

## Dati di sintesi

### Indici di soddisfazione: generale (OVERALL) e sintetico (CSI)

#### L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (OVERALL)

è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

«Considerando in tutti i suoi aspetti ACQUE DEL CHIAMPO, in base alla sua esperienza, quanto considera soddisfacente il servizio secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?»

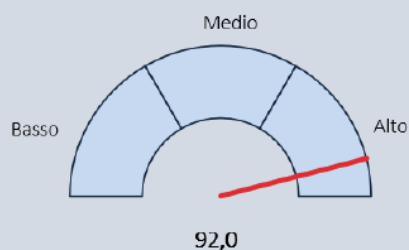
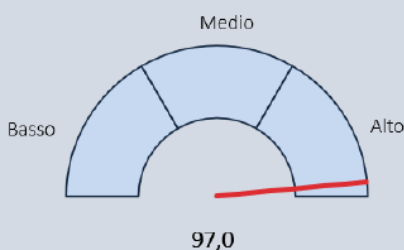
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

#### L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



## Indice generale di soddisfazione (Overall)

	TOTALE	TARGET	
		Utenza privata	Utenza aziendale
2018	93,7	93,8	93,2
2020	93,8	93,7	96,1
2021	94,3	93,9	97,4
2022	92,7	92,5	94,4
2023	92,1	91,5	94,6
2024 – I wave	97,0	97,1	96,4