

## INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION SU UTENTI ISTITUZIONALI ABC

ABC Napoli ha commissionato una specifica indagine presso un campione rappresentativo dei propri utenti, per verificare il livello di soddisfazione *percepito* in relazione sia all'acqua erogata che ai servizi offerti.

Ecco, di seguito, i risultati di sintesi:

<b>Livello di soddisfazione su scala 0-100 (0=minimo; 100=massima soddisfazione)</b>	
<b>Prodotto (Acqua distribuita da ABC) – IGS</b>	<b>63%</b>
Qualità dell'acqua	58%
Pressione	73%
Continuità di erogazione	83%
<b>Servizio erogato da ABC - IGS</b>	<b>66%</b>
Bolletta	61%
Call Center Commerciale	61%
Call Center Tecnico	55%
Reclami	36%
Letturisti	69%
Sedi Fisiche	66%
Sito Web	68%
Tariffa	55%

### Nota metodologica:

Ricerca di mercato sulla soddisfazione percepita da parte degli utenti ABC, effettuata da istituto di ricerca qualificato. Raccolta dei dati tramite metodologia CATI/CAWI. Sono state realizzate 900 interviste rappresentative della popolazione residente nel Comune di Napoli per un livello di confidenza al 95% in un intervallo +/-3,3%. Interviste realizzate nei mesi di Gennaio-Febbraio 2021. I dati sono stati calcolati tramite domande sulla soddisfazione percepita con scale a 4 punti (molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, poco soddisfatto, per niente soddisfatto) e riparametrate su una scala 0-100, dove 0 è il minimo grado di soddisfazione e 100 il massimo grado di soddisfazione.