

INDAGINE SUI SERVIZI DI FORNITURA DI GAS, ACQUA E RACCOLTA RIFUTI NELLE PROVINCE DI AREZZO, GROSSETO, SIENA E PRATO

*Marzo 2018
Progetto n. 291-2017*

Istituto Piepoli S.p.A.
20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493
00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917
www.istitutopiepoli.it istituto@istitutopiepoli.it P.IVA: 03779980964 REA 1701566



Documento redatto per:



Estra ha chiesto a Istituto Piepoli di condurre un'indagine con i seguenti obiettivi conoscitivi:



Rilevare **l'immagine** di Estra e delle **aziende competitor**



Indagare il **livello di soddisfazione** dei cittadini in merito ai servizi pubblici della propria città, quali **distribuzione acqua** e **raccolta rifiuti**



Per il raggiungimento degli obiettivi indicati, sono state svolte 1.285 interviste telefoniche a residenti nelle province di Arezzo, Grosseto, Prato e Siena.

Le coordinate metodologiche possono essere riassunte come segue:

Target: cittadini residenti nelle province di **Arezzo, Grosseto, Prato e Siena**. Sono inoltre state rispettate quote per fascia d'età (rappresentative della popolazione) e per sesso.

Metodo di intervista: le interviste telefoniche sono state svolte con metodologia CATI (Computer Aided Telephone Interviewing).

Questionario: composto da circa 40 domande.

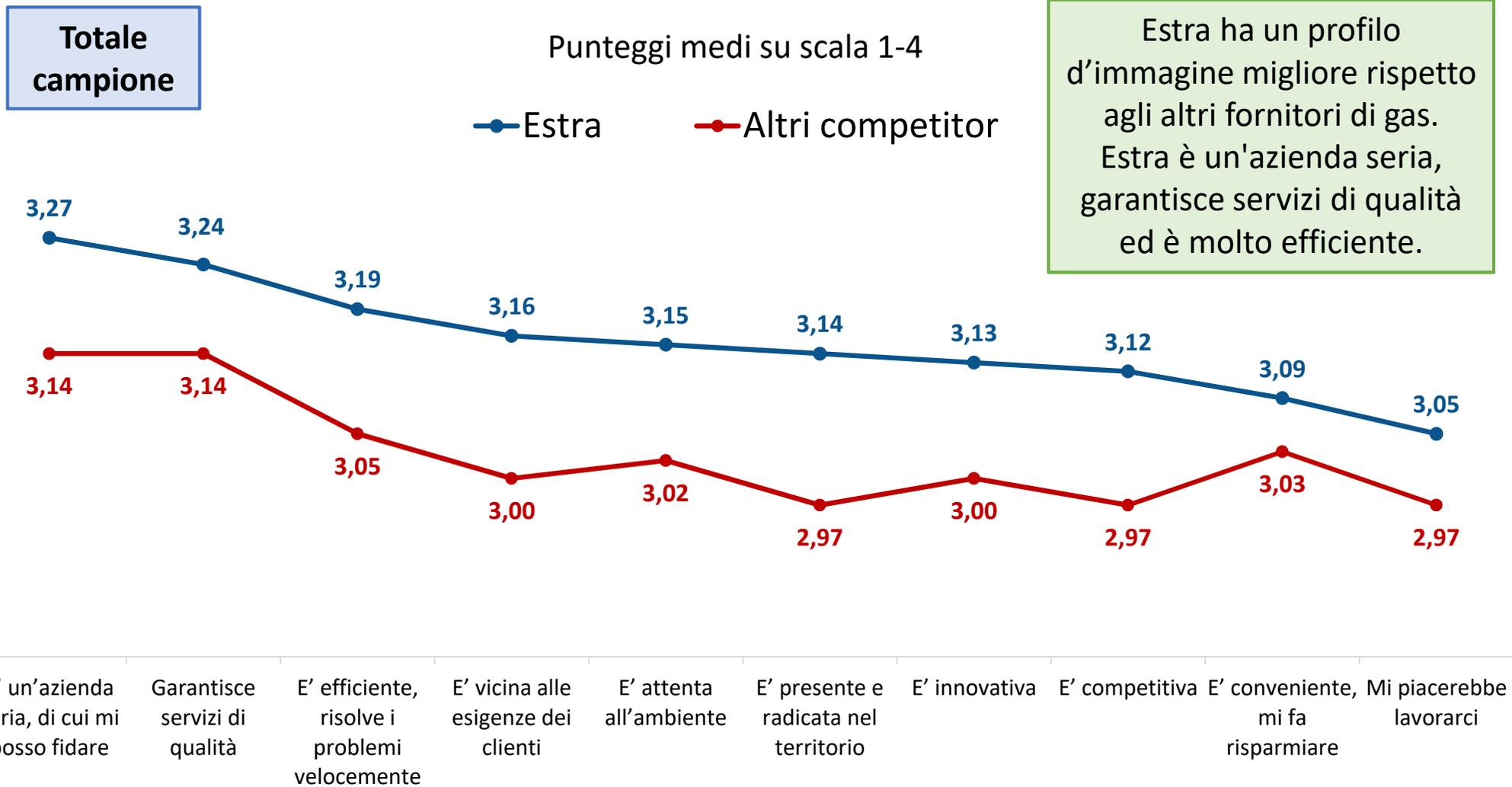
Periodo di svolgimento: 18-22 dicembre 2017, 8-12 gennaio 2018





**L'IMMAGINE DI ESTRA E DEI
COMPETITOR**

Pensando alla sua attuale azienda fornitrice di gas metano, dovrebbe dirmi se Lei è Molto d'accordo (4), Abbastanza d'accordo (3), Poco d'accordo (2), Per nulla d'accordo (1) riguardo a una serie di frasi che la definiscono.



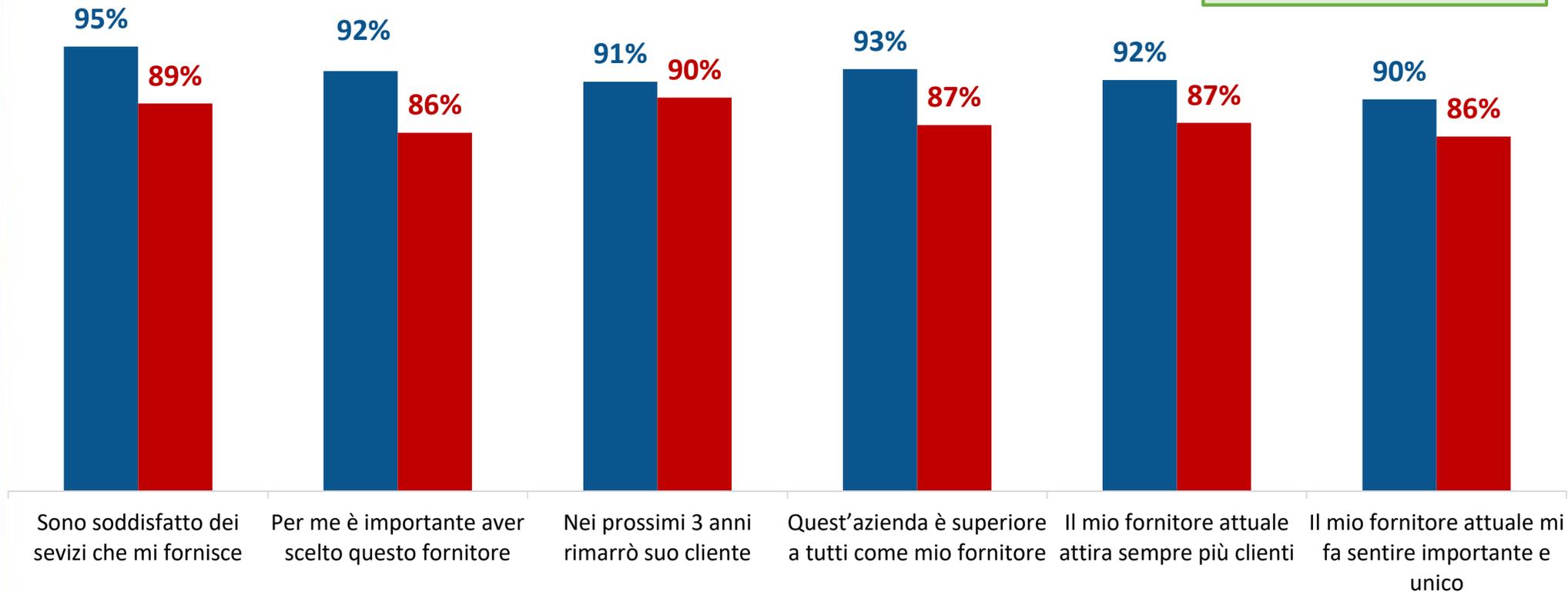
Pensando alla sua attuale azienda fornitrice di gas metano, dovrebbe dirmi se Lei è Molto d'accordo (4), Abbastanza d'accordo (3), Poco d'accordo (2), Per nulla d'accordo (1) riguardo a una serie di frasi che la definiscono.

Totale campione

Somma di molto o abbastanza (valori in %)

Estra ha un profilo d'immagine migliore rispetto agli altri fornitori di gas

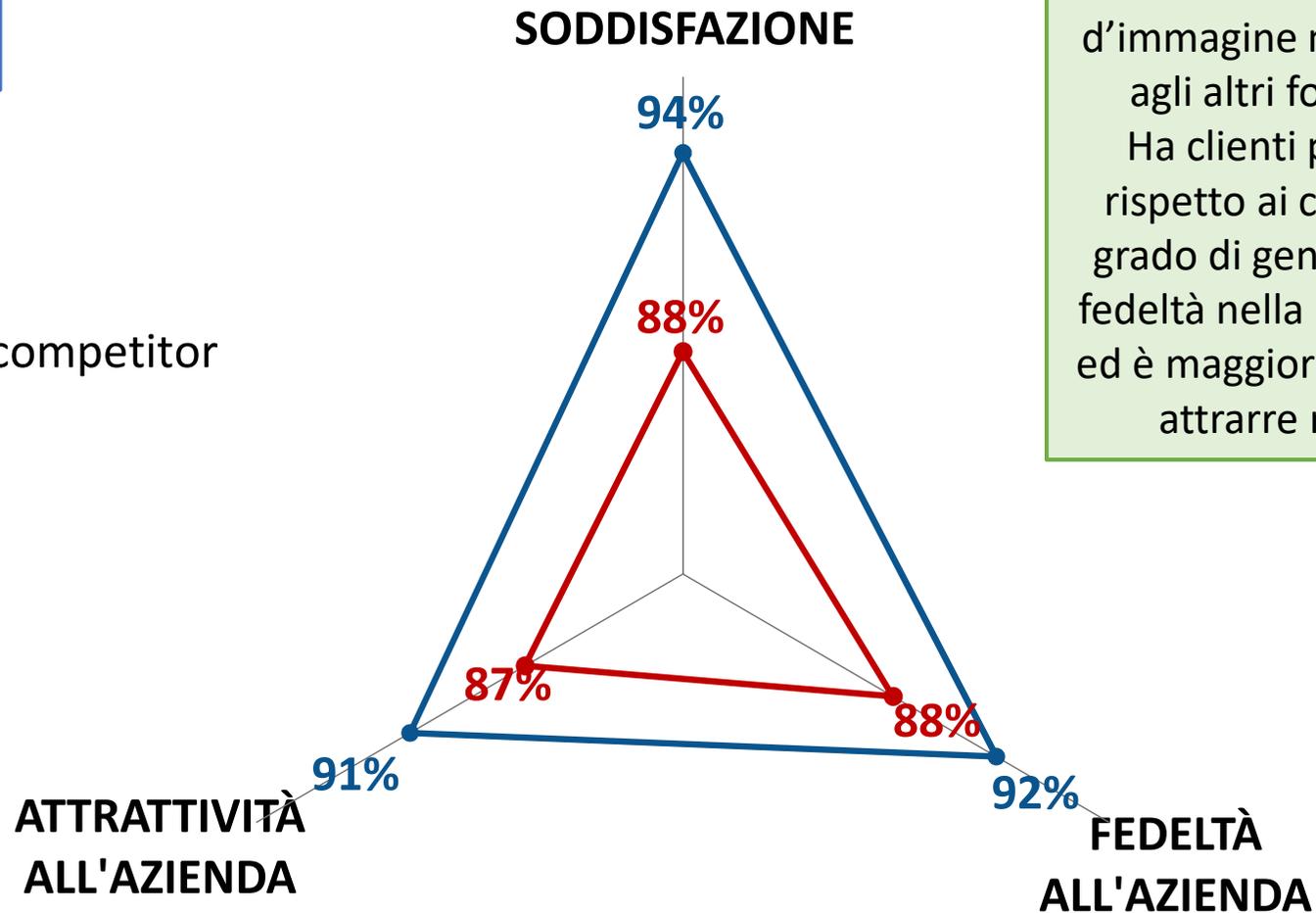
■ Estra ■ Altri competitor



I dati relativi al profilo di immagine possono essere riassunti aggregando le informazioni in tre macro-variabili: la **soddisfazione** verso l'azienda, la **fedeltà** all'azienda e l'**attrattività** dell'azienda.

Totale campione

- Estra
- Altri competitor



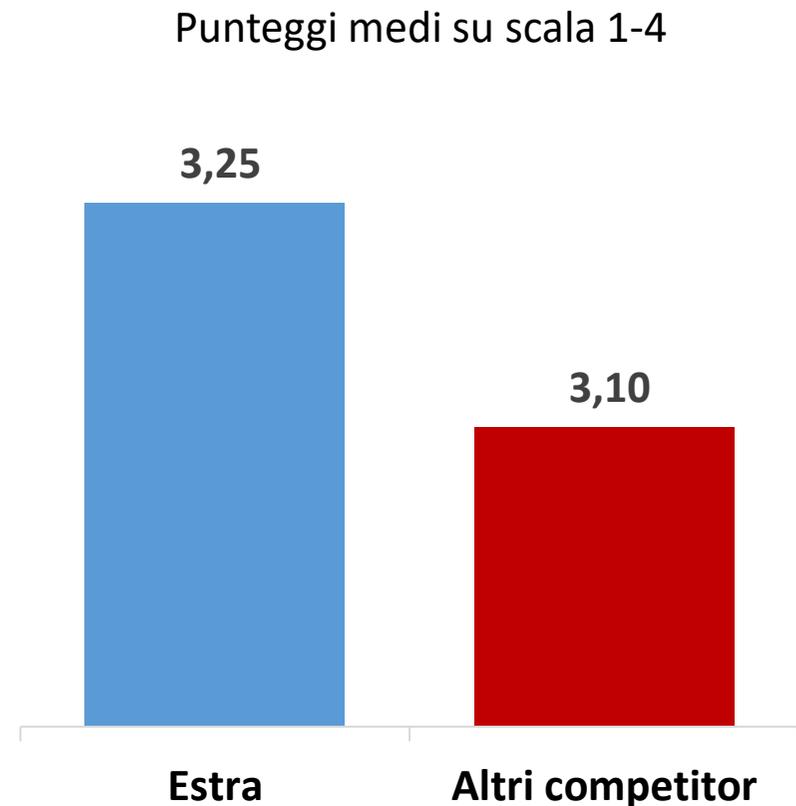
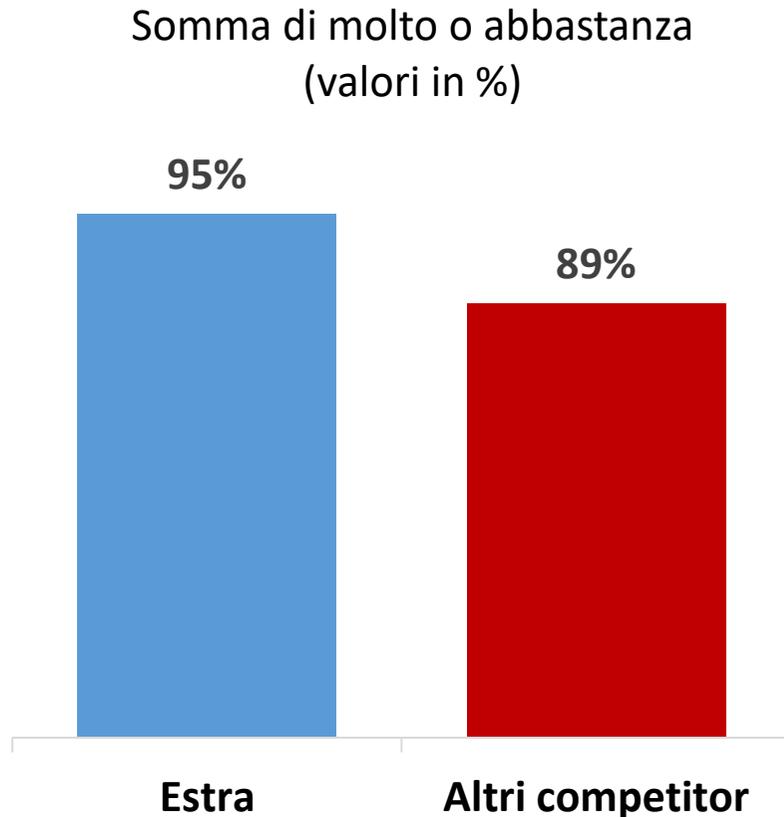
Estra ha un profilo d'immagine migliore rispetto agli altri fornitori di gas. Ha clienti più soddisfatti rispetto ai competitor, è in grado di generare maggiore fedeltà nella propria clientela ed è maggiormente capace di attrarre nuovi clienti

Pensando sempre alla sua attuale azienda fornitrice di gas metano, potrebbe dirmi quanto è d'accordo con la seguente affermazione? **"Sono soddisfatto dei servizi che mi fornisce"**.
 Molto d'accordo (4), Abbastanza d'accordo (3), Poco d'accordo (2), Per nulla d'accordo (1).

Totale campione

SODDISFAZIONE VERSO I SERVIZI OFFERTI

Estra fornisce servizi migliori rispetto agli altri fornitori di gas



Altri competitor: Hera, Iren, Enegon, Sorgenia, E.on, altri fornitori minori



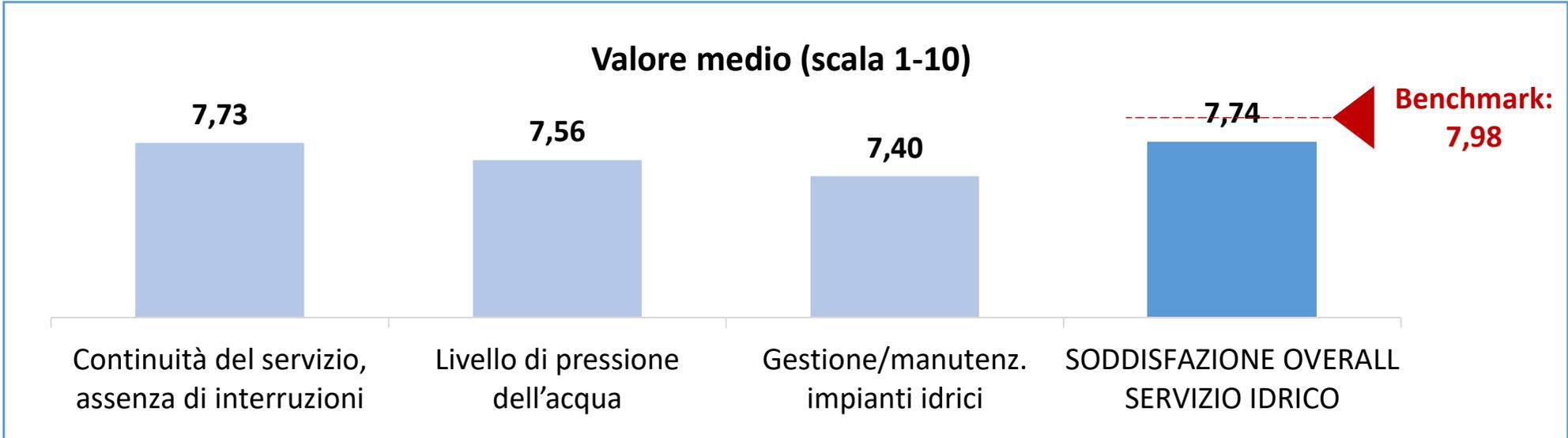
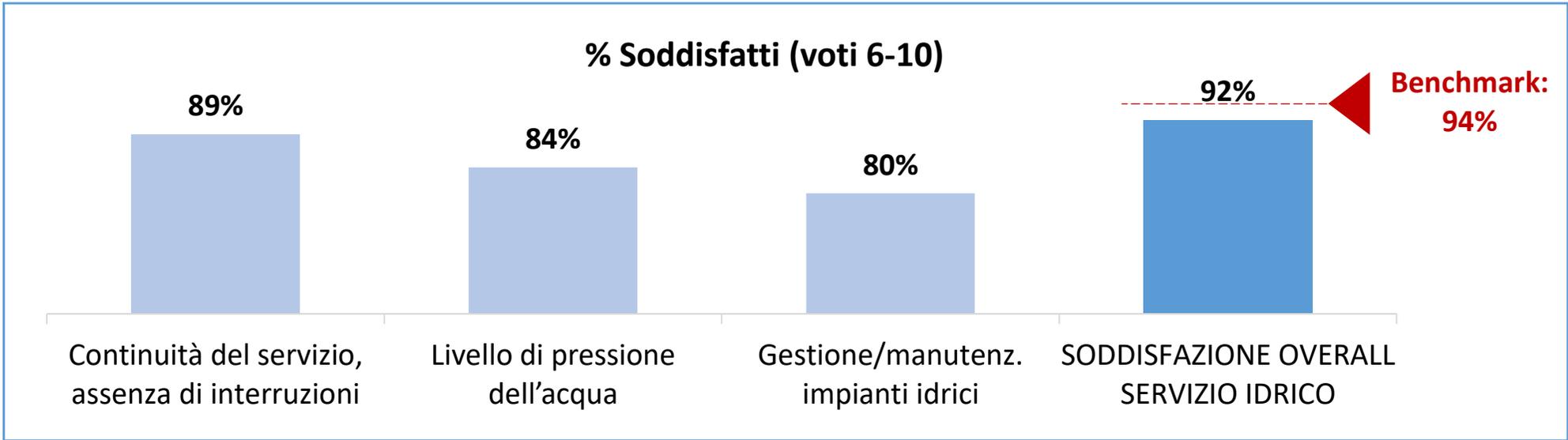
**IL SERVIZIO DI FORNITURA
DI ACQUA POTABILE**

IL SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ACQUA

Quanto è invece soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di fornitura dell'acqua della sua città?

La soddisfazione nei confronti del servizio idrico è inferiore al benchmark

Totale campione



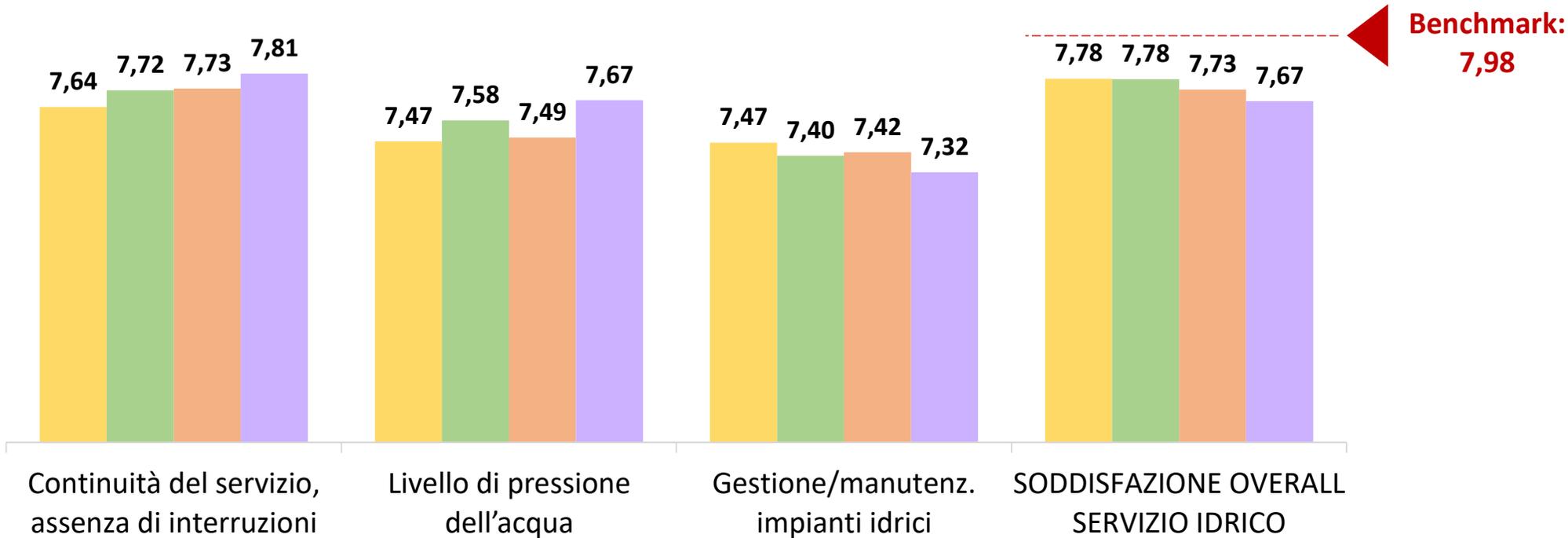
Base dati: totale campione (n=1.285)

Quanto è invece soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di fornitura dell'acqua della sua città?

La soddisfazione nei confronti del servizio idrico è inferiore al benchmark in tutte le province

Valore medio (scala 1-10)

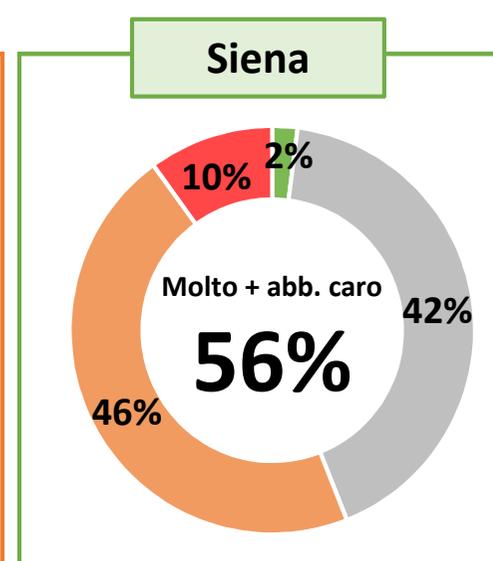
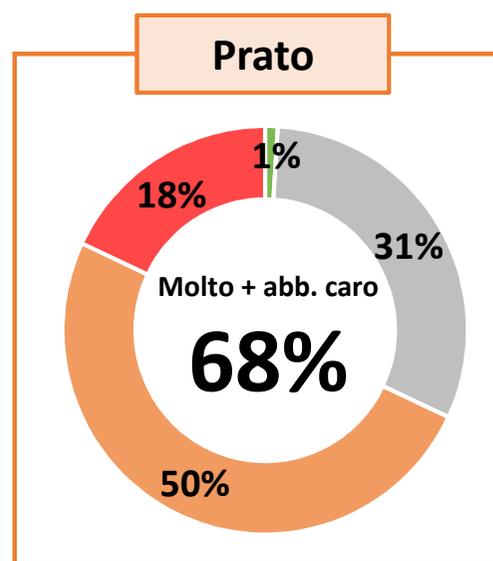
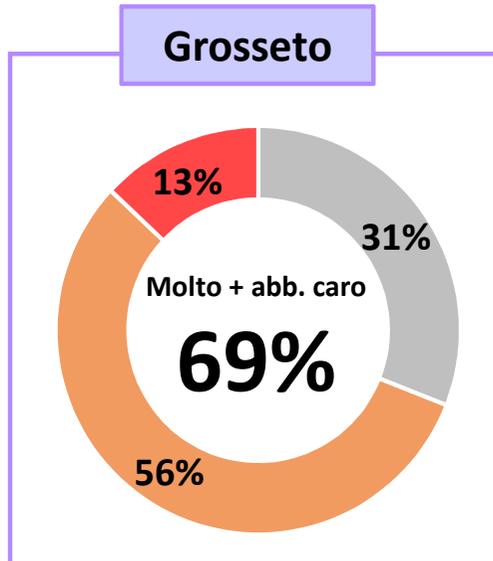
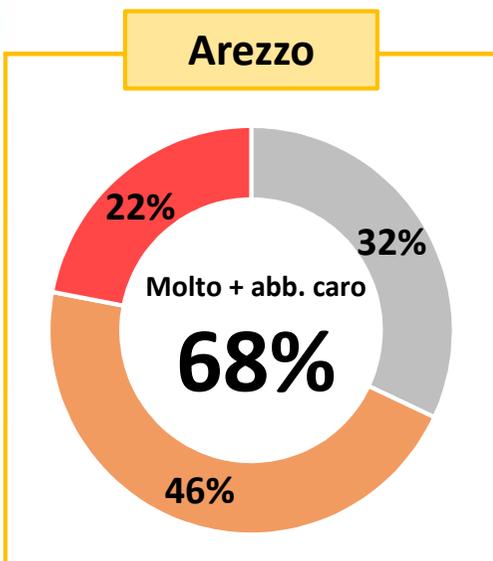
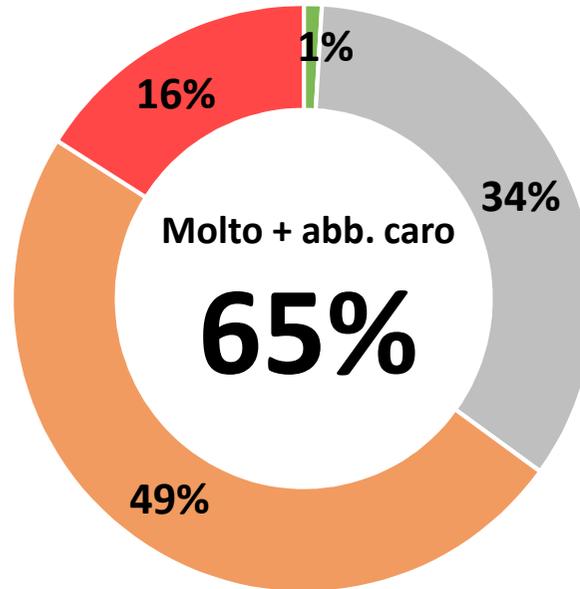
■ Arezzo ■ Siena ■ Prato ■ Grosseto



Come giudica il costo dell'acqua potabile nella sua città?

Il 65% degli intervistati ritiene il servizio idrico caro: si tratta di una percentuale elevata.

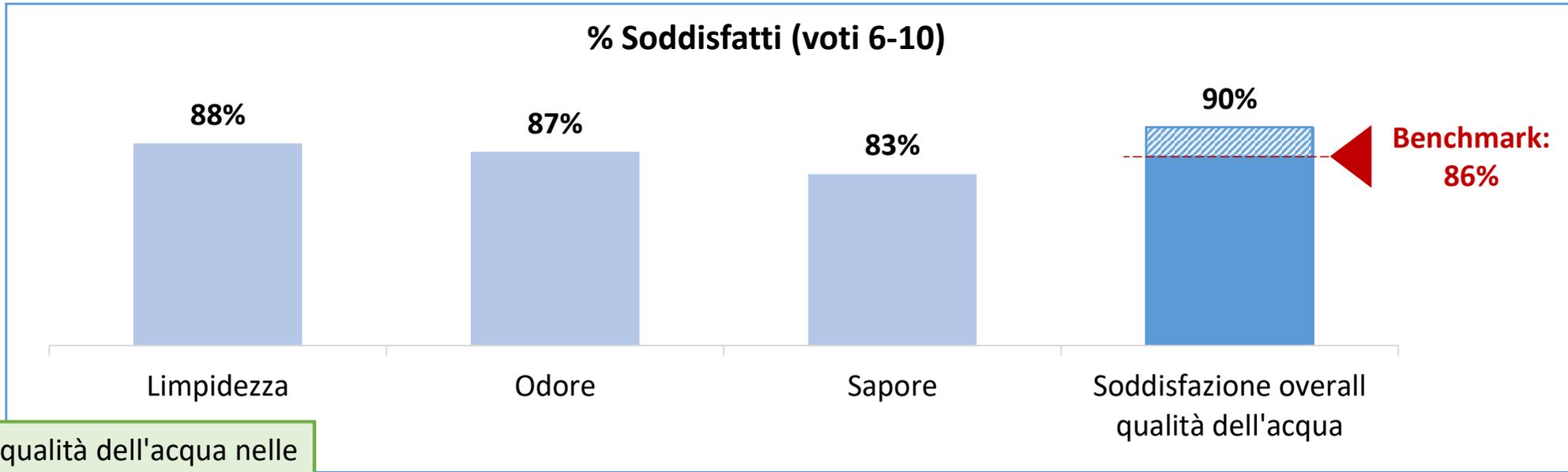
- Molto basso
- Abbastanza basso
- Giusto
- Abbastanza caro
- Molto caro



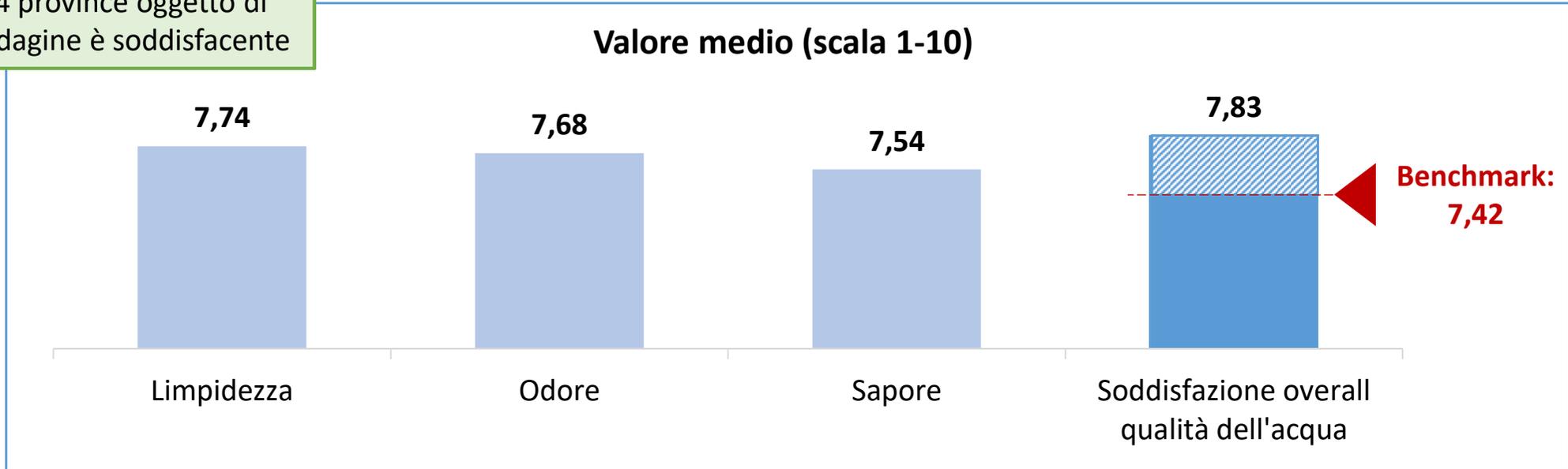
Base dati: totale campione (n=1.285), Arezzo (n=324), Grosseto (n=329), Prato (n=313), Siena (n=319)

Pensi all'acqua che esce dai rubinetti di casa tua. Quanto si ritiene soddisfatto/a dei seguenti aspetti relativi all'acqua potabile di casa tua?

Totale campione



La qualità dell'acqua nelle 4 province oggetto di indagine è soddisfacente



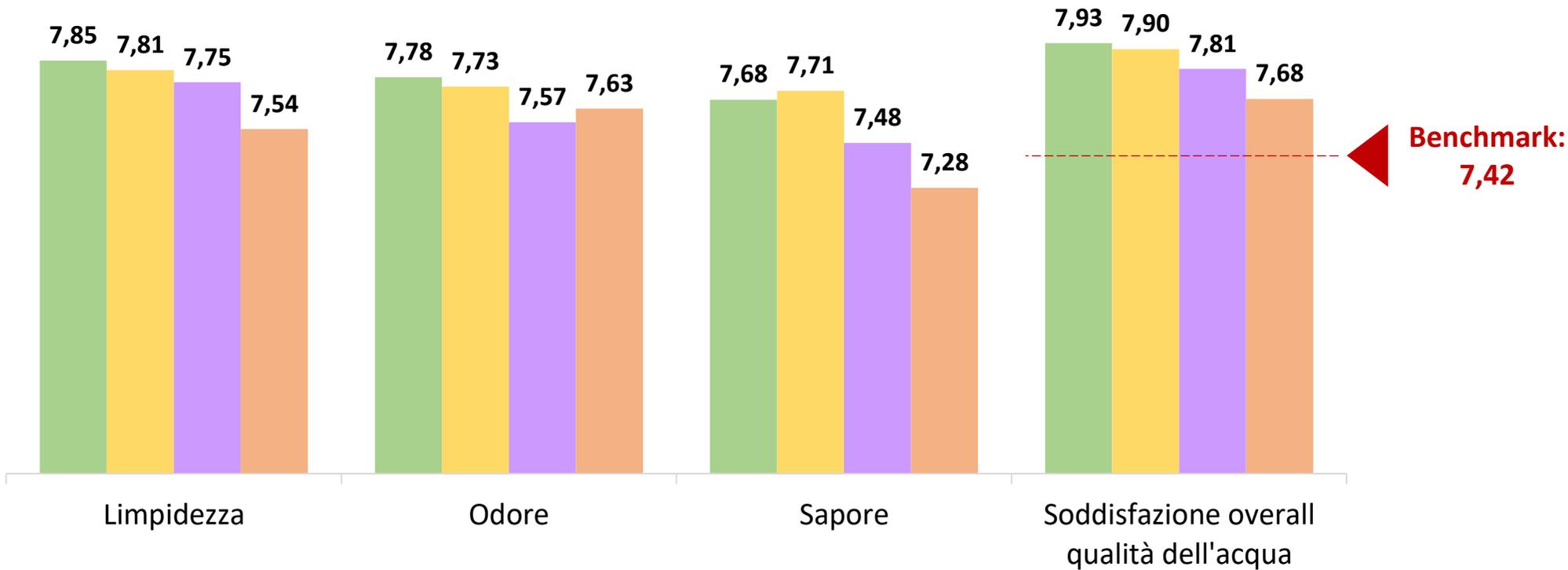
Base dati: totale campione (n=1.285)

Pensi all'acqua che esce dai rubinetti di casa tua. Quanto si ritiene soddisfatto/a dei seguenti aspetti relativi all'acqua potabile di casa tua?


 La qualità dell'acqua nelle 4 province oggetto di indagine è soddisfacente

Valore medio (scala 1-10)

■ Siena
 ■ Arezzo
 ■ Grosseto
 ■ Prato

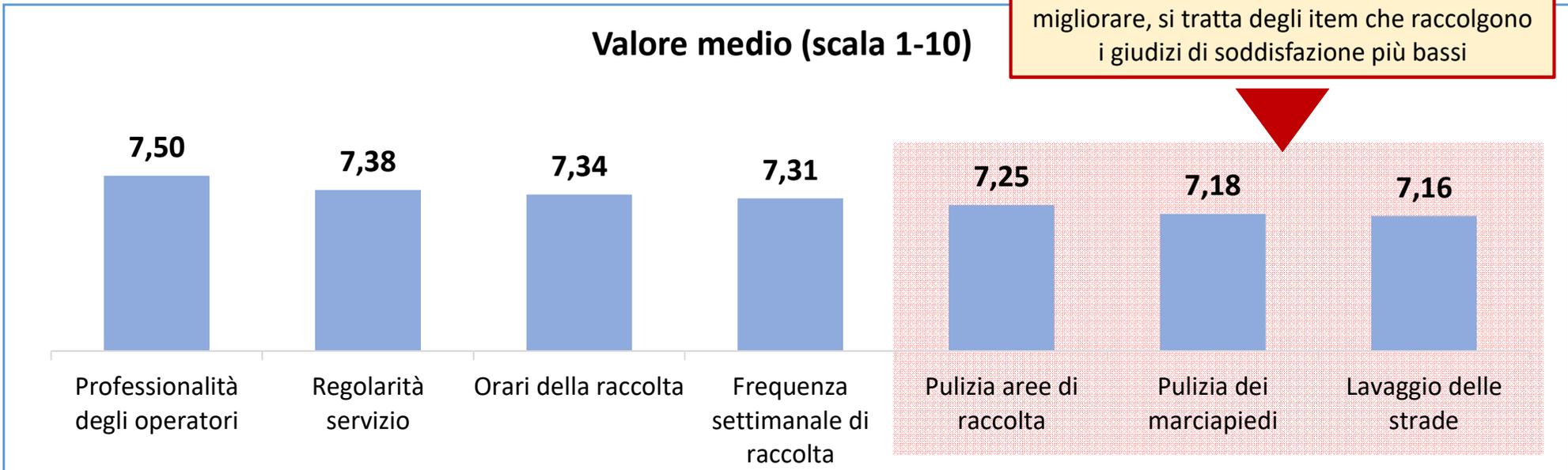
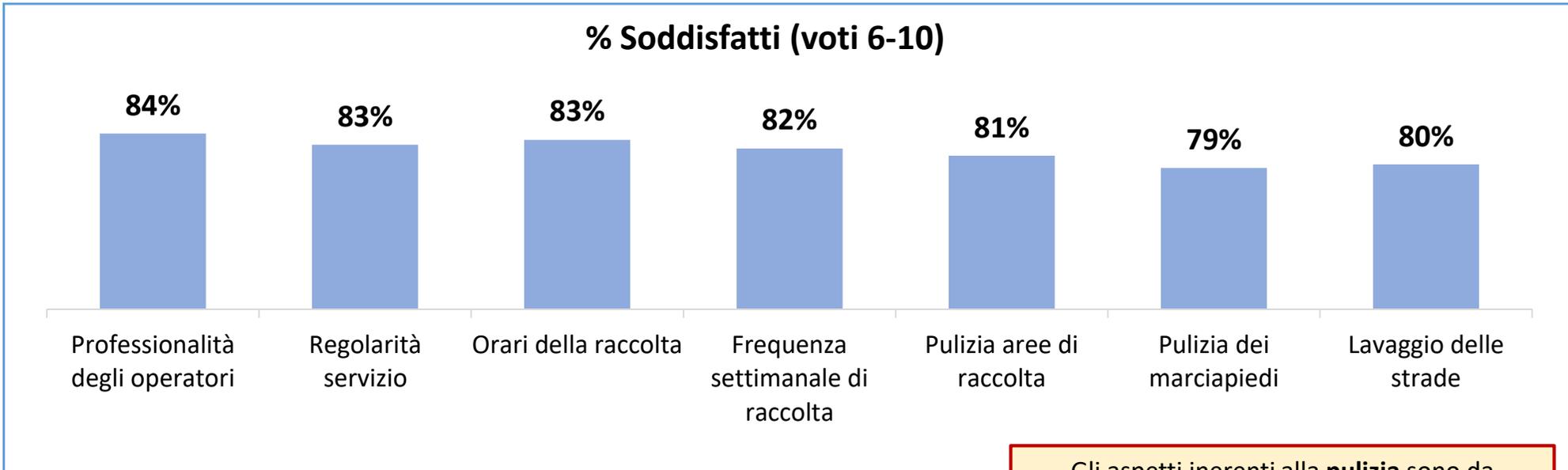




IL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Parliamo nello specifico del servizio di pulizia e di raccolta rifiuti della città in cui vive. Potrebbe dirmi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

Totale campione

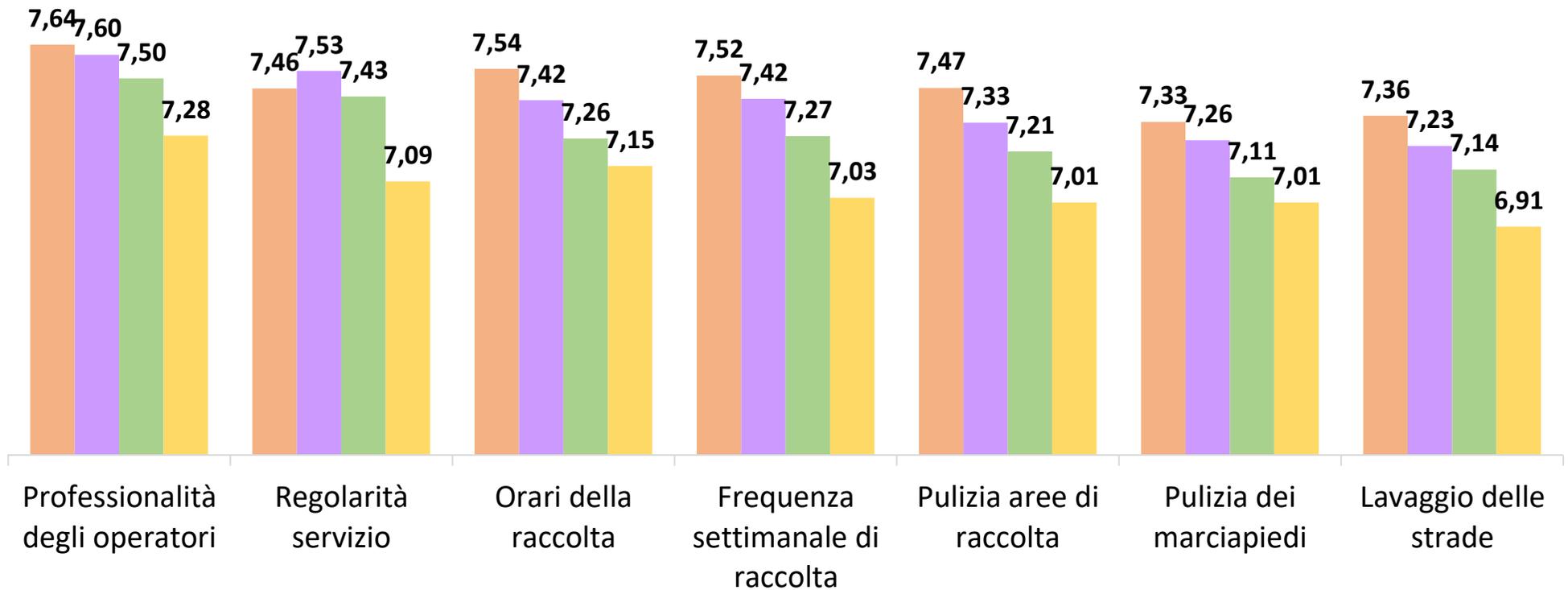


Base dati: totale campione (n=1.285)

Parliamo ora nello specifico del servizio di pulizia e di raccolta rifiuti della città in cui vive.
Potrebbe dirmi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

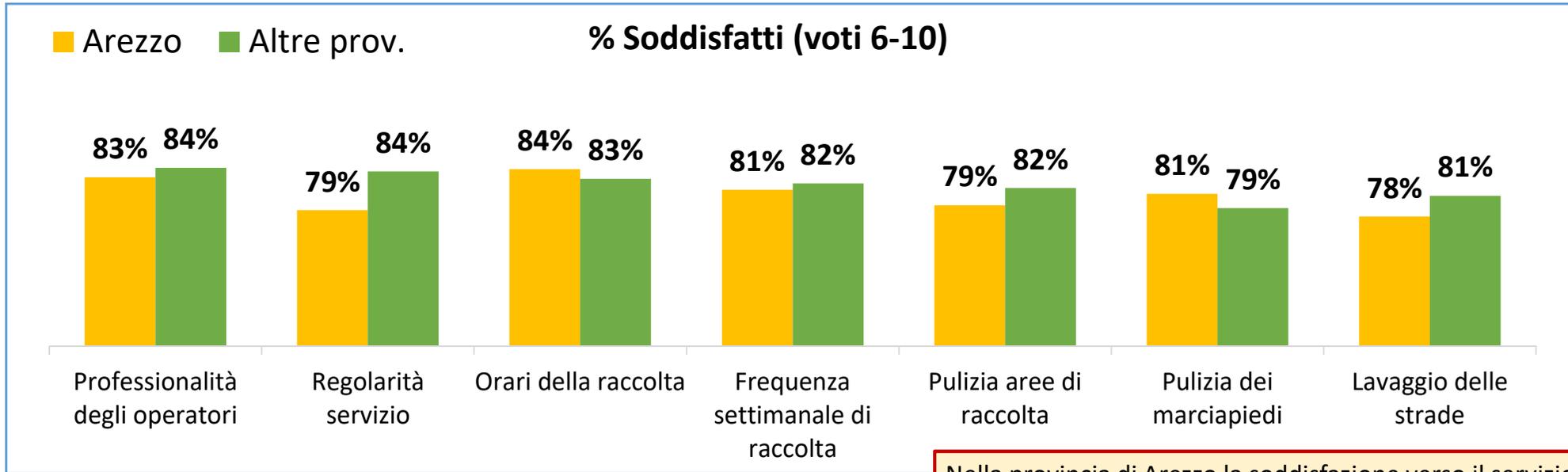
Valore medio (scala 1-10)

Prato Grosseto Siena Arezzo

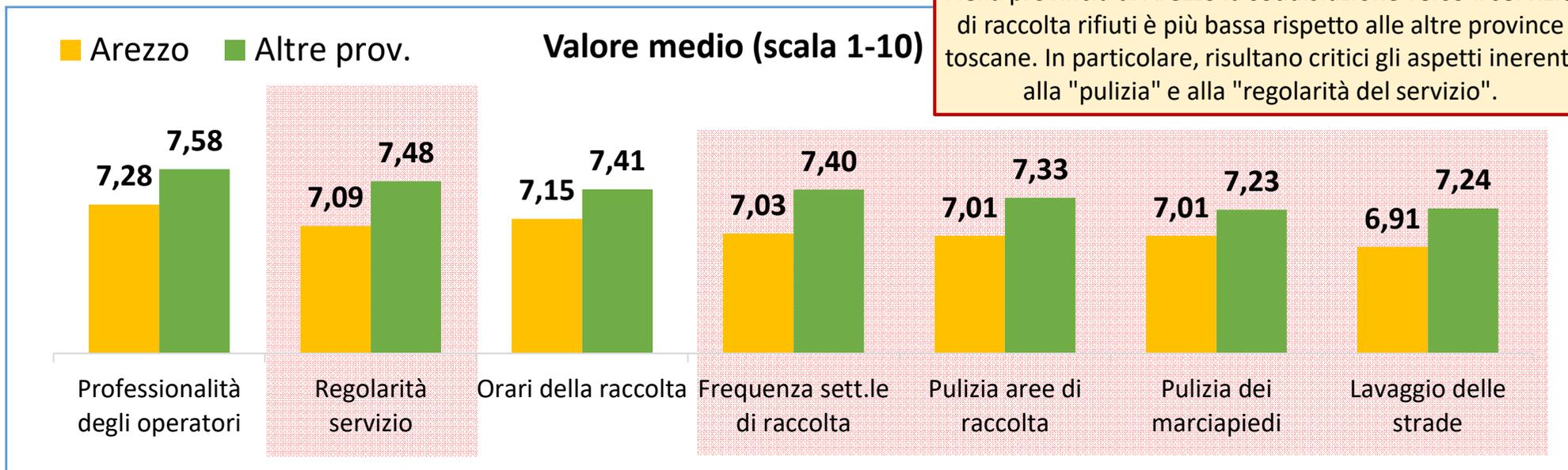


Parliamo nello specifico del servizio di pulizia e di raccolta rifiuti della città in cui vive. Potrebbe dirmi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

Arezzo vs altre prov.

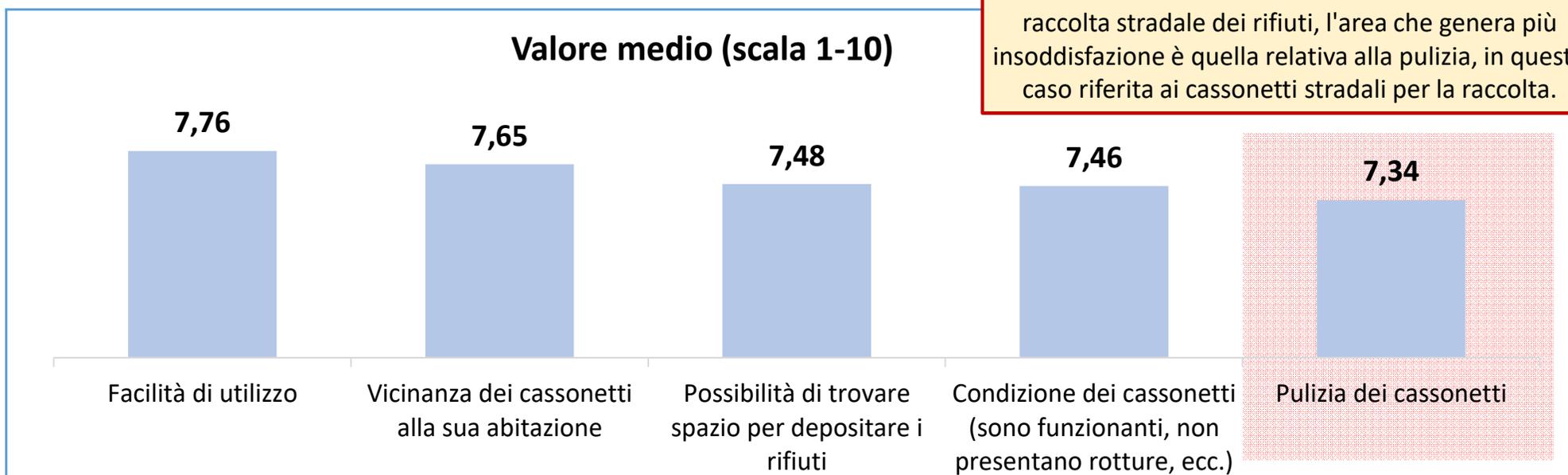
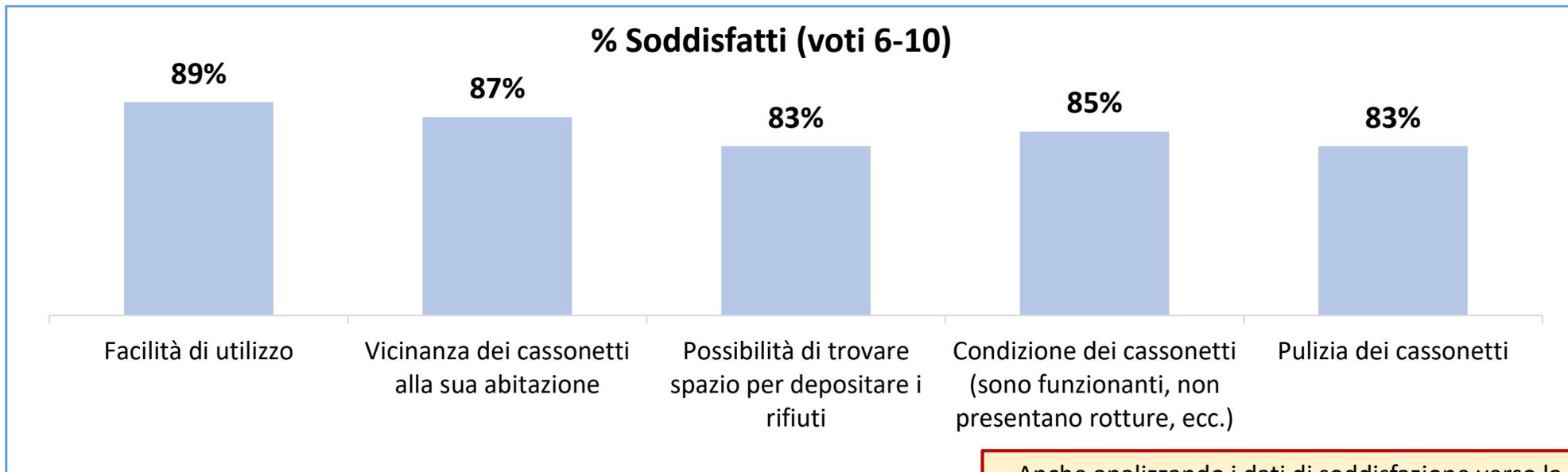


Nella provincia di Arezzo la soddisfazione verso il servizio di raccolta rifiuti è più bassa rispetto alle altre province toscane. In particolare, risultano critici gli aspetti inerenti alla "pulizia" e alla "regolarità del servizio".



Potrebbe dirmi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti per la raccolta dei rifiuti nella sua città?

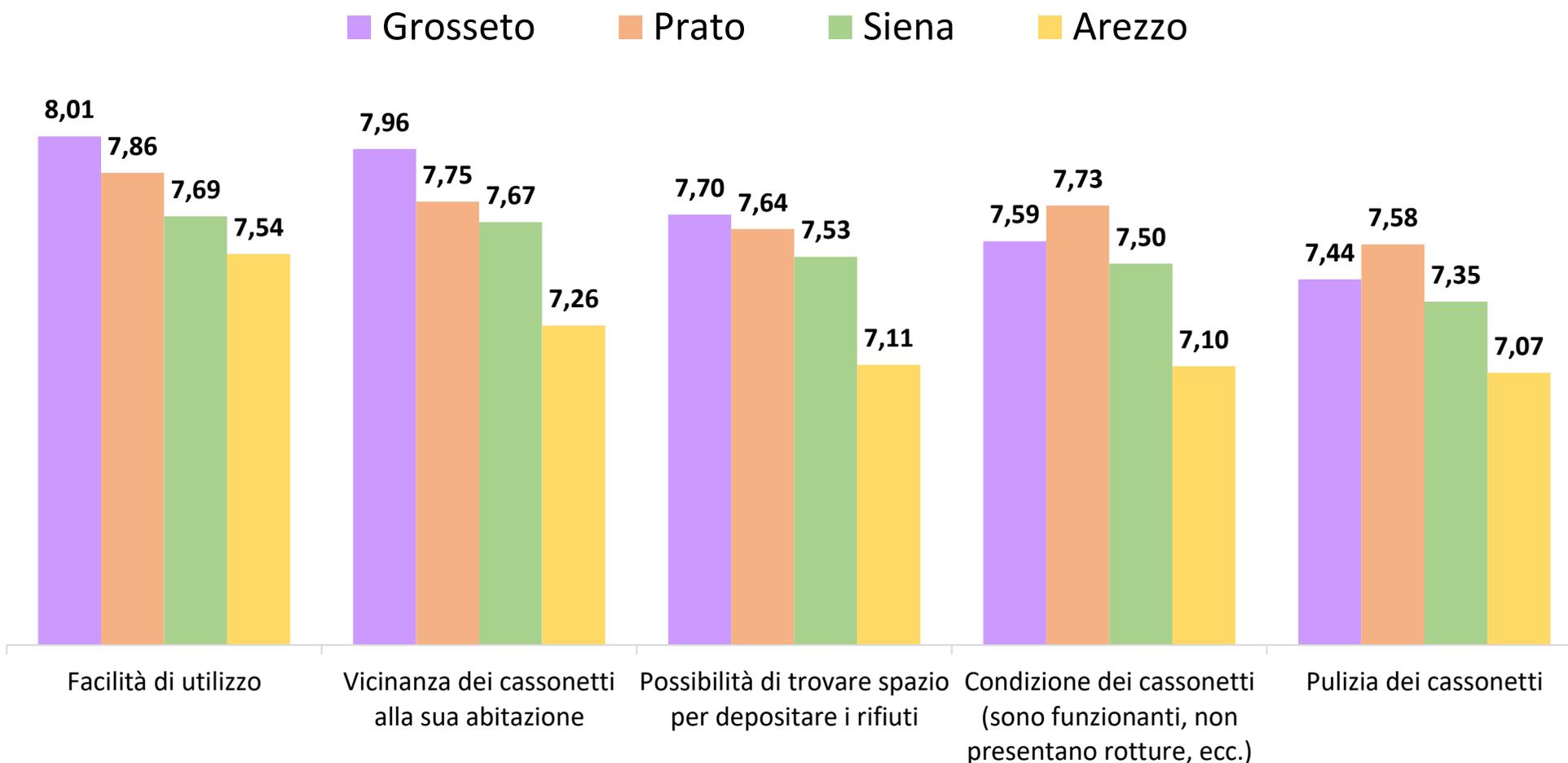
Totale campione



Anche analizzando i dati di soddisfazione verso la raccolta stradale dei rifiuti, l'area che genera più insoddisfazione è quella relativa alla pulizia, in questo caso riferita ai cassonetti stradali per la raccolta.

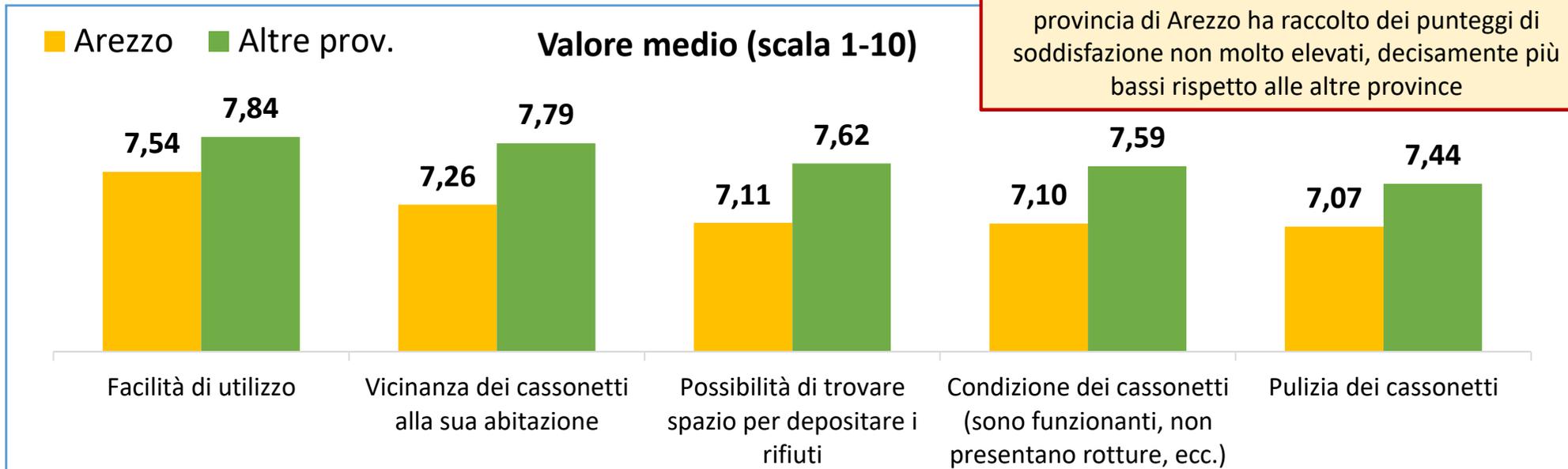
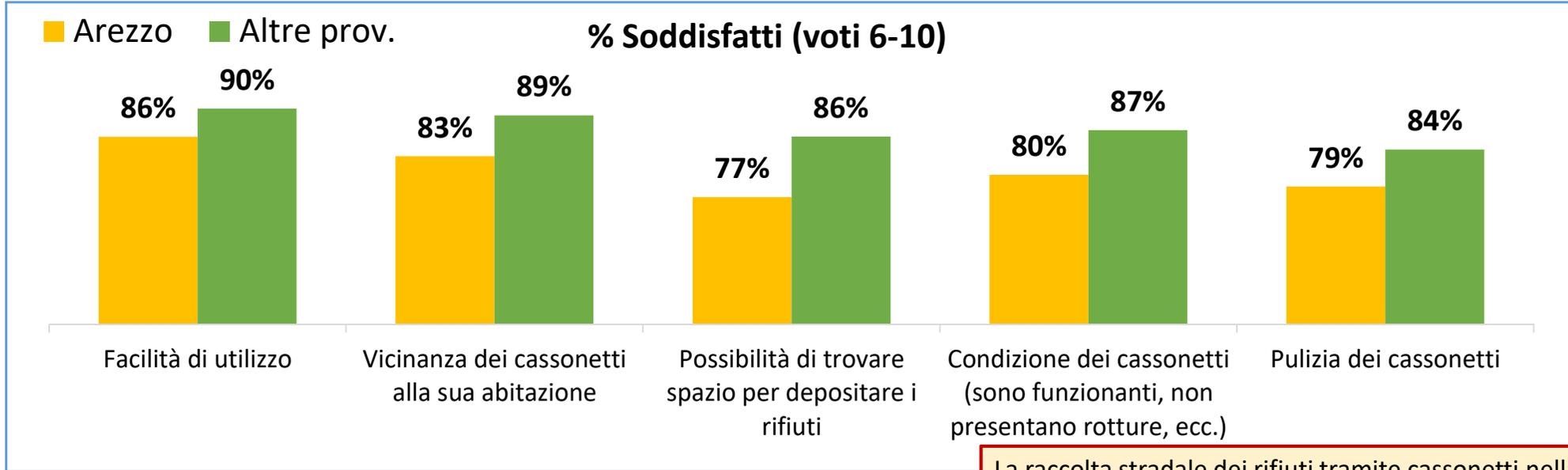
Potrebbe dirmi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti per la raccolta dei rifiuti nella sua città?

Valore medio (scala 1-10)



Potrebbe dirmi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti per la raccolta dei rifiuti nella sua città?

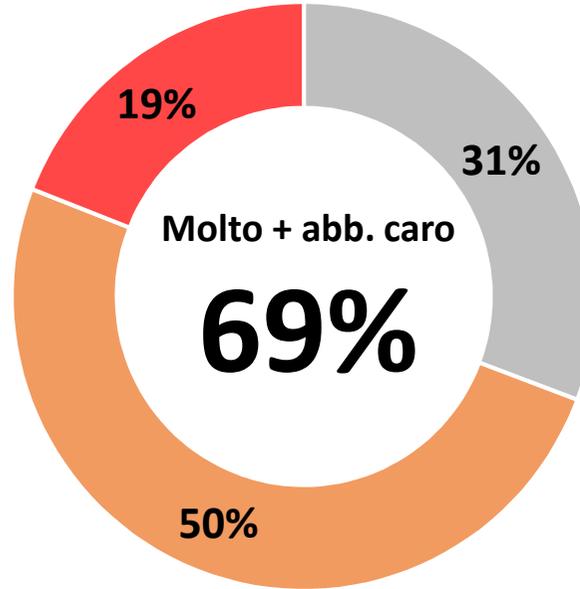
Arezzo vs altre prov.



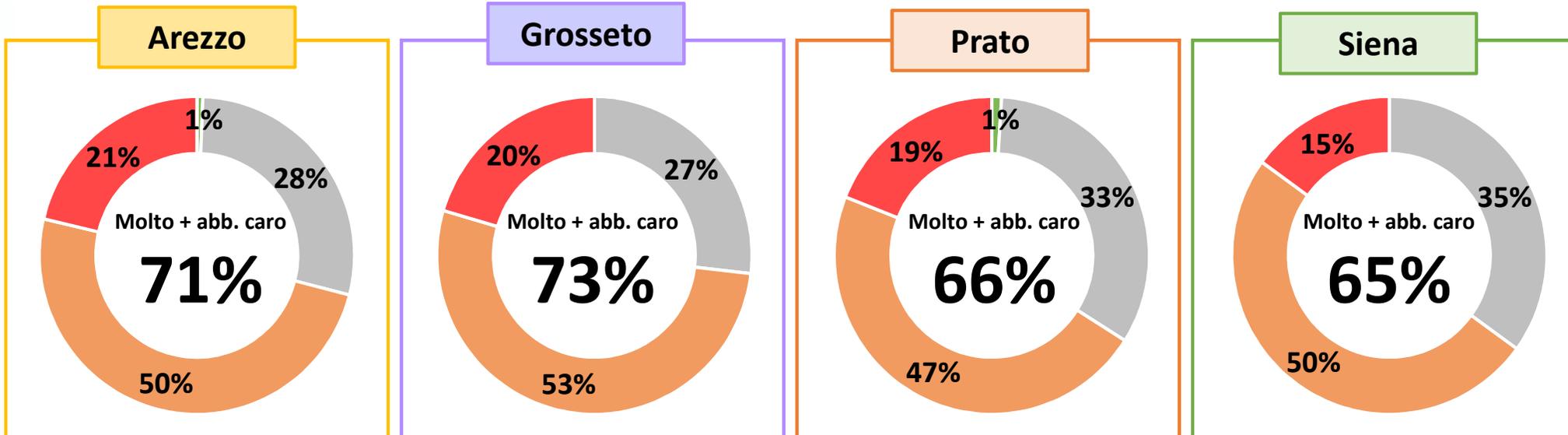
La raccolta stradale dei rifiuti tramite cassonetti nella provincia di Arezzo ha raccolto dei punteggi di soddisfazione non molto elevati, decisamente più bassi rispetto alle altre province

Come giudica il costo del servizio di raccolta rifiuti nella sua città?

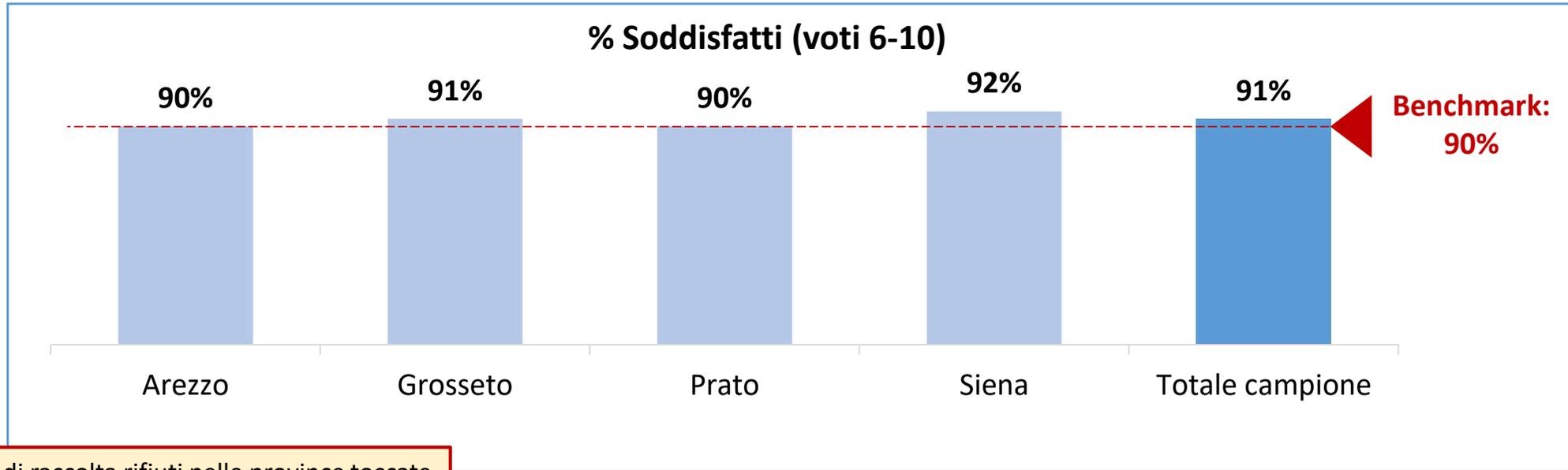
- Molto basso
- Abbastanza basso
- Giusto
- Abbastanza caro
- Molto caro



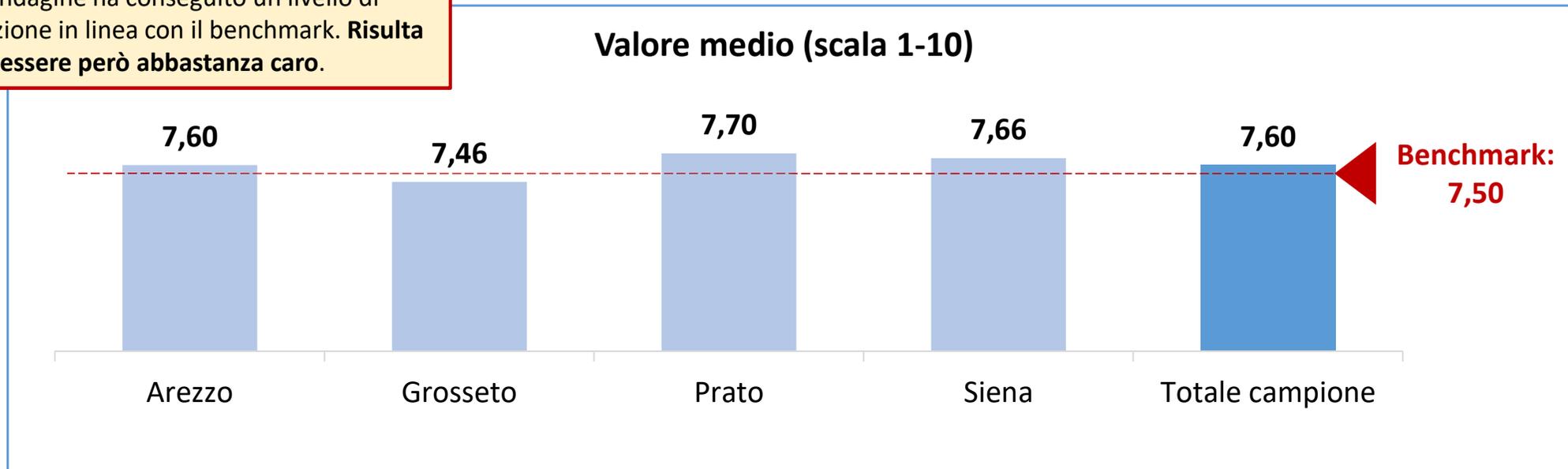
Quasi **7 intervistati su 10 ritengono il servizio caro**: si tratta di una percentuale elevata. Quasi **1 intervistato su 5** considera "molto caro" il servizio.



In definitiva, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di raccolta rifiuti della sua città?



Il servizio di raccolta rifiuti nelle province toccate dall'indagine ha conseguito un livello di soddisfazione in linea con il benchmark. **Risulta essere però abbastanza caro.**



GRAZIE DELL'ATTENZIONE!



UFFICIO DI MILANO

20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493



UFFICIO DI ROMA

00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917



ISTITUTO PIEPOLI

www.istitutopiepoli.it | istituto@istitutopiepoli.it | P.IVA: 03779980964 | REA 1701566

