

VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Customer Satisfaction 2015



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO SCPA

TERNI

CAMPIONAMENTO

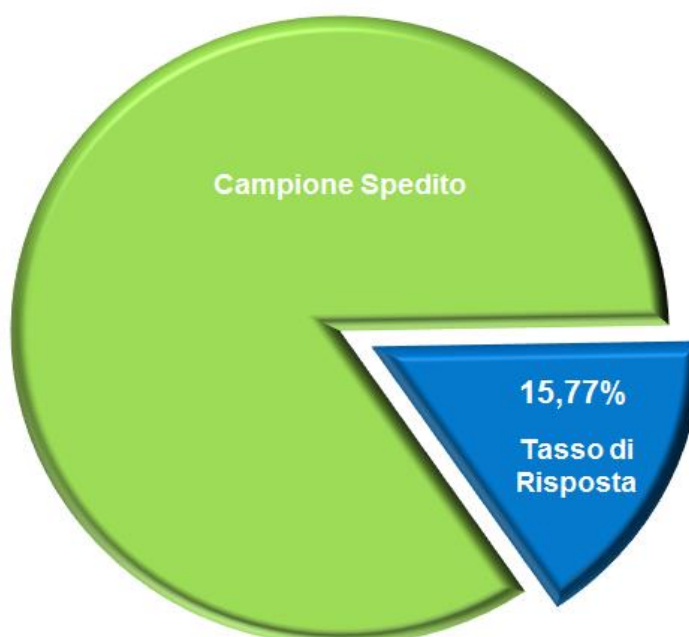
Stratificazione del campione: i numeri

QUESTIONARI INVIATI				QUESTIONARI RESTITUITI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	2.608	➔	AMERINO NARNESE	DOMESTICO	478
	ALTRI USI	374			ALTRI USI	57
ORVIETANO	DOMESTICO	1.929		ORVIETANO	DOMESTICO	358
	ALTRI USI	375			ALTRI USI	51
TERNANO	DOMESTICO	5.685		TERNANO	DOMESTICO	863
	ALTRI USI	954			ALTRI USI	74

Dettaglio sul n° di unità per strato nella popolazione, nel campione selezionato e nel campione ottenuto

CAMPIONE OTTENUTO

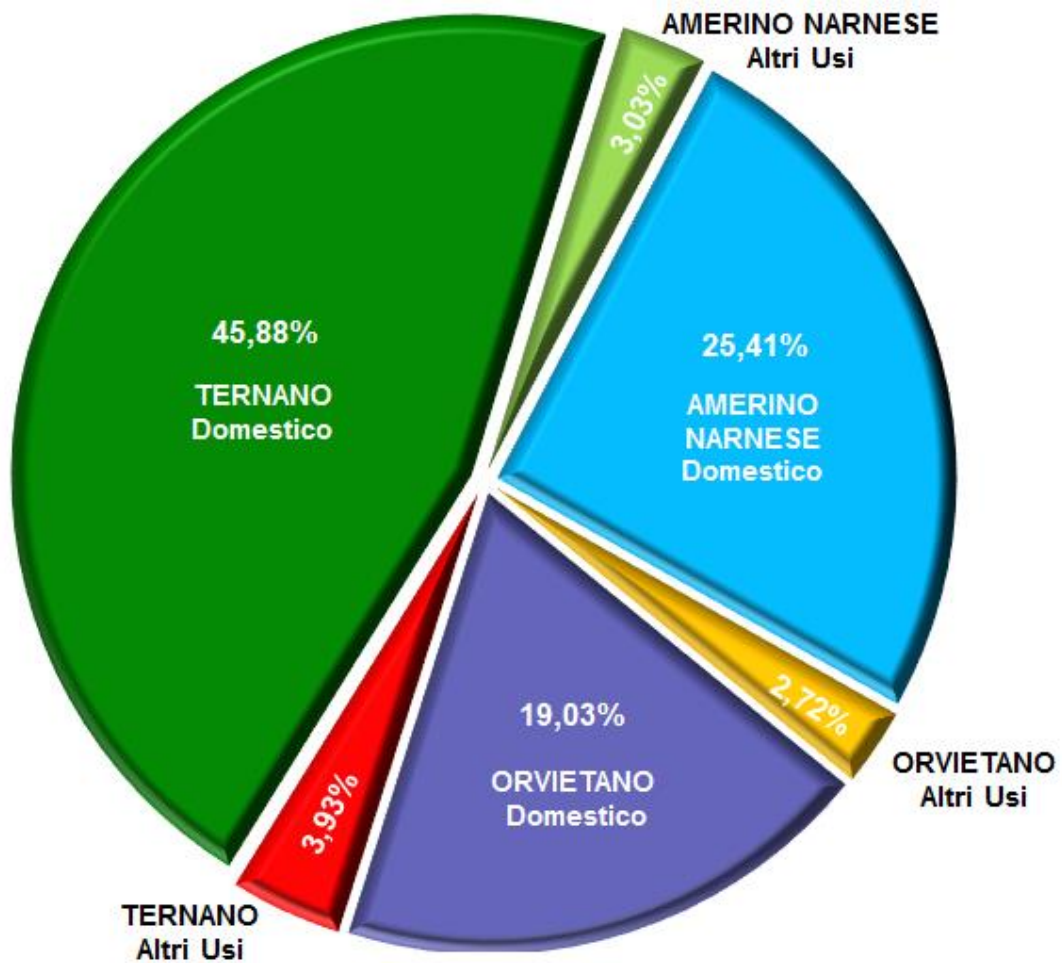
Tasso di risposta: questionari distribuiti e riconsegnati



Totale questionari distribuiti: 11.925
Totale questionari restituiti: 1.881

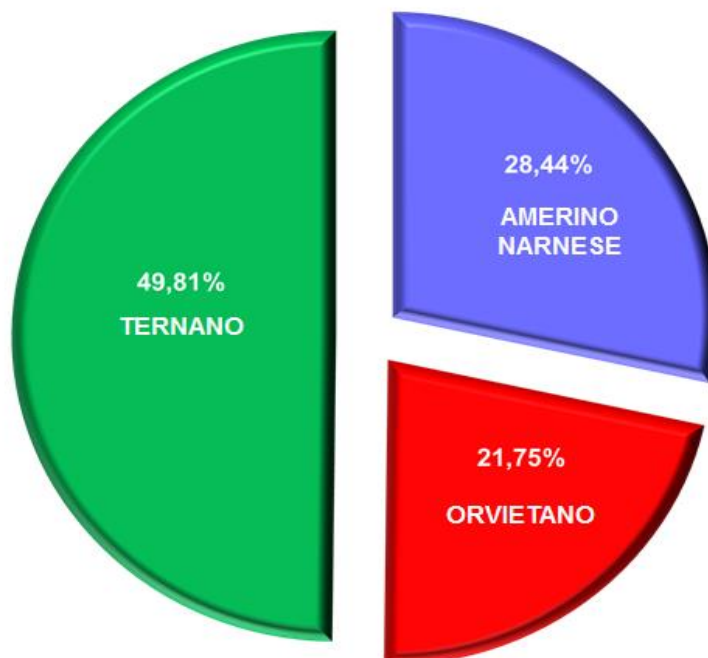
CAMPIONE OTTENUTO

Riconsegnati 1.881 questionari formati da...



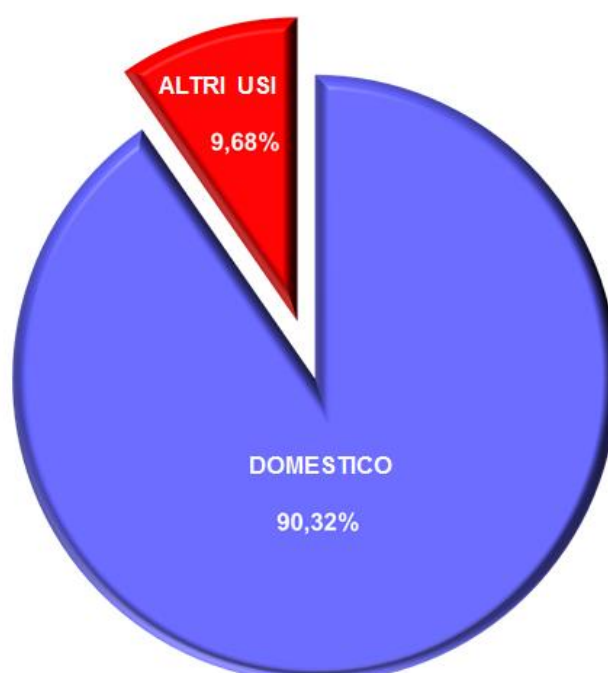
CAMPIONE OTTENUTO

Provenienza



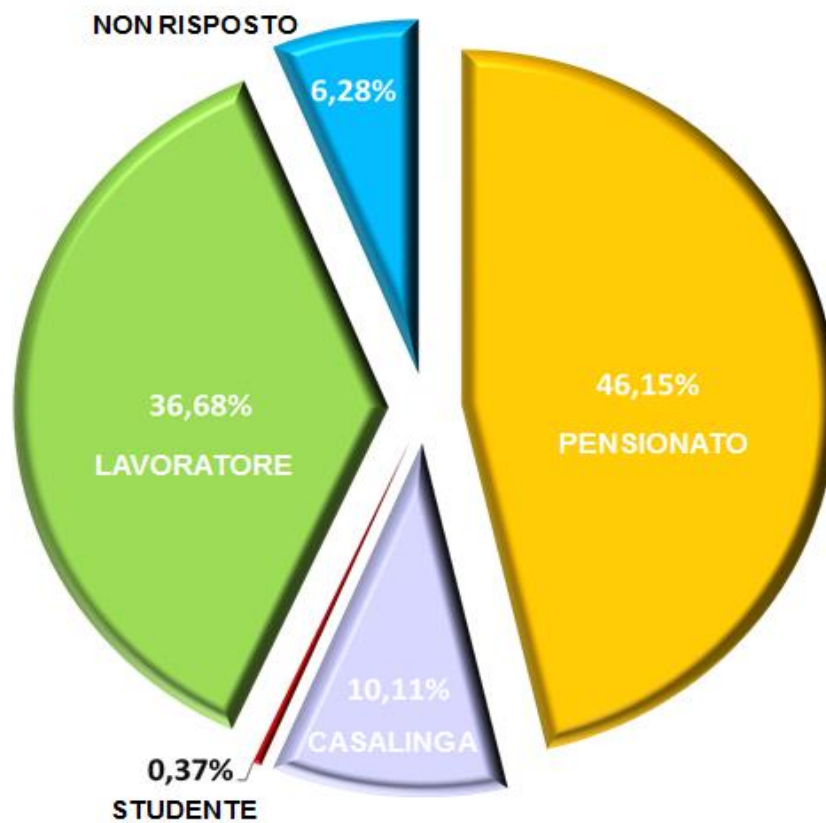
CAMPIONE OTTENUTO

Uso



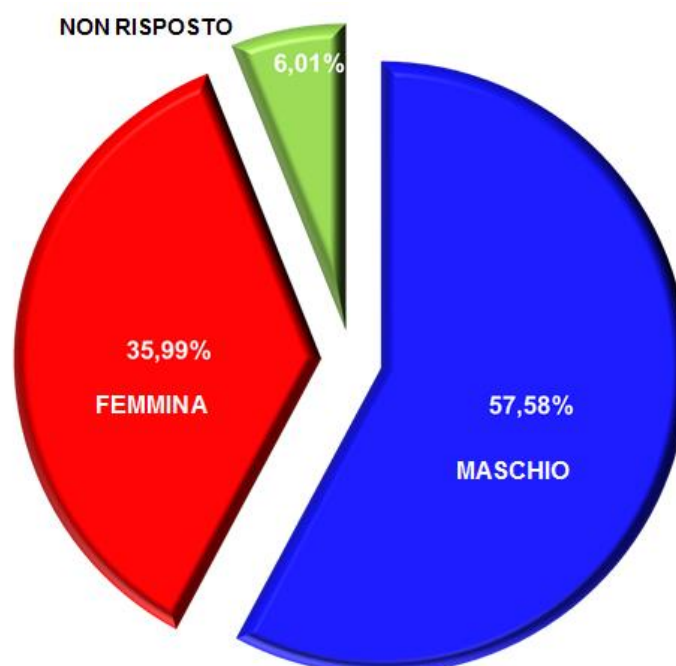
CAMPIONE OTTENUTO

Professioni



CAMPIONE OTTENUTO

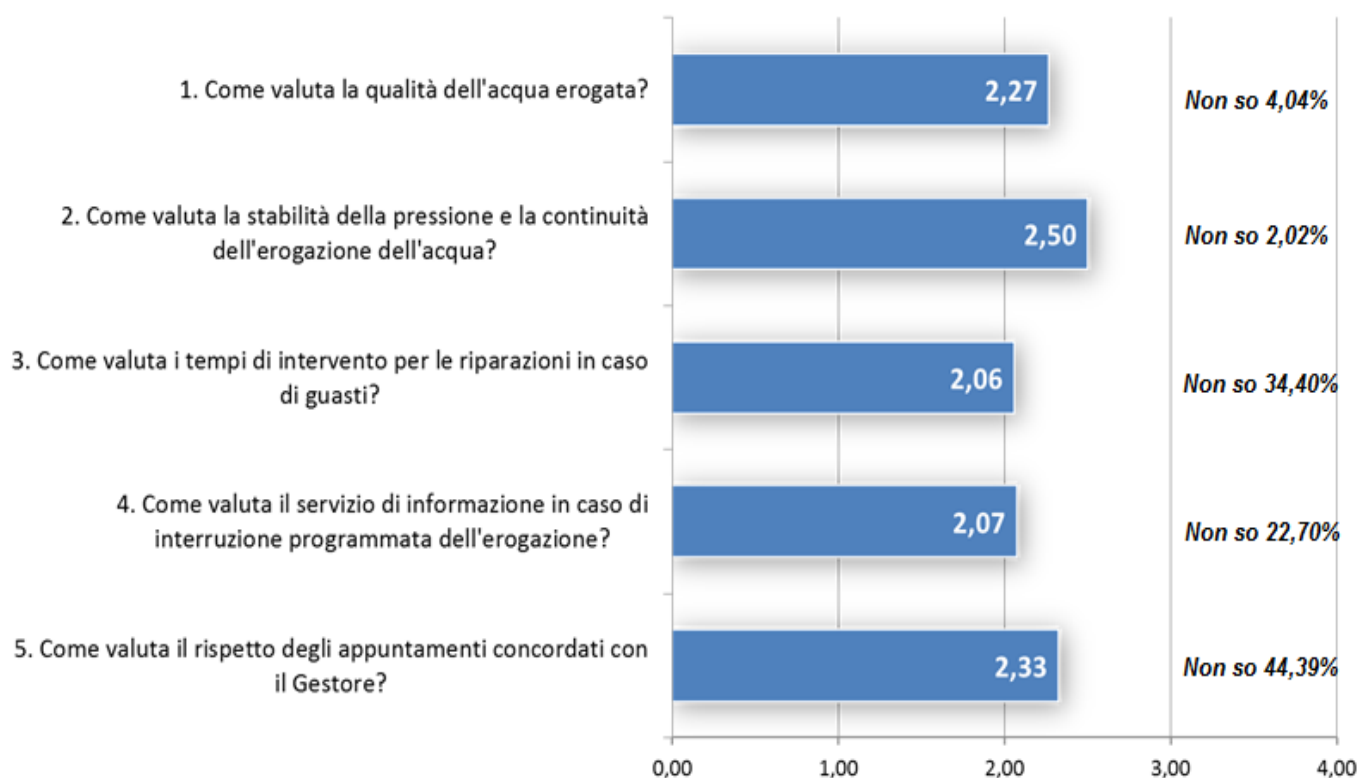
Sesso



MEDIE GLOBALI

“Servizi Tecnici e Qualità dell’Acqua”

Servizi Tecnici e Qualità dell'Acqua

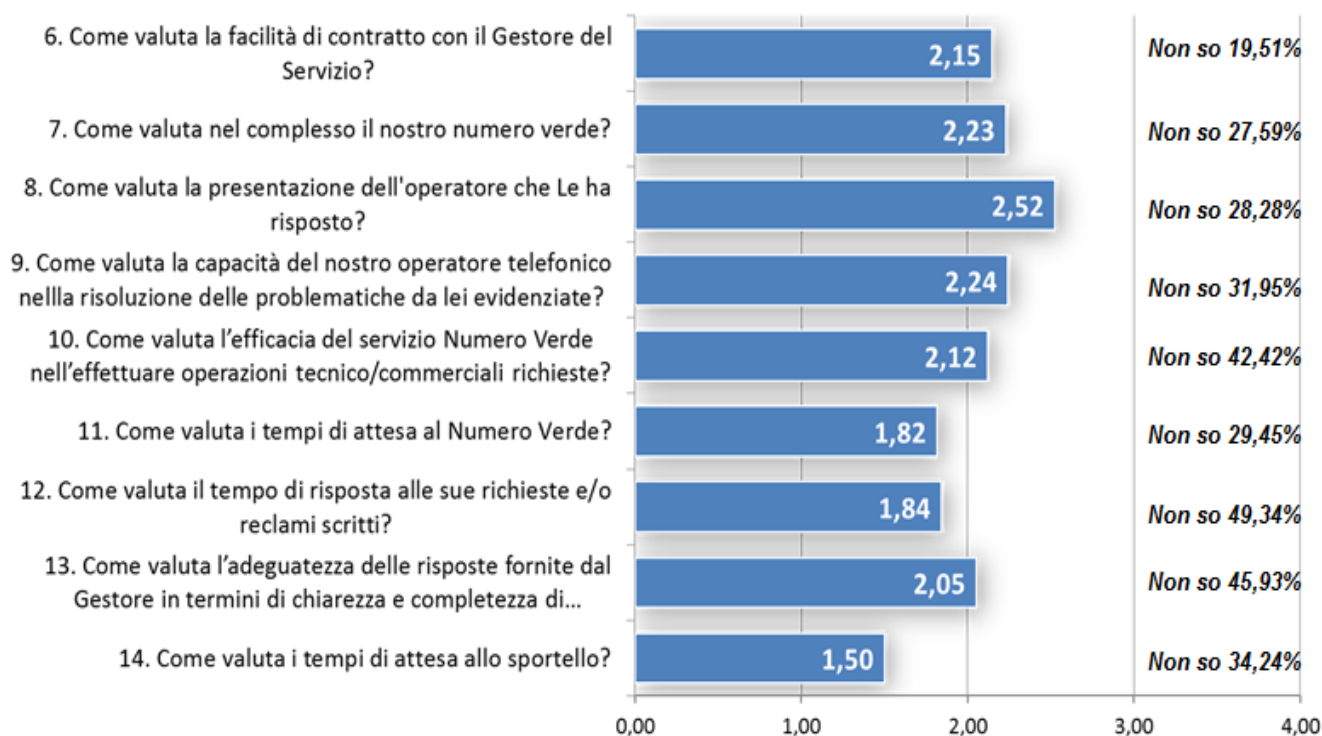


Grado di Soddisfazione da 0 a 4

MEDIE GLOBALI

"Accessibilità e Customer Service"

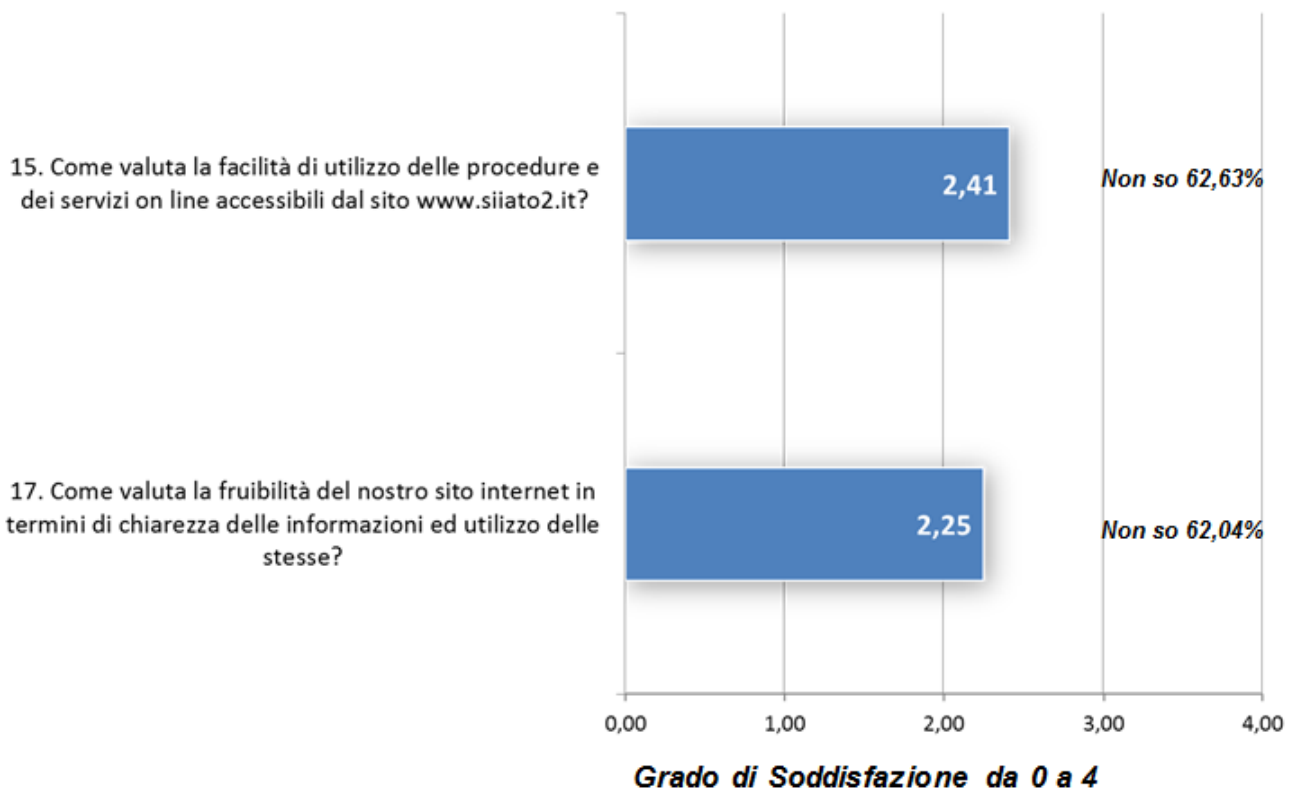
Accessibilità e Customer Service



Grado di Soddisfazione da 0 a 4

MEDIE GLOBALI
“Servizi On Line – Parte1”

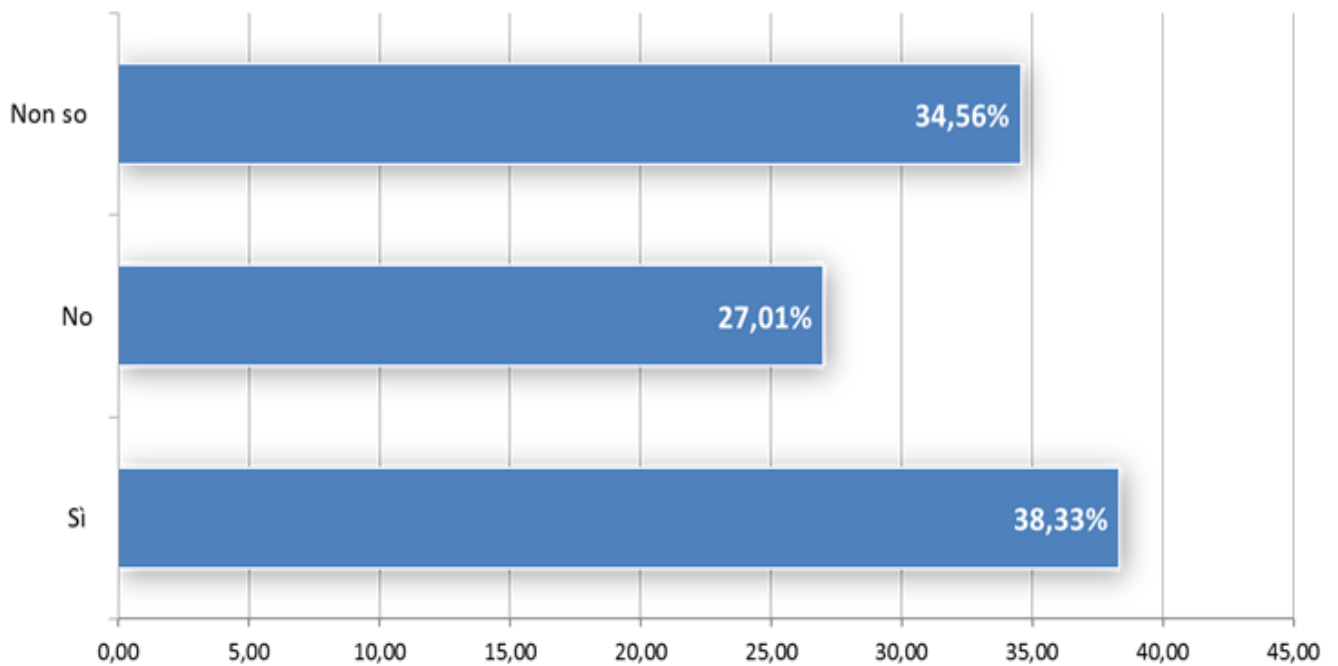
Servizi On Line



MEDIE GLOBALI
"Servizi On Line – Parte2"

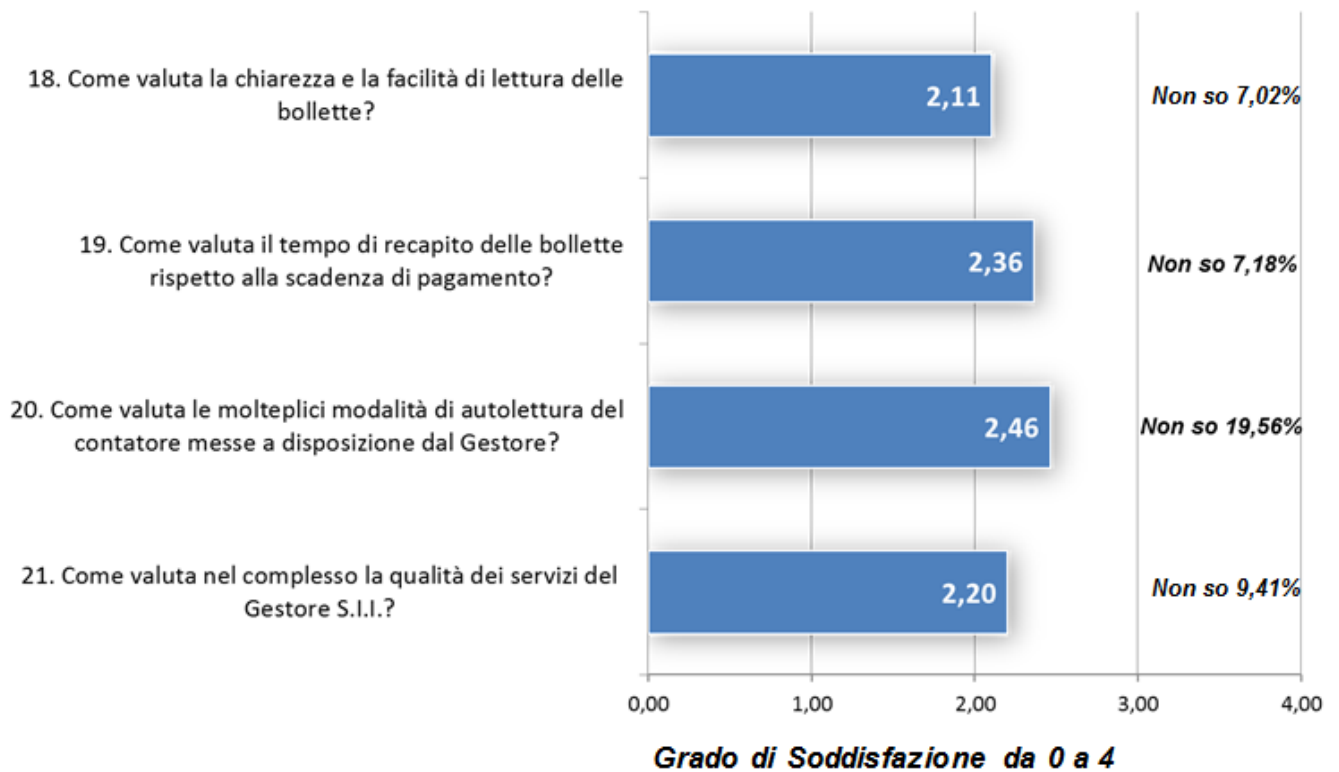
Servizi On Line

16. E' a conoscenza di tutte le pratiche attivabili tramite i nostri canali alternativi allo sportello:
Numero Verde, sito, e-mail, fax, App, ecc...?



MEDIE GLOBALI "Tariffe e Bollette"

Tariffe e Bollette



OSSERVAZIONI

CAMPIONAMENTO

Amerino Narnese Domestico

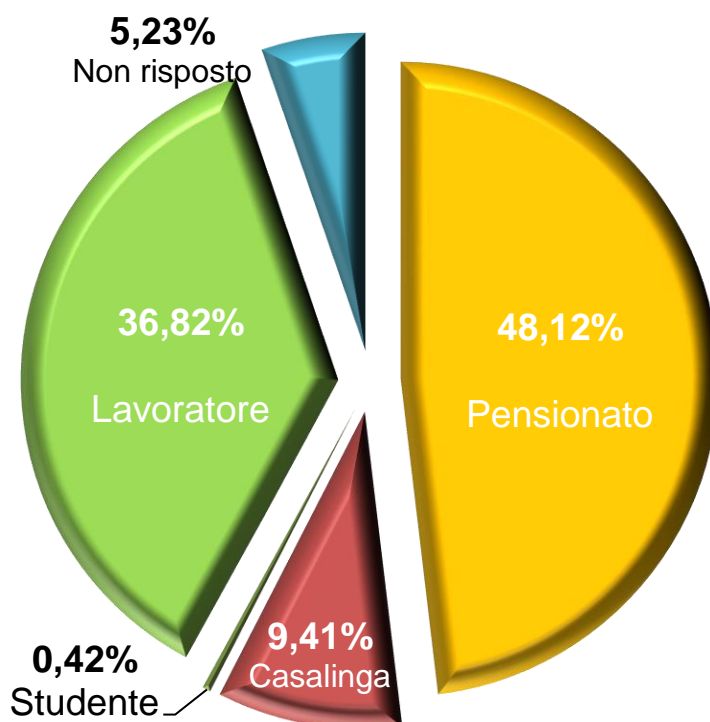
QUESTIONARI INVIATI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	2.608
	ALTRI USI	374
ORVIETANO	DOMESTICO	1.929
	ALTRI USI	375
TERNANO	DOMESTICO	5.685
	ALTRI USI	954



QUESTIONARI RESTITUITI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	478
	ALTRI USI	57
ORVIETANO	DOMESTICO	358
	ALTRI USI	51
TERNANO	DOMESTICO	863
	ALTRI USI	74

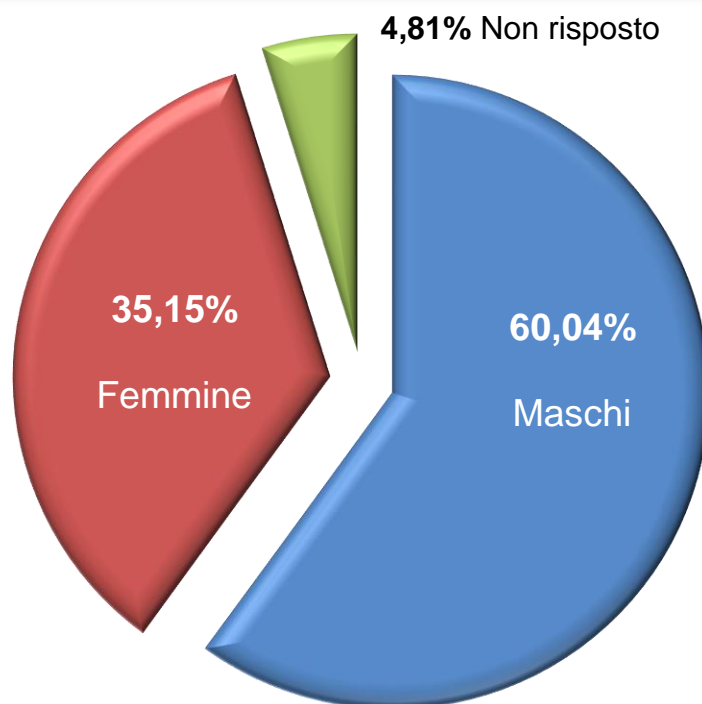
AMERINO NARNESE DOMESTICO

Professioni



AMERINO NARNESE DOMESTICO

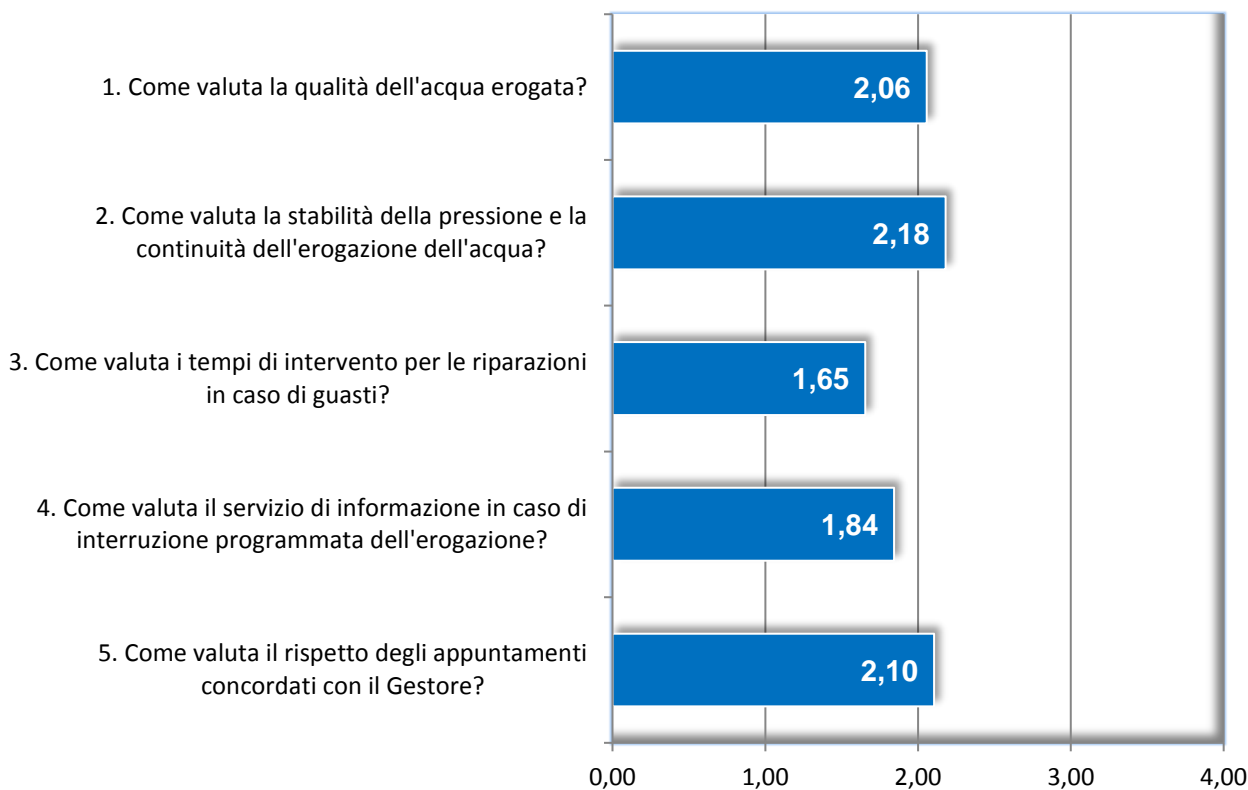
Sesso



AMERINO NARNESE DOMESTICO

“Servizi Tecnici e Qualità dell’Acqua”

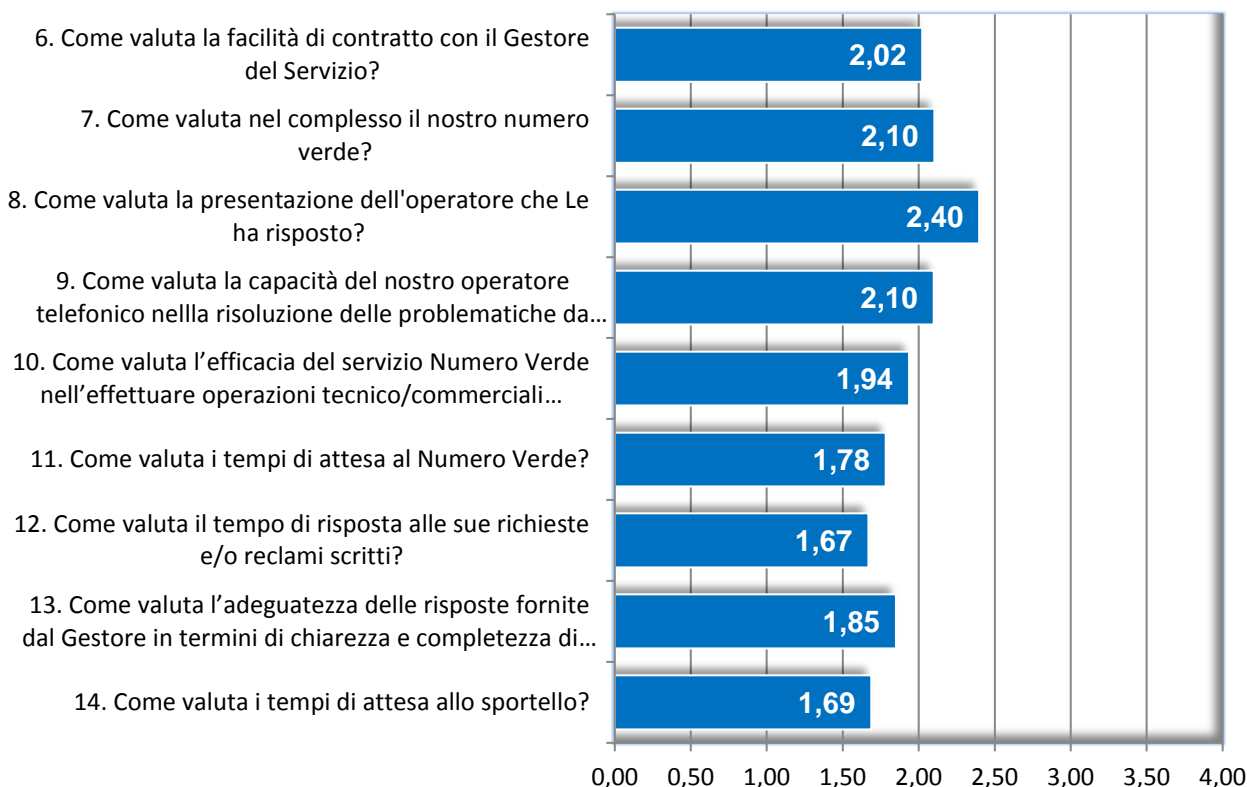
Servizi Tecnici e Qualità dell'Acqua



AMERINO NARNESE DOMESTICO

“Accessibilità e Customer Service”

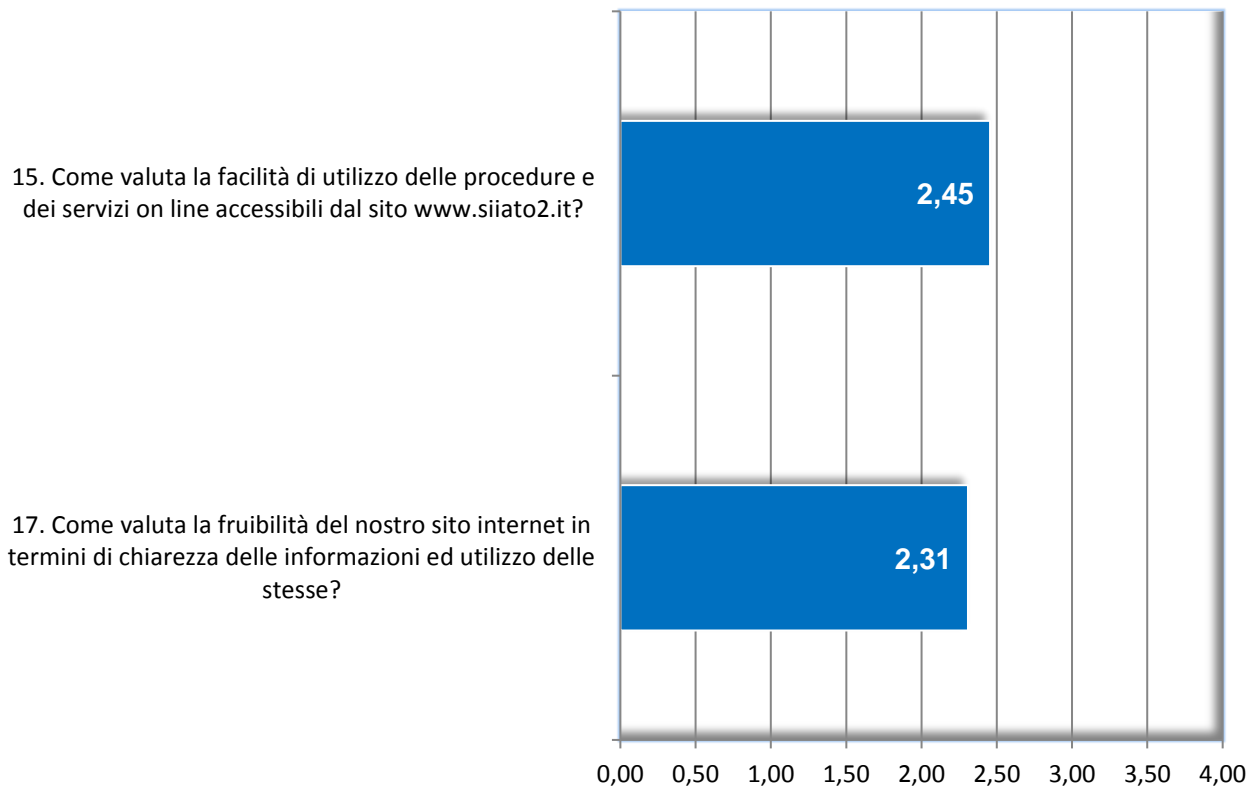
Accessibilità e Customer Service



AMERINO NARNESE DOMESTICO

“Servizi On Line – Parte1”

Servizi On Line

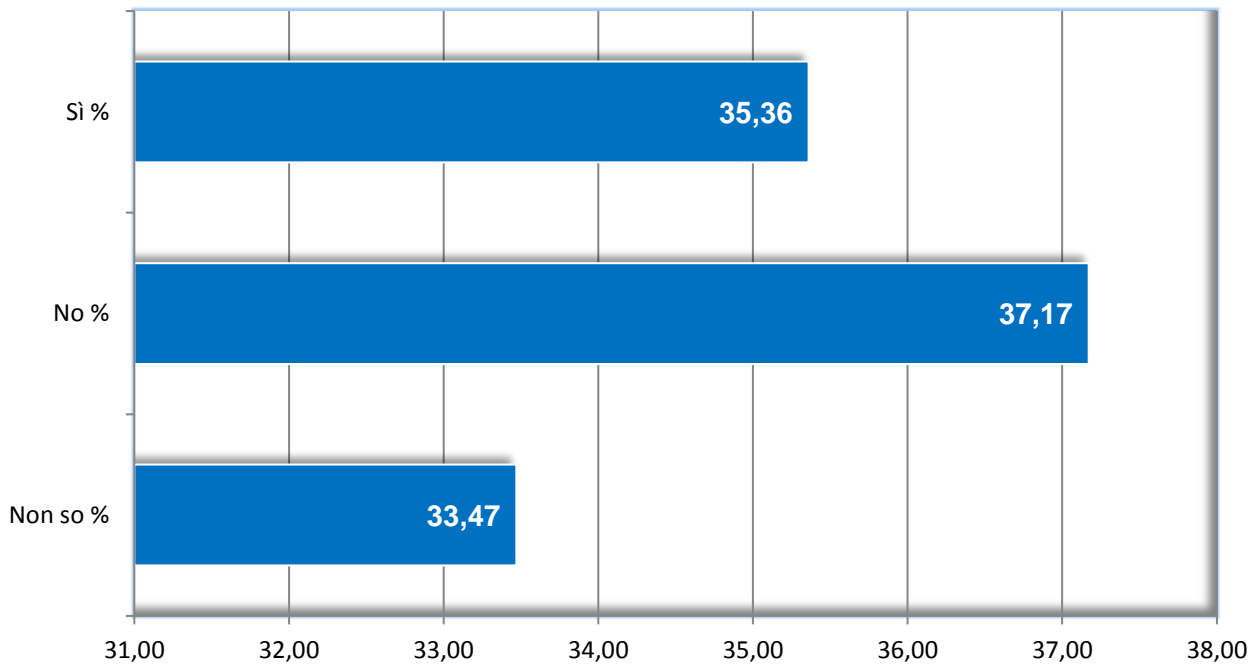


AMERINO NARNESE DOMESTICO

“Servizi On Line – Parte2”

Servizi On Line

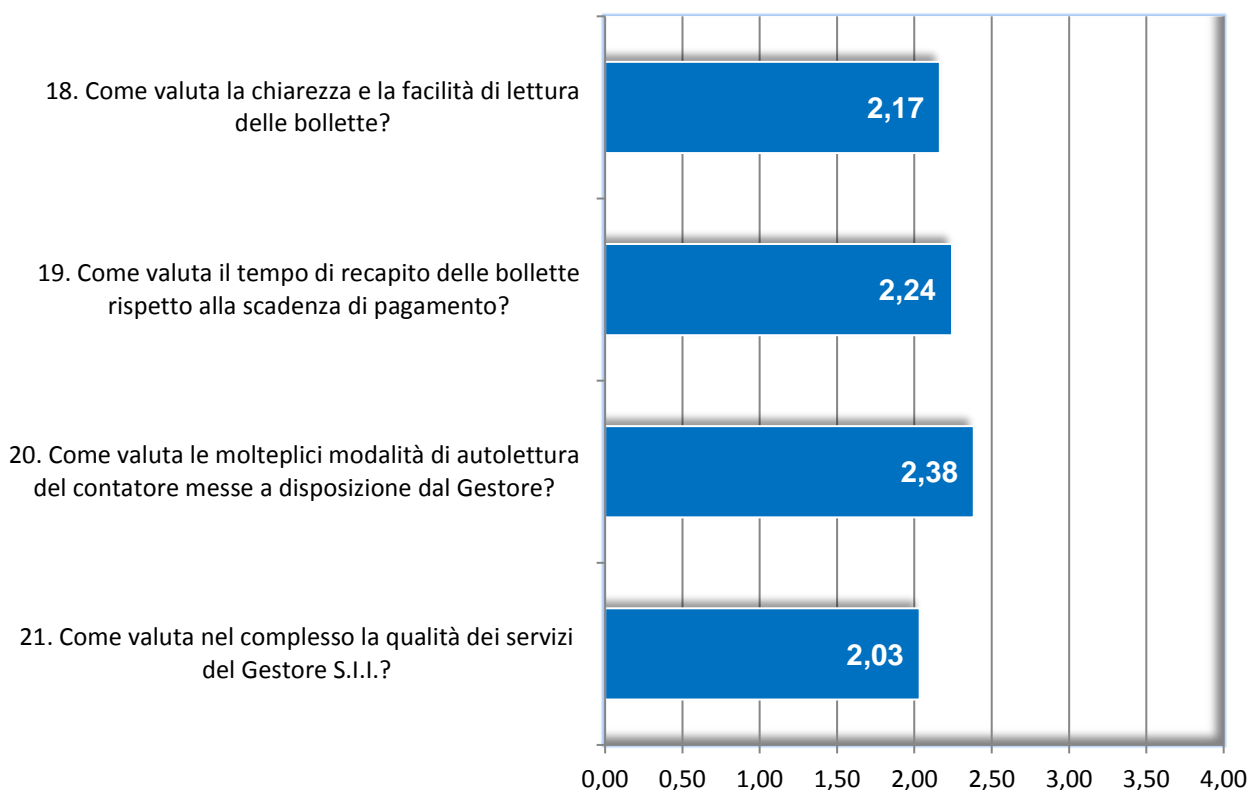
16. E' a conoscenza di tutte le pratiche attivabili tramite i nostri canali alternativi allo sportello: Numero Verde, sito, e-mail, fax, App, ecc...?



AMERINO NARNESE DOMESTICO

“Tariffe e Bollette”

Tariffe e Bollette



AMERINO NARNESE DOMESTICO
“Osservazioni”

CAMPIONAMENTO

Amerino Narnese Altri Usi

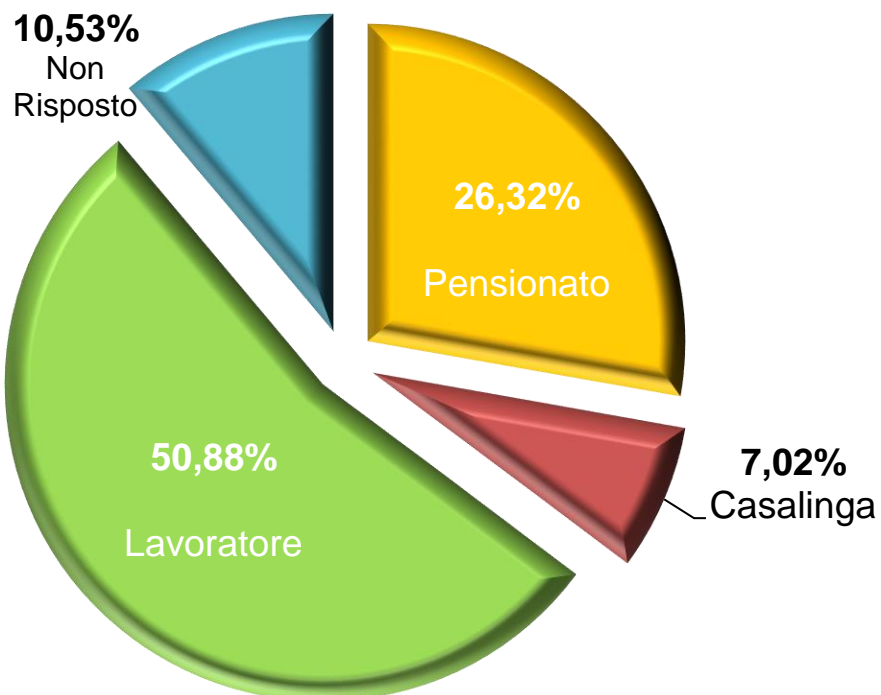
QUESTIONARI INVIATI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	2.608
	ALTRI USI	374
ORVIETANO	DOMESTICO	1.929
	ALTRI USI	375
TERNANO	DOMESTICO	5.685
	ALTRI USI	954



QUESTIONARI RESTITUITI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	478
	ALTRI USI	57
ORVIETANO	DOMESTICO	358
	ALTRI USI	51
TERNANO	DOMESTICO	863
	ALTRI USI	74

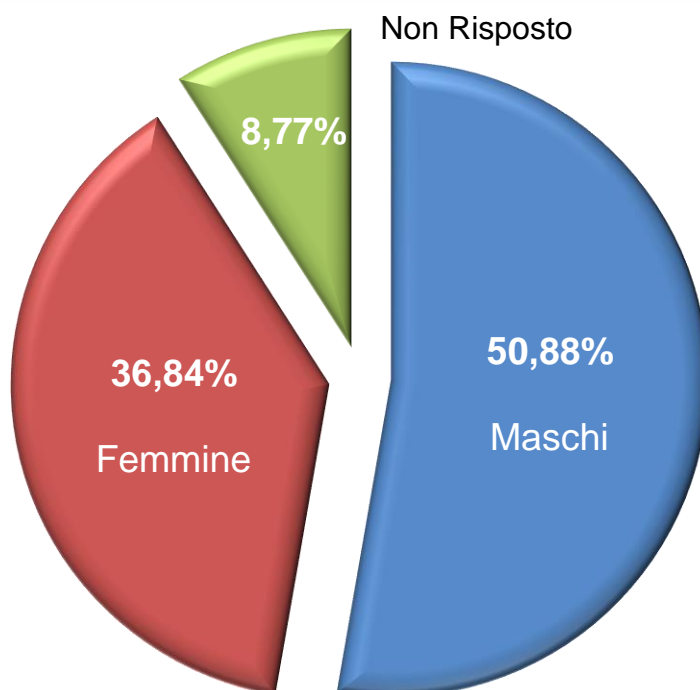
AMERINO NARNESE ALTRO USI

Professioni



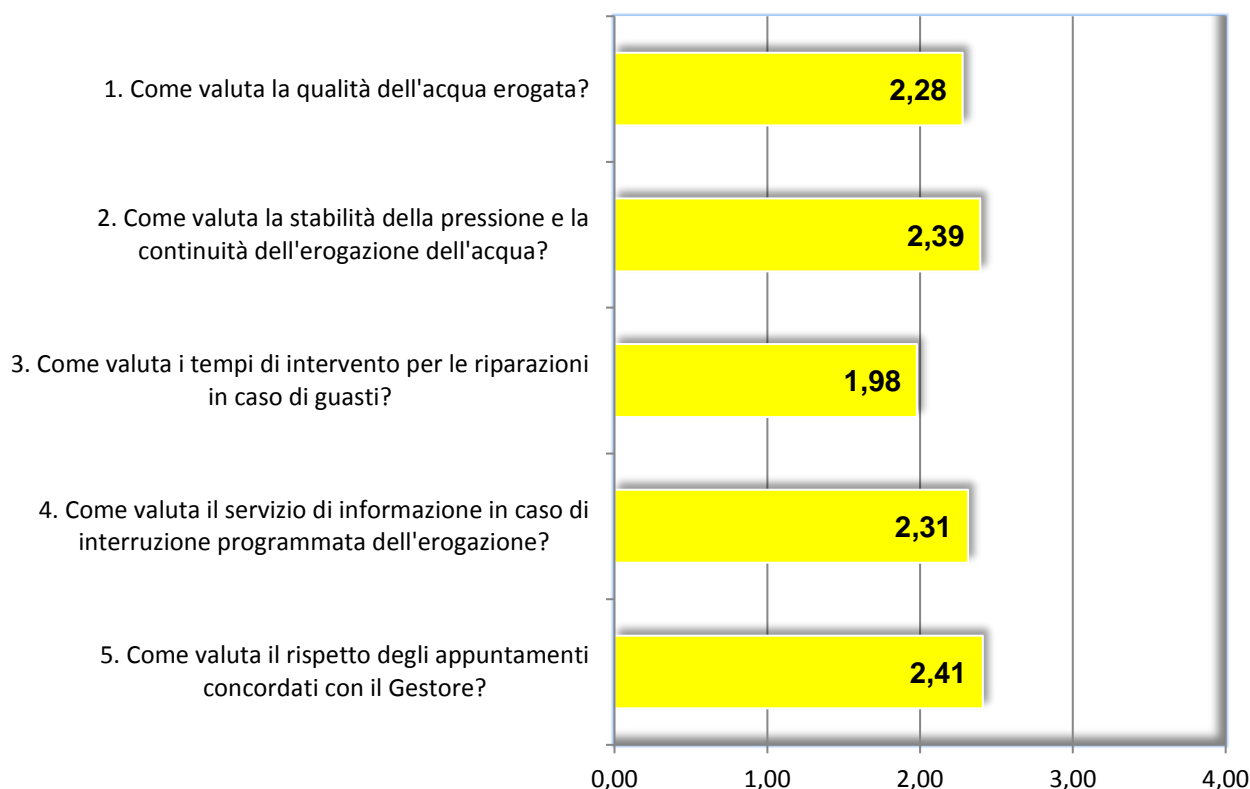
AMERINO NARNESE ALTRI USI

Sesso



AMERINO NARNESE ALTRI USI
“Servizi Tecnici e Qualità dell’Acqua”

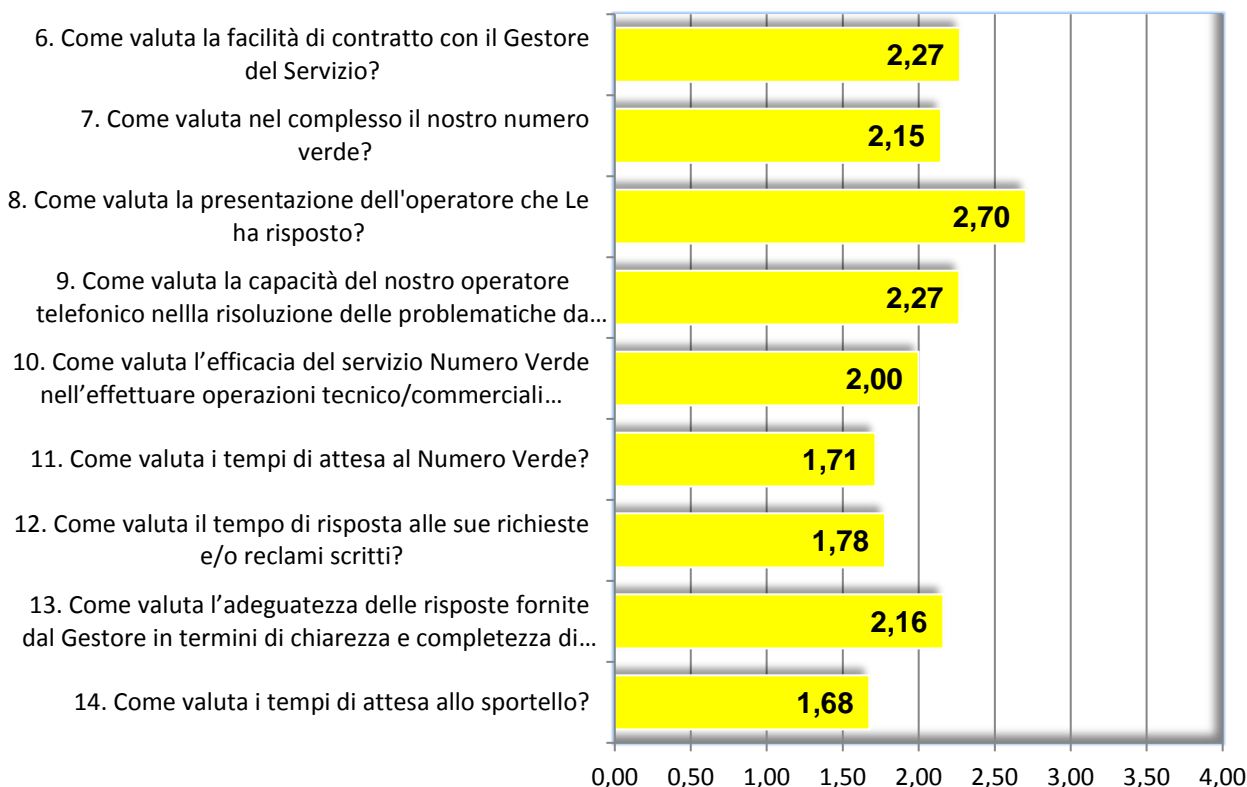
Servizi Tecnici e Qualità dell'Acqua



AMERINO NARNESE ALTRI USI

"Accessibilità e Customer Service"

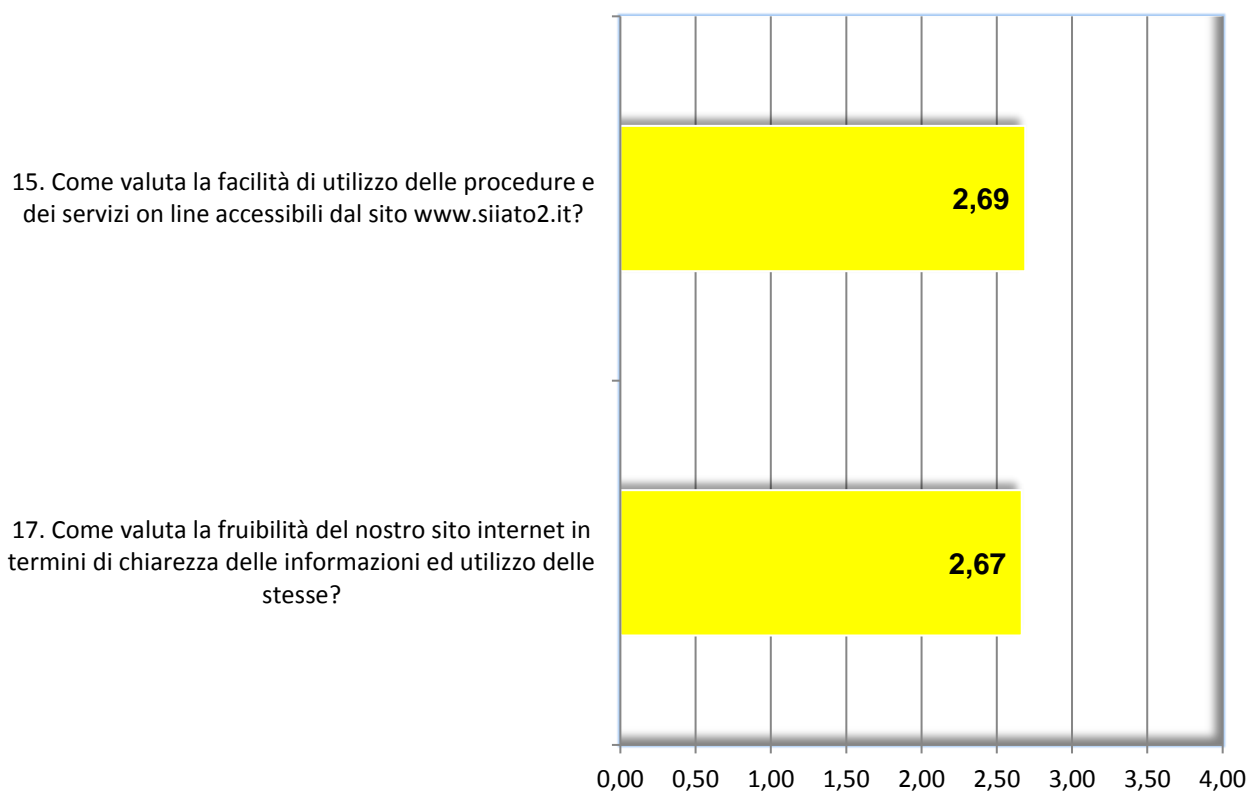
Accessibilità e Customer Service



AMERINO NARNESE ALTRI USI

"Servizi On Line – Parte1"

Servizi On Line

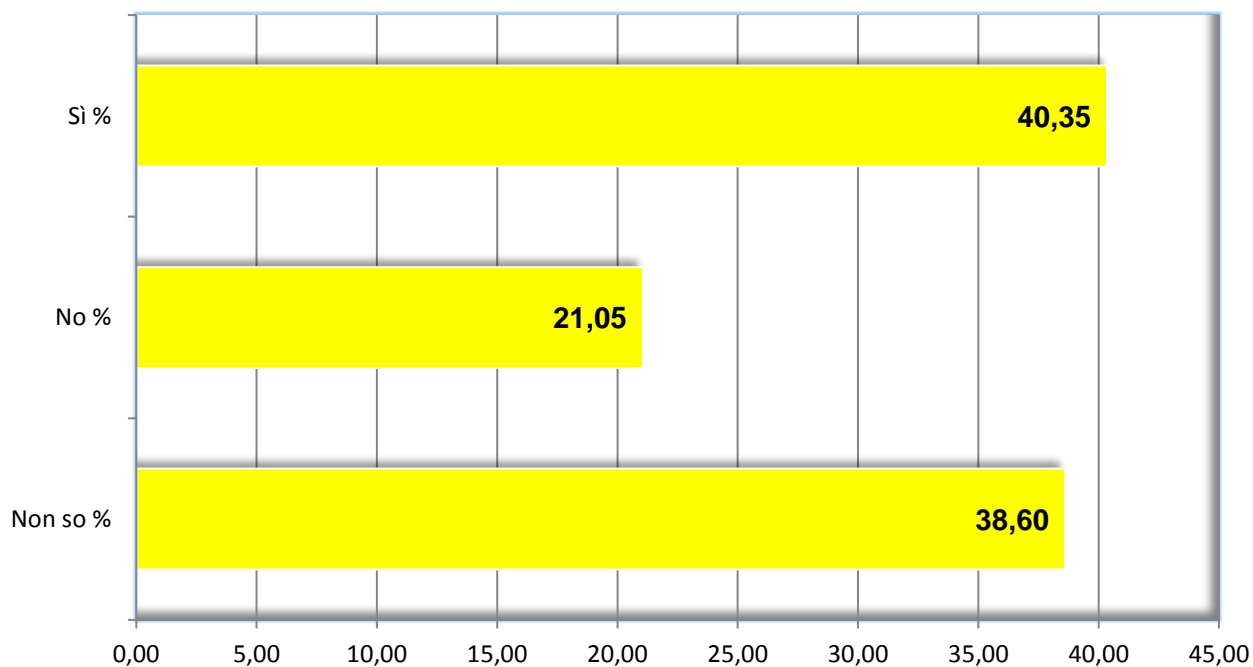


AMERINO NARNESE ALTRI USI

"Servizi On Line – Parte2"

Servizi On Line

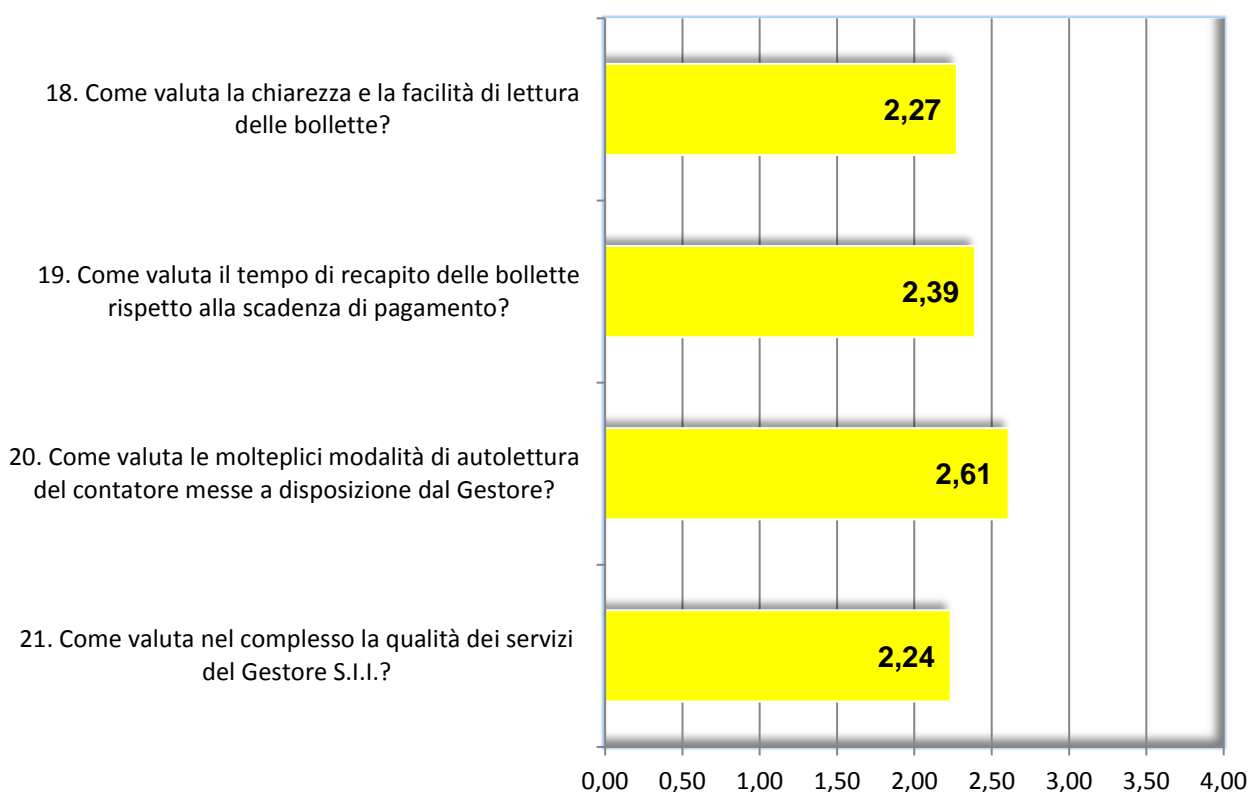
16. E' a conoscenza di tutte le pratiche attivabili tramite i nostri canali alternativi allo sportello: Numero Verde, sito, e-mail, fax, App, ecc...?



AMERINO NARNESE ALTRI USI

"Tariffe e Bollette"

Tariffe e Bollette



AMERINO NARNESE ALTRI USI

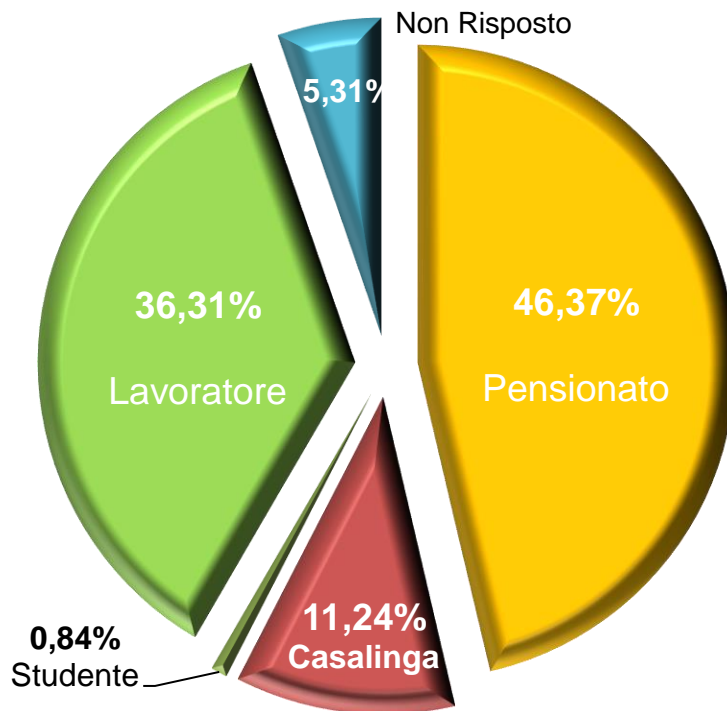
“Osservazioni”

CAMPIONAMENTO *Orvietano Domestico*

QUESTIONARI INVIATI			QUESTIONARI RESTITUITI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	2.608	AMERINO NARNESE	DOMESTICO	478
	ALTRI USI	374		ALTRI USI	57
ORVIETANO	DOMESTICO	1.929	ORVIETANO	DOMESTICO	358
	ALTRI USI	375		ALTRI USI	51
TERNANO	DOMESTICO	5.685	TERNANO	DOMESTICO	863
	ALTRI USI	954		ALTRI USI	74

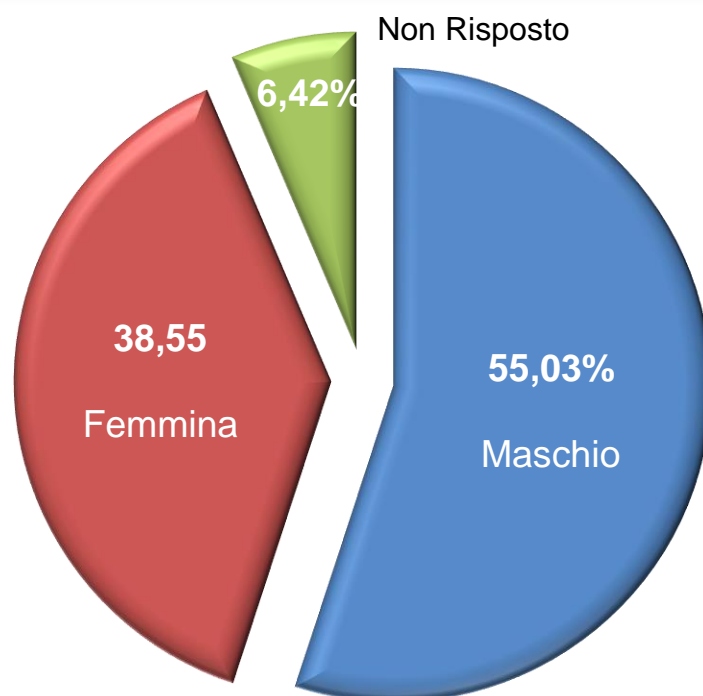
ORVIETANO DOMESTICO

Professioni



ORVIETANO DOMESTICO

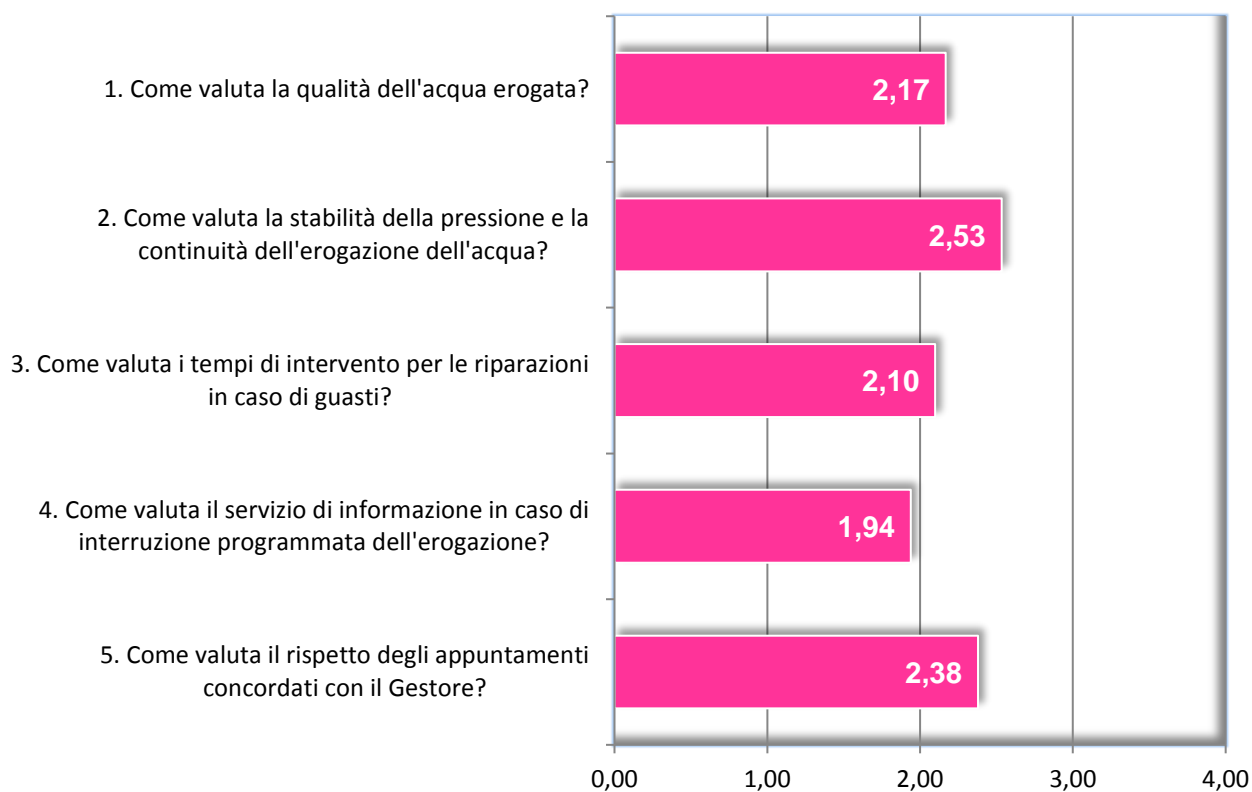
Sesso



ORVIETANO DOMESTICO

“Servizi Tecnici e Qualità dell’Acqua”

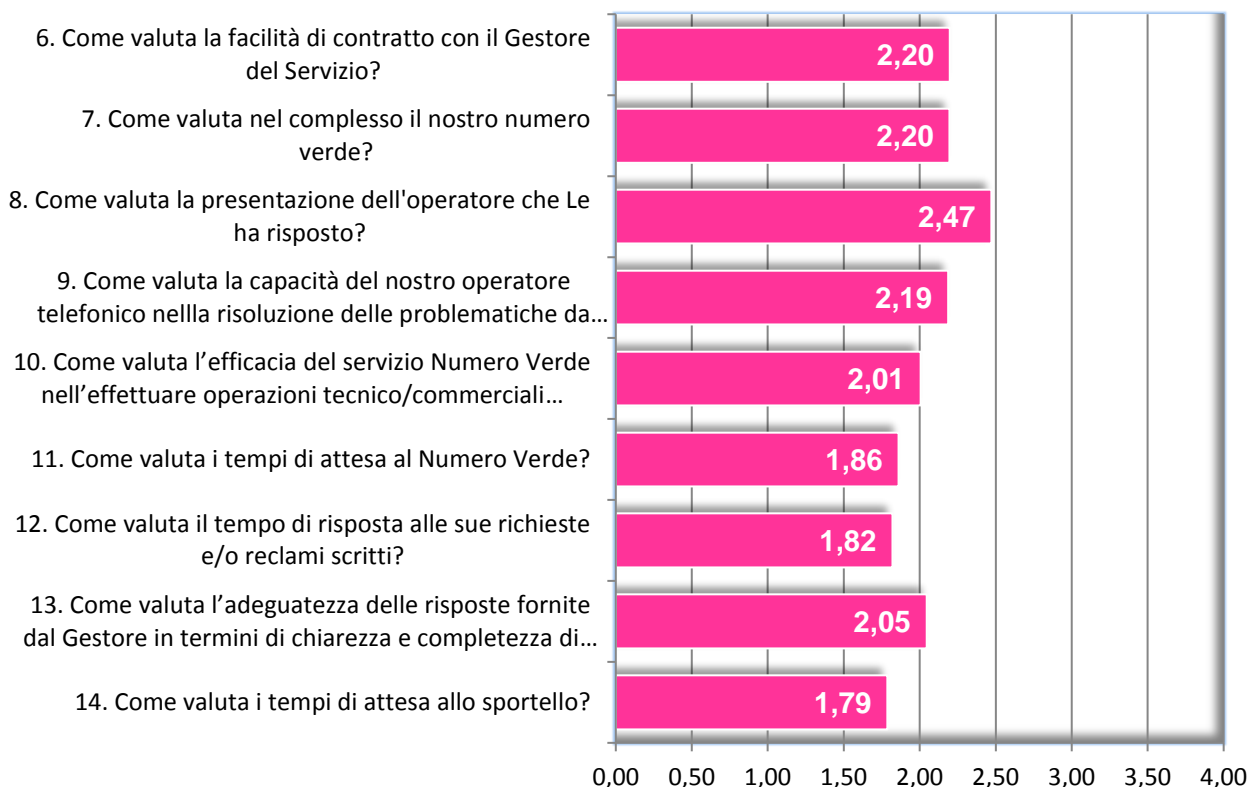
Servizi Tecnici e Qualità dell'Acqua



ORVIETANO DOMESTICO

“Accessibilità e Customer Service”

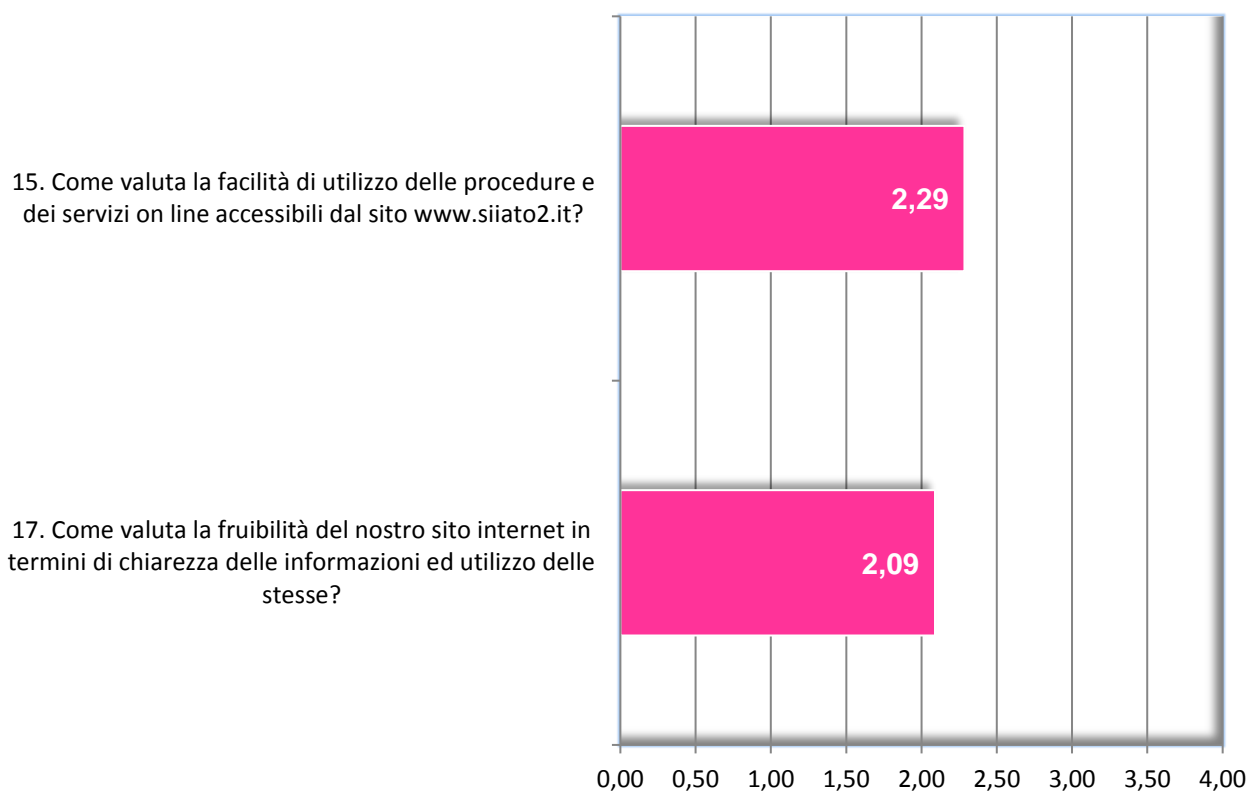
Accessibilità e Customer Service



ORVIETANO DOMESTICO

"Servizi On Line – Parte1"

Servizi On Line

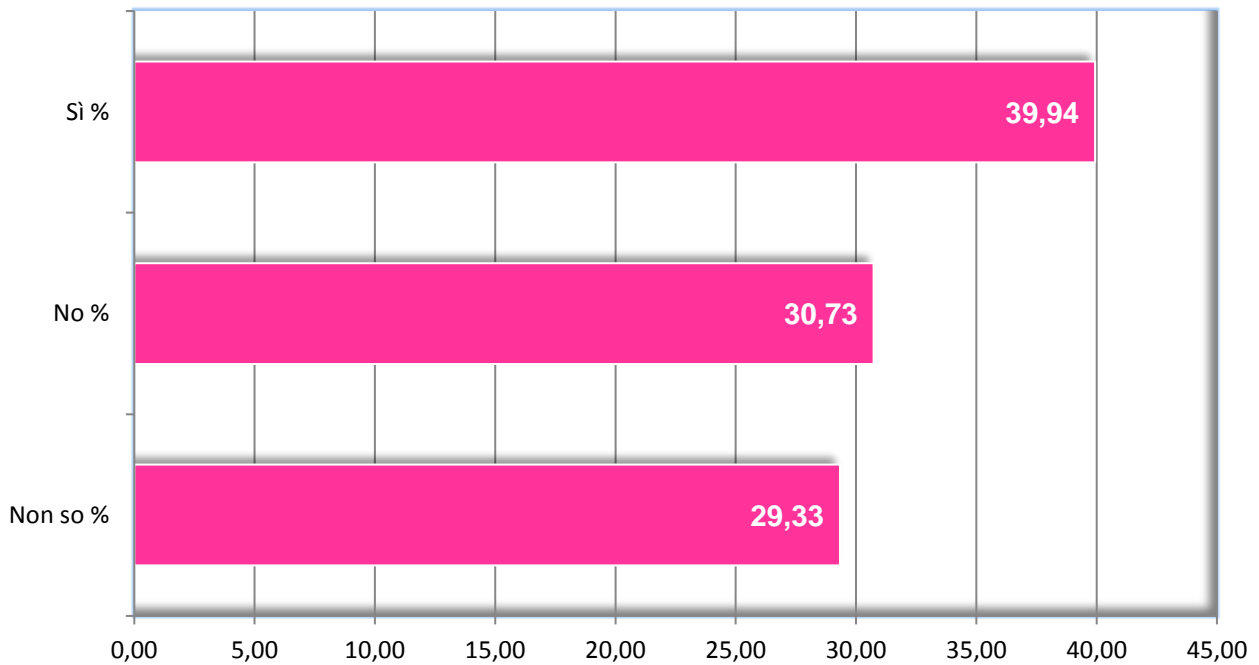


ORVIETANO DOMESTICO

"Servizi On Line – Parte2"

Servizi On Line

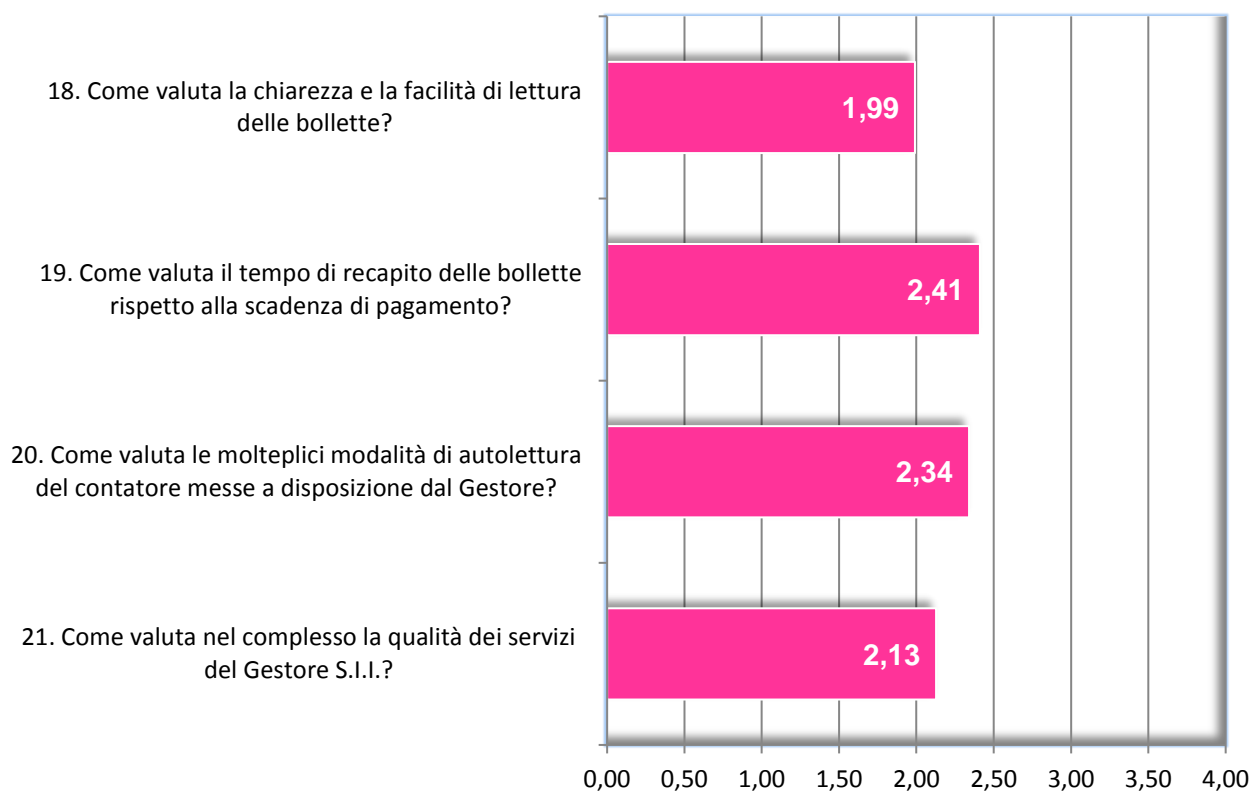
16. E' a conoscenza di tutte le pratiche attivabili tramite i nostri canali alternativi allo sportello: Numero Verde, sito, e-mail, fax, App, ecc...?



ORVIETANO DOMESTICO

“Tariffe e Bollette”

Tariffe e Bollette



ORVIETANO DOMESTICO

“Osservazioni”

CAMPIONAMENTO

Orvietano Altri Usi

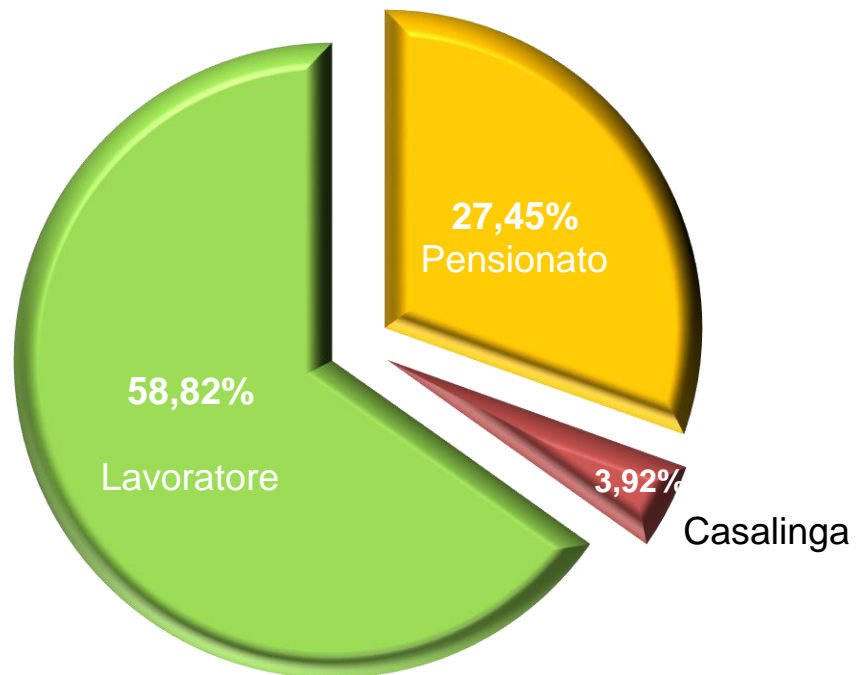
QUESTIONARI INVIATI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	2.608
	ALTRI USI	374
ORVIETANO	DOMESTICO	1.929
	ALTRI USI	375
TERNANO	DOMESTICO	5.685
	ALTRI USI	954



QUESTIONARI RESTITUITI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	478
	ALTRI USI	57
ORVIETANO	DOMESTICO	358
	ALTRI USI	51
TERNANO	DOMESTICO	863
	ALTRI USI	74

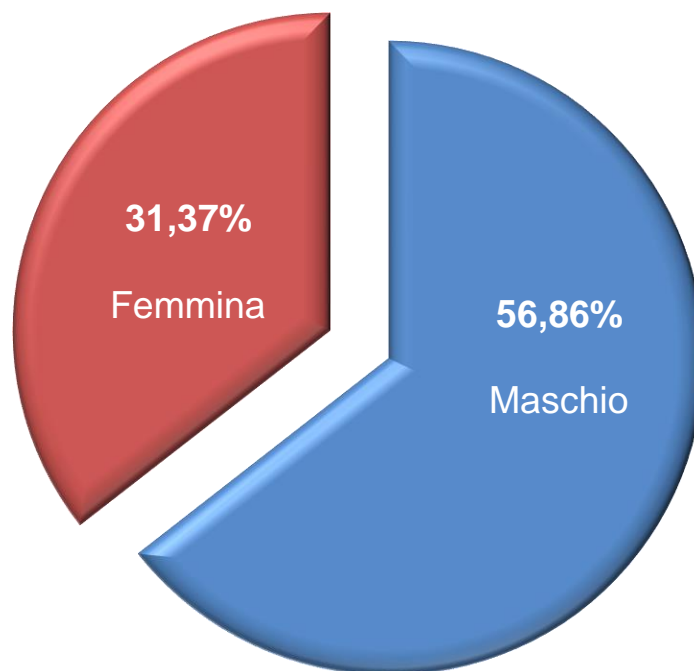
ORVIETANO ALTRI USI

Professioni



ORVIETANO ALTRI USI

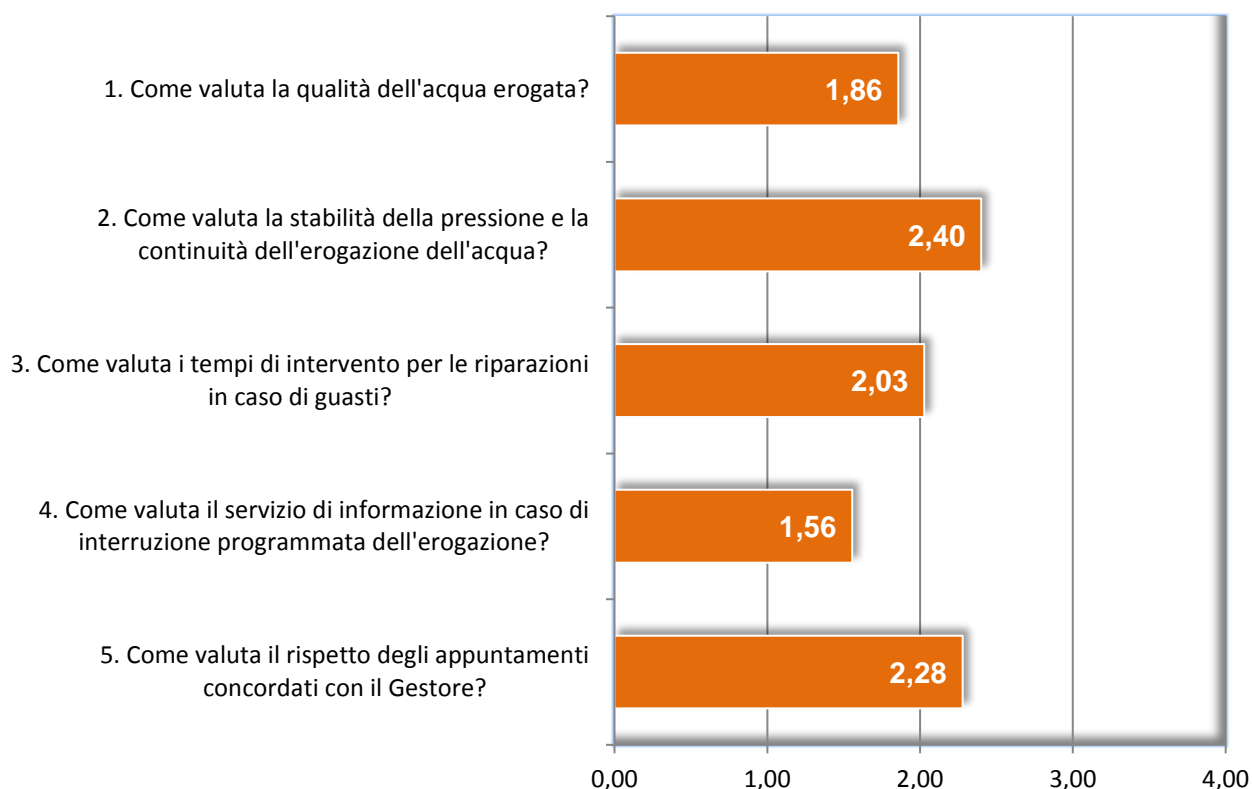
Sesso



ORVIETANO ALTRI USI

“Servizi Tecnici e Qualità dell’Acqua”

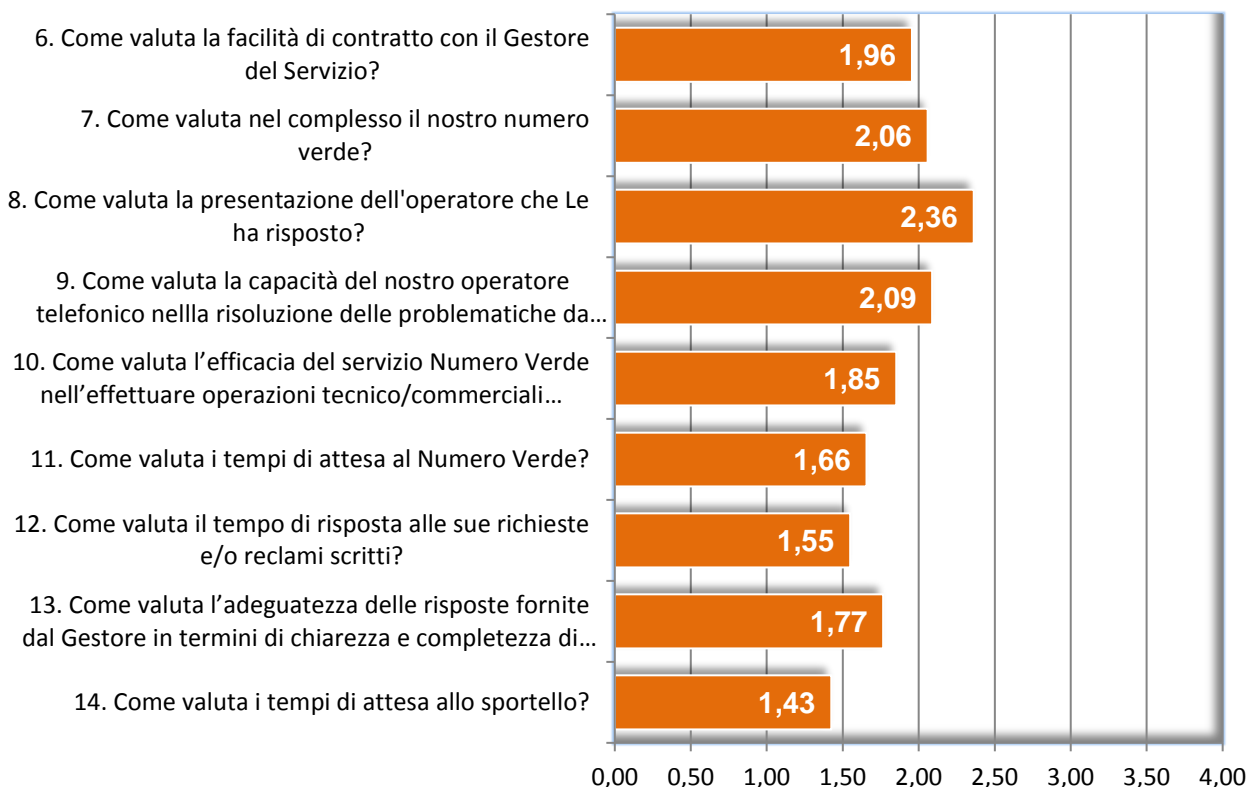
Servizi Tecnici e Qualità dell'Acqua



ORVIETANO ALTRO USI

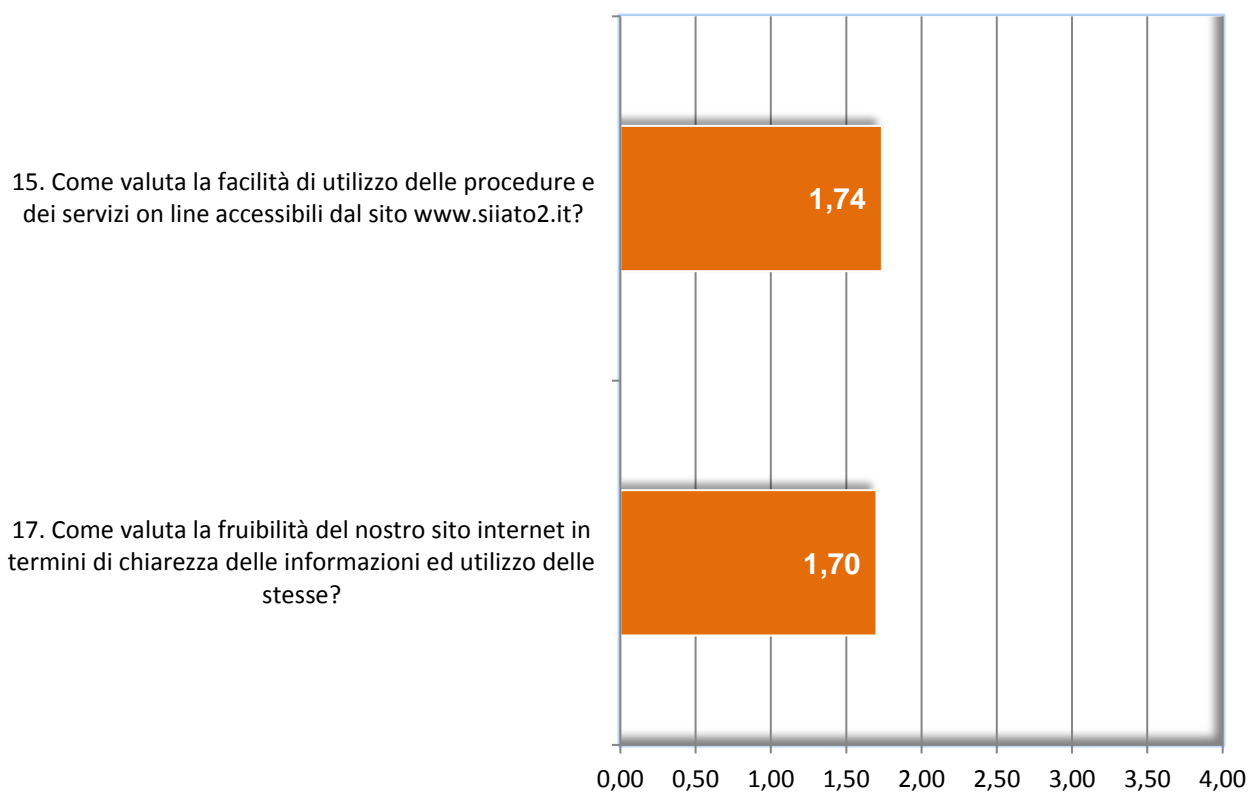
“Accessibilità e Customer Service”

Accessibilità e Customer Service



ORVIETANO ALTRI USI
“Servizi On Line – Parte1”

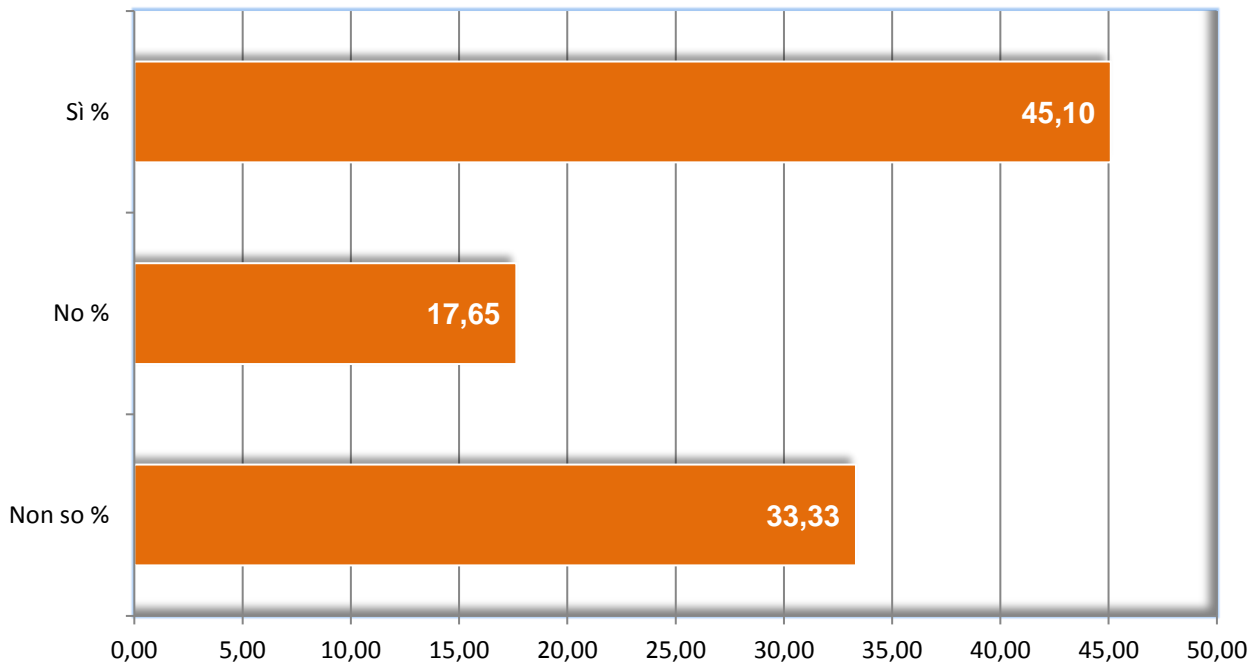
Servizi On Line



ORVIETANO ALTRI USI
"Servizi On Line – Parte2"

Servizi On Line

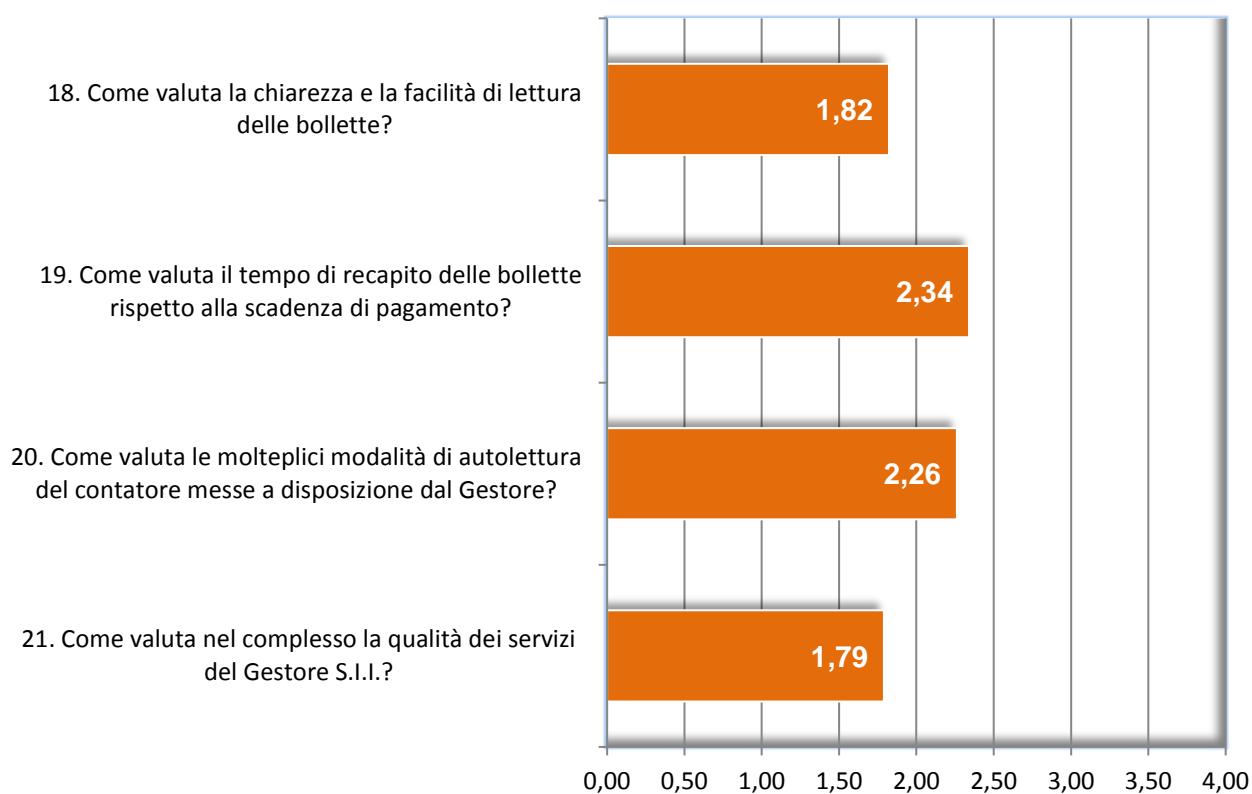
16. E' a conoscenza di tutte le pratiche attivabili tramite i nostri canali alternativi allo sportello: Numero Verde, sito, e-mail, fax, App, ecc...?



ORVIETANO ALTRI USI

"Tariffe e Bollette"

Tariffe e Bollette



ORIVETANO ALTRI USI

“Osservazioni”

CAMPIONAMENTO

Ternano Domestico

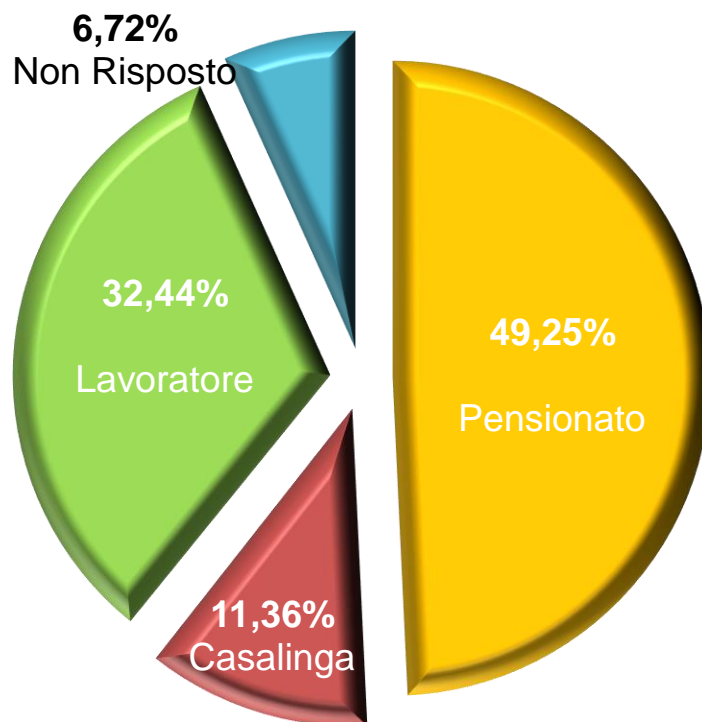
QUESTIONARI INVIATI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	2.608
	ALTRI USI	374
ORVIETANO	DOMESTICO	1.929
	ALTRI USI	375
TERNANO	DOMESTICO	5.685
	ALTRI USI	954



QUESTIONARI RESTITUITI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	478
	ALTRI USI	57
ORVIETANO	DOMESTICO	358
	ALTRI USI	51
TERNANO	DOMESTICO	863
	ALTRI USI	74

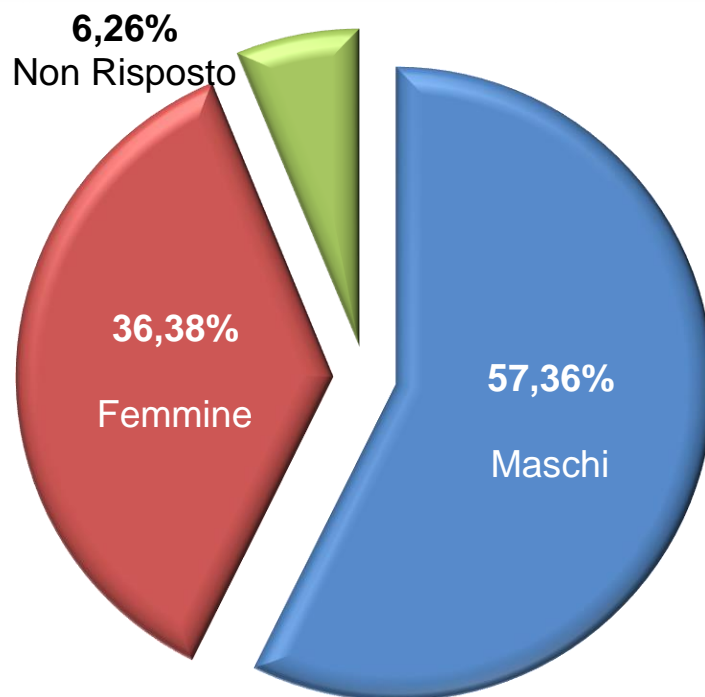
TERNANO DOMESTICO

Professioni



TERNANO DOMESTICO

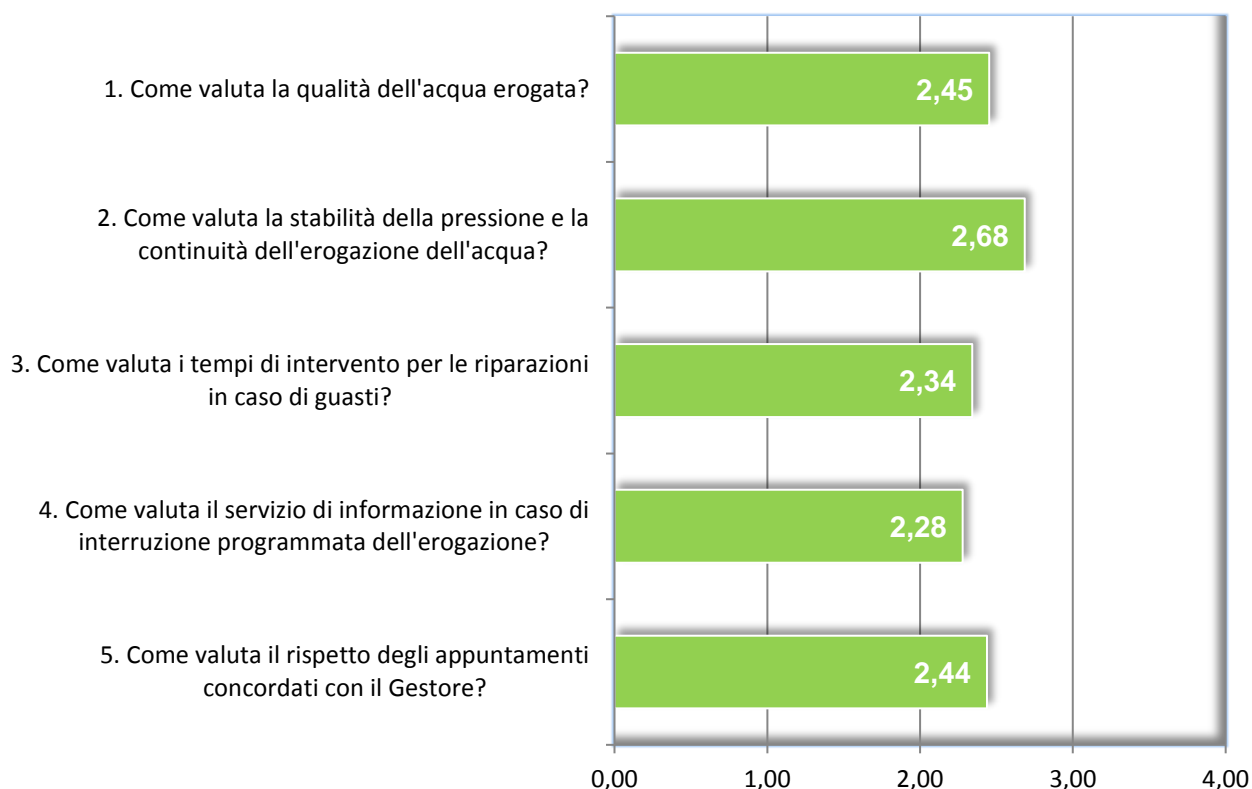
Sesso



TERNANO DOMESTICO

“Servizi Tecnici e Qualità dell’Acqua”

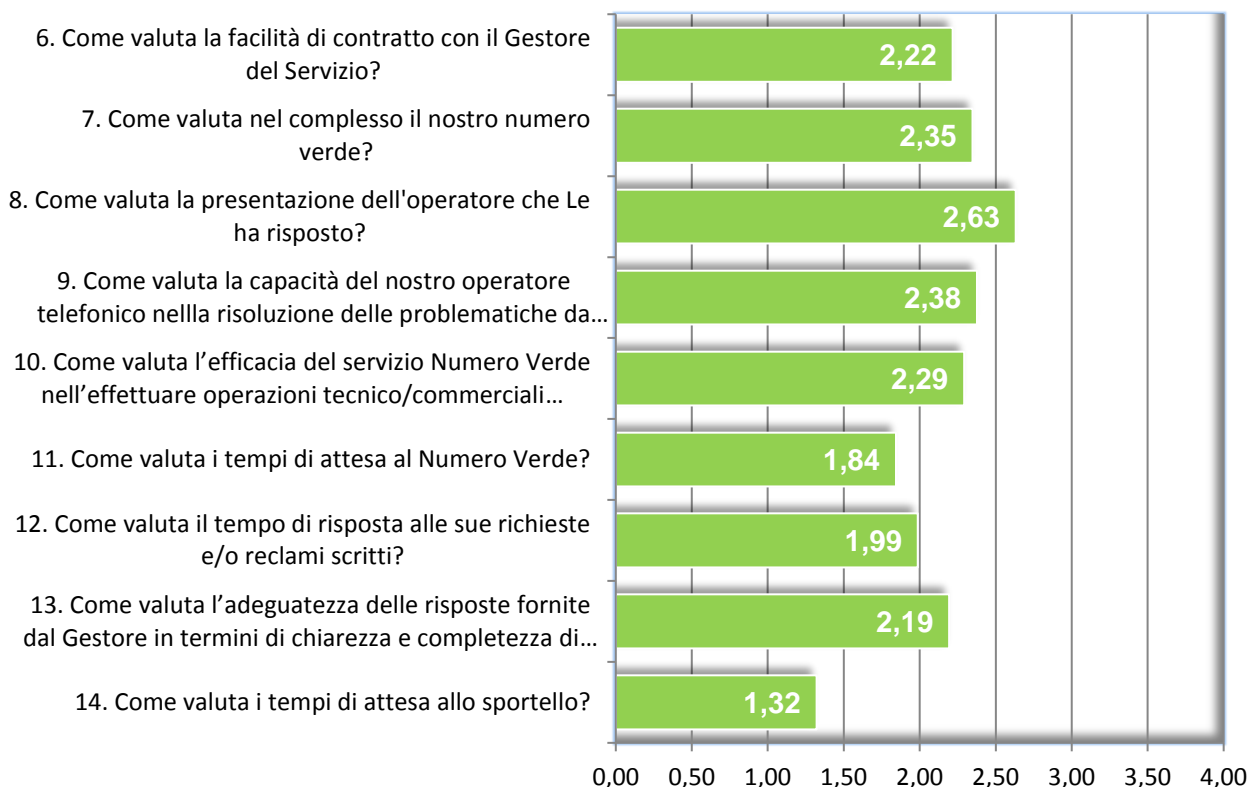
Servizi Tecnici e Qualità dell'Acqua



TERNANO DOMESTICO

“Accessibilità e Customer Service”

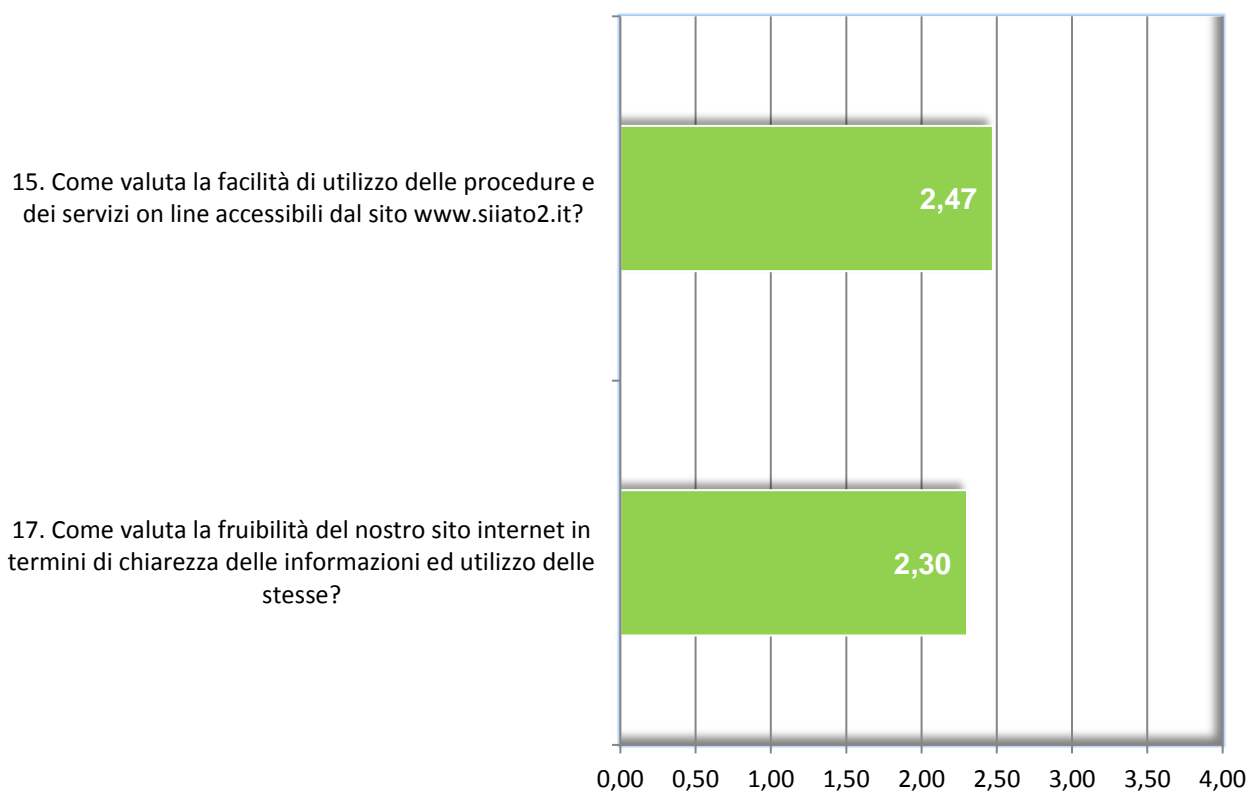
Accessibilità e Customer Service



TERNANO DOMESTICO

“Servizi On Line – Parte1”

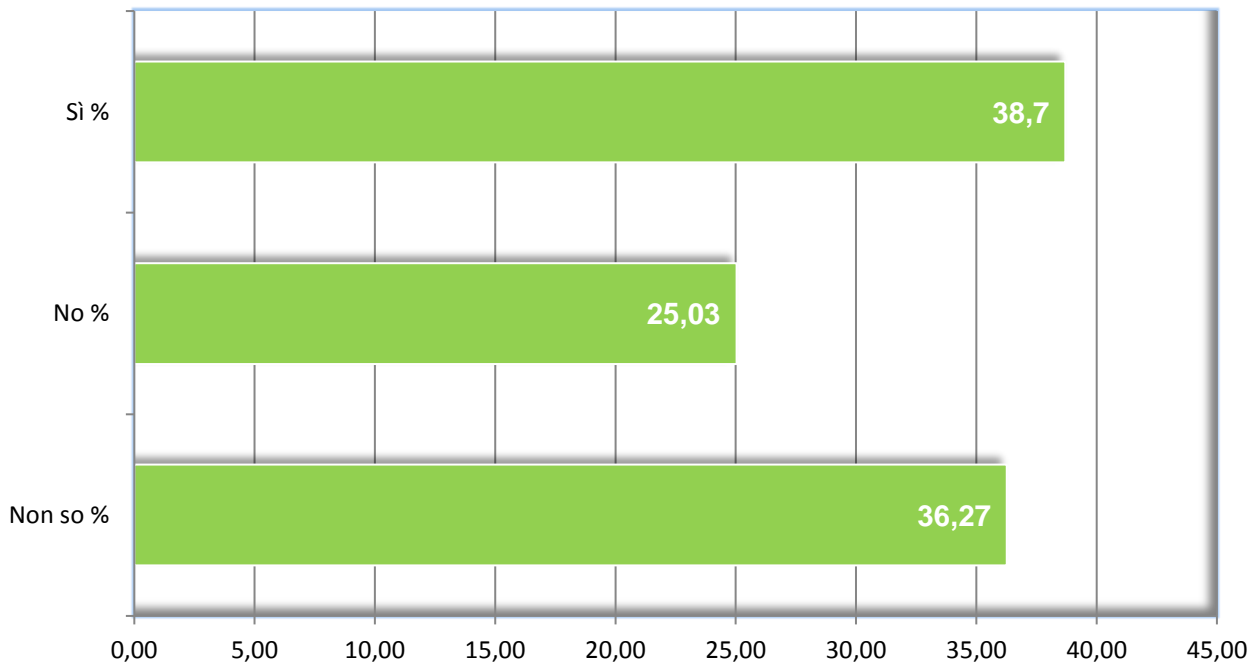
Servizi On Line



TERNANO DOMESTICO
“Servizi On Line – Parte2”

Servizi On Line

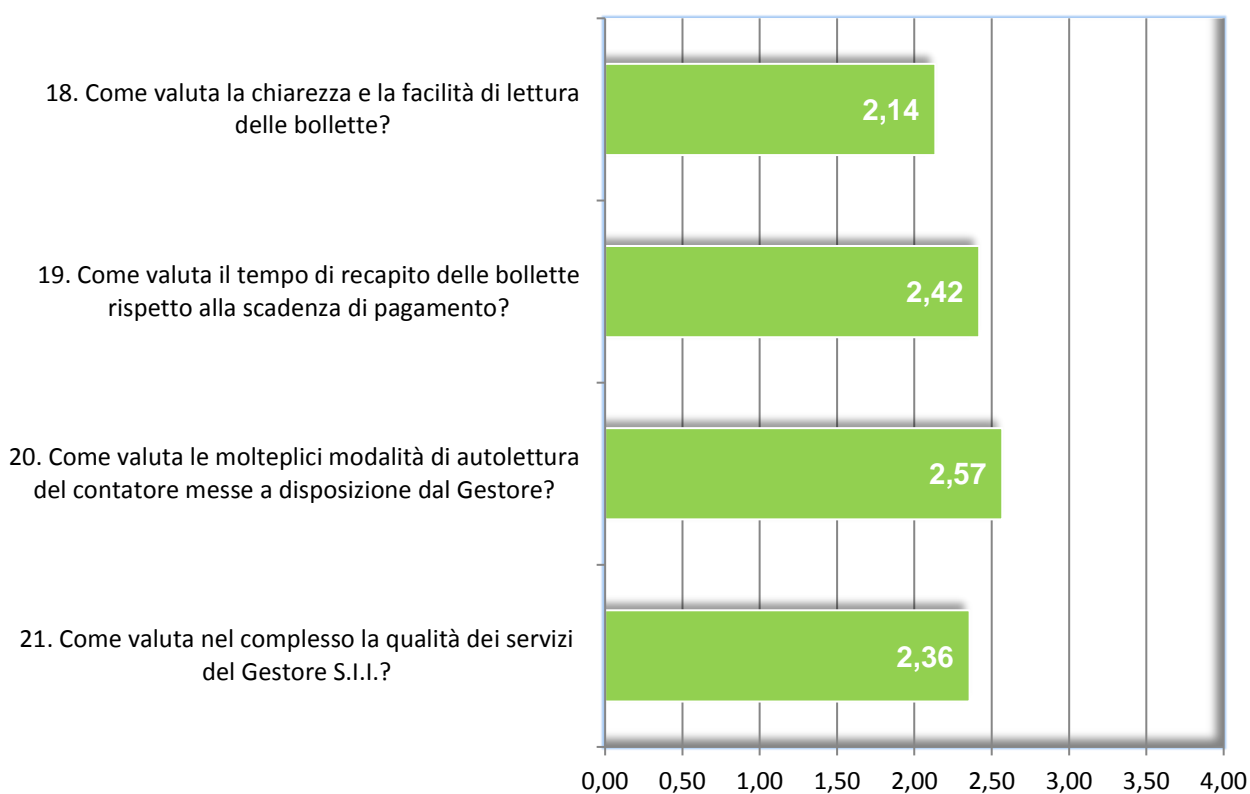
16. E' a conoscenza di tutte le pratiche attivabili tramite i nostri canali alternativi allo sportello: Numero Verde, sito, e-mail, fax, App, ecc...?



TERNANO DOMESTICO

"Tariffe e Bollette"

Tariffe e Bollette



TERNANO DOMESTICO

“Osservazioni”

CAMPIONAMENTO

Ternano Altri Usi

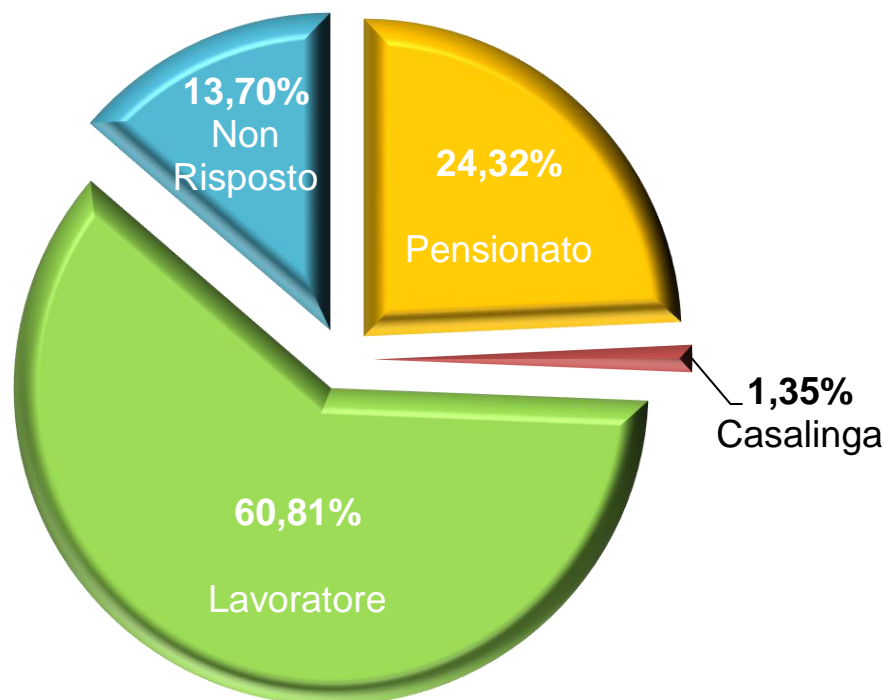
QUESTIONARI INVIATI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	2.608
	ALTRI USI	374
ORVIETANO	DOMESTICO	1.929
	ALTRI USI	375
TERNANO	DOMESTICO	5.685
	ALTRI USI	954



QUESTIONARI RESTITUITI		
AMERINO NARNESE	DOMESTICO	478
	ALTRI USI	57
ORVIETANO	DOMESTICO	358
	ALTRI USI	51
TERNANO	DOMESTICO	863
	ALTRI USI	74

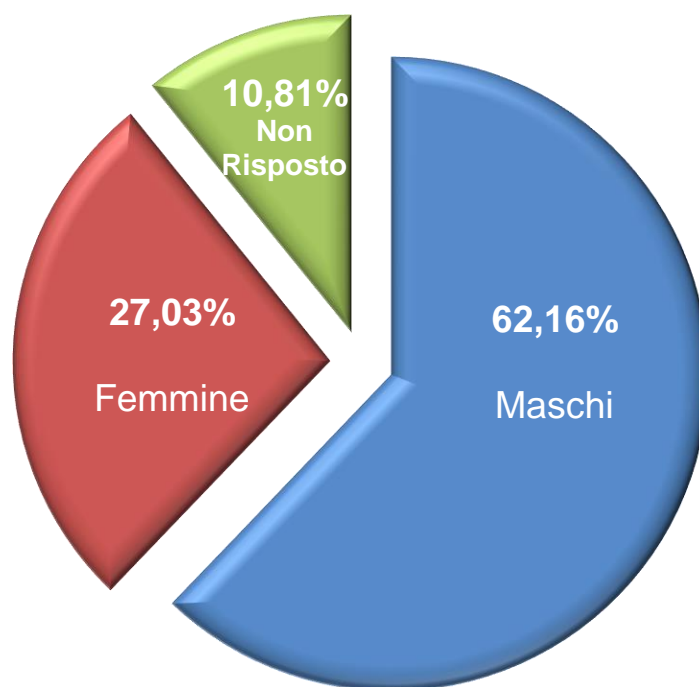
TERNANO ALTRI USI

Professioni



TERNANO ALTRI USI

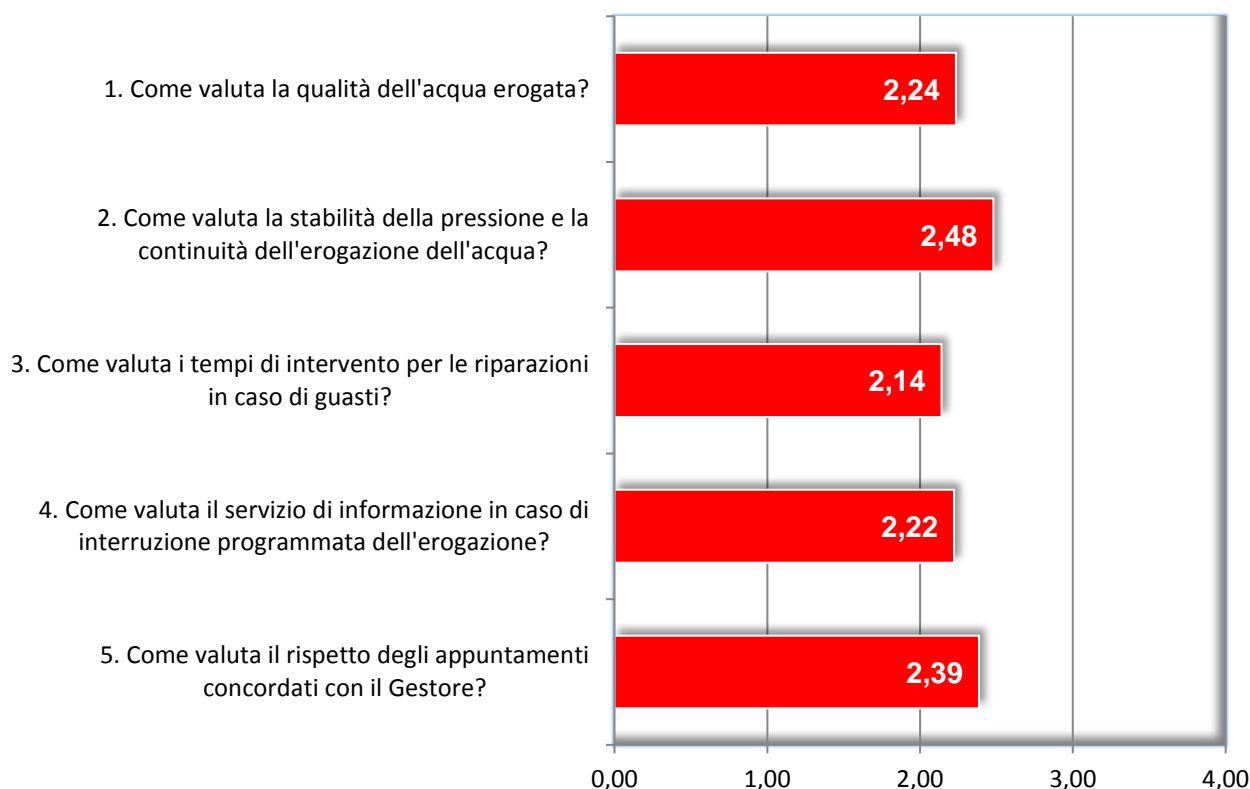
Sesso



TERNANO ALTRI USI

“Servizi Tecnici e Qualità dell’Acqua”

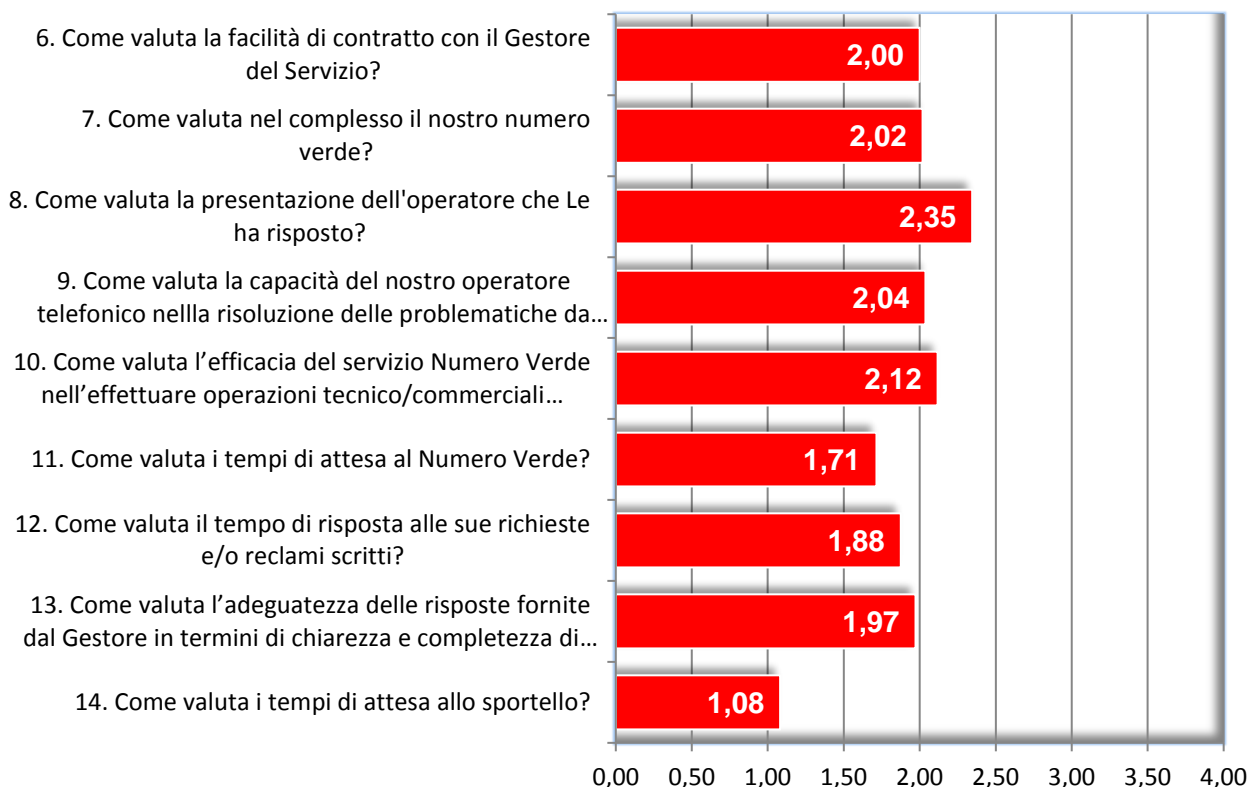
Servizi Tecnici e Qualità dell'Acqua



TERNANO ALTRI USI

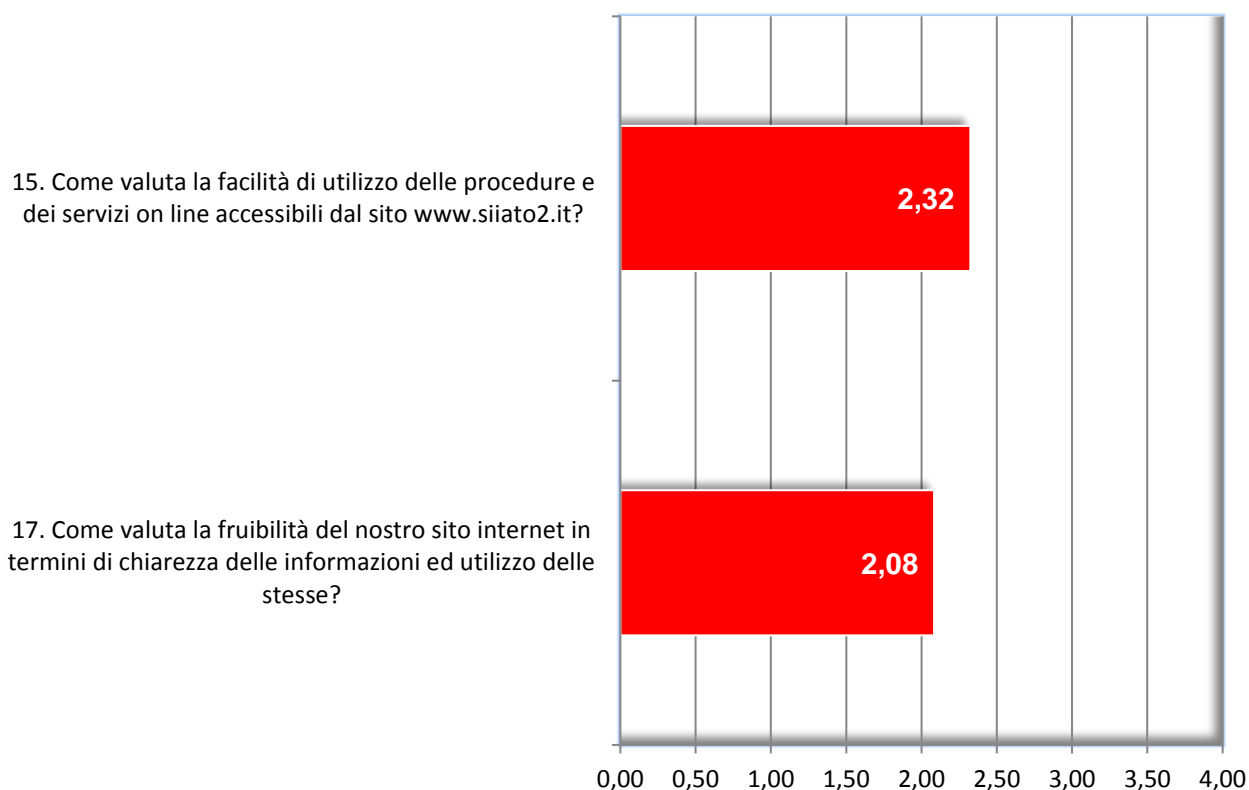
“Accessibilità e Customer Service”

Accessibilità e Customer Service



TERNANO ALTRO USI
“Servizi On Line – Parte1”

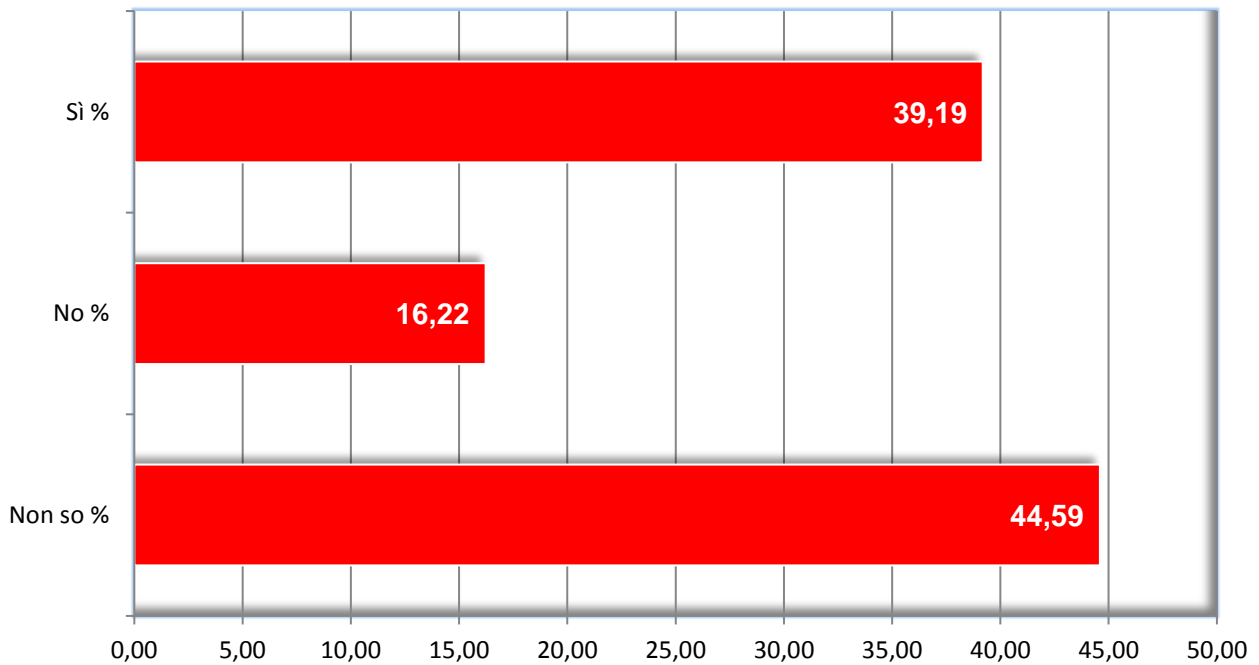
Servizi On Line



TERNANO ALTRI USI
"Servizi On Line – Parte2"

Servizi On Line

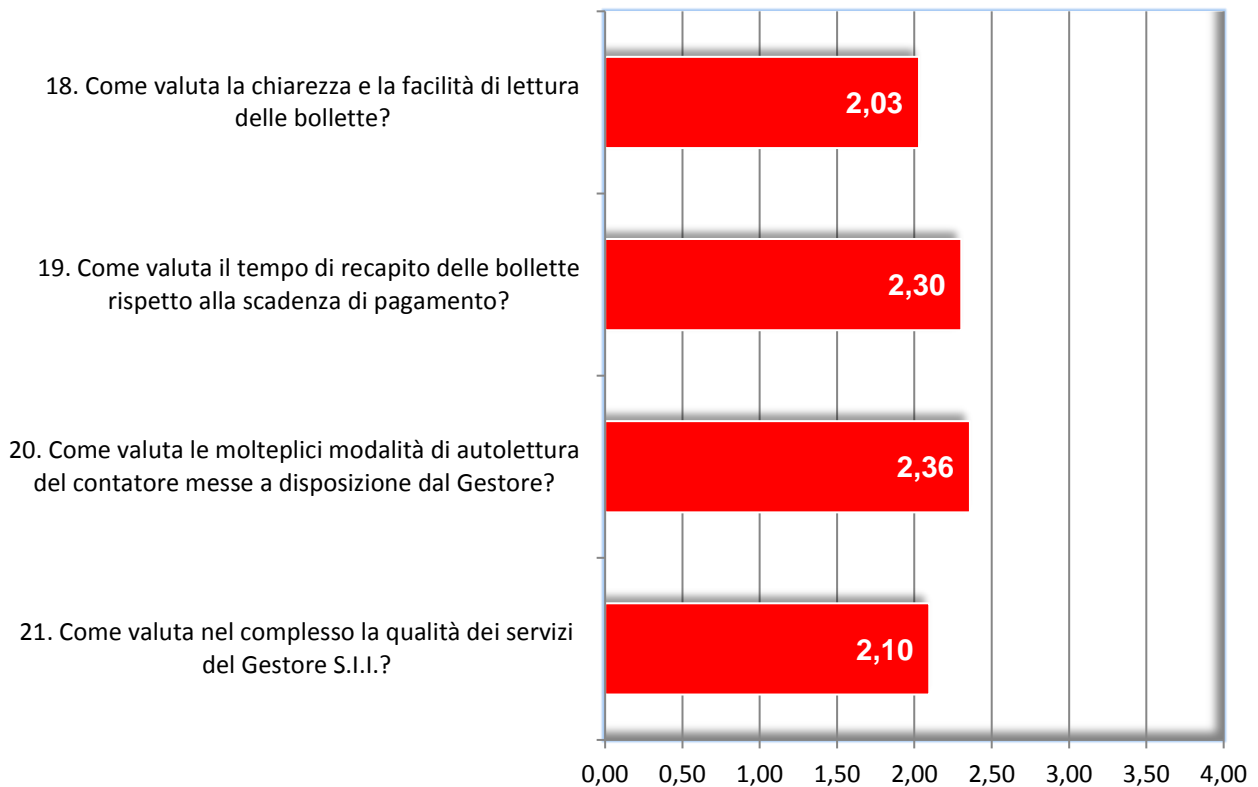
16. E' a conoscenza di tutte le pratiche attivabili tramite i nostri canali alternativi allo sportello: Numero Verde, sito, e-mail, fax, App, ecc...?



TERNANO ALTRI USI

“Tariffe e Bollette”

Tariffe e Bollette



TERNANO ALTRI USI

“Osservazioni”