



acquedotto
pugliese

l'acqua, bene comune

Customer Satisfaction 2025

1. **Presentazione dell'indagine**
2. **Overall e CSI – Confronto nazionale**
3. **Consumo acqua potabile – Confronto nazionale**
4. **Indagine Generalista**
5. **Call Back su Numero Verde Guasti**
6. **Call Back su Numero Verde Commerciale**
7. **Call Back servizio Tecnici Commerciali**
8. **Call Back servizio Front Office**
9. **Face to Face agli sportelli commerciali**
10. **Focus Group Associazioni Consumatori e Amministratori Condominiali**

PREMESSA

In questo documento sono riportati i risultati dell'indagine svolta da CSA per conto di **Acquedotto Pugliese** nel corso del 2025.

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).

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 Novembre 2025 sulla base dei criteri indicati dalla Norma UNI ISO 10004:2019 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 2023 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.

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 e degli Amministratori Condominiali in quanto osservatorio privilegiato del vissuto degli utenti e del loro rapporto con AQP, nonché portavoce delle loro istanze.

I TARGET CONSIDERATI

Il programma di indagine ha preso in considerazione le seguenti tipologie di utenza.

Per l'indagine quantitativa:

- **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.*

Per l'indagine qualitativa:

- **Associazioni dei consumatori**
- **Associazioni Amministratori di Condominio**

QUADRO SINOTTICO TARGET, METODOLOGIA E NUMEROSITÀ CAMPIONARIA

	METODOLOGIA	TECNICA DI RACCOLTA DEI DATI	NUMEROSITA' CAMPIONARIA
Consumatori con contratto diretto	Quantitativa	Cati/Cawi	1.204
Consumatori senza contratto	Quantitativa	Cati	602
Utenze Produttive	Quantitativa	Cati/Cawi	501
Grandi Utenti e PA	Quantitativa	Cati/Cawi	50
Amministratori	Quantitativa	Cati/Cawi	100
Consumatori che hanno interagito con i Call Center, i Tecnici Commerciali e Front Office	Quantitativa	Cati	500
Consumatori che si sono rivolti agli Sportelli Commerciali	Quantitativa	Capi	230
Associazioni dei Consumatori	Qualitativa	FG	1
Associazioni Amministratori di Condominio	Qualitativa	FG	1

QUADRO SINOTTICO TARGET, METODOLOGIA, NUMEROSITÀ CAMPIONARIA E COSTRUZIONE DEL CSI – CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Il campione complessivo dell'indagine è pari a **2.457 casi** distribuiti per tipologia di clientela e ambito territoriale intervistati con modalità CATI/CAWI.

	2025	BARI	BAT	LECCE	TARANTO	BRIBDISI	FOGGIA	2023
TOTALE	2457	674	189	615	317	252	410	2450
TOTALE UTENZE PRIVATE	1806	453	128	486	237	196	306	1800
Privati con contratto	1204	265	84	339	162	150	204	1200
Privati senza contratto	602	188	44	147	75	46	102	600
UTENZE PRODUTTIVE	501	176	43	110	57	43	72	500
GRANDI UTENTI/PA	50	17	5	7	5	4	12	50
AMMINISTRATORI CONDOMINIALI	100	28	43	12	18	9	20	100
UtENZE DOMESTICHE RESIDENTI	1001	222	64	282	135	128	170	1017
UtENZE DOMESTICHE NON RESIDENTI	100	16	4	42	11	11	16	113
UtENZE DOMESTICHE CONDOMINIALI	103	27	16	15	16	11	18	70

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 differenti tecniche di raccolta dati che sono state adottate.



OVERALL e CSI – UTENZE PRIVATE CONFRONTO NAZIONALE

OVERALL E CSI SOLO UTENZE PRIVATE



	TOTALE UTENZE PRIVATE			INDAGINE NAZIONALE SULLE UTILITIES		
	2025	2023	2018	2025	2023	2018
CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX	89,9	91,6	82,3	74,4	76,3	78,9
OVERALL	94,0	94,2	87,4	77,2	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 2025. Il dato di bench è riferito esclusivamente al servizio idrico.


Base: totale utenza privata (base: 1806 casi)



CSI - Confronto Nazionale - solo UtENZE Private FATTORI del PRODOTTO e della RELAZIONE


CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX	 		INDAGINE NAZIONALE SULLE UTILITIES 2025
	AQP 2025	AQP 2023	
Prodotto			
La continuità del servizio idrico fornito	95,1	96,8	70,6
La qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza)	84,3	86,3	81,5
Relazione			
La facilità di contatto telefonico con i numeri verdi (Base=1118)	89,3	87,6	63,5
La cortesia del personale che risponde ai numeri verdi (Base=1118)	94,9	91,4	70,0
La cortesia del personale degli sportelli commerciali (Base=421)	94,6	95,9	54,5
La competenza del personale che risponde ai numeri verdi (Base=1118)	93,8	89,8	61,2
La competenza del personale degli sportelli commerciali (Base=421)	92,9	97,1	63,6
Gli orari di apertura degli sportelli/Uffici sul territorio (Base=421)	94,9	92,0	63,6
I tempi per la riparazione guasti (Base=1494)	89,5	92,6	70,2
La puntualità di recapito della bolletta rispetto alla scadenza (Base=1167)	87,8	94,3	81,2

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

		2025	2023	2018	2014	2009	2006
		%	%	%	%	%	%
Totale UtENZE Private		57,1	52,0	55,1	53,4	53,2	48,1
Privati con contratto		59,6	51,5	58,9	53,7	54,8	48,9
Privati senza contratto		52,3	53,0	47,0	51,0	40,1	45,0
Grandi UtENZE/PA*		66,0	48,0	48,0	50,4	49,7	-
UtENZE Produttive*		47,1	39,0	38,2	37,8	31,5	-

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

Confronto Nazionale - UtENZE private

		AQP UTENZE PRIVATE			INDAGINI NAZIONALI SULLE UTILITIES		
		2025	2023	2018	2025	2023	2018
Beve l'acqua del rubinetto (sì qualche volta + sì regolarmente)		57,1	52,0	55,1	55,5	56,4	62
Beve l'acqua del rubinetto regolarmente		38,8	34,3	31,9	36,0	35,3	37,6





RISULTATI INDAGINE GENERALISTA

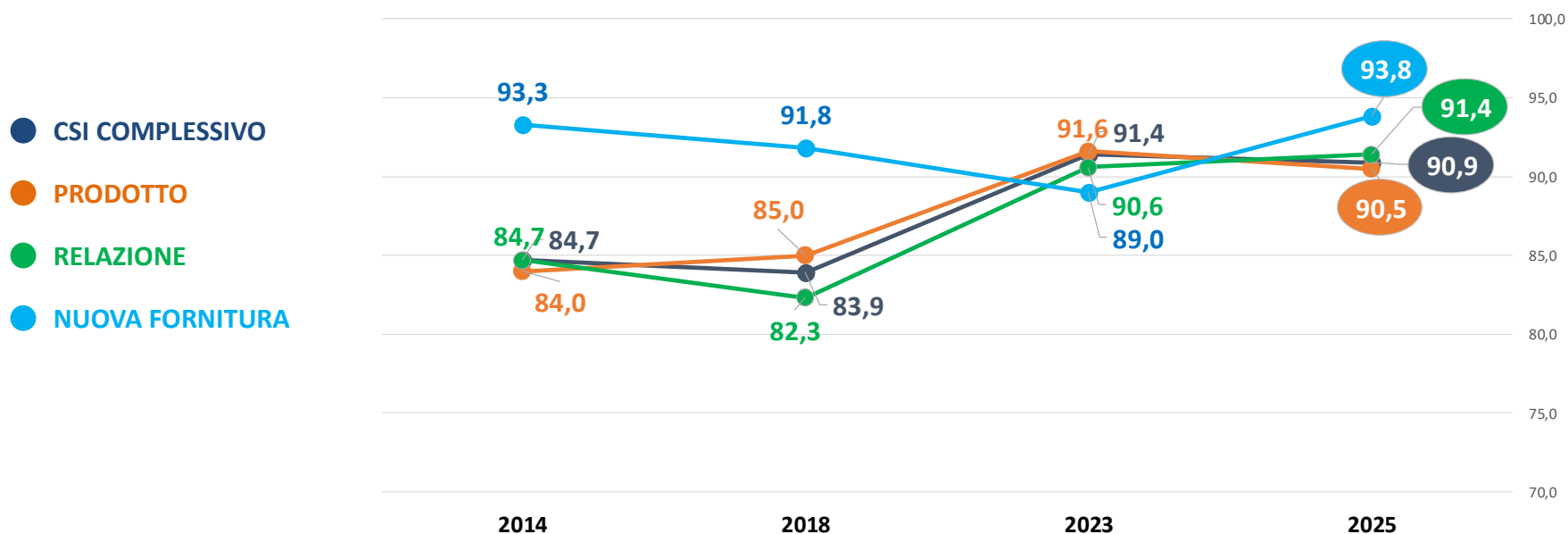
- ❑ Il **Customer Satisfaction Index (CSI)** complessivo (relazione, prodotto e nuova fornitura) per AQP nel 2025, è pari a **90,9** risultando sostanzialmente allineato a quello del 2023.
- ❑ Contestualmente è migliorata la soddisfazione nell'area **Nuova Fornitura** con 4,8 punti percentuali in più rispetto all'edizione precedente.
- ❑ Il CSI complessivo è leggermente superiore nell'area Bari/Bat
- ❑ I CSI parziali, mostrano il miglior posizionamento della componente «nuova fornitura» soprattutto in area Bari/Bat.
- ❑ Per la componente **prodotto** è risultata maggiormente soddisfacente la *continuità del servizio*
- ❑ L'aspetto della **relazione** ancora più apprezzato degli altri è stato la *cortesìa del personale che risponde al NV Commerciale*.
- ❑ Per la **nuova fornitura** risulta particolarmente premiante la *cortesìa e disponibilità del tecnico commerciale e il rispetto dell'appuntamento*.

CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX



CSI COMPLESSIVO E CSI PARZIALI [TREND 2004 - 2025]

	2025	2023	2018	2014	2009	2006	2004	Diff. 2025/2023
CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX	90,9	91,4	83,9	84,7	82,2	80,1	83,0	-0,5
Prodotto	90,5	91,6	85,0	84,0	78,6	80,5	82,5	-1,1
Relazione	91,4	90,6	82,3	84,7	84,3	79,8	83,2	0,8
Nuova fornitura	93,8	89,0	91,8	93,3	nr.	nr.	nr.	4,8



Base: totale utenza AQP

CSI – RELAZIONE [PER TARGET CLIENTI]

	TOTALE 2025	Privati	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Amministratori codominiali
	%	%	%	%	%
LA CORTESIA DEL PERSONALE	95,7	94,9	97,7	98,9	91,4
La cortesia del personale degli sportelli	95,3	94,6	100,0	100,0	66,7 *
La cortesia del personale che risponde al numero verde commerciale	96,3	95,5	97,9	96,6	97,6
La cortesia del personale che risponde al numero verde guasti	94,7	94,0	95,7	100,0	100,0
LA FACILITA' DI CONTATTO CON I NV DI AQP	90,5	89,3	95,0	63,9	95,2
La facilità di contatto telefonico con il Numero Verde	92,3	91,3	95,4	75,9	95,2
La facilità di contatto telefonico con il NV Guasti	86,7	85,6	92,8	42,9	100,0
LA COMPETENZA DEL PERSONALE CHE RISPONDE AI NV AQP	94,7	93,8	97,3	85,2	96,4
La competenza del personale che risponde al numero verde commerciale	94,6	93,4	97,9	85,7	96,4
La competenza del personale che risponde al numero verde guasti	94,9	95,1	94,1	83,3	100,0
La competenza del personale degli sportelli	93,5	92,9	97,5	100,0	66,7 *
I tempi dell'intervento per la riparazione guasti	91,2	89,5	94,9	90,9	97,0
La professionalità e competenza del personale tecnico degli interventi di riparazione guasti	95,6	94,8	97,7	90,9	98,0
La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza	85,5	87,8	84,1	72,0	73,0
Gli orari di apertura degli uffici dalle 8:00 alle 16:00	95,2	94,9	97,5	100,0	66,7 *
I tempi di attesa allo sportello per parlare con il consulente	87,2	83,7	97,4	100,0	66,7 *
I tempi di risposta alle sue richieste	87,7	86,1	92,1	81,3	94,0
Tempo di attesa per ottenere un appuntamento allo sportello	87,2	85,4	97,4	100,0	66,7 *
Accesso agli sportelli previo appuntamento	90,6	89,2	98,7	100,0	66,7 *

*BASE RISPONDENTI MINIMA

CSI – RELAZIONE [TREND 2004 – 2025]

	2025	2023	2018	2014	2009	2006	2004	Diff. 2025/2023
	%	%	%	%	%	%		
LA CORTESIA DEL PERSONALE	95,7	93,7	88,0	91,0	93,0	90,0	91,0	2,0
La cortesia del personale degli sportelli	95,3	96,3	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	-1,0
La cortesia del personale che risponde al numero verde commerciale	96,3	93,2	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	3,1
La cortesia del personale che risponde al numero verde guasti	94,7	91,1	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	3,6
LA FACILITA' DI CONTATTO CON I NV DI AQP	90,5	86,1	80,0	65,0	67,0	76,0	82,0	4,4
La facilità di contatto telefonico con il Numero Verde	92,3	88,3	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	4,0
La facilità di contatto telefonico con il NV Guasti	86,7	80,9	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	5,8
LA COMPETENZA DEL PERSONALE CHE RISPONDE AI NV AQP	94,7	89,2	85,0	84,0	89,0	-	-	5,5
La competenza del personale che risponde al numero verde commerciale	94,6	89,9	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	4,7
La competenza del personale che risponde al numero verde guasti	94,9	87,5	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	7,4
La competenza del personale degli sportelli	93,5	97,7	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	-4,2
I tempi dell'intervento per la riparazione guasti	91,2	91,9	82,0	84,0	81,0	78,0	85,0	-0,7
La professionalità e competenza del personale tecnico degli interventi di riparazione guasti	95,6	88,1	87,0	89,0	92,0	92,0	92,0	7,5
La Puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza	85,5	90,8	84,0	91,0	93,0	90,0	90,0	-5,3
Gli orari di apertura degli uffici dalle 8:00 alle 16:00	95,2	96,3	84,0	80,0	89,0	84,0	94,0	-1,1
I tempi di attesa allo sportello per parlare con il consulente	87,2	87,0	73,0	74,0	73,0	73,0	82,0	0,2
I tempi di risposta alle sue richieste	87,7	86,2	76,0	75,0	76,0	75,0	80,0	1,5
Tempo di attesa per ottenere un appuntamento allo sportello	87,2	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	
Accesso agli sportelli previo appuntamento	90,6	89,3	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	1,3

CSI – PRODOTTO [PER TARGET]

	TOTALE 2025	Privati	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Amministrato ri codominiali
	%	%	%	%	%
Continuità del servizio idrico offerto	95,4	95,1	96,0	93,9	98,0
Quantità di acqua erogata al suo rubinetto*	91,2	91,0	92,4	81,3	95,0
Qualità dell'acqua fornita (odore, sapore, limpidezza)**	86,4	84,3	91,1	91,3	98,0

CSI – PRODOTTO [TREND 2004 – 2025]

	2025	2023	2018	2014	2009	2006	2004	Diff. 2025/2023
Prodotto								
Continuità del servizio idrico offerto	95,4	96,7	90	92	non rilevato	non rilevato	75	-1,3
Quantità di acqua erogata al suo rubinetto*	91,2	92,4	83	83	non rilevato	82	90	-1,2
Qualità dell'acqua fornita (odore, sapore, limpidezza)**	86,4	86,1	82	76	76	85	89	+0,3

*Per i target Utenze produttive e Grandi Utenti/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 Utenti/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 2025	Privati	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Amministratori codominiali
	%	%	%	%	%
Rispetto dell'appuntamento	94,7	94,7	-	-	-
Cortesìa e disponibilità del tecnico commerciale	95,6	95,6	-	-	-
Professionalità del tecnico commerciale	93,9	93,9	-	-	-
La semplicità ed efficacia della procedura adottata	91,3	91,3	-	-	-

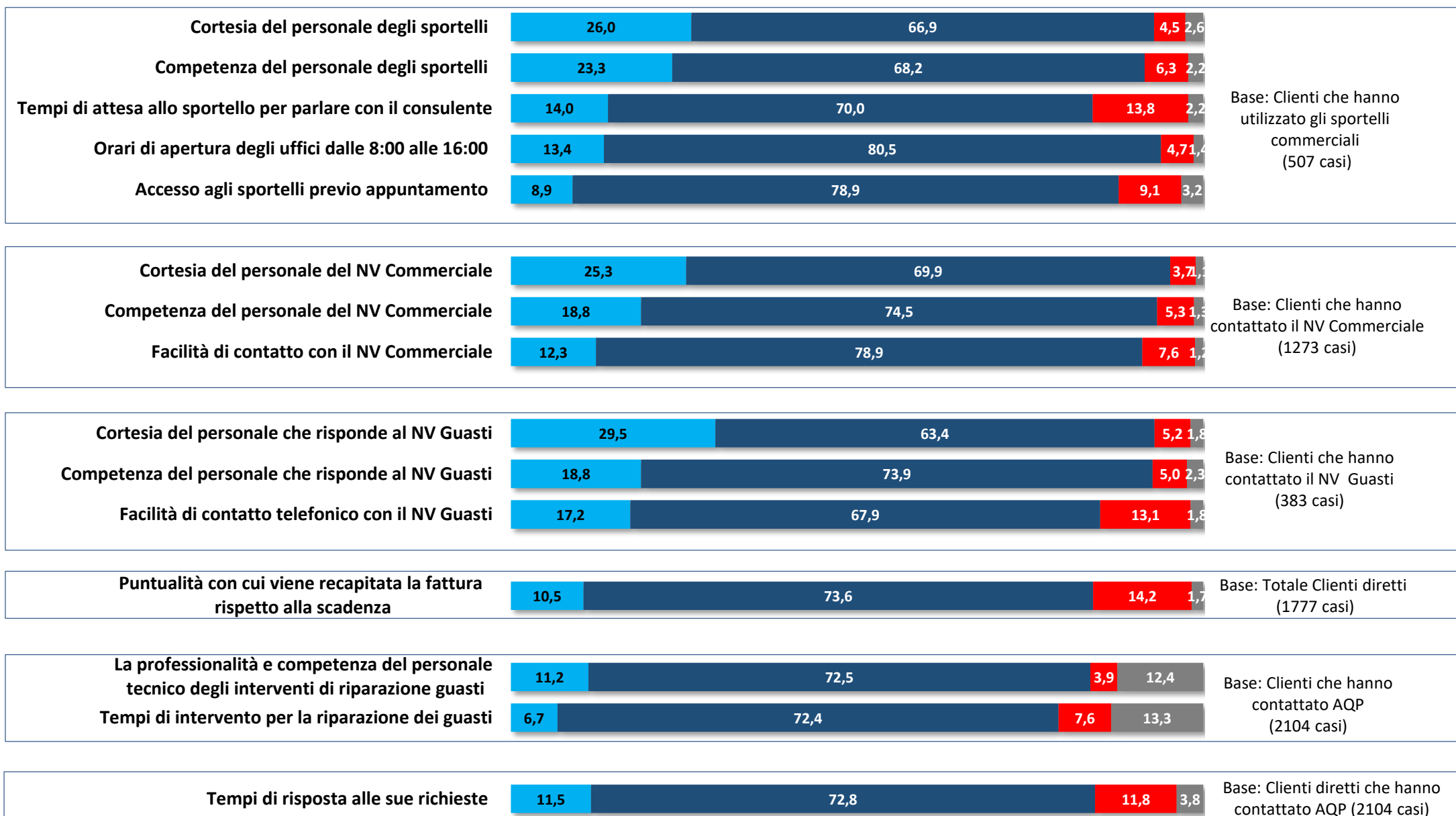
CSI – NUOVA FORNITURA [TREND 2004 – 2025]

	2025	2023	2018	2014	2009	2006	2004	Diff. 2025/2023
Nuova fornitura								
Rispetto dell'appuntamento	94,7	92,5	93,0	92,0	non rilevato	non rilevato	non rilevato	2,2
Cortesìa e disponibilità del tecnico commerciale	95,6	90,2	94,0	96,0	non rilevato	non rilevato	non rilevato	5,4
Professionalità del tecnico commerciale	93,9	88,1	92,0	92,0	non rilevato	non rilevato	non rilevato	5,8
La semplicità ed efficacia della procedura adottata	91,3	85,9	88,0	93,0	non rilevato	non rilevato	non rilevato	5,4

Base: Utenti che hanno chiesto una nuova fornitura nel 2025 (120 casi)

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

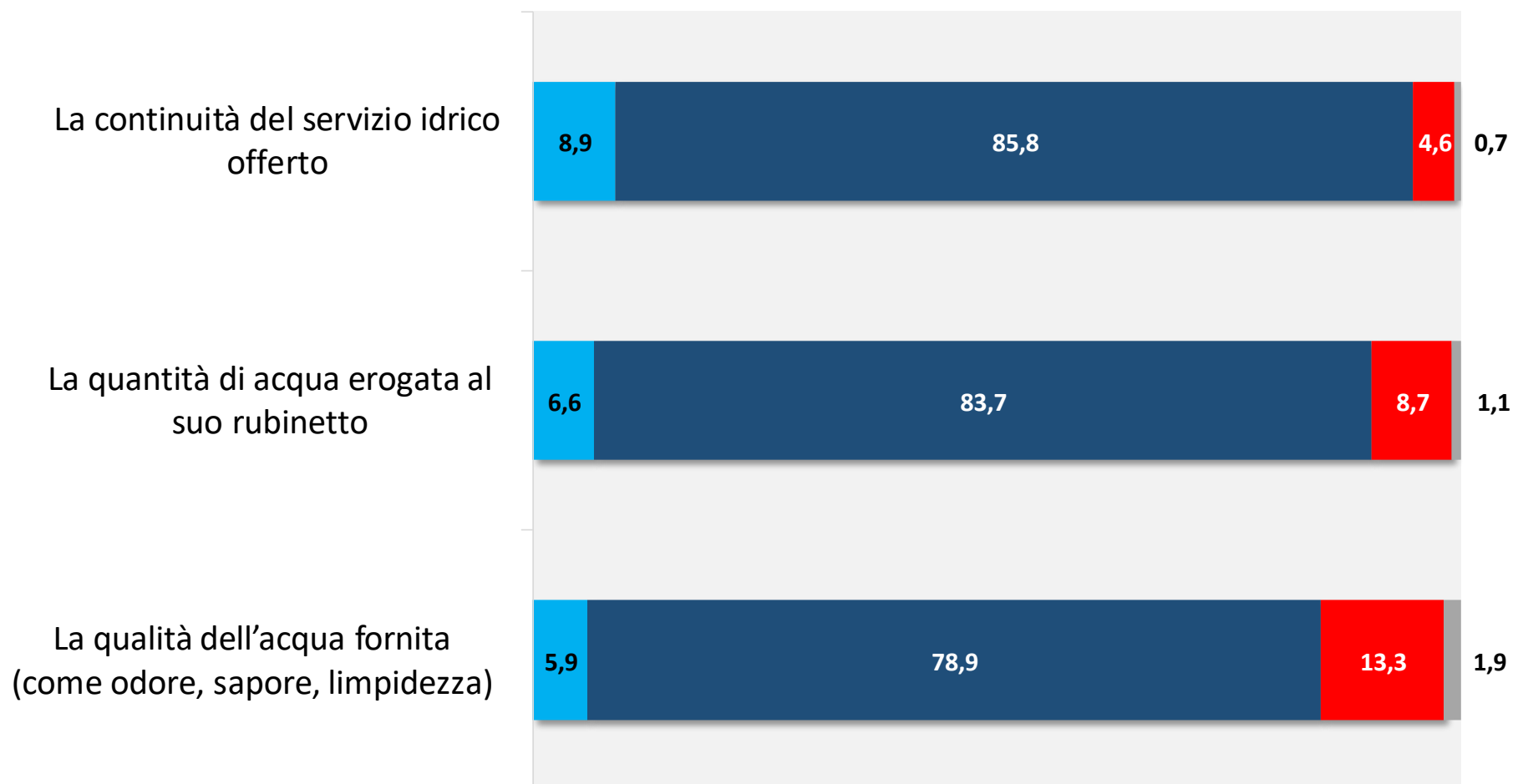
■ Ha superato le sue aspettative ■ E' stato in linea con le sue aspettative ■ Ha deluso le sue aspettative ■ Non sa



Base: Utenti che hanno contattato almeno una volta AQP

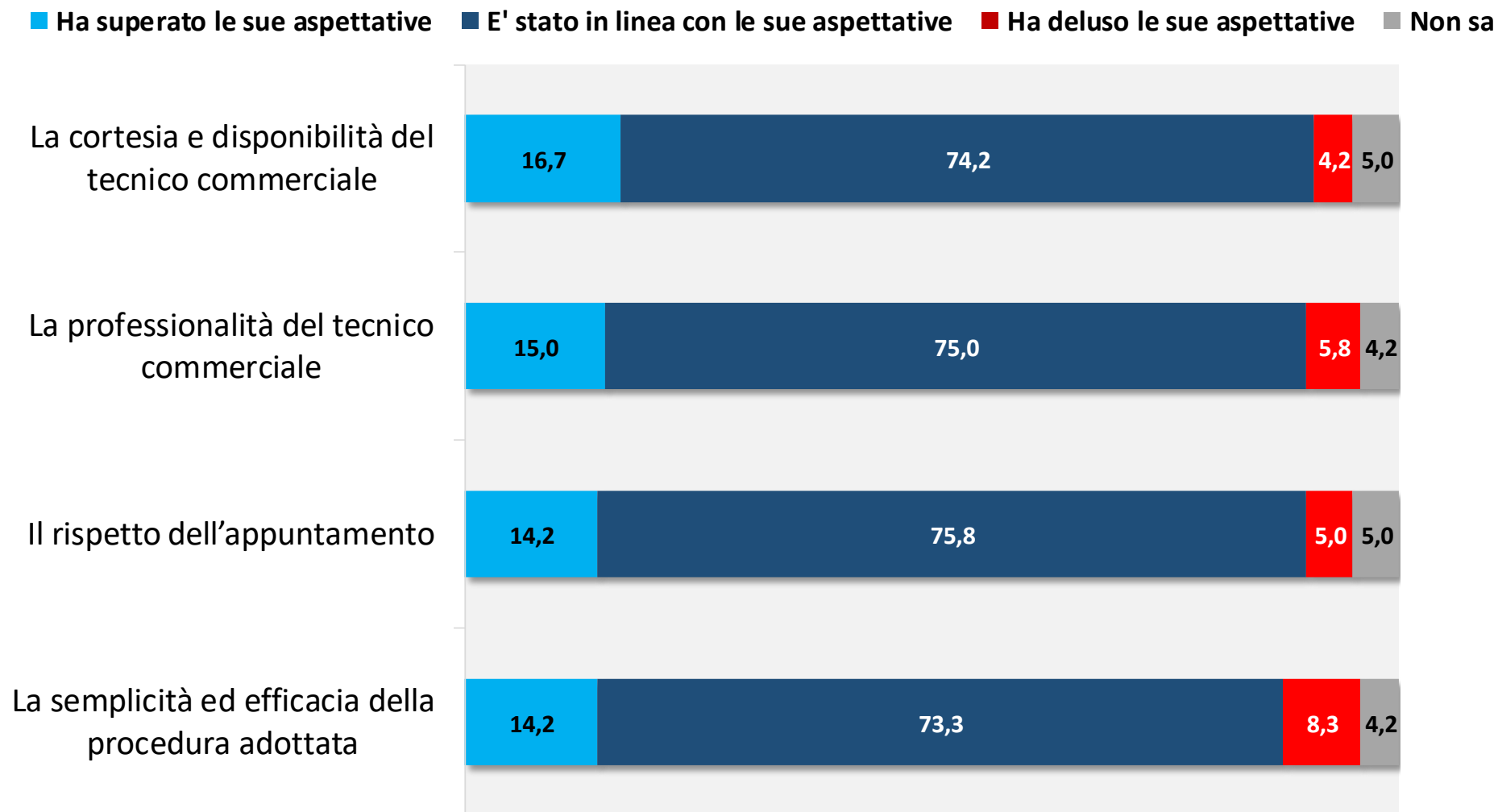
Per quanto riguarda i seguenti aspetti del servizio "acqua potabile", Lei ritiene che Acquedotto Pugliese ...?

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



Base: totale utenza AQP

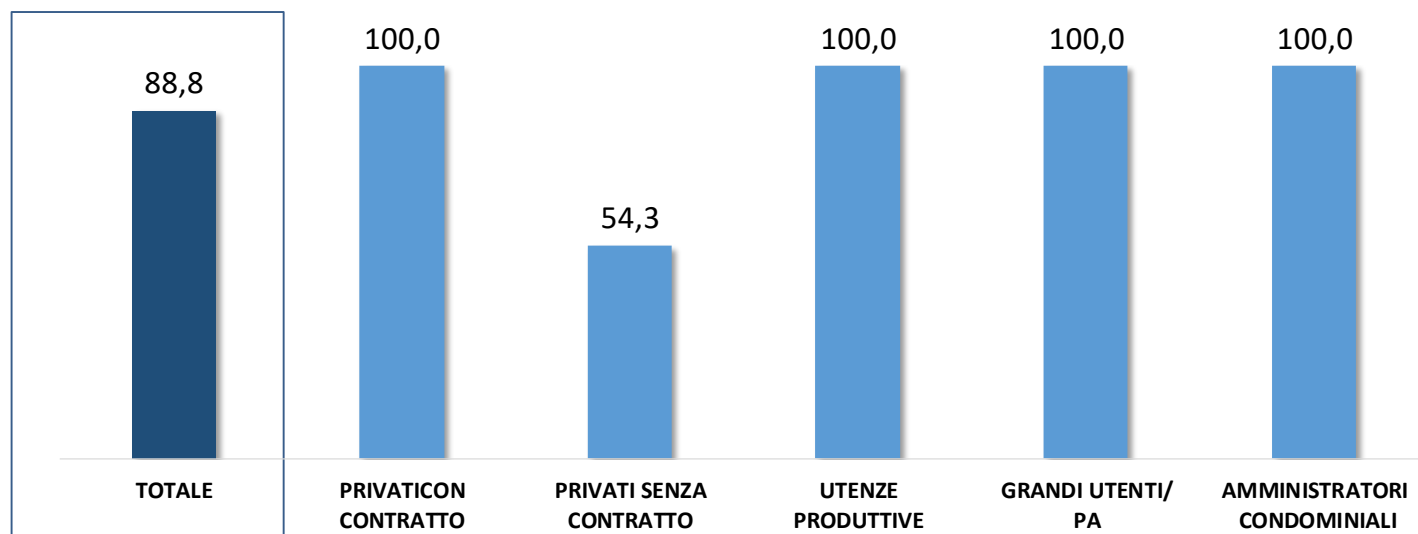
Acquedotto Pugliese ha semplificato la procedura per la nuova fornitura idrica/fognante. Le citerò alcuni aspetti relativi a questo servizio, per ciascuno di questi le chiedo cortesemente di dirmi se ...



Base: Utenti che hanno richiesto una nuova fornitura nel 2025 (120 casi)

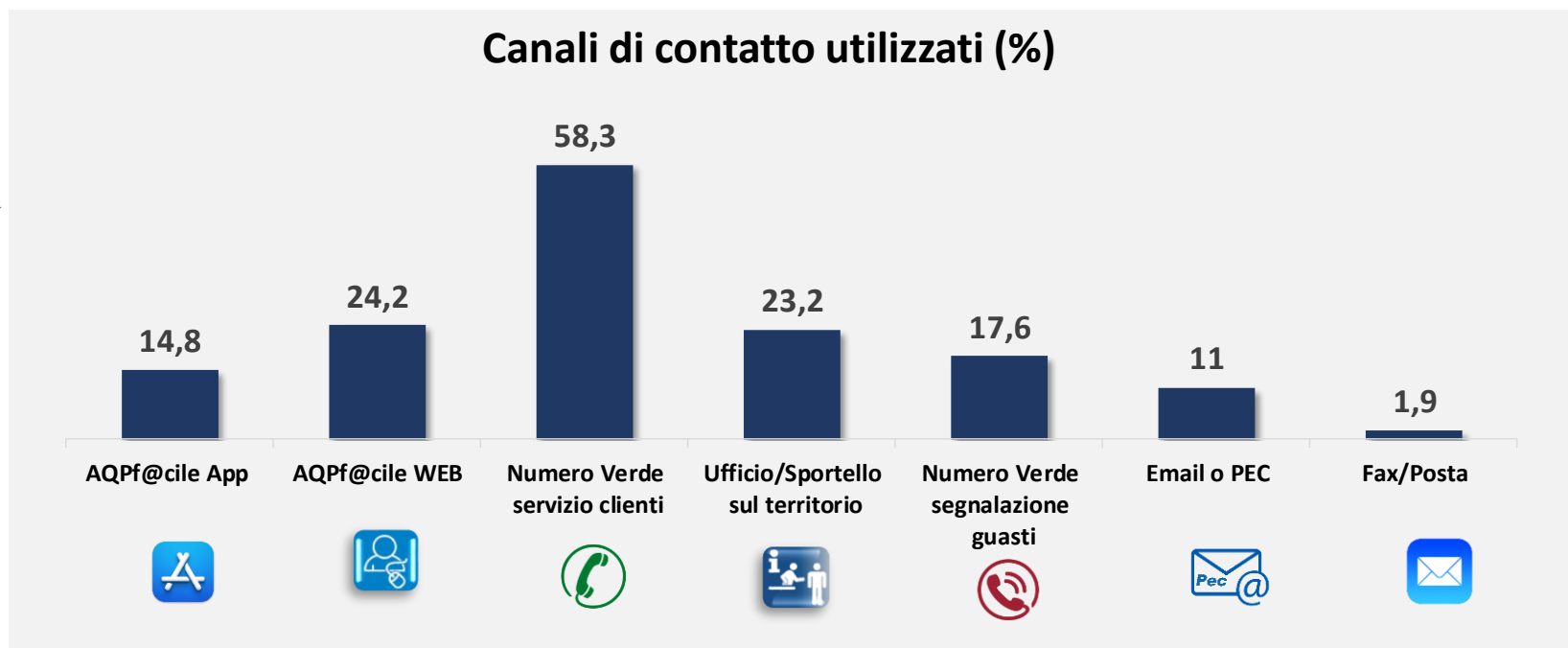
CONTATTO CON AQP

HANNO CONTATTATO AQP (%)



Base: Totale Utenza AQP

Canali di contatto utilizzati (%)



Base: Hanno contatto AQP (2.182 casi)

Canali di contatto utilizzati TREND 2004 - 2025

	2025	2023	2018	2014	2009	2006	2004	Diff. 2025/2023
	%	%	%	%	%	%	%	%
<i>Ha contattato AQP</i>	85,6	71,0	70,7	41,0	42,0	33,0	33,0	14,6
AQPf@cile App	14,8	38,4	nr	-	-	-	-	-23,6
AQPf@cile WEB	24,2	30,3	nr	-	-	-	-	-6,1
Numero Verde servizio clienti	58,3	31,3	37,3	27,0	25,0	17,0	19,0	27,0
Ufficio/Sportello sul territorio	23,2	12,8	21,1	13,0	20,0	19,0	21,0	10,4
Numero Verde segnalazione guasti	17,6	12,4	8,5	-	-	-	-	5,2
Email o PEC	11	7,9	20,5	5,0	3,0	2,0	-	3,1
Fax/Posta	1,9	1,4	1,6	1,0	1,0	2,0	4,0	0,5

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: supera, è in linea o delude le sue aspettative?

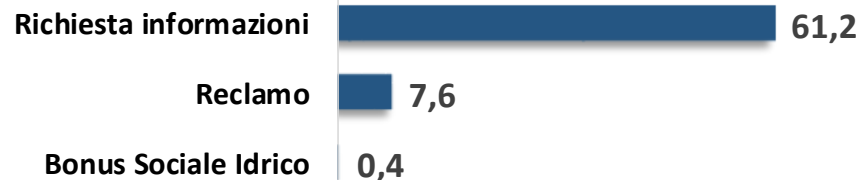


	TOTALE 2025	Privati	Privati con contratto	Privati senza contratto	UtENZE produttive	Grandi Utenti/PA	Amministratori codominiali
	%	%	%	%	%	%	%
Supera le sue aspettative	7,4	9,1	10,0	7,5	3,0	4,0	1,0
È in linea con le sue aspettative	86,6	85,4	84,1	87,9	88,4	90,0	97,0
Delude le sue aspettative	6,0	5,5	5,9	4,7	8,6	6,0	2,0
Supera + In linea con le aspettative	94,0	94,5	94,1	95,3	91,4	94,0	98,0

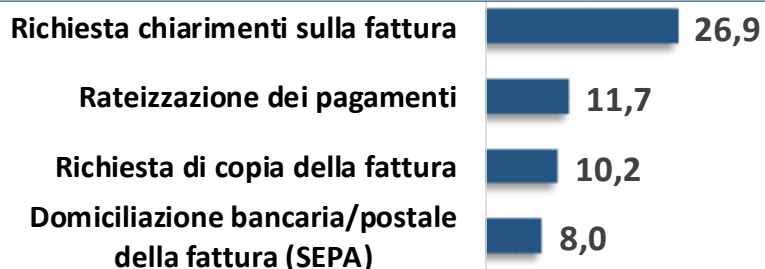
Base: totale utenza AQP

Motivo del contatto (%)

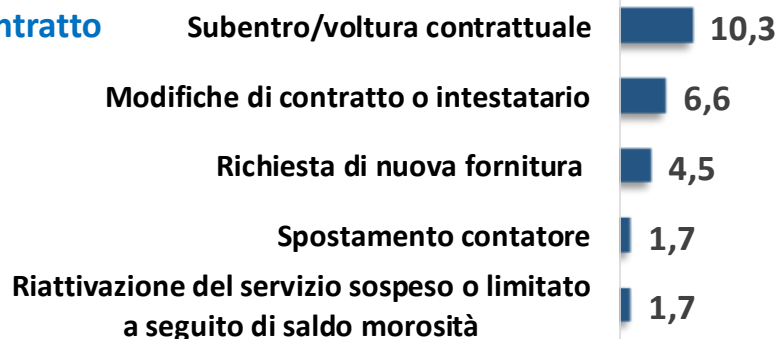
Richiesta informazioni



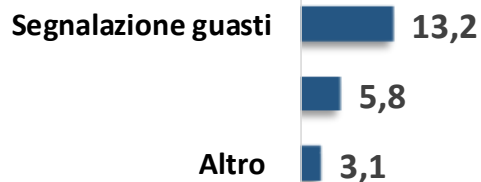
Fatture e Pagamenti



Contratto

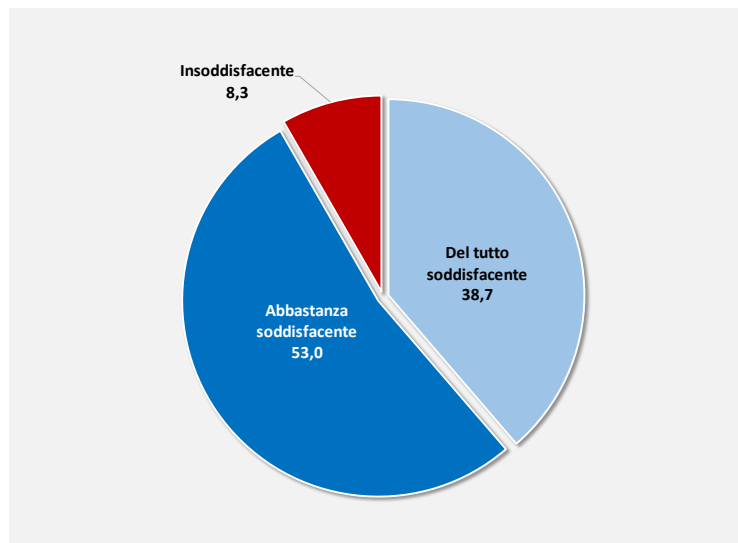


Segnalazione Guasti



Valutazione del servizio ricevuto (%)

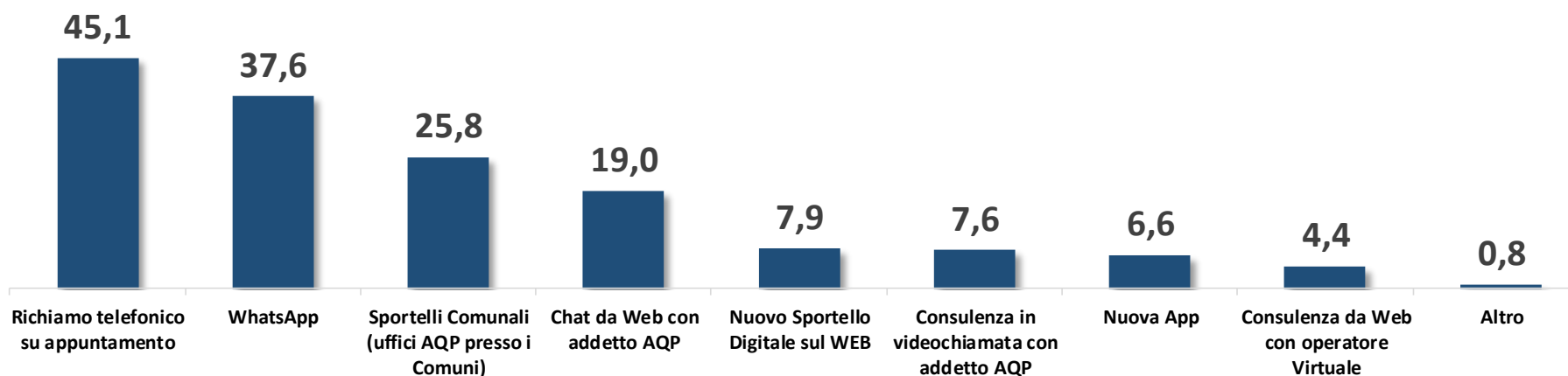
«Secondo Lei, il servizio ricevuto è stato soddisfacente?»



	TOTALE 2025	TOTALE 2023	TOTALE 2018	TOTALE 2014	
Del tutto soddisfacente	38,7	+7,0	31,7	27,9	34,0
Abbastanza soddisfacente	53,0	-4,9	57,9	55,7	49,0
Insoddisfacente	8,3	-2,1	10,4	16,5	17,0
Si del tutto + Si abbastanza	91,7		89,6	83,6	83,0

PREFERENZA SULLE MODALITÀ DI CONTATTO CON AQP

Con quali altri canali, tra quelli elencati di seguito, ritiene possa essere utile contattare Acquedotto Pugliese?

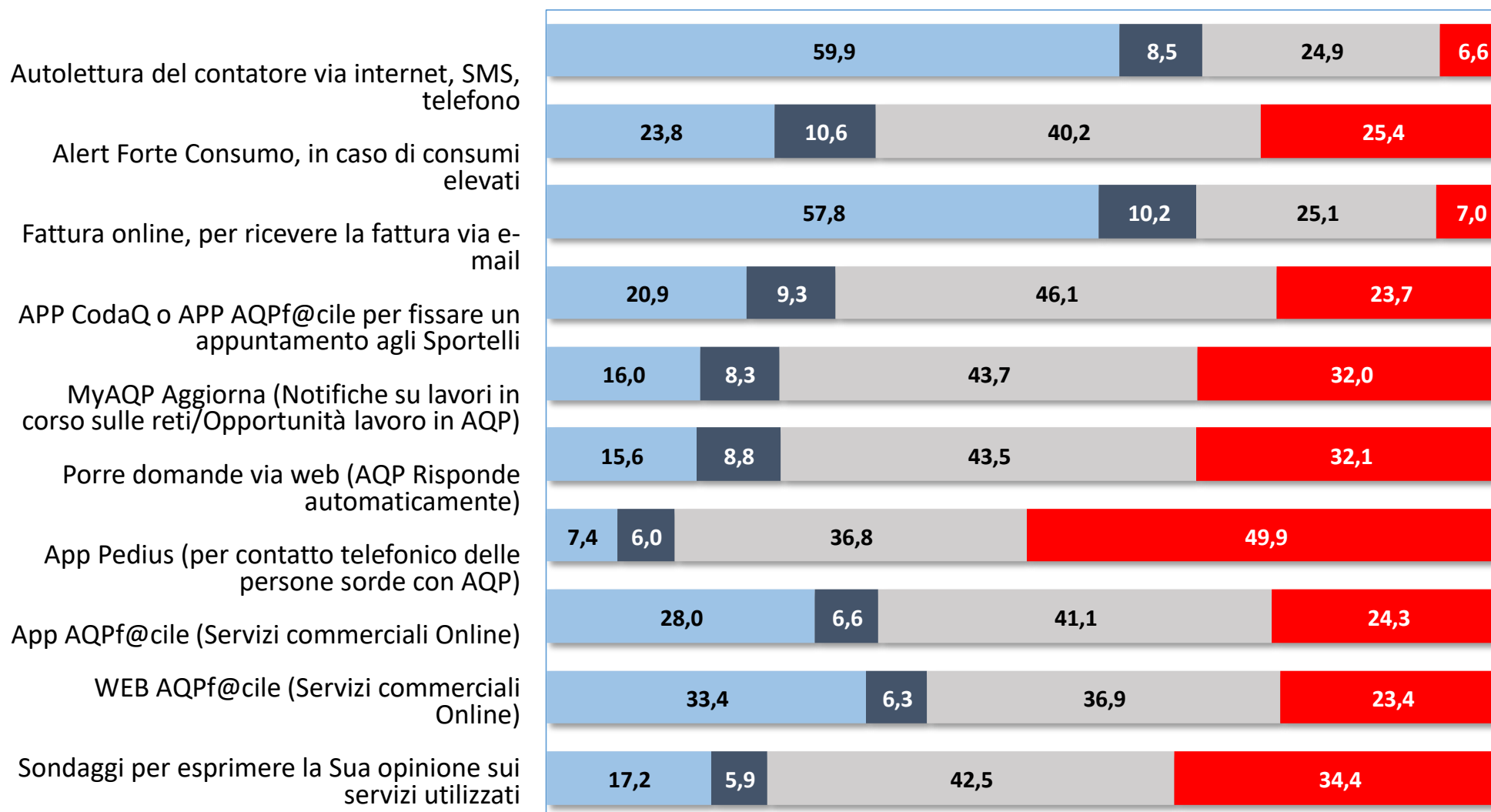


	TOTALE 2025	Totale privati	Privati con contratto	Privati senza contratto	UtENZE produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori codominali
	%	%	%	%	%	%	%
Richiamo telefonico su appuntamento	45,1	45,3	45,3	45,3	40,9	36,0	65,0
WhatsApp	37,6	30,1	32,7	24,8	53,5	58,0	85,0
Sportelli Comunali (uffici AQP presso i Comuni)	25,8	28,8	23,1	40,4	19,0	14,0	10,0
Chat da Web con addetto AQP	19,0	20,3	23,5	14,0	17,2	16,0	7,0
Nuovo Sportello Digitale sul WEB	7,9	8,1	12,2	0,0	5,4	10,0	15,0
Consulenza in videochiamata con addetto AQP	7,6	7,3	8,5	5,0	4,6	16,0	23,0
Nuova App	6,6	7,5	11,2	0,0	4,0	4,0	4,0
Consulenza da Web con operatore Virtuale	4,4	4,7	4,2	5,6	2,0	4,0	11,0
Altro	0,8	1,0	1,0	1,0	0,2	2,0	0,0
Non sa / non risponde	6,1	5,7	4,2	8,6	8,8	8,0	0,0

Base: totale utenza AQP

CONOSCENZA E UTILIZZO SERVIZI ATTIVATI DA AQP PER SEMPLIFICARE I PROCESSI

Per semplificare i processi e venire incontro alle esigenze dei clienti Acquedotto Pugliese ha avviato alcuni servizi e iniziative: per ciascuno di questi 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

AUTOLETTURA DEL CONTATORE VIA INTERNET, SMS, TELEFONO

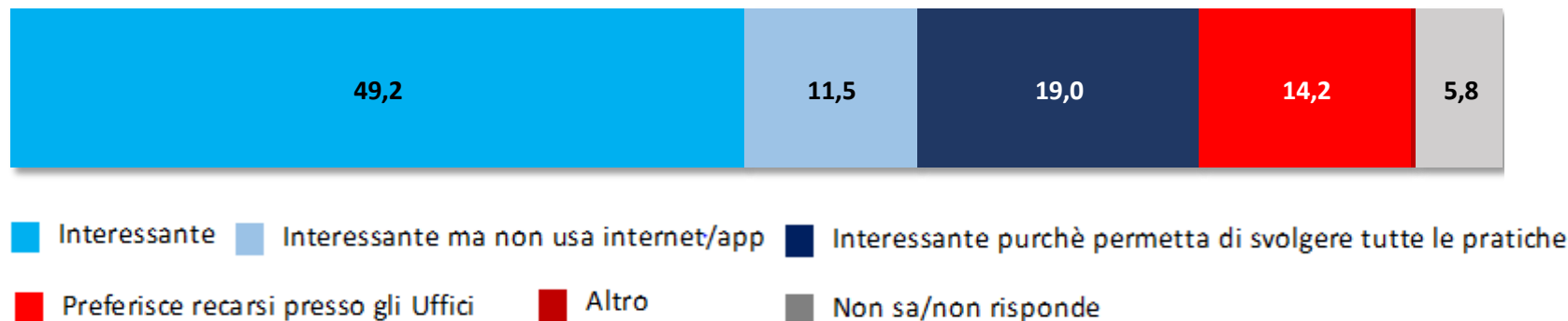
	2025	2023	2018	2014	Diff. 2025/2023	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Ammin. di condominio
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Li ha utilizzati con successo	59,9	68,2	38,1	29,0	-8,3	56,6	54,8	67,9	60,0	91,0
Ha provato ad utilizzarli ma senza successo	8,5	7,7	29,2	28,0	0,8	9,7	6,5	8,2	14,0	6,0
Li conosce, ma non li ha mai utilizzati	24,9	20,0	4,2	-	4,9	24,8	30,6	23,0	22,0	3,0
Non li conosce	6,6	4,1	28,5	43,0	2,6	8,9	8,1	1,0	4,0	0,0

FATTURA ONLINE, PER RICEVERE LA FATTURA VIA E-MAIL

	2025	2023	2018	2014	Diff. 2025/2023	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi Utenti/PA	Ammin. di condominio
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Utilizzata con successo	57,8	63,9	38,0	5,0	-6,2	60,2	42,4	62,3	70,0	92,0
Provata ma senza successo	10,2	7,8	29,9	40,0	2,4	11,6	9,3	8,6	12,0	5,0
Conosce, ma non ha mai utilizzato	25,1	24,6	6,7	-	0,5	21,6	34,1	27,7	18,0	3,0
Non conosce	7,0	3,7	25,4	55,0	3,3	6,6	14,3	1,4	0,0	0,0

SERVIZI COMMERCIALI ON LINE ATTRAVERSO AQPf@CILE WEB E APP

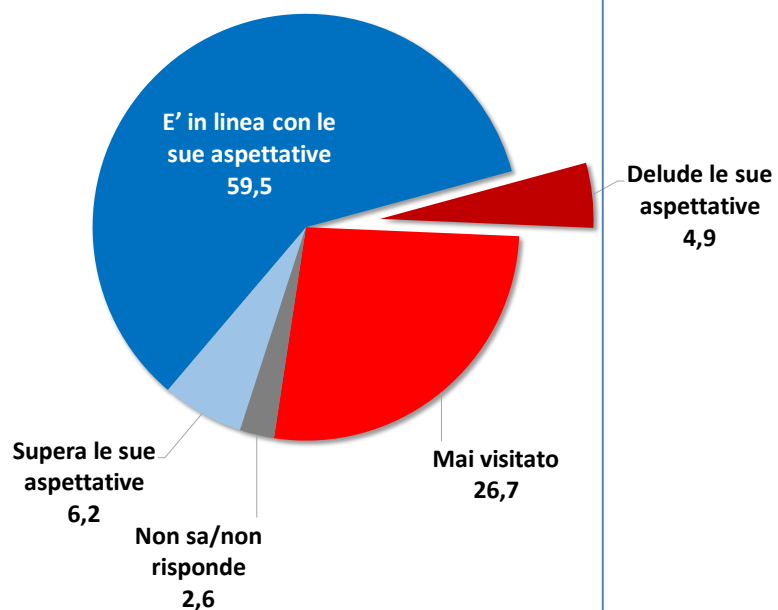
Acquedotto Pugliese offre servizi commerciali in modalità on line attraverso AQPf@cile Web e App.
Secondo la sua esperienza come valuta queste piattaforme digitali?



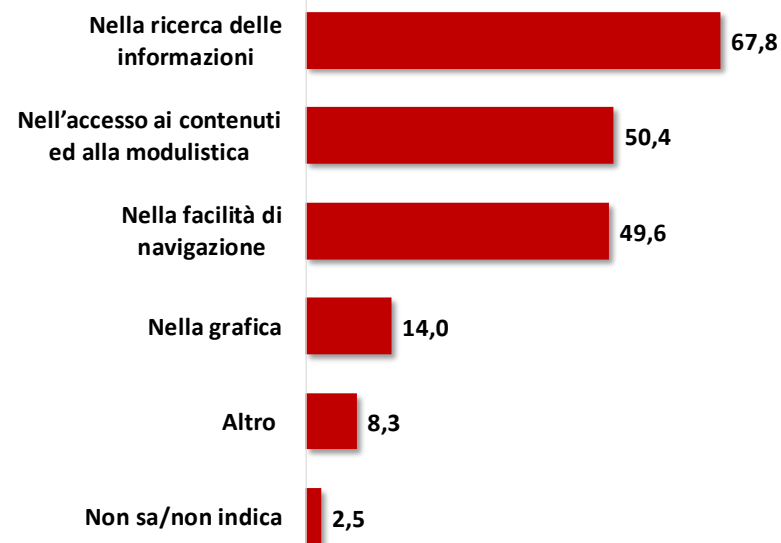
	TOTALE 2025	Totale privati	Privati con contratto	Privati senza contratto	UtENZE produttive	Grandi Utenti/PA	Amministratori codominiali
	%	%	%	%	%	%	%
Interessante	49,2	42,7	48,0	32,2	60,1	78,0	97,0
Interessante ma non usa internet/app	11,5	12,1	10,6	15,0	12,0	4,0	3,0
Interessante purchè permetta di svolgere tutte le pratiche	19,0	21,8	21,2	22,9	13,6	10,0	0,0
Preferisce recarsi presso gli Uffici	14,2	17,8	14,2	25,1	4,6	6,0	0,0
Altro	0,4	0,4	0,7	0,0	0,0	2,0	0,0
Non sa/non risponde	5,8	5,1	5,3	4,8	9,8	0,0	0,0

Base: totale utenza AQP

Come valuta il sito internet di Acquedotto Pugliese www.aqp.it?



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

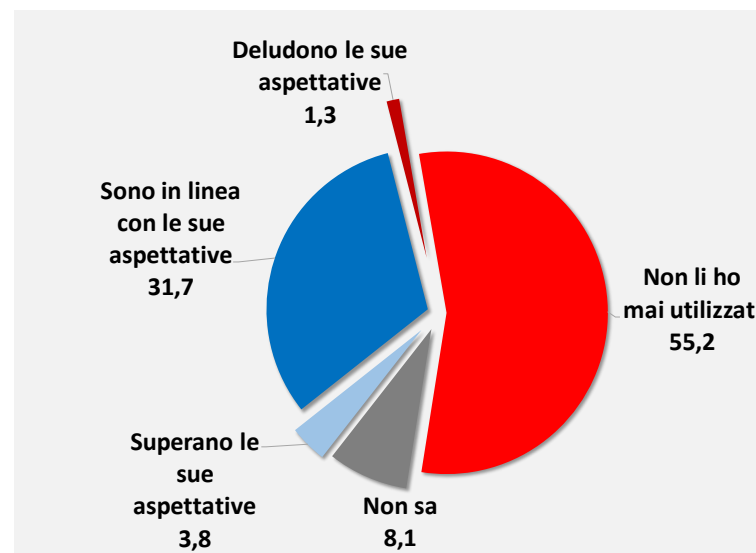


	TOTALE 2025	TOTALE 2023	TOTALE 2018	Diff. 2025/2023	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori condominiali
Supera le sue aspettative	6,2	11,1	2,5	-4,9	8,1	2,8	7,2	0,0	1,0
E' in linea con le sue aspettative	59,5	65,4	47,6	-5,9	59,1	46,0	68,7	74,0	94,0
Delude le sue aspettative	4,9	5,7	19,9	-0,8	5,1	5,0	3,2	16,0	5,0
Mai visitato	26,7	14,8	27,3	11,9	24,3	43,4	19,8	6,0	0,0
Non indica	2,6	3,1	2,7	-0,5	3,3	2,8	1,2	4,0	0,0
Supera + In linea con le aspettative	65,7	76,4	50,1	-10,7	67,2	48,8	75,8	74,0	95,0

Base: totale utenza AQP

I SOCIAL NETWORK DI AQP

“Acquedotto Pugliese diffonde iniziative e servizi anche su Facebook, X, Instagram, LinkedIn, Youtube. Come valuta la comunicazione di AQP sui social media?”



	TOTALE 2025	TOTALE 2023	TOTALE 2018	Diff. 2025/2023	Privati con contratto	Privati senza contratto	Utenze produttive	Grandi utenti/PA	Amministratori codominiali
Superano le sue aspettative	3,8	9,3	3,0	-5,5	4,6	2,8	4,0	2,0	0,0
Sono in linea con le sue aspettative	31,7	48,9	22,5	-17,2	30,1	33,4	25,9	18,0	76,0
Deludono le sue aspettative	1,3	1,6	2,0	-0,3	1,9	0,5	1,0	0,0	0,0
Non li ho mai utilizzati	55,2	33,5	63,9	21,8	54,5	53,0	63,5	80,0	24,0
Non sa	8,1	6,8	8,6	1,2	9,0	10,3	5,6	0,0	0,0
Superano + In linea con le aspettative	35,4	58,2	25,5	-22,7	34,6	36,2	29,9	20,0	76,0

Base: totale utenza AQP

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 ai cambiamenti climatici	75,5	16,2	59,3	3,3	21,2
Ricerca di nuove fonti di approvvigionamento idrico e impianti di dissalazione	72,6	9,6	63	4,4	23
Efficienza energetica e produzione di energia da fonti rinnovabili	71,4	9,8	61,6	4	24,5
Impegno nella ricerca e innovazione	68	12,3	55,7	4,8	27,2
Inserimento di criteri di sostenibilità nella valutazione dei fornitori	65	9,9	55,1	3,9	31
Promozione di parità di trattamento diversità e inclusione nella ricerca di personale	62,5	8,8	53,7	3,6	33,9
Miglioramento della qualità tecnica e contrattuale del servizio offerto	66,1	8,6	57,5	5,2	28,7
Garanzia della privacy dei propri dipendenti e dei propri clienti	66,1	8,6	57,5	5,2	28,7
Impegno costante nell'applicazione di criteri di trasparenza e integrità nell'attività dell'azienda	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	67,6	15,5	52,1	32,4
Bilancio di genere	60,7	11,3	49,4	39,3
Piano della sostenibilità	60,2	12,6	47,6	39,8
Sezione «sostenibilità» del sito AQP	54,6	12	42,6	45,4

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 2025 *	Lo conosce abbastanza	Ne ho sentito parlare	Non lo conosce affatto	Totale 2023*
Il regolamento del servizio	68,7	18,8	49,9	31,3	80,2
La carta del servizio	66,4	16,8	49,6	33,7	74,1
La Commissione Conciliativa	56	13,2	42,8	44	63,5

Base: totale utenza AQP

(*) somma di «lo conosce abbastanza» + «ne ho sentito parlare»

MAPPE DELLE PRIORITÀ 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.



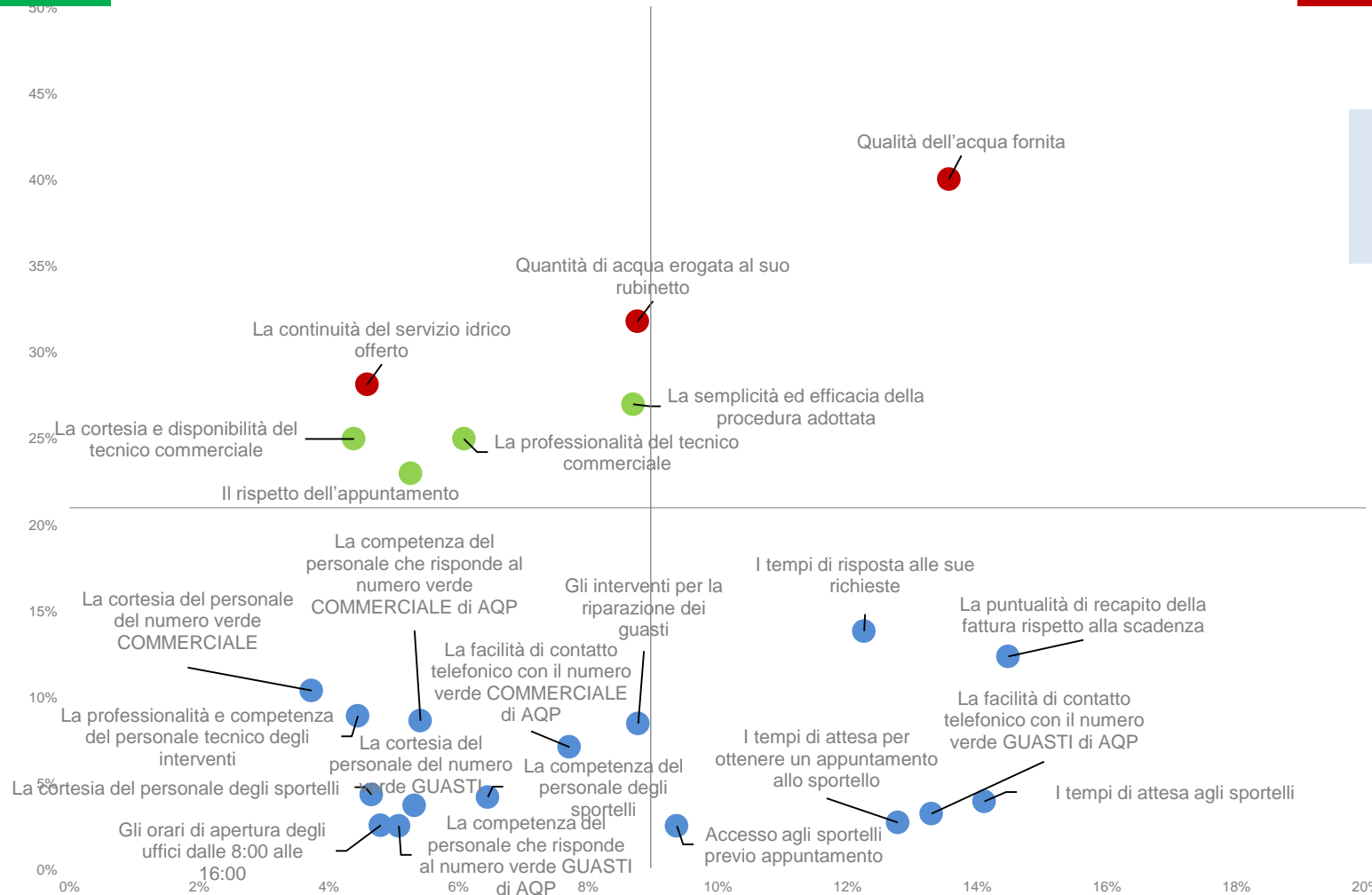
COMUNICARE

INVESTIRE

TOTALE CLIENTI AQP

- Relazione
- Prodotto
- Nuova Fornitura

IMPORTANZA



MANTENERE

MONITORARE

INSODDISFAZIONE



CALL BACK NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO / SEGNALAZIONE GUASTI

CAMPIONE

Valori %

	TOTALE	BARI/BAT	LECCE	TARANTO/ BRINDISI	FOGGIA	NON DISPONIBILE
Base	100	31	19	28	13	9
Maschio	66,0	58,1	73,7	67,9	76,9	55,6
Femmina	34,0	41,9	26,3	32,1	23,1	44,4
18-34 anni	6,0	3,2	5,3	3,6	15,4	11,1
35-54 anni	33,0	42,0	26,4	57,1	53,9	22,2
55 anni o più	51,0	54,8	68,4	39,3	30,8	66,6
Laurea	27,0	29,0	15,8	35,7	15,4	33,3
Diploma superiore	38,0	25,8	47,4	39,3	46,2	44,4
Diploma inferiore	28,0	35,5	31,6	21,4	30,8	11,1
Licenza elementare/ Nessuna scuola	7,0	9,7	5,3	3,6	7,7	11,1

Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (100 casi).

PRINCIPALI EVIDENZE

- ❑ Il CSI – **Customer Satisfaction Index** ottenuto nell'indagine di Call Back sul Numero Verde Pronto Intervento/Segnalazione guasti, è pari a **92,3**.
- ❑ La maggior parte degli aspetti del servizio ottengono CSI prossimi a 100. Gli item *La modalità di aggiornamento/comunicazione esito dell'intervento*, *La qualità dell'intervento di riparazione del guasto* e *I tempi dell'intervento per la riparazione del guasto* ottengono un CSI inferiore a 90 (rispettivamente 88,9 87,9 86,9.)
- ❑ Hanno ottenuto aspettative positive dei clienti per il 98% «*la facilità nel reperire il numero verde pronto intervento/segnalazione guasti di Acquedotto Pugliese*», per il 97% «*il tempo di attesa*» e per il 97% «*La chiarezza delle risposte fornite dall'operatore* ».
- ❑ Il 36% degli intervistati afferma di aver reperito il numero verde pronto intervento/segnalazione guasti di Acquedotto Pugliese dalla fattura, il 55% tramite il sito internet, il 5% ha ottenuto l'informazione cercando sulle pagine bianche.
- ❑ Il 64,0% degli intervistati riferisce che gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi circa il servizio erogato da Acquedotto Pugliese.

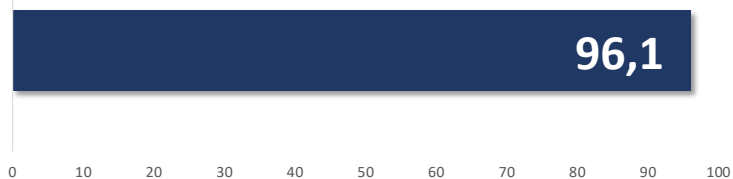


CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2025



2025

CSI - NUMERO VERDE SEGNALAZIONE GUASTI

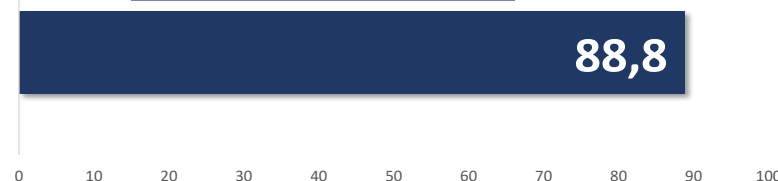


CSI PARZIALI

La facilità nel reperire il numero verde segnalazione guasti di Acquedotto Pugliese	98,0
Il tempo di attesa per parlare con l'operatore	97,0
La chiarezza delle risposte fornite dall'operatore	97,0
La cortesia dell'operatore che le ha risposto	95,0
La durata della telefonata	94,0

2025

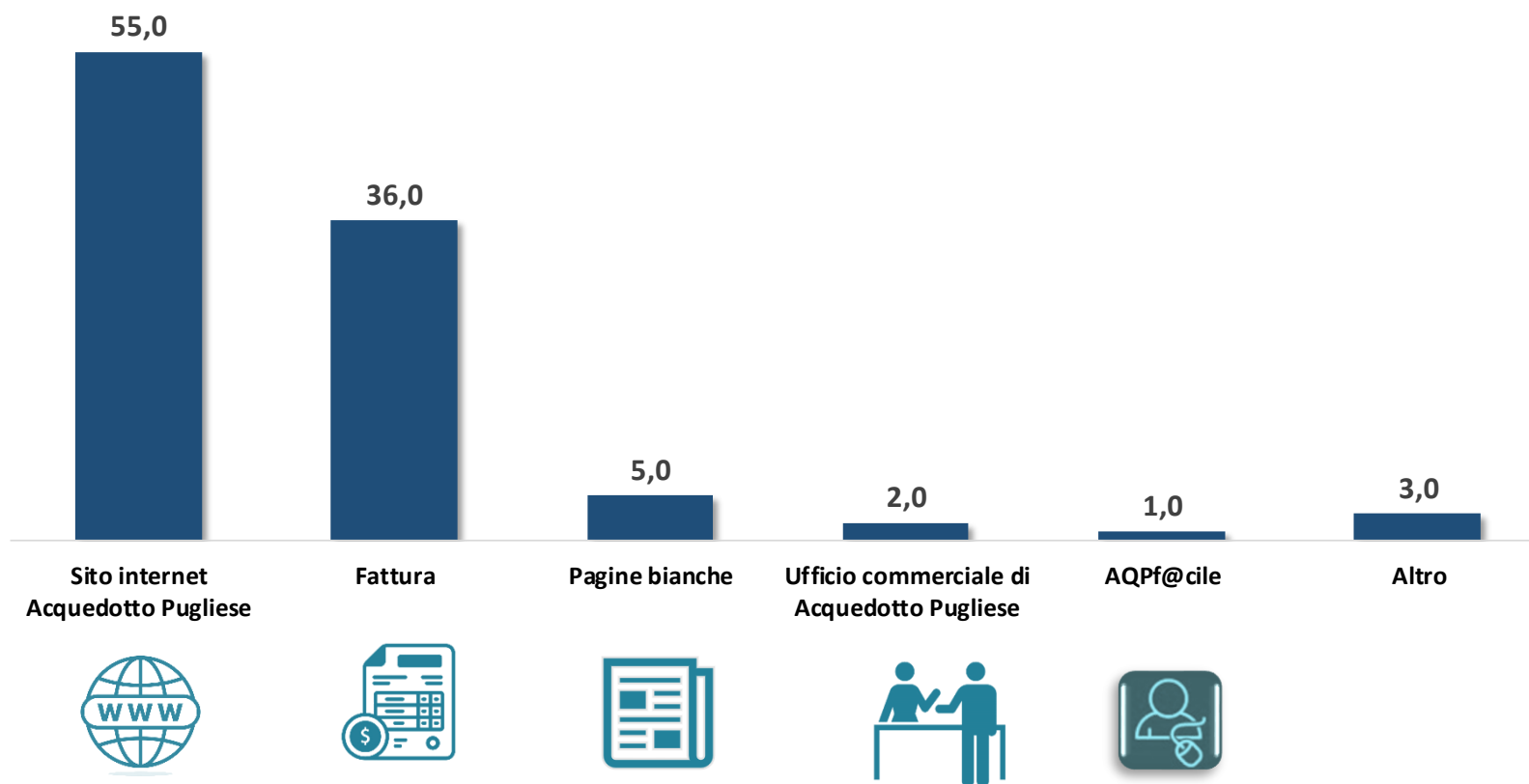
CSI - PRONTO INTERVENTO



CSI PARZIALI

I tempi dell'intervento per la riparazione del guasto	86,9
La qualità dell'intervento di riparazione del guasto	87,9
La modalità di aggiornamento/comunicazione esito dell'intervento	88,9
La cortesia/professionalità del tecnico intervenuto in campo	95,3

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

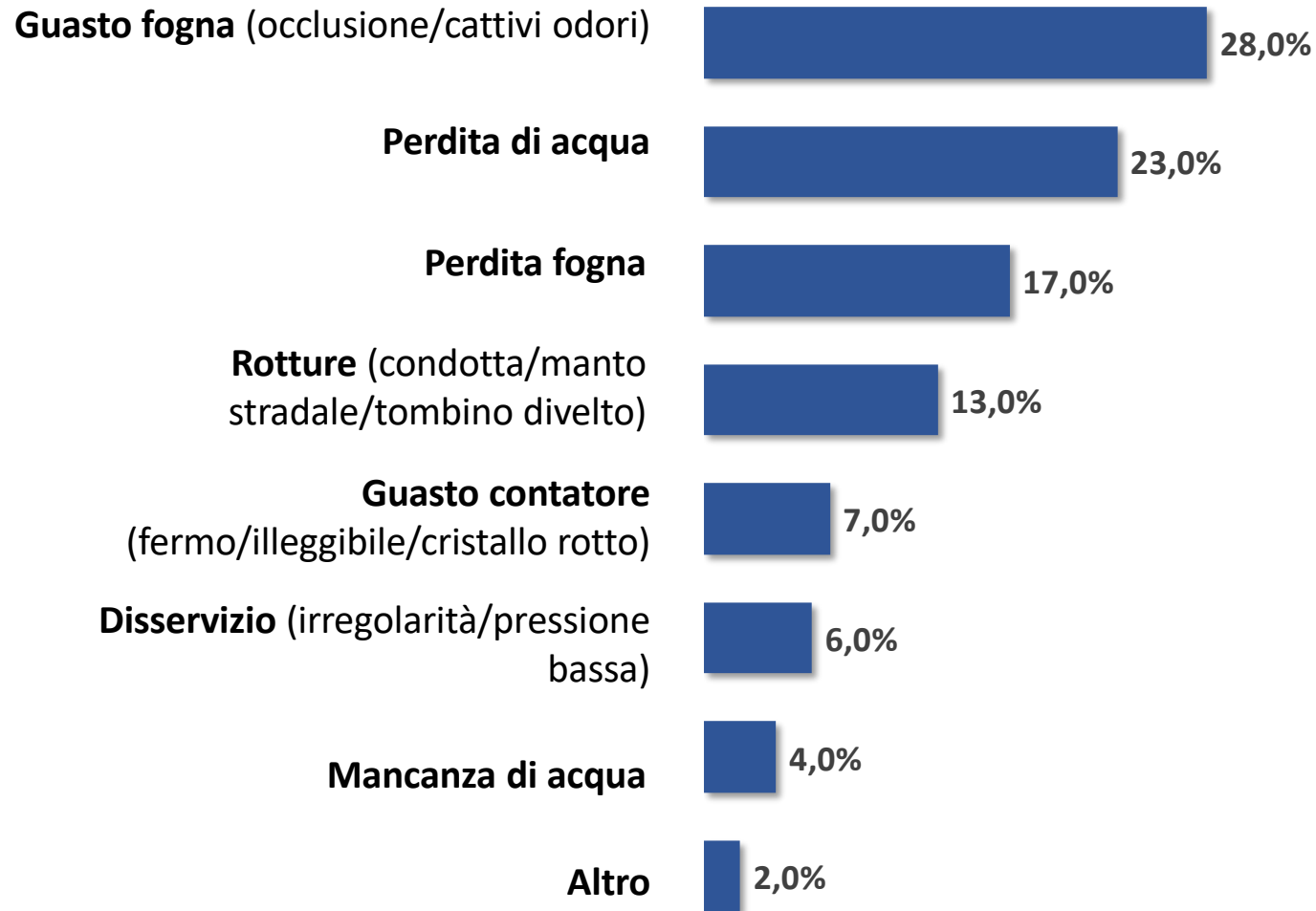


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (100 casi)

(*) Possibili più risposte

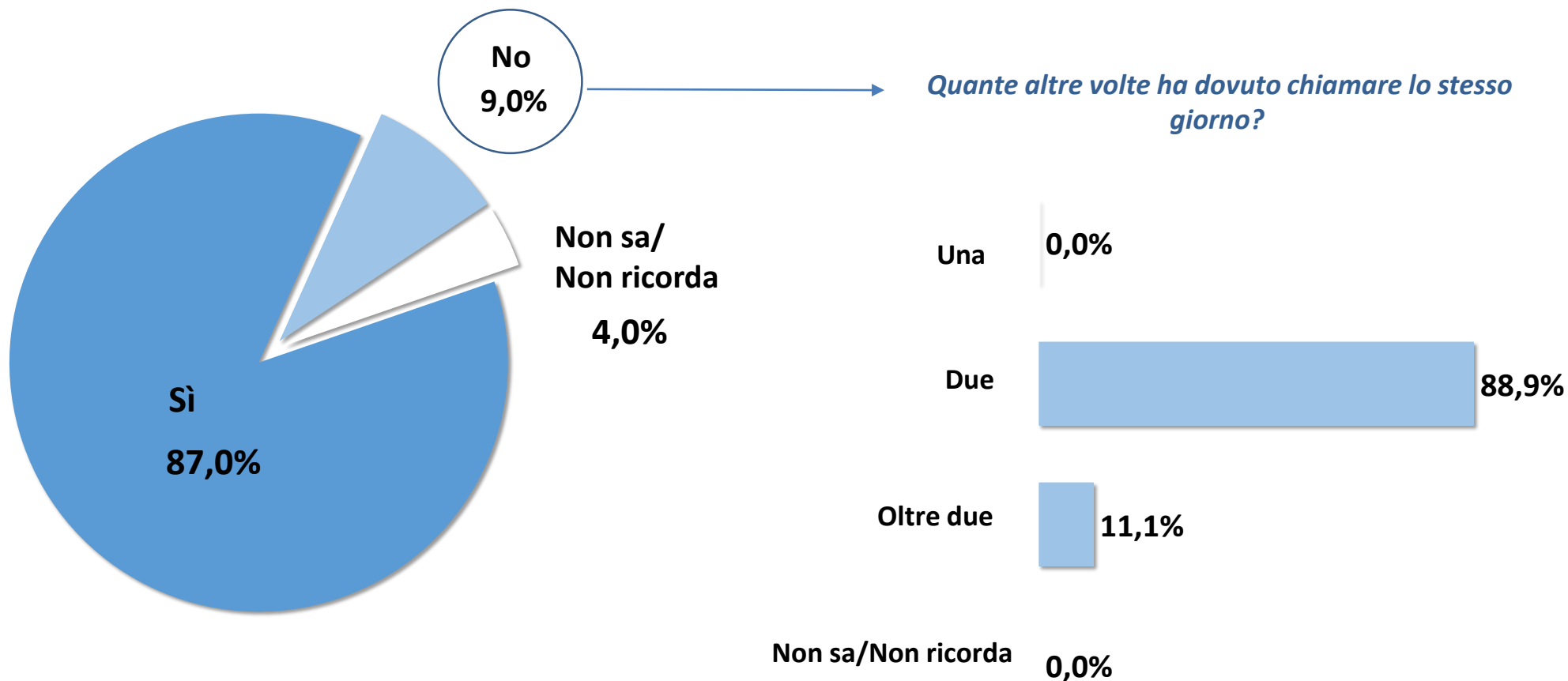
MOTIVI DI CONTATTO DEL NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO/SEGNALAZIONE GUASTI

Quando ha chiamato il Numero Verde Pronto Intervento/segnalazione guasti che tipo di guasto ha segnalato esattamente?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (100 casi).

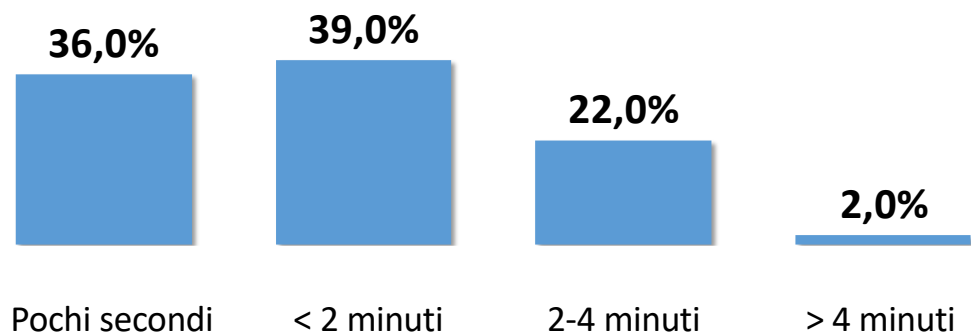
Quando ha chiamato il numero verde per segnalare il guasto, ha subito ascoltato il messaggio di benvenuto citato dalla voce automatica?



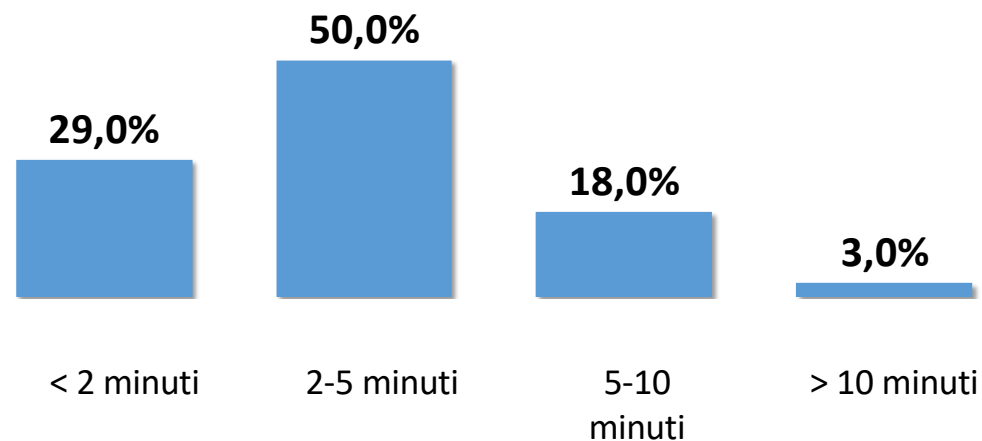
Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (100 casi).

TEMPO DI ATTESA E DURATA DELLA CHIAMATA

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



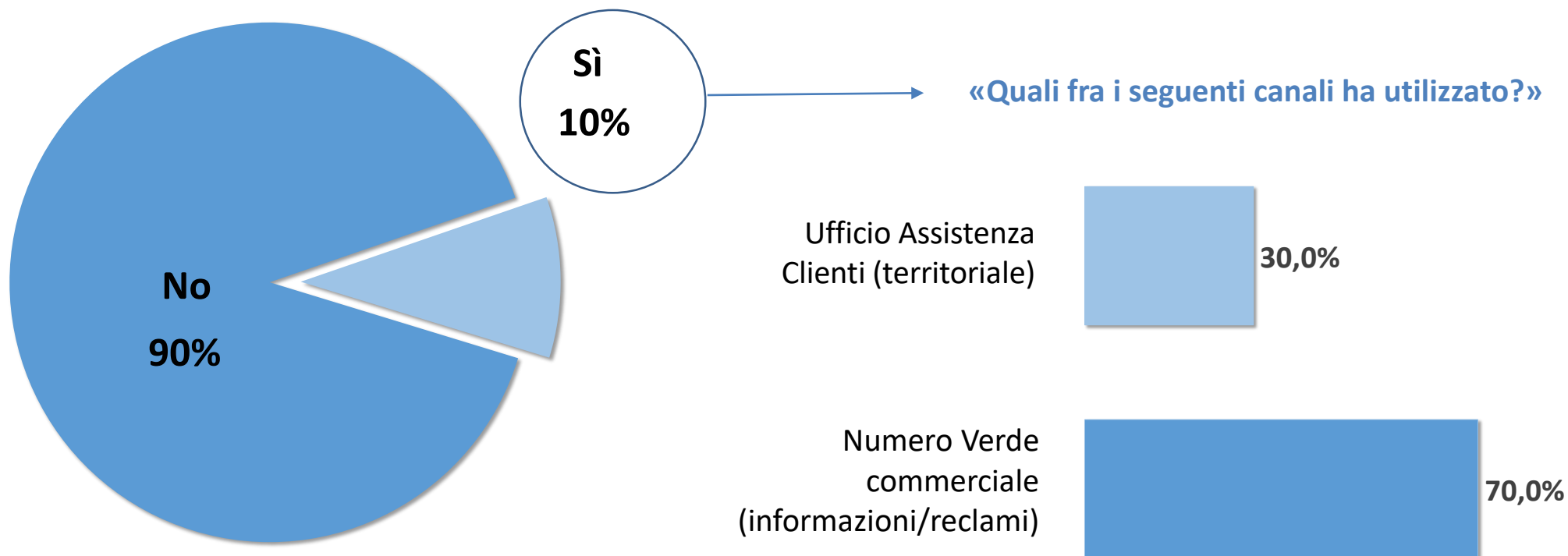
Nel complesso ricorda quanto è durata la telefonata di cui stiamo parlando, da quando ha preso la linea?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (100 casi).

ALTRI CANALI UTILIZZATI

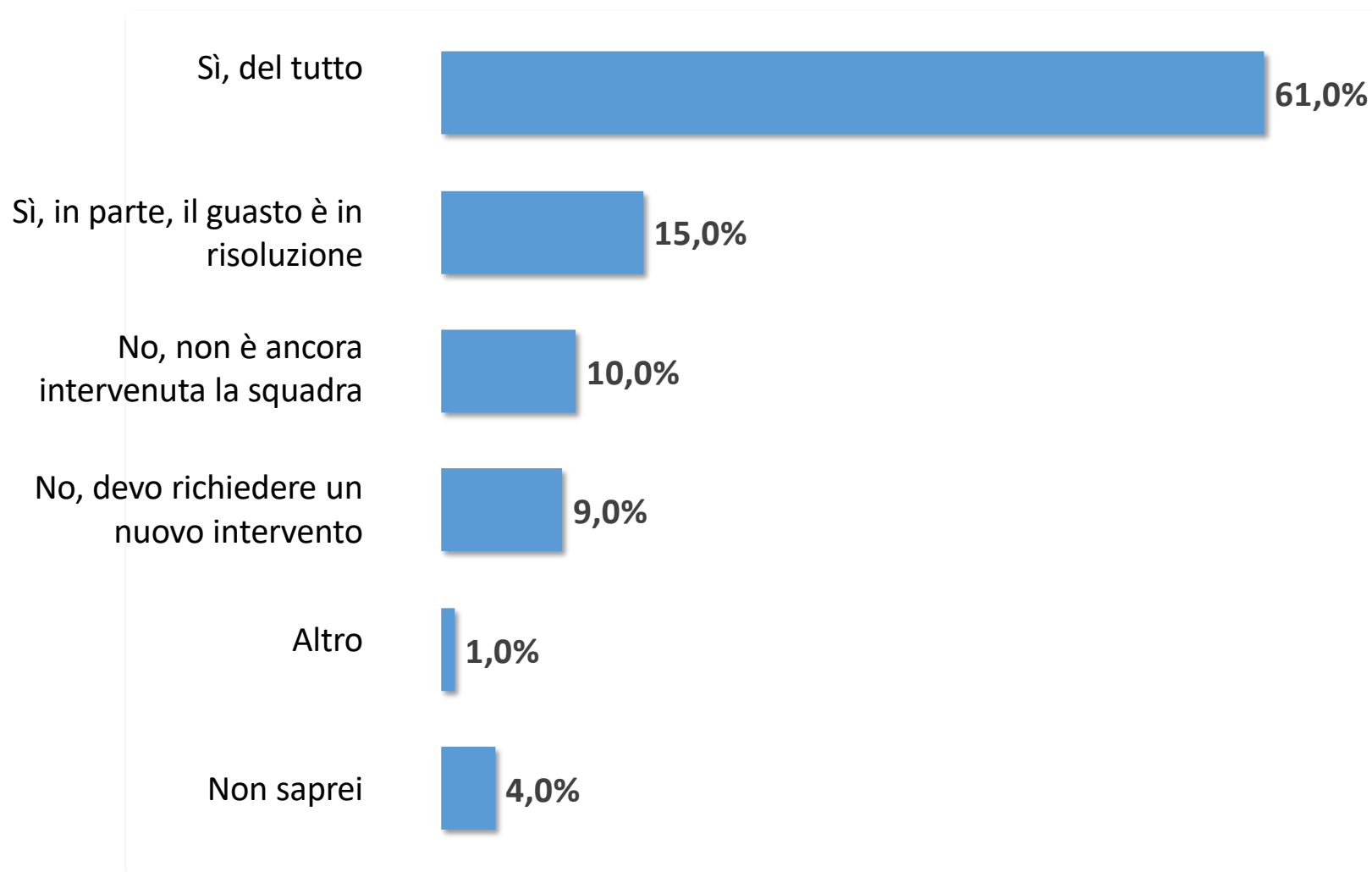
Prima di telefonare al Numero Verde Pronto Intervento/segnalazione guasti, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (100 casi).

ESITO DELLA CHIAMATA

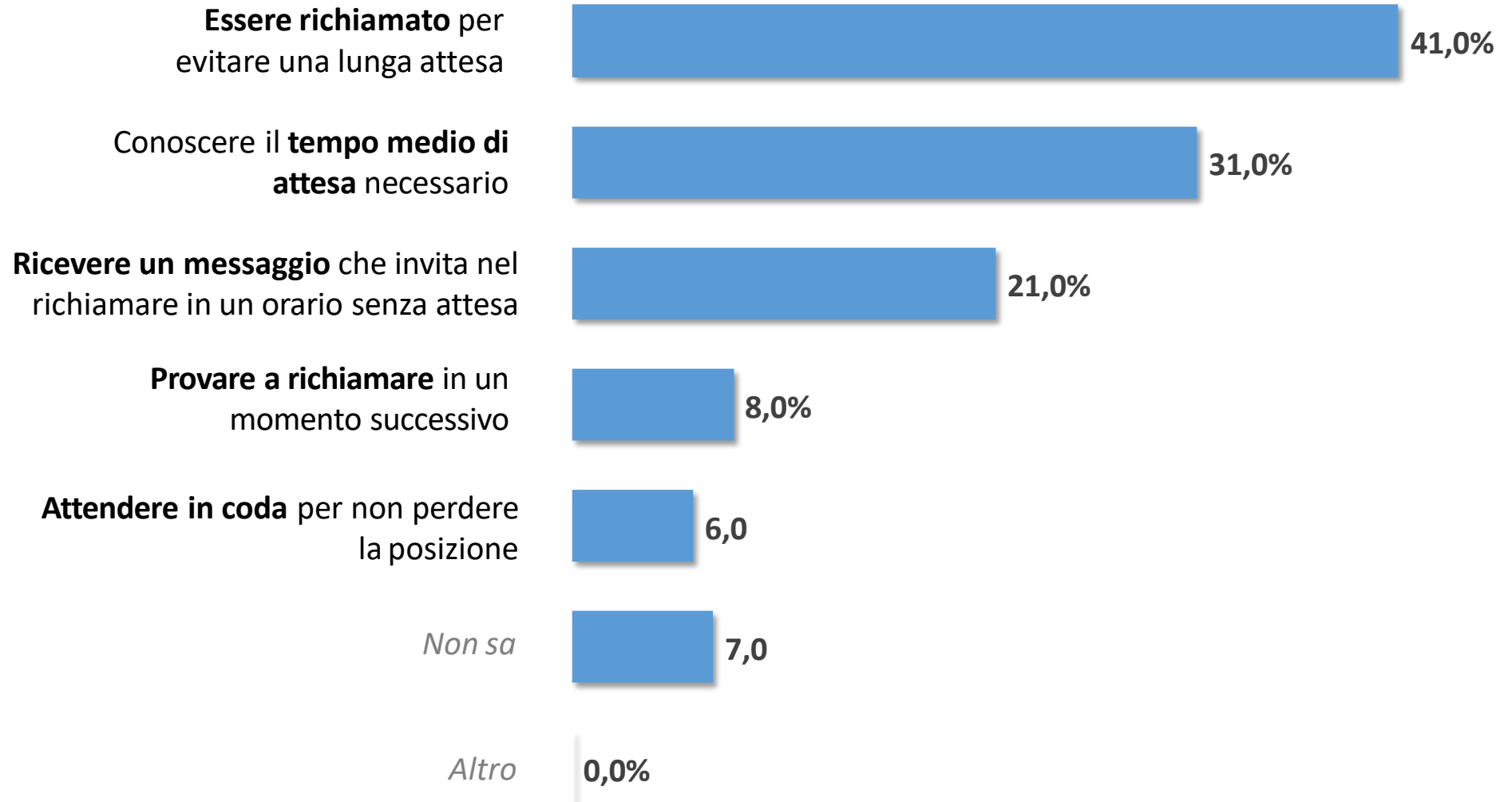
A seguito della sua telefonata al Numero Verde Pronto Intervento/segnalazione guasti di Acquedotto Pugliese, si è risolto il guasto segnalato?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (100 casi).

ATTESA AL TELEFONO

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

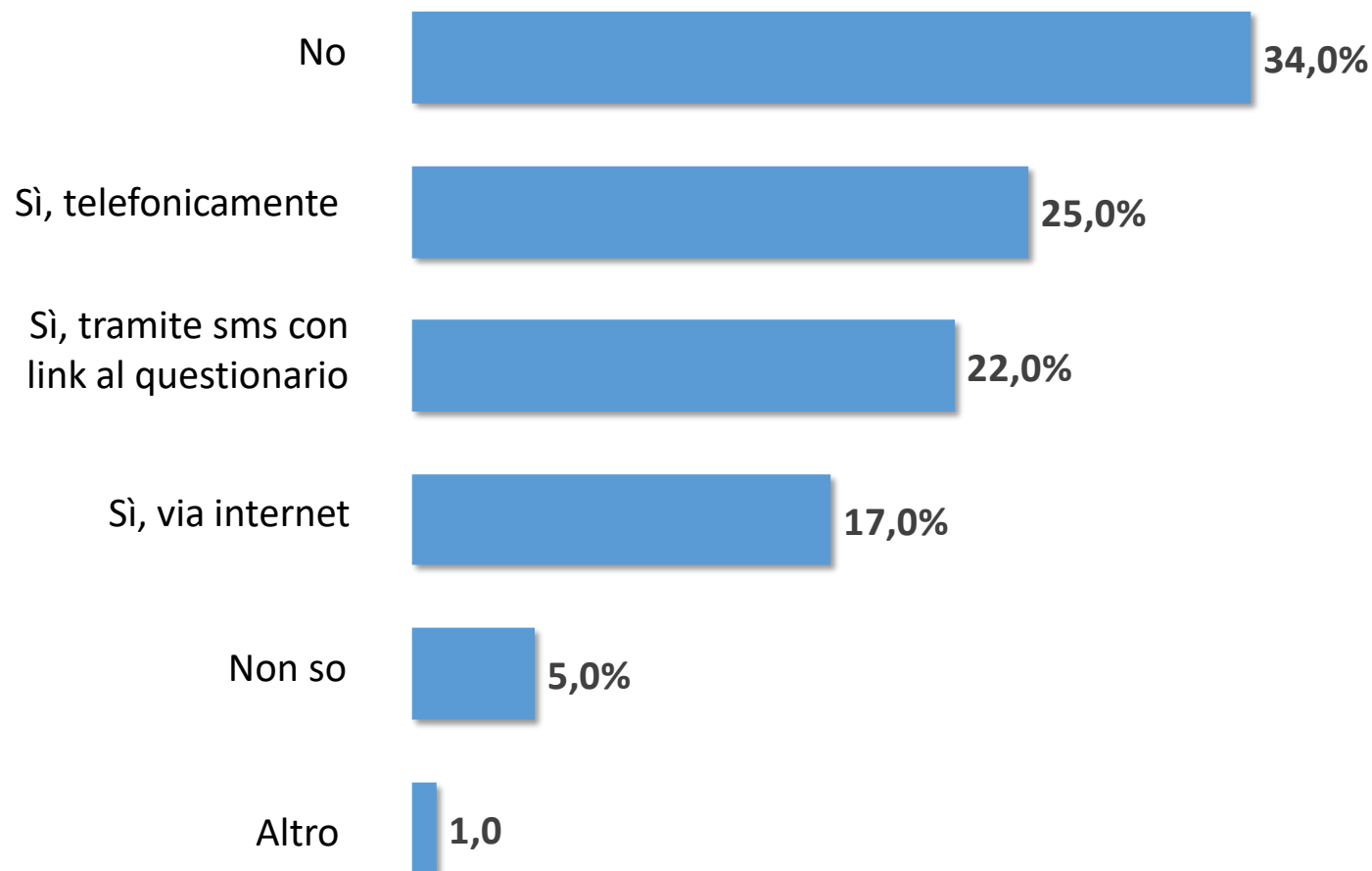


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (100 casi).

* 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? ()*

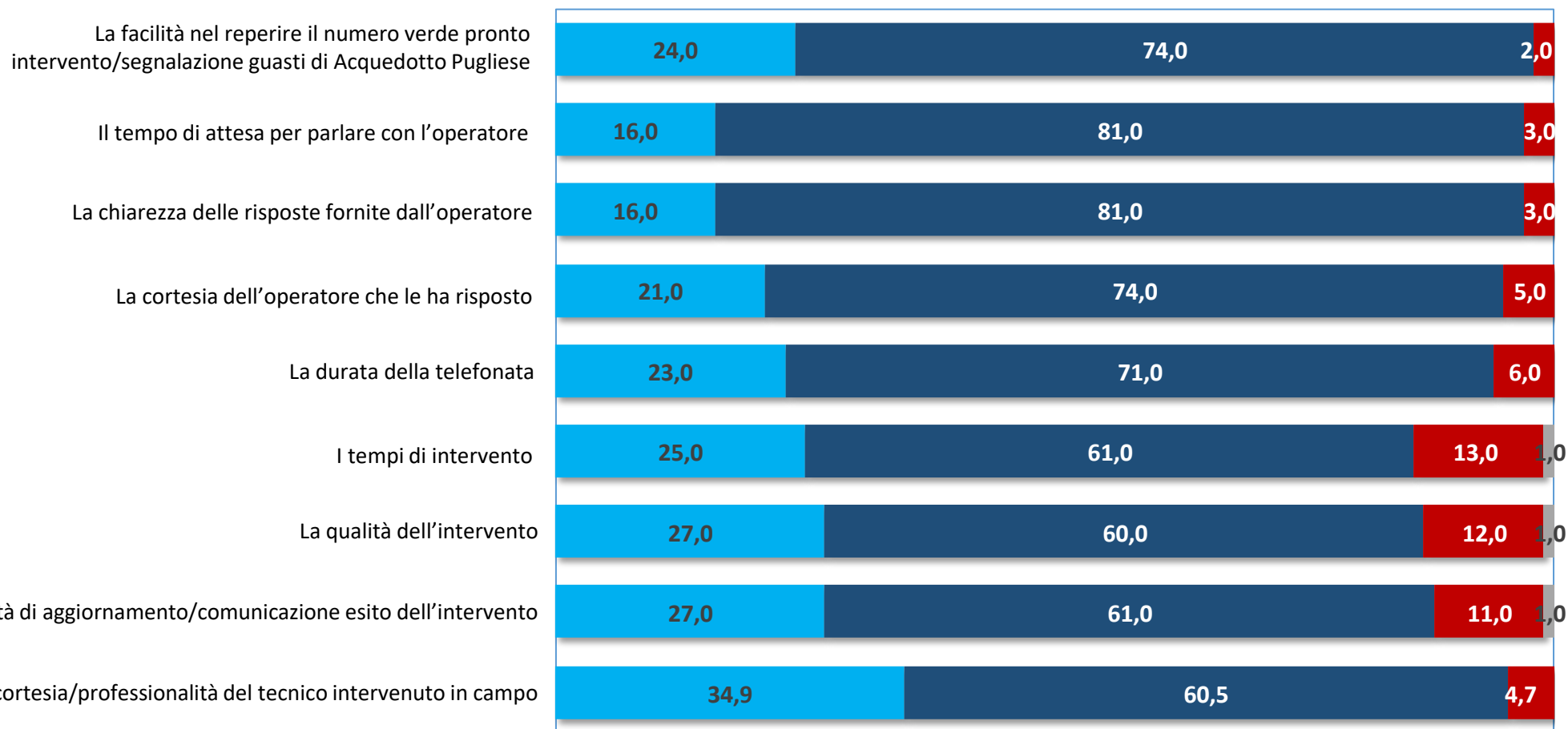


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (100 casi)

* Possibili più risposte

SODDISFAZIONE

Per gli aspetti che le citerò mi dica se ritiene che il servizio del numero verde guasti e il pronto intervento 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

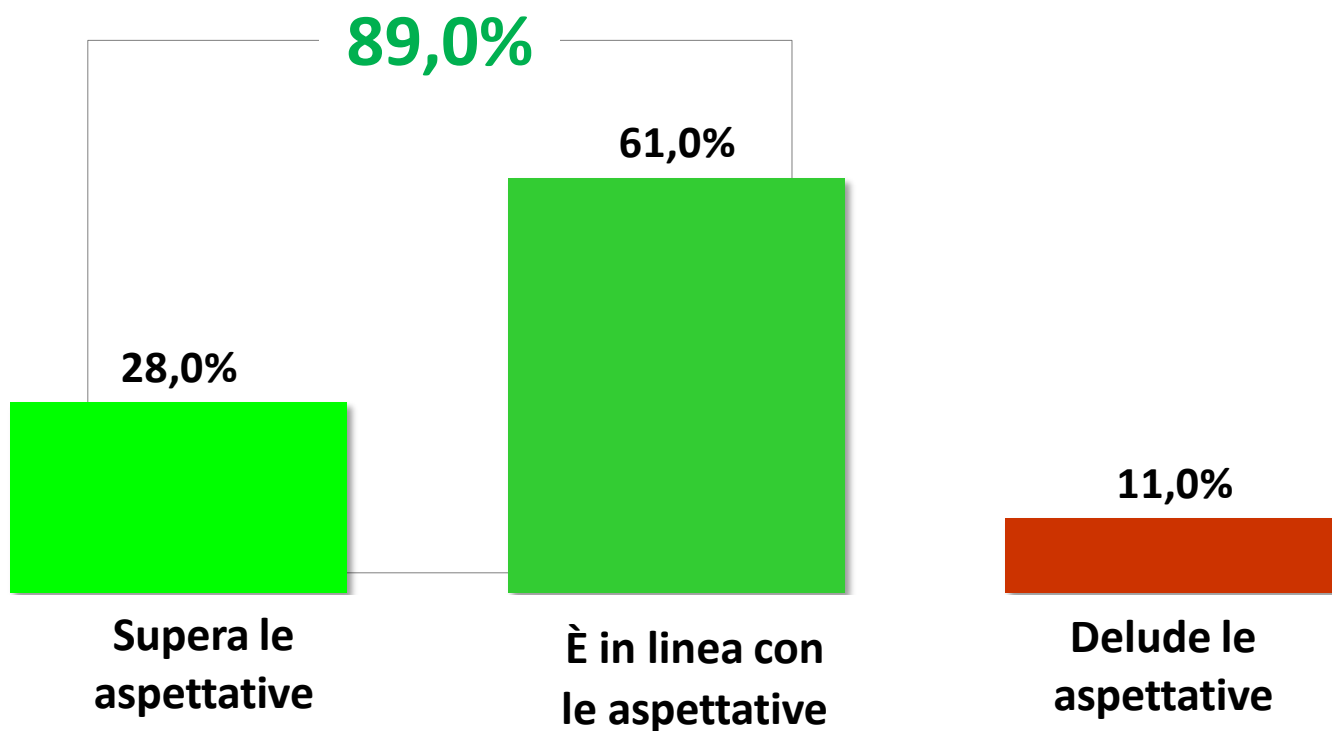
■ ha deluso le sue aspettative

■ Non sa

Totale Utenti Call Back sul Numero Verde pronto intervento (100 casi).

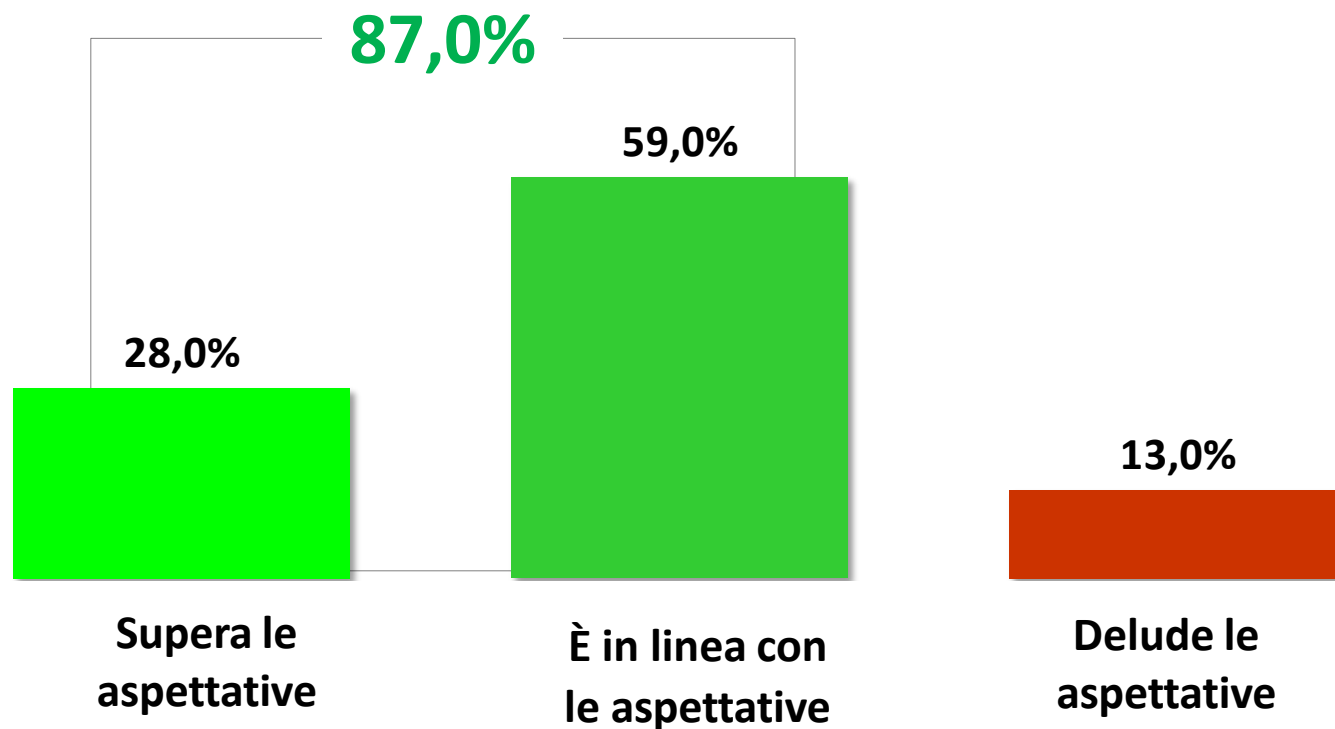
OVERALL SATISFACTION DEL NUMERO VERDE SEGNALAZIONE GUASTI

Considerando complessivamente il servizio ricevuto dall'operatore del numero verde segnalazione guasti ritiene che Acquedotto Pugliese:



OVERALL SATISFACTION DEL PRONTO INTERVENTO

Considerando complessivamente il servizio ricevuto dalla squadra di intervento dei tecnici in campo per la riparazione del guasto ritiene che Acquedotto Pugliese:





CALL BACK SUL NUMERO VERDE COMMERCIALE – INFORMAZIONI / RECLAMI

CAMPIONE

Valori %

	TOTALE	BARI/BAT	LECCE	TARANTO/ BRINDISI	FOGGIA
TOTALE	200	50	50	50	50
Maschio	52,0	52,0	56,0	52,0	48,0
Femmina	48,0	48,0	44,0	48,0	52,0
18-34 anni	9,0	8,0	22,0	2,0	4,0
35-54 anni	39,0	38,0	32,0	42,0	44,0
55 anni o più	52,0	54,0	46,0	56,0	52,0
Laurea	21,0	20,0	16,0	30,0	18,0
Diploma superiore	51,0	48,0	58,0	40,0	58,0
Diploma inferiore	26,0	30,0	24,0	30,0	20,0
Licenza elementare/ Nessuna scuola	2,0	2,0	2,0	0,0	4,0
Contratto diretto con AQP	60,0	50,0	66,0	68,0	56,0
In condominio	6,0	8,0	4,0	6,0	6,0
Altro	34,0	42,0	30,0	26,0	38,0
Utenza ad uso domestico	89,0	86,0	88,0	90,0	92,0
Utenza ad uso commerciale	11,0	14,0	12,0	10,0	8,0

PRINCIPALI EVIDENZE

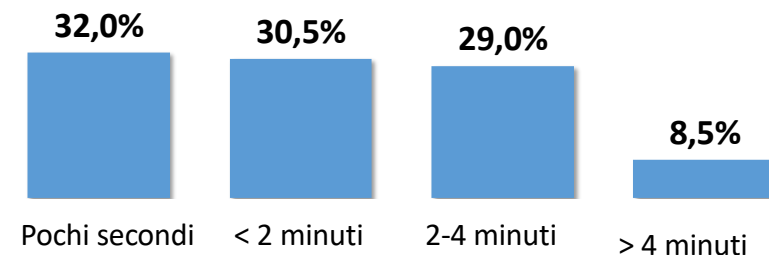
- ❑ Il CSI – *Customer Satisfaction Index* ottenuto nell'indagine di Call Back sul Numero Verde Commerciale, è pari a 91,0 in linea rispetto al 2023 (91,4).
- ❑ Gli aspetti di maggiore soddisfazione sono stati individuati negli item «**la facilità nel reperire il numero verde commerciale (informazioni/reclami) Acquedotto Pugliese**» e «**La chiarezza e comprensibilità della voce automatica**» con un CSI pari a 94,5, «**I servizi che si possono svolgere al telefono**» con un indice pari a 94, «**Gli orari in cui è attivo il numero verde Acquedotto Pugliese per i servizi commerciali**» per il 93,5 , si è inoltre rilevato un CSI pari a 93 in merito alla «**durata della telefonata**».
- ❑ Hanno ottenuto aspettative positive dei clienti per il 94,5% «*La facilità nel reperire il numero verde commerciale di Acquedotto Pugliese*», per il 94,5% «*La chiarezza e comprensibilità della voce automatica*» e per il 94% «*i servizi che si possono svolgere al telefono*».
- ❑ Il 53,5% degli intervistati dichiara di aver reperito il Numero Verde Commerciale (informazioni/reclami) di Acquedotto Pugliese dalla fattura, il 41,0% tramite il sito internet, il 2,5% ha ricevuto l'informazione dall'ufficio commerciale.

PRINCIPALI EVIDENZE

- ❑ Tra le motivazioni per le quali è stato contattato il Numero Verde commerciale (informazione/reclami) si sono distinte le «*richieste contrattuali*» e le «*informazioni commerciali*». Nell'ambito delle «*richieste contrattuali*» il 14,5% degli utenti ha contattato l'AQP in prevalenza per un subentro/voltura, il 13,0% per richiedere informazioni su procedura e costi di allacciamento e l'8,0% per reclami; per le richieste di «*informazioni commerciali*» emerge che il 7,5% ha richiesto nuova fornitura e il 7% ha richiesto informazioni in merito al dettaglio della fattura e alle modalità di pagamento.
- ❑ Il 41% degli intervistati gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi circa il servizio erogato da Acquedotto Pugliese, mentre il 58,5% ha risposto negativamente alla domanda.

Fra le evidenze emerse durante l'indagine, risulta anche che il 45,0% dei clienti intervistati, gradirebbe essere ricontatto, invece di attendere in coda e il 26,5% vorrebbe conoscere il tempo medio di 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.

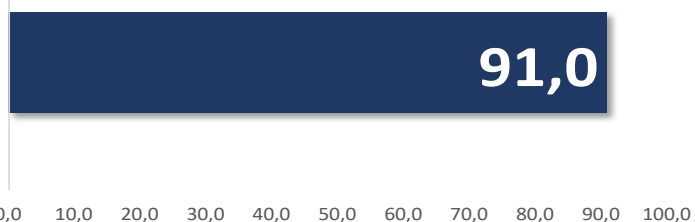


IL CSI DEGLI UTENTI DEL NUMERO VERDE COMMERCIALE



CUSTOMER SATISFACTION INDEX - CSI

CSI COMPLESSIVO

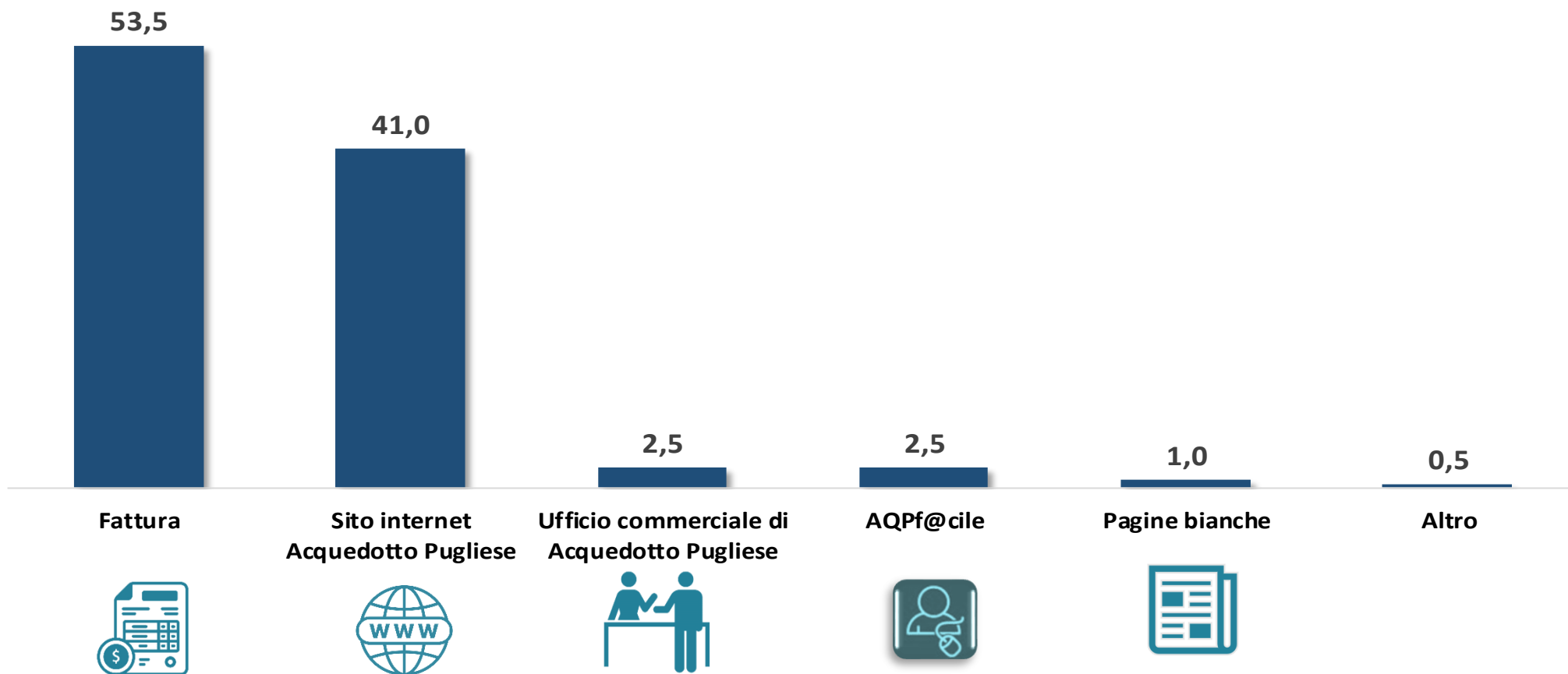


CSI PARZIALI

La facilità nel reperire il numero verde commerciale Acquedotto Pugliese	94,5
La chiarezza e comprensibilità della voce automatica	94,5
I servizi che si possono svolgere al telefono	94,0
Gli orari in cui è attivo il numero verde Acquedotto Pugliese per i servizi commerciali	93,5
La durata della telefonata	93,0
Il tempo impiegato ad ascoltare il messaggio automatico di benvenuto	91,0
La cortesia dell'operatore che le ha risposto	90,5
Il tempo di attesa per parlare con l'operatore	89,0
La capacità di risolvere il problema con la telefonata	87,5
La chiarezza delle risposte fornite dall'operatore	86,5

REPERIMENTO DEL NUMERO VERDE COMMERCIALE

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

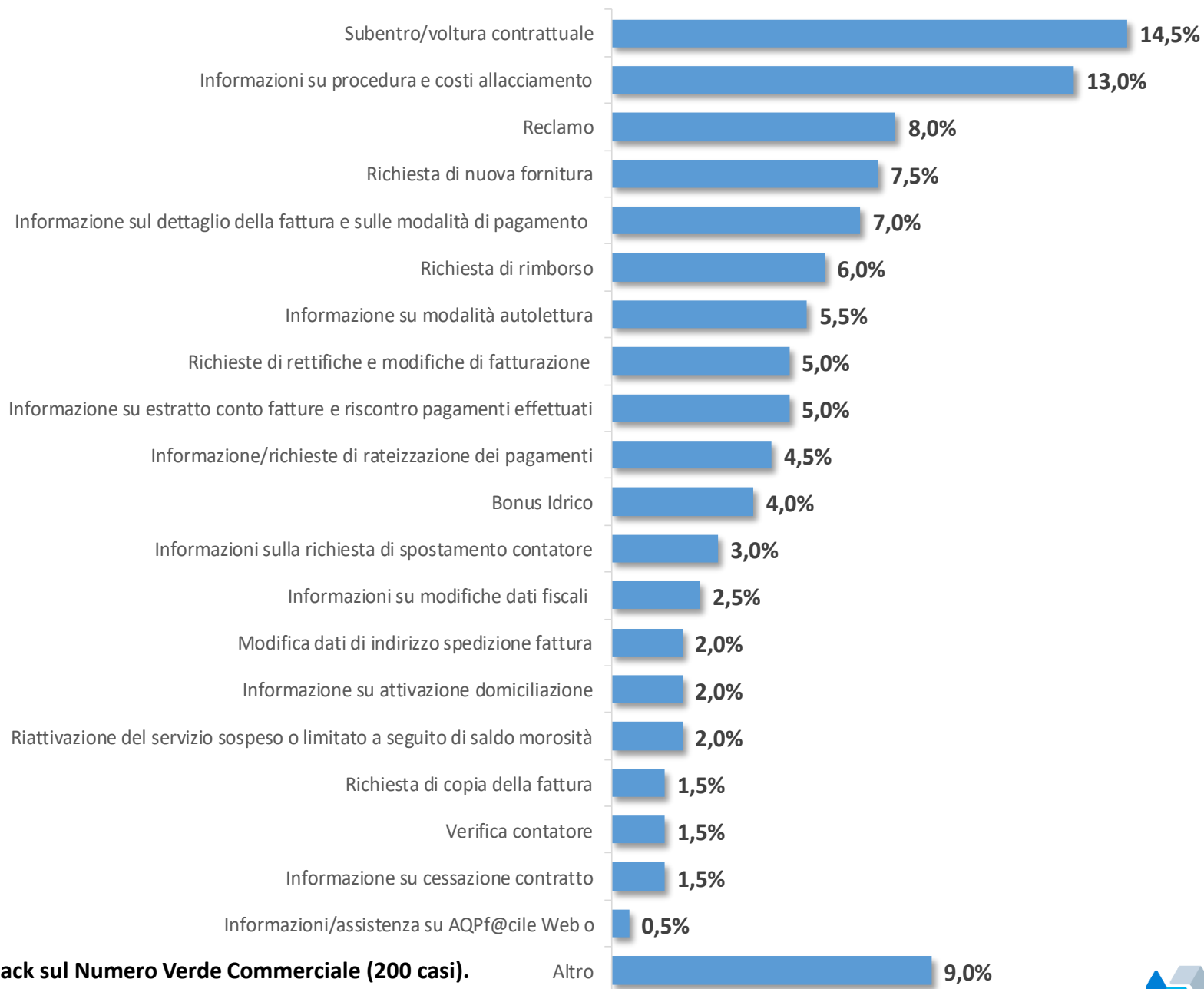


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (200 casi).

* Possibili più risposte

MOTIVI DI CONTATTO DEL NUMERO VERDE COMMERCIALE

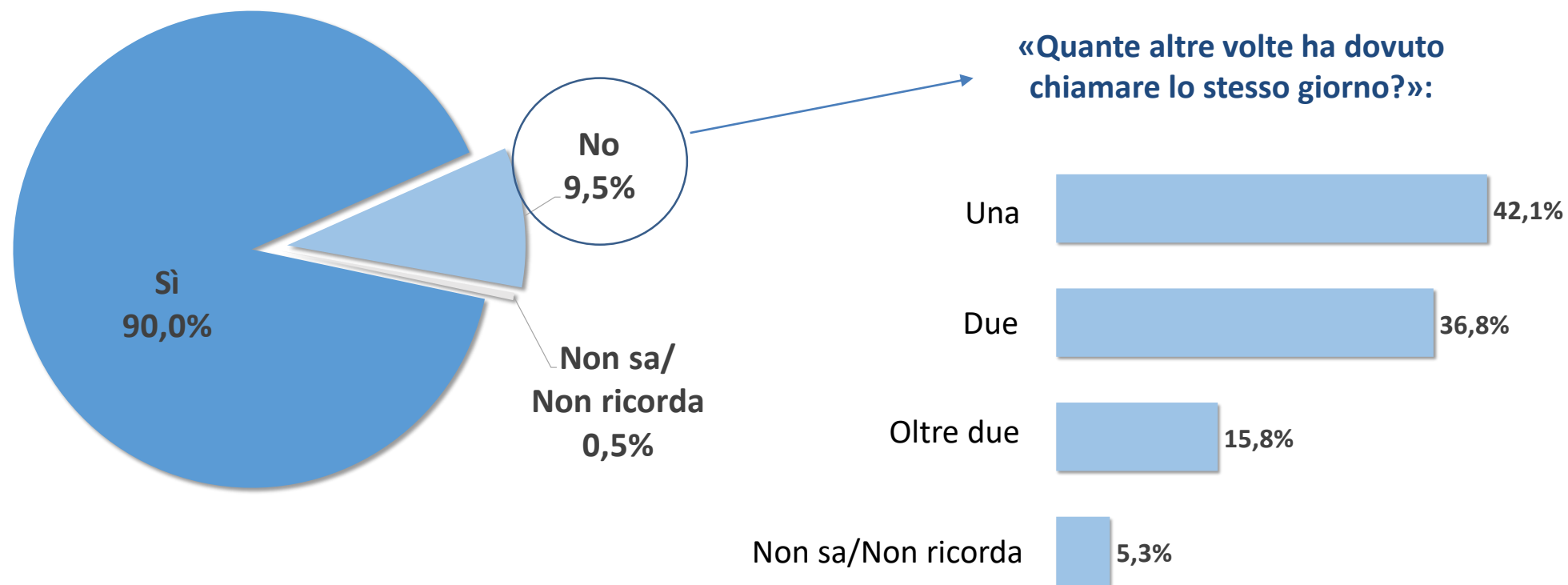
Per quali motivi ha chiamato il numero verde? (risposte multiple)



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (200 casi).

CONTATTO DEL NUMERO VERDE COMMERCIALE

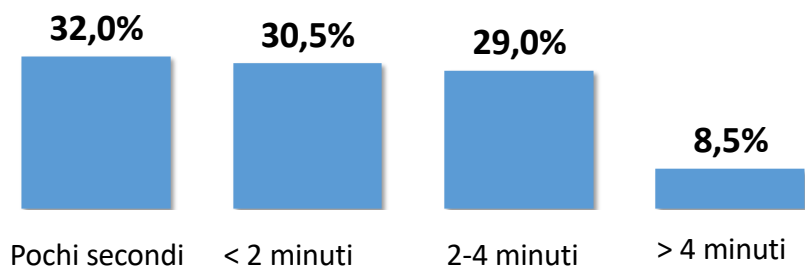
Quando ha chiamato il numero verde commerciale (informazione/reclami), le ha subito risposto la voce automatica? (%)



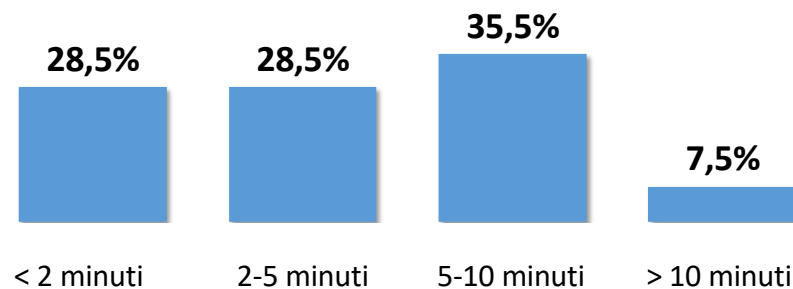
Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (200 casi).

TEMPO DI ATTESA E DURATA DELLA CHIAMATA

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



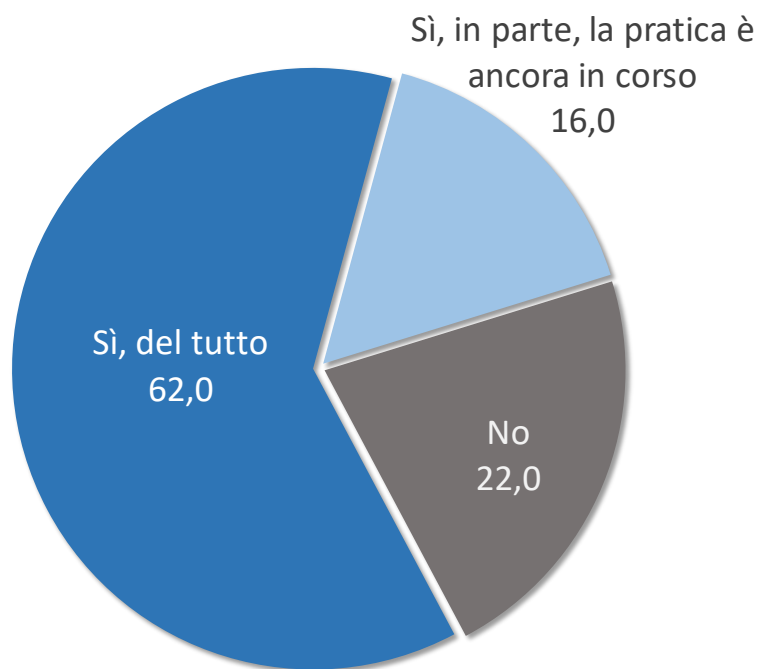
Nel complesso ricorda quanto è durata la telefonata di cui stiamo parlando, da quando ha preso la linea?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (200 casi).

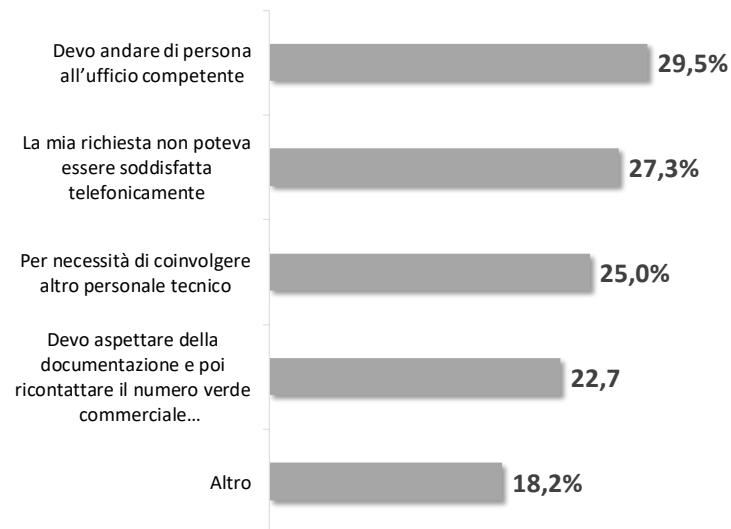
ESITO DELLA CHIAMATA

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?

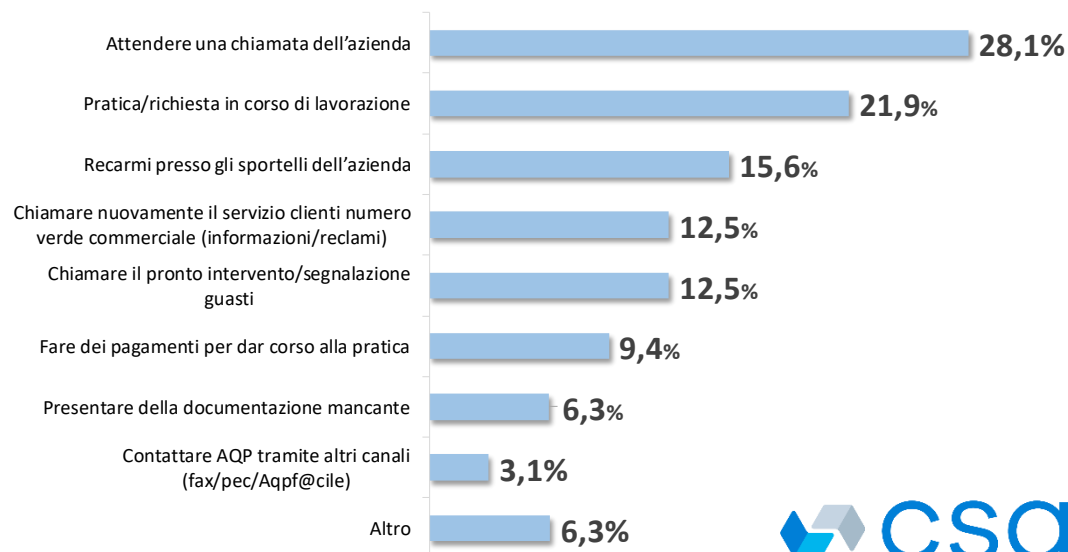


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (200 casi).

Motivi per cui non è riuscito a risolvere la richiesta

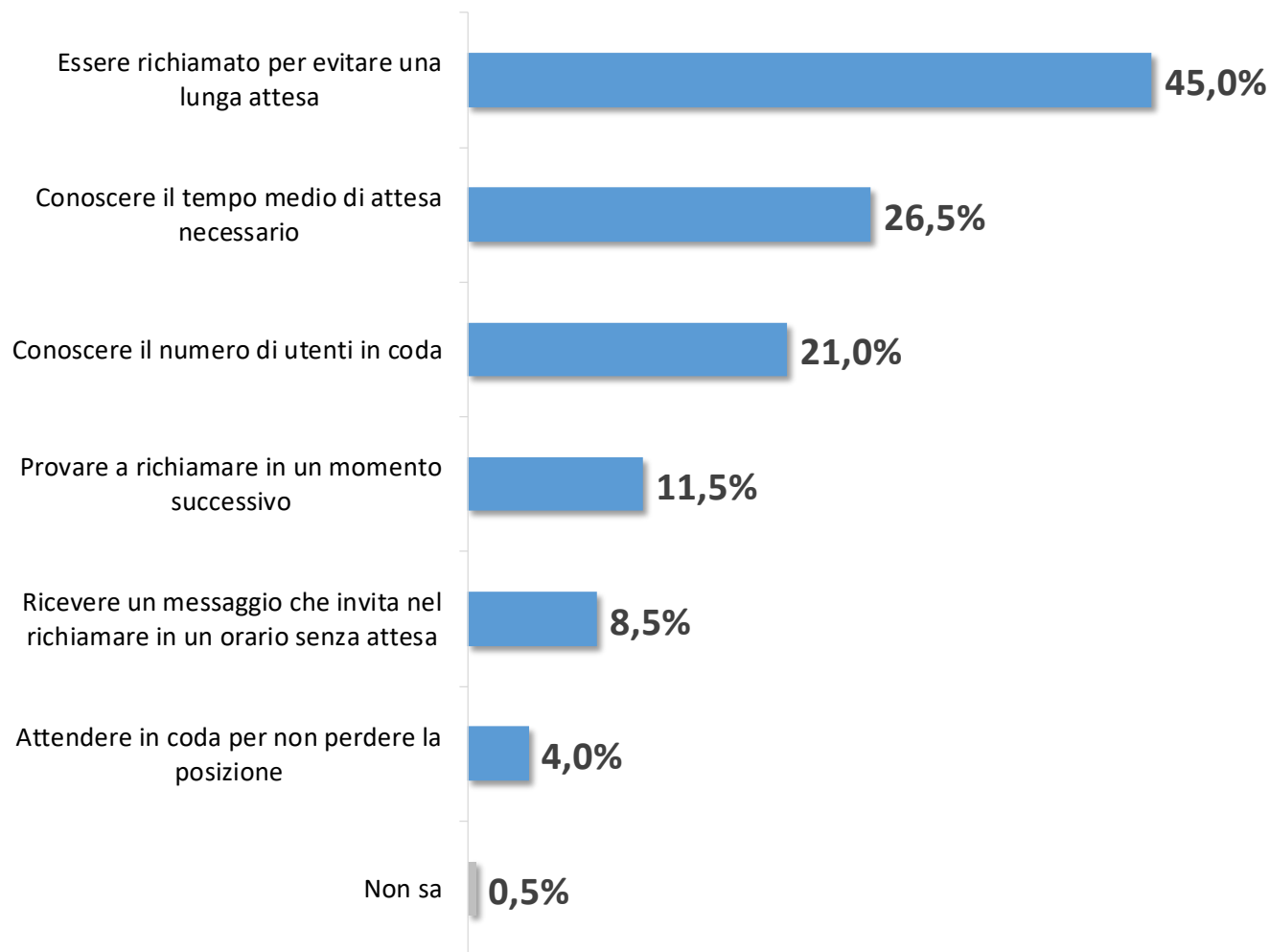


Motivi per cui ha risolto parzialmente la richiesta



ATTESA AL TELEFONO

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

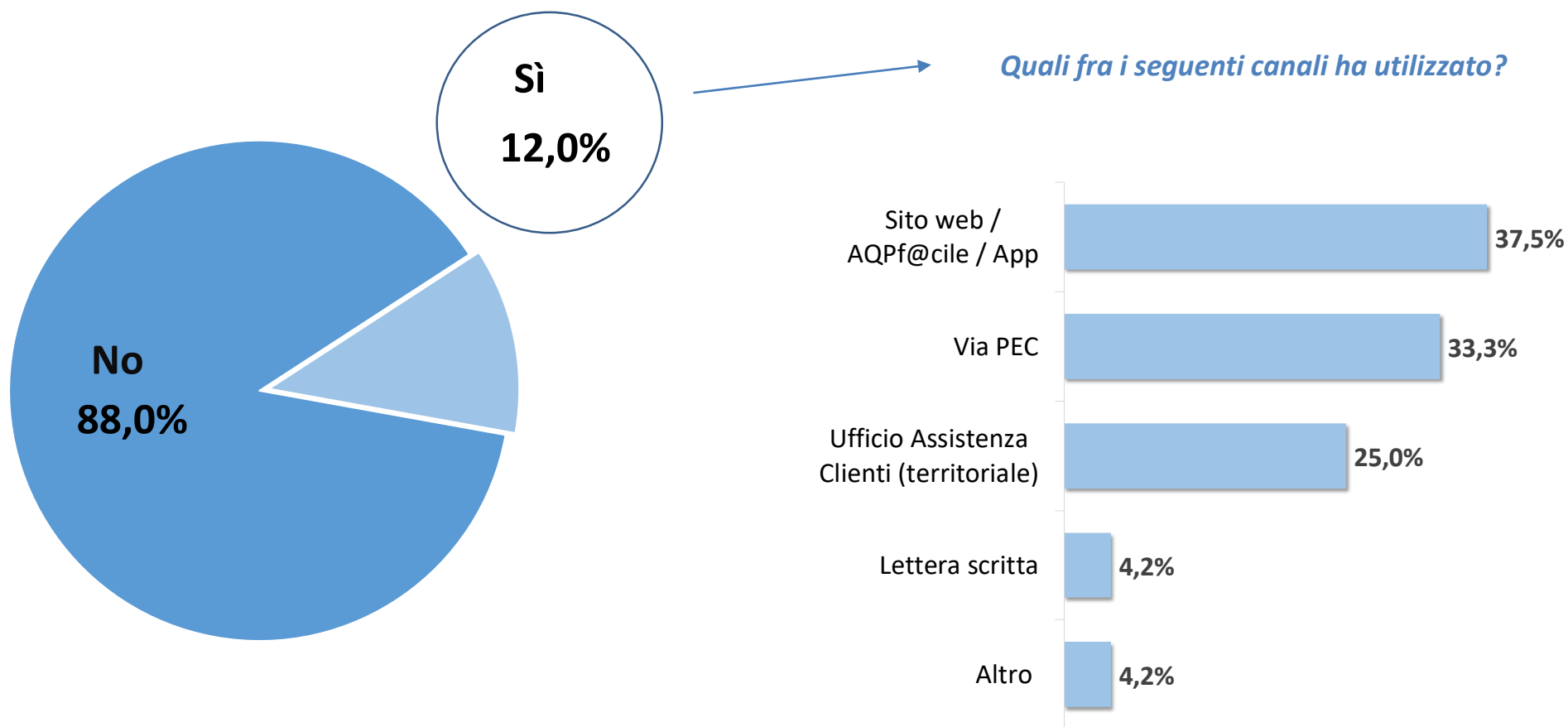


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (200 casi).

* Possibili più risposte

ALTRI CANALI UTILIZZATI

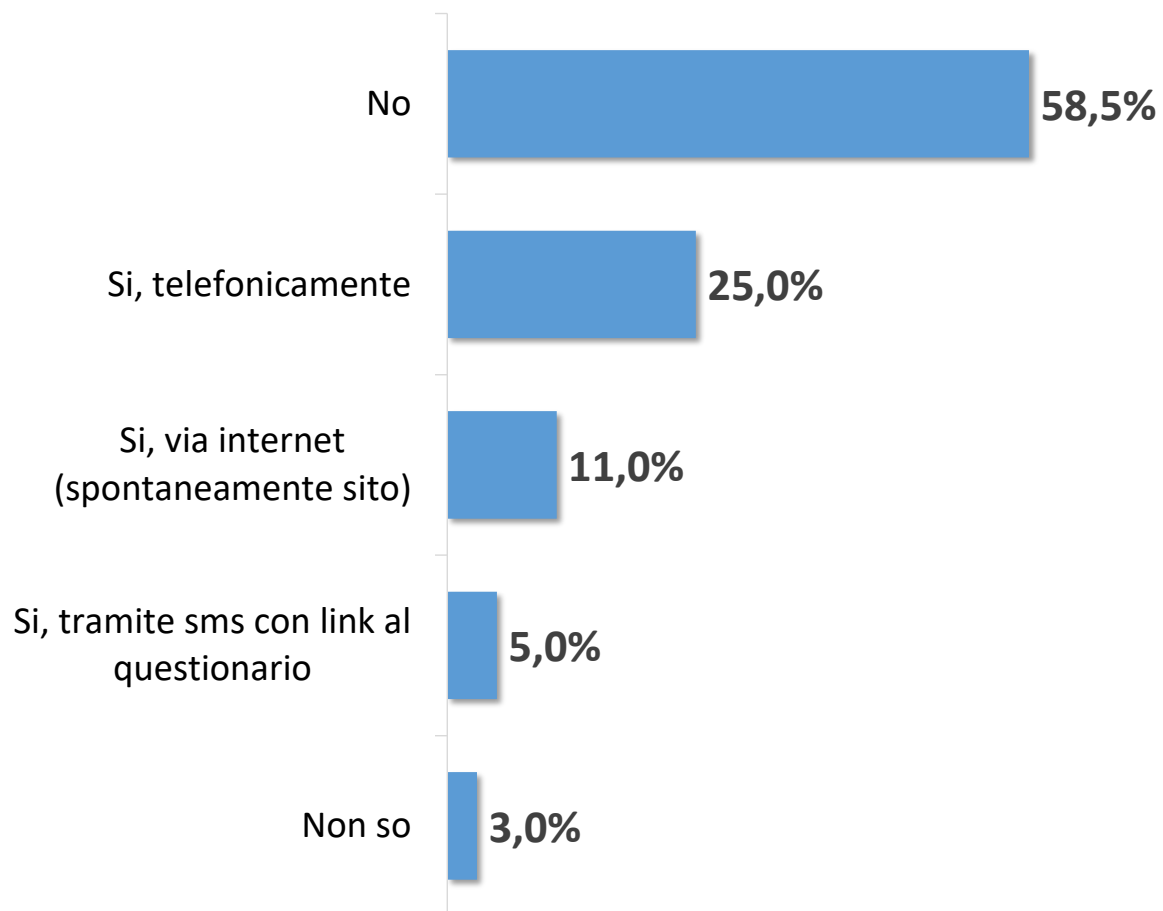
Prima di telefonare al Call Center, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo?



Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (200 casi).

GRADIMENTO SONDAGGI

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

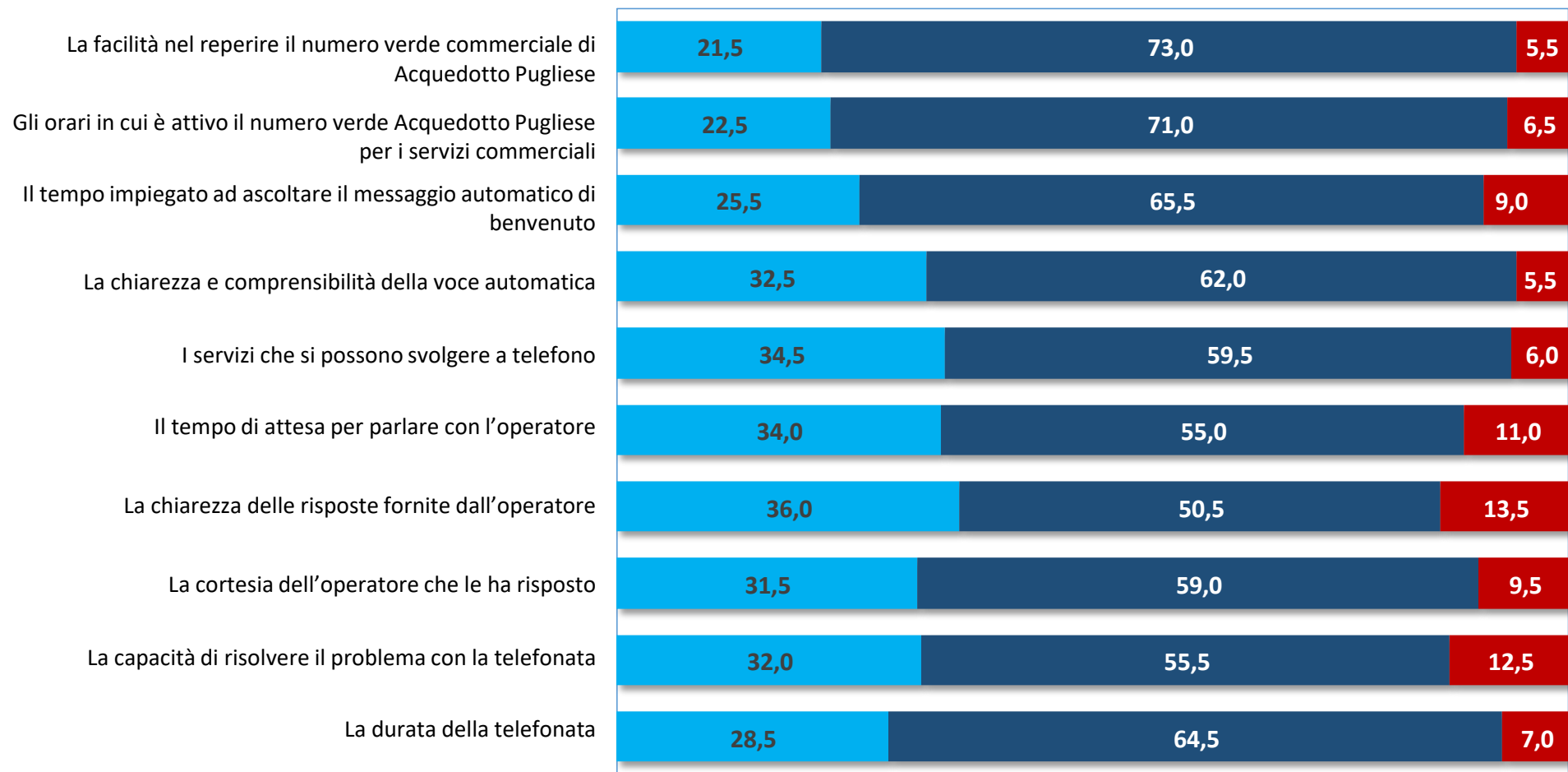


Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (200 casi).

* Possibili più risposte

SODDISFAZIONE

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



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

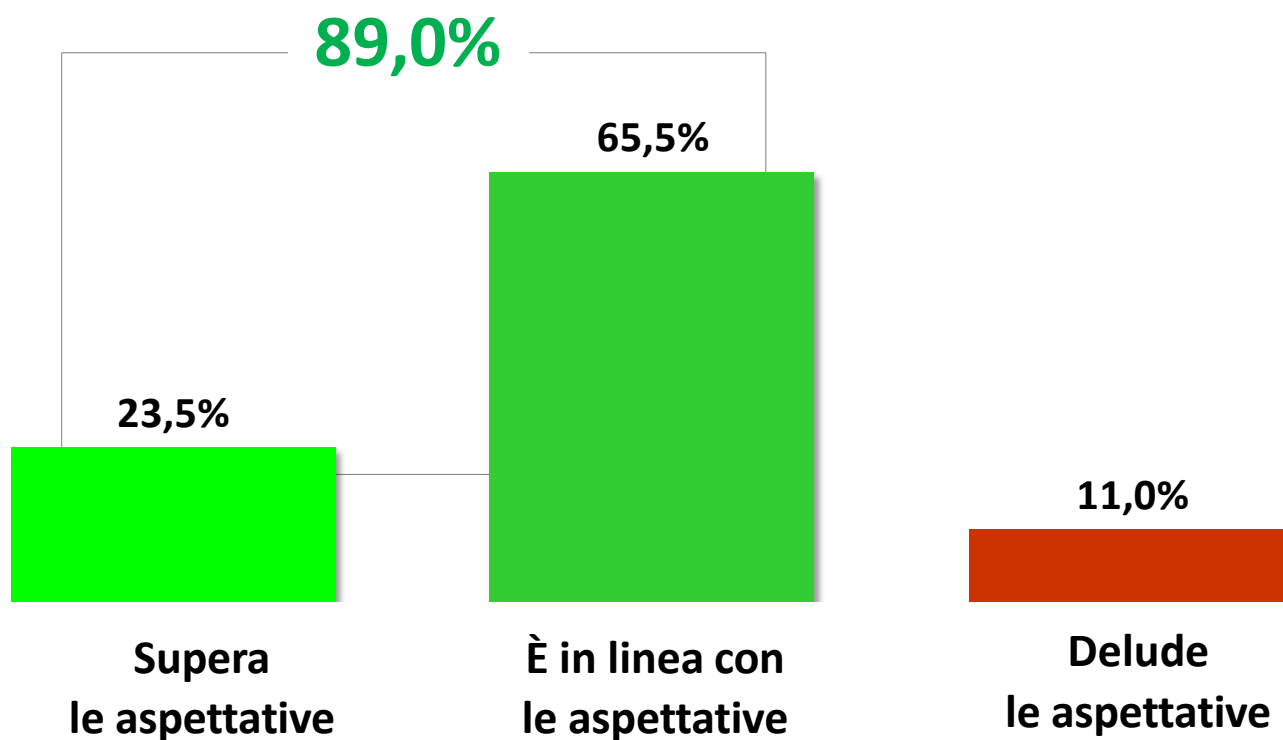
■ E' stato in linea con le sue aspettative

■ ha deluso le sue aspettative

Totale Utenti Call Back sul Numero Verde Commerciale (200 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 (200 casi).



CALL BACK SUL SERVIZIO OFFERTO DAI TECNICI COMMERCIALI

CAMPIONE

Valori %

	TOTALE	BARI	BAT	LECCE	TARANTO	BRINDISI	FOGGIA
TOTALE	100	16	16	17	17	17	17
Maschio	72,0	62,5	70,6	64,7	88,2	82,4	82,4
Femmina	28,0	37,5	29,4	35,3	11,8	17,6	17,6
18-34 anni	7,0	12,5	18,8	5,9	0,0	5,9	0,0
35-54 anni	59,0	75,0	56,3	52,9	70,6	47,1	52,9
55 anni o più	34,0	12,5	25,0	41,2	29,4	47,1	47,1
Laurea	37,0	56,3	43,8	29,4	35,3	47,1	11,8
Diploma superiore	38,0	25,0	43,8	29,4	35,3	35,3	58,8
Diploma inferiore	25,0	18,8	12,5	41,2	29,4	17,6	29,4
Utenza ad uso domestico	82,0	75,0	75,0	88,2	88,2	76,5	88,2
Utenza ad uso commerciale	16,0	18,8	25,0	11,8	11,8	23,5	5,9
Utenza ad uso pubblico	2,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	5,9

PRINCIPALI EVIDENZE

- ❑ Il CSI – ***Customer Satisfaction Index*** ottenuto nell'indagine di Call Back sul servizio offerto dai Tecnici Commerciali è pari a **98,8**.
- ❑ Tutti gli aspetti analizzati registrano una soddisfazione molto alta da parte dei clienti. In particolare gli aspetti di «***Cortesìa e disponibilità del Tecnico Commerciale***», «***Professionalità del Tecnico Commerciale***», «***Chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite dal Tecnico Commerciale***» e «***Chiarezza della documentazione***» rilevano un CSI pari a 99.
- ❑ Hanno superato le aspettative dei clienti per il 64% «***la professionalità del tecnico commerciale***», per il 63% «***La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite dal tecnico Commerciale***» e per il 62% «***la cortesia e disponibilità del tecnico commerciale***».
- ❑ Il 48,0% degli intervistati afferma che gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi circa il servizio erogato da Acquedotto Pugliese, mentre il 38,0% ha risposto alla domanda negativamente.



CUSTOMER SATISFACTION
INDEX - CSI

CSI COMPLESSIVO

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100



CSI PARZIALI



Chiarezza della documentazione necessaria per dar corso alla realizzazione dell'impianto 99

Il rispetto dell'appuntamento 98

La cortesia e disponibilità del Tecnico Commerciale 99

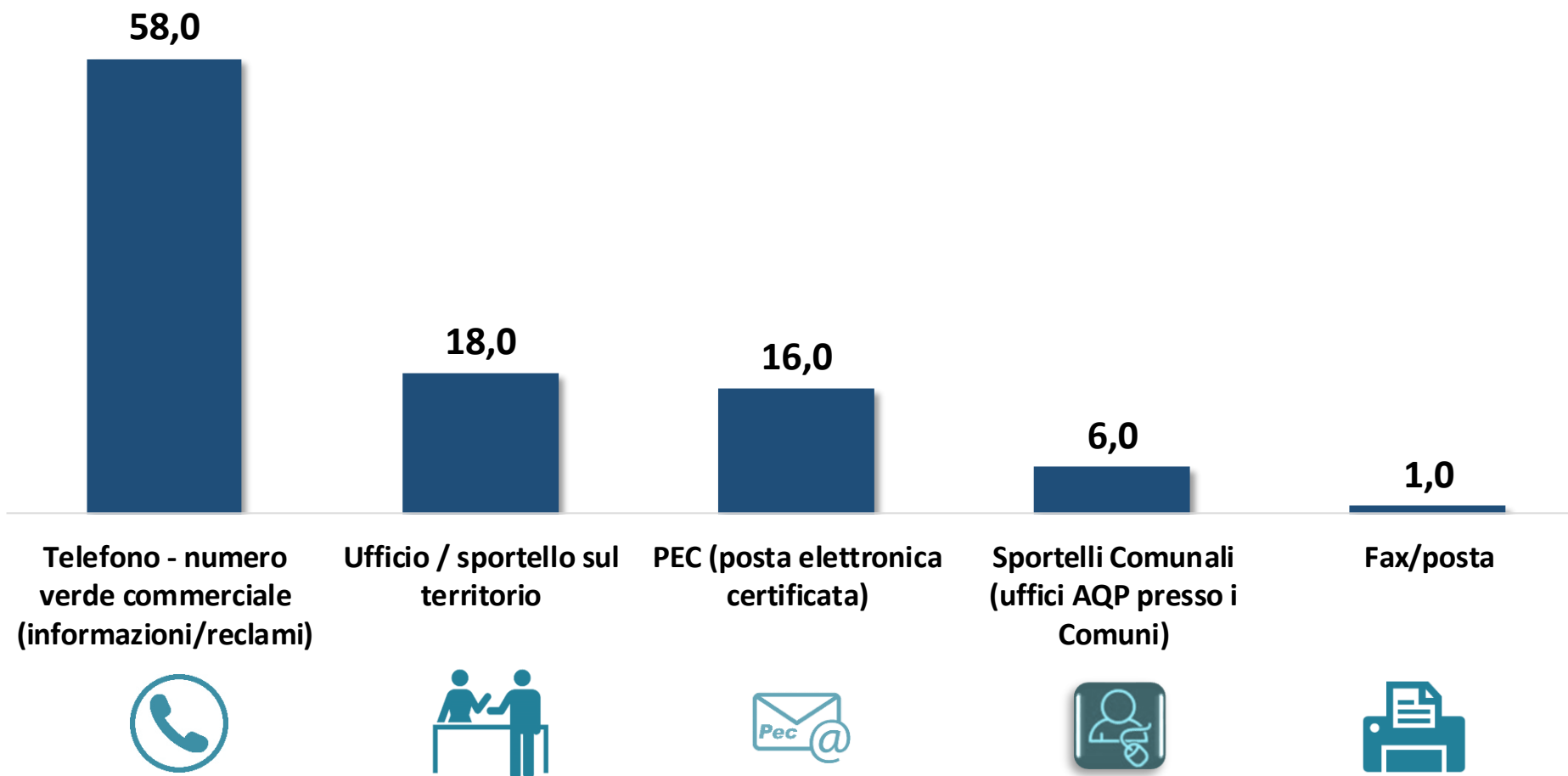
La professionalità del tecnico commerciale 99

La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite dal Tecnico Commerciale 99

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

MODALITÀ DI INOLTRO RICHIESTA PER NUOVO IMPIANTO

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

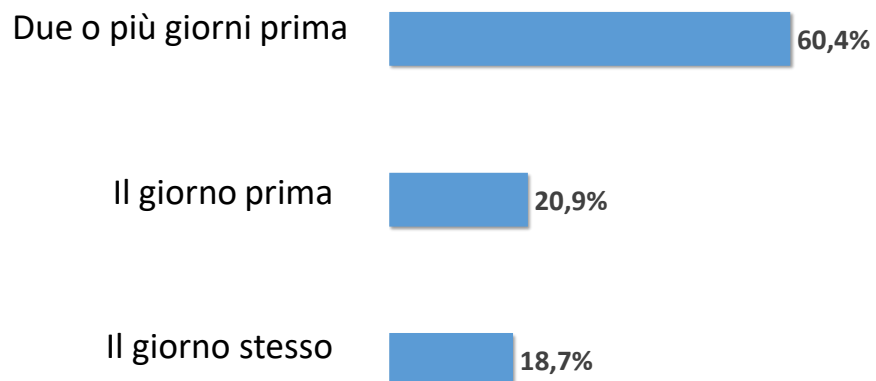


Totale Utenti Call Back sul Servizio offerto dai Tecnici Commerciali (100 casi)

(*) Possibili più risposte

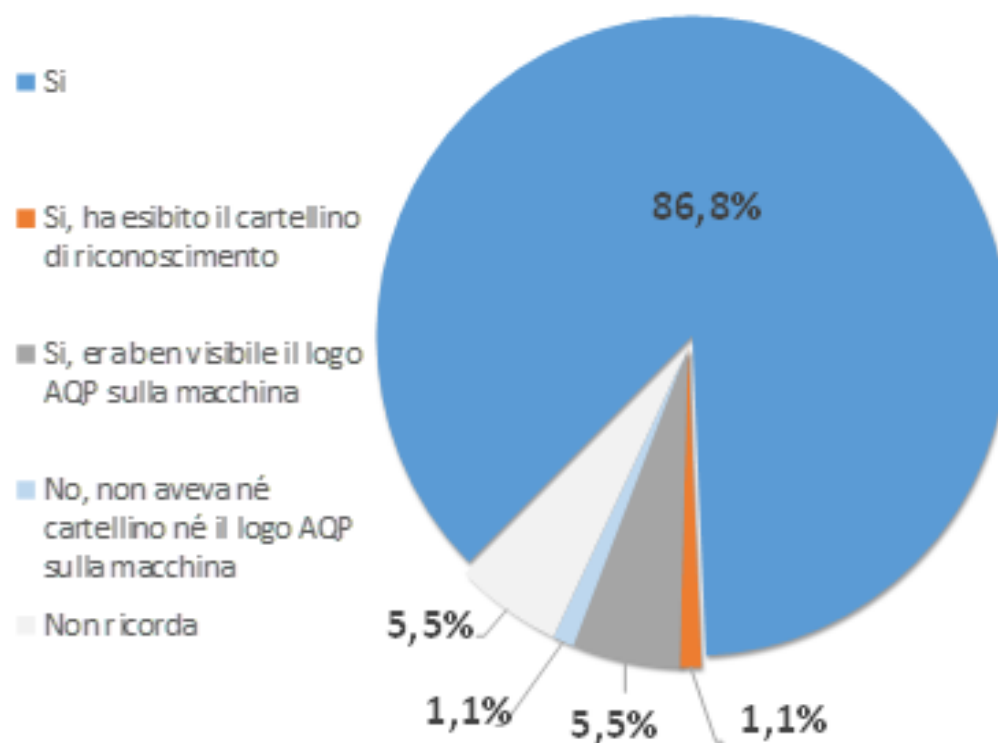
CONTATTO CON IL TECNICO COMMERCIALE

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



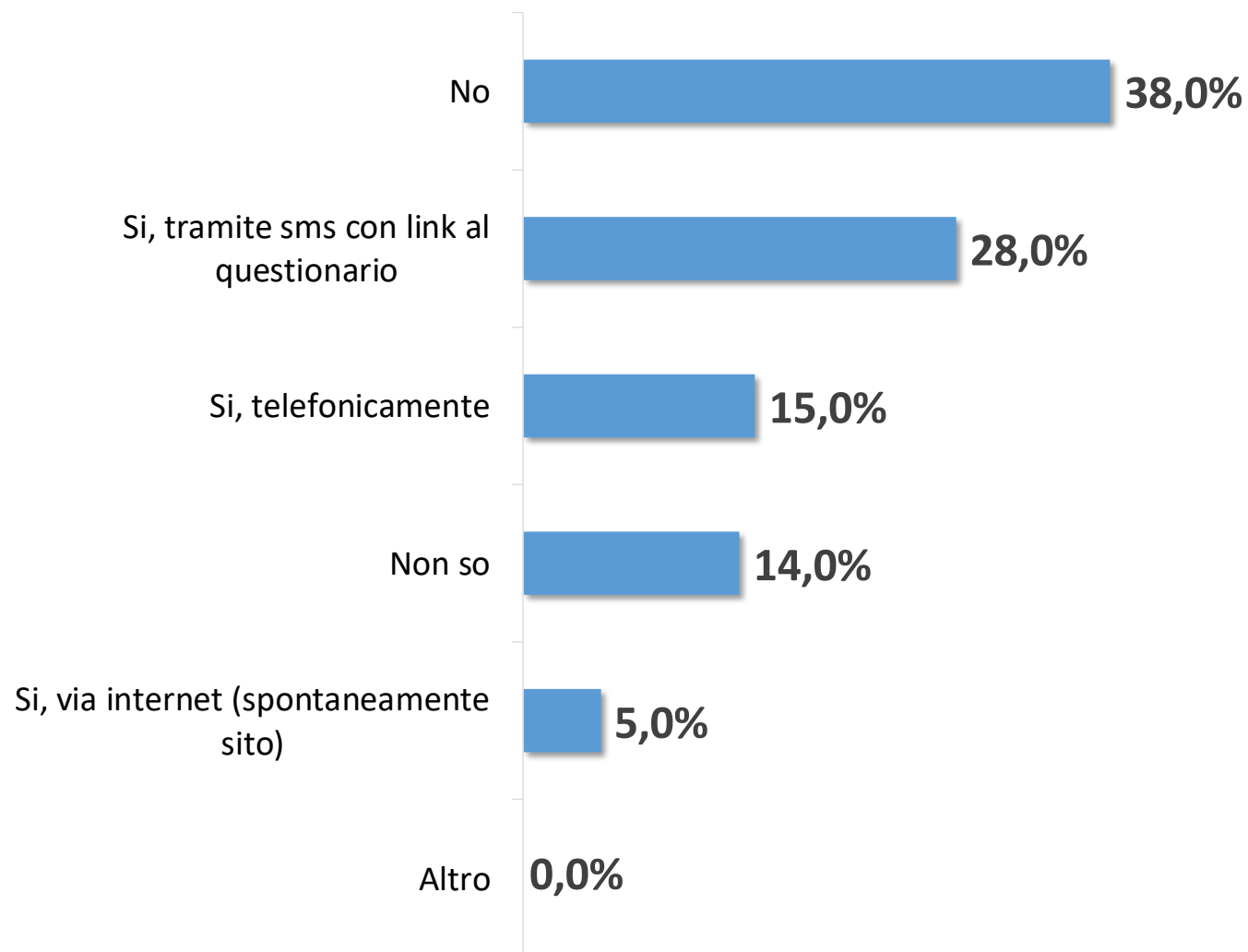
Nel **97,8%** dei casi il *Tecnico ha rispettato la data dell'appuntamento*. Nel **2,2%** dei casi il Tecnico ha riprogrammato il sopralluogo.

Il Tecnico Commerciale era riconoscibile come dipendente AQP?



GRADIMENTO SONDAGGI

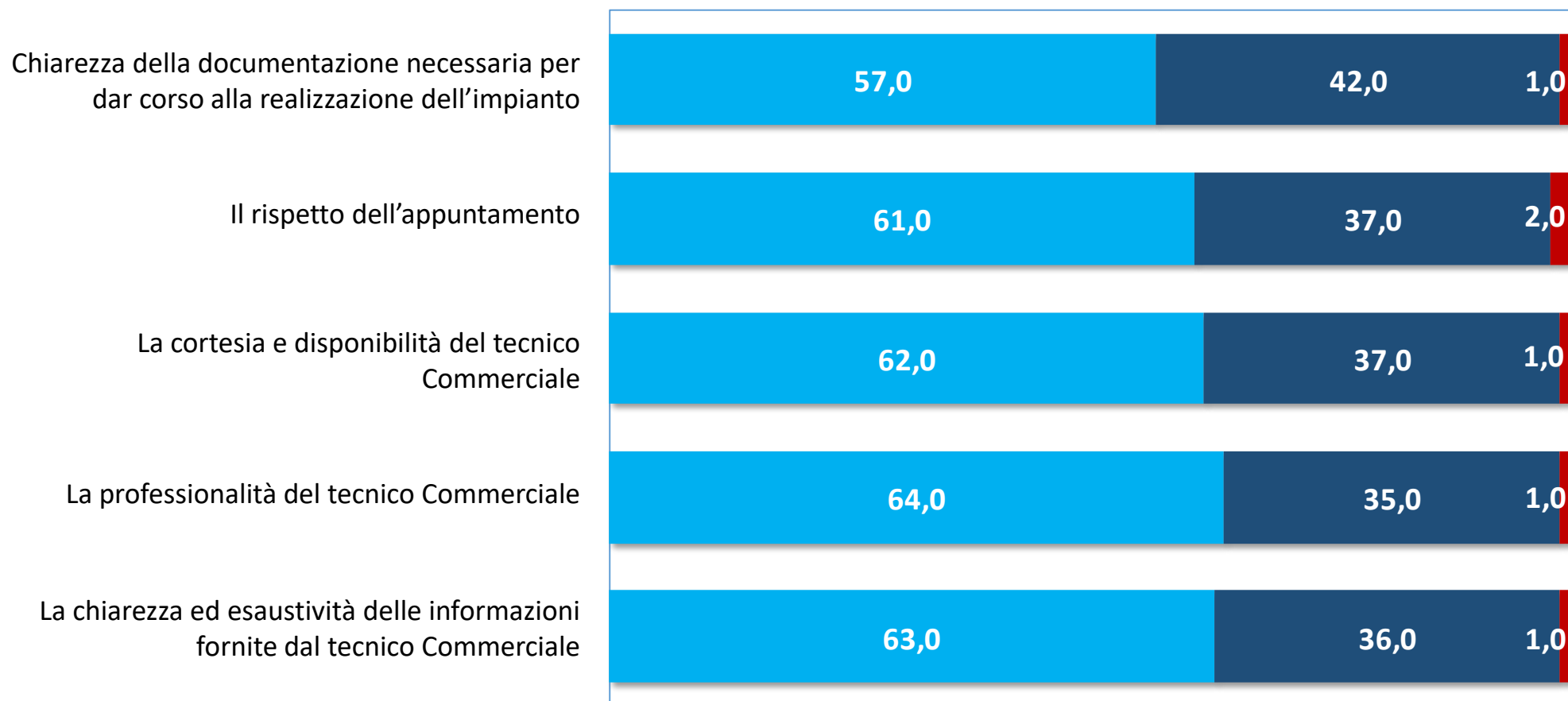
Dopo il sopralluogo con il Tecnico Commerciale gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi circa il servizio erogato da AQP?



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

SODDISFAZIONE

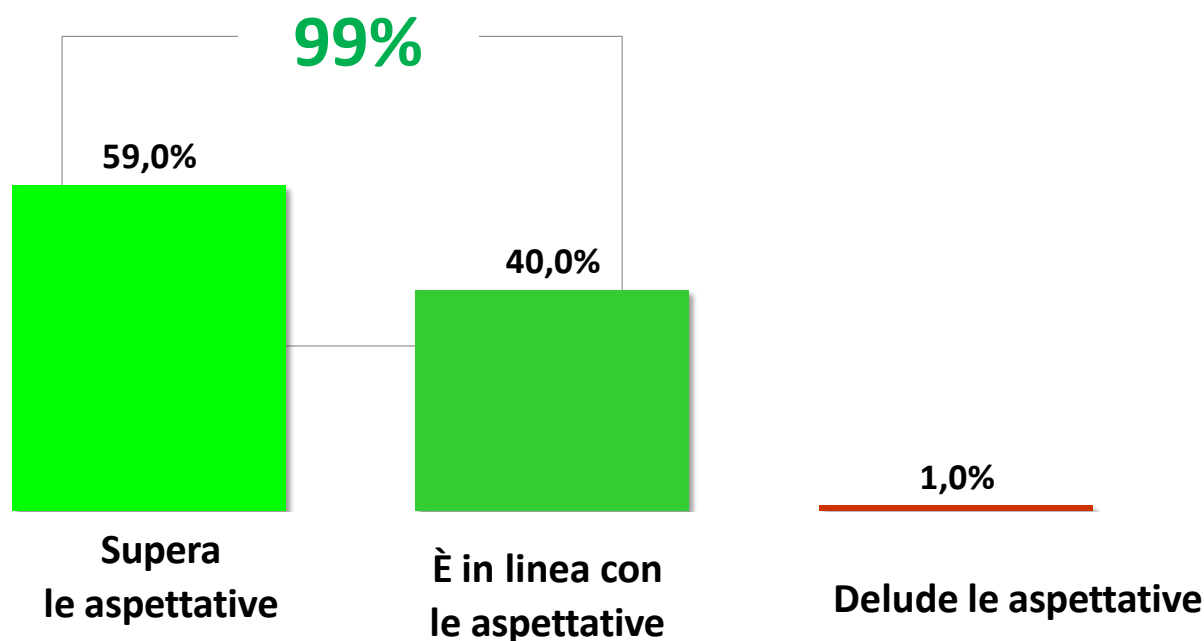
Per gli aspetti che le citerò mi dica se ritiene che il servizio offerto da AQP in fase di sopralluogo supera le aspettative, è in linea con le aspettative, delude le aspettative?



- 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: supera, è in linea o delude le sue aspettative?*





CALL BACK SUL SERVIZIO OFFERTO DAL FRONT OFFICE

CAMPIONE

Valori %

	TOTALE	BARI	BAT	LECCE	TARANTO	BRINDISI	FOGGIA
TOTALE	100	17	16	17	16	17	17
Maschio	61,0	76,5	56,3	70,6	31,3	64,7	64,7
Femmina	39,0	23,5	43,8	29,4	68,8	35,3	35,3
18-34 anni	12,0	11,8	12,5	5,9	6,3	23,5	11,8
35-44 anni	51,0	58,8	43,8	64,7	56,3	35,3	47,1
45-54 anni	37,0	41,2	43,8	41,2	25,0	29,4	41,2
55-64 anni	19,0	17,6	25,0	23,5	12,5	23,5	11,8
65 anni o più	18,0	11,8	18,8	5,9	25,0	17,6	29,4
Laurea	19,0	35,3	18,8	5,9	18,8	11,8	23,5
Diploma superiore	56,0	52,9	56,3	70,6	37,5	70,6	47,1
Diploma inferiore	21,0	11,8	18,8	23,5	37,5	11,8	23,5
Licenza elementare/ Nessuna scuola	4,0	0,0	6,3	0,0	6,3	5,9	5,9

PRINCIPALI EVIDENZE

- ❑ Il CSI – ***Customer Satisfaction Index*** ottenuto nell'indagine di Call Back sul servizio offerto dal front office è pari a **97,5**.
- ❑ Tutti gli aspetti analizzati registrano una soddisfazione molto alta da parte dei clienti. In particolare gli aspetti di «***Cortesia e disponibilità del consulente***», «***I tempi di attesa allo sportello per parlare con il consulente***» rilevano un CSI pari a 99.
- ❑ Hanno ottenuto aspettative positive dei clienti per il 99% «***I tempi di attesa allo sportello per parlare con il consulente***» e «***La cortesia e disponibilità del consulente***» e per il 98% «***I servizi offerti dallo sportello***» e «***la durata della consulenza***» .
- ❑ Il 59,0% degli intervistati afferma che gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi circa il servizio erogato da Acquedotto Pugliese, mentre il 45,0% ha risposto alla domanda negativamente.



CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX SERVIZIO OFFERTO DAL FRONT OFFICE

2025

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

CSI COMPLESSIVO

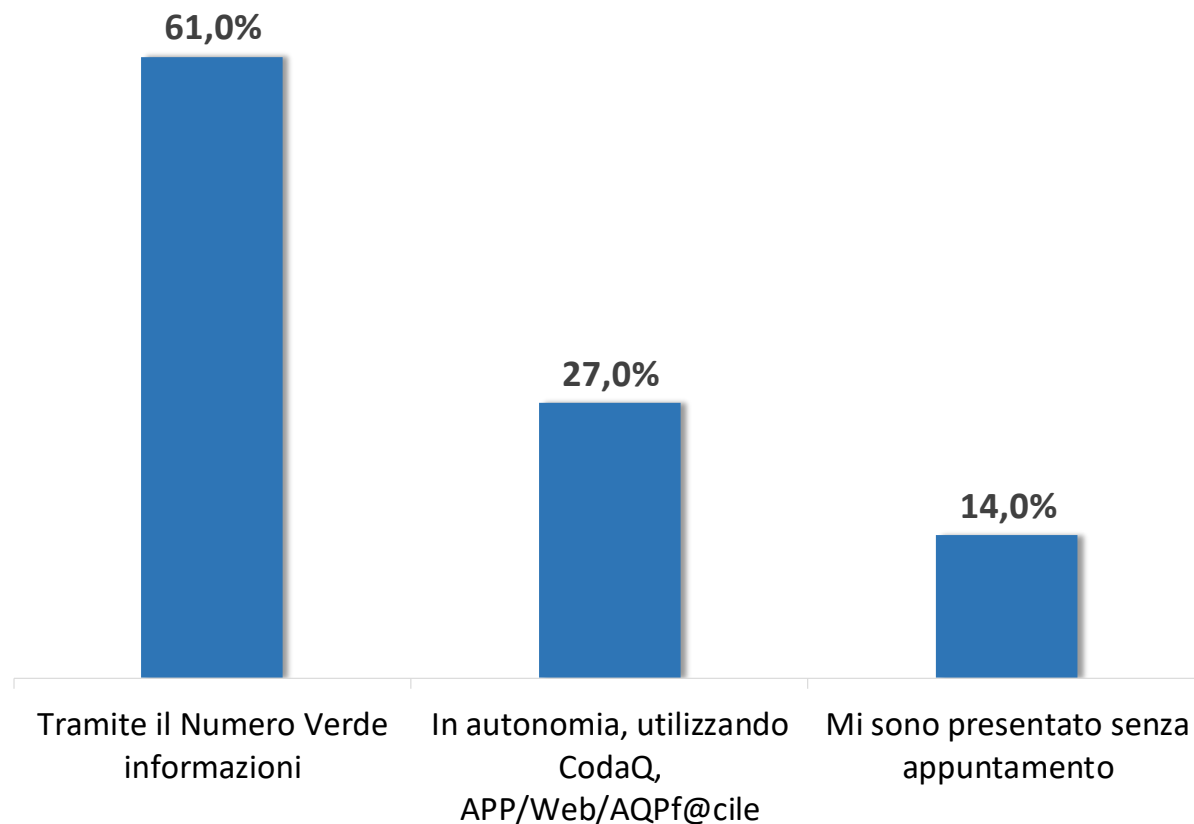
97,5

CSI PARZIALI

2025

L'efficacia dell'organizzazione e della gestione delle code grazie all'accesso agli sportelli previo appuntamento	96
La facilità nel prenotare l'appuntamento agli sportelli	97
Tempo di attesa per ottenere un appuntamento allo sportello	97
Gli orari di apertura degli uffici dalle 8:00 alle 16:00 in relazione con le sue esigenze	97
I servizi offerti allo sportello	98
I tempi di attesa allo sportello per parlare con il consulente	99
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute in fase di consulenza	97
Cortesìa e disponibilità del consulente	99
L'assistenza da parte del consulente per la definitiva soluzione del suo problema	98
Semplicità e chiarezza delle procedure commerciali dell'Ufficio	98
La durata della consulenza	98
Confortevolezza e funzionalità dell'Ufficio di Acquedotto Pugliese	96

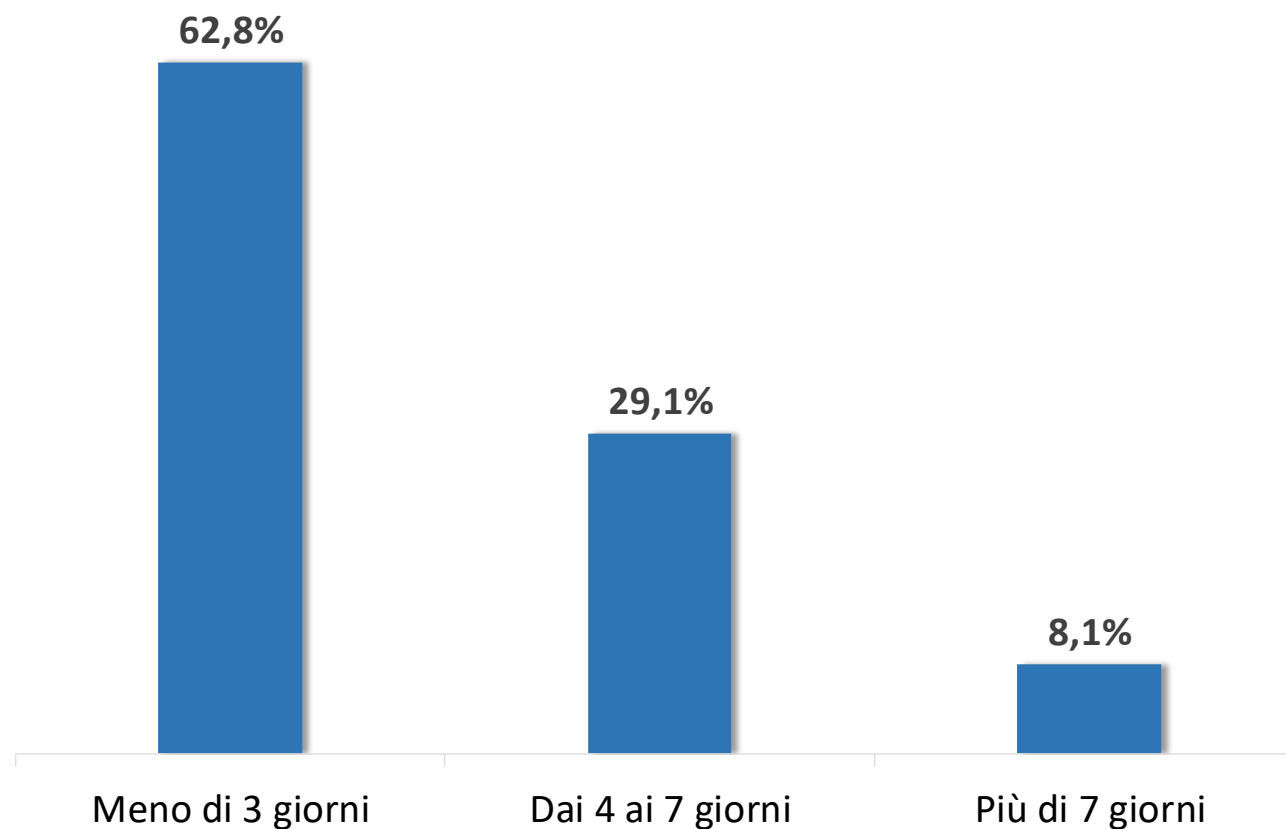
Con quale modalità ha fissato l'appuntamento al front office di Acquedotto Pugliese? ()*



Totale Utenti Call Back sul servizio al front office (100 casi).

() Possibili più risposte*

Quando tempo ha dovuto attendere per ottenere l'appuntamento al front office di AQP? ()*

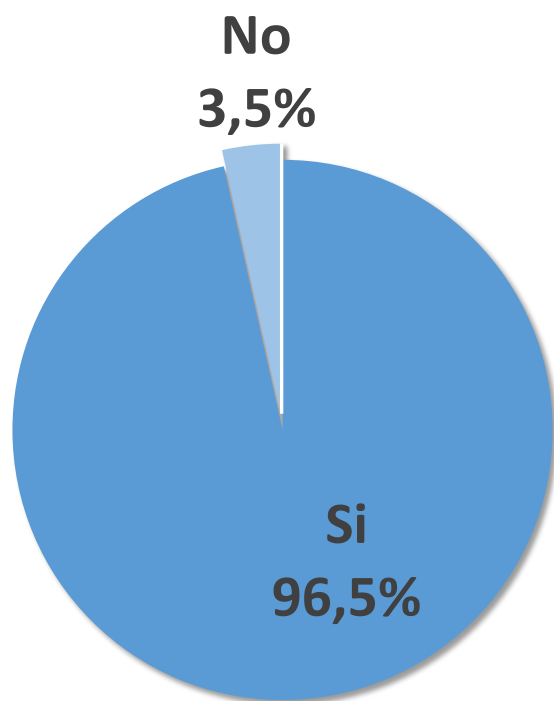


Totale Utenti Call Back sul servizio al front office (100 casi).

() Possibili più risposte*

APPUNTAMENTO AL FRONT OFFICE

L'orario dell'appuntamento è stato rispettato? ()*



Nel complesso ricorda quanto è durata la consulenza allo sportello di AQP? ()*

Più di 30
minuti
15,0%

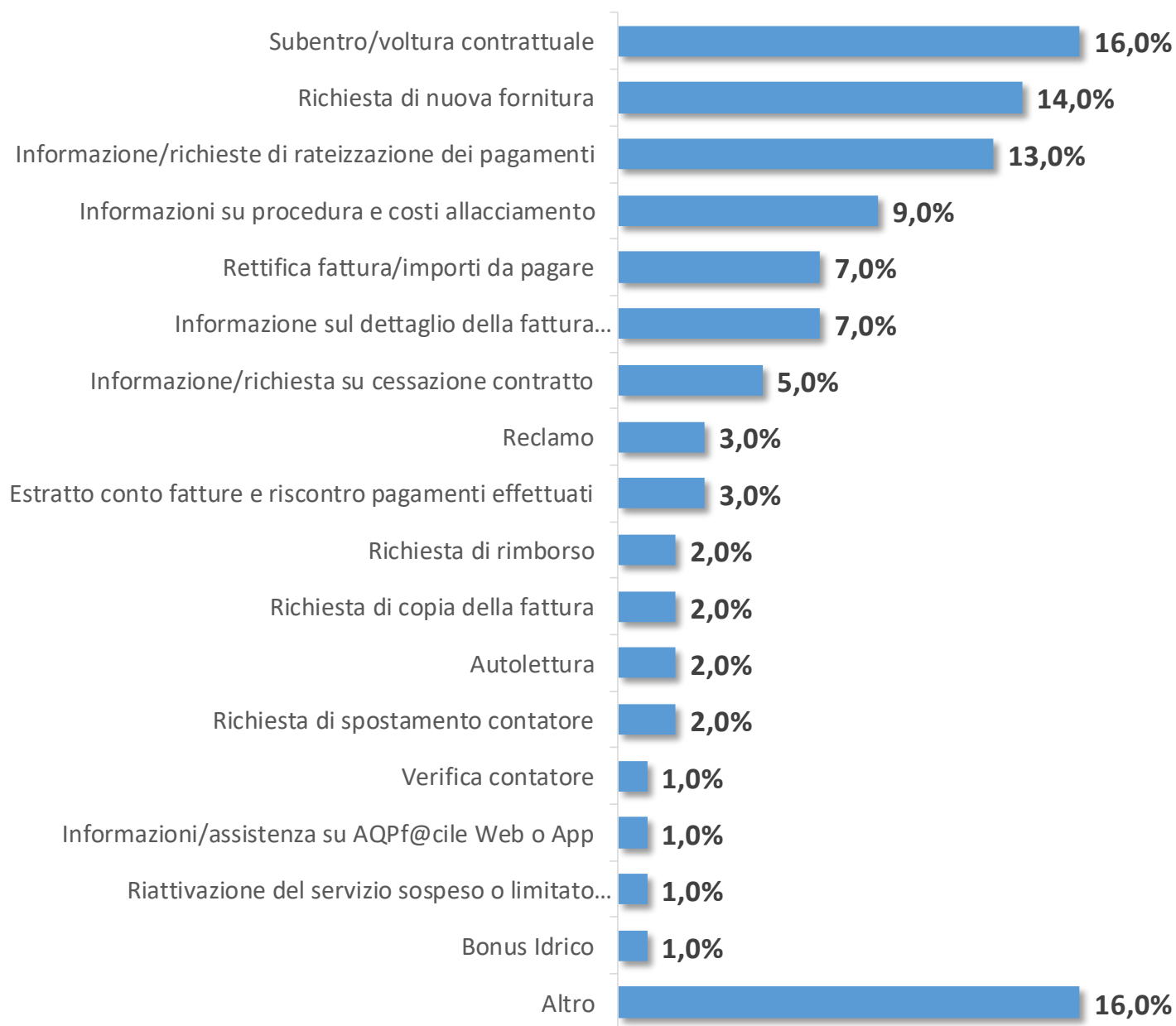


Totale Utenti Call Back sul servizio al front office (100 casi).

(*) Possibili più risposte

MOTIVI DI UTILIZZO DELLO SPORTELLO

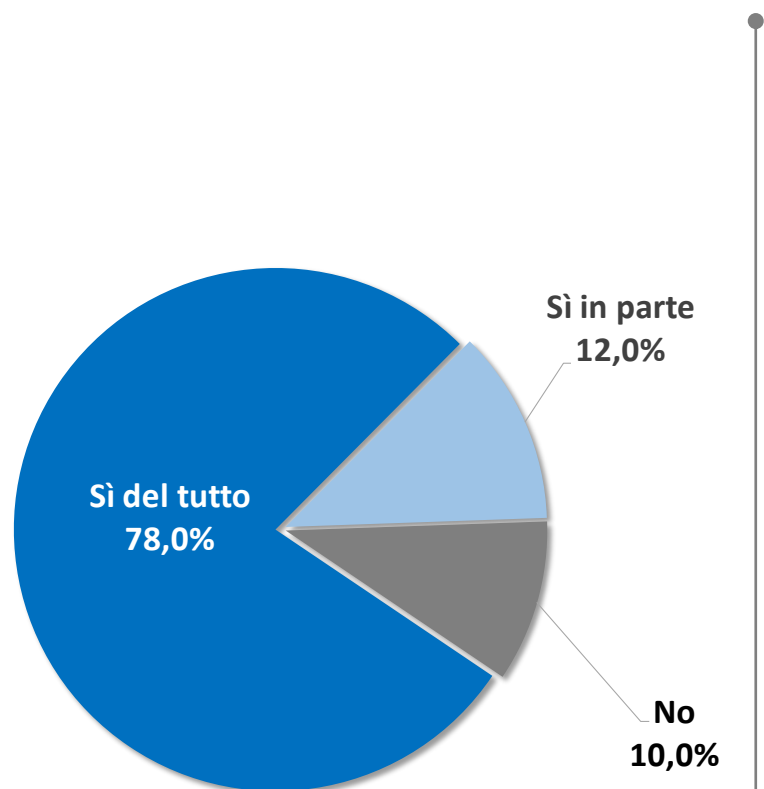
Per quali motivi ha richiesto una consulenza presso il front office di Acquedotto Pugliese? (risposte multiple)



Totale Utenti Call Back sul servizio al front office (100 casi).

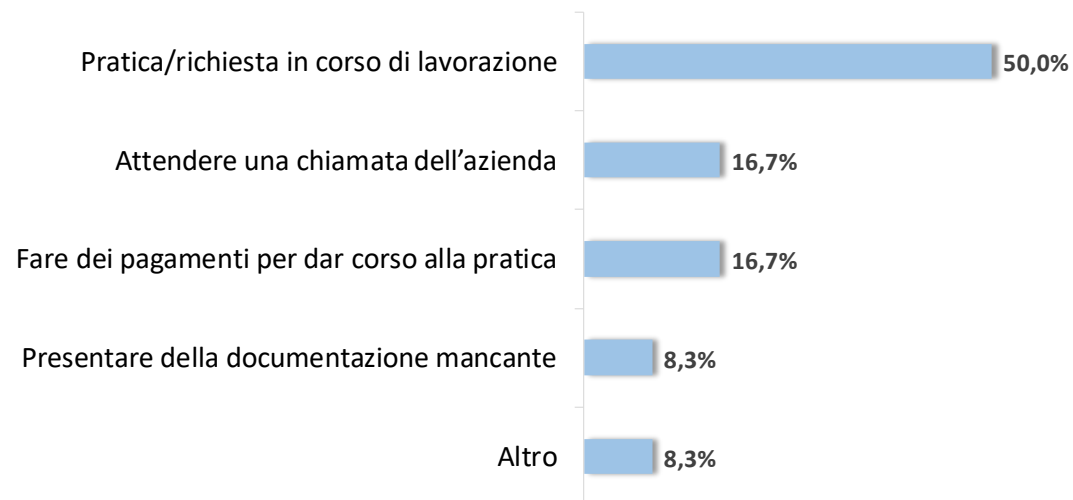
ESITO DELLA CONSULENZA AL FRONT OFFICE

Relativamente ai motivi per cui si è recato al front office di Acquedotto Pugliese, è riuscito a risolvere la sua richiesta?

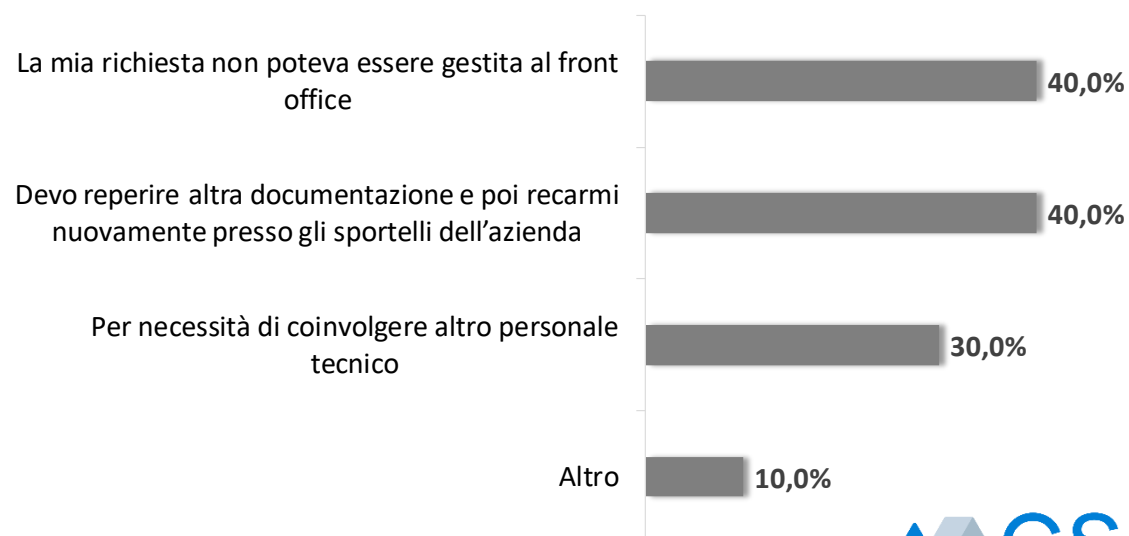


Totale Utenti Call Back sul servizio al front office (100 casi).

Motivi per cui ha risolto parzialmente la richiesta

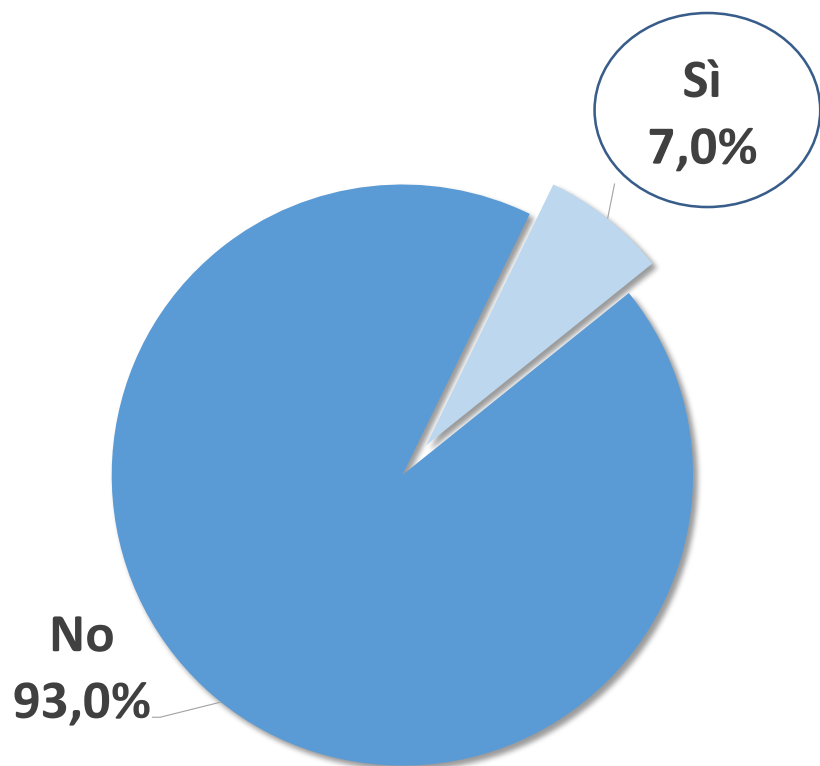


Motivi per cui non è riuscito a risolvere la richiesta

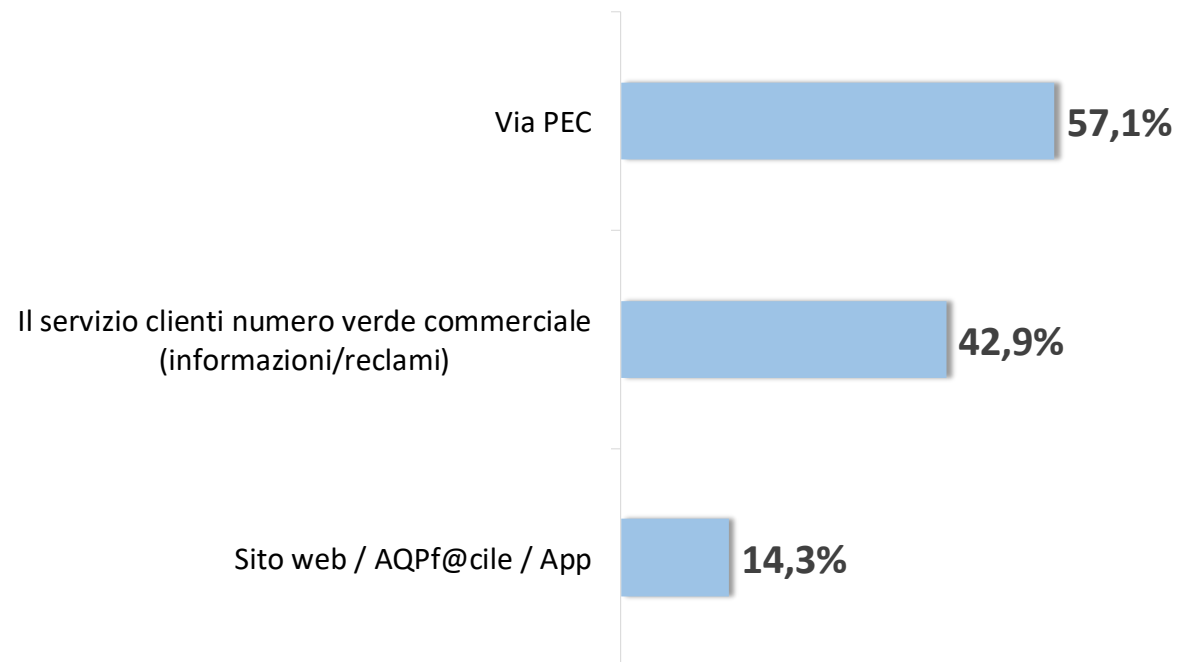


ALTRI CANALI UTILIZZATI

Prima di presentarsi al front office, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo?



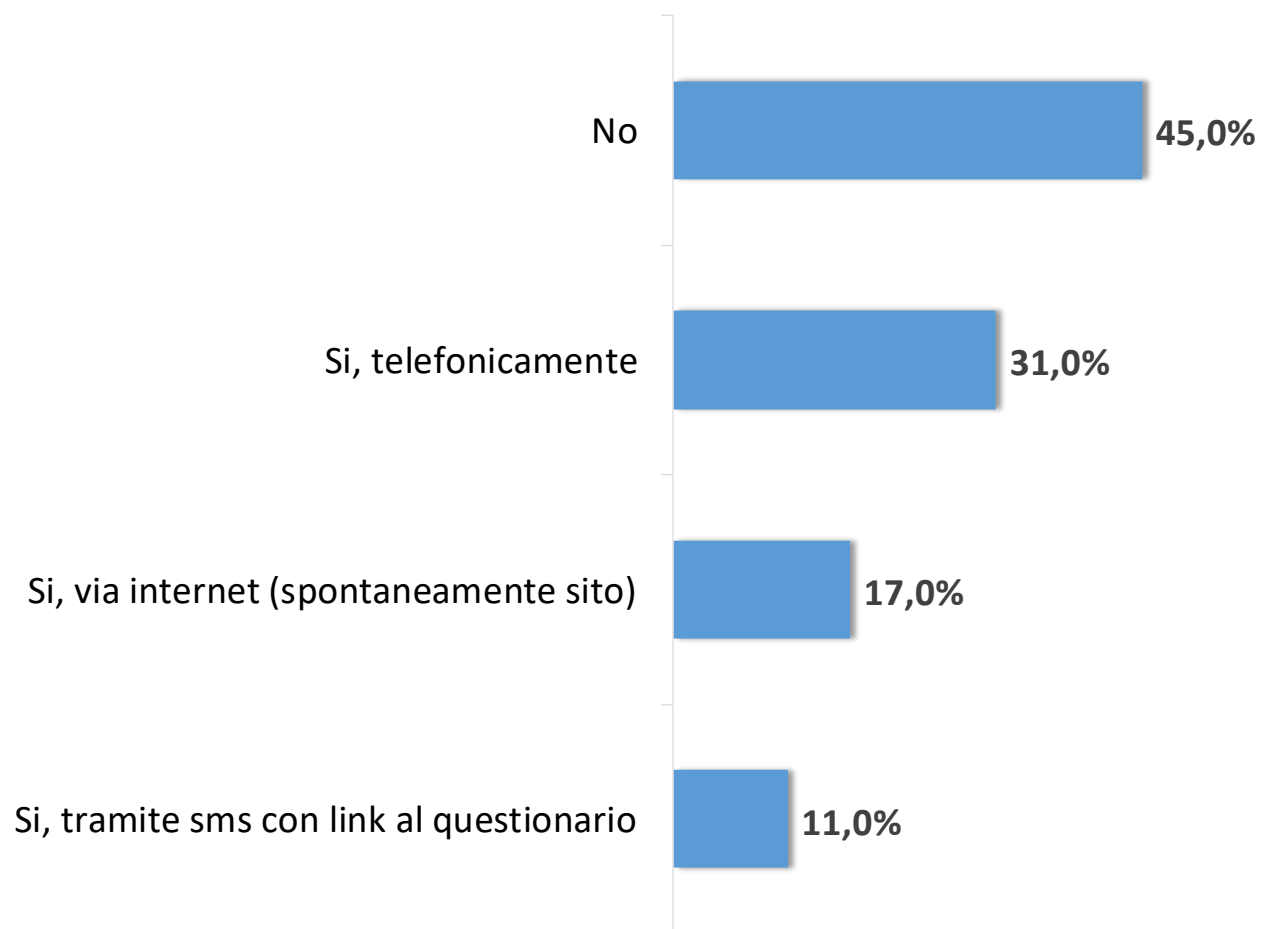
«Quali fra i seguenti canali ha utilizzato?»



Totale Utenti Call Back sul servizio al front office (100 casi).

GRADIMENTO SONDAGGI

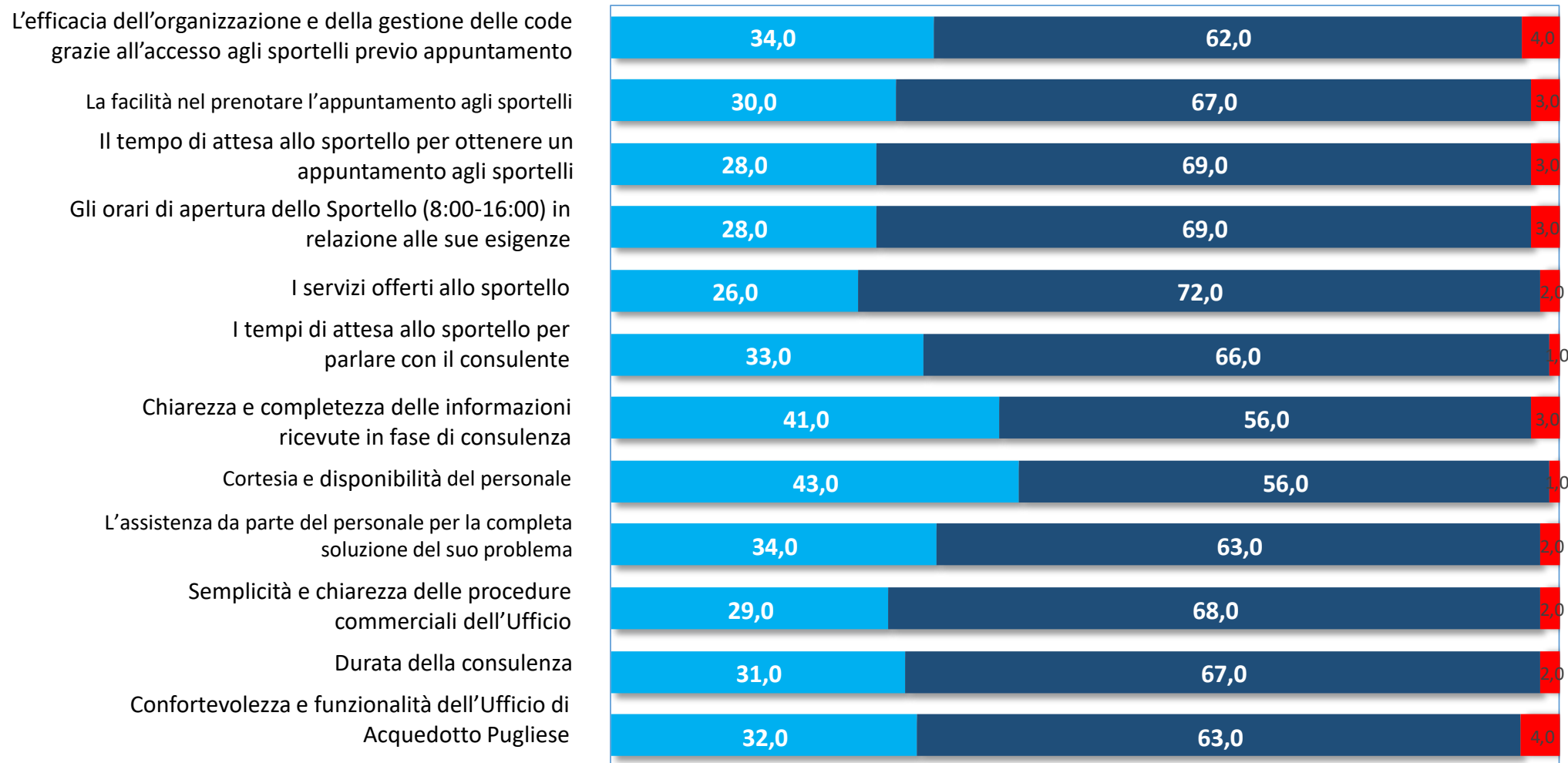
Dopo la consulenza al front office, gradirebbe esprimere la sua opinione rispondendo a sondaggi circa il servizio erogato da AQP?



Totale Utenti Call Back sul servizio al front office (100 casi).

SODDISFAZIONE

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



■ Ha superato le sue aspettative ■ In linea con le sue aspettative ■ Delude le sue aspettative

Totale Utenti Call Back sul servizio al front office (100 casi).

SODDISFAZIONE

Considerando gli aspetti da lei indicati che “deludono le sue aspettative”, quanto per lei è grave questa mancanza?

L'efficacia dell'organizzazione e della gestione delle code grazie all'accesso agli sportelli previo appuntamento



La facilità nel prenotare l'appuntamento agli sportelli



Il tempo di attesa allo sportello per ottenere un appuntamento agli sportelli



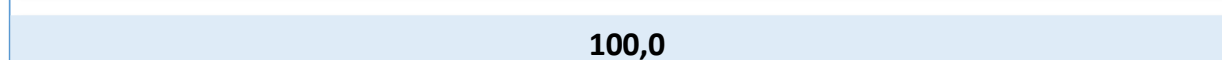
Gli orari di apertura dello Sportello (8:00-16:00) in relazione alle sue esigenze



I servizi offerti allo sportello



I tempi di attesa allo sportello per parlare con il consulente



Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute in fase di consulenza



Cortesìa e disponibilità del personale



L'assistenza da parte del personale per la completa soluzione del suo problema



Semplicità e chiarezza delle procedure commerciali dell'Ufficio



Durata della consulenza



Confortevolezza e funzionalità dell'Ufficio di Acquedotto Pugliese

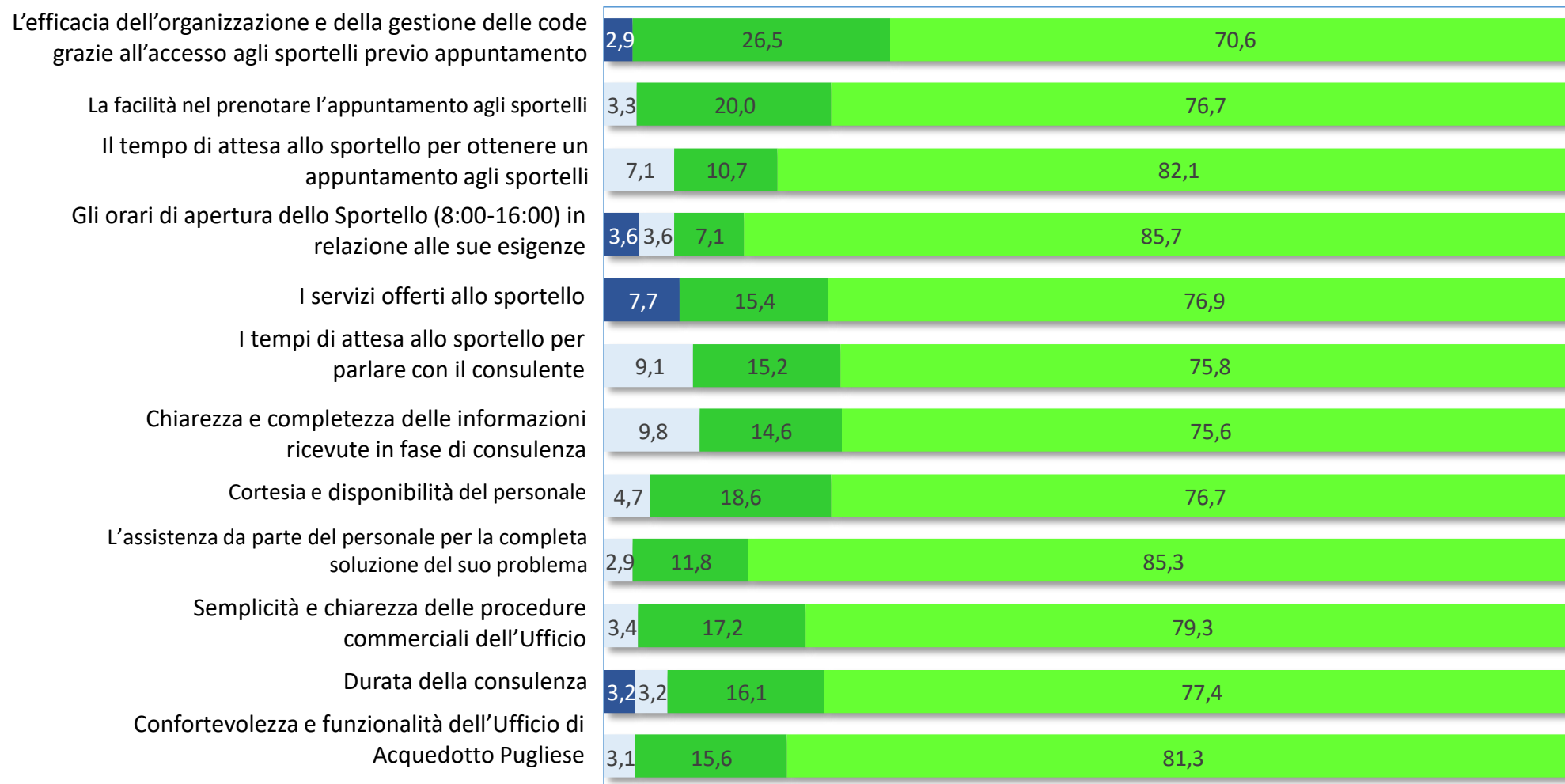


■ 1 = per nulla ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5= moltissimo

Totale Utenti Call Back sul servizio al front office (100 casi).

SODDISFAZIONE

*Considerando gli aspetti da lei indicati che “superano le sue aspettative”,
quanto le fa piacere?*



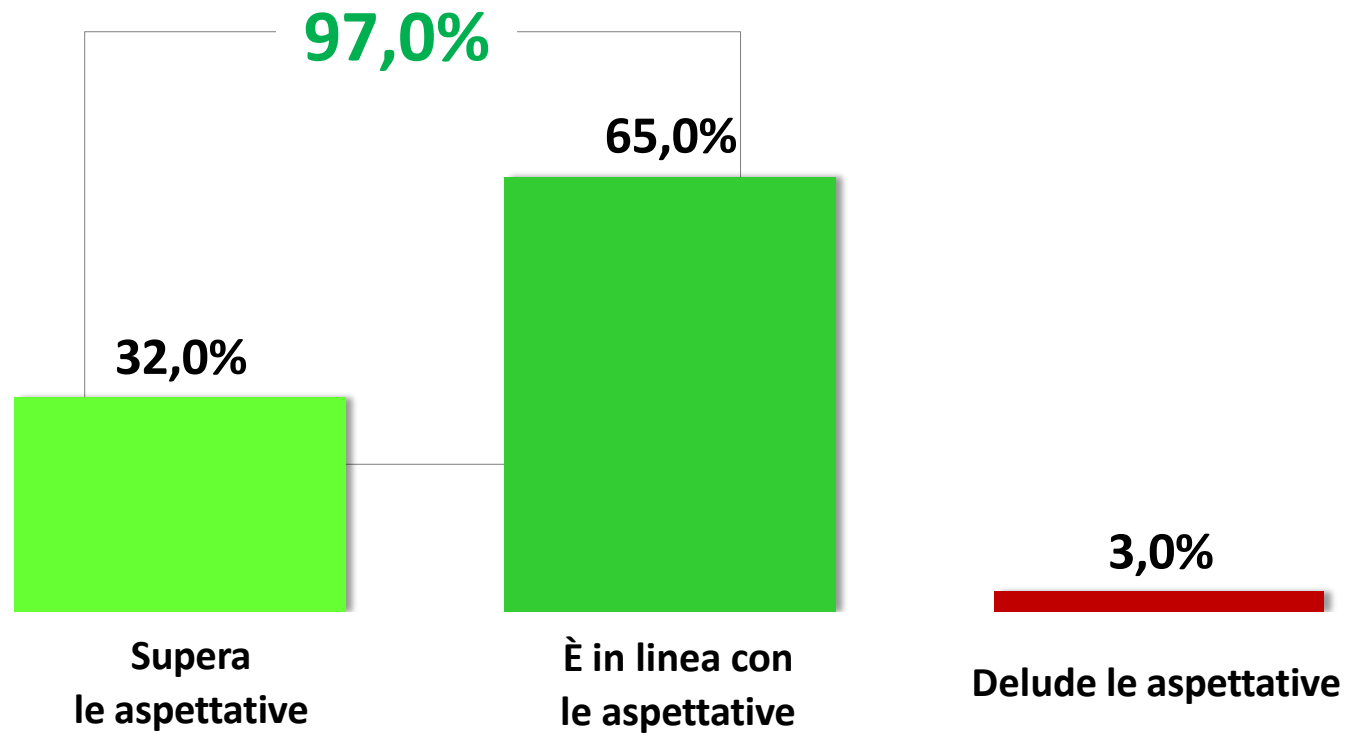
■ 1 = per nulla ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = moltissimo

Totale Utenti Call Back sul servizio al front office (100 casi).

OVERALL SATISFACTION SERVIZIO OFFERTO DAL FRONT OFFICE

2025

*Secondo lei complessivamente il servizio ricevuto al front office di Acquedotto Pugliese:
supera, è in linea o delude le sue aspettative?*





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 **24 ottobre al 13 novembre 2025**.

La numerosità dell'universo campionario è stata di 203 casi:

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

DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE

Numero interviste	
BARI	48
BAT	24
LECCE	50
TARANTO	23
BRINDISI	29
FOGGIA	29
TOTALE	203

Valori %

	TOTALE	BARI	BAT	LECCE	TARANTO	BRINDISI	FOGGIA
TOTALE	203	48	24	50	23	29	29
Maschio	62,6	58,3	58,3	72,0	60,9	58,6	62,1
Femmina	37,4	41,7	41,7	28,0	39,1	41,4	37,9
18-34 anni	8,9	14,6	12,5	8,0	8,7	3,4	3,4
35-44 anni	16,3	14,6	20,8	22,0	13,0	13,8	10,3
45-54 anni	15,3	16,7	20,8	12,0	13,0	17,2	10,3
55-64 anni	23,6	25,0	16,7	18,0	30,4	31,0	24,1
65 anni o più	36,0	29,2	29,2	40,0	30,4	34,5	51,7
Laurea	18,2	25,0	20,8	6,0	17,4	24,1	20,7
Diploma superiore	43,3	22,9	54,2	52,0	56,5	44,8	41,4
Diploma inferiore	30,5	29,2	20,8	42,0	21,7	24,1	34,5
Licenza elementare/ Nessuna scuola	7,9	22,9	4,2	0,0	4,3	6,9	3,4

PRINCIPALI EVIDENZE

- ❑ Il CSI – **Customer Satisfaction Index** ottenuto nell'indagine allo sportello è pari a 95,7.
- ❑ Le performance risultano positive presso tutti gli Sportelli di Assistenza Clienti, con le sedi di **Foggia** che si attestano al **99,5**.
- ❑ L' «**efficacia dell'organizzazione e gestione delle code**» e la «**durata della consulenza**» risultano in linea con le esigenze della clientela con CSI rispettivamente pari al 57,6 e 55,2.
- ❑ Hanno superato le aspettative dei clienti per il 63,1% «**la cortesia e disponibilità del personale commerciale**» e per il 54,7% «**chiarezza e completezza delle informazioni ricevute in fase di consulenza**».
- ❑ Il 2,5% dei rispondenti si reca presso lo sportello almeno una volta a settimana, lo sportello di Foggia raccoglie il maggior numero di utenti «assidui» (il 15,8%).
- ❑ Tra le motivazioni principali per cui i clienti si recano presso gli Sportelli di Assistenza Clienti, il 41,9% dichiara di preferirlo in quanto «**è più comodo recarsi presso gli uffici dell'Acquedotto**»; il 35,5% risponde «**per abitudine, preferisco parlare di persona con un operatore Acquedotto Pugliese**»; il 16,3% ritiene di «**non riuscire ad esporre telefonicamente la richiesta in considerazione della complessità**»; il 12,8% dichiara di «**essere stato invitato a recarsi allo Sportello dopo aver parlato con il Call Center**»; .

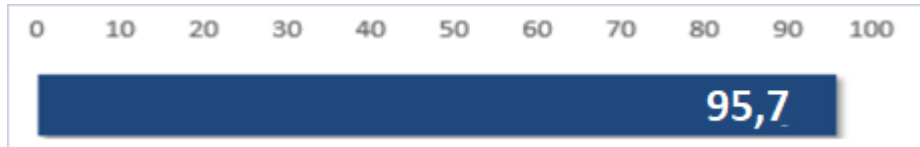
IL CSI DEGLI UTENTI ALLO SPORTELLO



2025

CUSTOMER SATISFACTION
INDEX - CSI

CSI COMPLESSIVO



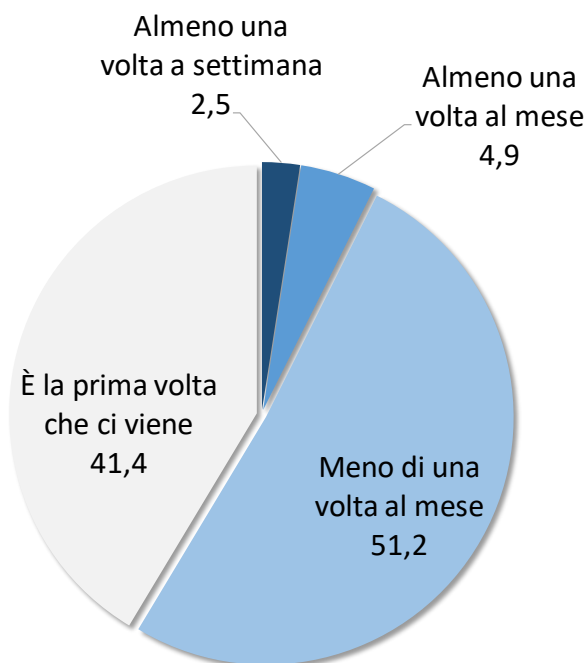
CSI PARZIALI

	2025
L'efficacia dell'organizzazione e della gestione delle code grazie all'accesso agli sportelli previo appuntamento	96,6
La facilità nel prenotare l'appuntamento agli sportelli	96,1
Tempo di attesa per ottenere un appuntamento allo sportello	82,3
Gli orari di apertura degli uffici dalle 8:00 alle 16:00 in relazione con le sue esigenze	92,1
I servizi offerti allo sportello	98,5
I tempi di attesa allo sportello per parlare con il consulente	98,5
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute in fase di consulenza	97,5
Cortesìa e disponibilità del consulente	98
L'assistenza da parte del consulente per la definitiva soluzione del suo problema	97,5
Semplicità e chiarezza delle procedure commerciali dell'Ufficio	96,1
La durata della consulenza	98
Confortevolezza e funzionalità dell'Ufficio di Acquedotto Pugliese	97,5

Totale Utenti allo Sportello (203 casi)

FREQUENZA DI UTILIZZO DELLO SPORTELLO

Con quale frequenza viene presso questo ufficio?

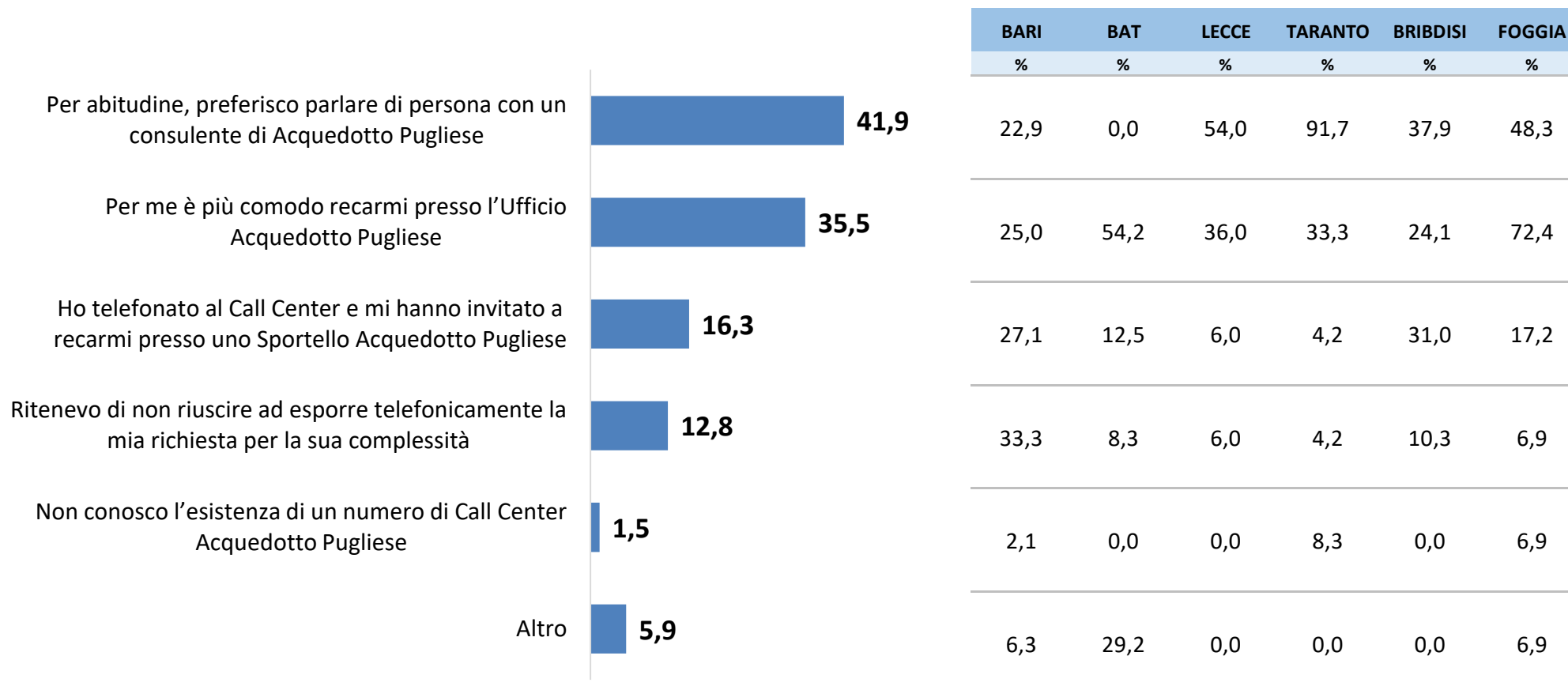


	2025	BARI	BAT	LECCE	TARANTO	BRINDISI	FOGGIA
	%	%	%	%	%	%	%
Almeno una volta a settimana	2,5	0,0	4,2	0,0	0,0	3,4	10,3
Almeno una volta al mese	4,9	4,2	0,0	2,0	12,5	6,9	6,9
Meno di una volta al mese	51,2	37,5	58,3	60,0	54,2	58,6	55,2
È la prima volta che ci viene	41,4	58,3	37,5	38,0	33,3	31,0	27,6

Totale Utenti allo Sportello (203 casi)

MOTIVI DI UTILIZZO DELLO SPORTELLO

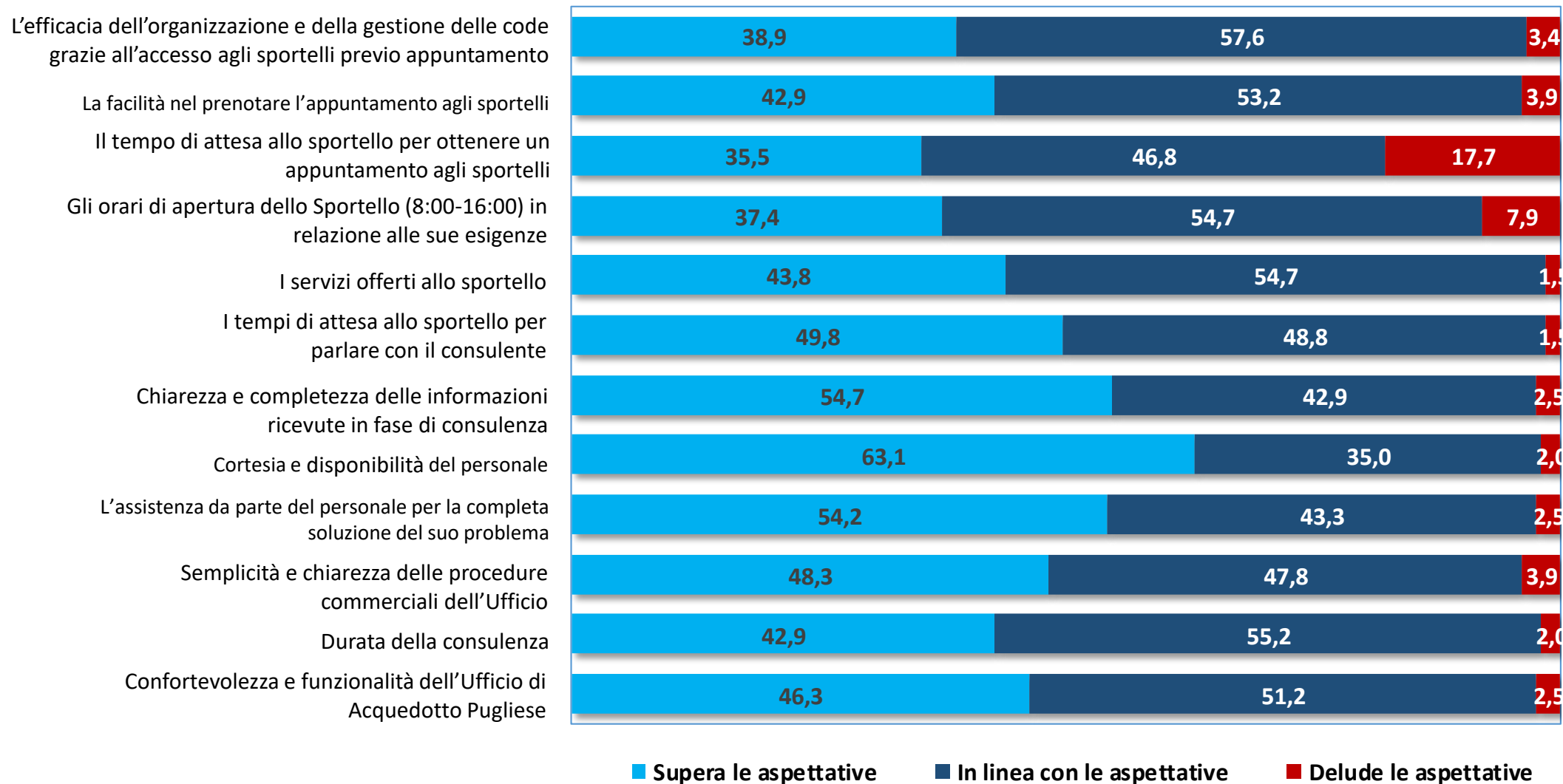
Per quali motivi ha scelto di recarsi presso l'Ufficio Acquedotto Pugliese invece di chiamare il Call Center? (risposte multiple)



Totale Utenti allo Sportello (203 casi)

SODDISFAZIONE

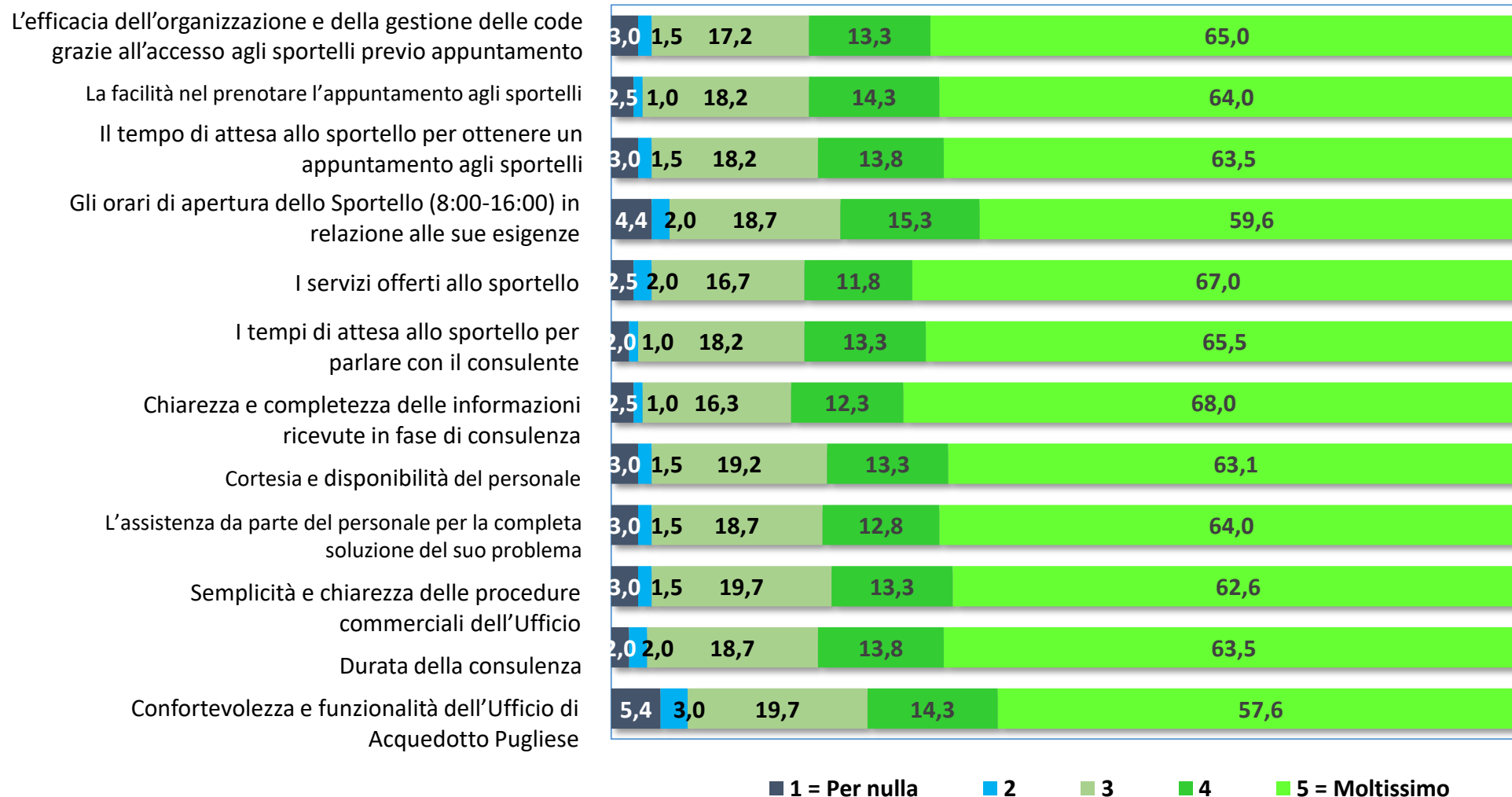
Faccia riferimento alla Sua ultima esperienza con questo ufficio. Indichi il suo livello di Soddisfazione.



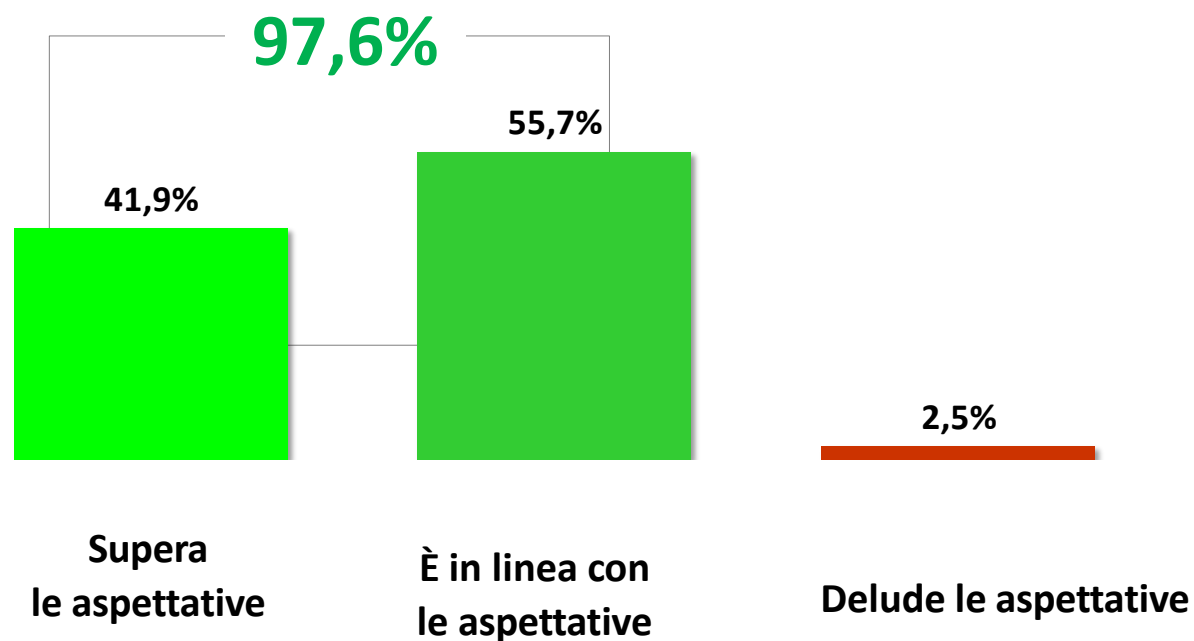
Totale Utenti allo Sportello (203 casi)

IMPORTANZA

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



Secondo lei complessivamente il servizio fornito dagli Uffici di Assistenza Clienti di Acquedotto Pugliese: supera, è in linea o delude le sue aspettative?



Totale Utenti allo Sportello (203 casi)

INDAGINE QUALITATIVA

ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI CONSUMATORI

ASSOCIAZIONI AMMINISTRATORI CONDOMINIALI

PREMESSA

In continuità con la precedente edizione, 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, articolato in due **Focus Group**, uno con le **Associazioni Consumatori** e uno con le **Associazioni di Amministratori condominiali**

ASSOCIAZIONI INTERVENUTE

Associazioni Consumatori

- Adiconsum Bari
- ADOC PUGLIA
- Arcopuglia
- Codacons
- Comitato Cittadini Pugliesi
- Federconsumatori Puglia
- KONSUMER
- Lega Consumatori Puglia

Associazioni Amministratori Condominiali

- A.L.A.C. + APPC Bari
- ANACI FOGGIA
- ANACI PUGLIA
- ANAPI
- ASS.I.A.C -
- S.U.N.I.A. PUGLIA
- AIC - Accademia Immobiliare Condominiale Bari
- Oggi Condominio

TEMATICHE APPROFONDITE

- **Prodotto e servizi tecnici** (l'acqua e la fornitura, negli aspetti qualitativi e tecnici)
- **I canali di contatto** (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**.

In continuità con la precedente edizione, 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, articolato in due **Focus Group**, uno con le **Associazioni Consumatori (8)** e uno con le **Associazioni di Amministratori condominiali (8)**

Canali di contatto tradizionali



«...Associazioni non dovrebbero essere considerate al pari dei normali clienti. Un **canale preferenziale** gestito con accordi e riconoscimento **dell'assunzione di responsabilità** aiuterebbe a **traguardare soluzioni concrete a supporto dei cittadini**»
«**implementazione** di alcune **funzioni fondamentali** nella **gestione dei rapporti con l'utenza condominiale**»

Aspetti Tecnici



« ..la **riduzione della pressione** si ripercuote sulla **qualità della vita dei consumatori**.»
«**..interventi risolutivi su perdite e impianti obsoleti**»

Qualità dell'acqua



«...l'**acqua...un prodotto più che soddisfacente**. AQP dovrebbe **divulgare** le **informazioni sugli esiti dei controlli** che svolge..».

Conciliazione e dialogo con AQP

«...**formazione sulla Conciliazione paritetica**.»
«**incontri periodici informativi** e soprattutto **legati ai temi e alle attività di conciliazione**.»

Canali Digitali

«**implementazione della piattaforma digitale** quale **strumento ottimale di comunicazione e collaborazione** tra **Azienda e Amministratori** per **agevolare la gestione di:**

- **fenomeni morosità condominiale**
- **pratiche on line**
- **comunicazioni con clienti**

Sostenibilità

«...**opinione positiva** per le **Associazioni Consumatori** soprattutto sull'**impegno AQP nella ricerca e innovazione, sostenibilità ambientale, qualità del servizio, privacy e trasparenza**»
«...meno conoscenza sui temi di **sostenibilità** e **opinioni più critiche** per le **Associazioni Amministratori** soprattutto per l'**impegno AQP su ambiente e cambiamenti climatici, approvvigionamento idrico, sostenibilità dei fornitori ed efficienza energetica**. **Apprezzato, invece, l'impegno su ricerca, innovazione e qualità del servizio**»

Sulla percezione del brand AQP, sono emerse visioni diverse tra i due gruppi.

→ Per le Associazioni Consumatori:

Aree di forza

- ✓ AQP è organizzazione **affidabile e performante**
- ✓ AQP in generale gode di una **buona considerazione**
- ✓ **Qualità dell'acqua buona/soddisfacente**
- ✓ AQP si impegna a **migliorare il rapporto con gli utenti**
- ✓ **AQP si impegna a innovare strumenti tecnologici e digitali**

Aree di miglioramento

- ✓ AQP può trarre un modello evolutivo di servizio pubblico che sia:
 - **Partecipato** - Riconoscere il ruolo strategico delle associazioni dei consumatori con canali privilegiati e protocolli formali ;
 - **Trasparente** - Comunicazione e trasparenza verso gli utenti e condivisione delle campagne informative;
 - **Digitale ma con leva di inclusione** – Corsi rivolte alle Associazioni per l'utilizzo della nuova App a supporto degli utenti fragili;
 - **Ambientalmente sostenibile e responsabile** - Associazioni come partner di monitoraggio e pressione positiva per la riduzione delle perdite;
 - **Educativo** - Organizzare attività educative e informative nelle scuole, università e condomini (con il coinvolgimento degli amministratori) per rafforzare l'approccio di lungo periodo e costruire una cultura dell'acqua come bene comune.

→ Per gli Amministratori Condominiali

Aree di forza

- ✓ AQP è organizzazione **affidabile** nel suo ruolo
- ✓ AQP è organizzazione è **autorevole**
- ✓ AQP è **tecnicamente strutturato**
- ✓ **AQP si sta impegnando nella modernizzazione**

Aree di miglioramento

- ✓ **AQP un soggetto poco flessibile;**
- ✓ **AQP non ancora pienamente orientato al cliente;**
- ✓ **AQP tende a reagire alle criticità più che a prevenirle;**
- ✓ **AQP dovrebbe evolvere verso un modello più**
 - **Collaborativo**
 - **Digitale**
 - **Orientato alla gestione condivisa delle criticità**
- ✓ AQP dovrebbe migliorare nell'**operatività amministrativa** evitando passaggi manuali e duplicazioni operative, potenziando CRM;
- ✓ **AQP rigido nei meccanismi di incasso** (non ci sono strumenti che consentono in autonomia pagamenti parziali per prevenire la morosità);
- ✓ AQP **burocraticamente complesso**, con un digitale che seppur presente, non ancora pienamente sfruttato per semplificare il rapporto con gli utenti professionali;
- ✓ AQP può comunicare maggiormente in modo proattivo e tempestivo con gli Amministratori soprattutto nel caso di limitazioni e sospensioni fornitura anche attraverso **notifiche automatiche e uso sistematico della PEC**, per comunicazioni solide e giuridicamente certificate.



ALLEGATO STATISTICO

NOTA TECNICA DELL'INDAGINE GENERALISTA «CONSUMATORI CON CONTRATTO»

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Campione rappresentativo dell'universo dei consumatori dell'AQP con contratto diretto. Stratificato per Sesso, Classi di età e Area territoriale. 																					
Numerosità campionaria	<table border="1"> <tr> <td>Complete</td> <td>1204</td> <td rowspan="10">[Errore statistico: +/-2,83%]</td> </tr> <tr> <td>Segreteria telefonica/Fax</td> <td>430</td> </tr> <tr> <td>Appuntamento</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Occupato</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>Linea caduta</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Fuori quota</td> <td>194</td> </tr> <tr> <td>Fuori target</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Non risponde</td> <td>2456</td> </tr> <tr> <td>Inesistenti/Numero errato</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Rifiuto</td> <td>30</td> </tr> </table>	Complete	1204	[Errore statistico: +/-2,83%]	Segreteria telefonica/Fax	430	Appuntamento	22	Occupato	65	Linea caduta	56	Fuori quota	194	Fuori target	0	Non risponde	2456	Inesistenti/Numero errato	6	Rifiuto	30
Complete	1204	[Errore statistico: +/-2,83%]																				
Segreteria telefonica/Fax	430																					
Appuntamento	22																					
Occupato	65																					
Linea caduta	56																					
Fuori quota	194																					
Fuori target	0																					
Non risponde	2456																					
Inesistenti/Numero errato	6																					
Rifiuto	30																					
Reperimento Anagrafiche	<ul style="list-style-type: none"> Liste fornite da AQP 																					
Tecnica di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Interviste telefoniche (CATI) e interviste online (CAWI) 																					
Strumento di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Questionario strutturato fornito da AQP 																					
Periodo di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Dal 20 ottobre al 31 ottobre 2025 																					
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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Campione rappresentativo dell'universo dei consumatori dell'AQP senza contratto diretto. Stratificato per Sesso, Classi di età e Area territoriale. 																					
Numerosità campionaria	<table border="1"> <tr> <td>Complete</td> <td>602</td> <td rowspan="10">[Errore statistico: +/-4,00%]</td> </tr> <tr> <td>Segreteria telefonica/Fax</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>Appuntamento</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Occupato</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Linea caduta</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Fuori quota</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Fuori target</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Non risponde</td> <td>1471</td> </tr> <tr> <td>Inesistenti/Numero errato</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Rifiuto</td> <td>5</td> </tr> </table>	Complete	602	[Errore statistico: +/-4,00%]	Segreteria telefonica/Fax	87	Appuntamento	2	Occupato	60	Linea caduta	21	Fuori quota	0	Fuori target	1	Non risponde	1471	Inesistenti/Numero errato	18	Rifiuto	5
Complete	602	[Errore statistico: +/-4,00%]																				
Segreteria telefonica/Fax	87																					
Appuntamento	2																					
Occupato	60																					
Linea caduta	21																					
Fuori quota	0																					
Fuori target	1																					
Non risponde	1471																					
Inesistenti/Numero errato	18																					
Rifiuto	5																					
Reperimento Anagrafiche	<ul style="list-style-type: none"> Da elenchi telefonici 																					
Tecnica di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Interviste telefoniche (CATI) 																					
Strumento di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Questionario strutturato fornito da AQP 																					
Periodo di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Dal 27 ottobre al 3 novembre 2025 																					
Codice deontologico e privacy	<p>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)</p>																					

NOTA TECNICA DELL'INDAGINE GENERALISTA «UTENZE PRODUTTIVE»

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 border="1"> <tr> <td>Complete</td> <td>501</td> </tr> <tr> <td>Segreteria telefonica/Fax</td> <td>309</td> </tr> <tr> <td>Appuntamento</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Occupato</td> <td>91</td> </tr> <tr> <td>Linea caduta</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>Fuori quota</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Fuori target</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Non risponde</td> <td>2213</td> </tr> <tr> <td>Inesistenti/Numero errato</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Rifiuto</td> <td>20</td> </tr> </table> <p>[Errore statistico: +/- 4,36%]</p>	Complete	501	Segreteria telefonica/Fax	309	Appuntamento	28	Occupato	91	Linea caduta	53	Fuori quota	0	Fuori target	0	Non risponde	2213	Inesistenti/Numero errato	10	Rifiuto	20
Complete	501																				
Segreteria telefonica/Fax	309																				
Appuntamento	28																				
Occupato	91																				
Linea caduta	53																				
Fuori quota	0																				
Fuori target	0																				
Non risponde	2213																				
Inesistenti/Numero errato	10																				
Rifiuto	20																				
Reperimento Anagrafiche	<ul style="list-style-type: none"> Liste fornite da AQP 																				
Tecnica di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Interviste telefoniche (CATI) e interviste online (CAWI) 																				
Strumento di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Questionario strutturato fornito da AQP 																				
Periodo di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Dal 20 ottobre al 4 novembre 2025 																				
Codice deontologico e privacy	<p>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)</p>																				

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

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Campione rappresentativo della clientela AQP di Grandi Utenze e Enti della PA. 																					
Numerosità campionaria	<table border="1"> <tr> <td>Complete</td> <td>50</td> <td rowspan="10">[Errore statistico: +/-13,82%]</td> </tr> <tr> <td>Segreteria telefonica/Fax</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Appuntamento</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Occupato</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Linea caduta</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Fuori quota</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Fuori target</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Non risponde</td> <td>160</td> </tr> <tr> <td>Inesistenti/Numero errato</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Rifiuto</td> <td>3</td> </tr> </table>	Complete	50	[Errore statistico: +/-13,82%]	Segreteria telefonica/Fax	1	Appuntamento	8	Occupato	1	Linea caduta	5	Fuori quota	1	Fuori target	0	Non risponde	160	Inesistenti/Numero errato	0	Rifiuto	3
Complete	50	[Errore statistico: +/-13,82%]																				
Segreteria telefonica/Fax	1																					
Appuntamento	8																					
Occupato	1																					
Linea caduta	5																					
Fuori quota	1																					
Fuori target	0																					
Non risponde	160																					
Inesistenti/Numero errato	0																					
Rifiuto	3																					
Reperimento Anagrafiche	<ul style="list-style-type: none"> Liste fornite da AQP 																					
Tecnica di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Interviste telefoniche (CATI) e interviste online (CAWI) 																					
Strumento di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Questionario strutturato fornito da AQP 																					
Periodo di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Dal 20 ottobre al 30 ottobre 2025 																					
Codice deontologico e privacy	<p>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)</p>																					

NOTA TECNICA DELL'INDAGINE GENERALISTA «AMMINISTRATORI CONDOMINIALI»

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Campione rappresentativo della clientela AQP Amministratori di Condominio, stratificato per provincia. 																				
Numerosità campionaria	<table border="1"> <tr> <td>Complete</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Segreteria telefonica/Fax</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Appuntamento</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Occupato</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Linea caduta</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Fuori quota</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Fuori target</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Non risponde</td> <td>208</td> </tr> <tr> <td>Inesistenti/Numero errato</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Rifiuto</td> <td>0</td> </tr> </table> <p>[Errore statistico: +/-9,75%]</p>	Complete	100	Segreteria telefonica/Fax	1	Appuntamento	1	Occupato	1	Linea caduta	0	Fuori quota	0	Fuori target	20	Non risponde	208	Inesistenti/Numero errato	1	Rifiuto	0
Complete	100																				
Segreteria telefonica/Fax	1																				
Appuntamento	1																				
Occupato	1																				
Linea caduta	0																				
Fuori quota	0																				
Fuori target	20																				
Non risponde	208																				
Inesistenti/Numero errato	1																				
Rifiuto	0																				
Reperimento Anagrafiche	<ul style="list-style-type: none"> Liste fornite da AQP 																				
Tecnica di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Interviste telefoniche (CATI) e interviste online (CAWI) 																				
Strumento di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Questionario strutturato fornito da AQP 																				
Periodo di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Dal 22 ottobre al 27 ottobre 2025 																				
Codice deontologico e privacy	<p>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)</p>																				

NOTA TECNICA CALL BACK SUL NUMERO VERDE SEGNALAZIONE GUASTI DI AQP

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Campione di clientela che ha contattato il NV Guasti 																			
Numerosità campionaria	<table border="1"> <tr> <td>Complete</td> <td>100</td> <td rowspan="10">[Errore statistico: +/-7,2%]</td> </tr> <tr> <td>Segreteria telefonica/Fax</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>Appuntamento</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Occupato</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>Linea caduta</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Fuori quota</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Non risponde</td> <td>299</td> </tr> <tr> <td>Inesistenti/Numero errato</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Rifiuto</td> <td>6</td> </tr> </table>	Complete	100	[Errore statistico: +/-7,2%]	Segreteria telefonica/Fax	128	Appuntamento	1	Occupato	109	Linea caduta	13	Fuori quota	0	Non risponde	299	Inesistenti/Numero errato	2	Rifiuto	6
Complete	100	[Errore statistico: +/-7,2%]																		
Segreteria telefonica/Fax	128																			
Appuntamento	1																			
Occupato	109																			
Linea caduta	13																			
Fuori quota	0																			
Non risponde	299																			
Inesistenti/Numero errato	2																			
Rifiuto	6																			
Reperimento Anagrafiche	<ul style="list-style-type: none"> Liste fornite da AQP 																			
Tecnica di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Interviste telefoniche (CATI) 																			
Strumento di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Questionario strutturato fornito da AQP 																			
Periodo di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Dal 22 ottobre al 12 novembre 2025 																			
Codice deontologico e privacy	<p>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)</p>																			

NOTA TECNICA CALL BACK SUL NUMERO VERDE COMMERCIALE DI AQP

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> 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 correttive di miglioramento 																			
Disegno campionario	<ul style="list-style-type: none"> Campione di clientela che ha contattato il NV Commerciale 																			
Numerosità campionaria	<table border="1"> <tr> <td>Complete</td> <td>200</td> <td rowspan="9">[Errore statistico: +/-5,5%]</td> </tr> <tr> <td>Segreteria telefonica/Fax</td> <td>152</td> </tr> <tr> <td>Appuntamento</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Occupato</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>Linea caduta</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Fuori quota</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Non risponde</td> <td>480</td> </tr> <tr> <td>Inesistenti/Numero errato</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Rifiuto</td> <td>2</td> </tr> </table>	Complete	200	[Errore statistico: +/-5,5%]	Segreteria telefonica/Fax	152	Appuntamento	9	Occupato	73	Linea caduta	14	Fuori quota	0	Non risponde	480	Inesistenti/Numero errato	0	Rifiuto	2
Complete	200	[Errore statistico: +/-5,5%]																		
Segreteria telefonica/Fax	152																			
Appuntamento	9																			
Occupato	73																			
Linea caduta	14																			
Fuori quota	0																			
Non risponde	480																			
Inesistenti/Numero errato	0																			
Rifiuto	2																			
Reperimento Anagrafiche	<ul style="list-style-type: none"> Liste fornite da AQP 																			
Tecnica di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Interviste telefoniche (CATI) 																			
Strumento di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Questionario strutturato fornito da AQP 																			
Periodo di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Dal 22 ottobre al 15 novembre 2025 																			
Codice deontologico e privacy	<p>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)</p>																			

NOTA TECNICA CALL BACK SUL SERVIZIO OFFERTO DAI TECNICI COMMERCIALI

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Campione di clientela che ha usufruito del servizio offerto dai tecnici commerciali 																			
Numerosità campionaria	<table border="1"> <tr> <td>Complete</td> <td>100</td> <td rowspan="10">[Errore statistico: +/-7,9%]</td> </tr> <tr> <td>Segreteria telefonica/Fax</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>Appuntamento</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Occupato</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Linea caduta</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Fuori quota</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Non risponde</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>Inesistenti/Numero errato</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Rifiuto</td> <td>6</td> </tr> </table>	Complete	100	[Errore statistico: +/-7,9%]	Segreteria telefonica/Fax	122	Appuntamento	8	Occupato	36	Linea caduta	7	Fuori quota	0	Non risponde	112	Inesistenti/Numero errato	2	Rifiuto	6
Complete	100	[Errore statistico: +/-7,9%]																		
Segreteria telefonica/Fax	122																			
Appuntamento	8																			
Occupato	36																			
Linea caduta	7																			
Fuori quota	0																			
Non risponde	112																			
Inesistenti/Numero errato	2																			
Rifiuto	6																			
Reperimento Anagrafiche	<ul style="list-style-type: none"> Liste fornite da AQP 																			
Tecnica di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Interviste telefoniche (CATI) 																			
Strumento di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Questionario strutturato fornito da AQP 																			
Periodo di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Dal 22 ottobre al 12 novembre 2025 																			
Codice deontologico e privacy	<p>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)</p>																			

NOTA TECNICA CALL BACK SUL SERVIZIO OFFERTO DAL FRONT OFFICE

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Campione di clientela che ha usufruito del servizio offerto dal front office 																			
Numerosità campionaria	<table border="1"> <tr> <td>Complete</td> <td>100</td> <td rowspan="10">[Errore statistico: +/-7,9%]</td> </tr> <tr> <td>Segreteria telefonica/Fax</td> <td>157</td> </tr> <tr> <td>Appuntamento</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Occupato</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>Linea caduta</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Fuori quota</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Non risponde</td> <td>231</td> </tr> <tr> <td>Inesistenti/Numero errato</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Rifiuto</td> <td>6</td> </tr> </table>	Complete	100	[Errore statistico: +/-7,9%]	Segreteria telefonica/Fax	157	Appuntamento	1	Occupato	49	Linea caduta	2	Fuori quota	0	Non risponde	231	Inesistenti/Numero errato	5	Rifiuto	6
Complete	100	[Errore statistico: +/-7,9%]																		
Segreteria telefonica/Fax	157																			
Appuntamento	1																			
Occupato	49																			
Linea caduta	2																			
Fuori quota	0																			
Non risponde	231																			
Inesistenti/Numero errato	5																			
Rifiuto	6																			
Reperimento Anagrafiche	<ul style="list-style-type: none"> Liste fornite da AQP 																			
Tecnica di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Interviste telefoniche (CATI) 																			
Strumento di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Questionario strutturato fornito da AQP 																			
Periodo di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Dal 24 ottobre al 13 novembre 2025 																			
Codice deontologico e privacy	<p>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)</p>																			

NOTA TECNICA INDAGINE FACE TO FACE ALLO SPORTELLO

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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. 4 classi (Bari/BAT, Foggia/Calitri, Lecce, Taranto/Brindisi).
Numerosità campionaria	<ul style="list-style-type: none"> 230 casi a buon fine
Tecnica di rilevazione	Interviste face to face somministrate con il Sistema Capi (<i>Computer-Assisted Personal Interviewing</i>)
Strumento di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> Questionario strutturato fornito da AQP
Periodo di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> CAPi dal 30 ottobre al 13 novembre 2025
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)



FINE