

ACQUEDOTTO POIANA S.p.A.



SISTEMA DI QUALITA' CERTIFICATO

**VALUTAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

**ESITI DEL SONDAGGIO
2025**

Il sondaggio

Acquedotto Poiana spa esegue periodicamente un'indagine per valutare la soddisfazione del servizio offerto, al fine di migliorarne la qualità e, se possibile, adeguarlo alle esigenze segnalate (Carta del servizio idrico integrato, par. 5).

È stato chiesto agli utenti/clienti che si sono presentati allo sportello nel biennio 2024 - 2025 di compilare un questionario, in forma anonima e senza dati personali, indicando la misura di *importanza* e di *soddisfazione*, relativamente a 16 attributi divisi tra *area produzione-qualità* e *area servizi-comunicazione*, utilizzando una scala da 5 a 0, dove 5 indicava molto importante / alta soddisfazione e 0 indicava non importante / bassa soddisfazione.

Per consentire una comparazione dei risultati ottenuti, si sono riproposte le domande dell'indagine condotta nel 2023.

Il campione di riferimento è costituito da 161 utenze, di cui 144 domestiche e 17 non domestiche (nel 2023 erano state complessivamente 189); tutte le schede compilate sono risultate utili ai fini del sondaggio.

Totale schede	161
utenze domestiche	144
utenze non domestiche	17
Buttrio	11
Cividale del Friuli	42
Corno di Rosazzo	12
Manzano	9
Moimacco	9
Pavia di Udine	16
Pradamano	4
Premariacco	8
Remanzacco	12
San Giovanni al Natisone	12
San Pietro al Natisone	6
Trivignano Udinese	11
non indicato	9

Confronto indagine 2023 (carattere bronzo) 2021 (carattere grigio) 2019 (carattere rosa) 2017 (carattere in arancione) 2015 (carattere in rosso) 2013 (carattere in nero) 2011 (carattere in blu) 2009 (carattere in verde)

Area produzione/qualità	importanza							soddisfazione						
	5	4	3	2	1	0	non so	5	4	3	2	1	0	non so
<i>area produzione/qualità</i>														
1 È soddisfatto della qualità dell'acqua erogata?	74%	20%	6%	0%	0%	1%	0%	91%	9%	1%	0%	0%	0%	0%
	70%	21%	5%	0%	0%	0%	5%	45%	37%	10%	1%	0%	0%	7%
	80%	14%	2%	1%	0%	0%	3%	57%	31%	6%	2%	0%	0%	4%
	64%	22%	4%	0%	0%	0%	10%	43%	30%	12%	4%	2%	0%	9%
	64%	24%	7%	1%	1%	0%	5%	45%	35%	10%	4%	1%	1%	4%
	63%	21%	9%	1%	0%	0%	6%	52%	29%	12%	4%	0%	0%	4%
	54%	26%	8%	0%	0%	0%	12%	37%	41%	10%	3%	0%	0%	9%
	54%	23%	5%	1%	0%	0%	17%	40%	38%	15%	3%	1%	0%	3%
	59%	22%	12%	1%	1%	1%	4%	45%	33%	17%	1%	1%	1%	2%

(segue)		Importanza						Soddisfazione							
Domande		5	4	3	2	1	0	non so	5	4	3	2	1	0	non so
2	La pressione di erogazione dell'acqua è adeguata?	57%	29%	11%	2%	1%	1%	0%	86%	14%	1%	0%	0%	0%	0%
		63%	25%	4%	1%	1%	0%	6%	47%	33%	10%	1%	1%	1%	8%
		65%	26%	4%	2%	0%	0%	3%	53%	32%	9%	2%	1%	0%	3%
		48%	35%	8%	0%	0%	0%	9%	40%	35%	11%	3%	1%	0%	10%
		52%	35%	6%	1%	0%	0%	7%	46%	31%	12%	4%	1%	0%	7%
		51%	31%	9%	1%	0%	1%	7%	48%	28%	12%	4%	1%	1%	6%
		44%	30%	10%	2%	0%	0%	13%	37%	30%	15%	6%	0%	1%	11%
		39%	30%	10%	2%	0%	1%	18%	42%	35%	13%	4%	1%	1%	4%
		47%	35%	11%	2%	0%	0%	5%	42%	34%	17%	4%	0%	0%	3%
3	Ritiene equilibrato il rapporto qualità/prezzo dei servizi?	67%	26%	6%	1%	0%	0%	0%	86%	11%	3%	0%	0%	0%	0%
		50%	31%	9%	1%	2%	0%	7%	30%	37%	20%	2%	0%	1%	12%
		51%	28%	9%	1%	0%	0%	11%	35%	34%	14%	2%	1%	0%	14%
		42%	32%	10%	1%	0%	1%	13%	23%	37%	19%	4%	2%	1%	14%
		39%	31%	12%	6%	2%	0%	10%	23%	31%	24%	11%	1%	0%	11%
		39%	31%	18%	2%	2%	0%	8%	24%	35%	29%	4%	2%	0%	6%
		30%	27%	19%	5%	3%	1%	16%	16%	29%	27%	8%	4%	1%	14%
		32%	26%	14%	2%	3%	1%	22%	20%	34%	21%	9%	4%	6%	6%
		24%	38%	21%	9%	2%	1%	5%	7%	18%	40%	27%	2%	1%	5%
4	In famiglia bevete acqua erogata dall'acquedotto?	55%	29%	12%	2%	1%	1%	0%	85%	14%	1%	0%	0%	0%	0%
		51%	12%	12%	4%	3%	11%	8%	35%	21%	13%	7%	3%	10%	12%
		54%	16%	11%	3%	3%	9%	4%	41%	22%	13%	4%	5%	8%	7%
		55%	13%	10%	3%	3%	6%	10%	43%	17%	13%	2%	5%	10%	10%
		55%	15%	13%	3%	5%	4%	4%	43%	22%	14%	5%	4%	7%	6%
		51%	12%	13%	5%	2%	11%	6%	43%	20%	16%	4%	3%	10%	4%
		41%	15%	10%	7%	3%	7%	16%	36%	19%	11%	6%	5%	10%	12%
		35%	16%	13%	6%	4%	8%	18%	29%	21%	19%	6%	8%	11%	6%
		33%	12%	21%	7%	3%	19%	5%	24%	9%	17%	12%	10%	25%	3%
5	Come valuta la comunicazione delle interruzioni idriche programmate?	52%	34%	13%	1%	0%	1%	0%	81%	14%	4%	0%	1%	0%	0%
		51%	22%	14%	2%	1%	0%	11%	34%	31%	17%	2%	2%	1%	14%
		58%	20%	7%	1%	0%	1%	13%	42%	28%	12%	3%	0%	0%	15%
		47%	22%	10%	1%	1%	0%	19%	35%	33%	8%	2%	2%	1%	19%
		48%	26%	9%	2%	1%	1%	14%	34%	34%	11%	4%	1%	1%	15%
		50%	25%	9%	1%	0%	1%	12%	40%	35%	11%	3%	1%	1%	10%
		40%	26%	11%	3%	1%	1%	17%	29%	37%	13%	3%	1%	2%	14%
		43%	16%	14%	4%	1%	1%	21%	32%	29%	20%	6%	3%	4%	6%
		60%	26%	5%	1%	2%	1%	5%	50%	30%	11%	3%	3%	1%	2%

(segue) Domande		importanza						soddisfazione							
		5	4	3	2	1	0	non so	5	4	3	2	1	0	non so
6	Conosce le riforme in atto nella gestione del ciclo idrico integrato?	37%	35%	24%	3%	1%	1%	0%	76%	21%	2%	1%	1%	0%	0%
		23%	10%	15%	12%	5%	16%	19%	13%	8%	19%	13%	9%	15%	23%
		27%	11%	17%	5%	3%	15%	22%	17%	9%	16%	9%	5%	19%	25%
		17%	15%	18%	8%	5%	13%	24%	10%	14%	18%	8%	6%	18%	26%
		24%	17%	13%	9%	7%	10%	19%	12%	14%	11%	15%	9%	13%	26%
		27%	14%	20%	6%	6%	17%	10%	19%	14%	22%	9%	5%	19%	10%
		17%	12%	9%	7%	8%	27%	19%	10%	10%	14%	7%	8%	30%	20%
		19%	10%	14%	9%	4%	19%	25%	9%	7%	16%	15%	12%	27%	14%
		3%	3%	1%	3%	3%	81%	6%	2%	4%	1%	2%	2%	86%	3%
7	E' soddisfatto dei tempi di risposta a problemi relativi alla fornitura idrica?	64%	12%	8%	2%	4%	9%	0%	66%	27%	6%	1%	0%	1%	0%
		60%	20%	10%	1%	0%	0%	10%	44%	29%	14%	2%	0%	1%	11%
		61%	21%	4%	0%	0%	0%	14%	48%	27%	11%	0%	0%	0%	14%
		49%	24%	6%	2%	1%	0%	18%	37%	29%	10%	2%	1%	1%	20%
		51%	29%	9%	1%	1%	1%	10%	42%	34%	12%	1%	1%	0%	10%
		55%	24%	9%	2%	0%	1%	9%	47%	29%	12%	3%	1%	1%	6%
		42%	25%	11%	2%	1%	1%	19%	35%	32%	13%	2%	2%	1%	16%
		38%	20%	13%	3%	2%	1%	23%	27%	38%	16%	5%	2%	2%	10%
		43%	25%	12%	2%	0%	4%	14%	45%	26%	13%	2%	0%	5%	9%
<i>area servizi/comunicazione</i>															
8	Come valuta la preparazione e la cortesia del personale?	53%	13%	13%	3%	7%	11%	0%	60%	30%	8%	1%	1%	1%	0%
		78%	16%	1%	0%	0%	0%	5%	77%	19%	1%	0%	0%	0%	4%
		83%	12%	2%	0%	0%	0%	3%	86%	11%	1%	0%	0%	0%	2%
		80%	15%	1%	0%	0%	0%	4%	81%	16%	1%	0%	0%	0%	2%
		76%	17%	3%	1%	0%	1%	3%	83%	13%	3%	0%	0%	1%	1%
		80%	15%	2%	0%	0%	0%	3%	84%	14%	1%	1%	0%	0%	0%
		42%	25%	11%	2%	1%	1%	19%	35%	32%	13%	2%	2%	1%	16%
		63%	15%	3%	1%	0%	0%	18%	67%	25%	3%	1%	1%	0%	3%
		52%	29%	7%	0%	0%	0%	12%	51%	32%	7%	0%	0%	1%	9%
9	Come valuta la chiarezza delle informazioni ricevute?	64%	25%	10%	0%	1%	0%	0%	50%	19%	14%	4%	4%	9%	0%
		77%	14%	2%	0%	0%	1%	6%	74%	19%	2%	0%	0%	1%	4%
		81%	12%	1%	0%	0%	0%	6%	81%	16%	1%	0%	0%	0%	2%
		79%	14%	2%	0%	0%	0%	6%	79%	15%	2%	0%	0%	0%	4%
		76%	16%	4%	1%	0%	0%	3%	79%	15%	5%	1%	0%	0%	1%
		81%	14%	1%	0%	0%	0%	4%	82%	13%	4%	1%	0%	0%	1%
		65%	19%	5%	0%	0%	0%	10%	62%	26%	5%	0%	0%	0%	6%
		53%	22%	5%	1%	0%	0%	19%	54%	31%	9%	2%	0%	1%	3%
		53%	24%	8%	1%	0%	0%	14%	54%	27%	8%	1%	0%	1%	9%

(segue)		importanza						soddisfazione							
Domande		5	4	3	2	1	0	non so	5	4	3	2	1	0	non so
10	Come valuta i tempi di attesa allo sportello?	50%	36%	11%	3%	0%	1%	0%	45%	20%	17%	4%	3%	11%	0%
		79%	14%	1%	1%	0%	0%	5%	79%	17%	1%	0%	0%	0%	3%
		82%	10%	2%	0%	0%	0%	6%	81%	14%	2%	0%	0%	0%	3%
		75%	15%	5%	0%	0%	0%	5%	80%	14%	2%	1%	0%	0%	3%
		69%	22%	5%	1%	1%	0%	4%	75%	18%	4%	1%	1%	0%	2%
		74%	19%	3%	0%	0%	0%	4%	76%	20%	3%	0%	0%	0%	1%
		61%	23%	4%	1%	0%	0%	10%	61%	26%	3%	2%	0%	0%	7%
		52%	20%	5%	1%	0%	0%	22%	51%	27%	14%	1%	1%	1%	5%
		46%	25%	14%	3%	0%	1%	11%	45%	27%	16%	2%	0%	1%	9%
11	È soddisfatto degli orari di apertura dello sportello al pubblico?	29%	20%	16%	11%	7%	18%	0%	50%	21%	14%	2%	3%	10%	0%
		73%	16%	4%	0%	0%	0%	7%	68%	22%	4%	1%	0%	0%	5%
		75%	15%	3%	0%	0%	0%	7%	73%	19%	4%	0%	1%	0%	3%
		76%	14%	4%	1%	0%	0%	5%	76%	13%	4%	1%	1%	0%	5%
		69%	22%	6%	1%	0%	0%	3%	74%	21%	4%	1%	0%	0%	1%
		65%	21%	9%	2%	0%	0%	4%	59%	22%	12%	6%	1%	0%	1%
		54%	20%	12%	4%	1%	1%	8%	45%	26%	15%	6%	1%	0%	8%
		47%	19%	11%	2%	0%	1%	20%	40%	26%	18%	9%	2%	2%	3%
		46%	32%	11%	1%	0%	0%	10%	45%	34%	12%	1%	0%	1%	7%
12	Come valuta gli strumenti e i tempi di comunicazione con l'azienda?	18%	12%	21%	16%	9%	24%	0%	42%	24%	16%	5%	3%	10%	0%
		60%	28%	2%	1%	1%	1%	8%	54%	28%	5%	2%	1%	1%	8%
		72%	15%	3%	1%	0%	0%	9%	67%	21%	4%	1%	0%	0%	7%
		64%	21%	6%	1%	0%	1%	7%	57%	25%	10%	1%	1%	0%	6%
		57%	26%	10%	1%	1%	1%	6%	56%	28%	9%	2%	0%	1%	5%
		53%	32%	7%	0%	0%	1%	8%	50%	35%	8%	2%	0%	1%	4%
		45%	30%	11%	0%	0%	2%	12%	36%	37%	13%	0%	0%	3%	11%
		36%	26%	12%	1%	0%	1%	24%	35%	35%	15%	3%	0%	2%	10%
		36%	32%	18%	2%	0%	0%	12%	35%	35%	19%	2%	0%	1%	8%
13	Conosce il nostro sito internet?	65%	26%	7%	1%	0%	1%	0%	63%	23%	11%	1%	1%	1%	0%
		38%	21%	11%	5%	4%	11%	12%	31%	22%	13%	6%	4%	10%	14%
		49%	12%	15%	4%	3%	7%	10%	40%	18%	16%	5%	2%	8%	11%
		35%	13%	17%	7%	3%	8%	17%	26%	21%	17%	7%	2%	10%	17%
		34%	18%	16%	8%	2%	8%	14%	29%	17%	15%	5%	4%	8%	21%
		35%	17%	17%	5%	4%	14%	7%	32%	19%	12%	9%	4%	17%	6%
		33%	16%	8%	5%	3%	23%	13%	25%	16%	11%	7%	4%	23%	13%
		22%	12%	12%	8%	3%	18%	25%	20%	16%	11%	9%	5%	28%	11%
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

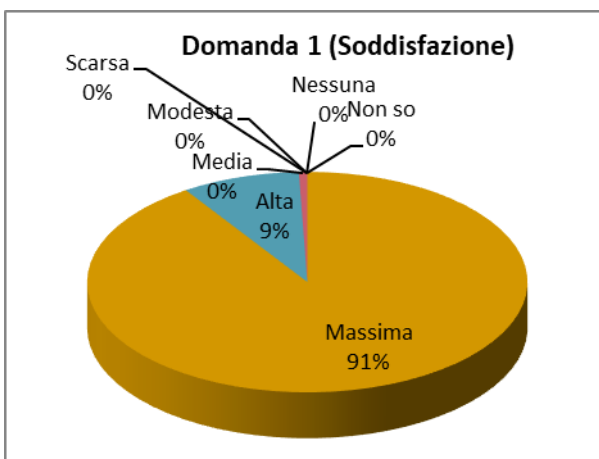
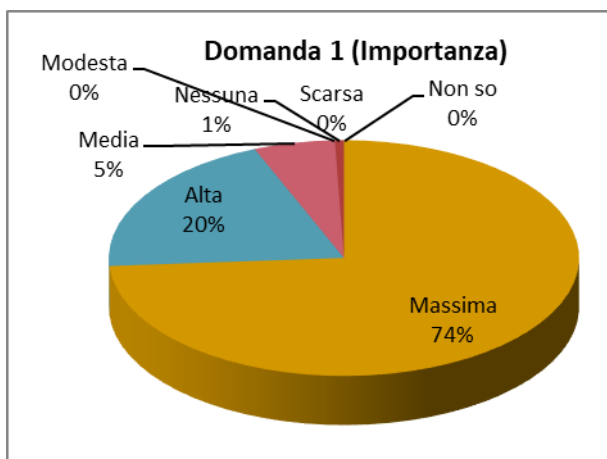
(segue)		importanza						soddisfazione							
Domande		5	4	3	2	1	0	non so	5	4	3	2	1	0	non so
14	Lo trova facilmente navigabile?	54%	34%	10%	1%	0%	1%	0%	53%	25%	19%	2%	1%	1%	0%
		39%	17%	11%	5%	2%	6%	19%	29%	21%	15%	5%	3%	7%	20%
		48%	14%	11%	3%	2%	5%	17%	38%	21%	11%	6%	1%	6%	17%
		35%	16%	12%	4%	2%	5%	26%	26%	21%	15%	4%	2%	7%	25%
		34%	17%	12%	7%	3%	6%	21%	27%	19%	15%	4%	2%	6%	27%
		32%	17%	17%	5%	3%	15%	12%	27%	22%	14%	7%	4%	16%	10%
		25%	17%	11%	4%	3%	20%	19%	21%	18%	14%	5%	3%	19%	20%
		23%	13%	10%	6%	2%	16%	30%	18%	18%	12%	5%	4%	24%	19%
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	Come valuta la chiarezza delle fatture relative alla fornitura idrica (bollette)?	90%	9%	0%	1%	0%	0%	0%	66%	29%	4%	1%	0%	0%	0%
		57%	23%	7%	0%	1%	0%	13%	44%	29%	13%	1%	1%	0%	12%
		61%	18%	8%	0%	0%	1%	12%	48%	30%	8%	2%	0%	0%	12%
		46%	26%	7%	2%	0%	0%	19%	37%	30%	11%	4%	0%	0%	18%
		56%	24%	9%	1%	0%	1%	10%	42%	27%	18%	2%	0%	1%	10%
		45%	31%	12%	3%	0%	1%	9%	37%	35%	15%	3%	1%	1%	7%
		39%	29%	13%	2%	0%	1%	16%	33%	31%	17%	3%	0%	1%	14%
		41%	25%	10%	1%	1%	1%	21%	32%	34%	18%	4%	1%	2%	9%
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	Qual è il suo giudizio complessivo su Acquedotto Poiana spa?	89%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	61%	34%	5%	1%	0%	0%	0%
		61%	25%	4%	0%	0%	0%	9%	54%	35%	5%	0%	0%	0%	5%
		71%	20%	3%	0%	0%	0%	6%	61%	32%	3%	0%	0%	0%	4%
		58%	29%	2%	1%	0%	0%	10%	53%	32%	5%	2%	0%	0%	8%
		57%	31%	6%	0%	0%	1%	6%	48%	38%	10%	0%	0%	1%	3%
		60%	29%	6%	1%	0%	0%	4%	55%	34%	8%	1%	1%	0%	2%
		48%	32%	9%	1%	0%	0%	10%	42%	39%	9%	1%	0%	0%	9%
		45%	26%	8%	1%	1%	0%	19%	44%	37%	14%	1%	0%	1%	3%
		30%	47%	16%	2%	0%	0%	5%	30%	49%	17%	2%	0%	0%	2%

Rappresentazione grafica

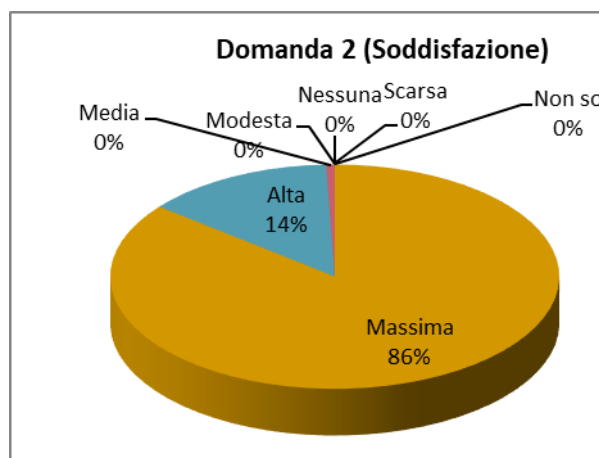
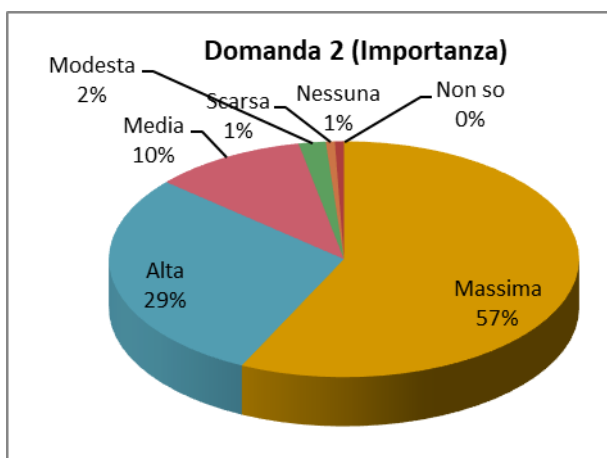
Tabella di conversione

valore assegnato	5	4	3	2	1	0
grado di importanza/soddisfazione	massima	alta	media	modesta	scarsa	nessuna

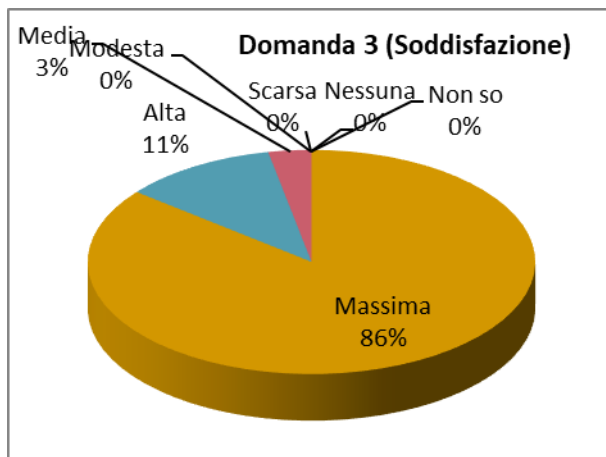
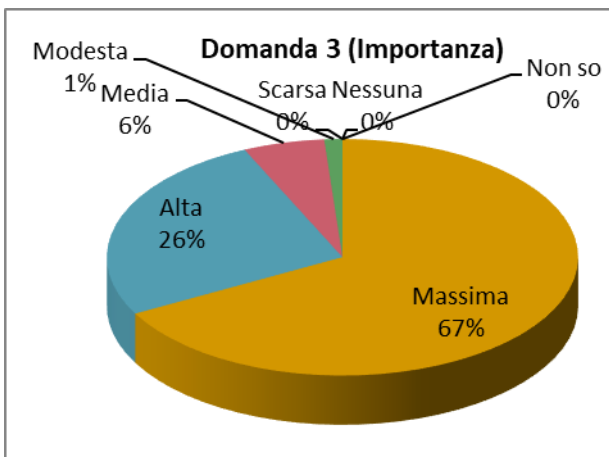
DOMANDA 1: E' SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA?



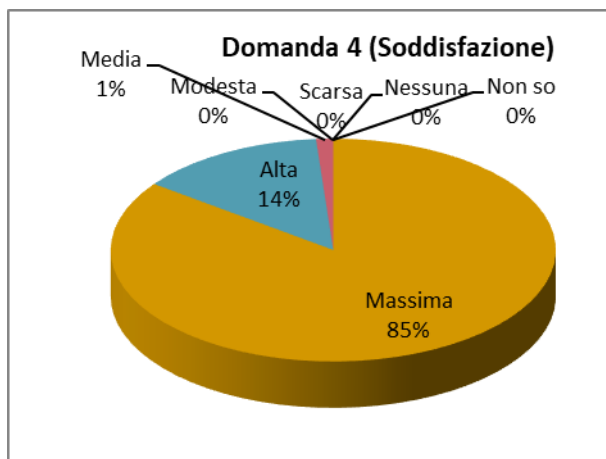
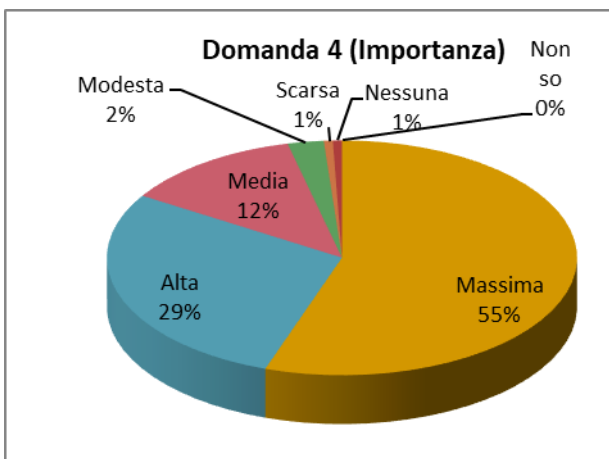
DOMANDA 2: LA PRESSIONE DI EROGAZIONE DELL'ACQUA È ADEGUATA?



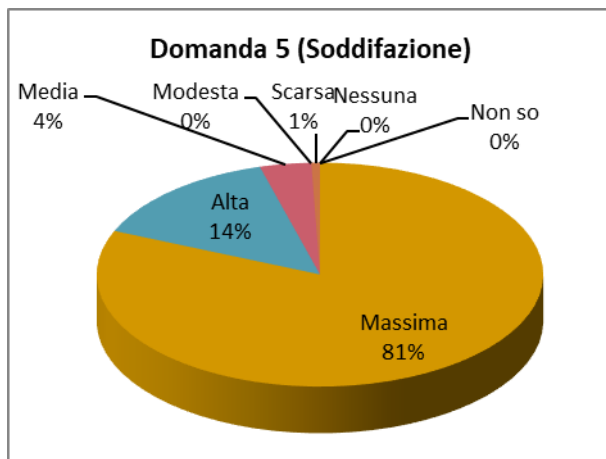
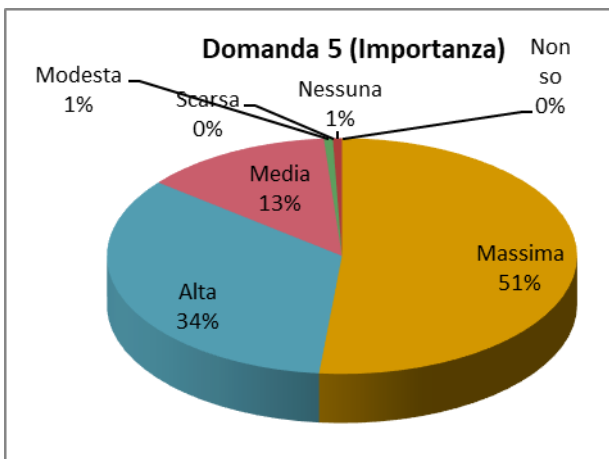
DOMANDA 3: RITIENE EQUILIBRATO IL RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO DEI SERVIZI?



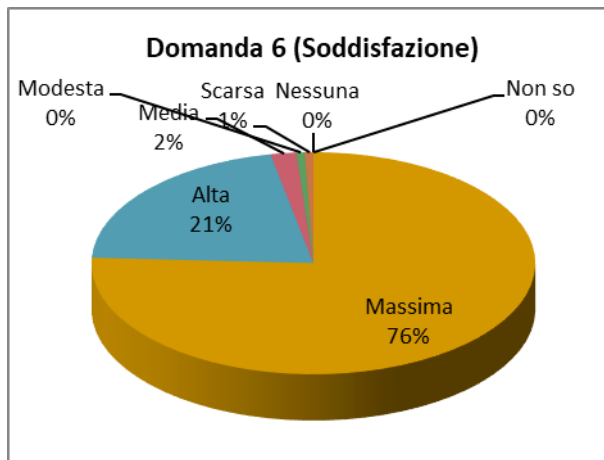
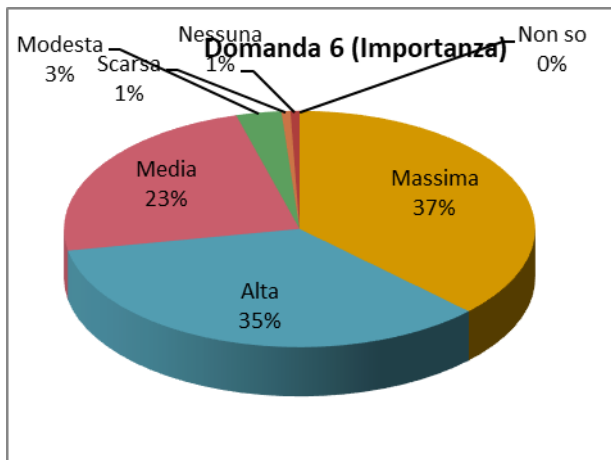
DOMANDA 4: IN FAMIGLIA BEVETE ACQUA EROGATA DALL'ACQUEDOTTO?



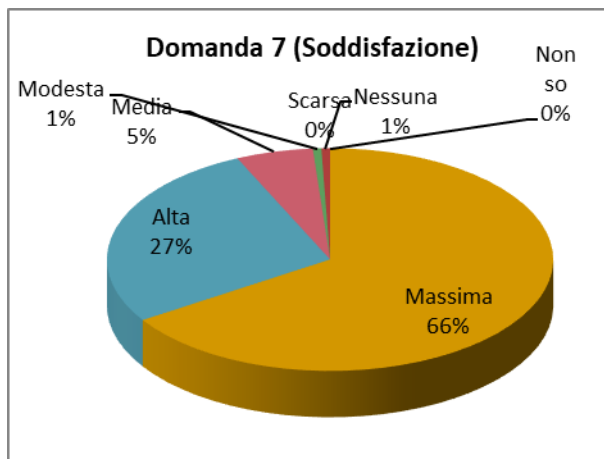
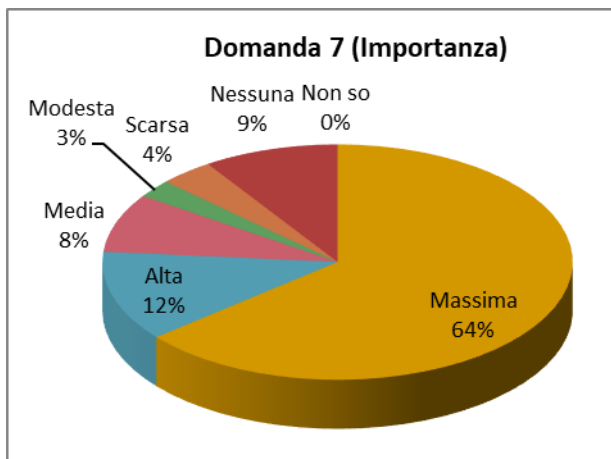
DOMANDA 5: COME VALUTA LA COMUNICAZIONE DELLE INTERRUZIONI IDRICHE PROGRAMMATE?



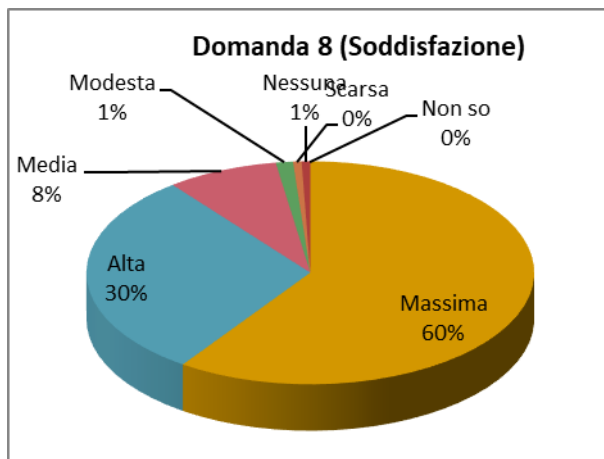
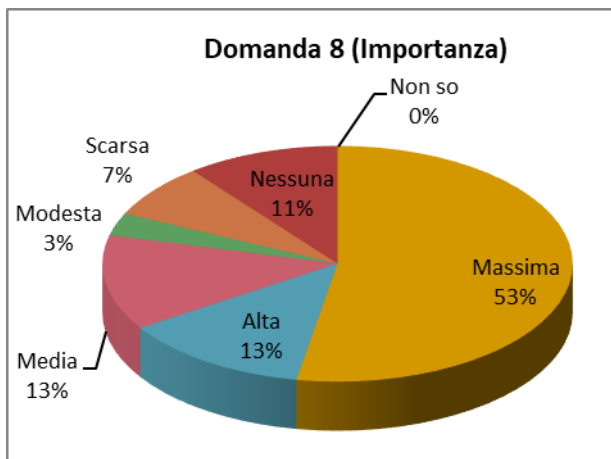
DOMANDA 6: CONOSCE LE RIFORME IN ATTO NELLA GESTIONE DEL CICLO IDRICO INTEGRATO?



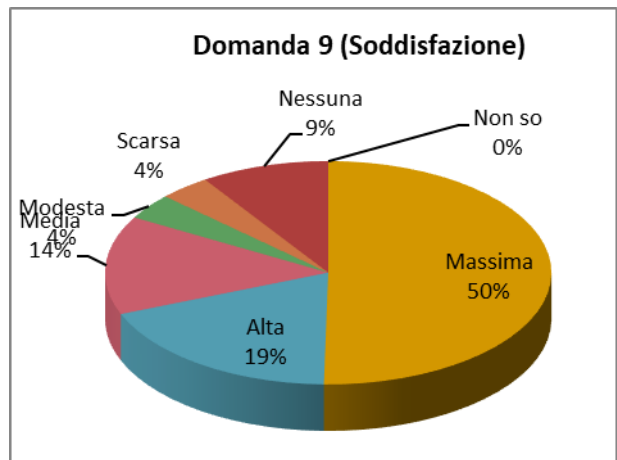
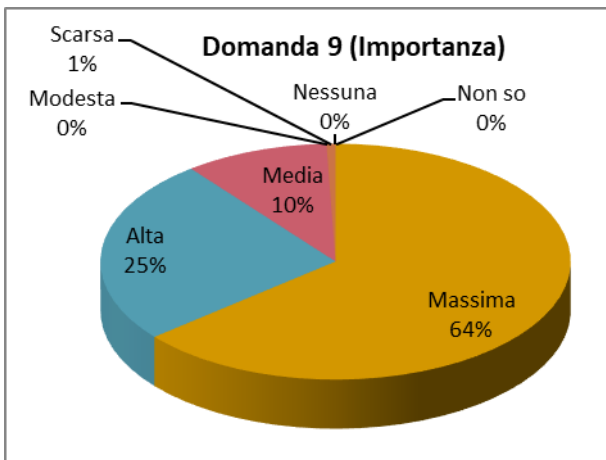
DOMANDA 7: E' SODDISFATTO DEI TEMPI DI RISPOSTA A PROBLEMI RELATIVI ALLA FORNITURA IDRICA?



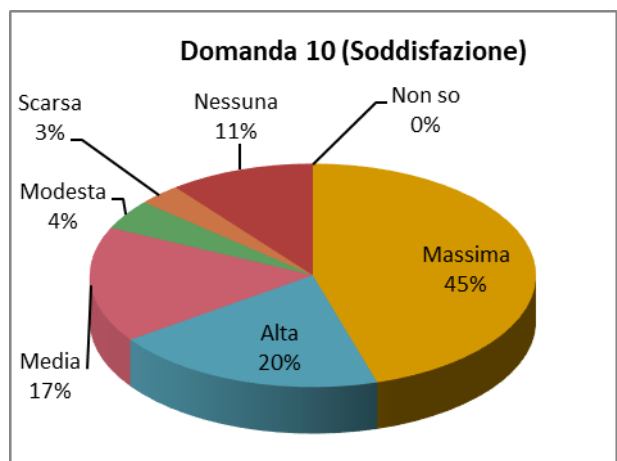
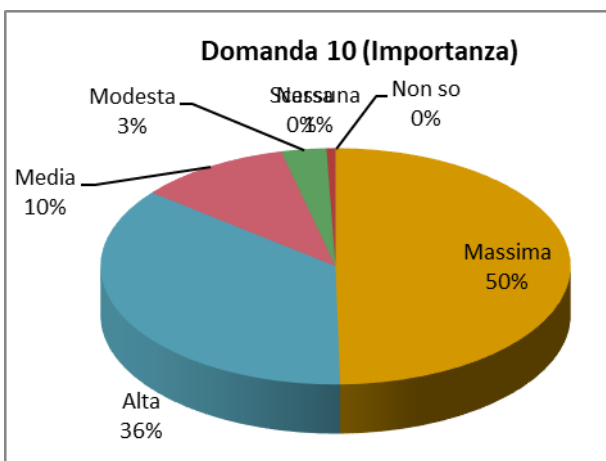
DOMANDA 08: COME VALUTA LA PREPARAZIONE E LA CORTESIA DEL PERSONALE?



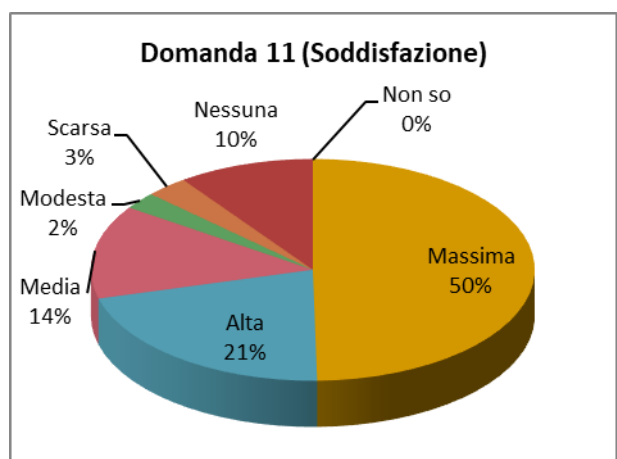
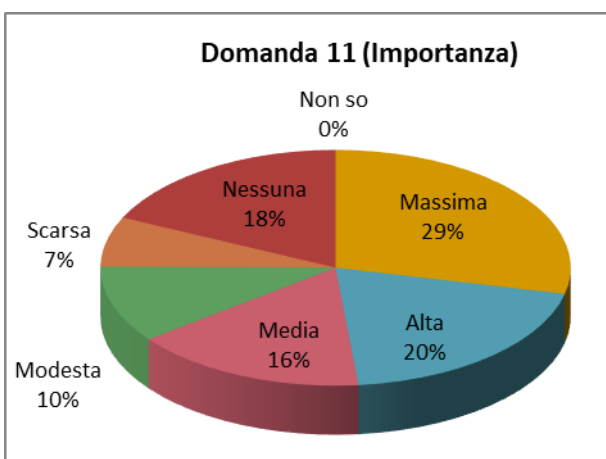
DOMANDA 09 COME VALUTA LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE?



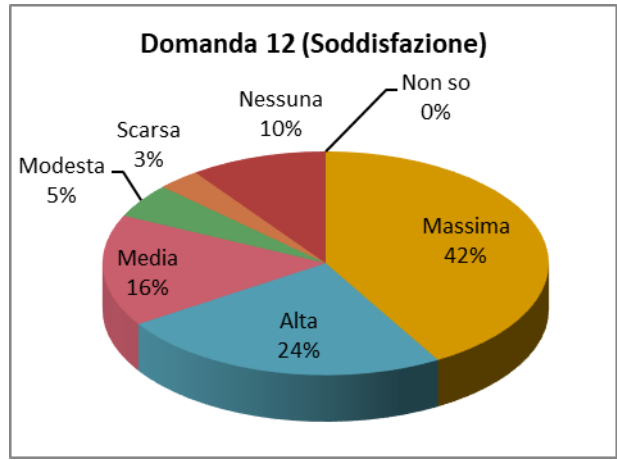
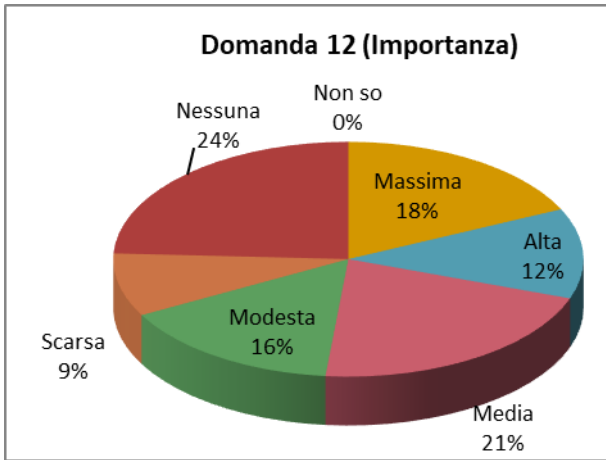
DOMANDA 10: COME VALUTA I TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO?



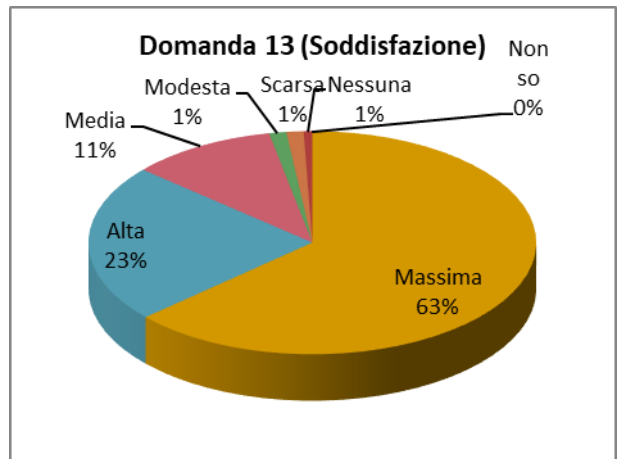
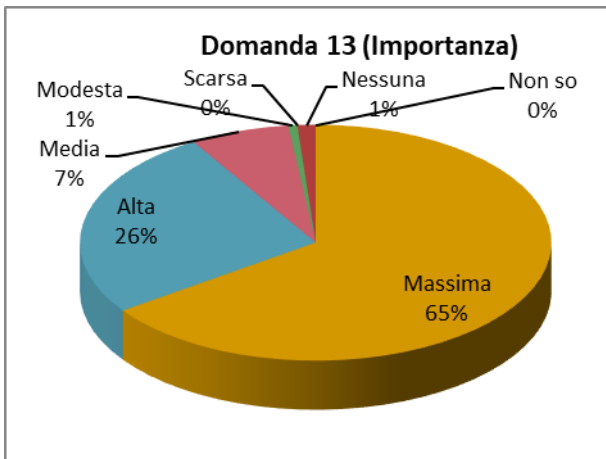
DOMANDA 11: È SODDISFATTO DEGLI ORARI DI APERTURA DELLO SPORTELLO AL PUBBLICO?



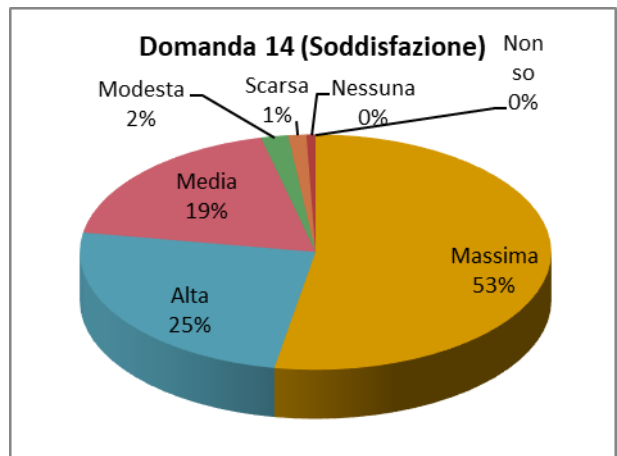
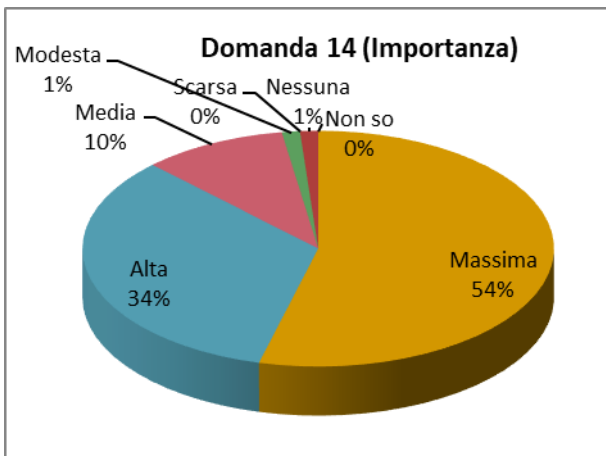
DOMANDA 12: COME VALUTA GLI STRUMENTI E I TEMPI DI COMUNICAZIONE CON L'AZIENDA?



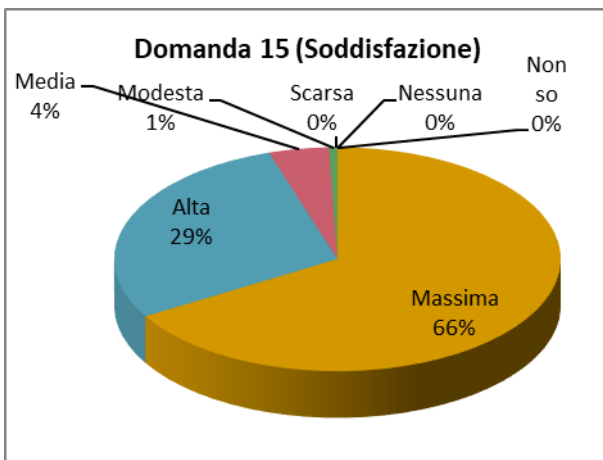
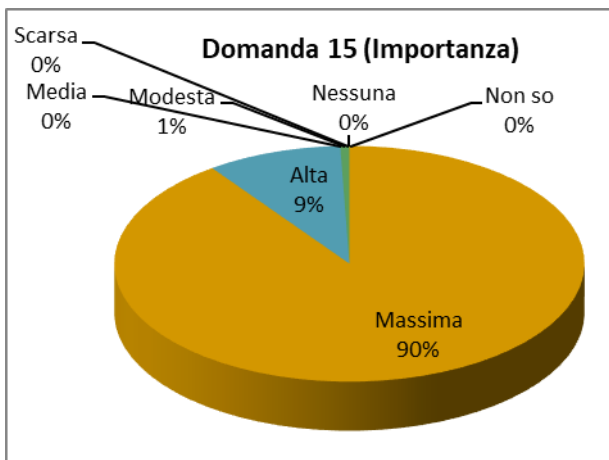
DOMANDA 13: CONOSCE IL NOSTRO SITO INTERNET?



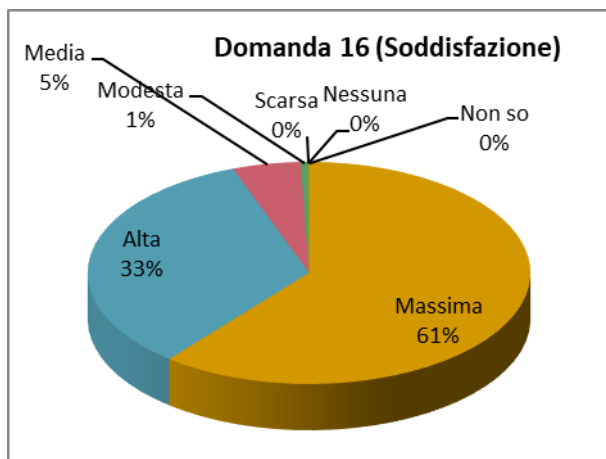
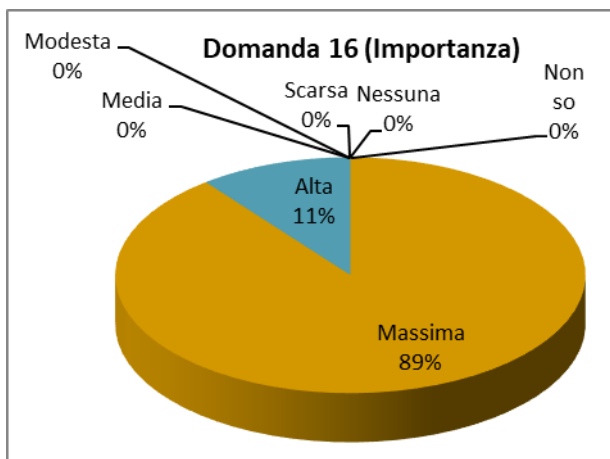
DOMANDA 14: LO TROVA FACILMENTE NAVIGABILE?



DOMANDA 15: COME VALUTA LA CHIAREZZA DELLE FATTURE RELATIVE ALLA FORNITURA IDRICA (BOLLETTE)?



DOMANDA 16: QUAL È IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SU ACQUEDOTTO POIANA SPA?



Conclusioni

Il grado di soddisfazione si mantiene, anche per il 2025, positivo, collocandosi, in gran parte, tra il livello alto e massimo.

La percezione da parte dell'utenza della qualità dell'acqua è molto buona. Dai dati rilevati emerge che, rispetto al 2023, è aumentata considerevolmente la percentuale di persone che ritengono massima la soddisfazione per l'acqua erogata dal rubinetto (da 35% a 85%).

La qualità del servizio allo sportello si posiziona a livelli medio alti. L'utenza dimostra un crescente interesse verso il sito aziendale e lo sportello on-line per la ricerca di informazioni e l'utilizzo di procedure informatizzate per la gestione delle pratiche. Tra le osservazioni e suggerimenti si segnala la richiesta di un canale Whatsapp anche per le autoletture e di maggiori comunicazioni via e-mail relative al calendario letture. Alcuni commenti riguardano il servizio telefonico e il funzionamento del numero verde di assistenza telefonica. In riferimento è in corso lo studio di un nuovo sistema per ottimizzare la gestione del centralino telefonico con l'utilizzo anche di assistenti virtuali per gestire le richieste più ricorrenti.

Sono pervenute alcune segnalazioni di erogazione di acqua calcarea (quattro). In merito si segnala che il fenomeno è dovuto all'espansione del gas contenuto nell'acqua di falda che a temperatura e pressione ambiente evapora; l'intervallo di durezza dell'acqua prodotta varia dai 17° F (Poiana) ai 28° F (Ziracco). Una sola segnalazione riguarda la pressione idrica: l'utente lamenta la poca pressione nella sua abitazione.

Quasi un intervistato su due non ha risposto a tutte le domande presentate. L'Azienda sta valutando forme alternative di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente e di raccolta dei suggerimenti per il miglioramento del servizio