



«L'ACQUA È VITA. VIACQUA È IL SUO PERCORSO».



SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DI VIACQUA

Risultati dell'indagine svolta
a novembre 2025

Premessa e obiettivi

Nel mese di novembre 2025 è stata svolta l'indagine relativa alla soddisfazione dei clienti Viacqua, al fine di monitorare la qualità percepita del servizio e identificare le aree prioritarie su cui concentrare gli sforzi futuri.

Tramite il questionario sono quindi state investigati i principali driver di soddisfazione, quali qualità dell'acqua e prestazioni tecniche, l'uso dei touchpoint di Viacqua e le abitudini di consumo degli utenti.



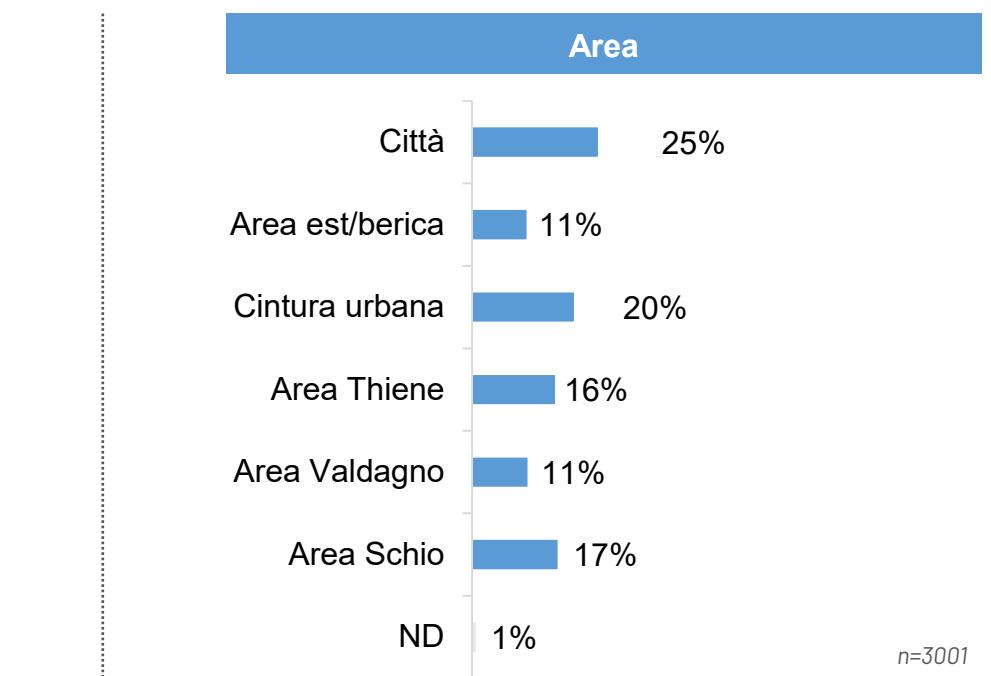
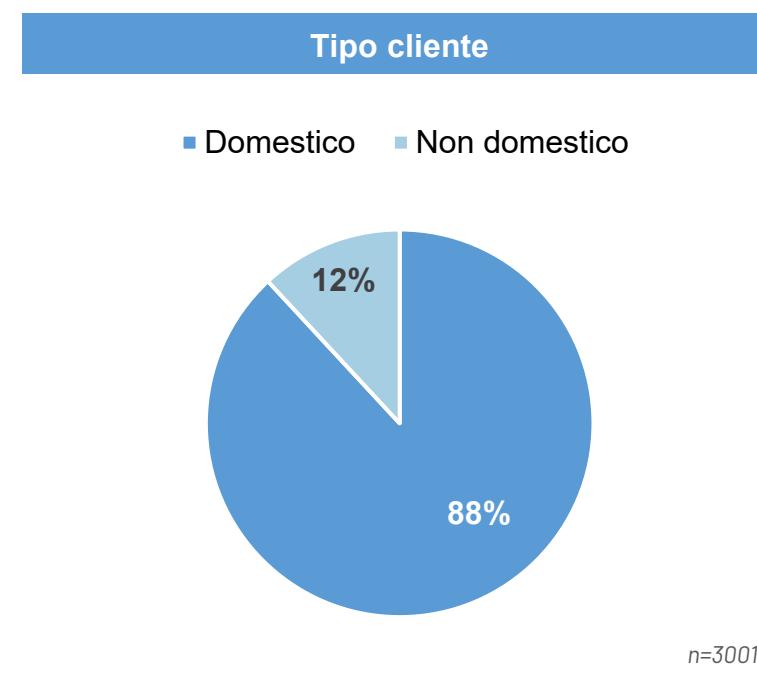
Campione e metodologia

Metodologia: CAWI (via mail)

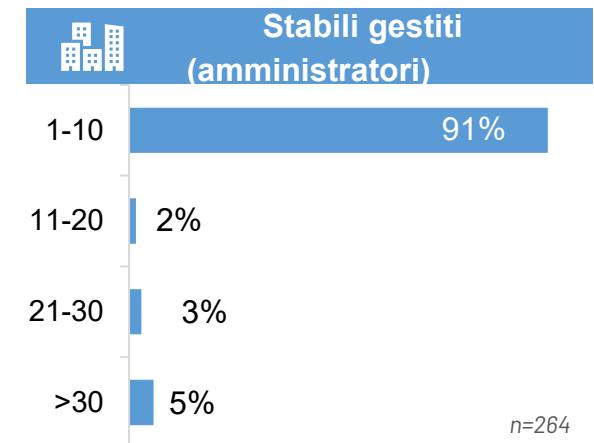
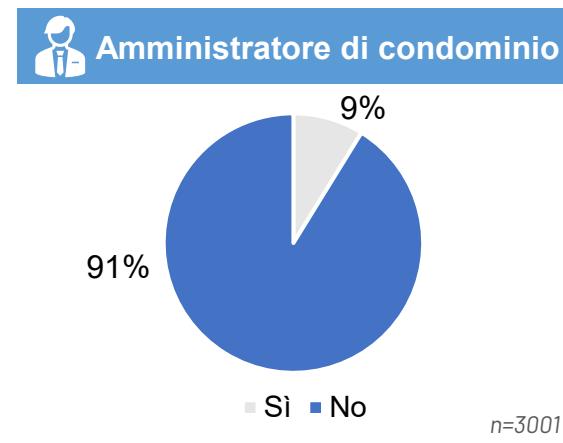
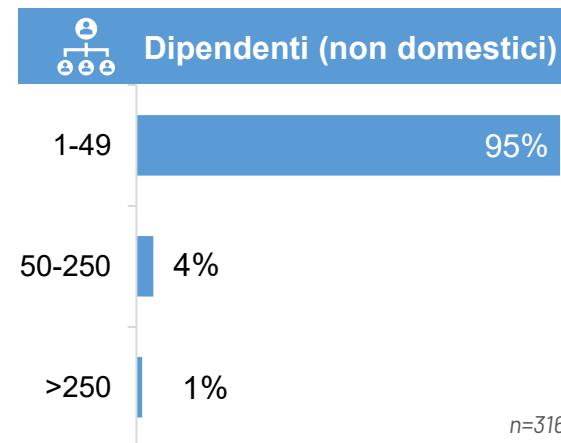
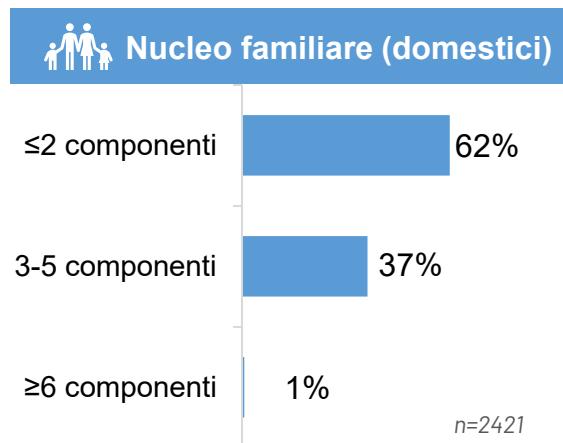
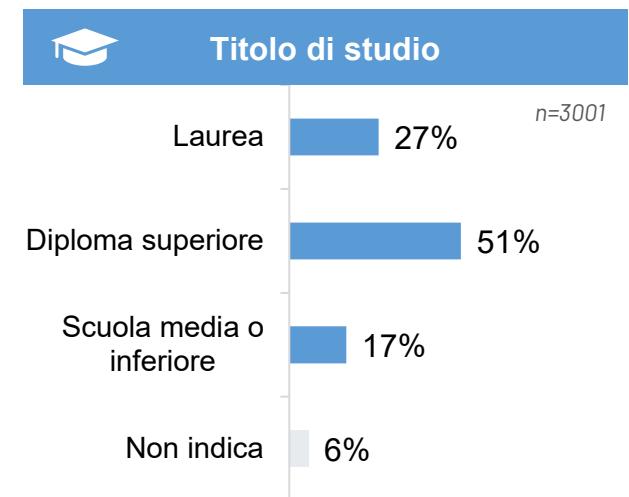
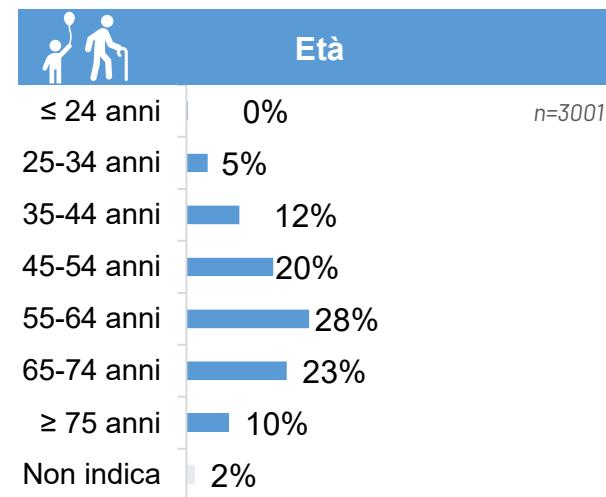
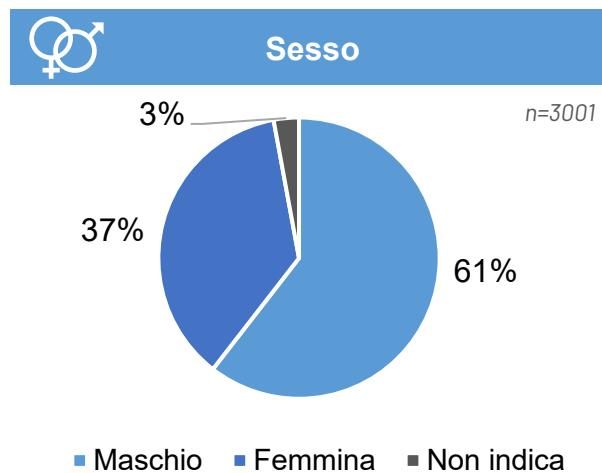
Campione: 3001 interviste a coloro che si occupano del rapporto con Viacqua, clienti sia domestici (2644) che non domestici (357)

Periodo di field: 26 novembre-1 dicembre 2025

Questionario: durata media 7 minuti



Profilo intervistati





«L'ACQUA È VITA. VIACQUA È IL SUO PERCORSO».

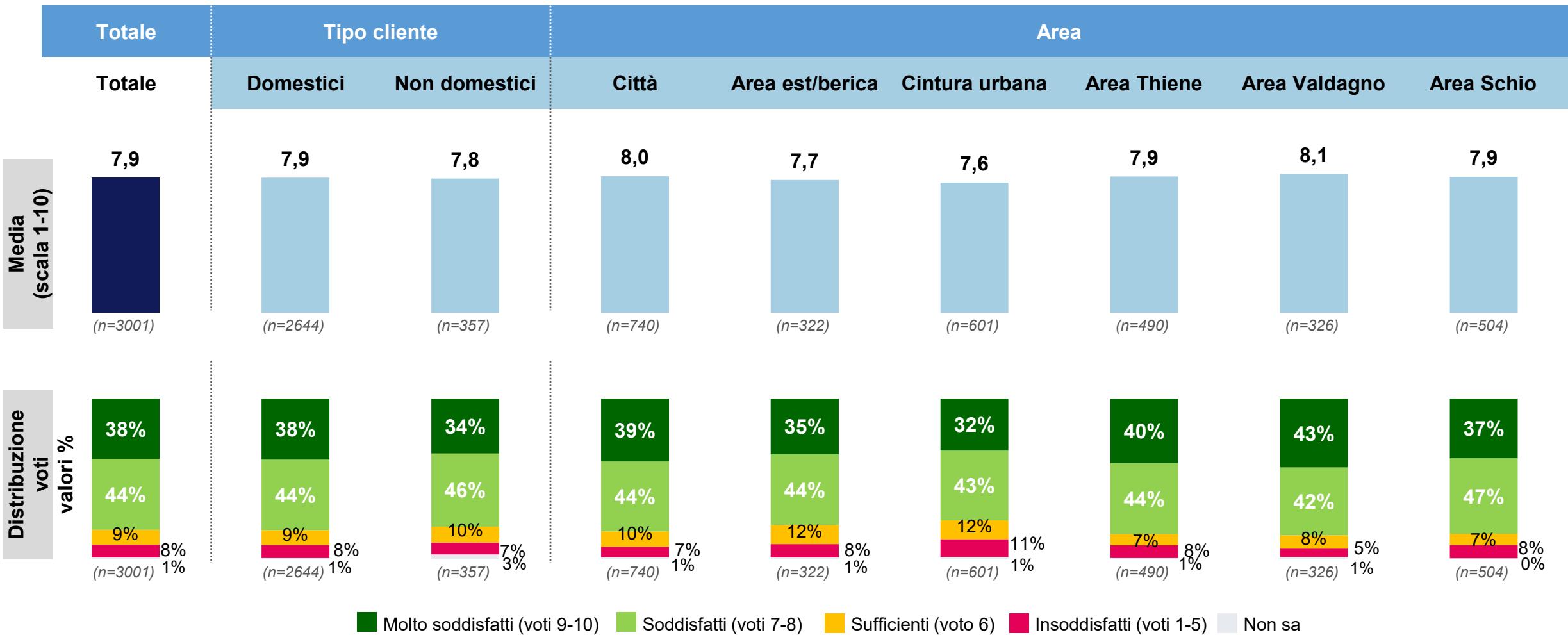


**INDICATORI
GLOBALI E DI
SINTESI**

La soddisfazione complessiva raggiunge buoni risultati

Complessivamente, tenendo conto di tutti gli aspetti trattati finora, come valuta complessivamente la qualità del servizio idrico nel suo Comune?

Base: Totale intervistati



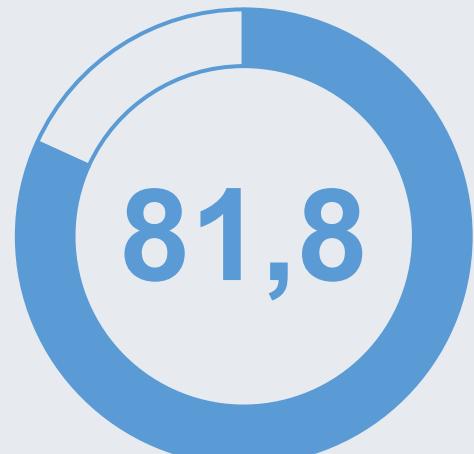
Anche gli indicatori di sintesi raggiungono un buon livello

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

È calcolato in base alla risposta alla **domanda di overall satisfaction**:

«Complessivamente, tenendo conto di tutti gli aspetti trattati finora, come valuta complessivamente la qualità del servizio idrico nel suo Comune?»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una **valutazione uguale o maggiore di 7**.



L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

È costruito tramite 2 fasi:

1. definizione **per ogni item analizzato** dell'**indice di soddisfazione** (quota di clienti soddisfatti - valutazione maggiore o uguale a 7 su scala da 1 a 10);
2. **ponderazione** di tali indici di soddisfazione **per l'importanza** del singolo item **ricavata dall'analisi di regressione**.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100.





«L'ACQUA È VITA. VIACQUA È IL SUO PERCORSO».



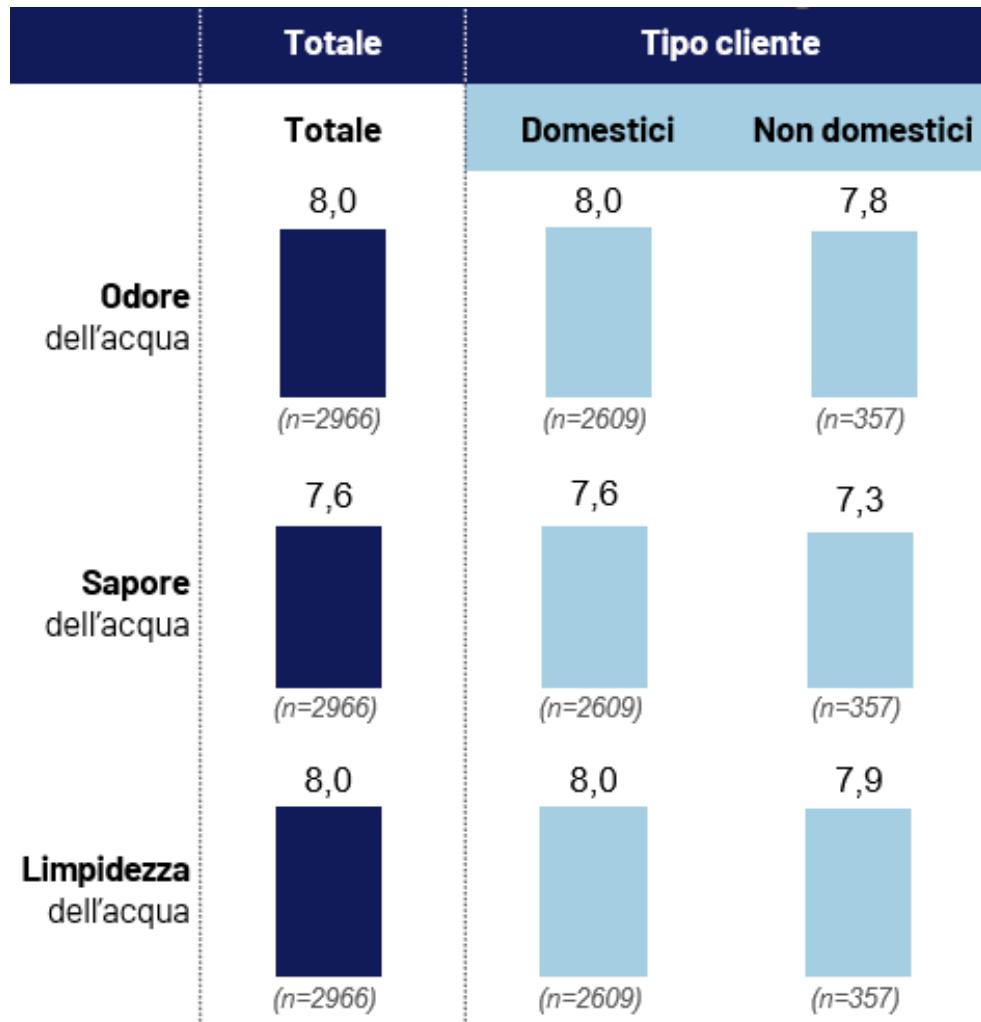
ASPETTI SPECIFICI

Qualità dell'acqua



Pensando alla qualità dell'acqua, come valuta i seguenti aspetti?

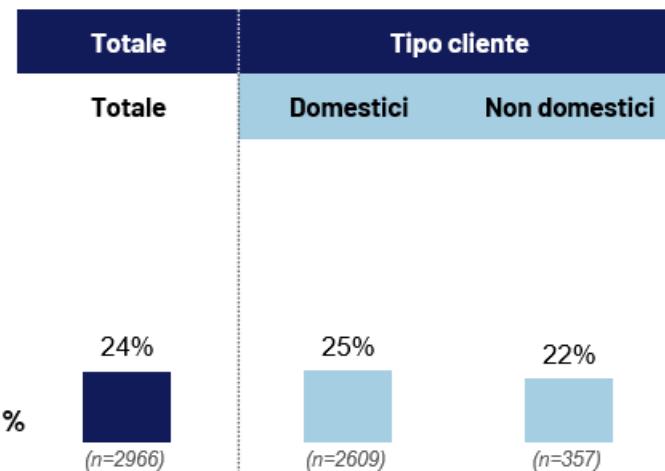
Base: intervistati senza pozzo, valori medi scala 1-10



In media, solo 1 utente su 4 consulta le analisi dell'acqua

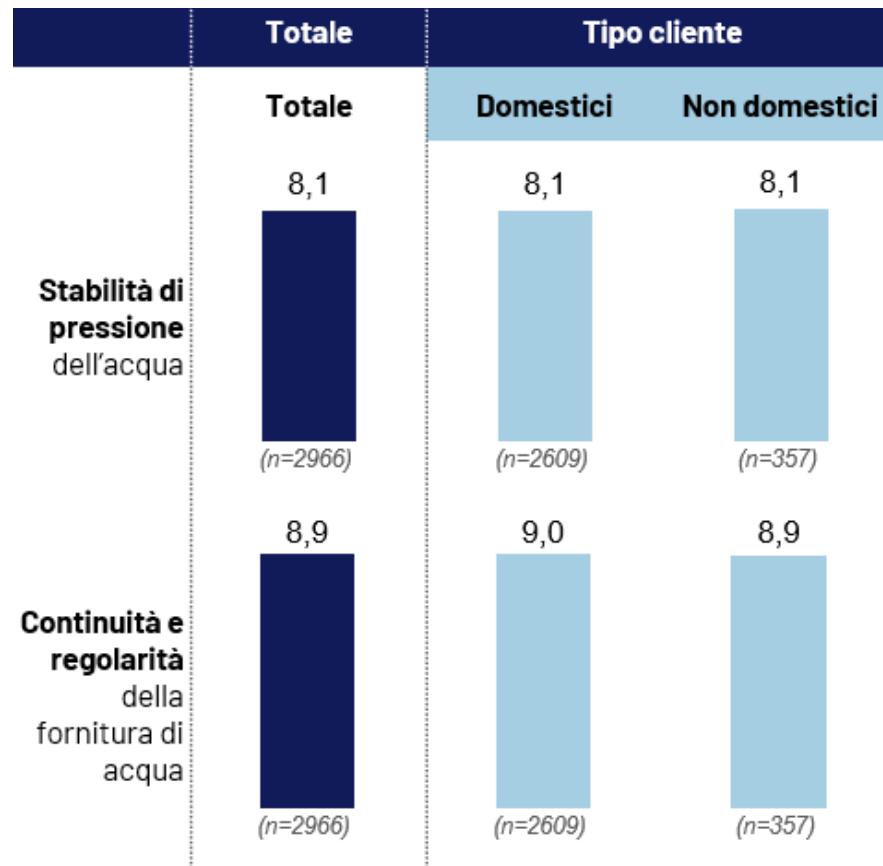
Sul sito di Viacqua si possono consultare le analisi dell'acqua di rubinetto. Lei le ha mai consultate?

Base: intervistati senza pozzo, % di risposte «Sì»



Pensando agli aspetti tecnici relativi al servizio dell'acqua, come valuta i seguenti aspetti?

Base: intervistati senza pozzo, valori medi scala 1-10

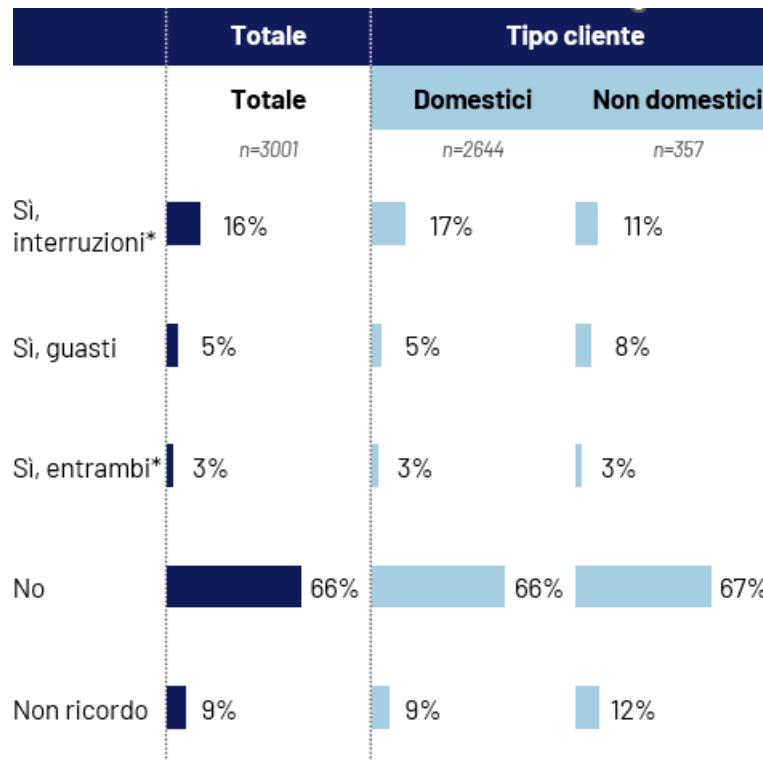


Interruzioni del servizio



Nell'ultimo anno ha avuto interruzioni di servizio e/o guasti?

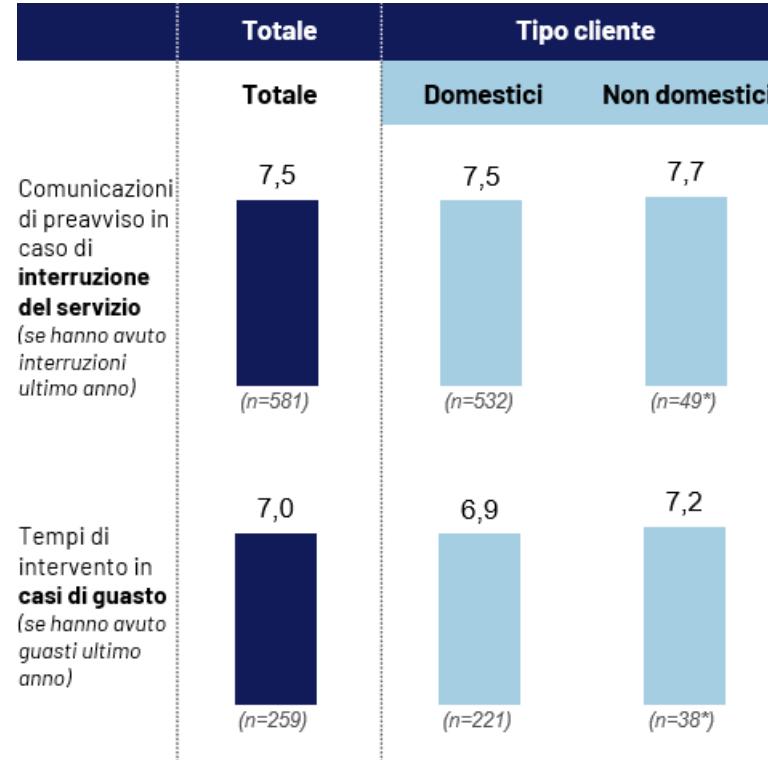
Base: totale intervistati, valori %



* Solo per chi non ha il pozzo

In riferimento alle interruzioni / guasti, come valuta i seguenti aspetti?

Base: hanno avuto interruzioni e/o guasti, valori medi scala 1-10



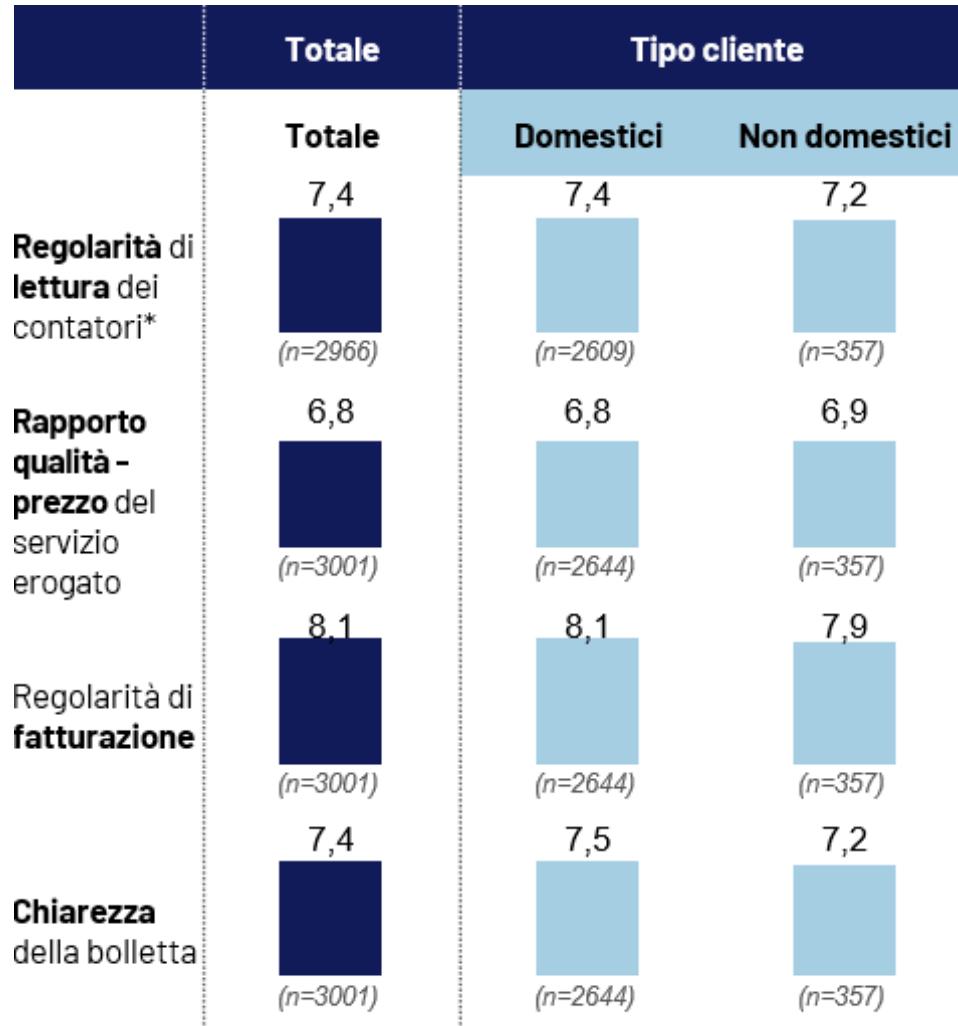
* Base ridotta, lettura dati qualitativa

Costi e fatturazione



Pensando alla fatturazione e ai costi,
come valuta i seguenti aspetti?

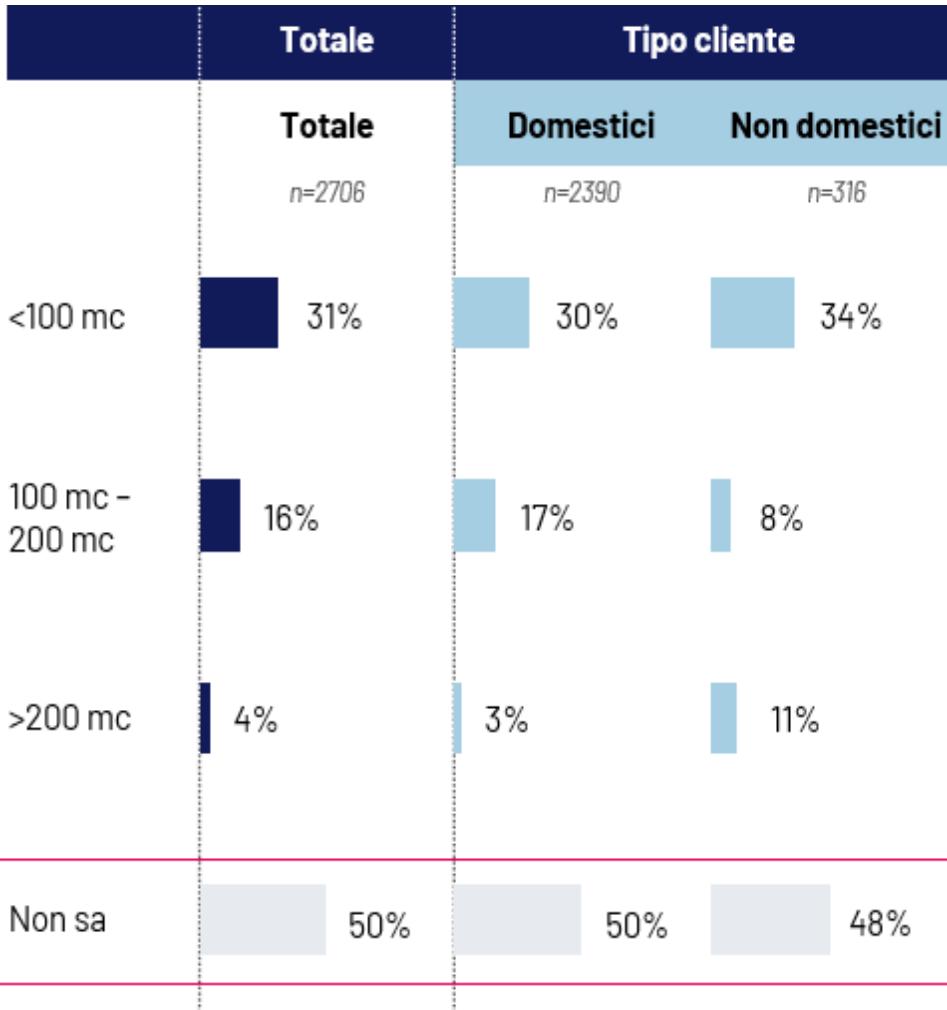
Base: Totale intervistati, valori medi scala 1-10



* Solo per chi non ha il pozzo

Lei sa quanta acqua consuma la sua famiglia/azienda annualmente per il servizio idrico integrato?

Base: non amministratori di condominio e senza pozzo, valori %



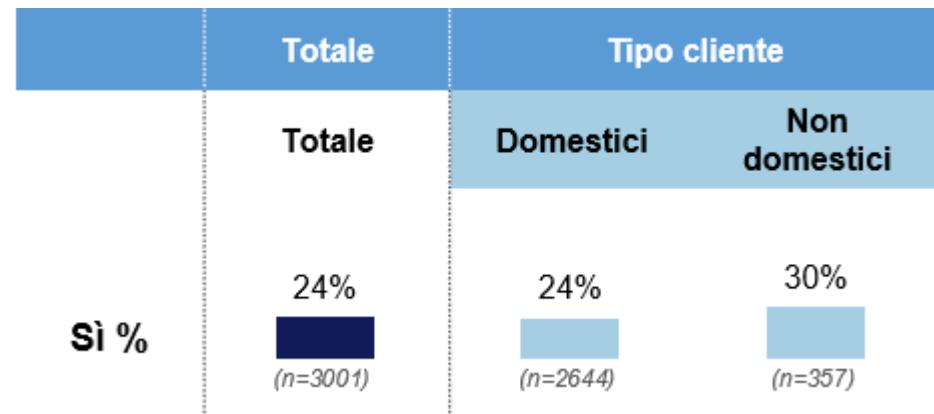
La metà degli utenti non ha la percezione della quantità di acqua consumata

Canali di contatto e bolletta smart

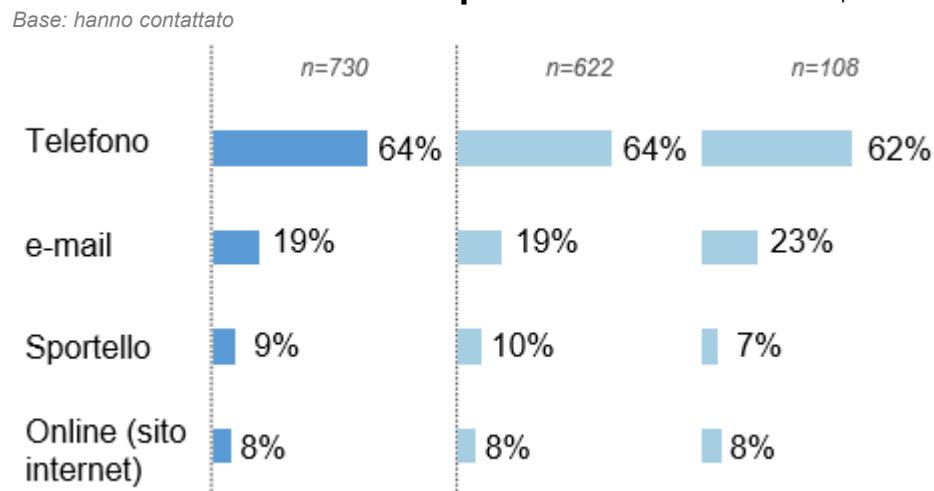


Nell'ultimo anno ha avuto bisogno di contattare Viacqua per informazioni, chiarimenti, segnalazioni?

Base: totale intervistati, % di risposte «Sì»

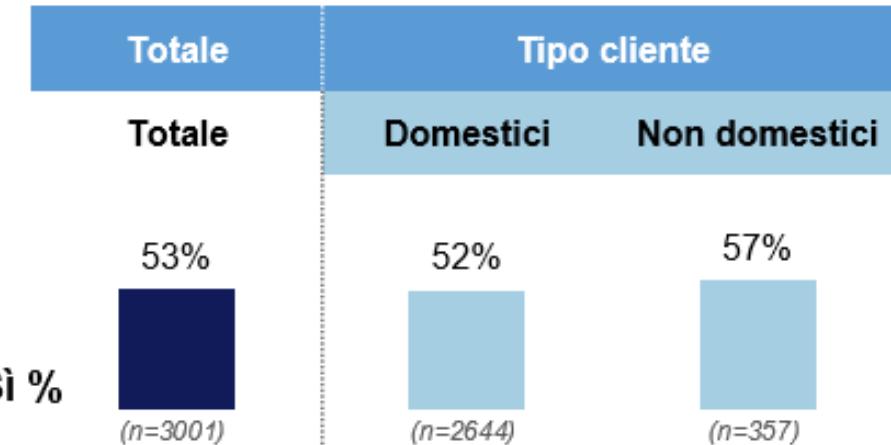


Come ha contattato Viacqua? (se hanno contattato Viacqua nell'ultimo anno)



Lei sa cos'è la bolletta smart di Viacqua?

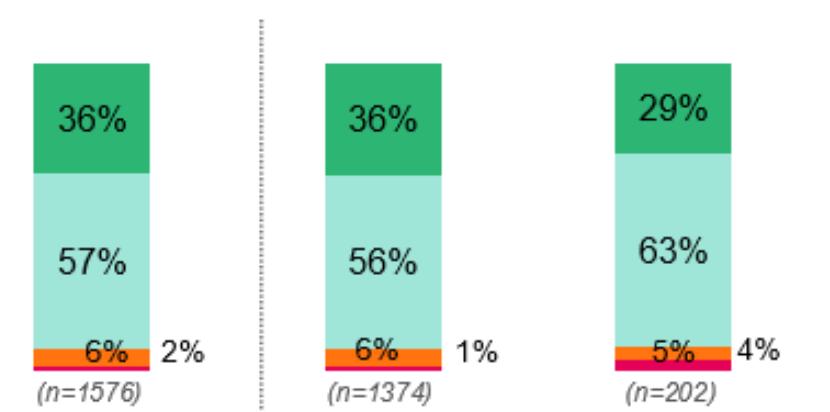
Base: totale intervistati, % di risposte «Sì»



Ritiene la bolletta smart uno strumento di facile utilizzo?

(se conoscono la bolletta smart)

Base: conoscono la bolletta smart



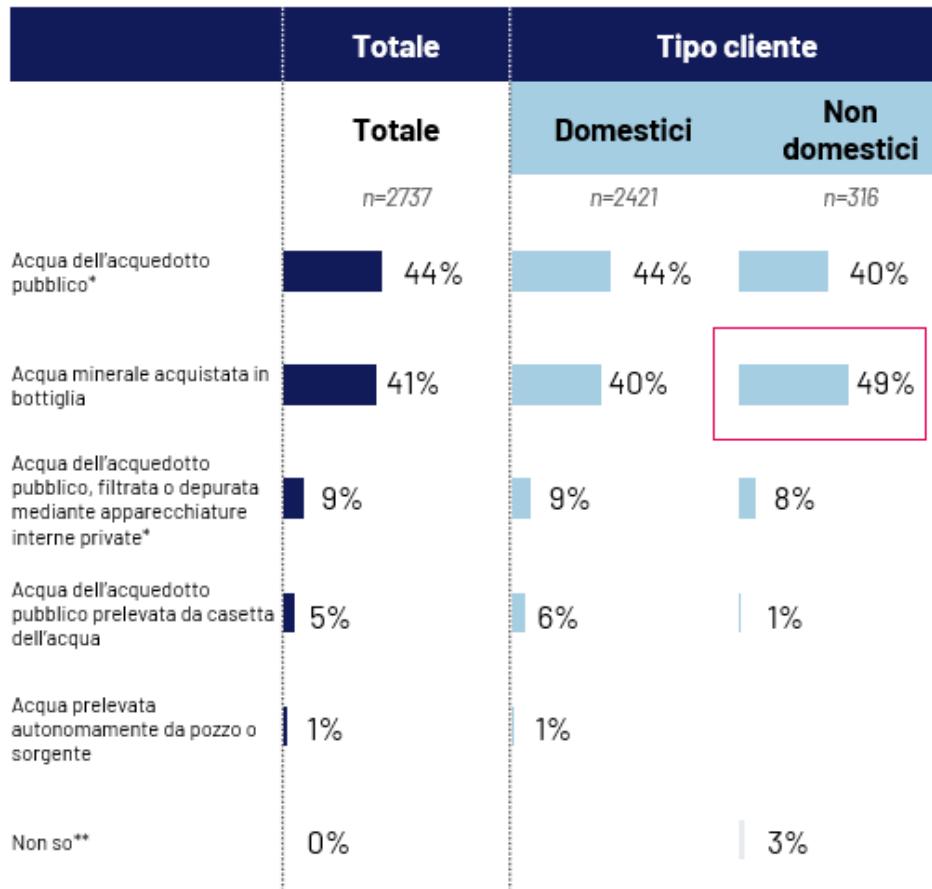
Abitudini di consumo e importanza dell'educazione ambientale



Per bere utilizza/in azienda utilizzate solo o prevalentemente...?

Base: non amministratori di condominio

Base: non amministratori di condominio

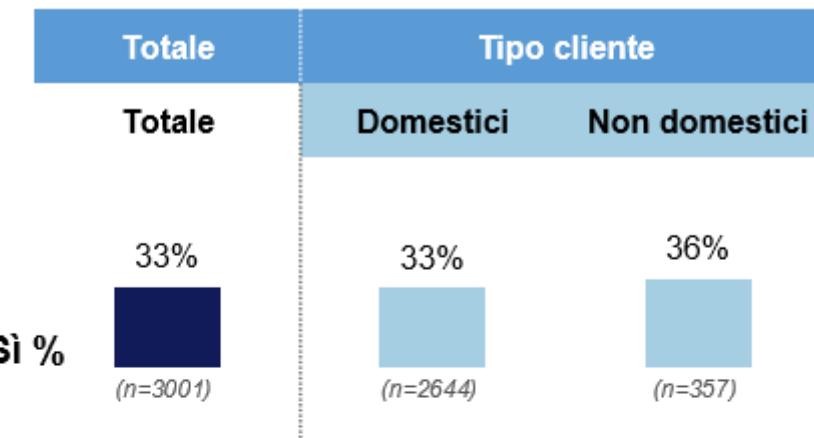


*Solo a chi non ha il pozzo

**Solo a non domestici

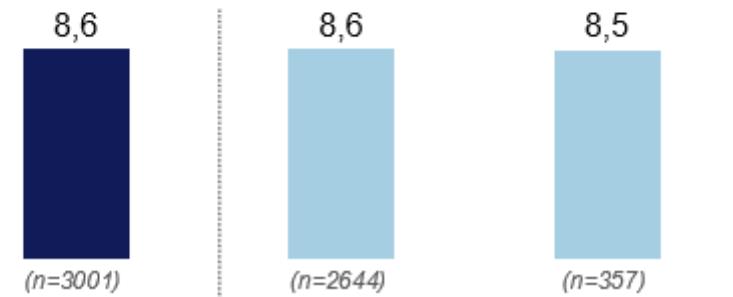
Lei è a conoscenza delle iniziative di Viacqua di educazione ambientale e responsabilizzazione dei cittadini rispetto alle risorse idriche?

Base: totale intervistati, % di risposte «Sì»



Quanto ritiene importante che Viacqua realizzi queste iniziative di educazione ambientale e responsabilizzazione dei cittadini?

Base: Totale intervistati, valori medi scala 1-10





Grazie per
l'attenzione