



Mediacom

Indagine di Customer Satisfaction – *Caltqua, Acque di Caltanissetta S.P.A.*

- *Settore: Servizio Idrico*
- *Periodo di riferimento: Anno 2023*

BU Indagini Statistiche & Ricerche di Mercato
Napoli, 16/01/2024

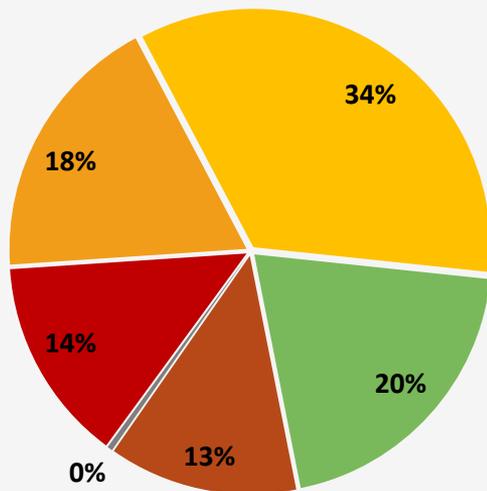




Customer Satisfaction – Caltaqua

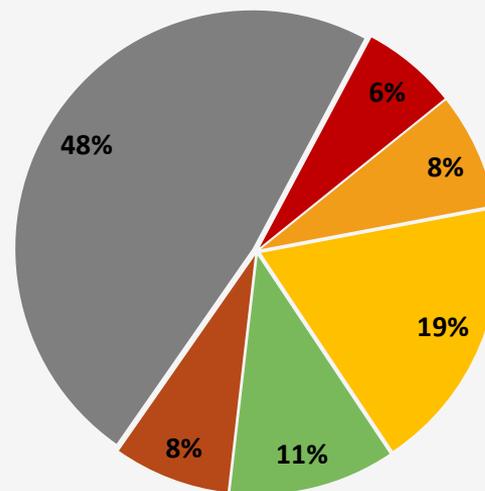
Valutazione complessiva (1/4)

Come valuta in generale il servizio idrico erogato da Caltaqua?



■ Non sa ■ Pessimo ■ Regolare ■ Buono ■ Molto buono ■ Eccellente

Come valuta in generale il servizio idrico erogato da Caltaqua rispetto ad altri gestori?



■ Non sa ■ Pessimo ■ Regolare ■ Buono ■ Molto buono ■ Eccellente



Customer Satisfaction – Caltaqua

Valutazione complessiva (2/4)

Suddivisione per comune valutazione complessiva

Comune	Non sa	1 Pessima	2 Regolare	3 Buona	4 Molto Buona	5 Eccellente
Acquaviva Platani			33%	44%	11%	11%
Bompensiere		20%		60%		20%
Butera		10%	17%	43%	17%	13%
Caltanissetta		9%	21%	33%	26%	11%
Campofranco		18%	24%	41%		18%
Delia			6%	56%	33%	6%
Gela	1%	31%	20%	26%	16%	7%
Marianopoli			11%	44%	22%	22%
Mazzarino		19%	26%	26%	17%	12%
Milena			13%	40%	33%	13%
Montedoro			22%	33%	33%	11%
Mussomeli	2%	5%	16%	39%	19%	19%
Niscemi		13%	12%	37%	19%	19%
Resuttano		7%	14%	36%	14%	29%



Customer Satisfaction – Caltaqua

Valutazione complessiva (3/4)

Suddivisione per comune valutazione complessiva

Comune	Non sa	1 Pessima	2 Regolare	3 Buona	4 Molto Buona	5 Eccellente
Riesi	2%	9%	22%	33%	15%	19%
S.Cat. Villamosa	3%	3%	10%	45%	16%	23%
S.Cataldo		10%	20%	41%	21%	8%
Serradifalco		14%	14%	32%	32%	9%
Sommatino		20%	10%	40%	13%	17%
Sutera		9%	18%	27%	18%	27%
Vallelunga		13%	6%	38%	19%	25%
Villalba		11%		11%	44%	33%

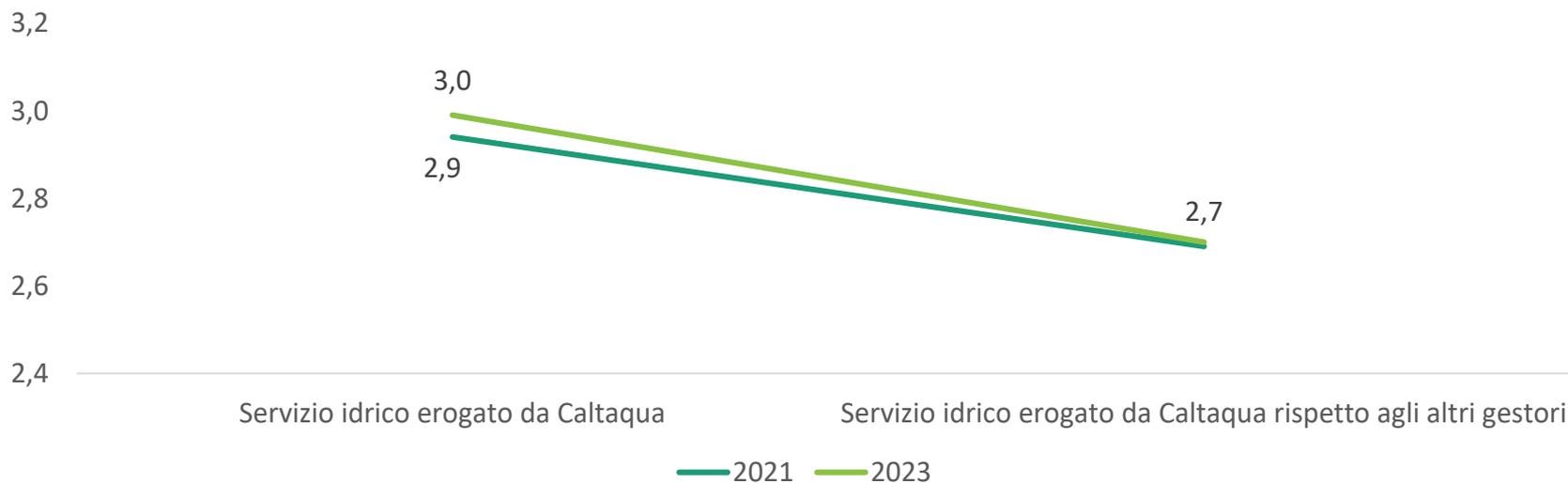


Customer Satisfaction – Caltaqua

Valutazione complessiva (4/4)

Calcolando gli indici di valor medio e confrontandoli con gli stessi ottenuti nel 2021 si può notare come il giudizio complessivo sul **Servizio idrico erogato da Caltaqua** sia lievemente migliorato nel 2023 mentre la valutazione del **Confronto rispetto agli altri gestori** è rimasta uguale negli anni.

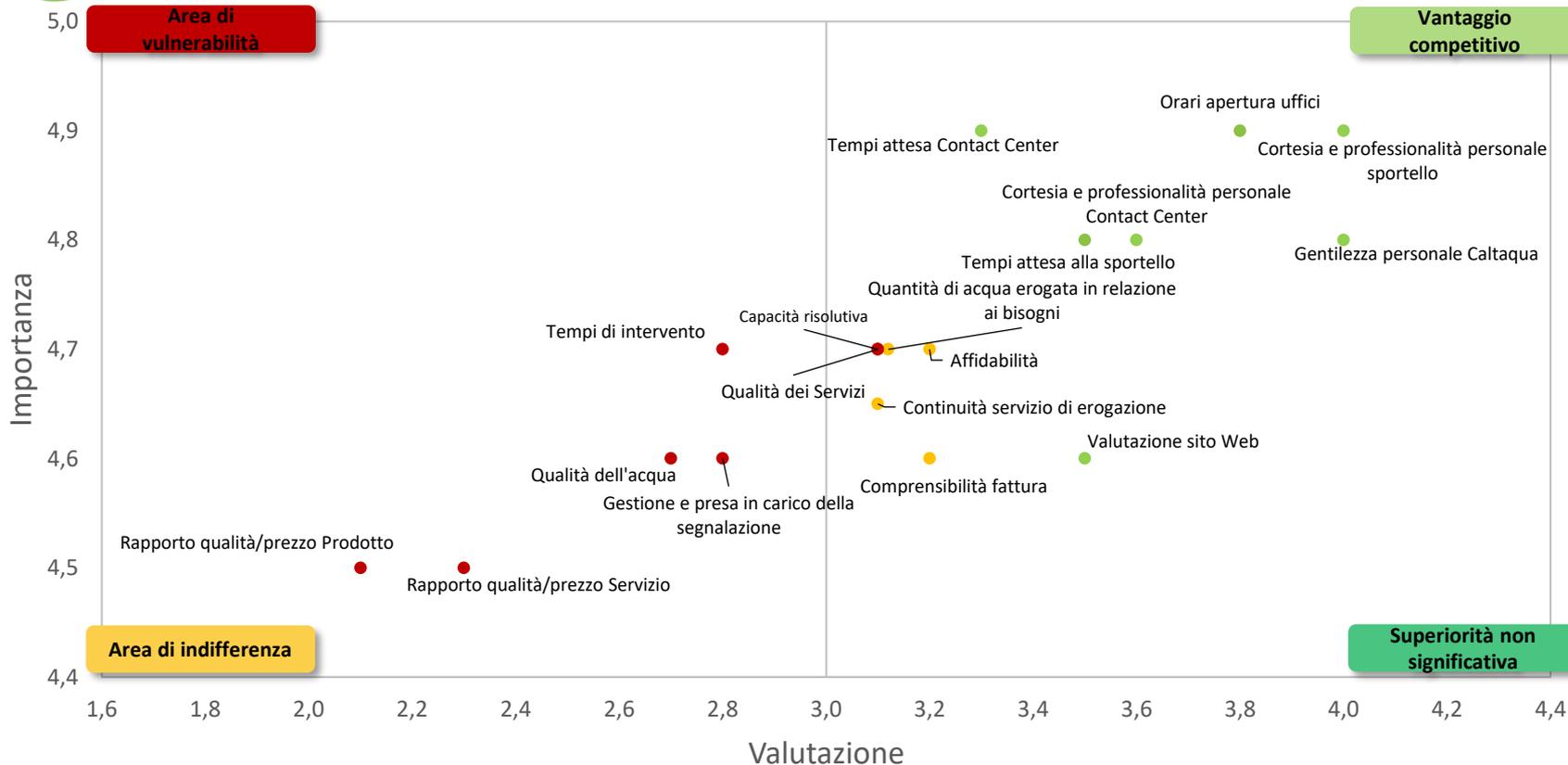
Raffronto 2021 - 2023





Customer Satisfaction – Caltaqua

Mappa di posizionamento





Abbassare i
prezzi

Migliorare
continuità del
servizio

Migliorare qualità
dell'acqua

Migliorare il
servizio in
generale

Ascoltare di
più i cittadini

Migliorare
tempestività
interventi

Rapporto
qualità/prezzo
pessimo

Migliorare
comunicazione ai
cittadini



Customer Satisfaction – Caltaqua

Conclusioni

- Gli aspetti più positivi e giudicati in modo favorevole dall'utenza risultano essere quelli relativi ai canali di contatto sia fisici che non. Infatti **gli Orari di apertura degli uffici**, i **Tempi di attesa alla sportello**, la **Cortesìa e professionalità del personale allo sportello**, i **Tempi di attesa del Contact Center**, la **Cortesìa e professionalità del personale Contact Center**, la **Valutazione sito Web** e la **Gentilezza del personale Caltaqua** riscontrano **tutti una valutazione superiore** alla valutazione media generale **pari a 3**. Nella **mappa di posizionamento** questi aspetti si posizionano nei quadranti positivi e cioè sono fattori che portano **«Vantaggio competitivo»** o che rilevano comunque **una superiorità** significativa **data dall'importanza percepita** dai cittadini.
- Aspetti che invece sarebbero da migliorare con valori **simili o poco al di sotto della media** sono **Qualità dei servizi**, **Affidabilità**, **quantità di acqua erogata in relazione ai bisogni**, **comprensibilità della fattura** e **continuità del servizio di erogazione**. Tutti questi aspetti **sono importanti per i cittadini**, ma non al livello da farli rientrare nell'area di **vulnerabilità** della **mappa di posizionamento**.
- Gli aspetti **più critici** del servizio risultano essere **la qualità dell'acqua**, **il rapporto qualità/prezzo sia in base al prodotto che al servizio**, e **la risoluzione delle problematiche**. Qui i cittadini hanno **dato valutazioni molto basse** rispetto alla media e, mentre per la risoluzione delle problematiche l'importanza non è elevata ed infatti si posiziona nell'area di indifferenza, i fattori riguardanti la qualità dell'acqua, il rapporto qualità/prezzo e la qualità dei servizi **riscontrano tutte un'importanza elevata** e quindi vanno a posizionarsi nelle aree di **vulnerabilità**.
- **Avere una maggior comunicazione con il cittadino**, **abbassare i prezzi** e **migliorare la qualità dell'acqua** le richieste maggiori fatte dai rispondenti e che rispecchiano anche le valutazioni date sui diversi fattori di servizio e **su cui l'Azienda potrebbe lavorare per migliorare la soddisfazione**.



Mediacom

www.soluzionimediacom.com

Numero Verde 800 023 123

Rating di Legalità

