

**Buongiorno. Sono un intervistatore/trice della XXXX. Stiamo facendo un'indagine per verificare la soddisfazione del cliente in merito alla gestione degli impianti termici ed elettrici degli stabili del Comune di Torino.**

**d1. Nella struttura in cui abitualmente lavora, Lei è la persona che gestisce le relazioni con Iride Servizi, cioè con la società del Gruppo Iride che gestisce gli impianti termici ed elettrici e gli impianti di illuminazione pubblica e semaforici per il Comune di Torino?**

1. Se SI vai alla domanda 3
2. se NO vai alla domanda 2

**d2. Può cortesemente passarmi la persona incaricata?**

nessuna risposta attesa

**d3. Può cortesemente dedicarmi un po' del suo tempo per rispondere ad alcune domande?**

1. se SI vai a domanda 4
2. se NO ringrazia e chiudi

**d4. Lei sa come è nata Iride Servizi?**

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

1. Dalla fusione di AEM Milano e ASM Brescia
2. Dalla fusione di AEM Torino e AMGA Genova
3. Dalla fusione di HERA Bologna e ACEA Roma
99. (non risponde)

**d5. L'edificio in cui gestisce la relazione con Iride Servizi è...**

1. Un edificio d'epoca prevalentemente in muratura
2. Un edificio moderno prevalentemente in muratura
3. Un edificio con ampie vetrate
4. Un prefabbricato
5. Altro specificare

**d6. Questo edificio è...**

1. Un ufficio pubblico
2. Una Sede Circostrizionale
3. Un ambulatorio ASL
4. Una Biblioteca
5. Una abitazione
6. Un centro socio terapeutico
7. Un magazzino
8. Una piscina
9. Una scuola elementare
10. Una scuola materna
11. Una scuola media inferiore
12. Un impianto sportivo
13. Altro: specificare

**d7. Parliamo adesso del servizio di gestione degli impianti termici nella struttura in cui abitualmente lavora. Quanto è soddisfatto/a di questo servizio?**

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. (non risponde)

**d8. È a conoscenza del fatto che, in caso di guasti o imprevisti agli impianti termici, può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi, telefonando al numero verde 800 91 37 37 ?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì (SE RISPONDE “SÌ” PASSARE ALLA DOMANDA D 9)
2. No (SE RISPONDE “NO” PASSARE ALLA DOMANDA D20)
99. (non risponde) (SE NON RISPONDE PASSARE ALLA DOMANDA D20)

**d9. Nell’ultimo anno ci sono stati dei guasti agli impianti termici nella struttura in cui lavora?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì (SE RISPONDE “SÌ” PASSARE ALLA DOMANDA D 10)
2. No (SE RISPONDE “NO” PASSARE ALLA DOMANDA D20)
99. (non ricorda, non risponde) (SE NON RISPONDE PASSARE ALLA DOMANDA D20)

**d10. Se sì, ha contattato il servizio di Pronto Intervento?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì (SE RISPONDE “SÌ” PASSARE ALLA DOMANDA D 11)
2. No (SE RISPONDE “NO” PASSARE ALLA DOMANDA D20)
99. (non risponde) (SE NON RISPONDE PASSARE ALLA DOMANDA D20)

**d11. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato:**

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

1. Breve
2. Non breve, ma ragionevole, accettabile
3. Troppo lungo
99. (non risponde)

**d12. Il personale del servizio Numero Verde è stato...**

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

1. Molto cortese
2. Abbastanza cortese
3. Poco cortese
4. Per nulla cortese
99. (non risponde)

**d13. E in che misura ritiene che il personale del servizio Numero Verde sia stato competente:**

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. (non risponde)

**d14. In quella circostanza, è intervenuto il personale TECNICO del servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto agli impianti termici?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì (SE RISPONDE “Sì” PASSARE ALLA DOMANDA D15)
2. No (SE RISPONDE “NO” PASSARE ALLA DOMANDA D20)
99. (non risponde) (SE NON RISPONDE PASSARE ALLA DOMANDA D20)

**d15. Il personale TECNICO che ha effettuato il servizio di Pronto Intervento sugli impianti termici è intervenuto in tempi..**

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

1. Rapidi
2. Non rapidi ma ragionevoli, accettabili
3. Troppo lunghi
99. (non ricorda, non risponde)

**d16. Quanto è soddisfatto del modo in cui il personale TECNICO del servizio di Pronto Intervento ha risolto il problema?**

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. (non risponde)

**d17. Il personale TECNICO che ha effettuato il servizio di Pronto Intervento sugli impianti termici è stato...**

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

1. Molto competente
2. Abbastanza competente
3. Poco competente
4. Per nulla competente
99. (non risponde)

**d18. E in che misura ritiene che il personale TECNICO del servizio di Pronto Intervento sia stato cortese:**

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. (non risponde)

**d19. Dopo il lavoro svolto dal personale TECNICO del servizio di Pronto Intervento sugli impianti termici, i locali sono stati lasciati puliti e in ordine?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì
2. No
99. (non risponde)

**d20. Parliamo ora della manutenzione degli impianti termici della struttura in cui lavora. Nell'ultimo anno, gli interventi di manutenzione sugli impianti termici sono stati effettuati nei tempi prestabiliti?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì
2. No
99. (non risponde)

**d21. E in che misura ritiene che gli interventi di manutenzione sugli impianti termici siano stati efficaci?**  
(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. (non risponde)

**d22. In generale, il personale che effettua gli interventi di manutenzione sugli impianti termici è ...**  
(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Molto competente
2. Abbastanza competente
3. Poco competente
4. Per nulla competente
99. (non risponde)

**d23. E in che misura ritiene che il personale che effettua gli interventi di manutenzione sugli impianti termici sia cortese:**

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. (non risponde)

**d24. In generale, dopo un intervento di manutenzione degli impianti termici, i locali vengono lasciati puliti e in ordine?**

(leggere a rotazione 1-2; 2-1)

1. Sì
2. No
99. (non risponde)

**d25. In generale, se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione del servizio di gestione degli impianti termici nella struttura in cui abitualmente lavora 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 ; 99 non risponde)

**d26. Le elenchiamo ora alcune caratteristiche che influiscono sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici. Secondo Lei, quale tra queste caratteristiche è in assoluto la PIÙ importante?**

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

1. Tempestività e efficacia di intervento in caso di guasti e imprevisti
2. Competenza del personale tecnico
3. Innovazione tecnologica degli impianti
4. Completezza delle informazioni fornite
5. Velocità dell'iter burocratico
99. (non risponde)

**d27. E quale, secondo Lei, è in assoluto la MENO importante?**

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

1. Tempestività e efficacia di intervento in caso di guasti e imprevisti
2. Competenza del personale tecnico
3. Innovazione tecnologica degli impianti
4. Completezza delle informazioni fornite
5. Velocità dell'iter burocratico
99. (non risponde)

**d28. Parliamo adesso del servizio di gestione degli impianti elettrici, ESCLUSI GLI ASCENSORI, nella struttura in cui abitualmente lavora. Quanto è soddisfatto/a di questo servizio?**

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. non risponde

**d29. È a conoscenza del fatto che, in caso di guasti o imprevisti agli impianti elettrici, ESCLUSI GLI ASCENSORI, può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi, telefonando al numero verde 800 91 37 37 ?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì (SE RISPONDE “SÌ” PASSARE ALLA DOMANDA D30)
2. No (SE RISPONDE “NO” PASSARE ALLA DOMANDA D41)
99. (non risponde) (SE NON RISPONDE PASSARE ALLA DOMANDA D41)

**d30. Nell’ultimo anno ci sono stati dei guasti agli impianti elettrici, ESCLUSI GLI ASCENSORI, nella struttura in cui lavora?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì (SE RISPONDE “SÌ” PASSARE ALLA DOMANDA D31)
2. No (SE RISPONDE “NO” PASSARE ALLA DOMANDA D41)
99. (non ricorda, non risponde) (SE NON RISPONDE PASSARE ALLA DOMANDA D41)

**d31. Se sì, ha contattato il servizio di Pronto Intervento?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì (SE RISPONDE “SÌ” PASSARE ALLA DOMANDA D32)
2. No (SE RISPONDE “NO” PASSARE ALLA DOMANDA D41)
99. (non risponde) (SE NON RISPONDE PASSARE ALLA DOMANDA D41)

**d32. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato:**

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

1. Breve
2. Non breve, ma ragionevole, accettabile
3. Troppo lungo
99. (non risponde)

**d33. Il personale del servizio Numero Verde è stato...**

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

1. Molto cortese
2. Abbastanza cortese
3. Poco cortese
4. Per nulla cortese
99. (non risponde)

**d34. E in che misura ritiene che il personale del servizio Numero Verde sia stato competente:**

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. (non risponde)

**d35. In quella circostanza, è intervenuto il personale TECNICO del servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto agli impianti elettrici, ESCLUSI GLI ASCENSORI?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì (SE RISPONDE “SÌ” PASSARE ALLA DOMANDA D36)
2. No (SE RISPONDE “NO” PASSARE ALLA DOMANDA D41)
99. (non risponde) (SE NON RISPONDE PASSARE ALLA DOMANDA D41)

**d36. Il personale TECNICO che ha effettuato il servizio di Pronto Intervento sugli impianti elettrici, ESCLUSI GLI ASCENSORI è intervenuto in tempi..**

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

1. Rapidi
2. Non rapidi ma ragionevoli, accettabili
3. Troppo lunghi
99. (non ricorda, non sa)

**d37. Quanto è soddisfatto del modo in cui il personale TECNICO del servizio di Pronto Intervento ha risolto il problema?**

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. (non risponde)

**d38. Il personale TECNICO che ha effettuato il servizio di Pronto Intervento sugli impianti elettrici, ESCLUSI GLI ASCENSORI è stato...**

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

1. Molto competente
2. Abbastanza competente
3. Poco competente
4. Per nulla competente
99. (non risponde)

**d39. E in che misura ritiene che il personale TECNICO del servizio di Pronto Intervento sia stato cortese:**

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. (non risponde)

**d40. Dopo il lavoro svolto dal personale TECNICO del servizio di Pronto Intervento sugli impianti elettrici, ESCLUSI GLI ASCENSORI, i locali sono stati lasciati puliti e in ordine?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì
2. No
99. (non risponde)

**d41. Parliamo adesso del servizio di manutenzione degli impianti elettrici, ESCLUSI GLI ASCENSORI, della struttura in cui lavora. Nell'ultimo anno, gli interventi di *manutenzione* sono stati effettuati nei tempi prestabiliti?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì
2. No
99. (non risponde)

- d42. E in che misura ritiene che gli interventi di manutenzione degli impianti elettrici, ESCLUSI GLI ASCENSORI, siano stati efficaci?**  
(leggere a rotazione 1-4; 4-1)
1. Molto
  2. Abbastanza
  3. Poco
  4. Per nulla
  99. (non risponde)
- d43. In generale, il personale che effettua gli interventi di manutenzione sugli impianti elettrici ESCLUSI GLI ASCENSORI è ...**  
(leggere a rotazione 1-4; 4-1)
1. Molto competente
  2. Abbastanza competente
  3. Poco competente
  4. Per nulla competente
  99. (non risponde)
- d44. E in che misura ritiene che il personale che effettua gli interventi di manutenzione sugli impianti elettrici ESCLUSI GLI ASCENSORI sia cortese?**  
(leggere a rotazione 1-4; 4-1)
1. Molto
  2. Abbastanza
  3. Poco
  4. Per nulla
  99. (non risponde)
- d45. In generale, dopo un intervento di manutenzione programmata sugli impianti elettrici ESCLUSI GLI ASCENSORI, i locali vengono lasciati puliti e in ordine?**  
(leggere a rotazione 1-2; 2-1)
1. Sì
  2. No
  99. (non risponde)
- d46. In generale, se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per servizio di gestione degli impianti elettrici ESCLUSI GLI ASCENSORI nella struttura in cui abitualmente lavora 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; 99 non risponde)
- d47. Parliamo adesso del servizio di gestione degli impianti degli ASCENSORI nella struttura in cui lavora. Quanto è soddisfatto/a di questo servizio?**  
(leggere a rotazione 1-4; 4-1)
1. Molto
  2. Abbastanza
  3. Poco
  4. Per nulla
  99. (non risponde)
- d48. Nell'ultimo anno ci sono stati dei guasti agli impianti DEGLI ASCENSORI nella struttura in cui lavora?**  
(leggere a rotazione 1-2; 2-1)
1. Sì (SE RISPONDE "SÌ" PASSARE ALLA DOMANDA D49)
  2. No (SE RISPONDE "NO" PASSARE ALLA DOMANDA D56)
  99. (non ricorda, non risponde) (SE NON RISPONDE PASSARE ALLA DOMANDA D56)

**d49. Se sì, ha contattato il servizio di Pronto Intervento della società responsabile della riparazione degli impianti degli ASCENSORI?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì (SE RISPONDE “Sì” PASSARE ALLA DOMANDA D50)
2. No (SE RISPONDE “NO” PASSARE ALLA DOMANDA D56)
99. (non risponde) (SE NON RISPONDE PASSARE ALLA DOMANDA D56)

**d50. In quella circostanza, è intervenuto il personale TECNICO per riparare il guasto agli impianti DEGLI ASCENSORI?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì (SE RISPONDE “Sì” PASSARE ALLA DOMANDA D51)
2. No (SE RISPONDE “NO” PASSARE ALLA DOMANDA D56)
99. (non risponde) (SE NON RISPONDE PASSARE ALLA DOMANDA D56)

**d51. Il personale TECNICO addetto alla riparazione dei guasti agli impianti DEGLI ASCENSORI è intervenuto in tempi:**

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

1. Rapidi
2. Non rapidi ma ragionevoli, accettabili
3. Troppo lunghi
99. (non ricorda, non risponde)

**d52. Quanto è soddisfatto del modo in cui il personale TECNICO ha risolto il problema?**

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. (non risponde)

**d53. Il personale TECNICO addetto alla riparazione dei guasti agli impianti DEGLI ASCENSORI è stato...**

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

1. Molto competente
2. Abbastanza competente
3. Poco competente
4. Per nulla competente
99. (non risponde)

**d54. E in che misura ritiene che il personale TECNICO sia stato cortese:**

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
99. (non risponde)

**d55. Dopo il lavoro svolto dal personale TECNICO sugli impianti DEGLI ASCENSORI, i locali sono stati lasciati puliti e in ordine?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì
2. No
99. (non risponde)



**d56. In generale, se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per servizio di gestione degli impianti DEGLI ASCENSORI nella struttura in cui abitualmente lavora 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; 99 non risponde)

**d57. Le elenchiamo ora alcune caratteristiche che influiscono sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici E DEGLI ASCENSORI. Secondo Lei, quale tra queste caratteristiche è in assoluto la PIÙ importante?**

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

1. Tempestività e efficacia di intervento in caso di guasti e imprevisti
2. Competenza del personale tecnico
3. Innovazione tecnologica degli impianti
4. Completezza delle informazioni fornite
5. Velocità dell'iter burocratico
99. (non risponde)

**d58. E quale, secondo Lei, è in assoluto la MENO importante?**

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

1. Tempestività e efficacia di intervento in caso di guasti e imprevisti
2. Competenza del personale tecnico
3. Innovazione tecnologica degli impianti
4. Completezza delle informazioni fornite
5. Velocità dell'iter burocratico
99. (non risponde)

**d59. La Carta dei Servizi relativa agli impianti termici è un documento presente sul sito internet di Iride Servizi ([www.iride-servizi.it](http://www.iride-servizi.it)) in cui sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato. Lei ha avuto modo di leggere o almeno visionare questo documento?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì
2. No
99. (non risponde)

**d60. E ha avuto modo di leggere o visionare la carta del servizio relativa agli impianti elettrici?**

**(leggere a rotazione 1-2; 2-1)**

1. Sì
2. No
99. (non risponde)

**d61. Secondo lei come si vive oggi nel Comune di Torino?**

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

1. Bene
2. Abbastanza bene
3. Né bene né male
4. Abbastanza male
5. Male
99. (non risponde)

**La ringrazio per la Sua disponibilità. Buona giornata**