



INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION
1° SEMESTRE 2024

GORI

Indice

	Pag.
💧 La Customer Satisfaction in Acea	3
💧 Metodologia	4
💧 Profilo utenza e utilizzatori dei canali	7

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 8

SEZIONE CUSTOMER SATISFACTION 10

(aree d'indagine comuni a tutte le società del Gruppo Acea)

💧 Giudizio complessivo sul servizio idrico	11
💧 Qualità dell'acqua	14
💧 Aspetti tecnici del servizio	16
💧 Fatturazione	19
💧 Rapporto qualità prezzo	24
💧 Segnalazione guasti	26
💧 Intervento tecnico	29
💧 Numero Verde Commerciale	32
💧 Sportello	36
💧 Sportello digitale	43
💧 Area riservata	46
💧 Sito internet	49

APPROFONDIMENTO PARAMETRICO 71

Pag.

APPROFONDIMENTO 52

(aree di approfondimento comuni a tutte le società)

💧 Conoscenza protagonisti servizio idrico	53
💧 Utilizzo dell'acqua potabile	54
💧 Aspetti da migliorare	56
💧 Sportello digitale	57
💧 Numero Verde Commerciale	59
💧 Sportello	60
💧 Area riservata e App	62

SEZIONE OPEN 64

(aree di approfondimento su temi d'interesse della società)

💧 Bolletta WEB	65
💧 Servizio di videochiamata	68
💧 Segnalazione guasti ed emergenze	70

La Customer Satisfaction in Acea

Il Gruppo Acea ha fatto della strategia dell'attenzione verso il cliente un processo fondamentale dell'agire d'impresa sviluppando una politica di ascolto dei propri clienti attraverso rilevazioni periodiche di Customer Satisfaction.

Le Società oggetto d'indagine in Italia per l'area *Idrico* sono: **ACEA ATO 2 Roma** (Roma e Fiumicino e i Comuni acquisiti nella **Provincia di Roma**), **ACEA ATO 5**, **Gori**, **Umbra Acque**, **SII**, **AdF**, **Acque**, **Publiacqua**, **Acea Molise**, **Gesesa** e **Geal**, mentre per il settore *Energia*: **ACEA Energia** e **Areti** (servizi distribuzione energia elettrica e illuminazione pubblica).

Ogni annualità prevede circa 72.000 interviste su territorio nazionale - con cadenza di rilevazione semestrale.

Per il primo semestre 2024 **CSA Research** si è occupata dell'impostazione tecnica della ricerca, della raccolta dati e dell'analisi dei risultati.

L'attività di coordinamento all'interno di ACEA è svolta dalla Funzione Communication & Media Relations - Unità Stakeholder e Qualità Percepita, in costante collaborazione con le Società interessate.

Il presente documento restituisce i risultati dell'indagine di **Customer Satisfaction** rispetto al servizio offerto dalla Società **GORI SpA**, con riferimento al **primo semestre 2024**.

Metodologia:target e strumenti d'indagine

L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a **campioni rappresentativi** dei clienti di Gori.

Hanno partecipato all'indagine **2.238 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta da febbraio a luglio 2024 con rilevazioni mensili e semestrali.

Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:

- ❑ **DALLE UTENZE DIRETTE PRESENTI NEI COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE 3 – SARNESE VESUVIANO,**
- ❑ **DAI CLIENTI CHE NEL PERIODO PRECEDENTE LA RILEVAZIONE HANNO CONTATTATO GORI PER SEGNALAZIONI O RICHIESTE.**

La raccolta dei dati avviene in modalità:

- **C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interview) per le indagini di call back
- integrata **C.A.T.I.** - **C.A.W.I.** (Computer Assisted Web Interviewing) per l'indagine generalista, il call back sportello digitale e area riservata dal web

L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore dell'acqua, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/richieste.

Il presente documento riporta i dati dell'indagine a confronto con i risultati dei precedenti semestri. Nel confronto si tenga conto che a partire dal primo semestre 2022 i risultati analizzati e presentati considerano congiuntamente le interviste realizzate con la differente tecnica di raccolta dati (CATI/CAWI).

Metodologia: struttura d'indagine

L'impianto di ricerca è articolato in diverse rilevazioni campionarie:

- Q **885** interviste rivolte a **clienti con utenza diretta**, 702 in modalità CATI e 183 CAWI (**indagine generale** – rilevazione semestrale)
 - Q **200** interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale** (**call back NV Commerciale** – rilevazione mensile)
 - Q **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti** (**call back NV segnalazione guasti** – rilevazione mensile)
 - Q **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono recati presso gli sportelli** (**call back sportelli fisici** – rilevazione mensile)
 - Q **200** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno ricevuto un intervento tecnico** (**call back intervento tecnico** – rilevazione mensile)
 - Q **300** interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati all'area riservata MyGori**, 200 in modalità CATI e 100 CAWI (**call back area riservata MyGori** – rilevazione mensile)
 - Q **253** interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno utilizzato il servizio di videochiamata**, 158 in modalità CATI e 95 CAWI (**call back sportello digitale** – rilevazione semestrale)
- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 885 casi è pari a +/- 3,29 punti percentuali, al 95% di probabilità.*

Metodologia: campione territoriale

Per la definizione del campione di clienti domestici con utenza diretta, al fine di rappresentare adeguatamente la popolazione di riferimento, sono stati presi in considerazione 74 Comuni con una strategia di campionamento per quote, assegnando a ciascun Comune un numero di interviste pari allo 0,1% delle utenze attive.

L'elenco delle utenze è stato fornito da Gori SpA.

Comune servito	Numero utenze	N° di interviste
ANACAPRI	3.618	3
ANGRI	10.968	16
BOSCOREALE	9.653	15
BOSCOTRECASE	3.945	6
BRACIGLIANO	2.084	2
BRUSCIANO	5.634	7
CAMPOSANO	2.107	3
CAPRI	5.440	9
CARBONARA DI NOLA	1.000	1
CASALNUOVO DI NAPOLI	13.769	22
CASAMARCIANO	1.278	2
CASOLA DI NAPOLI	1.480	1
CASTEL SAN GIORGIO	5.745	10
CASTELLAMMARE DI STABIA	29.865	31
CASTELLO DI CISTERNA	3.070	4
CERCOLA	5.383	8
CICCIANO	4.815	9
CIMITILE	2.790	6
COMIZIANO	782	0
CORBARA	1.339	2
ERCOLANO	17.428	28
FISCIANO	6.793	10
GRAGNANO	10.744	14
LETTERE	2.125	3
LIVERI	721	1

Comune servito	Numero utenze	N° di interviste
MARIGLIANELLA	2.636	5
MARIGLIANO	10.456	18
MASSA DI SOMMA	1.742	2
MASSA LUBRENSE	7.677	17
MERCATO SAN SEVERINO	10.122	17
META	3.858	8
NOCERA INFERIORE	19.324	32
NOCERA SUPERIORE	10.318	19
NOLA	13.361	27
OTTAVIANO	8.502	11
PAGANI	11.239	18
PALMA CAMPANIA	6.033	9
PIANO DI SORRENTO	6.363	12
PIMONTE	2.318	2
POGGIOMARINO	7.247	11
POLLENA TROCCHIA	4.605	6
POMIGLIANO D'ARCO	12.934	19
POMPEI	9.754	19
PORTICI	17.207	29
ROCCARAINOLA	2.742	4
SAN GENNARO VESUVIANO	3.909	7
SAN GIORGIO A CREMANO	8.410	14
SAN GIUSEPPE VESUVIANO	9.966	18
SAN MARZANO SUL SARNO	3.293	5
SAN PAOLO BEL SITO	1.410	1

Comune servito	Numero utenze	N° di interviste
SAN SEBASTIANO AL VESUVIO	3.580	5
SAN VALENTINO TORIO	3.892	5
SAN VITALIANO	2.469	2
SANTA MARIA LA CARITA'	3.698	9
SANT'AGNELLO	4.476	16
SANT'ANASTASIA	8.855	8
SANT'ANTONIO ABATE	6.375	4
SANT'EGIDIO DEL MONTE	3.113	6
ALBINO	12.668	20
SARNO	4.911	8
SAVIANO	18.510	30
SCAFATI	2.094	2
SCISCIANO	4.076	6
SIANO	12.077	15
SOMMA VESUVIANA	9.628	13
SORRENTO	2.888	4
STRIANO	6.062	11
TERZIGNO	16.431	23
TORRE ANNUNZIATA	31.239	42
TORRE DEL GRECO	3.269	4
TRECASE	1.509	2
TUFINO	9.364	13
VICO EQUENSE	1.647	2
VISCIANO	7.449	14
VOLLA		

Profilo utenza e utilizzatori dei canali



%

**UTENZA
GENERALE**

**SEGNALAZIONE
GUASTI**

**INTERVENTO
TECNICO**

**NUMERO VERDE
COMMERCIALE**

SPORTELLO

**SPORTELLO
DIGITALE**

**AREA
RISERVATA**

UOMO	53,1	49,5	50,5	37,5	59,5	57,3	58,3
DONNA	46,9	50,5	49,5	62,5	40,5	42,7	41,7
18-34 ANNI	8,9	6,5	6,6	9,5	13,2	15,2	5,2
35-44 ANNI	15,5	28,5	28,3	21,0	33,0	31,6	23,8
45-54 ANNI	27,8	30,5	39,4	34,0	28,9	30,4	31,1
55-64 ANNI	26,1	18,0	14,1	16,5	18,3	14,0	24,8
65 + ANNI	21,7	16,5	11,6	19,0	6,6	8,8	15,0
ISTRUZIONE SUPERIORE	70,3	77,5	82,3	74,0	76,0	79,2	71,6
ISTRUZIONE INFERIORE	29,7	22,5	17,7	26,0	24,0	20,8	28,4
LAVORATORE DIPENDENTE	47,1	46,0	60,6	42,5	43,1	56,5	53,4
LAVORATORE AUTONOMO	20,8	22,0	19,7	20,0	31,8	22,4	20,1
DISOCCUPATO – IN CERCA	1,1	1,0	0,0	0,0	2,6	2,0	0,4
PENSIONATO	18,6	15,0	10,6	17,0	6,2	7,7	13,6
CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	12,4	16,0	9,1	20,5	16,4	11,4	12,5

Customer Satisfaction Index (CSI)

→ CSI PARZIALI

Sono calcolati come media ponderata della % di soddisfazione tenendo conto dell'importanza attribuita a ciascun aspetto.

→ CSI COMPLESSIVO

Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi sono stati modificati a partire dal primo semestre 2023, a seguito di un progetto di ridefinizione del modello di calcolo, che ha coinvolto clienti e rappresentanti delle società campione.

In formula:

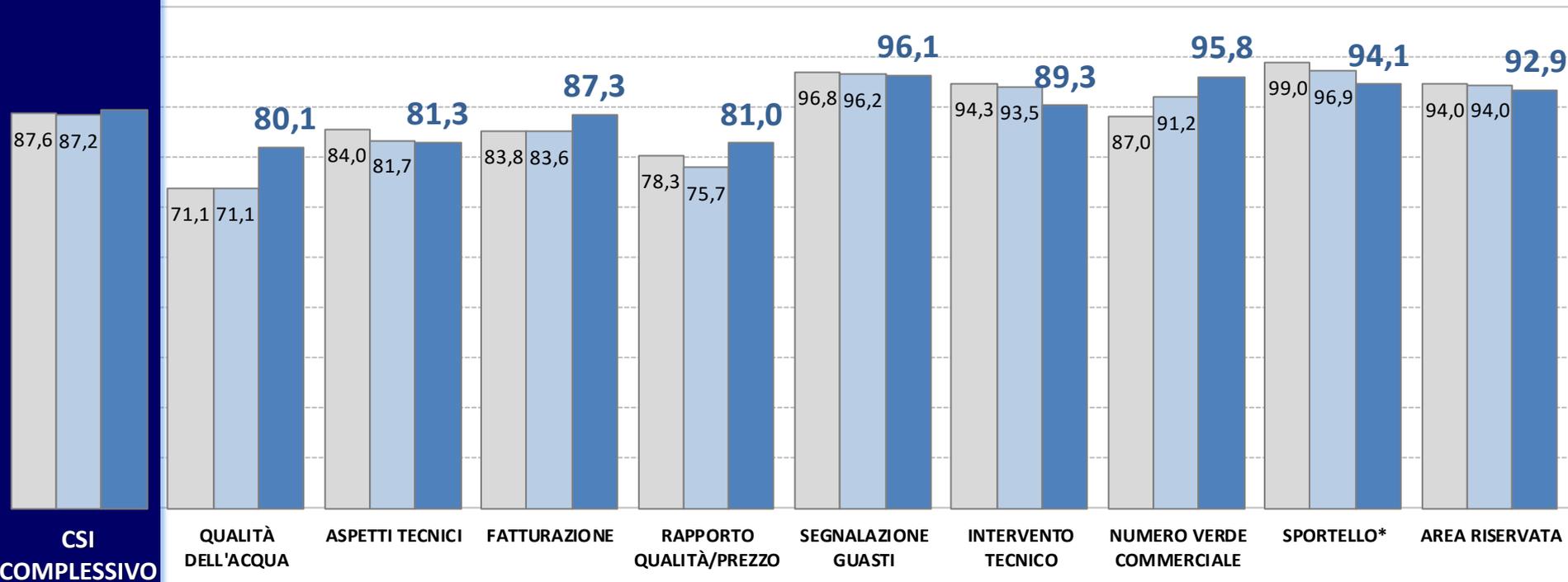
$$\frac{\sum_{i=1} CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1} PESO\ FATTORE_i}$$



CSI – Customer Satisfaction Index

88,6

■ 1° SEM. 2023 ■ 2° SEM. 2023 ■ 1° SEM. 2024



88,2

(CSI fino al 2022)

* Dal 1° SEM. 2024 il CSI parziale è calcolato escludendo dalla batteria di CS il fattore "Tempo di attesa per parlare con l'operatore"