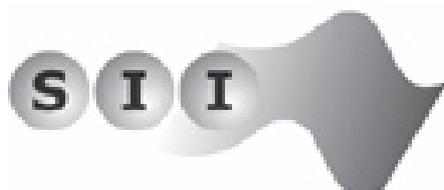


## Indagine di Customer Satisfaction 2017



**Relazione del 30.06.2017**

## Indice

1. OBIETTIVI .....	3
2. UNIVERSO E CAMPIONE DI RIFERIMENTO .....	3
3. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE .....	5
4. VALUTAZIONE FINALE.....	6
4.1. Accessibilità del servizio .....	12
4.2. Servizio di informazione agli utenti .....	16
4.3. Servizi Utilizzati.....	19
4.4. Disponibilità e cortesia del personale .....	19
4.5. Tempi di attesa .....	22
4.6. Orario degli Sportelli.....	23
4.7. Tempestività nella soddisfazione delle richieste .....	24
4.8. Abitudine al consumo.....	28
4.9. Qualità dell'acqua erogata .....	29
4.10. Continuità nell'erogazione del servizio .....	34
4.11. Valutazione delle comunicazioni fornite per le interruzioni del Servizio .....	37
4.12. Costo del Servizio.....	38
4.13. Comprensibilità della bolletta .....	41
5. AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	44

## 1. OBIETTIVI

La presente campagna di valutazione è stata effettuata allo scopo di fornire a S.I.I. S.P.A. le informazioni relative alla soddisfazione dei cittadini/clienti serviti necessarie alla pianificazione del miglioramento del servizio di distribuzione dell'acqua:

1. a livello complessivo;
2. a livello delle singole aree territoriali.

Il questionario sottoposto è composto da domande che analizzano vari attributi del servizio offerto da SII ed attiene alle seguenti tematiche:

- Accessibilità al servizio (ubicazione degli Uffici, orari di apertura, disponibilità del personale)
- Servizio di informazione agli utenti
- Disponibilità e cortesia del personale
- Tempi di attesa agli sportelli e tempi di risposta al numero verde
- Orario degli sportelli
- Tempestività nella soddisfazione delle richieste
- Abitudine al consumo di acqua minerale e di acqua corrente
- Qualità dell'acqua erogata
- Continuità nell'erogazione del Servizio
- Informazioni fornite per le interruzioni del servizio
- Costo del Servizio
- Comprensibilità della bolletta
- Livello di soddisfazione globale

## 2. UNIVERSO E CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Gli obiettivi sono stati raggiunti conducendo 540 interviste telefoniche distribuite omogeneamente sul territorio in funzione della popolazione residente nei Comuni compresi nelle aree di Biella e Vercelli. Le interviste sono state effettuate tra febbraio e aprile 2017 a più di 800 titolari del contratto di fornitura (o al membro della famiglia che normalmente tiene i rapporti con S.I.I. S.p.A.) estratti casualmente dall'elenco dei clienti fornito da S.I.I. S.p.A. a Gennaio 2017 e dall'elenco dei Clienti che avevano avuto contatti con S.I.I. nell'ultimo anno.

- Utenti complessivi (domestici, non domestici, industriali, altri usi): 38.749
- Campione: 540

**Con tale campione, vi è un livello di confidenza del 95% che i risultati siano stimati con errore del +/- 4%.**

Di seguito la suddivisione per comune:

COMUNI	n. ABITANTI	N° CHIAMATE EFFETTUATE	N° INTERVISTE EFFETTUATE
ARBORIO	1.035	16	10
ASIGLIANO V.SE	1.374	15	10
AZEGLIO	1.303	15	10
BALOCCO	273	6	4
BORGOSIESA	13.755	100	61
BORRIANA	904	10	7
BRUSNENGO	2.127	15	10
BURONZO	967	10	7
CAMPIGLIA CERVO	176	6	4
CARESANABLOT	1.057	15	10
CARISIO	953	10	7
CASTELLETTO CERVO	862	10	7
CERRIONE	2.818	26	17
COLLOBIANO	126	5	3
CRESCENTINO	7.843	50	31
CURINO	480	7	5
DONATO	750	10	7
FONTANETTO PO	1.264	15	10
FORMIGLIANA	548	10	7
GATTINARA	8.506	50	31
GIFLENGA	122	6	4
GRAGLIA	1.620	15	10
GREGGIO	382	6	4
LIGNANA	539	10	7
LIVORNO FERRARIS	4.427	25	16
LOZZOLO	797	11	8
MASSAZZA	534	10	7
MASSERANO	2.315	16	11
MONGRANDO	4.040	26	17
MOTTALCIATA	1.445	16	11
OLDENICO	236	6	4
PIVERONE	1.267	16	11
ROASIO	2.517	15	10
RONSECCO	606	10	7
ROPOLO	907	10	7
ROVASENDA	1.010	15	10
SALI V.SE	128	6	4
SALUSSOLA	2.043	15	10
S.GERMANO V.SE	1.789	15	10
S.GIACOMO V.SE	352	15	10
SANDIGLIANO	2.834	25	16
SANTHIA'	9.283	51	32
SOSTEGNO	764	10	6
TRICERRO	627	10	7
VALLANZENGO	236	6	4
VALLE SAN NICOLA O	1.136	15	10
VILLA DEL BOSCO	380	6	4
VILLANOVA B.SE	185	6	4
VILLARBOIT	495	6	4
VINZAGLIO	609	10	7
VIVERONE	1.434	15	10
<b>TOTALE</b>	<b>92.180</b>	<b>825</b>	<b>540</b>

### 3. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta telefonicamente sulla base di un questionario composto da sedici domande a scelta multipla e da alcune domande per la raccolta delle informazioni anagrafiche .

Le domande proposte sono di due tipi:

- Domande Qualitative (domande n. 1, 2, 4, 7, 11, 12, 15 e 16) in cui la scala semantica utilizzata è composta da 5 possibili risposte in modo tale da fornire una rappresentazione puntuale di alcuni tra i più importanti item organizzativi. Ad ognuna di tali opzioni è stato attribuito un valore numerico:
  - Completamente soddisfatto 10
  - Molto soddisfatto 8
  - Abbastanza soddisfatto 6
  - Abbastanza insoddisfatto 4
  - Del tutto insoddisfatto 2
- Domande Quantitative con cui analizzare:
  - la tipologia dei servizi utilizzati ed il relativo livello di soddisfazione (domande n. 3, 5 e 6),
  - le motivazioni per l'eventuale insoddisfazione per la tempestività di evasione delle richieste (domanda n. 8)
  - l'abitudine al consumo di acqua corrente o acqua minerale (domande n. 9 e 10)
  - la soddisfazione sulle informazioni ricevute in caso di interruzioni del servizio (domanda n. 13)
  - la percezione del consumatore sull'adeguatezza del costo del servizio (domanda n. 14).

Agli intervistati è stato chiesto di indicare la risposta ritenuta più vicina alla propria idea.

Tenendo conto del numero di risposte ottenuto da ciascuna opzione e del numero totale di interviste, si è ottenuta la distribuzione % dei livelli di soddisfazione dei clienti per ciascun attributo individuato (corrispondente alla domanda del questionario).

Per le Domande Qualitative, dando a ciascuna opzione il valore numerico precedentemente individuato è stato stabilito un indice di valutazione denominato "Indice del Valor Medio di soddisfazione" (IVM).

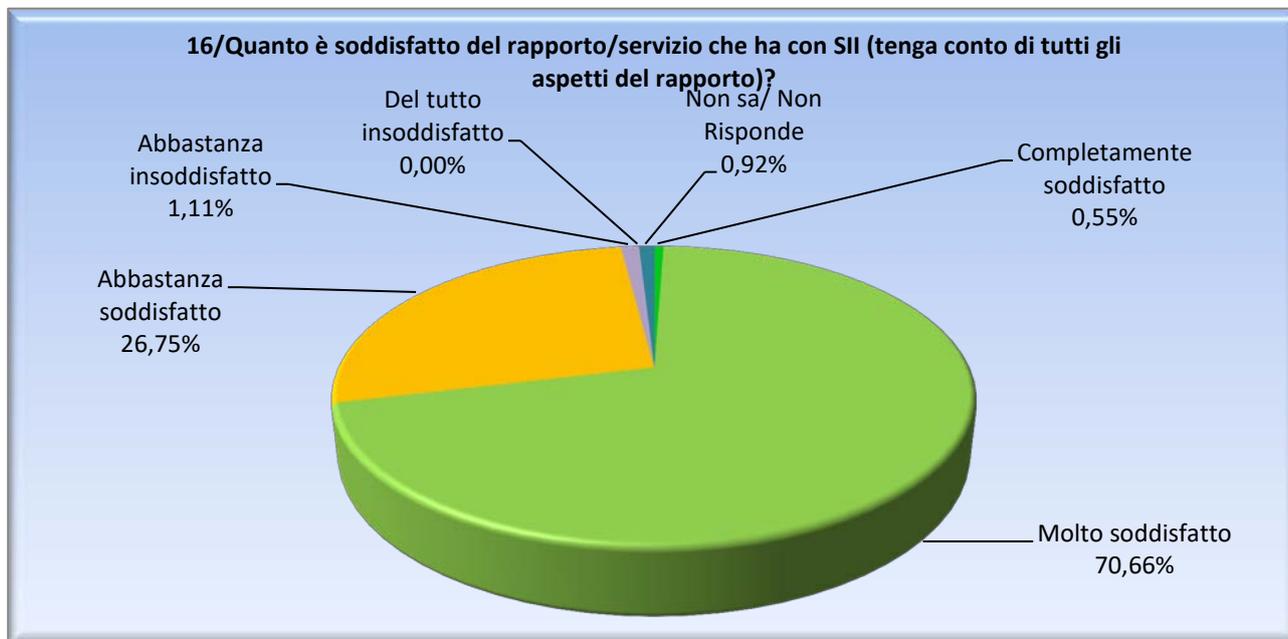
Per valutare la percezione degli utenti rispetto al costo del Servizio (domanda 14), ad ogni risposta è stato attribuito un valore numerico:

- Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto 10
- E' giusto per la qualità del servizio offerto 6
- Costa troppo per la qualità del servizio offerto 2

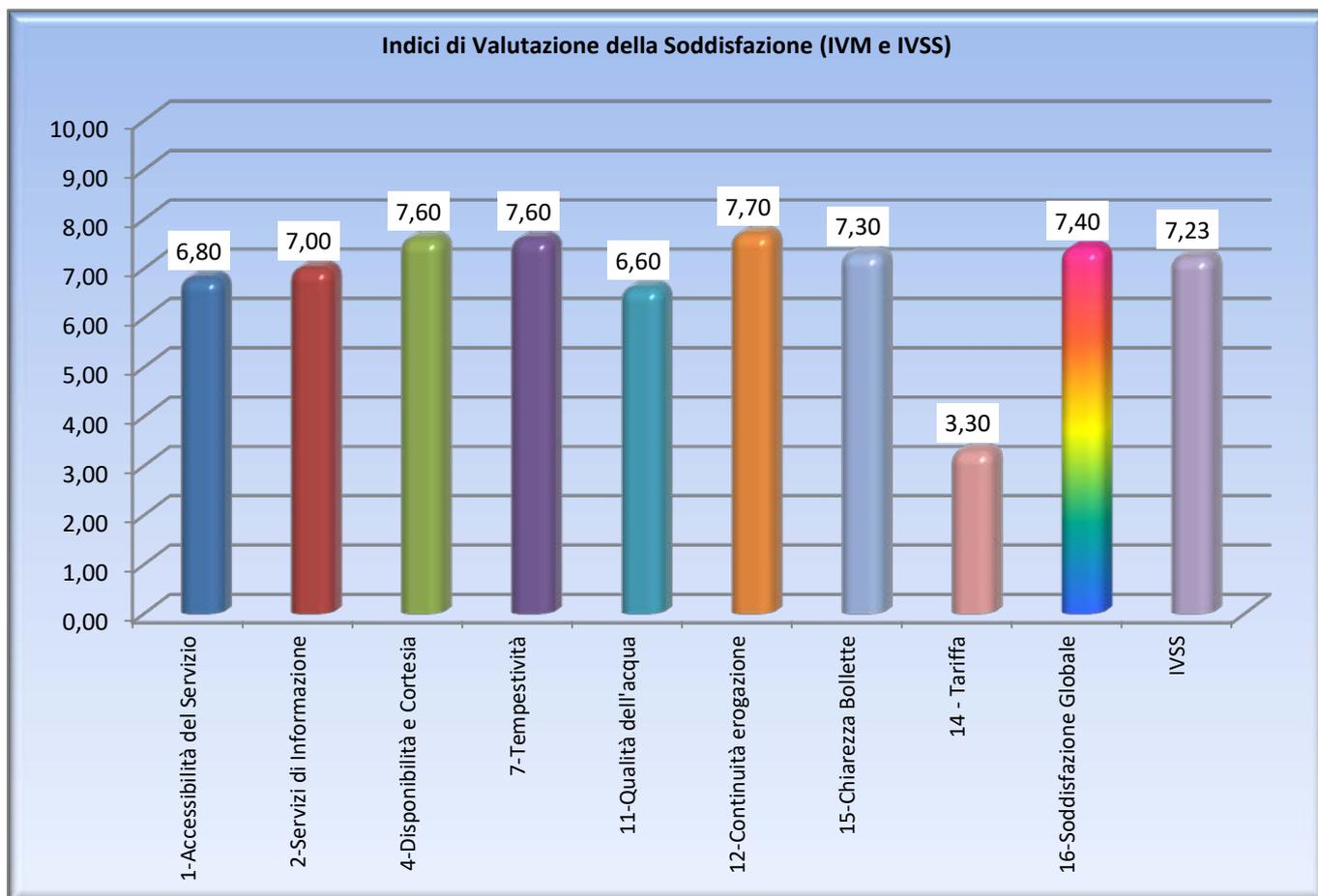
è stato così calcolato l'IVM da confrontare con quello dell'indagine degli anni precedenti.

#### 4. VALUTAZIONE FINALE

Per questa indagine sono stati interpellati 825 Utenti finali e di questi hanno accettato di rispondere alle domande 540 utenti, con un tasso di risposta pari al 65,45% .



Lo stato generale del servizio di S.I.I. S.p.A., si può desumere conglobando la somma delle risposte riunite per livello di soddisfazione. Considerando come risposte positive anche quelle che vedono il cliente abbastanza soddisfatto si rileva come indice complessivo che il 97,96% degli intervistati si ritengono complessivamente soddisfatti dal servizio fornito, con valori di soddisfazione che ricalcano quanto rilevato nel corso della precedente indagine durante la quale era stato registrato un valore del 97,00%.

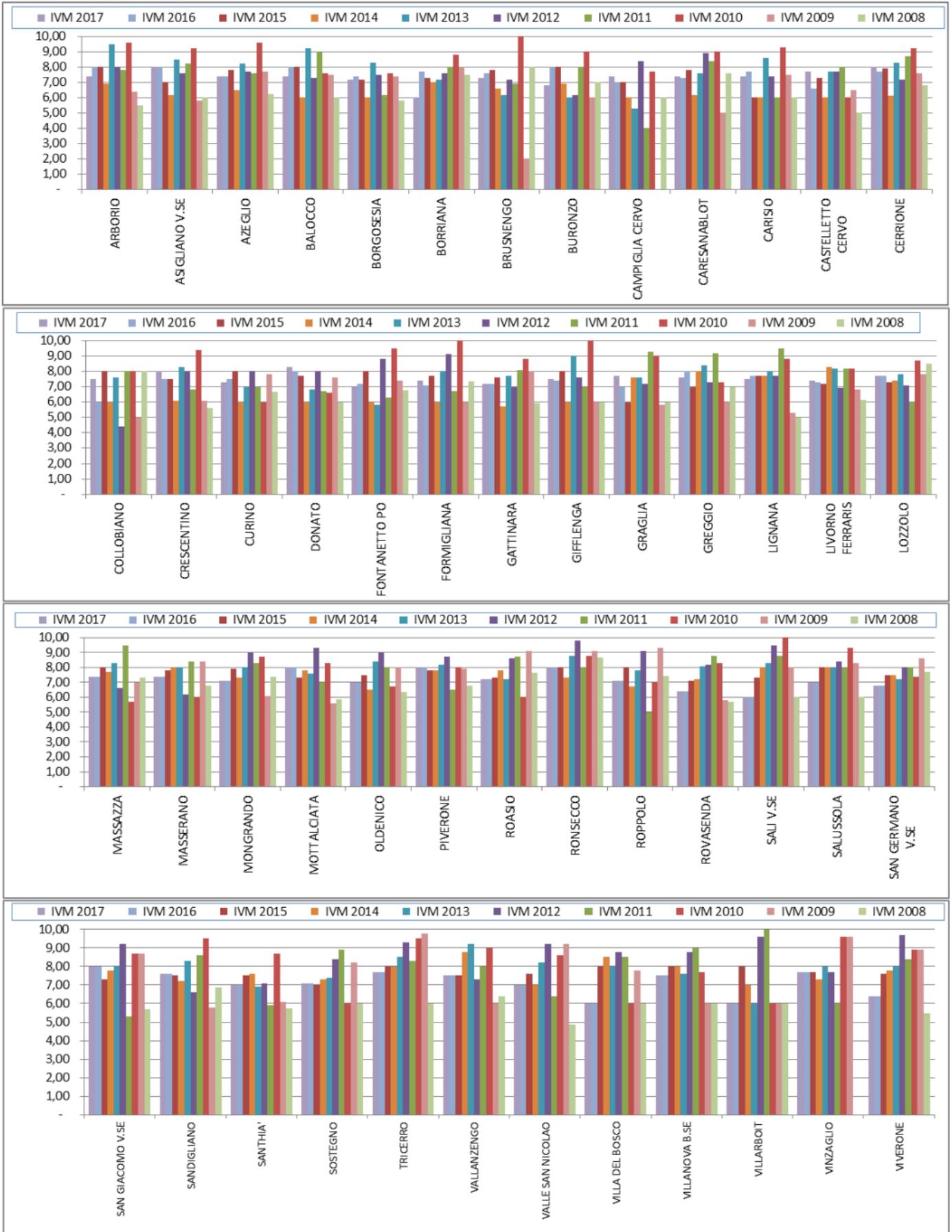


N° Utenti chiamati:	<b>825</b>
N° Utenti intervistati:	<b>540</b>
Tasso di Risposta:	<b>65,45%</b>
IVSS 2017:	<b>7,23</b>

## Andamento degli IVM della domanda sulla Soddisfazione Globale nei Singoli Comuni

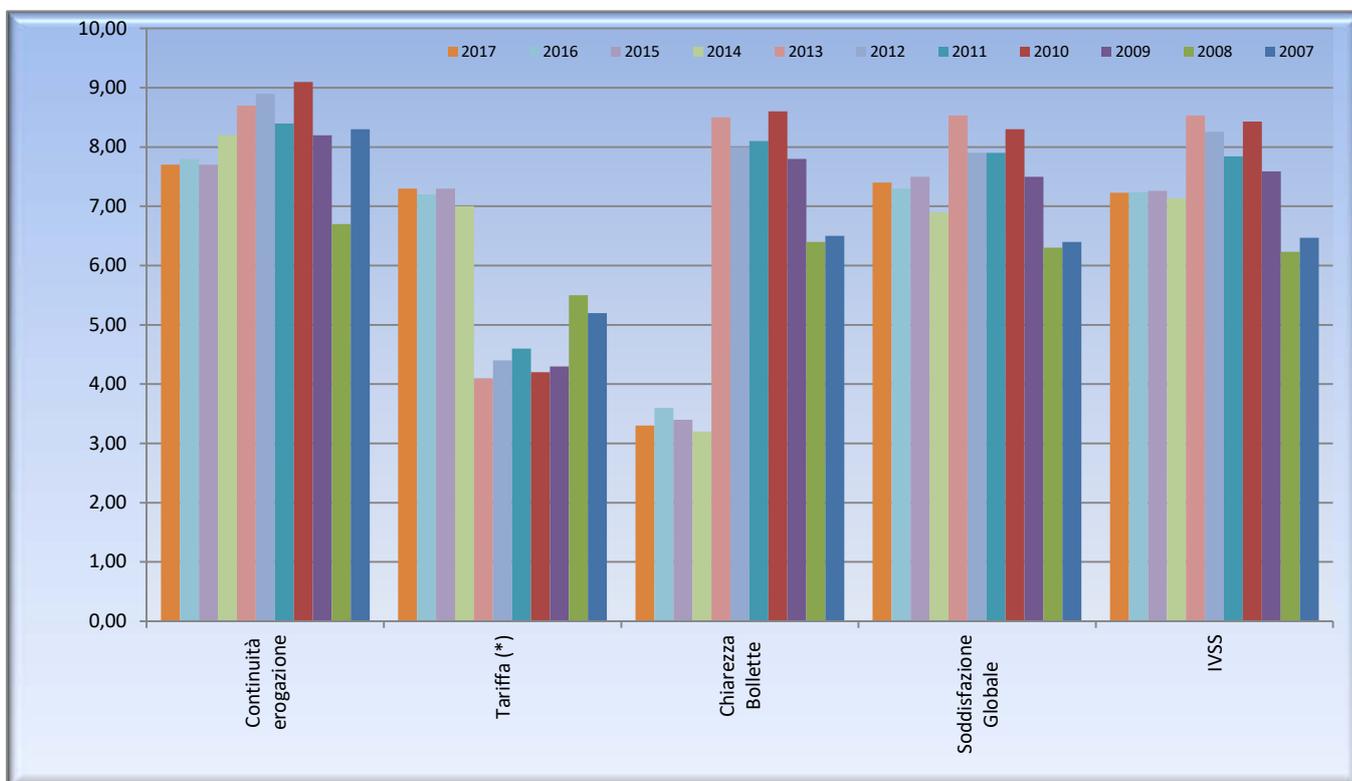
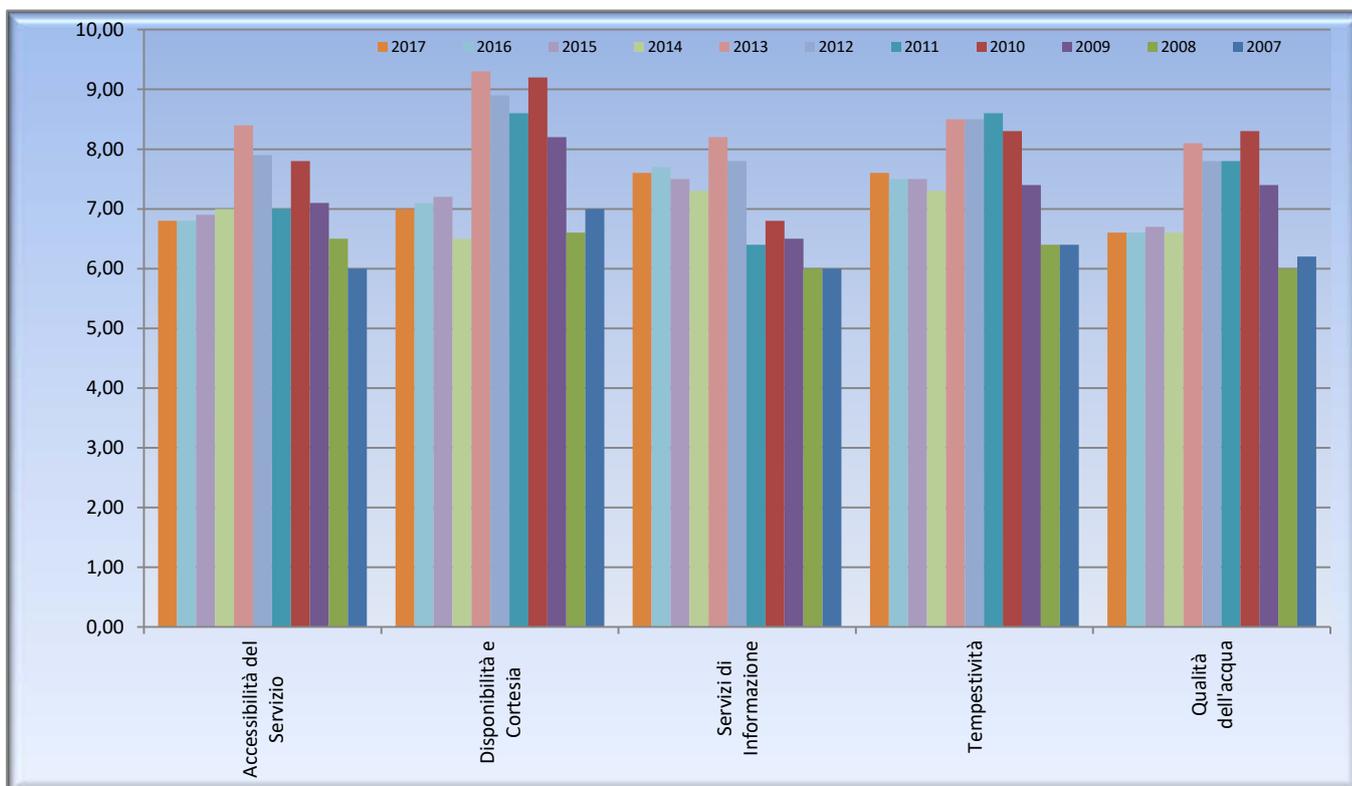
Nella tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. In nessun caso l'IVM è inferiore a 6

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	-	40,00%	60,00%	-	-	-	6,80
ASIGLIANO V.SE	-	80,00%	10,00%	10,00%	-	-	7,40
AZEGLIO	-	90,00%	10,00%	-	-	-	7,80
BALOCCO	-	75,00%	-	-	-	25,00%	8,00
BORGOSIESIA	-	77,00%	20,00%	-	-	3,00%	7,60
BORRIANA	-	71,00%	29,00%	-	-	-	7,40
BRUSNENGO	-	40,00%	60,00%	-	-	-	6,80
BURONZO	-	71,00%	29,00%	-	-	-	7,40
CAMPIGLIA CERVO	-	50,00%	50,00%	-	-	-	7,00
CARESANABLOT	-	60,00%	40,00%	-	-	-	7,20
CARISIO	-	57,00%	43,00%	-	-	-	7,10
CASTELLETO CERVO	-	14,00%	71,00%	14,00%	-	-	6,00
CERRIONE	-	65,00%	35,00%	-	-	-	7,30
COLLOBIANO	-	67,00%	33,00%	-	-	-	7,30
CRESCENTINO	3,00%	59,00%	38,00%	-	-	-	7,30
CURINO	-	40,00%	60,00%	-	-	-	6,80
DONATO	-	71,00%	29,00%	-	-	-	7,40
FONTANETTO PO	-	70,00%	30,00%	-	-	-	7,40
FORMIGLIANA	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
GATTINARA	-	68,00%	32,00%	-	-	-	7,40
GIFFLENGA	-	50,00%	50,00%	-	-	-	7,00
GRAGLIA	-	70,00%	30,00%	-	-	-	7,40
GREGGIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
LIGNANA	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
LIVORNO FERRARIS	-	69,00%	25,00%	-	-	6,00%	7,50
LOZZOLO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
MASSAZZA	-	71,00%	29,00%	-	-	-	7,40
MASSERANO	-	73,00%	27,00%	-	-	-	7,50
MONGRANDO	-	71,00%	24,00%	6,00%	-	-	7,30
MOTTALCIATA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
OLDENICO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
PIVERONE	-	73,00%	18,00%	9,00%	-	-	7,30
ROASIO	-	70,00%	30,00%	-	-	-	7,40
RONSECCO	14,00%	86,00%	-	-	-	-	8,30
ROPOLO	14,00%	71,00%	14,00%	-	-	-	8,00
ROVAENDA	-	60,00%	30,00%	10,00%	-	-	7,00
S.GERMANO V.SE	-	90,00%	10,00%	-	-	-	7,80
S.GIACOMO V.SE	-	80,00%	10,00%	10,00%	-	-	7,40
SALI V.SE	-	75,00%	25,00%	-	-	-	7,50
SALUSSOLA	-	60,00%	40,00%	-	-	-	7,20
SANDIGLIANO	-	63,00%	38,00%	-	-	-	7,30
SANTHIA'	-	75,00%	25,00%	-	-	-	7,50
SOSTEGNO	-	67,00%	33,00%	-	-	-	7,30
TRICERRO	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
VALLANZENGO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VALLE SAN NICOLAO	-	82,00%	18,00%	-	-	-	7,60
VILLA DEL BOSCO	-	50,00%	50,00%	-	-	-	7,00
VILLANOVA B.SE	-	75,00%	25,00%	-	-	-	7,50
VILLARBOIT	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VINZAGLIO	-	71,00%	29,00%	-	-	-	7,40
VIVERONE	-	50,00%	40,00%	-	-	10,00%	7,10



**CONFRONTO ANDAMENTO INDICI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Anni 2017 - 2016 - 2015 - 2014 - 2013 - 2012 - 2011 - 2010 - 2009 - 2008 - 2007



(\*) dal 2009 la scala di valutazione è cambiata

IVSS 2017:	7,23
IVSS 2016:	7,24
<b>Indice di Scostamento 2017 - 2016</b>	<b>-0,01</b>
IVSS 2015:	7,26
IVSS 2014:	7,13
<b>Indice di Scostamento 2015 - 2014</b>	<b>+0,13</b>
IVSS 2013:	8,53
IVSS 2012:	8,26
<b>Indice di Scostamento 2013 - 2012</b>	<b>+0,27</b>
IVSS 2011:	7,83
IVSS 2010:	8,30
<b>Indice di Scostamento 2011 - 2010</b>	<b>-0,47</b>
IVSS 2009:	7,59 <sup>1</sup>
IVSS 2008:	6,23
<b>Indice di Scostamento 2009 - 2008</b>	<b>+1,36</b>

IVSS 2016:	7,24
IVSS 2015:	7,26
<b>Indice di Scostamento 2016 - 2015</b>	<b>-0,02</b>
IVSS 2014:	7,13
IVSS 2013:	8,53
<b>Indice di Scostamento 2014 - 2013</b>	<b>-1,40</b>
IVSS 2012:	8,26
IVSS 2011:	7,83
<b>Indice di Scostamento 2012 - 2011</b>	<b>+0,43</b>
IVSS 2010:	8,30
IVSS 2009:	7,59
<b>Indice di Scostamento 2010 - 2009</b>	<b>+0,71</b>
IVSS 2008:	6,23
IVSS 2007:	6,47
<b>Indice di Scostamento 2008 - 2007</b>	<b>-0,24</b>

Relativamente ai dati ottenuti è necessario evidenziare che la frammentarietà del territorio oggetto di indagine caratterizzato da problematiche differenti, è causa di notevoli diversità nelle risposte a seconda del Comune interessato.

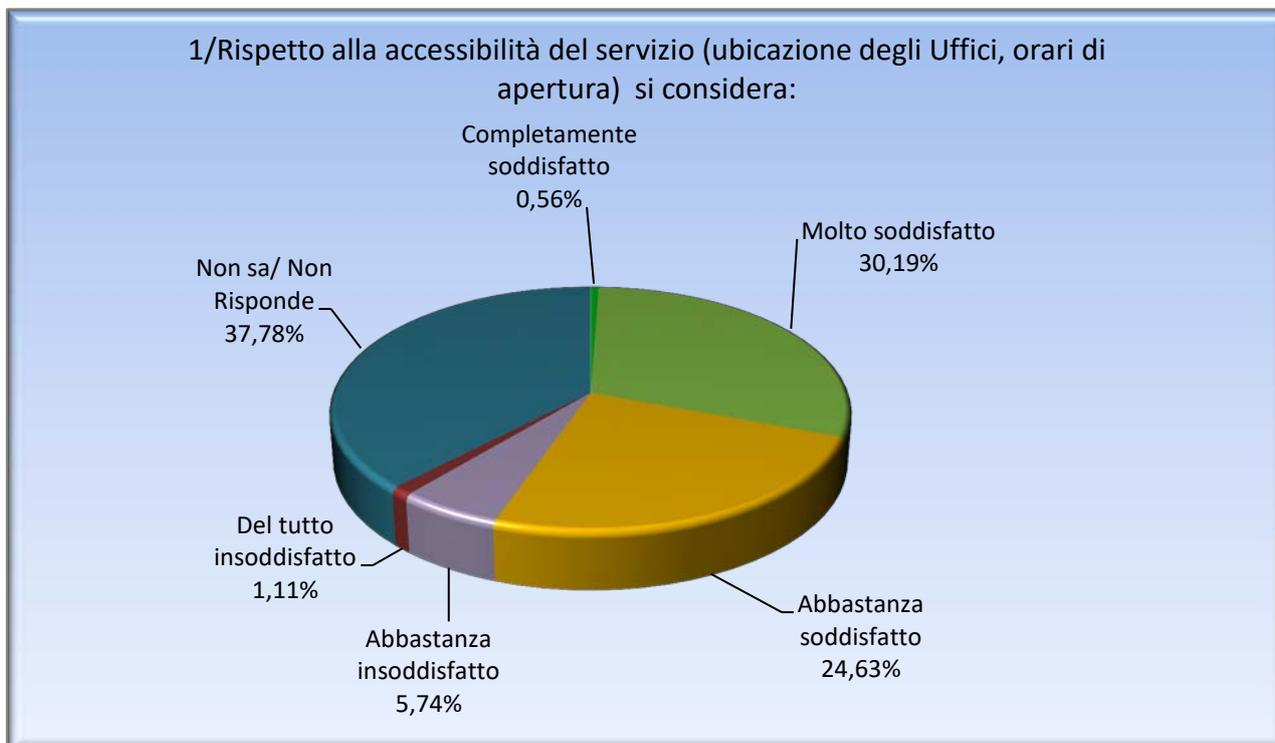
Di seguito si rappresentano:

- le tabelle ed i grafici con le risposte complessive (raggruppando tutti i Comuni);
- le risposte del questionario raggruppate per singolo Comune, per individuare i maggiori pregi e le maggiori problematiche di ogni zona.

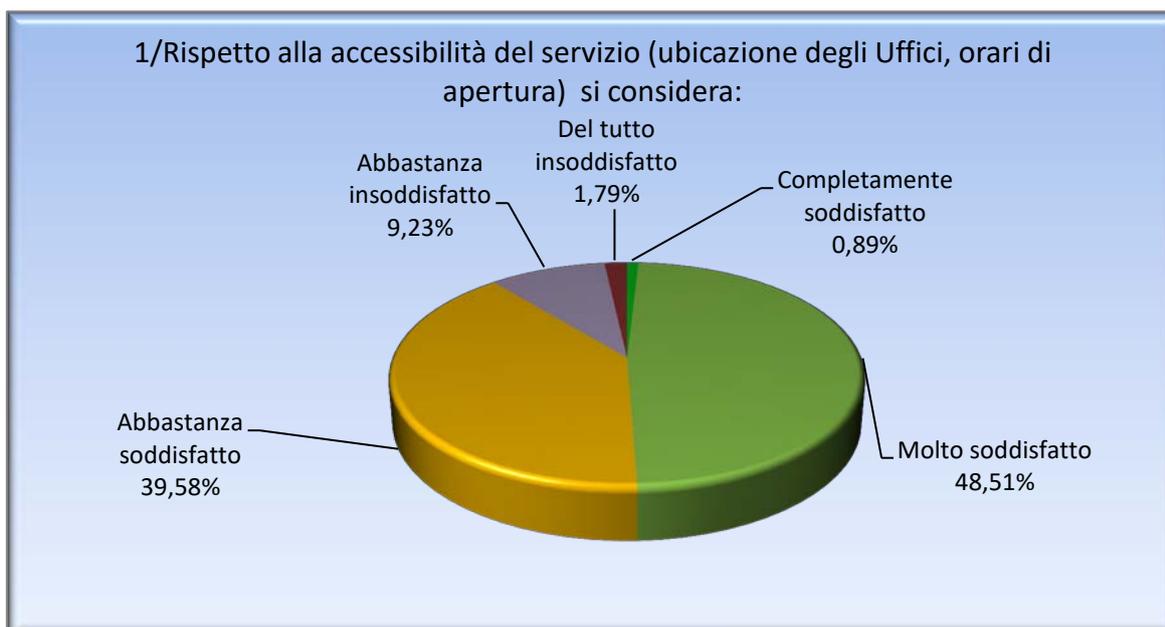
<sup>1</sup> Calcolato su 8 aspetti e non sui 10 degli anni passati

#### 4.1. Accessibilità del servizio

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto all'accessibilità del servizio (all'ubicazione degli uffici, gli orari di apertura, ecc); è risultata positiva nel 55,38% dei casi (somma di risposte "completamente soddisfatto", "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"), mentre il 37,78% degli intervistati non ha risposto alla domanda, il 6,85% degli intervistati non risulta soddisfatto.

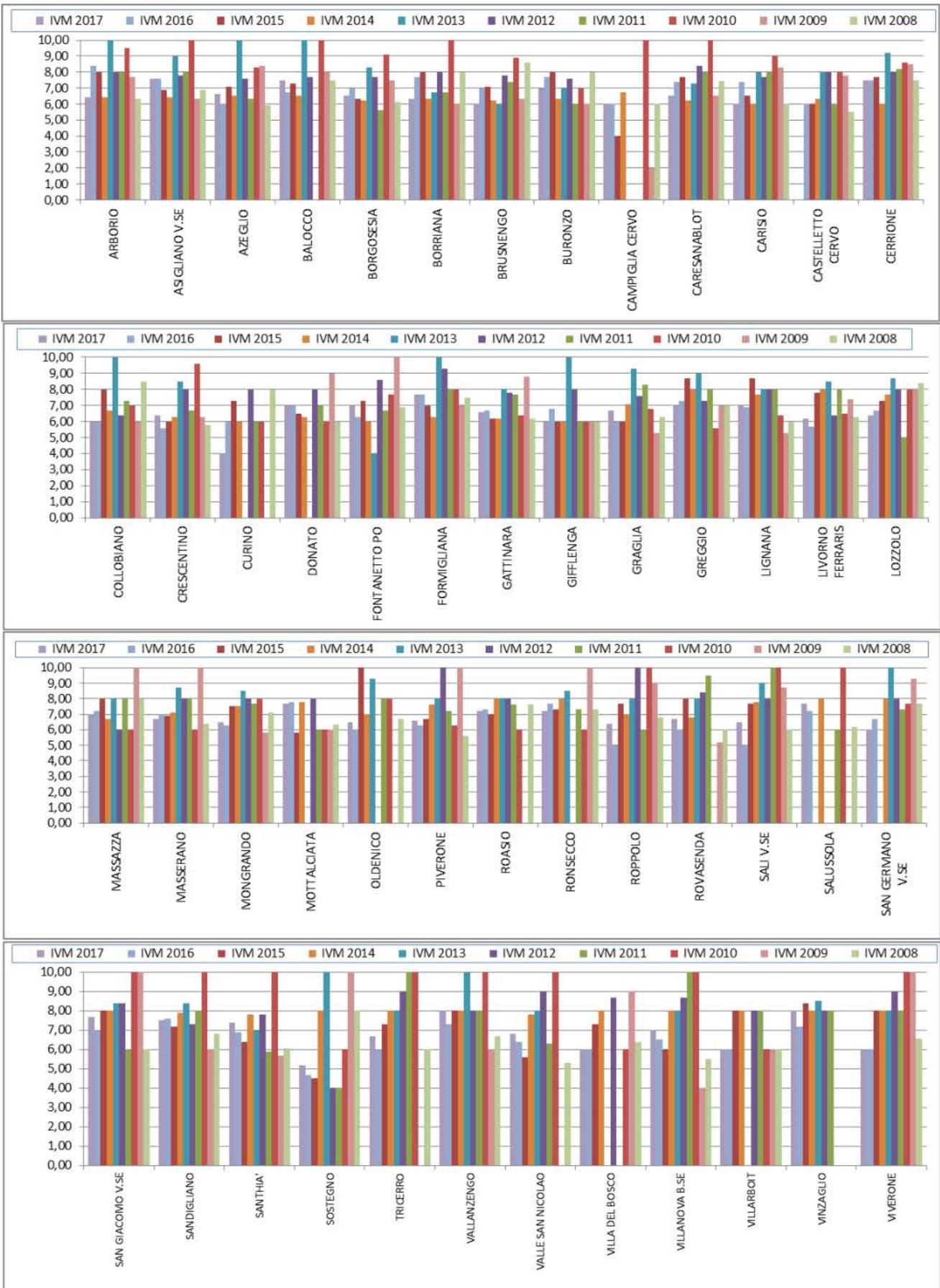


Escludendo dalla valutazione la percentuale di "Non sa/Non risponde" che risulta essere al di sopra del 20% possiamo notare come il livello di soddisfazione complessiva sale al 88,98%, mentre il 11,02% risulta insoddisfatto.



Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. Su 2 comuni l'IVM è inferiore a 6

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	-	20,00%	70,00%	-	-	10,00%	6,40
ASIGLIANO V.SE	10,00%	50,00%	30,00%	-	-	10,00%	7,60
AZEGLIO	-	20,00%	50,00%	-	-	30,00%	6,60
BALOCCO	-	75,00%	25,00%	-	-	-	7,50
BORGOSERIA	-	39,00%	26,00%	8,00%	5,00%	21,00%	6,50
BORRIANA	-	29,00%	43,00%	14,00%	-	14,00%	6,30
BRUSNENGO	-	20,00%	40,00%	-	10,00%	30,00%	6,00
BURONZO	-	43,00%	43,00%	-	-	14,00%	7,00
CAMPIGLIA CERVO	-	-	25,00%	-	-	75,00%	6,00
CARESANABLOT	-	30,00%	40,00%	10,00%	-	20,00%	6,50
CARISIO	-	14,00%	14,00%	14,00%	-	57,00%	6,00
CASTELLETO CERVO	-	-	-	-	-	100,00%	-
CERRIONE	6,00%	35,00%	24,00%	-	-	35,00%	7,50
COLLOBIANO	-	-	33,00%	-	-	67,00%	6,00
CRESCENTINO	-	19,00%	23,00%	10,00%	-	48,00%	6,40
<b>CURINO</b>	-	-	-	<b>40,00%</b>	-	<b>60,00%</b>	<b>4,00</b>
DONATO	-	14,00%	14,00%	-	-	71,00%	7,00
FONTANETTO PO	-	10,00%	10,00%	-	-	80,00%	7,00
FORMIGLIANA	-	71,00%	14,00%	-	-	14,00%	7,70
GATTINARA	-	26,00%	23,00%	10,00%	-	42,00%	6,60
GIFFLENGA	-	-	25,00%	-	-	75,00%	6,00
GRAGLIA	10,00%	30,00%	-	10,00%	10,00%	40,00%	6,70
GREGGIO	-	25,00%	25,00%	-	-	50,00%	7,00
LIGNANA	-	43,00%	43,00%	-	-	14,00%	7,00
LIVORNO FERRARIS	-	31,00%	25,00%	25,00%	-	19,00%	6,20
LOZZOLO	-	13,00%	50,00%	-	-	38,00%	6,40
MASSAZZA	-	43,00%	43,00%	-	-	14,00%	7,00
MASSERANO	-	27,00%	18,00%	9,00%	-	45,00%	6,70
MONGRANDO	-	29,00%	41,00%	-	6,00%	24,00%	6,50
MOTTALCIATA	-	55,00%	9,00%	-	-	36,00%	7,70
OLDENICO	-	25,00%	75,00%	-	-	-	6,50
PIVERONE	-	27,00%	27,00%	9,00%	-	36,00%	6,60
ROASIO	-	30,00%	20,00%	-	-	50,00%	7,20
RONSECCO	-	43,00%	29,00%	-	-	29,00%	7,20
ROPOLO	-	29,00%	29,00%	14,00%	-	29,00%	6,40
ROVASENDA	-	40,00%	-	20,00%	-	40,00%	6,70
S.GERMANO V.SE	-	20,00%	10,00%	10,00%	-	60,00%	6,50
S.GIACOMO V.SE	-	60,00%	10,00%	-	-	30,00%	7,70
SALI V.SE	-	-	25,00%	-	-	75,00%	6,00
SALUSSOLA	-	60,00%	10,00%	-	-	30,00%	7,70
SANDIGLIANO	-	63,00%	19,00%	-	-	19,00%	7,50
SANTHIA'	-	28,00%	13,00%	-	-	59,00%	7,40
<b>SOSTEGNO</b>	-	-	<b>50,00%</b>	<b>33,00%</b>	-	<b>17,00%</b>	<b>5,20</b>
TRICERRO	-	14,00%	29,00%	-	-	57,00%	6,70
VALLANZENGO	-	25,00%	-	-	-	75,00%	8,00
VALLE SAN NICOLAO	-	20,00%	30,00%	-	-	50,00%	6,80
VILLA DEL BOSCO	-	-	25,00%	-	-	75,00%	6,00
VILLANOVA B.SE	-	25,00%	25,00%	-	-	50,00%	7,00
VILLARBOIT	-	25,00%	-	25,00%	-	50,00%	6,00
VINZAGLIO	-	43,00%	-	-	-	57,00%	8,00
VIVERONE	-	10,00%	40,00%	10,00%	-	40,00%	6,00

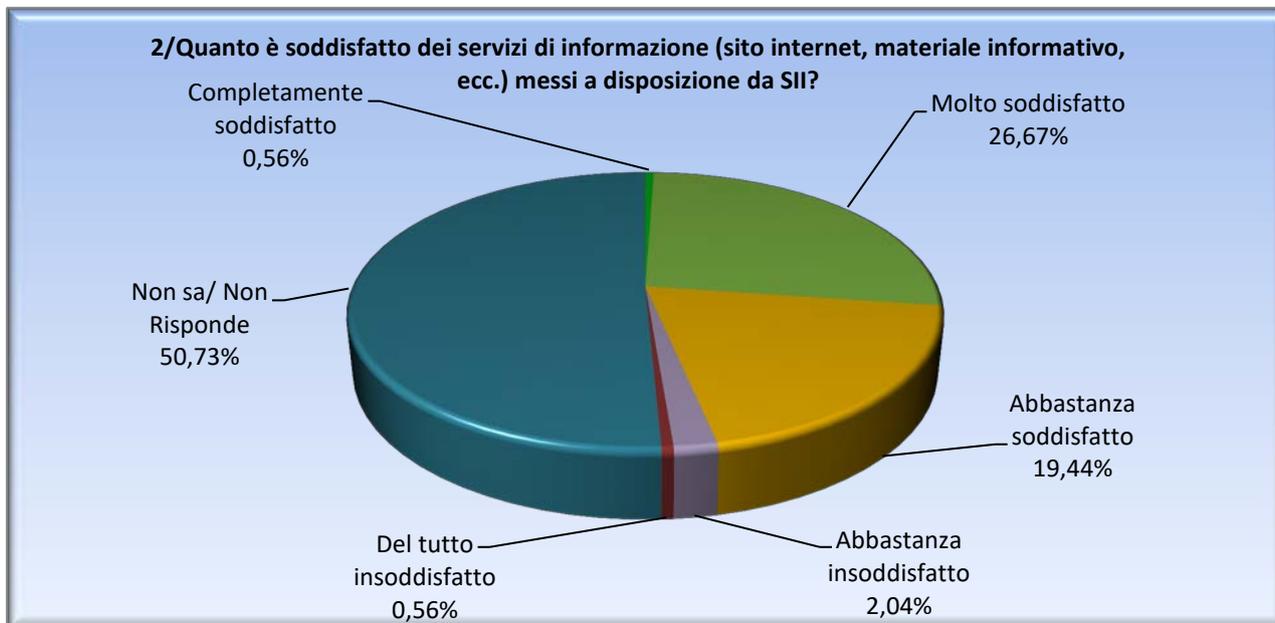


Si riassumono di seguito le segnalazioni degli utenti raccolte durante le interviste:

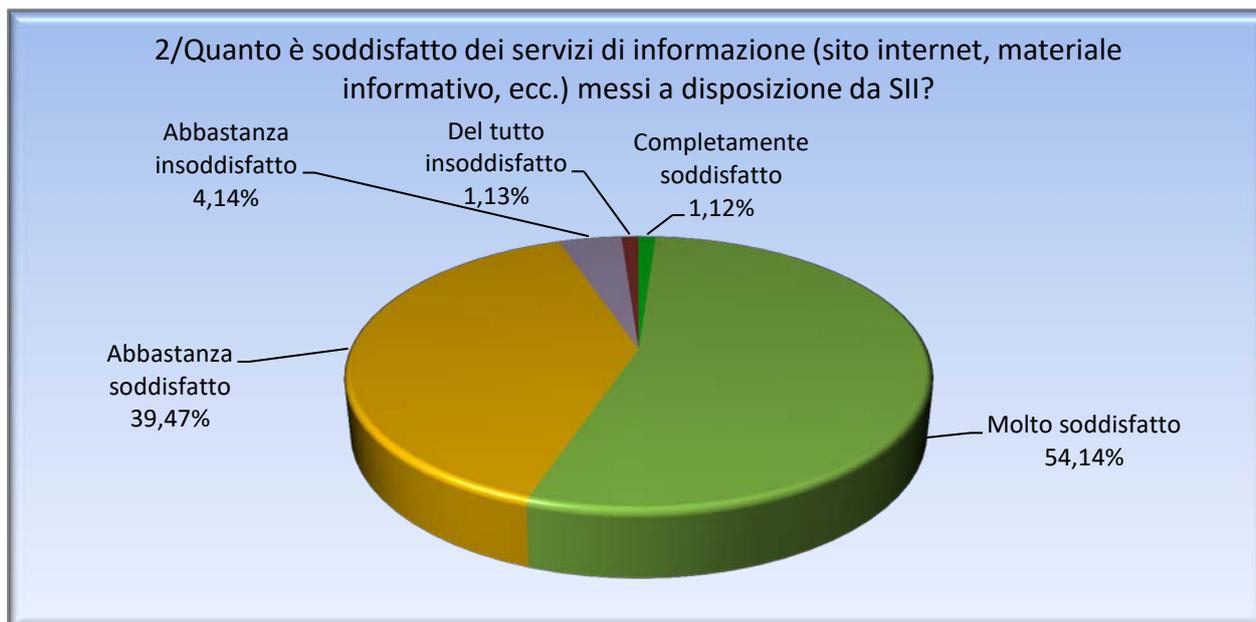
COMUNE	DESCRIZIONE
BORGOSESIA	ORARI PIU' LUNGHI DI APERTURA
BORGOSESIA	UFFICI APERTI POCO PER LE NECESSITA'
BORGOSESIA	PRESENZA RIDOTTA PER LE ESIGENZE
BORGOSESIA	TEMPO DI APERTURA RIDOTTO
CARESANABLOT	ZONA TRAFFICATA, DIFFICILE TROVARE PARCHEGGIO PER CHI VIENE DA FUORI
CRESCENTINO	SCOMODI DA RAGGIUNGERE
CRESCENTINO	SCOMODI
CRESCENTINO	APERTO SOLO UNA VOLTA A SETTIMANA - CI DOVREBBE ESSERE PIU' PRESENZA
CRESCENTINO	UFFICI LONTANI
CURINO	UFFICI NON PIU' DISPONIBILI IN ZONA
CURINO	CHIUSI GLI UFFICI PIU' VICINI
GATTINARA	HANNO CHIUSO GLI UFFICI DI GATTINARA
GRAGLIA	NON HA FREQUENTATO GLI UFFICI
LIVORNO FERRARIS	LONTANI E SCOMODI A VERCELLI
LIVORNO FERRARIS	SCOMODI GLI UFFICI A VERCELLI
MASSERANO	SCOMODO - LONTANO - GATTINARA ERA PIU' COMODO
MONGRANDO	UFFICI SCOMODI DA RAGGIUNGERE
MONGRANDO	SCOMODA LOCALITA' PER GLI UFFICI
MONGRANDO	ORARI SCOMODI
OLDENICO	UFFICI VERCELLI SCOMODI PER PARCHEGGIO
PIVERONE	SCOMODI
ROVASENDA	NUMERO VERDE NON RISPONDE
ROVASENDA	IMPOSSIBILE COMUNICARE CON IL NUMERO VERDE
S.GERMANO V.SE	SCOMODI GLI UFFICI, DISTANTI
SOSTEGNO	DOVREBBERO ESSERE DISPONIBILI DEGLI UFFICI NEI COMUNI SERVITI
SOSTEGNO	UFFICI DI VERCELLI , DIFFICOLTA' PERCHE' LONTANI
VILLARBOIT	SCOMODO

## 4.2. Servizio di informazione agli utenti

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto al servizio informazioni di S.I.I., che è risultata positiva nel 46,67% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”), il 50,73% non ha risposto alla domanda, mentre il 2,60% non risulta soddisfatto dei servizi di informazione del SII.



La percentuale dei “Non sa / Non risponde” è molto alta ed escludendola dal conteggio, la percentuale dei soddisfatti sale al 94,73% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”), il 5,27 delle persone intervistate non è risultata soddisfatta:

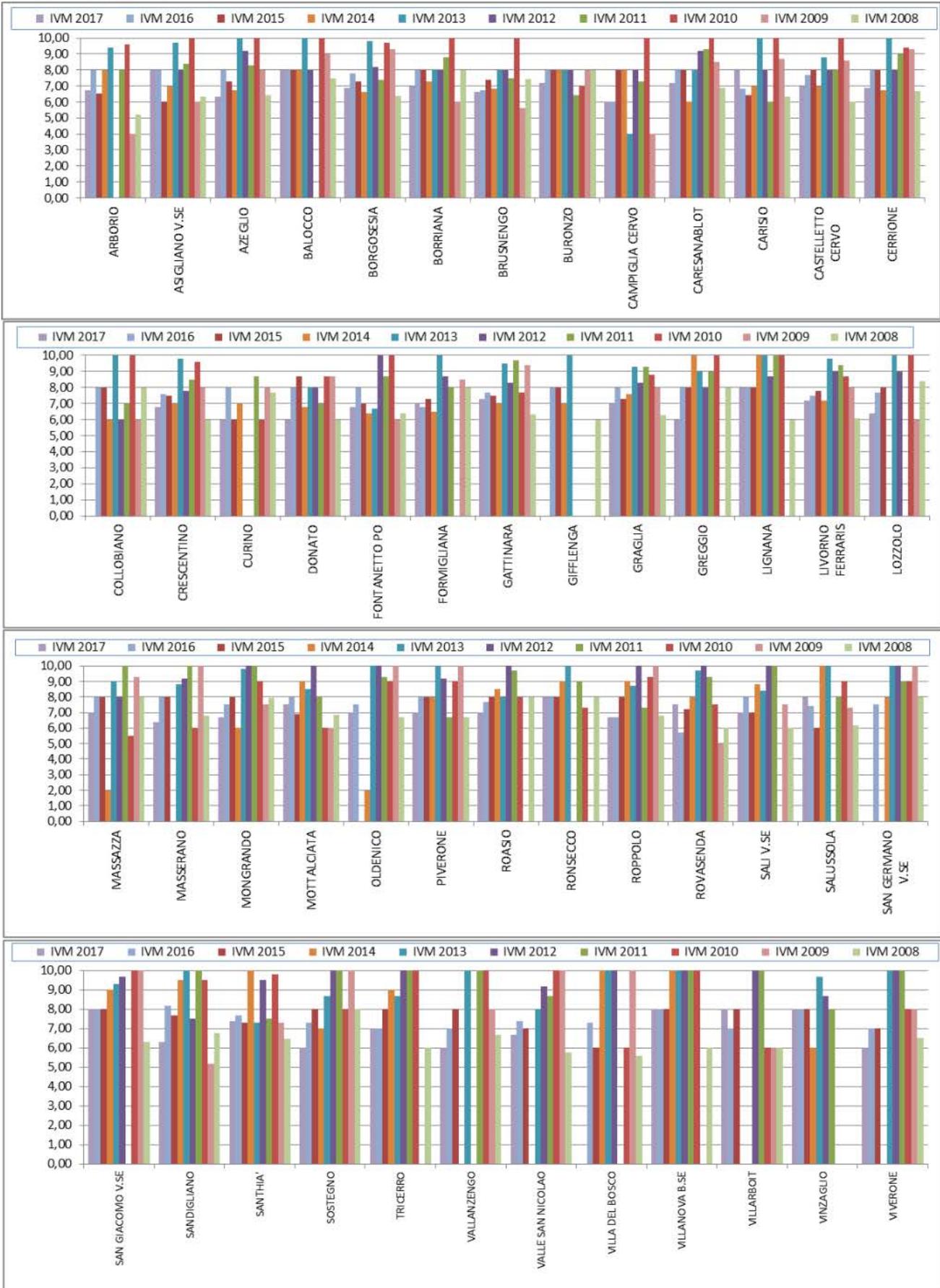


Di seguito sono inserite le segnalazioni relative alla domanda relativa ai servizi di informazione messi a disposizione dal S.I.I.:

COMUNE	DESCRIZIONE
VIVERONE	MANCANZA DI INFORMAZIONI
MASSERANO	MODULISTICA POSITIVA
BORGOSIESIA	NON E' SODDISFATTO, NON CHIARO, NON GIUSTIFICATA ASSICURAZIONE CHE NON COPRE I DANNI
BORGOSIESIA	HA DOVUTO EFFETTUARE LE PRATICHE TRAMITE INTERNET PER POCA REPERIBILITA' DEGLI UFFICI

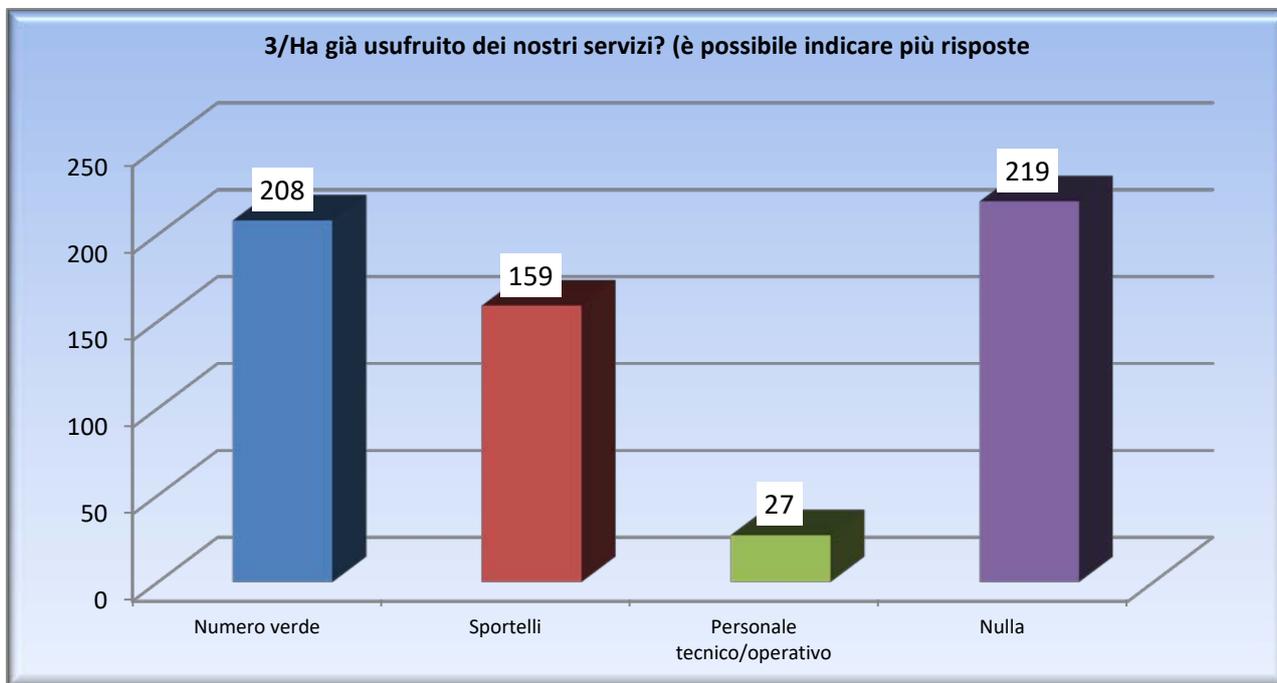
Nella tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. In nessun caso l'IVM è inferiore a 6

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	-	20,00%	40,00%	-	-	40,00%	6,70
ASIGLIANO V.SE	10,00%	50,00%	10,00%	-	-	30,00%	8,00
AZEGLIO	-	10,00%	50,00%	-	-	40,00%	6,30
BALOCCO	-	75,00%	-	-	-	25,00%	8,00
BORGOSIESIA	-	41,00%	21,00%	3,00%	3,00%	31,00%	6,90
BORRIANA	-	14,00%	14,00%	-	-	71,00%	7,00
BRUSNENGO	-	20,00%	50,00%	-	-	30,00%	6,60
BURONZO	-	43,00%	29,00%	-	-	29,00%	7,20
CAMPIGLIA CERVO	-	-	75,00%	-	-	25,00%	6,00
CARESANABLOT	-	30,00%	20,00%	-	-	50,00%	7,20
CARISIO	-	14,00%	-	-	-	86,00%	8,00
CASTELLETTO CERVO	-	29,00%	29,00%	-	-	43,00%	7,00
CERRIONE	-	29,00%	18,00%	6,00%	-	47,00%	6,90
COLLOBIANO	-	-	-	-	-	100,00%	-
CRESCENTINO	-	26,00%	26,00%	3,00%	-	45,00%	6,80
CURINO	-	-	60,00%	-	-	40,00%	6,00
DONATO	-	-	43,00%	-	-	57,00%	6,00
FONTANETTO PO	-	20,00%	30,00%	-	-	50,00%	6,80
FORMIGLIANA	-	29,00%	29,00%	-	-	43,00%	7,00
GATTINARA	-	26,00%	6,00%	3,00%	-	65,00%	7,30
GIFFLENGA	-	-	-	-	-	100,00%	-
GRAGLIA	-	20,00%	20,00%	-	-	60,00%	7,00
GREGGIO	-	-	50,00%	-	-	50,00%	6,00
LIGNANA	-	14,00%	-	-	-	86,00%	8,00
LIVORNO FERRARIS	-	44,00%	13,00%	6,00%	-	38,00%	7,20
LOZZOLO	-	25,00%	25,00%	13,00%	-	38,00%	6,40
MASSAZZA	-	29,00%	29,00%	-	-	43,00%	7,00
MASSERANO	-	18,00%	18,00%	9,00%	-	55,00%	6,40
MONGRANDO	-	18,00%	12,00%	6,00%	-	65,00%	6,70
MOTTALCIATA	-	55,00%	18,00%	-	-	27,00%	7,50
OLDENICO	-	25,00%	25,00%	-	-	50,00%	7,00
PIVERONE	-	18,00%	18,00%	-	-	64,00%	7,00
ROASIO	-	20,00%	20,00%	-	-	60,00%	7,00
RONSECCO	14,00%	29,00%	14,00%	-	-	43,00%	8,00
ROPPOLO	-	14,00%	29,00%	-	-	57,00%	6,70
ROVASENDA	-	30,00%	10,00%	-	-	60,00%	7,50
S.GERMANO V.SE	-	30,00%	30,00%	-	-	40,00%	7,00
S.GIACOMO V.SE	-	60,00%	-	-	-	40,00%	8,00
SALI V.SE	-	-	-	-	-	100,00%	-
SALUSSOLA	-	60,00%	-	-	-	40,00%	8,00
SANDIGLIANO	-	25,00%	13,00%	6,00%	6,00%	50,00%	6,30
SANTHIA'	3,00%	25,00%	16,00%	-	-	56,00%	7,40
SOSTEGNO	-	-	17,00%	-	-	83,00%	6,00
TRICERRO	-	14,00%	14,00%	-	-	71,00%	7,00
VALLANZENGO	-	-	25,00%	-	-	75,00%	6,00
VALLE SAN NICOLAO	-	10,00%	20,00%	-	-	70,00%	6,70
VILLA DEL BOSCO	-	-	-	-	-	100,00%	-
VILLANOVA B.SE	-	25,00%	-	-	-	75,00%	8,00
VILLARBOIT	-	25,00%	-	-	-	75,00%	8,00
VINZAGLIO	-	43,00%	-	-	-	57,00%	8,00
VIVERONE	-	10,00%	30,00%	10,00%	-	50,00%	6,00



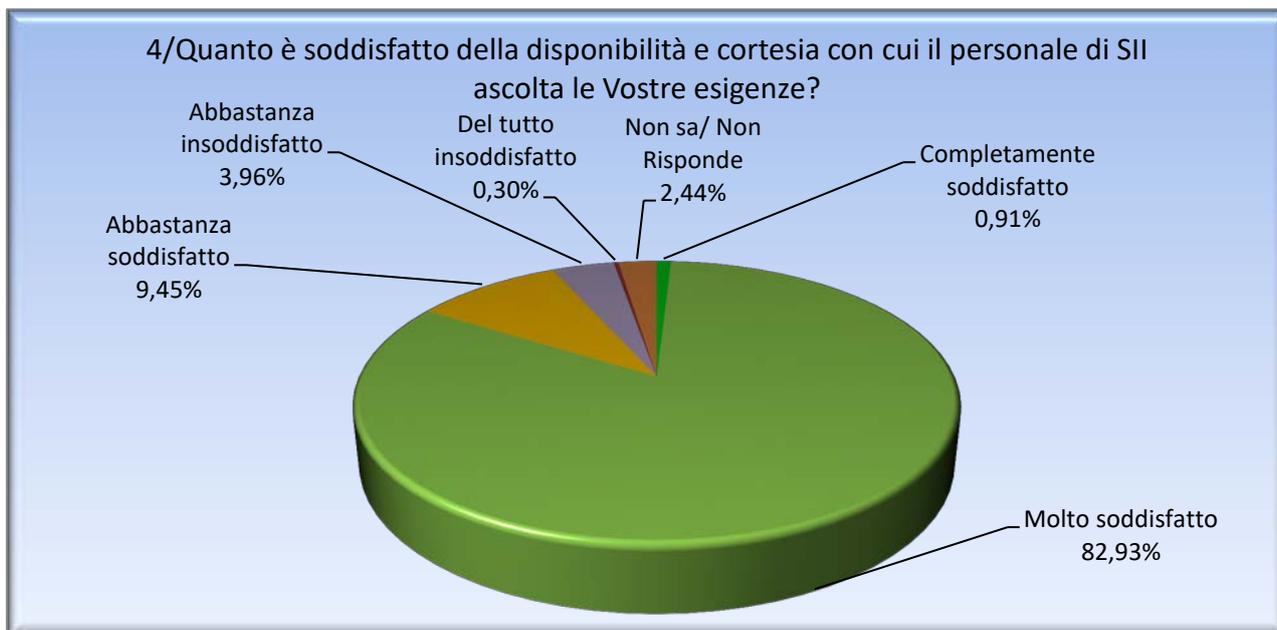
### 4.3. Servizi Utilizzati

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la tipologia di servizi utilizzati dai Clienti:



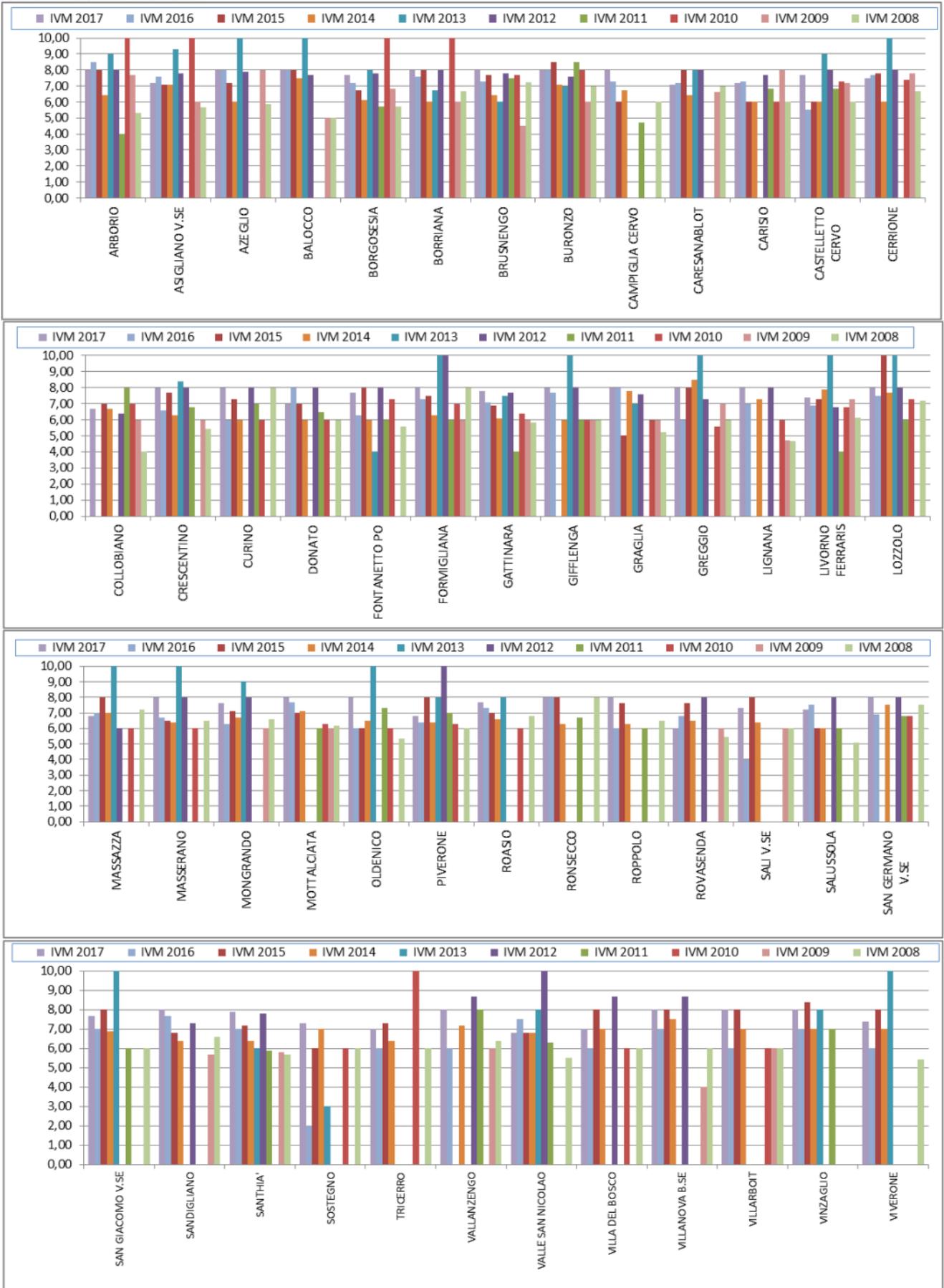
### 4.4. Disponibilità e cortesia del personale

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti che hanno utilizzato almeno una volta in servizio offerto da SII rispetto alla disponibilità e alla cortesia del personale, che è risultata positiva nel 93,29% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”), il valore dell’insoddisfazione risulta del 4,26%, il 2,44 non ha risposto alla domanda.



Nella tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. In nessun caso l'IVM è inferiore a 6

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
ASIGLIANO V.SE	-	80,00%	-	20,00%	-	-	7,20
AZEGLIO	20,00%	60,00%	20,00%	-	-	-	8,00
BALOCCO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
BORGOSERIA	-	87,00%	11,00%	3,00%	-	-	7,70
BORRIANA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
BRUSNENGO	-	86,00%	-	-	-	14,00%	8,00
BURONZO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
CAMPIGLIA CERVO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
CARESANABLOT	-	71,00%	14,00%	14,00%	-	-	7,10
CARISIO	-	60,00%	40,00%	-	-	-	7,20
CASTELLETTO CERVO	-	83,00%	17,00%	-	-	-	7,70
CERRIONE	-	88,00%	-	13,00%	-	-	7,50
COLLOBIANO	-	33,00%	67,00%	-	-	-	6,70
CRESCENTINO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
CURINO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
DONATO	-	50,00%	50,00%	-	-	-	7,00
FONTANETTO PO	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
FORMIGLIANA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
GATTINARA	-	89,00%	11,00%	-	-	-	7,80
GIFFLENGA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
GRAGLIA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
GREGGIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
LIGNANA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
LIVORNO FERRARIS	-	62,00%	8,00%	8,00%	-	23,00%	7,40
LOZZOLO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
MASSAZZA	-	57,00%	-	-	14,00%	29,00%	6,80
MASSERANO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
MONGRANDO	-	90,00%	-	10,00%	-	-	7,60
MOTTALCIATA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
OLDENICO	-	50,00%	-	-	-	50,00%	8,00
PIVERONE	-	63,00%	13,00%	25,00%	-	-	6,80
ROASIO	-	83,00%	17,00%	-	-	-	7,70
RONSECCO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
ROPPOLO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
ROVASENDA	-	17,00%	67,00%	17,00%	-	-	6,00
S.GERMANO V.SE	-	67,00%	33,00%	-	-	-	7,30
S.GIACOMO V.SE	-	80,00%	-	20,00%	-	-	7,20
SALI V.SE	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
SALUSSOLA	-	83,00%	17,00%	-	-	-	7,70
SANDIGLIANO	15,00%	77,00%	-	8,00%	-	-	8,00
SANTHIA'	-	94,00%	6,00%	-	-	-	7,90
SOSTEGNO	-	67,00%	33,00%	-	-	-	7,30
TRICERRO	-	75,00%	-	25,00%	-	-	7,00
VALLANZENO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VALLE SAN NICOLAO	-	60,00%	20,00%	20,00%	-	-	6,80
VILLA DEL BOSCO	-	50,00%	50,00%	-	-	-	7,00
VILLANOVA B.SE	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VILLARBOIT	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VINZAGLIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VIVERONE	-	71,00%	29,00%	-	-	-	7,40



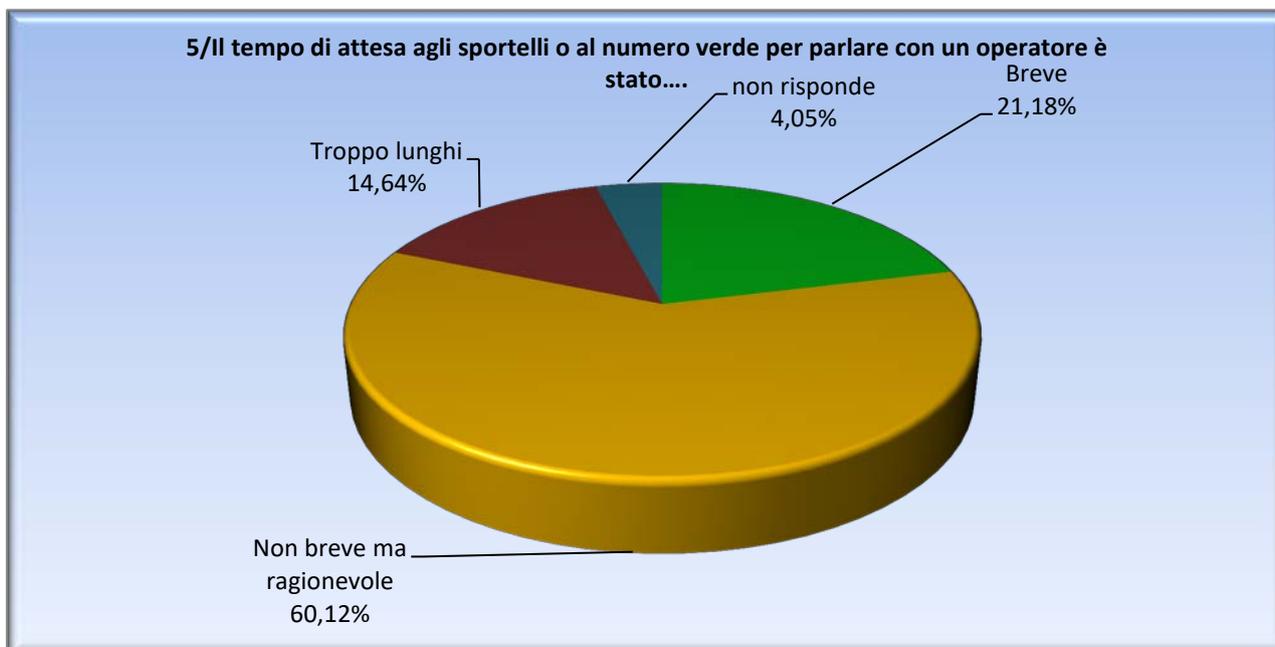
Le segnalazioni riportate dai cliente sono di seguito indicate:

COMUNE	DESCRIZIONE
CRESCENTINO	SODDISFATTA DEI TECNICI - MENO DEL NUMERO VERDE TEMPI LUNGHI
DONATO	DIPENDE DALL'ADDETTO CHE RISPONDE
FONTANETTO PO	A SECONDA DELL'INTERLOCUTORE, ALCUNI GENTILI ALCUNE SGARBATE
FORMIGLIANA	SODDISFATTO PER L'ALLACCIAMENTO - NON SODDISFATTO PER UNA CHIAMATA DI SABATO SERA NESSUNA RISPOSTA
LIVORNO FERRARIS	RISPOSTA DA PARTE DELLA PERSONA AL NUMERO VERDE SCORTESE
MONGRANDO	PERSONALE SCORTESE
ROVASENDA	I OPERATORE OTTIMO, II OPERATORE NON PRORPIO
SALUSSOLA	DISPONIBILE IL PERSONALE
SANDIGLIANO	NON RIESCE A PARLARE CON NUMERO VERDE
SANDIGLIANO	PERSONALE COMPETENTE
SANTHIA'	E' DIFFICILE PARLARE CON IL NUMERO VERDE
TRICERRO	IMPIEGATA NON MOLTO SOCIEVOLE
VINZAGLIO	IL PERSONALE TECNICO INTERVENUTO HA EFFETTUATO LE RIPARAZIONI IN MODO PROVVISORIO

#### 4.5. Tempi di attesa

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la percezione dei Clienti rispetto ai tempi di attesa agli sportelli o al numero verde per parlare con un operatore.

L'81,30% dei Clienti hanno dichiarato che il tempo è stato breve o comunque ragionevole, per il 14,64% dei clienti ritiene che il tempo di attesa risulta essere troppo lungo, in particolar modo per il numero verde.



Dalle interviste con i clienti sono emerse le seguenti segnalazioni.

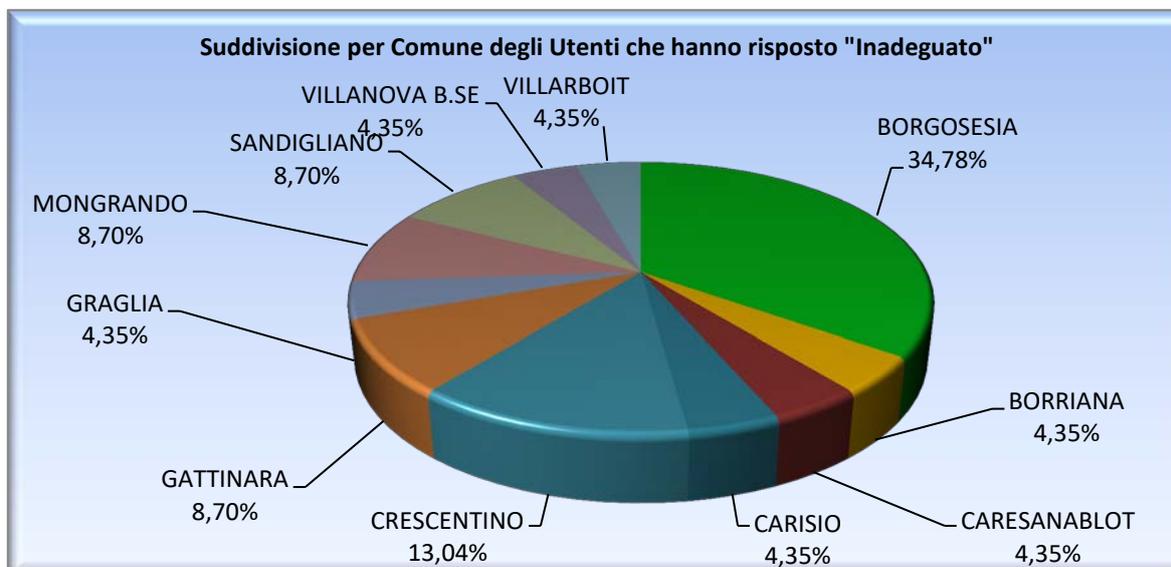
COMUNE	DESCRIZIONE
AZEGLIO	BREVE AGLI SPORTELLI, LUNGO TEMPO DI ATTESA AL NUMERO VERDE
BORGOSIESIA	BREVE GLI SPORTELLI, TEMPI TROPPO LUNGI PER IL NUMERO VERDE
BORGOSIESIA	SOPRATTUTTO NUMERO VERDE
BORGOSIESIA	DIFFICOLTA' NEL REPERIRE TELEFONICAMENTE L'UFFICIO DI BORGOSIESIA
BORRIANA	NUMERO VERDE NON RISPONDE
COLLOBIANO	A VOLTE NON RISPONDONO
LIVORNO FERRARIS	SOPRATTUTTO IL NUMERO VERDE
ROASIO	NUMERO VERDE ATTESA LUNGA
ROVASENDA	IL NUMERO VERDE HA TEMPI DI ATTESA LUNGI
SALUSSOLA	DIFFICOLTA' A PARLARE CON IL NUMERO VERDE
SANTHIA'	NUMERO VERDE NON RAGGIUNGIBILE
SOSTEGNO	DIFFICILE PARLARE CON NUMERO VERDE
VALLE SAN NICOLAO	NUMERO VERDE DIFFICILE DA CONTATTARE

#### 4.6. Orario degli Sportelli

Questa domanda ha lo scopo di rilevare il giudizio dei Clienti riguardo agli orari di apertura degli sportelli. Il 40,57% dei Clienti ha giudicato l'orario adeguato, per il 7,23% degli intervistati l'orario risulta inadeguato, alta la percentuale degli intervistati senza opinione (49,37%). Il 2,83% degli intervistati non risponde alla domanda.



Di seguito viene indicata la percentuale degli intervistati per comune che hanno indicato come inadeguato l'orario attuale degli sportelli:



Come si evince dal grafico i comuni di Borgosesia, Gattinara, Crescentino, Mongrando e Sandigliano hanno fatto emergere le percentuali più alte di insoddisfazione, per gli altri comuni si evidenzia una percentuale uguale.

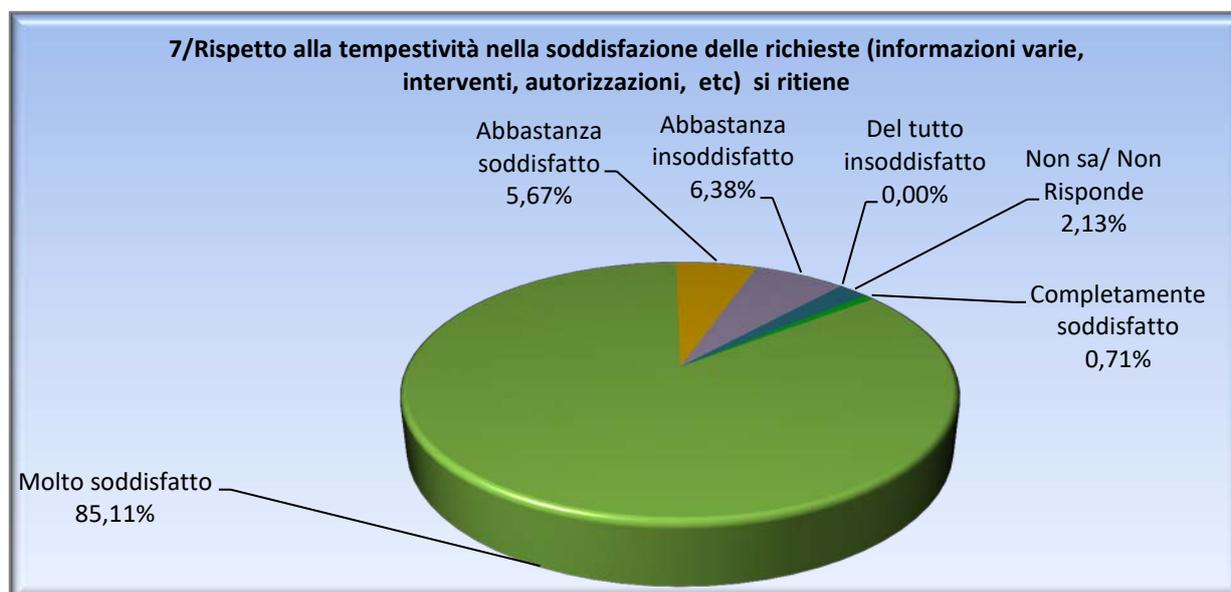
Le segnalazioni provenienti dalle interviste sono di seguito indicate:

COMUNE	DESCRIZIONE
BORGOSIESIA	ALLUNGARE GLI ORARI
BORGOSIESIA	ORARIO RISTRETTO - POCO IL TEMPO RISPETTO ALLE ESIGENZE

#### 4.7. Tempestività nella soddisfazione delle richieste

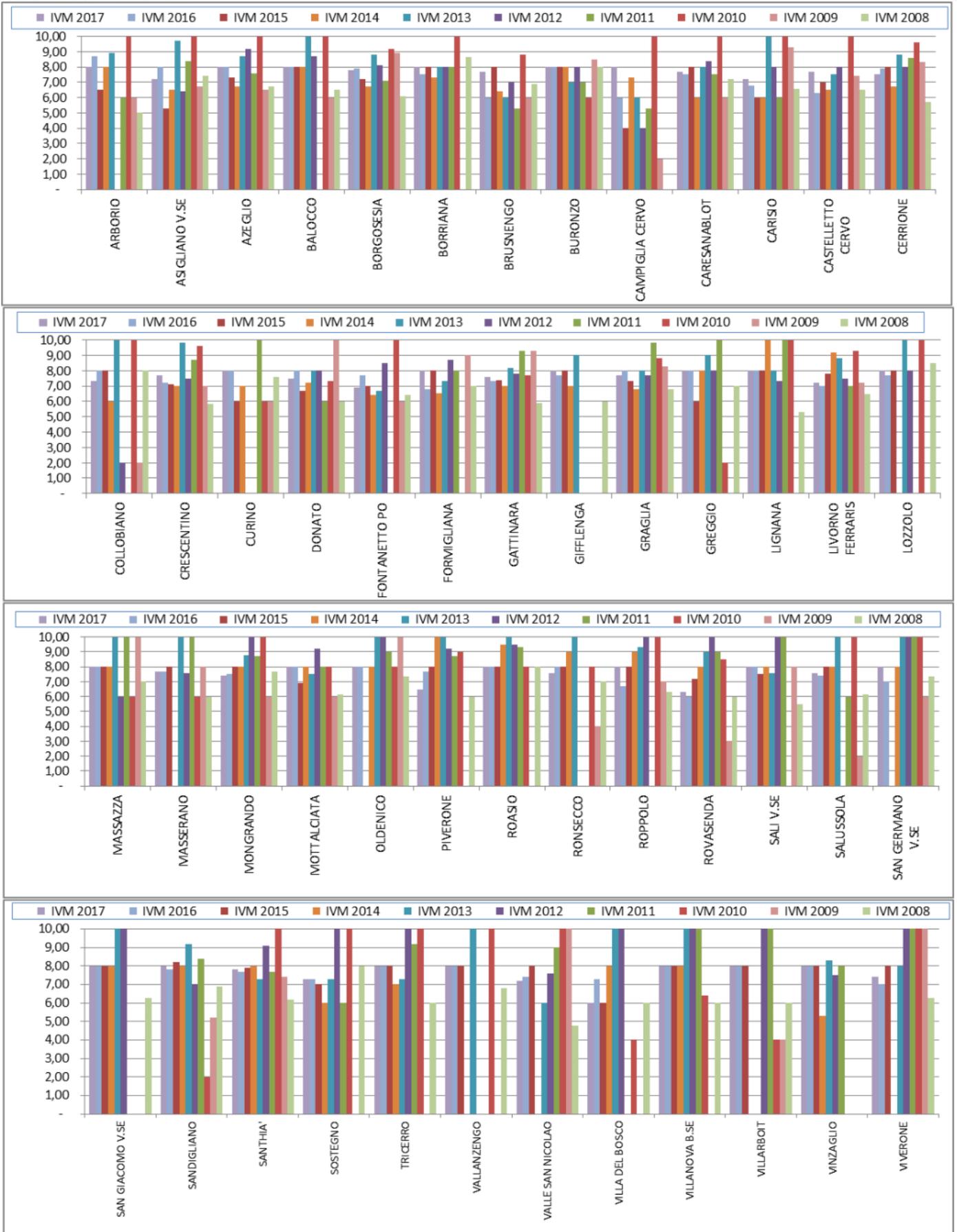
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alle tempestività con cui le loro richieste vengono soddisfatte da parte del S.I.I., che è risultata positiva nel 91,49% dei casi (somma di risposte "completamente soddisfatto", "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto").

Il 6,38% degli intervistati ha messo in evidenza la propria insoddisfazione in merito alle richieste effettuate al personale.

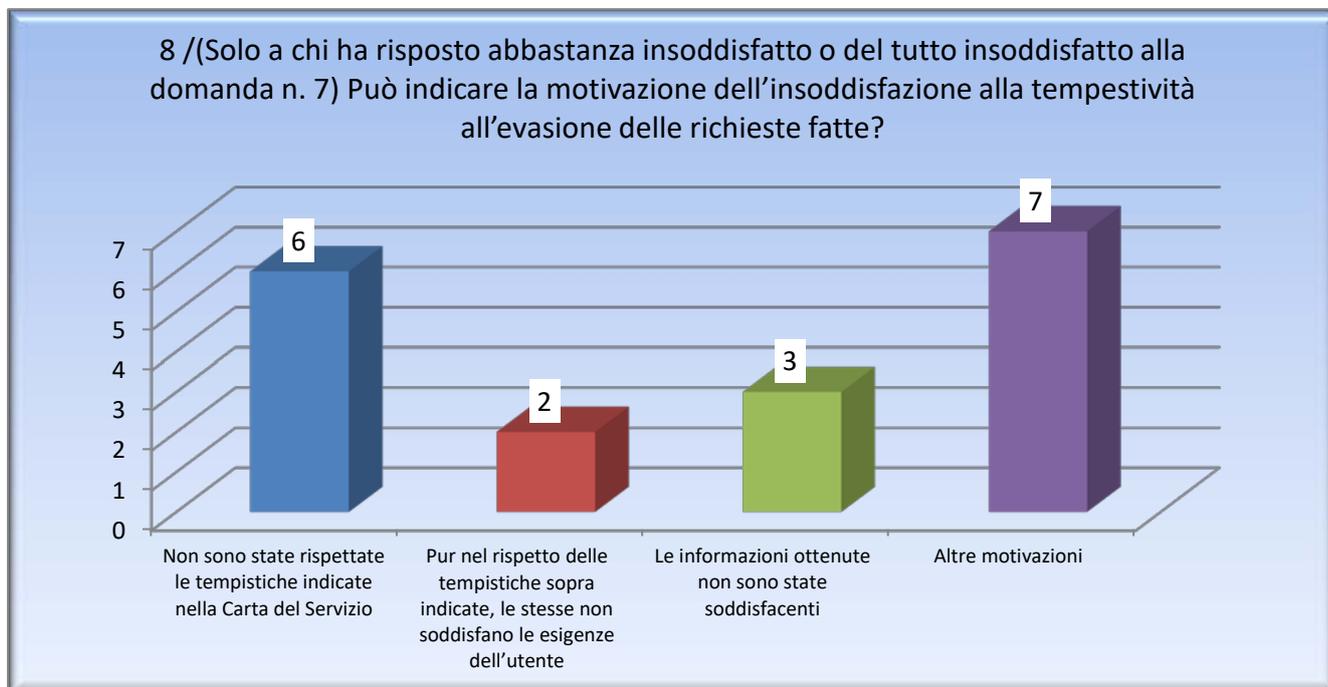


Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune e non sono stati evidenziati valutazioni inferiori a 6

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
ASIGLIANO V.SE	-	80,00%	-	20,00%	-	-	7,20
AZEGLIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
BALOCCO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
BORGOSERIA	-	90,00%	10,00%	-	-	-	7,80
BORRIANA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
BRUSNENGO	-	71,00%	14,00%	-	-	14,00%	7,70
BURONZO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
CAMPIGLIA CERVO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
CARESANABLOT	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
CARISIO	-	80,00%	-	20,00%	-	-	7,20
CASTELLETTO CERVO	-	83,00%	17,00%	-	-	-	7,70
CERRIONE	-	88,00%	-	13,00%	-	-	7,50
COLLOBIANO	-	67,00%	33,00%	-	-	-	7,30
CRESCENTINO	-	93,00%	-	7,00%	-	-	7,70
CURINO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
DONATO	-	75,00%	25,00%	-	-	-	7,50
FONTANETTO PO	-	71,00%	-	29,00%	-	-	6,90
FORMIGLIANA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
GATTINARA	-	84,00%	11,00%	5,00%	-	-	7,60
GIFFLENGA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
GRAGLIA	17,00%	67,00%	-	17,00%	-	-	7,70
GREGGIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
LIGNANA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
LIVORNO FERRARIS	8,00%	46,00%	8,00%	15,00%	-	23,00%	7,20
LOZZOLO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
MASSAZZA	-	71,00%	-	-	-	29,00%	8,00
MASSERANO	-	83,00%	17,00%	-	-	-	7,70
MONGRANDO	-	80,00%	10,00%	10,00%	-	-	7,40
MOTTALCIATA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
OLDENICO	-	50,00%	-	-	-	50,00%	8,00
PIVERONE	-	63,00%	-	38,00%	-	-	6,50
ROASIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
RONSECCO	-	80,00%	20,00%	-	-	-	7,60
ROPOLO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
ROVAENDA	-	33,00%	50,00%	17,00%	-	-	6,30
S.GERMANO V.SE	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
S.GIACOMO V.SE	-	80,00%	20,00%	-	-	-	7,60
SALI V.SE	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
SALUSSOLA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
SANDIGLIANO	8,00%	77,00%	8,00%	-	-	8,00%	8,00
SANTHIA'	-	94,00%	-	6,00%	-	-	7,80
SOSTEGNO	-	67,00%	33,00%	-	-	-	7,30
TRICERRO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VALLANZENGO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VALLE SAN NICOLAO	-	80,00%	-	20,00%	-	-	7,20
VILLA DEL BOSCO	-	-	100,00%	-	-	-	6,00
VILLANOVA B.SE	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VILLARBOIT	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VINZAGLIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VIVERONE	-	86,00%	-	14,00%	-	-	7,40



A Tutti coloro che hanno dichiarato di essere insoddisfatti è stato chiesto di spiegarne il motivo, con questi risultati:

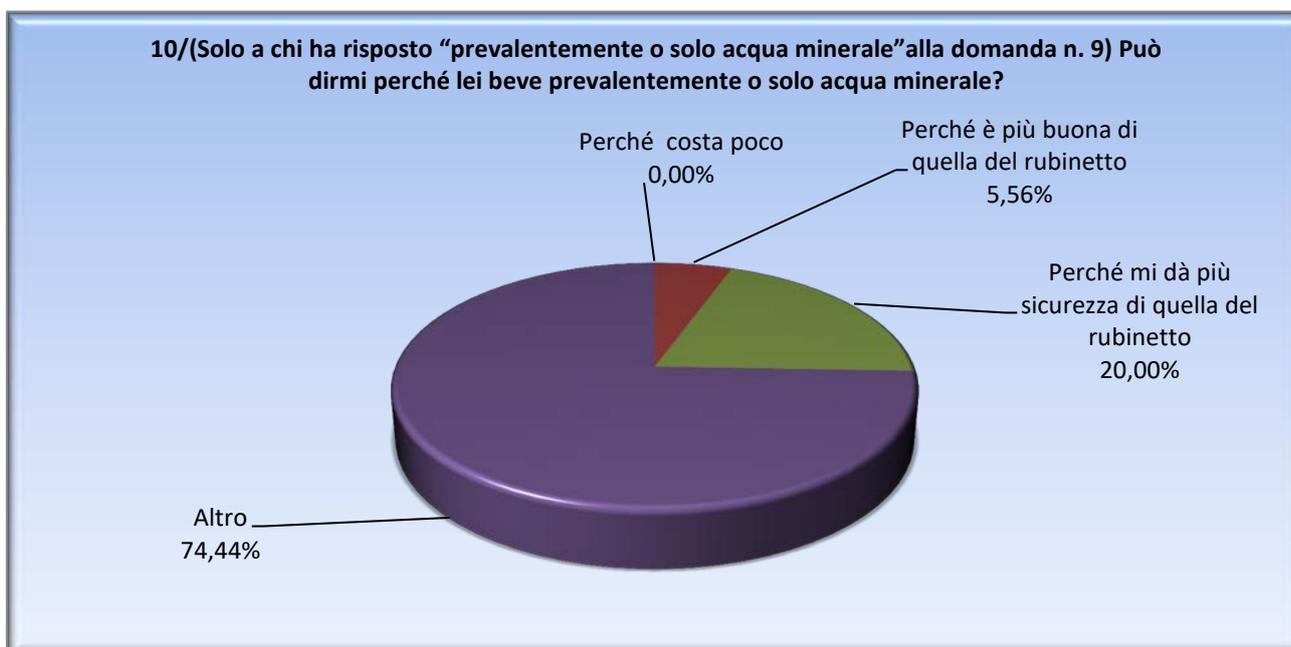
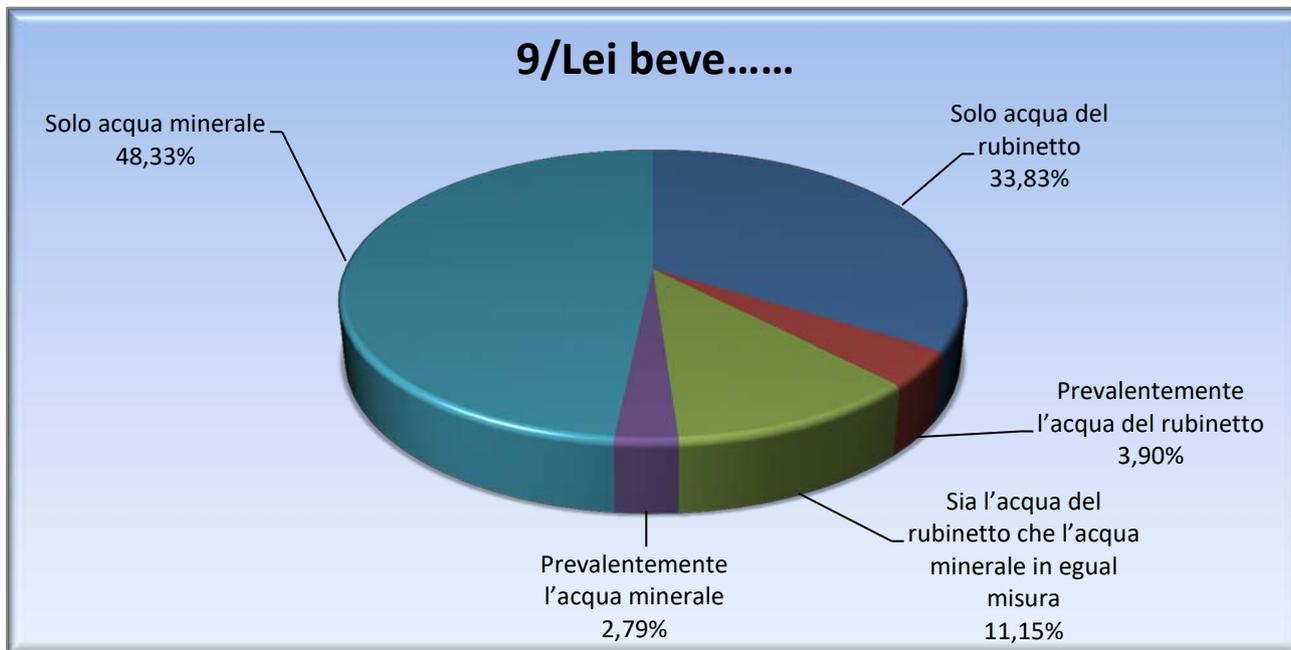


Dalle interviste con i clienti sono emerse le seguenti segnalazioni:

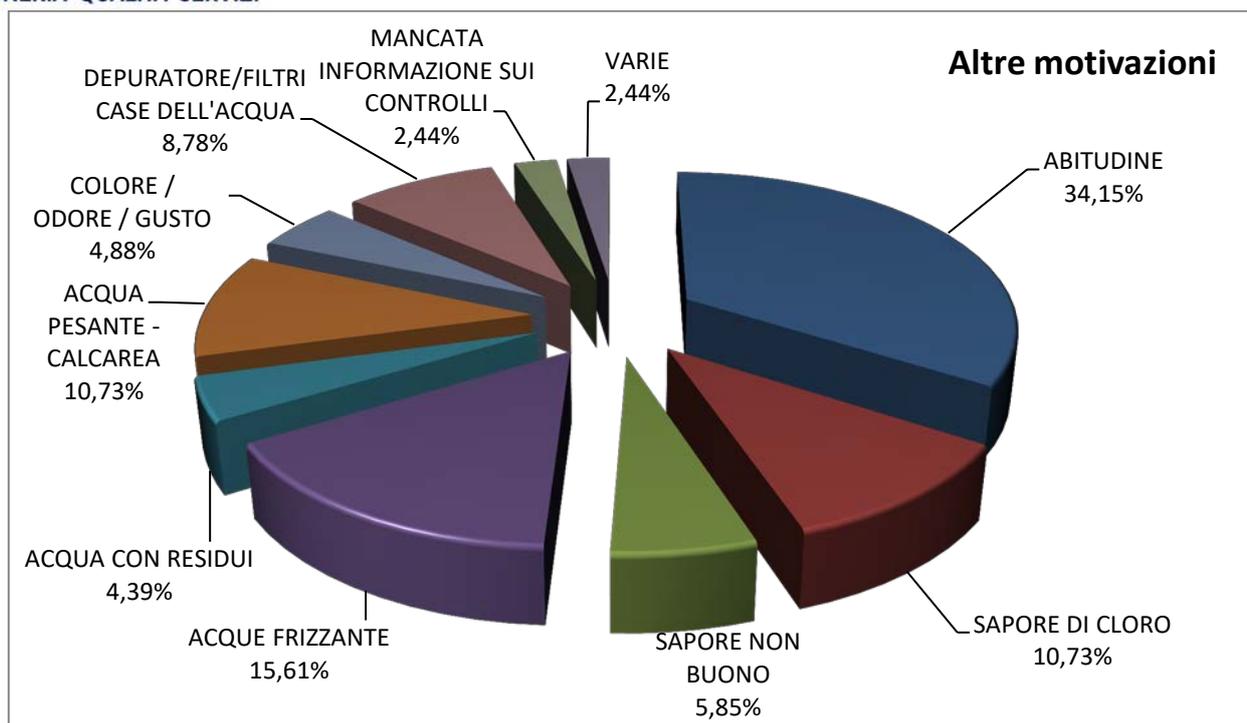
COMUNE	DESCRIZIONE
CARISIO	NON OTTENUTO RIMBORSO
FONTANETTO PO	HANNO TOLTO ACQUA SENZA PREAVVISO - HANNO DOVUTO GESTIRE UNA SITUAZIONE DI CONTRATTO ANOMALA
FONTANETTO PO	CONTEGGI NON ESATTI - SEGNATO NUMERO DI TELEFONO ERRATO
GATTINARA	DA TEMPO CERCA DI FARE UN CAMBIO INTESTAZIONE E L'ACCREDITO DELLA BOLLETTA ANCORA NON RIUSCITO
LIVORNO FERRARIS	PER IL NUOVO ALLACCIO SONO PASSATI OLTRE 40 GIORNI DAL SOPRALLUOGO ALL'ALLACCIAMENTO
LIVORNO FERRARIS	ATTESE PER ALLACCIO CONTATORE OLTRE UN MESE
PIVERONE	BOLLETTA DA € 10.000 CON RISOLUZIONE DEL RECLAMO DOPO PIU' DI UN ANNO ATTRAVERSO STUDIO LEGALE
SANTHIA'	DIFFICOLTA' NELLA GESTIONE DELLA PRATICA CONTRATTUALE
VALLE SAN NICOLAO	TEMPISTICA CONTATTO
VIVERONE	TEMPI LUNGI PER ALLACCIO (ATTESA DI MESI)

#### 4.8. Abitudine al consumo

Le domande n. 9 e 10 hanno lo scopo di analizzare l'abitudine al consumo dell'acqua minerale o dell'acqua corrente e le motivazioni che spingono a consumare acqua minerale piuttosto che acqua corrente.

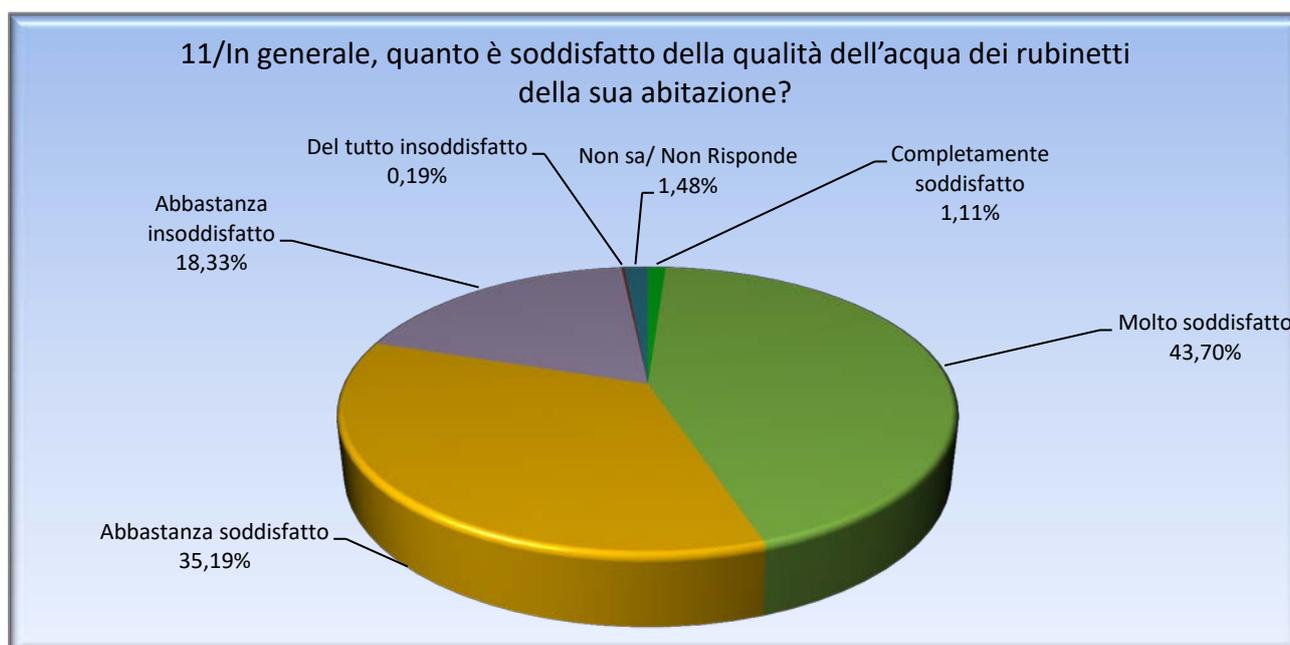


Le risposte fornite nella voce "altro" sono state le seguenti:

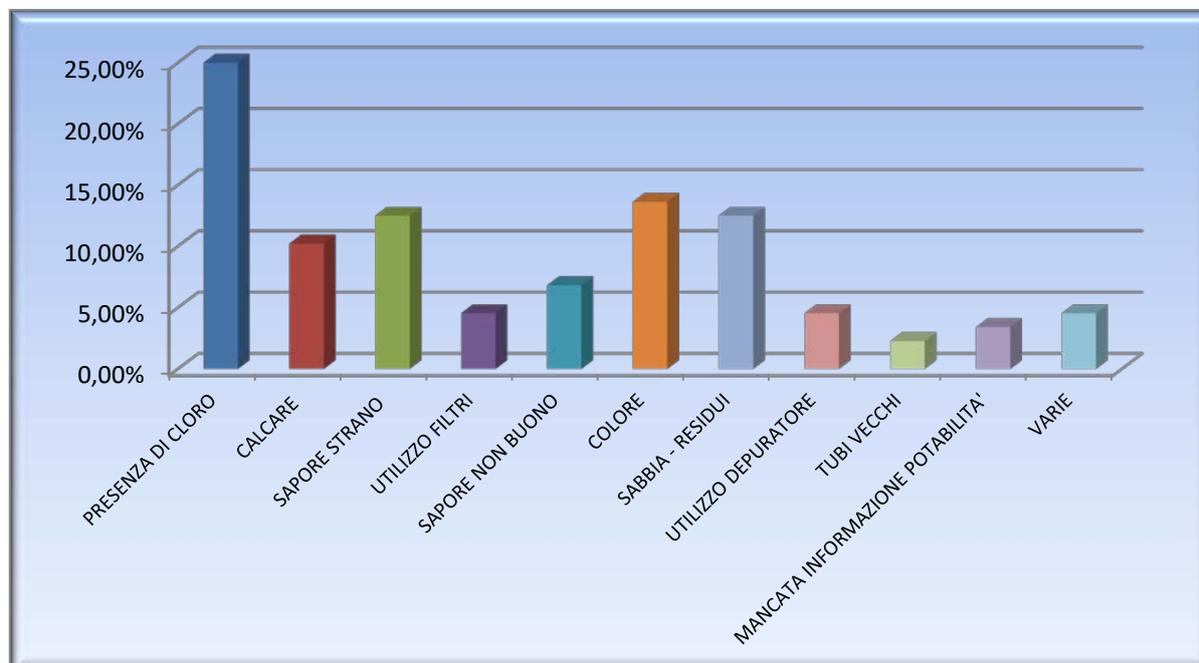


#### 4.9. Qualità dell'acqua erogata

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dell'acqua erogata dal S.I.I., che è risultata positiva nel 79,99% dei casi (somma di risposte "completamente soddisfatto", "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"), il 18,52% risulta non essere soddisfatto in merito alla qualità dell'acqua mentre l'1,48% non ha risposto alla domanda.



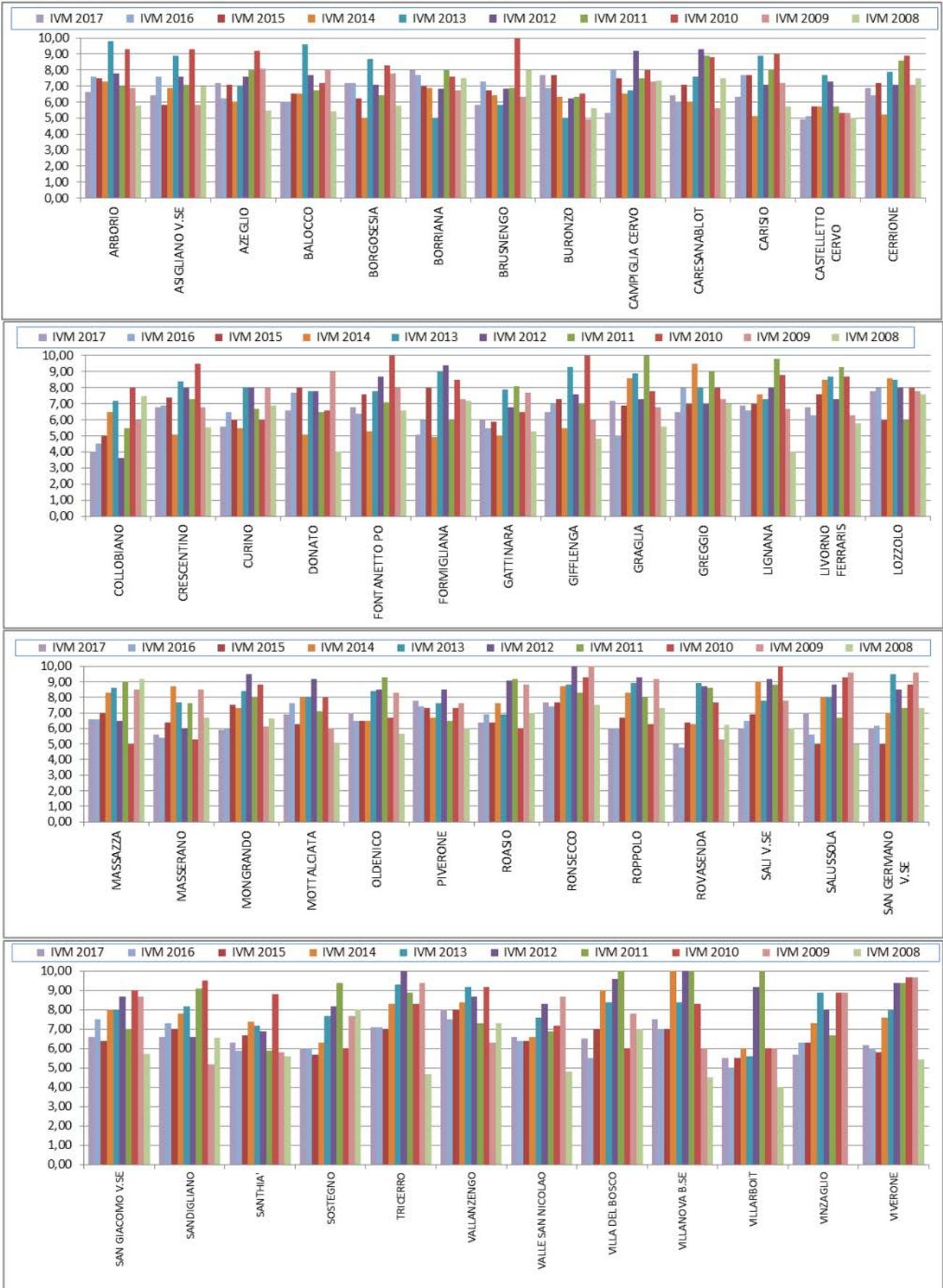
Gli utenti meno soddisfatti si sono lamentati di avere acqua con vari tipi di impurità visibili, sapori ed odori sgradevoli (soprattutto di cloro), come già indicato in precedenza e colorazioni anomale, colorazione dovuta anche alla vetustà delle tubature.



Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune e sono stati evidenziati quelli (in totale 11) in cui l'IVM è inferiore a 6

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddisf.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	-	40,00%	50,00%	10,00%	-	-	6,60
ASIGLIANO V.SE	-	40,00%	40,00%	20,00%	-	-	6,40
AZEGLIO	-	60,00%	40,00%	-	-	-	7,20
BALOCCO	-	-	100,00%	-	-	-	6,00
BORGOSIESIA	3,00%	56,00%	26,00%	8,00%	-	7,00%	7,20
BORRIANA	14,00%	71,00%	14,00%	-	-	-	8,00
<b>BRUSNENGO</b>	<b>10,00%</b>	<b>20,00%</b>	<b>20,00%</b>	<b>50,00%</b>	-	-	<b>5,80</b>
BURONZO	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
<b>CAMPIGLIA CERVO</b>	-	-	<b>50,00%</b>	<b>25,00%</b>	-	<b>25,00%</b>	<b>5,30</b>
CARESANABLOT	-	50,00%	20,00%	30,00%	-	-	6,40
CARISIO	-	29,00%	57,00%	14,00%	-	-	6,30
<b>CASTELLETTO CERVO</b>	-	<b>14,00%</b>	<b>14,00%</b>	<b>71,00%</b>	-	-	<b>4,90</b>
CERRIONE	-	65,00%	18,00%	18,00%	-	-	6,90
<b>COLLOBIANO</b>	-	-	-	<b>100,00%</b>	-	-	<b>4,00</b>
CRESCENTINO	-	55,00%	23,00%	16,00%	-	6,00%	6,80
<b>CURINO</b>	-	<b>20,00%</b>	<b>40,00%</b>	<b>40,00%</b>	-	-	<b>5,60</b>
DONATO	-	57,00%	14,00%	29,00%	-	-	6,60
FONTANETTO PO	-	60,00%	30,00%	-	10,00%	-	6,80
<b>FORMIGLIANA</b>	-	<b>14,00%</b>	<b>29,00%</b>	<b>57,00%</b>	-	-	<b>5,10</b>
GATTINARA	-	29,00%	42,00%	29,00%	-	-	6,00
GIFFLENGA	-	50,00%	25,00%	25,00%	-	-	6,50
GRAGLIA	-	80,00%	-	20,00%	-	-	7,20
GREGGIO	-	25,00%	75,00%	-	-	-	6,50
LIGNANA	-	71,00%	-	29,00%	-	-	6,90
LIVORNO FERRARIS	13,00%	38,00%	25,00%	25,00%	-	-	6,80

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
LOZZOLO	-	88,00%	13,00%	-	-	-	7,80
MASSAZZA	-	43,00%	43,00%	14,00%	-	-	6,60
<b>MASSERANO</b>	-	<b>27,00%</b>	<b>27,00%</b>	<b>45,00%</b>	-	-	<b>5,60</b>
<b>MONGRANDO</b>	-	<b>35,00%</b>	<b>24,00%</b>	<b>41,00%</b>	-	-	<b>5,90</b>
MOTTALCIATA	-	55,00%	36,00%	9,00%	-	-	6,90
OLDENICO	-	75,00%	-	25,00%	-	-	7,00
PIVERONE	-	91,00%	9,00%	-	-	-	7,80
ROASIO	-	20,00%	80,00%	-	-	-	6,40
RONSECCO	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
ROPPOLO	-	-	100,00%	-	-	-	6,00
<b>ROVASENDA</b>	-	-	<b>50,00%</b>	<b>50,00%</b>	-	-	<b>5,00</b>
S.GERMANO V.SE	-	30,00%	40,00%	30,00%	-	-	6,00
S.GIACOMO V.SE	-	70,00%	10,00%	20,00%	-	-	7,00
SALI V.SE	-	25,00%	50,00%	25,00%	-	-	6,00
SALUSSOLA	-	30,00%	70,00%	-	-	-	6,60
SANDIGLIANO	-	44,00%	44,00%	13,00%	-	-	6,60
SANTHIA <sup>1</sup>	-	25,00%	63,00%	13,00%	-	-	6,30
SOSTEGNO	-	33,00%	33,00%	33,00%	-	-	6,00
TRICERRO	-	57,00%	43,00%	-	-	-	7,10
VALLANZENGO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VALLE SAN NICOLAO	-	30,00%	70,00%	-	-	-	6,60
VILLA DEL BOSCO	-	25,00%	75,00%	-	-	-	6,50
VILLANOVA B.SE	-	75,00%	25,00%	-	-	-	7,50
<b>VILLARBOIT</b>	-	-	<b>75,00%</b>	<b>25,00%</b>	-	-	<b>5,50</b>
<b>VINZAGLIO</b>	-	<b>29,00%</b>	<b>29,00%</b>	<b>43,00%</b>	-	-	<b>5,70</b>
VIVERONE	-	20,00%	60,00%	10,00%	-	10,00%	6,20



Domanda n°11 – Commenti

COMUNE	DESCRIZIONE
AZEGLIO	A VOLTE SI SENTE TROPPO CLORO
AZEGLIO	A VOLTE SI SENTE TROPPO IL CLORO
BORGOSIESIA	NON UTILIZZA
BORGOSIESIA	A VOLTE SA TROPPO DI CLORO
BORGOSIESIA	A VOLTE SAPORE DI CLORO
BORGOSIESIA	SAPORE DI CLORO
BORGOSIESIA	A VOLTE SI SENTE TROPPO IL CLORO
BORGOSIESIA	A VOLTE SAPORE DI CLORO
BORGOSIESIA	A VOLTE SAPORE DI CLORO
BORGOSIESIA	A VOLTE SAPORE DI CLORO
BORGOSIESIA	FILTRATA
BRUSNENGO	A VOLTE NON BUONA
CARESANABLOT	ACQUA CON TROPPO CALCARE
CARESANABLOT	ACQUA MARRONE NEL PERIODO ESTIVO
CARISIO	ACQUA NON SEMPRE BUONA
CARISIO	CARICA DI SABBIA
CASTELLETTO C.	TROPPO CLORO
CASTELLETTO C.	ODORE ACIDO FENICO
CASTELLETTO C.	CLORO - SABBIA
COLLOBIANO	DEPOSITO - RESIDUI
COLLOBIANO	ACQUA MARRONE - POCA PRESSIONE
CRESCENTINO	MAGGIORI INFORMAZIONI SULLA POTABILITA' - CLORO
CRESCENTINO	NON BUONA - CALACARRE
CRESCENTINO	A VOLTE TROPPO CLORO
CRESCENTINO	GUSTO DI CLORO
CURINO	A VOLTE SAPORE DI CLORO
FONTANETTO PO	GUSTO DI CLORO
FONTANETTO PO	PRIMA SI SENTIVA PUZZA DI CLORO - ADESSO DI MENO
FONTANETTO PO	A VOLTE TROPPO SAPORE DI CLORO
FONTANETTO PO	MEDIA DUREZZA - CALCARE
FORMIGLIANA	DA MIGLIORARE A VOLTE COLORE MARRONE
FORMIGLIANA	A VOLTE SPORCA
FORMIGLIANA	ACQUA SPORCA - COLORE MARRONE
FORMIGLIANA	GIALLA
FORMIGLIANA	MARRONE - UN PO' SPORCA
GATTINARA	FERROSA

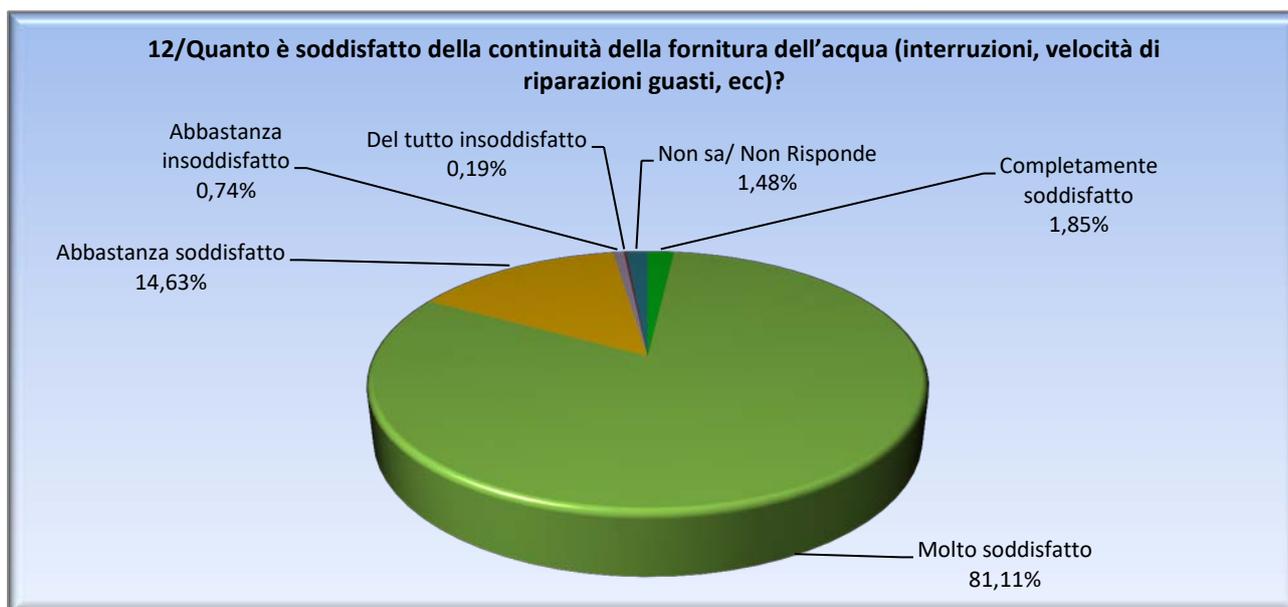
COMUNE	DESCRIZIONE
LIVORNO FERRARIS	SAPORE DI CLORO
LIVORNO FERRARIS	BEVE ANCHE L'ACQUA DEI RUBINETTI PERO' NON SI FIDA
LIVORNO FERRARIS	ACQUA DURA - MOLTO CALCARE
MASSAZZA	SAPORE DI CLORO
MASSERANO	RESIDUI SABBIA
MASSERANO	UTILIZZA FILTRO
MASSERANO	SAPORE NON BUONO
MASSERANO	SABBIA - CALCARE
MASSERANO	GUSTO PARTICOLARE
MONGRANDO	TUBI VECCHI
MONGRANDO	TUBI VECCHI - SA DI CLORO
MOTTALCIATA	A VOLTE C'E' DEL DEPOSITO
ROASIO	UTILIZZATA PER ALTRI USI IN CASA
ROASIO	A VOLTE NON BUONO IL SAPORE
ROASIO	UTILIZZA FILTRI
ROASIO	GUSTO STRANO
ROPPOLO	ACQUA DAL SAPORE NON BUONO
ROVASENDA	DEPURATORE
ROVASENDA	UTILIZZA CARAFFA FILTRANTE
ROVASENDA	SAPORE NON BUONO - PRESENTI RESIDUI
ROVASENDA	ACQUA CON TROPPO CLORO
S.GERMANO V.SE	SAPORE DI CLORO
SALI V.SE	ACQUA CON RESIDUO
SALUSSOLA	ACQUA A VOLTE GIALLASTRA
SAN GIACOMO V.SE	POCA FIDUCIA NELLA POTABILITA' DELL'ACQUA
SANDIGLIANO	A VOLTE GIALLASTRA
SANDIGLIANO	A VOLTE È GIALLA
SANDIGLIANO	A VOLTE È GIALLA
SANDIGLIANO	UTILIZZA DEPURATORE - A VOLTE L'ACQUA E' MARRONE
SANTHIA'	DEPURATORE
SANTHIA'	ACQUA DAL SAPORE NON BUONO
SANTHIA'	ACQUA SPORCA
SANTHIA'	ACQUA DAL SAPORE NON BUONO
SANTHIA'	PRESENZA DI SABBIA NELL'ACQUA
SANTHIA'	ACQUA PESANTE E CALCAREA, SI NOTA DIA RESIDUI

COMUNE	DESCRIZIONE
GATTINARA	ACQUA SAL SAPORE STRANO, CALCAREA
GATTINARA	RESIDUI DAL DEPURATORE
GATTINARA	SAPORE STRANO
GATTINARA	CALCARE
GATTINARA	CALCARE
GATTINARA	A VOLTE SAPORE STRANO
GRAGLIA	SAPORE DI CLORO
GREGGIO	A VOLTE SI SENTE CLORO-DISINFETTANTE

COMUNE	DESCRIZIONE
SANTHIA'	TROPPO CALCARE
SOSTEGNO	AVOLTE SI SENTE MAGGIORMENTE PUZZA E SAPORE DI DISINFETTANTE
VALLE SAN NICOLAO	PER ALTRI USI
VALLE SAN NICOLAO	A VOLTE SAPORE NON BUONO
VILLARBOIT	SAPORE DI TERRA - RESIDUI
VINZAGLIO	DEPURATORE
VINZAGLIO	ACQUA NON BEVIBILE
VINZAGLIO	ACQUA ARRIVA SPORCA MARRONE

#### 4.10. Continuità nell'erogazione del servizio

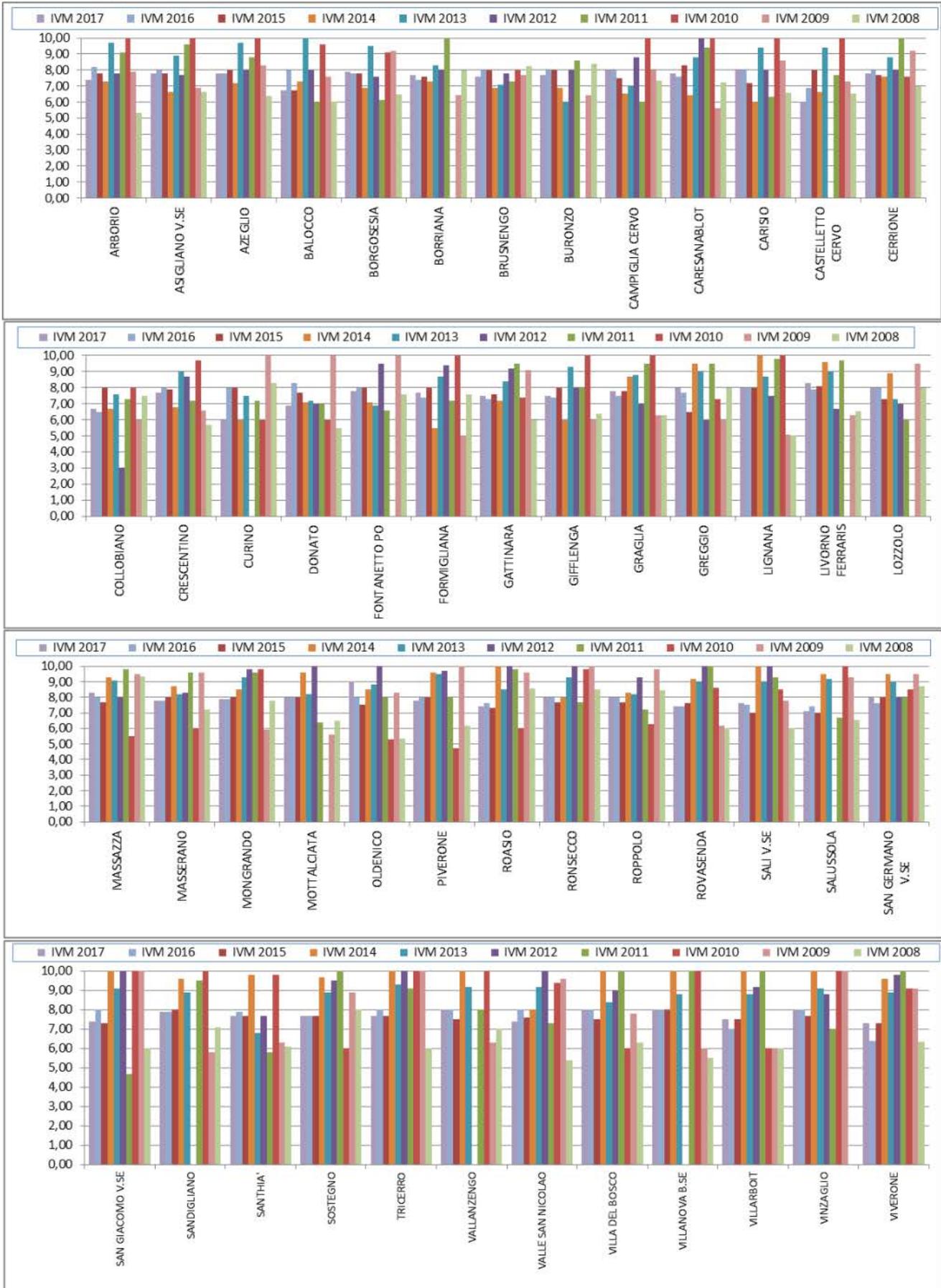
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla continuità nell'erogazione del servizio, che è risultata positiva nel 96,06% dei casi (somma di risposte "completamente soddisfatto", "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"), l'1,50% degli intervistati risulta insoddisfatto, il 2,44% non ha risposto alla domanda.



Gli utenti meno soddisfatti si sono lamentati per la poca pressione dell'acqua.

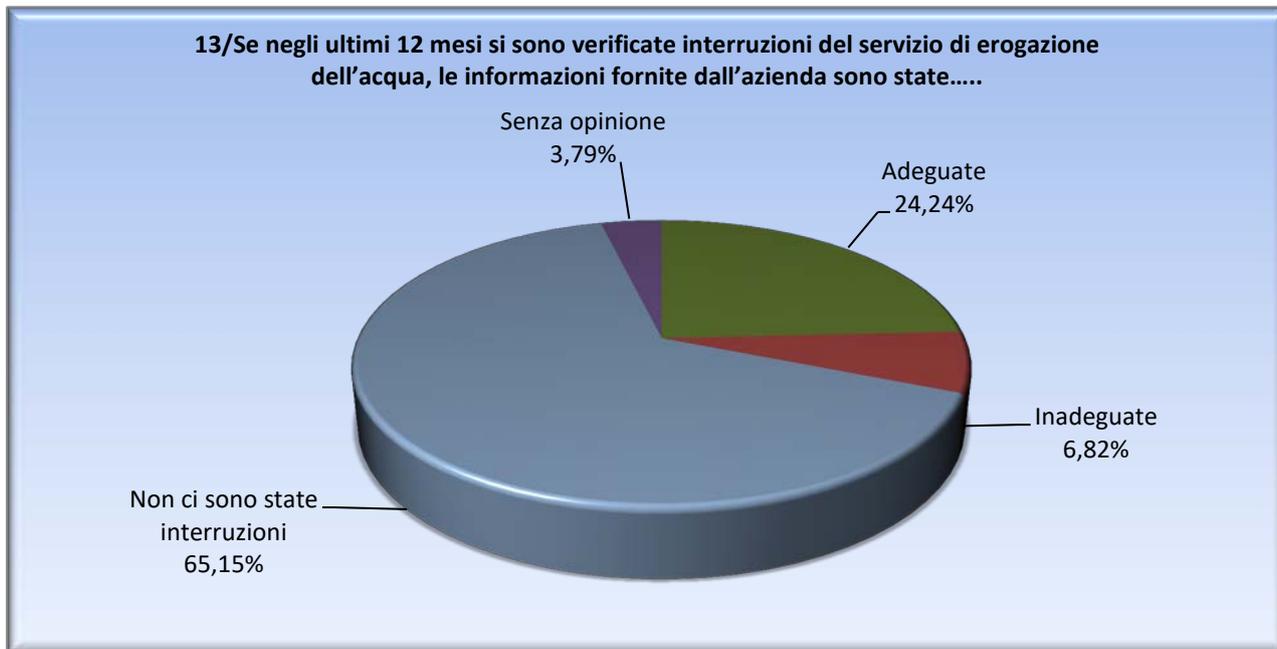
Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. In nessun comune l'IVM è risultato inferiore a 6.

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	-	70,00%	30,00%	-	-	-	7,40
ASIGLIANO V.SE	-	90,00%	10,00%	-	-	-	7,80
AZEGLIO	-	80,00%	10,00%	-	-	10,00%	7,80
BALOCCO	-	50,00%	-	25,00%	-	25,00%	6,70
BORGOSIESA	2,00%	87,00%	8,00%	-	-	3,00%	7,90
BORRIANA	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
BRUSNENGO	10,00%	60,00%	30,00%	-	-	-	7,60
BURONZO	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
CAMPIGLIA CERVO	-	75,00%	-	-	-	25,00%	8,00
CARESANABLOT	-	90,00%	10,00%	-	-	-	7,80
CARISIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
CASTELLETTO CERVO	-	29,00%	57,00%	-	14,00%	-	6,00
CERRIONE	-	88,00%	12,00%	-	-	-	7,80
COLLOBIANO	-	33,00%	67,00%	-	-	-	6,70
CRESCENTINO	-	84,00%	16,00%	-	-	-	7,70
CURINO	-	20,00%	60,00%	20,00%	-	-	6,00
DONATO	-	43,00%	57,00%	-	-	-	6,90
FONTANETTO PO	-	90,00%	10,00%	-	-	-	7,80
FORMIGLIANA	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
GATTINARA	3,00%	74,00%	19,00%	3,00%	-	-	7,50
GIFFLENGA	-	75,00%	25,00%	-	-	-	7,50
GRAGLIA	-	90,00%	10,00%	-	-	-	7,80
GREGGIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
LIGNANA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
LIVORNO FERRARIS	19,00%	75,00%	6,00%	-	-	-	8,30
LOZZOLO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
MASSAZZA	14,00%	86,00%	-	-	-	-	8,30
MASSERANO	-	91,00%	9,00%	-	-	-	7,80
MONGRANDO	-	94,00%	6,00%	-	-	-	7,90
MOTTALCIATA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
OLDENICO	50,00%	50,00%	-	-	-	-	9,00
PIVERONE	-	91,00%	9,00%	-	-	-	7,80
ROASIO	-	70,00%	30,00%	-	-	-	7,40
RONSECCO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
ROPPOLO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
ROVASENDA	-	70,00%	30,00%	-	-	-	7,40
S.GERMANO V.SE	-	80,00%	20,00%	-	-	-	7,60
S.GIACOMO V.SE	-	60,00%	20,00%	10,00%	-	10,00%	7,10
SALI V.SE	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
SALUSSOLA	-	70,00%	30,00%	-	-	-	7,40
SANDIGLIANO	6,00%	81,00%	13,00%	-	-	-	7,90
SANTHIA'	-	84,00%	16,00%	-	-	-	7,70
SOSTEGNO	-	83,00%	17,00%	-	-	-	7,70
TRICERRO	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
VALLANZENGO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VALLE SAN NICOLAO	-	70,00%	30,00%	-	-	-	7,40
VILLA DEL BOSCO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VILLANOVA B.SE	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
VILLARBOIT	-	75,00%	25,00%	-	-	-	7,50
VINZAGLIO	-	86,00%	-	-	-	14,00%	8,00
VIVERONE	-	60,00%	30,00%	-	-	10,00%	7,30



#### 4.11. Valutazione delle comunicazioni fornite per le interruzioni del Servizio

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la percezione dei Clienti riguardo alle informazioni fornite in occasione delle interruzioni del Servizio. Nel 24,24% dei casi le informazioni sono state giudicate “adeguate”, il 65,15 % non ha rilevato interruzioni, il 6,82% ha ritenuto le informazioni in caso di interruzione del servizio “inadeguate”. Nel 3,79 % degli intervistati è stata valutata come senza opinione.



COMUNE	DESCRIZIONE
RONSECCO	INFORMAZIONI SOLO IN PAESE NO NELLE FRAZIONI
LOZZOLO	QUANDO VENGONO EFFETTUATI GLI INTERVENTI PROGRAMMATI

#### 4.12. Costo del Servizio

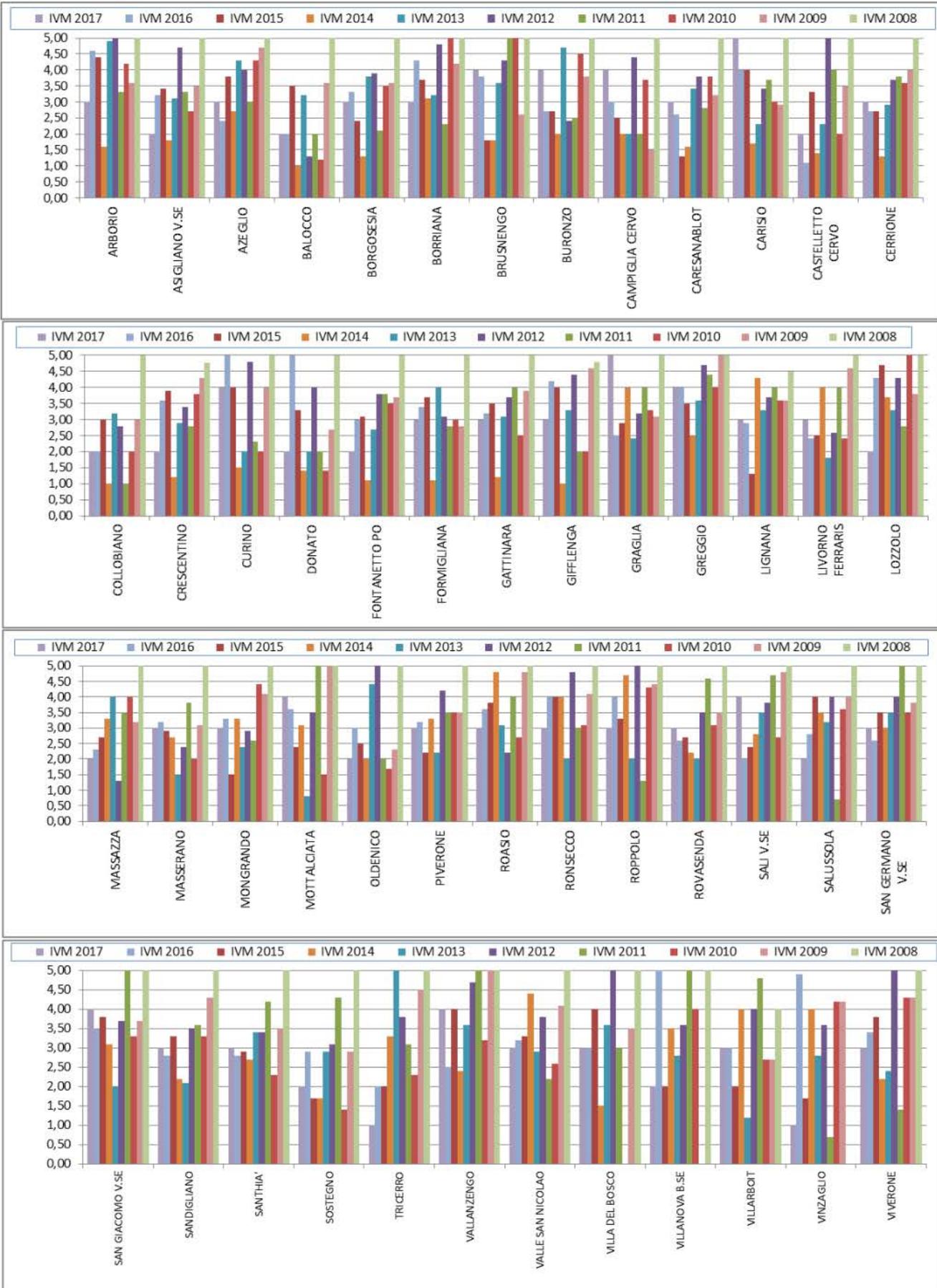
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la percezione degli utenti rispetto all'adeguatezza del costo del servizio, che è risultata positiva nel 28,14 % dei casi (somma di risposte "è giusto per la qualità del servizio offerto", "costa troppo poco per la qualità del servizio offerto"), il 62,48 % ritiene che il servizio erogato sia costoso in relazione al servizio offerto, il 9,38% è senza opinione o perché non si occupa in prima persona della gestione delle bollette, o perché ancora non aveva usufruito del servizio oppure perché non aveva ricevuto la prima bolletta.



Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune e sono stati evidenziati quelli (in totale 38) in cui l'IVM è inferiore a 4

Comune	Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto	E' giusto per la qualità del servizio offerto	Costa troppo per la qualità del servizio offerto	Senza opinione	non risponde	IVM
ARBORIO	10,00%	20,00%	60,00%	10,00%	-	3,00
ASIGLIANO V.SE	-	30,00%	30,00%	40,00%	-	2,00
AZEGLIO	-	20,00%	80,00%	-	-	3,00
BALOCCO	-	25,00%	25,00%	50,00%	-	2,00
BORGOSERIA	-	31,00%	51,00%	13,00%	5,00%	3,00
BORRIANA	-	29,00%	71,00%	-	-	3,00
BRUSNENGO	-	50,00%	40,00%	10,00%	-	4,00
BURONZO	-	57,00%	29,00%	14,00%	-	4,00
CAMPIGLIA CERVO	-	50,00%	25,00%	25,00%	-	4,00
CARESANABLOT	-	20,00%	80,00%	-	-	3,00
CARISIO	-	71,00%	29,00%	-	-	5,00
CASTELLETTO CERVO	-	14,00%	71,00%	14,00%	-	2,00
CERRIONE	-	29,00%	71,00%	-	-	3,00
COLLOBIANO	-	-	100,00%	-	-	2,00
CRESCENTINO	-	21,00%	59,00%	21,00%	-	2,00
CURINO	-	40,00%	60,00%	-	-	4,00
DONATO	-	14,00%	71,00%	14,00%	-	2,00
FONTANETTO PO	-	10,00%	90,00%	-	-	2,00
FORMIGLIANA	-	29,00%	71,00%	-	-	3,00
GATTINARA	-	19,00%	77,00%	3,00%	-	3,00
GIFFLENGA	-	25,00%	50,00%	25,00%	-	3,00
GRAGLIA	-	60,00%	30,00%	-	10,00%	5,00
GREGGIO	-	50,00%	50,00%	-	-	4,00
LIGNANA	-	43,00%	43,00%	14,00%	-	3,00
LIVORNO FERRARIS	-	31,00%	56,00%	13,00%	-	3,00
LOZZOLO	-	-	88,00%	13,00%	-	2,00
MASSAZZA	-	-	100,00%	-	-	2,00
MASSERANO	-	27,00%	45,00%	27,00%	-	3,00
MONGRANDO	-	29,00%	59,00%	12,00%	-	3,00
MOTTALCIATA	-	36,00%	64,00%	-	-	4,00
OLDENICO	-	-	100,00%	-	-	2,00
PIVERONE	-	27,00%	45,00%	27,00%	-	3,00
ROASIO	-	20,00%	80,00%	-	-	3,00
RONSECCO	-	29,00%	71,00%	-	-	3,00
ROPOLO	-	29,00%	71,00%	-	-	3,00
ROVASENDA	-	30,00%	70,00%	-	-	3,00
S.GERMANO V.SE	-	50,00%	40,00%	10,00%	-	4,00
S.GIACOMO V.SE	-	10,00%	90,00%	-	-	2,00
SALI V.SE	-	25,00%	75,00%	-	-	3,00
SALUSSOLA	-	40,00%	60,00%	-	-	4,00
SANDIGLIANO	-	31,00%	56,00%	13,00%	-	3,00
SANTHIA'	-	35,00%	61,00%	3,00%	-	3,00
SOSTEGNO	-	17,00%	67,00%	17,00%	-	2,00
TRICERRO	-	-	71,00%	29,00%	-	1,00
VALLANZENGO	-	50,00%	50,00%	-	-	4,00
VALLE SAN NICOLAO	-	30,00%	70,00%	-	-	3,00
VILLA DEL BOSCO	-	25,00%	75,00%	-	-	3,00
VILLANOVA B.SE	-	-	100,00%	-	-	2,00
VILLARBOIT	-	25,00%	75,00%	-	-	3,00
VINZAGLIO	-	-	71,00%	29,00%	-	1,00
VIVERONE	-	20,00%	70,00%	10,00%	-	3,00

*N.B. – dal 2009 la scala di valutazione è cambiata*

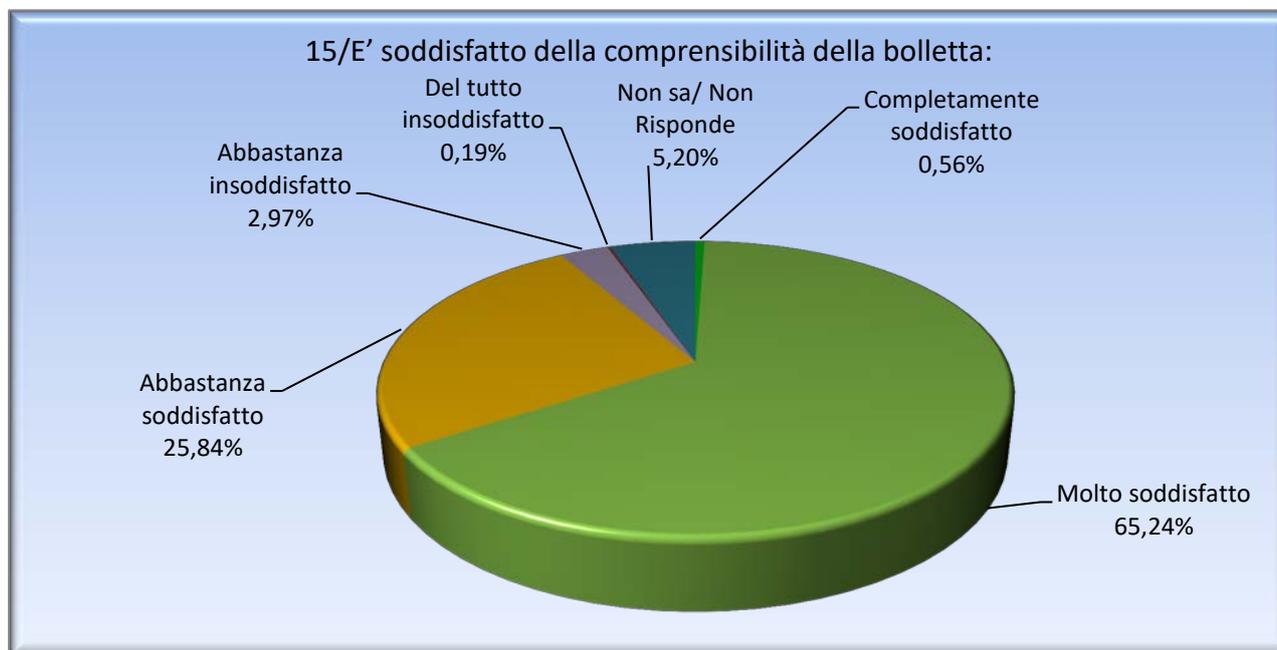


Di seguito vengono riportate le indicazioni rilasciate dai clienti nel corso delle interviste:

COMUNE	DESCRIZIONE
AZEGLIO	ALTO PER I CONSUMI EFFETTUATI
BORGOSIESIA	ELEVATO PER IL SERVIZIO DEPURAZIONE CHE NON VIENE EROGATO
CRESCENTINO	NON HA TERMINI DI PARAGONE PERO' E' AUMENTATO TANTO NEGLI ULTIMI DUE ANNI
CRESCENTINO	AUMENTATO TROPPO NEGLI ULTIMI ANNI
DONATO	COSTO DEPURAZIONE ALTO
MONGRANDO	COSTO MOLTO IN CRESCITA
ROASIO	COSTO AUMENTATO
ROVASENDA	AUMENTO DELLA BOLLETTA NEGLI ULTIMI ANNI
S.GERMANO V.SE	ACQUA BENE PUBBLICO NON DOVREBBE COSTARE TANTO
SANTHIA'	AUMENTATO TROPPO RISPETTO AL SERVIZIO
SANTHIA'	AUMENTATO NEGLI ULTIMI ANNI
VALLE SAN NICOLAO	AUMENTI BOLLETTA
VILLANOVA B.SE	ALTI GLI AUMENTI DELLA BOLLETTA

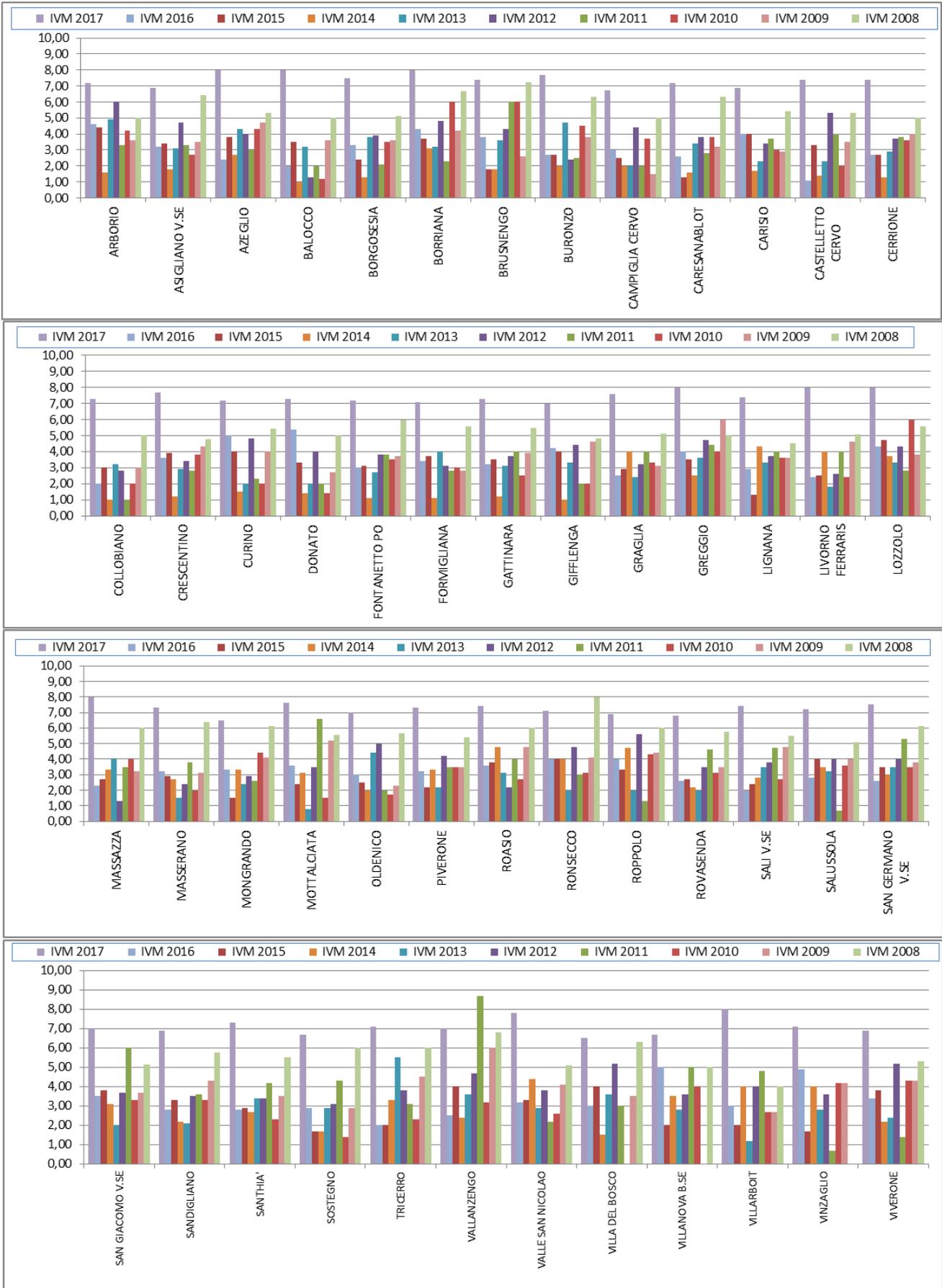
#### 4.13. Comprensibilità della bolletta

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla comprensibilità dei dati riportati in bolletta, che è risultata positiva nel 91,64% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”), il 3,16 % risulta non soddisfatto della bolletta, mentre il 5,20% non ha risposto alla domanda.



Nella seguente tabella sono riportati i dati suddivisi per comune. In nessun caso l'IVM è inferiore a 6

Comune	Comp. soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Abbastanza insoddis.	Del tutto insoddisf.	Non sa/ Non Risponde	IVM
ARBORIO	-	60,00%	40,00%	-	-	-	7,20
ASIGLIANO V.SE	-	50,00%	30,00%	10,00%	-	10,00%	6,90
AZEGLIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
BALOCCO	-	75,00%	-	-	-	25,00%	8,00
BORGOSIESA	-	66,00%	16,00%	3,00%	-	15,00%	7,50
BORRIANA	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
BRUSNENGO	-	70,00%	30,00%	-	-	-	7,40
BURONZO	-	86,00%	14,00%	-	-	-	7,70
CAMPIGLIA CERVO	-	50,00%	-	25,00%	-	25,00%	6,70
CARESANABLOT	-	60,00%	40,00%	-	-	-	7,20
CARISIO	-	57,00%	29,00%	14,00%	-	-	6,90
CASTELLETTO CERVO	-	71,00%	29,00%	-	-	-	7,40
CERRIONE	-	71,00%	18,00%	6,00%	-	6,00%	7,40
COLLOBIANO	-	67,00%	33,00%	-	-	-	7,30
CRESCENTINO	-	83,00%	10,00%	3,00%	-	3,00%	7,70
CURINO	-	60,00%	40,00%	-	-	-	7,20
DONATO	-	57,00%	29,00%	-	-	14,00%	7,30
FONTANETTO PO	-	60,00%	40,00%	-	-	-	7,20
FORMIGLIANA	-	57,00%	43,00%	-	-	-	7,10
GATTINARA	-	65,00%	32,00%	-	-	3,00%	7,30
GIFFLENGA	-	50,00%	50,00%	-	-	-	7,00
GRAGLIA	-	80,00%	-	10,00%	-	10,00%	7,60
GREGGIO	-	100,00%	-	-	-	-	8,00
LIGNANA	-	71,00%	29,00%	-	-	-	7,40
LIVORNO FERRARIS	13,00%	69,00%	13,00%	-	-	6,00%	8,00
LOZZOLO	-	88,00%	-	-	-	13,00%	8,00
MASSAZZA	14,00%	71,00%	14,00%	-	-	-	8,00
MASSEIANO	-	55,00%	27,00%	-	-	18,00%	7,30
MONGRANDO	-	35,00%	47,00%	12,00%	-	6,00%	6,50
MOTTALCIATA	-	82,00%	18,00%	-	-	-	7,60
OLDENICO	-	50,00%	50,00%	-	-	-	7,00
PIVERONE	-	64,00%	36,00%	-	-	-	7,30
ROASIO	-	70,00%	30,00%	-	-	-	7,40
RONSECCO	-	71,00%	14,00%	14,00%	-	-	7,10
ROPPOLO	-	43,00%	57,00%	-	-	-	6,90
ROVASENDA	-	50,00%	40,00%	10,00%	-	-	6,80
S.GERMANO V.SE	-	70,00%	30,00%	-	-	-	7,40
S.GIACOMO V.SE	-	70,00%	20,00%	10,00%	-	-	7,20
SALI V.SE	-	75,00%	25,00%	-	-	-	7,50
SALUSSOLA	-	50,00%	50,00%	-	-	-	7,00
SANDIGLIANO	-	56,00%	38,00%	-	6,00%	-	6,90
SANTHIA'	-	63,00%	25,00%	3,00%	-	9,00%	7,30
SOSTEGNO	-	50,00%	33,00%	17,00%	-	-	6,70
TRICERRO	-	57,00%	43,00%	-	-	-	7,10
VALLANZENGO	-	50,00%	50,00%	-	-	-	7,00
VALLE SAN NICOLAO	-	89,00%	11,00%	-	-	-	7,80
VILLA DEL BOSCO	-	25,00%	75,00%	-	-	-	6,50
VILLANOVA B.SE	-	50,00%	-	25,00%	-	25,00%	6,70
VILLARBOIT	-	75,00%	-	-	-	25,00%	8,00
VINZAGLIO	-	57,00%	43,00%	-	-	-	7,10
VIVERONE	-	40,00%	50,00%	-	-	10,00%	6,90



Dalle interviste con i clienti sono emerse le seguenti segnalazioni.

COMUNE	DESCRIZIONE
ASIGLIANO V.SE	NON HA RICEVUTO LA BOLLETTA
BORGOSIESIA	ADDEBITO IN CONTO NON VEDE LA BOLLETTA
CERRIONE	NON MOLTO CHIARA - TROPPI COSTI NASCOSTI
CRESCENTINO	TROPPE TASSE E COSTI NON CHIARI
DONATO	TROPPE TASSE NEI COSTI
GRAGLIA	DIFFICILE DA LEGGERE
SANTHIA'	CONTEGGI PIU' CHIARI
SANTHIA'	TROPPE TASSE
SANTHIA'	RENDERE PIU' CHIARI I CONTEGGI
SOSTEGNO	BOLLETTE POCO CHIARE, MIGLIORARE
TRICERRO	TROPPE TASSE
VALLE SAN NICOLAO	CONTEGGI POCO CHIARI

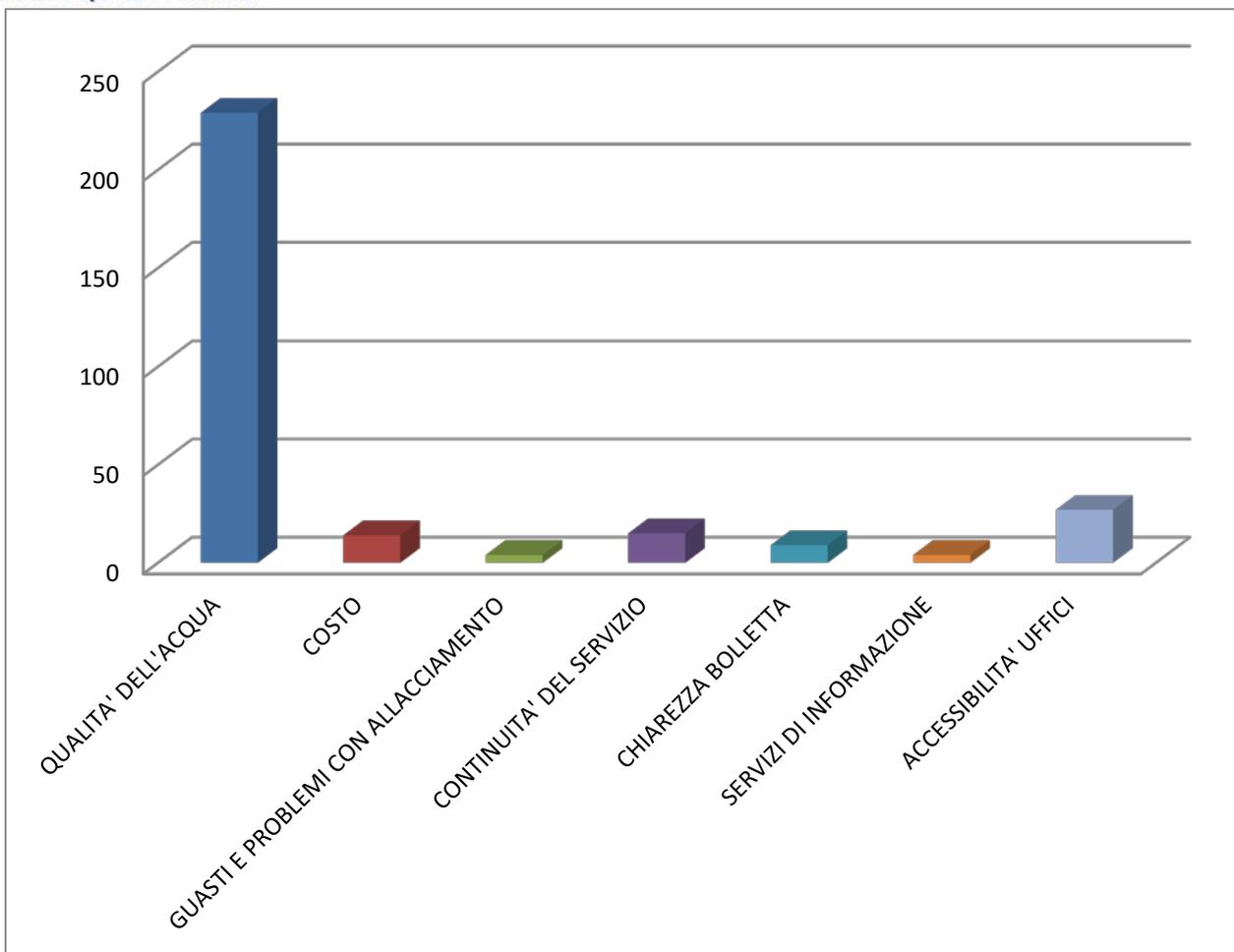
## 5. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

A seguito delle risultanze emerse dall'indagine di Customer Satisfaction, dalle specifiche segnalazioni effettuate, la Società dovrà effettuare delle analisi basate anche sugli eventi e problematiche occorse nell'ultimo periodo nei singoli comuni.

Si segnalano di seguito possibili interventi migliorativi su cui la Società potrebbe impostare dei Piani di miglioramento per migliorare il servizio:

- migliorare il servizio fornito dal numero verde; alcuni utenti non hanno gradito le risposte ricevute da alcuni addetti;
- effettuare delle azioni di informazione, formazione verso il personale di sportello sulle modalità di ricezione e gestione del cliente;
- valutare la possibilità di estendere le funzioni/servizi accessibili tramite il portale, in quanto non tutti i clienti hanno la possibilità di accedere facilmente agli sportelli;
- campagna di informazione sulla potabilità dell'acqua e sul funzionamento degli impianti, non tutti gli utenti ne sono a conoscenza (integrare le informazioni in bolletta oppure e/o quelle sul sito istituzionale);
- verificare i punti critici segnalati dagli utenti (in termini di qualità dell'acqua erogata);
- migliorare le informazione sui giorni di lettura del contatore e gli avvisi in fase di effettuazione dei lavori.

Di seguito il riassunto diviso per macrocategoria delle segnalazioni pervenute.



## Indagine di Customer Satisfaction 2017



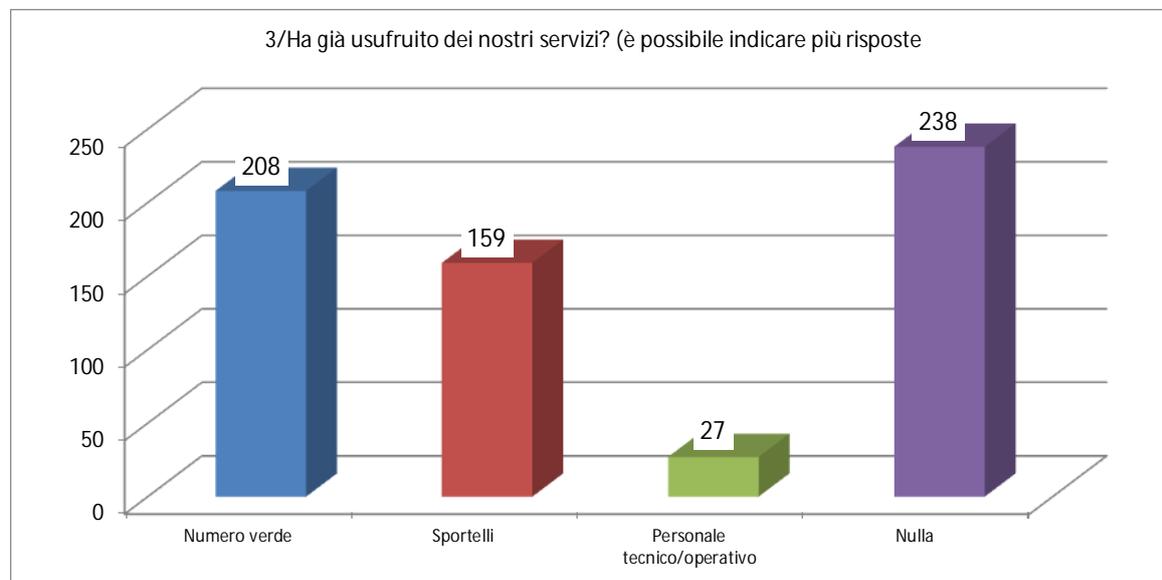
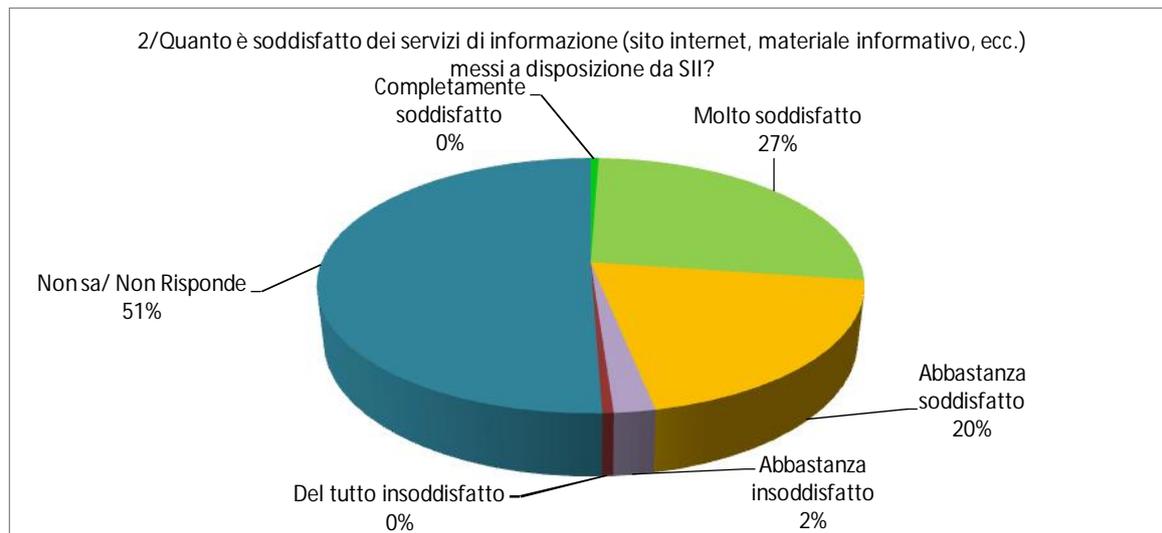
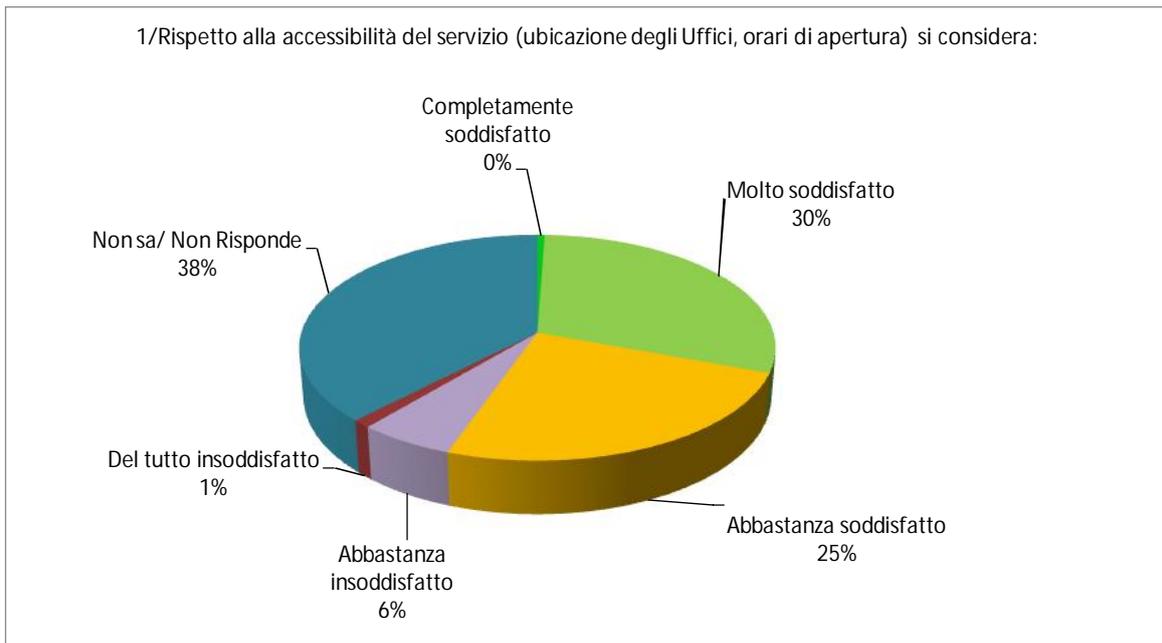
**Allegato A del 30.06.2017**

**Riepilogo generale**

**Riepilogo grafici per comune**

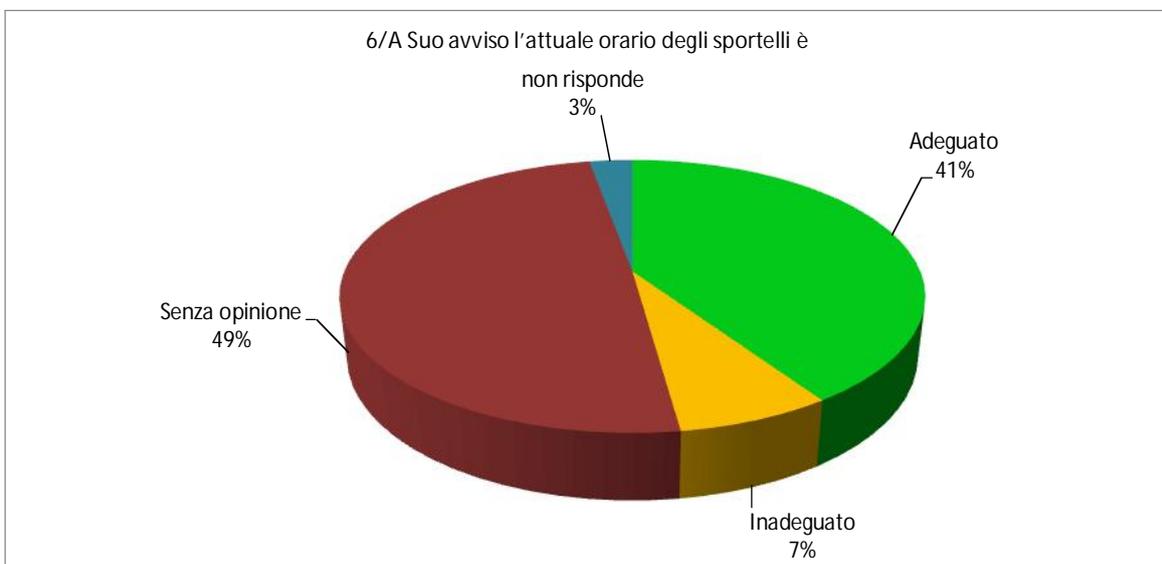
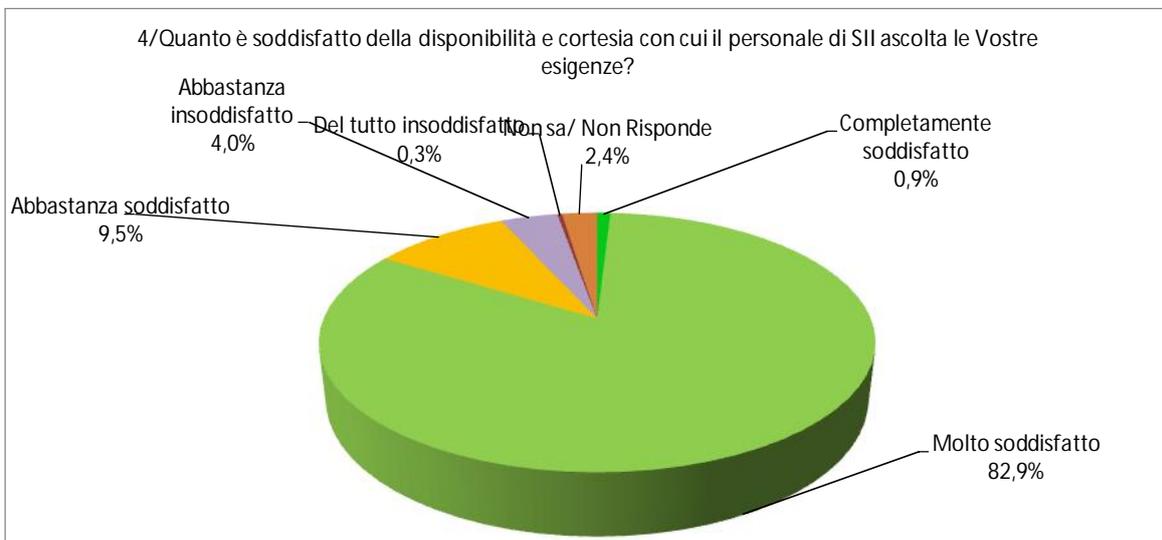
# REPORT CUSTOMER SATISFACTION S.I.I. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL BIELLESE E VERCELLESE S.p.A.

## CAMPAGNA 2017 - RISULTATI COMPLESSIVI



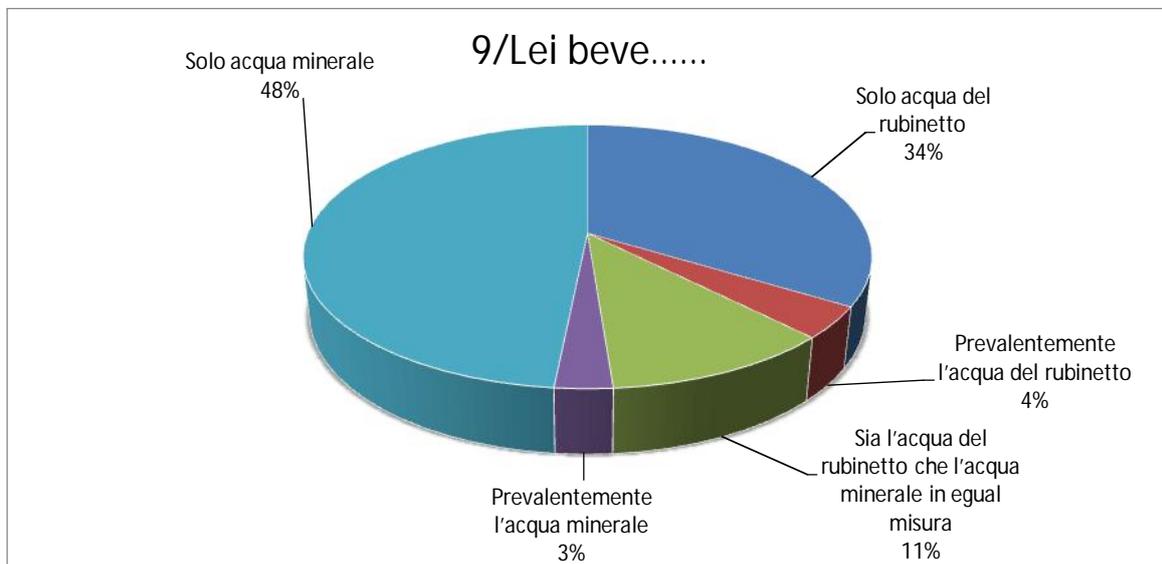
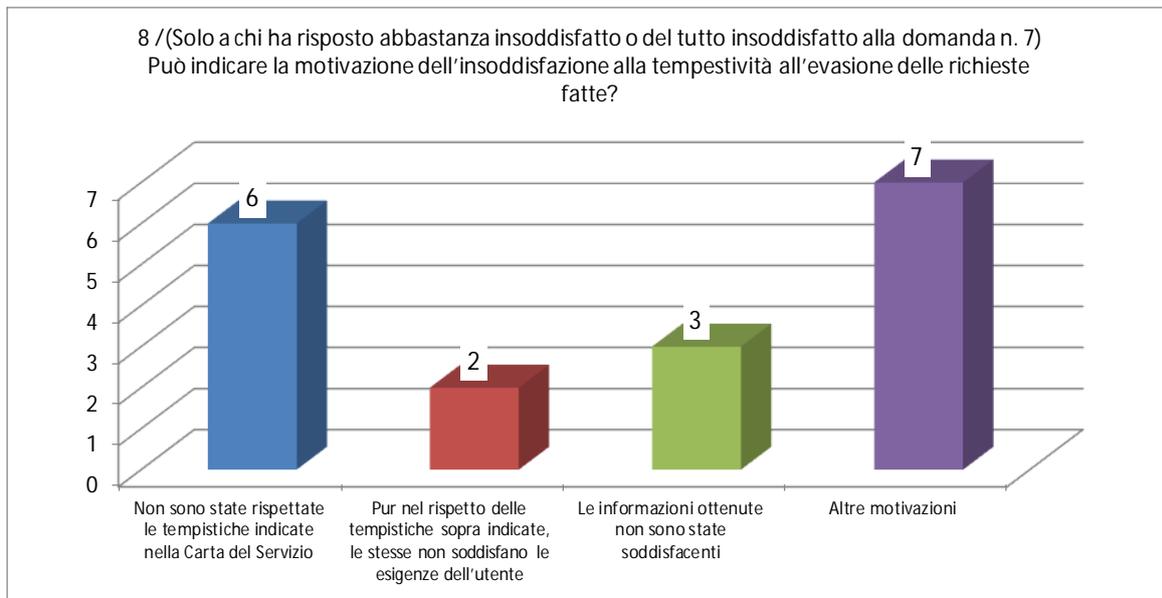
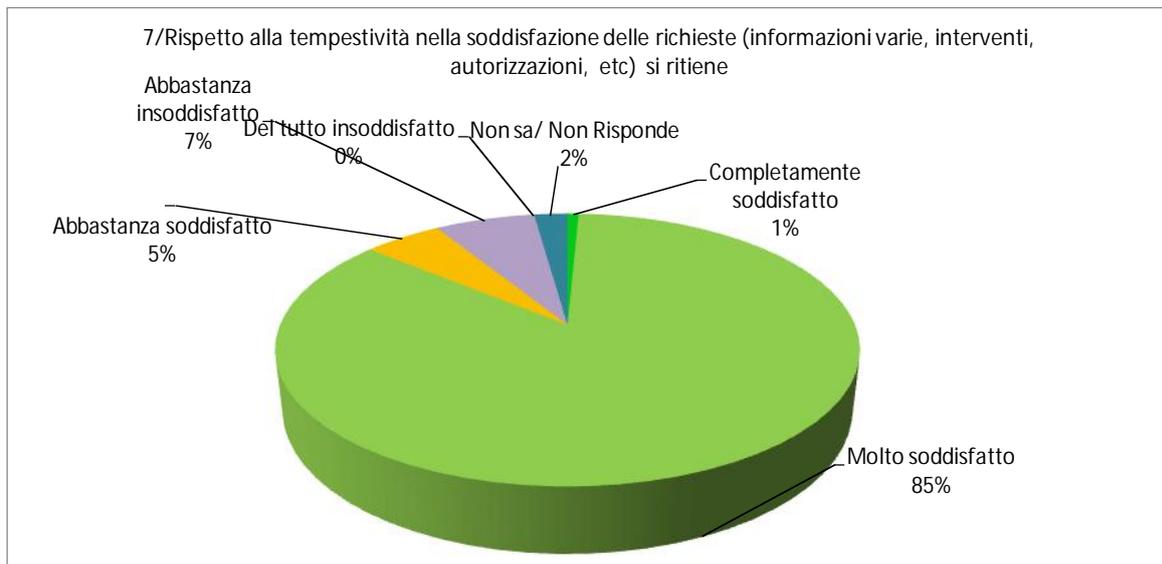
**REPORT CUSTOMER SATISFACTION S.I.I. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL BIELLESE E VERCELLESE S.p.A.**

**CAMPAGNA 2017 - RISULTATI COMPLESSIVI**



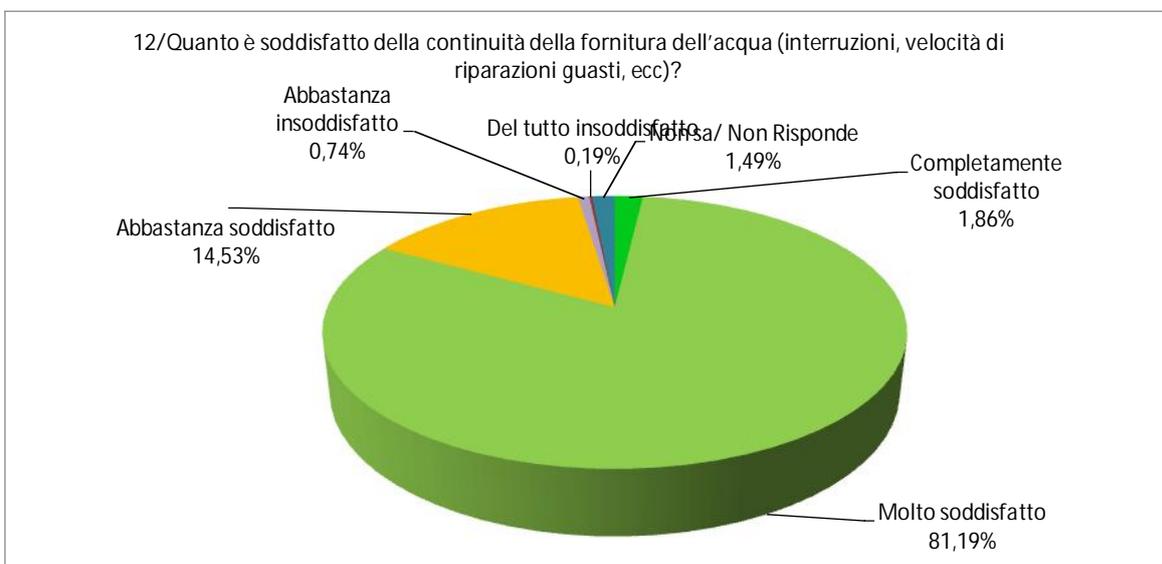
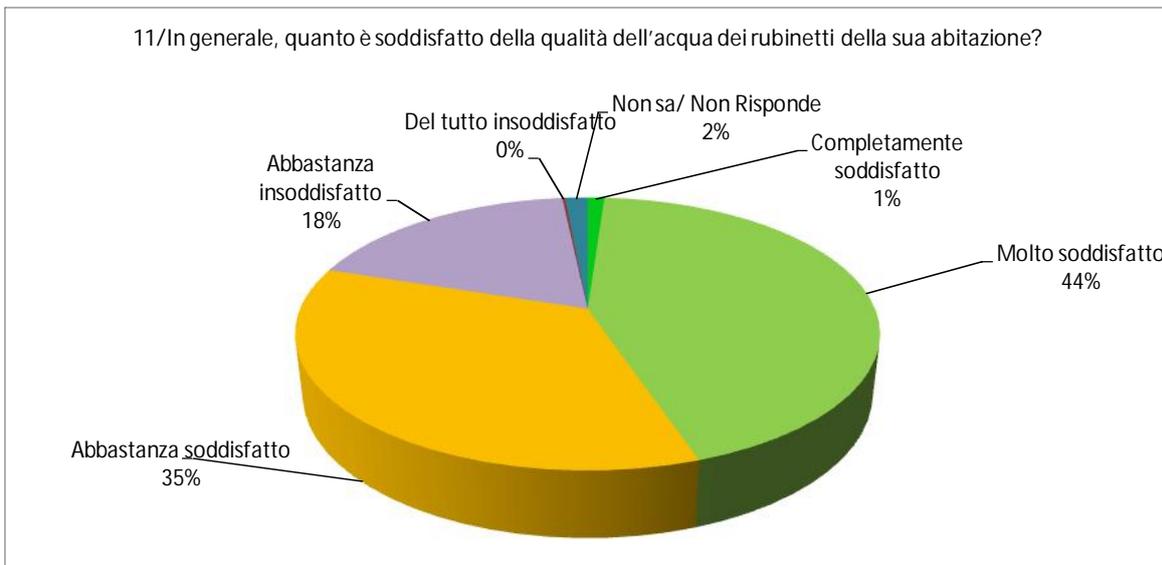
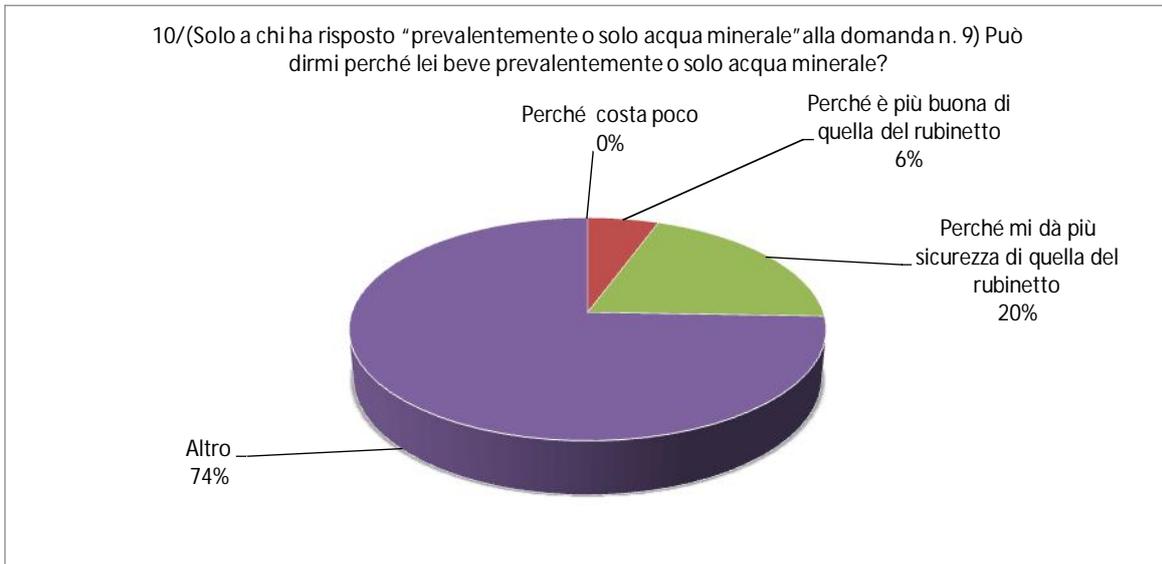
**REPORT CUSTOMER SATISFACTION S.I.I. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL BIELLESE E VERCELLESE S.p.A.**

**CAMPAGNA 2017 - RISULTATI COMPLESSIVI**



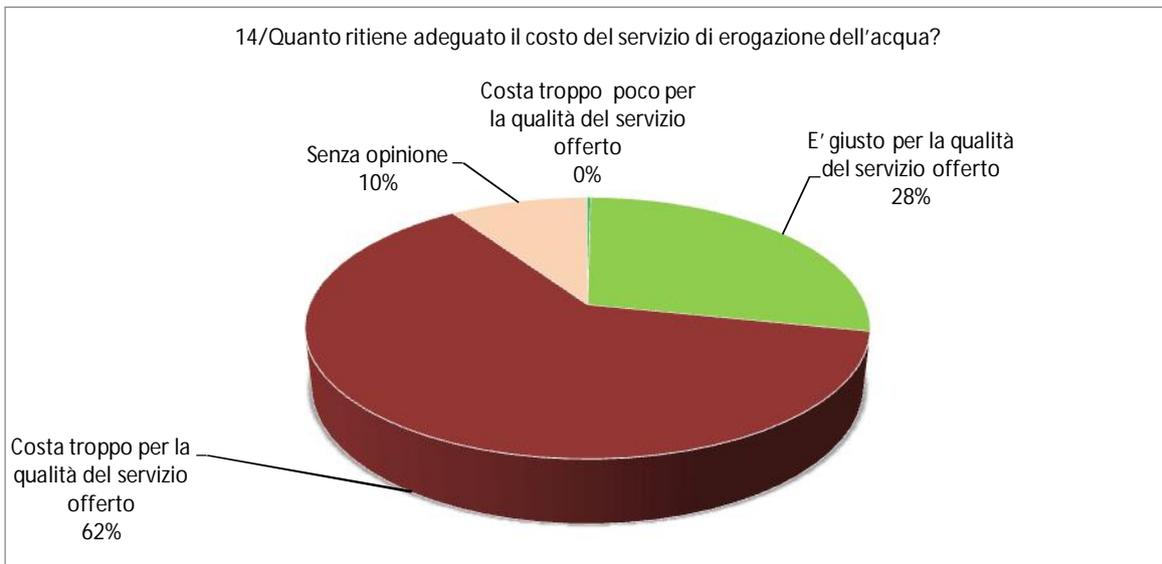
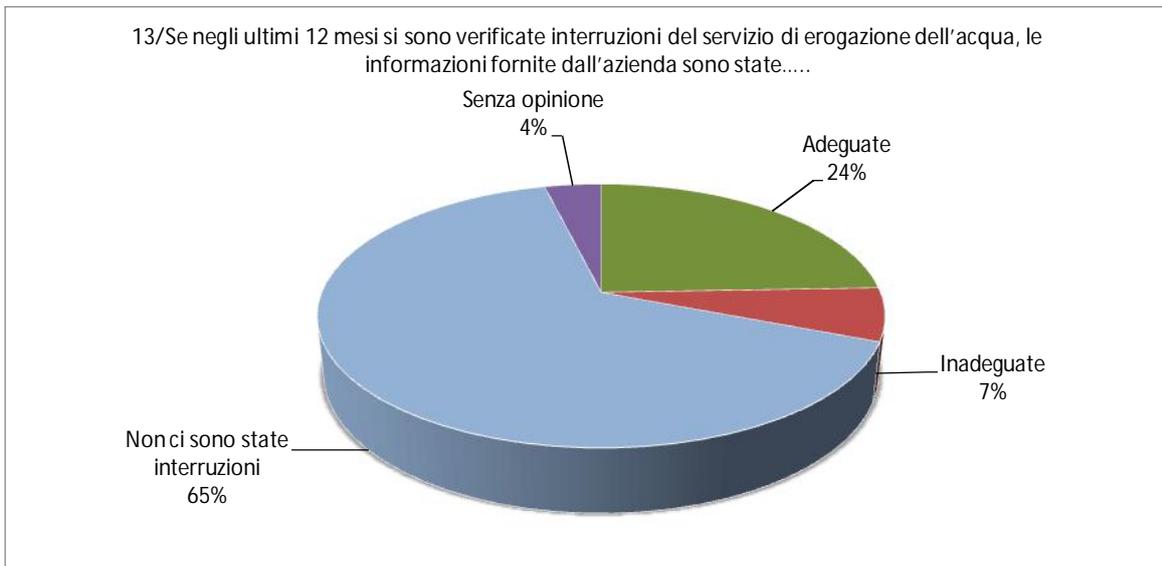
**REPORT CUSTOMER SATISFACTION S.I.I. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL BIELLESE E VERCELLESE S.p.A.**

**CAMPAGNA 2017 - RISULTATI COMPLESSIVI**



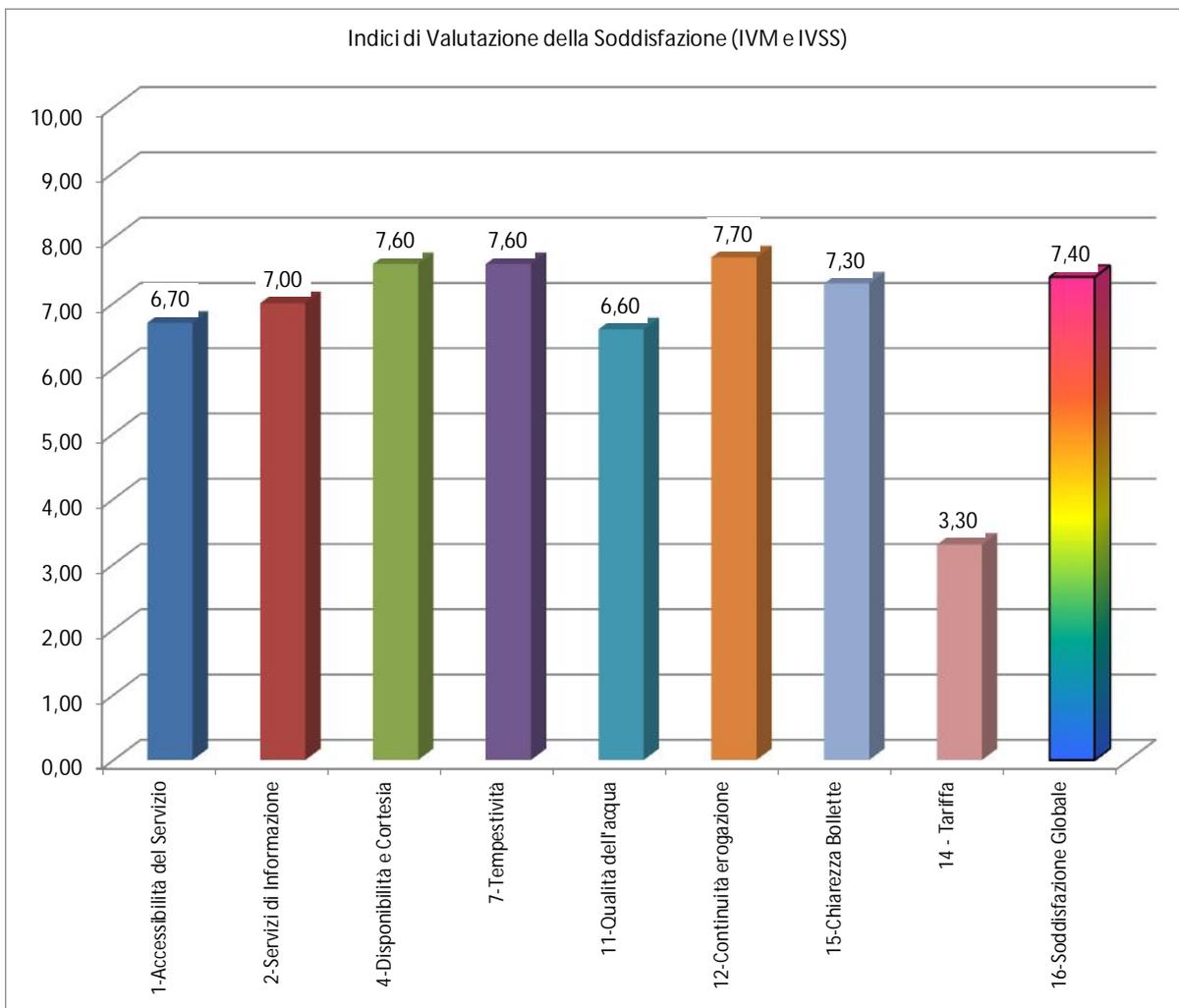
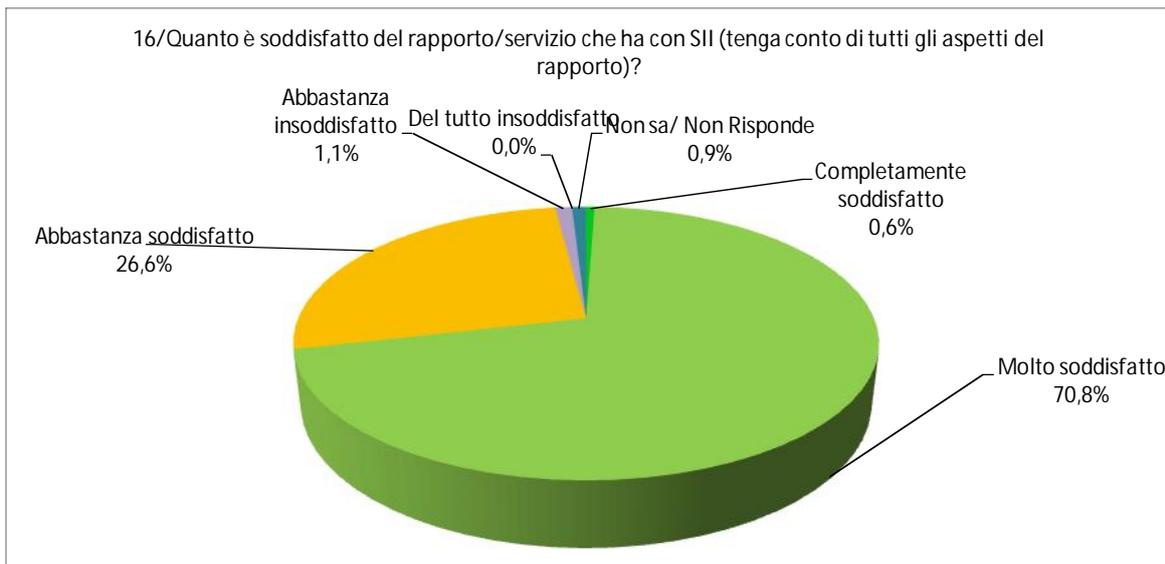
**REPORT CUSTOMER SATISFACTION S.I.I. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL BIELLESE  
E VERCELLESE S.p.A.**

**CAMPAGNA 2017 - RISULTATI COMPLESSIVI**



**REPORT CUSTOMER SATISFACTION S.I.I. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL BIELLESE E VERCELLESE S.p.A.**

**CAMPAGNA 2017 - RISULTATI COMPLESSIVI**

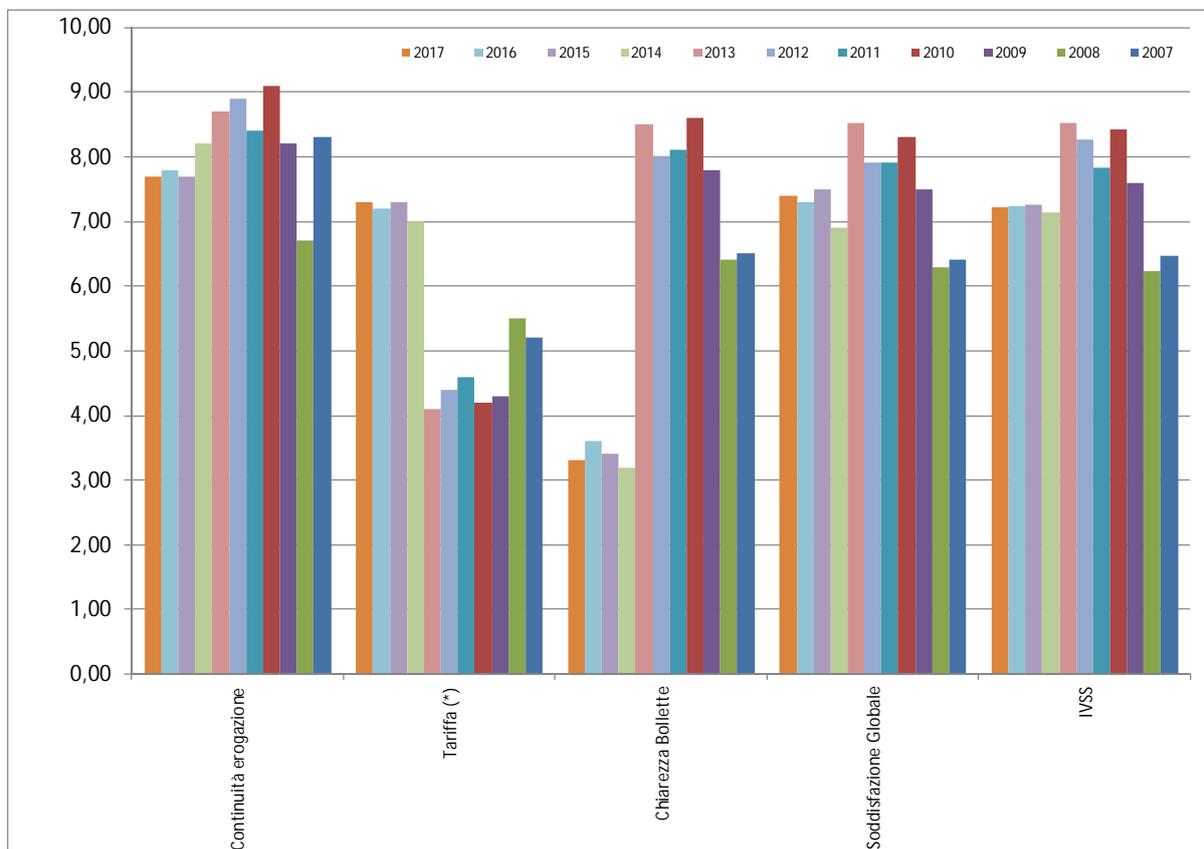
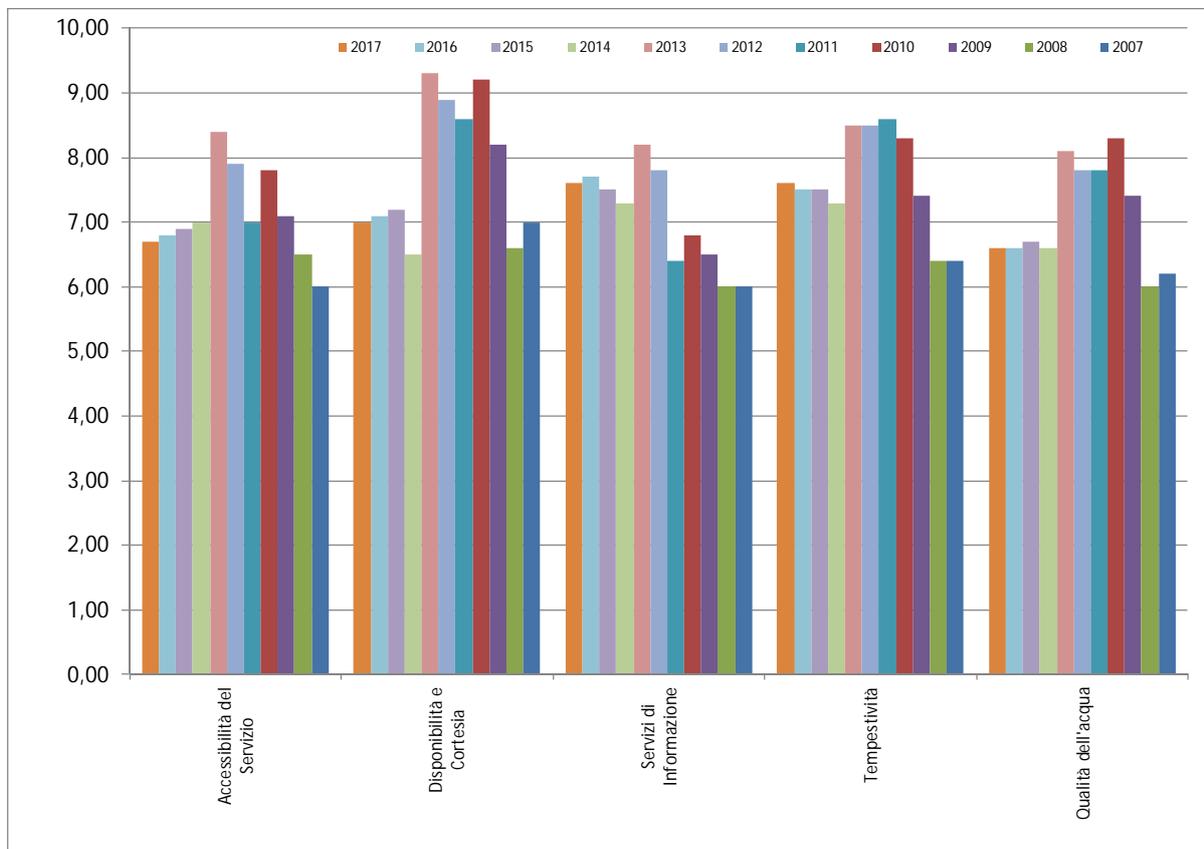


**N° Utenti chiamati: 825**  
**N° Utenti intervistati: 540**  
**Tasso di Risposta: 65,5%**  
**IVSS: 7,21**

REPORT CUSTOMER SATISFACTION S.I.I. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL BIELLESE  
E VERCELLESE S.p.A.

CAMPAGNA 2017 - RISULTATI COMPLESSIVI

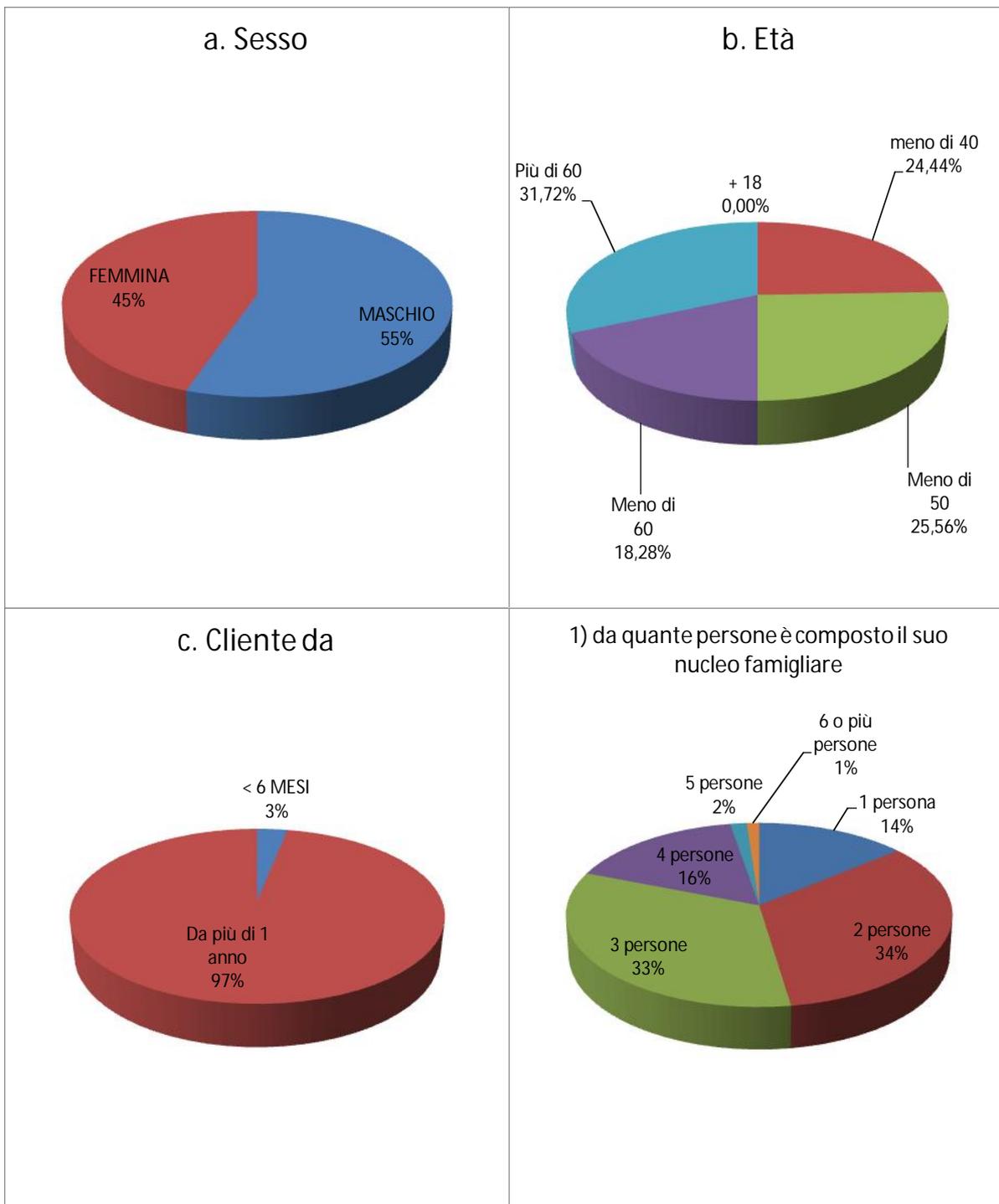
CONFRONTO ANDAMENTO INDICI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO  
2007-2008-2009-2010-2011-2012-2013-2014-2015-2016-2017



REPORT CUSTOMER SATISFACTION S.I.I. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL BIELLESE  
E VERCELLESE S.p.A.

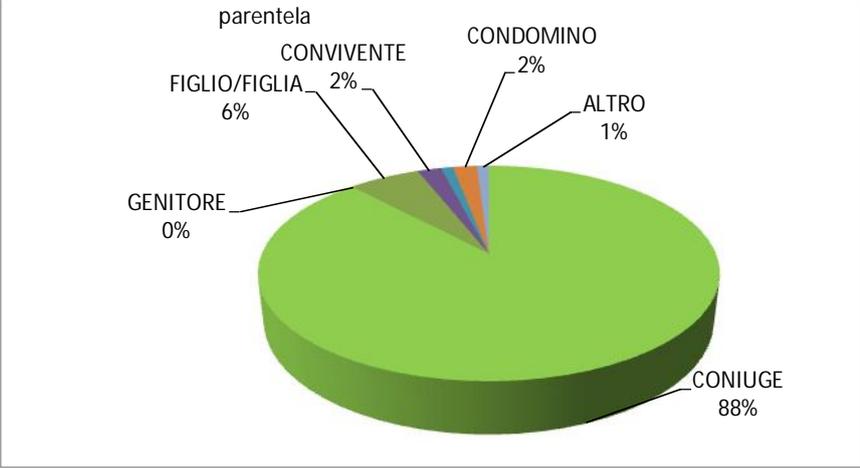
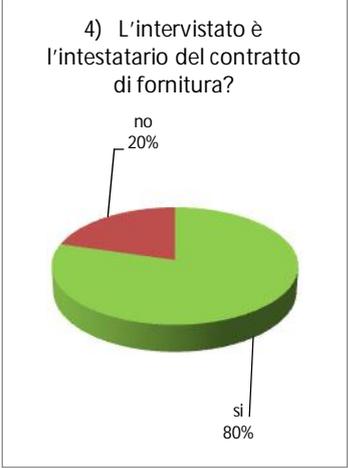
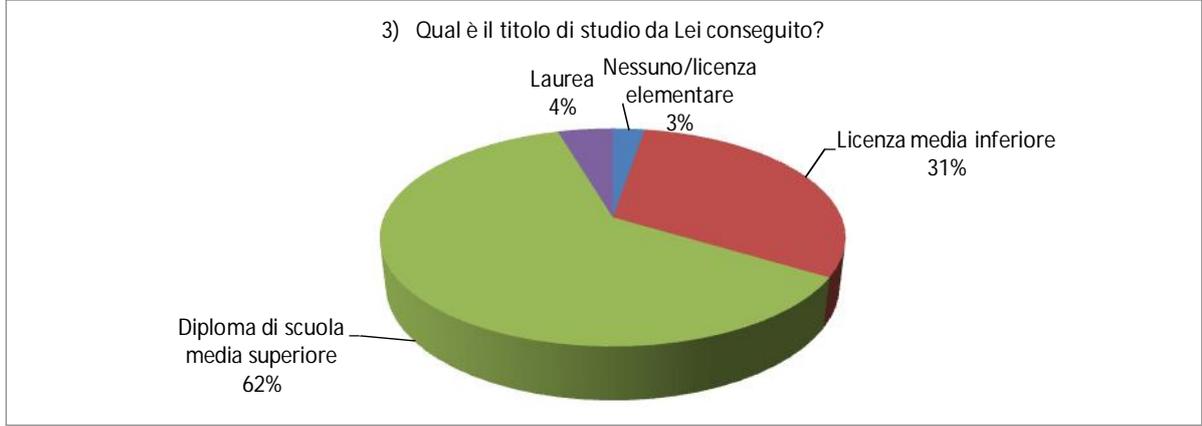
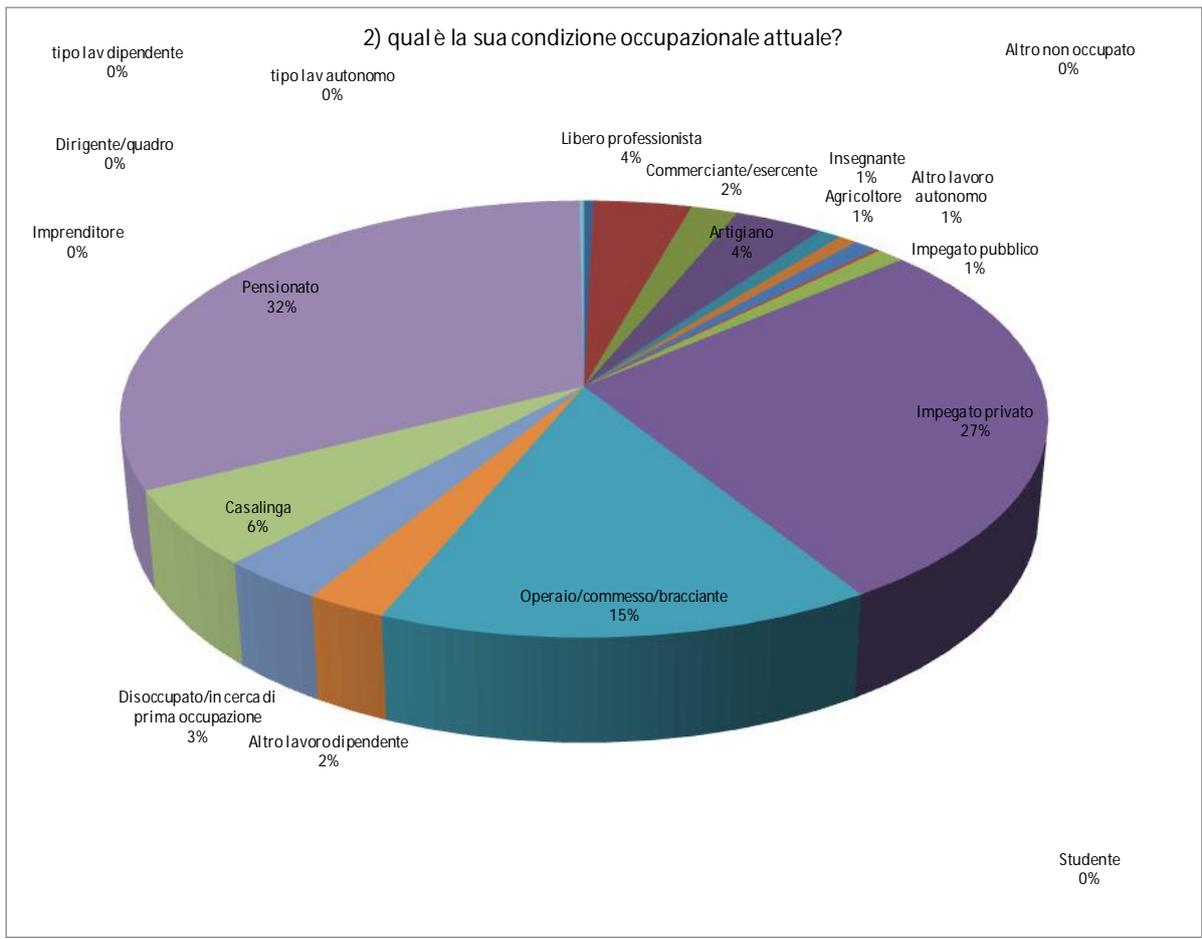
CAMPAGNA 2017 - RISULTATI COMPLESSIVI

Composizione del campione



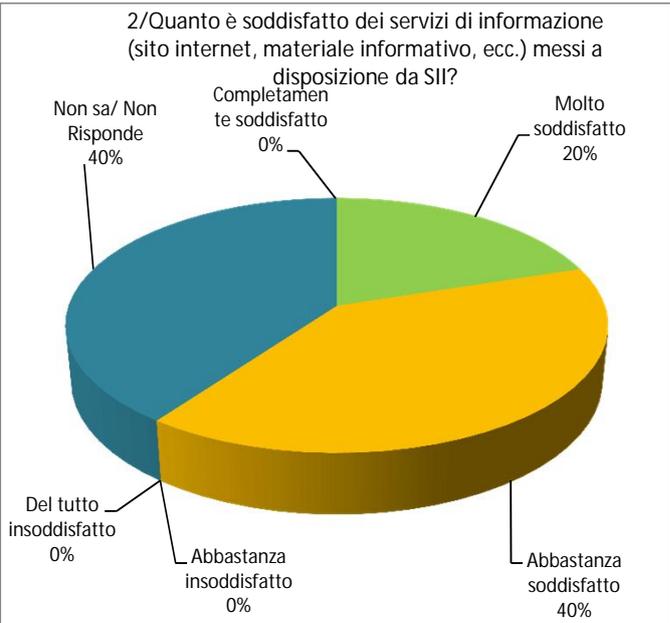
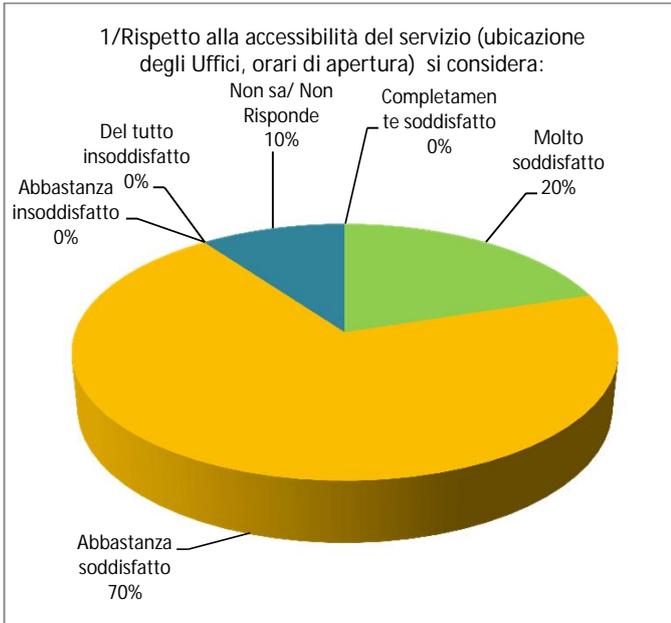
**REPORT CUSTOMER SATISFACTION S.I.I. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL BIELLESE E VERCELLESE S.p.A.**

**CAMPAGNA 2017 - RISULTATI COMPLESSIVI**

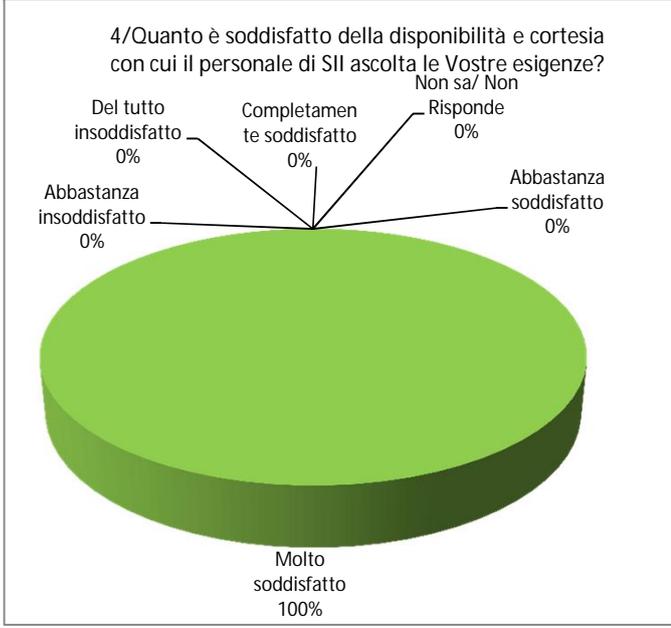
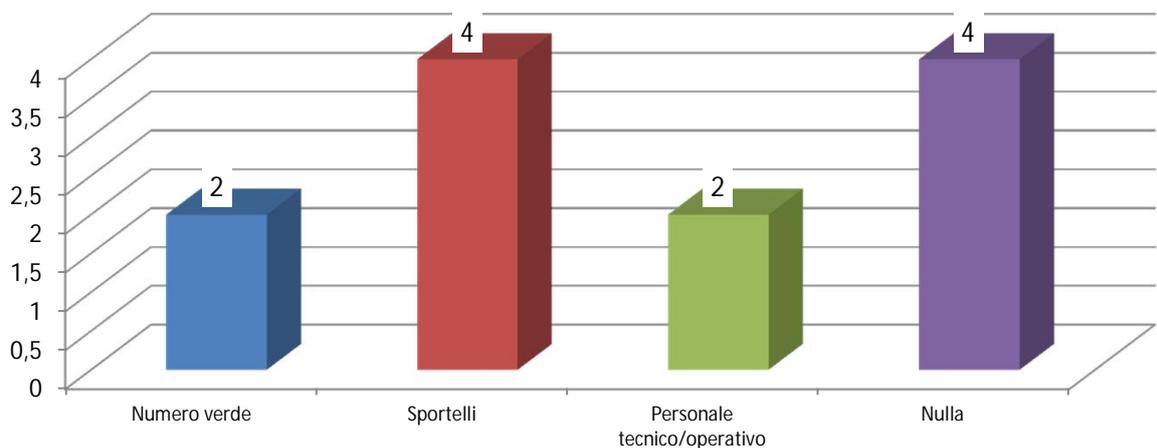


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ARBORIO

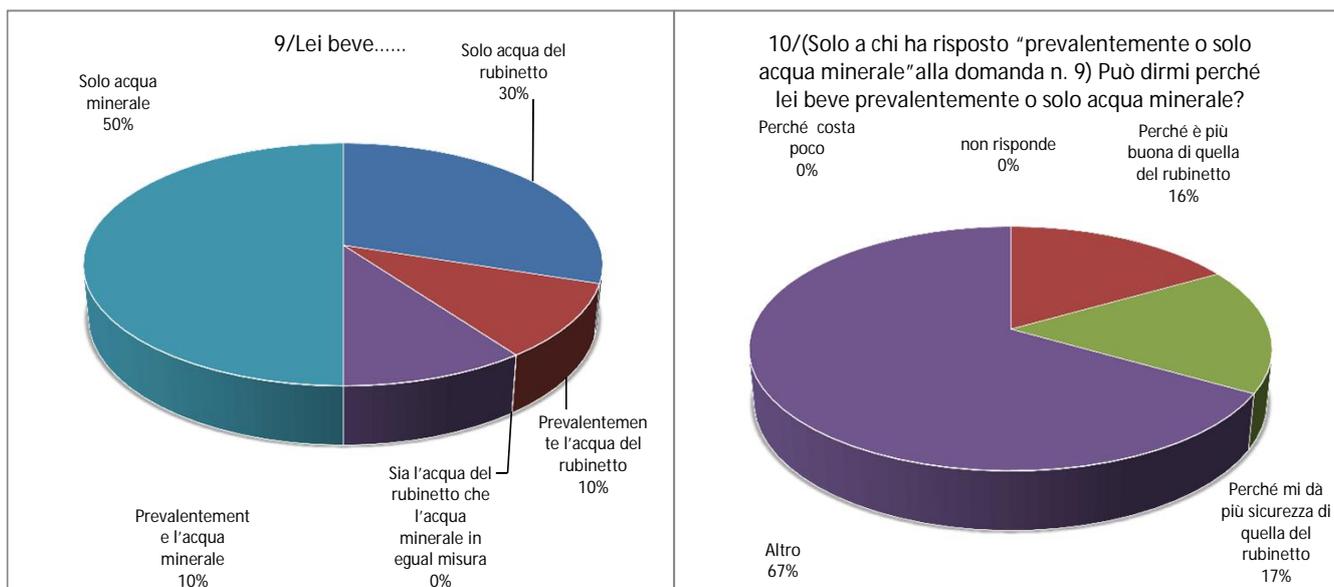
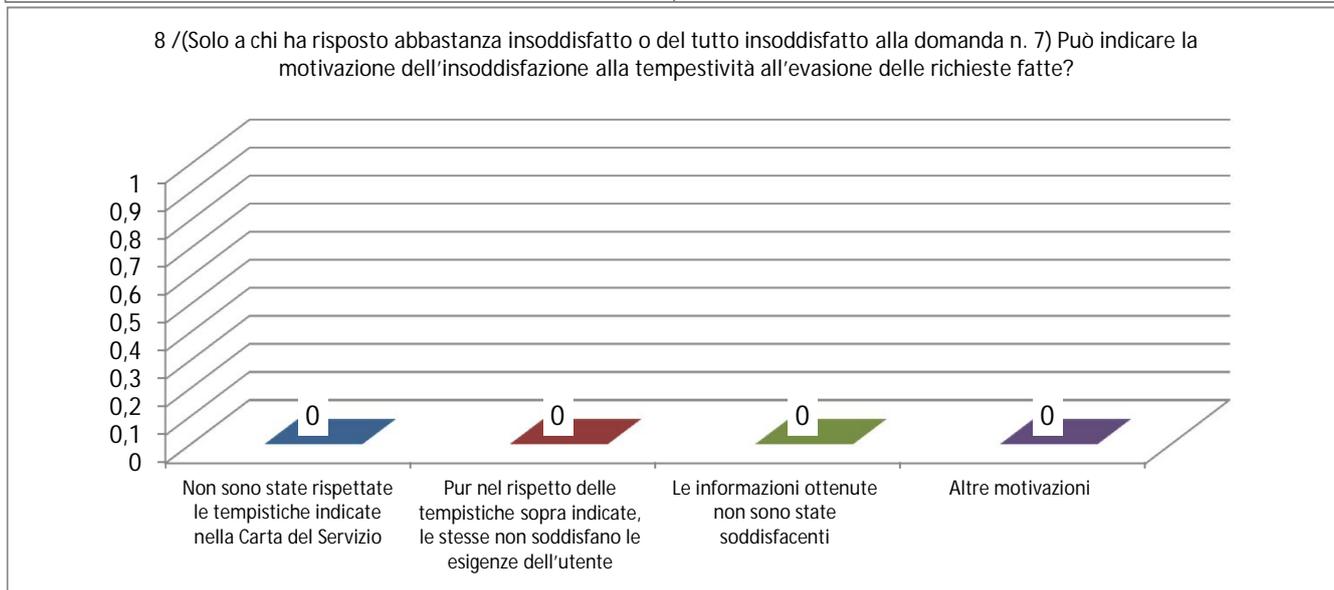
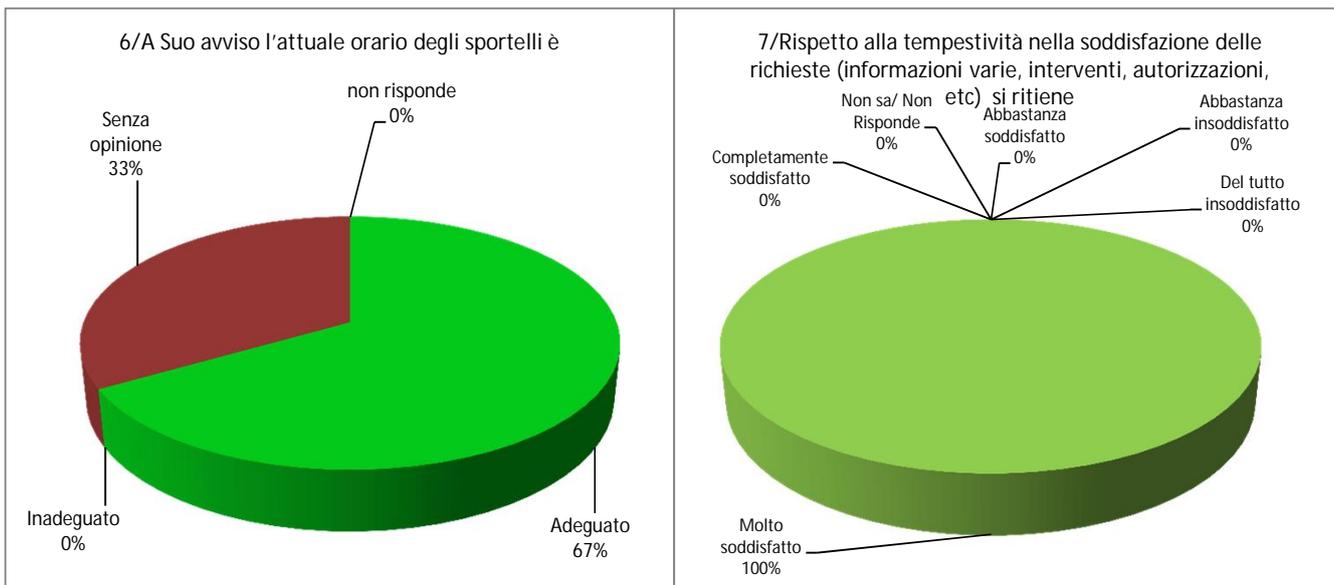


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

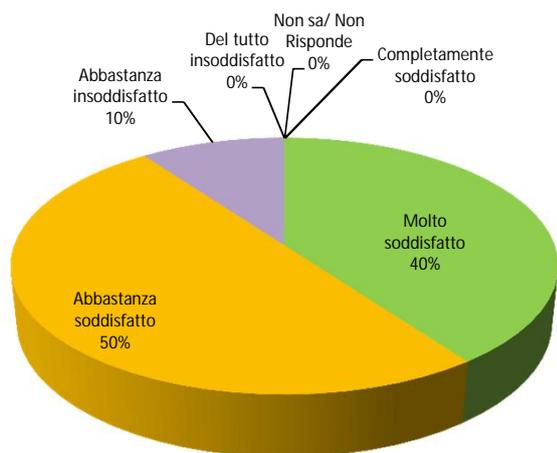
ARBORIO



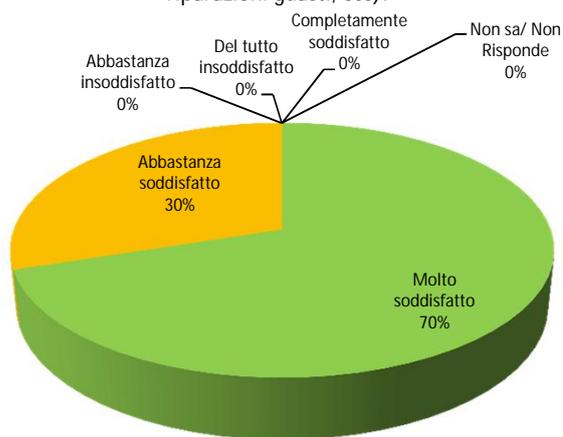
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ARBORIO

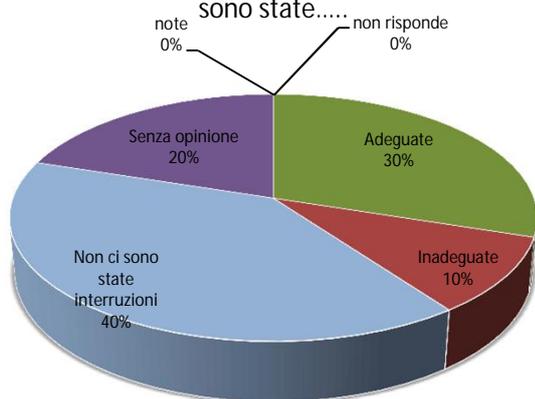
11/In generale, quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della sua abitazione?



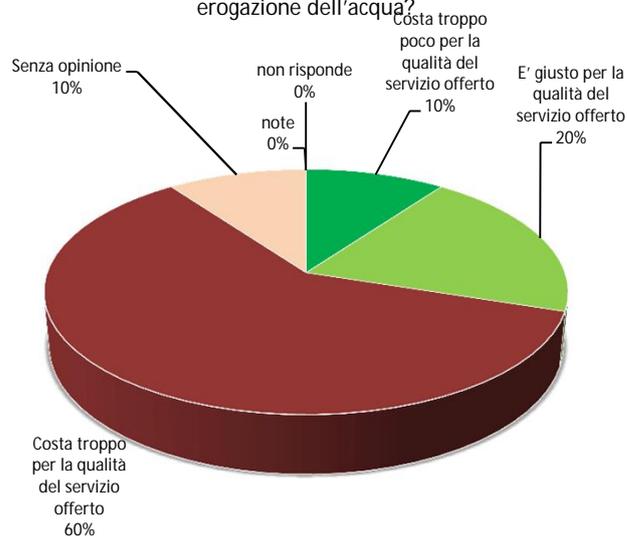
12/Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura dell'acqua (interruzioni, velocità di riparazioni guasti, ecc)?



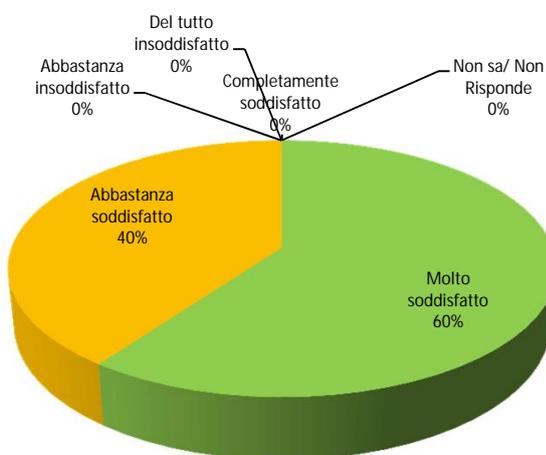
13/Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornite dall'azienda sono state.....



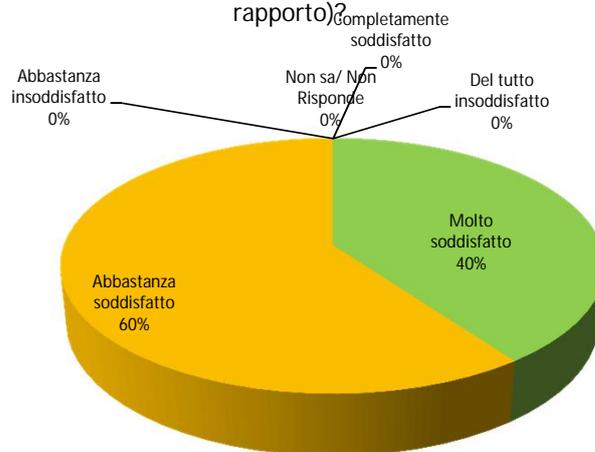
14/Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua?



15/E' soddisfatto della comprensibilità della bolletta:

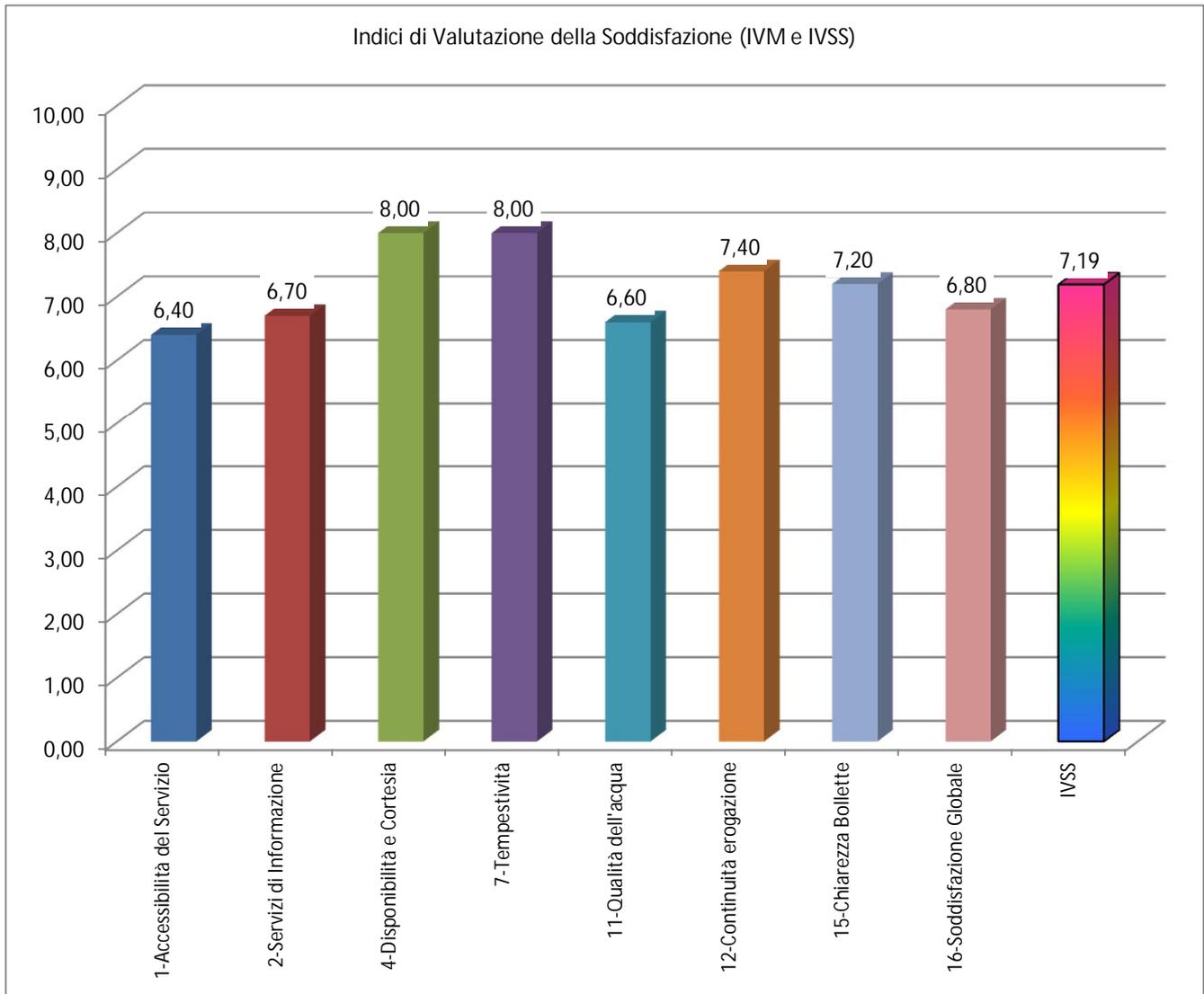


16/Quanto è soddisfatto del rapporto/servizio che ha con SII (tenga conto di tutti gli aspetti del rapporto)?



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ARBORIO

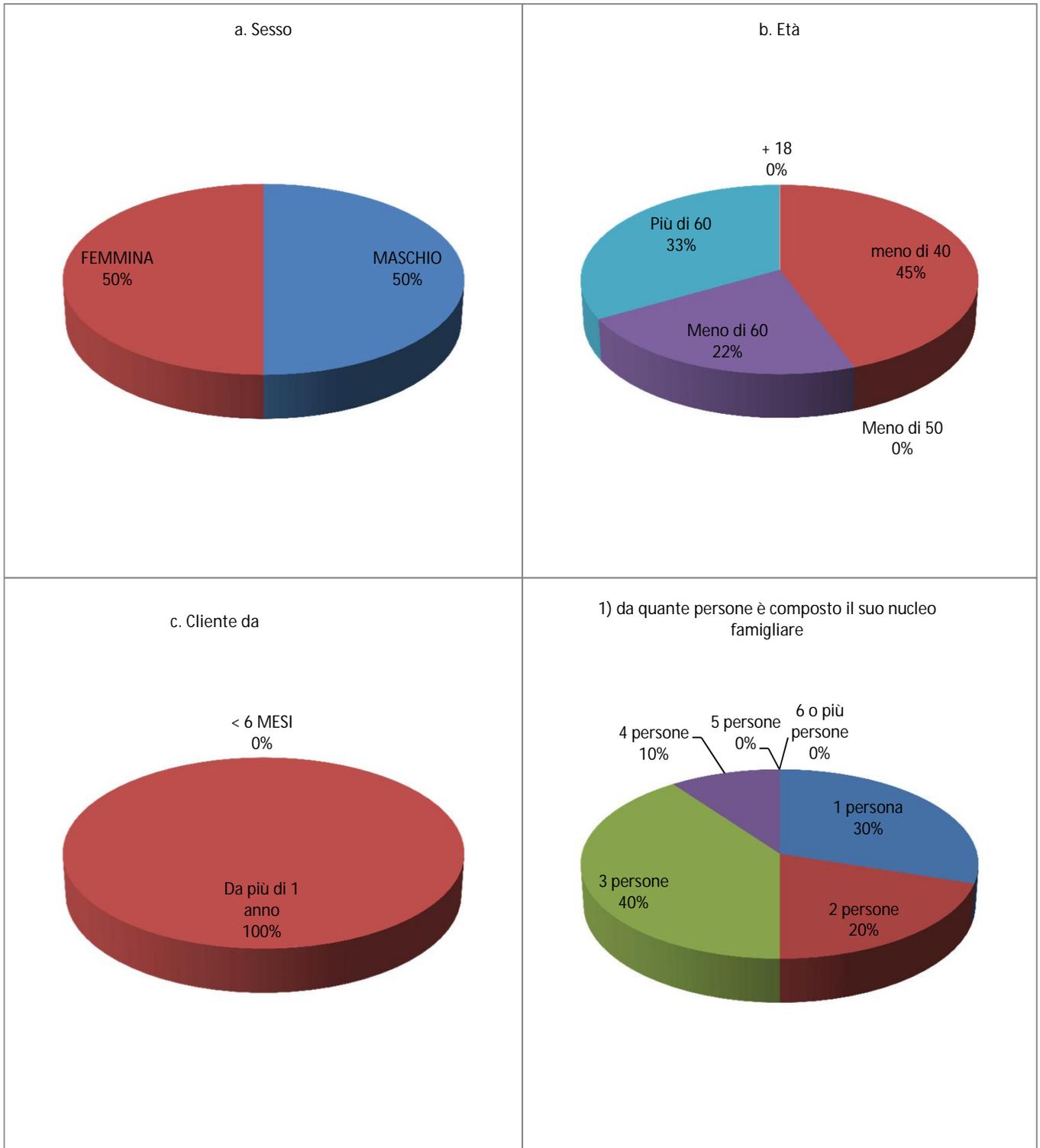


**N° Utenti chiamati: 16**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 62,5%**  
**IVSS: 7,19**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ARBORIO

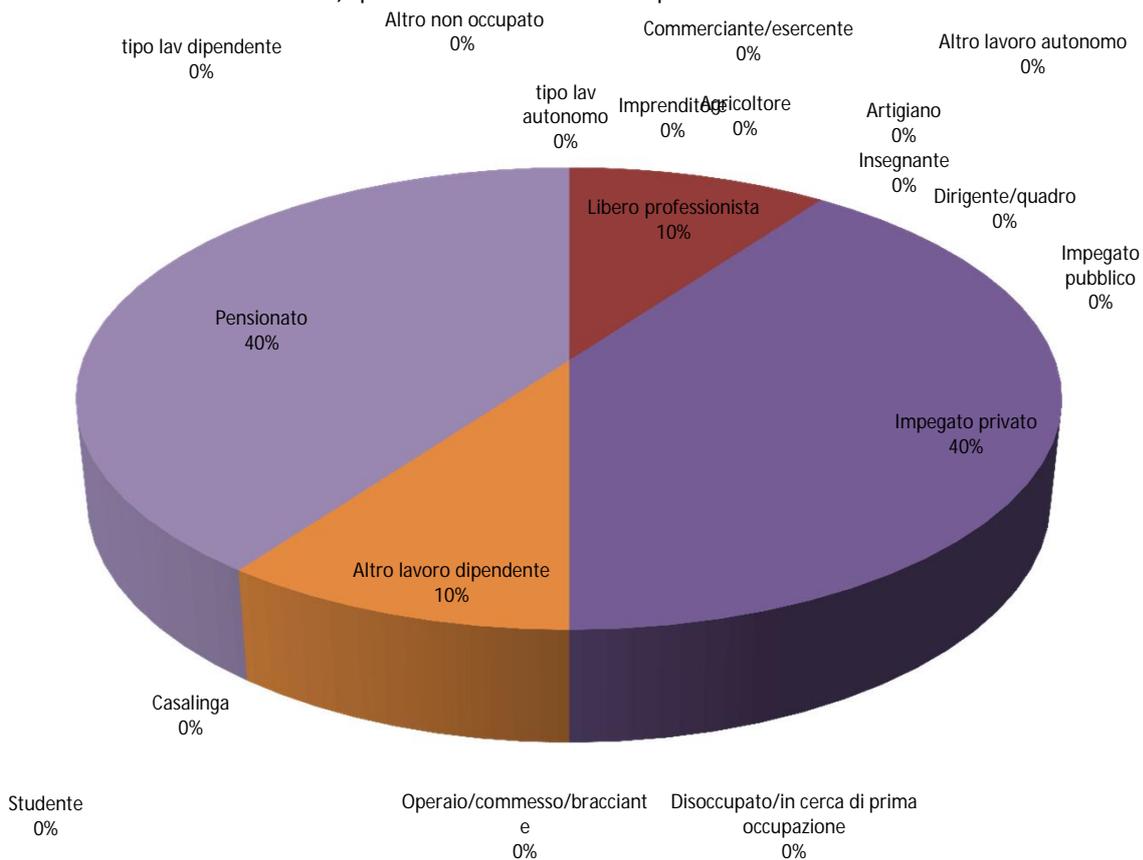
Composizione del campione



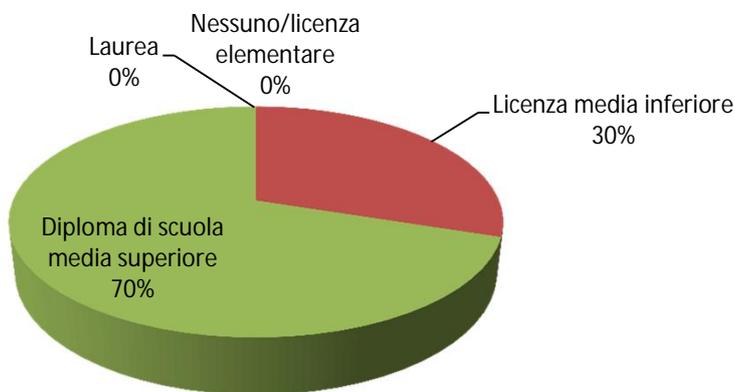
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ARBORIO

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



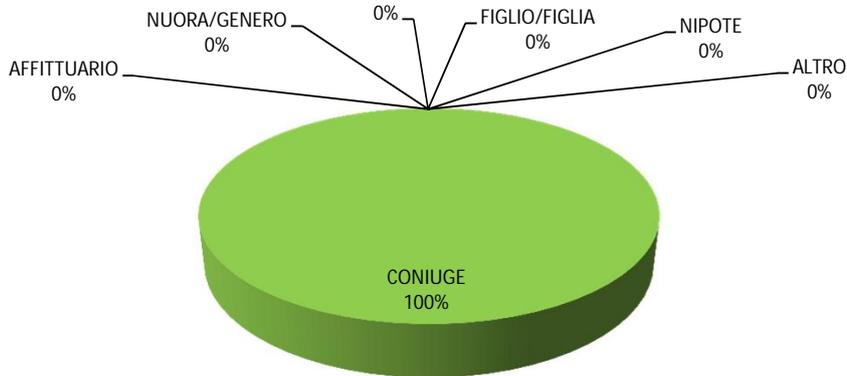
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

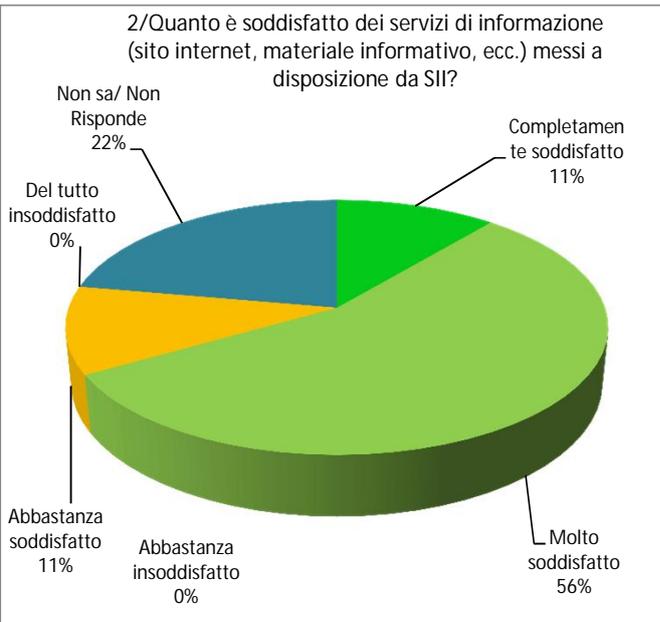
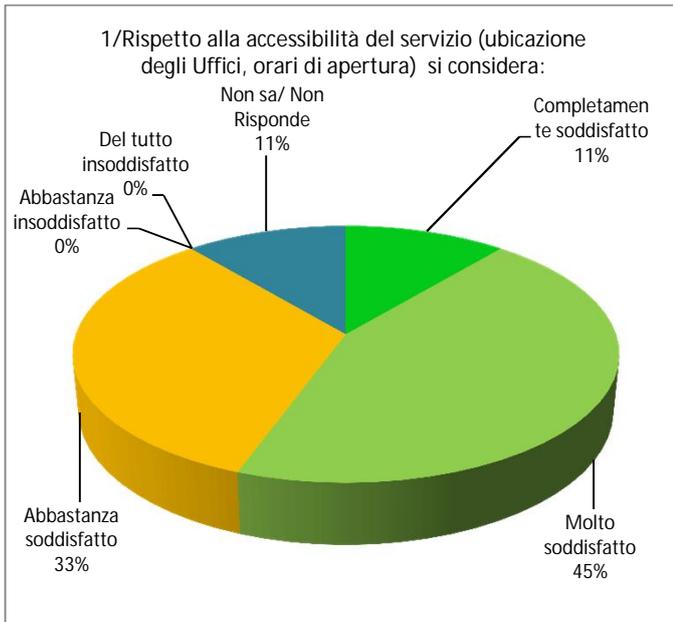


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura

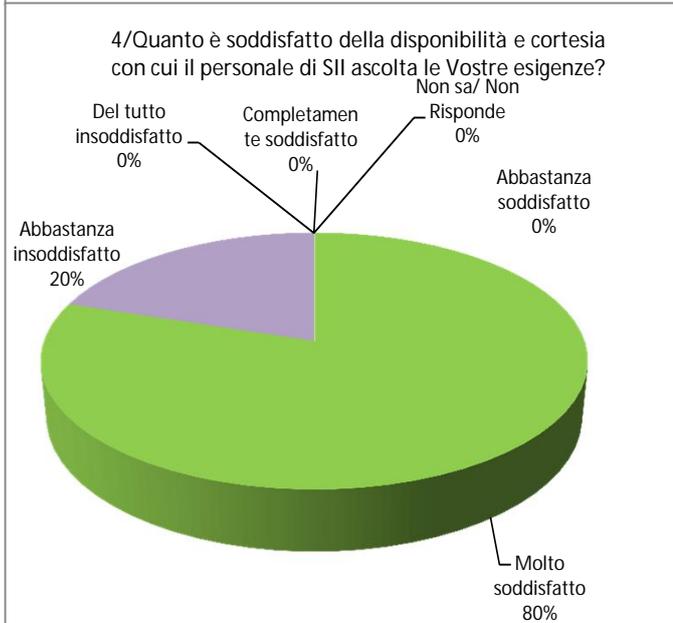
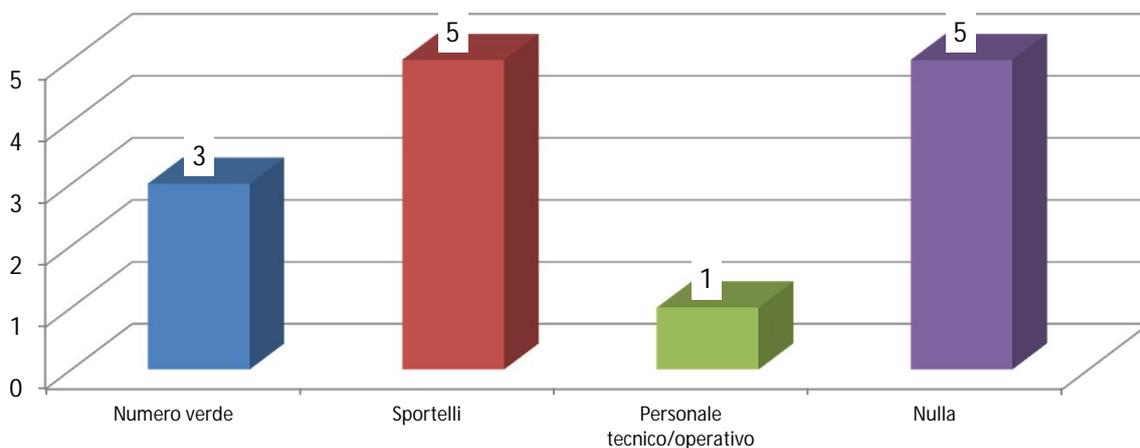


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ASIGLIANO V.SE

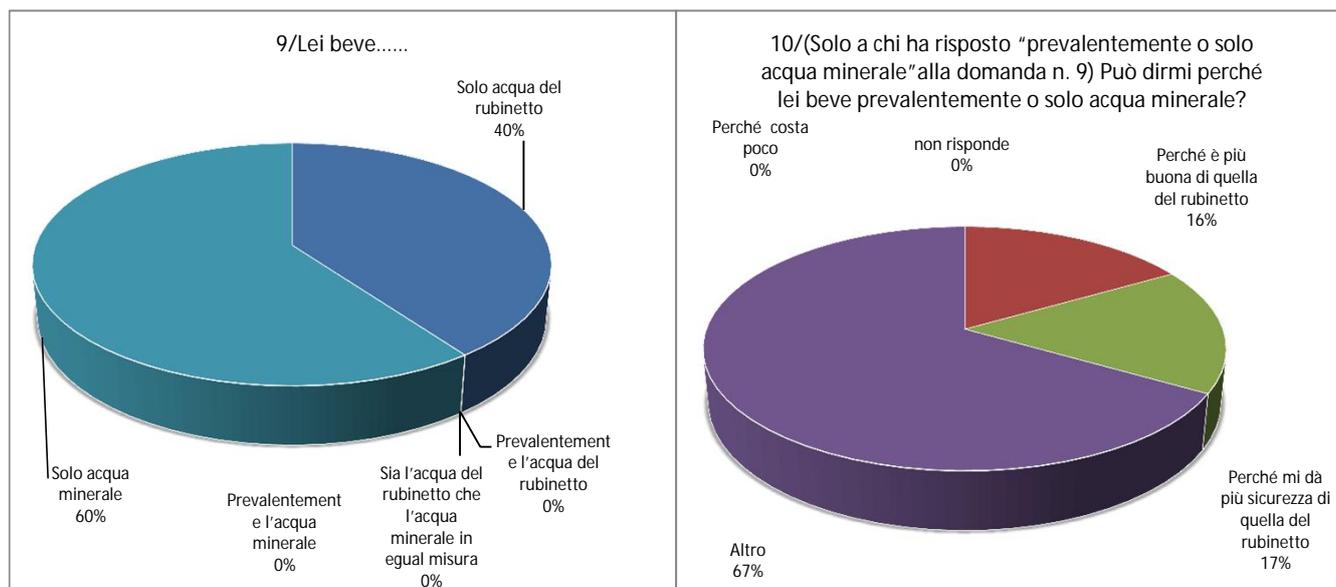
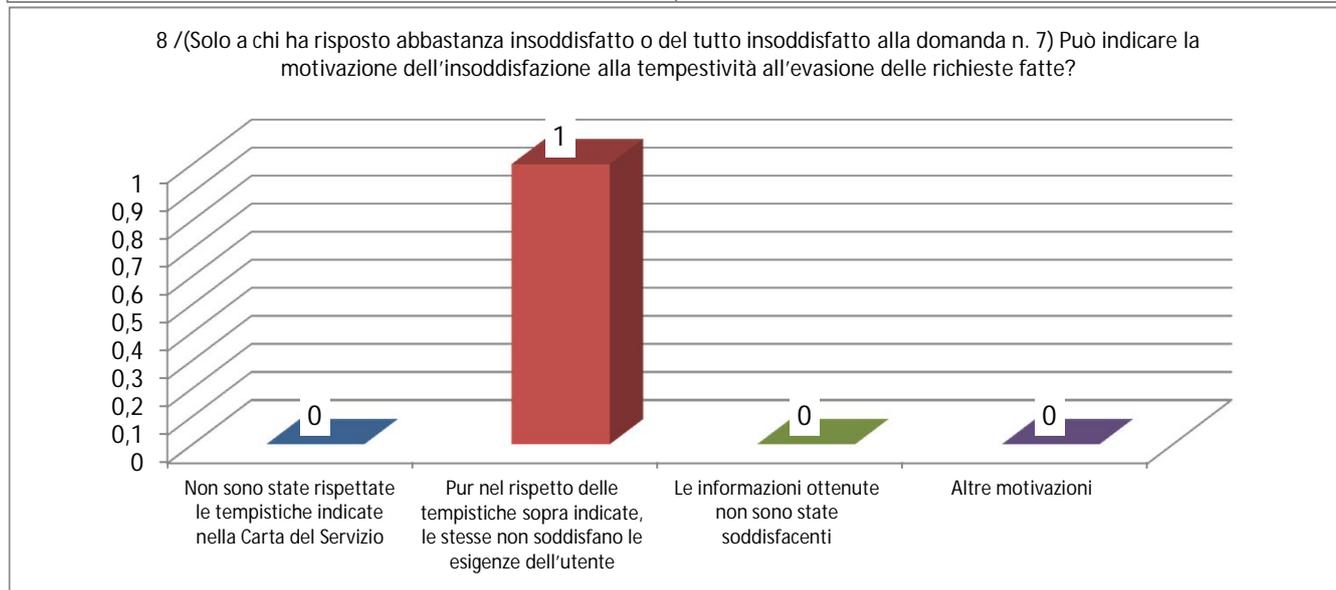
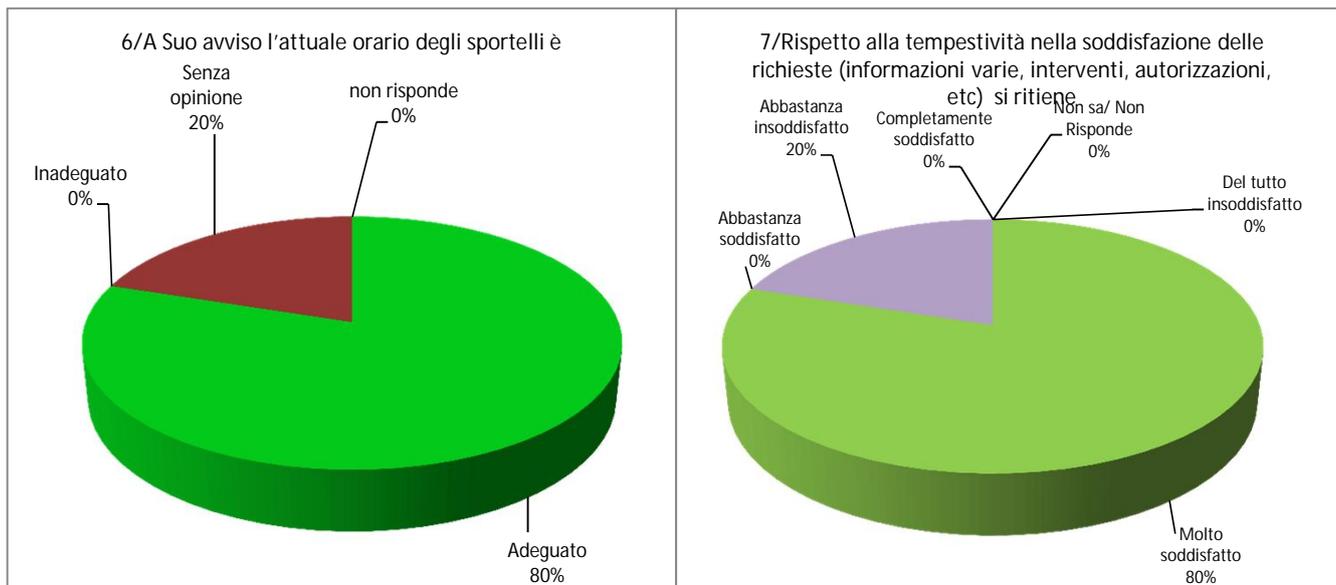


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

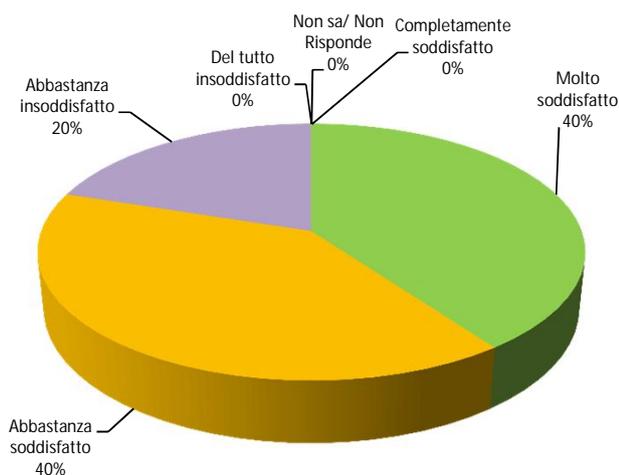
ASIGLIANO V.SE



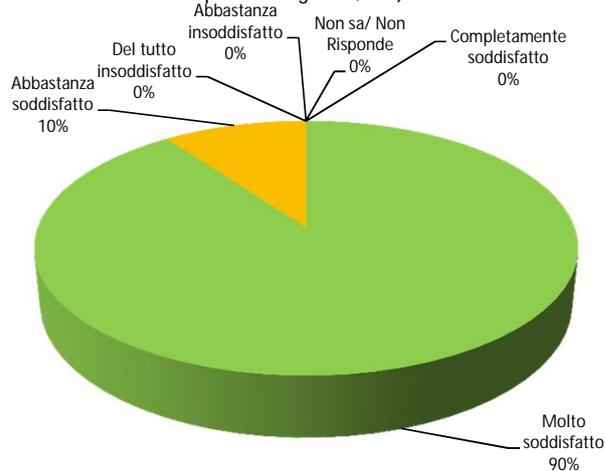
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ASIGLIANO V.SE

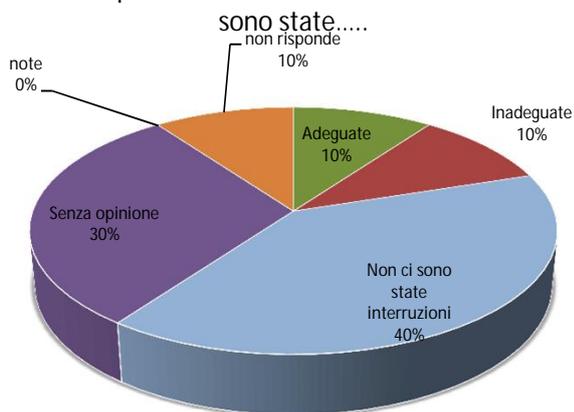
11/In generale, quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della sua abitazione?



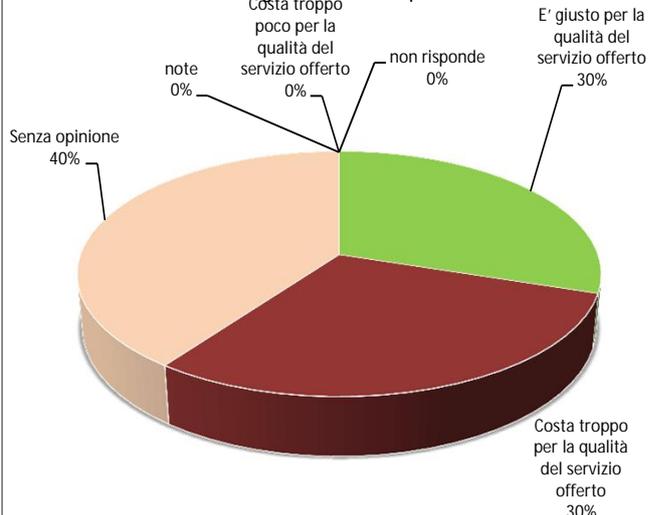
12/Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura dell'acqua (interruzioni, velocità di riparazioni guasti, ecc)?



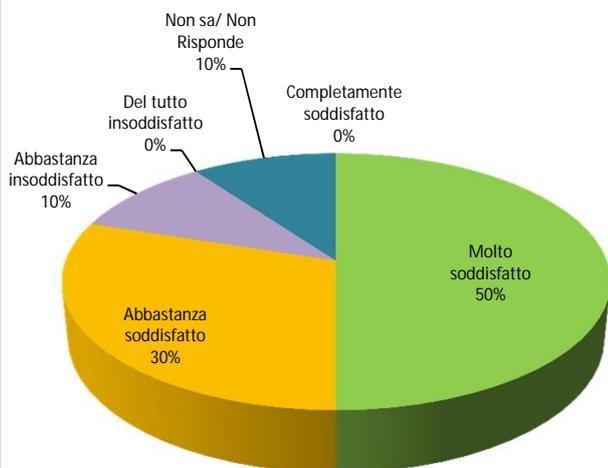
13/Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornite dall'azienda sono state.....



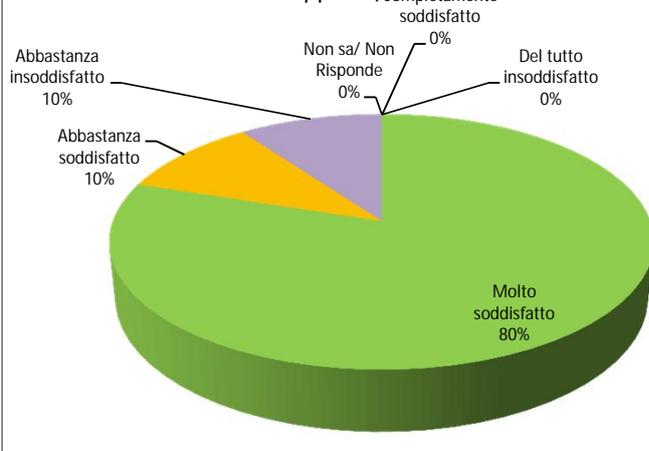
14/Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua?



15/E' soddisfatto della comprensibilità della bolletta:

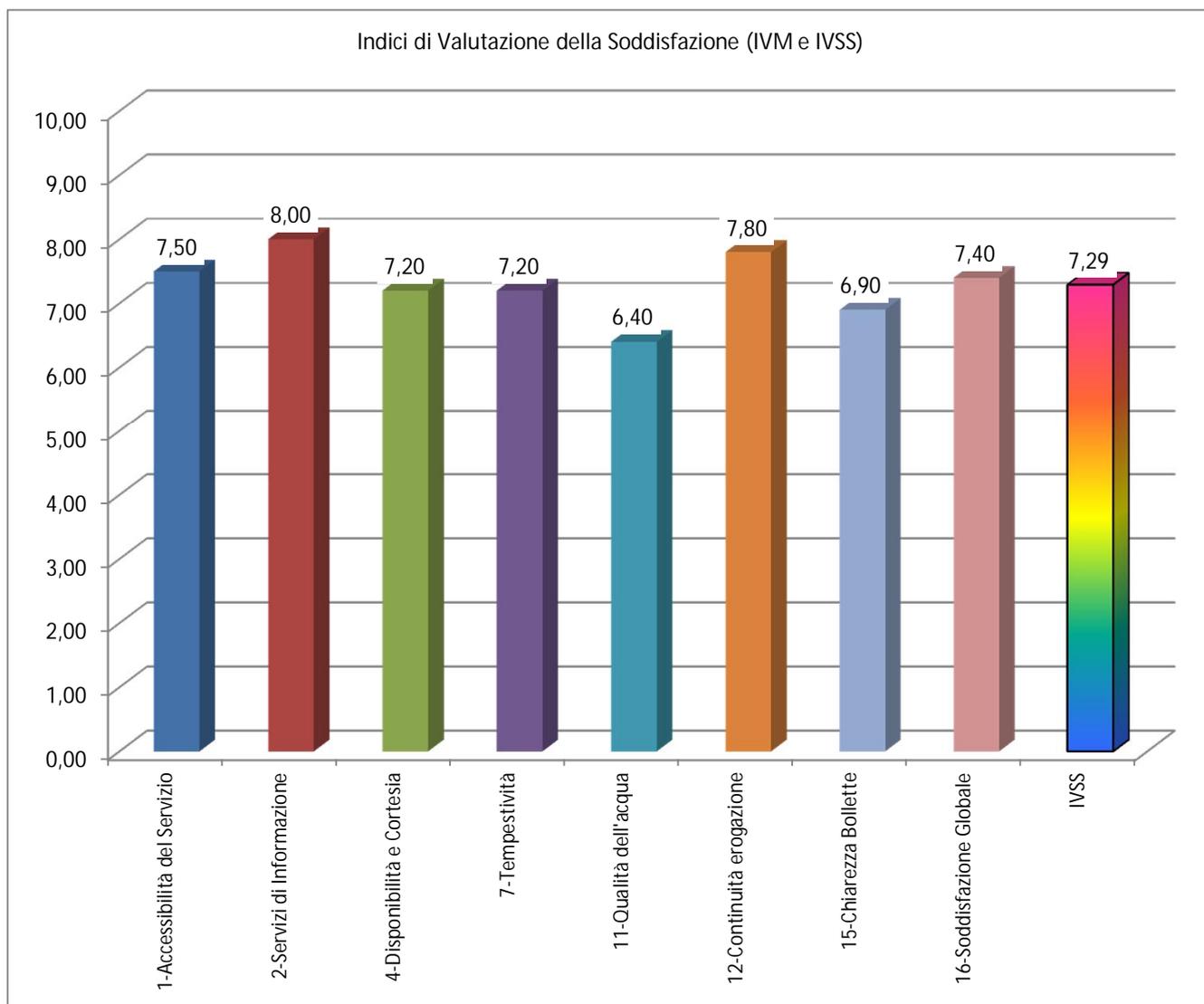


16/Quanto è soddisfatto del rapporto/servizio che ha con SII (tenga conto di tutti gli aspetti del rapporto)?



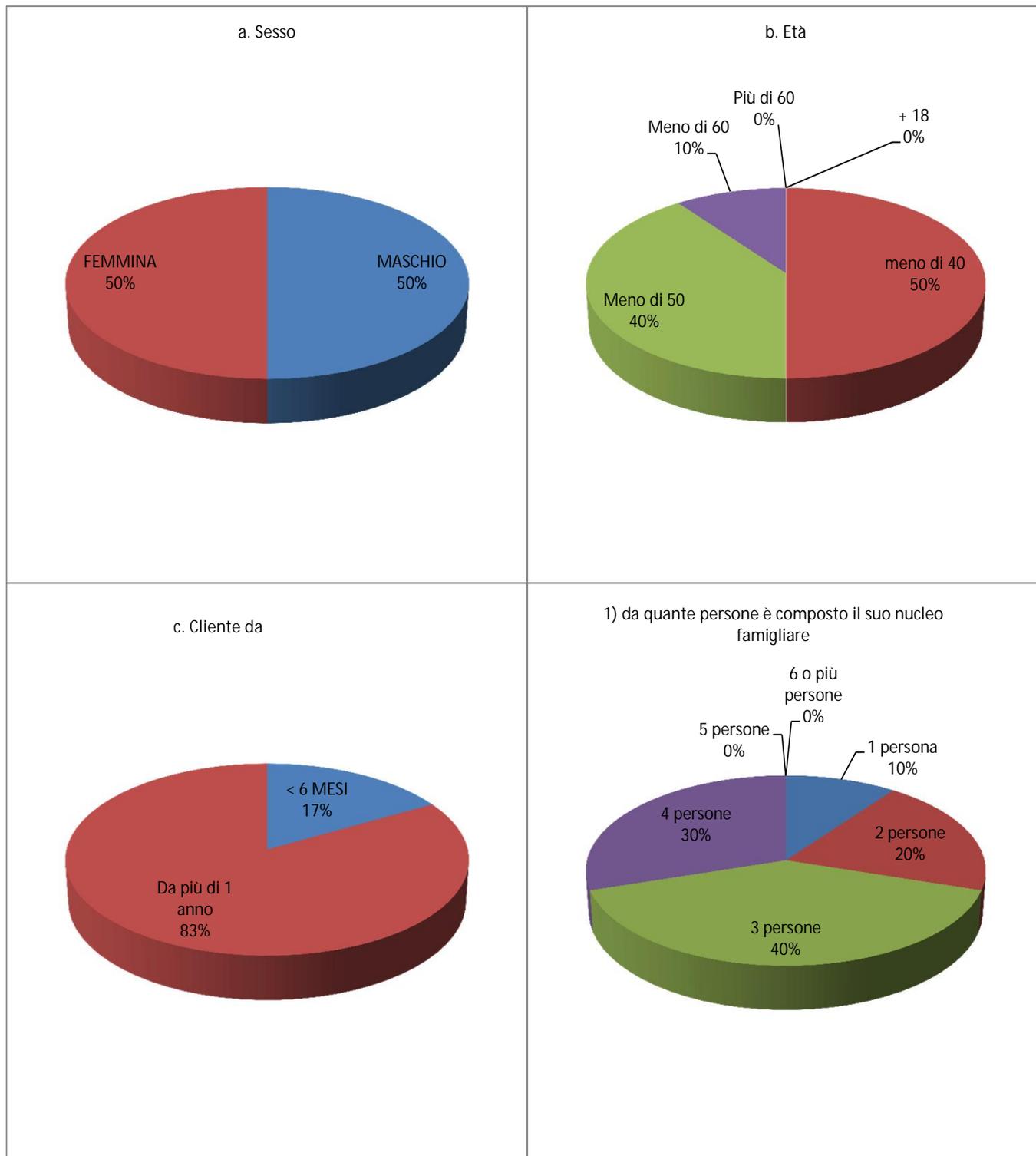
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ASIGLIANO V.SE



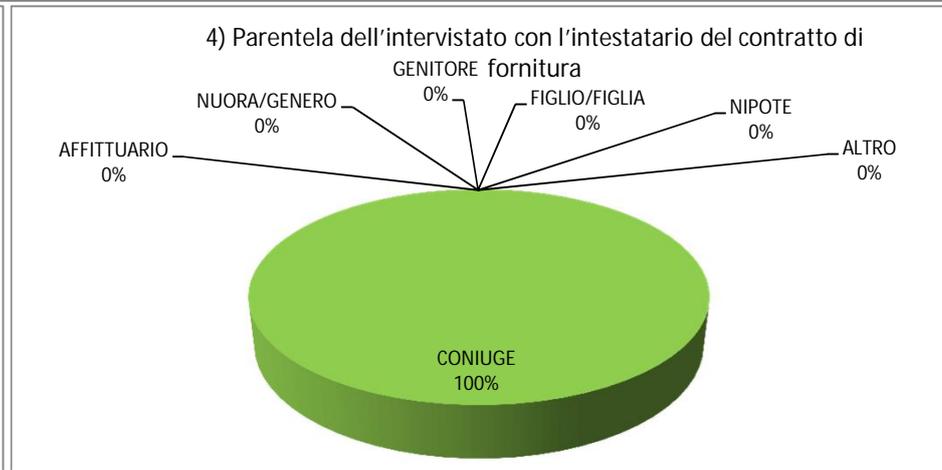
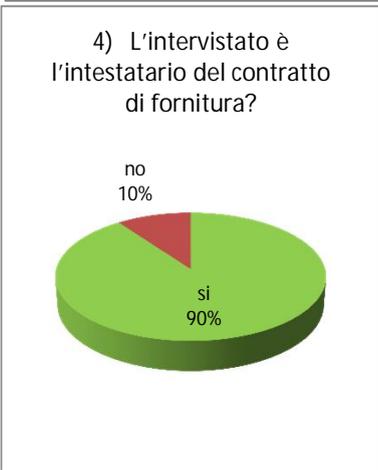
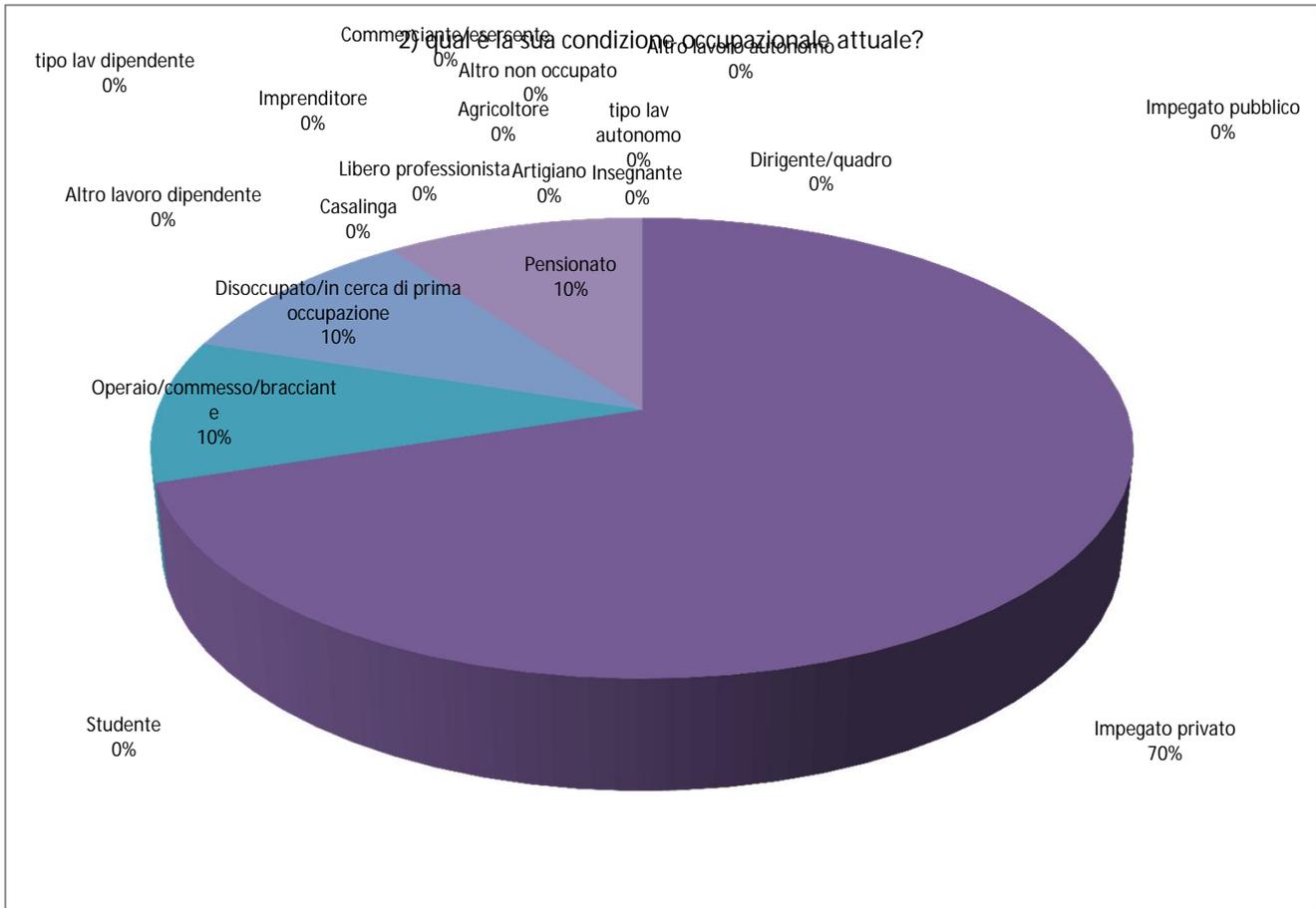
**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,29**

Composizione del campione



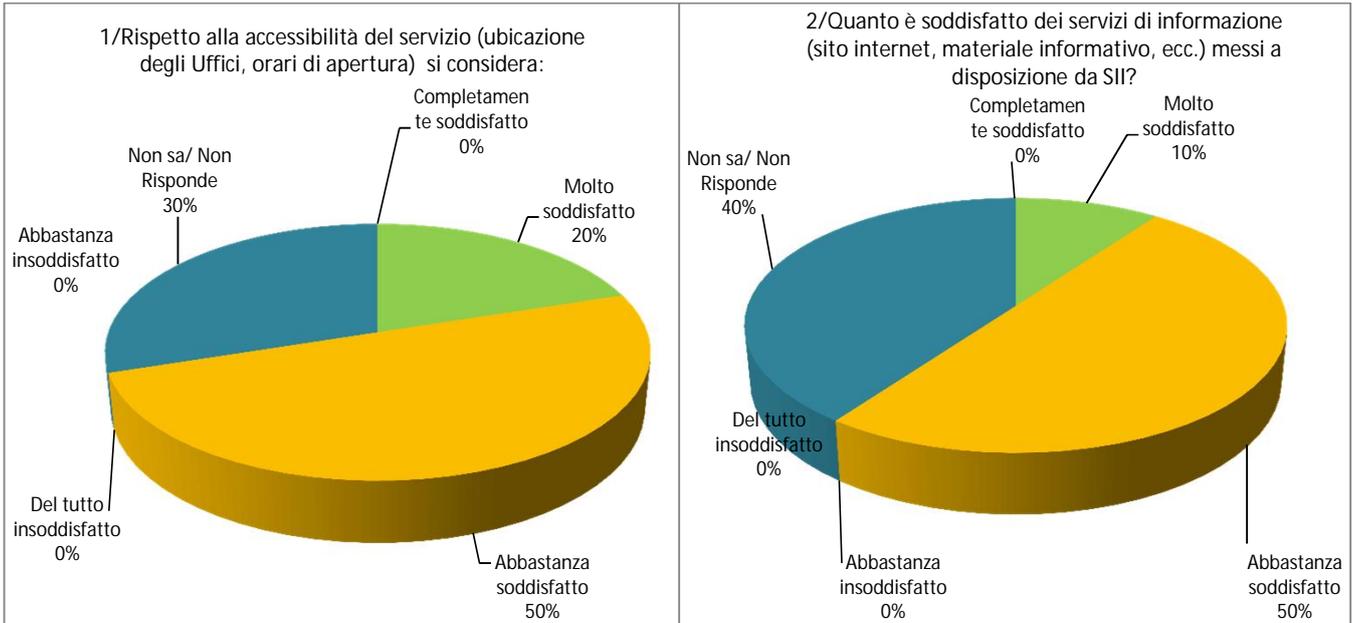
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ASIGLIANO V.SE

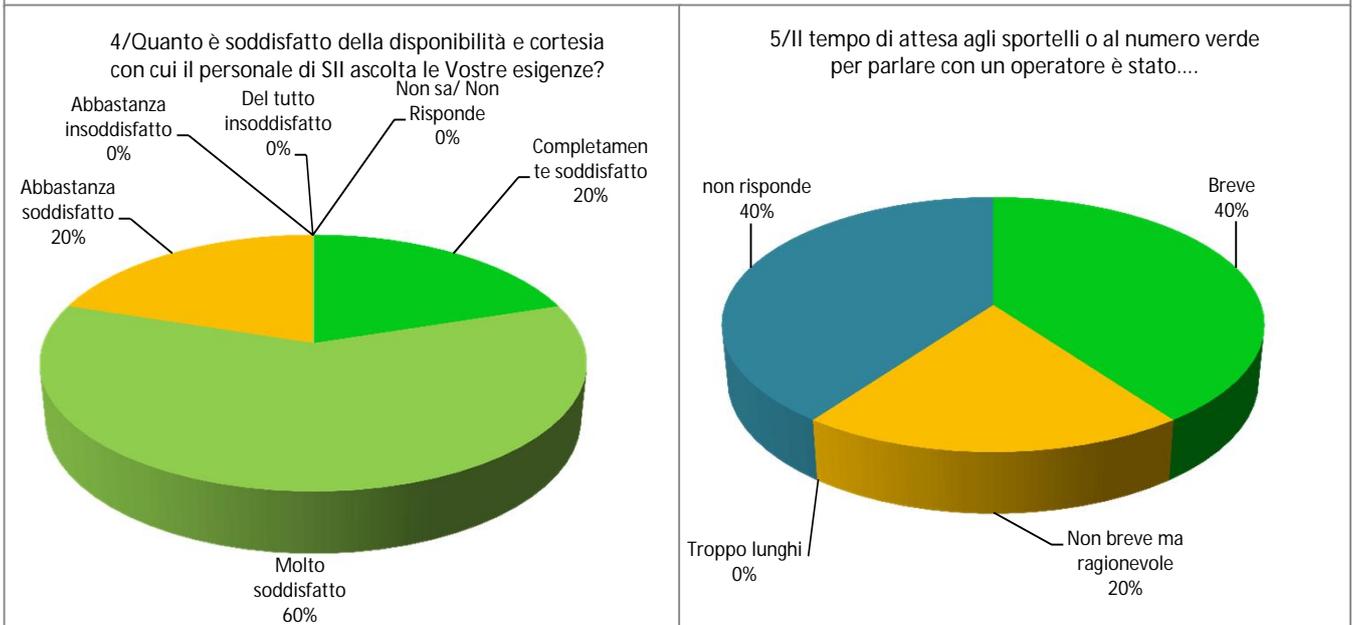
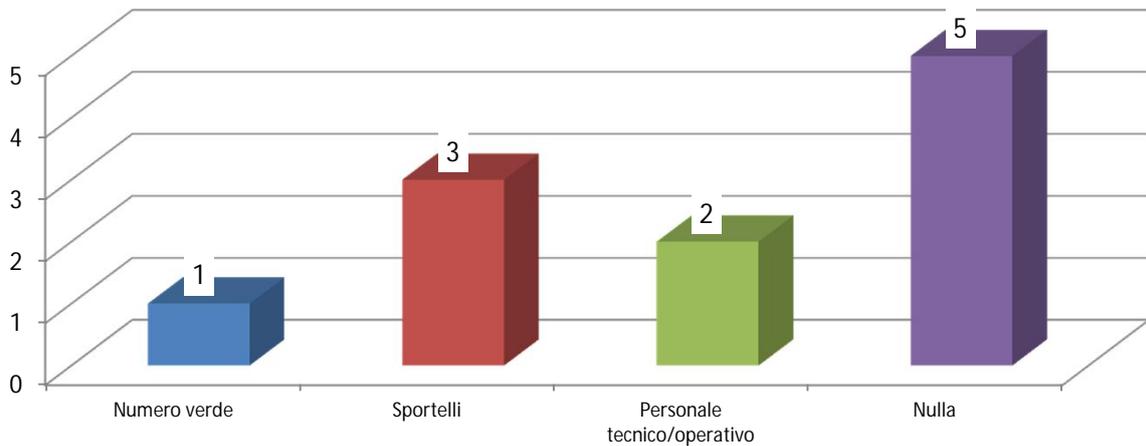


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

AZEGLIO

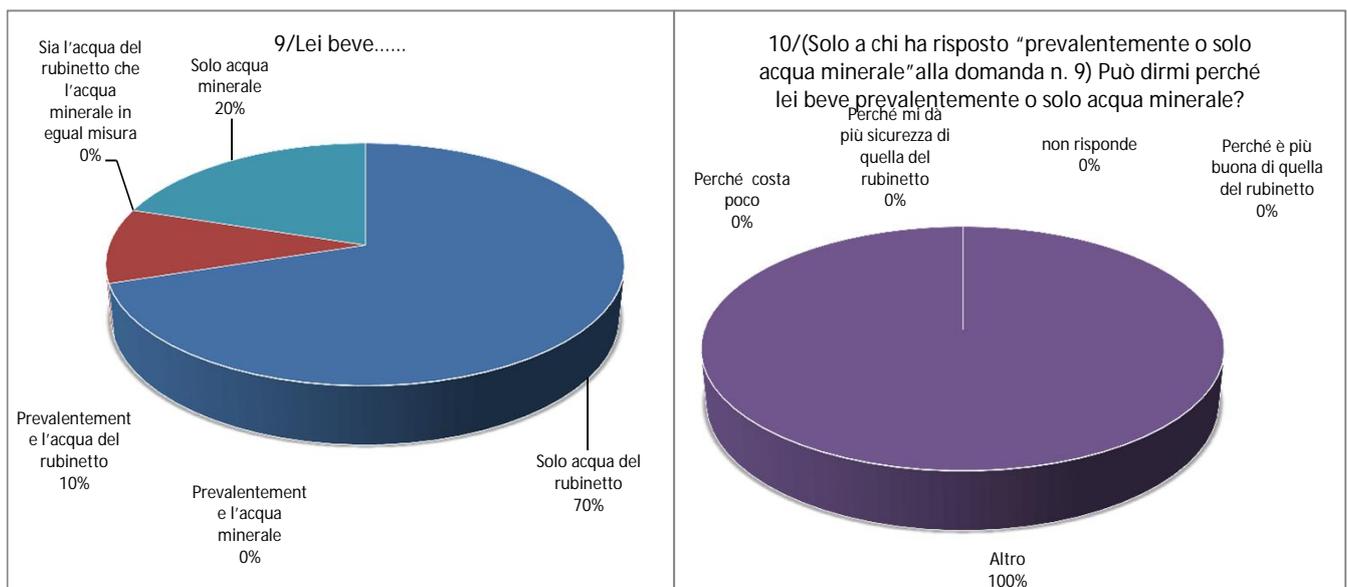
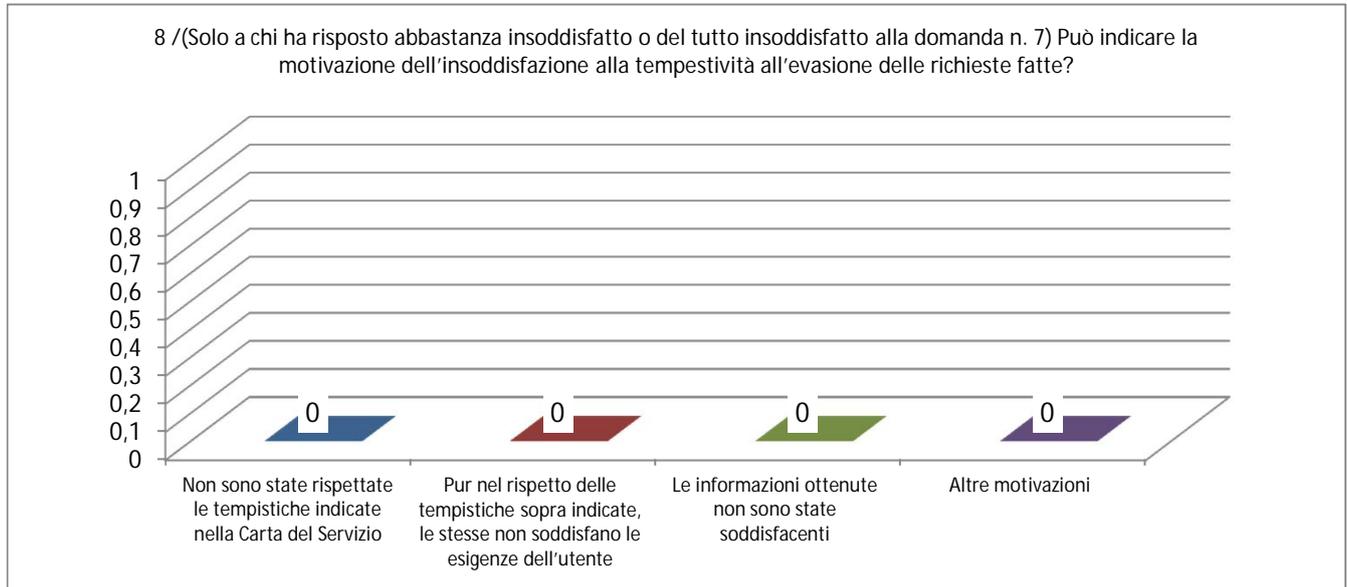
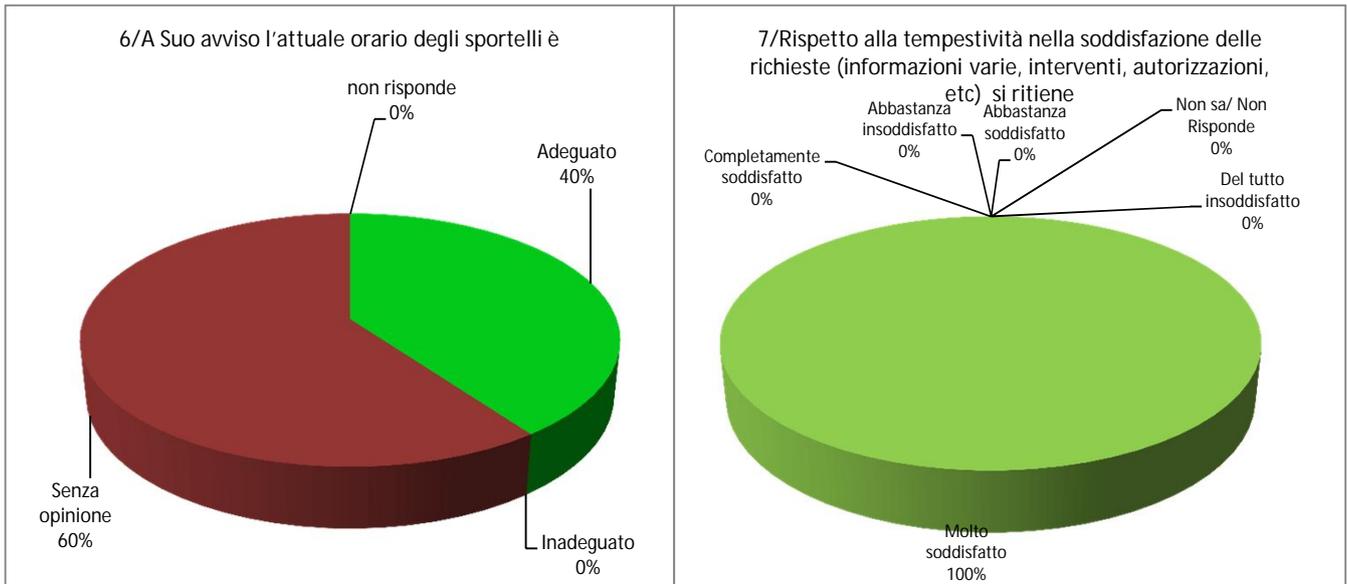


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



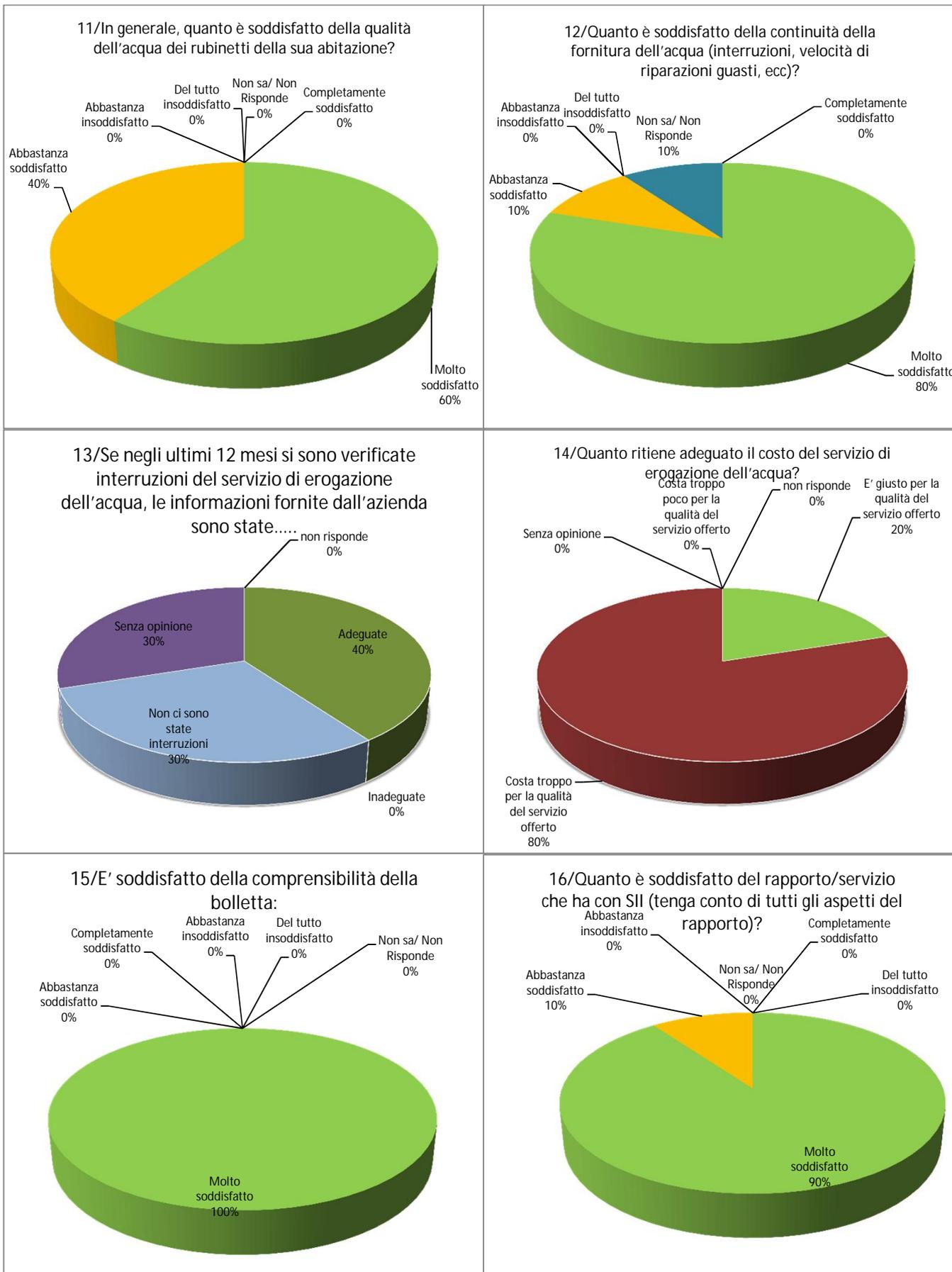
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

AZEGLIO



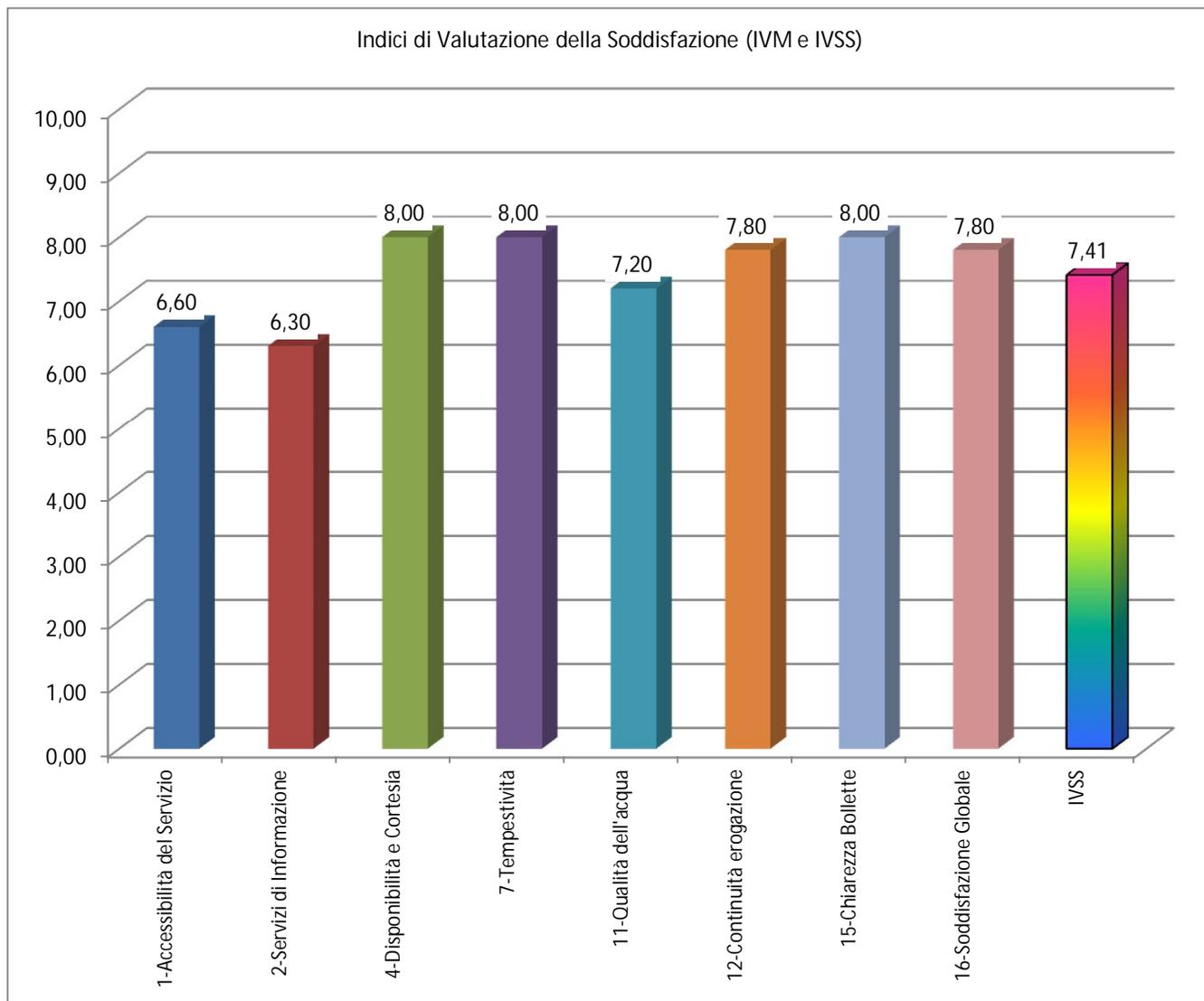
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

AZEGLIO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

AZEGLIO

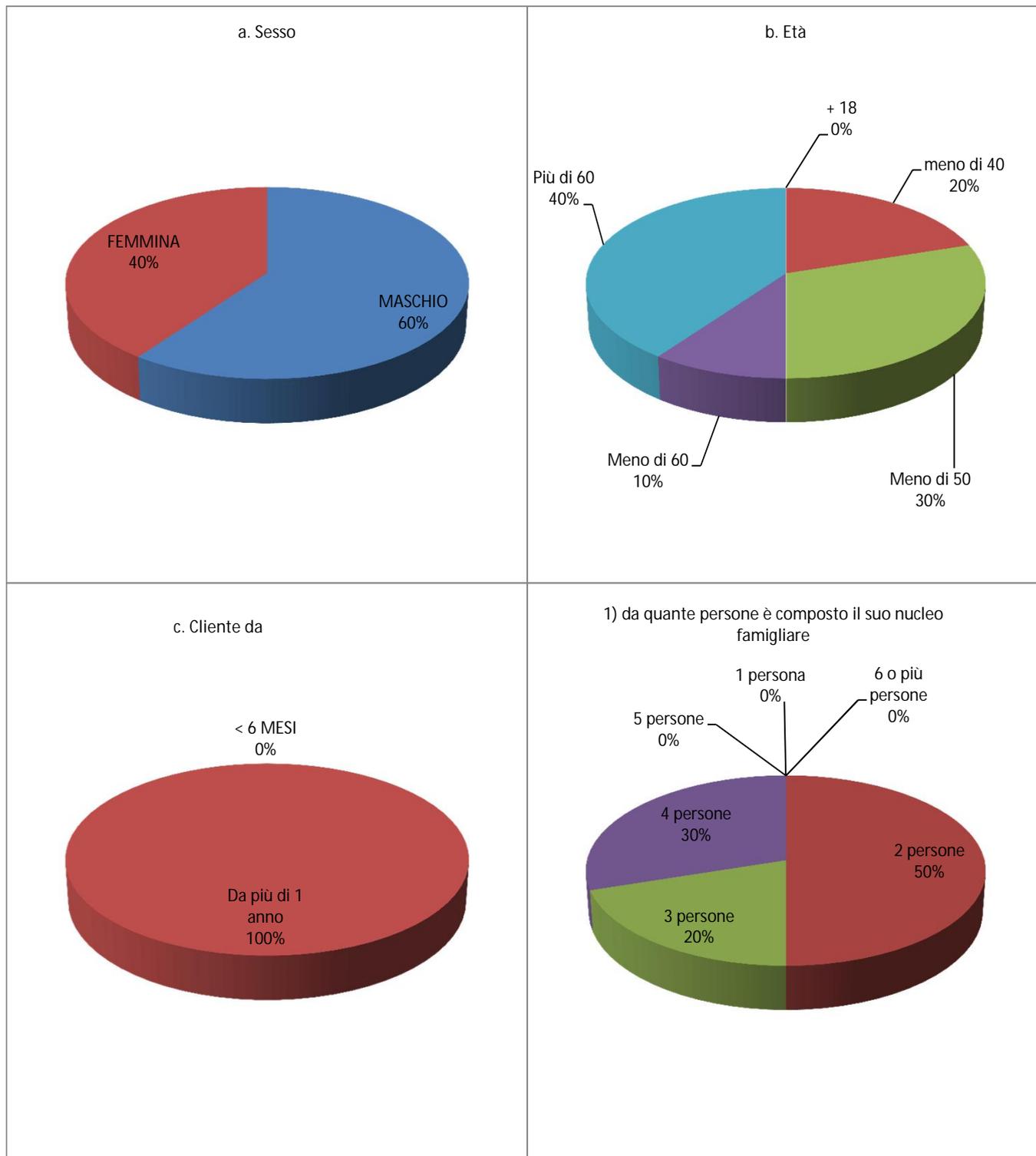


**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,41**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

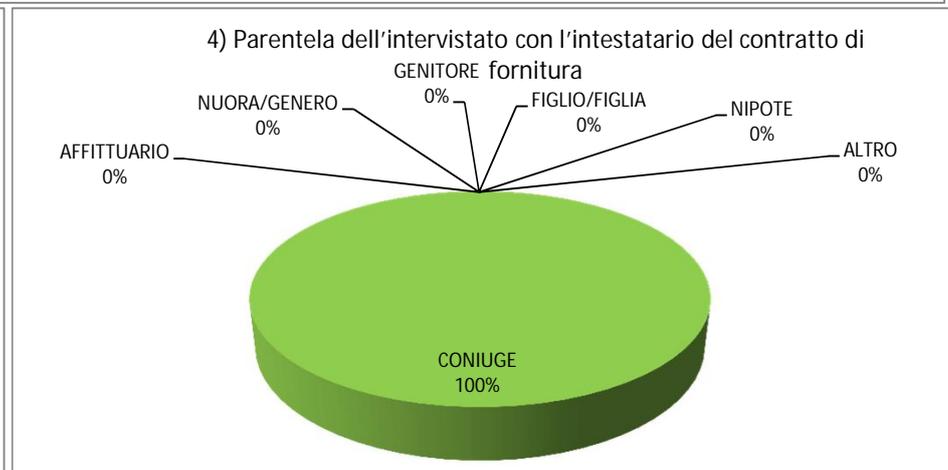
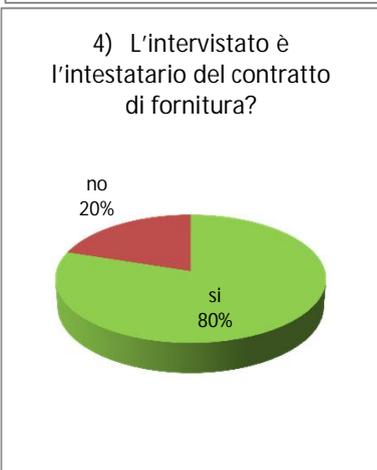
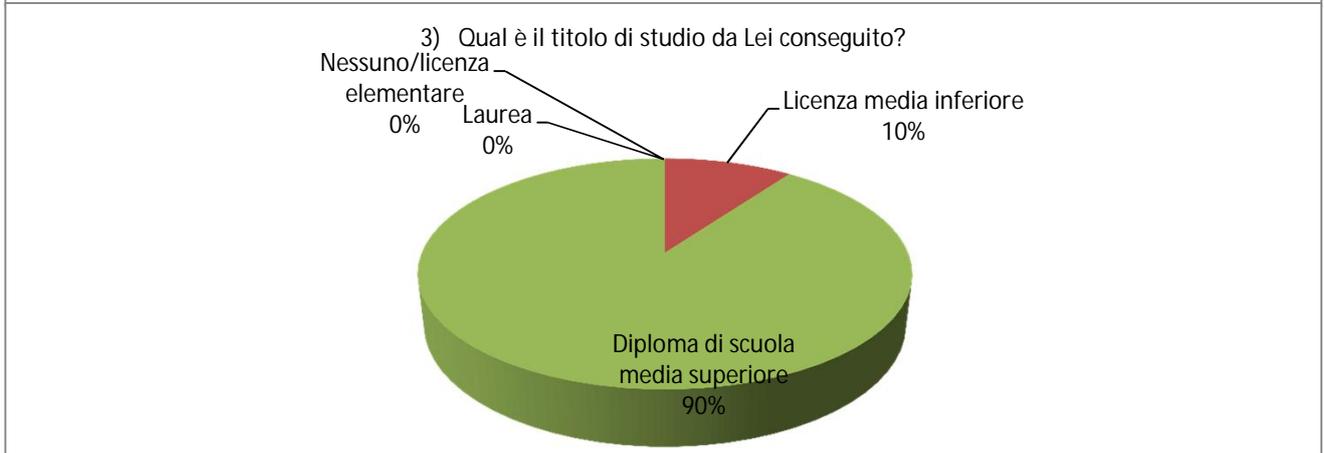
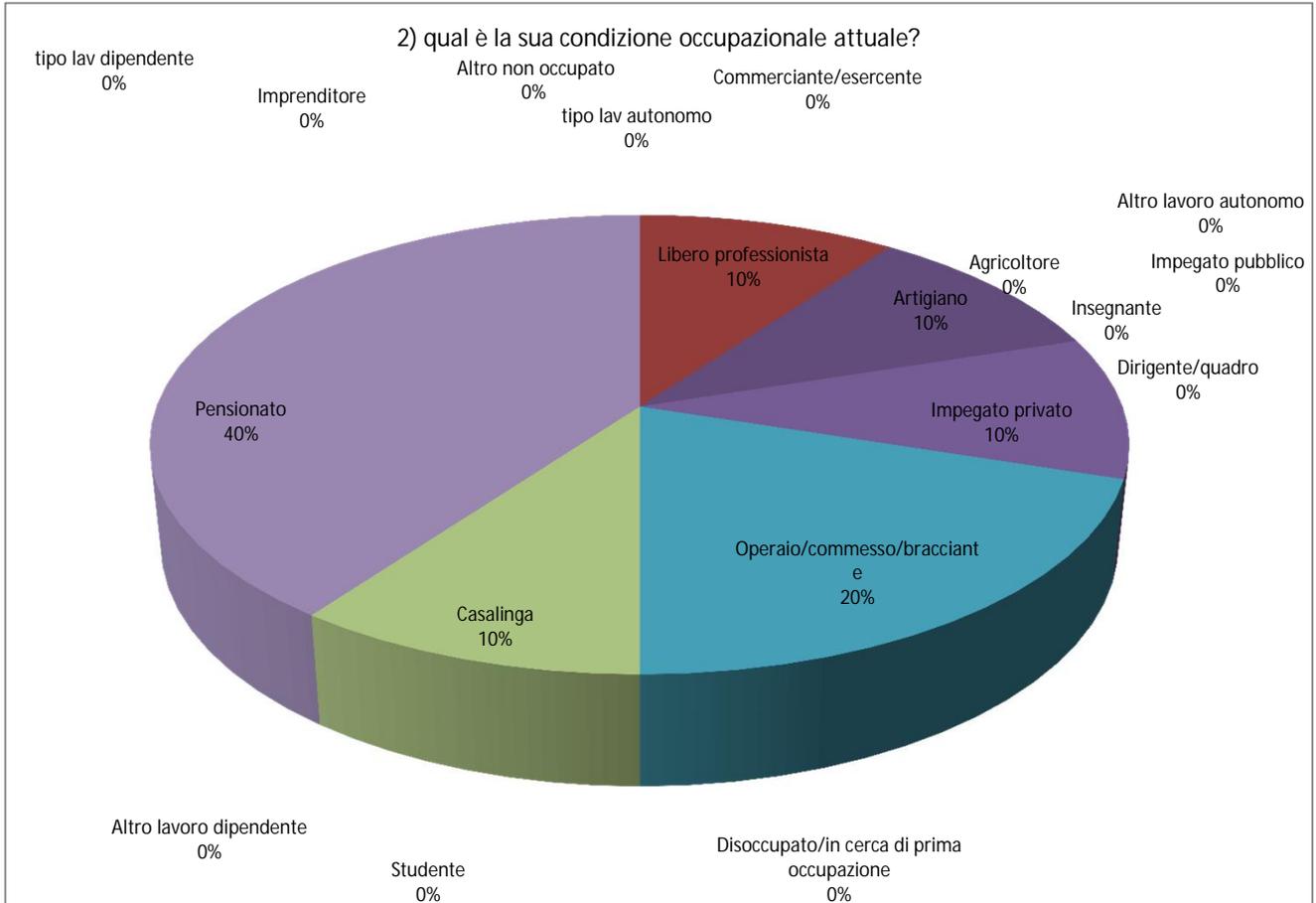
AZEGLIO

Composizione del campione



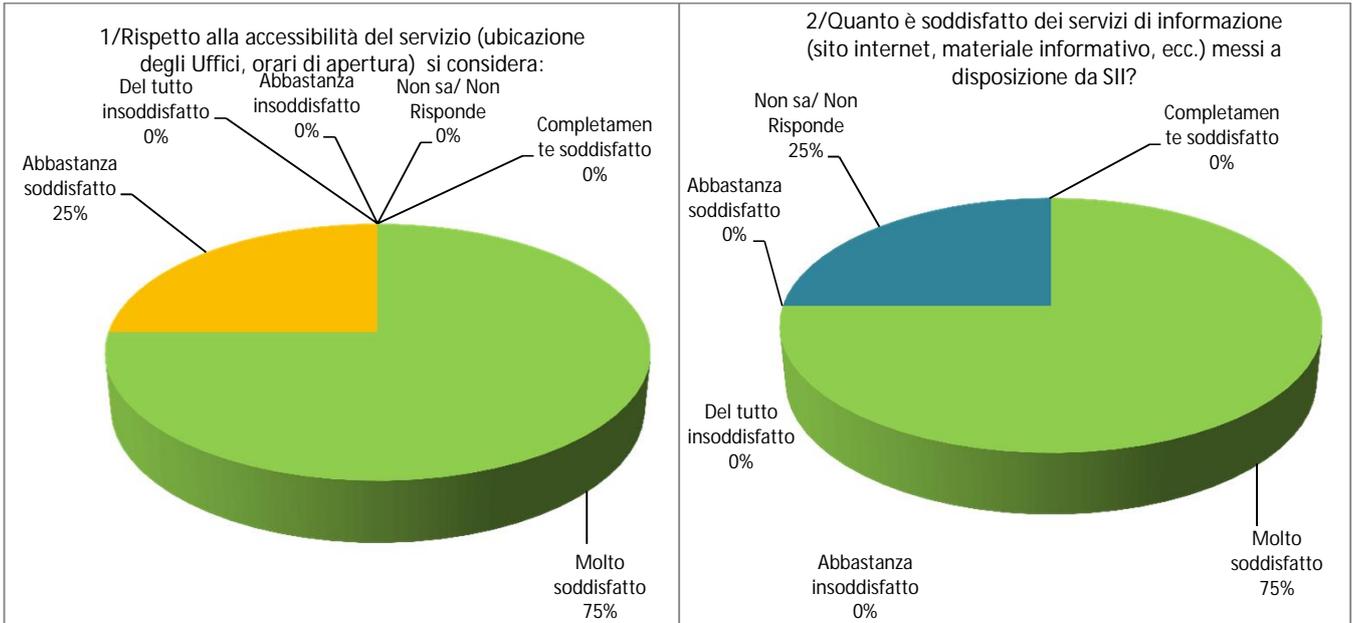
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

AZEGLIO

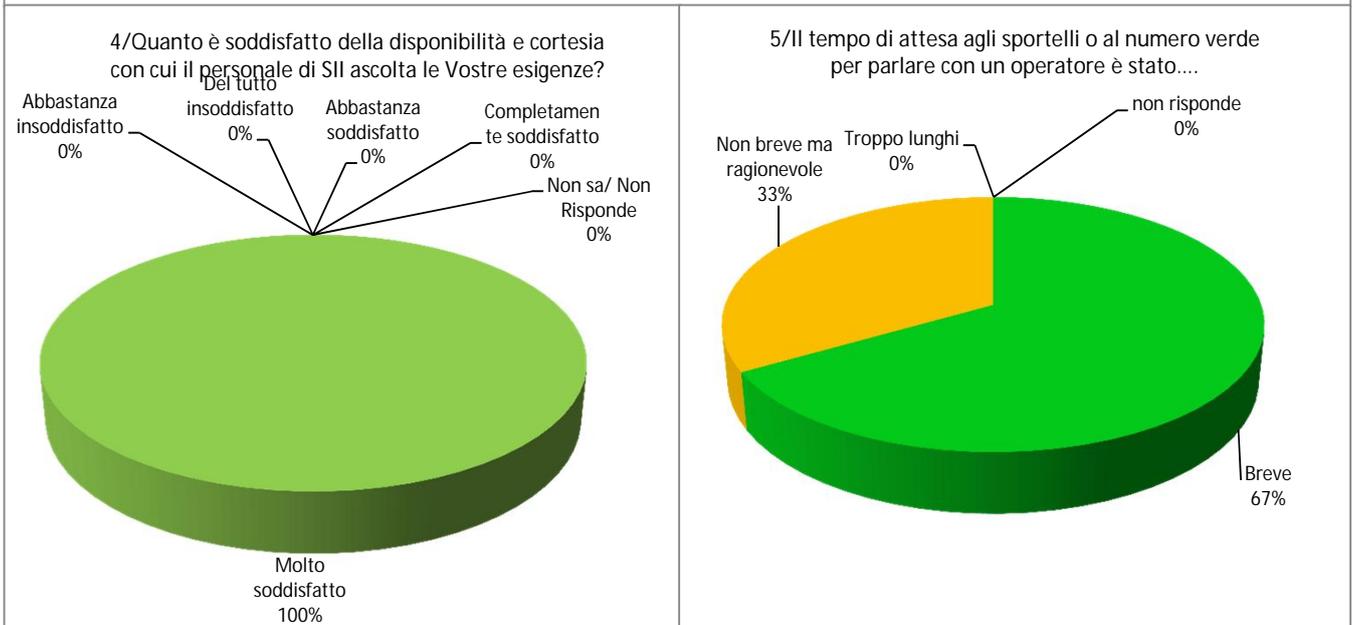
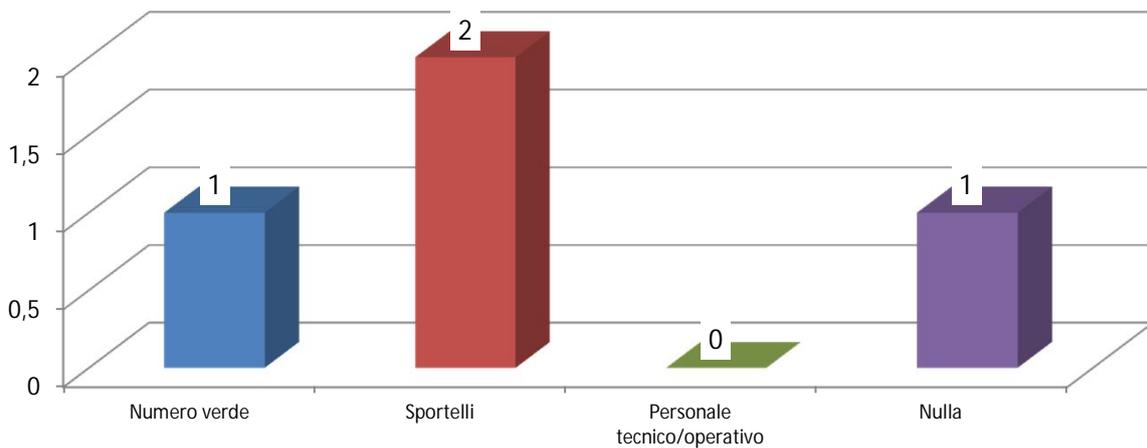


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BALOCCO

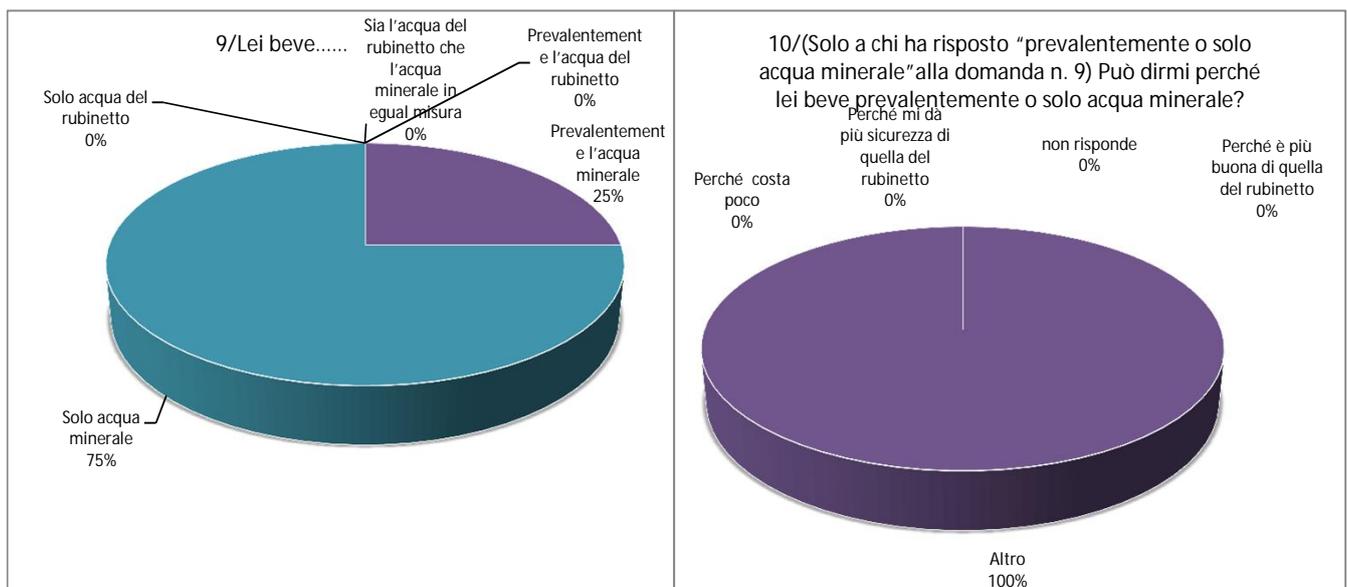
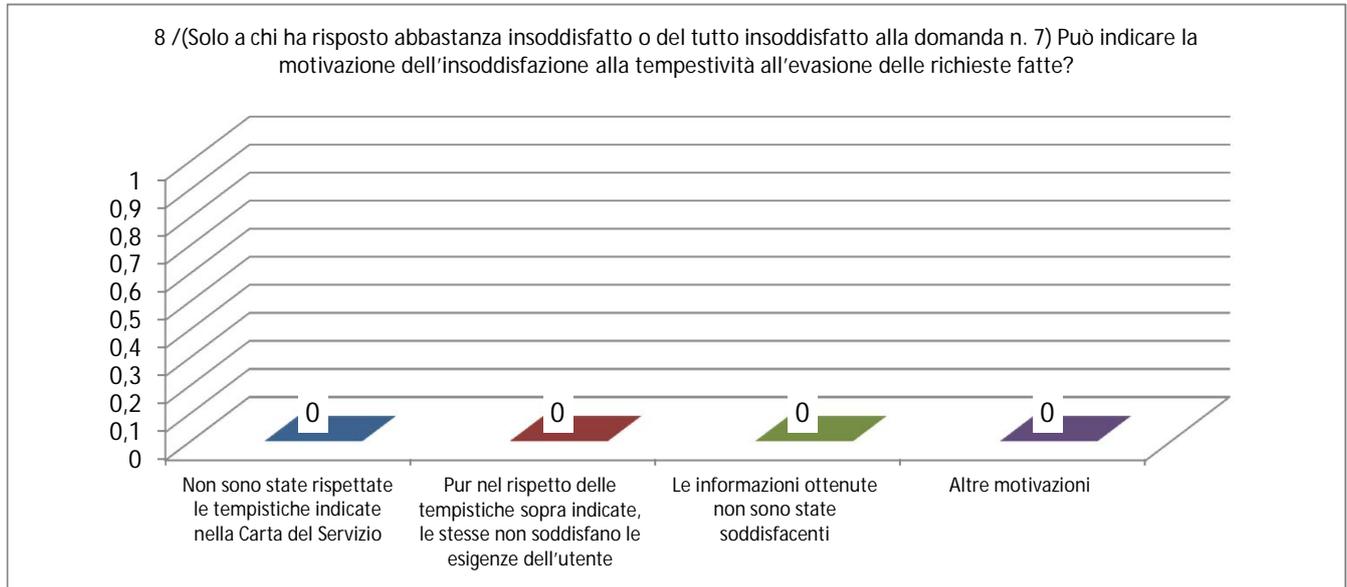
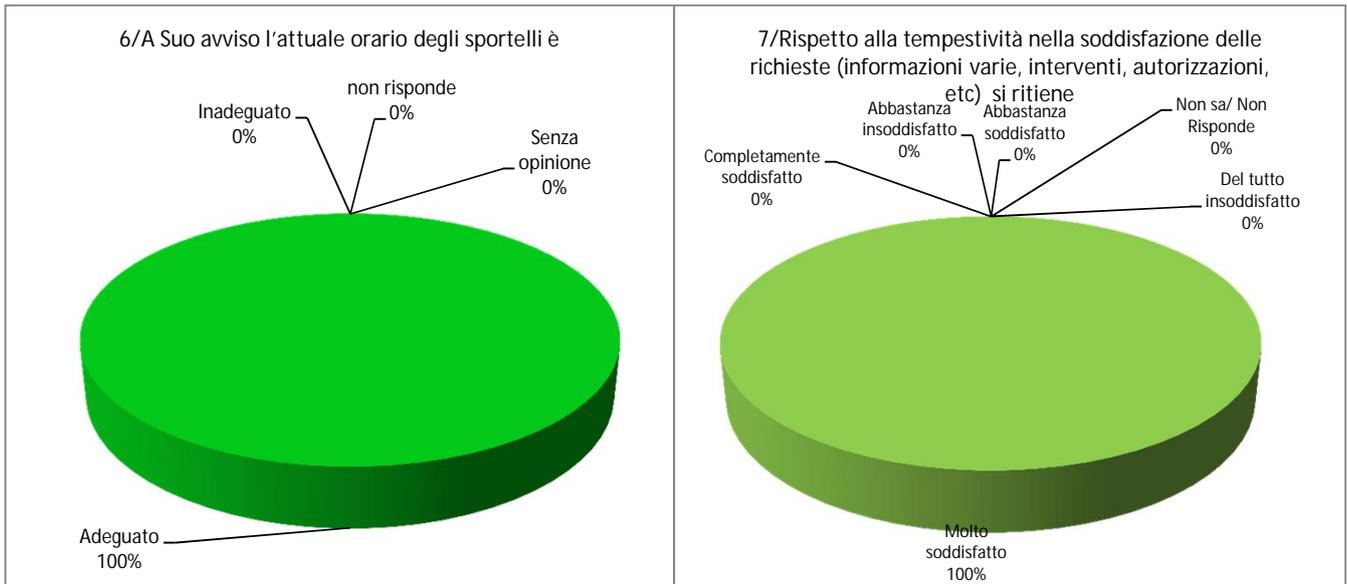


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



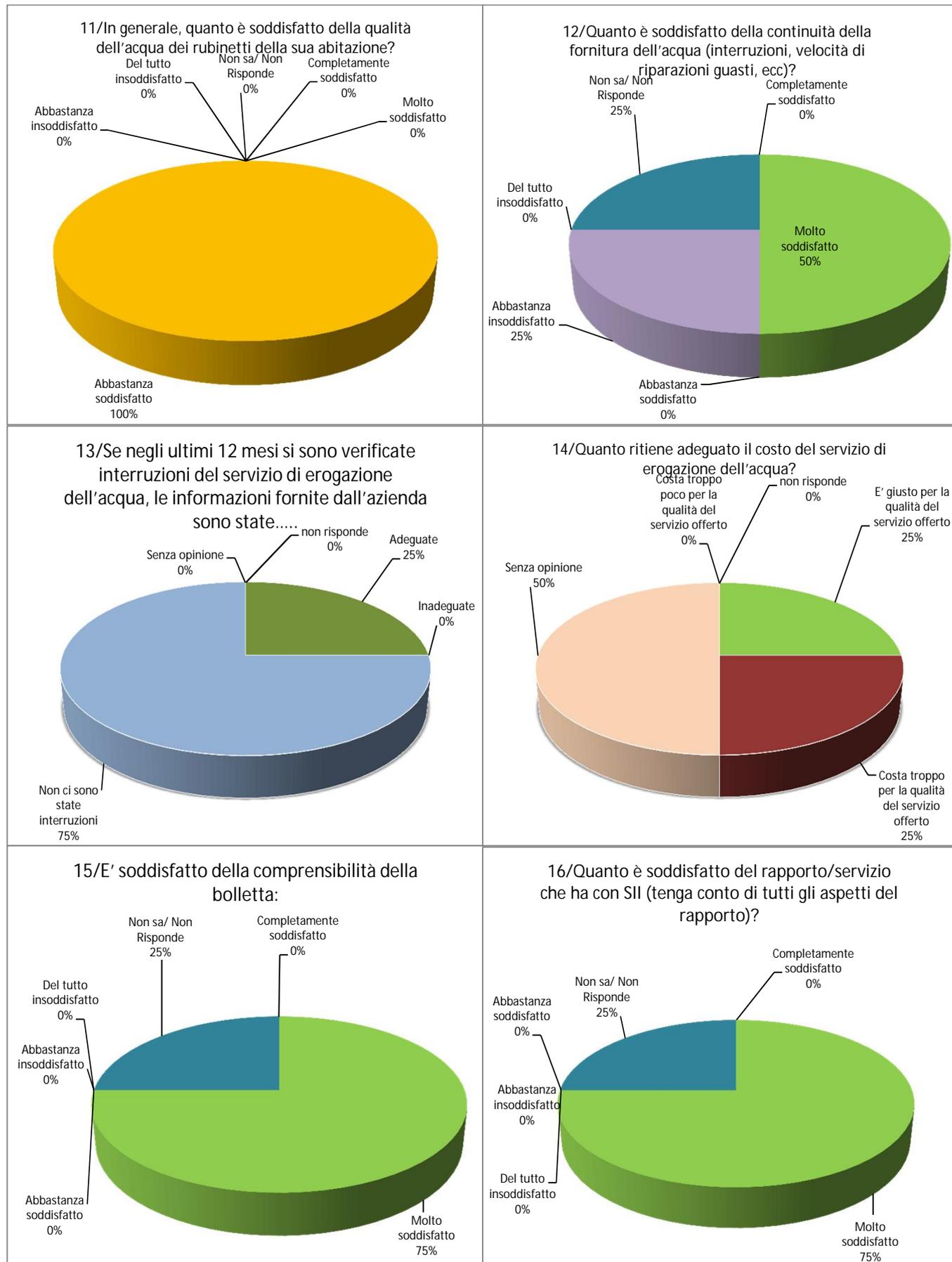
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BALOCCO



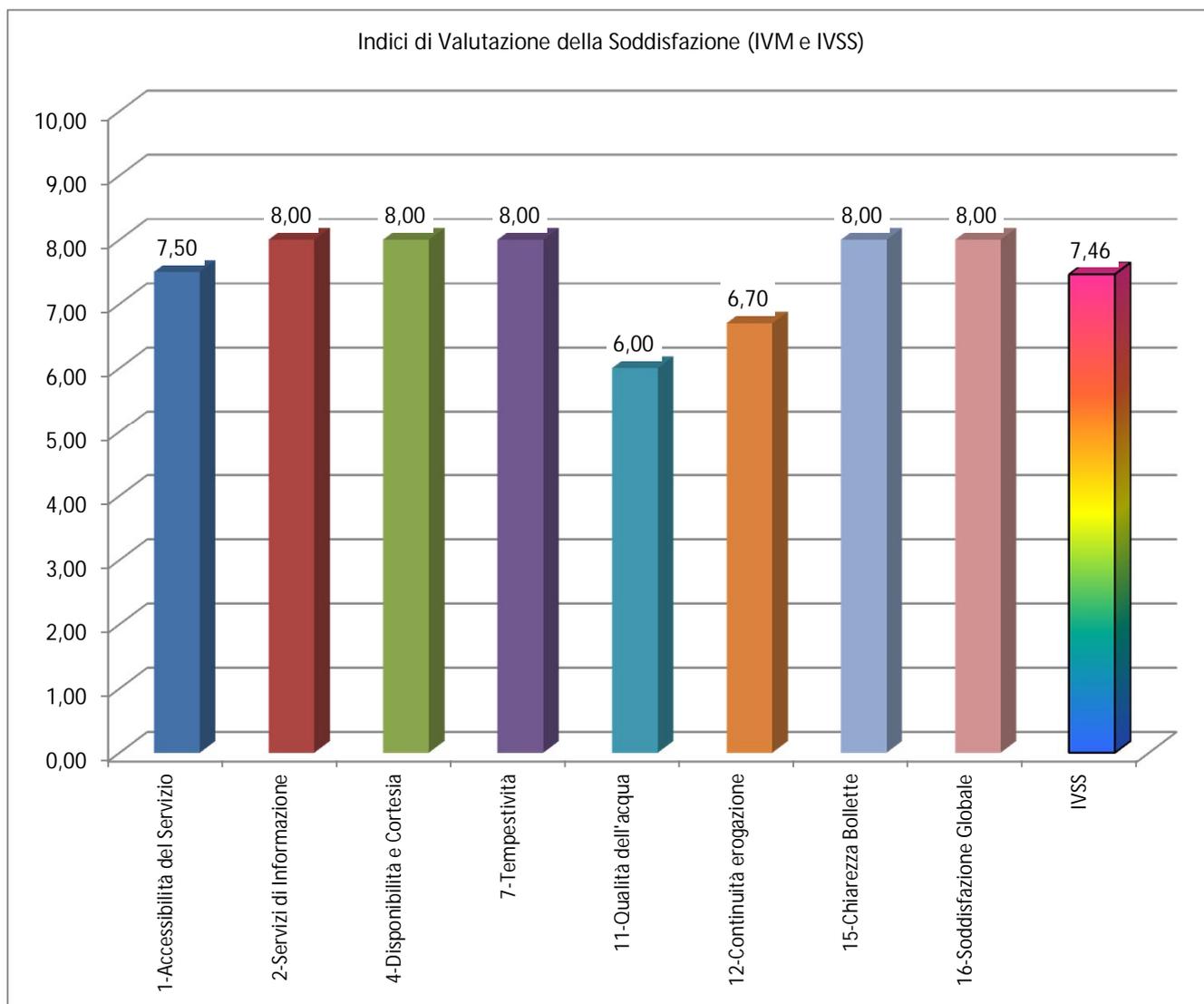
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BALOCCO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BALOCCO

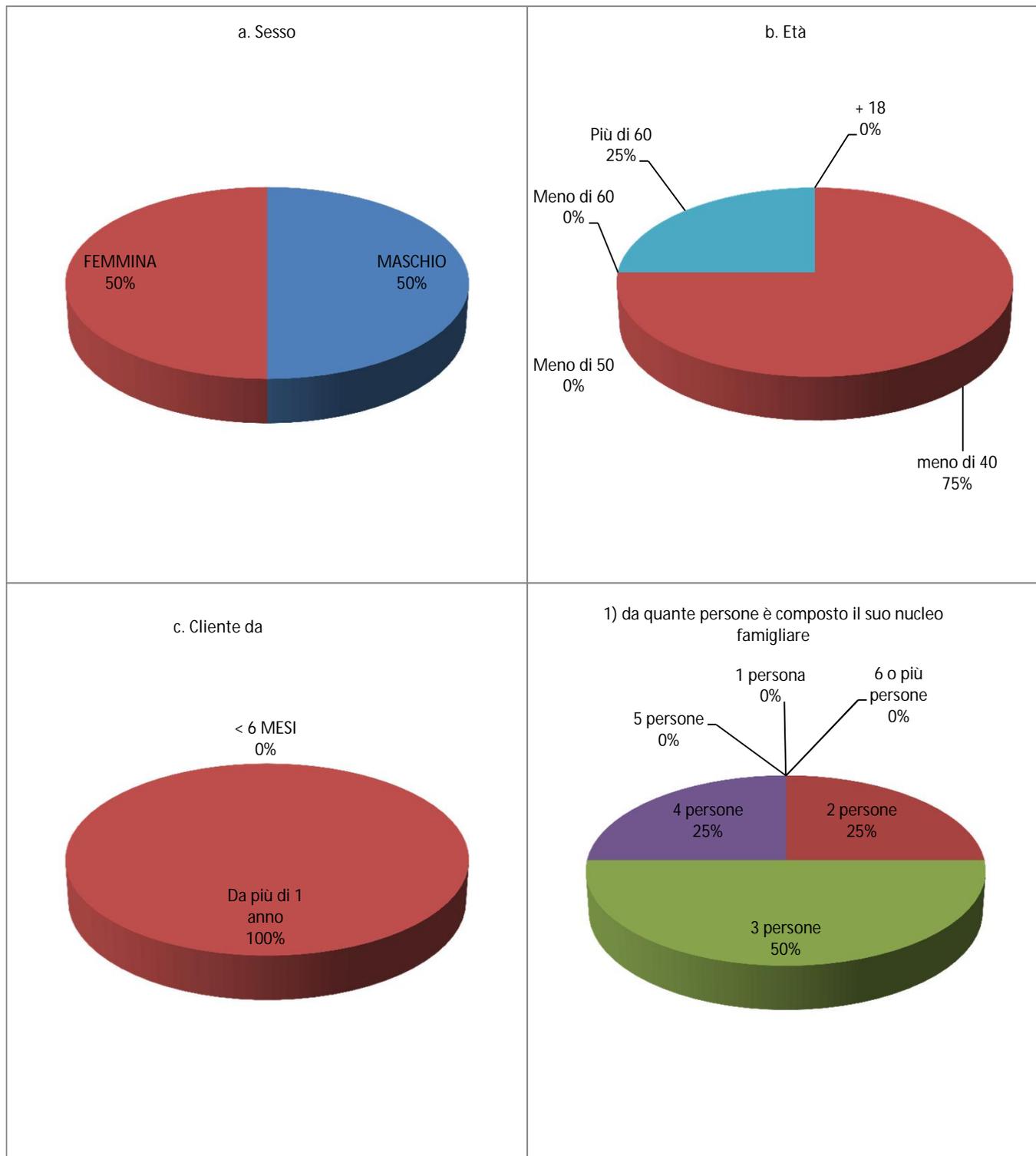


**N° Utenti chiamati: 6**  
**N° Utenti intervistati: 4**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,46**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

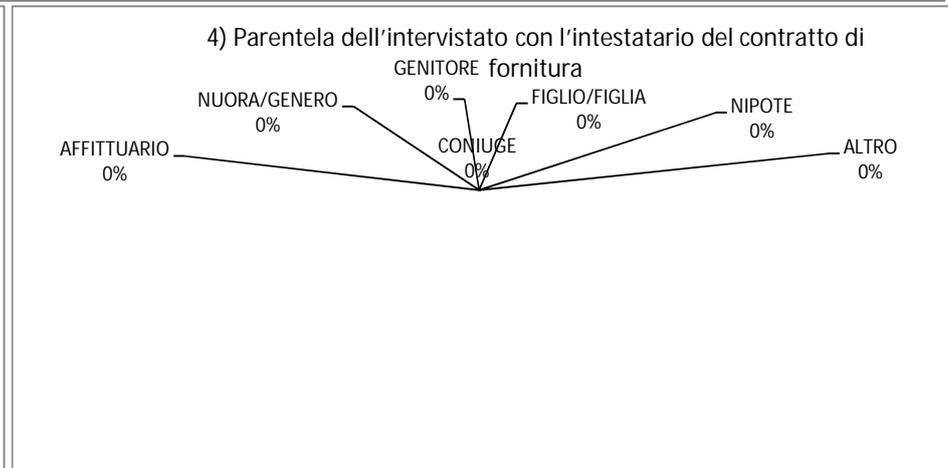
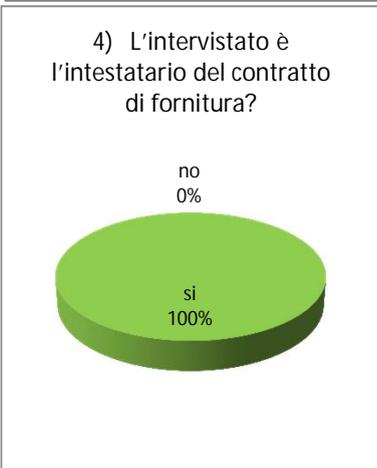
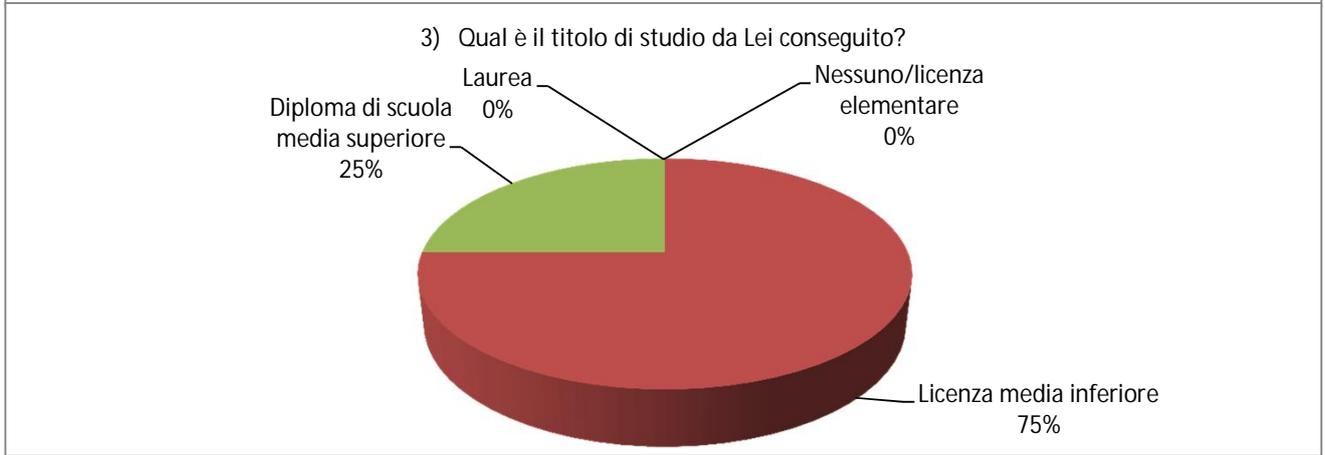
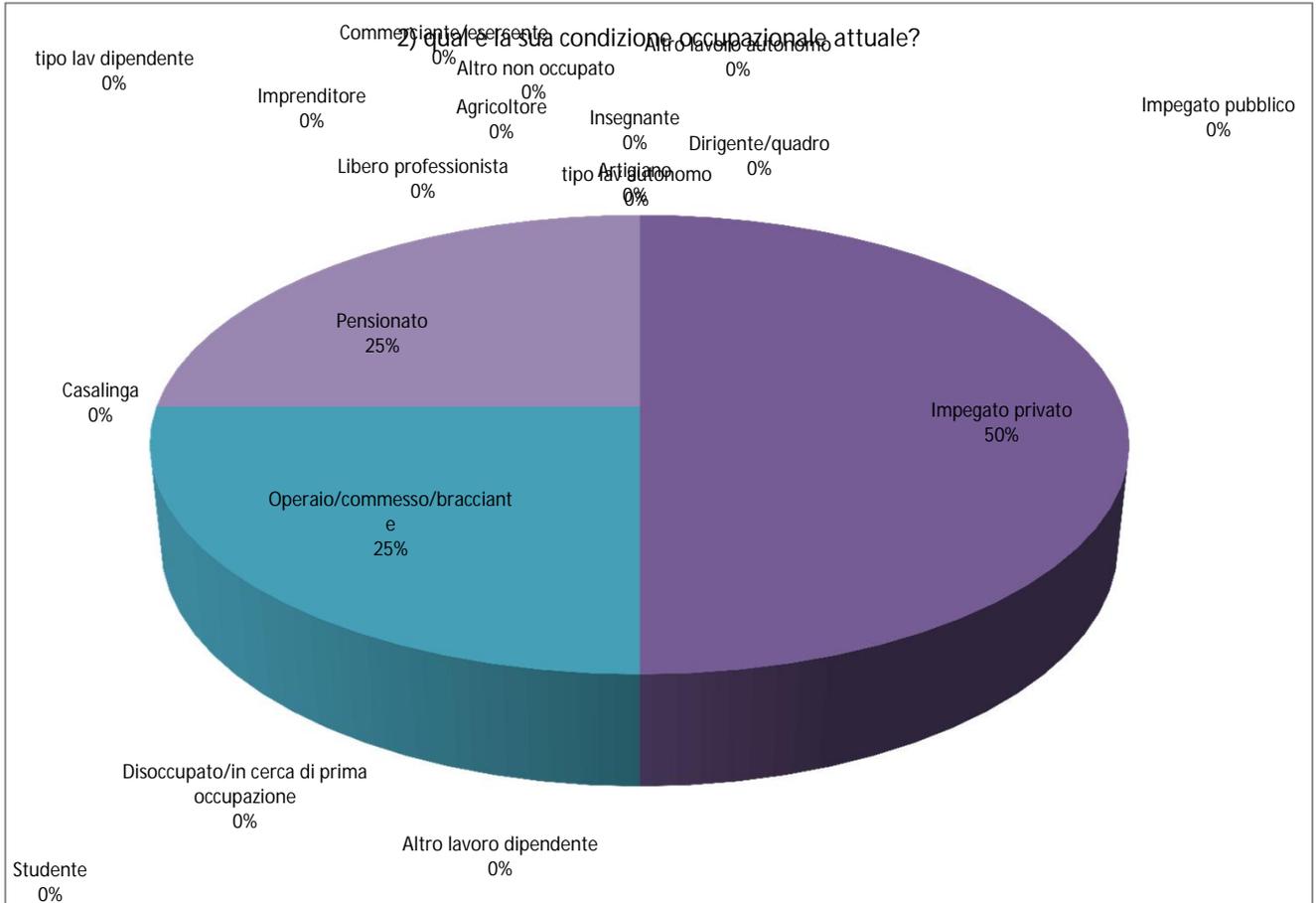
BALOCCO

Composizione del campione



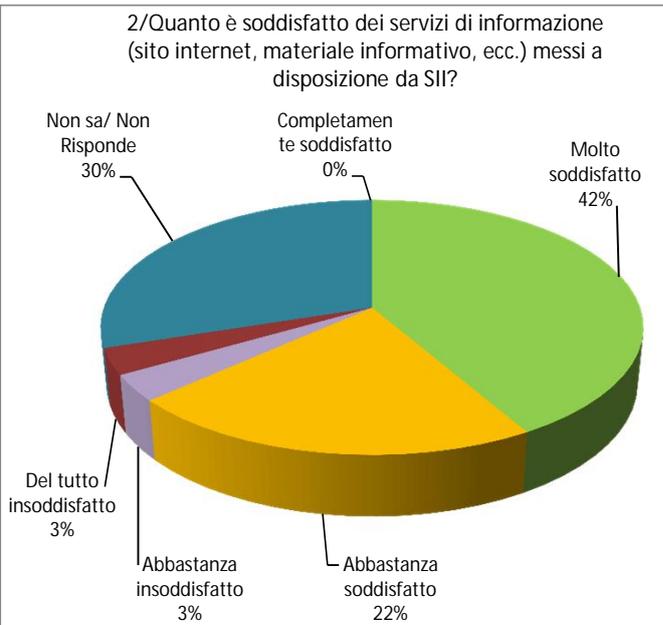
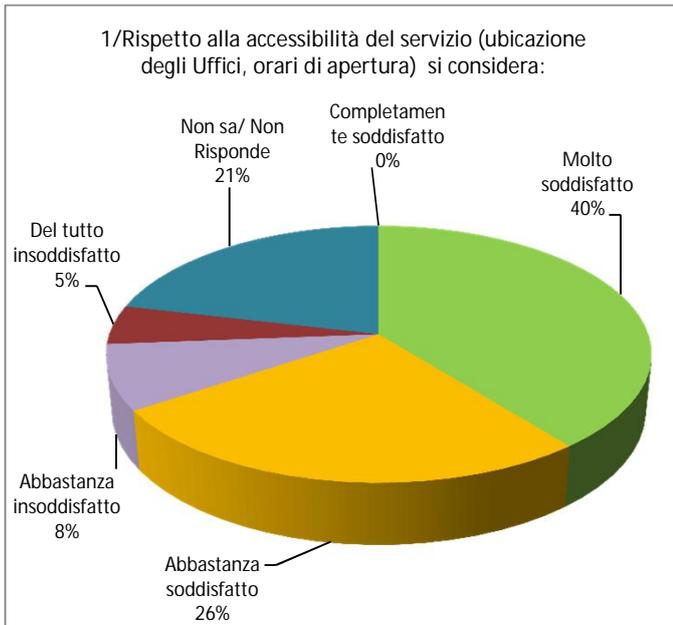
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BALOCCO

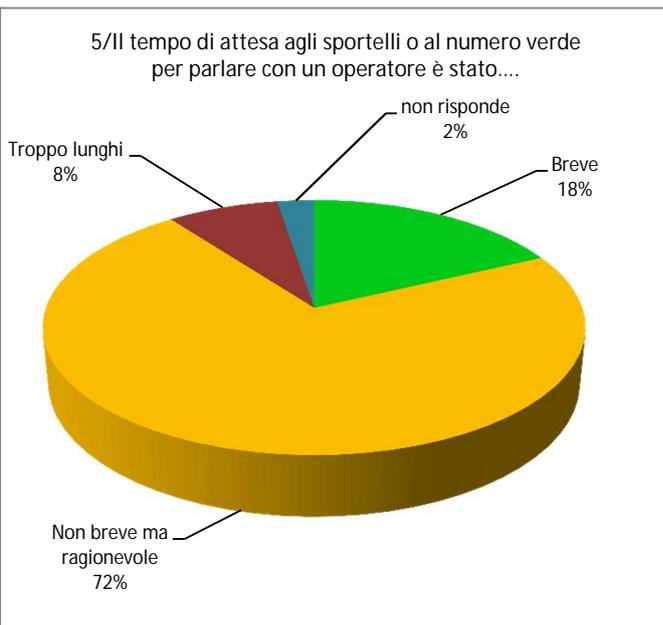
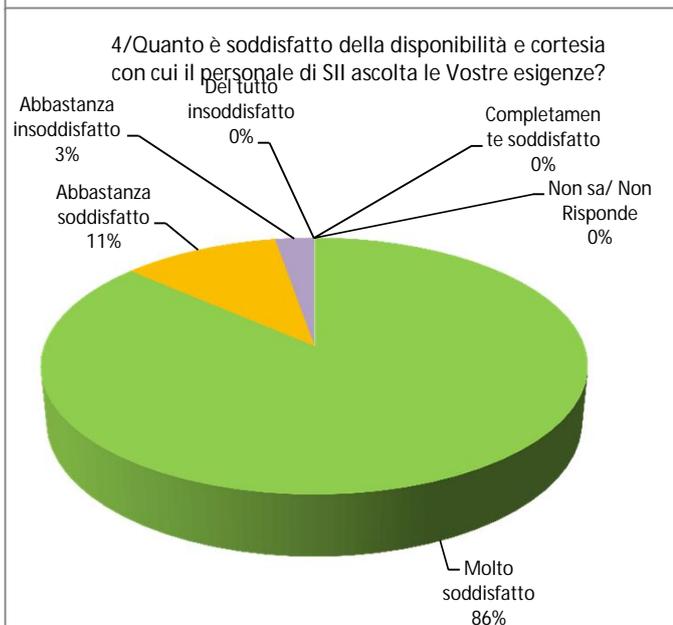
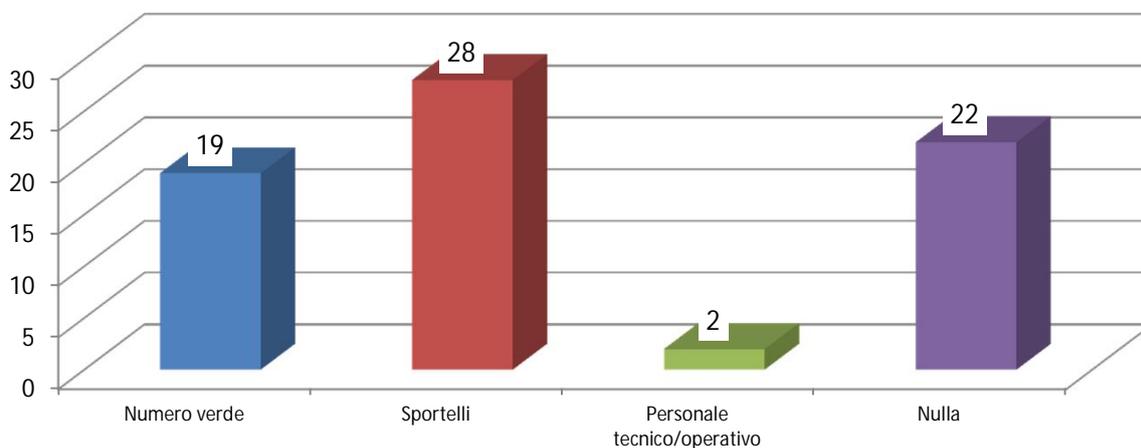


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BORGOSERIA

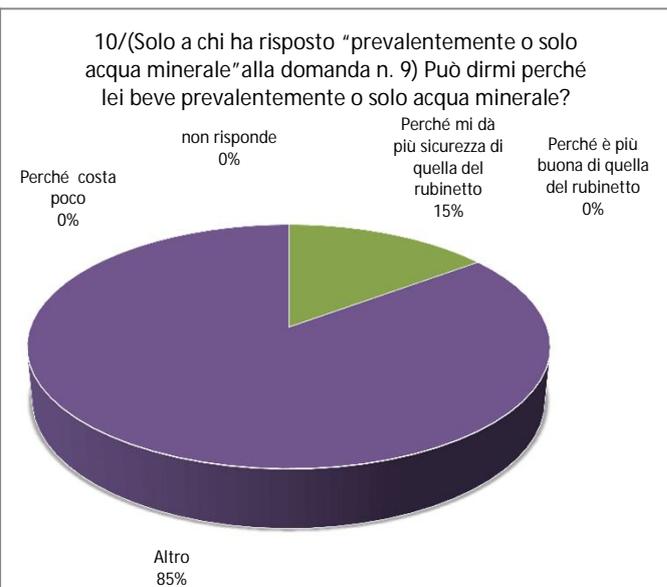
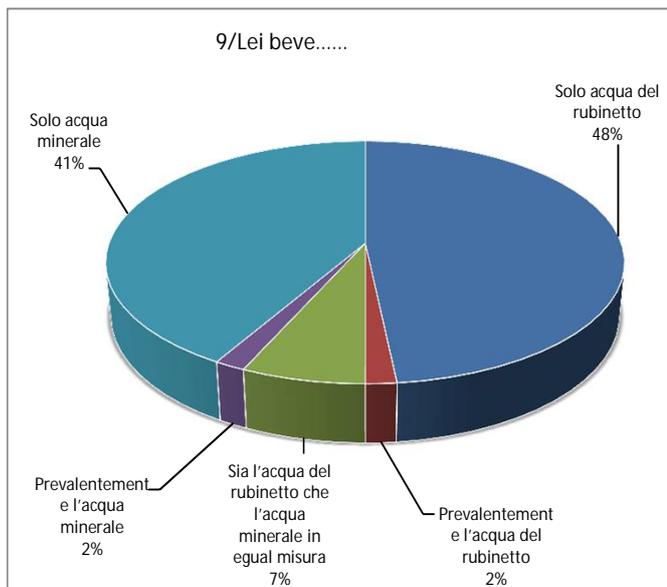
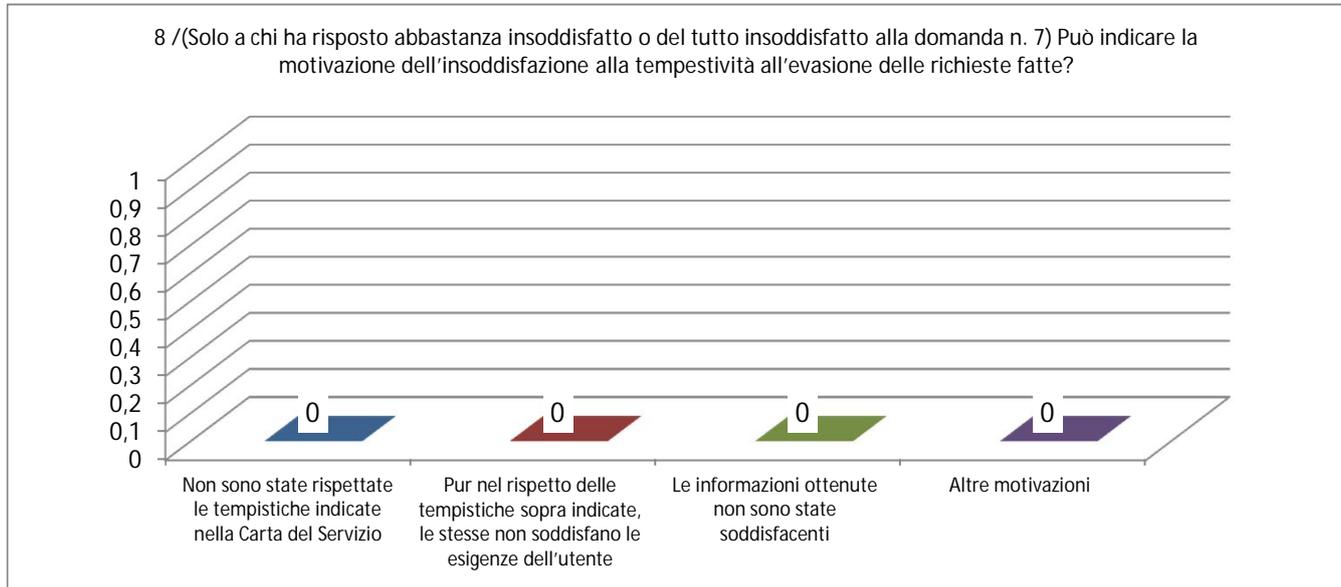
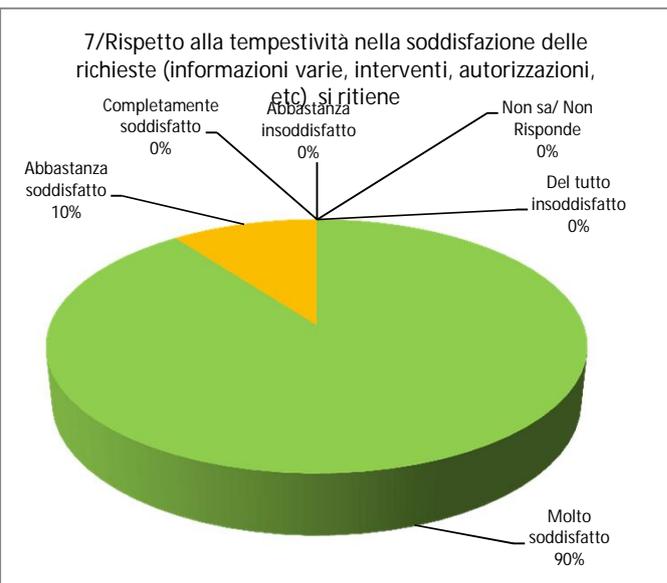
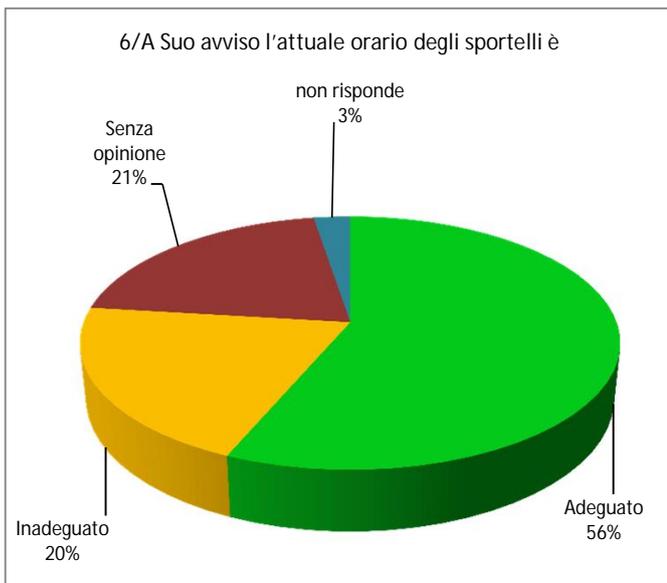


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



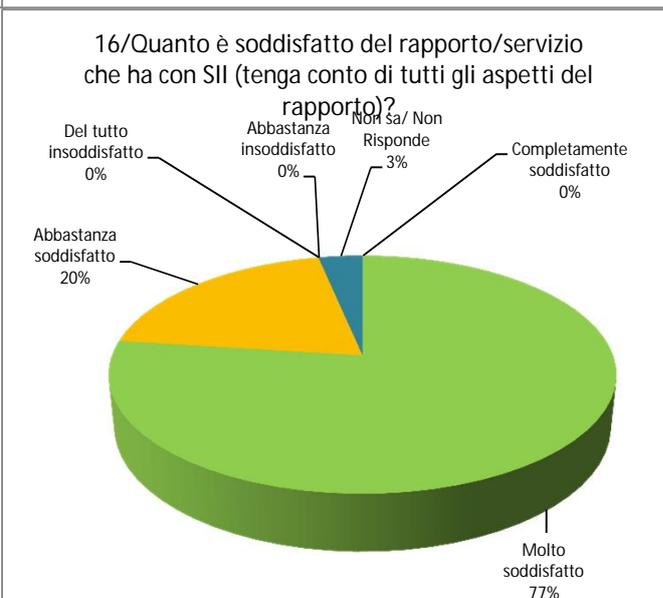
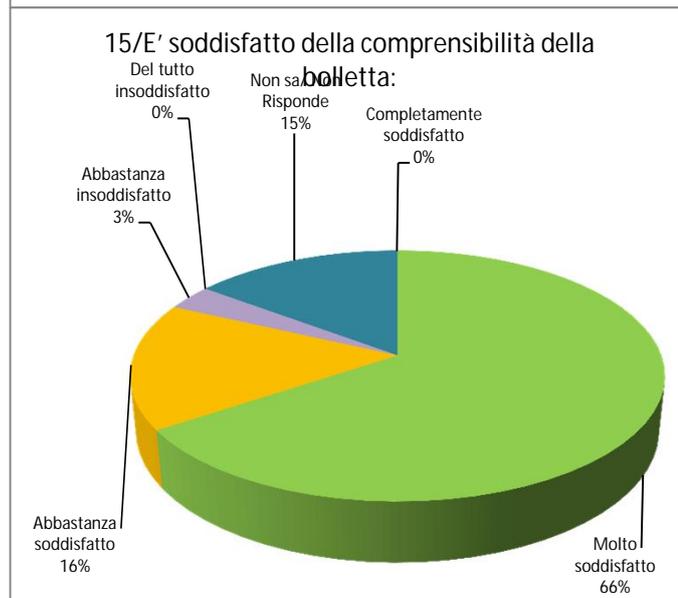
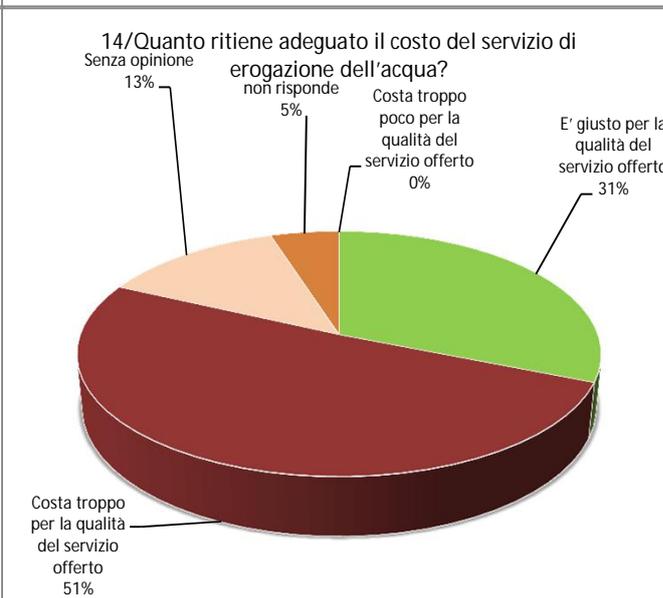
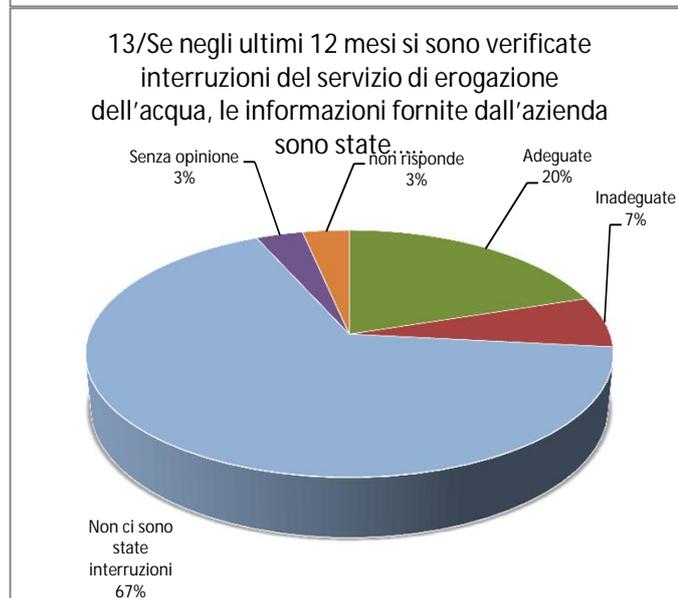
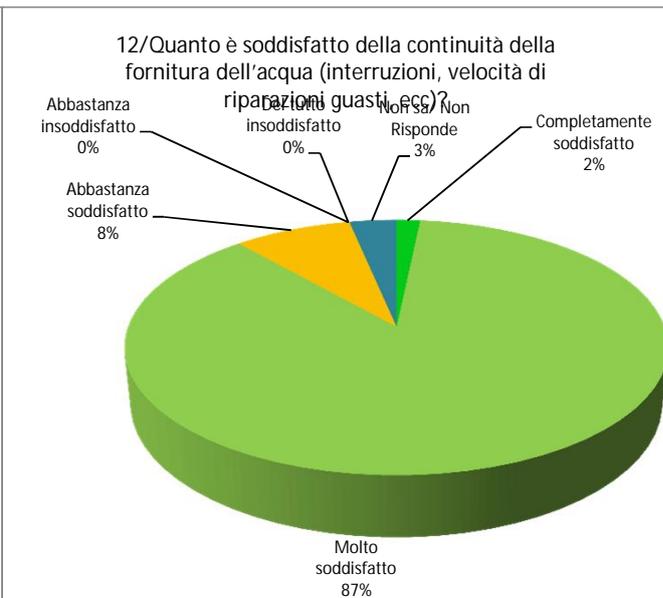
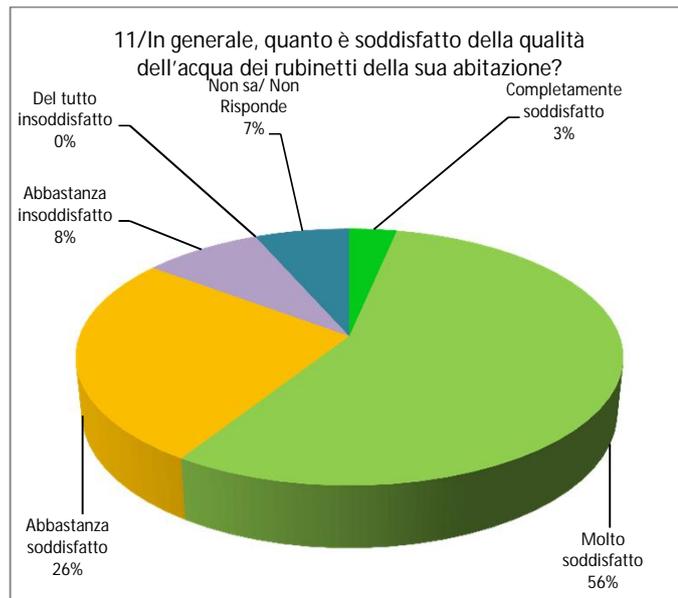
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BORGOSIESIA



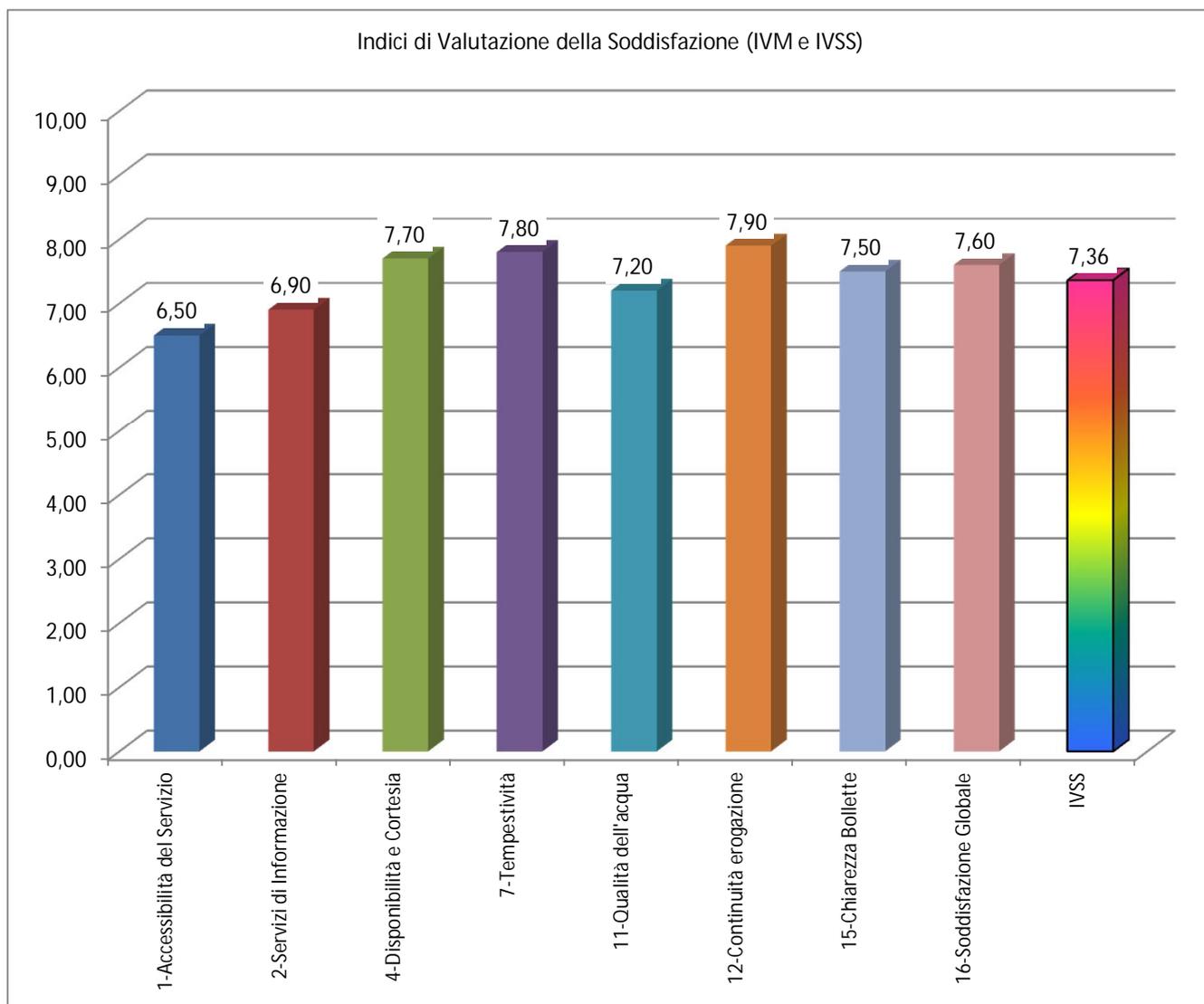
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BORGOSIESIA



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BORGOSIESIA

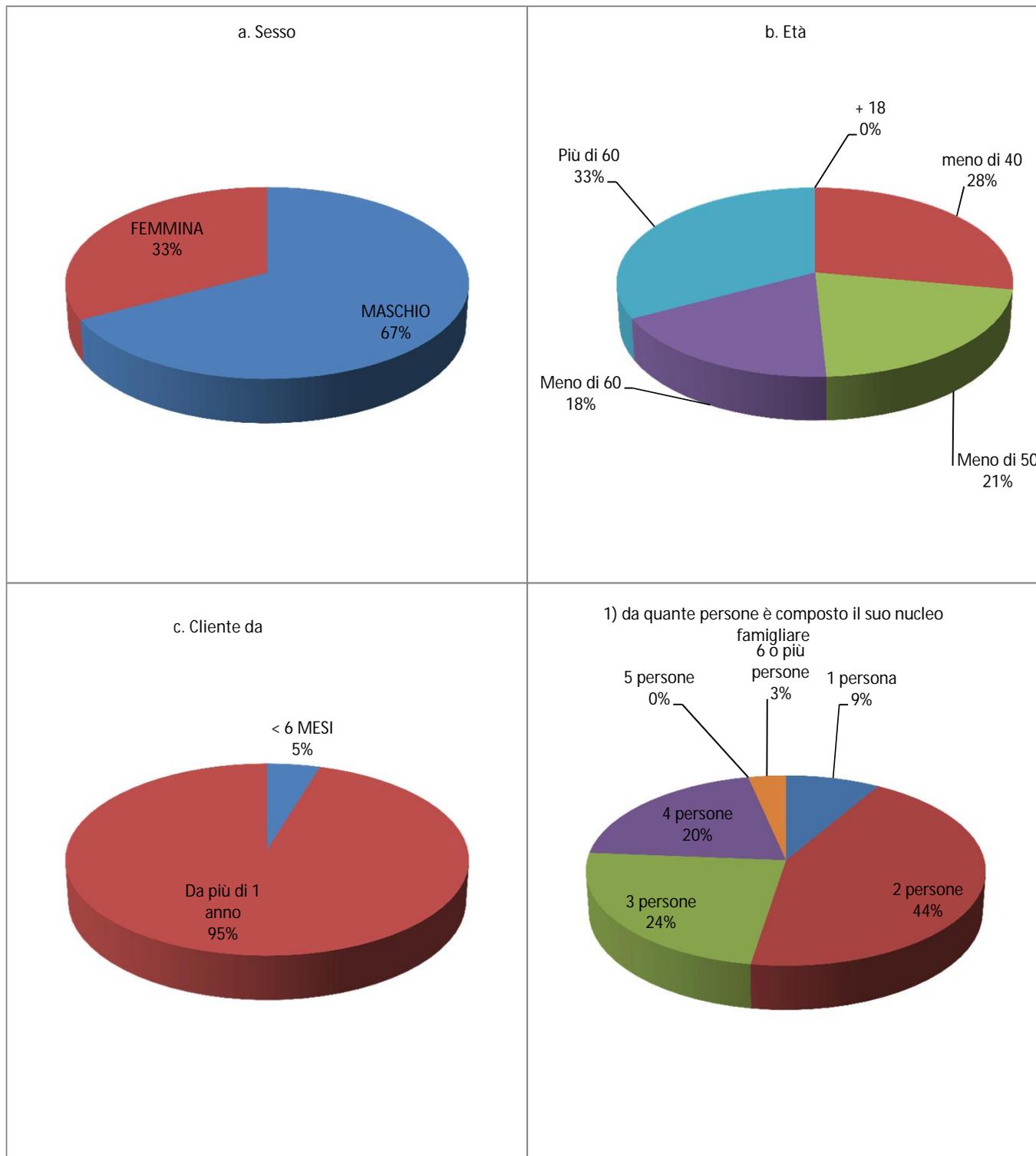


**N° Utenti chiamati:** 100  
**N° Utenti intervistati:** 61  
**Tasso di Risposta:** 61,0%  
**IVSS:** 7,36

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BORGOSIESIA

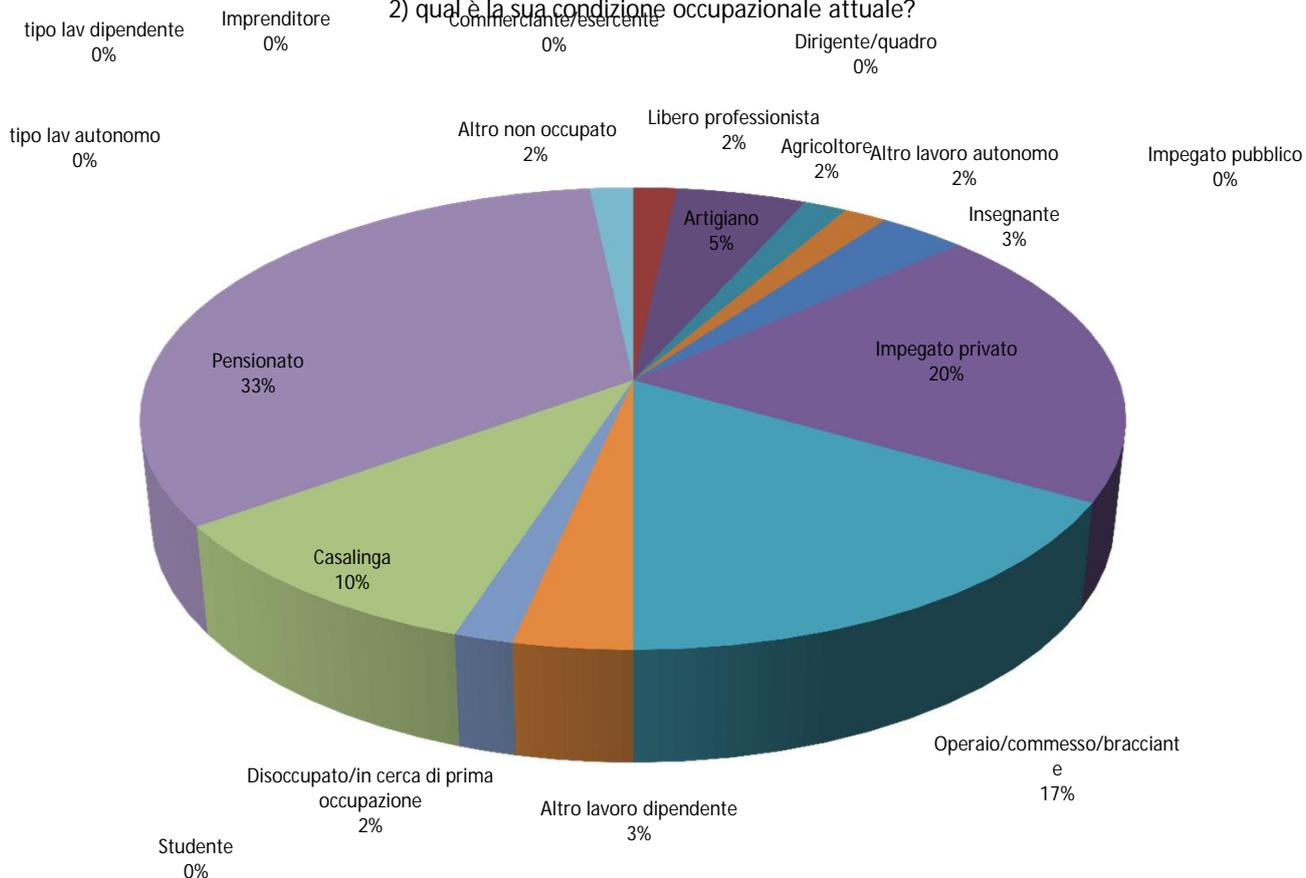
Composizione del campione



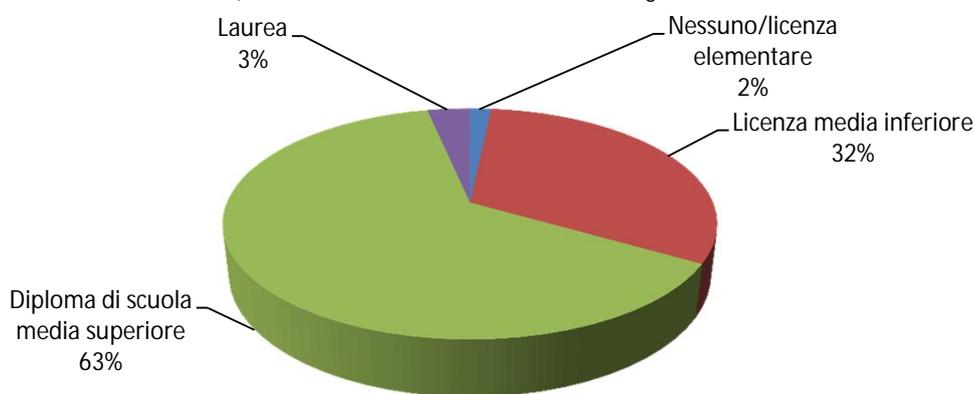
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BORGOSIESIA

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



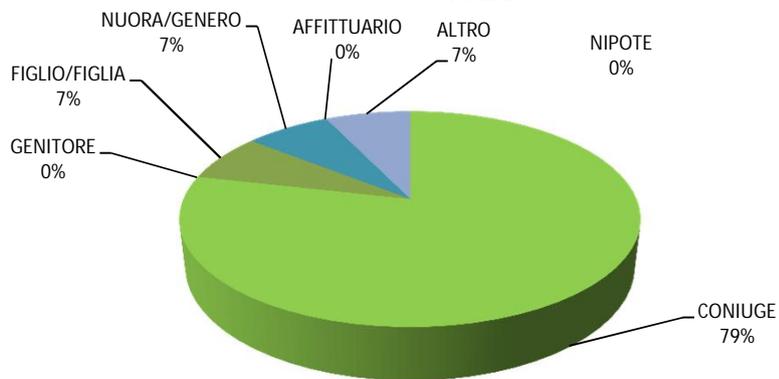
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

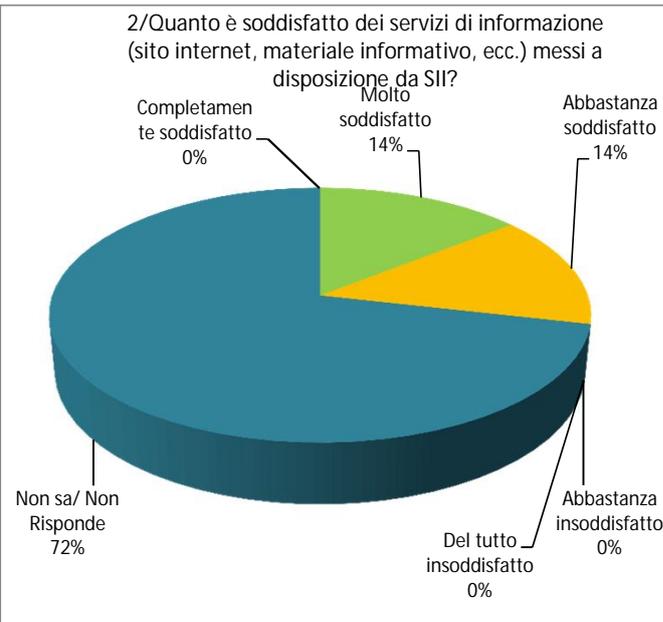
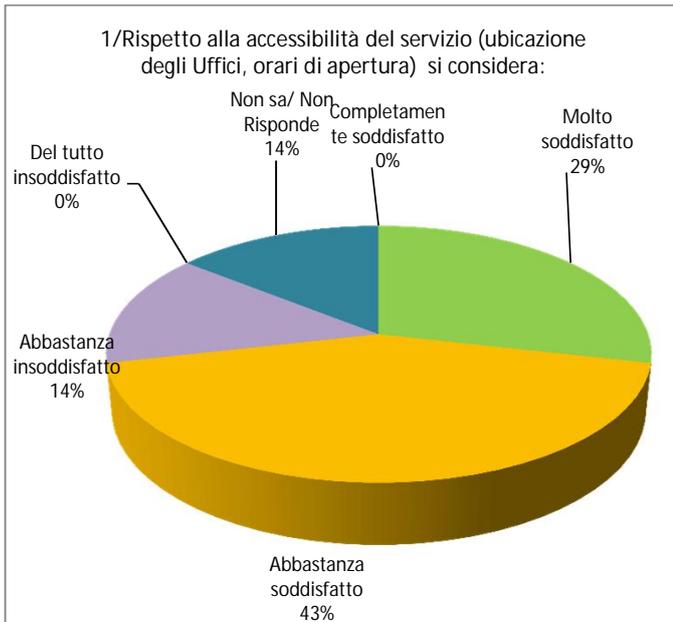


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura

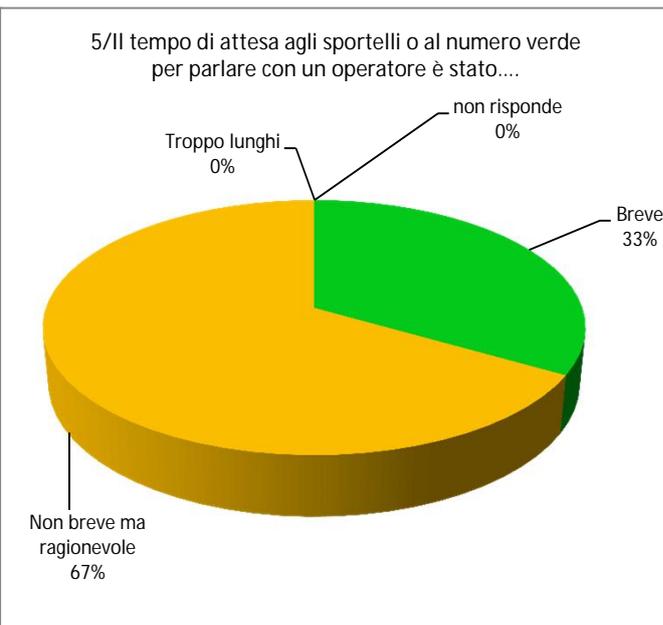
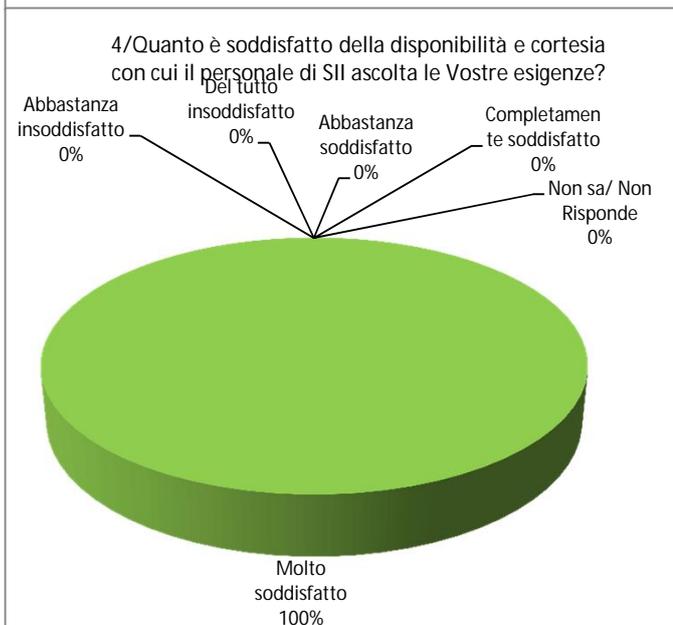
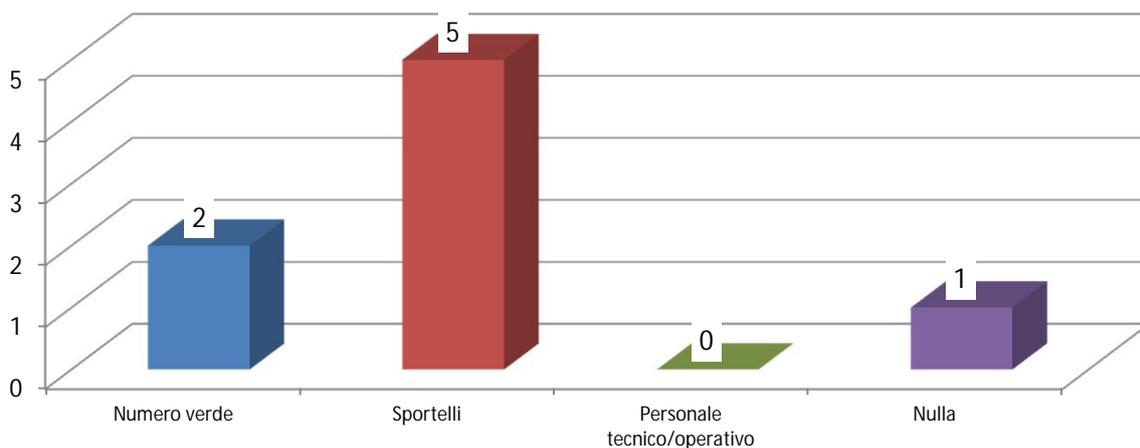


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BORRIANA

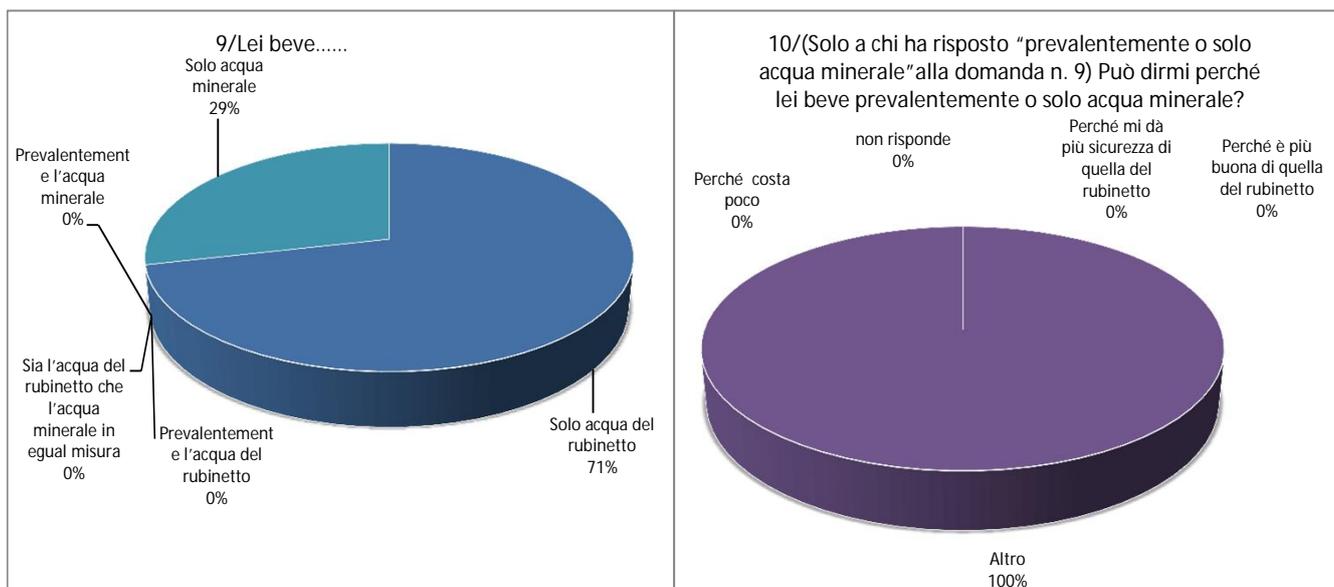
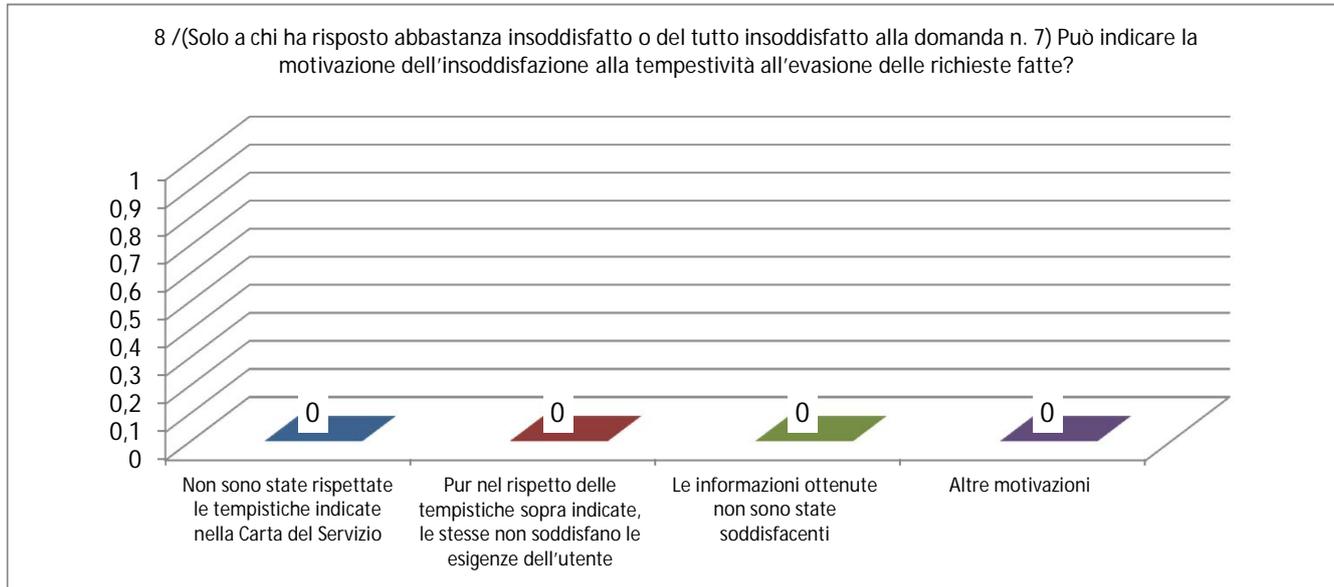
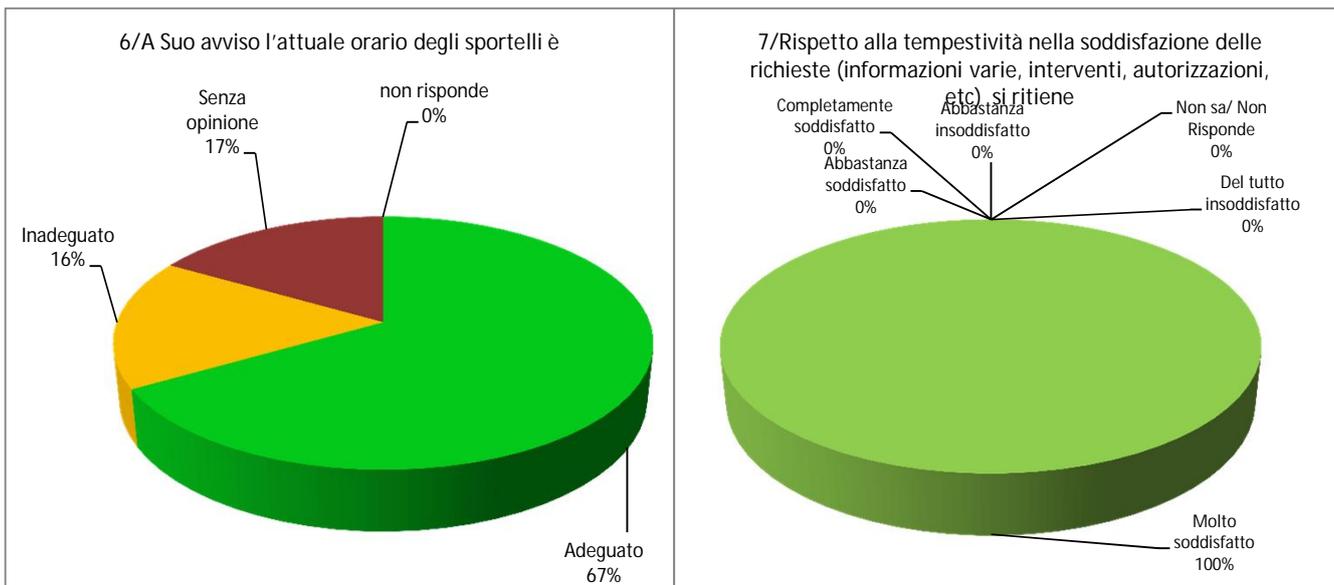


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



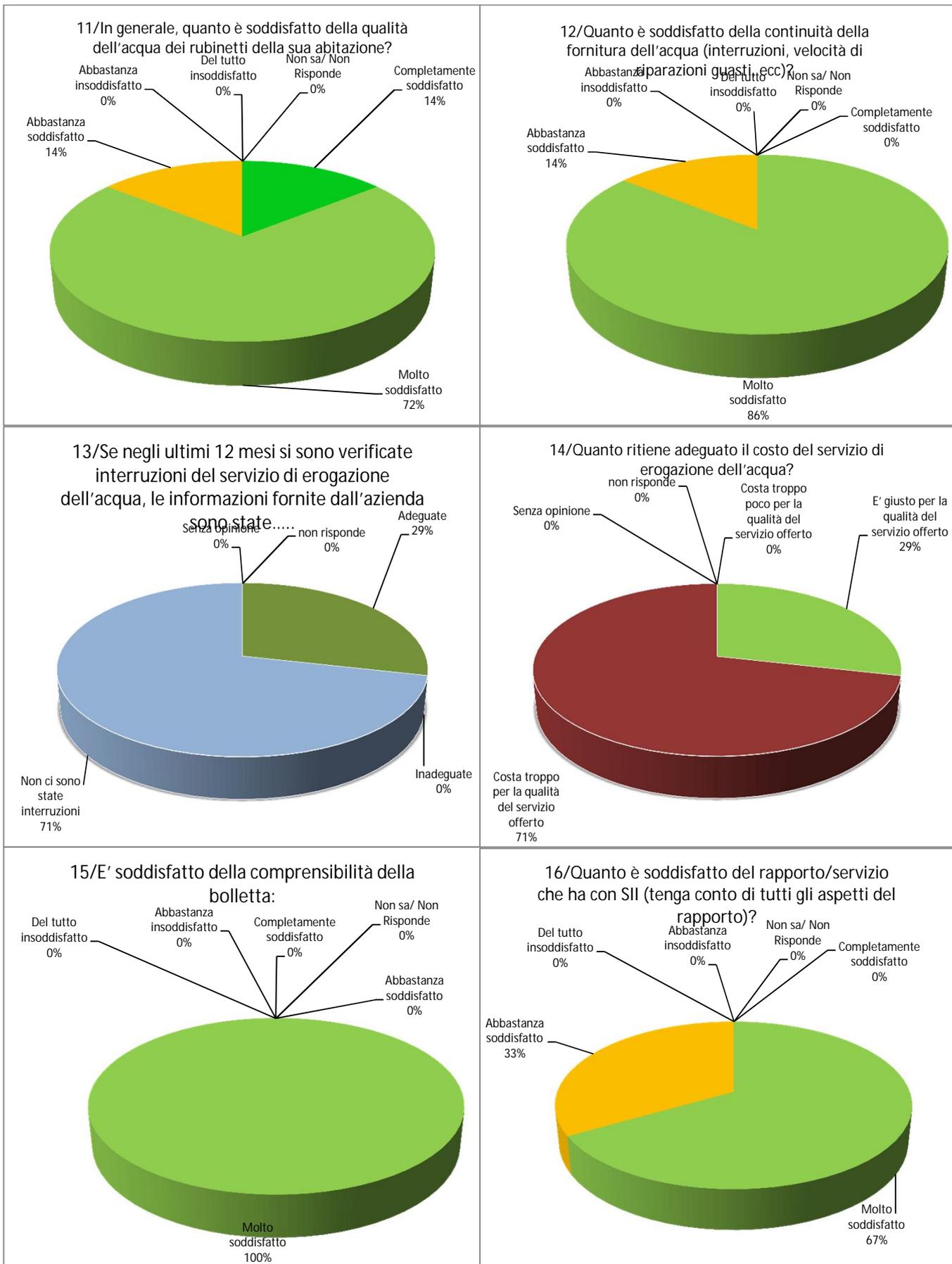
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BORRIANA



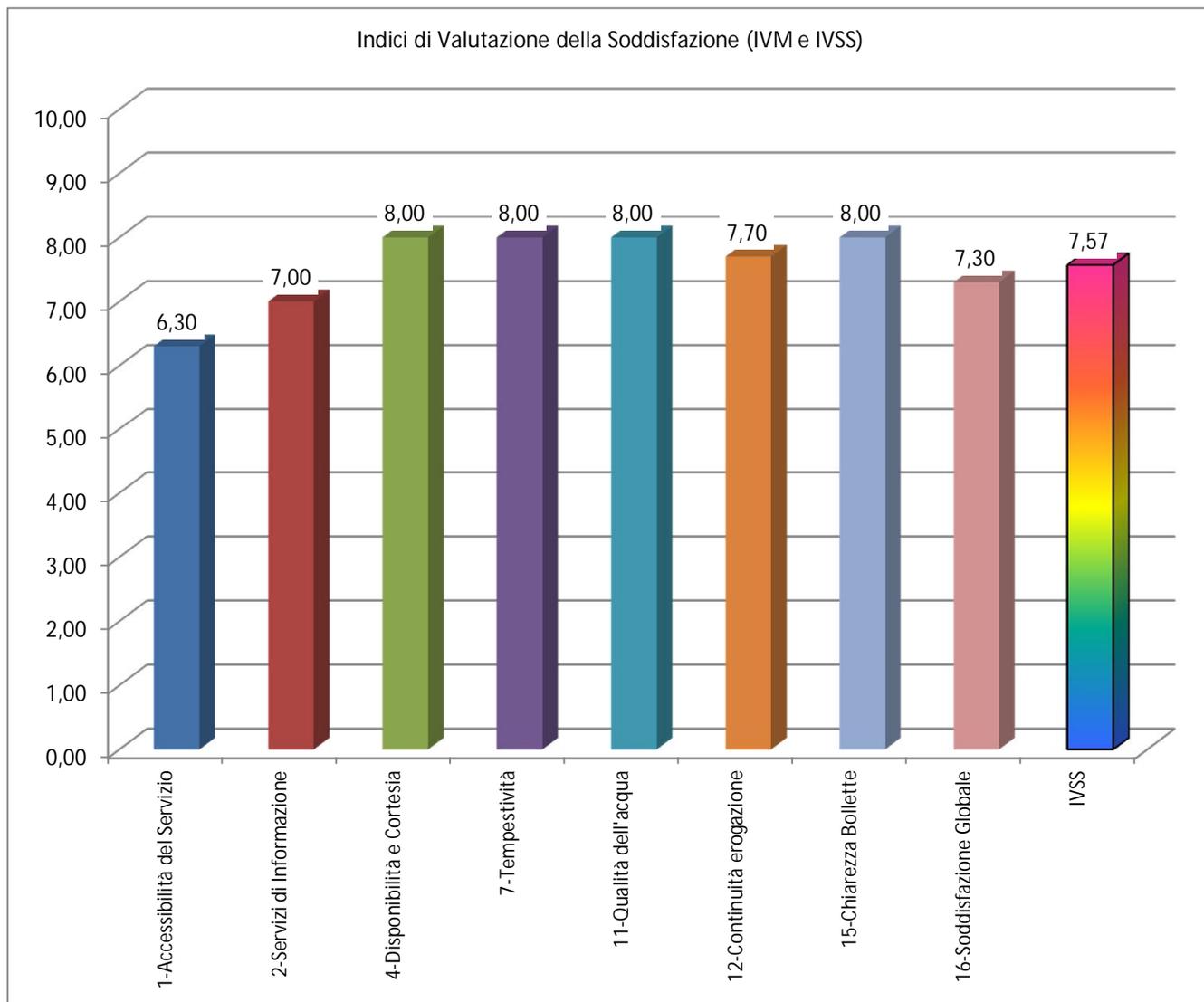
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BORRIANA



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BORRIANA

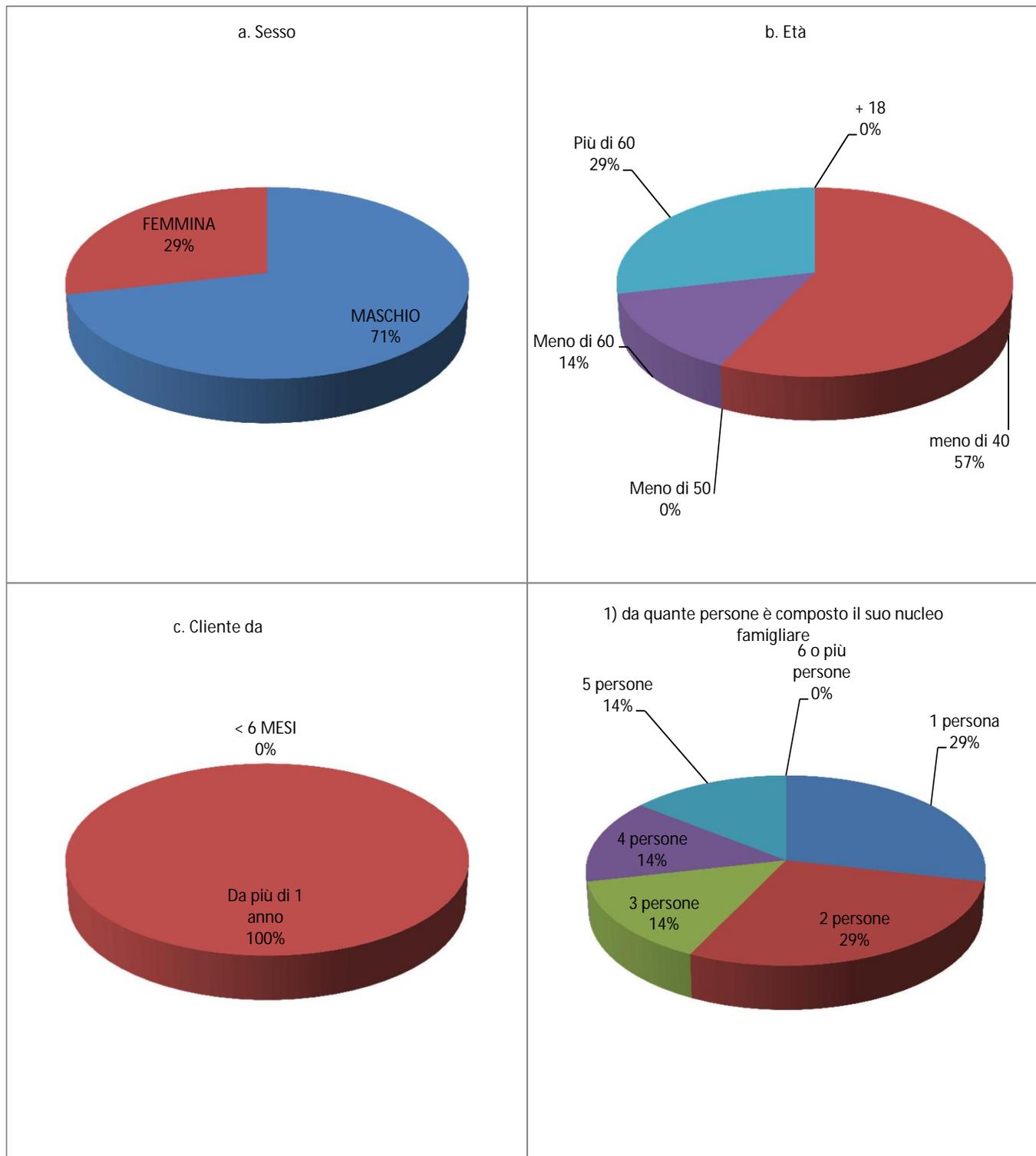


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 7,57**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

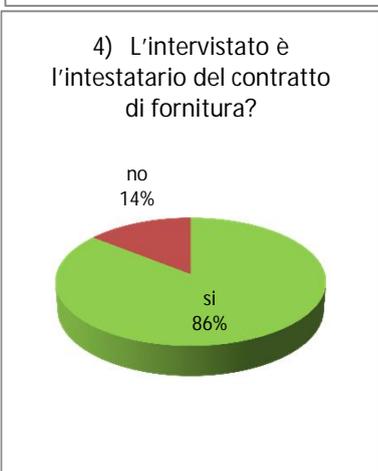
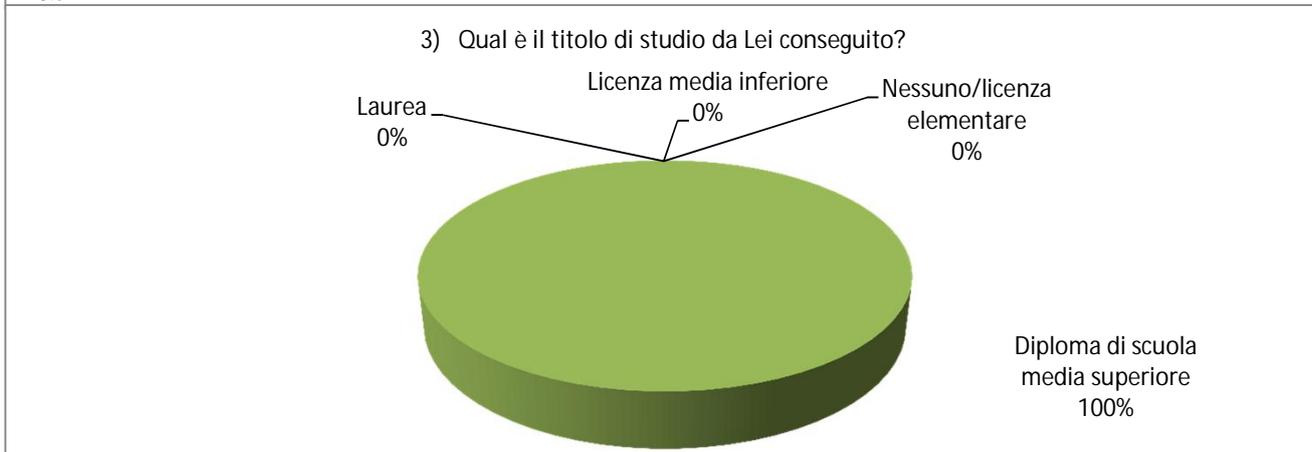
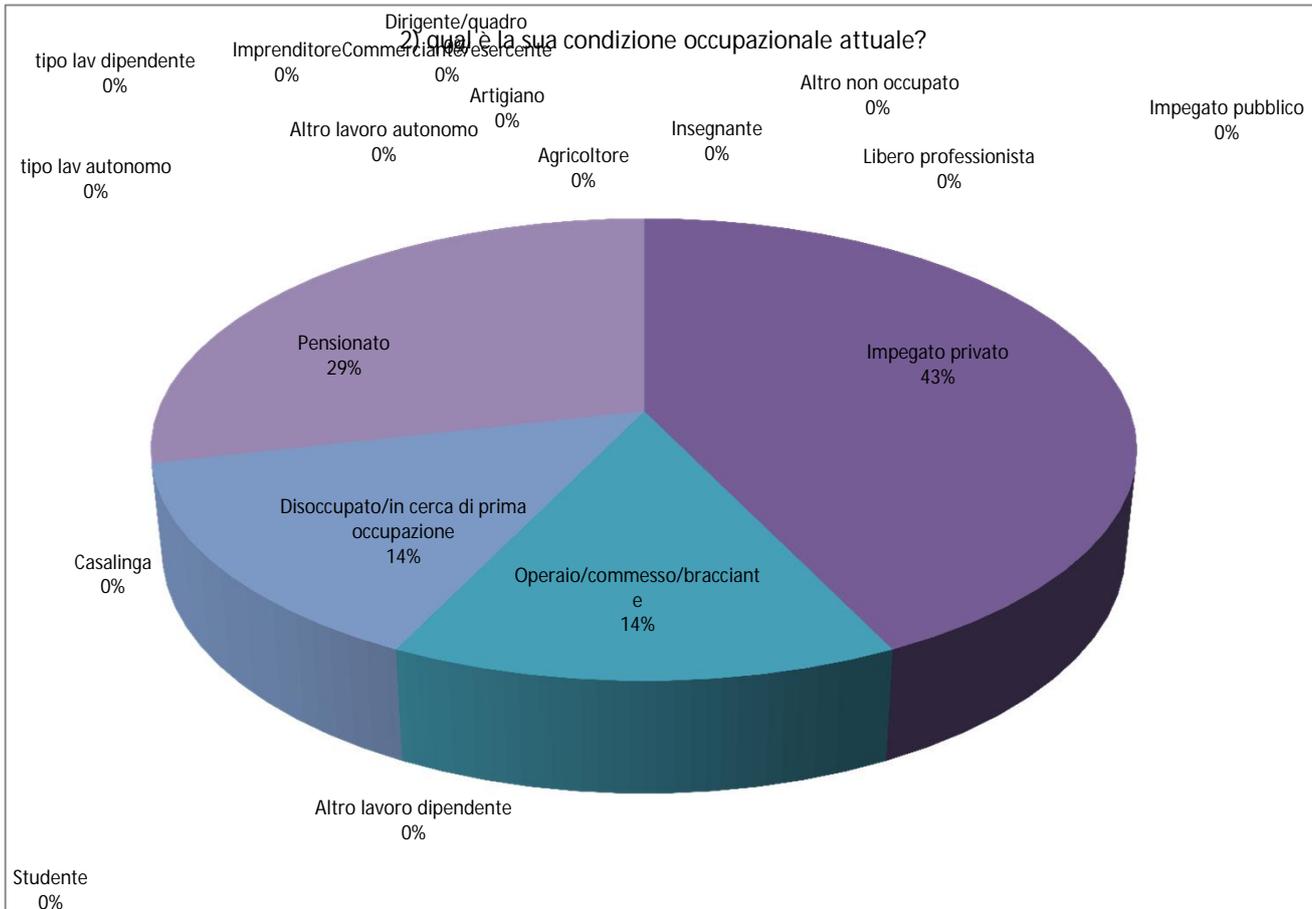
BORRIANA

Composizione del campione



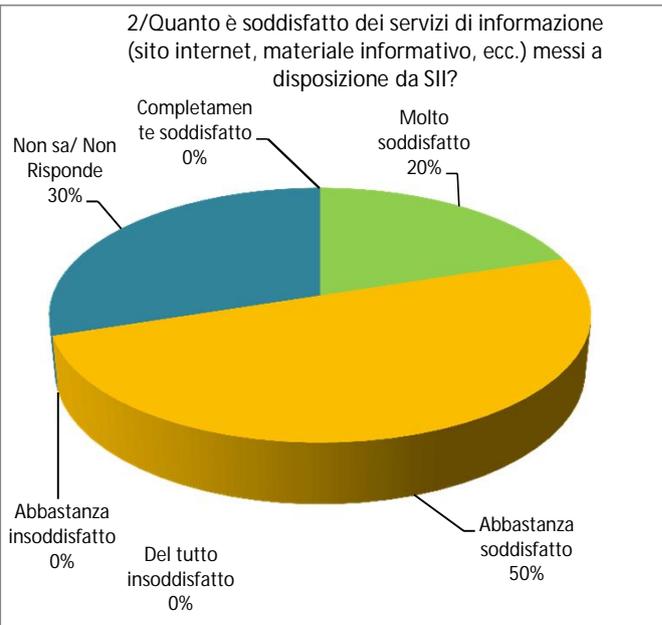
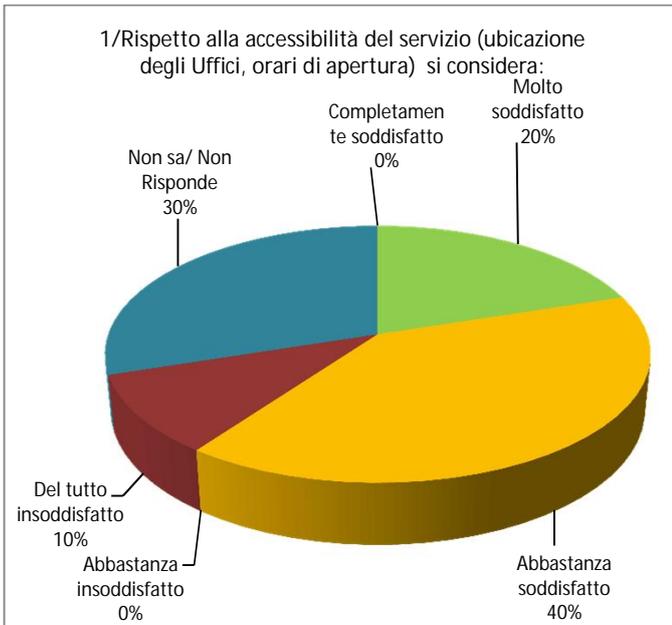
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BORRIANA

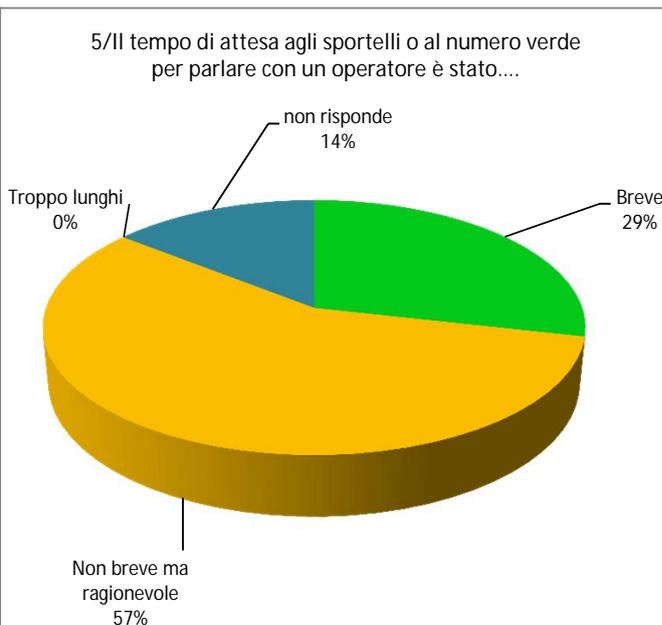
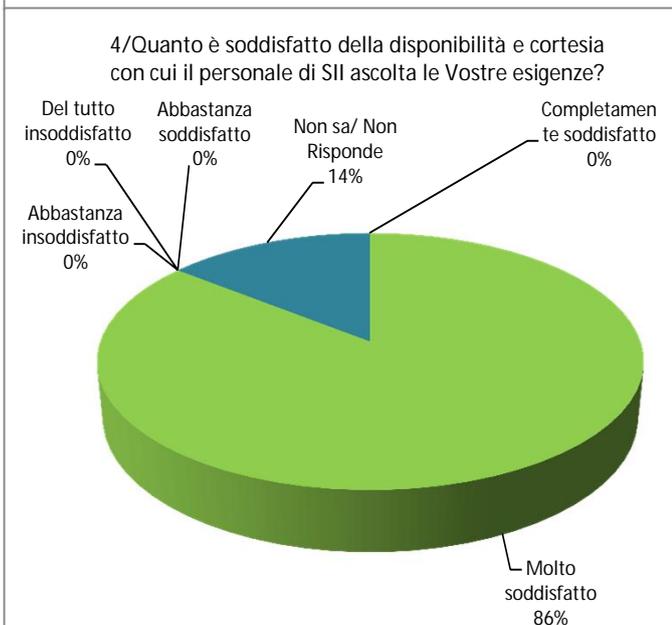
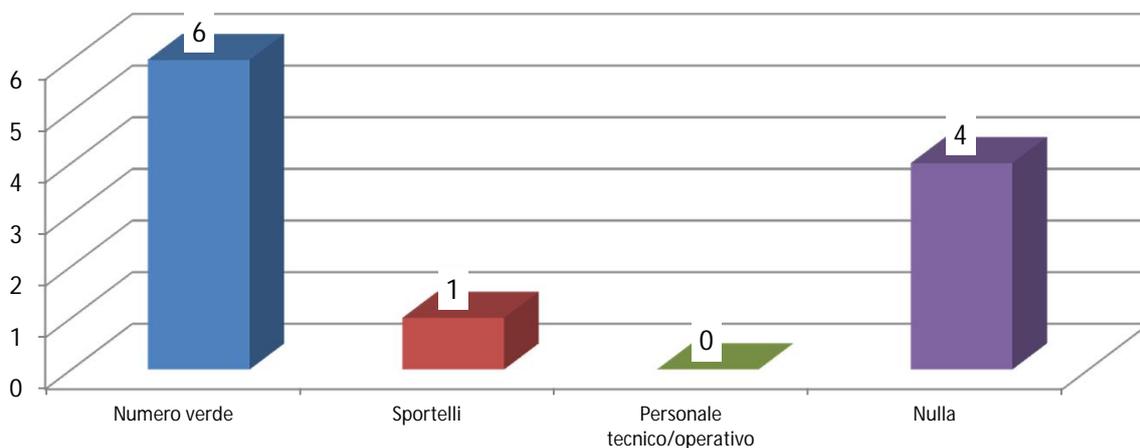


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BRUSNENGO

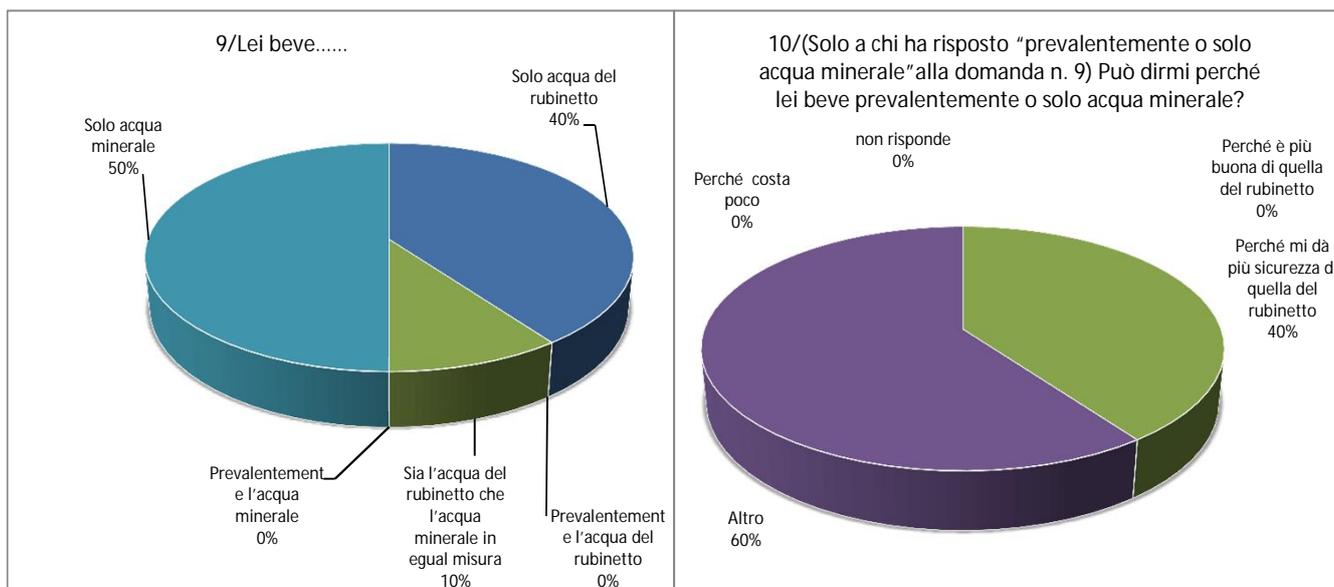
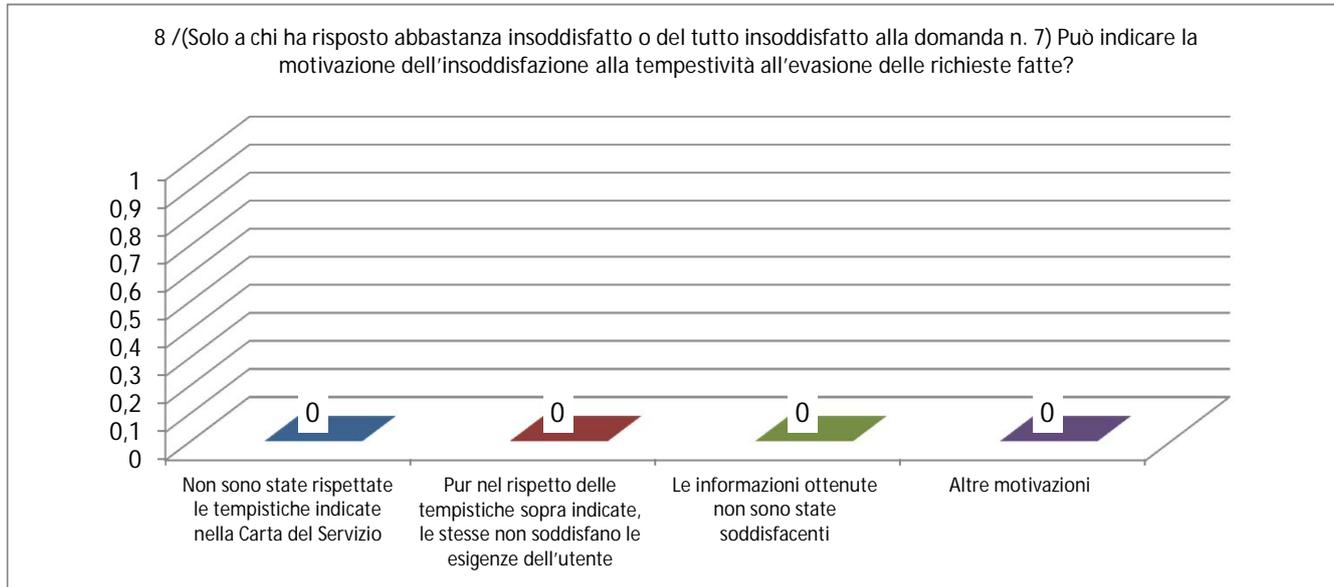
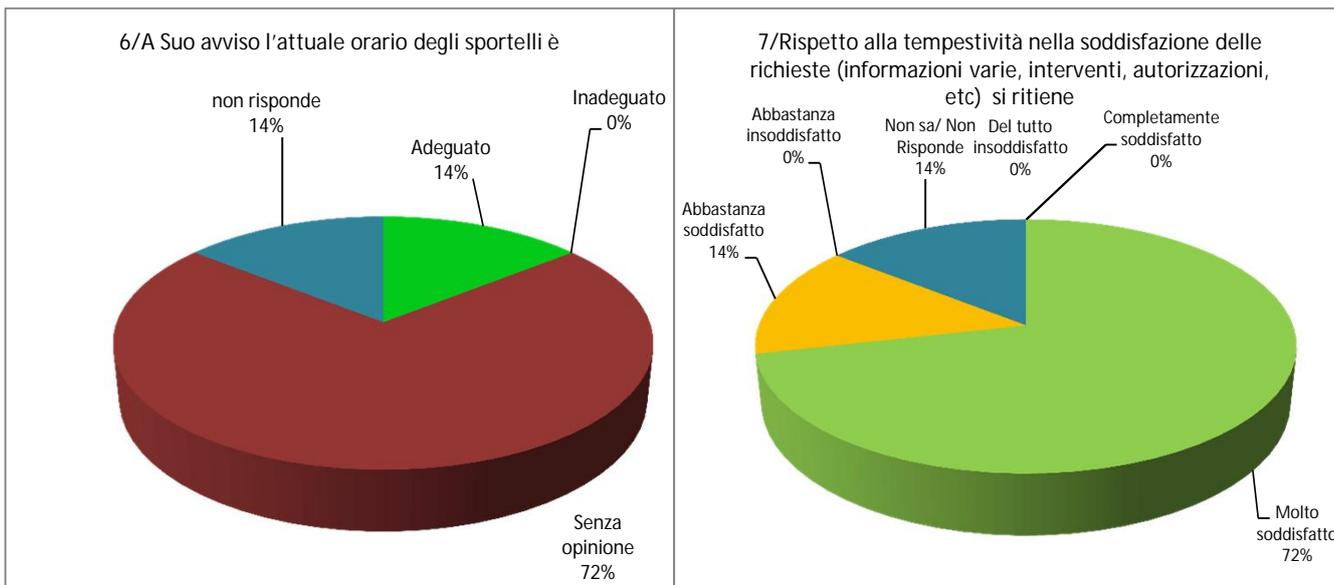


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



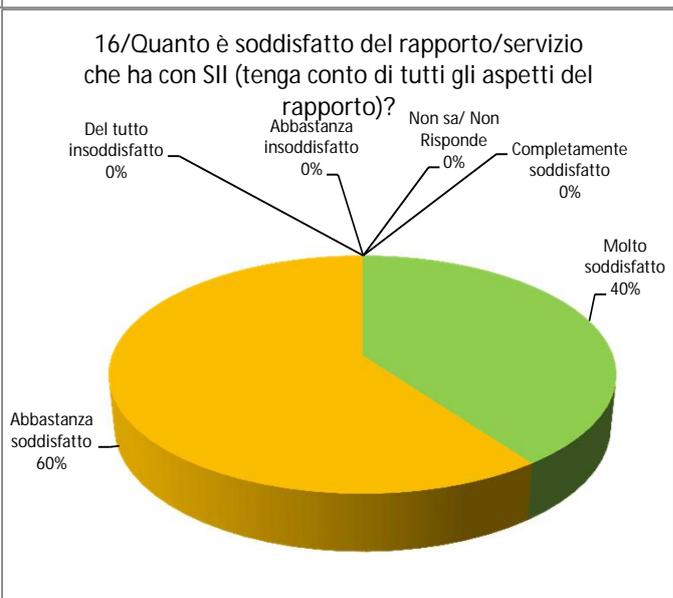
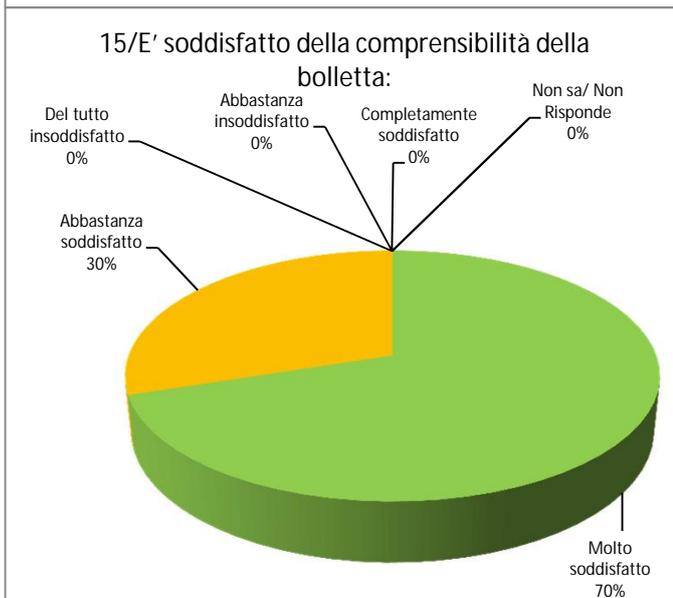
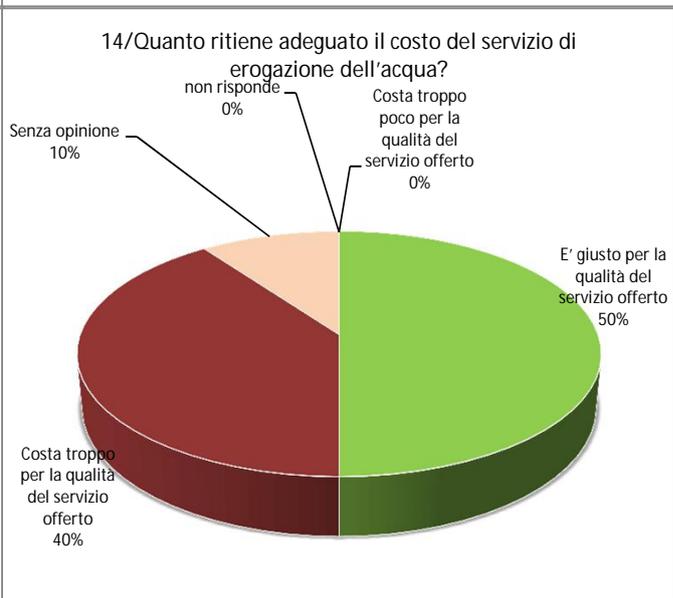
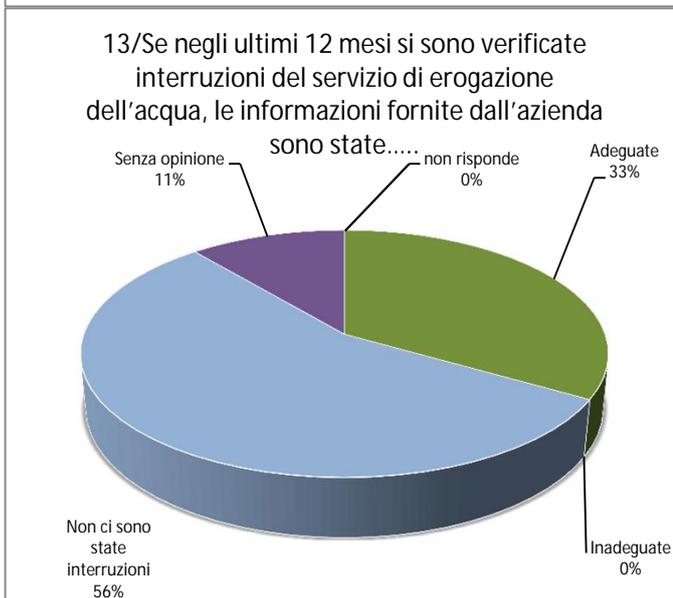
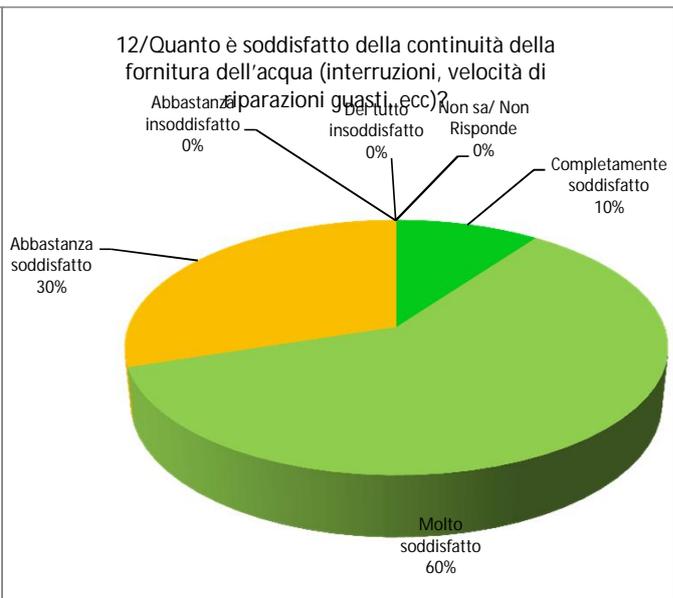
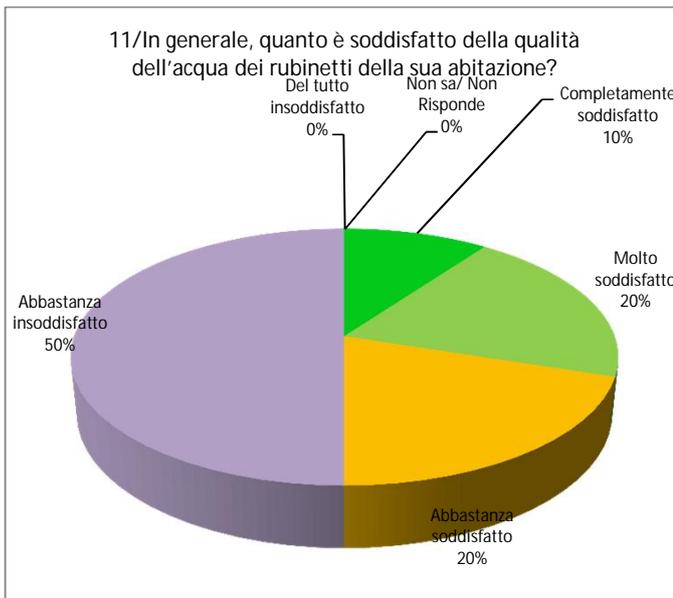
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BRUSNENGO



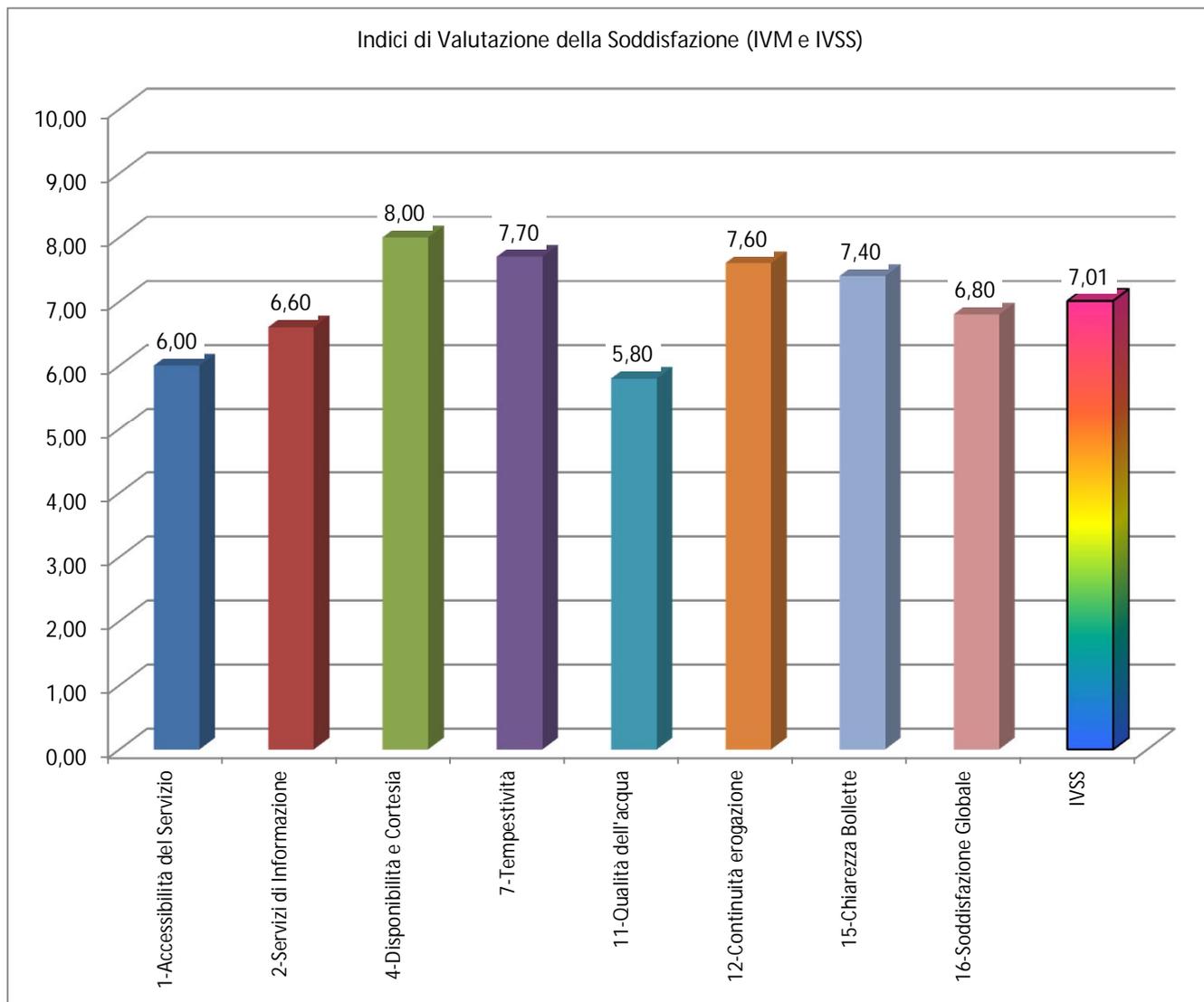
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BRUSNENGO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BRUSNENGO

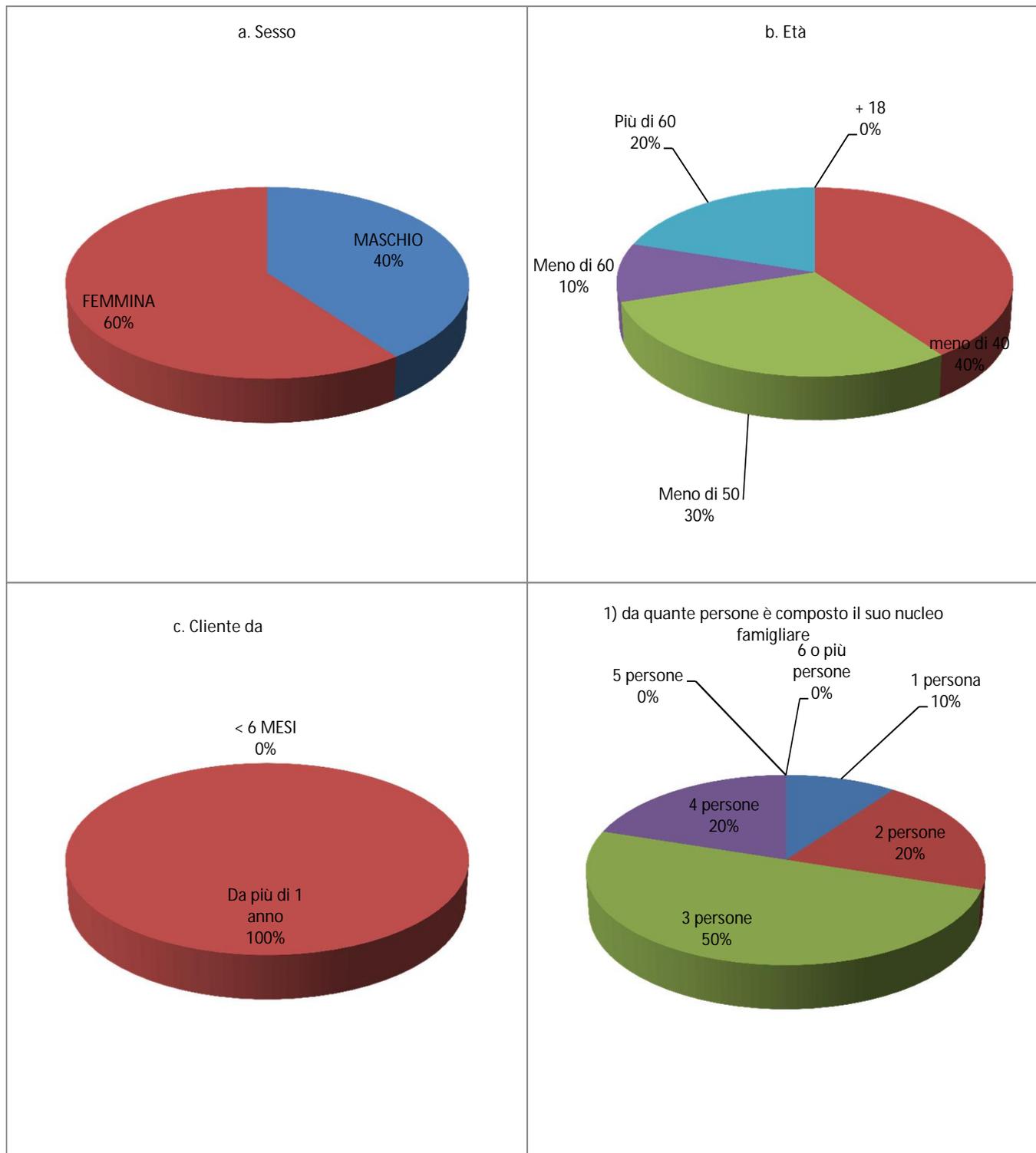


**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,01**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

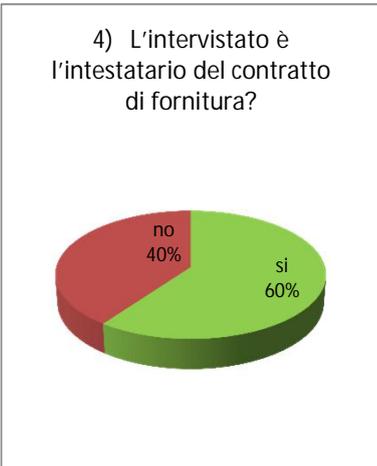
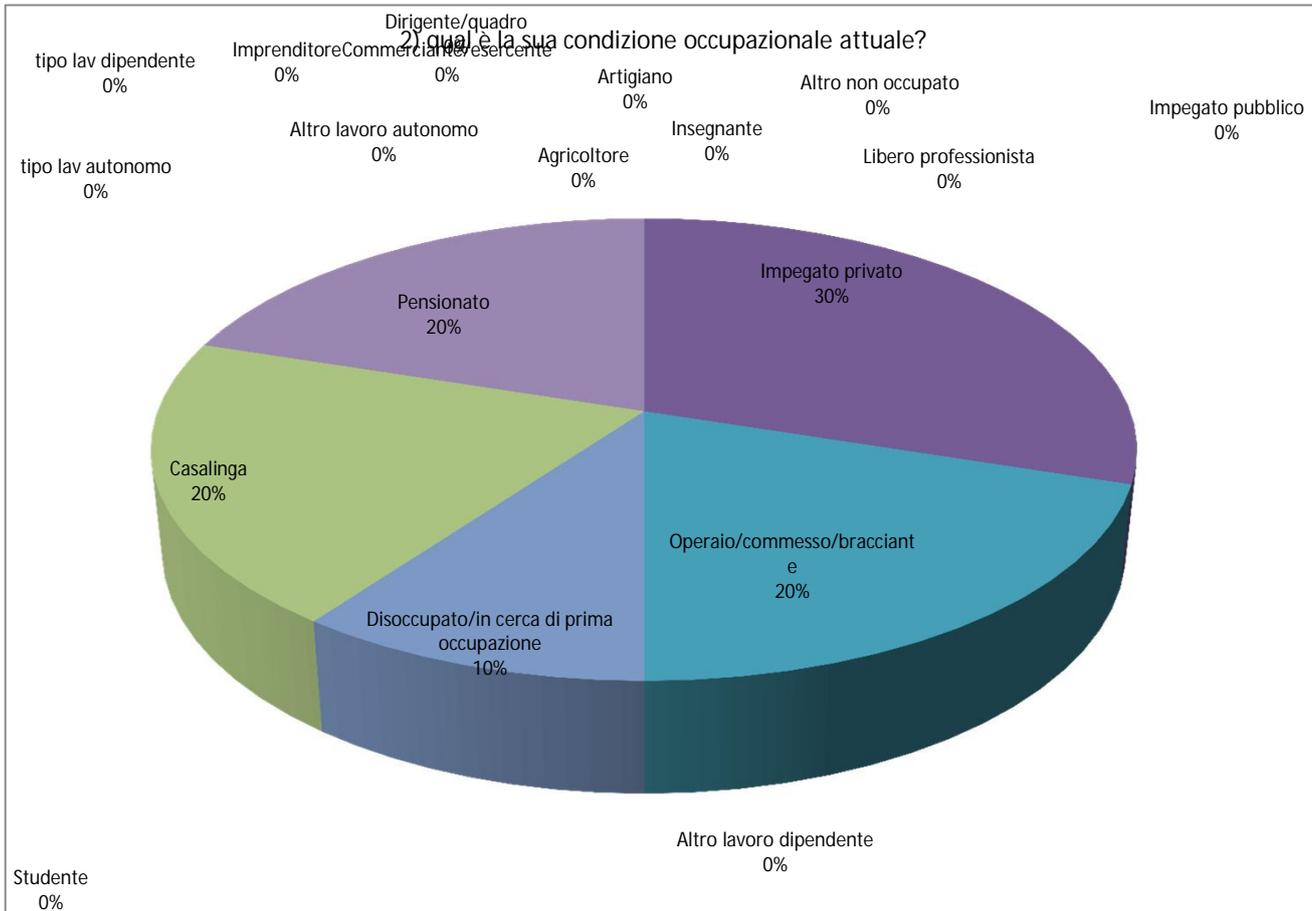
BRUSNENGO

Composizione del campione



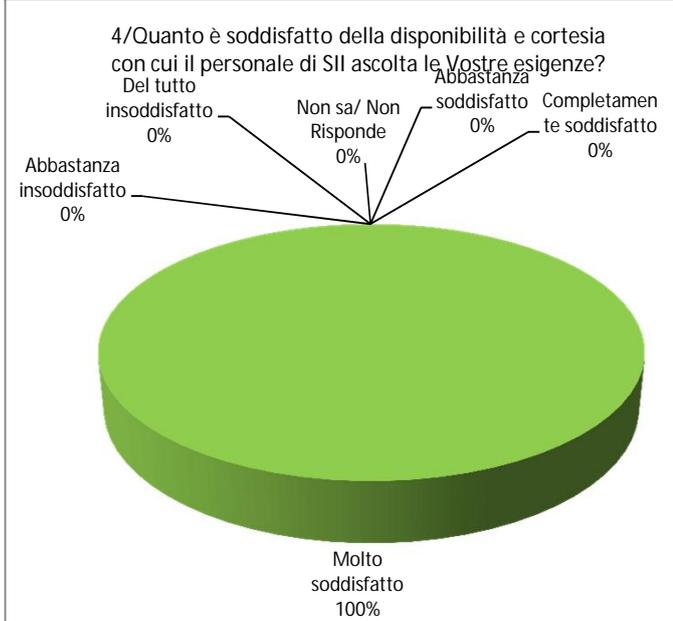
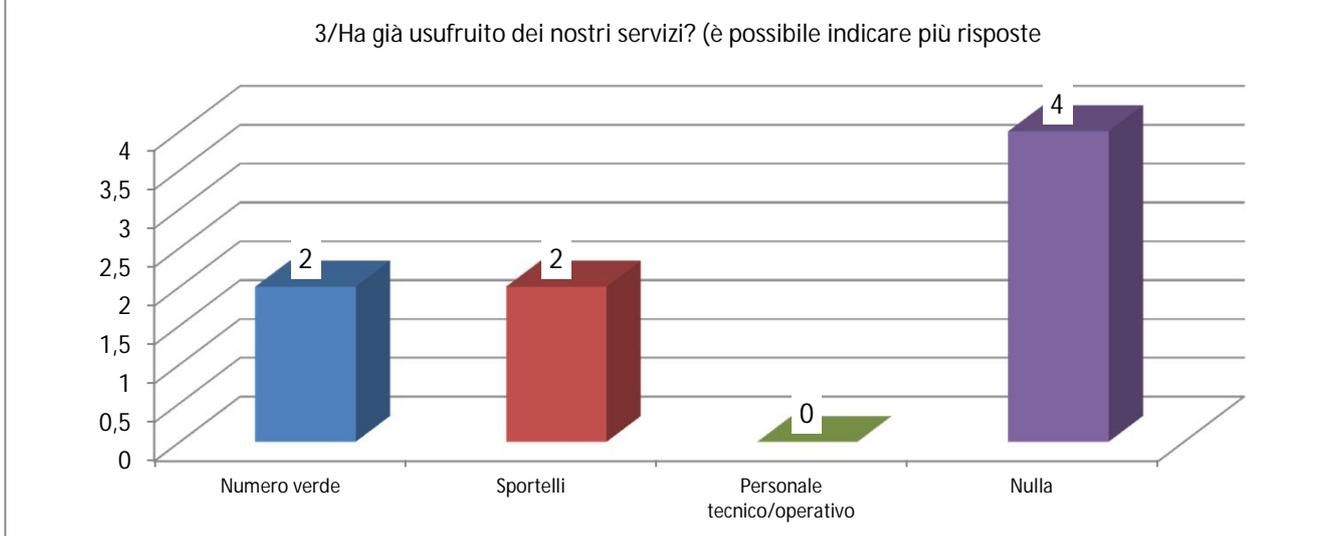
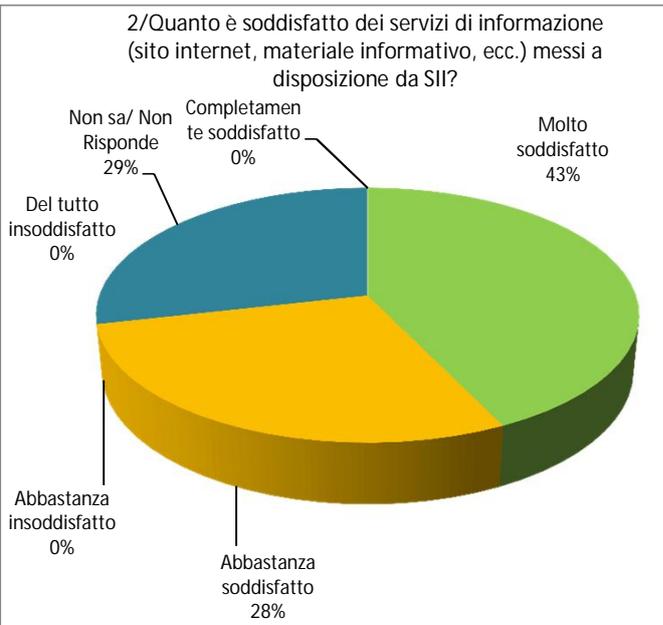
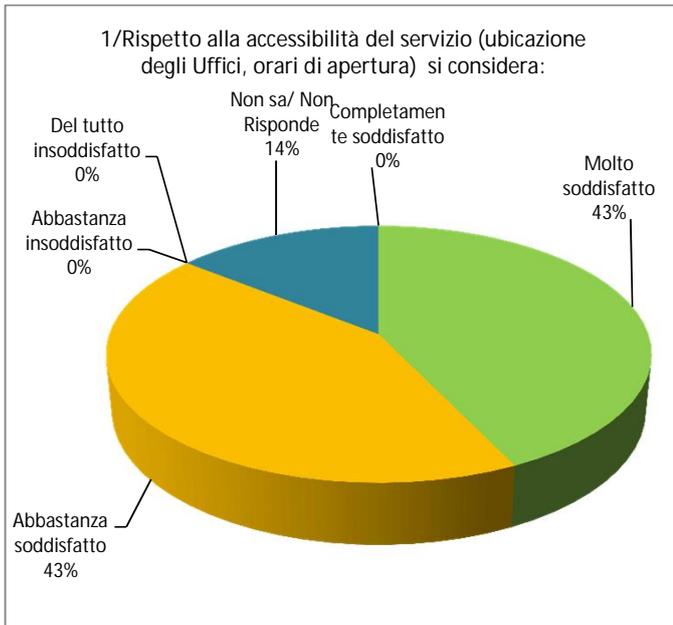
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BRUSNENGO



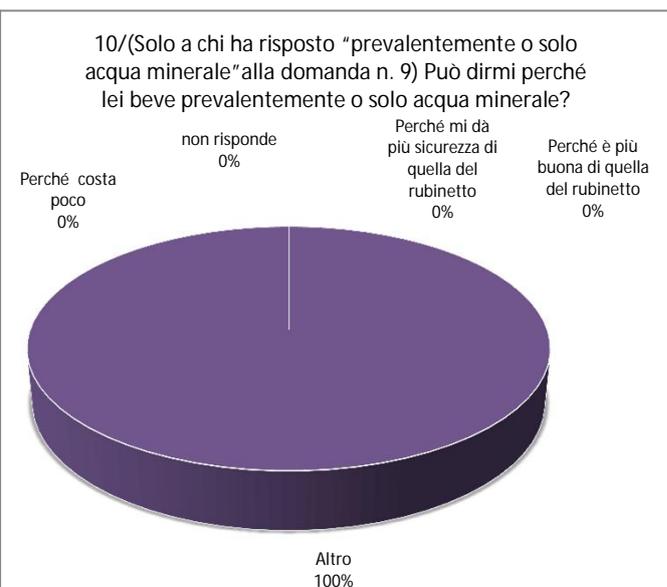
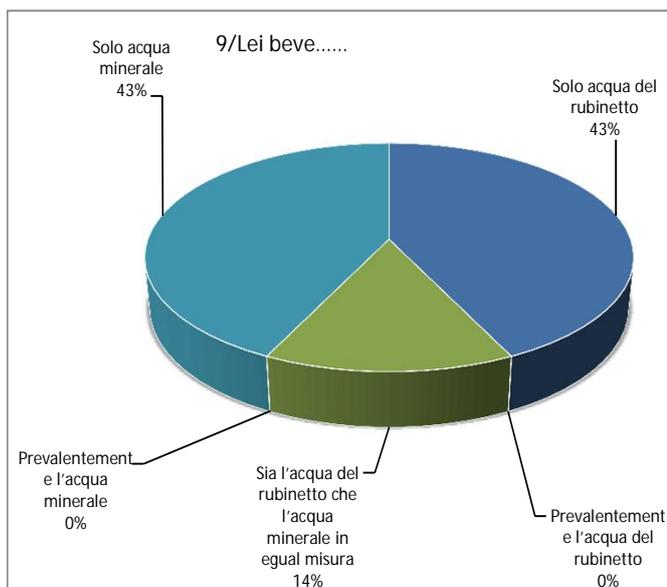
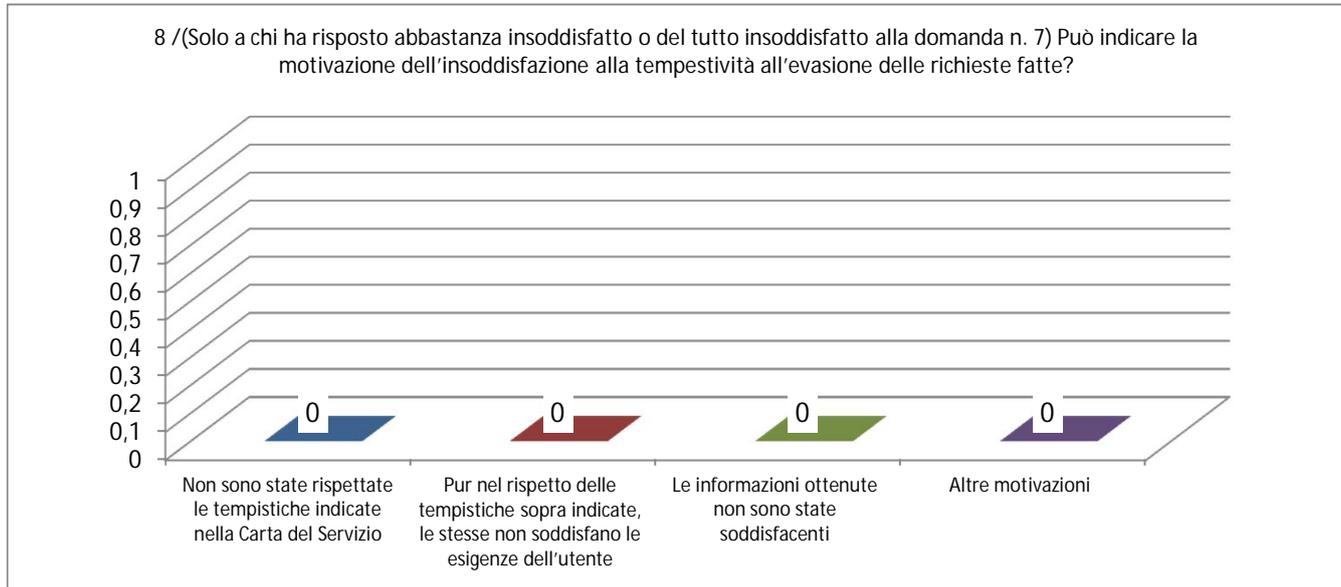
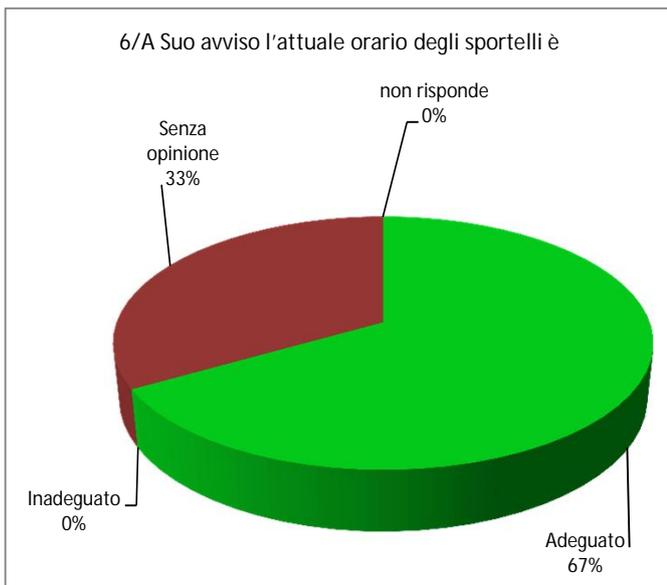
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BURONZO



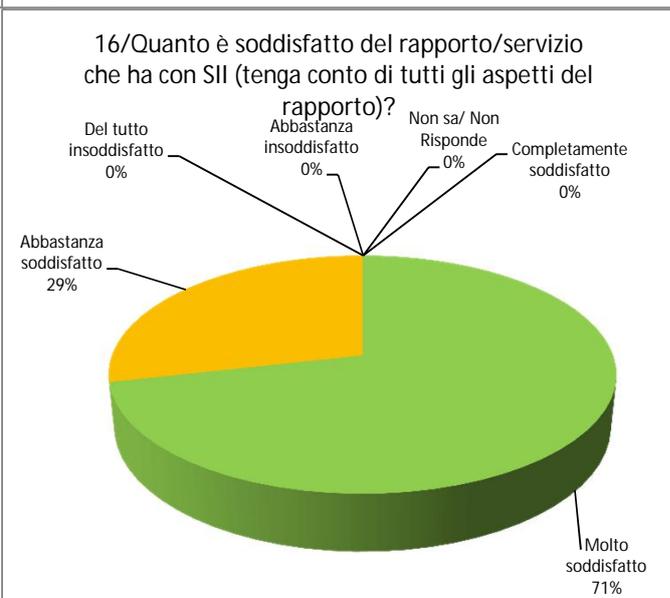
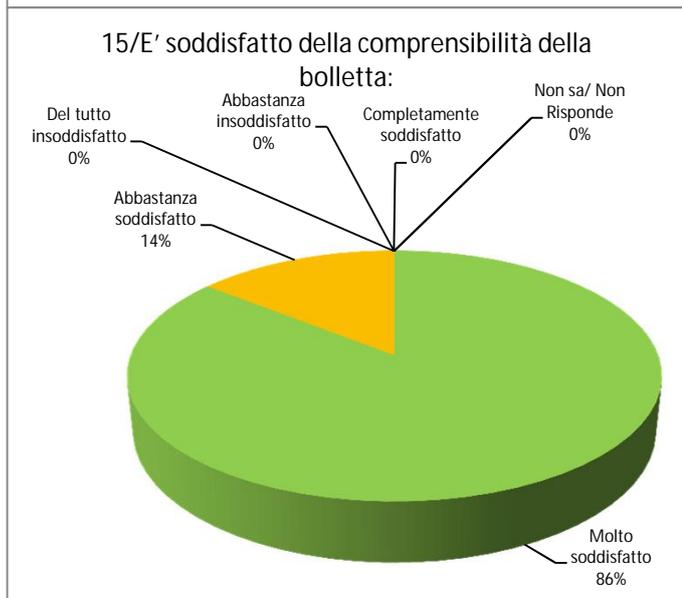
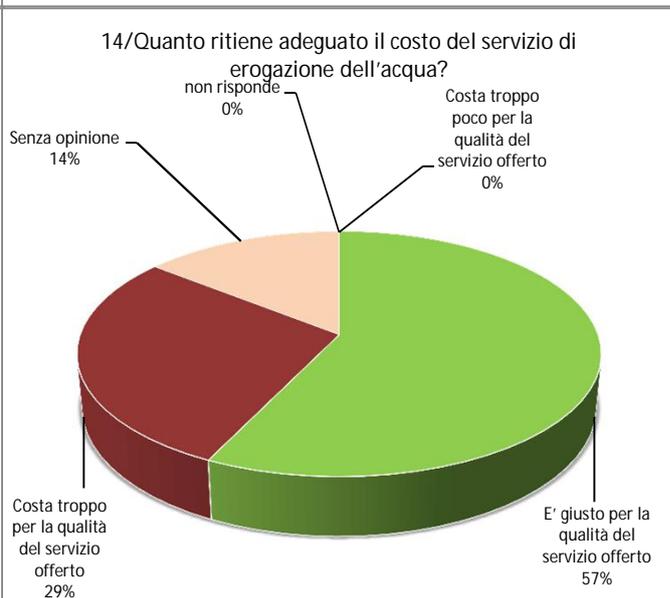
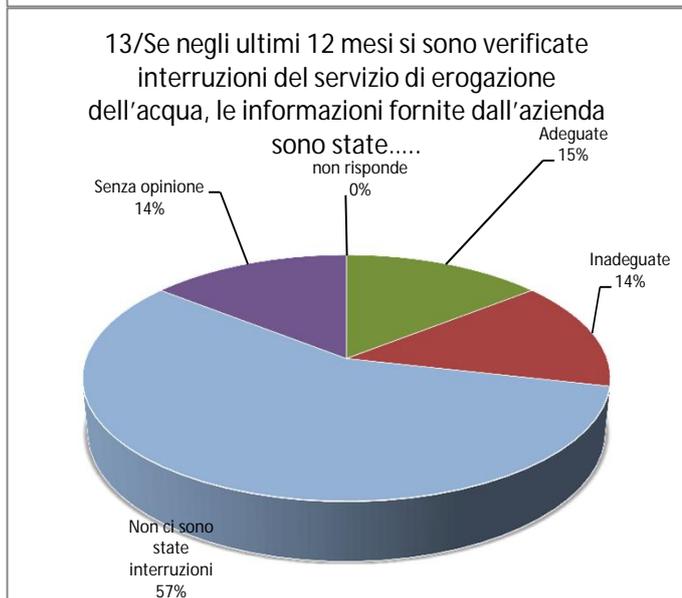
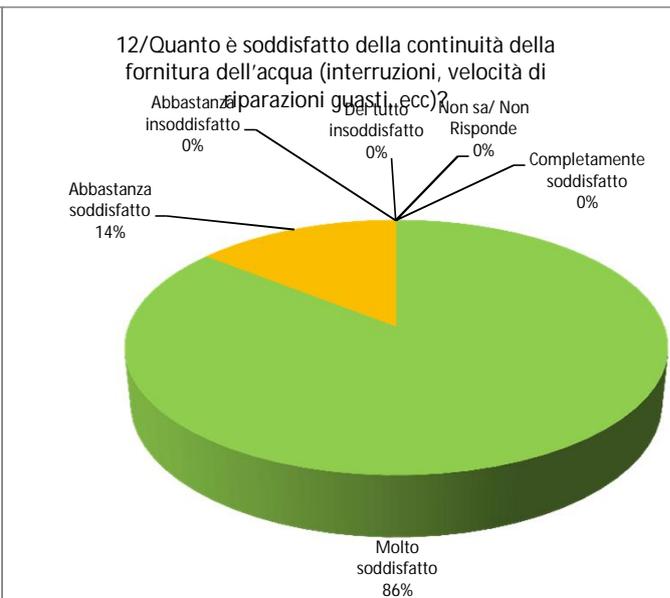
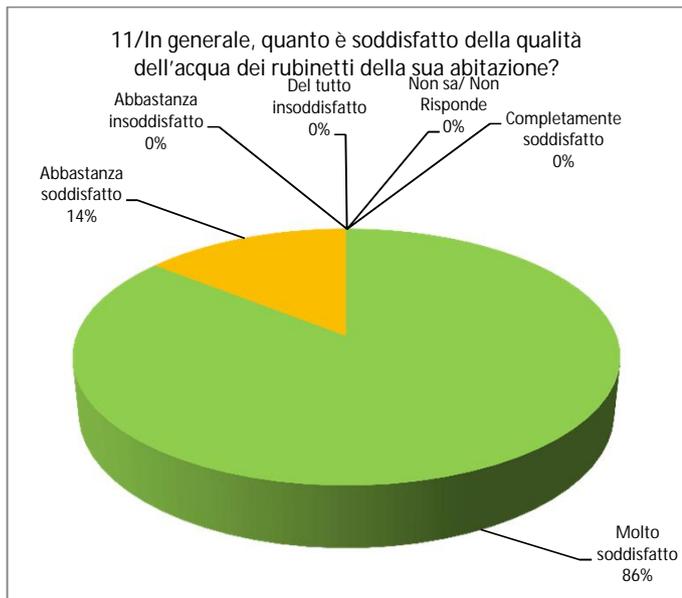
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BURONZO



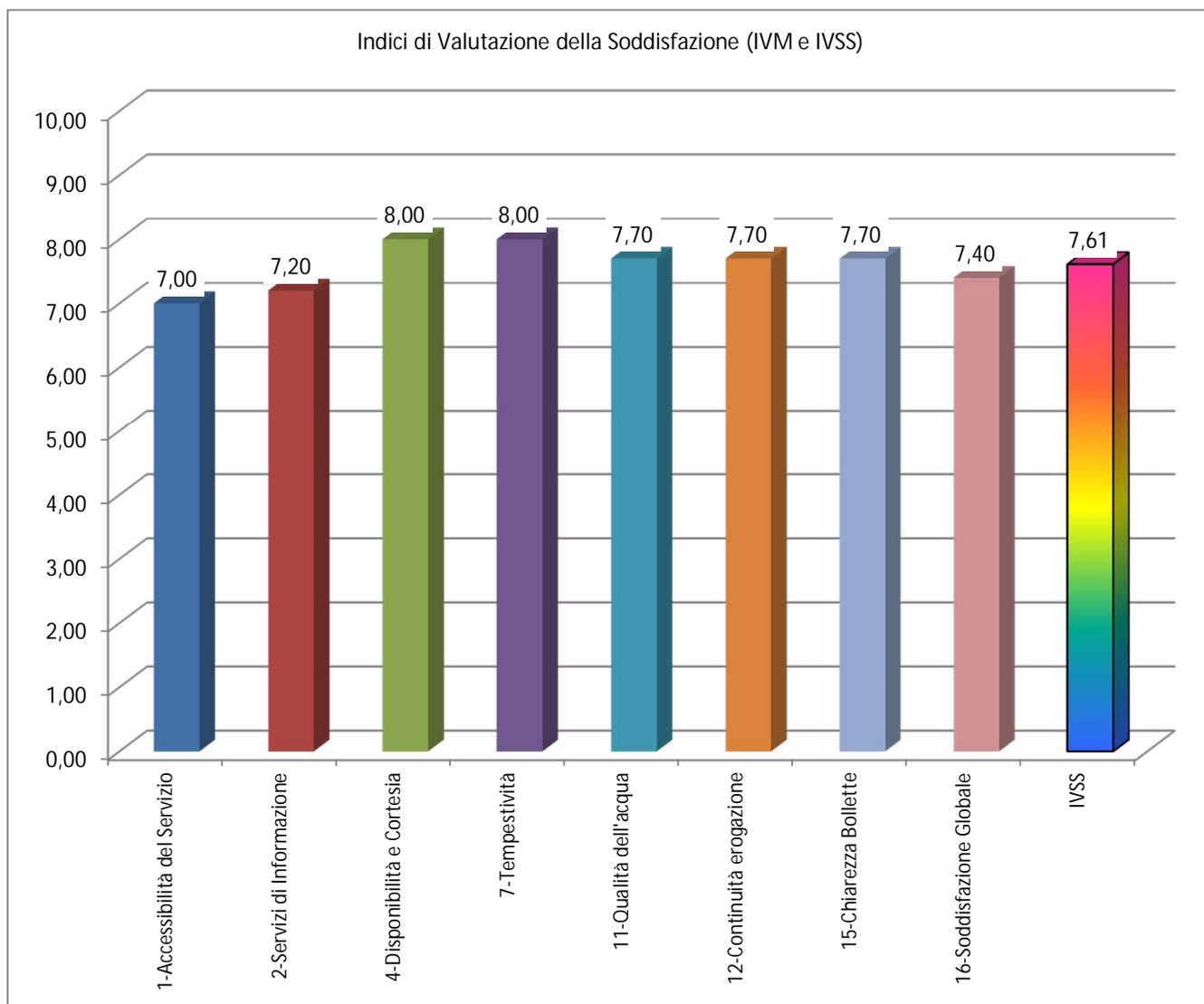
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BURONZO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BURONZO

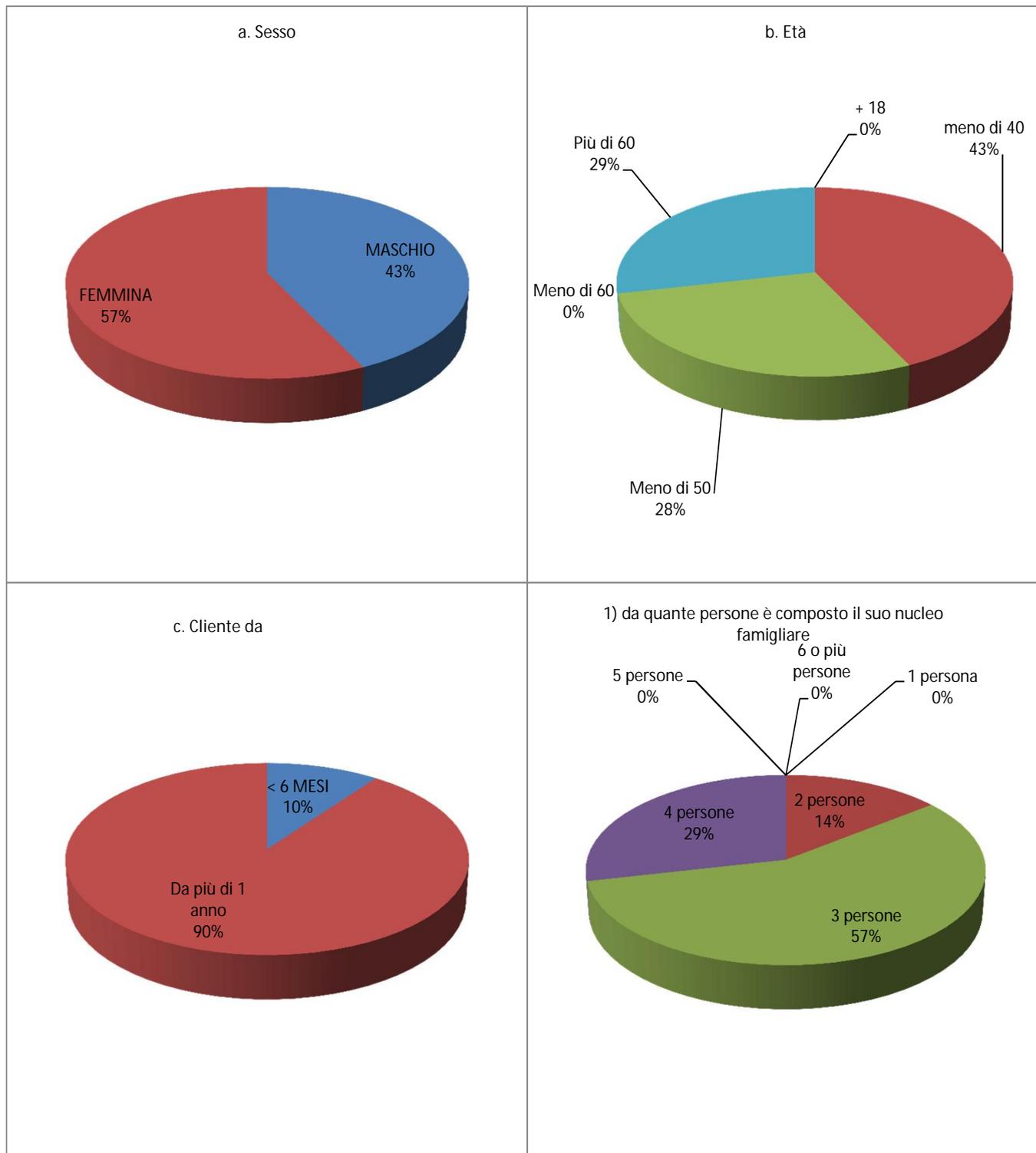


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 7,61**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BURONZO

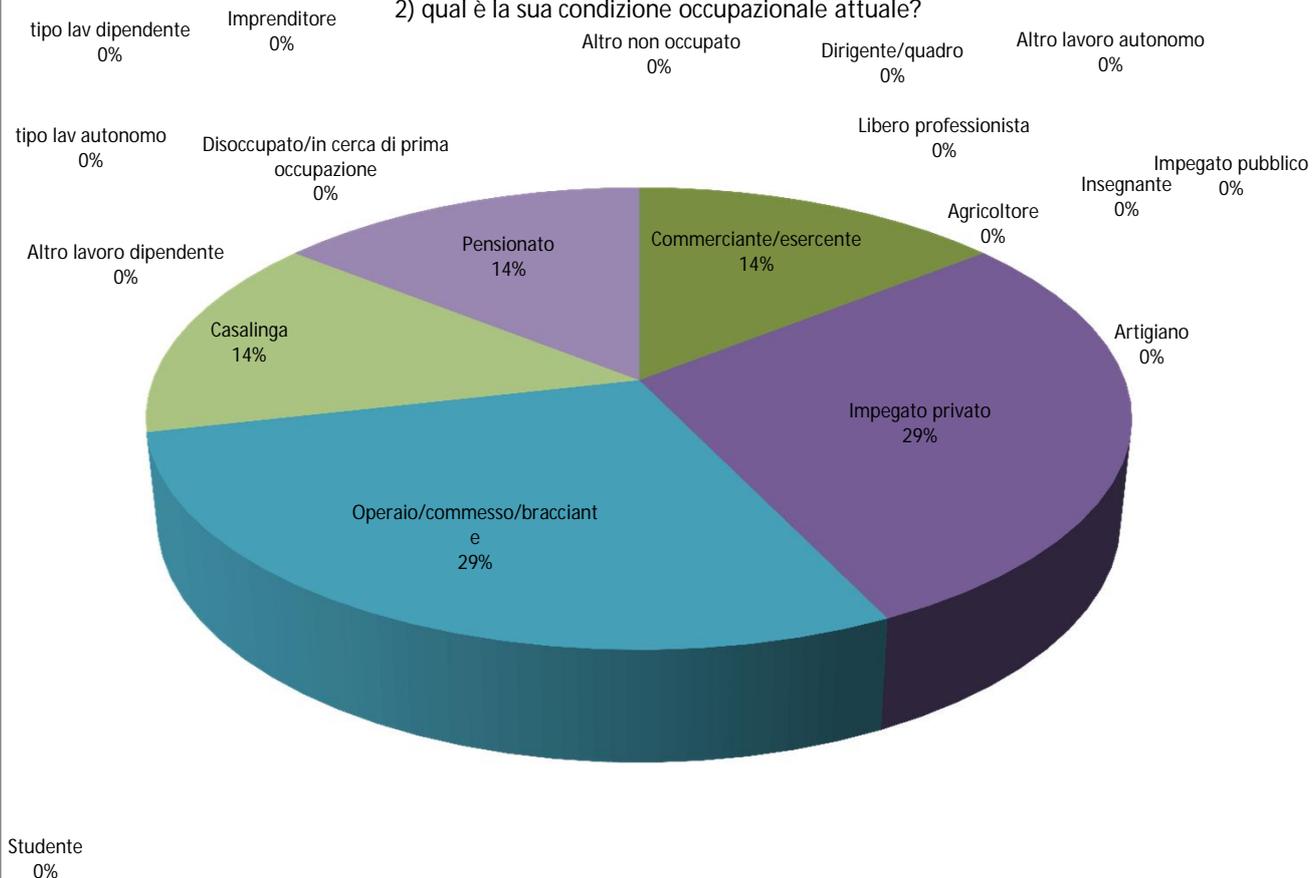
Composizione del campione



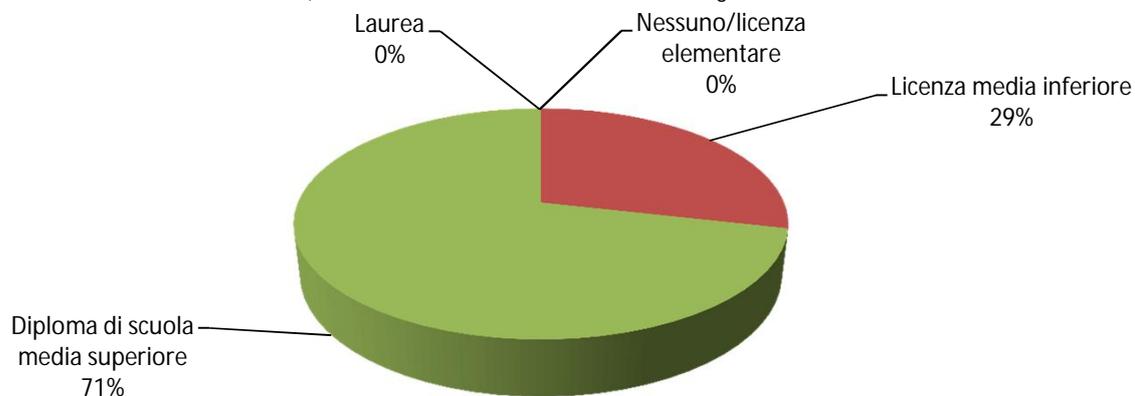
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

BURONZO

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



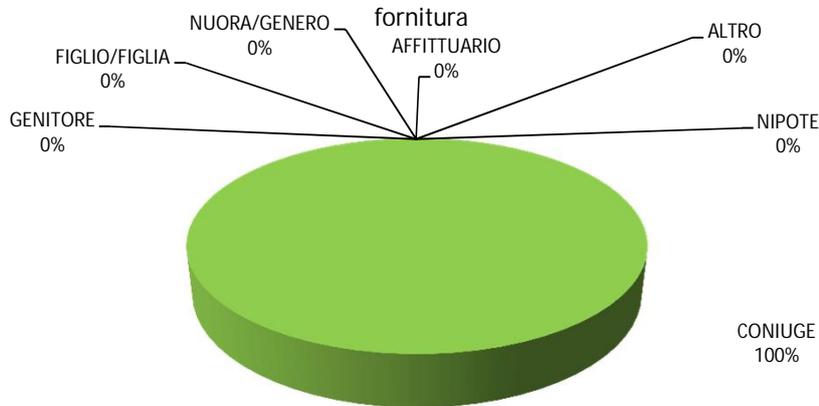
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

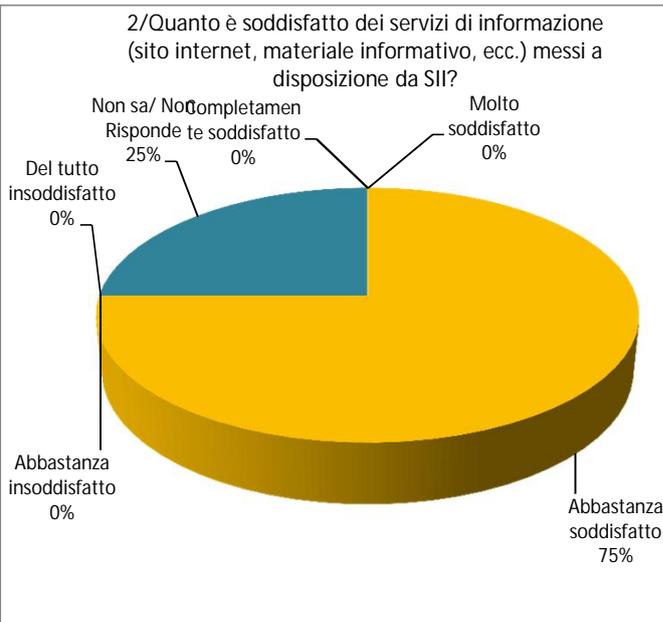
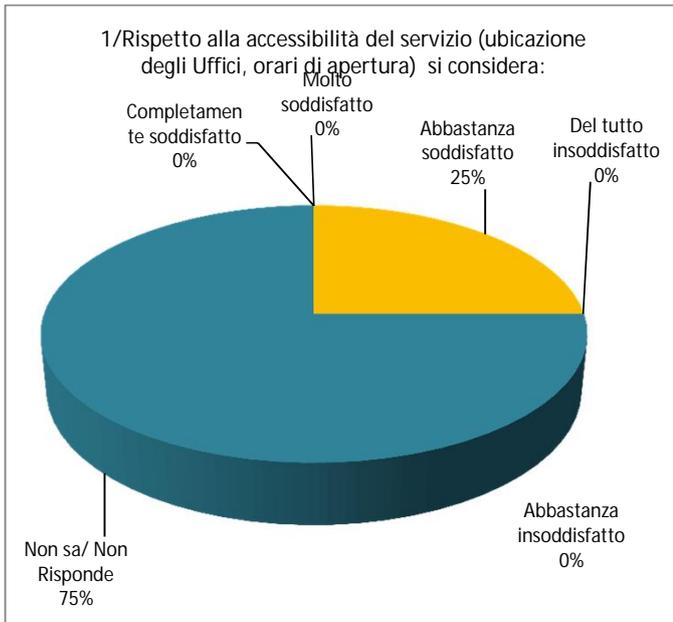


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura

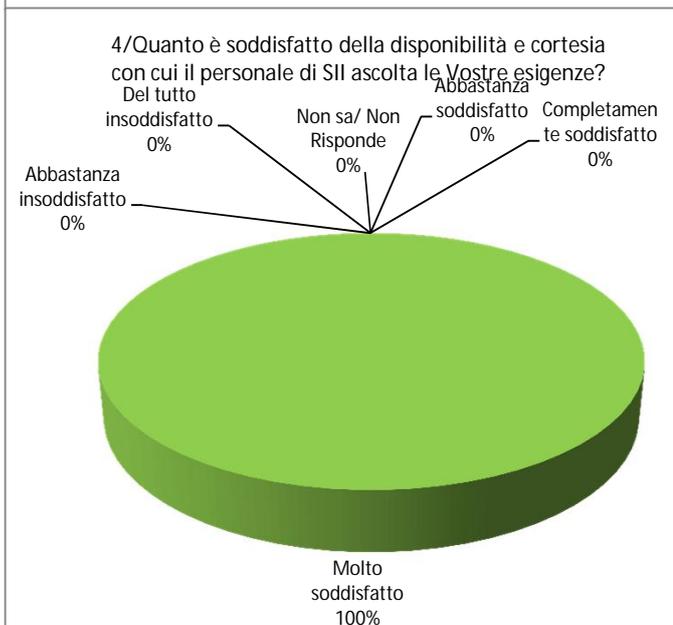
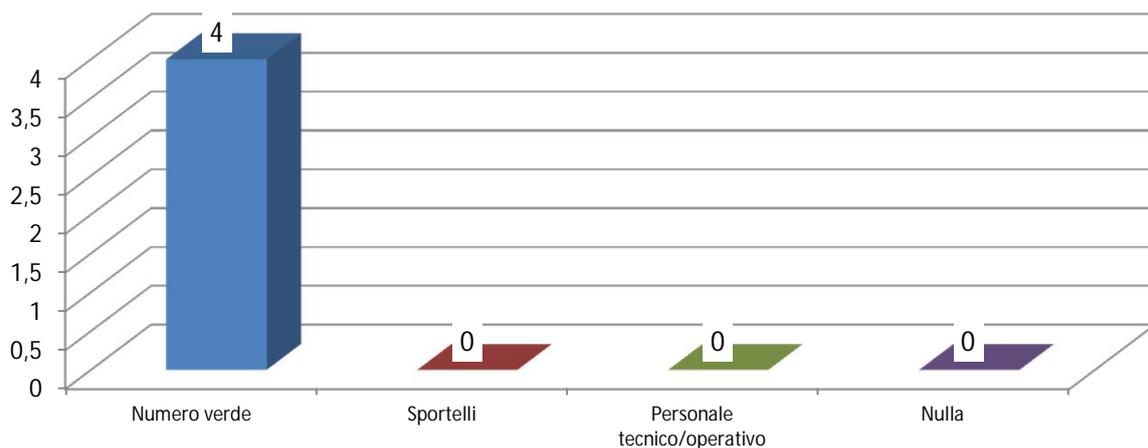


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CAMPIGLIA CERVO

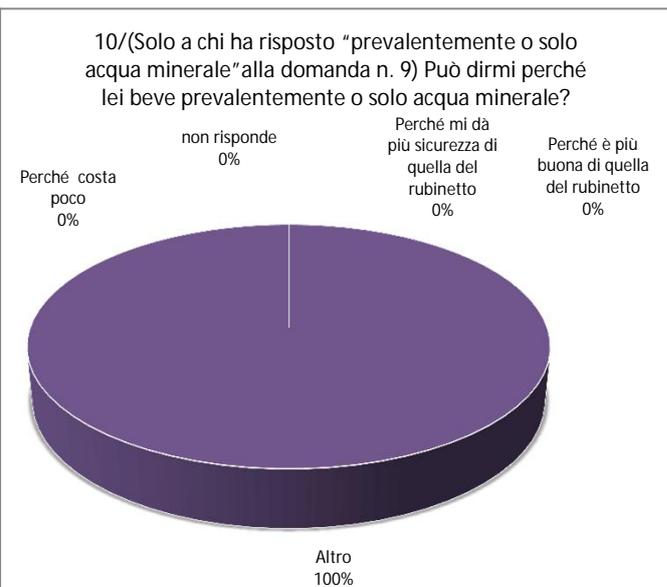
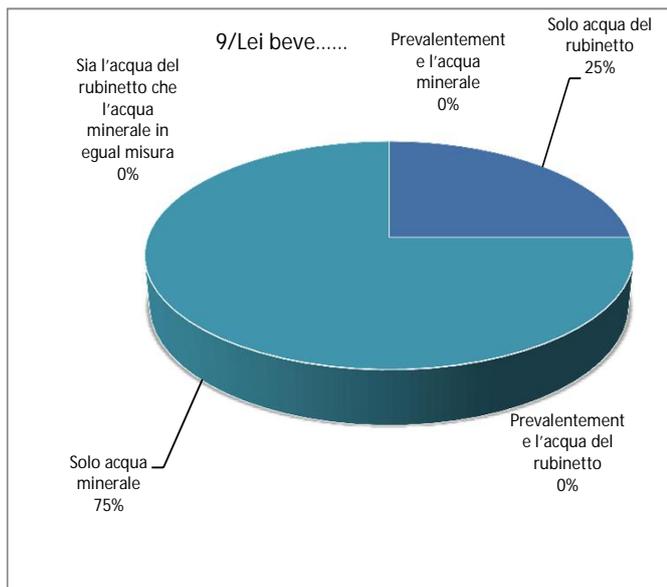
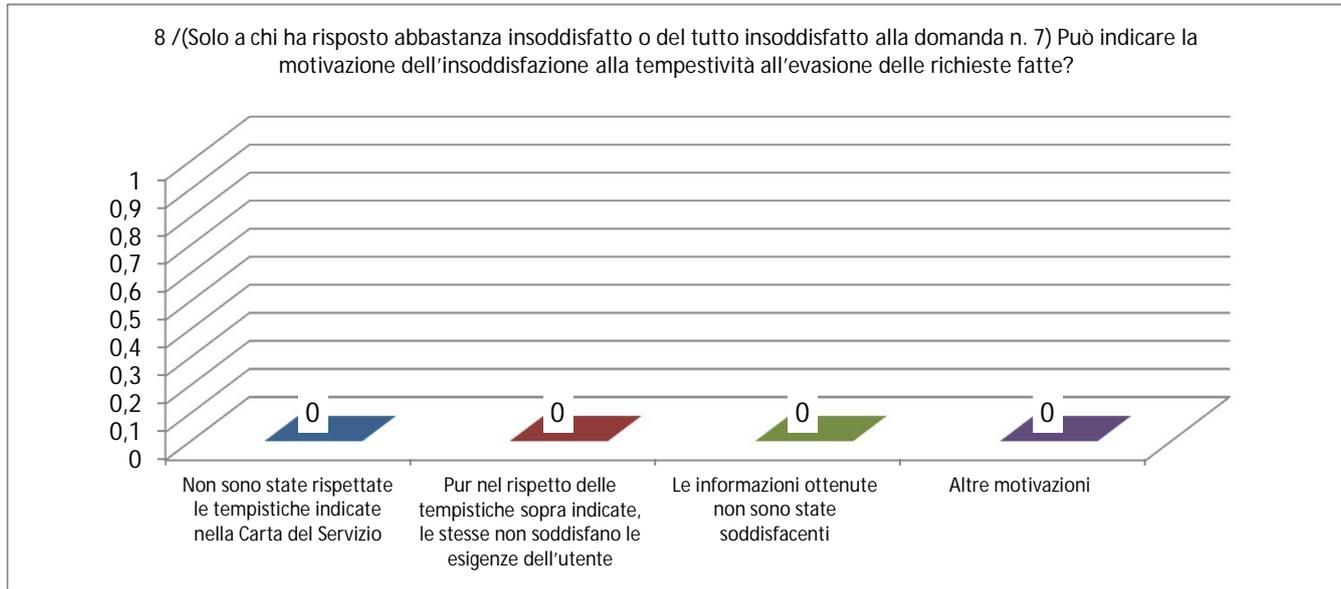


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



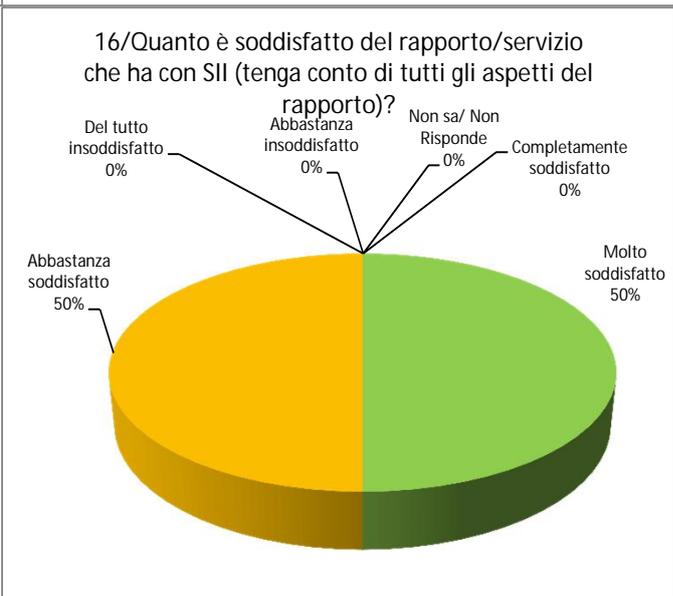
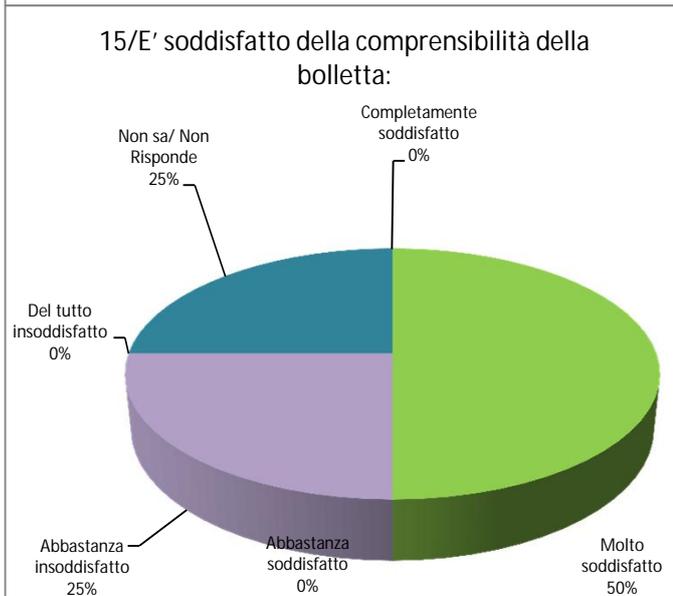
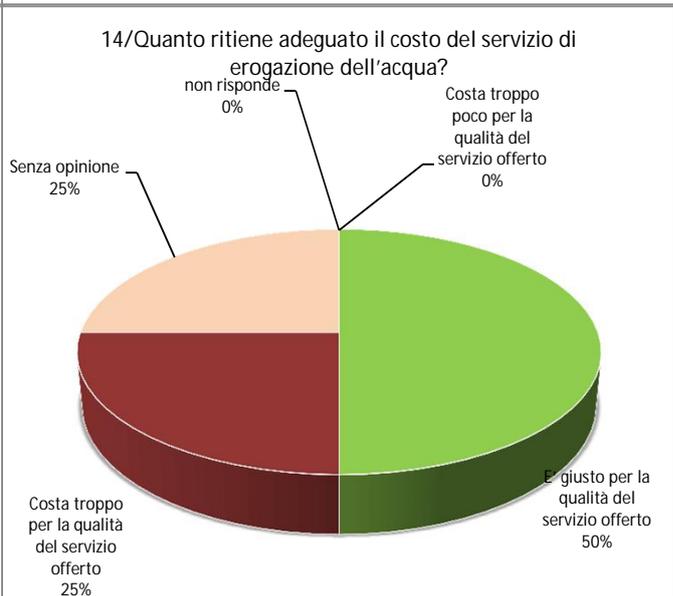
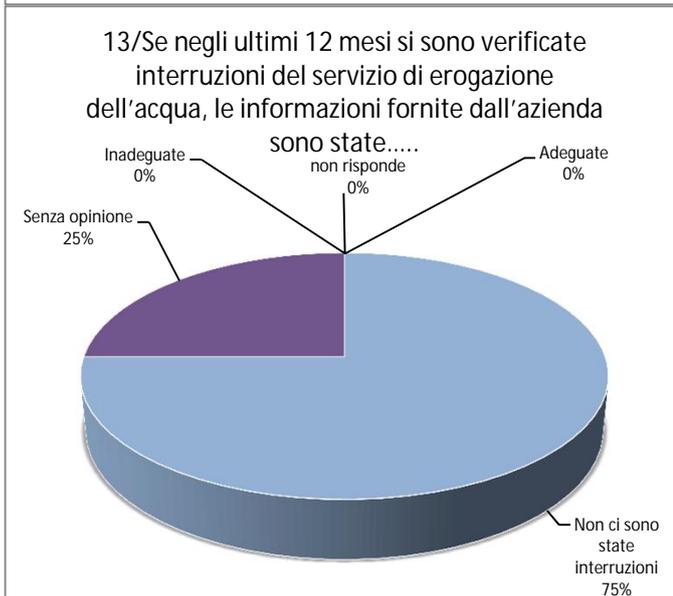
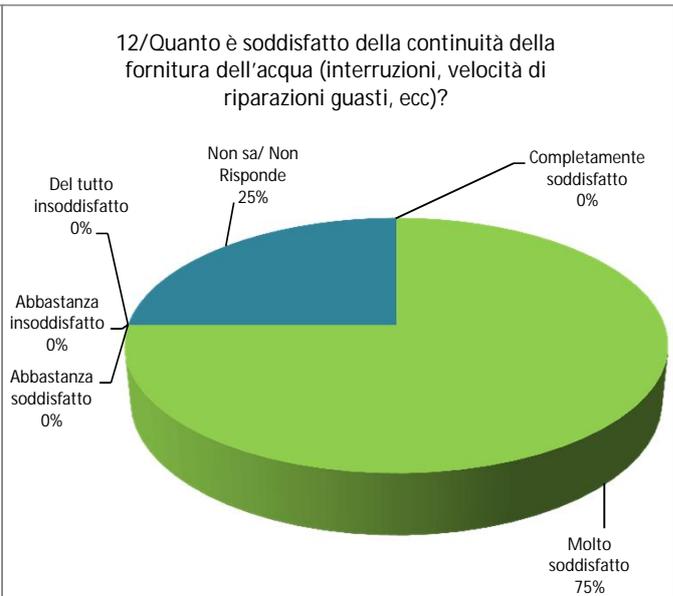
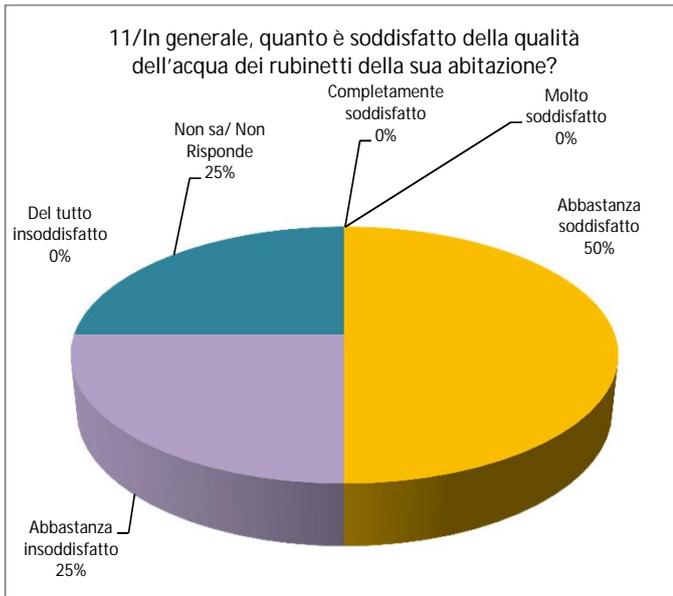
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CAMPIGLIA CERVO



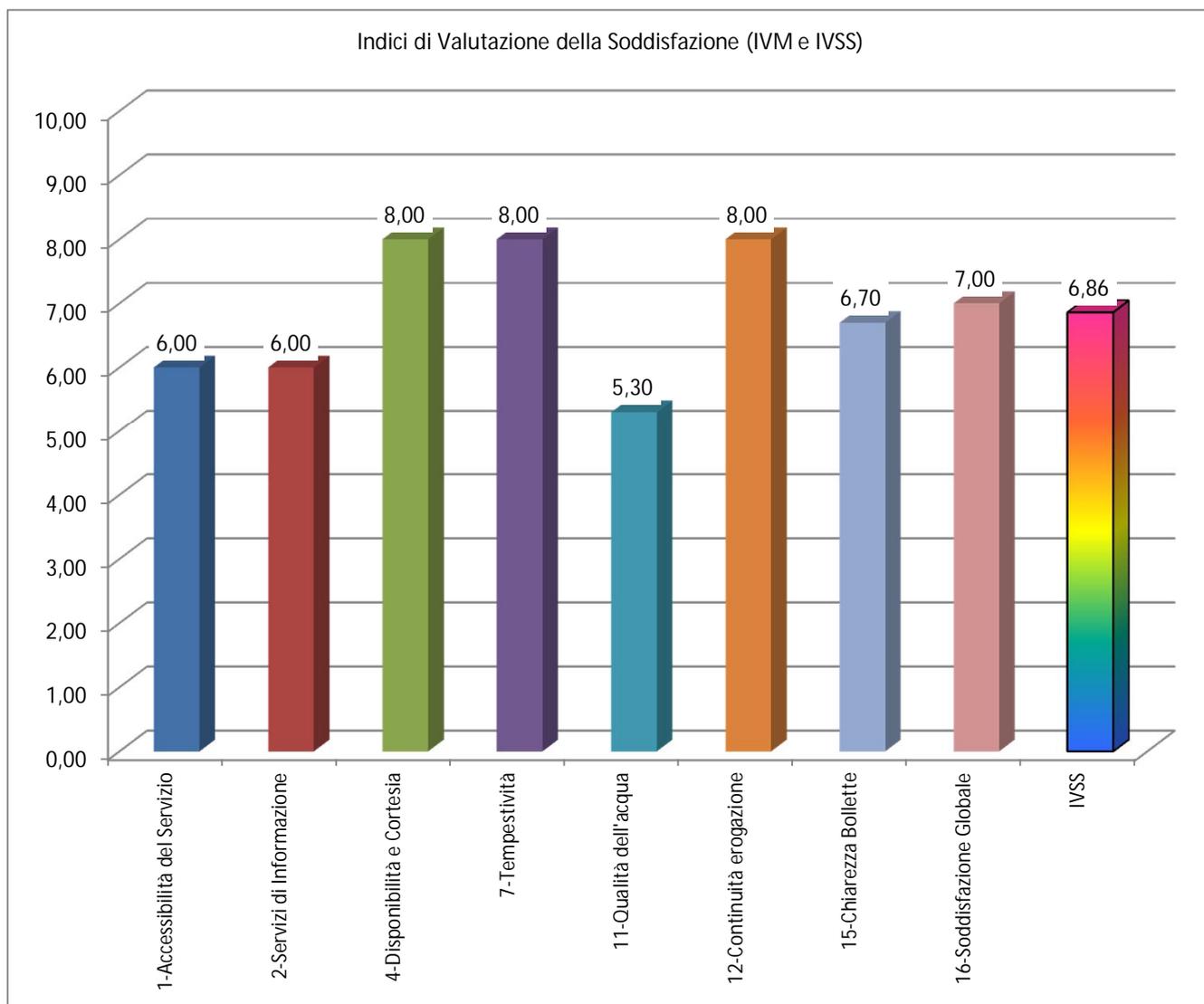
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CAMPIGLIA CERVO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CAMPIGLIA CERVO

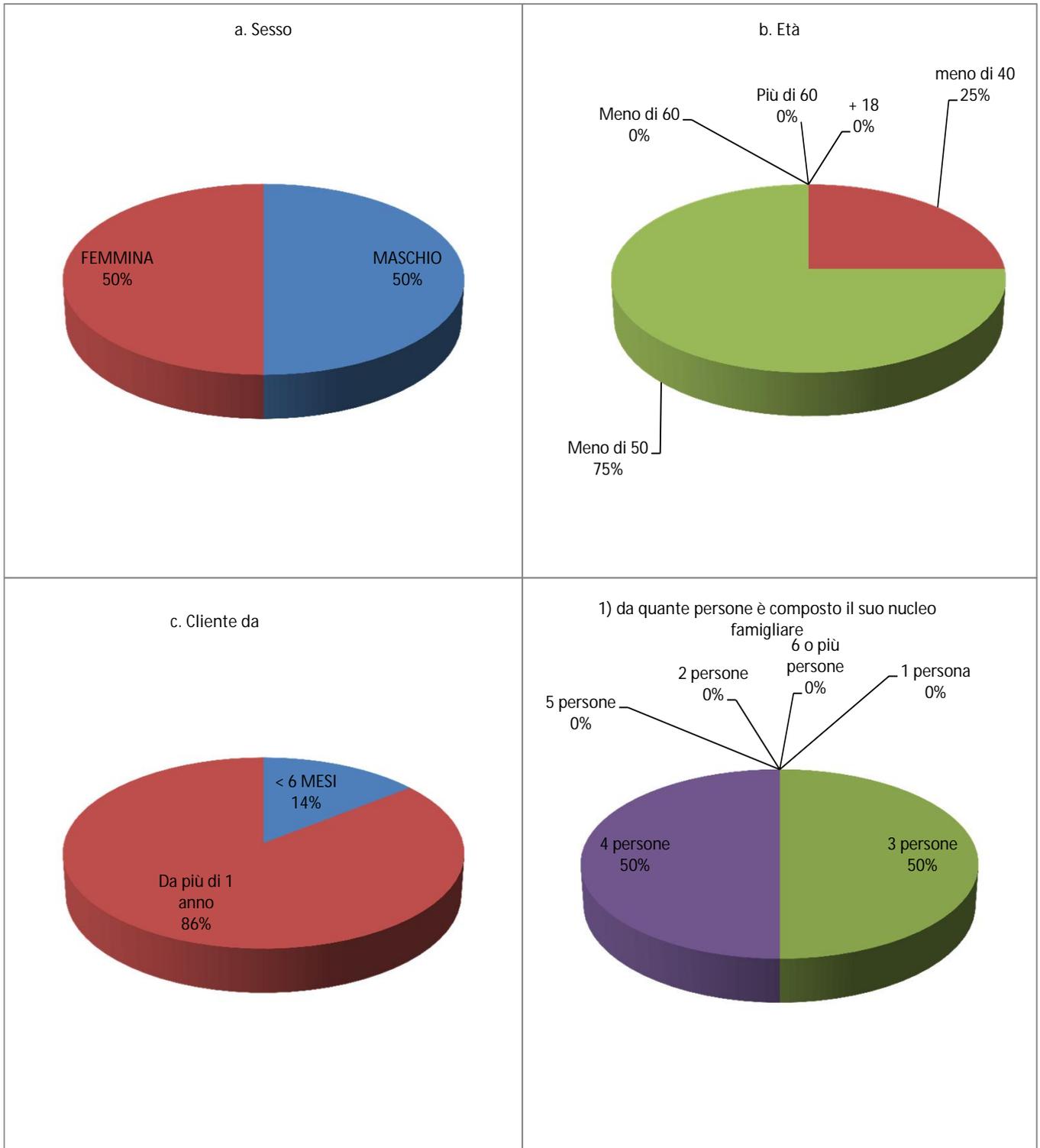


**N° Utenti chiamati: 6**  
**N° Utenti intervistati: 4**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 6,86**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

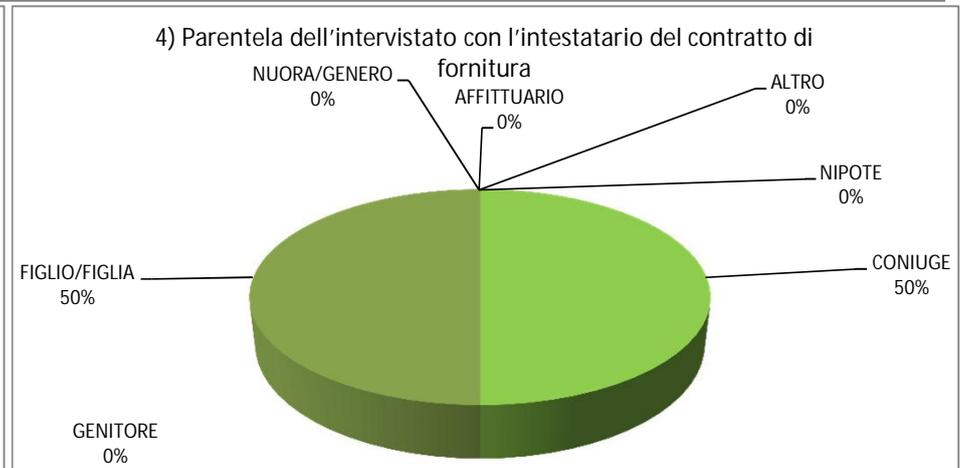
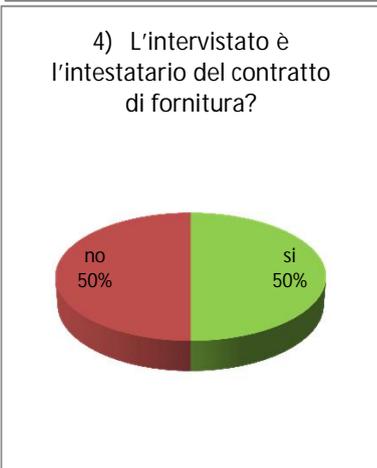
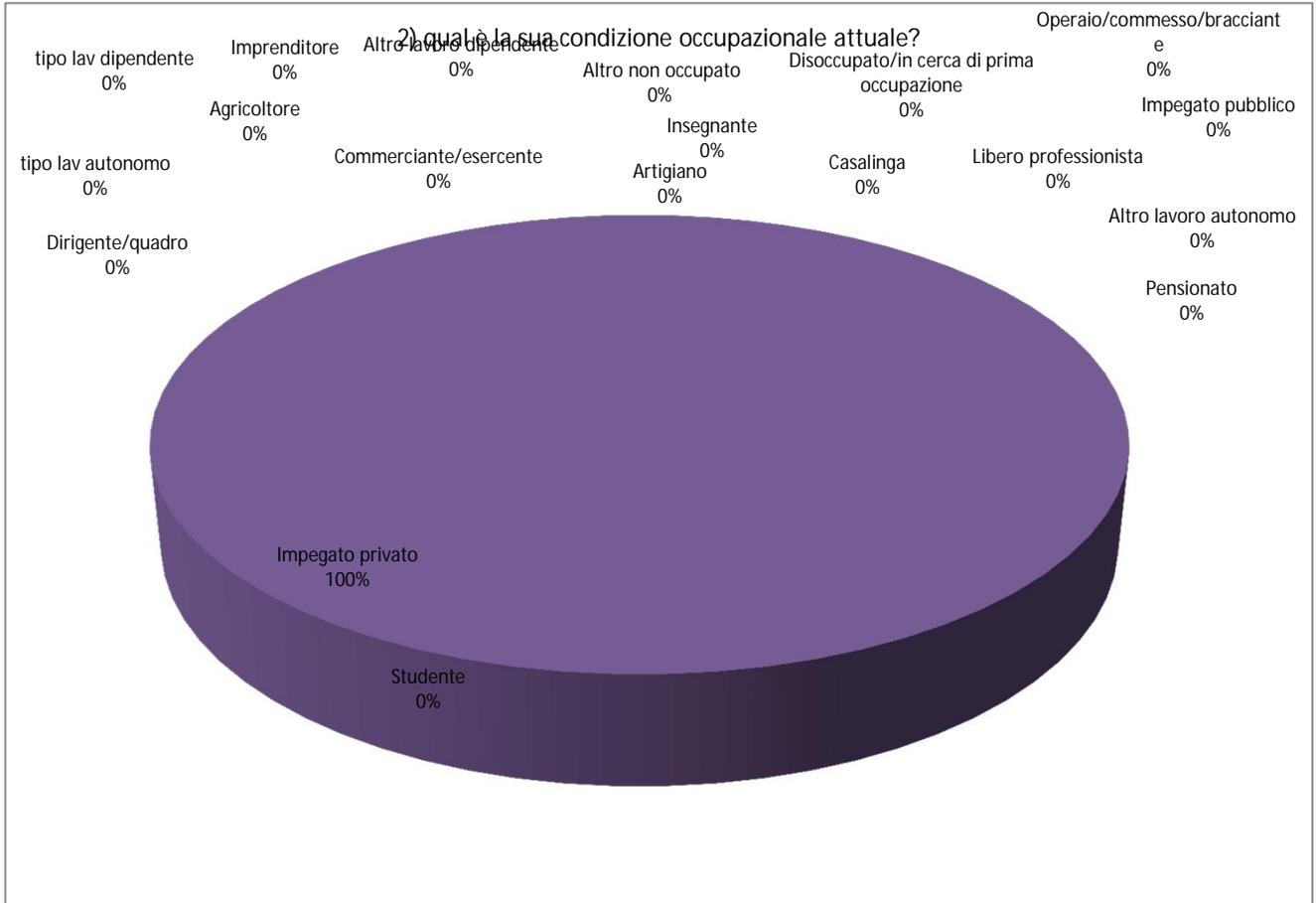
CAMPIGLIA CERVO

Composizione del campione



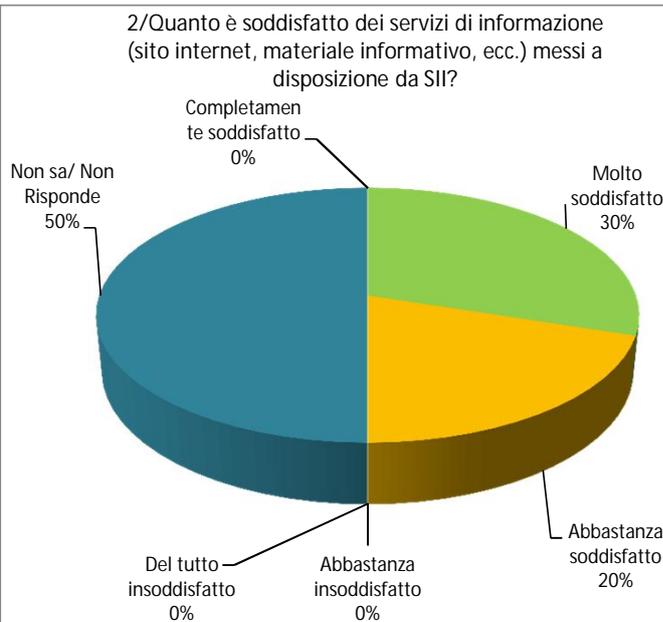
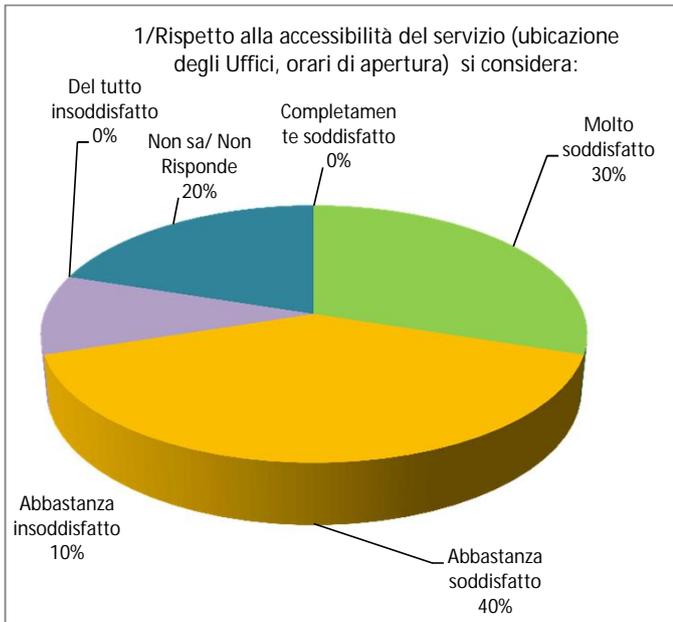
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CAMPIGLIA CERVO

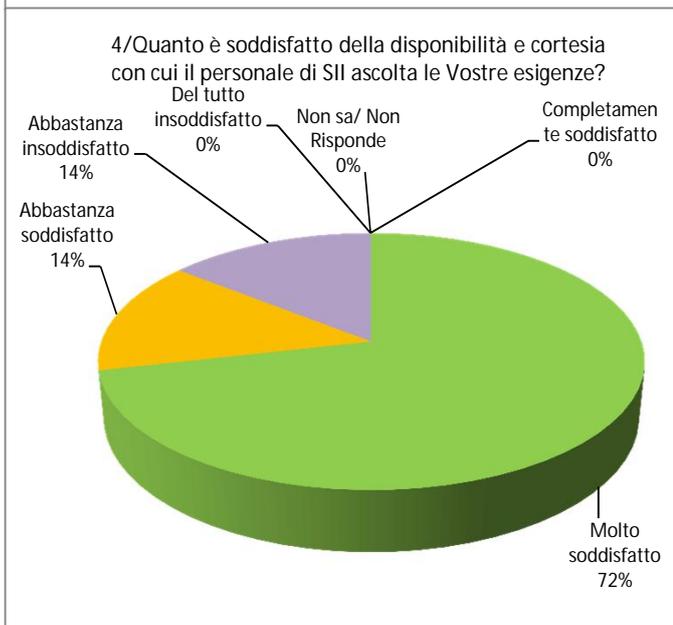
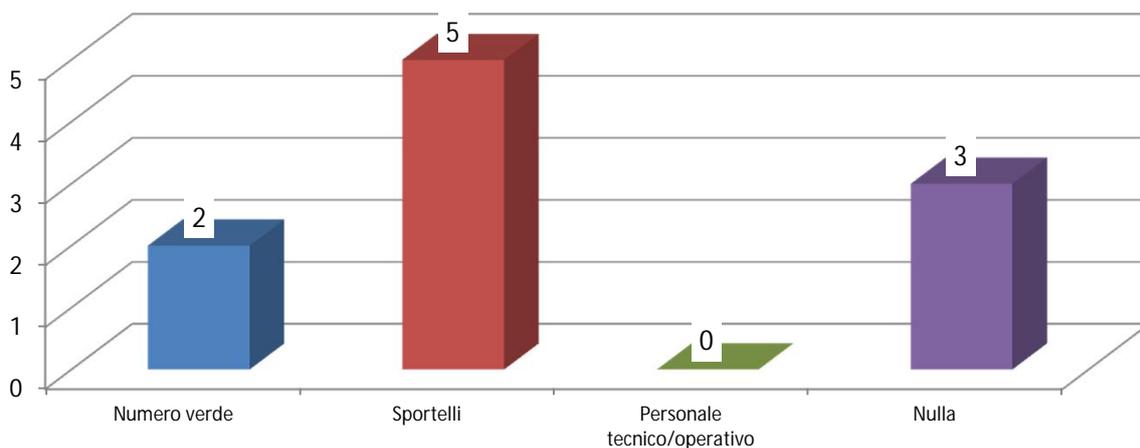


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CARESANABLOT

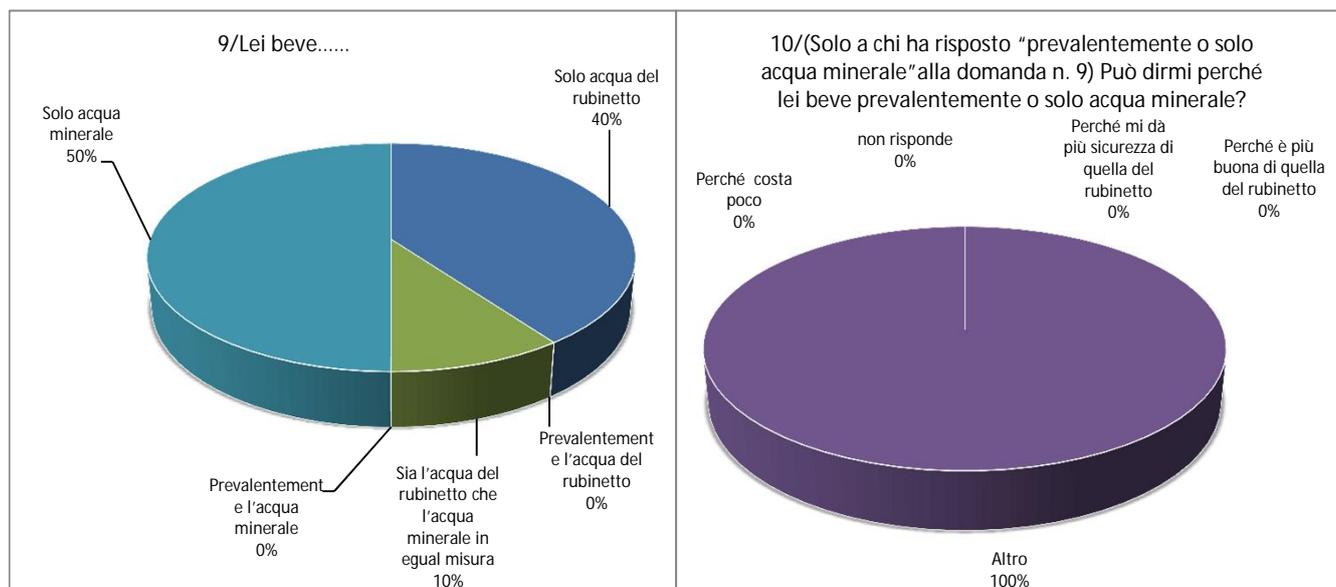
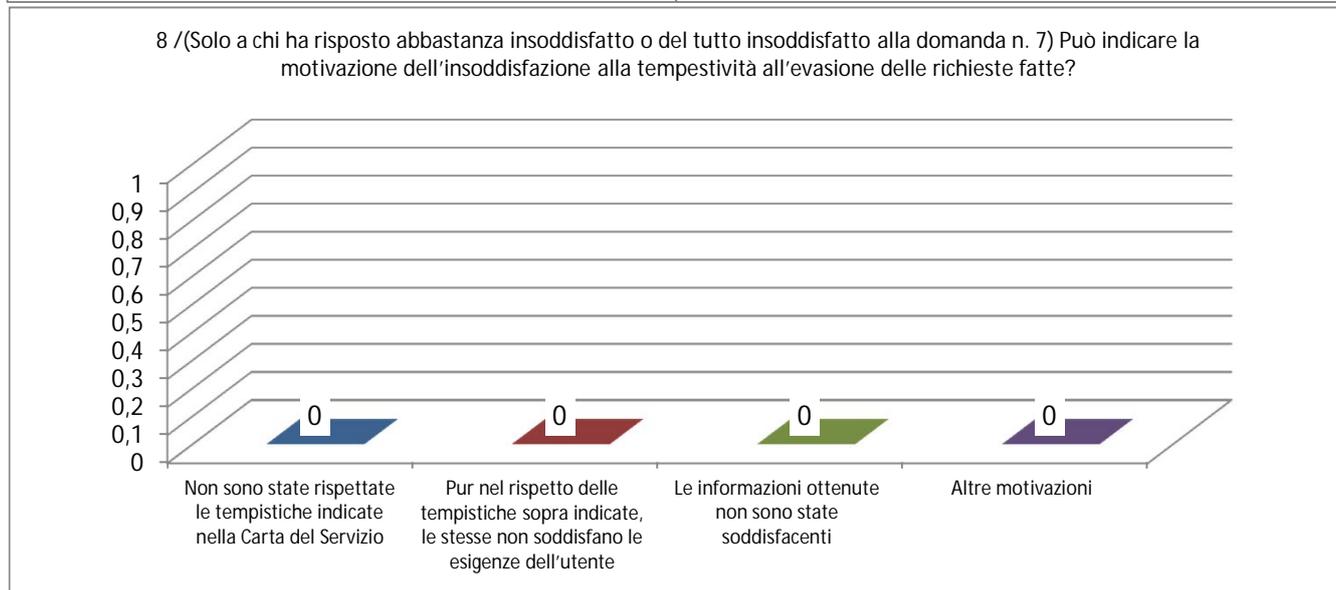
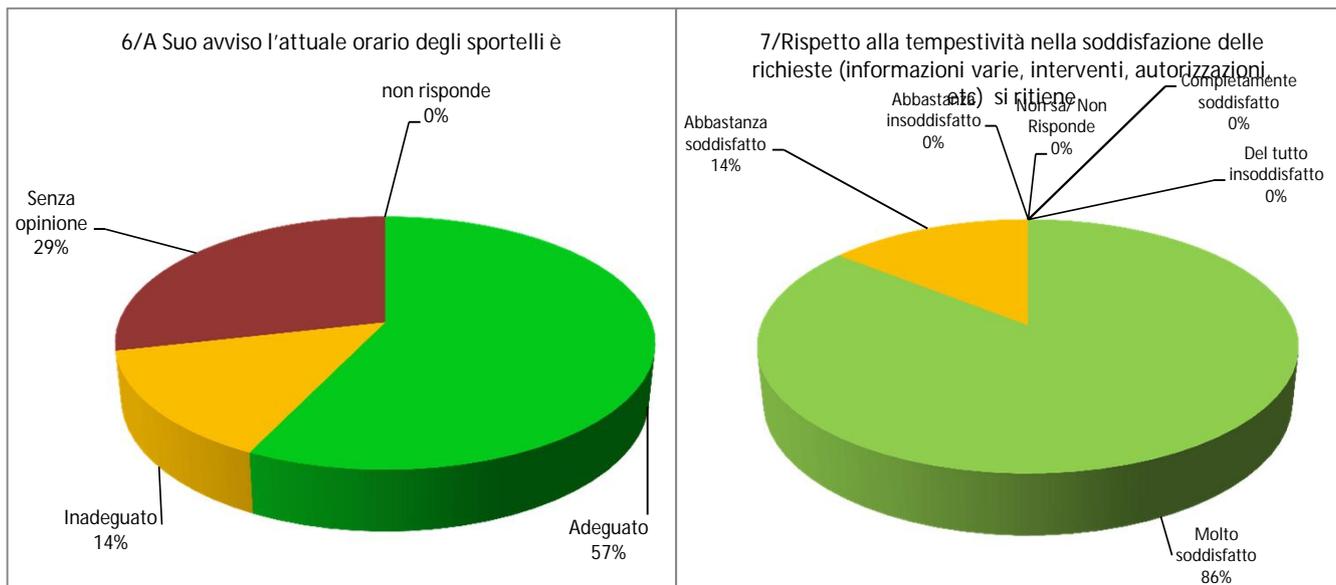


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



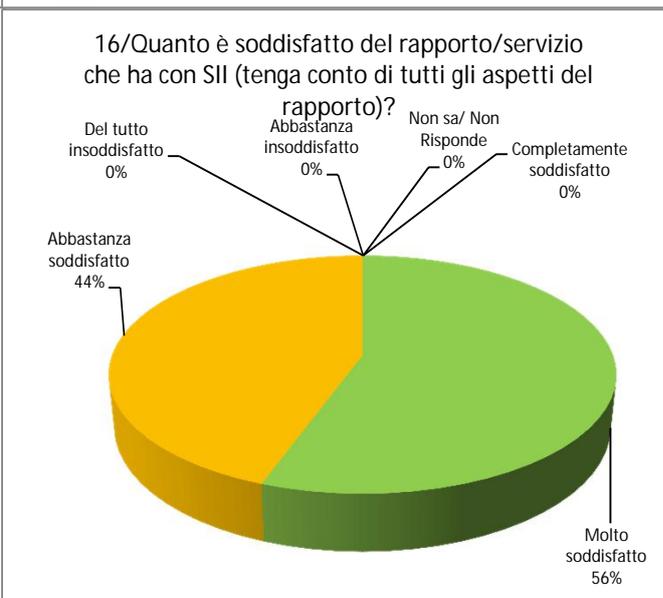
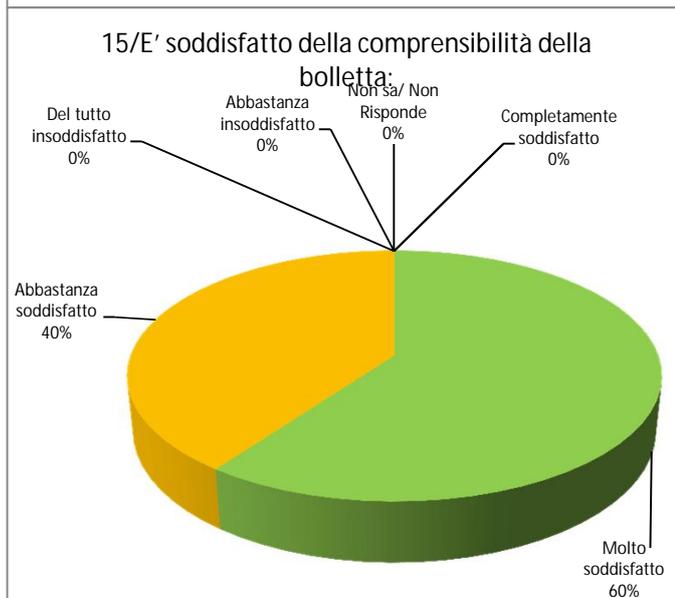
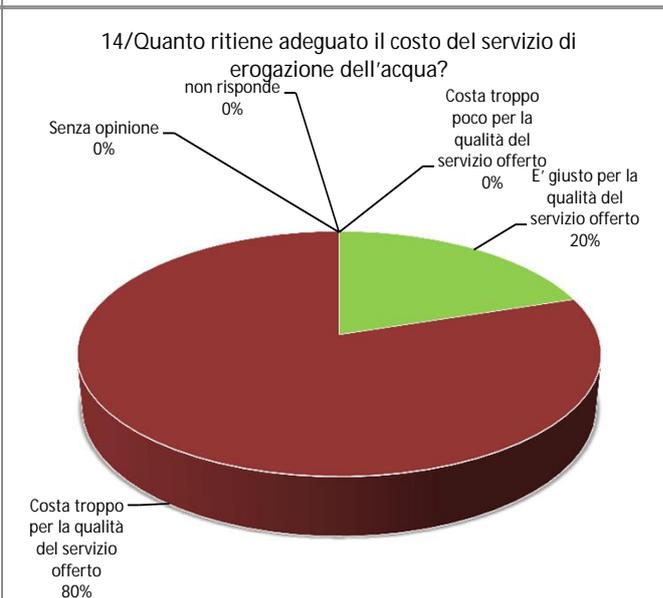
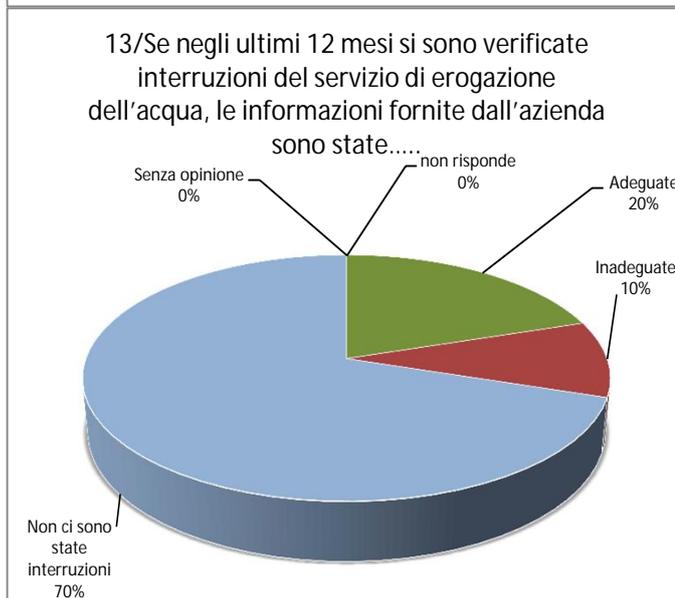
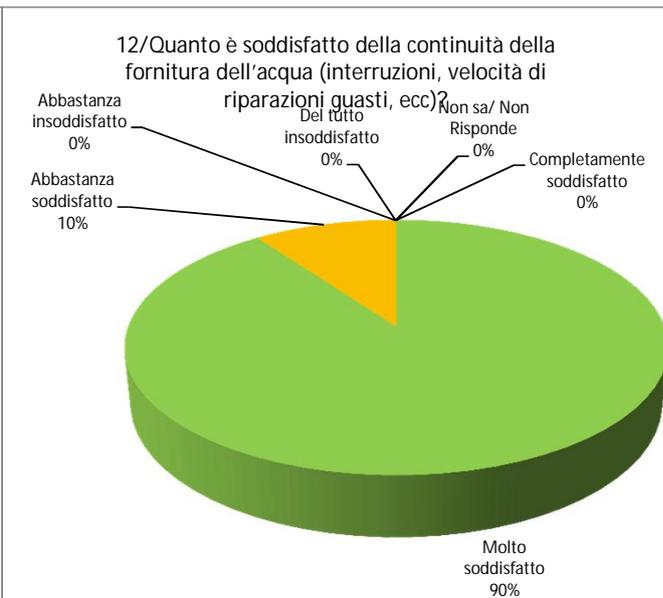
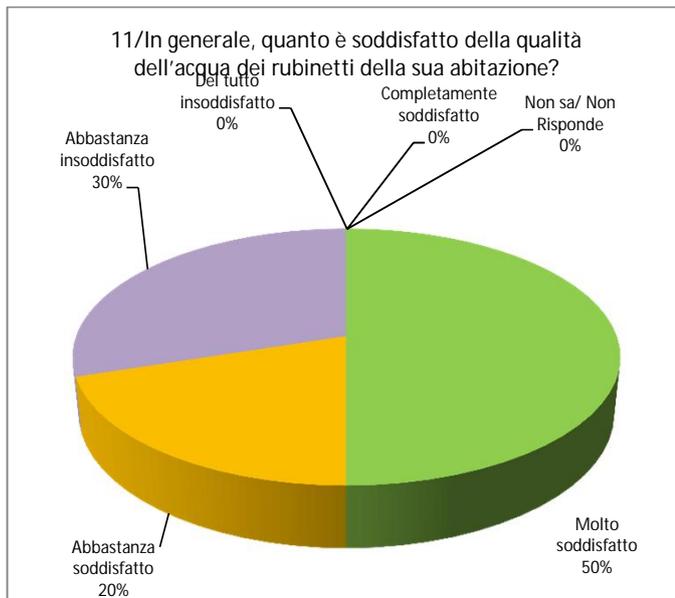
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CARESANABLOT



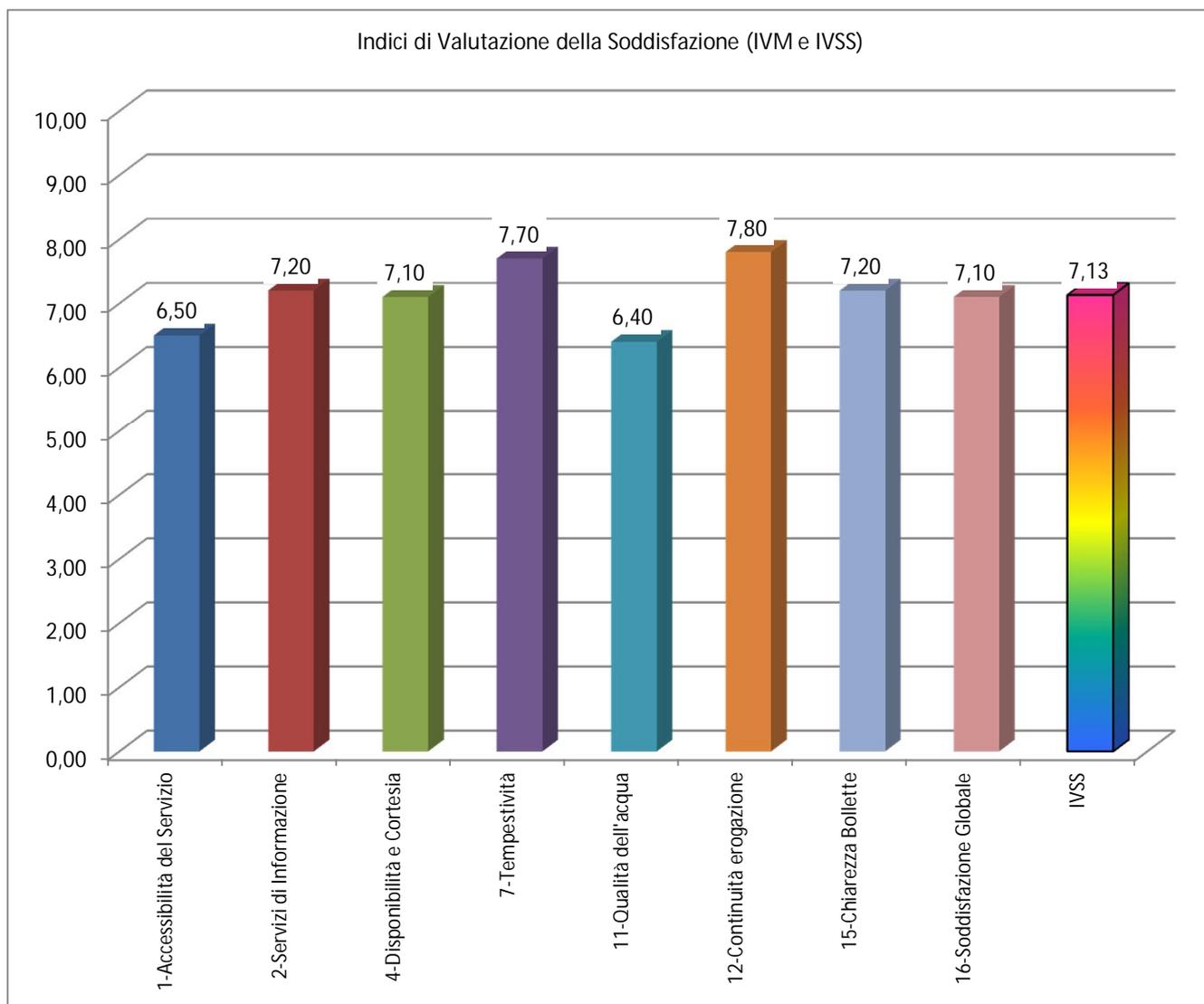
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CARESANABLOT



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CARESANABLOT

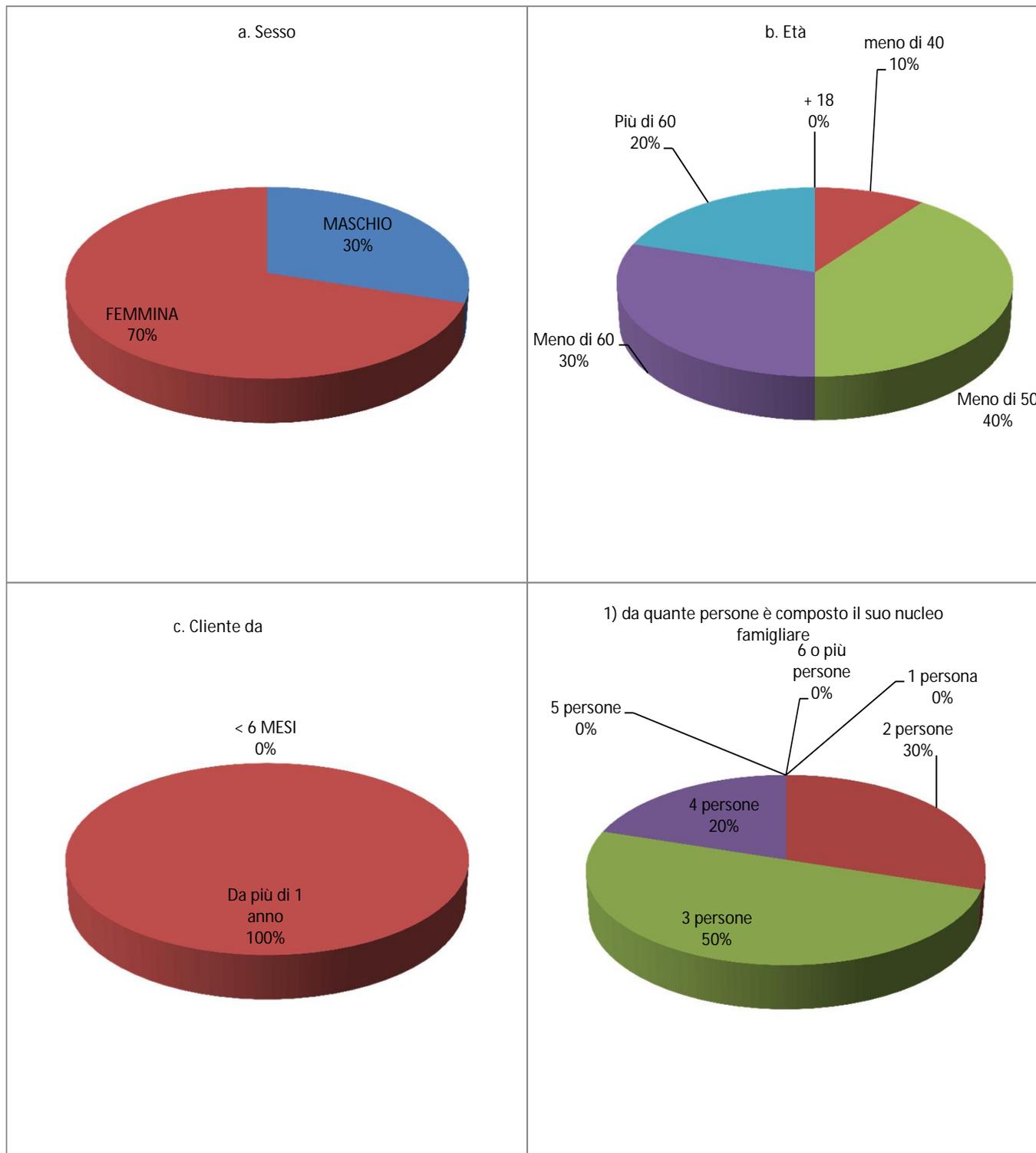


**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,13**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

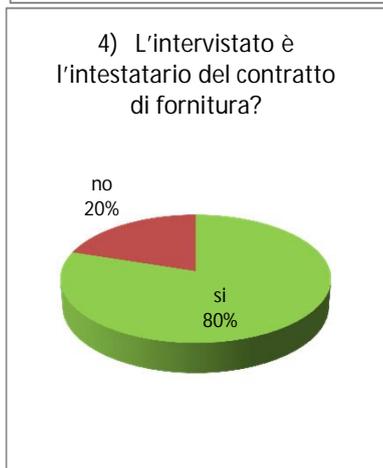
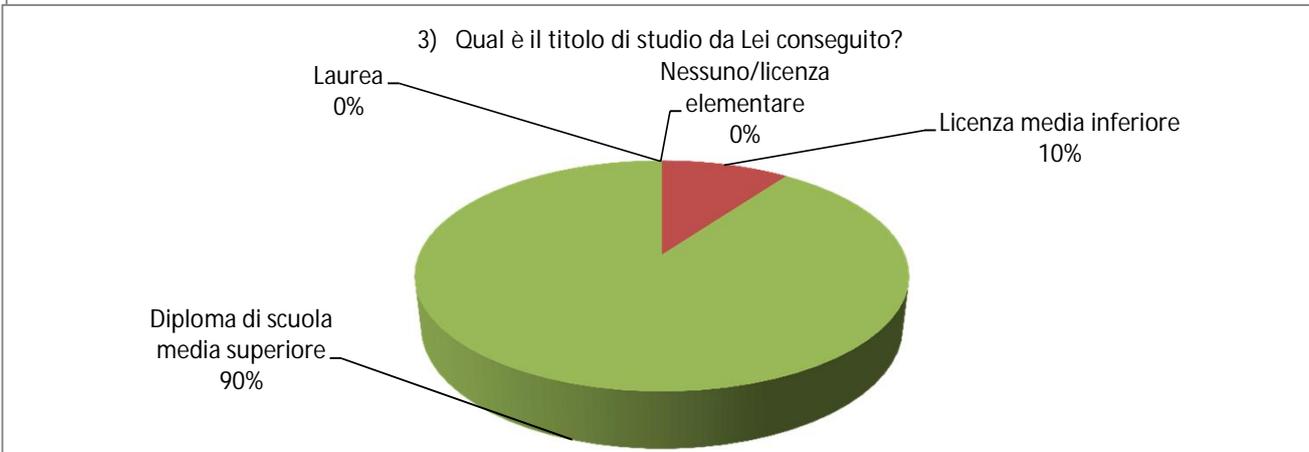
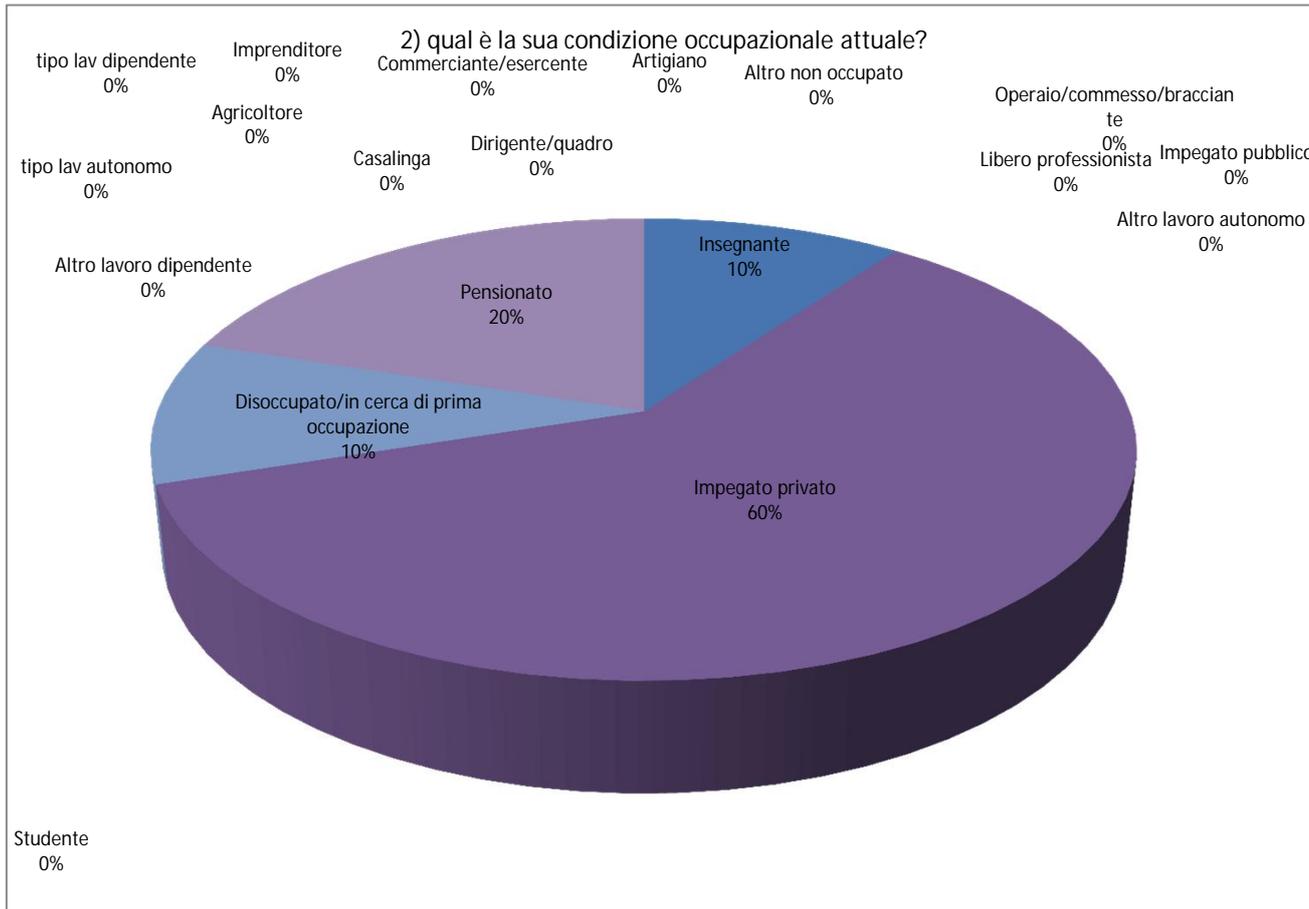
CARESANABLOT

Composizione del campione



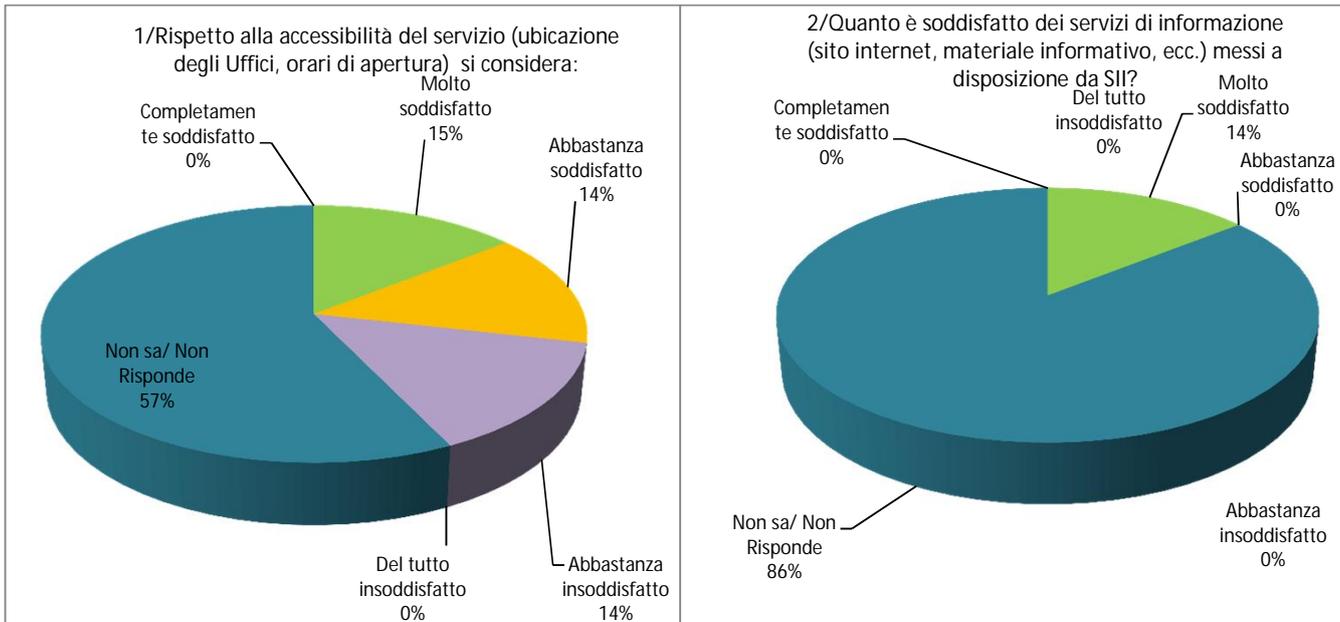
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CARESANABLOT

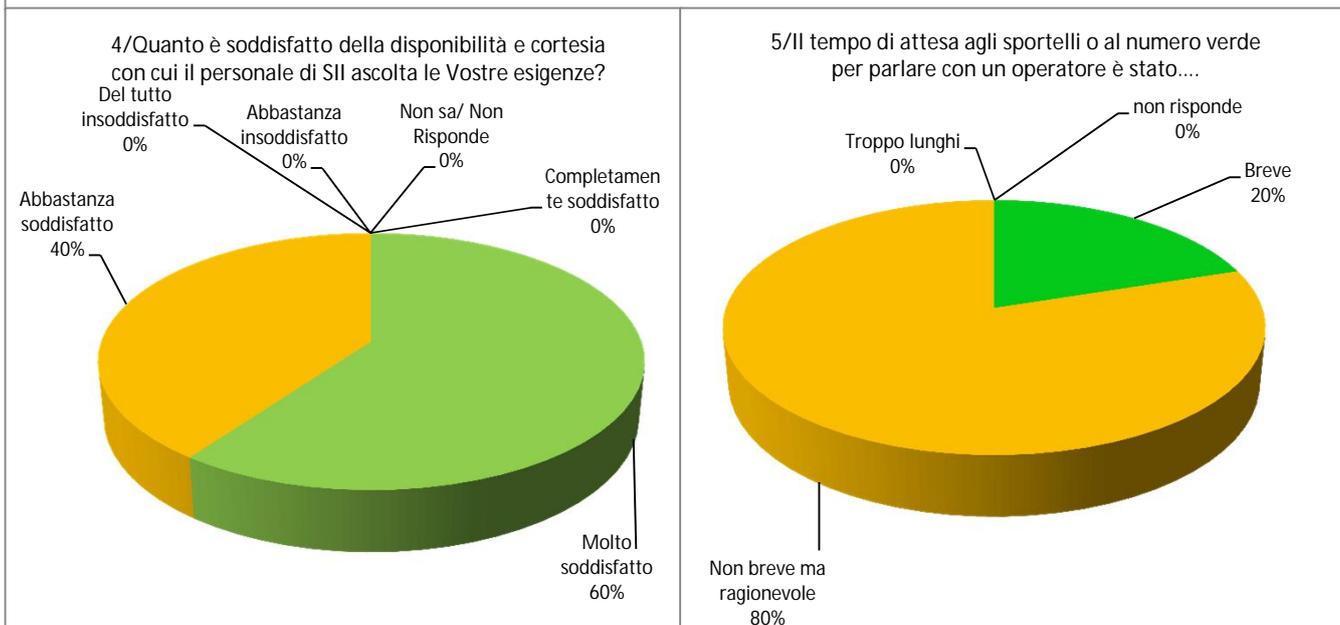
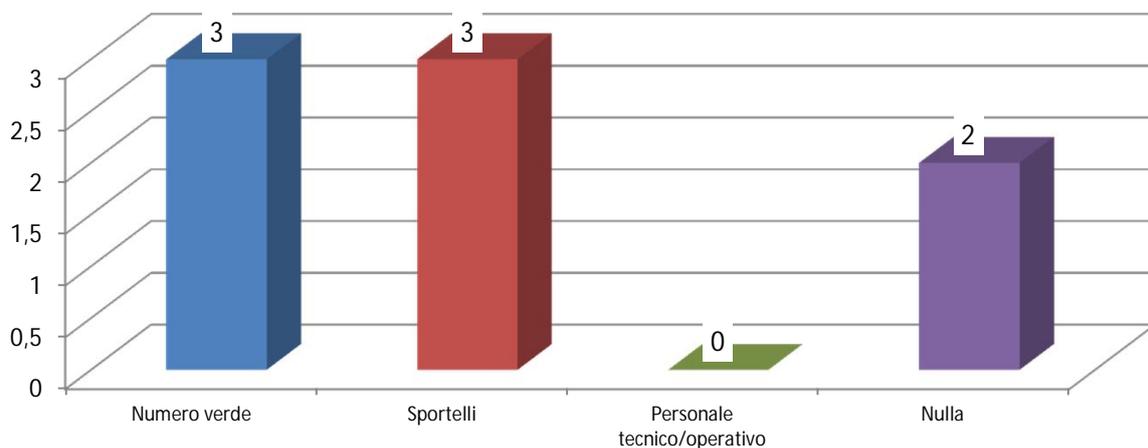


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CARISIO

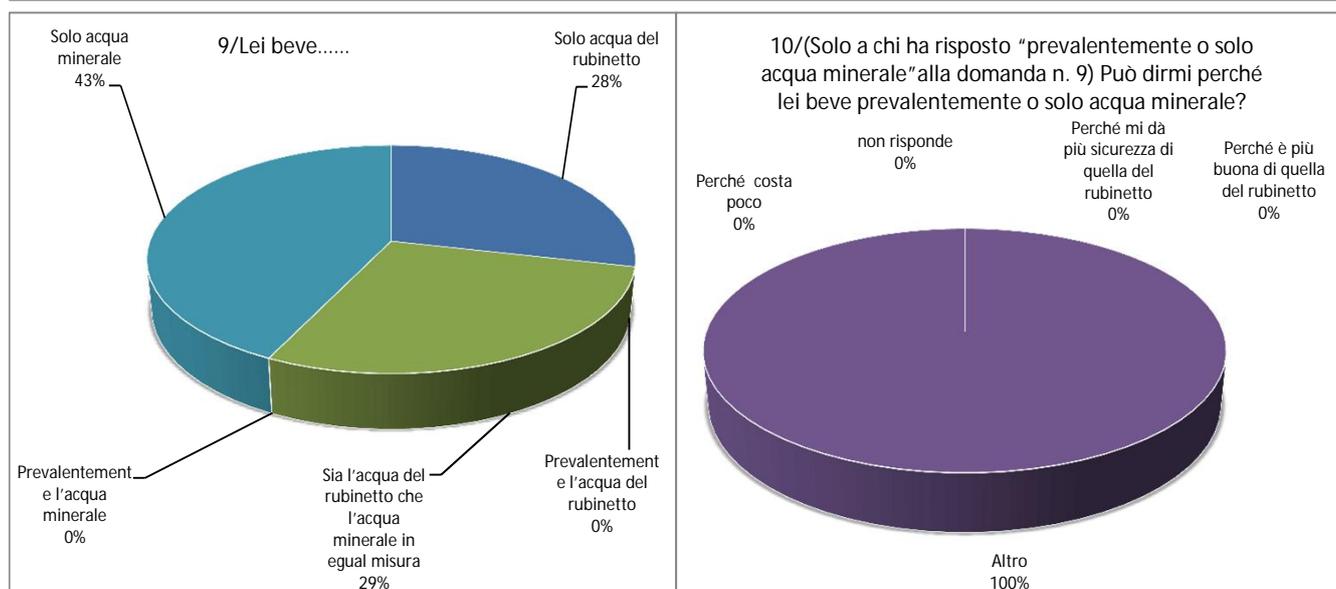
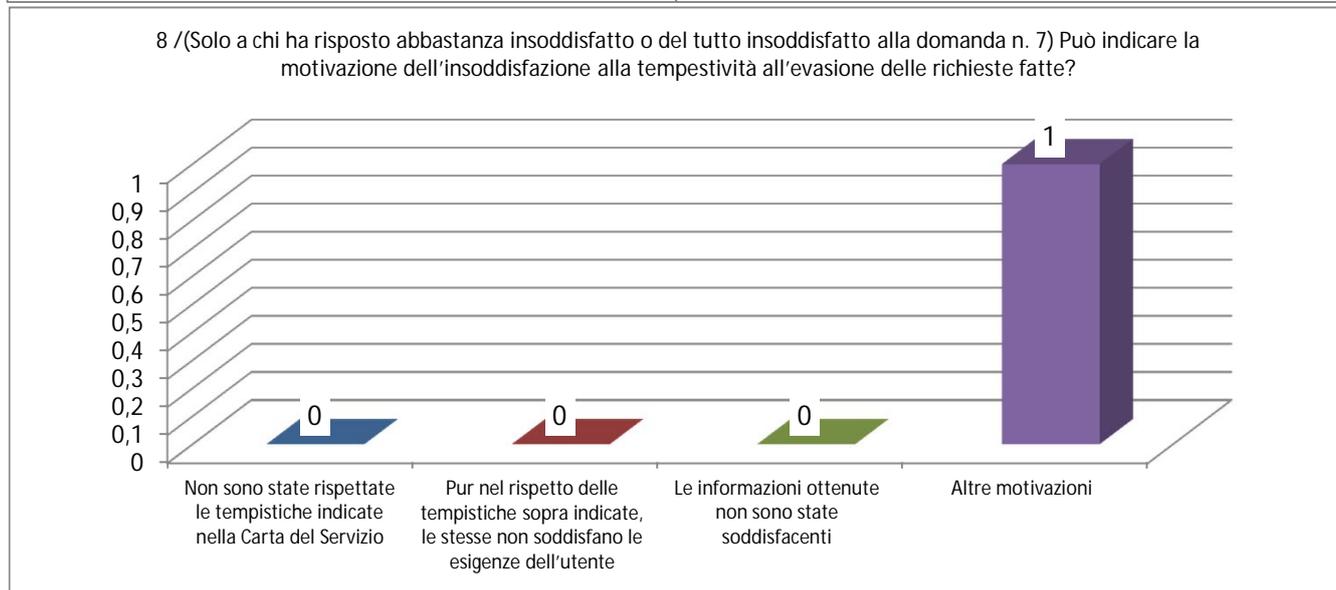
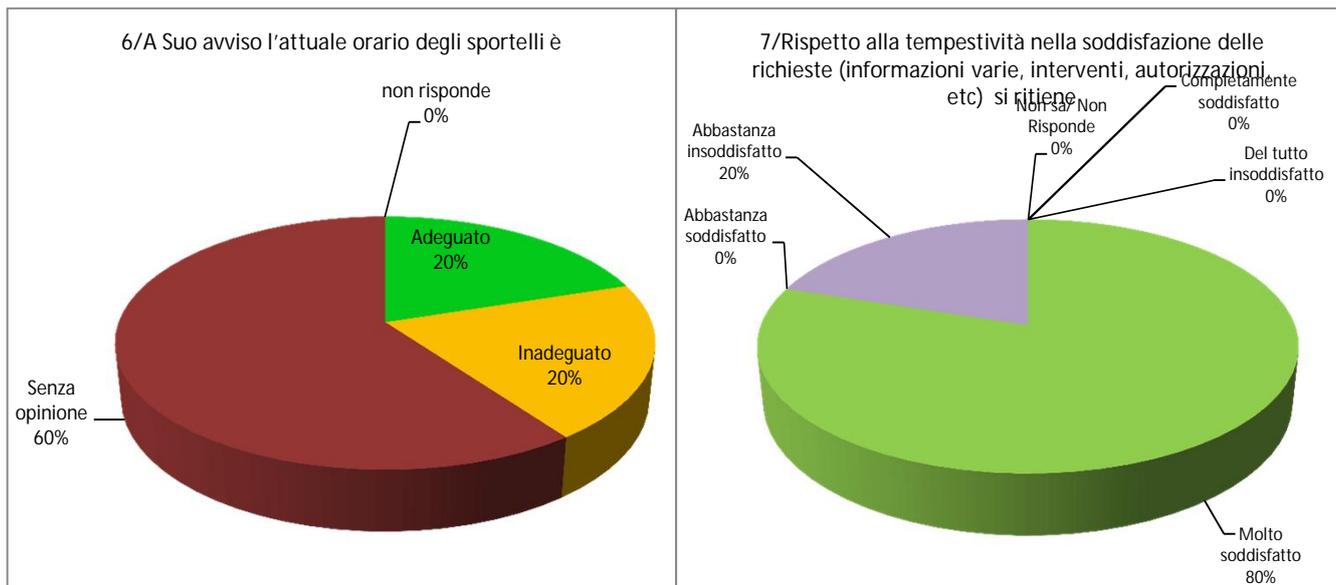


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



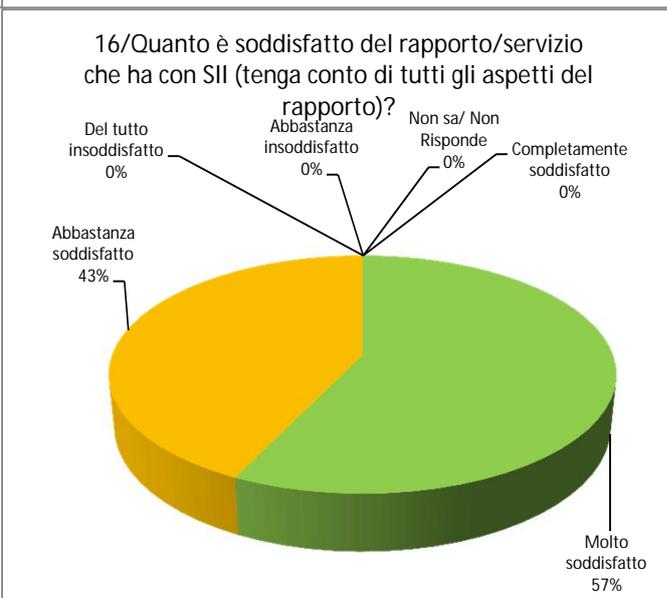
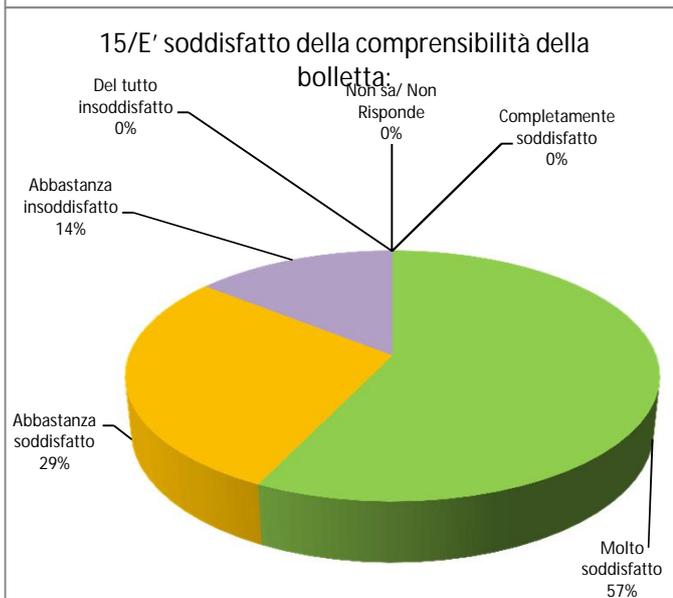
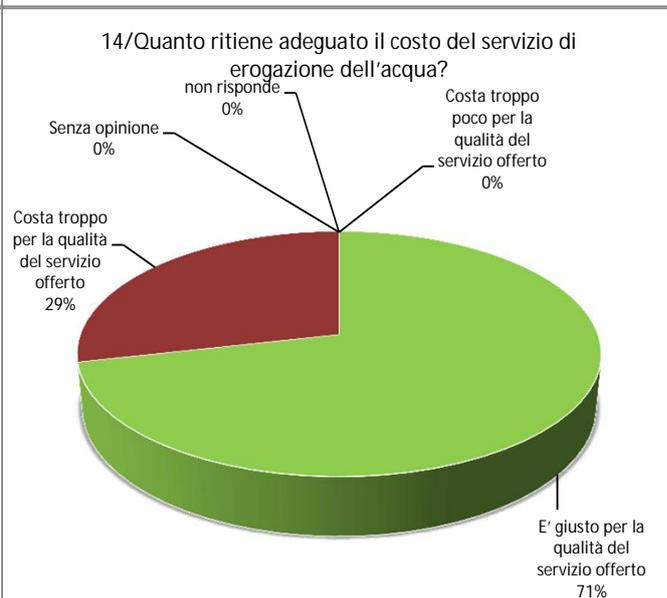
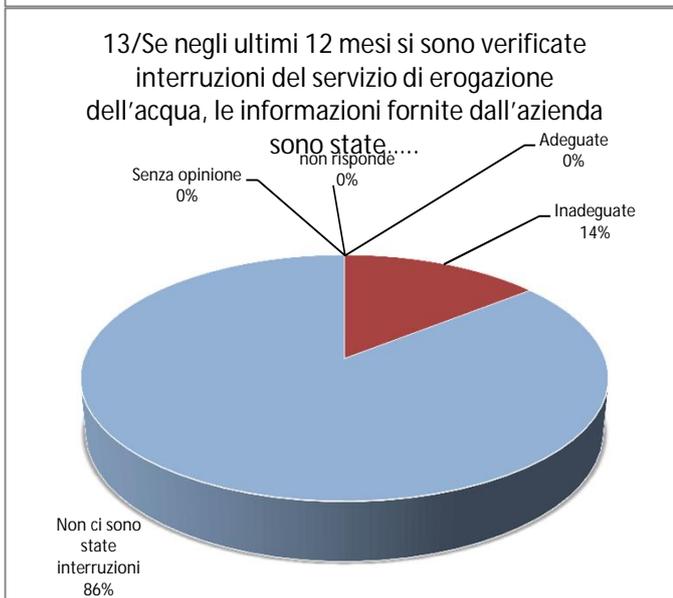
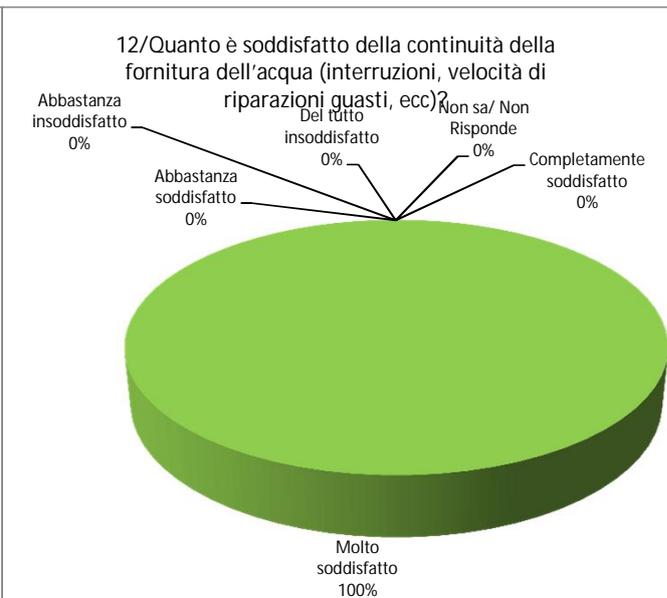
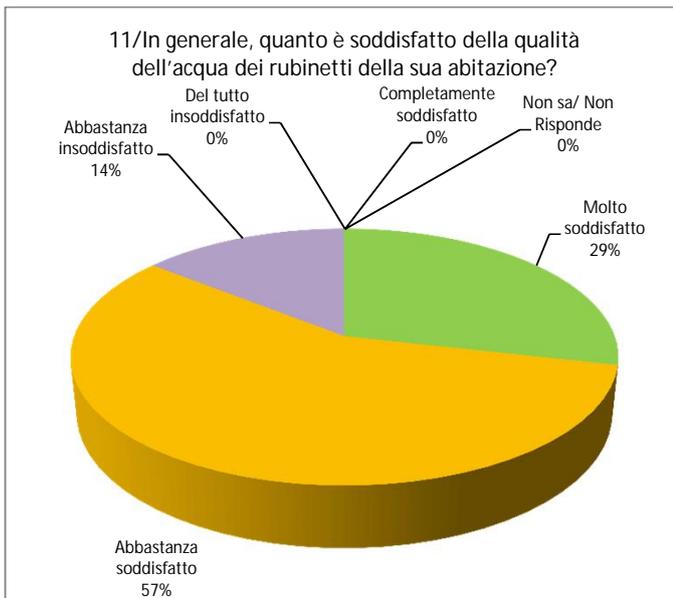
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CARISIO



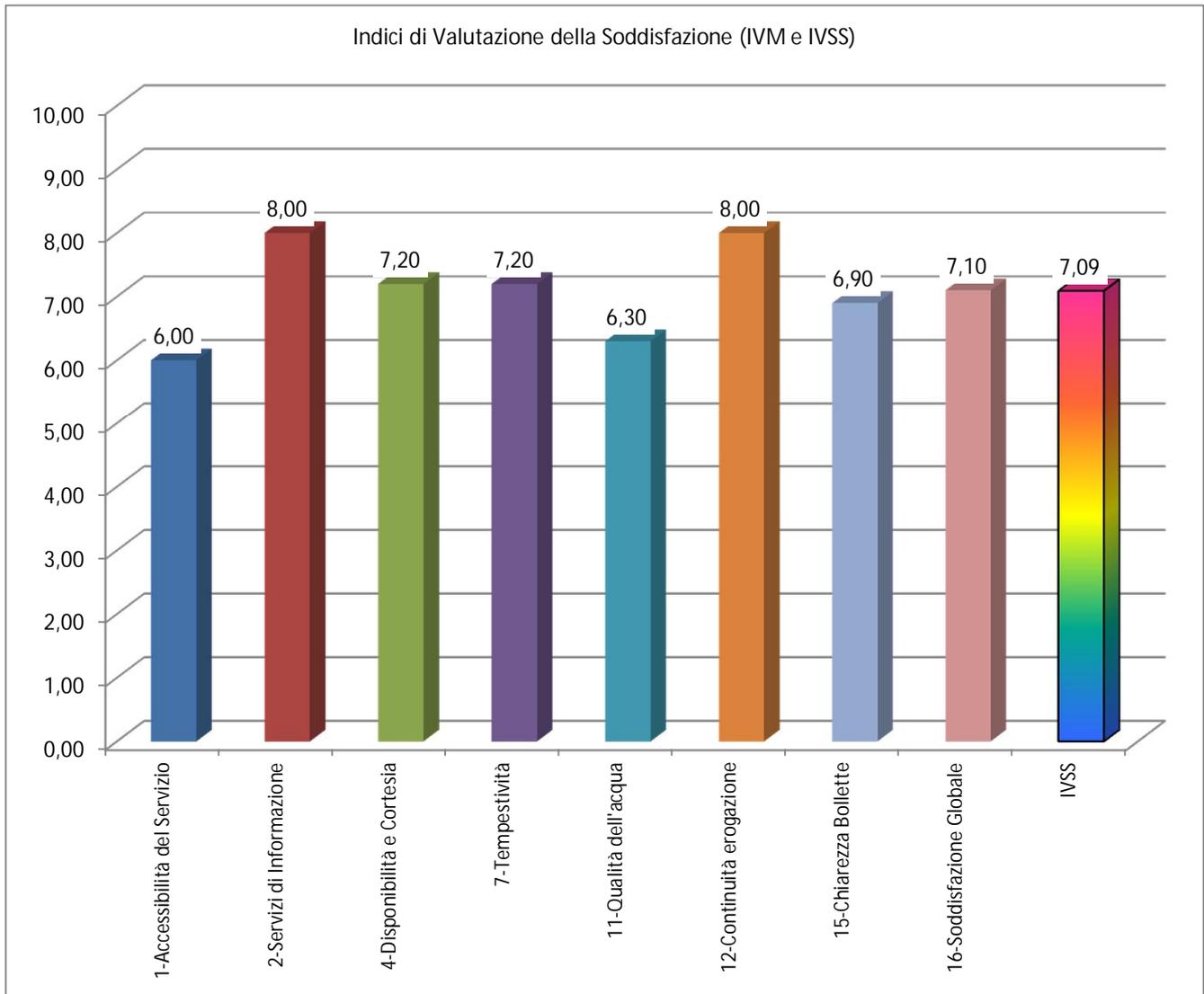
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CARISIO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CARISIO

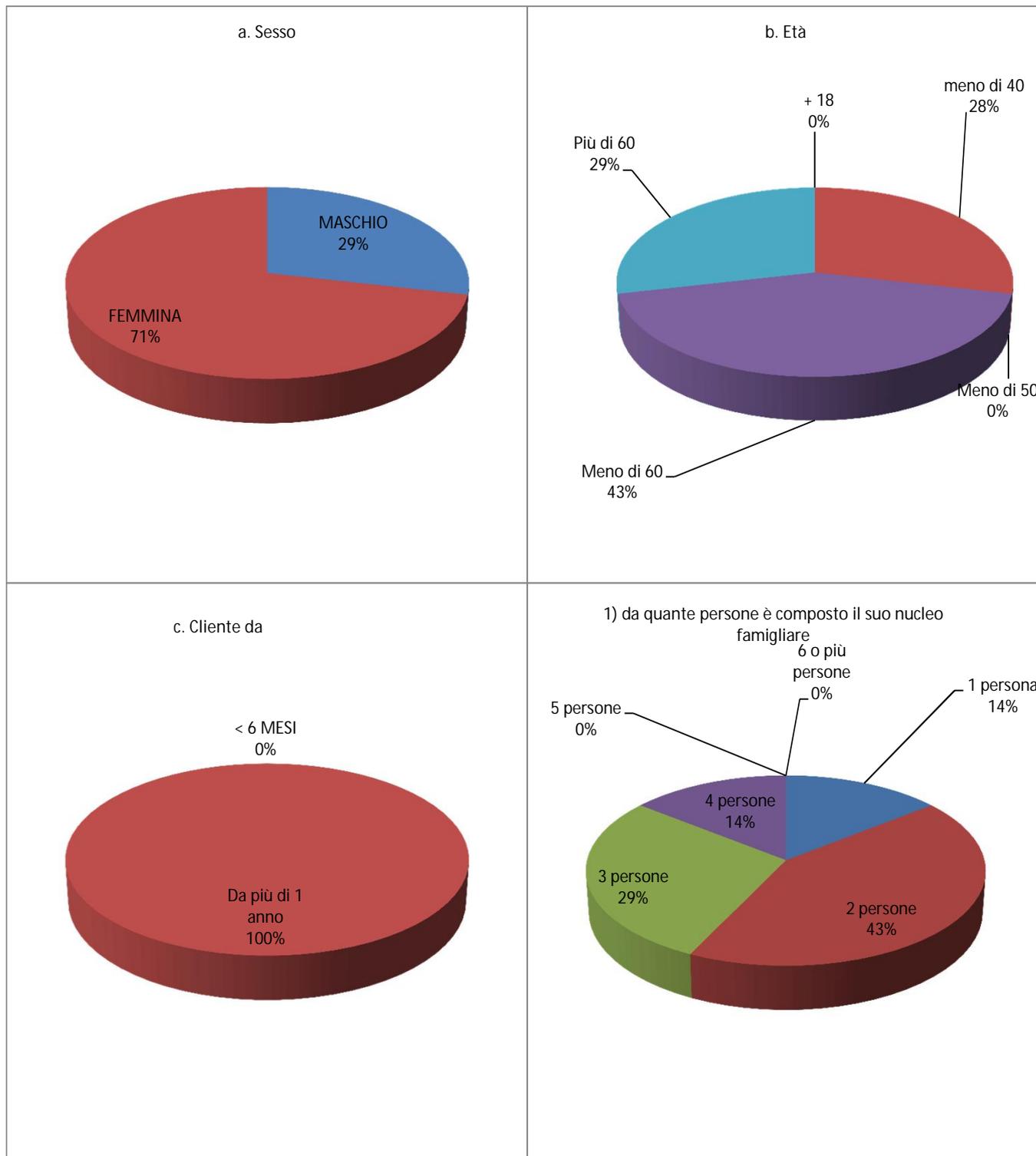


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 7,09**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

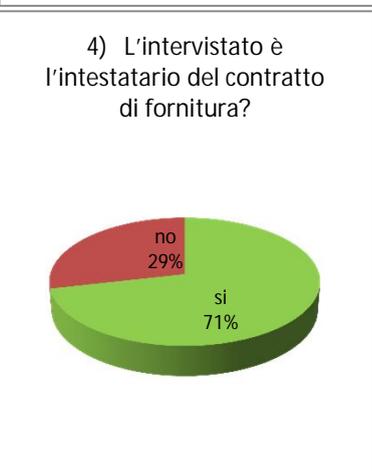
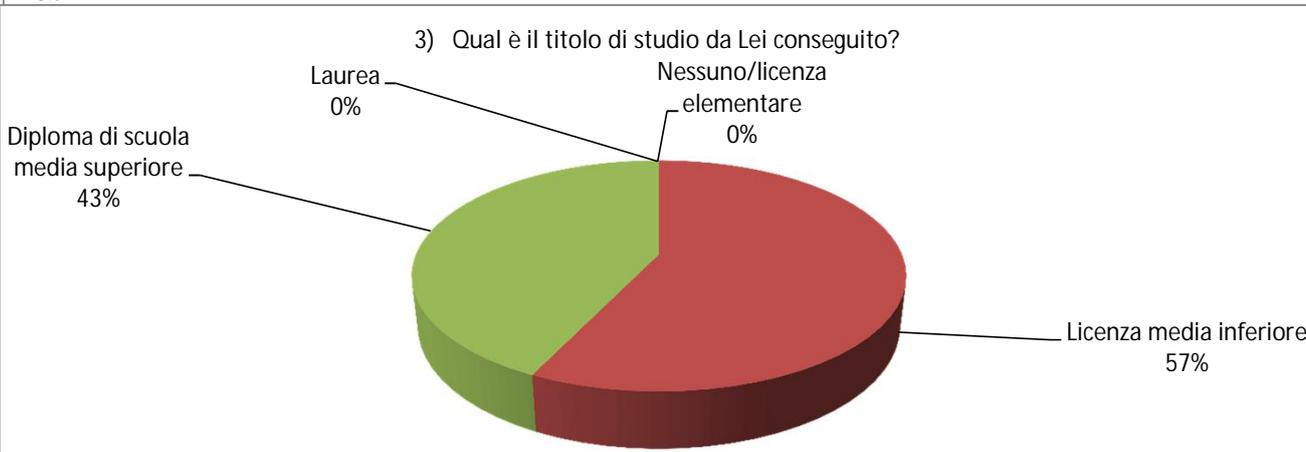
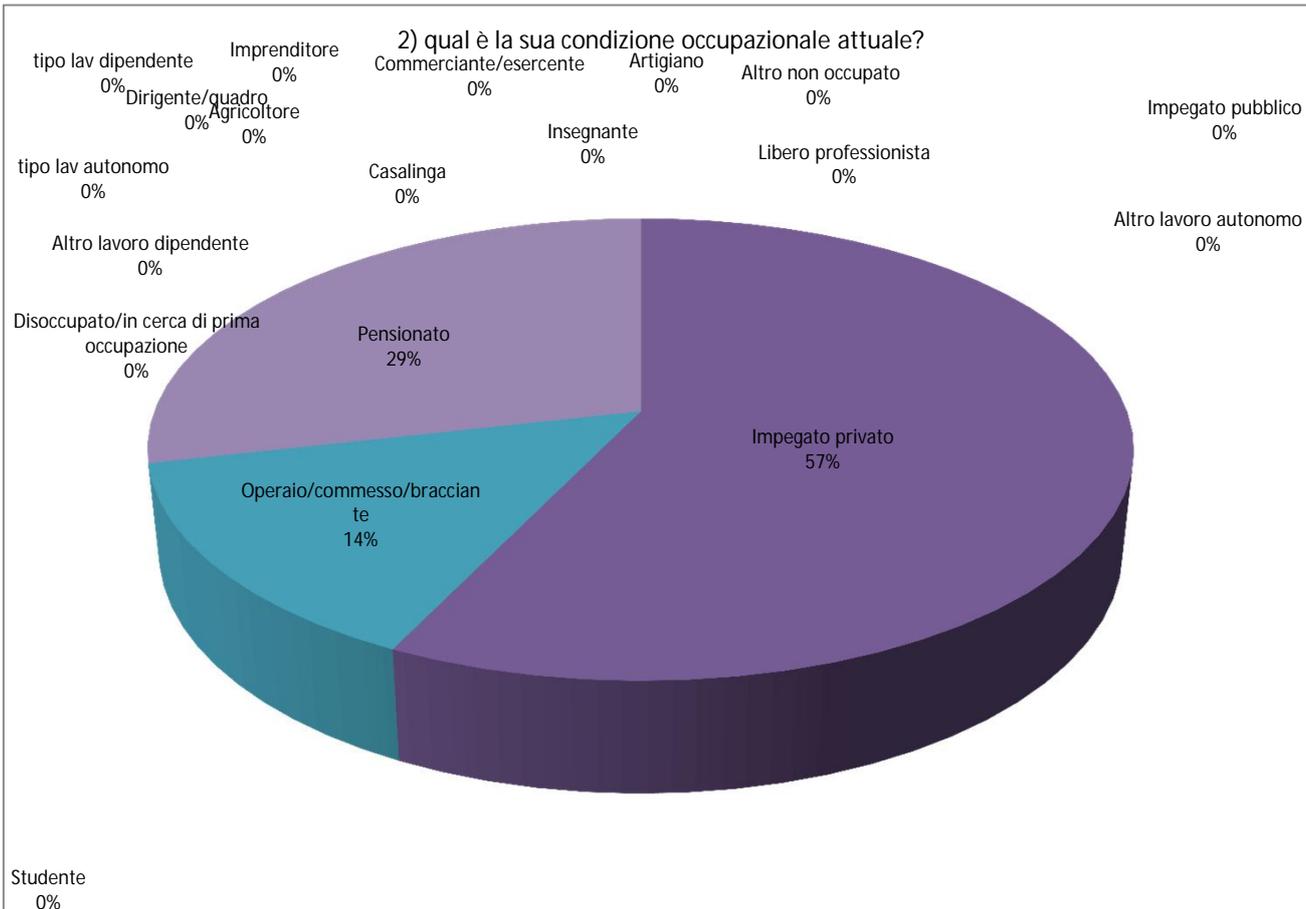
CARISIO

Composizione del campione



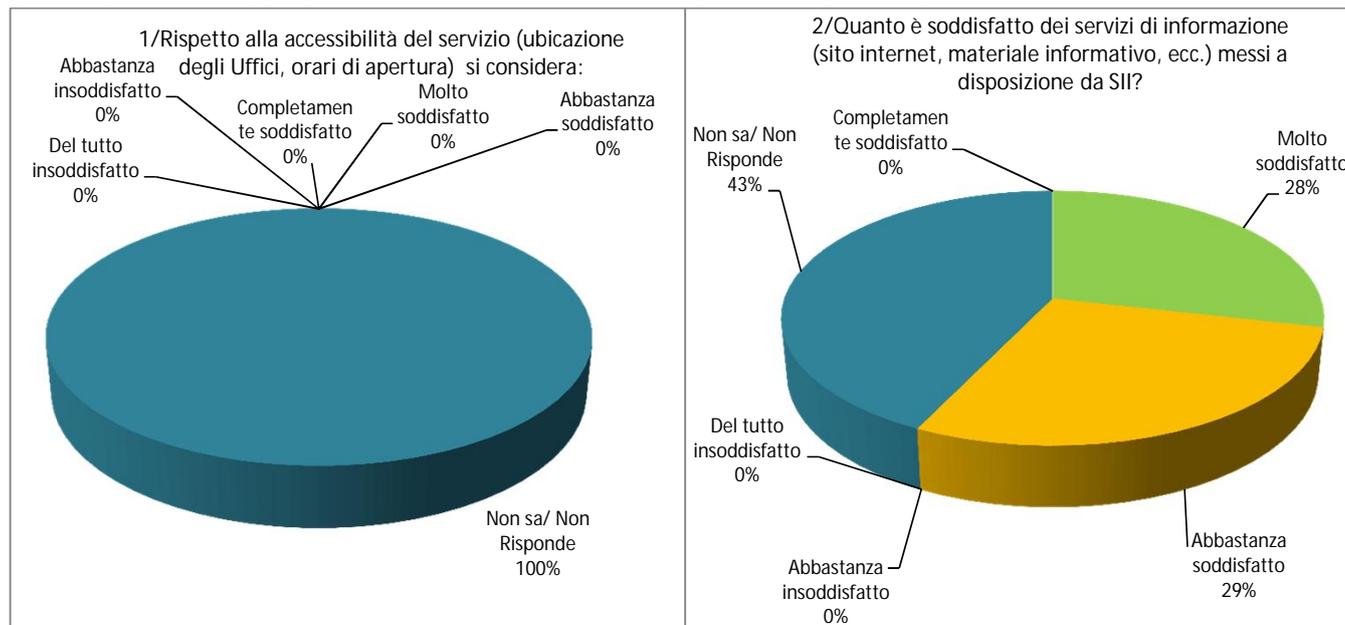
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CARISIO

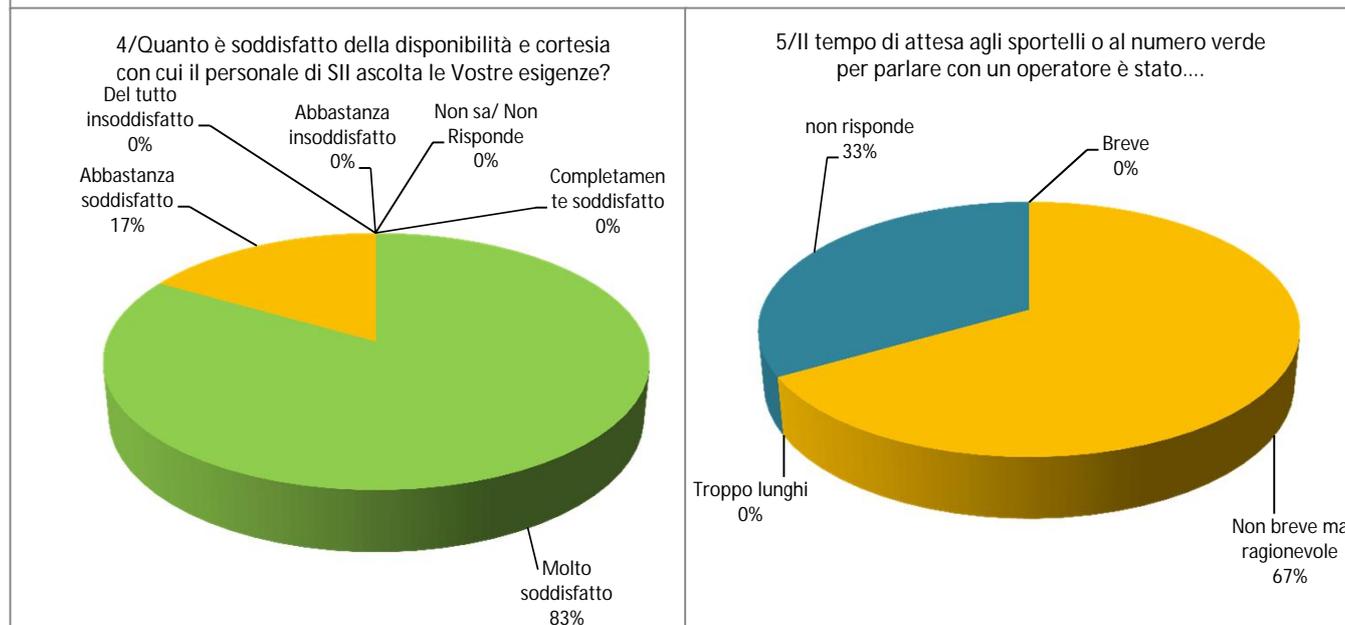
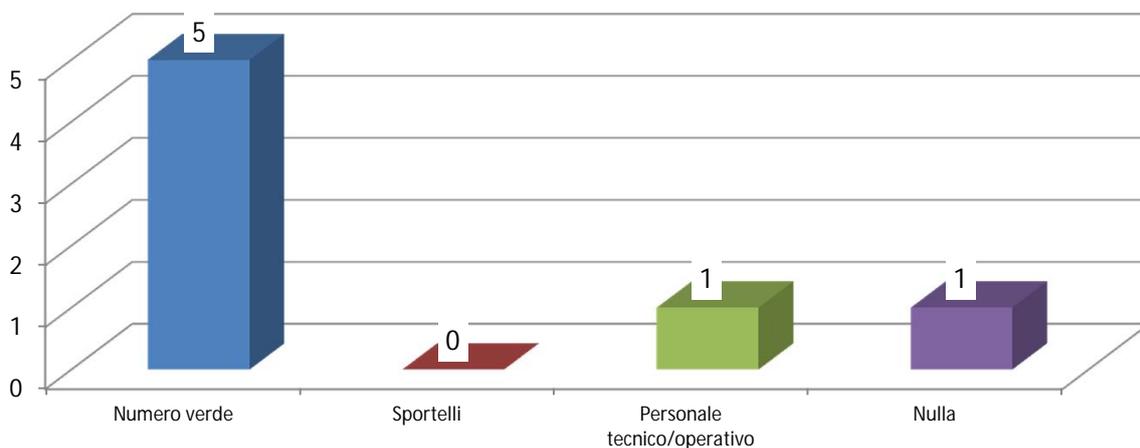


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CASTELLETTO CERVO

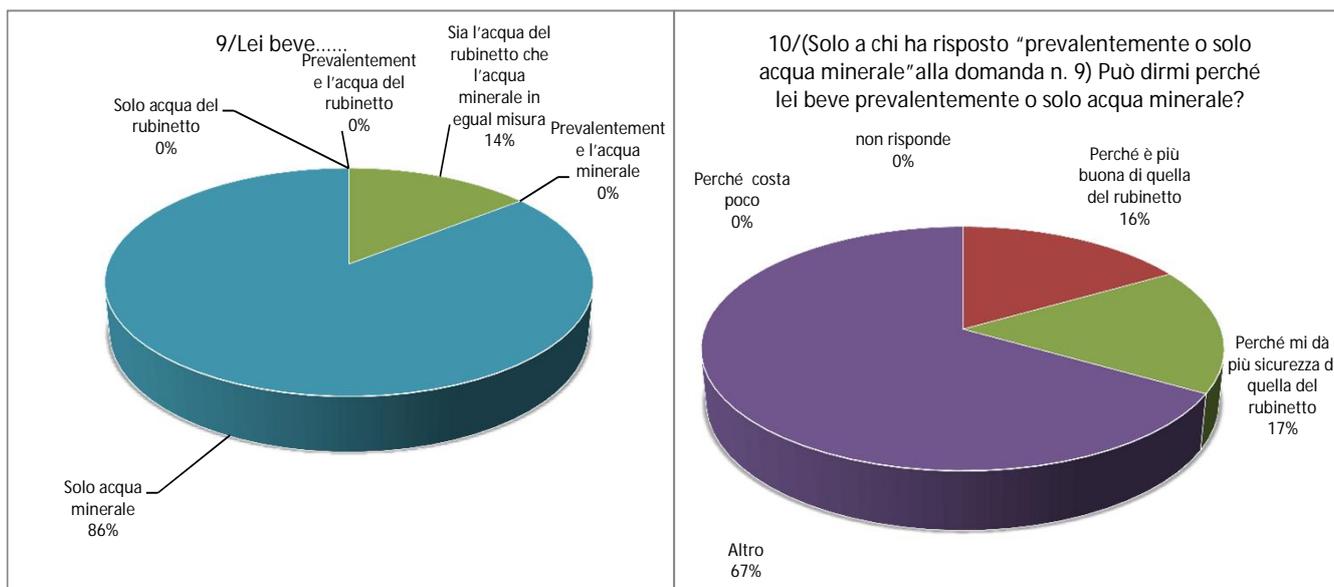
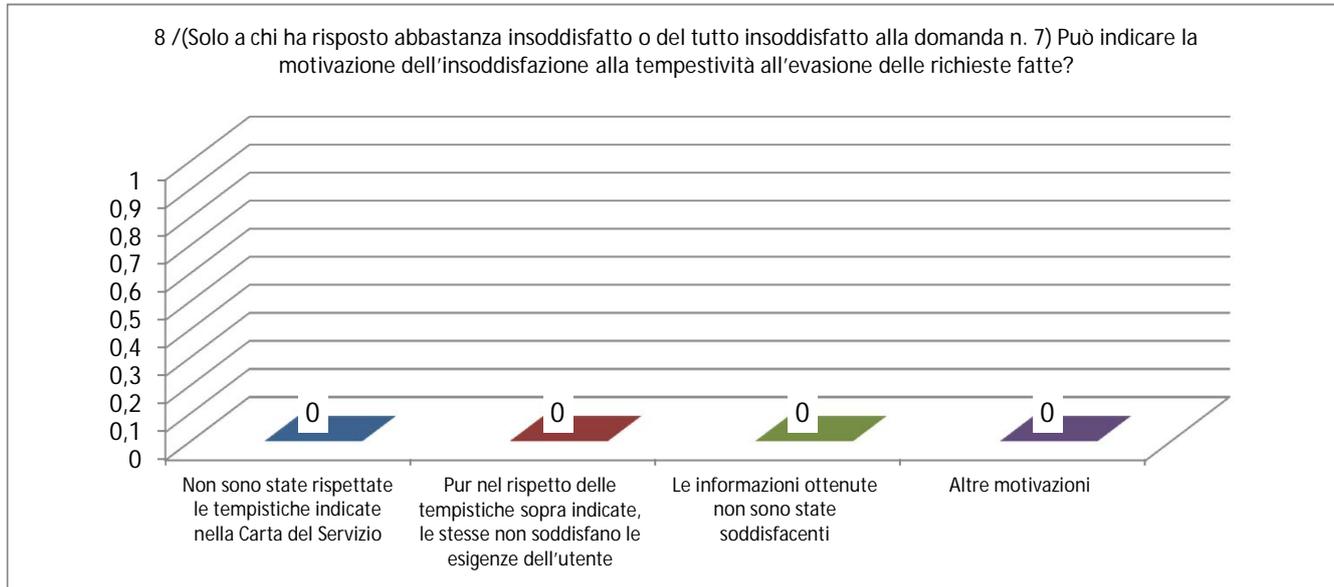
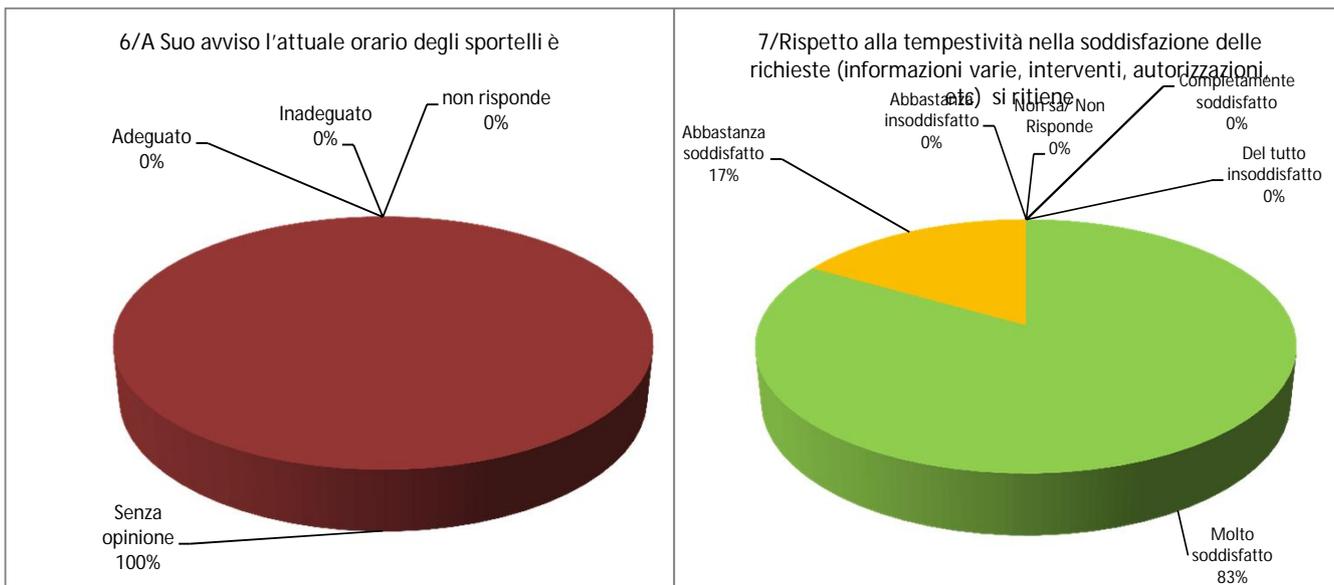


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



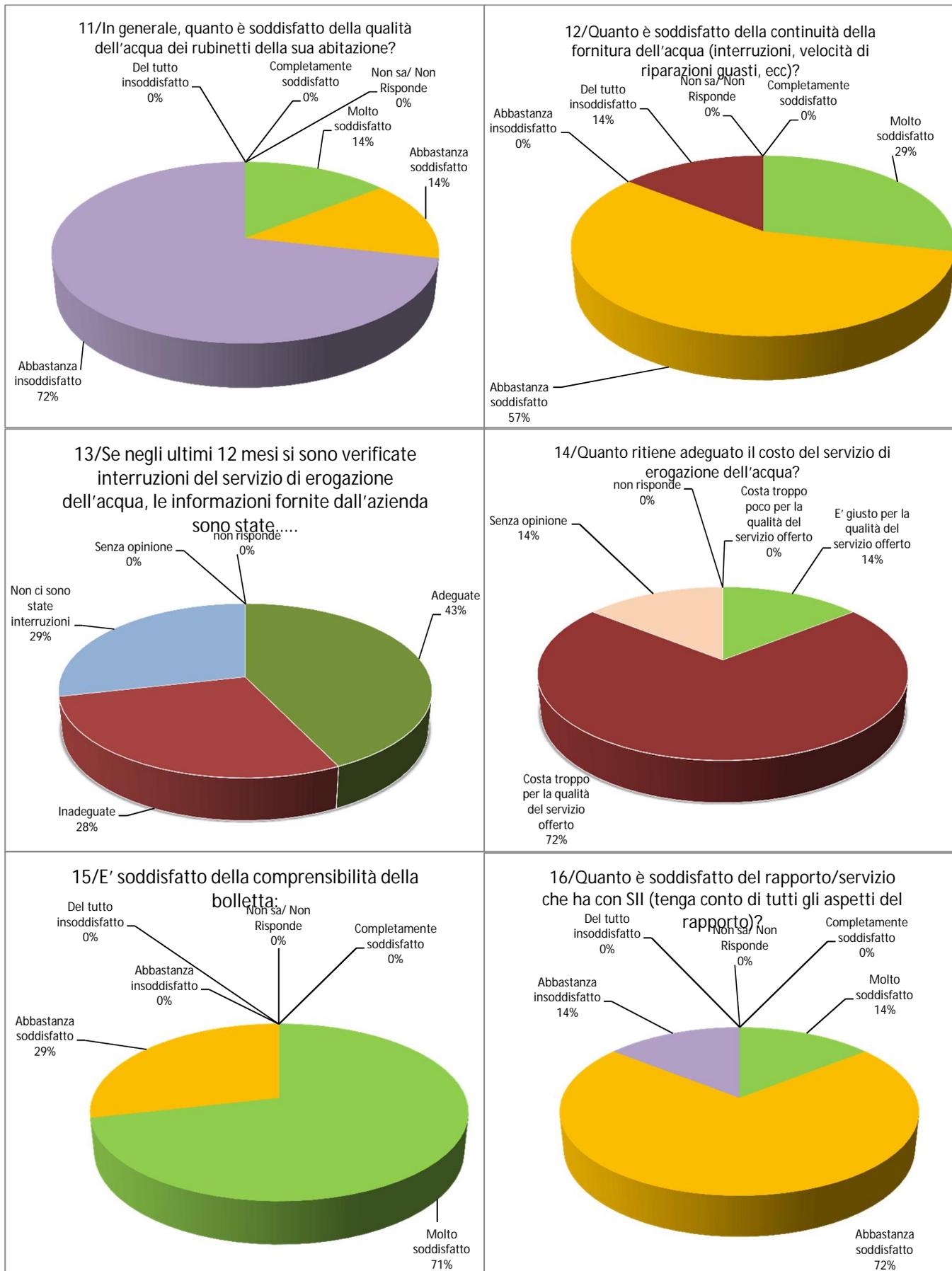
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CASTELLETTO CERVO



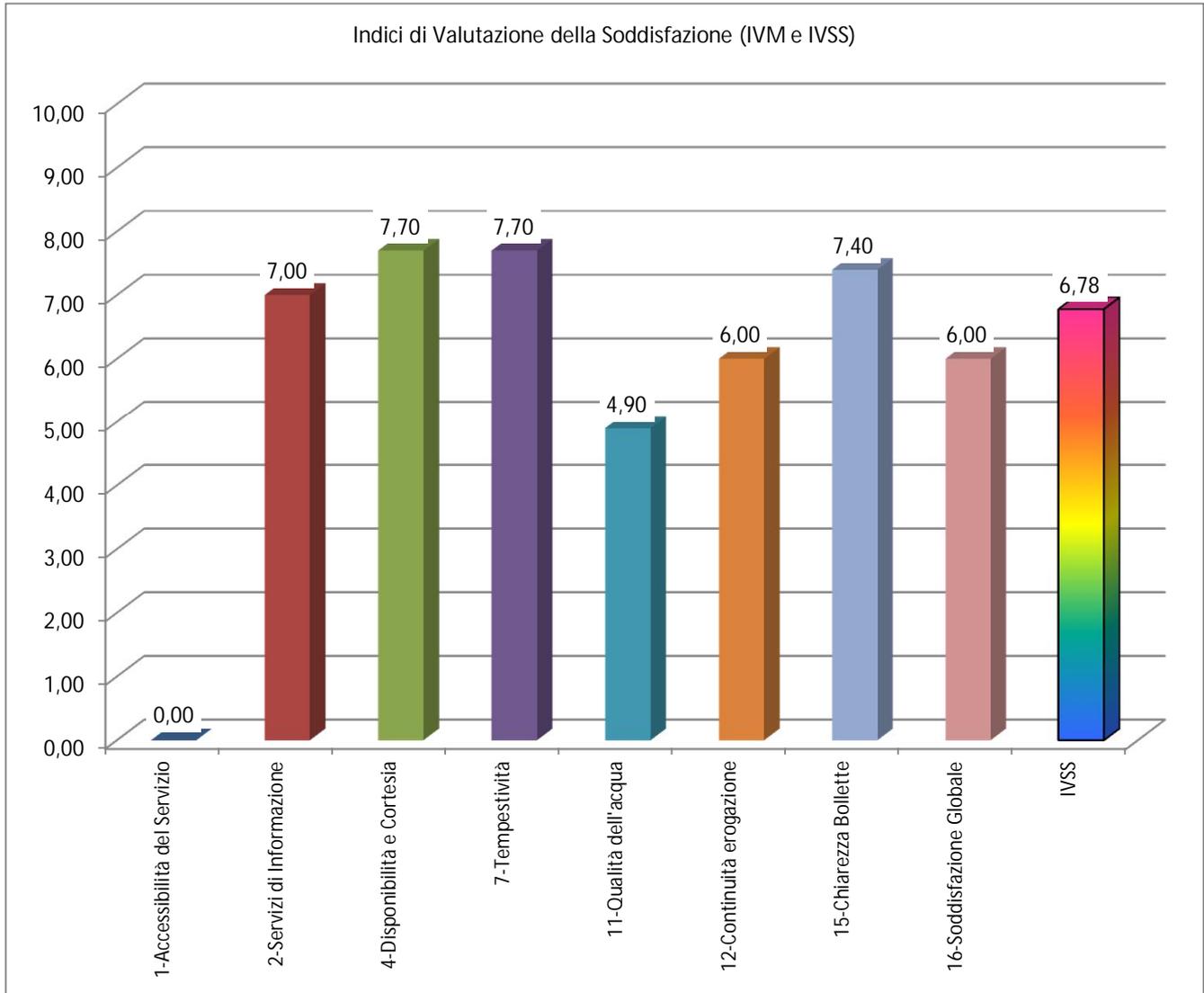
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CASTELLETTO CERVO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CASTELLETTO CERVO

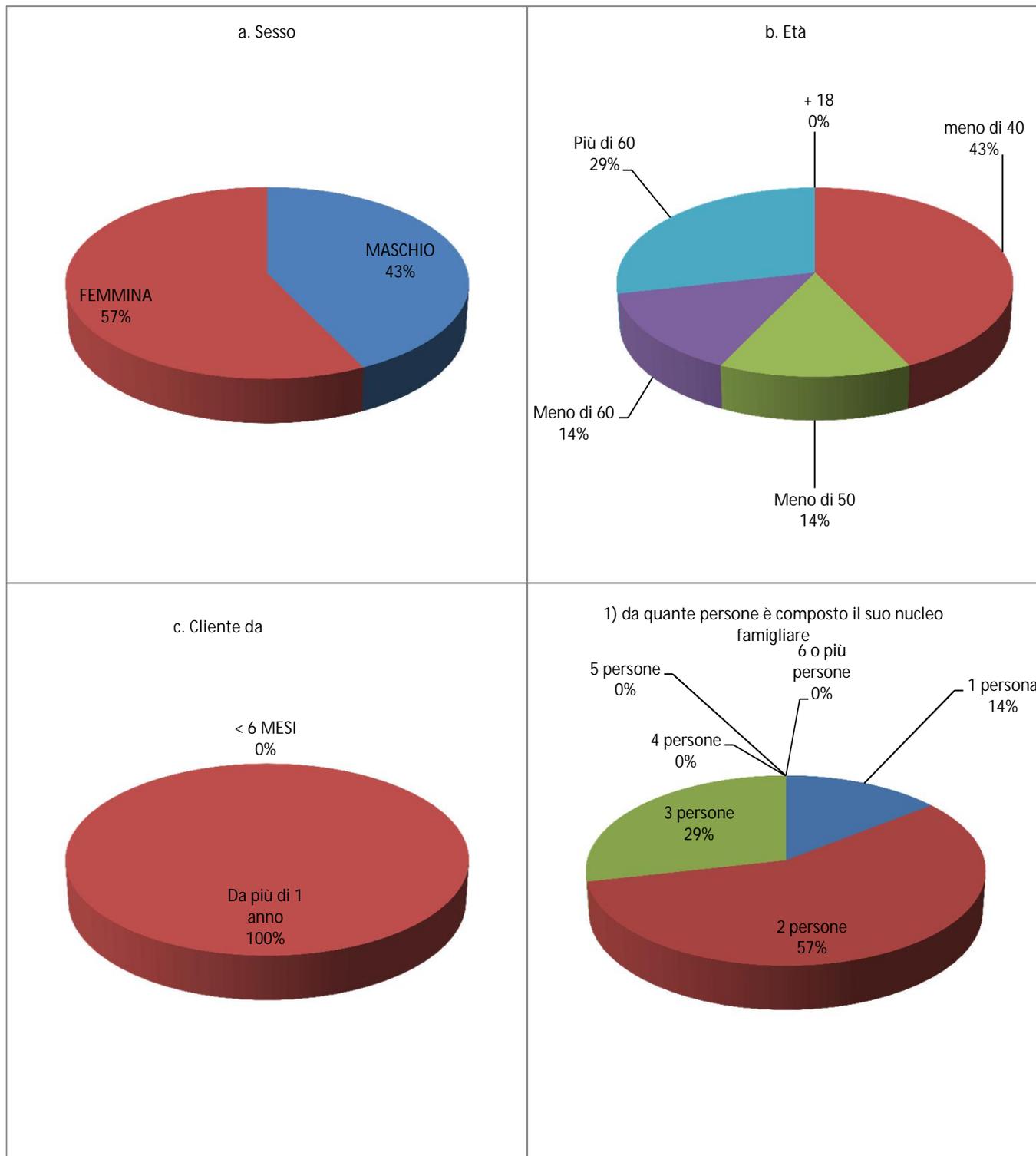


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 6,78**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

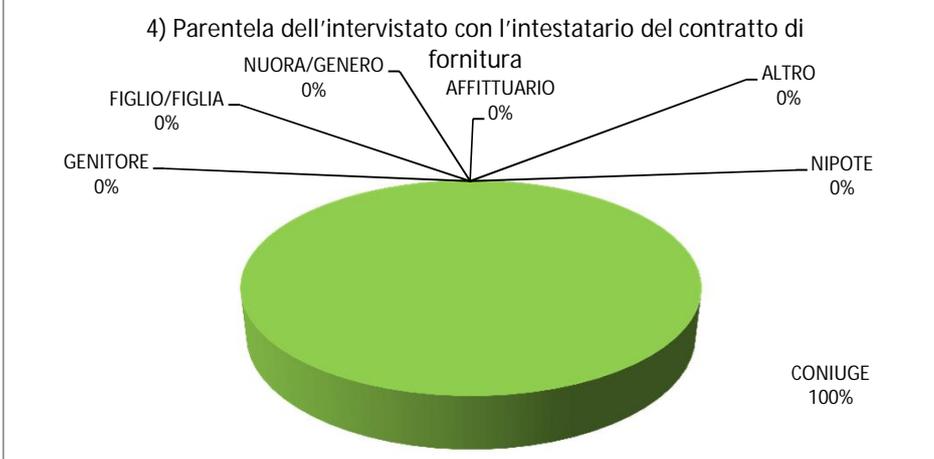
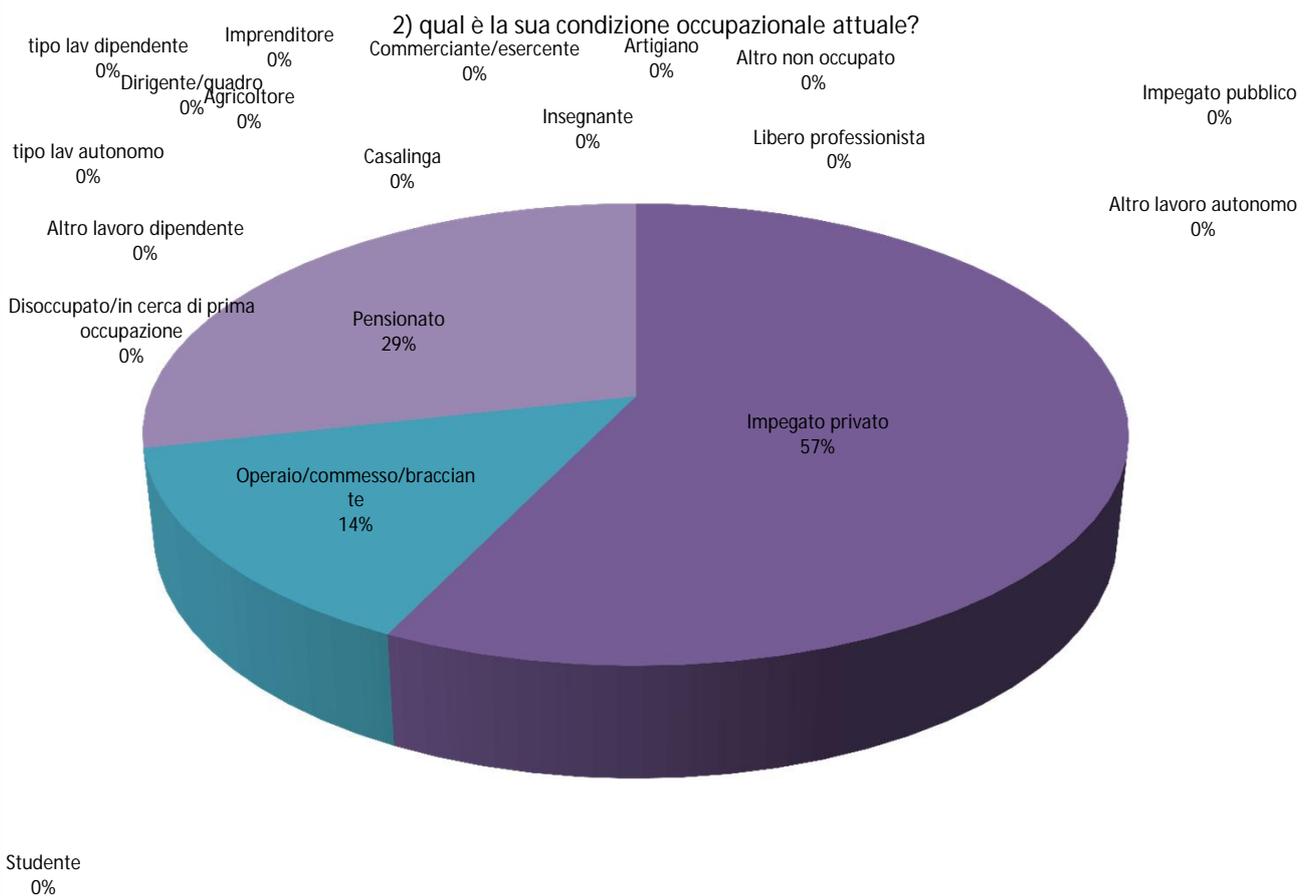
CASTELLETTO CERVO

Composizione del campione



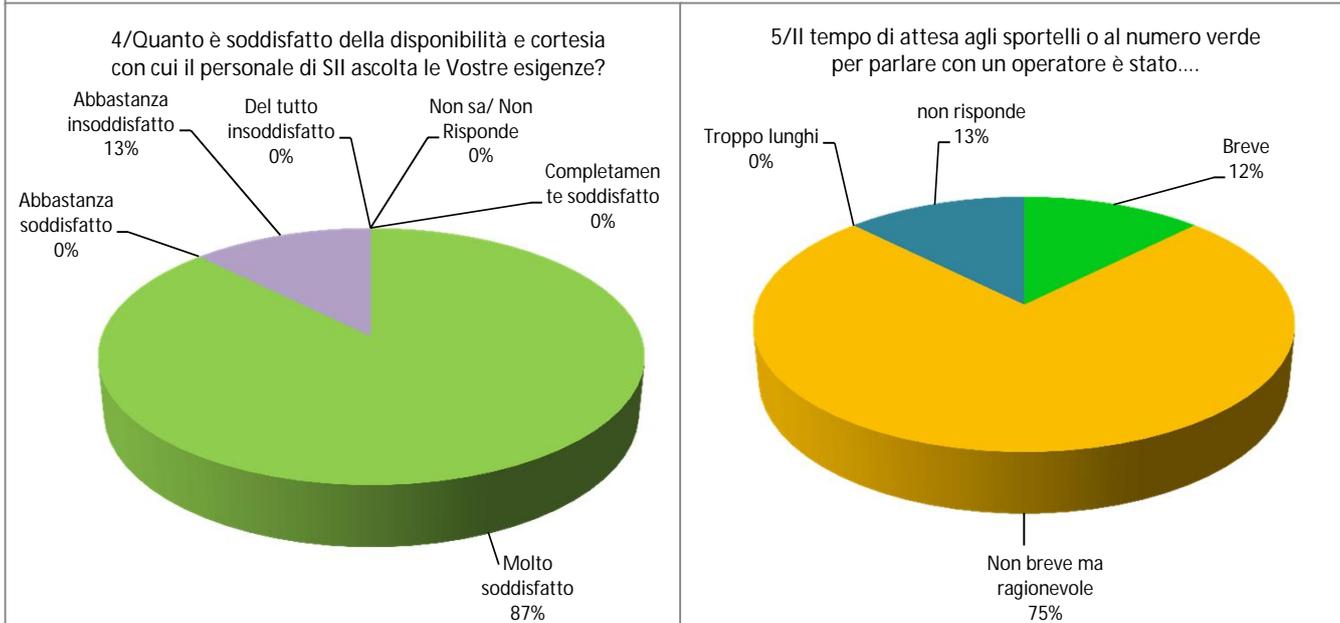
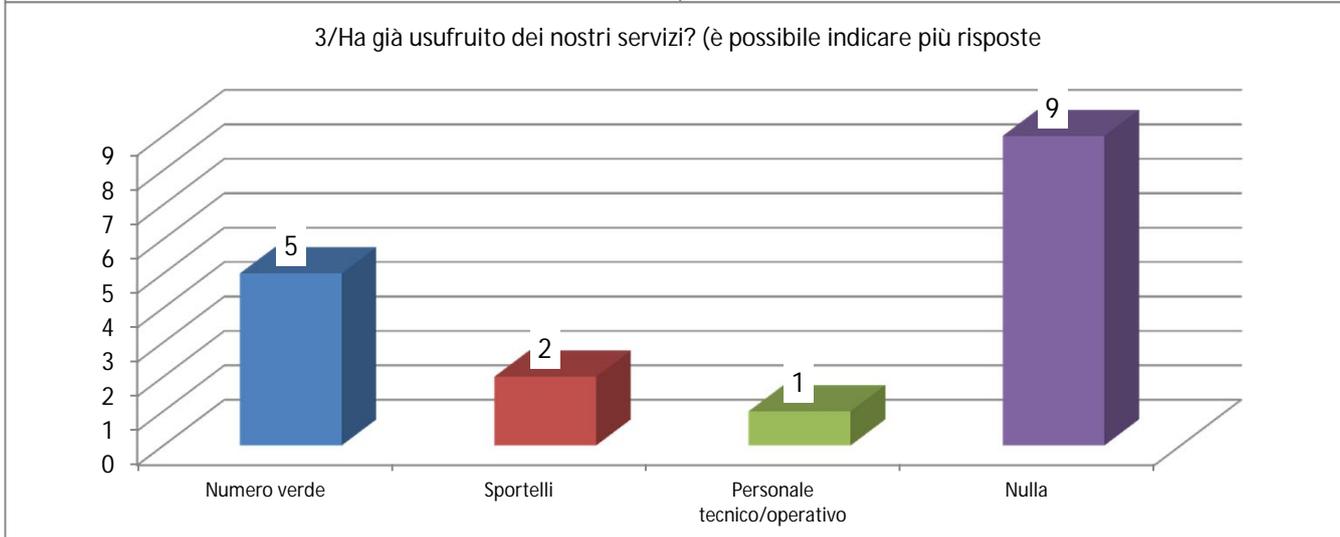
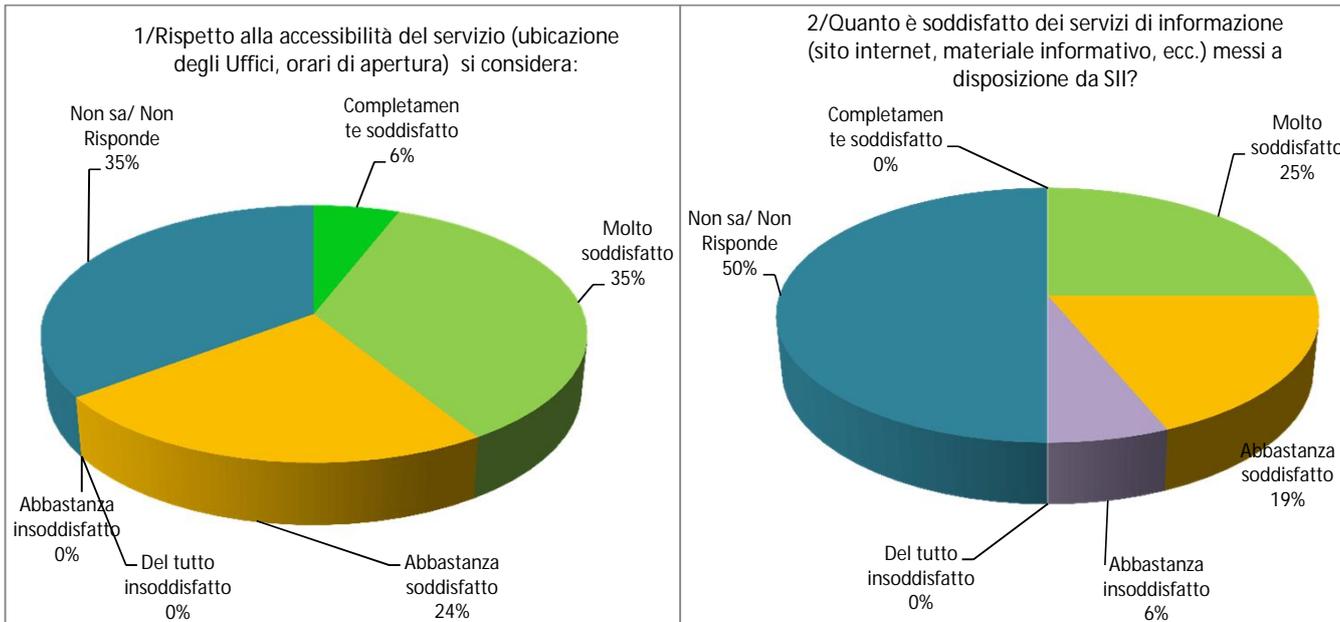
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CASTELLETTO CERVO



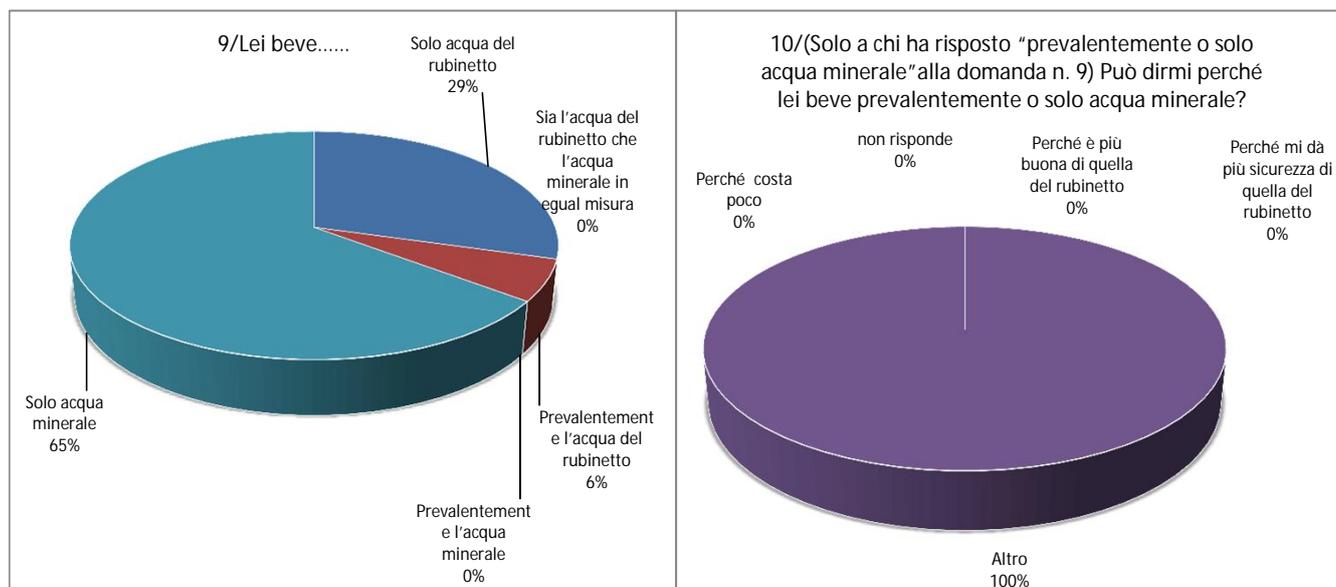
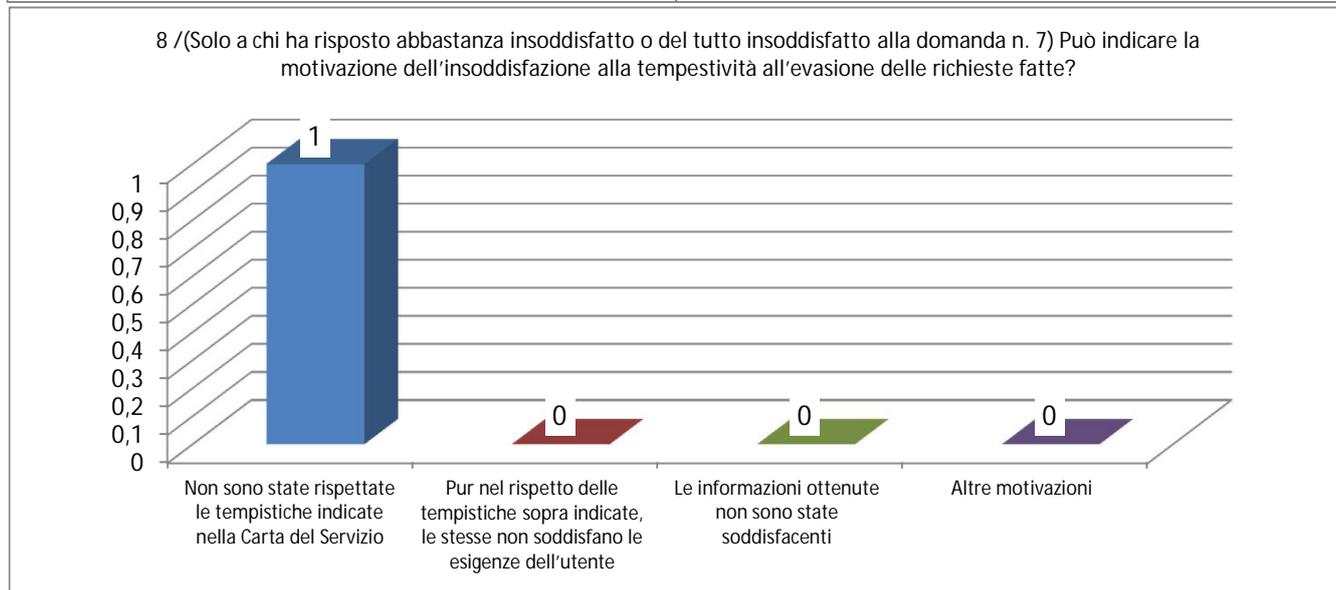
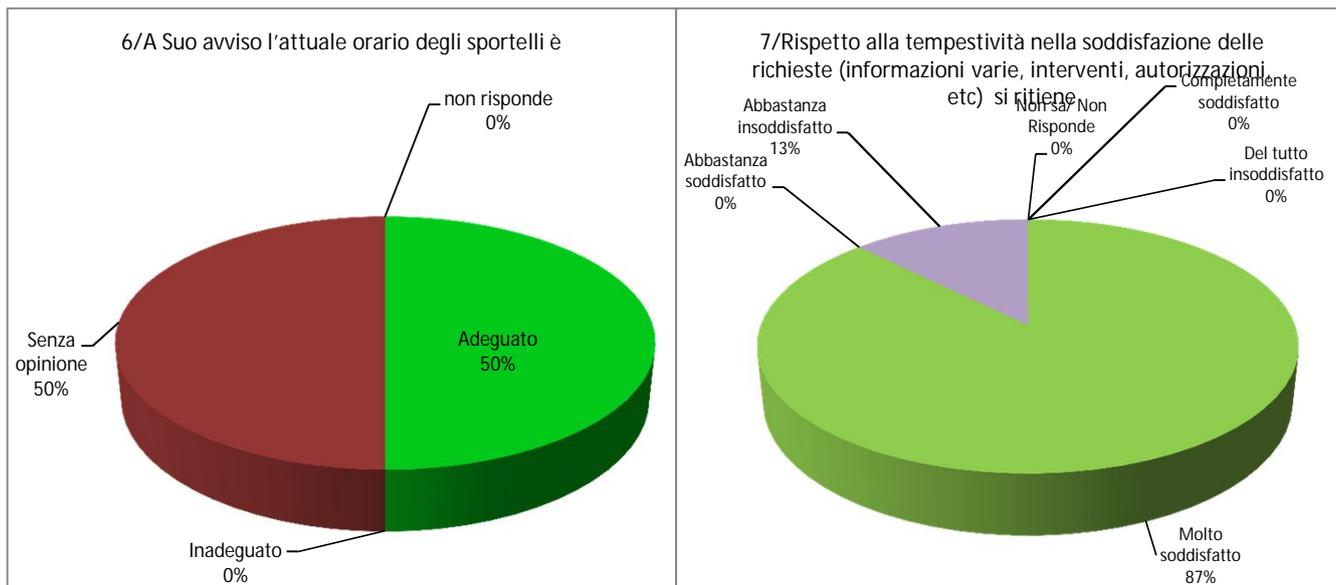
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CERRIONE



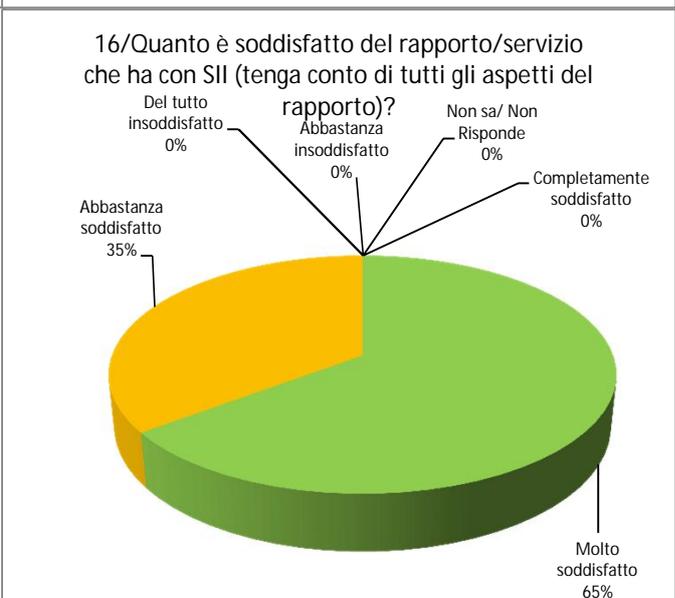
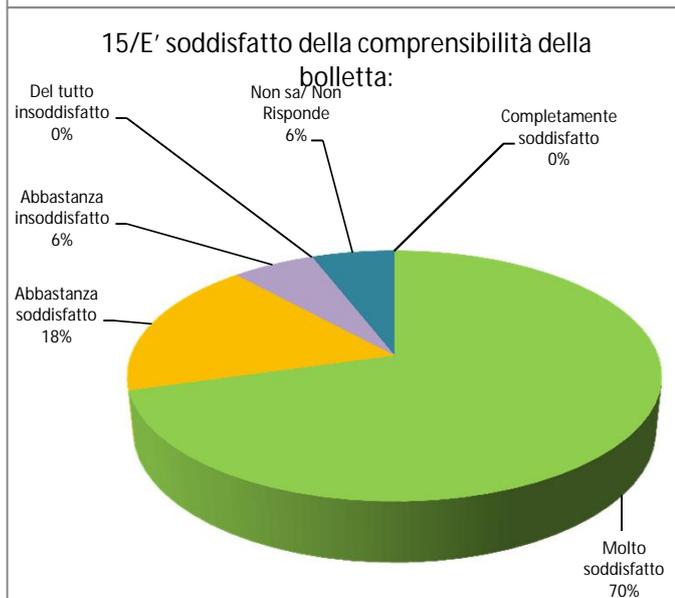
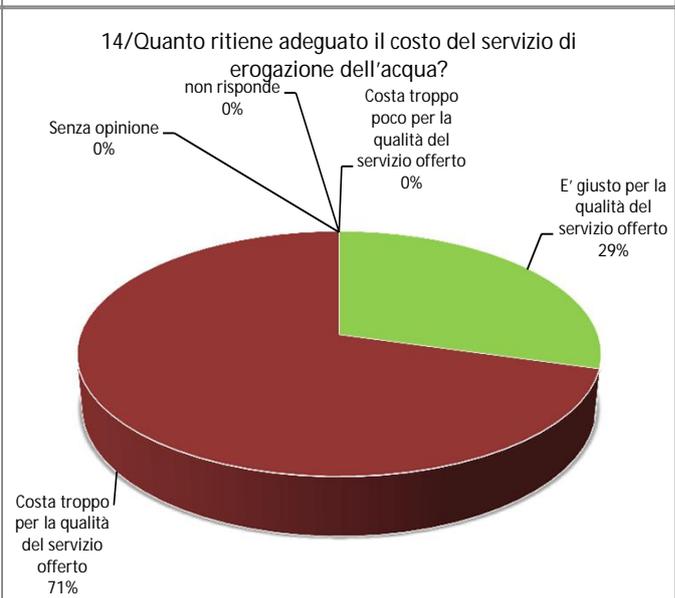
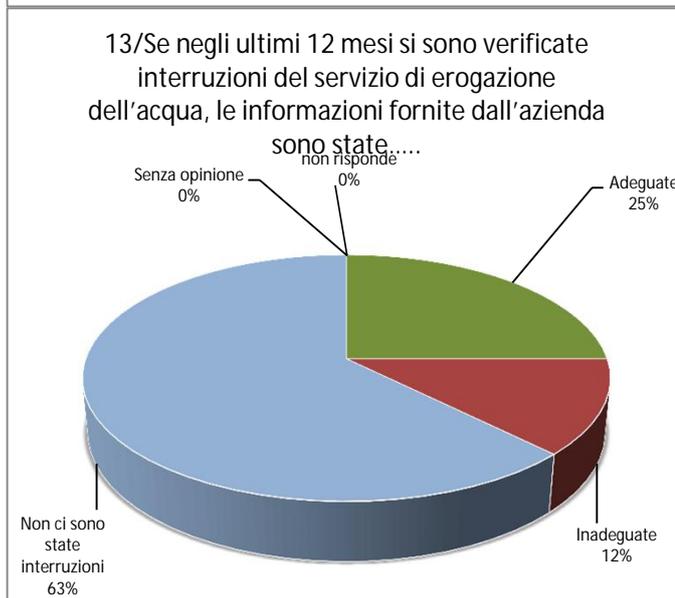
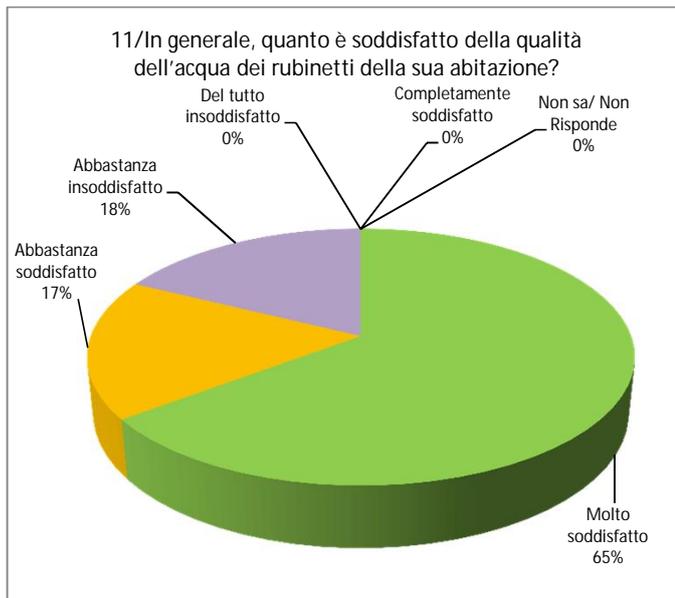
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CERRIONE



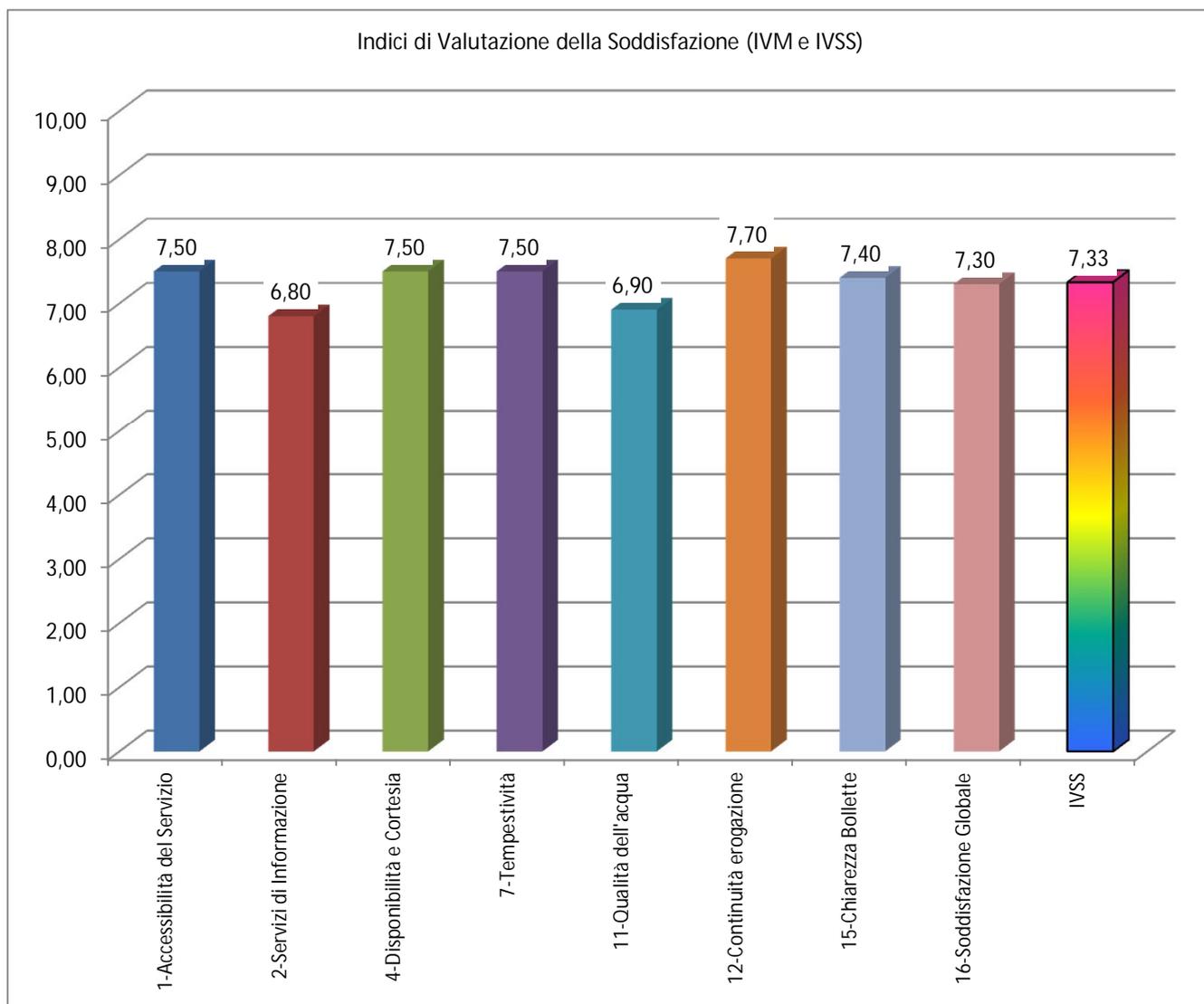
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CERRIONE



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CERRIONE

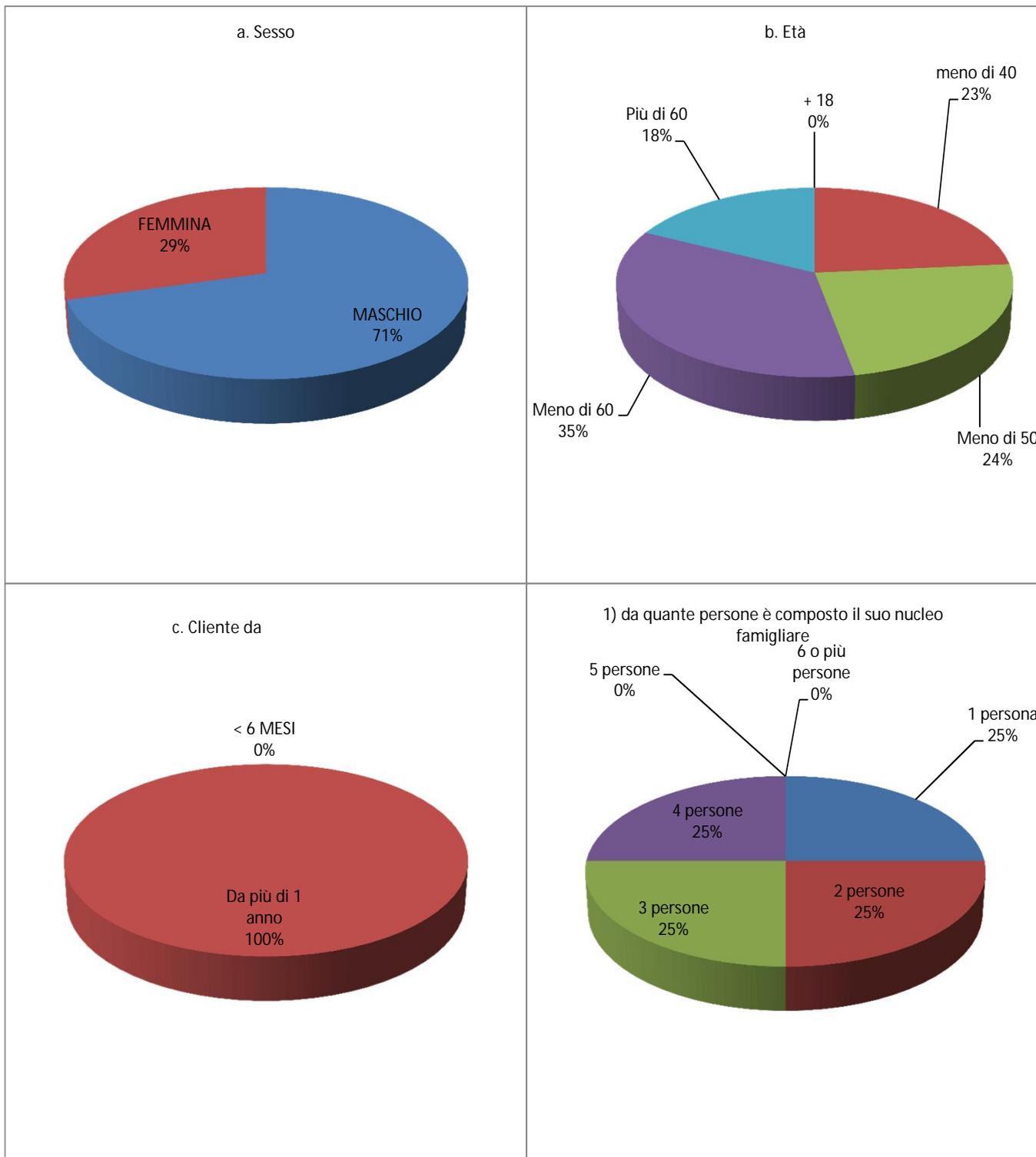


**N° Utenti chiamati: 26**  
**N° Utenti intervistati: 17**  
**Tasso di Risposta: 65,4%**  
**IVSS: 7,33**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CERRIONE

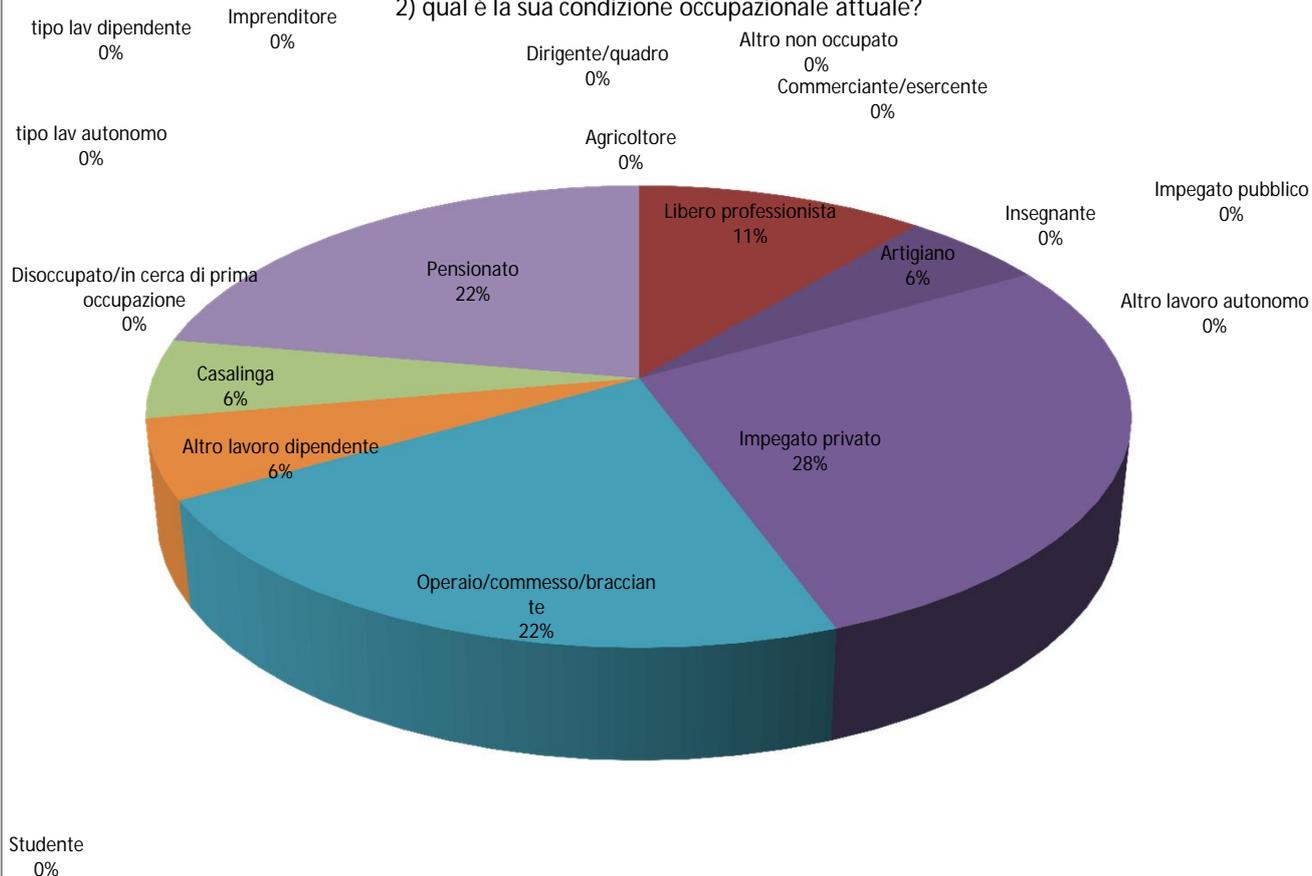
Composizione del campione



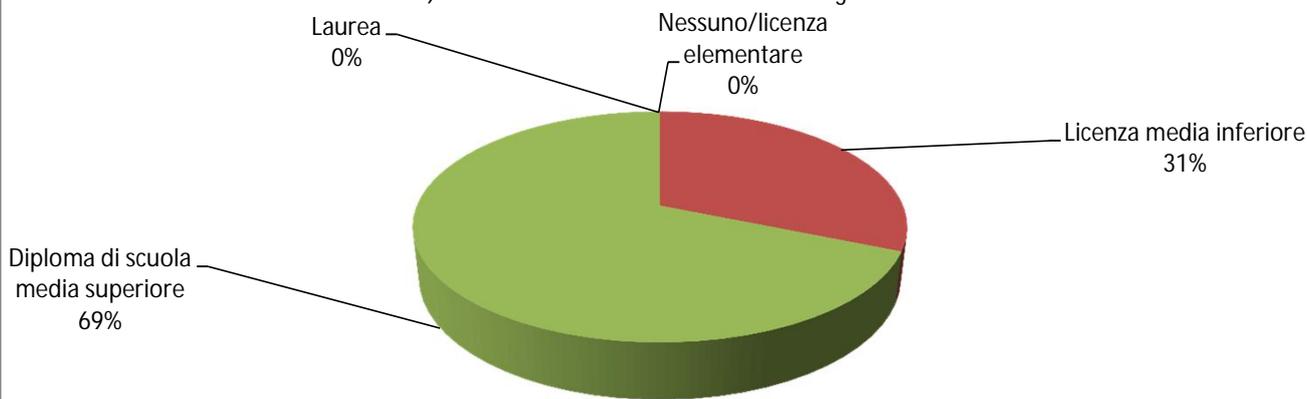
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CERRIONE

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



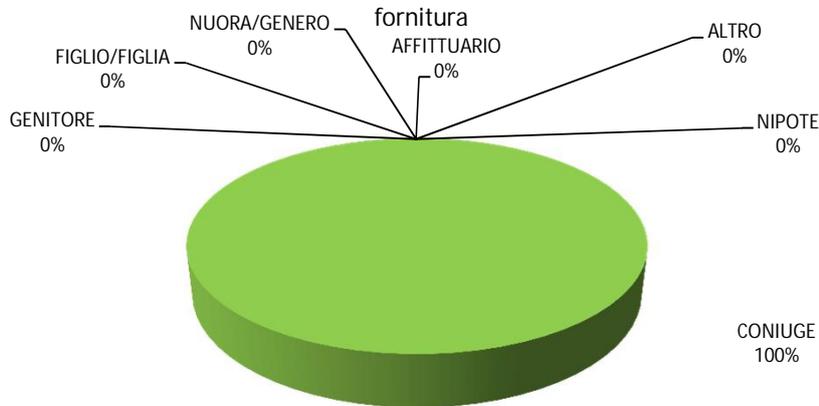
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

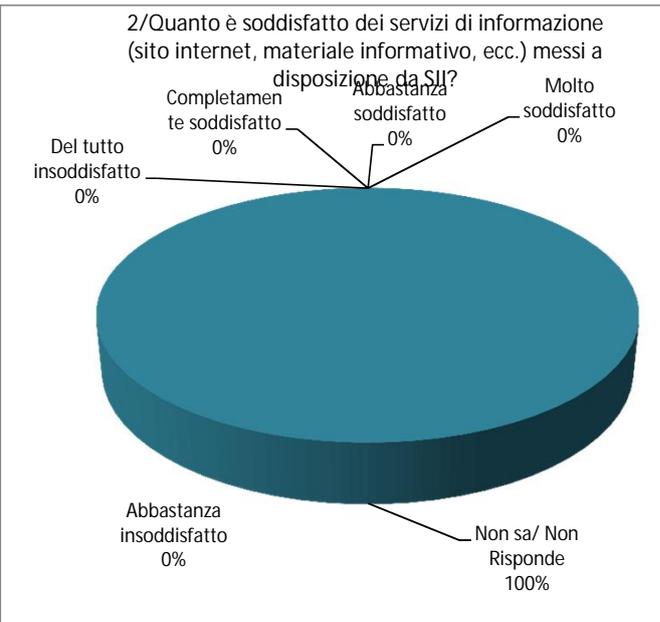
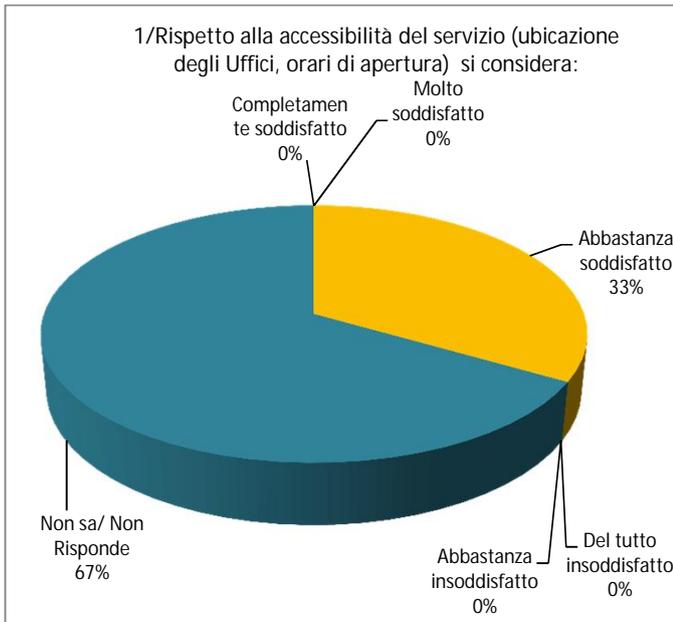


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura

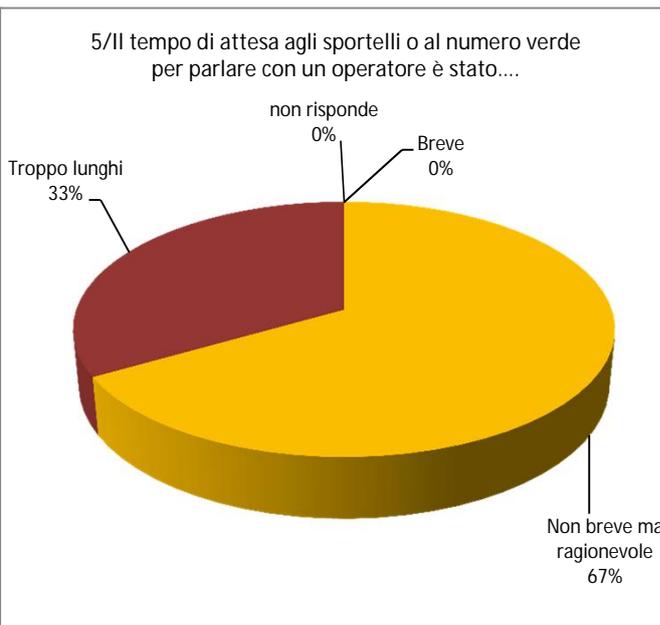
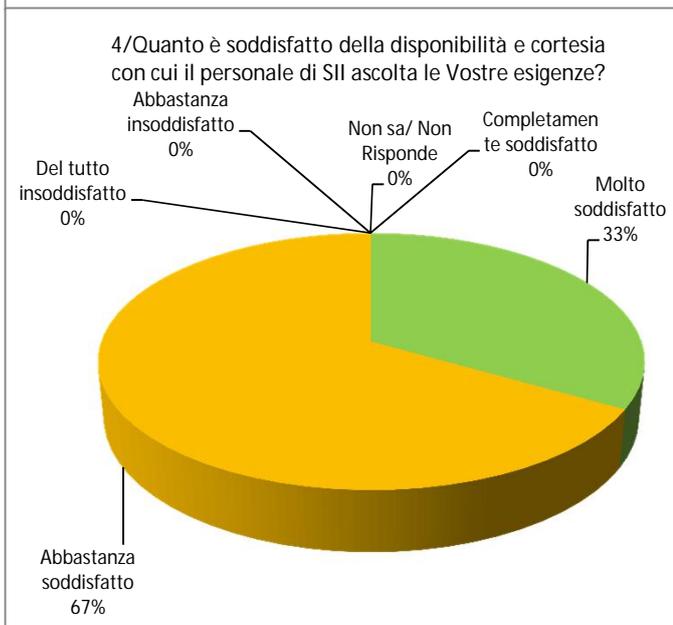
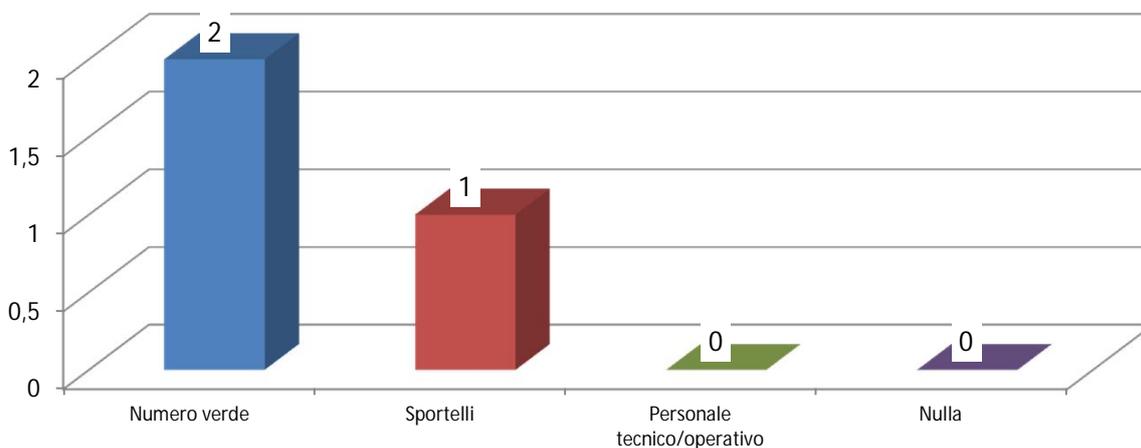


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

COLLOBIANO

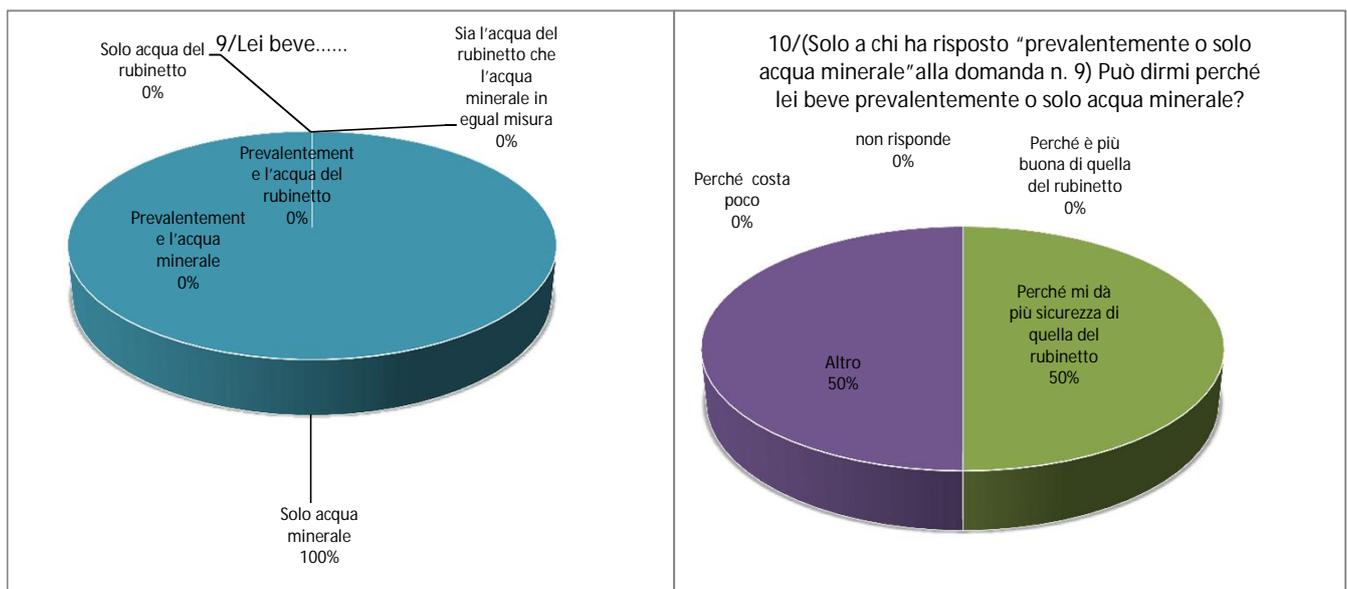
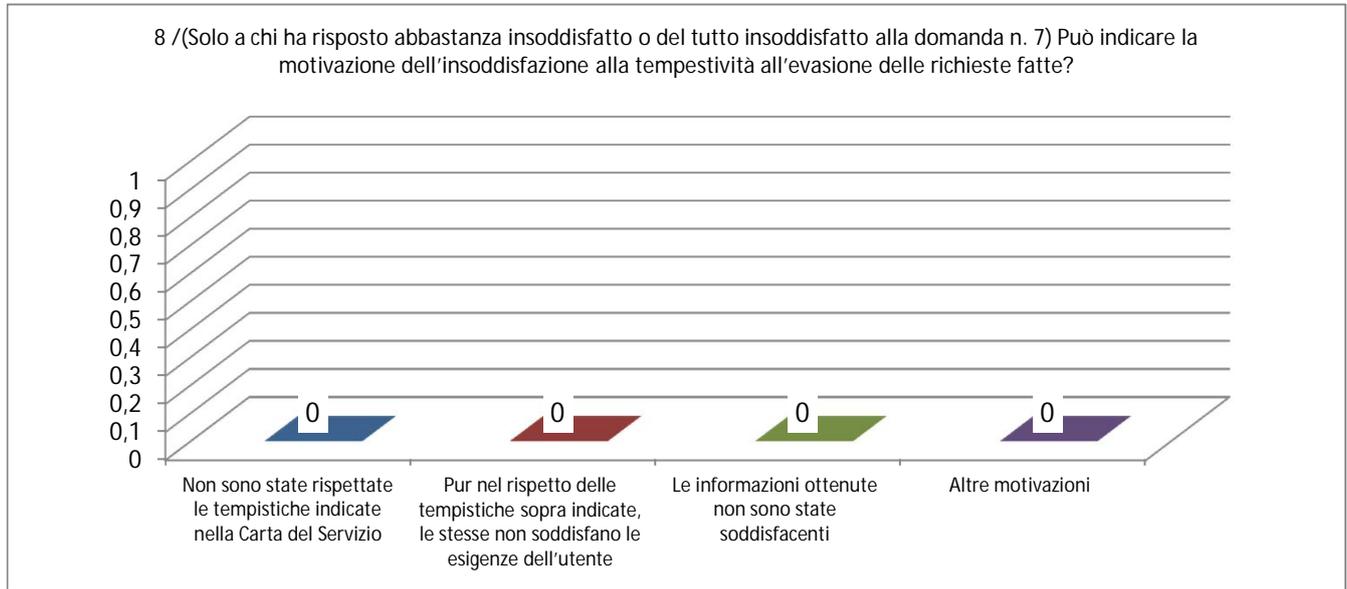
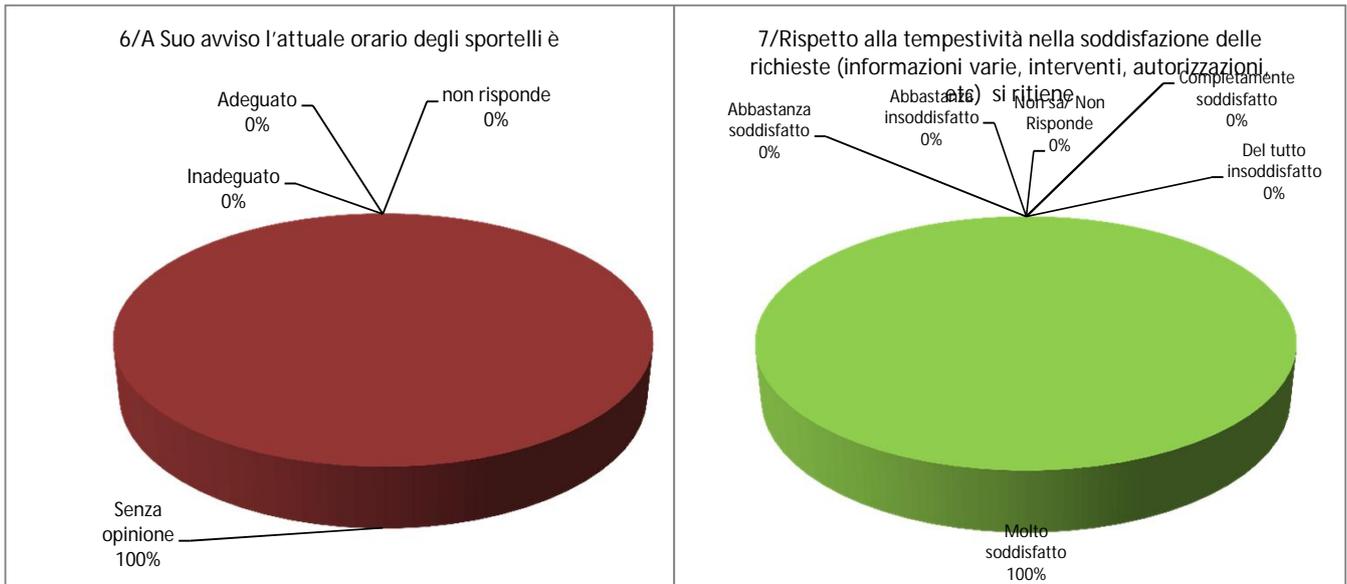


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



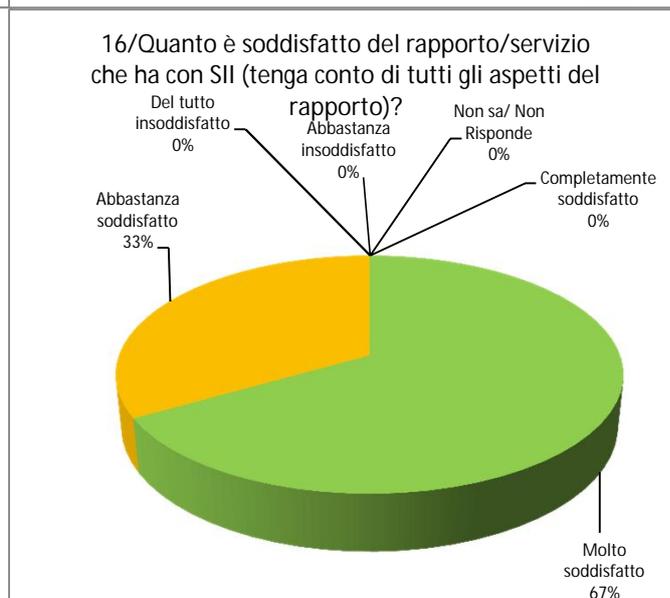
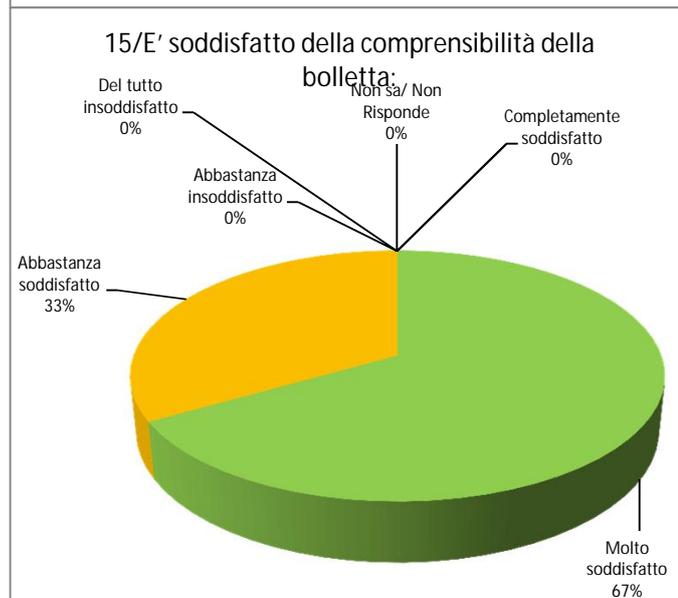
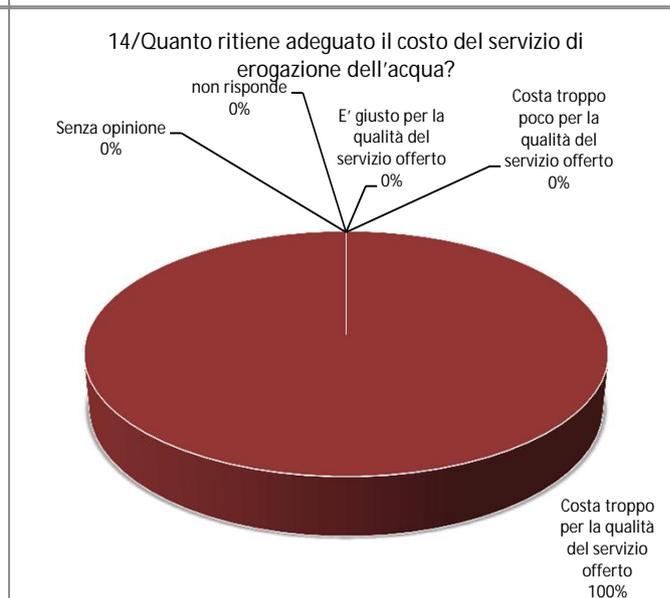
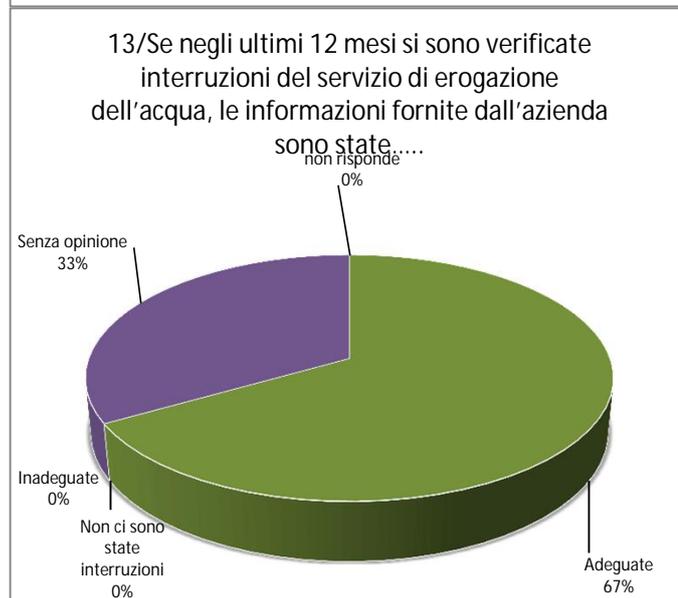
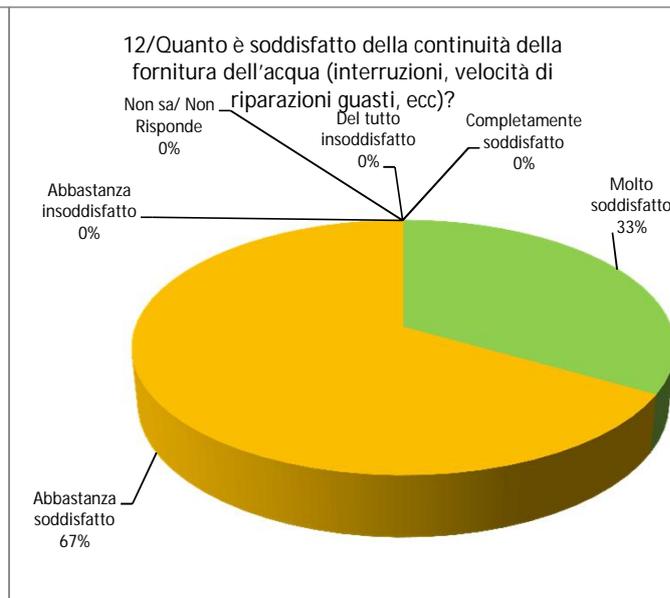
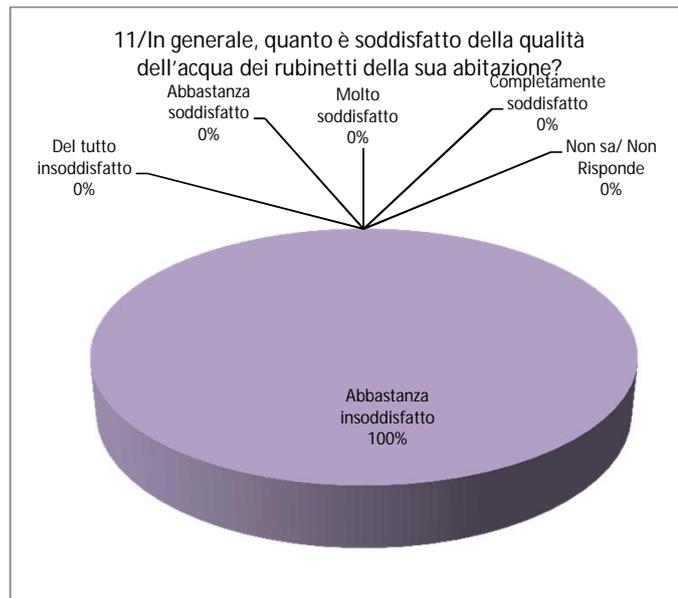
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

COLLOBIANO



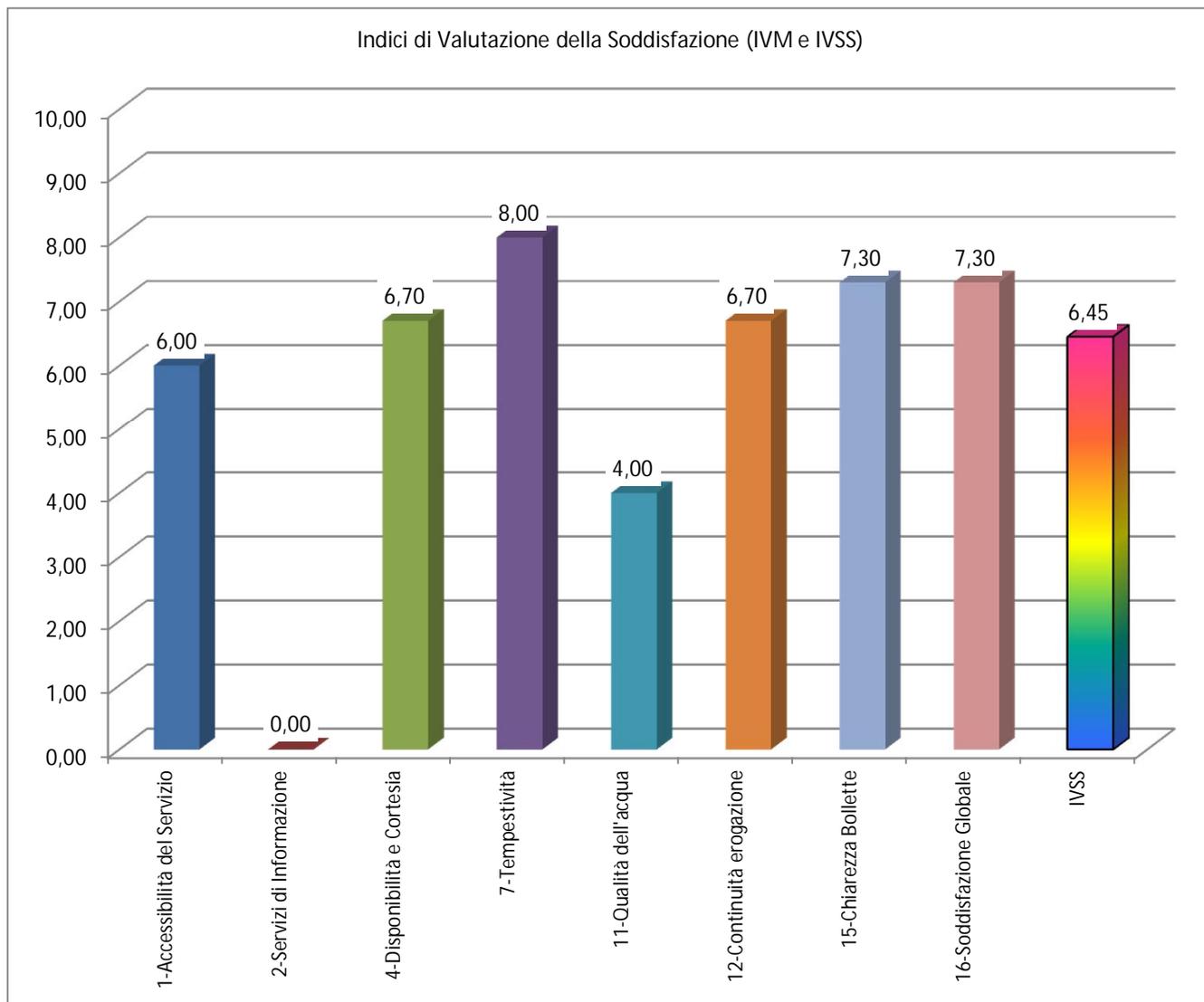
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

COLLOBIANO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

COLLOBIANO

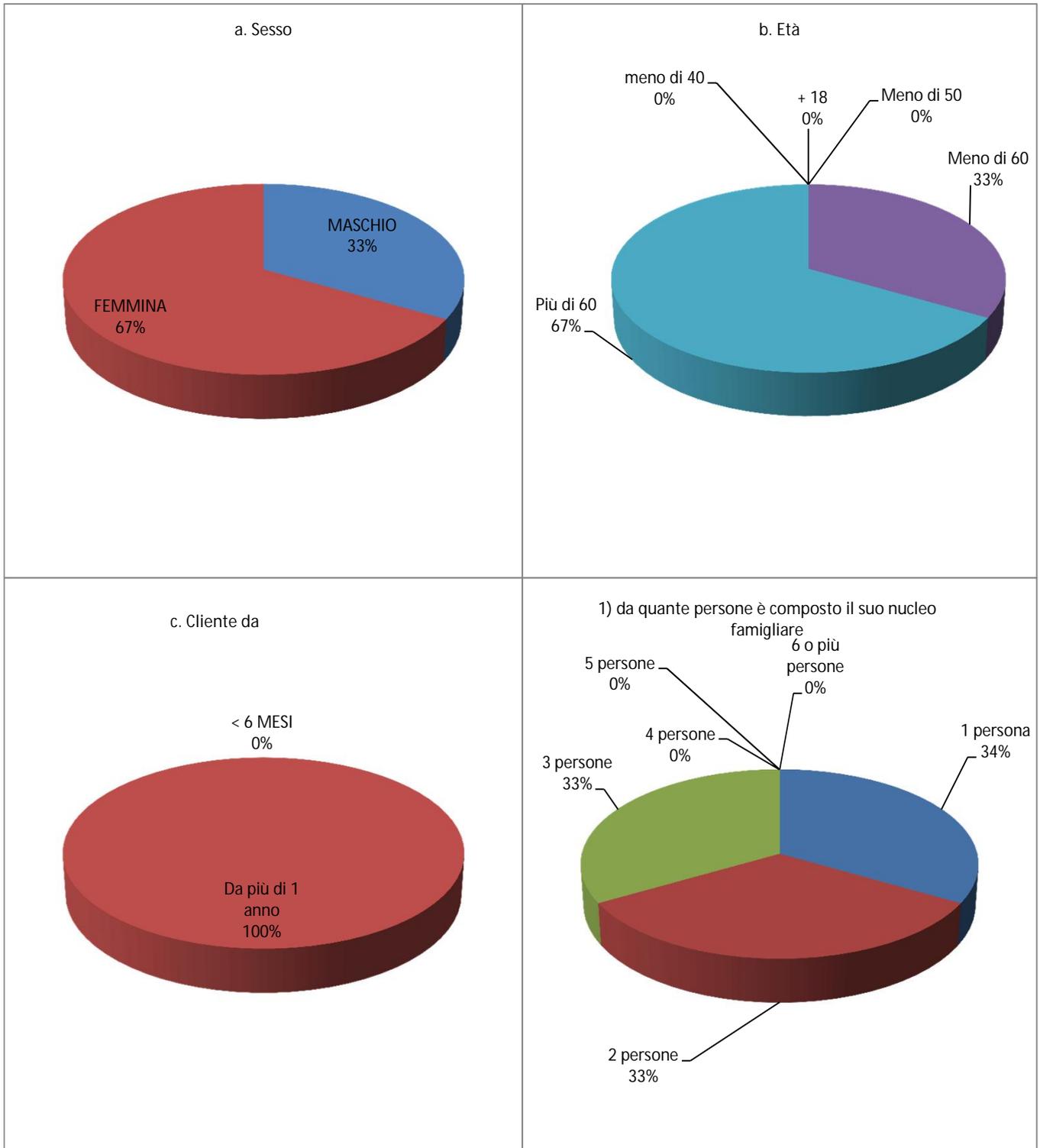


**N° Utenti chiamati: 5**  
**N° Utenti intervistati: 3**  
**Tasso di Risposta: 60,0%**  
**IVSS: 6,45**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

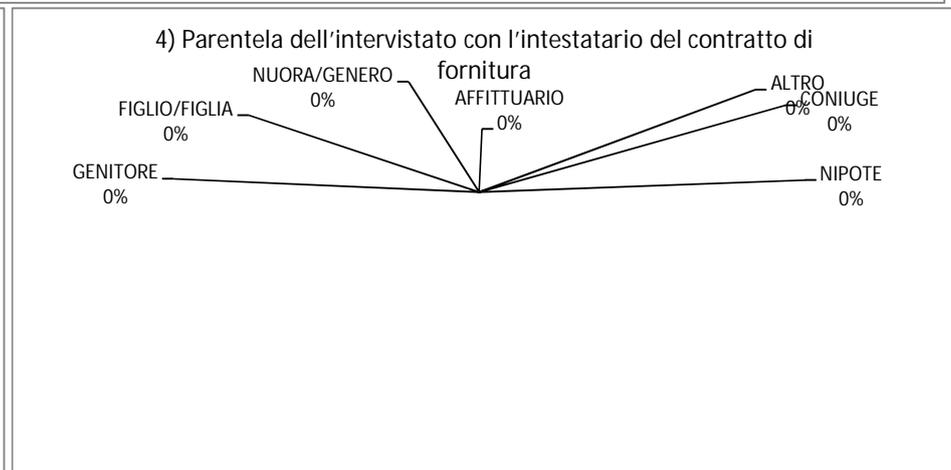
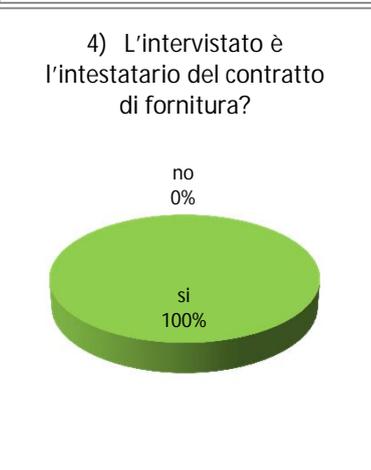
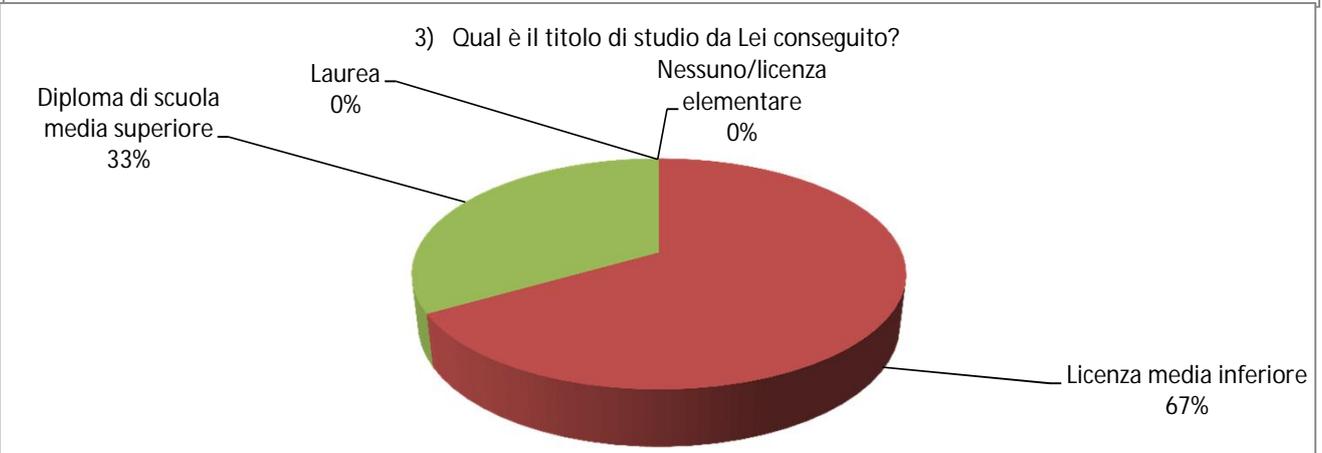
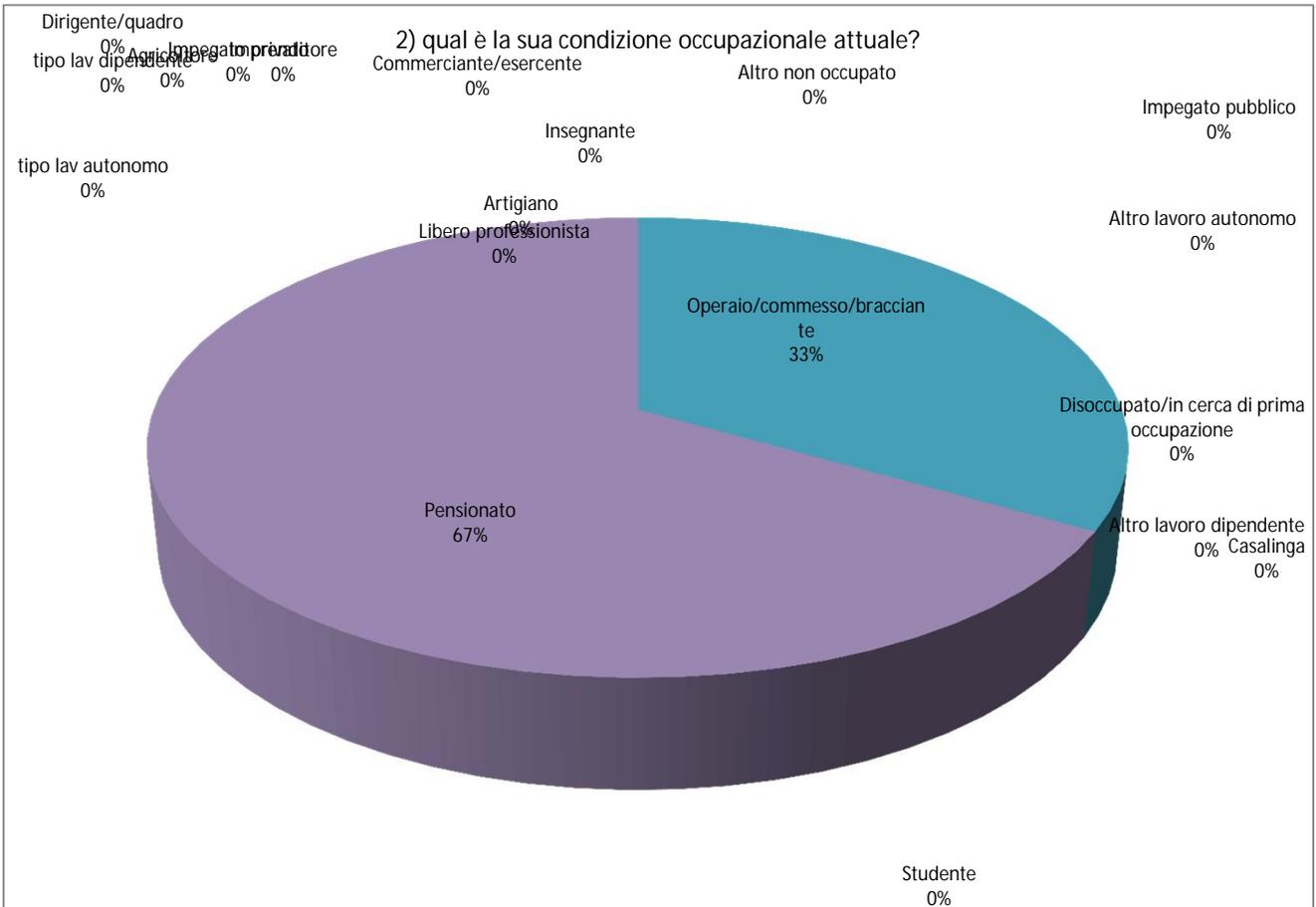
COLLOBIANO

Composizione del campione



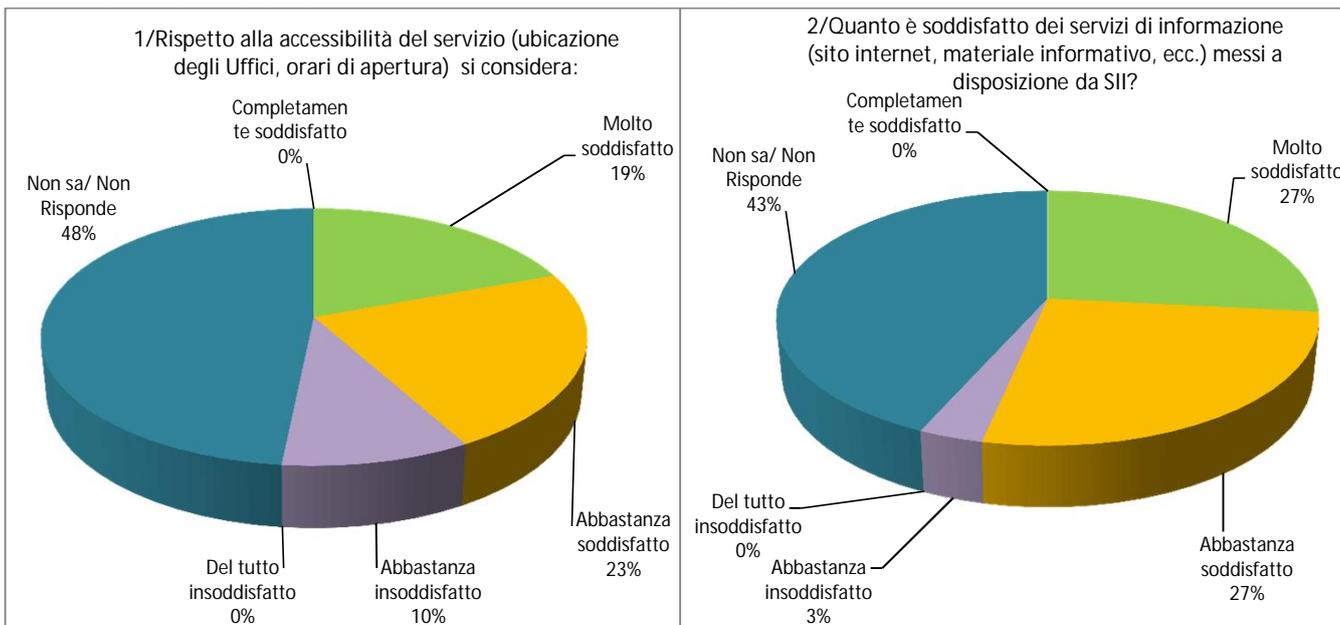
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

COLLOBIANO

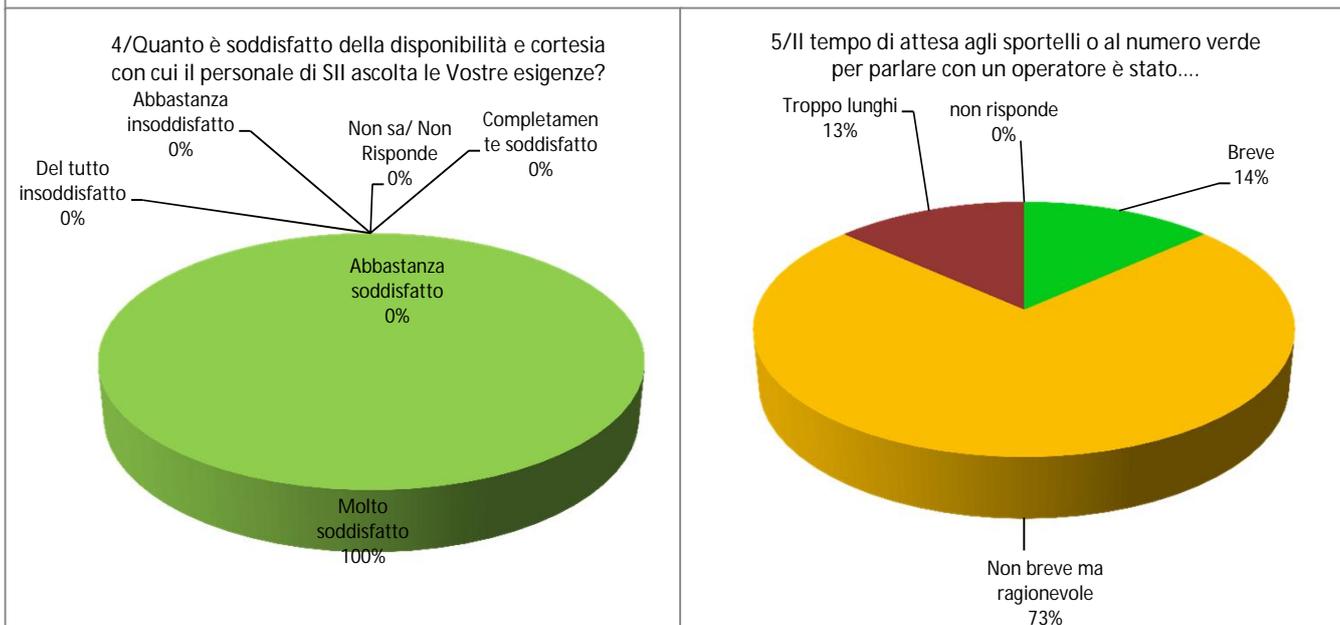
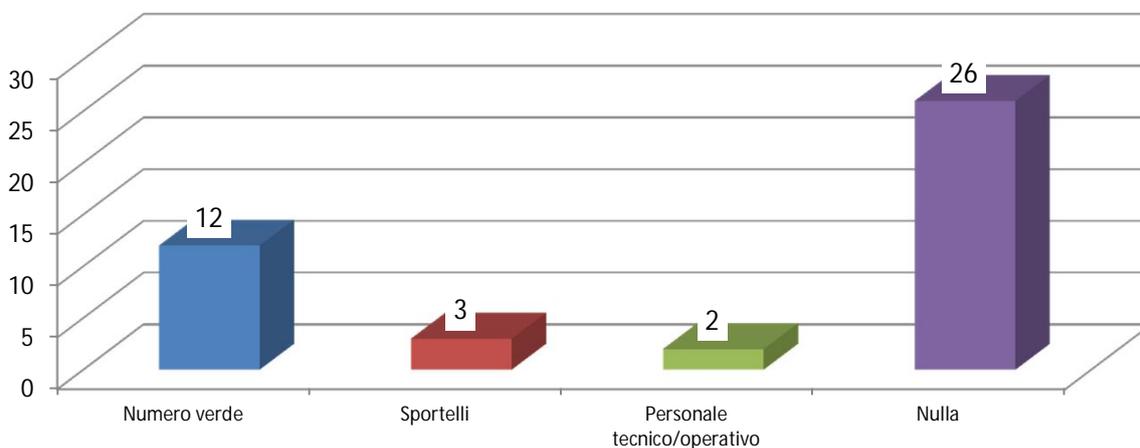


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CRESCENTINO

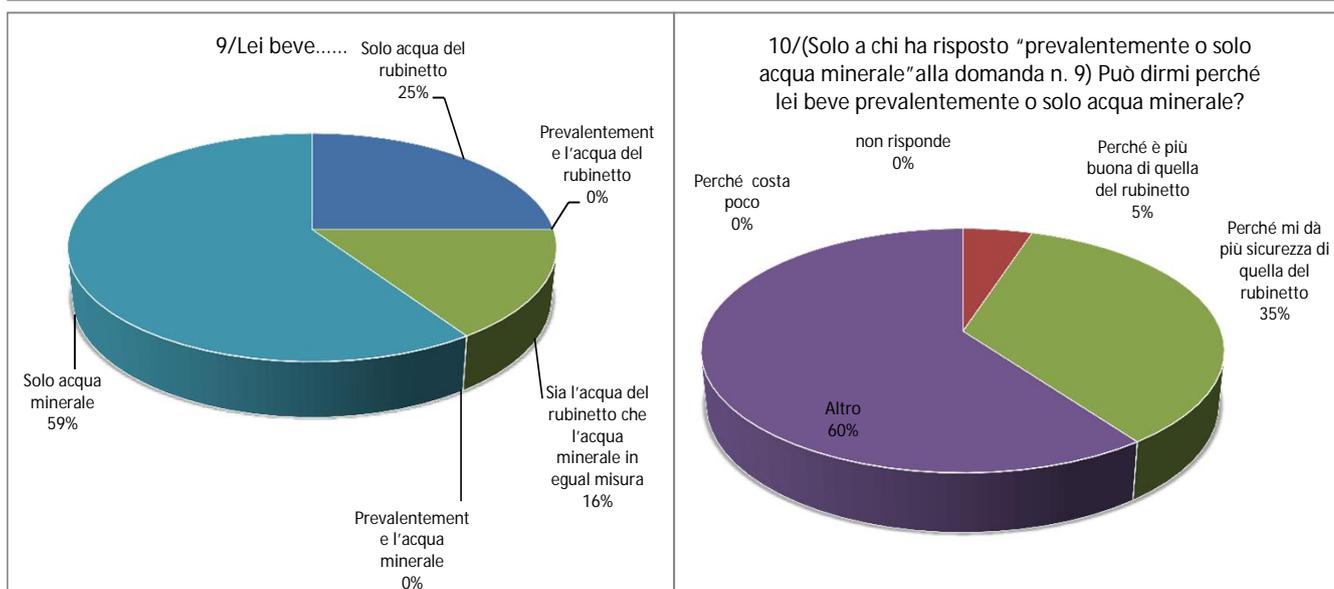
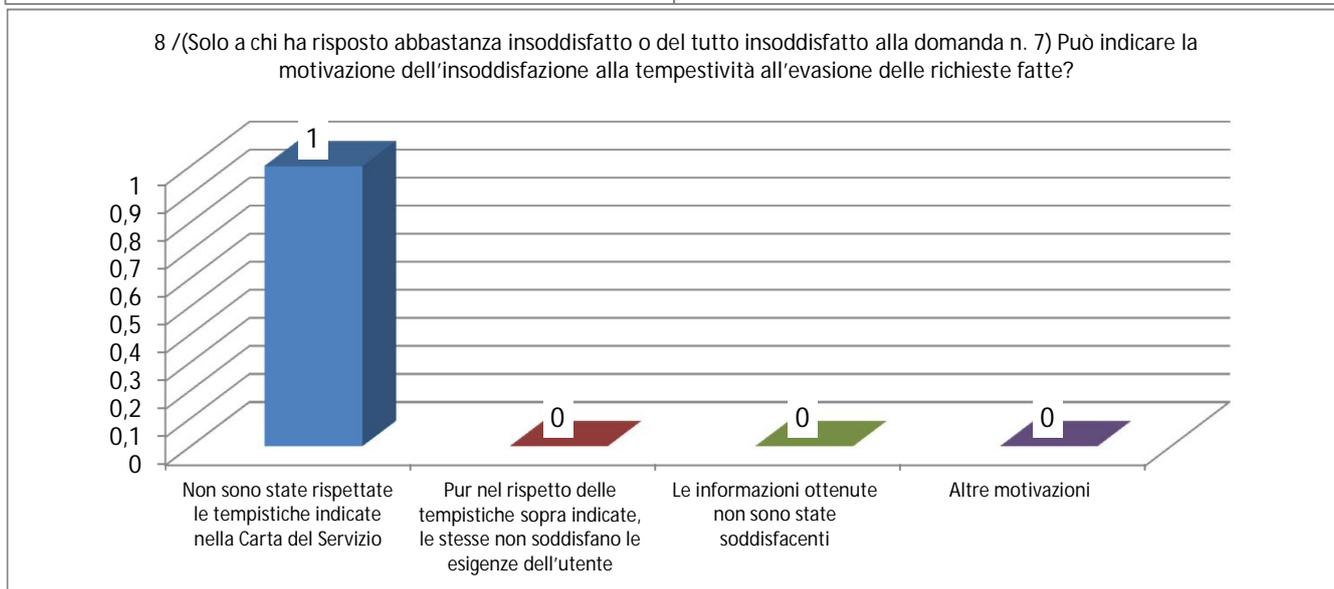
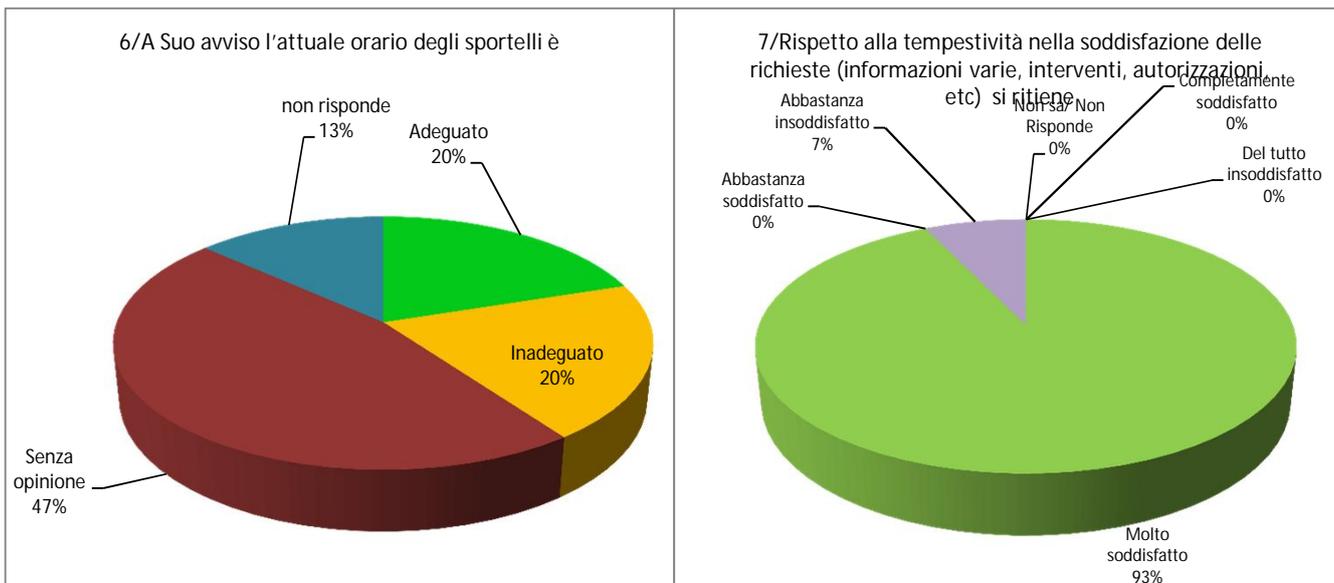


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



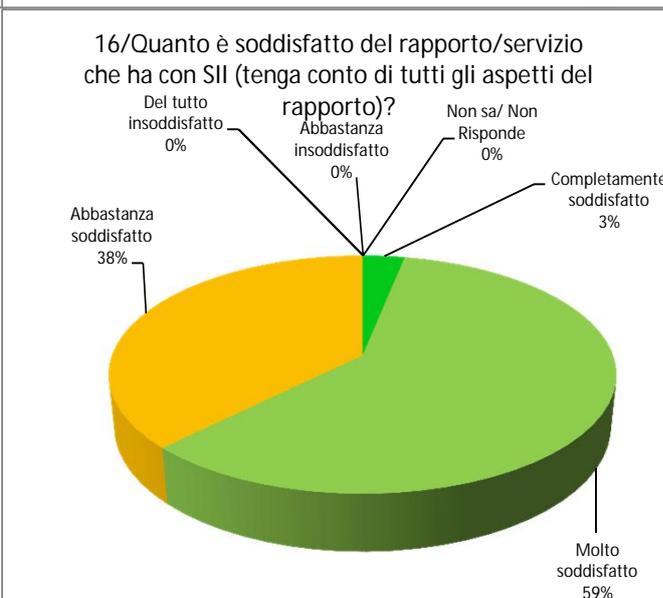
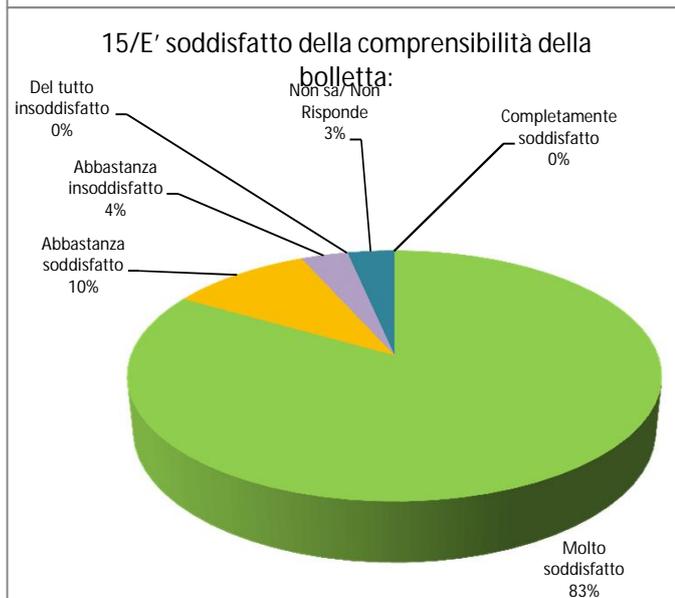
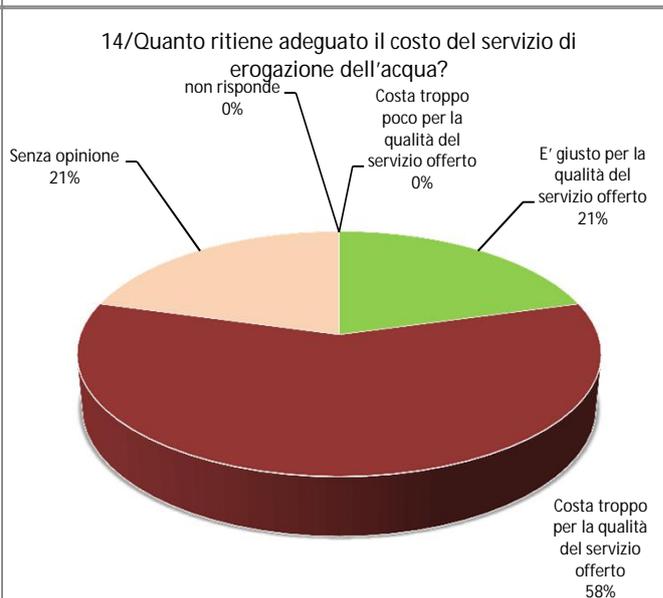
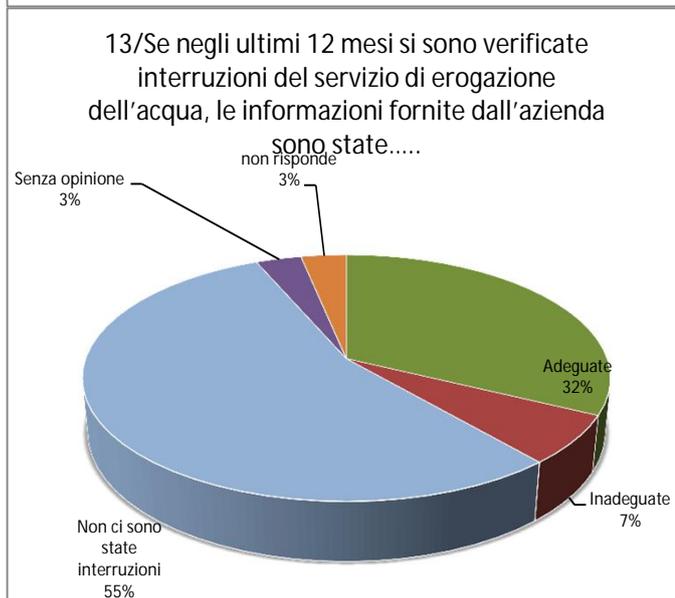
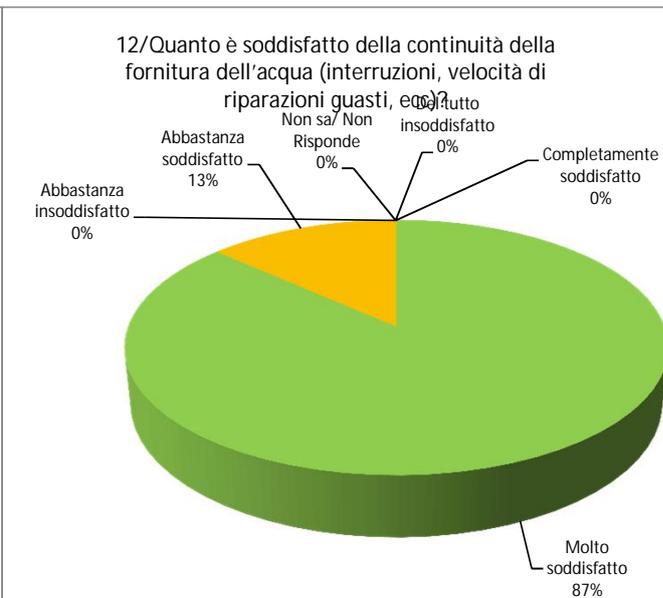
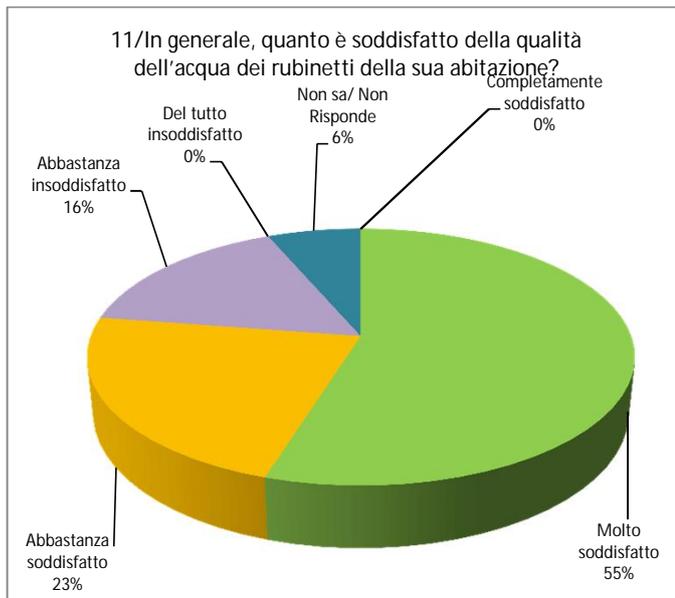
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CRESCENTINO



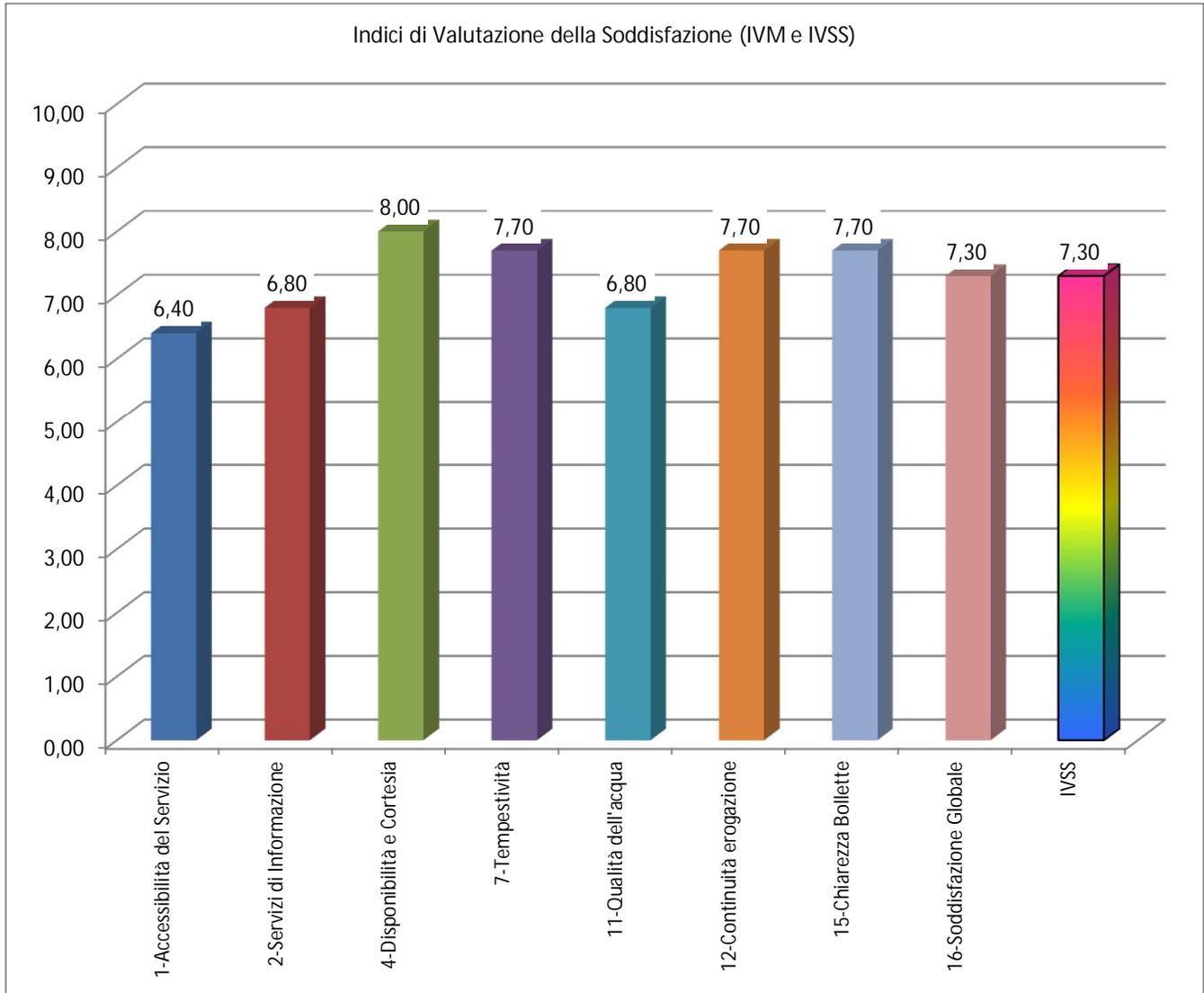
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CRESCENTINO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CRESCENTINO

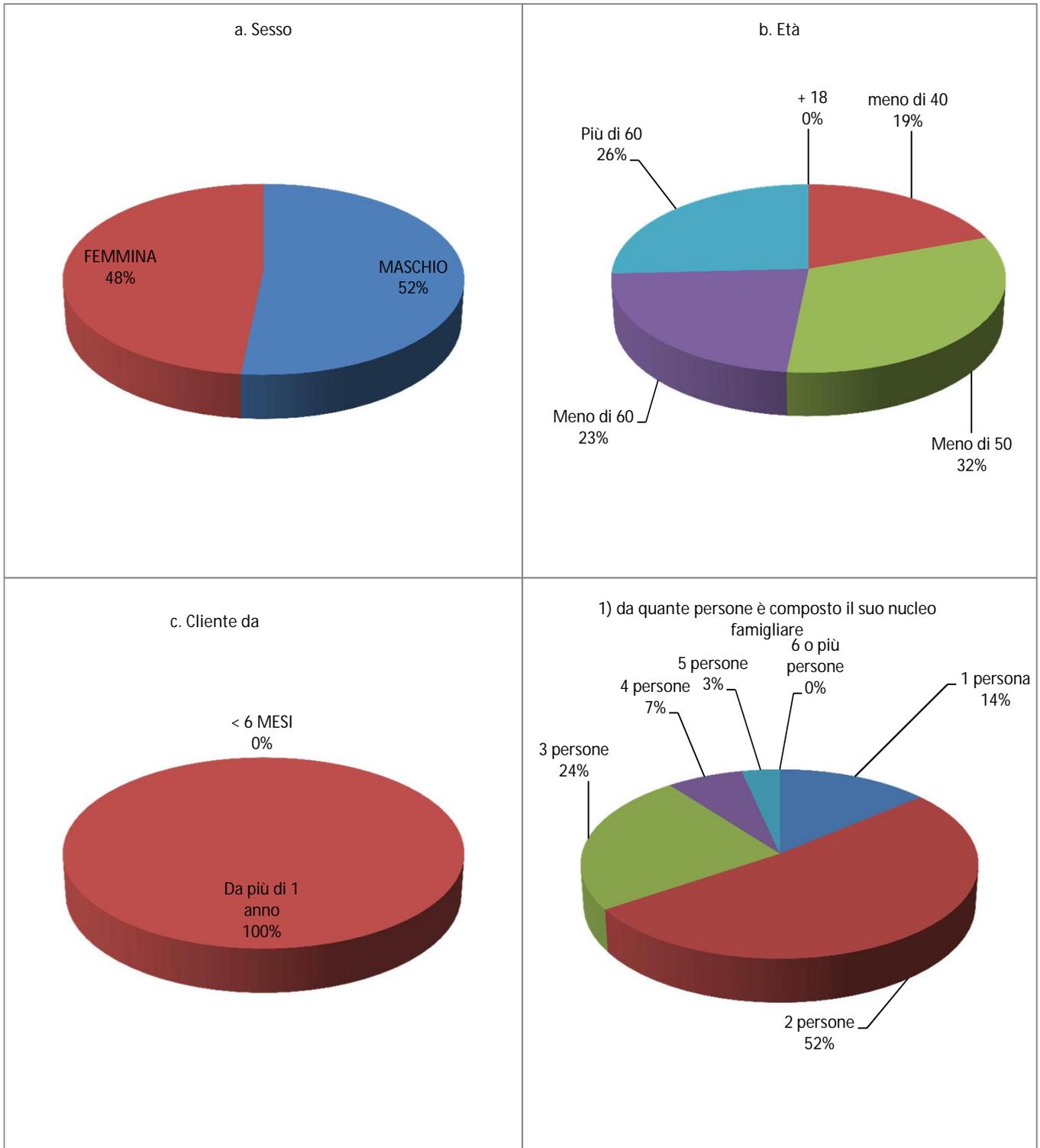


**N° Utenti chiamati: 50**  
**N° Utenti intervistati: 31**  
**Tasso di Risposta: 62,0%**  
**IVSS: 7,30**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CRESCENTINO

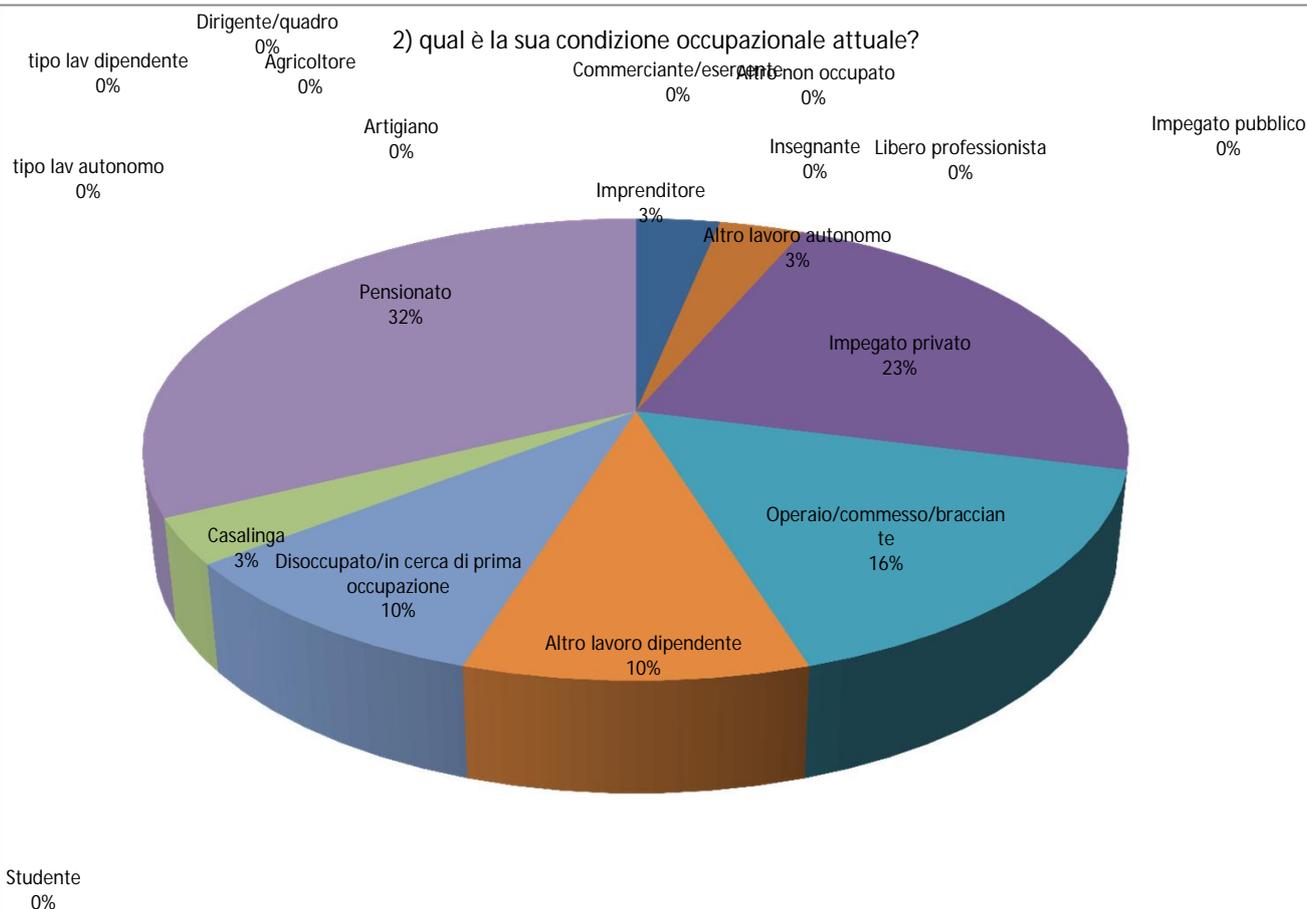
Composizione del campione



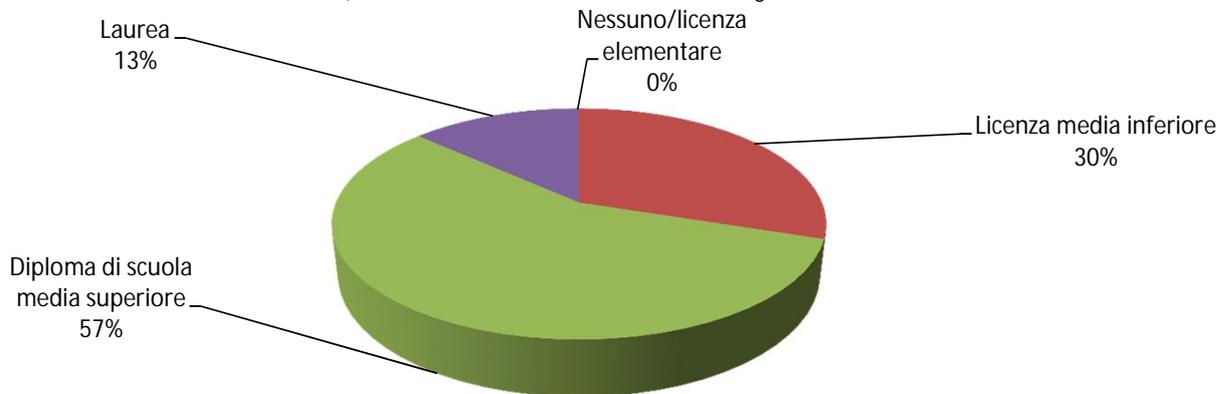
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CRESCENTINO

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



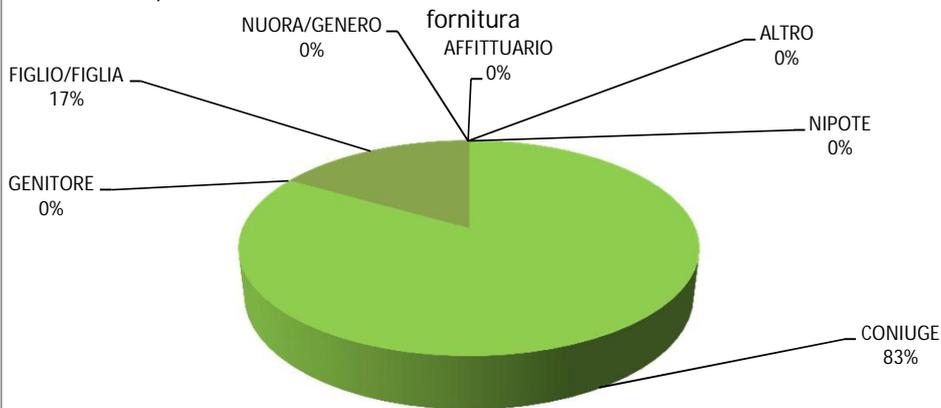
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

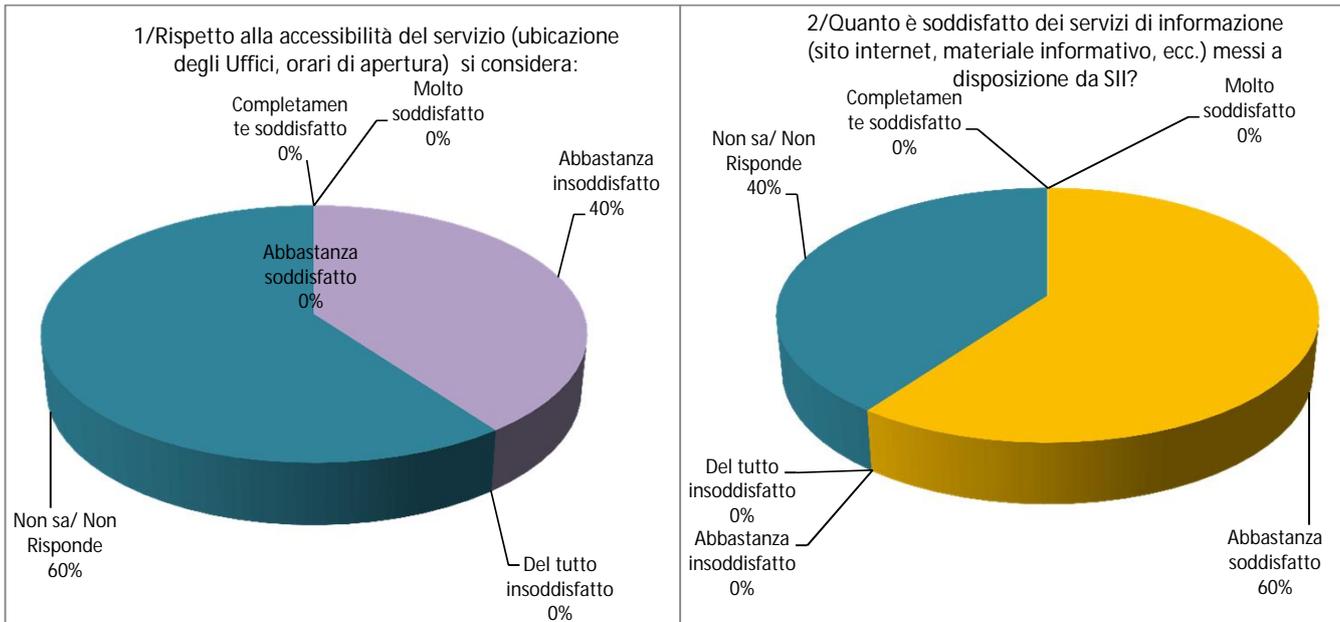


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura

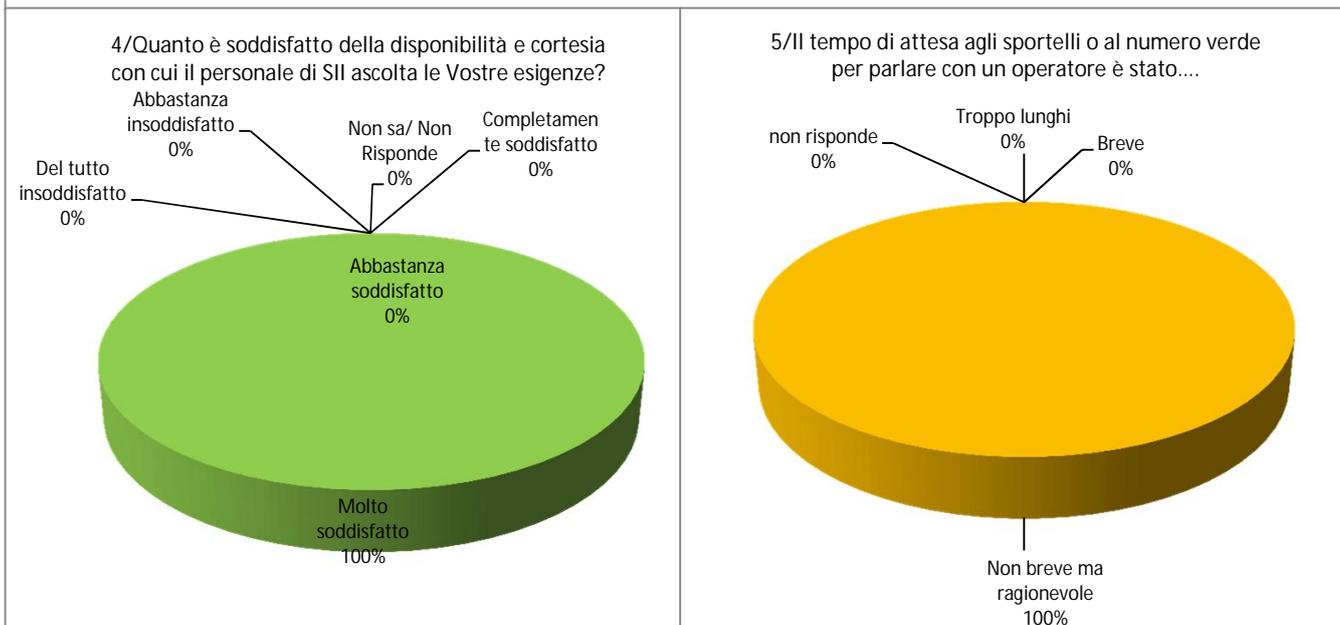
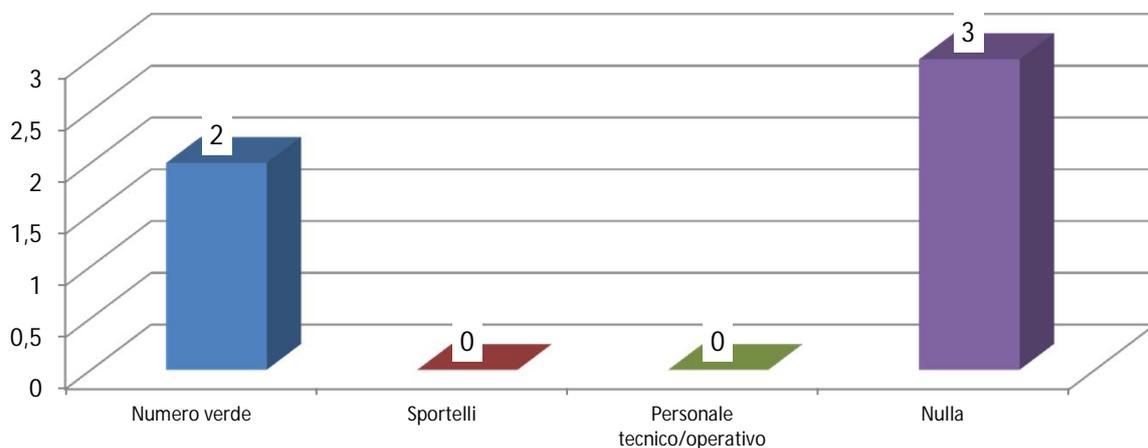


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CURINO

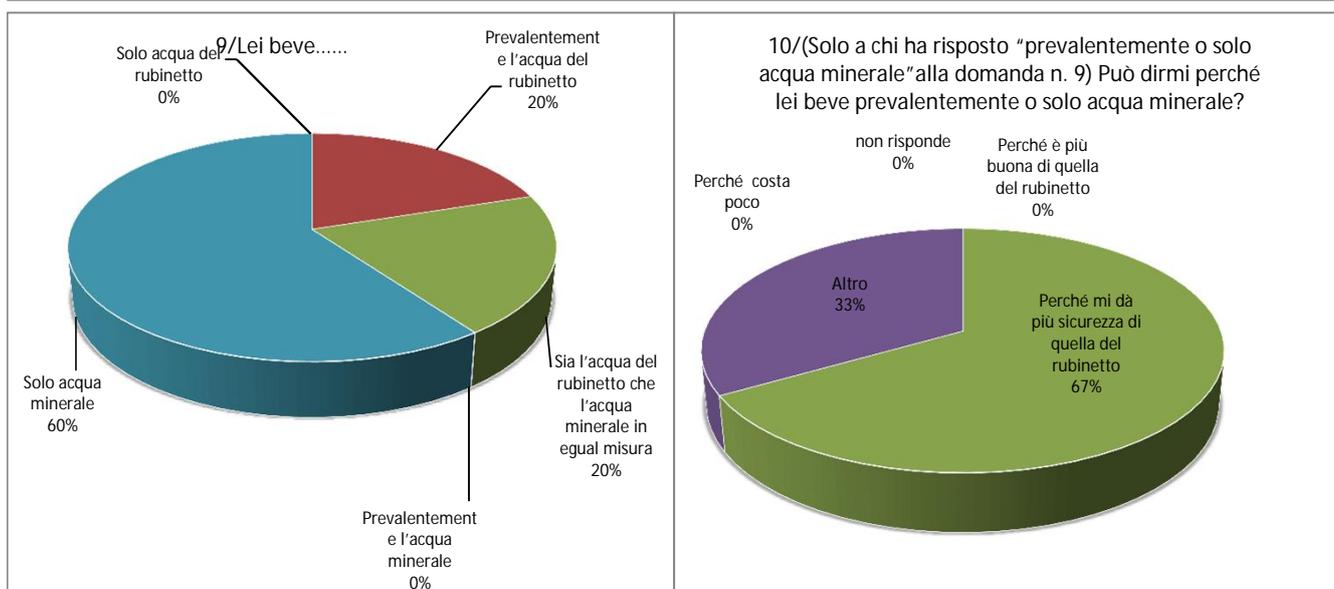
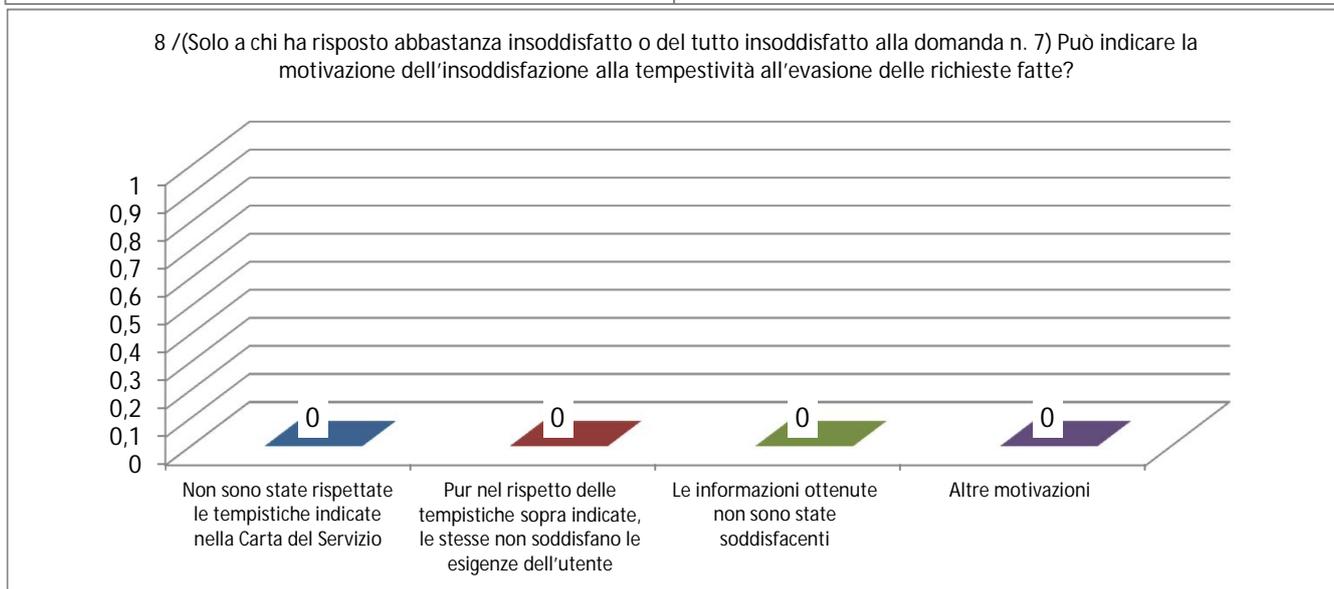
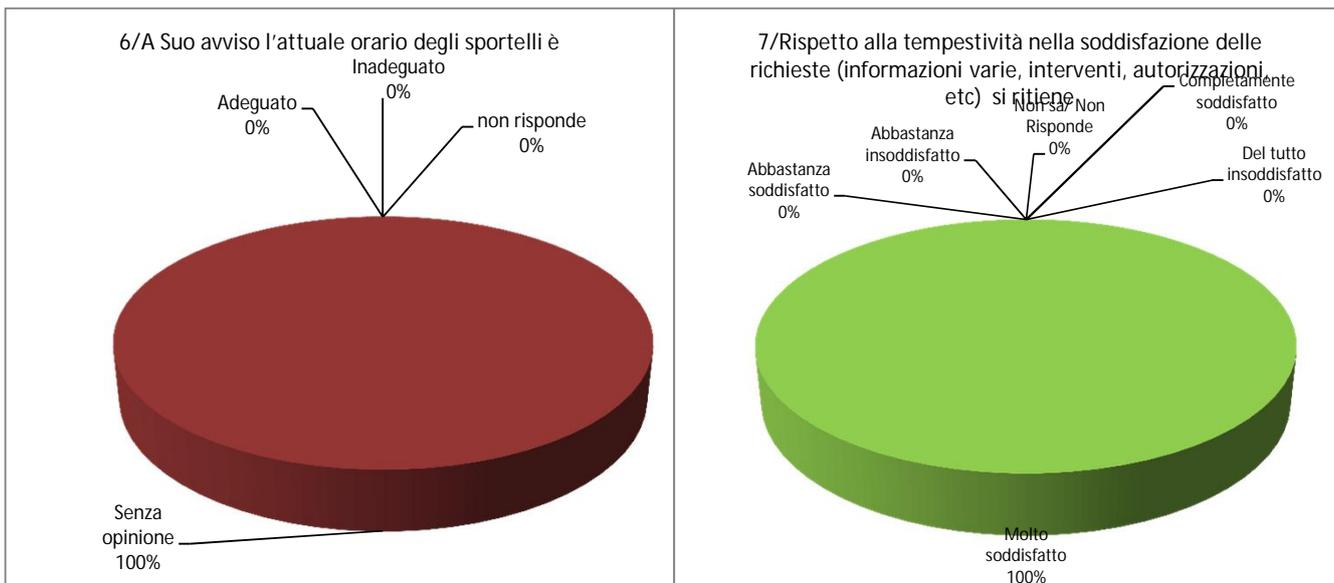


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



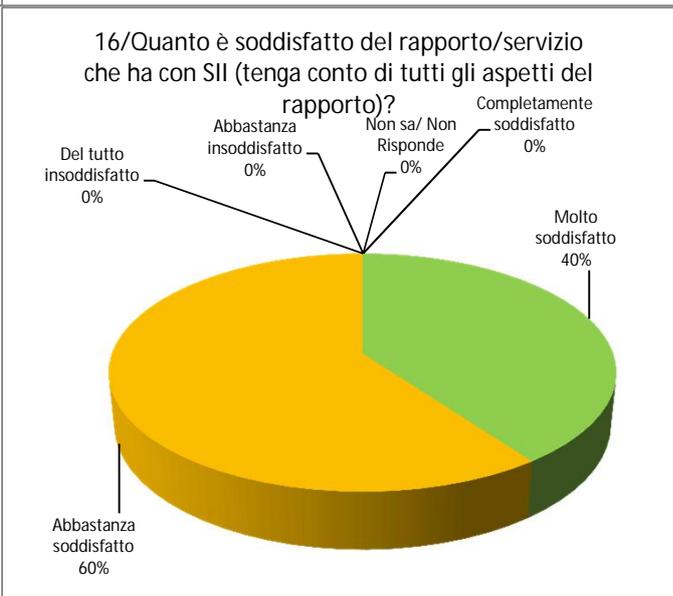
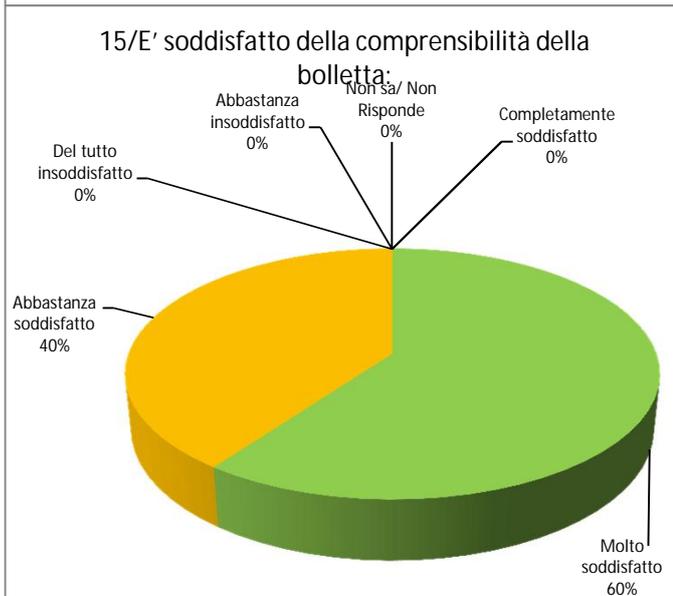
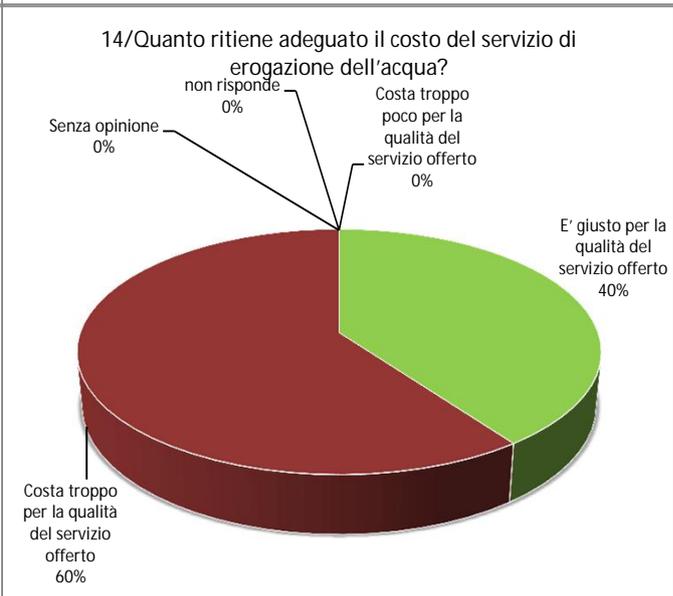
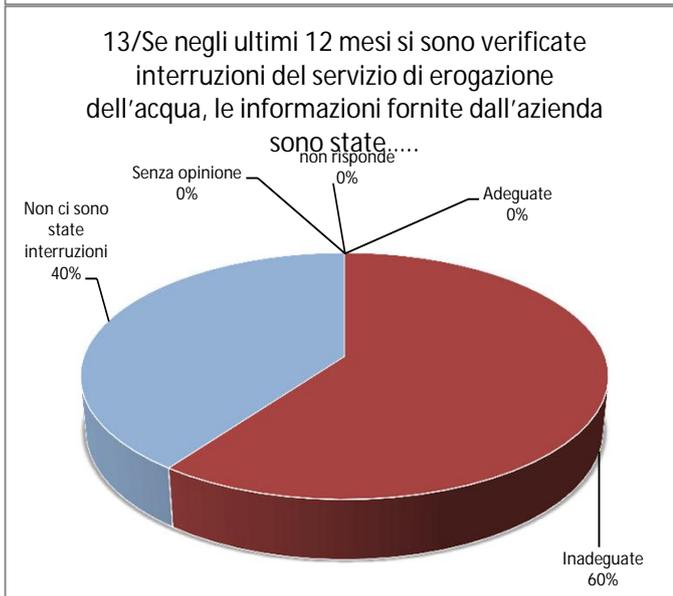
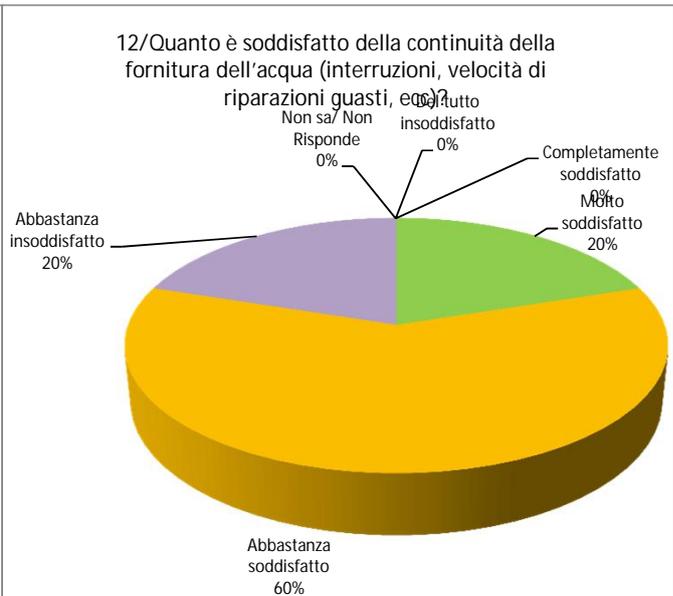
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CURINO



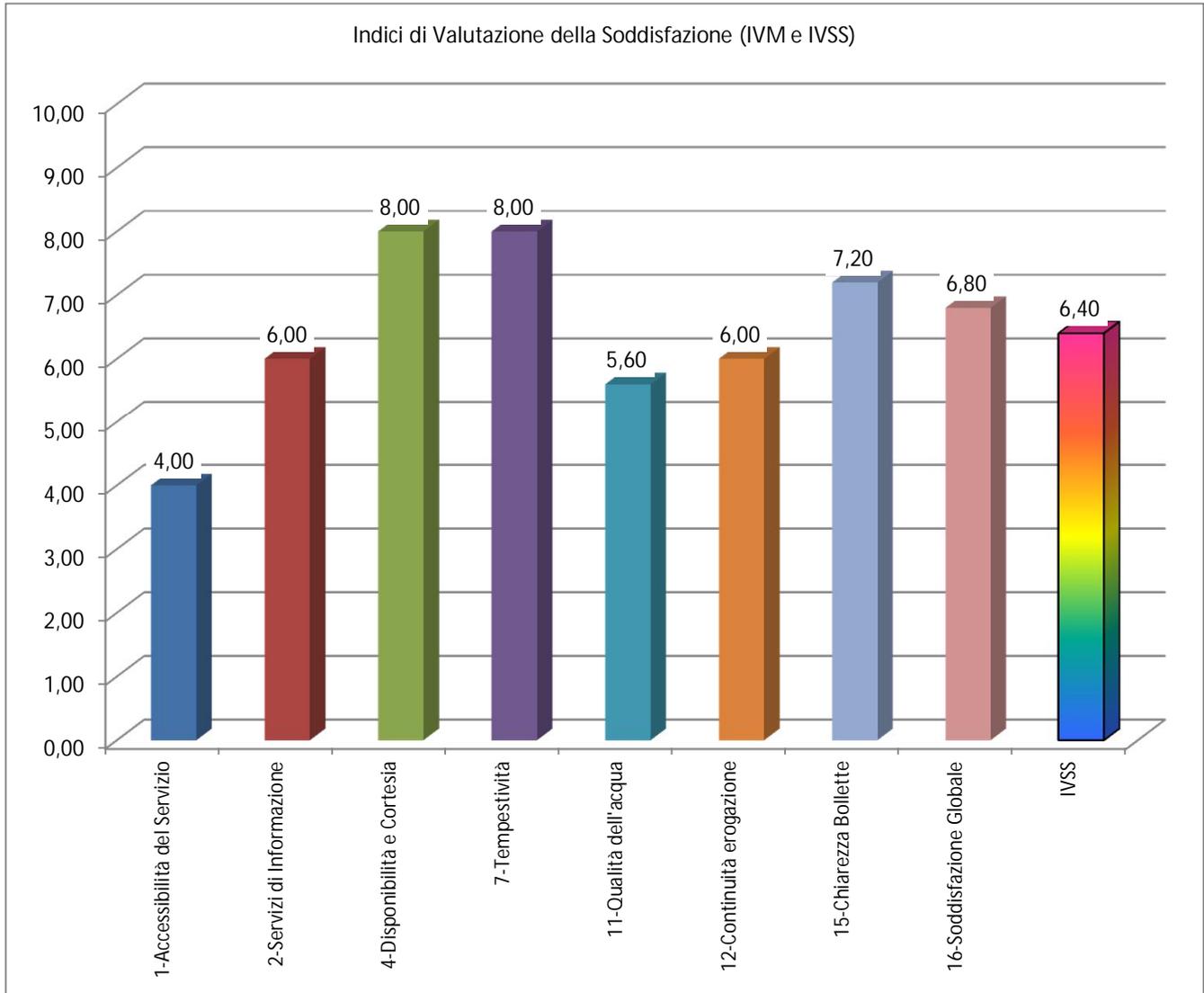
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CURINO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CURINO

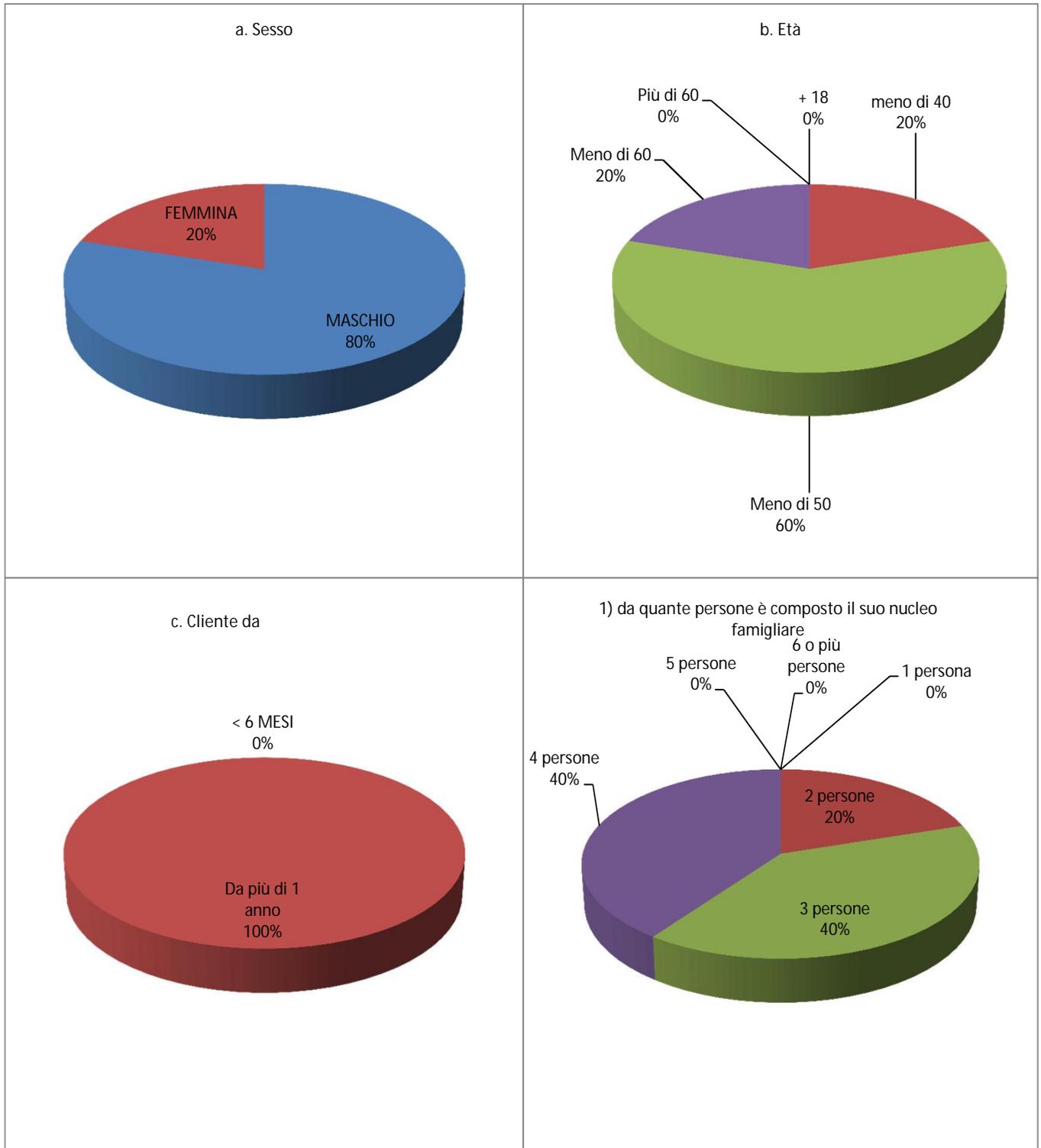


**N° Utenti chiamati: 7**  
**N° Utenti intervistati: 5**  
**Tasso di Risposta: 71,4%**  
**IVSS: 6,40**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

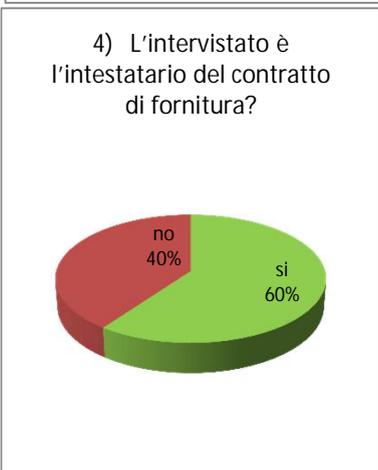
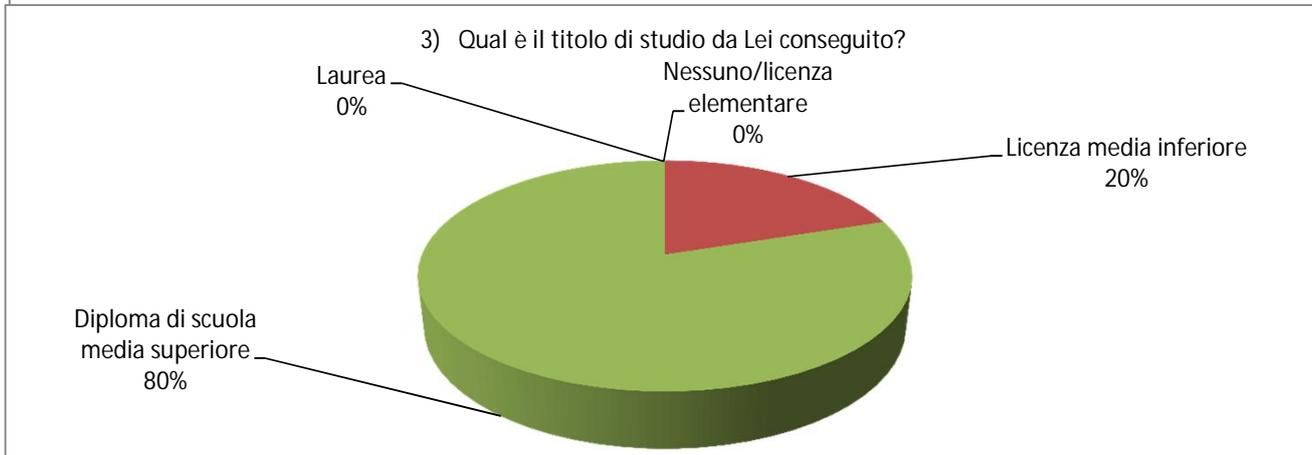
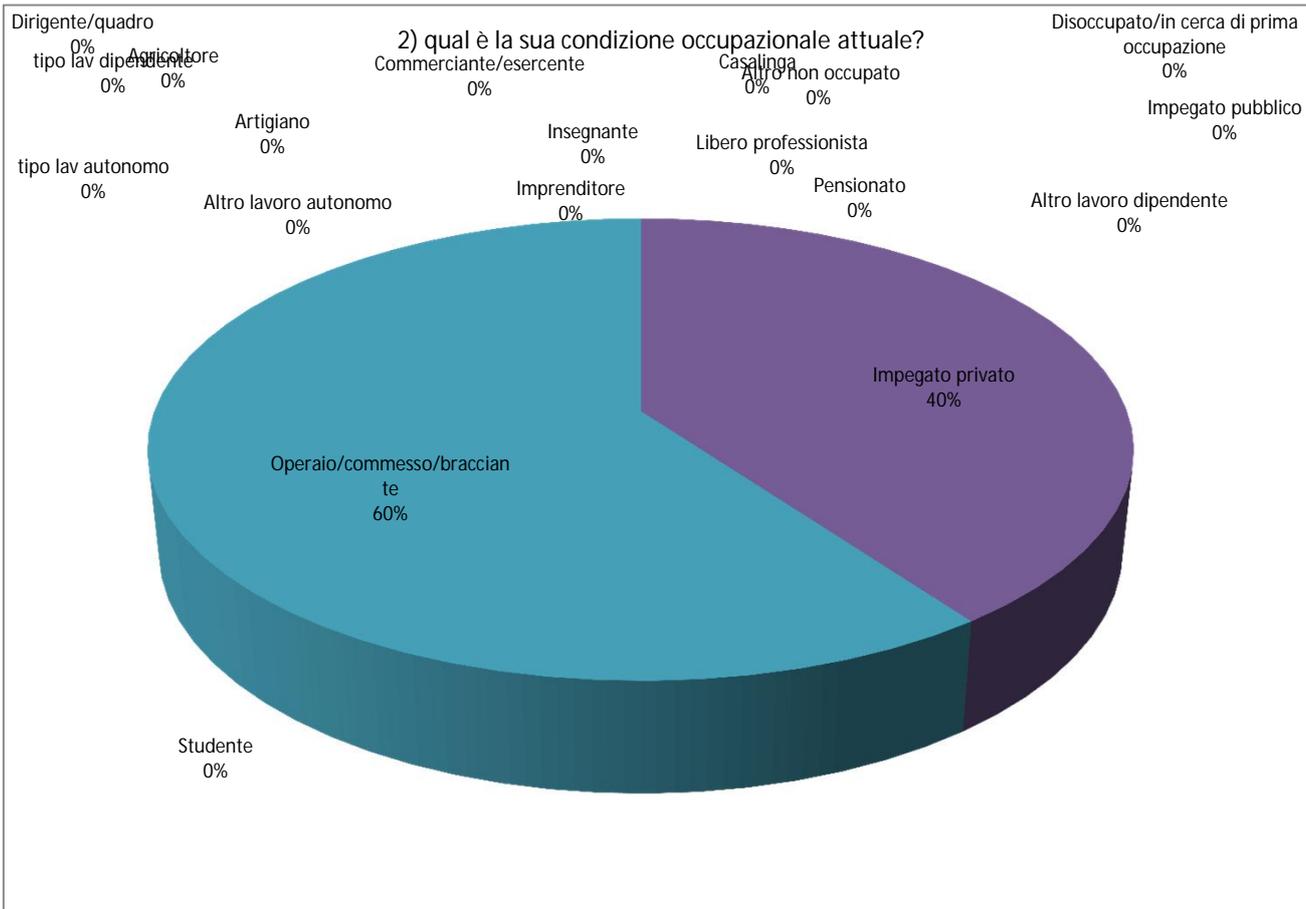
CURINO

Composizione del campione



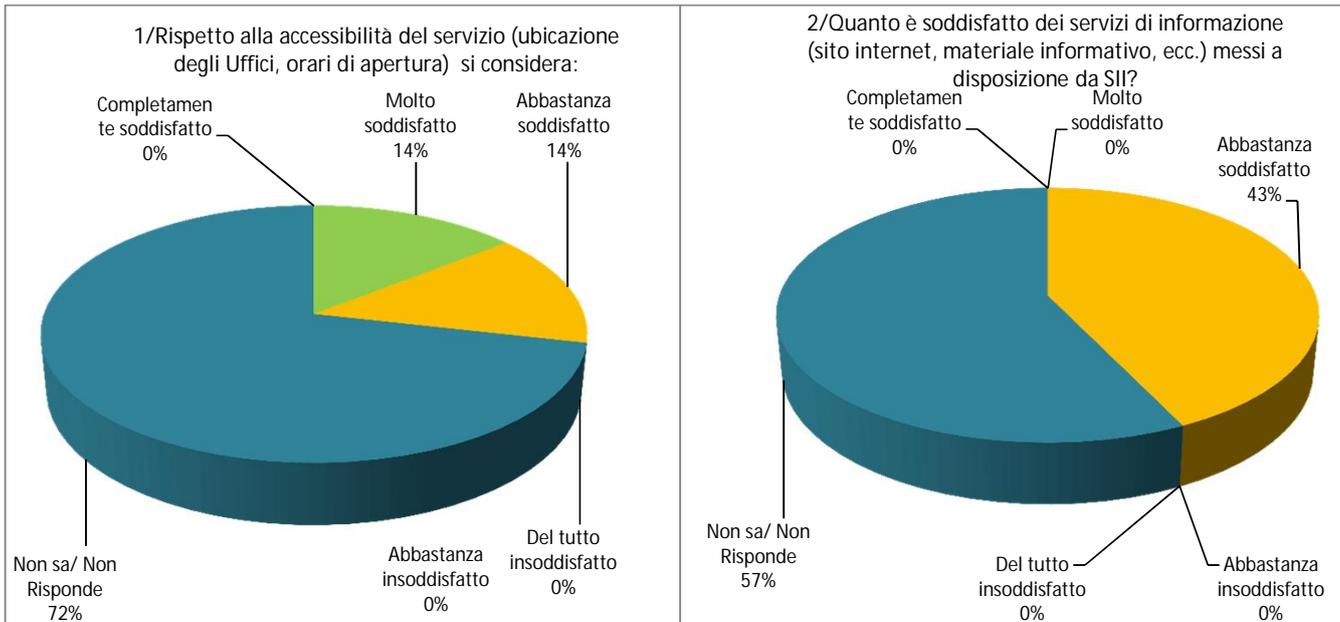
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

CURINO

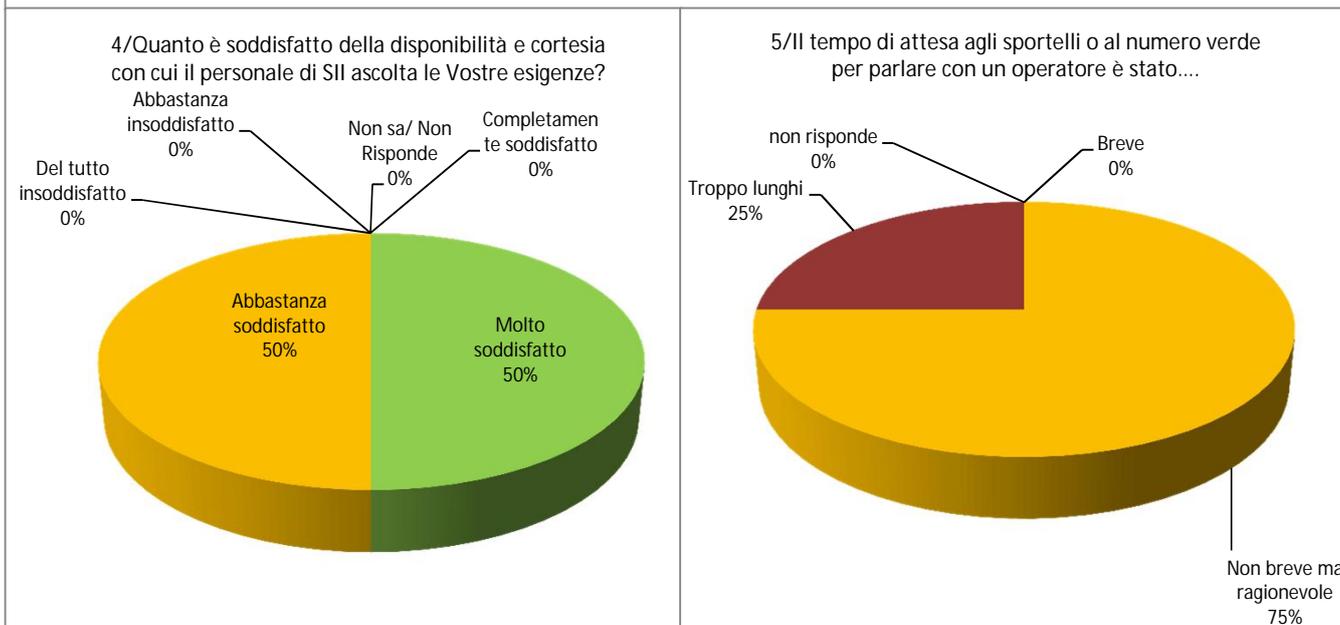
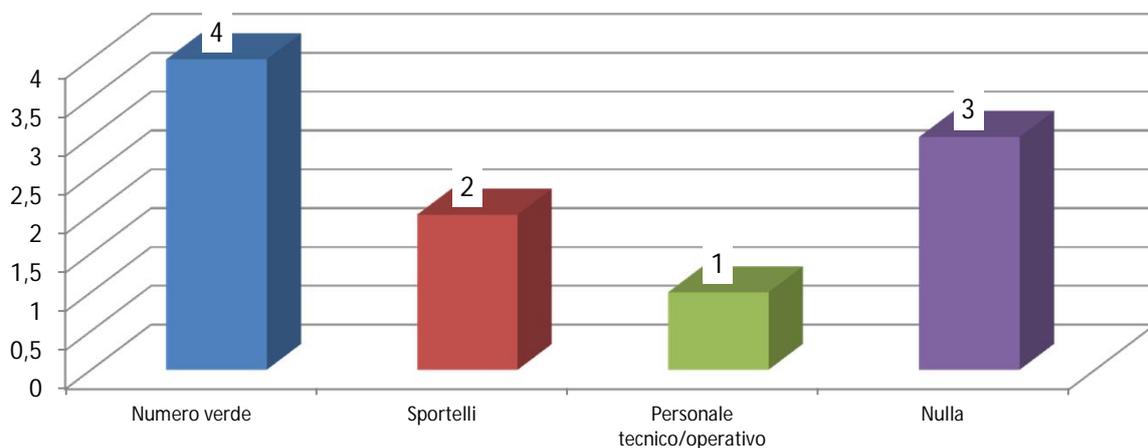


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

DONATO

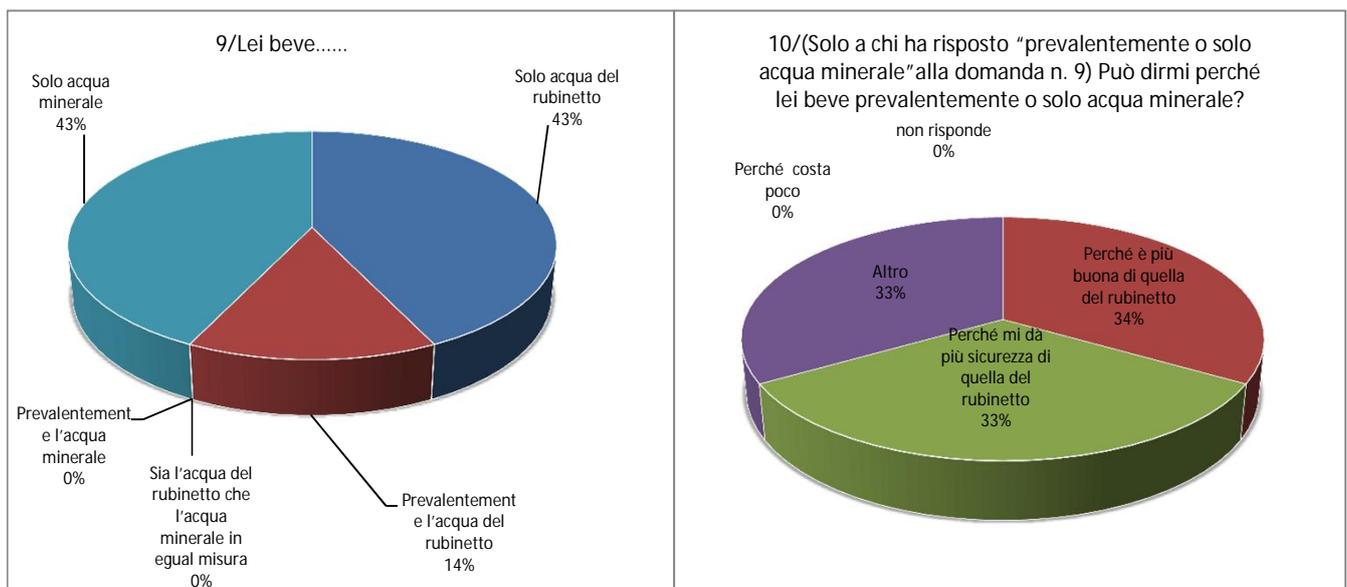
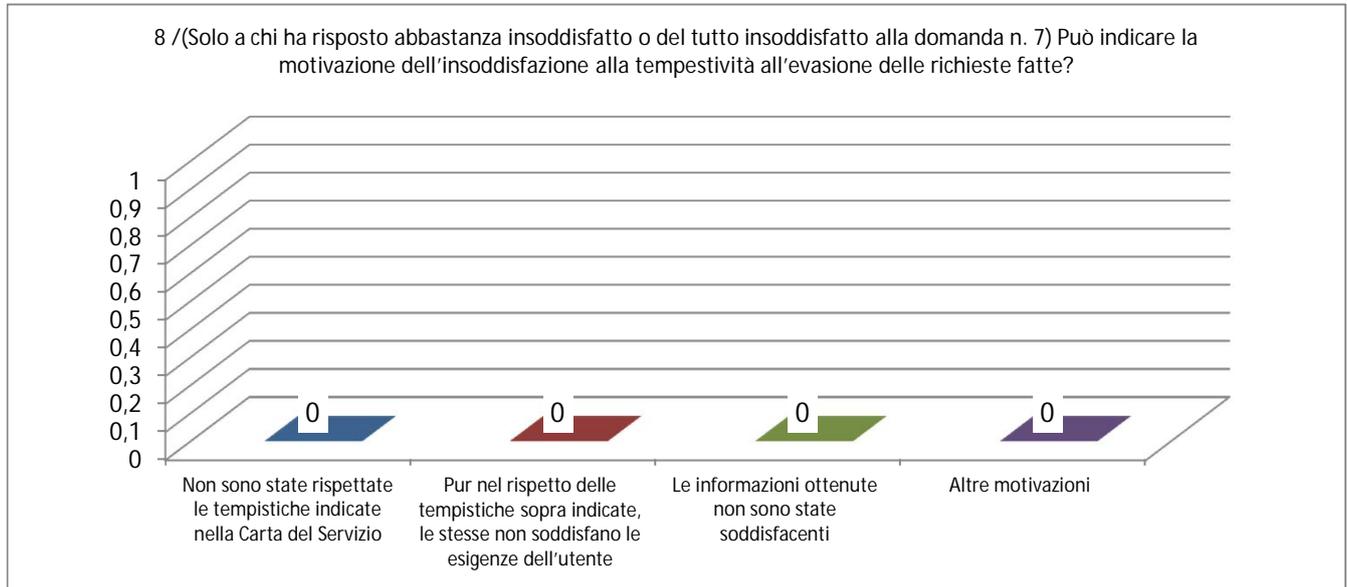
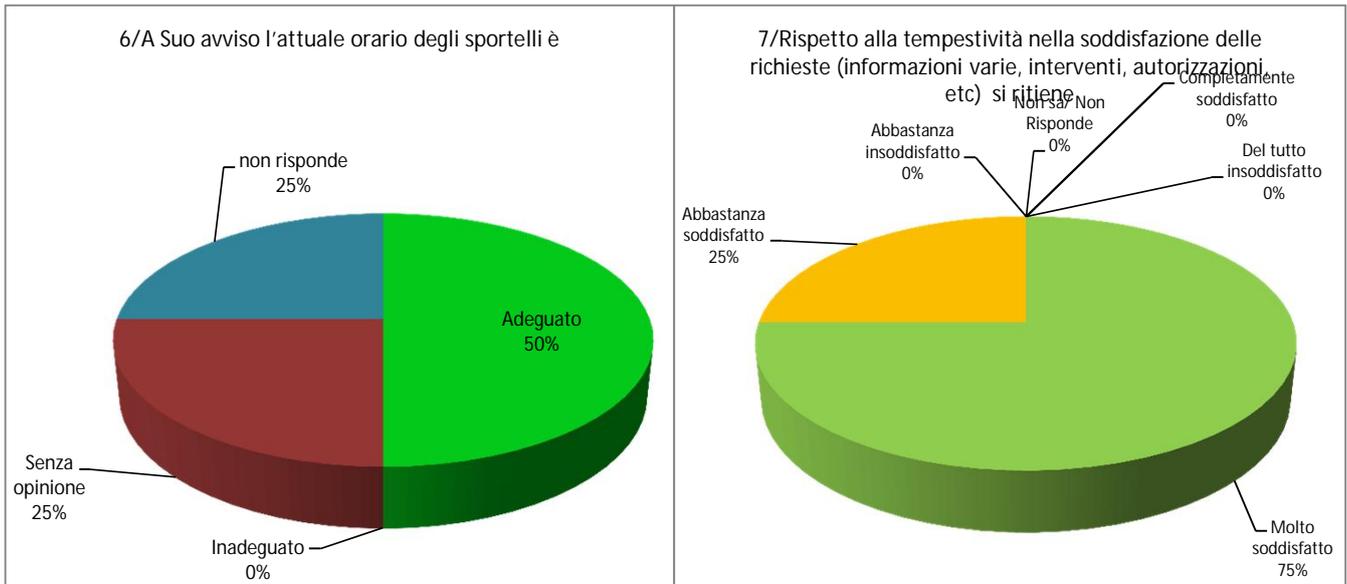


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



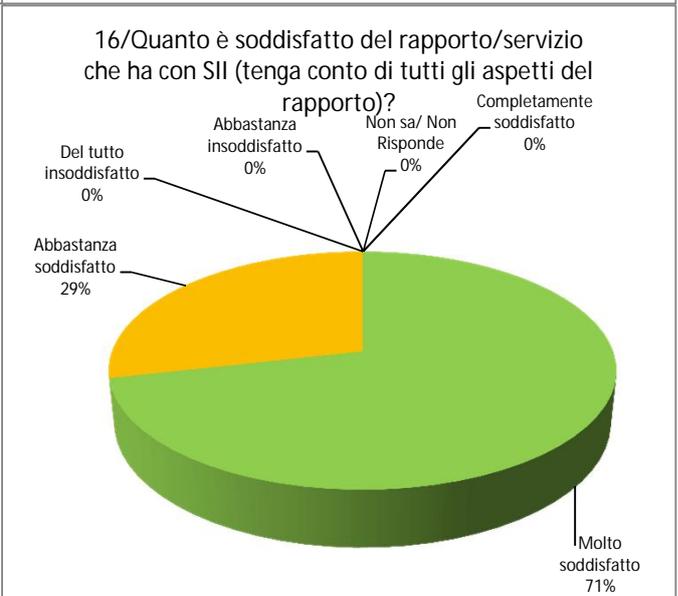
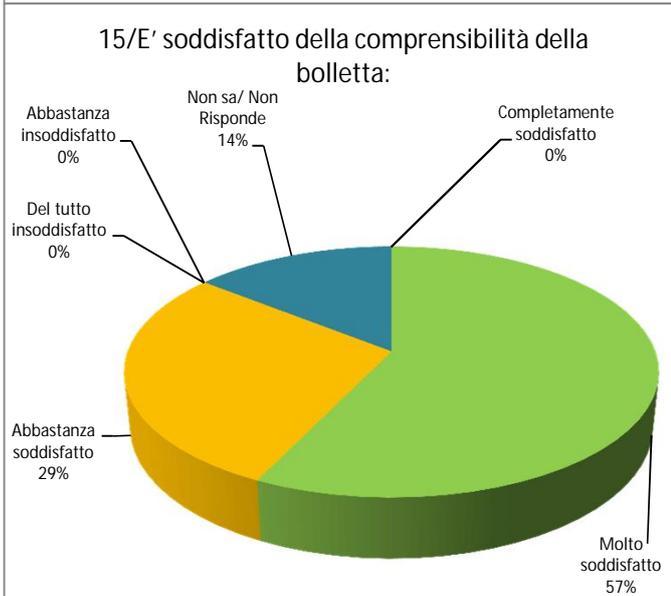
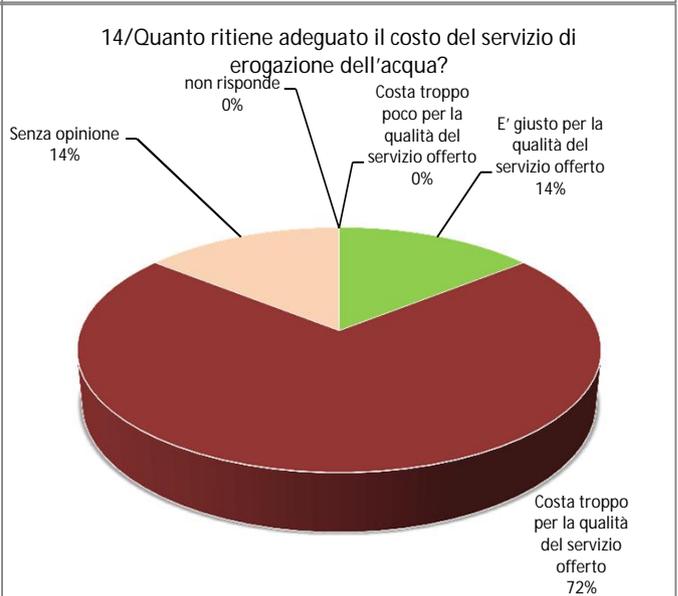
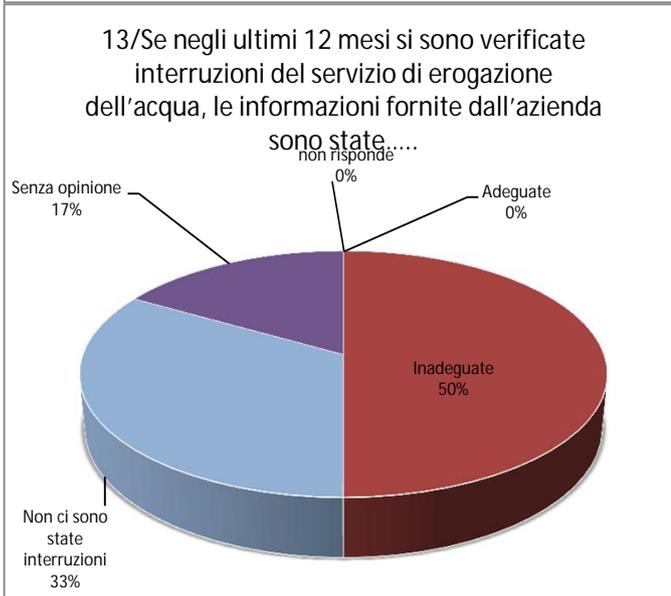
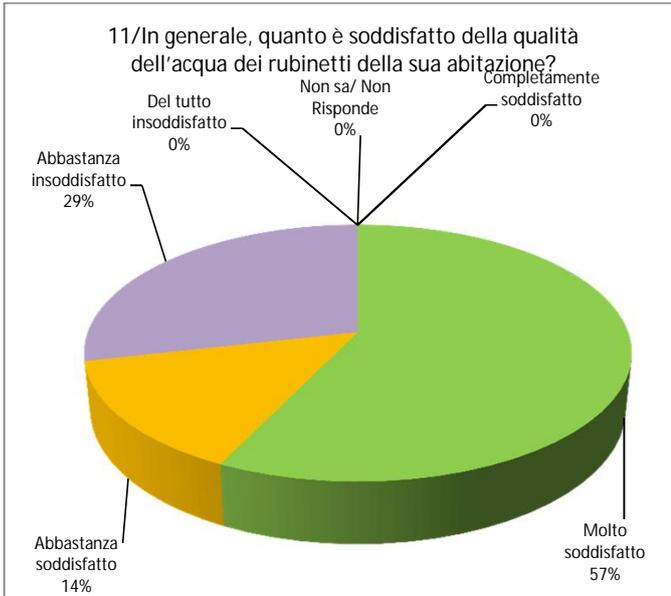
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

DONATO



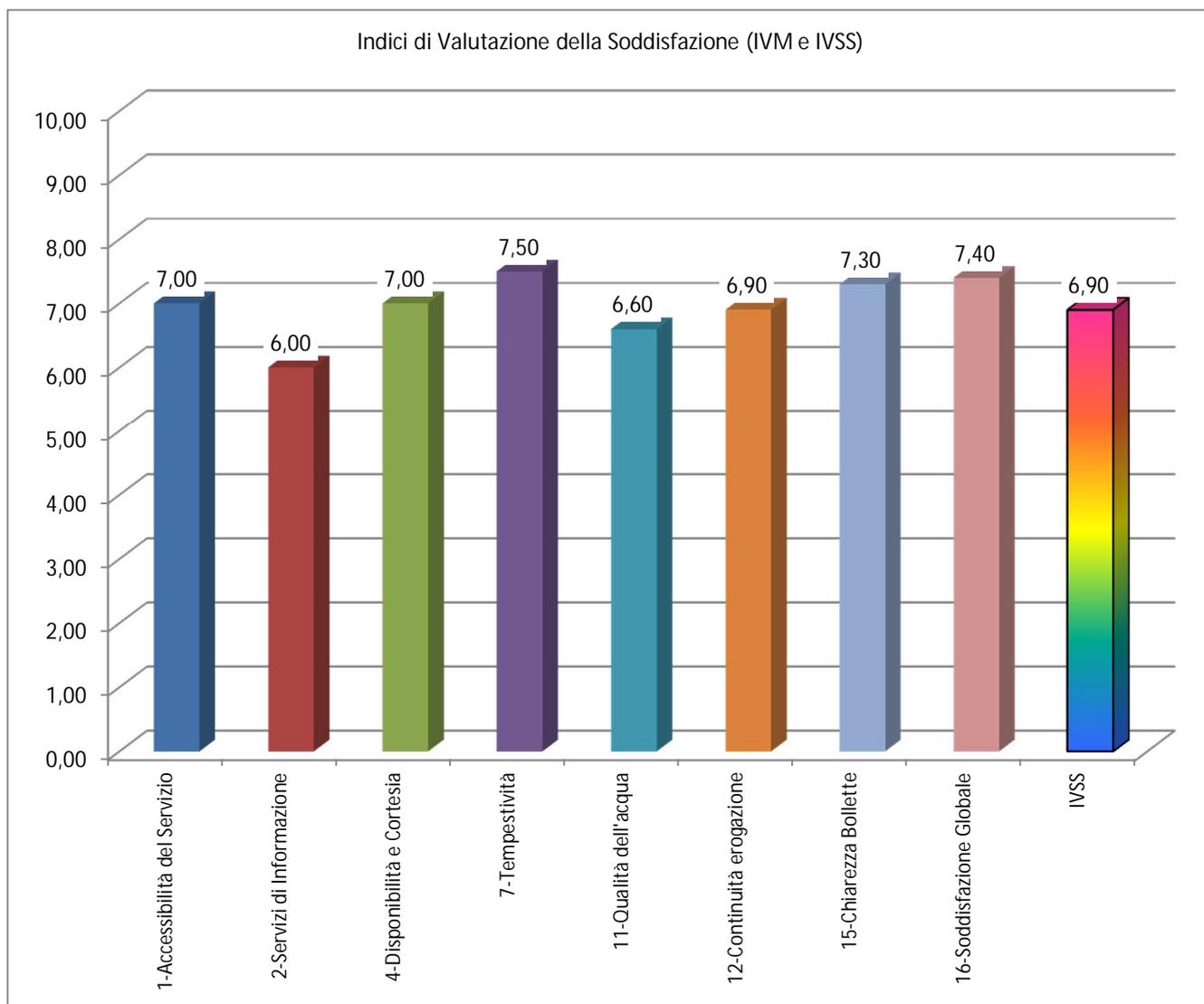
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

DONATO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

DONATO

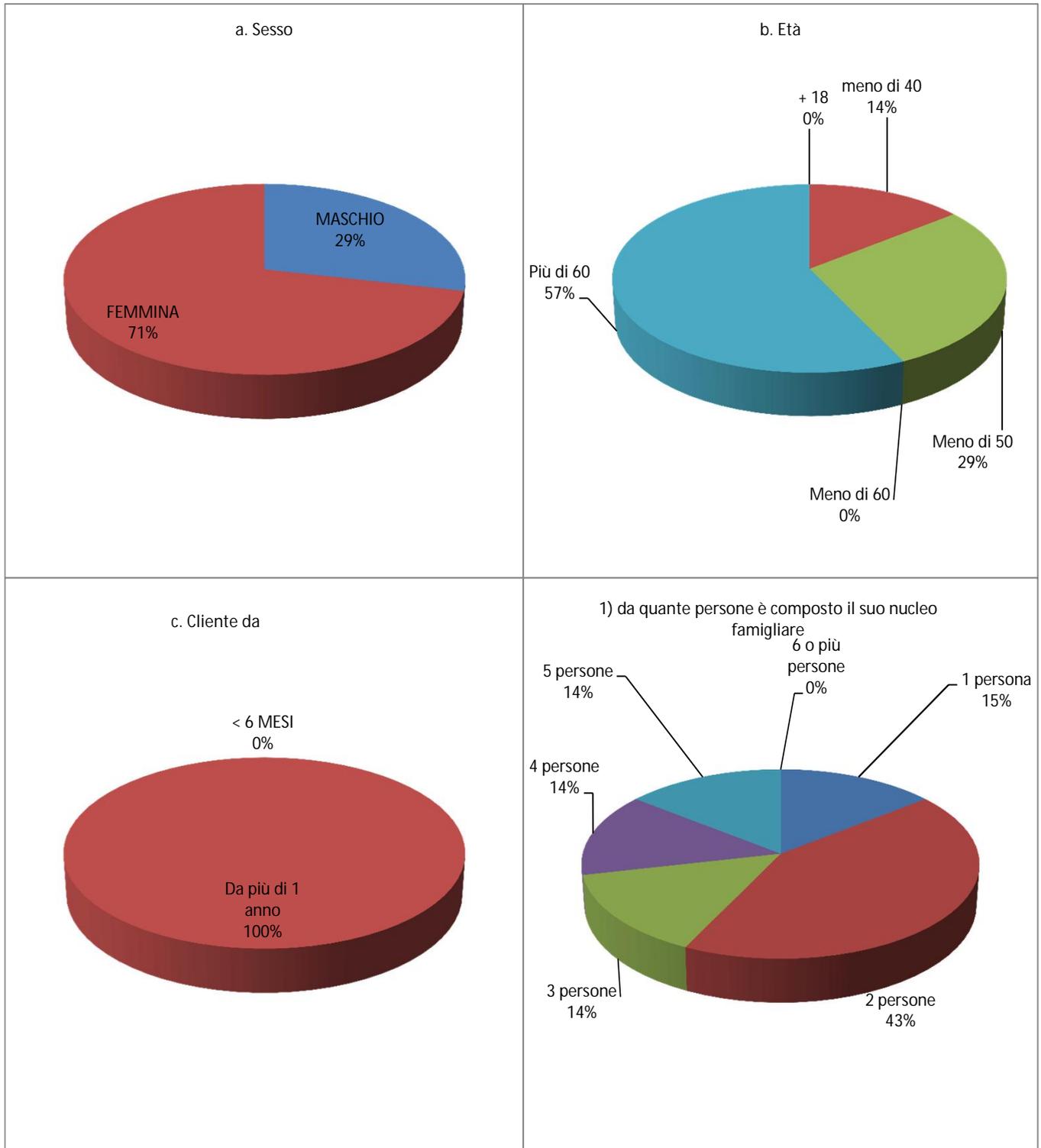


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 6,90**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

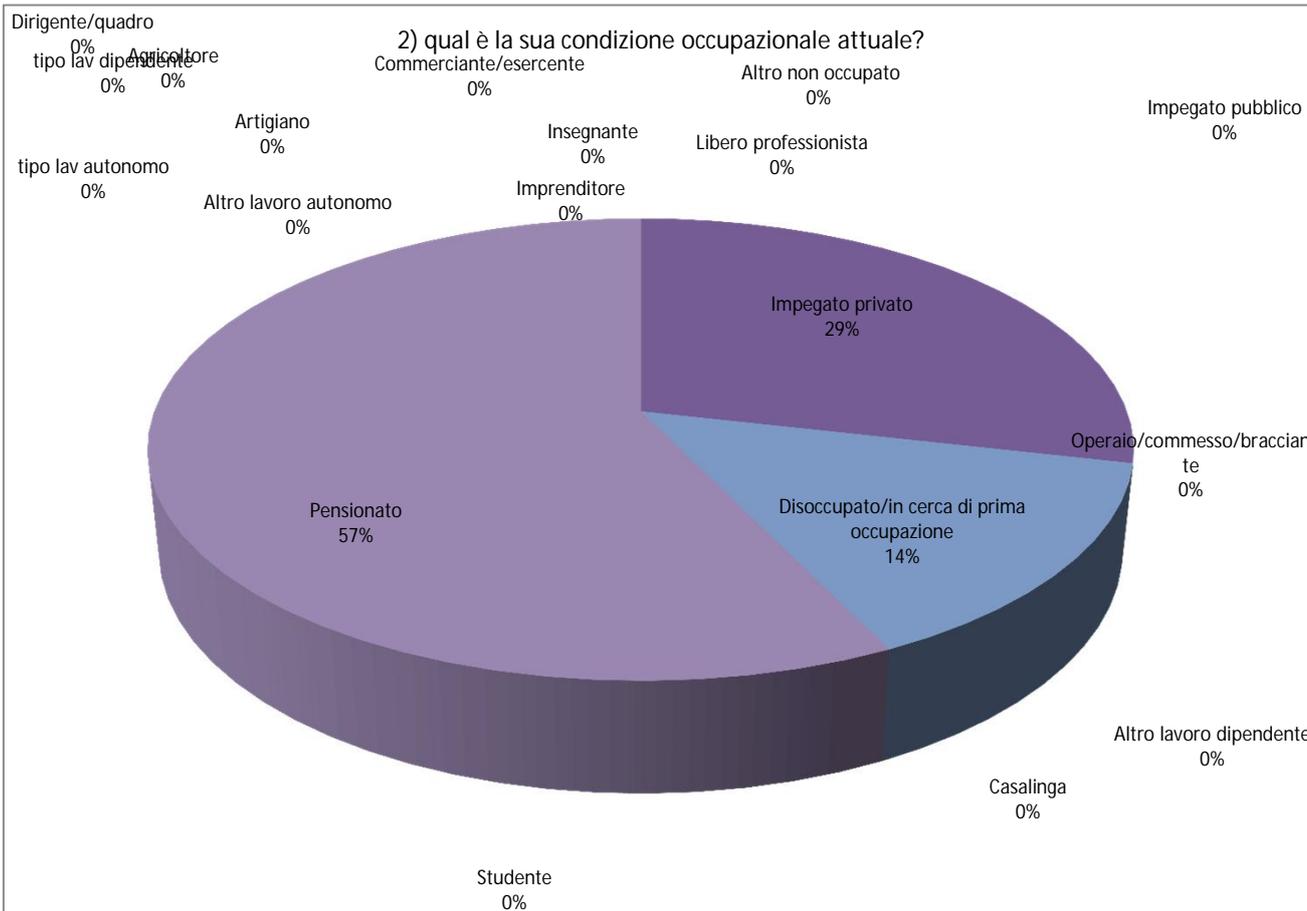
DONATO

Composizione del campione



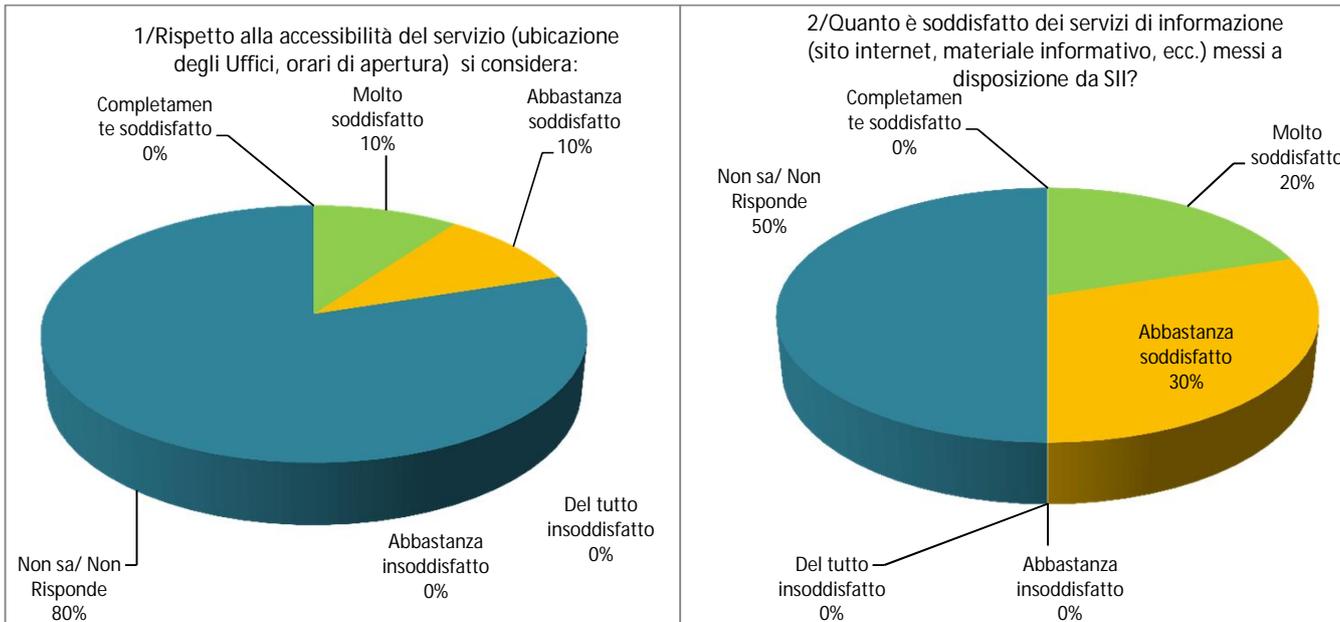
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

DONATO

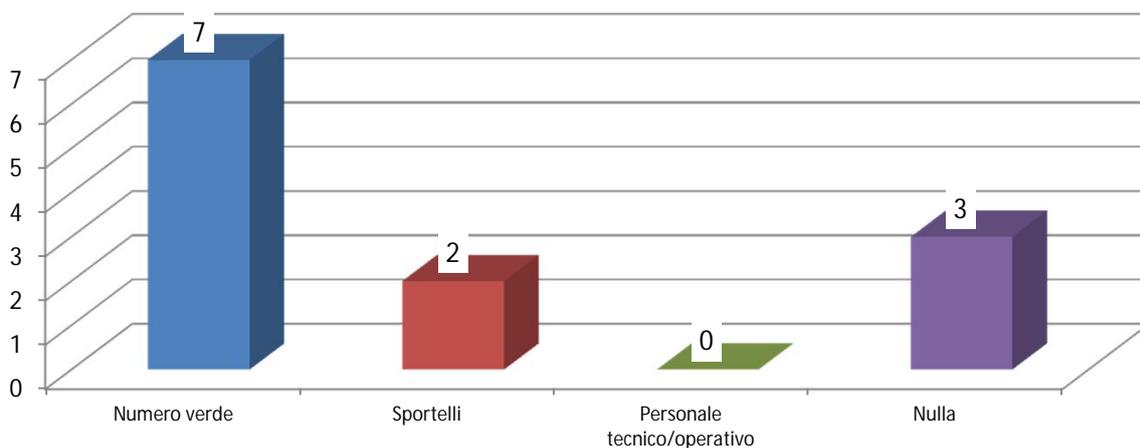


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

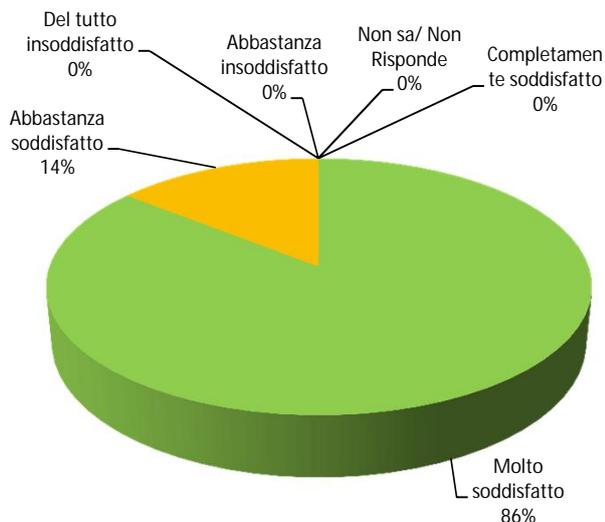
FONTANETTO PO



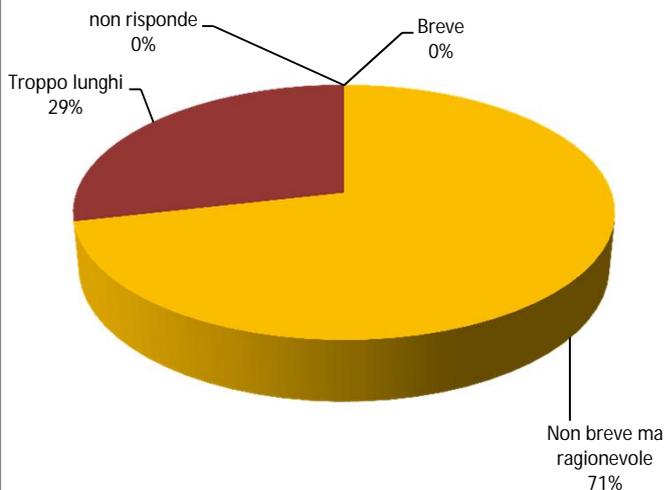
3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



4/Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia con cui il personale di SII ascolta le Vostre esigenze?

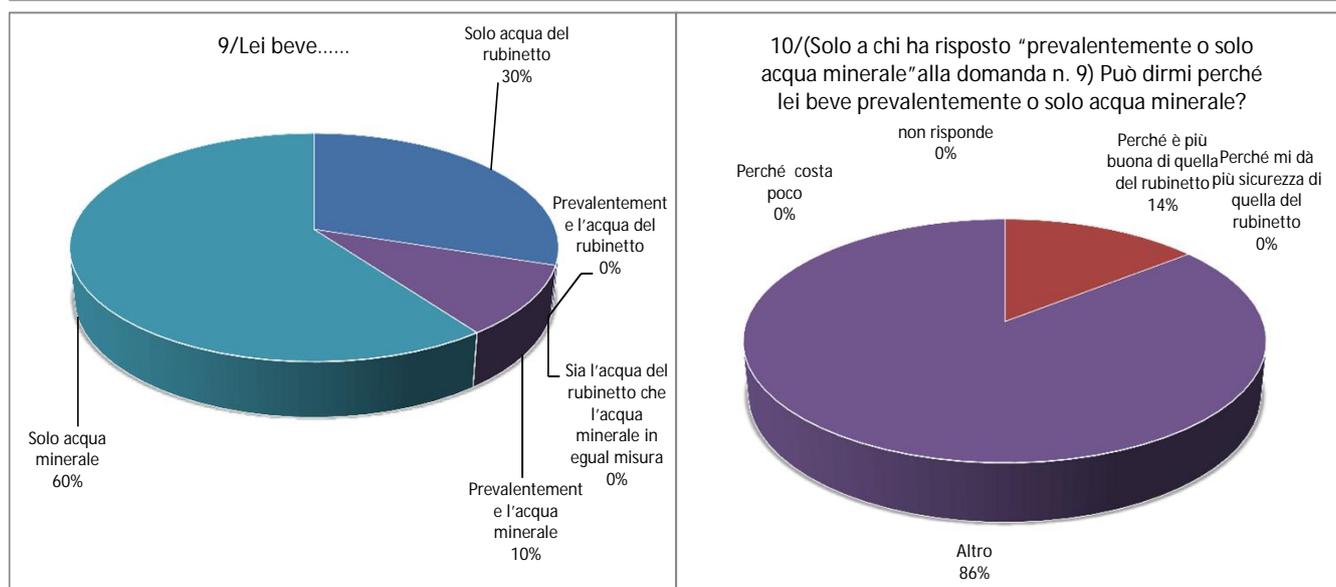
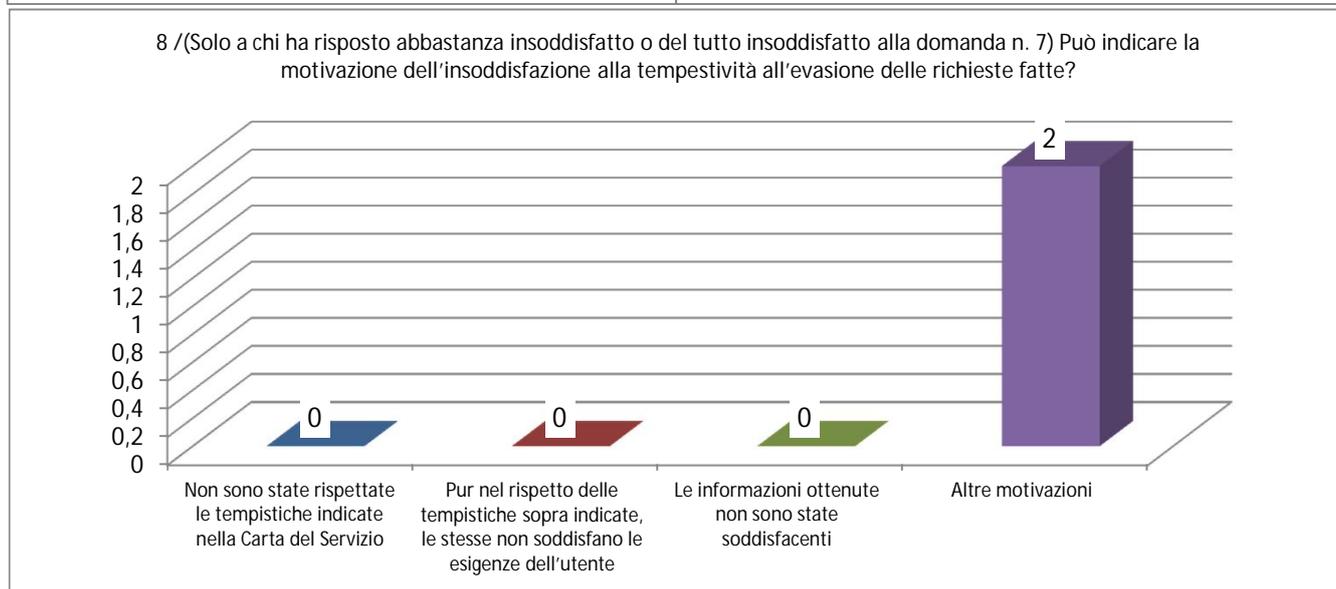
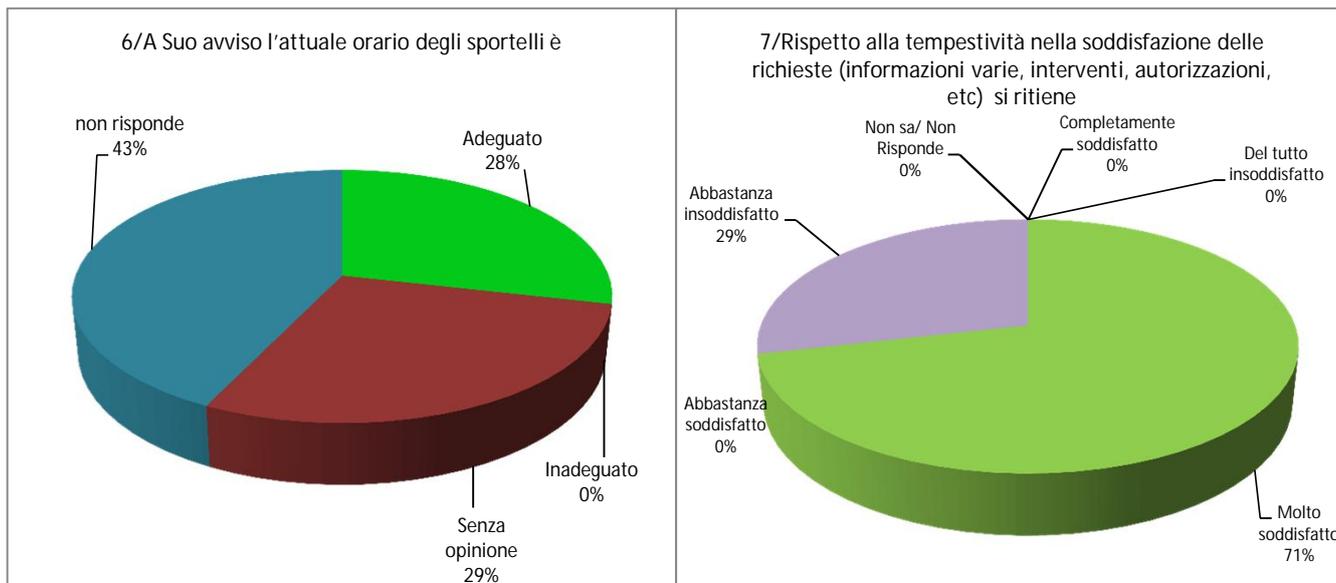


5/Il tempo di attesa agli sportelli o al numero verde per parlare con un operatore è stato...



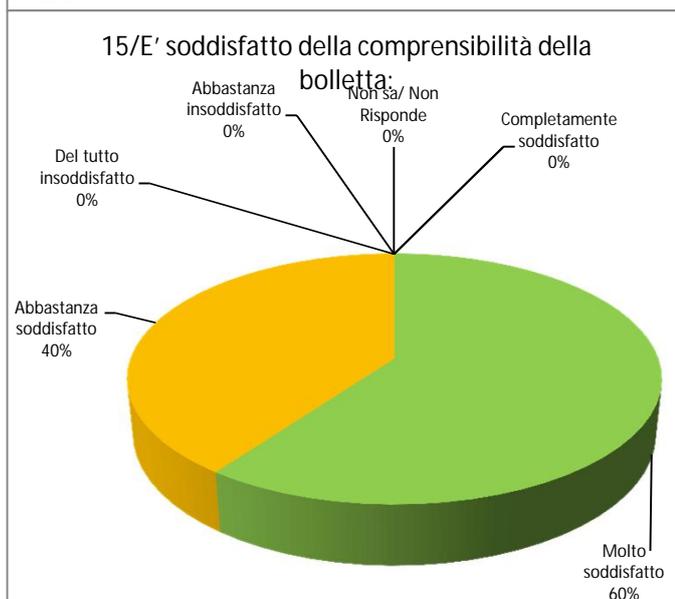
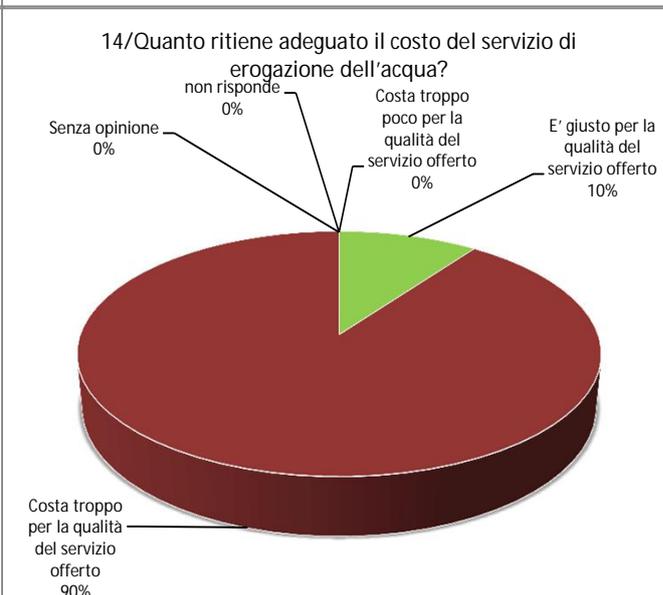
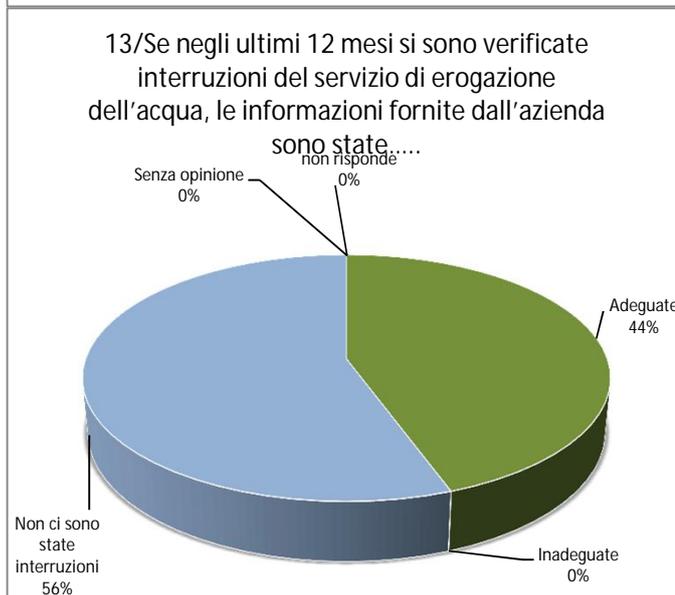
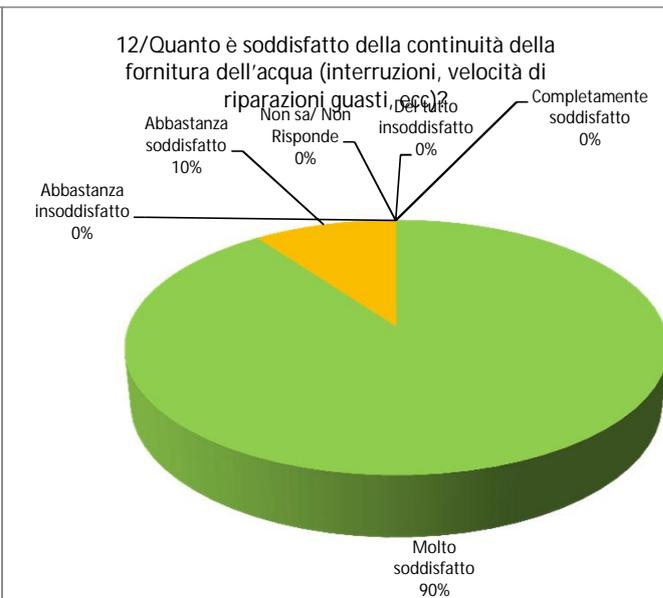
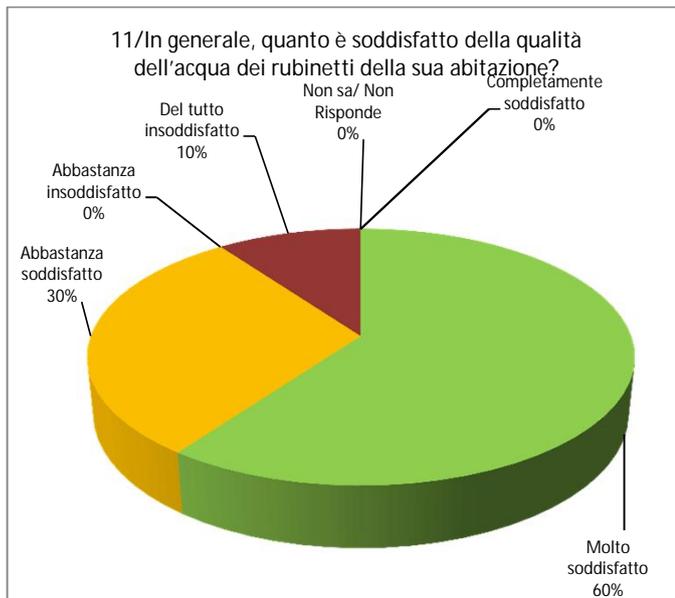
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

FONTANETTO PO



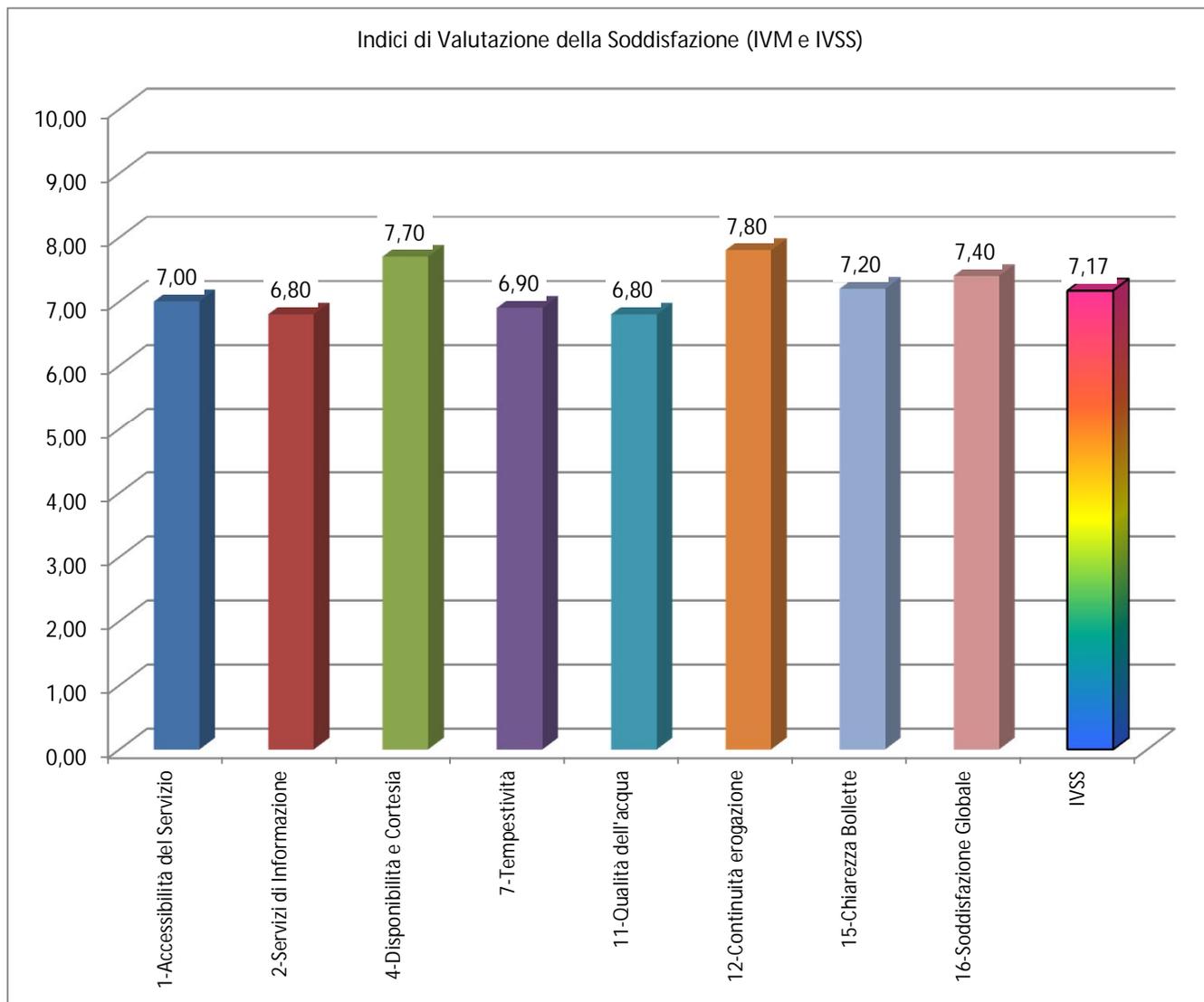
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

FONTANETTO PO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

FONTANETTO PO

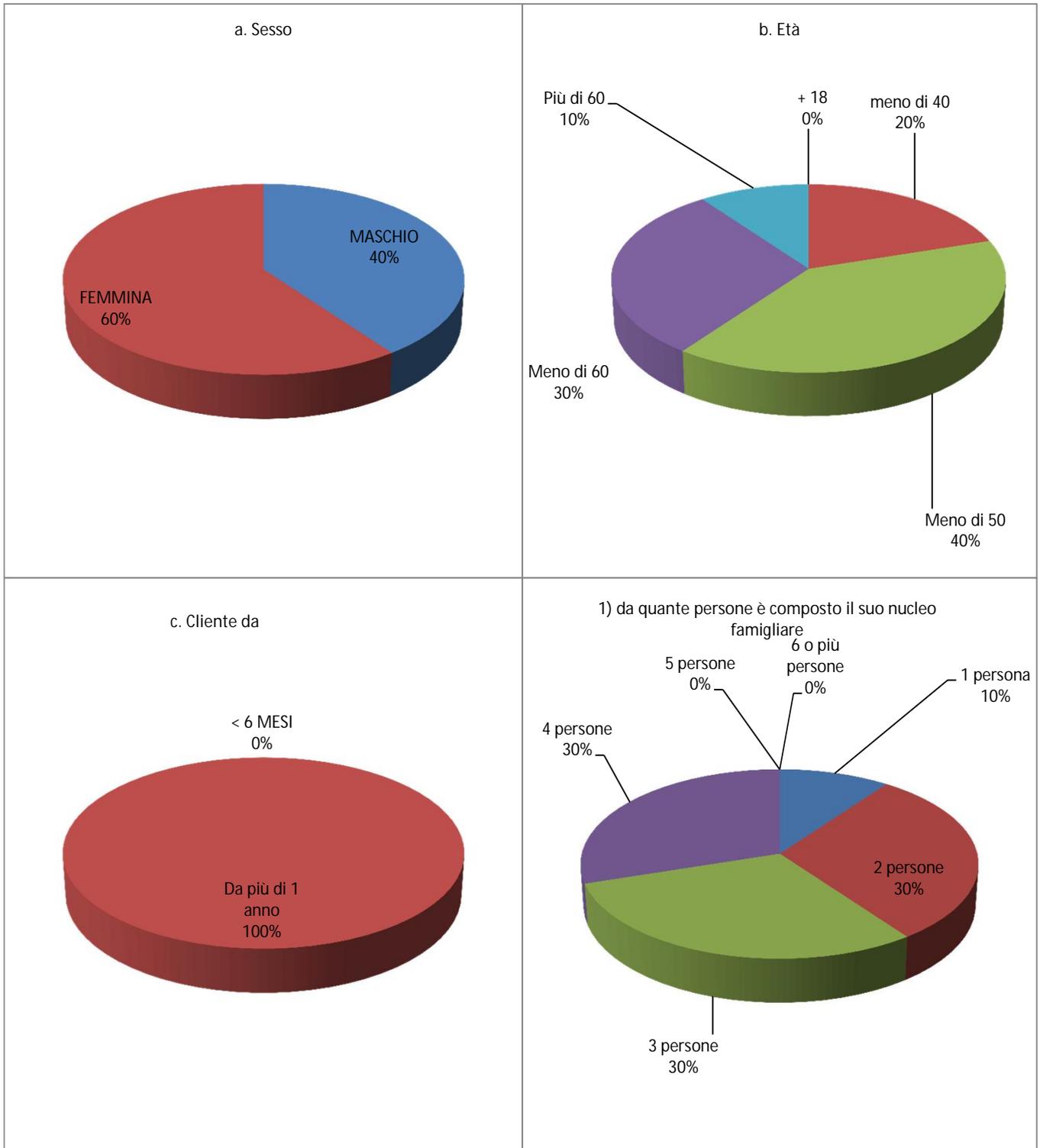


**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,17**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

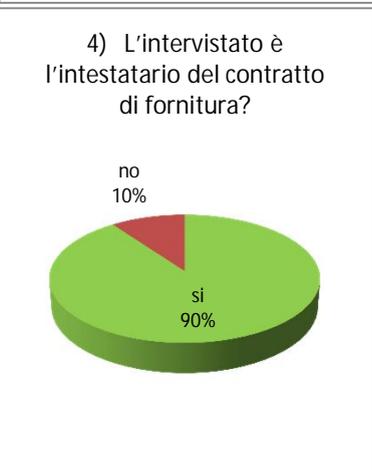
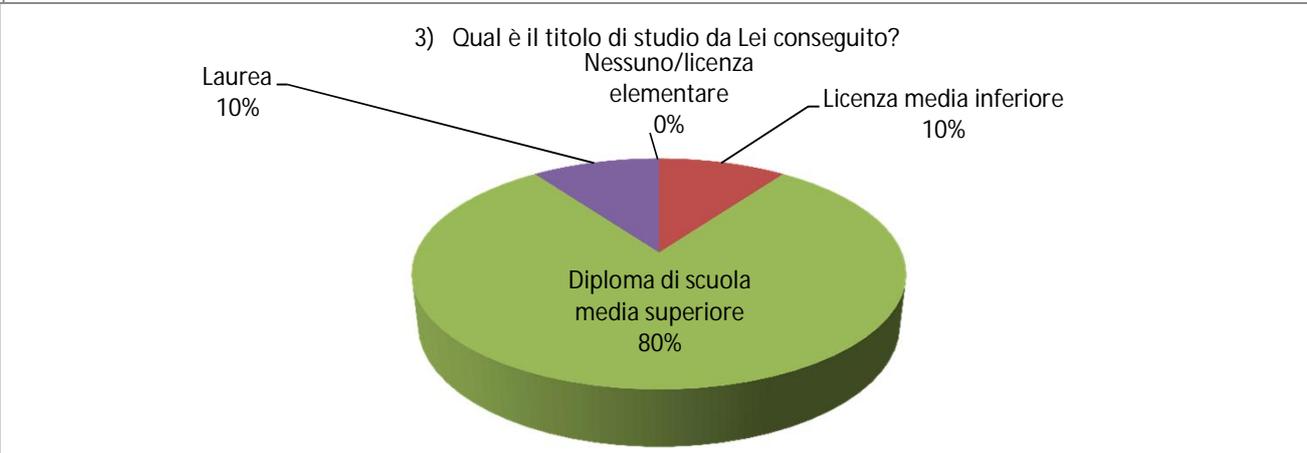
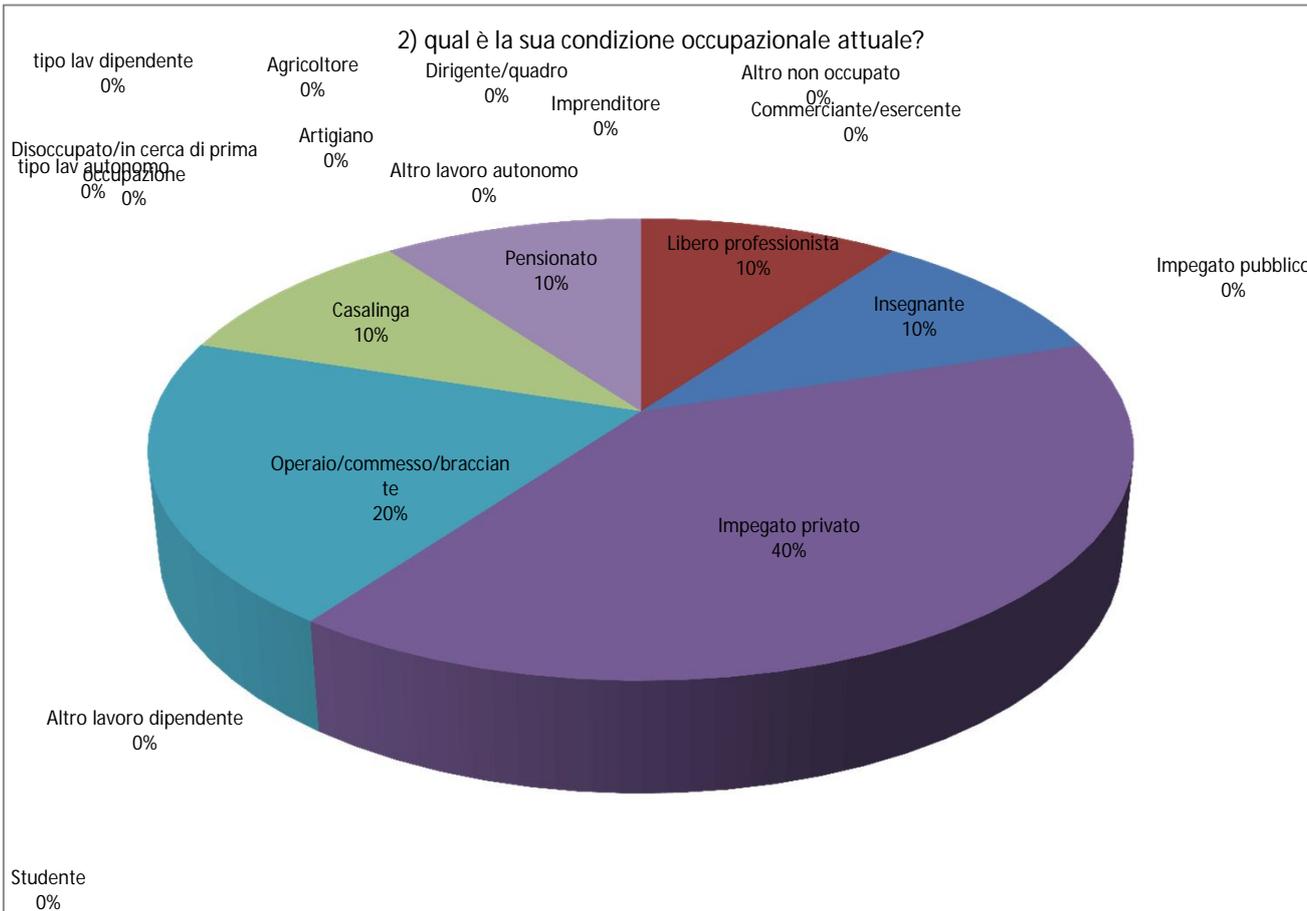
FONTANETTO PO

Composizione del campione



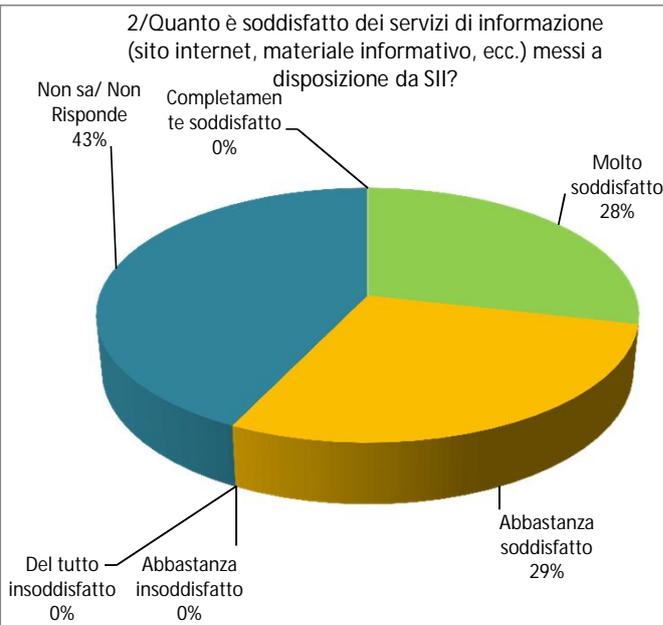
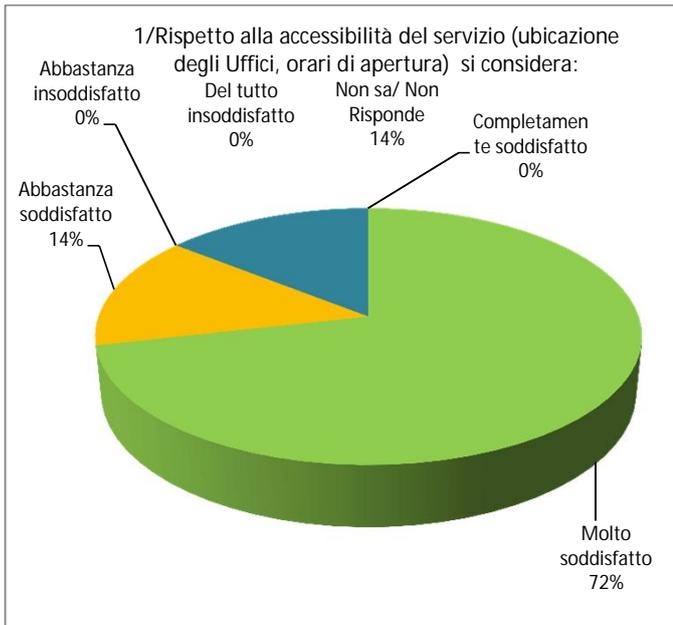
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

FONTANETTO PO

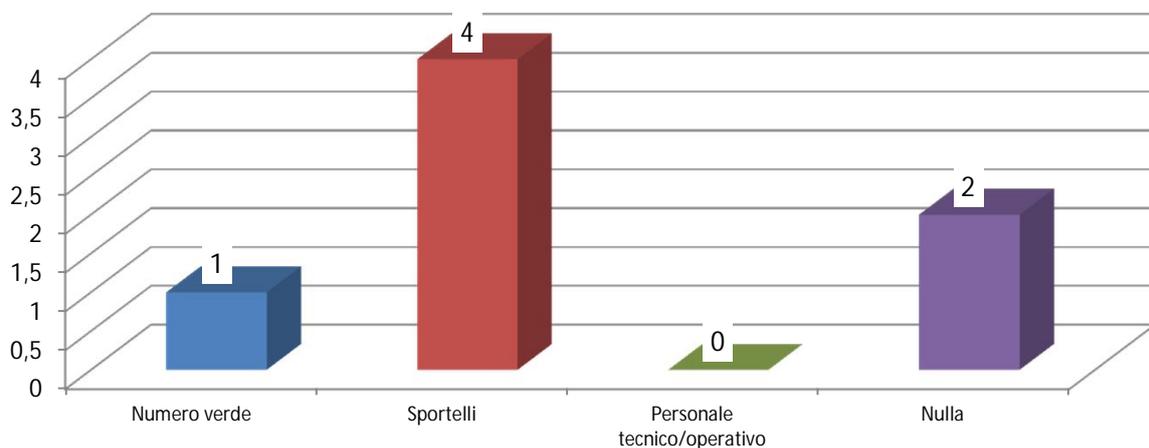


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

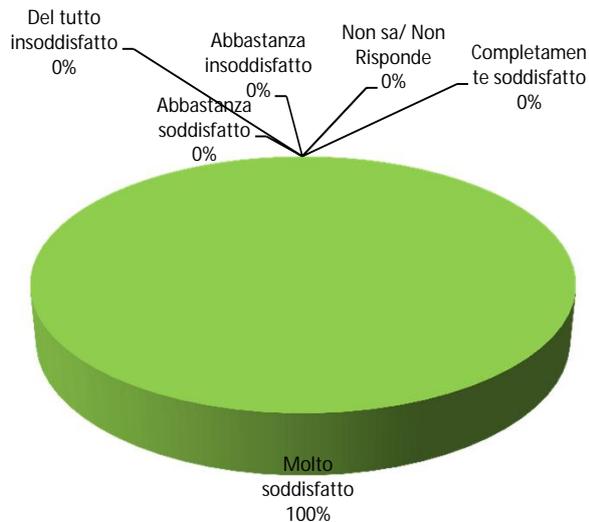
FORMIGLIANA



3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



4/Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia con cui il personale di SII ascolta le Vostre esigenze?

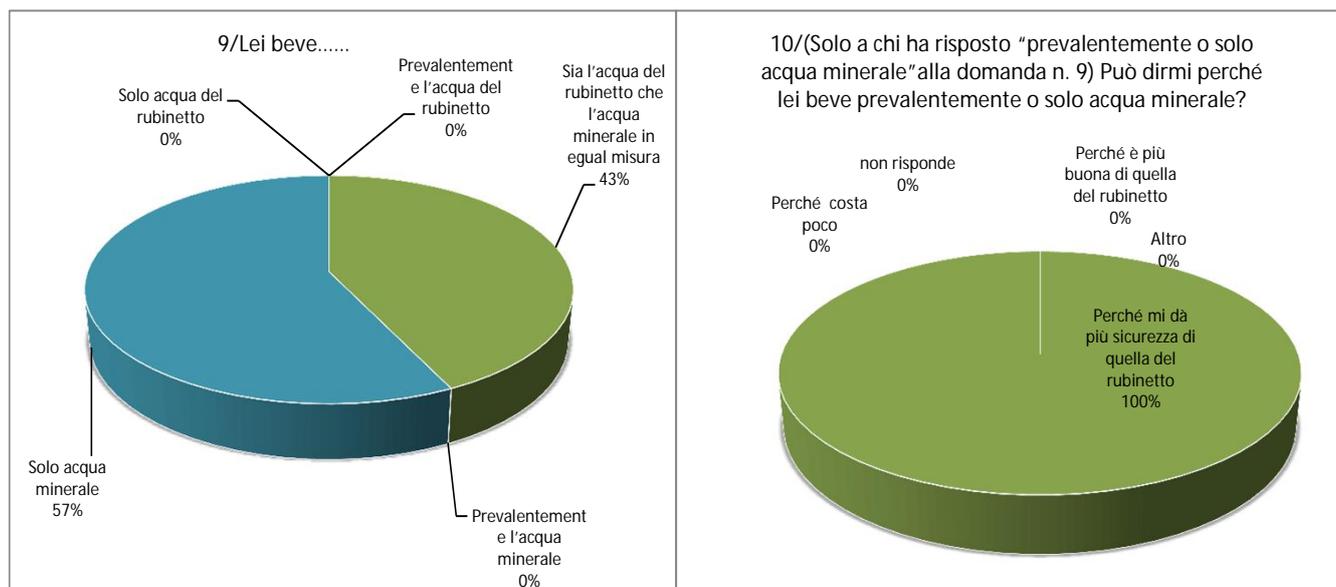
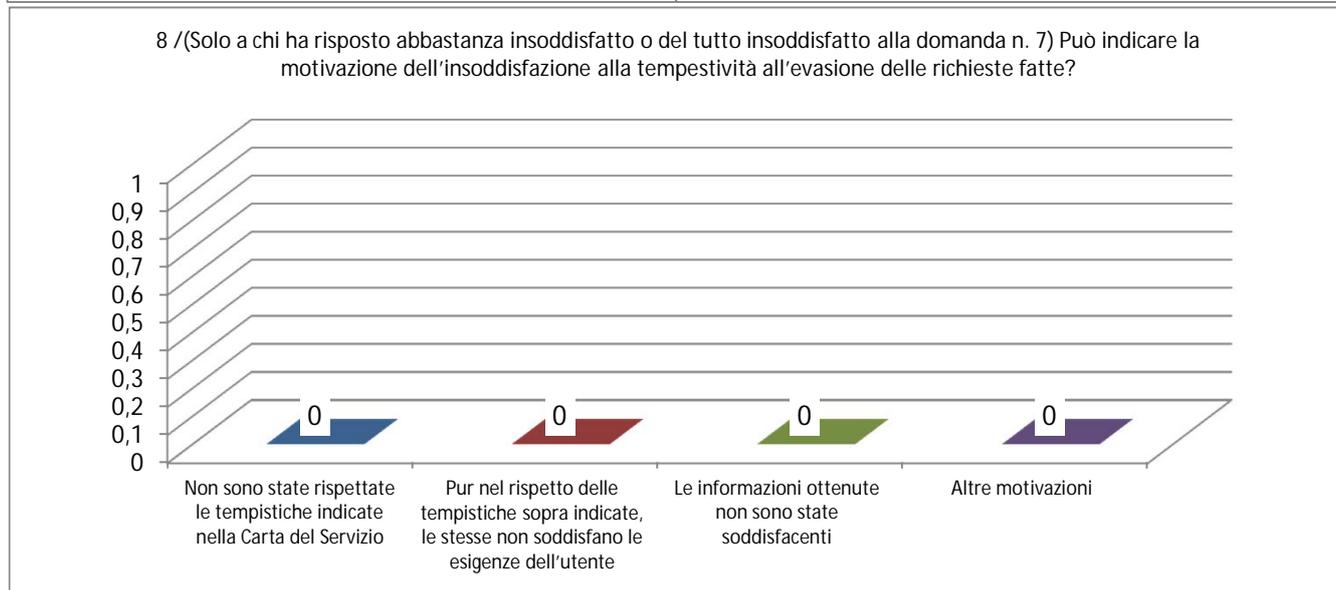
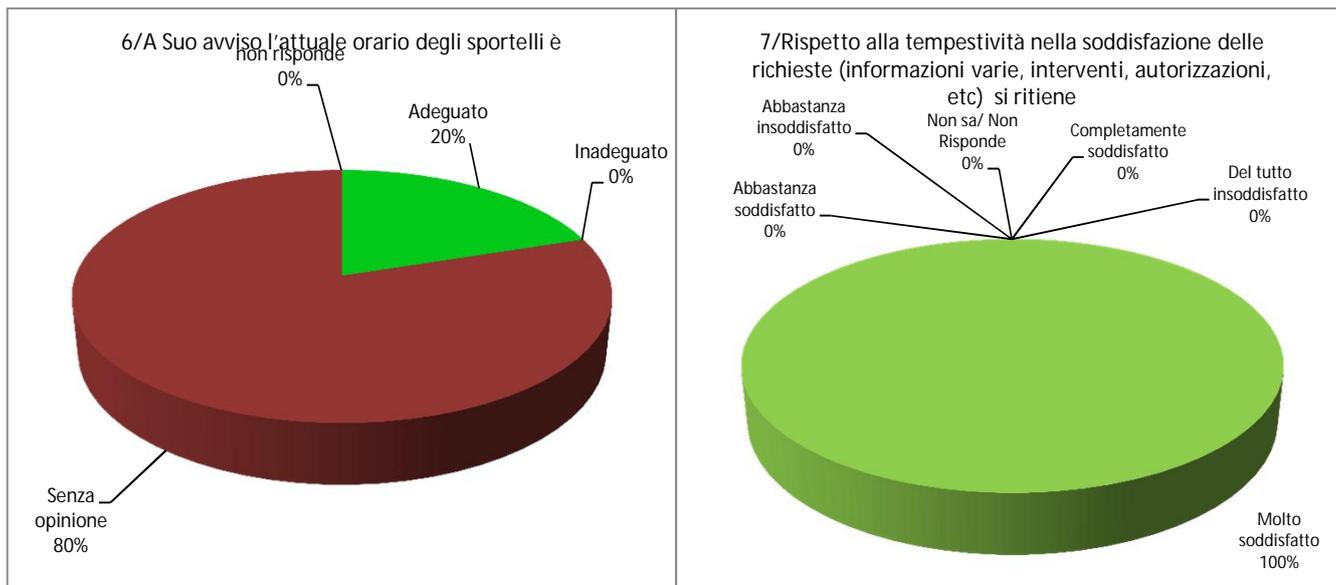


5/Il tempo di attesa agli sportelli o al numero verde per parlare con un operatore è stato...



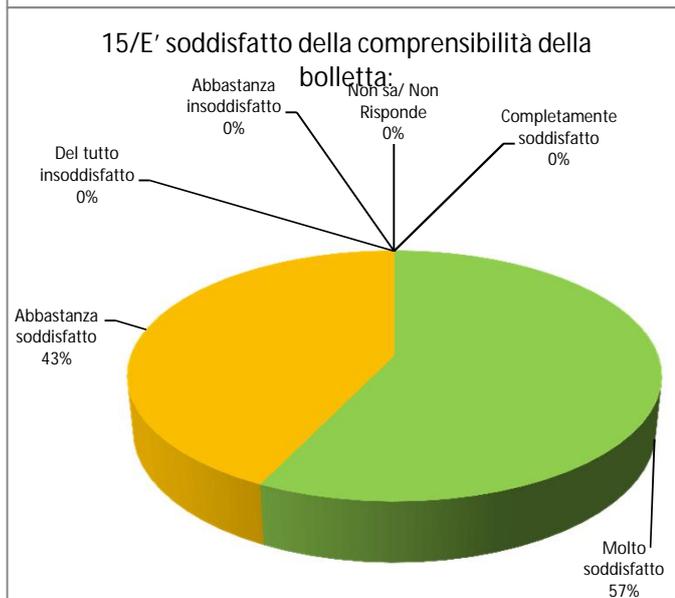
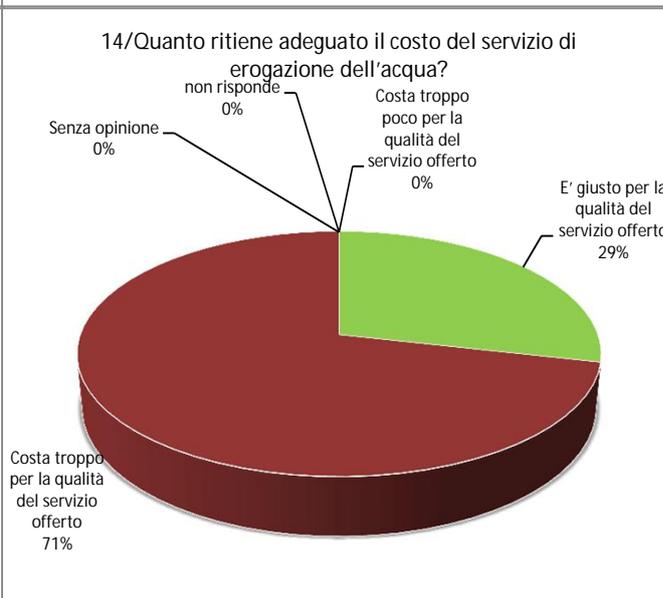
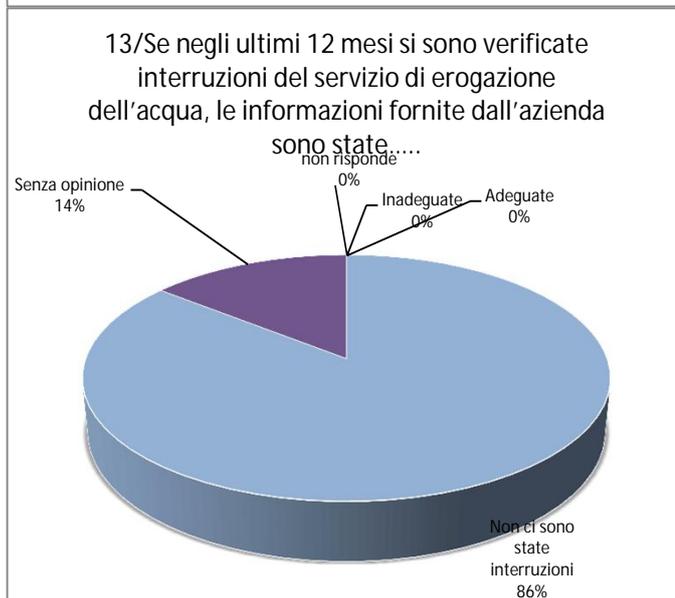
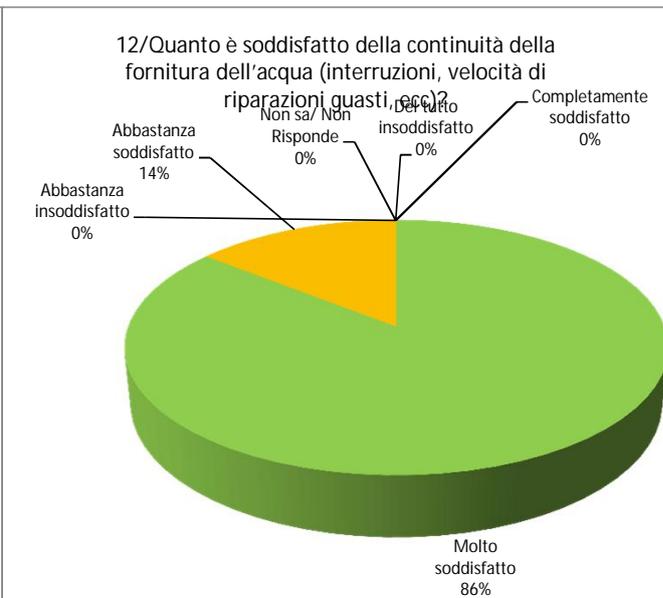
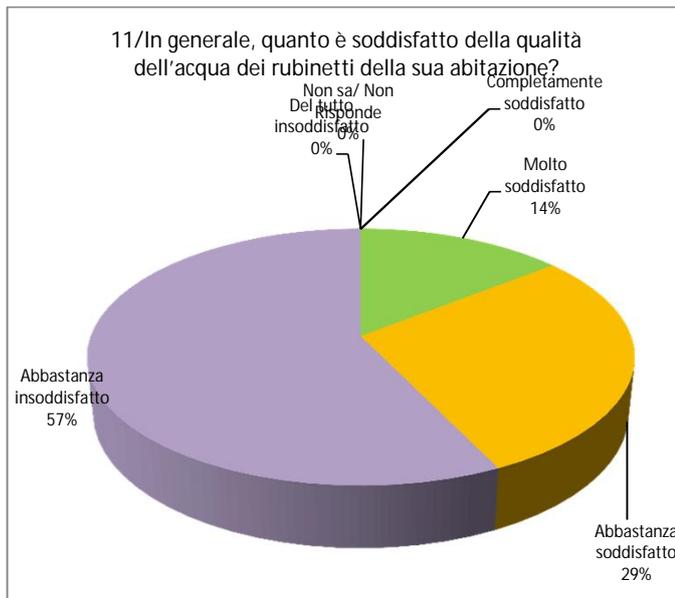
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

FORMIGLIANA



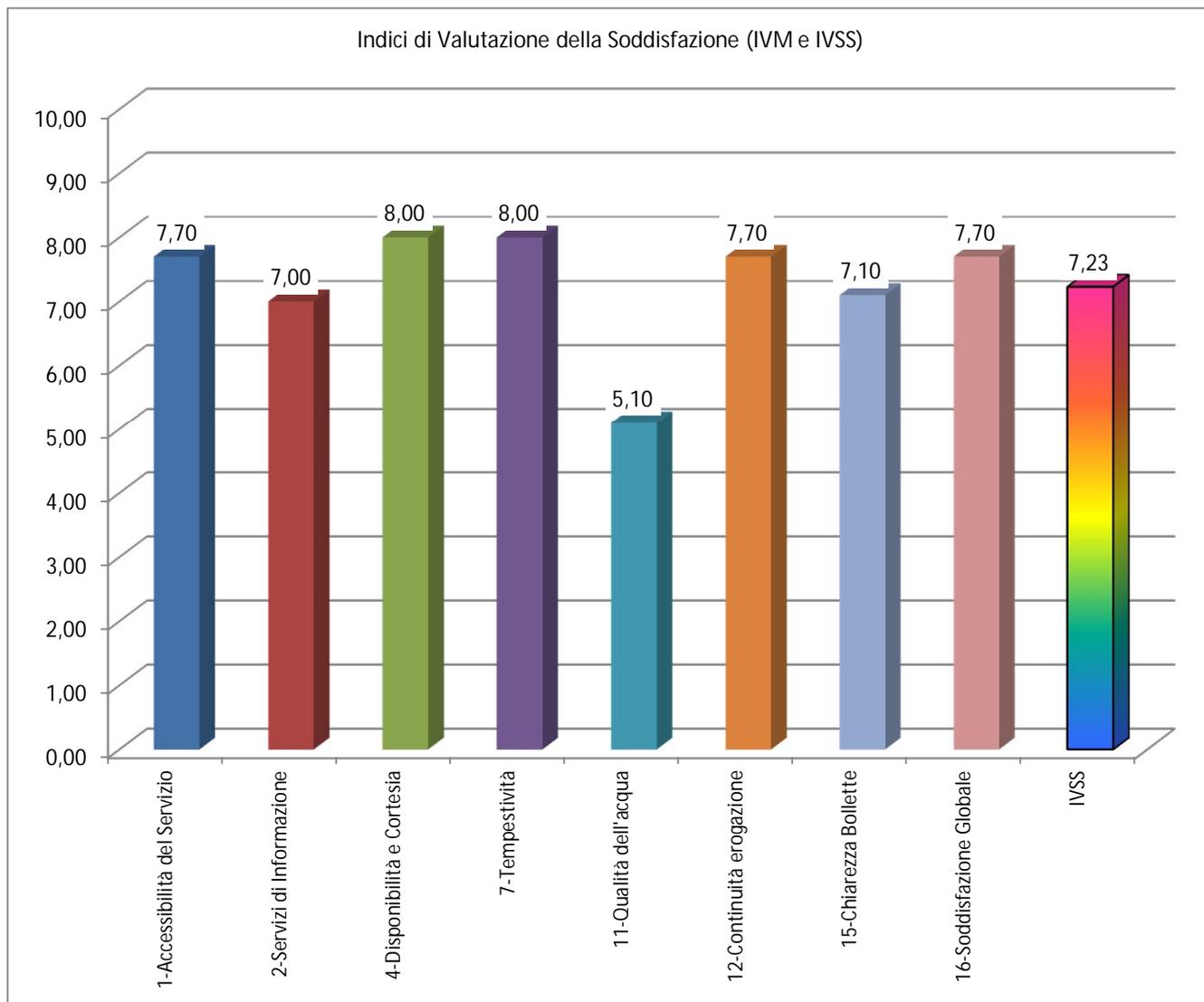
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

FORMIGLIANA



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

FORMIGLIANA

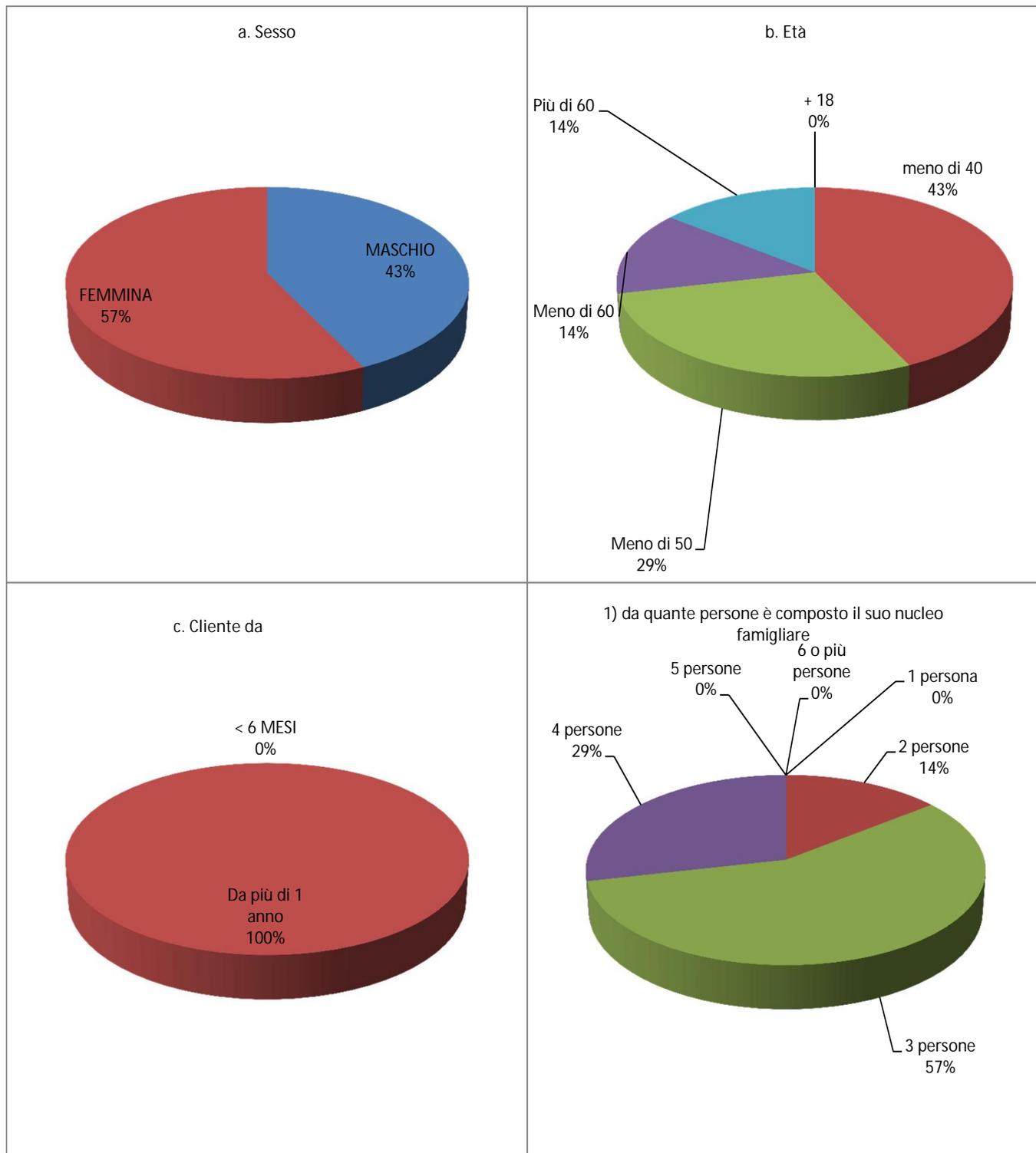


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 7,23**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

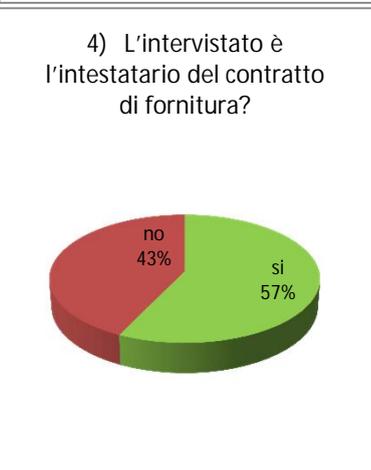
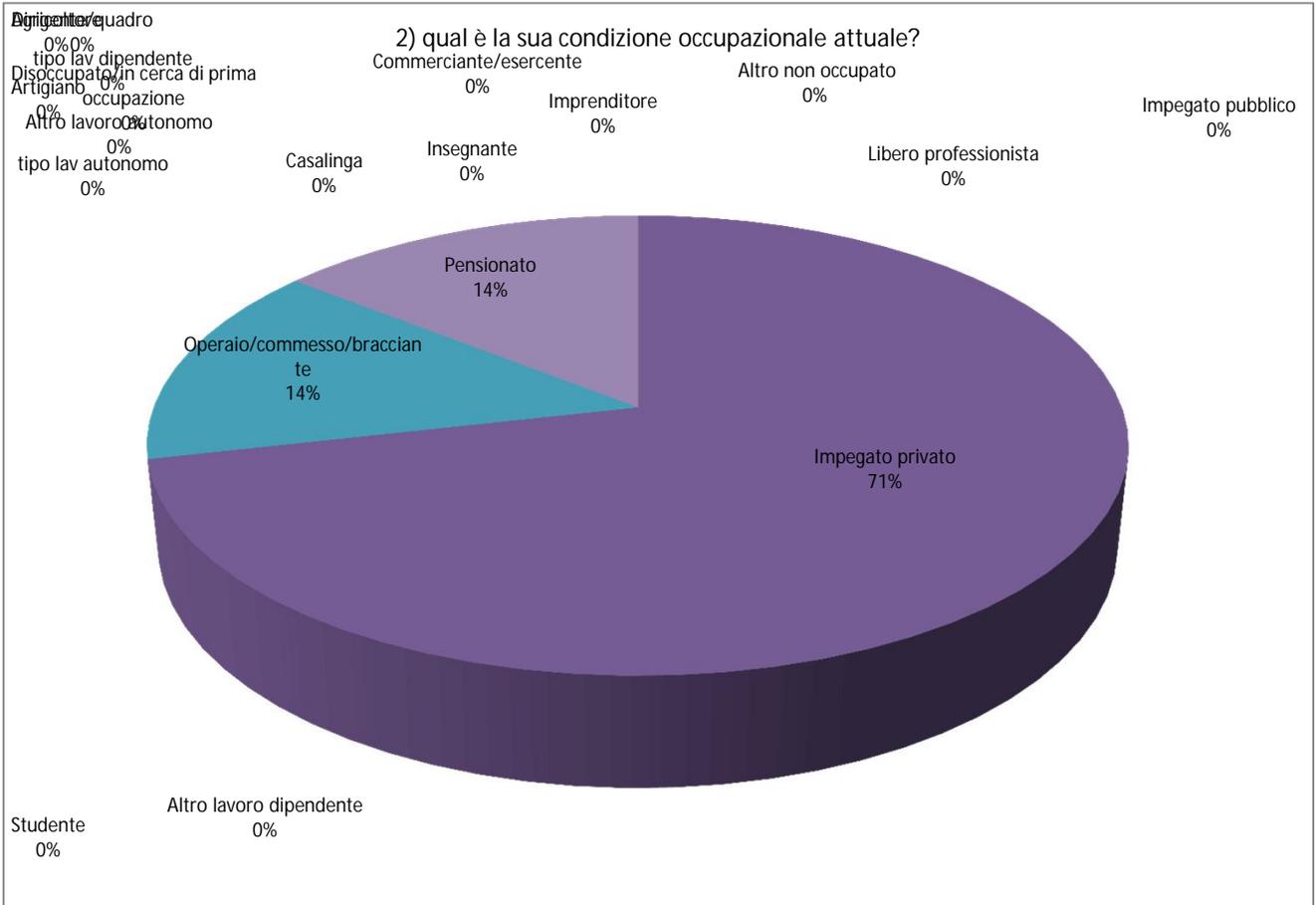
FORMIGLIANA

Composizione del campione



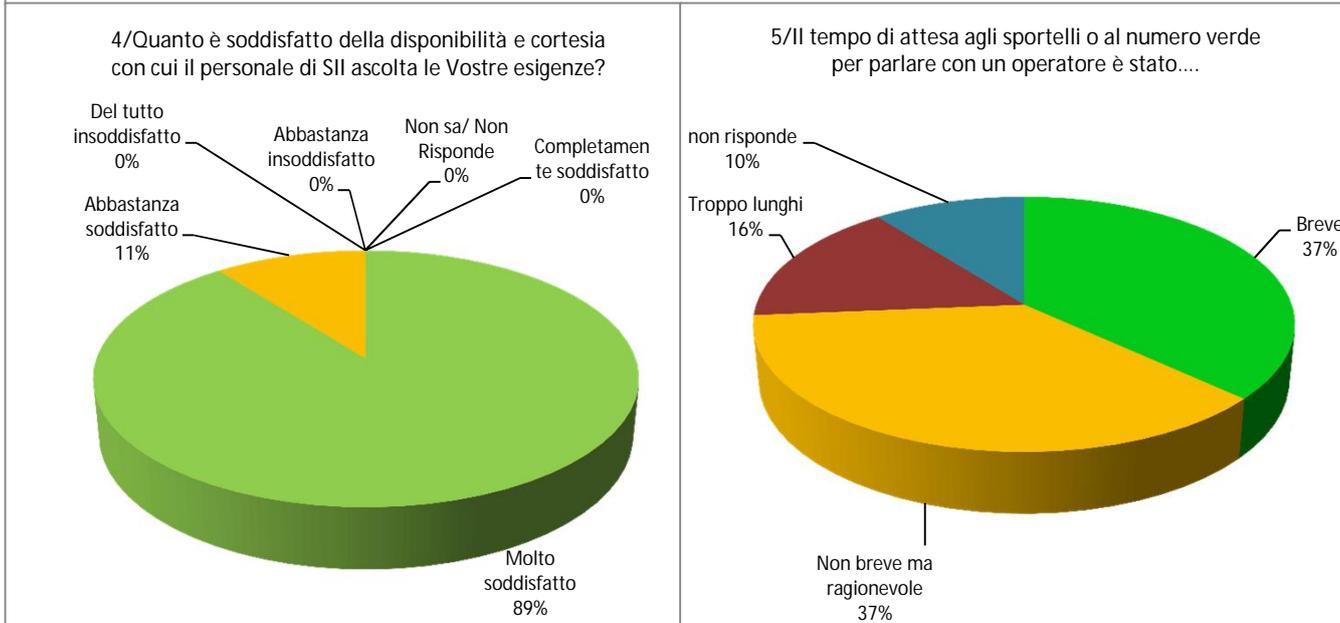
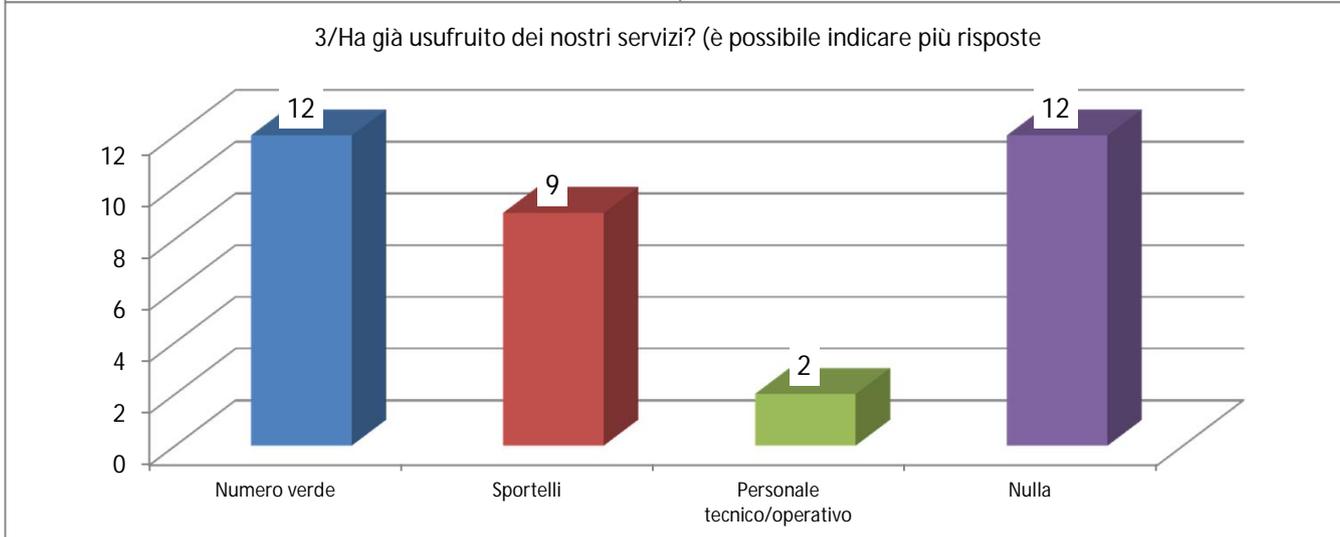
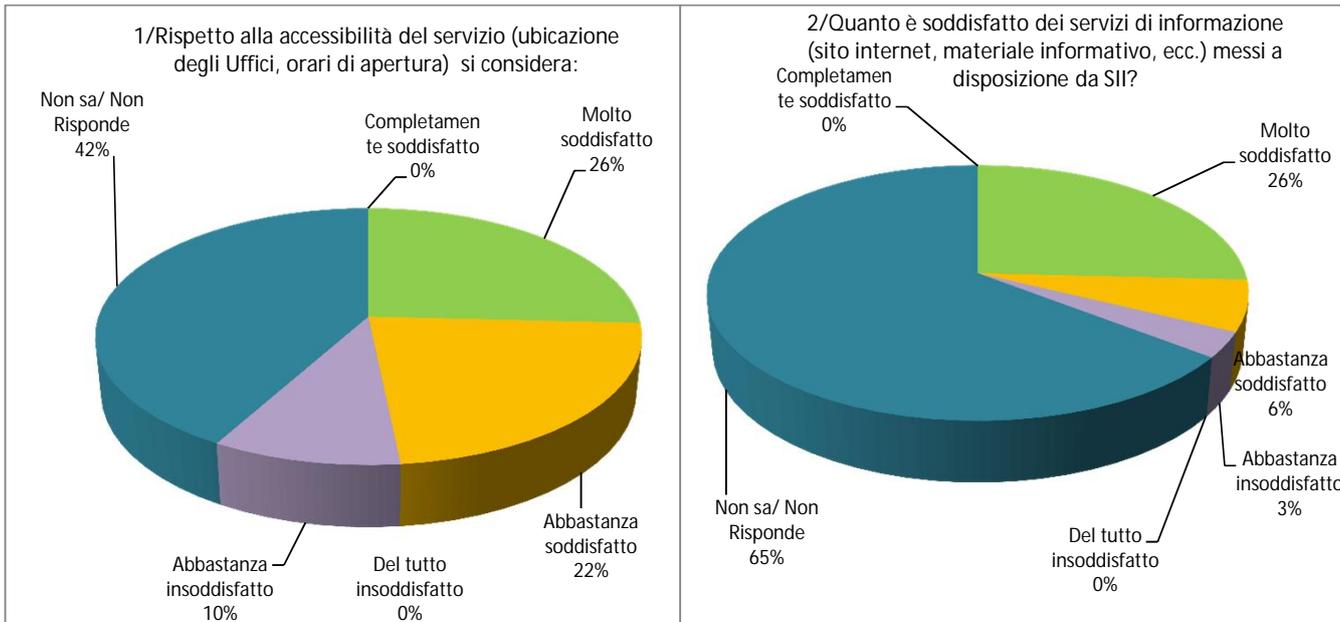
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

FORMIGLIANA



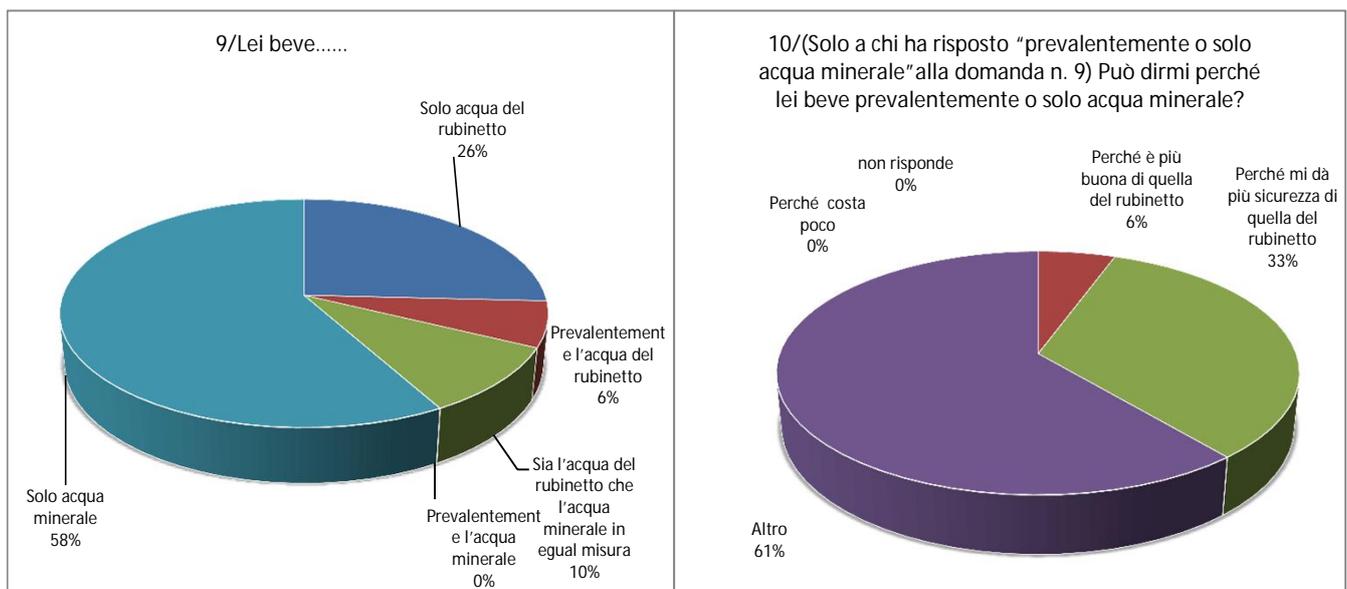
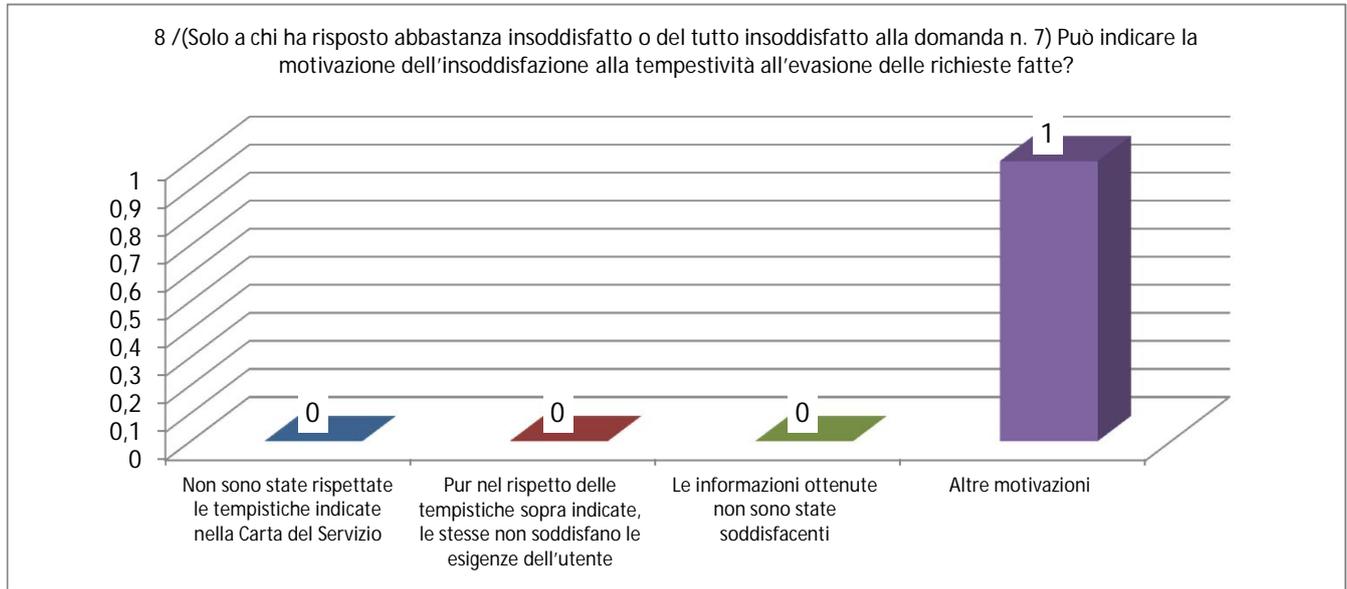
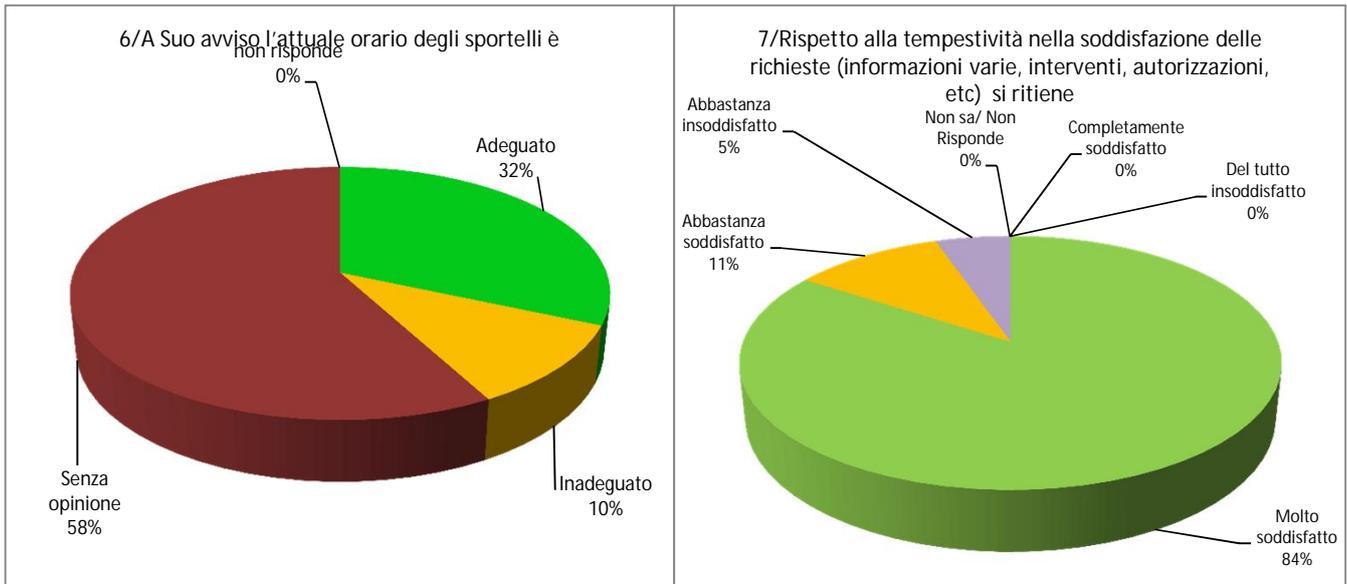
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GATTINARA



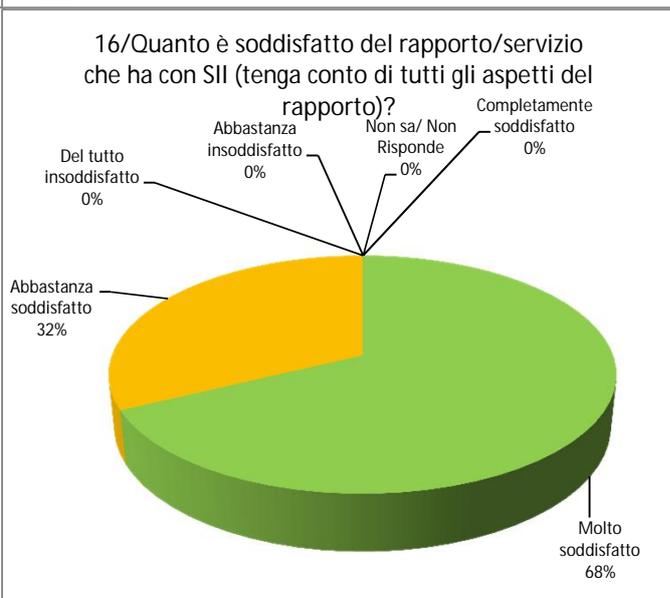
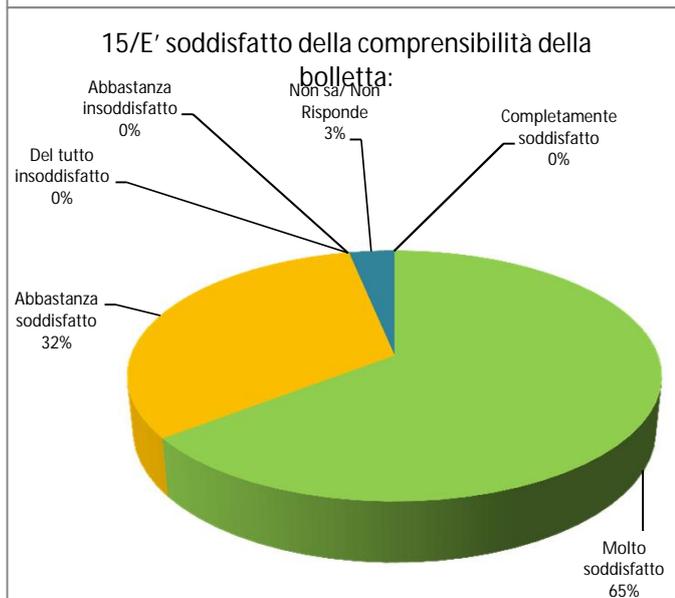
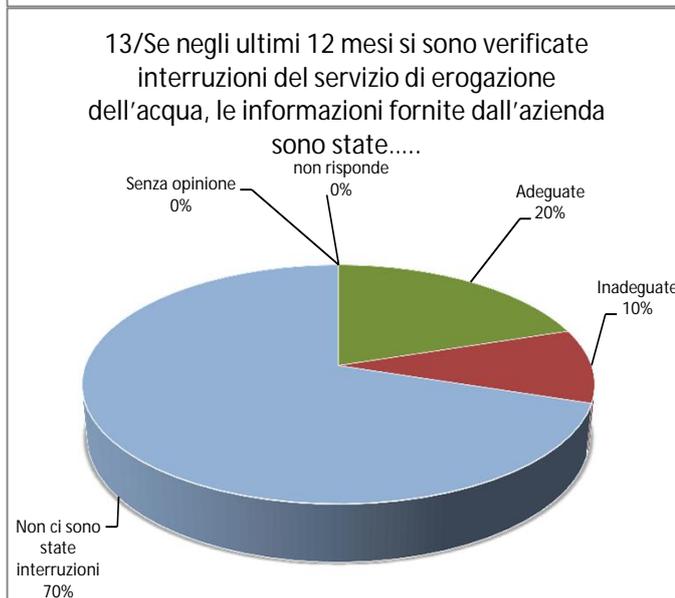
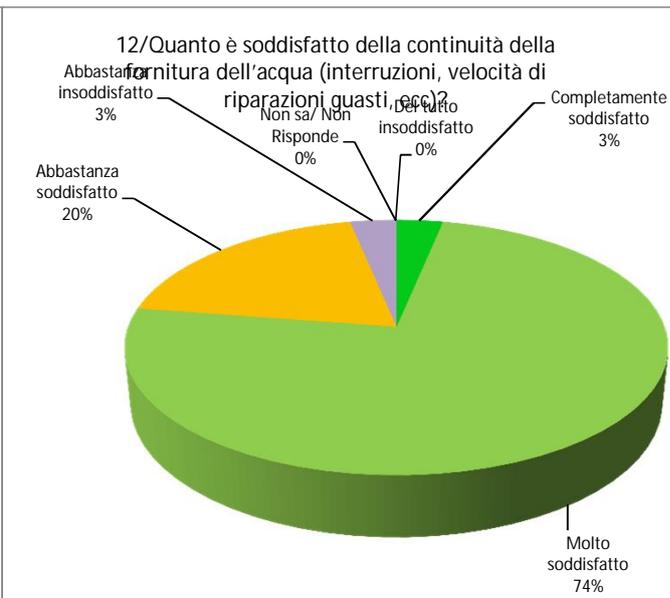
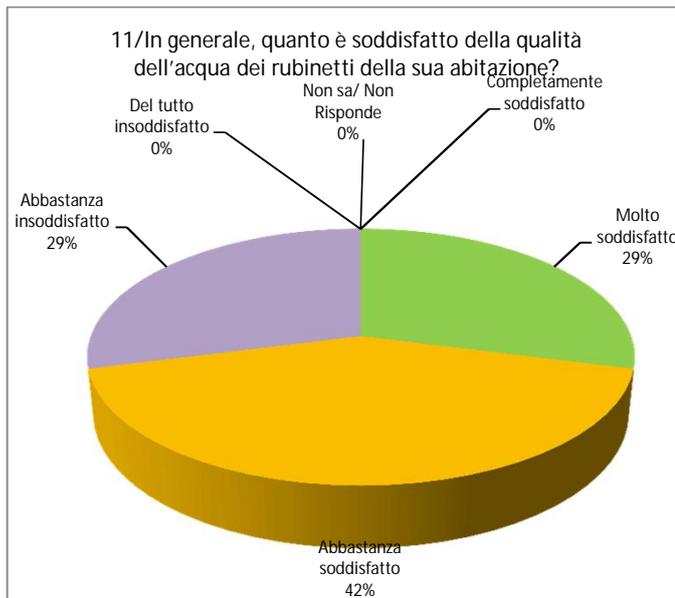
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GATTINARA



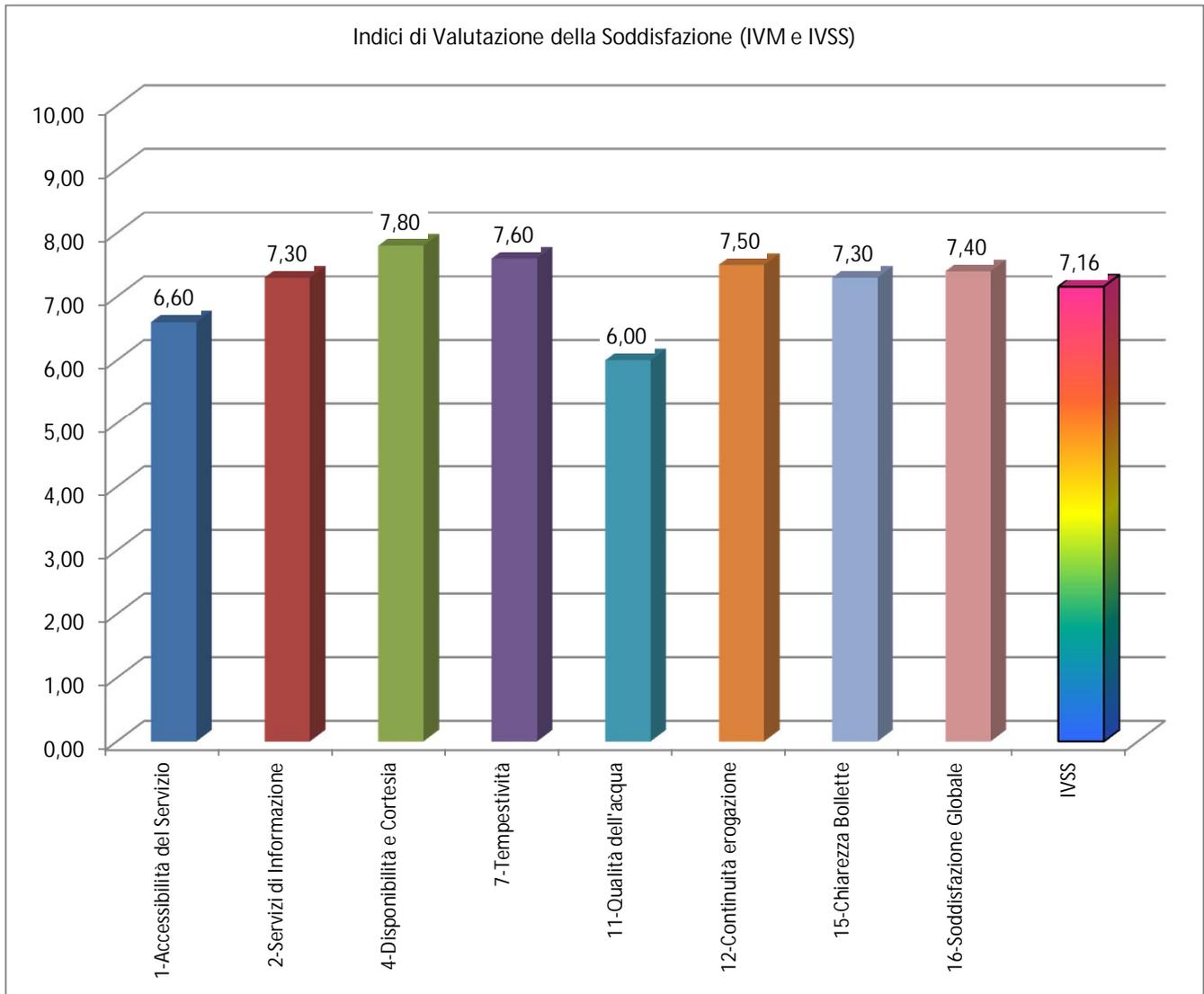
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GATTINARA



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GATTINARA

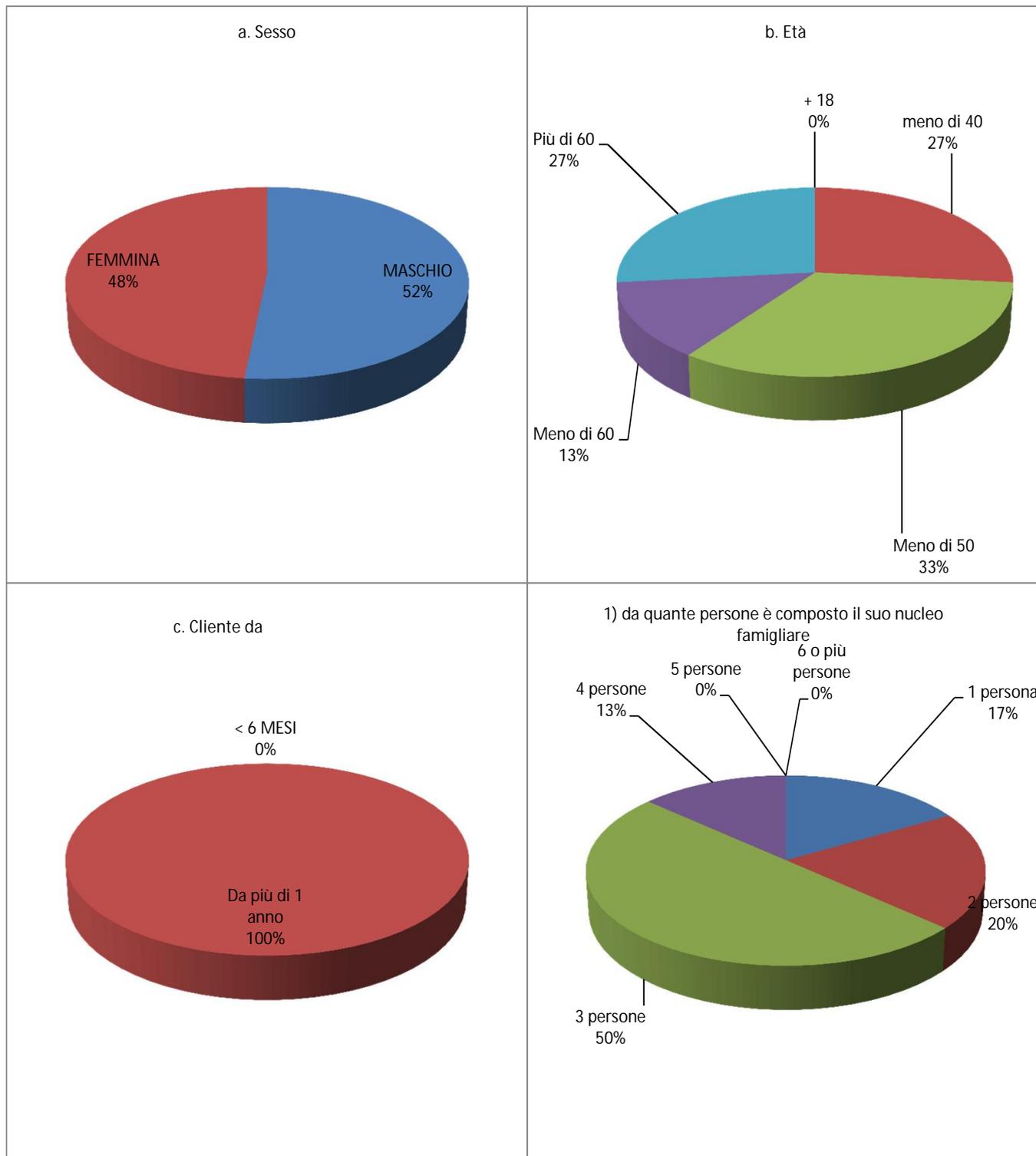


**N° Utenti chiamati: 50**  
**N° Utenti intervistati: 31**  
**Tasso di Risposta: 62,0%**  
**IVSS: 7,16**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GATTINARA

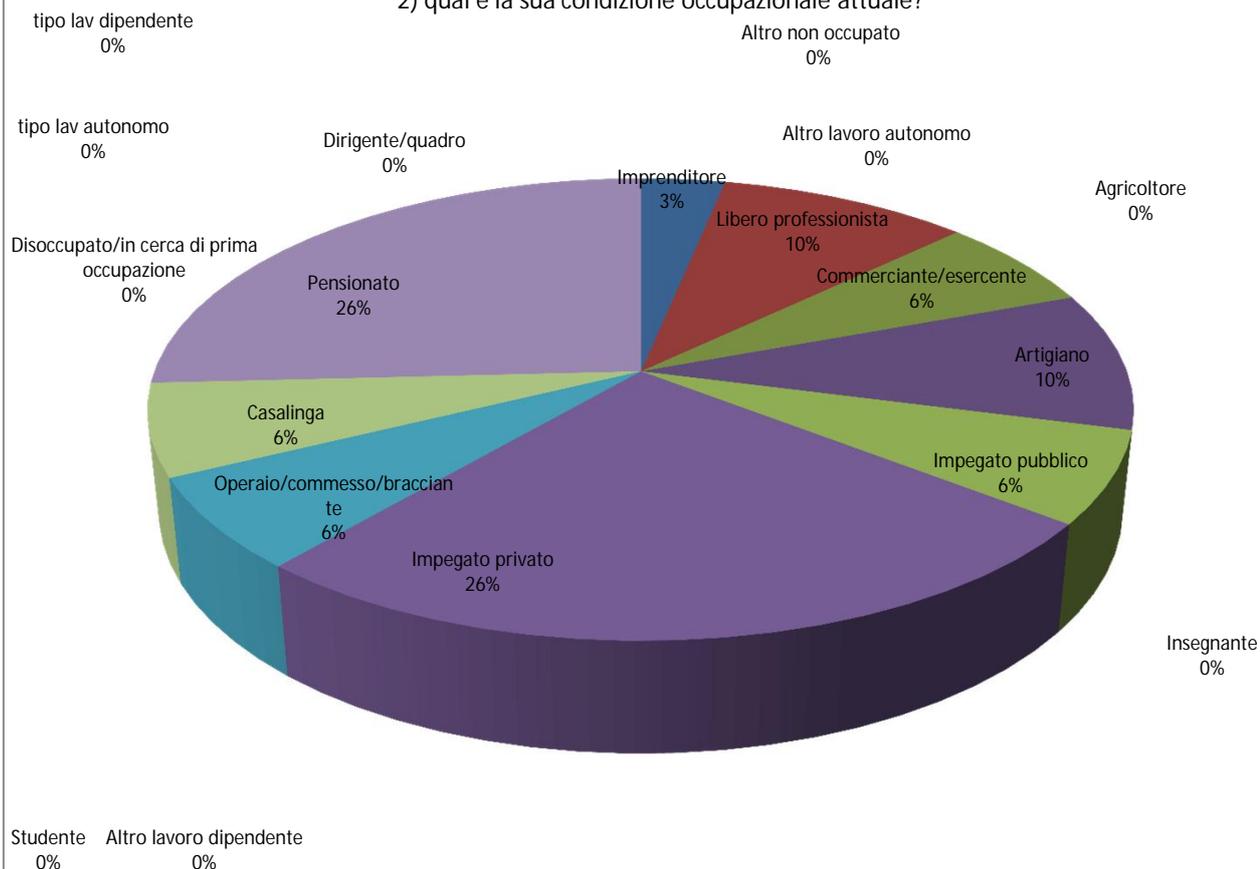
Composizione del campione



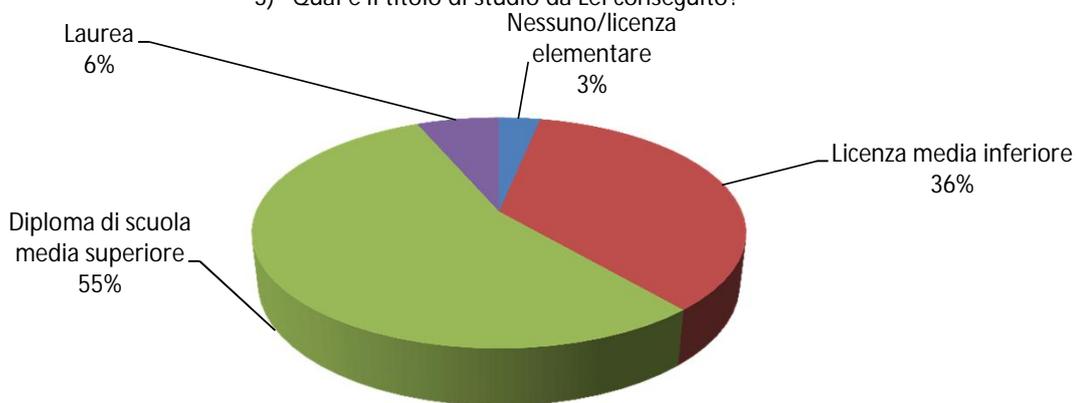
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GATTINARA

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



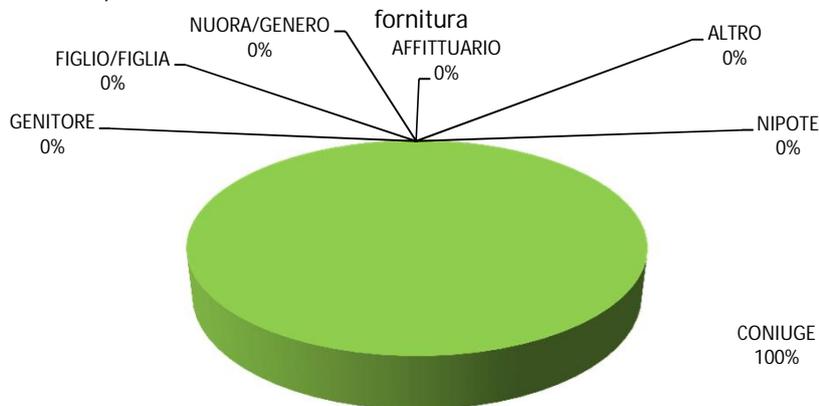
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

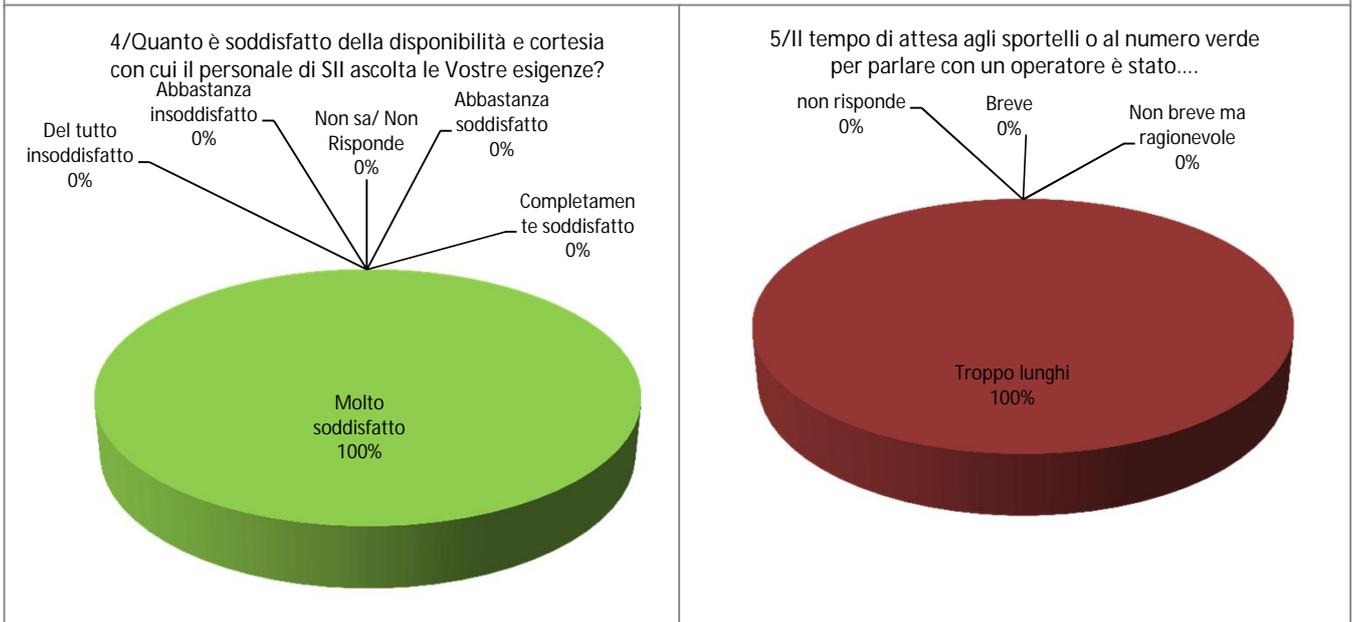
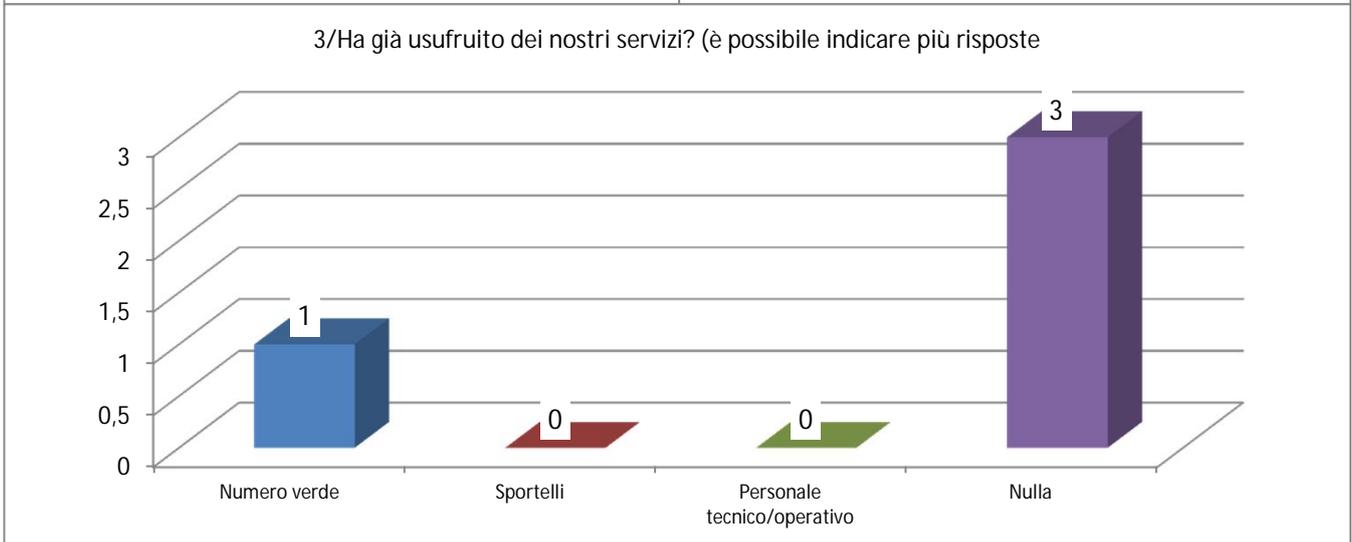
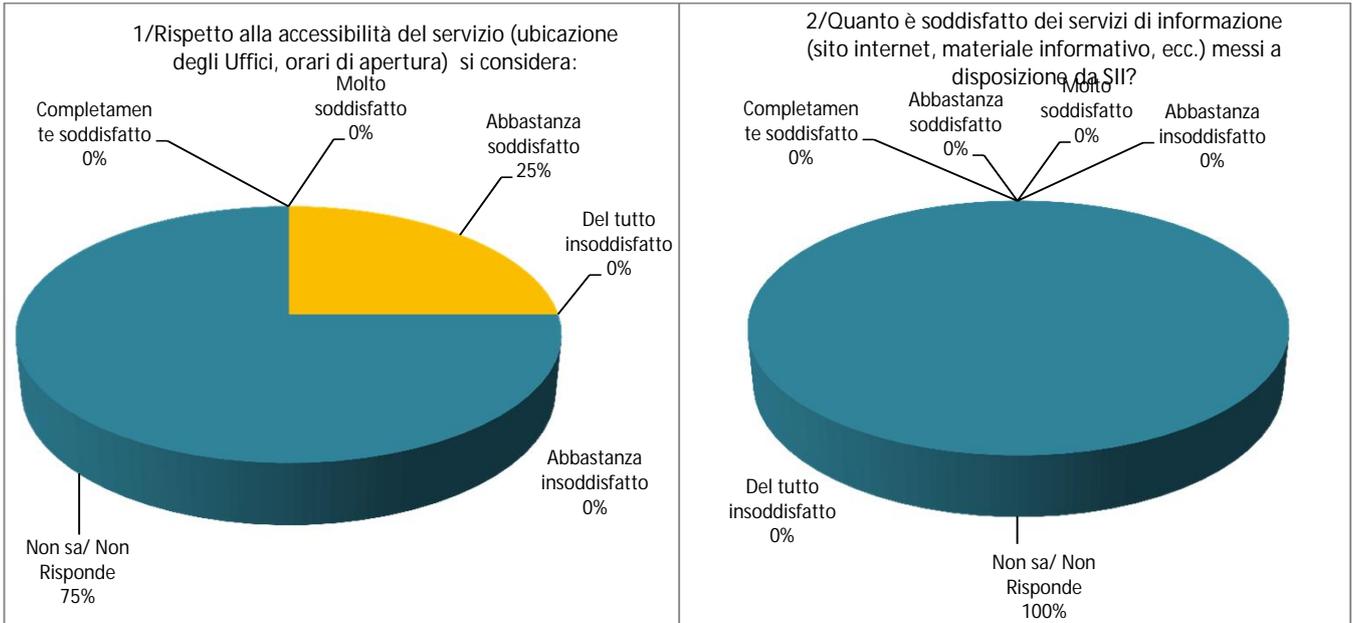


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di



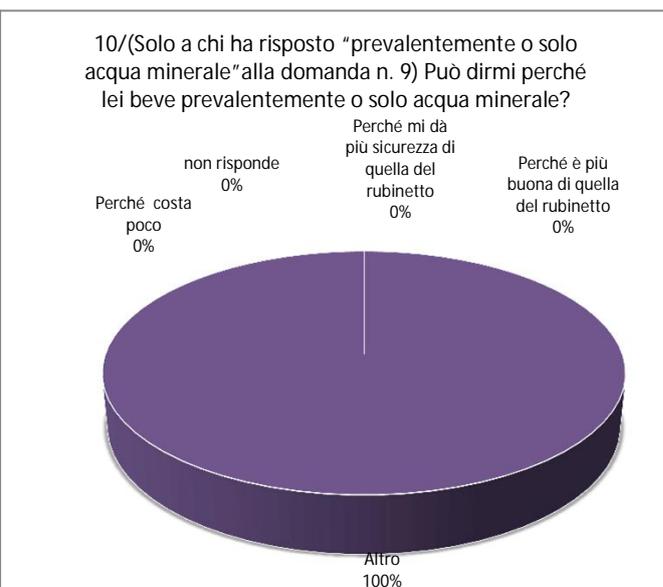
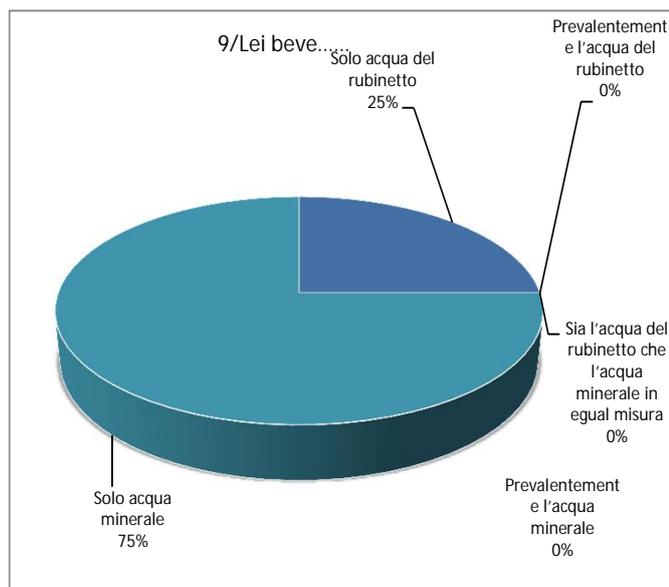
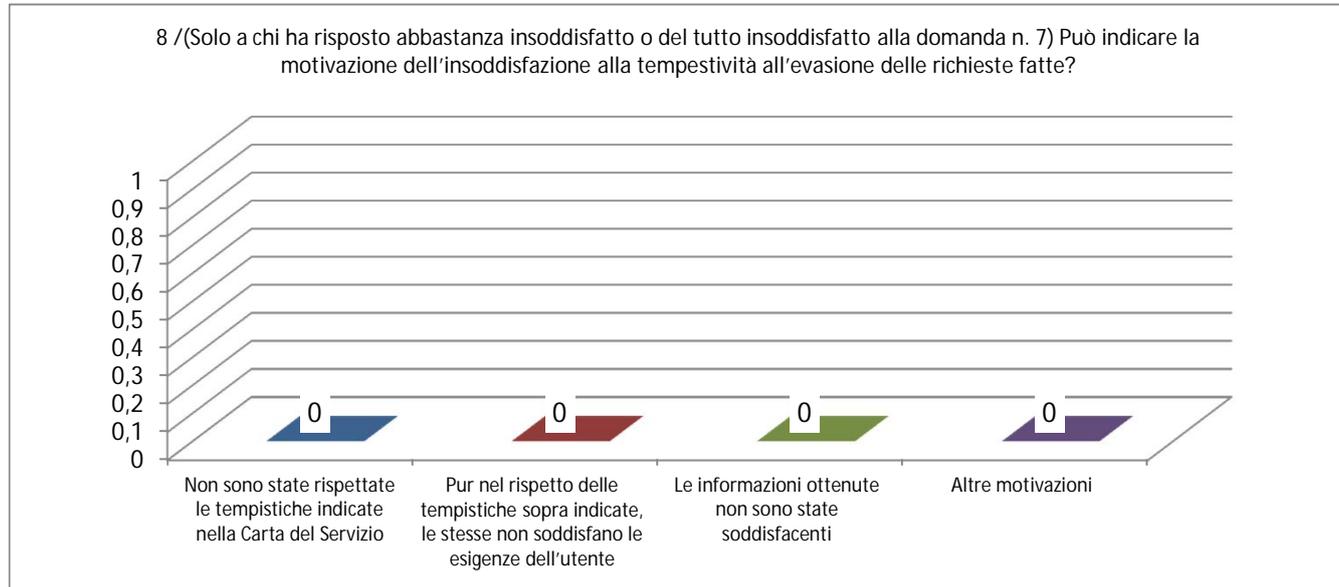
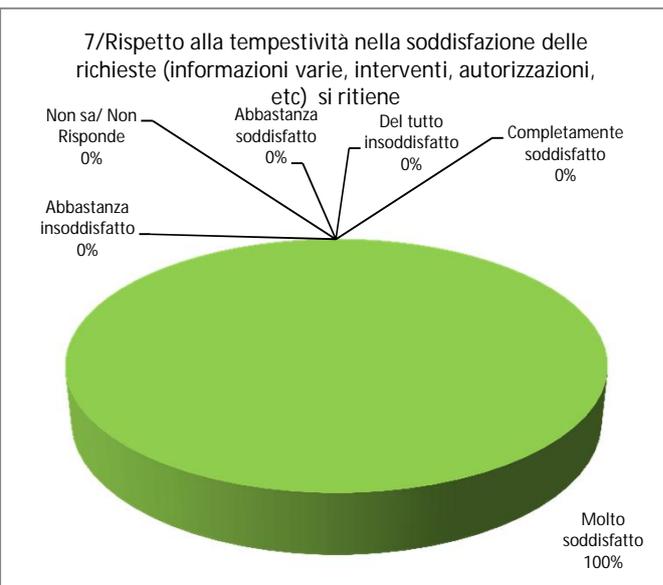
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GIFFLENGA



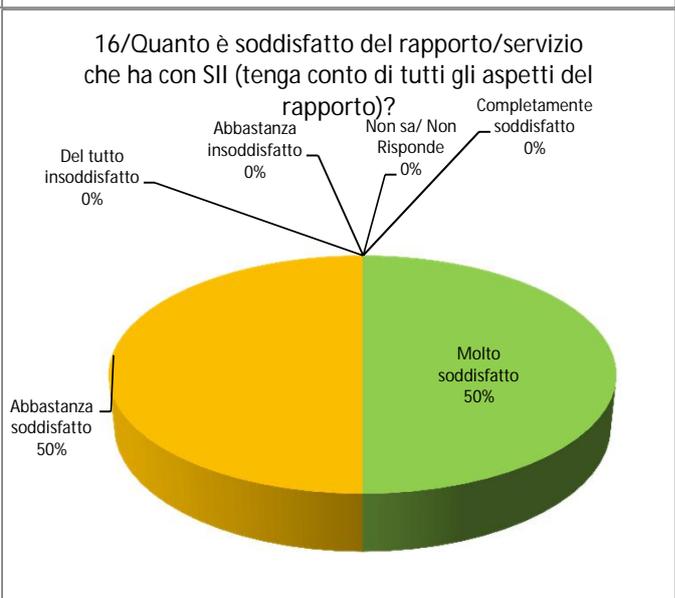
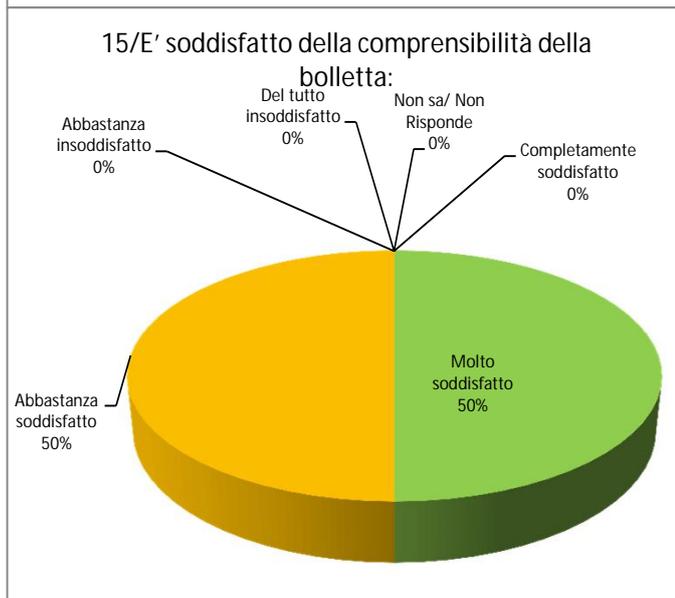
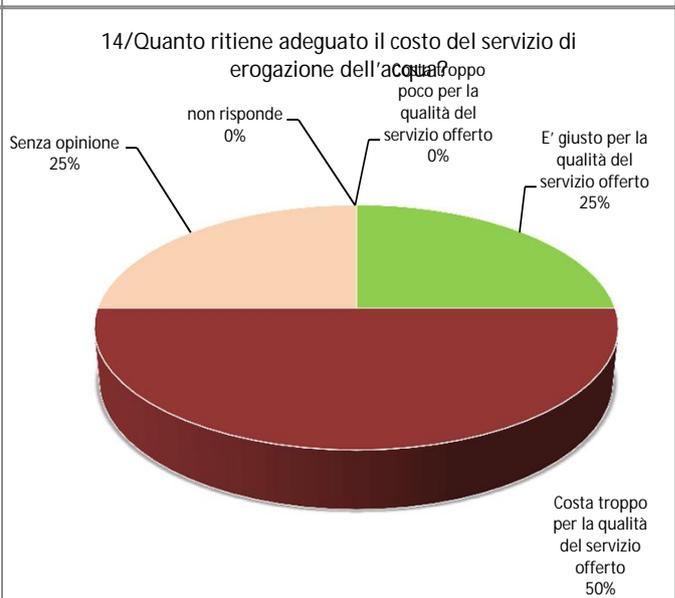
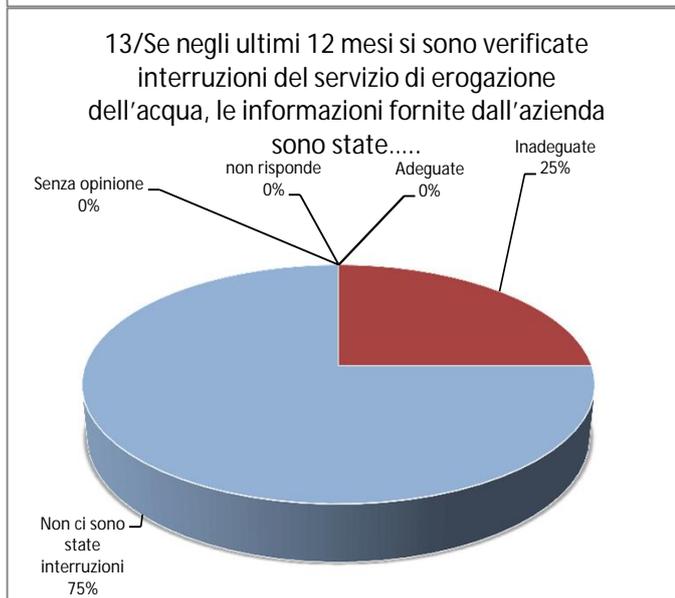
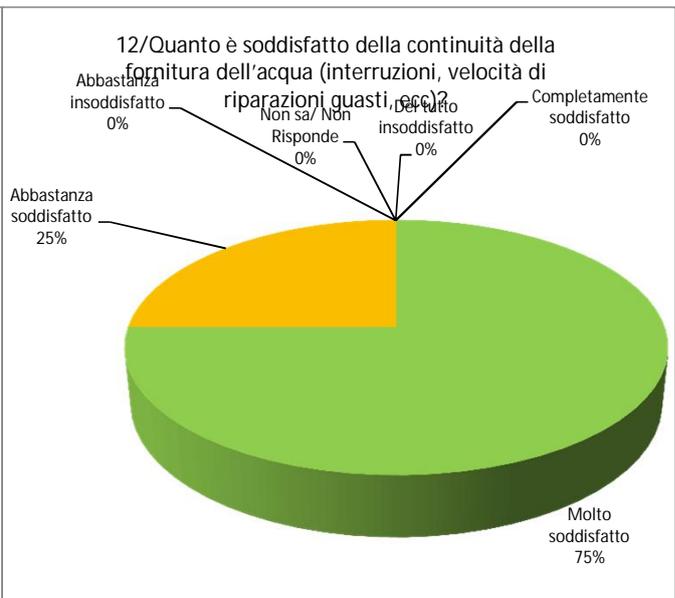
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GIFFLENGA



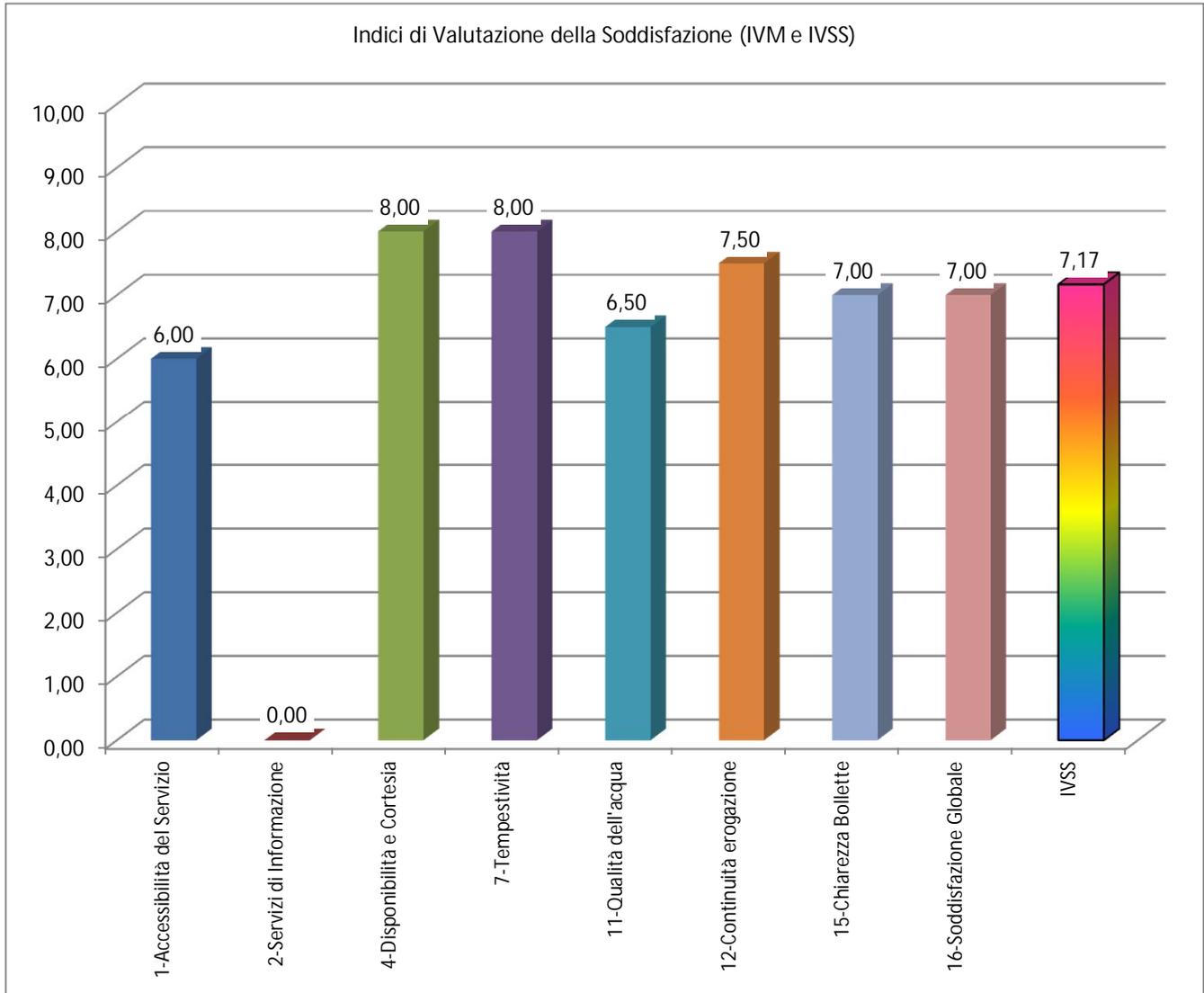
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GIFFLENGA



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GIFFLENGA

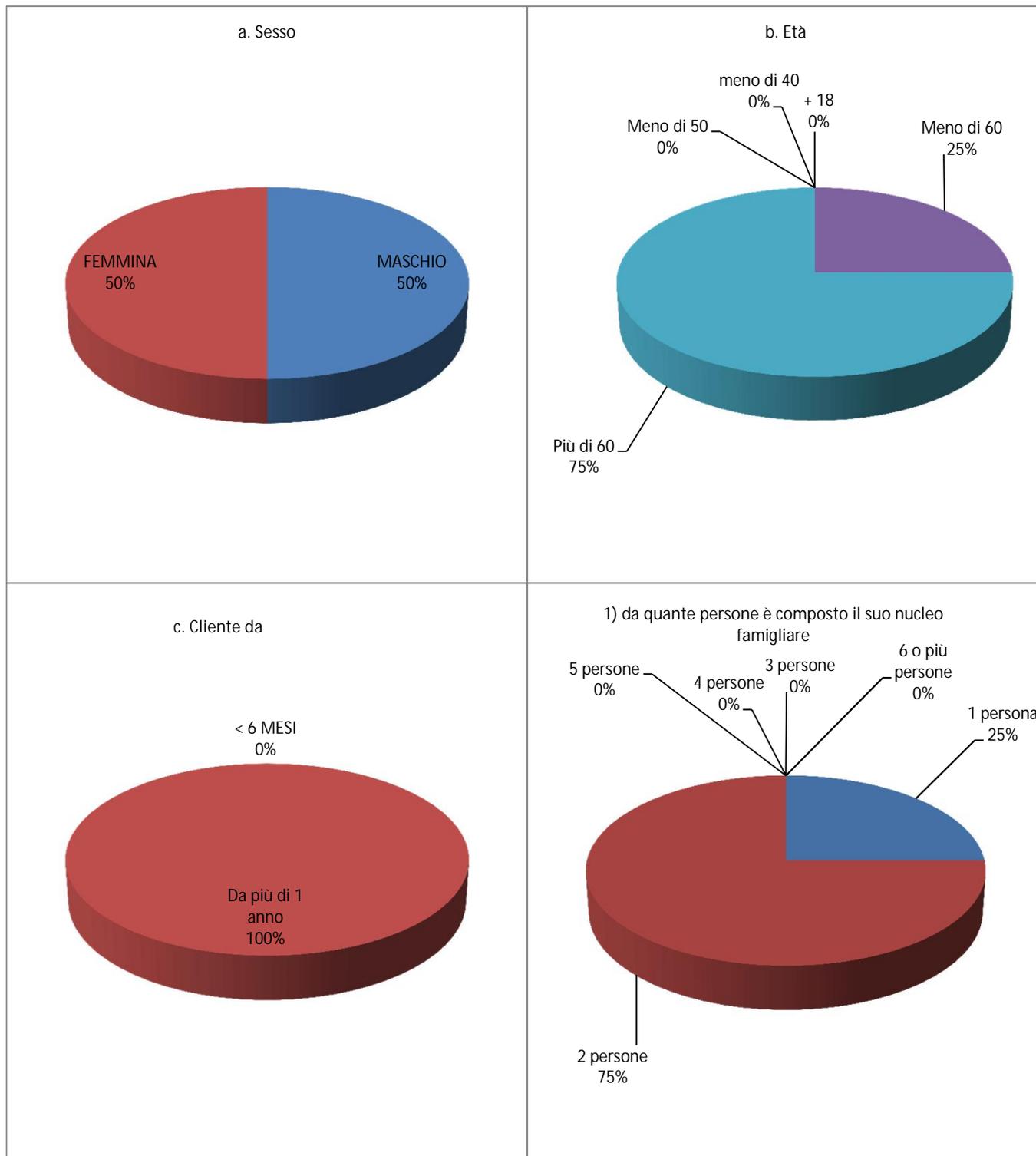


**N° Utenti chiamati: 6**  
**N° Utenti intervistati: 4**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,17**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

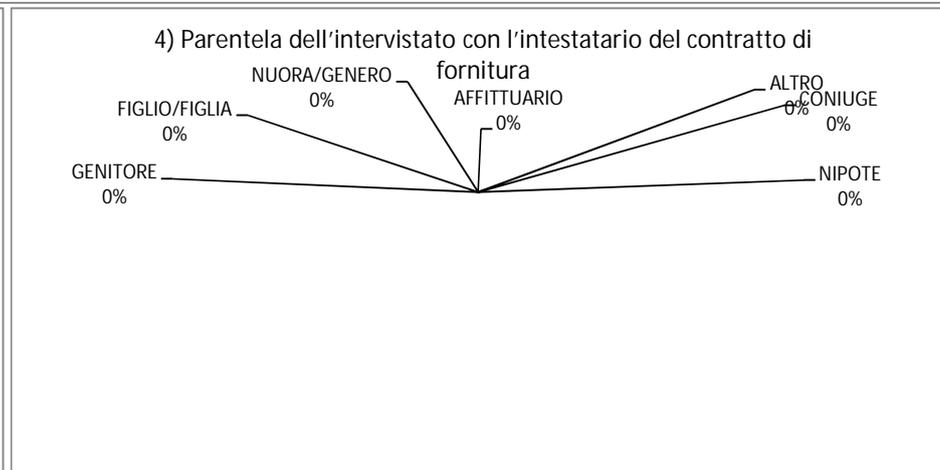
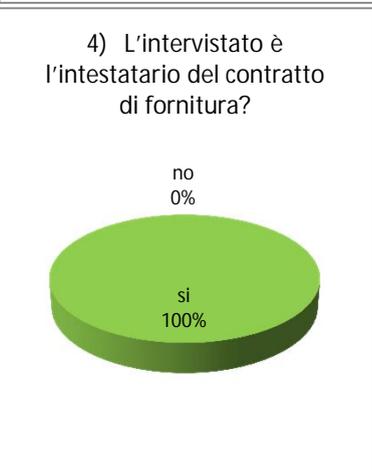
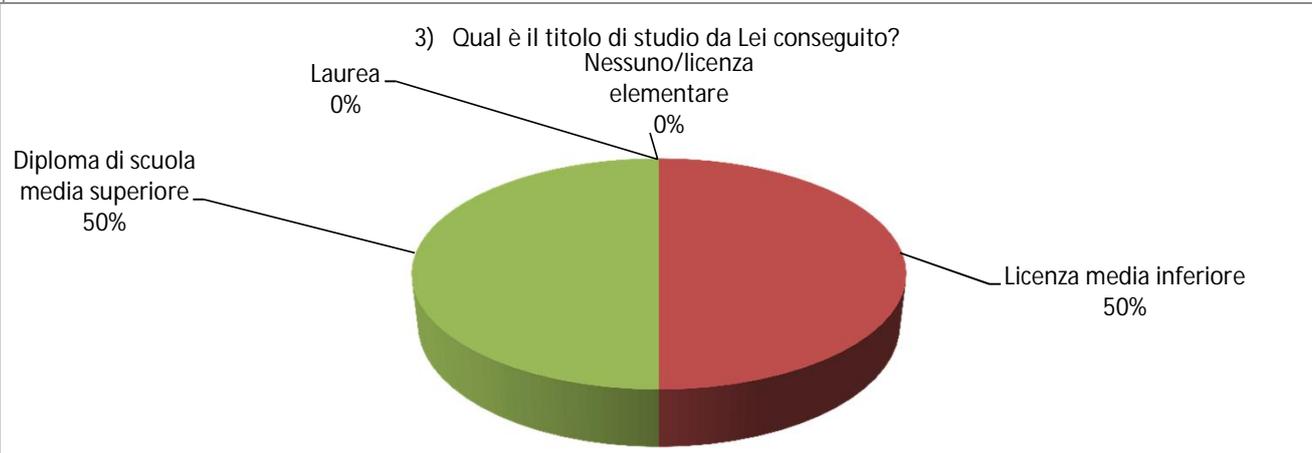
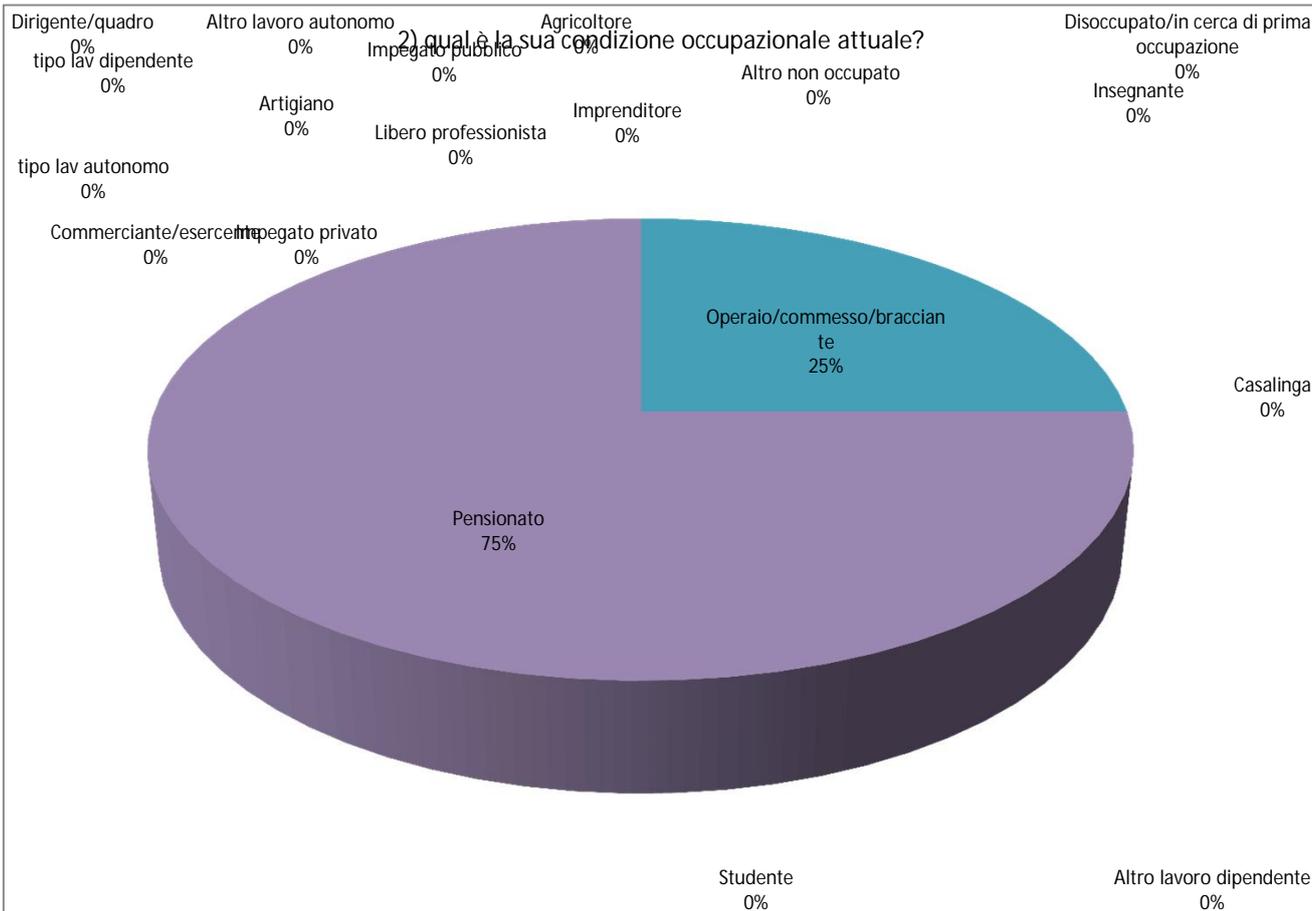
GIFFLENGA

Composizione del campione



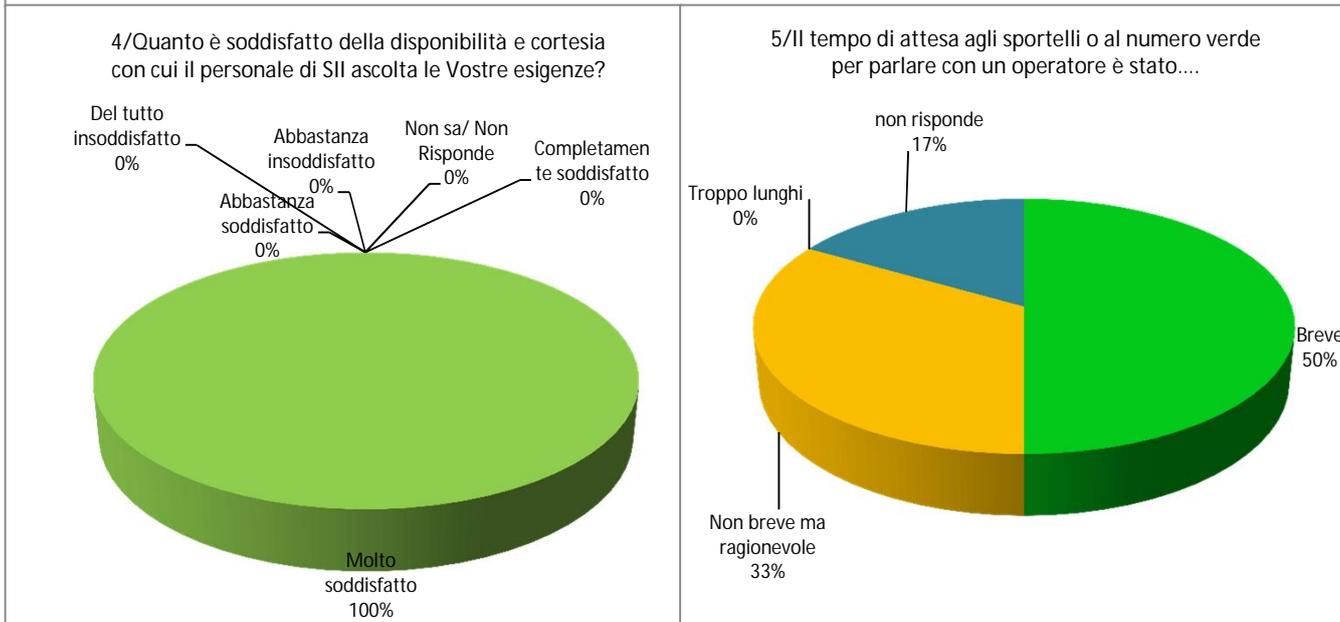
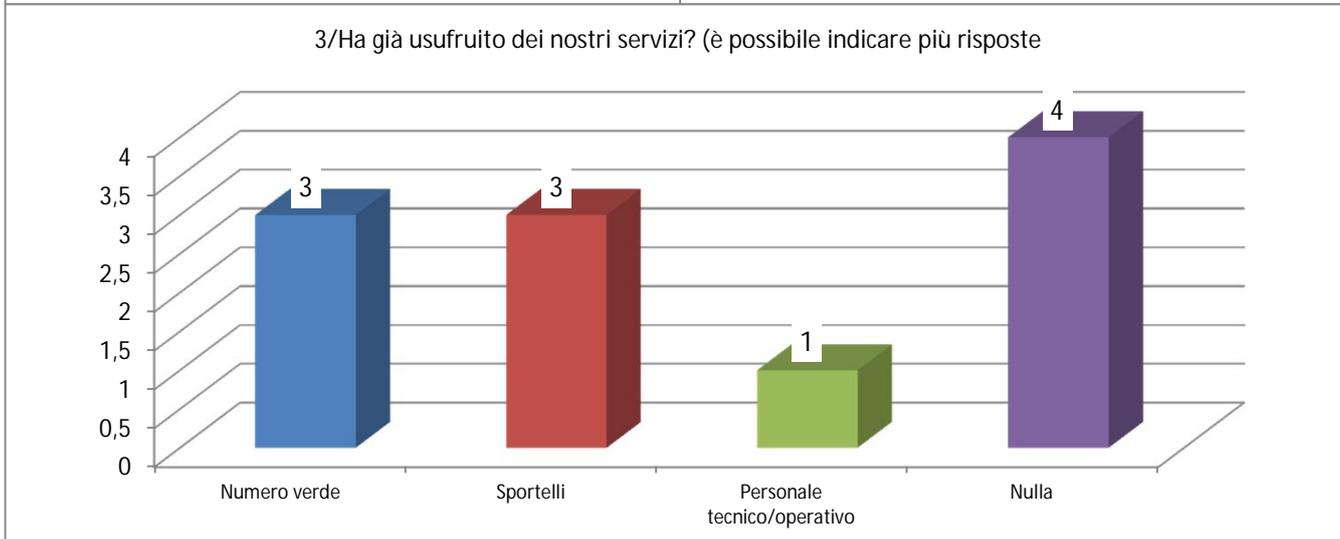
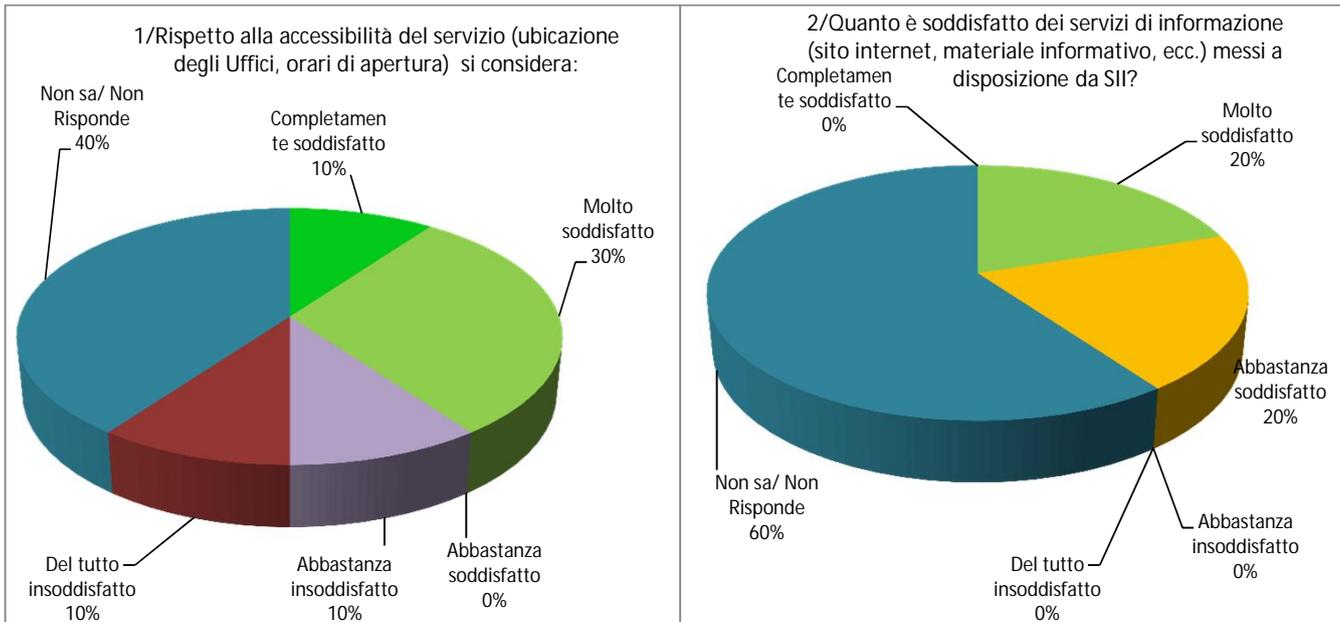
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GIFFLENGA



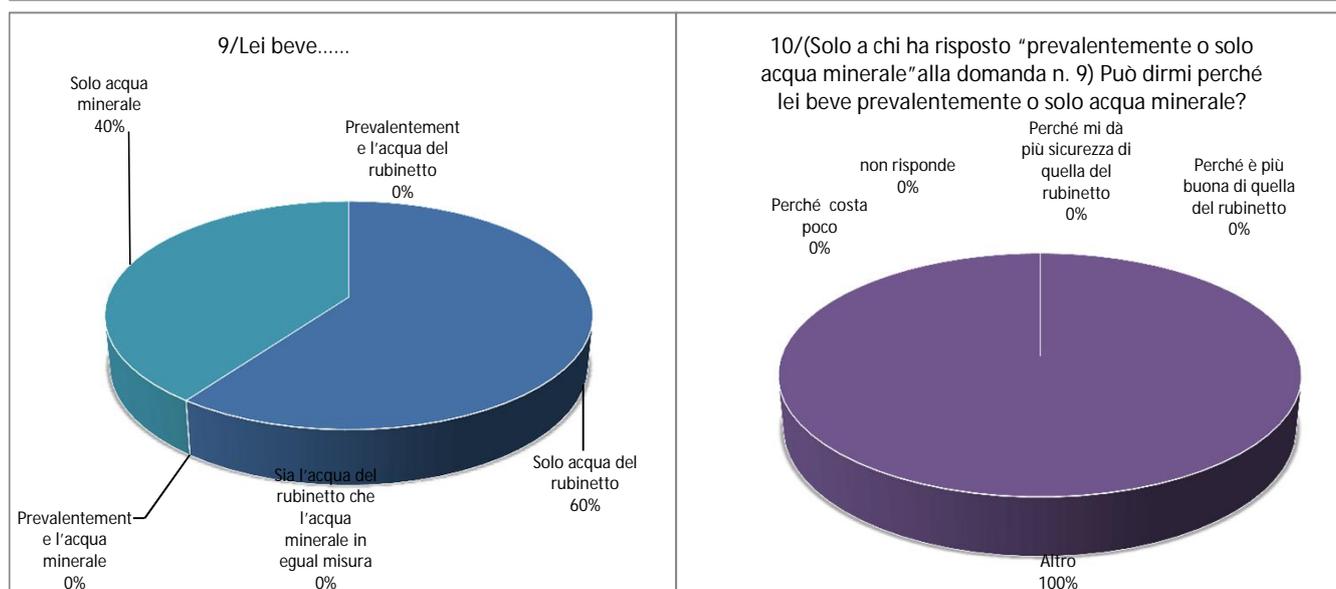
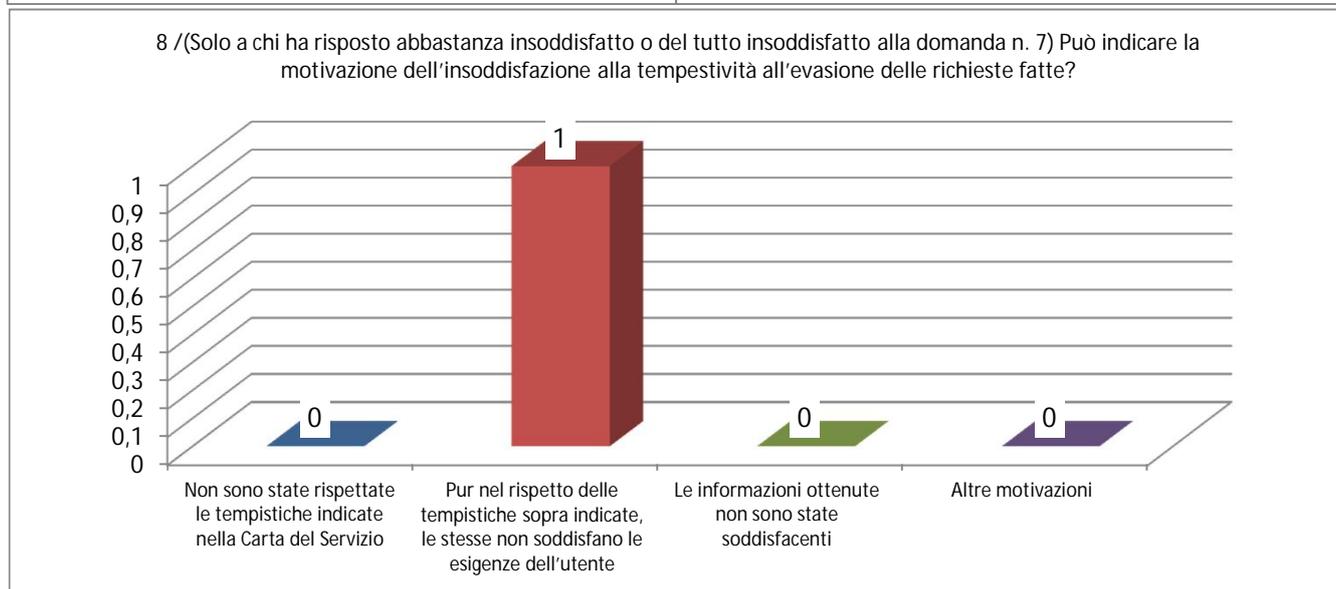
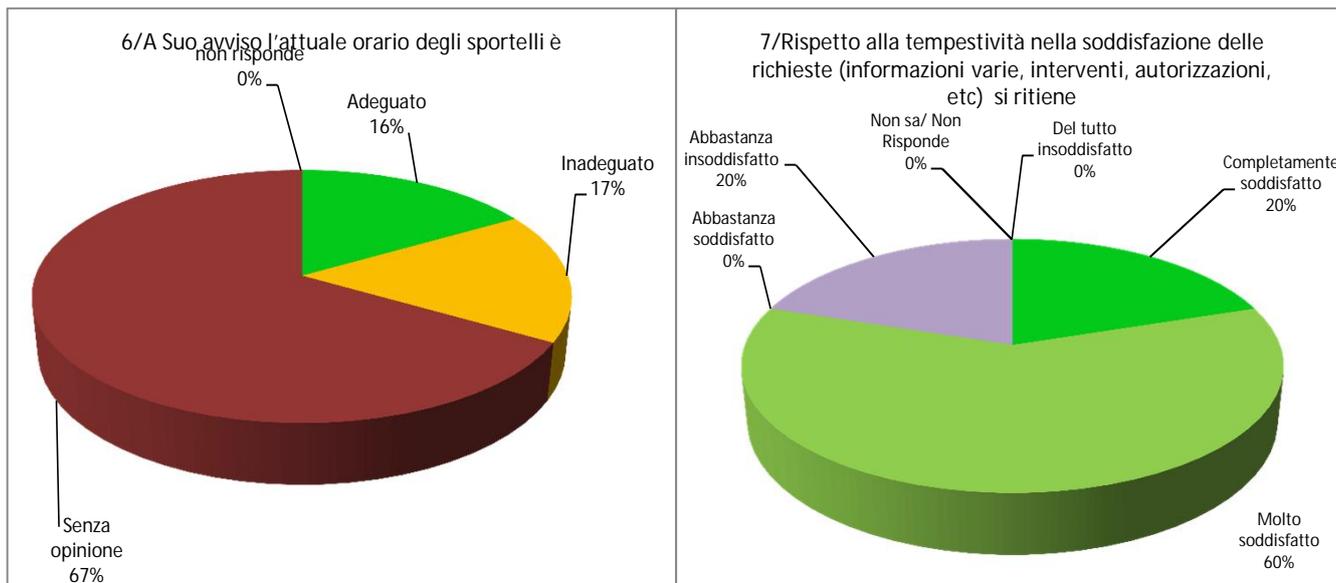
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GRAGLIA



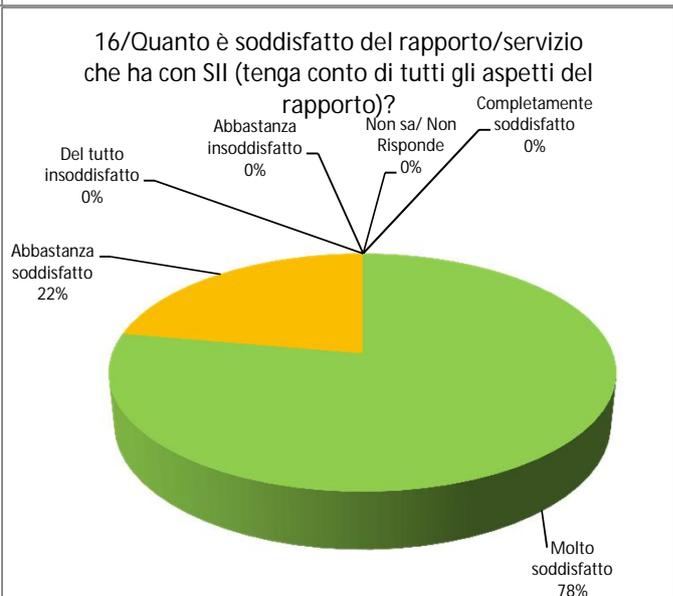
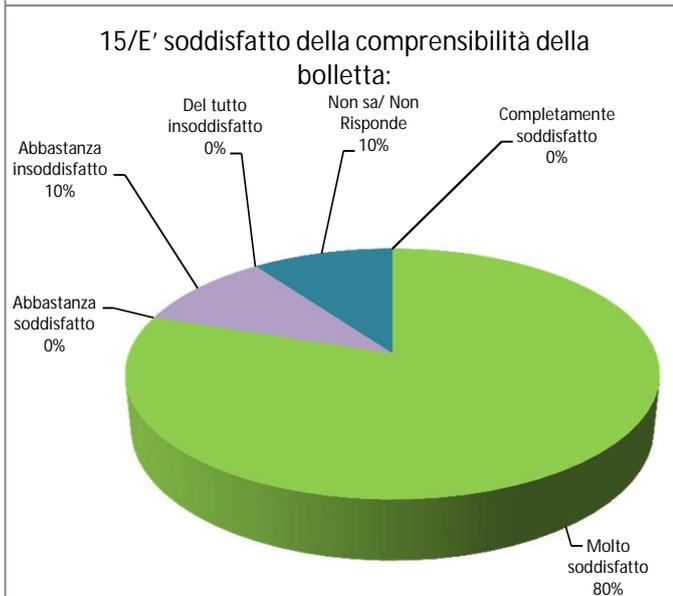
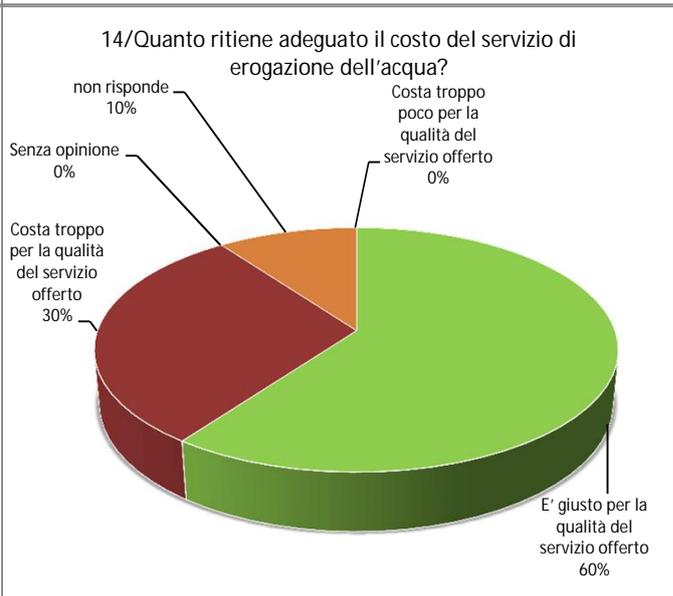
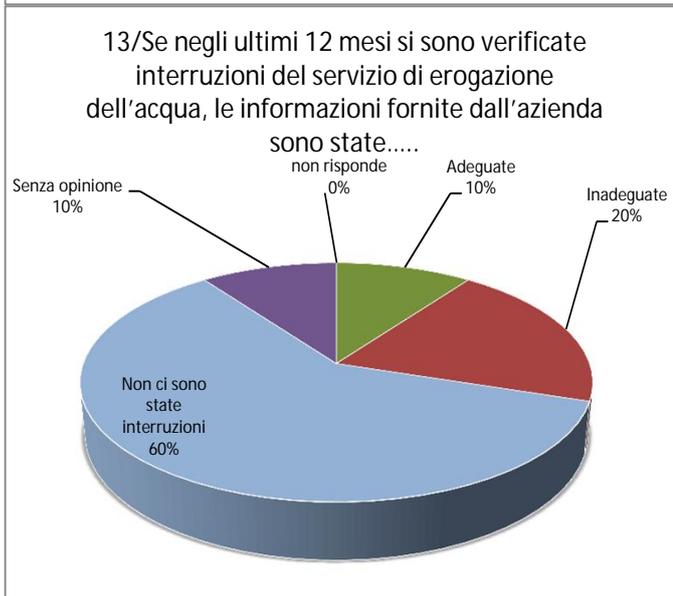
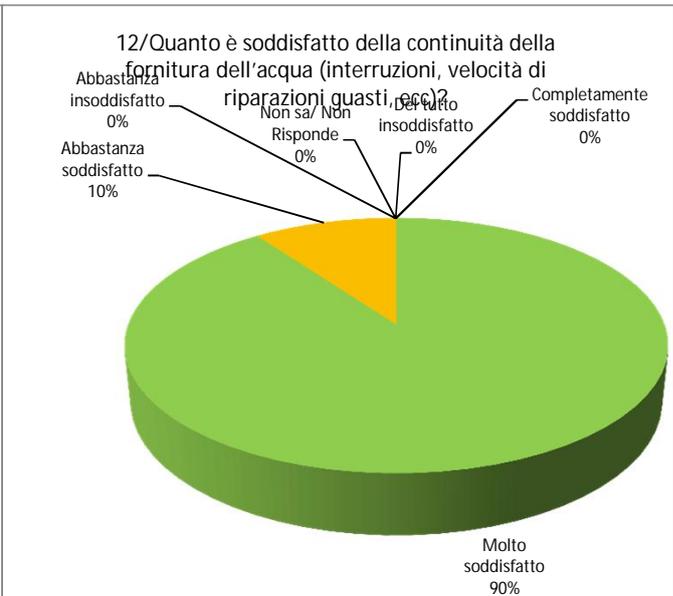
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GRAGLIA



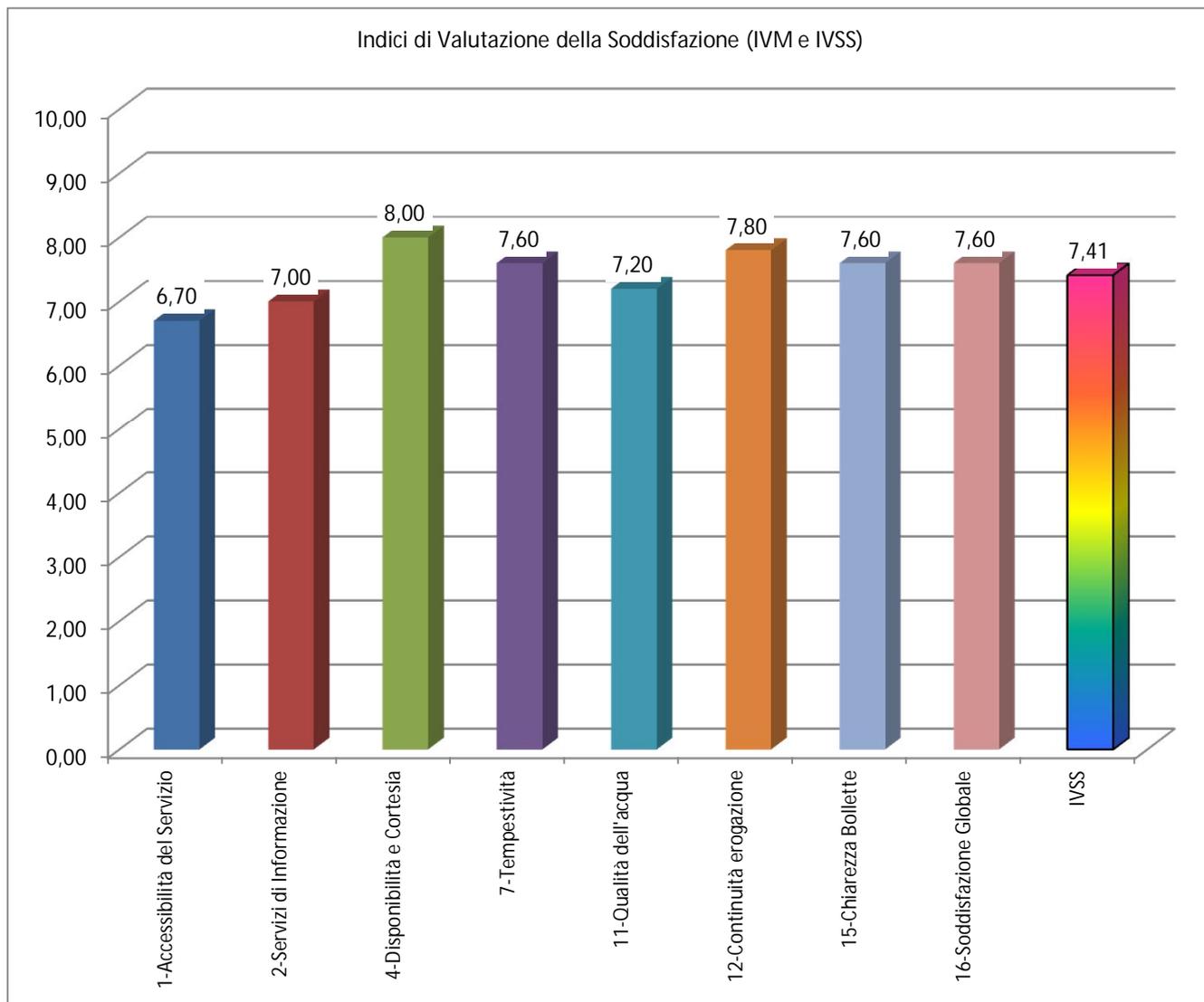
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GRAGLIA



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GRAGLIA

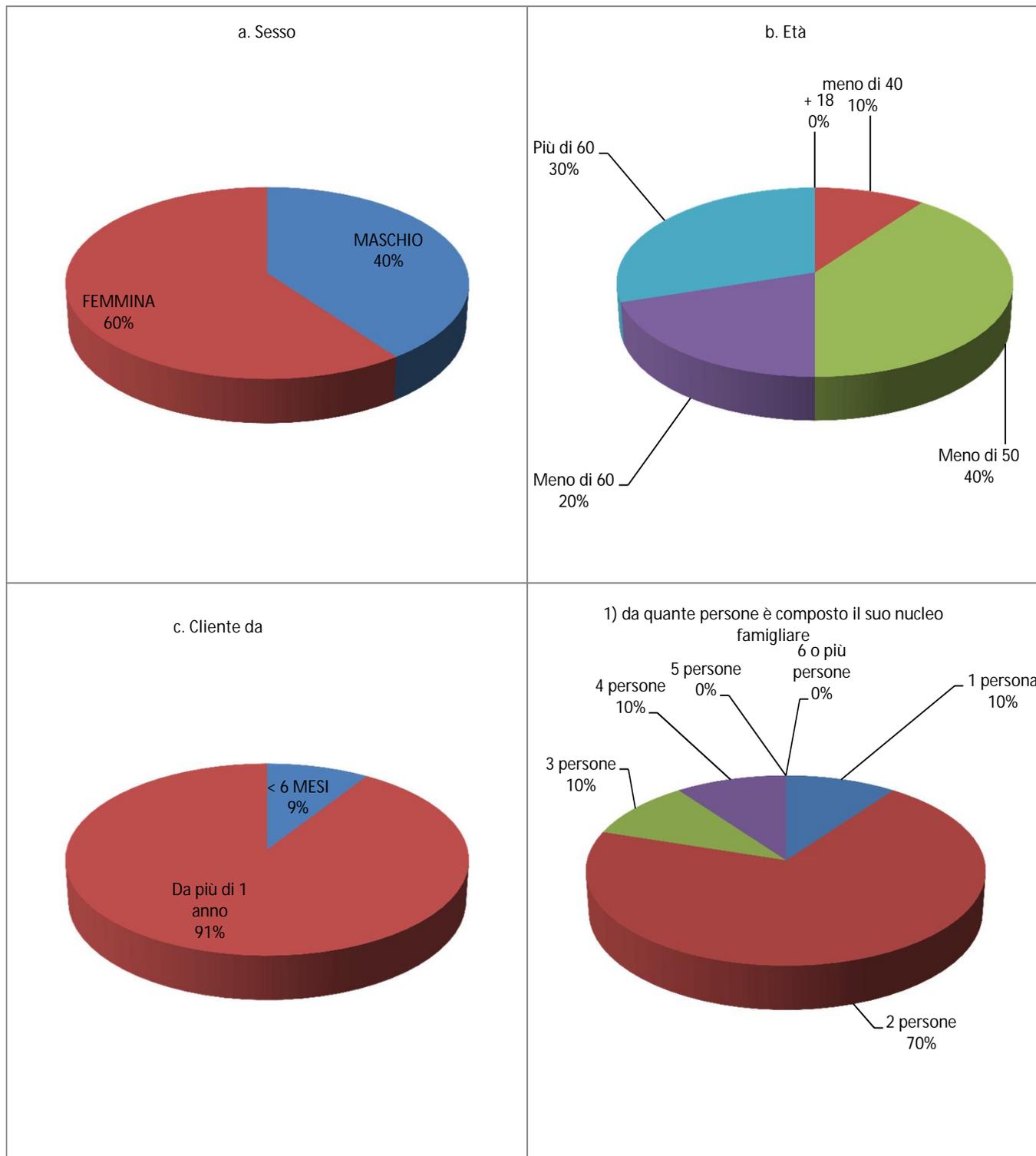


**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,41**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

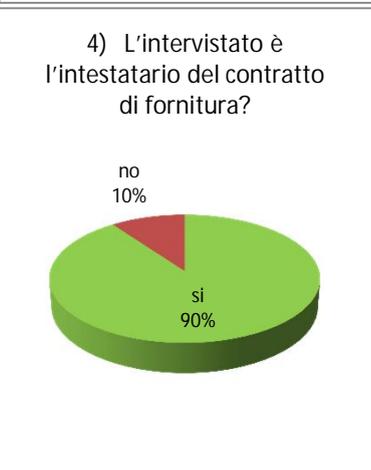
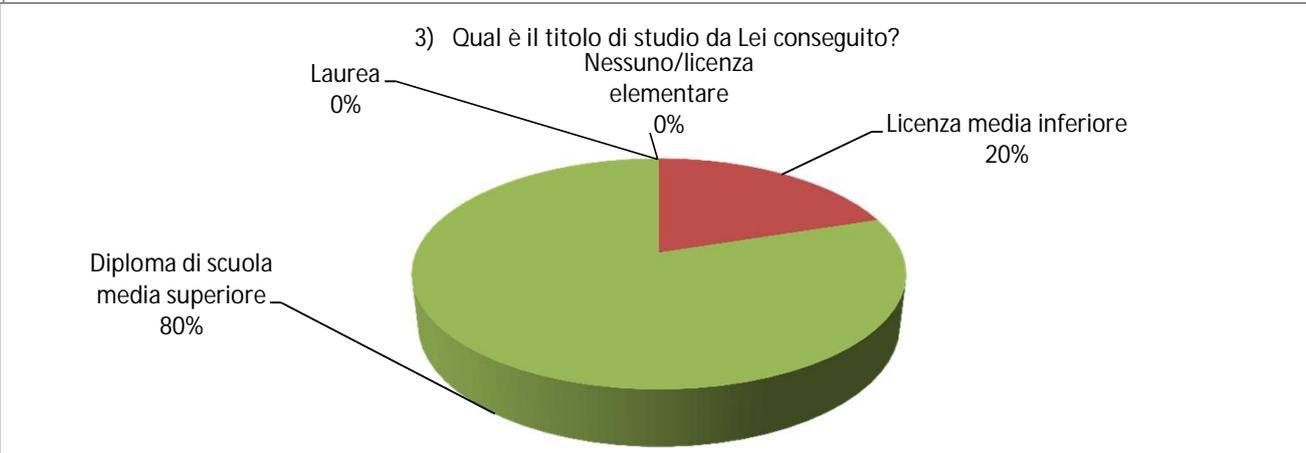
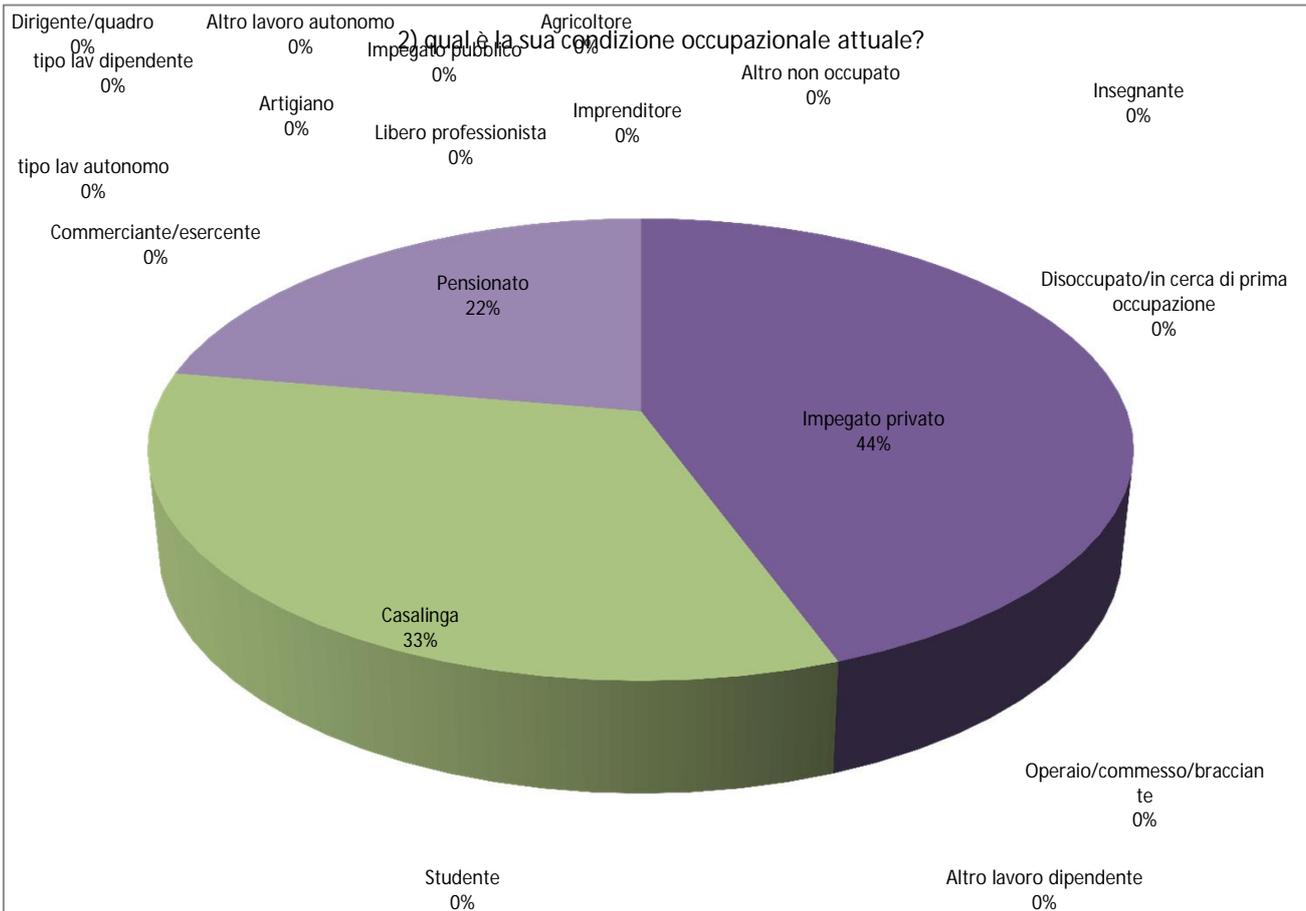
GRAGLIA

Composizione del campione



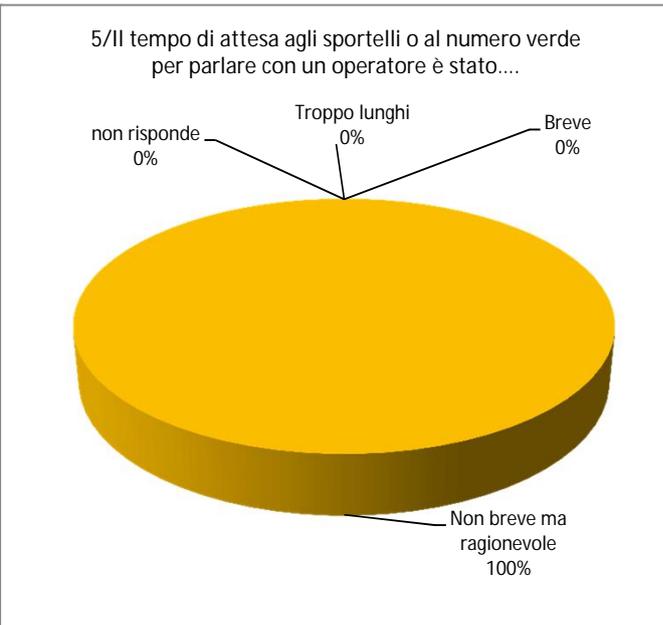
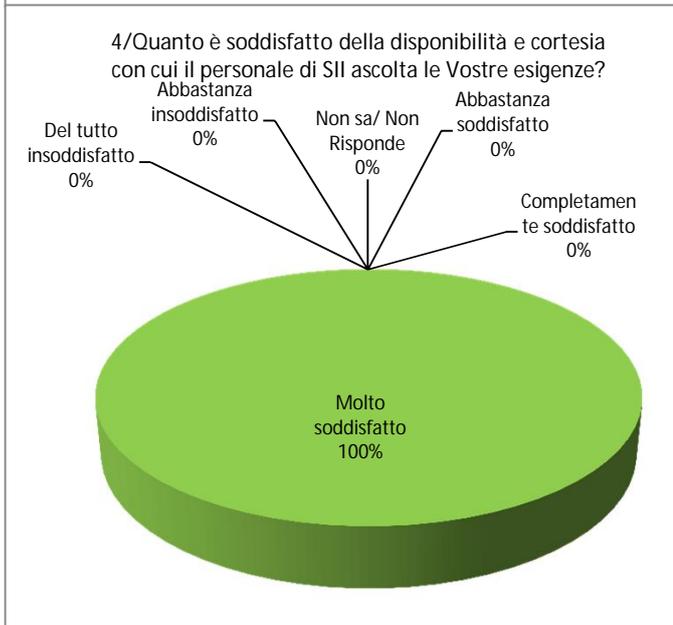
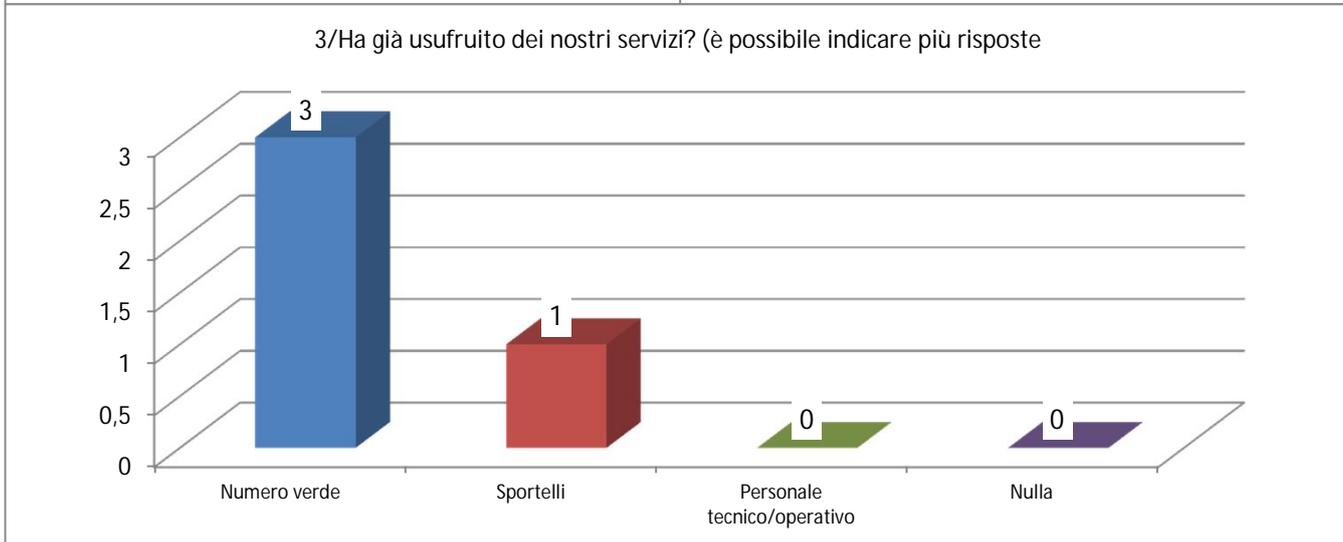
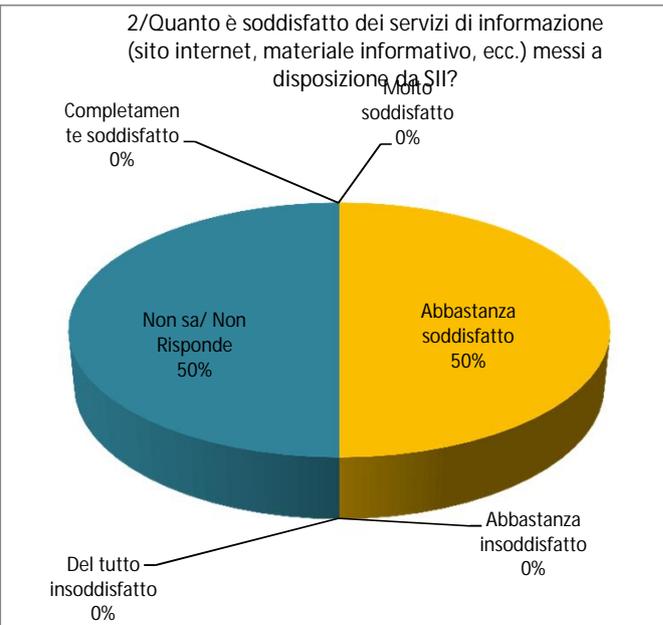
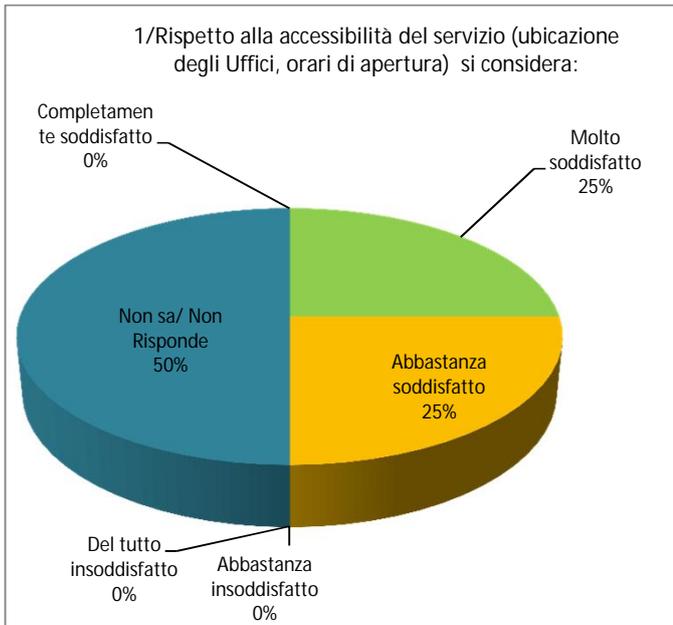
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GRAGLIA



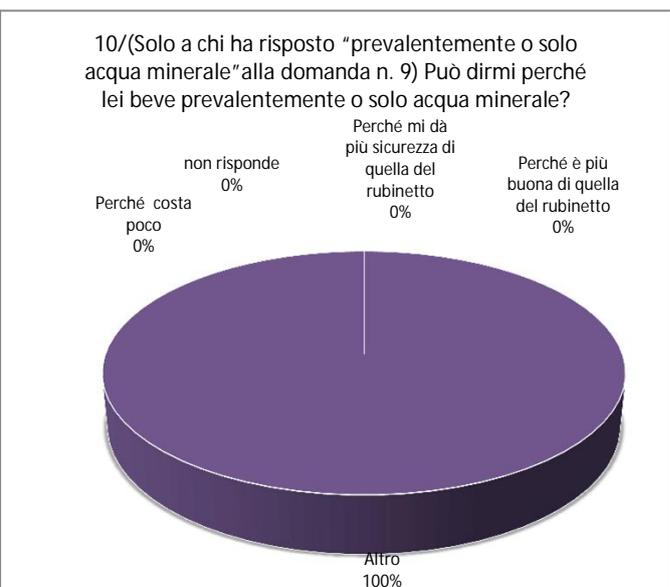
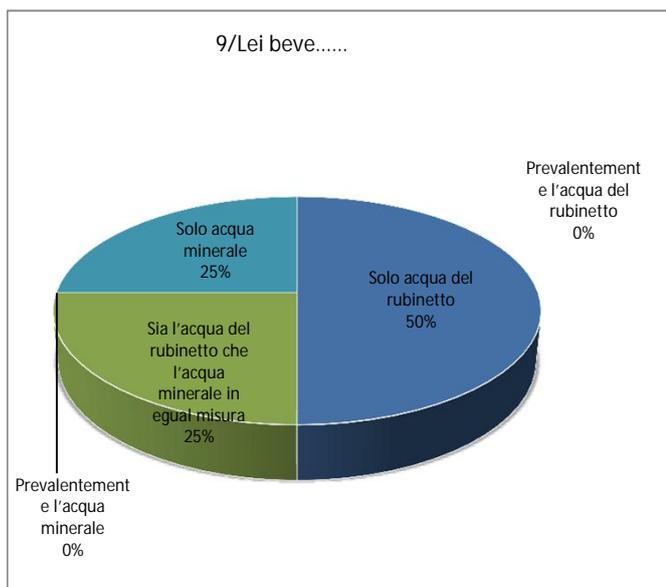
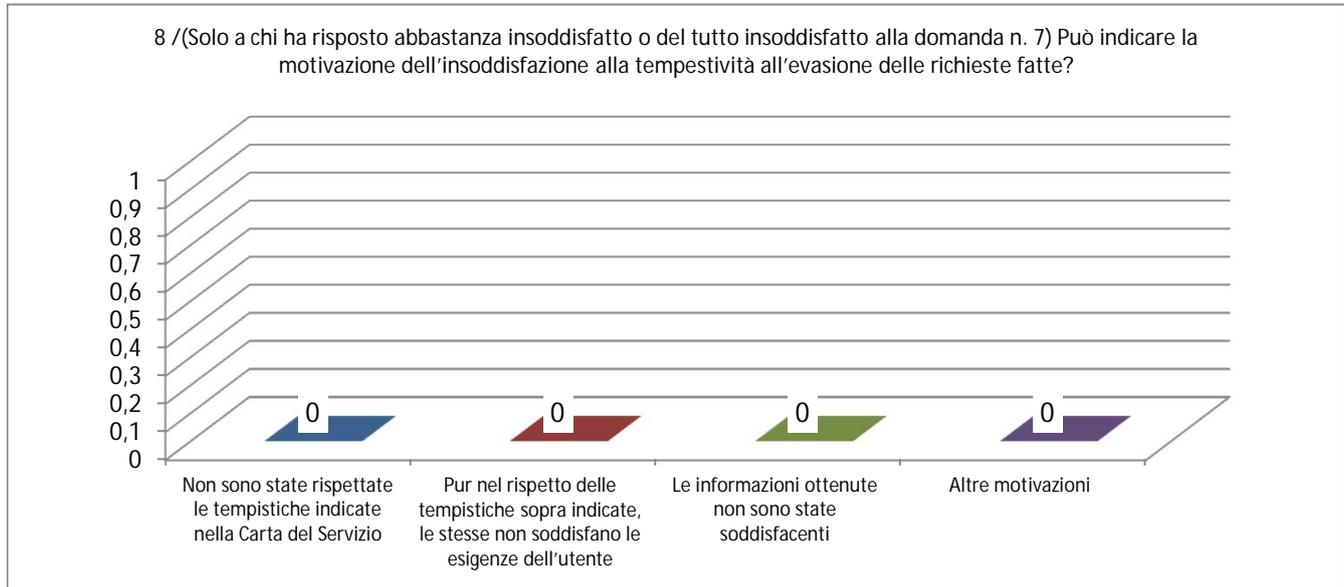
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GREGGIO



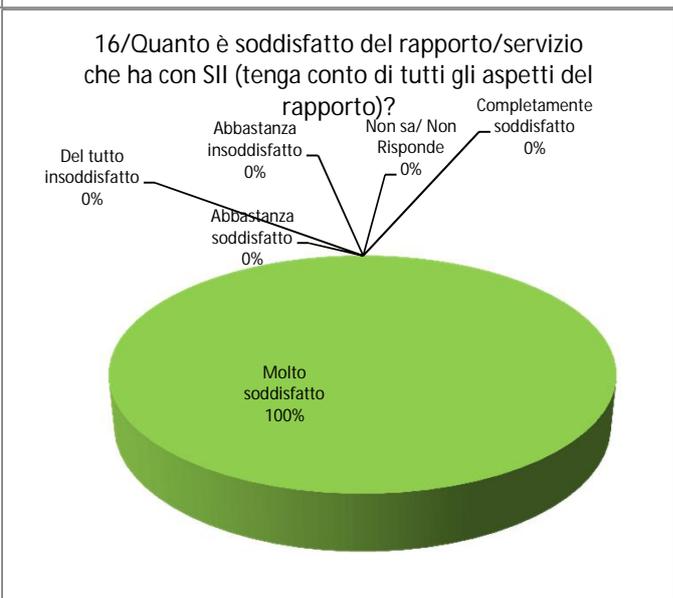
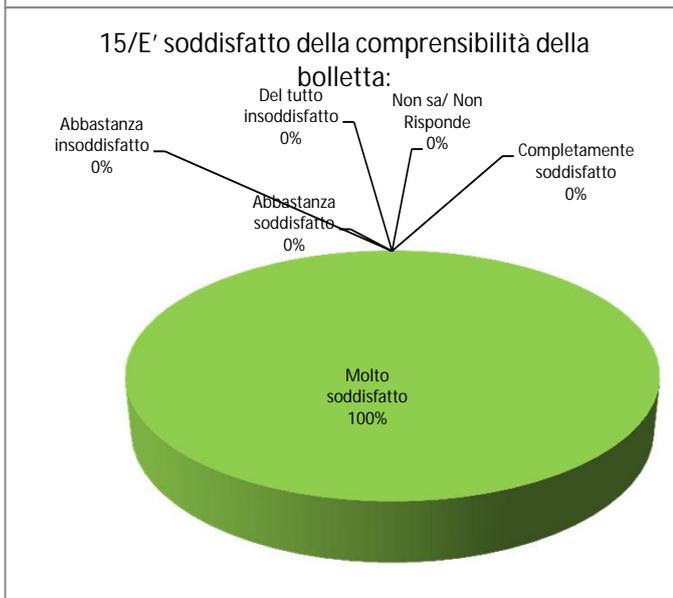
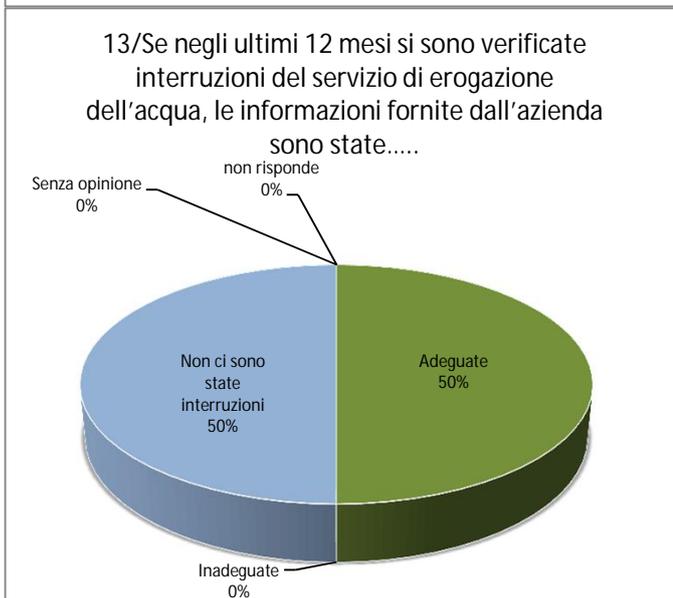
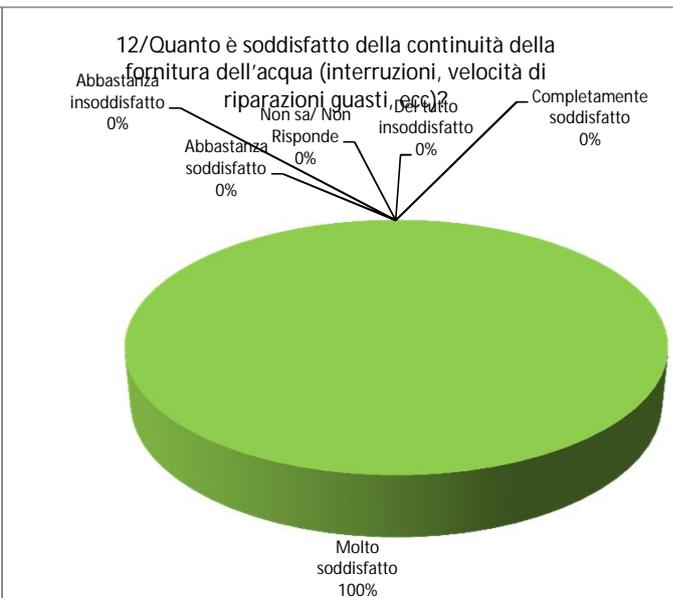
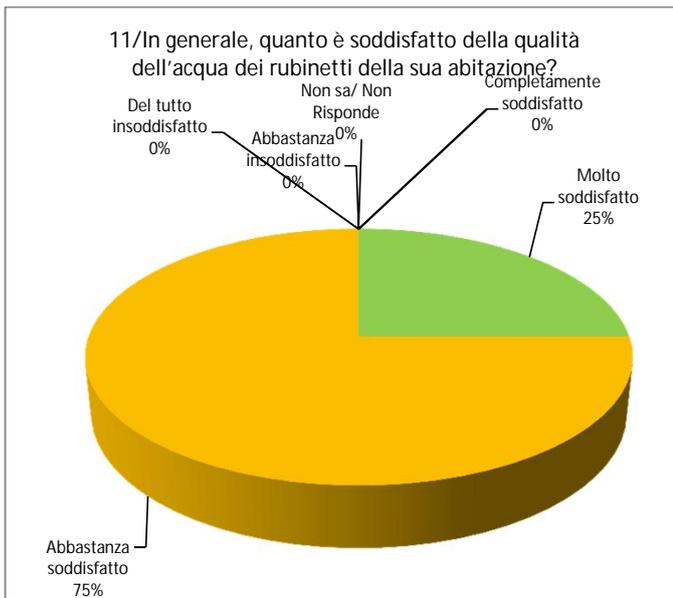
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GREGGIO



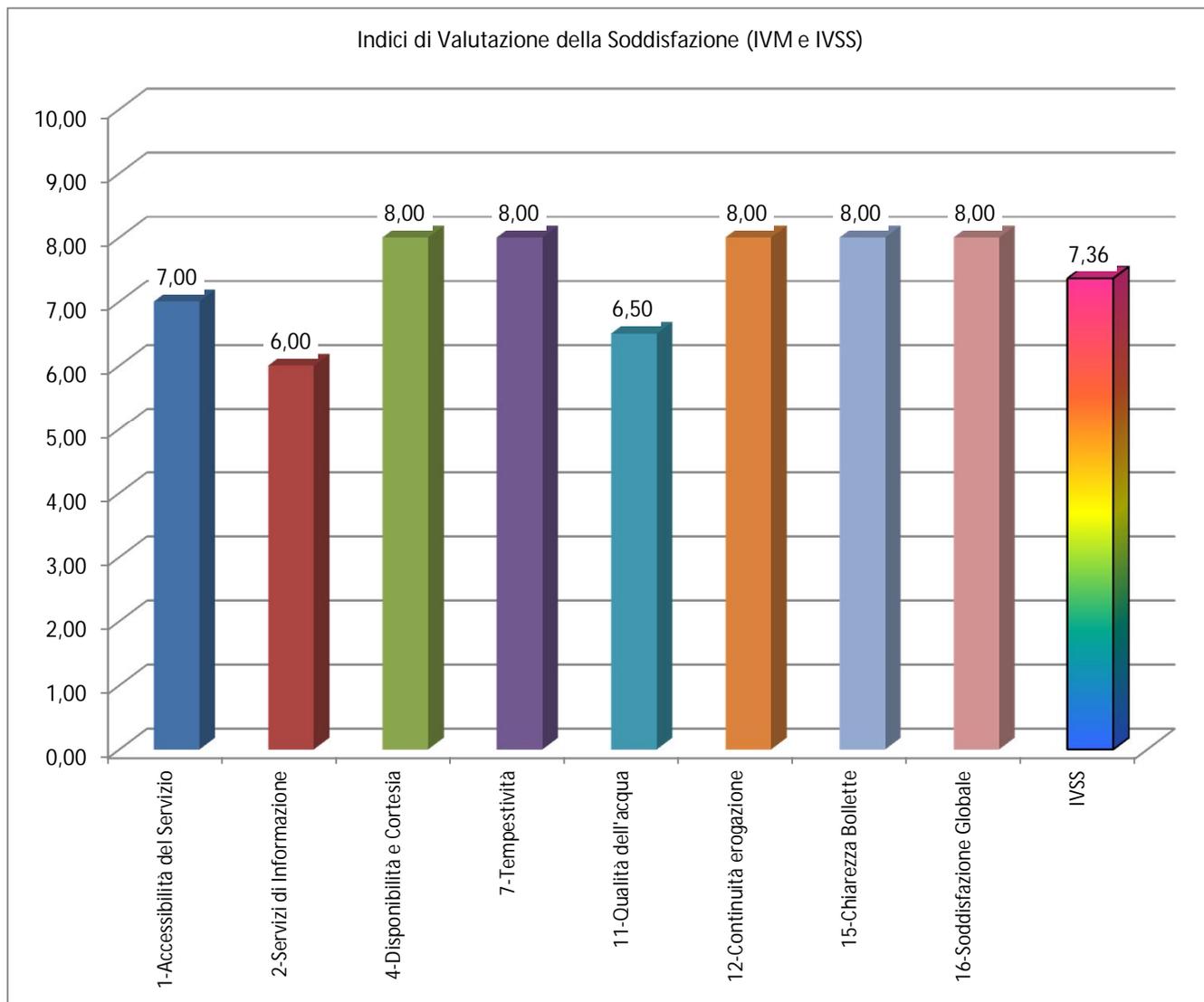
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GREGGIO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GREGGIO

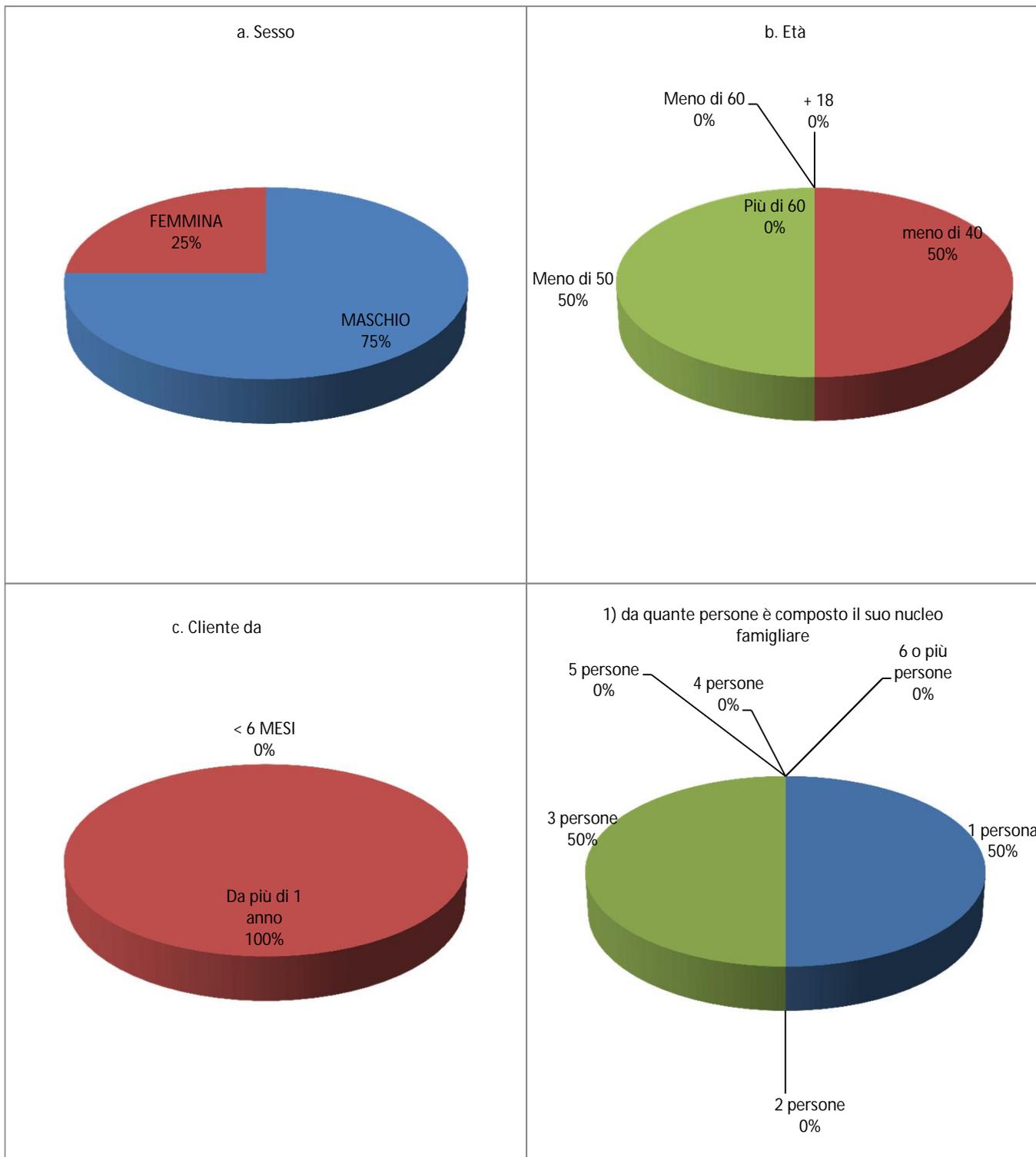


**N° Utenti chiamati: 6**  
**N° Utenti intervistati: 4**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,36**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

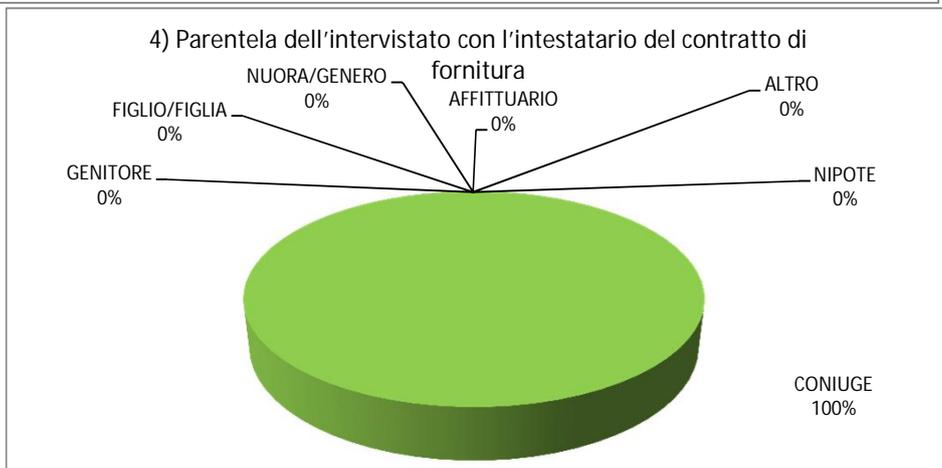
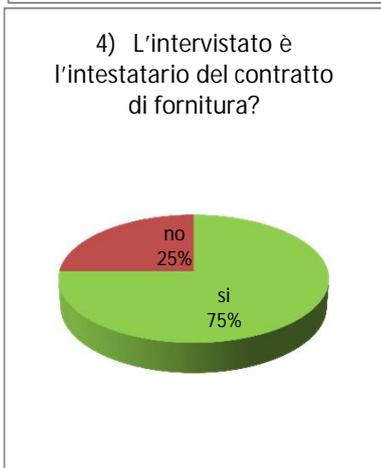
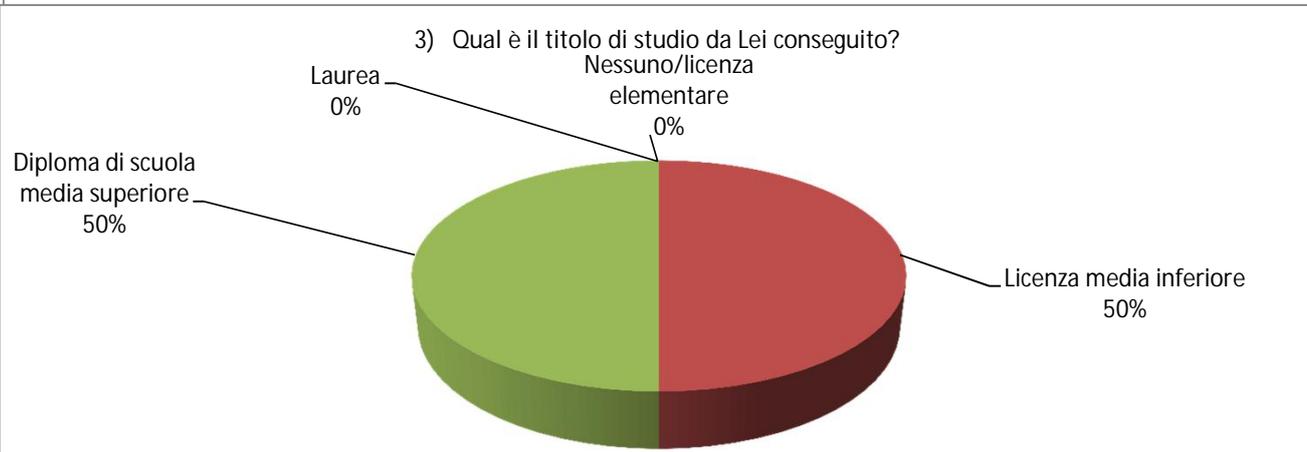
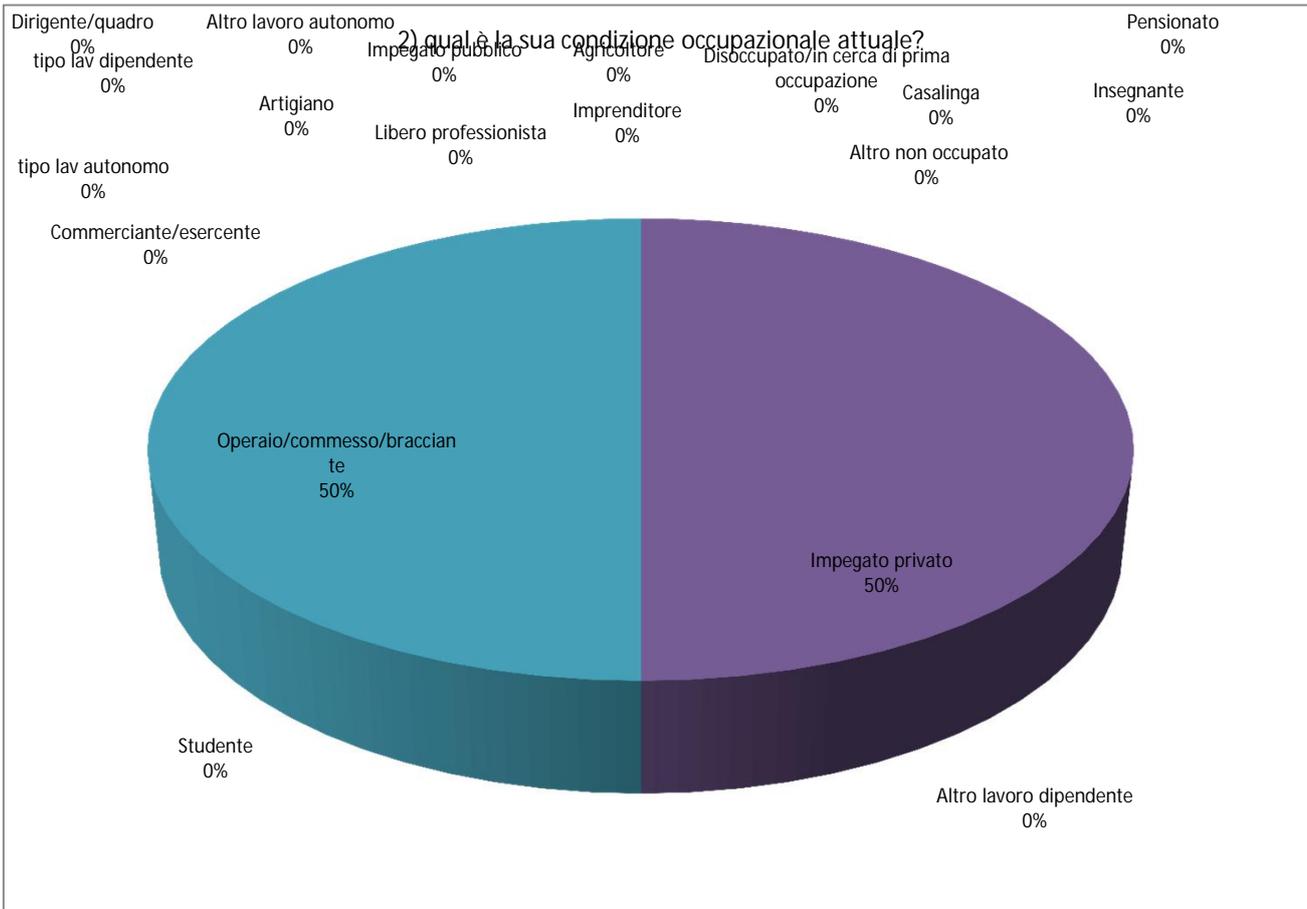
GREGGIO

Composizione del campione



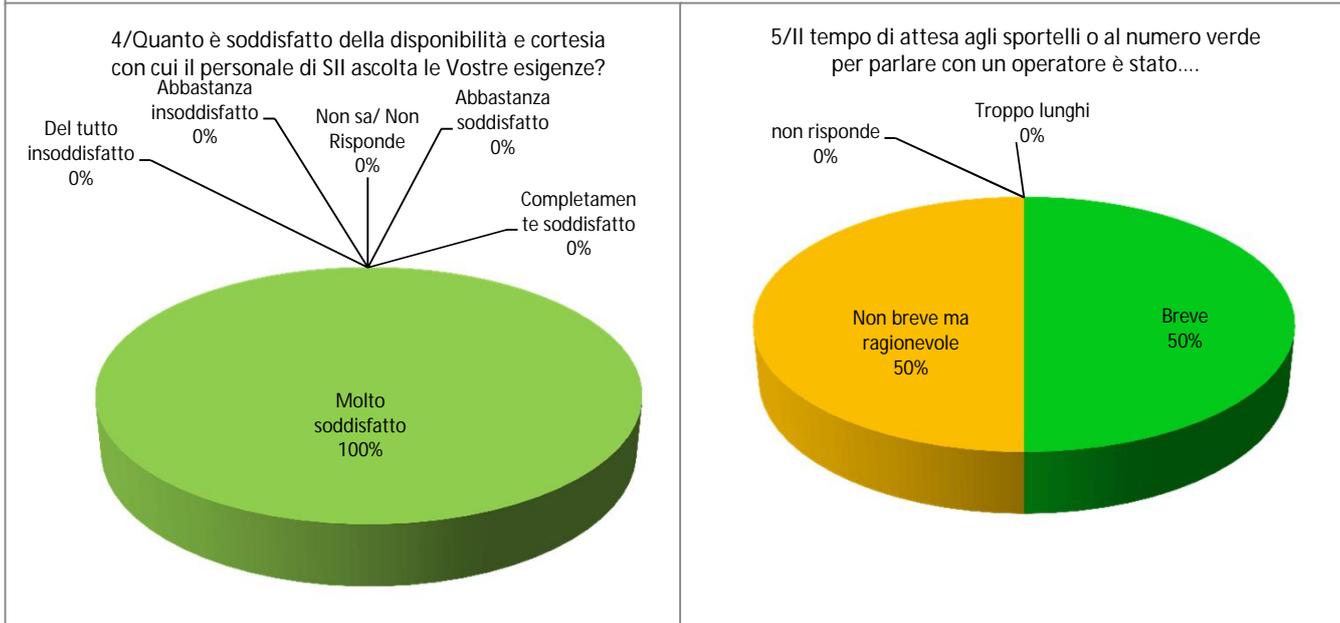
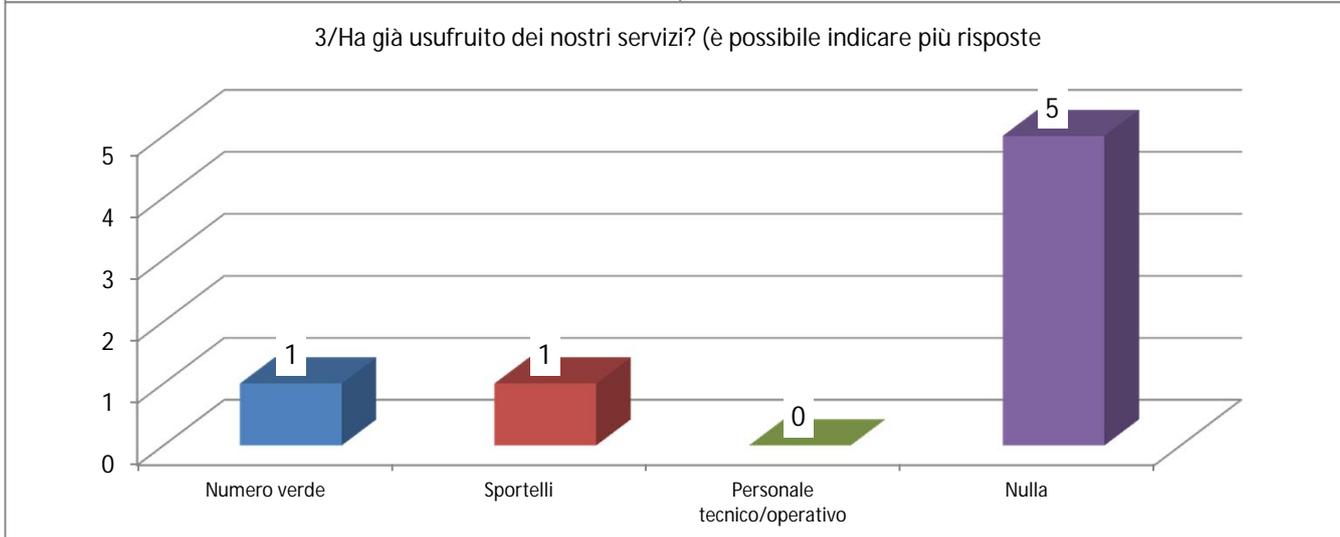
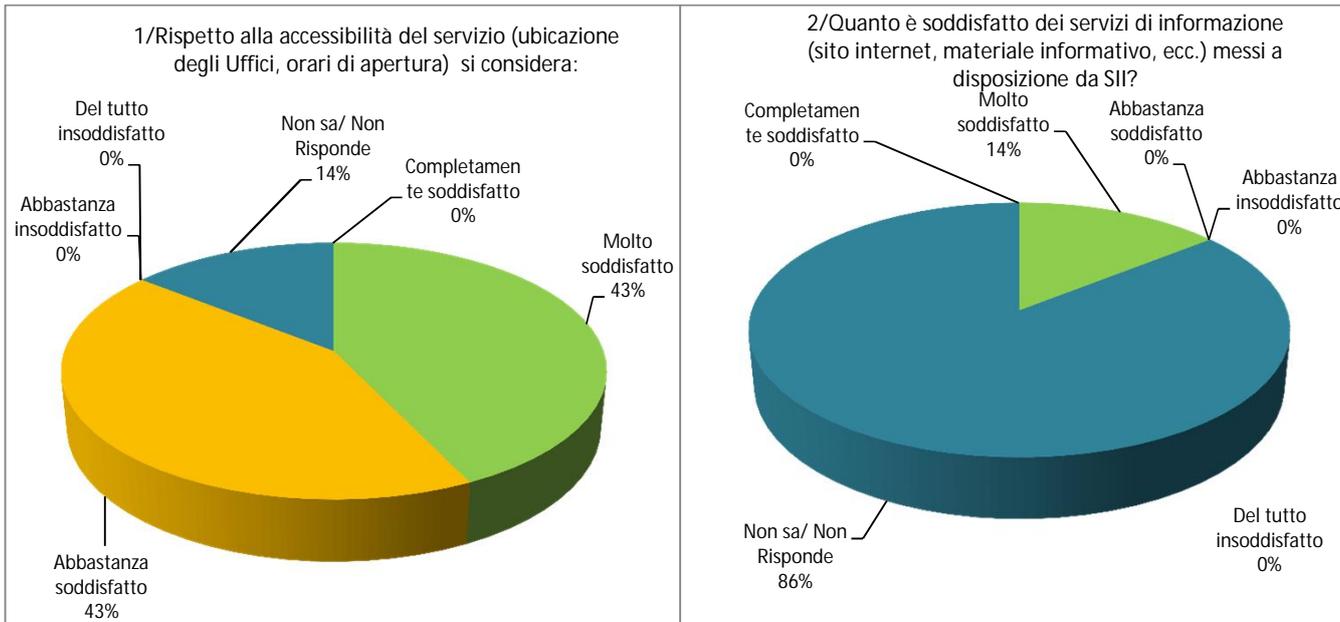
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

GREGGIO



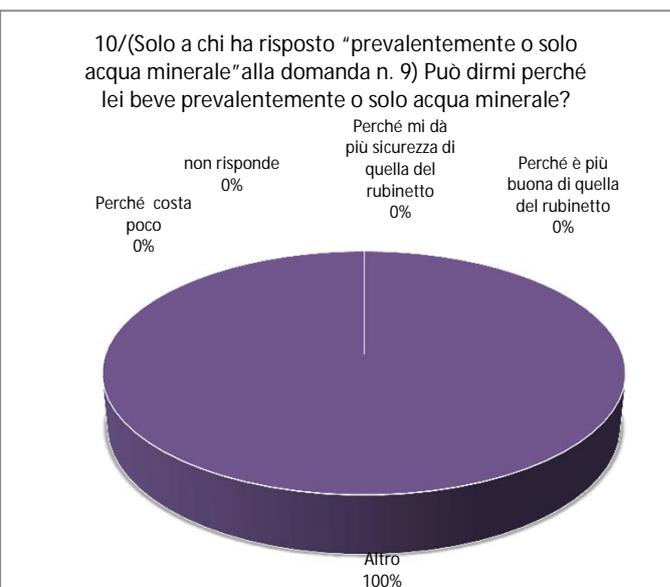
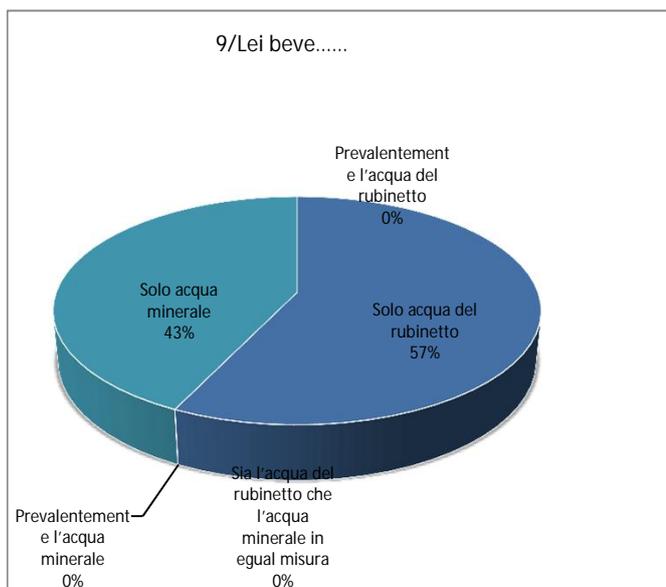
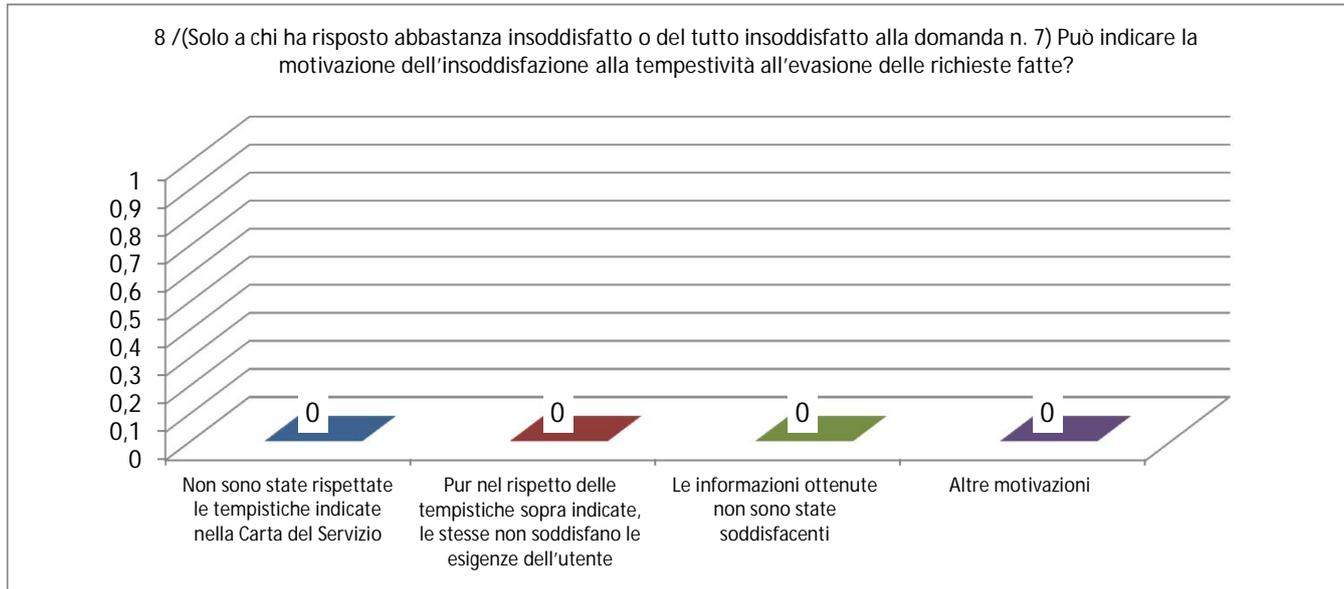
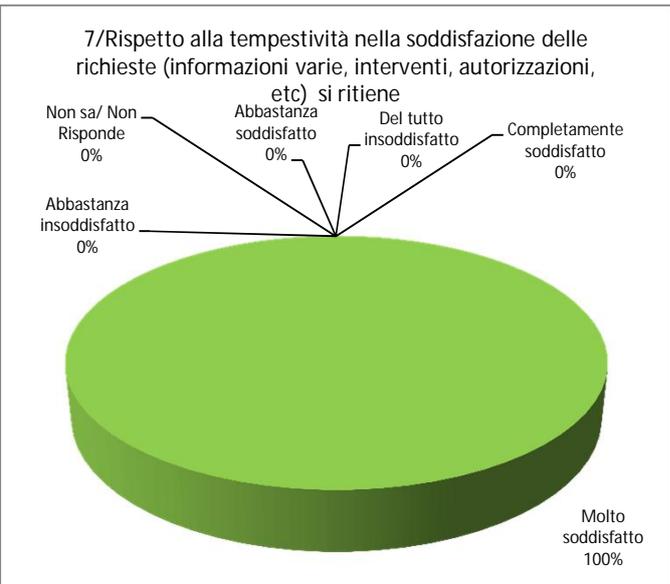
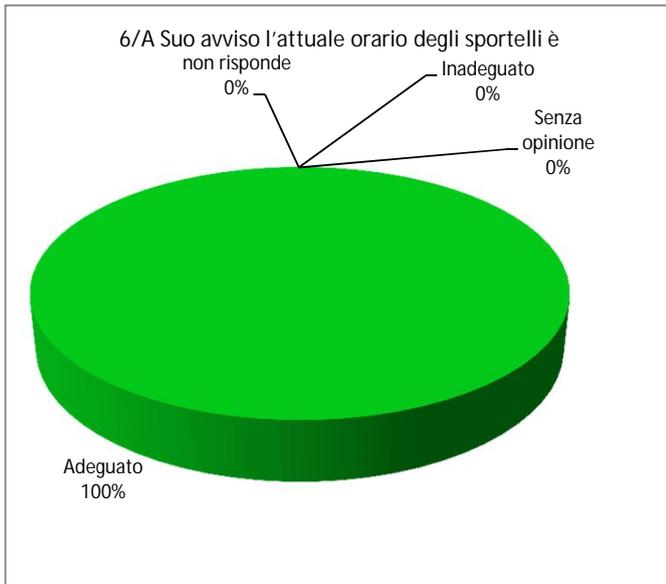
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LIGNANA



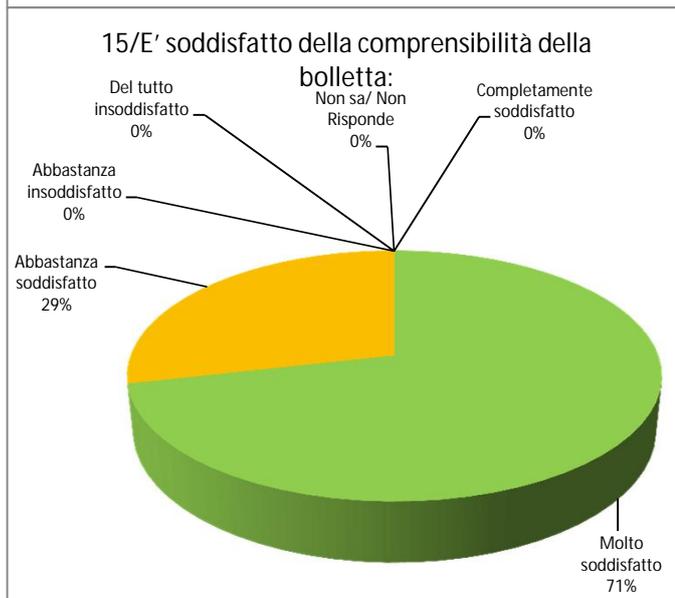
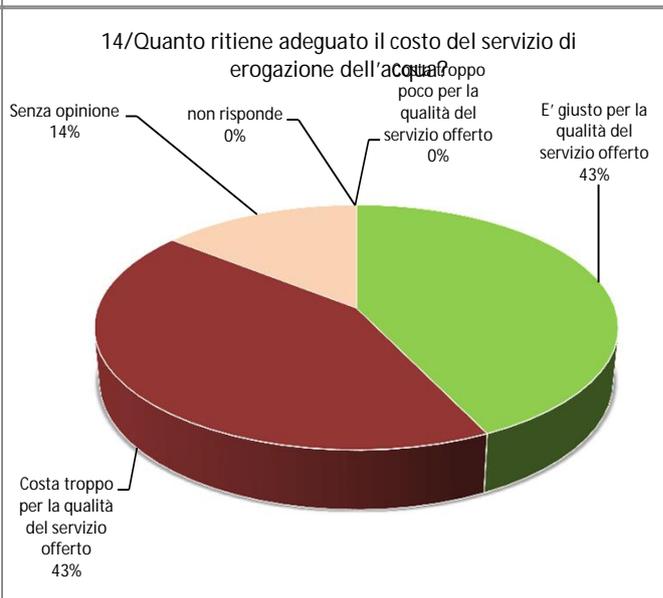
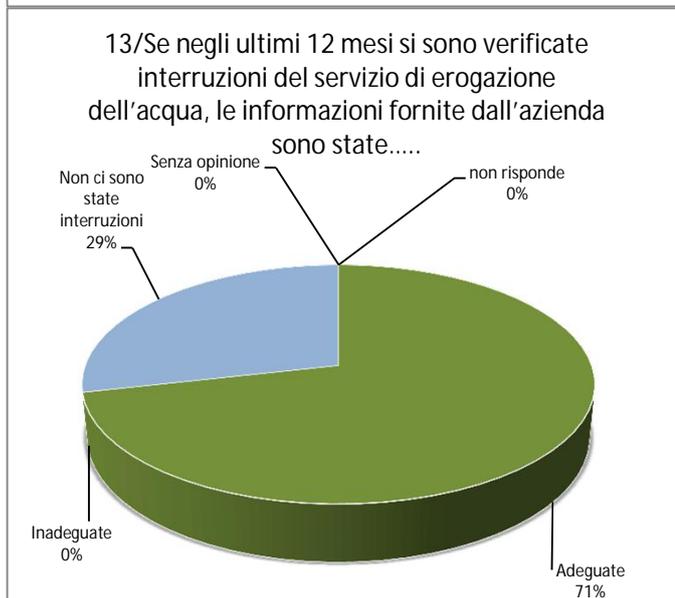
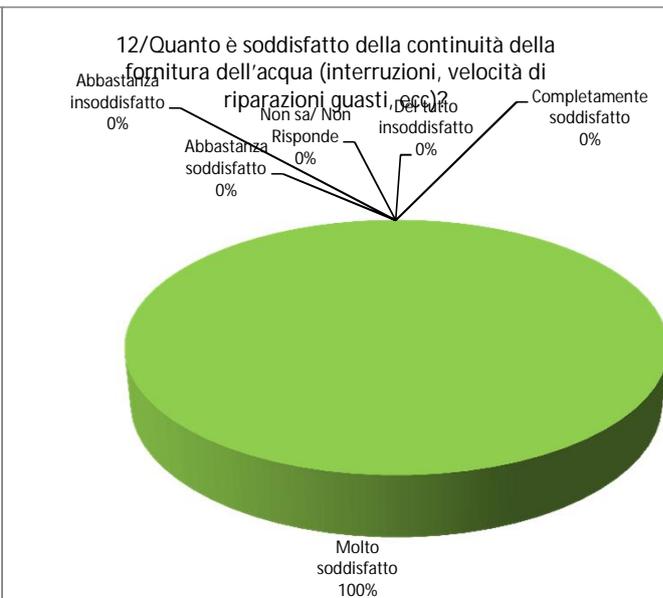
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LIGNANA



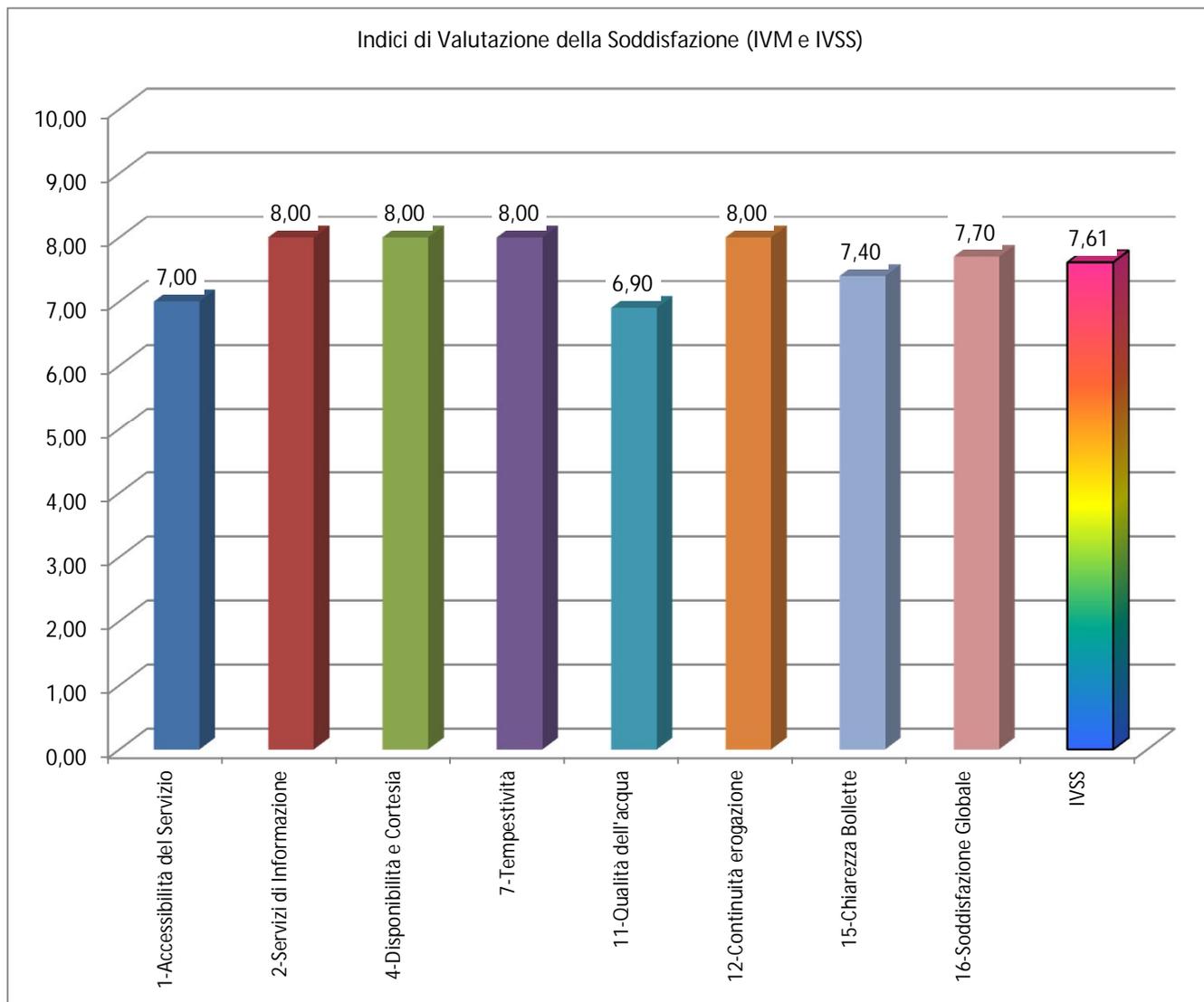
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LIGNANA



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LIGNANA

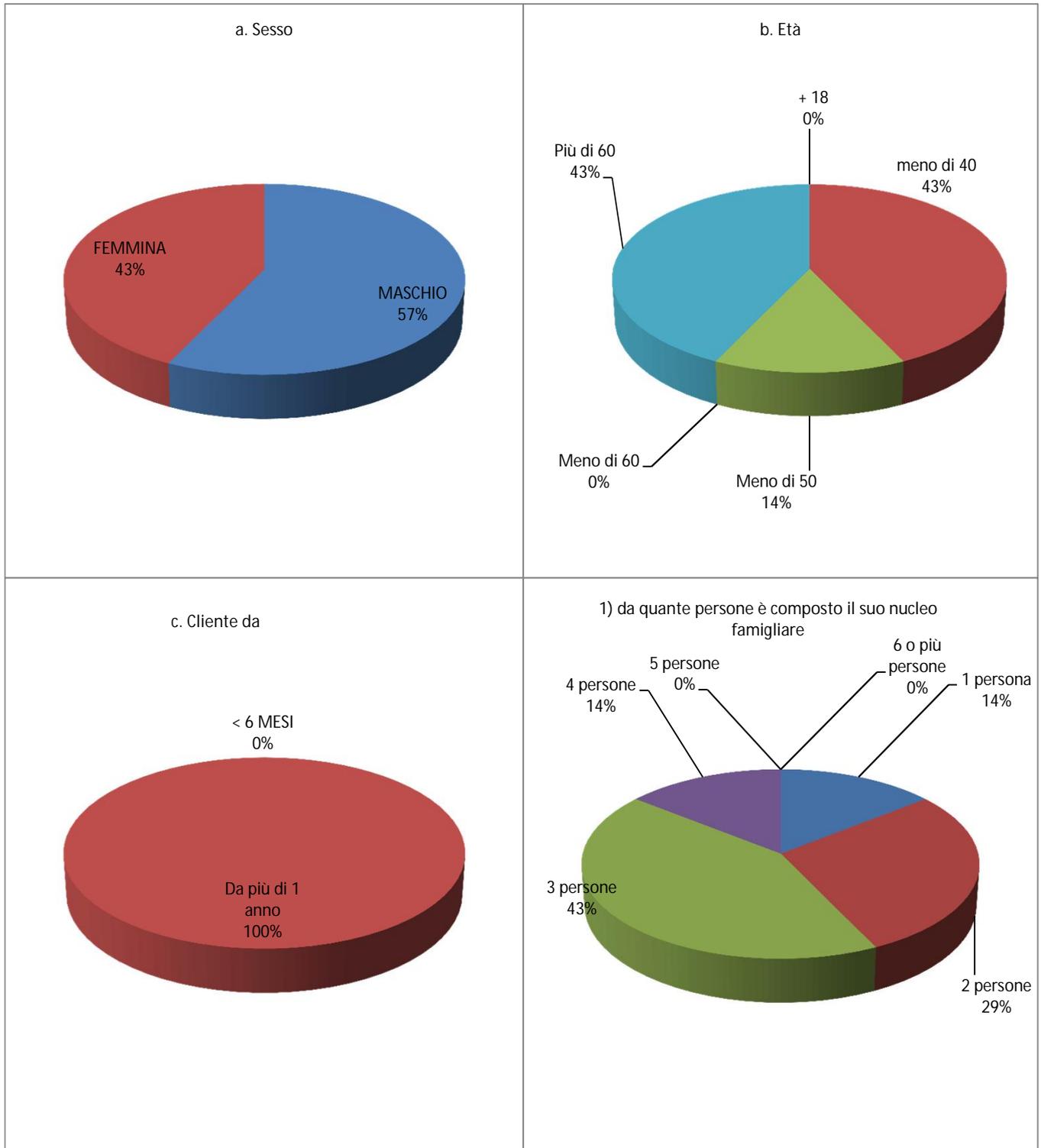


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 7,61**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

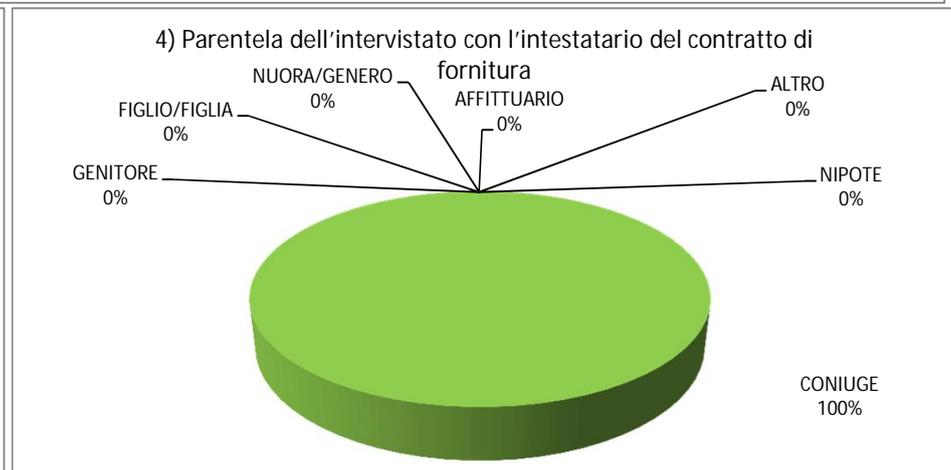
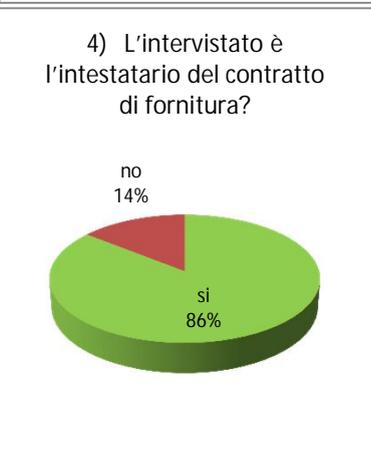
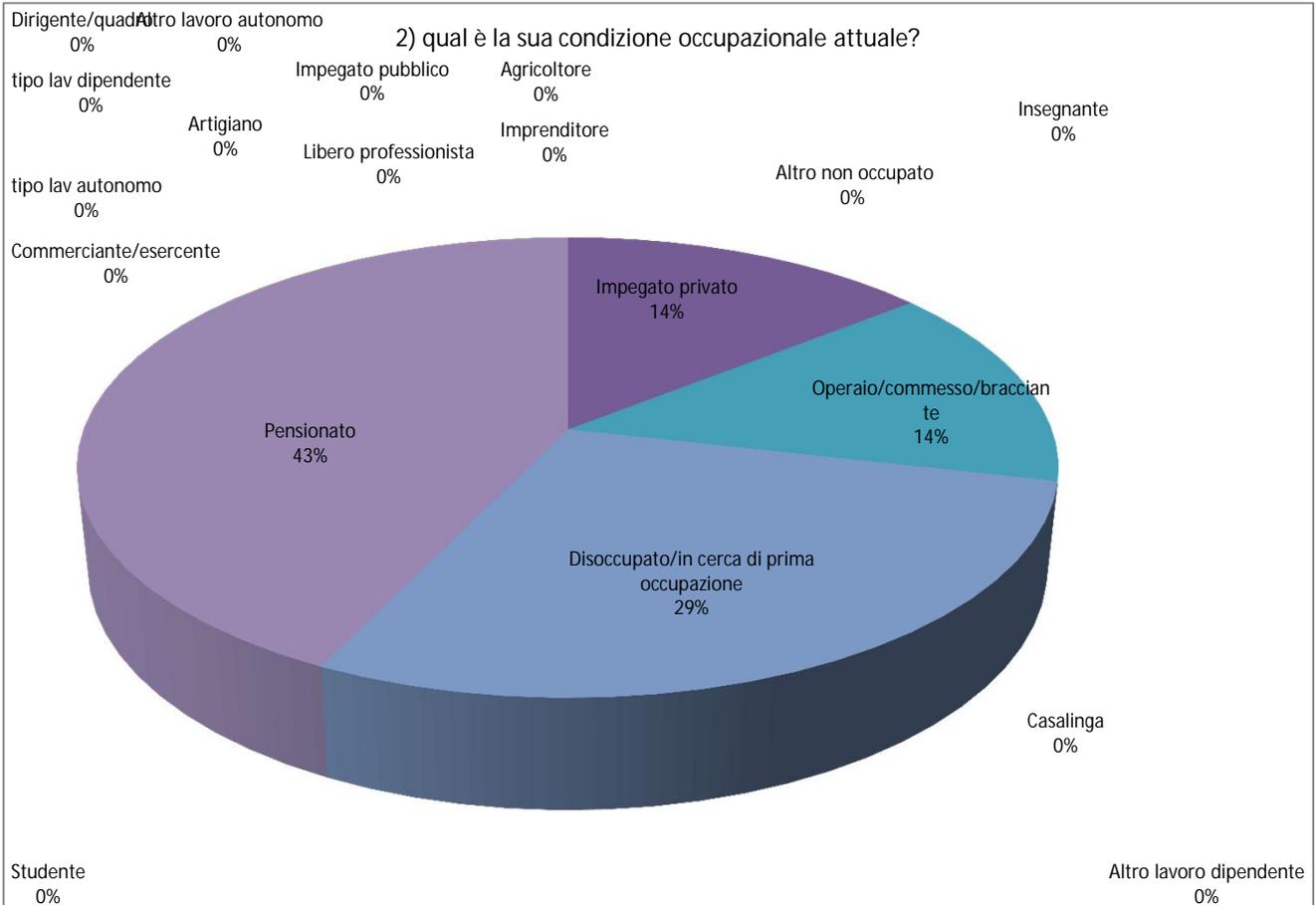
LIGNANA

Composizione del campione



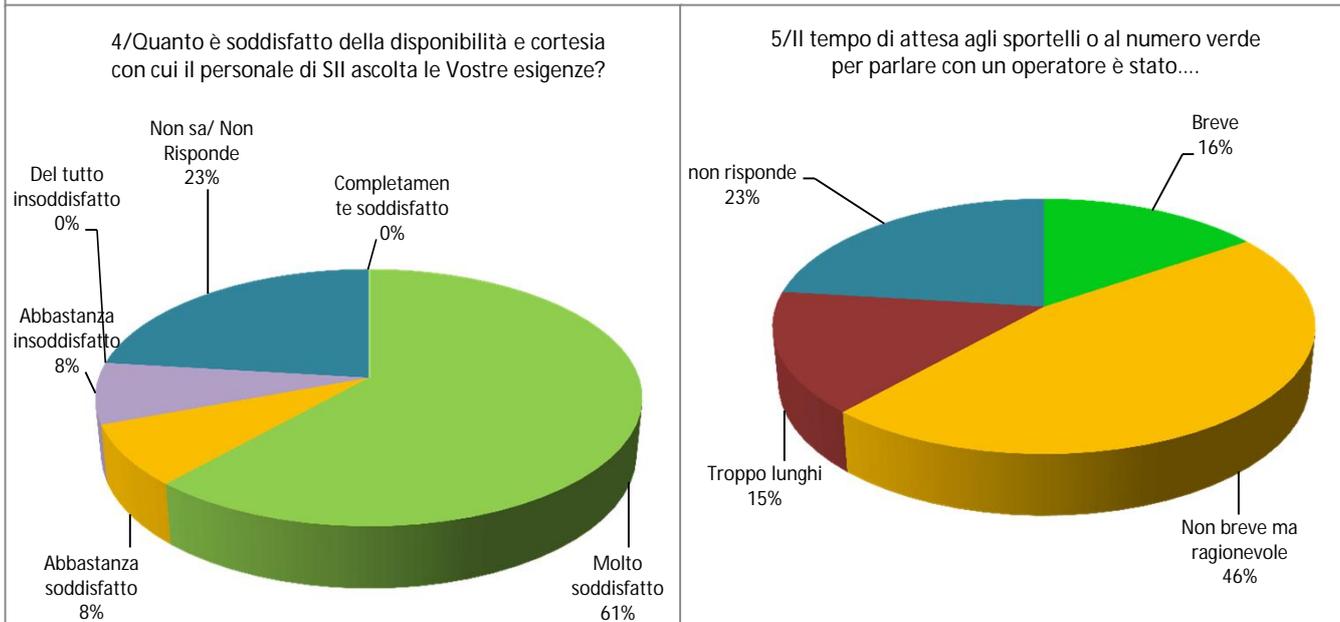
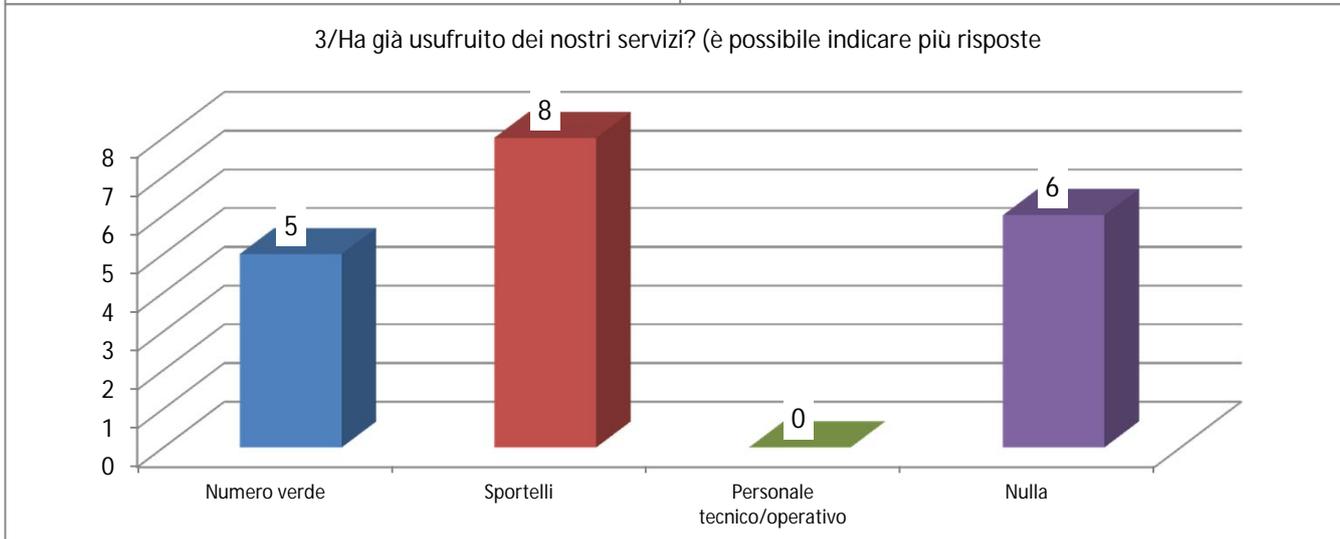
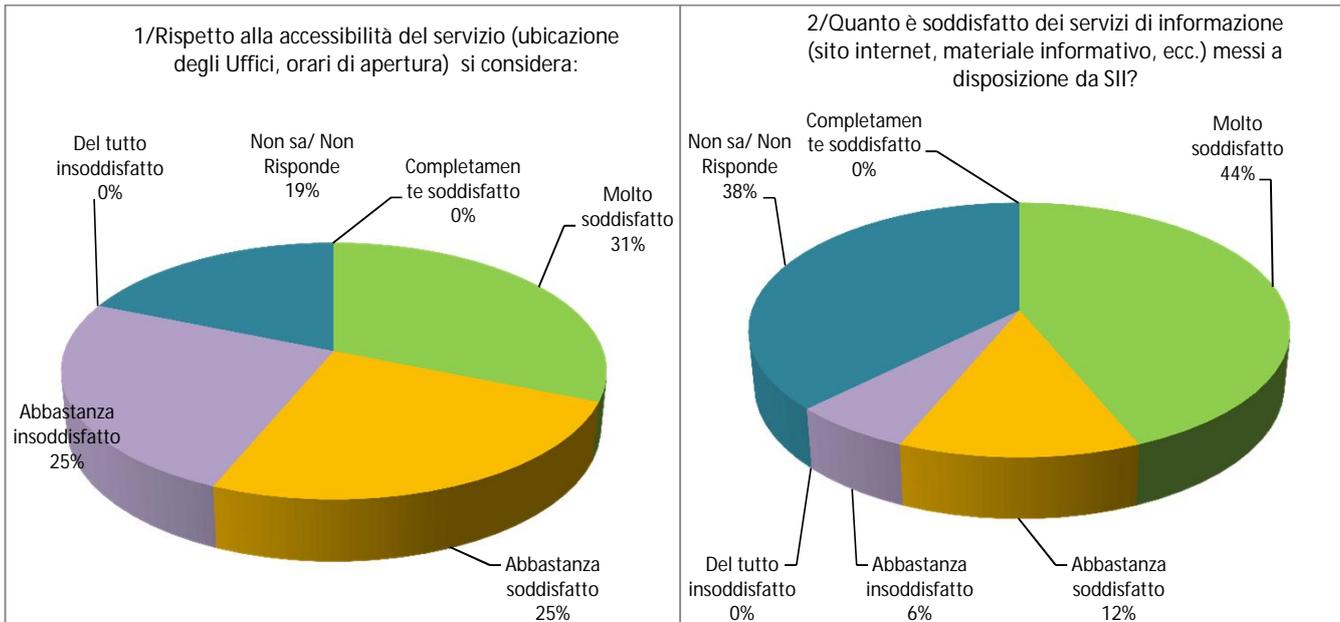
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LIGNANA



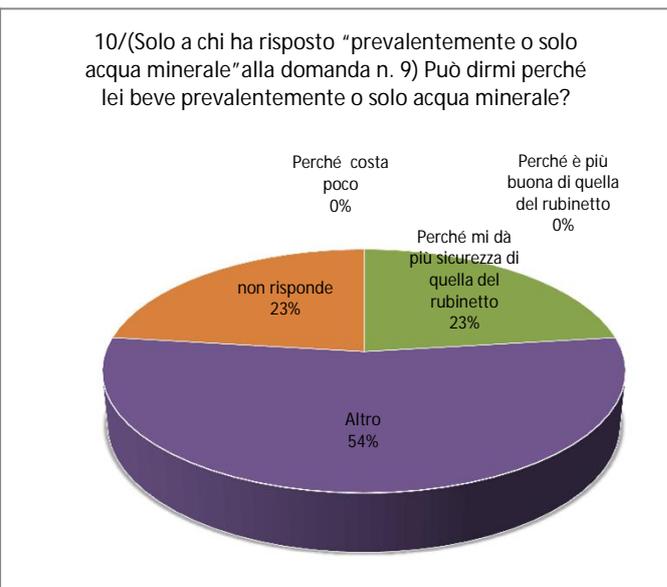
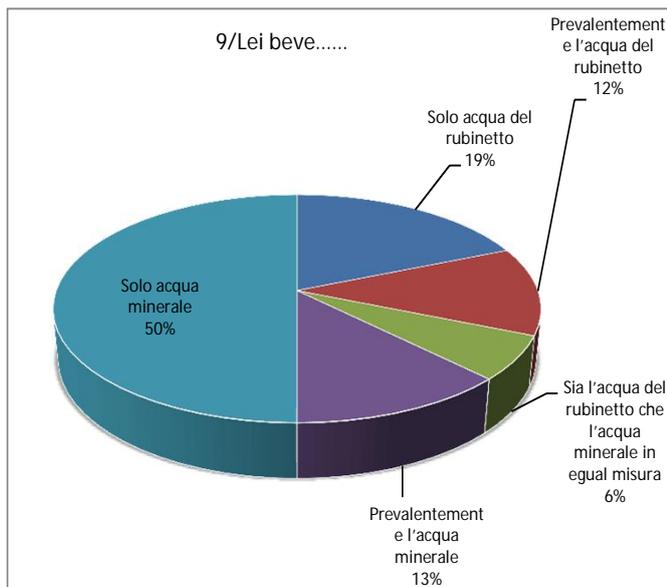
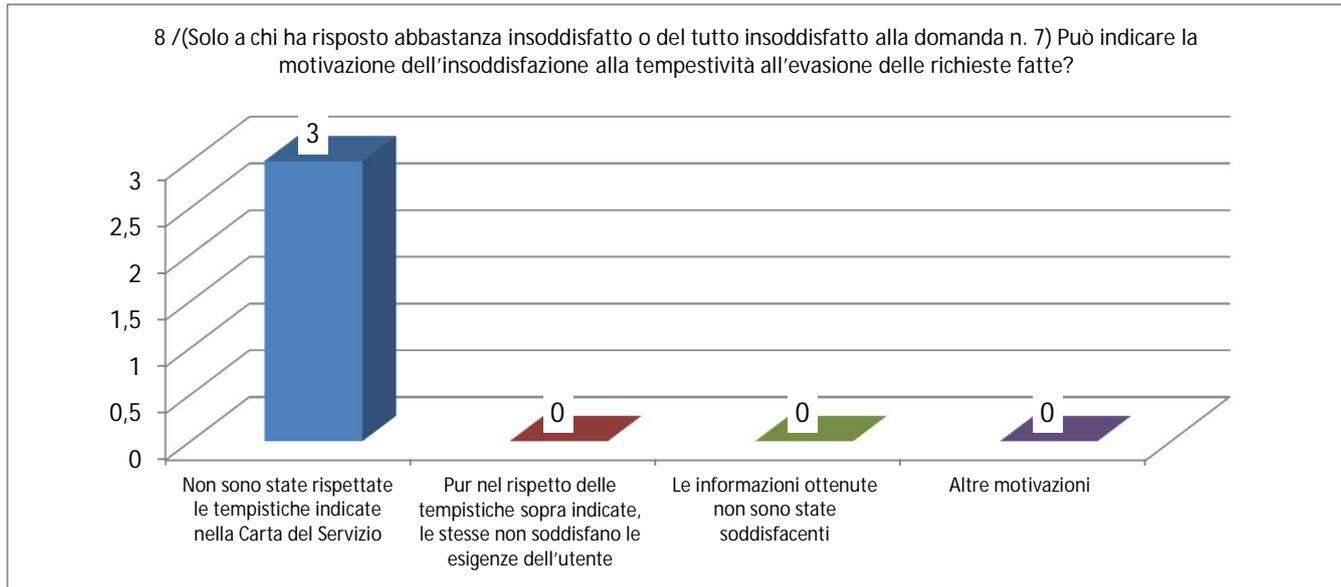
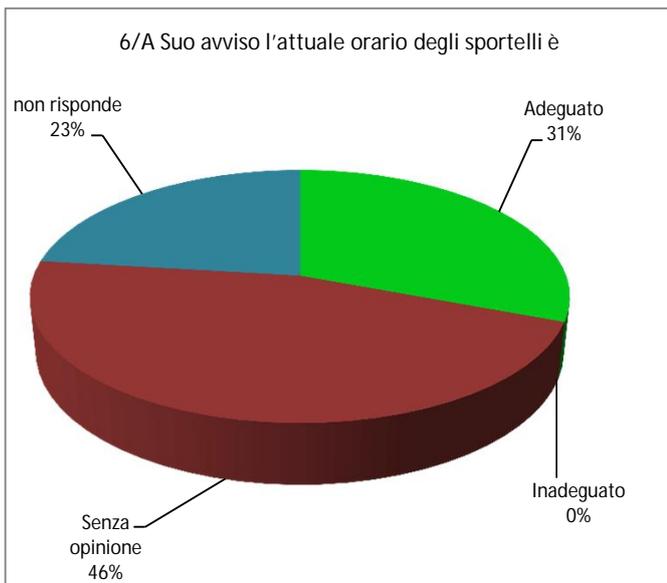
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LIVORNO FERRARIS



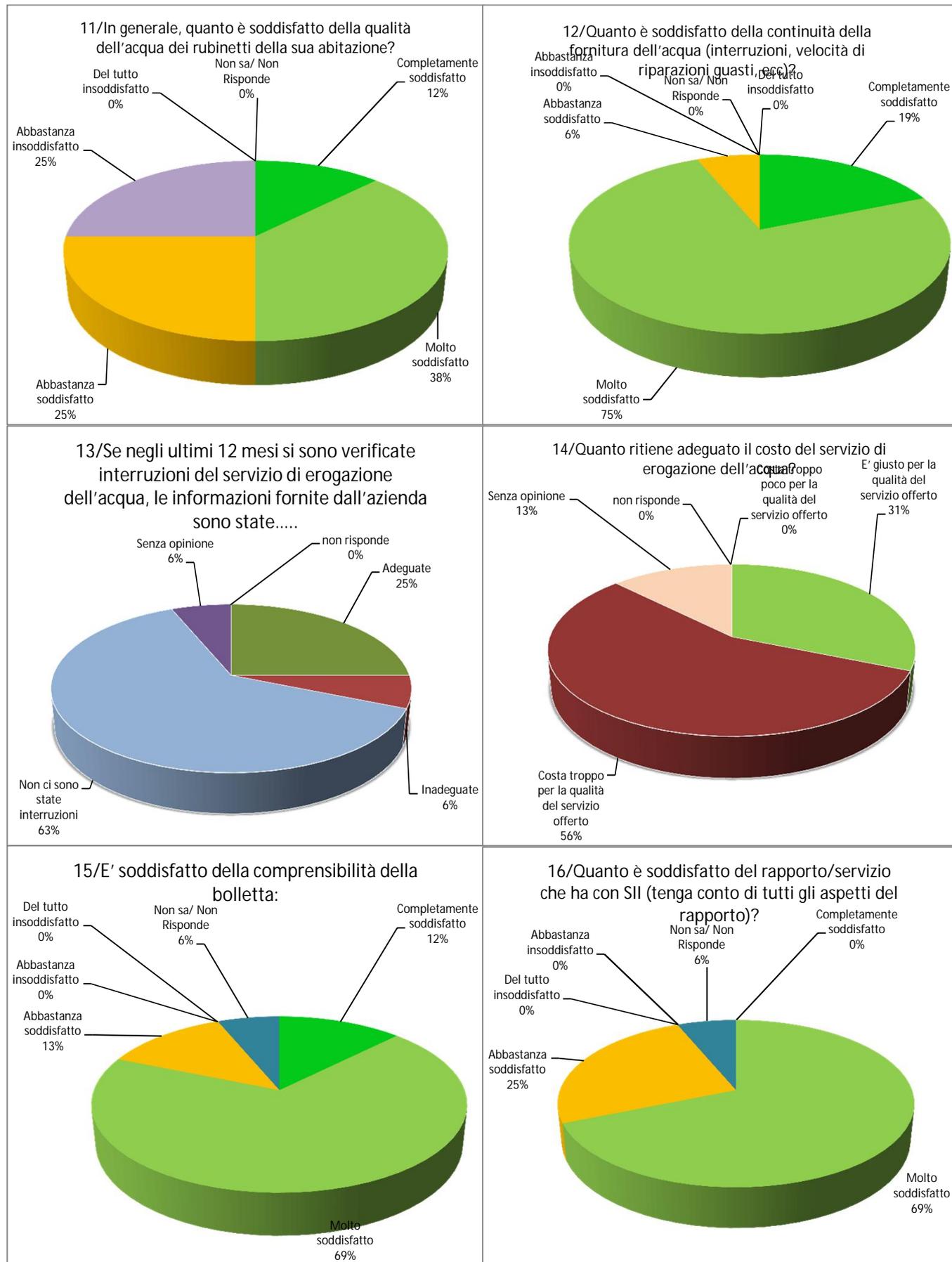
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LIVORNO FERRARIS



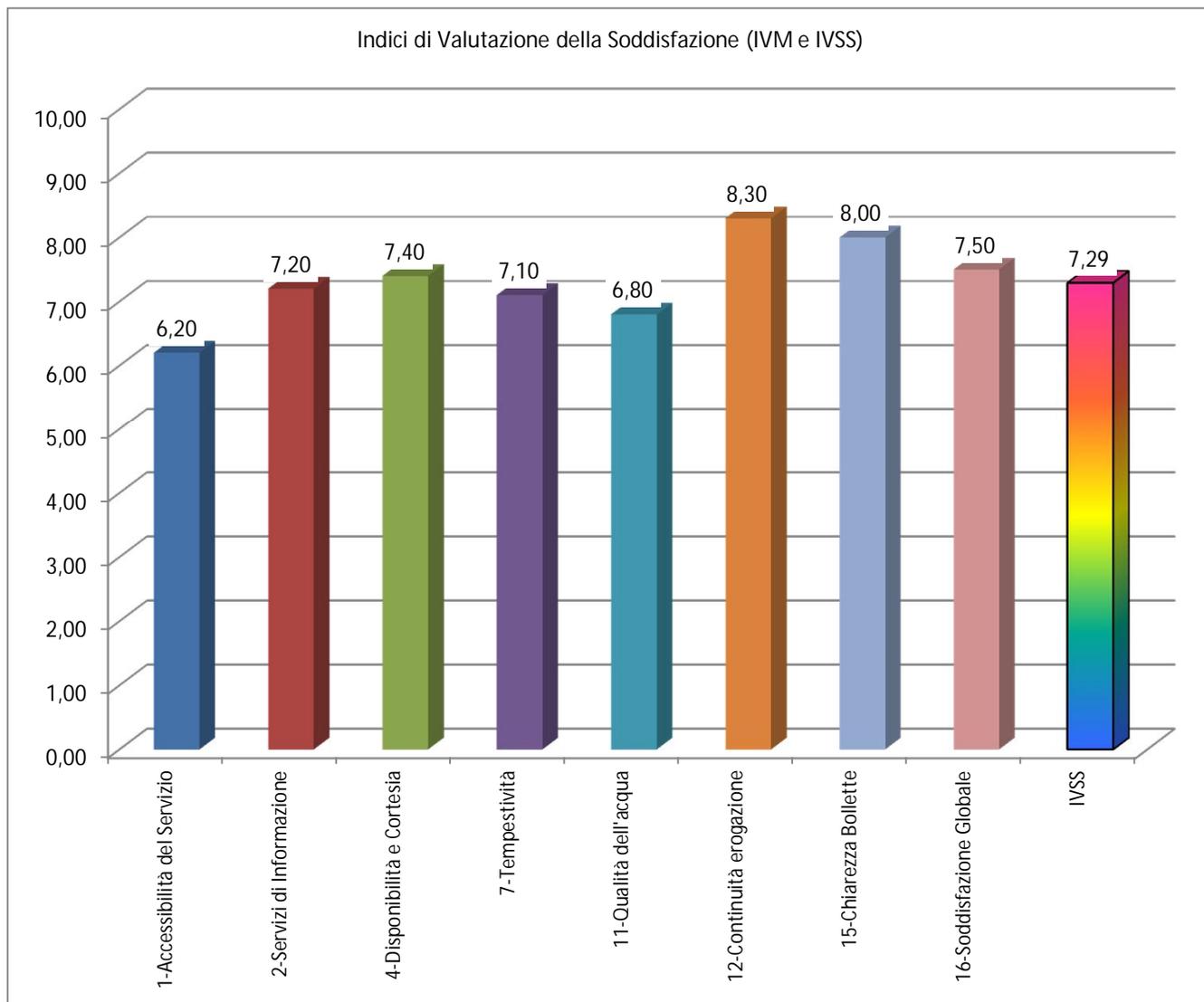
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LIVORNO FERRARIS



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LIVORNO FERRARIS

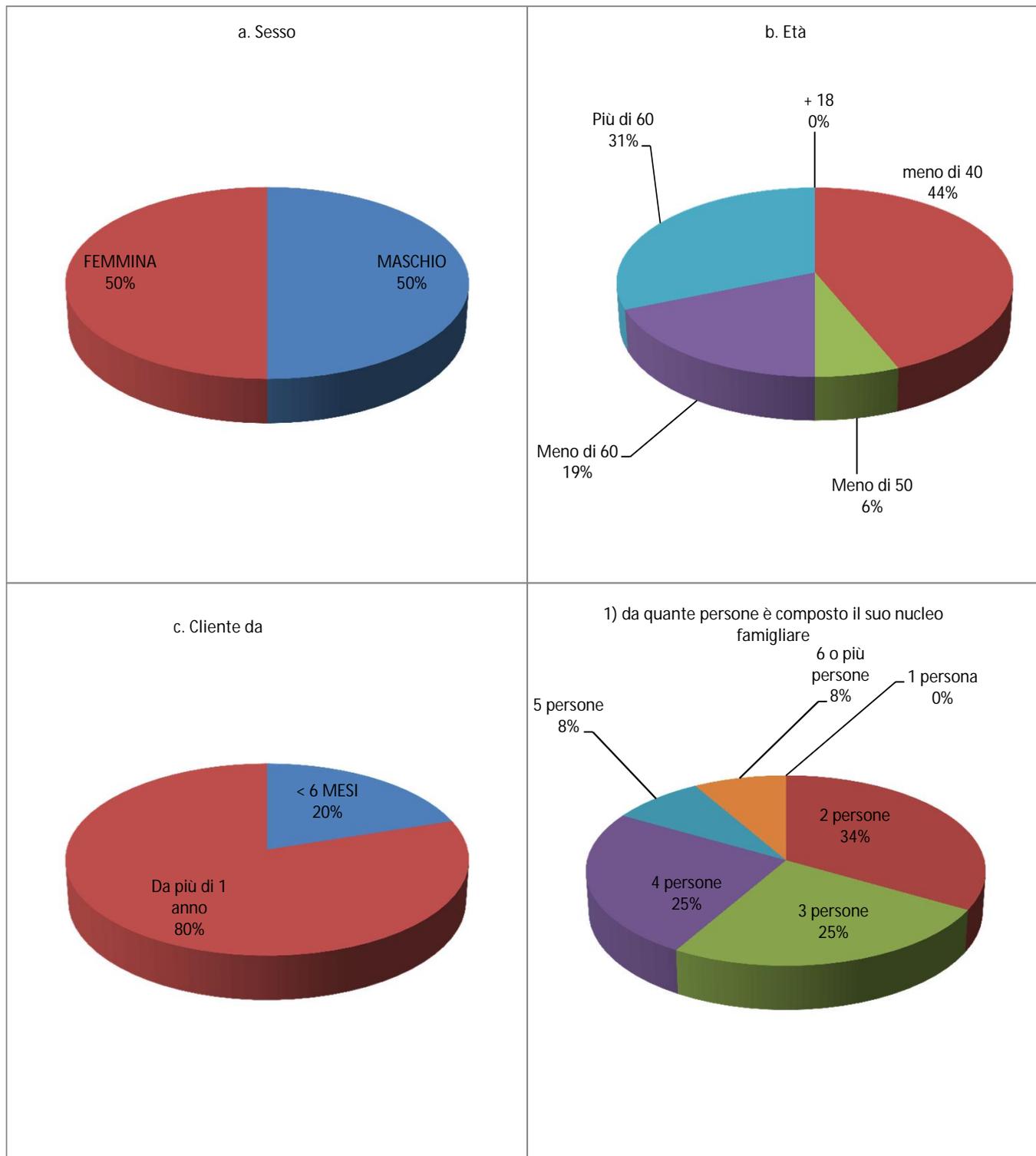


**N° Utenti chiamati: 25**  
**N° Utenti intervistati: 16**  
**Tasso di Risposta: 64,0%**  
**IVSS: 7,29**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

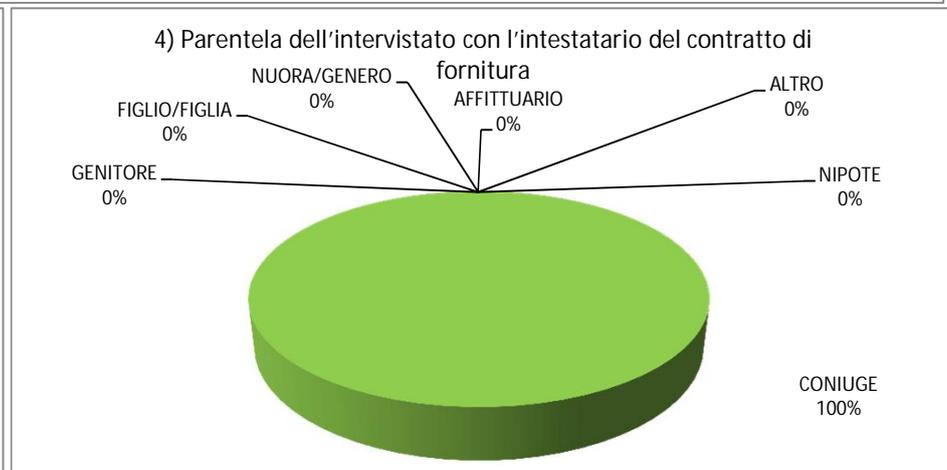
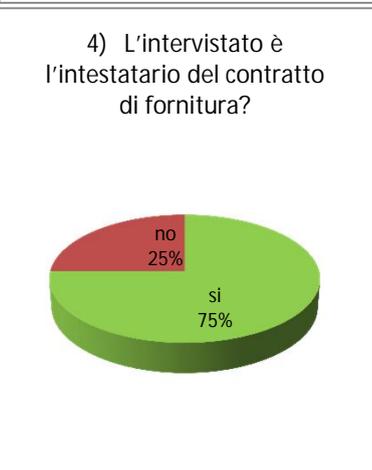
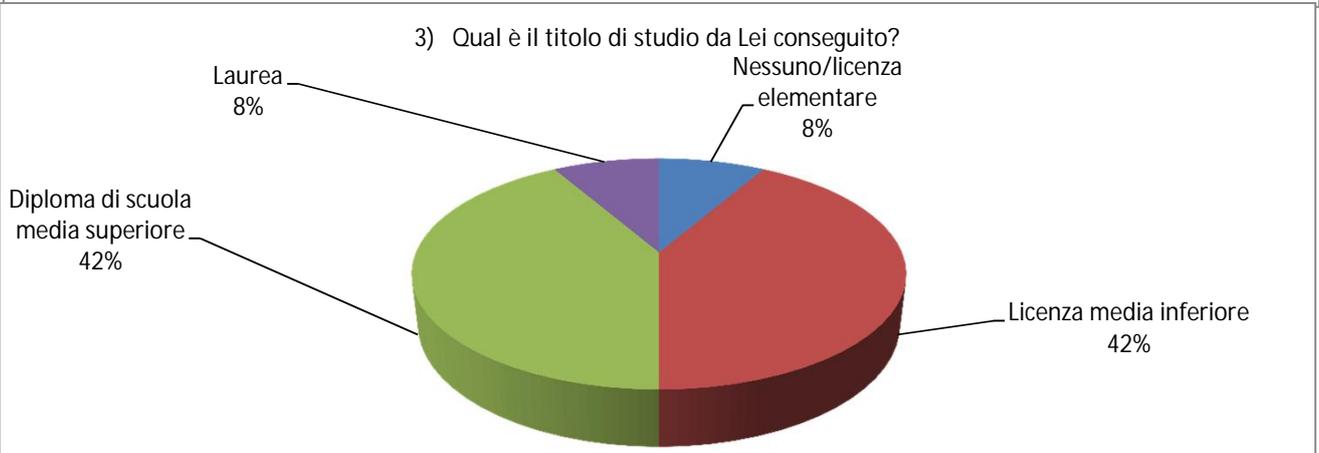
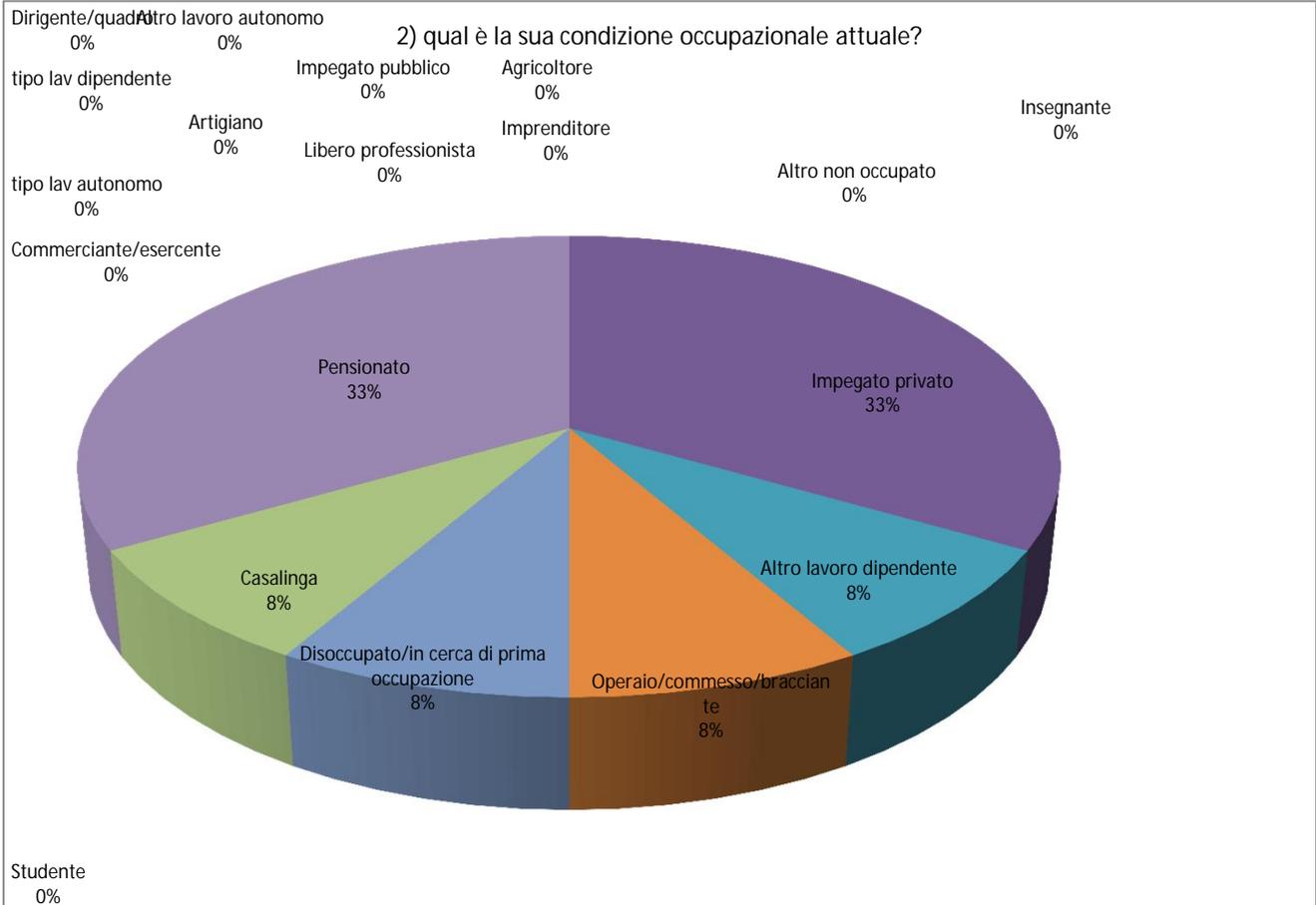
LIVORNO FERRARIS

Composizione del campione



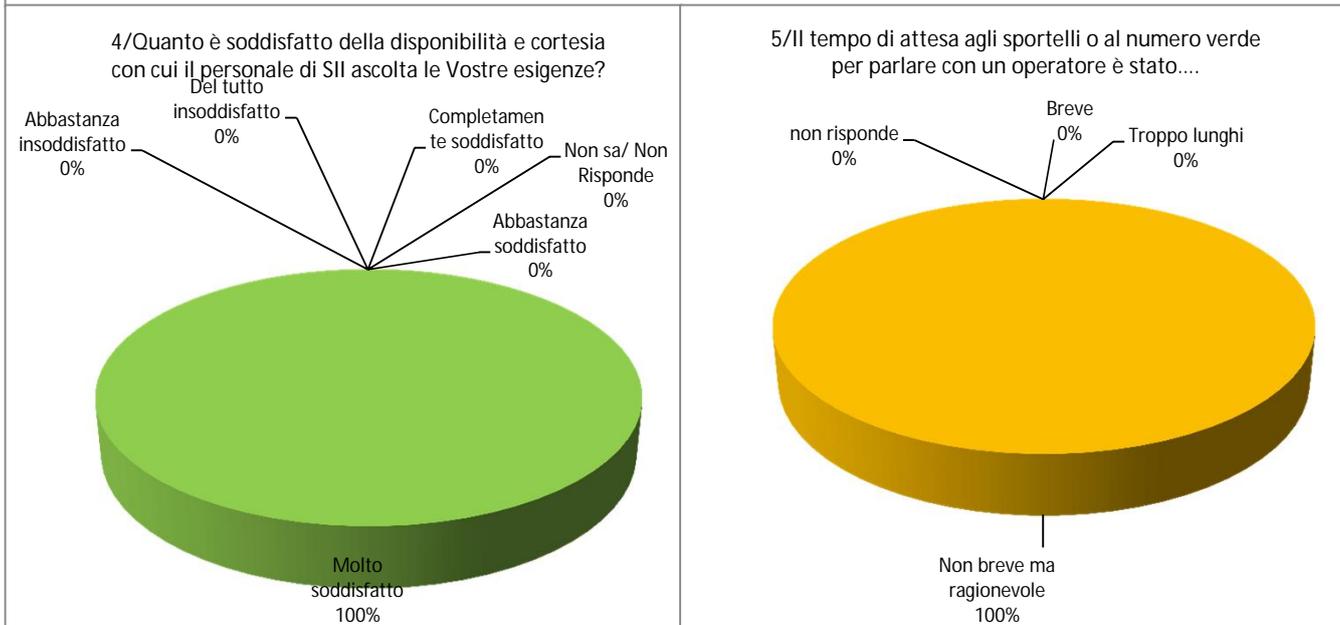
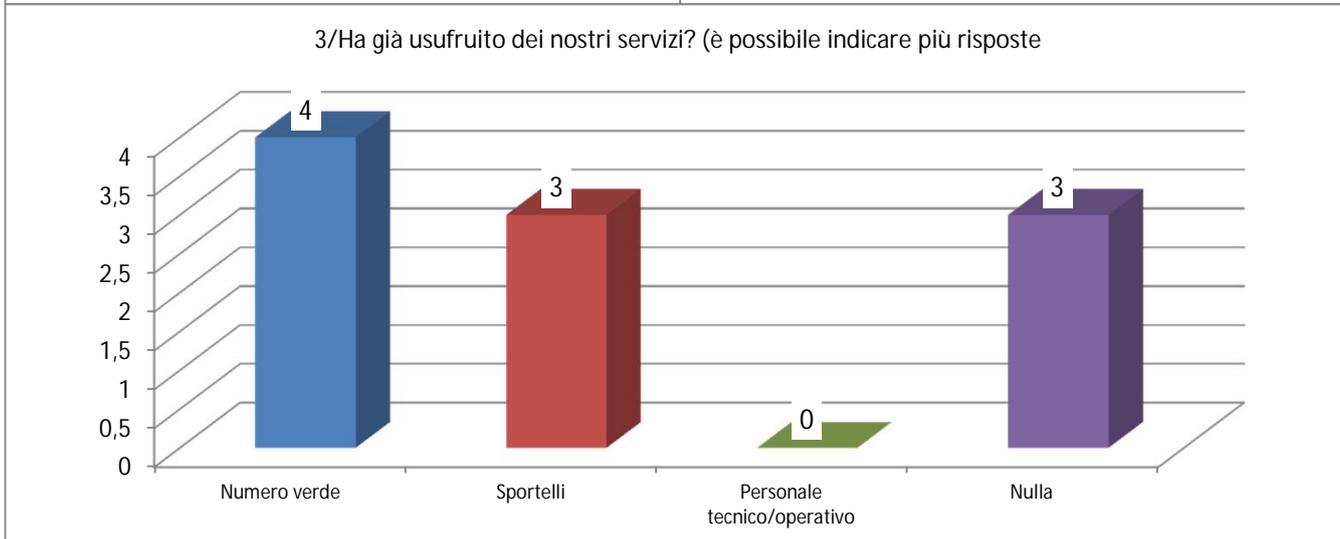
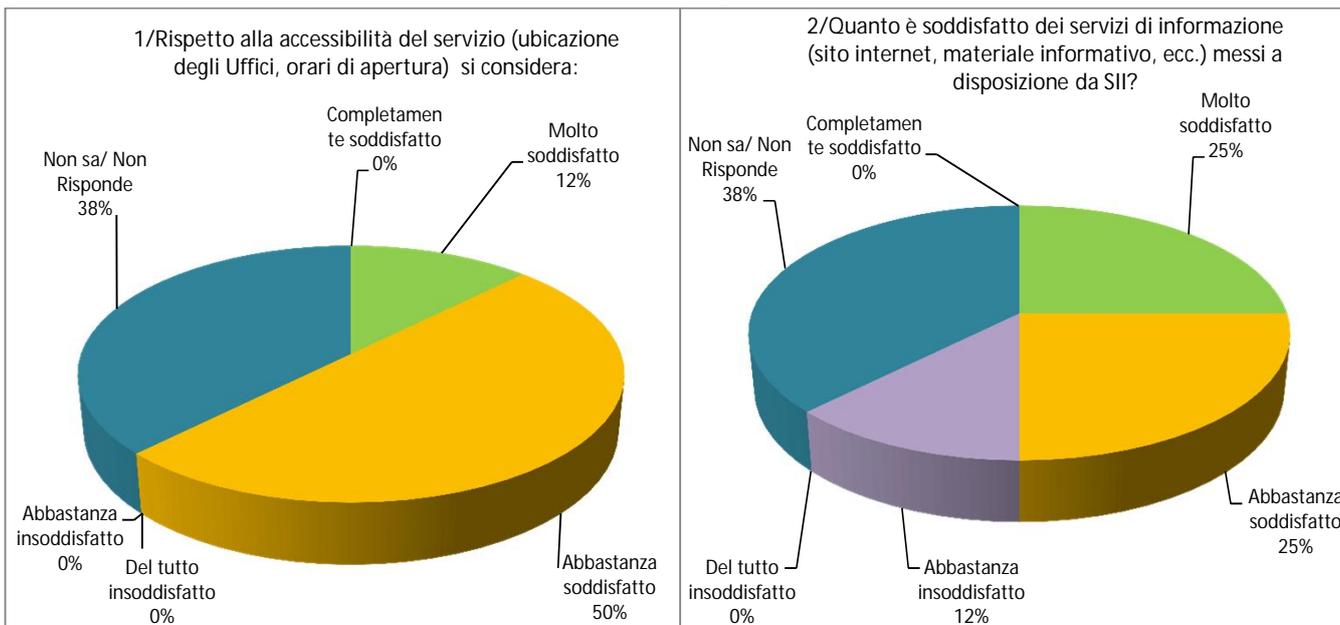
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LIVORNO FERRARIS



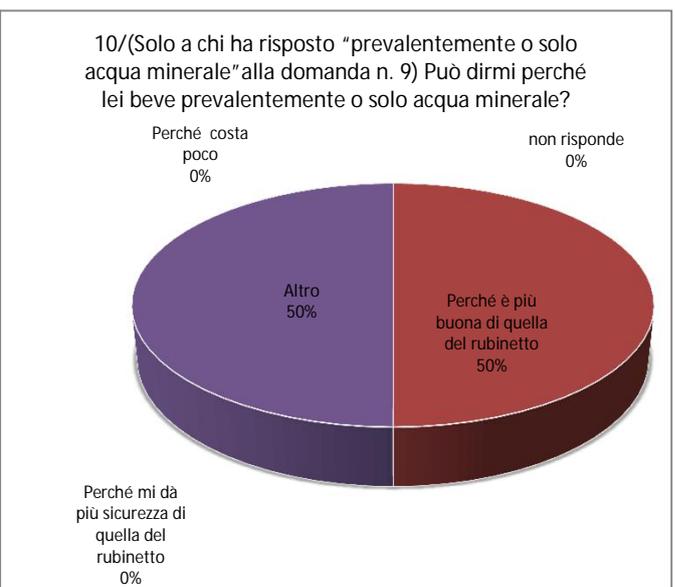
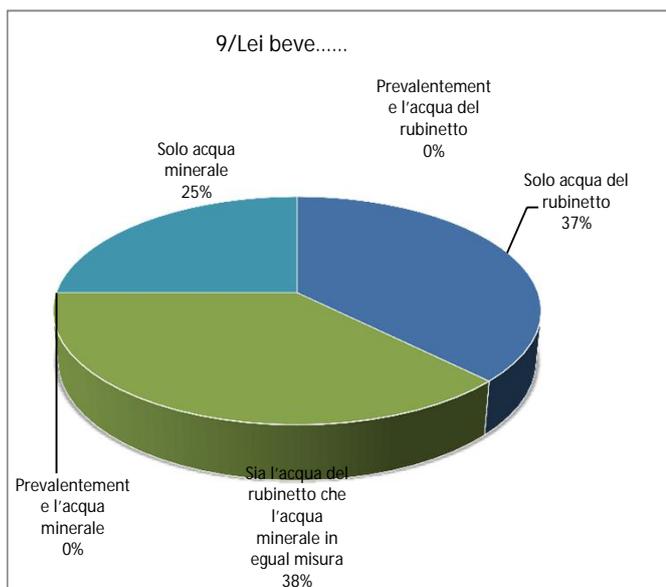
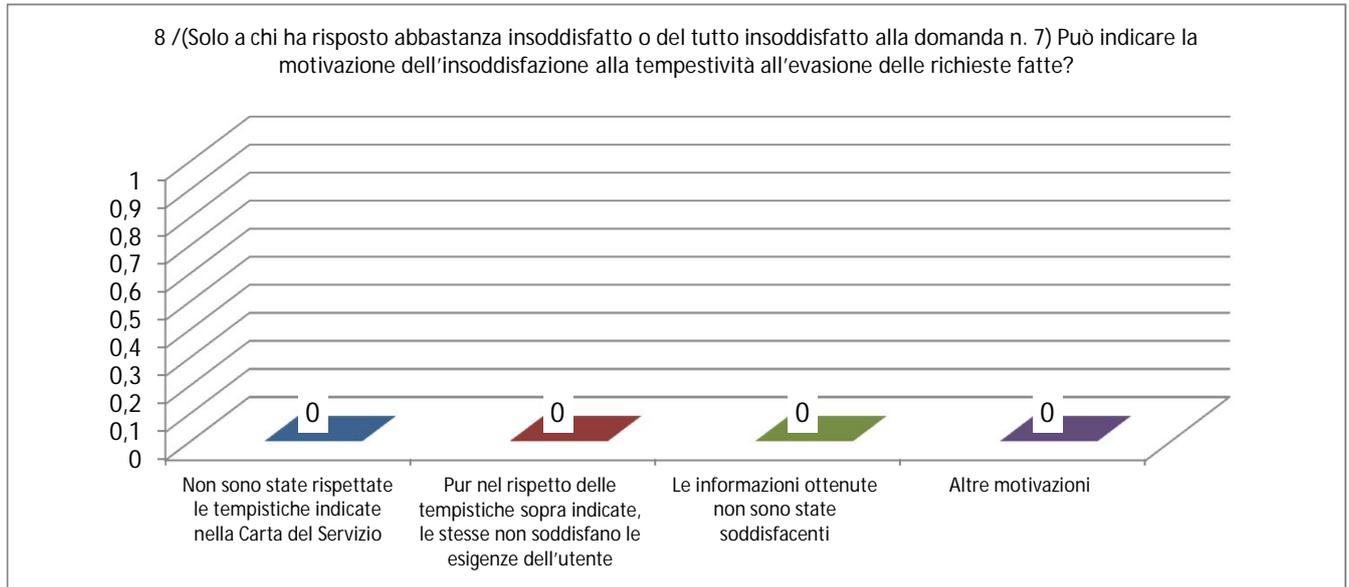
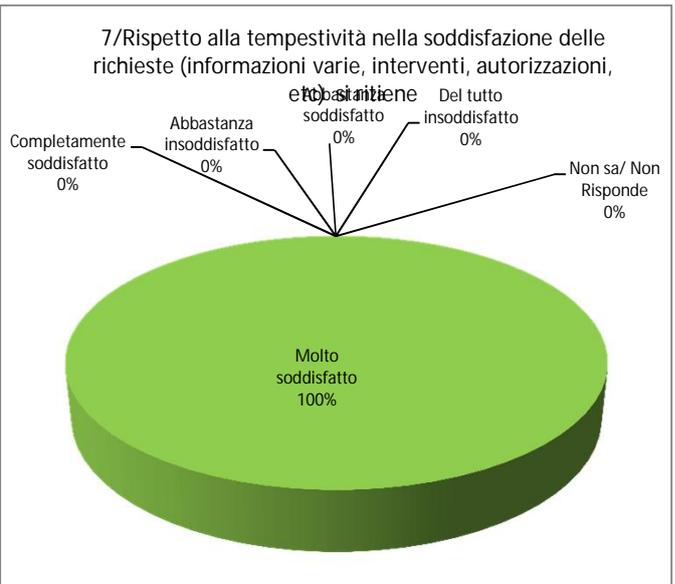
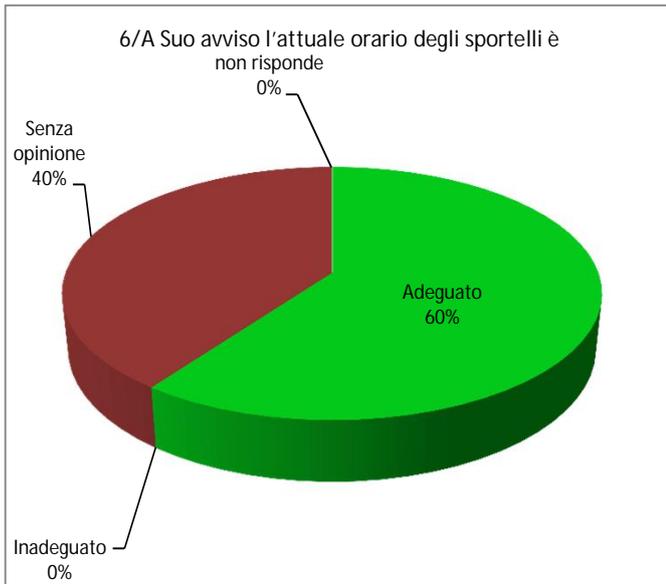
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LOZZOLO



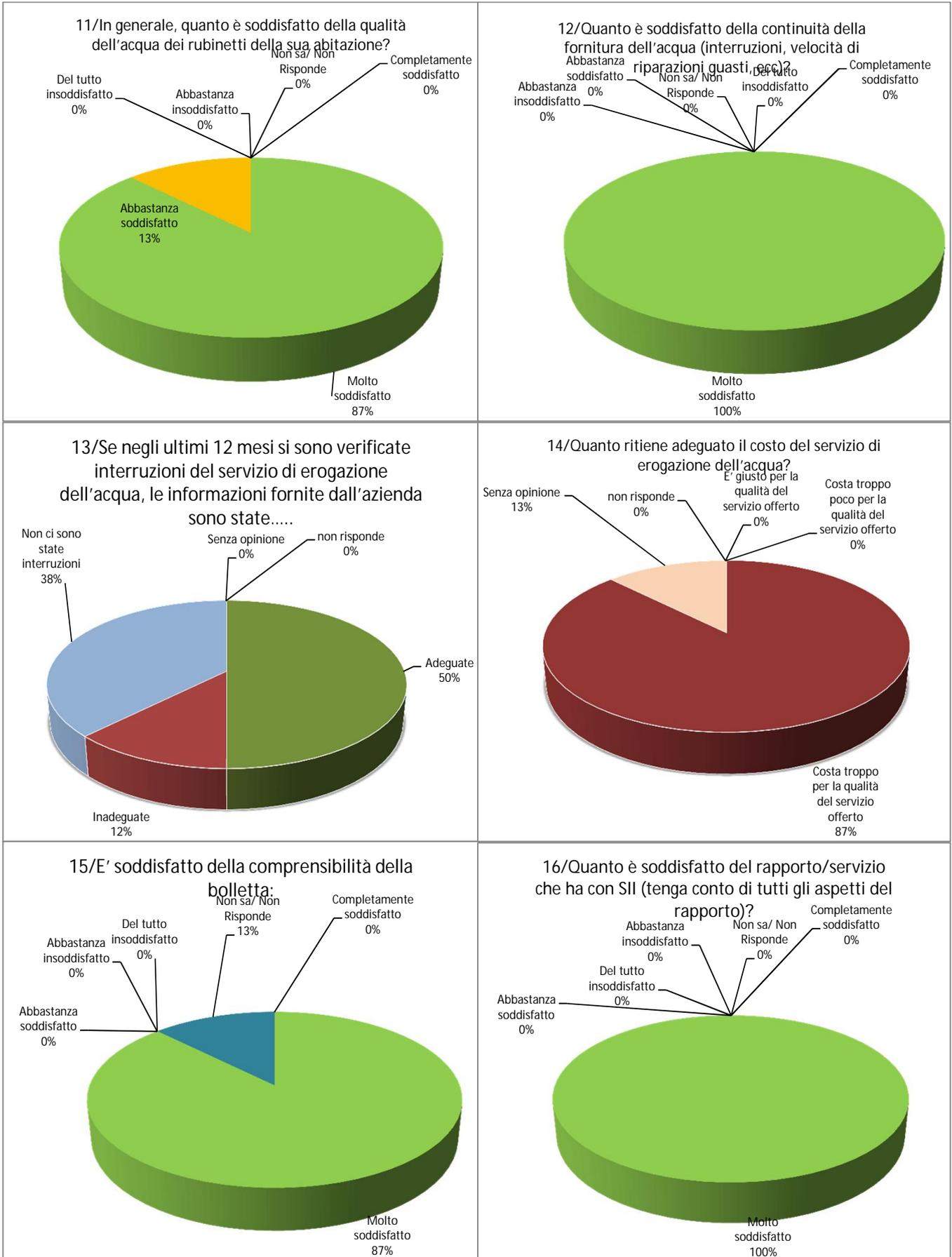
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LOZZOLO



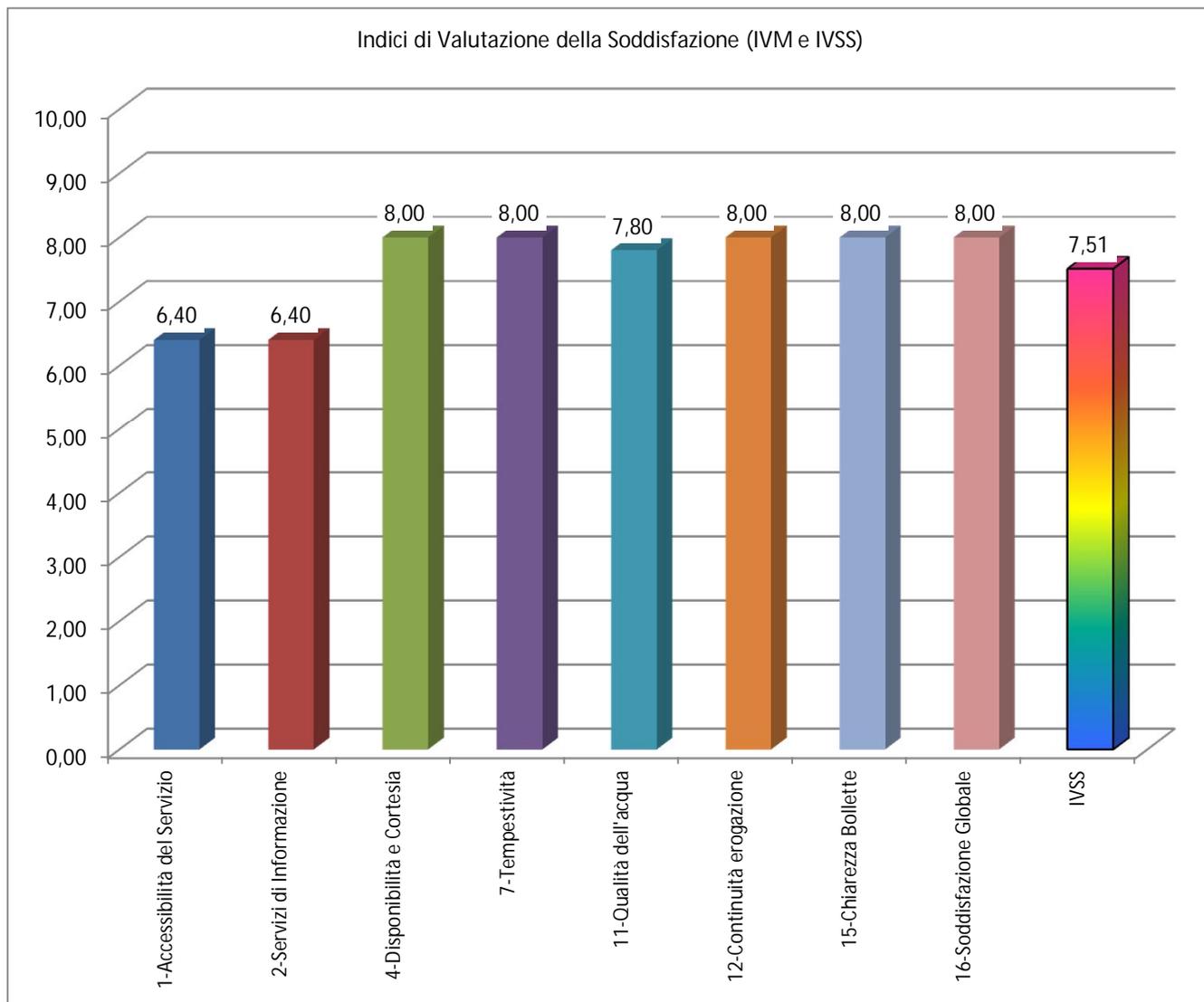
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LOZZOLO



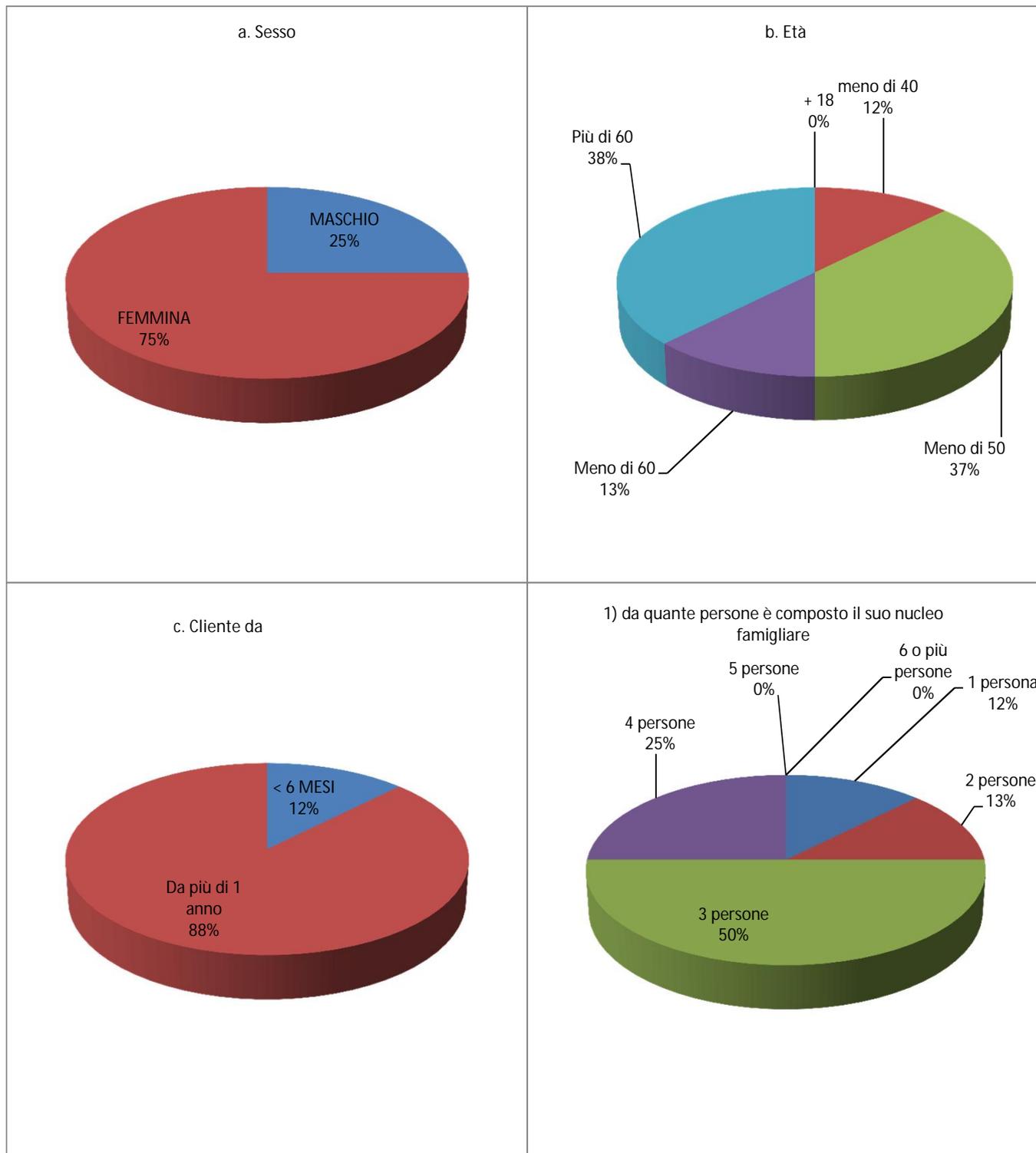
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LOZZOLO



**N° Utenti chiamati: 11**  
**N° Utenti intervistati: 8**  
**Tasso di Risposta: 72,7%**  
**IVSS: 7,51**

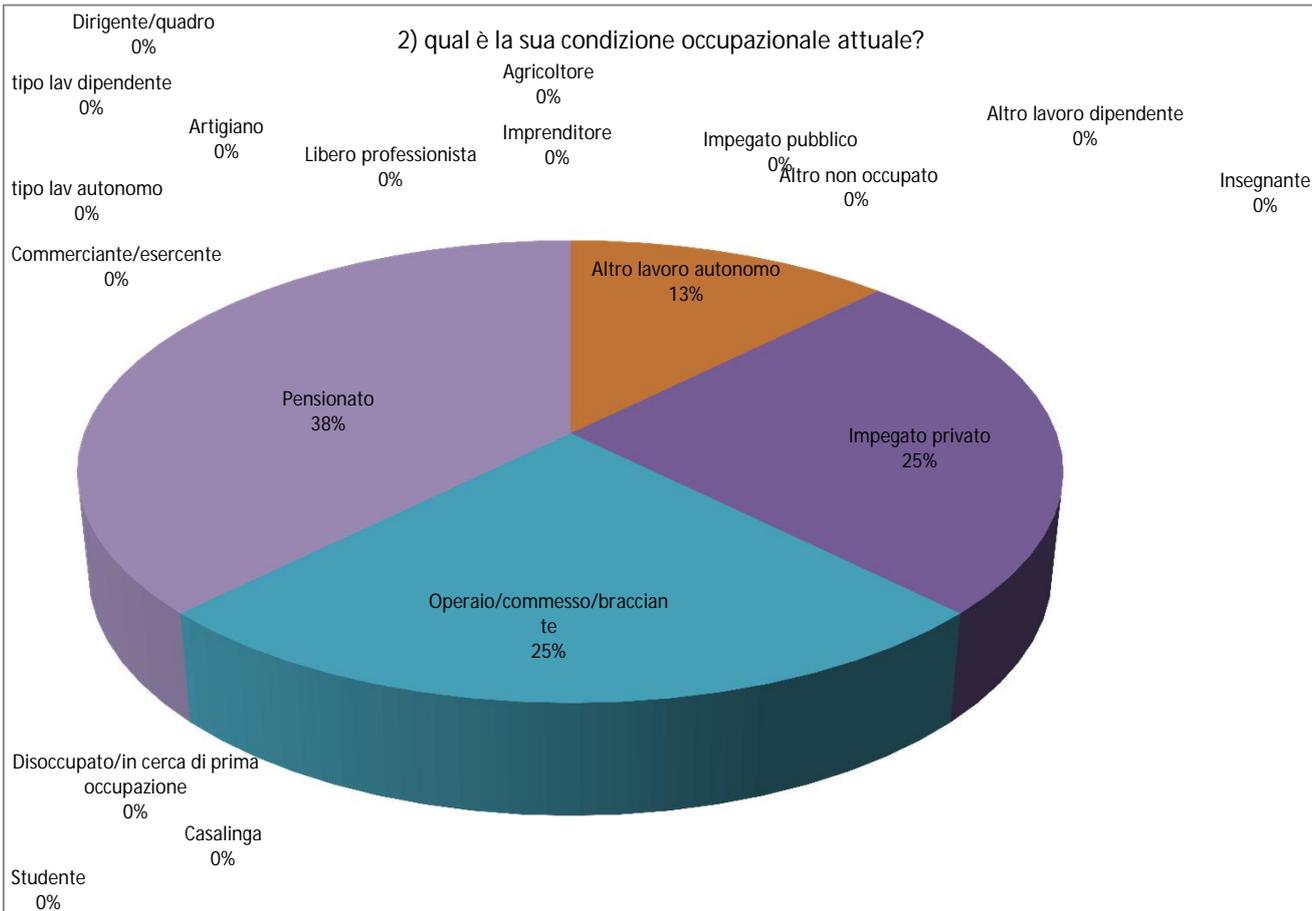
Composizione del campione



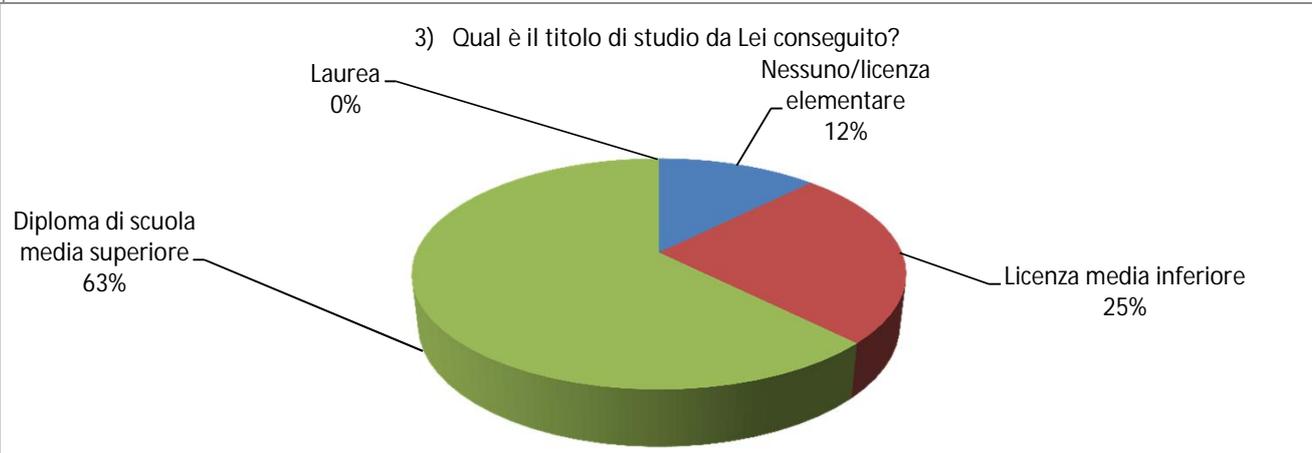
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

LOZZOLO

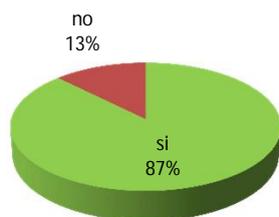
2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



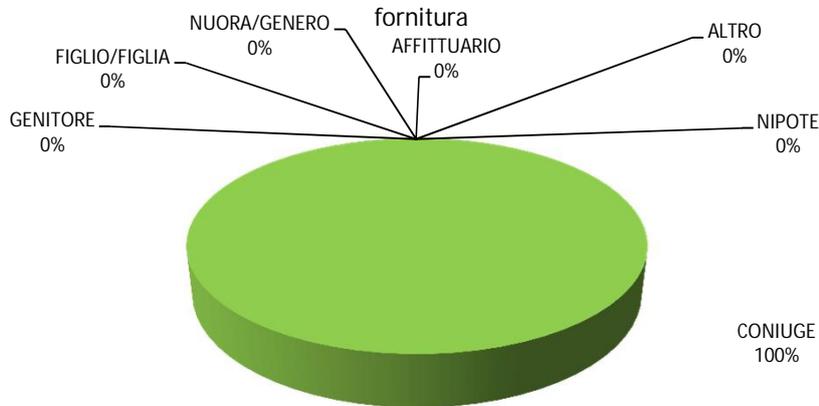
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

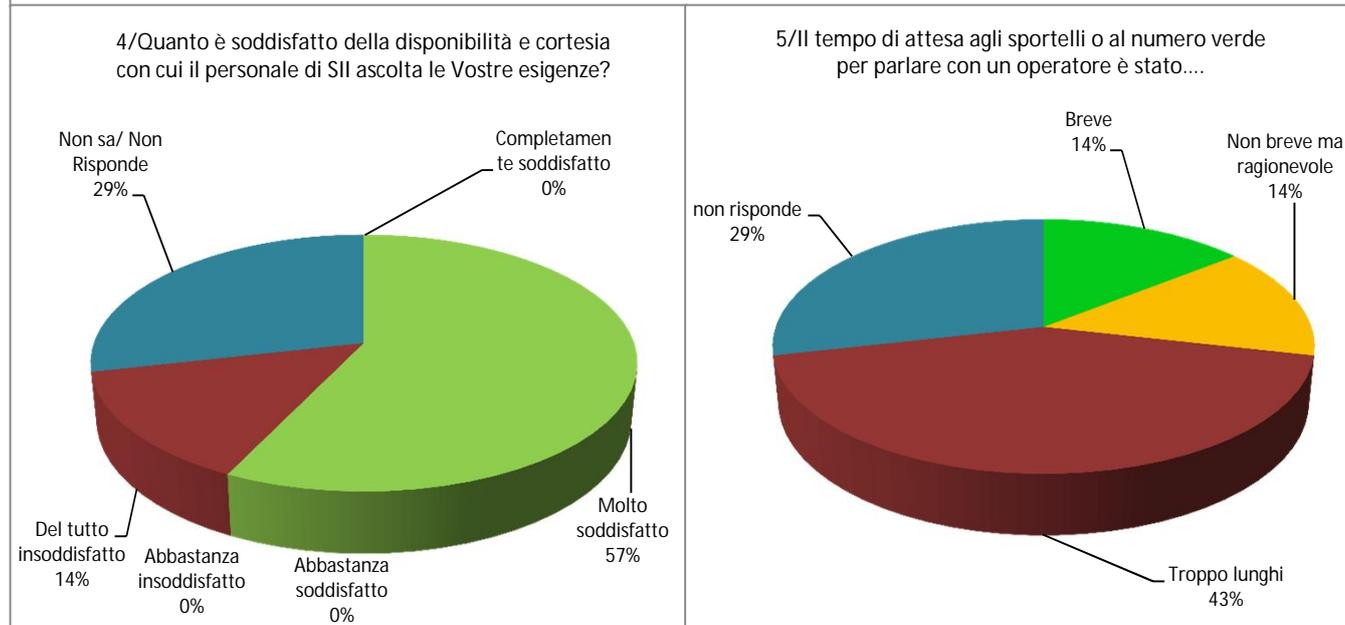
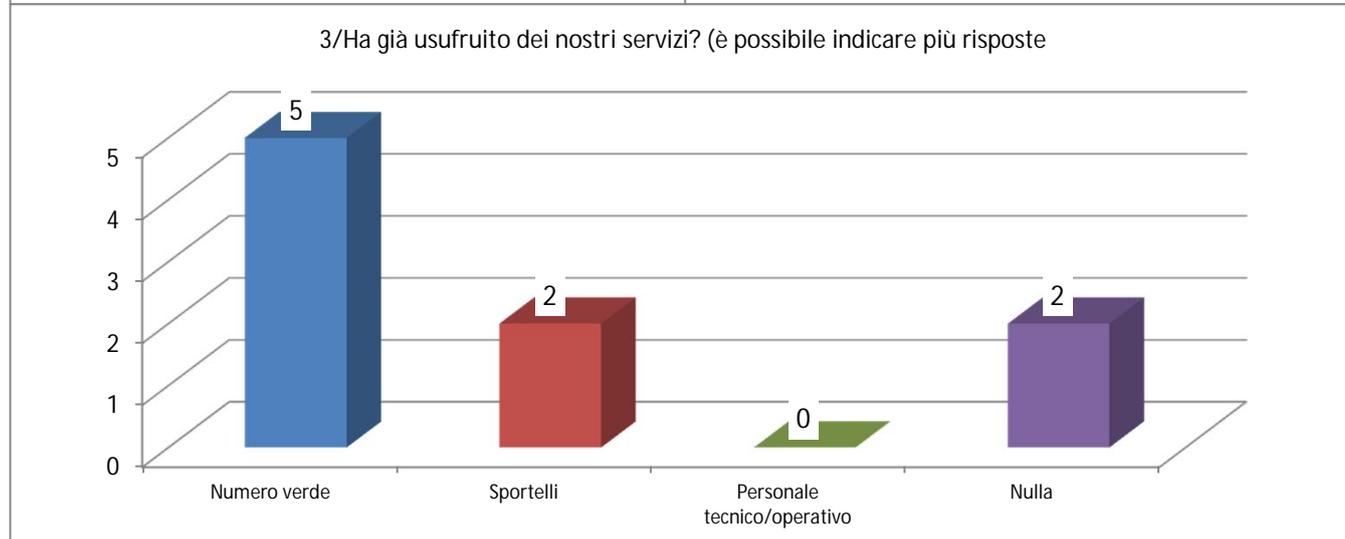
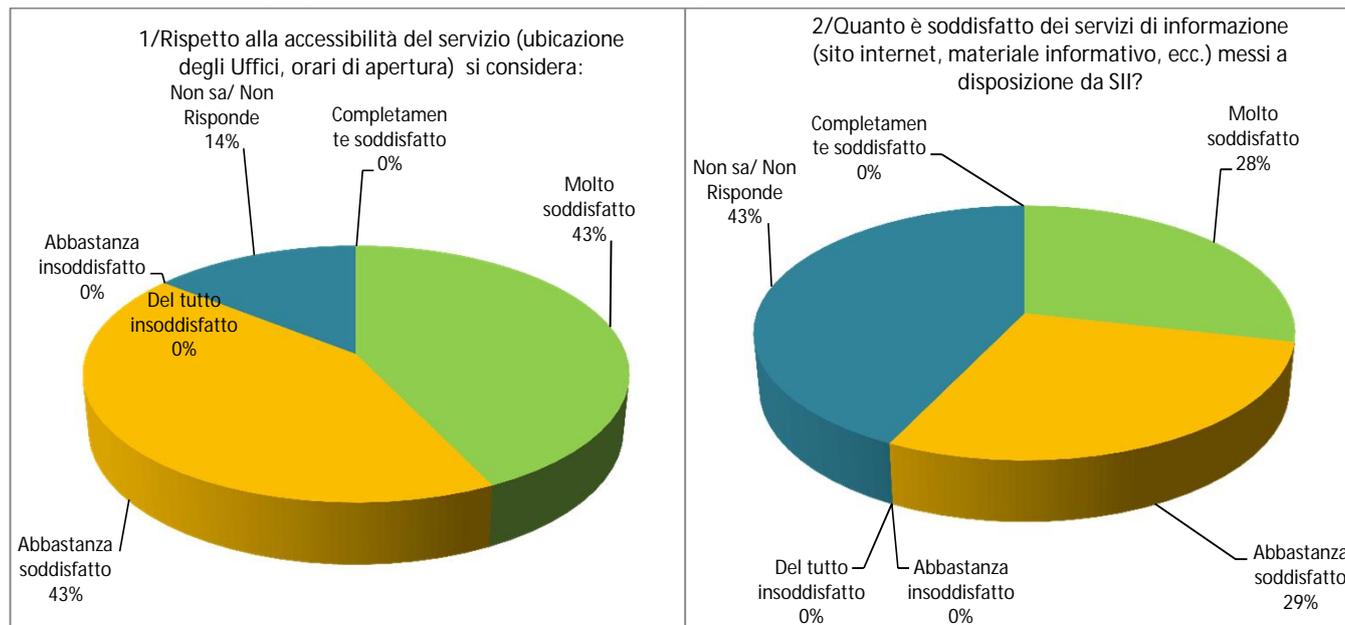


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura



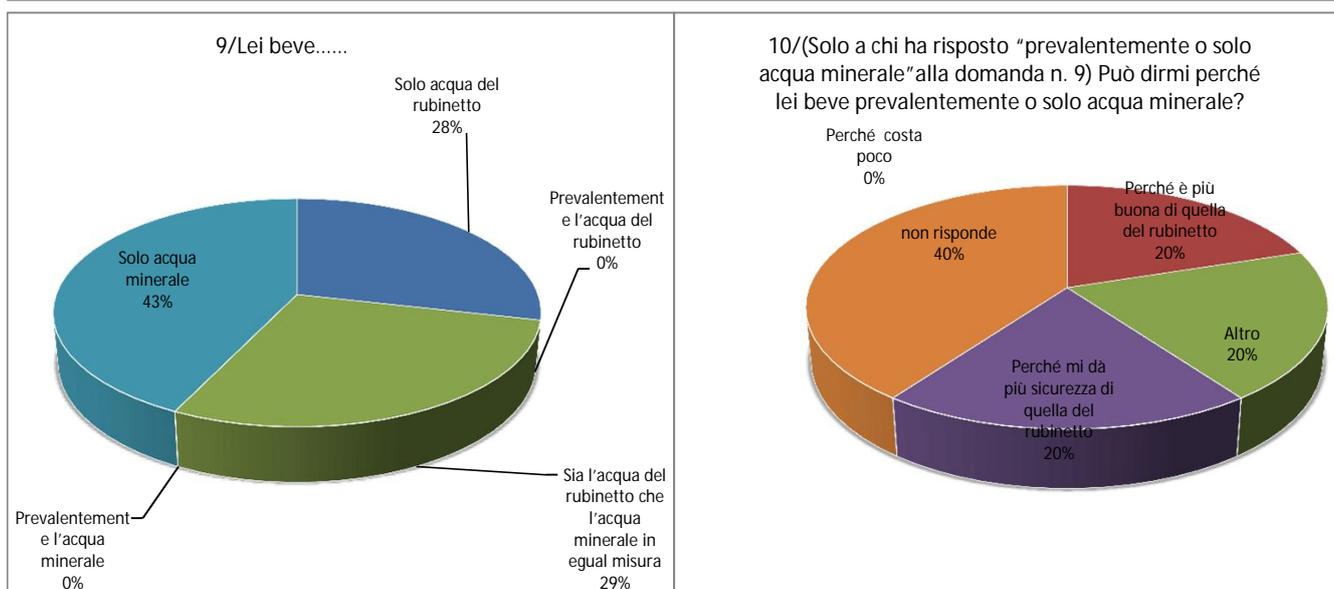
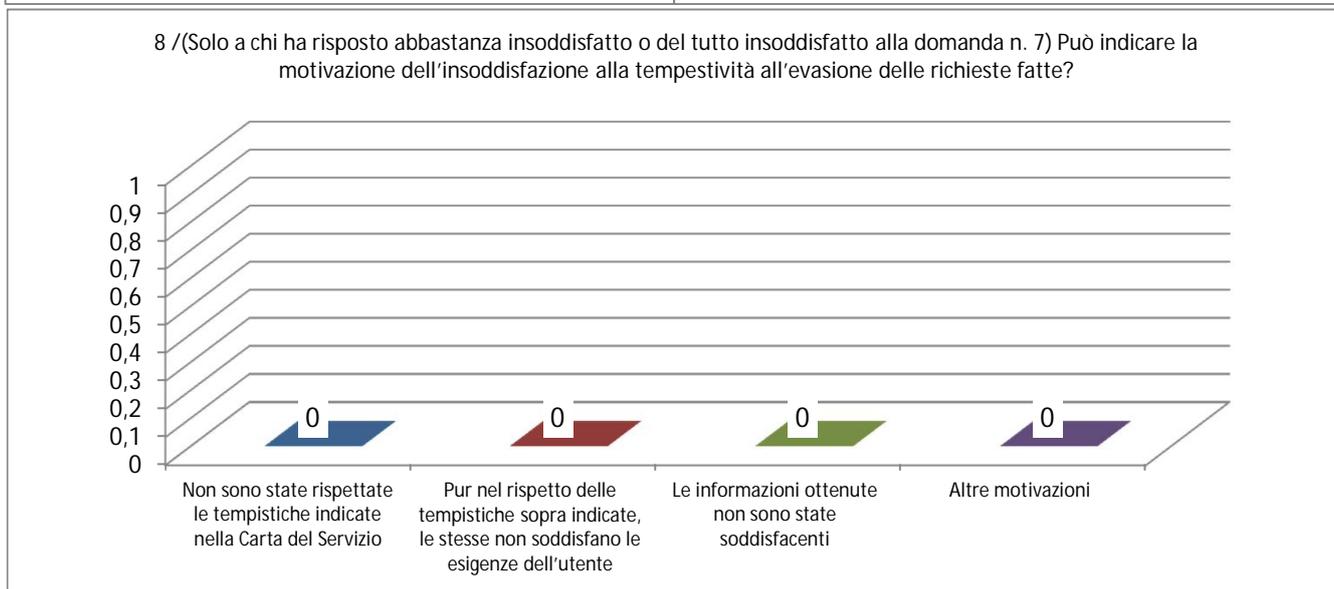
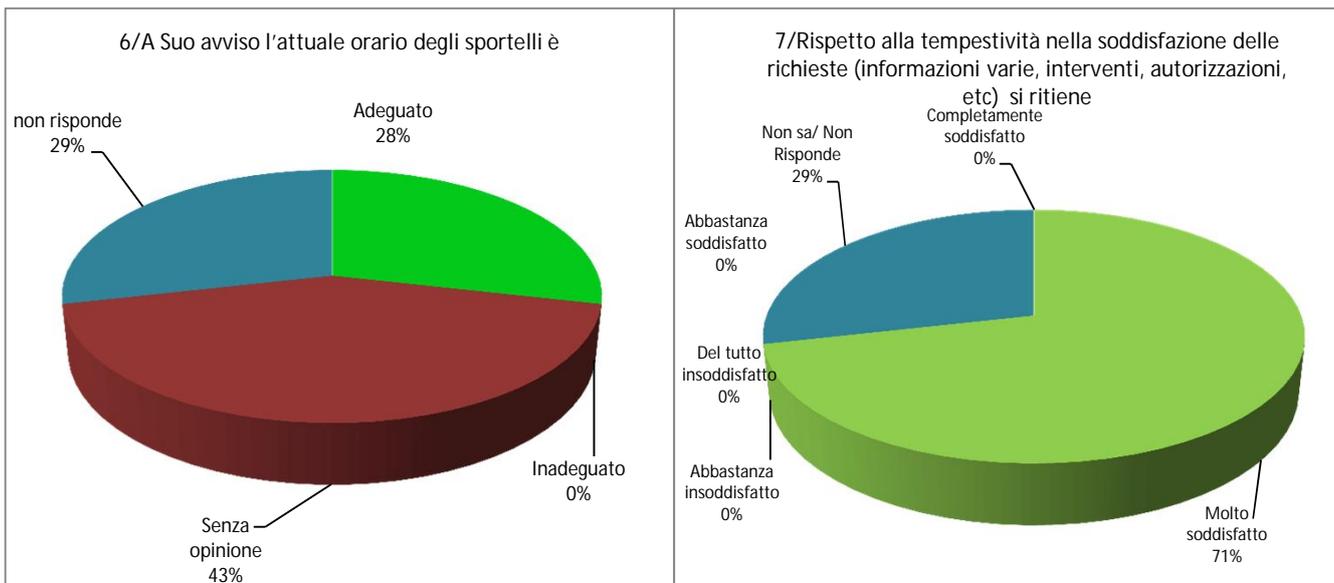
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MASSAZZA



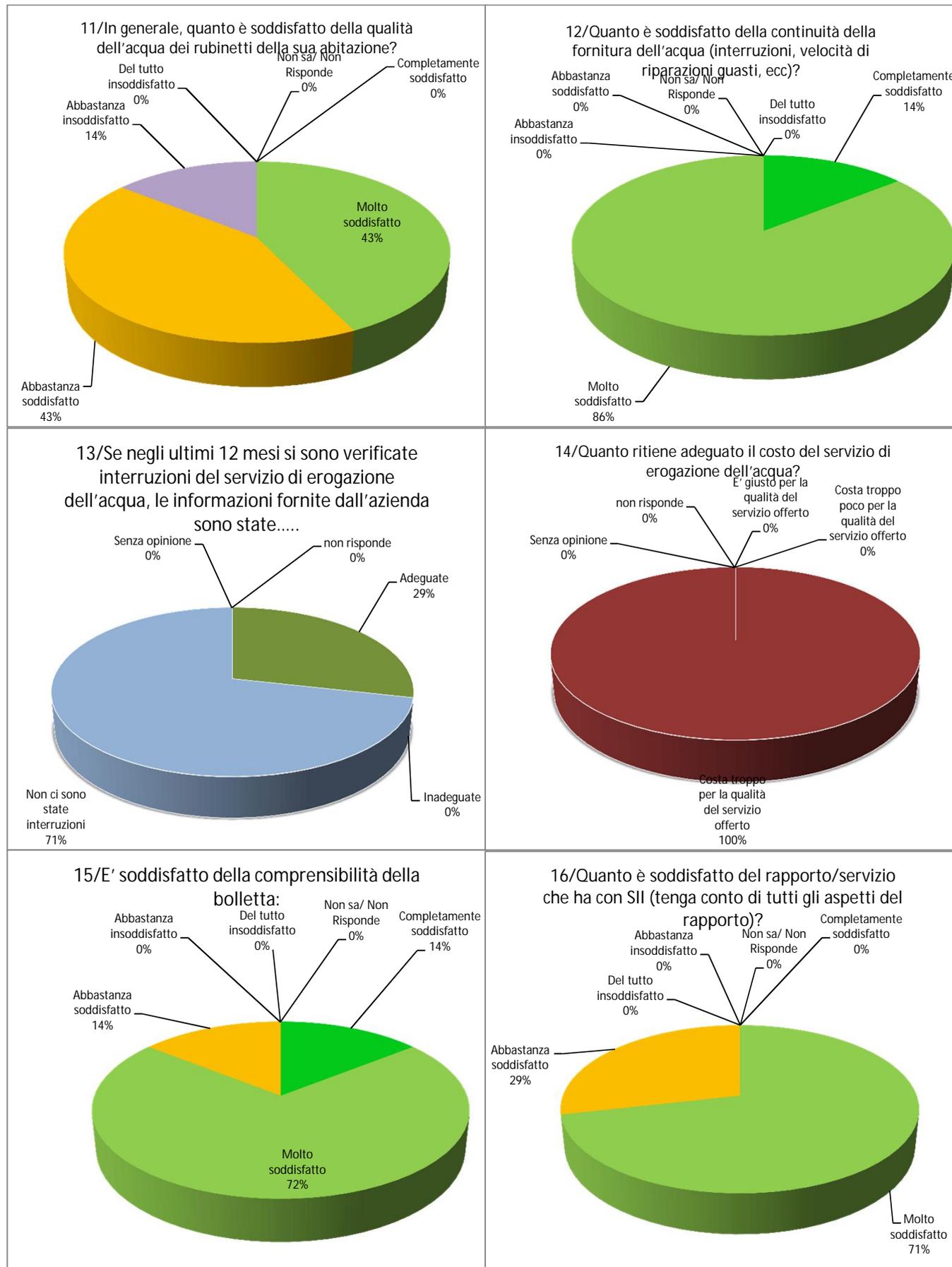
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MASSAZZA



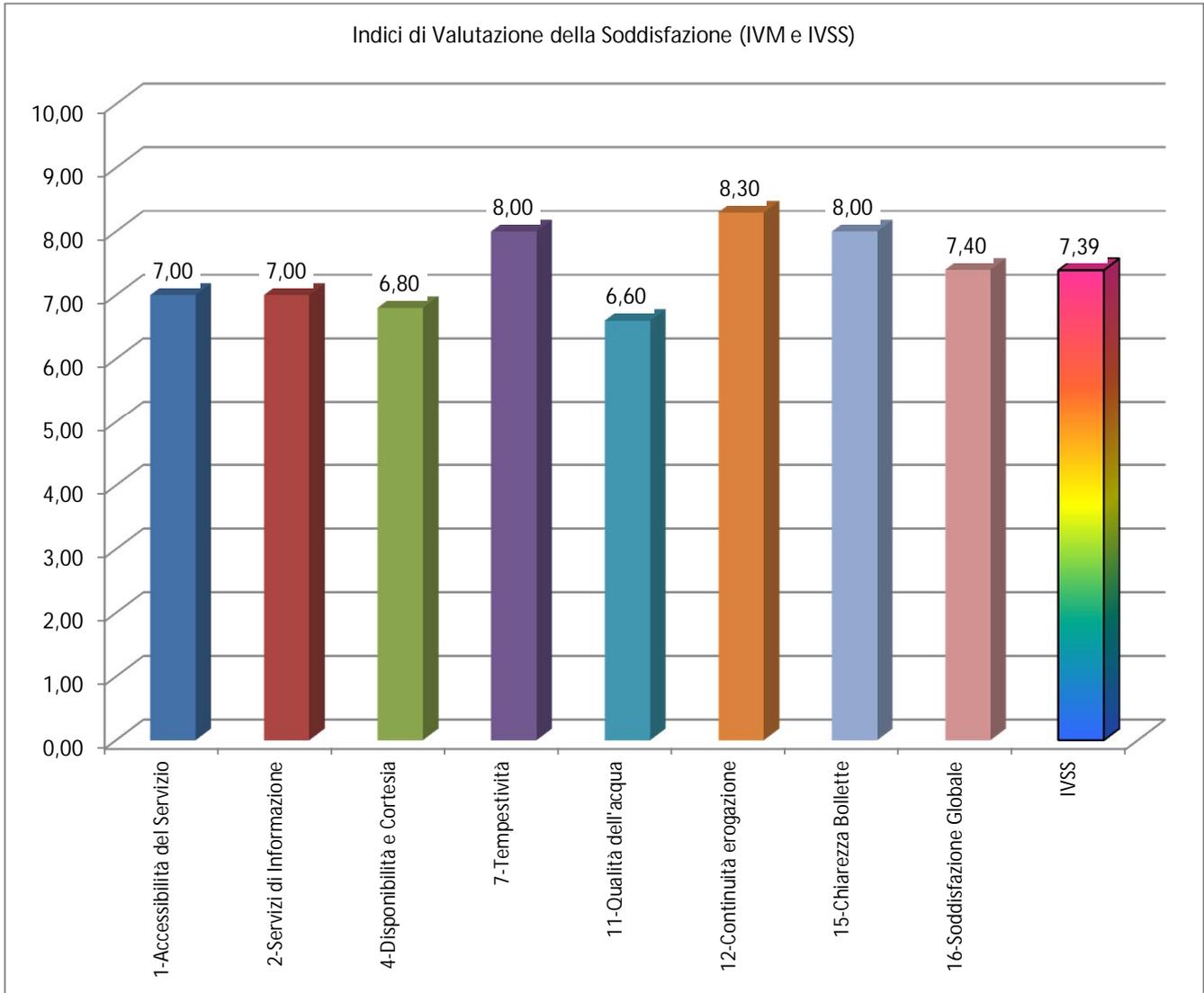
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MASSAZZA



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MASSAZZA

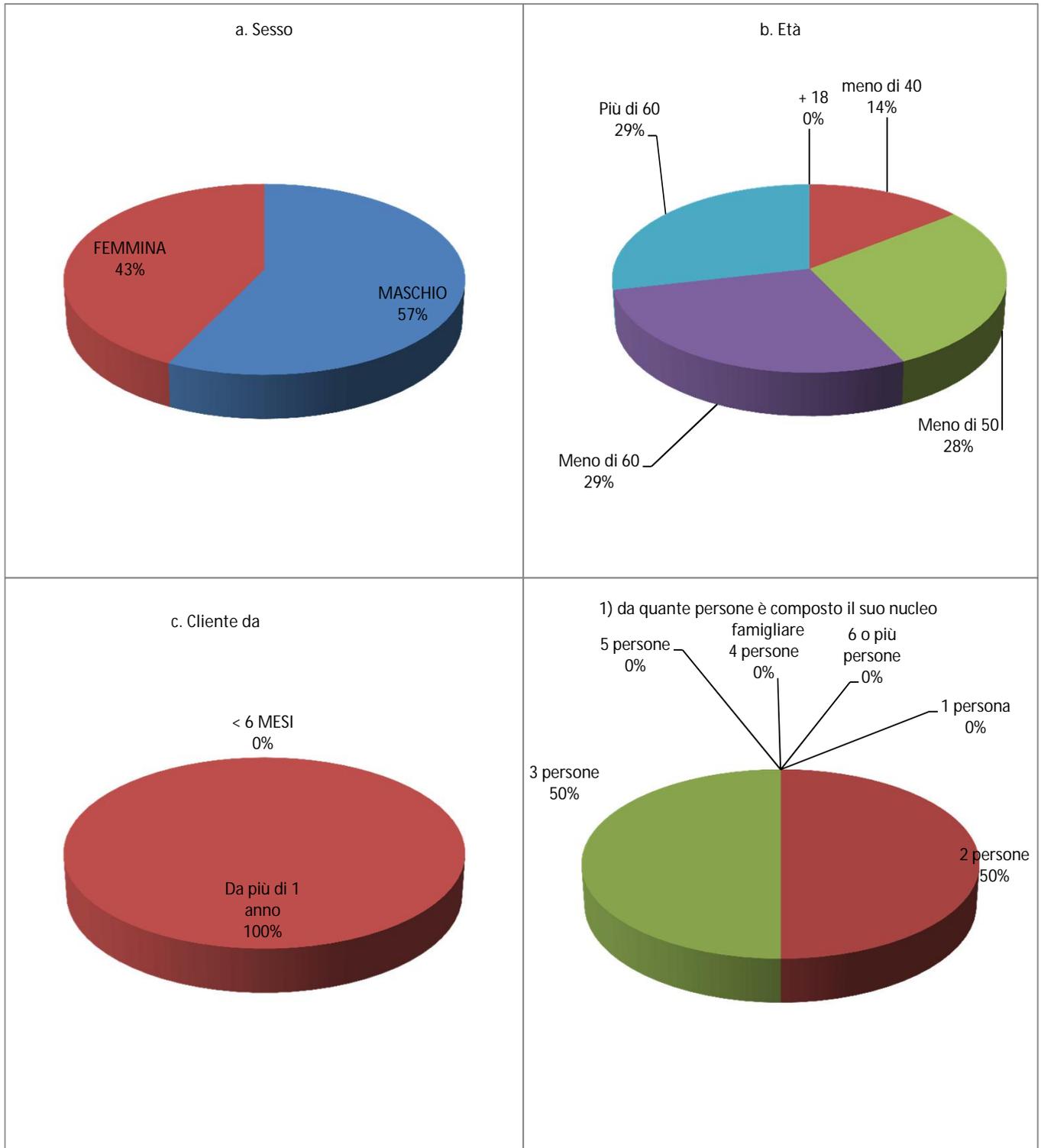


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 7,39**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

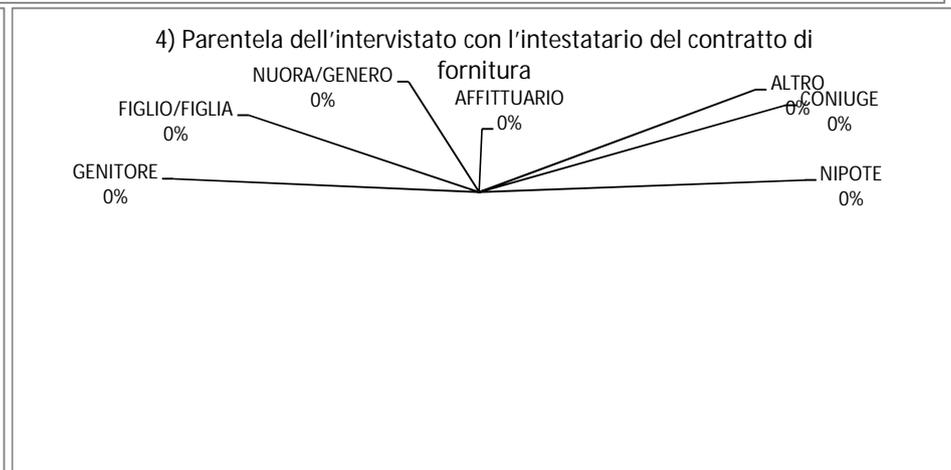
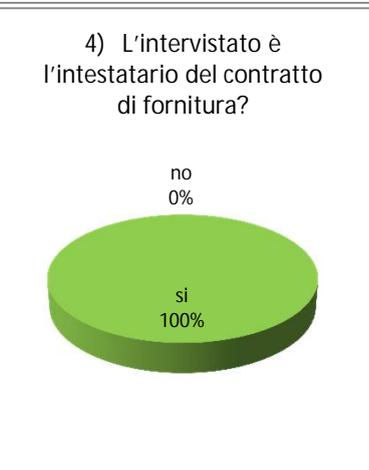
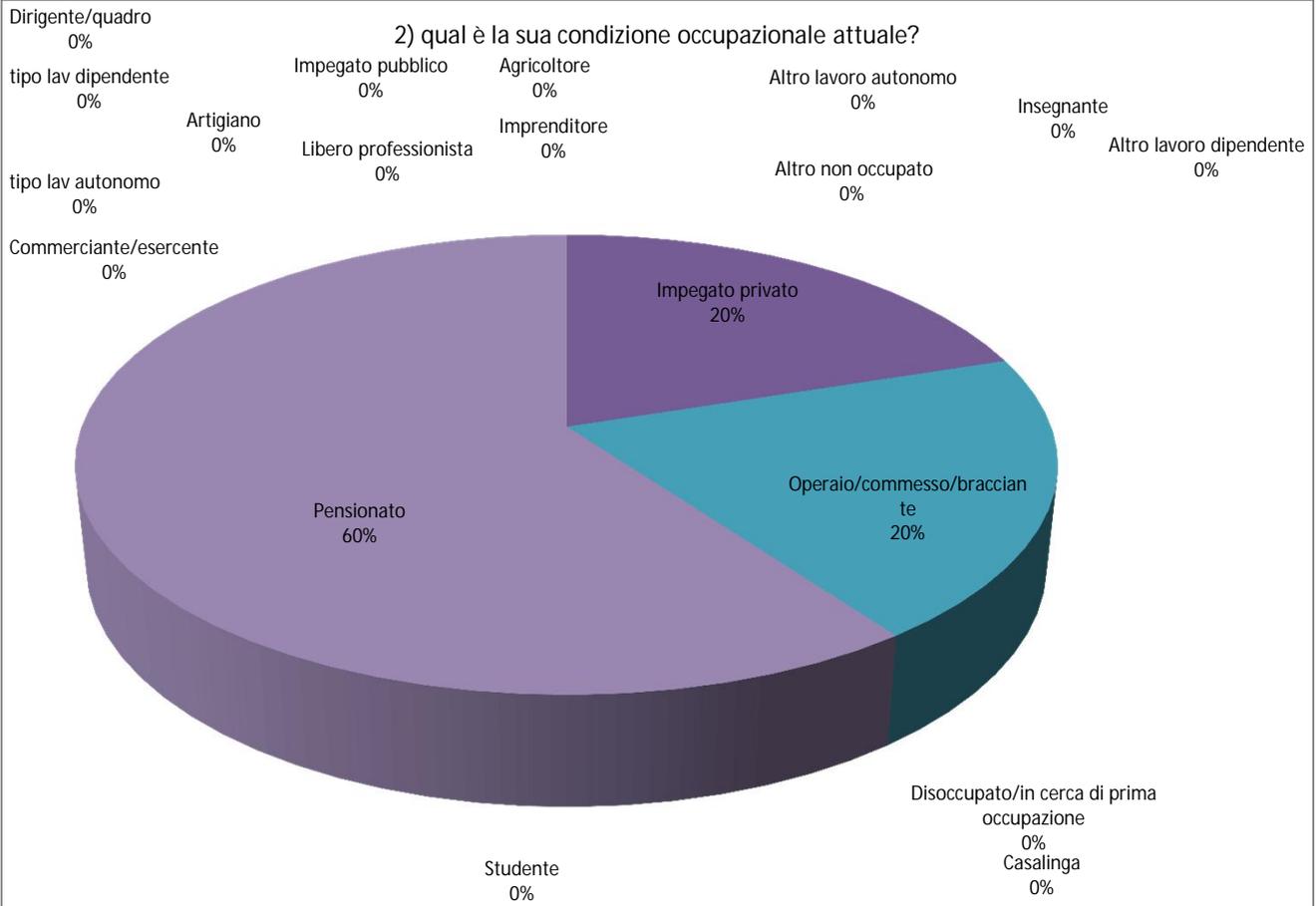
MASSAZZA

Composizione del campione



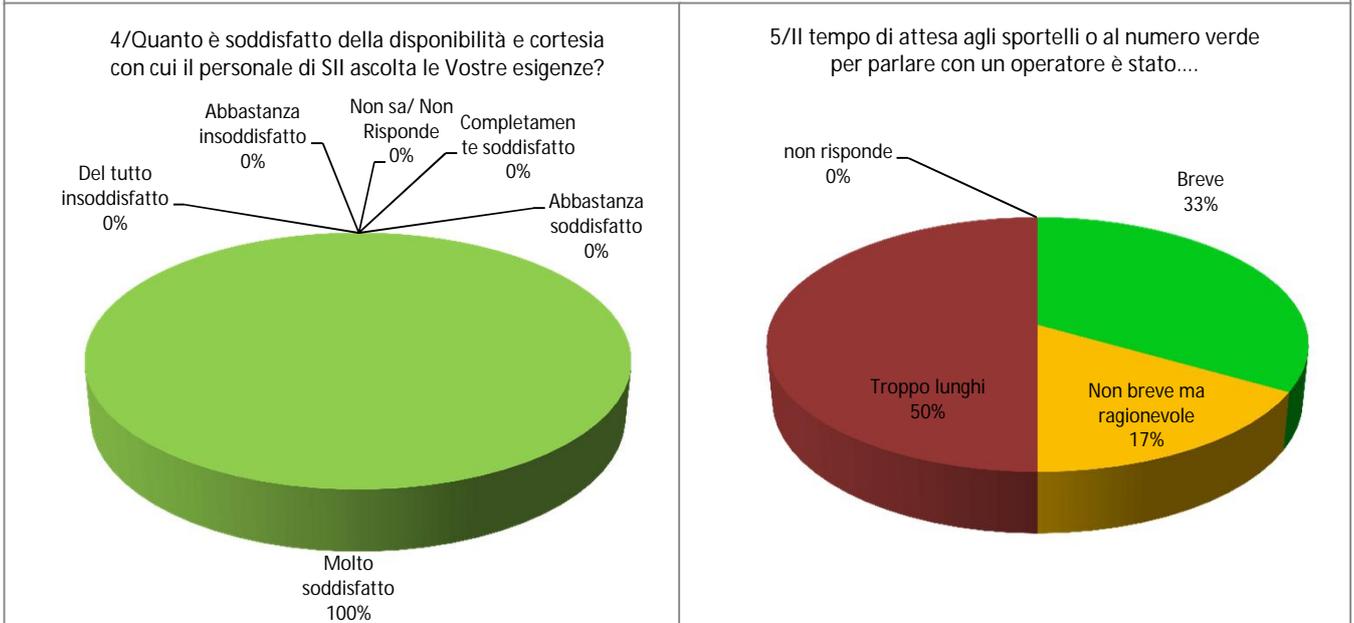
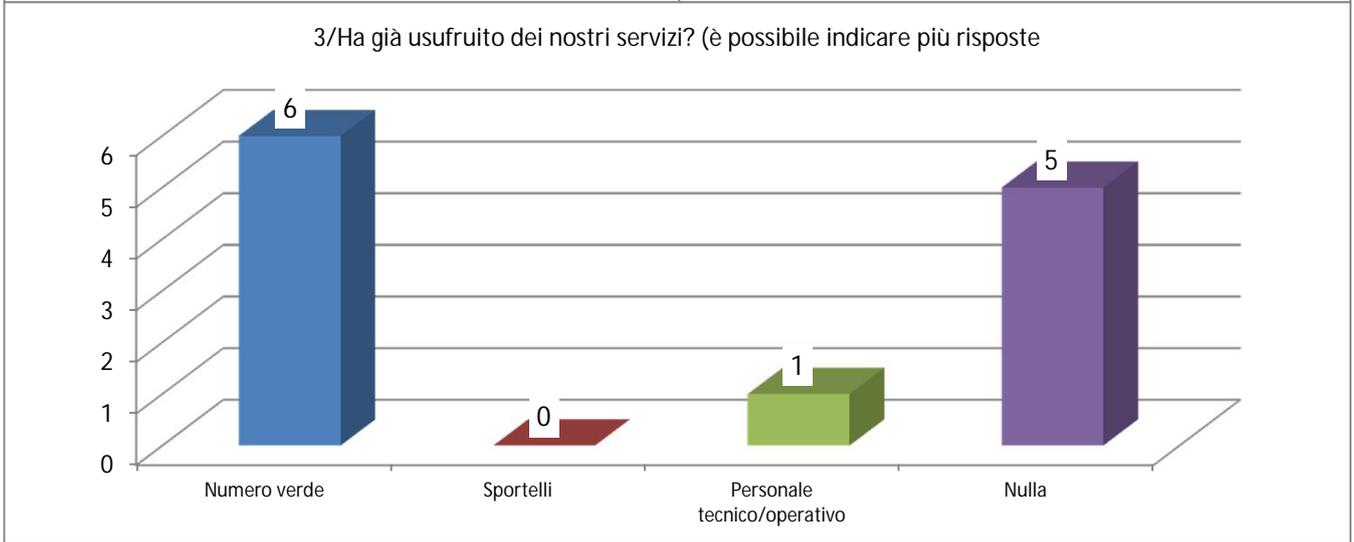
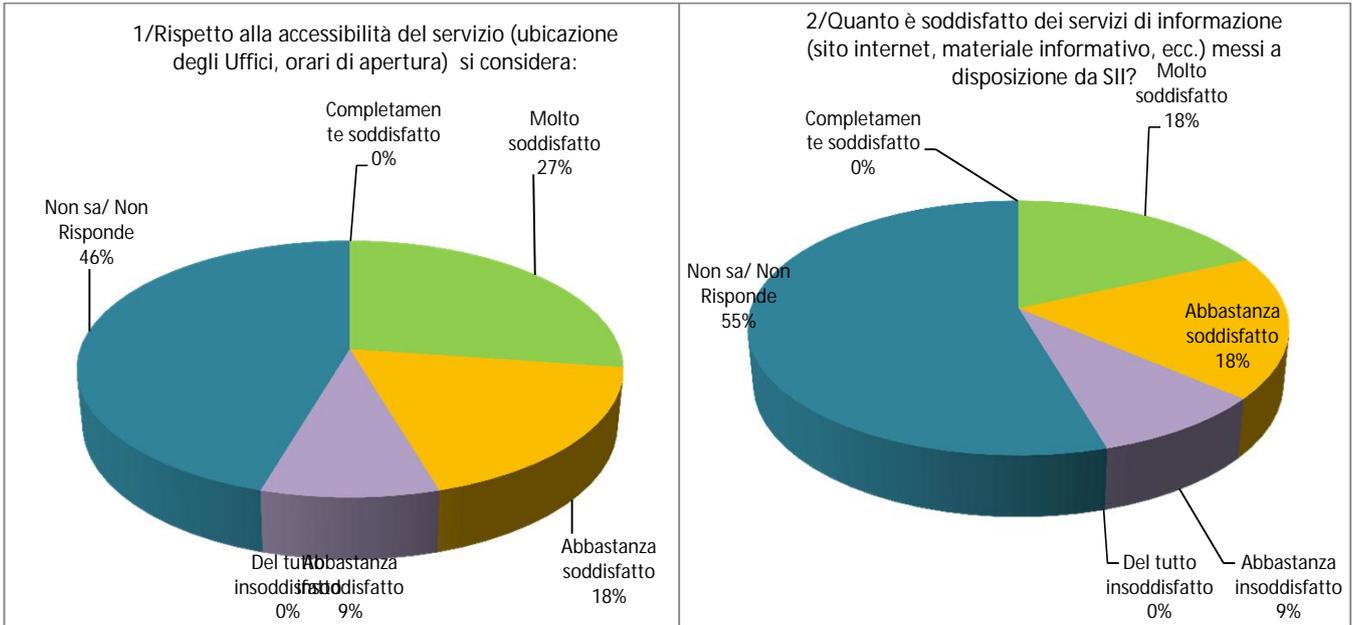
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MASSAZZA



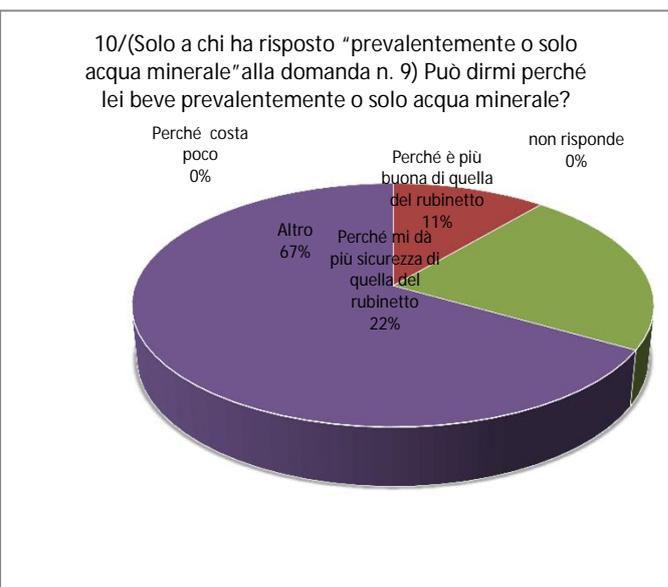
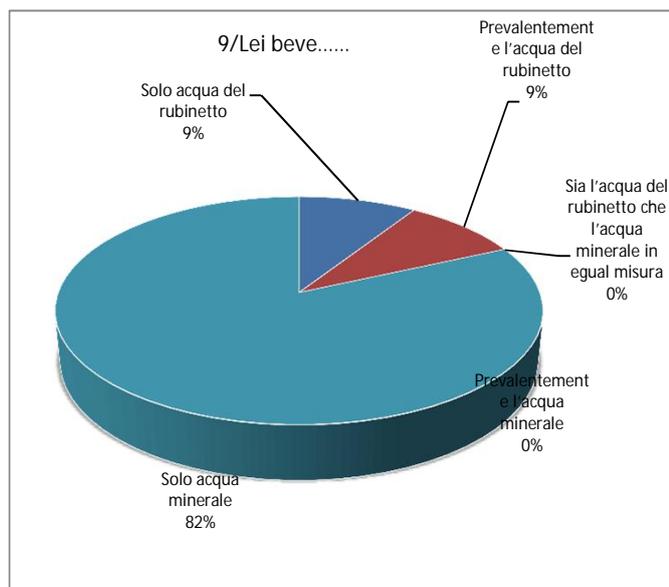
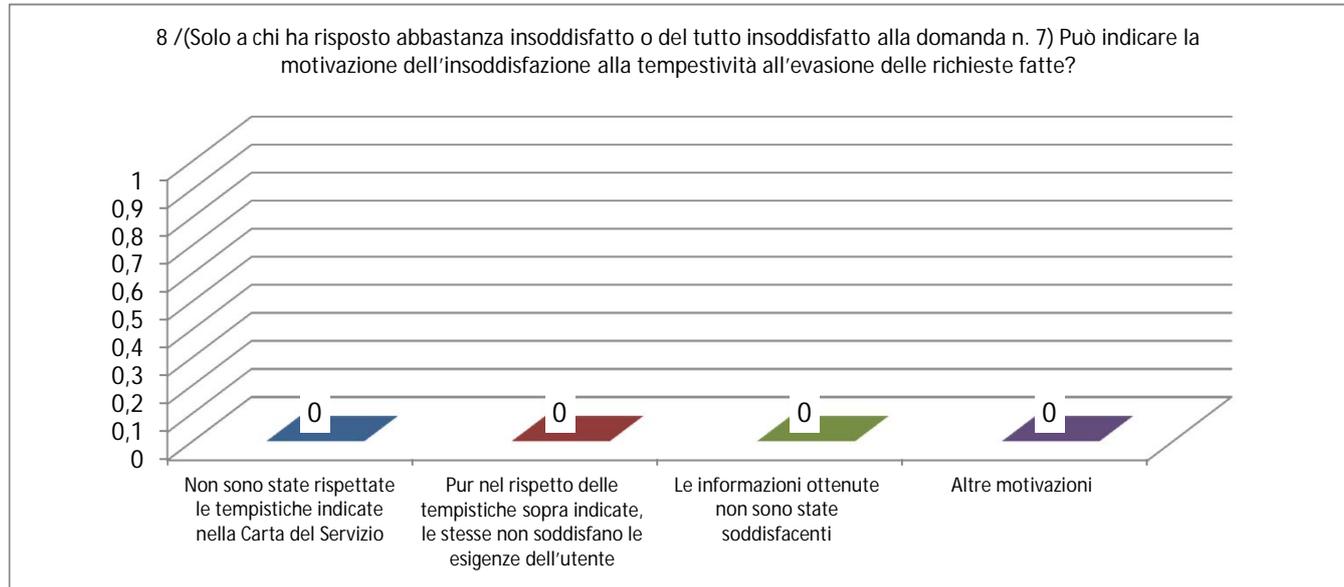
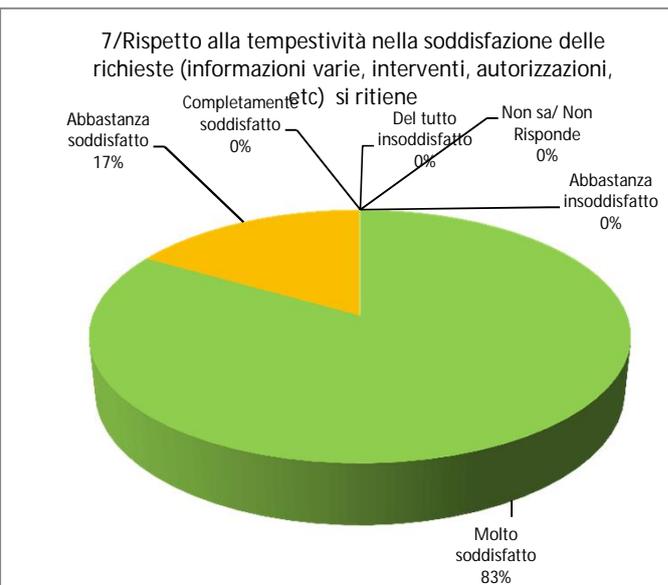
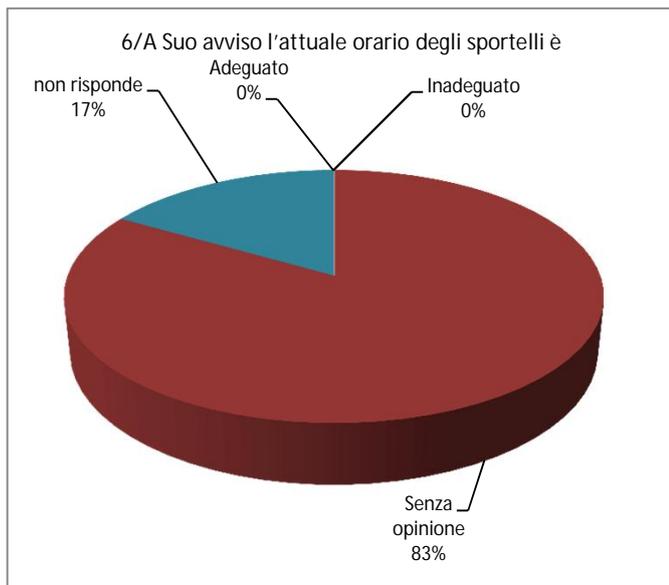
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MASSERANO



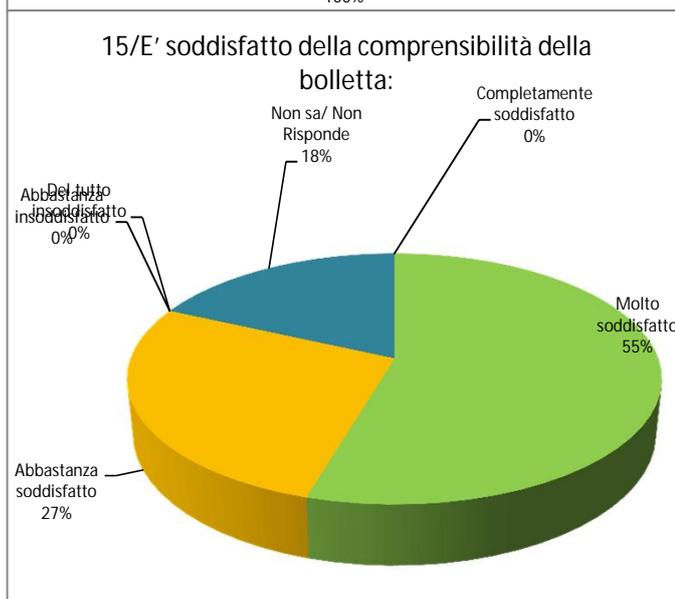
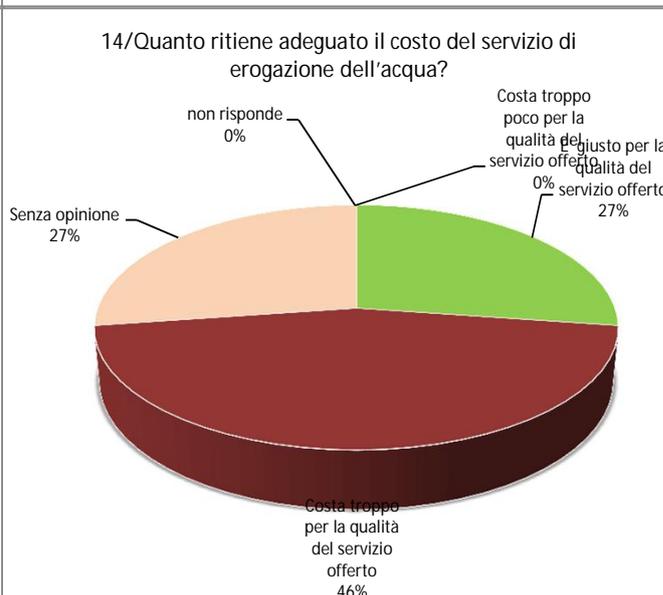
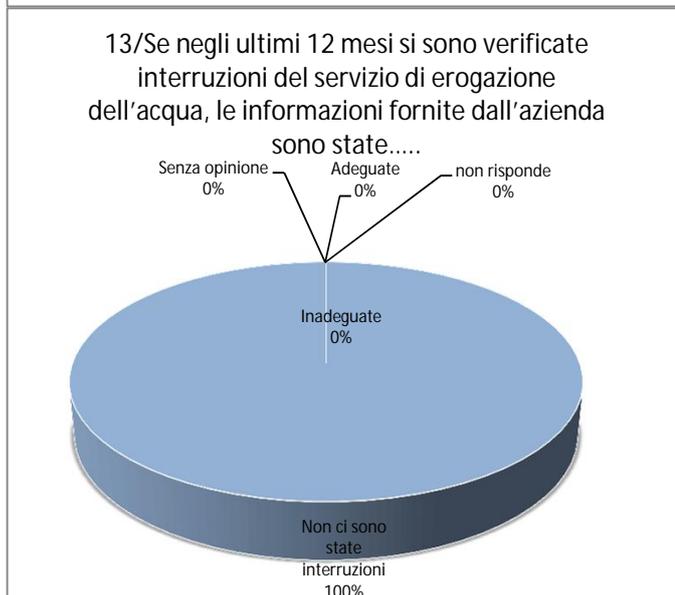
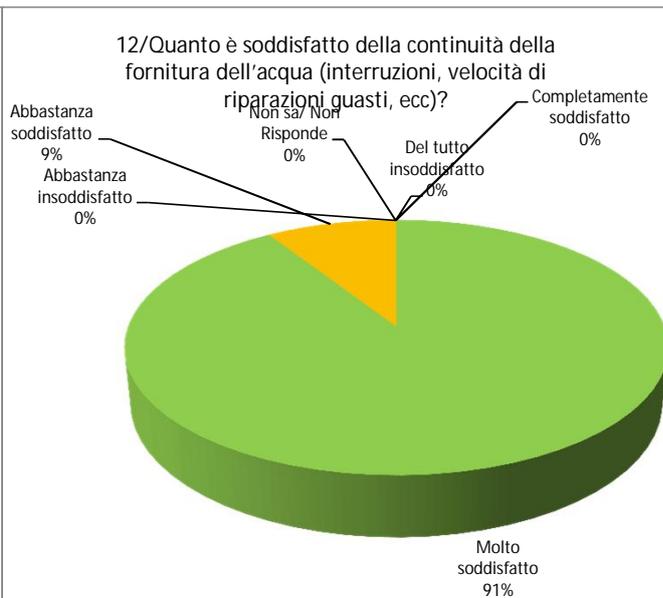
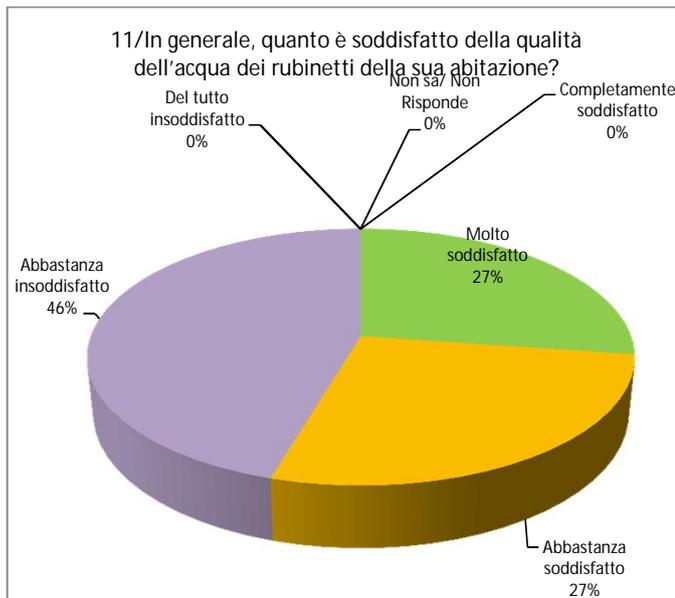
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MASSERANO



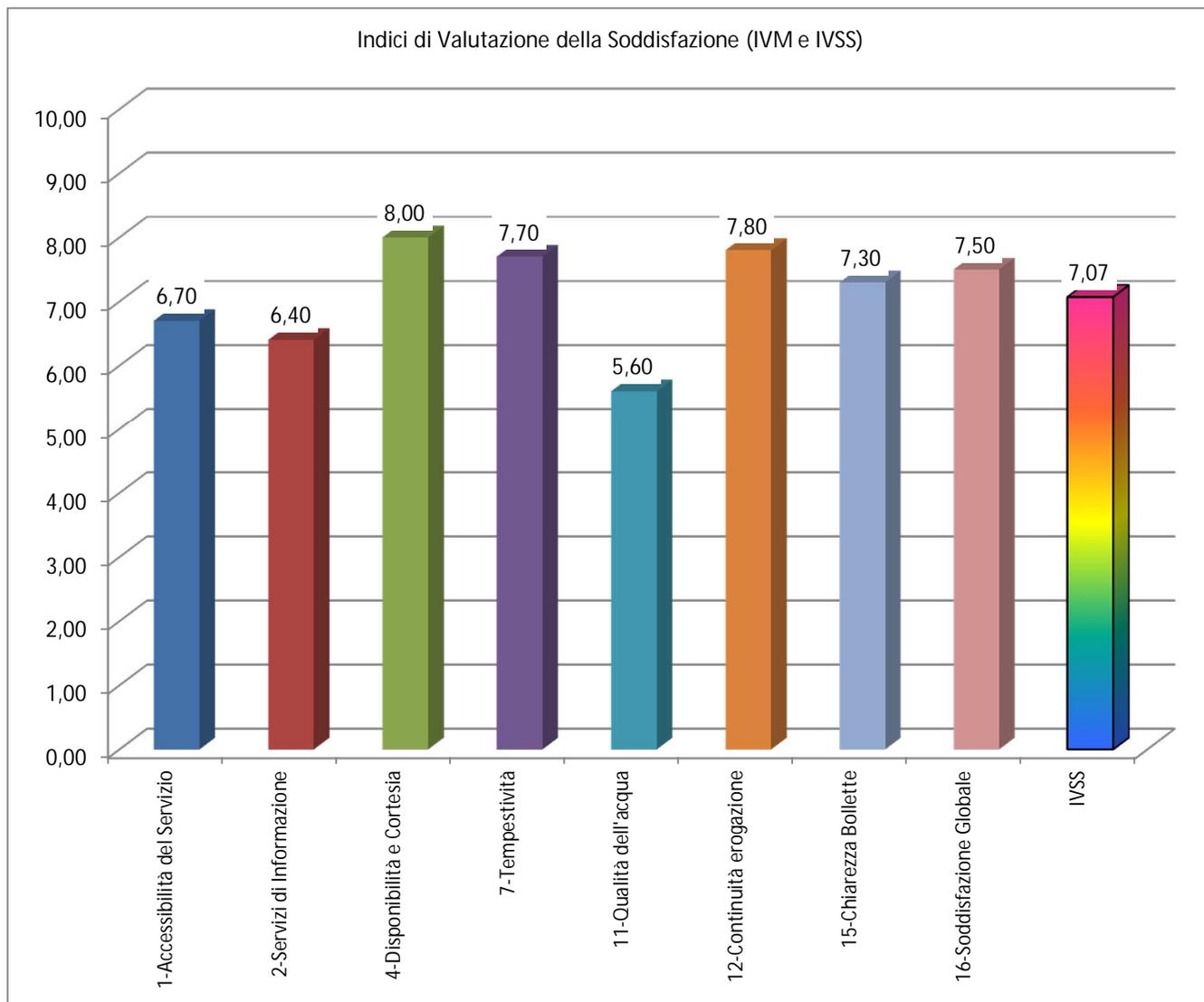
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MASSERANO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MASSERANO

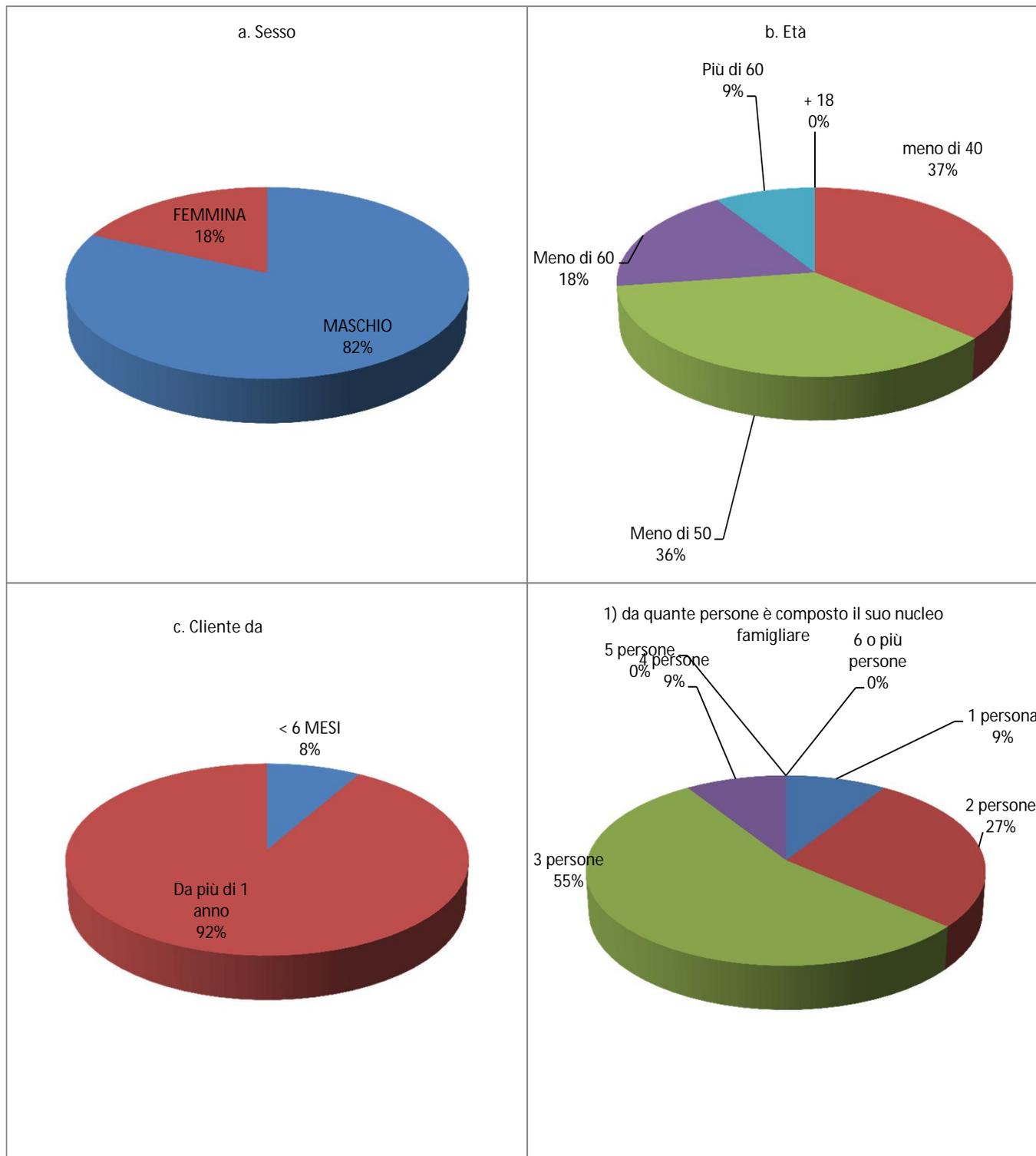


**N° Utenti chiamati: 16**  
**N° Utenti intervistati: 11**  
**Tasso di Risposta: 68,8%**  
**IVSS: 7,07**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

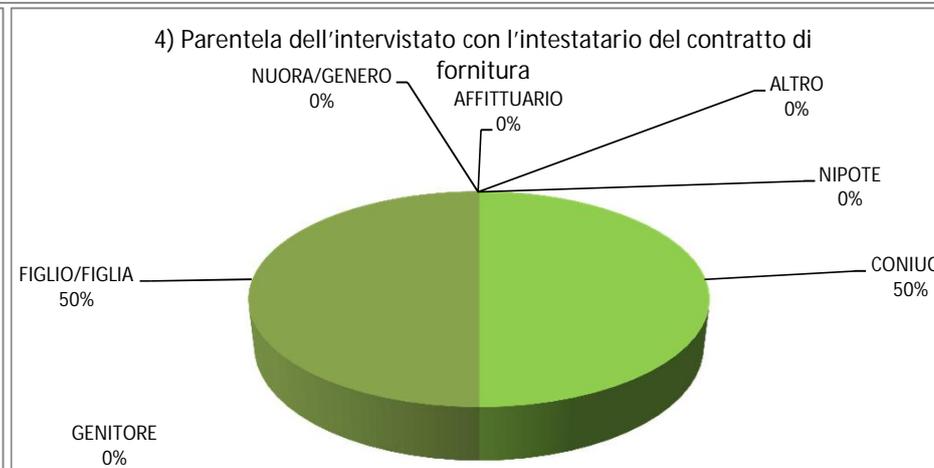
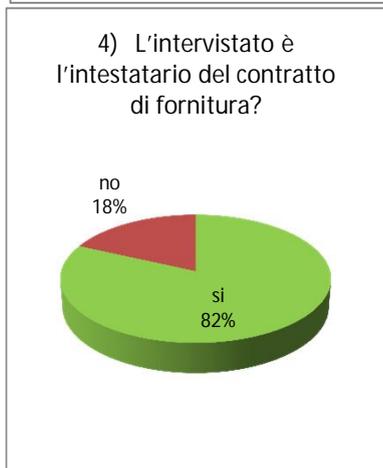
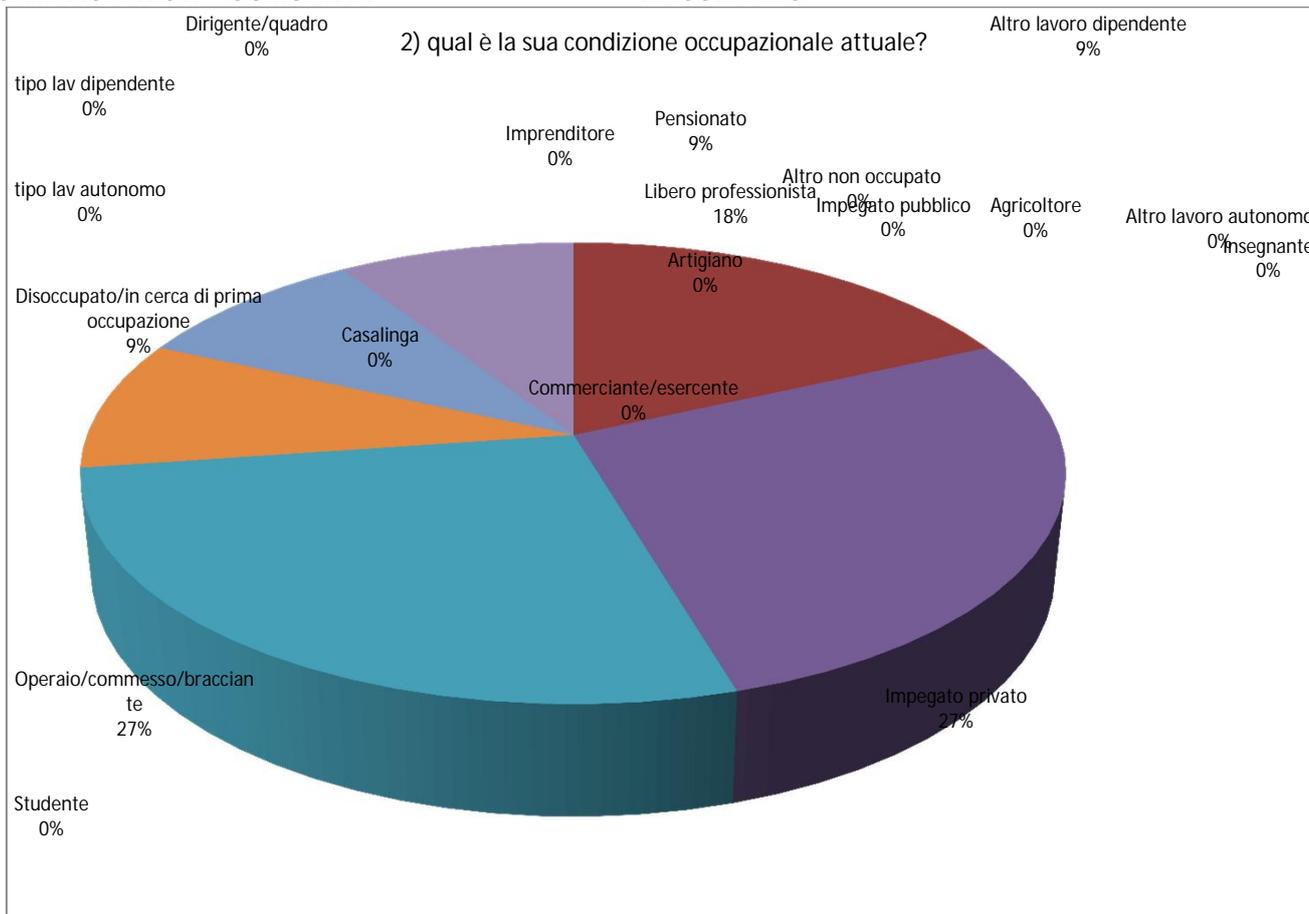
MASSERANO

Composizione del campione



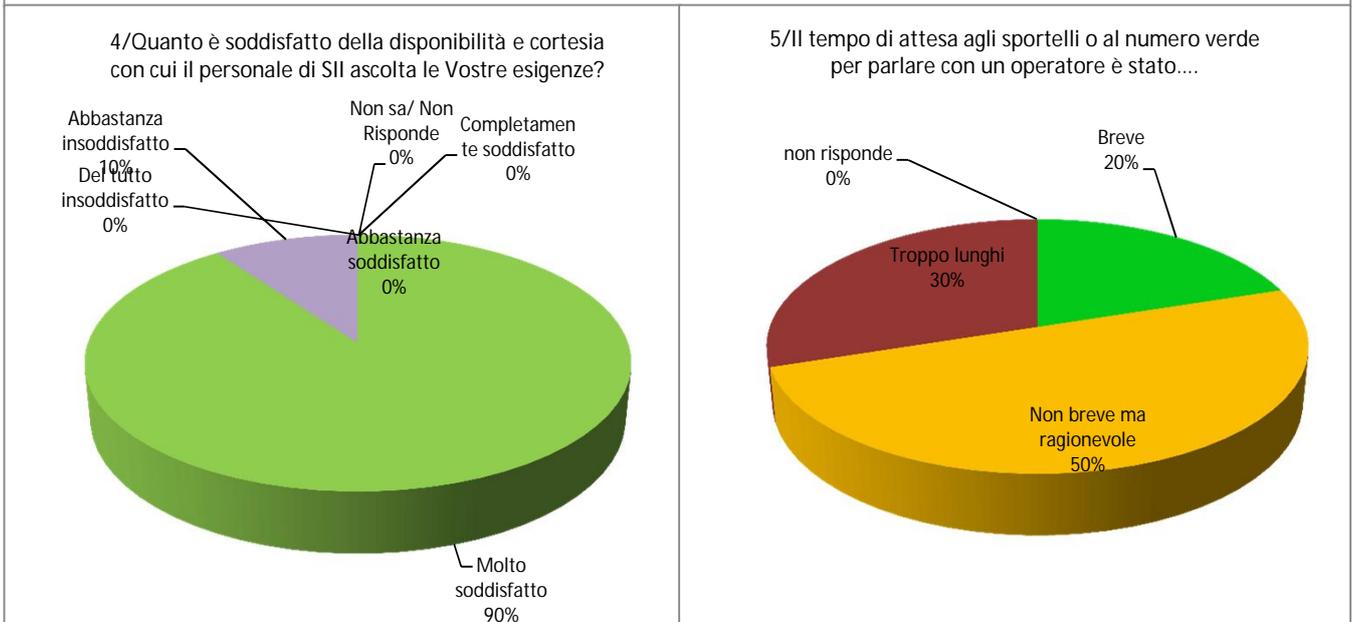
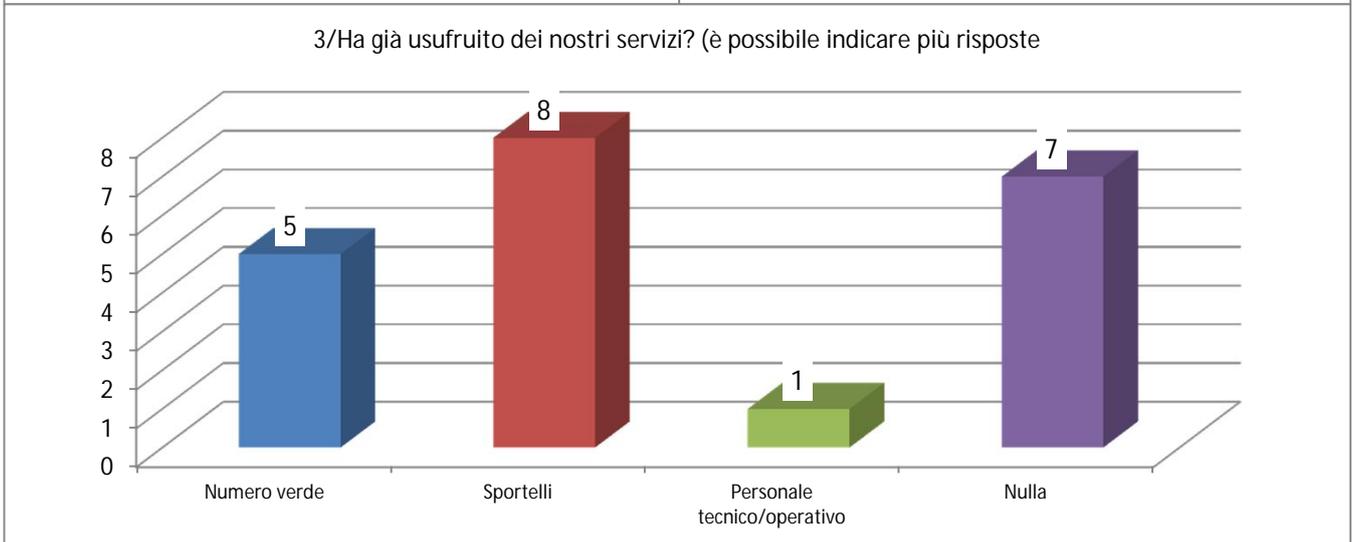
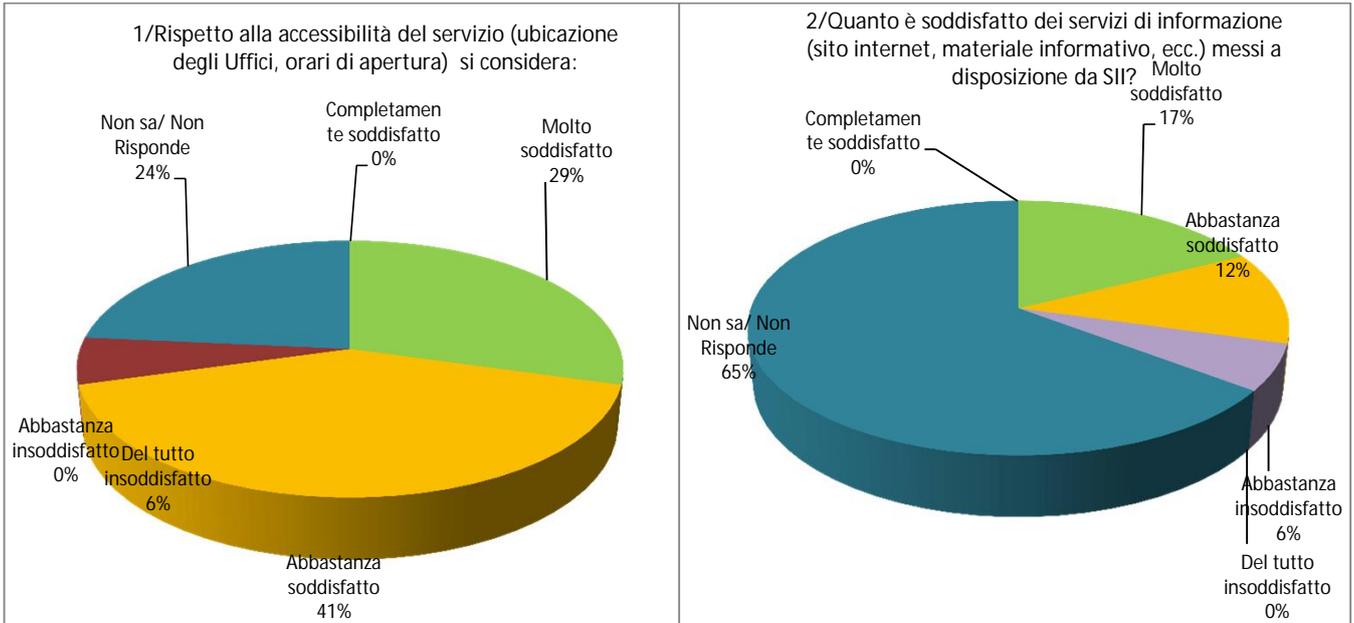
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MASSERANO



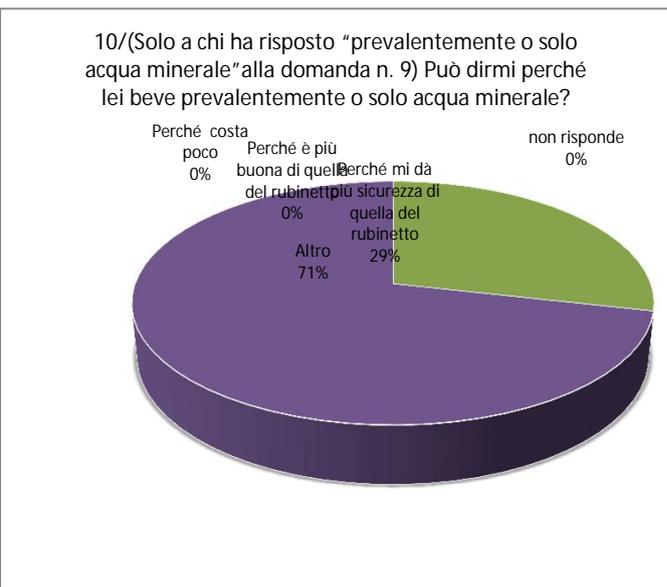
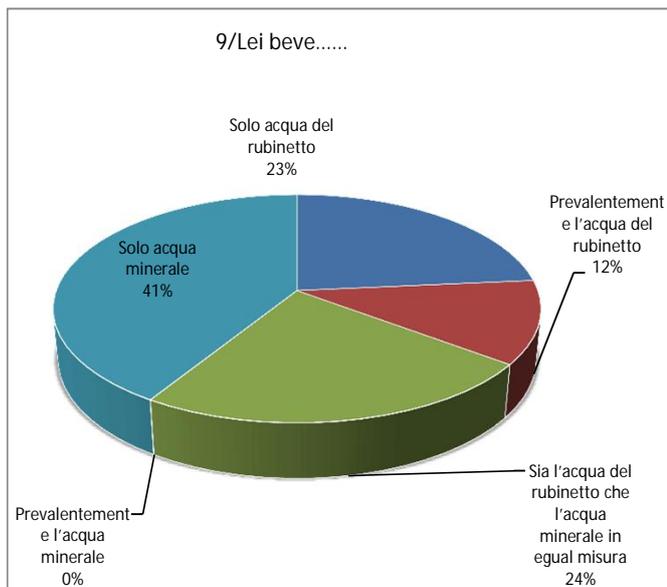
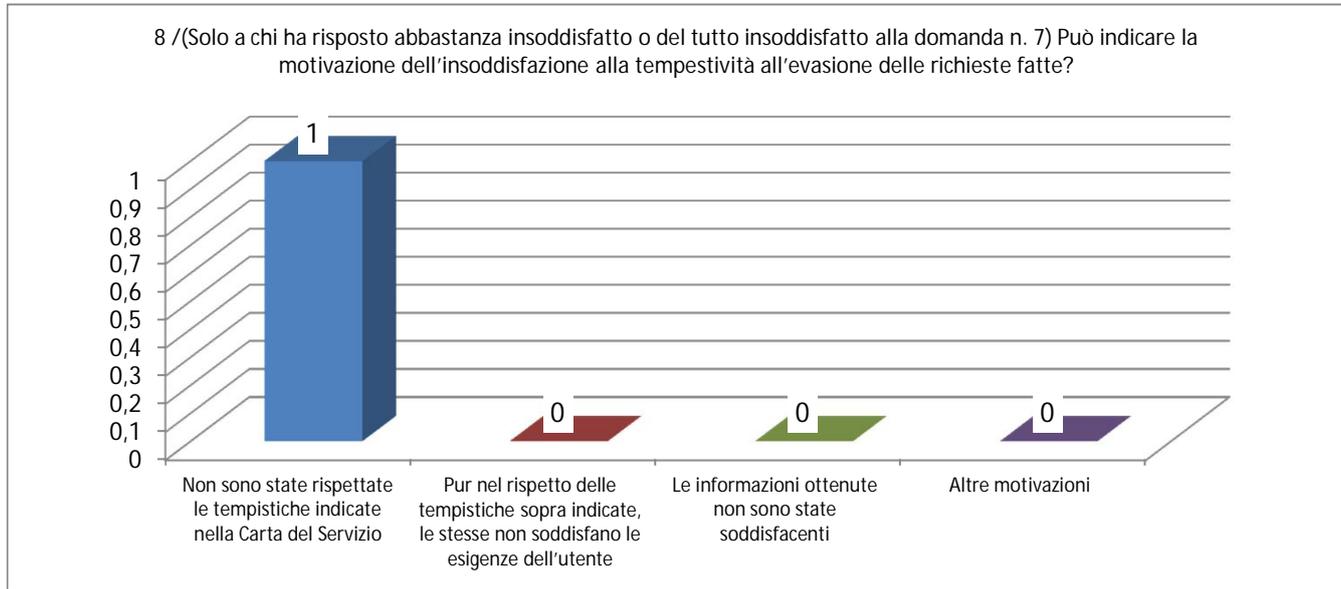
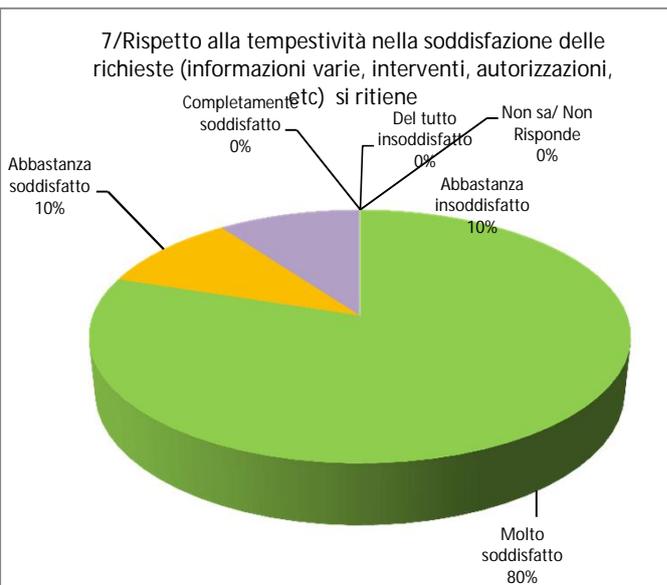
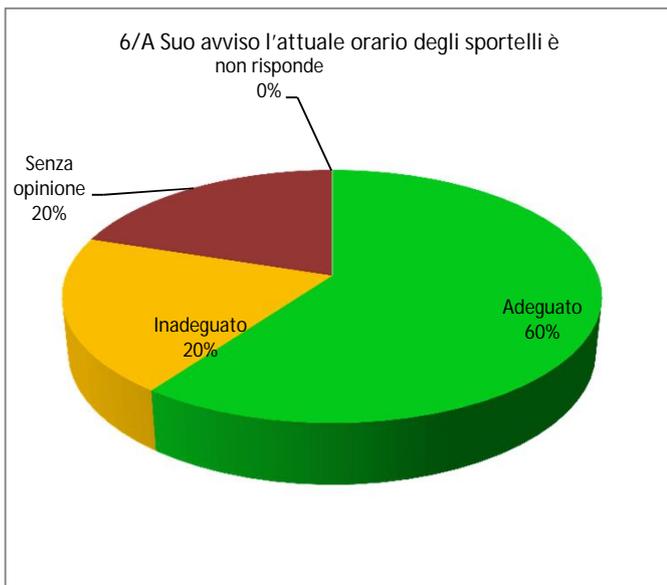
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MONGRANDO



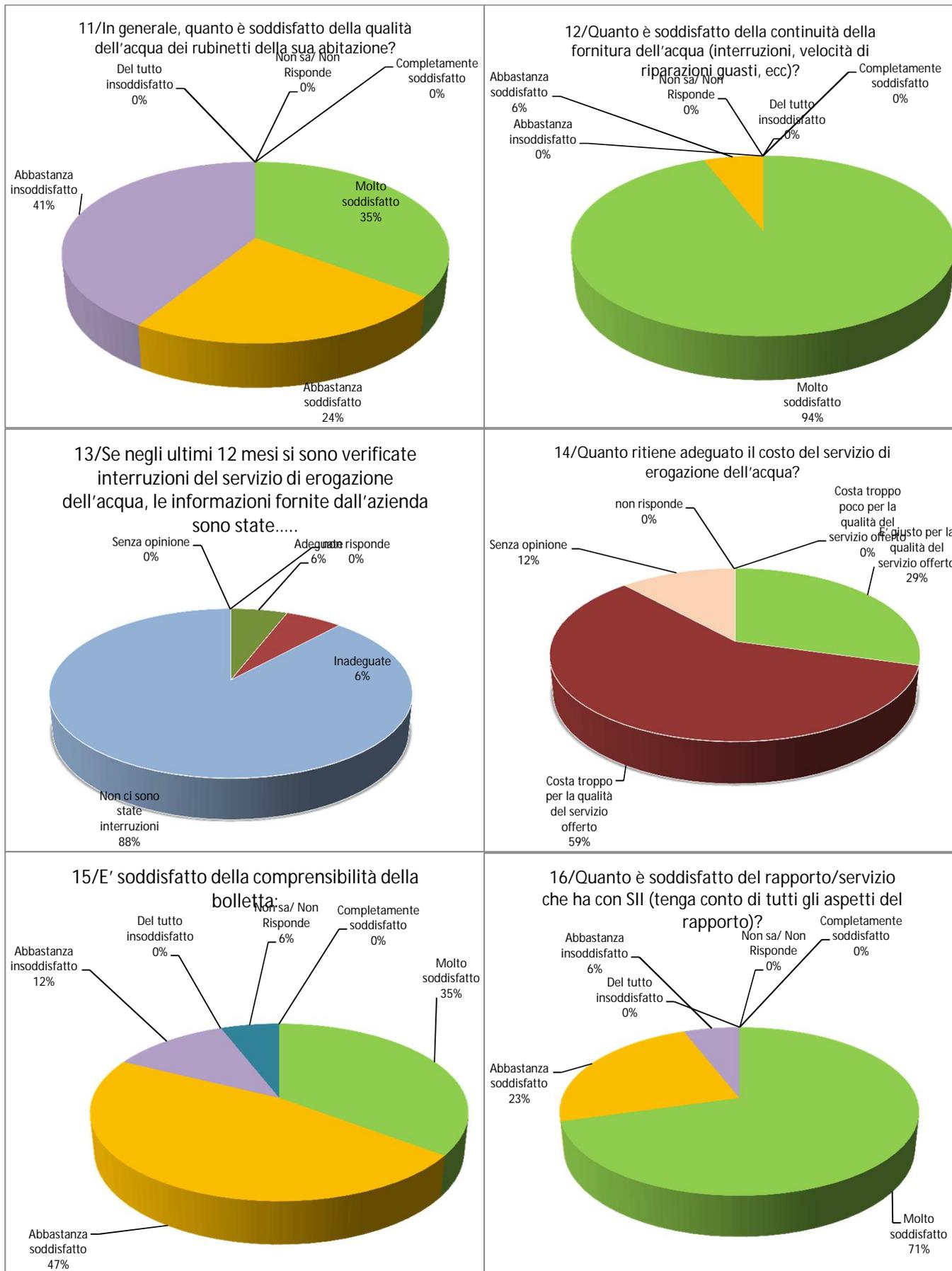
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MONGRANDO



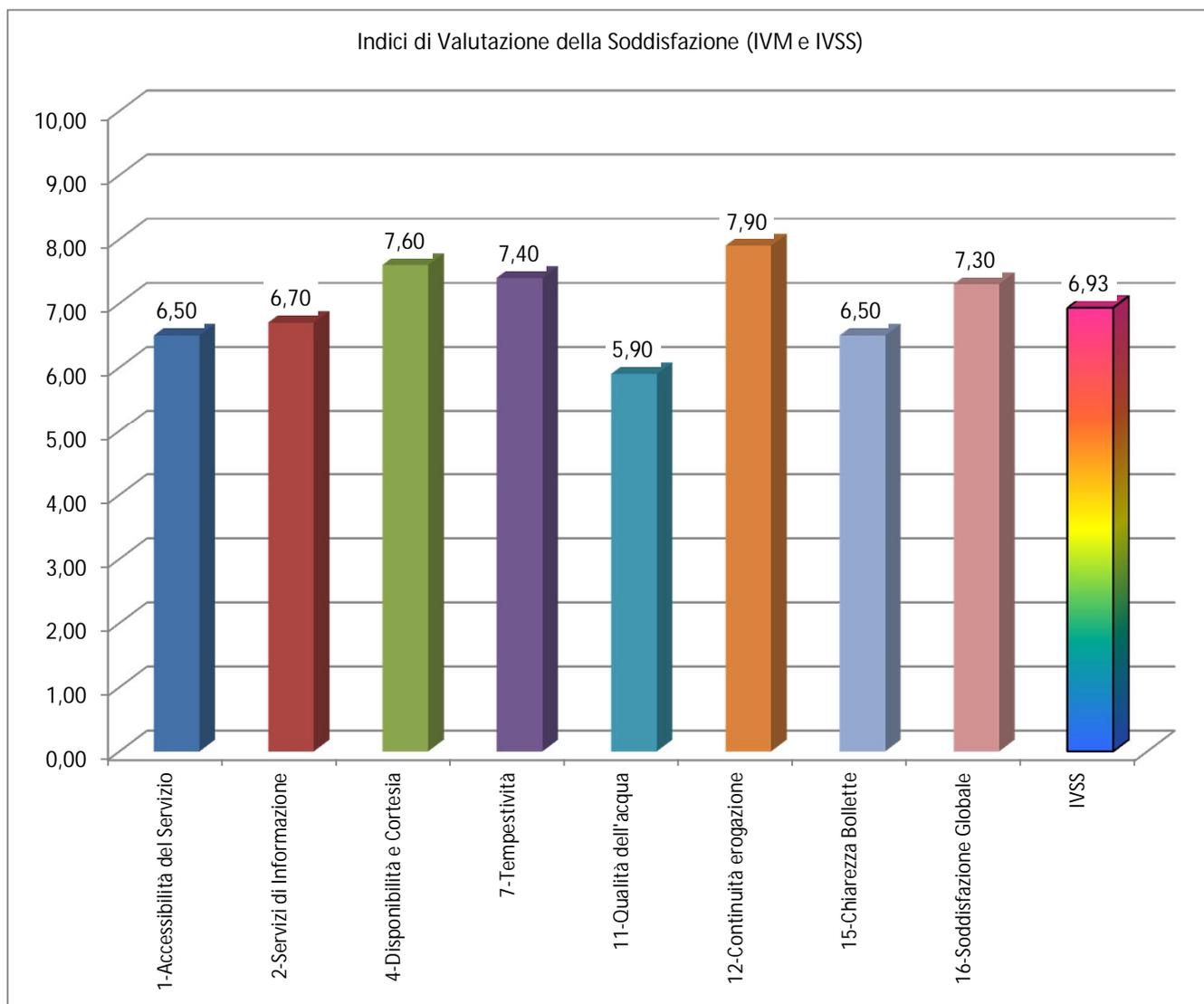
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MONGRANDO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MONGRANDO

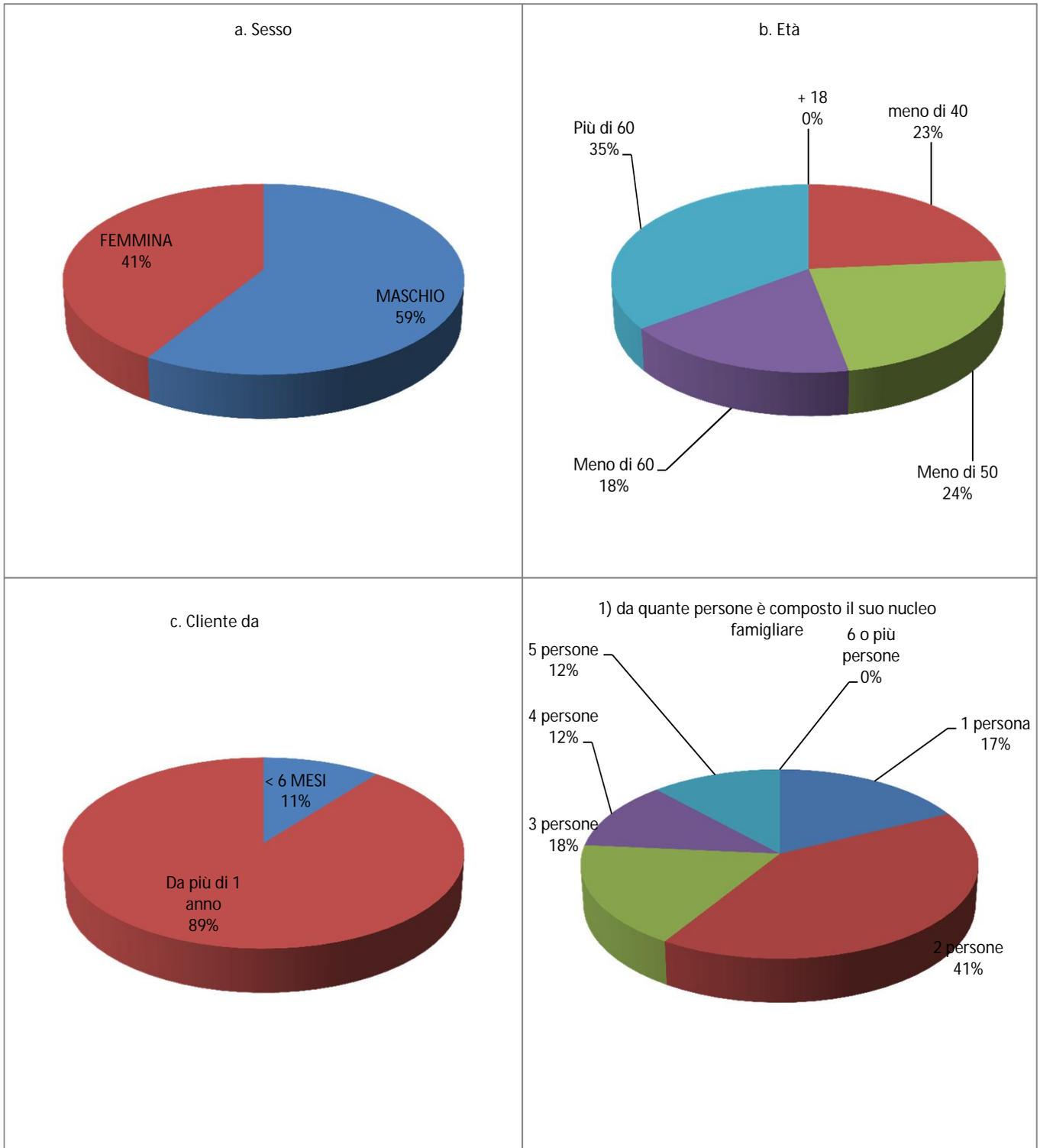


**N° Utenti chiamati:** 26  
**N° Utenti intervistati:** 17  
**Tasso di Risposta:** 65,4%  
**IVSS:** 6,93

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MONGRANDO

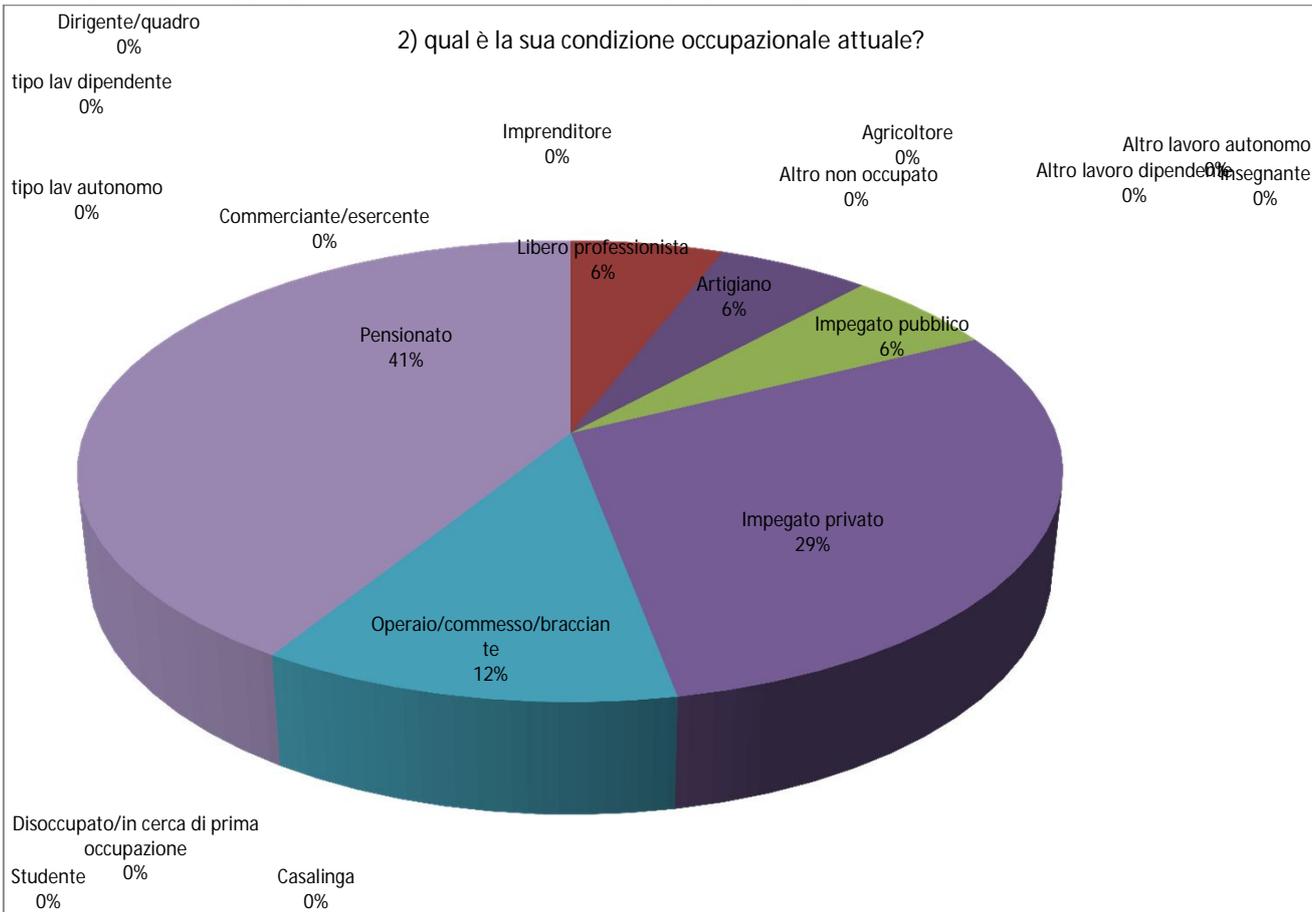
Composizione del campione



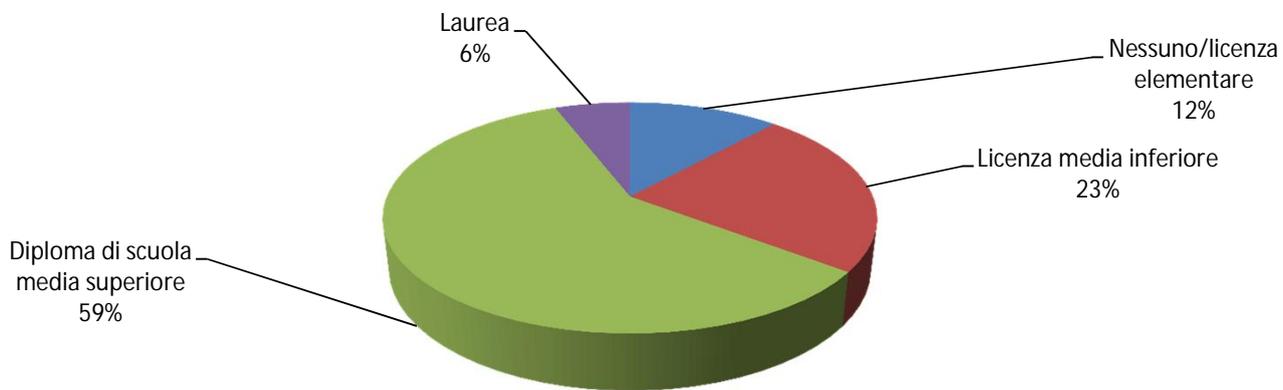
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MONGRANDO

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



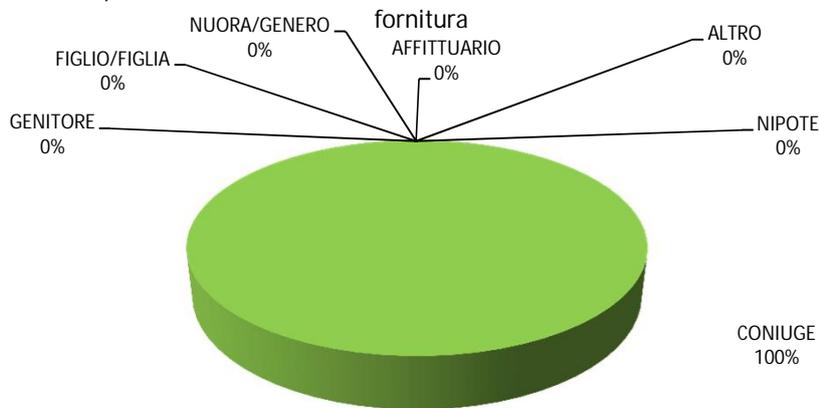
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

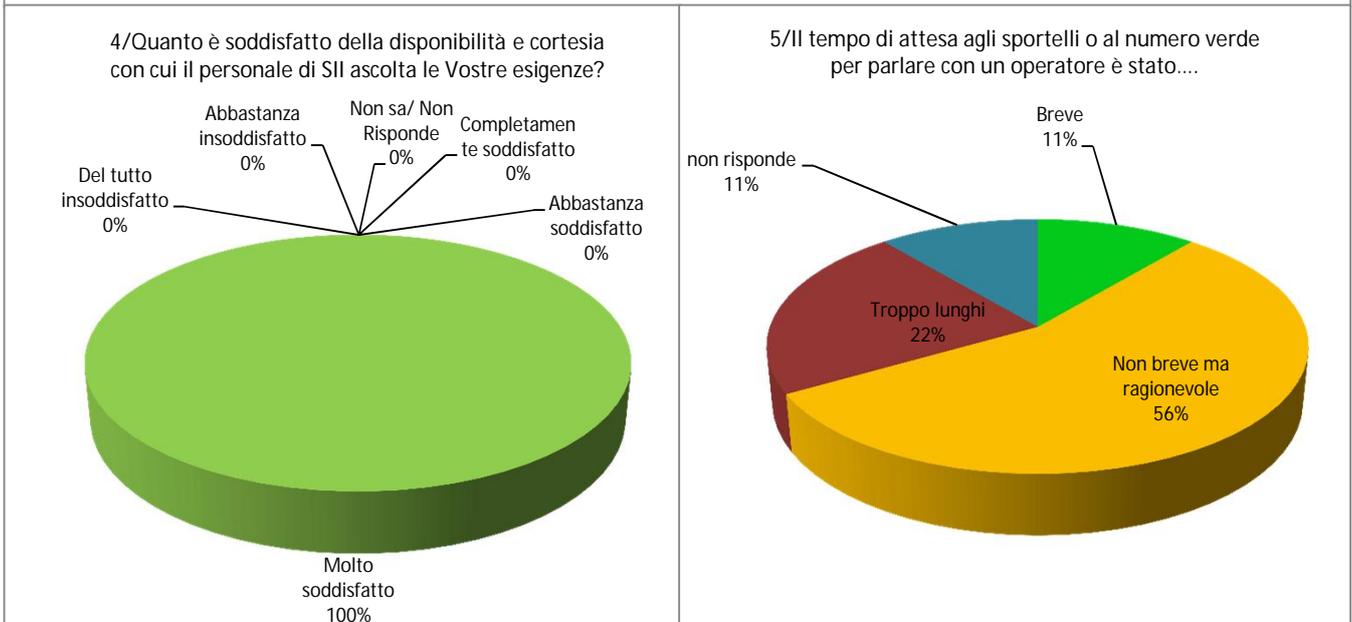
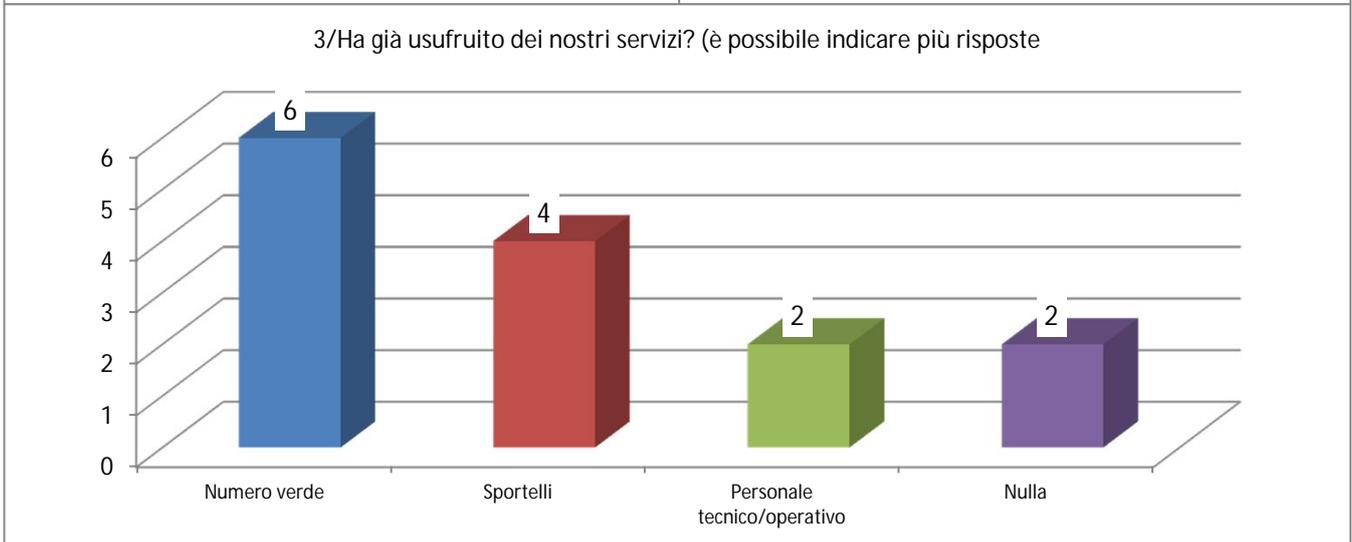
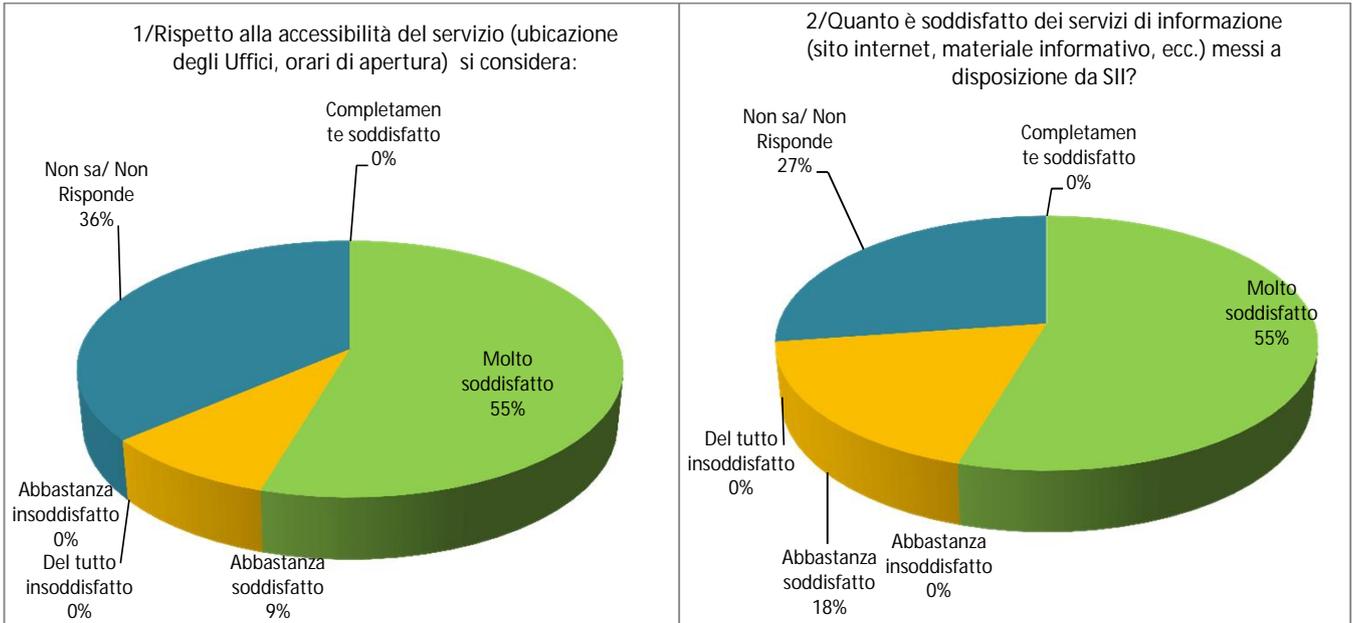


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di



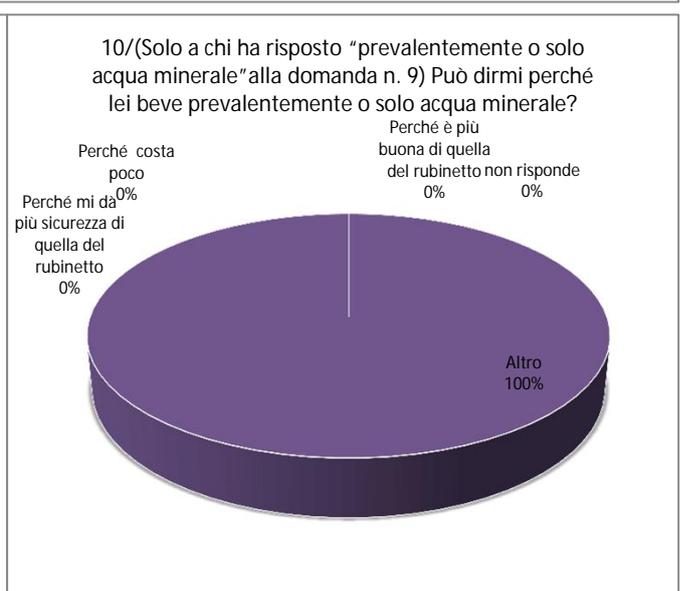
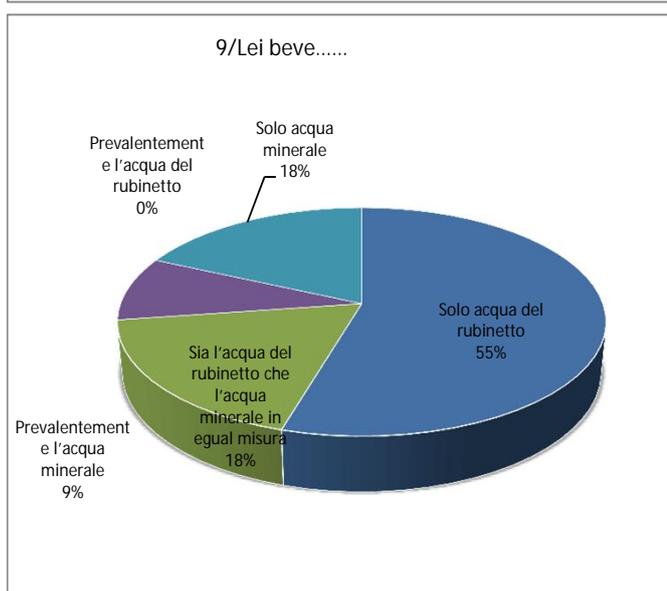
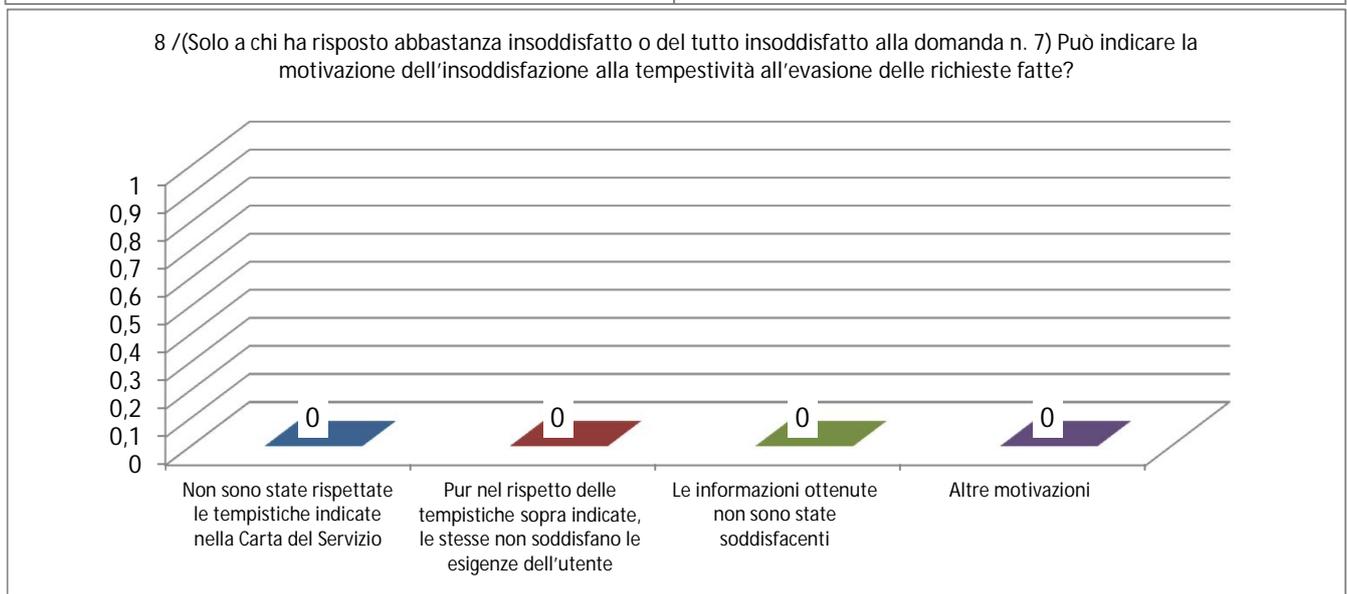
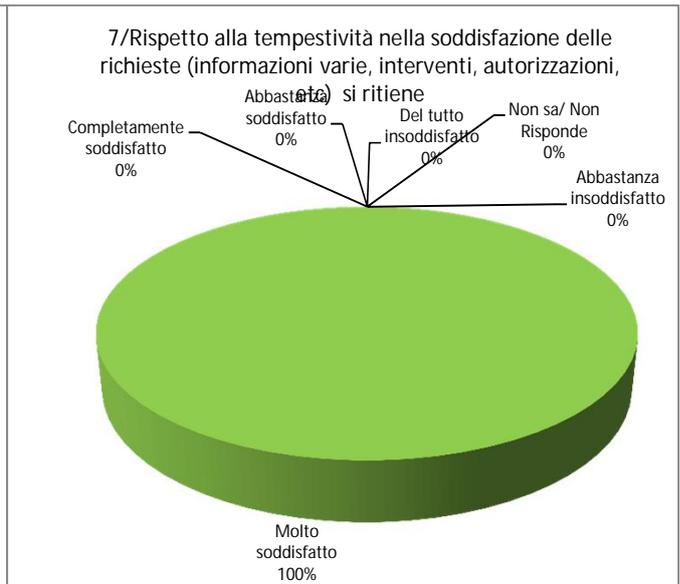
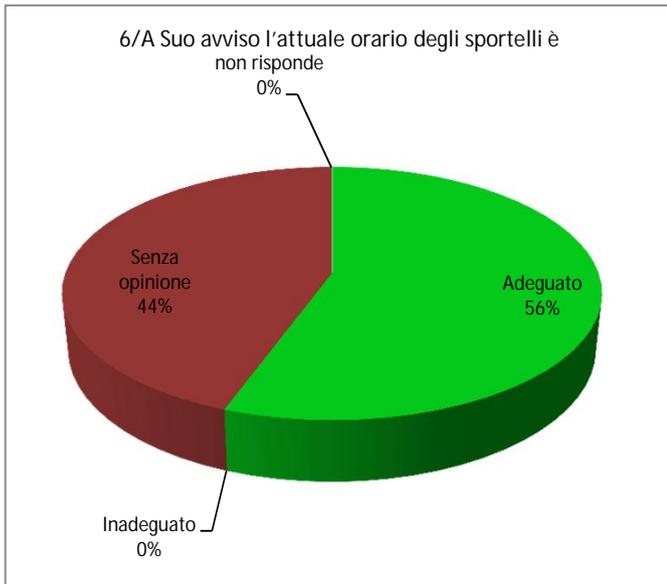
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MOTTALCIATA



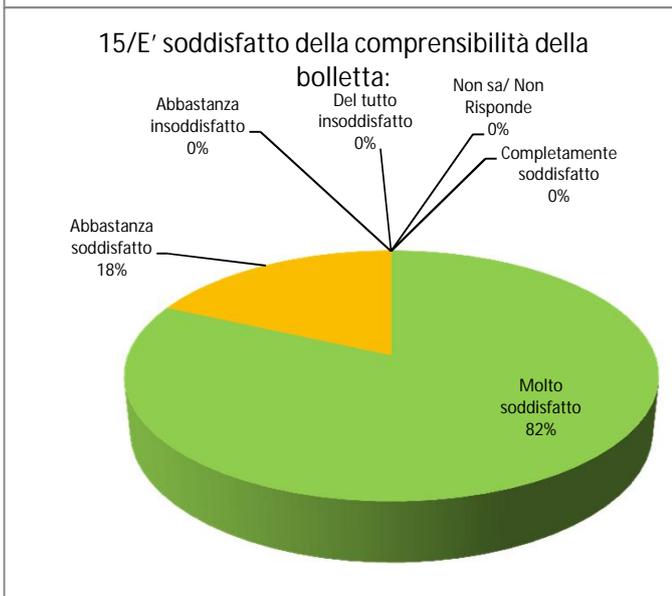
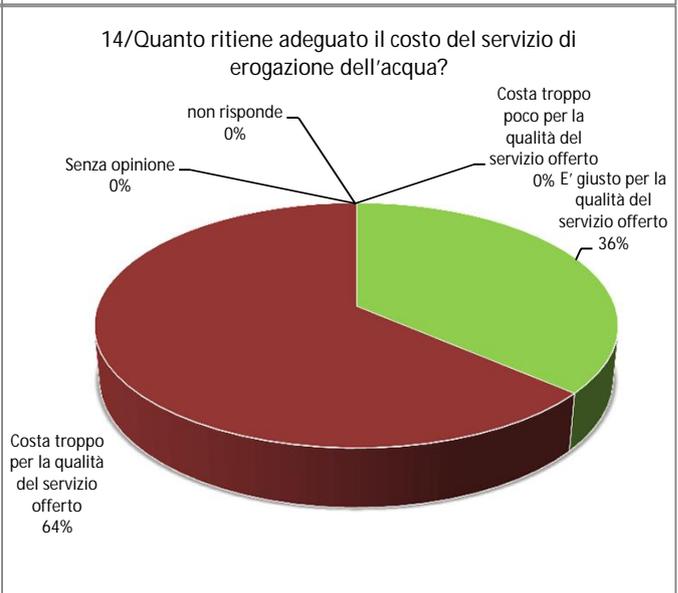
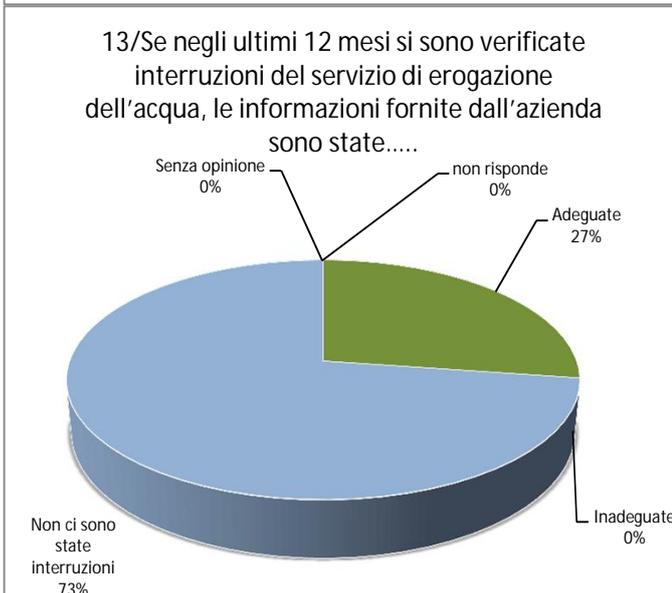
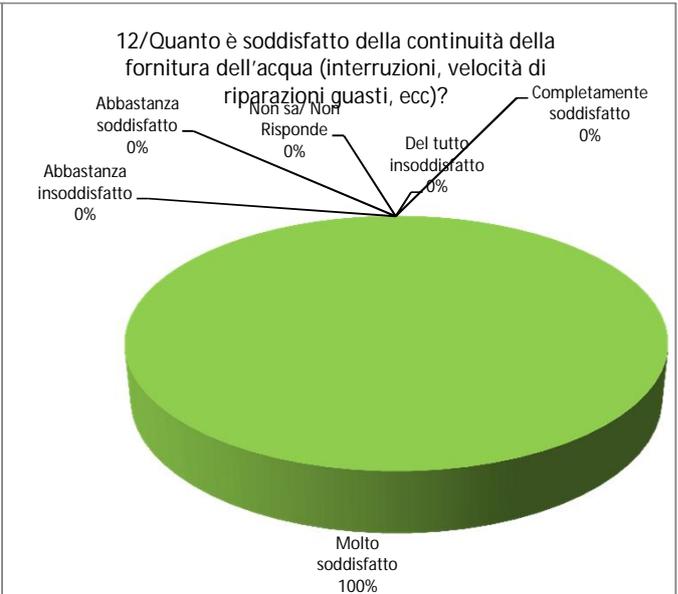
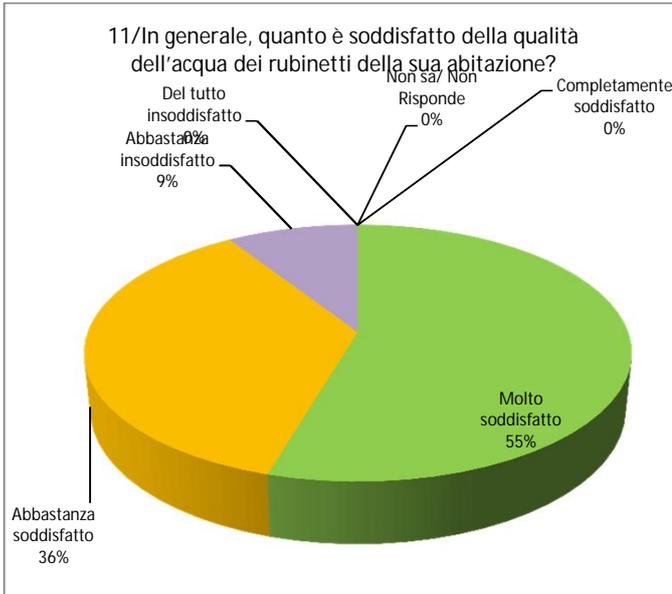
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MOTTALCIATA



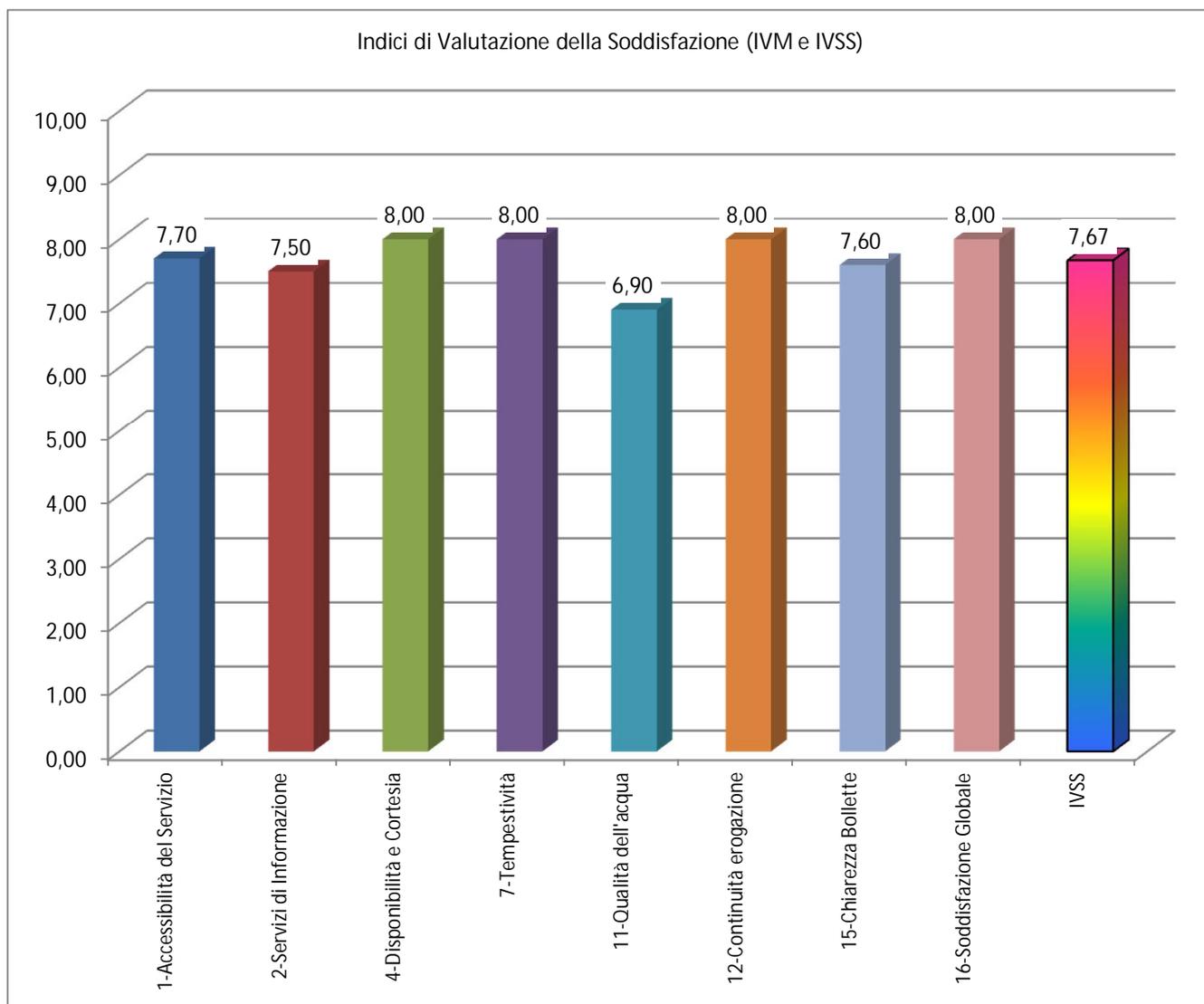
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MOTTALCIATA



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MOTTALCIATA

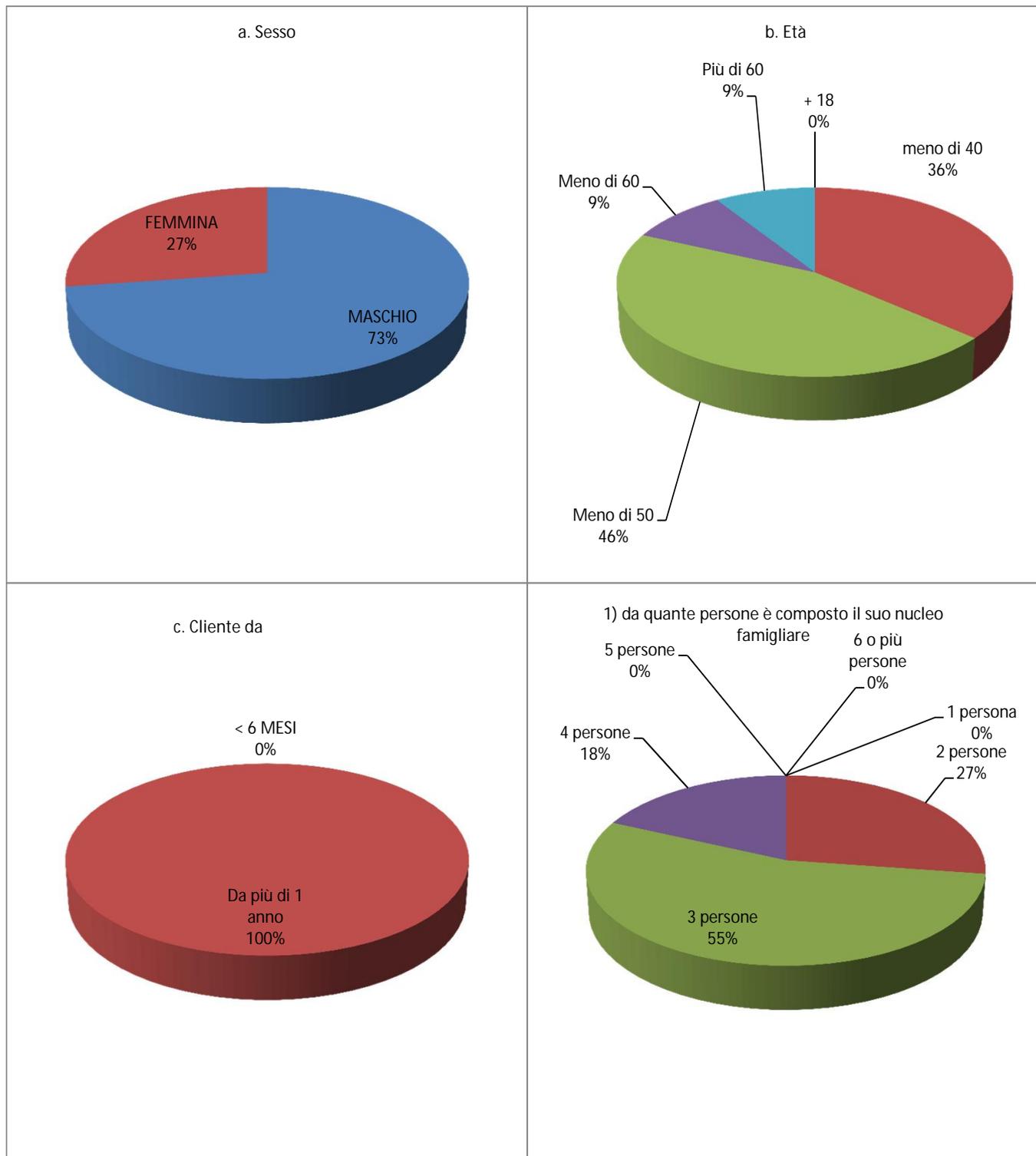


**N° Utenti chiamati: 16**  
**N° Utenti intervistati: 11**  
**Tasso di Risposta: 68,8%**  
**IVSS: 7,67**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MOTTALCIATA

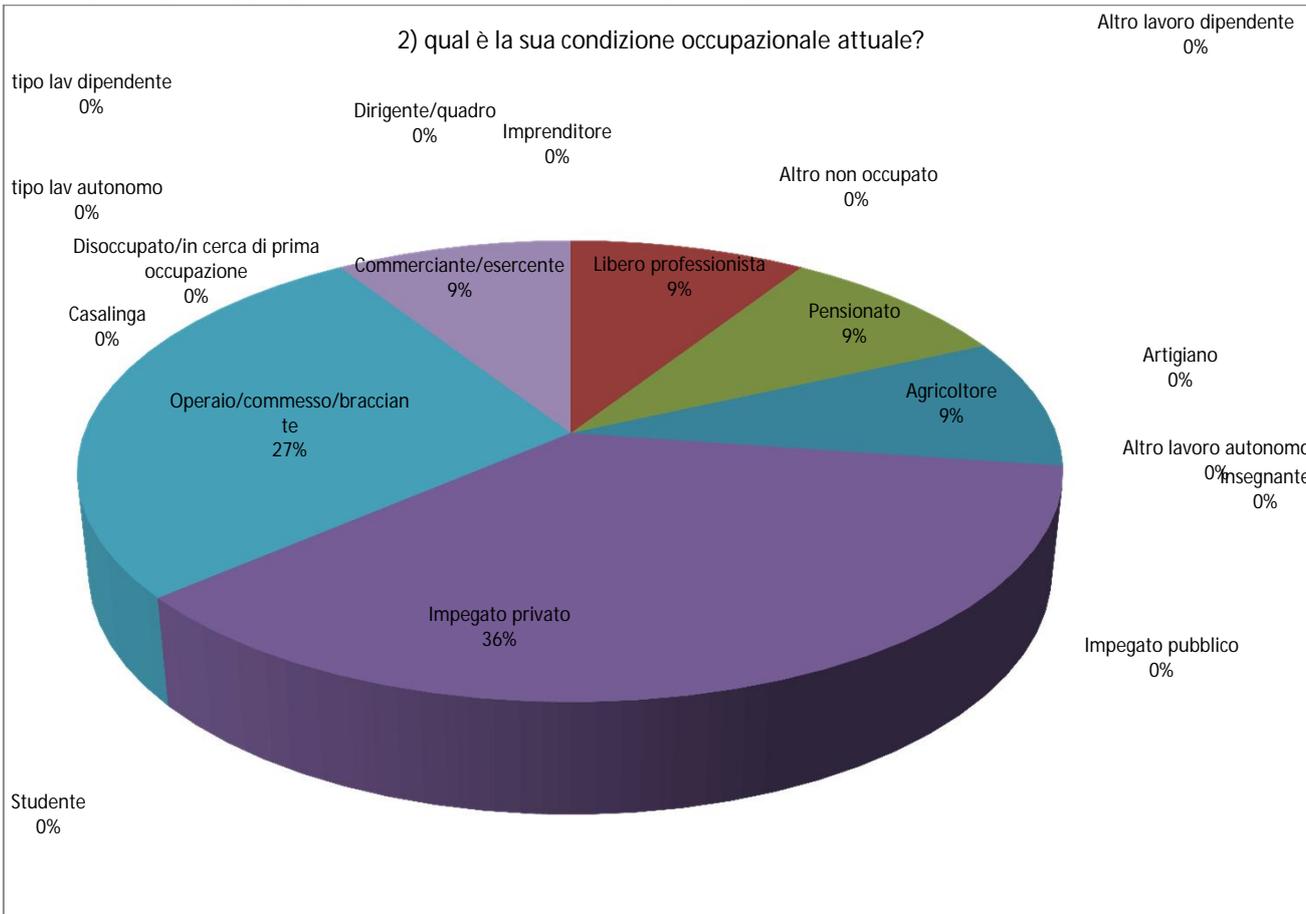
Composizione del campione



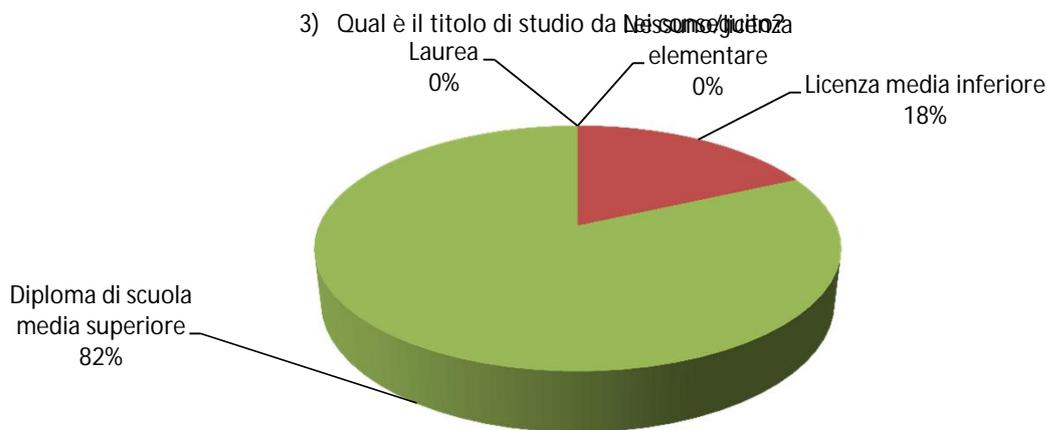
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

MOTTALCIATA

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



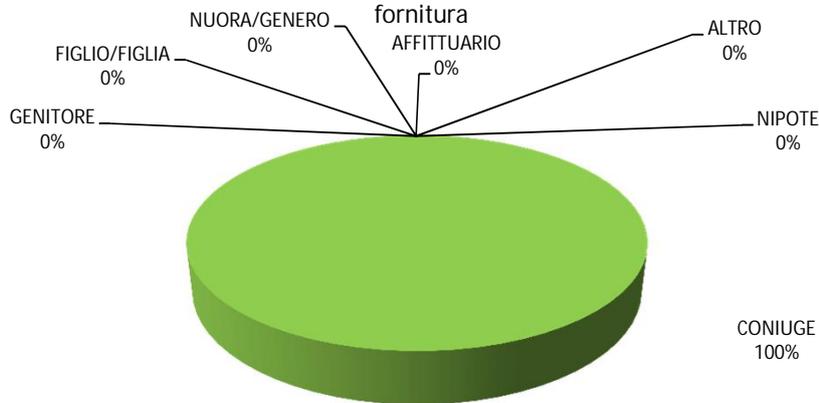
3) Qual è il titolo di studio da conseguimento?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

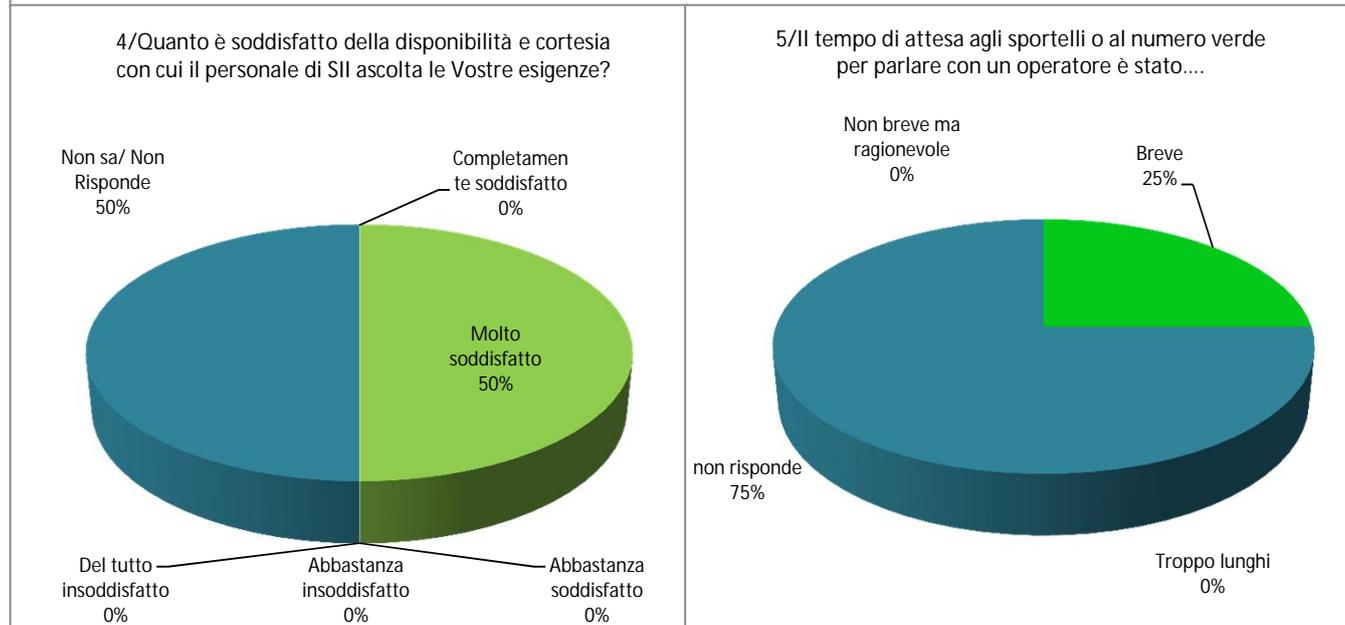
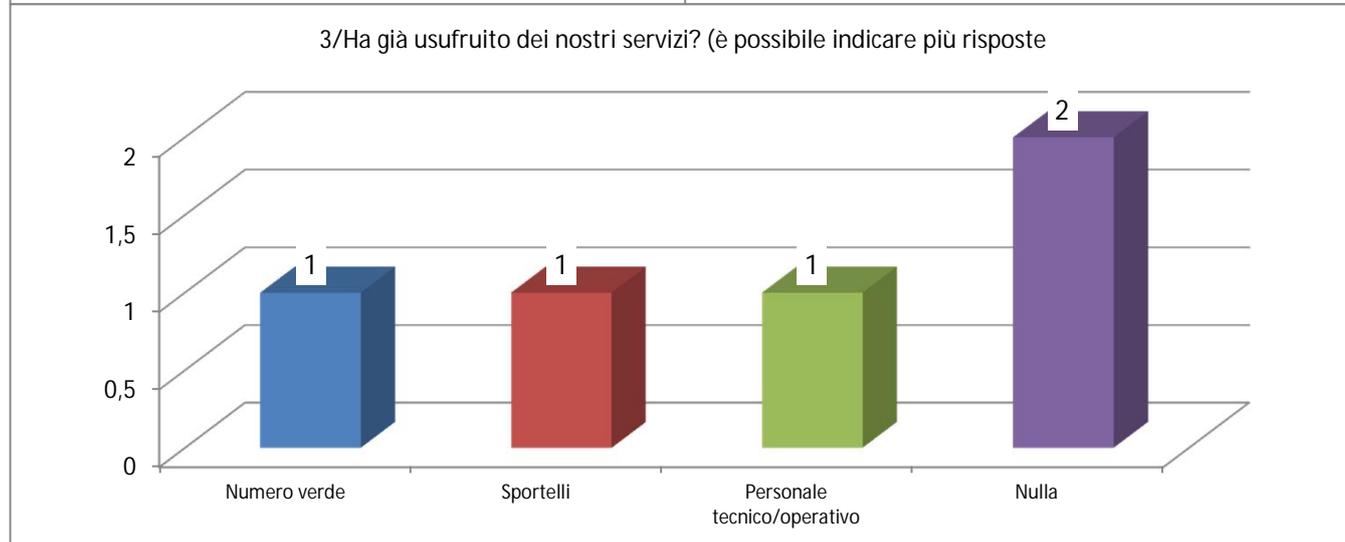
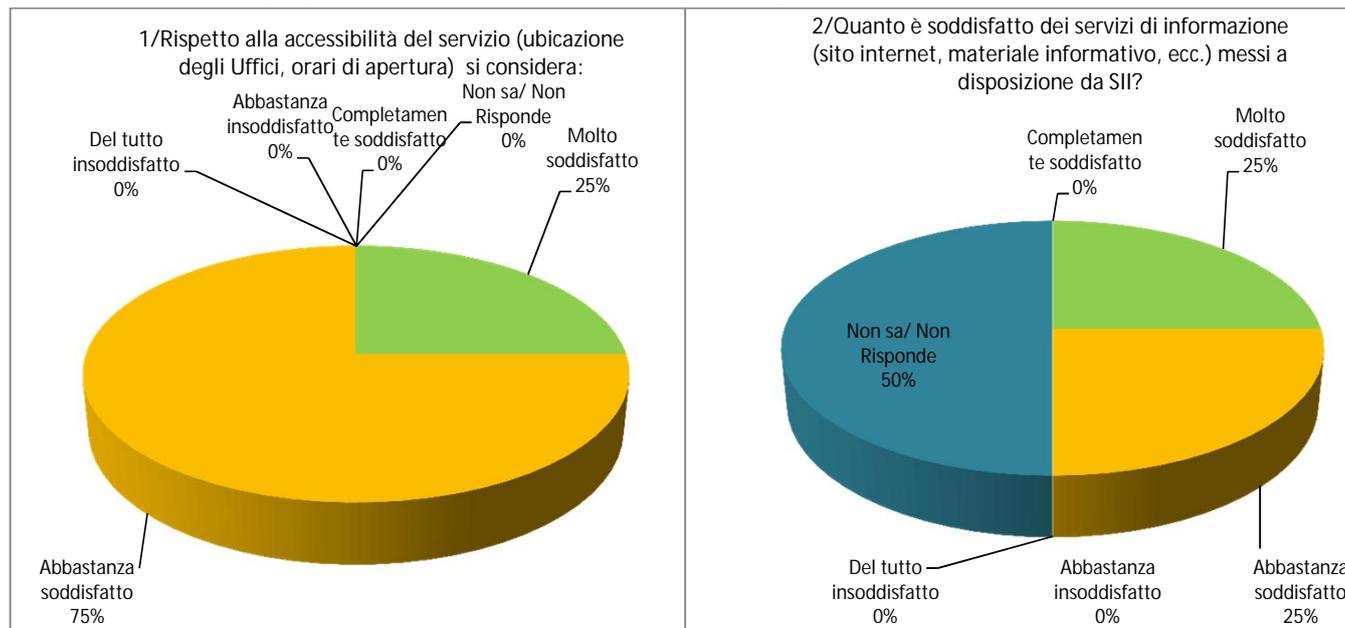


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura



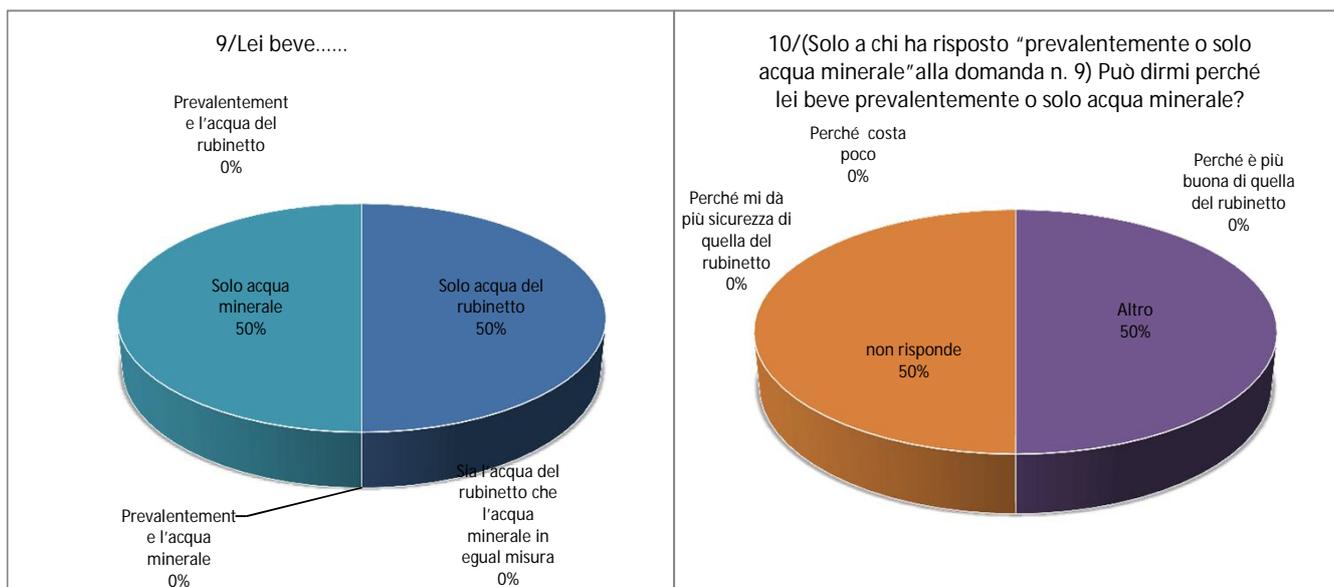
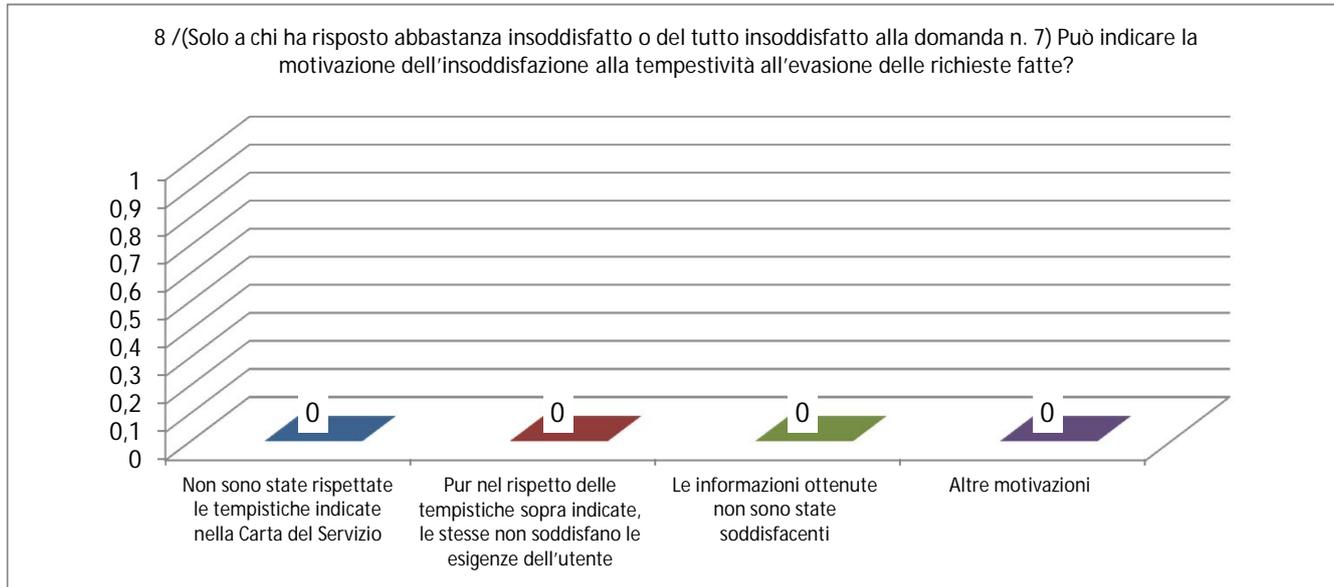
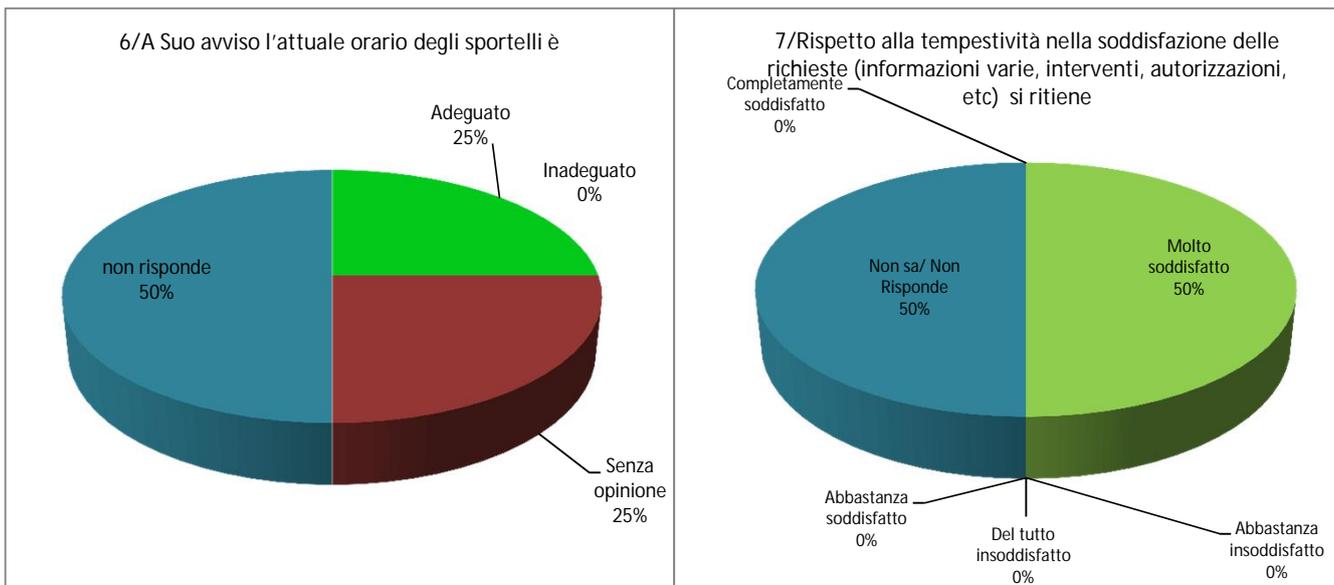
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

OLDENICO



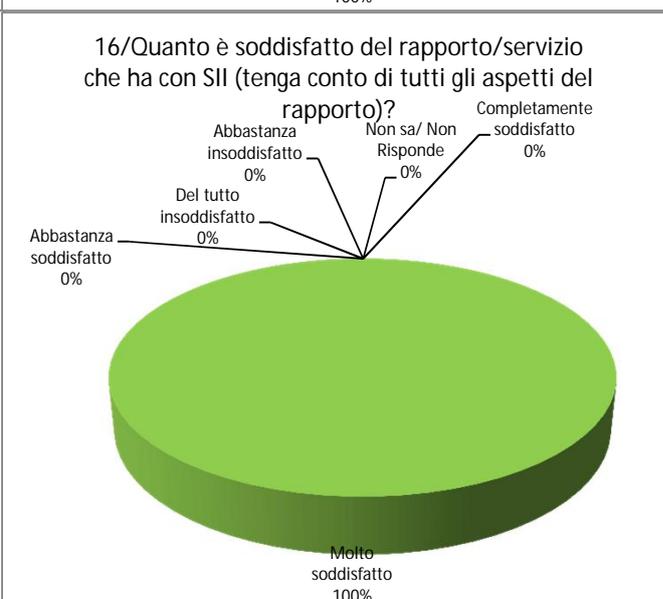
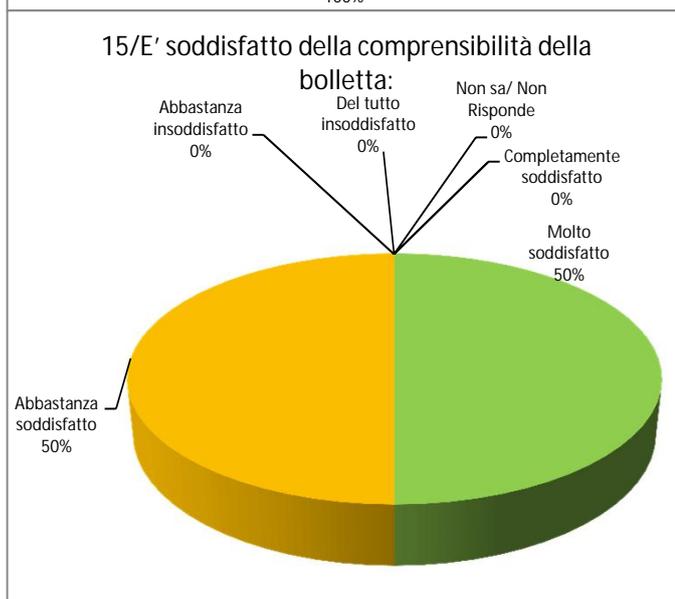
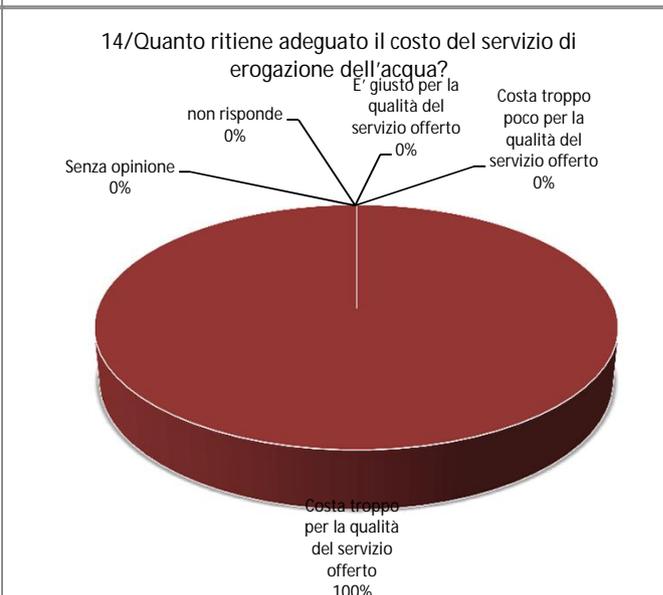
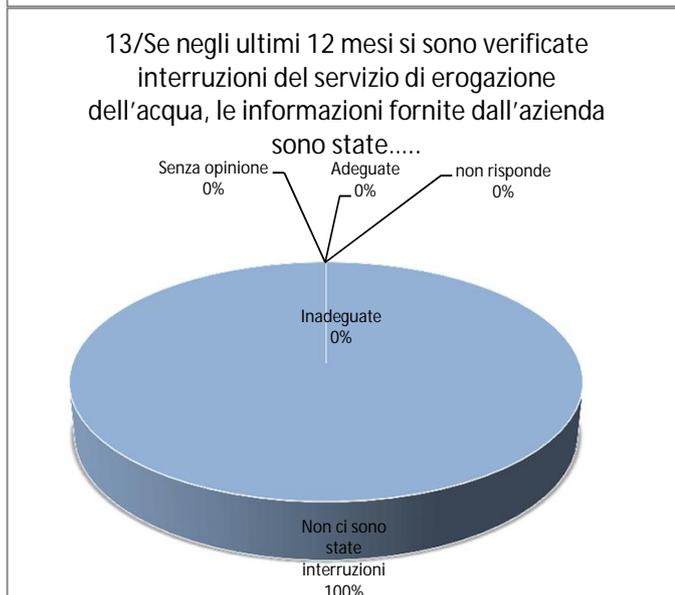
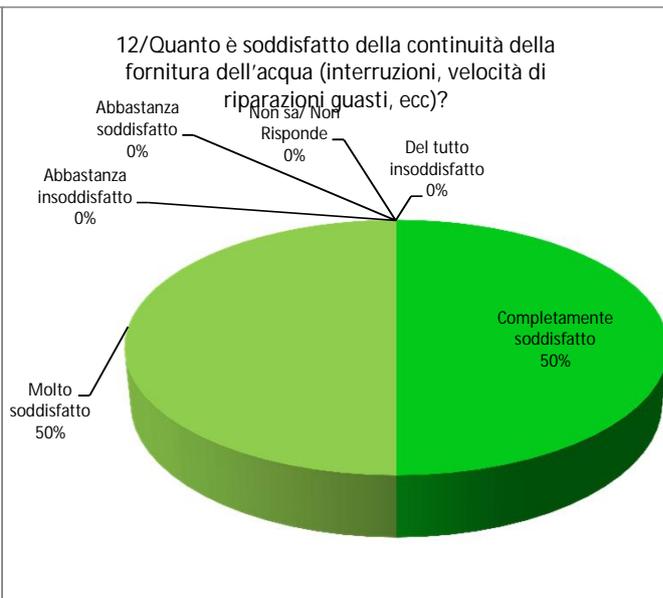
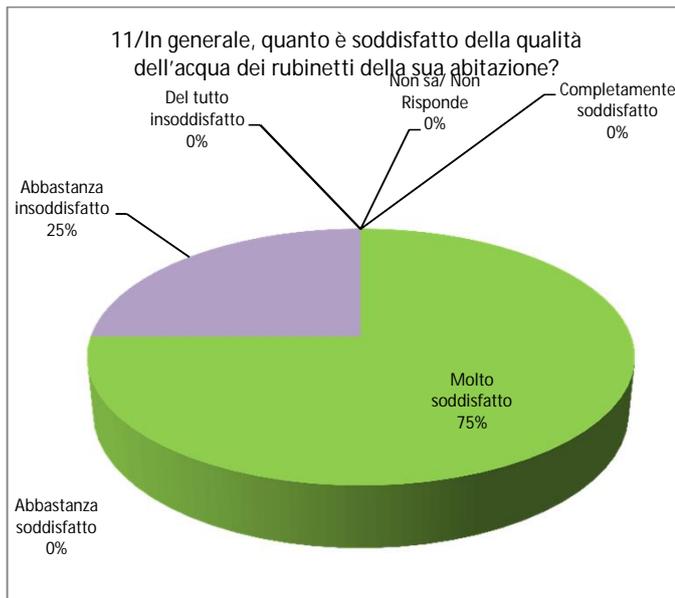
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

OLDENICO



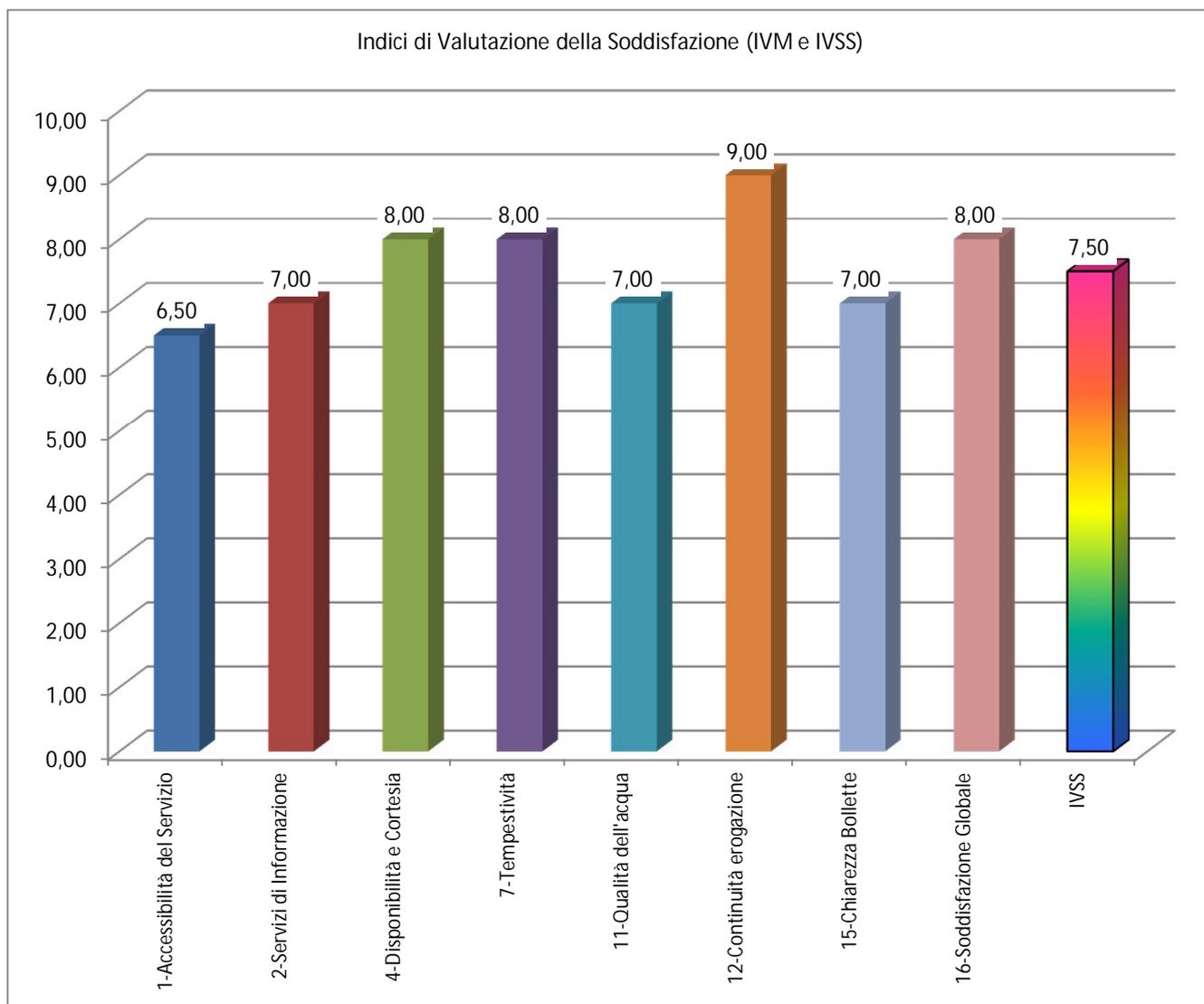
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

OLDENICO



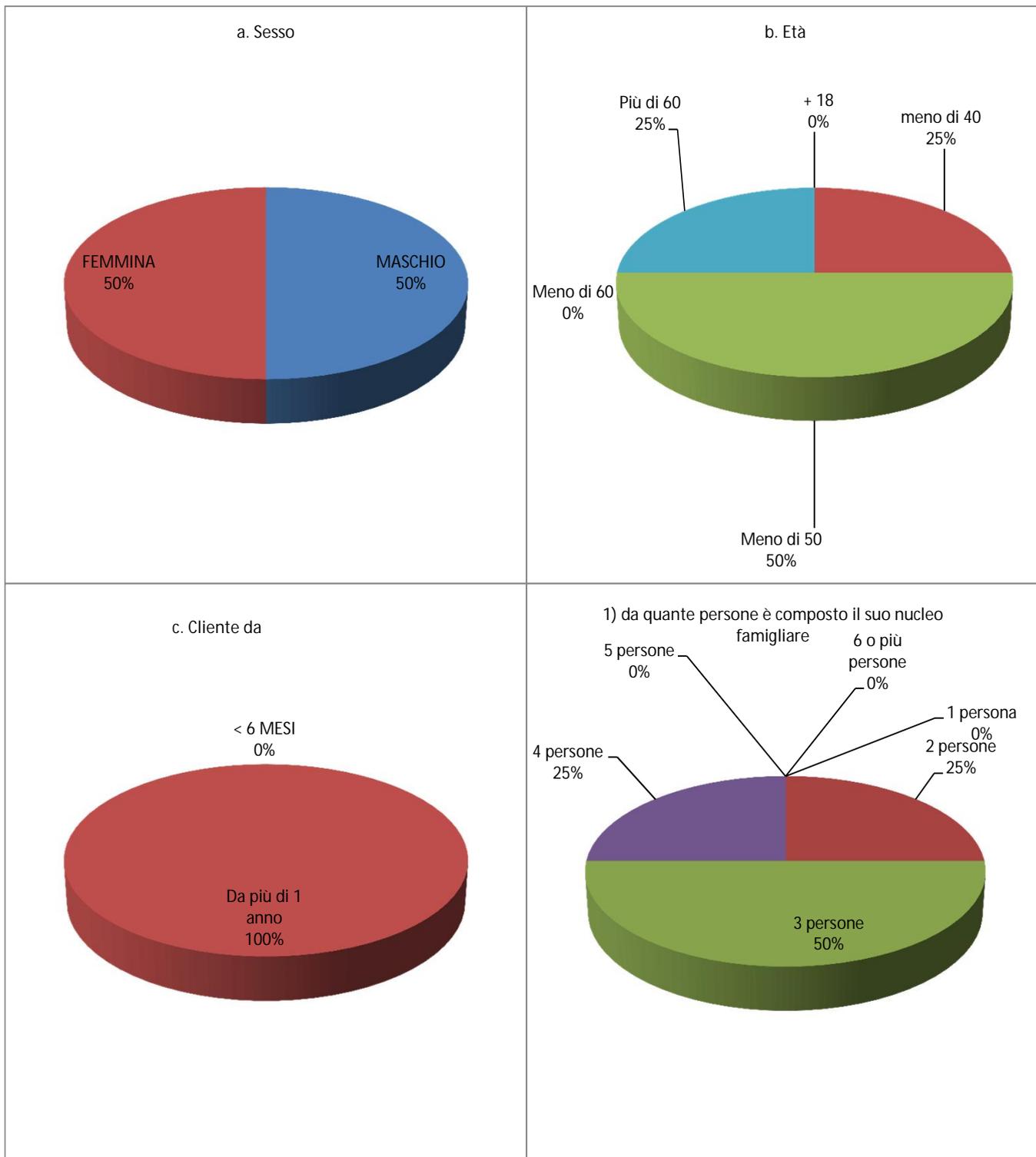
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

OLDENICO



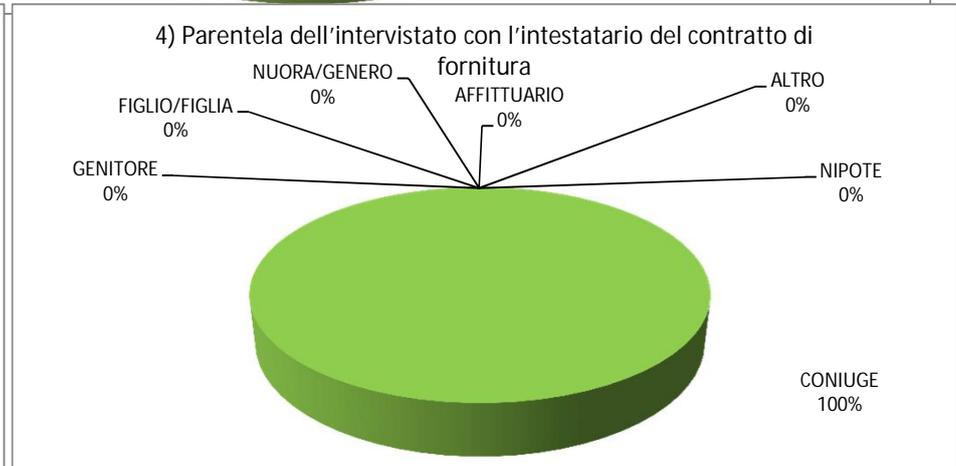
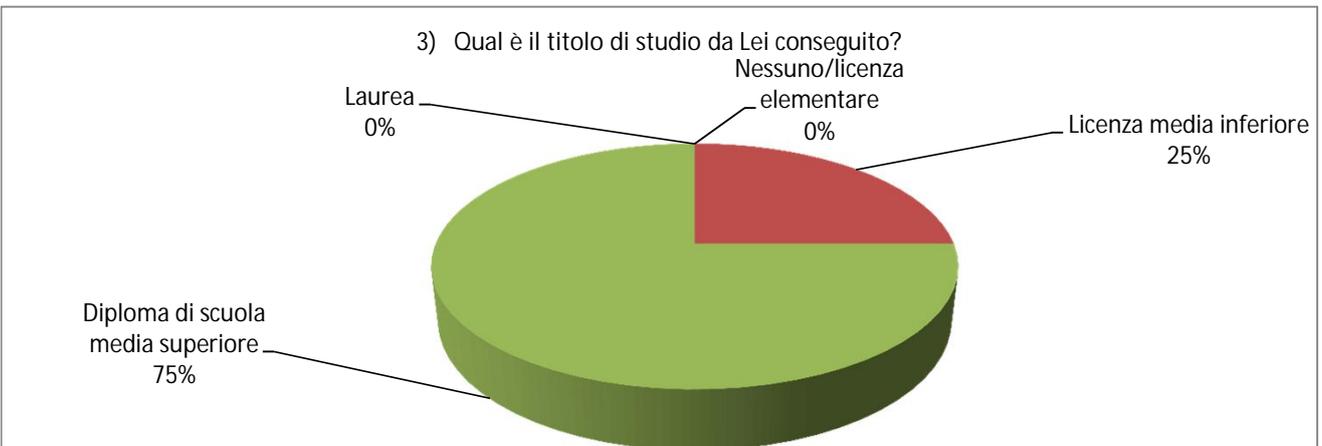
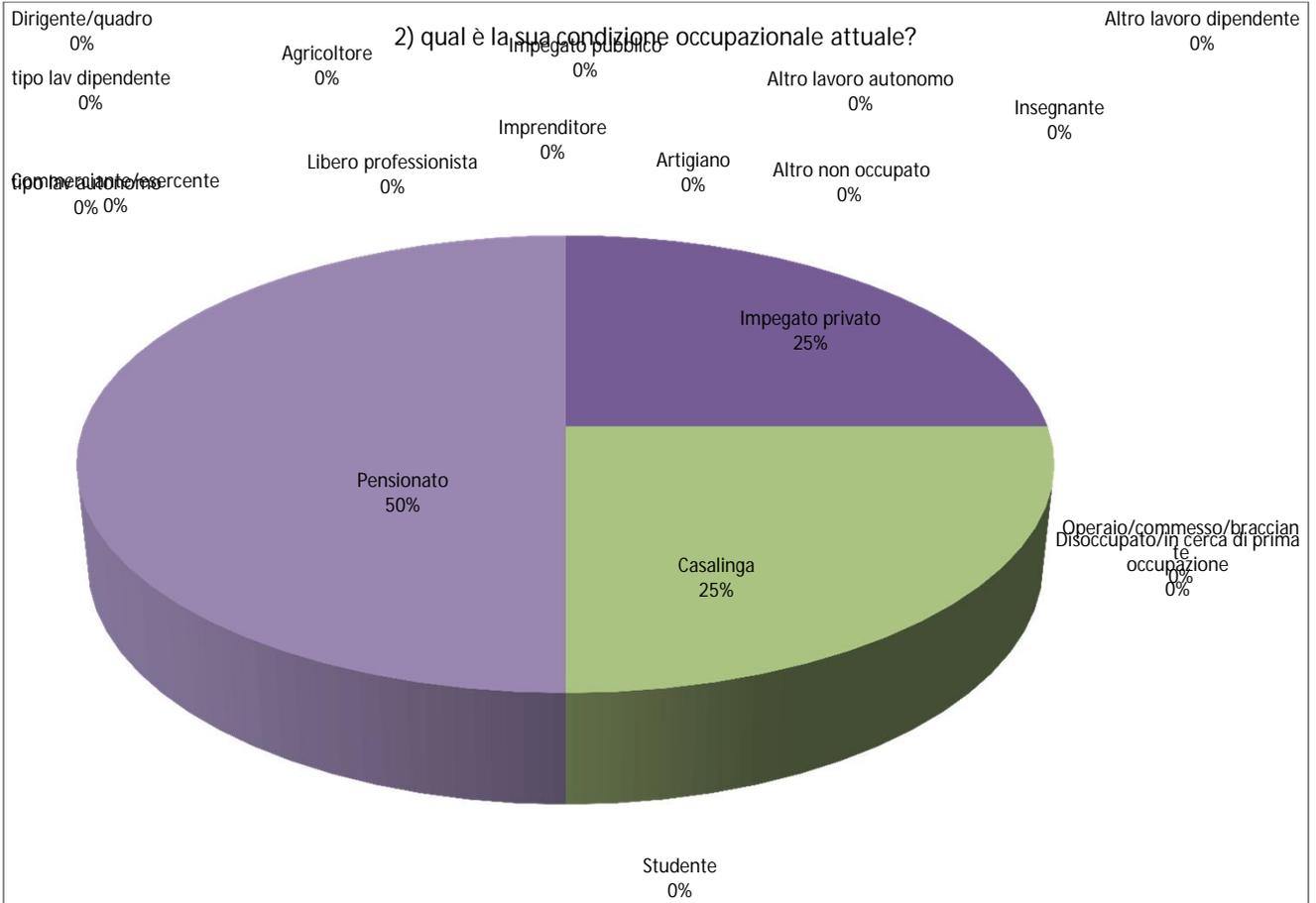
**N° Utenti chiamati: 6**  
**N° Utenti intervistati: 4**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,50**

Composizione del campione



**CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI**

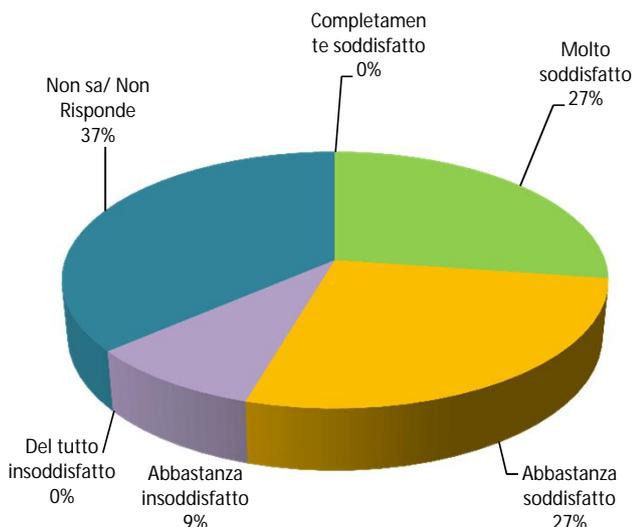
**OLDENICO**



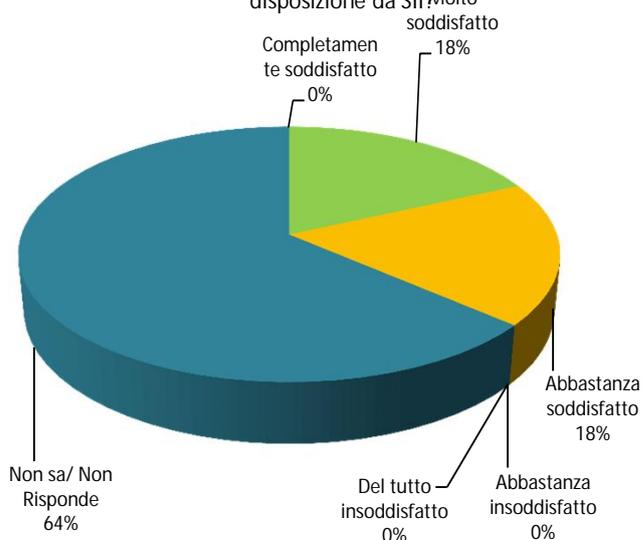
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

PIVERONE

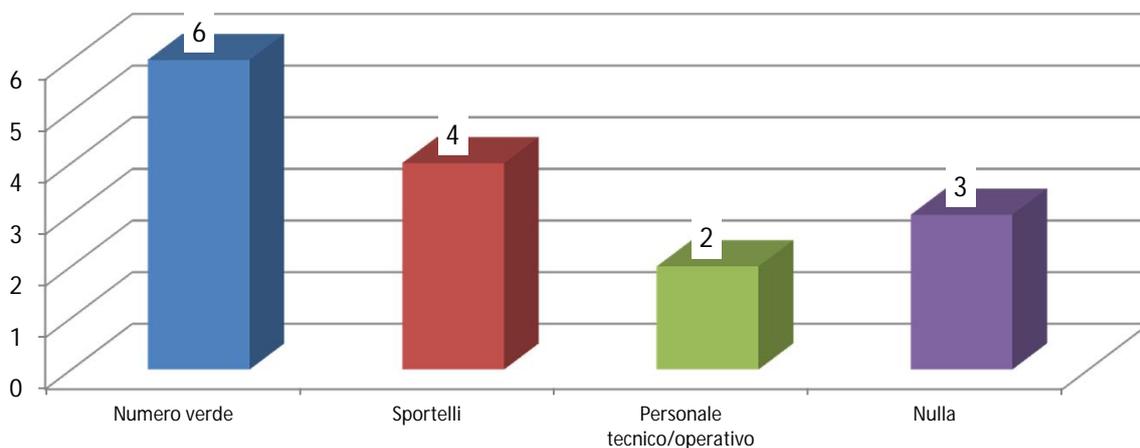
1/Rispetto alla accessibilità del servizio (ubicazione degli Uffici, orari di apertura) si considera:



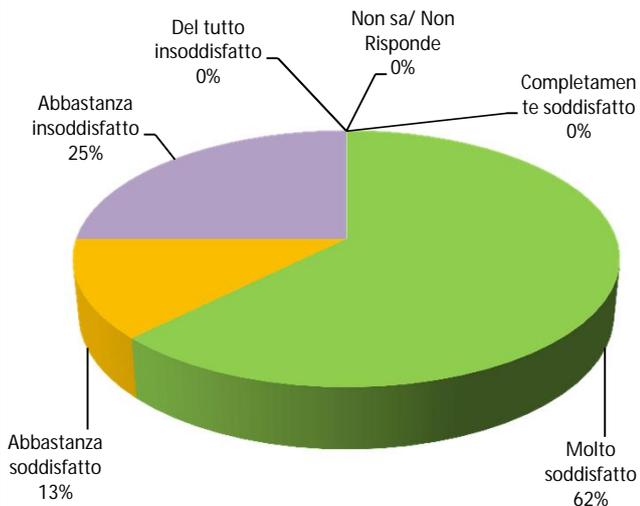
2/Quanto è soddisfatto dei servizi di informazione (sito internet, materiale informativo, ecc.) messi a disposizione da SII?



3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



4/Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia con cui il personale di SII ascolta le Vostre esigenze?

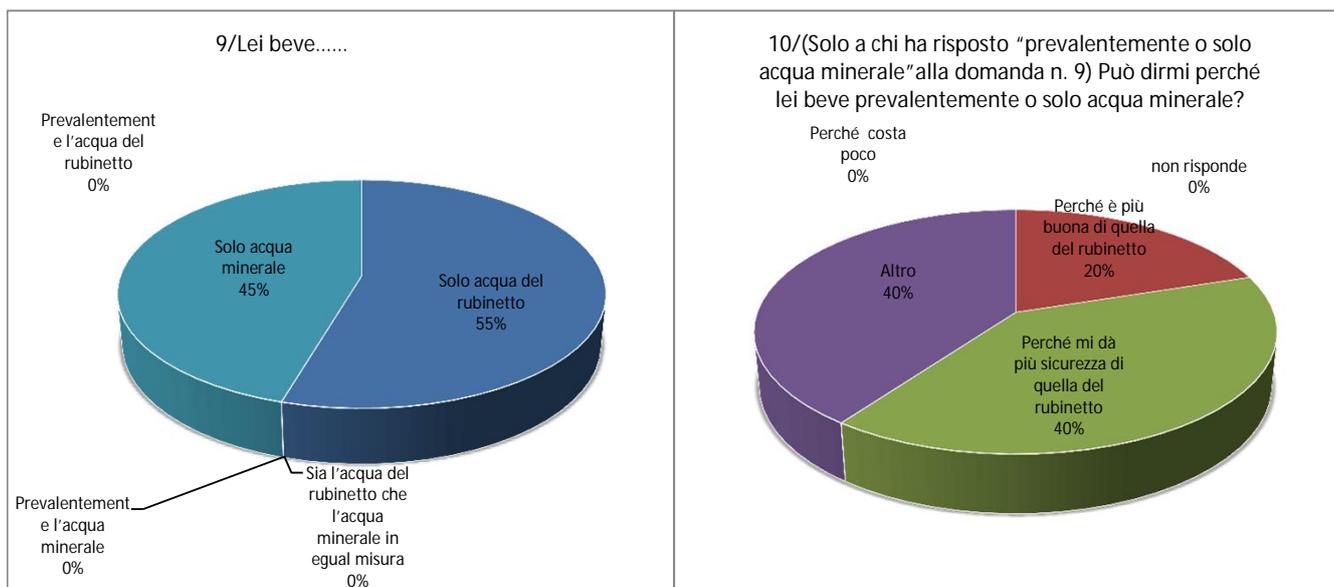
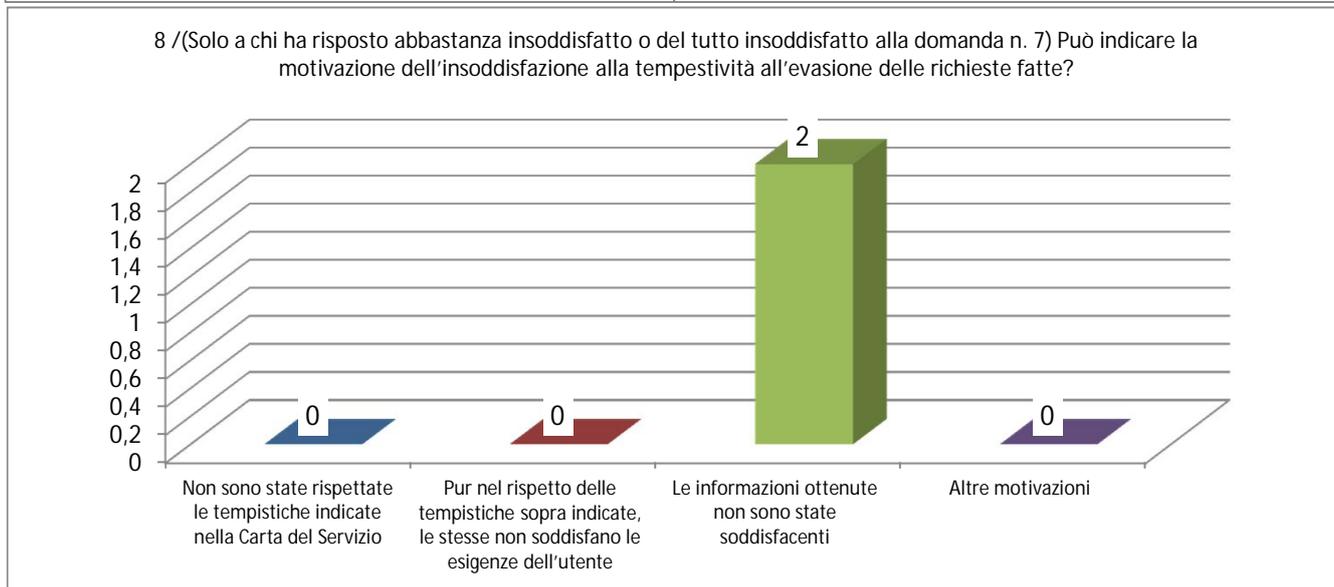
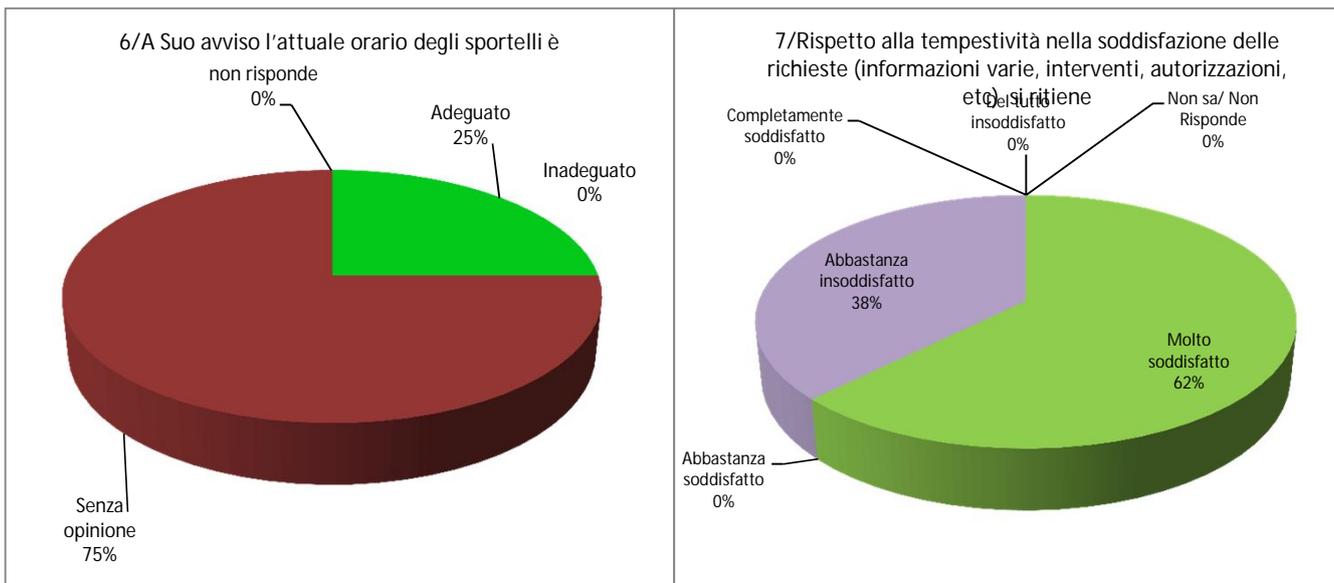


5/Il tempo di attesa agli sportelli o al numero verde per parlare con un operatore è stato...



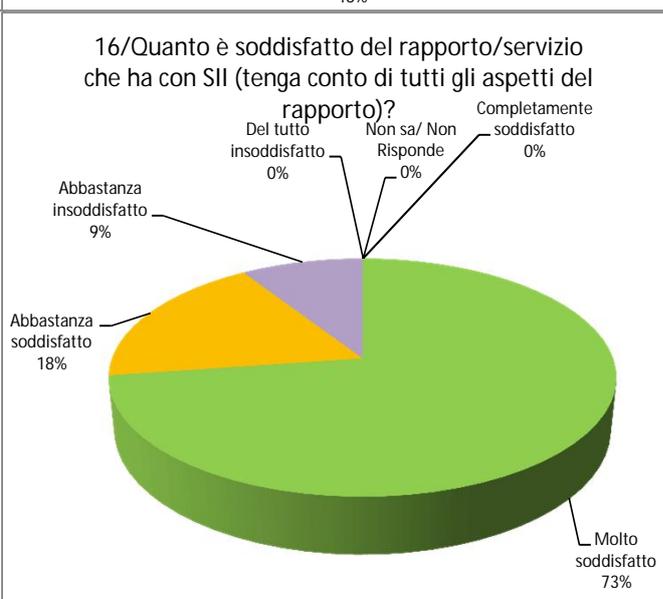
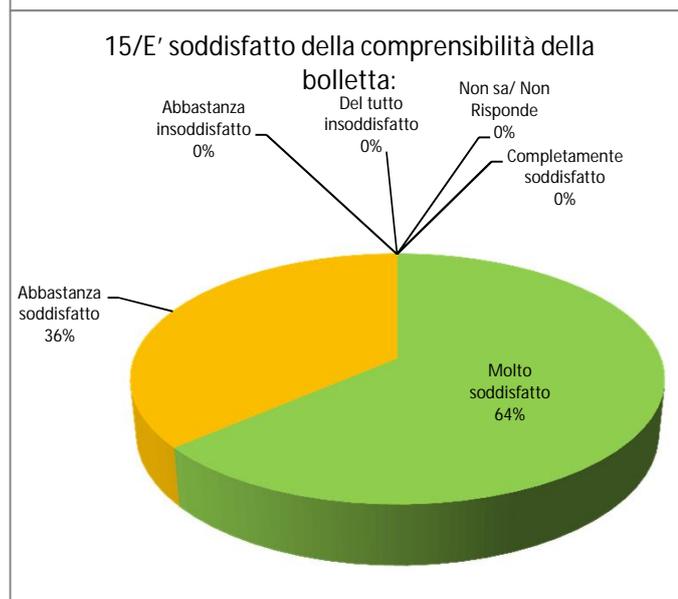
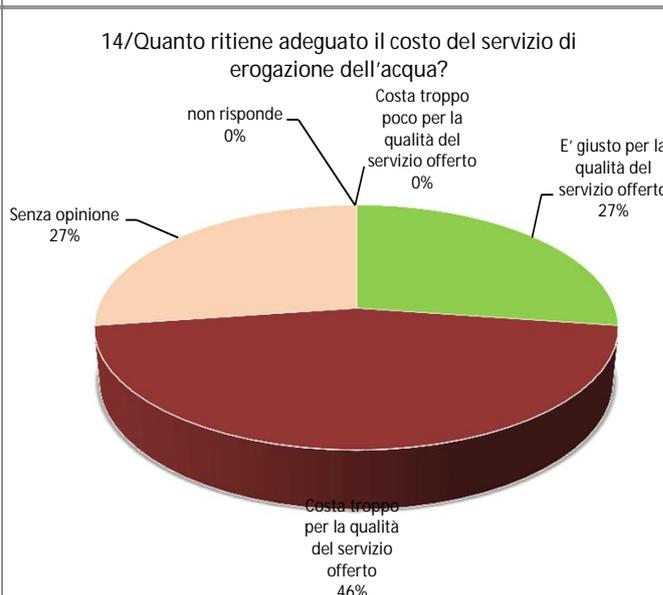
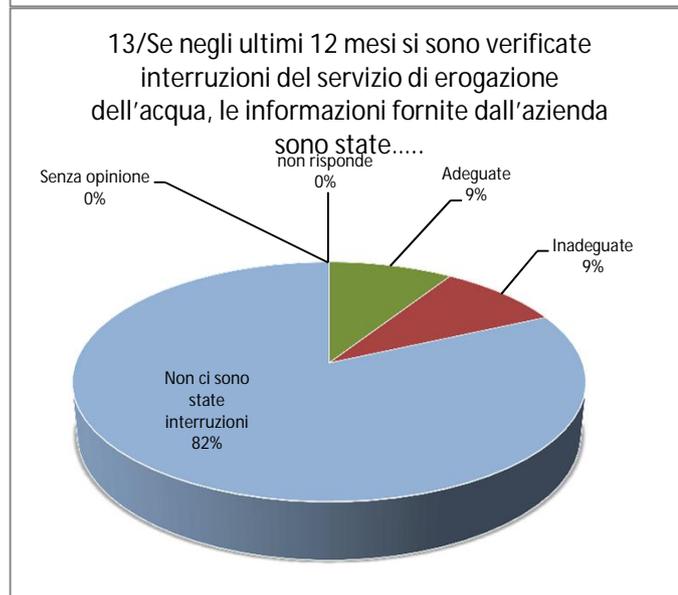
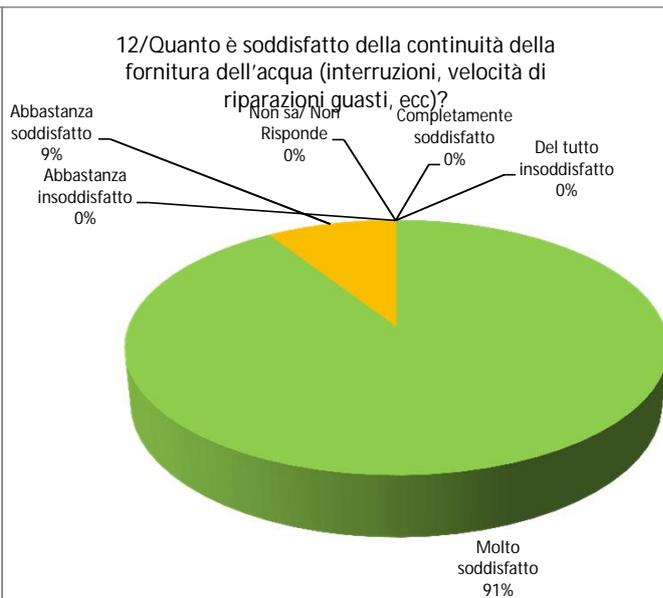
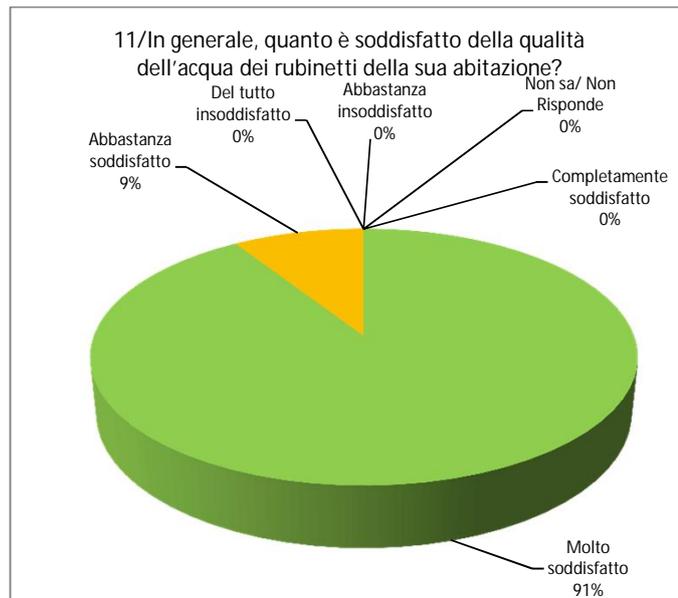
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

PIVERONE



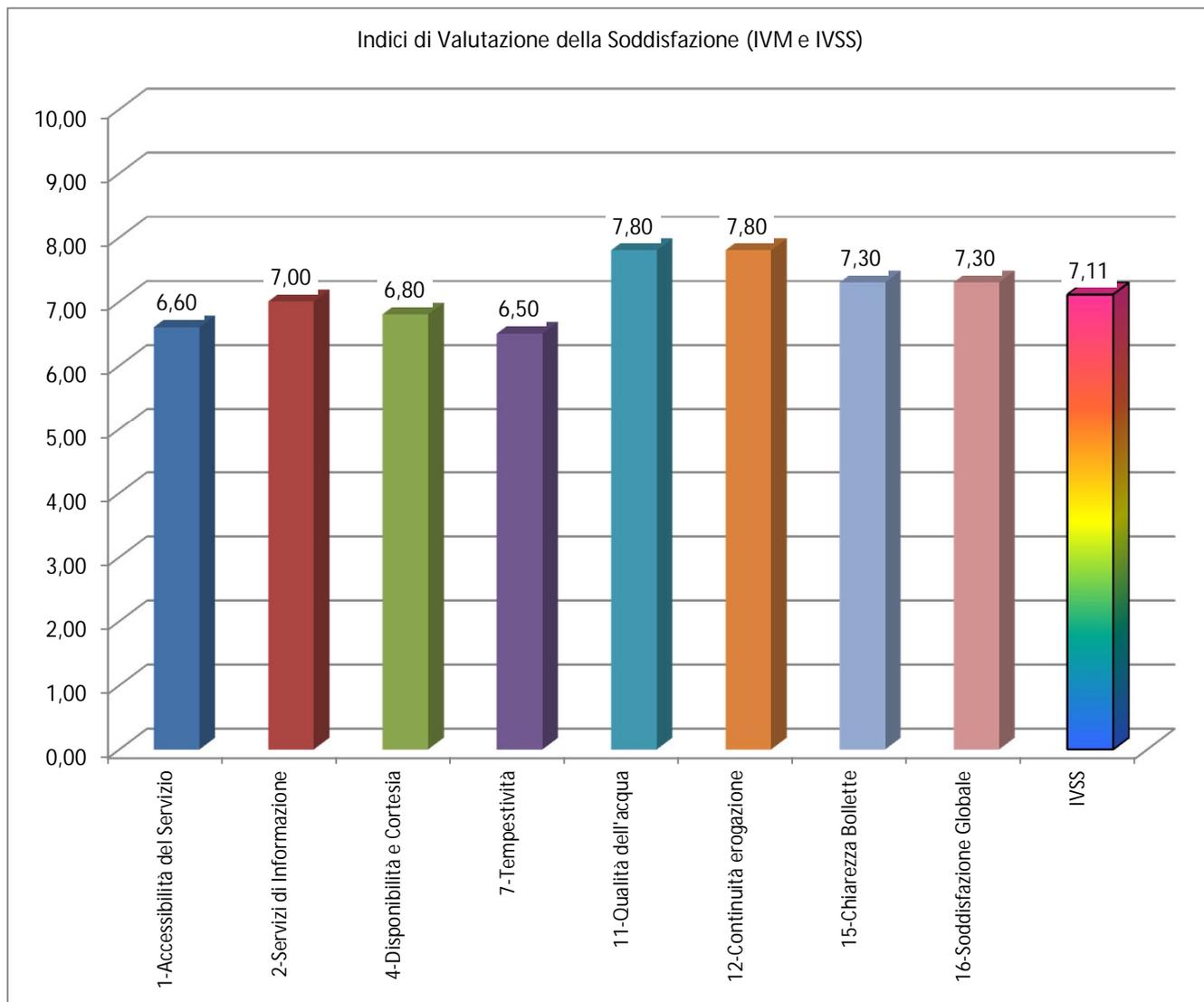
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

PIVERONE



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

PIVERONE

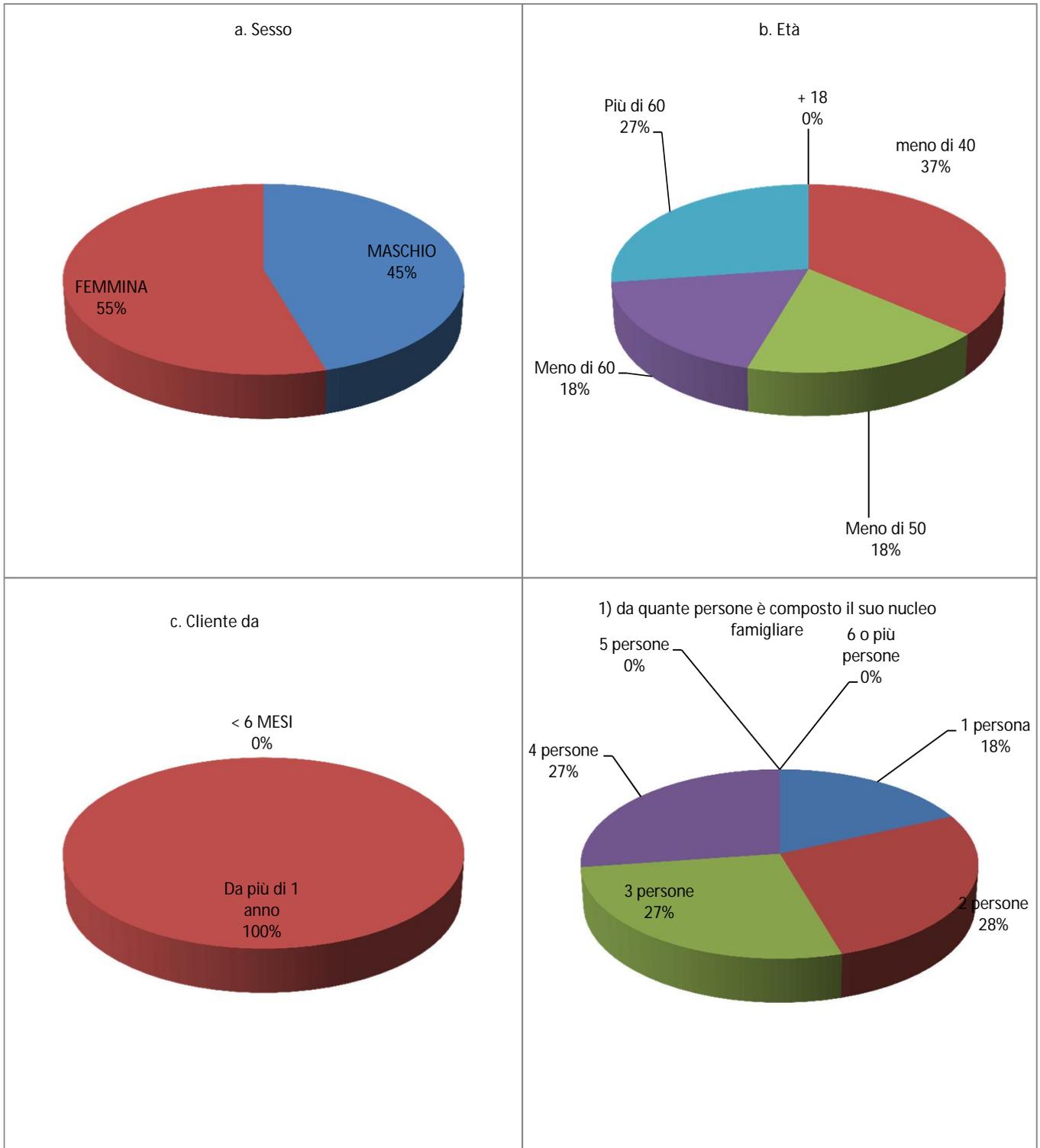


**N° Utenti chiamati: 16**  
**N° Utenti intervistati: 11**  
**Tasso di Risposta: 68,8%**  
**IVSS: 7,11**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

PIVERONE

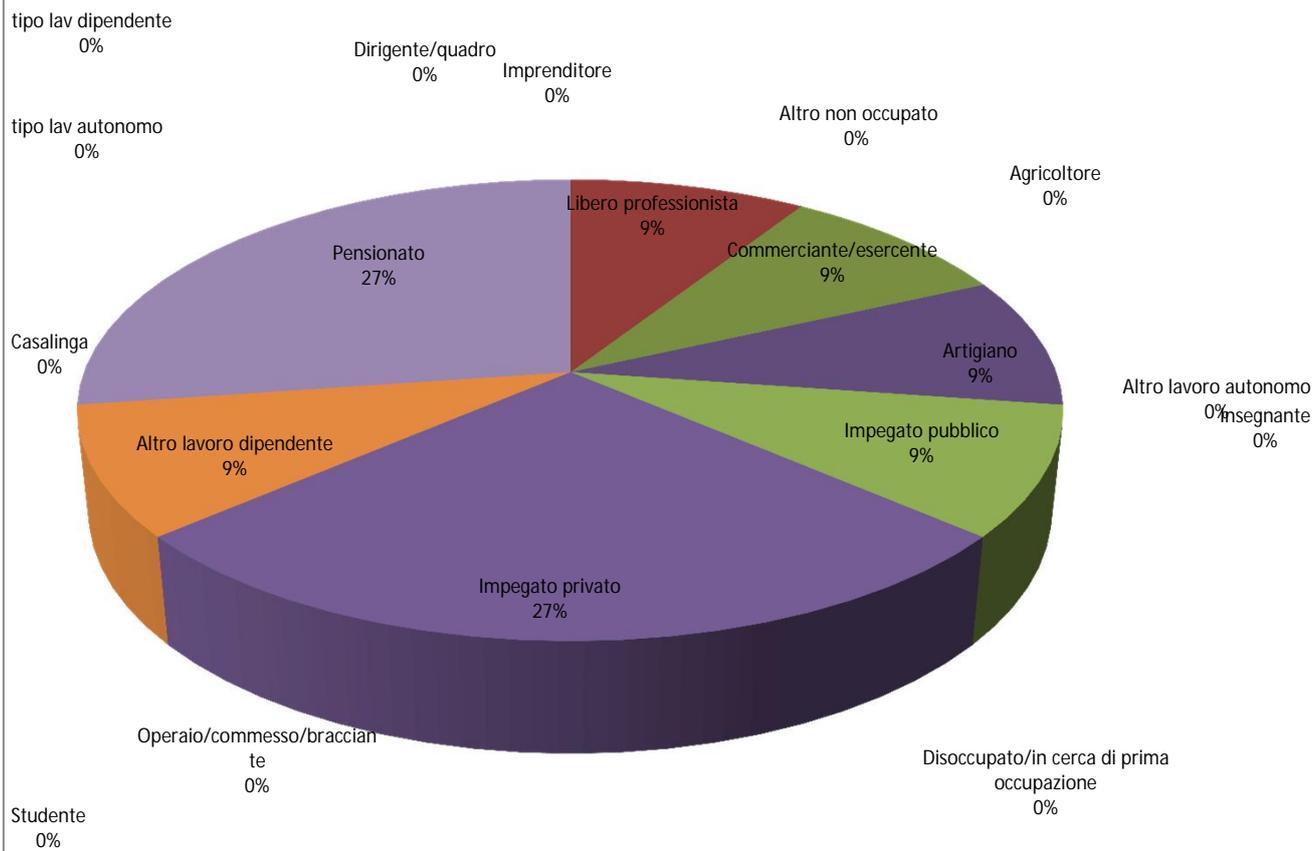
Composizione del campione



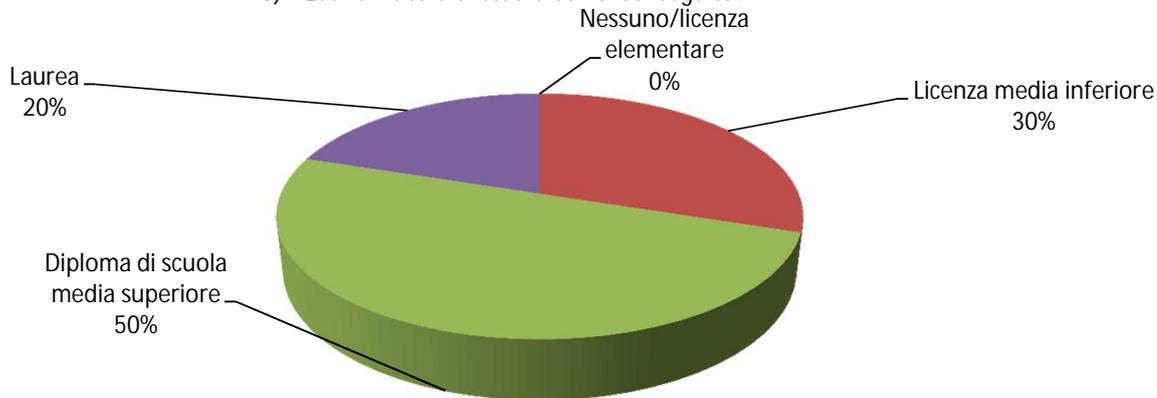
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

PIVERONE

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



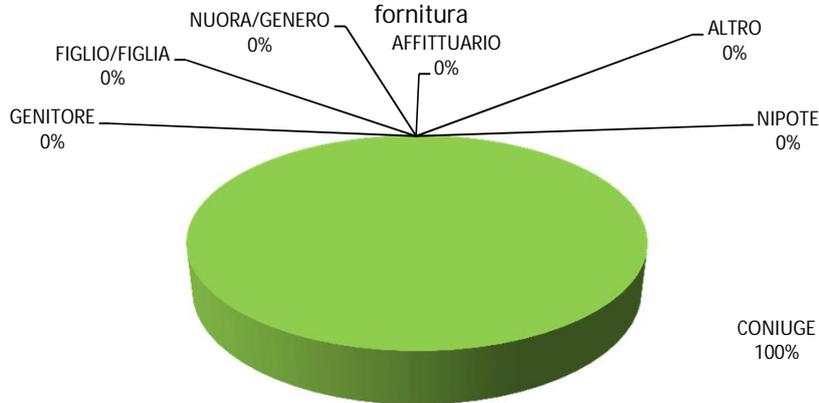
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?



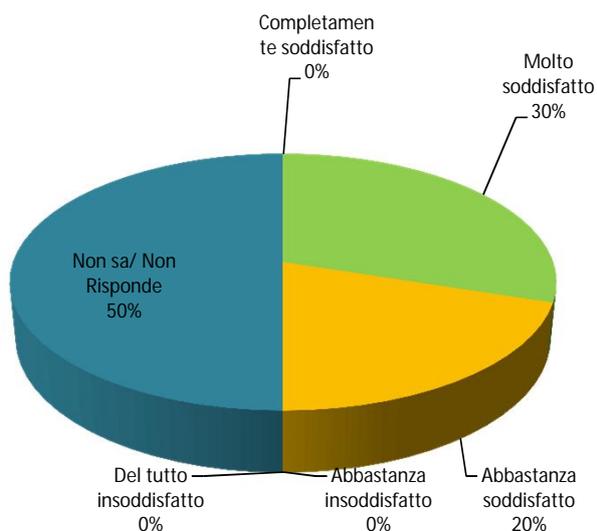
4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura



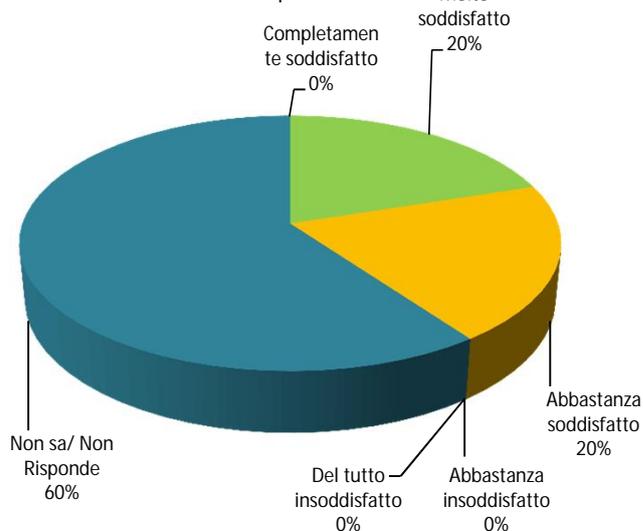
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROASIO

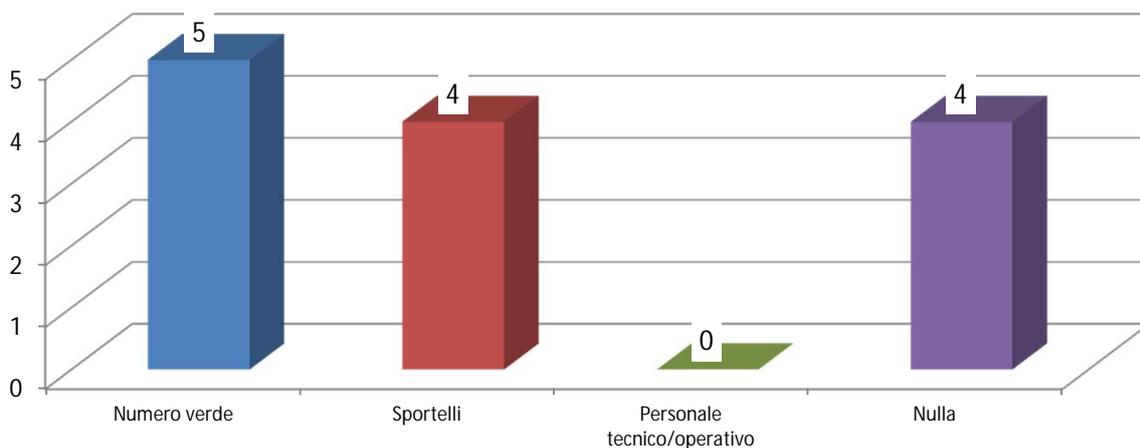
1/Rispetto alla accessibilità del servizio (ubicazione degli Uffici, orari di apertura) si considera:



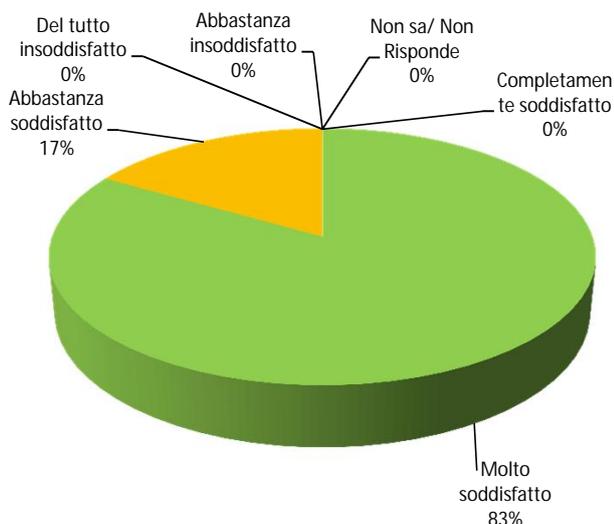
2/Quanto è soddisfatto dei servizi di informazione (sito internet, materiale informativo, ecc.) messi a disposizione da SII? Molto



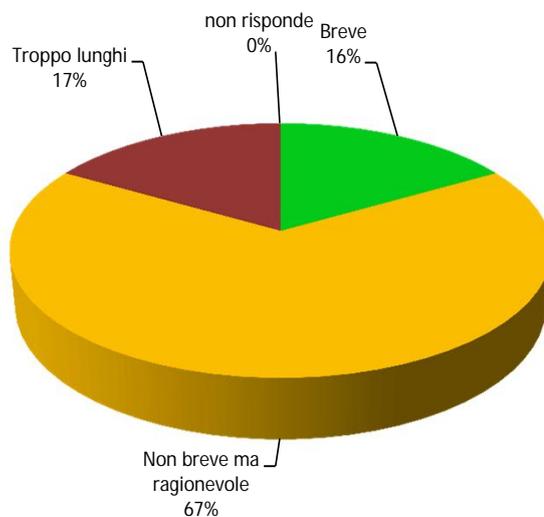
3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



4/Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia con cui il personale di SII ascolta le Vostre esigenze?

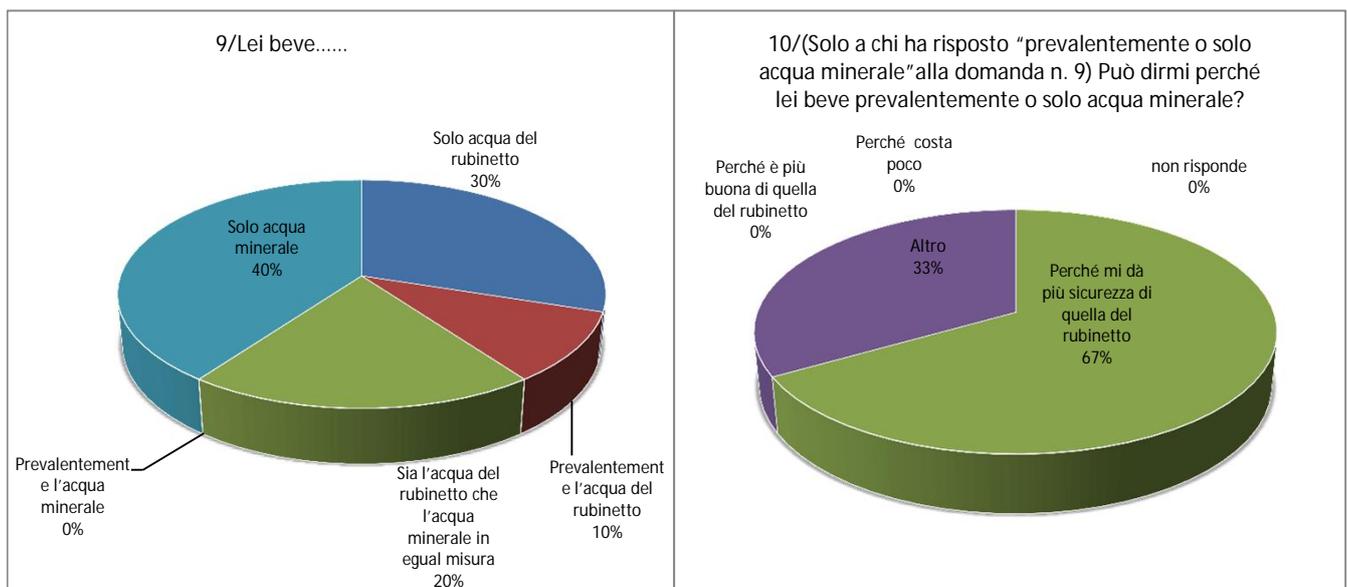
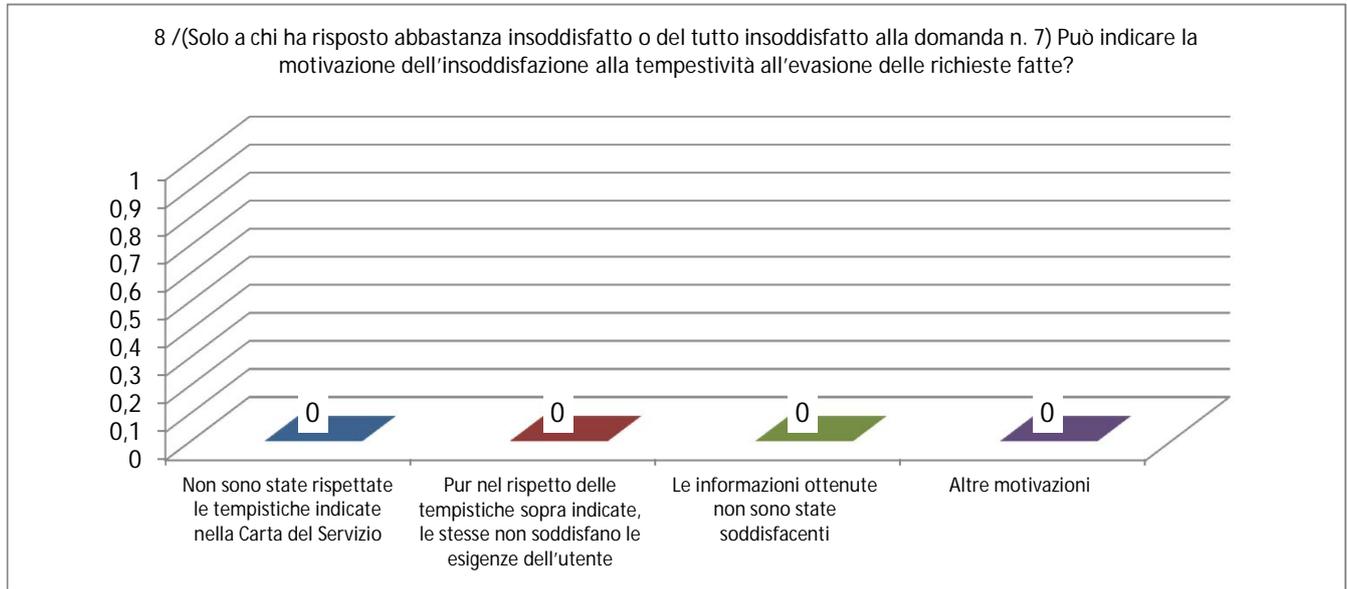


5/Il tempo di attesa agli sportelli o al numero verde per parlare con un operatore è stato...



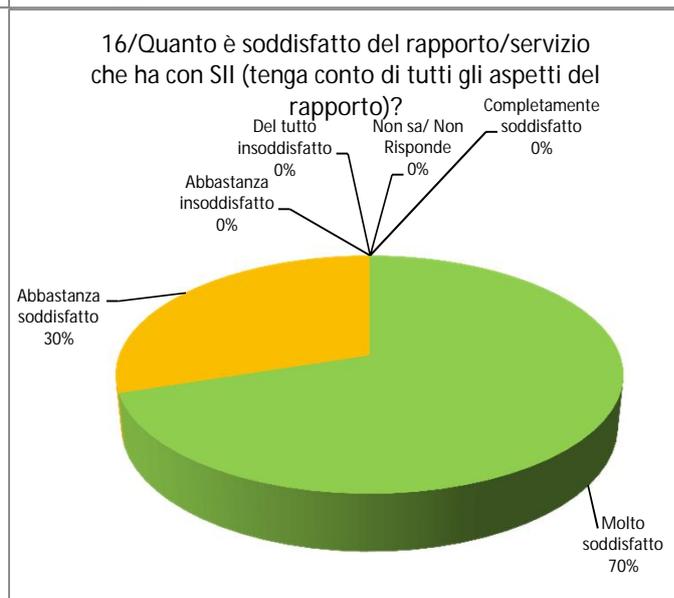
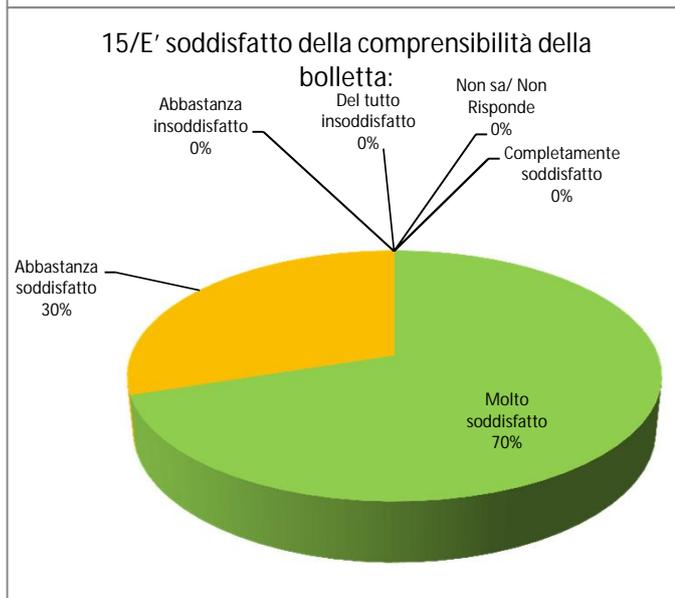
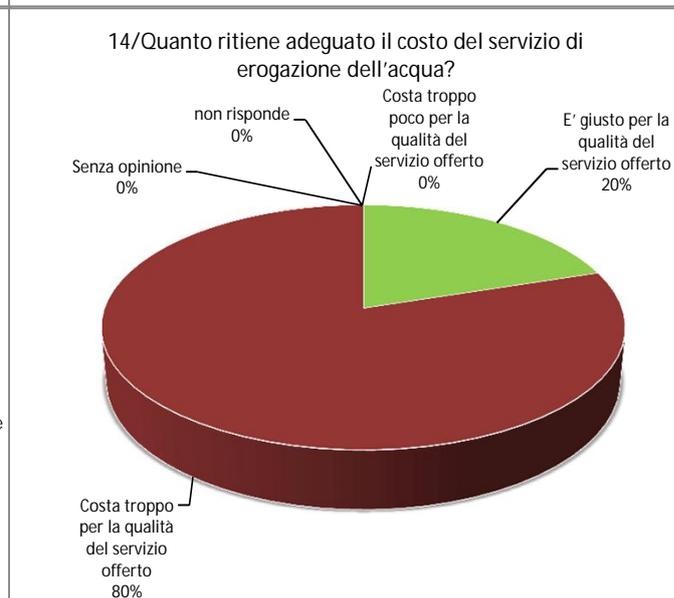
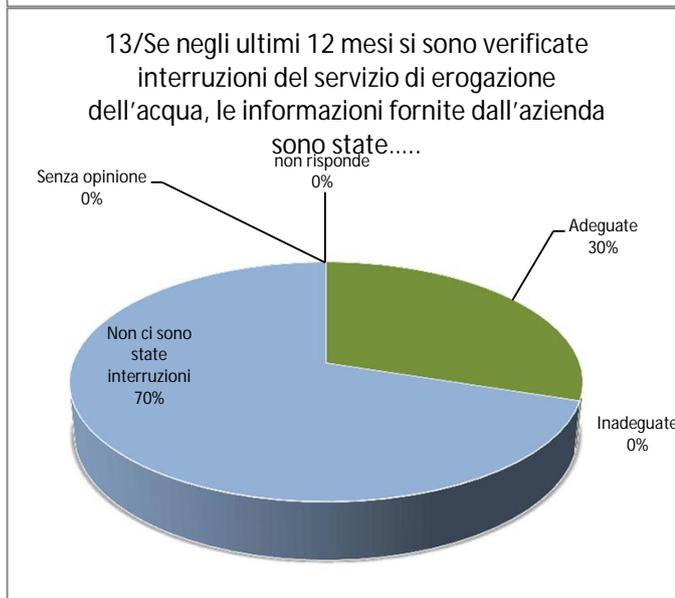
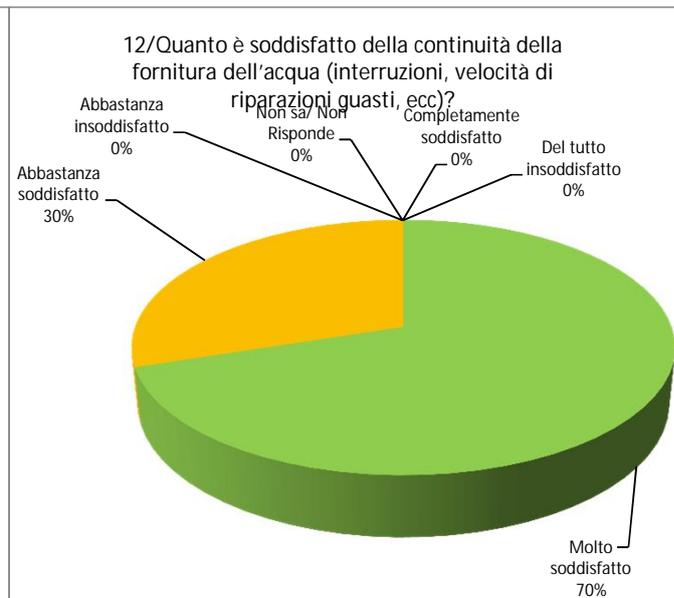
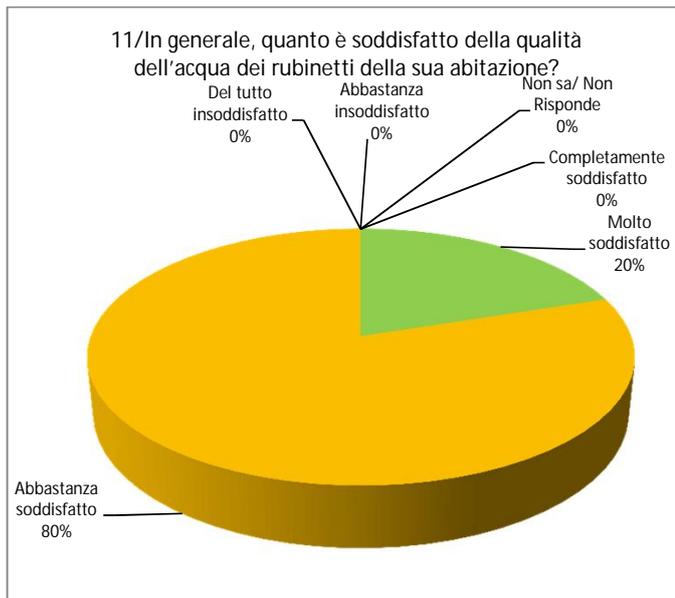
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROASIO



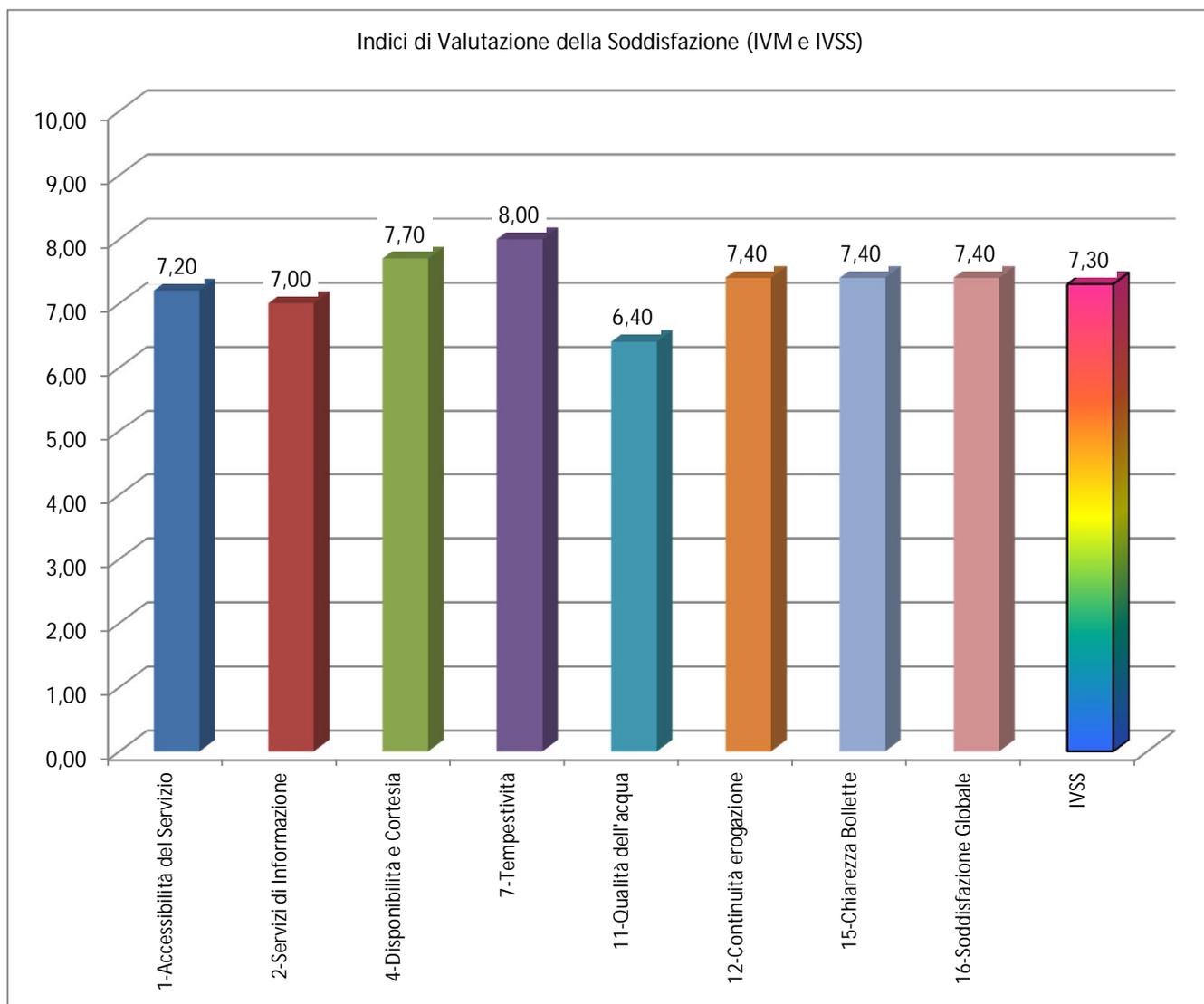
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROASIO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROASIO

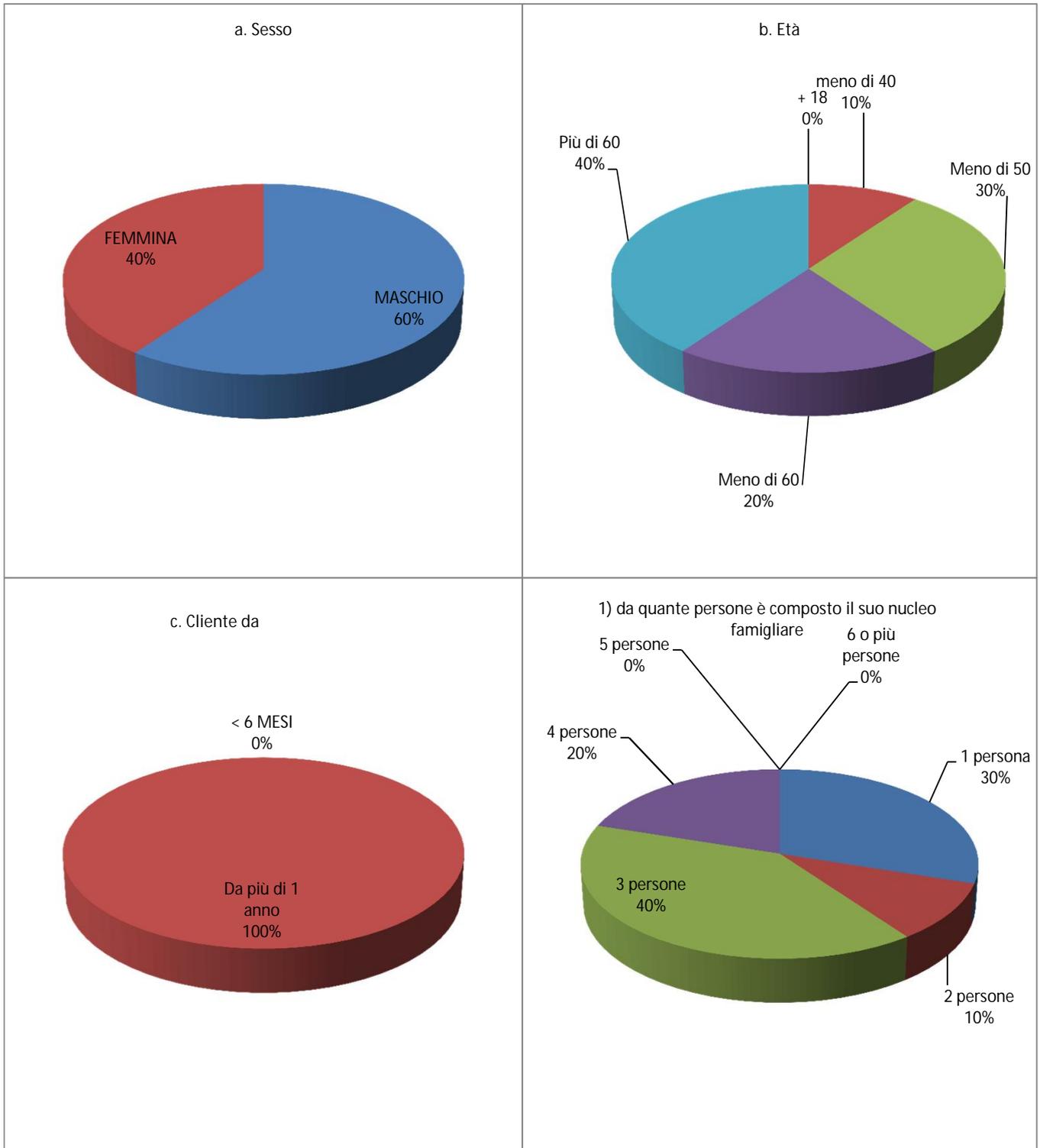


**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,30**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

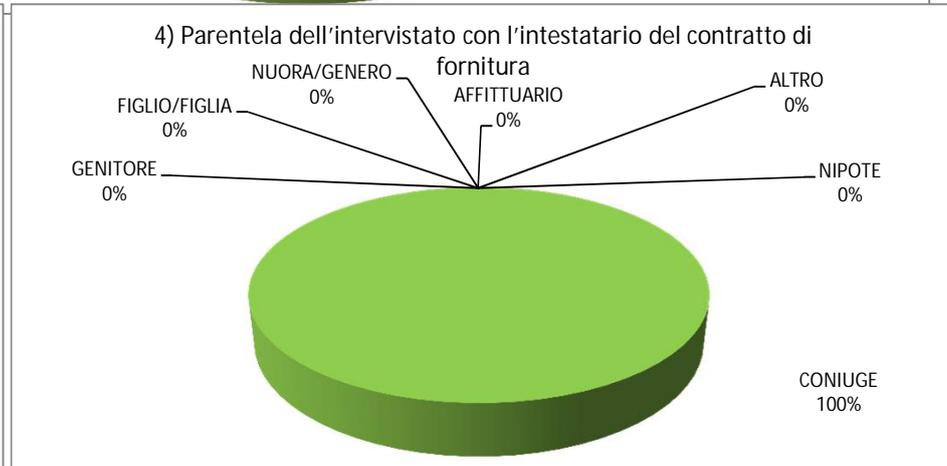
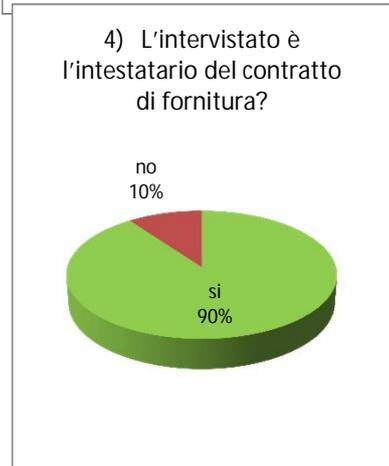
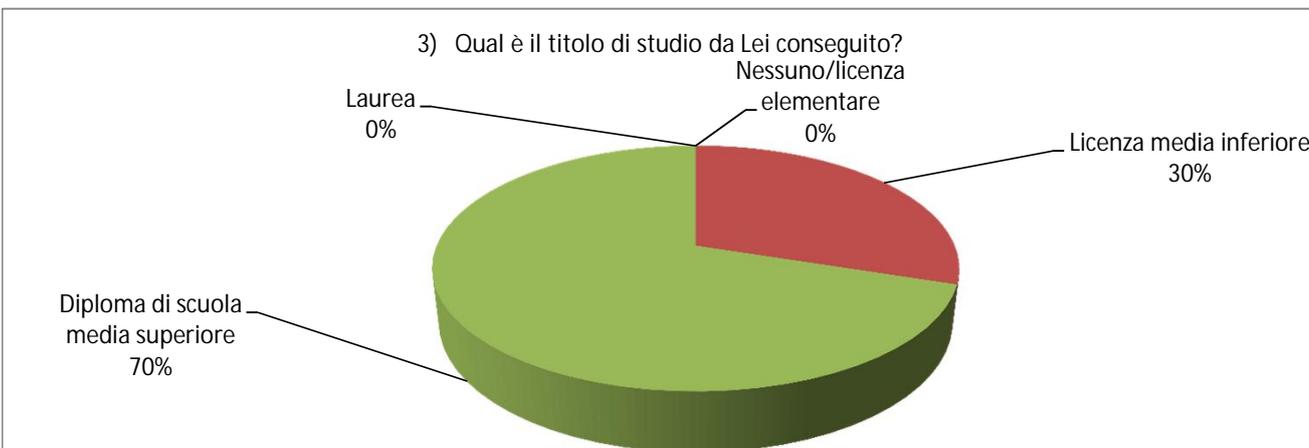
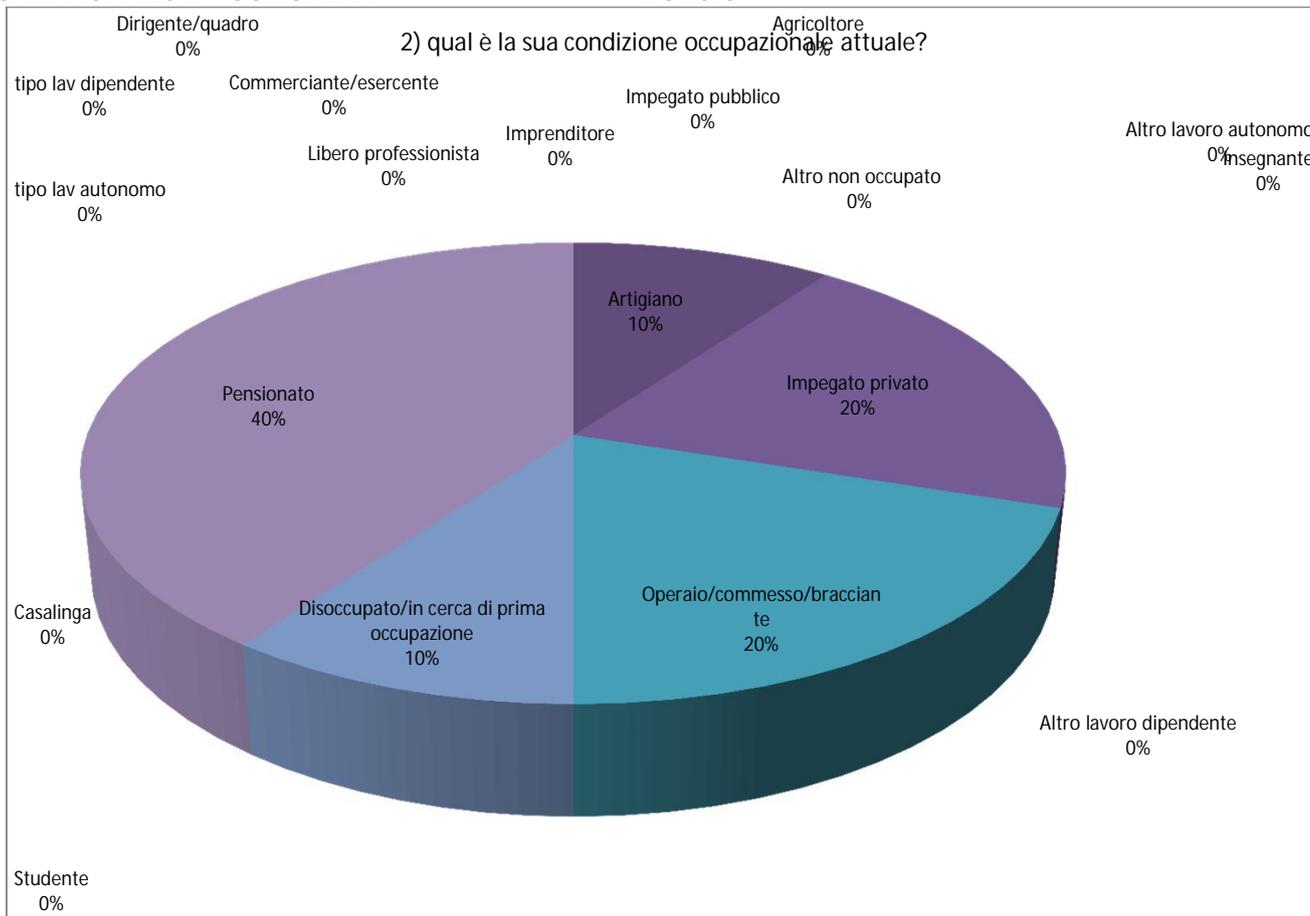
ROASIO

Composizione del campione



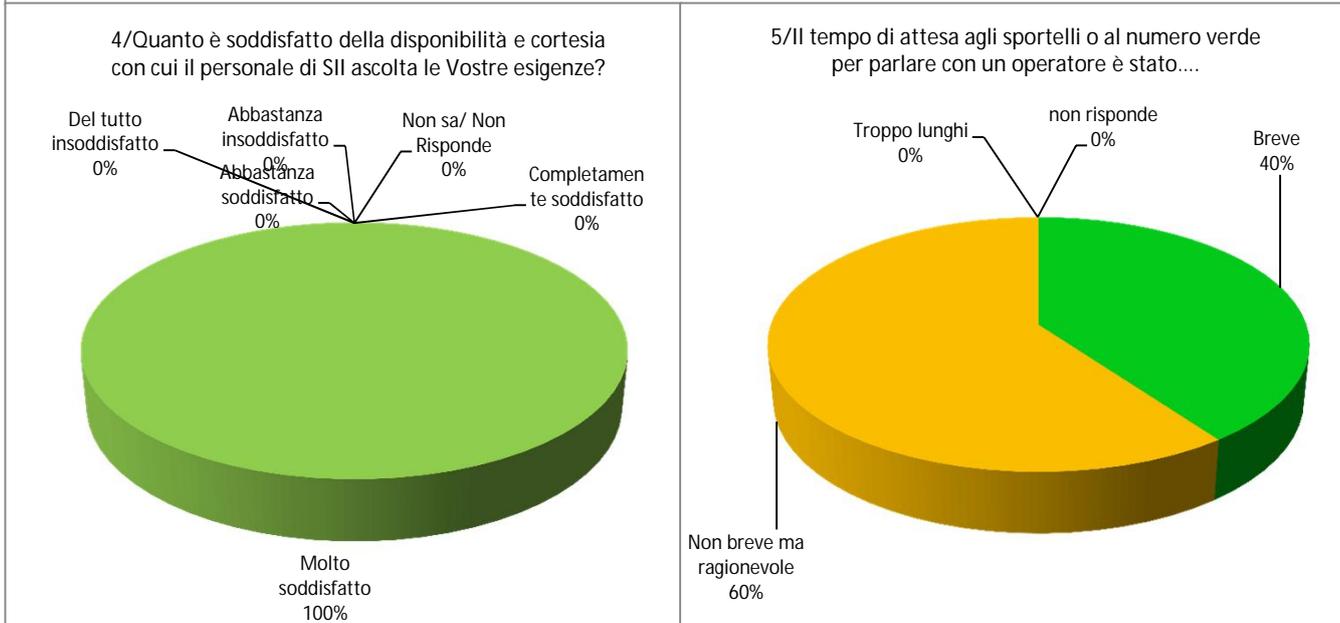
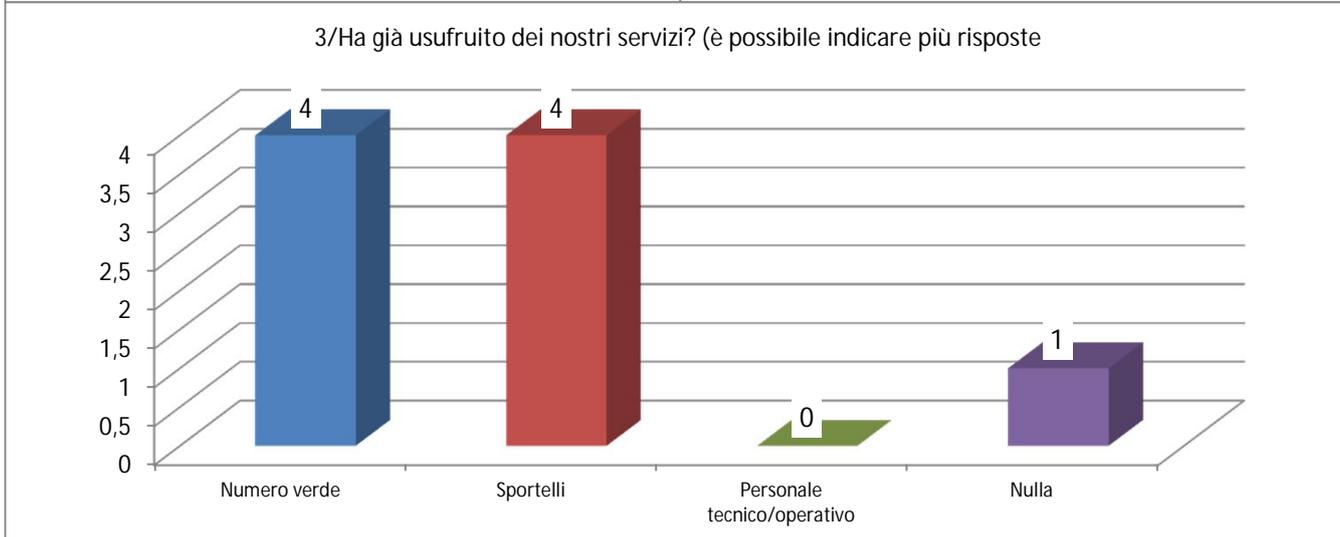
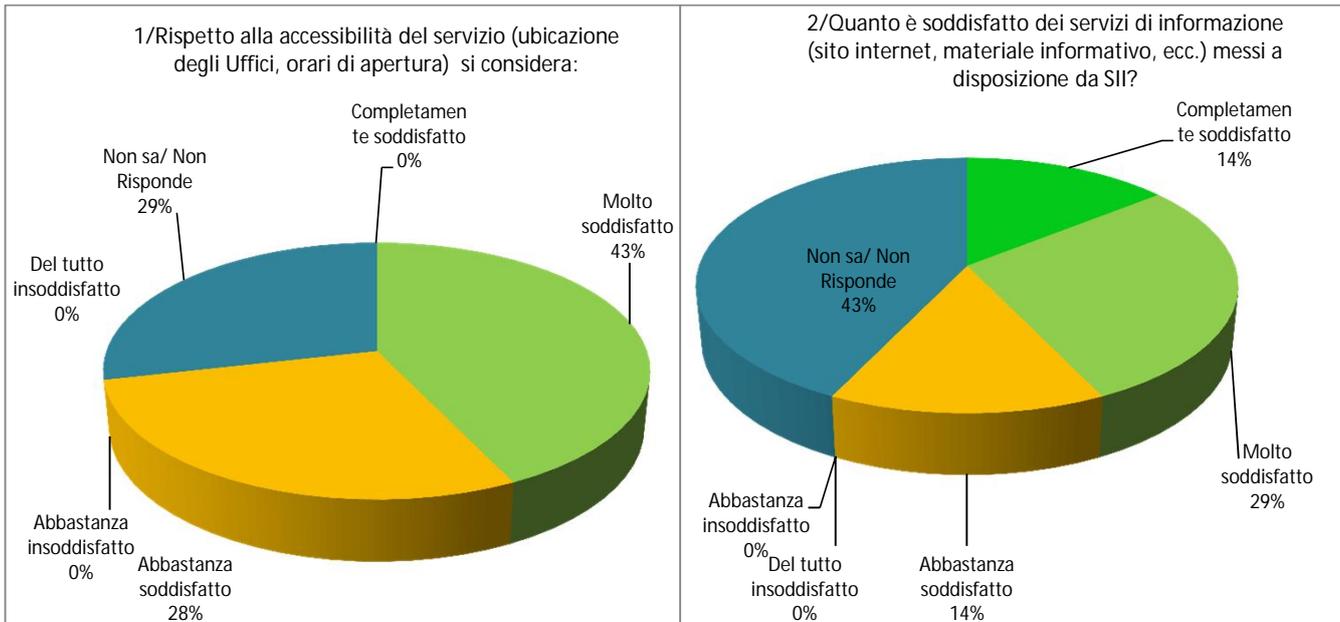
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROASIO



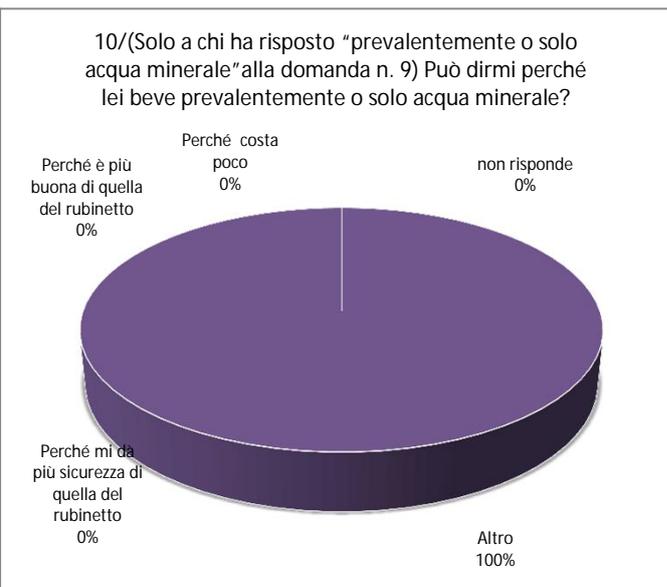
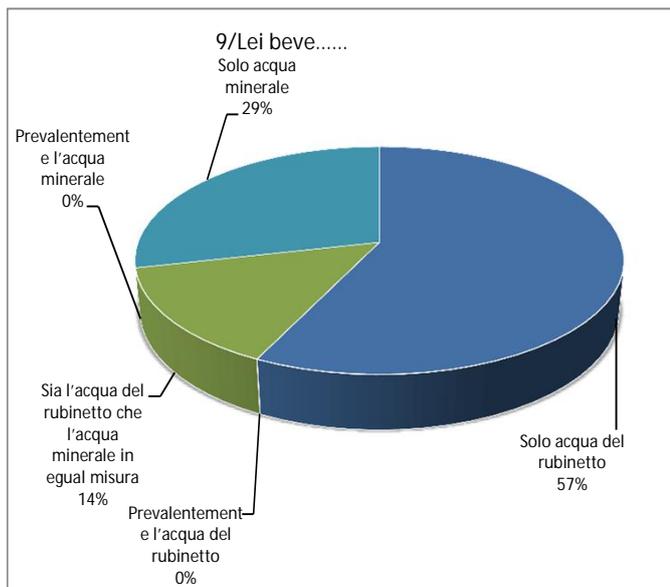
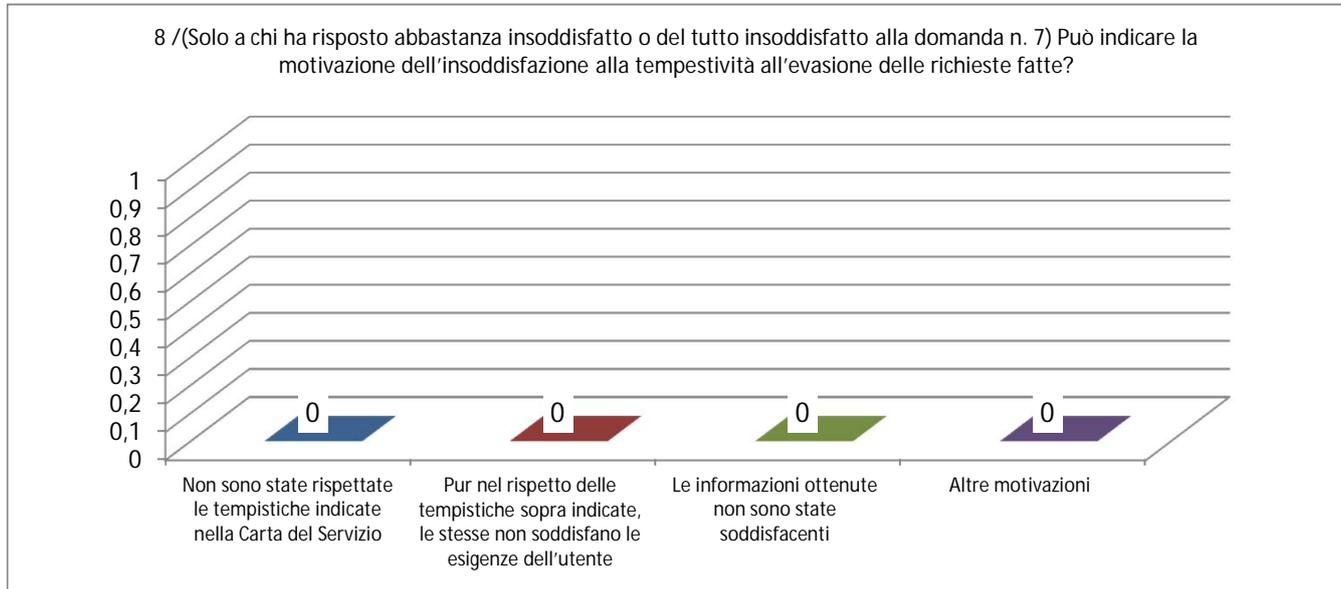
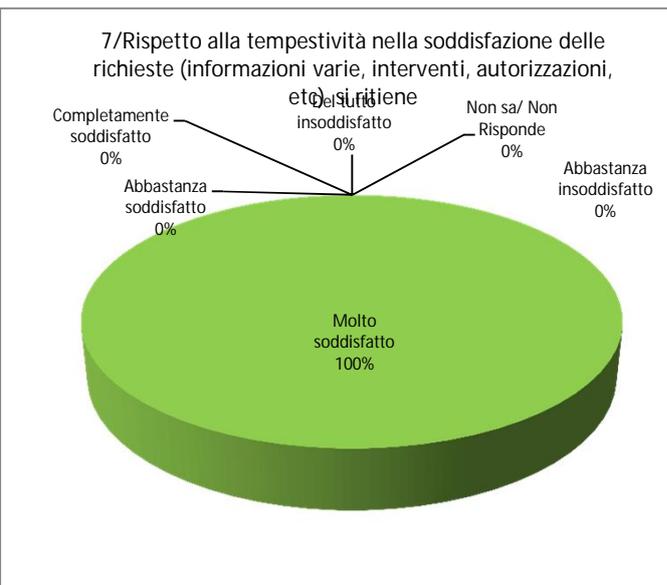
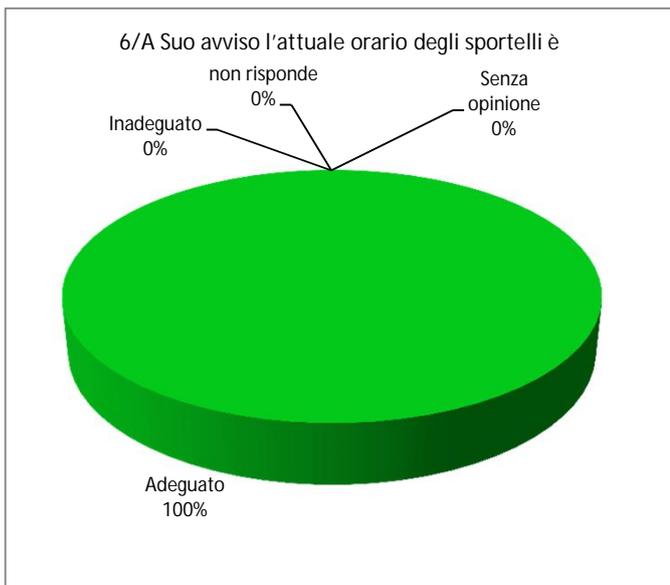
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

RONSECCO



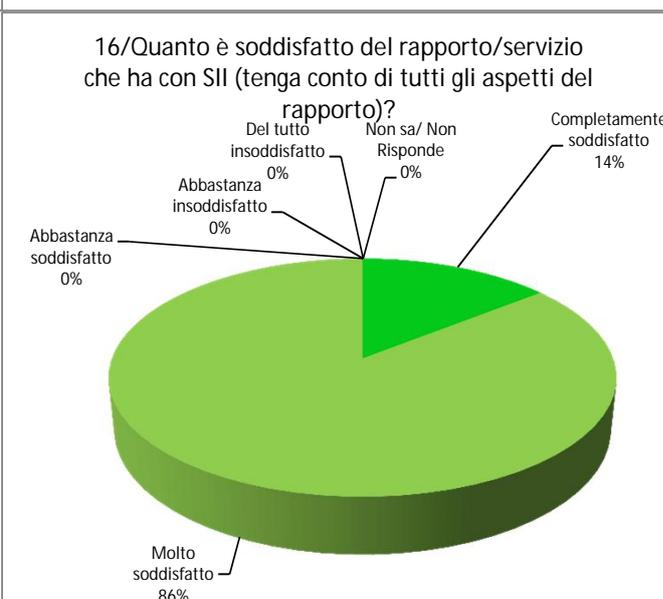
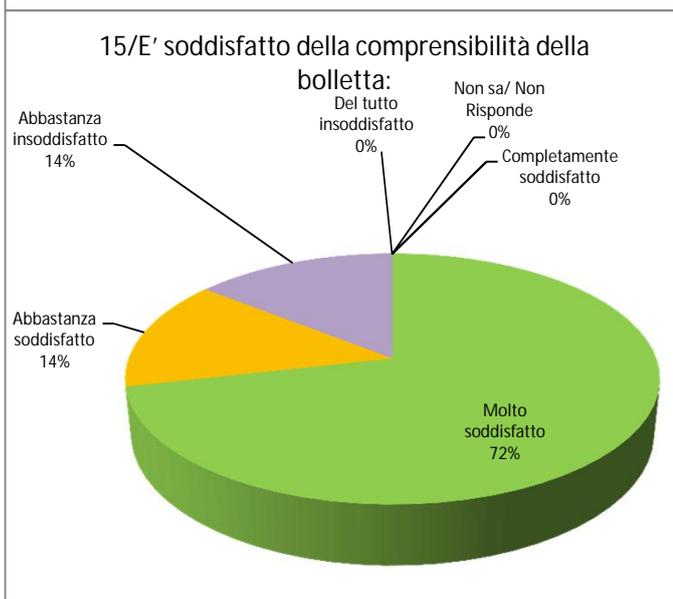
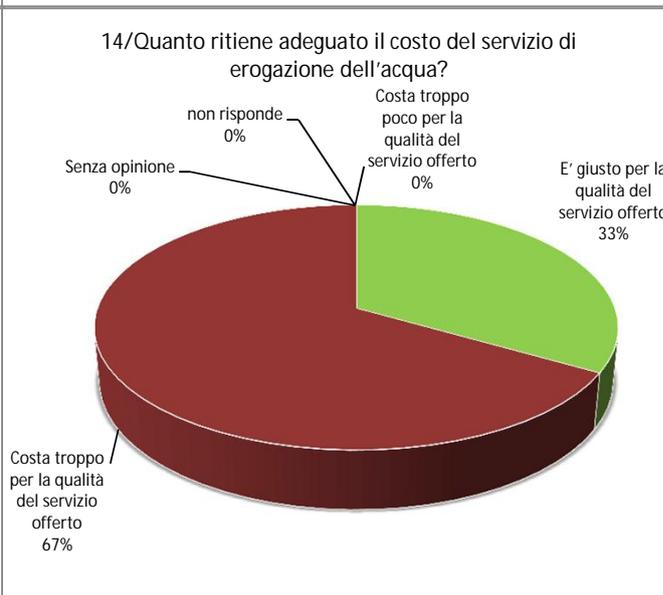
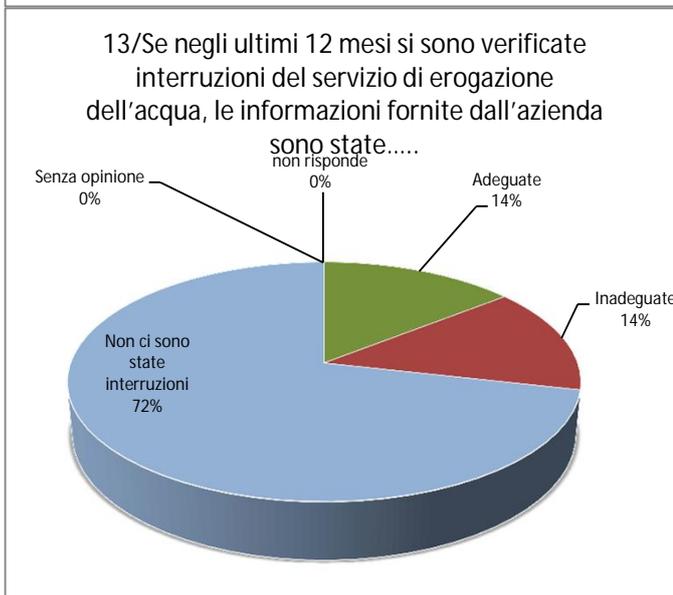
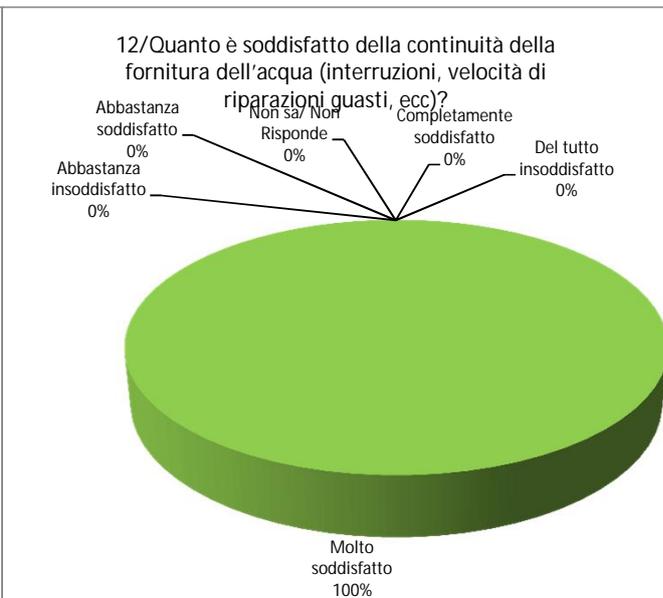
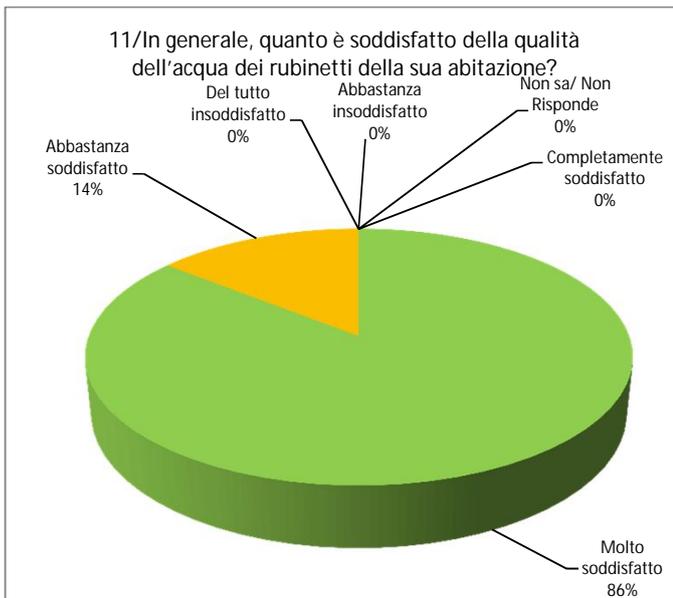
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

RONSECCO



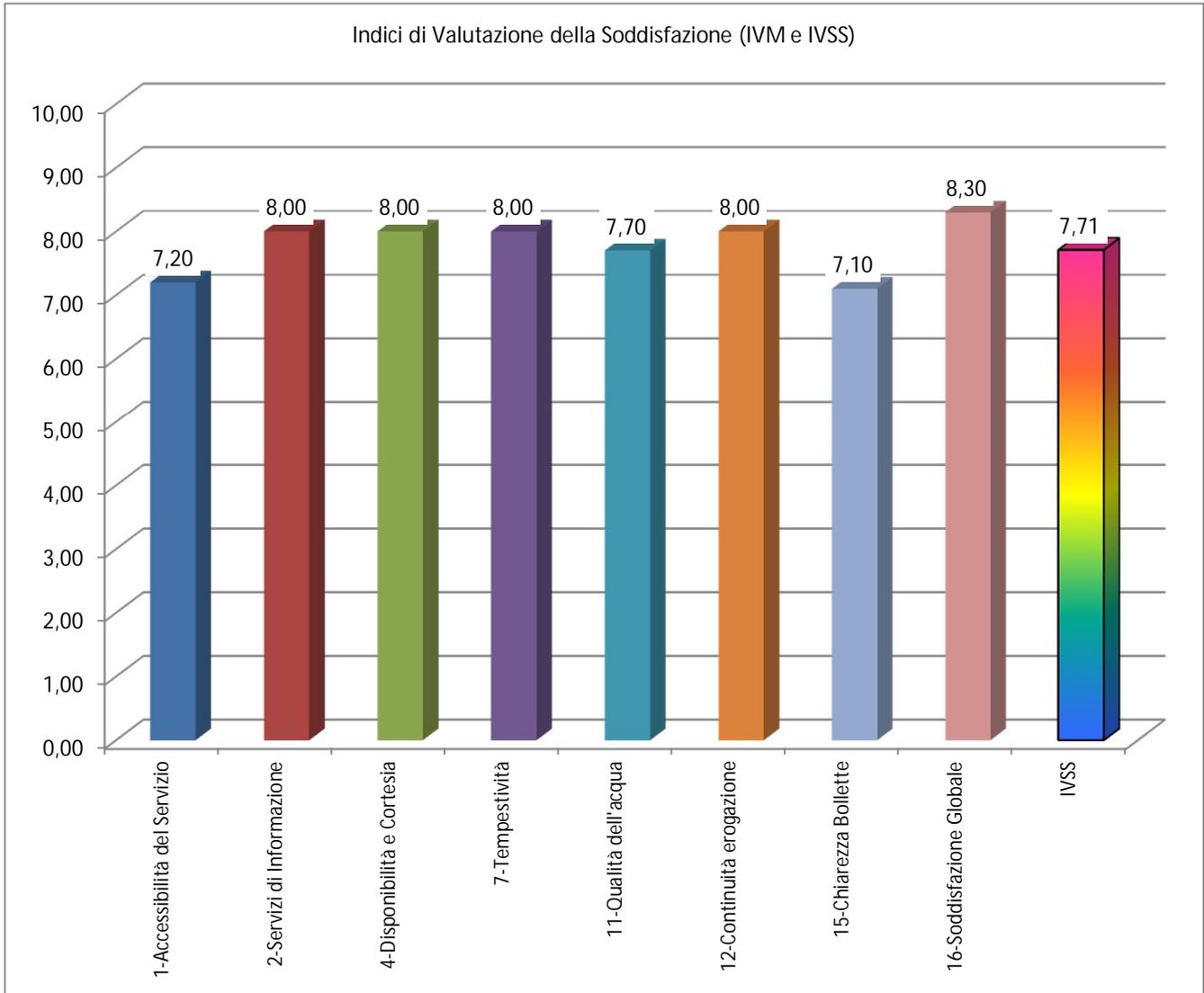
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

RONSECCO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

RONSECCO

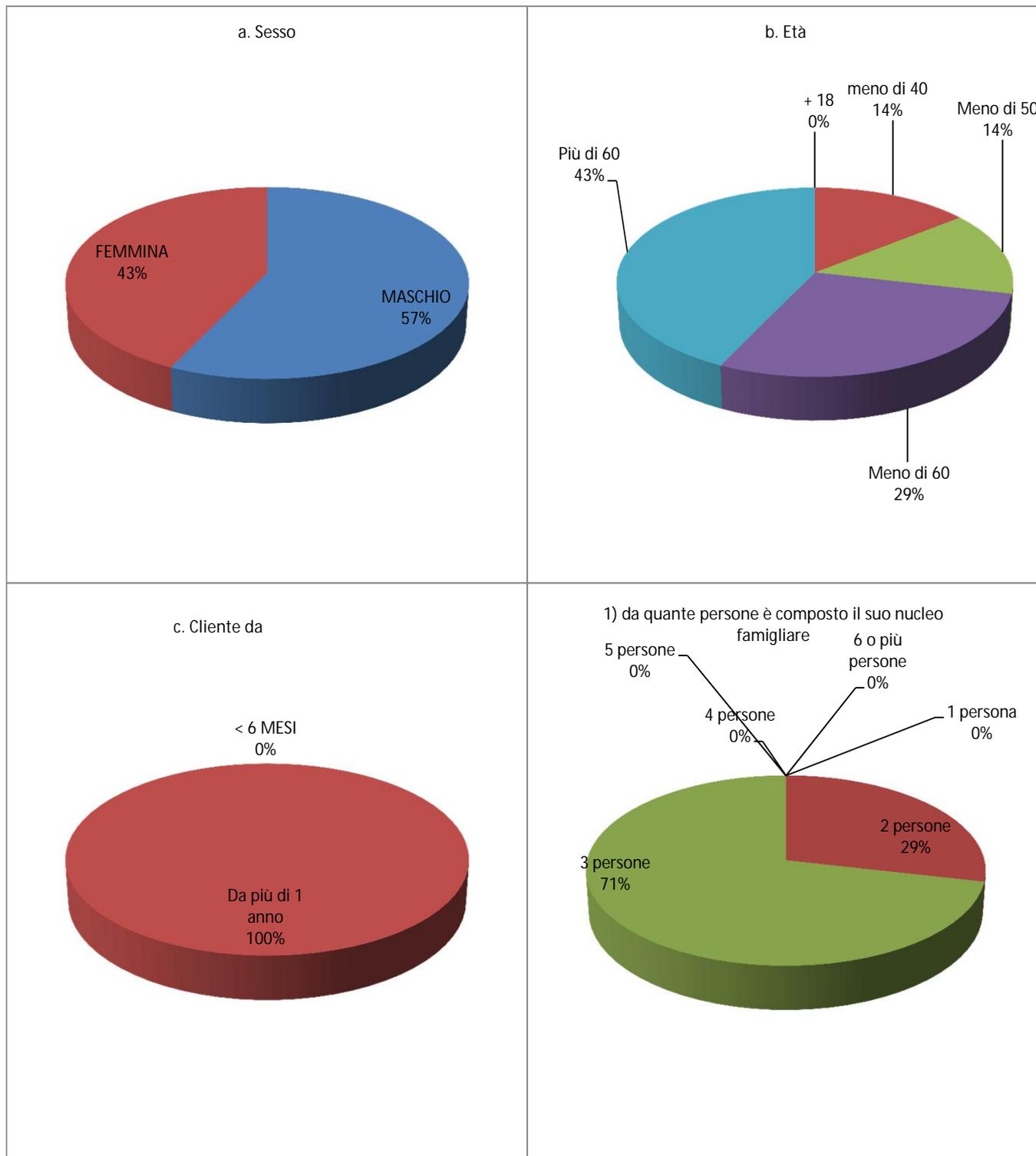


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 7,71**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

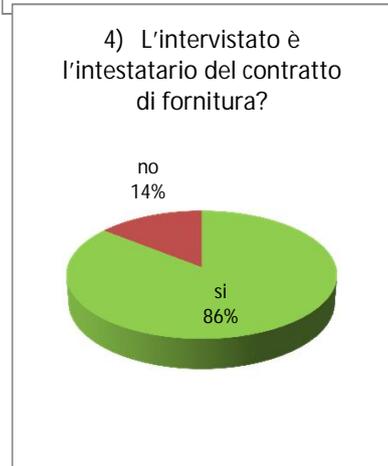
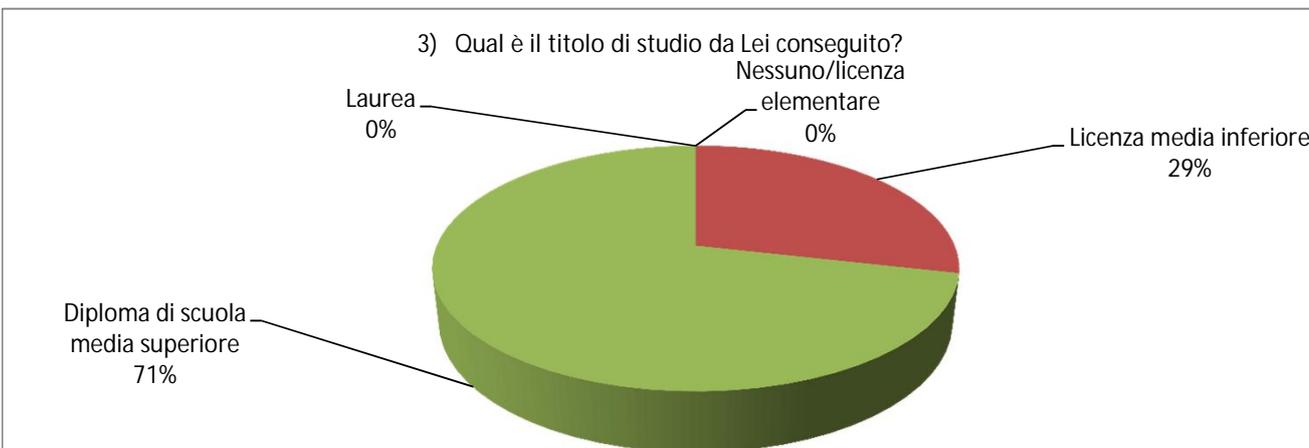
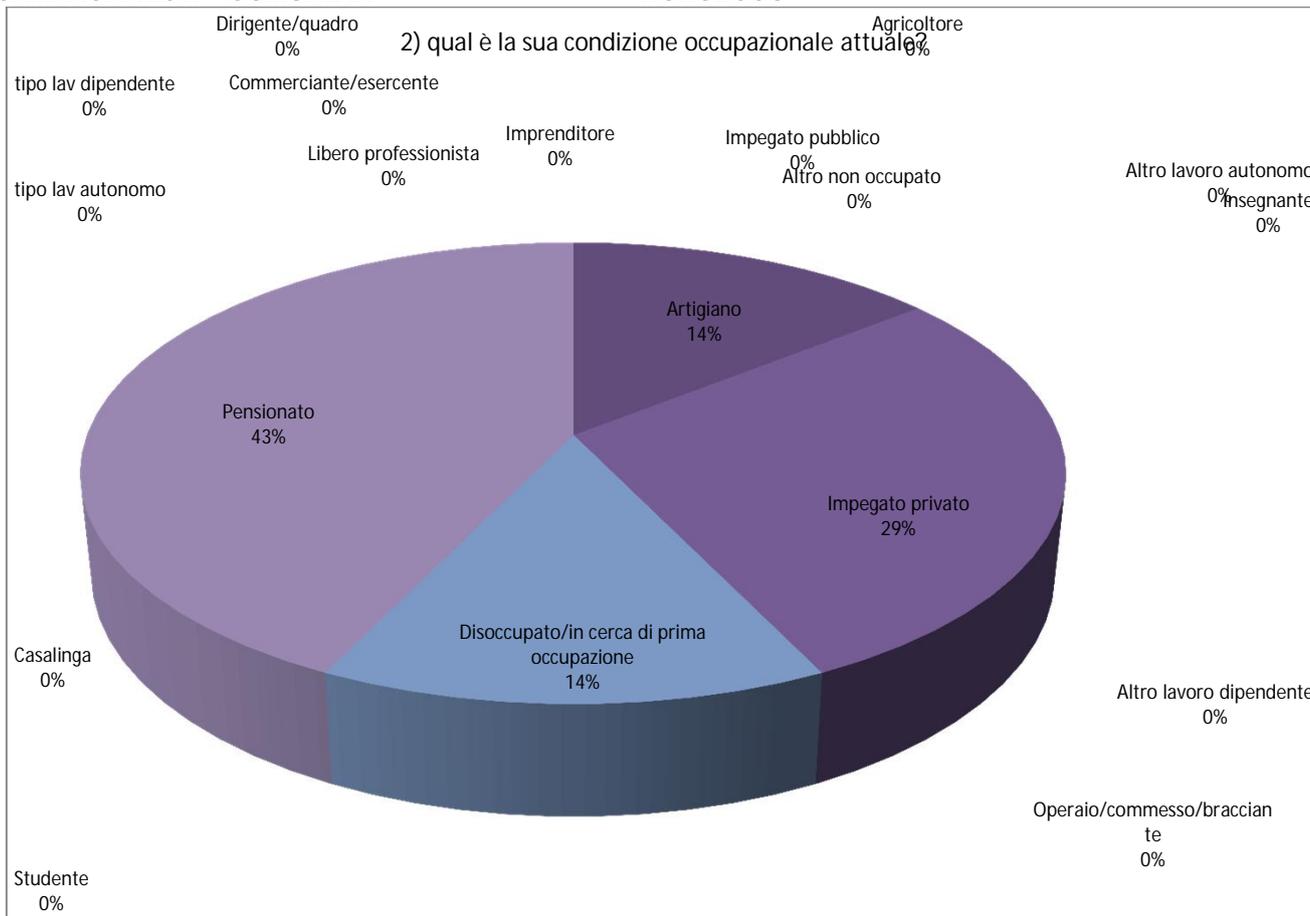
RONSECCO

Composizione del campione



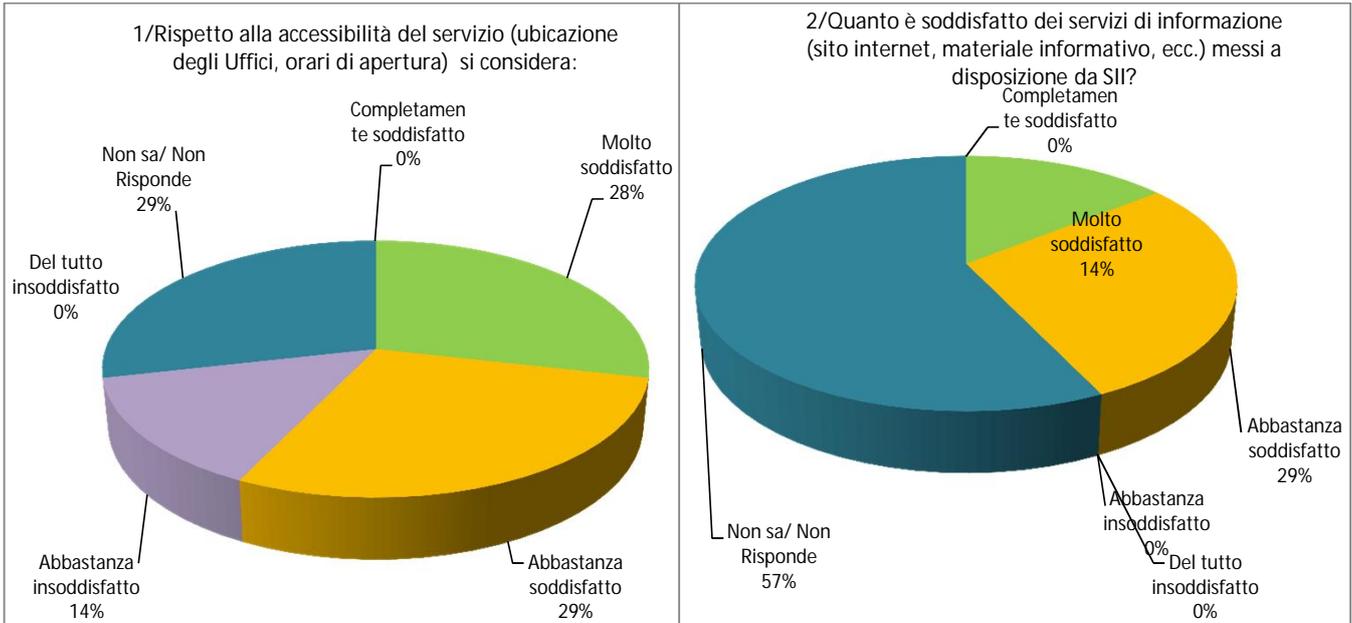
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

RONSECCO

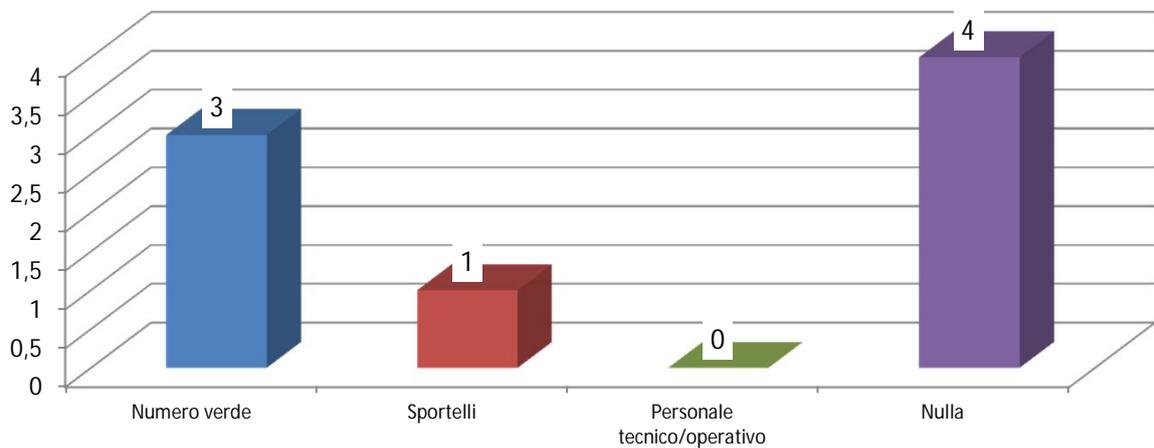


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

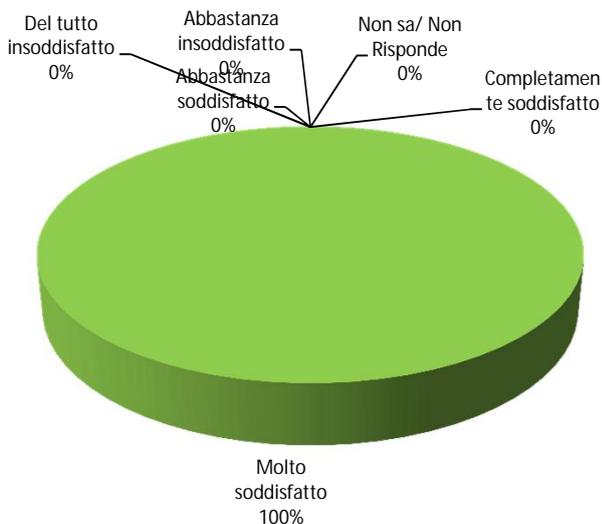
ROPOLO



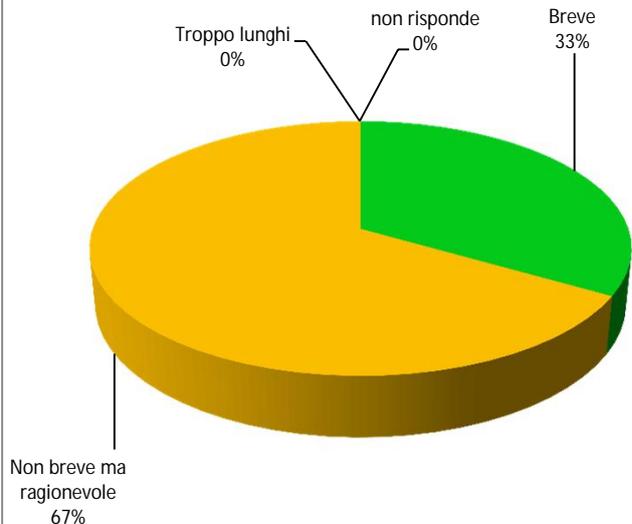
3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



4/Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia con cui il personale di SII ascolta le Vostre esigenze?

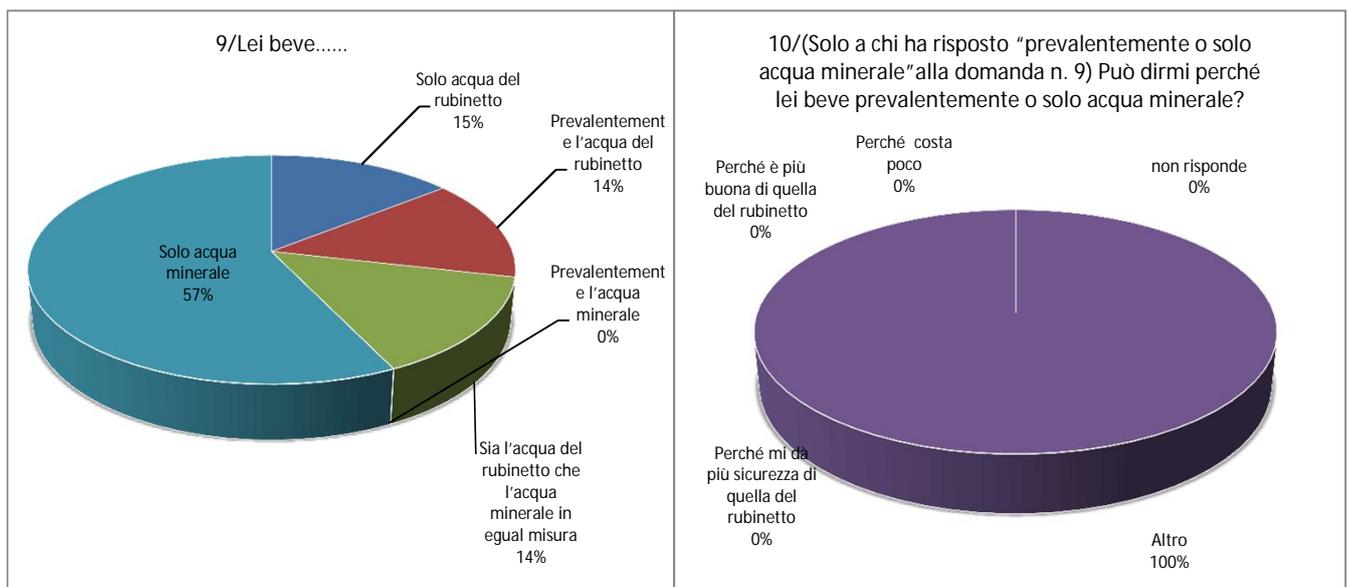
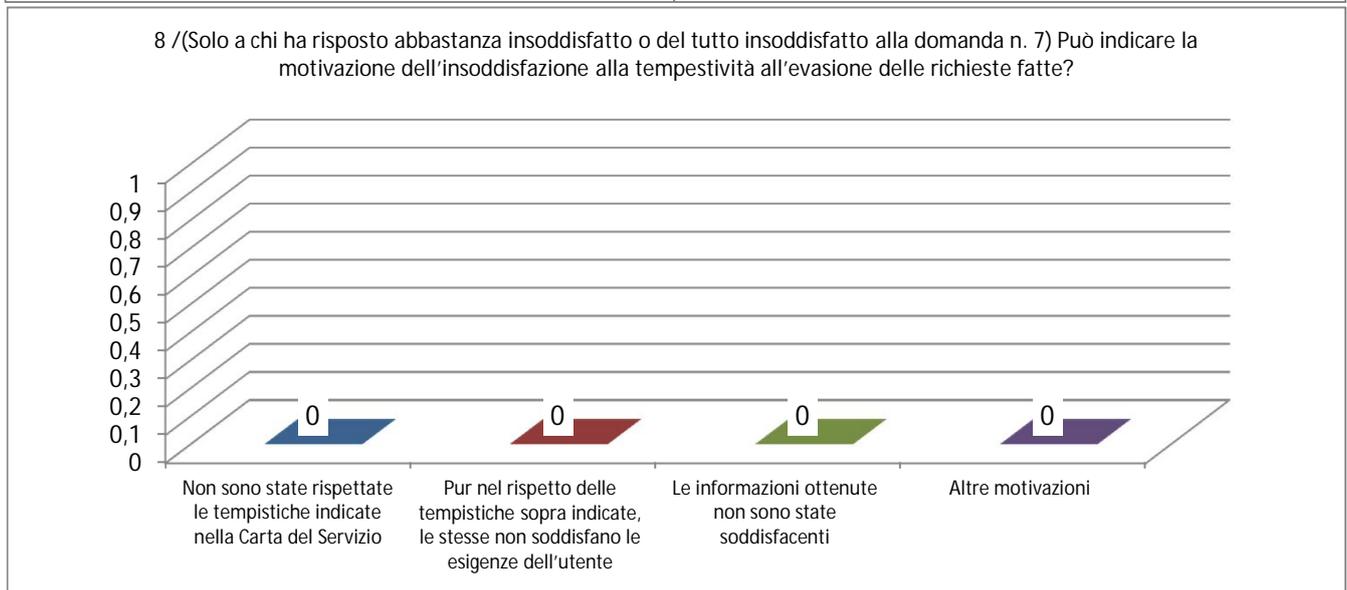
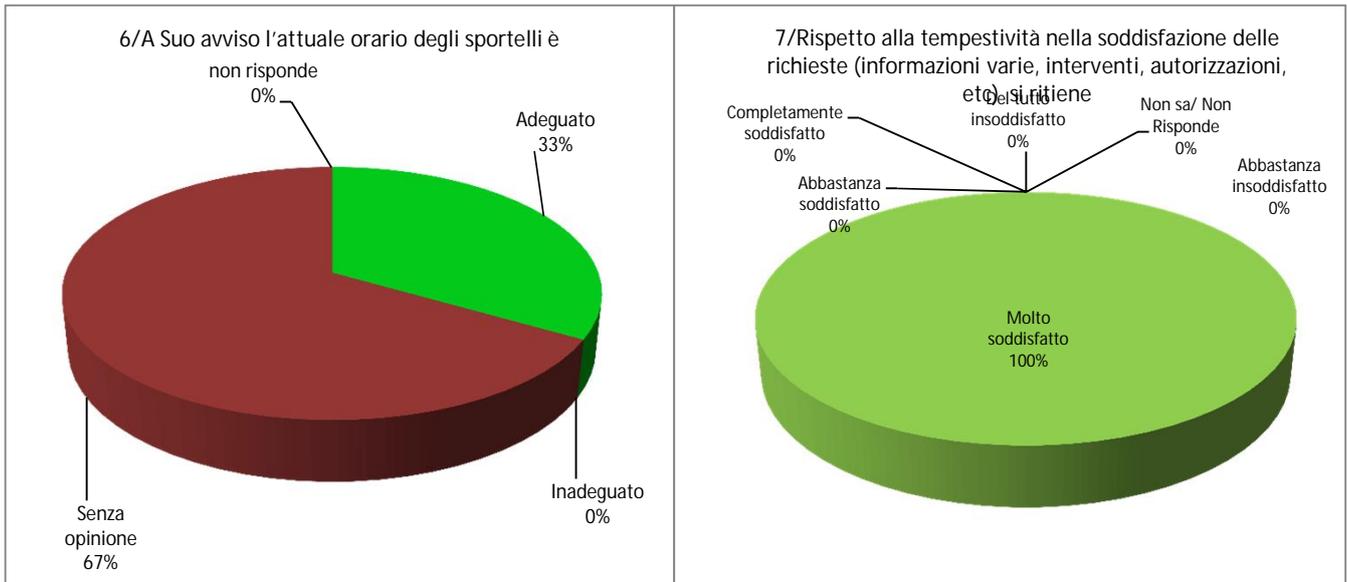


5/Il tempo di attesa agli sportelli o al numero verde per parlare con un operatore è stato...



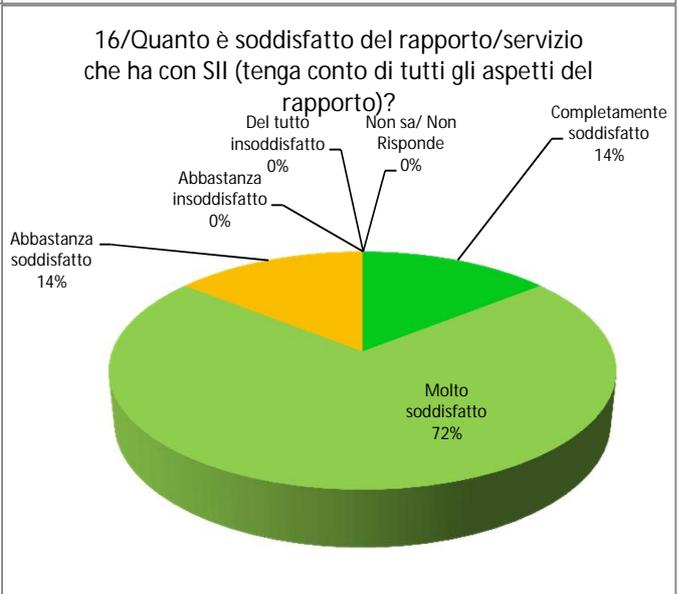
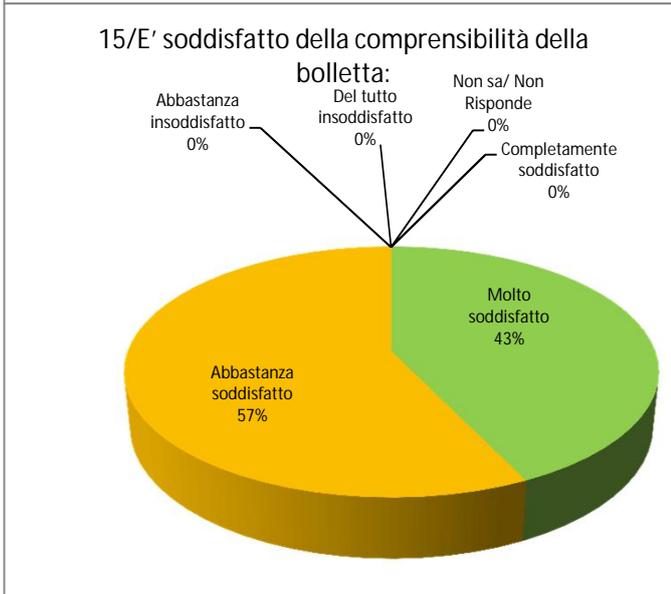
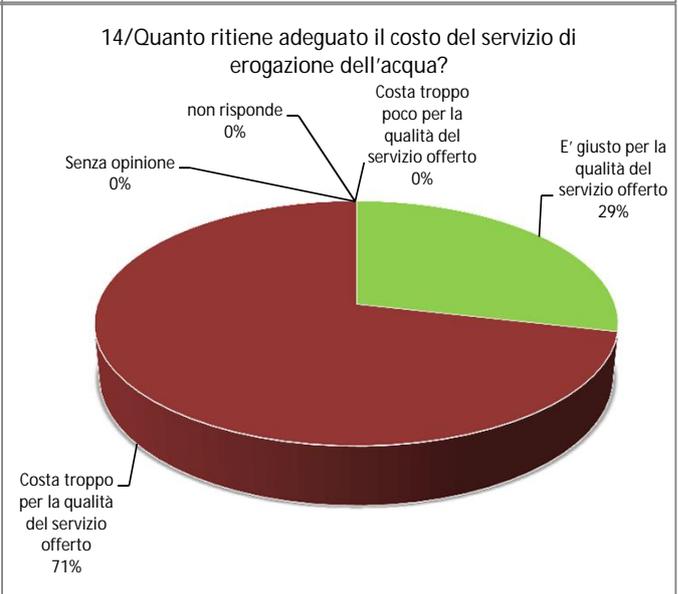
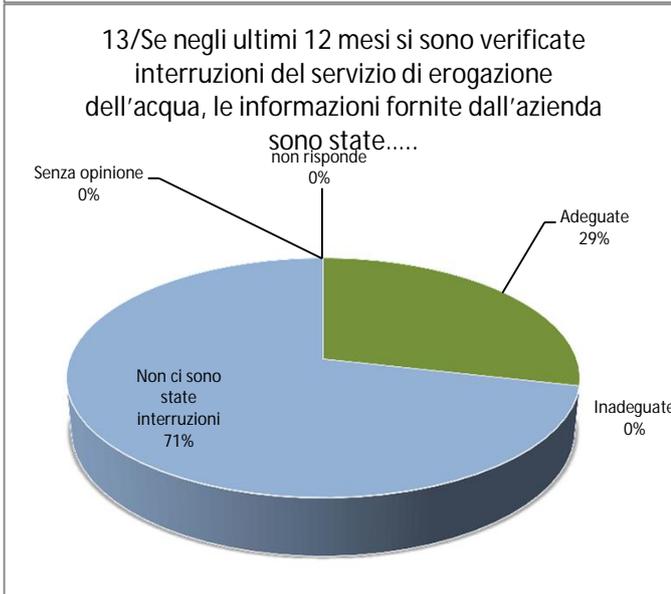
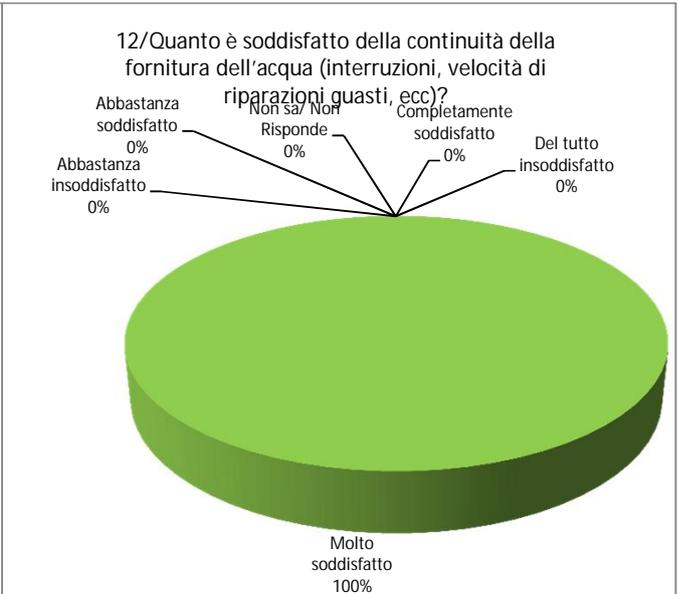
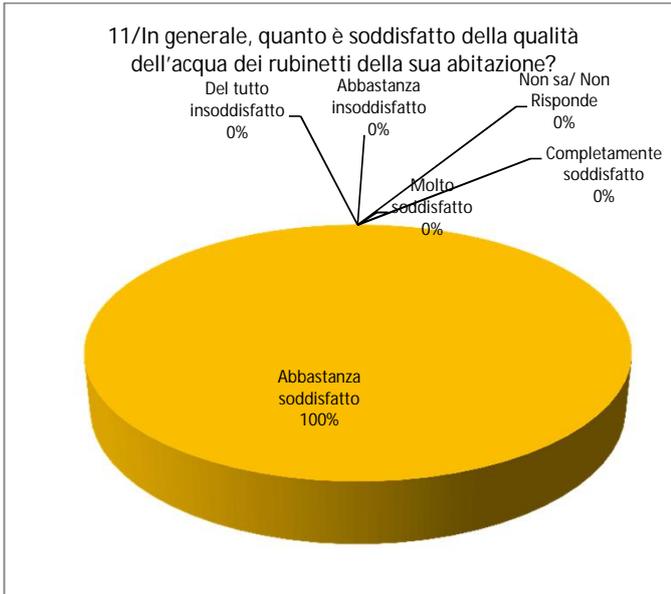
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROPOLO



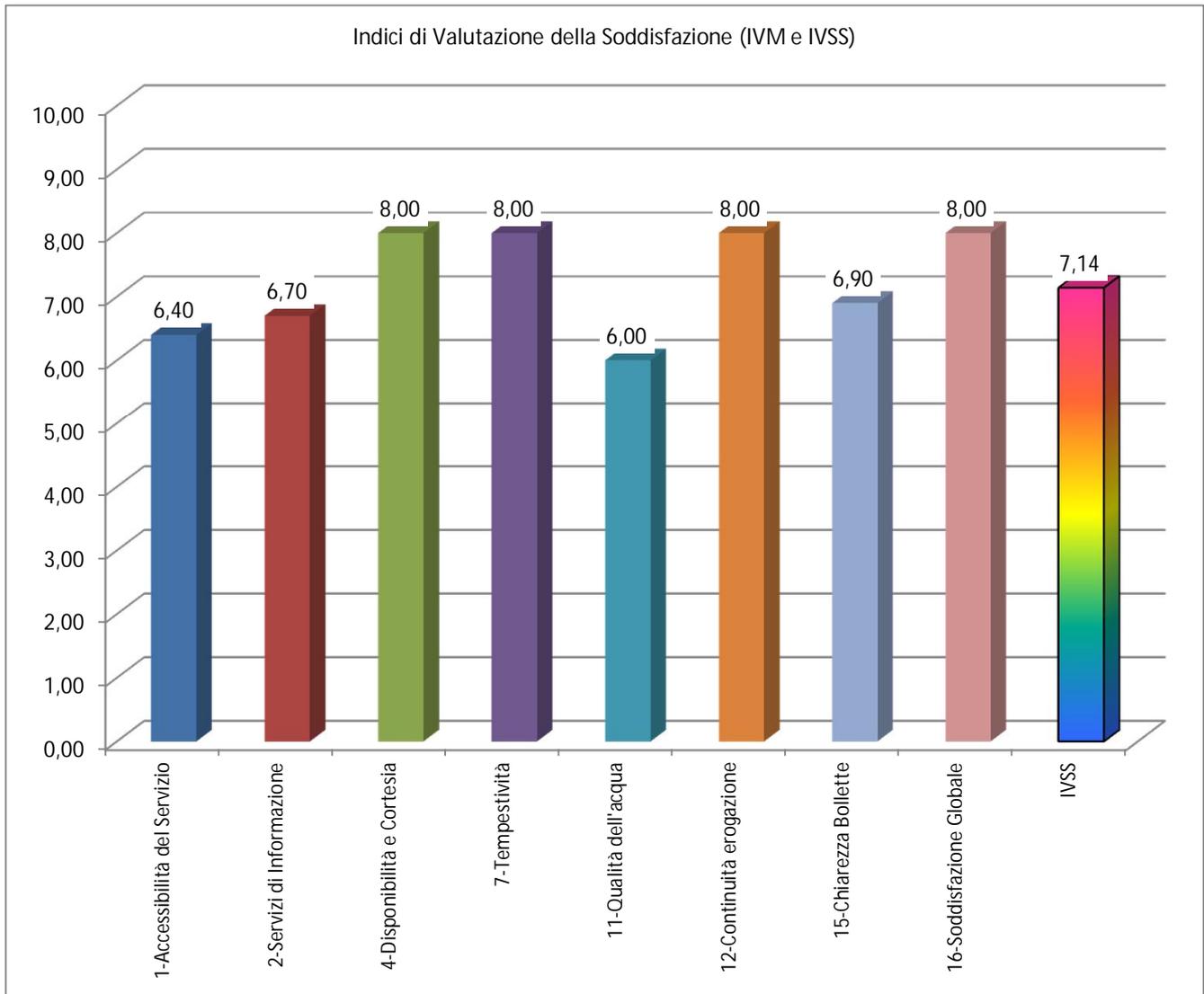
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROPOLO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROPOLO

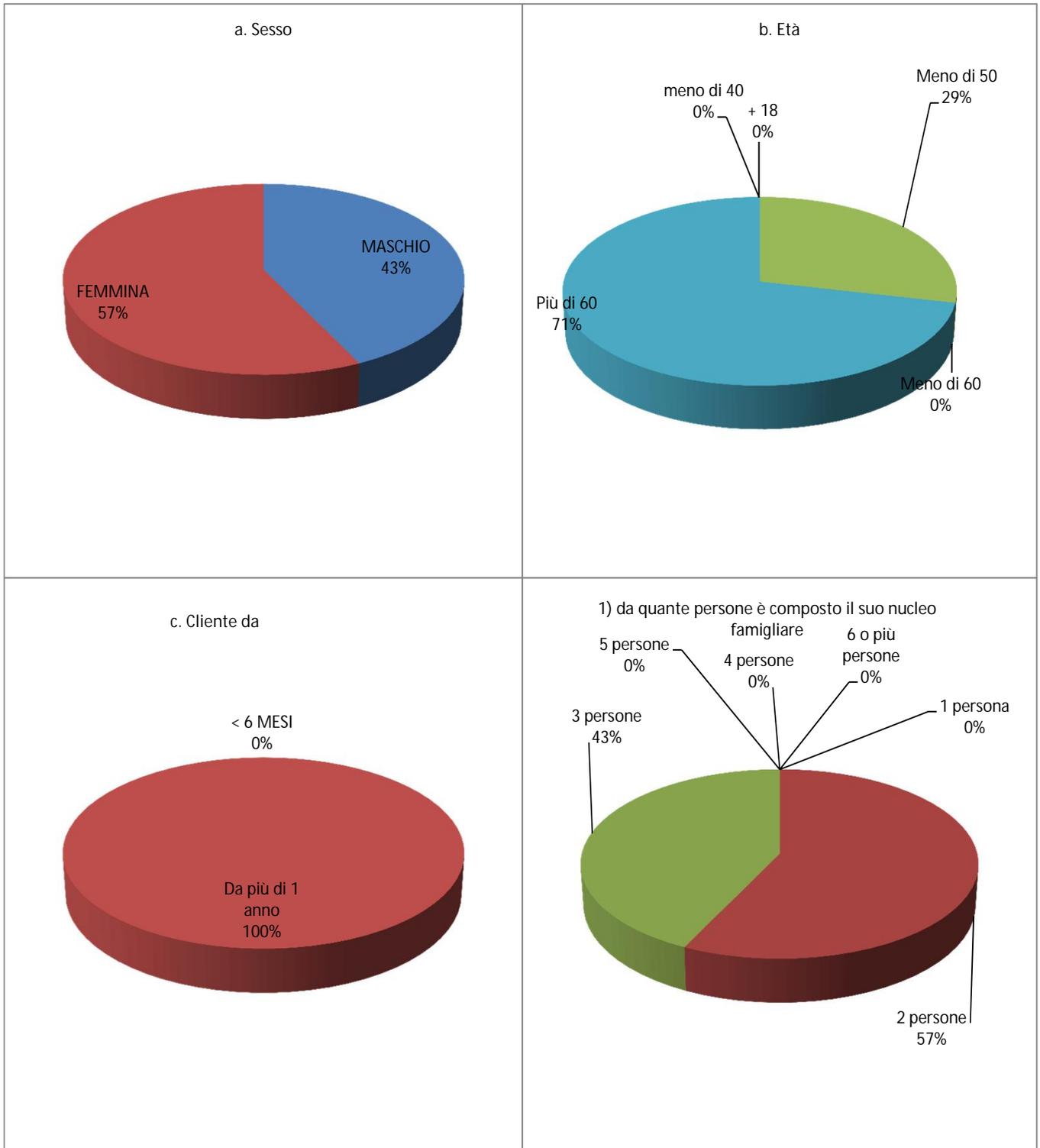


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 7,14**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

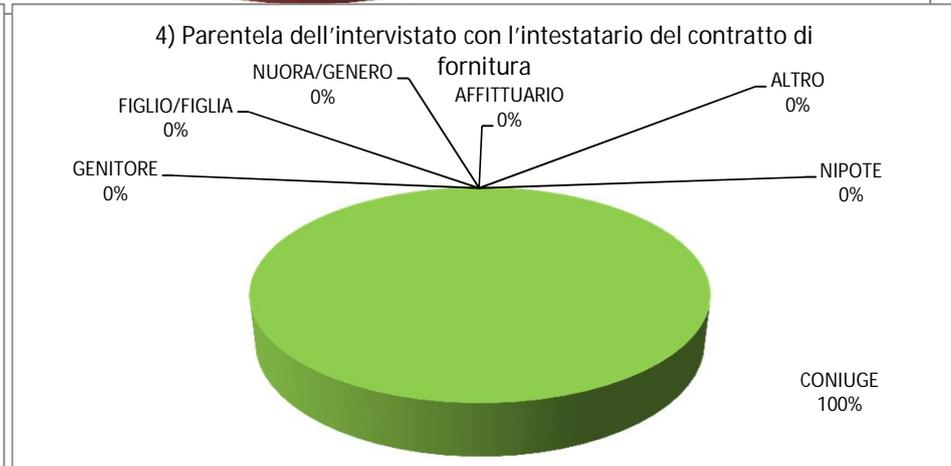
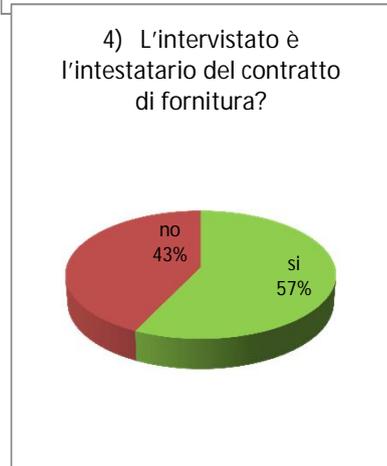
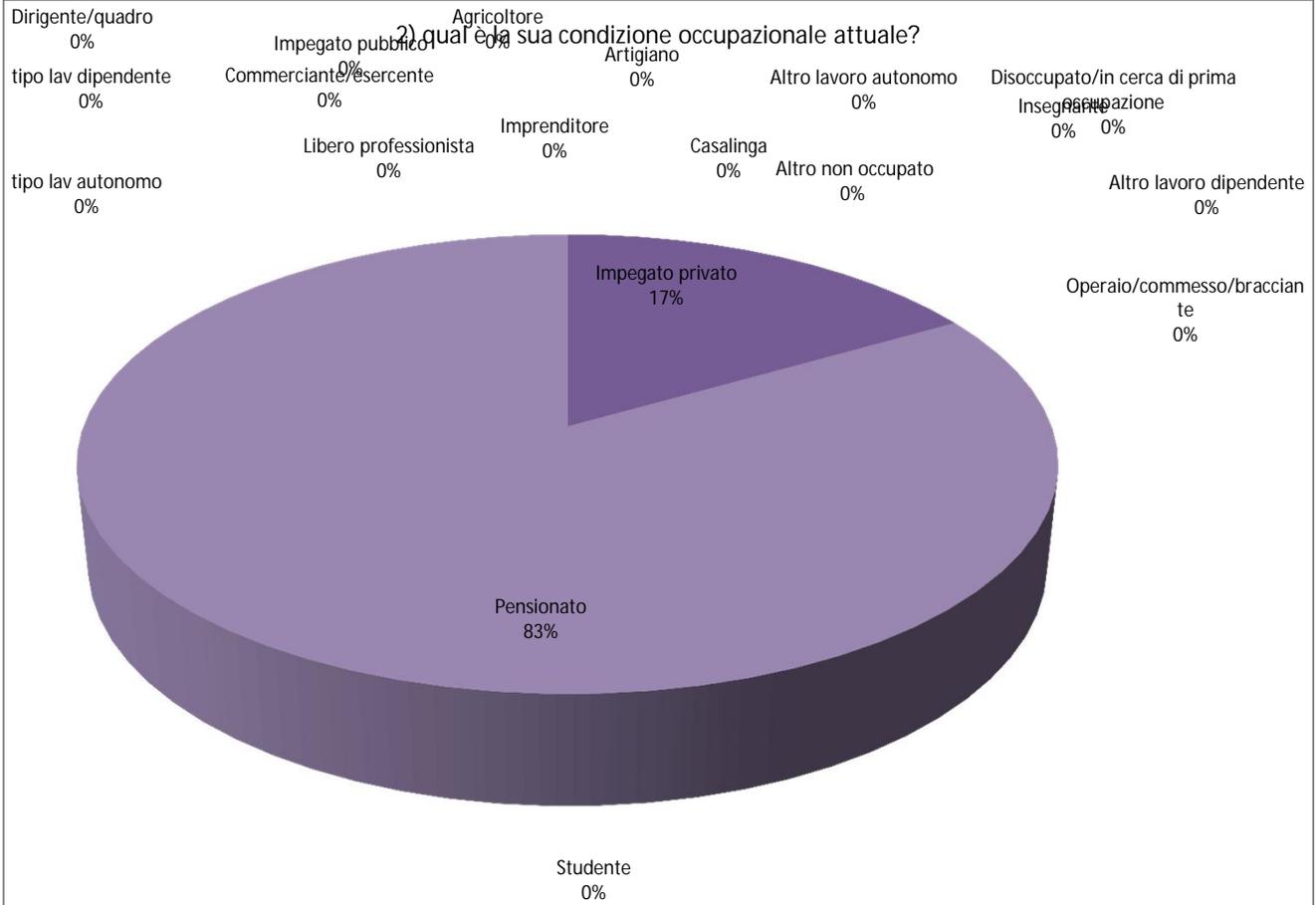
ROPPOLO

Composizione del campione



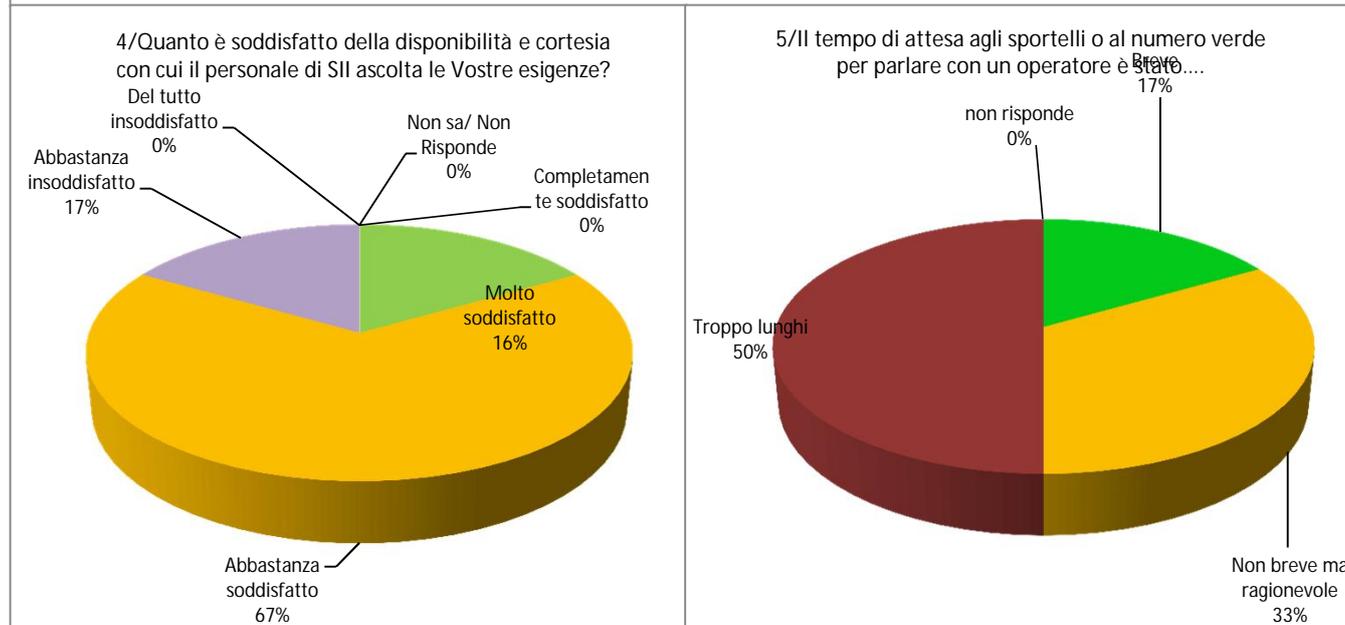
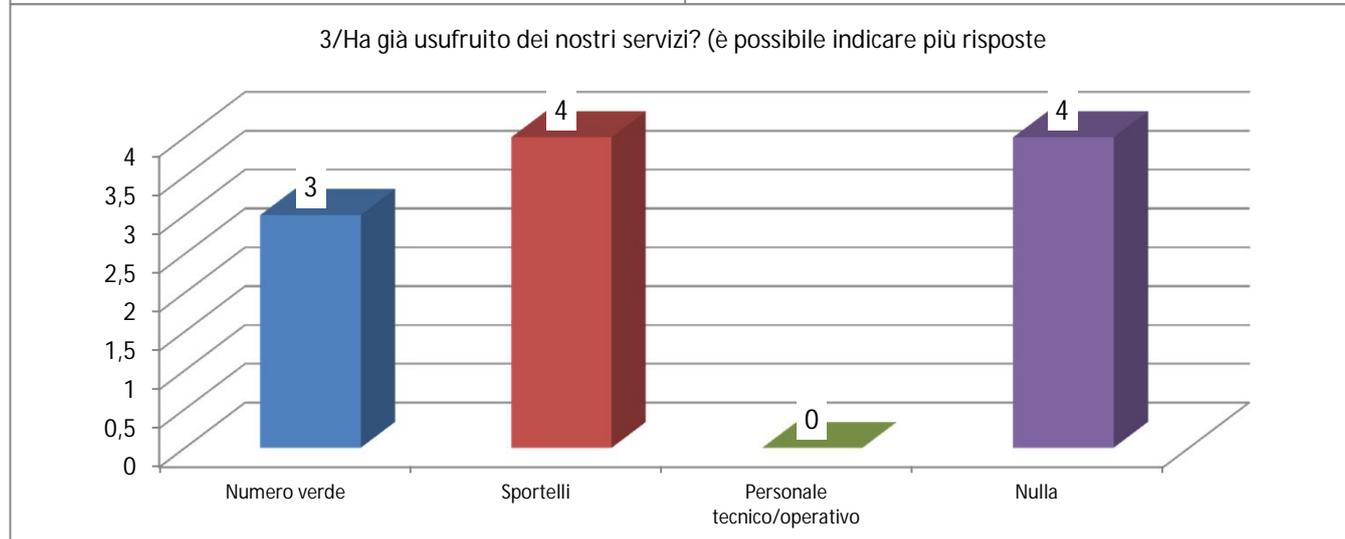
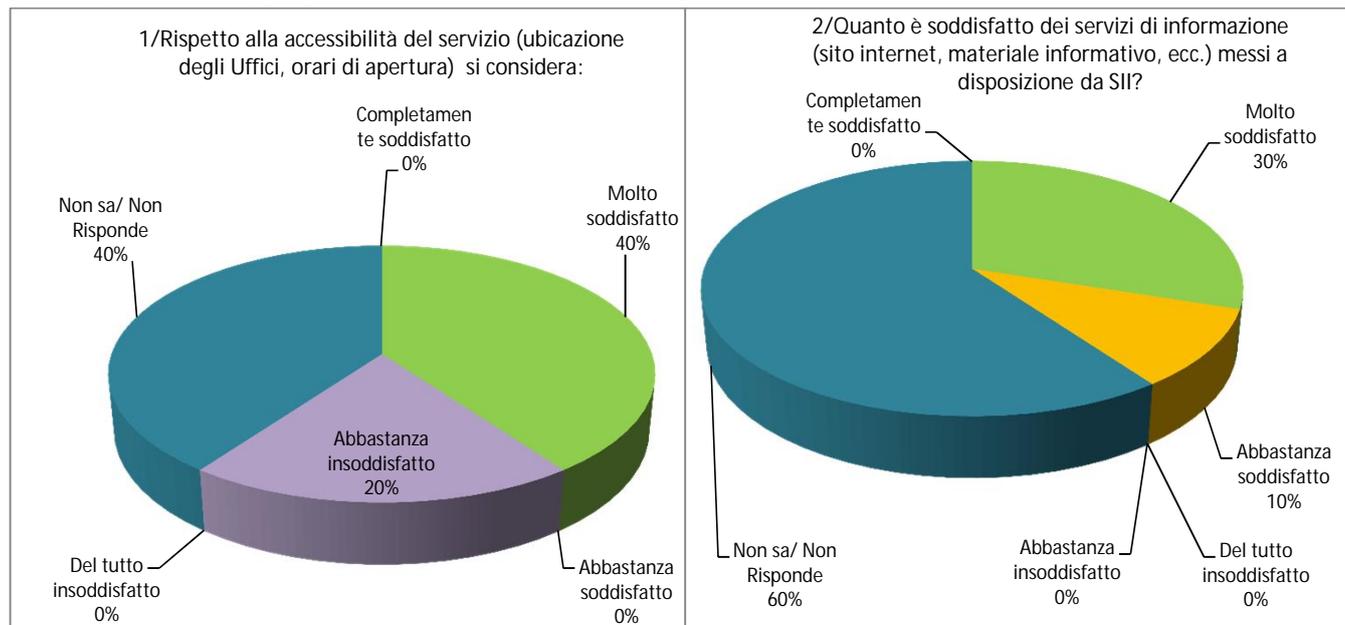
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROPOLO



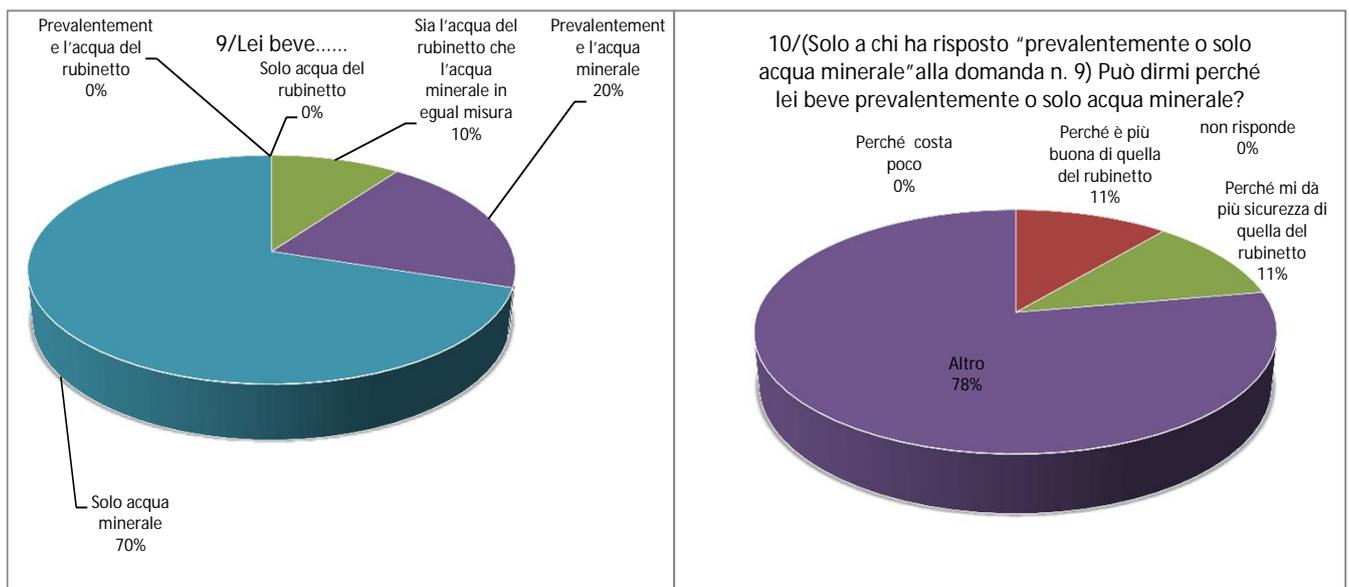
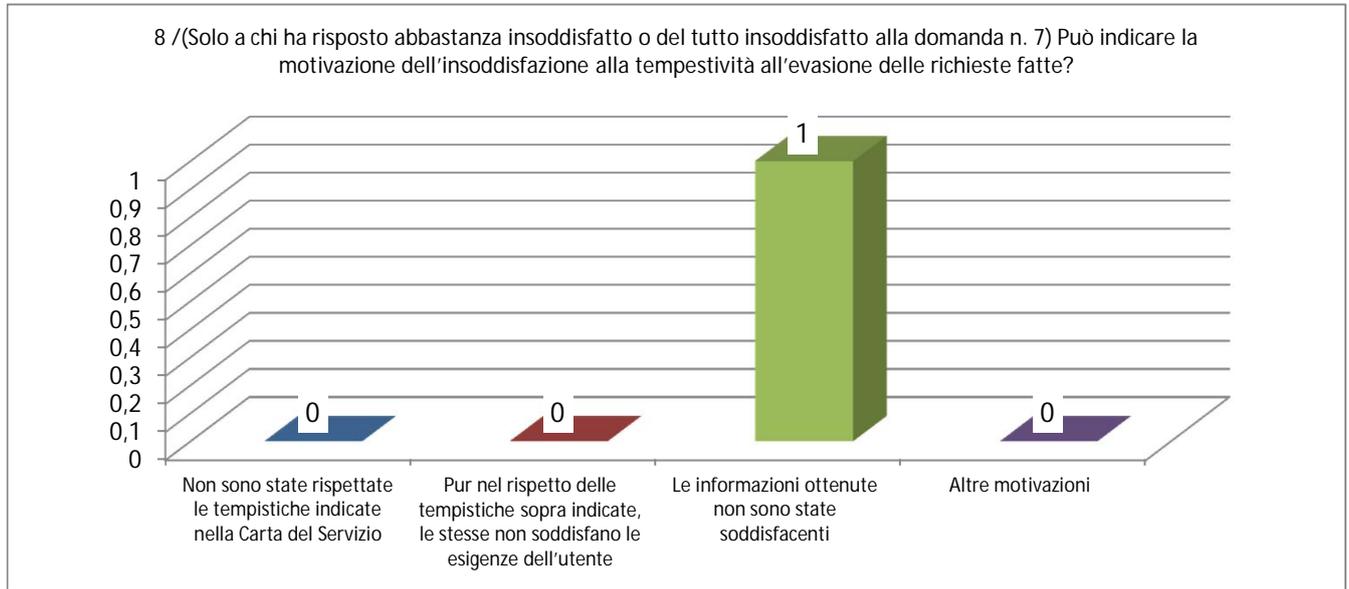
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROVASENDA



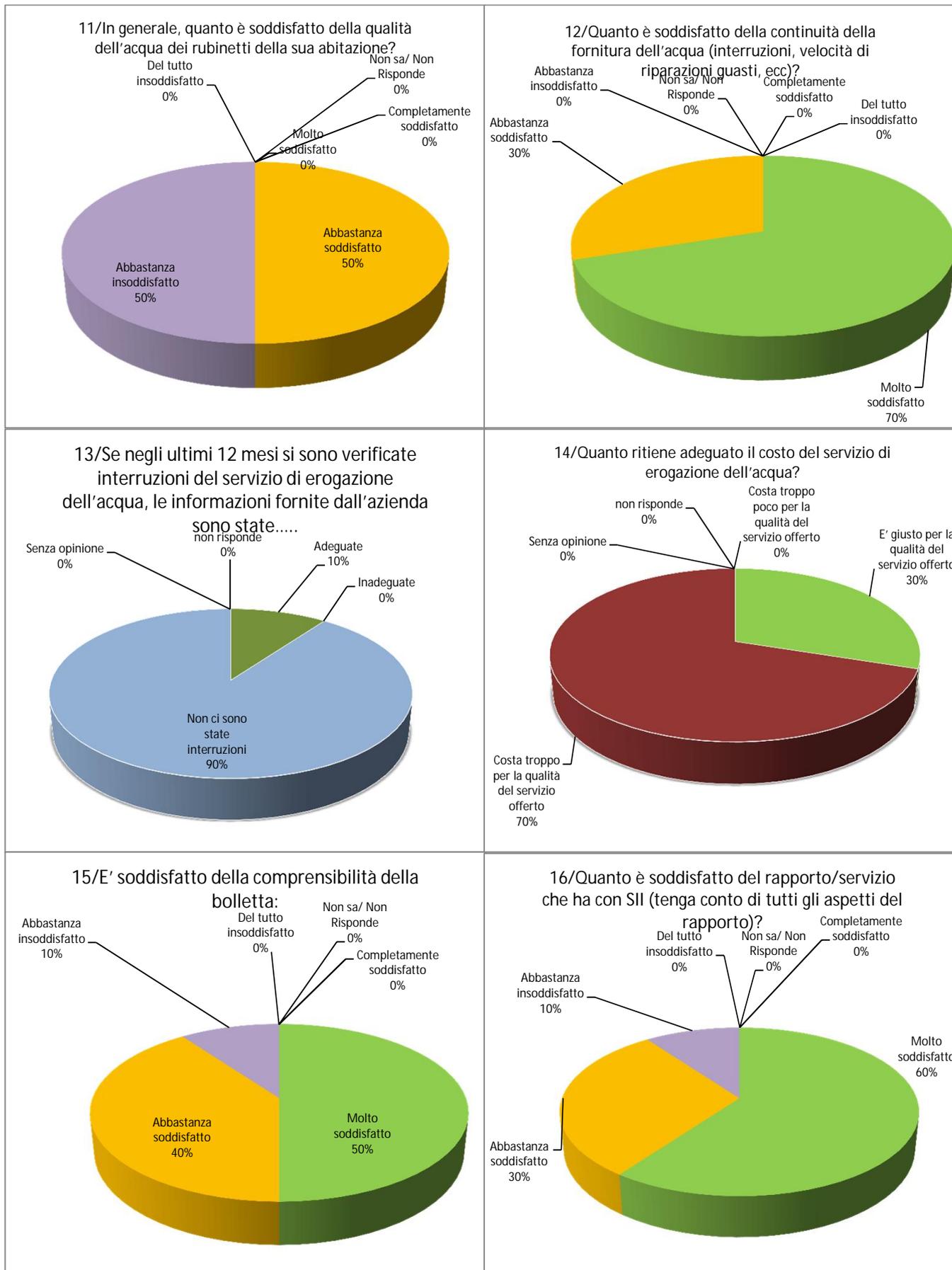
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROVASENDA



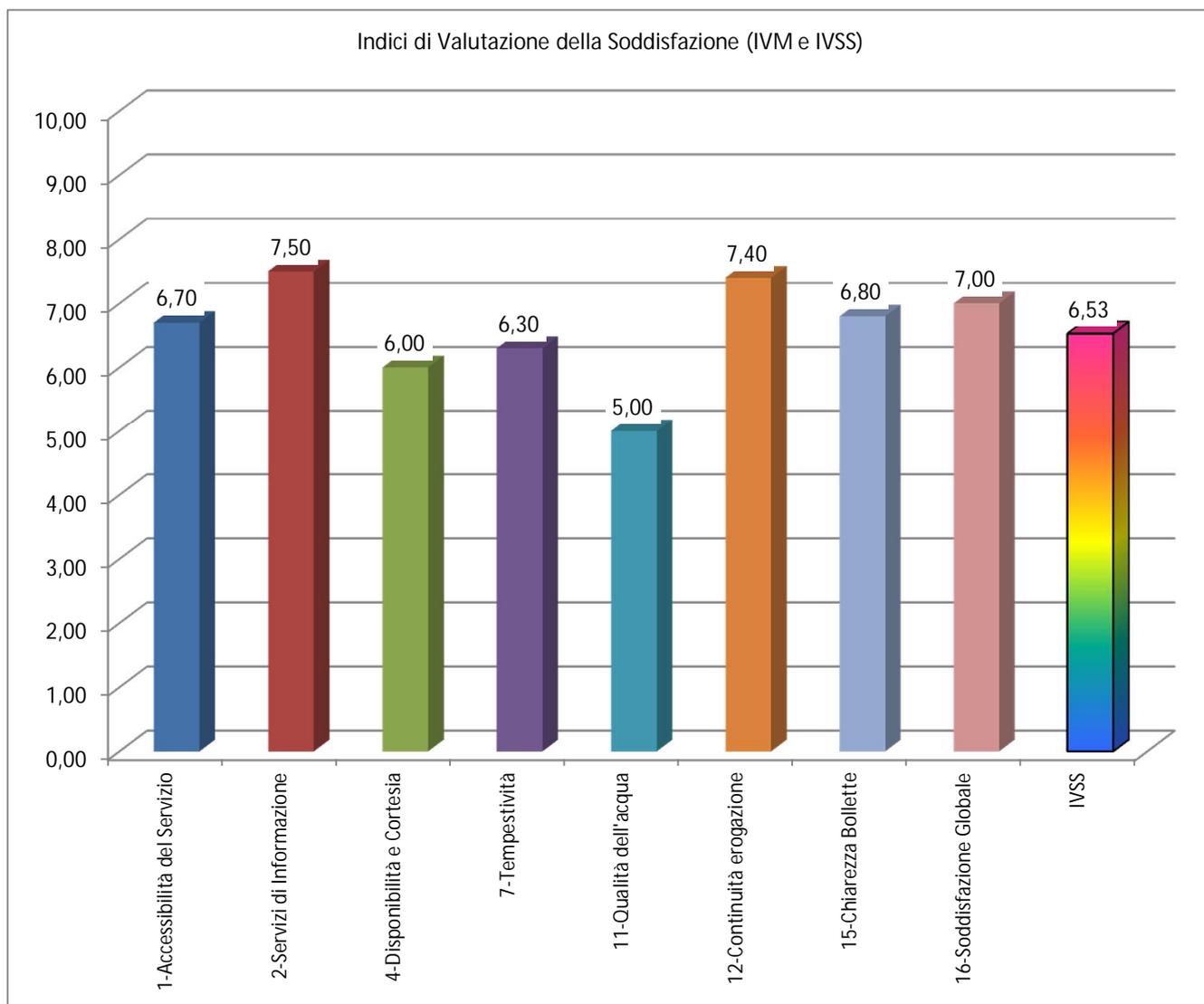
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROVASENDA



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROVASENDA

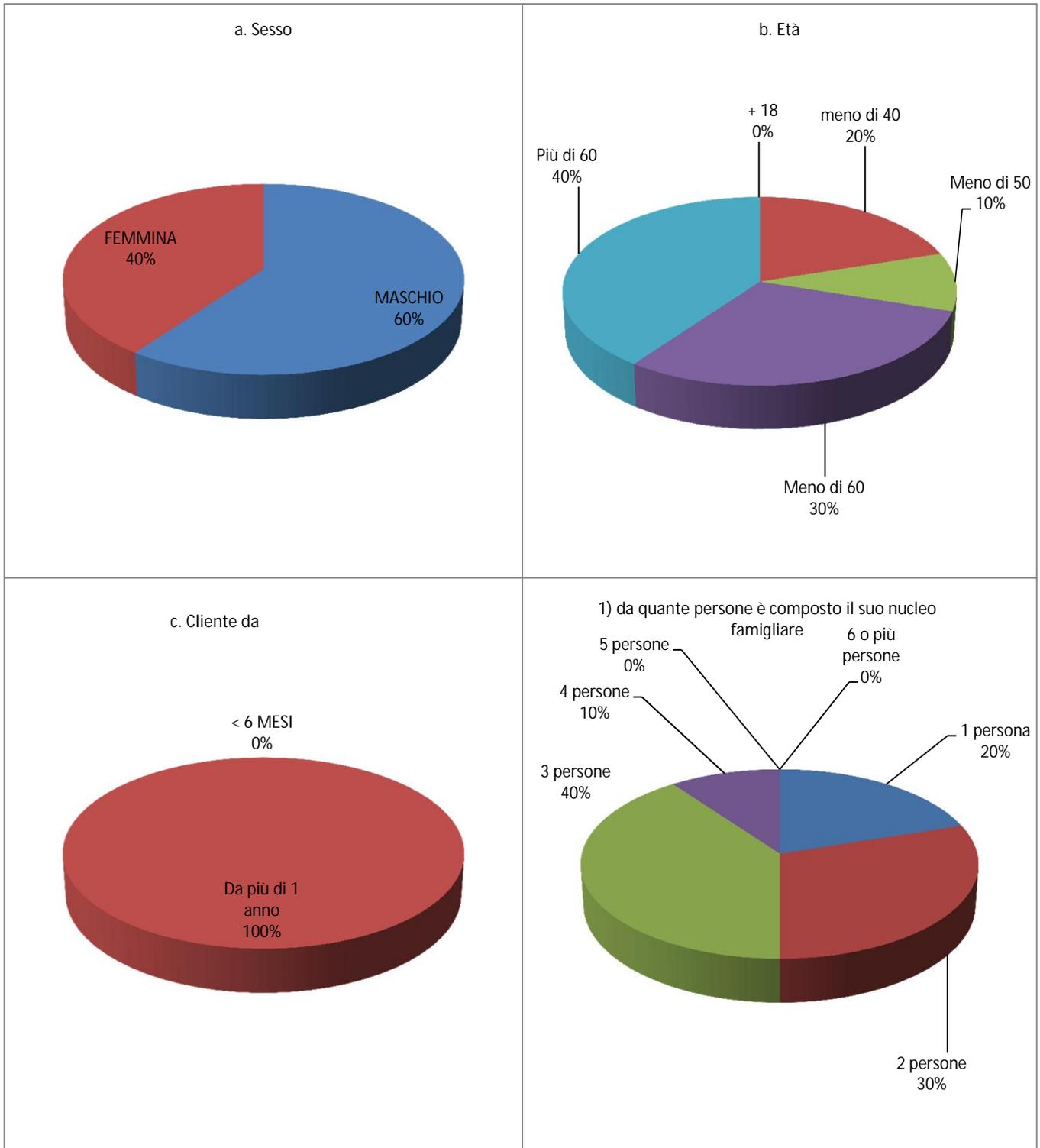


**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 6,53**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

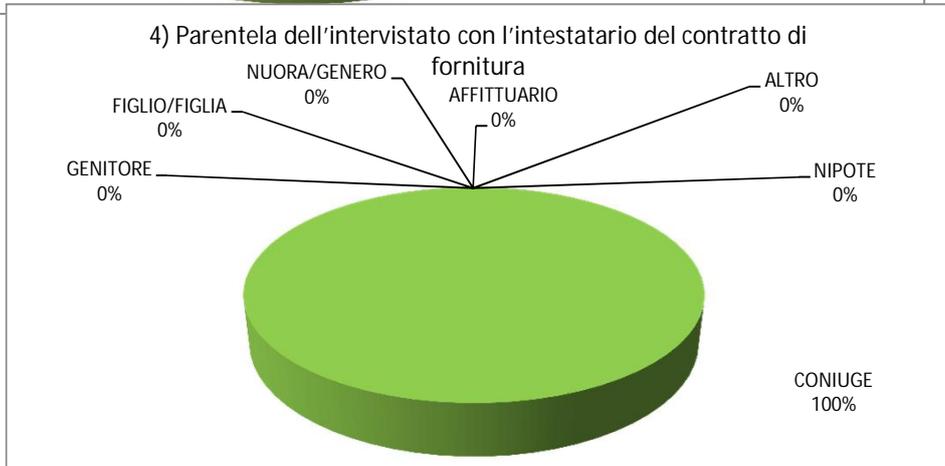
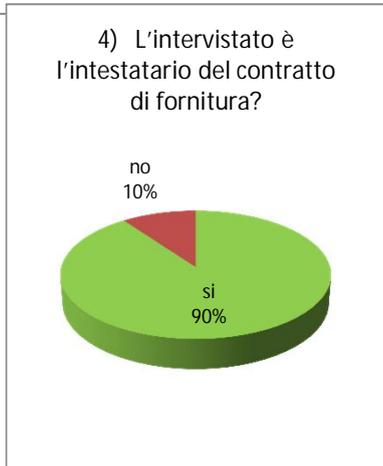
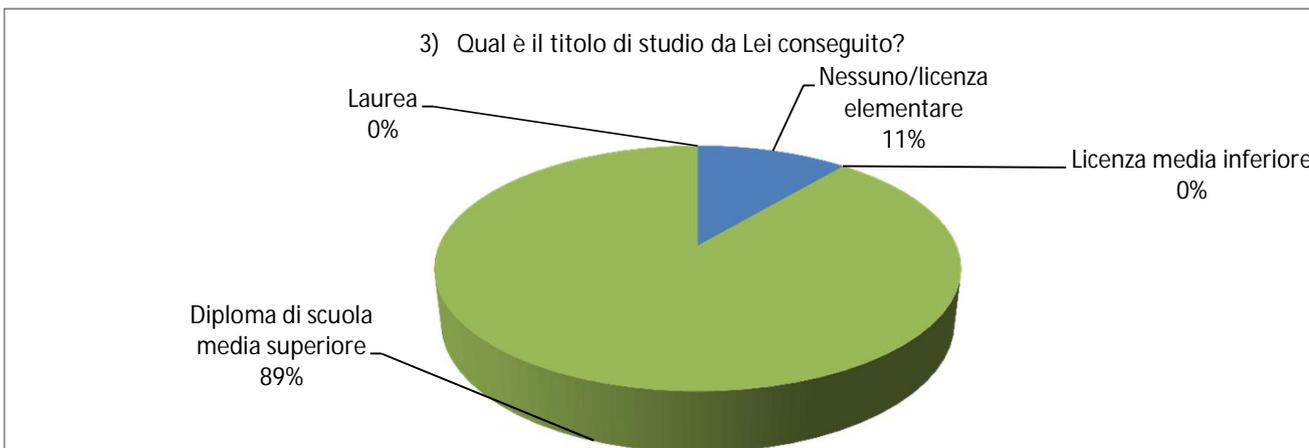
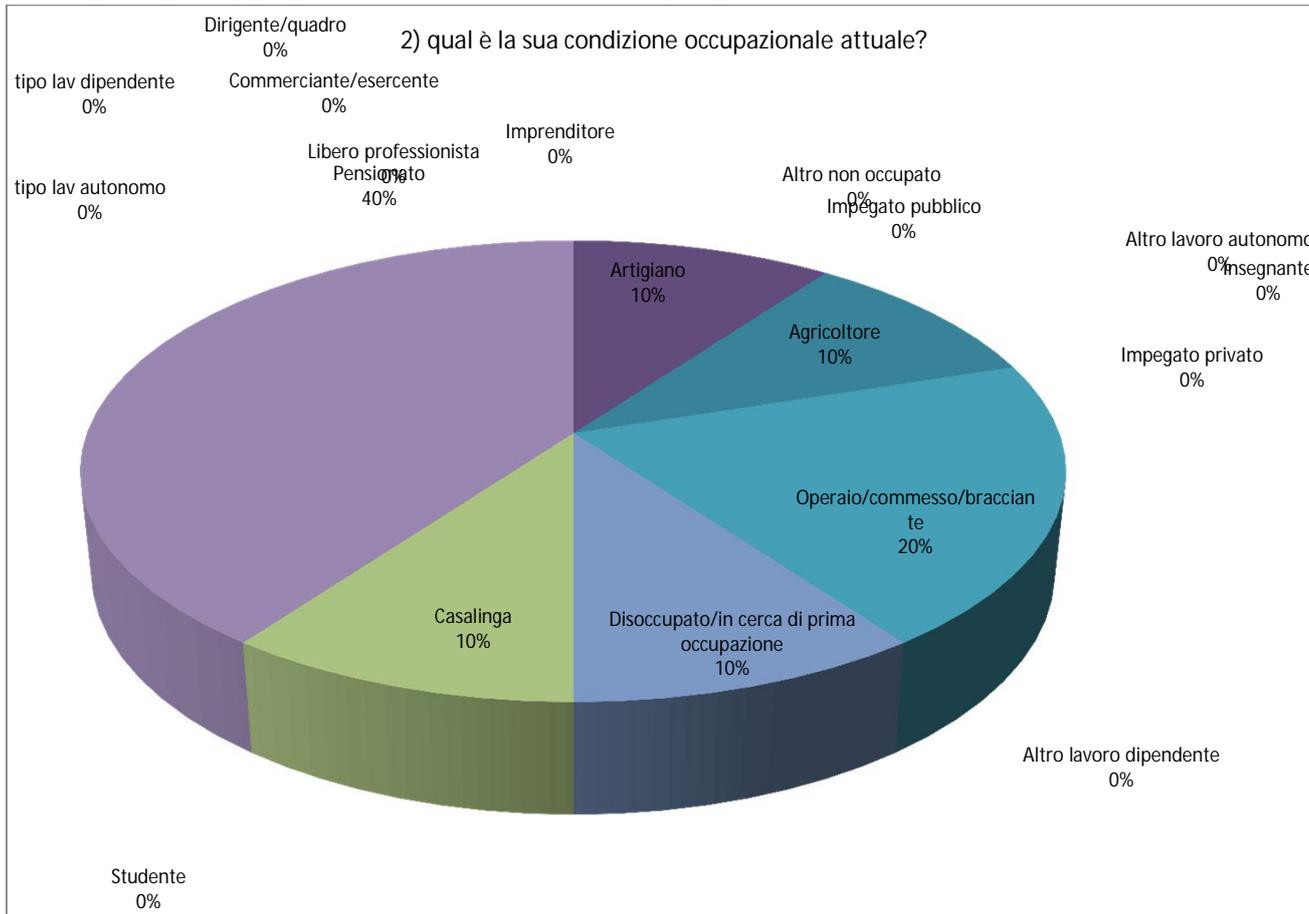
ROVASENDA

Composizione del campione



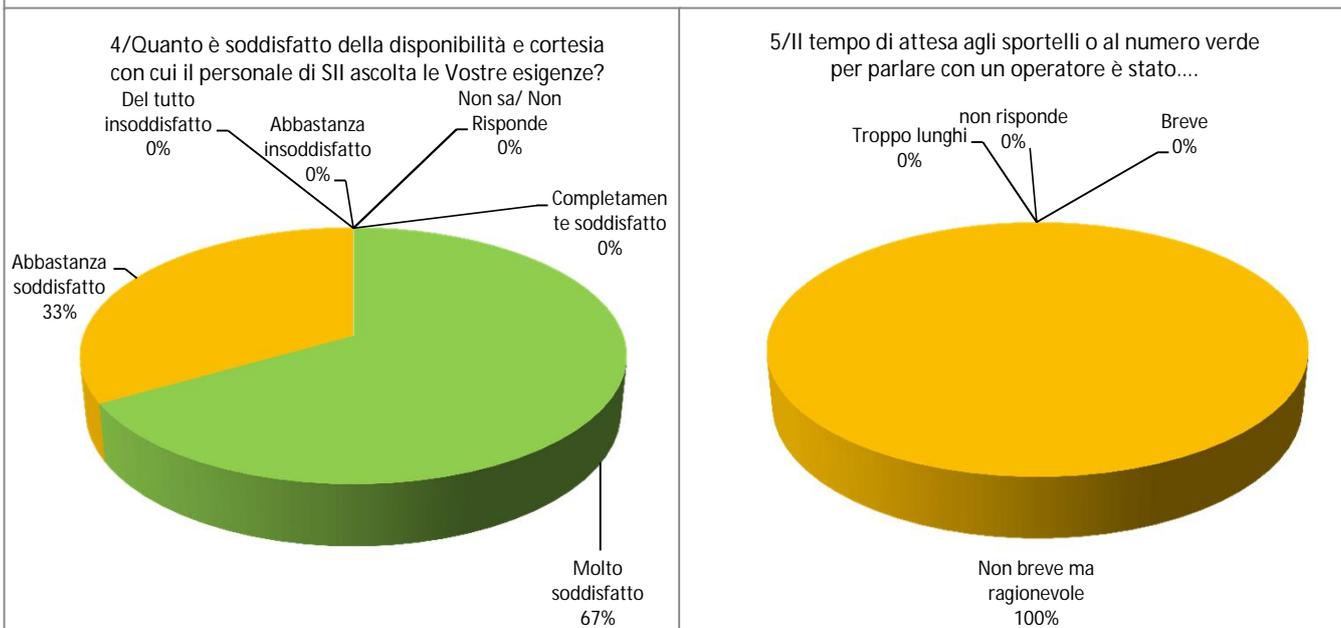
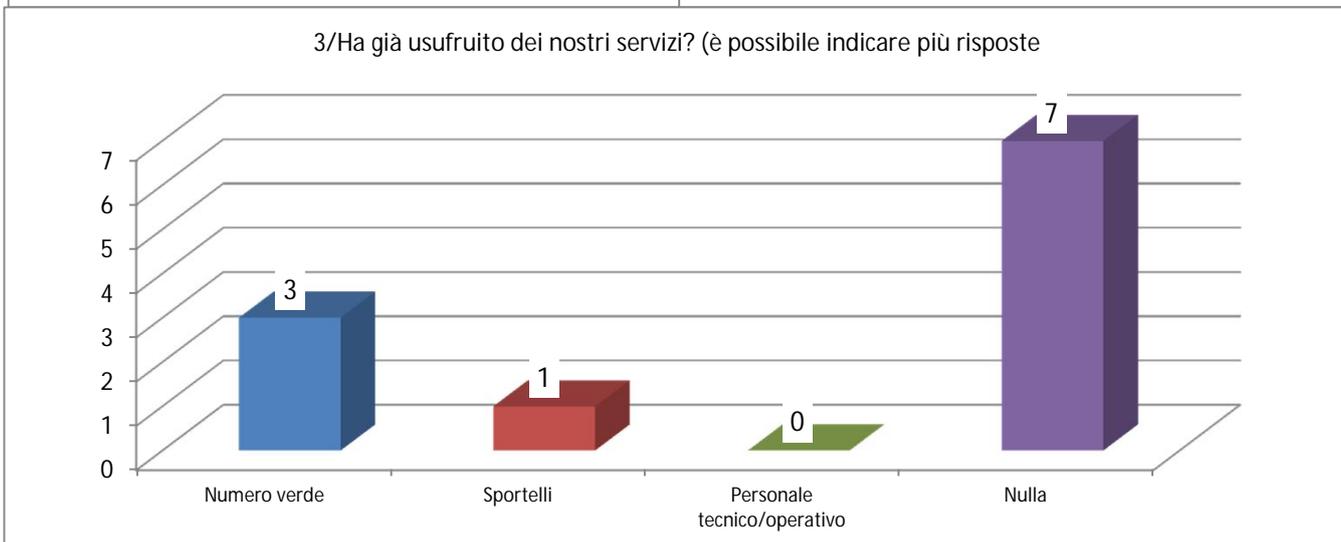
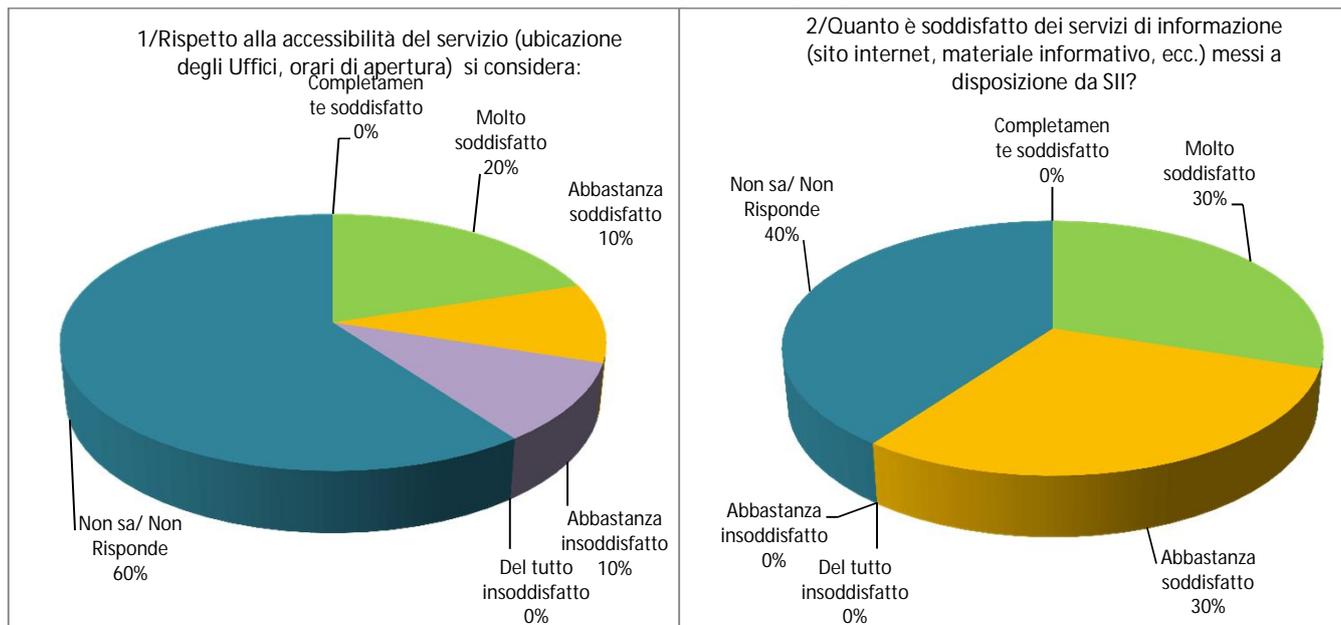
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

ROVASENDA



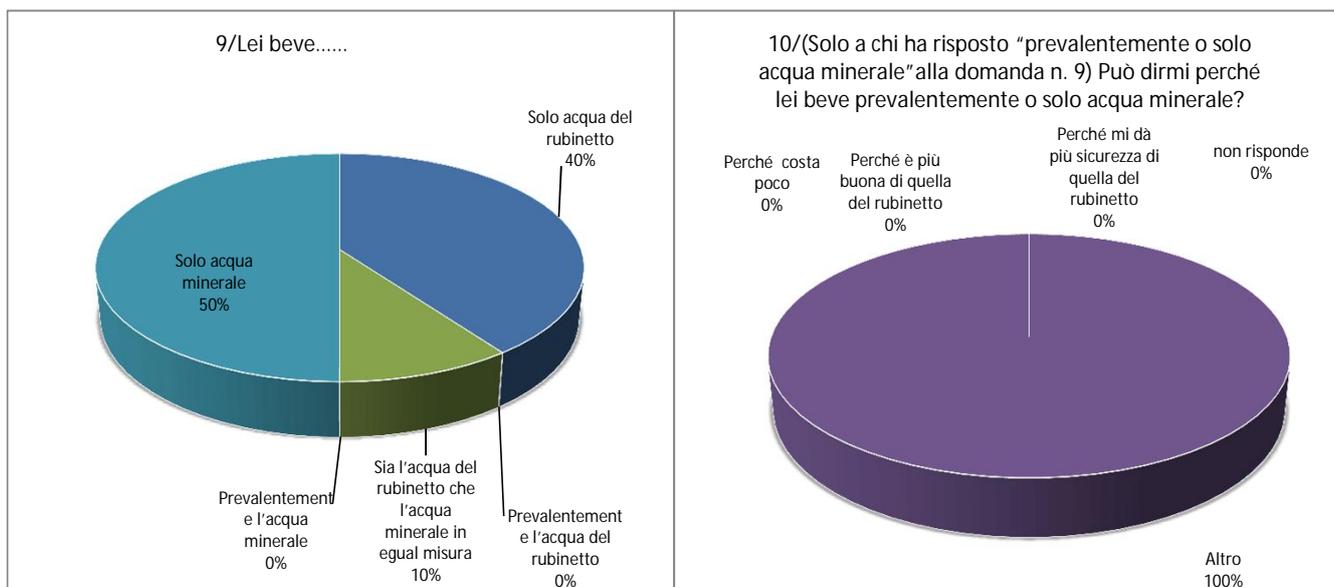
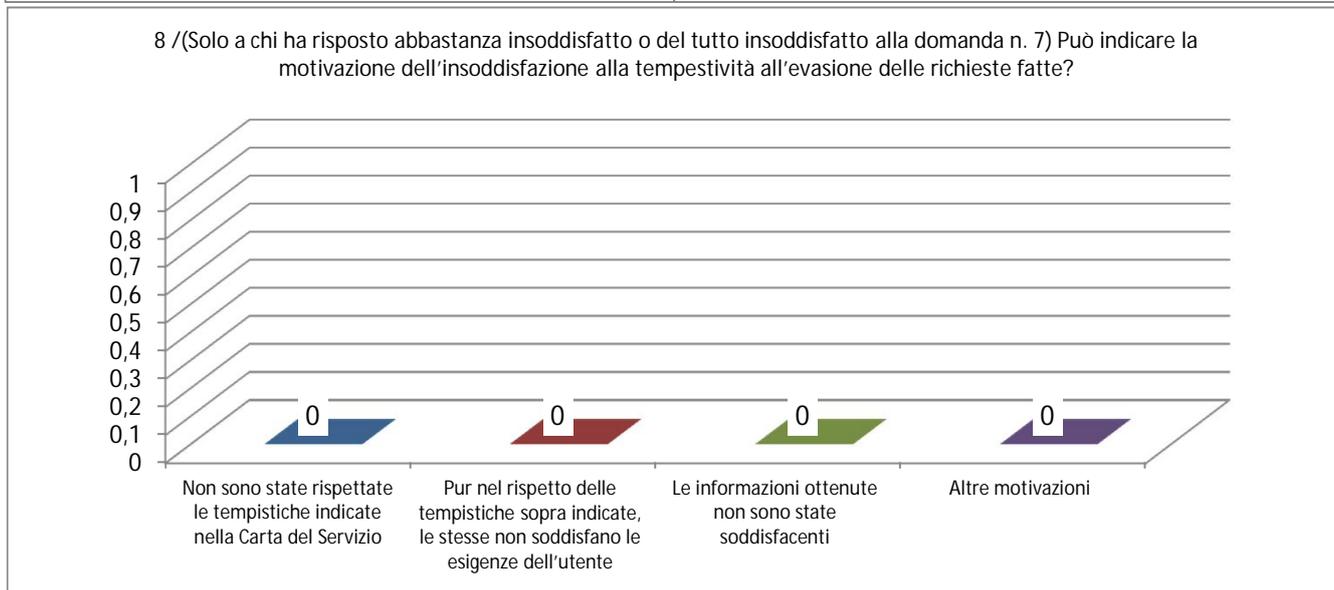
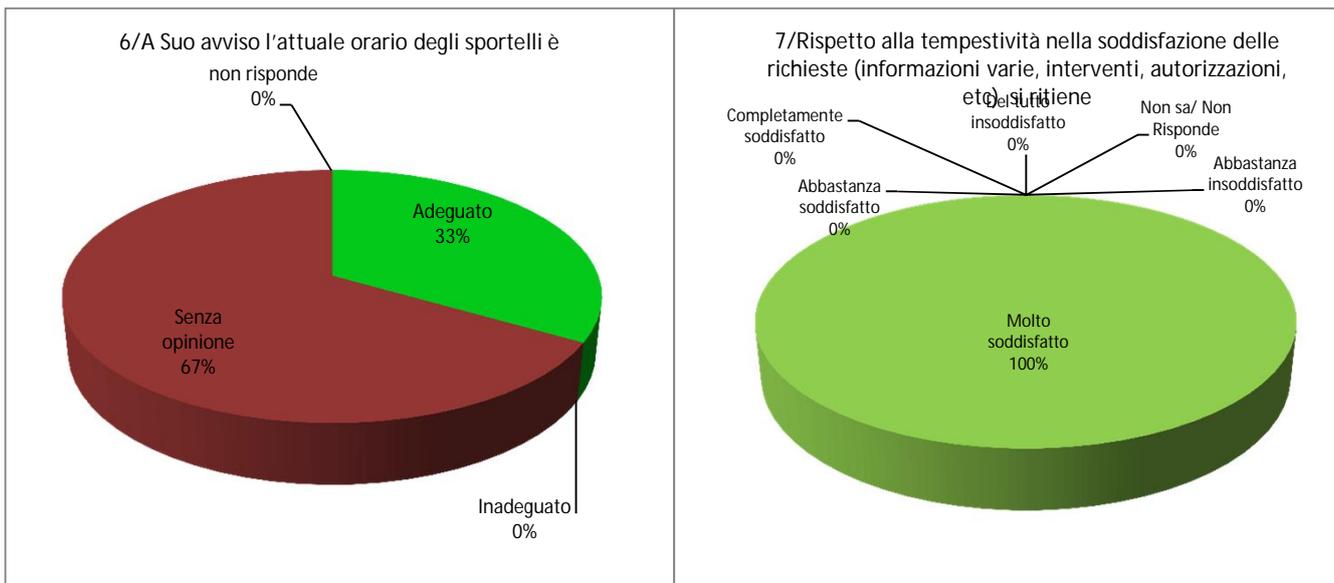
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

S.GERMANO V.SE



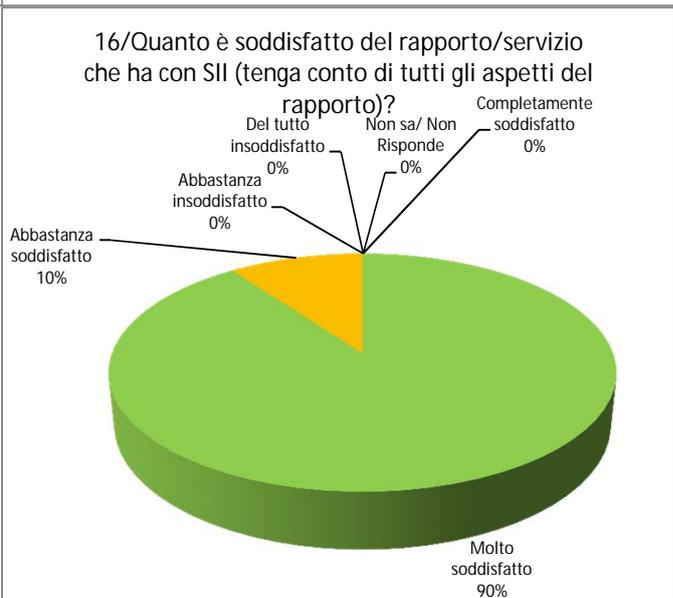
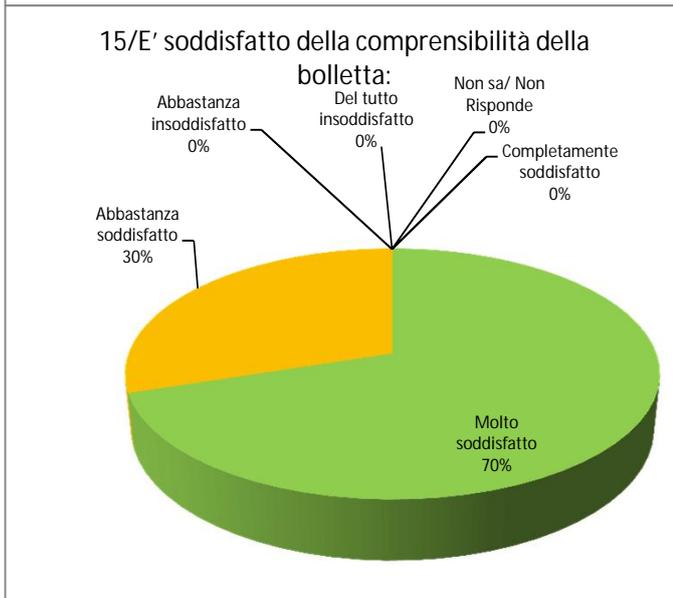
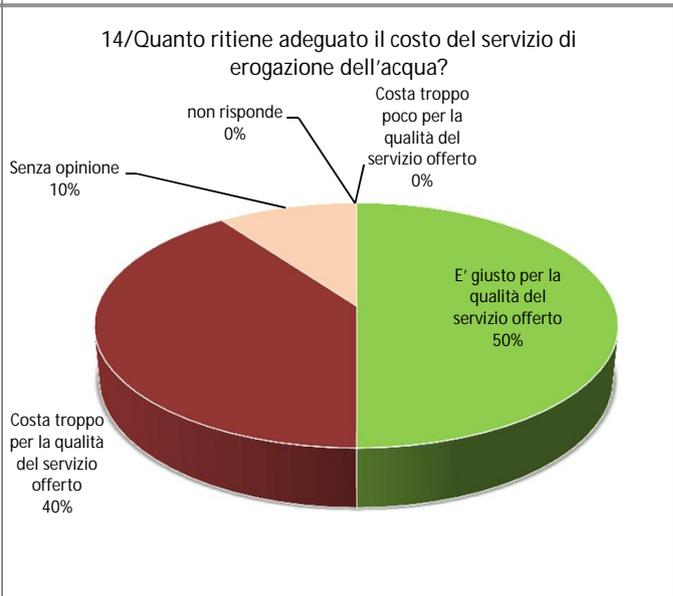
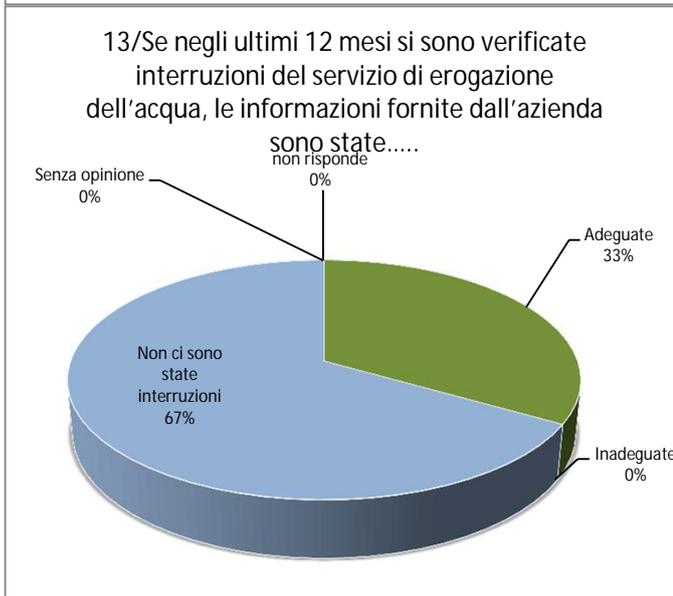
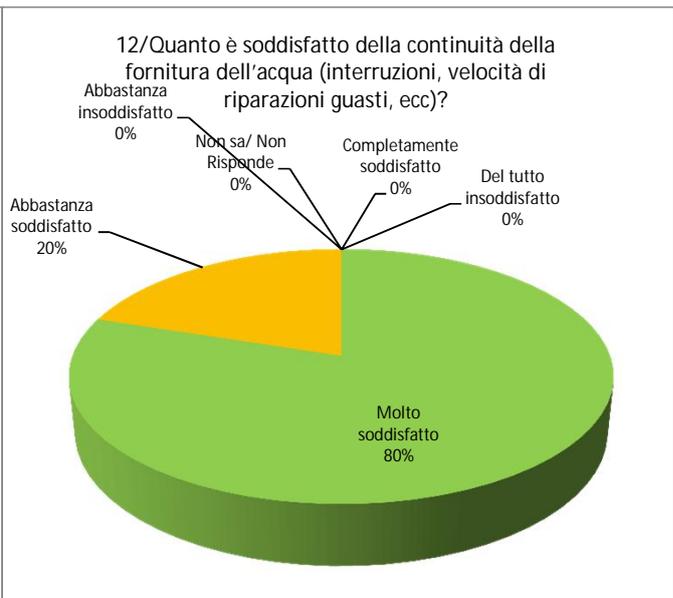
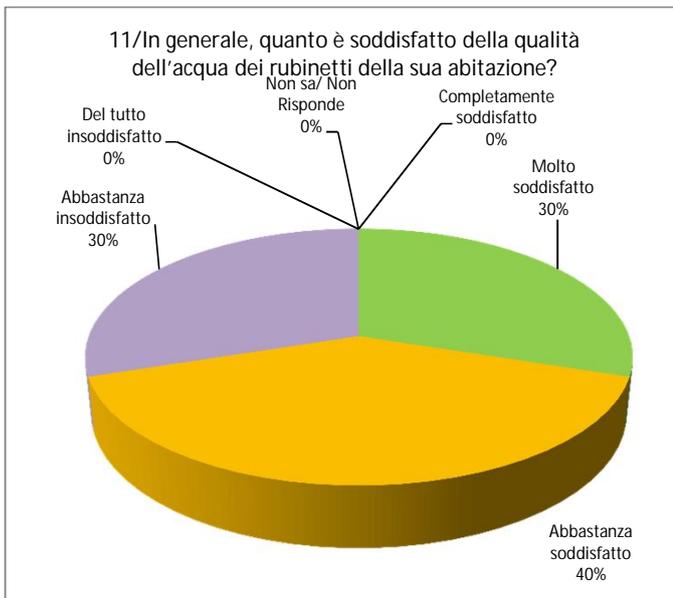
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

S.GERMANO V.SE



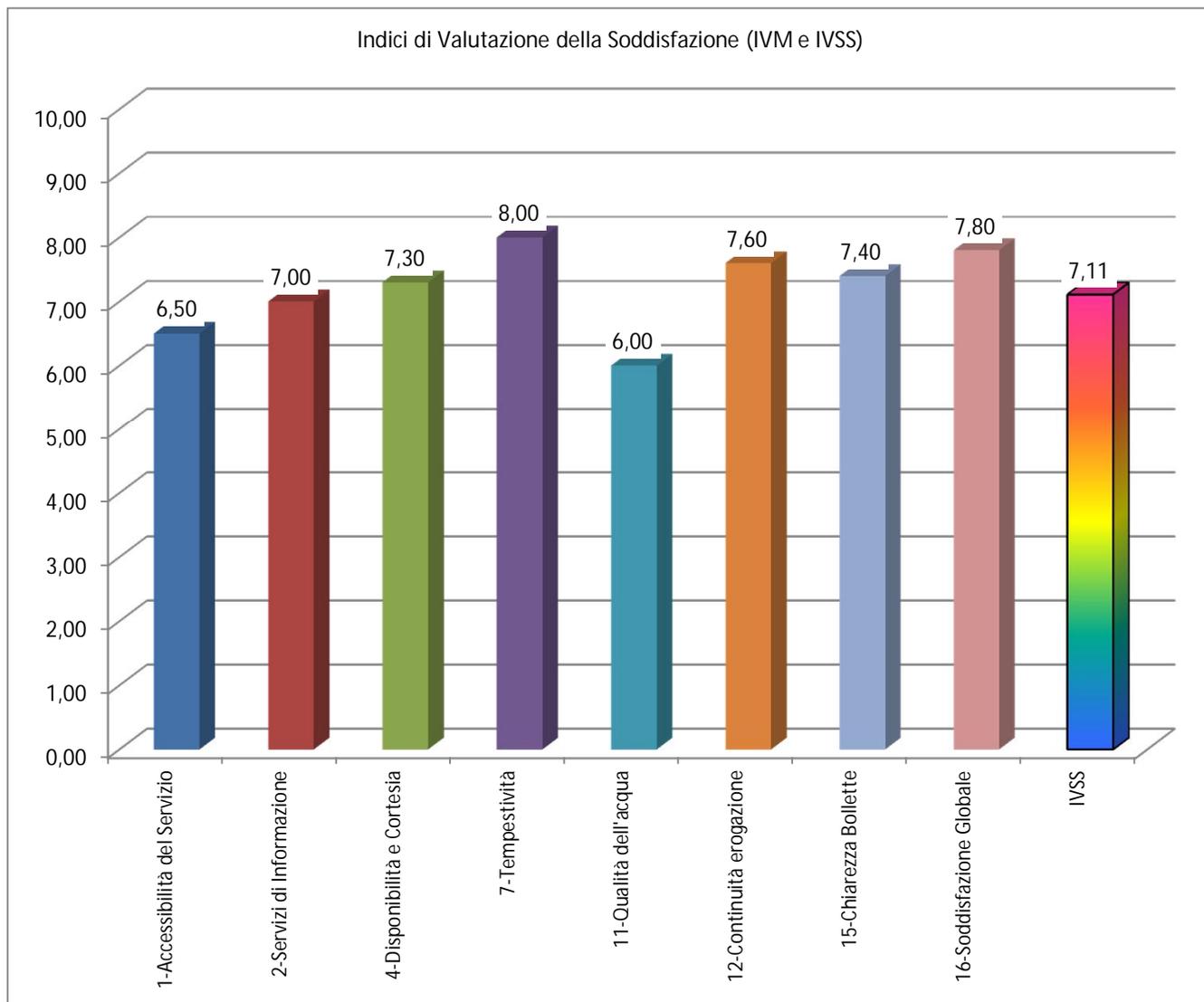
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

S.GERMANO V.SE



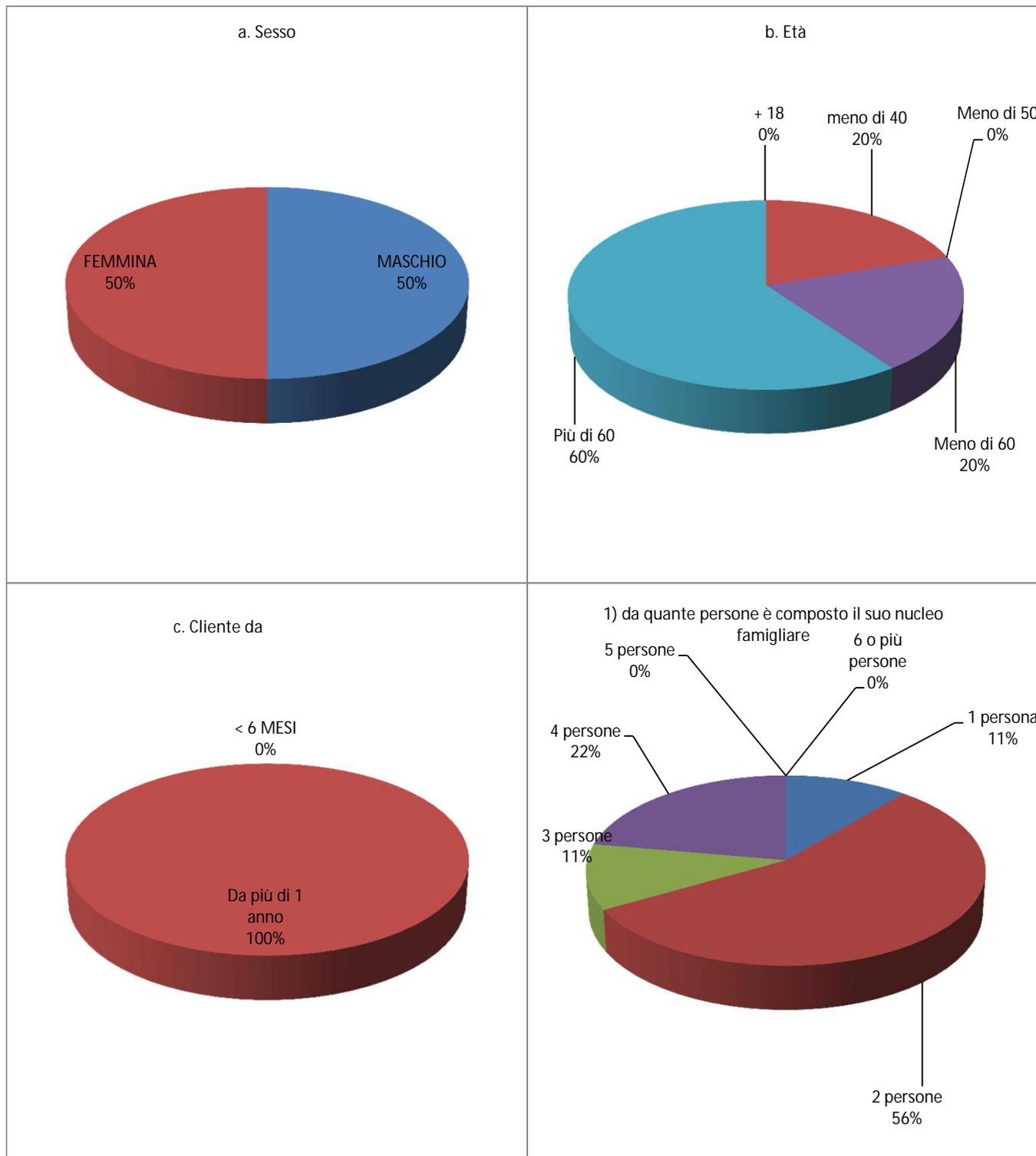
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

S.GERMANO V.SE



**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,11**

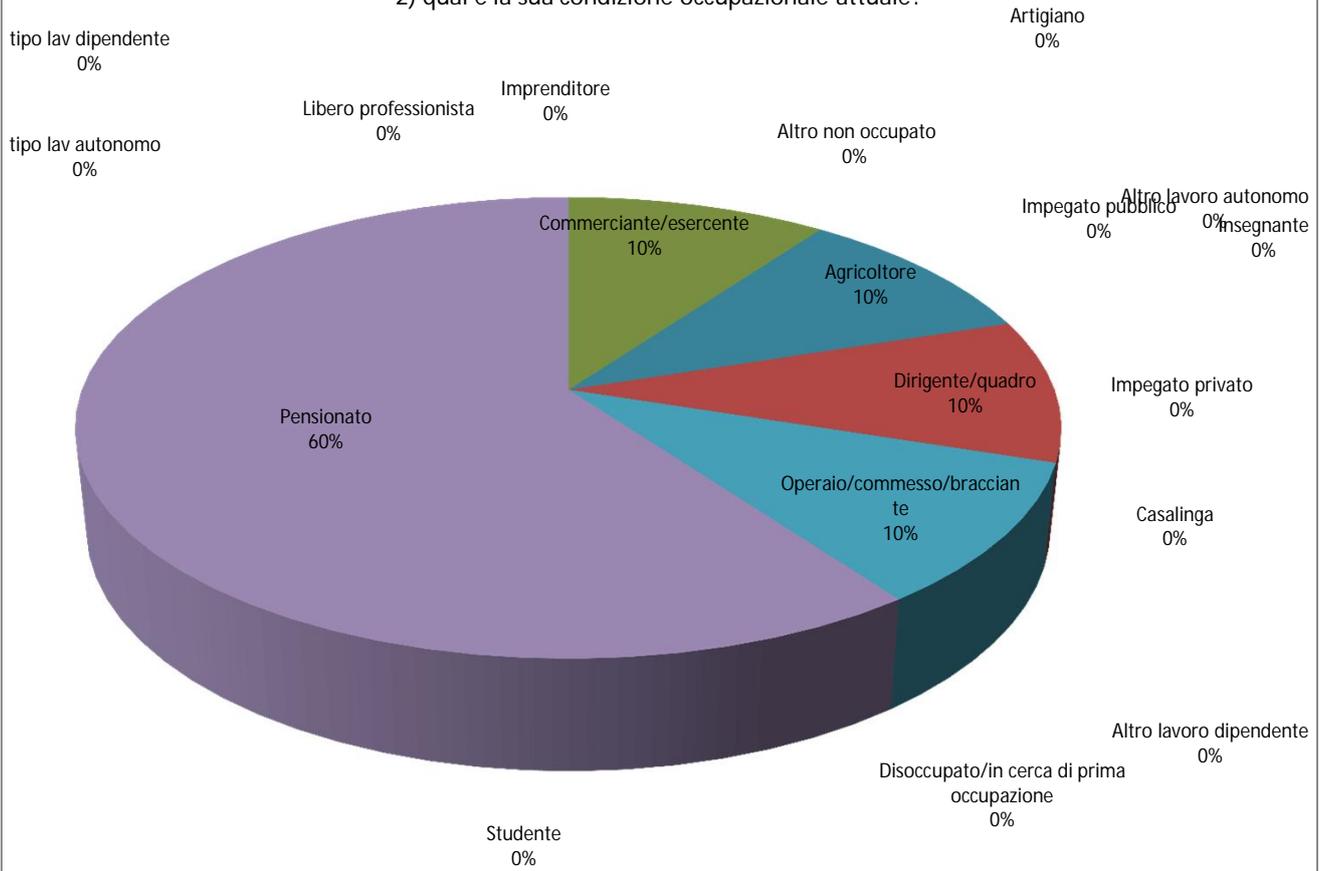
Composizione del campione



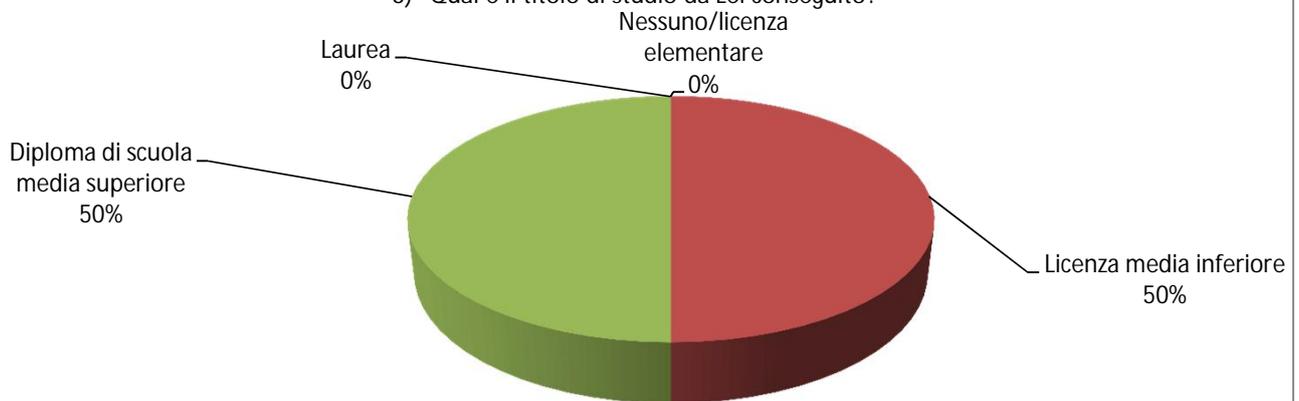
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

S.GERMANO V.SE

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



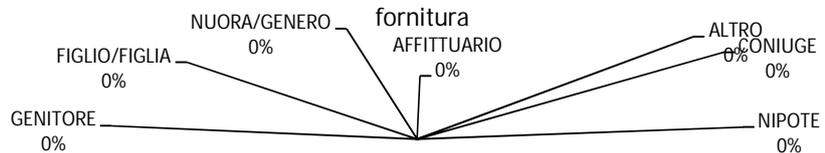
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

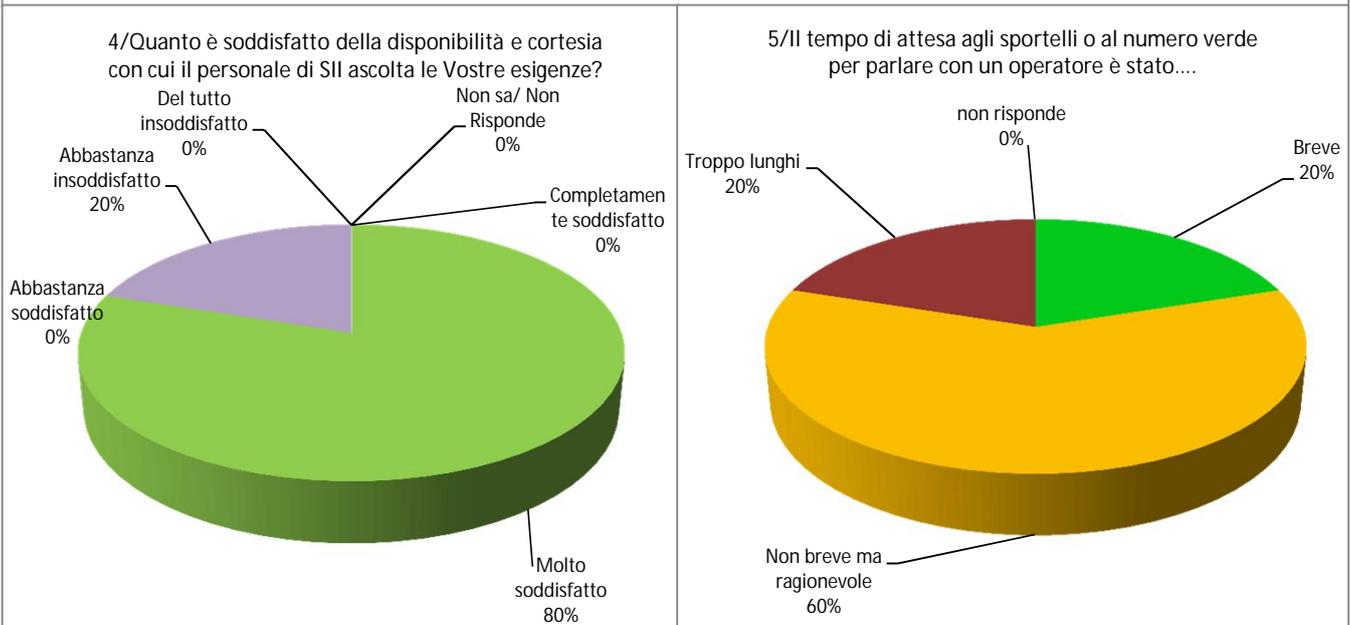
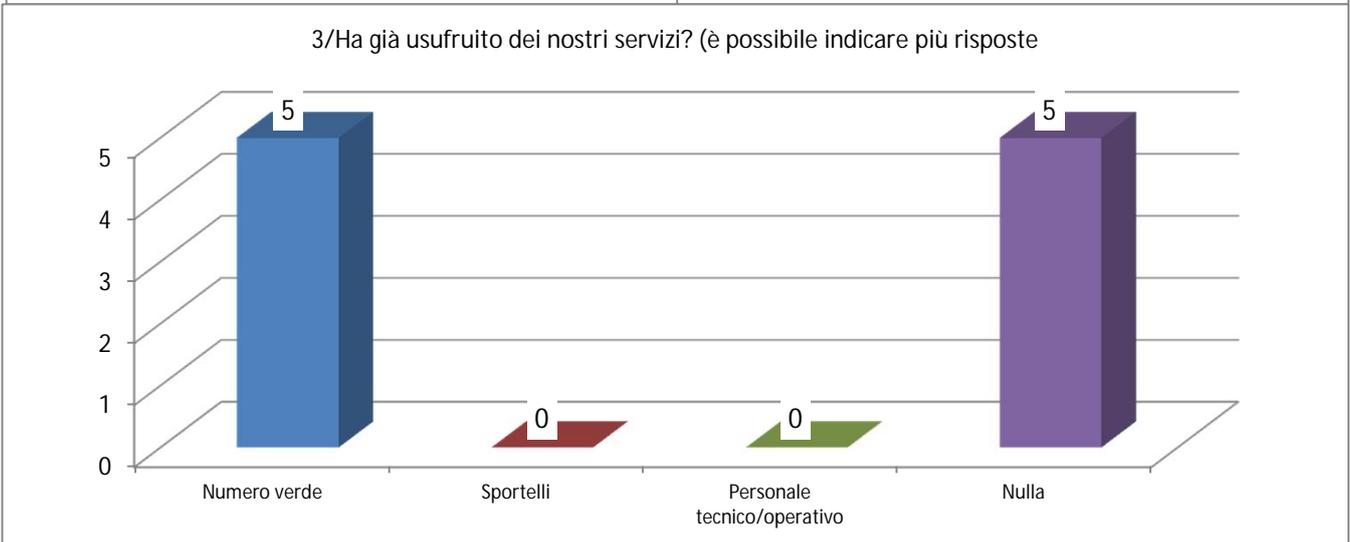
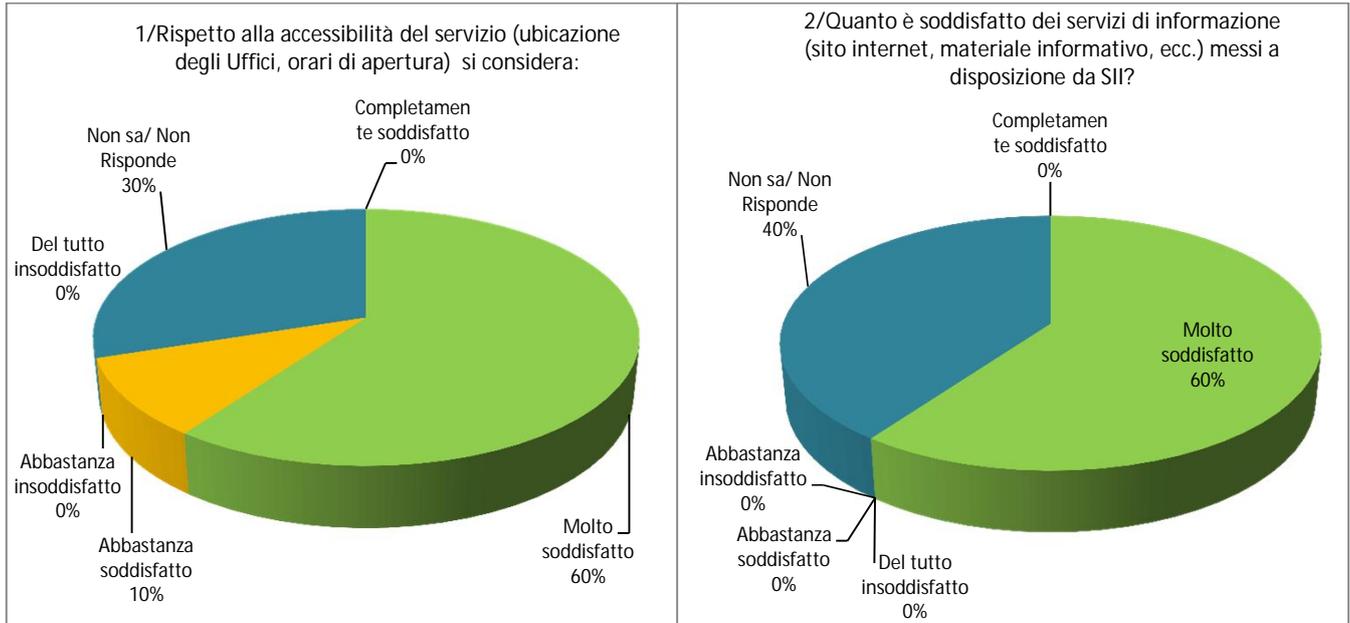


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di



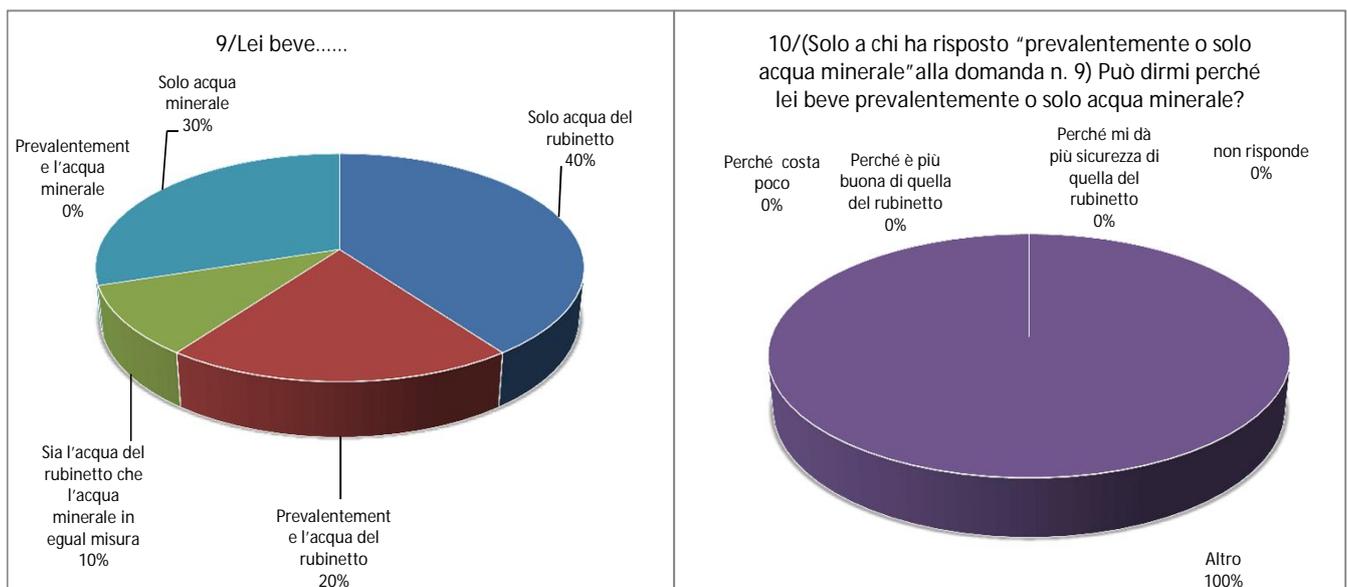
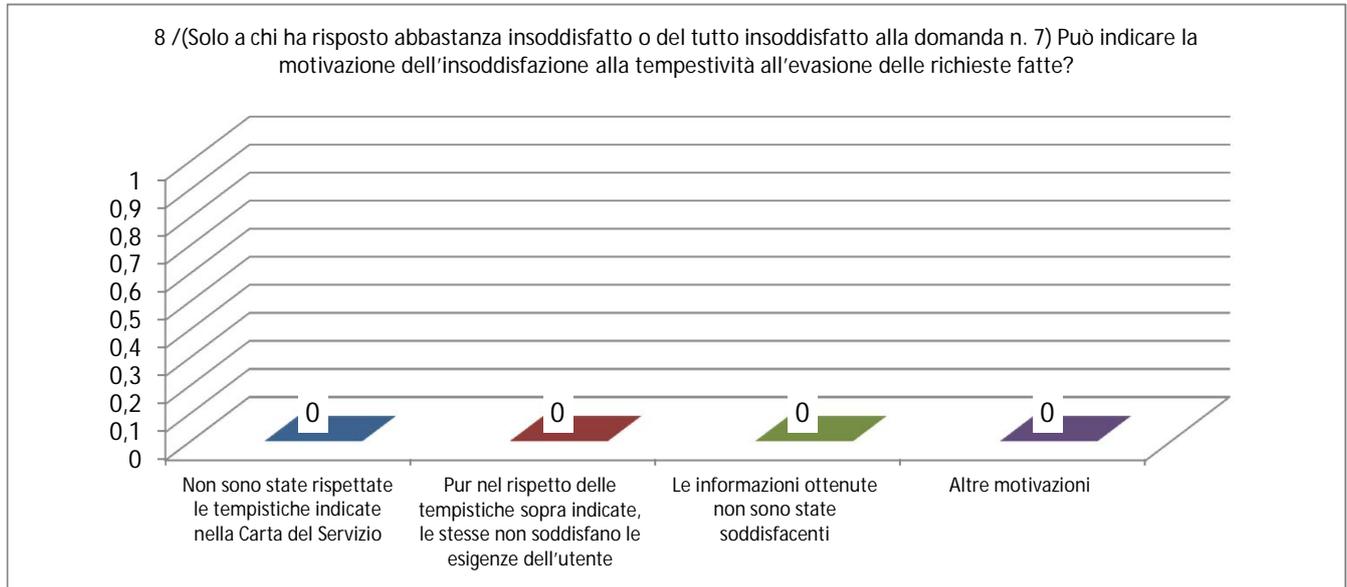
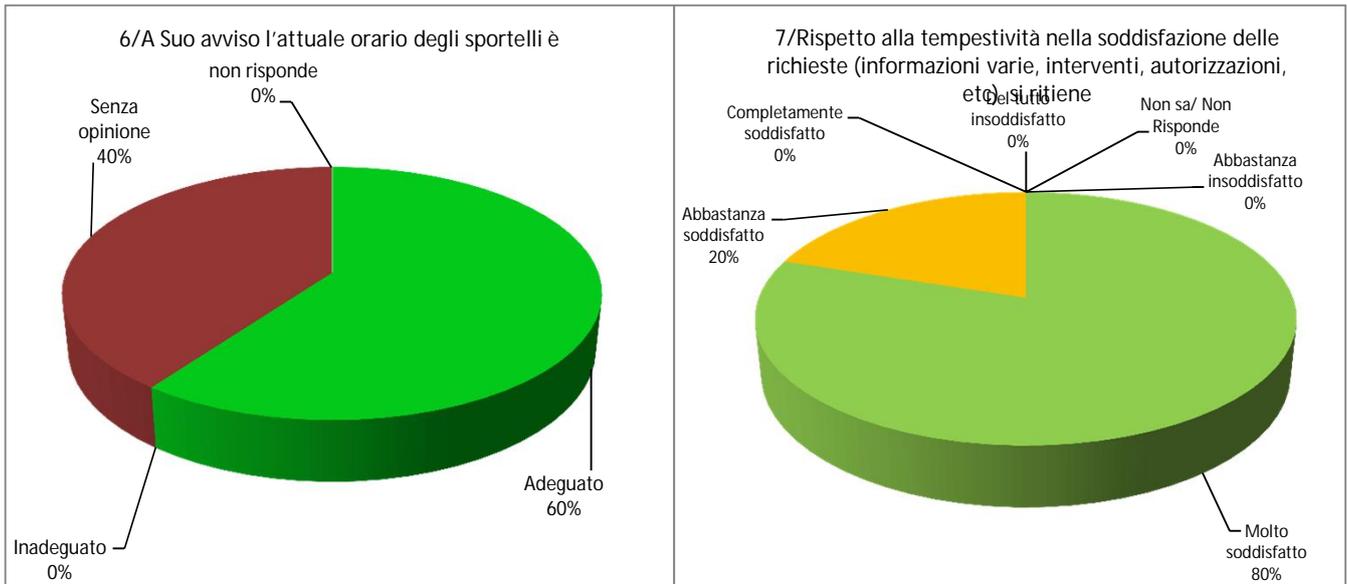
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

S.GIACOMO V.SE



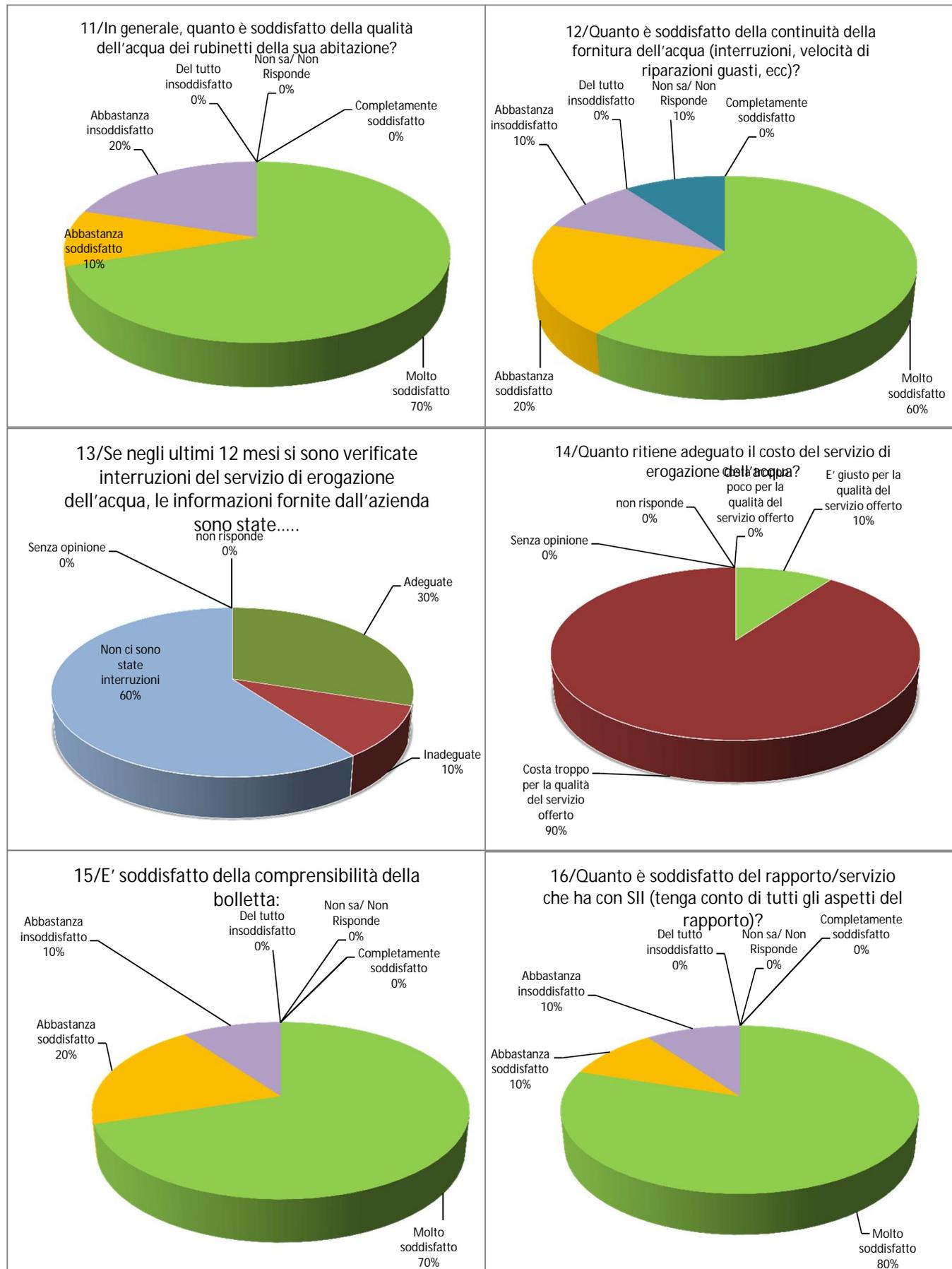
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

S.GIACOMO V.SE



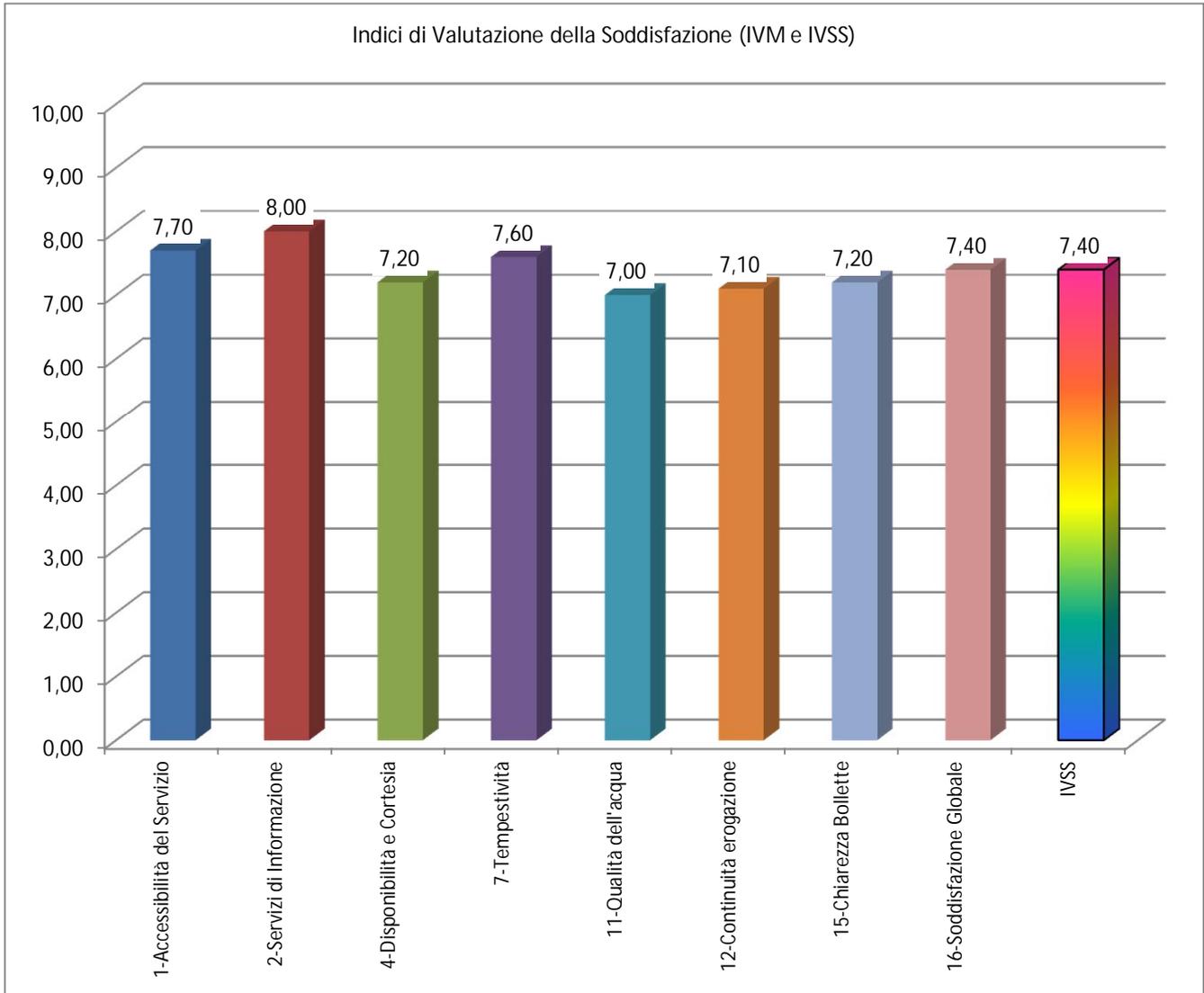
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

S.GIACOMO V.SE



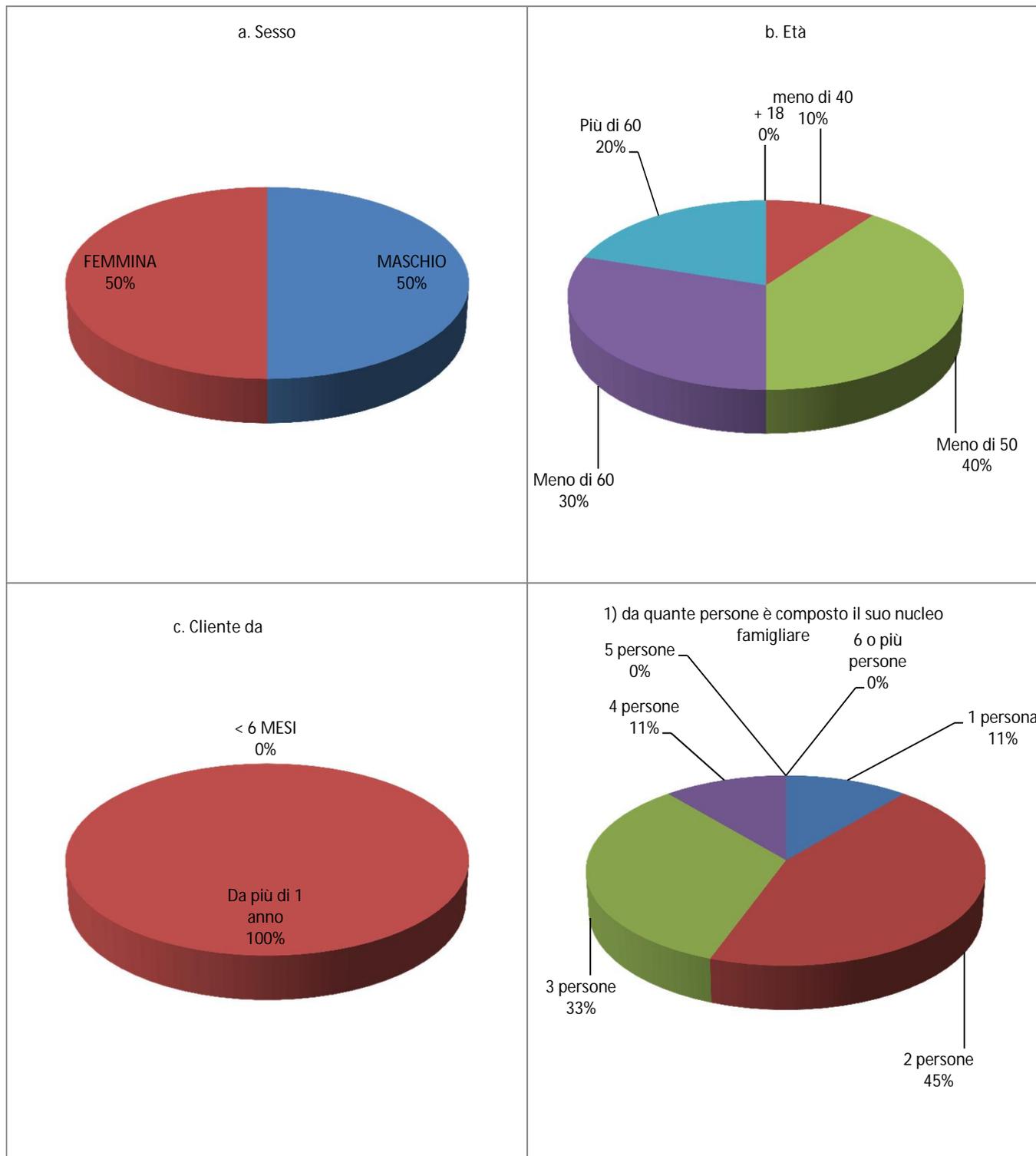
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

S.GIACOMO V.SE



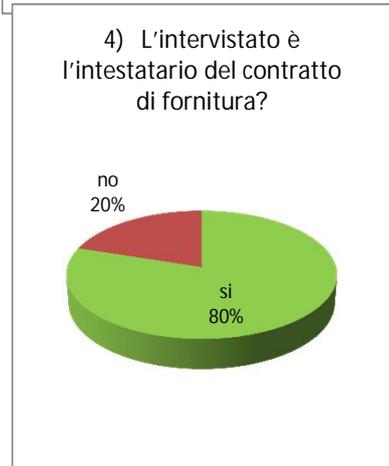
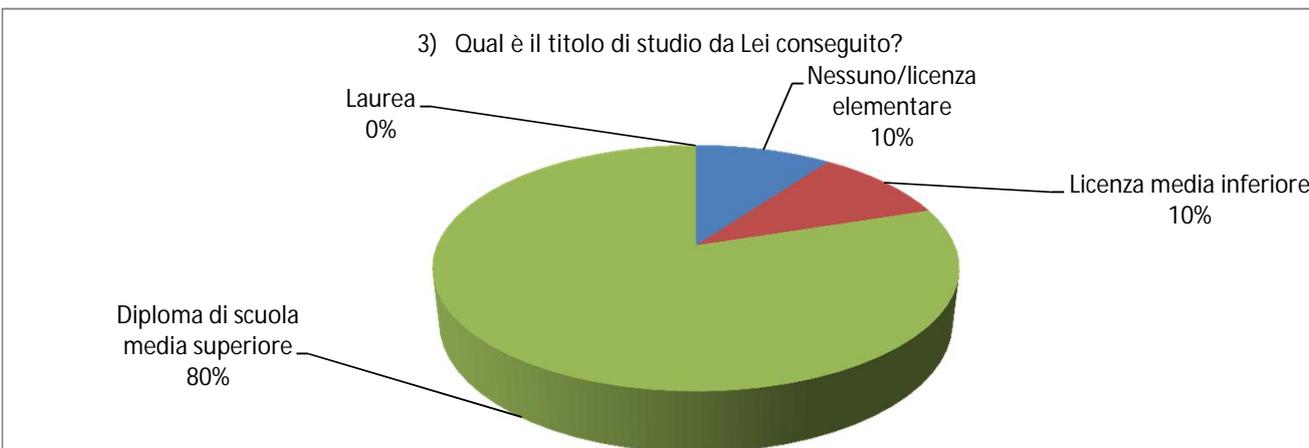
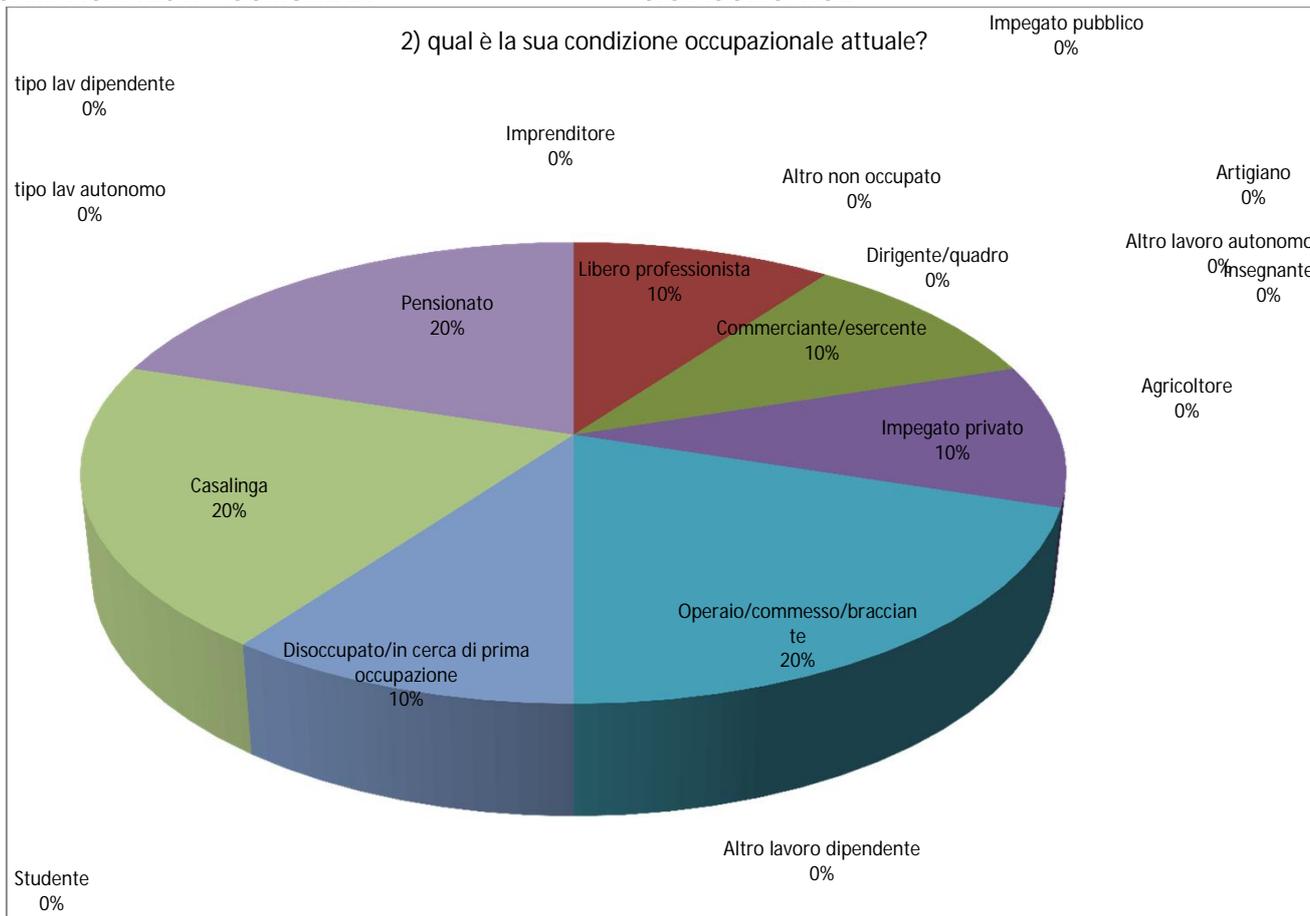
**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,40**

Composizione del campione



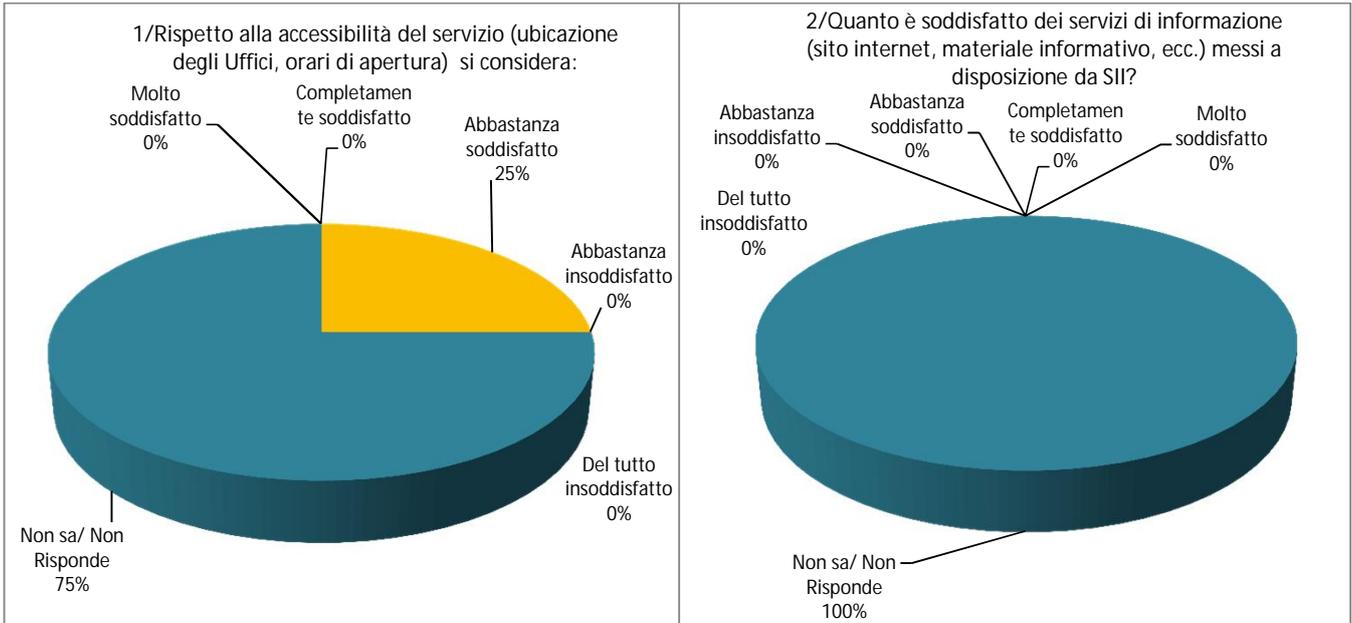
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

S.GIACOMO V.SE

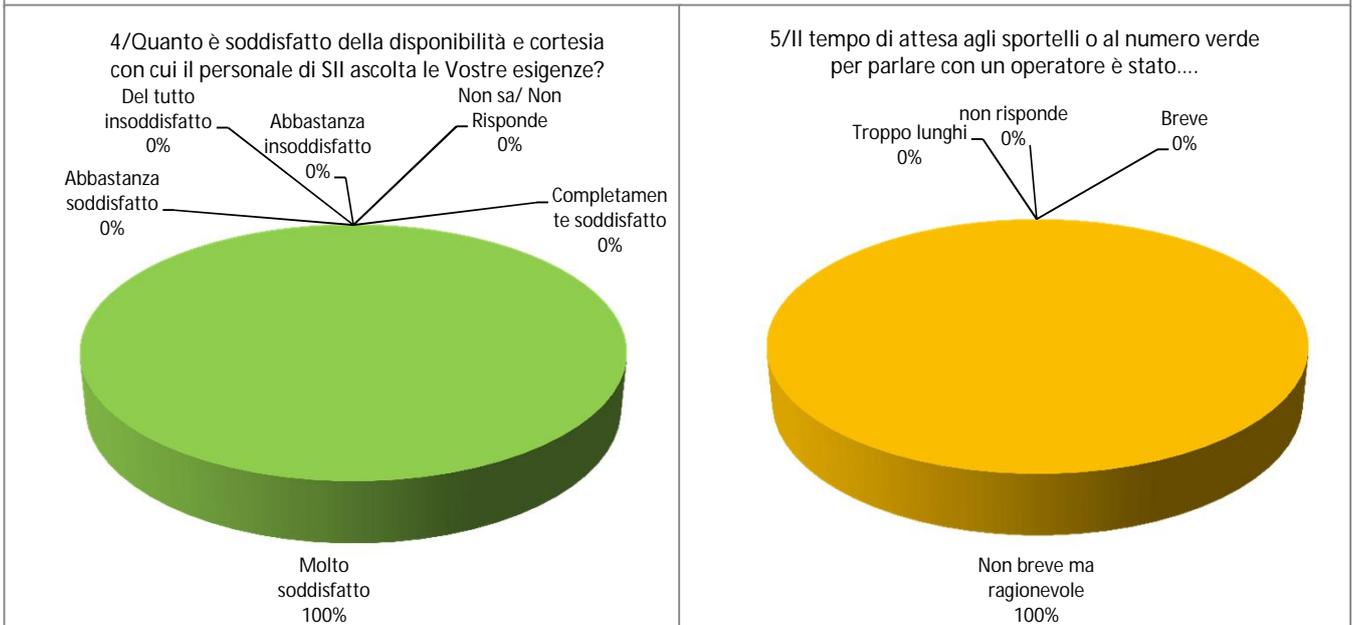
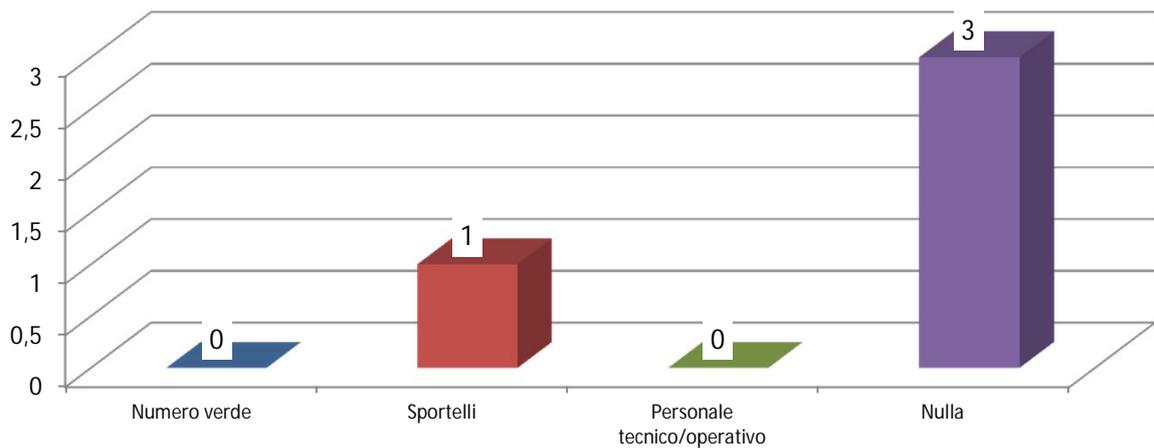


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SALI V.SE

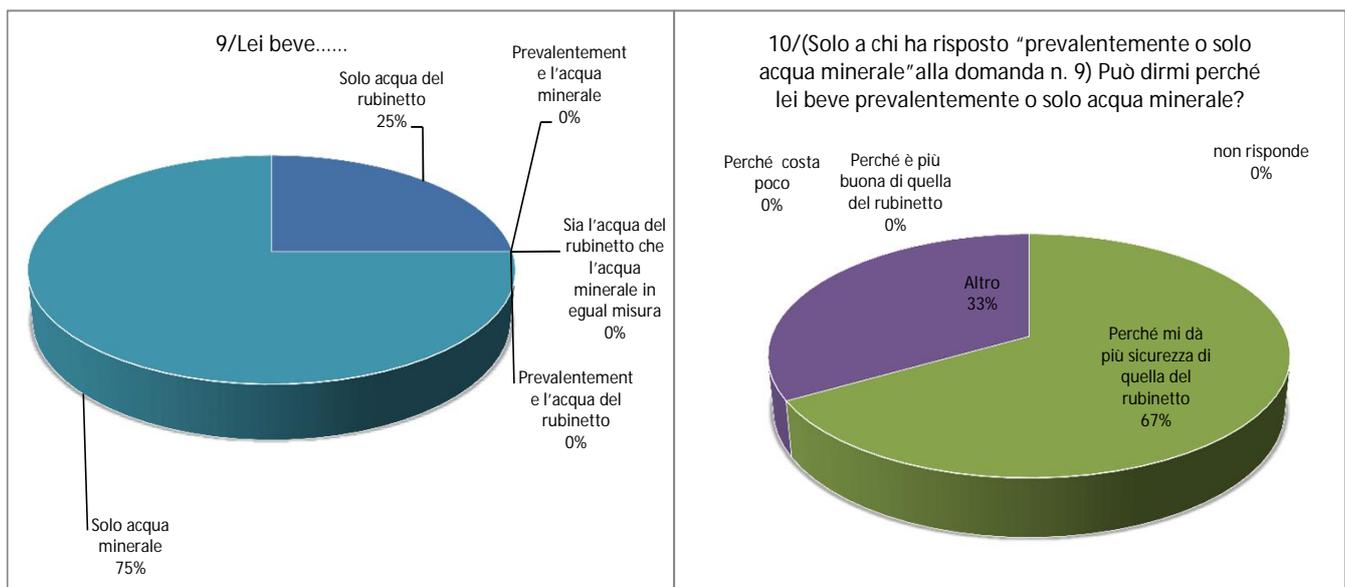
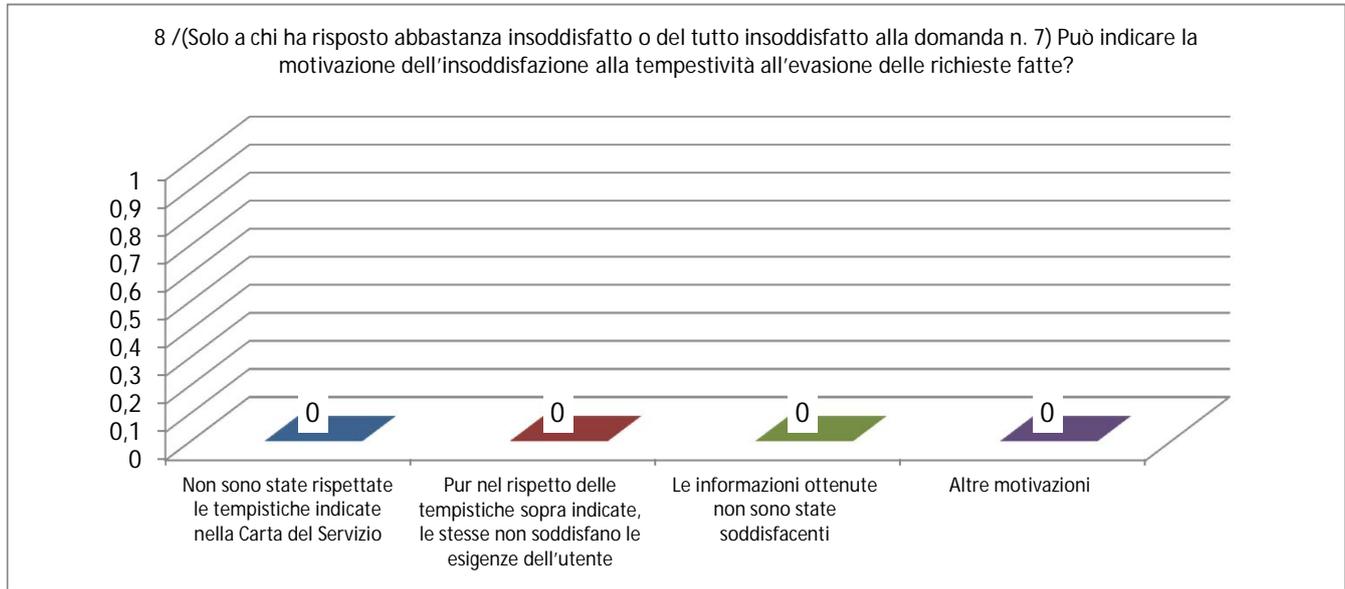
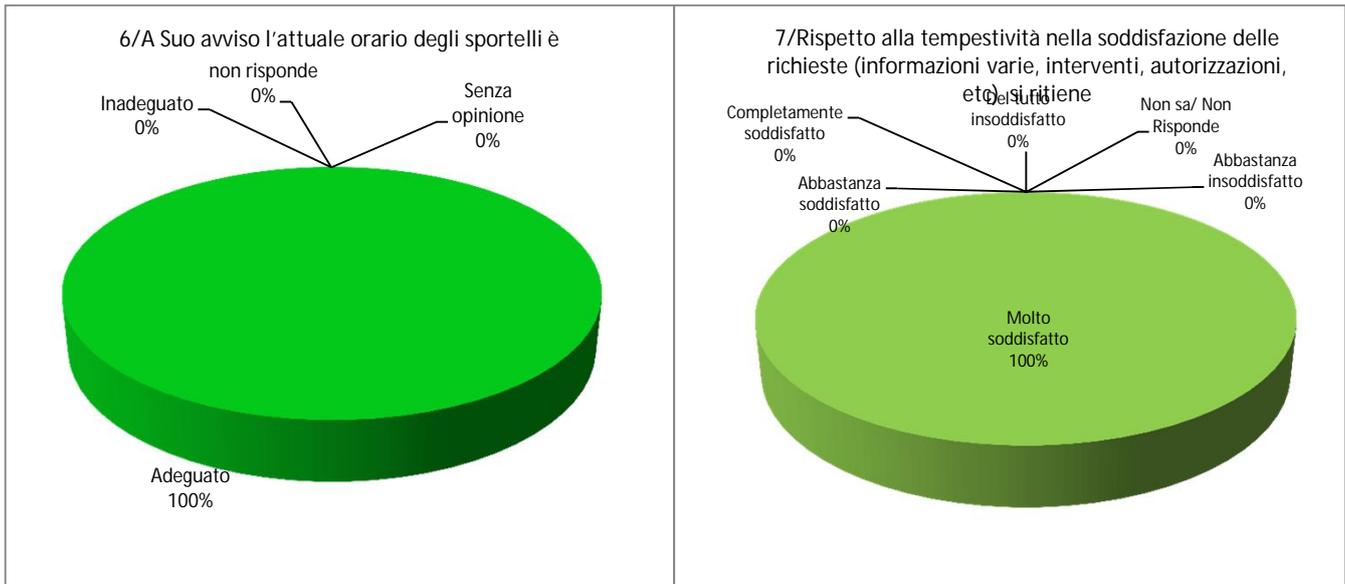


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



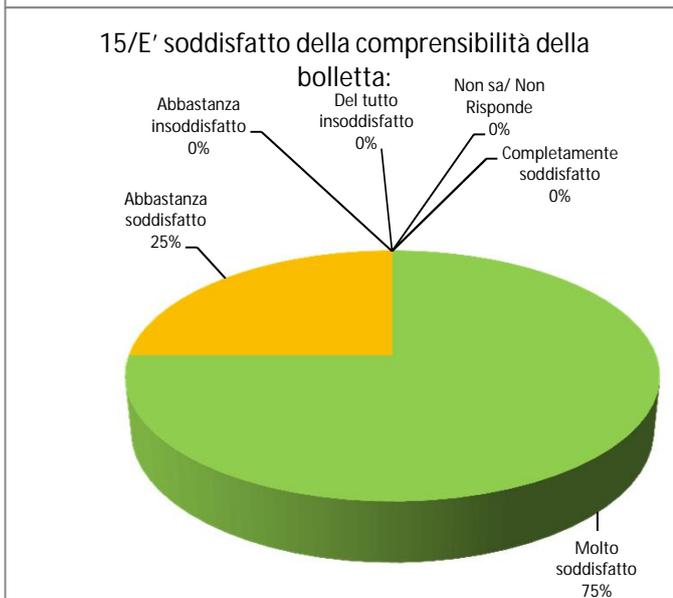
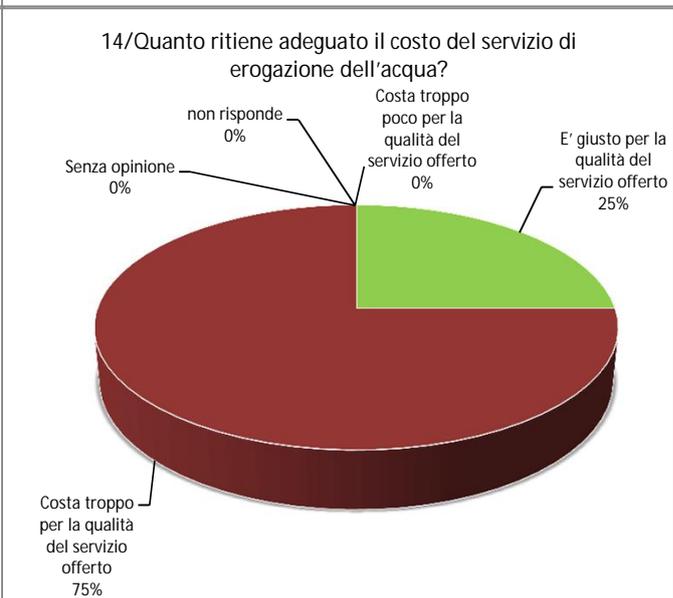
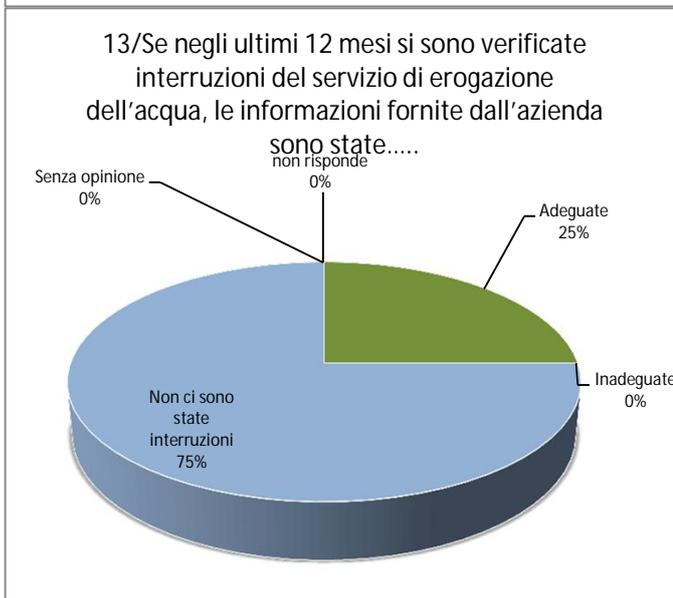
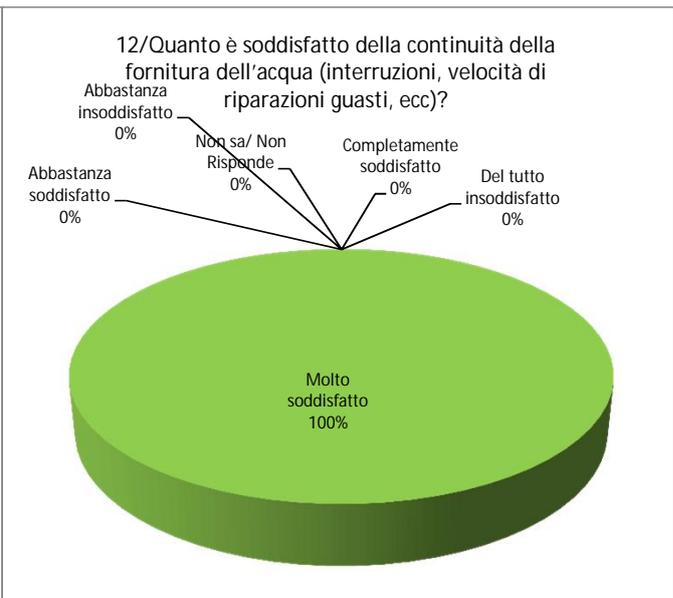
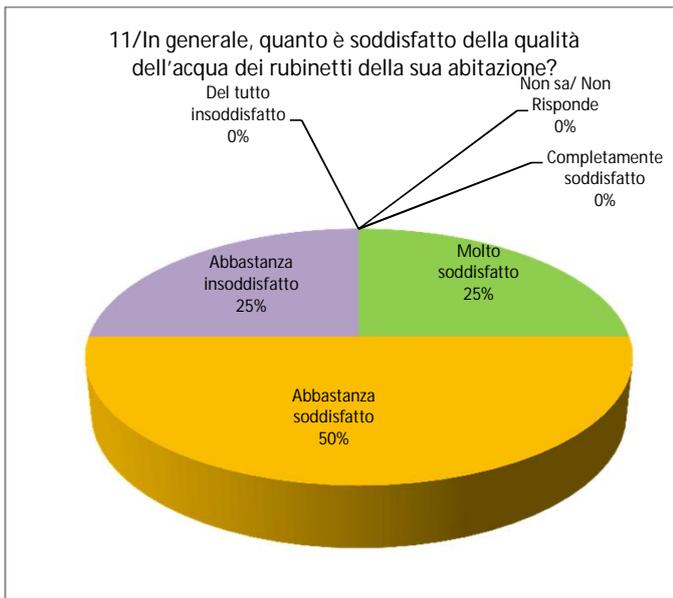
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SALI V.SE



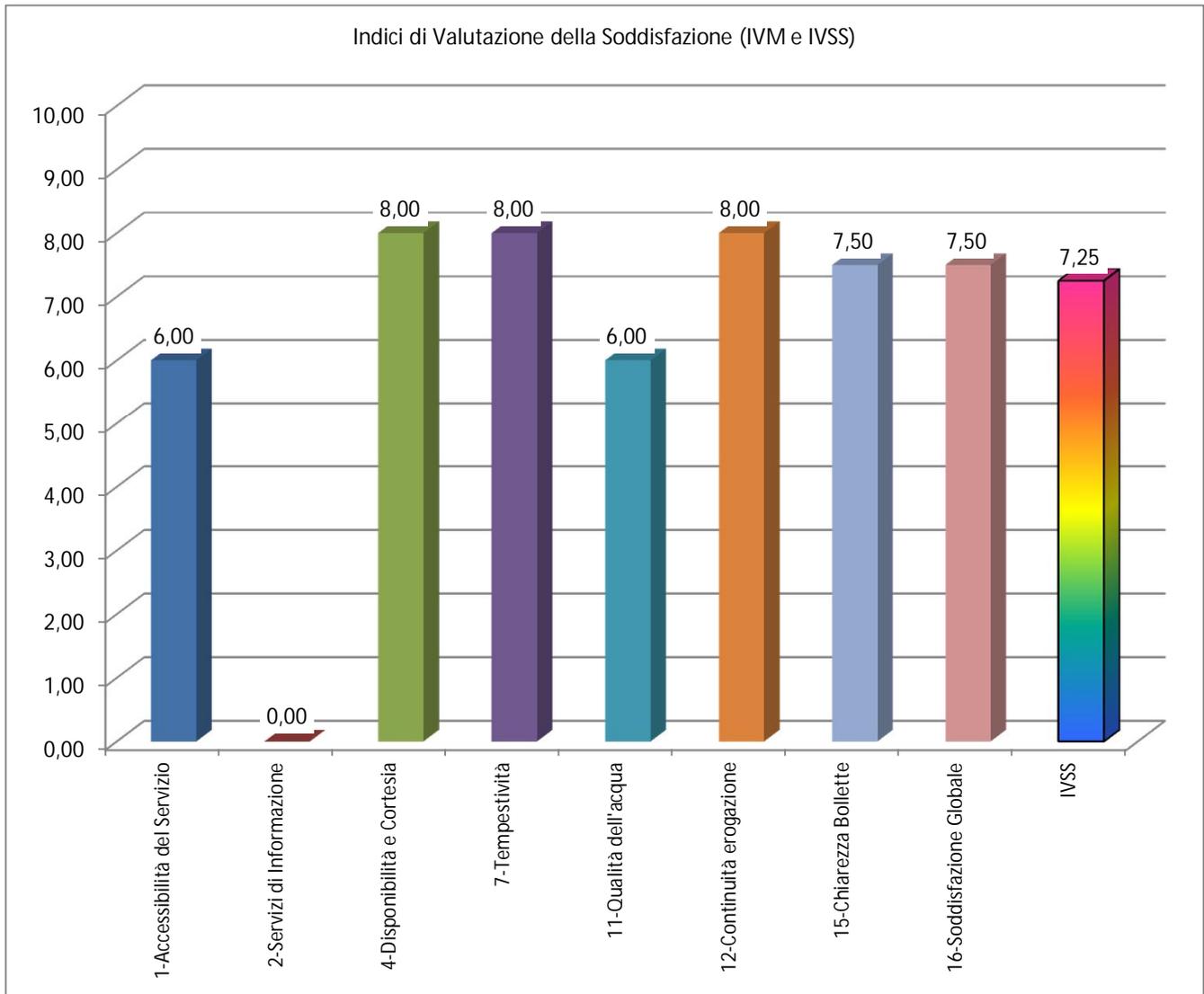
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SALI V.SE



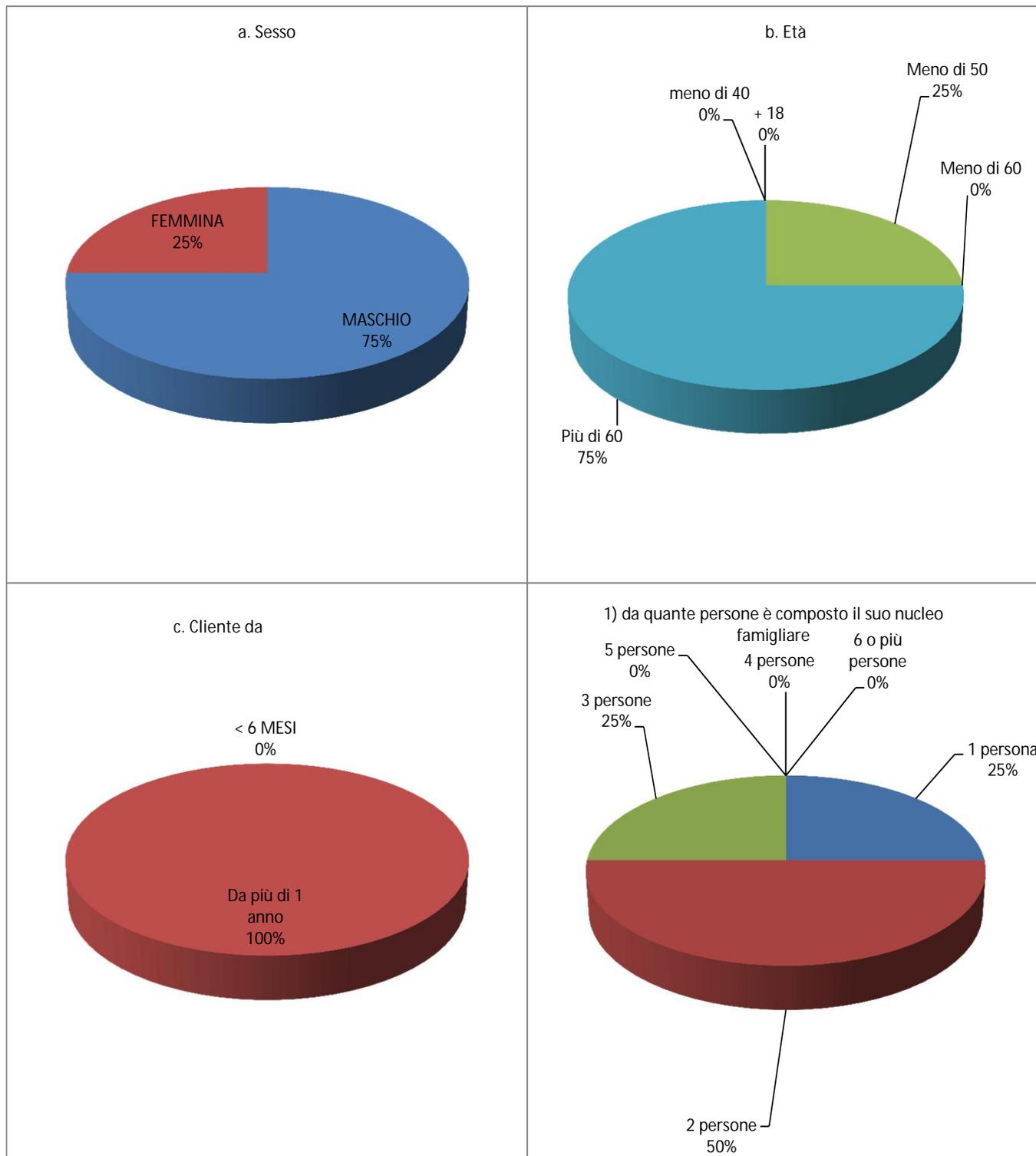
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SALI V.SE



**N° Utenti chiamati: 6**  
**N° Utenti intervistati: 4**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,25**

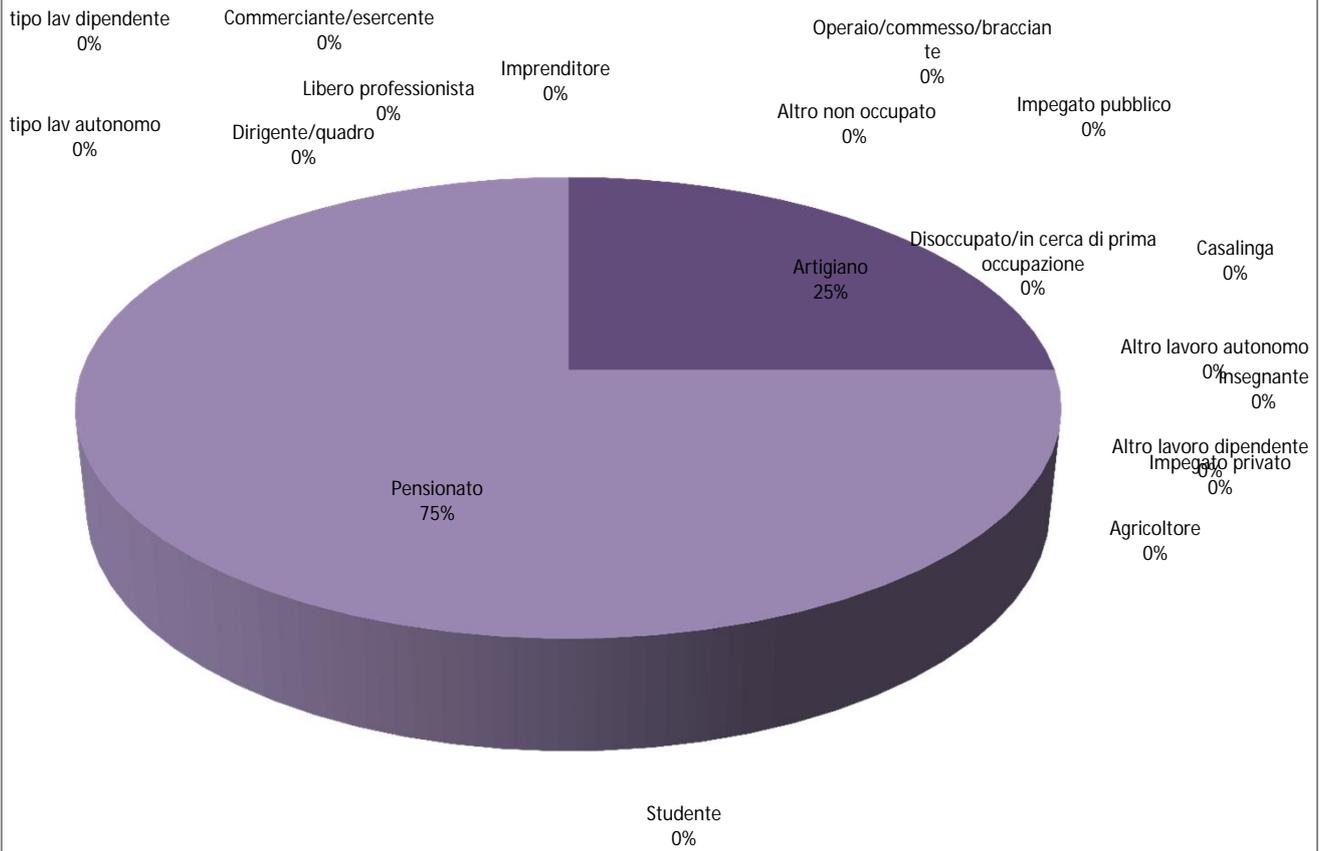
Composizione del campione



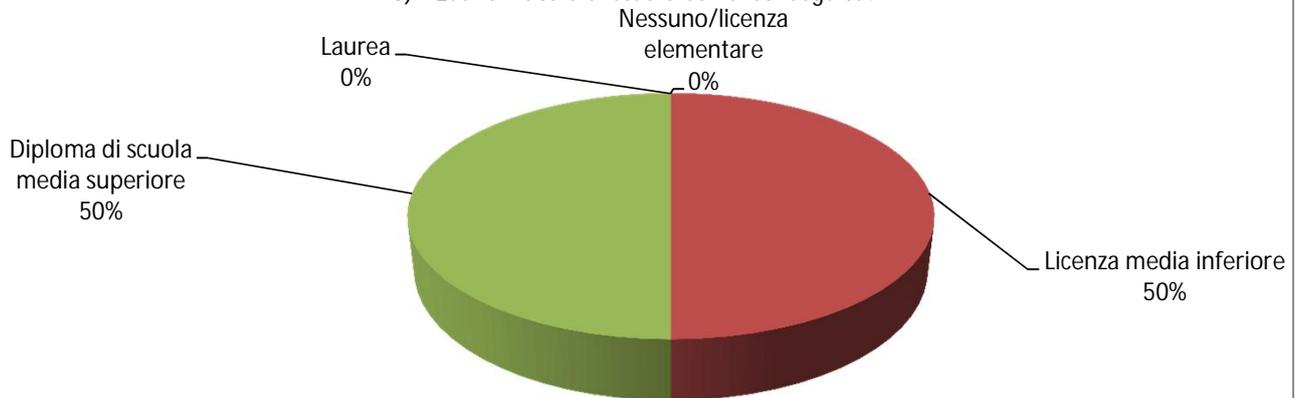
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SALI V.SE

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



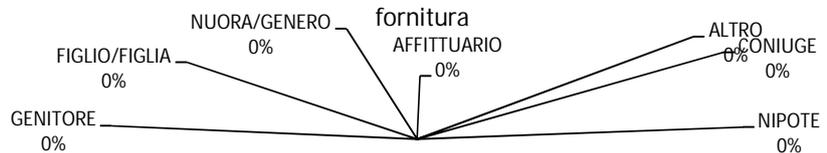
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

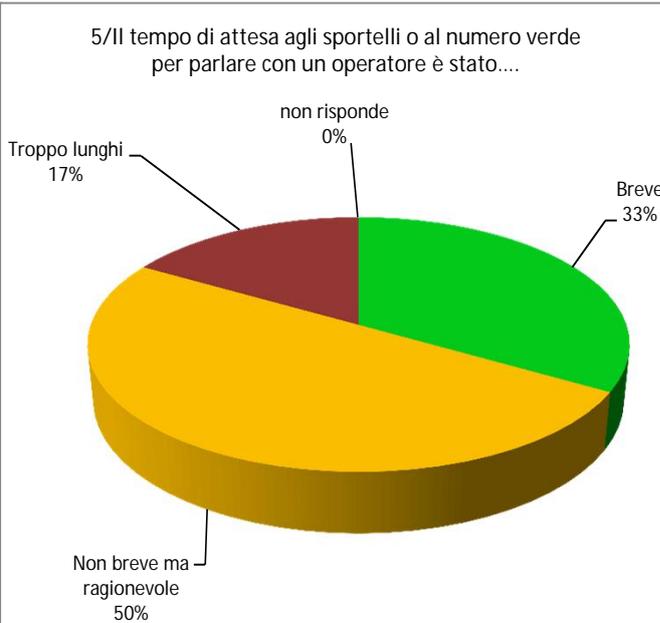
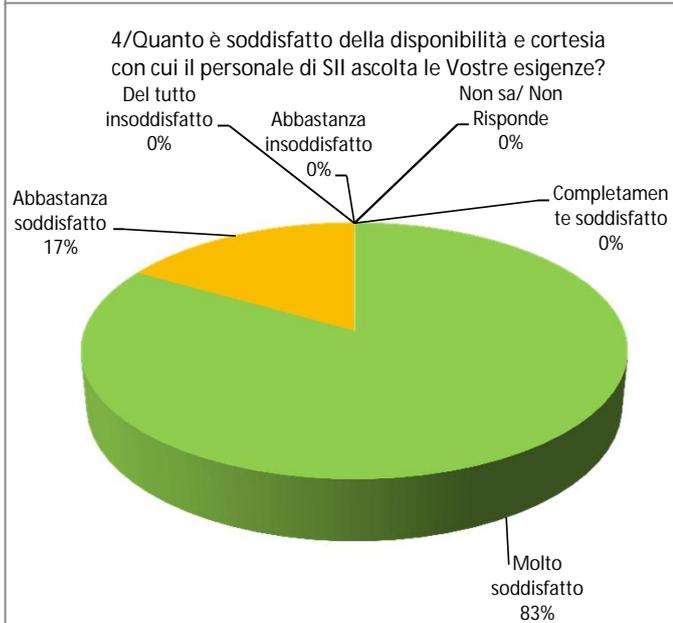
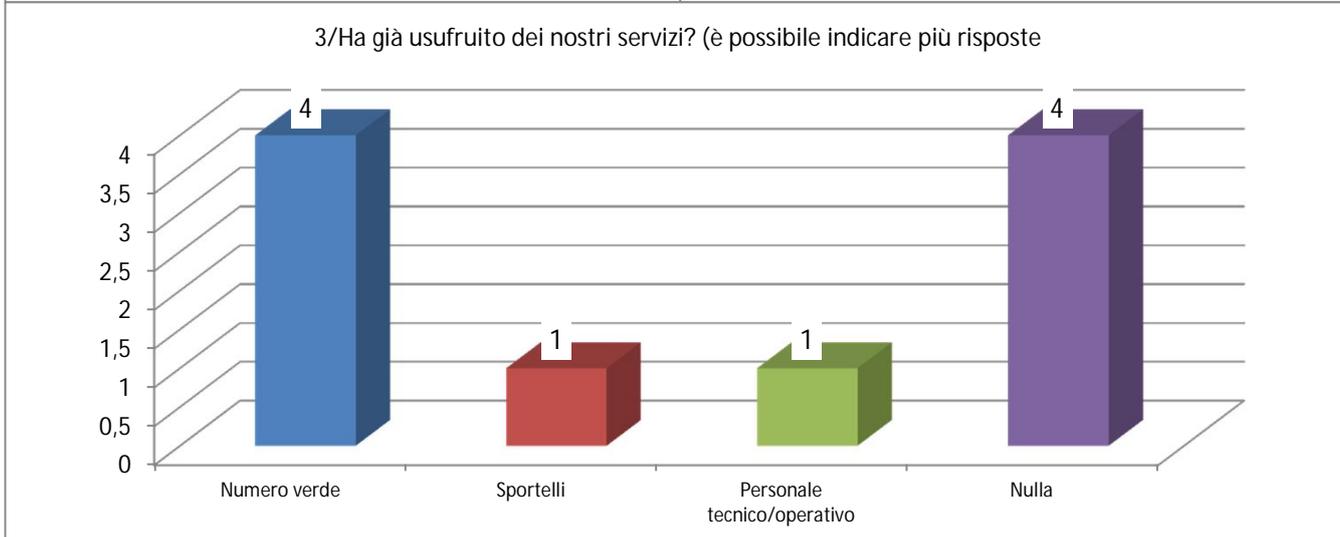
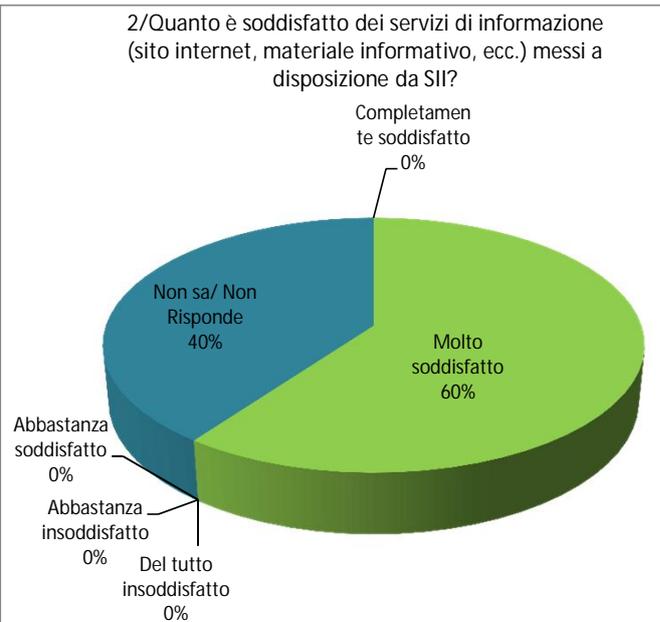
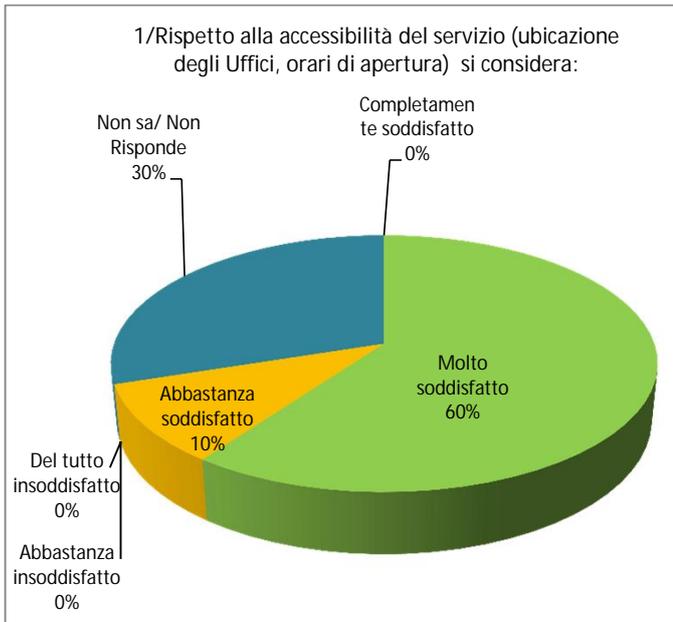


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di



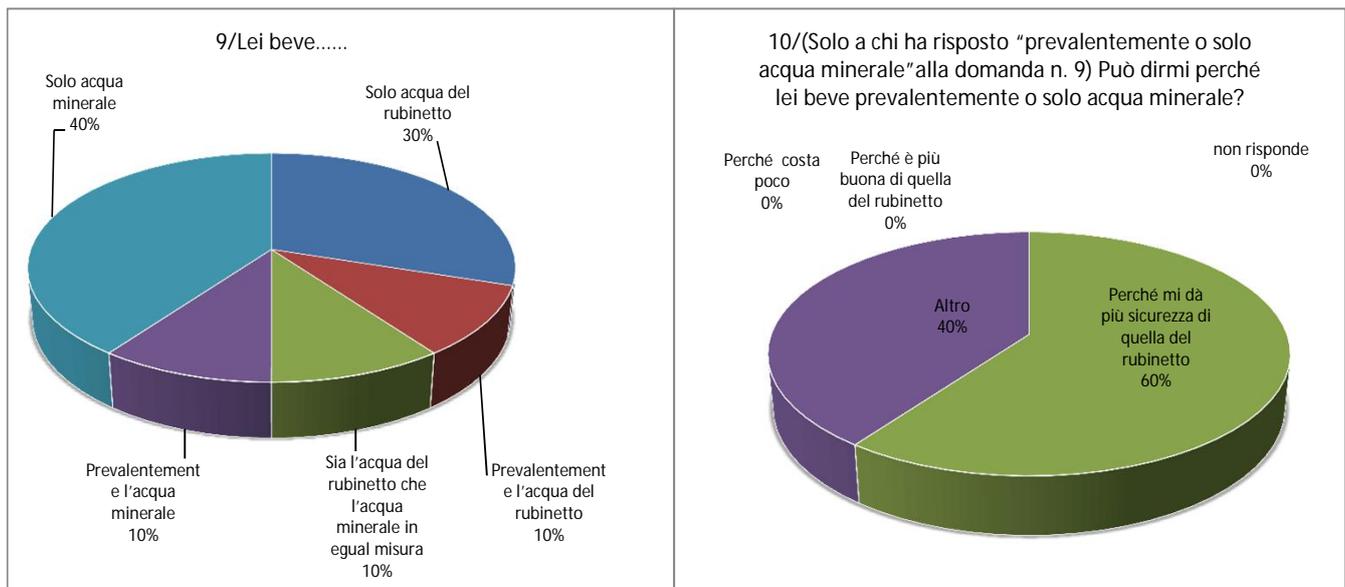
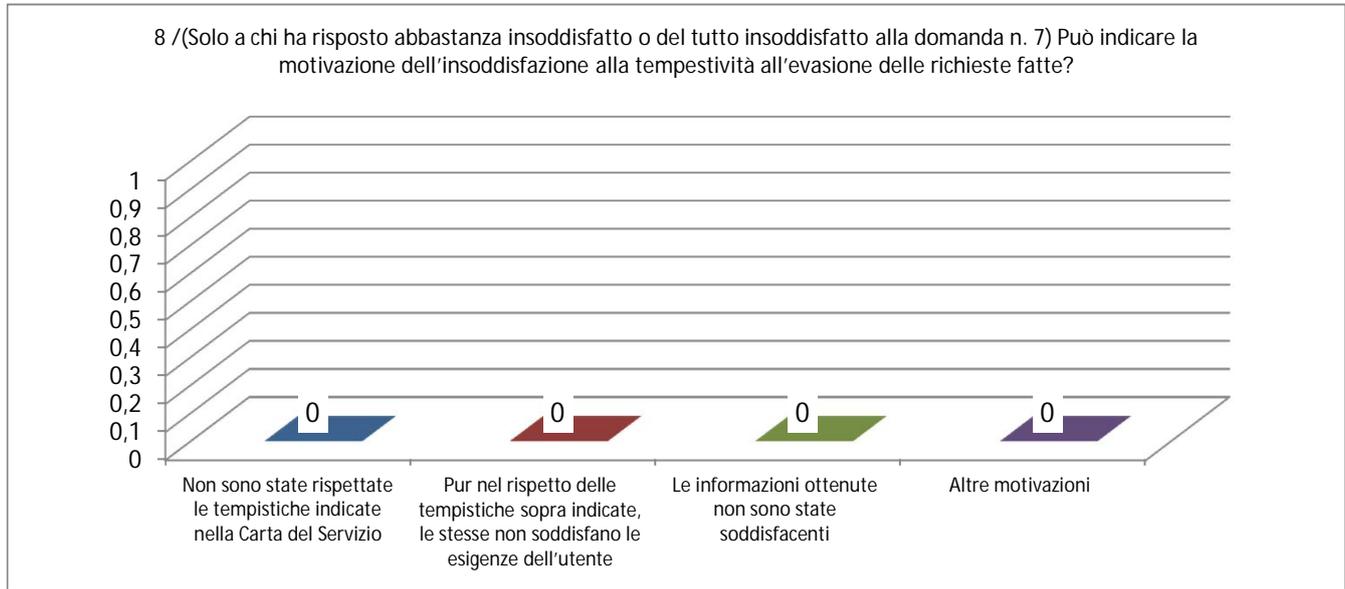
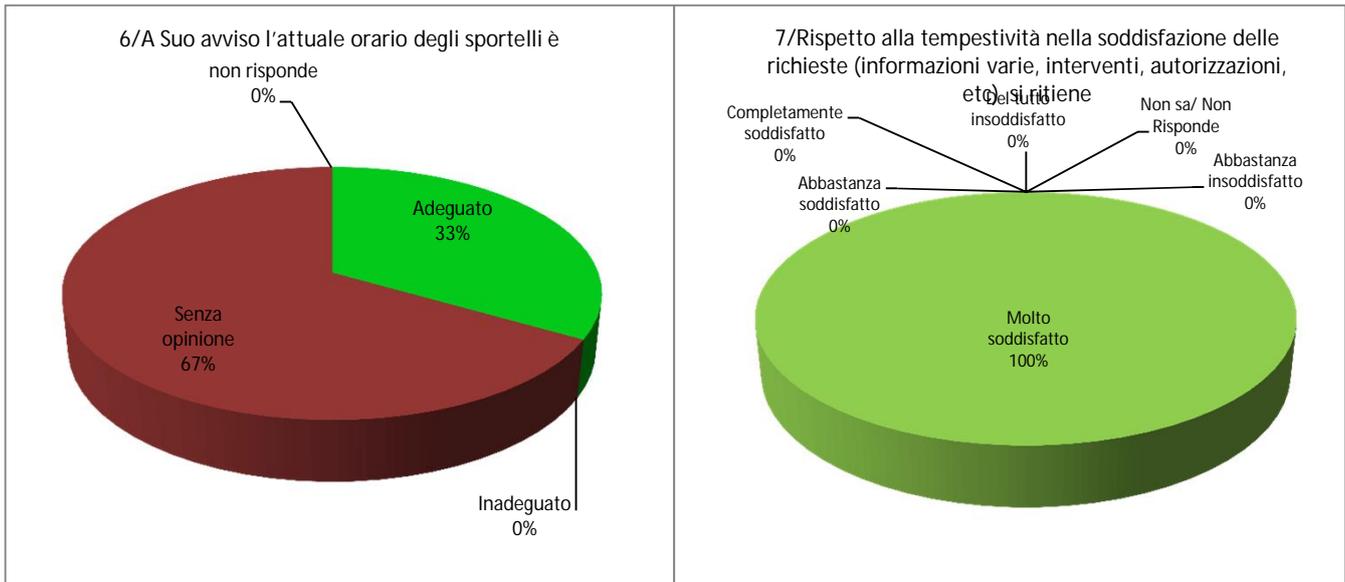
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SALUSSOLA



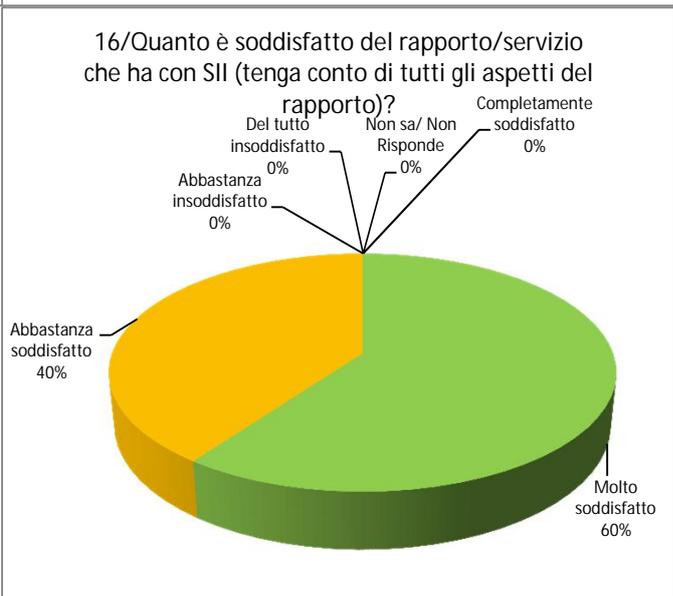
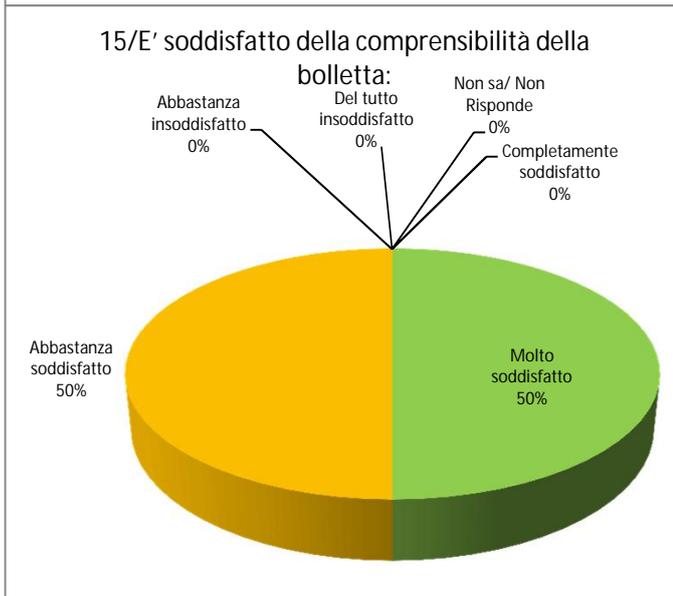
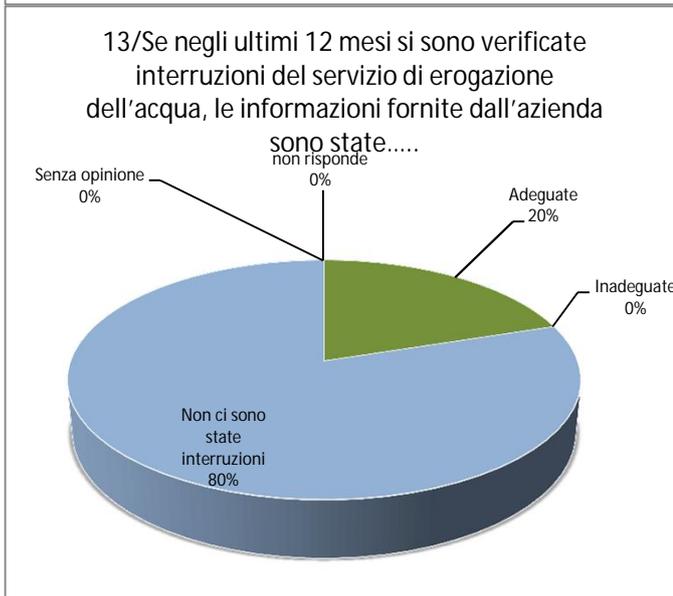
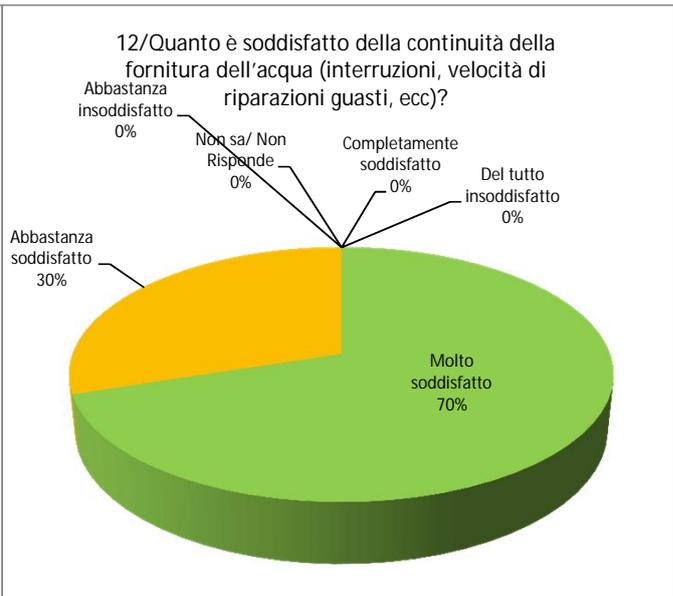
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SALUSSOLA



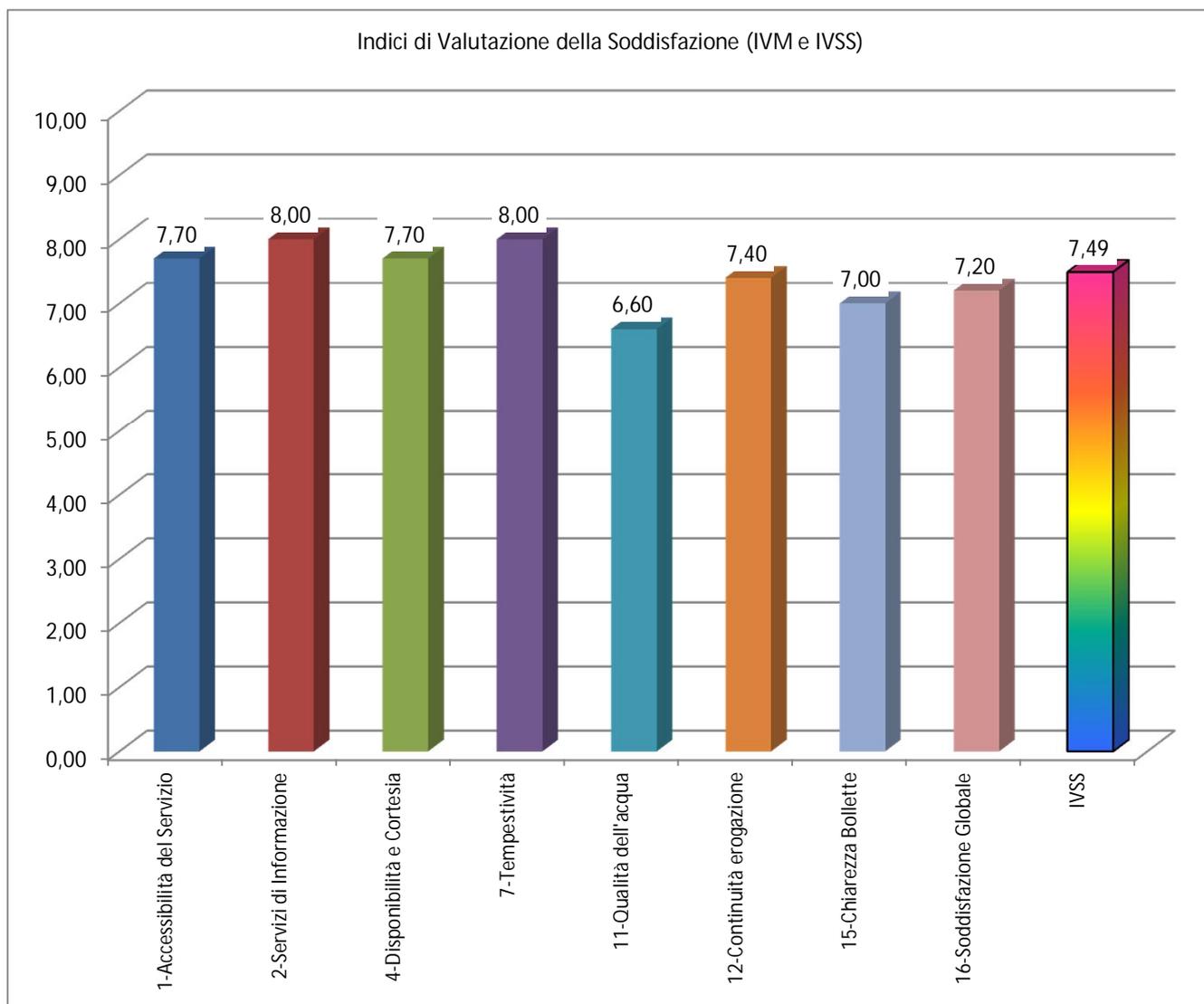
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SALUSSOLA



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SALUSSOLA

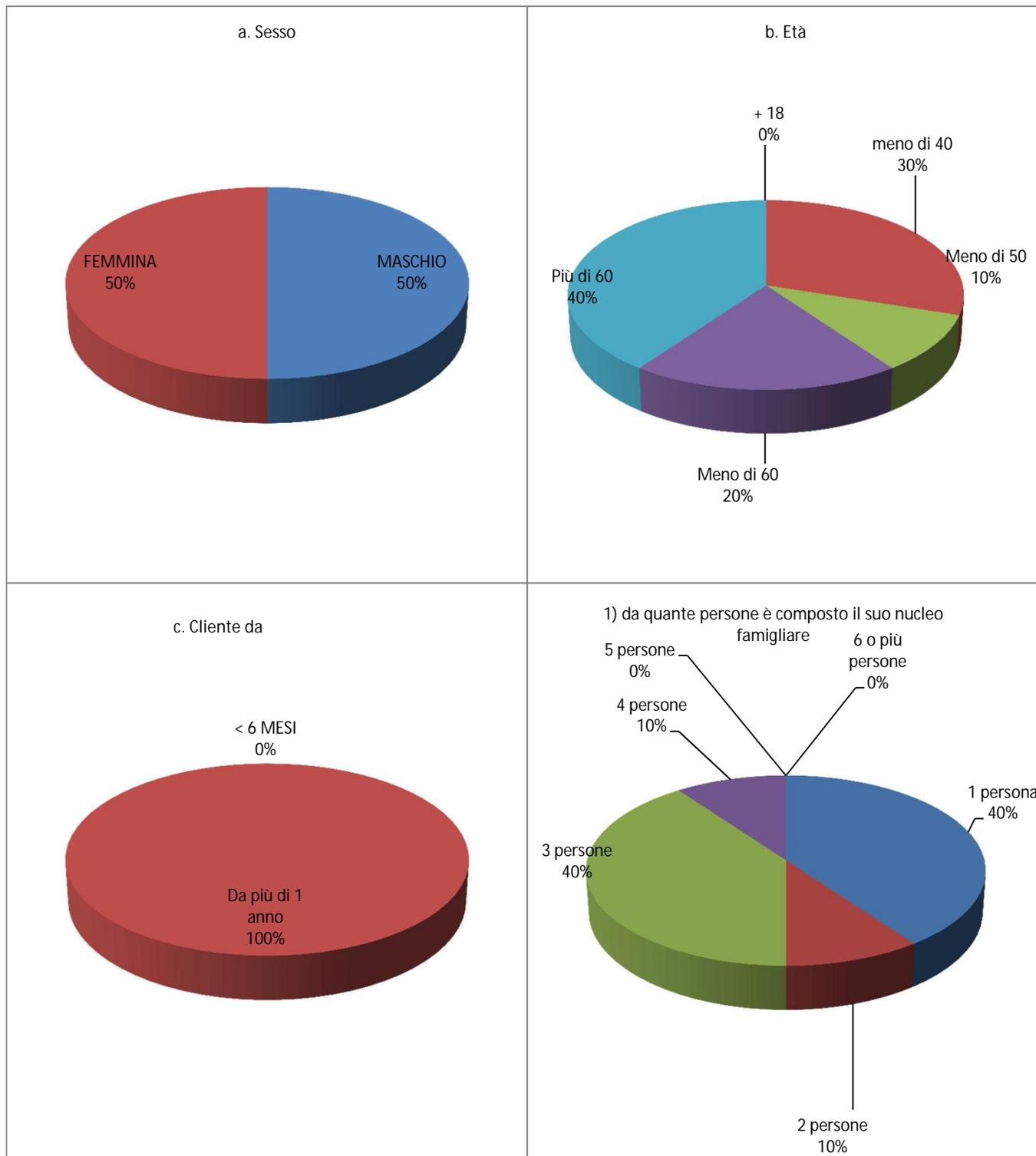


**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,49**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

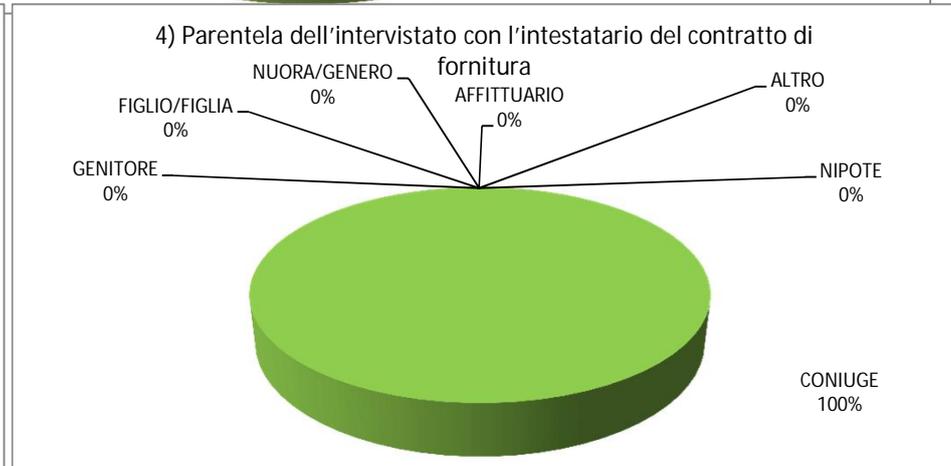
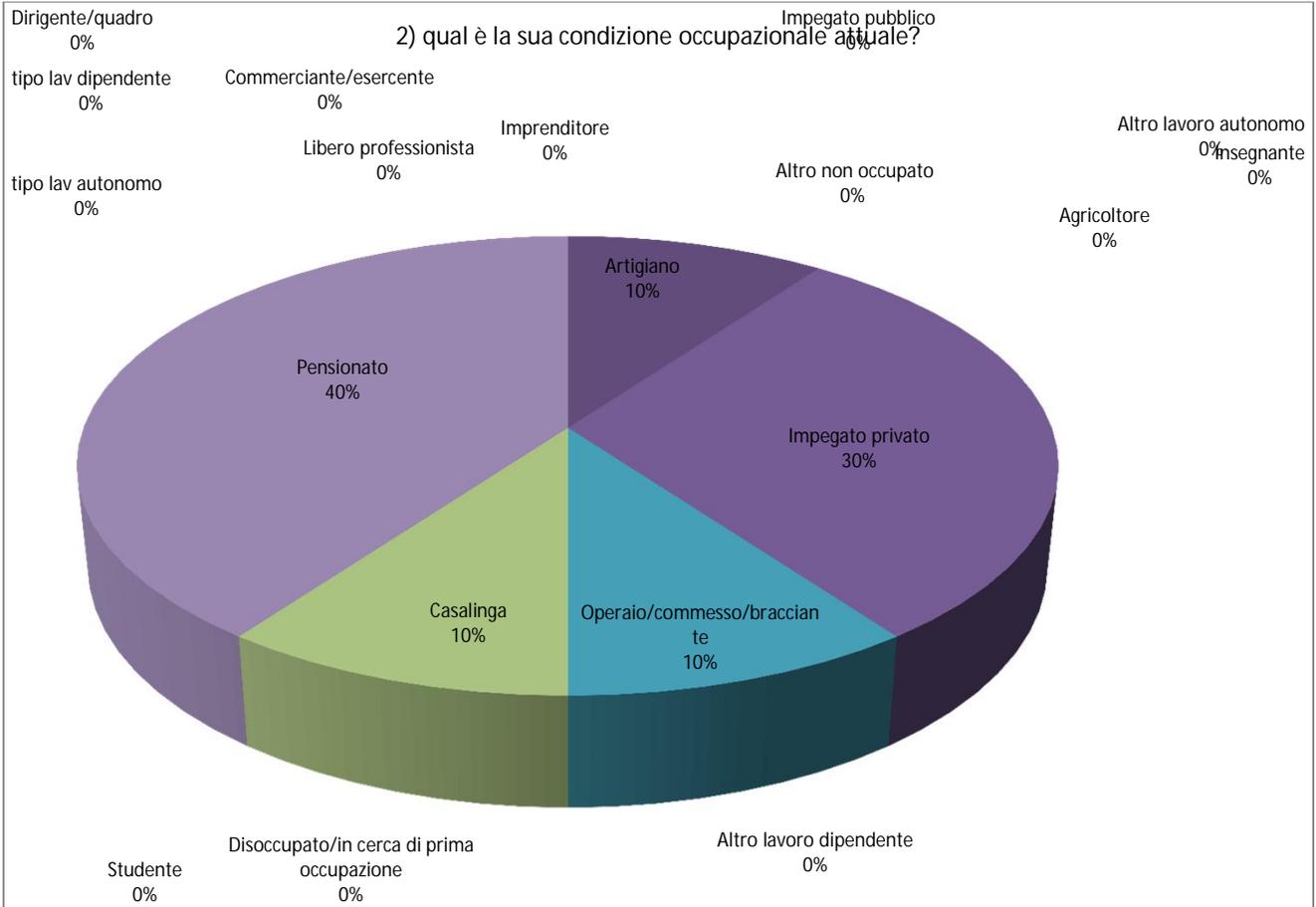
SALUSSOLA

Composizione del campione



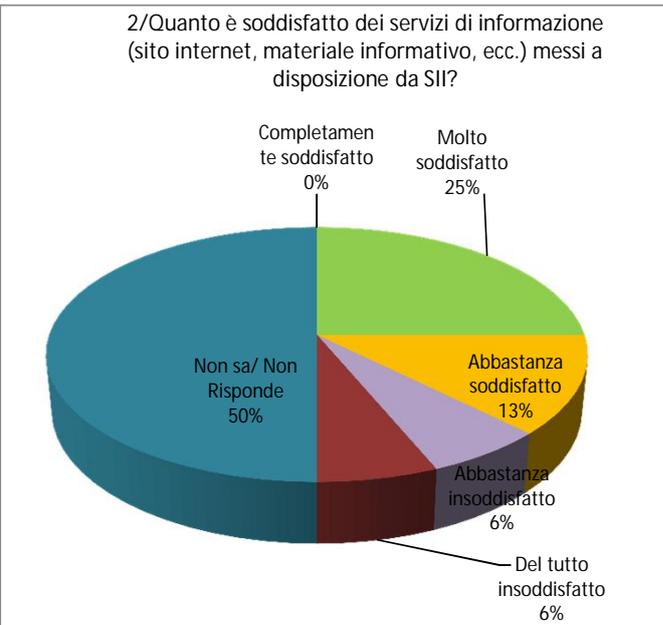
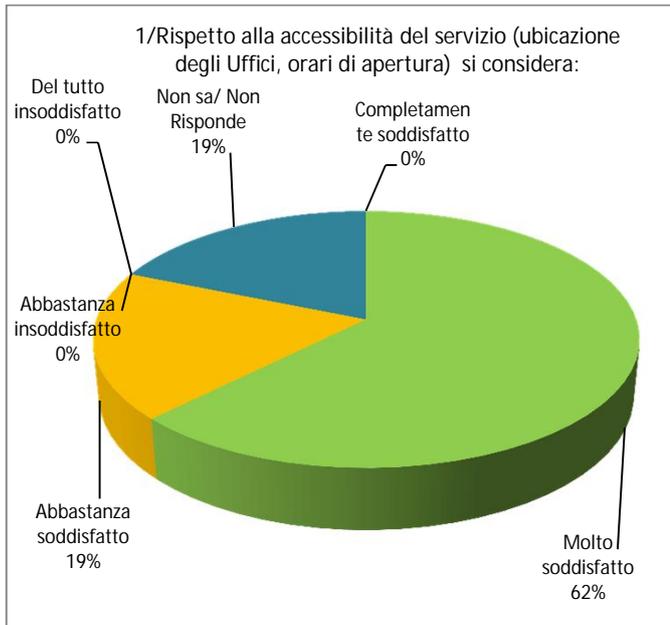
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SALUSSOLA

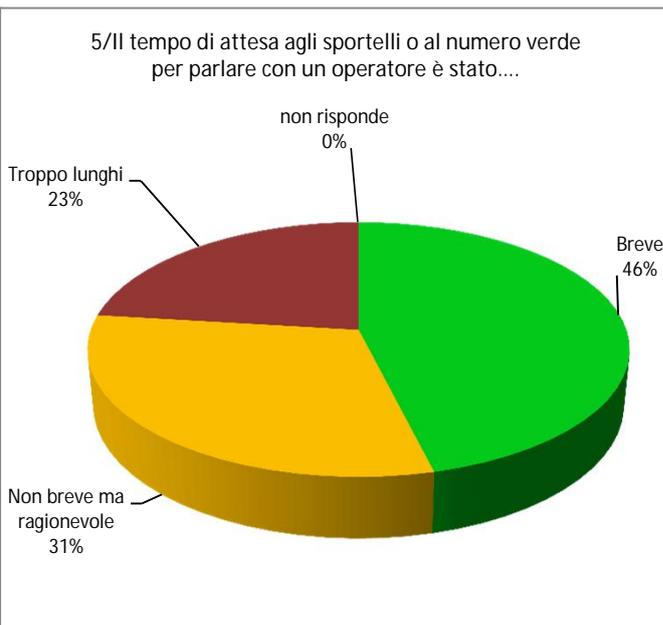
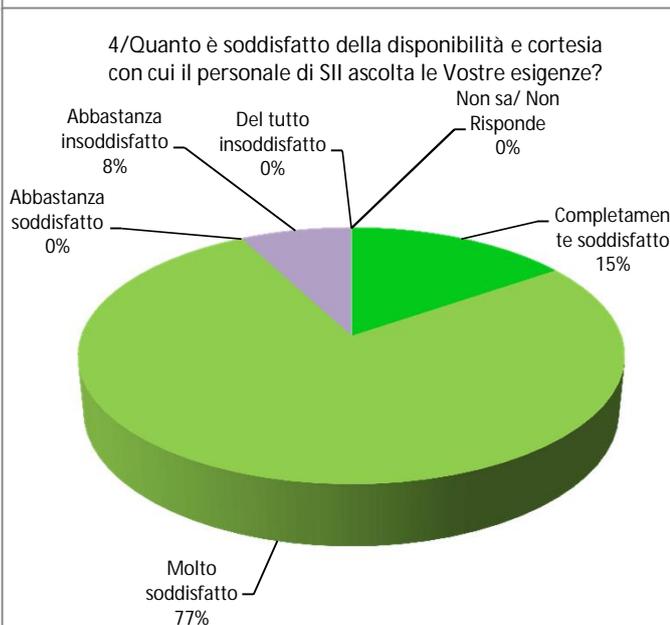
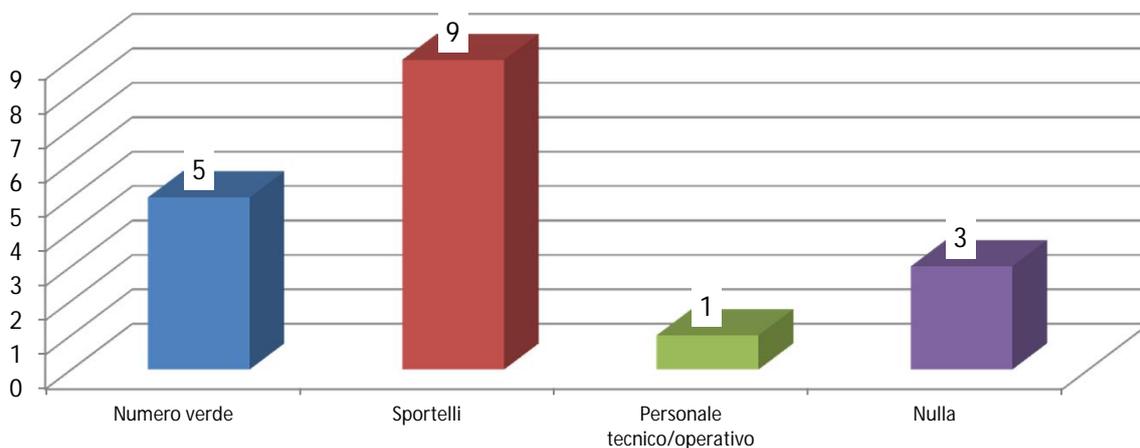


CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANDIGLIANO

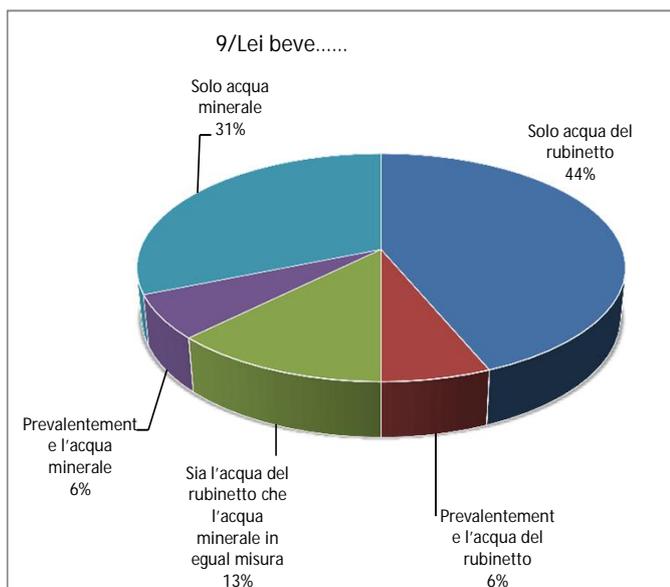
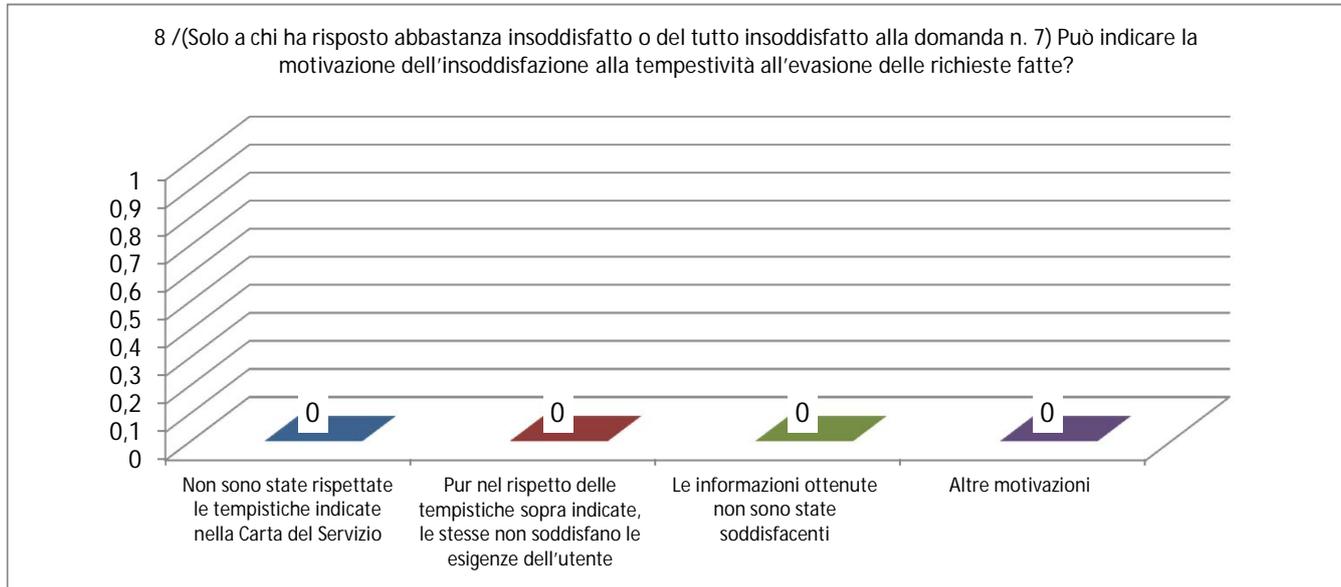
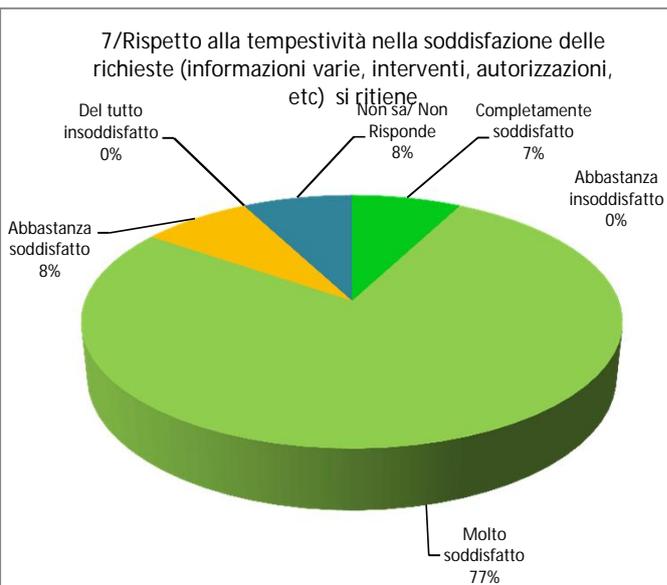
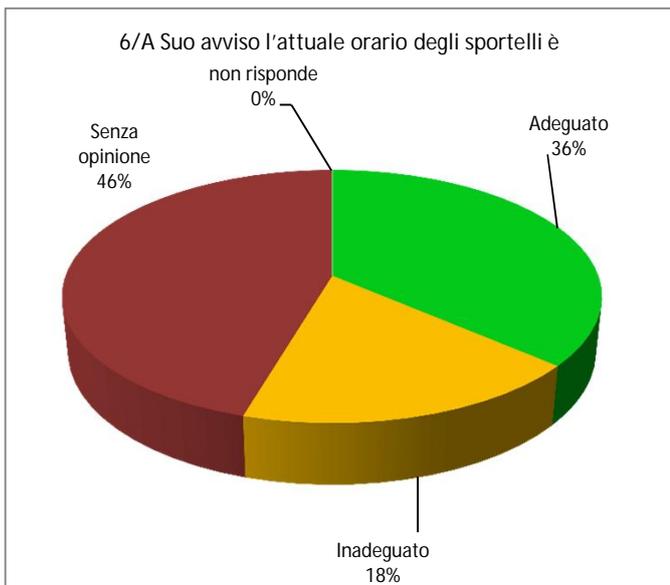


3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



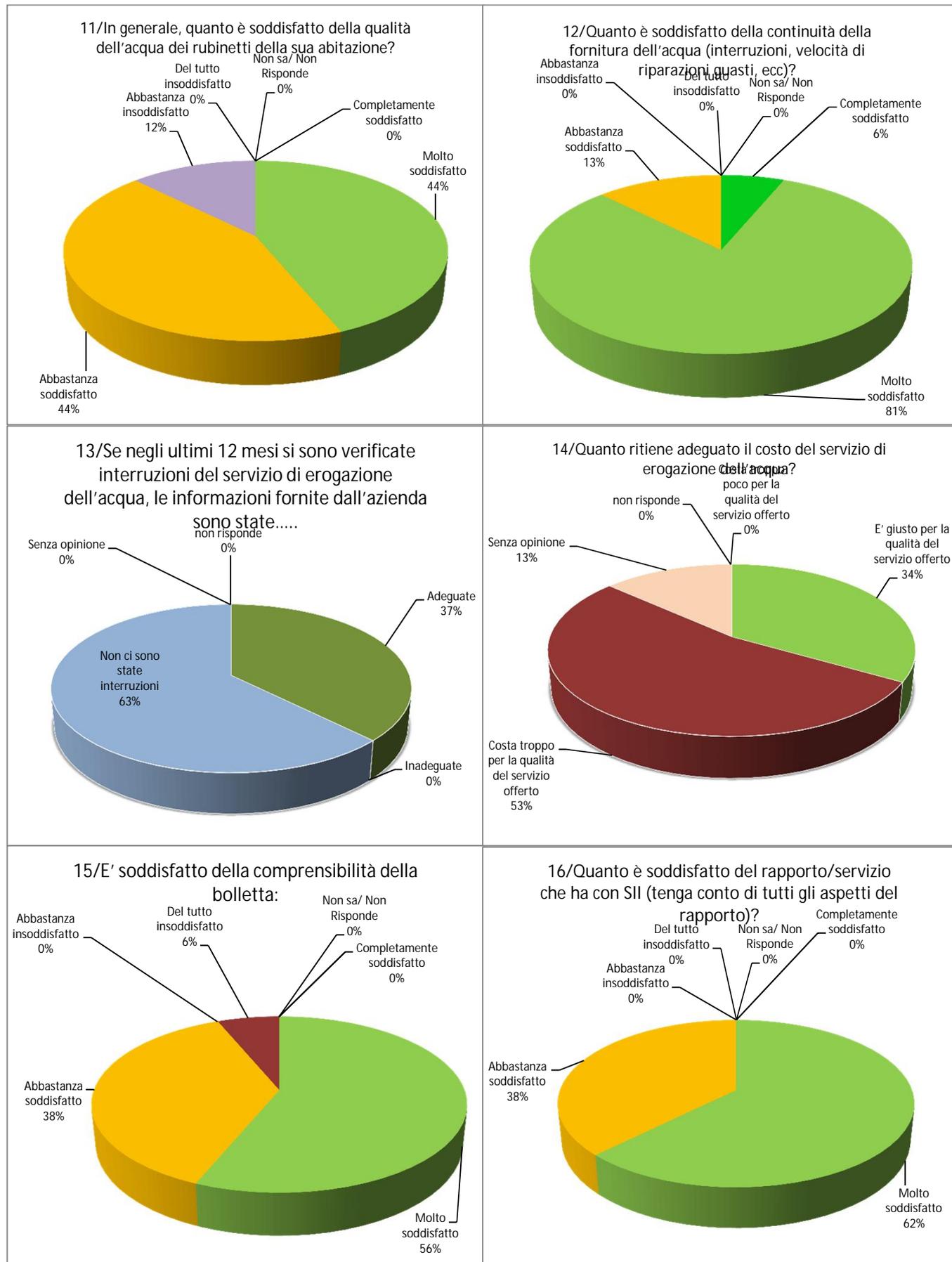
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANDIGLIANO



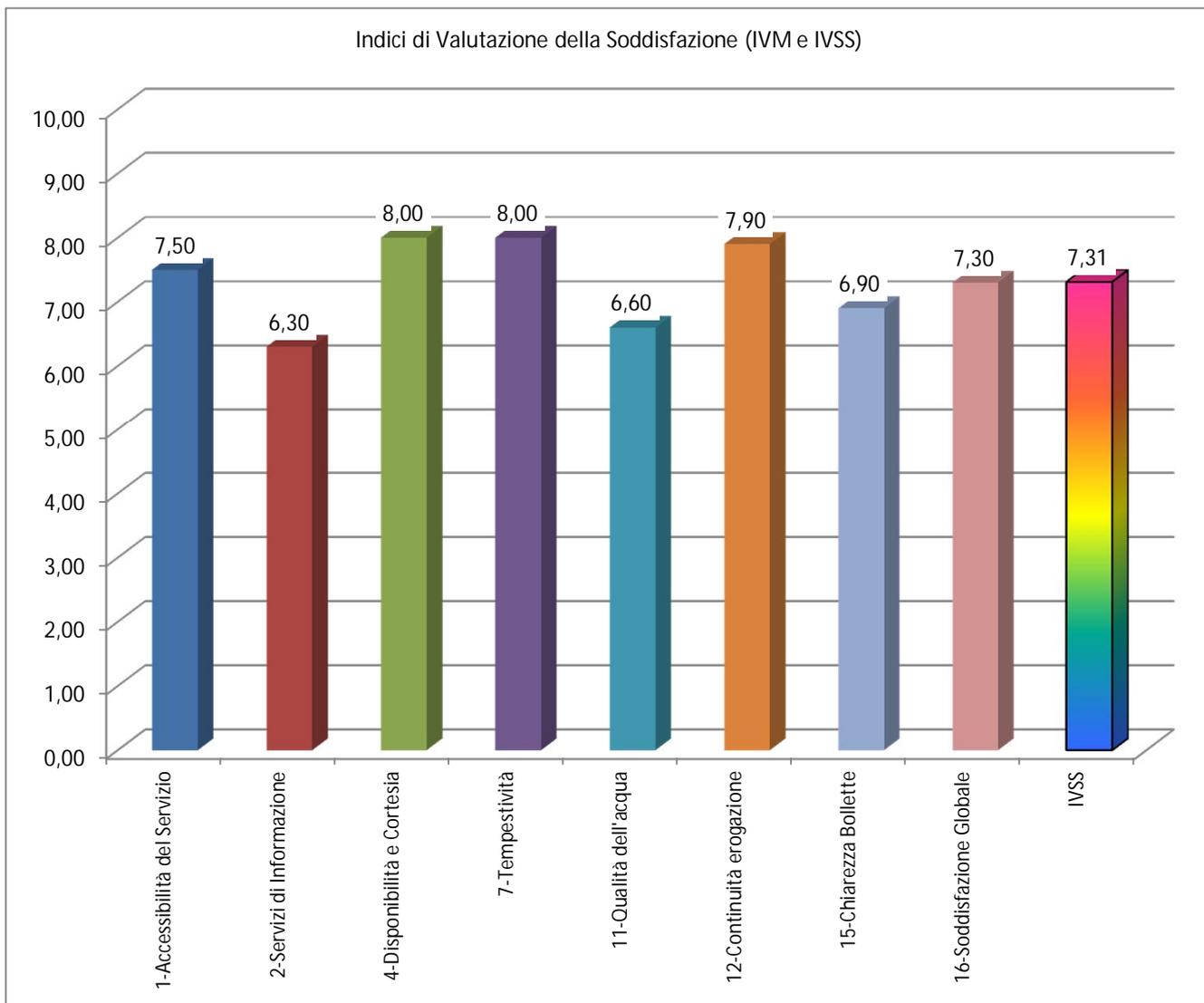
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANDIGLIANO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANDIGLIANO

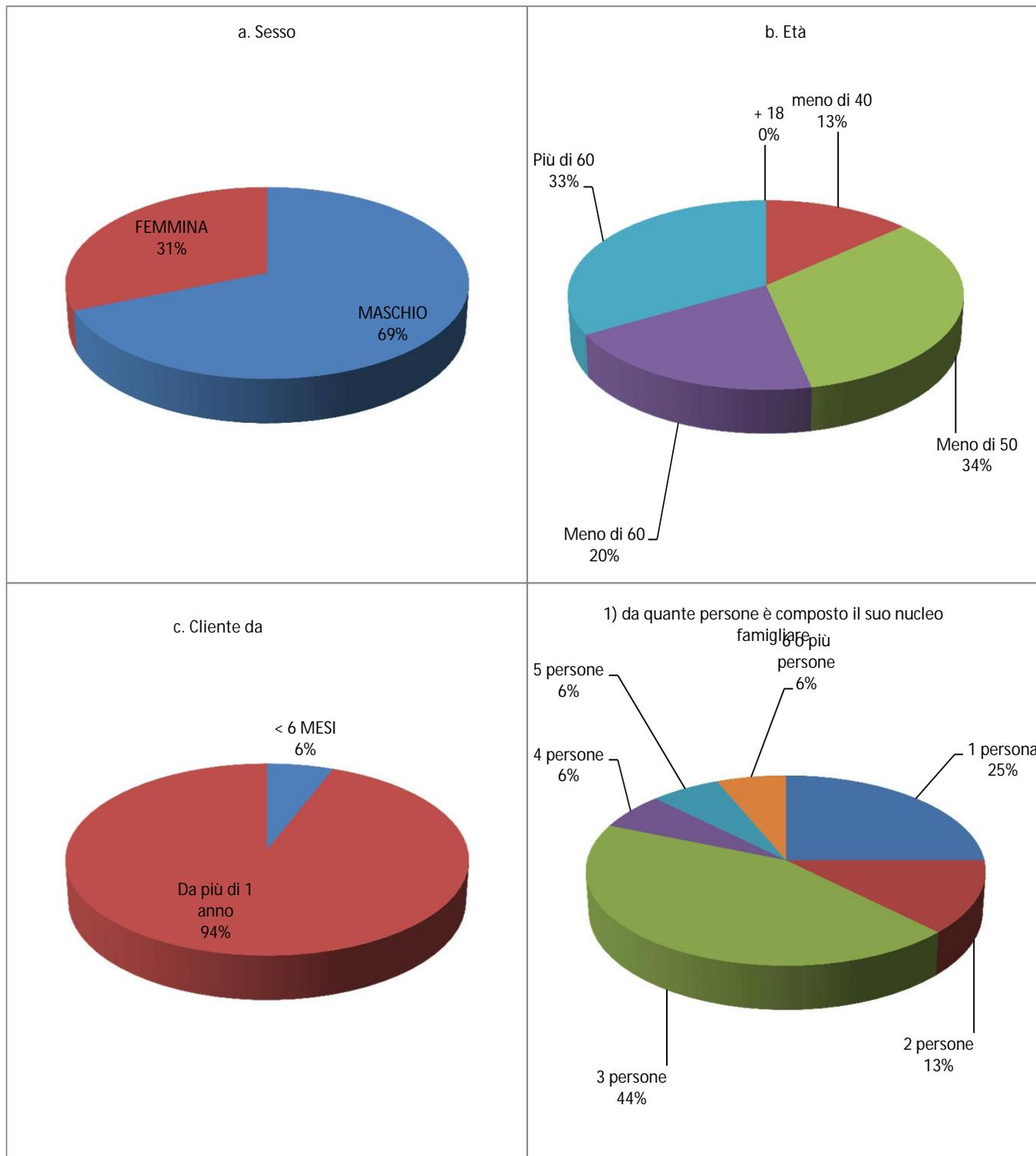


**N° Utenti chiamati: 25**  
**N° Utenti intervistati: 16**  
**Tasso di Risposta: 64,0%**  
**IVSS: 7,31**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANDIGLIANO

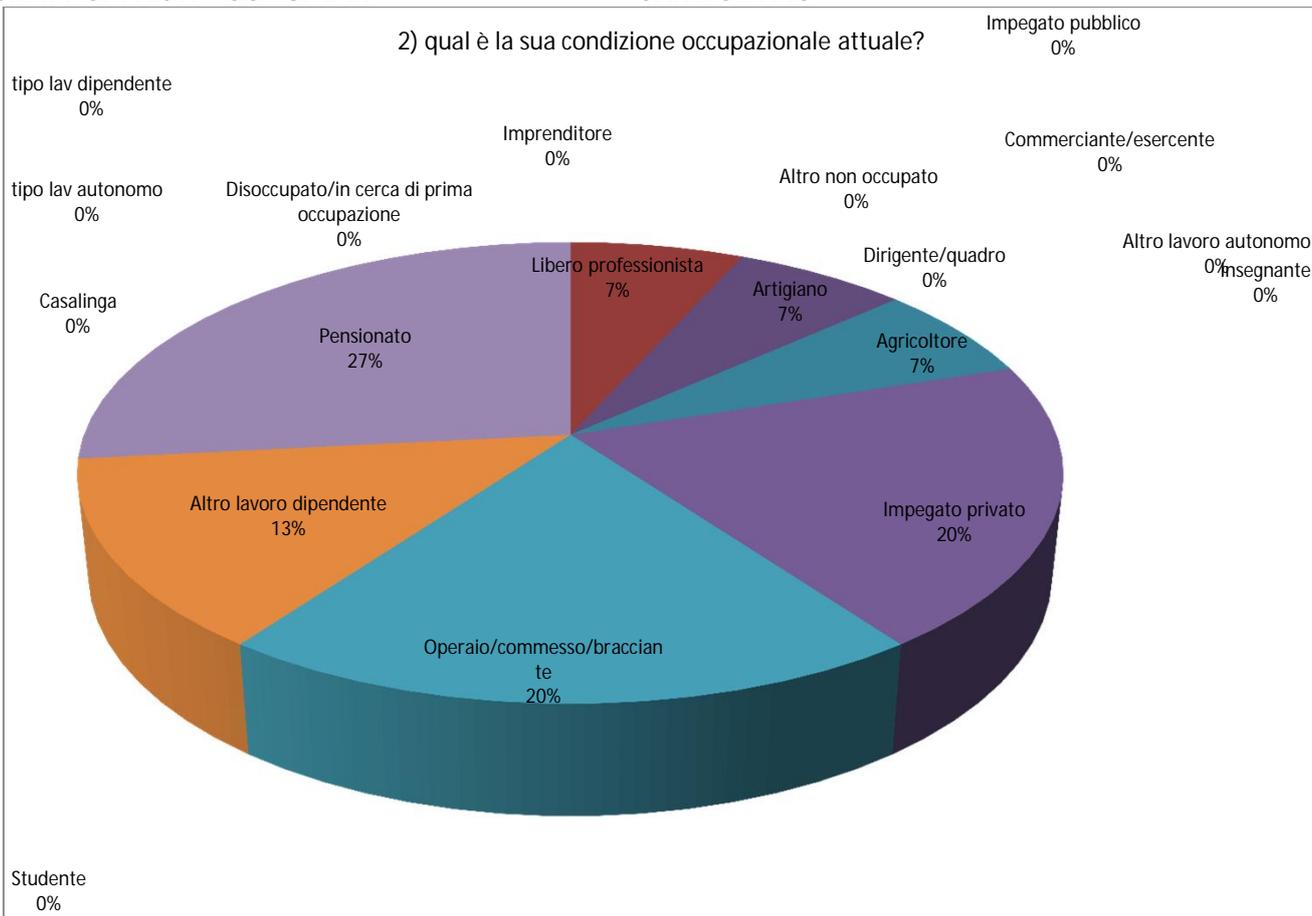
Composizione del campione



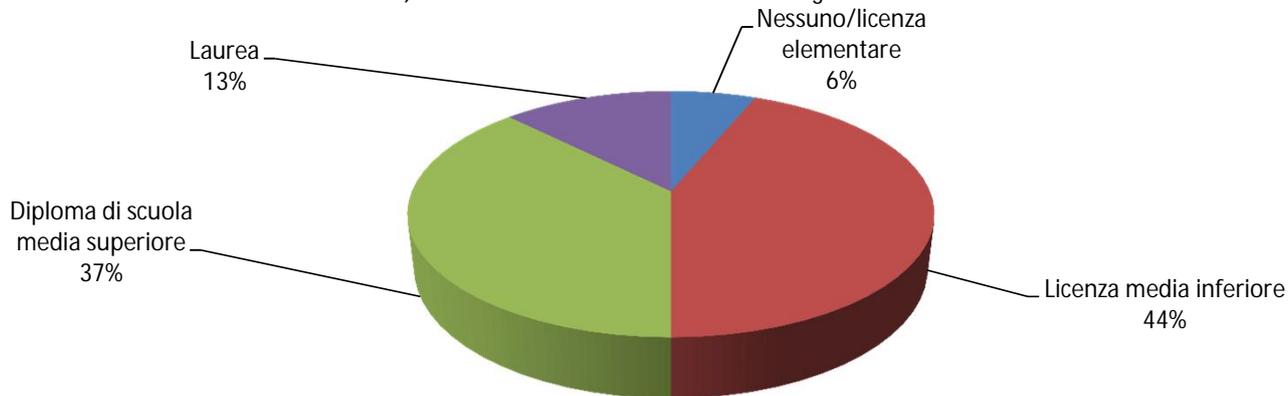
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANDIGLIANO

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



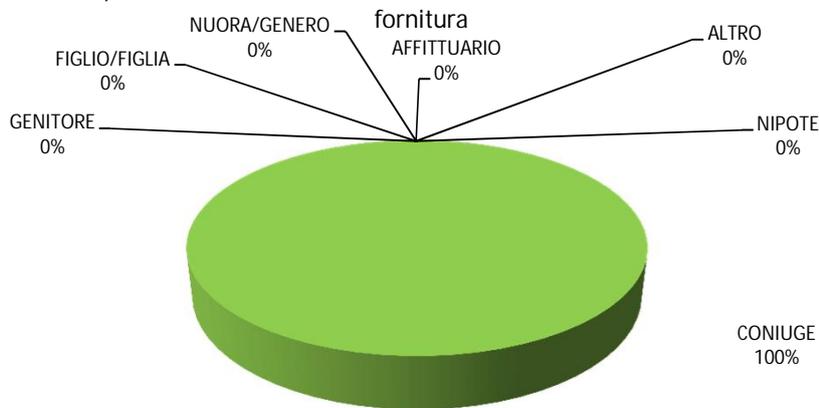
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

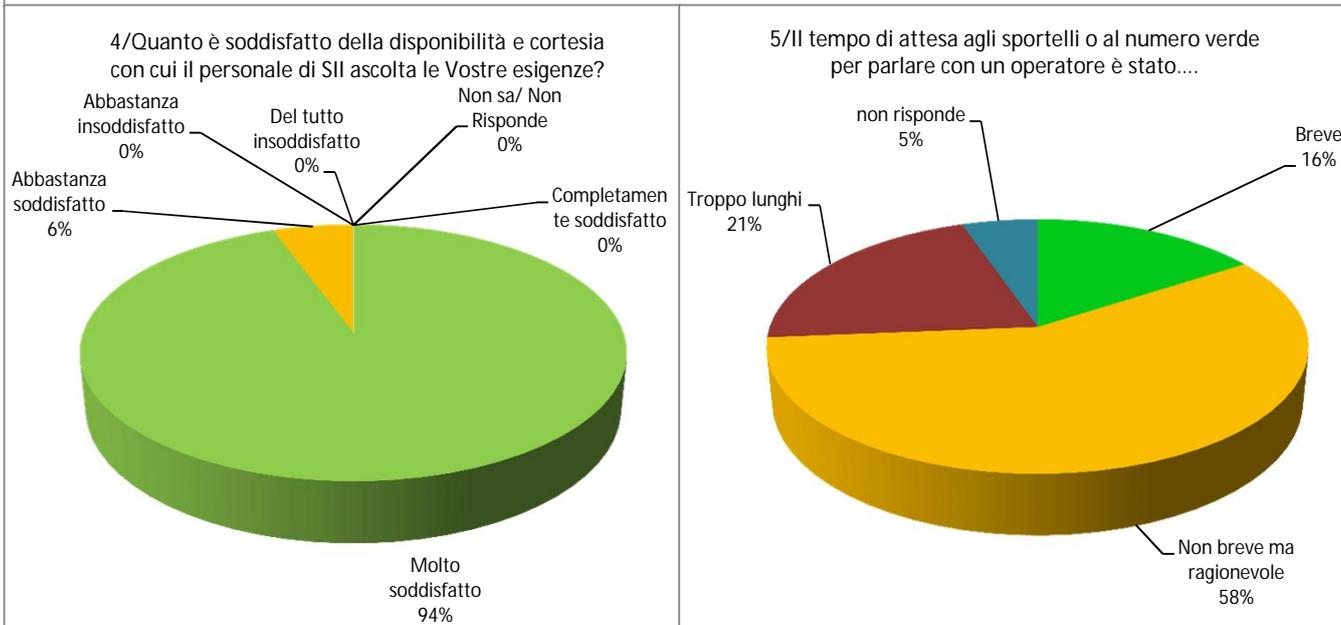
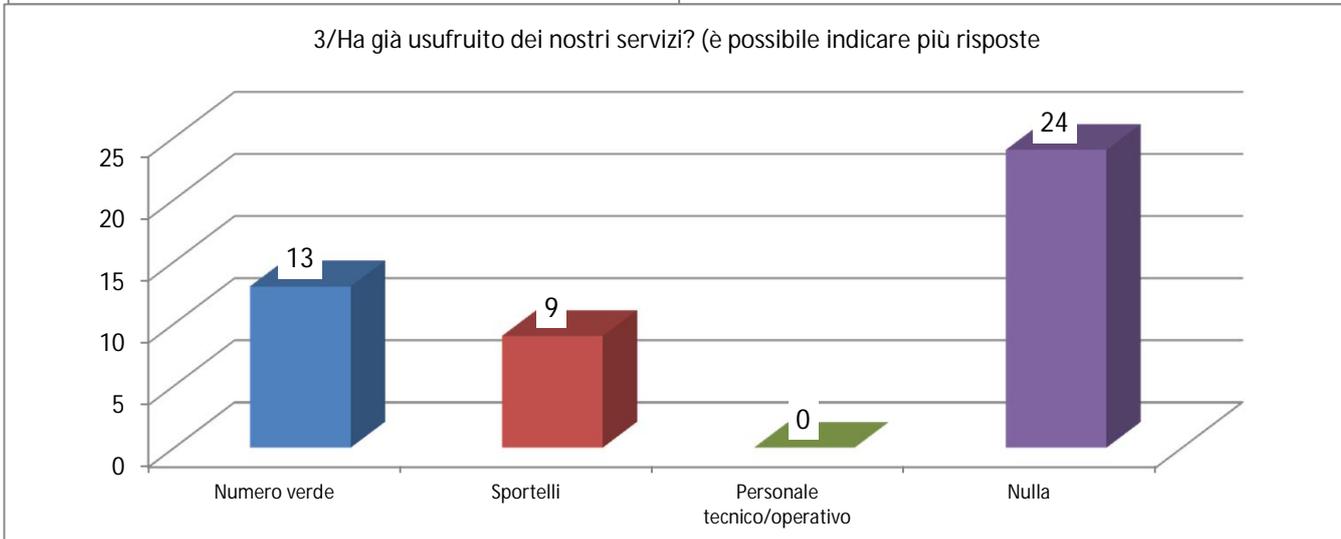
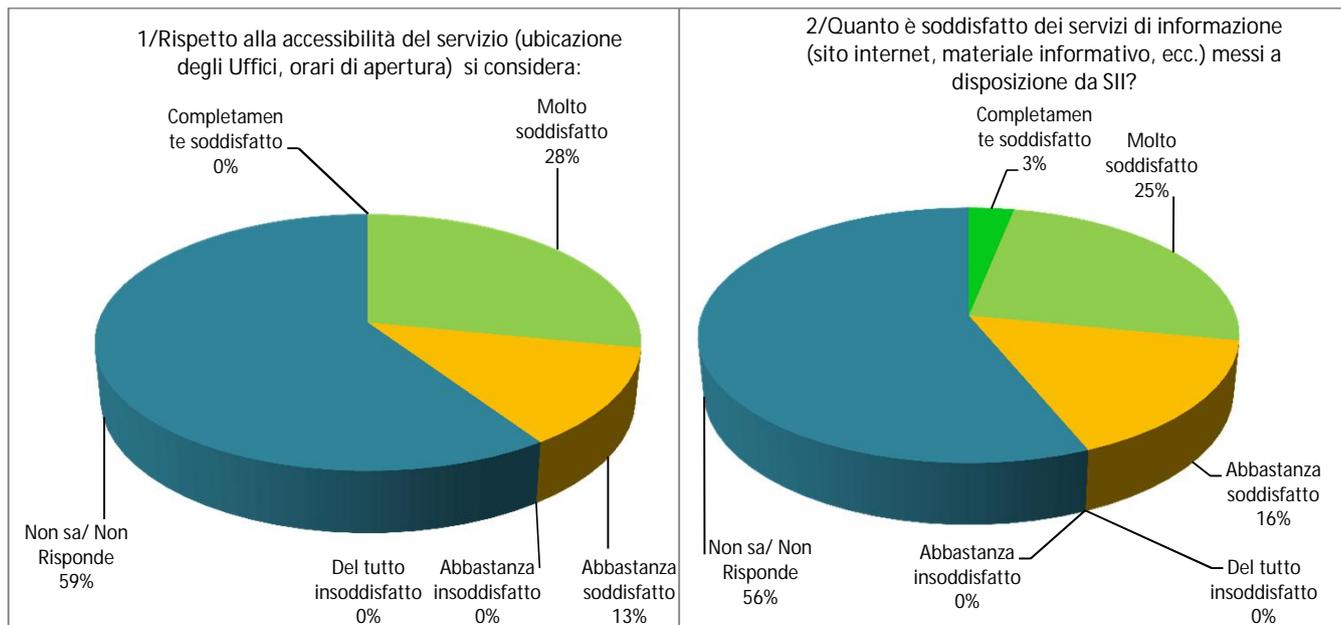


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di



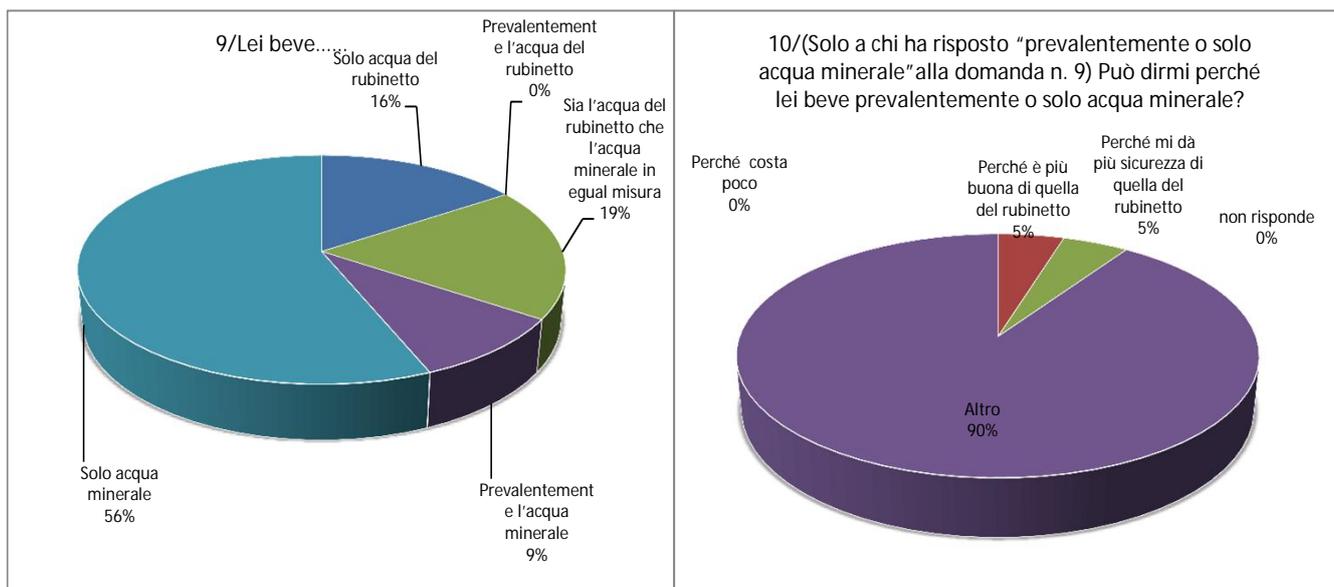
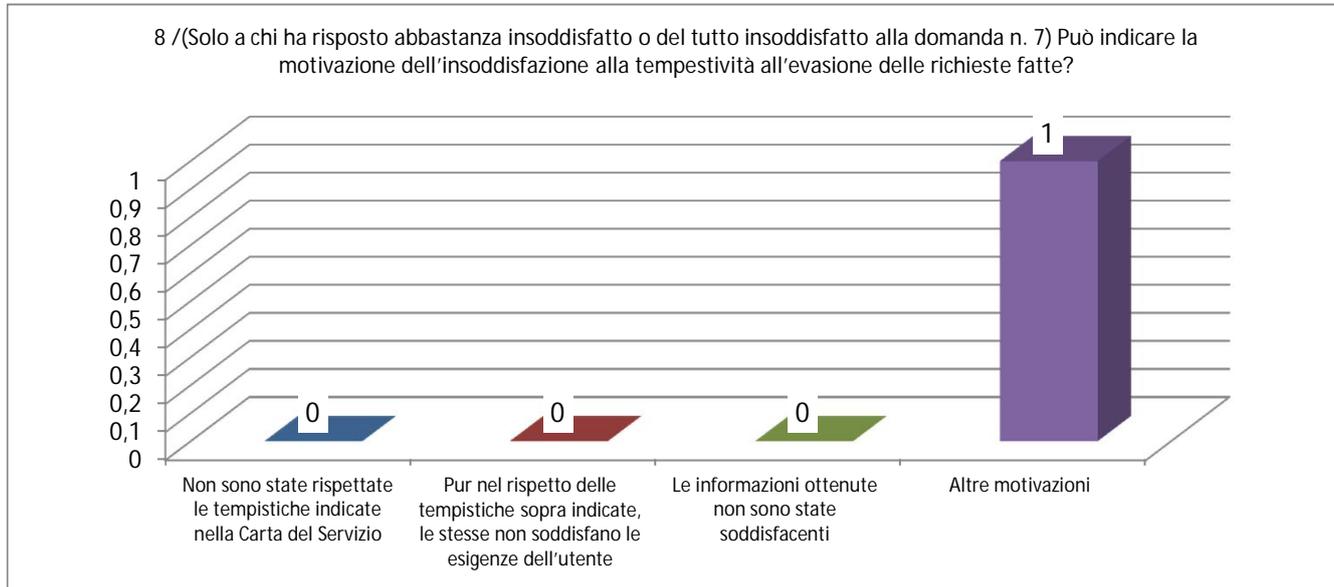
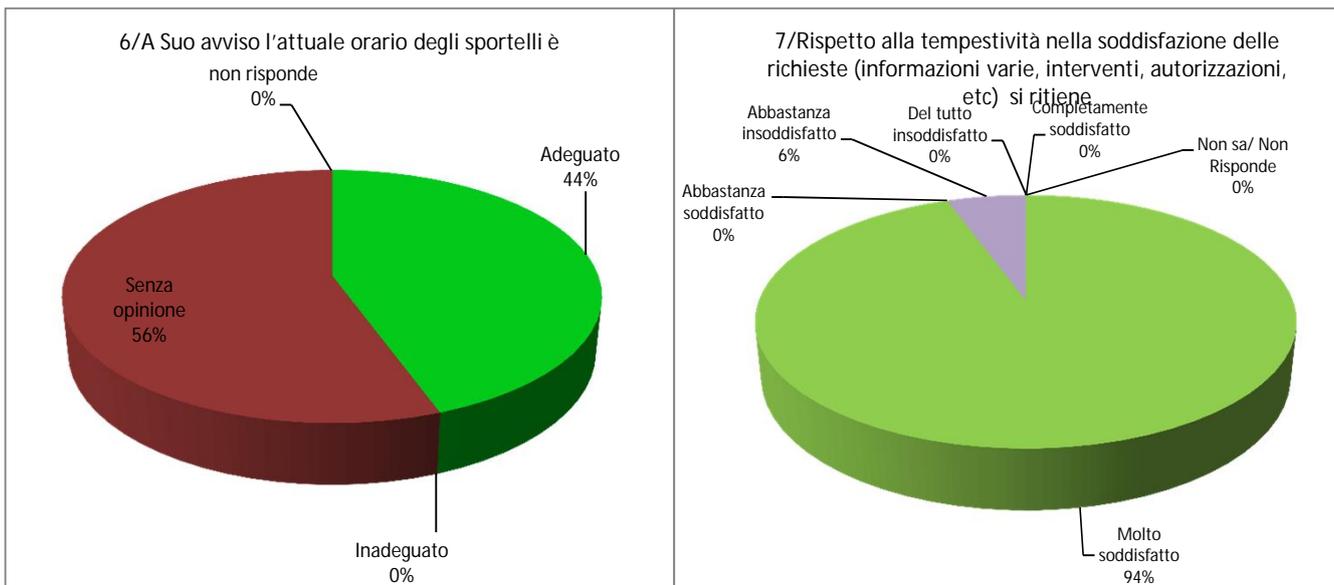
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANTHIA'



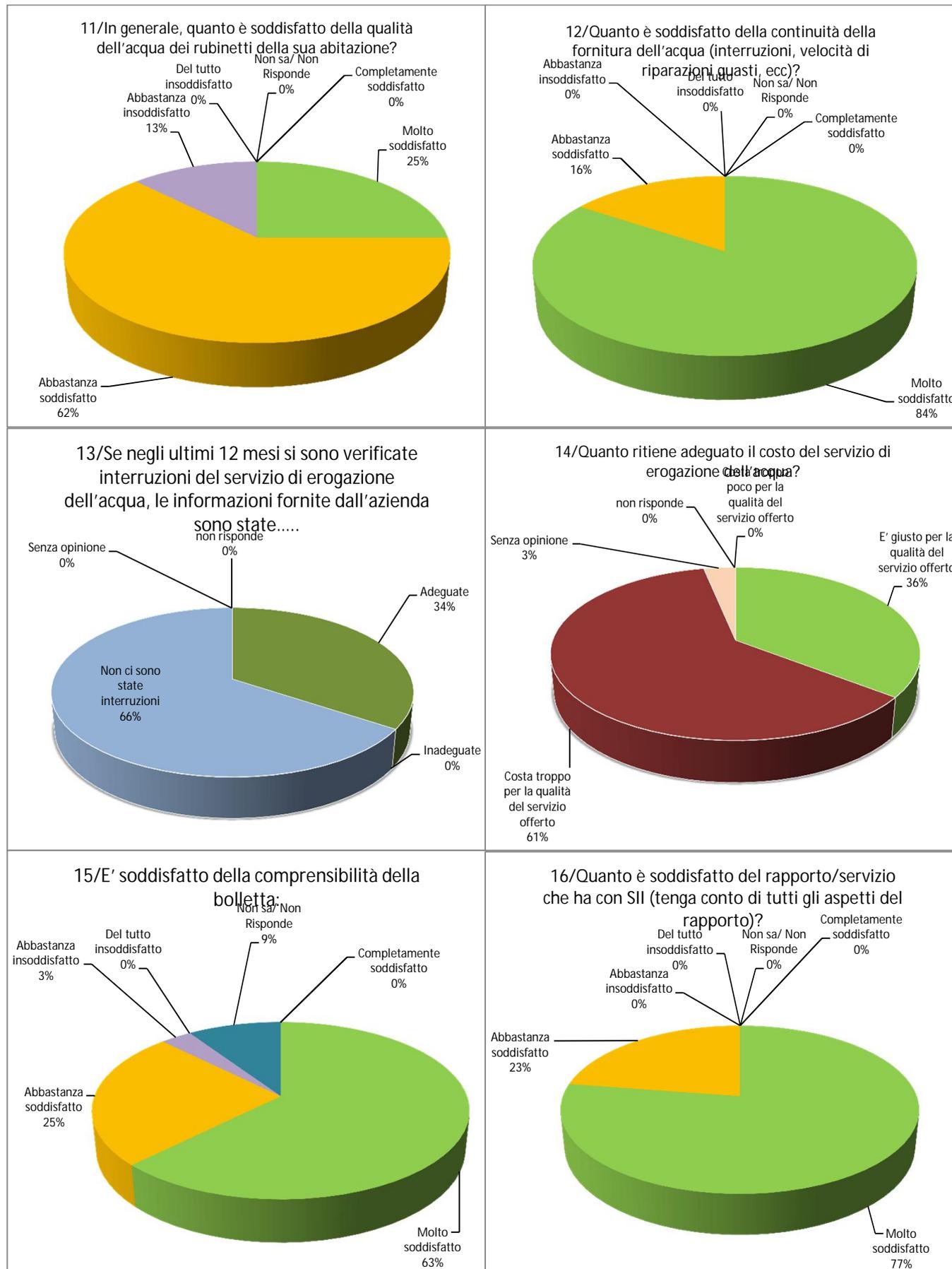
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANTHIA'



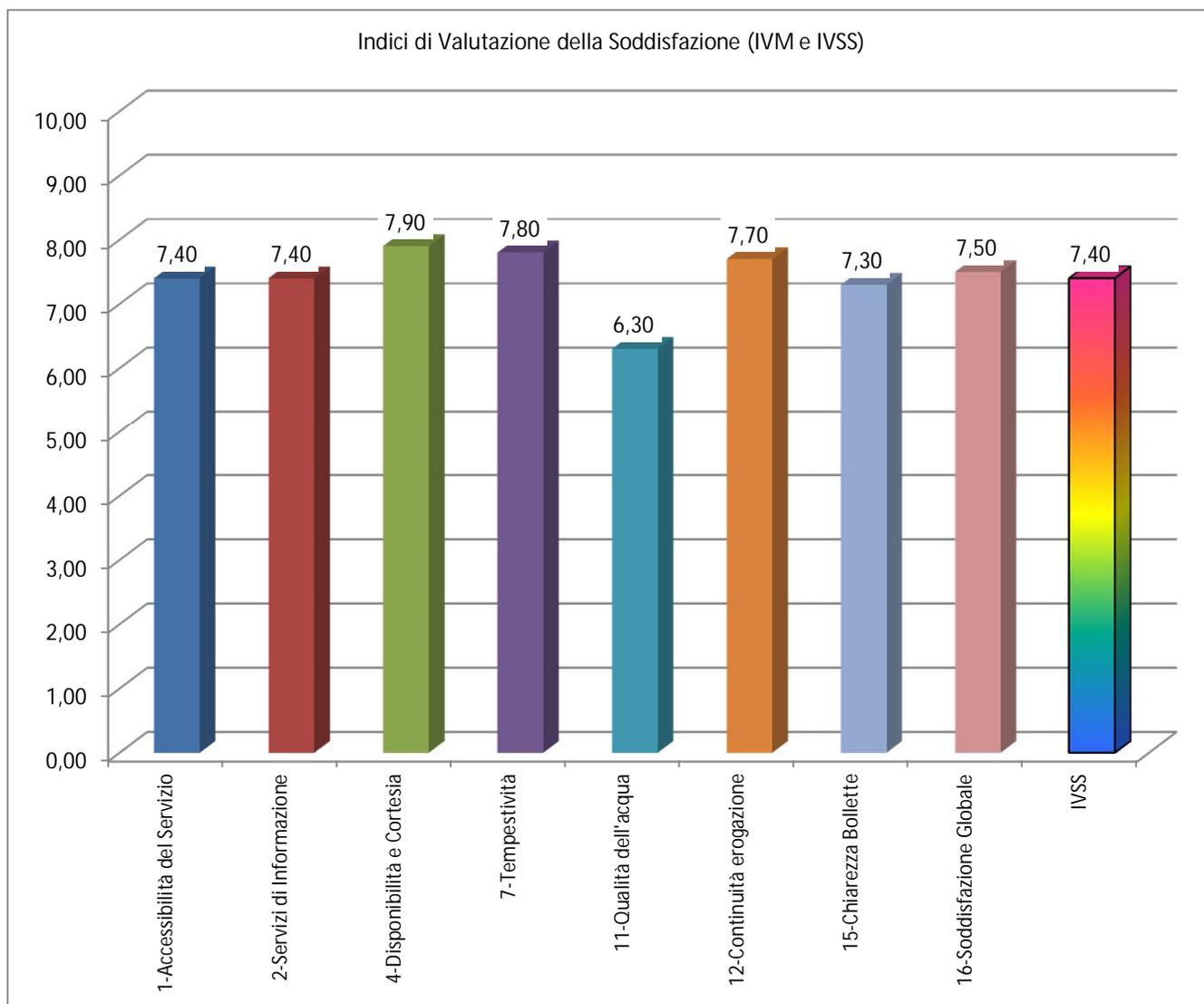
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANTHIA'



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANTHIA'

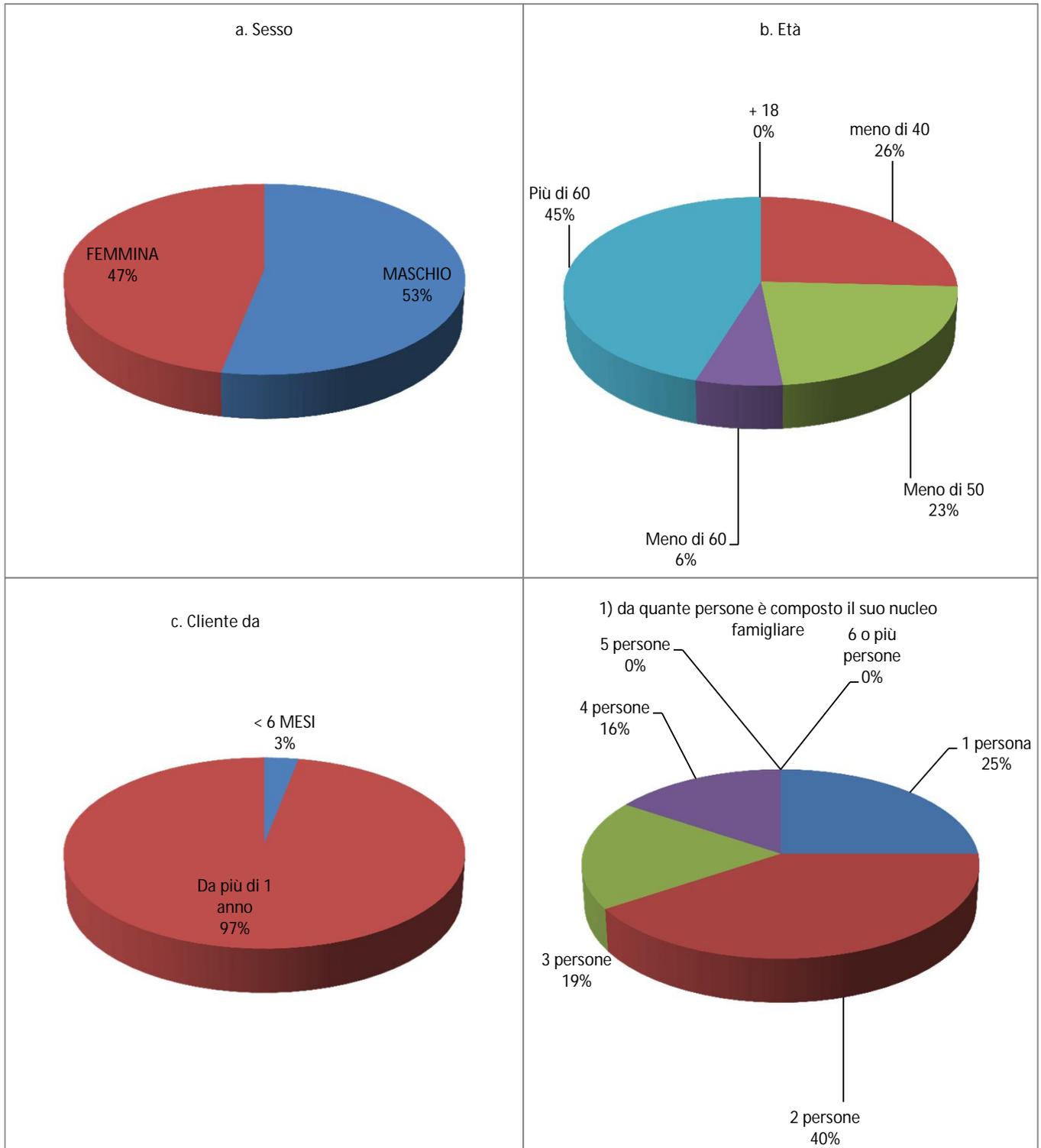


**N° Utenti chiamati: 51**  
**N° Utenti intervistati: 32**  
**Tasso di Risposta: 62,7%**  
**IVSS: 7,40**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANTHIA'

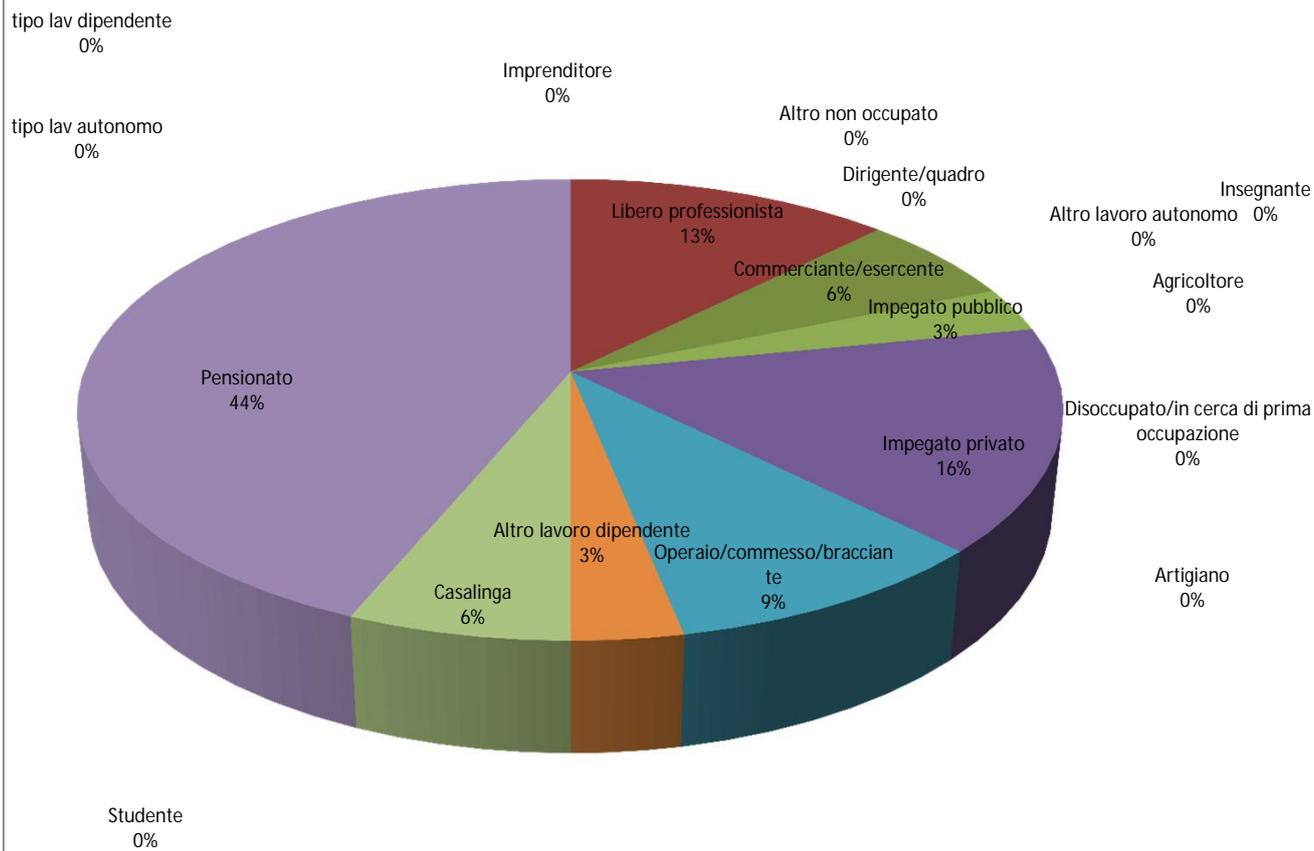
Composizione del campione



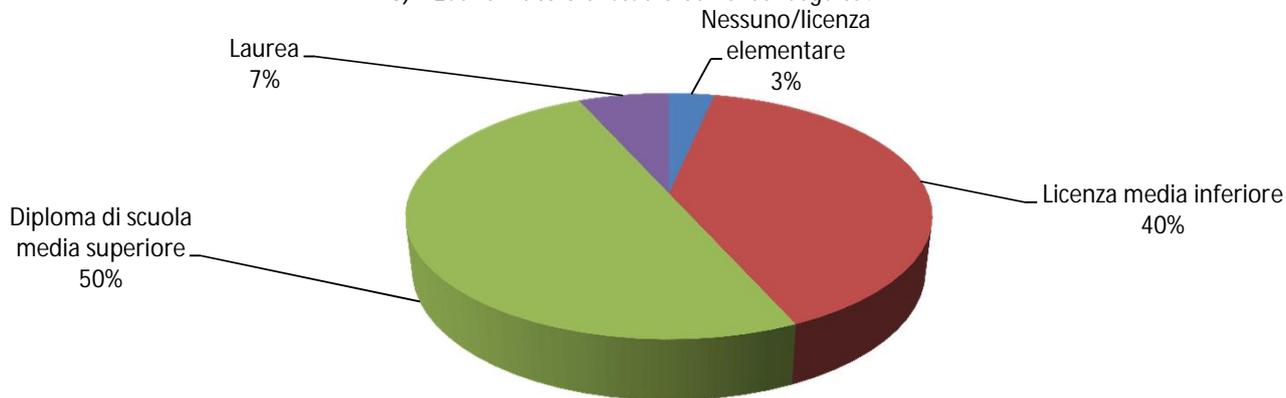
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SANTHIA'

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



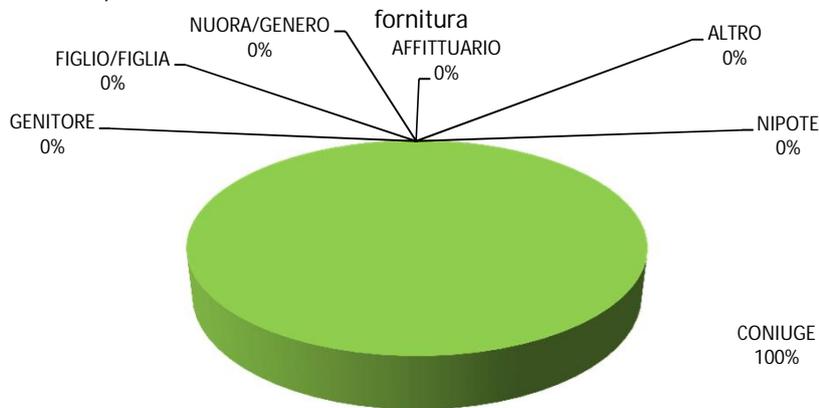
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

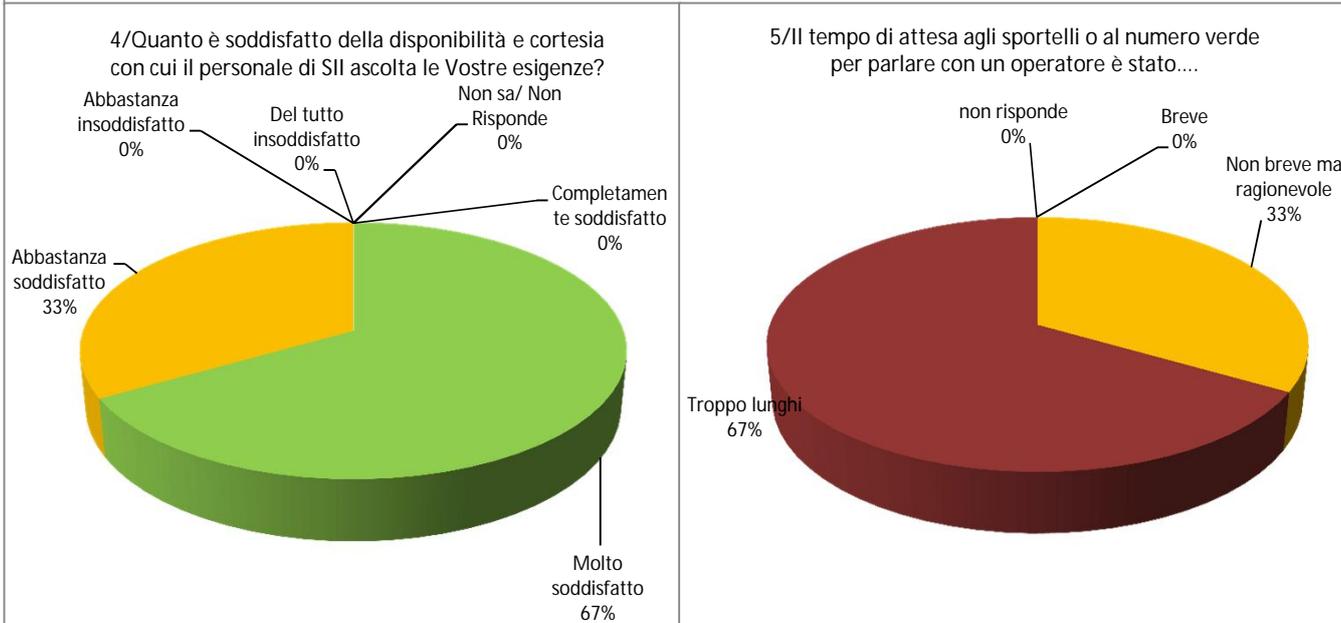
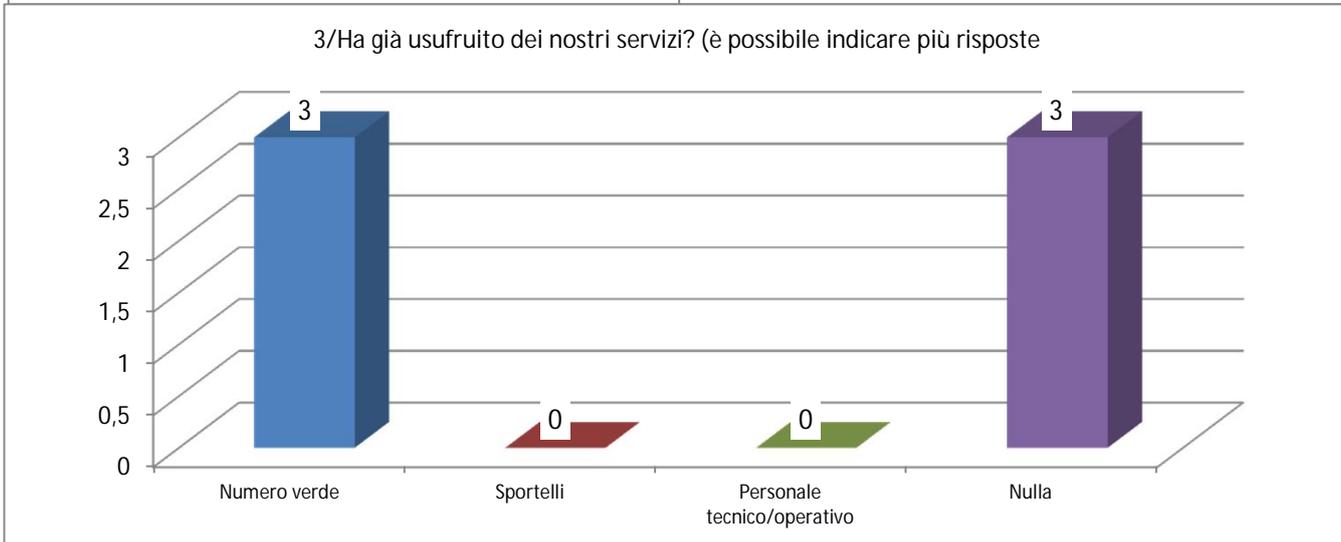
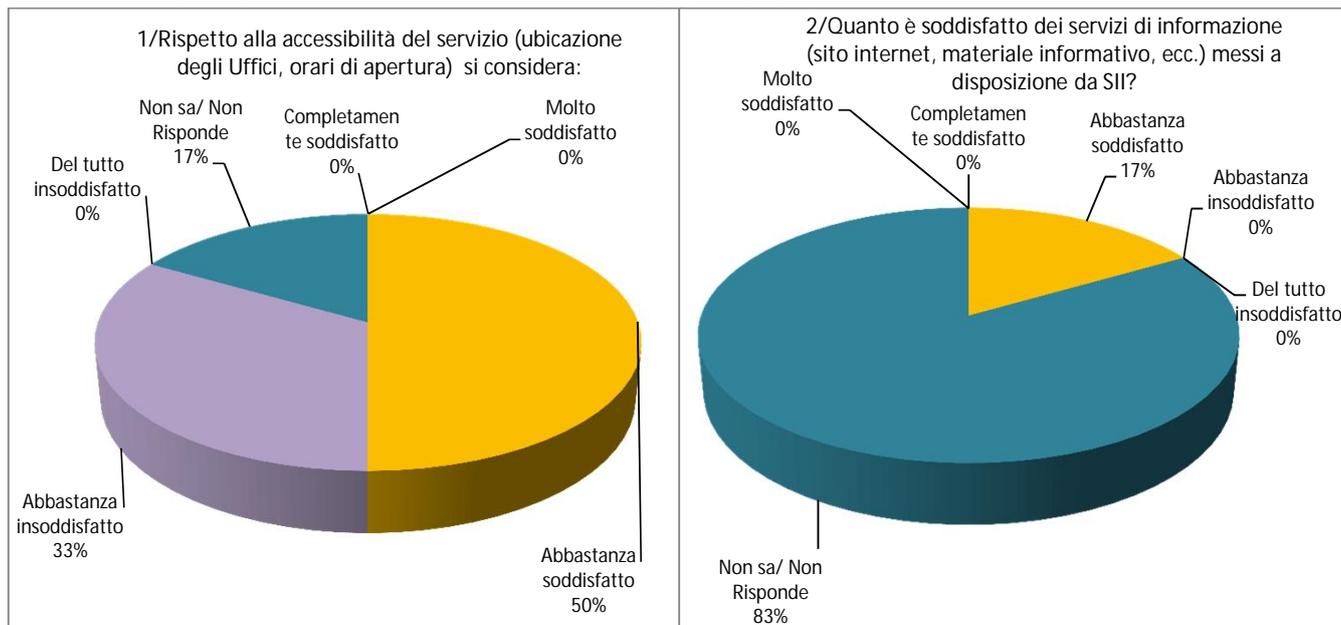


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di



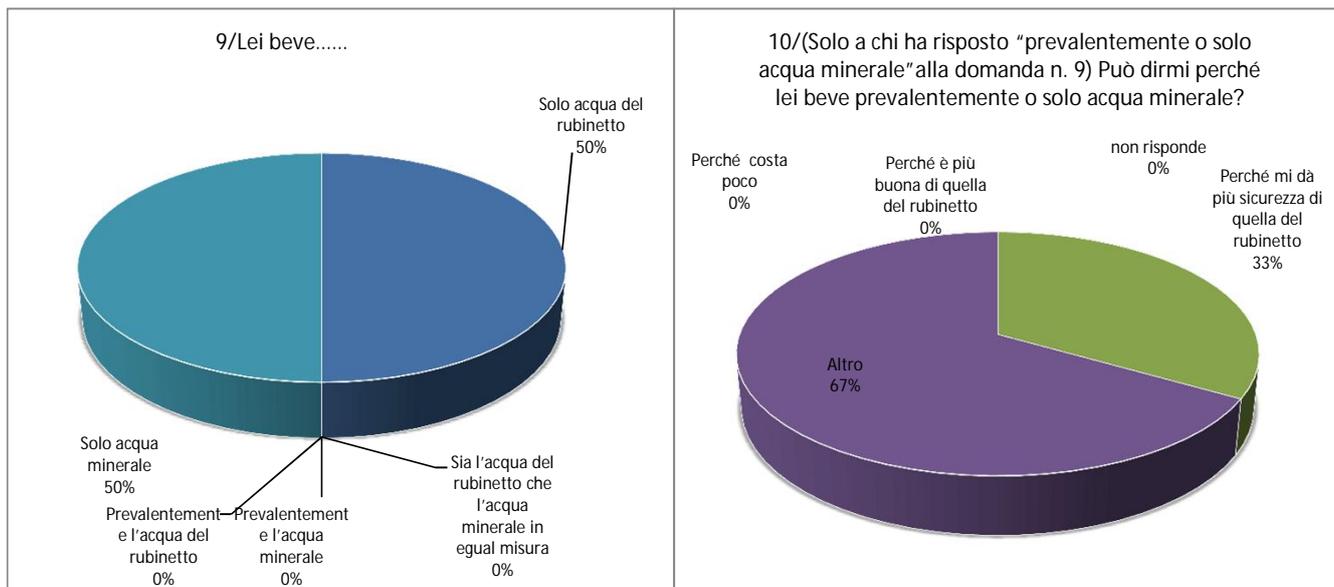
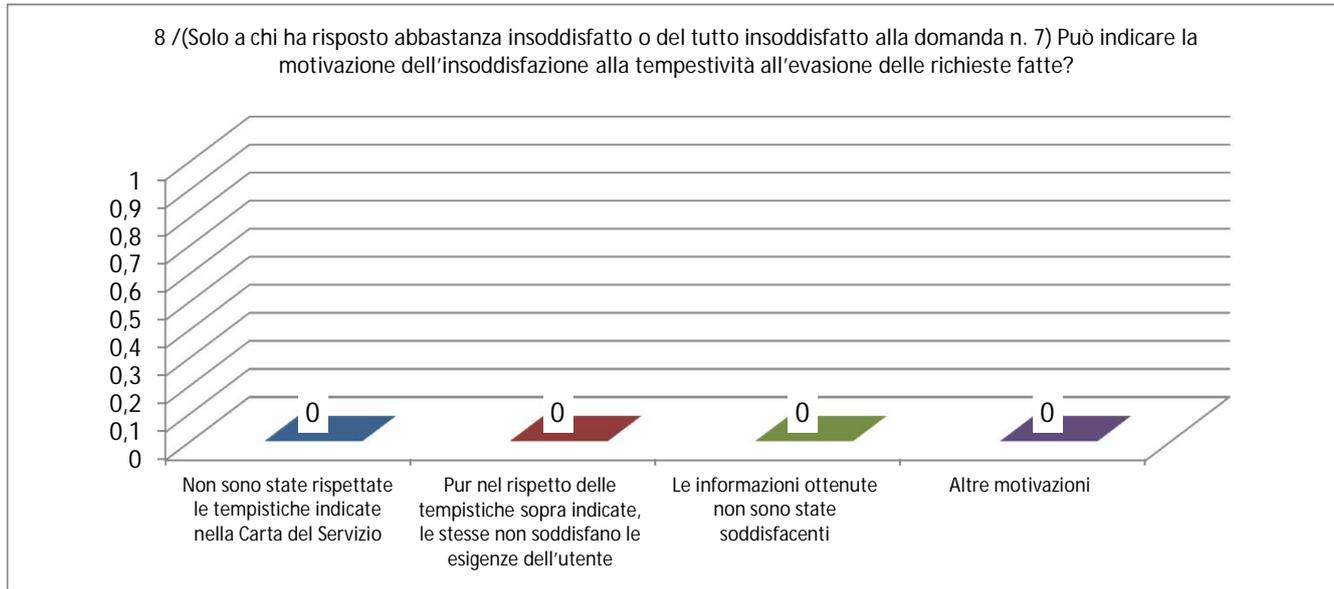
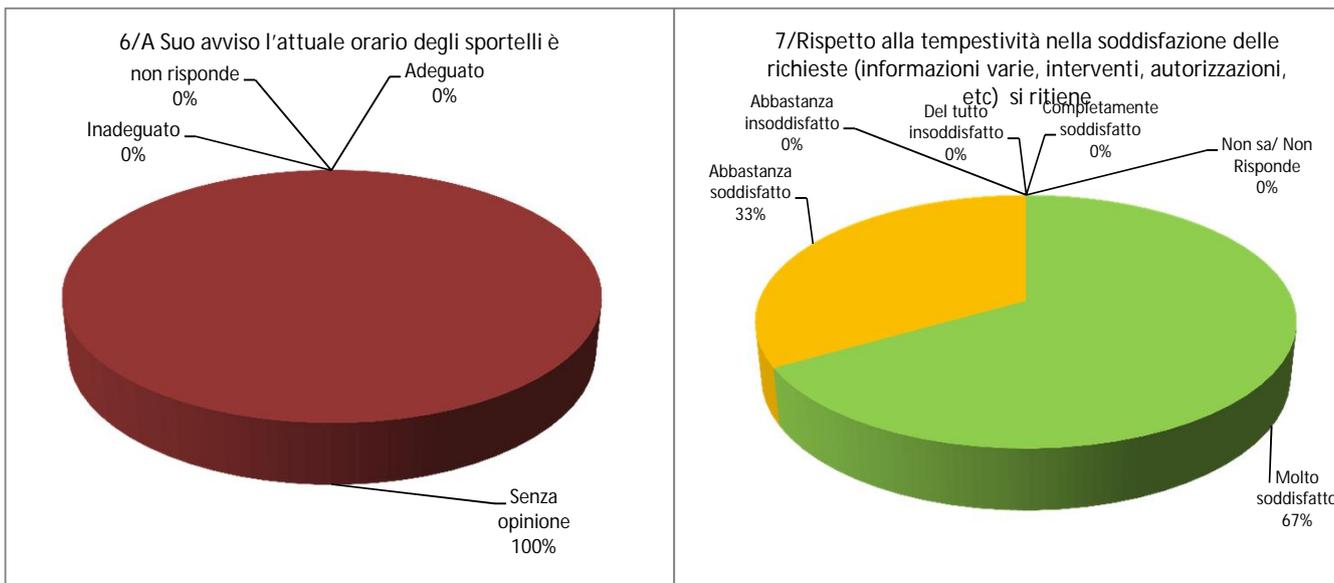
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SOSTEGNO



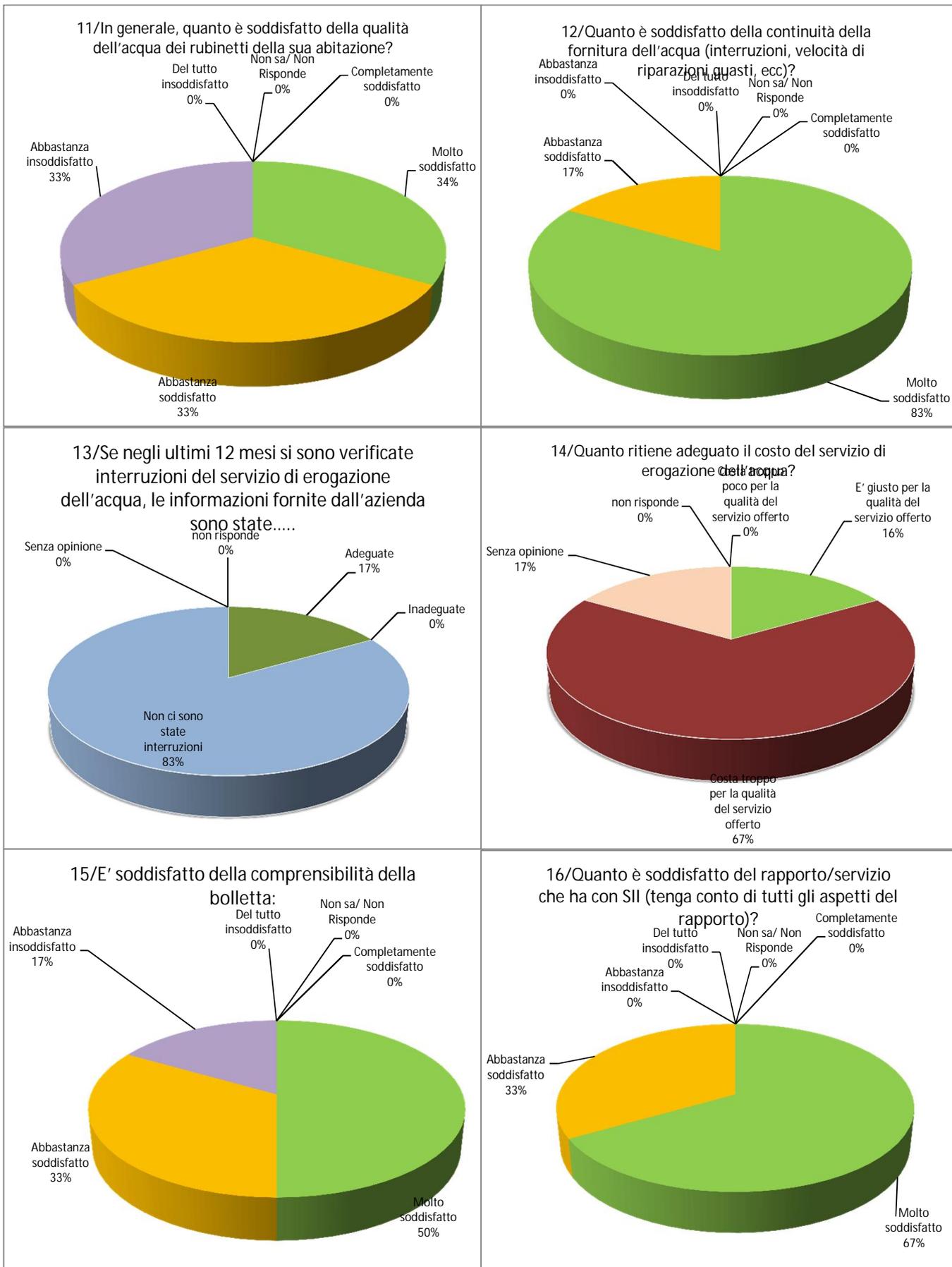
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SOSTEGNO



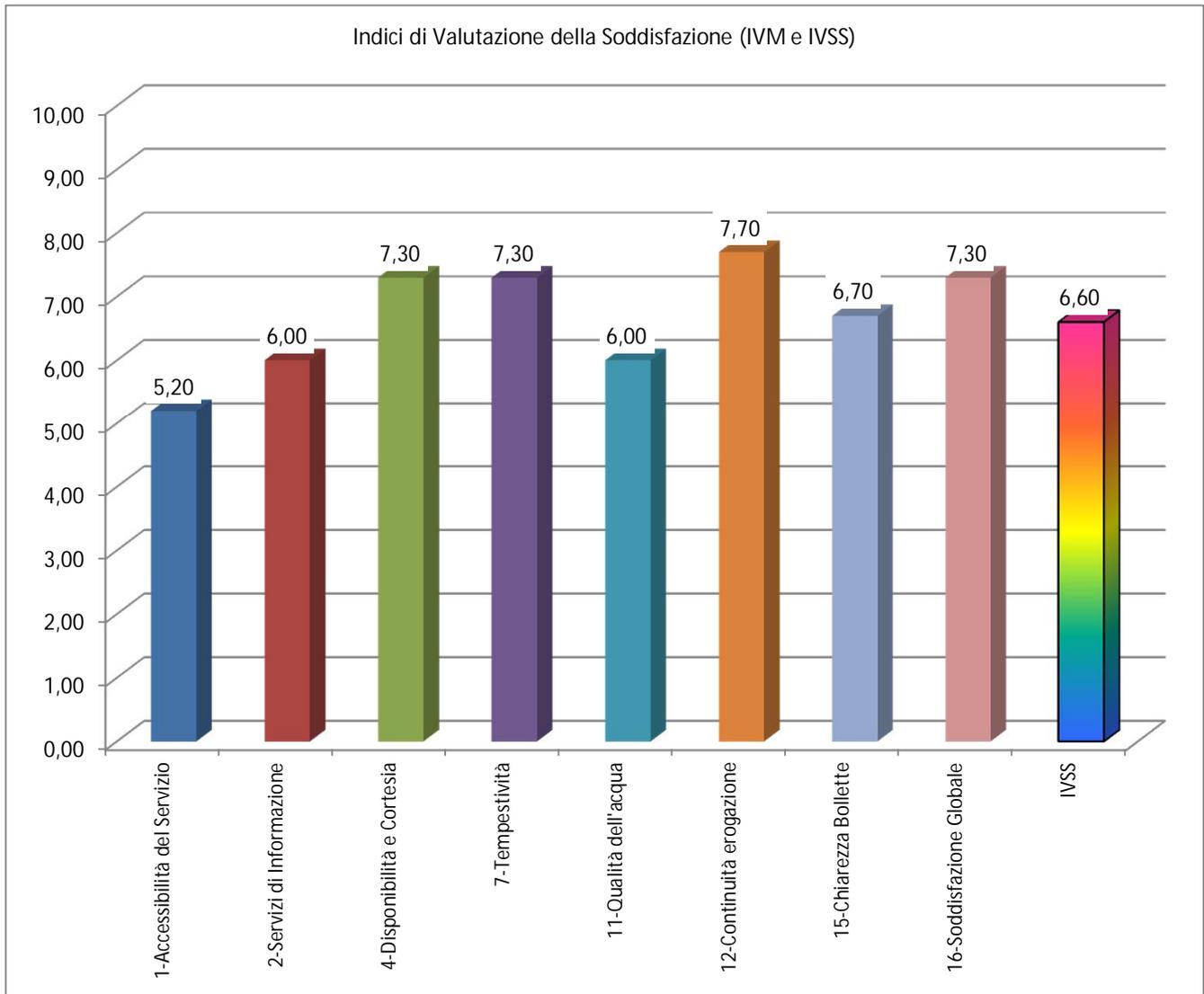
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SOSTEGNO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SOSTEGNO

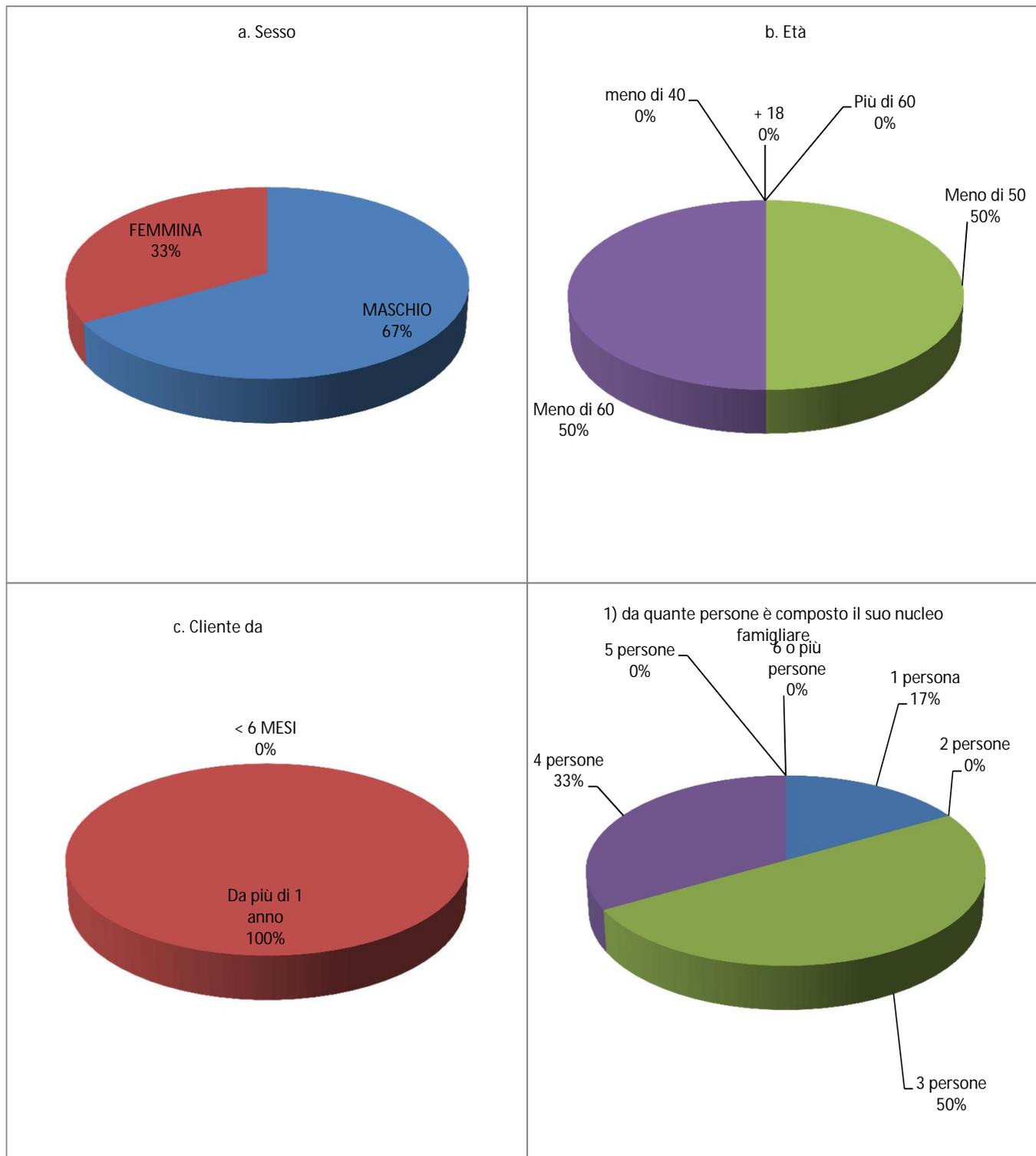


**N° Utenti chiamati:** 10  
**N° Utenti intervistati:** 6  
**Tasso di Risposta:** 60,0%  
**IVSS:** 6,60

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

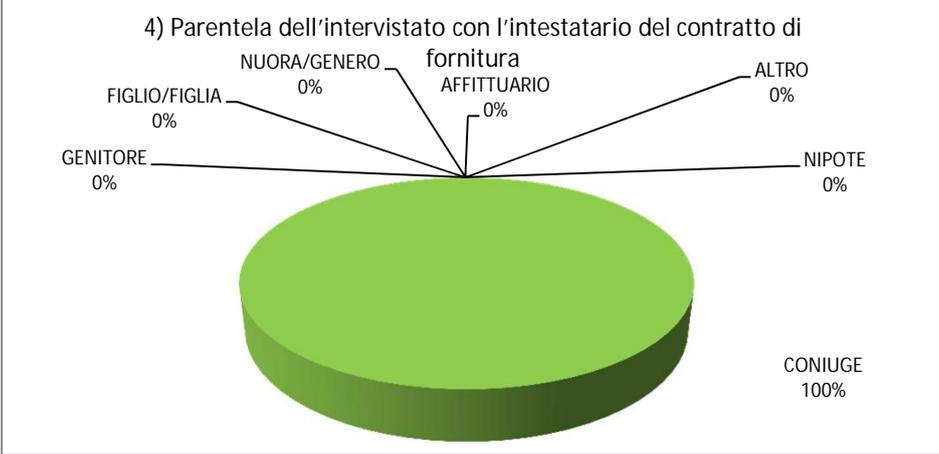
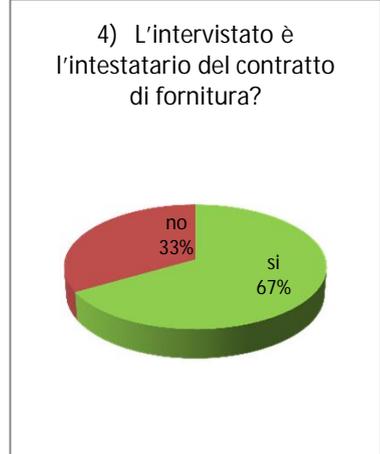
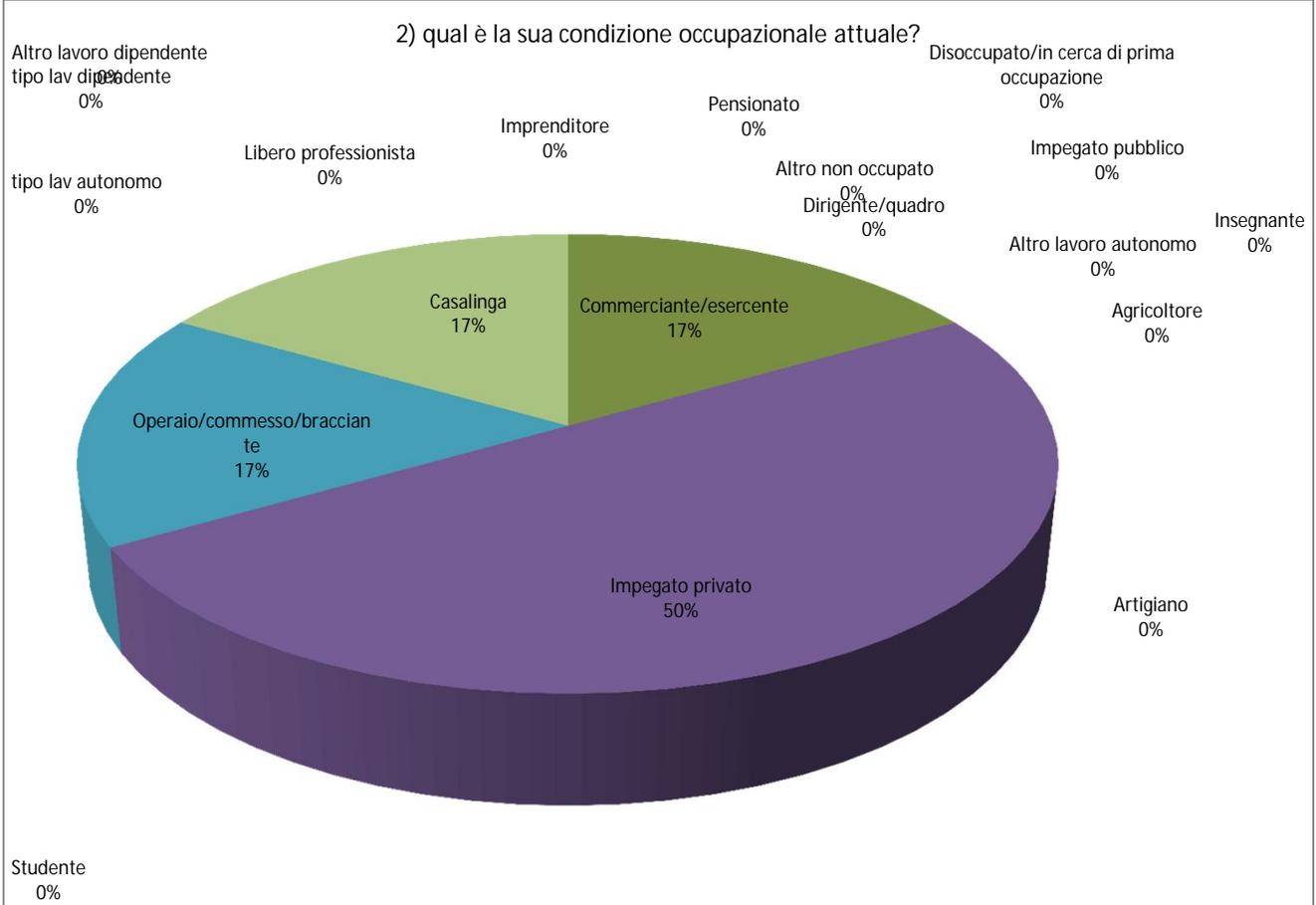
SOSTEGNO

Composizione del campione



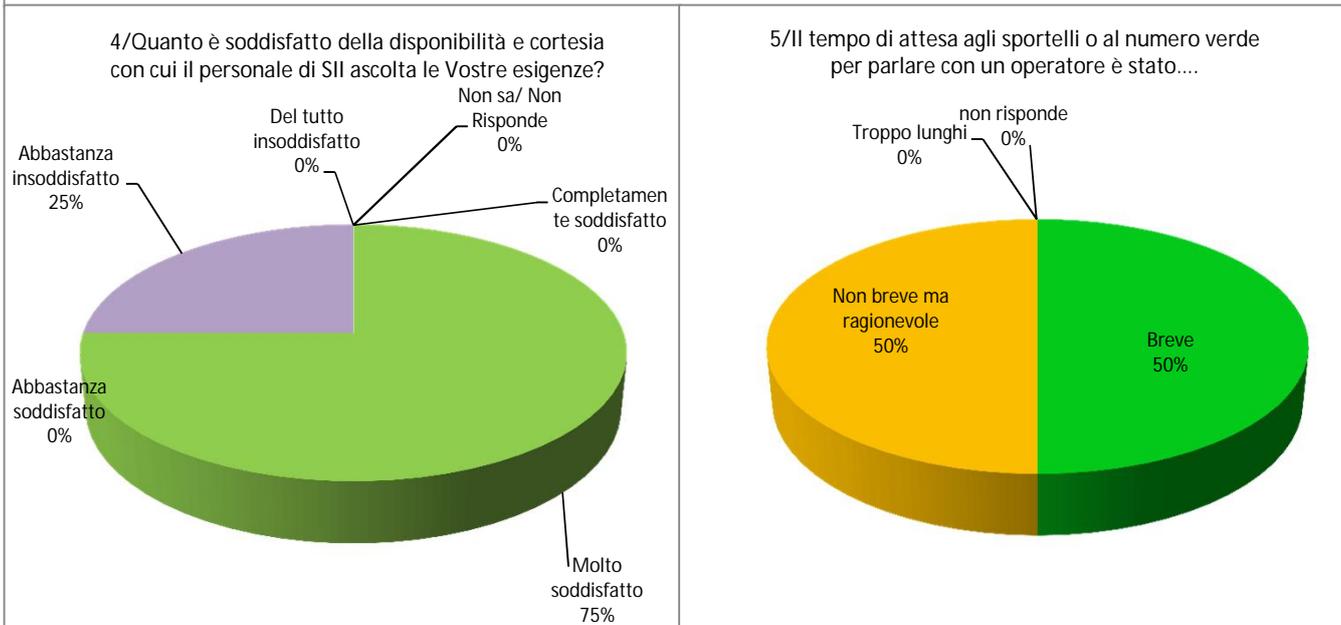
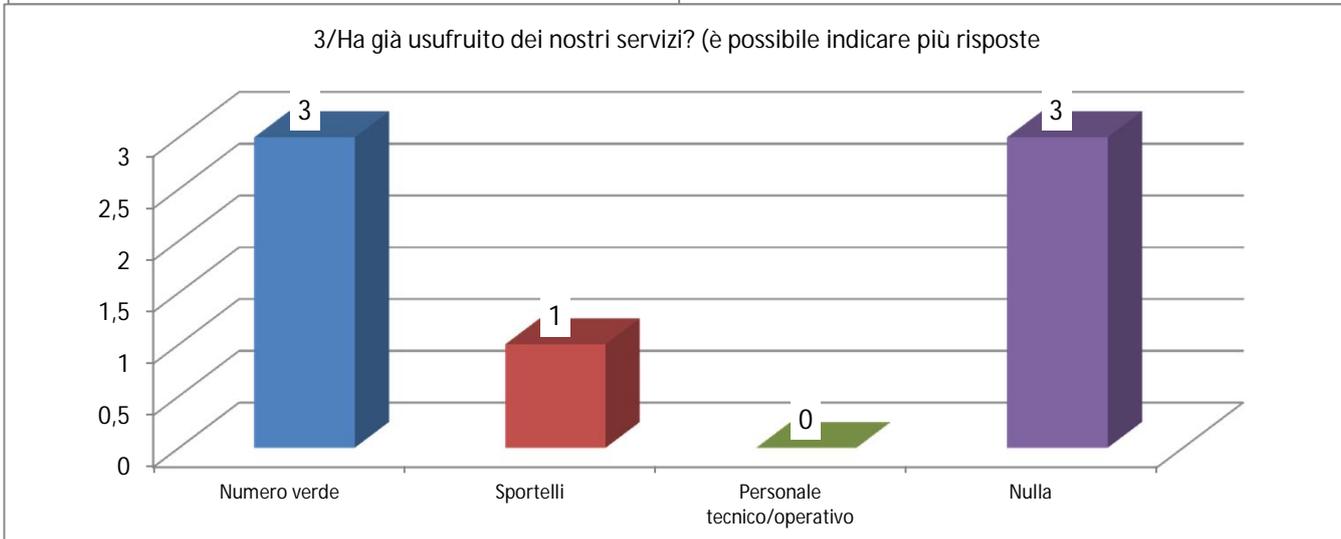
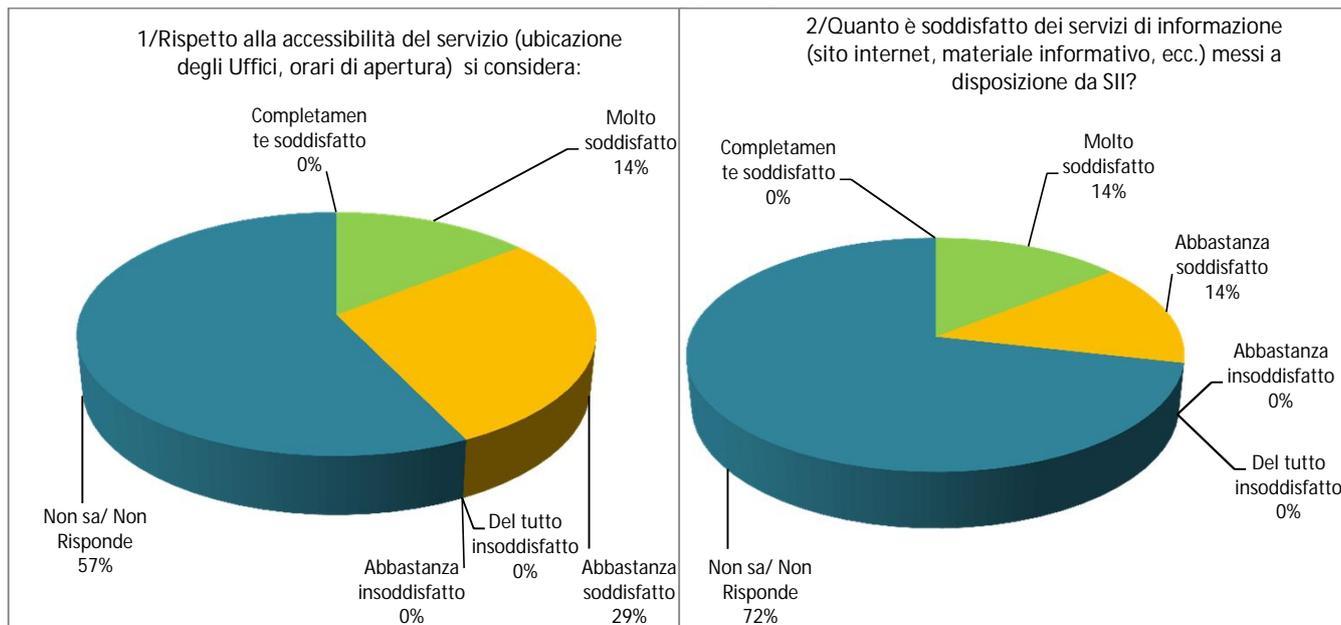
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

SOSTEGNO



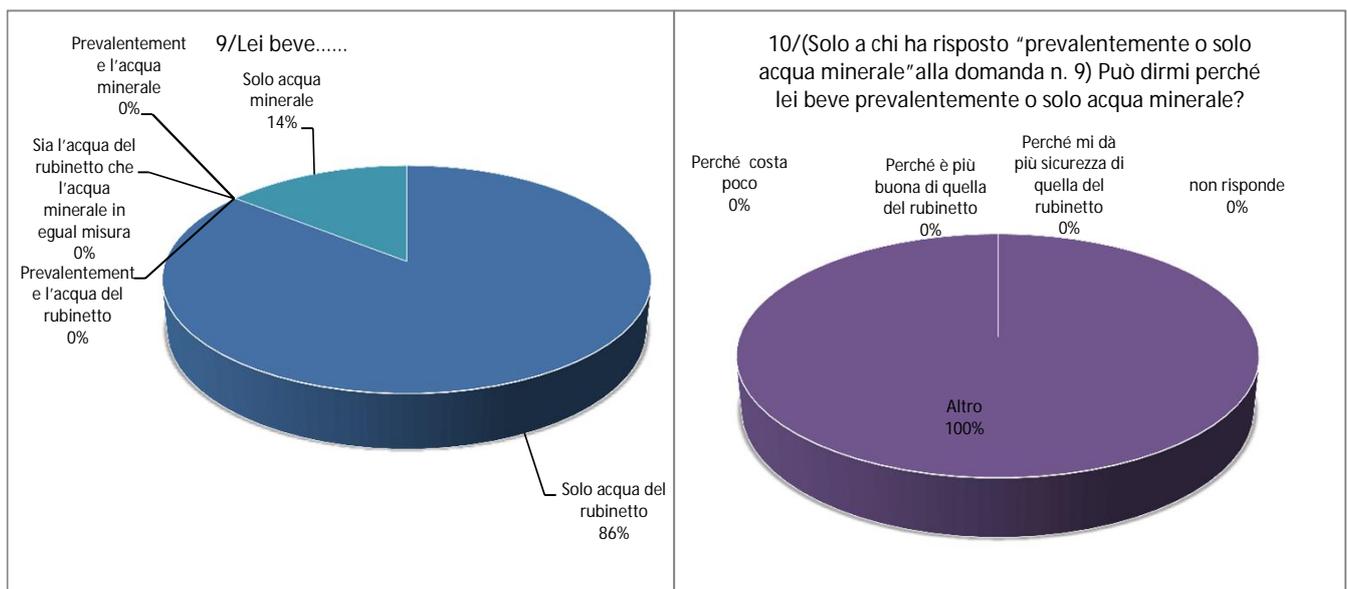
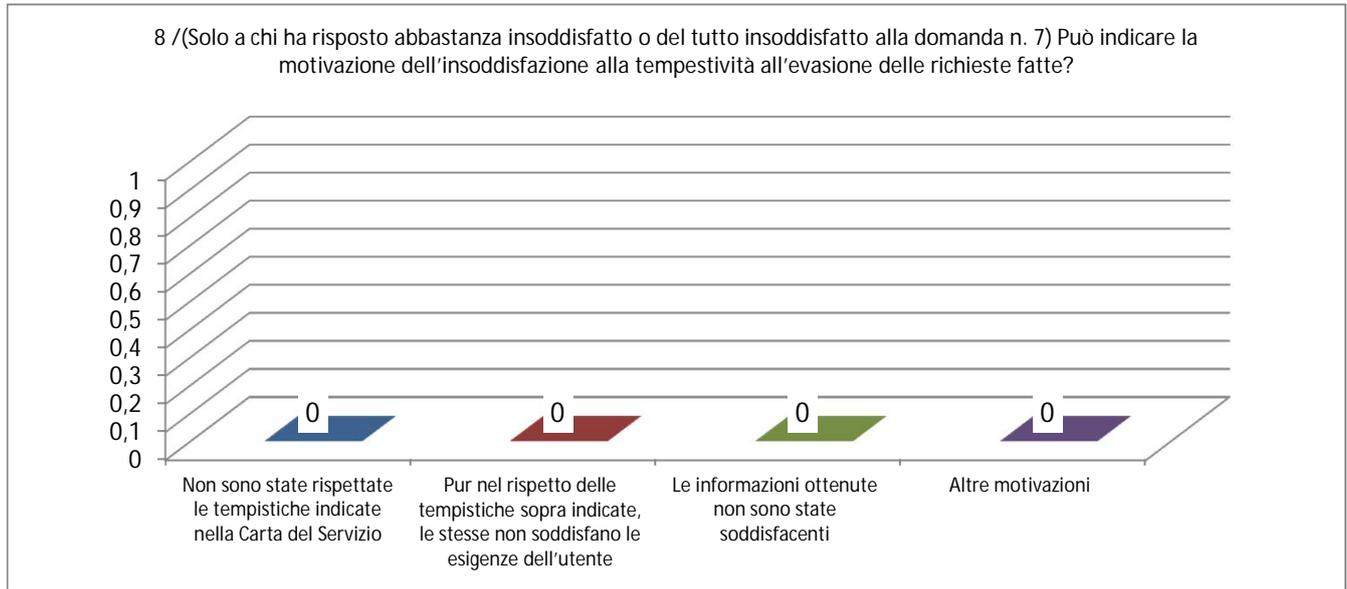
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

TRICERRO



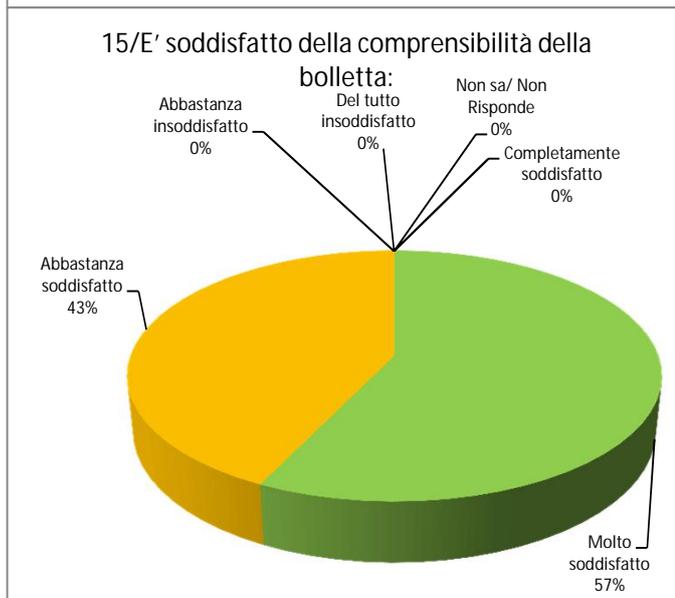
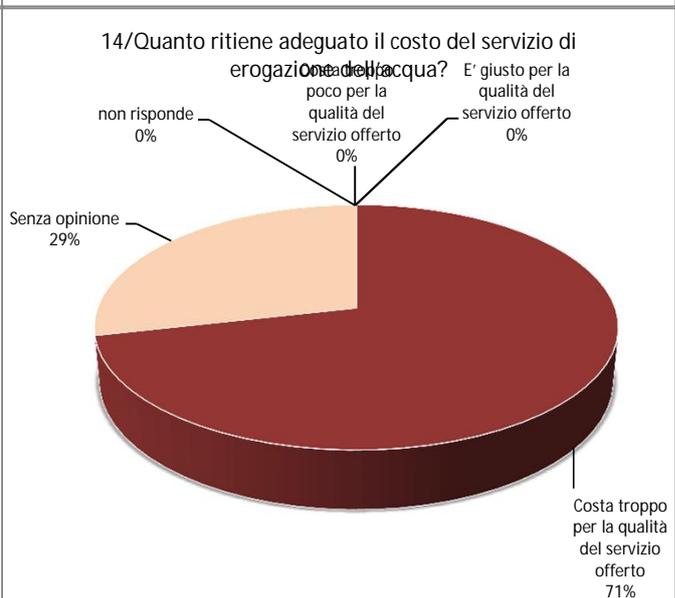
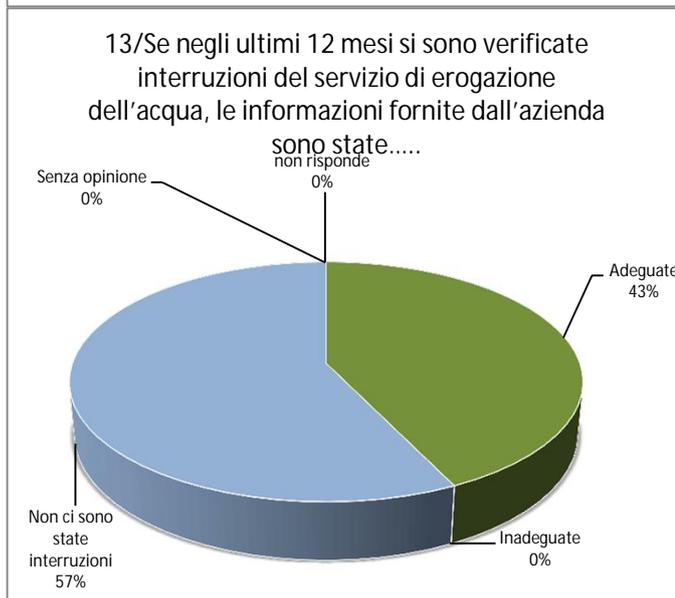
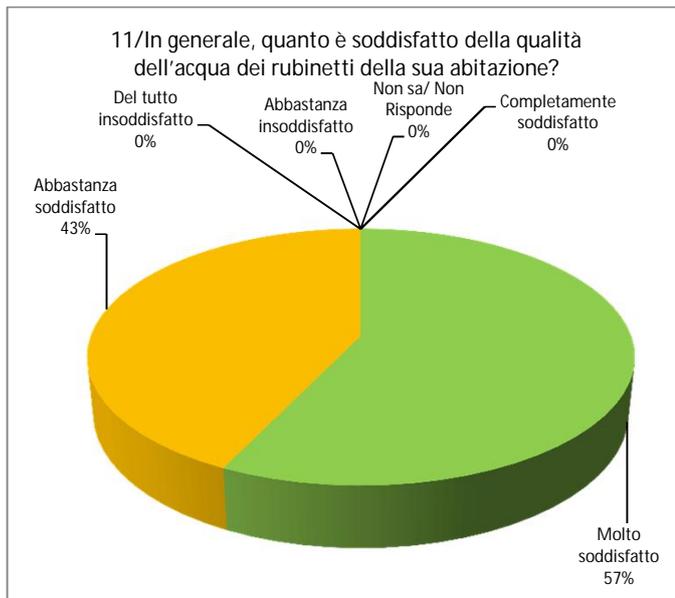
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

TRICERRO



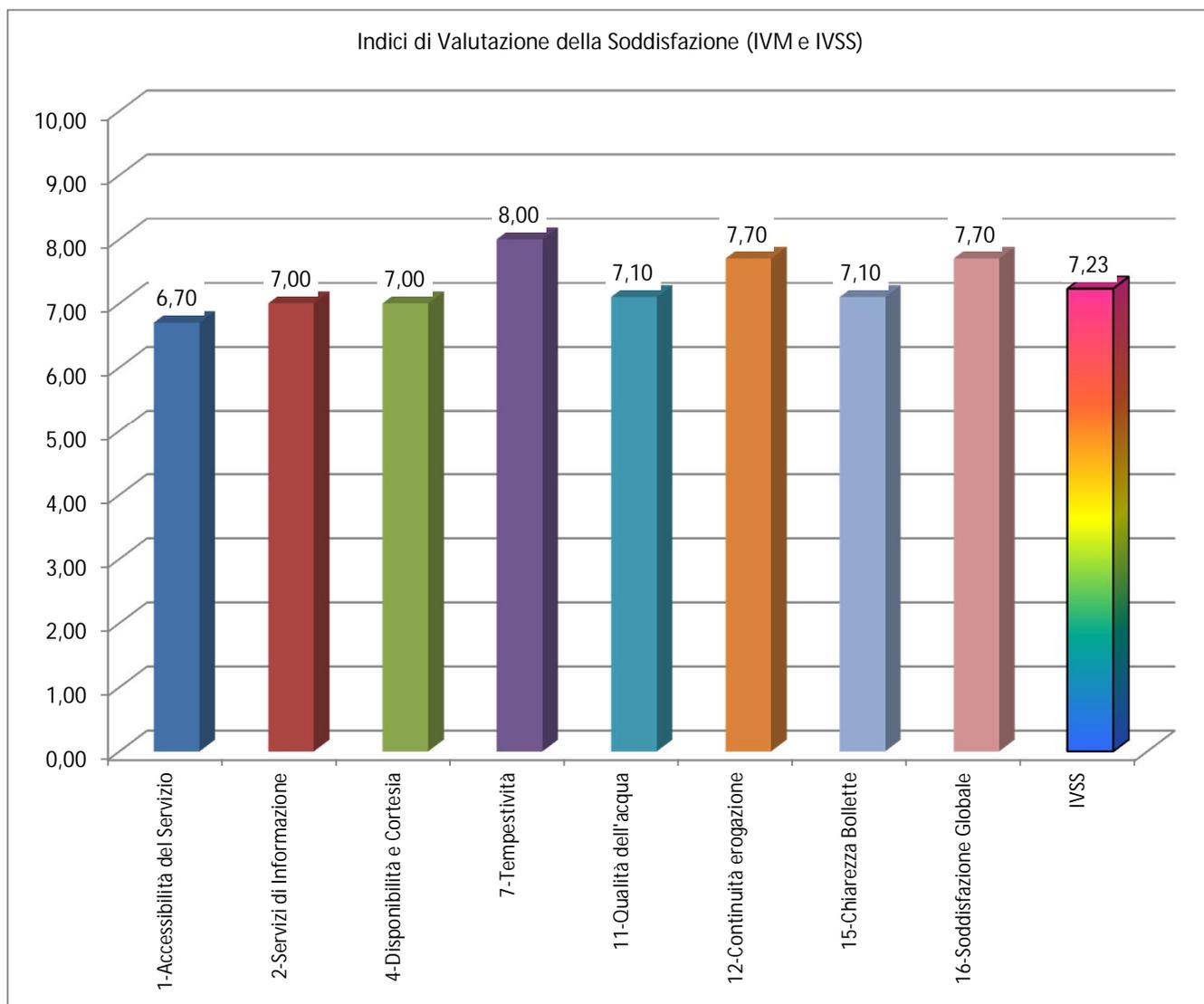
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

TRICERRO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

TRICERRO

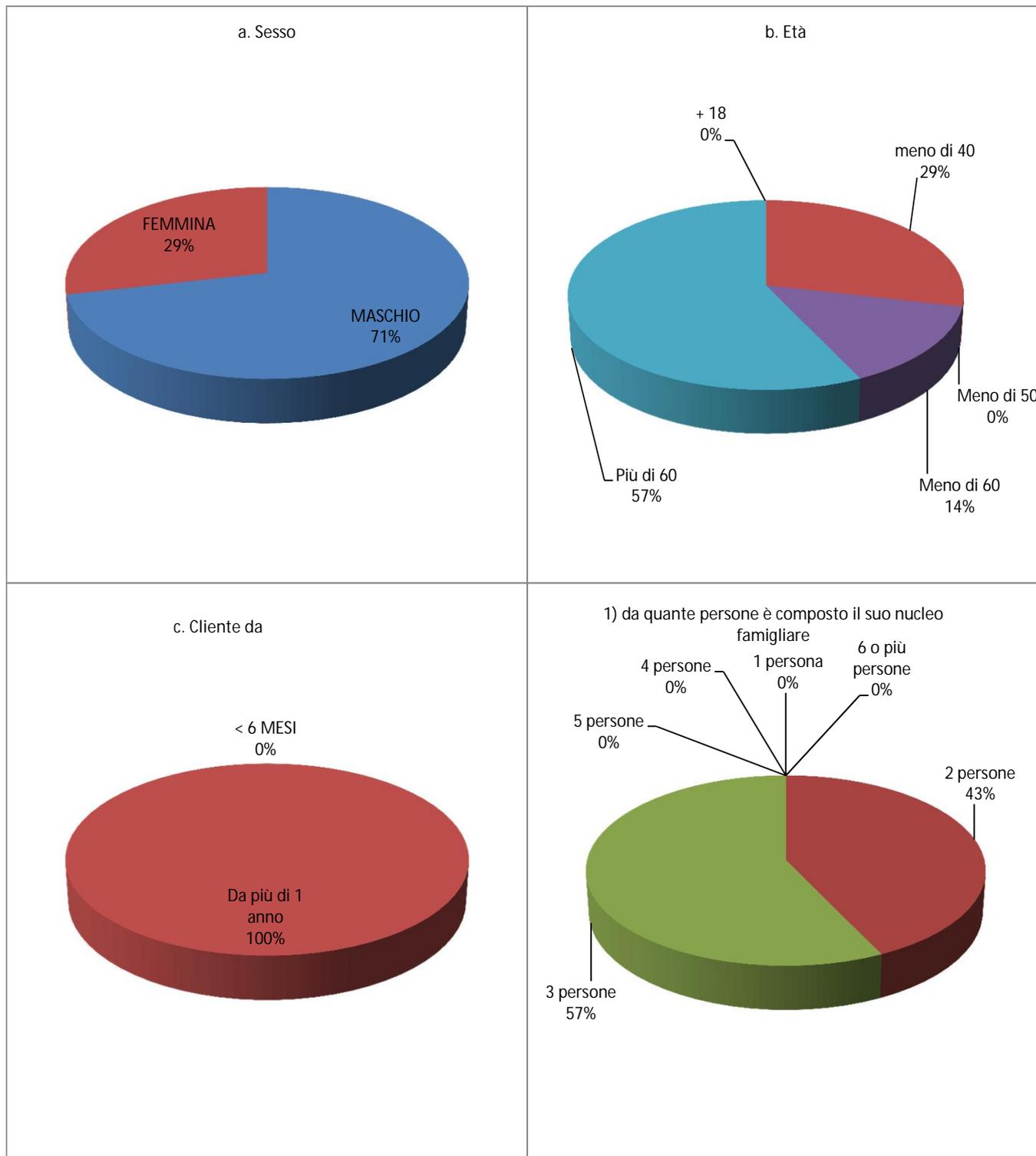


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 7,23**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

TRICERRO

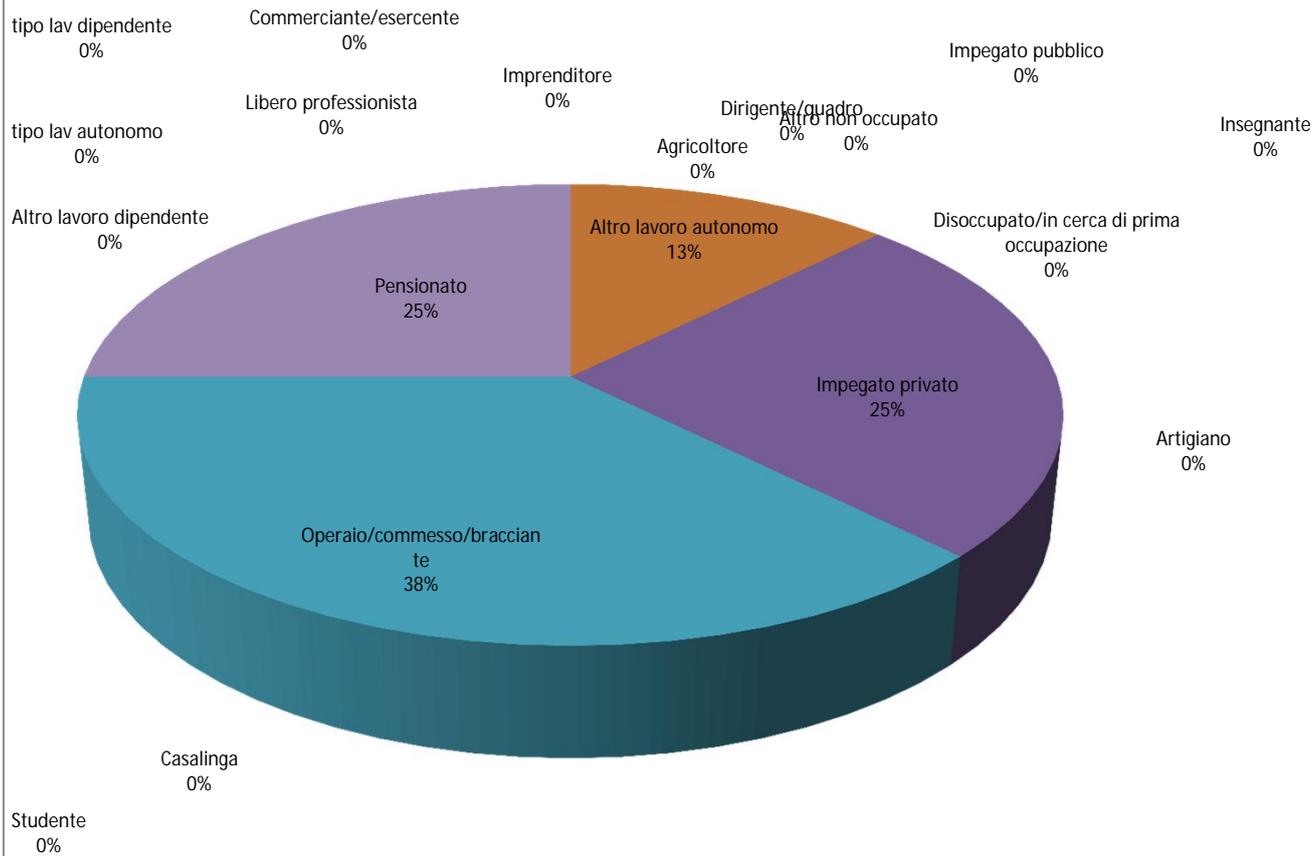
Composizione del campione



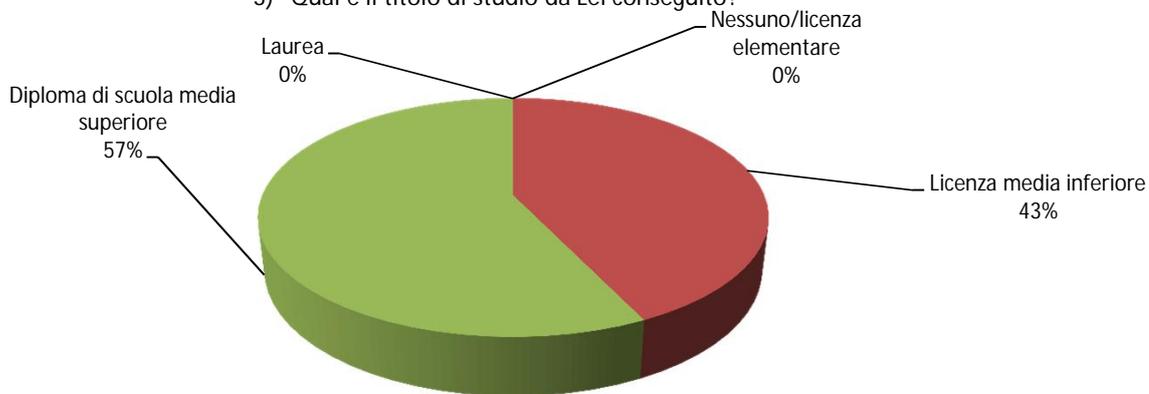
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

TRICERRO

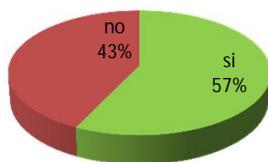
2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



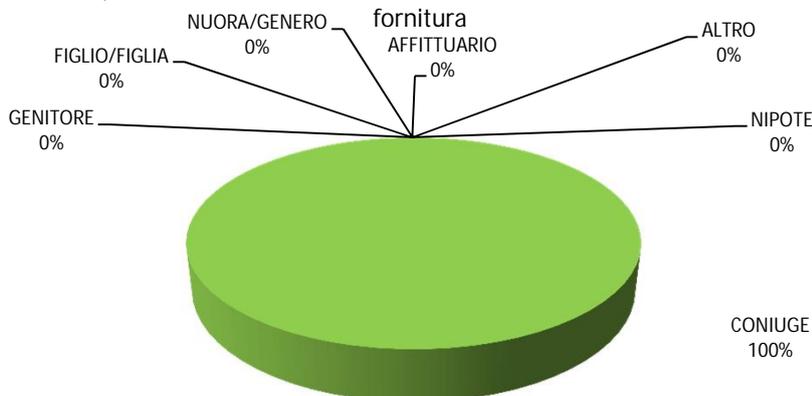
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

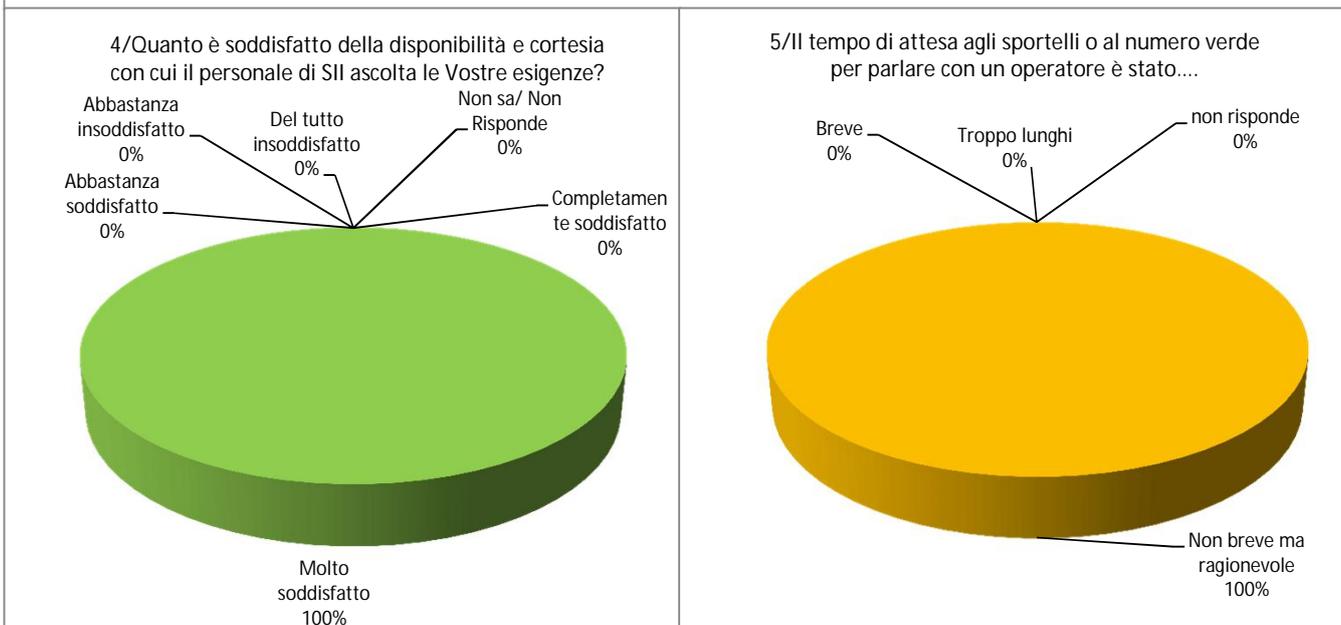
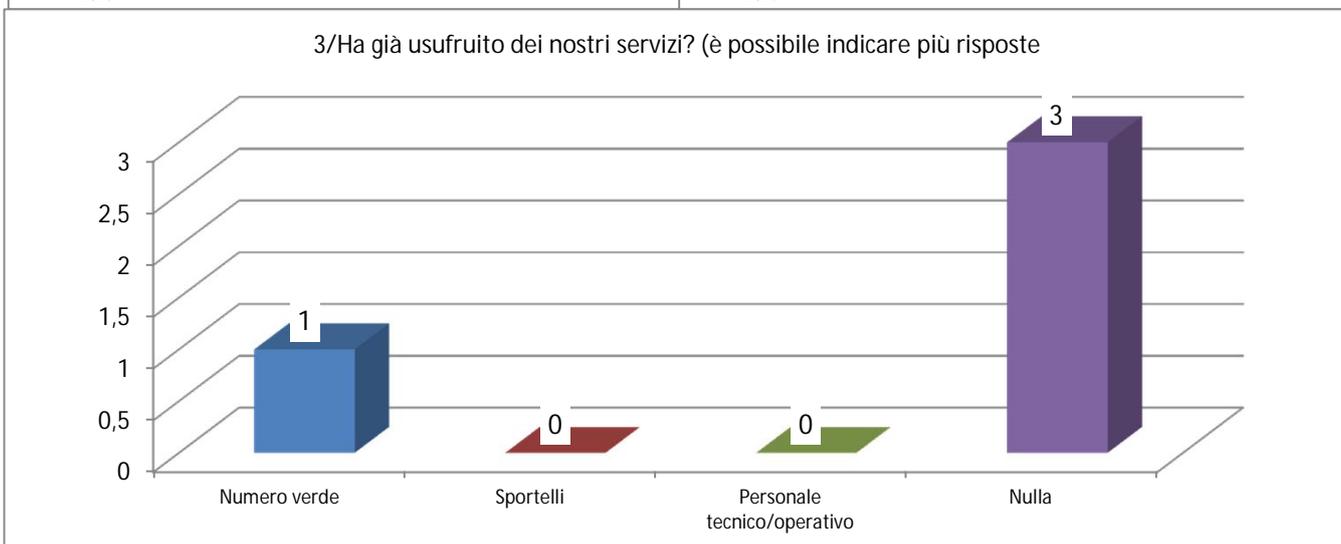
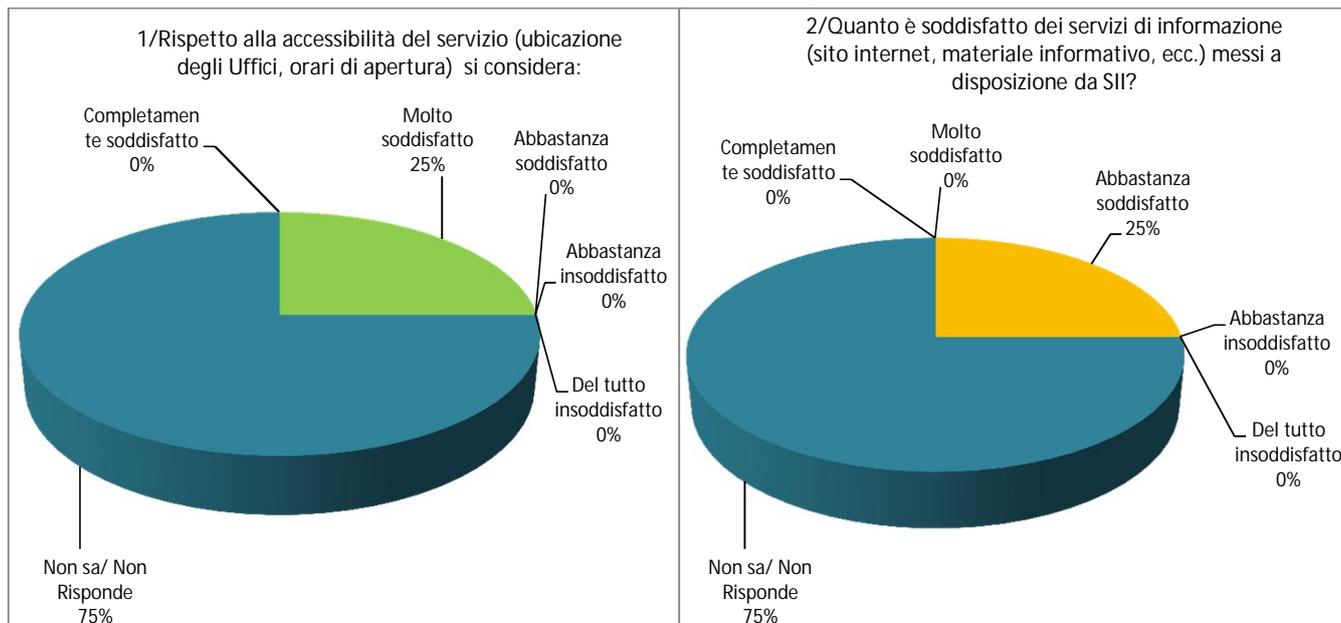


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura



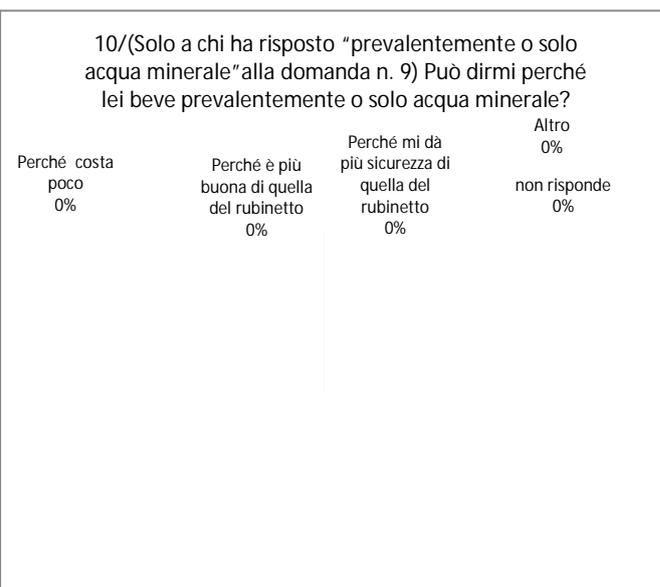
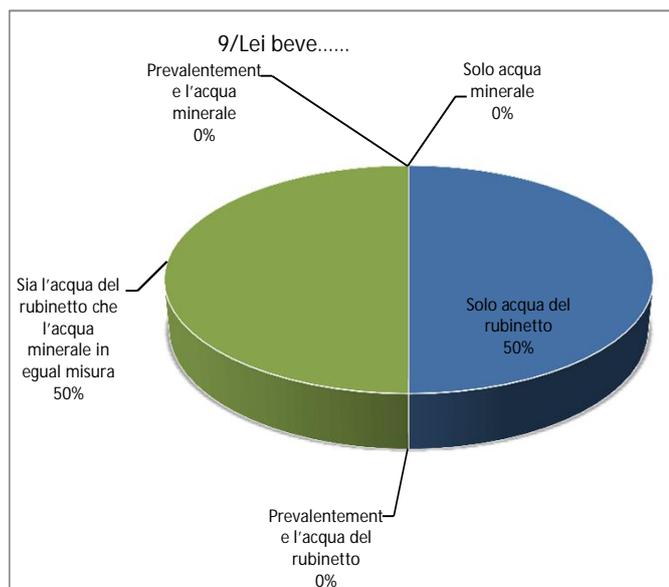
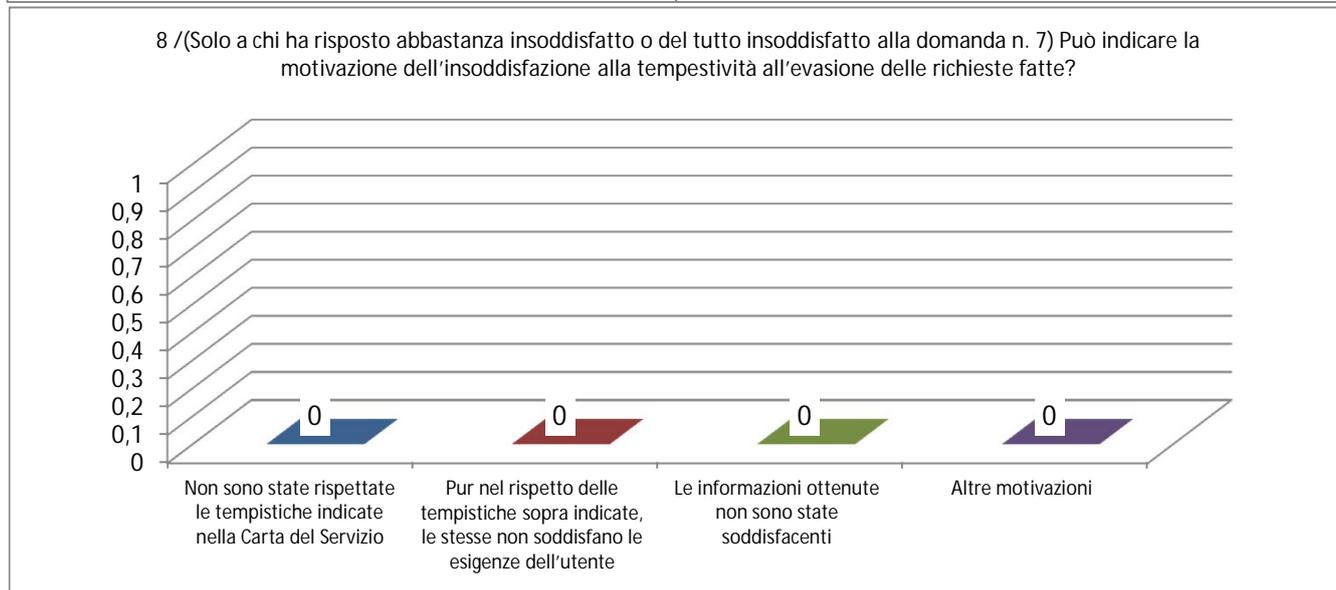
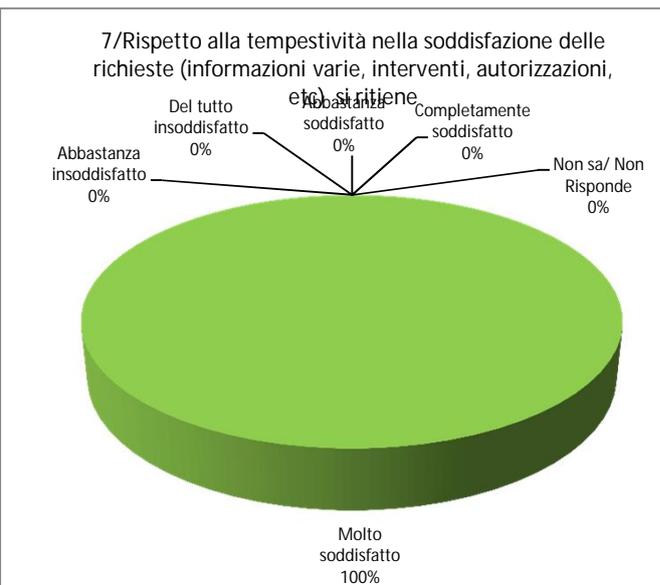
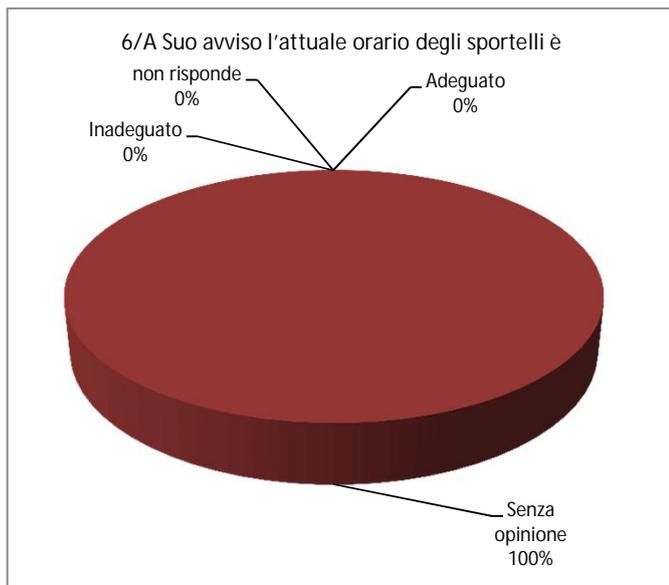
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VALLANZENGO



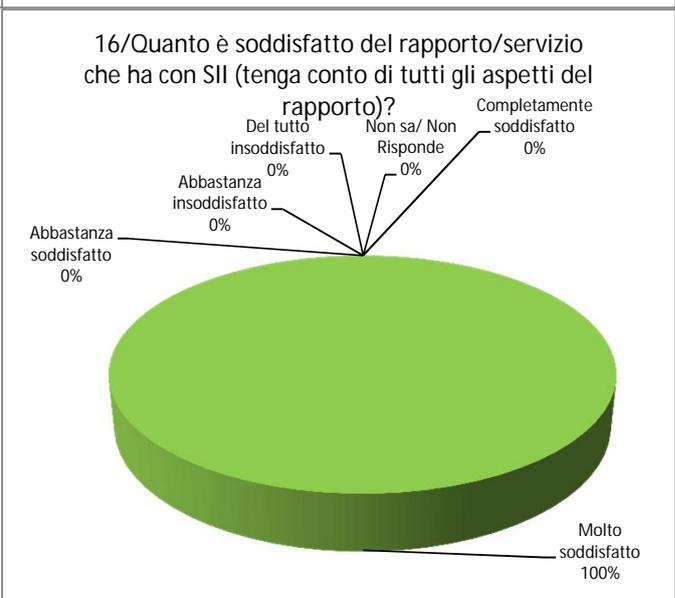
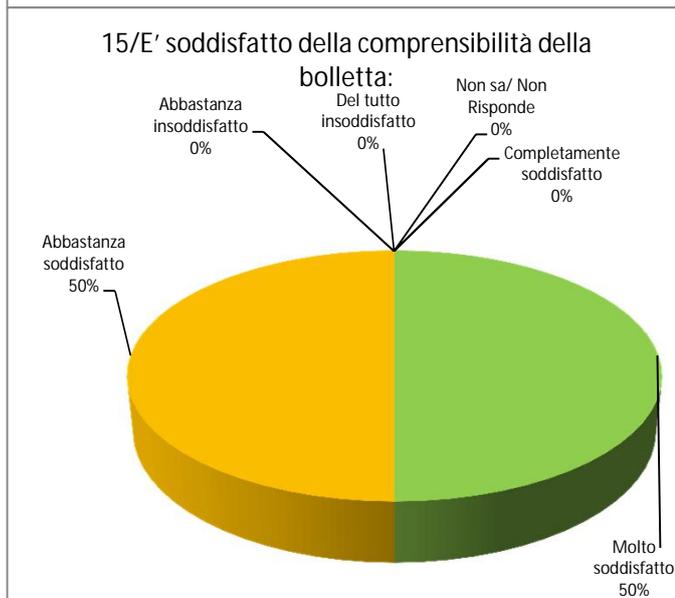
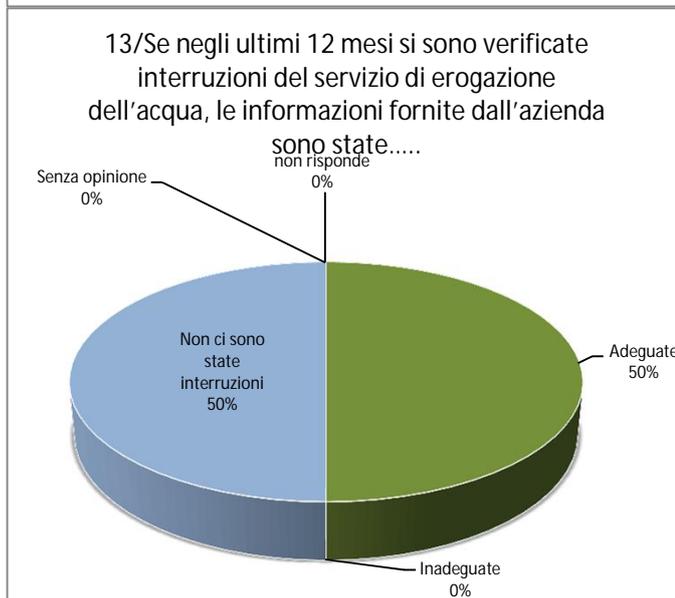
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VALLANZENGO



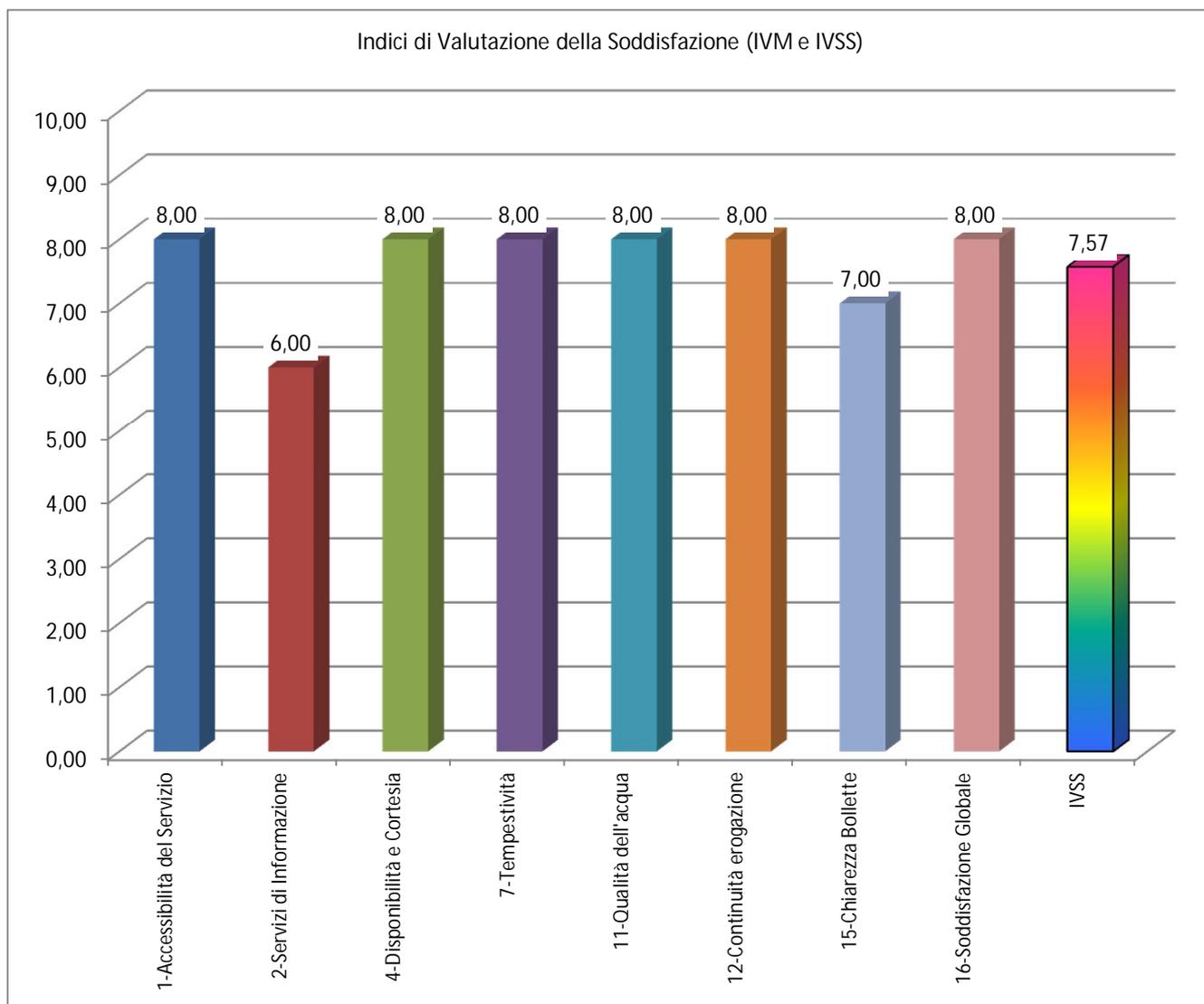
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VALLANZENGO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VALLANZENGO

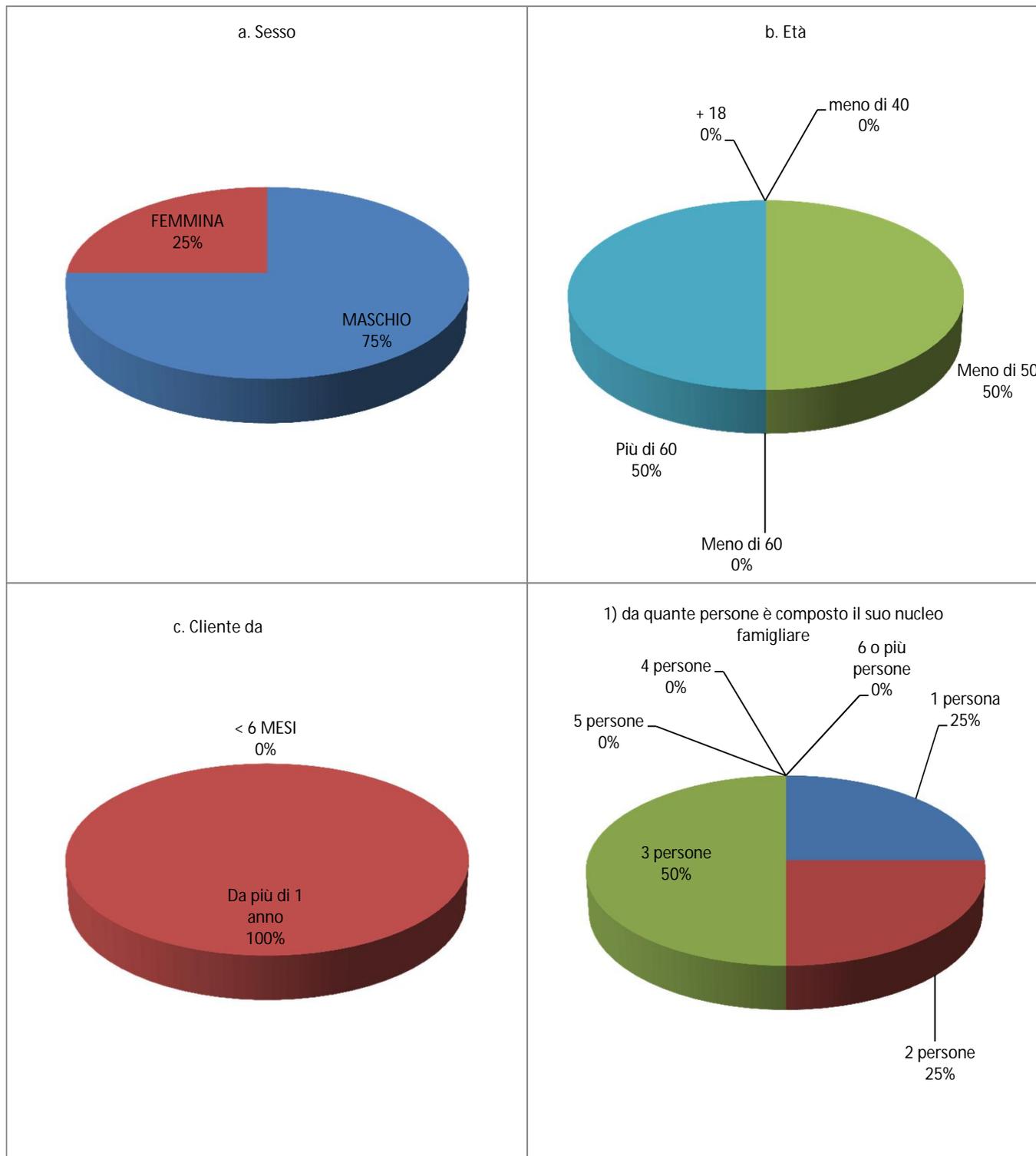


**N° Utenti chiamati: 6**  
**N° Utenti intervistati: 4**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,57**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VALLANZENGO

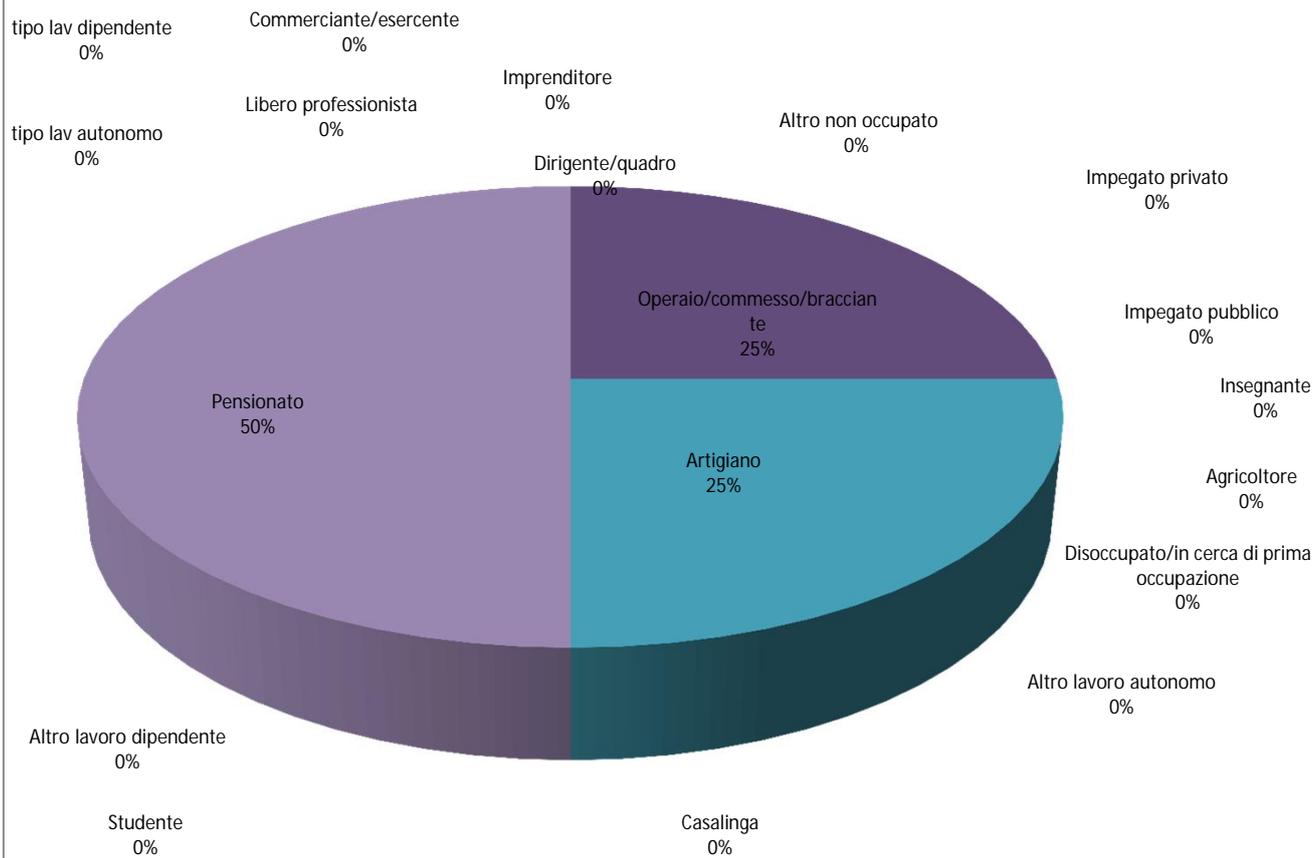
Composizione del campione



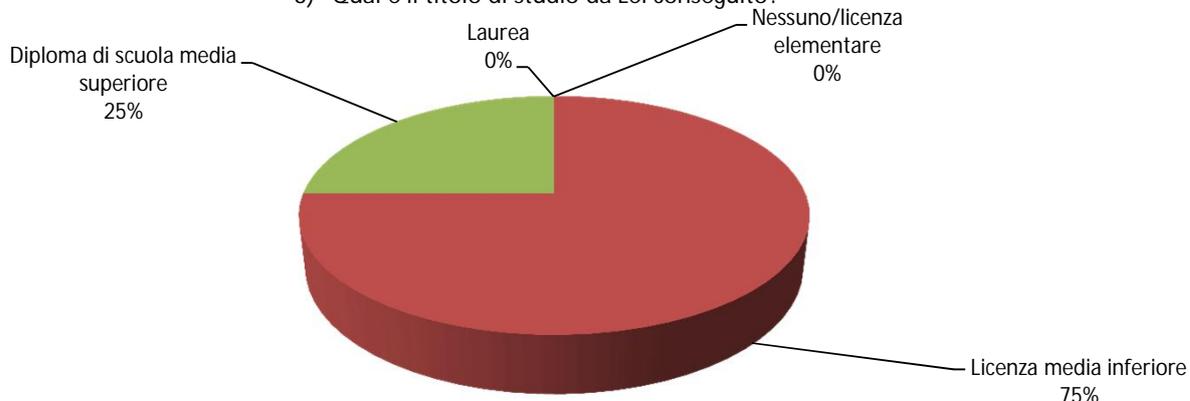
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VALLANZENGO

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



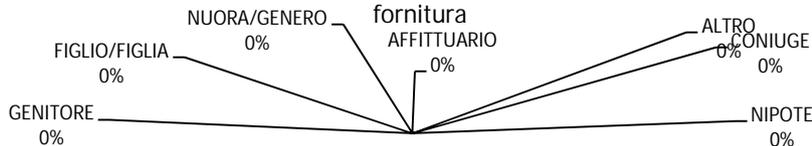
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

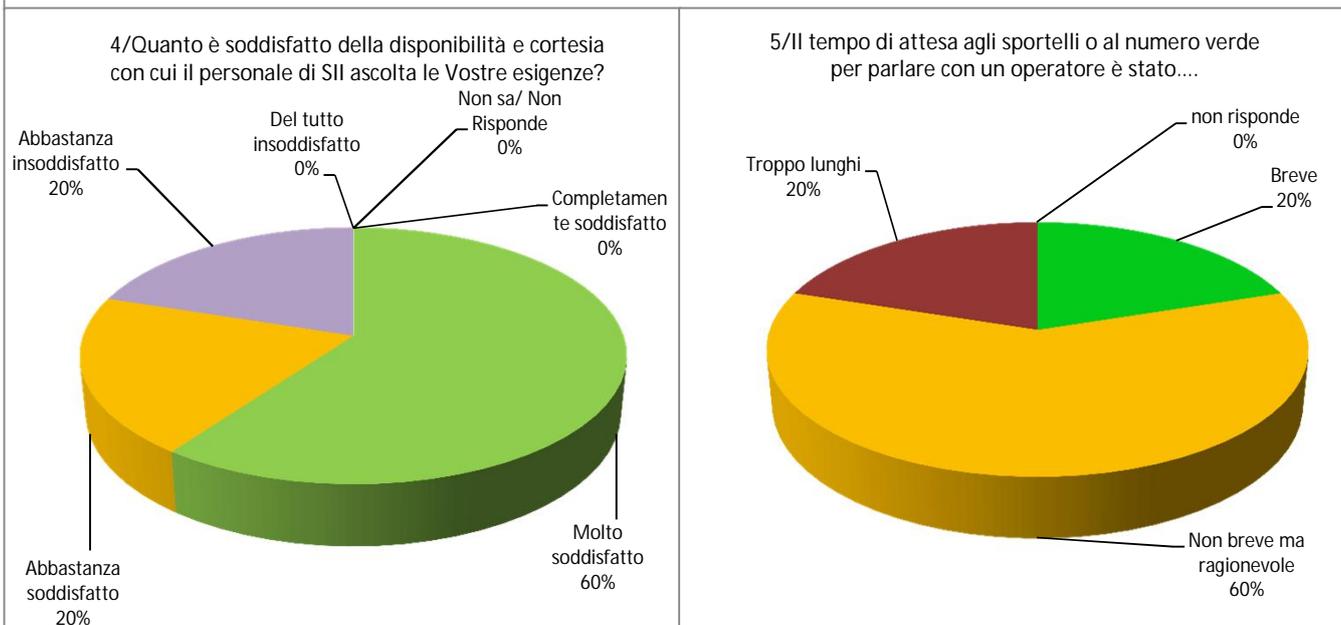
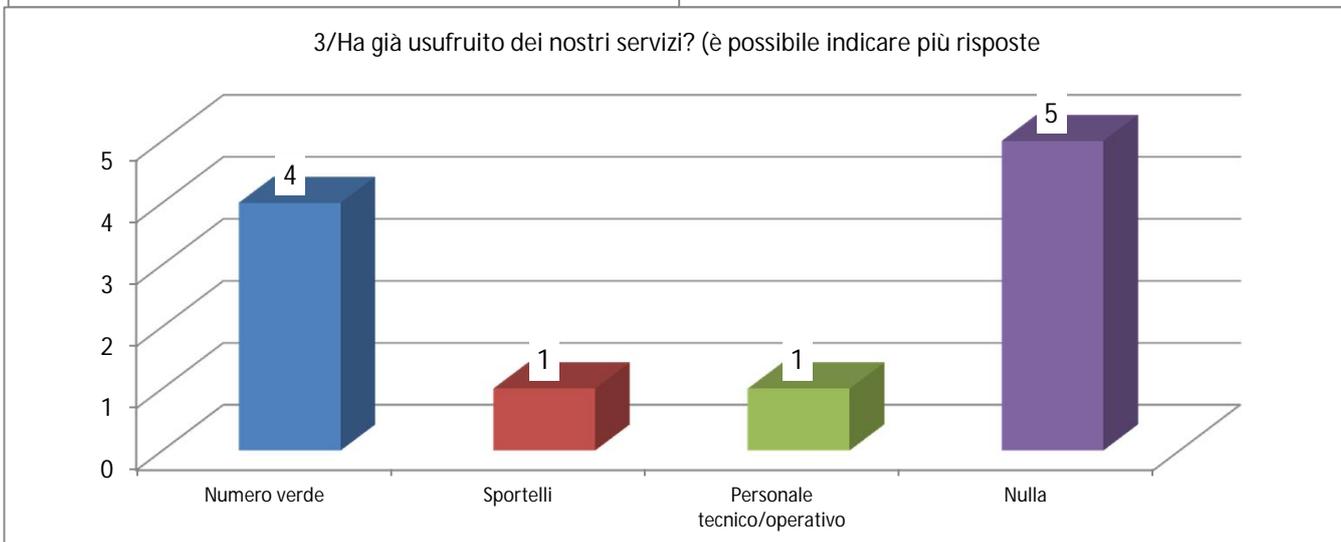
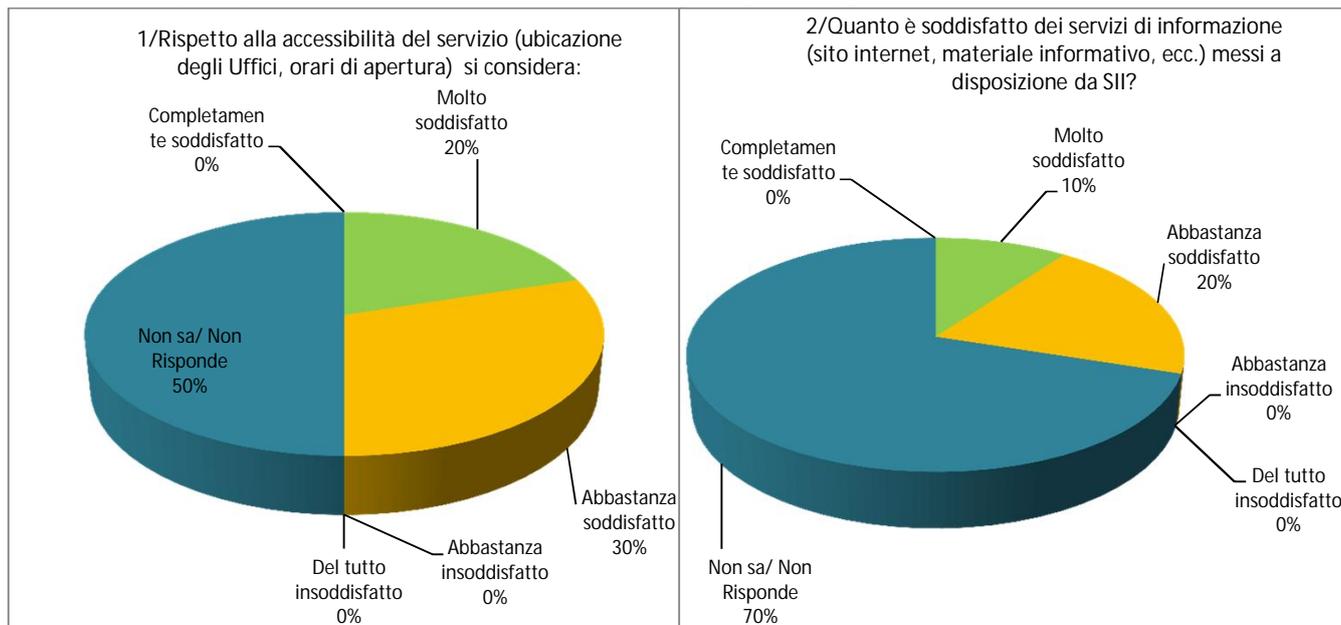


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura



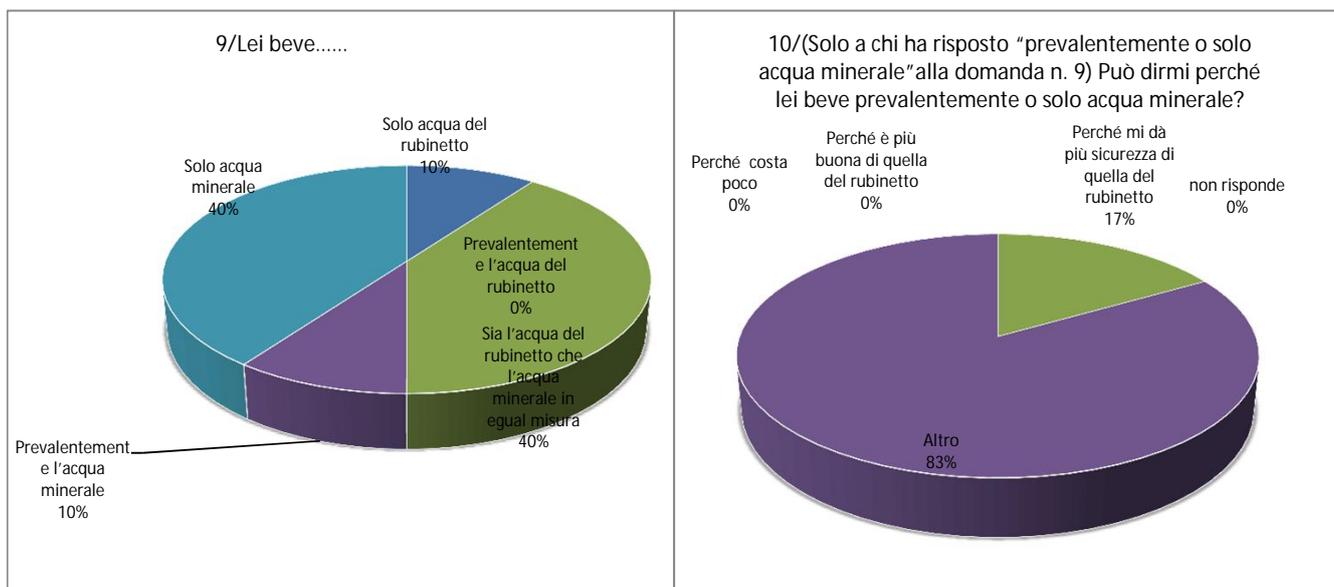
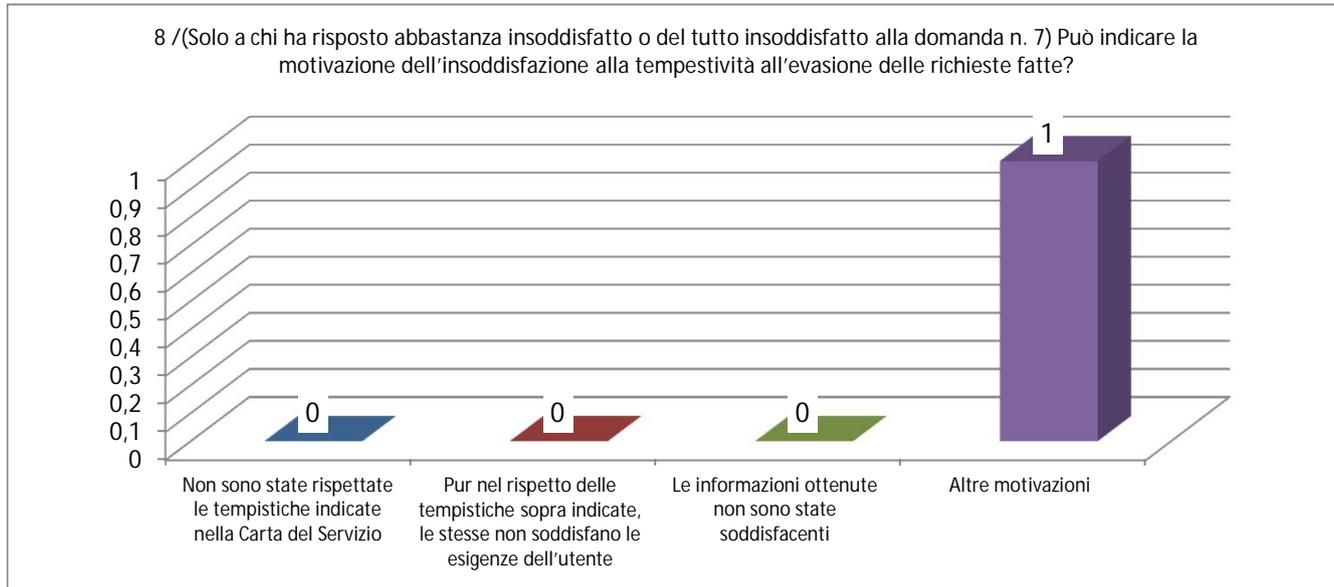
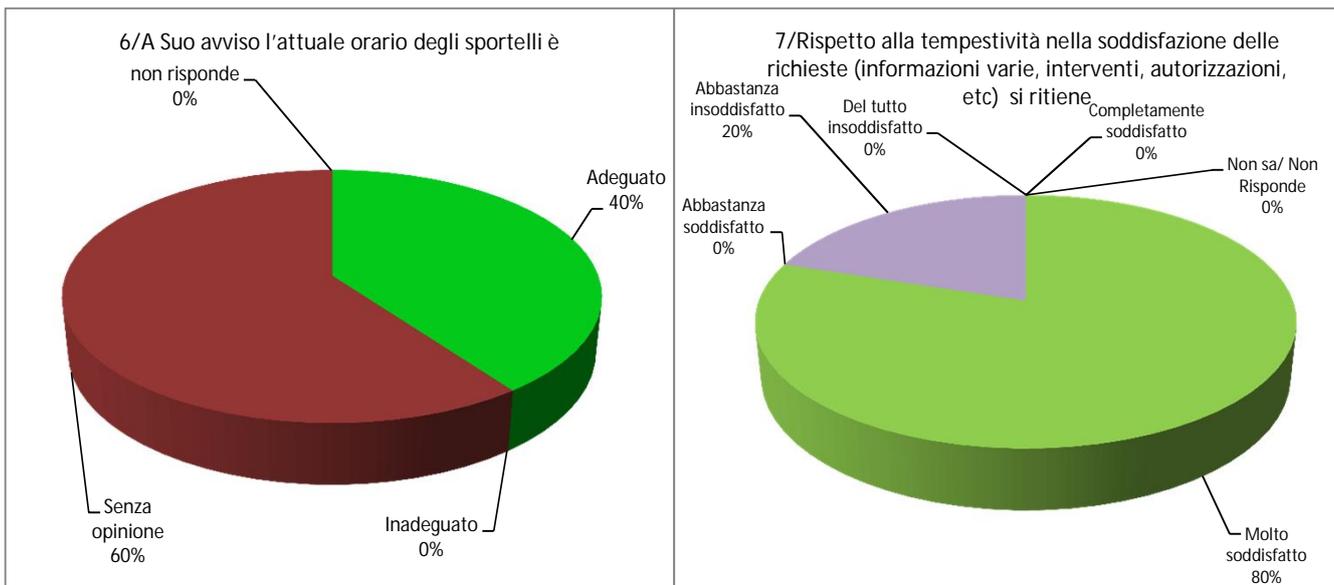
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VALLE SAN NICOLAO



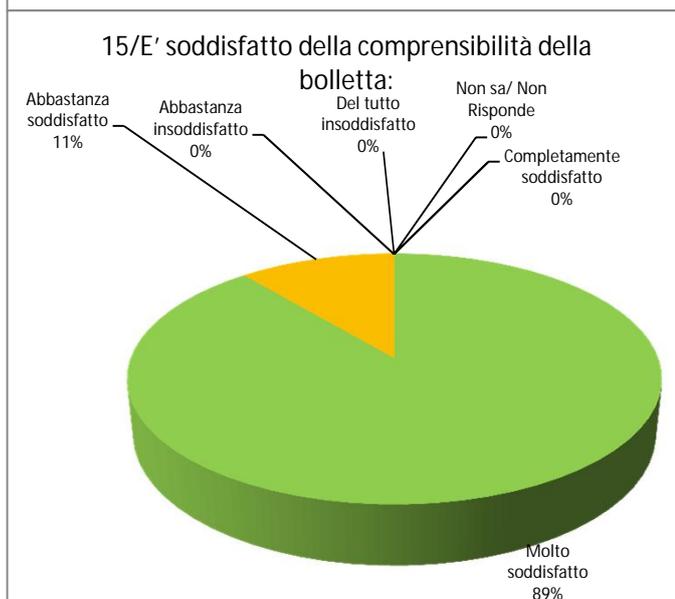
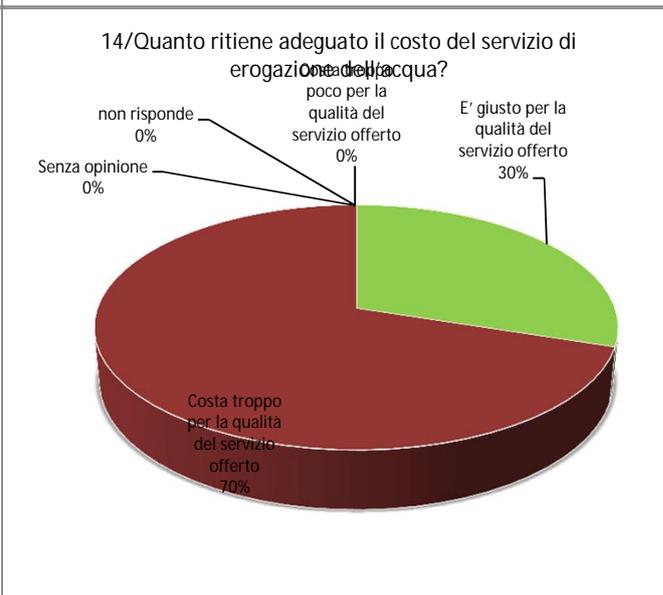
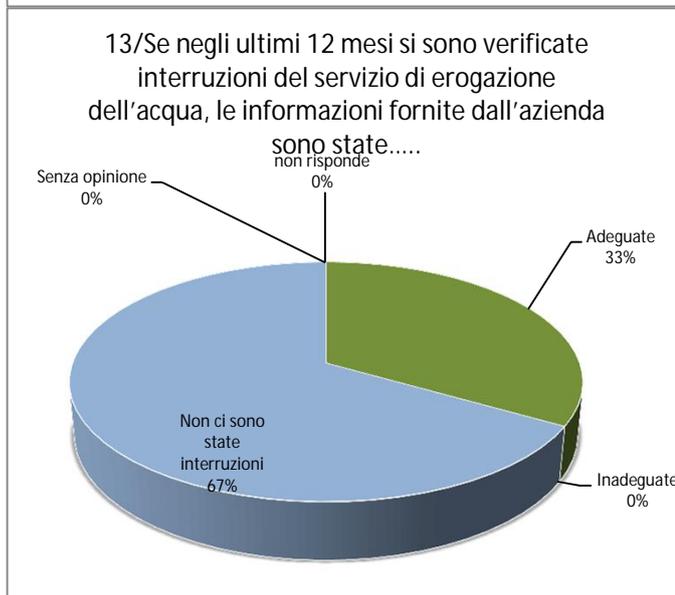
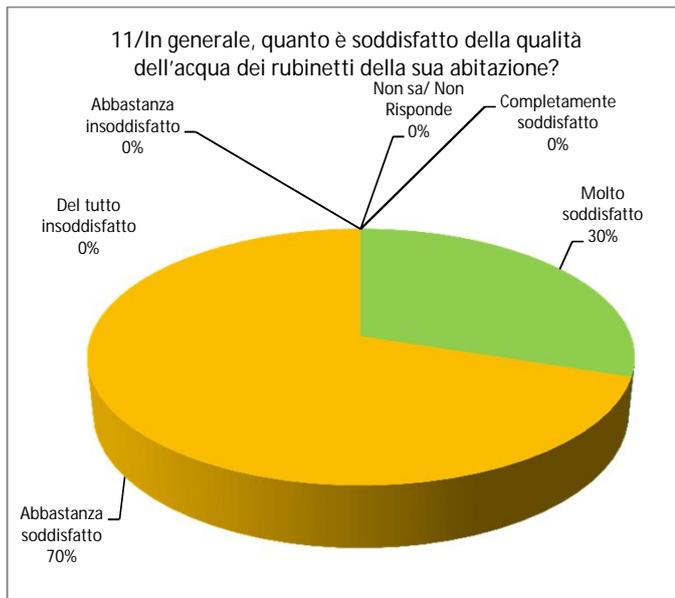
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VALLE SAN NICOLAO



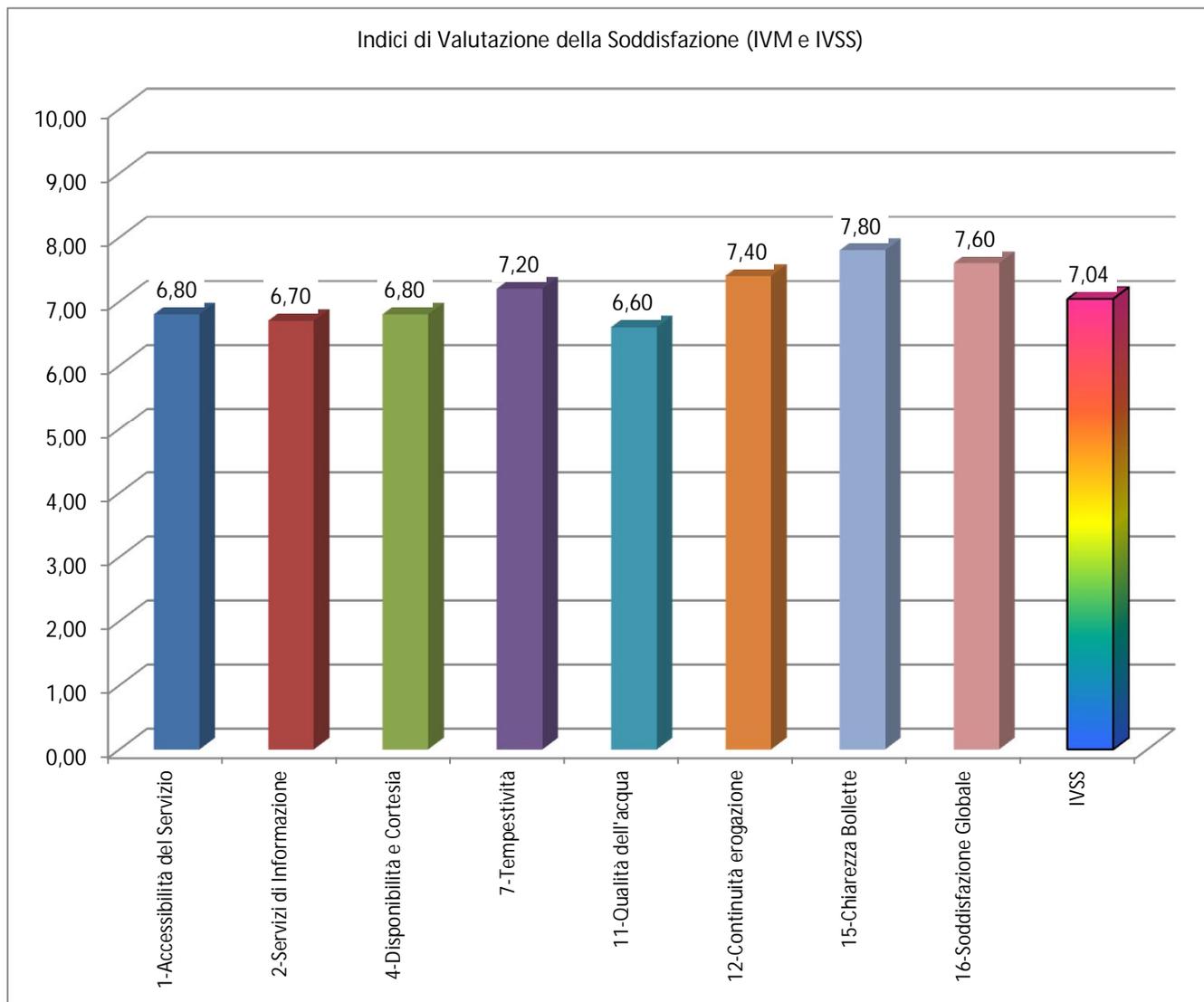
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VALLE SAN NICOLAO



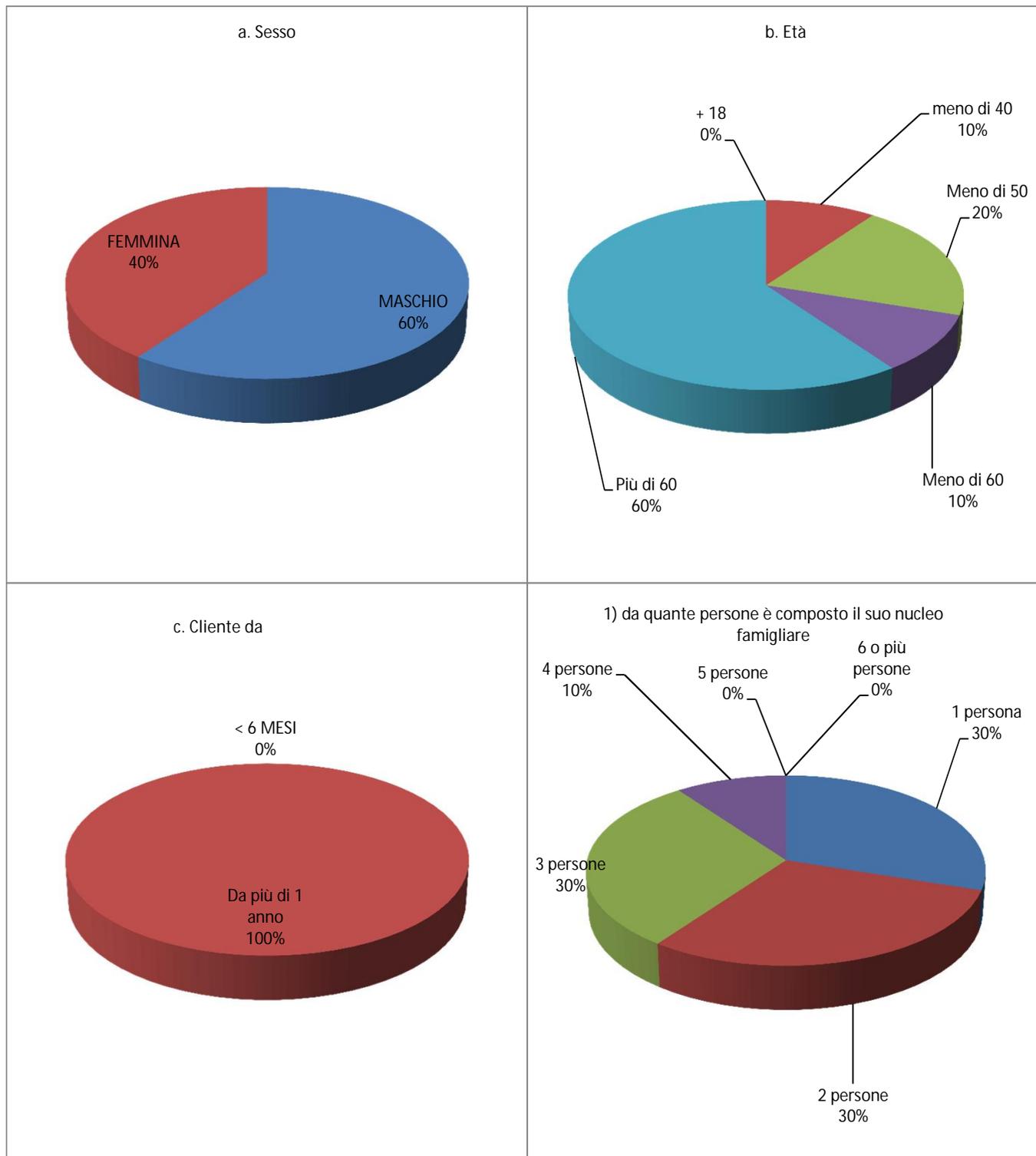
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VALLE SAN NICOLAO



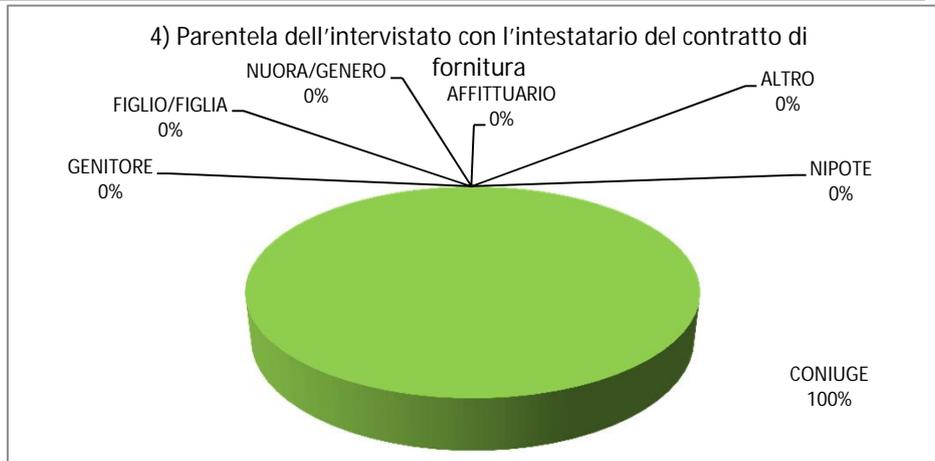
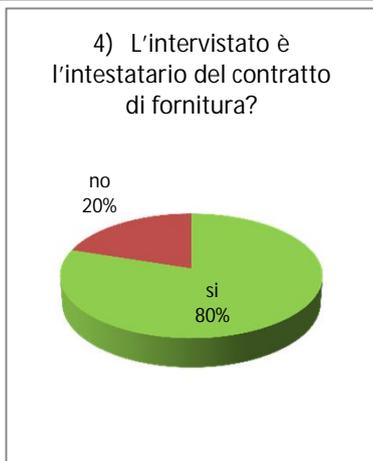
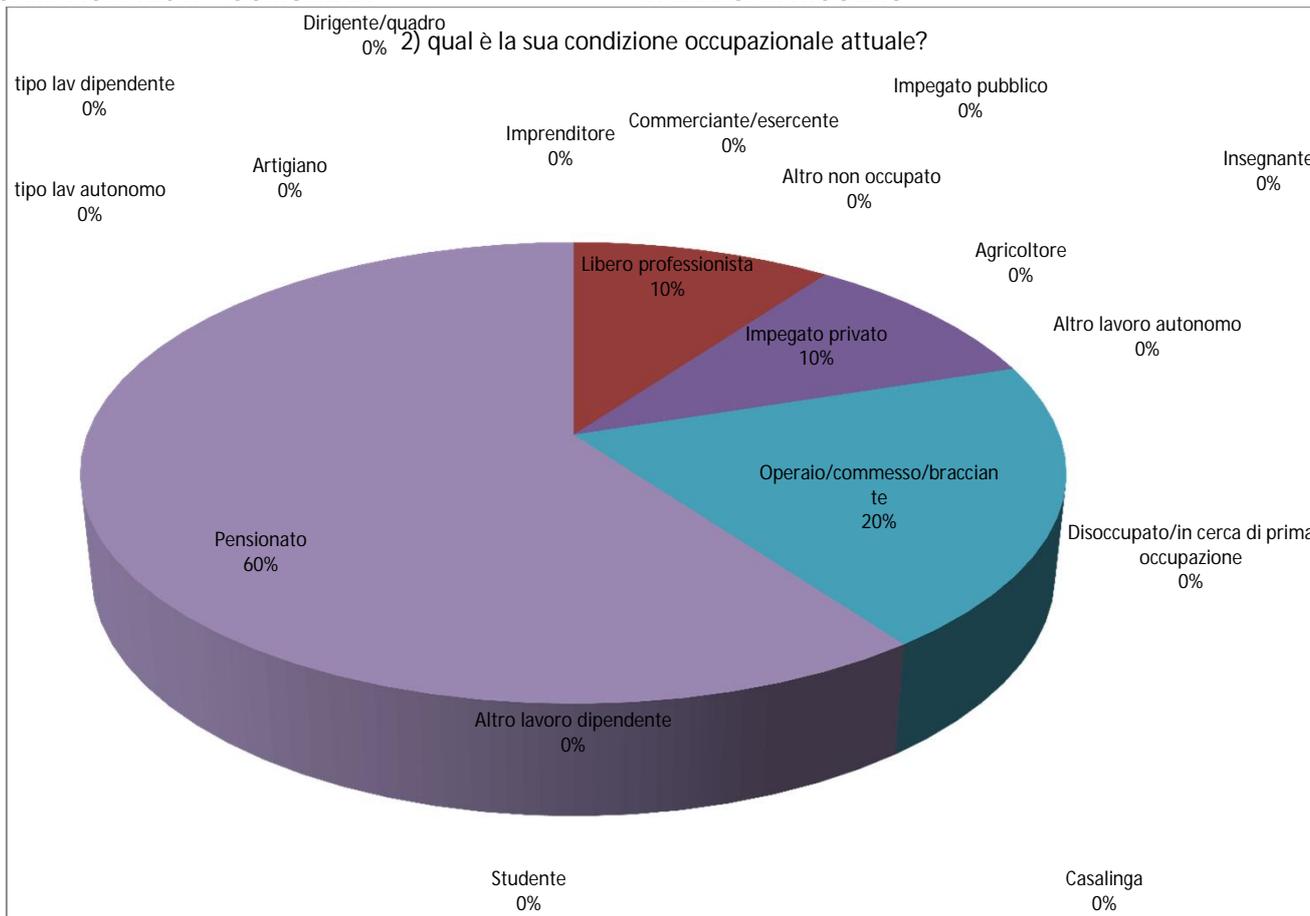
**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,04**

Composizione del campione



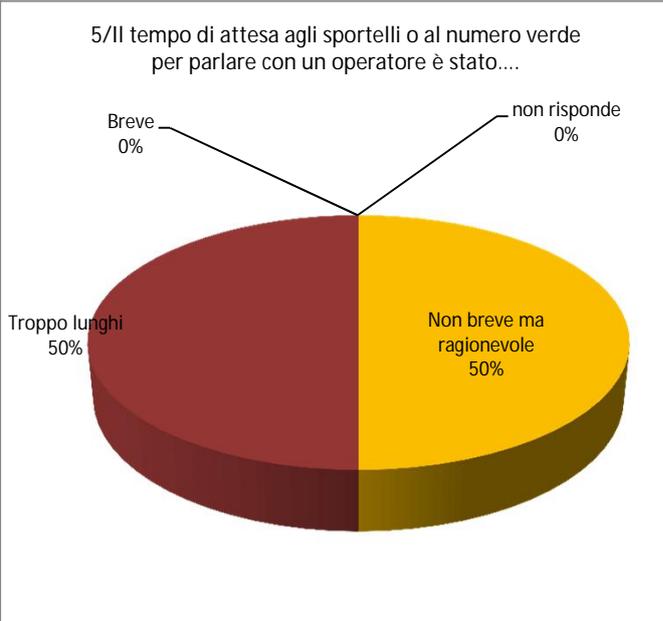
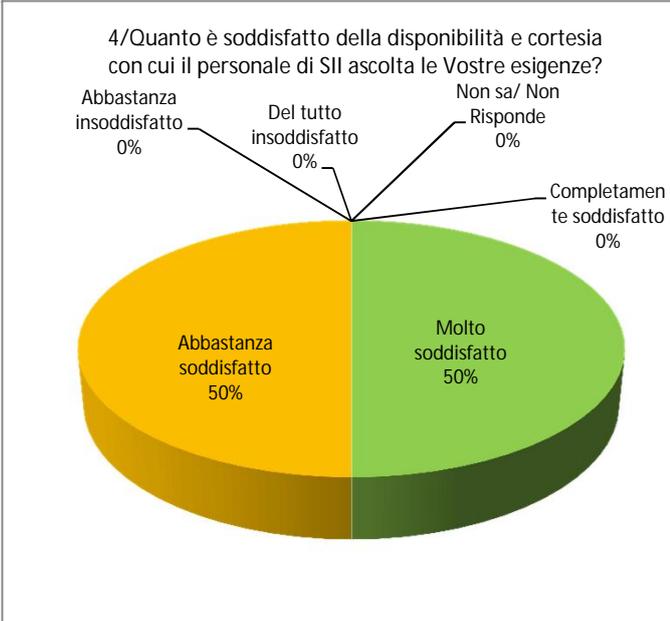
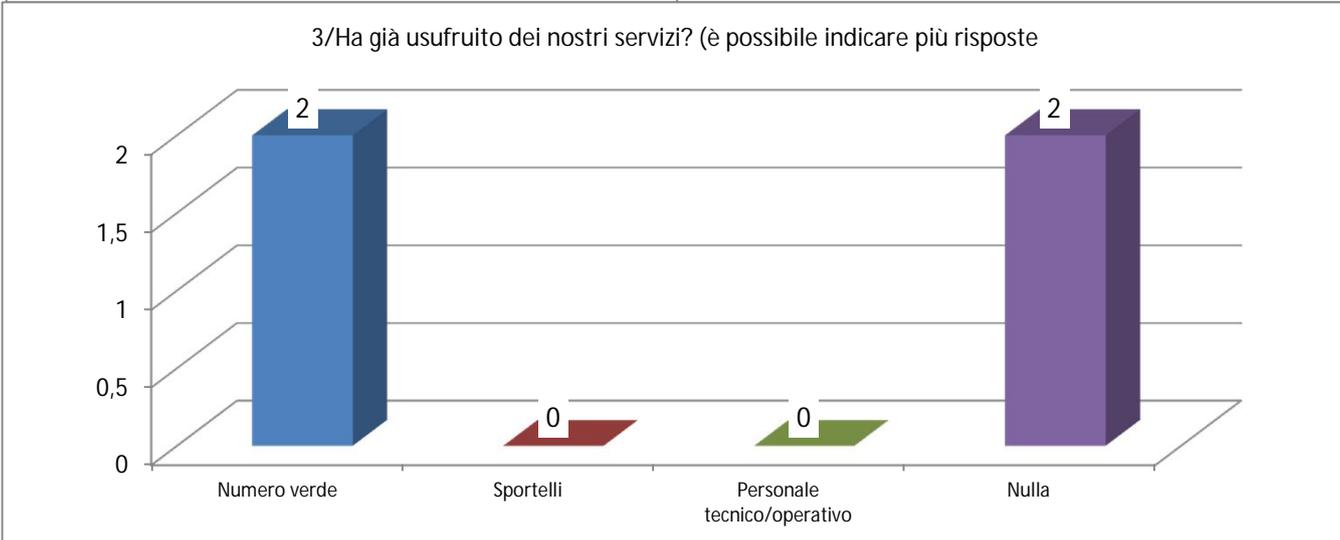
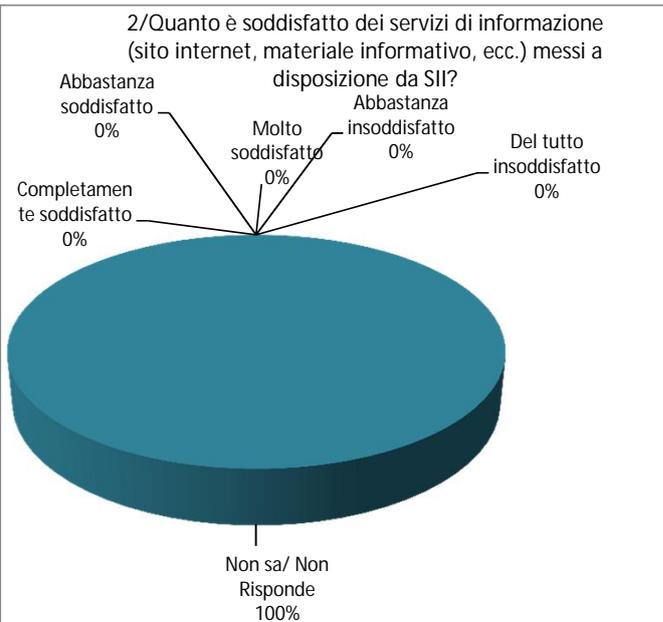
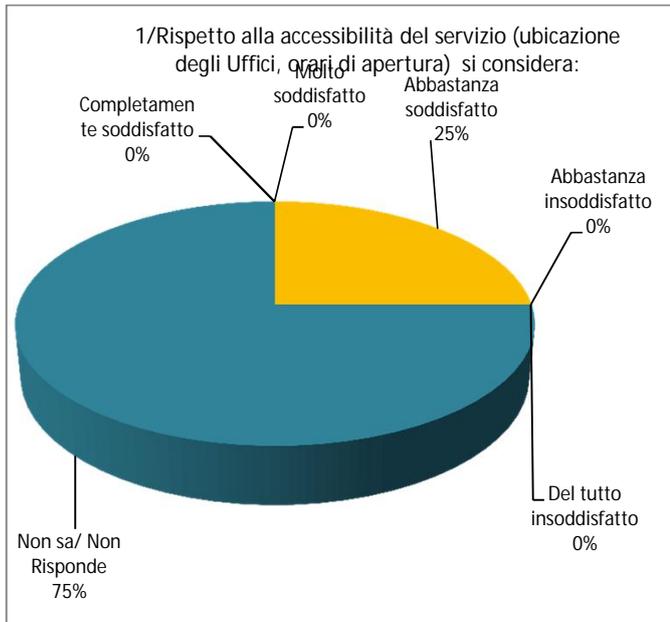
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VALLE SAN NICOLAO



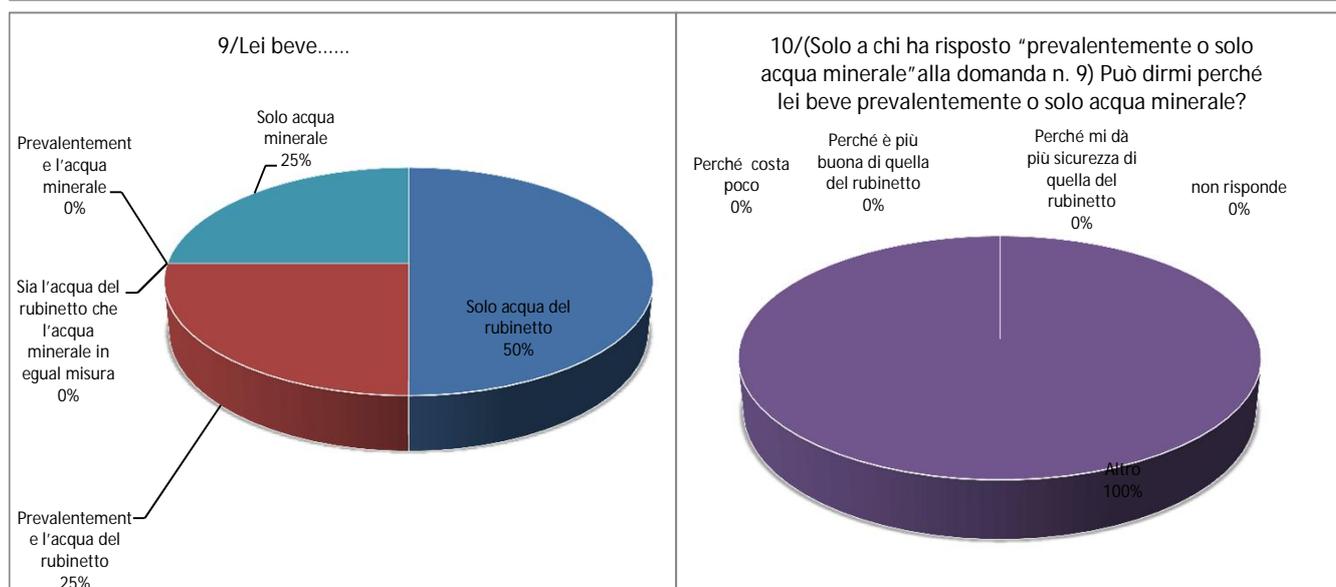
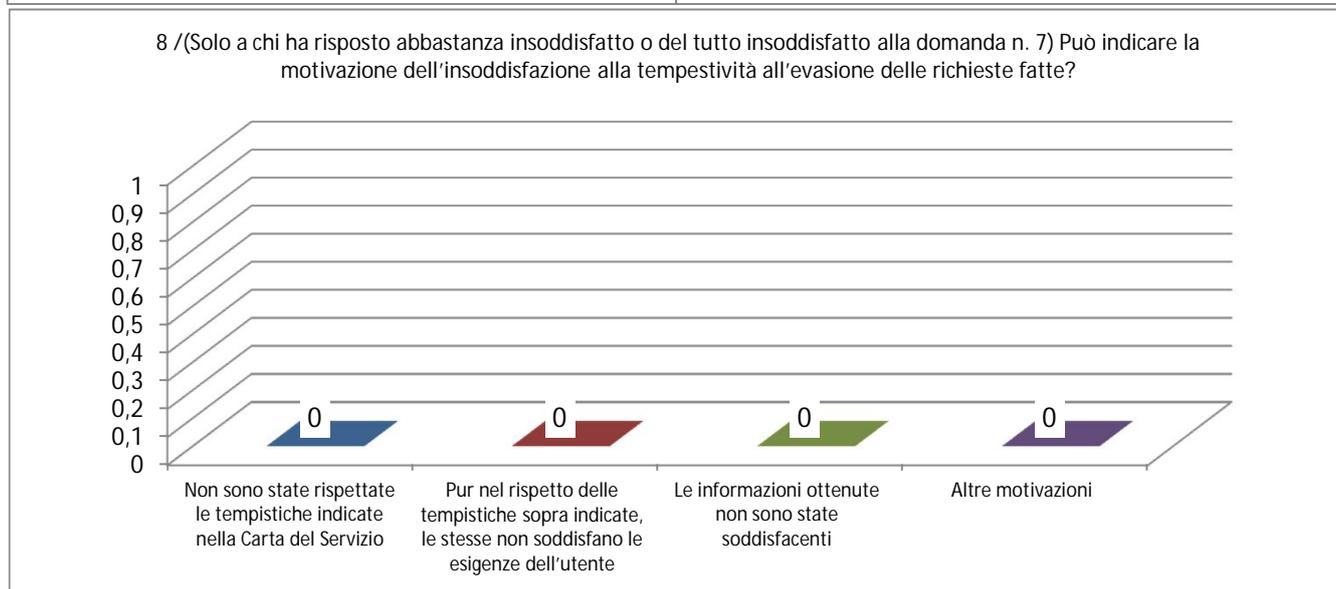
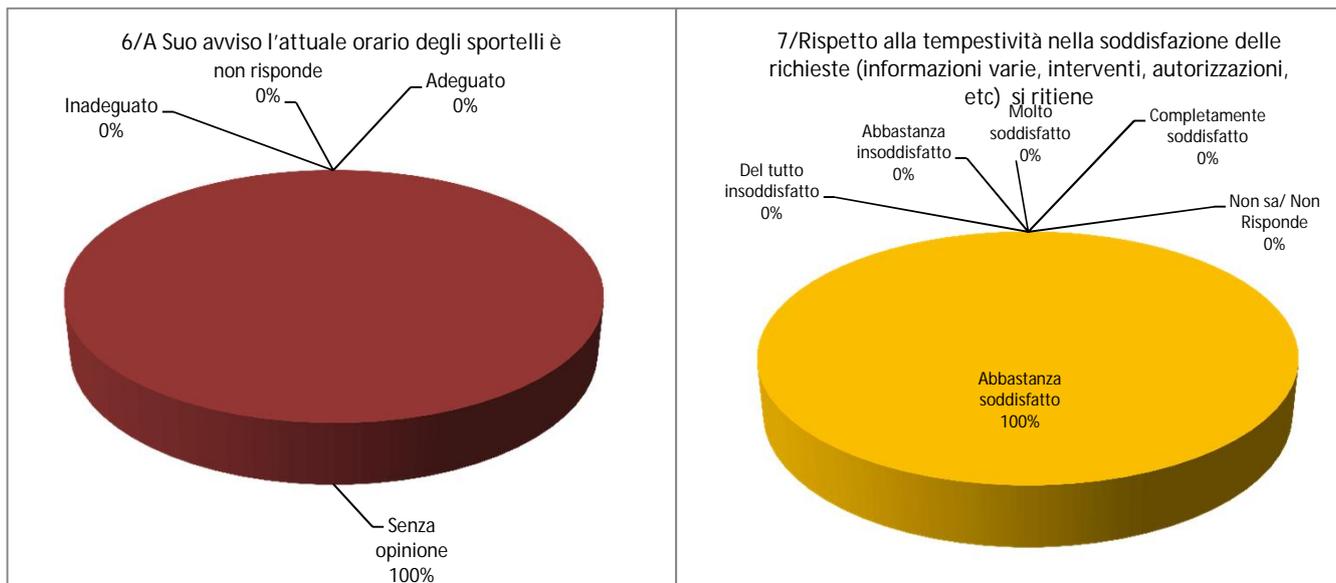
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLA DEL BOSCO



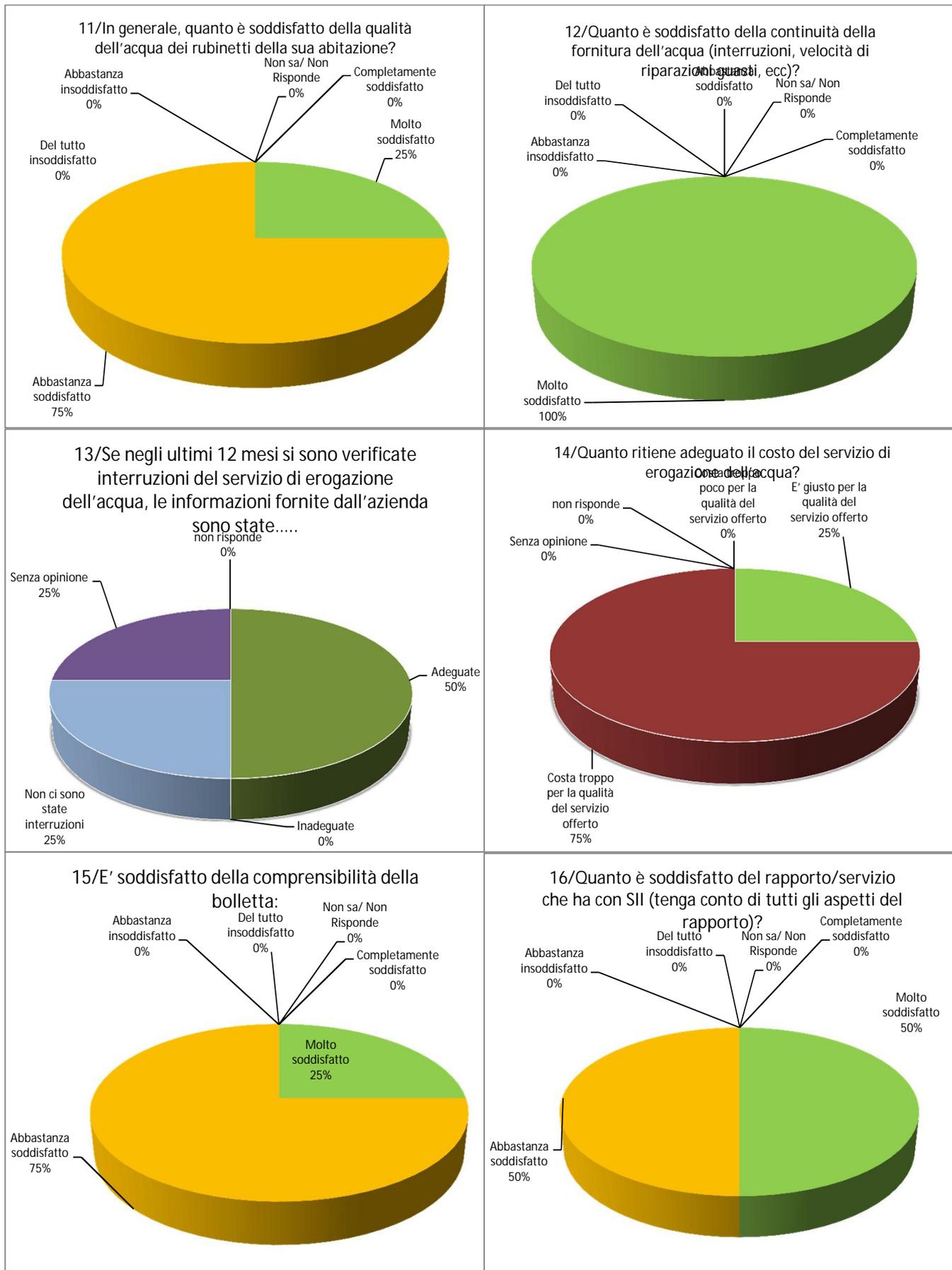
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLA DEL BOSCO



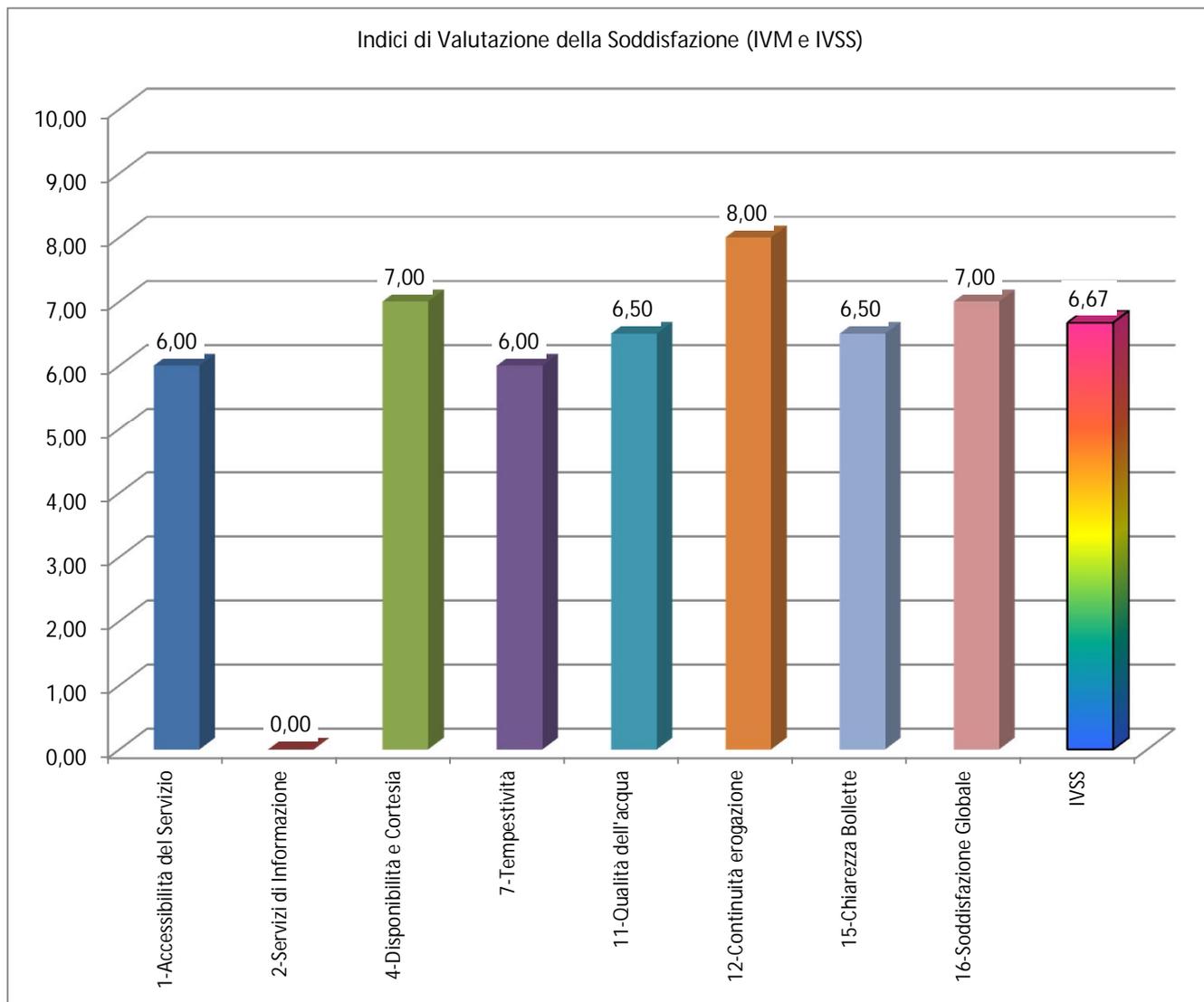
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLA DEL BOSCO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLA DEL BOSCO

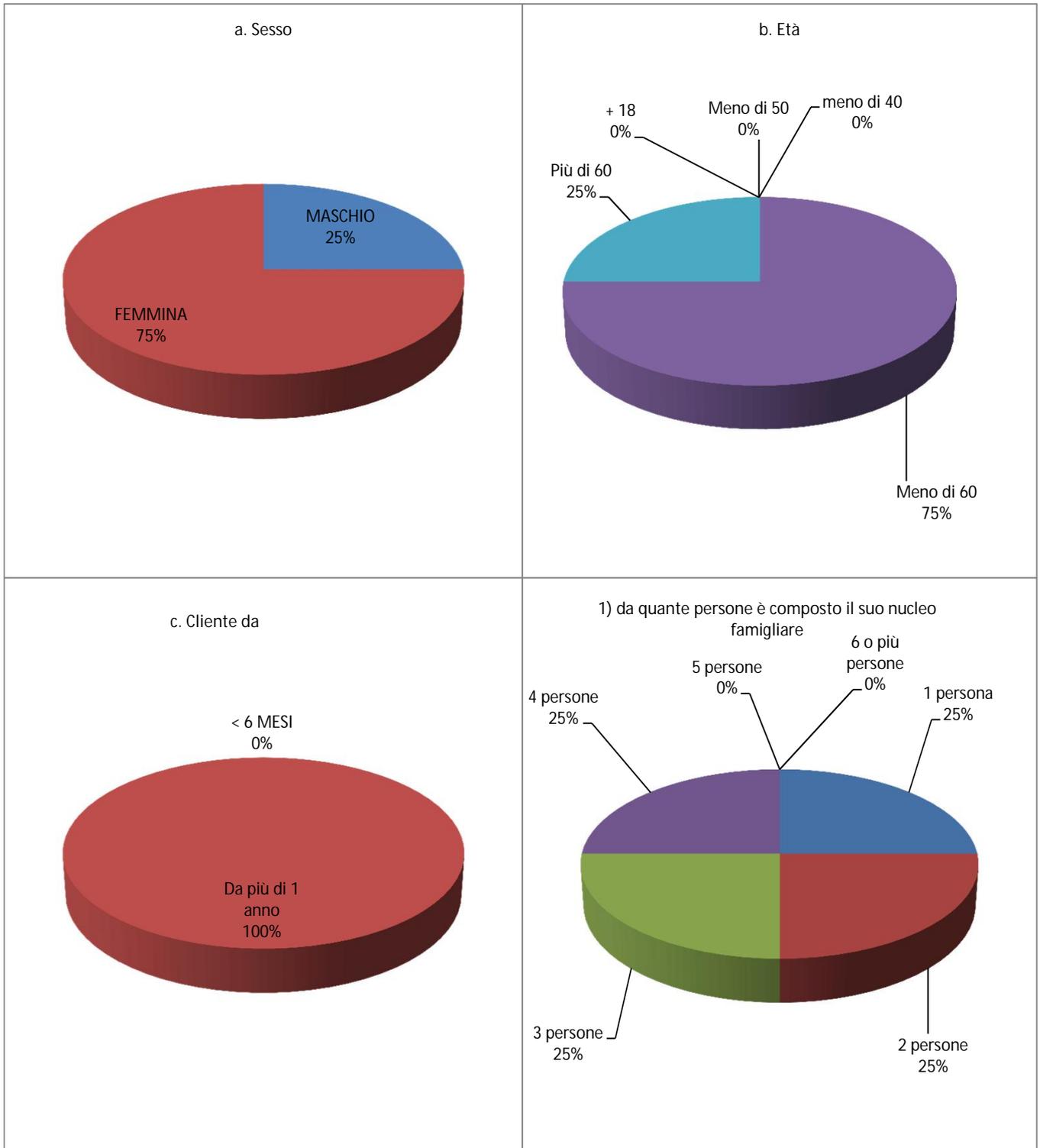


**N° Utenti chiamati: 6**  
**N° Utenti intervistati: 4**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 6,67**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLA DEL BOSCO

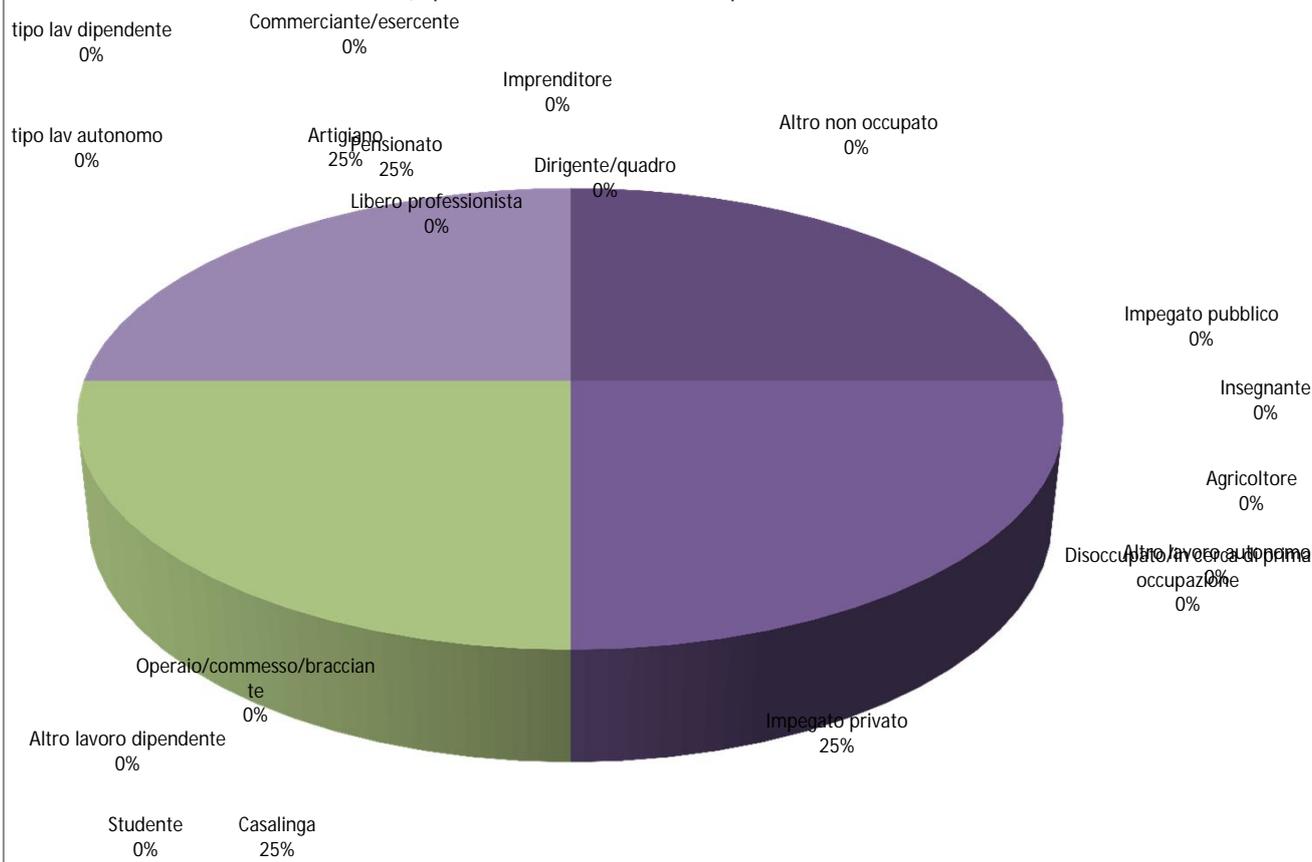
Composizione del campione



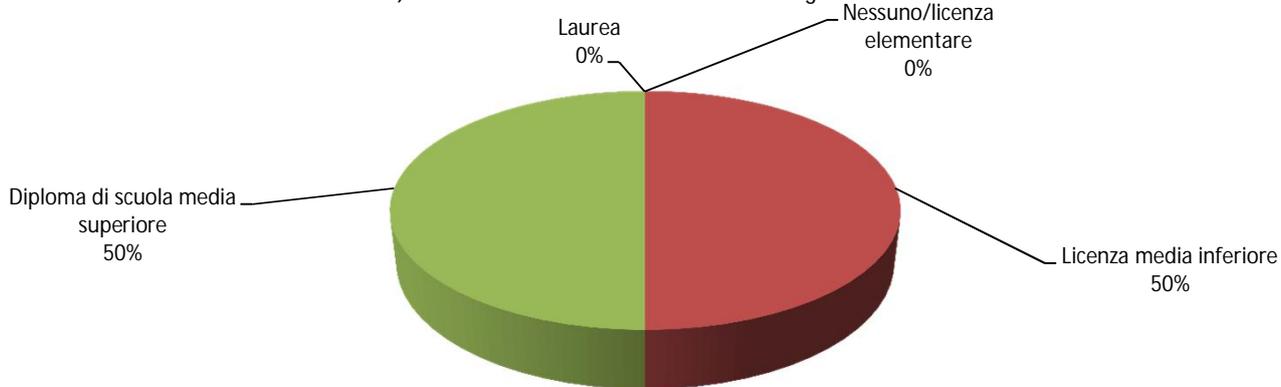
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLA DEL BOSCO

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



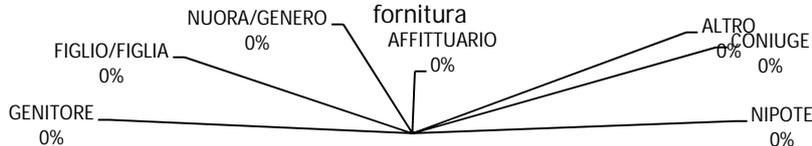
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

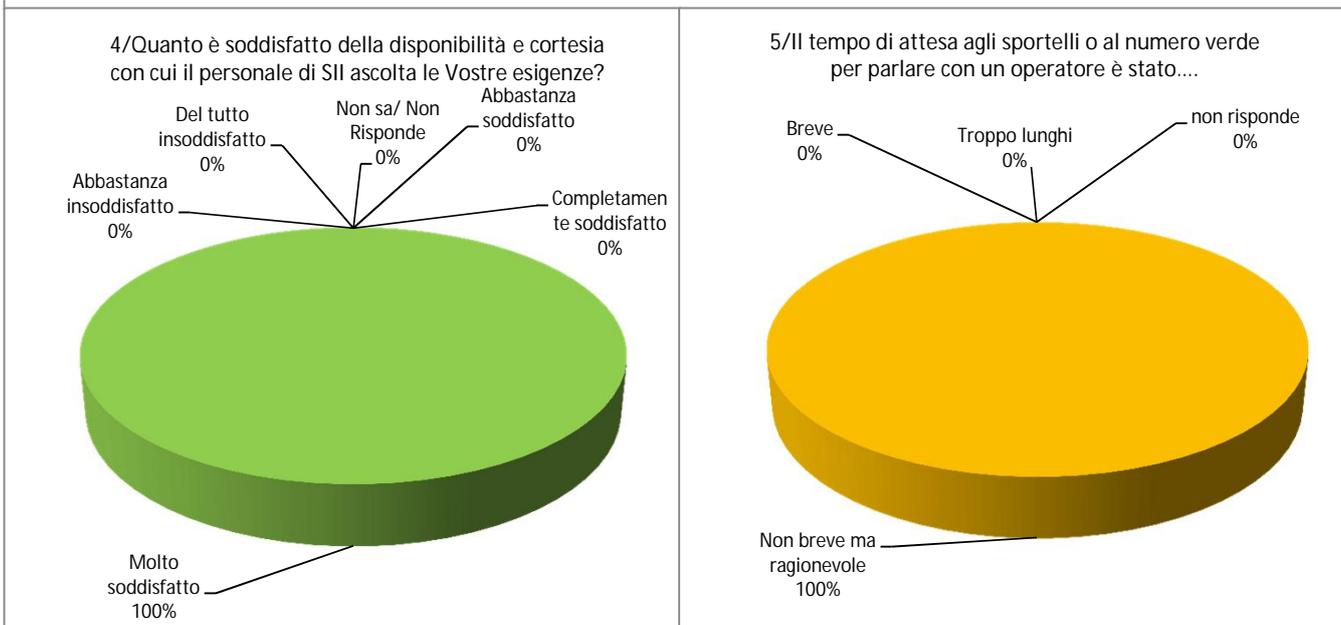
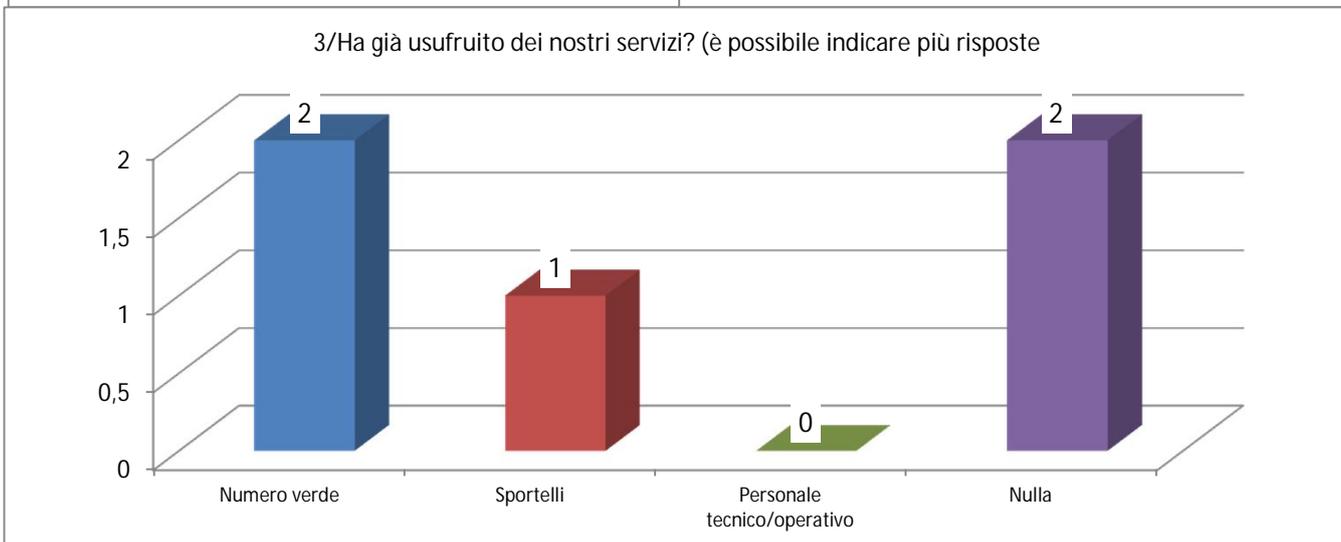
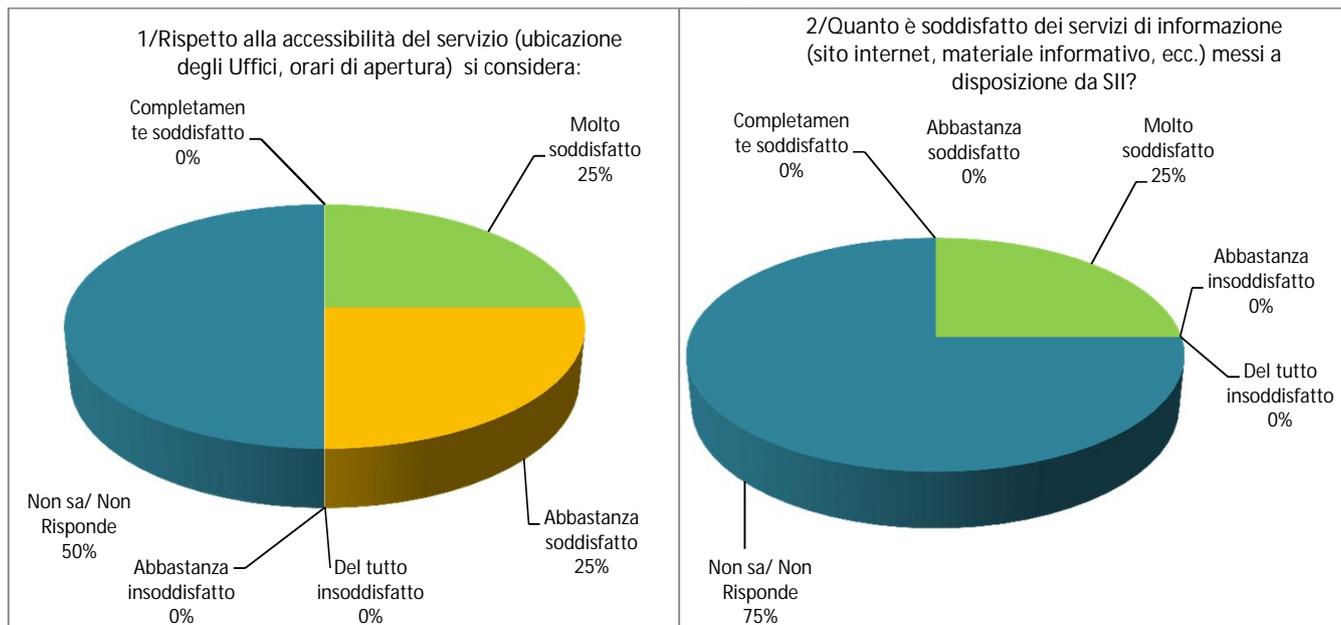


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura



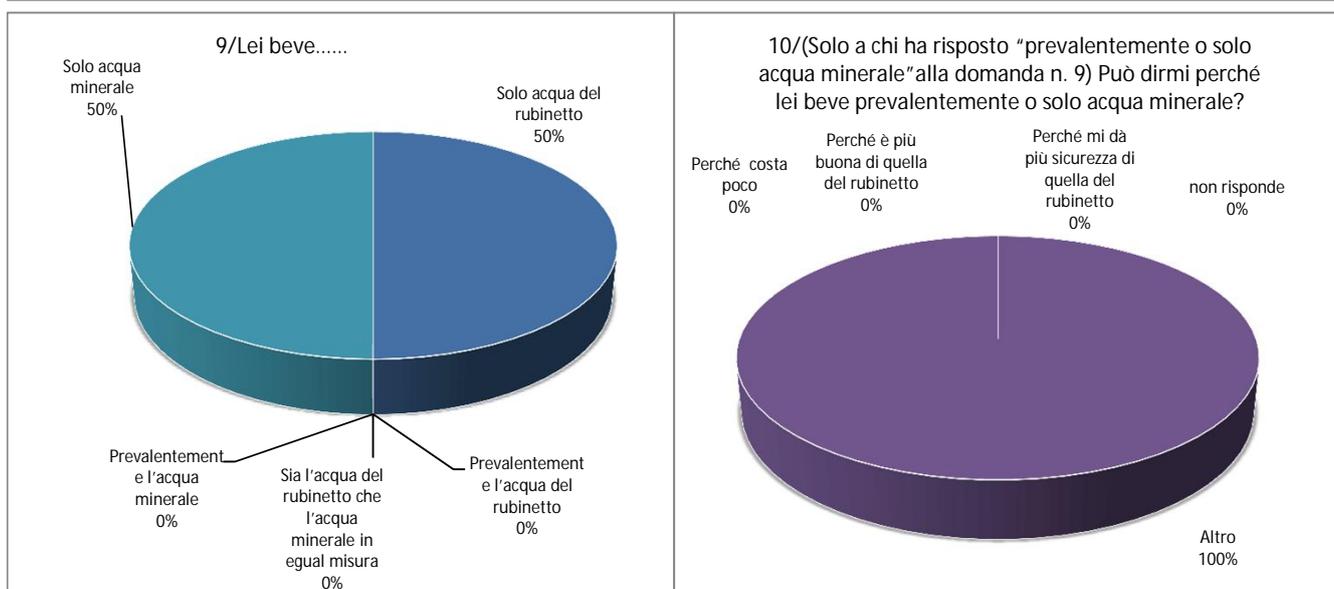
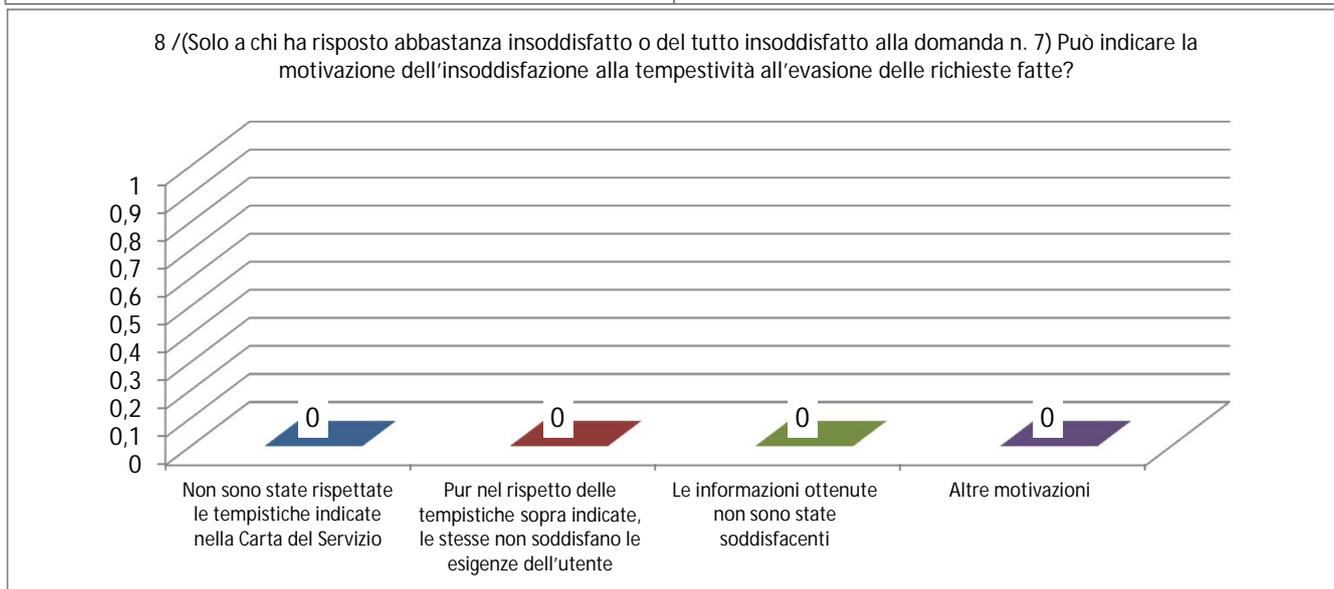
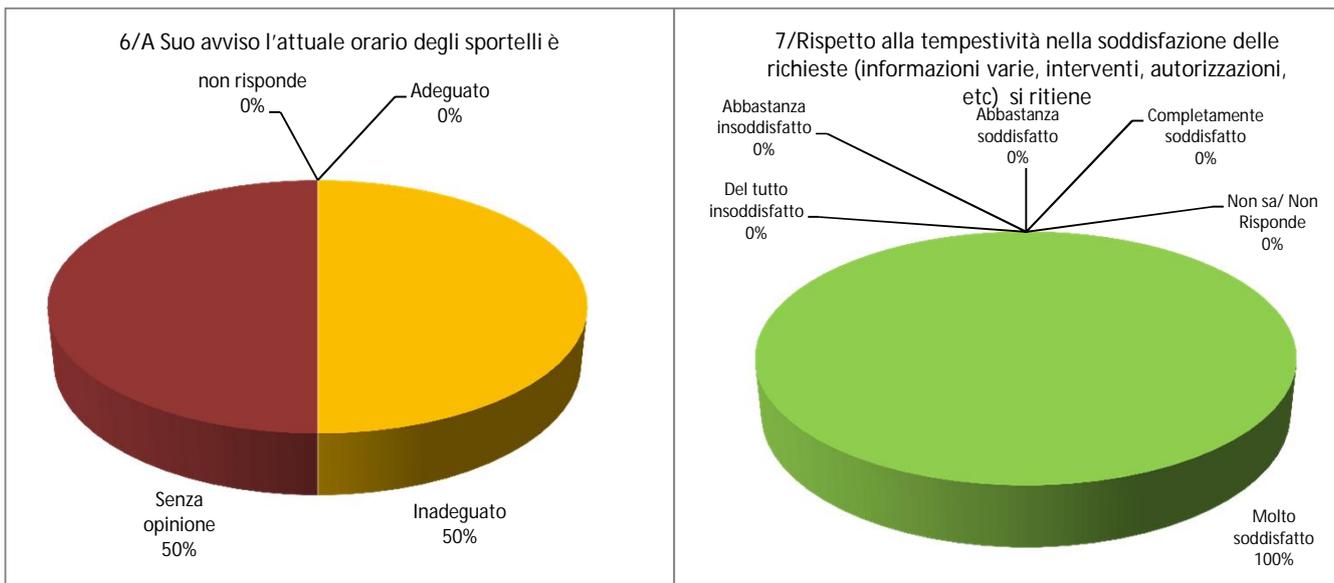
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLANOVA B.SE



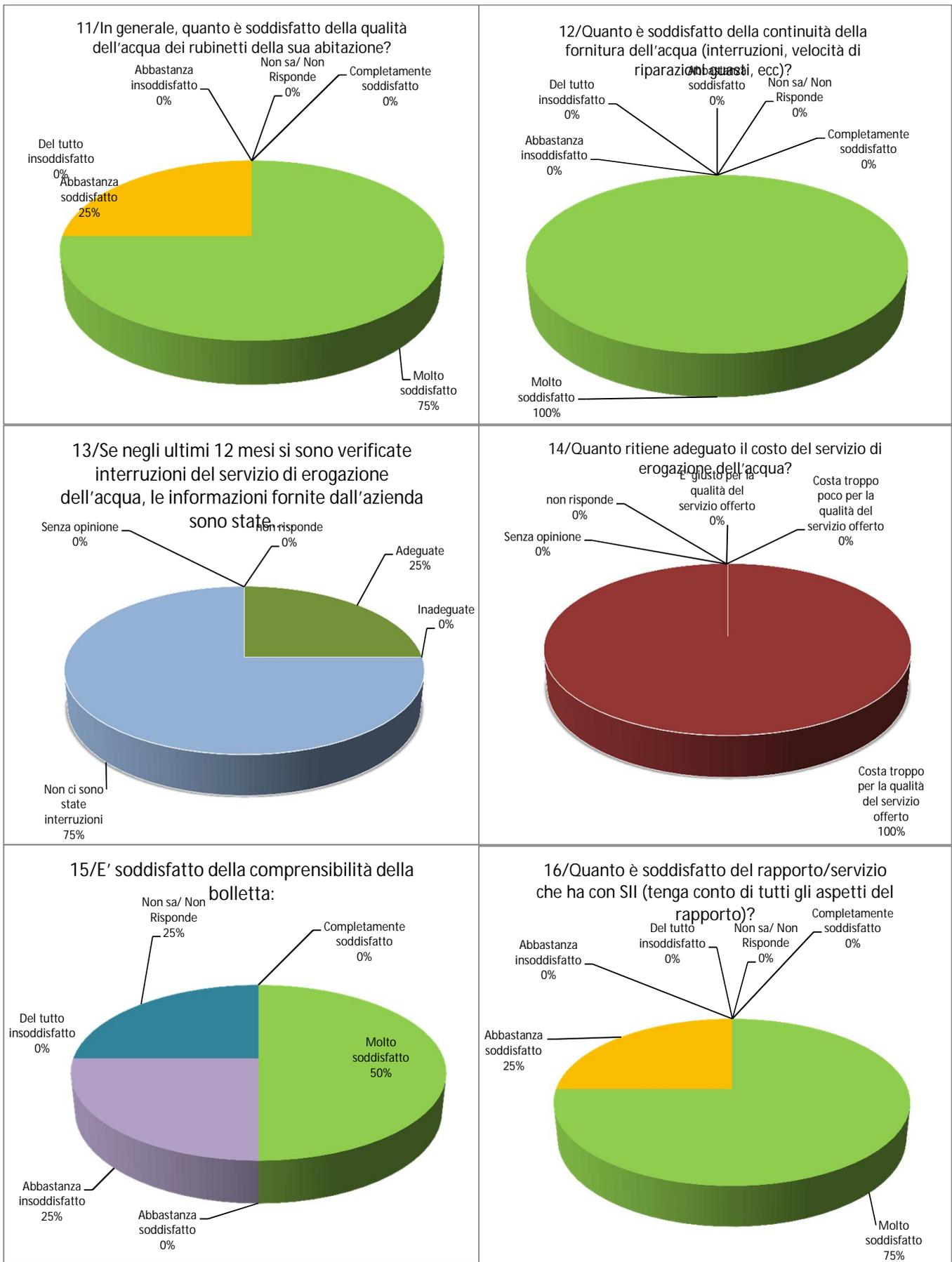
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLANOVA B.SE



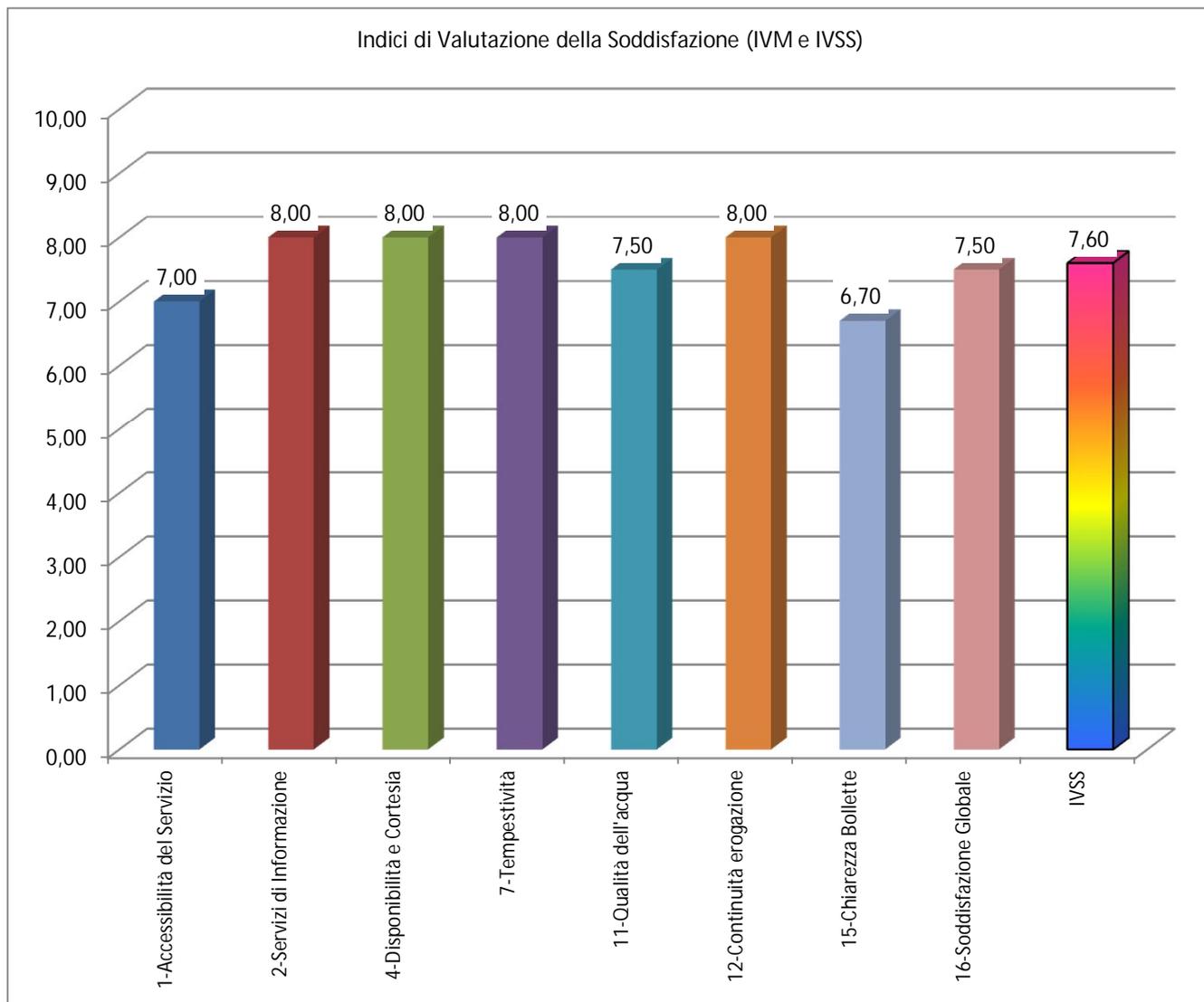
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLANOVA B.SE



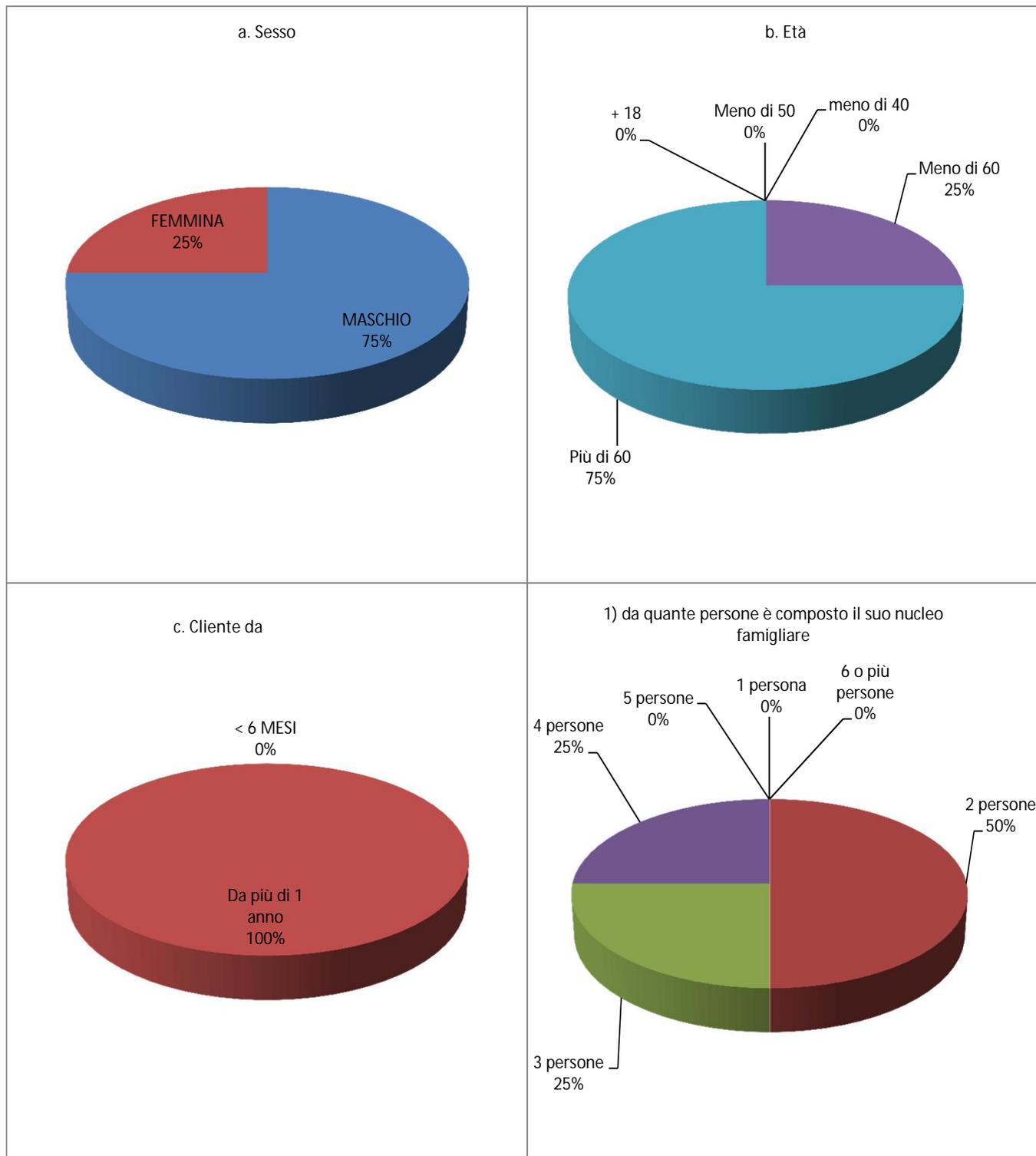
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLANOVA B.SE



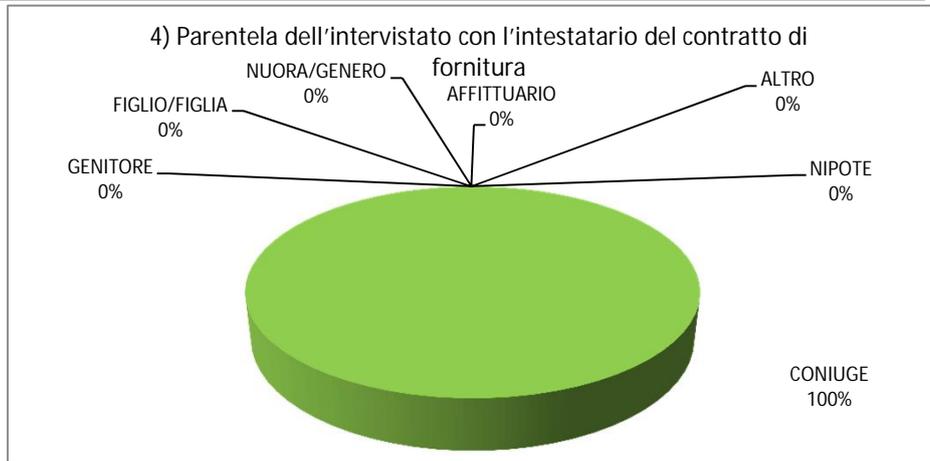
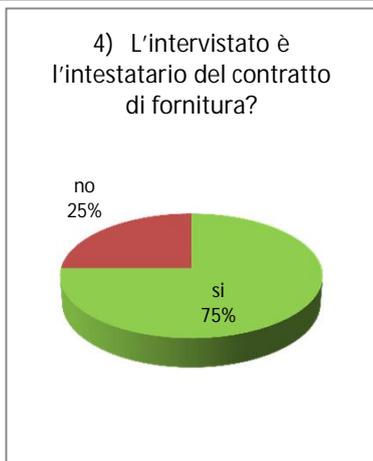
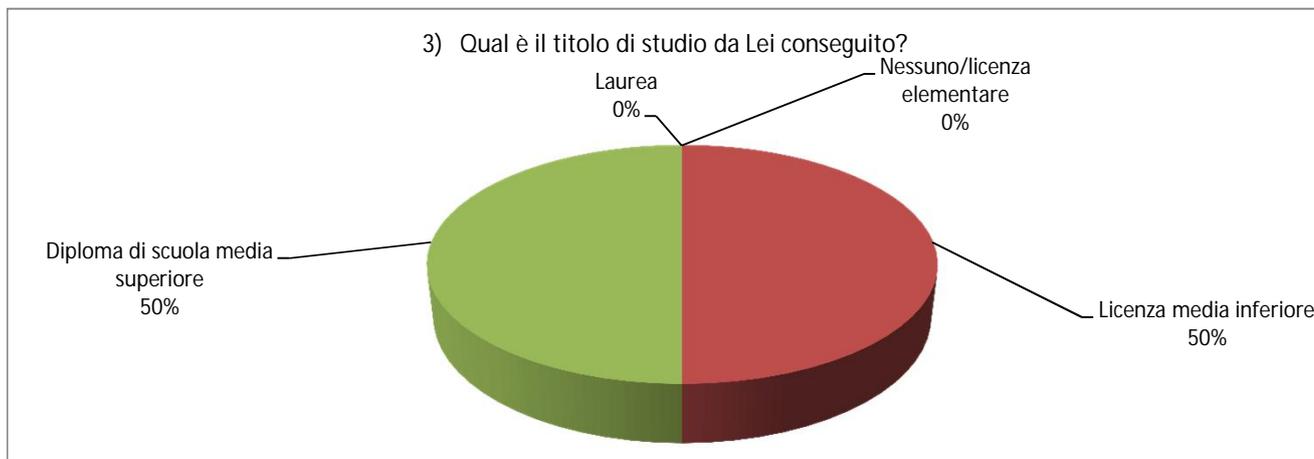
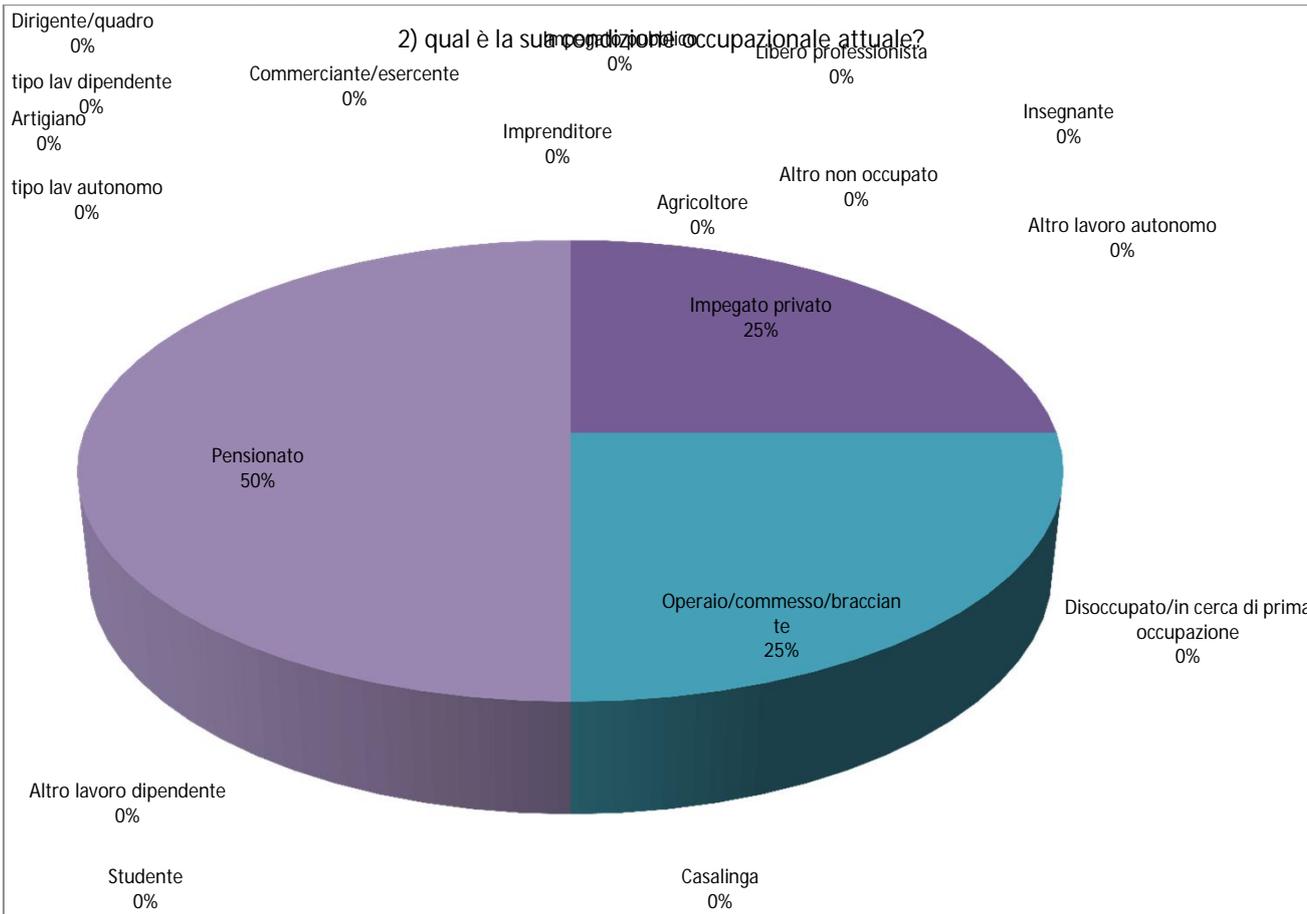
**N° Utenti chiamati: 6**  
**N° Utenti intervistati: 4**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,60**

Composizione del campione



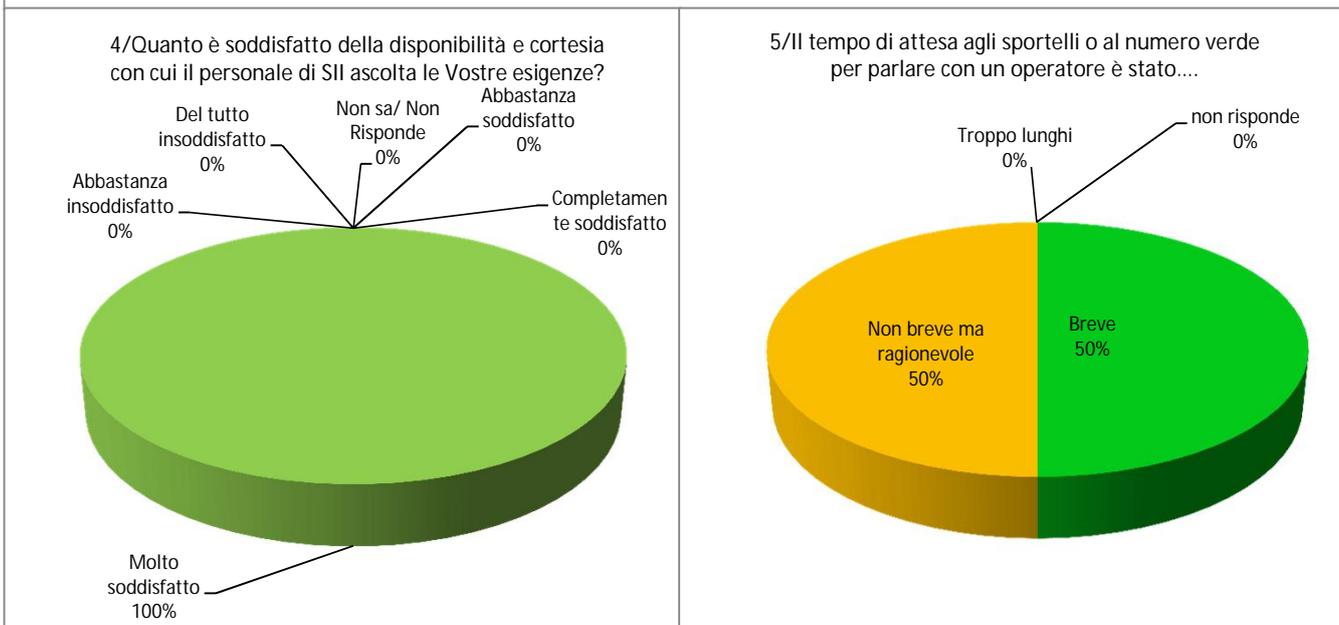
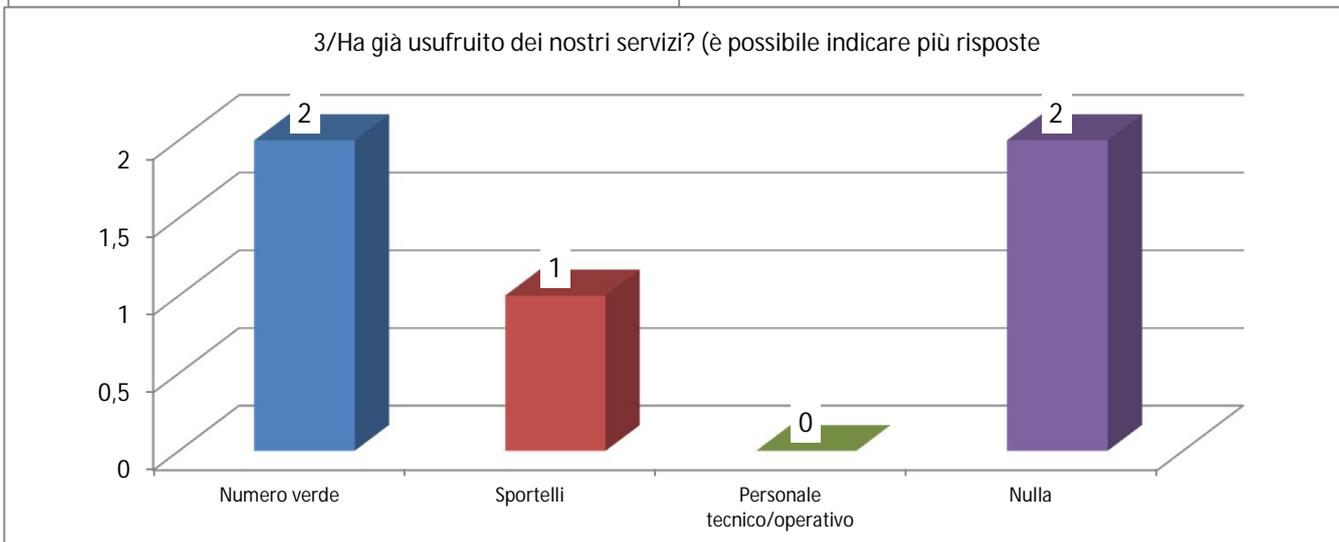
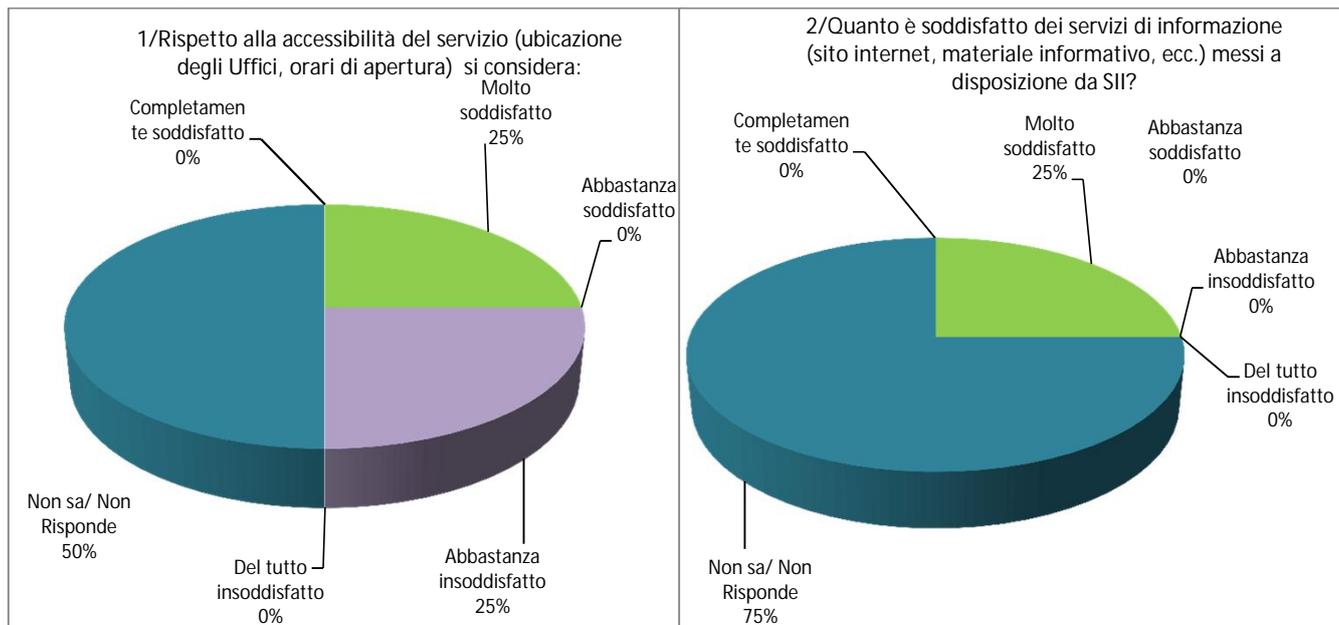
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLANOVA B.SE



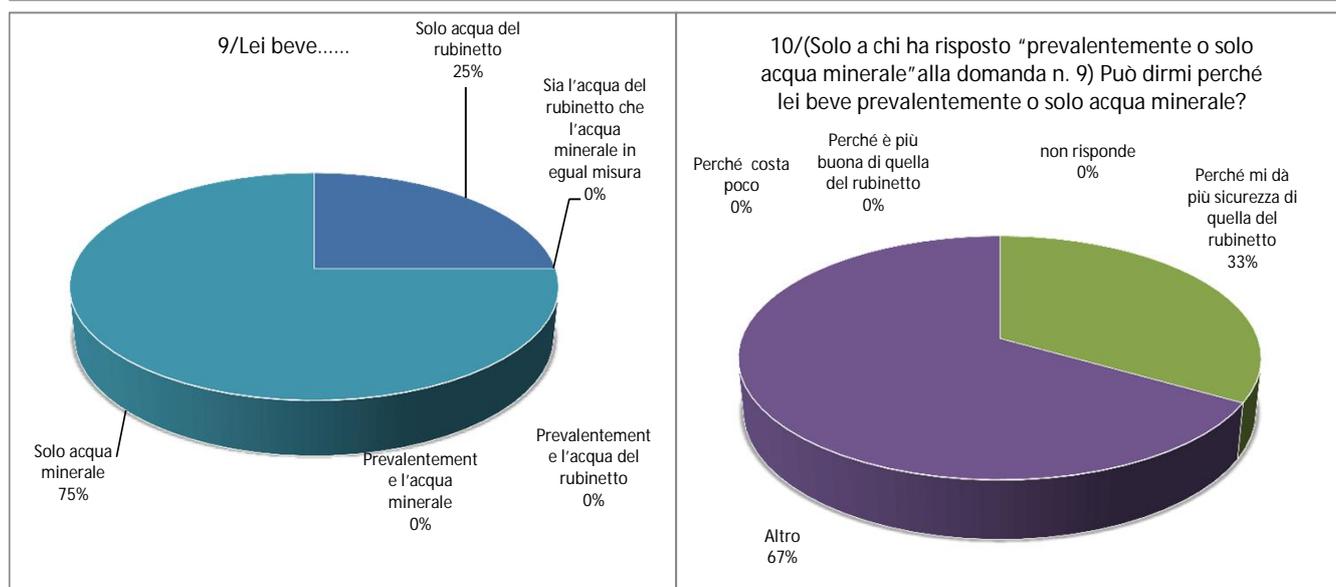
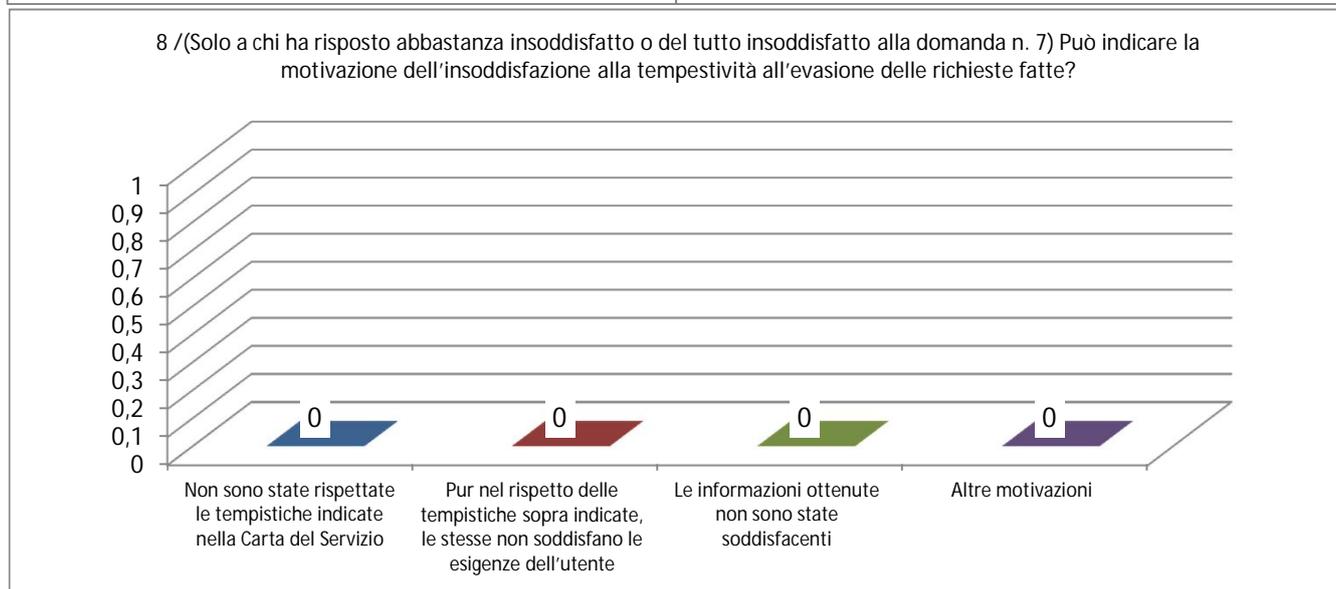
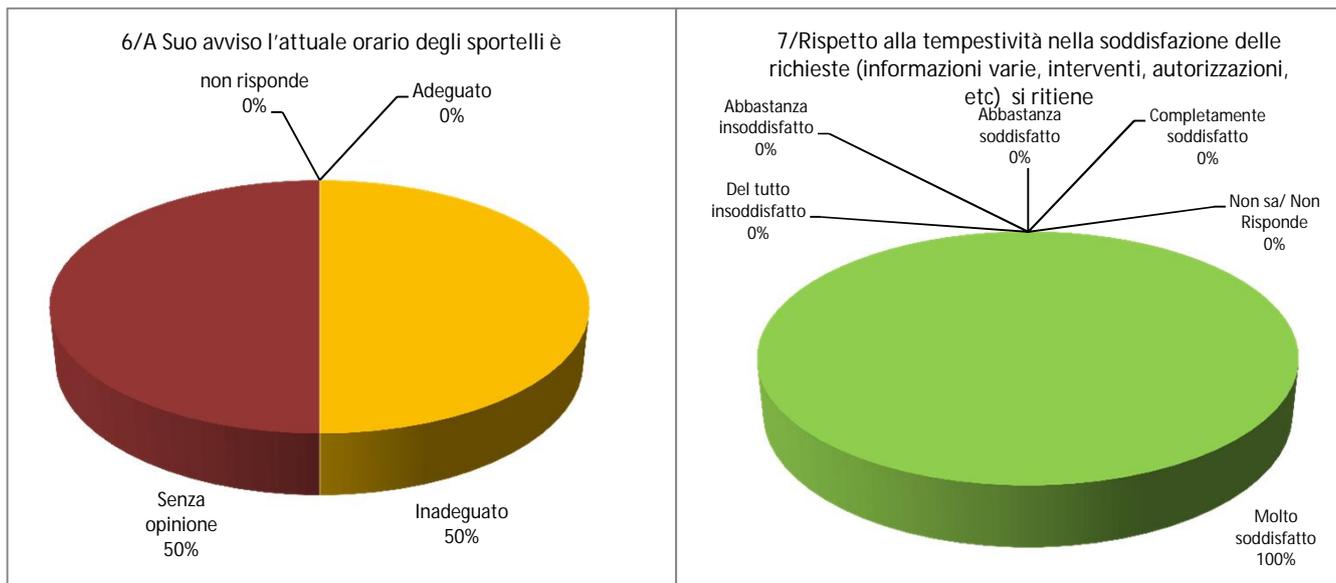
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLARBOIT



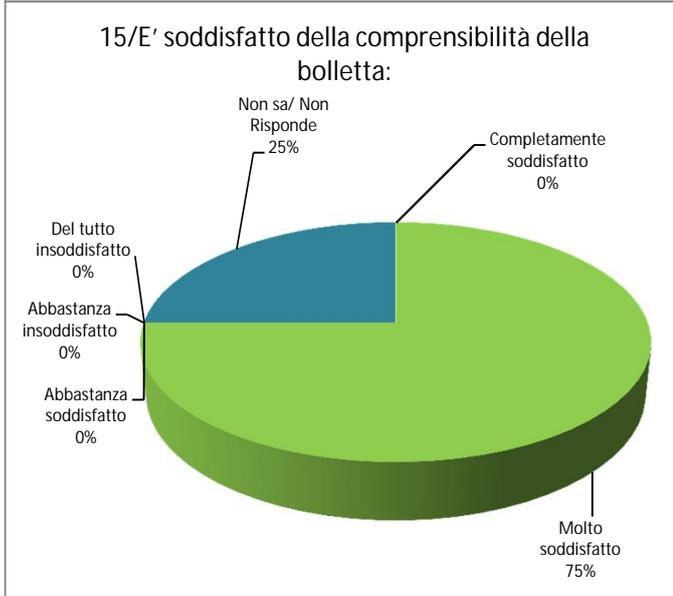
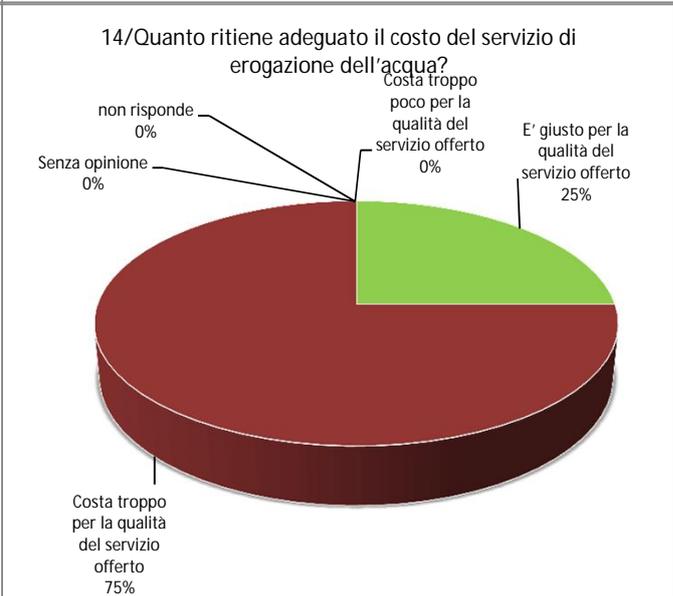
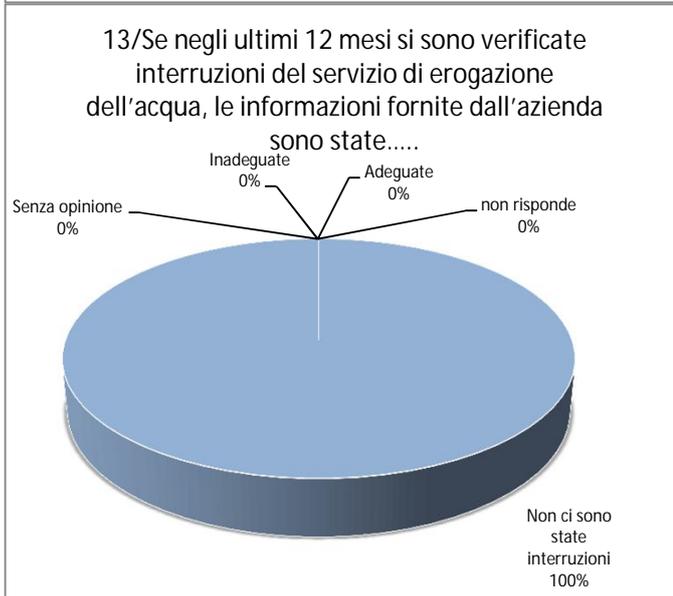
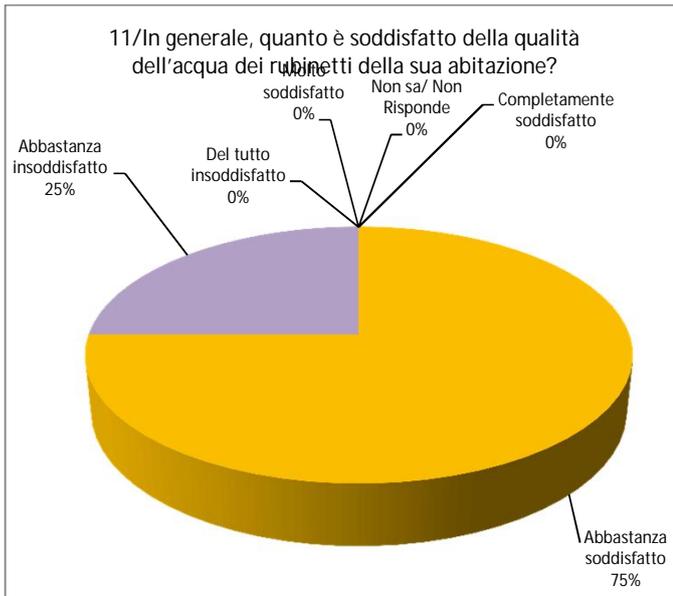
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLARBOIT



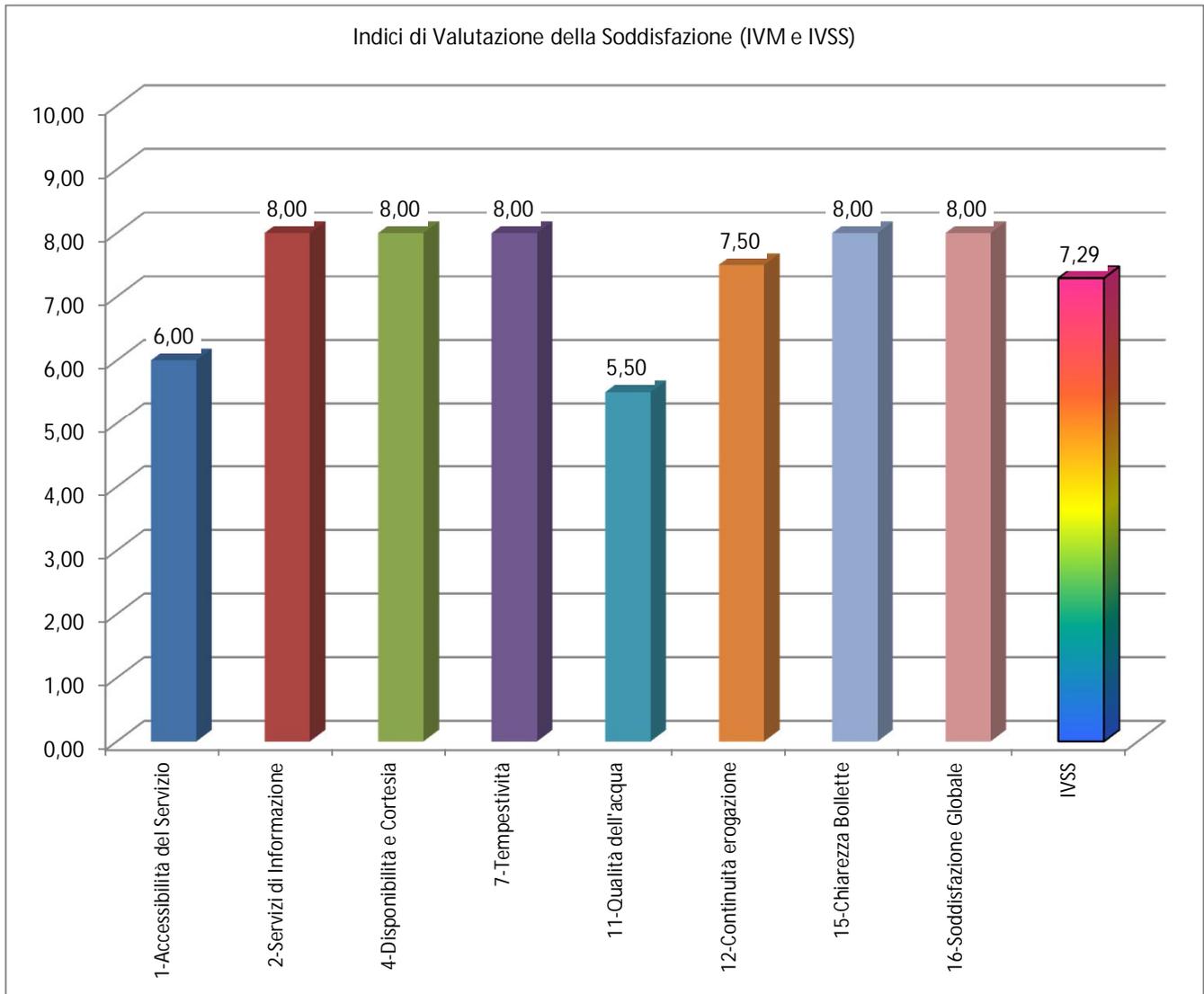
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLARBOIT



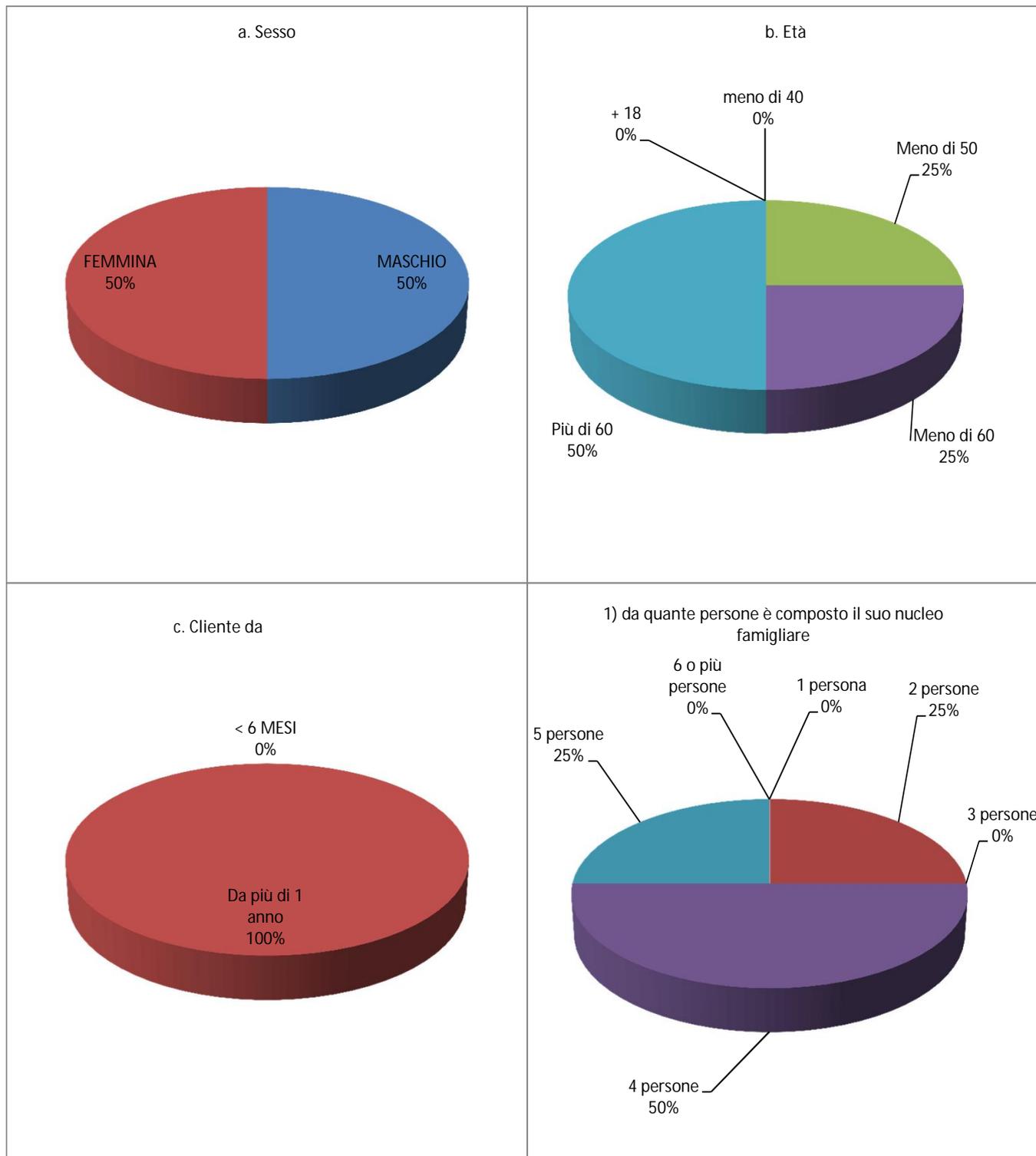
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLARBOIT



**N° Utenti chiamati: 6**  
**N° Utenti intervistati: 4**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 7,29**

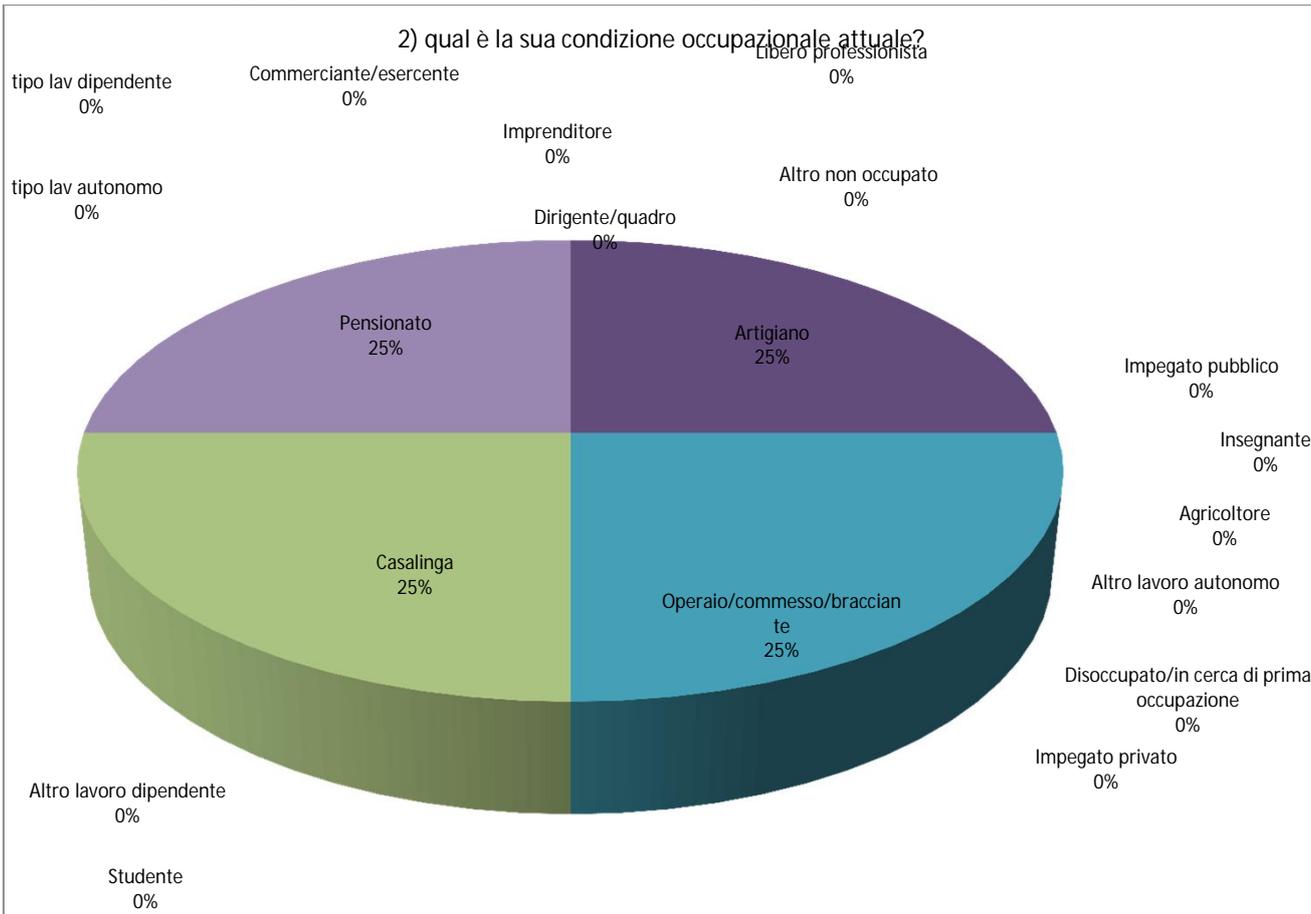
Composizione del campione



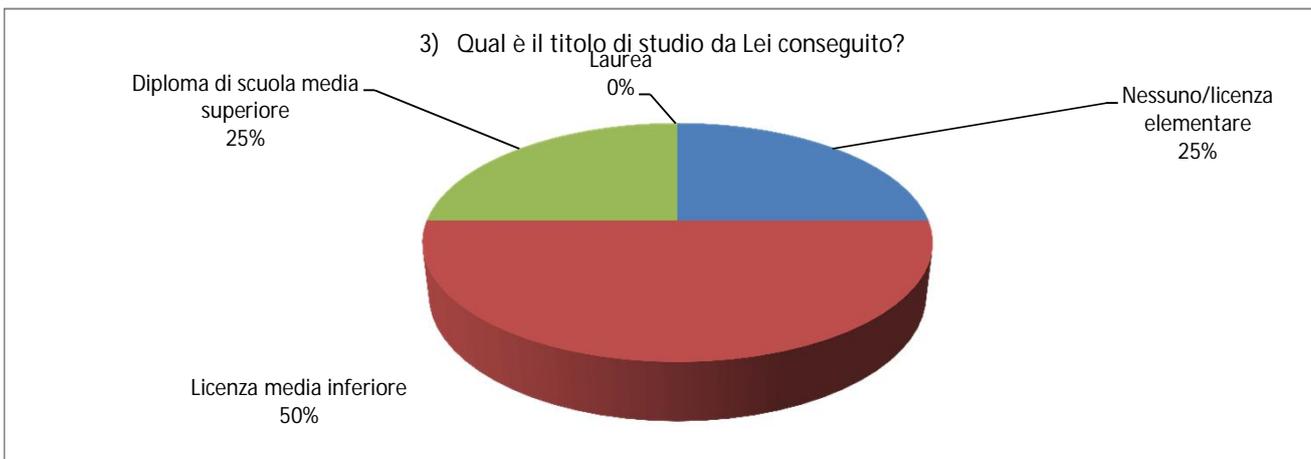
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VILLARBOIT

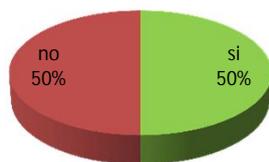
2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?



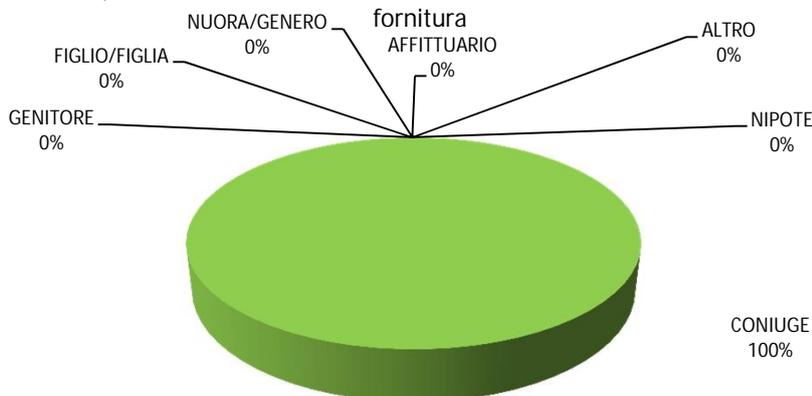
3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

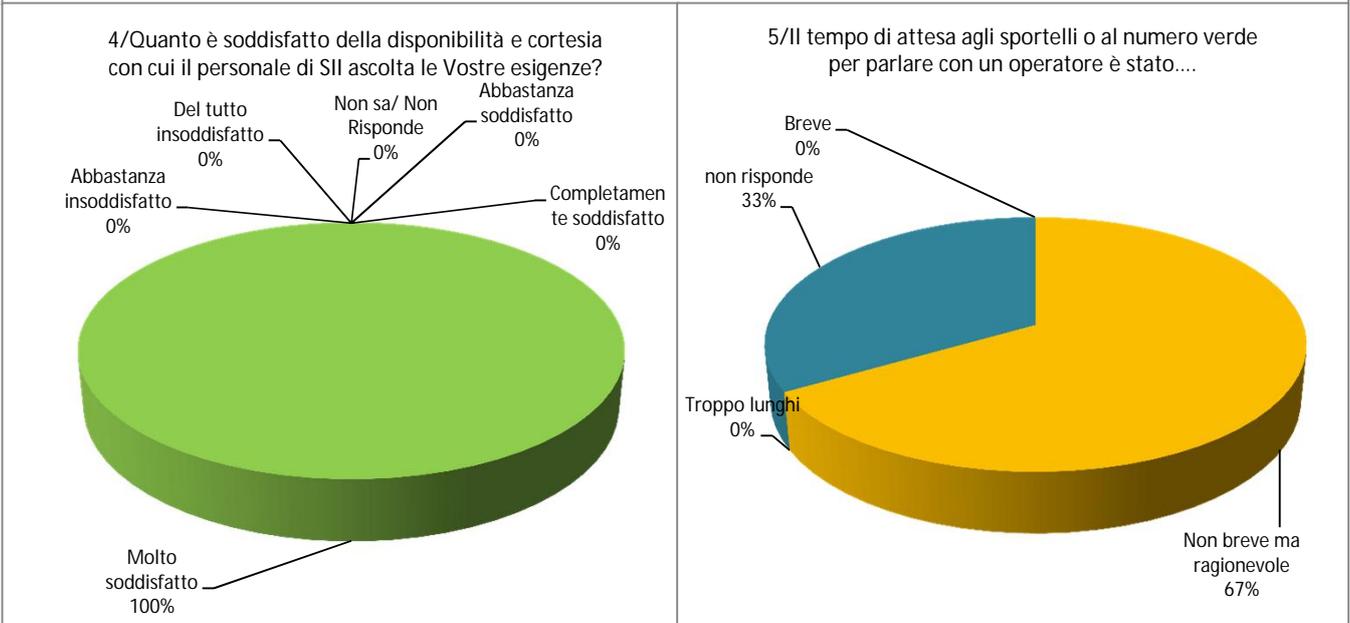
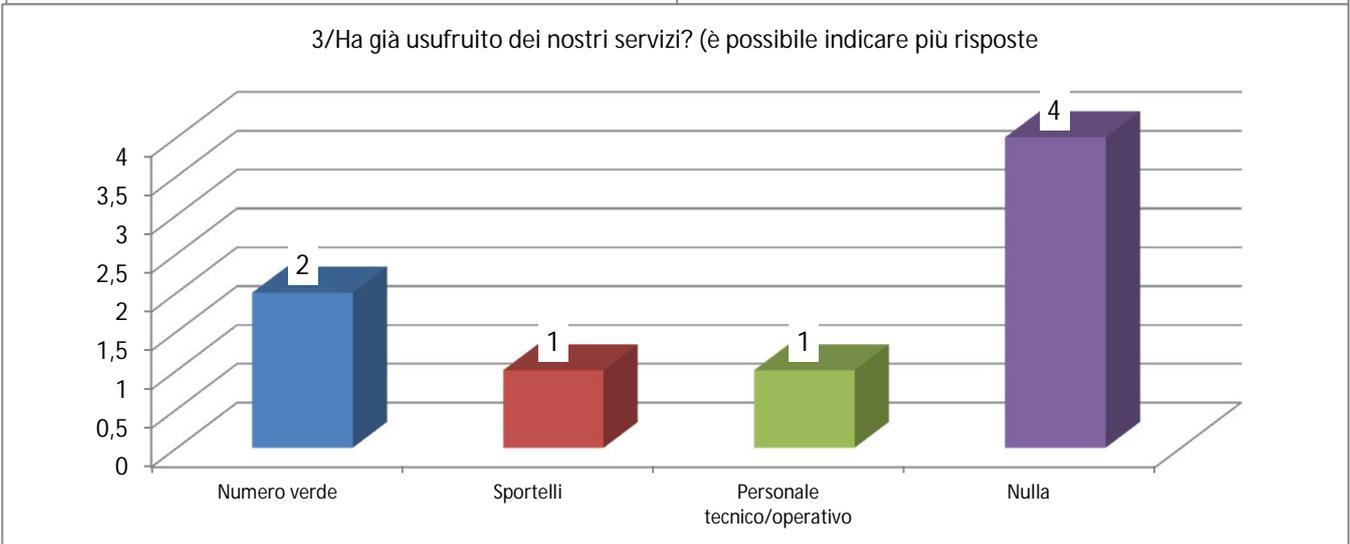
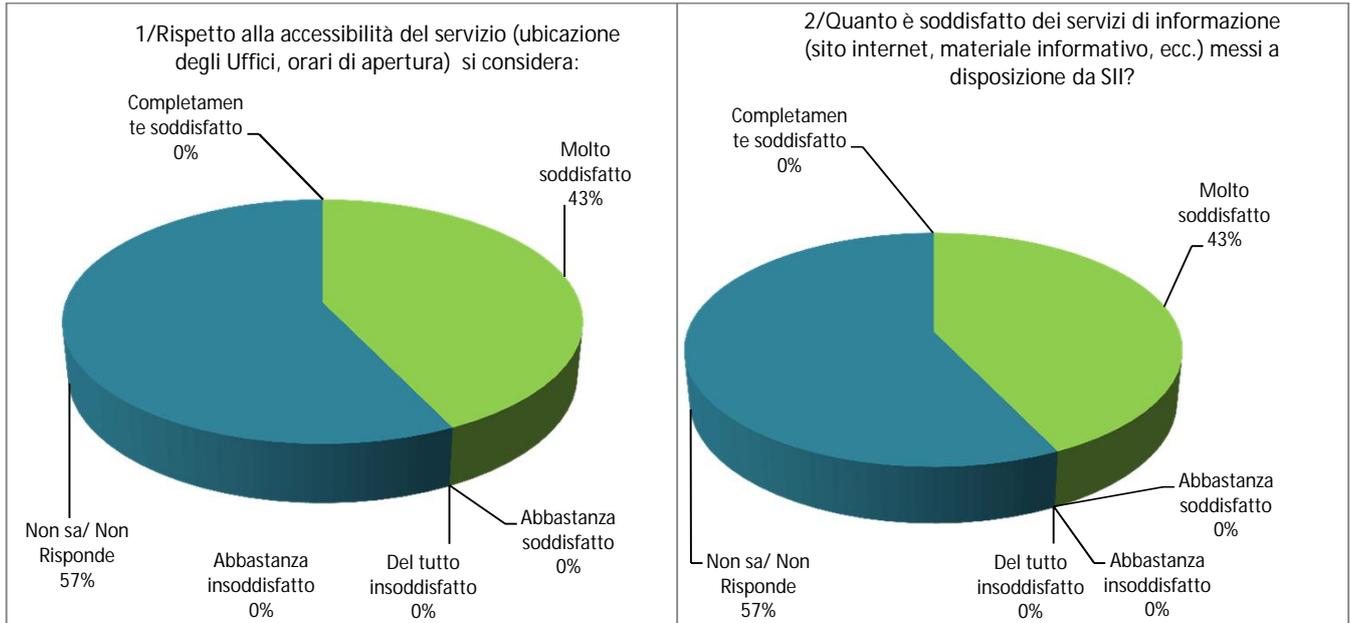


4) Parentela dell'intervistato con l'intestatario del contratto di fornitura



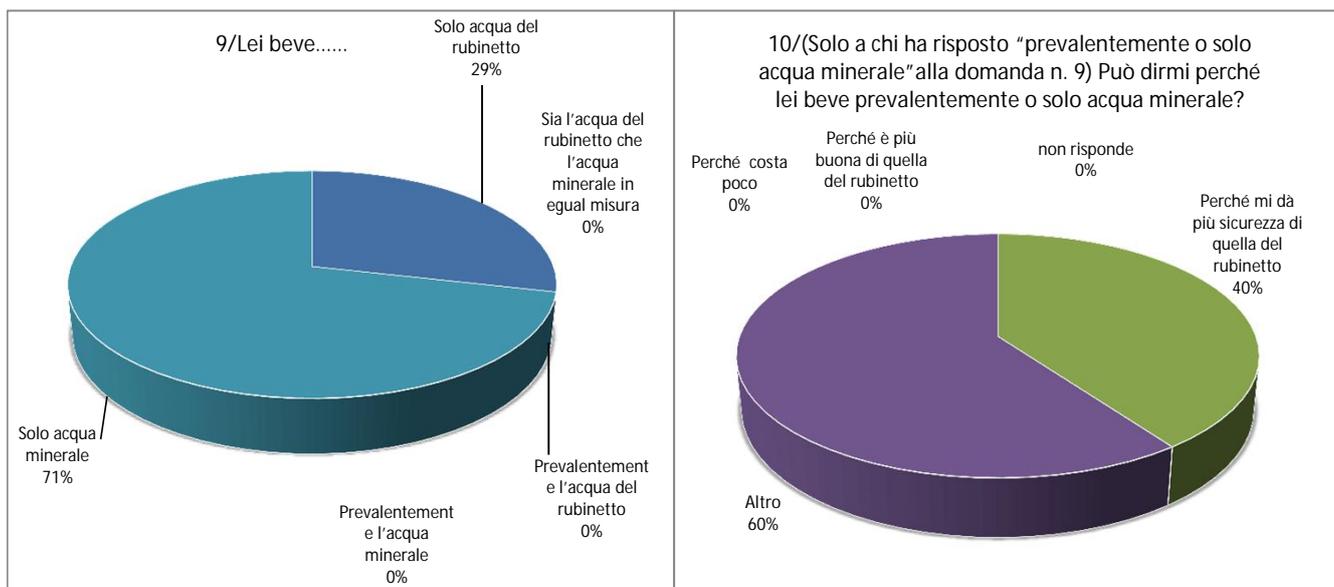
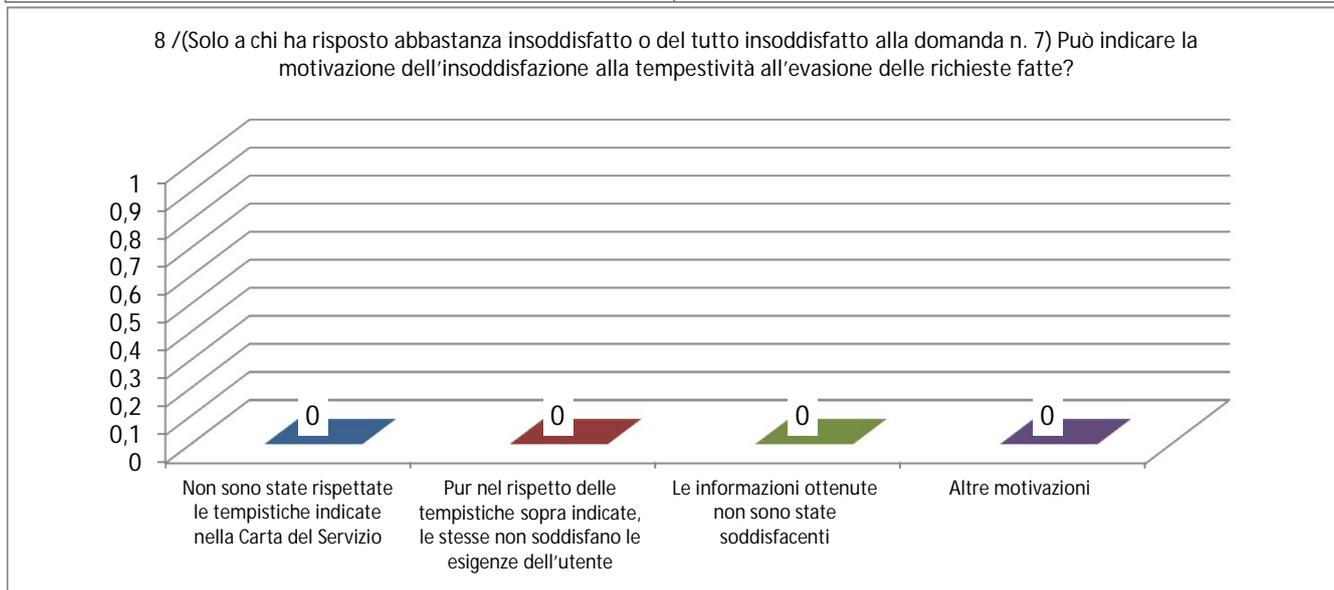
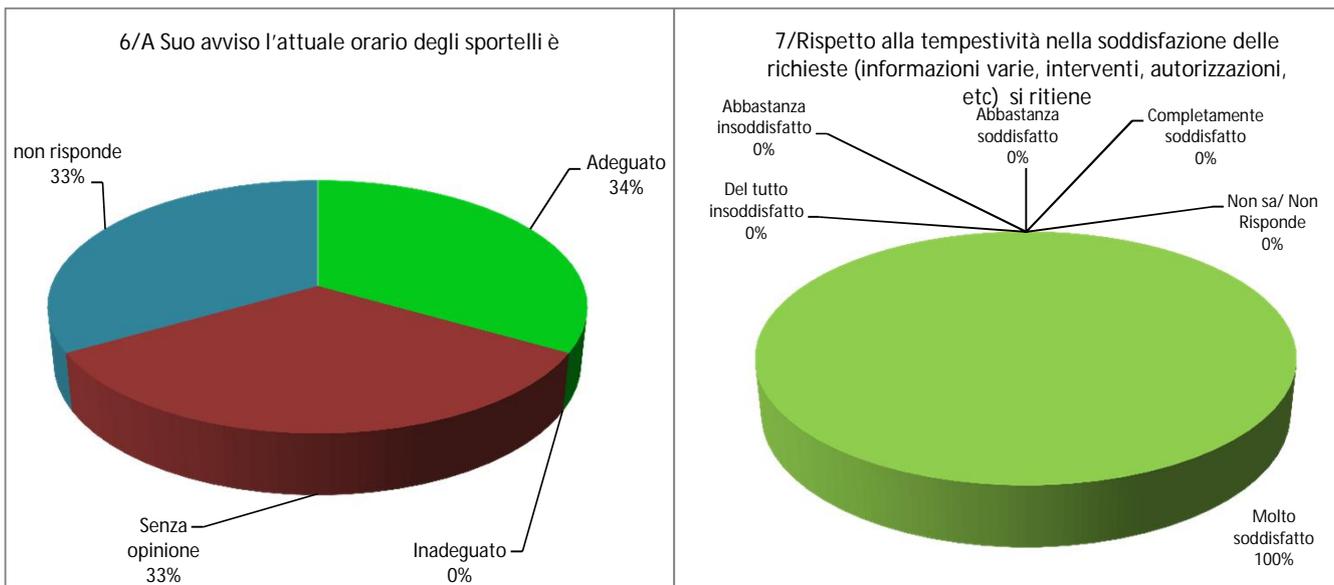
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VINZAGLIO



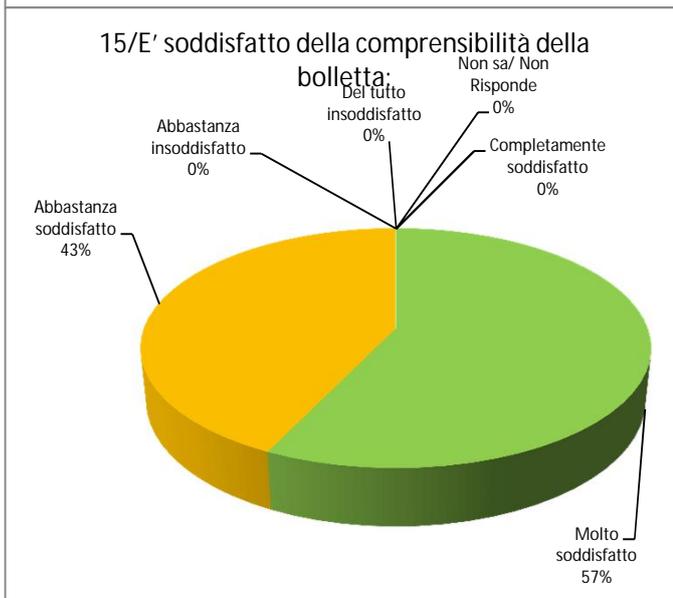
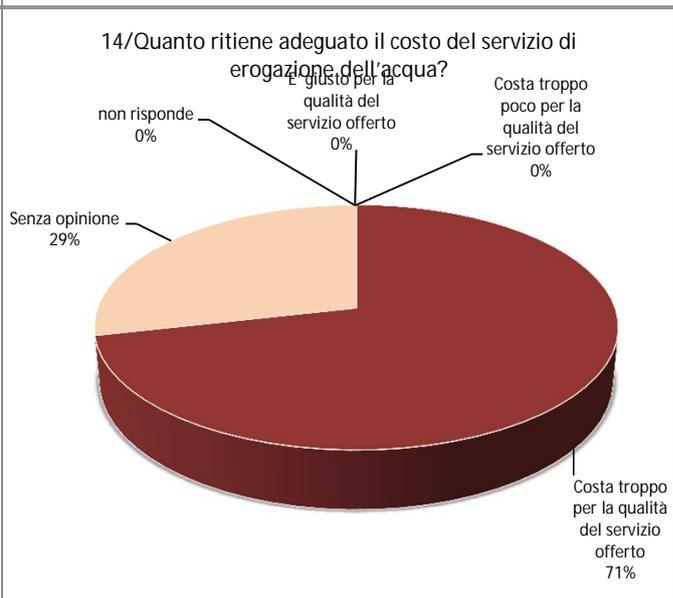
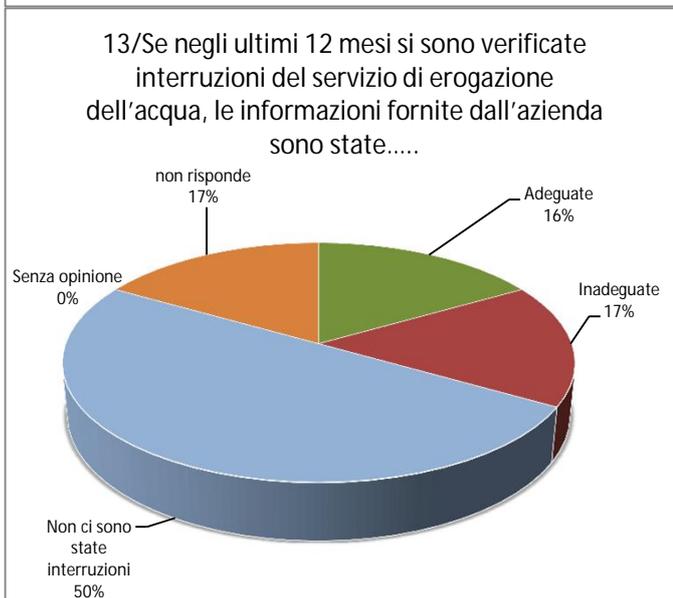
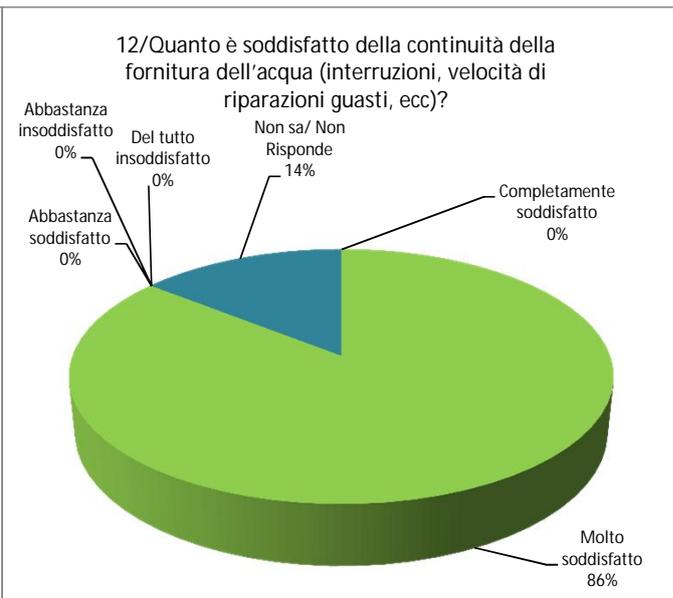
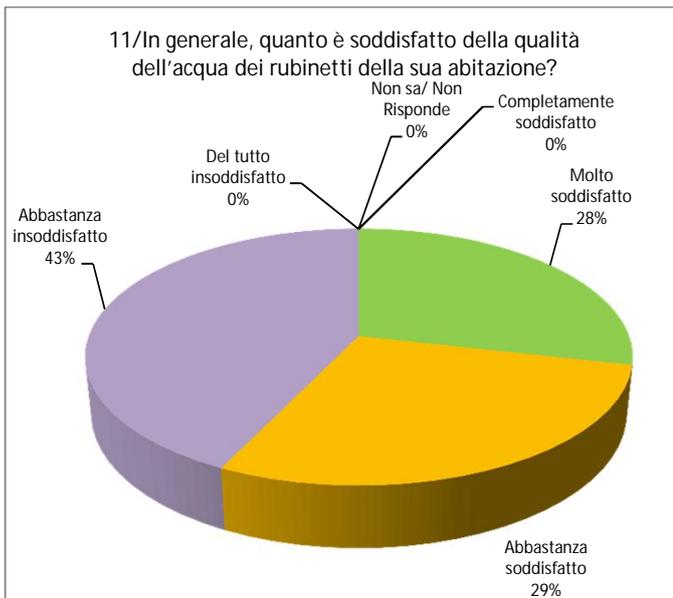
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VINZAGLIO



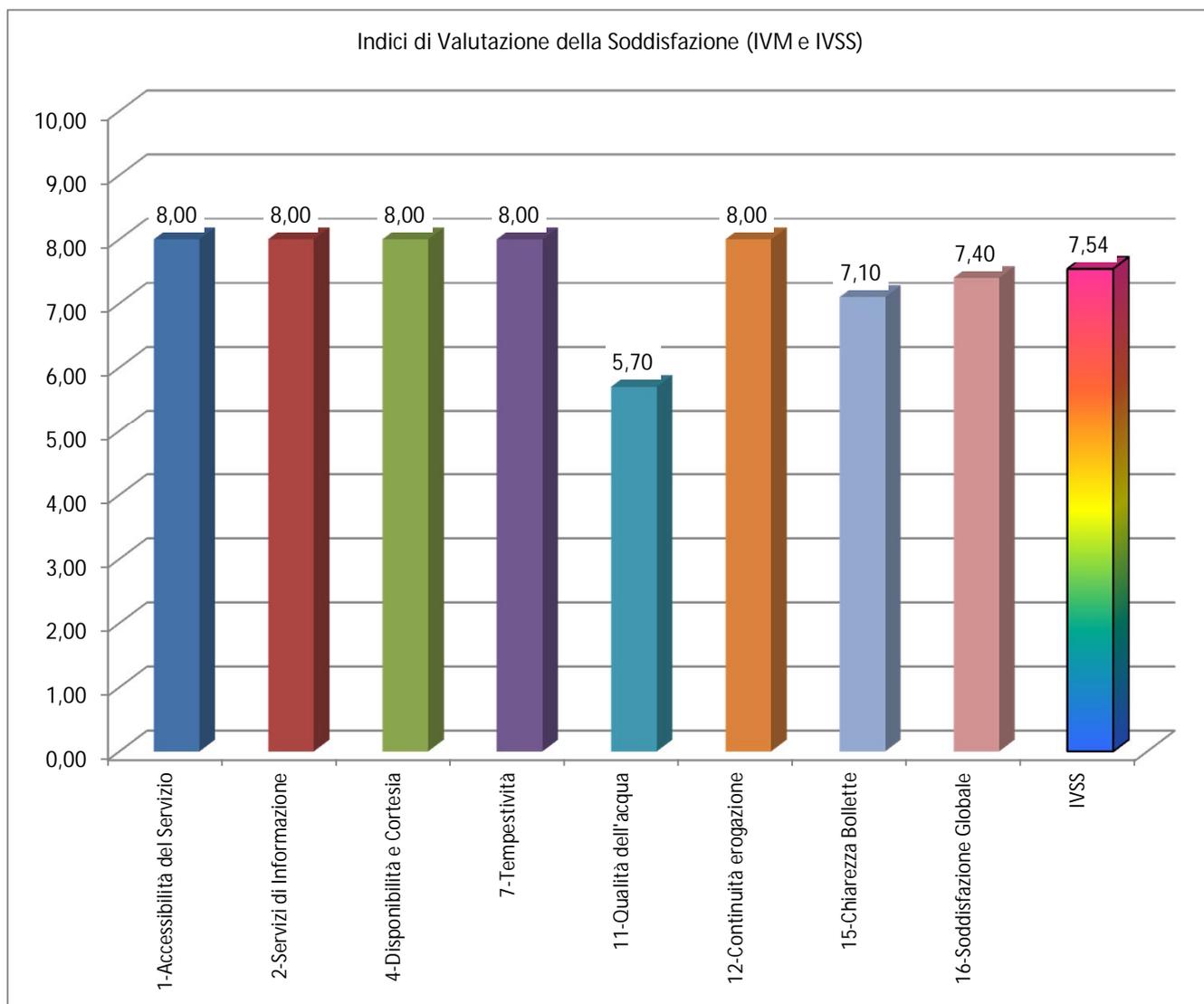
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VINZAGLIO



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VINZAGLIO

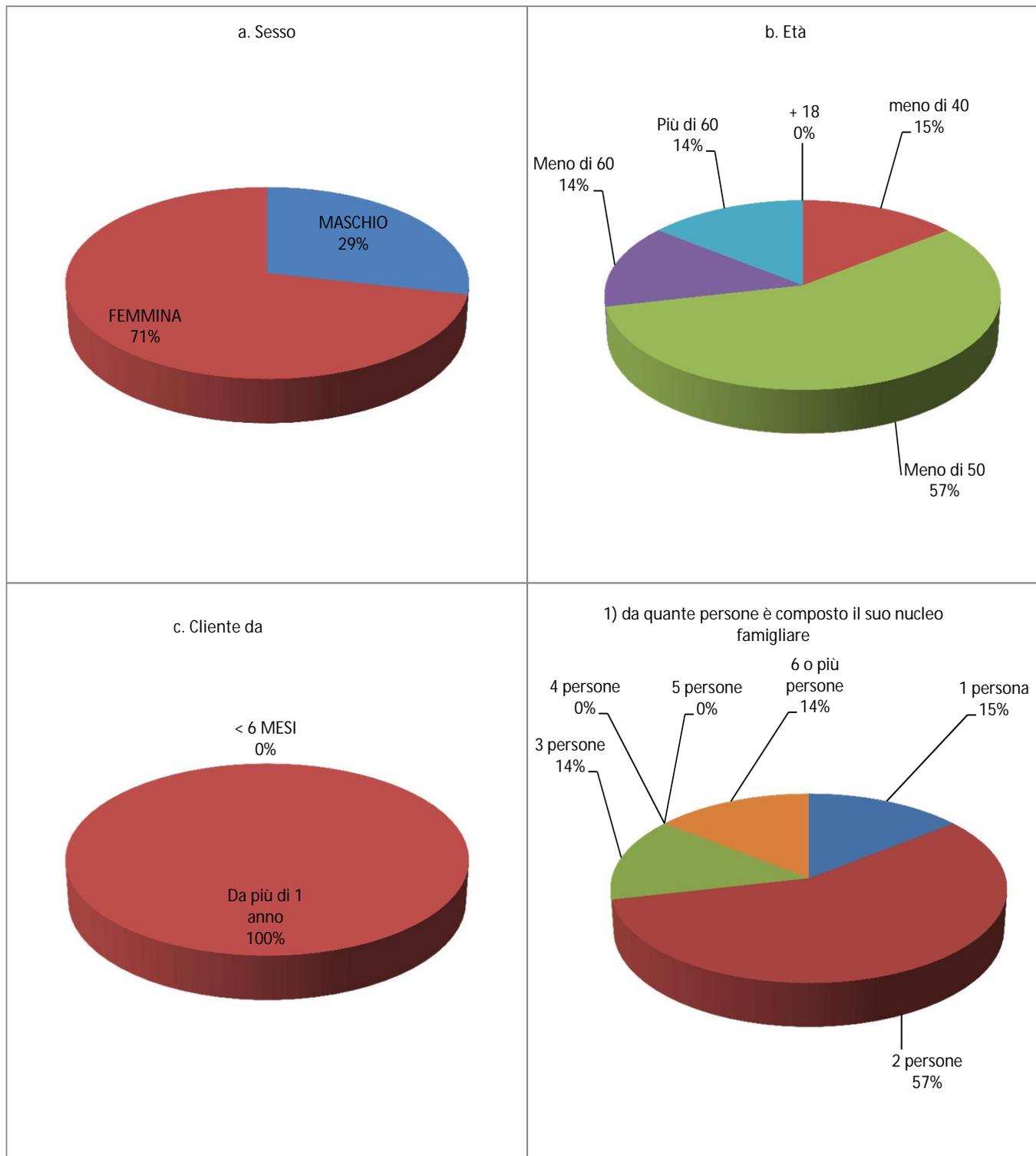


**N° Utenti chiamati: 10**  
**N° Utenti intervistati: 7**  
**Tasso di Risposta: 70,0%**  
**IVSS: 7,54**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

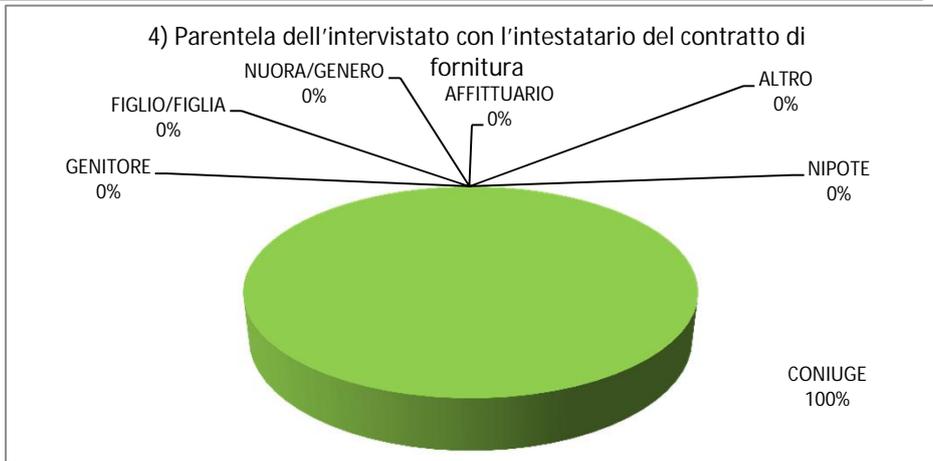
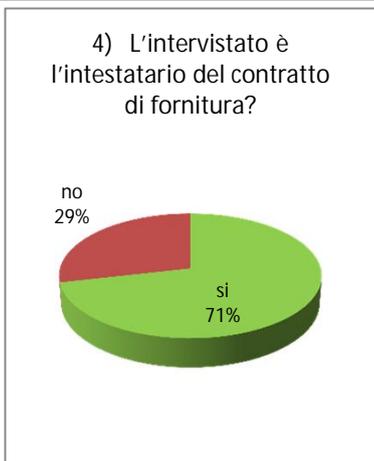
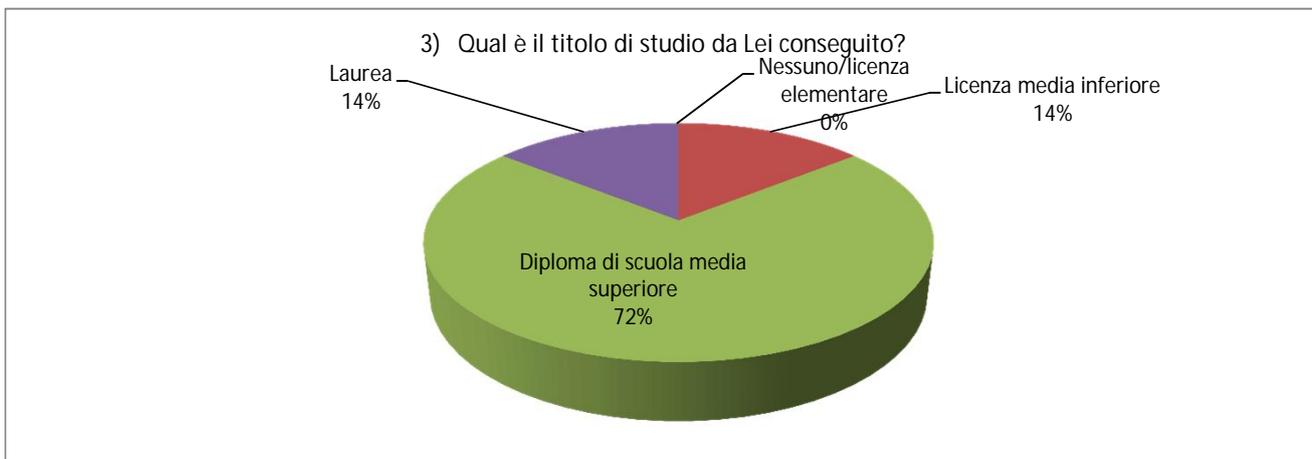
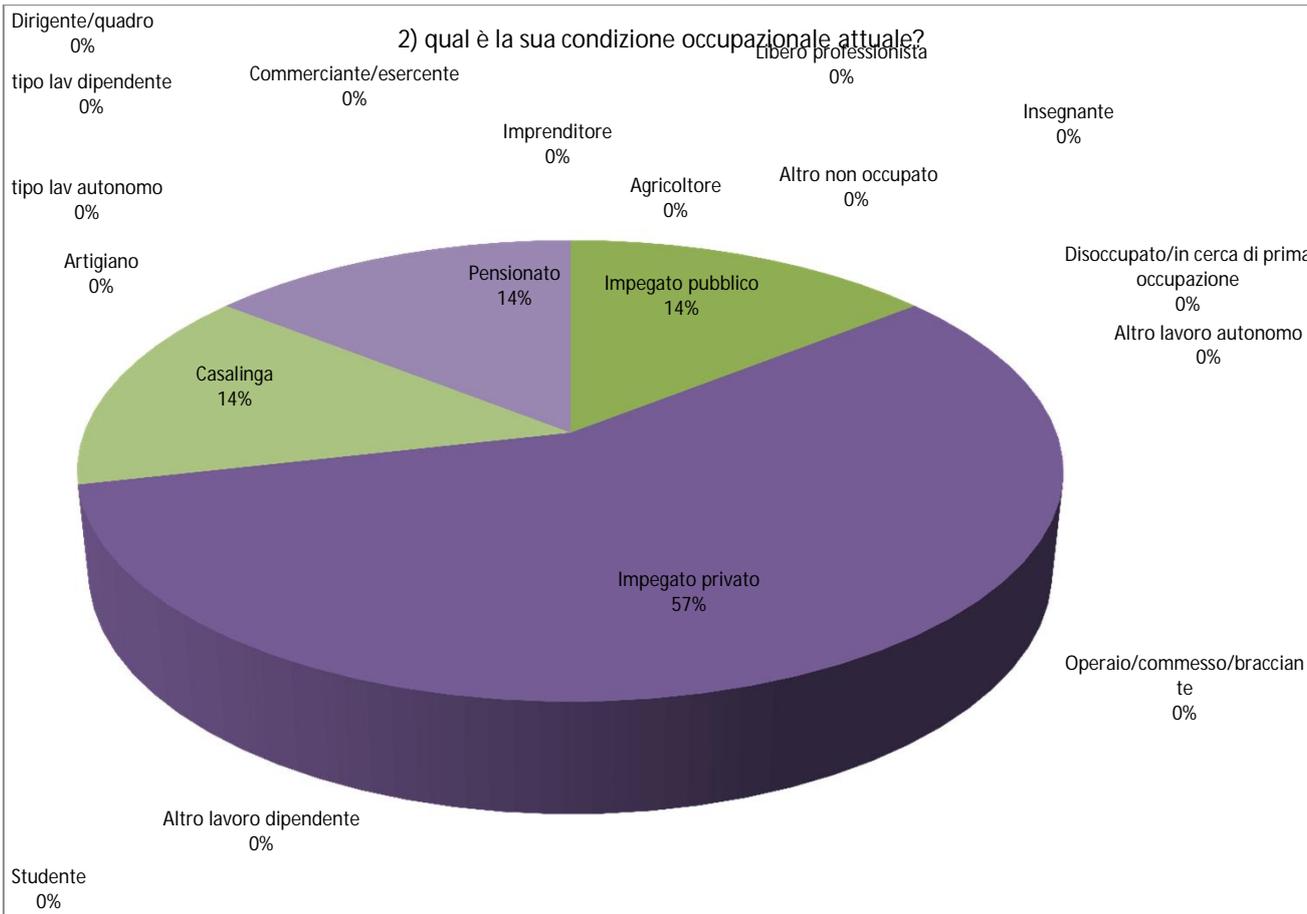
VINZAGLIO

Composizione del campione



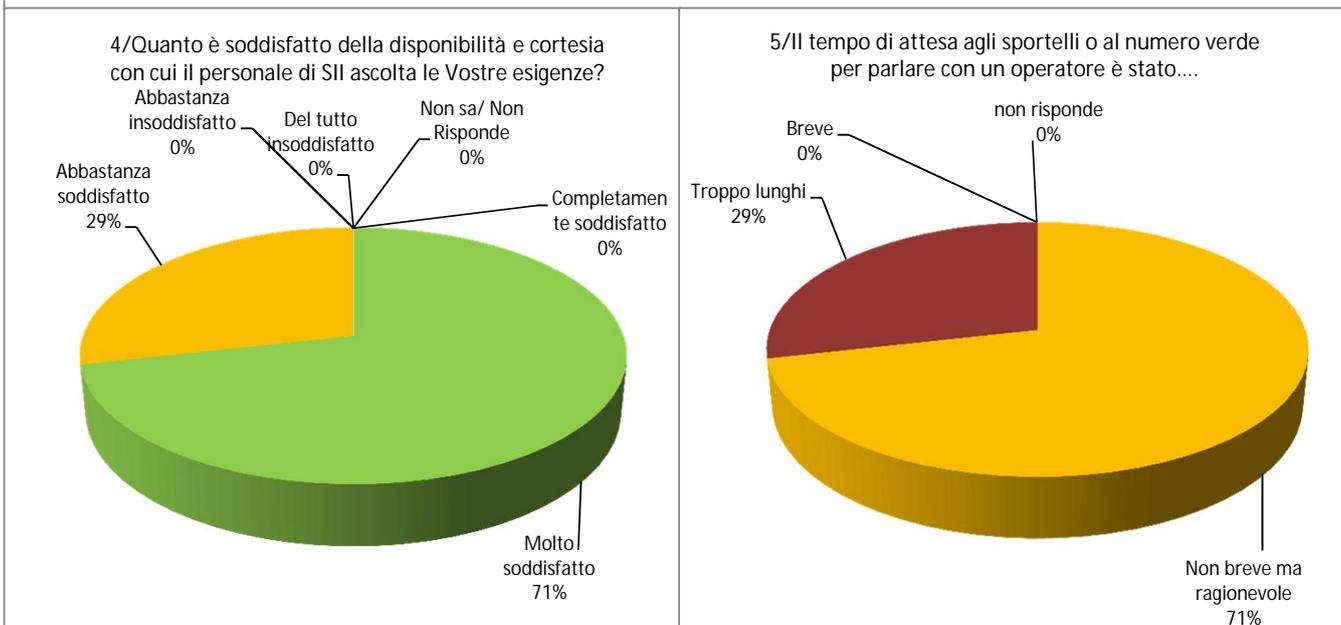
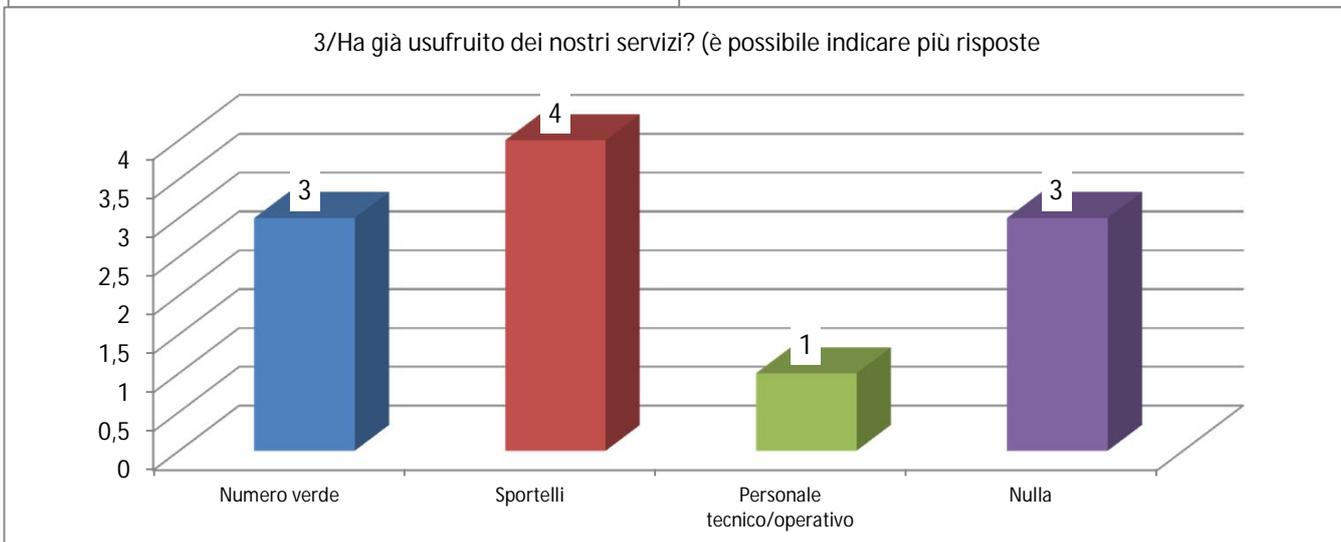
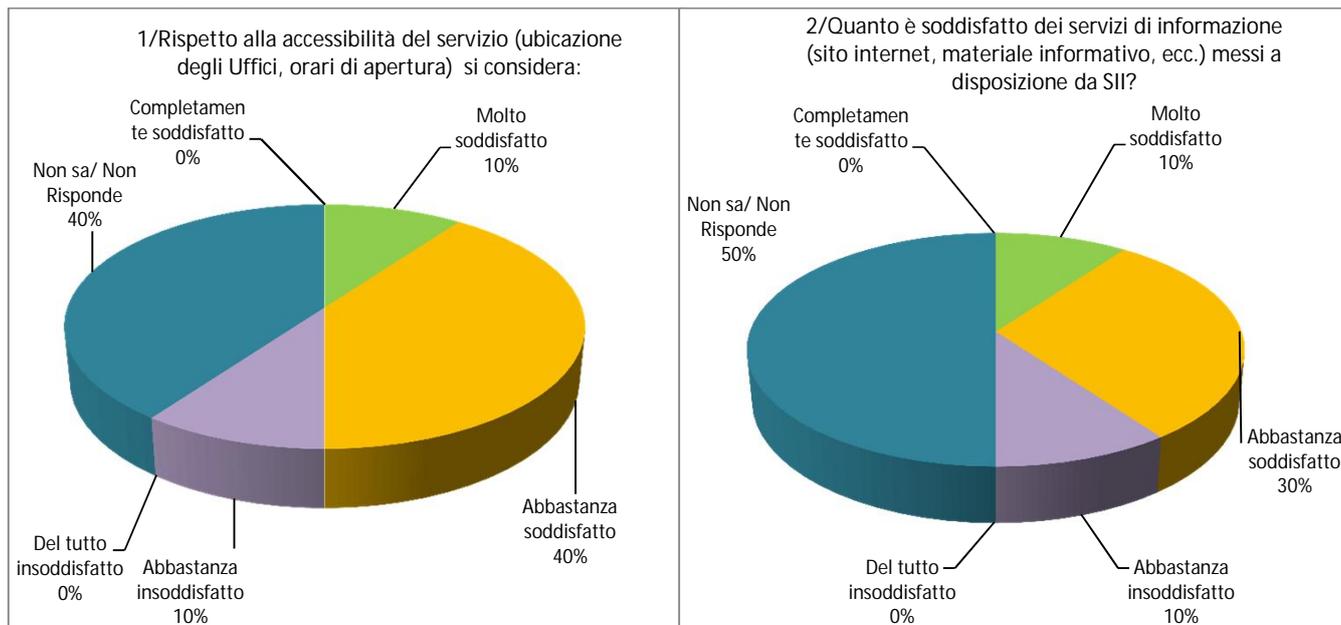
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VINZAGLIO



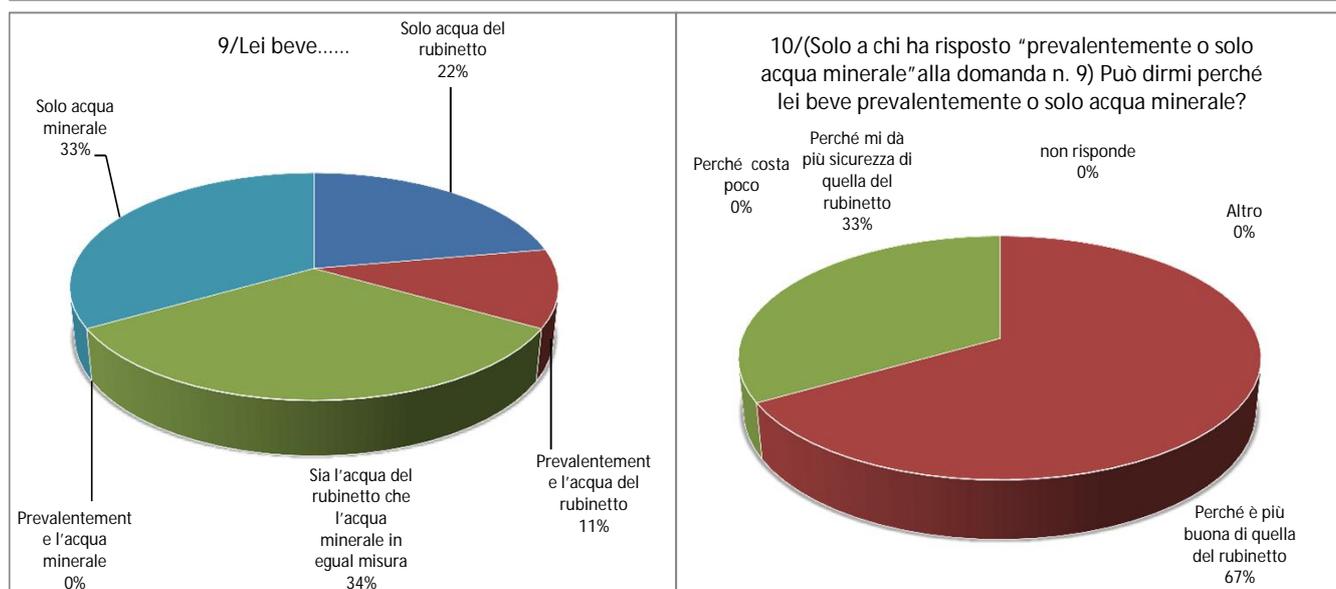
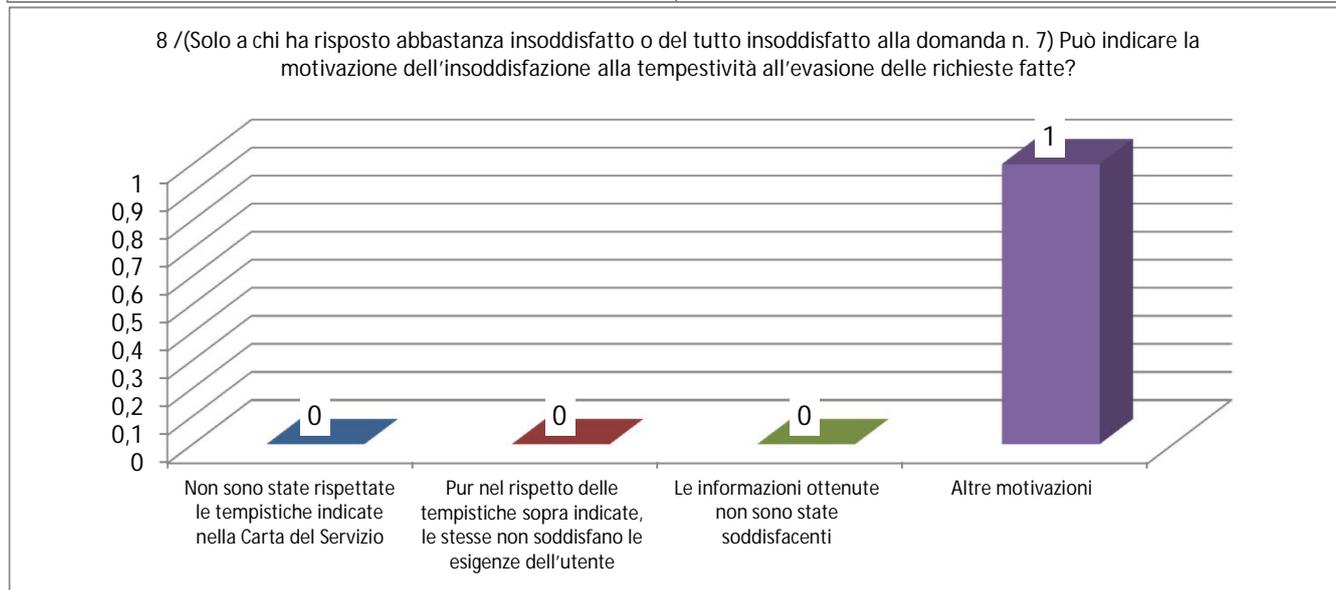
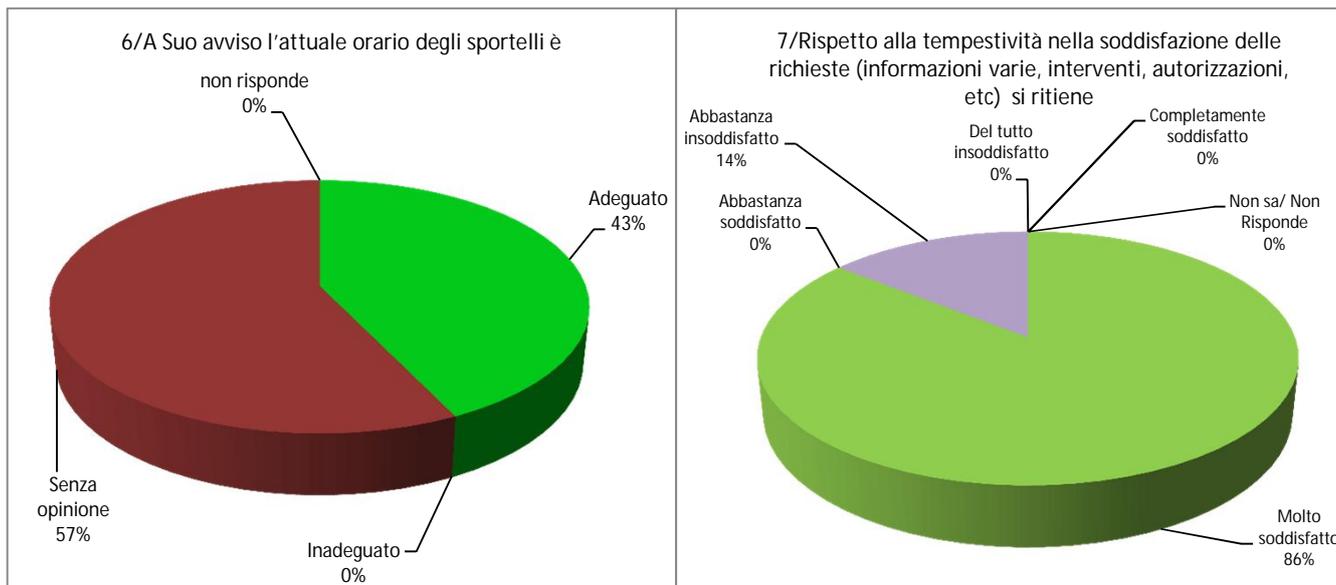
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VIVERONE



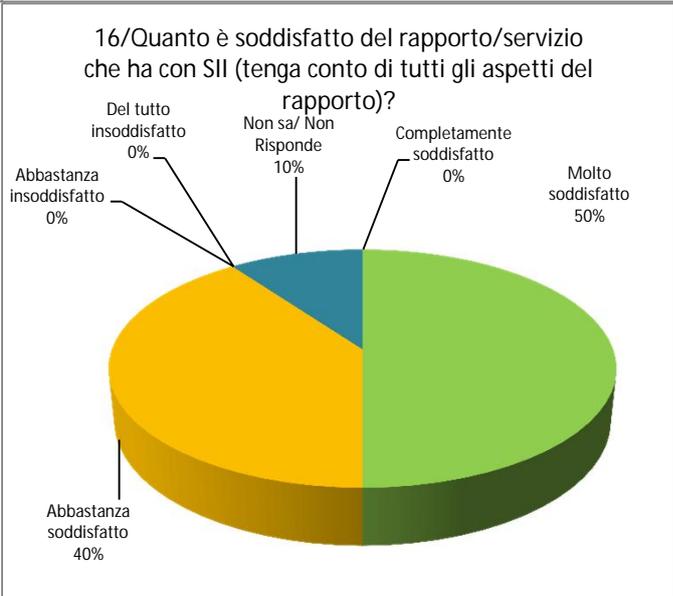
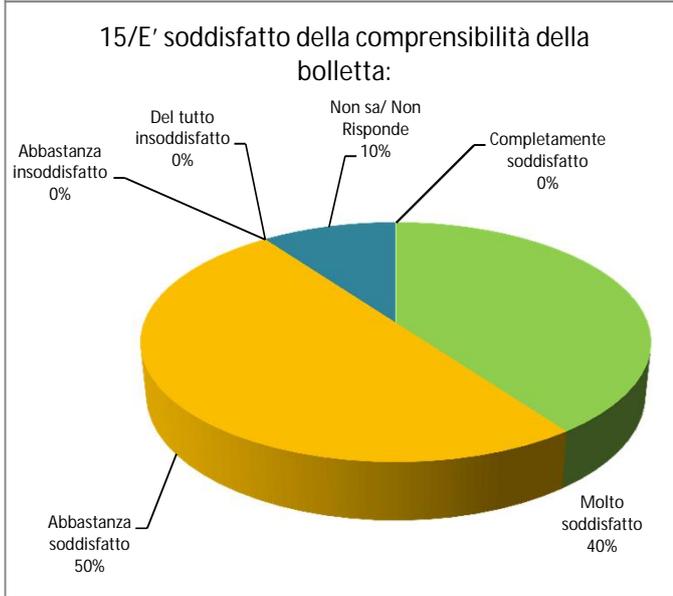
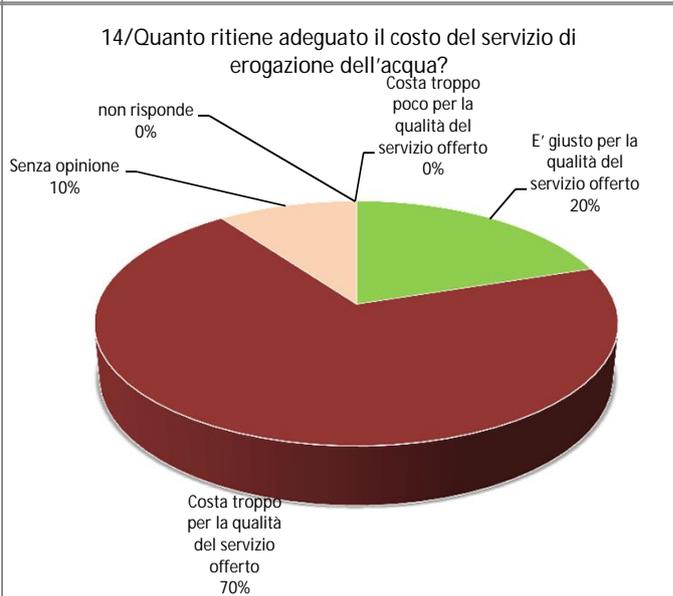
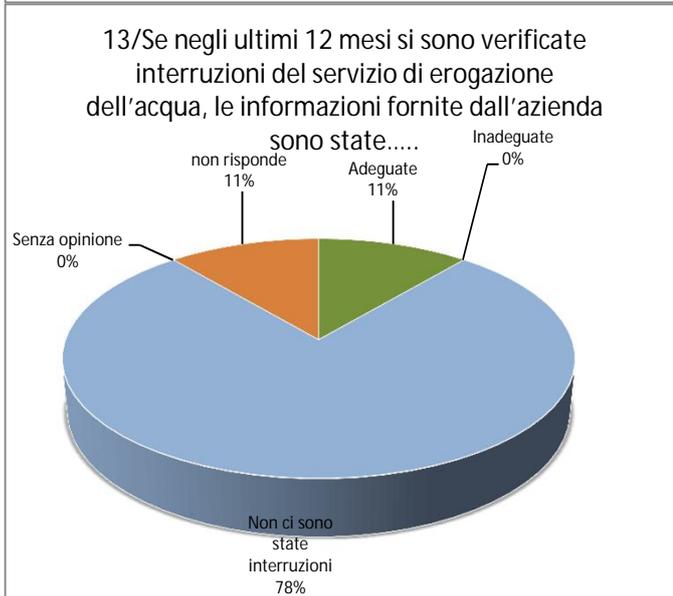
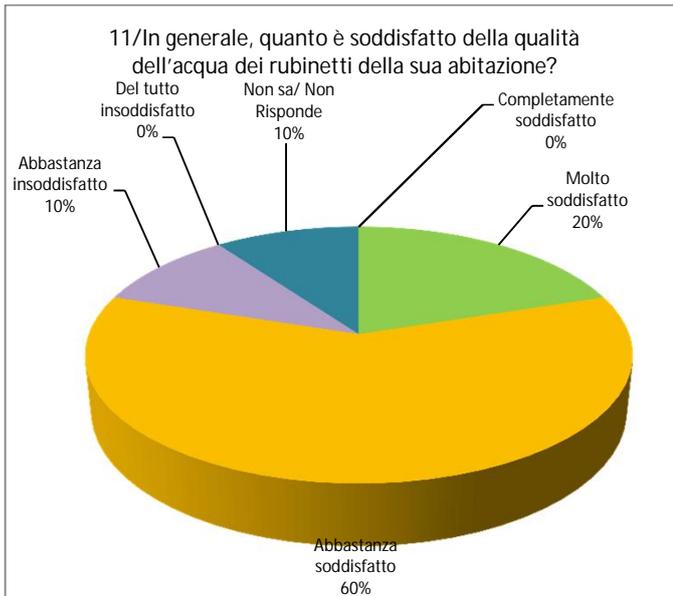
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VIVERONE



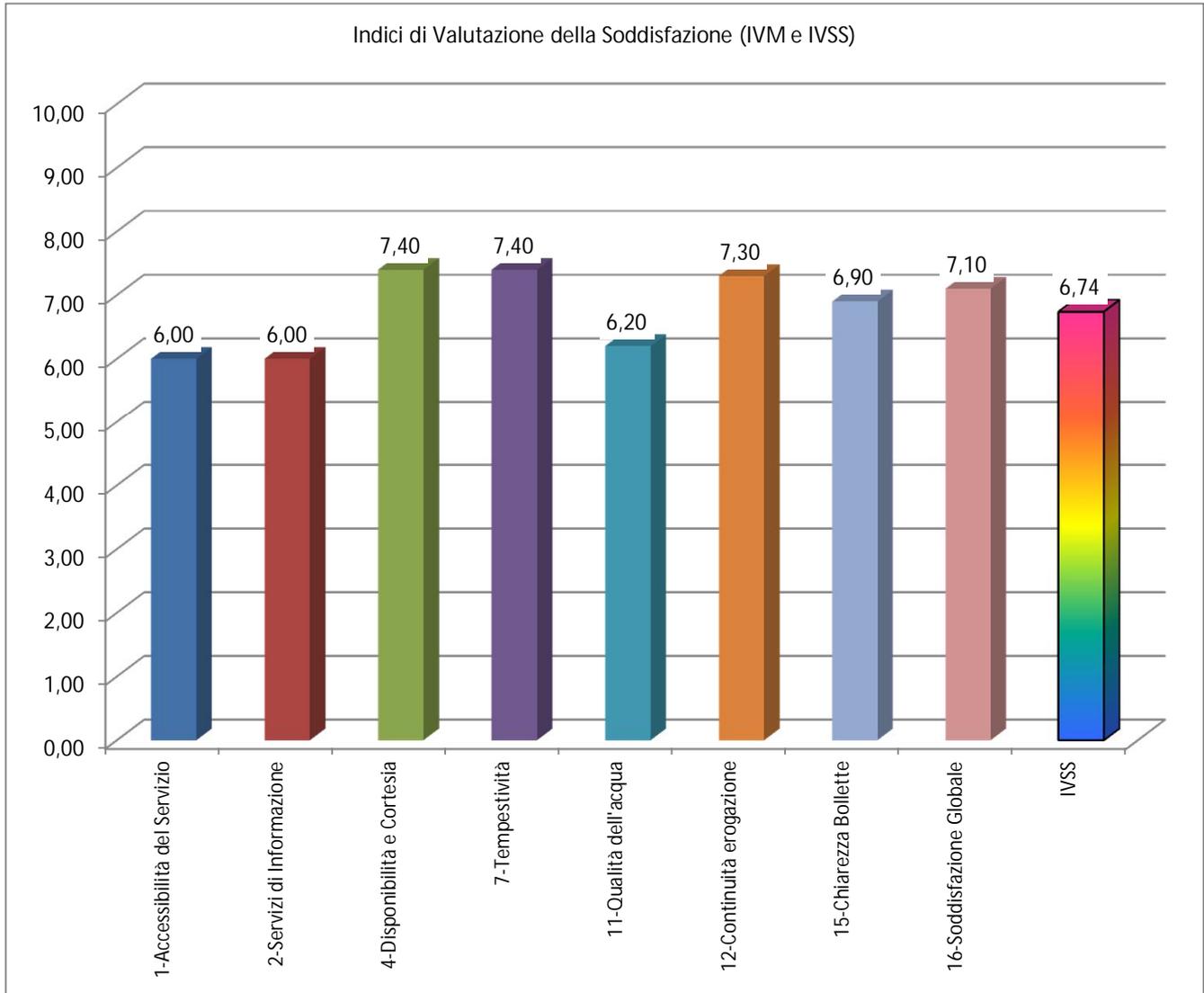
CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VIVERONE



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VIVERONE

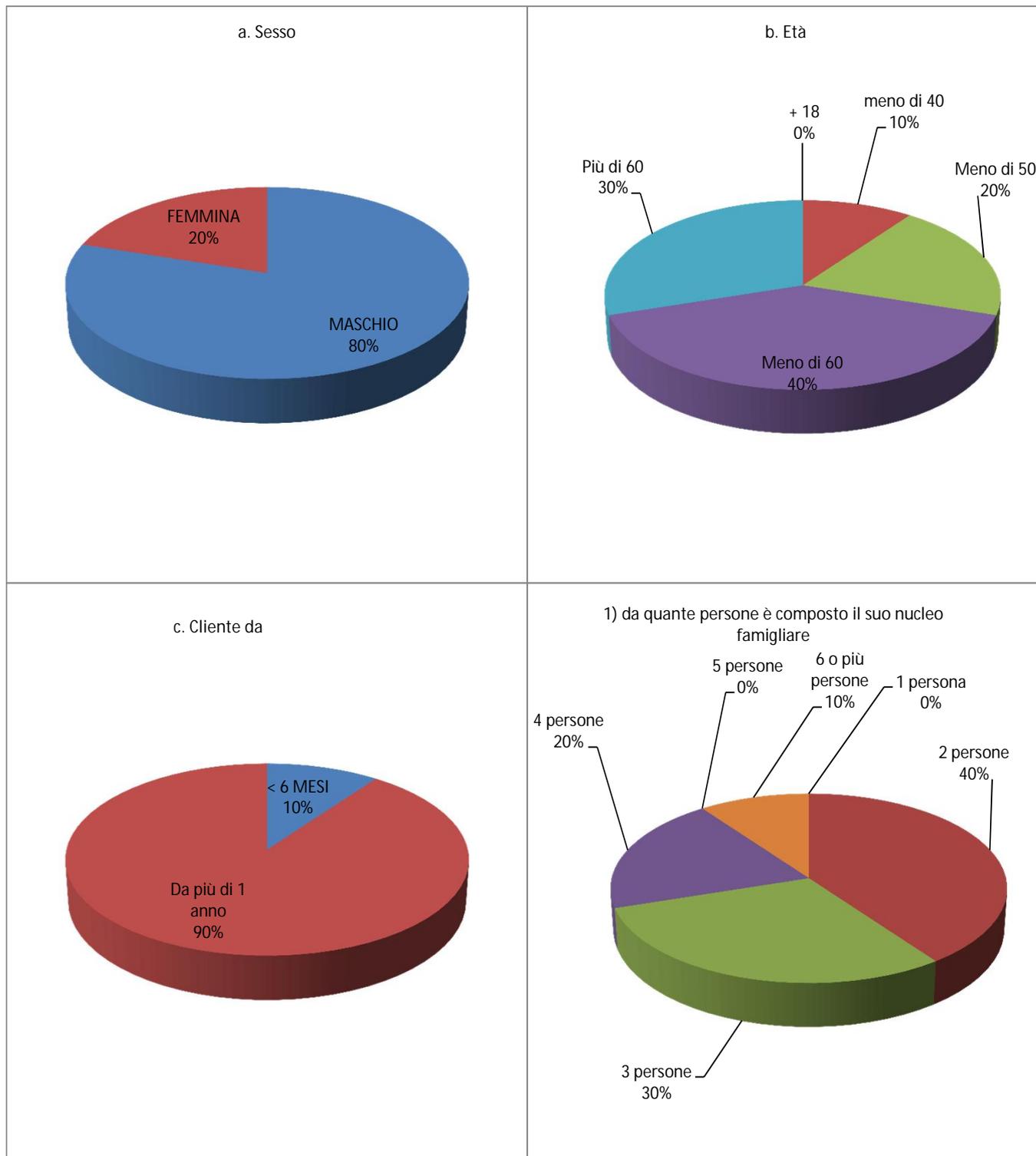


**N° Utenti chiamati: 15**  
**N° Utenti intervistati: 10**  
**Tasso di Risposta: 66,7%**  
**IVSS: 6,74**

CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VIVERONE

Composizione del campione



CAMPAGNA 2017 - COMUNE DI

VIVERONE

