

1. ELETTRICITÀ E GAS

1.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio dell'energia elettrica?

- Molto soddisfatto1
- Abbastanza soddisfatto2
- Poco soddisfatto3
- Per niente soddisfatto4

1.2 Che giudizio dà dei seguenti aspetti riguardanti il servizio dell'energia elettrica?
(una risposta per ogni riga)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Continuità del servizio (assenza di guasti e interruzioni della fornitura)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Assenza di sbalzi di tensione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Comprensibilità del display del contatore elettronico.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Comprensibilità delle bollette	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Informazione sul servizio (informazioni su prezzi e tariffe, condizioni di erogazione, allacciamenti, ecc.)....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

1.3 Come arriva il gas all'abitazione?
(una sola risposta)

- L'abitazione è allacciata alla rete di distribuzione di gas naturale (metano).1
- L'abitazione è allacciata alla rete di distribuzione di gas diverso da gas metano (Gpl)2
- Il gas viene acquistato in bombole.....3
- È installato un "bombolone" esterno con rifornimento periodico..4
- L'abitazione non dispone di gas, né di bombola, né di "bombolone" esterno..5

andare a domanda 1.6

(Se l'abitazione è allacciata alla rete di distribuzione, altrimenti andare a domanda 1.6)

1.4 Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio del gas?

- Molto soddisfatto..... 1
- Abbastanza soddisfatto2
- Poco soddisfatto3
- Per niente soddisfatto 4

1.5 Che giudizio dà dei seguenti aspetti riguardanti il servizio del gas?

(una risposta per ogni riga)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Adeguatezza pressione di fornitura.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Frequenza di lettura dei contatori.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Comprensibilità delle bollette	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Informazione sul servizio (informazioni su prezzi e tariffe, condizioni di erogazione, allacciamenti, ecc.).....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Sicurezza della rete di distribuzione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

(Per tutti)

1.6 Lei è al corrente della possibilità di scegliere un fornitore diverso dall'azienda che le eroga attualmente l'energia elettrica e/o il gas?

- NO.....1 → **andare a domanda 1.9**
- Sì.....2

(Se Sì)

1.7 La sua famiglia ha mai cambiato fornitore di energia elettrica o gas?

(una sola risposta)

- NO, non ha mai cambiato1
- Sì, il fornitore di energia elettrica2
- Sì, il fornitore di gas.....3
- Sì, entrambi..... 4 → **andare a domanda 1.9**

(Se non ha cambiato almeno un fornitore)

1.8 Per quale motivo la sua famiglia non ha cambiato l'azienda fornitrice di energia elettrica o di gas?

(possibili più risposte)

	elettrica	Energia	Gas
Siamo soddisfatti del fornitore attuale.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Per mancanza di informazioni.	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	
È difficile valutare la convenienza del cambiamento	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	
Il risparmio ottenibile non è consistente.....	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	
Temo un peggioramento della qualità del servizio.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	

(Per tutti)

1.9 Negli ultimi 12 mesi, Lei o qualche componente della famiglia ha mai utilizzato il servizio di call center (numero verde) dell'azienda fornitrice di energia elettrica o di gas per richiedere informazioni, fare reclami, o altri servizi (contratti, lettura contatore, ecc.)?

(una sola risposta)

- NO 1 → **andare a domanda 1.11**
- Sì, solo dell'azienda fornitrice di energia elettrica 2
- Sì, solo dell'azienda fornitrice del gas 3
- Sì, di entrambe. 4

(Se Sì)

1.10 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di call center ?

- Molto soddisfatto 1
- Abbastanza soddisfatto..... 2
- Poco soddisfatto..... 3
- Per niente soddisfatto..... 4

(Per tutti)

1.11 Negli ultimi 12 mesi, Lei o qualche componente della famiglia ha mai utilizzato il numero di pronto intervento o segnalazione guasti dell'azienda fornitrice di energia elettrica o di gas?

(una sola risposta)

- NO..... 1 → **andare a domanda 2.1**
- Sì, il numero per i guasti elettrici 2
- Sì, il numero per il pronto intervento gas..... 3
- Sì, entrambi..... 4

(Se Sì)

1.12 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di pronto intervento o segnalazione guasti?

- Molto soddisfatto 1
- Abbastanza soddisfatto..... 2

Poco soddisfatto.....3

Per niente soddisfatto.....4

2. La ZONA E L'ABITAZIONEIN CUI VIVE LA FAMIGLIA

(Se l'abitazione è allacciata alla rete idrica comunale)

2.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio idrico ?

- Molto soddisfatto1
- Abbastanza soddisfatto2
- Poco soddisfatto3
- Per niente soddisfatto4

2.2 Che giudizio dà dei seguenti aspetti riguardanti il servizio idrico?

(una risposta per ogni riga)

- | | Molto
soddisfatto | Abbastanza
soddisfatto | Poco
soddisfatto | Per niente
soddisfatto |
|---------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Assenza di interruzioni
della fornitura1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Livello di pressione
dell'acqua1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Odore, sapore e limpidezza
dell'acqua.....1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Frequenza di lettura
dei contatori1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Frequenza della
fatturazione1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Comprensibilità
delle bollette1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |