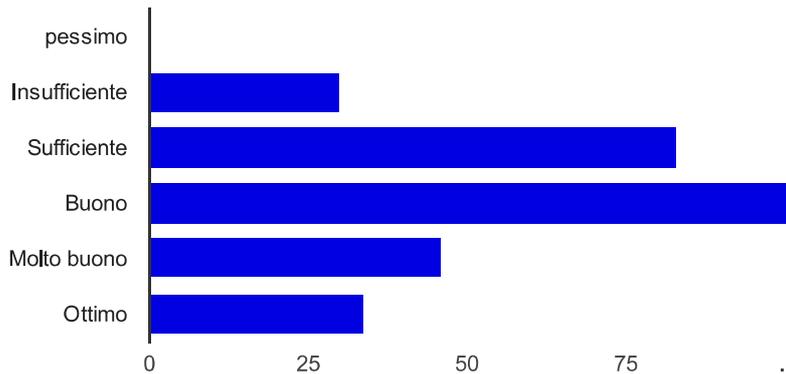


294 risposte

[Vedi tutte le risposte](#)[Pubblica i dati di analisi](#)

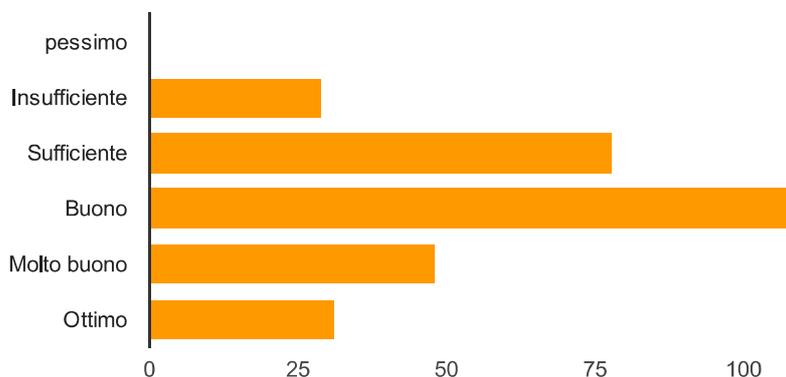
Riepilogo

Rapporto Qualità/Prezzo [Elementi del giudizio]



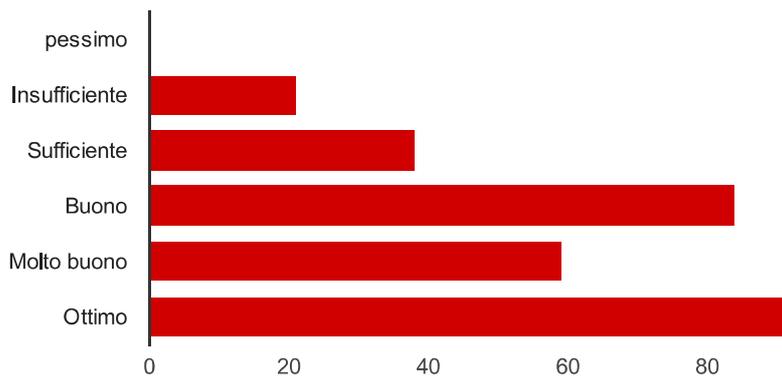
pessimo	0	0%
Insufficiente	30	10.2%
Sufficiente	83	28.2%
Buono	101	34.4%
Molto buono	46	15.6%
Ottimo	34	11.6%

Qualità strutture e impianti [Elementi del giudizio]



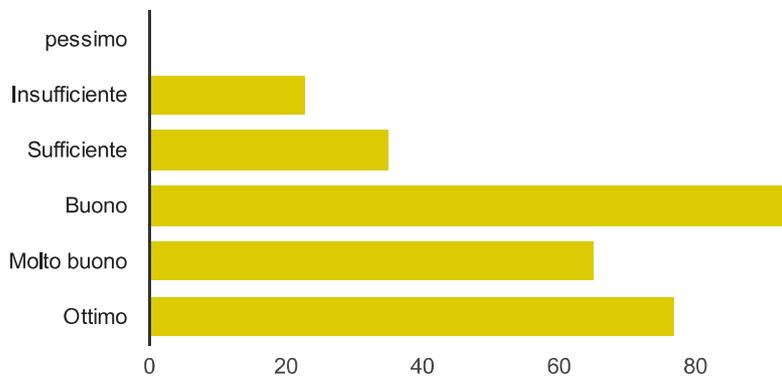
pessimo	0	0%
Insufficiente	29	9.9%
Sufficiente	78	26.5%
Buono	108	36.7%
Molto buono	48	16.3%
Ottimo	31	10.5%

Cortesia e disponibilità [Elementi del giudizio]



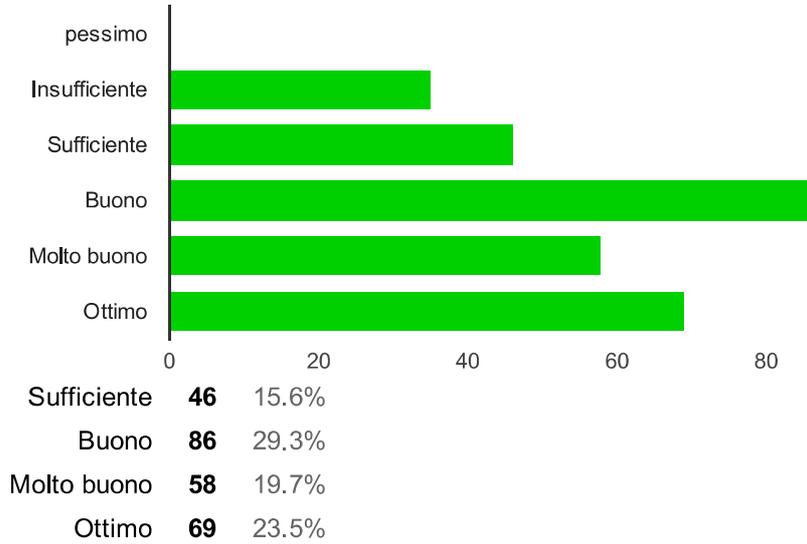
pessimo	0	0%
Insufficiente	21	7.1%
Sufficiente	38	12.9%
Buono	84	28.6%
Molto buono	59	20.1%
Ottimo	92	31.3%

Professionalità [Elementi del giudizio]

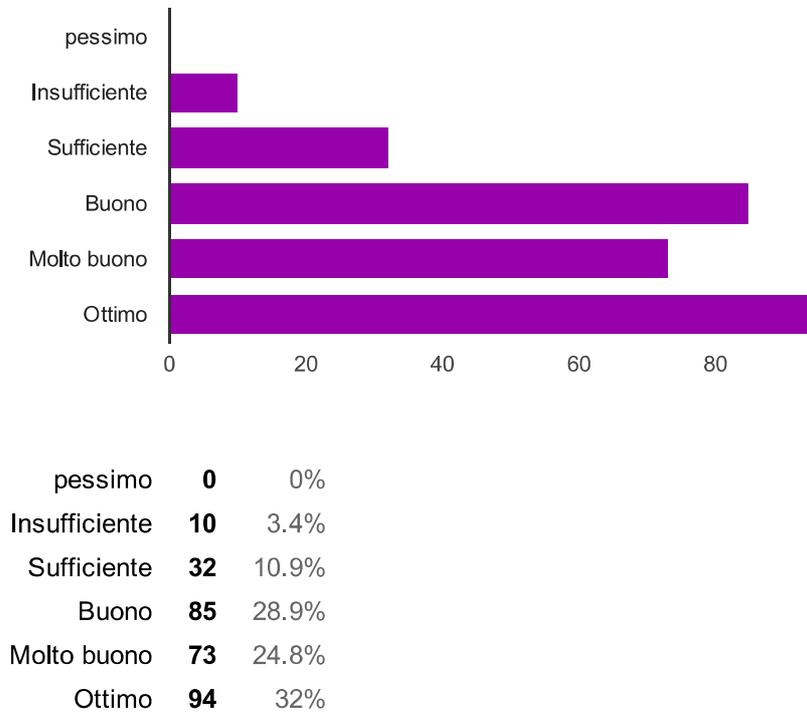


pessimo	0	0%
Insufficiente	23	7.8%
Sufficiente	35	11.9%
Buono	94	32%
Molto buono	65	22.1%
Ottimo	77	26.2%

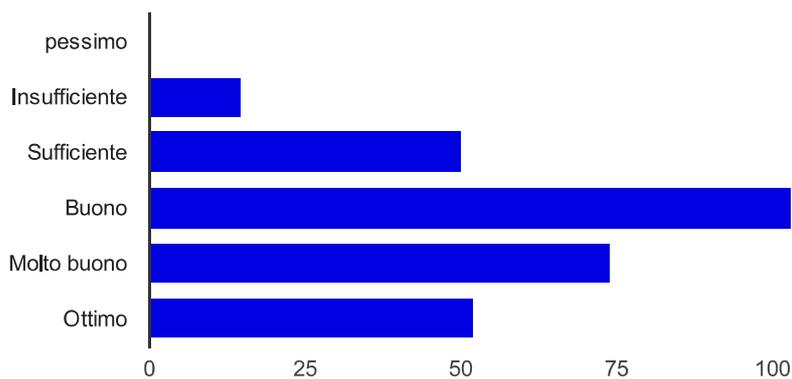
Capacità e tempestività nel risolvere i problemi [Elementi del giudizio]



Continuità del servizio [Elementi del giudizio]

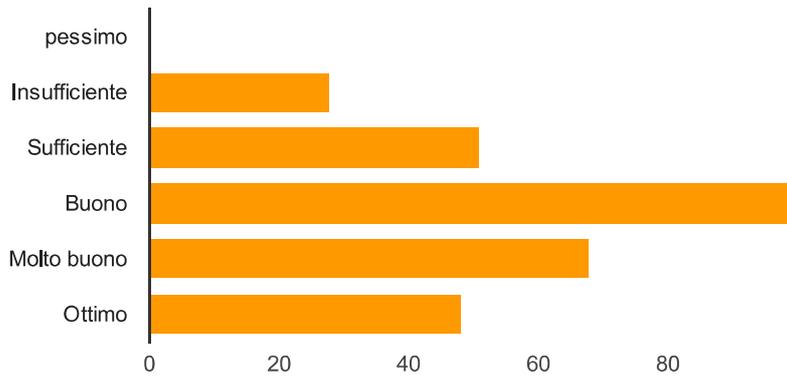


Chiarezza delle voci presenti in bolletta [Elementi del giudizio]



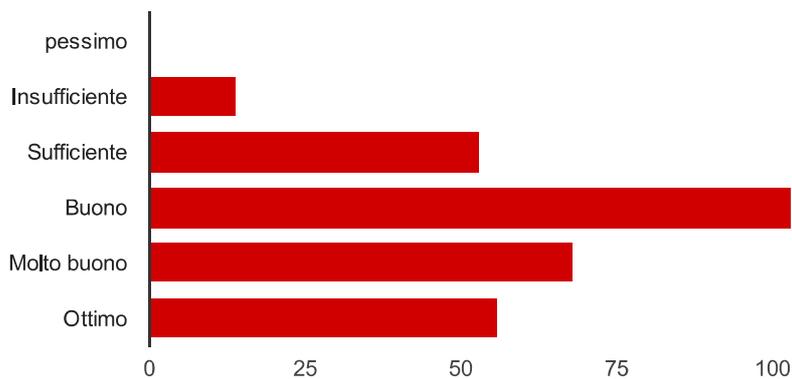
pessimo	0	0%
Insufficiente	15	5.1%
Sufficiente	50	17%
Buono	103	35%
Molto buono	74	25.2%
Ottimo	52	17.7%

Qualità dello sportello aperto al pubblico [Elementi del giudizio]



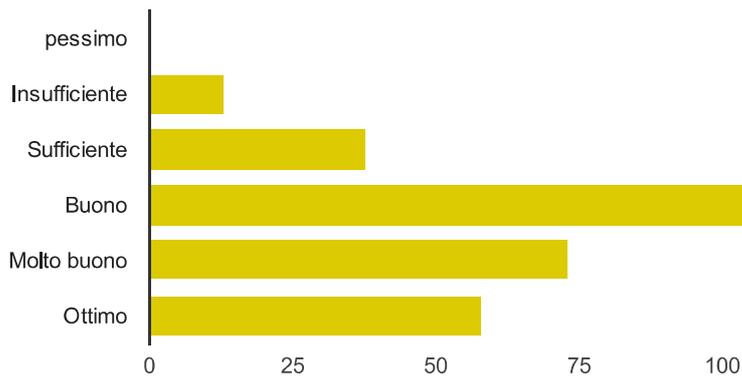
pessimo	0	0%
Insufficiente	28	9.5%
Sufficiente	51	17.3%
Buono	99	33.7%
Molto buono	68	23.1%
Ottimo	48	16.3%

Affidabilità [Elementi del giudizio]



pessimo	0	0%
Insufficiente	14	4.8%
Sufficiente	53	18%
Buono	103	35%
Molto buono	68	23.1%
Ottimo	56	19%

. Competenza Personale tecnico [Elementi del giudizio]



pessimo	0	0%
Insufficiente	13	4.4%
Sufficiente	38	12.9%
Buono	112	38.1%
Molto buono	73	24.8%
Ottimo	58	19.7%

Quali suggerimenti Vi sentite di darci?

Maggiori possibilità nel sito internet

Cambiate sede

intanto di fare il sito dove mi posso vedere e stampare la bollette come gli altre utenze che già esistono da tempo, avere un numero per i reclami sempre disponibile, utilizzare il servizio online per qualsiasi cosa esso possa servire....

Di essere più tempestivi

Salve penso che per quanto riguarda il costo della voltura sia un po' alto, non so' adesso rispetto ad altre compagnie idriche ma penso che si possa migliorare, comunque avrò modo di vedere e valutare di persona quando ci sarà bisogno di un vostro intervento o di una vostra consulenza grazie.

SE PROPRIO DEVO, UN NEO C'E', LA PRESSIONE DELL'ACQUA E' PIUTTOSTO BASSA, LO RISCONTRIAMO, QUANDO FACCIAMO LA DOCCIA, NEL RICARICARE LA CASSETTA WATER. ABBIAMO L'ACQUA DIRETTA, FINO A TRE ANNI FA' C'ERA IN FUNZIONE L'AUTOCLAVE, MA COSTAVA TROPPO E SI E' DECISO DI STACCARLO. NEL COMPLESSO SIETE PIU' CHE EFFICIENTI, NON RICORDO UN GIORNO IN CUI C'E' STATA SOSPENSIONE IDRICA, MAI. PUR ESSENDO IN SICILIA, SI HA LA SENSAZIONE DI VIVERE IN SVIZZERA. ANCHE PER ALTRI ACCORGIMENTI. VI RINGRAZIO. E VI SALUTO CORDIALMENTE.

Personale allo sportello disponibili e Gentili, tuttavia il servizio è scadente e non c'è modo di controbattere delle anomalie nella bolletta, pena la sospensione. Di fatto ho richiesto rateizzazione per delle bollette, di cui vi erano acclusi anche gli interessi, dopodiché mi sono arrivati da pagare gli interessi, e nel frattempo per un disguido mi hanno sospeso il servizio ed ho dovuto ripagare anche l'allaccio, sostanzialmente acqua pagata a peso d'oro e ripeto

non vi è la possibilità di controbattere queste anomalie, o così o pomi!!!!

purtoppo c'è ancora presenza di terra nella distribuzione dell'acqua che crea qualche problema

continuare così e migliorare per raggiungere l' OTTIMO.

presidiare i lavori ovunque per garantire la qualità dell'h2O cordiali saluti - grazie

Di abbassare il prezzo della vortura e troppo esagerata 311 € per cambiare un nome più tempestività negli interventi....

Volevo segnalare che continuate a segnalare nelle mie fatture il mancato pagamento di una fattura del 2011 e precisamente la 68301/2011. Quando ne sono venuto a conoscenza, ad inizio del 2012, ho prontamente telefonato al vs sportello informandolo del fatto che non ho mai ricevuto la fattura in questione. Il personale mi indicato un indirizzo di posta elettronica (info@acquecarcaci.it) a cui inoltrare la mia richiesta. Pertanto, il 15.02.2012 alle ore 11:44 ho inoltrato una mail richiedendo un duplicato della fattura di cui sopra ma, ad oggi, non ho mai ricevuto notizie e continuo a ricevere la vs fatture, tutte regolarmente pagate, con la solita segnalazione di inadempienza. Francesco Costantino.

Alla cessazione del rapporto sarebbe gradita una maggiore celerità nel rimborso delle somme anticipate in sede di contratto.

Buon servizio in generale. Mi sento di farvi notare che per la seconda volta il mio pagamento tramite RID e' stato cancellato o revocato causando un non indifferente inconveniente. Speriamo cio non si ripeta in futuro.

Rendete attivo il sito internet per una registrazione dei clienti

Verificare se possibile un aumento della portata.grazie

Mi permetto di suggerirVi di consentire all'utente la "autolettura" del proprio contatore, attualmente impossibile a causa della presenza di una serratura nello sportello del contatore (dotandolo di una chiave utile), ai fini di rendere il Vs. servizio maggiormente improntato ai criteri di trasparenza e funzionalità.

Servizio efficiente nessun suggerimento da fornire.

Più attenzione al cliente.

Il costo dell'acqua essendo un bene di tutto costa troppo

continuate sempre così che va bene !...

una maggiore continuità del servizio nel periodo estivo, evitando che gli utenti rimangano senza acqua tutti i fine settimana e ogni sera dalle 19 circa alle 24.

Aumentare la competenza (in alternativa l'onesta') dei Vostri tecnici.

.....ottimo servizio...intervento tempestivo....grazie

Nessun suggerimento, il servizio di assistenza è ottimo. Ho ricevuto risposta via mail tempestivamente. Il sito è ben strutturato ed è semplice trovare le informazioni.

Attivare il pagamento RID con i conti correnti postali

nessuno

Nessun suggerimento, anche perchè non abito più a Catania, dopo che, colpita da ictus cerebrale, sono andata ad abitare nella casa di mio fratello, a Torino

Consentire gli addebiti delle bollette sul c/c postale con modalità RID con le Poste Italiane SpA

Aprite il Vostro sito di Acque Carcaci

controllo della qualità che arriva nella nostre case

Purtroppo sto riscontrando che nell'acqua sto trovando residui di terra vulcanica frattami vari pietroline e molte impurità, avendo due bambini piccoli sono preoccupato. Meno male che all'ingresso della tubazione ho il filtro che limita i danni. Spero che il problema possa essere risolto tempestivamente grazie auguri a voi di buona pasqua.

L'ultima bolletta non mi è arrivata. Sono riuscita a pagarla perché gentilmente la sig.ra Garozzo me l'ha inviata on line.

Non vedo la trasparenza verso l'utenza visto che i contatori sono visibili solo all'acquedotto. Sarebbe auspicabile che nei casi in cui una bolletta non viene accreditata, per motivi vari e sconosciuti, sia effettuato un sollecito prima di sospendere l'erogazione.

Nessunok

solo di poter verificare la lettura del contatore senza dover aspettare l'intervento di un tecnico grazie

1. Nella zona di Massannunziata l'acqua è troppo calcarea. 2. D'estate la pressione dell'acqua è piuttosto bassa.

non è possibile pagare centinaia e centinaia di euro per spostare di un metro il contatore, quando già in sede di allaccio la spesa sostenuta è di quasi duemila euro!! non credete??

DURATA APERTURA SPORTELLI INSUFFICIENTE. MODALITA' DI PAGAMENTO INSUFFICIENTE. CONSEGNA DELLE BOLLETTE IN RITARDO. PERSONALE D'UFFICIO NON PROPENSO AL RAPPORTO CON IL PUBBLICO.

Pagamento online tramite bancomat o carta di credito saluti

Non so se e' risolvibile, ma l'acqua e' molto dura e con molto cloro.

In caso di bollette non pervenute all'utente, per svariati motivi, si suggerisce un sollecito telefonico, un messaggio, una email per evitare sgradevoli sorprese di sospensione del servizio con incrementi economici a danno e ad insaputa dell'utente. Trusso Zima Enrico via Enna 18 Tremestieri Etneo cell. 3356069008 email info.domotek@gmail.com Sicuro che farete tesoro di quanto scritto CORDIALI SALUTI

L'orario di apertura al pubblico è troppo limitato. E' difficilissimo mettersi in contatto telefonico con la Carcaci per denunciare un'urgenza Manca un servizio di pronto intervento aperto 24 ore al giorno.

mi sentirei soddisfatto se i contatori dell'acqua verranno al piu' presto sistemati

Dare la possibilità di visionare il contatore per controllare la lettura rilevata, non per mancanza di fiducia, ma gli errori si possono sempre fare. Grazie

di essere piu vicini all'utente nella tempestività degli interventi la dove sono richiesti.

Ho pagato piu di duemila euro per un nuovo allaccio cioe a dire un taglio di flex per l'attraversamento e una canna di tubo da due soldi questa la chiamate serietà

LE BOLLETTE DEVONO SEMPRE ARRIVARE PRIMA DELLA SCADENZA E NON DOPO!

Al momento nessun suggerimento - Auguri di Buon Natale e Anno Nuovo

gradirei ricevere la bollette via e mail grazie

pagamenti mediante bonifico bancario

E' un servizio di ottima qualità, come ho avuto modo di dichiarare in passato, l'unico "neo", sta nella scarsa pressione dell'acqua, non riesco ad avere un getto "decente" specie quando faccio la doccia. si puo' fare qualcosa? grazie, in ogni caso la vostra azienda, per me, è una piccola svizzera, magari si riuscisse a dialogare con altri enti con la stessa semplicità.

Ricambio gli auguri buone feste a tutta l'equipe, buon anno.

Ho richiesto più volte l'invio della bolletta per email e malamente mi è stata data risposta negativa. La cosa strana che tutte le aziende oggi chiedono agli utenti di potere inviare le fatture per email, quindi non credo di avere chiesto niente di particolare. Grazie

Salve, Non sono a conoscenza se il problema che sempre riscontro e' di Vs competenza ma abitando al quarto piano ho sempre problemi per la poca pressione che mi causa problemi sia per quanto riguarda gli elettrodomestici come lavatrice , lavastoviglie ma anche dal punto di vista scalda acqua per la doccia. A volte mi viene anche il dubbio se ci sono dei problemi per quanto riguarda il contatore. Non saprei, confermo che io non ne capisco niente ma desidero tanto che questo problema si risolva prima che sarò costretta a fare installare un macchinario per tirare l'acqua. Grazie per aver letto ed eventualmente esaminato il mio commento.

Abbassate i prezzi relativi all'allacciamento e allo spostamento dei contatori. io ho fatto un nuovo allacciamento e mi è costato quasi 2.000,00 €, ora dovrei spostare il contatore e solo per il sopralluogo dovrei pagare 80,00 €. Francamente è inammissibile, che un'azienda tratti così i propri clienti, anche perchè la zona dove abito io, è fornita anche da un'altra azienda con costi decisamente più bassi. cordiali saluti

Dovreste abbassare i costi per i servizi oltre la fornitura dell'acqua.(Ad es. spostamento della condotta, ecc.), poichè siete molto cari. Cordiali saluti.

Migliorare l'ufficio dove accogliete i vostri clienti, essendo io una persona disabile ho molta difficoltà a salire le scale, e la sala d'attesa troppo piccola e incollata alla porta d'ingresso!

Vi suggerisco di incoraggiare e controllare i pagamenti online delle bollette

auguriamo a tutti Voi un sereno Natale .

ho stipulato il contratto da poco, per cui la mia opinione su alcuni punti può essere ancora non matura, comunque apprezzo la vostra iniziativa di chiedere il parere agli utenti, dopo la mia lamentela ho avuto una risposta positiva, ma senza nessun intervento, fino a oggi. il tutto dovuto a una scarsa supervisione, il tecnico,non avendo la chiave per aprire lo sportello ha danneggiato la struttura in cemento dopo ha tolto il sigillo, lasciandolo fino a oggi aperto tutta colpa del supervisore , a mia insaputa questi due dovrebbero andare in pensione, mi e stato detto da un vostro operatore, , essendo insoddisfatto della vostra rete idrica di cambiare gestore. fino a oggi la rete non a migliorato, non supera mai i 0.5 di pressione, con la mancanza ogni mattina, non capisco perché a distanza di 300mt. la pressione supera i 3 bar. forse siamo cittadini di terza classe. complimento per il sistema informatico, di avermi dato spazio. Mi auguro il problema di questa strada detta via Calatafimi venga risolto al più presto. mi auguro, che questa e-mail ,non venga cestinata, e che venga girata al reparto di competenza e per conoscenza al presidente di questa azienda. grazie molto. distinti saluti.

1) creare un numero telefonico per l'assistenza tecnica(segnalazioni guasti o perdite) a cui DAVVERO RISPONDIATE! 2)in futuro NON ignorate più le email che vi mandiamo.

pagamento on line delle bollette sul sito

Una segnalazione dell'imminente distacco dell'utenza, magari per email potrebbe evitare come mi è capitato di vedermi privato del servizio malgrado il regolare e puntuale pagamento delle bollette, per bonifico. Oltretutto il preavviso di distacco è preciso obbligo imposto dal codice del consumo.

nessun suggerimento. se tutte le aziende fossero come la vostra ,sicuramente l'Italia andrebbe al meglio.

Non so come registrarmi sul vs sito e magari vedere le bollette pagate e quella da pagare.....

Bisogna istituire un numero di segnalazione guasti attivo h24.

Recapitare le fatture on line, come fanno ENEL e i Gestori telefonici, poichè la posta cartacea è lenta e poco affidabile.

lavori di primo impianto meno costosi

Non ritengo al momento di dare suggerimenti Particolari.

Acqua troppo calcarea. Costo dei contratti, volture e spostamenti contatori eccessivi, per eventuali lavori vari spropositato. Si consiglia di ridurlo magari aumentando la quota fissa di un euro per evitare a chi si trova nella condizione di cui sopra costi difficili da sopportare. Costo della mora per ritardato pagamento ingiustificato e spesso causata da un ritardo o alla mancata consegna della bolletta. cordiali saluti Diego Di Santo

L'ACQUA E TROPPO CLORATA GRAZIE

Continuare ad essere sempre affidabili e competitivi.

Comunicare in occasione della fattura la durezza e le altre caratteristiche dell'acqua fornita.

Nessuno: tutto OK!

chiedere di vedere attivato il sito su internet e di ricevere le bollette a 1/2 email :

francesco.visalli@gmail.com per evitare i ritardi postali

togliere i contatori vecchi montati a livello strada. Scarsa igiene, anche se l'acqua non va a contatto con l'esterno della tubazione. Immaginate, però, se vedete un cane che si sofferma davanti il vostro contatore, alza la zampina e fa ciò che deve fare. A solo vederlo fa senso.....

Mi stupisco che in quest'era, dove tutto è telematico, la "Acque Carcaci" non si sia allineata alle altre aziende. Per quanto riguarda la voce "altri costi" siete gli unici ad operare tale addebito. Chiarisco che tutte le altre utenze domiciliate non solo non operano tale costo, ma rimborsano addirittura la quota "cauzione". Cordiali saluti. Giuseppe Lopis

Cambiare l'Il modo di ricezione del pubblico non c'e' privacy

la nostra famiglia beviamo l'acqua Carcaci...se é possibile mandare piu informazioni sulla qualità dell acqua e eventuali consigli per migliorarla se ce ne sia il bisogno .grazie distinti saluti

fare in maniera tale che nell'acqua ci sia meno terriccio.

Mettere anche il codice IBAN nelle bollette, per pagare arretrati o altro. Grazie.

DI ESSERE SEMPRE PROFESSIONALI COME IN QUESTA OCCASIONE GRAZIE SOTTOCOSTO

Ogni utente ha il diritto di poter visionare in qualsiasi momento i contatori e del loro perfetto funzionamento , anche perché il vano contatore, l'installazione, le opere di muratura sono state a carico del cliente. Voglio vedere il punto del contratto che si menzioni che il cliente non ha diritto a tutto ciò, e non mi dite che dovrei mettere un contatore a parte perché NON ESISTE . FATEMI VEDERE QUESTO CONTRATTO DOPO DI CHE MI CONSULTERÒ CON IL CODACONS. SALUTI

Dovreste aprire un altro ufficio per gli utenti di Mascalucia, Catania nord e limitrofi. Avere un solo ufficio per il ricevimento al pubblico con solo 2 impiegati a Catania centro a mio parere non è un servizio adeguato per la Vs clientela. Cordiali Saluti. Nicoletta Caruso

Tornate la bolletta che mi è stata addebitata due volte

CREDO FERMAMENTE CHE LA VOSTRA GESTIONE AL MOMENTO SIA ESEMPLARE E CHE NON ABBAIA BISOGNO DI CONSIGLI SUPERFLUI.AUGURO A TUTTO LO STAFF DI ACQUA CARCACI I MIGLIORI AUGURI DI UN SANTO NATALE

necessita controllo impianti e relative tubazioni

Avere accesso allla lettura del mio contatore dato che la legge lo consente e c'è anche una sentenza del tribunale che lo stabilisce poi mettere più linee telefoniche per il pubblico dato che un numero solo e sempre occupato e non è possibile raggiungervi

telefonticamente.grazie certo di un vostro riscontro cordiali saluti e buone feste

La possibilità di accreditare la bolletta sul conto corrente.Dopo tante richieste non ho ottenuto nessuna risposta

migliorare la qualità abbattendo il calcare

Dovete venire ogni tanto a verificare i contatori onde evitare che qualcuno si allacci abusivamente.

Buon giorno, il servizio è perfetto ma il prezzo dell'acqua è un poco alto rispetto alla qualità del liquido fornito. La presenza di quantità enorme di calcare la rende di scarsa qualità e pericolosa per gli elettrodomestici a contatto con la stessa. Ad un anno di vita ho dovuto cambiare lo scaldabagno, perchè bucato, e la rubinetteria perchè incrostata.

n.n.

Buongiorno, fortunatamente non ho avuto necessità di contattarVi quindi non mi sento di dare giudizio, per quel poco che ho usufruito mi sto trovando bene. Auguri e grazie

Vi invito risolvere le problematiche in merito alla canalizzazione dei pagamenti mediante domiciliazione bancaria , da me richiesta da quasi un anno

– POSSIBILITA' DI ADDEBITARE LA BOLLETTA GAS SUL CONTO CORRENTE POSTALE -- POSSIBILITA' DI RICEVERE LA BOLLETTA GAS ON LINE

Calcare esagerato!!!

– VORREI CHE MI ADDEBITASTE LA BOLLETTA ACQUA SUL CONTO CORRENTE POSTALE -- VORREI CHE MI INVIASTE LA BOLLETTA ACQUA ON LINE

Attivate al più presto la domiciliazione sul conto corrente.

La QUALITA' dell'acqua: troppo dura....forse esageratamente!!! Migliorarla con additivi????

Ho riscontrato un ottimo servizio on line ove nella persona di Grazia Maria Garozzo in tempi molto celeri mi ha fornito la modulistica prevista di cui a mia richiesta per il cambio IBAN la quale ha saputo mostrare professionalità e competenza. Lamento invece la superficialità e la totale mancanza di informazione con cui l'impiegato (voce maschile) in data 08.01.2015 ore 16.55, a cui avevo telefonato considerato il fatto che non potevo recarmi presso i loro uffici di via caronda, mi ha detto che a tal proposito non esisteva alcun modulo e che dovevo personalmente inviare una comunicazione con lettera nonostante la mia perplessità a tal proposito, lamentandomi del fatto che tutte le altre aziende (Enel, TeleTU, ASEC) ne predisponessero l'invio tramite mail al domicilio dell'utente previa richiesta.

Le bollette dovrebbero arrivare con più puntualità.

Di prestare attenzione,e di accettarvi dei relativi pagamenti, prima di mandare inutili avvisi di insoluti!!!!!!!

registrare tempestivamente i pagamenti delle fatture effettuati tramite altre poste (vedi city poste payment, ecc.)

BUON LAVORO A VOI TUTTI.

avevo richiesto la spedizione del bollettino e non della copia della fattura

Più precisione nella trasmissione delle fatture e relative bollette.

Andate bene così.

Spero manteniate l'ottimo livello di servizio che offrite all'utenza

MANCA SPESSO L'ACQUA IN VIA ETNEA 46 GRAVINA DI CATANIA - VI PREGO GENTILMENTE DI PROVVEDERE AL PIU' PRESTO - GRAZIE. DATEMI UN RISCONTRO - QUESTO E' IL MIO INDIRIZZO DI POSTA ELETTR. e mail :

finocchiaro.domenico@gmail.com Cordialmente

sono l'utente 10146196 ho fatto centinaia di reclami in quanto da parecchi mesi ogni giorno ripeto ogni giorno dalle ore 4 circa alle ore 10 circa create disservizi , (assoluta mancanza di erogazione) al telefono i vostri preposti rispondono sempre in modo diverso non avendo piu' scuse a diposizione. Ora siccome sono stanco e non ho piu voglia di litigare al telefono faccio presente che oggi stesso inoltro denuncia del disserv izio ai carabinieri , al sig. pretore , al sig. sindaco e a tutti coloro che sono in grado di potervi applicare le giuste mansioni

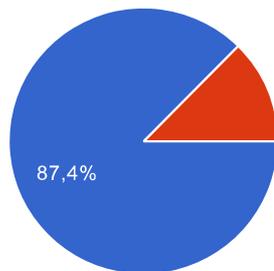
Nessuno

Cercare di rendere l'acqua erogata meno calcarea e dare piu' visibilità dei risultati delle analisi con tutta la relativa composizione chimica in modo piu' dettagliato così come avviene di solito per le bottiglie d'acqua acquistate nei supermercati

bollette più chiare per favore.Ho pagato molto di più nell'ultima bolletta senza poter capire perchè. Se ci sono stati aumenti almeno fatelo presente agli utenti. Rimettete il numero verde ed è vergognoso fare pagare agli utenti un semplice controllo del contatore.

Migliorare il rapporto qualità / prezzo

Il nostro prodotto/servizio complessivamente ha soddisfatto le sue aspettative?



Si **257** 87.4%

No **37** 12.6%

Numero di risposte giornaliere

