



Indagine di Customer Satisfaction

Lario Reti Holding

Report integrato
Periodo di riferimento: Anno 2025





Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Contenuti del report

1. L'universo degli intervistati

- ▶ Obiettivi e metodologia di analisi
- ▶ Campione di analisi - Composizione

2. Monitoraggio della CS – Servizio Idrico

- ▶ Valutazione complessiva
- ▶ Erogazione
- ▶ Fattura/Bolletta
- ▶ Customer Care
- ▶ Sito Internet
- ▶ Investimenti e lavori in corso
- ▶ Lavori e interventi
- ▶ Pronto Intervento
- ▶ Attività di comunicazione
- ▶ Casette dell'acqua
- ▶ Cambiamenti climatici
- ▶ Soddisfazione generale
- ▶ Fiducia complessiva
- ▶ Immagine





Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Obiettivo e Metodologia di analisi



Obiettivo

L'analisi ha lo scopo di indagare sui principali fattori di soddisfazione/insoddisfazione dei cittadini in relazione al servizio idrico offerto da Lario Reti Holding e permetterà di evidenziare le principali leve e aree di miglioramento.

L'analisi dei dati permetterà, altresì, di avere un monitoraggio dettagliato delle varie attività di Lario Reti oltre alla Customer Satisfaction in modo da avere riscontro del servizio offerto e servizio raggiunto.

Saranno identificate inoltre le aree di forza e quelle di debolezza, in riferimento a soddisfazione complessiva, fattori di servizio, canali di contatto, preferenze e qualità dell'acqua, adeguatezza costi, comprensibilità bolletta e segnalazione guasti.



Metodologia

La raccolta dati 2025 avviene a due anni di distanza dall'ultima, risalente al novembre 2023.

Per la realizzazione dell'indagine Customer Satisfaction, rilevazioni sono state effettuate con interviste in modalità CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) e CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing). Tale metodologia di raccolta risulta essere la più idonea per avere un ottimo controllo delle caratteristiche del campione ed ha il vantaggio di svolgersi rapidamente. Nel seguente report verranno riportati i risultati dell'indagine CAWI+CATI in modo sintetico.

Sono state realizzate 1515 interviste **su un campione di utenti** che utilizza il servizio di Lario Reti.

Le risposte sono state aggregate per i seguenti circondari (Lecchese, Meratese, Oggionese, Casatese, Valsassina, Lario Orientale, Valle San Martino).

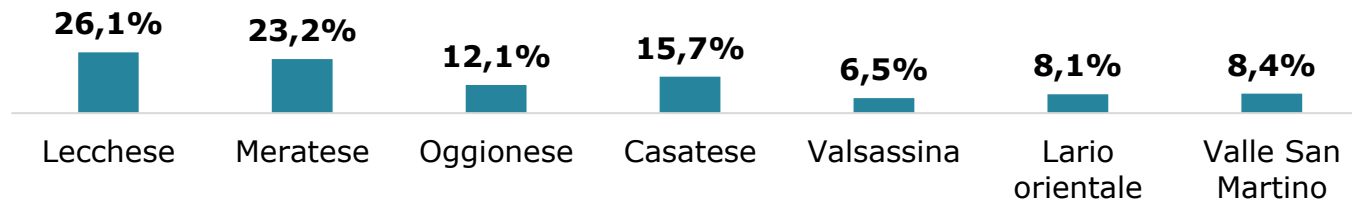


Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Campione di analisi – Composizione (1/2)

Circondari

Il campione considerato rispecchia la popolosità dei circondari; sono state raccolte più interviste nei Comuni con più abitanti.





Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Contenuti del report

1. L'universo degli intervistati

- ▶ Obiettivi e metodologia di analisi
- ▶ Campione di analisi - Composizione

2. Monitoraggio della CS – Servizio Idrico

- ▶ Valutazione complessiva
- ▶ Erogazione
- ▶ Fattura/Bolletta
- ▶ Customer Care
- ▶ Sito Internet
- ▶ Investimenti e lavori in corso
- ▶ Lavori e interventi
- ▶ Pronto Intervento
- ▶ Attività di comunicazione
- ▶ Casette dell'acqua
- ▶ Cambiamenti climatici
- ▶ Soddisfazione generale
- ▶ Fiducia complessiva
- ▶ Immagine





Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Guida alla lettura dei risultati

La scala che abbiamo utilizzato per misurare la soddisfazione è una **scala con punteggio 1-10**, nello specifico:

- 2025
- 2023



Insoddisfatti
(Detrattori)
Voto 1-6



Neutrali
Voto 7-8



Soddisfatti
(Promotori)
Voto 9-10



Insoddisfatti



Soddisfatti

Voto medio

7,4

7,72

Voto medio calcolato come media di tutte le valutazioni ricevute dagli utenti.



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Valutazione complessiva

Nel complesso quanto è soddisfatto del Servizio Idrico erogato da Lario Reti Holding?

■ 2025
■ 2023

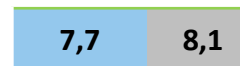
 **Insoddisfatti**
(Detrattori)
Voto 1-6

 **Neutrali**
Voto 7-8

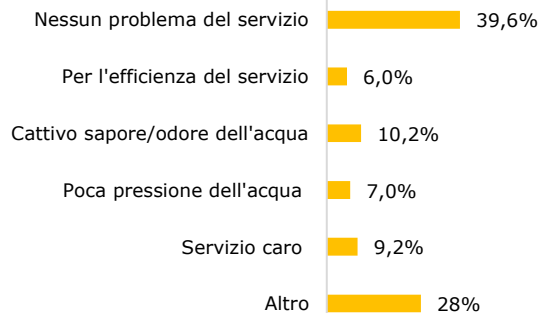
 **Soddisfatti**
(Promotori)
Voto 9-10



Voto medio



Per quale motivo ha espresso questo giudizio?



Circondari	Voto Medio
Lecchese	7,8
Meratese	7,6
Oggionese	7,5
Casatese	7,8
Valsassina	7,6
Lario Orientale	7,8
Valle San Martino	7,6
Totale	7,7



EROGAZIONE



Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Erogazione – Valutazione aspetti



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



Neutrali
Voto 7-8



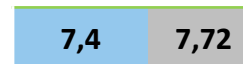
**Soddisfatti
(Promotori)**
Voto 9-10

■ 2025
■ 2023

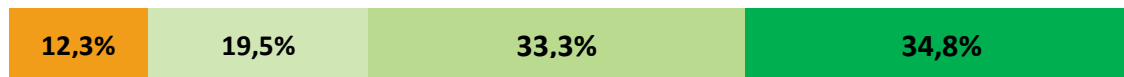
Nel complesso quanto è soddisfatto della **QUALITA'** dell'acqua?



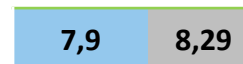
Voto medio



Nel complesso quanto è soddisfatto della **PRESSIONE** dell'acqua?



Voto medio



Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto dell'erogazione, ossia continuità, quantità, qualità, pressione?



Voto medio





Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Erogazione – Qualità dell'acqua

■ 2025
■ 2023

Nel complesso quanto è soddisfatto della QUALITÀ dell'acqua?

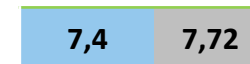
 **Insoddisfatti
(Detrattori)**
Voto 1-6

 **Neutrali**
Voto 7-8

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



Voto medio



Domanda rivolta solo a coloro che hanno dato un voto pari o inferiore a 6 (323 casi su 1.515)

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





Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Erogazione – Pressione dell'acqua

■ 2025
■ 2023

Nel complesso quanto è soddisfatto della **PRESSIONE** dell'acqua?



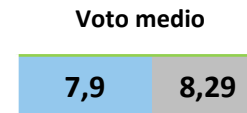
**Insoddisfatti
(Detrattori)**
Voto 1-6



Neutrali
Voto 7-8

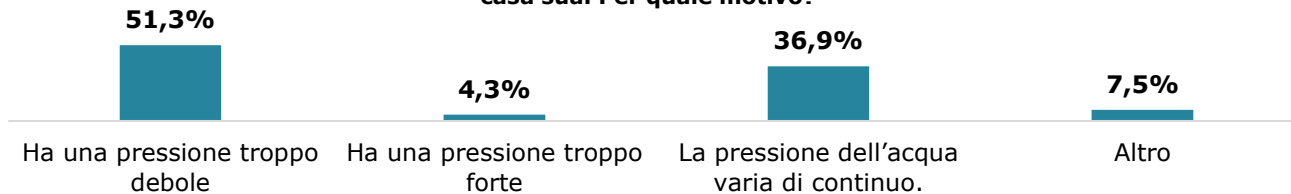


**Soddisfatti
(Promotori)**
Voto 9-10



Domanda rivolta solo a coloro che hanno dato un voto pari o inferiore a 6 (187 casi su 1.515)

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





Customer Satisfaction – Lario Reti

Erogazione – Valutazione aspetti per circondari

Circondari	Fattore analizzato	Voto Medio
Lecchese	Qualità dell'acqua	7,5
	Pressione dell'acqua	8,0
	Voto complessivo erogazione	7,9
Meratese	Qualità dell'acqua	7,2
	Pressione dell'acqua	7,8
	Voto complessivo erogazione	7,8
Oggionese	Qualità dell'acqua	7,0
	Pressione dell'acqua	7,7
	Voto complessivo erogazione	7,5
Casatese	Qualità dell'acqua	7,5
	Pressione dell'acqua	7,9
	Voto complessivo erogazione	7,8

Circondari	Fattore analizzato	Voto Medio
Valsassina	Qualità dell'acqua	7,0
	Pressione dell'acqua	8,2
	Voto complessivo erogazione	8,0
Lario Orientale	Qualità dell'acqua	7,7
	Pressione dell'acqua	8,1
	Voto complessivo erogazione	8,0
Valle San Martino	Qualità dell'acqua	7,4
	Pressione dell'acqua	7,9
	Voto complessivo erogazione	7,8
Totale	<i>Qualità dell'acqua</i>	7,4
	<i>Pressione dell'acqua</i>	7,9
	<i>Voto complessivo erogazione</i>	7,8



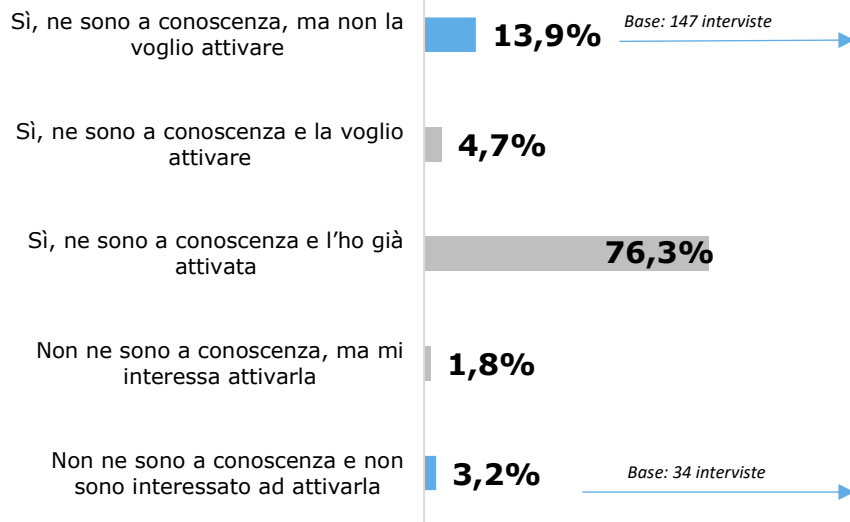
FATTURAZIONE



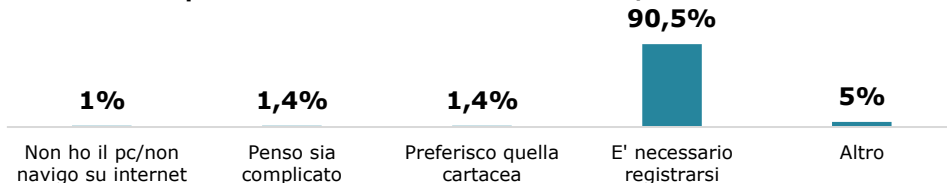
Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Fattura/Bolletta On line

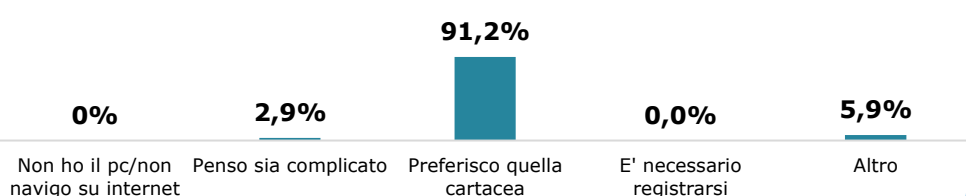
Lei conosce il servizio di Lario Reti Holding tramite cui può richiedere la fattura/bolletta on line?



Per quale motivo non ha attivato a fattura/bolletta on line?



Per quale motivo non è interessato ad attivare la fattura/bolletta on line?





Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Fattura/Bolletta – Valutazione aspetti

Come giudica i seguenti aspetti della fattura/bolletta?- Esprimi voto da 1 a 10

■ 2025
■ 2023



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



Neutrali
Voto 7-8



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

Comunica in modo trasparente la qualità dell'acqua erogata presso la mia abitazione

27,7%

19%

25,4%

27,8%

Voto medio

7,5

7,84

Comunica in modo trasparente i livelli di efficienza raggiunti

25,9%

21%

24,2%

29,4%

7,6

7,86

Correttezza dei consumi in fattura/bolletta

24,9%

21%

24,4%

30,2%

7,6

7,96

Puntualità della ricezione

12,1%

29%

24,8%

34,5%

7,9

8,07

Completezza delle informazioni contenute

21,7%

22%

27,1%

29,6%

7,7

7,97

Chiarezza delle informazioni contenute

22,4%

22%

26,3%

29,2%

7,6

7,90

Facilità di lettura delle informazioni contenute

21,9%

22%

27,4%

29,0%

7,6

7,84



CUSTOMER CARE

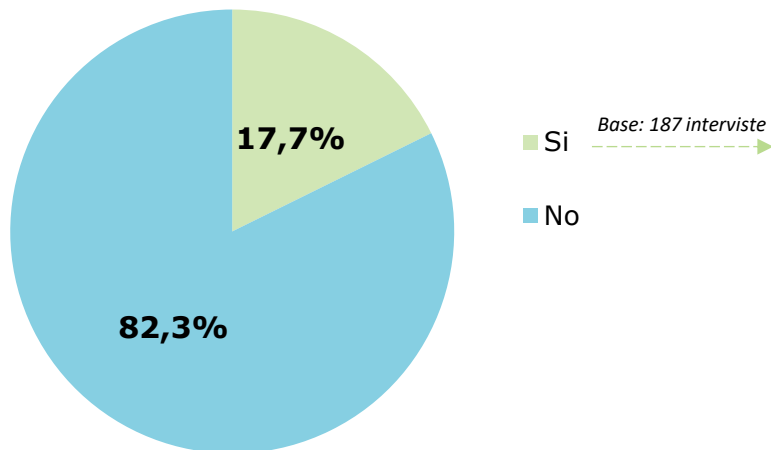


Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

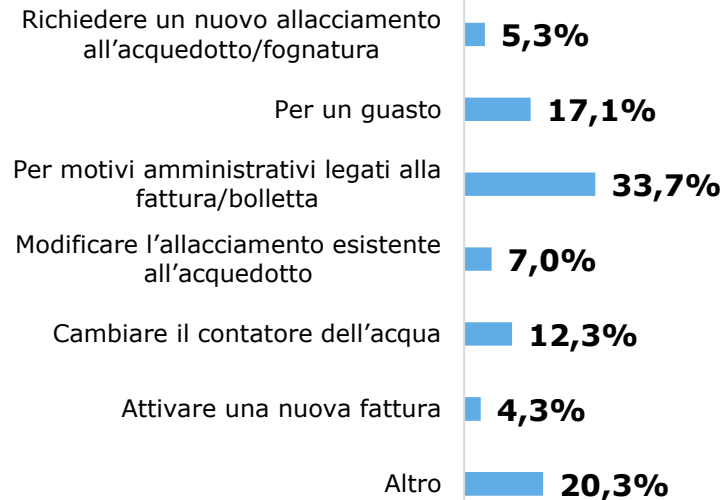
Customer care

Sezione dedicata solo a coloro che ricevono la fattura

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?



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





Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Customer care – Valutazione aspetti contatto telefonico

Rispondono solo coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato il contatto telefonico

■ 2025
■ 2023

Pensi ora all'operatore che le ha risposto al telefono, mi potrebbe dire, per ciascun aspetto quanto è soddisfatto?



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



Neutrali
Voto 7-8



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

Capacità di risolvere il problema

24,6%

6%

15,2%

54,3%

Voto medio

7,8

8,14

Disponibilità dell'operatore telefonico

15,9%

7%

15,9%

60,9%

8,4

8,77

Chiarezza delle informazioni fornite
dall'operatore telefonico

17,4%

9%

16,7%

57,2%

8,2

8,23

Professionalità dell'operatore telefonico

15,2%

10%

12,3%

62,3%

8,3

8,64

Capacità dell'operatore telefonico di capire
correttamente il motivo della chiamata

16,7%

9%

15,2%

58,7%

8,2

8,41

Cortesìa dell'operatore telefonico

13,0%

9%

16,7%

60,9%

8,4

8,82



Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Customer care – Valutazione complessiva contatto telefonico

Rispondono solo coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato il contatto telefonico – 138 interviste su 1.057

■ 2025
■ 2023

Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza ricevuta telefonicamente?



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



Neutrali
Voto 7-8



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

20,3%

7,2%

21,0%

51,4%

Voto medio

8

8,27

Circondari	Voto medio
Lecchese	8,6
Meratese	7,7
Oggionese	7,9
Casatese	8,2
Valsassina	5,7
Lario Orientale	7,6
Valle San Martino	7,0



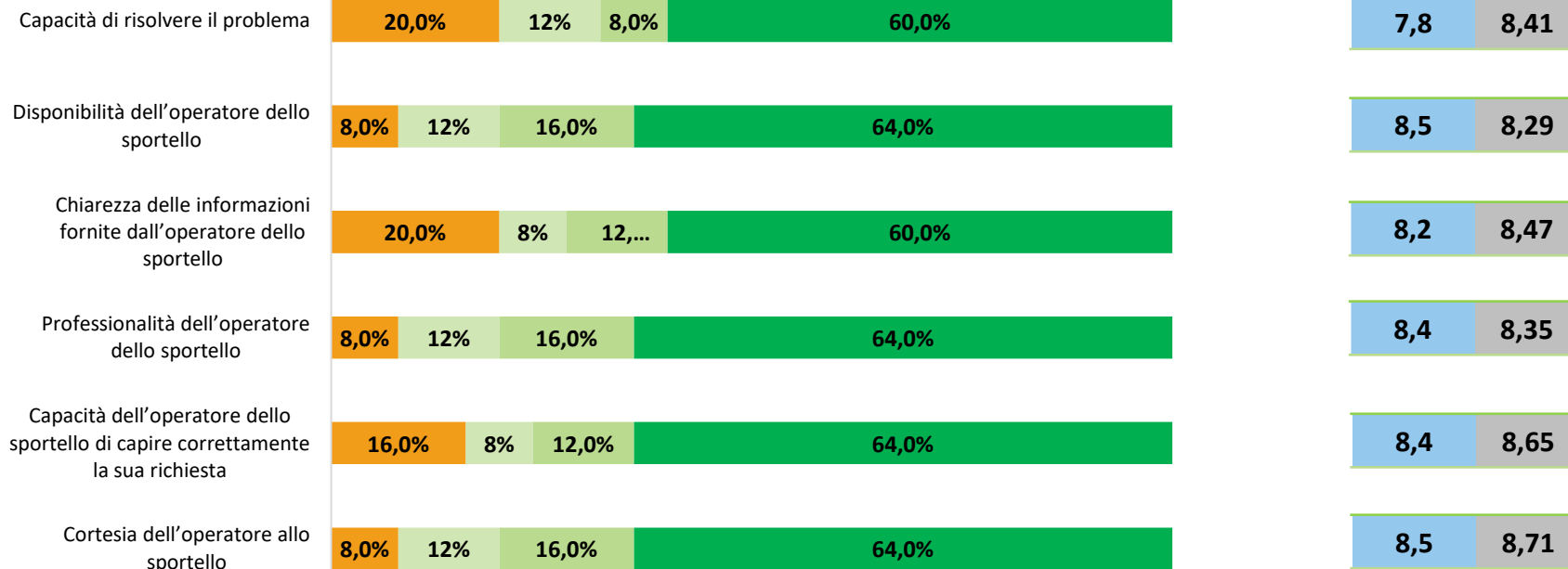
Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Customer care – Valutazione aspetti sportello

Rispondono solo coloro che hanno dichiarato di essersi messi in contatto con Lario di persona

■ 2025
■ 2023

Pensi ora all'operatore dello sportello, mi potrebbe dire, per ciascun aspetto che le leggerò, quanto è soddisfatto?



Base: 25 interviste - Sezione dedicata solo a coloro che ricevono la fattura



Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Customer care – Valutazione complessiva sportello

Rispondono solo coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato il contatto telefonico – 25 interviste su 510

■ 2025
■ 2023

Completivamente, quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza ricevuta allo sportello?

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

 **Neutrali**
Voto 7-8

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



Voto medio



Circondari	Voto medio
Lecchese	8,1
Meratese	8
Oggionese	-*
Casatese	7,5
Valsassina	5,7
Lario Orientale	10
Valle San Martino	9,2

*Nessun rispondente del circondario di Oggionese ha utilizzato come canale di contatto lo sportello



SITO INTERNET



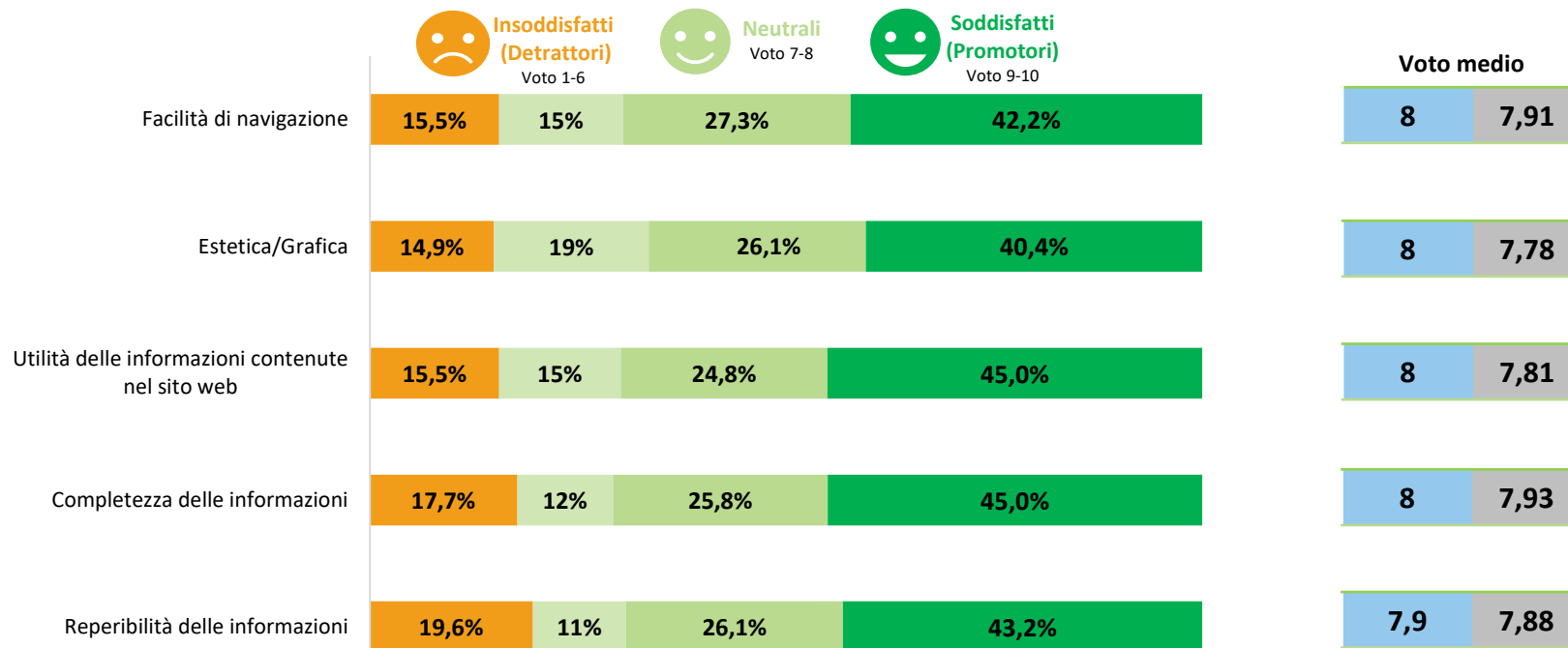
Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Sito internet – Valutazione aspetti

Rispondono solo coloro che hanno visitato il sito internet

■ 2025
■ 2023

Quando ha visitato il sito di Lario Reti Holding. Mi potrebbe dire, per ciascun aspetto, quanto ne è rimasto soddisfatto?





Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Sito internet – Valutazione complessiva

Rispondono solo coloro che hanno dichiarato di aver visitato il sito internet – 322 casi su 510

Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del sito internet di Lario Reti Holding?

■ 2025

■ 2023

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

 **Neutrali**
Voto 7-8

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

16,5%

14,9%

24,5%

44,1%

Voto medio

8

7,86

Circondari	Voto medio
Lecchese	8,3
Meratese	7,9
Oggionese	8,1
Casatese	7,8
Valsassina	7,9
Lario Orientale	7,7
Valle San Martino	8,2



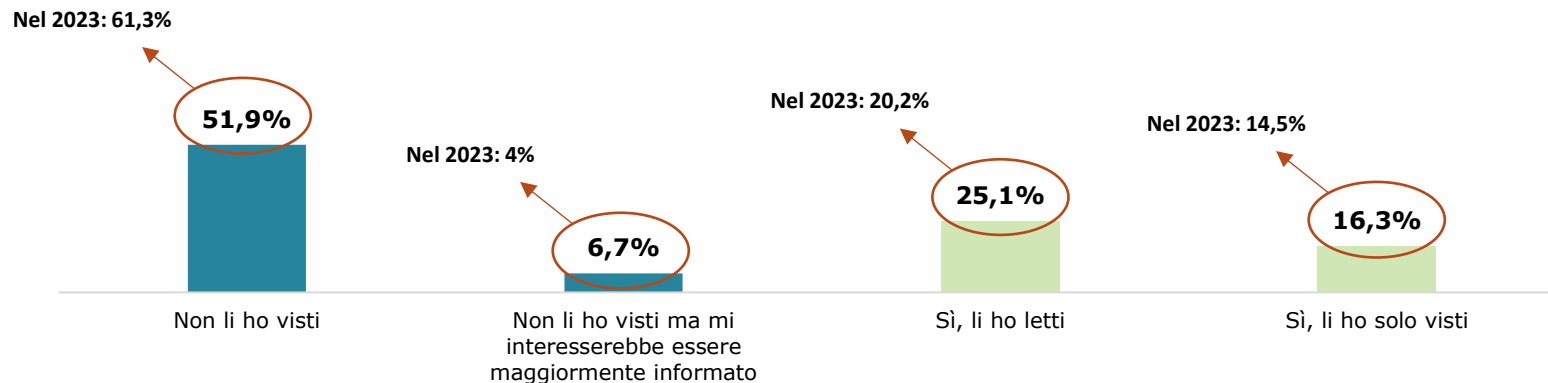
ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE



Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Attività di comunicazione 1/4

Nel corso degli ultimi anni Lario Reti Holding ha aumentato l'attività di comunicazione attraverso articoli giornalistici, Social Media, volantini, newsletter e altre attività di approfondimento che informano i cittadini sugli investimenti, lavori sulla rete idrica, miglioramenti a salvaguardia dell'ambiente. Lei personalmente li ha visti o letti?





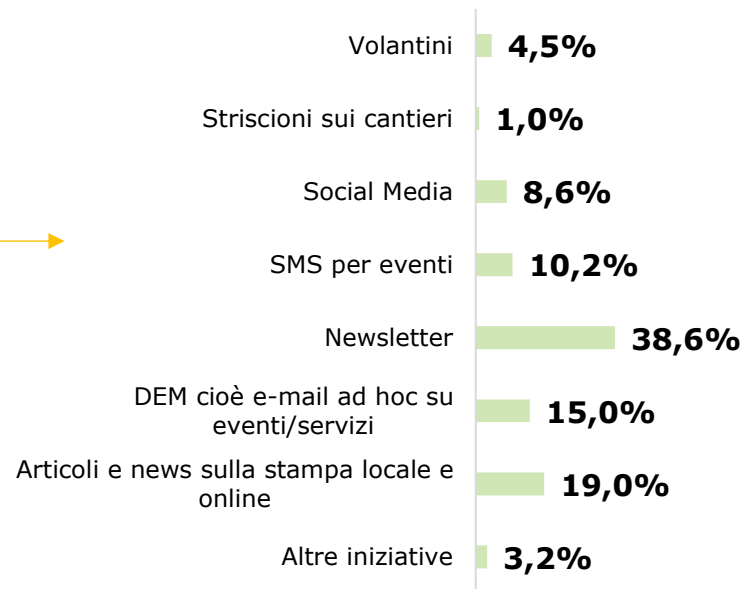
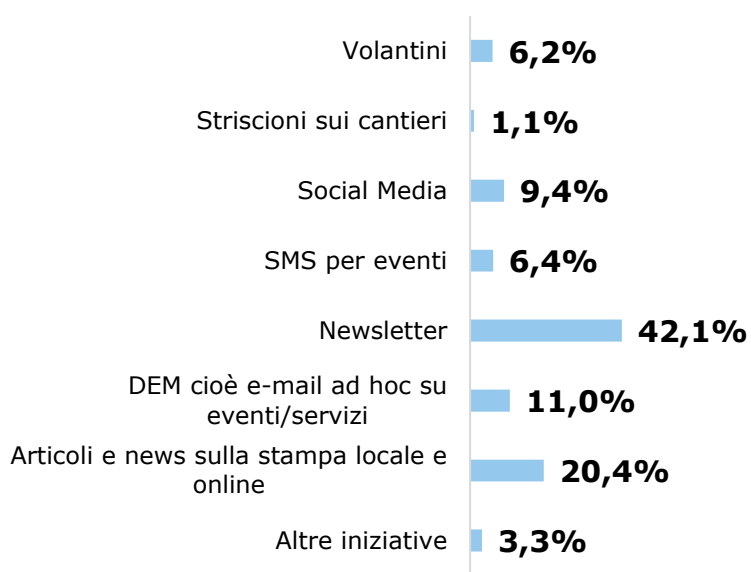
Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Attività di comunicazione 2/4

Rispondono solo coloro che hanno detto di aver visto o letto le comunicazioni

Quali attività di comunicazione ha letto/visto nel corso dell'ultimo anno di Lario Reti Holding? – *Risposta multipla*

Quale comunicazione ritiene più utile per lei? – *Risposta multipla*

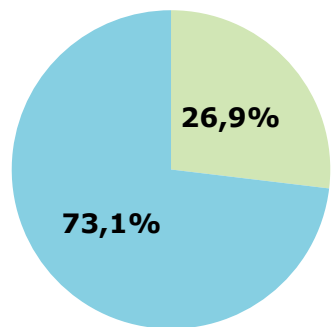




Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Attività di comunicazione 4/4

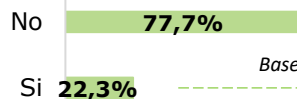
È a conoscenza dei canali social di Lario Reti Holding?



■ Si
■ No

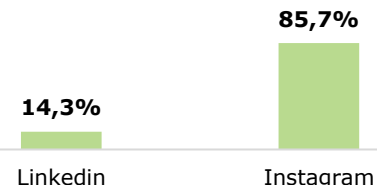
Base: 408 interviste

Ci segue?

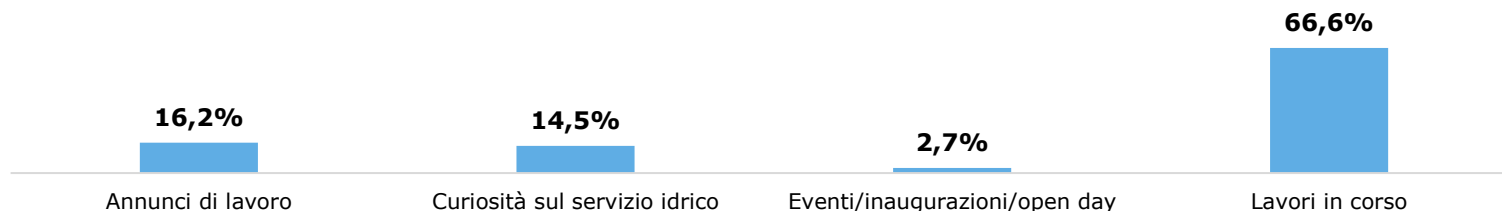


Base: 91 interviste

Su quale social?



Quali contenuti ritiene più interessanti?





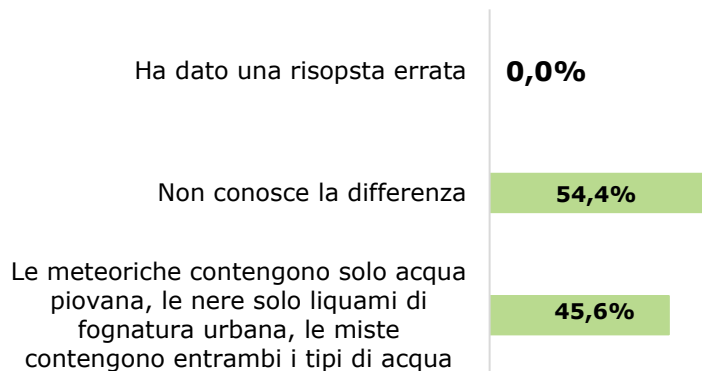
FOGNATURE METEORICHE E CAMBIAMENTI CLIMATICI



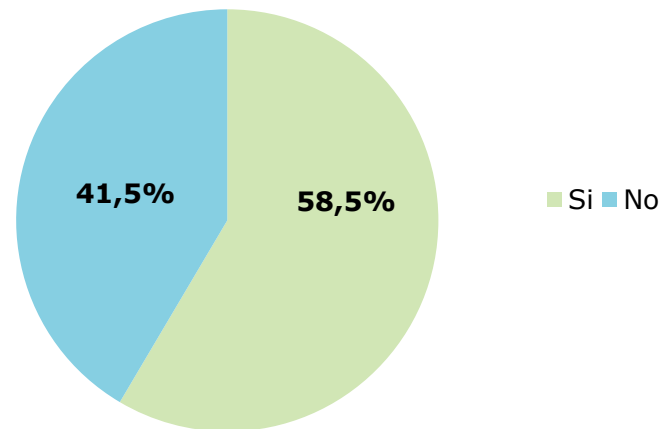
Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Fognature meteoriche e cambiamenti climatici

Parliamo ora di come Lario Reti Holding può contrastare gli eventi climatici estremi, sempre più frequenti in un senso (siccità) e nell'altro (bombe d'acqua). Lei conosce la differenza tra fognature meteoriche e fognature nere o miste?



Le acque meteoriche in provincia di Lecco sono, ad oggi, gestite dai singoli Comuni, lei sarebbe favorevole ad una gestione centralizzata da parte di Lario Reti Holding, come è già avvenuto negli anni scorsi per i servizi di acquedotto, fognatura nera/mis





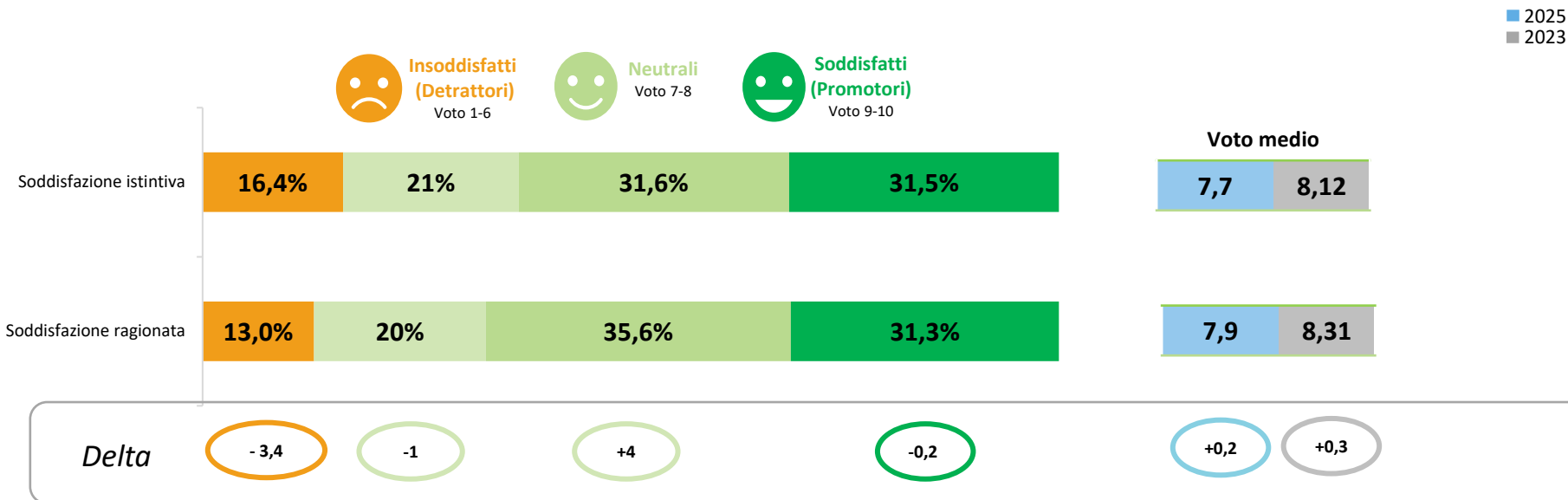
VALUTAZIONE COMPLESSIVA RAGIONATA



Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Soddisfazione istintiva/ragionata

Adesso che abbiamo parlato di tutti gli aspetti del Servizio Idrico erogato da Lario Reti Holding complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto? - Utilizzi un voto da 1 a 10





FIDUCIA E IMMAGINE



Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Fiducia complessiva

E quanto SI FIDA di Lario Reti Holding in termini di erogazione, qualità, sicurezza dell'acqua, capacità di migliorare il servizio?

- Utilizzi un voto da 1 a 10

■ 2025

■ 2023

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

 **Neutrali**
Voto 7-8

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

Voto medio

12,8%

19,4%

34,4%

33,4%

7,9

8,23

Circondari	Voto medio
Lecchese	8
Meratese	7,7
Oggionese	7,7
Casatese	7,9
Valsassina	7,7
Lario Orientale	8,1
Valle San Martino	7,8



Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Immagine1/2

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 - Utilizzi un voto da 1 a 10

	Voto medio
E' affidabile	7,8
E' efficiente	7,7
E' professionale	7,8
Si prende carico/gestisce i problemi dei clienti	7,6
E' vicina ai propri clienti	7,7
E' proattiva	7,6
Offre un servizio di qualità	7,7
E' conosciuta	7,9

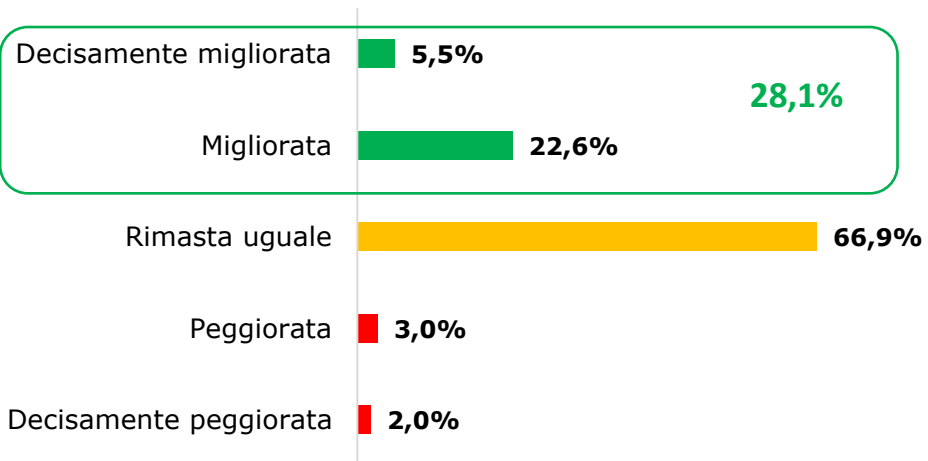
	Voto medio
E' innovativa	7,7
Cerca di migliorare il rapporto con la propria clientela	7,7
Cerca di migliorarsi sempre più	7,8
Cerca di informare il pubblico in merito ai lavori/interventi che esegue	7,8
Si impegna per l'ambiente	7,8
E' facile da contattare	7,7
Comunica in modo trasparente	7,8
E' attenta alla formazione di studenti e giovani	7,5



Customer Satisfaction – Lario Reti Holding

Immagine 2/2

Nell'ultimo anno, la sua opinione nei confronti di Lario Reti Holding è...



2023

0,1%

5%

88%

6%

1%

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

%

Nessun suggerimento

80%

Abbassare i costi

2,7%

Migliorare la qualità dell'acqua

9,7%

Migliorare la pressione dell'acqua

1,7%

Dare informazioni maggiori sulla qualità dell'acqua

0,5%

Altro

5,1%



SINTESI INDICATORI PRINCIPALI



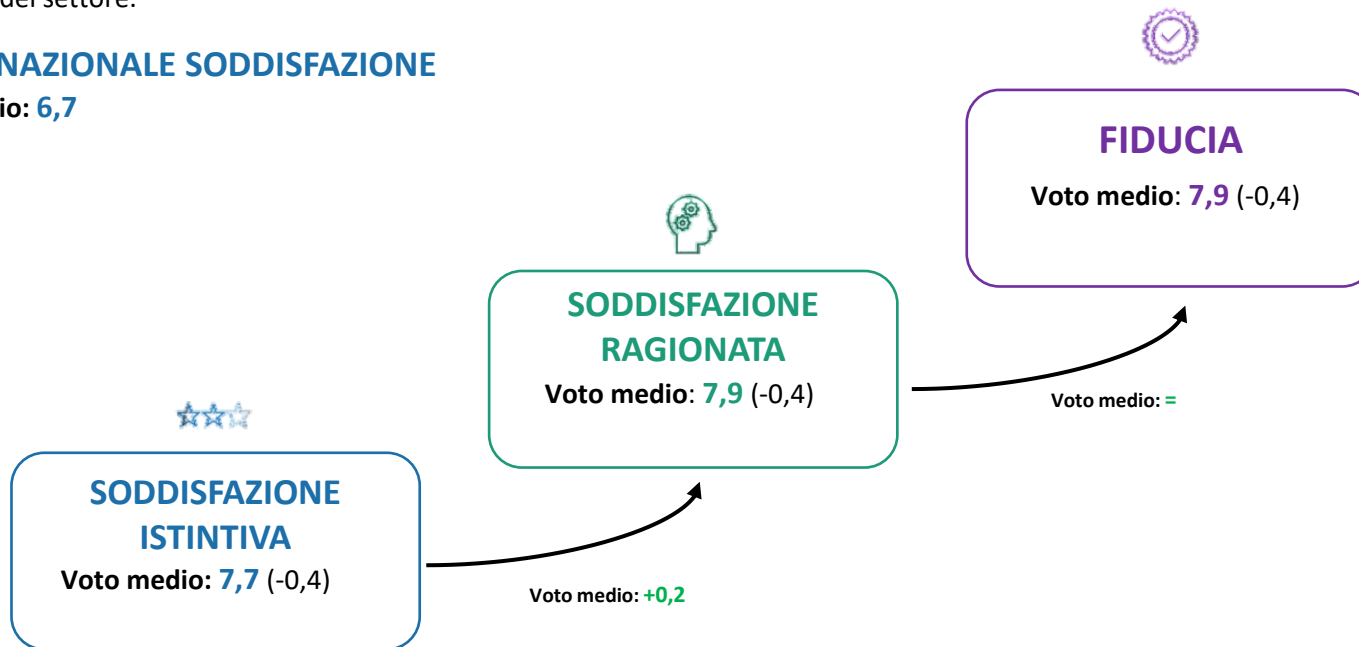
Dalla soddisfazione alla fiducia degli utenti

Confronto tra soddisfazione istintiva, soddisfazione ragionata e fiducia

I livelli di soddisfazione risultano elevati ($\approx 7,8$) la valutazione razionale migliora rispetto alla percezione istintiva e la fiducia si mantiene elevata. La soddisfazione, nonostante il leggero calo rispetto allo scorso anno, risulta **notevolmente più alta** rispetto alla media nazionale del settore.

MEDIA NAZIONALE SODDISFAZIONE

Voto medio: 6,7





GRAZIE
PER L'ATTENZIONE!



Numero Verde 800 023 123

www.soluzionimediacom.com

Rating di Legalità

