

**Soddisfazione per il servizio di distribuzione del GAS e del Teleriscaldamento (AES)
Proposta di questionario telefonico**

Buongiorno. Sono un intervistatore/trice della XXXX. Stiamo effettuando una ricerca sulla città di Torino relativa alla soddisfazione per il servizio di distribuzione e vendita del gas e per il servizio di riscaldamento e teleriscaldamento. Siamo interessati a conoscere il suo punto di vista sul servizio offerto al fine di poterlo migliorare, se necessario, anche grazie al suo contributo. L'intervista durerà al massimo dieci minuti e le cose che ci dirà saranno trattate in forma anonima. Se non è lei che si occupa più direttamente di queste questioni in casa, mi potrebbe per favore passare chi in famiglia se ne occupa?

- Se rifiuta *oppure* è assente la persona che ha titolo per rispondere → **Proporre un appuntamento e ritelefonare**
- Se rifiuta di rispondere alle domande (e anche l'appuntamento) → **Chiudere l'intervista**

Se l'intervistato chiede di avere informazioni ulteriori sull'indagine, prima condurre l'intervista e poi invitarlo a visitare il sito internet dell'azienda e fornire un numero di telefono al quale richiedere informazioni aggiuntive.

**- CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DELL'INTERVISTATO -
(PER TUTTI)**

1. Lei in quale comune risiede abitualmente?

1. Torino
2. Altro → **Chiudere l'intervista**

2. Sesso (*compilare senza chiedere, se non necessario*)

1. Maschio
2. Femmina

3. Mi può dire per favore il suo anno di nascita? (registrare) → **Se nato dopo il 1989, chiudere l'intervista**

| _____ |

4. 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)

**- SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS -
(PER TUTTI)**

(Leggere esattamente come è scritto) → Le rivolgerò adesso alcune domande relative alla sua soddisfazione per il funzionamento degli impianti per la distribuzione del gas, in altre parole la manutenzione delle tubazioni interrate, la riparazione dei guasti, l'apertura e chiusura dei contatori e tutto ciò che è necessario per garantirle la continuità nell'erogazione del gas.

5. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura del gas (assenza di interruzioni, 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)

6. Pensando agli ultimi sei mesi, è capitato che sia stata interrotta temporaneamente l'erogazione del gas nella sua abitazione?

1. Sì
2. No (→ Passare alla domanda 8)
3. Non sa rispondere (→ Passare alla domanda 8)

7. E se dovesse giudicare qual è stata in quell'occasione l'efficienza del personale di AES Torino nel ripristinarle il servizio con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?

(dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 11 non sa)

- SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS -
(PER TUTTI)

(Leggere esattamente come è scritto) → Le rivolgerò adesso alcune domande relative alla sua soddisfazione per il servizio di vendita del GAS gestito dalla società alla quale lei, per intenderci, paga la bolletta.

8. Parliamo quindi del servizio di vendita del gas nel comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto di questo servizio? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

9- Le è capitato, negli ultimi sei mesi, di doversi rivolgere, telefonicamente o di persona, alla SOCIETA' DI VENDITA del gas, per alcuni chiarimenti relativi al servizio, alla bolletta o altro?

1. Sì
2. No (→ Passare alla domanda 13)

10. Quanto si ritiene soddisfatto del modo con cui la SOCIETA' DI VENDITA del gas 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)

11. Quanto ritiene facile rivolgersi alla SOCIETA' DI VENDITA del gas per informazioni, comunicazioni, reclami, ecc.?

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

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

12. E se dovesse giudicare il modo con cui la SOCIETA' DI VENDITA del gas si relaziona con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.) con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?

(dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 11 non sa)

13. Passiamo ora a parlare dei costi del servizio. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di vendita del gas? (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 del gas 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)

15. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di vendita del gas con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?

(dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 11 non sa)

**- SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI RISCALDAMENTO IN GENERALE -
(PER TUTTI)**

(Leggere esattamente come è scritto) → Le rivolgerò adesso alcune domande relative alla sua soddisfazione per il riscaldamento della sua abitazione.

16. Qual è la forma di riscaldamento dell'appartamento in cui abita? (leggere random 1-5)

1. Autonomo
2. Centralizzato a gas (metano)
3. Centralizzato a gasolio
4. Centralizzato a carbone
5. Teleriscaldamento (→ passare alla domanda 21)
6. (centralizzato, ma non sa di che tipo – non leggere)
7. (non sa)

17. Quanto è soddisfatto del suo sistema di riscaldamento? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Molto
2. Abbastanza

3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

18. A prescindere dal sistema di riscaldamento che lei ha attualmente, potendo scegliere quale sarebbe il sistema di riscaldamento che lei preferirebbe per l'abitazione in cui vive? (leggere random 1-5)

1. Autonomo
2. Centralizzato a gas (metano)
3. Centralizzato a gasolio
4. Centralizzato a carbone
5. Teleriscaldamento
6. (Non sa / Non ha preferenze)

19. Lei ha mai sentito parlare del teleriscaldamento?

1. Sì
2. No (→ passare alla domanda 37)

20. In linea di massima, qual è il suo giudizio, anche solo per quello che ha sentito dire, sul teleriscaldamento? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Molto positivo
2. Abbastanza positivo
3. Abbastanza negativo
4. Molto negativo
5. (non sa)

→ Passare alla domanda 28

**- SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO -
(SOLO PER CHI HA IL TELERISCALDAMENTO)**

21. Quanto è soddisfatto del servizio di teleriscaldamento? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (non sa)

22. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura del teleriscaldamento (assenza di interruzioni, 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)

23. Pensando all'ultimo anno, è capitato che sia stato interrotto temporaneamente il servizio di teleriscaldamento nella sua abitazione?

4. Sì
5. No (→ Passare alla domanda 25)
6. Non sa rispondere (→ Passare alla domanda 25)

24. E se dovesse giudicare l'efficienza del personale nel ripristinarle il servizio con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?
(dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 11 non sa)

25. La sua abitazione era riscaldata da un impianto a metano prima di essere raggiunta dal servizio di teleriscaldamento?

1. Sì
2. No (→ Passare alla domanda 27)
3. Non sa rispondere (→ Passare alla domanda 27)

26. E, se dovesse esprimere un'opinione, quale dei due sistemi direbbe che la soddisfa di più? (leggere a rotazione 1-3; 3-1)

1. Mi soddisfa di più il riscaldamento a metano
2. Non trovo differenze tra il riscaldamento a metano e il teleriscaldamento
3. Mi soddisfa di più il teleriscaldamento
4. Non sa valutare (non leggere)

27. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il teleriscaldamento con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?
(dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 11 non sa)

**- TELERISCALDAMENTO E COMUNICAZIONE -
(PER TUTTI)**

28. Le è capitato di consultare il sito internet di AES, l'azienda che si occupa della gestione della rete di teleriscaldamento a Torino?

1. Sì
2. No (→ passare alla domanda 31)
3. Non sa rispondere (→ passare alla domanda 31)

29. Principalmente, per quale motivo ha consultato il sito l'ultima volta?

1. Ricerca di informazioni
2. Segnalazione guasti
3. Altro (specificare) _____

30. Quanto è rimasto soddisfatto del servizio offerto dal sito internet dell'azienda?

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente
5. (non sa rispondere)

**- TELERISCALDAMENTO E CANTIERI -
(PER TUTTI)**

31. Per ampliare la rete del teleriscaldamento a Torino a partire dal 2006 sono stati aperti alcuni cantieri nella città. Quanto disagio le hanno procurato questi lavori nei suoi spostamenti? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Molto
2. Abbastanza

3. Poco
4. Nessuno
5. (senza opinione)

32. Che lei si ricordi, è stato aperto un cantiere per l'ampliamento della rete di teleriscaldamento vicino alla sua abitazione?

1. Sì
2. No (→ passare alla domanda 34)
3. Non sa rispondere (→ passare alla domanda 34)

33. E quanto disagio le hanno procurato questi lavori effettuati vicino alla sua abitazione (come ad esempio rumore, polvere o altro)? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

34. Lei svolge una attività lavorativa fuori casa?

1. Sì
2. No (→ passare alla domanda 36)

35. Che lei si ricordi, è stato aperto un cantiere per l'ampliamento della rete di teleriscaldamento vicino al luogo in cui lavora?

4. Sì
5. No (→ passare alla domanda 37)
6. Non sa rispondere (→ passare alla domanda 37)

36. E quanto disagio le hanno procurato questi lavori effettuati vicino al suo posto di lavoro (come ad esempio rumore, polvere o altro)? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

**- CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DELL'INTERVISTATO -
(PER TUTTI)**

(Leggere esattamente come è scritto) → L'intervista è quasi terminata, la ringrazio per la sua collaborazione. Prima di concludere le chiederò alcune brevi informazioni statistiche per poter classificare le sue risposte.

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

98. | _____ | (registrare numero)

38. Qual è la sua condizione occupazionale attuale? (*non leggere le risposte, provare a codificare direttamente a meno che non ci siano dubbi: in quel caso fare qualche esempio per riuscire a scegliere la categoria professionale corretta*).

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

39. Qual è l'ultimo titolo di studio da Lei conseguito? (non leggere, codificare direttamente a meno che non ci siano dubbi)

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

40. 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 non sa)

(Leggere esattamente come è scritto) → L'intervista è conclusa. La ringrazio molto per la sua preziosa collaborazione.