

ABC Napoli ha commissionato una specifica indagine presso un campione rappresentativo dei propri utenti, per verificare il livello di soddisfazione percepito sia sull'acqua erogata che sui servizi offerti. Ecco, di seguito, i risultati di sintesi:

| Livello di soddisfazione su scala 0-100 (0=minimo; 100=massima soddisfazione) | |
|--|------------|
| Prodotto – Acqua distribuita da ABC | 68% |
| Qualità dell'acqua | 52% |
| Pressione | 81% |
| Continuità di erogazione | 93% |

| Servizio – erogato da ABC | 69% |
|----------------------------------|------------|
| Bolletta | 70% |
| Call Center Commerciale | 64% |
| Call Center tecnico | 63% |
| Reclami | 38% |
| Lettura contatori | 80% |
| Sedi fisiche | 76% |
| Sito web | 70% |

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 483 interviste rappresentative della popolazione residente nel Comune di Napoli per un livello di confidenza al 95% in un intervallo +/-4%. Interviste realizzate nel mese di Ottobre 2013.
- I dati sono stati calcolati tramite delle domande sullo soddisfazione percepita con scale a 5 punti (molto soddisfatto, soddisfatto, così così, poco soddisfatto, per niente soddisfatto) e riparametrate su una scala 0-100, dove 0 è il minimo e 100 il massimo.