



acquedotto
pugliese
l'acqua, bene comune

Customer Satisfaction 2023

- 1** **Presentazione dell'indagine**
- 2** **Overall e CSI – Confronto nazionale**
- 3** **Indagine Generalista**
- 4** **Call Back su Numero Verde Guasti**
- 5** **Call Back su Numero Verde Commerciale**
- 6** **Call Back servizio Tecnici Commerciali**
- 7** **Face to Face agli sportelli commerciali**
- 8** **Focus Group con le Associazioni**

PREMESSA

In questo documento sono riportati i risultati dell'indagine svolta da CSA Research per conto di **Acquedotto Pugliese** nel corso del 2023.

Il programma di ricerca ha avuto come obiettivo generale la misurazione del livello di soddisfazione della clientela AQP relativamente al servizio idrico integrato all'interno delle quattro Strutture Territoriali Operative (Bari/BAT, Taranto/Brindisi, Lecce, Foggia/Calitri).

La rilevazione, oltre ad ottemperare alle normative vigenti, ha avuto la finalità di fotografare lo *stato dell'arte* sulla qualità del servizio erogato, attraverso la percezione degli utenti, articolando la misurazione della soddisfazione sui diversi aspetti del servizio offerto da AQP, in particolare osservando le aree del servizio riferite a: **prodotto, relazione e nuova fornitura**.

L'indagine di Customer Satisfaction è stata svolta tra Ottobre e Dicembre 2023 sulla base dei criteri indicati dalla Norma UNI 11098:2003 per misurare l'indice complessivo di soddisfazione (CSI) e cogliere la percezione complessiva della popolazione servita e la percezione «a caldo» dei clienti che hanno vissuto l'esperienza con l'Azienda.

I risultati sono stati confrontati con l'ultima indagine svolta nel 2018 e con quelle degli anni precedenti.

Per alcuni indicatori sono inoltre riportati i dati di confronto con l'indagine nazionale svolta da CSA.

OBIETTIVI GENERALI

I principali **obiettivi** del programma di indagine sono stati:

- **Misurare la soddisfazione dei clienti/utenti dell'Acquedotto Pugliese** e costruire degli indicatori per misurare l'impatto dei driver del servizio sui comportamenti degli utenti.
- **Rilevare gli ambiti più efficacemente presidiati** e quelli **meno presidiati** del servizio offerto ai clienti, per identificare azioni mirate di consolidamento o miglioramento della relazione utente-Acquedotto Pugliese.
- **Confrontare** gli indicatori di Customer Satisfaction in maniera coerente con il benchmark derivante dall'indagine nazionale svolta da CSA Research.

OBIETTIVI OPERATIVI

- Individuare, a livello complessivo e per singolo territorio / servizio / target di utenza, i fattori positivi e gli elementi critici nella percezione dei servizi offerti e delle modalità operate.
- Analizzare la qualità percepita e quella attesa, definendo le aree di forza e quelle di debolezza dell'offerta AQP.
- Definire indicatori sintetici e multidimensionali per misurare la soddisfazione complessiva dell'utenza, adottando delle metriche quali CSI, NPS e OVERALL nonché raccogliere e sistematizzare i suggerimenti dell'utenza per migliorare l'offerta ed accrescere la loyalty.
- Segmentare l'utenza in base ai livelli di soddisfazione, misurando l'incidenza dei cluster (insoddisfatti, soddisfatti, deliziati).
- Confrontare gli esiti delle rilevazioni con quelli relativi alle precedenti indagini condotte da AQP e con gli standard di mercato delle Customer Satisfaction nazionali nell'ambito del servizio idrico integrato.
- Rilevare l'impatto di eventuali nuove iniziative intraprese in termini di awareness, uso, valutazione di efficacia e gradimento.
- Raccogliere il punto di vista delle Associazioni dei Consumatori in quanto osservatorio privilegiato del vissuto degli utenti e del loro rapporto con AQP, nonché portavoce delle loro istanze).

I TARGET CONSIDERATI

In continuità con le edizioni precedenti della Customer Satisfaction, il programma di indagine ha preso in considerazione le seguenti tipologie di utenza:

- **Clienti Privati con contratto:** *un campione proporzionale rispetto alla popolazione cliente con uso domestico AQP per Provincia.*
- **Consumatori senza contratto:** *un campione proporzionale rispetto alla popolazione residente per Provincia.*
- **Grandi utenze e Enti della PA:** *un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente **AQP**.*
- **Amministratori di condominio:** *un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP di amministratori di condominio.*
- **Associazioni dei consumatori.**

QUADRO SINOTTICO TARGET, METODOLOGIA E NUMEROSITÀ CAMPIONARIA

	METODOLOGIA	TECNICA DI RACCOLTA DEI DATI	NUMEROSITA' CAMPIONARIA
Consumatori con contratto diretto	Quantitativa	Cati/Cawi	1200
Consumatori senza contratto	Quantitativa	Cati	600
Utenze Produttive	Quantitativa	Cati/Cawi	500
Grandi Utenti e PA	Quantitativa	Cati/Cawi	50
Amministratori	Quantitativa	Cati/Cawi	100
Consumatori che hanno interagito con i Call Center e i Tecnici Commerciali	Quantitativa	Cati	500
Consumatori che si sono rivolti agli Sportelli Commerciali	Quantitativa	Capi	230
	Quantitativa	Papi	269
Associazioni dei Consumatori	Qualitativa	FG	1

COSTRUZIONE DEL CSI – CUSTOMER SATISFACTION INDEX

In continuità con le elaborazioni delle precedenti edizioni, gli indici **CSI** (*Customer satisfaction Index*) sono stati costruiti secondo la seguente logica:

- Per calcolare il CSI *Complessivo* si è proceduto in tal modo: sono stati ponderati i CSI parziali (prodotto, relazione, nuova fornitura) in base al numero dei rispondenti totali.
- Per calcolare i CSI *Parziali (Prodotto, Relazione, Nuova fornitura)* si è proceduto in tal modo: ogni singolo fattore è stato ponderato (pesato) per il peso ottenuto dal calcolo dell'intensità.

Per le indagini *Call Back* sui servizi erogati dai Numeri Verdi (Commerciale e Guasti), dai Tecnici Commerciali e dagli Uffici Commerciali dislocati sul territorio, i CSI sono stati analizzati separatamente rispetto al CSI complessivo in considerazione delle metodologie differenti e non comparabili, con le quali sono state realizzate le altre indagini.



OVERALL e CSI - CONFRONTO NAZIONALE

OVERALL E CSI UTENZE PRIVATE



	TOTALE UTENZE PRIVATE		INDAGINE NAZIONALE SULLE UTILITIES	
	2023	2018	2023	2018
CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX	91,6	82,3	76,3	78,9
OVERALL	94,2	87,4	81,1	82,2

Il valore **OVERALL** è ricavato dalla somma dalle risposte **in linea con le aspettative** o **supera le aspettative** alla domanda:

L'Acquedotto (Pugliese) porta l'acqua nelle case di tutti i cittadini, per consentirne il quotidiano utilizzo e allontana/depura gli scarichi a favore di un ambiente sano. La sua soddisfazione per l'azienda (AQP) è in linea, supera o delude le sue aspettative?

Il valore del **CSI** (Customer Satisfaction Index) complessivo deriva dalla ponderazione dei CSI parziali (prodotto, relazione e nuova fornitura) in base al numero dei rispondenti totali.

Per il calcolo dei CSI parziali ogni singolo fattore è stato ponderato (pesato) per il peso ottenuto dal calcolo dell'intensità.

Per quanto riguarda gli aspetti della relazione e del prodotto, Lei ritiene che l'Acquedotto (Pugliese) è in linea, supera o delude le sue aspettative?



Indagine Nazionale sulle Utilities svolta da CSA Research su un panel di 2000 famiglie rappresentativo della popolazione italiana. I dati sul settore idrico sono stati raccolti a novembre 2023. Il dato di bench è riferito esclusivamente al servizio idrico.

Base: totale utenza privata (base: 1800 casi)



CSI UTENZE PRIVATE

FATTORI DEL PRODOTTO E DELLA RELAZIONE

CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX



AQP 2023

INDAGINE
NAZIONALE SULLE
UTILITIES

Prodotto

La continuità del servizio idrico fornito

96,8

86,4

La qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza)

86,3

73,6

Relazione

La puntualità di recapito della bolletta rispetto alla scadenza

94,3

84,9

La cortesia del personale che risponde ai numeri verdi

91,4

78,3

Gli interventi per la riparazione guasti

92,6

73,2

La competenza del personale che risponde ai numeri verdi

89,8

71,7

La cortesia del personale degli sportelli commerciali

95,9

68,2

La facilità di contatto telefonico con i numeri verdi

87,6

65,2

La competenza del personale degli sportelli commerciali"

97,1

63,6

Gli orari di apertura degli sportelli/Uffici sul territorio

92,0

59,1

UTILIZZO DELL'ACQUA POTABILE (trend 2006-2023)

Lei utilizza l'acqua del rubinetto per bere: regolarmente, qualche volta o non la beve mai?

	2023	2018	2014	2009	2006
	%	%	%	%	%
Totale UtENZE Private	52,0	55,1	53,4	53,2	48,1
Privati con contratto	51,5	58,9	53,7	54,8	48,9
Privati senza contratto	53,0	47,0	51,0	40,1	45,0
Grandi UtENZE/PA*	48,0	48,0	50,4	49,7	-
UtENZE Produttive*	39,0	38,2	37,8	31,5	-

Confronto Nazionale - UtENZE private

	AQP UTENZE PRIVATE		INDAGINE NAZIONALE SULLE UTILITIES	
	2023	2018	2023	2018
Beve l'acqua del rubinetto (sì qualche volta + sì regolarmente)	52,0	55,1	56,4	62
Beve l'acqua del rubinetto regolarmente	34,3	31,9	35,3	37,6



*Per i target UtENZE produttive e Grandi UtENZE/PA è stato considerato l'item «Sì» alla domanda: *La sua azienda promuove l'uso dell'acqua del rubinetto come acqua da bere presso i suoi clienti o dipendenti?».*



RISULTATI INDAGINE GENERALISTA

TARGET E NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Il campione complessivo dell'indagine è pari a **2.450 casi** distribuiti per tipologia di clientela e ambito territoriale.

	2023	BARI/BAT	LECCE	TARANTO/ BRINDISI	FOGGIA/ CALITRI
TOTALE	2450	1002	527	516	405
TOTALE UTENZE PRIVATE	1800	686	405	390	319
Privati con contratto	1200	337	372	285	206
Privati senza contratto	600	349	33	105	113
UTENZE PRODUTTIVE	500	237	109	83	71
GRANDI UTENTI/PA	50	13	17	10	10
AMMINISTRATORI CONDOMINIALI	100	66	22	7	5
Utenze Domestiche Residenti	1017	259	338	255	165
Utenze Domestiche Non Residenti	113	43	25	18	27
Utenze Domestiche Condominiali	70	35	9	12	14

- ❑ Il **Customer Satisfaction Index (CSI)** complessivo (relazione, prodotto e nuova fornitura) per AQP nel 2023, è pari a **91,4** registrando così un incremento rispetto al 2018 di **7,5 punti percentuali**.
- ❑ Contestualmente è migliorata la soddisfazione nell'area **Relazione (+8,3)** e nell'area **Prodotto (+6,6)**. Il decremento riguarda invece l'area **Nuova Fornitura** con 2,8 punti percentuali in meno rispetto al 2018.
- ❑ Il CSI complessivo è leggermente superiore nell'area Bari/Bat e appena inferiore nell'area di Lecce.
- ❑ I CSI parziali, mostrano il miglior posizionamento della componente «prodotto» soprattutto in area Bari/Bat. La soddisfazione per la «relazione» appare invece migliore in area Foggia/Calitri.
- ❑ Maggiori oscillazioni territoriali si osservano in merito alla «nuova fornitura» molto performante in area Bari/Bat e meno soddisfacente nell'ara di Lecce.
- ❑ Per la componente *prodotto* è risultata maggiormente soddisfacente la *continuità del servizio idrico offerto* (CSI 96,7), aspetto ancora più apprezzato dagli Amministratori condominiali (CSI 97).

CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX

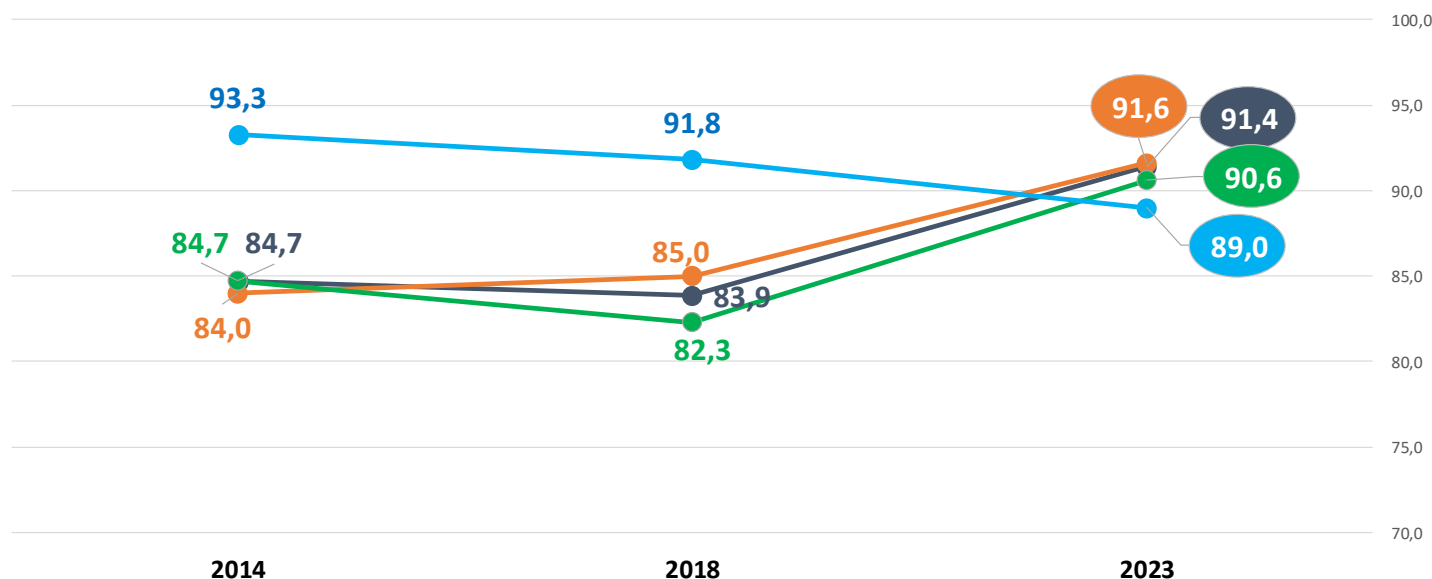


CSI COMPLESSIVO E CSI PARZIALI [TREND 2004 - 2023]

**Il CSI complessivo di AQP
è in evidente
miglioramento
+7,5 p.p. (2023 vs 2018)**

	2023	2018	2014	2009	2006	2004	Diff. 2023/2018
CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX	91,4	83,9	84,7	82,2	80,1	83,0	7,5
Prodotto	91,6	85,0	84	78,6	80,5	82,5	6,6
Relazione	90,6	82,3	84,7	84,3	79,8	83,2	8,3
Nuova fornitura	89	91,8	93,3	nr	nr	nr	-2,8

- CSI COMPLESSIVO
- PRODOTTO
- RELAZIONE
- NUOVA FORNITURA



Base: totale utenza AQP

CSI – RELAZIONE [PER TARGET CLIENTI]

	TOTALE 2023	Privati	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Amministratori condominiali
	%	%	%	%	%
LA CORTESIA DEL PERSONALE	93,7	93,2	94,2	96,4	94,9
La cortesia del personale degli sportelli commerciali	96,3	95,9	100,0	100,0	90,0
La cortesia del personale che risponde al numero verde commerciale	93,2	91,6	89,5	96,2	100,0
La cortesia del personale che risponde al numero verde guasti	91,1	92,6	87,2	100,0	88,2
LA FACILITA' DI CONTATTO CON I NV DI AQP	86,1	86,9	84,3	78,3	86,1
La facilità di contatto telefonico con il NV numero verde Commerciale di AQP	88,3	87,6	89,5	84,6	92,7
La facilità di contatto telefonico con il NV Guasti	80,9	85,2	72,9	50,0	76,5
LA COMPETENZA DEL PERSONALE CHE RISPONDE AI NV AQP	89,2	90,0	90,3	73,2	87,6
La competenza del personale che risponde al numero verde commerciale	89,9	89,8	93,2	73,1	90,2
La competenza del personale che risponde al numero verde guasti	87,5	90,3	82,2	75,0	82,4
La competenza del personale degli sportelli commerciali	97,7	97,1	100,0	100,0	100,0
Gli interventi per la riparazione guasti	91,9	92,6	90,7	91,7	90,3
La professionalità e competenza del personale tecnico	88,1	92,0	87,5	-	100,0
La Puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza	90,8	94,3	86,3	77,1	84,0
Gli orari di apertura degli uffici	96,3	90,0	100,0	100,0	100,0
I Tempi di attesa agli sportelli	87,0	85,4	96,9	66,7	90,0
I Tempi di risposta alle richieste	86,2	87,6	82,4	86,0	83,5
Accesso agli sportelli commerciali previo appuntamento	89,3	87,5	93,8	100,0	100,0

Base: totale utenza AQP

CSI – RELAZIONE [TREND 2004 – 2023]

	2023	2018	2014	2009	2006	2004	Diff. 2023/2018
	%	%	%	%	%		
LA CORTESIA DEL PERSONALE	93,7	88,0	91,0	93,0	90,0	91,0	5,7
La cortesia del personale degli sportelli commerciali	96,3	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
La cortesia del personale che risponde al numero verde commerciale	93,2	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
La cortesia del personale che risponde al numero verde guasti	91,1	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
LA FACILITA' DI CONTATTO CON I NV DI AQP	86,1	80,0	65,0	67,0	76,0	82,0	6,1
La facilità di contatto telefonico con il NV numero verde Commerciale di AQP	88,3	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
La facilità di contatto telefonico con il NV Guasti	80,9	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
LA COMPETENZA DEL PERSONALE CHE RISPONDE AI NV AQP	89,2	85,0	84,0	89,0	-	-	4,2
La competenza del personale che risponde al numero verde commerciale	89,9	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
La competenza del personale che risponde al numero verde guasti	87,5	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
La competenza del personale degli sportelli commerciali	97,7	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
Gli interventi per la riparazione guasti	91,9	82,0	84,0	81,0	78,0	85,0	9,9
La professionalità e competenza del personale tecnico	88,1	87,0	89,0	92,0	92,0	92,0	1,1
La Puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza	90,8	84,0	91,0	93,0	90,0	90,0	6,8
Gli orari di apertura degli uffici	96,3	84,0	80,0	89,0	84,0	94,0	12,3
I Tempi di attesa agli sportelli	87,0	73,0	74,0	73,0	73,0	82,0	14,0
I Tempi di risposta alle richieste	86,2	76,0	75,0	76,0	75,0	80,0	10,2
Accesso agli sportelli commerciali previo appuntamento	89,3	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato

CSI – PRODOTTO [PER TARGET]

	TOTALE 2023	Privati	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Amministratori codominiali
	%	%	%	%	%
Continuità del servizio idrico offerto	96,7	96,8	96,2	95,9	97,0
Quantità di acqua erogata al suo rubinetto*	92,4	92,2	91,9	97,9	95,0
Qualità dell'acqua fornita (odore, sapore, limpidezza)**	86,1	86,2	85,0	85,1	87,9

CSI – PRODOTTO [TREND 2004 – 2023]

	2023	2018	2014	2009	2006	2004	Diff. 2023/2018
Prodotto							
Continuità del servizio idrico offerto	96,7	90	92	non rilevato	non rilevato	75	6,7
Quantità di acqua erogata al suo rubinetto*	92,4	83	83	non rilevato	82	90	9,4
Qualità dell'acqua fornita (odore, sapore, limpidezza)**	86,1	82	76	76	85	89	4,1

*Per i target Utenze produttive e Grandi Utenze/PA è stato considerato l'item «adeguatezza quantitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda».

**Per i target Utenze produttive e Grandi Utenze/PA è stato considerato l'item «adeguatezza qualitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda».

CSI – NUOVA FORNITURA [PER TARGET]

	TOTALE 2023	Privati	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Amministratori codominiali
	%	%	%	%	%
Rispetto dell'appuntamento	92,5	89,7	100,0	100,0	100,0
Cortesia e disponibilità del tecnico commerciale	90,2	89,7	100,0	-	100,0
Professionalità del tecnico commerciale	88,1	90,0	87,5	-	100,0
La semplicità ed efficacia della procedura adottata	85,9	86,7	83,3	-	100,0

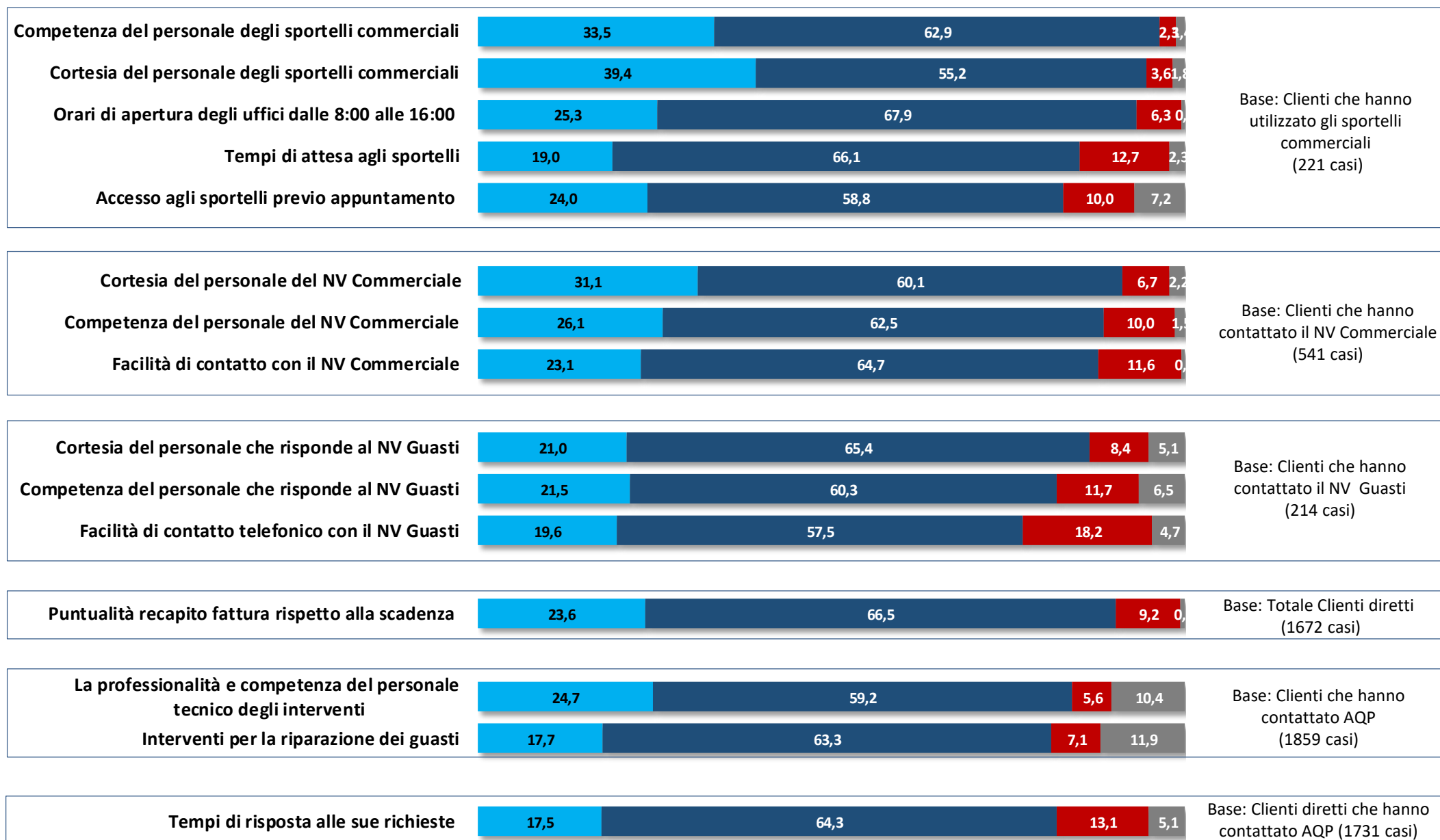
CSI – NUOVA FORNITURA [TREND 2004 – 2023]

	2023	2018	2014	2009	2006	2004	Diff. 2023/2018
Nuova fornitura							
Rispetto dell'appuntamento	92,5	93,0	92,0	non rilevato	non rilevato	non rilevato	-0,5
Cortesia e disponibilità del tecnico commerciale	90,2	94,0	96,0	non rilevato	non rilevato	non rilevato	-3,8
Professionalità del tecnico commerciale	88,1	92,0	92,0	non rilevato	non rilevato	non rilevato	-3,9
La semplicità ed efficacia della procedura adottata	85,9	88,0	93,0	non rilevato	non rilevato	non rilevato	-2,1

CUSTOMER SATISFACTION – RELAZIONE

Parliamo ora del suo rapporto con Acquedotto Pugliese. Per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al contatto, Lei ritiene che Acquedotto Pugliese ...?

■ Ha superato le sue aspettative ■ E' stato in linea con le sue aspettative ■ Ha deluso le sue aspettative ■ Non sa

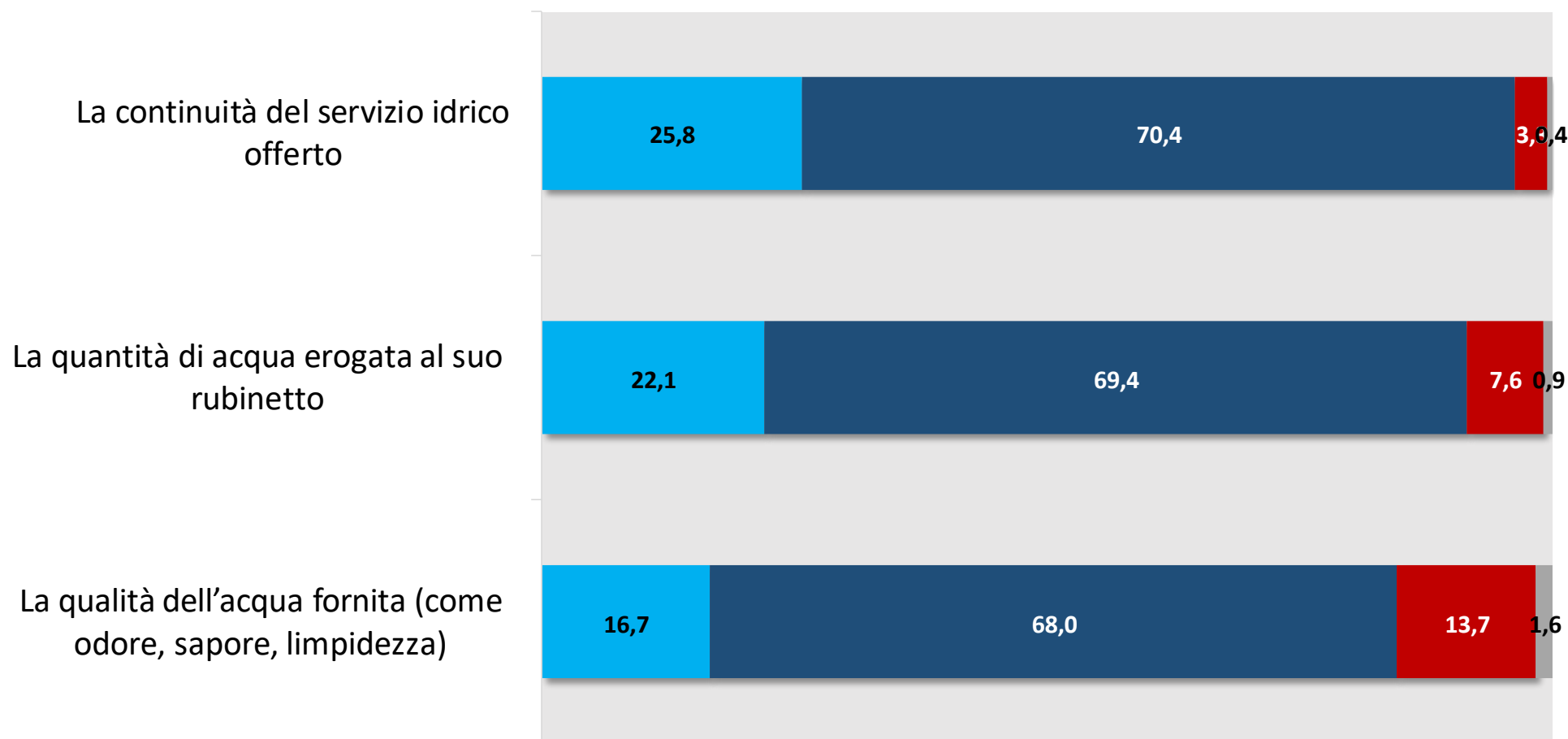


Base: totale utenza AQP

CUSTOMER SATISFACTION – PRODOTTO

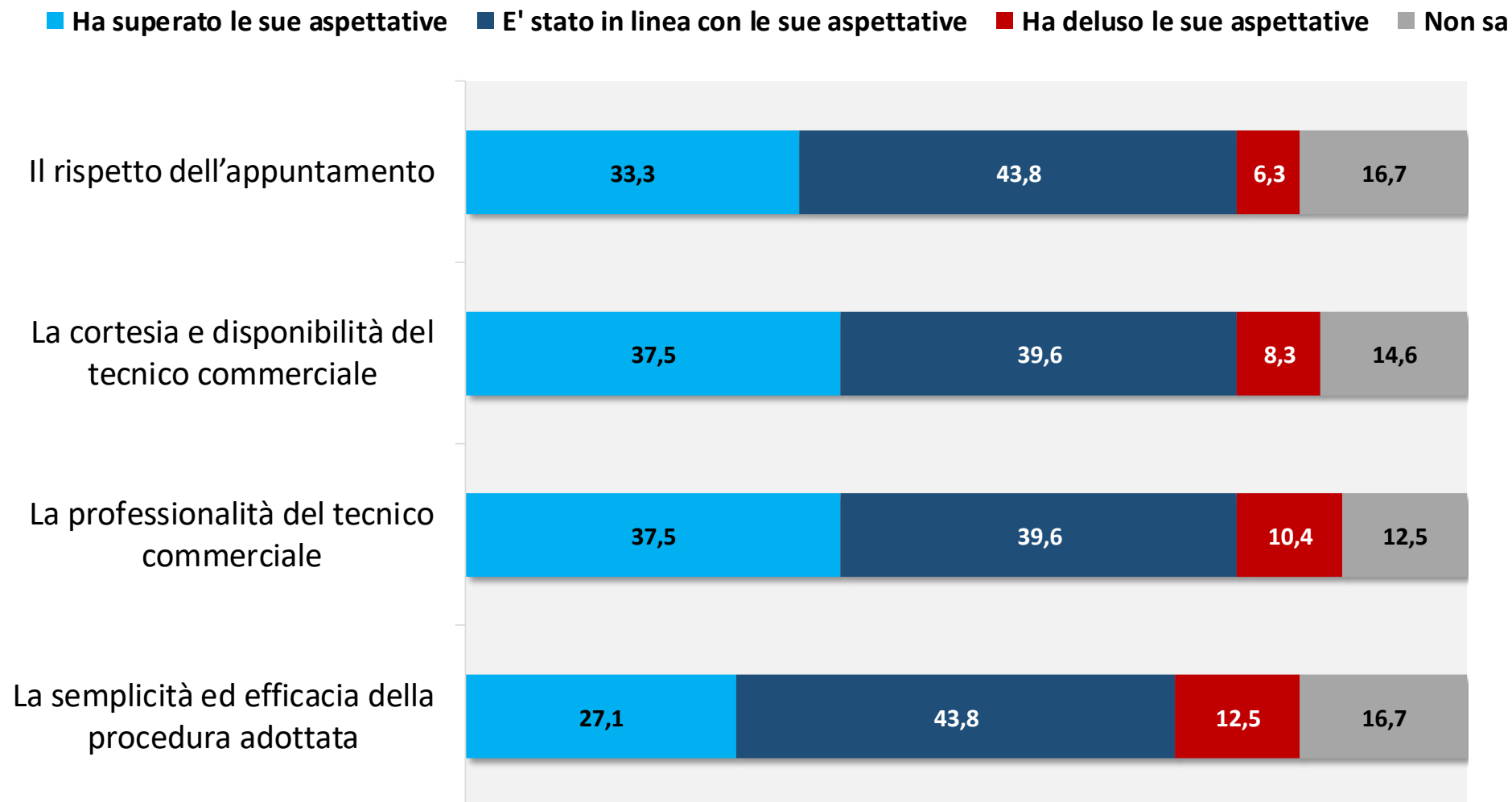
Per quanto riguarda i seguenti aspetti del servizio "acqua potabile", Lei ritiene che Acquedotto Pugliese ...?

■ Ha superato le sue aspettative ■ E' stato in linea con le sue aspettative ■ Ha deluso le sue aspettative ■ Non sa

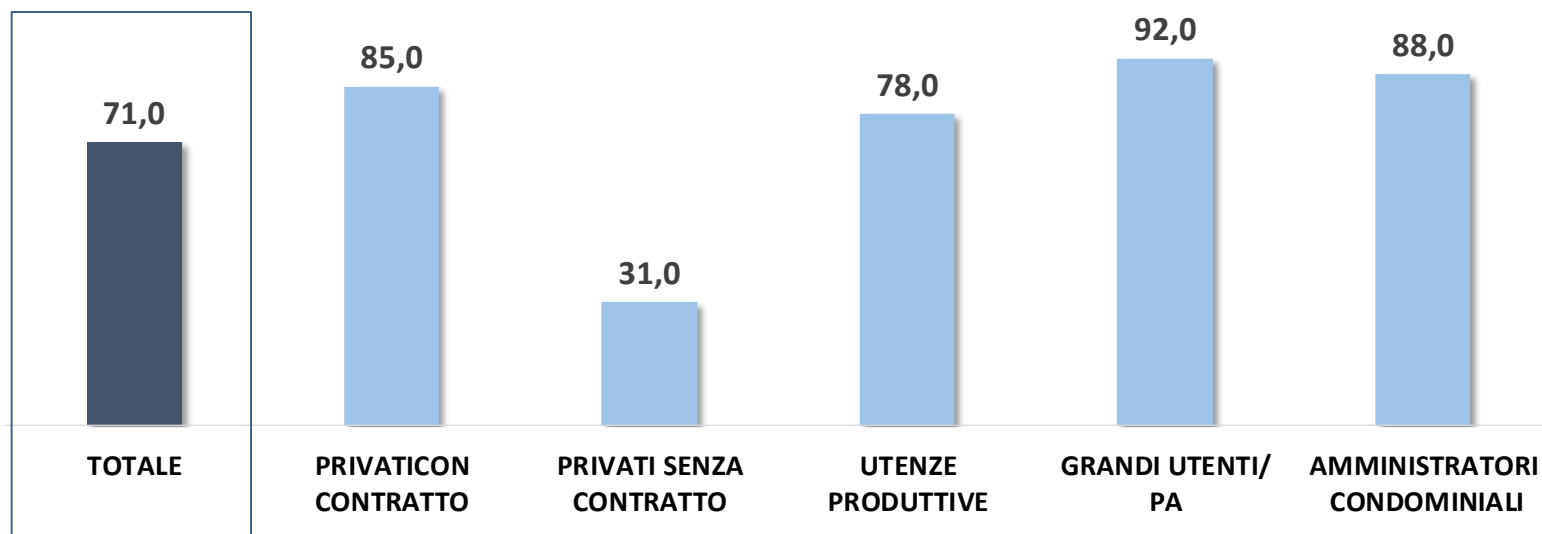


Base: totale utenza AQP

Acquedotto Pugliese ha semplificato la procedura per la nuova fornitura idrica/fognante. Le citerò alcuni aspetti relativi a questo servizio, per ciascuno di questi le chiedo cortesemente di dirmi se ...

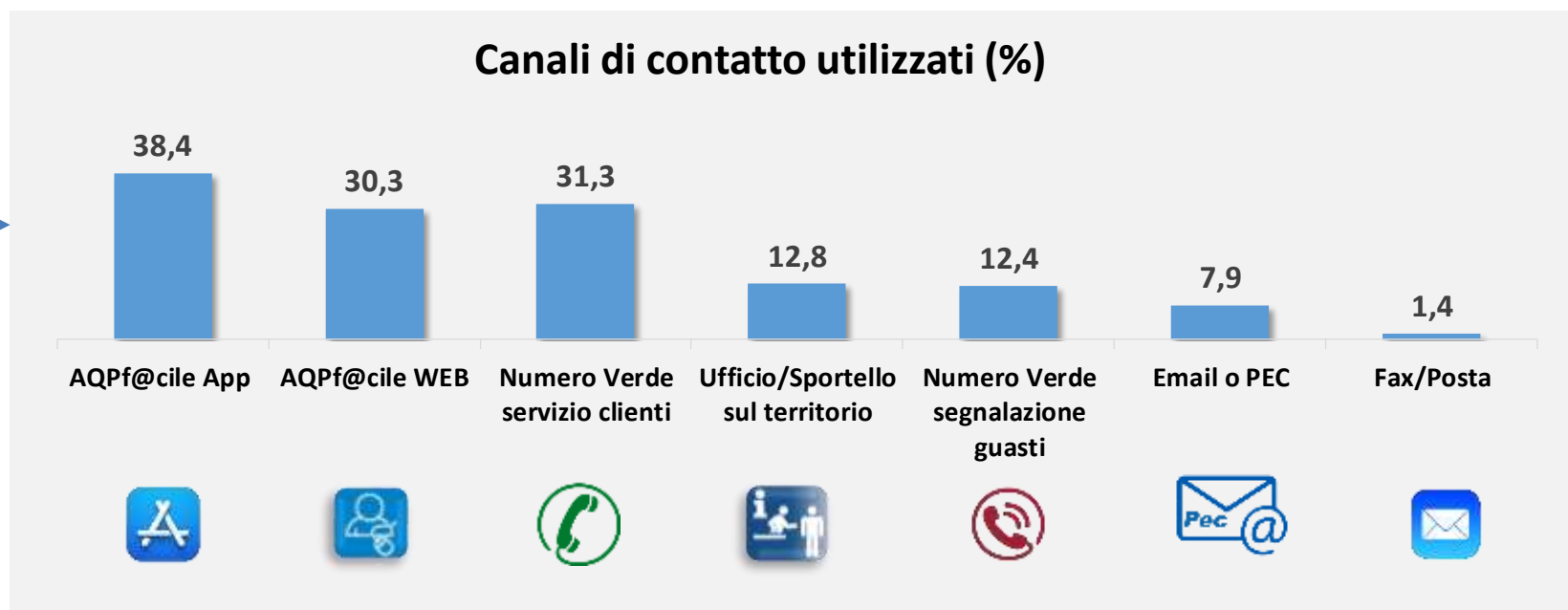


HANNO CONTATTATO AQP (%)



Base: Totale Utenza AQP con contratto

Canali di contatto utilizzati (%)



Base: Hanno contatto AQP

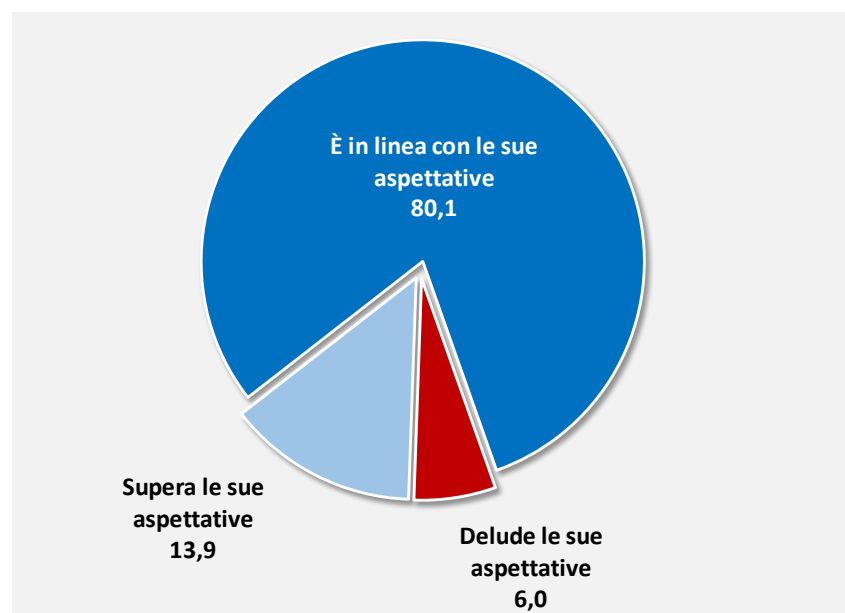
Canali di contatto utilizzati TREND 2004 - 2023

	2023	2018	2014	2009	2006	2004	Diff. 2023/2018
	%	%	%	%	%	%	%
Ha contattato AQP	71,0	70,7	41,0	42,0	33,0	33,0	0,3
AQPf@cile App	38,4	nr	-	-	-	-	
AQPf@cile WEB	30,3	nr	-	-	-	-	
Numero Verde servizio clienti	31,3	37,3	27,0	25,0	17,0	19,0	-6,0
Ufficio/Sportello sul territorio	12,8	21,1	13,0	20,0	19,0	21,0	-8,3
Numero Verde segnalazione guasti	12,4	8,5	-	-	-	-	3,9
Email o PEC	7,9	20,5	5,0	3,0	2,0	-	-12,6
Fax/Posta	1,4	1,6	1,0	1,0	2,0	4,0	-0,2

Base: Totale Utente che ha contatto AQP

CUSTOMER SATISFACTION – OVERALL AZIENDA AQP

L'Acquedotto Pugliese porta l'acqua nelle case di tutti i cittadini, per consentirne il quotidiano utilizzo e allontana e depura gli scarichi a favore di un ambiente sano. Lei ritiene che l'azienda AQP ...

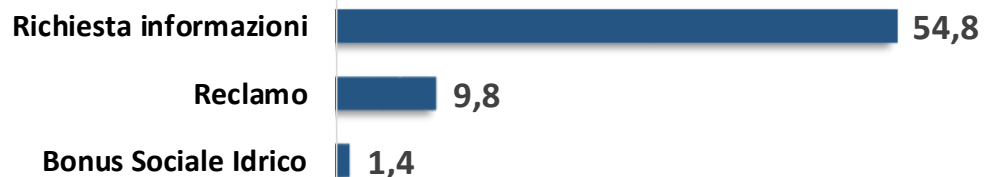


	TOTALE 2023	Privati	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Amministratori codominiali
	%	%	%	%	%	%	%
Supera le sue aspettative	13,9	14,4	15,3	12,8	11,4	14,0	17,0
È in linea con le sue aspettative	80,1	79,8	77,4	84,5	82,0	80,0	77,0
Delude le sue aspettative	6,0	5,8	7,3	2,7	6,6	6,0	6,0
Supera + In linea con le aspettative	94,0	94,2	92,7	97,3	93,4	94,0	94,0

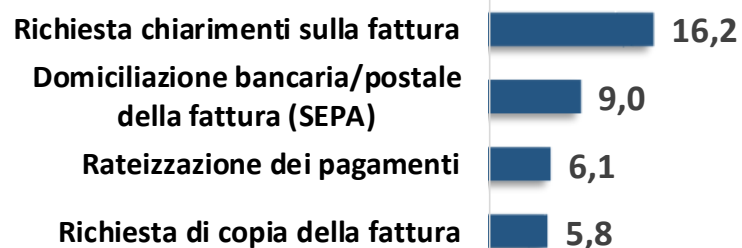
Base: totale utenza AQP

Motivo del contatto (%)

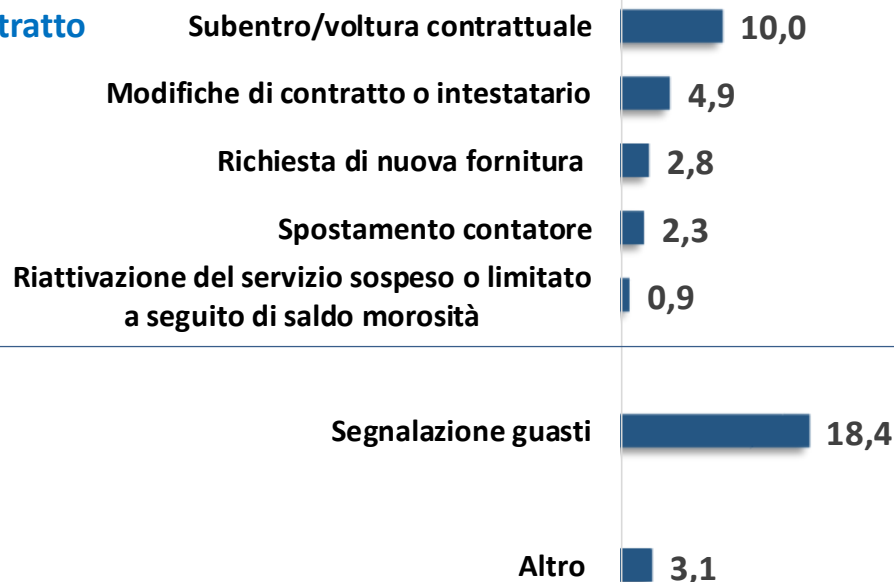
Richiesta informazioni



Fatture e Pagamenti

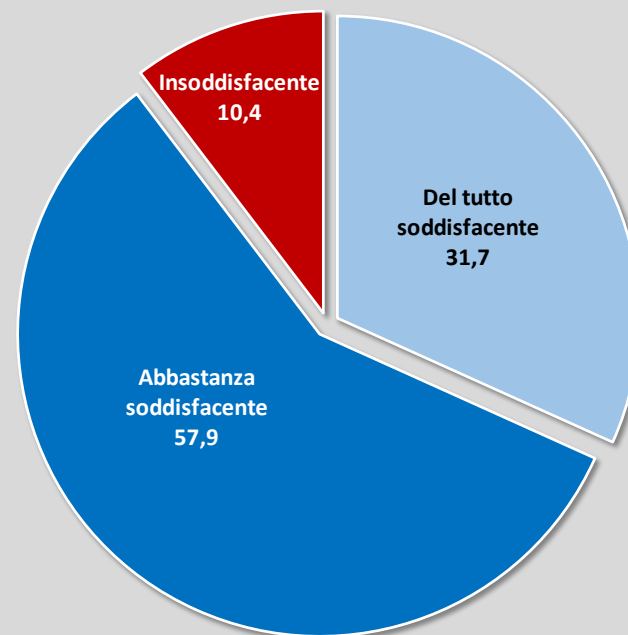


Contratto



Valutazione del servizio ricevuto (%)

«Secondo Lei, il servizio ricevuto è stato soddisfacente?»



Base: totale utenza che ha contatto AQP

Valutazione del servizio ricevuto (%)

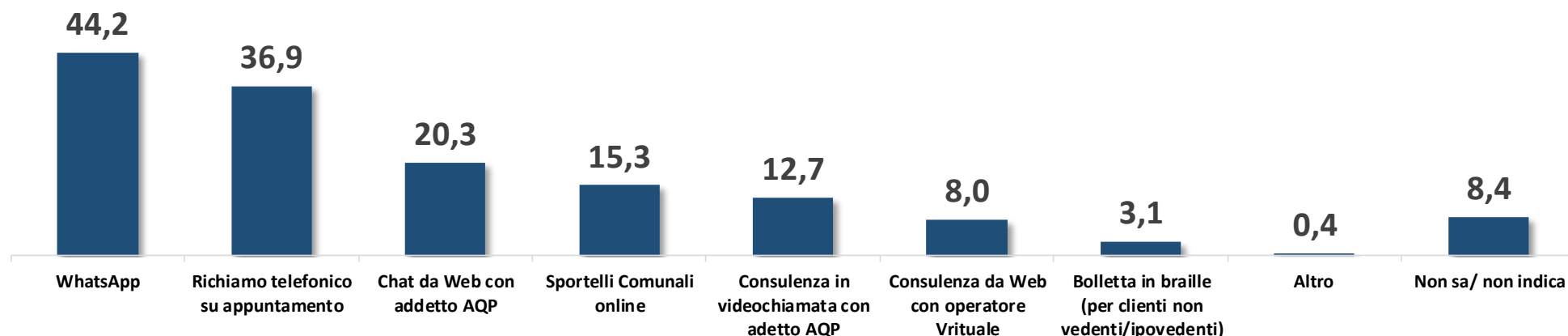
«Secondo Lei, il servizio ricevuto è stato soddisfacente?»

	TOTALE 2023	TOTALE 2018	TOTALE 2014	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori codominiali
Del tutto soddisfacente	31,7	27,9	34,0	25,2	39,4	32,5	32,6	23,3
Abbastanza soddisfacente	57,9	55,7	49,0	58,6	45,5	51,8	54,3	49,3
Insoddisfacente	10,4	16,5	17,0	16,2	15,2	15,8	13,0	27,4
Sì del tutto + Sì abbastanza	89,6	83,6	83,0	83,8	84,9	84,3	86,9	72,6

Base: totale utenza che ha contatto AQP

PREFERENZA SULLE MODALITA' DI CONTATTO CON AQP

Acquedotto Pugliese offre i propri servizi commerciali anche via Numero Verde. Con quali altre modalità, tra quelle elencate di seguito, ritiene possa essere utile che AQP offra i propri servizi?

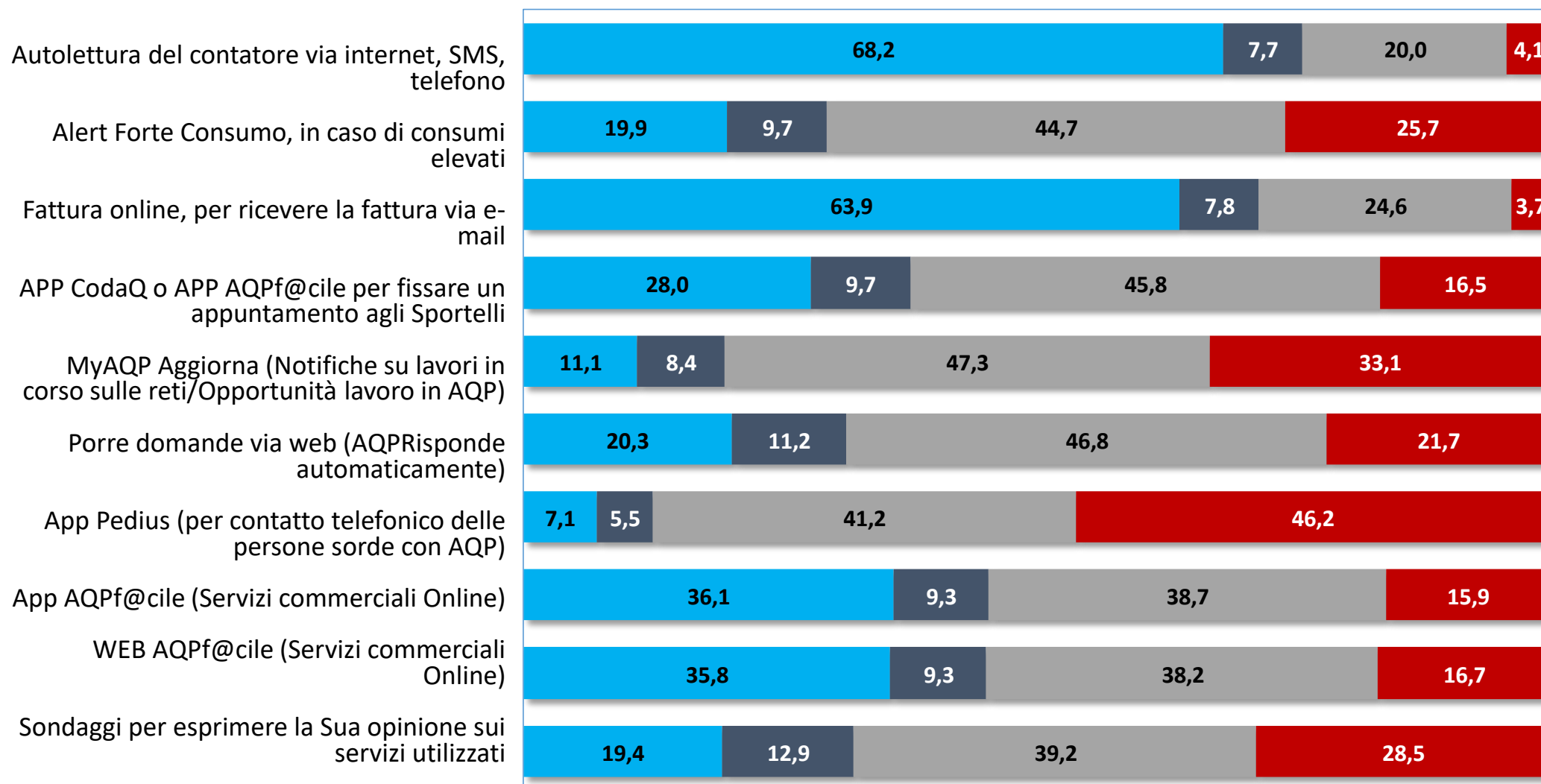


	TOTALE 2023	Totale privati	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori codominiali
	%	%	%	%	%	%	%
WhatsApp	44,2	7,3	8,5	5,0	53,0	30,0	51,0
Richiamo telefonico su appuntamento	36,9	21,2	29,4	4,7	39,6	44,0	45,0
Chat da Web con addetto AQP	20,3	73,5	49,0	24,5	17,2	28,0	16,0
Sportelli Comunali online	15,3	3,3	3,2	3,5	16,8	6,0	23,0
Consulenza in videochiamata con addetto AQP	12,7	35,6	29,3	48,2	15,8	12,0	20,0
Consulenza da Web con operatore Virtuale	8,0	11,4	15,1	4,0	9,4	12,0	10,0
Bolletta in braille (per clienti non vedenti/ipovedenti)	3,1	41,8	50,4	24,7	2,6	2,0	3,0
Altro	0,4	14,8	14,3	15,7	0,6	0,0	1,0
Non sa/ non risponde	8,4	0,4	0,6	0,0	14,4	8,0	13,0

Base: totale utenza AQP

CONOSCENZA E UTILIZZO DEI NUOVI SERVIZI ATTIVATI DA AQP PER SEMPLIFICARE I PROCESSI

Acquedotto Pugliese ha inteso semplificare i processi e venire incontro alle esigenze dei clienti con alcuni ulteriori nuovi servizi e iniziative: per ciascuno può dirmi se li ha utilizzati con successo, ha provato ad utilizzarli ma senza successo, li conosce ma non li ha mai utilizzati o non li conosce?



■ Li ha utilizzati con successo

■ Ha provato ad utilizzarli ma senza successo

■ Li conosce, ma non li ha mai utilizzati

■ Non li conosce

Base: totale utenza AQP

CONOSCENZA E UTILIZZO DEI NUOVI SERVIZI ATTIVATI DA AQP PER SEMPLIFICARE I PROCESSI

AUTOLETTURA DEL CONTATORE VIA INTERNET, SMS, TELEFONO

	2023	2018	2014	Diff. 2023/2018	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Ammin. di condominio
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Li ha utilizzati con successo	68,2	38,1	29,0	30,1	73,7	53,2	71,0	62,0	82,0
Ha provato ad utilizzarli ma senza successo	7,7	29,2	28,0	-21,5	7,2	11,3	4,6	6,0	9,0
Li conosce, ma non li ha mai utilizzati	20,0	4,2	-	15,8	14,6	30,8	21,4	28,0	9,0
Non li conosce	4,1	28,5	43,0	-24,4	4,6	4,7	3,0	4,0	0,0

FATTURA ONLINE, PER RICEVERE LA FATTURA VIA E-MAIL

	2023	2018	2014	Diff. 2023/2018	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Ammin. di condominio
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Li ha utilizzati con successo	63,9	38,0	5,0	25,9	79,0	28,2	68,2	58,0	79,0
Ha provato ad utilizzarli ma senza successo	7,8	29,9	40,0	-22,1	6,4	11,3	6,4	8,0	10,0
Li conosce, ma non li ha mai utilizzati	24,6	6,7	-	17,9	12,8	50,8	24,0	28,0	10,0
Non li conosce	3,7	25,4	55,0	-21,7	1,8	9,7	1,4	6,0	1,0

APP CODA Q PER APPUNTAMENTO AGLI SPORTELLI

	2023	2018	2014	Diff. 2023/2018	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Ammin. di condominio
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Li ha utilizzati con successo	28,0	2,8	n.r.	25,2	33,0	18,5	26,6	16,0	38,0
Ha provato ad utilizzarli ma senza successo	9,7	21,2	n.r.	-11,5	9,9	10,7	8,8	8,0	7,0
Li conosce, ma non li ha mai utilizzati	45,8	2,0	n.r.	43,8	42,3	50,7	48,4	42,0	48,0
Non li conosce	16,5	74,0	n.r.	-57,5	14,8	20,2	16,2	34,0	7,0

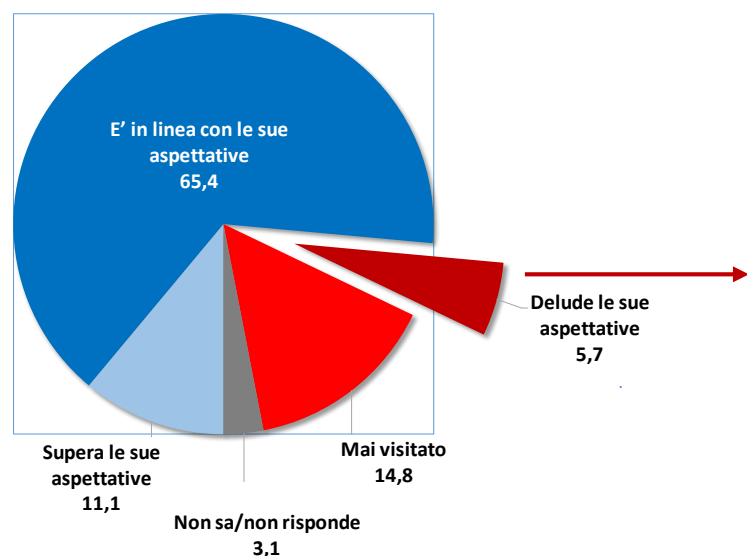
SERVIZI COMMERCIALI ON LINE ATTRAVERSO AQPf@CILE WEB E APP

*Acquedotto Pugliese ha reso disponibili i servizi commerciali in modalità on line attraverso AQPf@cile Web e App.
Quanto valuta interessante questa innovazione?*

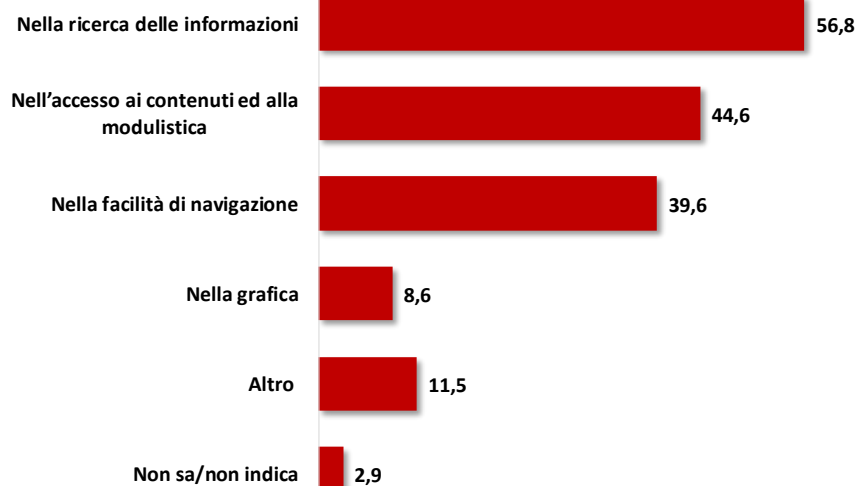


- Valuta interessante questa innovazione
- Valuta interessante ma non utilizza internet/app
- Valuta interessante l'innovazione purché permetta di svolgere tutte le pratiche via internet/app
- Preferisce recarsi presso gli Uffici
- Altro
- Non sa/non risponde

	TOTALE 2023	Totale privati	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Amministratori codominiali
	%	%	%	%	%	%	%
Valuta interessante questa innovazione	50,1	49,1	56,5	34,3	51,2	70,0	53,0
Valuta interessante ma non utilizza internet/app	15,8	17,9	7,3	39,2	10,4	4,0	10,0
Valuta interessante l'innovazione purché permetta di svolgere tutte le pratiche via	24,0	22,5	29,8	8,0	28,8	14,0	32,0
Preferisce recarsi presso gli Uffici	6,0	6,7	3,4	13,2	4,6	4,0	3,0
Altro	0,2	0,3	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Non sa/non risponde	3,8	3,5	2,6	5,3	5,0	8,0	2,0



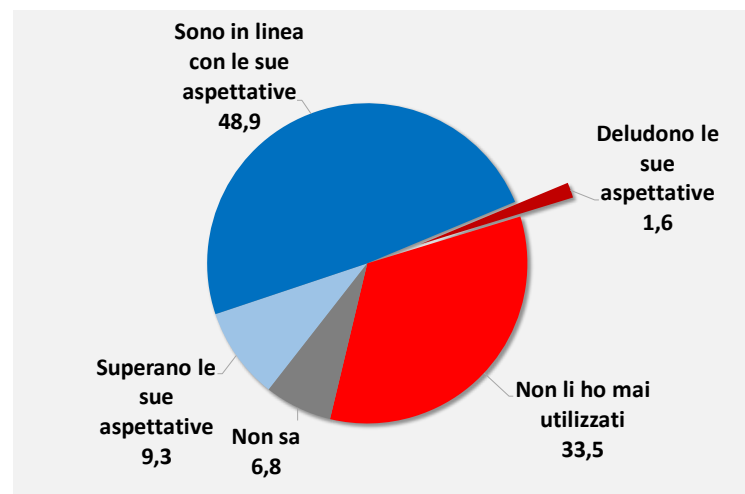
Gli aspetti del sito Internet www.aqp.it da migliorare



	TOTALE 2023	TOTALE 2018	Diff. 2023/2018	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori codominiali
Supera le sue aspettative	11,1	2,5	8,6	13,7	9,0	6,6	8,0	16,0
E' in linea con le sue aspettative	65,4	47,6	17,8	69,4	45,3	76,2	80,0	76,0
Delude le sue aspettative	5,7	19,9	-14,2	6,8	2,7	6,8	4,0	6,0
Mai visitato	14,8	27,3	-12,5	8,0	38,3	6,8	4,0	1,0
Non indica	3,1	2,7	0,4	2,2	4,7	3,6	4,0	1,0
Supera + In linea con le aspettative	76,4	50,1	26,3	83,1	54,3	82,8	88,0	92,0

I SOCIAL NETWORK DI AQP

Acquedotto Pugliese ha intrapreso la comunicazione mediante social network (Facebook, Twitter, Instagram, Linkedin, Youtube, ecc.), come valuta complessivamente questa modalità?



	TOTALE 2023	TOTALE 2018	Diff. 2023/2018	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori codominiali
Superano le sue aspettative	9,3	3,0	6,3	11,1	9,0	5,8	6,0	9,0
Sono in linea con le sue aspettative	48,9	22,5	26,4	48,3	40,0	57,6	36,0	72,0
Deludono le sue aspettative	1,6	2,0	-0,4	1,7	1,3	1,4	2,0	2,0
Non li ho mai utilizzati	33,5	63,9	-30,4	32,8	45,8	23,0	50,0	12,0
Non sa	6,8	8,6	-1,8	6,3	3,8	12,2	6,0	5,0
Superano + In linea con le aspettative	58,2	25,5	32,7	59,3	49,0	63,4	42,0	81,0

Base: totale utenza AQP

AQP E LA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE, SOCIALE ED ECONOMICA

Come valuta l'impegno di Acquedotto Pugliese su.....

	Totale*	Ha superato le aspettative	E' in linea con le aspettative	Ha deluso le aspettative	Non sa/non interessa
Attenzione all'ambiente e al cambiamento climatico	82,7	22,7	60	4,8	12,5
Ricerca di nuove fonti di approvvigionamento idrico e impianti di dissalazione	73,3	16,1	57,2	5,6	21,1
Efficienza energetica e fonti rinnovabili	75	23,4	51,6	4,9	20,1
Impegno nella ricerca e innovazione	73,5	17,8	55,7	5,7	20,8
Inserimento di processi sostenibili all'interno dell'intera catena di fornitura	70,1	18,5	51,6	5,2	24,7
Promozione di azioni riguardante l'inclusione sociale (Diversity&Inclusion)	65,2	14,9	50,3	4,7	30,1
Miglioramento degli aspetti legati alla qualità tecnica e contrattuale	73,5	16,6	56,9	5,5	21

Le leggerò ora alcuni strumenti che Acquedotto Pugliese mette a disposizione per divulgare l'impegno intrapreso nei confronti della sostenibilità ambientale e sociale. Per ciascuno dei seguenti item le chiedo cortesemente di indicare se lo conosce abbastanza, ne ha sentito parlare o non lo conosce affatto.

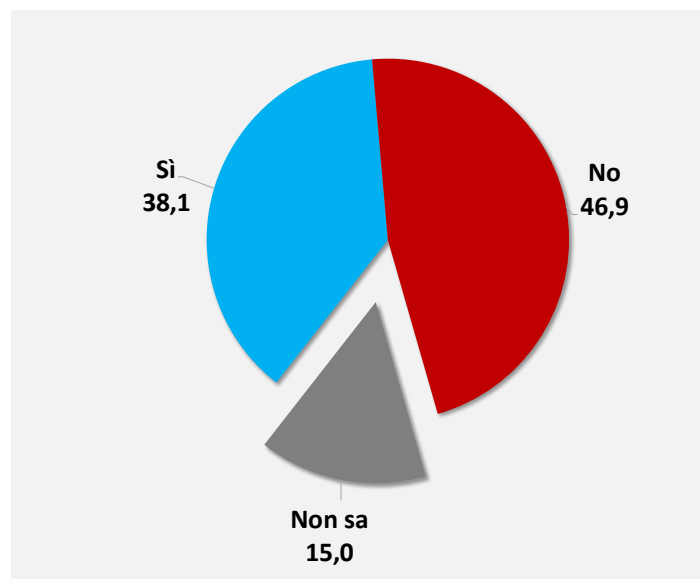
	Totale*	Lo conosce abbastanza	Ne ho sentito parlare	Non lo conosce affatto
Report di sostenibilità	71,5	25,3	46,2	28,5
Bilancio di genere	65,7	16,9	48,8	34,3
Piano della sostenibilità	69,7	22,9	46,8	30,3
Sezione «sostenibilità» del sito AQP	65,2	19,8	45,4	34,8

Le leggerò ora alcuni strumenti che Acquedotto Pugliese mette a disposizione per la tutela degli utenti. Per ciascuno dei seguenti item le chiedo cortesemente di indicare se lo conosce abbastanza, ne ha sentito parlare o non lo conosce affatto.

	Totale 2023 *	Lo conosce abbastanza	Ne ho sentito parlare	Non lo conosce affatto	Totale 2018*
Il regolamento del servizio	80,2	33,6	46,6	19,8	35,7
La carta del servizio	74,1	21,5	52,6	25,9	31,3
La Commissione Conciliativa	63,5	17,7	45,8	36,6	16,5

PROPENSIONE DI ACQUISTO PER ACQUA FRIZZANTE E REFRIGERATA DELL'ACQUEDOTTO

Sarebbe disposto ad acquistare (al costo di qualche centesimo al litro) l'acqua frizzante e refrigerata dell'acquedotto presso i distributori automatici (Casa dell'acqua) presenti nella Sua città?



	2023	Privati con contratto	Privati senza contratto	BARI/BAT	LECCE	TARANTO/ BRINDISI	FOGGIA/ CALITRI
	%	%	%	%	%	%	%
Sì	38,1	40,8	32,5	40,7	39,5	34,6	34,8
No	46,9	44,4	52,0	45,9	46,7	49,0	47,0
Non sa	15,0	14,8	15,5	13,4	13,8	16,4	18,2

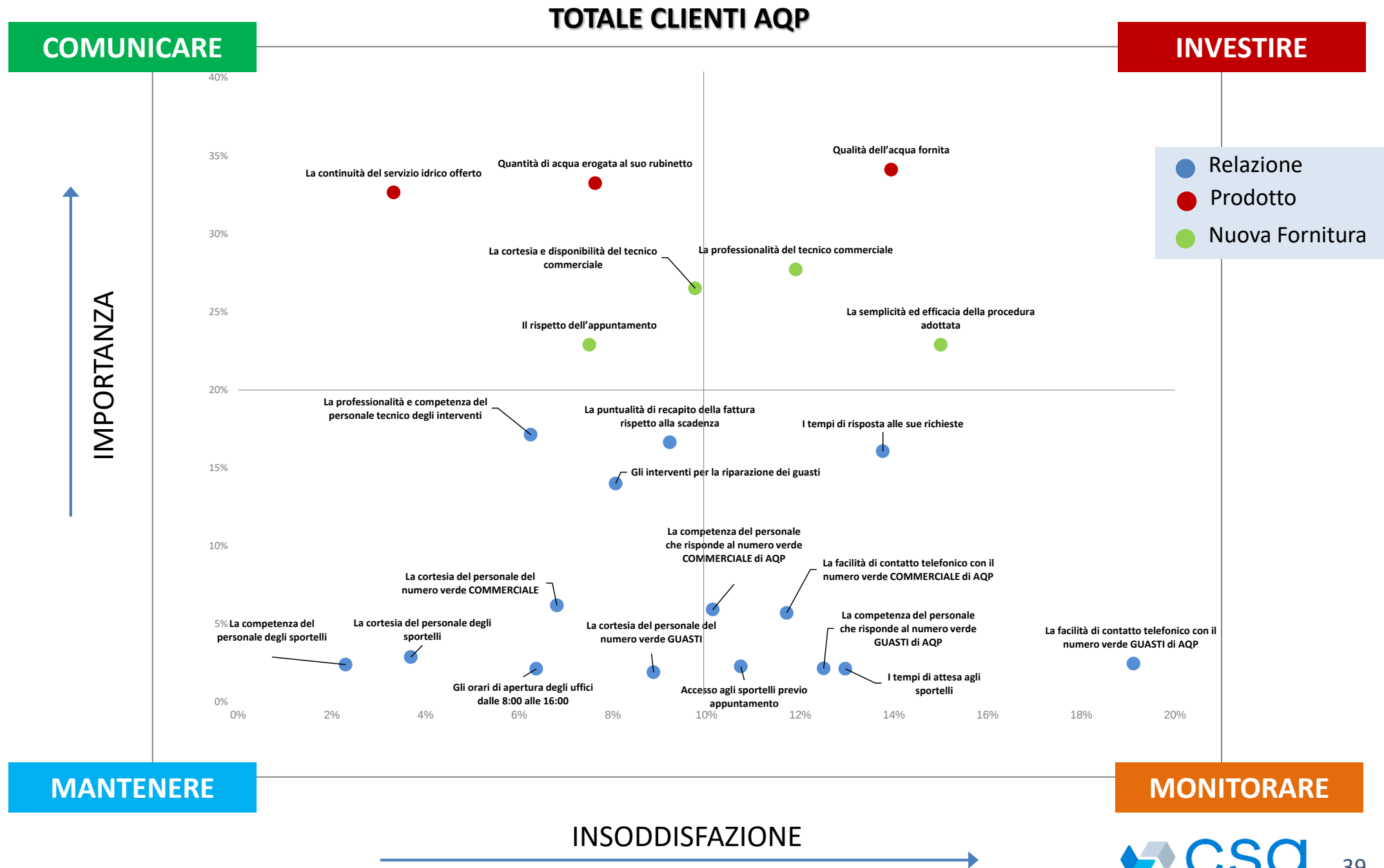
Base: Totale clienti Privati

MAPPE DELLE PRIORITA' DI INTERVENTO [QUADRANT ANALYSIS] NOTA TECNICA

L'analisi congiunta di performance ed importanza permette di posizionare le singole componenti del servizio in una [mappa delle priorità](#) (Action Diagram), identificando le leve cruciali su cui agire.



MAPPE DELLE PRIORITA' DI INTERVENTO [QUADRANT ANALYSIS]





CALL BACK NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO / SEGNALAZIONE GUASTI

CAMPIONE

Valori %

	TOTALE	BARI/BAT	LECCE	TARANTO/ BRINDISI	FOGGIA/ CALITRI	ALTRO
Base	150	34	37	35	18	26
Maschio	66,0	67,6	62,2	54,3	77,8	76,9
Femmina	34,0	32,4	37,8	45,7	22,2	23,1
18-34 anni	12,7	17,6	16,2	11,4	11,1	3,8
35-54 anni	42,0	44,1	24,3	40,0	55,6	57,7
55 anni o più	45,3	38,2	59,5	48,6	33,3	38,5
Laurea	16,0	11,8	13,5	17,1	16,7	23,1
Diploma superiore	50,0	47,1	45,9	40,0	72,2	57,7
Diploma inferiore	26,7	38,2	24,3	34,3	11,1	15,4
Licenza elementare/ Nessuna scuola	7,3	2,9	16,2	8,6	0,0	3,8

Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (150 casi).

PRINCIPALI EVIDENZE

- ❑ Il CSI – ***Customer Satisfaction Index*** ottenuto nell'indagine di Call Back sul Numero Verde Pronto Intervento/Segnalazione guasti, è pari a **95,5**.
- ❑ Tutti gli aspetti del servizio ottengono CSI prossimi a 100. Solo *i tempi di intervento* ottengono un CSI inferiore a 90 (87,7.)
- ❑ Il valore del NPS ottenuto dalla domanda «*Sulla base della sua esperienza con il pronto intervento/segnalazione guasti, quanto è probabile, da 0 a 10, che lei consigli ad altri Acquedotto Pugliese?*», risulta pari a **+54**, con il 7,3% della clientela che ha dato una voto da 0 a 6, il 31,3% con voto tra 7 e 8 e il 61,3% con una valutazione tra 9 e 10.
- ❑ Hanno superato le aspettative dei clienti per il 68,0% «*la cortesia dell'operatore che ha risposto*», per il 63,3% «*la chiarezza delle risposte fornite dall'operatore*» e per il 60,7% «*i tempi di intervento*».
- ❑ Il 51,3% degli intervistati afferma di aver reperito il numero verde pronto intervento/segnalazione guasti di Acquedotto Pugliese dalla fattura, il 42,7% tramite il sito internet, il 3,3% ha ricevuto l'informazione dall'ufficio commerciale.
- ❑ Il 98,0% degli intervistati riferisce che gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi circa il servizio erogato da Acquedotto Pugliese.



**CUSTOMER SATISFACTION
INDEX - CSI**

CSI COMPLESSIVO

95,5

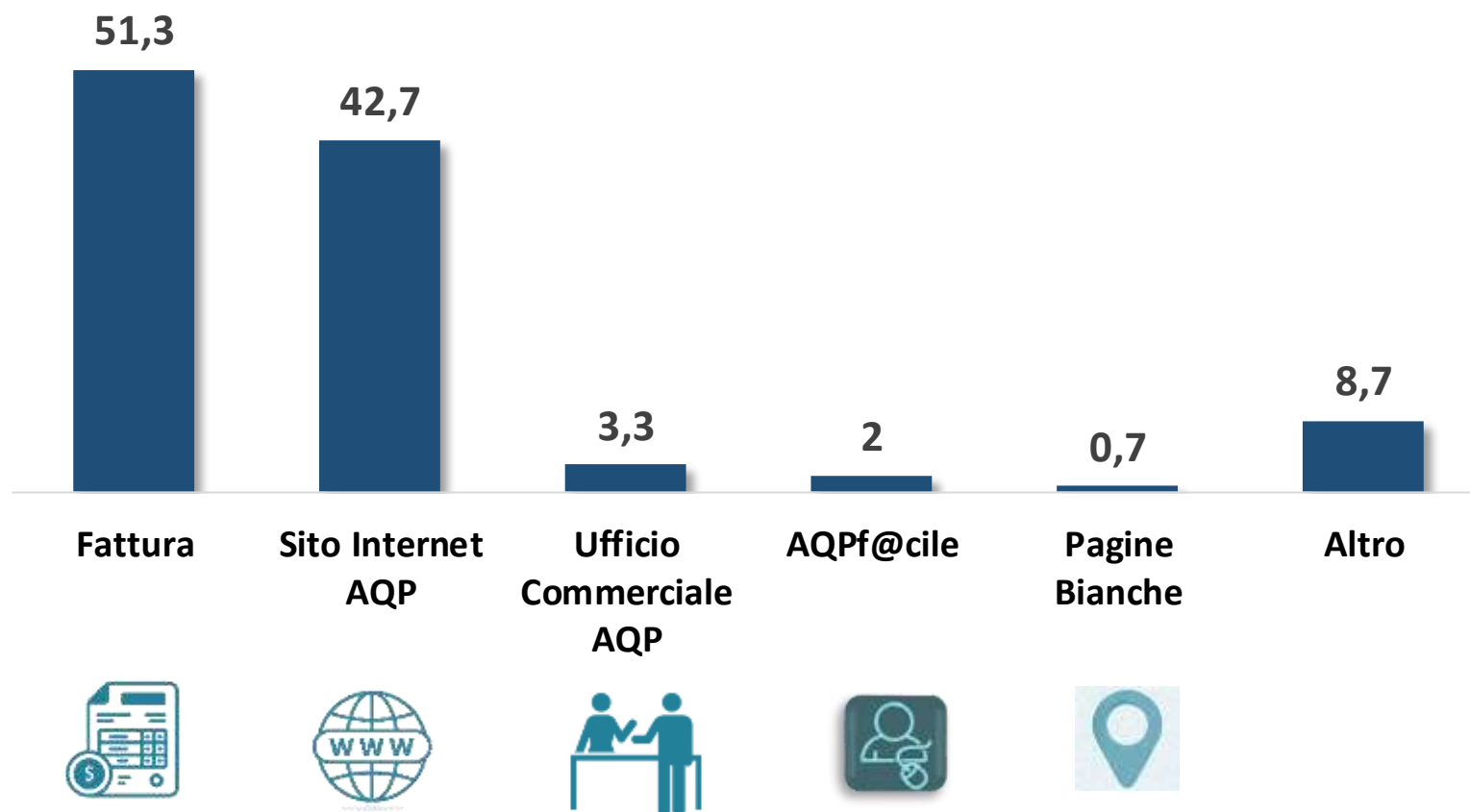
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

CSI PARZIALI

Il tempo impiegato ad ascoltare il messaggio automatico di benvenuto	100,0
La chiarezza e comprensibilità della voce automatica	100,0
Il tempo di attesa per parlare con l'operatore	100,0
La facilità nel reperire il NV pronto intervento Acquedotto Pugliese	99,3
La durata della telefonata	99,3
La cortesia dell'operatore che le ha risposto	98,0
La chiarezza delle risposte fornite dall'operatore	96,0
I tempi di intervento	87,7

Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (150 casi).

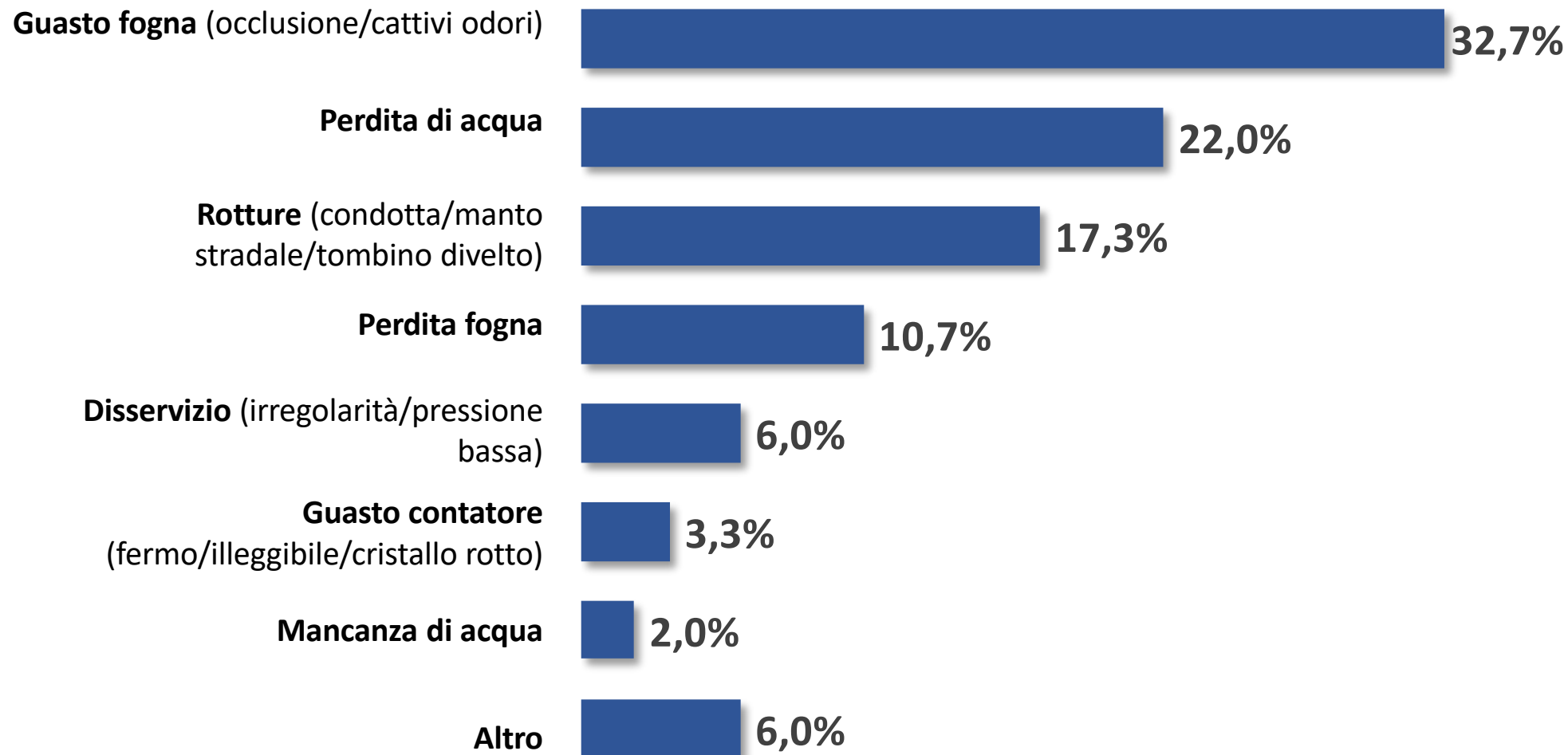
*Dove ha reperito il Numero Verde Pronto Intervento/Segnalazione Guasti di
Acquedotto Pugliese al quale ha telefonato? (*)*



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (150 casi)
(*) Possibili più risposte

MOTIVI DI CONTATTO DEL NUMERO VERDE

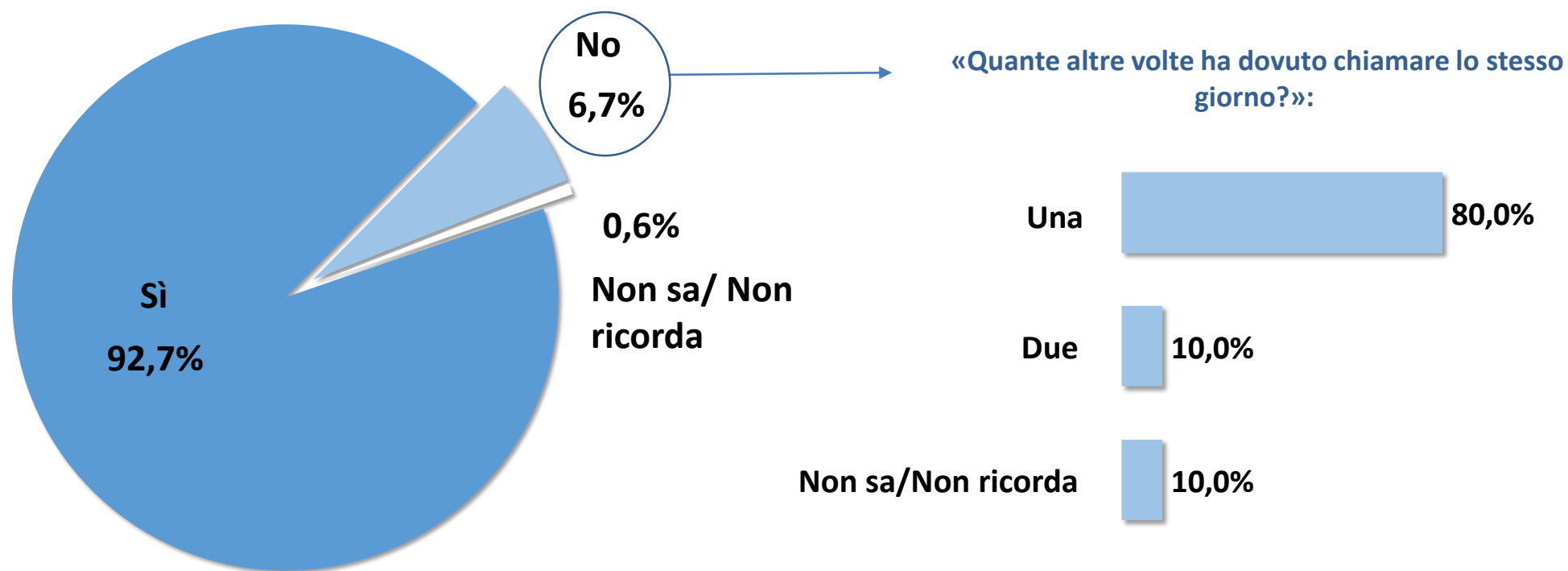
Quando ha chiamato il Numero Verde Pronto intervento che tipo di guasto ha segnalato esattamente?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (150 casi).

CONTATTO DEL NUMERO VERDE

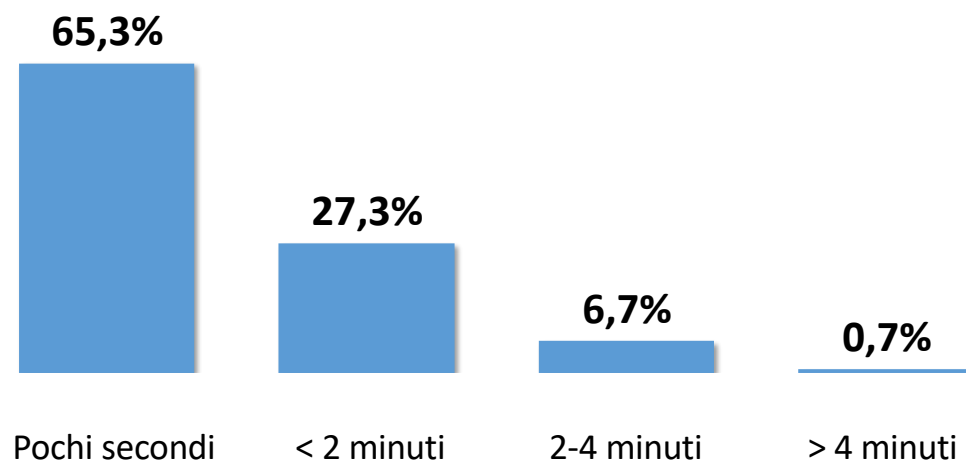
Quando ha chiamato il numero verde pronto intervento/segnalazione guasti, le ha subito risposto la voce automatica?



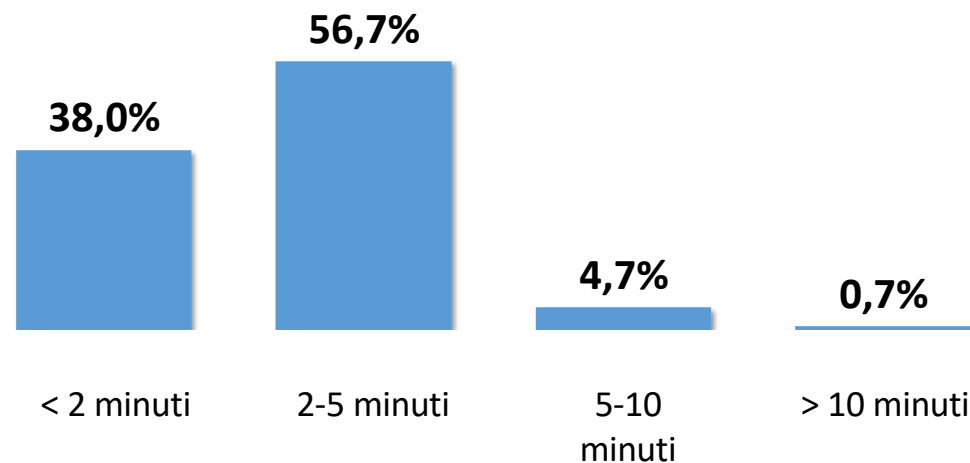
Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (150 casi).

TEMPO DI ATTESA E DURATA DELLA CHIAMATA

Dopo aver ascoltato la voce registrata quanto tempo ha atteso per parlare con l'operatore?



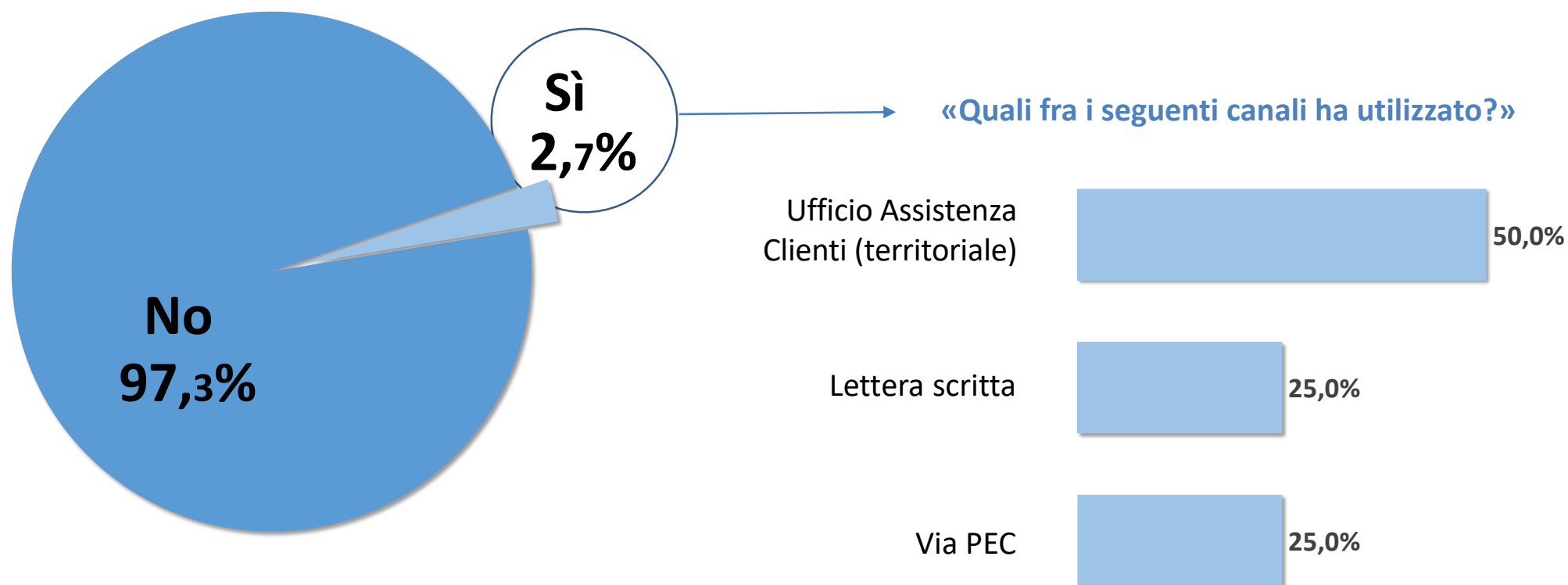
Nel complesso ricorda quanto è durata la telefonata di cui stiamo parlando, da quando ha preso la linea?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (150 casi).

ALTRI CANALI UTILIZZATI

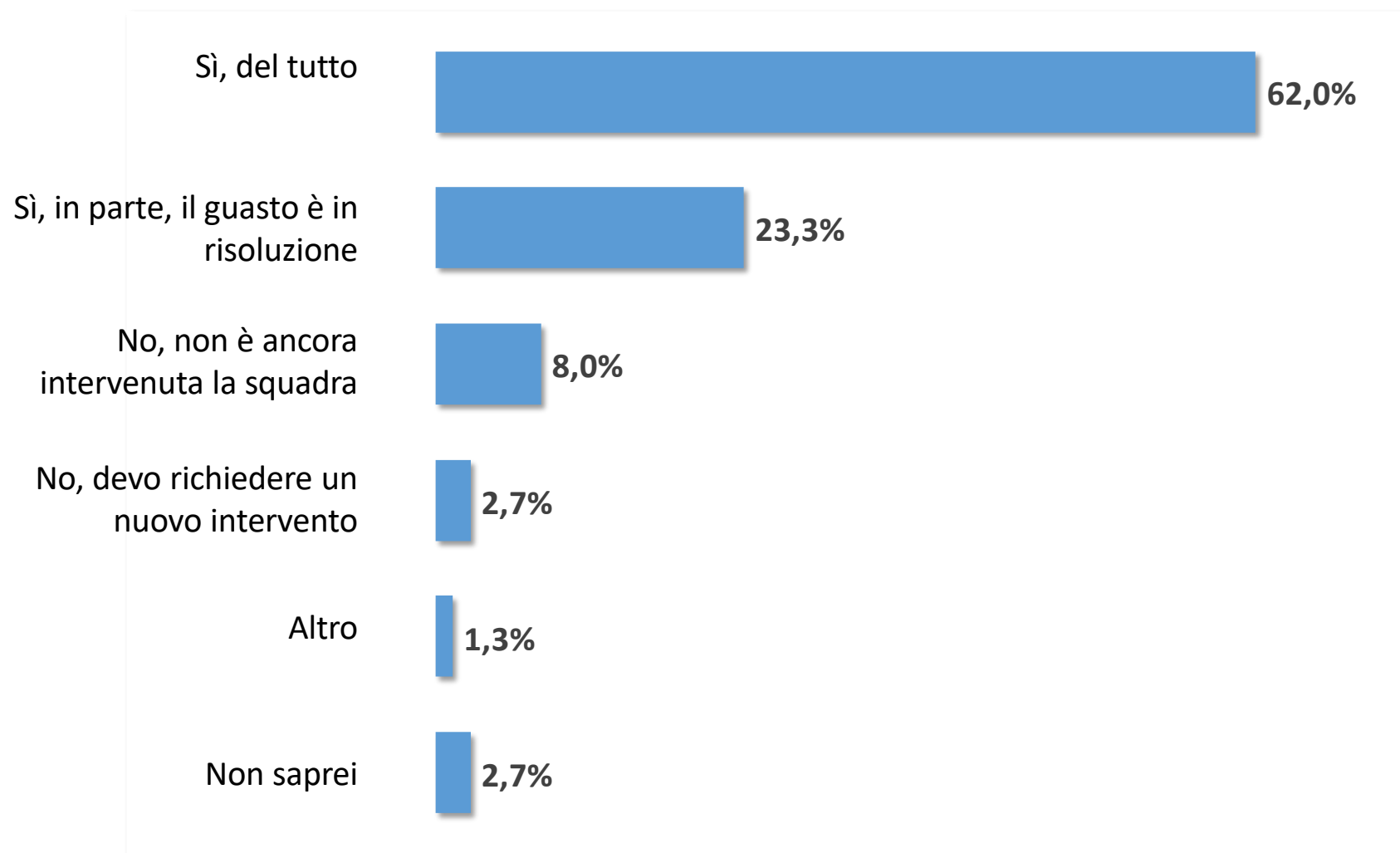
Prima di telefonare al Numero Verde Pronto Intervento, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (150 casi).

ESITO DELLA CHIAMATA

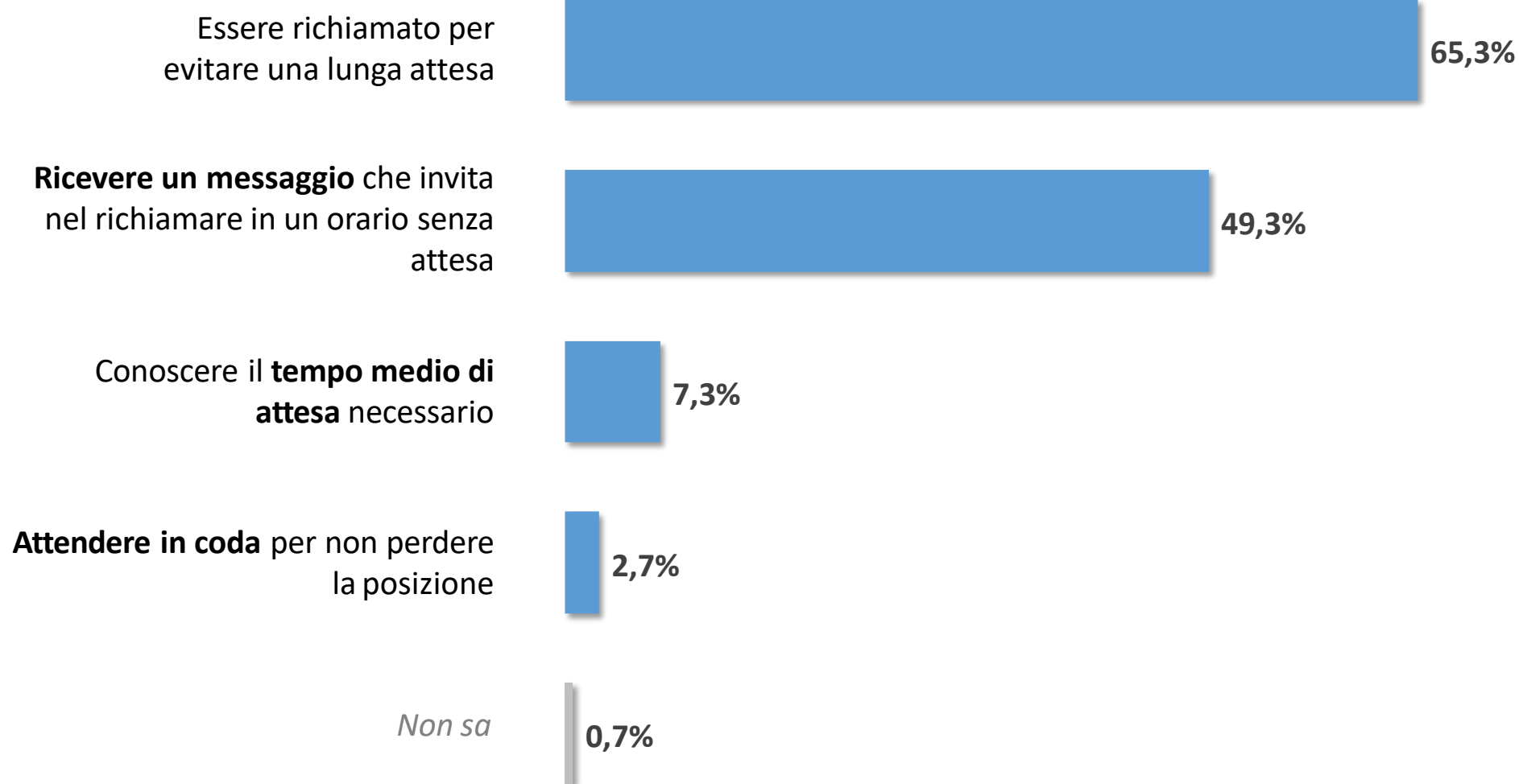
A seguito della sua telefonata al Numero Verde Pronto Intervento di Acquedotto Pugliese, si è risolto il guasto segnalato?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (150 casi).

ATTESA AL TELEFONO

Nel caso dovesse rimanere a lungo in attesa durante una chiamata al numero verde pronto intervento, gradirebbe di più:*

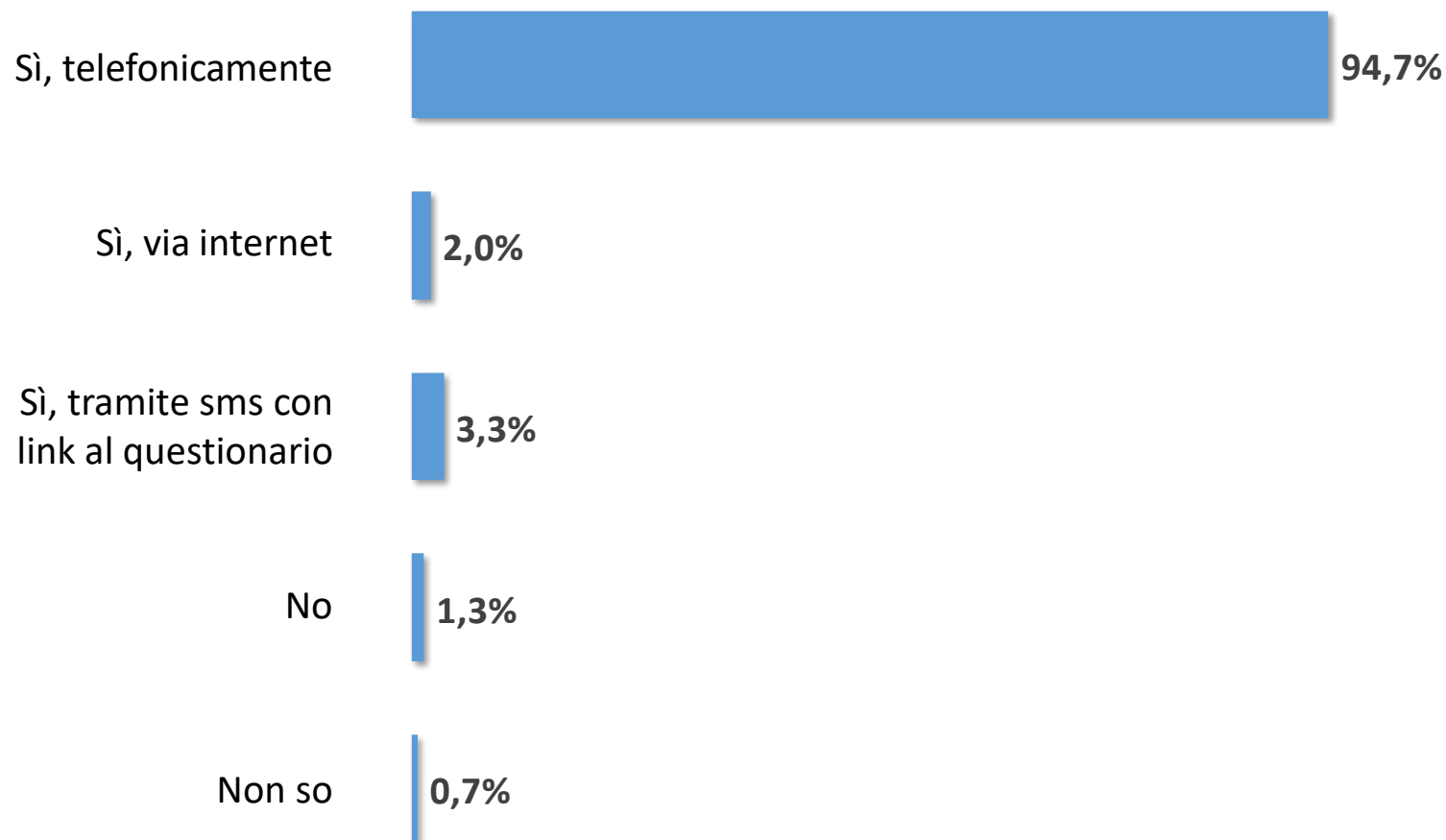


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (150 casi).

* Possibili più risposte

GRADIMENTO SONDAGGI

Dopo la telefonata al numero verde pronto intervento/segnalazione guasti gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi circa il servizio erogato da AQP? ()*

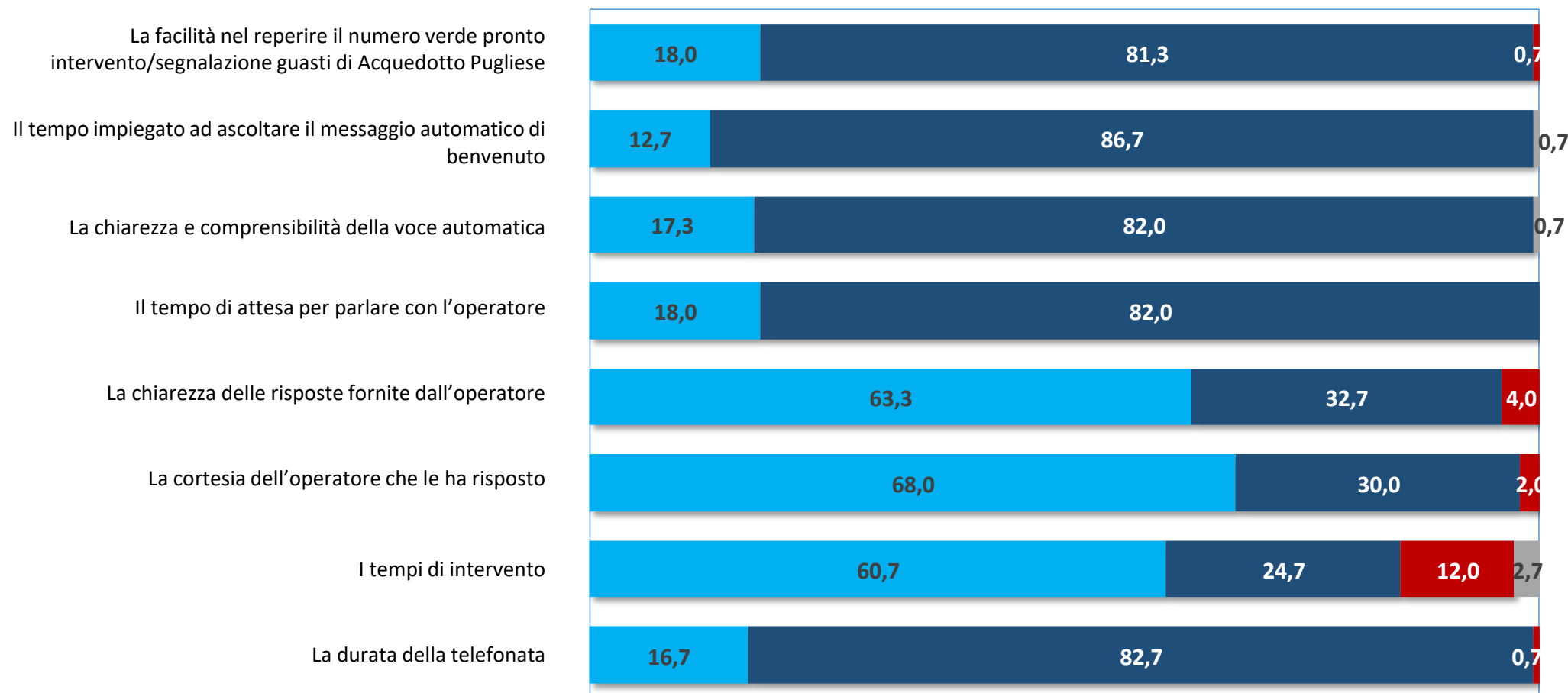


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (150 casi)

* Possibili più risposte

SODDISFAZIONE

Per gli aspetti che le citerò mi dica se ritiene che il servizio del numero verde guasti supera le aspettative, è in linea con le aspettative, delude le aspettative?



■ Ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava)

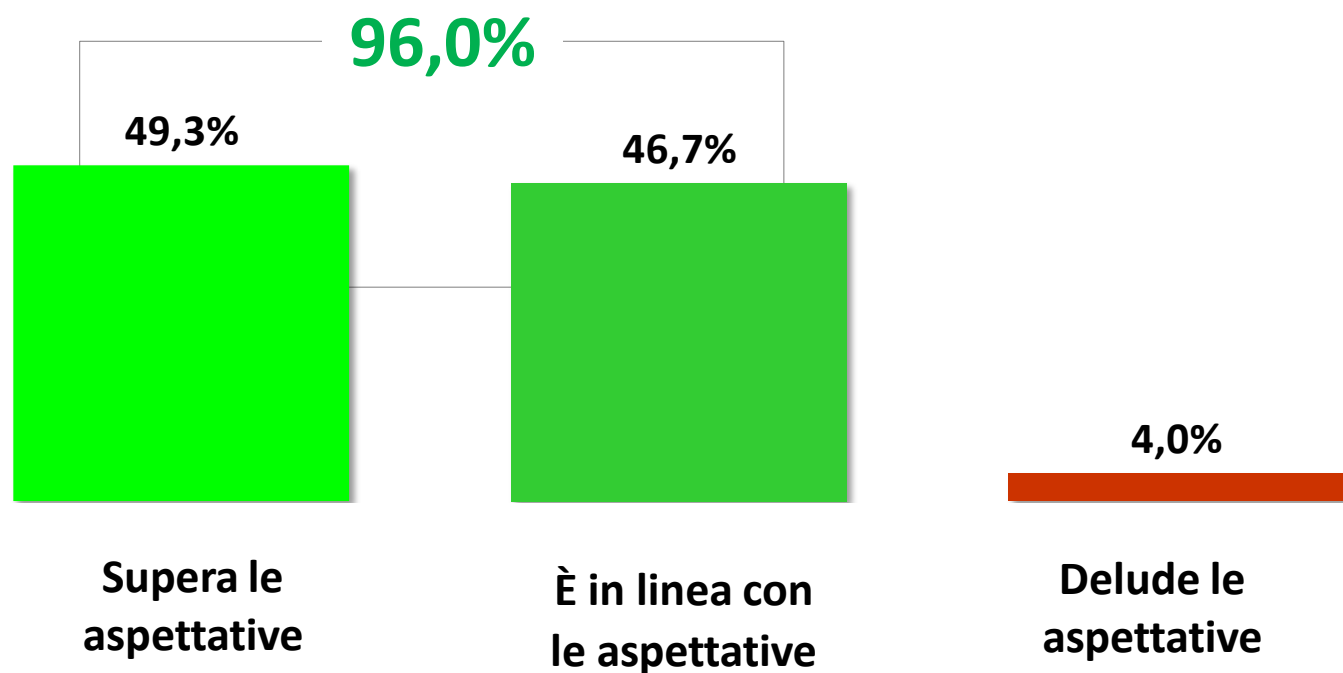
■ E' stato in linea con le sue aspettative

■ ha deluso le sue aspettative

■ Non sa

Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (150 casi).

Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al numero verde pronto intervento/segnalazione guasti ritiene che Acquedotto Pugliese ...





CALL BACK SUL NUMERO VERDE COMMERCIALE – INFORMAZIONI / RECLAMI

CAMPIONE

Valori %

	TOTALE	BARI/BAT	LECCE	TARANTO/ BRINDISI	FOGGIA/ CALITRI	ALTRO
TOTALE	251	57	54	75	33	32
Maschio	52,2	49,1	61,1	46,7	54,5	53,1
Femmina	47,8	50,9	38,9	53,3	45,5	46,9
18-34 anni	6,4	10,5	3,7	8,0	3,0	3,1
35-54 anni	44,6	36,8	61,1	44,0	39,4	37,5
55 anni o più	49,0	52,6	35,2	48,0	57,6	59,4
Laurea	17,9	12,3	20,4	14,7	18,2	31,3
Diploma superiore	46,2	47,4	55,6	49,3	36,4	31,3
Diploma inferiore	30,7	36,8	20,4	29,3	36,4	34,4
Licenza elementare/ Nessuna scuola	5,2	3,5	3,7	6,7	9,1	3,1
Contratto diretto con AQP	88,8	80,7	94,4	90,7	97,0	81,3
In condominio	9,2	19,3	3,7	6,7	3,0	12,5
Altro	2,0	0,0	1,9	2,7	0,0	6,3
Utenza ad uso domestico	91,6	91,2	90,7	89,3	97,0	93,8
Utenza ad uso commerciale	8,4	8,8	9,3	10,7	3,0	6,3

PRINCIPALI EVIDENZE

- ❑ Il CSI – ***Customer Satisfaction Index*** ottenuto nell'indagine di Call Back sul Numero Verde Commerciale, è pari a 91,4 con 5 punti in meno rispetto al 2018 (96,5).
- ❑ Gli aspetti di maggiore soddisfazione sono stati individuati negli item «***la facilità nel reperire il numero verde commerciale (informazioni/reclami) Acquedotto Pugliese***» con un CSI pari a 99,6, «***gli orari in cui è attivo il numero verde Acquedotto Pugliese per i servizi commerciali***» con un indice pari a 99,2, «***chiarezza e comprensibilità della voce automatica***» per il 98,8 , si è inoltre rilevato un CSI pari a 97,2 in merito alla «***cortesia dell'operatore che ha risposto***».
- ❑ Il valore del NPS ottenuto dalla domanda «*Sulla base della sua esperienza con il numero verde commerciale, quanto è probabile, da 0 a 10, che lei consigli ad altri Acquedotto Pugliese?*», risulta pari a **+34,7**, con quasi un cliente su due che ha dato una voto tra 9 e 10 (49,4%).
- ❑ Hanno superato le aspettative dei clienti per il 54,2% «*la cortesia dell'operatore che ha risposto*», per il 46,2% «*la chiarezza delle risposte fornite dall'operatore*» e per il 41,4% «*la capacità di risolvere il problema con la telefona*».
- ❑ Il 71,3% degli intervistati dichiara di aver reperito il Numero Verde Commerciale (informazioni/reclami) di Acquedotto Pugliese dalla fattura, il 32,7% tramite il sito internet, l'1,2% ha ricevuto l'informazione dall'ufficio commerciale.

PRINCIPALI EVIDENZE

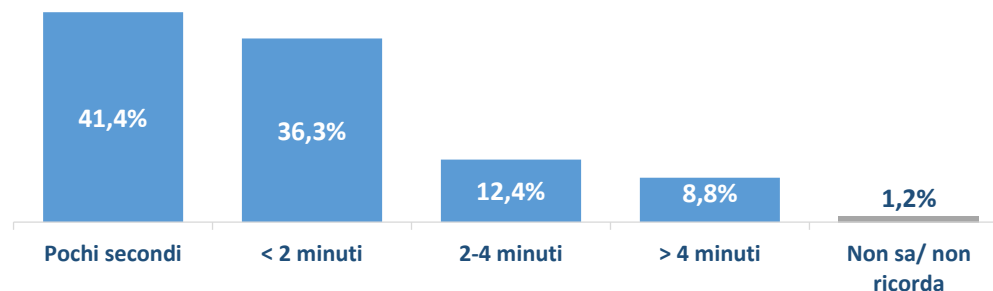
- ❑ Tra le motivazioni per le quali è stato contattato il Numero Verde si sono distinte le «*informazioni commerciali*» e le «*richieste commerciali e contrattuali*».

Nell'ambito delle «*richieste contrattuali*» il 10,4% degli utenti ha contattato l'AQP in prevalenza per un subentro/voltura e il 5,6% per richiedere una nuova fornitura; per le richieste di «*informazioni commerciali*» emerge che l'8,4% ha richiesto informazioni in merito al dettaglio della fattura e alle modalità di pagamento; per le «*richieste commerciali*», l'8,4% ha chiamato per richiedere copia della fattura.

- ❑ L'86% degli intervistati gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi circa il servizio erogato da Acquedotto Pugliese.

- ❑ Fra le evidenze emerse durante l'indagine, risulta anche che il 55,4% dei clienti intervistati, gradirebbe essere ricontatto, invece di attendere in coda e il 51,4% vorrebbe ricevere un messaggio che invita a richiamare in un orario senza attesa.

Il tempo medio di attesa per parlare con l'operatore, percepito dal cliente, è di circa 2 minuti, quale media ponderata del tempo di attesa prima di parlare con l'operatore.



IL CSI DEGLI UTENTI DEL NUMERO VERDE COMMERCIALE



**CUSTOMER SATISFACTION
INDEX - CSI**

CSI COMPLESSIVO

91,4

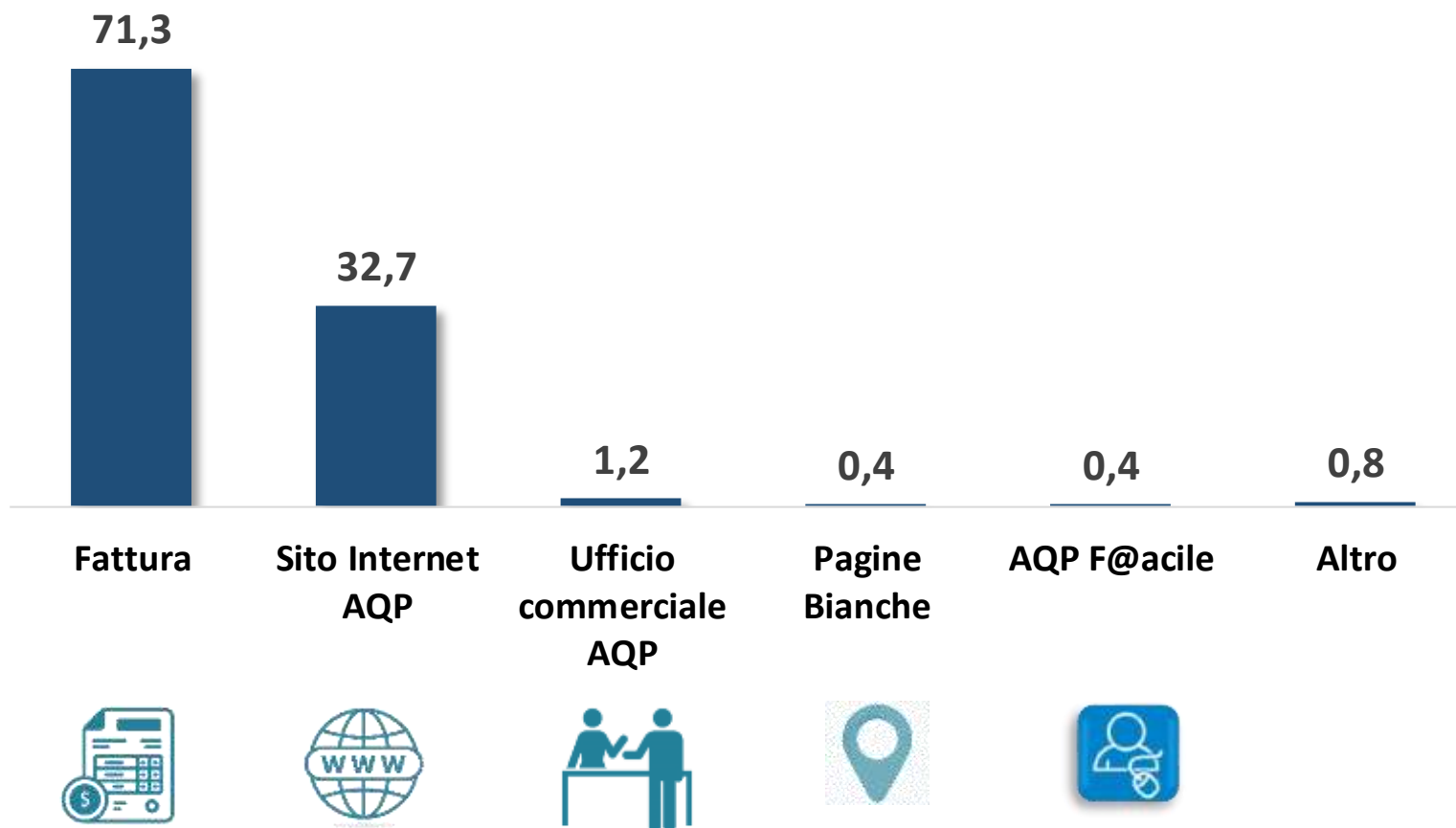
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

CSI PARZIALI

La facilità nel reperire il numero verde commerciale Acquedotto Pugliese	99,6
Gli orari in cui è attivo il numero verde Acquedotto Pugliese per i servizi commerciali	99,2
La chiarezza e comprensibilità della voce automatica	98,8
La cortesia dell'operatore che le ha risposto	97,2
La durata della telefonata	92,0
Il tempo impiegato ad ascoltare il messaggio automatico di benvenuto	91,2
La chiarezza delle risposte fornite dall'operatore	90,0
I servizi che si possono svolgere al telefono	88,0
Il tempo di attesa per parlare con l'operatore	85,3
La capacità di risolvere il problema con la telefonata	84,1

REPERIMENTO DEL NUMERO VERDE COMMERCIALE DI ACQUEDOTTO PUGLIESE

Dove ha reperito il Numero Verde Commerciale di Acquedotto Pugliese al quale ha telefonato? ()*

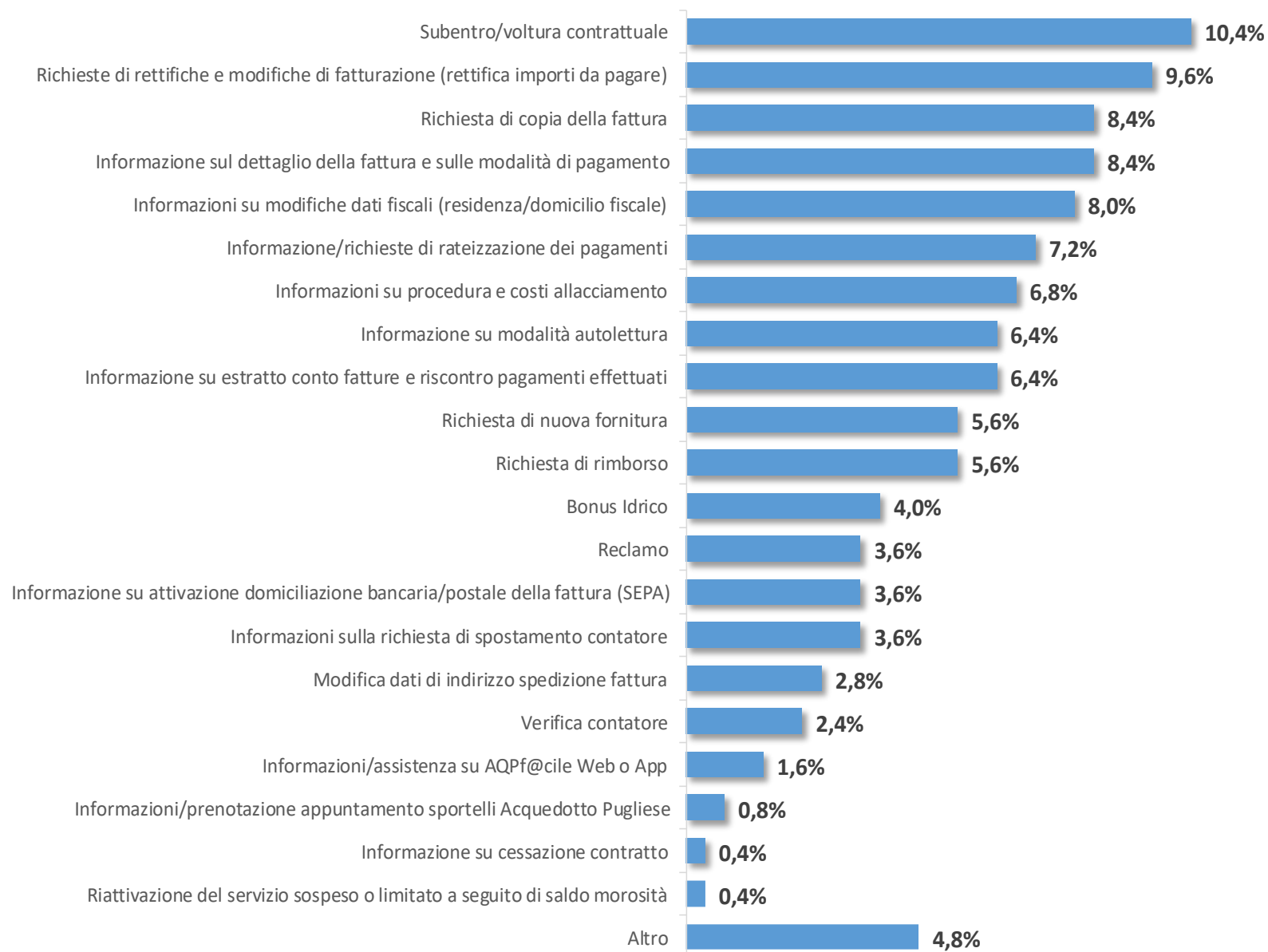


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (251 casi).

(*) Possibili più risposte

MOTIVI DI CONTATTO DEL NUMERO VERDE

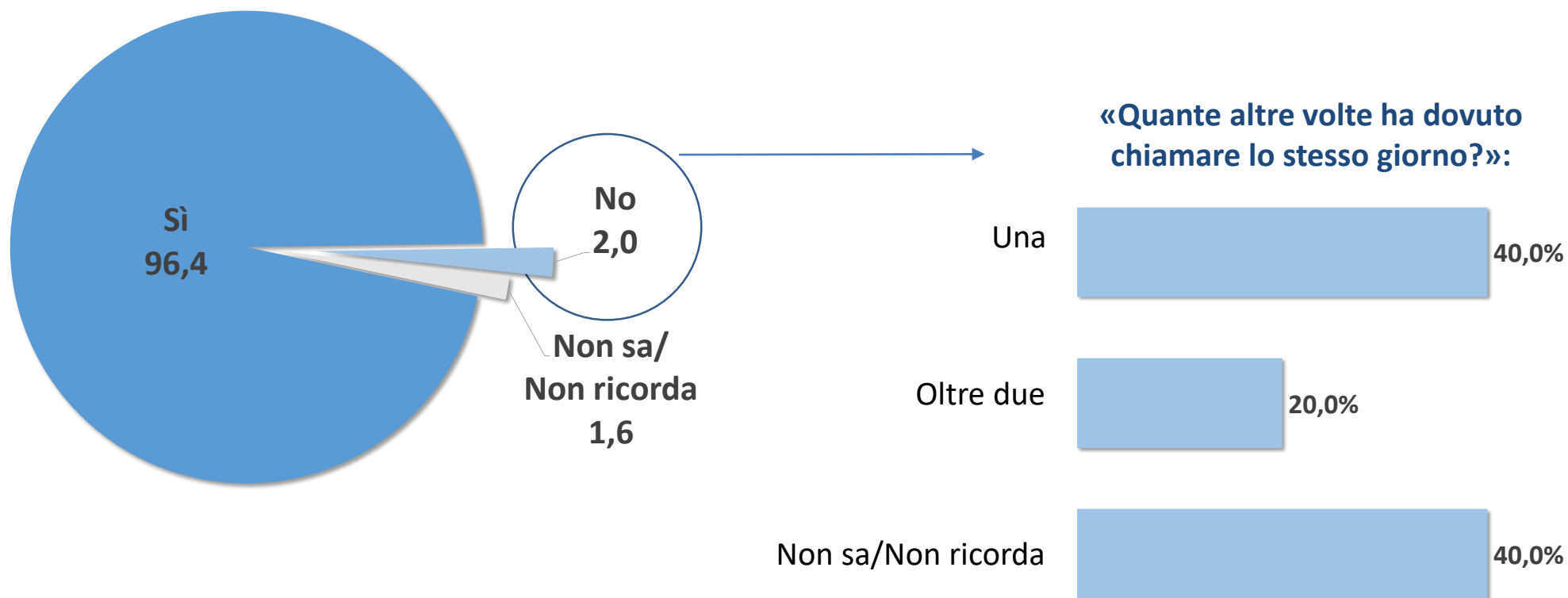
Per quali motivi ha chiamato il numero verde? (risposte multiple)



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (251 casi).

CONTATTO DEL NUMERO VERDE

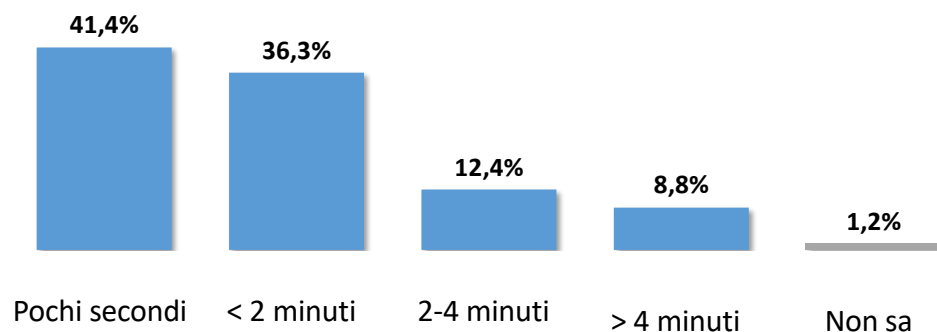
Quando ha chiamato il numero verde commerciale (informazione/reclami), le ha subito risposto la voce automatica? (%)



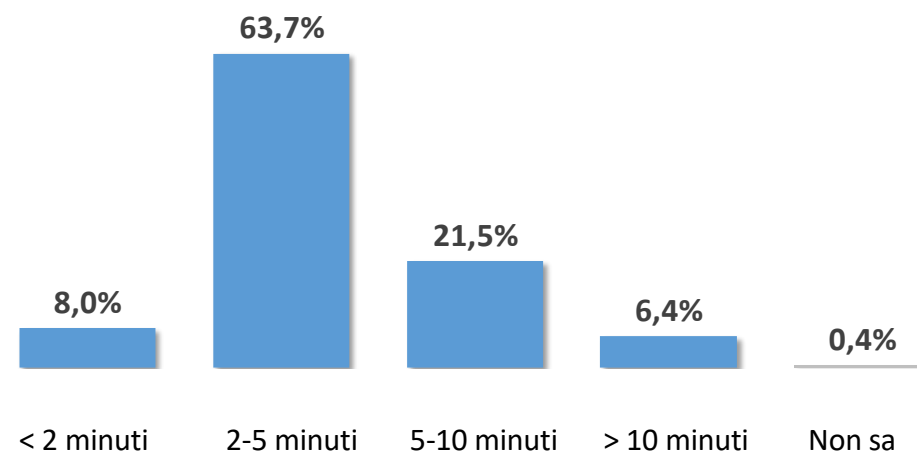
Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (251 casi).

TEMPO DI ATTESA E DURATA DELLA CHIAMATA

Dopo aver ascoltato la voce registrata quanto tempo ha atteso per parlare con l'operatore?



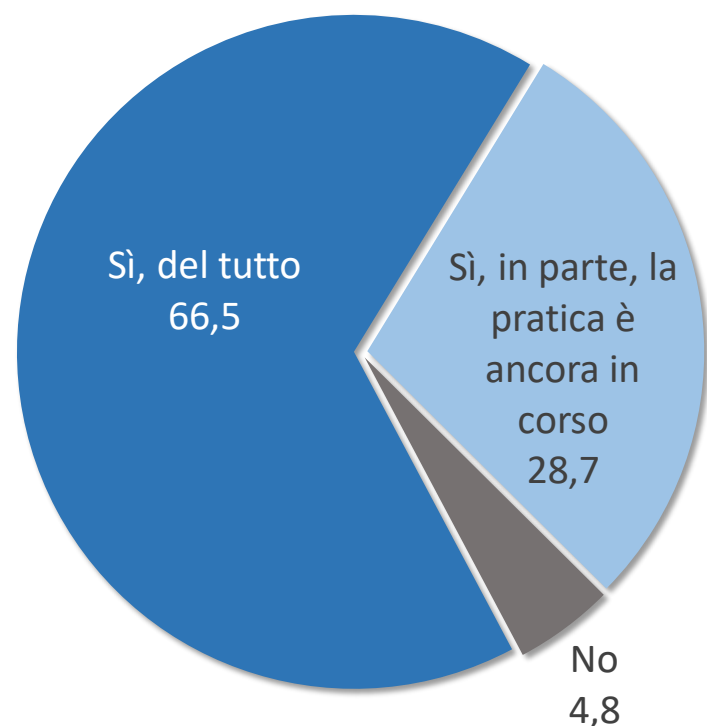
Nel complesso ricorda quanto è durata la telefonata di cui stiamo parlando, da quando ha preso la linea?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (251 casi).

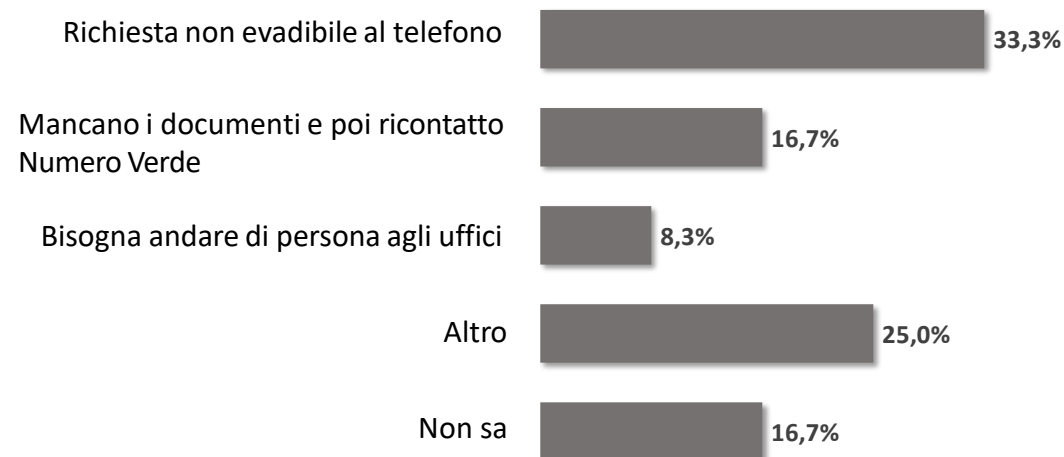
ESITO DELLA CHIAMATA

Relativamente ai motivi per cui ha chiamato il Numero Verde Commerciale (informazioni/reclami) di Acquedotto Pugliese, con la telefonata è riuscito a risolvere la sua richiesta?

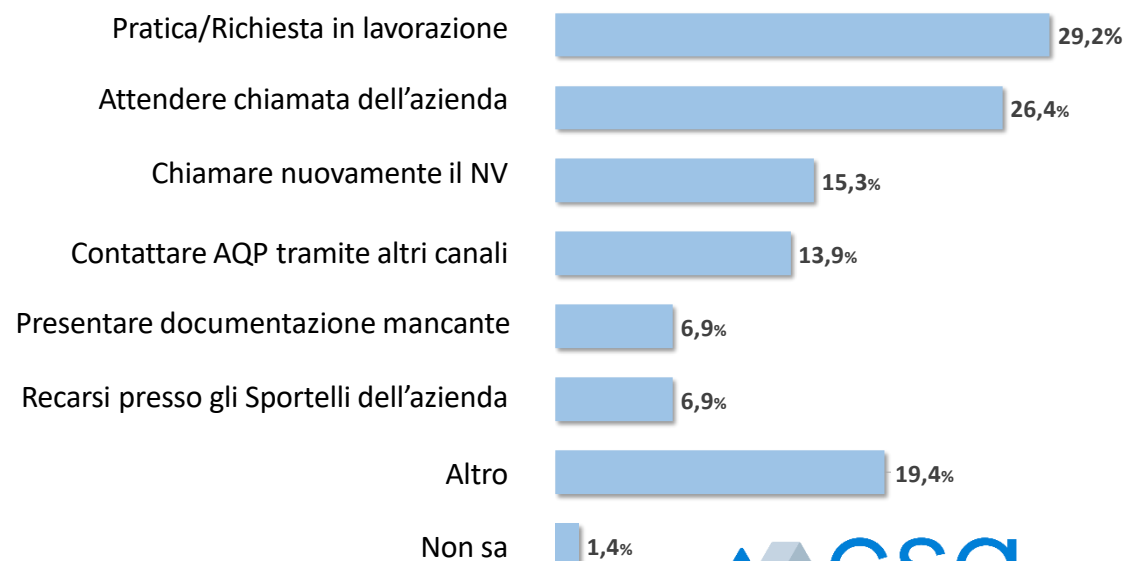


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (251 casi).

Motivi per cui non è riuscito a risolvere la richiesta

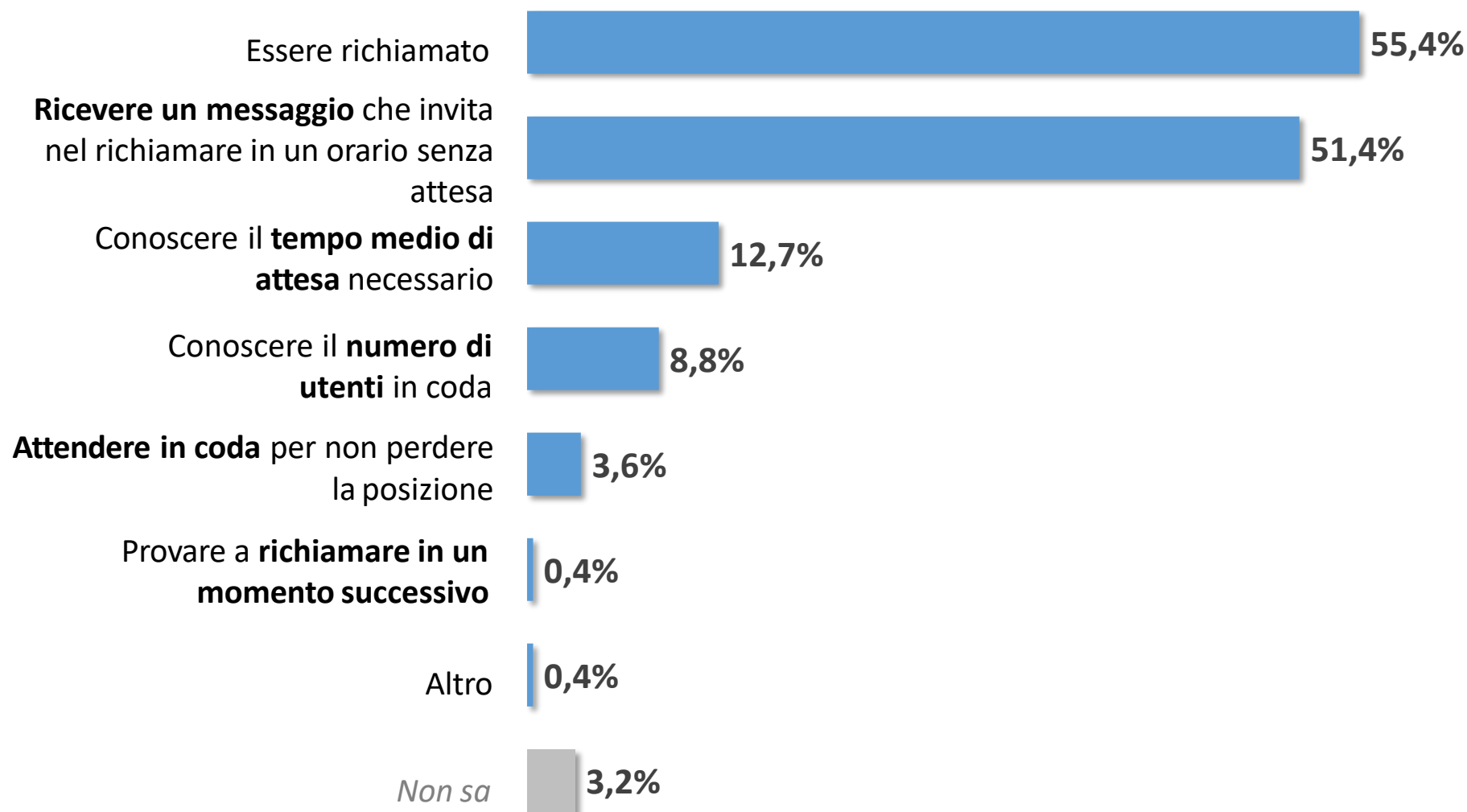


Motivi per cui ha risolto parzialmente la richiesta



ATTESA AL TELEFONO

Nel caso dovesse rimanere a lungo in attesa durante una chiamata al Call Center, gradirebbe di più ():*

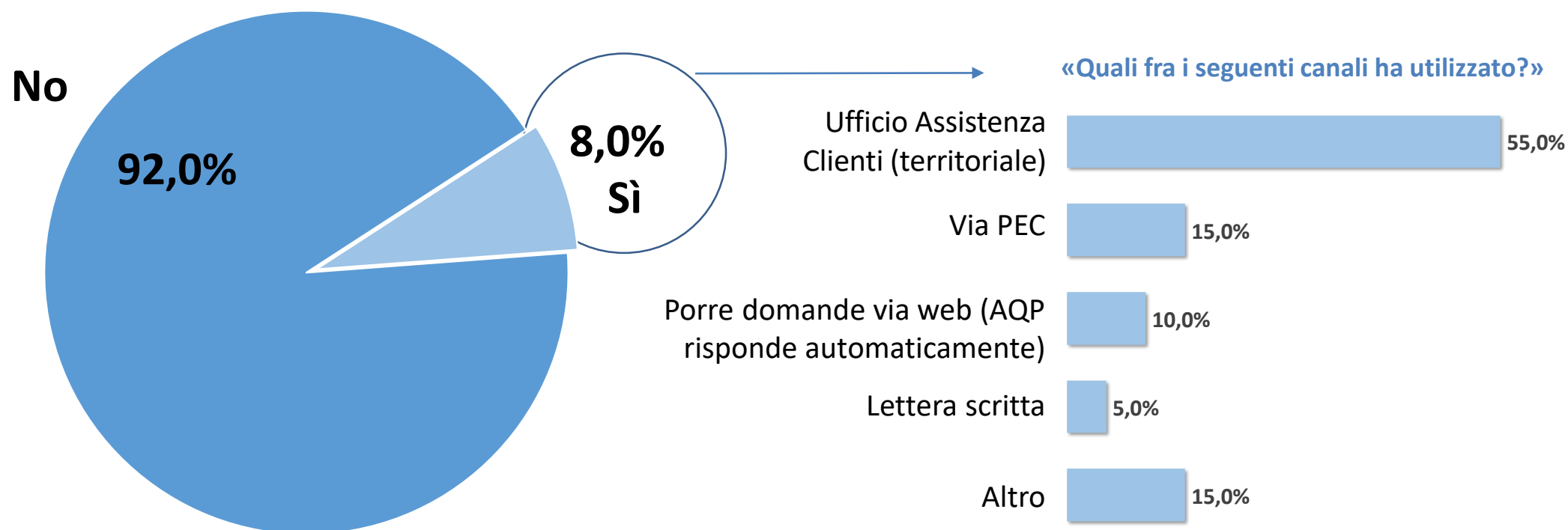


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (251 casi).

* Possibili più risposte

ALTRI CANALI UTILIZZATI

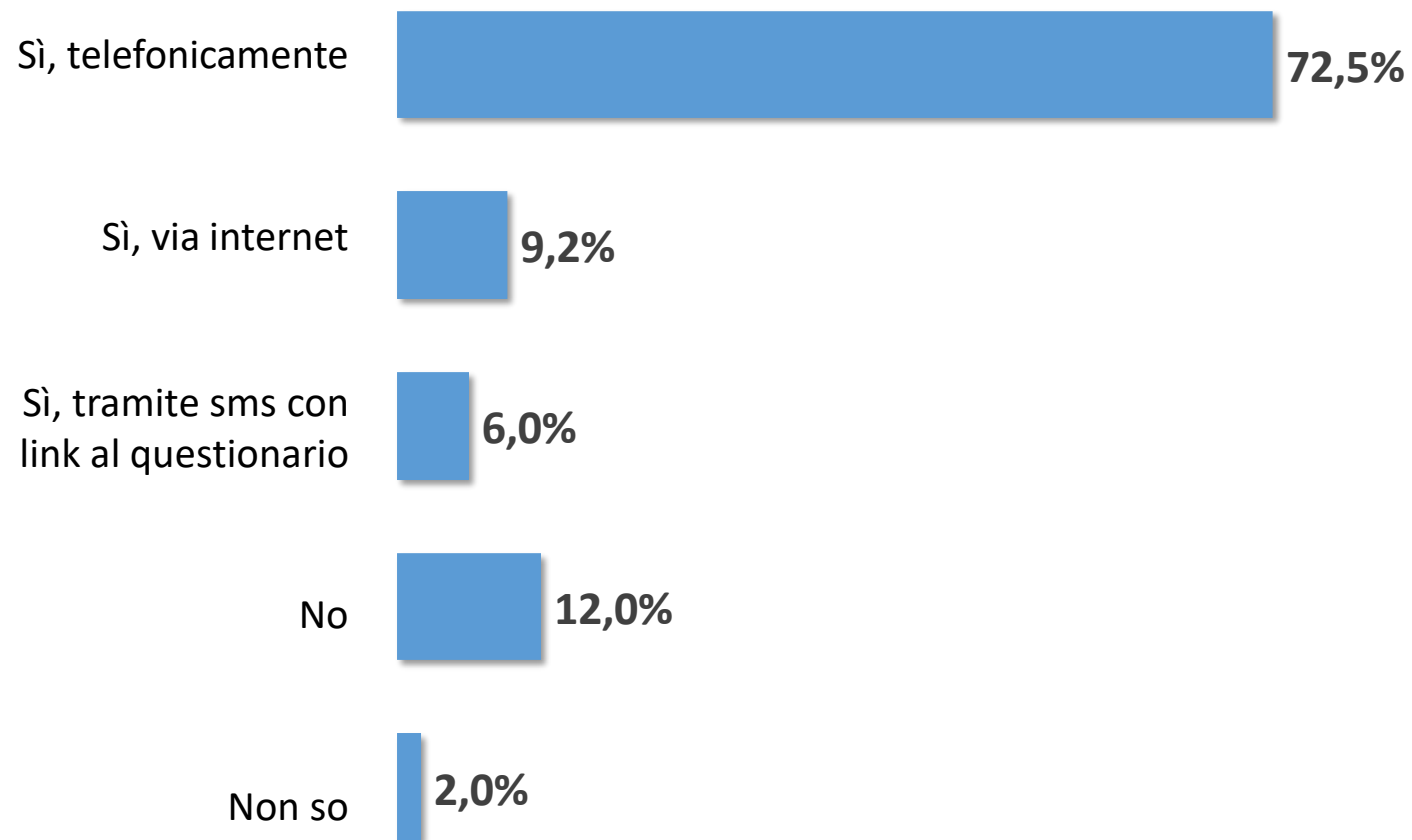
Prima di telefonare al Call Center, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (251 casi).

GRADIMENTO SONDAGGI

*Dopo la telefonata al Numero Verde Commerciale **gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi** circa il servizio erogato da AQP? **

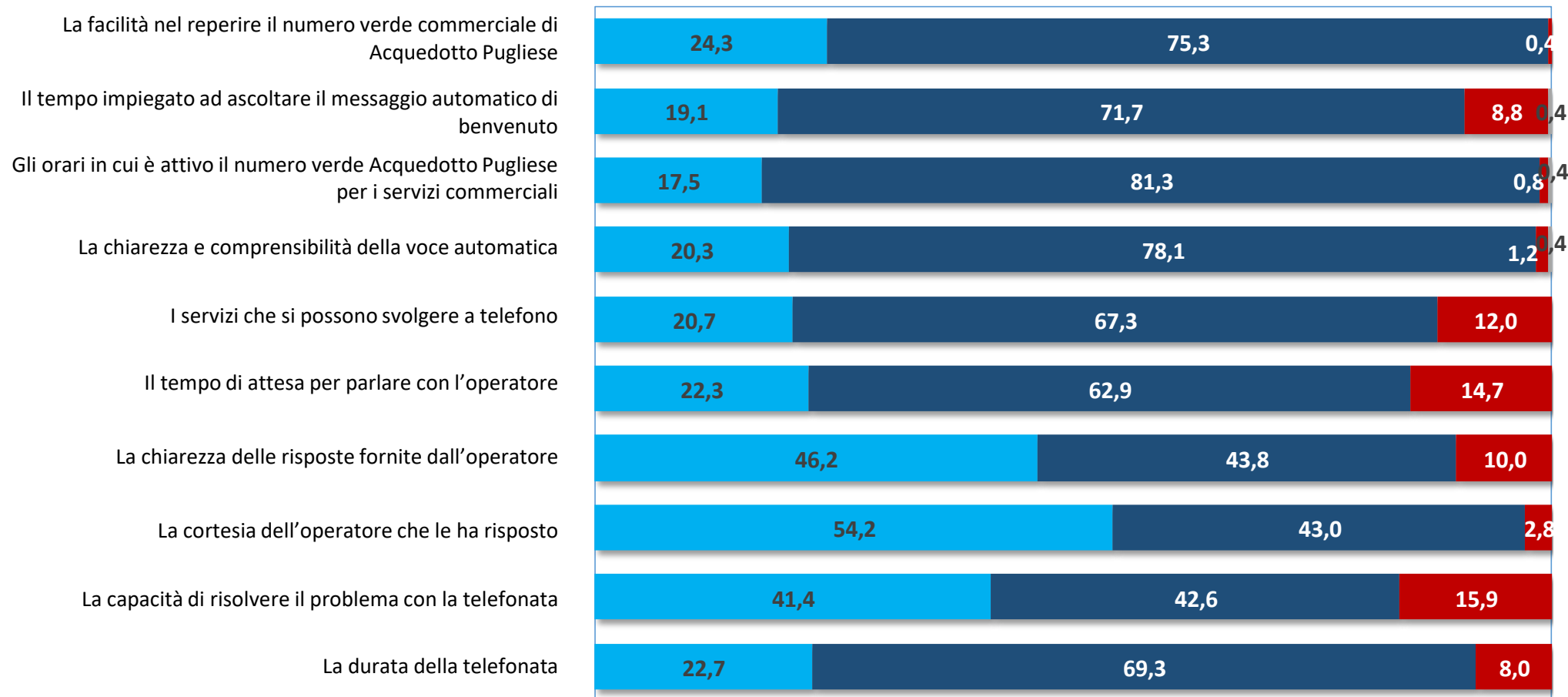


* Riposte multiple

Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (251 casi).

SODDISFAZIONE

*Per gli aspetti che le citerò mi dica se ritiene che il servizio del numero verde **supera le aspettative**, è **in linea con le aspettative**, **delude le aspettative**?*



■ Ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava)

■ E' stato in linea con le sue aspettative

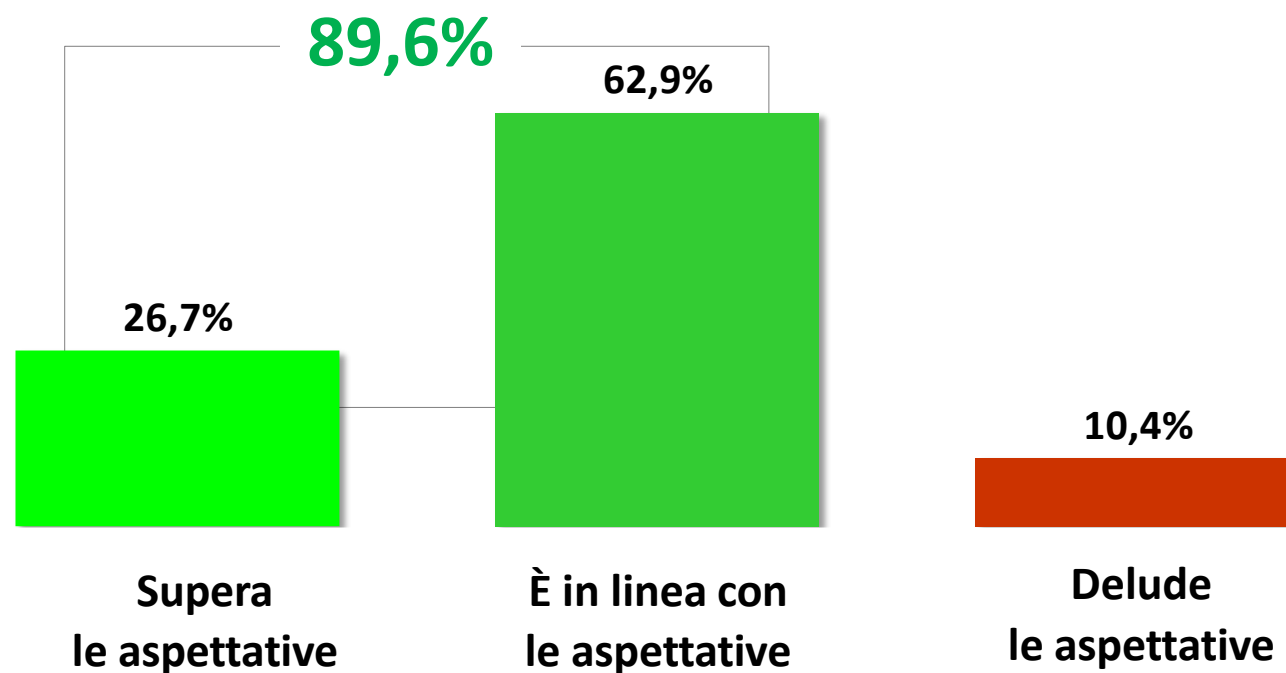
■ ha deluso le sue aspettative

■ Non sa

Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (251 casi).

OVERALL SATISFACTION DEL NUMERO VERDE COMMERCIALE

Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al numero verde commerciale (informazioni/reclami) ritiene che Acquedotto Pugliese ...



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (251 casi).



CALL BACK SUL SERVIZIO OFFERTO DAI TECNICI COMMERCIALI

CAMPIONE

Valori %

	TOTALE	BARI/BAT	LECCE	TARANTO/ BRINDISI	FOGGIA/ CALITRI	ALTRO
TOTALE	100	30	36	15	14	5
Maschio	71,0	66,7	63,9	80,0	85,7	80,0
Femmina	29,0	33,3	36,1	20,0	14,3	20,0
18-34 anni	7,0	13,3	5,6	0,0	0,0	20,0
35-54 anni	45,0	63,3	44,4	46,7	14,3	20,0
55 anni o più	48,0	23,3	50,0	53,3	85,7	60,0
Laurea	25,0	16,7	25,0	46,7	21,4	20,0
Diploma superiore	48,0	60,0	47,2	33,3	28,6	80,0
Diploma inferiore	23,0	23,3	25,0	13,3	35,7	0,0
Licenza elementare/ Nessuna scuola	4,0	0,0	2,8	6,7	14,3	0,0
Utenza ad uso domestico	83,0	63,3	100,0	80,0	92,9	60,0
Utenza ad uso commerciale	17,0	36,7	0,0	20,0	7,1	40,0

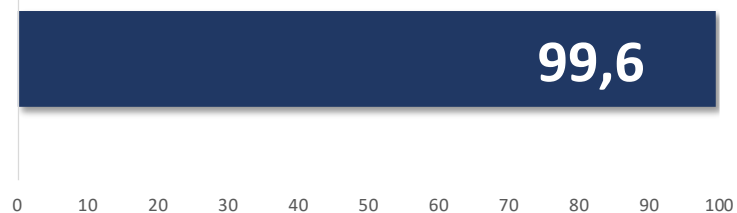
PRINCIPALI EVIDENZE

- ❑ Il CSI – ***Customer Satisfaction Index*** ottenuto nell'indagine di Call Back sul servizio offerto dai Tecnici Commerciali è pari a **99,6**.
- ❑ Tutti gli aspetti analizzati registrano una soddisfazione molto alta da parte dei clienti. In particolare gli aspetti di «***Cortesia e disponibilità del Tecnico Commerciale***», «***Professionalità del Tecnico Commerciale***» e la «***Chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite dal Tecnico Commerciale***» rilevano un CSI pari a 100.
- ❑ Il valore del NPS ottenuto dalla domanda «*Sulla base della sua esperienza con il Tecnico Commerciale, quanto è probabile, da 0 a 10, che lei consigli ad altri Acquedotto Pugliese?*», risulta pari a **+76**, con solo il 2% della clientela che ha dato una voto da 0 a 6, a fronte del 20% che ha dato un voto tra 7 e 8 e del 78% che ha dato un voto tra 9 e 10.
- ❑ Hanno superato le aspettative dei clienti per il 68% «*la cortesia e disponibilità del tecnico commerciale*», per il 66% «*il rispetto dell'appuntamento*» e per il 59% «*la professionalità del tecnico commerciale*».
- ❑ Il 64,0% degli intervistati afferma che gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi circa il servizio erogato da Acquedotto Pugliese.



**CUSTOMER SATISFACTION
INDEX - CSI**

CSI COMPLESSIVO



BARI/BAT

100

LECCE

99,3

TARANTO/BRINDISI

98,9

FOGGIA/CALITRI

100



CUSTOMER SATISFACTION INDEX - CSI

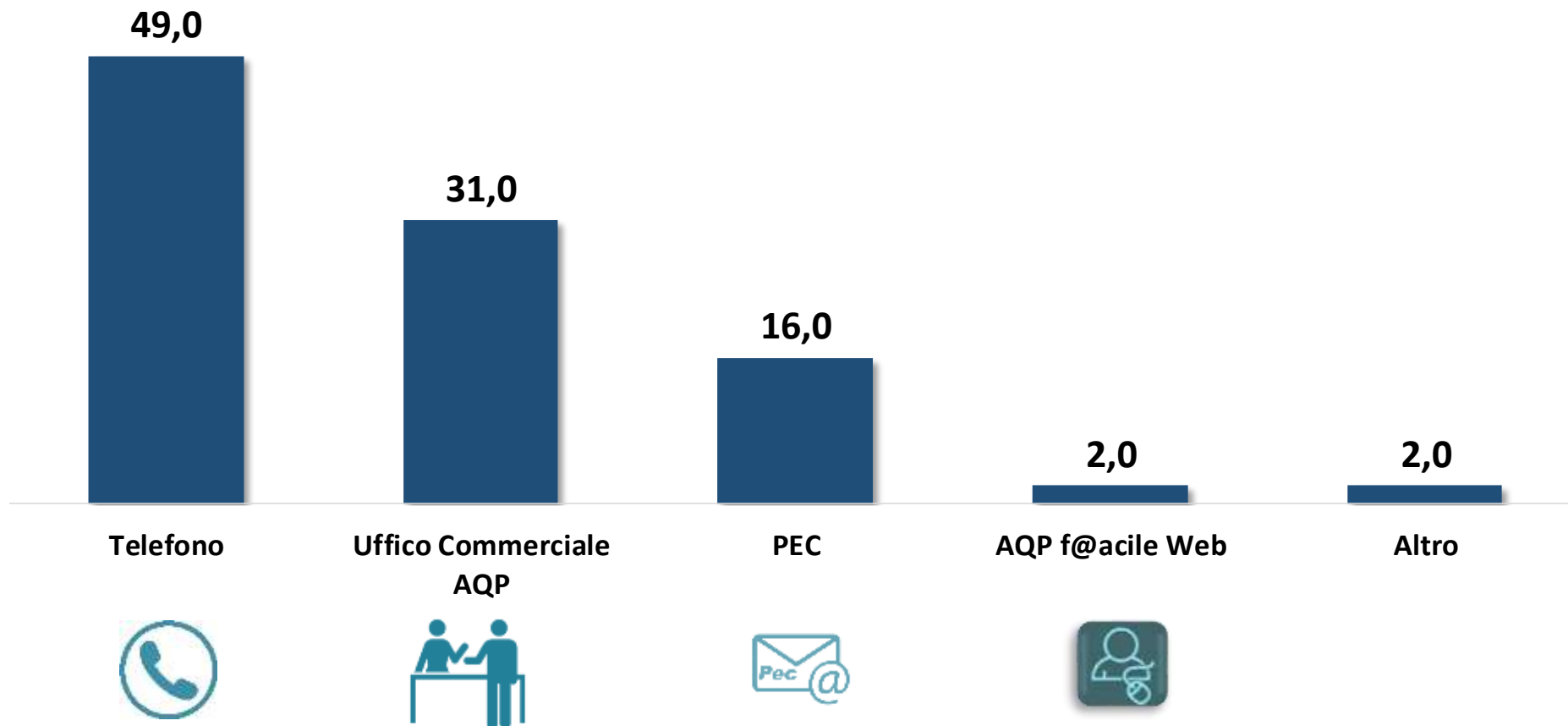
CSI PARZIALI

	2023	BARI/BAT	LECCE	TARANTO/ BRINDISI	FOGGIA/ CALITRI
	%	%	%	%	%
Chiarezza della documentazione necessaria per dar corso alla realizzazione dell'impianto	99,0	100,0	100,0	93,3	100,0
Il rispetto dell'appuntamento	99,0	100,0	97,2	100,0	100,0
La cortesia e disponibilità del Tecnico Commerciale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
La professionalità del tecnico commerciale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite dal Tecnico Commerciale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Totale Utenti Call Back sul Servizio offerto dai Tecnici Commerciali (100 casi)

MODALITA' DI INOLTRO RICHIESTA PER NUOVO IMPIANTO

Con quale modalità ha inoltrato la richiesta di un nuovo impianto ad Acquedotto Pugliese? ()*

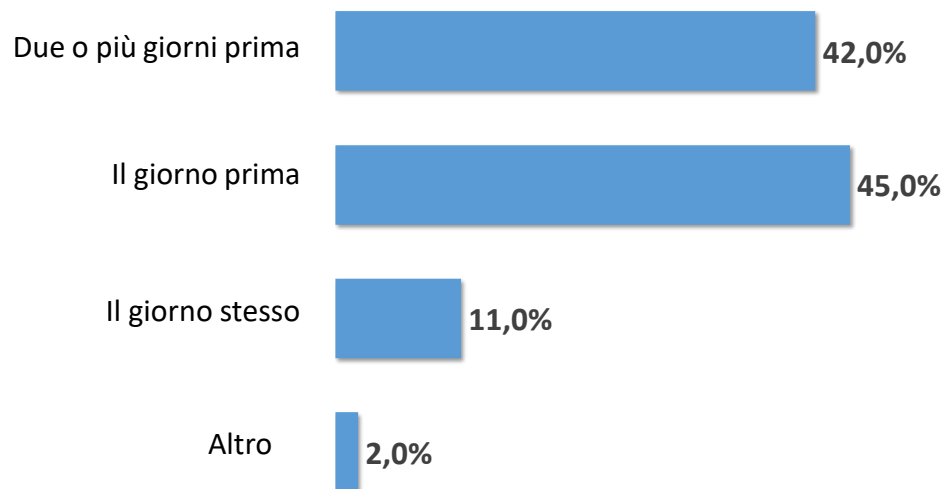


Totale Utenti Call Back sul Servizio offerto dai Tecnici Commerciali (100 casi)

(*) Possibili più risposte

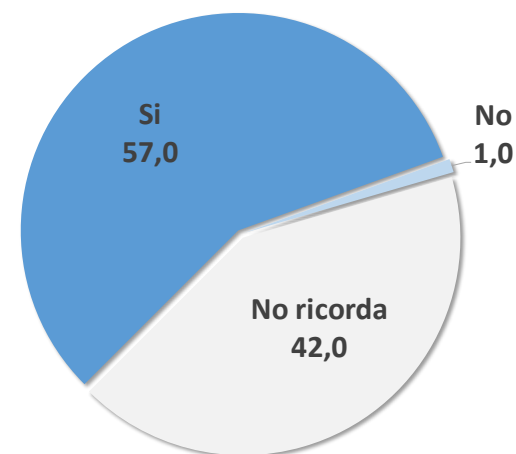
CONTATTO CON IL TECNICO COMMERCIALE

Quanto tempo prima è stato contattato dal Tecnico Commerciale per la conferma del sopralluogo?



Nel **100%** dei casi il *Tecnico ha rispettato la data dell'appuntamento*. In un solo caso il cliente ha dovuto chiamare per avere conferma dell'orario.

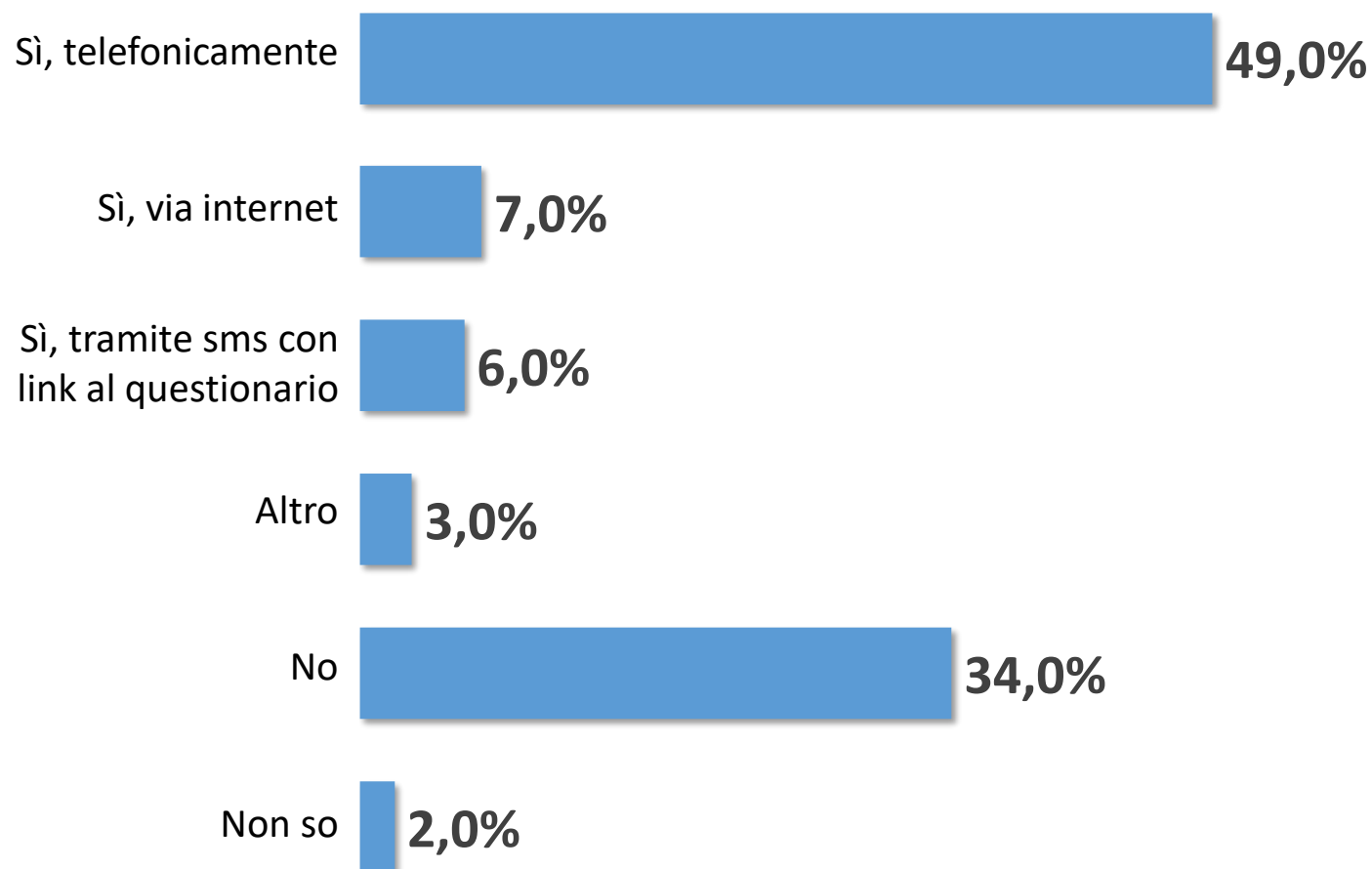
Il Tecnico Commerciale indossava o ha esibito un cartellino di riconoscimento durante il sopralluogo?



Totale Utenti Call Back sul Servizio offerto dai Tecnici Commerciali (100 casi)

GRADIMENTO SONDAGGI

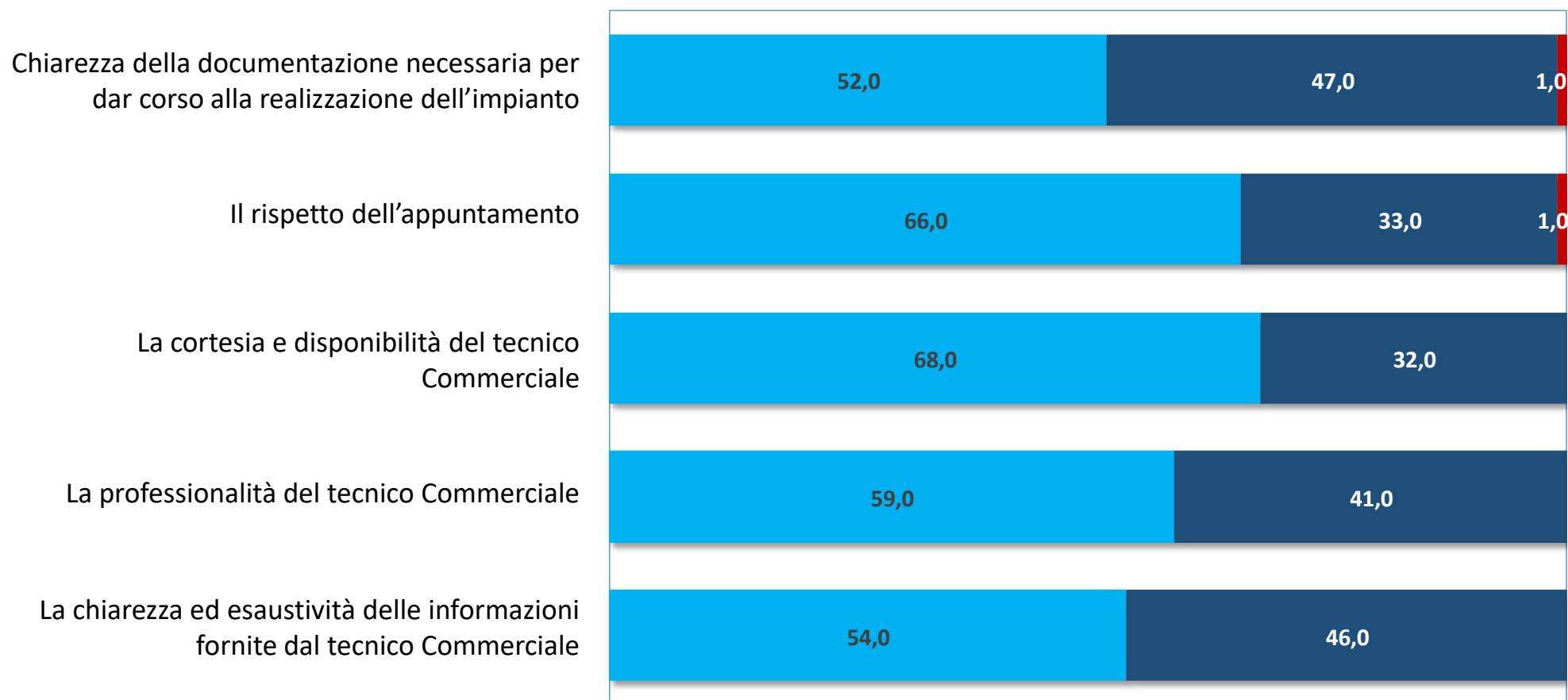
*Dopo il sopralluogo con il Tecnico Commerciale **gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi** circa il servizio erogato da AQP?*



Totale Utenti Call Back sul Servizio offerto dai Tecnici Commerciali (100 casi)

SODDISFAZIONE

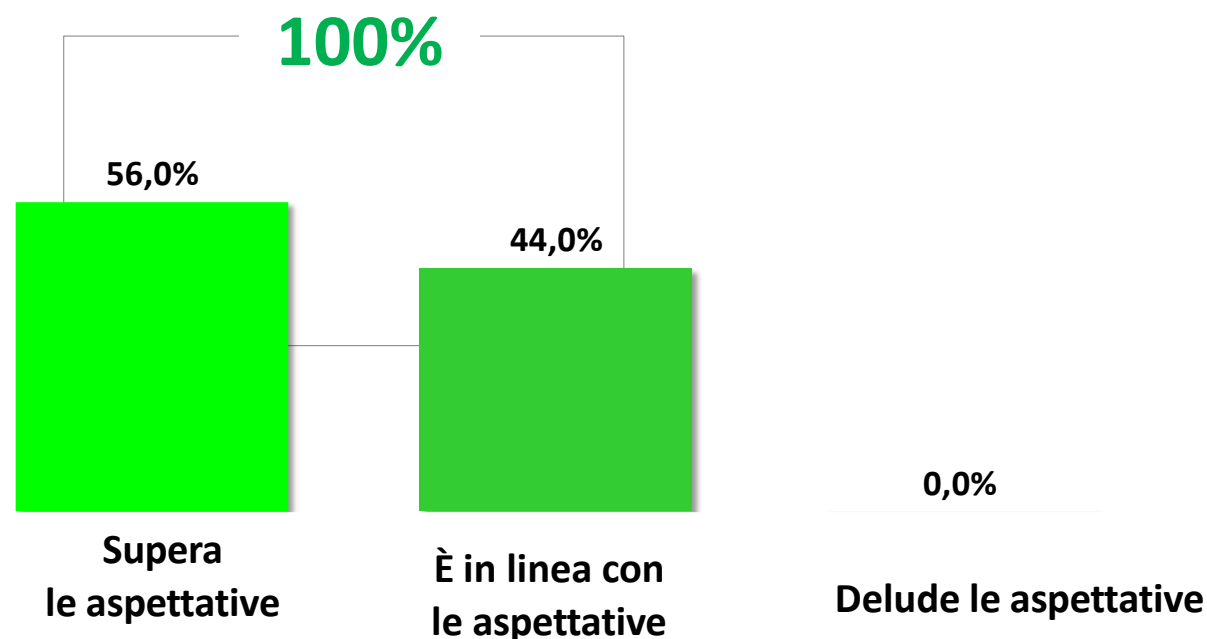
Per gli aspetti che le citerò mi dica se ritiene che il servizio offerto da AQP in fase di sopralluogo supera le aspettative, è in linea con le aspettative, delude le aspettative?



- Ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava)
- E' stato in linea con le sue aspettative
- ha deluso le sue aspettative
- Non sa

OVERALL SATISFACTION DEL SERVIZIO OFFERTO DAI TECNICI COMMERCIALI

*Considerando complessivamente il servizio di consulenza in fase di sopralluogo ritiene che
Acquedotto Pugliese ...*



	2023	BARI/BAT	LECCE	TARANTO/ BRINDISI	FOGGIA/ CALITRI
	%	%	%	%	%
Supera le aspettative	56,0	70,0	47,2	40,0	64,3
E' in linea con le aspettative	44,0	30,0	52,8	60,0	35,7
Delude le aspettative	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



Interviste «...a Caldo»

INDAGINE FACE TO FACE ALLO SPORTELLO

L'indagine «*consumatori allo sportello*» ha coinvolto i clienti e cittadini che si sono rivolti agli sportelli dislocati sul territorio pugliese e campano nel periodo dal **30 ottobre all'13 dicembre 2023**.

La numerosità dell'universo campionario è stata di 499 casi (499 interviste a buon fine):

- CAPI: 230 casi
- PAPI : 269 casi

Il campione è stato stratificato per: sesso, n. 2 classi (maschi, femmine), classe di età, n. 5 classi (18-34 anni, 35-44 anni, 45-54 anni, 55-64 anni, 65+ anni) e aree territoriali, n. 4 classi (Bari/BAT, Taranto/Brindisi, Foggia/Calitri, Lecce).

Le interviste «a caldo» sono state svolte con un questionario strutturato ed una metodologia *face to face*:

- CAPI (Computer-Assisted Personal Interviewing) mediante interviste con personale munito di tablet;
- PAPI (Pen And Paper Interview) mediante libera compilazione del questionario.

DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE

Numero interviste	
BARI/BAT	161
LECCE	101
TARANTO/BRINDISI	174
FOGGIA/CALITRI	63
TOTALE	499

Valori %

	TOTALE	CAPI	PAPI	BARI/BAT	LECCE	BRINDISI/ TARANTO	FOGGIA/ CALITRI
TOTALE	499	230	269	161	101	174	63
Maschio	64,1	57,8	69,5	68,3	54,5	69,5	54,0
Femmina	35,9	42,2	30,5	31,7	45,5	30,5	46,0
18-34 anni	5,8	7,4	5,4	8,8	8,0	5,3	1,7
35-54 anni	42,5	46,5	47,3	39,4	49,4	54,4	39,0
55 anni o più	42,3	46,1	47,3	51,8	42,5	40,2	59,3
Laurea	23,6	11,7	33,8	25,5	26,7	17,8	30,2
Diploma superiore	49,3	53,5	45,7	53,4	45,5	51,7	38,1
Diploma inferiore	17,8	21,7	14,5	13,7	14,9	24,7	14,3
Licenza elementare/ Nessuna scuola	9,2	13,0	5,9	7,5	12,9	5,7	17,5

PRINCIPALI EVIDENZE

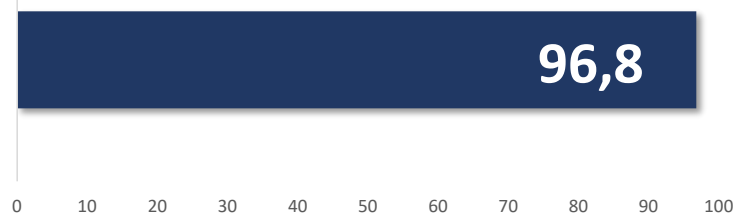
- ❑ Il CSI – ***Customer Satisfaction Index*** ottenuto nell'indagine allo sportello è pari a 96,8, con un incremento rispetto al 2018 (95,4).
- ❑ Le performance risultano positive presso tutti gli Sportelli di Assistenza Clienti, con le sedi di Bari/Bat che si attestano al 97,3.
- ❑ La «***chiarezza e completezza delle informazioni***» e la «***Cortesia e disponibilità del personale***» risultano in linea con le esigenze della clientela con CSI rispettivamente pari al 98,6 e al 98,2.
- ❑ Hanno superato le aspettative dei clienti per il 62,5% «***la cortesia e disponibilità del personale commerciale***», per il 60,9% «***chiarezza e completezza delle informazioni ricevute in fase di consulenza***» e per il 60,3% «***efficacia dell'organizzazione e della gestione delle code grazie all'accesso agli sportelli previo appuntamento***».
- ❑ Il 4,2% dei rispondenti si reca presso lo sportello almeno una volta a settimana, lo sportello di Trani raccoglie il maggior numero di utenti «assidui» (il 6,1%) seguito da quello di Taranto (5,6%).
- ❑ Tra le motivazioni principali per cui i clienti si recano presso gli Sportelli di Assistenza Clienti, il 34,3% dichiara di preferirlo in quanto «***è più comodo recarsi presso gli uffici dell'Acquedotto***»; il 33,9% risponde «***per abitudine, preferisco parlare di persona con un operatore Acquedotto Pugliese***»; il 30,1% dichiara di «***essere stato invitato a recarsi allo Sportello dopo aver parlato con il Call Center***»; il 25,5% ritiene di «***non riuscire ad esporre telefonicamente la richiesta in considerazione della complessità***».

IL CSI DEGLI UTENTI ALLO SPORTELLO



**CUSTOMER SATISFACTION
INDEX - CSI**

CSI COMPLESSIVO



BARI/BAT

96,3

LECCE

96,2

TARANTO/BRINDISI

96,1

FOGGIA/CALITRI

98,1

IL CSI DEGLI UTENTI ALLO SPORTELLLO



**CUSTOMER SATISFACTION
INDEX - CSI**

CSI PARZIALI

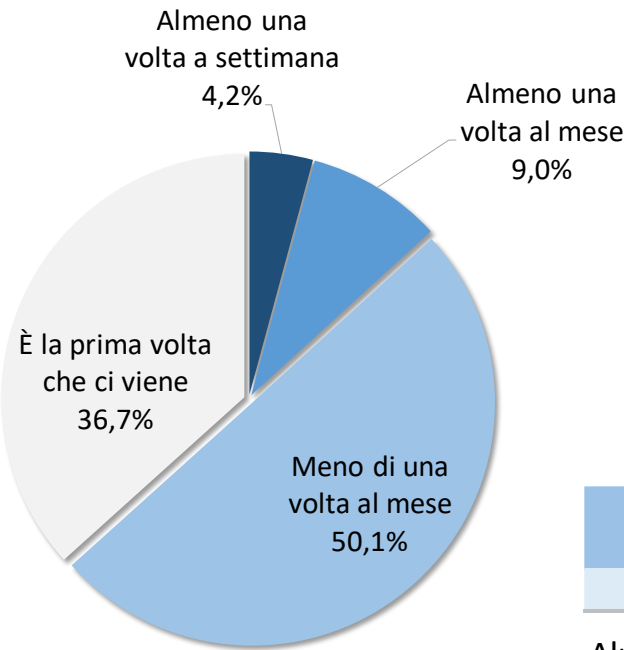
	2023	BARI/BAT	LECCE	TARANTO/ BRINDISI	FOGGIA/ CALITRI
Il tempo di attesa allo sportello per il disbrigo delle pratiche	97,2	99,4	97,0	96,0	95,2
Cortesìa e disponibilità del personale	98,2	98,1	98,0	98,3	98,4
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute in fase di consulenza	98,6	98,1	98,0	98,9	100,0
L'assistenza da parte del personale per la completa soluzione del suo problema	97,6	98,1	97,0	97,7	96,8
Semplicità e chiarezza delle procedure commerciali dell'Ufficio	95,6	95,7	91,1	97,1	98,4
Gli orari di apertura dello Sportello dalle 8:00 alle 16:00 in relazione con le sue esigenze	95,2	94,4	98,0	92,5	100,0
Confortevolezza e funzionalità dell'Ufficio di Acquedotto Pugliese	95,0	98,1	91,1	92,5	100,0
L'efficacia dell'organizzazione e della gestione delle code grazie all'accesso agli sportelli previo appuntamento	96,2	96,3	98,0	94,8	96,8

Totale Utenti allo Sportello (499 casi)

INDAGINE FACE TO FACE ALLO SPORTELLO

FREQUENZA DI UTILIZZO DELLO SPORTELLO

Con *quale frequenza* viene presso questo ufficio?

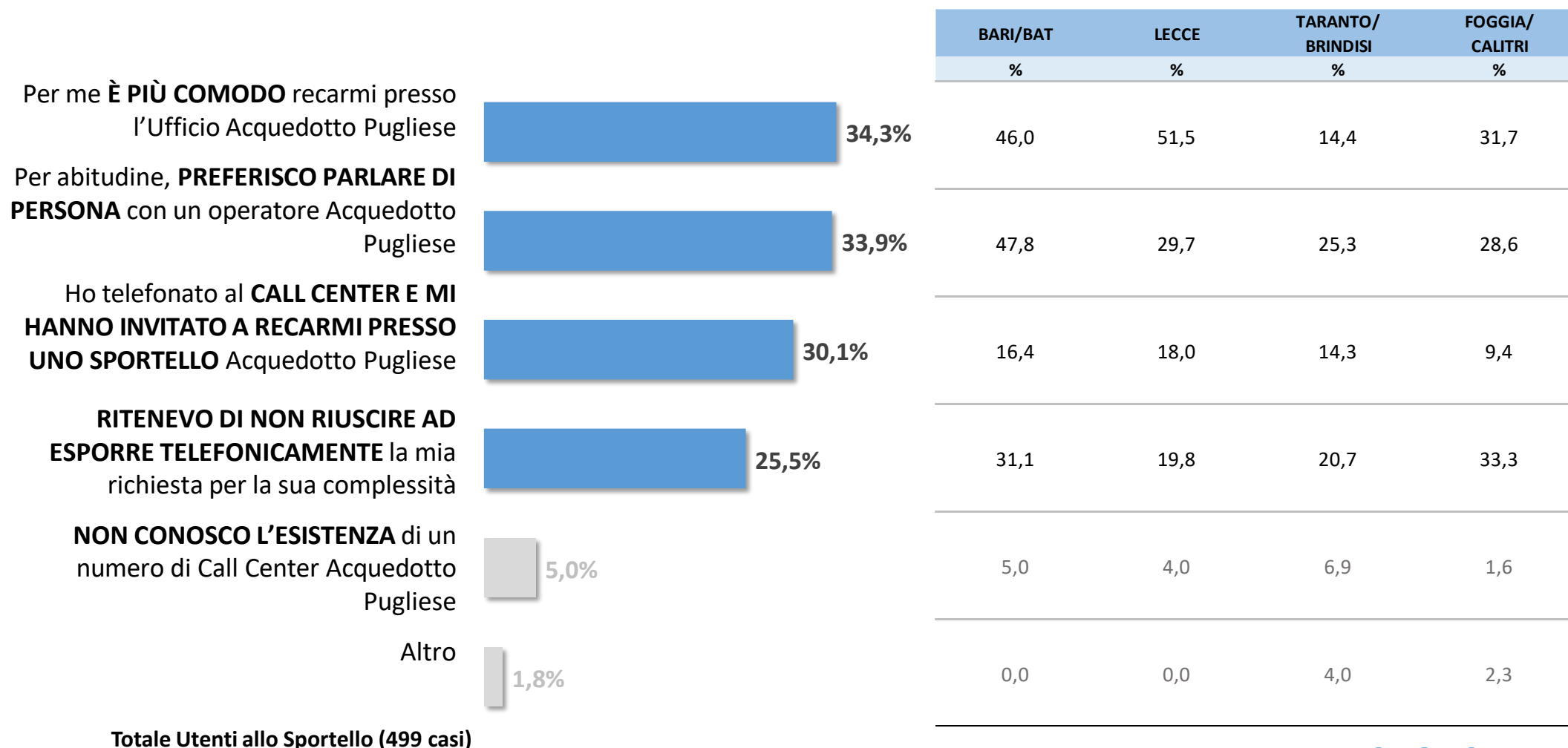


	2023	BARI/BAT	LECCE	TARANTO/ BRINDISI	FOGGIA/ CALITRI
	%	%	%	%	%
Almeno una volta a settimana	4,2	5,0	5,0	2,8	4,8
Almeno una volta al mese	9,0	6,8	12,9	7,4	14,3
Meno di una volta al mese	50,1	57,1	50,5	29,0	54,0
È la prima volta che ci viene	36,7	31,1	31,7	18,2	27,0

Totale Utenti allo Sportello (499 casi)

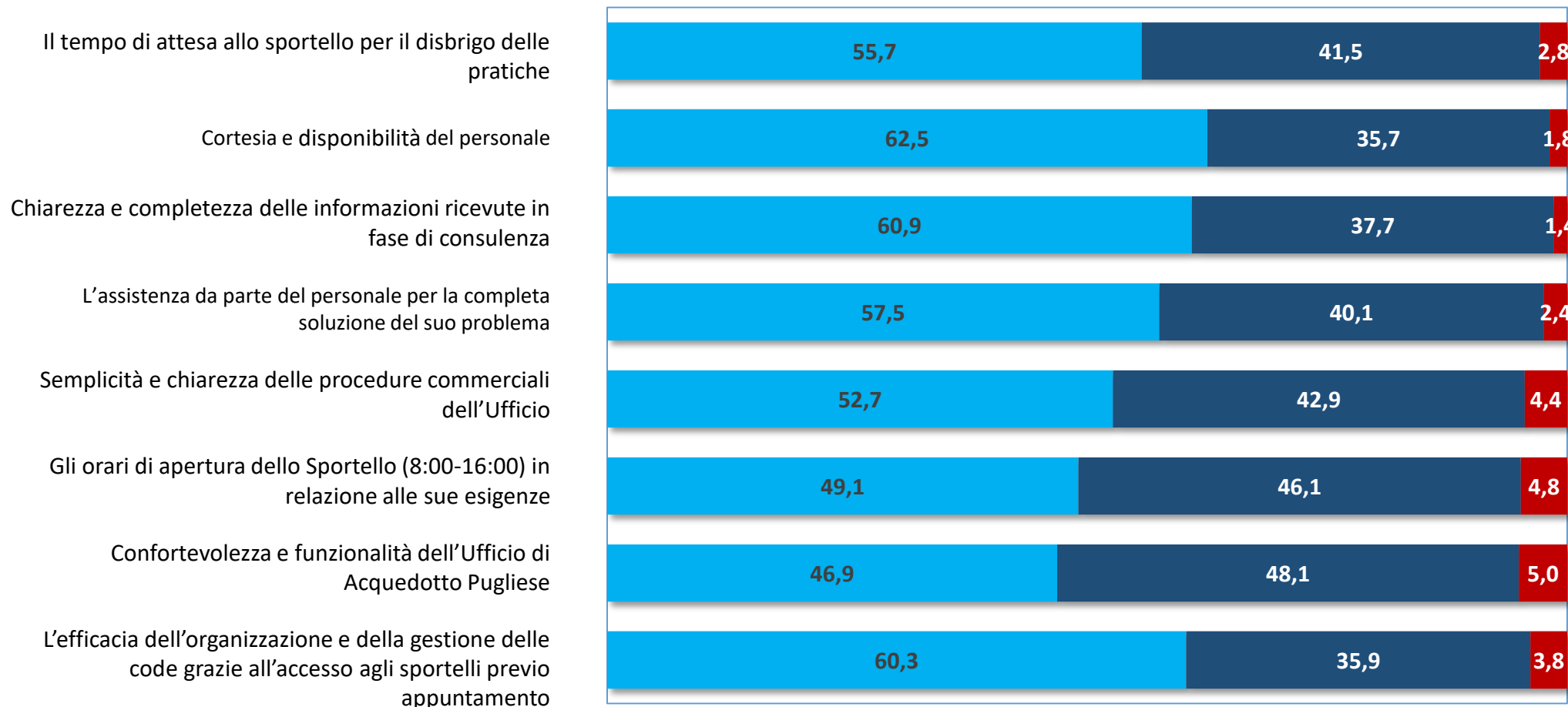
MOTIVI DI UTILIZZO DELLO SPORTELLO

Per quali motivi ha scelto di recarsi presso l'Ufficio Acquedotto Pugliese invece di chiamare il Call Center? (risposte multiple)



SODDISFAZIONE

Faccia riferimento alla Sua ultima esperienza con questo ufficio. Indichi il suo livello di Soddisfazione.



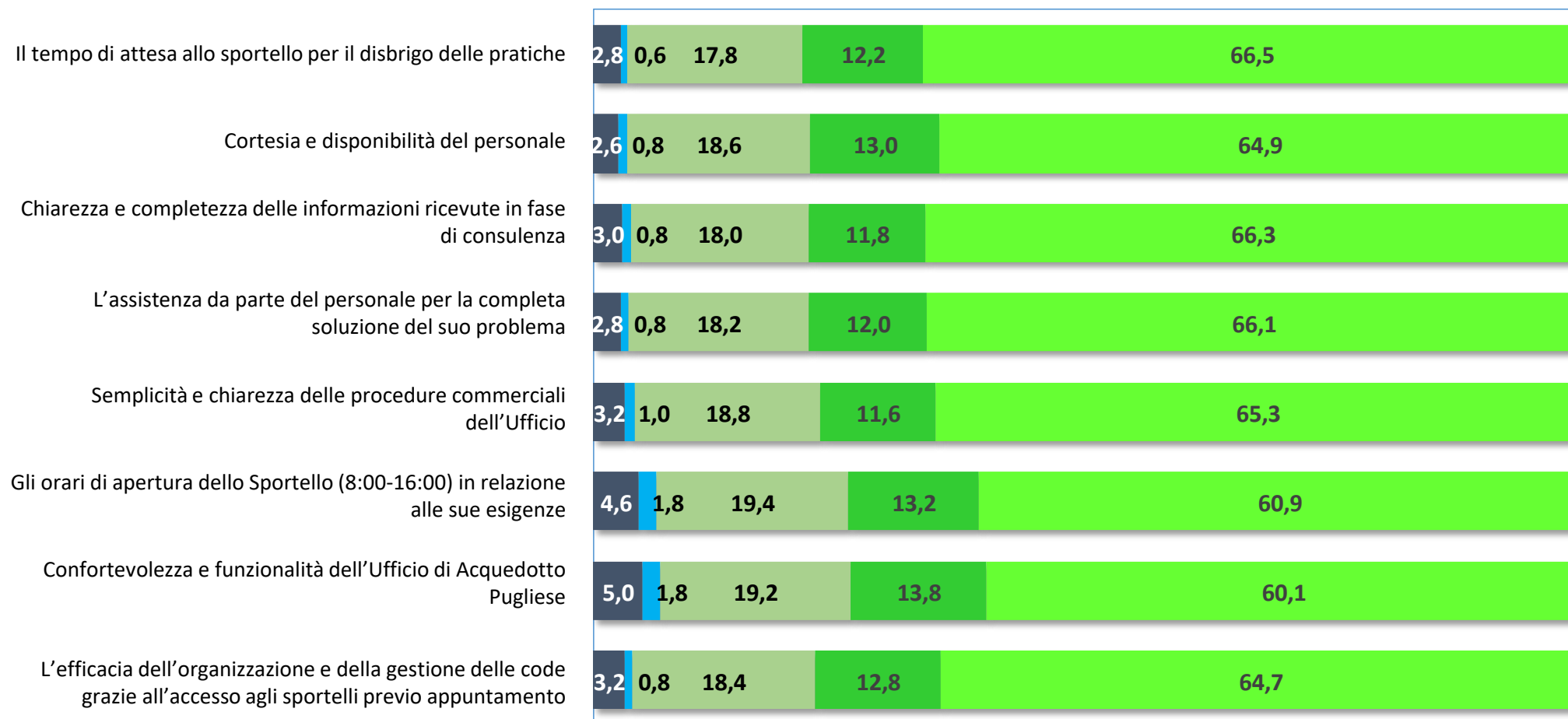
■ Supera le aspettative

■ In linea con le aspettative

■ Delude le aspettative

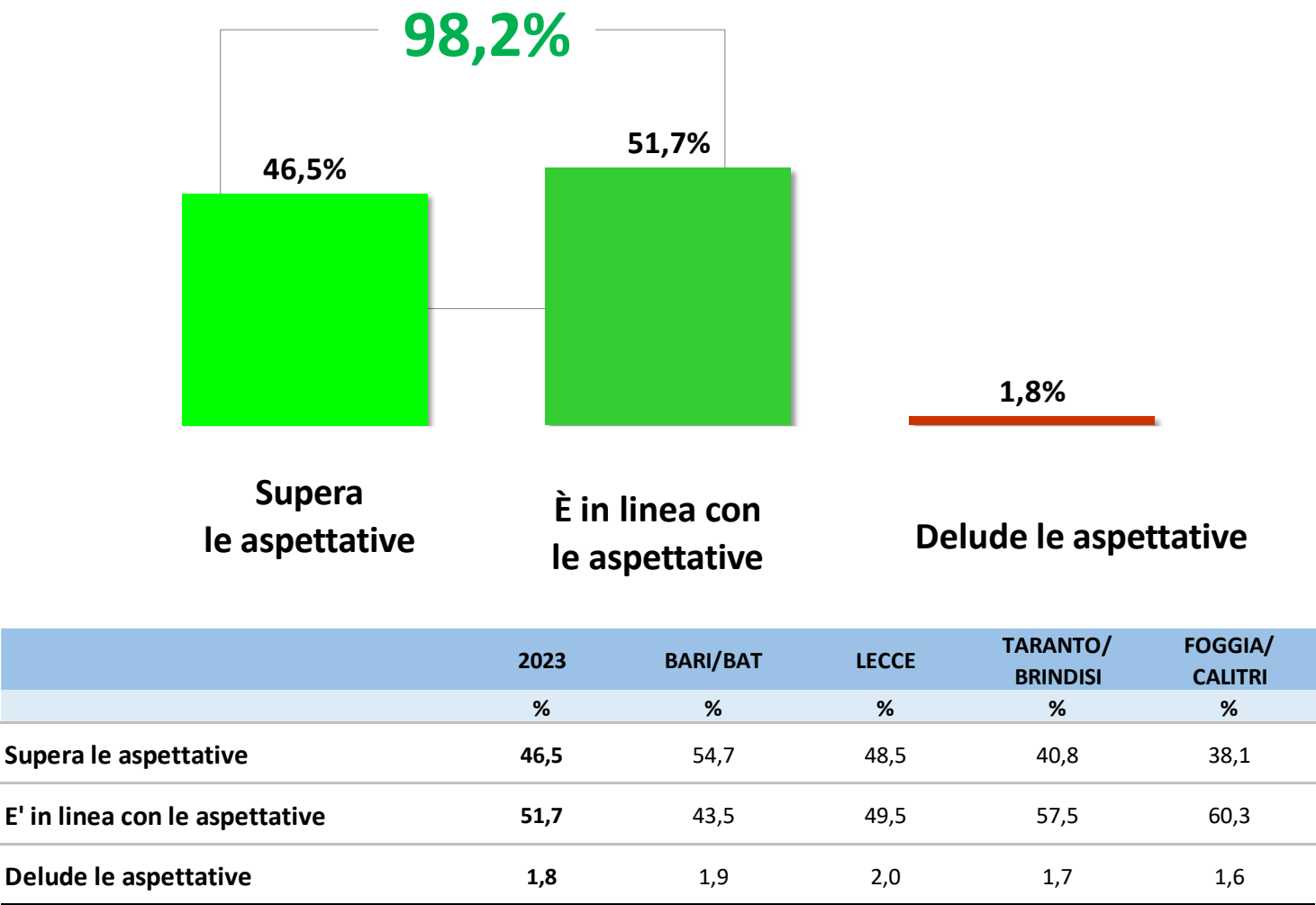
Totale Utenti allo Sportello (499 casi)

Indichi quanto è importante per lei che AQP si impegni per garantirle il massimo della soddisfazione per ogni aspetto valutato.



■ 1 = Per nulla ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = Moltissimo

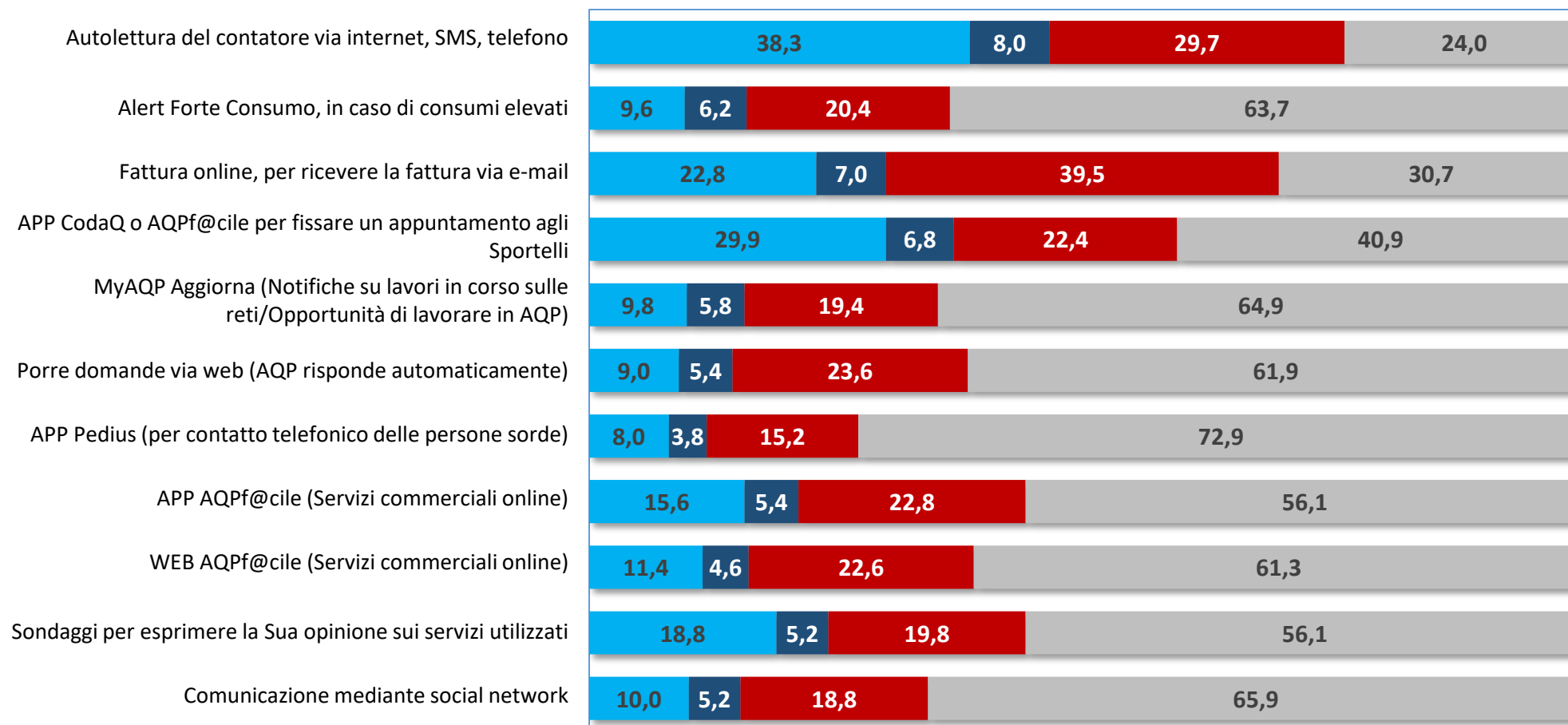
Secondo lei complessivamente il servizio fornito dagli Uffici di Assistenza Clienti di Acquedotto Pugliese, rispetto alle sue aspettative ...



Totale Utenti allo Sportello (499 casi)

NUOVI SERVIZI E INIZIATIVE AQP

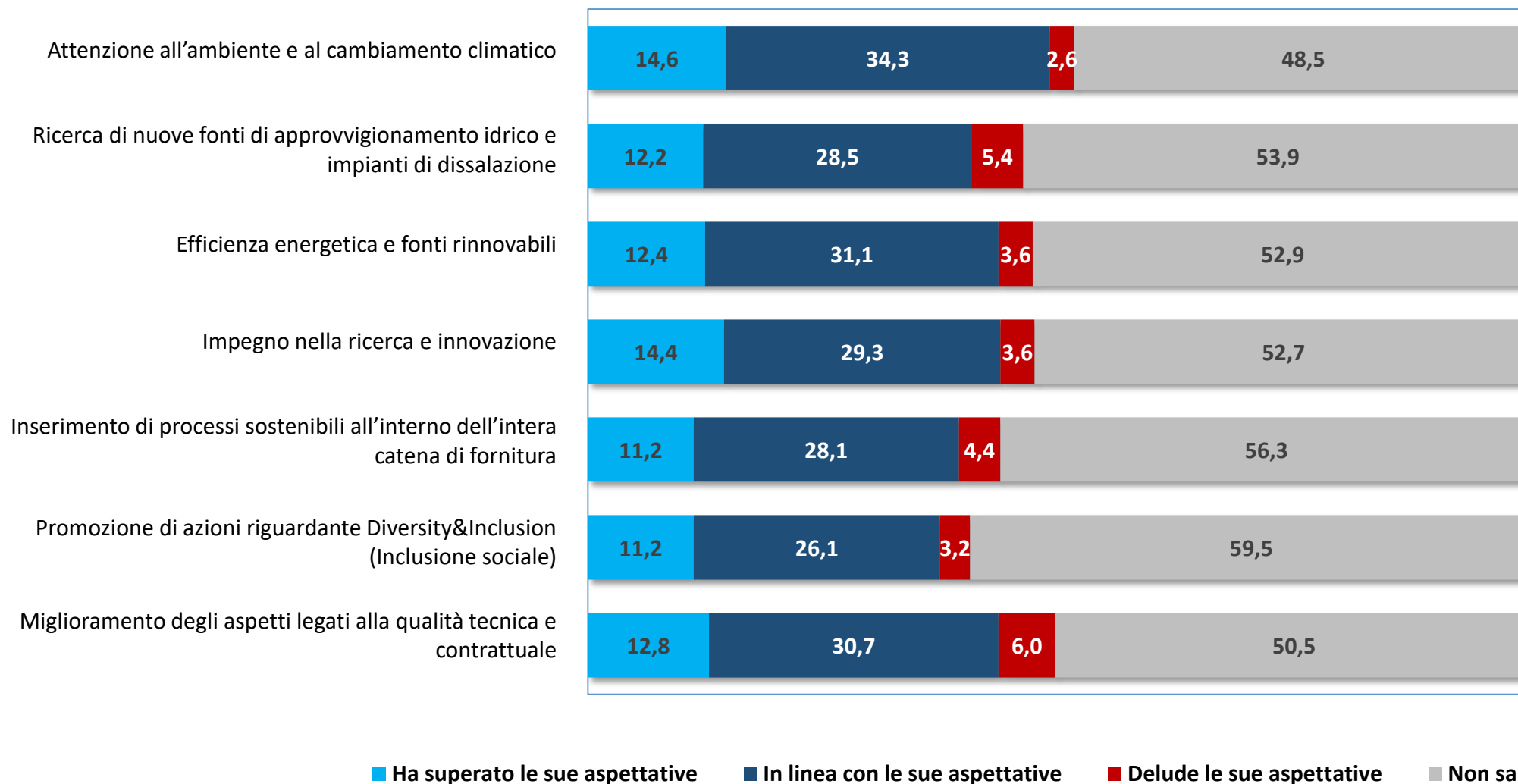
Per semplificare i processi e venire incontro alle esigenze dei clienti, Acquedotto Pugliese ha avviato alcuni nuovi servizi e iniziative. Indichi per ciascun servizio se lo conosce, se lo ha utilizzato e se l'utilizzo è avvenuto con successo.



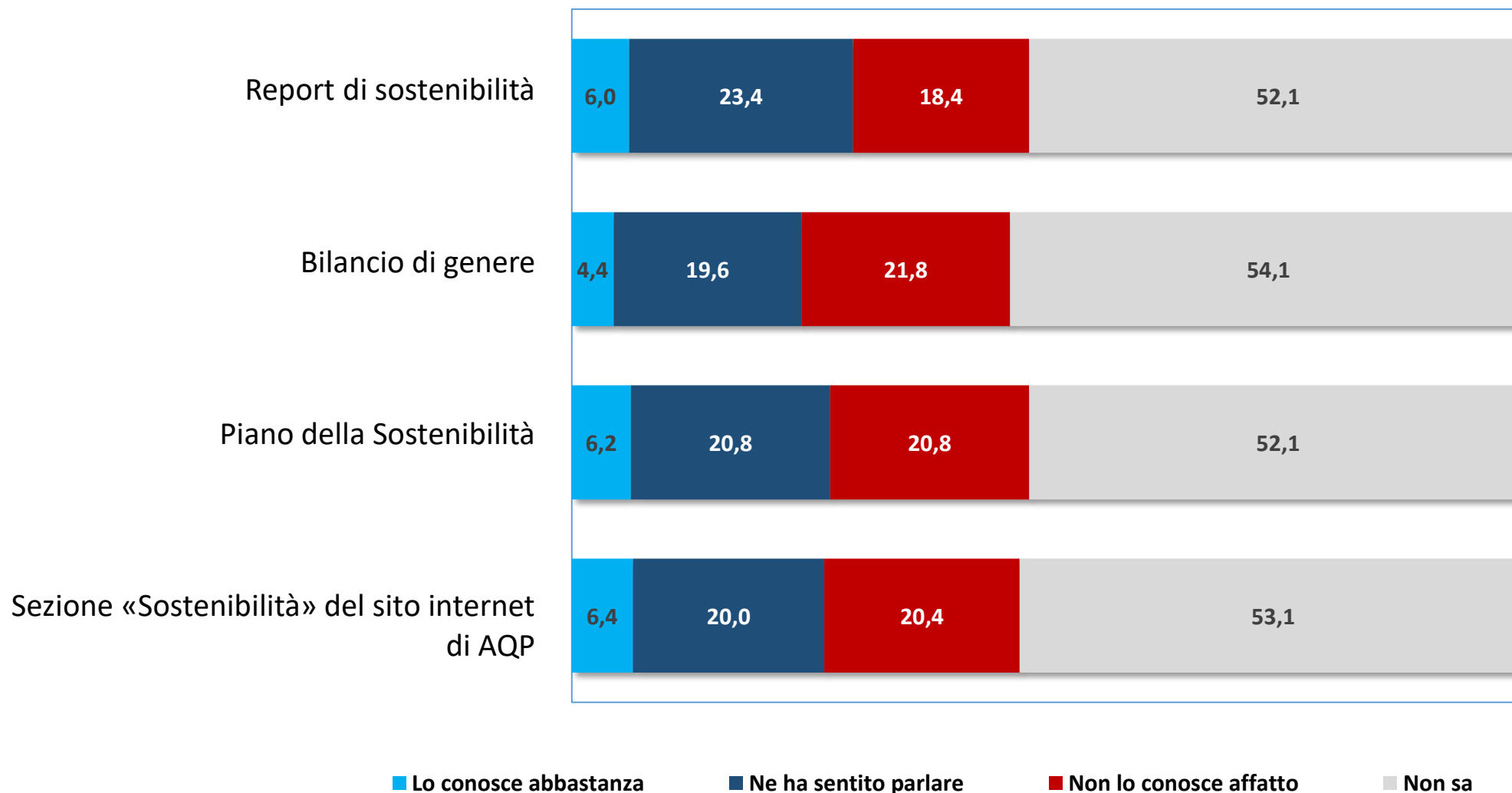
■ Ha utilizzato con successo ■ Utilizzato senza successo ■ Conosce ma non ha utilizzato ■ Non conosce

Totale Utenti allo Sportello (499 casi)

Acquedotto Pugliese è attento alle tematiche di sostenibilità. Valuti l'impegno di Acquedotto Pugliese rispetto ai temi di seguito indicati:



Faccia riferimento alla sua esperienza: Indichi quanto conosce gli strumenti di seguito elencati:



Totale Utenti allo Sportello (499 casi)



INDAGINE QUALITATIVA ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI CONSUMATORI

PREMESSA

Accanto alla rilevazione quantitativa (generalista e call back) e alle indagini sugli utenti allo sportello, l'impianto della ricerca è stato completato con un modulo di indagine qualitativa, con la realizzazione di un **Focus Group** con le **Associazioni dei Consumatori**.

Il Focus Group si è tenuto a Bari nel mese di novembre. Le **Associazioni intervenute** sono state:

- Adoc Puglia
- Codacons Puglia
- Comitato Cittadini Pugliesi
- Federconsumatori Puglia
- Lega Consumatori Puglia
- Movimento di Difesa del Cittadino Puglia

Nel corso del *Focus Group*, sono state raccolte valutazioni e suggerimenti in merito alle attività, ai servizi, alle iniziative intraprese e relativamente alla comunicazione/relazione dell'Acquedotto Pugliese con i propri *stakeholder*.

In particolare sono state approfondite le seguenti aree:

- I servizi tecnici e del prodotto (l'acqua e la fornitura, negli aspetti qualitativi e tecnici);
- I servizi commerciali (numero verde, uffici del territorio, sportello on line, nuovi servizi);
- Gli aspetti comunicativi e il rapporto collaborativo tra AQP e le Associazioni;
- Gli aspetti della sostenibilità e della percezione del brand.

Sintesi Principali Evidenze

Immagine complessiva del Brand



Buona percezione di AQP, la stessa che le Associazioni ritengano abbiano anche i cittadini.

«AQP porta l'acqua in tutte le case...un'acqua buona...ha un servizio continuativo e tranne in alcuni territori, l'erogazione non presenta problemi di pressione...questo è quello che conta per i cittadini»

Qualità dell'acqua



«Buona la qualità dell'acqua...

L'acquedotto dovrebbe **informare** di più sui controlli che svolge, le persone non ne sanno nulla».

Servizi Tecnici



Maggiori investimenti su «**zone scoperte**» e manutenzioni su quelle «**condotte principali che hanno delle perdite**» in un'ottica di sostenibilità e di risparmio idrico.

Canali di contatto tradizionali



«Buoni i servizi sia del **call center** che dello **sportello** con **consulenti disponibili e cortesi**.....investire in una sempre maggiore **capacità di fornire risposte risolutive e soluzioni concrete ai problemi** anche attraverso una **formazione più strutturata**».

Canali di contatto online



«I nuovi canali di contatto online sono stati **un'innovazione importante** con il limite però che non tutti sono in grado di utilizzarli....».

E' auspicabile anche il superamento dei limiti per alcune figure (associazioni) di **svolgere le pratiche per conto di terzi**.

Modulistica



Semplificare sia la modulistica, per una maggiore «**comprensibilità**» di compilazione, che l'iter burocratico anche attraverso il reale **riconoscimento dell'assunzione di responsabilità da parte delle associazioni** senza la richiesta di specifiche deleghe.

Fatturazione



Buona la regolarità nell'emissione ed invio fattura sia tradizionale che in modalità on line. **Investire su chiarezza e trasparenza dei contenuti**, con particolare attenzione al calcolo e fatturazione dei **consumi stimati** relativi alle utenze condominiali.

Sostenibilità



Implementare progetti di **sostenibilità** in senso lato (educare alla cultura dell'acqua, attuare iniziative di tutela ambientale, **portare avanti attività di sostegno alla popolazione**) e prevedere sempre maggiori iniziative di **coinvolgimento per una più diffusa conoscenza** degli strumenti divulgativi predisposti da AQP.

Il dialogo con AQP



Privilegiare la **comunicazione con le associazioni** attraverso contatti diretti, **referenti dedicati, una corsia preferenziale** in ogni canale di contatto, e **tavoli permanenti di confronto con le Associazioni** anche al fine di traguardare le modifiche della Carta SII, funzionali al rispetto degli standard di qualità.



ALLEGATO STATISTICO

NOTA TECNICA DELL'INDAGINE GENERALISTA «CONSUMATORI CON CONTRATTO»

Obiettivi	- Misurare la soddisfazione della clientela dell'Acquedotto Pugliese anche attraverso la costruzione degli indici di Customer Satisfaction (CSI Index) e di raccomandabilità (NPS – Net promoter Score) - Rilevare punti di forza e punti di debolezza delle aree del servizio offerto alla clientela al fine di individuare le azioni correttivi di miglioramento																				
Disegno campionario	Campione rappresentativo dell'universo dei consumatori dell'AQP con contratto diretto. Stratificato per Sesso, Classi di età e Area territoriale.																				
Numerosità campionaria	<table><tr><td>Complete</td><td>1200</td></tr><tr><td>Segreteria telefonica/Fax</td><td>144</td></tr><tr><td>Appuntamento</td><td>6</td></tr><tr><td>Occupato</td><td>185</td></tr><tr><td>Linea caduta</td><td>23</td></tr><tr><td>Fuori quota</td><td>47</td></tr><tr><td>Non risponde</td><td>2751</td></tr><tr><td>Inesistenti/Numero errato</td><td>47</td></tr><tr><td>Rifiuto</td><td>102</td></tr></table>	Complete	1200	Segreteria telefonica/Fax	144	Appuntamento	6	Occupato	185	Linea caduta	23	Fuori quota	47	Non risponde	2751	Inesistenti/Numero errato	47	Rifiuto	102	[Errore statistico: +/-2,83%]	
Complete	1200																				
Segreteria telefonica/Fax	144																				
Appuntamento	6																				
Occupato	185																				
Linea caduta	23																				
Fuori quota	47																				
Non risponde	2751																				
Inesistenti/Numero errato	47																				
Rifiuto	102																				
Reperimento Anagrafiche	Liste fornite da AQP																				
Tecnica di rilevazione	Interviste telefoniche (CATI) e interviste online (CAWI)																				
Strumento di rilevazione	Questionario strutturato fornito da AQP																				
Periodo di rilevazione	Dal 30 ottobre al 18 novembre 2023																				
Codice deontologico e privacy	Le attività di rilevazione sono state realizzate nel rispetto dei codici deontologici delle associazioni di categoria italiane ed internazionali di cui è membro: ASSIRM, MSPA (Mystery Shopping Professionals Association ed Esomar. e della legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR)																				

NOTA TECNICA DELL'INDAGINE GENERALISTA «CONSUMATORI SENZA CONTRATTO»

Obiettivi	- Misurare la soddisfazione della clientela dell’Acquedotto Pugliese anche attraverso la costruzione degli indici di Customer Satisfaction (CSI Index) e di raccomandabilità (NPS – Net promoter Score) - Rilevare punti di forza e punti di debolezza delle aree del servizio offerto alla clientela al fine di individuare le azioni correttivi di miglioramento		
Disegno campionario	Campione rappresentativo dell’universo dei consumatori dell’AQP senza contratto diretto. Stratificato per Sesso, Classi di età e Area territoriale.		
Numerosità campionaria	Complete	600	[Errore statistico: +/-4,00%]
	Segreteria telefonica/Fax	8	
	Appuntamento	4	
	Occupato	42	
	Linea caduta	22	
	Fuori quota	0	
	Non risponde	2110	
	Inesistenti/Numero errato	48	
	Rifiuto	74	
	Reperimento Anagrafiche	Da elenchi telefonici	
Tecnica di rilevazione	Interviste telefoniche (CATI)		
Strumento di rilevazione	Questionario strutturato fornito da AQP		
Periodo di rilevazione	Dal 2 al 3 novembre 2023		
Codice deontologico e privacy	Le attività di rilevazione sono state realizzate nel rispetto dei codici deontologici delle associazioni di categoria italiane ed internazionali di cui è membro: ASSIRM, MSPA (Mystery Shopping Professionals Association ed Esomar. e della legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR)		

NOTA TECNICA DELL'INDAGINE GENERALISTA «UTENZE PRODUTTIVE»

Obiettivi	- Misurare la soddisfazione della clientela dell’Acquedotto Pugliese anche attraverso la costruzione degli indici di Customer Satisfaction (CSI Index) e di raccomandabilità (NPS – Net promoter Score) - Rilevare punti di forza e punti di debolezza delle aree del servizio offerto alla clientela al fine di individuare le azioni correttivi di miglioramento																				
Disegno campionario	Campione rappresentativo della clientela AQP con contratto ad uso produttivo stratificato per tipo di utilizzo (commerciale e industriale) e aree territoriali (Bari, BAT, Brindisi, Calitri, Foggia, Lecce, Taranto)																				
Numerosità campionaria	<table><tr><td>Complete</td><td>500</td></tr><tr><td>Segreteria telefonica/Fax</td><td>46</td></tr><tr><td>Appuntamento</td><td>1</td></tr><tr><td>Occupato</td><td>1</td></tr><tr><td>Linea caduta</td><td>1</td></tr><tr><td>Fuori quota</td><td>8</td></tr><tr><td>Non risponde</td><td>448</td></tr><tr><td>Inesistenti/Numero errato</td><td>15</td></tr><tr><td>Rifiuto</td><td>49</td></tr></table>	Complete	500	Segreteria telefonica/Fax	46	Appuntamento	1	Occupato	1	Linea caduta	1	Fuori quota	8	Non risponde	448	Inesistenti/Numero errato	15	Rifiuto	49	[Errore statistico: +/- 4,36%]	
Complete	500																				
Segreteria telefonica/Fax	46																				
Appuntamento	1																				
Occupato	1																				
Linea caduta	1																				
Fuori quota	8																				
Non risponde	448																				
Inesistenti/Numero errato	15																				
Rifiuto	49																				
Reperimento Anagrafiche	Liste fornite da AQP																				
Tecnica di rilevazione	Interviste telefoniche (CATI) e interviste online (CAWI)																				
Strumento di rilevazione	Questionario strutturato fornito da AQP																				
Periodo di rilevazione	Dal 2 al 12 novembre 2023																				
Codice deontologico e privacy	Le attività di rilevazione sono state realizzate nel rispetto dei codici deontologici delle associazioni di categoria italiane ed internazionali di cui è membro: ASSIRM, MSPA (Mystery Shopping Professionals Association ed Esomar. e della legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR)																				

NOTA TECNICA DELL'INDAGINE GENERALISTA «GRANDI UTENTI / PA»

Obiettivi	- Misurare la soddisfazione della clientela dell’Acquedotto Pugliese anche attraverso la costruzione degli indici di Customer Satisfaction (CSI Index) e di raccomandabilità (NPS – Net promoter Score) - Rilevare punti di forza e punti di debolezza delle aree del servizio offerto alla clientela al fine di individuare le azioni correttivi di miglioramento																				
Disegno campionario	Campione rappresentativo della clientela AQP di Grandi Utenze e Enti della PA.																				
Numerosità campionaria	<table><tr><td>Complete</td><td>50</td></tr><tr><td>Segreteria telefonica/Fax</td><td>2</td></tr><tr><td>Appuntamento</td><td>4</td></tr><tr><td>Occupato</td><td>0</td></tr><tr><td>Linea caduta</td><td>0</td></tr><tr><td>Fuori quota</td><td>0</td></tr><tr><td>Non risponde</td><td>19</td></tr><tr><td>Inesistenti/Numero errato</td><td>6</td></tr><tr><td>Rifiuto</td><td>13</td></tr></table>	Complete	50	Segreteria telefonica/Fax	2	Appuntamento	4	Occupato	0	Linea caduta	0	Fuori quota	0	Non risponde	19	Inesistenti/Numero errato	6	Rifiuto	13	[Errore statistico: +/-13,82%]	
Complete	50																				
Segreteria telefonica/Fax	2																				
Appuntamento	4																				
Occupato	0																				
Linea caduta	0																				
Fuori quota	0																				
Non risponde	19																				
Inesistenti/Numero errato	6																				
Rifiuto	13																				
Reperimento Anagrafiche	Liste fornite da AQP																				
Tecnica di rilevazione	Interviste telefoniche (CATI) e interviste online (CAWI)																				
Strumento di rilevazione	Questionario strutturato fornito da AQP																				
Periodo di rilevazione	Dal 3 al 29 novembre 2023																				
Codice deontologico e privacy	Le attività di rilevazione sono state realizzate nel rispetto dei codici deontologici delle associazioni di categoria italiane ed internazionali di cui è membro: ASSIRM, MSPA (Mystery Shopping Professionals Association ed Esomar. e della legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR)																				

NOTA TECNICA DELL'INDAGINE GENERALISTA «AMMINISTRATORI CONDOMINIALI»

Obiettivi	- Misurare la soddisfazione della clientela dell'Acquedotto Pugliese anche attraverso la costruzione degli indici di Customer Satisfaction (CSI Index) e di raccomandabilità (NPS – Net promoter Score) - Rilevare punti di forza e punti di debolezza delle aree del servizio offerto alla clientela al fine di individuare le azioni correttivi di miglioramento																				
Disegno campionario	Campione rappresentativo della clientela AQP Amministratori di Condominio, stratificato per provincia.																				
Numerosità campionaria	<table><tr><td>Complete</td><td>100</td></tr><tr><td>Segreteria telefonica/Fax</td><td>20</td></tr><tr><td>Appuntamento</td><td>0</td></tr><tr><td>Occupato</td><td>0</td></tr><tr><td>Linea caduta</td><td>0</td></tr><tr><td>Fuori quota</td><td>1</td></tr><tr><td>Non risponde</td><td>115</td></tr><tr><td>Inesistenti/Numero errato</td><td>3</td></tr><tr><td>Rifiuto</td><td>10</td></tr></table>	Complete	100	Segreteria telefonica/Fax	20	Appuntamento	0	Occupato	0	Linea caduta	0	Fuori quota	1	Non risponde	115	Inesistenti/Numero errato	3	Rifiuto	10	[Errore statistico: +/-9,75%]	
Complete	100																				
Segreteria telefonica/Fax	20																				
Appuntamento	0																				
Occupato	0																				
Linea caduta	0																				
Fuori quota	1																				
Non risponde	115																				
Inesistenti/Numero errato	3																				
Rifiuto	10																				
Reperimento Anagrafiche	Liste fornite da AQP																				
Tecnica di rilevazione	Interviste telefoniche (CATI) e interviste online (CAWI)																				
Strumento di rilevazione	Questionario strutturato fornito da AQP																				
Periodo di rilevazione	Dal 31 ottobre al 9 novembre 2023																				
Codice deontologico e privacy	Le attività di rilevazione sono state realizzate nel rispetto dei codici deontologici delle associazioni di categoria italiane ed internazionali di cui è membro: ASSIRM, MSPA (Mystery Shopping Professionals Association ed Esomar. e della legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR)																				

NOTA TECNICA CALL BACK SUL NUMERO VERDE COMMERCIALE DI AQP

Obiettivi	- Misurare la soddisfazione della clientela dell’Acquedotto Pugliese anche attraverso la costruzione degli indici di Customer Satisfaction (CSI Index) e di raccomandabilità (NPS – Net promoter Score) - Rilevare punti di forza e punti di debolezza delle aree del servizio offerto alla clientela al fine di individuare le azioni correttivi di miglioramento																			
Disegno campionario	Campione di clientela che ha contattato il NV Commerciale																			
Numerosità campionaria	<table><tr><td>Complete</td><td>251</td><td rowspan="9">[Errore statistico: +/-5,5%]</td></tr><tr><td>Segreteria telefonica/Fax</td><td>63</td></tr><tr><td>Appuntamento</td><td>3</td></tr><tr><td>Occupato</td><td>16</td></tr><tr><td>Linea caduta</td><td>10</td></tr><tr><td>Fuori quota</td><td>0</td></tr><tr><td>Non risponde</td><td>671</td></tr><tr><td>Inesistenti/Numero errato</td><td>0</td></tr><tr><td>Rifiuto</td><td>8</td></tr></table>	Complete	251	[Errore statistico: +/-5,5%]	Segreteria telefonica/Fax	63	Appuntamento	3	Occupato	16	Linea caduta	10	Fuori quota	0	Non risponde	671	Inesistenti/Numero errato	0	Rifiuto	8
Complete	251	[Errore statistico: +/-5,5%]																		
Segreteria telefonica/Fax	63																			
Appuntamento	3																			
Occupato	16																			
Linea caduta	10																			
Fuori quota	0																			
Non risponde	671																			
Inesistenti/Numero errato	0																			
Rifiuto	8																			
Reperimento Anagrafiche	Liste fornite da AQP																			
Tecnica di rilevazione	Interviste telefoniche (CATI)																			
Strumento di rilevazione	Questionario strutturato fornito da AQP																			
Periodo di rilevazione	Dal 10 novembre all’1 dicembre 2023																			
Codice deontologico e privacy	Le attività di rilevazione sono state realizzate nel rispetto dei codici deontologici delle associazioni di categoria italiane ed internazionali di cui è membro: ASSIRM, MSPA (Mystery Shopping Professionals Association ed Esomar. e della legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR)																			

NOTA TECNICA CALL BACK SUL NUMERO VERDE SEGNALAZIONE GUASTI DI AQP

Obiettivi	- Misurare la soddisfazione della clientela dell'Acquedotto Pugliese anche attraverso la costruzione degli indici di Customer Satisfaction (CSI Index) e di raccomandabilità (NPS – Net promoter Score) - Rilevare punti di forza e punti di debolezza delle aree del servizio offerto alla clientela al fine di individuare le azioni correttivi di miglioramento																				
Disegno campionario	Campione di clientela che ha contattato il NV Guasti																				
Numerosità campionaria	<table><tr><td>Complete</td><td>150</td></tr><tr><td>Segreteria telefonica/Fax</td><td>33</td></tr><tr><td>Appuntamento</td><td>1</td></tr><tr><td>Occupato</td><td>2</td></tr><tr><td>Linea caduta</td><td>6</td></tr><tr><td>Fuori quota</td><td>0</td></tr><tr><td>Non risponde</td><td>378</td></tr><tr><td>Inesistenti/Numero errato</td><td>1</td></tr><tr><td>Rifiuto</td><td>4</td></tr></table>	Complete	150	Segreteria telefonica/Fax	33	Appuntamento	1	Occupato	2	Linea caduta	6	Fuori quota	0	Non risponde	378	Inesistenti/Numero errato	1	Rifiuto	4	[Errore statistico: +/-7,2%]	
Complete	150																				
Segreteria telefonica/Fax	33																				
Appuntamento	1																				
Occupato	2																				
Linea caduta	6																				
Fuori quota	0																				
Non risponde	378																				
Inesistenti/Numero errato	1																				
Rifiuto	4																				
Reperimento Anagrafiche	Liste fornite da AQP																				
Tecnica di rilevazione	Interviste telefoniche (CATI)																				
Strumento di rilevazione	Questionario strutturato fornito da AQP																				
Periodo di rilevazione	Dal 9 al 30 novembre 2023																				
Codice deontologico e privacy	Le attività di rilevazione sono state realizzate nel rispetto dei codici deontologici delle associazioni di categoria italiane ed internazionali di cui è membro: ASSIRM, MSPA (Mystery Shopping Professionals Association ed Esomar. e della legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR)																				

NOTA TECNICA CALL BACK SUL SERVIZIO OFFERTO DAI TECNICI COMMERCIALI

Obiettivi	- Misurare la soddisfazione della clientela dell’Acquedotto Pugliese anche attraverso la costruzione degli indici di Customer Satisfaction (CSI Index) e di raccomandabilità (NPS – Net promoter Score) - Rilevare punti di forza e punti di debolezza delle aree del servizio offerto alla clientela al fine di individuare le azioni correttivi di miglioramento																				
Disegno campionario	Campione di clientela che ha usufruito del servizio offerto dai tecnici commerciali																				
Numerosità campionaria	<table><tr><td>Complete</td><td>100</td></tr><tr><td>Segreteria telefonica/Fax</td><td>25</td></tr><tr><td>Appuntamento</td><td>1</td></tr><tr><td>Occupato</td><td>0</td></tr><tr><td>Linea caduta</td><td>1</td></tr><tr><td>Fuori quota</td><td>0</td></tr><tr><td>Non risponde</td><td>131</td></tr><tr><td>Inesistenti/Numero errato</td><td>5</td></tr><tr><td>Rifiuto</td><td>7</td></tr></table>	Complete	100	Segreteria telefonica/Fax	25	Appuntamento	1	Occupato	0	Linea caduta	1	Fuori quota	0	Non risponde	131	Inesistenti/Numero errato	5	Rifiuto	7	[Errore statistico: +/-7,9%]	
Complete	100																				
Segreteria telefonica/Fax	25																				
Appuntamento	1																				
Occupato	0																				
Linea caduta	1																				
Fuori quota	0																				
Non risponde	131																				
Inesistenti/Numero errato	5																				
Rifiuto	7																				
Reperimento Anagrafiche	Liste fornite da AQP																				
Tecnica di rilevazione	Interviste telefoniche (CATI)																				
Strumento di rilevazione	Questionario strutturato fornito da AQP																				
Periodo di rilevazione	Dal 9 novembre all’1 dicembre 2023																				
Codice deontologico e privacy	Le attività di rilevazione sono state realizzate nel rispetto dei codici deontologici delle associazioni di categoria italiane ed internazionali di cui è membro: ASSIRM, MSPA (Mystery Shopping Professionals Association ed Esomar. e della legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR)																				

NOTA TECNICA INDAGINE FACE TO FACE ALLO SPORTELLO

Obiettivi	- Misurare la soddisfazione della clientela dell'Acquedotto Pugliese anche attraverso la costruzione degli indici di Customer Satisfaction (CSI Index) e di raccomandabilità (NPS – Net promoter Score) - Rilevare punti di forza e punti di debolezza delle aree del servizio offerto alla clientela al fine di individuare le azioni correttivi di miglioramento
Disegno campionario	Campione rappresentativo della popolazione cliente AQP che si è rivolta allo sportello. Il campione è stato stratificato per: sesso, n. 2 classi (maschi, femmine), classe di età, n. 5 classi (18-34 anni, 35-44 anni, 45-54 anni, 55-64 anni, 65+ anni) e aree territoriali, n. 7 classi (Bari/BAT, Foggia/Calitri, Lecce, Taranto/Brindisi).
Numerosità campionaria	499 casi a buon fine di cui 230 CAPI e 269 PAPI
Tecnica di rilevazione	Interviste face to face somministrate con il Sistema Capi (<i>Computer-Assisted Personal Interviewing</i>) e Interviste face to face somministrate con il Sistema Papi (<i>Pen And Paper Interview</i>) presso gli sportelli commerciali di AQP.
Strumento di rilevazione	Questionario strutturato fornito da AQP
Periodo di rilevazione	- CAPI dal 30 ottobre al 21 novembre 2023 - PAPI dal 4 novembre al 13 dicembre 2023
Codice deontologico e privacy	Le attività di rilevazione sono state realizzate nel rispetto dei codici deontologici delle associazioni di categoria italiane ed internazionali di cui è membro: ASSIRM, MSPA (Mystery Shopping Professionals Association ed Esomar. e della legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR)