

**Buongiorno. Sono un intervistatore/trice dell'Istituto XXX. Stiamo effettuando una ricerca per conto dell'Università degli Studi di Torino e di SMAT.**

**L'azienda SMAT (Società Metropolitana Acque Torino) sta conducendo un'indagine tra la popolazione residente in Torino e provincia, 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 o Provincia di Torino (lista comuni serviti da Smat) → Proseguire
2. Altro comune → Chiudere

**2. Registrare il sesso**

1. Maschio
2. Femmina

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

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

**4. Qual è il Suo tipo di utenza per quanto riguarda il servizio di erogazione dell'acqua potabile?**

**(una sola risposta)**

1. Utenza domestica
2. Utenza commerciale/artigianale
3. Utenza agricola/allevamento
4. Utenza industriale

**5. 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. (senza opinione)

**6. Lei beve...(una sola risposta)**

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

1. Solo l'acqua del rubinetto
2. Prevalentemente l'acqua del rubinetto
3. Sia l'acqua del rubinetto che l'acqua minerale in egual misura
4. Prevalentemente l'acqua minerale
5. Solo l'acqua minerale

**7. (NB SOLO A CHI HA RISPOSTO 4 O 5 ALLA DOMANDA PRECEDENTE) Può dirmi perché lei beve prevalentemente (A CHI HA RISPOSTO 4) o solo (A CHI HA RISPOSTO 5) acqua minerale?**

**(leggere a rotazione 1-3; 3-1) – (una sola risposta)**

1. Perché l'acqua minerale costa poco
2. Perché l'acqua minerale è più buona di quella del rubinetto
3. Perché l'acqua minerale mi dà più sicurezza di quella del rubinetto
4. Altro

**8. (NB A metà del campione INVERTIRE la posizione della domanda 8 e della domanda 61: qui la d61 e al suo posto l'attuale d8)**

**Parliamo adesso del servizio di erogazione dell'acqua 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. Pensando all'acqua dei rubinetti della sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è..**

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

1. Buono
2. Accettabile
3. Cattivo
4. Pessimo
5. (senza opinione)

**10. E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia limpida?**

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

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

**11. E in che misura ritiene che vi sia del calcare?**

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

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

**12. E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto contenga residui?**

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

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

**13. E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia inodore?**

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

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

**14. In generale, quanto è soddisfatto/a della qualità dell'acqua dei rubinetti della sua abitazione?**

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

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

**15. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di 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)

**16. Se ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura, a suo avviso, il rilascio dell'autorizzazione è avvenuto in tempi:**

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

1. Rapidi
2. Non rapidi ma ragionevoli, accettabili
3. Troppo lunghi
4. Non ricordo
5. Non ho richiesto l'autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura
6. (non risponde)

**17. Se ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto, a suo avviso, i tempi di allacciamento in seguito al pagamento del preventivo sono stati:**

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

1. Rapidi
2. Non rapidi ma ragionevoli, accettabili
3. Troppo lunghi
4. Non ricordo
5. Non ho richiesto l'allacciamento all'acquedotto
6. (non risponde)

**18. Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornire dall'azienda che gestisce il servizio sono state...**

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

1. Adeguate
2. Inadeguate
3. Non ci sono state interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua
4. (senza opinione)

**19. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto modo di visionare la bolletta dell'azienda che eroga l'acqua potabile?**

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

**(N.B. SE RISPONDE 2 o 3 PASSARE ALLA DOMANDA 21)**

1. Sì
2. No
3. (non risponde)

**20. In che misura secondo lei la bolletta dell'acqua 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)

**a tutti**

**21. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua?**

**(leggere a rotazione 1-3; 3-1) (una sola risposta)**

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)

**22. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di recarsi presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?**

**(N.B. SE RISPONDE 4 O 5 PASSARE ALLA DOMANDA 27)**

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

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

**23. Il tempo di attesa è stato:**

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

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

**24. Il personale addetto agli sportelli è stato...**

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

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

**25. Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto allo Sportello di Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?**

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

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

**26. A Suo avviso l'attuale orario degli sportelli è...**

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

1. Adeguato
2. Inadeguato
3. (senza opinione)

a tutti

**27. La SMAT CARD è una carta che offre una duplice copertura assicurativa: una che risarcisce le eccedenze di consumo dovute alla rottura delle tubazioni nel tratto privato che dal contatore arriva alla sua abitazione e l'altra che garantisce l'assistenza gratuita, sino a tre ore lavorative, in caso di allagamento. Lei possiede la SMAT CARD?**

**(N.B. SE RISPONDE 2 o 3 PASSARE ALLA DOMANDA 30)**

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

1. Sì
2. No
3. (non risponde)

**28. Ha avuto occasione di utilizzarla negli ultimi 12 mesi?**

**(N.B. SE RISPONDE 2 o 3 PASSARE ALLA DOMANDA 30)**

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

1. Sì
2. No
3. (non ricorda, non risponde)

**29. Se l'ha utilizzata, è rimasto soddisfatto/a?**

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

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

a tutti

**30. Il Garante del Cliente è una figura dell'azienda che eroga l'acqua potabile, a cui ci si può rivolgere in caso di problemi e disservizi. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare questo servizio?**

**(N.B. SE RISPONDE 4 O 5 PASSARE ALLA DOMANDA 34)**

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

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

**31. In che misura secondo lei le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state chiare?**

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

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

**32. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?**

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

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

**33. Quanto è soddisfatto/a di come il Garante del Cliente ha risposto al Suo problema?**

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

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

**a tutti**

**34. Conosce il sito internet Smat?**

**(N.B. SE RISPONDE 2, 3 o 4 PASSARE ALLA DOMANDA 37)**

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

1. Sì, lo conosco e mi sono collegato
2. Sì, ne ho sentito parlare ma non mi sono mai collegato
3. No
4. (non risponde)

**35. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare i servizi internet (ad. es. per acquisire informazioni del servizio, scaricare la modulistica) messi a disposizione da Smat?**

**(N.B. SE RISPONDE 4 o 5 PASSARE ALLA DOMANDA 37)**

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

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

**36. In generale, quanto è soddisfatto/a di questi servizi?**

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

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

a tutti

**37. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?**

**(N.B. SE RISPONDE 4 O 5 PASSARE ALLA DOMANDA 42)**

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

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

**38. 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
4. (non risponde, non ricorda)

**39. In che misura secondo lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti sono state chiare?**

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

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

**40. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?**

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

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

**41. Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?**

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

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

a tutti

**42. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?**

**(N.B. SE RISPONDE 4 O 5 PASSARE ALLA DOMANDA 47)**

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

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

**43. 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
4. (non risponde, non ricorda)

**44. In che misura secondo lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti sono state chiare?**

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

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

**45. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?**

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

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

**46. Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema?**

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

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

a tutti

**47. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?**

**(N.B. SE RISPONDE 4 O 5 PASSARE ALLA DOMANDA 52)**

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

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

**48. 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
4. (non risponde, non ricorda)

**49. In che misura secondo lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state chiare?**

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

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

**50. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?**

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

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

**51. Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al Suo problema?**

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

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

a tutti

**leggere:** Le elenchiamo ora alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua. Indichi quanto ritiene importante ognuna di esse con un voto da 1 a 10 (dove 1 = per nulla importante e 10 = molto importante).

52. Completezza delle informazioni fornite !\_!\_!
53. Efficienza dell'assistenza tecnico-commerciale fornita !\_!\_!
54. Efficienza del servizio telefonico per i rapporti con il pubblico (cioè la possibilità di ottenere informazioni, fare operazioni contrattuali, ecc.) !\_!\_!
55. Efficienza del servizio telefonico per assistenza guasti !\_!\_!
56. Campagne informative per il risparmio dell'acqua potabile !\_!\_!
57. Predisposizione della fatturazione su lettura comunicata dal cliente !\_!\_!
58. Disponibilità e competenza del personale addetto ai rapporti con il pubblico !\_!\_!
59. Chiarezza e semplicità delle bollette !\_!\_!
60. Offerta al pubblico di sistemi di pagamento differenziati !\_!\_!

**61. (NB A metà del campione INVERTIRE la posizione della domanda 8 e della domanda 61: qui la domanda 8 e al suo posto l'attuale d61)**

Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua 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)

**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...**

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

(registrare numero)

**63. Qual è la Sua condizione occupazionale attuale?**

1. Imprenditore con più di 6 dipendenti
2. Libero professionista
3. Commerciante/esercente/imprenditore con meno di 6 dipendenti
4. Artigiano
5. Agricoltore
6. Altro lavoro autonomo
7. Insegnante di scuola media inferiore o superiore/docente
8. Insegnante di scuola materna o elementare
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

**64. 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

**65. 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)