

Customer Satisfaction Audit 2025

Autorità Idrica Toscana

REPORT DI SINTESI

**Utenti del servizio idrico nei
270 comuni della Regione Toscana**

Dicembre 2025



Indice

01

Panoramica dell'indagine

02

Analisi del report

- Aspetti Tecnici
- Qualità dell'acqua
- Servizi all'utenza
- Rapporto Qualità/Prezzo e Giudizio complessivo
- Customer Satisfaction Index e High Customer Satisfaction Index
- Mappa delle priorità
- Indice di omogeneità
- Benchmarking tra le tipologie di servizi

Panoramica dell'indagine

Sintesi dei principali obiettivi, del perimetro e delle caratteristiche tecniche della survey



Obiettivi



Presentare i principali risultati relativi alla soddisfazione degli utenti rispetto ai vari aspetti del servizio idrico nei Comuni serviti da AIT



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 degli utenti nel periodo considerato



Scheda tecnica



Universo dell'indagine

Circa 3.652.000 residenti/ utenti nei 270 comuni serviti da AIT.



Interviste finali

3520


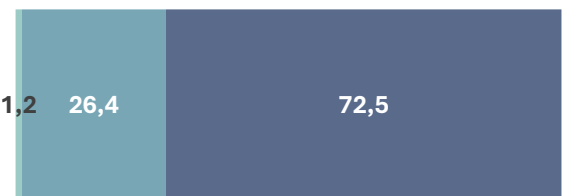


Margine d'errore +/- 1,66%



Tecnica D'intervista

C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview)





Sub Fattori	Distribuzione della soddisfazione	% di soddisfatti	Intensità
Continuità del servizio		98,6	7,7
Pressione dell'acqua		98,8	7,9
Valori medi		98,7	7,8

 **Alta soddisfazione media**

67,1

Fasce di soddisfazione

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





Sub Fattori	Distribuzione della soddisfazione	% di soddisfatti	Intensità
Qualità dell'acqua		93,9	7,4
Sapore		91,3	7,5
Odore		92,3	7,6
Colore - Limpidezza		90,0	7,3
Valori medi		91,9	7,5

 Alta soddisfazione media

54,5

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

Servizi all'Utenza – Intervento tecnico

Sub Fattori	Distribuzione della soddisfazione	% di soddisfatti	Intensità
Professionalità e la competenza del personale		97,7	7,6
Tempestività dell'intervento		97,3	7,5
Tempi necessari per la riparazione		97,2	7,5
Chiarezza e la tempestività di informazioni in caso di interruzioni programmate del servizio dovute a interventi		97,5	7,6
Valori medi		97,4	7,5

😊 Alta soddisfazione media

56,4

Fasce di soddisfazione

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

Sub Fattori	Distribuzione della soddisfazione		% di soddisfatti	Intensità	
Regolarità nella lettura dei contatori	1,3	42,4	56,3	98,7	7,6
Frequenza della fatturazione e puntualità delle bollette	1,4	39,4	59,2	98,6	7,6
Correttezza degli importi in bolletta	0,9	34,4	64,7	99,1	7,7
Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,0	37,4	61,6	99,0	7,7
Tempestività di risposta a richieste di informazioni sulle bollette	1,1	36,5	62,4	98,9	7,7
Tempo a disposizione tra il ricevimento della bolletta e la scadenza per il pagamento	1,1	37,1	61,8	98,9	7,7
Mezzi a disposizione per il pagamento della fattura	0,6	34,3	65,1	99,4	7,8
Valori medi				98,9	7,7







😊 Alta soddisfazione media

61,6

Fasce di soddisfazione

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

Servizi all'Utenza – Numero Verde di Pronto Intervento

Sub Fattori	Distribuzione della soddisfazione	% di soddisfatti	Intensità
Facilità di trovare la linea libera		87,2	7,1
Chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico		98,2	7,7
Tempo di attesa per parlare con l'operatore		87,5	7,3
Cortesìa dell'operatore		98,4	7,7
Competenza dell'operatore		98,6	7,7
Tempestività della risposta		92,9	7,5
Valori medi		93,8	7,5







 Alta soddisfazione media

59,9

Fasce di soddisfazione

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

Servizi all'Utenza – Numero Verde di Servizio Clienti

Sub Fattori	Distribuzione della soddisfazione	% di soddisfatti	Intensità
Tempo di attesa per parlare con l'operatore		99,0	7,7
Cortesìa dell'operatore		97,6	7,5
Competenza dell'operatore		99,3	7,9
Facilità di trovare la linea libera		99,3	7,8
Tipo di operazione che si possono fare al telefono		98,1	7,6
Chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico		99,0	7,8
Valori medi		98,7	7,7

 Alta soddisfazione media

66,3

Fasce di soddisfazione

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

Servizi all'Utenza – Relazione allo Sportello





Sub Fattori	Distribuzione della soddisfazione		% di soddisfatti	Intensità	
Facilità di accesso	0,9	31,0	68,2	99,1	7,9
Facilità di fissare un appuntamento allo sportello	0,6	28,9	70,5	99,4	7,9
Orari di apertura dello sportello	0,4	29,2	70,5	99,6	7,9
Tempo di attesa per parlare con l'operatore	0,7	44,9	54,4	99,3	7,6
Cortesìa dell'operatore	0,2	22,8	77,0	99,8	8,0
Competenza dell'operatore	0,2	22,1	77,7	99,8	8,0
Completezza e la chiarezza delle risposte fornite	0,2	24,2	75,6	99,8	8,0
Capacità di risoluzione del problema	0,4	29,9	69,7	99,6	7,9
Valori medi				99,5	7,9

😊 Alta soddisfazione media

70,1

Fasce di soddisfazione

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





Sub Fattori	Distribuzione della soddisfazione	% di soddisfatti	Intensità
Gamma di operazioni che si possono svolgere		100,0	8,0
Ricchezza delle informazioni presente		100,0	8,1
Facilità di navigazione all'interno del sito		100,0	8,2
Reperibilità dell'indirizzo internet		100,0	8,2
Valori medi		100,0	8,1

 **Alta soddisfazione media**

78,6

Fasce di soddisfazione

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

Sub Fattori	Distribuzione della soddisfazione	% di soddisfatti	Intensità
Problemi dopo un aggiornamento dell'App		100,0	7,7
Frequenza e della qualità degli aggiornamenti dell'App		100,0	7,8
Ricchezza delle informazioni presenti		100,0	7,9
Facilità di navigazione all'interno dell'App		100,0	7,8
Valori medi		100,0	7,8

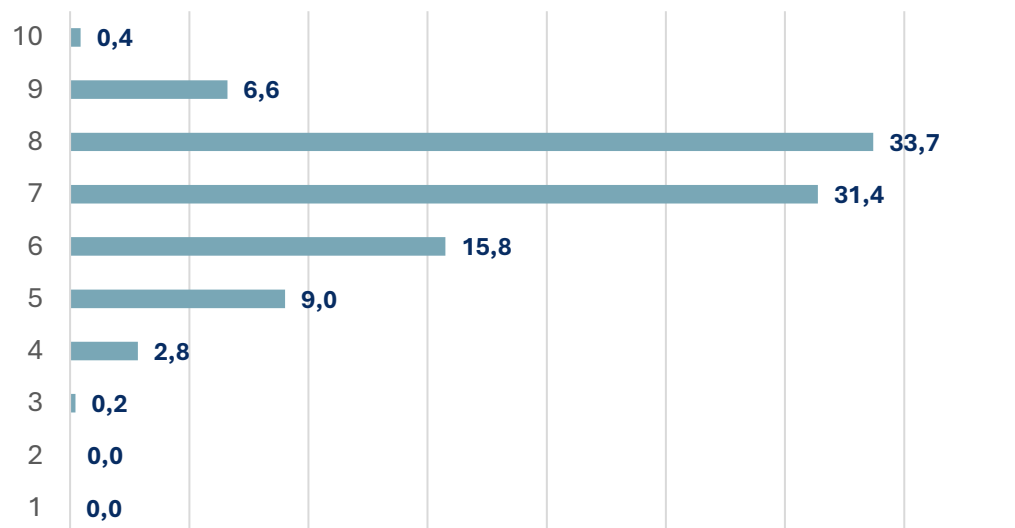
 Alta soddisfazione media

69,7

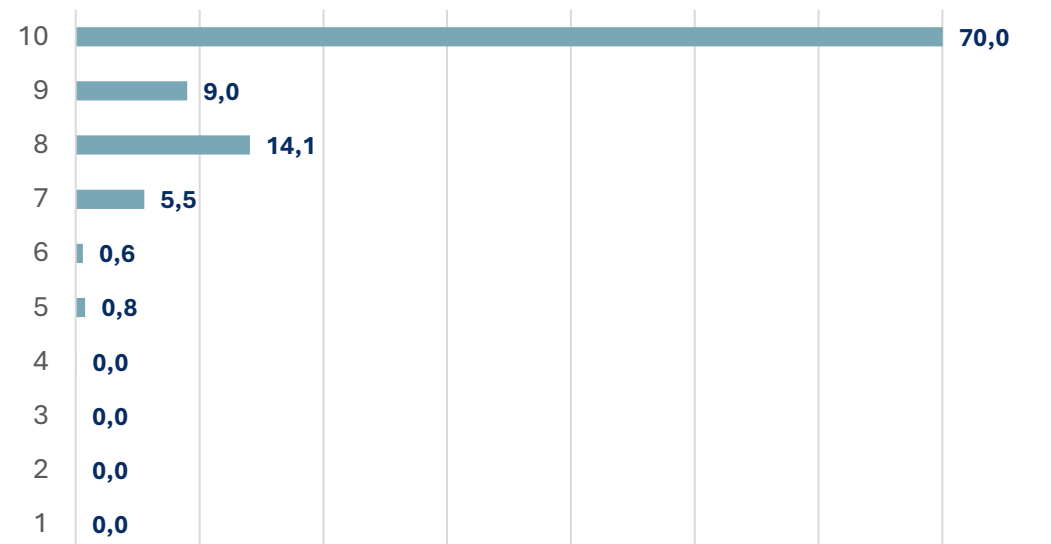
Fasce di soddisfazione

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

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Importanza



Focus: Percentuale di soddisfazione

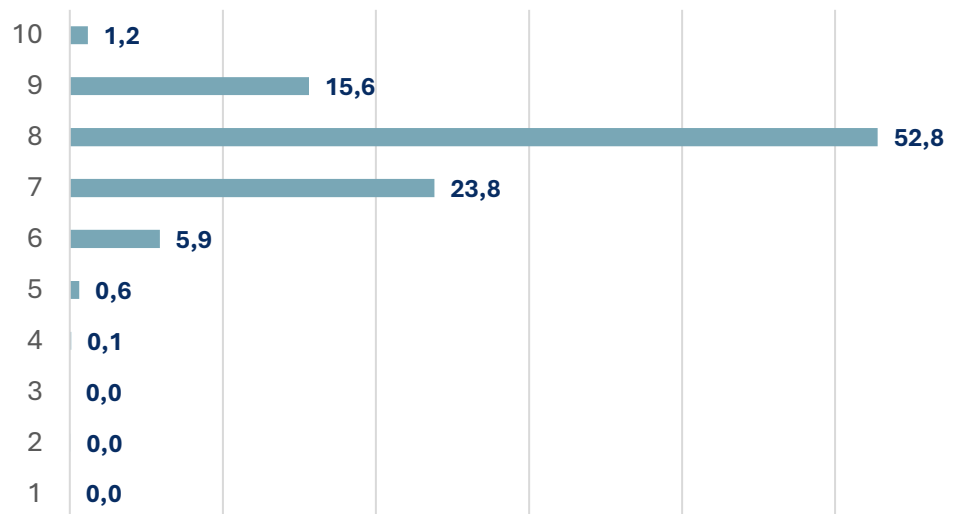
Alta Soddisfazione	40,8%
Soddisfazione	87,9%



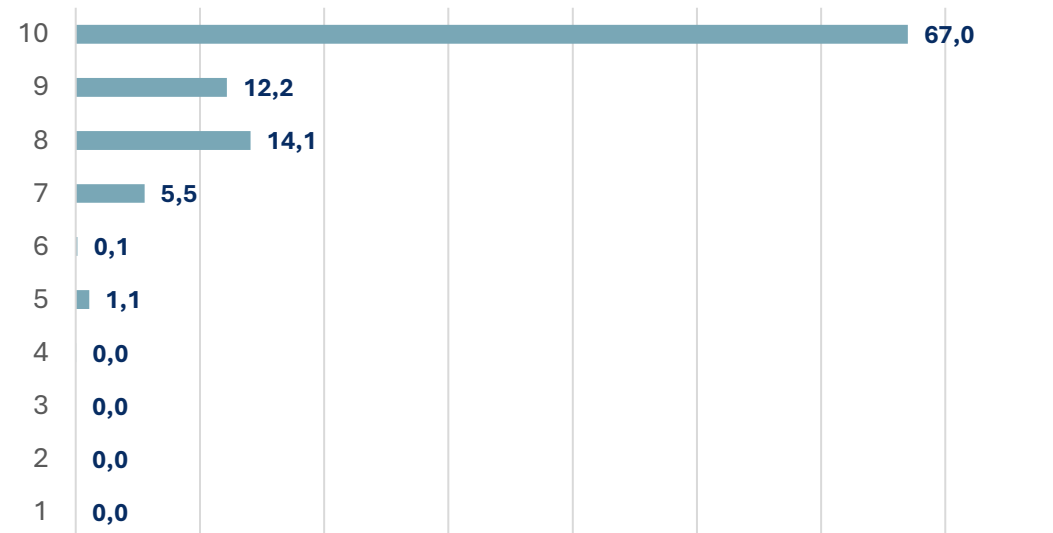
Focus: Percentuale di importanza

Importanza	99,2%
------------	-------

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Importanza



Focus: Percentuale di soddisfazione

Alta Soddisfazione	69,9%
Soddisfazione	99,3%

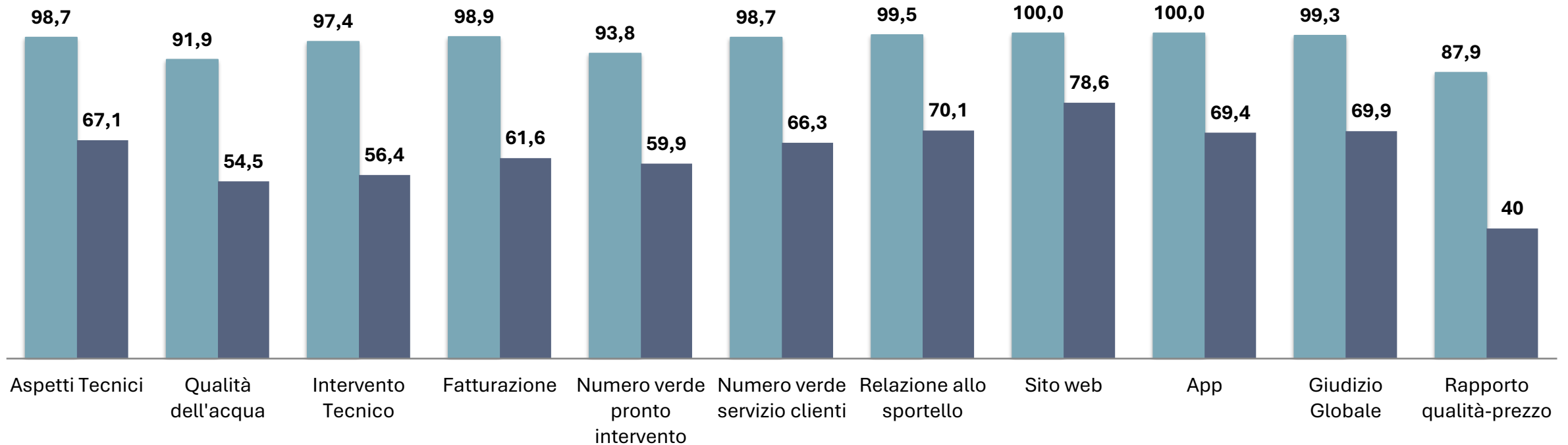


Focus: Percentuale di importanza

Importanza	98,9%
------------	-------

Customer Satisfaction Index e High Customer Satisfaction Index

Utenti soddisfatti - Medie ponderata dell'indice percentuale di soddisfazione e alta soddisfazione media su ogni fattore



Il **Customer Satisfaction Index (CSI)** rappresenta una misura complessiva della soddisfazione degli utenti, calcolata come media ponderata delle percentuali di intervistati che hanno espresso un voto tra 6 e 10 nei diversi fattori che compongono il servizio; questo indicatore fornisce una rappresentazione sintetica del livello generale di soddisfazione.



L'**High Customer Satisfaction Index (HCSI)**, offre una visione più selettiva della soddisfazione, considerando soltanto le risposte altamente positive, ossia quelle da 8 a 10. Anche questo valore è ottenuto tramite una media ponderata delle percentuali relative ai vari fattori di servizio. Offre una visione sintetica degli utenti pienamente soddisfatti del servizio.



★ Valore CSI Sintetico

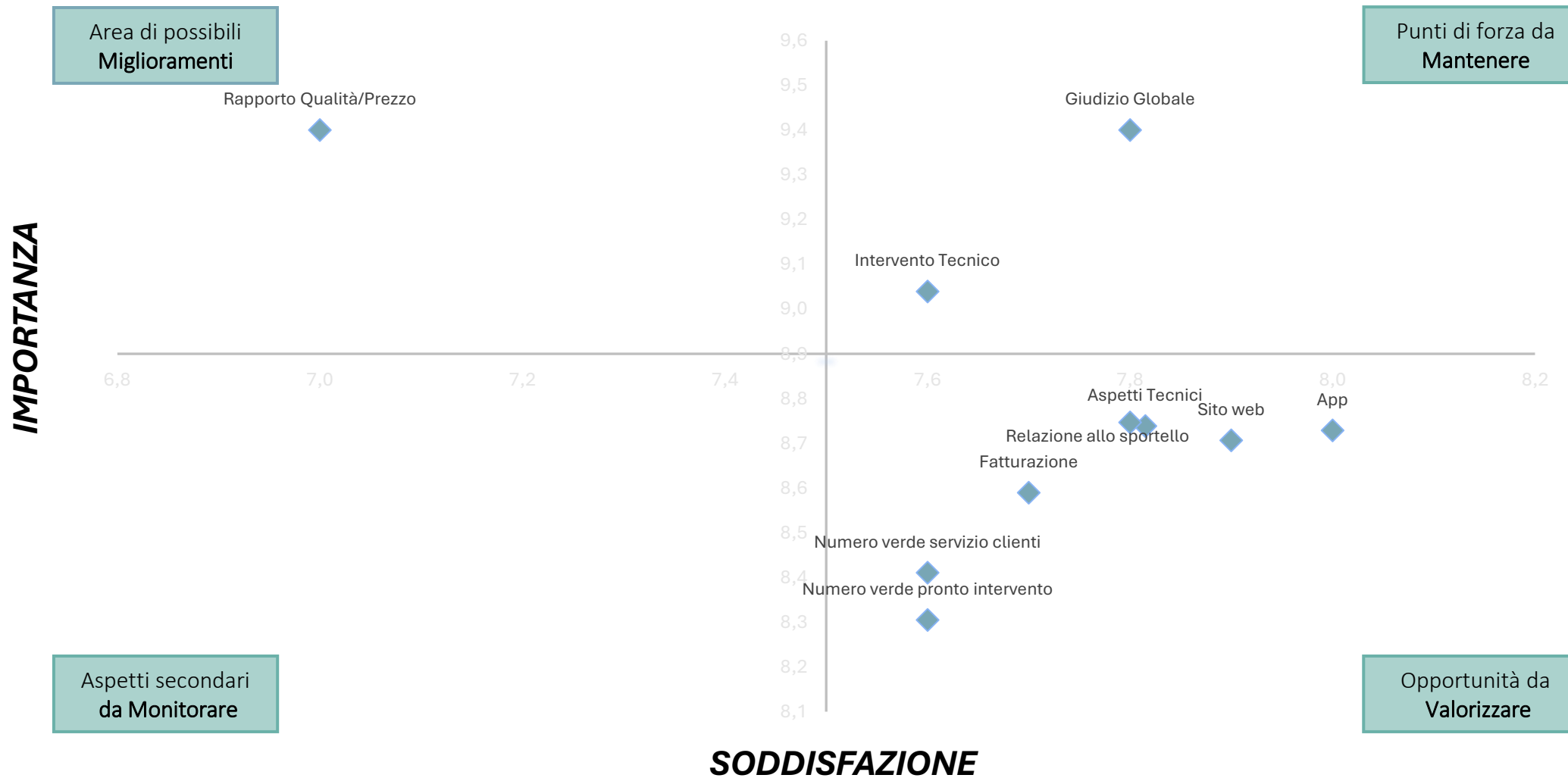
96,6%

≡ Valore HCSI Sintetico

62%

Mappa delle Priorità degli Interventi

La mappa delle Priorità degli Interventi **rappresenta un primo strumento di analisi che fornisce un'immediata e chiara rappresentazione del posizionamento dei fattori** sulla base dei due parametri considerati (importanza per il cittadino e livello di soddisfazione) **e consente di orientare il processo decisionale** sugli item soggetti ad un maggior fabbisogno di attenzione. Ciò nonostante, **essa va considerata come un mezzo di supporto alle decisioni** e non come produttore di decisioni intrinsecamente valide.



L'indice di omogeneità sviluppato da STRATEGICA offre una misura robusta della coerenza nella valutazione della soddisfazione dei sub-fattori rispetto alla media complessiva di soddisfazione. Esso viene calcolato come rapporto della deviazione standard delle percentuali di soddisfazione dei sub-fattori rispetto all'indice medio di soddisfazione, fornendo un'indicazione della consistenza relativa delle valutazioni. Un valore più basso dell'indice suggerisce una maggiore uniformità nella soddisfazione tra i sub-fattori rispetto alla media complessiva, mentre un valore più alto riflette una maggiore variazione nella soddisfazione tra i sub-fattori.

Fattori del servizio	Indice di omogeneità (% soddisfazione)	Indice di omogeneità (% alta soddisfazione)
Aspetti Tecnici	5,74%	8,78%
Intervento tecnico	0,76%	1,3%
Fatturazione	4,85%	7,71%
NV Pronto Intervento	0,71%	1,05%
NV Servizio Clienti	0,99%	1,58%
Relazione allo sportello	1,17%	1,72%
Sito Web	0,78%	1,10%
APP	0,54%	0,75%
Rapporto Qualità/Prezzo	4,61%	9,94%
Giudizio Globale	5,89%	8,40%

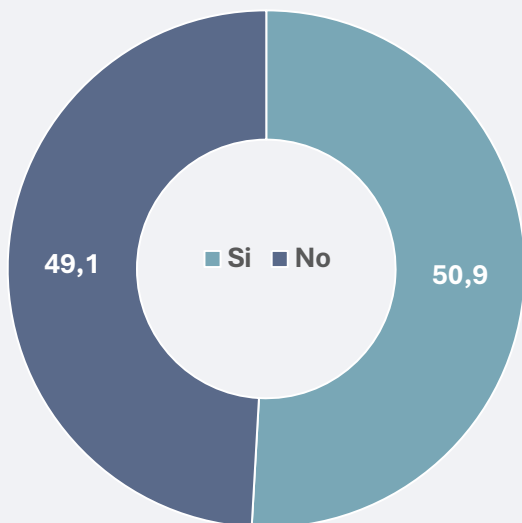
La soglia d'omogeneità è pari al margine d'errore statistico (1,66).



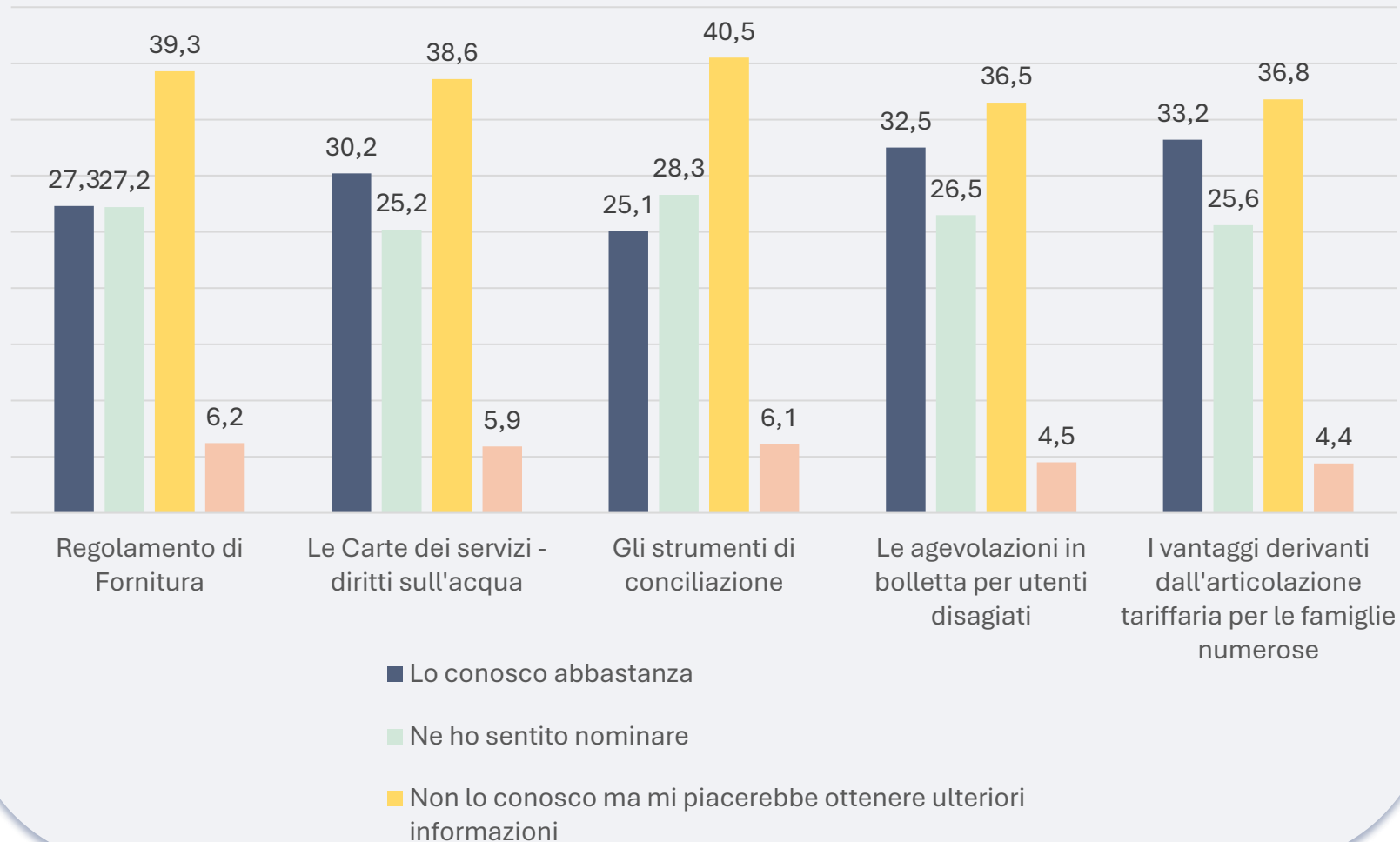
Dall'analisi emerge uniformità nella soddisfazione e alta soddisfazione complessiva per la metà dei fattori del servizio, con valori inferiori alla soglia di riferimento (1,66). L'altra metà, ossia aspetti tecnici, fatturazione, rapporto qualità/prezzo e giudizio globale per soddisfazione e alta soddisfazione superano significativamente il valore soglia. Infine, la Relazione allo sportello supera la soglia solo per quanto riguarda l'alta soddisfazione (1,72).

Si può affermare che vi è consistenza di valutazione per circa la metà dei fattori analizzati, con notevoli margini di miglioramento per la restante metà.

CONOSCE L'AUTORITÀ IDRICA TOSCANA



Le leggerò ora alcuni servizi, che il <GESTORE> del servizio idrico mette a disposizione per la tutela degli utenti. Per ciascuno mi indichi il grado di conoscenza:



Dati comparati del grado di soddisfazione per Gestore

Fattore	GENERALE	PUBLIACQUE	NUOVE ACQUE	GEAL	GAIA	ASA	ACQUE	ACQUEDOTTO DEL FLORA
Aspetti tecnici	98,7	99,5	98,9	98,8	99,4	99,4	99,6	99,6
Qualità dell'acqua	93,7	96,1	97,4	98,4	92,5	83,4	91,4	93,2
Intervento tecnico	97,4	96,6	97,9	97,9	100,0	94,3	95,6	100,0
Fatturazione	98,9	99,5	100,0	99,0	98,9	99,8	98,9	100,0
Segnalazione guasti	92,4	100,0	100,0	97,0	100,0	95,7	93,9	98,4
Servizio clienti	98,8	98,9	100,0	98,6	100,0	97,5	95,9	98,9
Relazione allo sportello	99,5	100,0	100,0	100,0	100,0	99,0	100,0	100,0
Sito web	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
App	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rapporto qualità/prezzo	79,0	99,1	65,1	98,1	99,4	99,5	61,9	97,4
Giudizio globale	99,0	100,0	99,8	99,3	99,8	99,8	96,6	100,0
Customer Satisfaction Index	96,1	99,3	96,2	98,9	99,7	98,5	94,2	99,4



I valori di soddisfazione sono simili per tutti i fattori con due eccezioni: La qualità dell'acqua in cui vi è ASA che presenta valori più bassi rispetto agli altri (83,4); **e il Rapporto Qualità/ Prezzo** con Acque e Nuove Acque con rispettivamente il 61,9% e il 65,1%, nettamente inferiori rispetto ai valori ottenuti dagli altri gestori

Dati comparati del grado di soddisfazione per Comuni Capoluoghi

Fattore	Generale	Arezzo	Firenze	Grosseto	Livorno	Lucca	Massa-Carrara	Pisa	Pistoia	Prato	Siena
Aspetti tecnici	98,7	99,0	99,6	99,6	99,5	98,9	99,5	99,7	100,0	98,5	99,4
Qualità dell'acqua	93,9	97,2	96,1	99,6	82,4	95,6	93,1	89,7	95,4	93,0	97,2
Intervento tecnico	97,4	98,0	92,7	100,0	96,4	99,2	100,0	93,2	100,0	100,0	100,0
Fatturazione	98,9	100,0	98,8	100,0	99,8	99,1	99,5	99,6	100,0	98,4	100,0
Segnalazione guasti	92,4	100,0	98,5	100,0	97,2	97,2	100,0	92,3	100,0	100,0	95,2
Servizio clienti	98,8	100,0	97,8	100,0	100,0	98,5	100,0	92,9	100,0	100,0	97,8
Relazione allo sportello	99,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,3	100,0	96,8	100,0
Sito Web	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Giudizio globale	99,0	100,0	98,4	100,0	99,7	98,7	99,5	97,1	98,7	98,4	100,0
Rapporto qualità prezzo	79,0	62,0	65,7	98,6	100,0	94,9	100,0	66,7	51,1	100,0	84,4
CSI	96,1	95,9	95,1	99,8	99,3	98,7	99,9	93,9	95,0	99,2	97,6



Non emergono dunque differenze marcate tra i territori analizzati. **Quasi tutti i comuni mostrano livelli di gradimento molto elevati su tutti i fattori considerati.** Da segnalare solo i valori di **Arezzo, Firenze, Pisa e Pistoia**, che detengono un valore più contenuto per quanto riguarda il rapporto qualità/prezzo e **Pisa e Livorno** per la Qualità dell'acqua

Customer Satisfaction Audit **Autorità Idrica Toscana**

Dicembre 2025

