

1. Sociodemo

1. In quale comune risiede abitualmente?

1. Torino (*Proseguire intervista*)
2. No (*Chiudere intervista*)

2. È lei che generalmente si occupa di gestire le attività riguardanti l'energia elettrica (e che quindi, ad esempio, si occupa di pagare la bolletta, di telefonare in caso di guasti all'impianto elettrico, ecc.)?

1. Sì
2. No (*chiedere alla persona di far rispondere al telefono colui/colei che generalmente se ne occupa; se non presente: Chiudere intervista*)

3. Qual è il suo indirizzo di residenza?

4. Sesso

1. Maschio
2. Femmina

5. Mi può dire per favore la sua età?

(registrare, se minore di 18 anni chiudere l'intervista)

6. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?

(leggere a rotazione 1-5; 5-1)

1. Bene
2. Abbastanza bene
3. Né bene né male
4. Abbastanza male
5. Male
6. (Non sa)

7. Da quante persone è composto il suo nucleo familiare, lei compreso/a?

(registrare numero)

8. Qual è la Sua condizione occupazionale attuale?

1. imprenditore
2. libero professionista
3. commerciante/esercente
4. artigiano
5. agricoltore
6. altro lavoro autonomo
7. insegnante/docente
8. dirigente/quadro intermedio
9. impiegato pubblico
10. impiegato privato
11. operaio/esecutivo/comMESSO/bracciante
12. altro lavoro dipendente
13. disoccupato/in cerca di prima occupazione
14. studente
15. casalinga
16. pensionato
17. altro non occupato

9. Qual è l'ultimo titolo di studio da Lei conseguito?

1. Nessuno / Licenza elementare
2. Media inferiore (licenza media)
3. Media superiore (diploma di scuola media superiore)
4. Laurea

10. Nel complesso, quanto è soddisfatto/a della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima) (1 soddisfazione minima e 10 soddisfazione massima; 11 senza opinione)

2. Informazioni Generali

11) Parliamo ora del servizio di fornitura dell'energia elettrica. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di energia elettrica (assenza di interruzioni, sbalzi, riparazioni in caso di guasti, ecc.)?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

12) Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice di elettricità si relaziona con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

13) Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione di elettricità?

(leggere a rotazione 1-3; 3-1)

1. Costa troppo per la qualità del servizio offerto
2. È giusto per la qualità del servizio offerto
3. Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto
4. (senza opinione)

14) In che misura secondo lei la bolletta dell'energia elettrica è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

3. Informazioni su AEM

15) Secondo lei, AEM Torino Distribuzione (una sola risposta):

1. è una azienda autonoma
2. fa parte del Gruppo Enel
3. fa parte del Gruppo Eni
4. fa parte del Gruppo Iride *(risposta corretta)*
5. Non so

Domanda nuova

16) Secondo lei, la rete di distribuzione dell'energia elettrica a Torino è attualmente gestita (una sola risposta):

1. Solo ed esclusivamente da AEM Torino Distribuzione *(risposta corretta)*
2. Anche da altre aziende/società
3. Non so

Domanda nuova

4. Qualità del servizio erogato da Aem

17) Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio erogato da AEM Torino Distribuzione. Potrebbe dirmi qual è il suo giudizio su ciascuna di esse? Esprima il suo giudizio con un voto compreso da 1 (del tutto negativo) a 10 (del tutto positivo). Se non sa rispondere, dica non so.
(1 del tutto negativo e 10 del tutto positivo; 11 senza opinione)

17.1. Tempestività ed efficacia nell'esecuzione dei lavori richiesti (ad esempio allacciamento, aumento di potenza, ecc.)

Domanda Nuova

17.2. Tempestività ed efficacia nel ripristino del servizio, quando manca la luce per un guasto sulla rete

Domanda Nuova

17.3. Servizio telefonico per assistenza guasti

(= a item 5.E Aem 2005)

18) Qual è, nel complesso, il suo giudizio sul servizio elettrico fornito da AEM Torino Distribuzione? Lo indichi con un voto compreso fra 1 (del tutto negativo) e 10 (del tutto positivo).

(1 del tutto negativo e 10 del tutto positivo; 11 senza opinione)

(= a item 7 Aem 2005)

19) Il giudizio espresso nella risposta precedente significa che, rispetto al servizio elettrico fornito da AEM Torino Distribuzione, lei è complessivamente:

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Del tutto soddisfatto
2. Abbastanza soddisfatto
3. Poco soddisfatto
4. Per nulla soddisfatto
5. (Non so)

(= a item 8 Aem 2005)

20) Le leggerò ora alcune affermazioni su AEM Torino Distribuzione che hanno fatto altri intervistati. Quanto è d'accordo con ognuna di esse?

(leggere a rotazione 1-5; 5-1: 1.Completamente d'accordo 2.Abbastanza d'accordo 3.Così così 4.Poco d'accordo 5.Per niente d'accordo 6.Non so)

- 20.1.** È efficiente
- 20.2.** È tecnologicamente avanzata
- 20.3.** È attenta ai problemi dell'ambiente
- 20.4.** Informa con chiarezza i Clienti di ciò che fa
- 20.5.** È seria
- 20.6.** Ispira fiducia
- 20.7.** Ha personale cortese con i Clienti
- 20.8.** È ben organizzata
- 20.9.** Ha personale efficiente
- 20.10.** Ha impianti sicuri

(= a item 9 Aem 2005)

21) Ricorda quante interruzioni nell'erogazione della corrente ci sono state nel suo stabile negli ultimi 12 mesi?

(lasciare l'intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta)

1. Nessuna
2. Una
3. Due
4. Tre
5. Quattro
6. Più di quattro
7. Non ricordo

(= a item 10 Aem 2005)

5. Conoscenza dei servizi offerti da Aem

Numero verde 800 010 573:

- 22) Conosce il servizio Numero Verde 800 010573, che permette di trasmettere telefonicamente e gratuitamente la lettura del contatore, evitando la fatturazione di consumi presunti?**
(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No)

(= a item 22.A Aem 2005)

- 23) Solo se ha risposto Sì alla domanda precedente (d22):**

Quanto spesso lo utilizza?

1. Abitualmente
2. Qualche volta
3. Mai

(= a item 23 Aem 2005)

- 24) Solo se ha risposto "qualche volta" o "mai" alla domanda precedente (d23):**

Perché non lo utilizza abitualmente? (una sola risposta)

1. Perché passa il personale incaricato per la lettura
2. Perché mi dimentico di trasmettere la lettura nella settimana indicata in bolletta
3. Perché il contatore è in cantina
4. Perché mi hanno installato il contatore elettronico

(simile a item 24 Aem 2005: è presente una modalità di risposta in più "Perché mi hanno installato il contatore elettronico")

PER TUTTI:

- 25) Il personale incaricato della lettura del contatore è generalmente:**

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No 3. Non so)

- 25.1. Cortese
- 25.2. Efficiente

(= a item 25 Aem 2005)

- 26) Lei è a conoscenza che sempre tramite il servizio Numero Verde 800 010573 è possibile conoscere i turni di distacco della sua fornitura previsti, in caso di necessità, dal Piano di Emergenza Nazionale per evitare black out incontrollati?**

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No)

(simile a item 26 Aem 2005)

Numero verde Segnalazione guasti:

- 27) Conosce il servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento (numero verde 800 91 01 01)?**

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No)

(= a item 33.1 Aem 2005)

- 28) Solo se ha risposto "Sì" alla domanda precedente (d27): Ha avuto occasione di telefonare al numero verde Segnalazioni guasti e Pronto Intervento negli ultimi 12 mesi per segnalare un guasto?**

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No)

(= a item 33.3 Aem 2005)

- 29) Solo se ha risposto "Sì" alla domanda precedente (d28): Quanto è stato soddisfatto del sistema automatico di risposta? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. molto
2. abbastanza
3. poco
4. per nulla
5. (senza opinione)

Domanda Nuova

- 30) Solo se ha risposto "Sì" alla domanda 28: Si ricorda quando ha telefonato l'ultima volta?**

1. in orario di ufficio (dal lunedì al venerdì, dalle 8,15 alle 16)

2. fuori dall'orario di ufficio (dopo le ore 16 o nei giorni festivi, compreso il sabato)
3. non ricordo

Domanda Nuova

31) Solo se ha risposto "Sì" alla domanda 28: In almeno una delle occasioni in cui ha telefonato al numero verde Segnalazioni guasti e Pronto Intervento, ha avuto bisogno di parlare con l'operatore?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No 3. Non ricordo)

Domanda Nuova

32) Solo se ha risposto Sì alla domanda precedente (d31): Generalmente il tempo di attesa per poter parlare con l'operatore è stato: *(leggere solo da 1 a 3)*

1. Breve
2. Non breve ma ragionevole, accettabile
3. Troppo lungo
4. (Non ricordo)

Domanda Nuova

33) (Solo se ha risposto Sì alla domanda 31): Generalmente il personale che ha risposto al telefono è stato cortese? *(leggere a rotazione 1-4; 4-1)*

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (Non ricordo)

Domanda Nuova

34) (Solo se ha risposto Sì alla domanda 28): Il Suo problema è stato risolto telefonicamente?

1. Sì
2. No, è stato necessario l'intervento della squadra
3. Non ricordo

Domanda Nuova

PER TUTTI:

35) Lei è a conoscenza del fatto che per alcune prestazioni (ad esempio attivazione fornitura, esecuzione lavori, tempo risposta a reclami/informazioni-livelli specifici e generali) AEM Torino distribuzione deve rispettare dei tempi massimi previsti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il gas?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No)

(uguale a item 47.A Aem 2005)

6. Posa nuovi contatori elettronici

36) Lei è a conoscenza del fatto che AEM Torino Distribuzione ha iniziato nel corso dei primi mesi dell'anno 2007 la posa nelle case di tutti i torinesi dei nuovi contatori elettronici?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No)

Domanda Nuova

37) Solo se ha risposto Sì alla domanda precedente (d36) Lei è a conoscenza che tramite il servizio Numero Verde 800 010573 è possibile sapere quando è in programma la sostituzione dei contatori meccanici con quello elettronici?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No)

Domanda Nuova

PER TUTTI:

38) Presso la sua abitazione AEM Torino Distribuzione ha già provveduto alla sostituzione del vecchio contatore meccanico con quello elettronico?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No)

Domanda Nuova

39) Solo se ha risposto Sì alla domanda precedente (d38): In quella occasione AEM Torino

Distribuzione:

39.1. Ha dato un preavviso sufficiente per informarla di quando sarebbe avvenuta la sostituzione (giorno e fascia oraria)?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No 3. Non ricordo)

Domanda Nuova

39.2. Ha rispettato la fascia oraria prevista?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No 3. Non ricordo)

Domanda Nuova

39.3. Il lavoro di sostituzione del contatore è stato svolto in modo soddisfacente?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No 3. Non ricordo)

Domanda Nuova

40) (Solo se ha risposto Sì alla domanda 38): E' a conoscenza che l'attivazione della telelettura del contatore elettronico può avvenire solo alcuni mesi dopo l'installazione?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No 3. Non so)

Domanda Nuova

7. Lavori a carico del cliente/ personale AEM

PER TUTTI:

41) Ha avuto occasione di chiedere ad AEM Torino Distribuzione l'esecuzione di lavori (es. spostamento contatori, allacciamento alla rete elettrica, ecc.) negli ultimi 12 mesi?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No)

Domanda Nuova

42) Solo se ha risposto Sì alla domanda precedente (d41): Si ricorda se in quella/e occasione/i le è stato detto che avrebbe dovuto eseguire dei lavori a suo carico?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No 3. Non ricordo)

Domanda Nuova

43) Solo se ha risposto Sì alla domanda precedente (d42): Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni ricevute su come eseguire i lavori a suo carico?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. del tutto soddisfatto
2. abbastanza soddisfatto
3. poco soddisfatto
4. per nulla soddisfatto
5. (non so)

Domanda Nuova

PER TUTTI:

44) Secondo la sua esperienza, il personale tecnico di AEM Torino Distribuzione (ad esempio, il personale incaricato della lettura dei contatori, il personale che esegue un lavoro o che interviene in caso di guasti, ecc.) è facilmente riconoscibile/identificabile come personale di AEM Torino Distribuzione?

(lasciare intervistato libero di rispondere e poi segnare la risposta: 1. Sì 2. No 3. Non so)

Domanda Nuova