

**Buongiorno, sono un intervistatore/trice dell'Istituto Swg. Stiamo effettuando una ricerca per conto dell'Università degli Studi di Torino e di Aem Torino Distribuzione. L'azienda Aem Torino Distribuzione sta conducendo un'indagine tra la popolazione torinese finalizzata a rilevare la qualità del servizio erogato e la soddisfazione degli utenti. Vorrei rivolgerLe a proposito qualche domanda.**

**1. In quale comune risiede abitualmente?**

1. Torino (*Proseguire intervista*)
2. Altro comune (*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. Registrare il sesso dell'intervistato**

1. Maschio
2. Femmina

**5. Mi può dire per favore la sua età in anni compiuti?**

(*registrare puntuale, 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 so)

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

(*registrare numero*)

**8. 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*)

**9) 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)

**10) 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)

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

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

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

**12) 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)

**13) 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 Iren (ex IRIDE)
5. Non so

**14) 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

**15) 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

**16) 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)*

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

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

**16.3.** Servizio telefonico per assistenza guasti

**17) 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)*

**18) 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)

**19) 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)*

- 19.1 È efficiente
- 19.2 È tecnologicamente avanzata
- 19.3 È attenta ai problemi dell'ambiente
- 19.4 Informa con chiarezza i Clienti di ciò che fa
- 19.5 È seria
- 19.6 Ispira fiducia
- 19.7 Ha personale cortese con i Clienti
- 19.8 È ben organizzata
- 19.9 Ha personale efficiente
- 19.10 Ha impianti sicuri

**20) 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

**21) 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)*

**22) Solo se ha risposto Sì alla domanda d21 Quanto spesso lo utilizza?**

- 1. Abitualmente
- 2. Qualche volta
- 3. Mai

**23) Solo se ha risposto alla modalità 1 o alla modalità 2 della domanda 22 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)

**24) Solo se ha risposto alla modalità 1 o alla modalità 2 alla domanda 22 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)

**25) Solo se ha risposto alla modalità 1 o alla modalità 2 alla domanda 22 Il Suo problema è stato risolto telefonicamente?**

- 1. Sì
- 2. No,
- 3. Non ricordo

**26) 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 viene più il letturista a casa dato che abbiamo il contatore in telegestione)*

- 26.1. ...cortese
- 26.2. ...efficiente

**27) 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)*

**28) 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)*

**29) Solo se ha risposto "Sì" alla domanda 28 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)*

**30) Solo se ha risposto "Sì" alla domanda 29 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)

**31) Solo se ha risposto "Sì" alla domanda 29 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

**32) Solo se ha risposto "Sì" alla domanda 29 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)*

**33) Solo se ha risposto Sì alla domanda 32 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)

**34) Solo se ha risposto Sì alla domanda 32 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)

**35) Solo se ha risposto "Sì" alla domanda 29 Il Suo problema è stato risolto telefonicamente?**

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

**36) 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)*

**37) Lei è a conoscenza del fatto che AEM Torino Distribuzione sta ultimando 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)*

**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)*

**39) Solo se ha risposto Sì alla domanda 38 In quella occasione AEM Torino Distribuzione?**

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

**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)*

**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)*

**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)*

**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)*

**41) Solo se ha risposto Sì alla domanda 38: È a conoscenza che tramite il contatore elettronico è possibile per lei sapere quali sono i suoi consumi di energia elettrica secondo tre differenti fasce orarie?**

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

**42) 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)*

**43) Solo se ha risposto Sì alla domanda 42 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)*

**44) Solo se ha risposto Sì alla domanda 43 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)

**45) Secondo la sua esperienza, il personale tecnico di AEM Torino Distribuzione (ad esempio, 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)*

L'intervista è quasi terminata, la ringrazio per la sua collaborazione. Prima di concludere le chiederò alcune informazioni statistiche, per poter classificare le sue risposte...

**46) Qual è la Sua condizione occupazionale attuale?**

1. Imprenditore con più di 6 dipendenti
2. Libero professionista
3. Commerciante/esercente
4. Artigiano
5. Agricoltore
6. Altro lavoro autonomo
7. Insegnante scuola materna/elementare
8. Insegnante scuola media inferiore o superiore/docente
9. Dirigente/quadro intermedio
10. Impiegato pubblico
11. Impiegato privato
12. Operaio/comMESSO/bracciante
13. Altro lavoro dipendente
14. Disoccupato/in cerca di prima occupazione
15. Studente
16. Casalinga
17. Pensionato
18. Altro non occupato

**47) 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