisfazione per
l'ASSISTENZA
TELEFONICA**

Base Rispondenti: intervistati hanno chiamato il Customer Care n=62*



CONTATTO TELEFONICO: CALL SOLUTION



Base Rispondenti: intervistati che hanno chiamato il Customer Care n=62*



SPORTELLO: SODDISFAZIONE PER L'ASSISTENZA E I SUOI DIVERSI ASPETTI

Incidenza di utilizzo
6%

Insoddisfatti (Detrattori)
voto 1-6

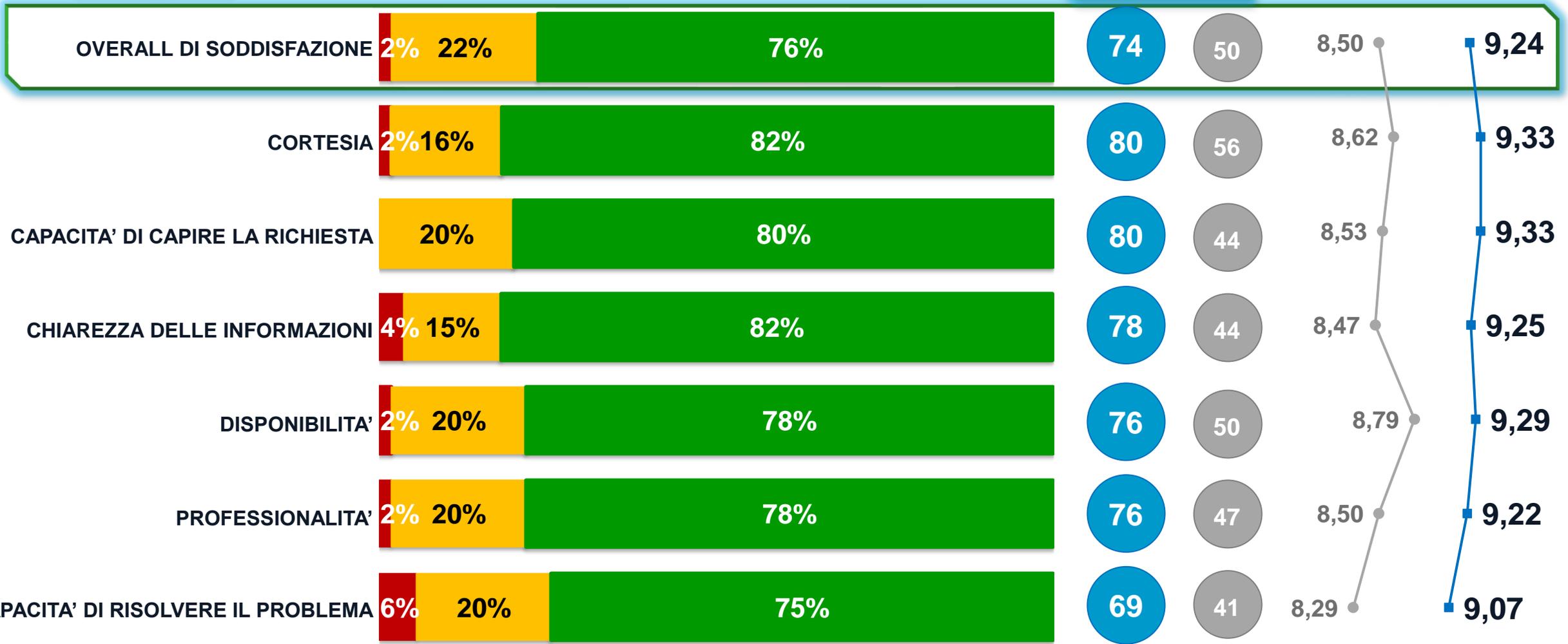
Neutrali
voto 7-8

Soddisfatti (Promotori)
voto 9-10

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

Media
(scala 1-10)

■ 2019
■ 2018



Base Rispondenti: intervistati che si sono recati allo sportello n=55*

D11. Pensi ora all'operatore dello sportello, mi potrebbe dire, per ciascun aspetto che le leggerò, quanto è soddisfatto?
D11B. Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza ricevuta allo sportello?

* Base esigua si consiglia una lettura qualitativa del dato



AREE RELATIVE ALLA SODDISFAZIONE PER LO SPORTELLO

Incidenza di utilizzo
6%

**AREA
TEMATICA**

NSS

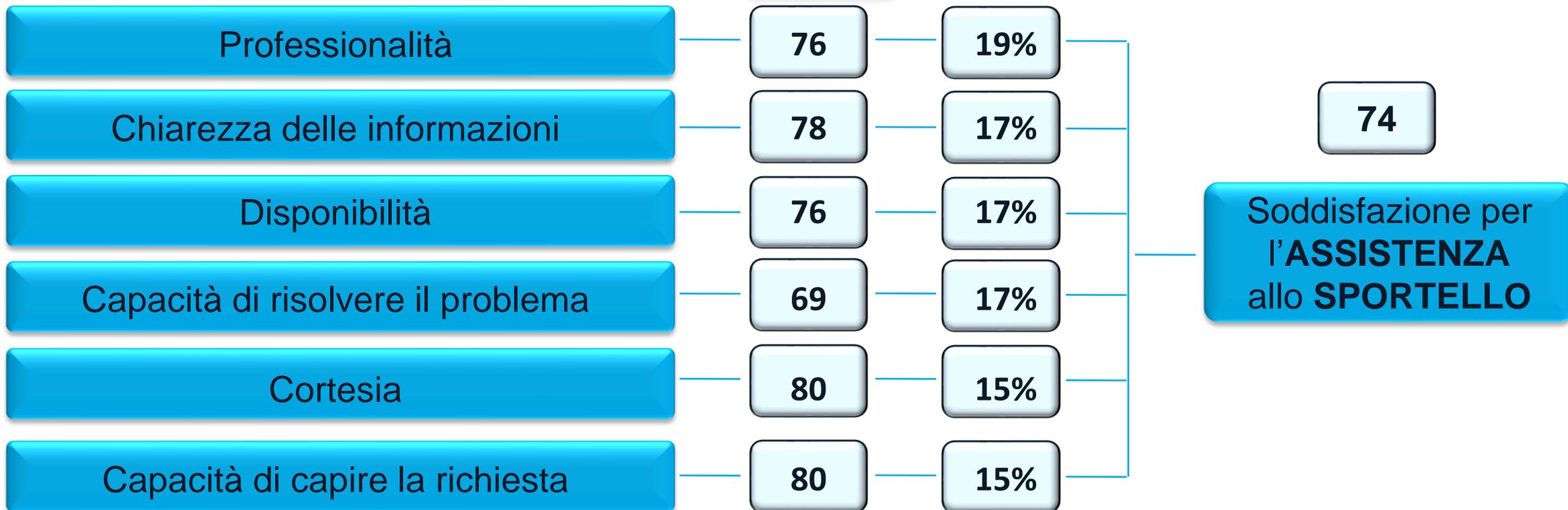


%(9-10)-%(1-6)

IMPATTO

(%)

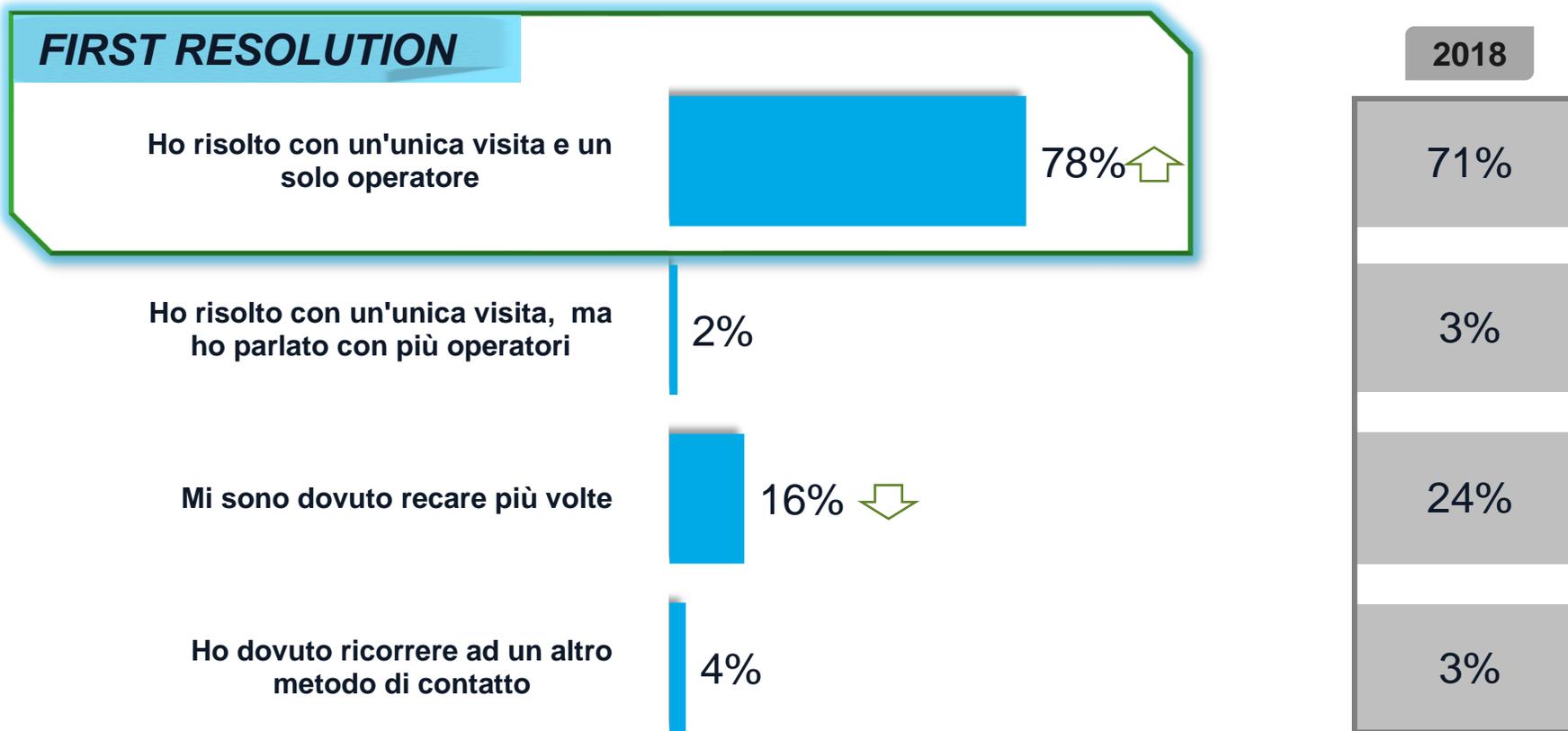
NSS



Base Rispondenti: intervistati che si sono recati allo sportello n=55*



CONTATTO SPORTELLO: CALL SOLUTION



Base Rispondenti: intervistati che si sono recati allo sportello n=55*



Praxidia

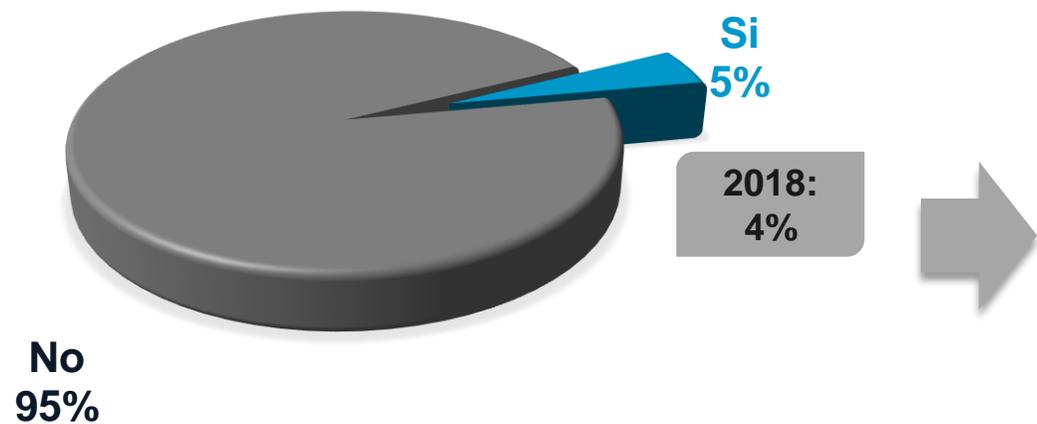
Teleperformance Knowledge Services Division

PRONTO INTERVENTO



RICHIESTA DI PRONTO INTERVENTO

CHIAMATA AL PRONTO INTERVENTO



MOTIVO DI CHIAMATA

2018

	Base: n= 46*		40*
Rottura di una tubatura	54%		50%
Interruzione della fornitura dell'acqua	20%		25%
Guasto al contatore	9%		18%
Usciva acqua sporca	9%		-
Problemi di fognatura	7%		3%
Abbassamento della pressione dell'acqua	4%		3%

**Numero Medio di volte
RICHIESTA PRONTO INTERVENTO:**
 2019 → 1,22
 2018 → 1,65

Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003

Base Rispondenti: intervistati che hanno richiesto un pronto intervento

* Base esigua si consiglia una lettura qualitativa del dato



SODDISFAZIONE DEL CONTATTO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO

Incidenza di utilizzo
5%

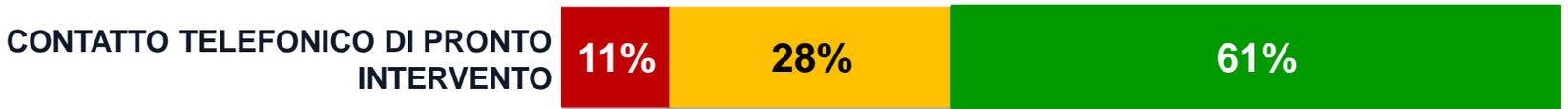
 **Insoddisfatti (Detrattori)**
voto 1-6

 **Neutrali**
voto 7-8

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

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

Media (scala 1-10)
■ 2019
■ 2018



8,03 • ■ 8,61

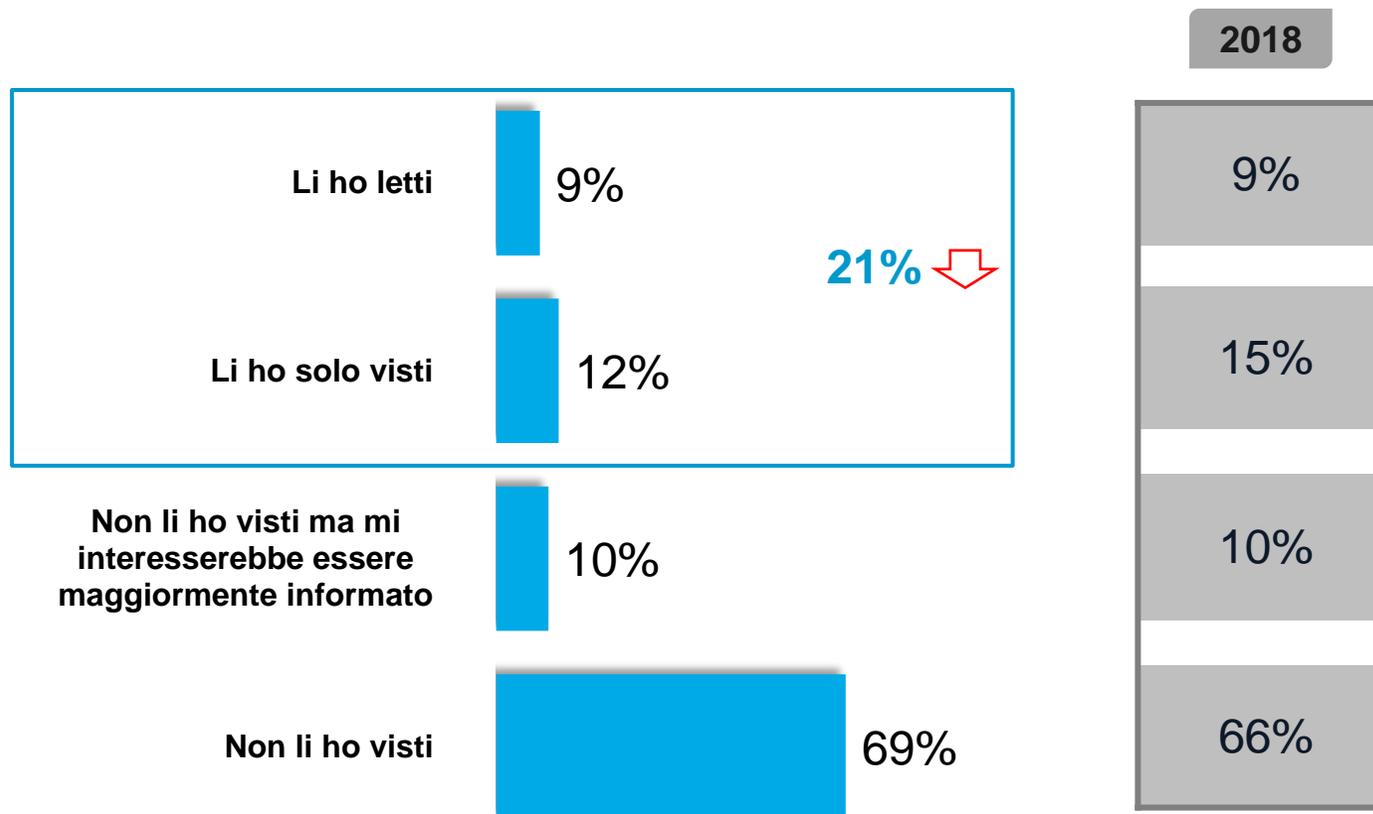
Base Rispondenti: intervistati che hanno richiesto un pronto intervento n=46*



Praxidia

Teleperformance Knowledge Services Division

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE



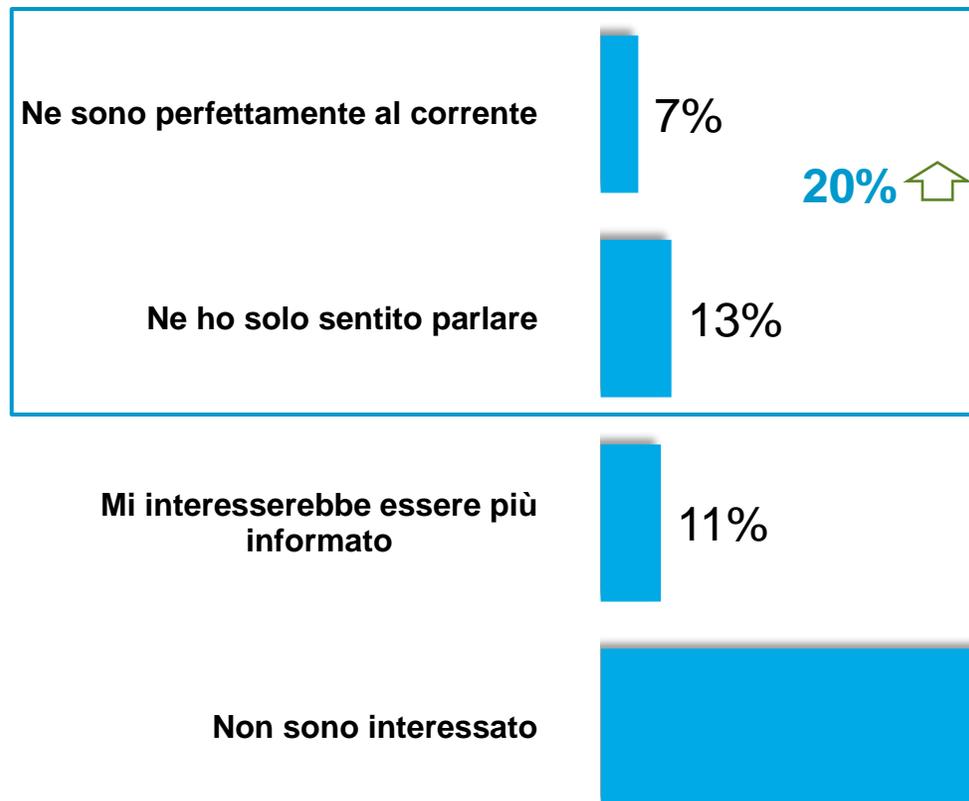
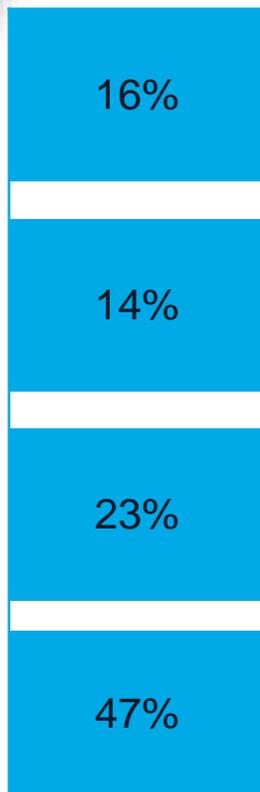
Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003



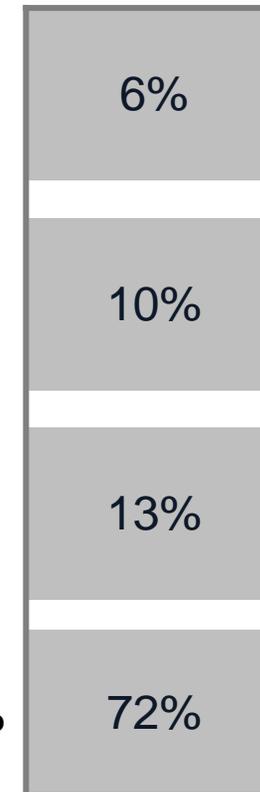
CONOSCENZA VISITE GUIDATE AGLI IMPIANTI PER LE SCUOLE



Analisi per
18 - 44 anni



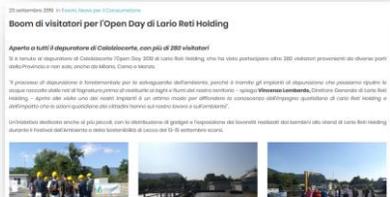
2018



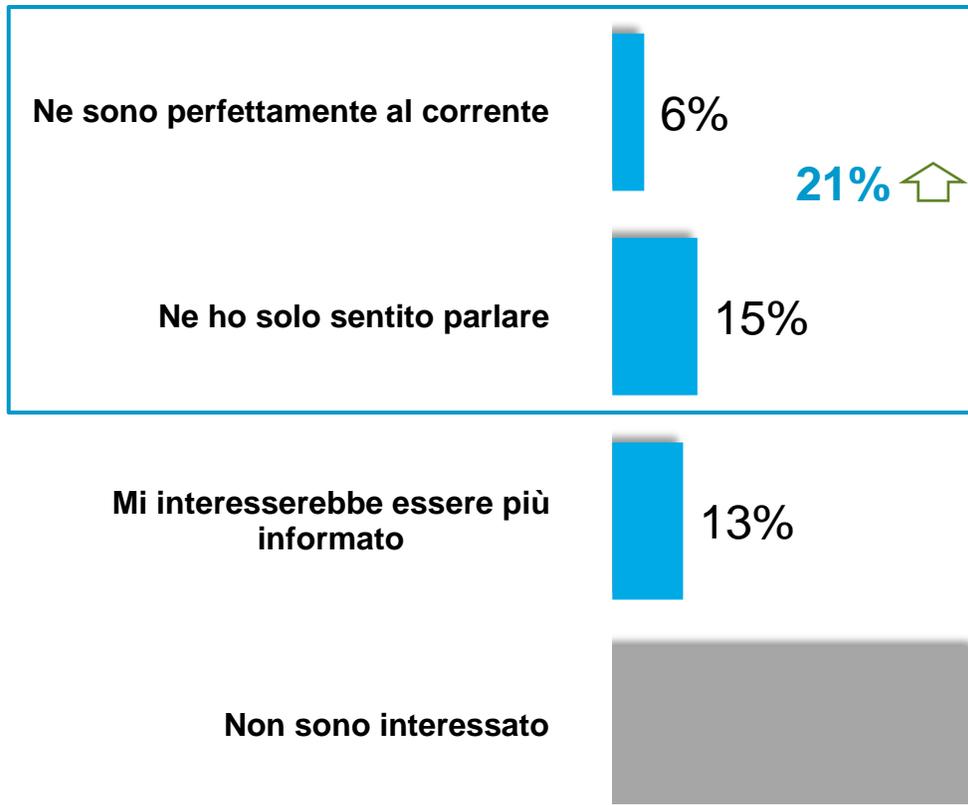
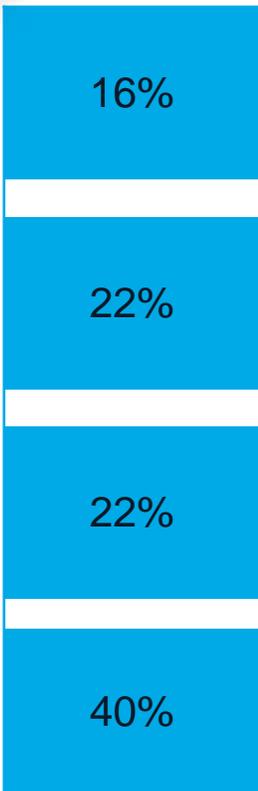
Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003



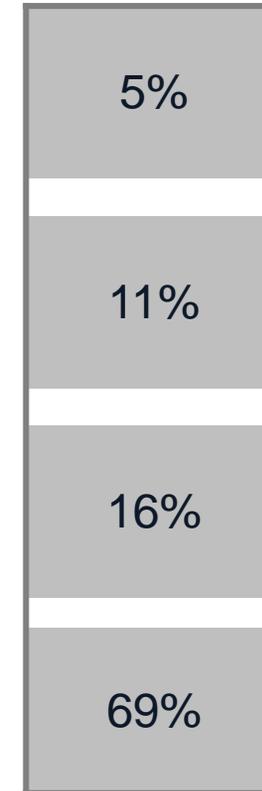
CONOSCENZA «OPEN DAY»



Analisi per 18 - 44 anni

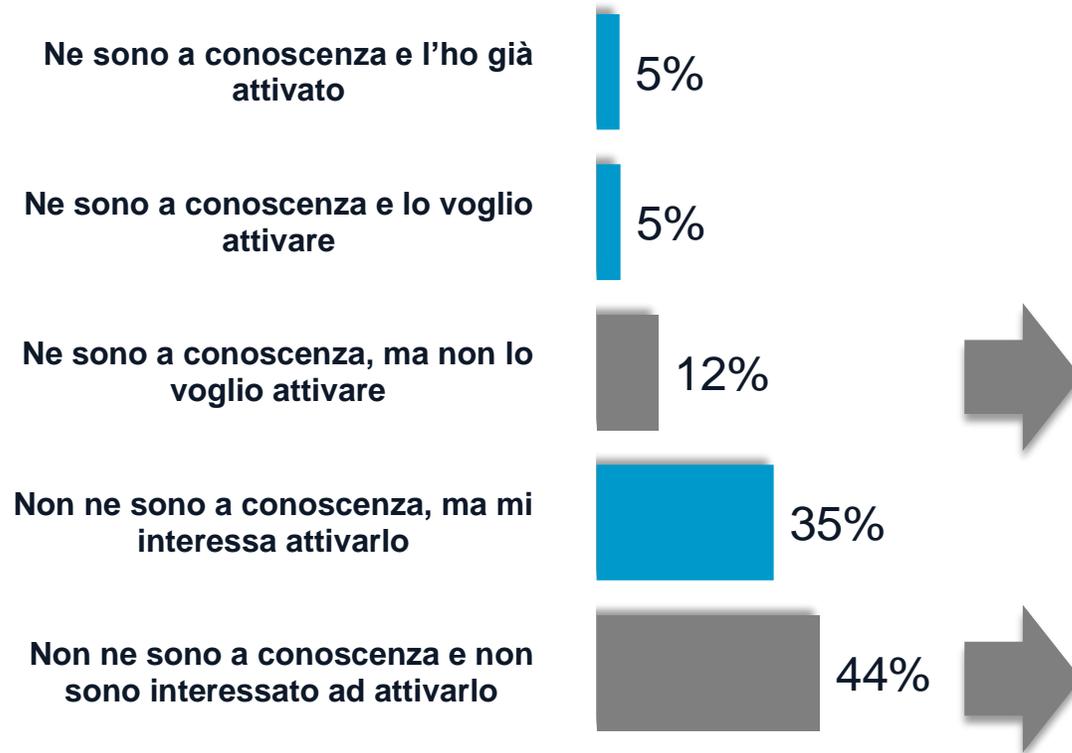


2018



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003

CONOSCENZA



BARRIERE ALL'ATTIVAZIONE



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003

Base Rispondenti: intervistati NON interessati all'attivazione del servizio di messaggistica «Avvisami» n=561





Praxidia

Teleperformance Knowledge Services Division

OVERALL RAGIONATA



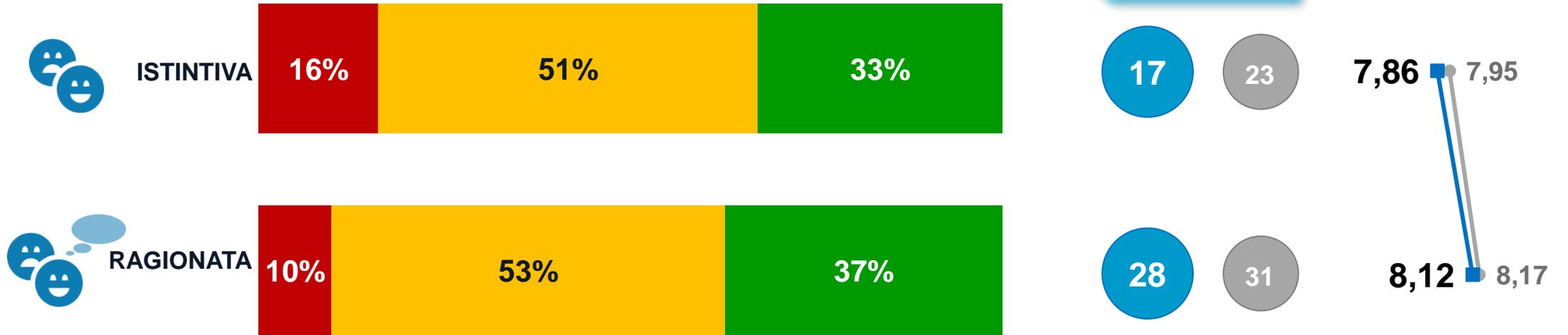
SODDISFAZIONE ISTINTIVA VS SODDISFAZIONE RAGIONATA DELLA RELAZIONE CON LARIO RETI HOLDING

■ 2019
■ 2018

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 Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003



FIDUCIA NEI CONFRONTI DI LARIO RETI HOLDING

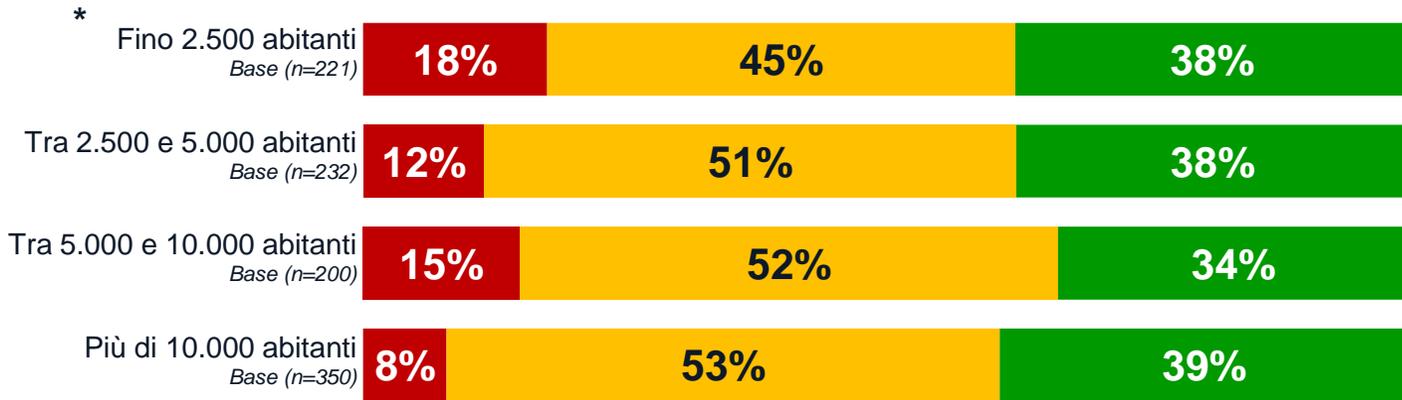
■ 2019
■ 2018



Media
(scala 1-10)



8,03 8,06



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003

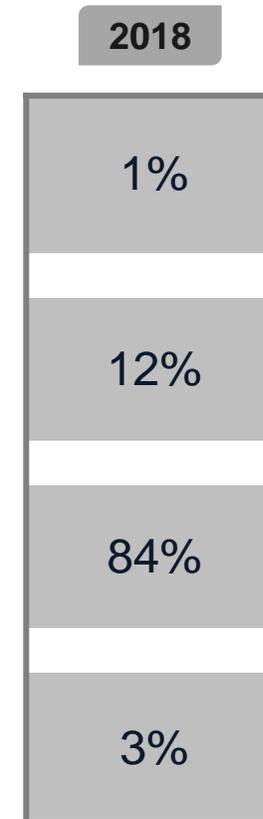
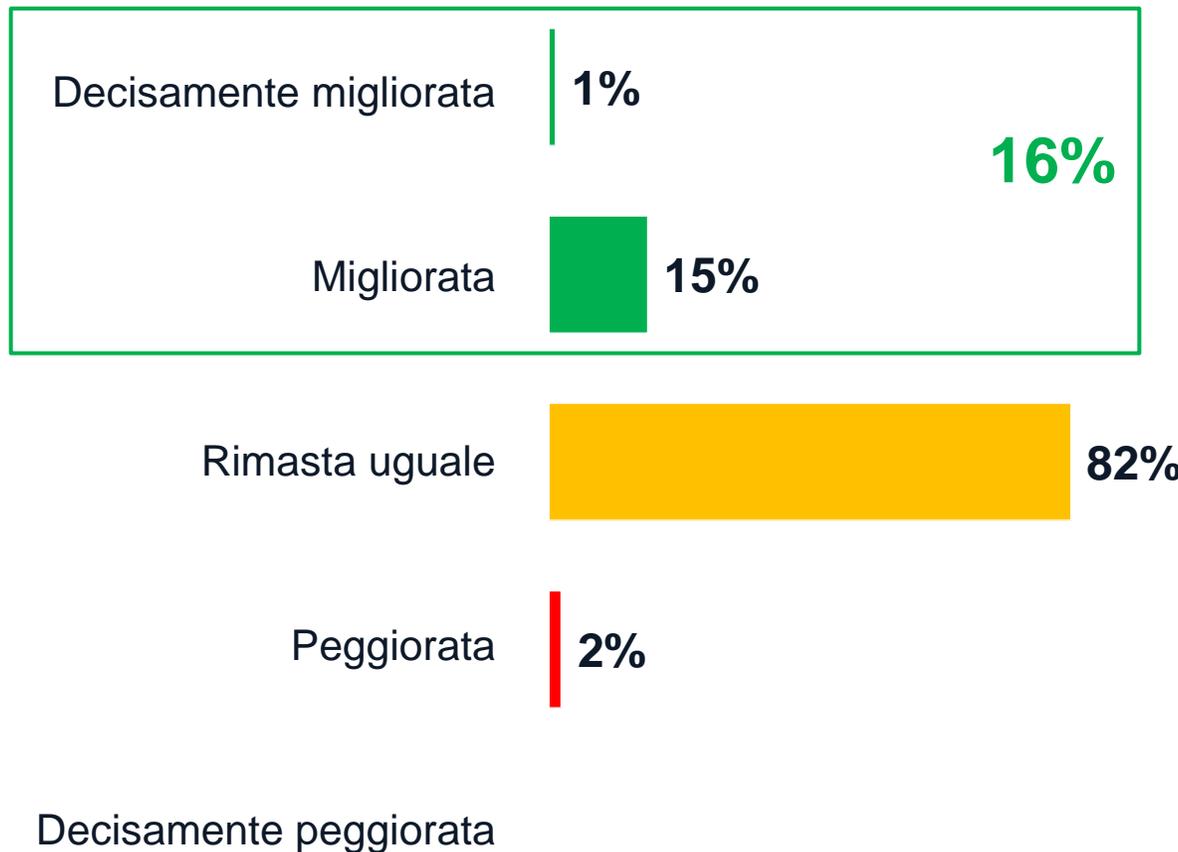


H2. E quanto si fida di Lario Reti Holding in termini di erogazione, qualità, sicurezza dell'acqua, capacità di migliorare il servizio ?

* Nel 2019 modificata lettura delle fasce di analisi dei comuni



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



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003



Praxidia

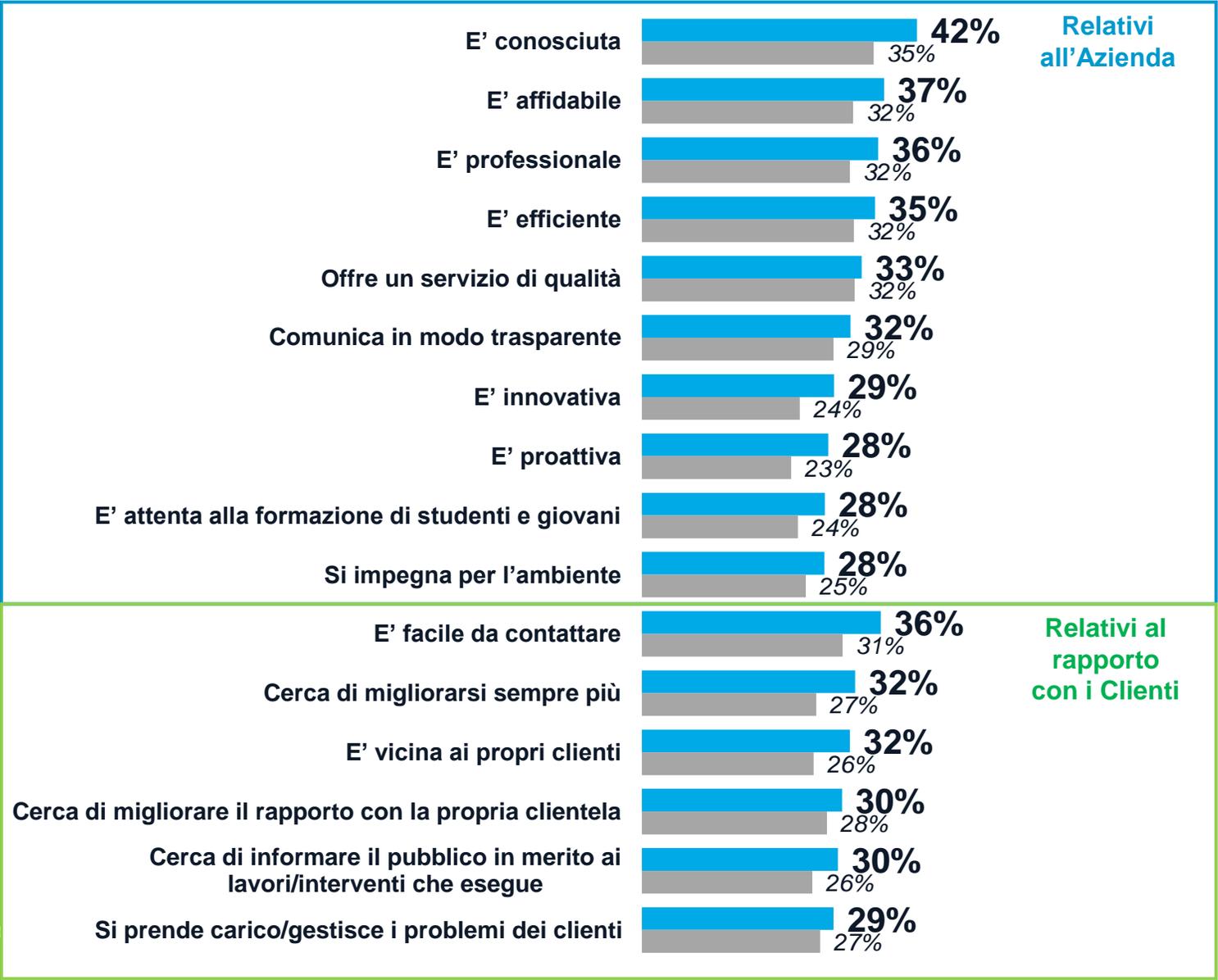
Teleperformance Knowledge Services Division

IMMAGINE E SUGGERIMENTI



IMMAGINE LARIO RETI HOLDING

Top 2 boxes



■ 2019
■ 2018

Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003



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

2018

ESPRIMONO ALMENO UN SUGGERIMENTO	26%
QUALITÀ DELL'ACQUA	10%
<i>Migliorare la qualità dell'acqua</i>	5%
<i>Diminuire, eliminare il calcare</i>	5%
<i>Acqua senza residui, pulita</i>	1%
<i>Acqua più limpida</i>	1%
<i>Diminuire, eliminare il cloro</i>	1%
Fare più controlli	4%
Rinnovare la rete idrica	3%
Regolare la pressione	2%
Assistenza migliore in caso di guasti o reclami	2%
Più contatti con gli utenti	2%
Inserire analisi dell'acqua nelle bollette	1%
Fatture più chiare e puntuali	1%
Avvisare/informare in caso di lavori	1%
Avvisare/informare in caso di sospensione del servizio	1%
Abbassare i costi	1%
Migliorare il sistema fognario	1%
Rilevazione dei consumi più corretta	0,4%
NON ESPRIMONO UN SUGGERIMENTO	74%

23%

77%

Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.003