

Andamento soddisfazione servizio complessivo erogato dalla CIIP spa, rilevato attraverso questionario cartaceo (sportello clienti e corrispondenza cartacea) e informatizzato via web

1. Come percepisce la qualità del servizio in relazione ai seguenti aspetti? (%)																										
	NON RISPONDE						INSUFFICIENTE						SUFFICIENTE						BUONO + OTTIMO						TREND	
	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media		
Accessibilità agli uffici e/o facilità di contattare la CIIP SpA	2,87	5,41	1,42	4,31	2,31	3,26	7,80	3,15	2,56	3,14	2,31	2,95	20,12	16,67	14,25	10,59	12,31	15,41	69,2	74,77	81,76	81,96	83,08	76,92	↑	
Cortesie e chiarezza di esposizione del personale	5,54	6,98	6,55	3,53	3,08	5,14	6,37	2,25	1,14	2,35	3,46	3,03	10,06	10,59	7,69	5,49	6,54	8,46	78,03	80,18	84,62	88,63	86,93	82,87	↑	

2. Come giudica il servizio reso da CIIP SpA in merito ai seguenti aspetti? (%)																										
	NON RISPONDE						INSUFFICIENTE						SUFFICIENTE						BUONO + OTTIMO						TREND	
	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media		
Professionalità e competenza del personale	3,08	3,83	1,42	2,35	3,08	2,75	5,95	1,8	1,14	1,96	2,69	2,71	13,76	12,84	10,83	7,84	6,92	11,32	77,21	81,53	86,61	87,84	87,3	83,30	↑	
Modalità di pagamento delle bollette	4,93	6,76	2,28	6,27	5,38	5,12	4,31	0,68	2,56	0,78	1,15	2,08	15,61	15,09	11,11	13,73	10,77	13,89	75,16	77,48	84,05	79,21	82,69	78,98	↑	
Comprensibilità e chiarezza delle bollette	5,13	6,53	2,56	5,88	7,31	5,48	9,45	2,7	3,7	3,53	5,77	4,85	27,93	25	17,66	20,78	16,15	22,84	57,5	65,76	76,07	69,81	70,77	67,29	↑	
Chiarezza e completezza dei contenuti e delle informazioni presenti nel sito internet www.ciip.it	14,37	11,94	3,99	9,8	8,46	9,71	5,75	2,7	2,28	3,92	4,62	3,66	25,87	21,85	20,23	22,75	18,08	22,68	54	63,51	73,51	63,53	68,85	63,64	▬	
Tempi e modalità di preavviso in caso di interruzioni programmate del servizio	9,03	8,56	5,13	9,41	8,85	8,20	8,01	2,93	3,7	3,53	4,23	4,54	25,26	20,95	20,51	22,35	17,69	22,27	57,7	67,57	70,66	64,7	69,23	65,16	↑	

3. Valutazione sui seguenti aspetti correlati al servizio idrico integrato (acqua, fognatura e depurazione) erogato da CIIP SpA (%)																										
	NON RISPONDE						INSUFFICIENTE						SUFFICIENTE						BUONO + OTTIMO						TREND	
	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media		
Ha avvertito fenomeni di intorbidamento dell'acqua negli ultimi 12 mesi?	10,88	8,78	8,26	10,2	8,85	9,39	8,83	9,23	7,12	6,27	6,54	7,60	12,53	16,67	9,12	7,84	10,77	11,39	67,76	65,31	75,5	75,69	73,85	71,62	↑	
Come giudica quindi il servizio in relazione alla qualità dell'acqua potabile (odore, sapore, limpidezza)?	10,27	8,78	5,98	10,2	8,85	8,82	11,09	9,01	5,7	6,67	6,54	7,80	17,66	26,35	20,51	20,78	21,54	21,37	60,98	55,85	67,8	62,36	63,08	62,01	↑	
Ha avuto interruzioni del servizio negli ultimi 12 mesi?	11,09	10,14	10,54	11,37	10,77	10,78	3,9	2,93	4,27	5,88	7,69	4,93	7,19	9,01	5,98	5,49	5,77	6,69	77,83	77,93	79,2	77,26	75,77	77,60	↓	
Come giudica quindi il servizio in relazione alla regolarità e continuità del servizio erogato?	10,06	9,46	7,69	10,2	9,23	9,33	4,72	2,93	2,85	3,14	4,23	3,57	14,17	16,67	11,4	14,12	13,85	14,04	71,05	70,95	78,07	72,55	72,69	73,06	▬	

Ha avvertito odori sgradevoli provenienti da condotte fognarie e/o depuratori negli ultimi 12 mesi?	12,32	11,26	9,4	10,2	10,38	10,80	8,01	5,18	5,41	7,06	6,15	6,36	10,88	14,86	8,83	9,02	9,62	10,64	68,79	68,69	76,36	73,73	73,84	72,28	
Come giudica quindi il servizio di fognatura e depurazione?	15,81	13,96	9,97	11,76	11,92	12,68	9,24	5,41	4,56	7,06	6,54	6,56	20,53	22,75	17,66	18,04	19,62	19,72	54,42	57,88	67,81	63,14	61,92	61,03	

4. Soddisfazione globale [Overall question] (%)																										
	NON RISPONDE						INSUFFICIENTE						SUFFICIENTE						BUONO + OTTIMO						TREND	
	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media	2020	2021	2022	2023	2024	Media		
Valutazione sul rapporto qualità/prezzo del servizio fornito	13,55	11,71	7,12	12,16	10,38	10,98	10,68	6,76	5,41	7,06	9,23	7,83	28,54	29,28	27,07	26,27	23,85	27,00	47,23	52,25	60,4	54,51	56,54	54,19	↑	
Valutazione complessiva sul servizio idrico integrato CIIP	12,32	11,26	6,55	11,76	10	10,38	9,03	2,93	3,13	3,92	5,38	4,88	18,28	22,07	17,95	14,9	16,92	18,02	60,37	63,74	72,36	69,41	67,69	66,71	↑	