

**«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 investigate 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)

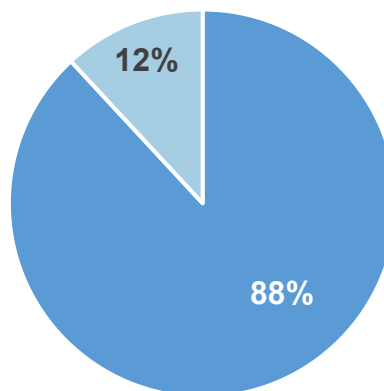
**Campione:** 3001 interviste a coloro che si occupano del rapporto con Viacqua, clienti sia domestici (2644) che non domestici (357)

**Periodo di field:** 26 novembre-1 dicembre 2025

**Questionario:** durata media 7 minuti

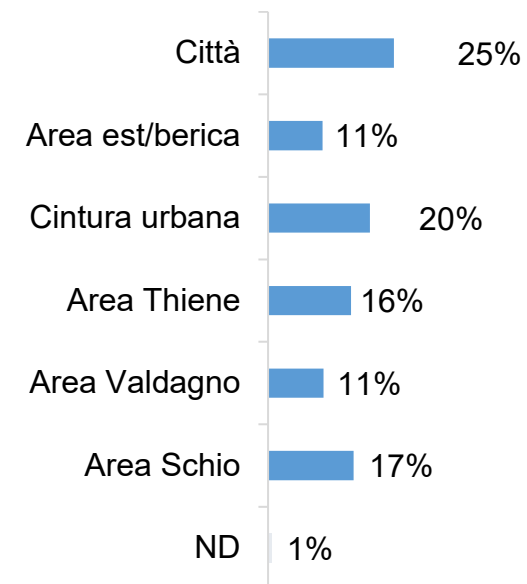
### Tipo cliente

■ Domestico ■ Non domestico



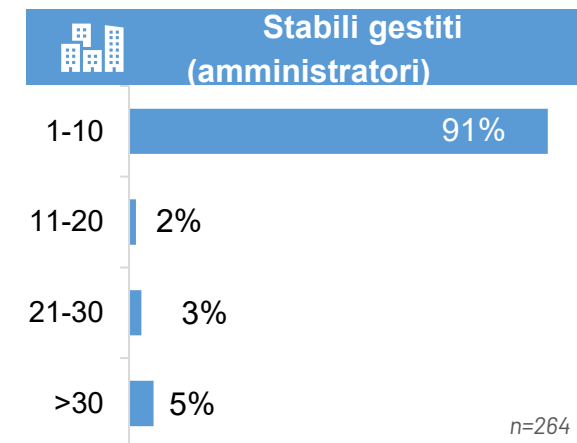
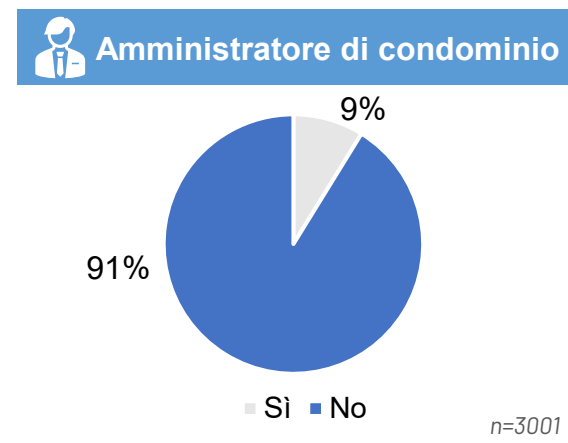
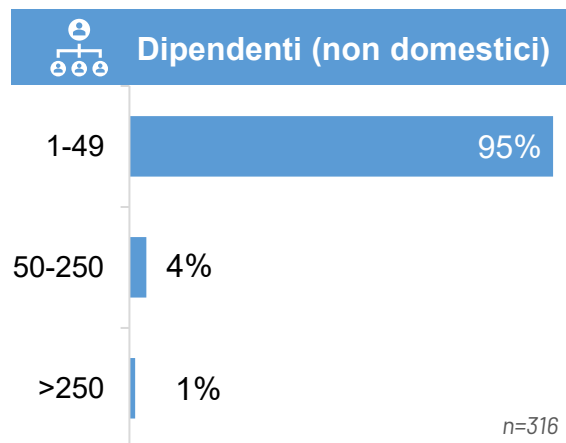
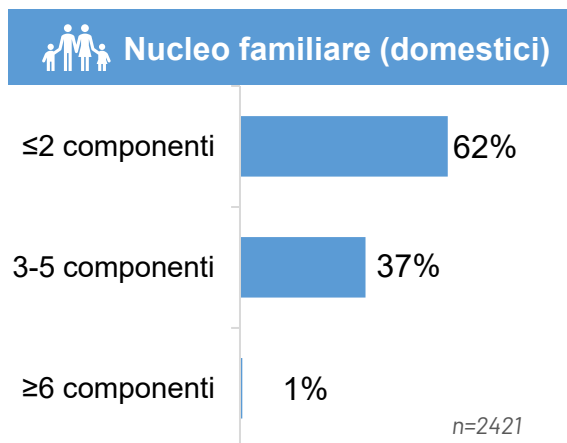
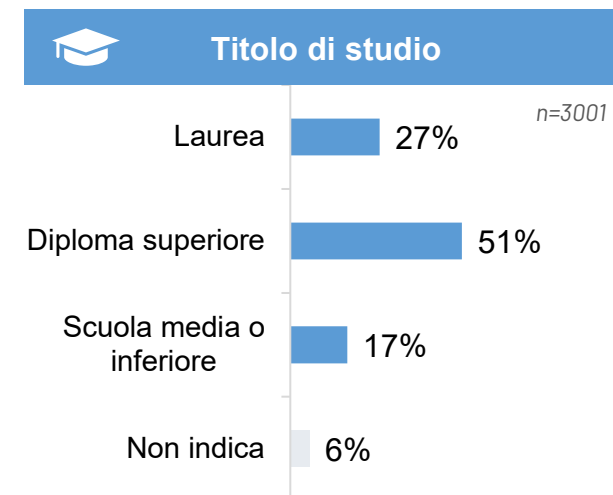
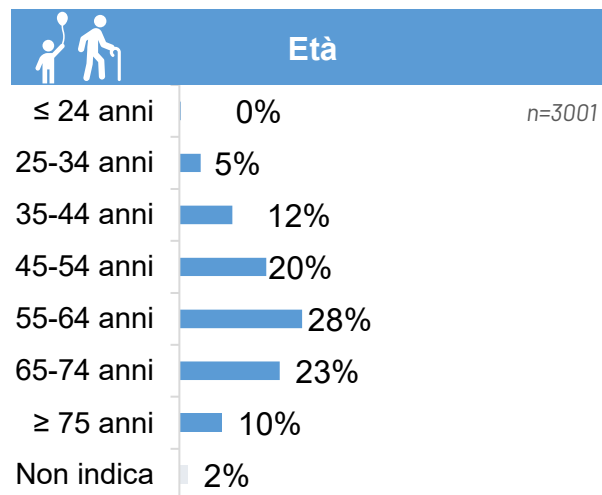
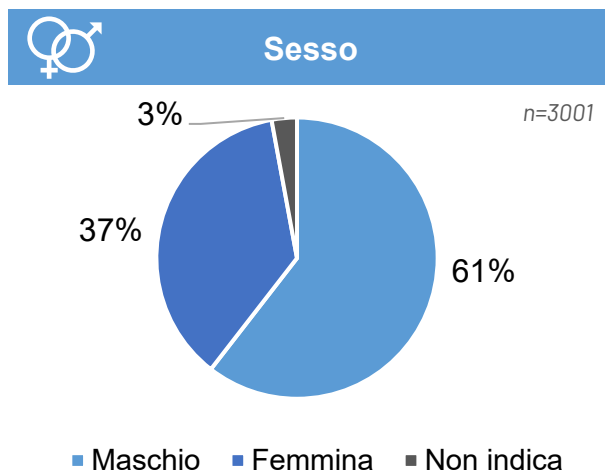
n=3001

### Area



n=3001

## Profilo intervistati



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

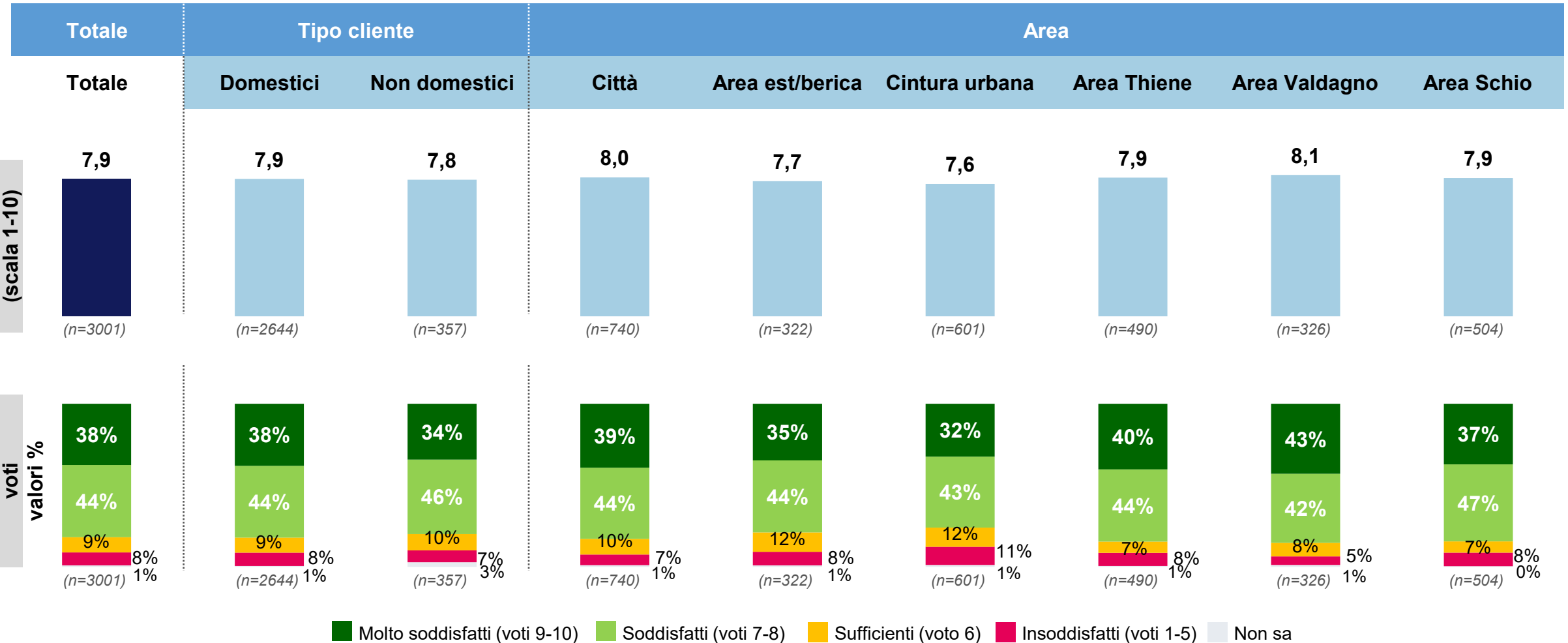


## **INDICATORI GLOBALI E DI SINTESI**

# 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



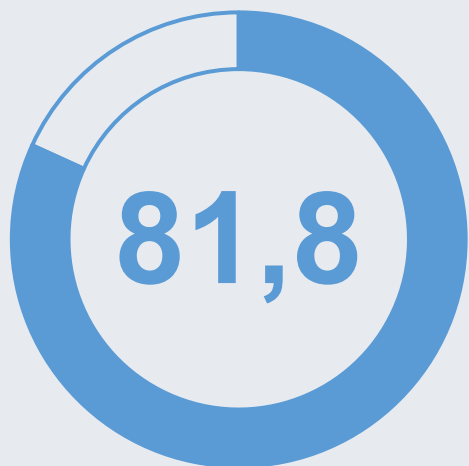
## Anche gli indicatori di sintesi raggiungono un buon livello

### 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**.

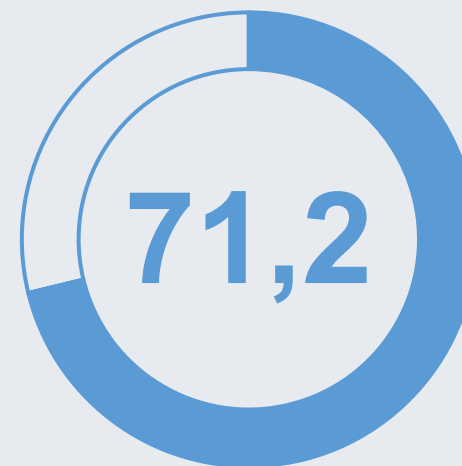


### L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

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.



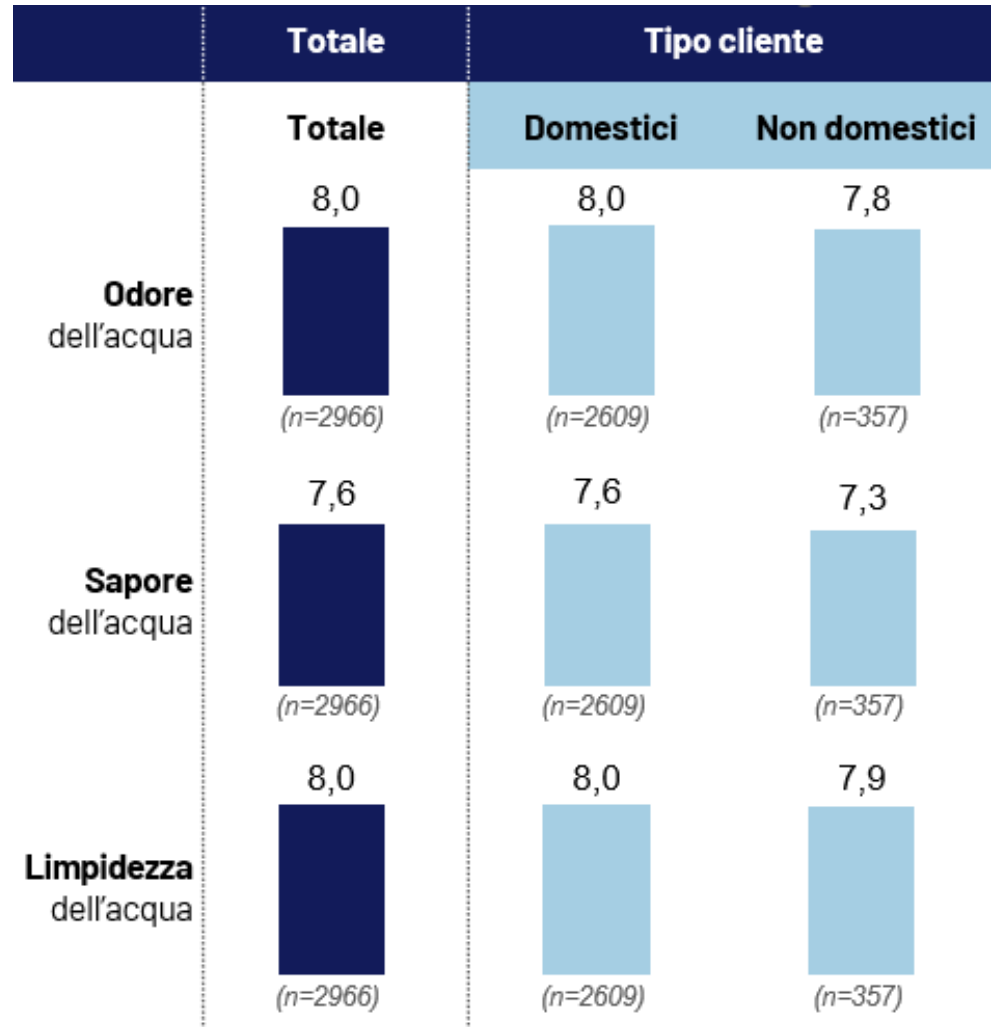
**«L'ACQUA È VITA. VIACQUA È IL SUO PERCORSO».**



**ASPETTI SPECIFICI**

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

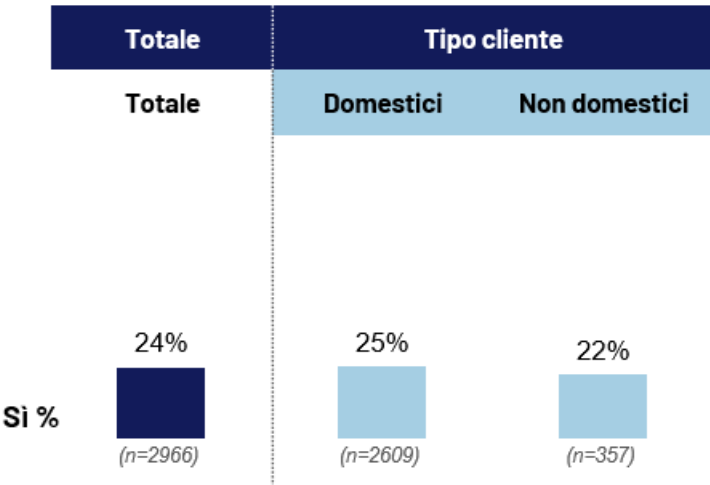
Base: intervistati senza pozzo, valori medi scala 1-10



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

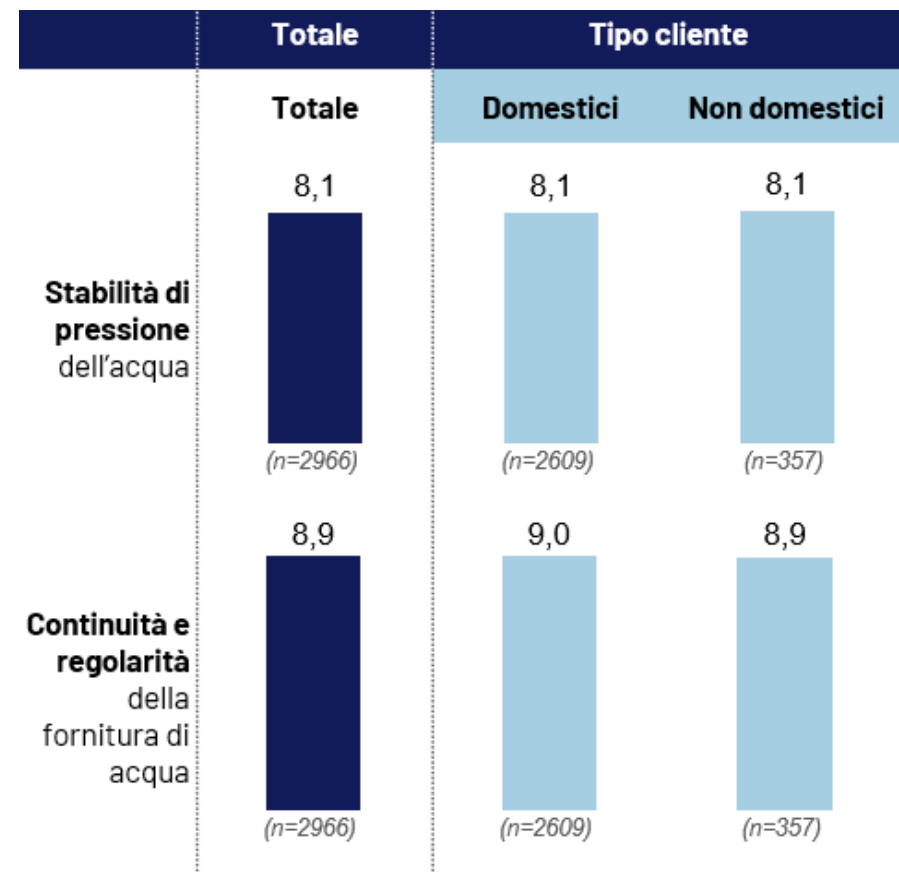
Sul sito di Viacqua si possono consultare le analisi dell'acqua di rubinetto. Lei le ha mai consultate?

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



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

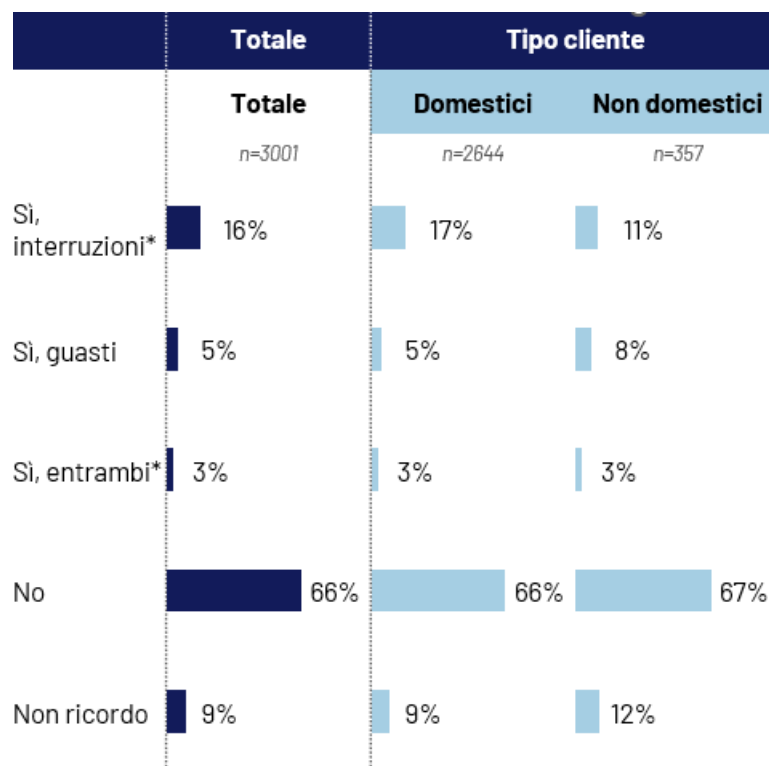
Base: intervistati senza pozzo, valori medi scala 1-10



# Interruzioni del servizio

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

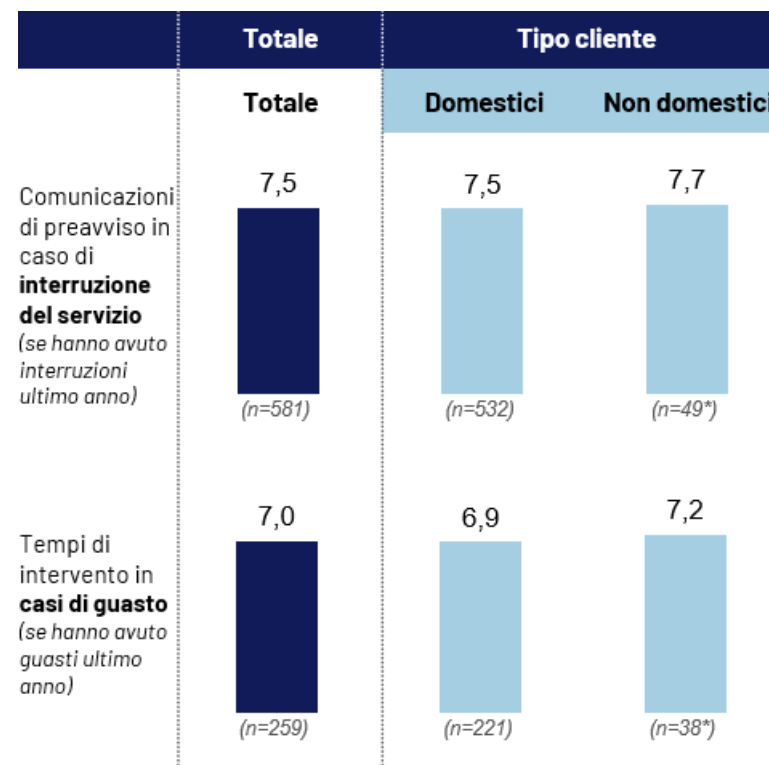
Base: totale intervistati, valori %



\* 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



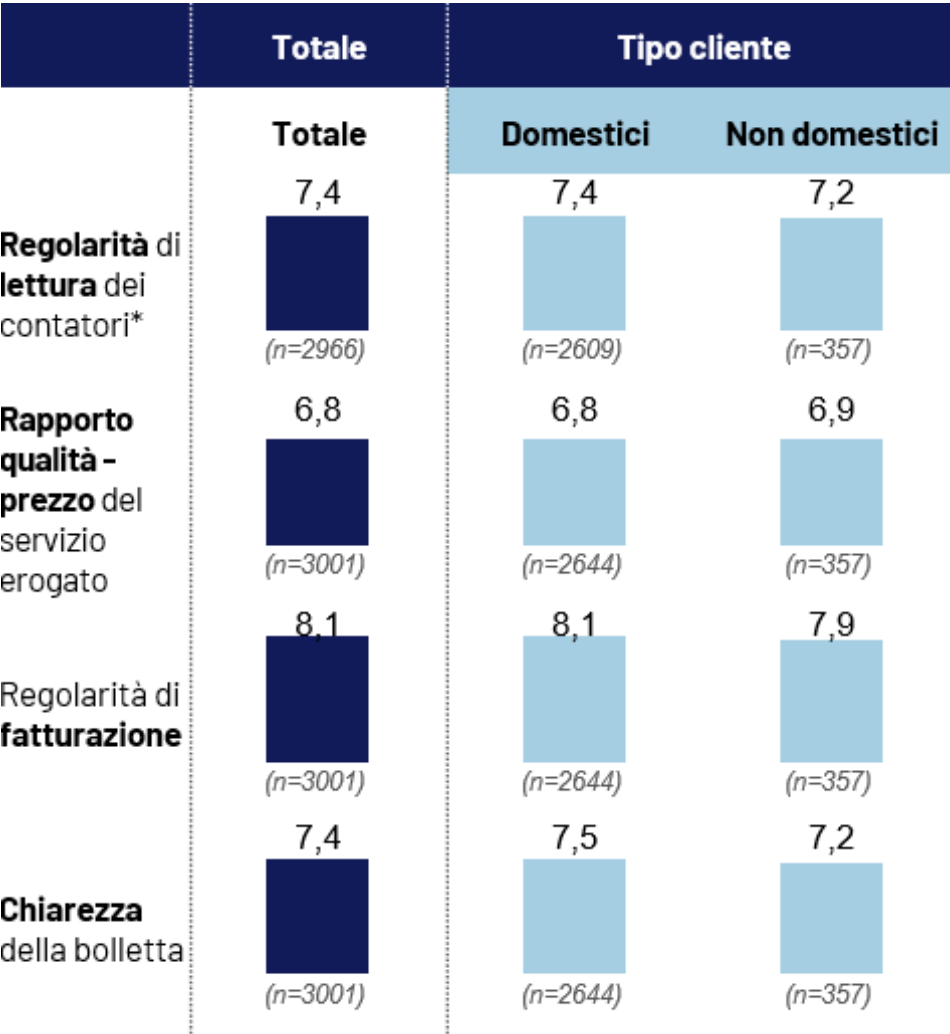
\* Base ridotta, lettura dati qualitativa

# Costi e fatturazione



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

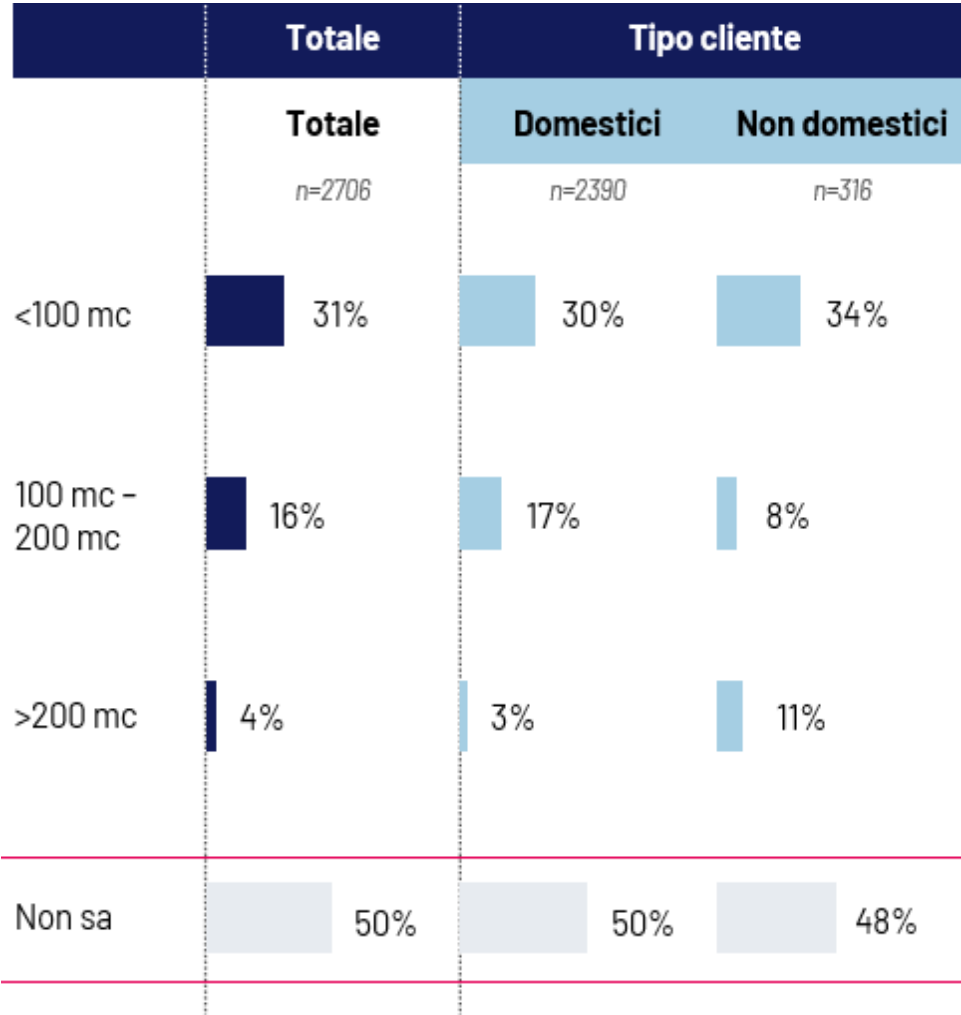
Base: Totale intervistati, valori medi scala 1-10



\* 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 %



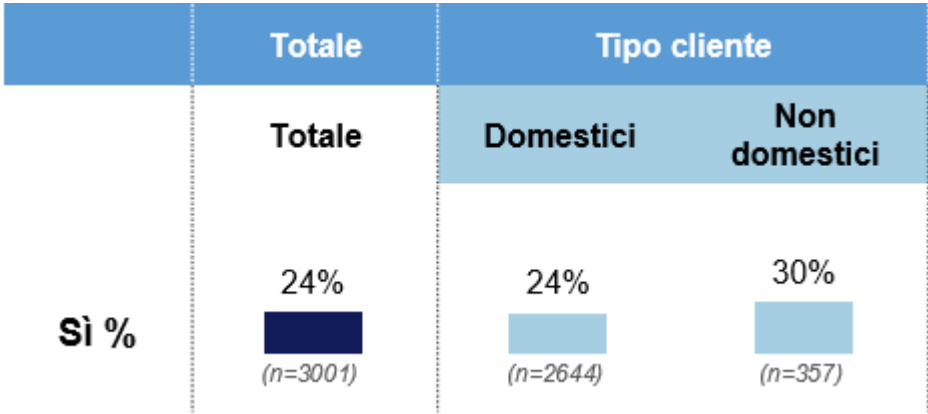
La metà degli utenti non ha la percezione della quantità di acqua consumata

# Canali di contatto e bolletta smart



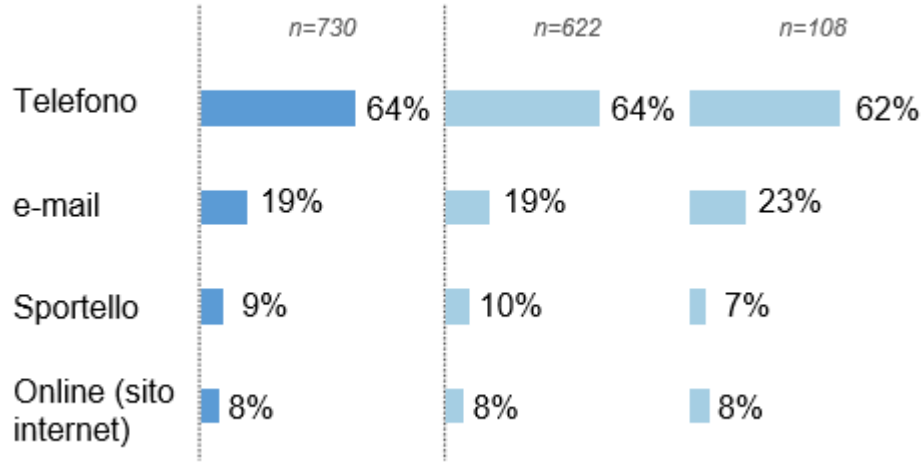
**Nell'ultimo anno ha avuto bisogno di contattare Viacqua per informazioni, chiarimenti, segnalazioni?**

Base: totale intervistati, % di risposte «Sì»



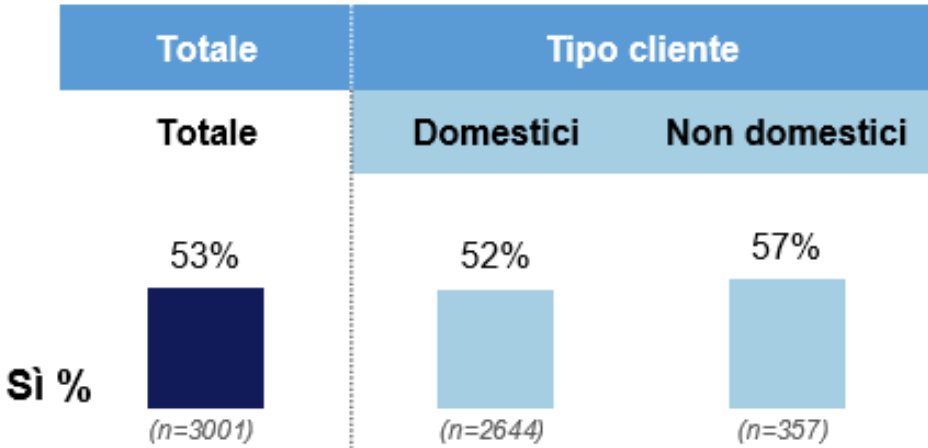
**Come ha contattato Viacqua?** (se hanno contattato Viacqua nell'ultimo anno)

Base: hanno contattato



**Lei sa cos'è la bolletta smart di Viacqua?**

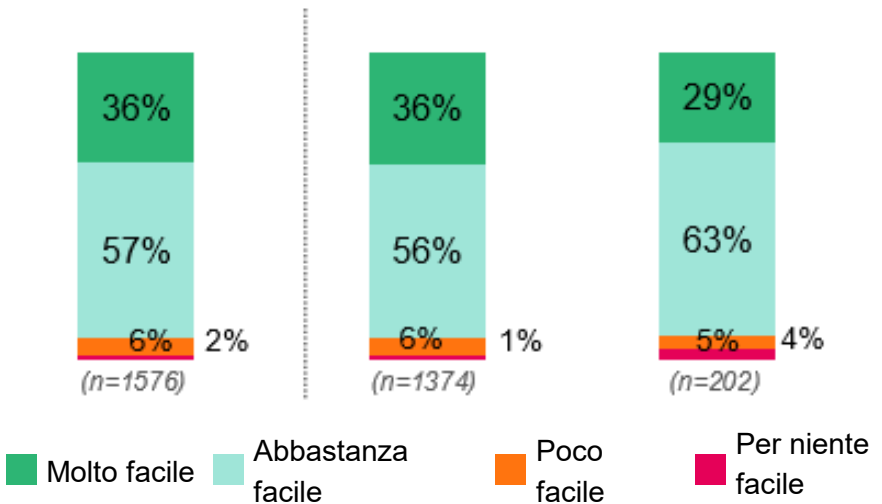
Base: totale intervistati, % di risposte «Sì»



**Ritiene la bolletta smart uno strumento di facile utilizzo?**

(se conoscono la bolletta smart)

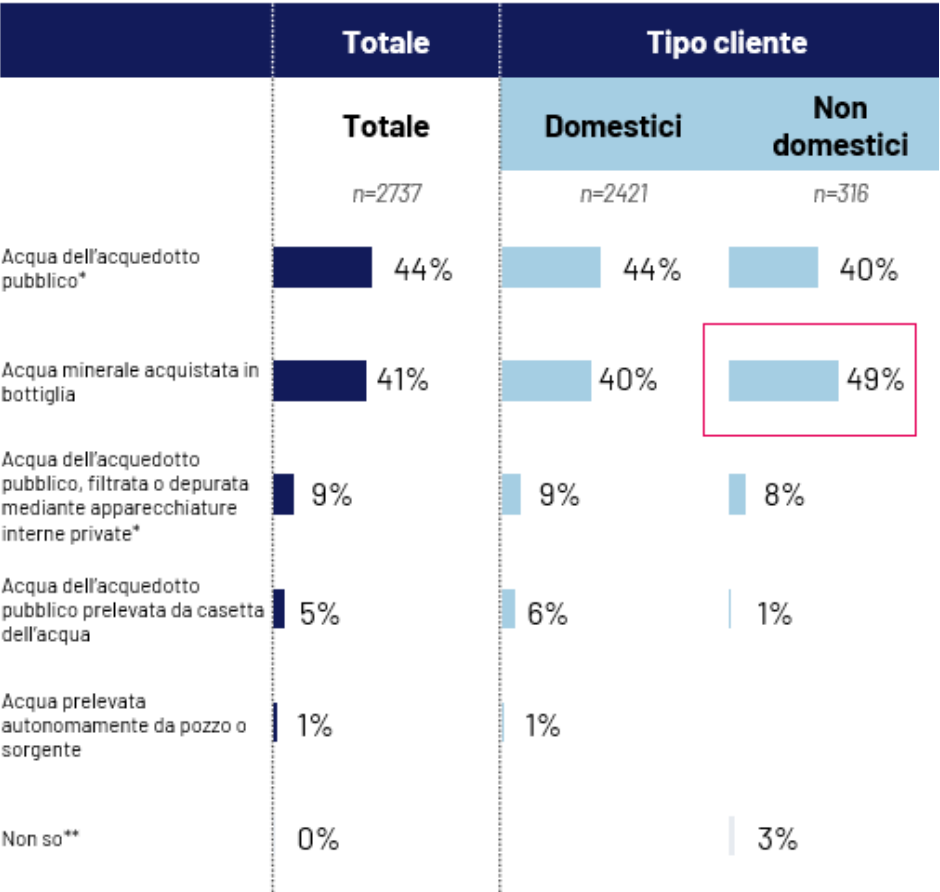
Base: conoscono la bolletta smart



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

Base: non amministratori di condominio

Base: non amministratori di condominio

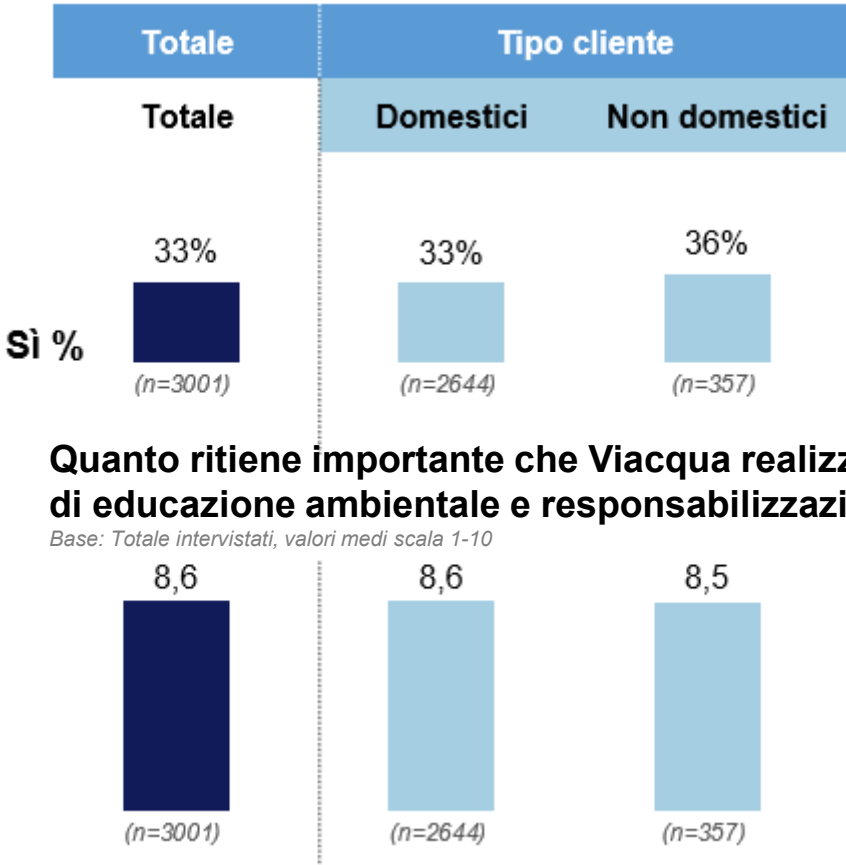


\*Solo a chi non ha il pozzo

\*\*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**