

1. Come percepisce la qualità del servizio in relazione ai seguenti aspetti? (%)																									
NR= Non Risponde I = Insufficiente S = Sufficiente B = Buono O = Ottimo	NR						I						S						B+O						TREND 2025 rispetto alla media
	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	
Accessibilità agli uffici e/o facilità di contattare la CIIP SpA	5,41	1,42	4,31	2,31	1,07	2,90	3,15	2,56	3,14	2,31	3,21	2,87	16,67	14,25	10,59	12,31	12,83	13,33	74,77	81,76	81,96	83,08	82,89	80,89	↑
Cortesie e chiarezza di esposizione del personale	6,98	6,55	3,53	3,08	1,6	4,35	2,25	1,14	2,35	3,46	3,21	2,48	10,59	7,69	5,49	6,54	5,88	7,24	80,18	84,62	88,63	86,93	89,3	85,93	↑

2. Come giudica il servizio reso da CIIP SpA in merito ai seguenti aspetti? (%)																									
NR= Non Risponde I = Insufficiente S = Sufficiente B = Buono O = Ottimo	NR						I						S						B+O						TREND 2025 rispetto alla media
	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	
Professionalità e competenza del personale	3,83	1,42	2,35	3,08	1,6	2,46	1,8	1,14	1,96	2,69	2,14	1,95	12,84	10,83	7,84	6,92	7,49	9,18	81,53	86,61	87,84	87,3	88,77	86,41	↑
Modalità di pagamento delle bollette	6,76	2,28	6,27	5,38	2,67	4,67	0,68	2,56	0,78	1,15	1,6	1,35	15,09	11,11	13,73	10,77	8,56	11,85	77,48	84,05	79,21	82,69	87,17	82,12	↑
Comprensibilità e chiarezza delle bollette	6,53	2,56	5,88	7,31	4,81	5,42	2,7	3,7	3,53	5,77	2,67	3,67	25	17,66	20,78	16,15	19,25	19,77	65,76	76,07	69,81	70,77	73,26	71,13	↑
Chiarezza e completezza dei contenuti e delle informazioni presenti nel sito internet www.ciip.it	11,94	3,99	9,8	8,46	5,35	7,91	2,7	2,28	3,92	4,62	3,21	3,35	21,85	20,23	22,75	18,08	19,25	20,43	63,51	73,51	63,53	68,85	72,2	68,32	↑
Tempi e modalità di preavviso in caso di interruzioni programmate del servizio	8,56	5,13	9,41	8,85	5,35	7,46	2,93	3,7	3,53	4,23	3,21	3,52	20,95	20,51	22,35	17,69	16,58	19,62	67,57	70,66	64,7	69,23	74,87	69,41	↑

3. Valutazione sui seguenti aspetti correlati al servizio idrico integrato (acqua, fognatura e depurazione) erogato da CIIP SpA (%)																									
NR= Non Risponde I = Insufficiente S = Sufficiente B = Buono O = Ottimo	NR						I						S						B+O						TREND 2025 rispetto alla media
	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	
Ha avvertito fenomeni di intorbidamento dell'acqua negli ultimi 12 mesi?	8,78	8,26	10,2	8,85	7,49	8,72	9,23	7,12	6,27	6,54	6,42	7,12	16,67	9,12	7,84	10,77	6,42	10,16	65,31	75,5	75,69	73,85	79,67	74,00	↑
Come giudica quindi il servizio in relazione alla qualità dell'acqua potabile (odore, sapore, limpidezza)?	8,78	5,98	10,2	8,85	7,49	8,26	9,01	5,7	6,67	6,54	6,95	6,97	26,35	20,51	20,78	21,54	17,65	21,37	55,85	67,8	62,36	63,08	67,91	63,40	↑
Ha avuto interruzioni del servizio negli ultimi 12 mesi?	10,14	10,54	11,37	10,77	6,95	9,95	2,93	4,27	5,88	7,69	4,81	5,12	9,01	5,98	5,49	5,77	5,35	6,32	77,93	79,2	77,26	75,77	82,88	78,61	↑
Come giudica quindi il servizio in relazione alla regolarità e continuità del servizio erogato?	9,46	7,69	10,2	9,23	6,95	8,71	2,93	2,85	3,14	4,23	4,28	3,49	16,67	11,4	14,12	13,85	11,23	13,45	70,95	78,07	72,55	72,69	77,54	74,36	↑
Ha avvertito odori sgradevoli provenienti da condotte fognarie e/o depuratori negli ultimi 12 mesi?	11,26	9,4	10,2	10,38	8,02	9,85	5,18	5,41	7,06	6,15	7,49	6,26	14,86	8,83	9,02	9,62	9,09	10,28	68,69	76,36	73,73	73,84	75,4	73,60	↑
Come giudica quindi il servizio di fognatura e depurazione?	13,96	9,97	11,76	11,92	10,16	11,55	5,41	4,56	7,06	6,54	8,02	6,32	22,75	17,66	18,04	19,62	16,04	18,82	57,88	67,81	63,14	61,92	65,77	63,30	↑

4. Soddisfazione globale [Overall question] (%)																									
NR= Non Risponde I = Insufficiente S = Sufficiente B = Buono O = Ottimo	NR						I						S						B+O						TREND 2025 rispetto alla media
	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	2021	2022	2023	2024	2025	Media	
Valutazione sul rapporto qualità/prezzo del servizio fornito	11,71	7,12	12,16	10,38	10,16	10,31	6,76	5,41	7,06	9,23	6,42	6,98	29,28	27,07	26,27	23,85	25,67	26,43	52,25	60,4	54,51	56,54	57,76	56,29	↑
Valutazione complessiva sul servizio idrico integrato CIIP	11,26	6,55	11,76	10	8,02	9,52	2,93	3,13	3,92	5,38	3,21	3,71	22,07	17,95	14,9	16,92	16,04	17,58	63,74	72,36	69,41	67,69	72,72	69,18	↑