# *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 servizio del Numero Verde del servizio clienti di AQP

### 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

Prima decade di 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
corrieresi 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 che hanno contattato il Numero verde Servizio Clienti di Acquedotto Pugliese nel periodo di indagine.

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.

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 probabilistico degli utenti che hanno chiamato il call center di Acquedotto Pugliese nel periodo di rilevazione

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 +/- 5,7% nel caso più sfavorevole (percentuale rilevata pari al 50%)

13. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

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

[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 ……86 | % ……10,00 |
| Rifiuti | cifra ……400 | % ……45,00 |
| Sostituzioni | cifra ……96 | % ……11,00 |
| Totale interviste effettuate | cifra ……300 | % ……34,00 |

15. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE [6]

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

Buonasera, sono <inserire nome operatore> della società Databank – Cerved Group di Milano. Stiamo svolgendo un'indagine per conto di AQP Acquedotto Pugliese, sul numero verde a disposizione dei clienti. Vorrei parlare con il signor/la sig.ra ... oppure se mancante con la persona" che in data ...ha telefonato al numero verde del servizio clienti di AQP.
INFORMATIVA PRIVACY
Posso procedere con l'intervista?

BASE RISPONDENTI: 300, % non indica 1,3%
A.1. Parliamo della sua ultima telefonata al numero verde di AQP. Per quali motivi ha chiamato il numero verde?
[ 1] Richiesta un nuovo contratto
[ 2] Subentro contrattuale
[ 3] Modifica dati anagrafici (nota di brief:: indirizzo, residenza)
[ 4] Richieste di rettifiche e modifiche di fatturazione (rettifica importi da pagare)
[ 5] Richiesta di rimborso fattura
[ 6] Richiesta di copia della fattura
[ 7] Verifica contatore
[ 8] Domiciliazione bancaria o postale
[ 9] Segnalazione al pronto intervento / guasti
[10] Informazione su cessazione contratto
[11] Informazioni su costi allacciamento
[12] Informazione richieste di dilazioni di pagamento o rateizzazione
[13] Informazione su modalità autolettura
[14] Informazione su estratto conto fatture e riscontro pagamenti effettuati
[15] Informazione sul dettaglio della fattura e sulle modalità di pagamento
[16] Informazione sul Bonus Idrico
[17] Informazioni su servizi ed orari degli sportelli AQP
[18] Altro [SPECIFICARE]

BASE RISPONDENTI: 300, % non indica 1,7%
A.2 Dove ha reperito il numero verde di AQP al quale ha telefonato?
[ 1] fattura
[ 2] pagine bianche
[ 3] sito internet AQP
[ 4] sportello di AQP
[ 5] altro [SPECIFICARE]

BASE RISPONDENTI: 300, % non indica 0,7%
A.3 Quando ha chiamato il numero verde, le ha subito risposto la voce automatica del numero verde?
[ 1] Si -> DOM. A.5
[ 2] No

BASE RISPONDENTI: 10, % non indica 0%
A.4 Quante altre volte ha dovuto richiamare lo stesso giorno, prima di ascoltare la voce automatica del

Contenuto bloccato, non è possibile apportare modifiche al documento.

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