Cerved - Databank

Documento completo relativo al sondaggio[1]

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

1.TITOLO DEL SONDAGGIO

Customer Satisfaction Audit AQP-ACQUEDOTTO PUGLIESE S.P.A. Indagine quantitativa sul complesso dei clienti (Overall)

2. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

Cerved - Databank

3. SOGGETTO COMMITTENTE

Acquedotto Pugliese

4. SOGGETTO ACQUIRENTE

Acquedotto Pugliese

5. DATA O PERIODO IN CUI È STATO REALIZZATO IL SONDAGGIO

Giugno-Luglio 2014

[1] Tutti i campi sono obbligatori.

Cerved - Databank

6. MEZZO/MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA SUL/SUI QUALE/QUALI È PUBBLICATO O DIFFUSO IL SONDAGGIO[2] (*pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web)*

Emittenti televisive Telenorba e RAI3 Puglia
Media:
CORRIERE DEL MEZZOGIORNO BARI E PUGLIA
GAZZETTA DEL MEZZOGIORNO
QUOTIDIANO DI FOGGIA
REPUBBLICA BARI
corrierepl.it

7. DATA DI PUBBLICAZIONE O DIFFUSIONE

8 e 9 Gennaio 2015

8. TEMI/FENOMENI OGGETTO DEL SONDAGGIO *(economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*)

Soddisfazione dei clienti

9. POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Clienti serviti da Acquedotto Pugliese localizzati nelle 4 Macro aree Territoriali (MAT).

10. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO[3]

Regione Puglia e Provincia di Avellino

[2] Fatti salvi i casi di esclusione di cui all'articolo 2 comma 3 del Regolamento.
[3] Nel definire l'estensione territoriale del sondaggio è possibile scegliere tra due opzioni, la prima con l'elenco dei comuni oggetto della rilevazione, la seconda con il numero dei comuni suddiviso per area geografica.

Cerved - Databank

10.1.COMUNI DI RILEVAZIONE [4]

Opzione a). Elenco dei Comuni

Accadia
Alberona
Anzano di Puglia
Apricena
Ascoli Satriano
Biccari
Bovino
Cagnano Varano
Candela
Carapelle
Carlantino
Carpino
Casalnuovo Monterotaro
Casalvecchio di Puglia
Castelluccio dei Sauri
Castelluccio Valmaggiore
Castelnuovo della Daunia
Celenza Valfortore
Celle di San Vito
Cerignola
Chieuti
Deliceto
Faeto
Foggia
Ischitella
Isole Tremiti
Lesina
Lucera
Manfredonia
Mattinata
Monteleone di Puglia
Monte Sant'Angelo
Motta Montecorvino
Orsara di Puglia
Orta Nova
Panni
Peschici
Pietramontecorvino
Poggio Imperiale
Rignano Garganico
Rocchetta Sant'Antonio
Rodi Garganico
Roseto Valfortore
San Giovanni Rotondo
San Marco in Lamis
San Marco la Catola

[4] Inserire, nella casella di testo, l'elenco dei comuni in formato tabella.

Cerved - Databank

Opzione b). Numero di comuni[5]

Comuni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
fino a 5mila abitanti					
più di 5mila abitanti					
fino a 10mila abitanti					
tra 10mila e 100mila abitanti					
più di 100mila abitanti					
Totale					

11. METODO DI CAMPIONAMENTO *(inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione)*

Campione stratificato in base alle 4 MAT ed ai 4 target di clienti considerati.
In fase di elaborazione, i dati sono stati ponderati per rispettare l'effettiva distribuzione dell'universo di riferimento (fonte: AQP/fonti pubbliche) .

12. RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE INCLUSA L'INDICAZIONE DEL MARGINE DI ERRORE

Il margine di errore relativo ai risultati (livello di significatività del 95%) è di +/- 2,2% nel caso più sfavorevole (percentuale rilevata pari al 50%)

13. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Interviste telefoniche, mediante CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing)

[5] La suddivisione geografica delle Regioni segue la ripartizione dell' Istat:

- Nord Ovest: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Liguria
- Nord Est: Bolzano-Bozen, Trento, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna
- Centro: Toscana, Umbria, Marche, Lazio
- Sud e Isole: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna

Cerved - Databank

14. CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI, NUMERO DEI NON RISPONDENTI E DELLE SOSTITUZIONI EFFETTUATE;

Non reperibili	cifra ……1.206	% ……13,00
Rifiuti	cifra ……4.644	% ……52,00
Sostituzioni	cifra ……1.098	% 12,00
Totale interviste effettuate	cifra ……2.010	% ……22,00

15. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE [6]

(*Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda)*

SEZIONE X – INFORMAZIONI DA SAMPLE E IDENTIFICAZIONE TARGET
X.1. TARGET
[1] clienti privati con o senza contratto diretto di fornitura
[2] aziende
[3] grandi utenti o Pubblica Amministrazione
[4] amministratori di condominio

X.2. [SE X.1.=1] CONTRATTO
[1] diretto
[2] gestito dal condominio

X.3. MAT
[1] Bari/BAT [3] Brindisi/Taranto
[2] Lecce [4] Foggia/Calitri

X.4. Nuova fornitura
[1] si
[2] no

X.5. [SE DOM. X.1 = [4]] Nome dell'Ufficio di amministrazione immobiliare

X.6. [SE X.1.=[3]]
[1] Grandi utenze
[2] PA

X.7. [SE X.1.=[3] Nome dell'Azienda / Amministrazione Ragione Sociale e Natura Giuridica (S.p.A. - S.r.L.)

SEZIONE Y - INFORMATIVA PRIVACY
La informiamo che il Titolare del Trattamento dei dati che ci fornirà è l'Acquedotto Pugliese S.p.A. e che il Responsabile del trattamento di detti dati personali è il Dirigente Responsabile della Direzione Tutela Giuridica e Compliance di AQP S.p.A, con domicilio per la carica, presso la propria sede in Bari, Via Cognetti, n. 36.
Incaricata del trattamento dei dati è Cerved Group Spa di Milano, con sede in Via San Vigilio 1.
Appena conclusa la fase di raccolta e di trattamento, i suoi dati saranno resi anonimi e diffusi soltanto in forma di tavole statistiche.
Il conferimento dei dati è facoltativo e Lei può naturalmente interrompere l'intervista in qualunque momento senza conseguenza alcuna.
Posso procedere con l'intervista?

TARGET 1 UTENZE PRIVATE

SEZIONE A – UTILIZZO DELL'ACQUA
BASE RISPONDENTI: 1300, % non indica 0%
A.1. Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei utilizza l'acqua del rubinetto per bere: regolarmente,

Contenuto bloccato, non è possibile apportare modifiche al documento.

[6] Inserire, nella casella di testo, l'elenco di tutte le domande.