



# Acquedotto Pugliese | Indagine di Customer Satisfaction - 2018

***Rapporto finale sintetico della ricerca***

Bari, 06 giugno 2019

# agenda



Presentazione dell'indagine e obiettivi



Interviste «...a caldo» - Call back sul numero verde commerciale



Interviste «...a caldo» - Indagine face to face consumatori allo sportello



Overall e CSI – Confronto nazionale



Risultati popolazione servita



Indagine qualitativa associazioni di tutela dei consumatori



Allegato Statistico

L'indagine di Customer Satisfaction è prevista dalla Carta del Servizio Idrico Integrato ed stata svolta tra Ottobre e Dicembre 2018 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 2014 e con quelle degli anni precedenti.

## METODOLOGIA E TARGET

### Interviste «..a Caldo»

**Call Back CSI 96,5**

- **300** Interviste Telefoniche;
- Clienti *che hanno contattato* il Numero Verde Commerciale.

**Sportello CSI 95,4**

- **1.052** Interviste face to face – CAPI/PAPI;
- Clienti *che si sono recati presso i 13 Sportelli Commerciali AQP.*

### Confronto Nazionale

**CSI AQP 82,3**

- CSI Nazionale 78,9**
- **1.542** Interviste Telefoniche a clienti AQP;
  - **1.000** Interviste Servizi Idrici Nazionali svolte nei comuni con più di 20 mila abitanti;
  - Utenze private.

### Confronto Associazioni

**Focus Group con le Associazioni dei Consumatori**

- Adiconsum (Bari e Puglia); Adoc Puglia;
- Federconsumatori Bari;
- Movimento Consumatori (Molfetta e Bari);
- Lega Consumatori.

### Interviste ai cittadini (popolazione servita)

**CATI/CAWI CSI 83,9**

- Interviste Telefoniche e via Web ad un campione di utenti indipendentemente dal fatto di avere avuto un contatto con AQP:
- 500 Privati senza contratto;
  - 1.042 Privati con contratto;
  - 500 Utenze Produttive;
  - 50 Grandi Clienti;
  - 80 Amministratori di condominio.

## Presentazione dell'indagine | obiettivi complessivi

Questo documento presenta i risultati della ricerca svolta per conto dell'**Acquedotto Pugliese nel corso del 2018**. L'AQP è una tra le più grandi e storiche società italiane ed è tra i maggiori player europei, per dimensione e complessità, nella gestione dei sistemi idrici integrati, gestendo un bacino di utenza di oltre quattro milioni di abitanti residenti. AQP provvede alla gestione del ciclo integrato e, in particolare, alla captazione, potabilizzazione, distribuzione di acqua ad usi civili, nonché alla gestione dei servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue per la regione Puglia e per alcuni Comuni della regione Campania ricadenti nell'Ambito Distrettuale Calore Irpino. Assicura, inoltre l'approvvigionamento di risorsa idrica in sub-distribuzione ad Acquedotto Lucano S.p.A, gestore del servizio idrico integrato nell'ATO Unico Basilicata.

La organizzazione territoriale di AQP prevede 4 macro aree:

- Bari/BAT;
- Taranto/Brindisi;
- Lecce;
- Foggia/Calitri.

Le quattro macro aree rappresentano il luogo dove hanno origine le transazioni tecnico commerciali tra l'azienda e gli utenti. In tale contesto, l'Acquedotto Pugliese, realizza, dal 2006 un'attività di rilevazione della soddisfazione dei propri clienti/utenti, che fruiscono dei **Servizi Idrici Integrati erogati**.

L'indagine di CS, secondo quanto previsto da AQP, è stata svolta sulla base dei criteri indicati dalla Norma UNI 11098:2003 *“Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e la misurazione degli indicatori del relativo processo”*.

## Presentazione dell'indagine | obiettivi complessivi

L'intervento si pone come **principali obiettivi** quelli di:

- **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 (NPS, Net Promoter Score\*, CSI, Customer Satisfaction Index).
- **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 Format Research «Osservatorio di Customer Satisfaction sulle utilities 2018». Gli indicatori sono stati presentati anche in serie storica facendo riferimento ai dati delle precedenti edizioni per verificare gli eventuali scostamenti rispetto alle performance attuali.



\* **NPS, Net Promoter Score.** Format Research (una delle consorziate di Field Community) è in possesso della certificazione Trademark License per l'utilizzo del marchio NPS.

## Presentazione dell'indagine | obiettivi complessivi

Il campione realizzato nei target consumatori con e senza contratto è un campione statisticamente rappresentativo della popolazione, di età superiore ai 18 anni, residente nella Regione Puglia con la condizione di essere contrattualizzati AQP, di utenze produttive e di grandi utenze. Il campione per i consumatori privati 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, Brindisi, Calitri, Foggia, Lecce, Taranto) per la popolazione.

Il disegno campionario dei target:

- **Consumatori con contratto:** *un campione proporzionale rispetto alla popolazione cliente con uso domestico, uso commerciale e industriale **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**. Il campione casuale è stato estratto con passo sistematico.*
- **Amministratori di condominio:** *un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente **AQP** di amministratori di condominio. Il campione casuale è stato estratto da elenchi pubblici di amministratori di condominio. Il campione è stato stratificato per Provincia.*

## Presentazione dell'indagine | sinottica delle interviste realizzate, metodologia applicata, durata ed errore campionario

	<i>Metodologia</i>	<i>Interviste</i>	<i>Durata (in min)</i>	<i>Errore campionario</i>
Consumatori senza contratto	<i>Cati</i>	500	7 minuti	$\pm 4,5$
Consumatori con contratto diretto	<i>Cati/Cawi</i>	1.042	11 minuti e tre secondi	$\pm 3,1$
Utenze Produttive	<i>Cati/Cawi</i>	500	8 minuti e 1 secondo	$\pm 4,4$
Grandi Utenti e PA	<i>Cati/Cawi</i>	50	9 minuti e 45 secondi	$\pm 14,1$
Amministratori di condominio	<i>Cati</i>	80	7 minuti e 27 secondi	+10,4
Consumatori che hanno usufruito del Call Center	<i>Cati</i>	300	7 minuti	$\pm 5,4$
Consumatori che si sono rivolti allo sportello	<i>Capi/Papi</i>	1.052 (677 Capi e 375 Papi)	3 minuti e 29 secondi (Capi)	ND

## Presentazione dell'indagine | la costruzione degli indici di CS

### LA COSTRUZIONE DEGLI INDICI DI CUSTOMER SATISFACTION

Gli indici **CSI** (*Customer satisfaction Index*) sono stati costruiti procedendo in tal modo: per ogni singolo fattore sono stati calcolati i clienti «soddisfatti» o «soddisfatti oltre le aspettative» sul totale dei rispondenti all'item.

Per calcolare l'importanza di ogni singolo fattore (in termini di prodotto, relazione, nuova fornitura) ad ogni singolo item è stato fornito un peso che è stato calcolato in tal modo: sommando l'intensità dei «deliziati» (*ossia coloro che hanno considerato ogni item «oltre le aspettative»*) con l'intensità di coloro che «sono rimasti delusi» (*ossia coloro che sono rimasti delusi per quel fattore*).

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 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.

Si mette in evidenza che per le indagini «*Call Back sul Numero Verde Commerciale*» e «*Consumatori allo sportello*» 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.





**INTERVISTE «...a Caldo» - CALL BACK SUL  
NUMERO VERDE COMMERCIALE**

## Call Back sul numero verde commerciale | principali evidenze

### OBIETTIVI E TARGET INTERVISTATI

L'indagine «*Call Back sul numero verde commerciale*» ha coinvolto l'universo dei clienti e dei cittadini che hanno contattato il Numero Verde commerciale 800.085.853 nel periodo di rilevazione: dal 29 ottobre al 7 novembre 2018.

Questi clienti/cittadini sono stati ricontattati il giorno successivo, per cogliere l'esperienza del contatto «a caldo» con una numerosità campionaria complessiva pari a 300 casi (300 interviste a buon fine).

### MOTIVI DELLA CHIAMATA AL NUMERO VERDE

Motivo della chiamata	Numerosità
Informazione	100
Richieste	136
Reclamo	15
Subentro/voltura contrattuale	47
Domiciliazione bancaria/postale della fattura (SEPA)	10
<b>Totale campione</b>	<b>300</b>

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, Brindisi, Calitri, Foggia, Lecce, Taranto). Le interviste sono state svolte per mezzo di un questionario strutturato attraverso la metodologia Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*).

## Call Back sul numero verde commerciale | principali evidenze

Il CSI – **Customer Satisfaction Index** dell'indagine in merito all'indagine di Call Back sul numero verde commerciale, è pari a 96,5, un valore con più di 12 punti rispetto all'84,7 del 2014.

Gli aspetti di maggiore soddisfazione sono stati individuati negli item «**orari in cui è attivo il numero verde Acquedotto Pugliese per i servizi commerciali**» con un CSI pari a 98,6, «**chiarezza e comprensibilità della voce automatica**» con un indice pari a 98,3, «**la facilità nel reperire il numero verde Acquedotto Pugliese**» per il 98,0, ed inoltre si è rilevato un CSI pari a 97,3 in merito alla «cortesia del personale».

I primi 3 item si posizionano nella mappa delle priorità di intervento, nel quadrante degli aspetti da «monitorare e ottimizzare» quali aspetti del servizio positivi anche per l'Azienda; la «cortesia del personale» si posiziona nell'area del «Mantenimento Prioritario» e riveste una grande importanza per il cliente ed ha un impatto elevato sulla soddisfazione.

E' stato inoltre calcolato l'NPS, sulla base campionaria dei 300 clienti contattati a cui è stata posta la domanda «*Sulla base della sua esperienza con il Call Center, quanto è probabile, da 0 a 10, che lei consigli Acquedotto Pugliese?*», e risulta che l'11% dei clienti ha dato una valutazione da 0 a 6, il 40,3% si espresso con una valutazione 7 - 8 e la valutazione del 48,7% è stata pari a 9 - 10.

Il 63,7% degli intervistati riferisce di aver reperito il numero verde dell'Acquedotto Pugliese dalla fattura, il 25,3% tramite il sito internet, il 4,3% ha ricevuto l'informazione dall'ufficio commerciale.

## Call Back sul numero verde commerciale | principali evidenze

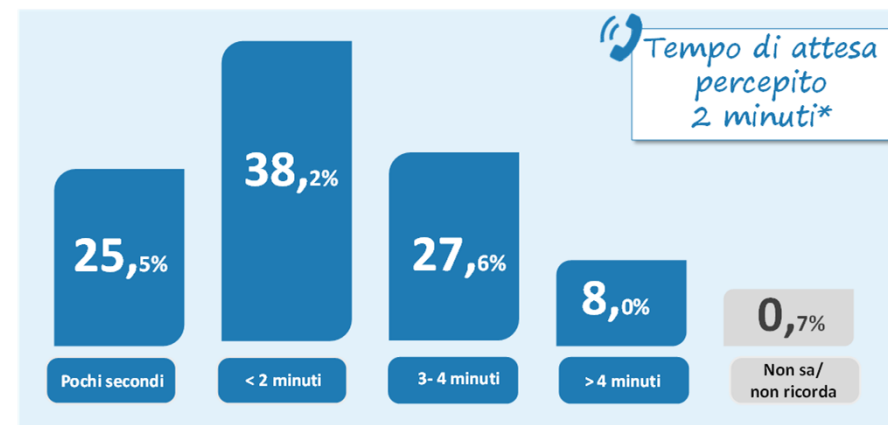
Tra le motivazioni per le quali è stato contattato il Numero Verde si sono distinte le: «*richieste contrattuali*», «*informazioni commerciali*» e «*richieste commerciali*».

Nell'ambito delle «*richieste contrattuali*» il 15,7% degli utenti ha contattato l'AQP in prevalenza per un subentro/voltura e il 10% per richiedere una nuova fornitura; per le richieste di «*informazioni commerciali*» il 10% ha richiesto informazioni in merito al dettaglio della fattura e al pagamento; per le «*richieste commerciali*» si riscontra un 13% che ha chiamato per richiedere la copia della fattura,

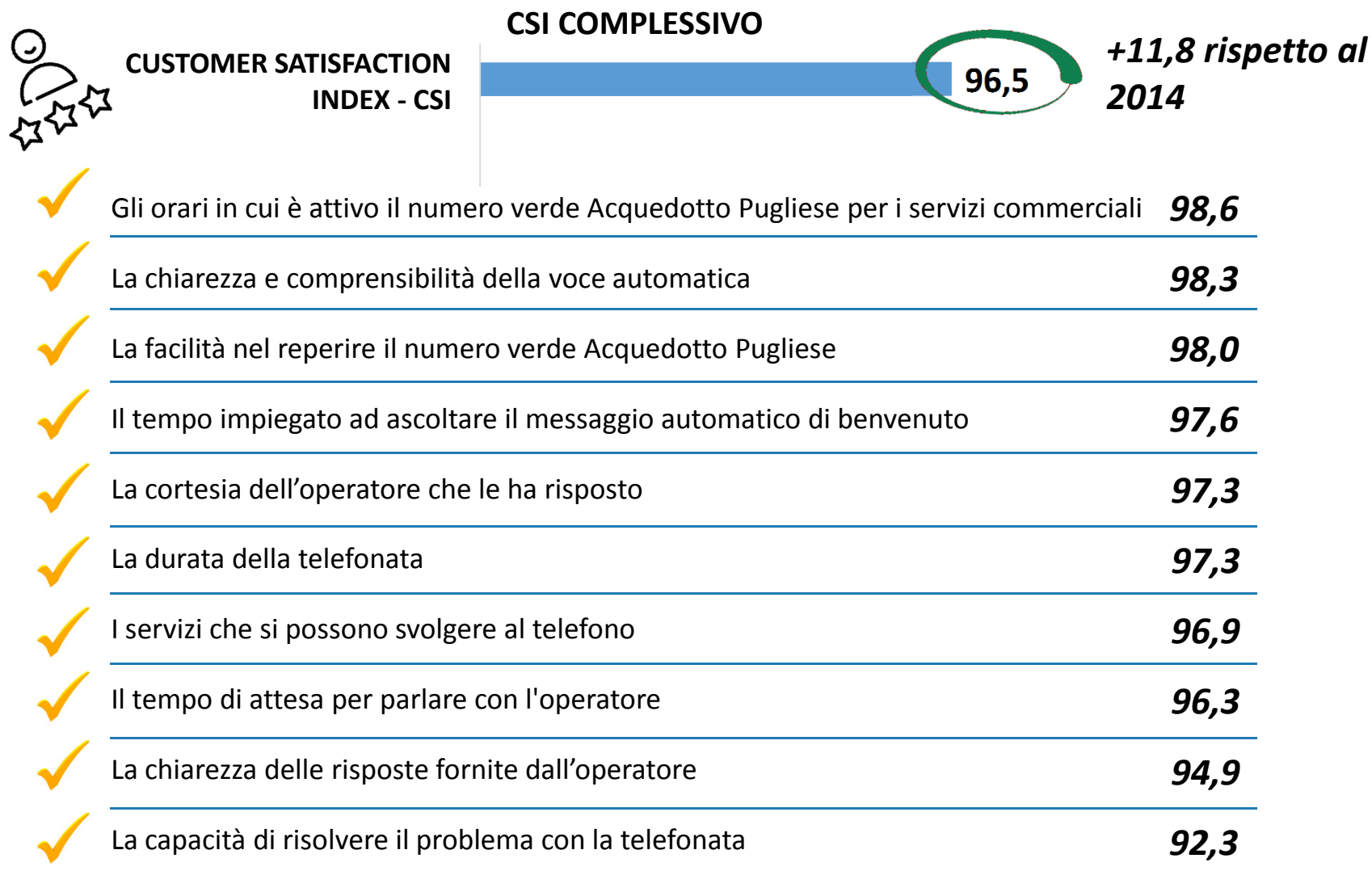
Relativamente al servizio di Customer Experience, che prevede il ricontatto automatico dopo la telefonata al Numero Verde, l'84,3% dei clienti intervistati gradisce di esprimere sempre la sua opinione, circa il servizio erogato.

Fra le evidenze emerse durante l'indagine, risulta anche che il 45,3% dei clienti intervistati, gradirebbe essere ricontatto, invece di attendere in coda.

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

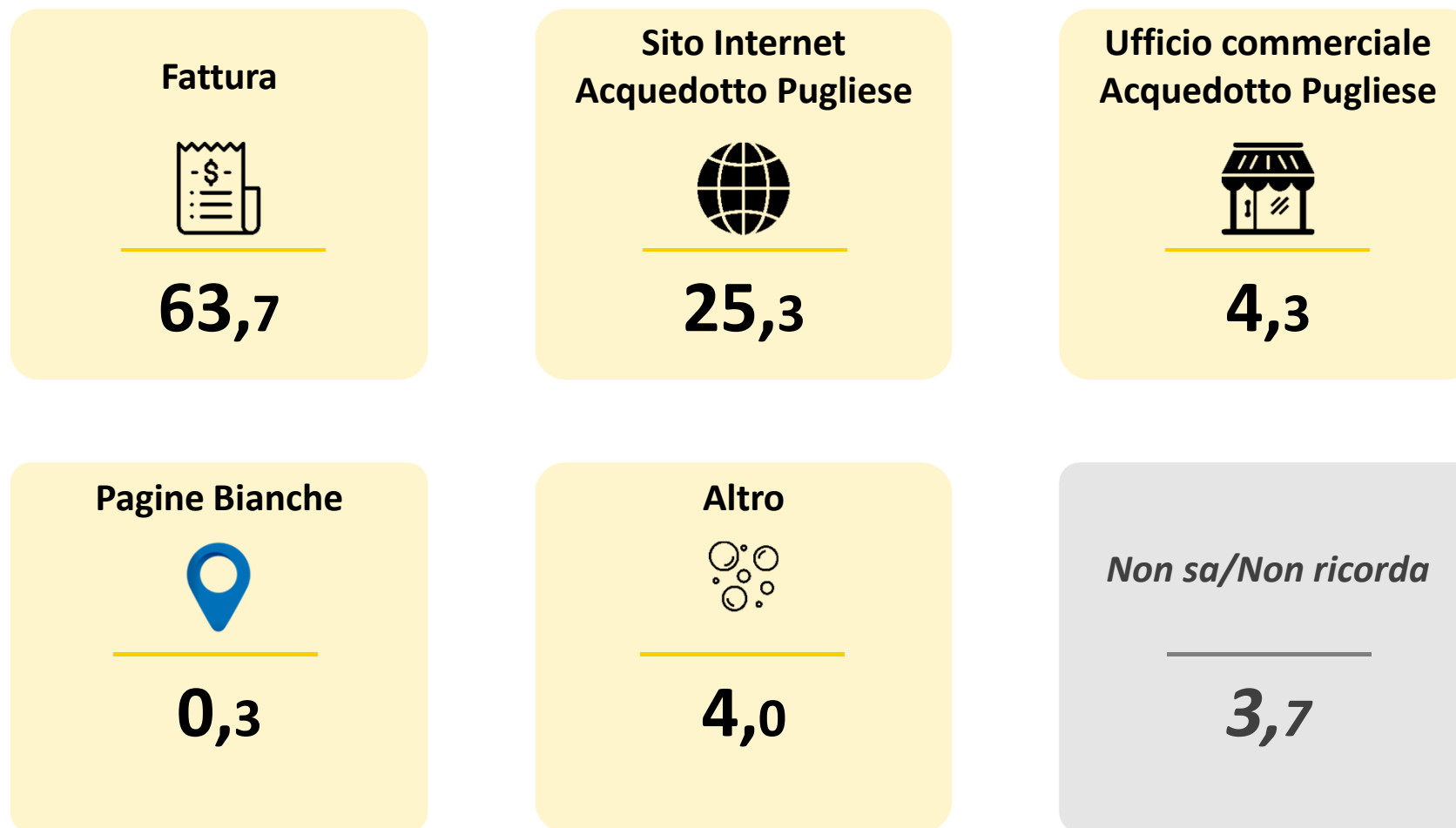


## GLI UTENTI CHE HANNO CHIAMATO IL NUMERO VERDE COMMERCIALE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO ECCELLENTE SUL SERVIZIO RICEVUTO



## Il 63,7% DEI CLIENTI HA REPERITO IL NUMERO VERDE DI ACQUEDOTTO PUGLIESE IN FATTURA

Dove ha reperito il numero verde di Acquedotto Pugliese al quale ha telefonato?

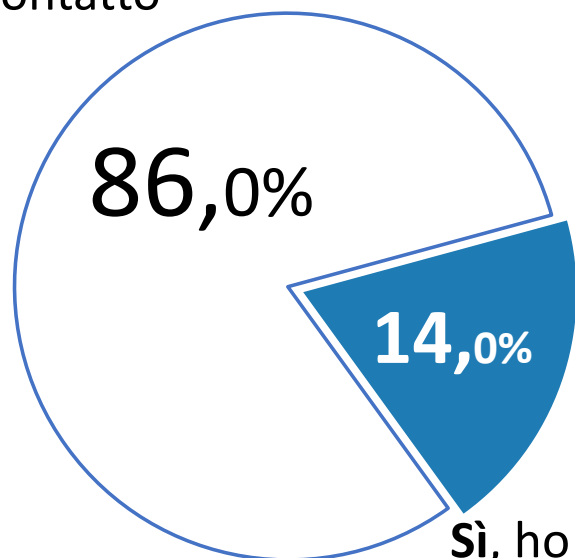


Base campione : 300 casi.

## L'86,0% DEI CLIENTI HA CHIAMATO DIRETTAMENTE IL NUMERO VERDE COMMERCIALE SENZA UTILIZZARE PRIMA NESSUN ALTRO TIPO DI CANALE

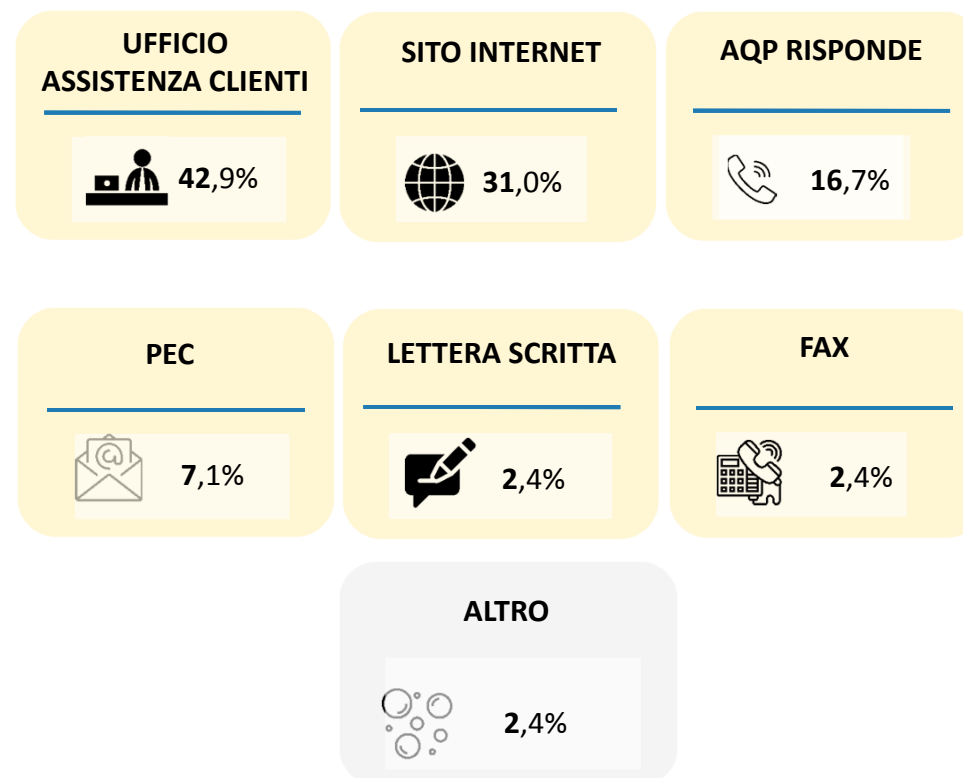
Prima di telefonare al Call Center, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo?

**No**, non ho usato nessun altro canale di contatto



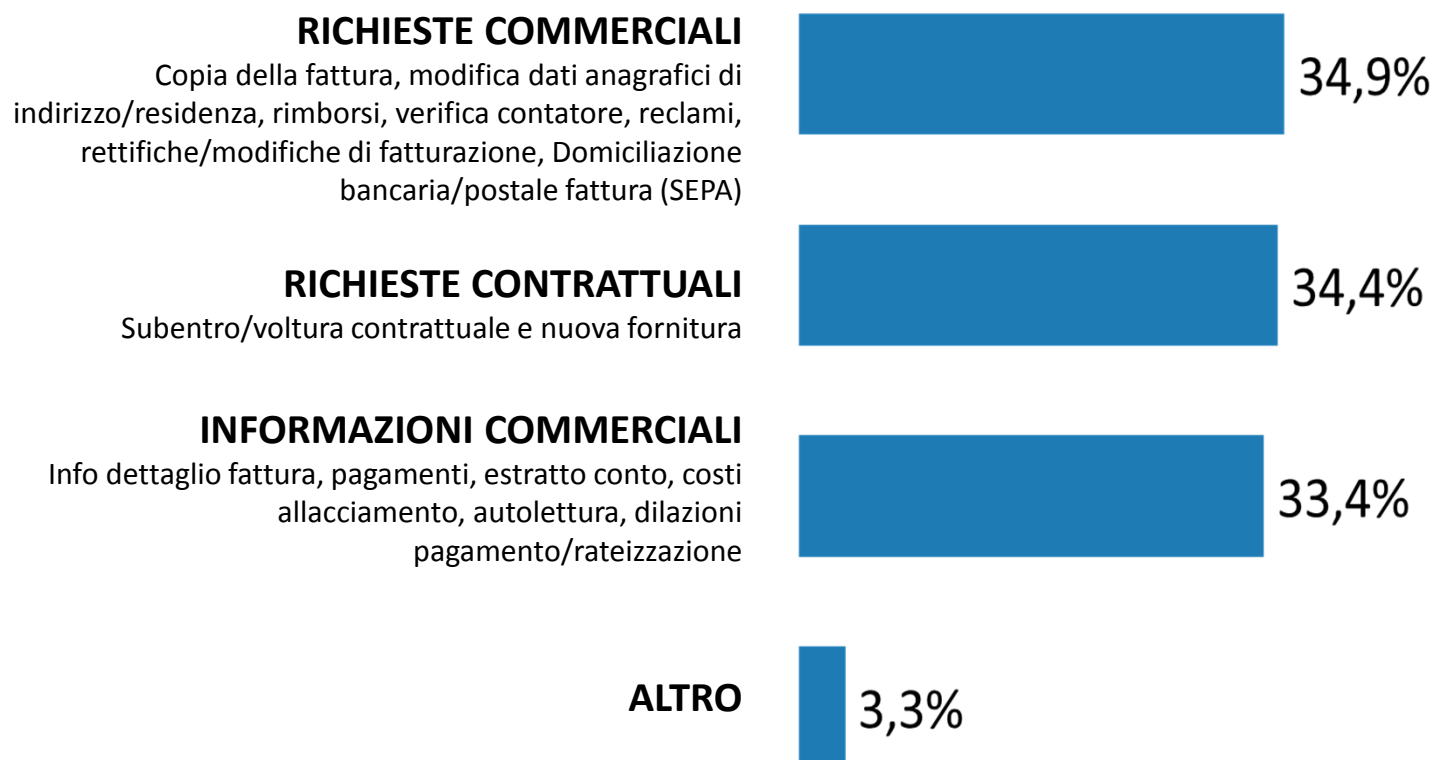
**Sì**, ho usato altri canali di contatto

### 14,0% «Quali fra i seguenti canali ha utilizzato?»



## LE RICHIESTE DEGLI UTENTI CHE HANNO CHIAMATO IL NUMERO VERDE COMMERCIALE SI POSSONO RAGGRUPPARE IN 3 TIPOLOGIE

Parliamo della sua ultima telefonata al numero verde di Acquedotto Pugliese. **Per quali motivi ha chiamato il numero verde?**

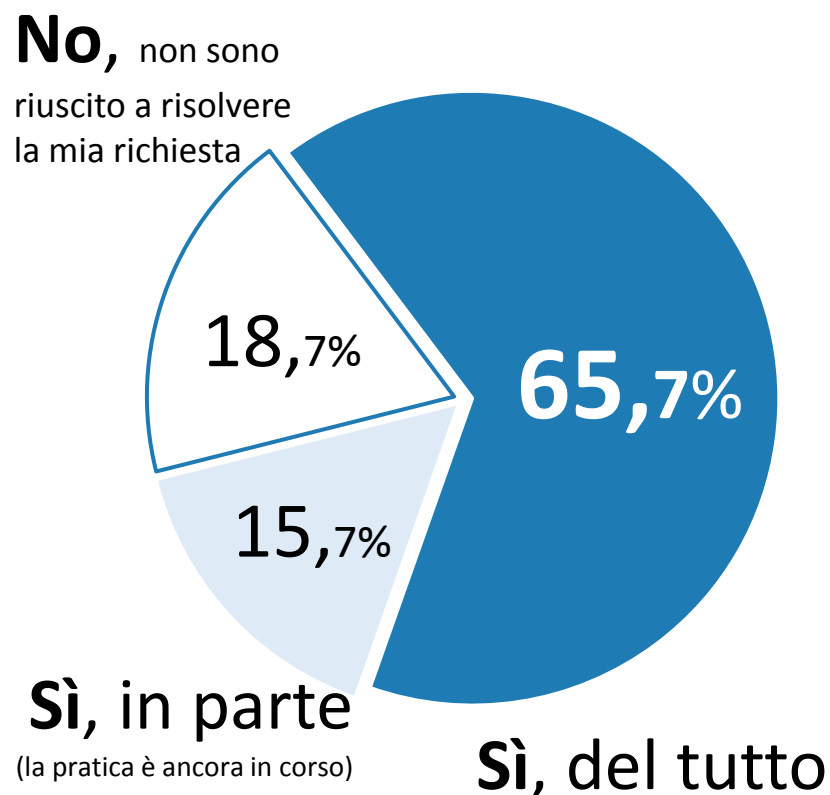


Base campione : 300 casi. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse risposte multiple.

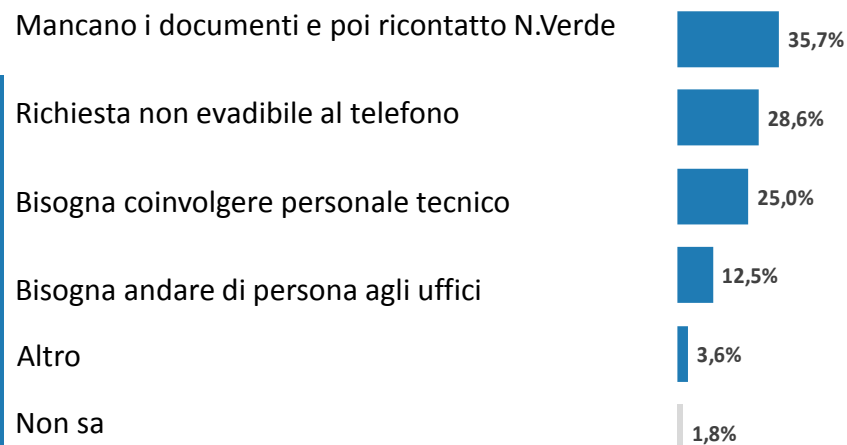


## IL 65,7% DEI CLIENTI E' RIUSCITO A RISOLVERE LA RICHIESTA CHIAMANDO IL NUMERO VERDE COMMERCIALE

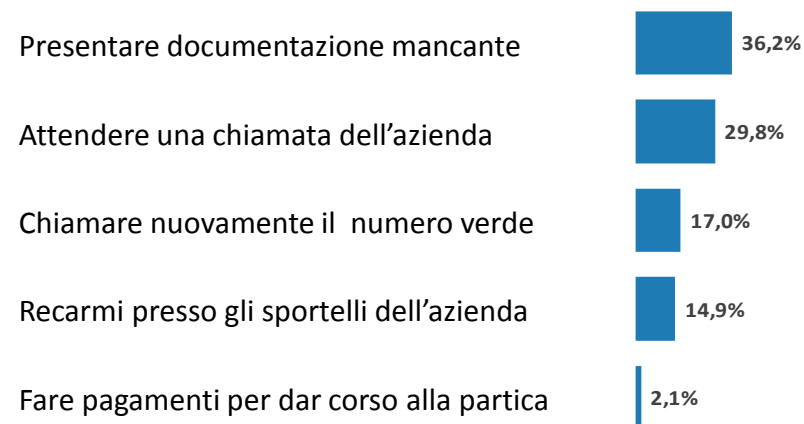
Relativamente ai motivi per cui ha chiamato il numero verde di Acquedotto Pugliese, **con la telefonata è riuscito a risolvere la sua richiesta?**



### 18,7% «motivi per cui non è riuscito a risolvere la richiesta?»:





### 15,7% «perché è riuscito in parte a risolvere la richiesta?»:



Base campione : 300 casi.

## I CLIENTI INTERVISTATI INDICANO ALTRI CANALI UTILI PER ACCEDERE AI SERVIZI COMMERCIALI

	 App*	 AQP risponde**	 Chat	 Altre modalità
Consumatori senza contratto	17,4	18,2	10,8	2,0
Consumatori con contratto diretto	46,7	39,9	32,6	1,1
Utenze Produttive	24,4	33,4	24,6	1,2
Grandi Utenti e PA	22,0	48,0	28,0	-
Amministratori di condominio	30,0	25,0	20,0	2,5

\*App da smartphone/tablet

\*\*Porre domanda da Internet AQP risponde

## I CLIENTI DESIDERANO ESSERE RICHIAMATI

IL RICHIAMO PER  
RIDURRE LE ATTESE



45,3%

ESPRIME GRADIMENTO NELL'ESSERE  
RICHIAMATO QUALORA CI SIA UN TEMPO  
LUNGO DI ATTESA....



Consumatori senza  
contratto

Consumatori  
con contratto  
diretto

UtENZE  
Produttive

Grandi Utenti e PA

Amministratori di  
condominio

59,2

33,9

40,2

54,0

36,3



Richiamo telefonico

## I CLIENTI INTERVISTATI GRADISCONO ESSERE RICHIAMATI PER ESPRIMERE LA LORO OPINIONE SUL SERVIZIO RICEVUTO

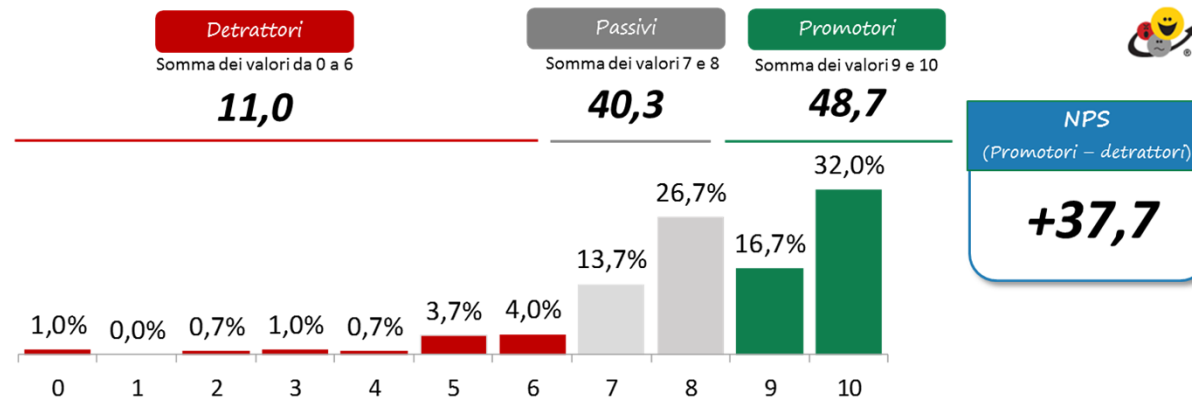
IL RICONTATTO PER  
COGLIERE LA  
«EXPERIENCE»

84,3%

ESPRIME GRADIMENTO NELL'ESSERE  
RICONTATTATO PER ESPRIMERE L'OPINIONE  
SUL SERVIZIO EROGATO.....



## NPS CALCOLATO SUI CLIENTI CHE HANNO CHIAMATO IL NUMERO VERDE

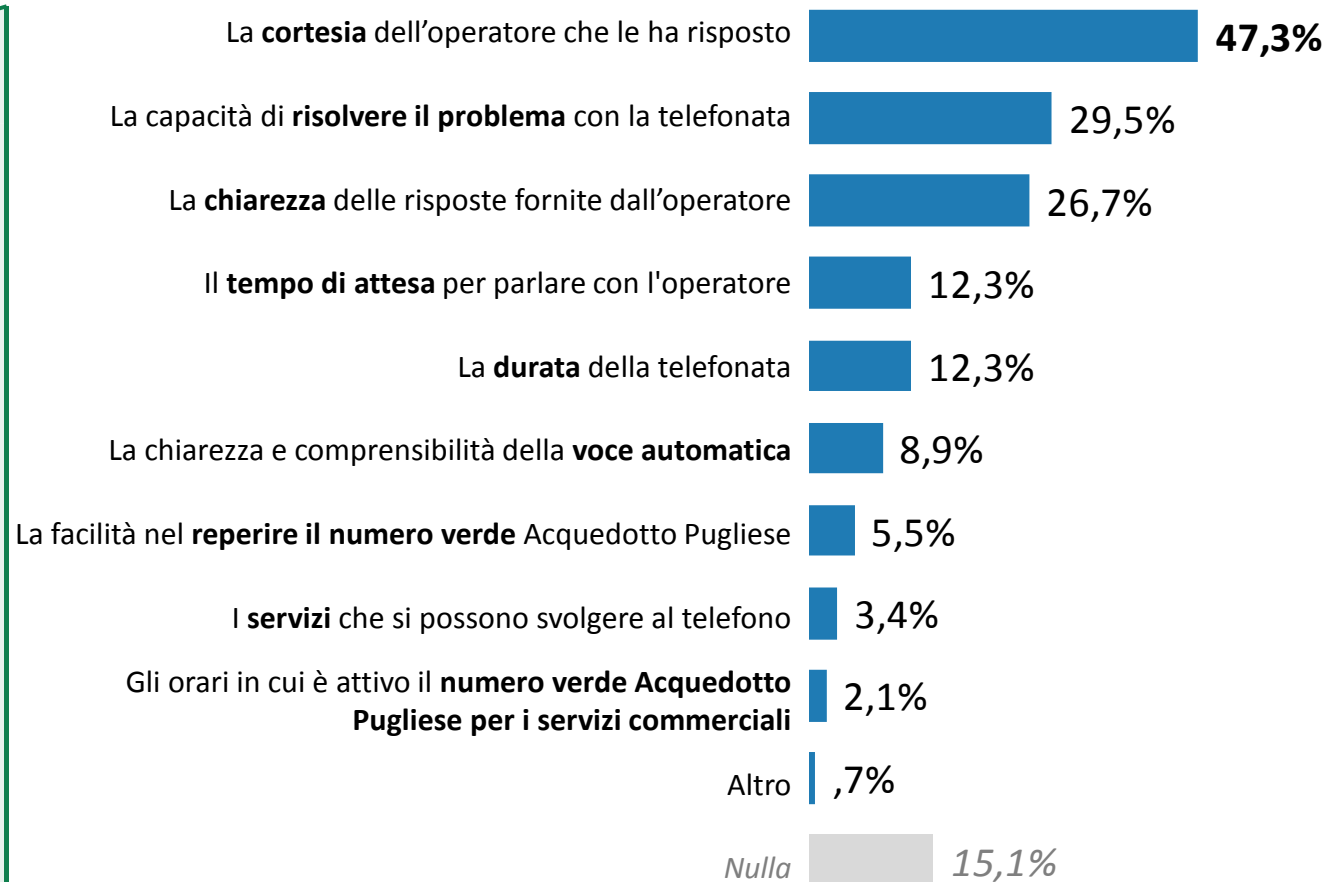


## Il 48,7% dei CLIENTI SULLA BASE DELL'ESPERIENZA DI CONTATTO CON IL NUMERO VERDE INFORMAZIONI CONSIGLIEREBBE AQP AD ALTRI UTENTI

Può indicare i motivi principali per cui consiglierebbe Acquedotto Pugliese? (Analisi effettuata sui clienti «promotori» che hanno fornito un **voto da 9 a 10**)



Il **48,7%** dei rispondenti sono «**promotori**» dell'Acquedotto Pugliese.



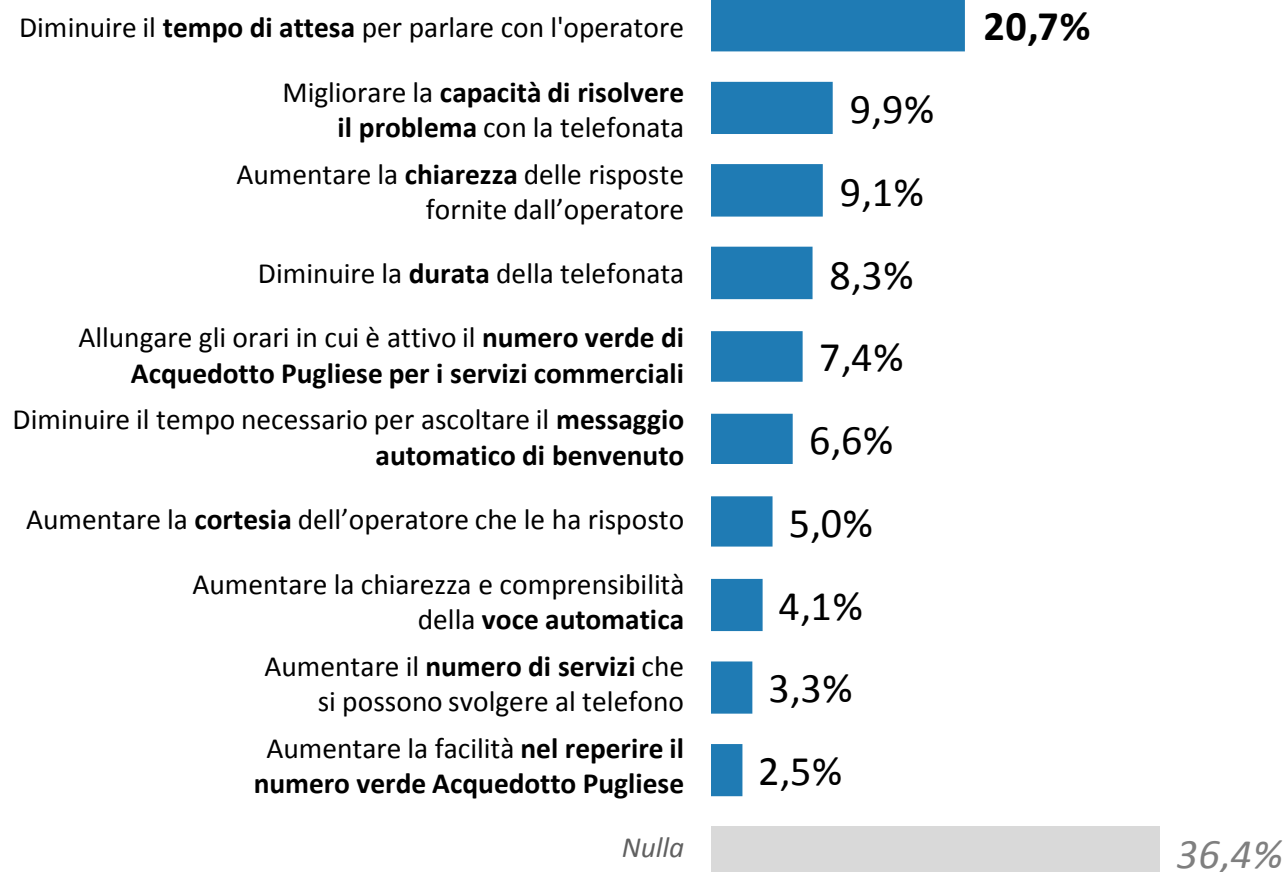
**Base campione** : 146 casi. Solo coloro che hanno fornito un valore da 9 a 10 alla domanda «Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri i servizi offerti da Acquedotto Pugliese?». La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse risposte multiple.

## Il 40,3% dei CLIENTI SULLA BASE DELL'ESPERIENZA DI CONTATTO CON IL NUMERO VERDE INFORMAZIONI SUGGERISCE DEI MIGLIORAMENTI

Secondo Lei, cosa dovrebbe fare Acquedotto Pugliese **per avere 10?** (Analisi effettuata solo su coloro che hanno fornito un voto da 7 a 8)



Il **40,3%** dei rispondenti sono da considerarsi utenti «**passivi**» dell'Acquedotto Pugliese.



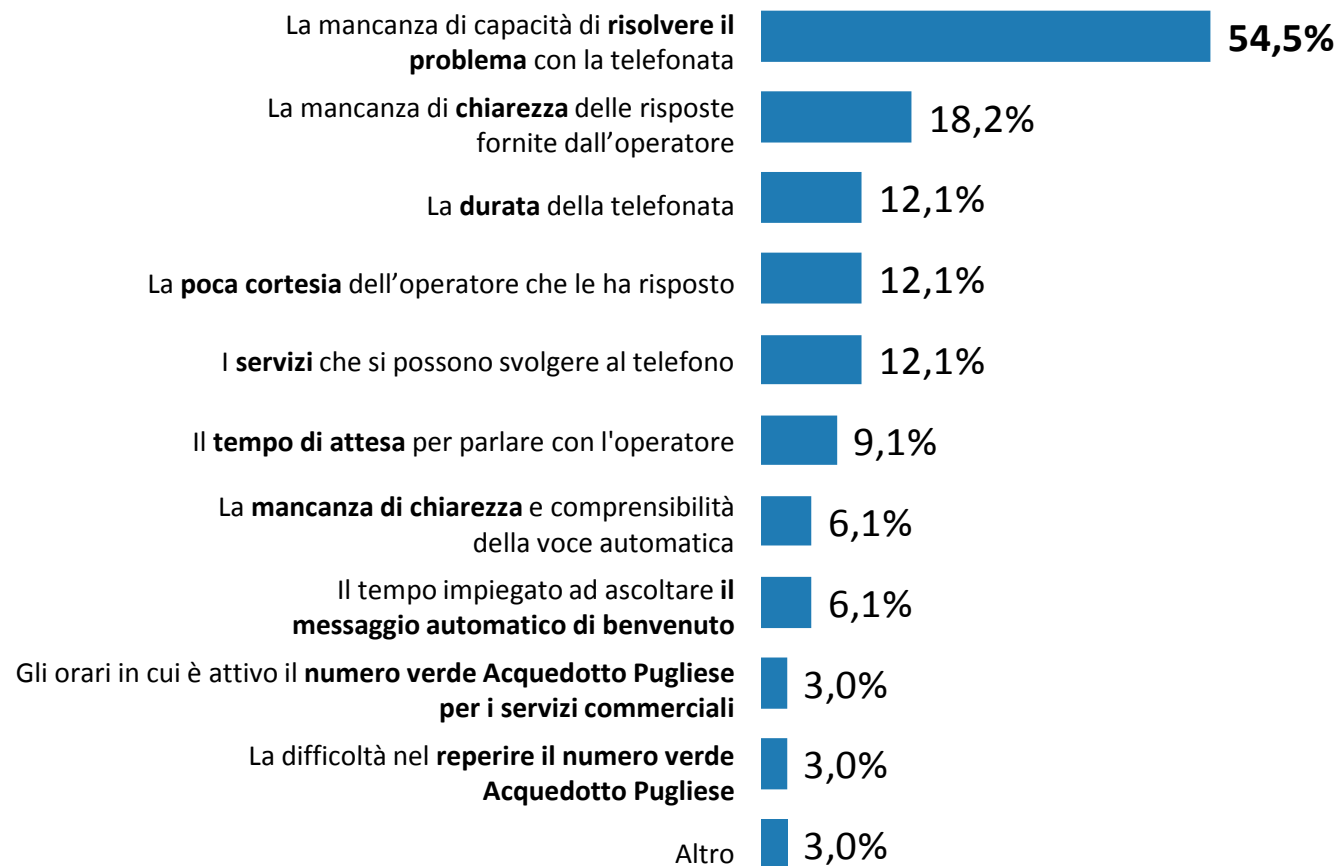
**Base campione** : 121 casi. Solo coloro che hanno fornito un valore da 7 a 8 alla domanda «Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri i servizi offerti da Acquedotto Pugliese?». La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse risposte multiple.

## L'11,0% di CLIENTI SULLA BASE DELL'ESPERIENZA DI CONTATTO CON IL NUMERO VERDE INFORMAZIONI NON CONSIGLIEREBBE AQP

Può indicarci i motivi principali di questo voto? (*Analisi effettuata solo su coloro che hanno fornito un voto da 0 a 6*)



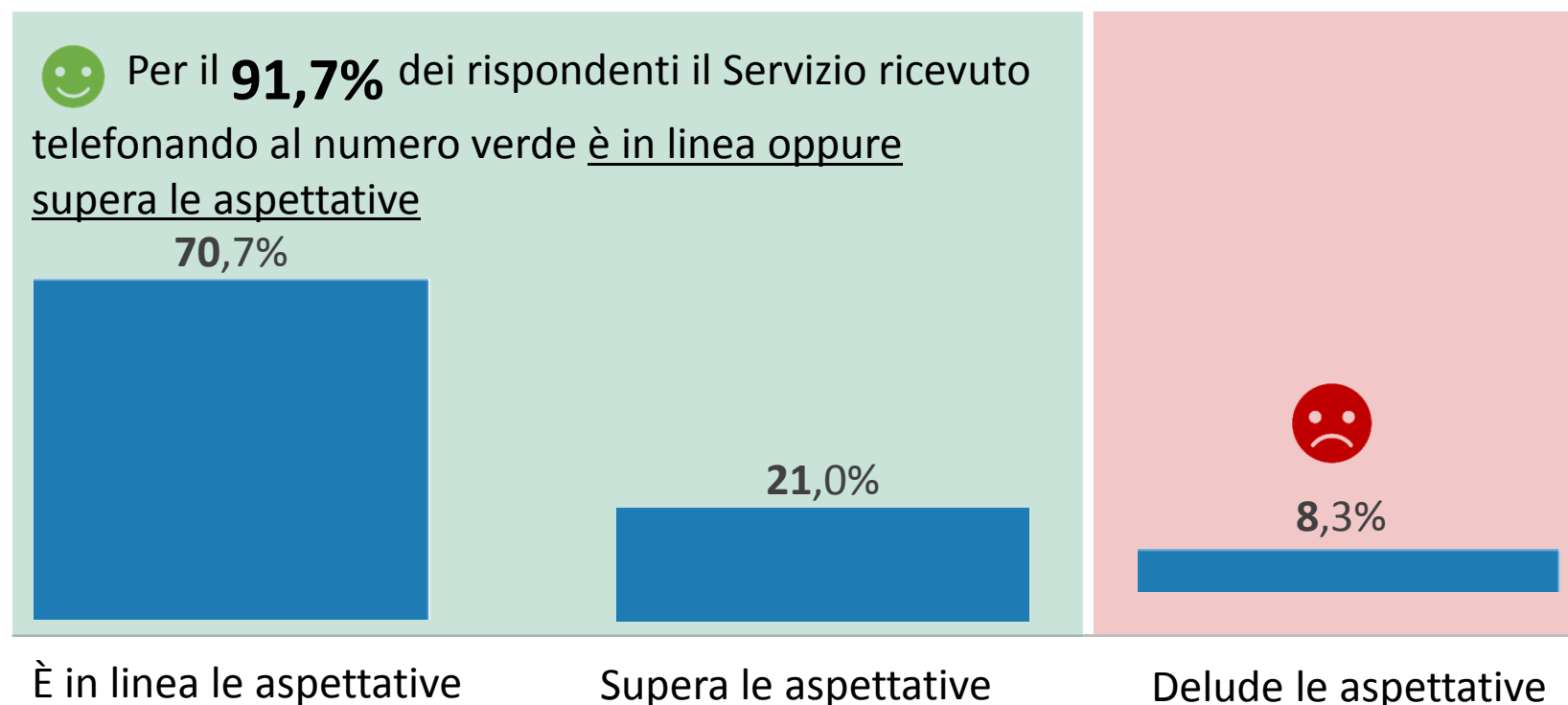
I' **11,0%** dei rispondenti sono da considerarsi «**detrattori**» dell'Acquedotto Pugliese.



**Base campione** : 33 casi. Solo coloro che hanno fornito un valore da 0 a 6 alla domanda «Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri i servizi offerti da Acquedotto Pugliese?». La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse risposte multiple.

## IL 91,7% DEI CLIENTI INTERVISTATI DICHIARA CHE IL SERVIZIO RICEVUTO TELEFONANDO AL NUMERO VERDE INFORMAZIONI E' IN LINEA O SUPERA LE ASPETTATIVE

Considerando complessivamente il **servizio ricevuto telefonando al numero verde** ritiene che Acquedotto Pugliese...







**INTERVISTE «...a Caldo» - Indagine face to  
face CONSUMATORI ALLO SPORTELLO**

## Indagine consumatori allo sportello | interviste agli Uffici Assistenza Clienti

### OBIETTIVI E TARGET INTERVISTATI

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 **20 novembre all'11 dicembre 2018**.

La numerosità dell'universo campionario è stata di 1.052 casi (1.052 interviste a buon fine):

- CAPI: 677 casi;
- PAPI : 375 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. 7 classi (Bari, BAT, Brindisi, Calitri, Foggia, Lecce, Taranto).

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	
<b>BARI/BAT</b>	
<i>Alberobello</i>	52
<i>Altamura</i>	114
<i>Bari</i>	124
<i>Trani</i>	105
<b>LECCE</b>	
<i>Gallipoli</i>	73
<i>Lecce</i>	102
<i>Tricase</i>	92
<b>BRINDISI</b>	
<i>Brindisi</i>	95
<i>Manduria</i>	48
<i>Taranto</i>	108
<b>FOGGIA/CALITRI</b>	
<i>Calitri</i>	20
<i>Foggia</i>	89
<i>San Nicandro Garganico</i>	30
<b>TOTALE</b>	<b>1.052</b>

## Indagine consumatori allo sportello | principali evidenze

Il CSI – **Customer Satisfaction Index** dell'indagine in merito ai consumatori allo sportello, è pari a 95,4, con un elevato incremento rispetto al 2014 (84,5).

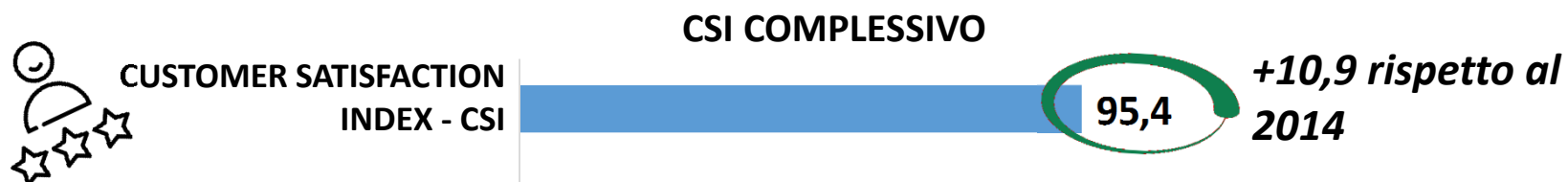
Le performance risultano positive presso tutti gli Sportelli di Assistenza Clienti, con le sedi di Bari/Bat che si attestano al 97,3.

Gli «**orari di apertura dello sportello**» risultano in linea con le esigenze della clientela con un CSI pari a 97,3; la «**chiarezza e completezza delle informazioni**» con un indice pari al 97,1; «**Cortesìa e disponibilità del personale**» per il 97,0.

Il 2,7% dei rispondenti si reca presso lo sportello almeno una volta a settimana, lo sportello di Brindisi raccoglie il maggior numero di utenti «assidui» (il 4,8%).

Tra le motivazioni principali per cui i clienti si recano presso gli Sportelli di Assistenza Clienti, il 65,8% dichiara di preferirlo in quanto «**è più comodo recarsi presso gli uffici dell'Acquedotto**»; il 36,6% risponde «**per abitudine, preferisco parlare di persona con un operatore Acquedotto Pugliese**»; il 15,5% ritiene di «**non riuscire ad esporre telefonicamente la richiesta in considerazione della complessità**».

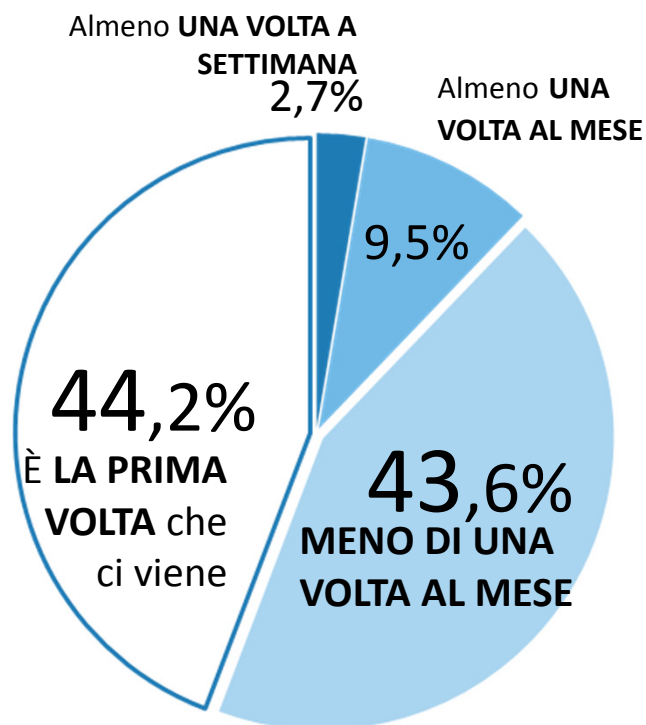
## I CLIENTI CHE SI SONO RECATI PRESSO GLI SPORTELLI COMMERCIALI HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO ECCELLENTE SUL SERVIZIO RICEVUTO



✓ Gli orari di apertura dello Sportello in relazione con le sue esigenze	<b>97,3</b>
✓ Chiarezza e completezza delle informazioni	<b>97,1</b>
✓ Cortesia e disponibilità del personale	<b>97,0</b>
✓ L'assistenza da parte del personale per la completa soluzione del suo problema	<b>96,3</b>
✓ L'efficacia nell'organizzazione e gestione della coda degli utenti allo Sportello	<b>95,1</b>
✓ Il tempo di attesa allo sportello per il disbrigo delle pratiche	<b>94,9</b>
✓ Confortevolezza e funzionalità dell'Ufficio di Acquedotto Pugliese	<b>93,0</b>
✓ Semplicità e chiarezza delle procedure commerciali dell'Ufficio	<b>92,1</b>

## IL 43,6% DEI CLIENTI INTERVISTATI DICHIARA DI RIVOLGERSI ALL'UFFICIO di ASSISTENZA CLIENTI MENO DI UNA VOLTA AL MESE

Con quale frequenza viene presso questo ufficio?



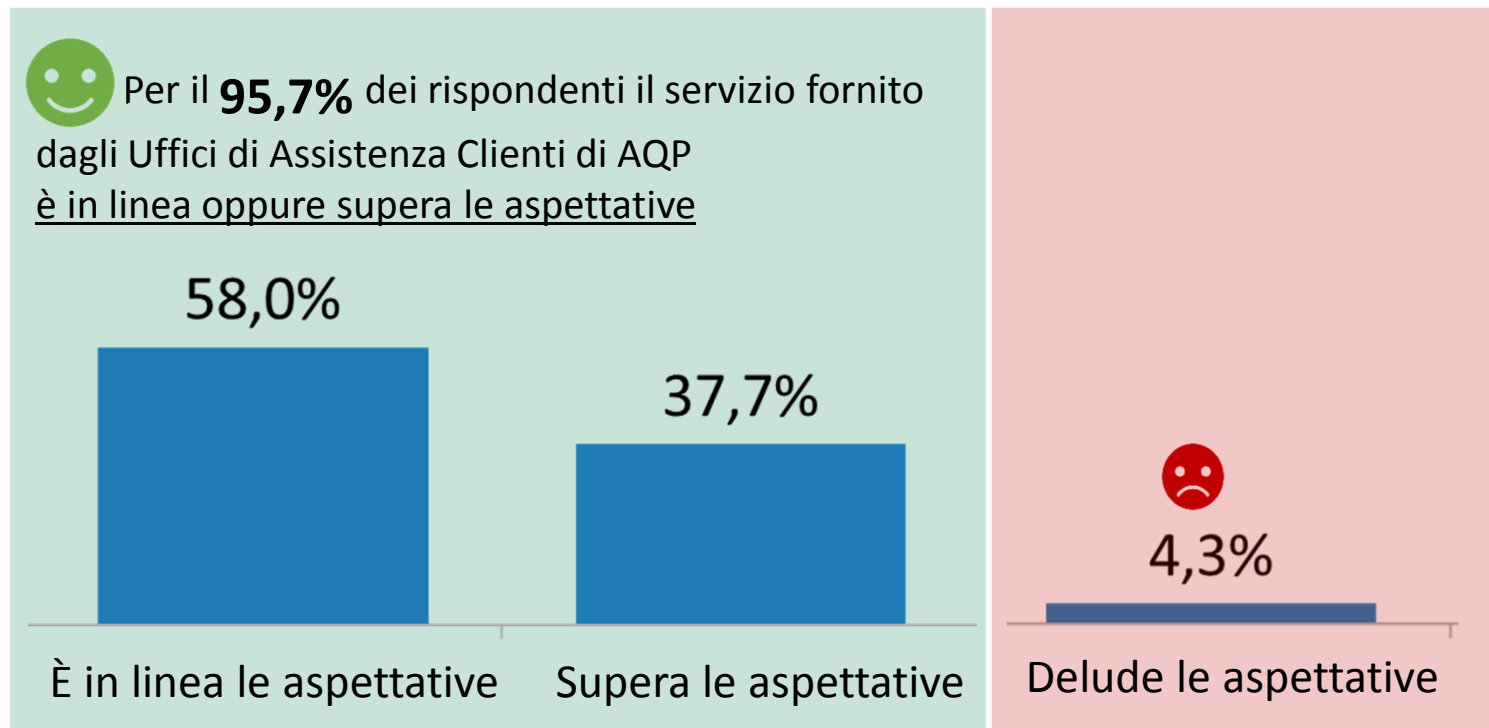
Per quali motivi ha scelto di recarsi presso l'Ufficio Acquedotto Pugliese invece di chiamare il Call Center?



Base campione : 1.052 casi. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse risposte multiple.

## IL 95,7% DEI CLIENTI INTERVISTATI DICHIARA CHE IL SERVIZIO OFFERTO DAGLI UFFICI DI ASSISTENZA CLIENTI AQP E' IN LINEA O SUPERA LE ASPETTATIVE

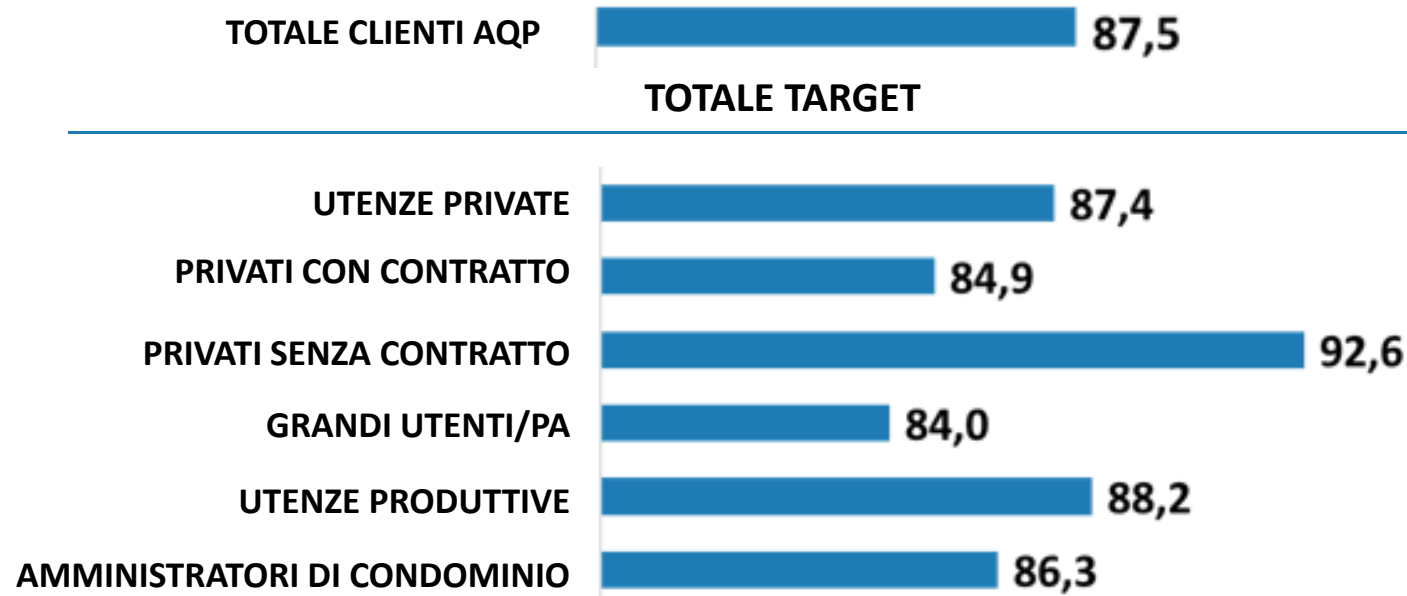
Considerando in tutti i suoi aspetti, Lei ritiene che complessivamente **il servizio fornito dagli Uffici di Assistenza Clienti di Acquedotto Pugliese**, rispetto alle sue aspettative ...



A close-up photograph of a marble sculpture depicting a woman holding a child. The woman's face is in the lower-left foreground, looking down with a serene expression. Her right hand is visible, resting on the child's back. The child's head is in the upper-right, resting against the woman's chest. The sculpture is made of light-colored marble with some darker spots. A semi-transparent green horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing white text.

**OVERALL e CSI – CONFRONTO NAZIONALE**


## “OVERALL IN MIND ” CSI 87,5 – PER I CLIENTI INTERVISTATI I SERVIZI OFFERTI DALL’AZIENDA SONO IN LINEA O SUPERANO LE ASPETTATIVE



La valutazione dell'*overall in mind* viene analizzata attraverso la domanda «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?». La soddisfazione complessiva rappresenta la somma di coloro che rispondono “È in linea con le sue aspettative” oppure “Supera le sue aspettative».



## IL CSI DI AQP SUPERA IL CSI DELLE UTILITIES CONSIDERATE NEL CAMPIONE NAZIONALE ANALIZZATO

	AQP UTENZE PRIVATE 2018	INDAGINE NAZIONALE SULLE UTILITIES 2018
 CUSTOMER SATISFACTION INDEX CSI	82,3	78,9
OVERALL IN MIND	87,4	82,2

**OVERALL.** La sua soddisfazione dell'azienda è in linea, supera o delude le sue aspettative?». Il dato è relativo alla somma delle risposte «in linea con le aspettative» o «supera le sue aspettative»

	AQP UTENZE PRIVATE 2018	INDAGINE NAZIONALE SULLE UTILITIES 2018
<b>CSI – FATTORI DEL PRODOTTO/RELAZIONE</b>		
La continuità del servizio idrico offerto	89,1	88,9
La qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza)	80,3	75,1
La cortesia del personale	85,6	82,8
La professionalità e competenza del personale tecnico	85,0	81,7
La competenza del personale che risponde al numero verde	82,0	75,2
Gli orari di apertura degli uffici	81,4	74,5
La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza	85,8	89,2
Gli interventi per la riparazione dei guasti	79,1	75,7

### OSSERVATORIO NAZIONALE SULLE UTILITIES 2018.

L'indagine è stata svolta presso le utenze private dei comuni sopra i 20 mila abitanti in merito ai servizi di utilities, il dato di confronto si riferisce esclusivamente ai «servizi idrici».



**RISULTATI POPOLAZIONE SERVITA**

## Risultati popolazione servita | la numerosità complessiva e target

Il campione complessivo dell'indagine è pari a **2.172 casi** (n=2.172 interviste a buon fine).

	2018	BARI/BAT	LECCE	BRINDISI/TARANTO	FOGGIA/CALITRI
<b>TOTALE</b>	<b>2.172</b>	<b>751</b>	<b>510</b>	<b>503</b>	<b>408</b>
<b>Totale utenze privati</b>	1.542	462	409	362	309
<i>Privati con contratto</i>	<i>1.042</i>	<i>288</i>	<i>309</i>	<i>242</i>	<i>203</i>
<i>Privati senza contratto</i>	<i>500</i>	<i>174</i>	<i>100</i>	<i>120</i>	<i>106</i>
<b>Grandi utenti/PA</b>	50	23	8	10	9
<b>Utenze Produttive</b>	500	226	85	111	78
<b>Amministratori di condominio</b>	80	40	8	20	12

## Risultati popolazione servita | principali evidenze

Il **Customer Satisfaction Index (CSI)** complessivo per AQP nel 2018, è pari a **83,9**: il dato differisce rispetto al 2014 seppure di pochi punti (era pari a **84,7**). E' migliorata la soddisfazione in termini di «*Prodotto*», il cui CSI parziale è salito a **85,0** (era 84,0 nel 2014). Il CSI parziale della «*Relazione*» è pari a **82,3** rispetto all'**84,7** del 2014 ed il CSI parziale della «*Nuova Fornitura*» è del **91,8** rispetto al 93,3 del 2014.

La soddisfazione per il «*Prodotto*» è comune in quasi tutte le aree, e Bari/BAT si attesta con il CSI di 87,5. La componente della «*Relazione*» è in linea su tutto il territorio servito, e il CSI di 83,8 è raggiunto da Bari/BAT. Per la «*Nuova Fornitura*» la percezione è in generale superiore alla media, e Lecce riporta un CSI di 96,8.

Per le componenti del prodotto sono risultate maggiormente soddisfacenti: la *continuità* del servizio idrico offerto (CSI 90,0), la *qualità* di acqua erogata al suo rubinetto (83,1) e in netto aumento (sebbene risulti meno soddisfacente) la *qualità dell'acqua fornita* (come odore, sapore, limpidezza) che sale all'82,5 (76,5 nel 2014). Risultano particolarmente soddisfatti per la continuità del servizio i clienti di Foggia/Calitri (92,4) e Bari/Bat (91,5).

Per la componente relazione gli aspetti maggiormente soddisfacenti sono risultati in prevalenza: la cortesia del personale (88,2), la professionalità e competenza del personale tecnico (87,4) e la competenza del personale che risponde al Numero Verde dell'**AQP** (85,1).

Molto elevati i valori per la «*Nuova Fornitura*» in prevalenza per: «la cortesia e disponibilità del tecnico commerciale» 93,8 e il rispetto dell'appuntamento (92,6).

# IL CSI DI AQP CALCOLATO RISPETTO ALLE INTERVISTE EFFETTUATE AI CITTADINI RESTA SOSTANZIALMENTE STABILE RISPETTO AL CSI 2014

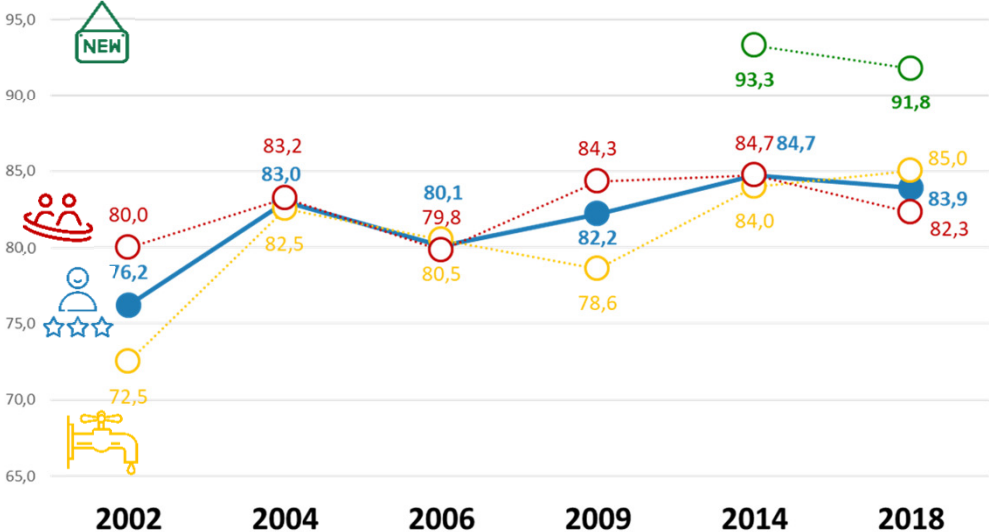


**CUSTOMER SATISFACTION INDEX CSI**







## CSI COMPLESSIVO E CSI PARZIALI TREND DAL 2004 AL 2018

	2018	2014	2009	2006	2004
Customer Satisfaction Index CSI	83,9	84,7	82,2	80,1	83,0
Prodotto	85,0	84,0	78,6	80,5	82,5
Relazione	82,3	84,7	84,3	79,8	83,2
Nuova fornitura	91,8	93,3	Nr	Nr	Nr



Nelle interviste rivolte alla popolazione servita, il **33%** ha contattato almeno 1 volta AQP nell'ultimo anno, il **47%** non ha avuto contatti con AQP nell'ultimo anno e il **20%** ha dichiarato di non aver mai contattato AQP.




La rilevazione ha inteso cogliere la percezione complessiva rispetto :

-  CSI Parziale (**Prodotto**)
-  CSI Parziale (**Relazione**)
-  CSI Parziale (**Nuova Fornitura**)
-  CSI **Complessivo**

## Risultati popolazione servita | customer satisfaction index






### CSI COMPLESSIVO E CSI PARZIALI TARGET DI CLIENTI

	2018	Totale privati	Privati con contratto	Privati senza contratto	Grandi utenti/PA	Utenze Produttive	Amministratori di condominio
<b>Customer Satisfaction Index CSI</b>	<b>83,9</b>	82,3	80,6	87,9	85,3	87,8	82,4
<i>CSI PARZIALI</i>							
 <b>Prodotto</b>	<b>85,0</b>	82,9	80,1	88,4	87,5	90,5	88,5
 <b>Relazione</b>	<b>82,3</b>	81,2	80,9	84,5	82,2	84,2	76,3
 <b>Nuova fornitura</b>	<b>91,8</b>	89,7	89,7	Nr*	100,0	95,2	Nr*

## Risultati popolazione servita | i CSI Prodotto, Relazione e Nuova Fornitura



Gli indici sono stati costruiti procedendo in tal modo: per ogni singolo fattore sono stati calcolati i clienti «soddisfatti» o «soddisfatti oltre le aspettative» sul totale dei rispondenti all'item.

 <b>PRODOTTO</b>	
La continuità del servizio idrico offerto	<b>90,0</b>
La qualità di acqua erogata al suo rubinetto*	<b>83,1</b>
La qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza)**	<b>82,5</b>
 <b>RELAZIONE</b>	
La cortesia del personale	<b>88,2</b>
La professionalità e competenza del personale tecnico	<b>87,4</b>
La competenza del personale che risponde al Numero Verde dell'AQP	<b>85,1</b>
Gli orari di apertura degli uffici	<b>84,0</b>
La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza	<b>83,9</b>
Gli interventi per la riparazione dei guasti	<b>81,8</b>
La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'AQP	<b>80,4</b>
I tempi di risposta alle sue richieste	<b>76,1</b>
I tempi di attesa agli sportelli	<b>73,0</b>
 <b>NUOVA FORNITURA</b>	
La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale	<b>93,8</b>
Il rispetto dell'appuntamento	<b>92,6</b>
La professionalità del tecnico commerciale	<b>92,0</b>
La semplicità ed efficacia della modalità adottata	<b>88,4</b>

\* Solo per le utenze produttive e Grandi Utenze l'item è «adeguatezza quantitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda».

\*\* Solo per le utenze produttive e Grandi Utenze l'item è «adeguatezza qualitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda».

## Risultati popolazione servita | i trend dal 2004 al 2018 (la sinottica PRODOTTO e RELAZIONE)


PRODOTTO 	2018	2014	2009	2006	2004
La continuità del servizio idrico offerto	90	92		78	75
La qualità di acqua erogata al suo rubinetto*	83	83	87	82	90
La qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza)**	82	76	76	85	89
RELAZIONE 	2018	2014	2009	2006	2004
L'impegno per un utilizzo ottimale	-	-	73	75	84
Gli orari di apertura degli uffici	84	80	89	84	94
I tempi di attesa agli sportelli	73	74	73	73	82
La cortesia del personale	88	91	93	90	91
La chiarezza e facilità di lettura della fattura	-	-	89	87	87
La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza	84	91	93	90	90
Il prezzo dell'acqua	-	-	73	57	59
Gli interventi per la riparazione dei guasti	82	84	81	78	85
La professionalità e competenza del personale tecnico	87	89	92	92	92
I tempi di risposta alle sue richieste	76	75	76	75	80
La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'AQP	80	65	67	76	82
La competenza del personale che risponde al numero verde dell'AQP	85	84	89	-	-

\* Si mette in evidenza che per le utenze produttive e i Grandi Utenti PA, l'item si riferisce al driver «adeguatezza quantitativa del servizio fornito»

\*\* Si mette in evidenza che per le utenze produttive e i Grandi Utenti PA, l'item si riferisce al driver «adeguatezza qualitativa del servizio fornito»



## Risultati popolazione servita | i trend dal 2004 al 2018 (la sinottica NUOVA FORNITURA)

NUOVA FORNITURA 	2018	2014	2009	2006	2004
La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale	94	96	-	-	-
Il rispetto dell'appuntamento	93	92	-	-	-
La professionalità del tecnico commerciale	92	92	-	-	-
La semplicità ed efficacia della modalità adottata	88	93	-	-	-

\* In merito alla «Nuova fornitura» non sono presenti dati precedenti al 2014.

# Audit Customer Satisfaction | mappa delle priorità di intervento...

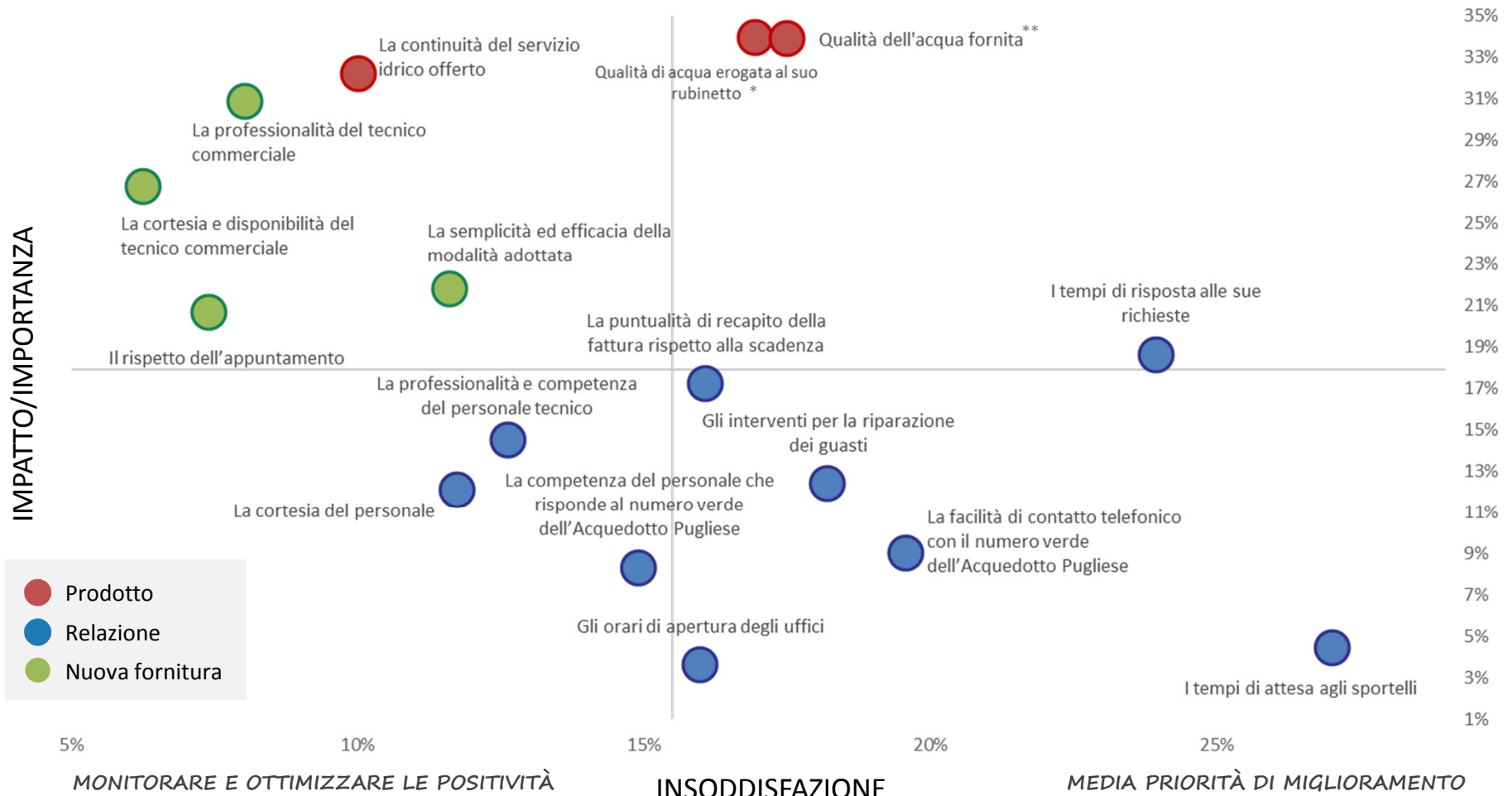


## MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO

TOTALE CLIENTI AQP

MANTENIMENTO PRIORITARIO

MASSIMA PRIORITÀ DI MIGLIORAMENTO



- Prodotto
- Relazione
- Nuova fornitura

# AUMENTA SIGNIFICATIVAMENTE IL NUMERO DI CONTATTI CON AQP TRAMITE TUTTI I CANALI (PEC, MAIL, INTERNET, NUMERO VERDE E SPORTELLI)



Totale clienti AQP			
	Totale 2018	Totale 2014	% INCREMENTO
<b>Ha contattato AQP</b>	<b>70,7</b>	<b>41,0</b>	<b>+29,7</b>
Ufficio / sportello sul territorio	21,1	13,0	+8,1
Telefono - numero verde servizio clienti	37,3	27,0	+10,3
Telefono - numero verde segnalazione guasti	8,5	-	-
Fax/posta	1,6	1,0	+0,6
Email o PEC (posta elettronica certificata)*	20,5	5,0	+61,4
Internet	45,9		

## SERVIZI ATTIVI: AUTOLETTURA DEL CONTATORE VIA INTERNET, SMS, TELEFONO

	Totale 2018	Totale 2014	% INCREMENTO
li ha utilizzati con successo	<b>38,1</b>	29,0	+ 9,1
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>29,2</b>	28,0	+ 1,2
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>4,2</b>	-	-
non li conosce	<b>28,5</b>	43,0	-14,5

## SERVIZI ATTIVI: FATTURA ONLINE, PER RICEVERE LA FATTURA VIA E-MAIL

	Totale 2018	Totale 2014	% INCREMENTO
li ha utilizzati con successo	<b>38,0</b>	5,0	+ 33,0
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>29,9</b>	40,0	-10,1
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>6,7</b>	-	-
non li conosce	<b>25,4</b>	55,0	-29,6

Nelle tabelle dove è stato inserito esclusivamente il valore del 2018, l'item non è stato rilevato nel corso del 2014

## L'UTILIZZO DI NUOVI SERVIZI ATTIVI

**SERVIZI ATTIVI: ALERT FORTI CONSUMI , IN CASO DI CONSUMI ELEVATI**

	Totale 2018	Totale 2014	% INCREMENTO
li ha utilizzati con successo	<b>2,4</b>	1,0	+1,4
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>20,9</b>	10,0	+10,9
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>1,7</b>	-	+1,7
non li conosce	<b>74,9</b>	89,0	-14,1

**SERVIZI ATTIVI: APP CodQ per un appuntamento agli Sportelli**

	Totale 2018
li ha utilizzati con successo	<b>2,8</b>
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>21,2</b>
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>2,0</b>
non li conosce	<b>74,0</b>

**SERVIZI ATTIVI: "SOLIDALE" CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**

	Totale 2018
li ha utilizzati con successo	<b>1,9</b>
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>15,1</b>
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>0,8</b>
non li conosce	<b>82,2</b>

**SERVIZI ATTIVI: APERTURA IL SABATO MATTINA DI ALCUNI SPORTELLI COMMERCIALI - Bari, Trani, Foggia, Brindisi, Taranto, Lecce**

	Totale 2018
li ha utilizzati con successo	<b>2,6</b>
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>27,1</b>
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>1,5</b>
non li conosce	<b>68,8</b>

Nelle tabelle dove è stato inserito esclusivamente il valore del 2018, l'item non è stato rilevato nel corso del 2014

## Risultati popolazione servita | i canali di contatto (trend 2004-2018)

Quali canali usate, preferibilmente, per entrare in contatto con Acquedotto Pugliese?

	Totale clienti AQP					Totale privati				
	2018	2014	2009	2006	2004	2018	2014	2009	2006	2004
<b>Ha contattato AQP</b>	<b>70,7</b>	<b>41,0</b>	<b>42,0</b>	<b>33,0</b>	<b>33,0</b>	<b>66,0</b>	<b>40,0</b>	<b>41,0</b>	<b>21,0</b>	<b>15,0</b>
Ufficio / sportello sul territorio	21,1	13,0	20,0	19,0	21,0	21,1	13,0	20,0	11,0	9,0
Telefono - numero verde servizio clienti	37,3	27,0	25,0	17,0	19,0	37,5	27,0	24,0	10,0	7,0
Telefono - numero verde segnalazione guasti	8,5	-	-	-	-	9,5	-	-	-	-
Fax/posta	1,6	1,0	1,0	2,0		1,5	1,0	1,0	0,0	
Email o PEC (posta elettronica certificata)*	20,5	5,0	3,0	2,0	4,0	20,8	5,0	2,0	1,0	0,0
Internet	45,9					53,2				

	Privati senza contratto					Privati con contratto				
	2018	2014	2009	2006	2004	2018	2014	2009	2006	2004
<b>Ha contattato AQP</b>	<b>13,2</b>	<b>21,0</b>	<b>25,0</b>	<b>20,0</b>	<b>10,0</b>	<b>91,3</b>	<b>42,0</b>	<b>43,0</b>	<b>21,0</b>	<b>17,0</b>
Ufficio / sportello sul territorio	22,7	10,0	11,0	-	-	21,0	13,0	21,0	11,0	10,0
Telefono - numero verde servizio clienti	48,5	11,0	14,0	-	-	36,9	29,0	25,0	11,0	8,0
Telefono - numero verde segnalazione guasti	28,8	-	-	-	-	8,3	-	-	-	-
Fax/posta	3,0	0,0	0,0	-	-	1,4	1,0	1,0	0,0	-
Email o PEC (posta elettronica certificata)*	1,5	1,0	0,0	-	-	22,0	5,0	2,0	1,0	0,0
Internet	3,0					56,4				

\* L'item negli anni precedenti al 2018 era «internet o per email»

## Risultati popolazione servita | i canali di contatto (trend 2004-2018)

Quali canali usate, preferibilmente, per entrare in contatto con Acquedotto Pugliese?

	<i>Grandi utenze</i>					<i>Utenze produttive</i>				
	2018	2014	2009	2006	2004	2018	2014	2009	2006	2004
<b>Ha contattato AQP</b>	<b>92,0</b>	<b>91,0</b>	<b>71,0</b>	<b>59,0</b>	<b>68,0</b>	<b>80,0</b>	<b>52,0</b>	<b>39,0</b>	<b>38,0</b>	<b>42,0</b>
Ufficio / sportello sul territorio	8,0	19,0	26,0	25,0	30,0	22,0	17,0	15,0	22,0	29,0
Telefono - numero verde servizio clienti	54,0	53,0	55,0	37,0	52,0	32,6	31,0	25,0	18,0	21,0
Telefono - numero verde segnalazione guasti	22,0	-	-	-	-	6,4	-	-	-	-
Fax/posta	2,0	4,0	12,0	2,0	4,0	1,2	2,0	2,0	1,0	0,0
Email o PEC (posta elettronica certificata)*	62,0	43,0	4,0	4,0	-	17,4	12,0	2,0	2,0	-
Internet	28,0					35,0				

	<i>Amministratori di condominio</i>				
	2018	2014	2009	2006	2004
<b>Ha contattato AQP</b>	<b>91,2</b>	<b>96,0</b>	<b>99,0</b>	<b>94,0</b>	<b>90,0</b>
Ufficio / sportello sul territorio	23,8	53,0	69,0	68,0	68,0
Telefono - numero verde servizio clienti	52,5	49,0	49,0	45,0	56,0
Telefono - numero verde segnalazione guasti	-	-	-	-	-
Fax/posta	5,0	3,0	53,0	22,0	28,0
Email o PEC (posta elettronica certificata)*	11,3	58,0	19,0	13,0	
Internet	22,5				

\* L'item negli anni precedenti al 2018 era «internet o per email»

# I CLIENTI CHE HANNO AVUTO UN CONTATTO CON AQP SI RITENGONO ABBASTANZA O DEL TUTTO SODDISFATTI del SERVIZIO RICEVUTO

Secondo Lei, il servizio ricevuto è stato soddisfacente?

valori rappresentati Sì, del tutto + abbastanza

Sì, del tutto      Sì, abbastanza      No

*Consumatori senza contratto*

84,9%

39,4%

45,5%

15,2%

*Consumatori con contratto diretto*

83,8%

25,2%

58,6%

16,2%

*Utenze Produttive*

84,3%

32,5%

51,8%

15,8%

*Grandi Utenti e PA*

86,9%

32,6%

54,3%

13,0%

*Amministratori di condominio*

72,6%

23,3%

49,3%

27,4%

## Risultati popolazione servita | modalità dei servizi offerti

Acquedotto Pugliese offre i propri servizi commerciali anche via Numero Verde. Con quali altre modalità, tra quelle elencate di seguito, ritiene sia utile offrire i suoi servizi?

	<b>Totale 2018</b>	<b>Totale 2014</b>	Privati senza contratto	Privati con contratto	UtENZE Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
Chat	<b>25,2</b>	32,6	10,8	32,6	24,6	28,0	20,0
App (da smartphone/tablet/ecc.)	<b>33,7</b>	34,3	17,4	46,7	24,4	22,0	30,0
Richiamo telefonico	<b>41,7</b>	40,2	59,2	33,9	40,2	54,0	36,3
Porre domande via internet (AQPrisponde)	<b>33,1</b>	30,0	18,2	39,9	33,4	48,0	25,0
Altro	<b>1,3</b>	0,5	2,0	1,1	1,2	-	2,5
Non sa/ non risponde	<b>10,9</b>	55,5	20,2	8,7	7,0	6,0	8,8



## Risultati popolazione servita | utilizzo e conoscenza servizi/iniziative

Alcuni nuovi servizi e iniziative di Acquedotto Pugliese hanno inteso semplificare e venire incontro alle esigenze dei clienti. Le citerò ora un elenco di nuovi servizi mi dica se: 1= li ha utilizzati con successo; 2= li conosce, ma non li ha mai utilizzati; 3= ha provato ad utilizzarli ma senza successo; 4=non li conosce

### *Autolettura del contatore via internet, SMS, telefono*

	Totale 2018	Totale 2014	Privati senza contratto	Privati con contratto	Utenze Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
li ha utilizzati con successo	<b>38,1</b>	29,0	8,0	52,4	36,2	32,0	56,3
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>29,2</b>	28,0	33,0	25,1	32,6	48,0	25,0
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>4,2</b>	-	0,4	6,8	3,0	2,0	2,5
non li conosce	<b>28,5</b>	43,0	58,6	15,6	28,2	18,0	16,3

### *Alert Forte Consumo, in caso di consumi elevati*

	Totale 2018	Totale 2014	Privati senza contratto	Privati con contratto	Utenze Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
li ha utilizzati con successo	<b>2,4</b>	1,0	0,2	2,5	2,6	2,0	15,0
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>20,9</b>	10,0	12,8	25,8	18,4	28,0	20,0
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>1,7</b>	-	0,2	2,4	1,8	-	2,5
non li conosce	<b>74,9</b>	89,0	86,8	69,3	77,2	70,0	62,5

## Risultati popolazione servita | utilizzo e conoscenza servizi/iniziative

Alcuni nuovi servizi e iniziative di Acquedotto Pugliese hanno inteso semplificare e venire incontro alle esigenze dei clienti. Le citerò ora un elenco di nuovi servizi mi dica se: 1= li ha utilizzati con successo; 2= li conosce, ma non li ha mai utilizzati; 3= ha provato ad utilizzarli ma senza successo; 4=non li conosce

### *Fattura online, per ricevere la fattura via e-mail*

	<b>Totale 2018</b>	<b>Totale 2014</b>	Privati senza contratto	Privati con contratto	Utenze Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
li ha utilizzati con successo	<b>38,0</b>	5,0	2,8	52,8	39,8	60,0	41,3
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>29,9</b>	40,0	33,8	25,0	35,8	28,0	33,8
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>6,7</b>	-	0,4	10,2	5,8	4,0	7,5
non li conosce	<b>25,4</b>	55,0	63,0	12,0	18,6	8,0	17,5

### *APP CodaQ per un appuntamento agli Sportelli*

	<b>Totale 2018</b>	Privati senza contratto	Privati con contratto	Utenze Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
li ha utilizzati con successo	<b>2,8</b>	1,2	2,8	2,8	2,0	12,5
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>21,2</b>	13,4	24,1	21,6	34,0	22,5
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>2,0</b>	0,4	3,4	1,2	-	1,3
non li conosce	<b>74,0</b>	85,0	69,8	74,4	64,0	63,8

## Risultati popolazione servita | utilizzo e conoscenza servizi/iniziativa

Alcuni nuovi servizi e iniziative di Acquedotto Pugliese hanno inteso semplificare e venire incontro alle esigenze dei clienti. Le citerò ora un elenco di nuovi servizi mi dica se: 1= li ha utilizzati con successo; 2= li conosce, ma non li ha mai utilizzati; 3= ha provato ad utilizzarli ma senza successo; 4=non li conosce

### *“Solidale con” le associazioni di volontariato*

	<b>Totale 2018</b>	Privati senza contratto	Privati con contratto	UtENZE Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
li ha utilizzati con successo	<b>1,9</b>	1,0	2,4	1,4	-	5,0
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>15,1</b>	11,8	17,2	14,4	30,0	2,5
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>0,8</b>	0,4	1,2	0,6	-	-
non li conosce	<b>82,2</b>	86,8	79,2	83,6	70,0	92,5

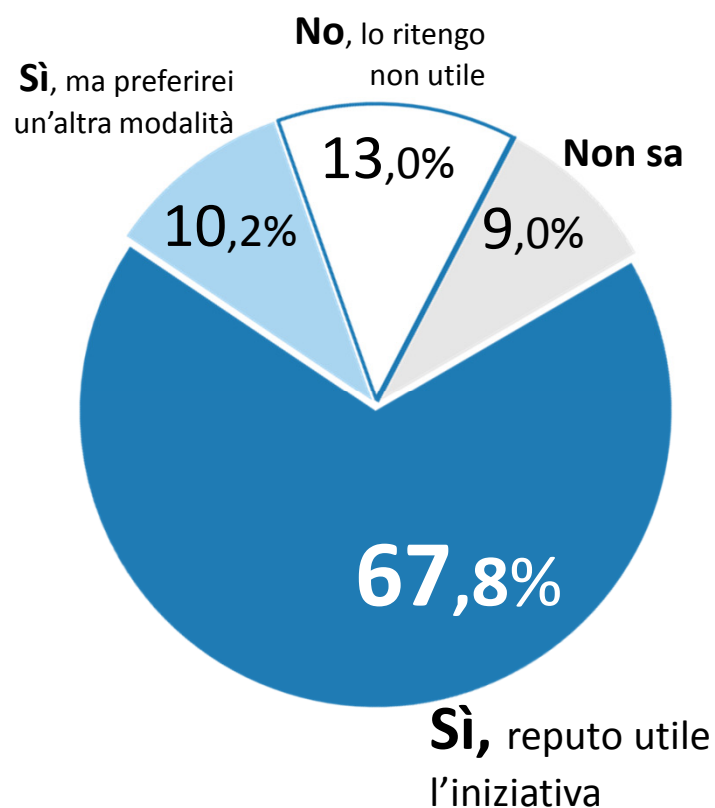
### *Apertura il sabato mattina degli Sportelli Commerciali di Bari, Trani, Foggia, Brindisi, Taranto, Lecce*

	<b>Totale 2018</b>	Privati senza contratto	Privati con contratto	UtENZE Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
li ha utilizzati con successo	<b>2,6</b>	2,0	2,2	3,0	-	11,3
li conosce, ma non li ha mai utilizzati	<b>27,1</b>	25,4	29,4	24,2	38,0	18,8
ha provato ad utilizzarli ma senza successo	<b>1,5</b>	0,2	2,4	1,2	-	-
non li conosce	<b>68,8</b>	72,4	66,0	71,6	62,0	70,0

## Risultati popolazione servita | il livello di utilità dell'iniziativa del «cassettaggio»

Acquedotto Pugliese ha avviato l'iniziativa denominata "cassettaggio" che informa i condomini, con avviso nella cassetta della posta, circa lo stato del pagamento delle fatture dell'acqua del Condominio.

**Valuta utile questo avviso?**



	BARI/ BAT	LECCE	BRINDISI/ TARANTO	FOGGIA/ CALITRI
Sì, reputo utile l'iniziativa	71,8%	67,0%	65,0%	65,1%
Sì, ma preferirei un'altra modalità	9,8%	10,0%	7,5%	14,2%
No, lo ritengo non utile	12,1%	13,0%	15,0%	12,3%
Non sa	6,3%	10,0%	12,5%	8,5%

Base campione : 500 casi.

# MIGLIORARE IL SITO [www.aqp.it](http://www.aqp.it) – SPORTELLO ONLINE

Il **19,9%** chiede di migliorare il sito [www.aqp.it](http://www.aqp.it)



*Nella facilità di navigazione*

*Nell'accesso ai contenuti ed alla modulistica*

*Nell'estetica*

*Nella chiarezza della grafica*



Innovazione Sportello OnLine\*

**39,0%**


*Valuta interessante questa innovazione e **intende utilizzarla...***



**40,9%**

*Valuta interessante l'innovazione purché si possano **svolgere tutte le pratiche via internet...***



\*Si evidenzia che le interviste sono state effettuate prima della messa in linea di  il nuovo Sportello OnLine di AQP

## Risultati popolazione servita | la soddisfazione nei confronti del sito internet

Come valuta il sito internet di Acquedotto Pugliese [www.aqp.it](http://www.aqp.it)?

	<b>Totale 2018</b>	Privati senza contratto	Privati con contratto	UtENZE Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
Delude le sue aspettative	<b>19,9</b>	1,4	30,6	17,2	18,0	13,8
E' in linea con le sue aspettative	<b>47,6</b>	15,4	58,1	54,6	64,0	58,8
Supera le sue aspettative	<b>2,5</b>	0,2	3,6	1,8	8,0	5,0
Mai visitato	<b>27,3</b>	79,4	5,2	24,0	10,0	21,3
Non sa/non risponde	<b>2,7</b>	3,6	2,6	2,4	-	1,3

(Solo chi ha risposto "Delude le sue aspettative" alla domanda precedente) In quale aspetto il sito Internet Acquedotto Pugliese potrebbe essere migliorato?

	<b>Totale 2018</b>	Privati senza contratto	Privati con contratto	UtENZE Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
Nella facilità di navigazione	<b>77,5</b>	85,7	78,7	73,3	88,9	63,6
Nell'accesso ai contenuti ed alla modulistica	<b>70,6</b>	42,9	72,7	66,3	55,6	72,7
Nell'estetica	<b>34,0</b>	42,9	37,0	25,6	-	36,4
Nella chiarezza della grafica	<b>44,7</b>	28,6	46,4	39,5	44,4	45,5
Altro	<b>3,0</b>	14,3	3,1	1,2	11,1	-
Non sa/non indica	<b>1,4</b>	-	1,6	1,2	-	-

## Risultati popolazione servita | valutazioni sul nuovo Sportello On Line\*

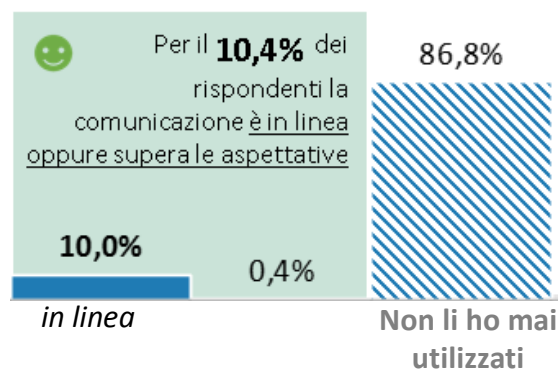
A breve Acquedotto Pugliese renderà disponibile il nuovo Sportello On Line, con il quale potrà accedere a tutti i servizi commerciali via internet. Come valuta questa innovazione?

	<b>Totale 2018</b>	Privati senza contratto	Privati con contratto	Utenze Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
Valuta interessante questa innovazione e intende utilizzare lo Sportello Online via internet	<b>39,0</b>	15,2	44,9	51,8	42,0	27,5
Valuta interessante ma non utilizza internet	<b>5,8</b>	21,0	0,9	1,4	2,0	3,8
Valuta interessante l'innovazione purché sia possibile svolgere tutte le pratiche via internet	<b>40,9</b>	26,6	49,0	35,8	50,0	51,3
Preferisce recarsi presso gli Uffici	<b>11,4</b>	29,4	3,6	9,0	6,0	17,5
Non sa/non risponde	<b>3,0</b>	7,8	1,5	2,0	-	-

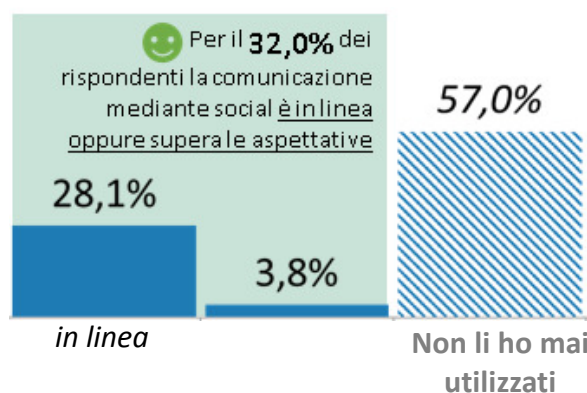
## LA COMUNICAZIONE MEDIANTE SOCIAL NETWORK E' IN LINEA O SUPERA LE ASPETTATIVE PER GLI UTILIZZATORI DEI CANALI SOCIAL AQP

Acquedotto Pugliese ha intrapreso la comunicazione mediante social network (Facebook, Twitter, Google+, ecc.), **come valuta queste modalità?**

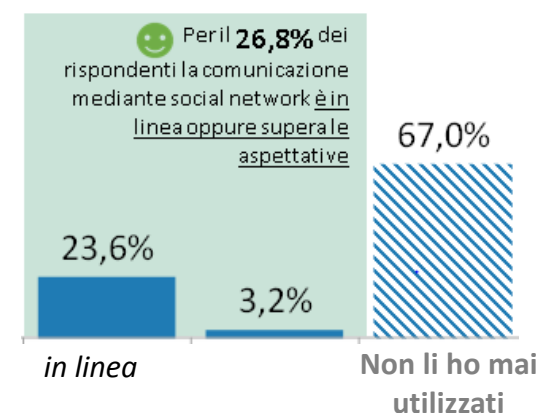
### CONSUMATORI SENZA CONTRATTO



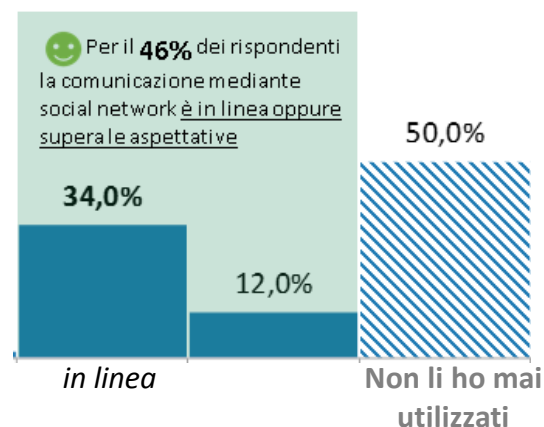
### CONSUMATORI CON CONTRATTO DIRETTO



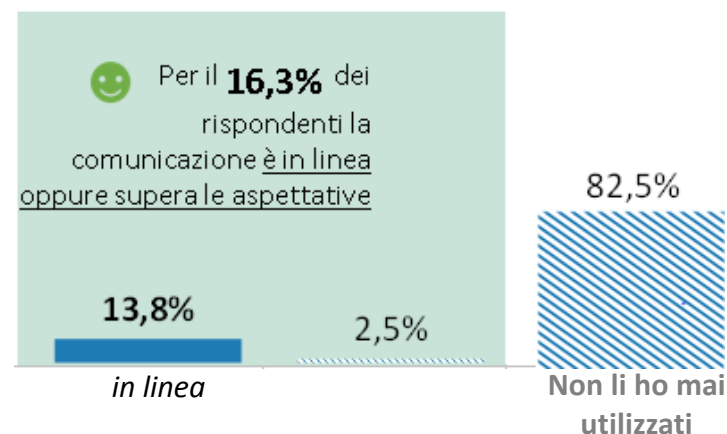
### UTENZE PRODUTTIVE



### GRANDI UTENTI E PA



### AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO





# AUMENTA LA CONOSCENZA DEI SERVIZI DI TUTELA DEGLI UTENTI



	Totale 2018	Totale 2014
Il regolamento del servizio	35,7	24,3
La Carta del Servizio	31,1	16,5
La Commissione mista conciliativa	16,5	8,6

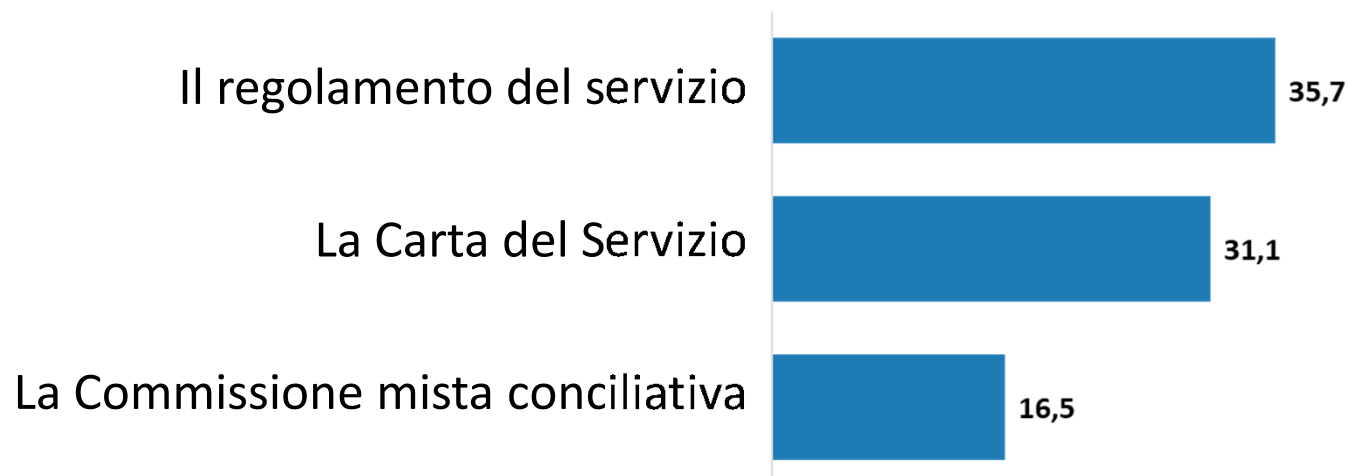
## L'IMPEGNO DI ACQUEDOTTO PUGLIESE RELATIVAMENTE ALLE TEMATICHE DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE, SOCIALE ED ECONOMICA È STATO VALUTATO IN LINEA CON LE ASPETTATIVE.....

	Totale 2018
Attenzione all'ambiente	61,0
Impegno nella ricerca e innovazione	56,4
Miglioramento delle reti e impianti	51,8
Attenzione al cliente	69,1



## Risultati popolazione servita | servizi di tutela degli utenti...

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? (Somma dei valori «lo conosce abbastanza» e «ne ha sentito parlare»)



	Totale 2018	Totale 2014	Privati senza contratto	Privati con contratto	Utenze Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
Il regolamento del servizio	35,7	24,3	17,6	43,7	32,6	58,0	51,3
La Carta del Servizio	31,1	16,5	19,0	36,6	27,8	56,0	41,3
La Commissione mista conciliativa	16,5	8,6	10,0	18,8	15,2	38,0	22,5

## Risultati popolazione servita | tematiche sostenibilità ...

Acquedotto Pugliese è attento alle tematiche della sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Le citerò alcuni aspetti legati alla sostenibilità. Per ciascuno di questi, Le chiedo cortesemente di dirmi se ritiene che l'impegno di Acquedotto Pugliese ha superato le aspettative. (Somma dei valori «è in linea con le aspettative», «supera le aspettative»)

	<b>Totale 2018</b>	Privati senza contratto	Privati con contratto	Utenze Produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori di condominio
Attenzione all'ambiente	<b>61,0</b>	71,4	54,3	65,8	68,0	50,0
Impegno nella ricerca e innovazione	<b>56,4</b>	68,0	48,8	61,2	70,0	43,8
Miglioramento delle reti e impianti	<b>51,8</b>	63,6	45,2	55,4	66,0	33,8
Attenzione al cliente	<b>69,1</b>	77,8	63,1	72,6	78,0	63,8



**INDAGINE QUALITATIVA ASSOCIAZIONI DI  
TUTELA DEI CONSUMATORI**

## Indagine qualitativa associazioni di tutela dei consumatori | premessa

Nell'ambito dell'indagine di Customer Satisfaction 2018, la fase di ricerca qualitativa si inserisce nell'ottica di un continuo dialogo con le Associazioni dei Consumatori.

Attraverso un *Focus Group* con le associazioni, 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 *stake-holder*.

In particolare le aree indagate sono state:

- 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.

Le **associazioni intervenute** sono state:

- Adiconsum Bari;
- Adiconsum Puglia;
- Adoc Puglia;
- Federconsumatori Bari;
- Movimento Consumatori (Molfetta);
- Movimento Consumatori (Bari);
- Lega Consumatori.

## Indagine qualitativa associazioni di tutela dei consumatori | le associazioni apprezzano la qualità dell'acqua e il numero verde



### Qualità dell'acqua

- Ottima la **qualità**;
- **Publicizzare** gli esiti dei controlli effettuati da AQP.....



### Relazione con le associazioni

- «Corsia Preferenziale»;
- **Ottimo Numero Verde**, ampliarne i servizi....



### Servizi commerciali

- **Fattura on line comoda** per i giovani meno x utenza «fragile»;
- «Casettaggio»: iniziativa **molto apprezzata** da diffondere;
- Modifiche contrattuali: servizio **efficiente** ma **semplificare la documentazione**;
- **Informazioni maggiori** e dettagliate su fatture, tariffe e consumi anche ai condomini;
- Sondaggi di Customer Satisfaction: doverosi – **apprezzato** il coinvolgimento...



### Comunicazione

- Prevedere sempre gli **avvisi** circa il cambio del contatore;
- Migliorare le comunicazioni su disservizi e interruzioni, **utilizzare adeguati canali**;
- Sito e Sportello OnLine... **migliorare rapidità e semplicità di navigazione**, ampliare i servizi e accesso dedicato...



### Sostenibilità

- Impatto molto positivo sull'immagine dell'azienda la **campagna di sensibilizzazione** del risparmio idrico;
- Suggestiscono nuove iniziative in merito a una sempre **maggiore diffusione del Bilancio di Sostenibilità** e delle informazioni sui temi ambientali, sociali legati alla sostenibilità....



### Ruolo delle associazioni

- Istituzione di un **albo dei conciliatori** con relativa formazione;
- Privilegiare la comunicazione con modalità **più immediate e dirette**...

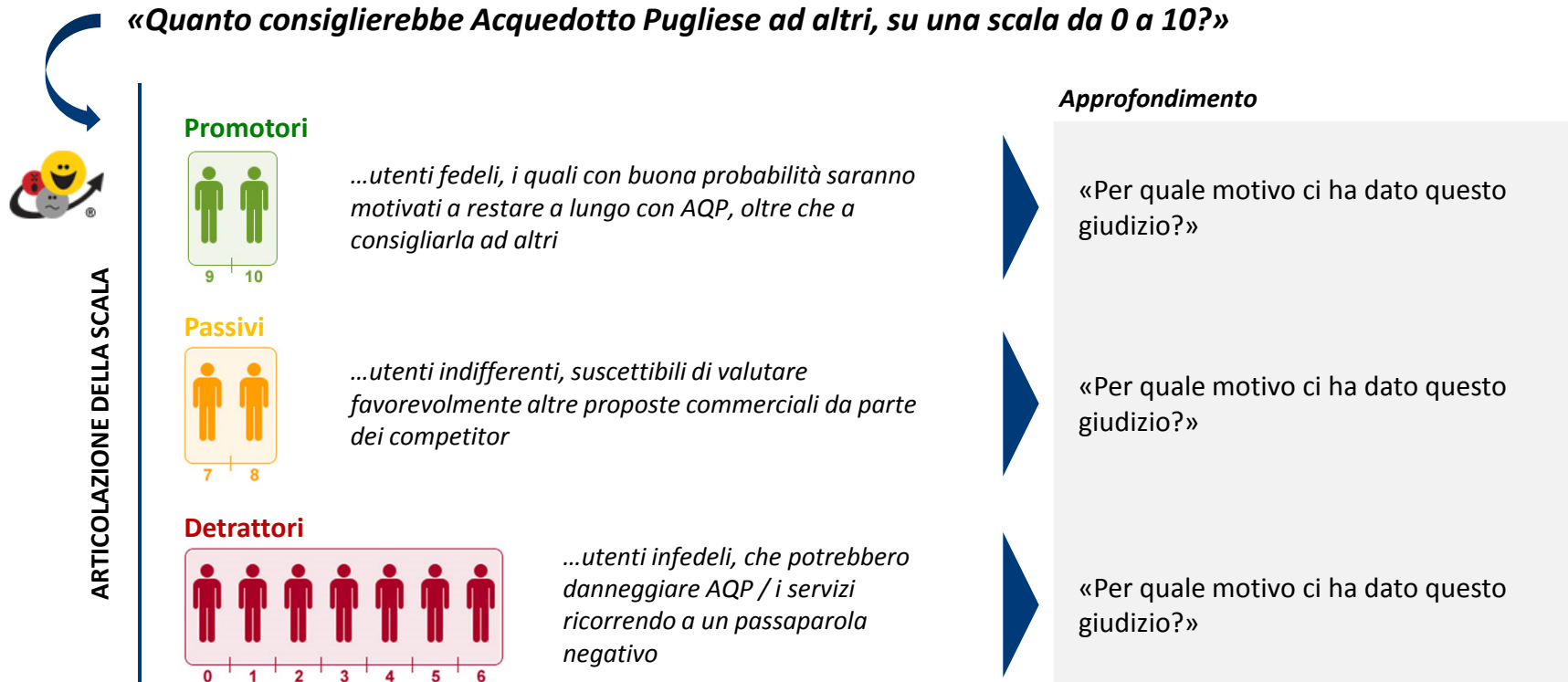
A photograph of a classical marble sculpture, likely a seated figure, possibly a deity or philosopher. The sculpture is shown in a close-up, focusing on the upper body and head. The figure is wearing a draped garment with deep, vertical folds. The lighting is dramatic, highlighting the texture of the marble and the contours of the body. A white horizontal band is superimposed over the center of the image, containing the text "ALLEGATO STATISTICO" in bold, black, uppercase letters.

**ALLEGATO STATISTICO**

# Allegato statistico | NPS – Propensione a consigliare l'Acquedotto Pugliese

La «Propensione a consigliare a qualcuno l'Acquedotto» è analizzata attraverso l'utilizzo del **Net Promoter Score (NPS)**. L'indicatore tiene conto del «tasso di passaparola», che è un predittore del tasso di crescita di un *brand*. È restituito dalla **differenza tra promotori e detrattori**:

«Quanto consiglierebbe Acquedotto Pugliese ad altri, su una scala da 0 a 10?»



\* **NPS, Net Promoter Score.** Format Research (una delle consorziate di Field Community) è in possesso della certificazione Trademark License per l'utilizzo del marchio NPS.



Format Research (una delle consorziate di Field Community) è in possesso della certificazione Trademark License per l'utilizzo del marchio NPS.



# Allegato statistico | Scheda tecnica dell'indagine «Consumatori senza contratto»

## COMMITTENTE

Acquedotto Pugliese

## AUTORE

Field Community

## OBIETTIVI DEL LAVORO

L'intervento si pone come principali obiettivi quelli di:

1. 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 (NPS, Net Promoter Score\*, CSI, *Customer Satisfaction Index*).
2. 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.

## DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione rappresentativo dell'universo dei consumatori dell'AQP senza contratto diretto. 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, Brindisi, Calitri, Foggia, Lecce, Taranto).

## NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 500 casi (500 interviste a buon fine). **Anagrafiche «non reperibili»: 4.453 (65,2%); «Rifiuti»: 1.882 (27,5%); «Sostituzioni» : 6.335 (92,7%). Intervallo di confidenza 95% (Errore  $\pm 4,5\%$ ).** Fonte delle anagrafiche: Elenchi Telefonici.

## METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*).

## TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

## PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 22 ottobre al 31 ottobre 2018.

## CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della Legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

## DIRETTORE DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Alessandro Sproviero

Dott. Gaia Petrucci

# Allegato statistico | Scheda tecnica dell'indagine «Consumatori con contratto»

## COMMITTENTE

Acquedotto Pugliese

## AUTORE

Field Community

## OBIETTIVI DEL LAVORO

L'intervento si pone come principali obiettivi quelli di:

1. 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 (NPS, Net Promoter Score\*, CSI, Customer Satisfaction Index).
2. 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.

## DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione rappresentativo dell'universo dei consumatori dell'AQP con contratto diretto. 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, Brindisi, Calitri, Foggia, Lecce, Taranto).

## NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 1.042 casi (1.042 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 12.721 (92,3%); «Rifiuti»: 10 (0,1%); «Sostituzioni»: 12.731 (92,4%). Intervallo di confidenza 95% (Errore  $\pm 3,1\%$ ). Fonte delle anagrafiche: liste fornite dalla Committente.

## METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*) e Cawi (*Computer Aided Web Interview*).

## TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

## PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 23 ottobre al 24 novembre 2018.

## CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della Legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

## DIRETTORE DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Alessandro Sproviero

Dott. Gaia Petrucci

# Allegato statistico | Scheda tecnica dell'indagine «Utenze Produttive»

## COMMITTENTE

Acquedotto Pugliese

## AUTORE

Field Community

## OBIETTIVI DEL LAVORO

L'intervento si pone come principali obiettivi quelli di:

1. 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 (NPS, Net Promoter Score\*, CSI, Customer Satisfaction Index).
2. 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.

## DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione rappresentativo della popolazione cliente con contratto ad uso commerciale o industriale di AQP. Il campione è stato stratificato per: utilizzo del contratto, n. 2 classi (utilizzo commerciale, utilizzo industriale) e aree territoriali, n. 7 classi (Bari, BAT, Brindisi, Calitri, Foggia, Lecce, Taranto).

## NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 500 casi (500 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 3.069 (83,4%); «Rifiuti»: 110 (3,0%); «Sostituzioni»: 3.179 (86,4%). Intervallo di confidenza 95% (Errore  $\pm 4,4\%$ ). Fonte delle anagrafiche: liste fornite dalla Committente.

## METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*) e Cawi (*Computer Aided Web Interview*).

## TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

## PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 25 ottobre al 28 novembre 2018.

## CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della Legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

## DIRETTORE DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Alessandro Sproviero

Dott. Gaia Petrucci

# Allegato statistico | Scheda tecnica dell'indagine «Grandi Utenti e PA»

## COMMITTENTE

Acquedotto Pugliese

## AUTORE

Field Community

## OBIETTIVI DEL LAVORO

L'intervento si pone come principali obiettivi quelli di:

1. 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 (NPS, Net Promoter Score\*, CSI, Customer Satisfaction Index).
2. 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.

## DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP di Grandi Utenze e Enti della PA. Il campione casuale è stato estratto con passo sistematico dall'intera lista fornita dall'AQP.

## NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 50 casi (50 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 322 (86,6%); «Sostituzioni»: 322 (86,6%). Intervallo di confidenza 95% (Errore  $\pm 14,1\%$ ). Fonte delle anagrafiche: liste fornite dalla Committente.

## METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*) e Cawi (*Computer Aided Web Interview*).

## TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

## PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 25 ottobre al 16 novembre 2018.

## CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della Legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

## DIRETTORE DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Alessandro Sproviero

Dott. Gaia Petrucci

# Allegato statistico | Scheda tecnica dell'indagine «Amministratori di condominio»

## COMMITTENTE

Acquedotto Pugliese

## AUTORE

Field Community

## OBIETTIVI DEL LAVORO

L'intervento si pone come principali obiettivi quelli di:

1. 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 (NPS, Net Promoter Score\*, CSI, Customer Satisfaction Index).
2. 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.

## DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione rappresentativo della popolazione cliente AQP di amministratori di condominio. Il campione casuale è stato estratto da elenchi pubblici di amministratori di condominio. Il campione è stato stratificato per provincia.

## NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 80 casi (80 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 489 (81,5%); «Rifiuti»: 31 (5,2%); «Sostituzioni»: 520 (86,7%). Intervallo di confidenza 95% (Errore  $\pm 10,4\%$ ). Fonte delle anagrafiche: elenchi pubblici di amministratori di condominio.

## METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*).

## TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

## PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 12 novembre al 16 novembre 2018.

## CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della Legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

## DIRETTORE DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Alessandro Sproviero

Dott. Gaia Petrucci

# Allegato statistico | Scheda tecnica dell'indagine «Call Back sul Numero Verde Commerciale»

## COMMITTENTE

Acquedotto Pugliese

## AUTORE

Field Community

## OBIETTIVI DEL LAVORO

L'intervento si pone come principali obiettivi quelli di:

1. 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 (NPS, Net Promoter Score\*, CSI, Customer Satisfaction Index).
2. 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.

## DISEGNO DEL CAMPIONE

campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP che ha contattato il Call Center dell'AQP (nel periodo tra il 29 ottobre e il 07 novembre). 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, Brindisi, Calitri, Foggia, Lecce, Taranto).

## NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 300 casi (300 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 696 (60,2%); «Rifiuti»: 160 (13,8%); «Sostituzioni»: 856 (74%). Intervallo di confidenza 95% (Errore  $\pm 5,4\%$ ). Fonte delle anagrafiche: liste fornite dalla Committente.

## METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*).

## TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

## PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 29 ottobre al 7 novembre 2018.

## CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della Legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

## DIRETTORE DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Alessandro Sproviero

Dott. Gaia Petrucci

# Allegato statistico | Scheda tecnica dell'indagine «Consumatori allo sportello»

## COMMITTENTE

Acquedotto Pugliese

## AUTORE

Field Community

## OBIETTIVI DEL LAVORO

L'intervento si pone come principali obiettivi quelli di:

1. 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 (NPS, Net Promoter Score\*, CSI, Customer Satisfaction Index).
2. 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.

## DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione rappresentativo della popolazione cliente AQP che si è rivolta allo sportello (nel periodo tra il 20 novembre e l'11 dicembre). 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, Brindisi, Calitri, Foggia, Lecce, Taranto).

## NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 1.052 casi (1.052 interviste a buon fine). Numerosità campionaria complessiva Capi : 677 casi. Numerosità campionaria complessiva Papi : 375 casi.

## METODO DI CONTATTO

Interviste face to face somministrate con il Sistema Capi (*Computer-Assisted Personal Interviewing*) e Interviste face to face somministrate con il Sistema Papi (*Pen And Paper Interview*).

## TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

## PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 20 novembre all'11 dicembre 2018.

## CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della Legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

## DIRETTORE DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Alessandro Sproviero

Dott. Gaia Petrucci

Questo documento è la base per una presentazione orale, senza la quale ha limitata significatività e può dare luogo a fraintendimenti.

Sono proibite riproduzioni, anche parziali, del contenuto di questo documento, senza la previa autorizzazione scritta di Field Community

2019 © Copyright Field Community

Field Community Società Consortile Responsabilità Limitata  
sede legale e operativa – via Ugo Balzani, 77  
00162 Roma – Roma - italia  
cf / p.iva / registro imprese roma 1349961000  
rea RM - 1485005  
cap. soc. € 3.500,00 i.v.