



Mediacom
Customer Operations Process

caltaqua
Acque di Caltanissetta S.p.A.

Customer Satisfaction per CALTAQUA

Rapporto di ricerca

Divisione
Indagini Statistiche e Ricerche di Mercato

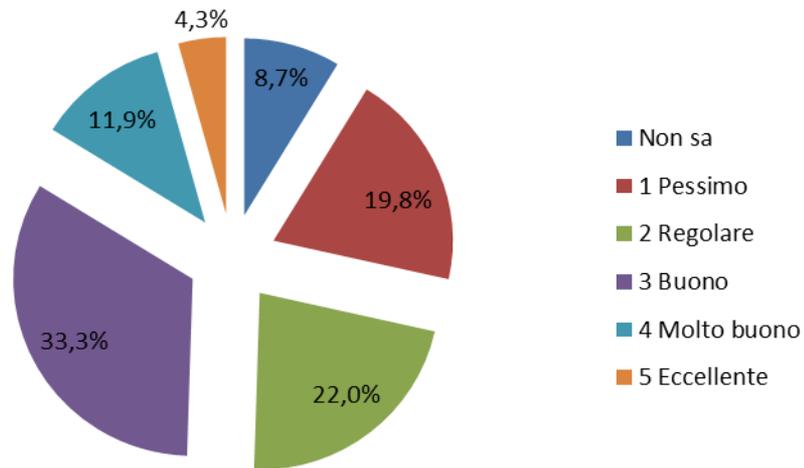
2/08/2019

>> soluzionimediacom.com

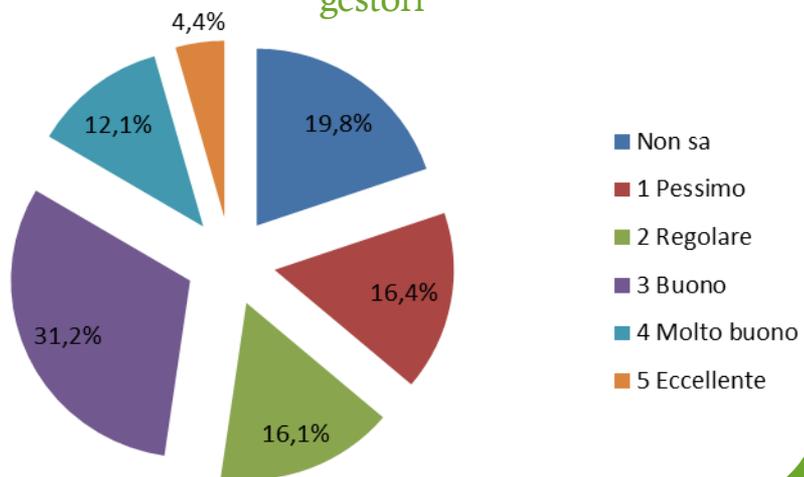
Valutazione complessiva



Servizio idrico erogato da Caltaqua



Servizio idrico erogato da Caltaqua rispetto agli altri gestori



Valutazione complessiva per Comune

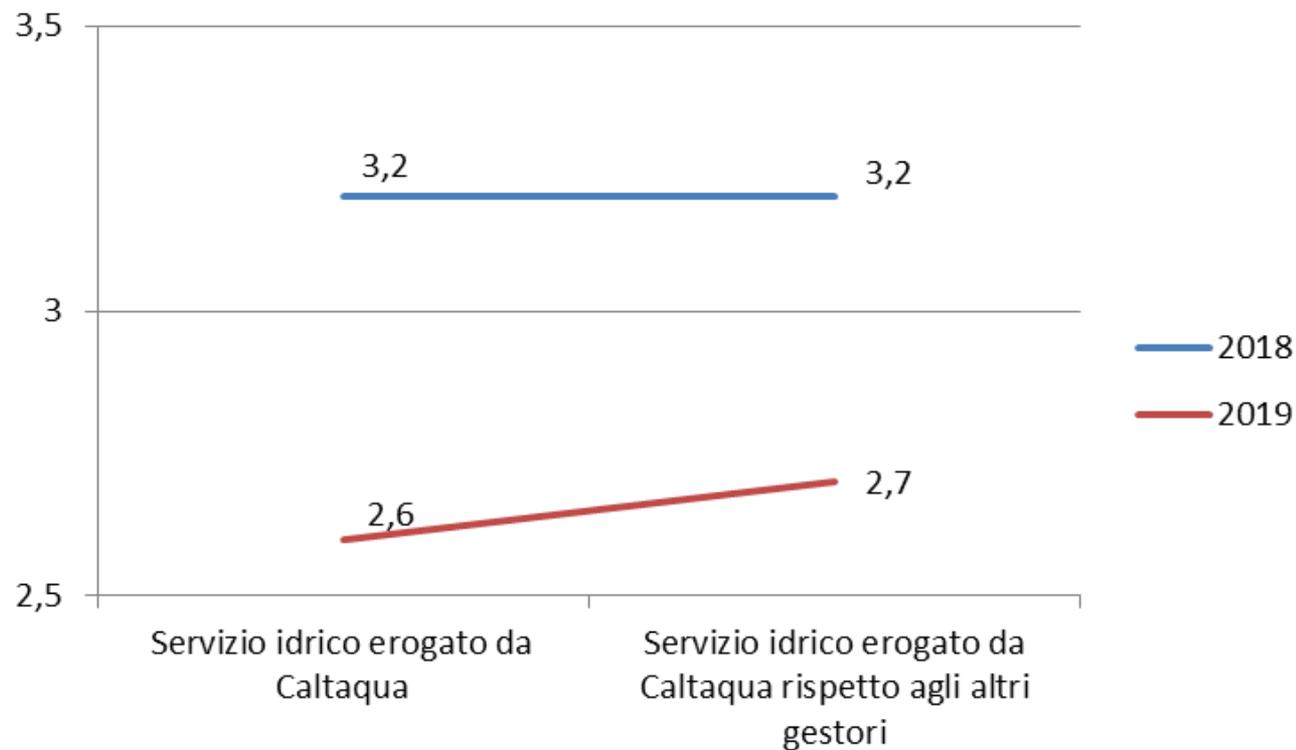
Servizio idrico erogato da Caltaqua rispetto agli altri gestori

Servizio idrico erogato da Caltaqua

	1 Pessimo	2 Regolare	3 Buono	4 Molto buono	5 Eccellente
Acquaviva Platani	0,0%	42,9%	42,9%	0,0%	14,3%
Bompensiere	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Butera	0,0%	29,6%	40,7%	18,5%	11,1%
Caltanissetta	6,2%	19,6%	46,9%	21,6%	5,7%
Campofranco	7,1%	50,0%	14,3%	21,4%	7,1%
Delia	6,7%	13,3%	80,0%	0,0%	0,0%
Gela	55,5%	22,9%	18,2%	1,7%	1,7%
Marianopoli	0,0%	12,5%	50,0%	12,5%	25,0%
Mazzerano	22,0%	23,7%	45,8%	3,4%	5,1%
Milena	0,0%	18,2%	45,5%	27,3%	9,1%
Montedoro	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
Mussomeli	6,7%	28,9%	28,9%	26,7%	8,9%
Niscemi	22,4%	20,9%	41,8%	11,9%	3,0%
Resuttano	8,3%	25,0%	41,7%	16,7%	8,3%
Riesi	15,2%	26,1%	37,0%	15,2%	6,5%
S.Cat.Villamosa	8,3%	29,2%	50,0%	8,3%	4,2%
S.Cataldo	6,7%	26,7%	46,7%	17,3%	2,7%
Serradifalco	5,3%	26,3%	36,8%	21,1%	10,5%
Sommatino	12,5%	33,3%	37,5%	16,7%	0,0%
Sutera	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
Vallelunga	18,2%	9,1%	36,4%	27,3%	9,1%
Villalba	16,7%	50,0%	16,7%	16,7%	0,0%

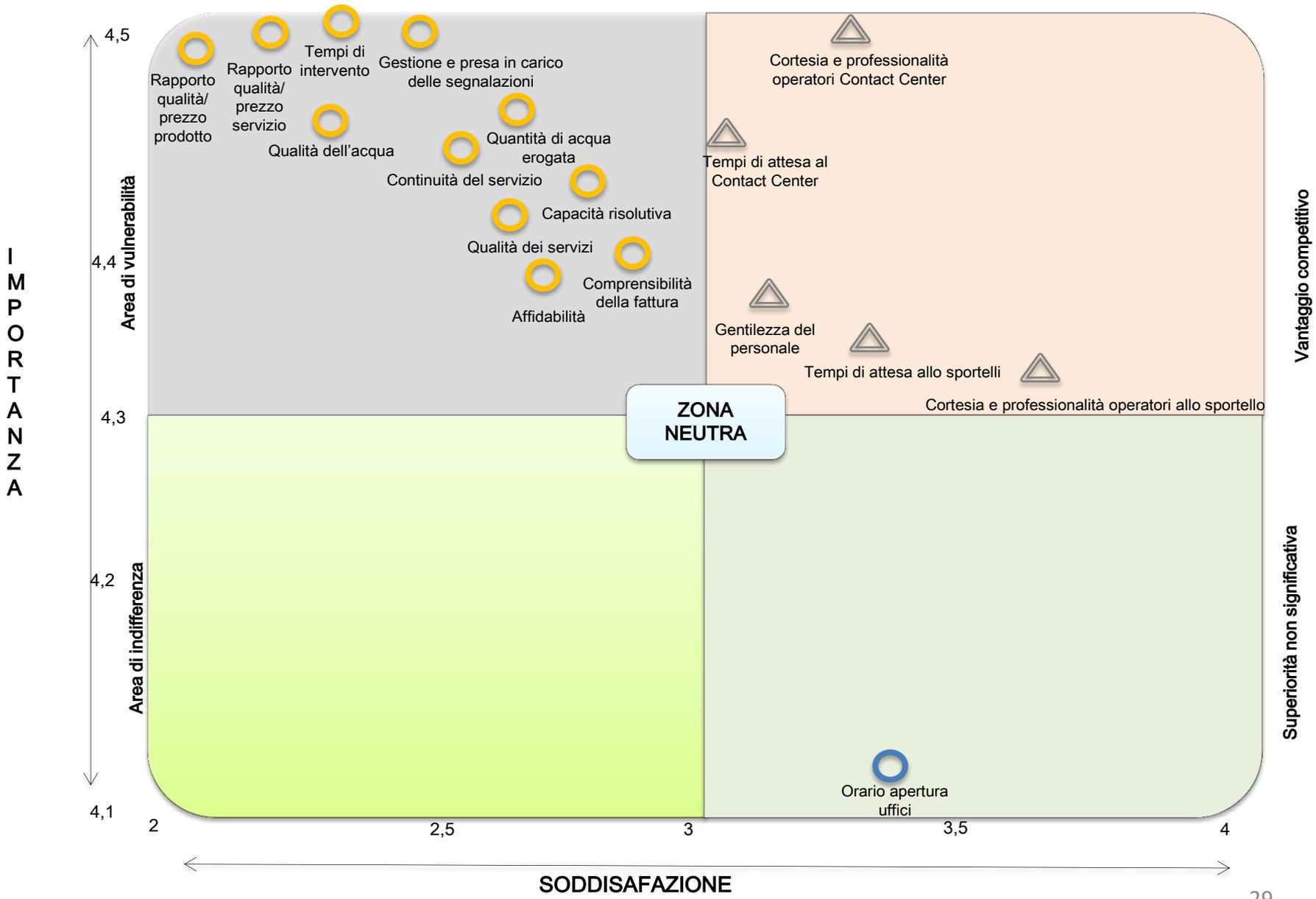
	1 Pessimo	2 Regolare	3 Buono	4 Molto buono	5 Eccellente
Acquaviva Platani	0,0%	42,9%	42,9%	0,0%	14,3%
Bompensiere	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Butera	0,0%	25,9%	44,4%	18,5%	11,1%
Caltanissetta	5,7%	19,6%	46,9%	21,6%	6,2%
Campofranco	23,1%	30,8%	7,7%	23,1%	15,4%
Delia	7,1%	14,3%	64,3%	14,3%	0,0%
Gela	54,7%	23,2%	17,9%	2,6%	1,6%
Marianopoli	0,0%	16,7%	50,0%	16,7%	16,7%
Mazzerano	23,1%	9,6%	57,7%	3,8%	5,8%
Milena	10,0%	10,0%	50,0%	20,0%	10,0%
Montedoro	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
Mussomeli	7,9%	15,8%	36,8%	26,3%	13,2%
Niscemi	19,6%	17,6%	39,2%	19,6%	3,9%
Resuttano	9,1%	18,2%	54,5%	9,1%	9,1%
Riesi	16,7%	16,7%	38,1%	21,4%	7,1%
S.Cat.Villamosa	10,5%	26,3%	52,6%	5,3%	5,3%
S.Cataldo	4,8%	17,5%	52,4%	22,2%	3,2%
Serradifalco	6,7%	13,3%	40,0%	26,7%	13,3%
Sommatino	9,1%	36,4%	36,4%	18,2%	0,0%
Sutera	0,0%	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%
Vallelunga	18,2%	0,0%	45,5%	27,3%	9,1%
Villalba	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%

Raffronto valutazione complessiva 2018-2019



**VALUTAZIONE MEDIA
SU
SCALA 1-5**

Mappa di posizionamento



Note

Poca continuità
dell'acqua

L'acqua che
arriva non
sempre è pulita

Il costo del
servizio è
troppo alto

Il servizio idrico
a volte è
intermittente

Il flusso di
acqua è debole

Le comunicazioni
da parte
dell'azienda sono
poco chiare

La gestione delle
segnalazioni
andrebbe
migliorata

La lettura del
contatore dovrebbe
essere più costante

Conclusioni

SWOT ANALYSIS

I canali di contatto sono valutati tutti più che positivamente, con un valore attribuito uguale o superiore a 3 su 5 (da Buono in su). L'elemento principalmente apprezzato è il lavoro svolto dalle risorse umane impiegate a diversi livelli (personale degli sportelli, personale preposto alla lettura del contatore, operatori Contact Center)

Un possibile elemento su cui poter fare leva è spingere verso la domiciliazione bancaria attraverso opportune campagne di comunicazione. Infatti, l'utenza non sembra essere a conoscenza della possibilità di avere 8 settimane di tempo per rifiutare il pagamento.



A fronte di un servizio considerato non del tutto soddisfacente, il rapporto qualità/prezzo si configura come l'elemento maggiormente critico. Contestualmente, i clienti lamentano la poca tempestività nell'intervenire a seguito di segnalazione guasti, che si riflette nel considerare poco affidabile e risolutiva Caltaqua.

Rispetto allo scorso anno, l'utenza appare maggiormente critica relativamente a tutti i fattori di servizio: «qualità dell'acqua», «quantità di acqua rispetto ai bisogni» e «continuità del servizio erogato»

Mediacom s.r.l.

Sede Legale:

Via Calamandrei, 5 CDN Is. F4 - 80143 Napoli

Altre sedi:

Viale Jenner, 51 - 20159 Milano

Via A. Gramsci, 54 - 81031 Aversa (CE)

Customer Service 800.023.123

>>soluzionimediacom.com



Quality Management System

UNI EN 15838:2010 (seguendo i criteri della UNI 11200:2010)

UNI EN ISO 9001:2008

RTA-Rendimento Tecnologico Aziendale

