

# *Customer Satisfaction Audit 2025* **HydroGEA S.p.A.**

## **REPORT DI SINTESI**

*Utenti del servizio idrico integrato nei Comuni serviti da HydroGEA S.p.A.*



**Luglio 2025**

Lavoro realizzato da



# Introduzione al documento



## Obiettivi



**Presentare i principali risultati relativi alla soddisfazione degli utenti** rispetto ai vari aspetti del servizio idrico integrato offerto da HydroGEA S.p.A.



**Evidenziare i punti di forza e le aree di miglioramento** identificate dall'indagine di Customer Satisfaction



**Fornire, ove disponibile, una visione comparativa dell'evoluzione della soddisfazione** dei clienti nel periodo considerato



## Scheda tecnica

### Universo dell'indagine

105.800 utenti del servizio idrico integrato nei 20 comuni della provincia di Pordenone serviti da Hydrogea S.p.A.

### Interviste finali

1406 interviste

1188 risposte finali

Margine d'errore +/- 2,84%

# Struttura dell'indagine

Indicatori utilizzati



Area  
Tecnica



Area servizi  
utenza



Fatturazione



Giudizio Globale e  
Mappa delle  
priorità

Fattori relazionali

Appuntamenti  
Concordati

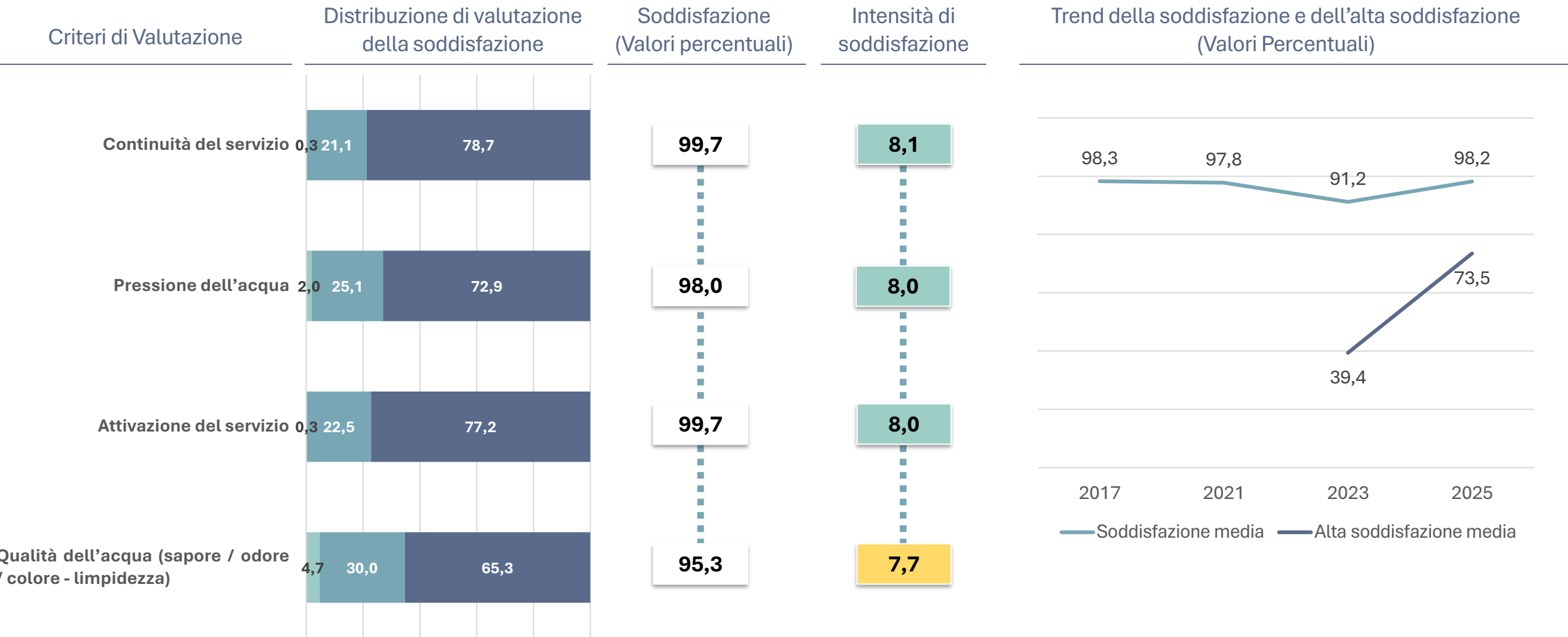
Numero Verde Pronto  
Intervento

Customer  
Satisfaction  
Index

Relazione Allo  
Sportello

Numero Verde  
Servizio Clienti

# Aspetti Tecnici del Servizio



■ Bassa ■ Media ■ Alta

Fasce di soddisfazione

Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)



Indice % di soddisfazione Media

98,2



Intensità media di soddisfazione

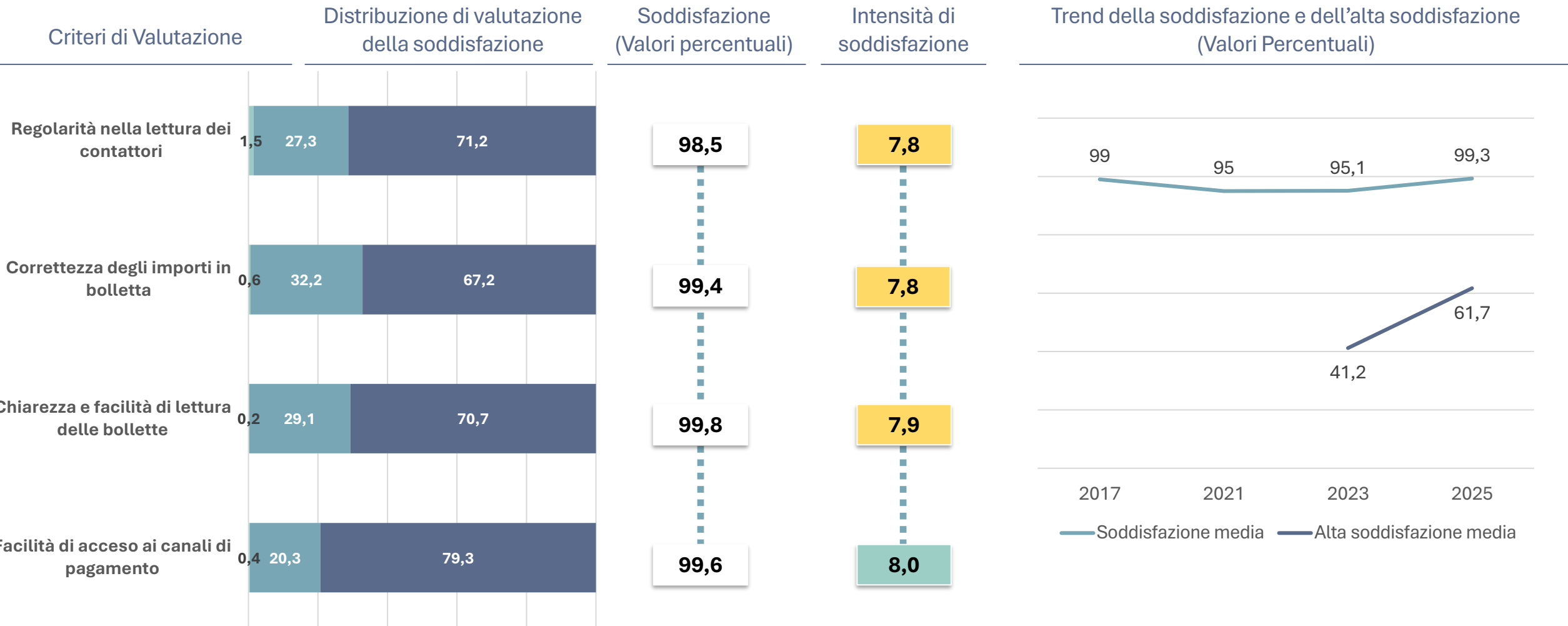
8,0



Indice % di alta soddisfazione Media

73,5

# Area Servizi all'utenza – Fatturazione



■ Bassa ■ Media ■ Alta

Fasce di soddisfazione

Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)



Indice % di soddisfazione Media

99,3



Intensità media di soddisfazione

7,9



Indice % di alta soddisfazione Media

72,1

# Area Servizi all'utenza – Numero Verde Pronto Intervento




 Questa sezione dell'intervista è stata posta alla percentuale di utenza intervistata che ha dichiarato di aver usufruito del NV Pronto Intervento (10,3%)

Fasce di soddisfazione  
 Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)


 Indice % di soddisfazione Media


 Intensità media di soddisfazione

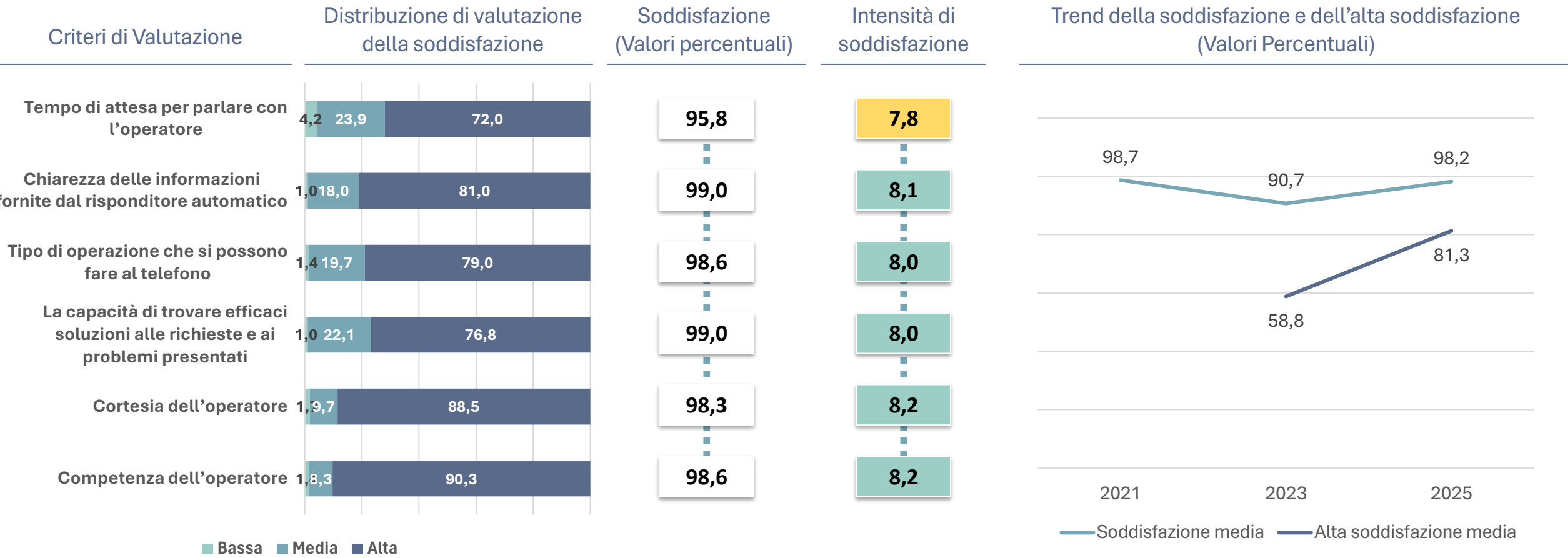

 Indice % di alta soddisfazione Media

98,8

8,0

74,3

# Area Servizi all'utenza – Numero Verde Servizio Clienti




 Questa sezione dell'intervista è stata posta alla percentuale di utenza intervistata che ha dichiarato di aver usufruito del NV Servizio Clienti (24,4%)

Fasce di soddisfazione  
 Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)


**Indice % di soddisfazione Media**  

98,2

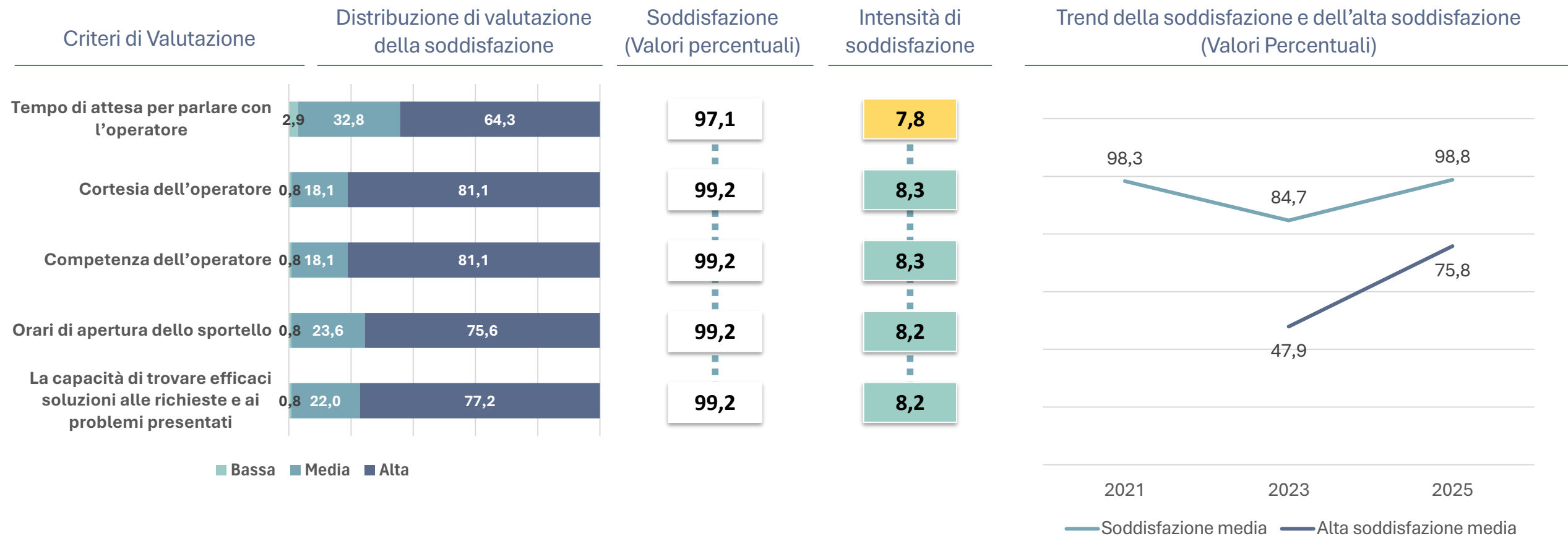

**Intensità media di soddisfazione**  

8,1


**Indice % di alta soddisfazione Media**  

81,3

# Area Servizi all'utenza – Relazione allo Sportello



Questa sezione dell'intervista è stata posta alla percentuale di utenza intervistata che ha dichiarato di aver usufruito della Relazione allo Sportello (31,9%)

Fasce di soddisfazione

Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)



Indice % di soddisfazione Media

98,8



Intensità media di soddisfazione

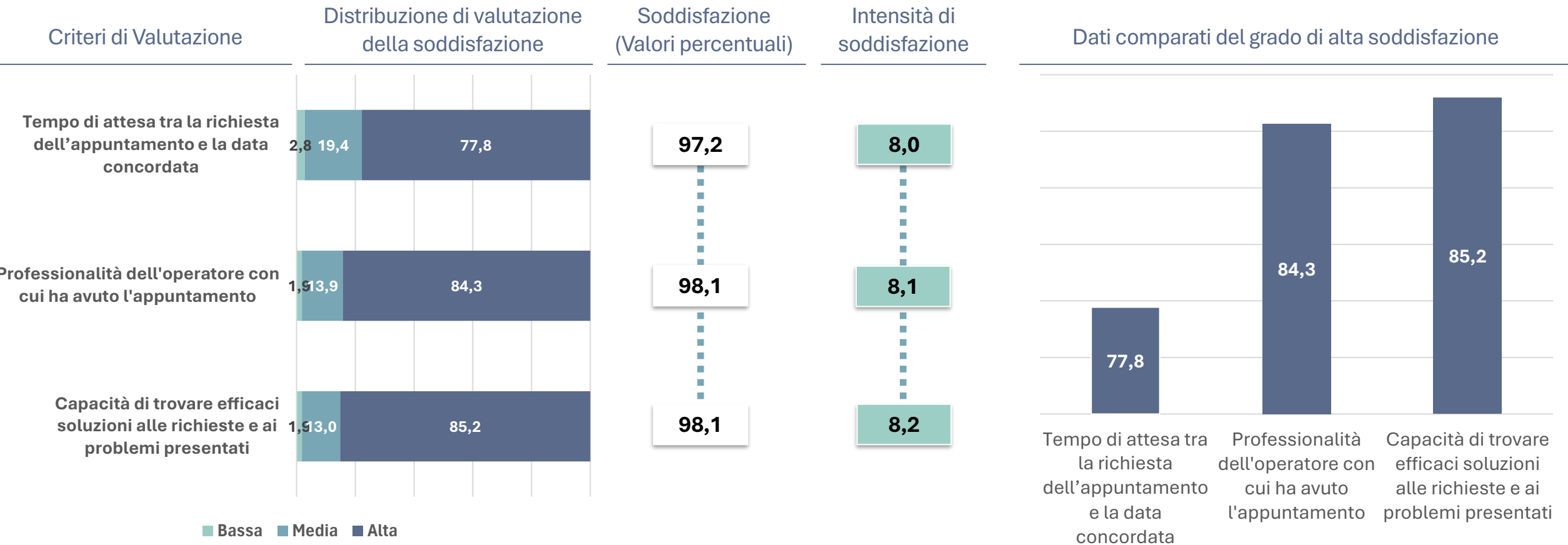
8,1



Indice % di alta soddisfazione Media

75,8

# Area Servizi all'utenza – Appuntamenti Concordati



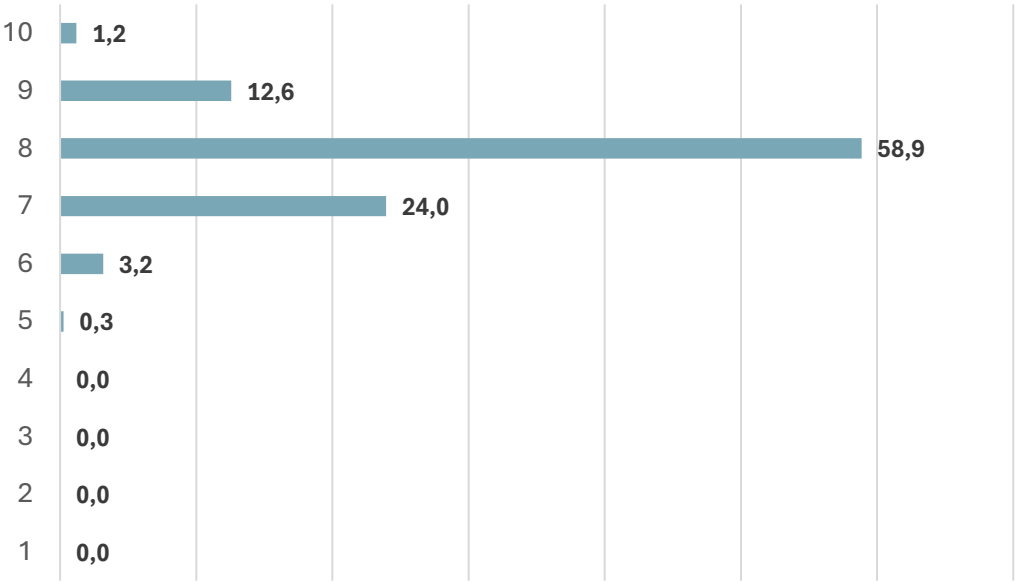

 Questa sezione dell'intervista è stata posta alla percentuale di utenza intervistata che ha dichiarato di aver usufruito degli Appuntamenti Concordati (9,3%)

Fasce di soddisfazione  
 Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)



# Giudizio Globale

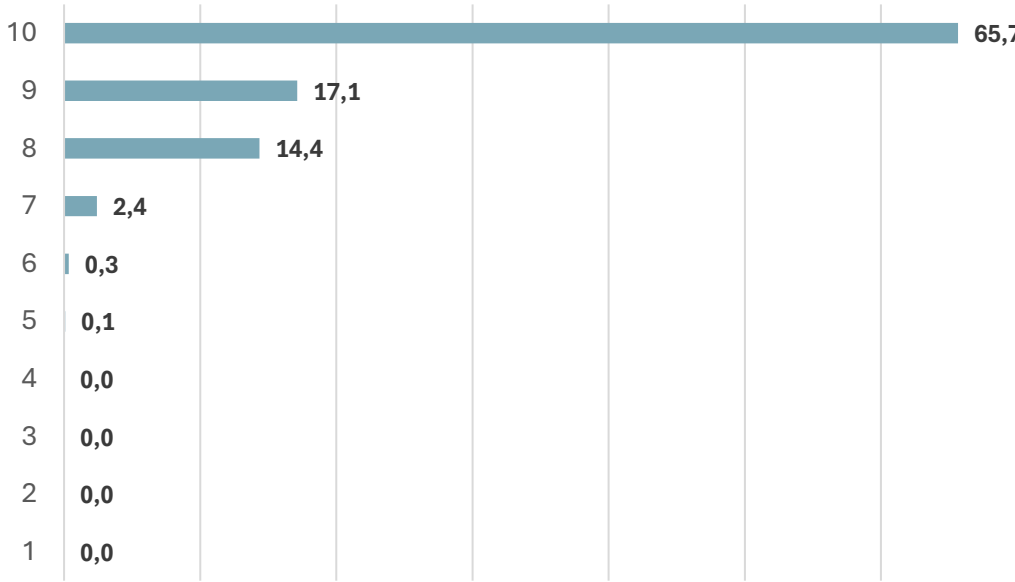
Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Focus: Percentuale di soddisfazione

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Alta Soddisfazione | 72,6% |
| Soddisfazione      | 99,7% |

Importanza

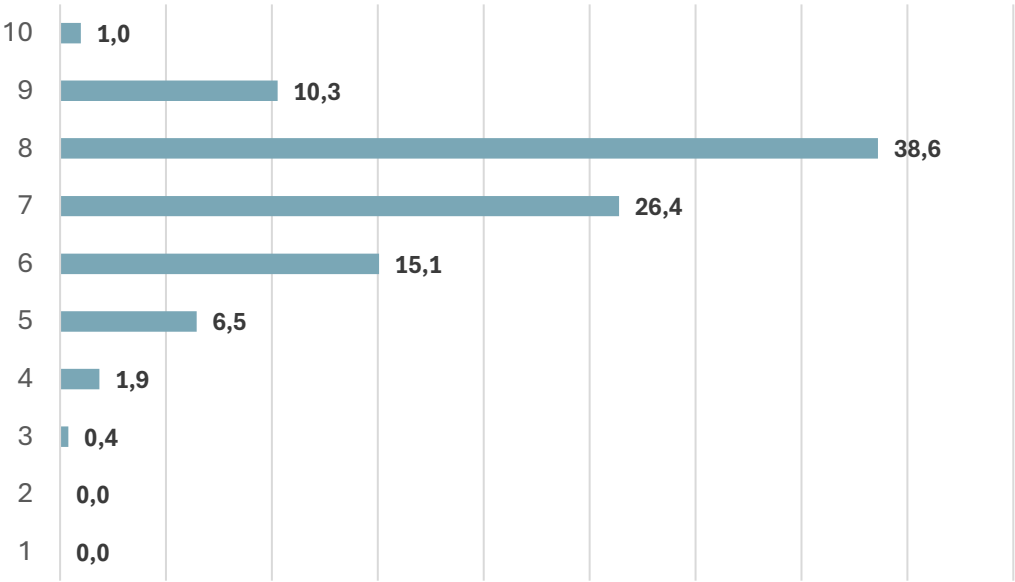


Focus: Percentuale di importanza

|            |       |
|------------|-------|
| Importanza | 99,9% |
|------------|-------|

# Rapporto Qualità / Prezzo

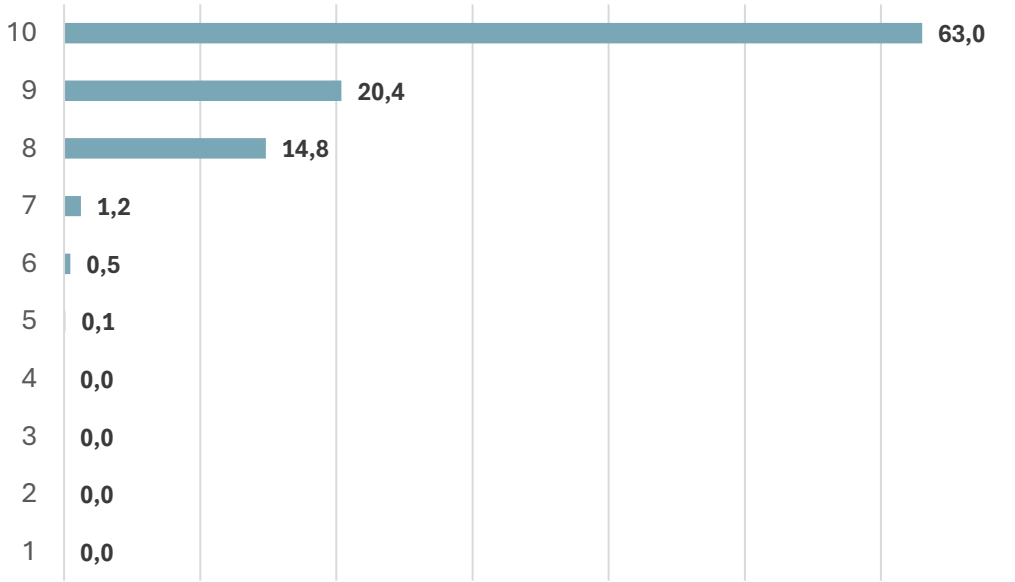
Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Focus: Percentuale di soddisfazione

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Alta Soddisfazione | 49,9% |
| Soddisfazione      | 91,3% |

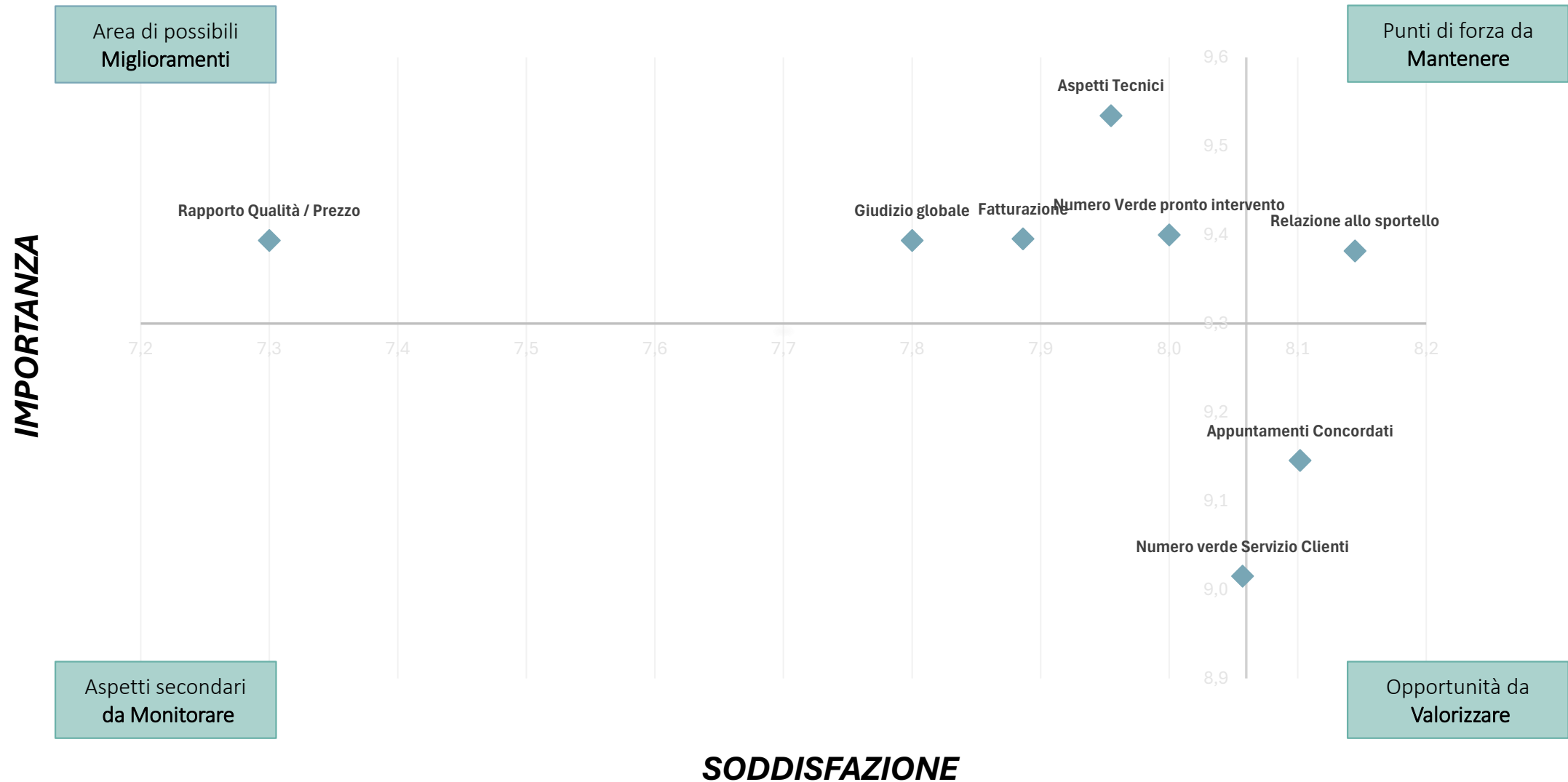
Importanza



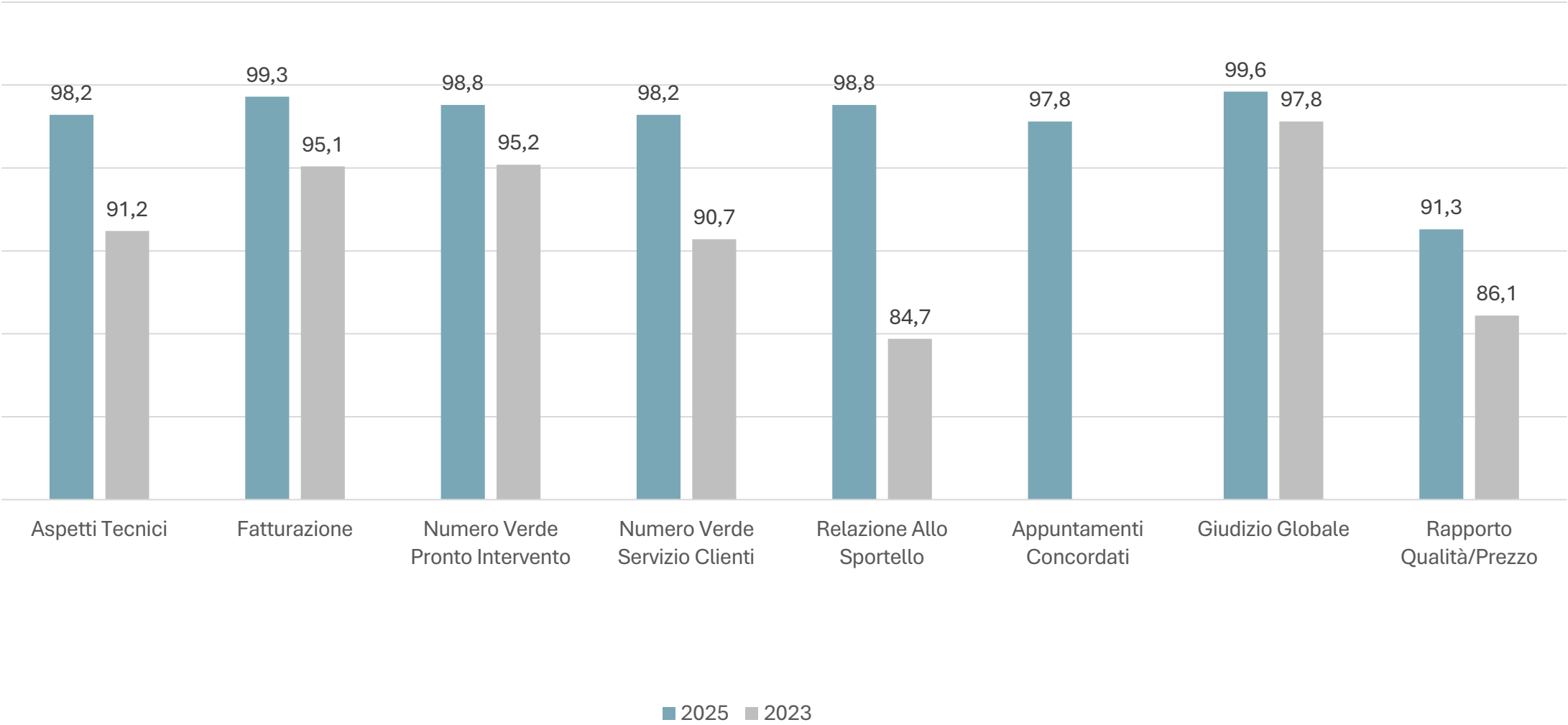
Focus: Percentuale di importanza

|            |       |
|------------|-------|
| Importanza | 99,9% |
|------------|-------|

# Mappa delle priorità degli Interventi

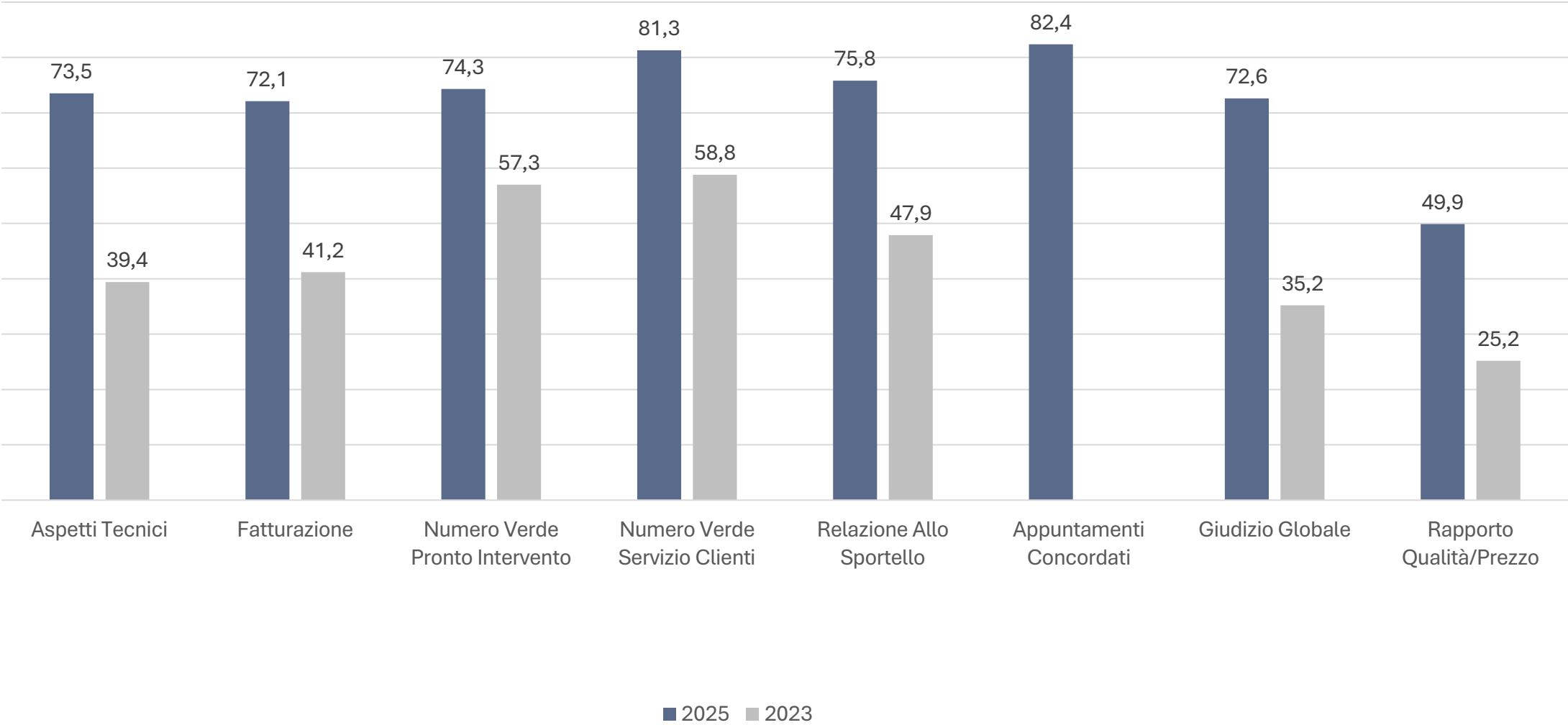


# Customer Satisfaction Index



 Per la categoria **Appuntamenti Concordati** non è disponibile il valore del **Customer Satisfaction Index** per il 2023

# High Customer Satisfaction Index



Per la categoria **Appuntamenti Concordati** non è disponibile il valore del **High Customer Satisfaction Index** per il 2023

# Incroci dei Dati

Dati comparati del grado di soddisfazione per area

| Fattore                        | Area Pordenone |                    | Area Nord-Ovest |                    | Area Nord-Est |                    |
|--------------------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|---------------|--------------------|
|                                | Soddisfazione  | Alta Soddisfazione | Soddisfazione   | Alta Soddisfazione | Soddisfazione | Alta Soddisfazione |
| Aspetti Tecnici                | 99,8           | 74,0               | 99,4            | 81,3               | 100           | 65,8               |
| Fatturazione                   | 99,5           | 75,9               | 99,6            | 63,9               | 100           | 75,0               |
| Numero Verde pronto intervento | 100            | 73,7               | 100             | 80,5               | 100           | 77,2               |
| Numero verde Servizio Clienti  | 100            | 65,8               | 99,6            | 63,9               | 100           | 81,0               |
| Relazione allo sportello       | 100            | 75,7               | 98,8            | 81,5               | 98,4          | 62,9               |
| Appuntamenti Concordati        | 90,9           | 63,6               | 98,3            | 87,9               | 100           | 83,3               |
| Giudizio globale               | 99,7           | 74,3               | 99,7            | 71,8               | 100           | 69,2               |
| Rapporto Qualità / Prezzo      | 91,8           | 40,4               | 100             | 84,1               | 79,8          | 36,9               |
| Media (non ponderata)          | 97,7           | 67,9               | 99,4            | 76,9               | 97,3          | 68,9               |



La soddisfazione complessiva risulta altissima in tutte le aree, ma i livelli di alta soddisfazione variano sensibilmente. L'Area Nord-Ovest registra le performance migliori, mentre **Pordenone e Area Nord-Est mostrano margini di miglioramento**, soprattutto **su Rapporto Qualità/Prezzo, Appuntamenti Concordati** (Area Pordenone) **e Relazione allo sportello** (Area Nord-Est). **Lavorare ulteriormente su questi fattori, mantenendo la qualità tecnica già elevata, può favorire l'aumento della quota di utenti altamente soddisfatti.**

# *Customer Satisfaction Audit* **HydroGEA S.p.A.**

**Luglio 2025**

**HydroGEA**



Lavoro realizzato da

**strateg!ca**