

1. Sociodemo

1. In quale comune risiede abitualmente?

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

2. PER TUTTI: 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. PER TUTTI: Qual è il suo indirizzo di residenza?

4. PER TUTTI: Sesso

1. Maschio
2. Femmina

5. PER TUTTI: Mi può dire per favore la sua età? (registrare, se minore di 18 anni chiudere l'intervista)

6. PER TUTTI: 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. PER TUTTI: Da quante persone è composto il suo nucleo familiare, lei compreso/a? (registrare numero)

8. PER TUTTI: 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. PER TUTTI: 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. PER TUTTI: 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) PER TUTTI: 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) PER TUTTI: 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) PER TUTTI: 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) PER TUTTI: 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) **PER TUTTI:** 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
5. Non so

16) **PER TUTTI:** Secondo lei, AEM Torino Distribuzione si occupa di: (una sola risposta):

1. gestire la vendita dell'energia elettrica a Torino
2. gestire la distribuzione dell'energia elettrica a Torino
3. gestire sia la vendita che la distribuzione dell'energia elettrica a Torino
4. Non so

17) **PER TUTTI:** 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
3. Anche da altre aziende/società
4. Solo ed esclusivamente da altre aziende/società
3. Non so

4. Qualità del servizio erogato da Aem

18) **PER TUTTI:** 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)

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

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

18.3. Servizio telefonico per assistenza guasti

19) **PER TUTTI:** 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)

20) **PER TUTTI:** 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)

21) **PER TUTTI:** 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)

- 21.1. È efficiente
- 21.2. È tecnologicamente avanzata
- 21.3. È attenta ai problemi dell'ambiente
- 21.4. Informa con chiarezza i Clienti di ciò che fa
- 21.5. È seria
- 21.6. Ispira fiducia
- 21.7. Ha personale cortese con i Clienti
- 21.8. È ben organizzata
- 21.9. Ha personale efficiente
- 21.10. Ha impianti sicuri

22) PER TUTTI: 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