

DATI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION		
Indagine TELEFONICA (condotta su 1500 utenti domestici e 500 utenti non domestici)		
PARAMETRI	PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE (voto 6-10)	
	Rilevazione 2023	Rilevazione 2024
Qualità dell'Acqua	94,5% (voto medio 7,2)	93,2% (voto medio 7,2)
Affidabilità del servizio	96,2% (voto medio 7,5)	98,2% (voto medio 7,6)
Bolletta	97% (voto medio 7,3)	95,4% (voto medio 7,2)
Rapporto Qualità/Prezzo	92,1% (voto medio 7)	92,7% (voto medio 7,1)
NV commerciale	94,8% (voto medio 7,7)	88,9% (voto medio 7,3)
NV pronto intervento	90,7% (voto medio 7,4)	81,7% (voto medio 6,9)
Sportello Online	73,5% (voto medio 6,2) <i>base numerica statisticamente non rappresentativa</i>	88,4% (voto medio 6,8) <i>base numerica statisticamente non rappresentativa</i>
Sportello	92,9% (voto medio 7,6) <i>base numerica statisticamente non rappresentativa</i>	95,1% (voto medio 7,3) <i>base numerica statisticamente non rappresentativa</i>
Sito web	94,2% (voto medio 7,5)	97,9% (voto medio 7,4) <i>base numerica statisticamente non rappresentativa</i>
Indagine allo SPORTELLLO		
PARAMETRI	PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE	
	Rilevazione 2023 (riscontro da 173 utenti)	Rilevazione 2024 (riscontro da 90 utenti)
Qualità dell'acqua potabile erogata (sapore, odore, limpidezza)	95,00%	95%
Regolarità nella fornitura (portata anomala e/o interruzione)	99,40%	97%
Tempestività negli interventi per guasti e/o emergenze	98,40%	97%
Tempi di ripristino del servizio (nel caso di guasti, perdite o disservizi)	98,20%	100%
Qualità e tempestività delle manutenzioni	98,10%	100%
Modalità e cadenza nella lettura dei contatori	82,60%	86%
Facilità di accesso agli sportelli commerciali	95,40%	100%
Distribuzione sul territorio degli sportelli	54,30%	==
Orari di apertura degli sportelli	98,30%	100%

Tempi di attesa (al telefono e/o allo sportello, e per la risoluzione di interventi tecnici)	89,40%	100%
Professionalità, disponibilità, reperibilità e cortesia del personale Alfa (anche call center):	97,10%	100%
Regolarità nell'emissione delle bollette (tempo a disposizione tra il ricevimento della bolletta e la scadenza per il pagamento)	93,00%	94%
Trasparenza delle tariffe e delle bollette (facilità di consultazione e chiarezza)	66,40%	73%