

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 delle 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.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” [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’esausività 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 postcodifica 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'esausività 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.