

Servizio Idrico Integrato del
Biellese e Vercellese S.p.A.

REPORT INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2018

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

CAMPAGNA 2018 - RISULTATI COMPLESSIVI

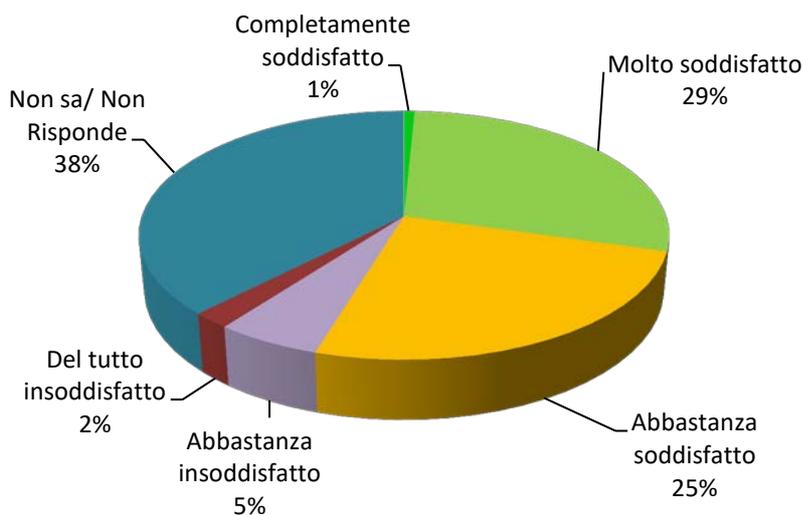
N° Utenti chiamati: 822

N° Utenti intervistati: 550

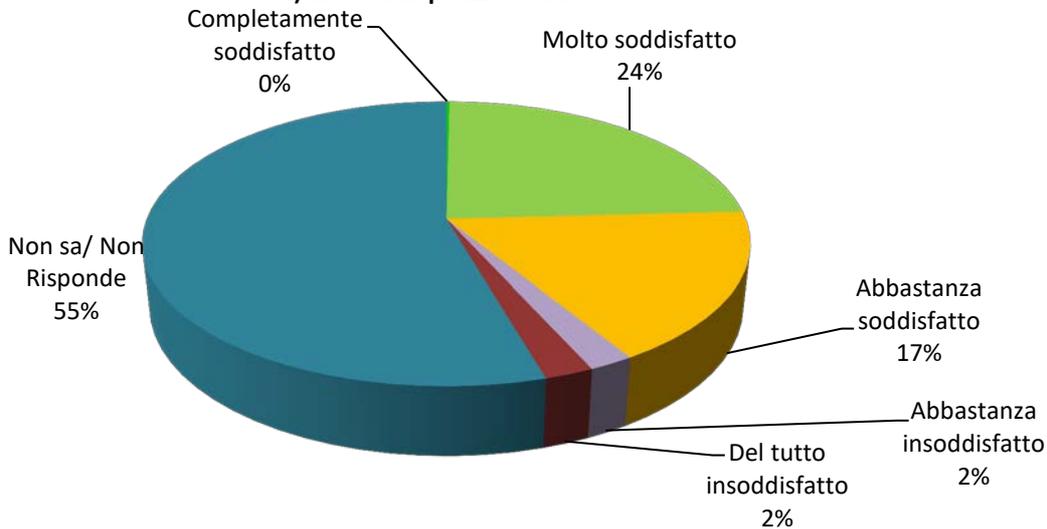
Tasso di Risposta: 66,9%

IVSS: 7,09

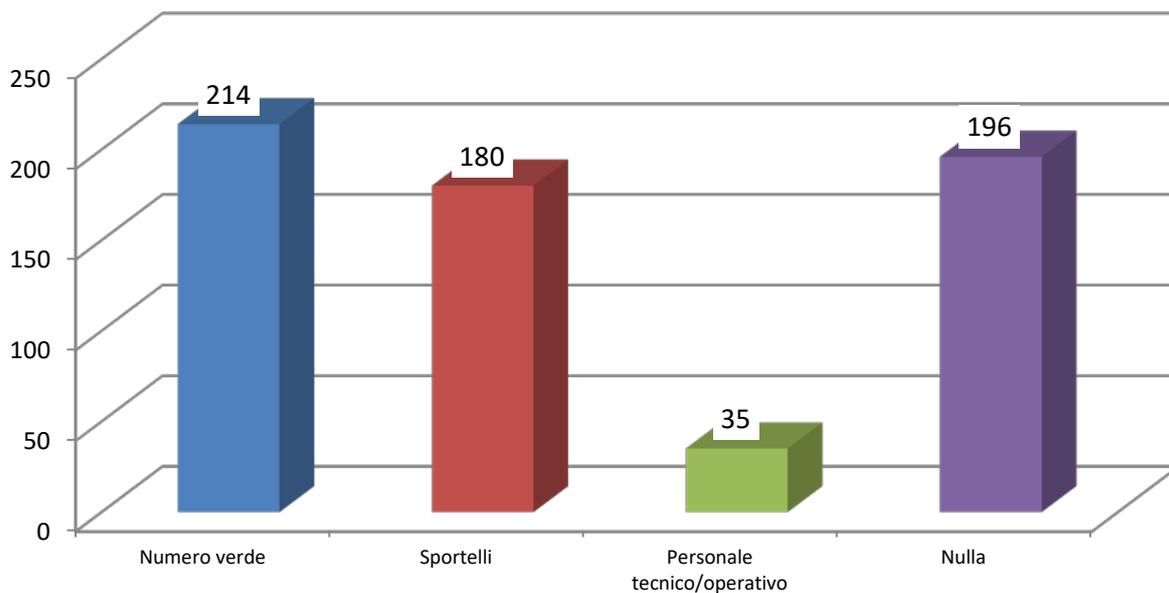
1/Rispetto alla accessibilità del servizio (ubicazione degli Uffici, orari di apertura) si considera:



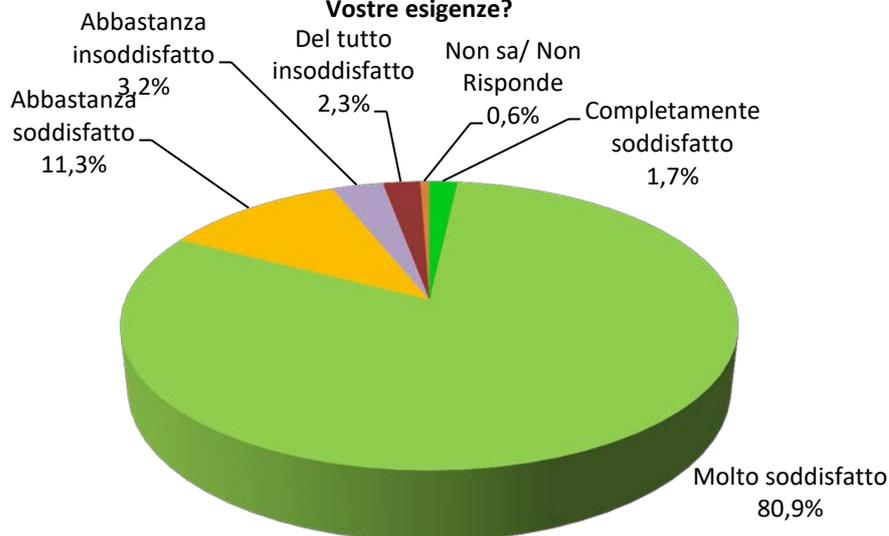
2/Quanto è soddisfatto dei servizi di informazione (sito internet, materiale informativo, ecc.) messi a disposizione da SII?



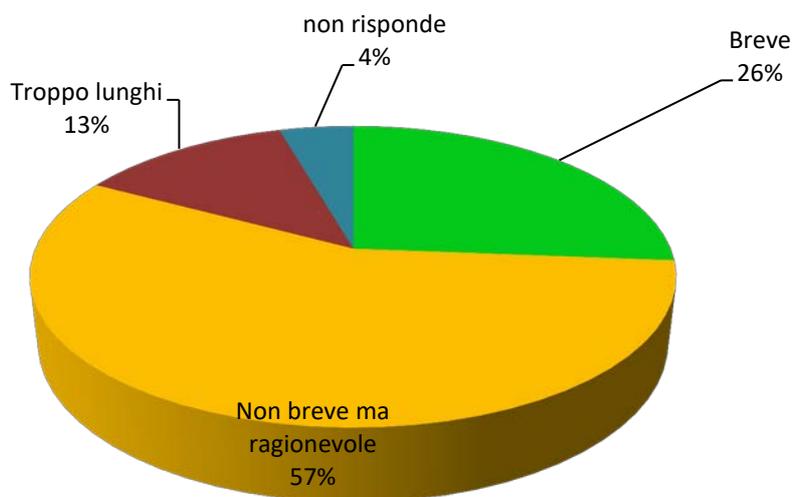
3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)



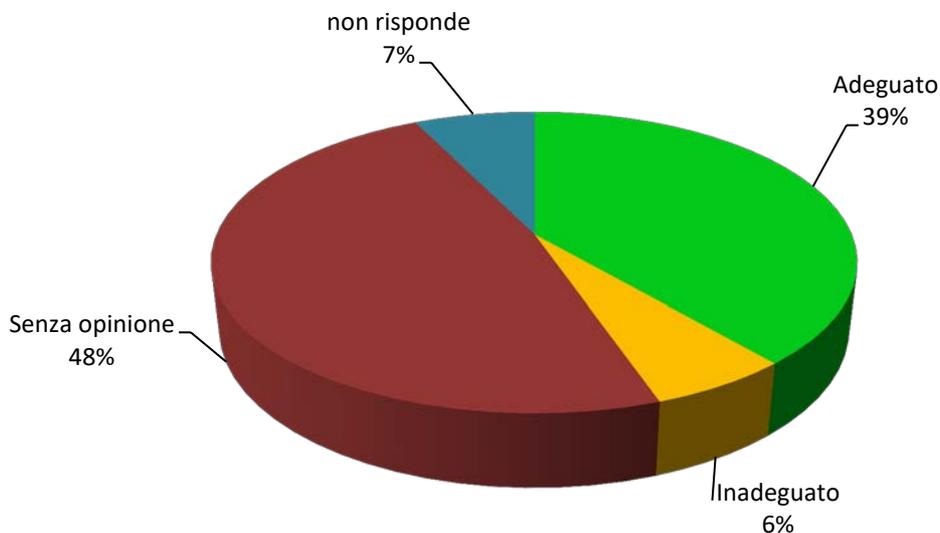
4/Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia con cui il personale di SII ascolta le Vostre esigenze?



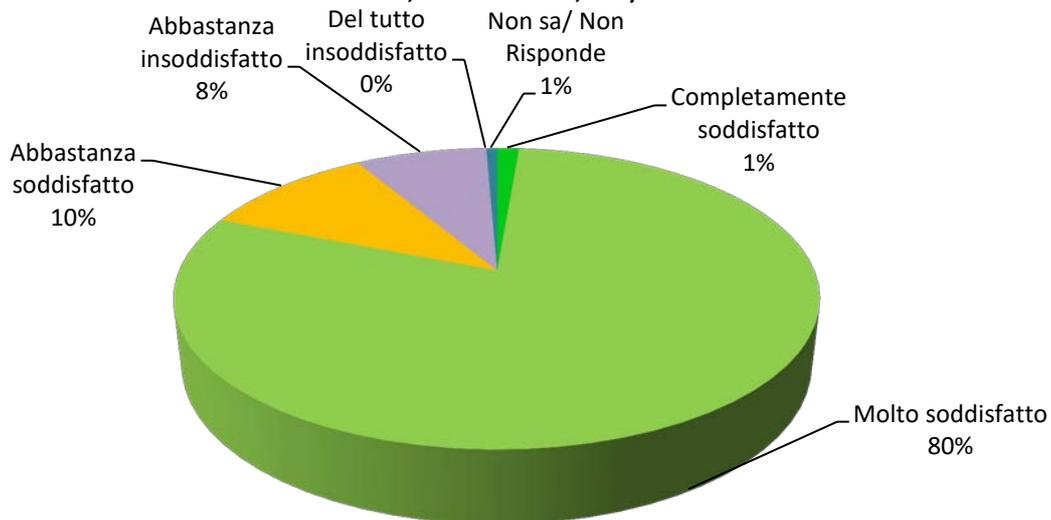
5/Il tempo di attesa agli sportelli o al numero verde per parlare con un operatore è stato....



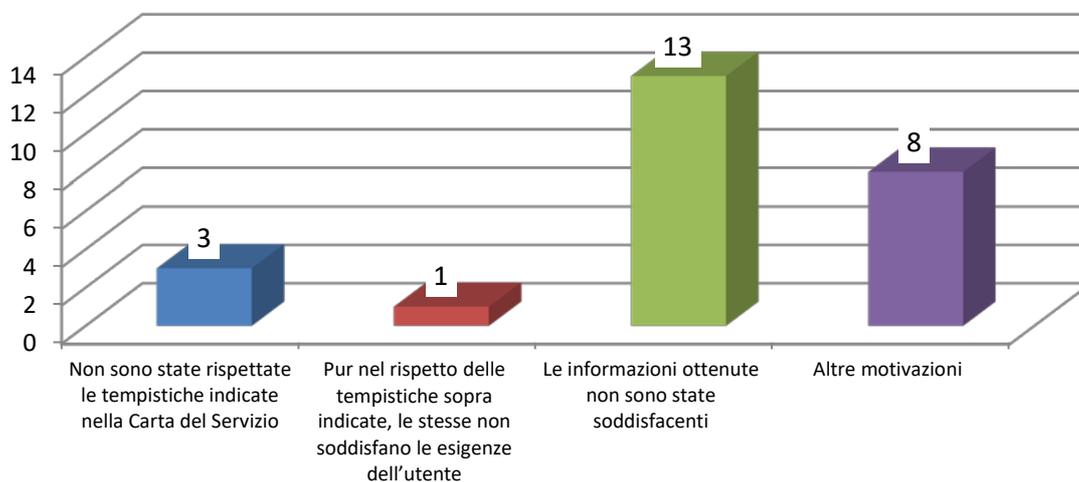
6/A Suo avviso l'attuale orario degli sportelli è



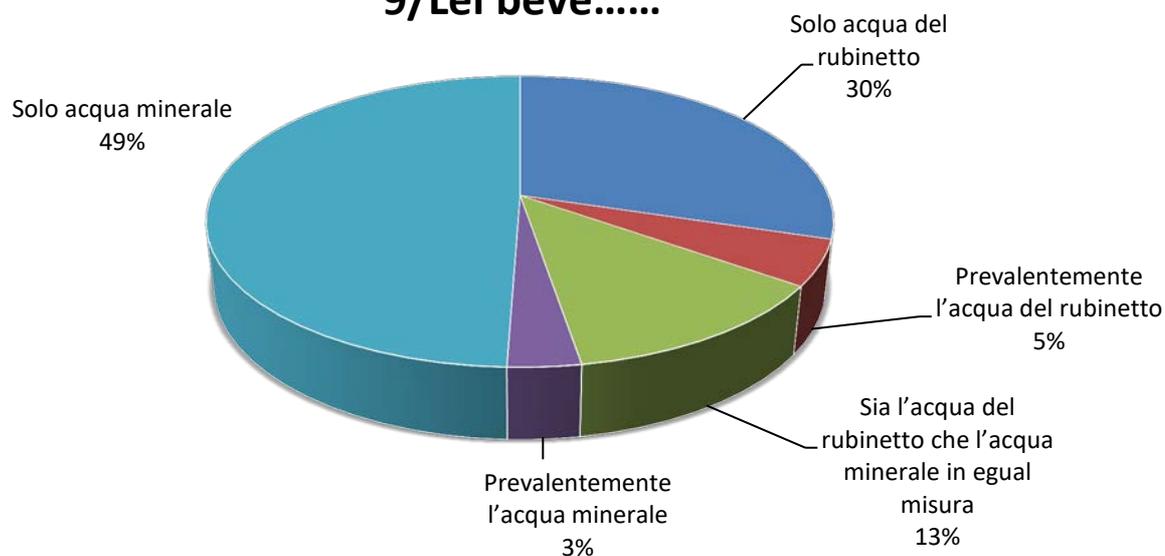
7/Rispetto alla tempestività nella soddisfazione delle richieste (informazioni varie, interventi, autorizzazioni, etc) si ritiene



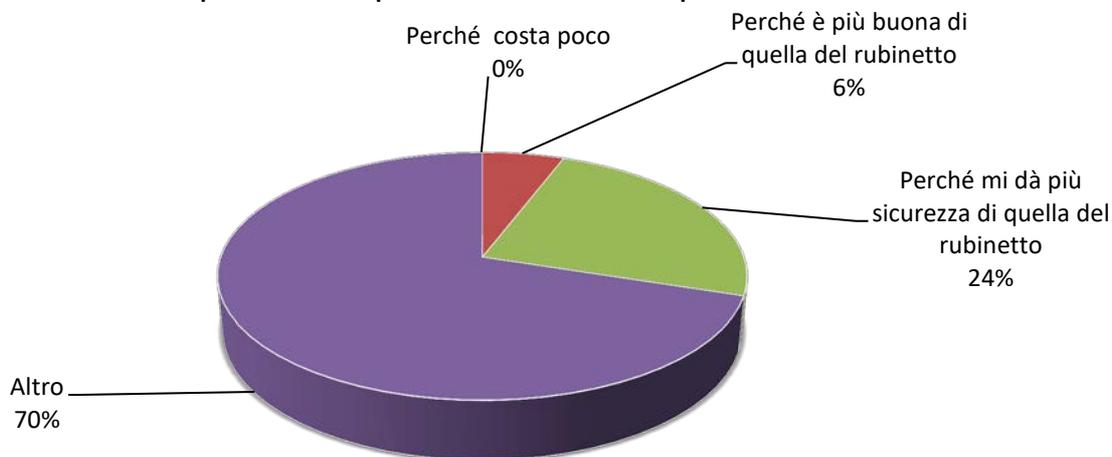
8 / (Solo a chi ha risposto abbastanza insoddisfatto o del tutto insoddisfatto alla domanda n. 7) Può indicare la motivazione dell'insoddisfazione alla tempestività all'evasione delle richieste fatte?



9/Lei beve.....



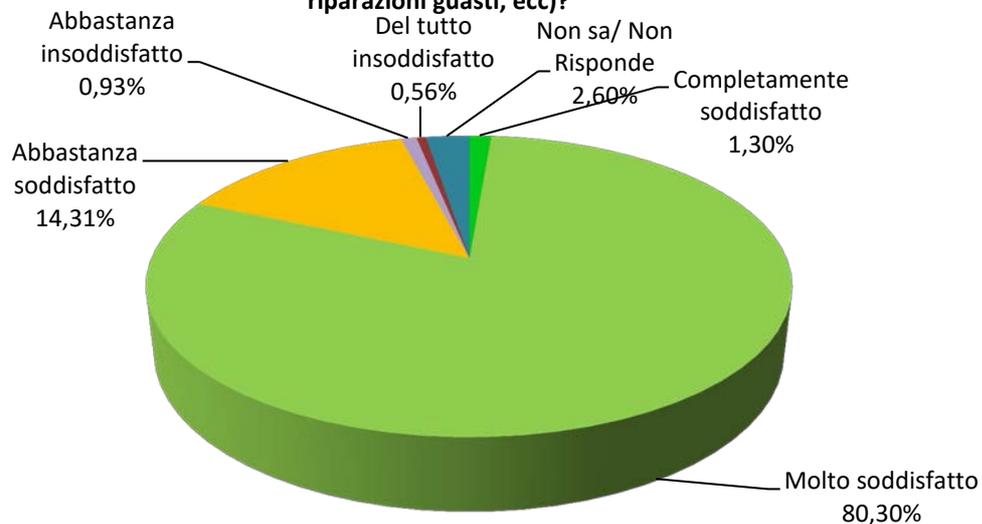
10/(Solo a chi ha risposto "prevalentemente o solo acqua minerale" alla domanda n. 9) Può dirmi perché lei beve prevalentemente o solo acqua minerale?



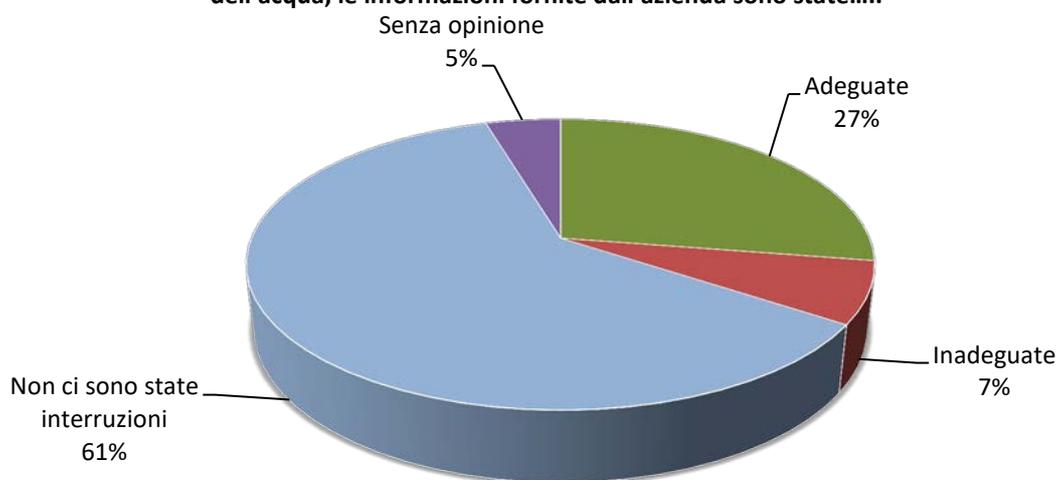
11/In generale, quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della sua abitazione?



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



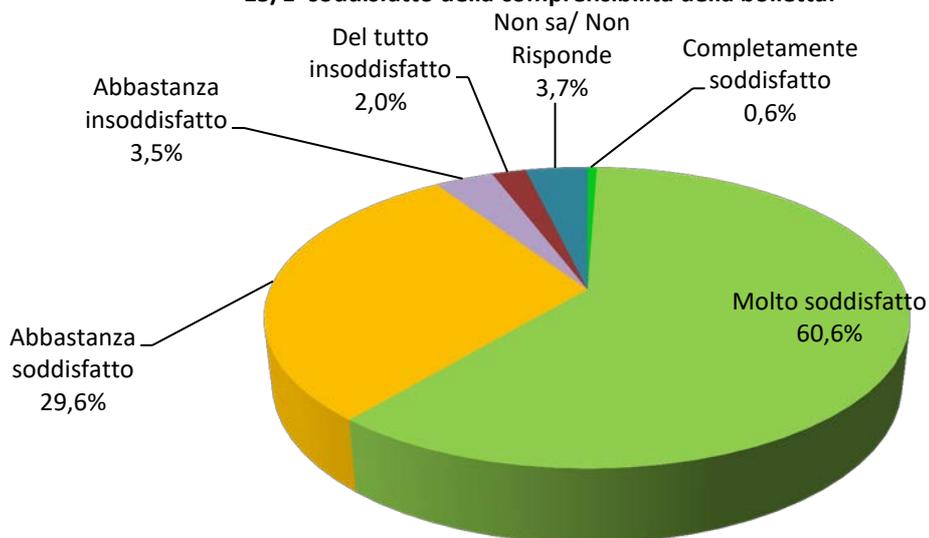
13/Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornite dall'azienda sono state.....



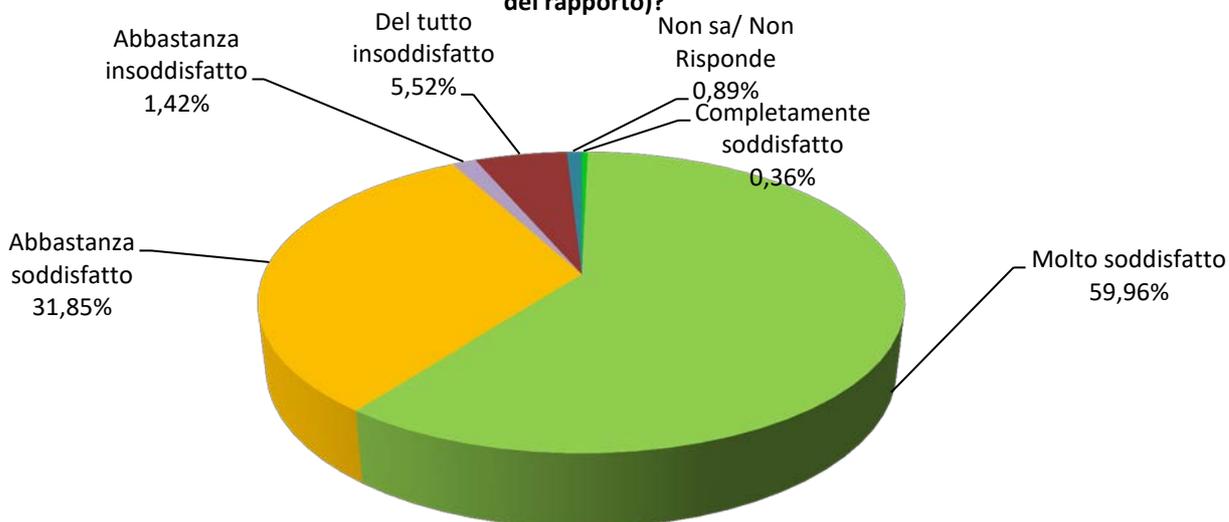
14/Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua?



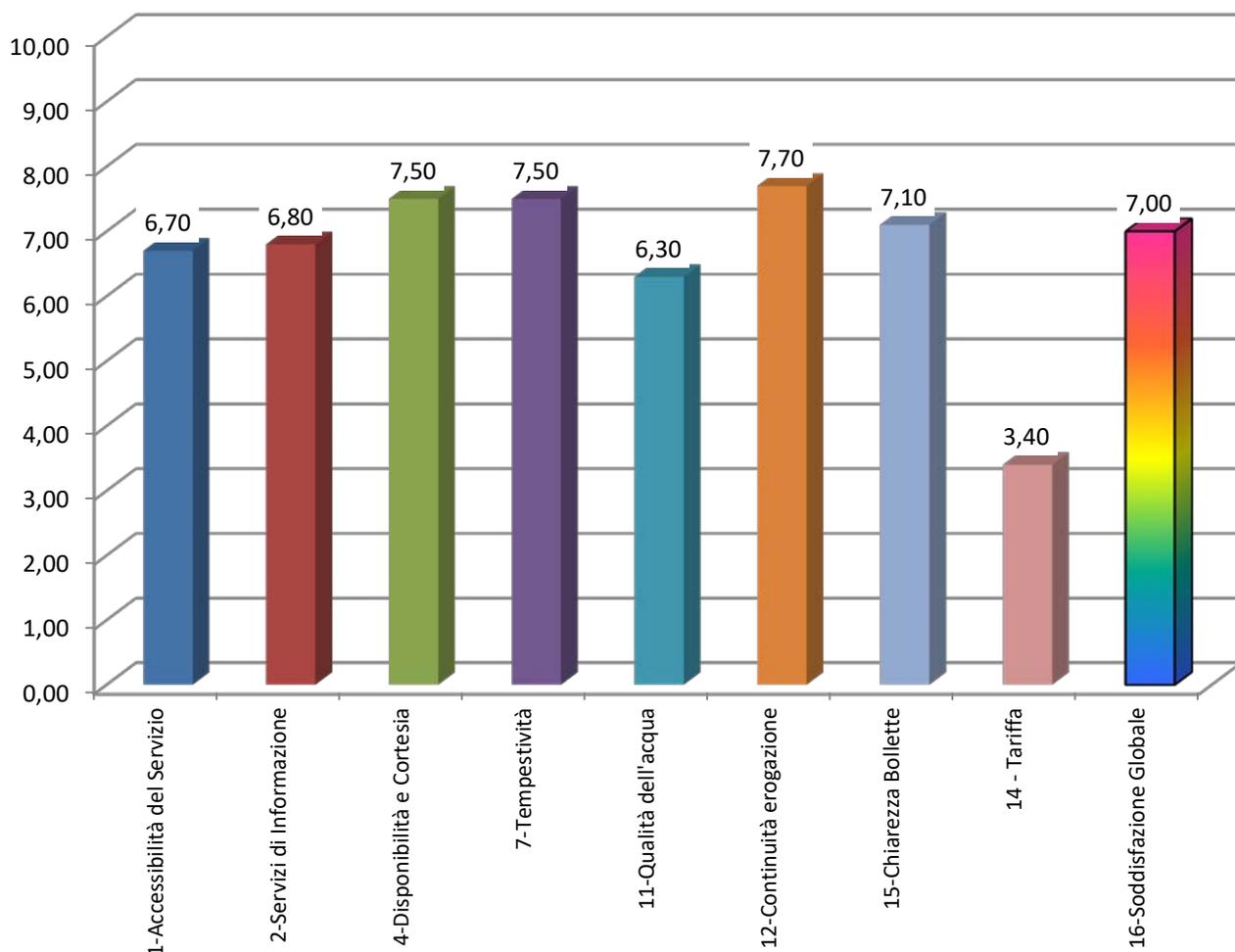
15/E' soddisfatto della comprensibilità della bolletta:



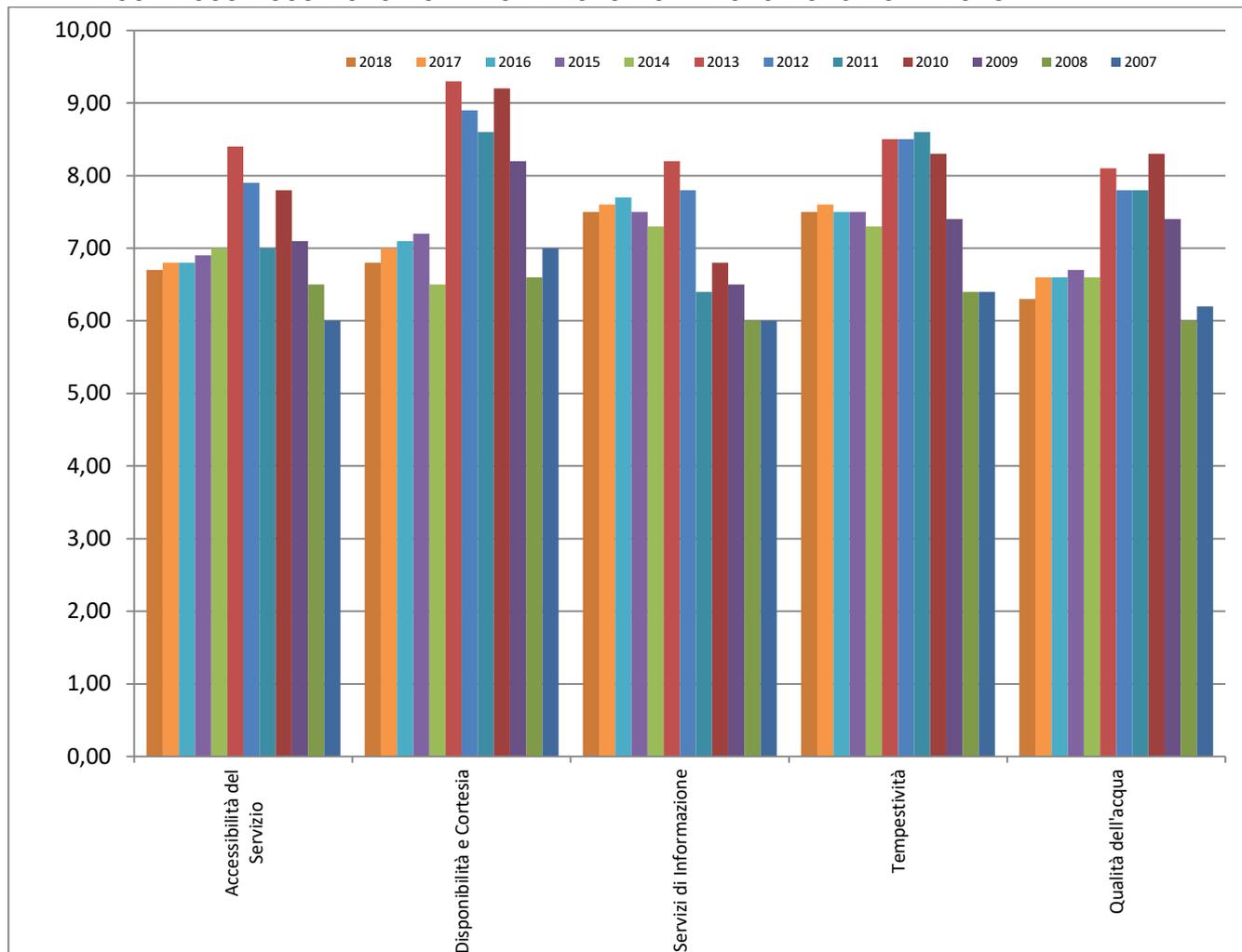
16/Quanto è soddisfatto del rapporto/servizio che ha con SII (tenga conto di tutti gli aspetti del rapporto)?

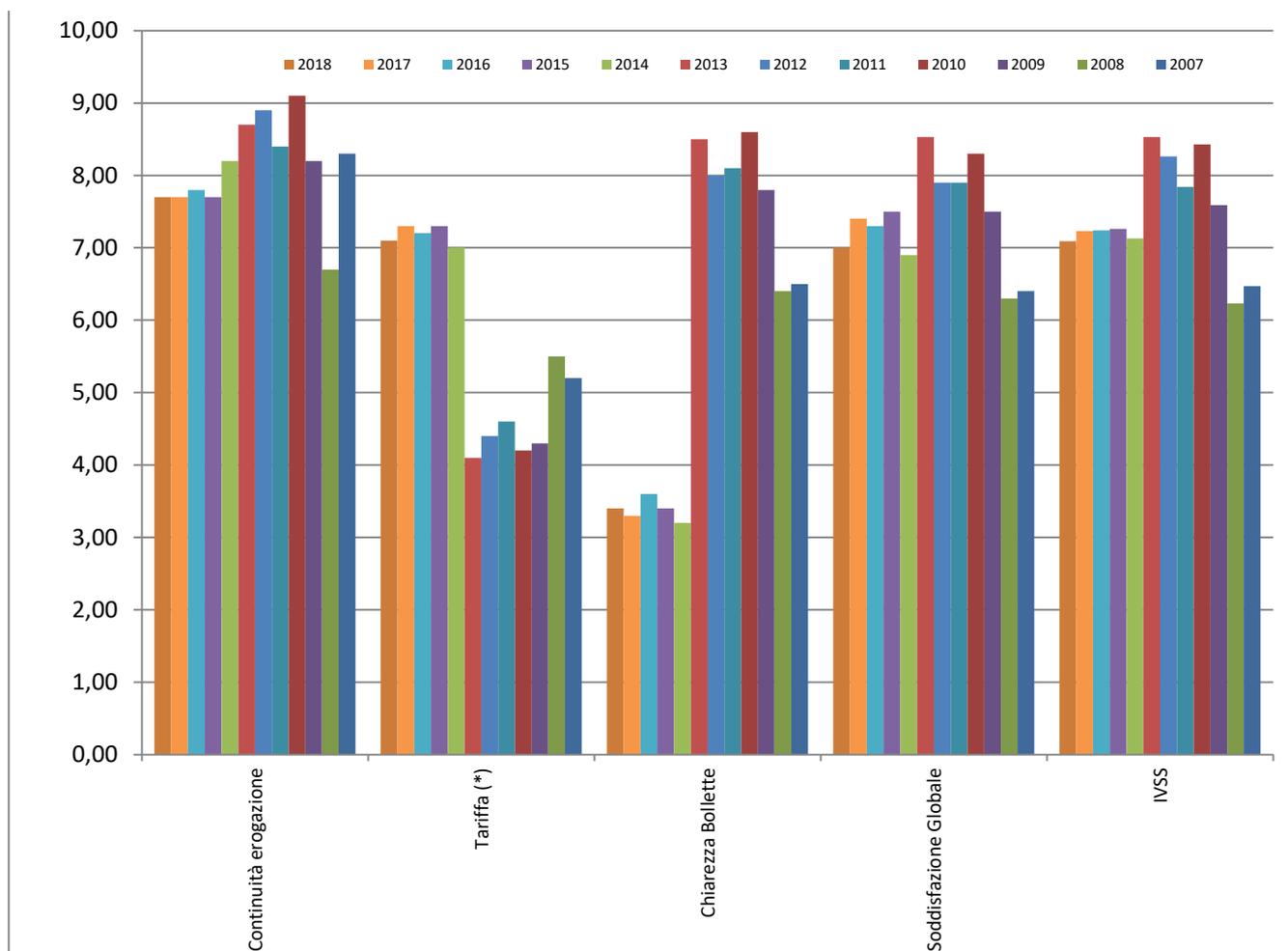


Indici di Valutazione della Soddisfazione (IVM e IVSS)



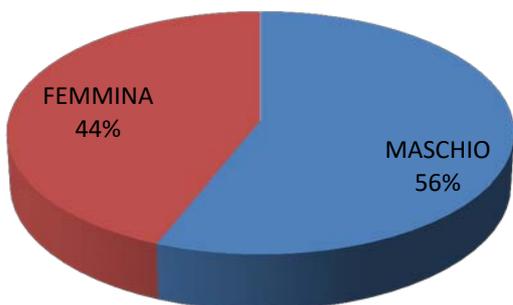
CONFRONTO ANDAMENTO INDICI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO 2007-2008-2009-2010-2011-2012-2013-2014-2015-2016-2017-2018



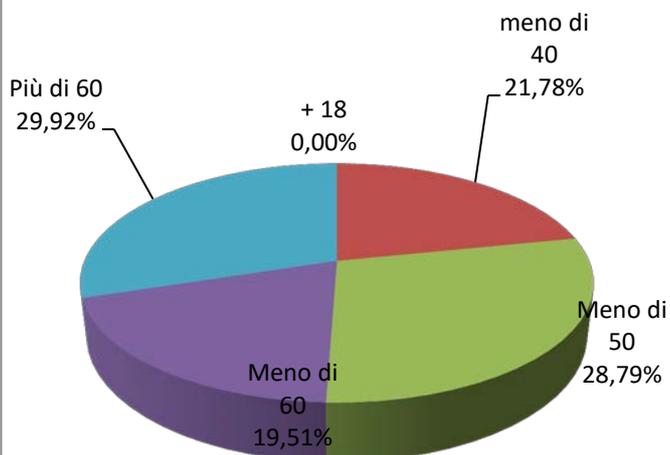


Composizione del campione

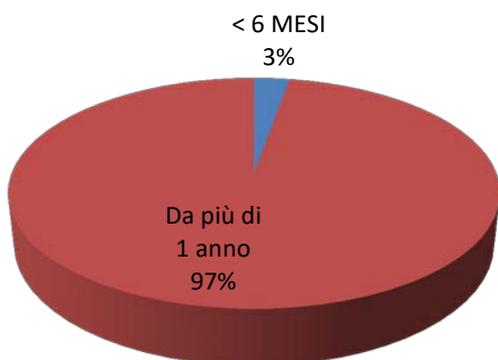
a. Sesso



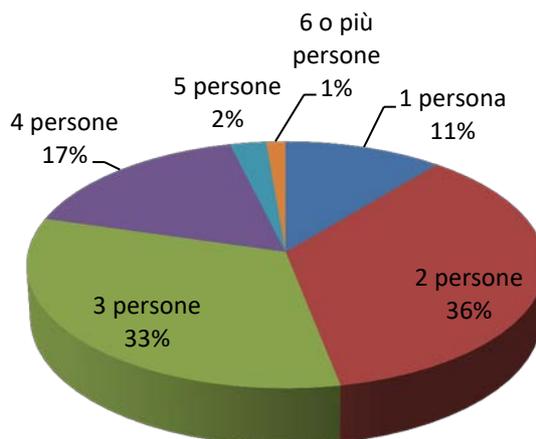
b. Età



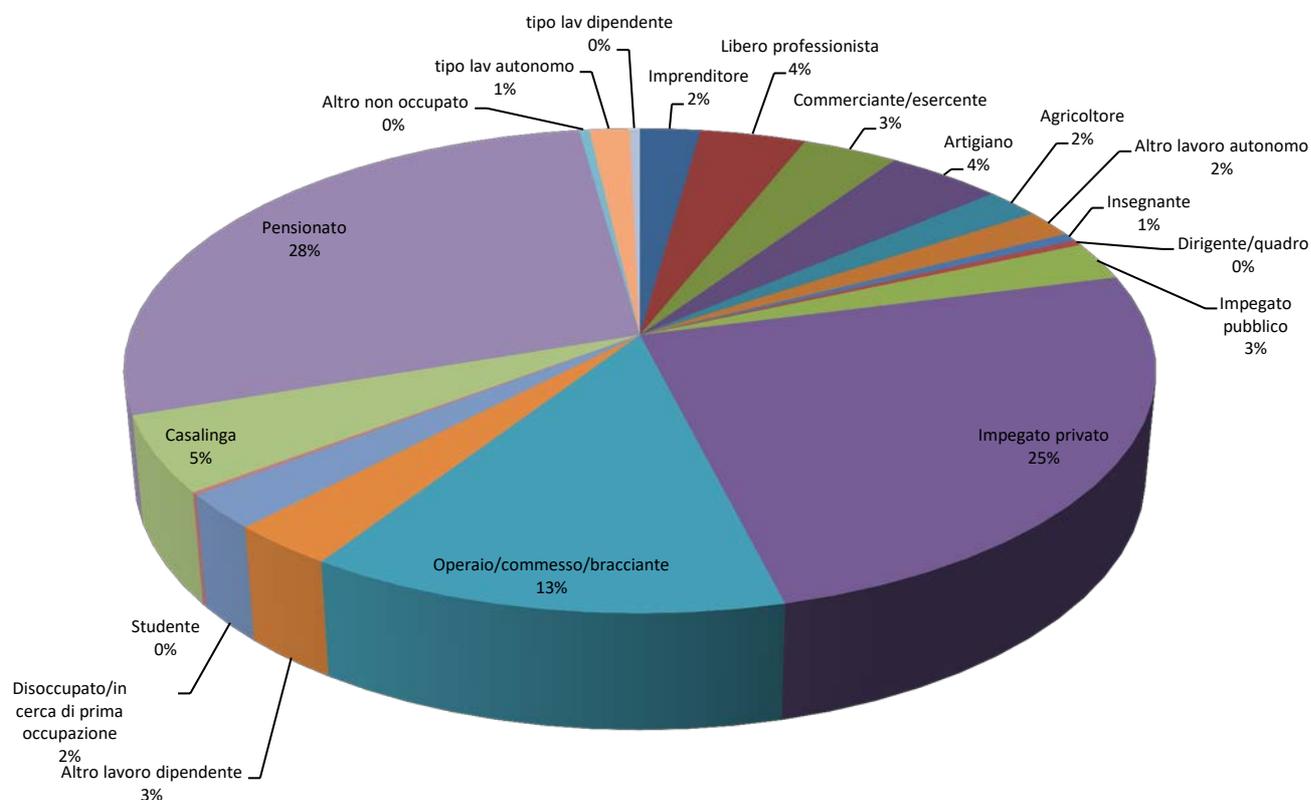
c. Cliente da



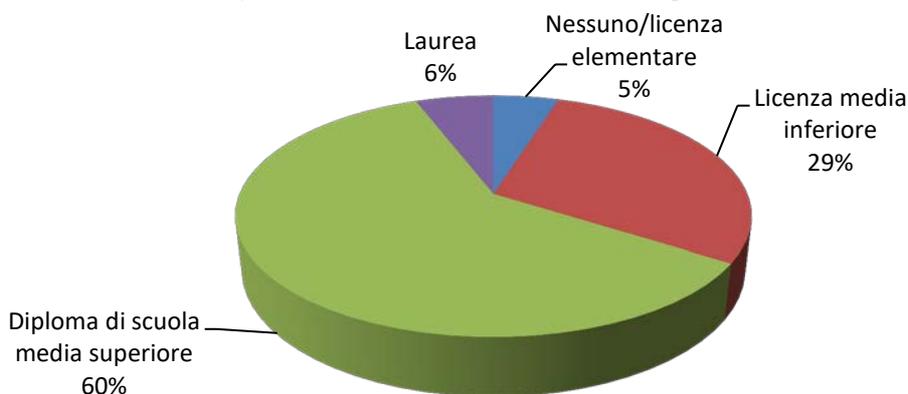
1) da quante persone è composto il suo nucleo familiare



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?

