

Customer Satisfaction Servizio Idrico

edizione 2023 – REPORT INTERGRATO
«MISURARE PER MIGLIORARE»

Lecco, Aprile 2024

Progetto nr. 2230846017

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".

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

+100 se 100% Soddisfatti

-100 se 100% Insoddisfatti



Analisi della Soddisfazione

Soddisfazione complessiva del servizio erogato da Lario Reti Holding

■ 2023

■ 2021

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

 **Neutrali**
voto 7-8

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

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

Media
(scala 1-10)



31

33

8,12 ■ **8,23**

Fino 2.500 abitanti
A Base (n=150)



29

34

8,01 ■ **8,22**

Tra 2.500 e 5.000 abitanti
B Base (n=320)



28

24

8,00 ■ **8,08**

Tra 5.000 e 10.000 abitanti
C Base (n=200)



33

29

8,12 ■ **8,18**

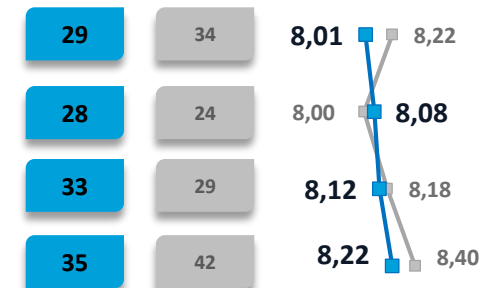
Più di 10.000 abitanti
D Base (n=330)



35

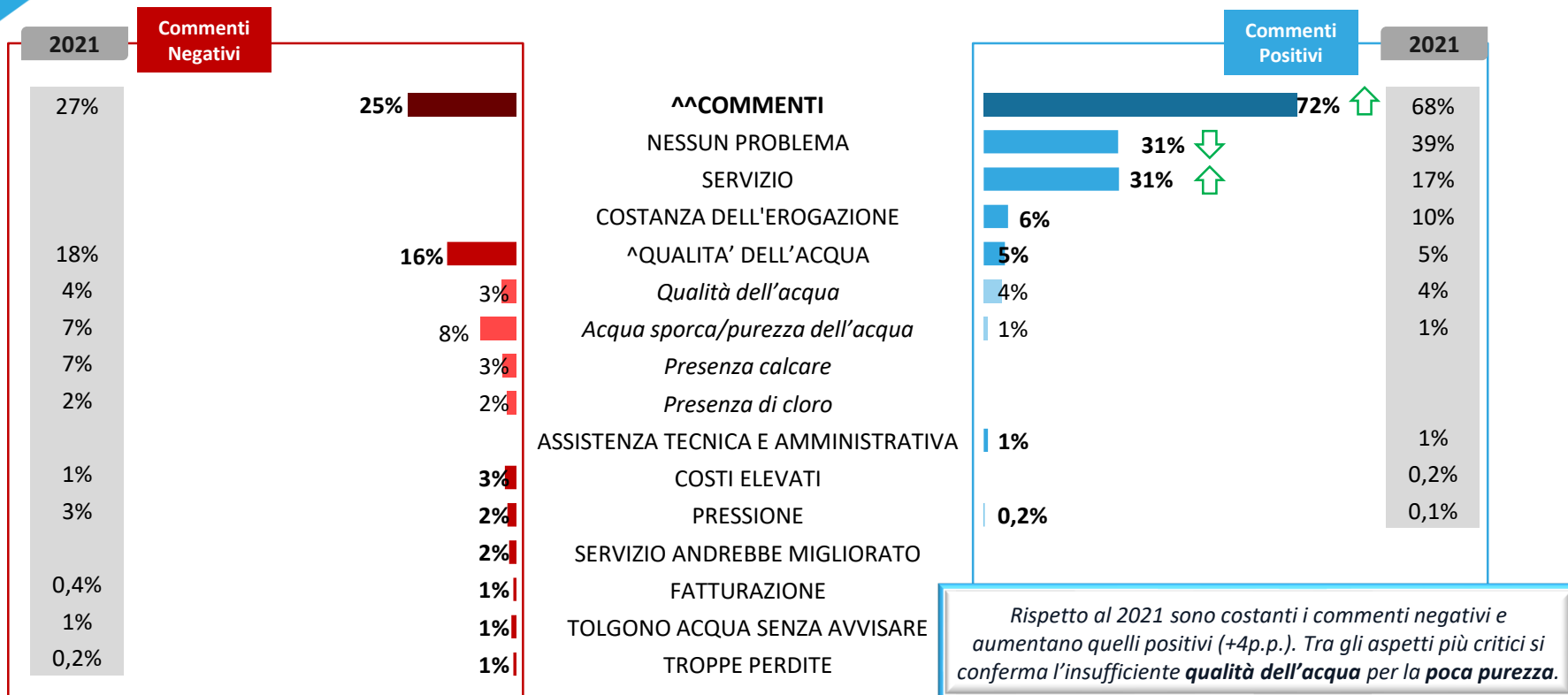
42

8,22 ■ **8,40**



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.000

Punti di forza e debolezza del servizio erogato da Lario Reti Holding



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.000

©2023 Eumetra International SA. All rights reserved

^^ Numero di individui che hanno dato una o più **COMMENTI**

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) ^ Numero di individui che hanno dato uno o più motivazioni alla QUALITA' DELL'ACQUA



Erogazione

Soddisfazione per l'erogazione e i suoi diversi aspetti

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

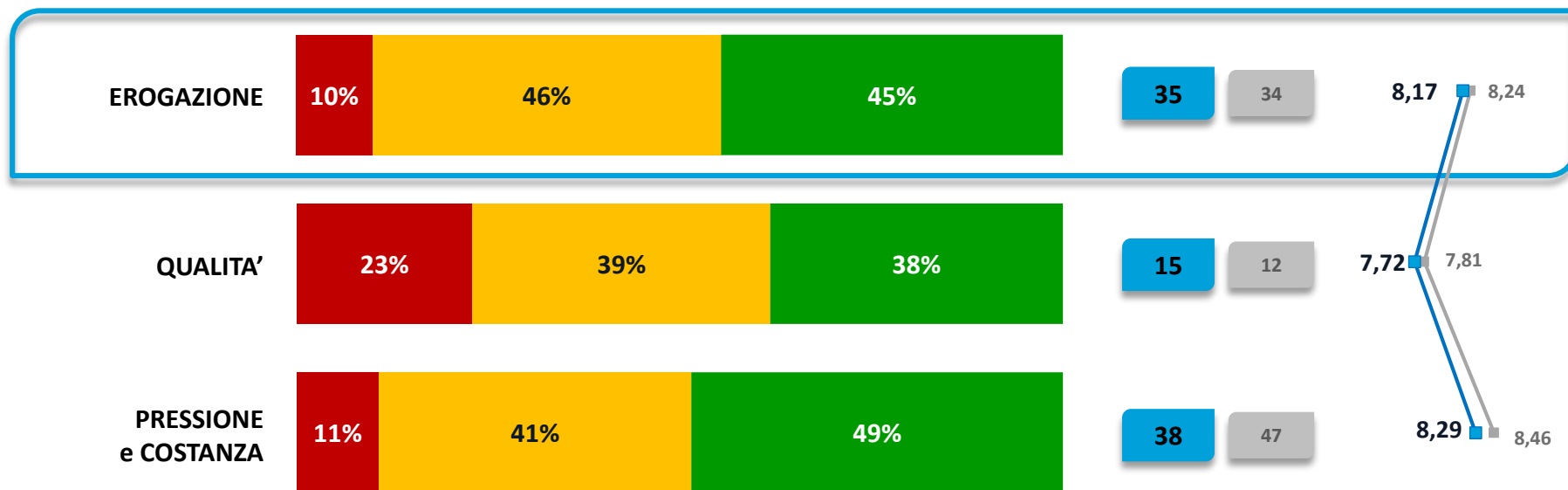
 **Neutrali**
voto 7-8

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

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

Media
(scala 1-10)

■ 2023
■ 2021



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.000

Motivi di insoddisfazione per la **QUALITA'** dell'acqua – analisi per comune

2021

Incidenza Insoddisfatti
sui rispondenti per comune

Totale INSODDISFATTI per la QUALITA' dell' ACQUA		Totale INSODDISFATTI per la QUALITA' dell' ACQUA	
208		Base: n= 230	
		Contiene calcare	53%
60%	↓	<i>E' piena di calcare</i>	45%
13%		<i>Troppo dura</i>	14%
33%		Acqua non limpida (marrone, gialla)	32%
28%		Troppi residui	30%
13%	↑	Non si può bere	22%
19%		Piena di cloro	10%
10%	↓	Cattivo sapore	9%
8%		Cattivo odore	7%
1%		Altro	2%
0,5%		Non indica	1%



Base Rispondenti: Intervistati insoddisfatti per la qualità dell'acqua

©2023 Eumetra International SA. All rights reserved

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

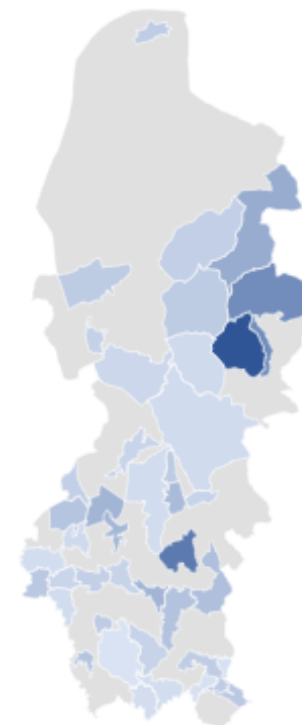
* Base esigua si consiglia una lettura qualitativa del dato

Motivi di insoddisfazione per la **PRESSIONE** e **COSTANZA** dell'acqua – analisi per comune

Incidenza Insoddisfatti sui rispondenti per comune

2021

Totale INSODDISFATTI per la PRESSIONE e la COSTANZA dell'ACQUA		Totale INSODDISFATTI per la PRESSIONE e la COSTANZA dell'ACQUA	
63*		Base: n=	108
60%	Ha una pressione troppo debole	62%	
22%	La pressione dell'acqua varia di continuo	35%	
24%	Ha una pressione troppo forte	12%	
	Altro	1%	



Base Rispondenti: Intervistati insoddisfatti per la pressione e la costanza dell'acqua



Fatturazione

Soddisfazione per i diversi aspetti della FATTURAZIONE

Incidenza di intestatari
60%

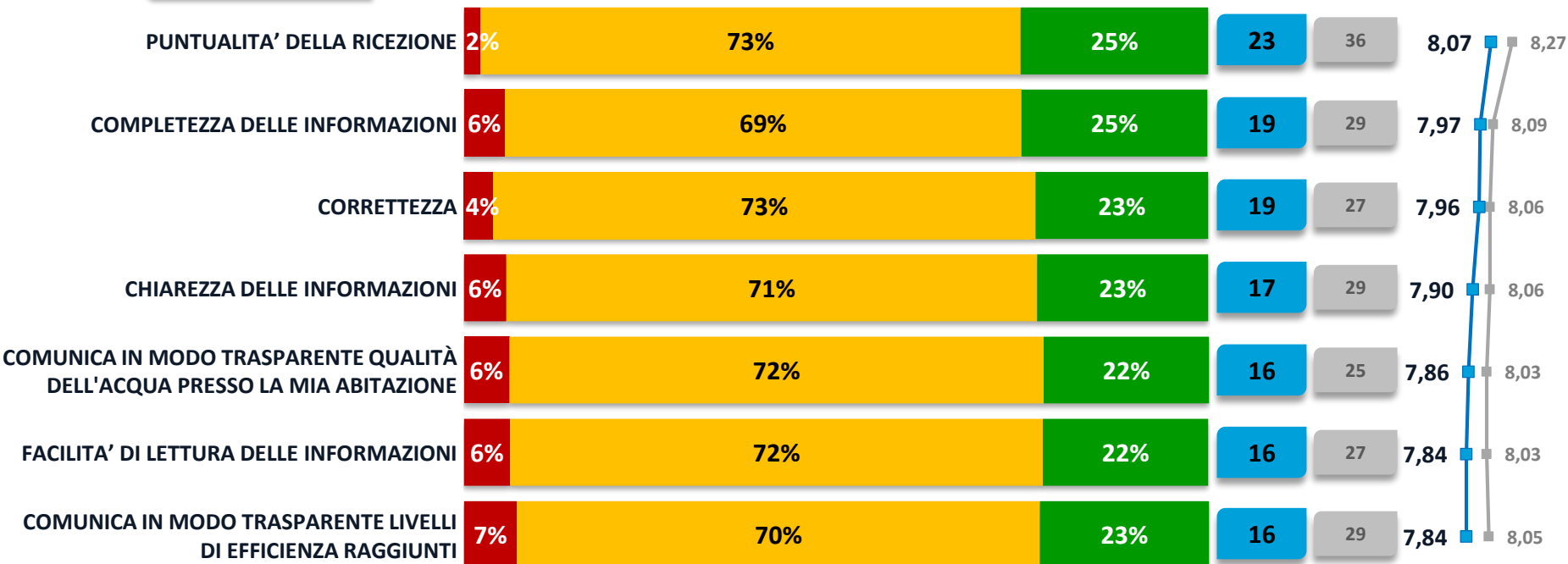
 **Insoddisfatti**
(Detrattori)
voto 1-6

 **Neutrali**
voto 7-8

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

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

Media
(scala 1-10)



Base Rispondenti: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=595

©2023 Eumetra International SA. All rights reserved

C2. Come giudica i seguenti aspetti della fattura/bolletta?

Soddisfazione per i diversi aspetti della FATTURAZIONE

Media
(scala 1-10)



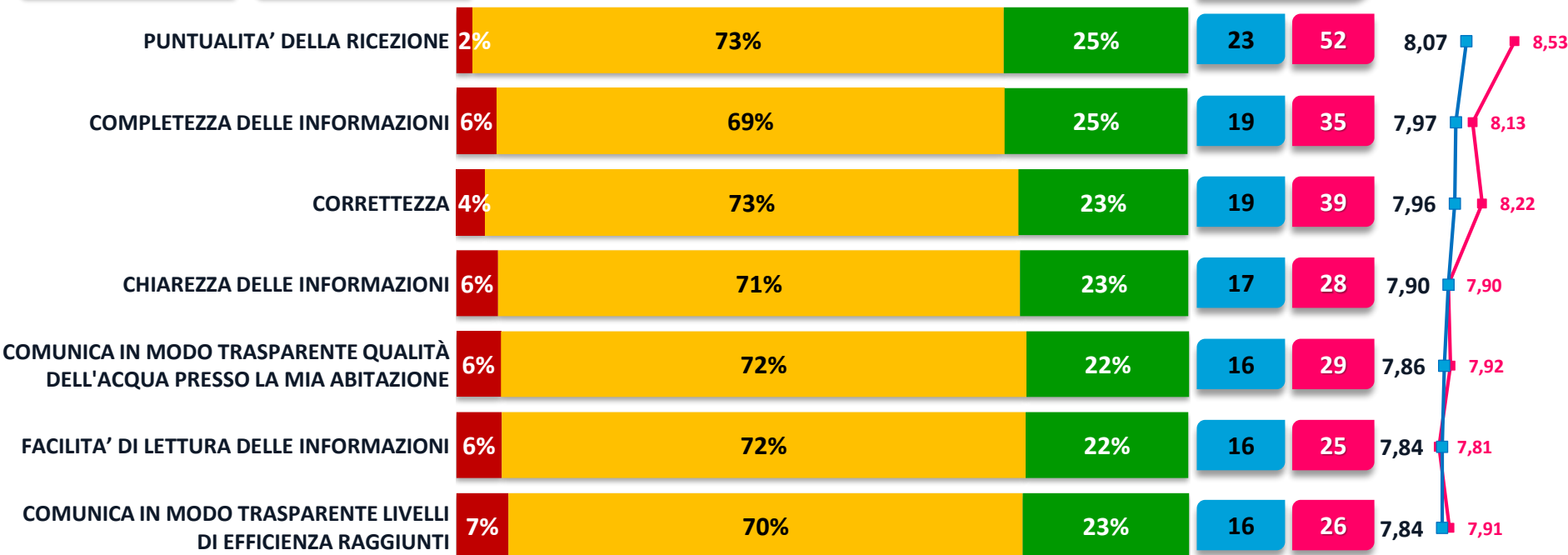
Incidenza di intestatari
60%

Incidenza di intestatari
88%

Insoddisfatti
(Detrattori)
voto 1-6

Neutrali
voto 7-8

Soddisfatti
(Promotori)
voto 9-10

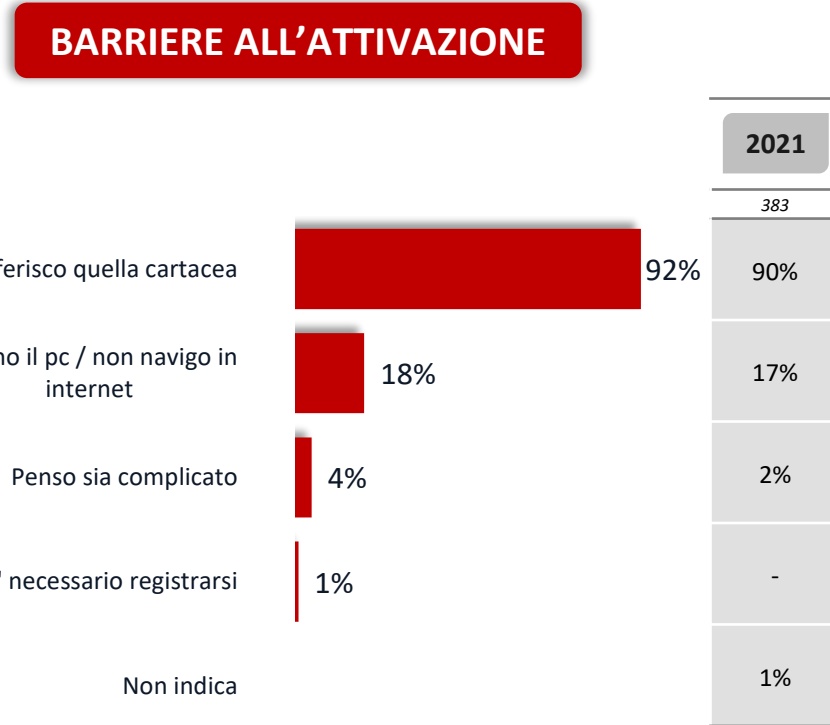
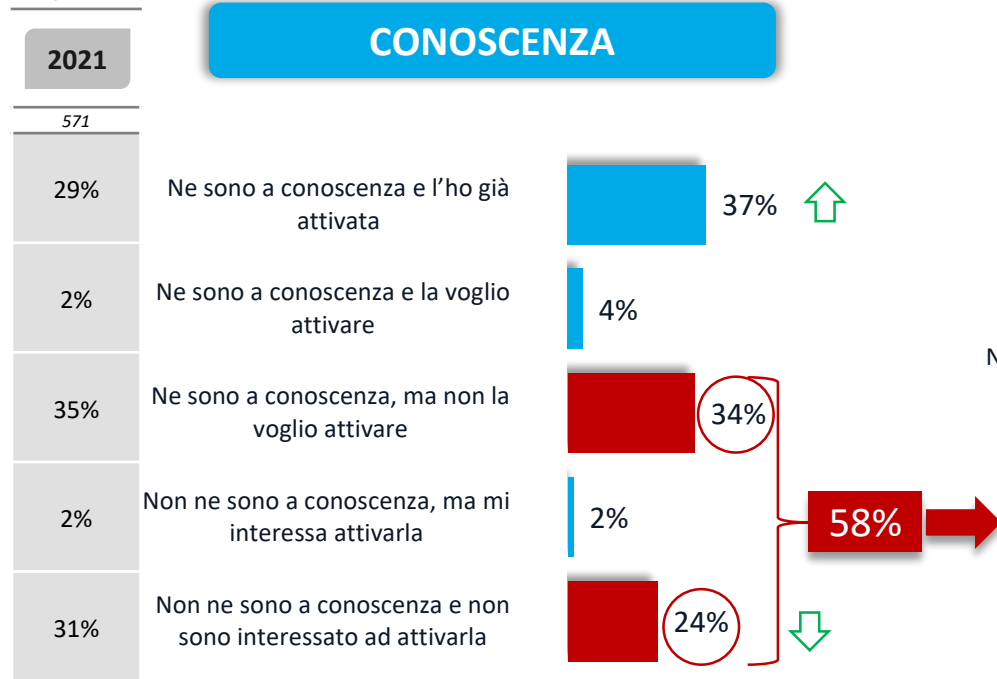


Base Rispondenti: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=595

©2023 Eumetra International SA. All rights reserved

C2. Come giudica i seguenti aspetti della fattura/bolletta?

FATTURA ON LINE: CONOSCENZA e BARRIERE all'attivazione



Base Rispondenti: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=595

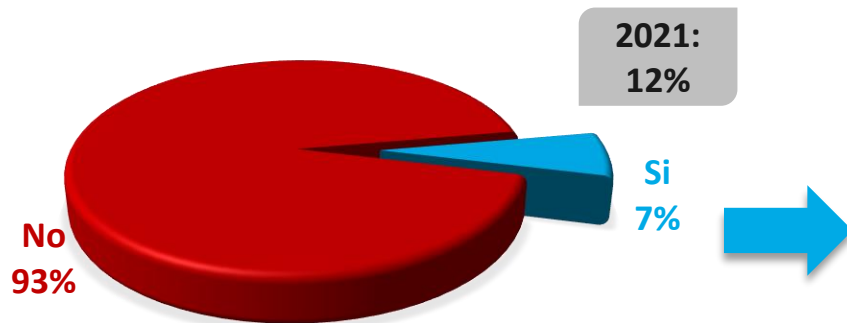
Base Rispondenti: intervistati che non hanno attivato / non vogliono attivare la fattura/bolletta on line n=343



Customer Care

Contatto con il CUSTOMER CARE di Lario Reti Holding

CONTATTO



MOTIVI DI CONTATTO

		2021
	Base: n= 39*	66*
Per motivi amministrativi legati alla fattura/bolletta	62%	59%
Per un guasto	15%	14%
Attivare una nuova fornitura	10%	2%
Richiedere un nuovo allacciamento all'acquedotto/fognatura	8%	2%
Cambiare il contatore dell'acqua	8%	3%
Modificare l'allacciamento esistente all'acquedotto	3%	3%

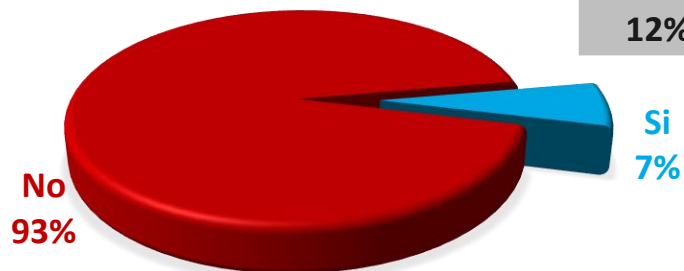
Base Rispondenti: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=595

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

Contatto con il CUSTOMER CARE di Lario Reti Holding

CONTATTO

2021:
12%



Si
7%

No
93%

Modulo
CAWI



No
70%

Si
30%

MOTIVI DI CONTATTO

Base: n= 39*

Per motivi amministrativi legati alla fattura/bolletta	62%
Per un guasto	15%
Attivare una nuova fornitura	10%
Richiedere un nuovo allacciamento all'acquedotto/fognatura	8%
Cambiare il contatore dell'acqua	8%
Modificare l'allacciamento esistente all'acquedotto	3%
Chiedere l'autorizzazione per l'allacciamento alla fognatura	-

Modulo
CAWI

188

70%

19%

6%

7%

4%

3%

2%

Base Rispondenti: intervistati che ricevono la fattura/bolletta n=595

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

SODDISFAZIONE ASSISTENZA TELEFONICA VS SPORTELLO

Assistenza Telefonica ↓

Sportello ↑

Incidenza di utilizzo
2%

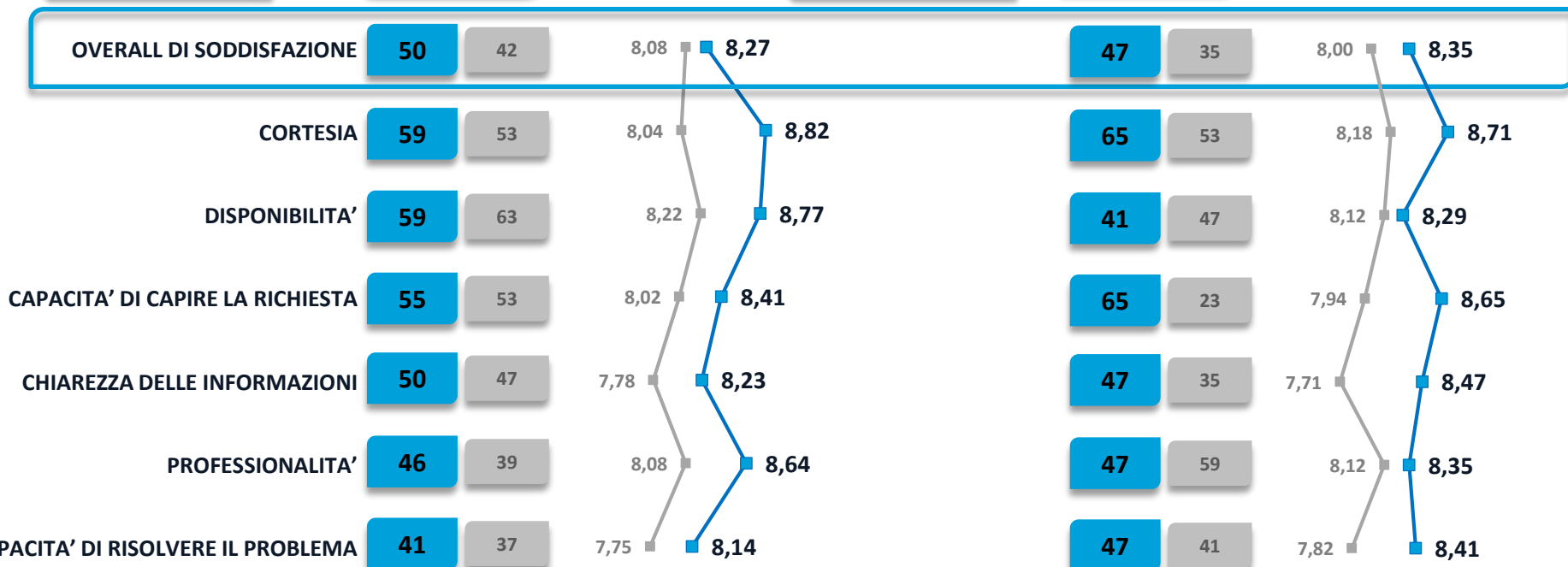
NSS
% (9-10) - % (1-6)

Media
(scala 1-10)

Incidenza di utilizzo
2%

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

Media
(scala 1-10)



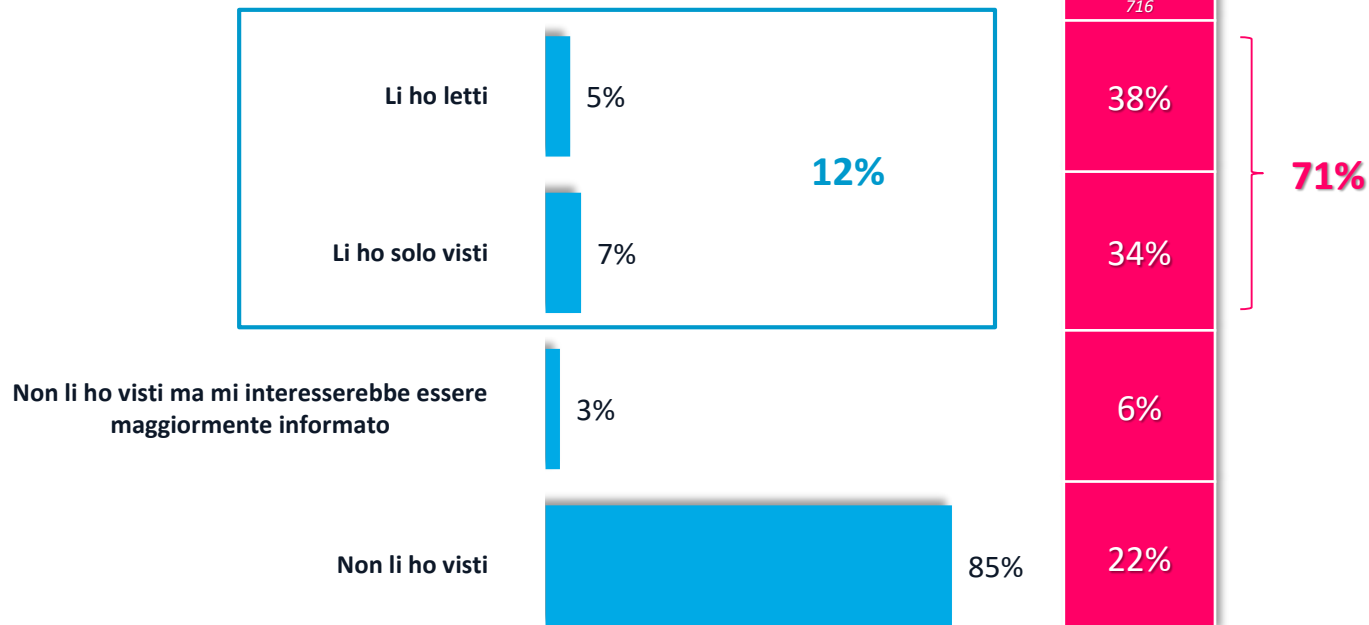
Base Rispondenti: intervistati che hanno chiamato il Customer Care n=22*
©2023 Eumetra International SA. All rights reserved

Base Rispondenti: intervistati che si sono recati allo sportello n=17**



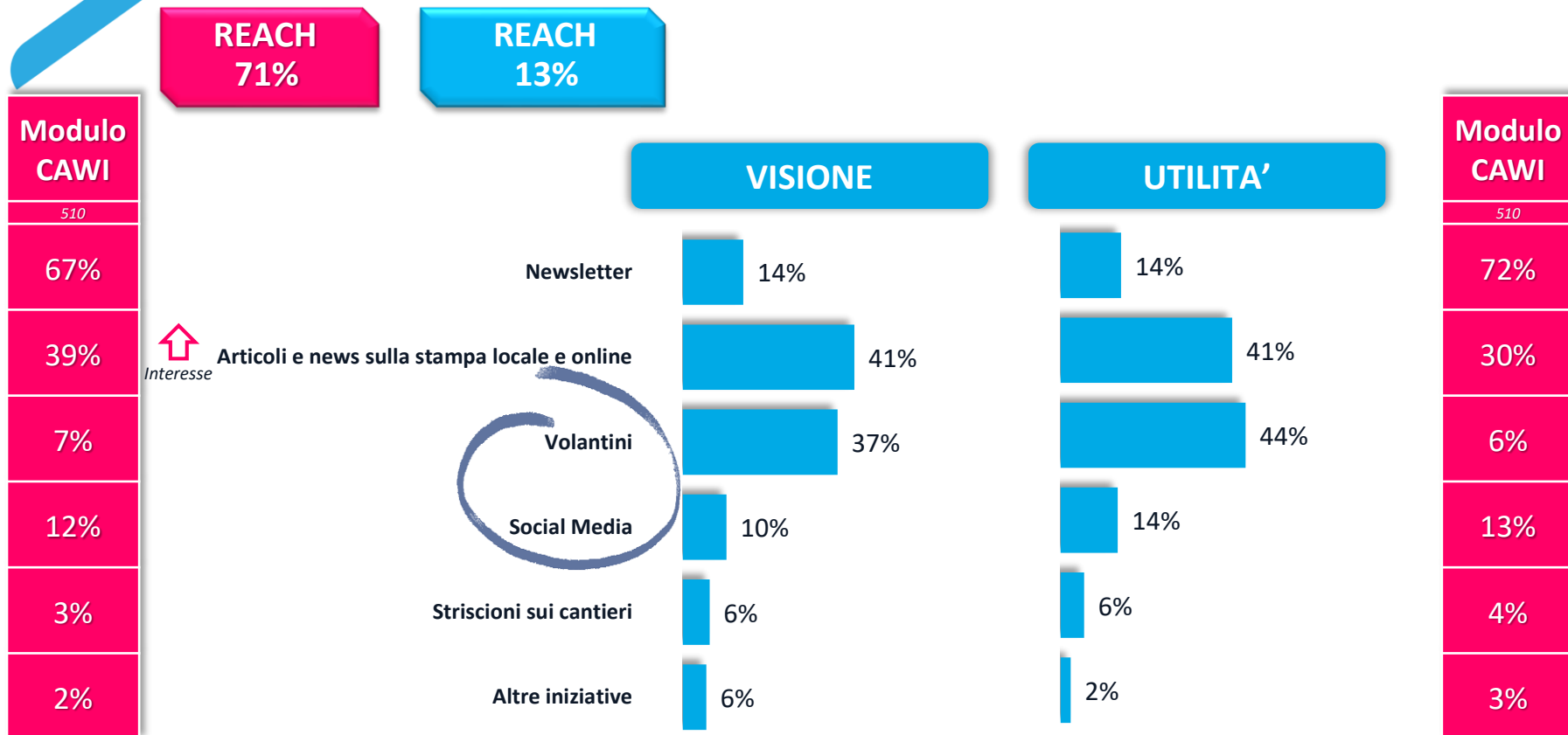
Attività di Comunicazione

Visione materiale di comunicazione Lario Reti Holding



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.000

Materiale di comunicazione: Visione e Utilità

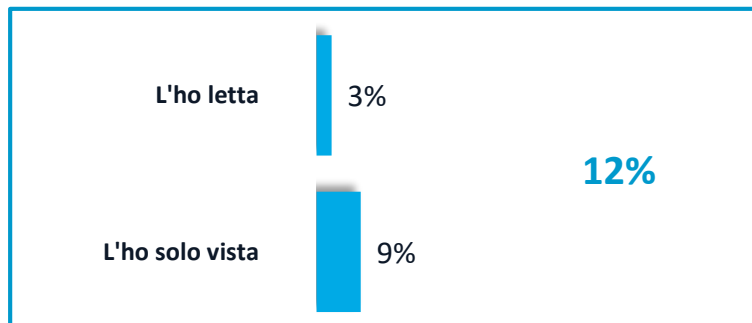


Base Rispondenti: Intervistati che hanno visto/letto il materiale di comunicazione n=125

©2023 Eumetra International SA. All rights reserved

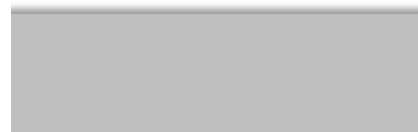
AC1.1 Quali attività di comunicazione ha letto/visto nel corso dell'ultimo anno di Lario Reti Holding?
AC1.1bis E quali comunicazioni ritiene più utili per Lei?

Comunicazione relativa al Bilancio di Sostenibilità



Non l'ho vista ma mi interesserebbe essere maggiormente informato

Non l'ho vista



88%

Modulo
CAWI

463

19%

39%

6%

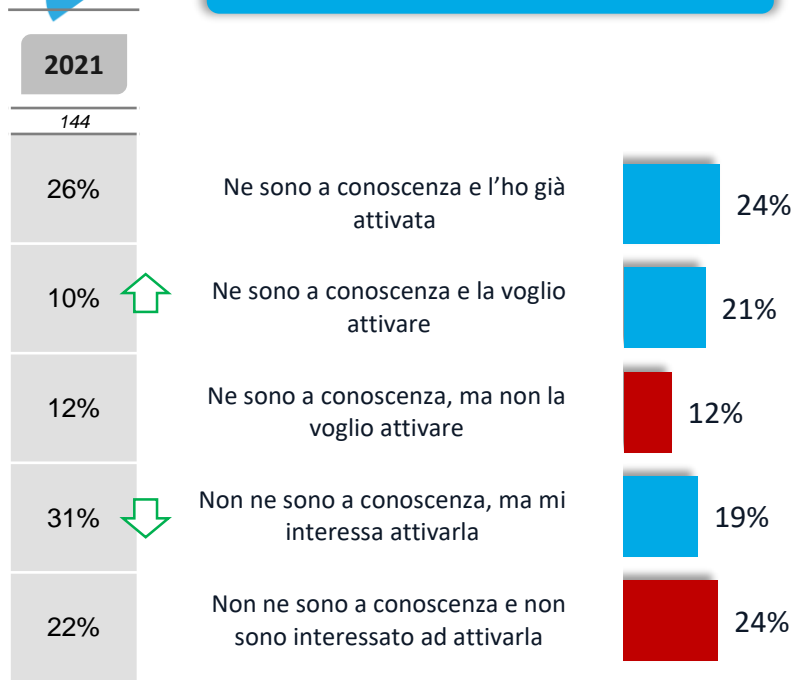
36%

58%

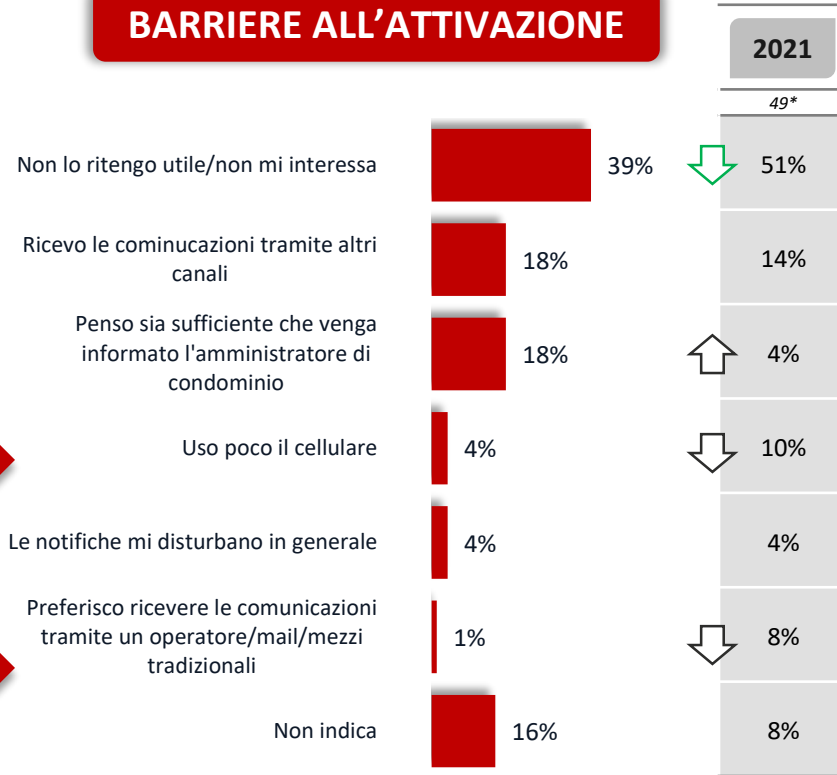
Base Rispondenti: Intervistati che hanno letto/visto Newsletter o Articoli e news sulla stampa locale o online n=65*

Servizio di messaggistica «AVVISAMI»

CONOSCENZA



BARRIERE ALL'ATTIVAZIONE



Base Rispondenti: intervistati che sono a conoscenza degli investimenti che LARIO RETI HOLDING sta effettuando n=213

Base Rispondenti: intervistati che si sono recati allo sportello n=77

Servizio di messaggistica «AVVISAMI»

CONOSCENZA

Modulo CAWI

494

72%

16%

3%

7%

1%

Ne sono a conoscenza e l'ho già attivata 24%

Ne sono a conoscenza e la voglio attivare 21%

Ne sono a conoscenza, ma non la voglio attivare 12%

Non ne sono a conoscenza, ma mi interessa attivarla 19%

Non ne sono a conoscenza e non sono interessato ad attivarla 24%

BARRIERE ALL'ATTIVAZIONE

Non lo ritengo utile/non mi interessa 39%

Ricevo le comunicazioni tramite altri canali 18%

Penso sia sufficiente che venga informato l'amministratore di condominio 18%

Uso poco il cellulare 4%

Le notifiche mi disturbano in generale 4%

Preferisco ricevere le comunicazioni tramite un operatore/mail/mezzi tradizionali 1%

Non indica 16%

Modulo CAWI

24*

46%

8%

4%

25%

8%

4%

4%



Base Rispondenti: intervistati che sono a conoscenza degli investimenti che LARIO RETI HOLDING sta effettuando n=213

Base Rispondenti: intervistati che NON vogliono attivare il servizio n= 77



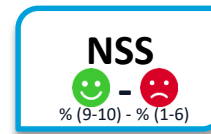
Main KPI

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)



SODDISFAZIONE ISTINTIVA



8,12 (2023) | 8,23 (2021)



SODDISFAZIONE RAGIONATA



8,31 (2023) | 8,42 (2021)



RAGIONATA
vs
ISTINTIVA

-4

-

+4

+8

+11

+0,19

+0,19

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.

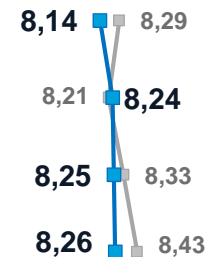
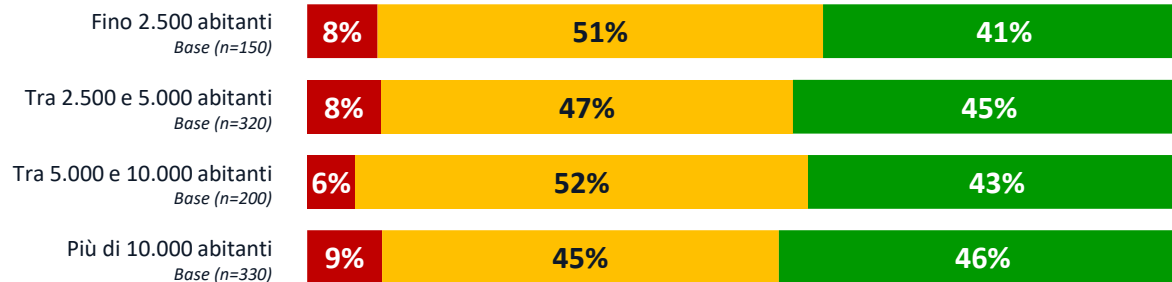
Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.000

Fiducia nei confronti di Lario Reti Holding



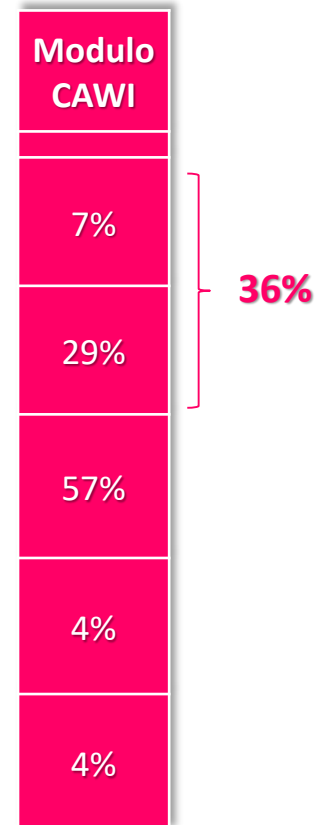
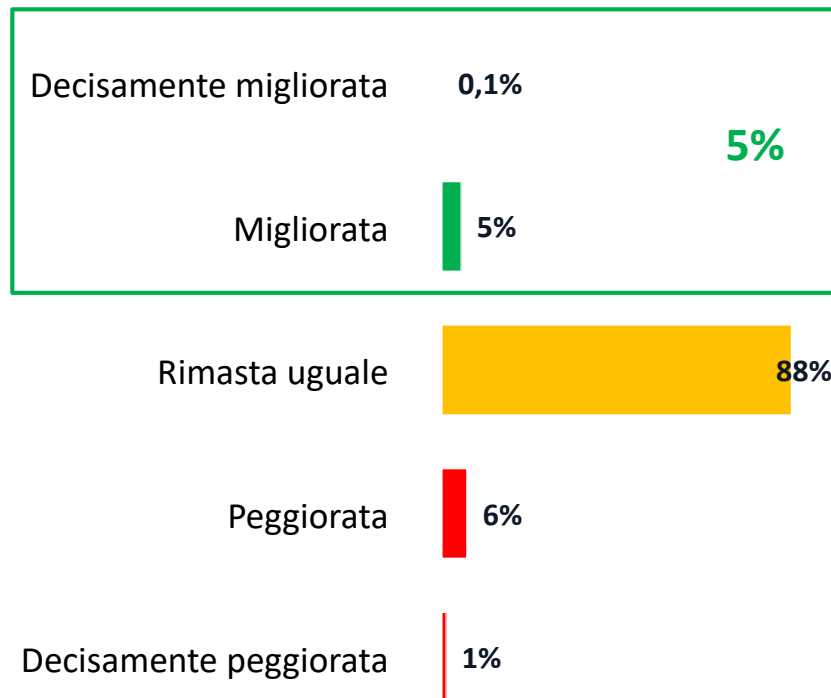
Media
(scala 1-10)

8,23 ■ 8,33



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.000

L'opinione nei confronti di Lario Reti Holding nell'ultimo anno è...



Base Rispondenti: Totale Intervistati n=1.000



Grazie