



LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DI VIVA SERVIZI

Report indagine Quality Monitor
(Annualità 2025)



Obiettivi e metodologia

Premessa

Nel corso del 2025 VIVA SERVIZI ha adottato il Quality Monitor come strumento strutturato di ascolto continuo degli utenti, con l'obiettivo di monitorare in modo sistematico la qualità del servizio e la soddisfazione rispetto ai principali canali di contatto: numero verde, sportelli al pubblico, comunicazione scritta, sportello online e qualità dell'acqua di rubinetto.

La rilevazione si basa su questionari strutturati e brevi, somministrati a caldo agli utenti subito dopo la chiusura della pratica, tramite email o SMS, così da raccogliere valutazioni puntuali e affidabili sull'esperienza appena vissuta.

L'indagine ha coinvolto complessivamente 3.562 utenti e i risultati evidenziano livelli di soddisfazione molto elevati su tutti i canali, con punte particolarmente significative per il contatto telefonico e lo sportello pubblico, a conferma della professionalità, cordialità ed efficacia del servizio offerto.

Il Quality Monitor è uno strumento strategico per VIVA SERVIZI, capace non solo di misurare la qualità percepita, ma anche di supportare un miglioramento continuo del servizio, basato su dati oggettivi e sulla voce diretta degli utenti.

Il Campione

Campione

Chi ha risposto?

Un campione di 3.562 rispondenti totali

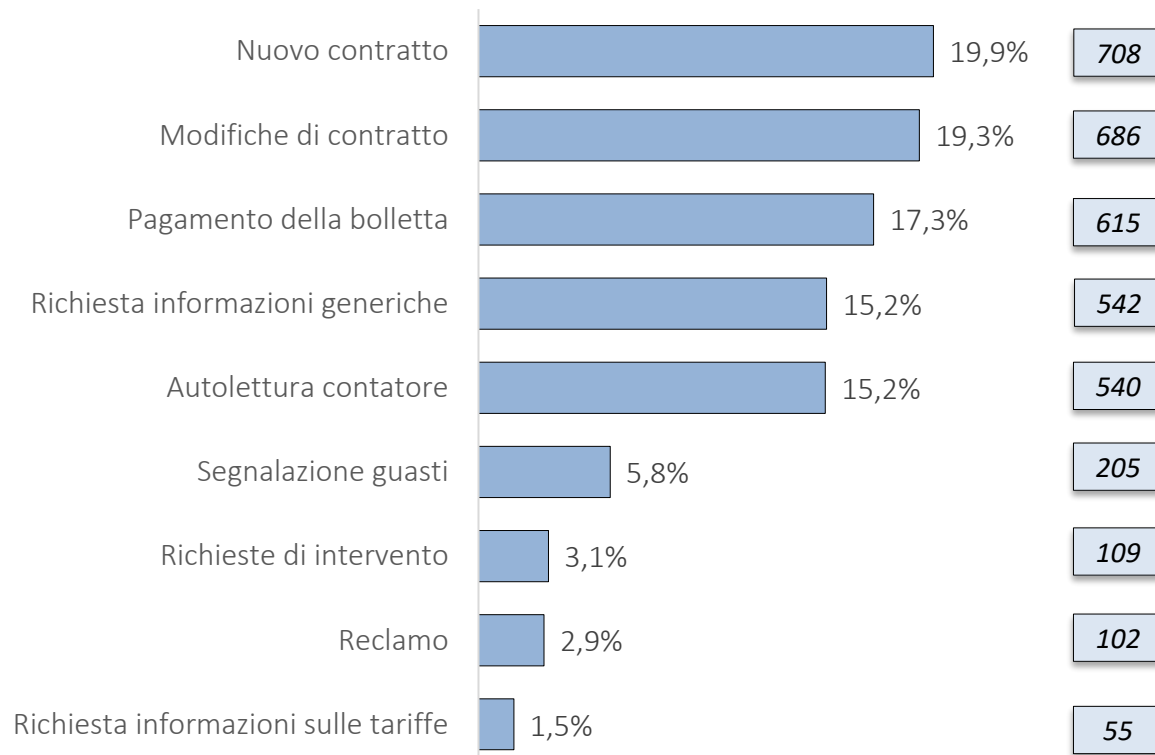
Comune	N
Ancona	1.037
Senigallia	392
Jesi	325
Fabriano	302
Falconara Marittima	216
Matelica	109
Sassoferrato	94
Chiaravalle	82
Montemarciano	73
Trecastelli	58
Maiolati Spontini	56
Camerano	50
Monte San Vito	49
Castellbellino	42
Ostra	42
Arcevia	41
Agugliano	39
Cerreto d'Esi	38
Corinaldo	38
Polverigi	38
Cupramontana	36
Serra De' Conti	31

Comune	N
Monsano	29
Castelplanio	28
Monte Roberto	27
Serra San Quirico	24
Montecarotto	23
Ostra Vetere	22
Santa Maria Nuova	22
Camerata Picena	21
Genga	21
Offagna	21
Staffolo	21
Esanatoglia	17
Morro d'Alba	16
Rosora	16
San Marcello	15
Castelleone di Suasa	13
Barbara	10
Belvedere Ostrense	8
San Paolo di Jesi	8
Poggio San Marcello	7
Mergo	5

Motivi di contatto

Chi ha risposto?

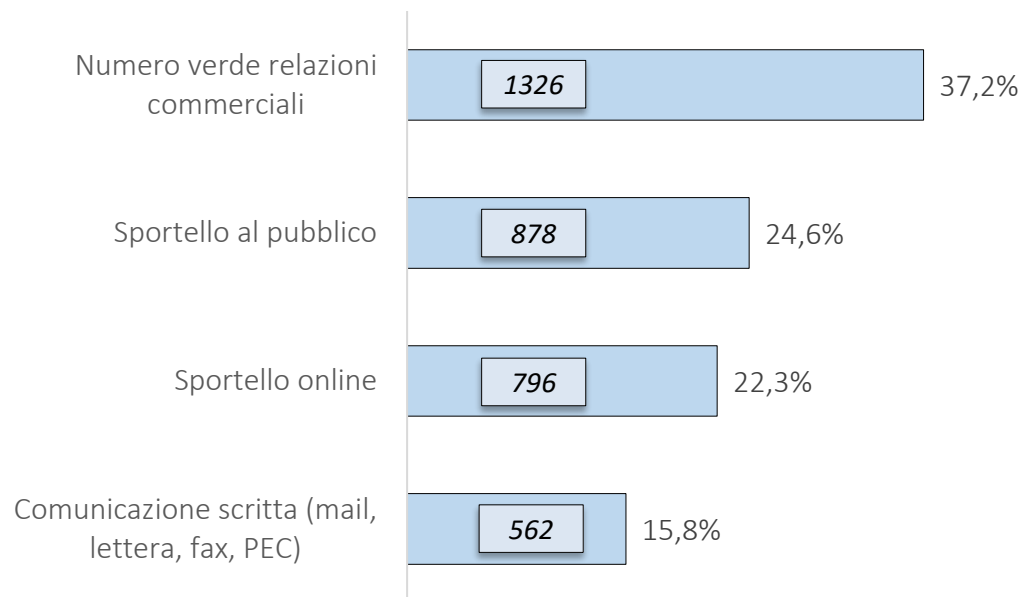
Un campione di 3.562 rispondenti totali



Canale di contatto

Chi ha risposto?

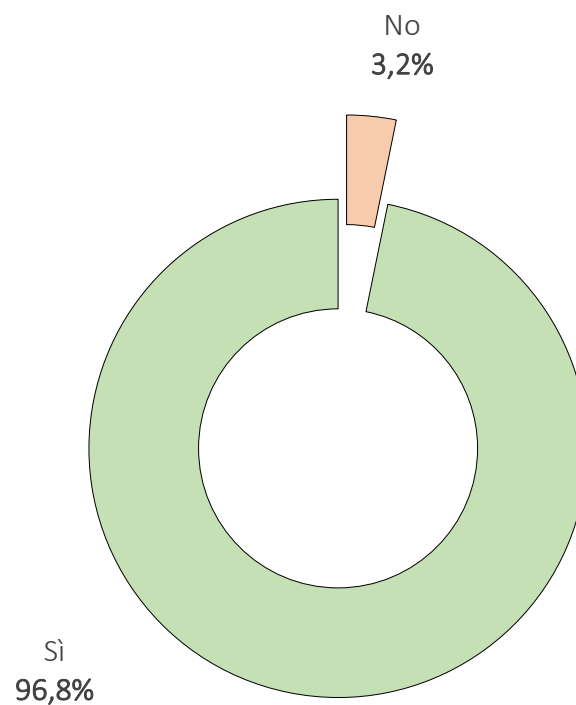
Un campione di 3.562 rispondenti totali



Numero verde
Relazioni commerciali

Facilità di contatto

Ha preso con facilità la linea per parlare con l'operatore telefonico?



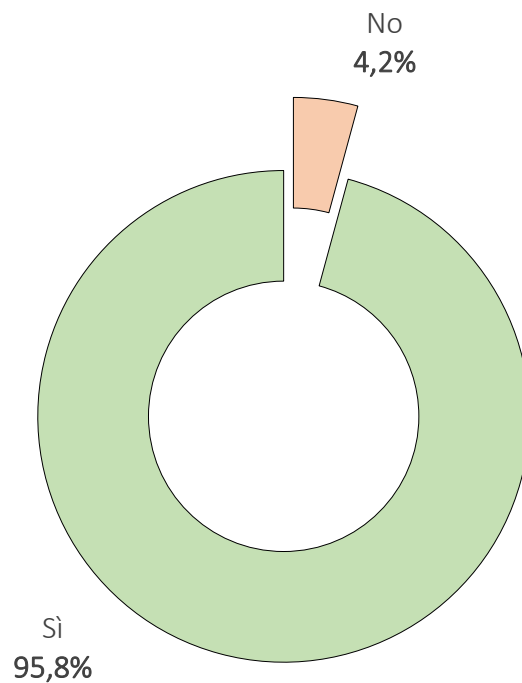
Difficoltà di contatto

(Se NO) Può descrivere le difficoltà che ha avuto? (3,2%)

Verbalizzazione	N
<i>Tempo attesa non soddisfacente</i>	13
<i>Occupato</i>	3
<i>Chiusura sabato</i>	2
<i>Difficoltà di collegamento</i>	2
<i>Difficoltà nell'ottenere una risposta</i>	2
<i>Ho parlato solo con risponditore automatico</i>	2
<i>Nel sito è indicato il numero verde raggiungibile solo tramite fisso</i>	2
<i>Attesa di 15 minuti</i>	1
<i>Facevo il numero ma non sentivo nulla</i>	1
<i>Interruzione chiamata</i>	1
<i>Il nastro registrato chiedeva di ripetere il codice cliente anche se corretto</i>	1
<i>Non ho parlato con l'operatore, non ho trovato l'opzione</i>	1
<i>Caduta linea dopo selezione codice</i>	1
<i>Orario. Dovrebbe essere fino alle 20:00</i>	1
<i>Piccole difficoltà di comunicazione</i>	1
<i>Più volte preso la linea con numero libero, dopo pochi secondi risulta occupato</i>	1
<i>Difficoltà nell'arrivare all'operatore giusto, troppi passaggi</i>	1
<i>Telefono suona e nessuno risponde</i>	1

Professionalità operatore

L'operatore telefonico è stato professionale (in grado di aiutarla e indirizzarla nel risolvere la sua esigenza)?



Professionalità

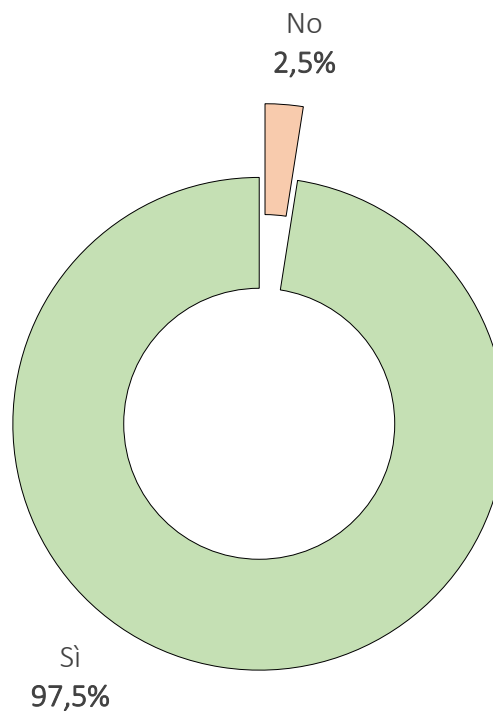
(se NO) Perché mi ha risposto così? (4,2%)

Verbalizzazione	N
<i>Incapacità di essere d'aiuto</i>	9
<i>Assenza di operatore umano, solo voce registrata</i>	7
<i>Scortesia</i>	5
<i>Incapacità nella comprensione della richiesta</i>	4
<i>Operatore svogliato/scocciato</i>	2
<i>Mancanza correttezza nelle spiegazioni fornite</i>	1
<i>Promesso ricontatto non avvenuto per presunti problemi tecnici</i>	1
<i>Atteggiamento denigratorio nei confronti della problematica</i>	1
<i>Contestazione del problema con atteggiamento maleducato e arrogante</i>	1
<i>Mancato riconoscimento dell'urgenza della richiesta</i>	1

Verbalizzazione	N
<i>Atteggiamento sbrigativo</i>	1
<i>Mancanza empatia e educazione</i>	1
<i>Mancata spiegazione sul mancato rilascio del sigillo a fornitura ripristinata</i>	1
<i>L'operatore non rispondeva alle domande</i>	1
<i>Operatore maleducato</i>	1
<i>Comunicazione unilaterale, senza possibilità per il cliente di esporre la problematica</i>	1
<i>Gestione burocratica della voltura giudicata non adeguata</i>	1
<i>Richiesta respinta senza adeguata motivazione</i>	1
<i>Deviazione dall'oggetto della richiesta con quesiti non rilevanti</i>	1
<i>Fornite informazioni incomplete e non risolutive</i>	1

Cordialità operatore

L'operatore telefonico è stato cordiale?



Cordialità

(Se NO) Perché mi ha risposto così? (2,5%)

Domanda posta a coloro che hanno risposto in maniera negativa alla domanda precedente riguardante la cordialità dell'operatore

Verbalizzazione	N
<i>Approccio scocciato</i>	4
<i>Mancanza operatore umano, solo voce registrata</i>	4
<i>Maleducazione</i>	2
<i>Messa in dubbio delle dichiarazioni del cliente</i>	2
<i>Dichiarata impossibilità operativa dopo prolungata attesa</i>	1
<i>Servizio automatico giudicato qualitativamente inferiore ad altri già utilizzati</i>	1
<i>Arroganza</i>	1
<i>Domande inappropriate</i>	1
<i>Antipatia</i>	1

Verbalizzazione	N
<i>Mancata disposizione all'ascolto</i>	1
<i>Incapacità di essere d'aiuto</i>	1
<i>Sovrapposizione dell'operatore durante l'esposizione del cliente</i>	1
<i>Assenza di azioni concrete per la risoluzione del problema</i>	1
<i>Mancata cordialità</i>	1
<i>Esperienze negative con singoli operatori</i>	1
<i>Mancanza pazienza ed educazione</i>	1
<i>Mancanza empatia</i>	1

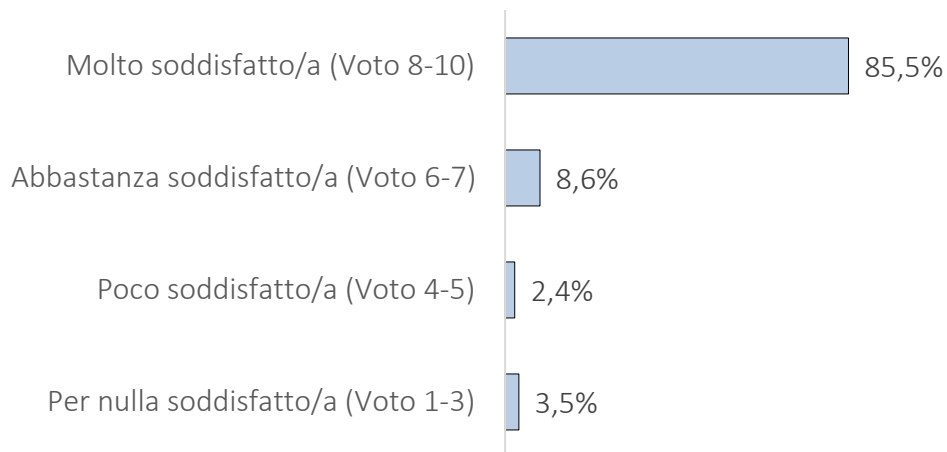
Soddisfazione complessiva

Contatto telefonico

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto telefonico con VIVA SERVIZI?

Media = 8,71

Soddisfazione



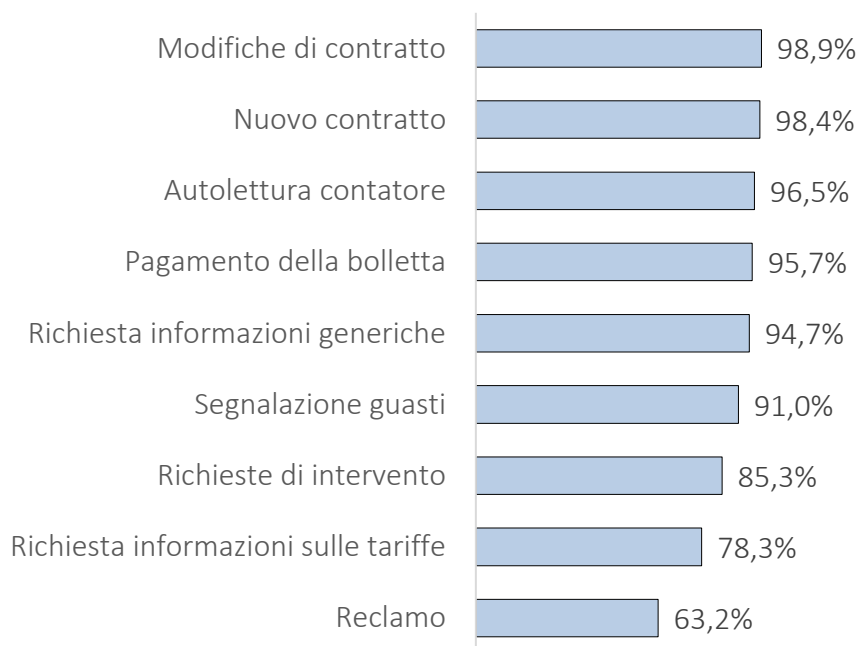
Voto	%
Voto 10	46,4%
Voto 9	21,2%
Voto 8	17,9%
Voto 7	4,7%
Voto 6	3,9%
Voto 5	1,6%
Voto 4	0,8%
Voto 3	0,8%
Voto 2	0,5%
Voto 1	2,2%

94,1%

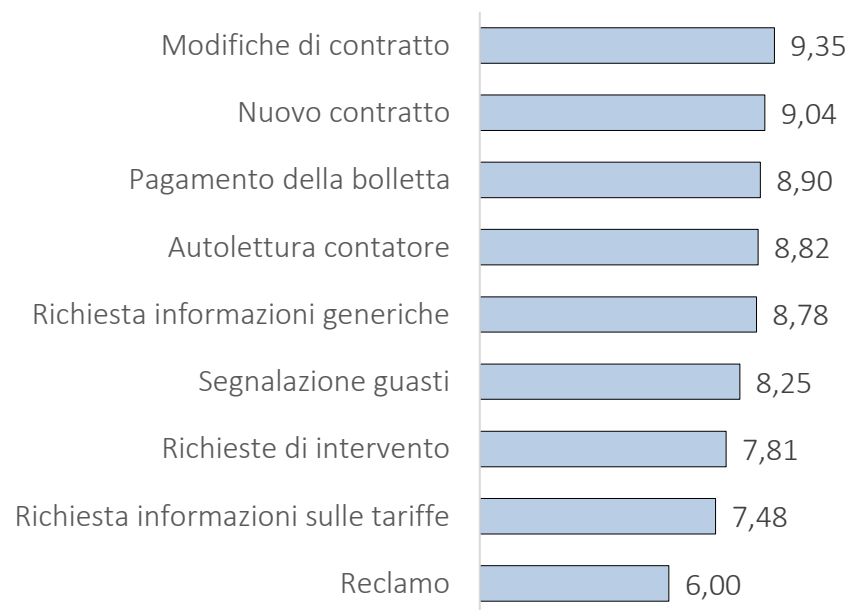
Soddisfazione per pratica Contatto telefonico

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto telefonico con VIVA SERVIZI?

% Voti maggiori o uguali a 6



Medie soddisfazione



Motivi di Insoddisfazione

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto telefonico con VIVA SERVIZI?

Libere verbalizzazioni riportate da rispondenti che attribuiscono punteggio < 6

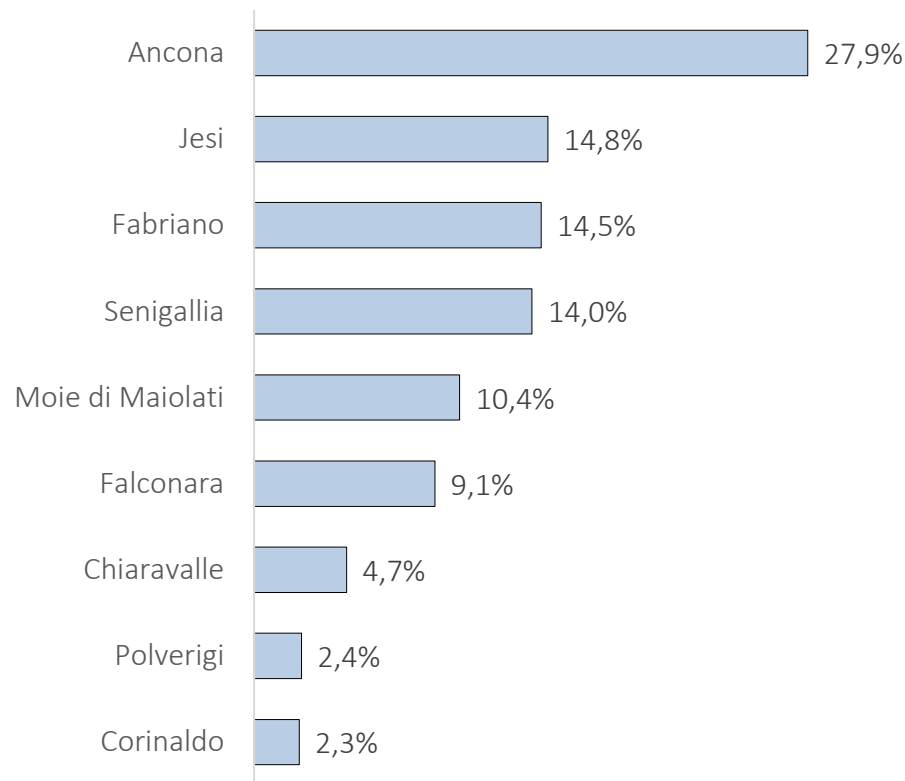
Verbalizzazione	N
<i>Mancata risoluzione problematica</i>	7
<i>Risposta non soddisfacente</i>	6
<i>Risposte sgarbate/scortesie</i>	4
<i>Costo troppo elevato</i>	3
<i>Informazioni ricevute poco chiare</i>	2
<i>Mancata comunicazione preventiva della sospensione del servizio idrico</i>	2
<i>Tempi di attesa lunghi</i>	2
<i>Difficoltà a parlare con un operatore</i>	1
<i>Assenza di riscontro operativo dopo segnalazione di guasto</i>	1
<i>Impossibilità di parlare con un operatore per assenza dell'opzione adeguata nel sistema automatico</i>	1
<i>Difficoltà di accesso alle fatture che ostacolano il pagamento regolare</i>	1

Verbalizzazione	N
<i>Riscontrate diverse incongruenze nelle risposte fornite dall'operatore</i>	1
<i>Mancata risposta alla richiesta</i>	1
<i>Maleducazione e arroganza</i>	1
<i>Mancanza di approccio adeguato</i>	1
<i>Incapacità di indirizzare la richiesta alle figure professionali competenti</i>	1
<i>Interazione con sistema automatico poco comprensibile</i>	1
<i>Mancato chiarimento sull'incongruenza degli importi fatturati nonostante consumi inferiori</i>	1
<i>Risposte scontate e non esaurienti</i>	1
<i>Ritardo ingiustificato nell'intervento per perdita idrica</i>	1
<i>Sottovalutazione del problema</i>	1
<i>Mancata risoluzione del problema segnalato</i>	1

Sportello Pubblico

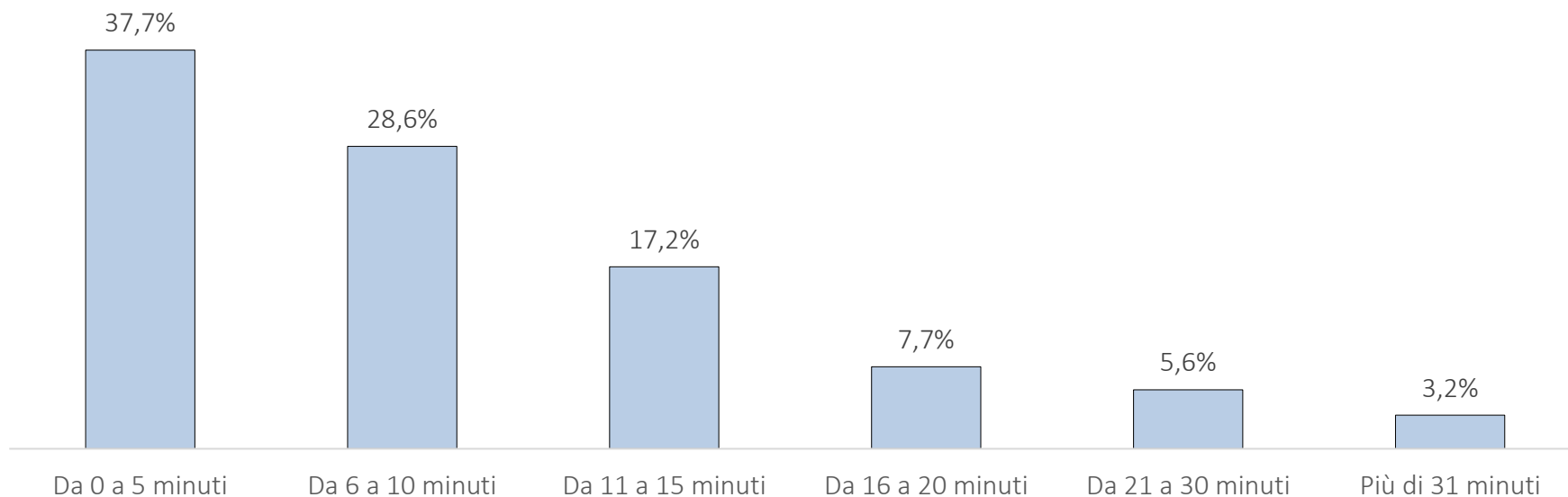
Comune Sportello pubblico

Presso quale sportello al pubblico si è recato?



Tempi di attesa

Lei è in grado di dire approssimativamente quanto tempo ha atteso prima di essere servito allo sportello? (in minuti)



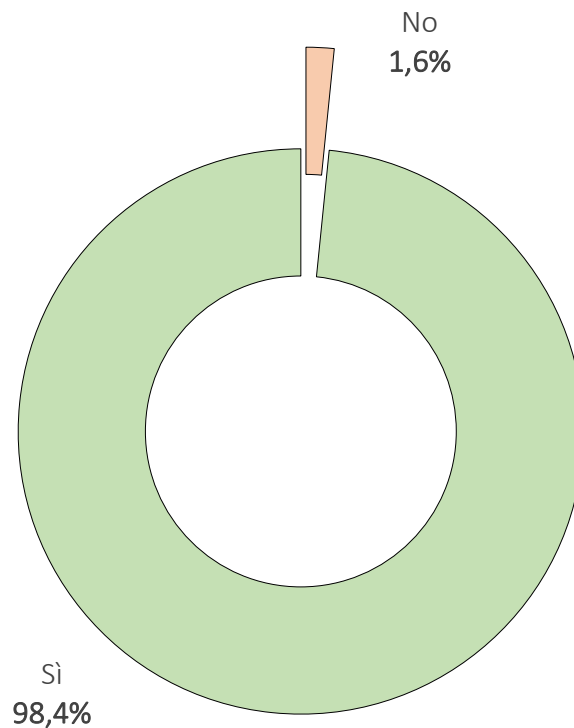
Tempi di attesa – Dettagli per sportello

Lei è in grado di dire approssimativamente quanto tempo ha atteso prima di essere servito allo sportello? (in minuti)

Sportello	Da 0 a 5 minuti	Da 6 a 10 minuti	Da 11 a 15 minuti	Da 16 a 20 minuti	Da 21 a 30 minuti	Più di 31 minuti	Totale
Ancona	37,1%	29,8%	15,5%	10,2%	6,1%	1,2%	100,0%
Chiaravalle	51,2%	26,8%	19,5%	0,0%	2,4%	0,0%	100,0%
Corinaldo	15,0%	30,0%	10,0%	20,0%	15,0%	10,0%	100,0%
Fabriano	39,4%	29,1%	17,3%	5,5%	4,7%	3,9%	100,0%
Falconara	45,0%	25,0%	16,3%	3,8%	5,0%	5,0%	100,0%
Jesi	33,1%	27,7%	25,4%	7,7%	4,6%	1,5%	100,0%
Moie di Maiolati	45,1%	29,7%	8,8%	5,5%	7,7%	3,3%	100,0%
Polverigi	66,7%	19,0%	9,5%	0,0%	0,0%	4,8%	100,0%
Senigallia	26,0%	30,1%	20,3%	11,4%	5,7%	6,5%	100,0%

Professionalità operatore

L'operatore è stato professionale (in grado di aiutarla e indirizzarla nel risolvere la sua esigenza)?



Mancanza professionalità - motivazioni

(Se NO) Perché mi ha risposto così? (1,6%)

Verbalizzazione	N
<i>Comportamento dell'operatrice non conforme agli standard di cortesia e professionalità</i>	1
<i>Prestazione dell'operatore lenta e non adeguata</i>	1
<i>Mancata chiarezza preventiva sui requisiti documentali per l'abbuono</i>	1
<i>Problematica ritenuta non di competenza di Viva Servizi</i>	1
<i>Incapacità nel risolvere la problematica</i>	1
<i>Risposte non soddisfacenti</i>	1
<i>Scortesia e arroganza</i>	1
<i>Richiesta ritenuta non di competenza dell'operatore</i>	1
<i>Gestione inadeguata e non rispettosa di una voltura per decesso</i>	1
<i>Mancata disponibilità nel fornire informazioni di base</i>	1

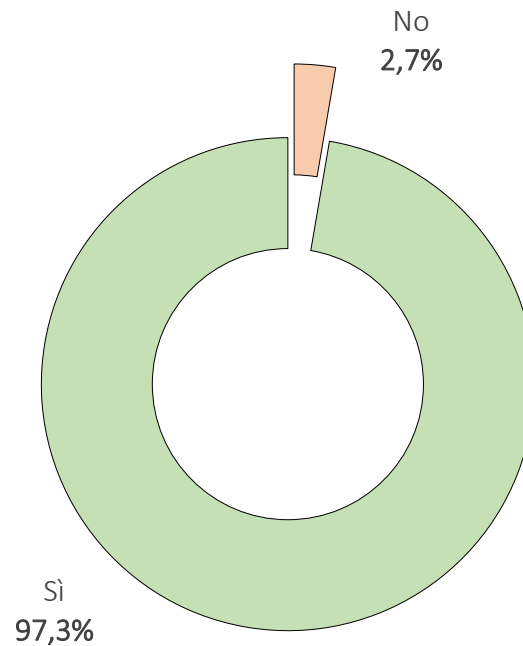
Professionalità operatore per Sportello

L'operatore è stato professionale (in grado di aiutarla e indirizzarla nel risolvere la sua esigenza)?

Sportello	No	Sì	Totale
Ancona	0,8%	99,2%	100,0%
Chiaravalle	2,4%	97,6%	100,0%
Corinaldo	10,0%	90,0%	100,0%
Fabriano	0,0%	100,0%	100,0%
Falconara	1,3%	98,8%	100,0%
Jesi	0,8%	99,2%	100,0%
Moie di Maiolati	1,1%	98,9%	100,0%
Polverigi	0,0%	100,0%	100,0%
Senigallia	4,9%	95,1%	100,0%

Cordialità operatore

L'operatore è stato cordiale?



Cordialità

(Se NO) Perché mi ha risposto così? (2,7%)

Verbalizzazione	N
<i>Maleducazione e scortesia</i>	11
<i>Toni di voce elevati con altro cliente, con percezione di scarsa tutela della privacy</i>	1
<i>Atteggiamento di sufficienza</i>	1
<i>Menefreghismo</i>	1
<i>Risposte fornite in modo affrettato e poco chiaro</i>	1
<i>Servizio tecnicamente efficiente ma con carenze nell'approccio relazionale</i>	1

Verbalizzazione	N
<i>Approccio non adeguatamente orientato alle esigenze del cliente</i>	1
<i>Antipatia e arroganza</i>	1
<i>Atteggiamento non collaborativo</i>	1
<i>Presupposizione di conoscenza delle procedure da parte dell'utente, con rinvio in caso di documentazione incompleta</i>	1
<i>Invito ripetuto a utilizzare il canale email, con percezione di scarsa disponibilità alla gestione diretta della richiesta</i>	1

Cordialità operatore per Sportello

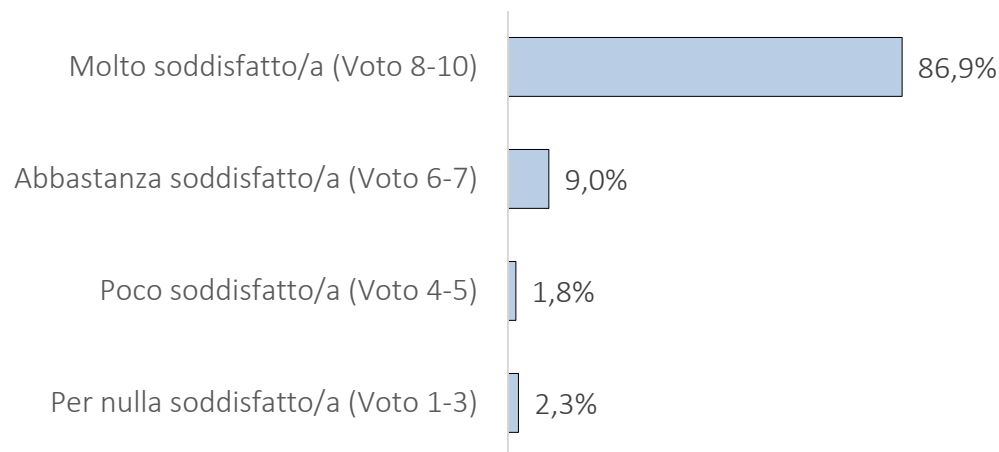
L'operatore è stato cordiale?

Sportello	No	Sì	Totale
Ancona	1,2%	98,8%	100,0%
Chiaravalle	4,9%	95,1%	100,0%
Corinaldo		100,0%	100,0%
Fabriano	2,4%	97,6%	100,0%
Falconara	3,8%	96,3%	100,0%
Jesi	2,3%	97,7%	100,0%
Moie di Maiolati	3,3%	96,7%	100,0%
Polverigi	0,0%	100,0%	100,0%
Senigallia	5,7%	94,3%	100,0%

Soddisfazione complessiva Sportello

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto con lo sportello pubblico di VIVA SERVIZI?

Media = 8,93



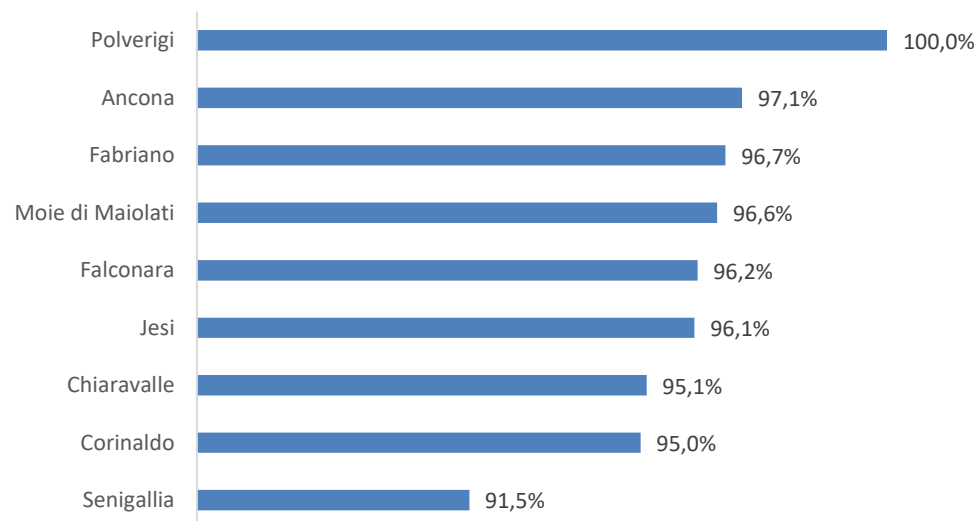
Voto	%
Voto 10	55,0%
Voto 9	16,3%
Voto 8	15,6%
Voto 7	5,7%
Voto 6	3,3%
Voto 5	1,3%
Voto 4	0,5%
Voto 3	0,4%
Voto 2	0,1%
Voto 1	1,9%

95,9%

Soddisfazione complessiva per Sportello

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto con lo sportello pubblico di VIVA SERVIZI?

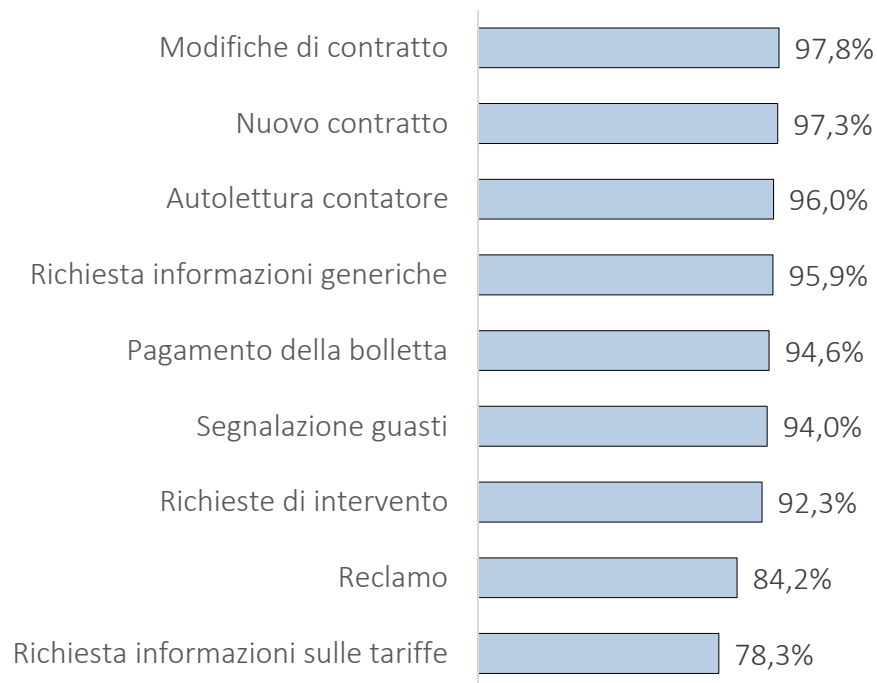
Sportello	
Ancona	97,1%
Chiaravalle	95,1%
Corinaldo	95,0%
Fabriano	96,7%
Falconara	96,2%
Jesi	96,1%
Moie di Maiolati	96,6%
Polverigi	100,0%
Senigallia	91,5%



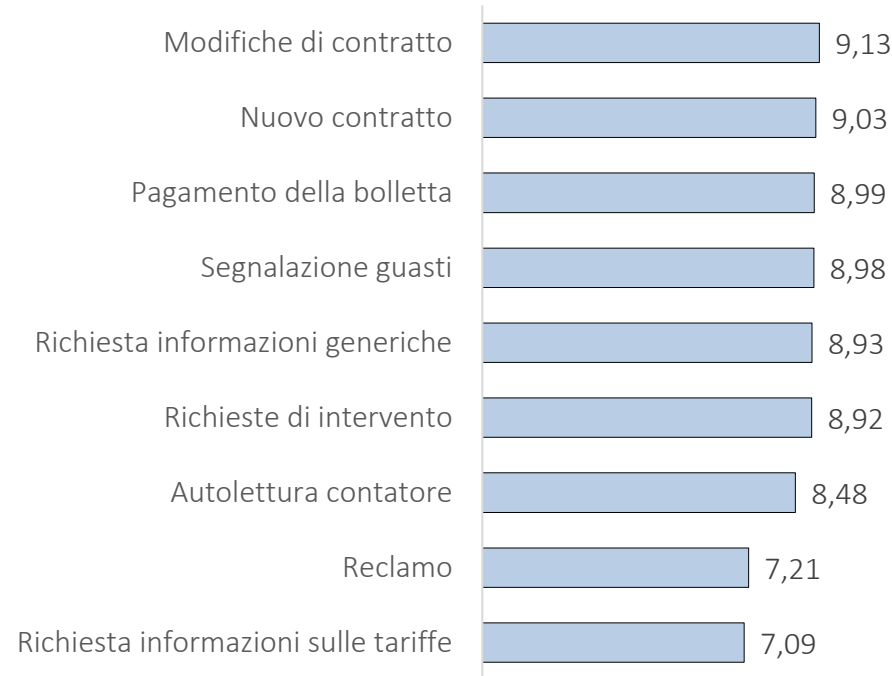
Soddisfazione per pratica Sportello

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto con lo sportello pubblico di VIVA SERVIZI?

% Voti maggiori o uguali a 6



Medie soddisfazione



Motivi di Insoddisfazione

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto con lo sportello pubblico di VIVA SERVIZI?

Libere verbalizzazioni riportate da rispondenti che attribuiscono punteggio < 6 alla domanda sulla soddisfazione

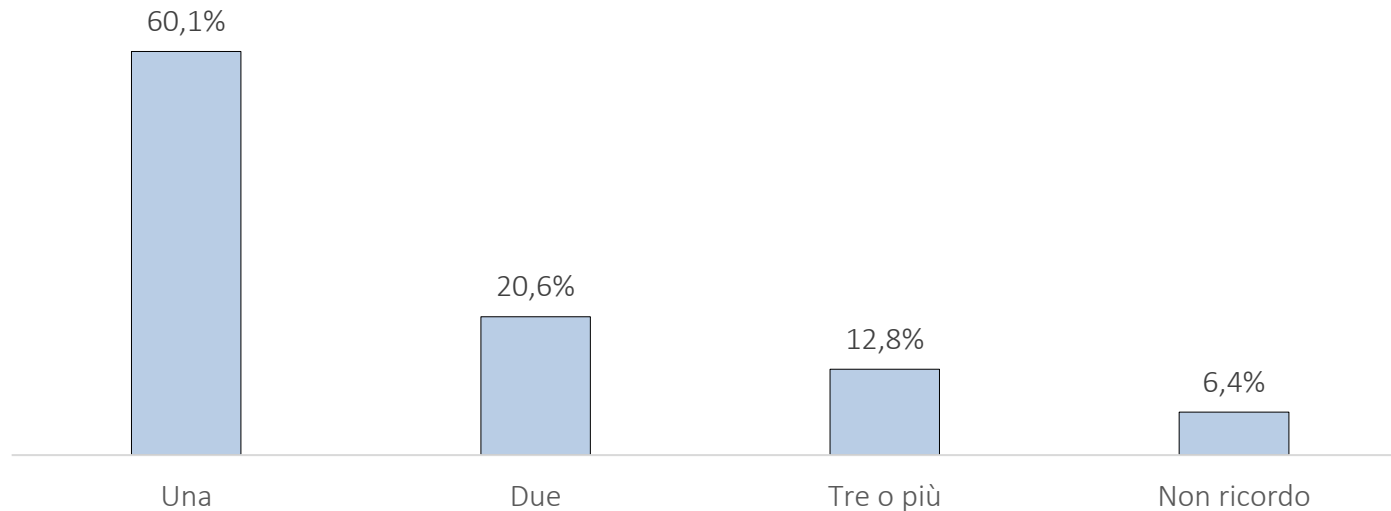
Verbalizzazione	N
<i>Scortesia</i>	2
<i>Mancata risoluzione del problema presentato</i>	2
<i>Errore nella gestione della pratica</i>	2
<i>Tempi di risoluzione intervento lunghi</i>	2
<i>Evidente distanza dell'operatore rispetto alla problematica del cliente</i>	1
<i>Preferenza nel ricevere una mail appena conclusi i lavori</i>	1
<i>Trattamento di sufficienza</i>	1
<i>Mancata conoscenza dei nuovi regolamenti in vigore</i>	1

Verbalizzazione	N
<i>Informazioni non precise</i>	1
<i>Sistema informatico e sito web obsoleti</i>	1
<i>Personale svogliato</i>	1
<i>Problema già presentato, mai risolto</i>	1
<i>Apertura al pubblico limitata</i>	1
<i>Richiesta di abbuono non accolta per carenza documentale non imputabile all'utente</i>	1
<i>Poca disponibilità nel rispondere</i>	1
<i>Incapacità di stare in pubblico</i>	1

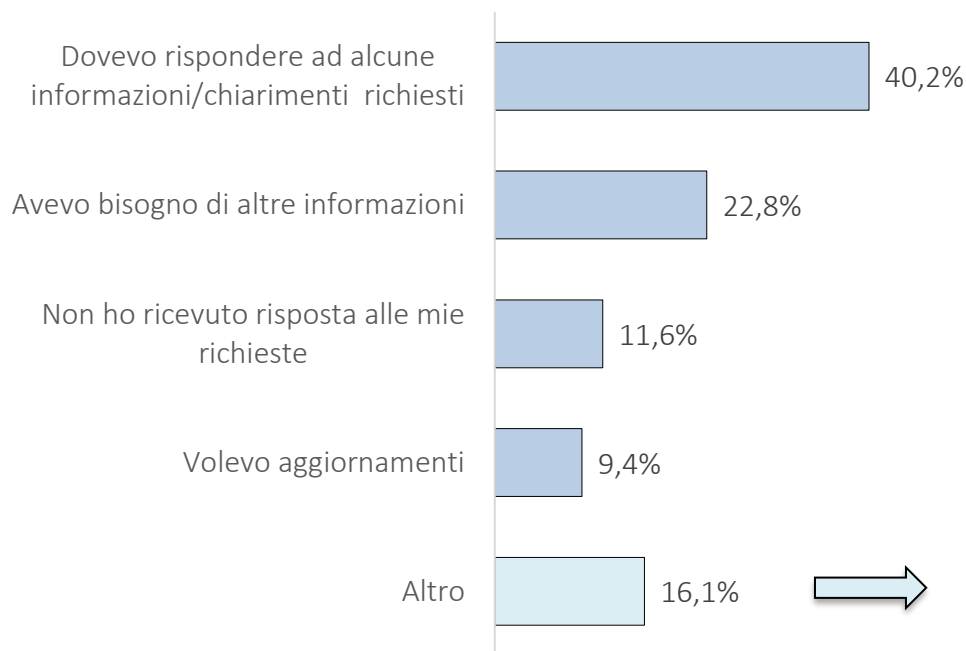
Comunicazione scritta

Comunicazione scritta

Potrebbe dirmi quante volte, circa, ha scritto o si è messo/a in contatto con VIVA SERVIZI in merito alla pratica appena conclusa?



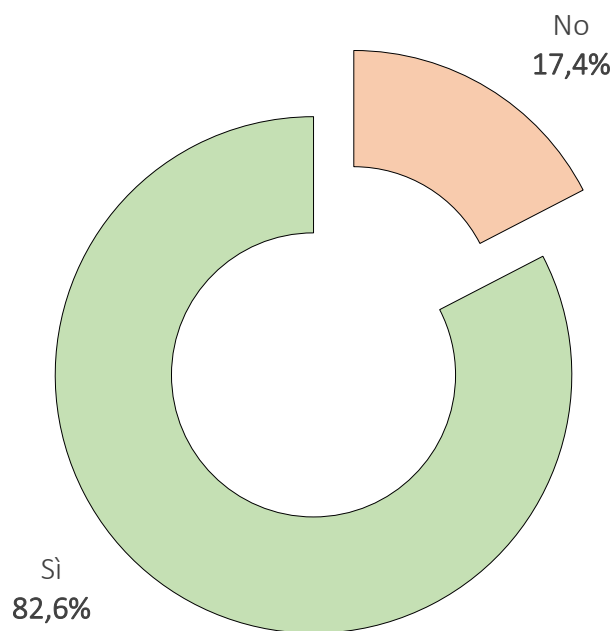
Motivazione Comunicazione scritta



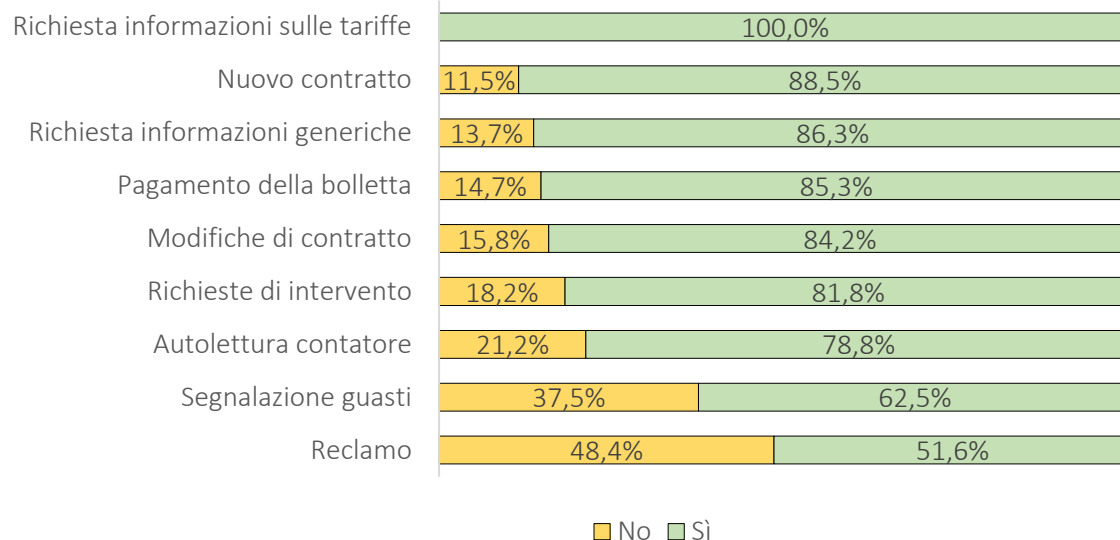
Fatturazione / Bollette / Pagamenti	11
Vulture / Contratti / Subentri	5
Documentazione / Procedure burocratiche	5
Nucleo familiare / Tariffe	4
Pagamenti dilazionati / Domiciliazione	4
Guasti / Perdite / Interventi tecnici	3
Canali digitali / Comunicazione	3
Sportello / Assistenza clienti	3
Contatore / Letture / Autolettura	2
Lavori pubblici / Infrastrutture esterne	1

Adeguatezza tempistiche

Secondo la normativa in vigore, VIVA SERVIZI deve rispondere entro 20 giorni lavorativi alle richieste di informazioni. Ritiene adeguato il tempo di risposta di VIVA SERVIZI alla richiesta che ha presentato?



Valutazione adeguatezza tempistiche per motivo di contatto

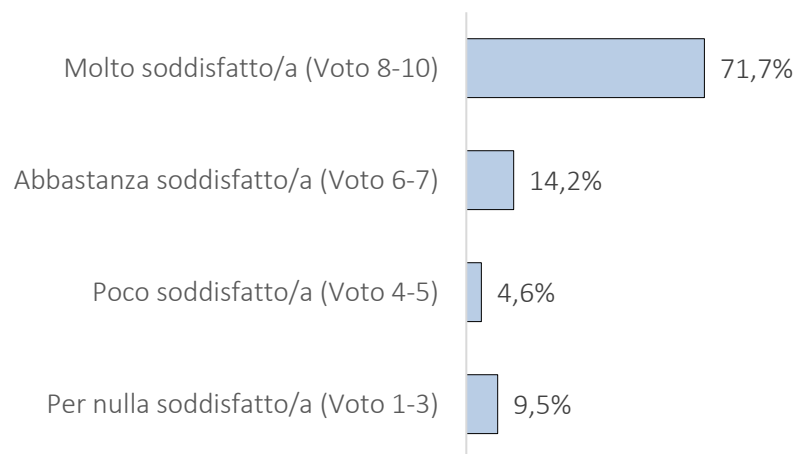


Soddisfazione complessiva

Comunicazione scritta

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena conclusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto tramite comunicazione scritta con VIVA SERVIZI?

Media = 7,94



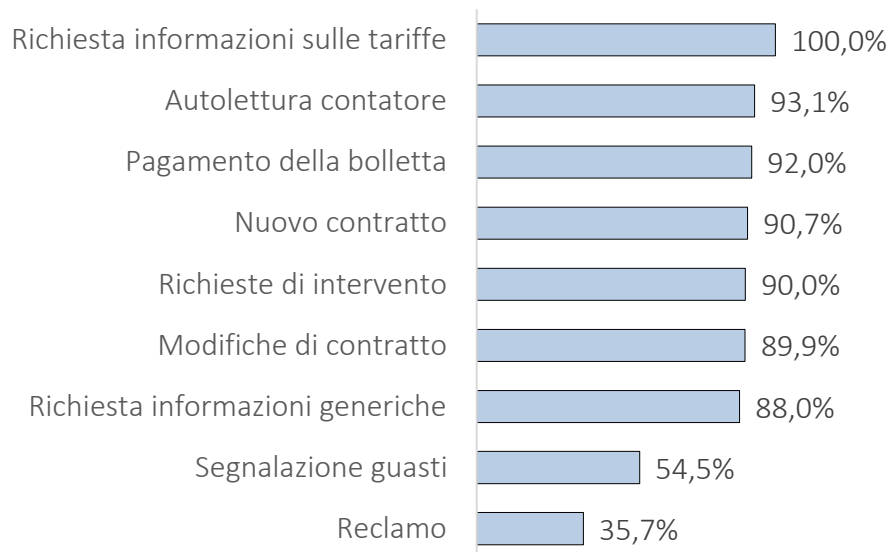
Voto	%
Voto 10	37,0%
Voto 9	18,8%
Voto 8	15,9%
Voto 7	7,2%
Voto 6	7,0%
Voto 5	2,7%
Voto 4	1,9%
Voto 3	1,5%
Voto 2	1,5%
Voto 1	6,5%

85,9%

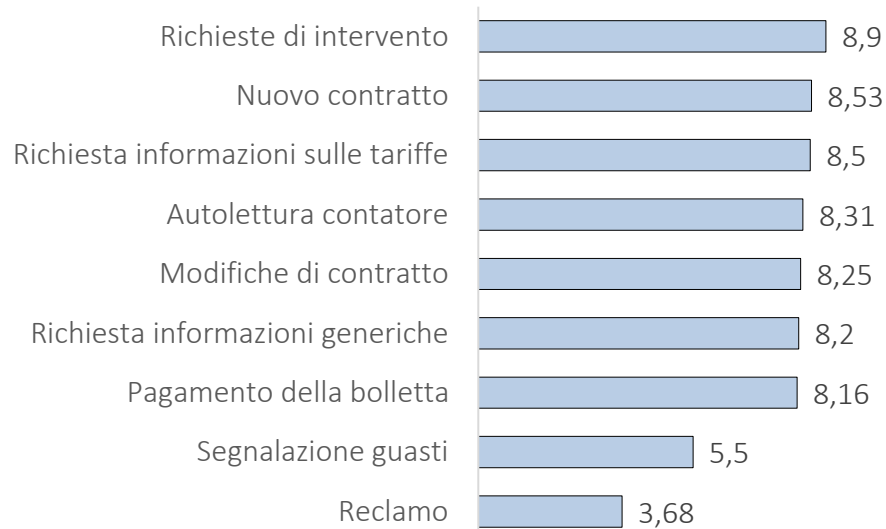
Soddisfazione per pratica Comunicazione scritta

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena conclusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto tramite comunicazione scritta con VIVA SERVIZI?

% Voti maggiori o uguali a 6



Medie soddisfazione



Motivi di Insoddisfazione

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena conclusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contratto tramite comunicazione scritta con VIVA SERVIZI?

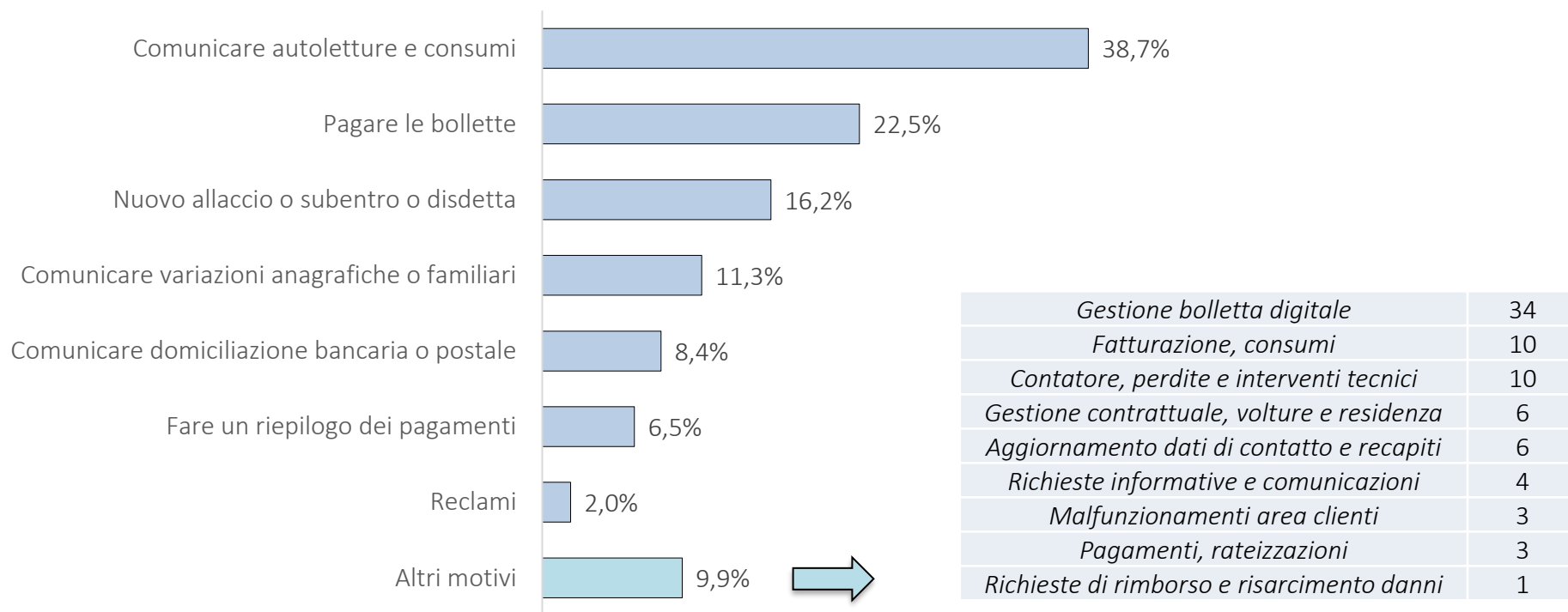
Libere verbalizzazioni riportate da rispondenti che attribuiscono punteggio < 6 alla domanda sulla soddisfazione

Verbalizzazione	N
<i>Ritardi e assenza di riscontro</i>	17
<i>Comunicazione inefficace e risposte non adeguate</i>	10
<i>Richieste documentali eccessive / burocrazia</i>	7
<i>Percezione negativa del servizio</i>	6
<i>Tempistiche e gestione procedurale</i>	5

Sportello online

Sportello online

Per quali motivi ha utilizzato lo sportello online?



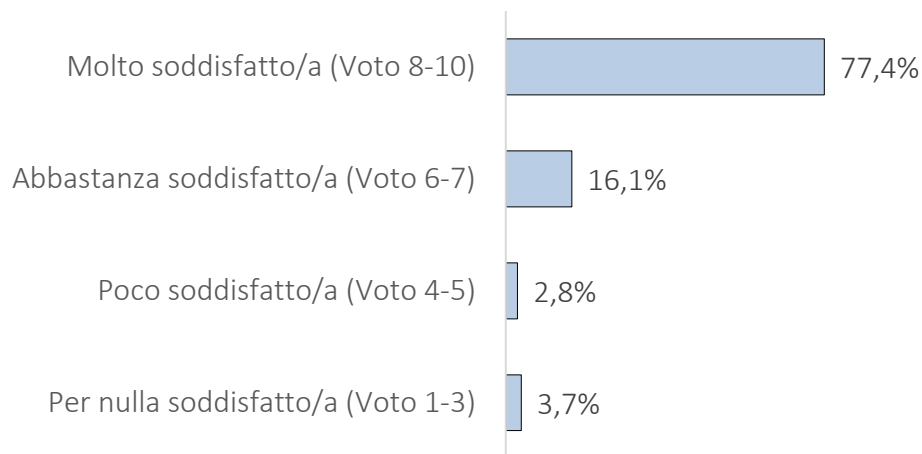
Nota metodologica: domanda a risposta multipla. Il totale è superiore al 100%

Soddisfazione complessiva Sportello online

Complessivamente, per quanto riguarda l'utilizzo dello Sportello online, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a?

Media = 8,37

Soddisfazione



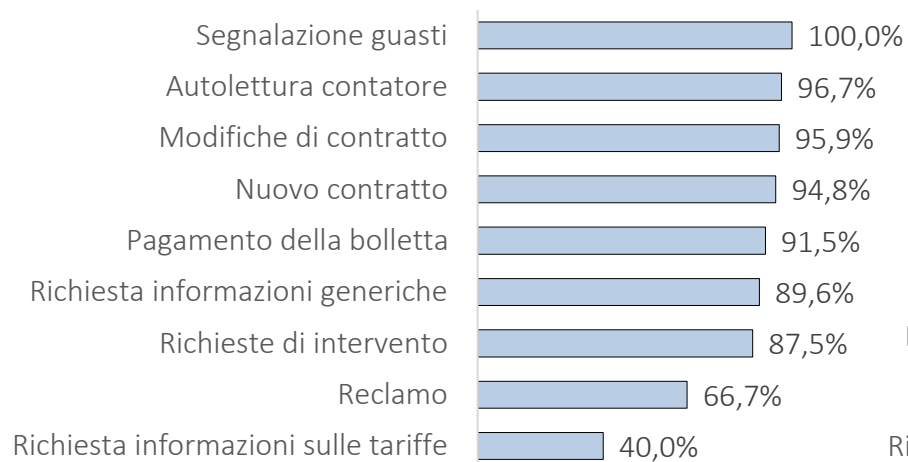
Voto	%
Voto 10	35,7%
Voto 9	20,4%
Voto 8	21,3%
Voto 7	10,3%
Voto 6	5,8%
Voto 5	2,3%
Voto 4	0,5%
Voto 3	0,9%
Voto 2	0,5%
Voto 1	2,3%

93,5%

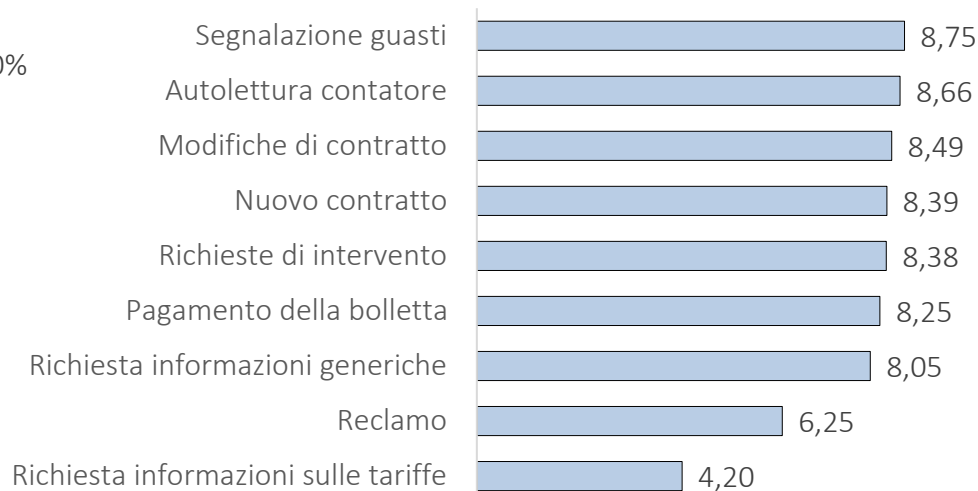
Soddisfazione per pratica Sportello online

Complessivamente, per quanto riguarda l'utilizzo dello Sportello online, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a?

Percentuali valori maggiori o uguali a 6



Medie soddisfazione



Motivi di Insoddisfazione

Complessivamente, per quanto riguarda l'utilizzo dello Sportello online, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a?

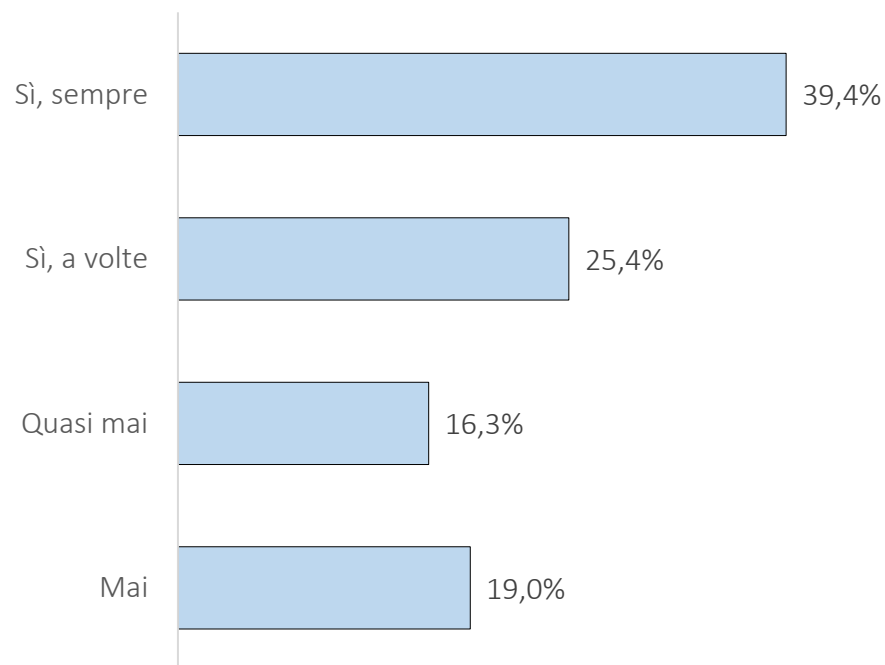
Libere verbalizzazioni riportate da rispondenti che attribuiscono punteggio < 6 alla domanda sulla soddisfazione

Verbalizzazione	N
<i>Problemi di usabilità, accesso e funzionamento del sito</i>	25
<i>Qualità dell'assistenza e delle risposte</i>	7
<i>Eccessiva complessità procedurale</i>	3

Acqua di rubinetto

Utilizzo acqua di rubinetto

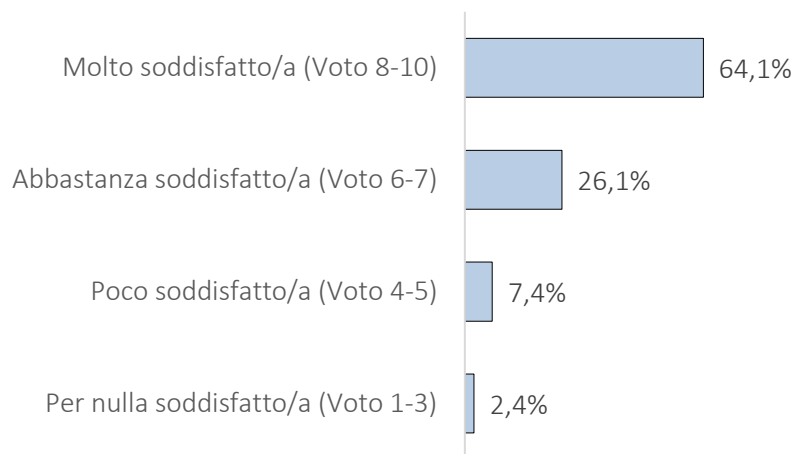
Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?



Soddisfazione – Acqua rubinetto

Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua da bere? In una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)

Media = 7,78

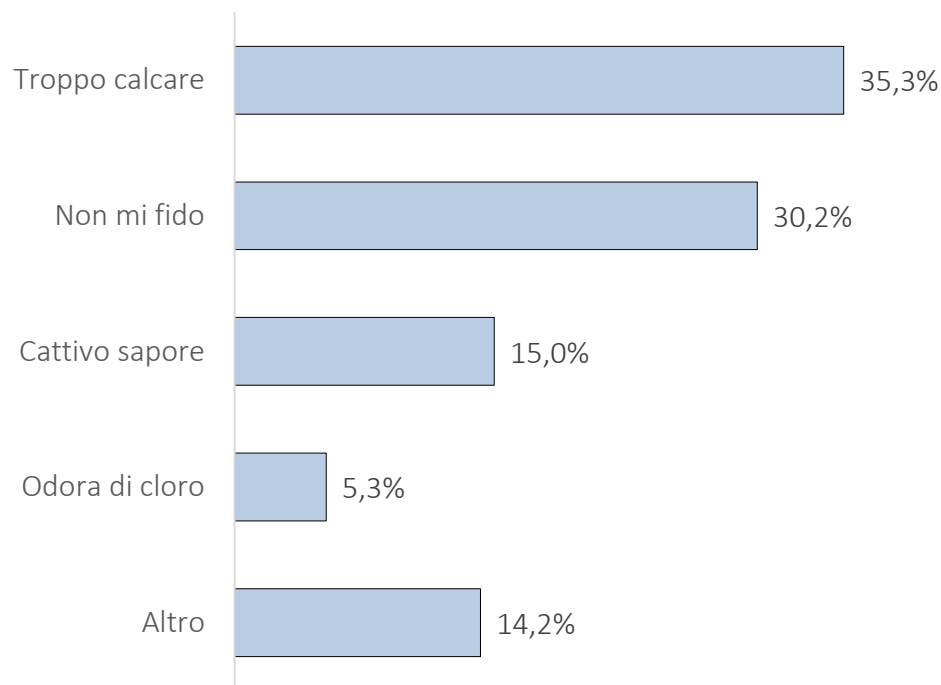


Voto	%
Voto 10	16,6%
Voto 9	18,0%
Voto 8	29,5%
Voto 7	16,9%
Voto 6	9,2%
Voto 5	5,4%
Voto 4	2,0%
Voto 3	1,1%
Voto 2	0,6%
Voto 1	0,7%

90,2%

Motivi – Acqua rubinetto

Per quale motivo non beve l'acqua del rubinetto?

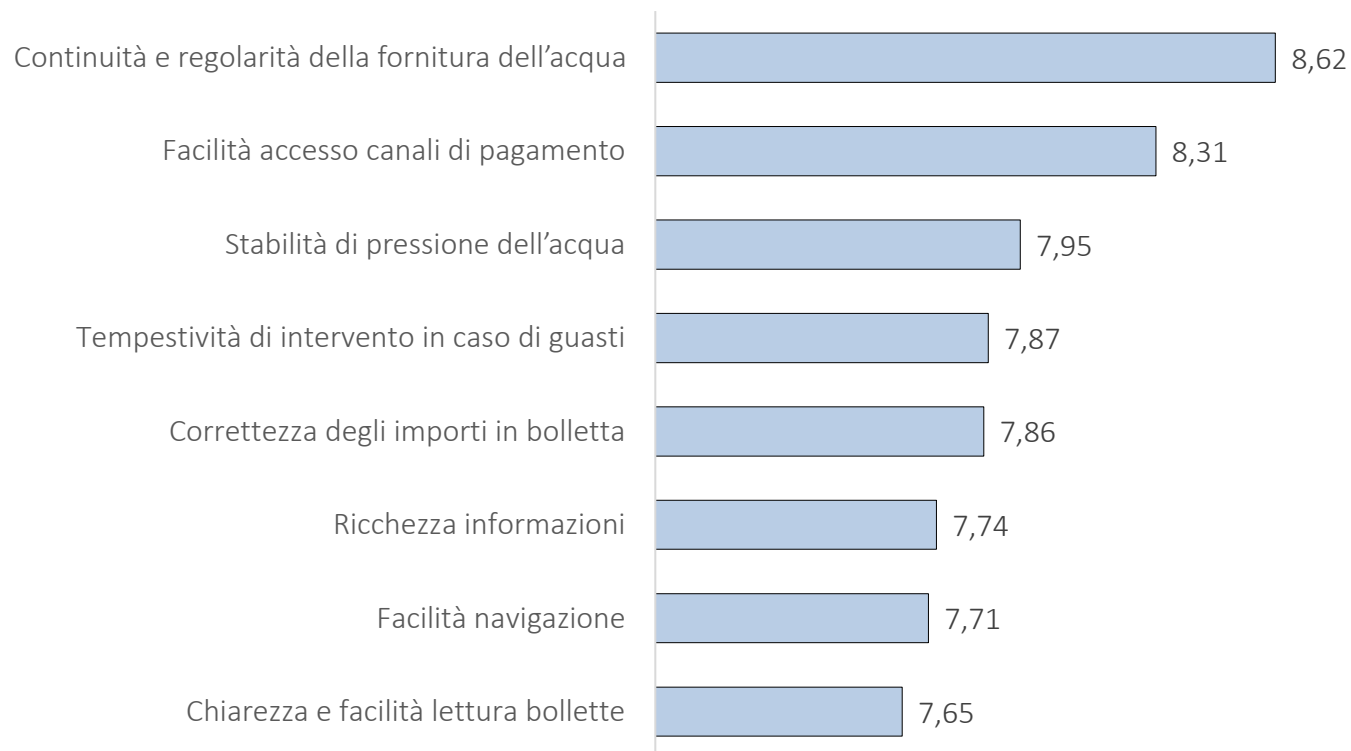


Aspetti tecnici

Soddisfazione

Quanto è soddisfatto del servizio relativamente agli ASPETTI TECNICI?

Medie di soddisfazione



Soddisfazione

Quanto è soddisfatto del servizio relativamente agli ASPETTI TECNICI?

Percentuale valori maggiori o uguali a 6

