

esclusione "non risposte"

AGGREGATI SU RISPOSTE

DOMANDA N. 01: Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?

	MONTANI	NORD	EST	OVEST	TOTALI	% MONTANI	% NORD	% EST	% OVEST	% TOTALI
Si, regolarmente	10	96	118	133	357	58,82	39,51	32,24	36,44	36,02
Si, qualche volta	4	60	124	123	311	23,53	24,69	33,88	33,70	31,38
No, mai	3	87	124	109	323	17,65	35,80	33,88	29,86	32,59
	17	243	366	365	991	100	100	100,00	100,00	100,00

DOMANDA N. 02: Come considera la qualità dell'acqua in termini di sapore, odore, limpidezza?

	MONTANI	NORD	EST	OVEST	TOTALI	% MONTANI	% NORD	% EST	% OVEST	% TOTALI
Pessimo	0	13	18	9	40	0,00	5,46	5,06	2,54	4,15
Discreto	1	25	28	48	102	6,67	10,50	7,87	13,52	10,58
Mediocre	2	39	69	64	174	13,33	16,39	19,38	18,03	18,05
Buono	10	149	228	211	598	66,67	62,61	64,04	59,44	62,03
Ottimo	2	12	13	23	50	13,33	5,04	3,65	6,48	5,19
	15	238	356	355	964	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

95,85

DOMANDA N. 03: Quali canali usa, preferibilmente, per entrare in contatto con l'azienda che Le fornisce l'acqua potabile?

	MONTANI	NORD	EST	OVEST	TOTALI	% MONTANI	% NORD	% EST	% OVEST	% TOTALI
Ufficio / sportello sul territorio	5	61	97	103	266	29,41	25,21	26,43	28,30	26,87
Telefono	5	51	104	106	266	29,41	21,07	28,34	29,12	26,87
Fax/posta	0	0	1	0	1	0,00	0,00	0,27	0,00	0,10
E-mail	0	16	14	5	35	0,00	6,61	3,81	1,37	3,54
Altro, _____	0	2	2	0	4	0,00	0,83	0,54	0,00	0,40
Non ho mai contattato l'azienda che mi fornisce l'acqua potabile	7	112	149	150	418	41,18	46,28	40,60	41,21	42,22
	17	242	367	364	990	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

DOMANDA N. 04: Come valuta il servizio del personale a contatto con il pubblico nonché la capacità dell'azienda di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile?

	MONTANI	NORD	EST	OVEST	TOTALI	% MONTANI	% NORD	% EST	% OVEST	% TOTALI
Pessimo	0	2	7	6	15	0,00	1,16	2,55	1,98	1,98
Discreto	0	10	11	13	34	0,00	5,78	4,00	4,29	4,49
Mediocre	0	20	18	13	51	0,00	11,56	6,55	4,29	6,74
Buono	4	125	221	239	589	66,67	72,25	80,36	78,88	77,81
Ottimo	2	16	18	32	68	33,33	9,25	6,55	10,56	8,98
	6	173	275	303	757	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

98,02

DOMANDA N. 05: Come valuta la qualità del nuovo servizio di call center?

	MONTANI	NORD	EST	OVEST	TOTALI	% MONTANI	% NORD	% EST	% OVEST	% TOTALI
Pessimo	0	2	1	2	5	0,00	4,55	1,37	2,04	2,31
Discreto	0	2	3	0	5	0,00	4,55	4,11	0,00	2,31
Mediocre	0	4	2	5	11	0,00	9,09	2,74	5,10	5,09
Buono	1	29	63	83	176	100,00	65,91	86,30	84,69	81,48
Ottimo	0	7	4	8	19	0,00	15,91	5,48	8,16	8,80
	1	44	73	98	216	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Non ho mai contattato il call-center	16	199	290	249	754	94,12	81,89	79,89	71,76	77,73
	17	243	363	347	970					

97,69

DOMANDA N. 06: Come valuta la tempestività del preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione e di intervento nel caso richiesta/assistenza?

	MONTANI	NORD	EST	OVEST	TOTALI	% MONTANI	% NORD	% EST	% OVEST	% TOTALI
Pessimo	1	5	10	12	28	9,09	3,88	4,27	4,29	4,28
Discreto	1	10	11	23	45	9,09	7,75	4,70	8,21	6,88
Mediocre	2	9	37	28	76	18,18	6,98	15,81	10,00	11,62
Buono	6	98	166	206	476	54,55	75,97	70,94	73,57	72,78
Ottimo	1	7	10	11	29	9,09	5,43	4,27	3,93	4,43
	11	129	234	280	654	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

95,72

DOMANDA N. 07: Come valuta il rapporto qualità/prezzo del servizio/prodotto offerto?

	MONTANI	NORD	EST	OVEST	TOTALI	% MONTANI	% NORD	% EST	% OVEST	% TOTALI
Pessimo	4	20	46	30	100	23,53	8,51	13,29	8,75	10,63
Discreto	3	41	62	63	169	17,65	17,45	17,92	18,37	17,96
Mediocre	5	67	108	119	299	29,41	28,51	31,21	34,69	31,77
Buono	5	102	125	124	356	29,41	43,40	36,13	36,15	37,83
Ottimo	0	5	5	7	17	0,00	2,13	1,45	2,04	1,81
	17	235	346	343	941	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

89,37