

## Questionario di rilevazione CATI presso i clienti finali che hanno inoltrato un reclamo e ricevuto una risposta

### INTRODUZIONE

Buongiorno/Buonasera sono (nome intervistatore) della società (nome della società incaricata) che è stata incaricata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente della realizzazione di una indagine di soddisfazione presso i clienti che hanno presentato un reclamo scritto alle aziende di vendita di energia elettrica e gas negli ultimi mesi e che hanno ricevuto una risposta scritta.

Il suo nominativo, ci è stato fornito dall'azienda di vendita presso la quale Lei ha presentato un reclamo scritto recentemente, e su indicazione dell'Autorità, se Lei acconsente le sottoporremo alcune domande al solo scopo di realizzare la presente indagine.

L'obiettivo dell'indagine è verificare la sua soddisfazione circa la risposta che ha ottenuto al reclamo presentato e migliorare il servizio.

I dati raccolti saranno elaborati in forma anonima e non sarà in alcun modo possibile risalire al suo nominativo e alle risposte che ci fornirà.

Se necessita di ulteriori chiarimenti sugli scopi dell'indagine può trovare l'informativa sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it](http://www.arera.it) o al numero verde dello Sportello del consumatore di energia e ambiente 800.166.654.

La sua collaborazione è molto importante per migliorare il servizio. Tutte le domande che ora le farò si riferiscono alle risposte che ha ricevuto per l'ultimo reclamo a (citare nome azienda della lista di provenienza).

*[NOTA PER L'INTERVISTATORE: Se l'intervistato dichiara di non aver ancora ricevuto risposta scritta al reclamo, fissare un appuntamento per una data successiva]*

### SEZIONE: INFORMAZIONI GENERALI

#### **S.0. [DA SAMPLE] AZIENDA DI VENDITA**

#### **S.1. [DA SAMPLE – CAMPO 7] MODALITÀ DI RISPOSTA**

#### **S.2. In primo luogo, le chiederei se Lei è il cliente titolare del contratto che ha presentato il reclamo o la persona delegata dal cliente per presentare il reclamo**

1. Il cliente titolare del contratto
2. Un delegato "Professionale" [associazione dei consumatori, avvocato, commercialista etc]
3. Un delegato (figlio, parente, amico, referente azienda)

#### **S.3. Può inoltre indicarmi se il reclamo scritto che ha presentato (o che ha presentato per conto di.....) riguardava un'utenza privata oppure business?**

1. Privata
2. Business

**SEZIONE A: MOTIVI PER CUI È STATO FATTO IL RECLAMO E GENERALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE**

**A.1. Innanzitutto può dirmi i motivi per cui ha presentato il reclamo scritto a [S.0 AZIENDA DI VENDITA]?  
[RISPOSTA MULTIPLA – SPONTANEA - NON LEGGERE]**

*[NOTA: la lista che segue rappresenta la post codifica che deve essere fatta a cura dell'intervistatore (segue la classificazione della tabella 5 del TIQV, è un riferimento agli intervistatori per codificare la risposta spontanea del cliente)]*

1. Contratti (Recesso / Volture / Subentri / Modifiche unilaterali del venditore)
2. Morosità o sospensione della fornitura (tra cui: addebito di fatture insolute o arretrate del vecchio fornitore)
3. Mercato (Presunti contratti non richiesti / Cambio fornitore / Condizioni economiche nuovi contratti / Doppia fatturazione)
4. Fatturazione (Autolettura / Ricalcoli/ Consumi stimati errati / Periodicità fattura di chiusura / Pagamenti e rimborsi)
5. Misura (Cambio misuratore / Verifica misuratore o ricostruzioni dei consumi / Mancate letture...)
6. Connessioni lavori e qualità tecnica (Preventivi / Attivazioni / Lavori / Continuità / Valori tensione o pressione / Sicurezza)
7. Bonus Sociale (Validazioni / Cessazioni / Erogazioni)
8. Qualità commerciale (Servizio clienti – Call Center, sportelli altri servizi / Indennizzi/Accesso servizi online)
9. Altro (specificare) \_\_\_\_\_

*[Codificare accuratamente i motivi; verranno utilizzati in fase di elaborazione dei risultati sui livelli di soddisfazione per analizzare se esistono relazioni]*

**A.2. Prima di presentare questo reclamo scritto ha tentato di risolvere il problema in un altro modo?  
[RISPOSTA MULTIPLA – SPONTANEA - NON LEGGERE; LA MODALITÀ 7 ESCLUDE TUTTE LE ALTRE]**

1. Si è rivolto al call center dell'azienda
2. Ha mandato un precedente reclamo scritto
3. Si è rivolto ad un'Associazione dei consumatori
4. Si è rivolto allo sportello del consumatore dell'Autorità per avere informazioni
5. Si è rivolto al suo legale di fiducia / commercialista
6. Si è rivolto allo sportello/ufficio dell'azienda/venditore
7. Altro (specificare) \_\_\_\_\_
8. Ha scritto subito il reclamo

**A.3. Lei dovrebbe avere ricevuto una [S.1 MODALITÀ DI RISPOSTA: risposta scritta o email] con cui veniva comunicato l'esito del suo reclamo.**

**Si ricorda quanto tempo è passato dalla presentazione del reclamo alla ricezione della risposta?**

1. Una o due settimane
2. Tra due settimane e un mese
3. Oltre un mese ma meno di tre mesi
4. Oltre tre mesi
5. Non ricordo
6. Non ho ancora ricevuto risposta → FISSARE UN APPUNTAMENTO

[SE A.3. < 5]

**A.4. Questo tempo di risposta è:**

1. Adeguato
2. Un po' lungo ma accettabile
3. Eccessivamente lungo

**A.5. A prescindere dalla risoluzione del problema segnalato dal reclamo, la risposta che ha ricevuto Lei la giudica nel complesso:**

1. Totalmente soddisfacente
2. Abbastanza soddisfacente
3. Insoddisfacente
4. Gravemente insoddisfacente

[SE A.5. > 2]

**A.6. Quali sono i motivi principali per cui giudica insoddisfacente la risposta?**

**[RISPOSTA APERTA – MULTIPLA - SPONTANEA]**

*[NOTA: Possibili post codifiche a cura dell'intervistatore]*

1. Non hanno risolto il problema che avevo presentato
2. Non hanno risposto ai veri motivi del mio reclamo
3. Sono stati poco chiari/trasparenti nelle risposte
4. Non mi hanno dato la possibilità di chiedere spiegazioni sulla risposta fornita
5. La risposta riguardava solo una parte del mio reclamo
6. Mi hanno risposto che la responsabilità del disservizio/problema segnalato non è di loro competenza
7. Tempi di risposta troppo lunghi
8. Risposte incoerenti tra i diversi canali di contatto
9. Altro (specificare) \_\_\_\_\_

## SEZIONE B: CUSTOMER SATISFACTION SULLA RISPOSTA AL RECLAMO

**Entriamo ora più nel dettaglio E IN PARTICOLARE SUGLI ASPETTI RELATIVI ALLA RISPOSTA SCRITTA CHE HA RICEVUTO.**

**Le indicherò ora una serie di aspetti e di fattori di qualità. Lei dovrebbe dirmi se, secondo la sua esperienza diretta considera ciascun fattore adeguato, migliore o peggiore rispetto alle sue aspettative.**

**B.1. Elenco fattori QUALITÀ**

1. La comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato nella risposta
2. La precisione e completezza dei riferimenti relativi all'utenza per cui ha presentato il reclamo
3. La precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo presentato
4. La chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti
5. Le motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo
6. La documentazione allegata
7. La chiarezza sui tempi in cui il problema verrà risolto
8. La completezza delle indicazioni sui modi in cui il problema verrà risolto

**B.2. Elenco fattori QUALITÀ**

9. [SE A.1 = 2 – MOROSITÀ] La completezza della documentazione inviata dall'azienda in relazione alle fatture insolute e alla procedura di messa in mora
- 10.[SE A.1 = 4 – ERRORI DI FATTURAZIONE] Il dettaglio e la chiarezza dei meccanismi di ricalcolo degli importi della fattura
- 11.[SE A.1 = 5 – ERRORI DI MISURA] La precisione della documentazione di dettaglio fornita in merito a tempistiche e modalità di rilevazione dei consumi effettivi e/o di calcolo dei consumi stimati

<I fattori di soddisfazione sono presentati secondo lo schema seguente:>

|                    |   |
|--------------------|---|
| 1. Adeguato        |   |
| 2. Migliore        |   |
| 3. Peggior         | → <b>B.1.A. Questa mancanza per Lei quanto è grave, me lo indichi con un voto B.2.A. che va da 1 a 5, dove 1 è "poco grave" e 5 è "gravissimo"</b><br>[ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ] |
| 4. Non applicabile | <b>Solo per B.1 cod.6</b> La documentazione allegata  |

**B.3. Tra i fattori di qualità specifici sui quali abbiamo raccolto il suo giudizio mi può dire i tre più importanti?**

**[RISPOSTA APERTA – INDICARE MAX 3]**

*[NOTA: La post codifica dell'intervistatore dovrebbe attenersi il più possibile ai fattori di qualità sui quali si è raccolto il giudizio per poter elaborare il ranking di importanza dei diversi fattori di qualità al fine del calcolo del CSI.]*

1. La comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato nella risposta
2. La precisione e completezza dei riferimenti relativi all'utenza per cui ha presentato il reclamo
3. La precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo presentato
4. La chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti
5. Le motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo
6. La documentazione allegata
7. La chiarezza sui tempi in cui il problema verrà risolto
8. La completezza delle indicazioni sui modi in cui il problema verrà risolto

[FATTORI FILTRATI SOLO SE A1 =2 o 4 o 5]

9. [SE A.1 = 2 – MOROSITÀ] La completezza della documentazione inviata dall'azienda in relazione alle fatture insolute e alla procedura di messa in mora
- 10.[SE A.1 = 4 – ERRORI DI FATTURAZIONE] Il dettaglio e la chiarezza dei meccanismi di ricalcolo degli importi della fattura
- 11.[SE A.1 = 5 – ERRORI DI MISURA] La precisione della documentazione di dettaglio fornita in merito a tempistiche e modalità di rilevazione dei consumi effettivi e/o di calcolo dei consumi stimati
- 12.Oltre a quelli citati c'è qualche altro fattore che vuole indicarci? \_\_\_\_\_

**SEZIONE C: INDICAZIONE DI RESPONSABILITÀ DEL DISTRIBUTORE O ALTRI SOGGETTI,  
CONOSCENZA STANDARD E INDENNIZZI**

**C.1. Nella risposta scritta che ha ricevuto l'azienda ha indicato anche responsabilità di altri enti o organizzazioni quali ad esempio la società di distribuzione dell'energia o del gas?**

1. Sì
2. No

**[SE C.1. = 1]**

**C.2. Secondo Lei le informazioni fornite a proposito sono state**

1. Molto chiare
2. Abbastanza chiare
3. Poco chiare
4. Per nulla chiare

**C.3. Lei sa che esistono degli standard di qualità della risposta ai reclami e che se l'azienda viola questi standard il cliente ha diritto a degli indennizzi automatici?**

1. Sì
2. Ne ho sentito parlare ma non saprei quali sono
3. No

**[SE C.3. = 1]**

**C.4. Lei sa cosa riguardano questi standard? [NON SUGGERIRE]**

1. I tempi di risposta ai reclami
2. La completezza delle risposte scritte
3. La comprensibilità delle risposte scritte
4. Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**C.5. Nella risposta scritta che ha ricevuto ha visto anche le informazioni sugli indennizzi spettanti al cliente per il mancato rispetto da parte dell'azienda degli standard sui tempi di risposta?**

1. Sì
2. No

**[SE C.5. = 1]**

**C.6. Secondo Lei le informazioni fornite a proposito sono state**

1. Molto chiare
2. Abbastanza chiare
3. Poco chiare
4. Per nulla chiare

**C.7. Ad oggi, il problema segnalato nel reclamo è stato risolto?**

1. Sì, del tutto
2. Sì, in parte
3. No

## **SEZIONE X: DOMANDE ANAGRAFICHE**

A tutti COMUNE dell'utenza \_\_\_\_\_

[Questa informazione va fornita dall'azienda nel DB. Se non fosse possibile, chiederlo all'intervistato

### **X.0 Può indicarmi il comune dove è ubicata l'utenza per la quale ha presentato il reclamo?**

(lista precodificata)

#### **A tutti**

#### **X.1. Abbiamo quasi finito. Qual è la sua professione?**

1. Operaio
2. Impiegato/Quadro
3. Insegnante/Docente universitario
4. Dirigente
5. Imprenditore
6. Consulente/Libero professionista
7. Commerciante
8. Artigiano
9. Agricoltore
10. Altro Autonomo
11. Disoccupato/In cerca di prima occupazione
12. Casalinga
13. Pensionato
14. Altro in condizione non professionale [studente, benestante, ...]
15. Non indica

#### **X.2. Il suo ultimo titolo di studio è: [LEGGERE]**

1. Laurea
2. Diploma superiore
3. Diploma inferiore
4. Licenza elementare/Nessuna scuola
5. **[NON LEGGERE]** Non indica

#### **X.3. Qual è la sua età?**

1. Meno di 24 anni
2. 25-34 anni
3. 35-44 anni
4. 45-54 anni
5. 55-64 anni
6. 65-74 anni
7. 75-84 anni
8. 85 anni e oltre
9. Non indica

#### **X.4. [SENZA CHIEDERE] Sesso dell'intervistato**

1. Uomo
2. Donna

**[SE S.3. = 2 – BUSINESS]**

**X.5. Qual è il numero di addetti, Lei compreso, dell'Azienda in questione?**

1. 1 addetto
2. 2 addetti
3. 3-5 addetti
4. 6-9 addetti
5. 10-19 addetti
6. 20-49 addetti
7. 50-249 addetti
8. 250 e oltre
9. Non indica

**La ringrazio della collaborazione e Le auguro una buona giornata/serata.**