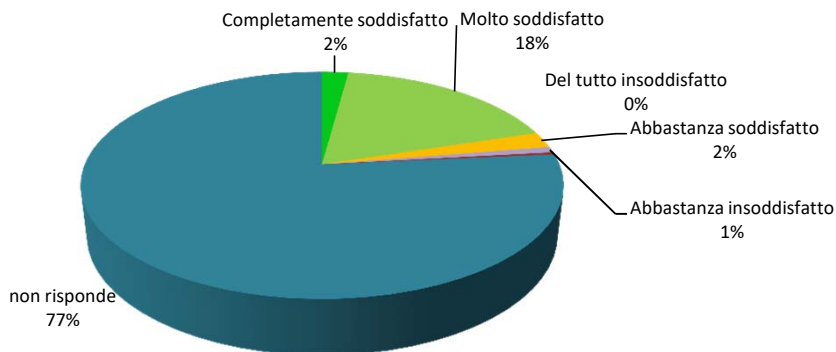
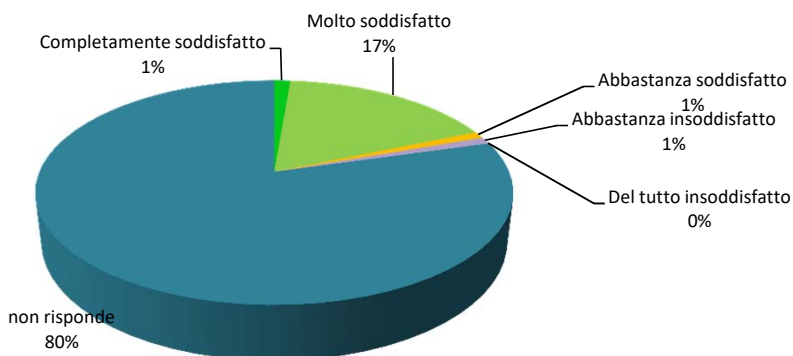


# REPORT CUSTOMER SATISFACTION S.I.I. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CAMPAGNA 2019 - RISULTATI COMPLESSIVI

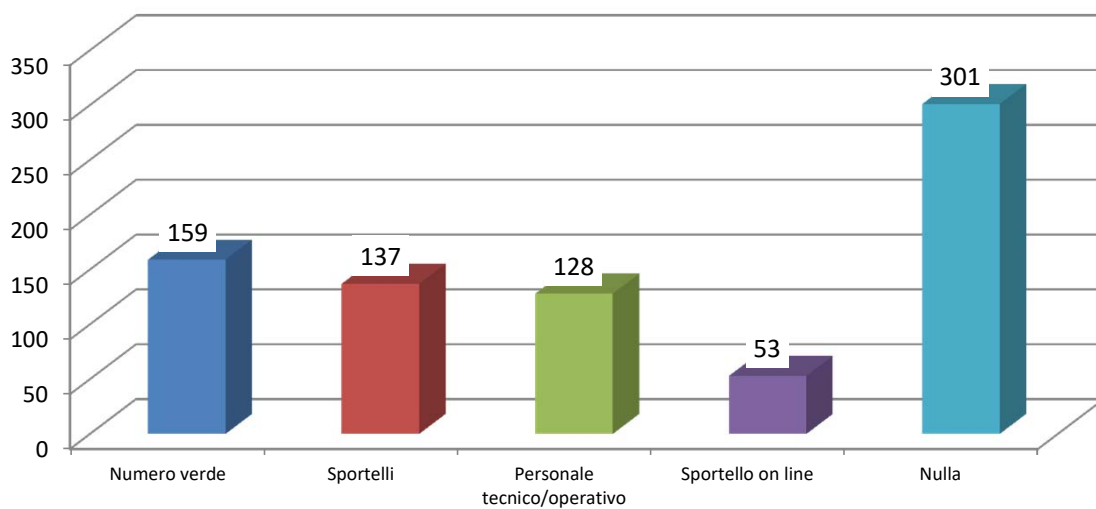
**1/Rispetto alla accessibilità del servizio (ubicazione degli Uffici, orari di apertura) si considera:**



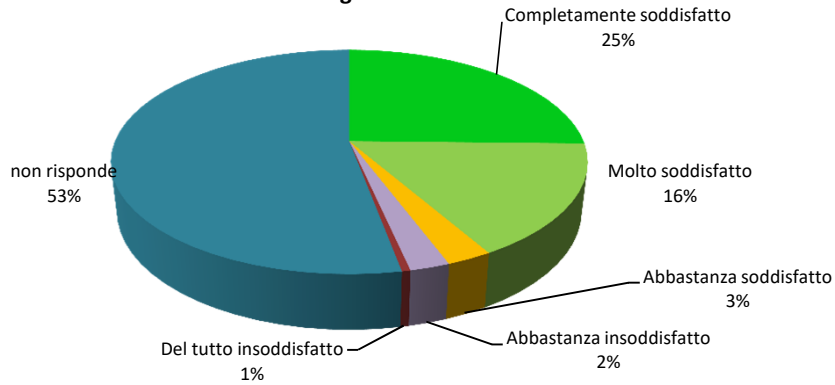
**2/Quanto è soddisfatto dei servizi di informazione (sito internet, materiale informativo, ecc.) messi a disposizione da SII?**



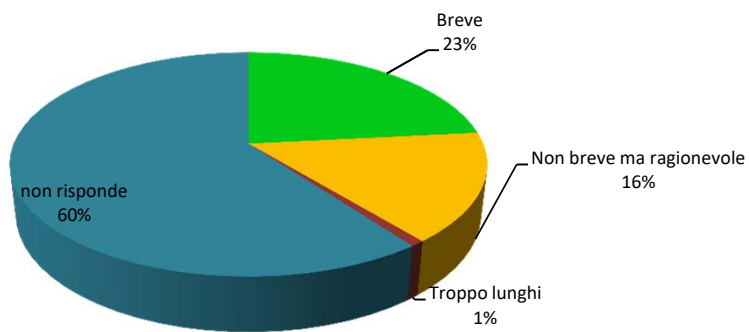
**3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)**



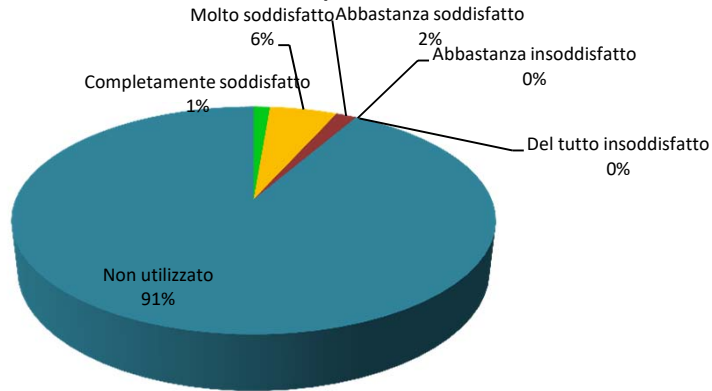
**4/Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia con cui il personale di SII ascolta le Vostre esigenze?**



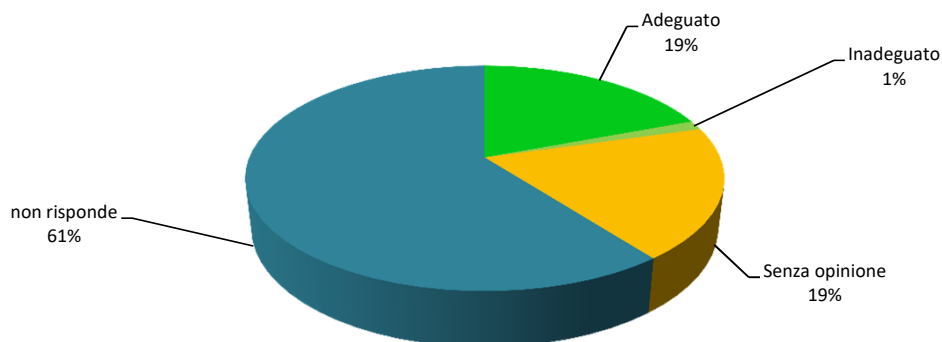
**5/Il tempo di attesa agli sportelli o al numero verde per parlare con un operatore è stato...**



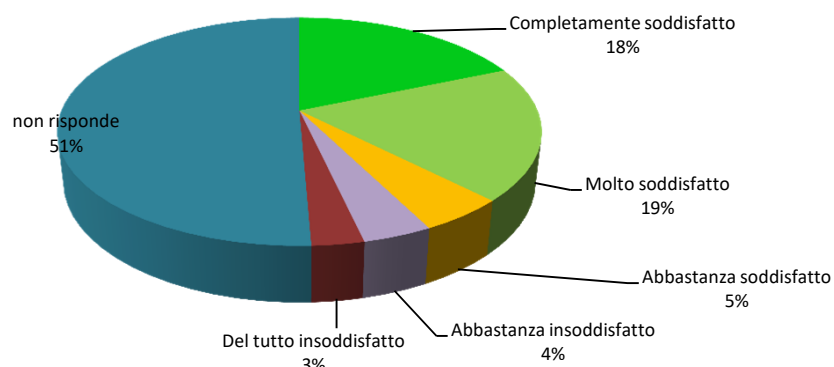
**6/quanto è soddisfatto del servizio di sportello on-line**



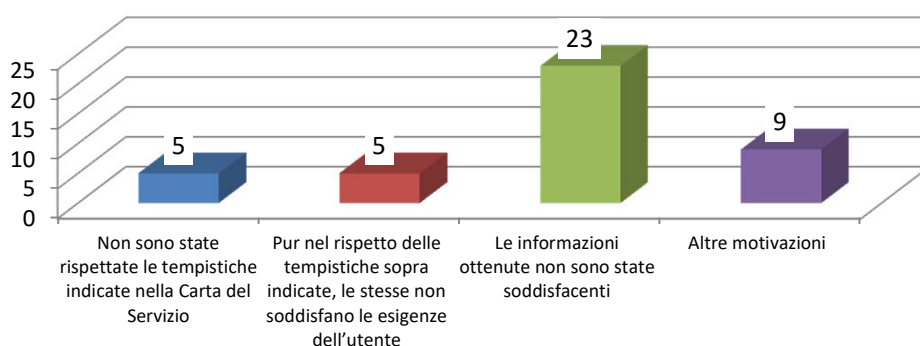
**7/A Suo avviso l'attuale orario degli sportelli è**



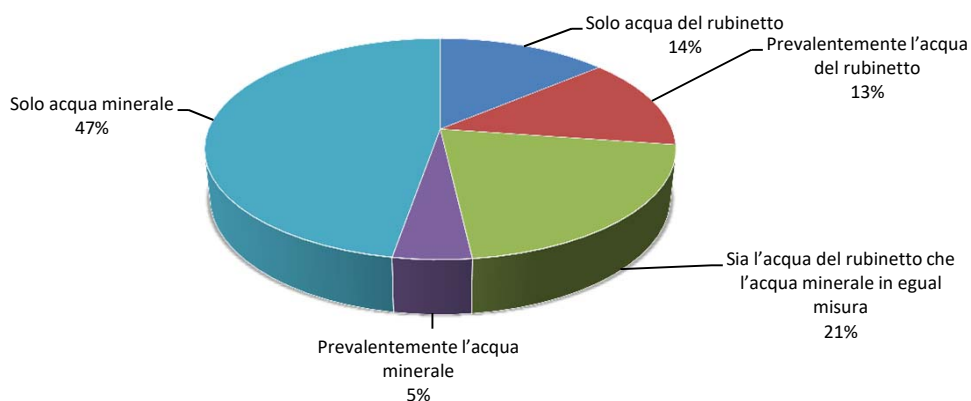
**8/Rispetto alla tempestività nella soddisfazione delle richieste (informazioni varie, interventi, autorizzazioni, etc) si ritiene**



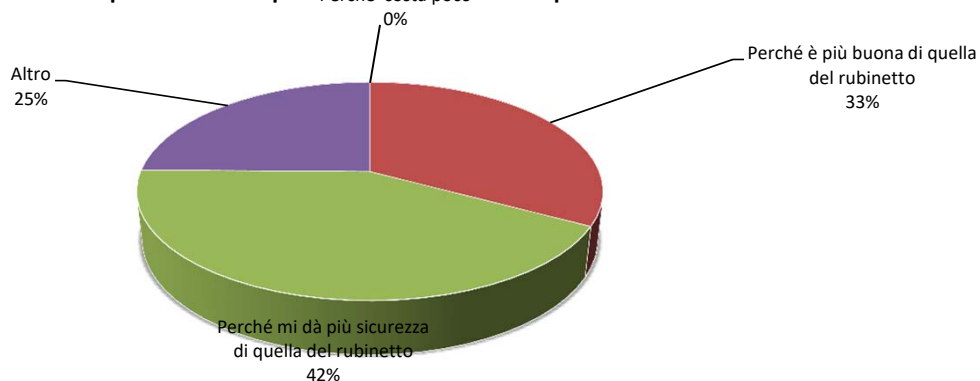
**9/(Solo a chi ha risposto abbastanza insoddisfatto o del tutto insoddisfatto alla domanda n. 7) Può indicare la motivazione dell'insoddisfazione alla tempestività all'evasione delle richieste fatte?**



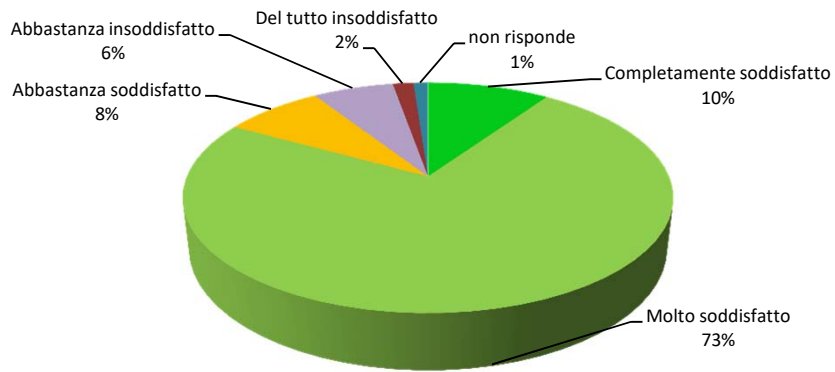
**10/Lei beve.....**



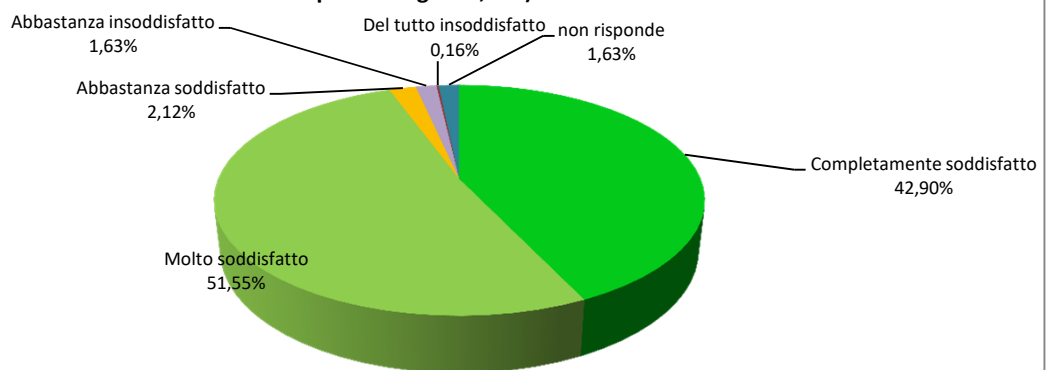
**11/(Solo a chi ha risposto "prevalentemente o solo acqua minerale" alla domanda n. 10) Può dirti perché lei beve prevalentemente o solo acqua minerale?**



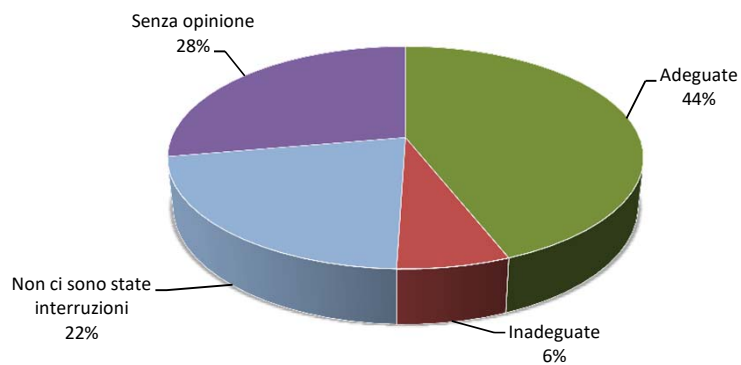
**12/In generale, quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della sua abitazione?**



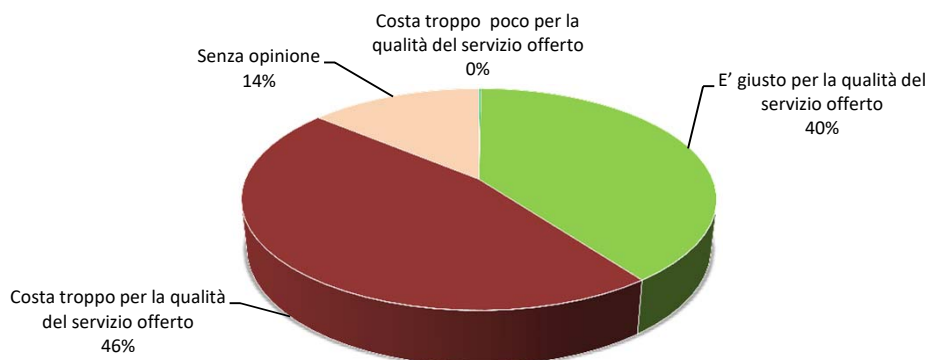
**13/Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura dell'acqua (interruzioni, velocità di riparazioni guasti, ecc)?**



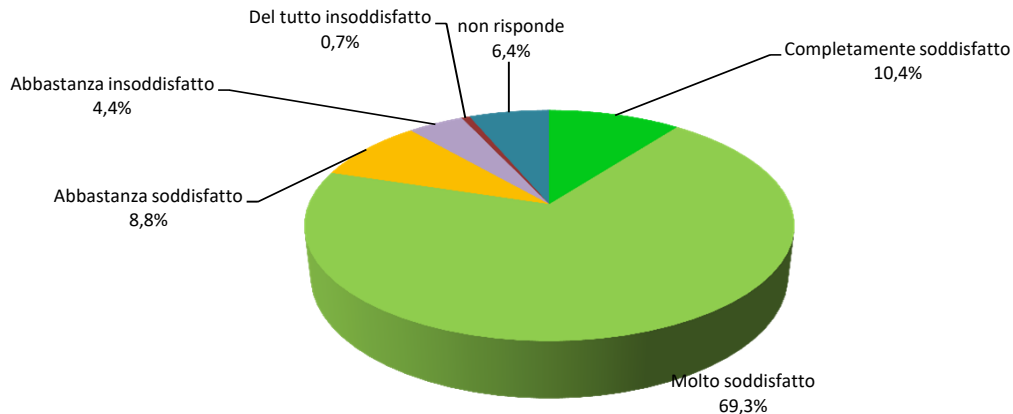
**14/Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornite dall'azienda sono state.....**



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



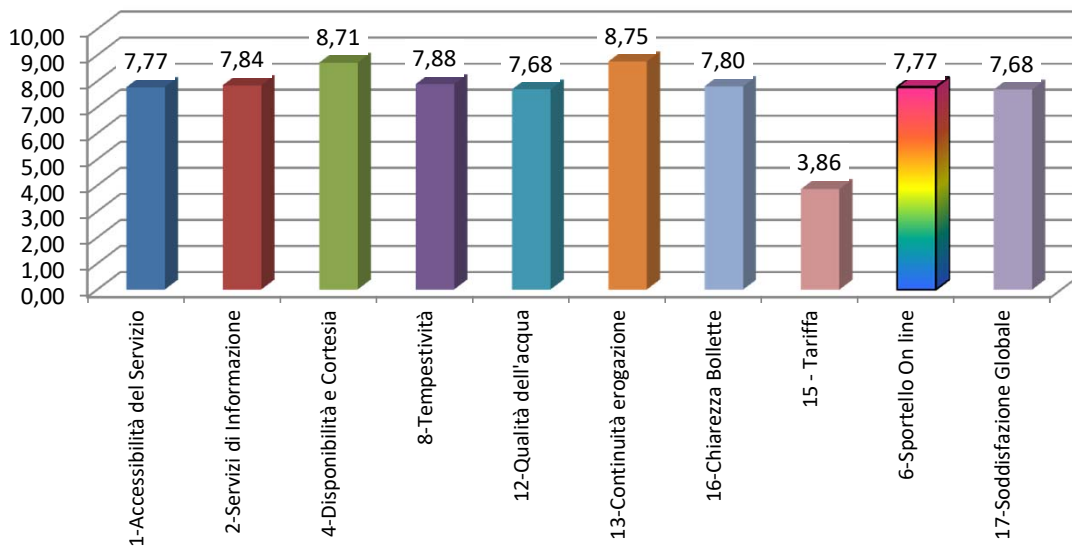
**16/E' soddisfatto della comprensibilità della bolletta:**



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



**Indici di Valutazione della Soddisfazione (IVM)**



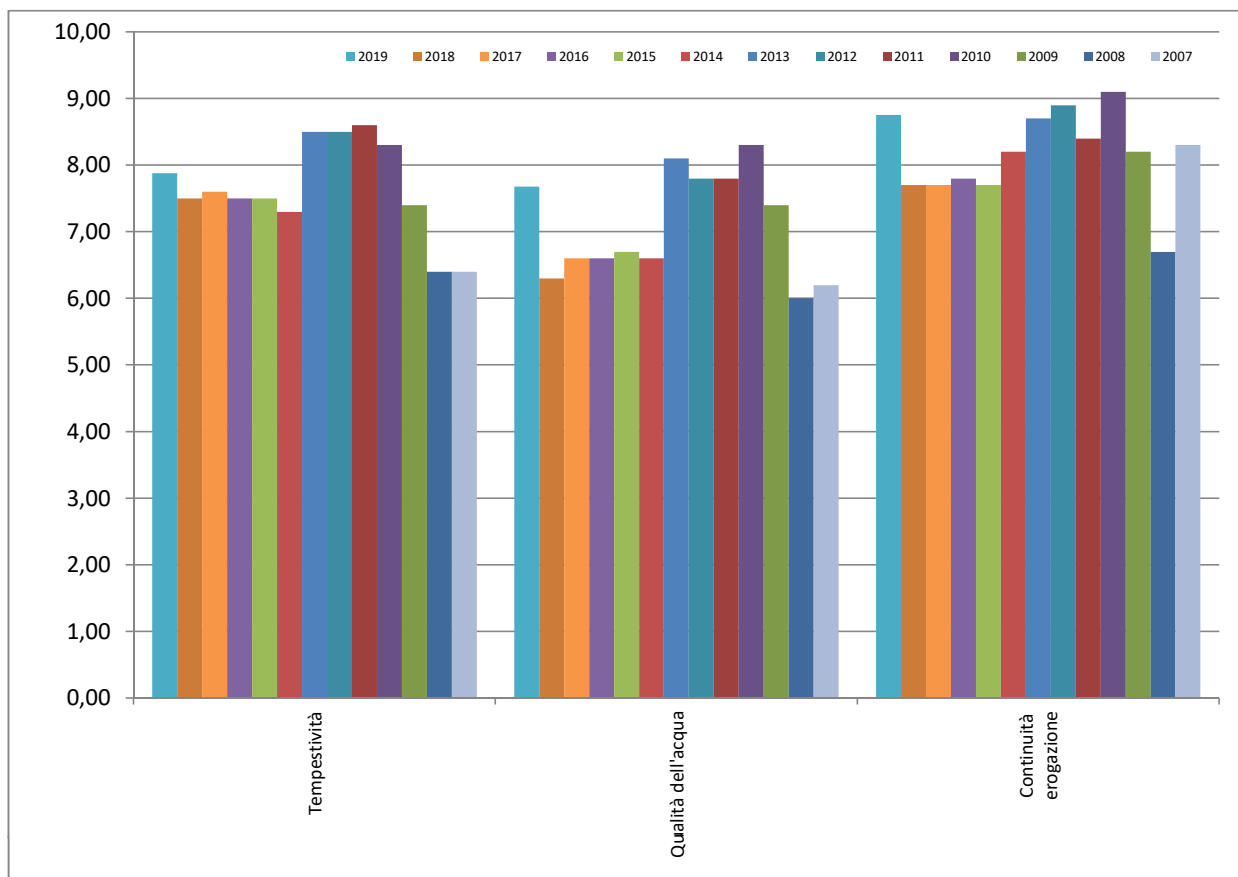
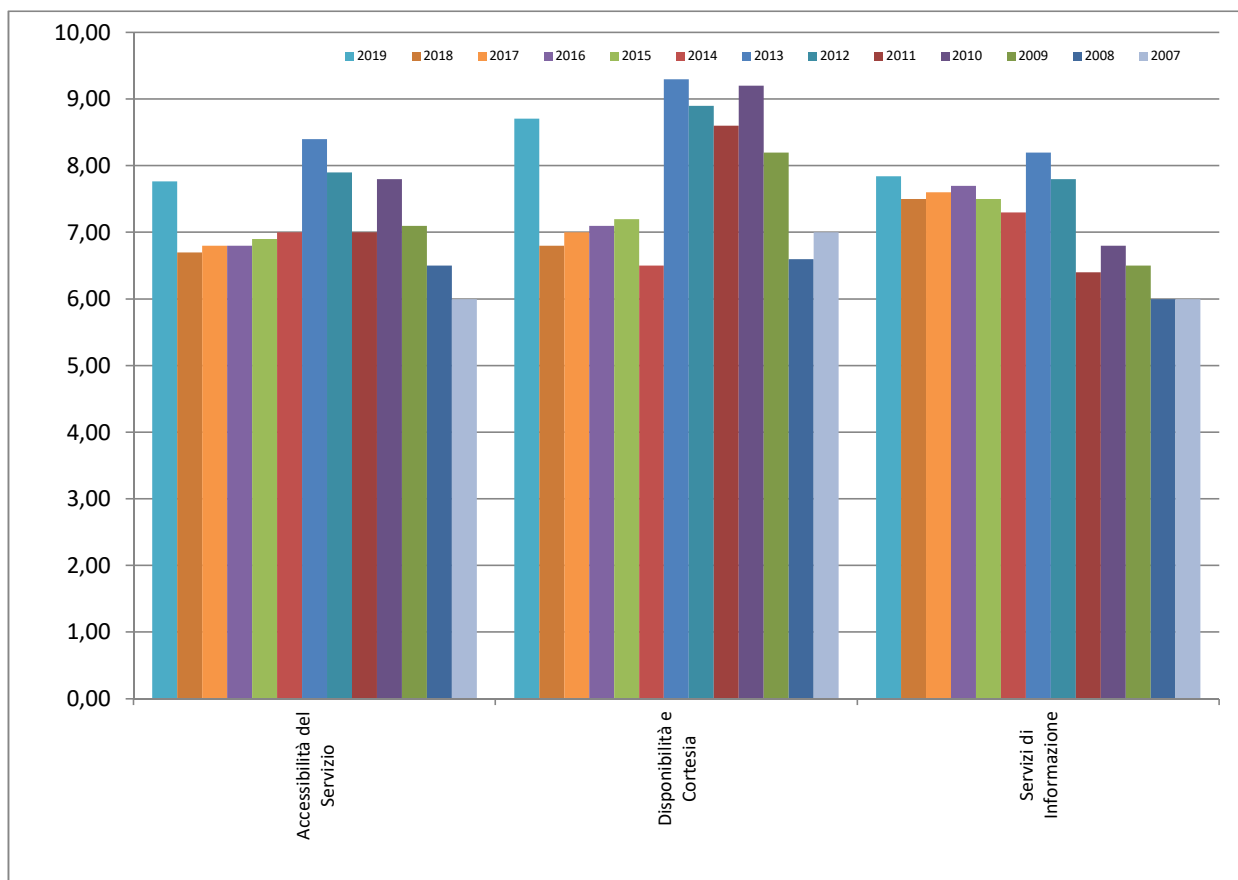
**N° Utenti chiamati: 806**

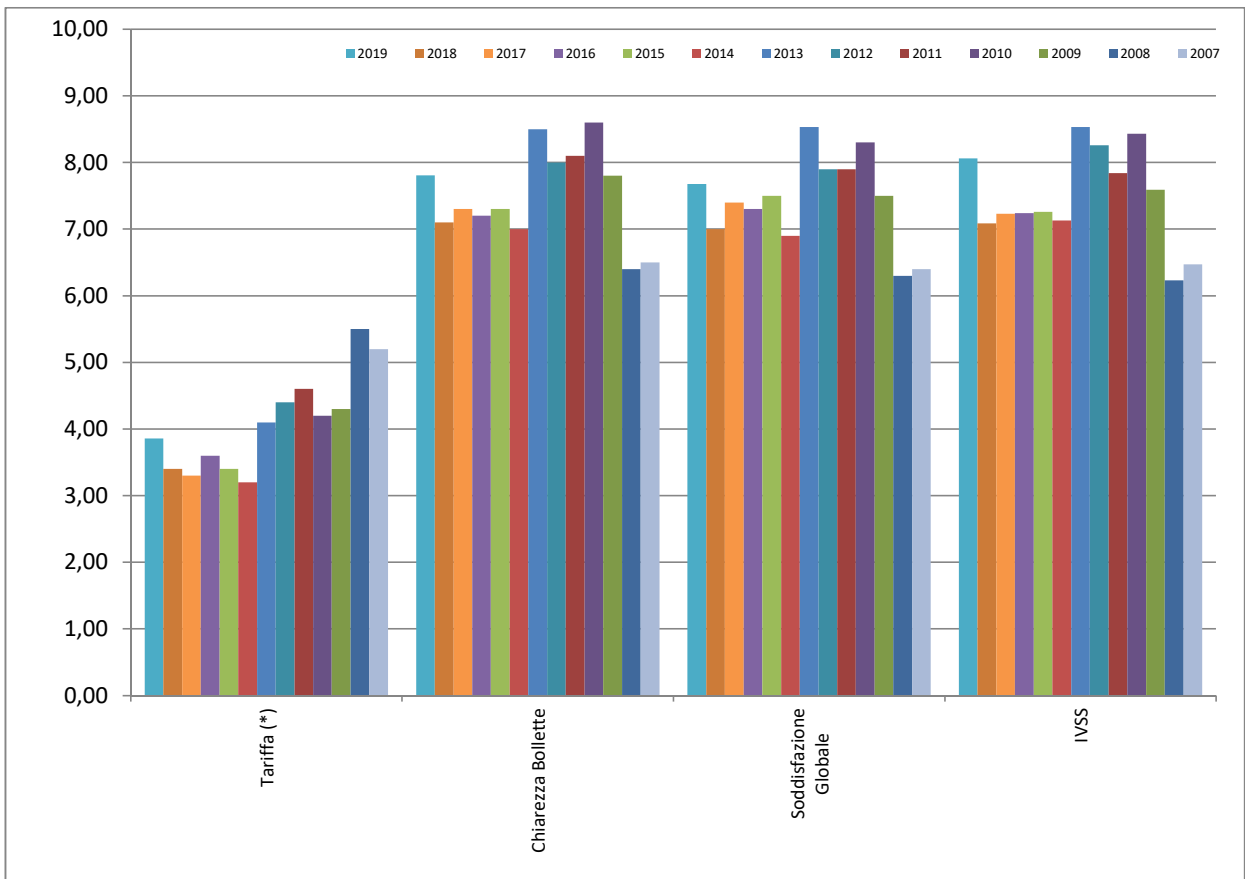
**N° Utenti intervistati: 612**

**Tasso di Risposta: 75,9%**

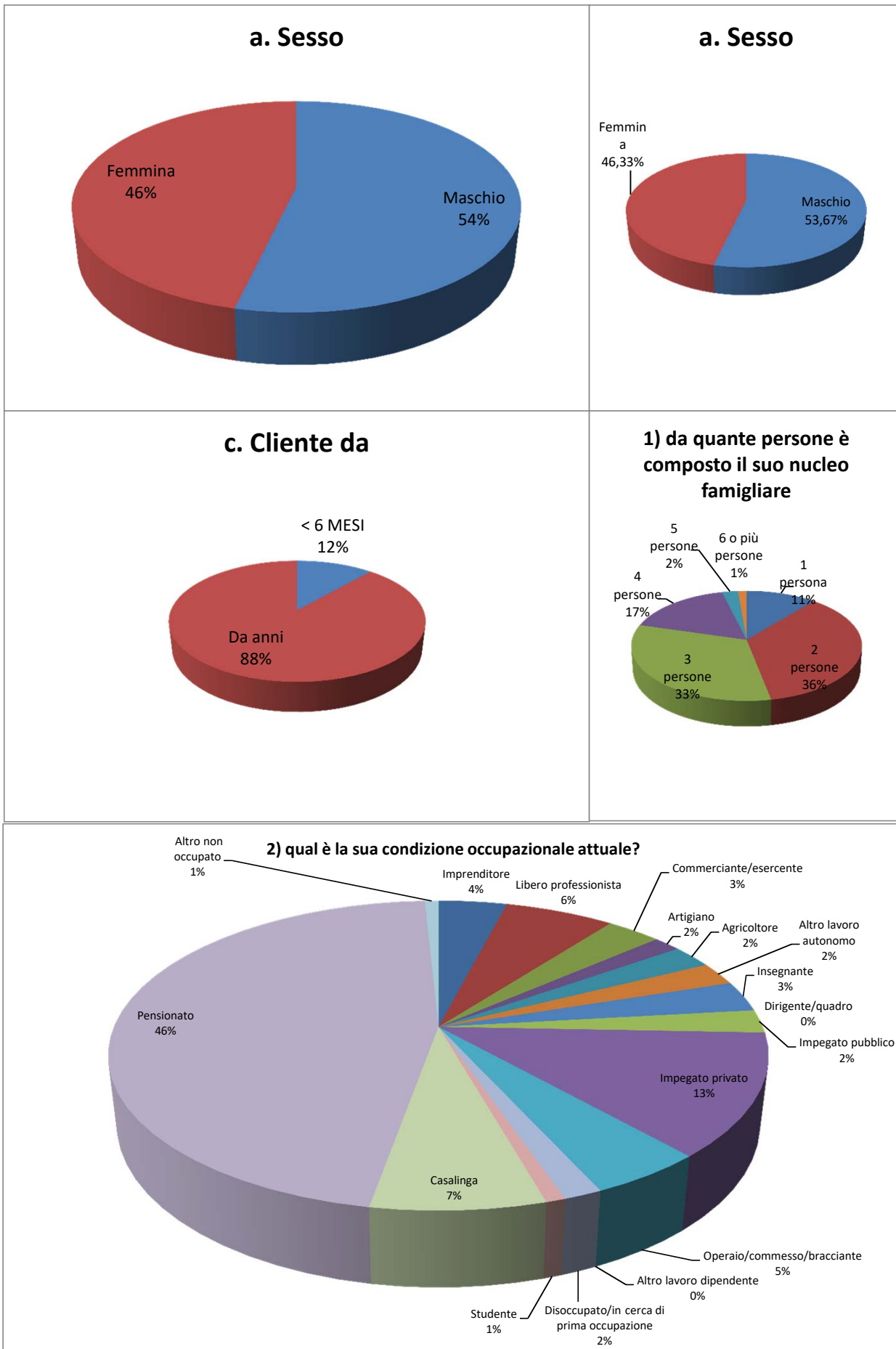
**IVSS: 8,06**

## CONFRONTO ANDAMENTO INDICI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO 2007-2008-2009-2010-2011-2012-2013-2014-2015-2016-2017-2018-2019



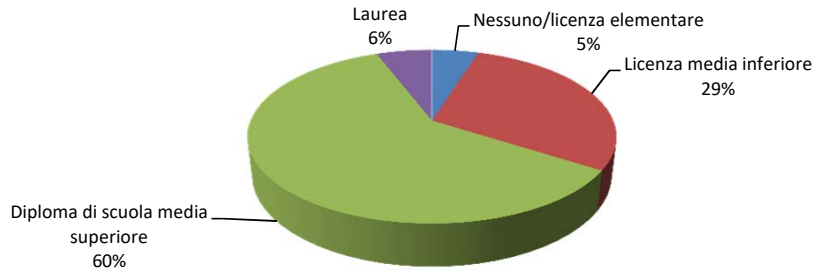


**Composizione del campione**

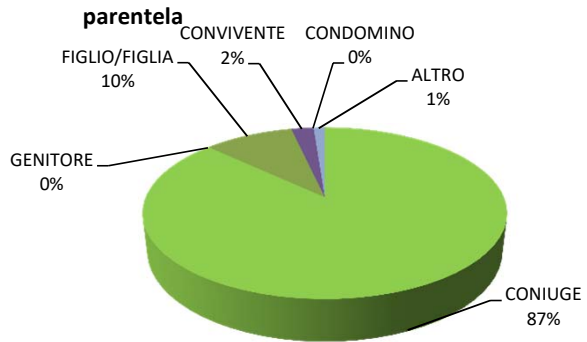
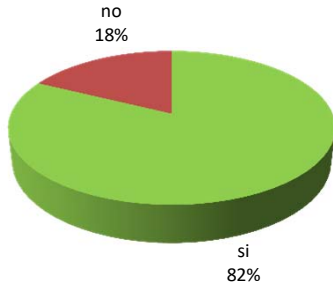




### 3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?



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



### Altre Motivazioni

