

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

### INTRODUZIONE

Buongiorno/Buonasera sono (nome intervistatore) della società (società incaricata dell'indagine) 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 una richiesta di informazione scritta alle aziende di vendita di energia elettrica e gas nelle ultime tre settimane (nell'ultimo mese) e che hanno ricevuto una risposta scritta.

Il suo nominativo, ci è stato fornito dall'azienda di vendita, alla quale risulta che Lei abbia presentato una richiesta di informazione scritta 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 alla richiesta di informazioni presentata.

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 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'ultima richiesta di informazione scritta a (citare nome azienda della lista di provenienza).

*[NOTA PER L'INTERVISTATORE: Se l'intervistato dichiara di non aver ancora ricevuto risposta scritta alla richiesta di informazioni, 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 per quale motivo ha scritto all'azienda?

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. Per richiedere informazioni | → CONTINUARE CON QUESTO QUESTIONARIO             |
| 2. Per presentare un reclamo   | → PASSARE AL QUESTIONARIO <u>RECLAMI SCRITTI</u> |
| 3. Per svolgere una pratica    | → RINGRAZIARE CHIUDERE LA CHIAMATA               |

#### S.3. Lei è

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.4. Può inoltre indicarmi se la richiesta scritta che ha presentato (o che ha presentato per conto di.....) riguardava un'utenza privata oppure business?**

1. Privata
2. Business

**SEZIONE A: MOTIVI PER LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI INFORMAZIONE SCRITTA E GENERALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE**

**A.1. Innanzitutto, può dirmi quale è l'argomento oggetto della sua richiesta di informazioni 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.1.A La richiesta scritta che Lei ha presentato era generale o riguardava un aspetto preciso?**

1. Informazioni generali
2. Aspetto preciso

**A.1.B Riguarda delle informazioni che le servono per:**

1. Risolvere un problema
2. Valutare una offerta contrattuale

**A.2. Prima di presentare questa richiesta di informazioni scritta ha tentato di trovare l'informazione 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. Si è rivolto allo sportello/ufficio dell'azienda/venditore
3. Ha cercato sul sito web dell'azienda
4. Ha cercato sul sito web dell'Autorità o dello Sportello
5. Ha consultato altri siti web
6. Si è rivolto ad un'Associazione dei consumatori
7. Si è rivolto allo Sportello del Consumatore dell'Autorità

8. Ha inviato un'altra richiesta di informazione all'azienda
9. Altro (specificare) \_\_\_\_\_
10. Ha scritto subito la richiesta scritta di informazioni

**A.3. Lei dovrebbe avere ricevuto una [S.1 MODALITÀ DI RISPOSTA: risposta scritta o email]. Si ricorda quanto tempo è passato dall'invio della richiesta di informazioni alla ricezione della risposta?**

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

**[SE A.3. < 4]**

**A.4. Questo tempo di risposta è:**

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

**A.5. E la risposta che ha ricevuto Lei la giudica complessivamente:**

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. La risposta era generale e non sui singoli quesiti posti
2. Sono stati poco chiari/trasparenti nelle risposte
3. La risposta riguardava solo una parte dei quesiti che avevo posto
4. Mi hanno risposto che non era di loro competenza
5. La risposta non è stata risolutiva
6. La risposta è incoerente con la richiesta
7. Tempi di risposta troppo lunghi
8. Altro (specificare) \_\_\_\_\_

## SEZIONE B: CUSTOMER SATISFACTION SULLA RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI

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

**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 alla sue aspettative.**

**B.1. Elenco fattori QUALITÀ**

1. La comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato nella risposta
2. La precisione e completezza dei riferimenti utilizzati per argomentare la risposta
3. La risolutività della risposta

<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 che va da 1 a 5, dove 1 è “poco grave” e 5 è “gravissimo”</b> [ 1.] [ 2.] [ 3.] [ 4.] [ 5.]

[SE B.1.1. = 3 - Peggior]

**B.1.B Lei ritiene che il linguaggio utilizzato nella risposta sia...? [MULTIPLA - LEGGERE]:**

1. troppo tecnico
2. troppo burocratico
3. altro (specificare)

**B.2. Secondo la sua esperienza diretta considera <vedi fattori “FILTRATI”> adeguato, migliore o peggior rispetto alla sue aspettative.**

1. Adeguato
2. Migliore
3. Peggior

Elenco fattori “FILTRATI”

1. [SE A.1. = 1 – CONTRATTI] La completezza delle informazioni ricevute riguardanti la richiesta di informazioni sui contratti
2. [SE A.1. = 3 – MERCATO] La chiarezza e l’esaustività delle informazioni ricevute riguardanti la richiesta
3. [SE A.1. = 4 – FATTURAZIONE] Il dettaglio e la chiarezza della risposta riguardante l’informazione richiesta sulla fatturazione

**B.3. Tra i fattori di qualità specifici sui quali abbiamo raccolto il suo giudizio mi può dire i due più importanti (cioè quelli per cui la mancanza da parte dell’azienda determina una forte insoddisfazione)?**

**[RISPOSTA APERTA – INDICARE MAX 2]**

*[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 utilizzati per argomentare la risposta
3. La risolutività della risposta
4. [SE risposto–A.1. = 1 – CONTRATTI] La completezza delle informazioni ricevute riguardanti la richiesta di informazioni sui contratti

5. [SE risposto A.1. = 3 – MERCATO] La chiarezza e l'esaustività delle informazioni ricevute riguardanti la richiesta
6. [SE risposto A.1. = 4 – FATTURAZIONE] Il dettaglio e la chiarezza della risposta riguardante l'informazione richiesta sulla fatturazione
7. Oltre a quelli citati c'è qualche altro fattore che vuole indicarci? \_\_\_\_\_

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

**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 relativi ad alcune prestazioni in capo sia ai venditori che ai distributori che se violati comportano l'erogazione di 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 fatturazione
3. Attivazione e disattivazione della fornitura
4. Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**SEZIONE X: DOMANDE ANAGRAFICHE**

COMUNE dell'utenza \_\_\_\_\_

[Se non fornita nel DB azienda]

**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,
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.4 = 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.**