

Allegato B – Determina DICU N. 04/2025

Questionario di rilevazione “Indagine sulla qualità dei servizi di call center delle società di vendita di energia elettrica e di gas”

Buongiorno/Buonasera, sono (nome intervistatore) di IZI Spa Vorrei parlare con <nome da sample>.

[Nota per l'intervistatore: accettare di parlare esclusivamente con <nome da sample>!]

Stiamo svolgendo un'indagine sulla soddisfazione della qualità dei call center per conto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

L'indagine è rivolta alle persone che nell'ultima settimana hanno telefonato alla propria azienda del gas o dell'energia elettrica, nel suo caso <azienda da sample>. Il suo nominativo, ci è stato fornito dall'azienda di vendita che Lei ha chiamato qualche giorno fa e su indicazione dell'Autorità, se Lei acconsente le sottoporremo alcune domande al solo scopo di realizzare la presente indagine.

L'obiettivo è verificare la sua soddisfazione circa il colloquio che ha avuto con l'operatore e migliorare il servizio.

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

[Nota per scriptwriter: prevedere un'uscita “non ho telefonato all'azienda”]

Lettura dell'Informativa Privacy

[Nota: Leggere informativa privacy sui dati personali trattati rimandando al sito internet dell'Autorità per l'informativa estesa e al numero verde dello Sportello del consumatore, specificando che i dati sono cancellati alla fine dell'indagine e trattati in forma anonima]

Se necessita di ulteriori chiarimenti sugli scopi dell'indagine può trovare l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 -GDPR sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o al numero verde dello Sportello per il consumatore energia e ambiente 800.166.654.

La sua collaborazione è molto importante per migliorare il servizio. Tutte le domande che le farò si riferiscono alla chiamata che lei ha fatto a (citare nome azienda della lista di provenienza).

X1. Posso procedere con l'intervista?

1. sì
2. no → <CHIUDERE>

SEZIONE A – MOTIVI E MODALITA' DI CONTATTO

Vorrei parlare della sua telefonata a <azienda da sample> in data <data della chiamata> < fascia oraria della chiamata>.

A1. Prima di riuscire a parlare con l'operatore aveva provato a chiamare senza riuscirci?

1. sì, ho dovuto richiamare
2. no, sono riuscito a parlare al primo tentativo

A2. Dal momento in cui ha preso la linea si ricorda quanto tempo ha dovuto attendere al telefono prima di poter parlare con la persona giusta? Consideri anche il tempo dedicato ad ascoltare e rispondere al messaggio automatico dell'azienda.

1. pochi secondi (risposta immediata)
2. meno di due minuti
3. tra due e cinque minuti
4. oltre cinque minuti
5. non sa/non indica

A3. Nel complesso si ricorda quanto è durata la telefonata di cui stiamo parlando?

1. meno di due minuti
2. tra due e cinque minuti

3. tra cinque e dieci minuti
4. oltre dieci minuti
5. non ricorda

A4. Ha chiamato il call center per chiedere un'informazione, per sbrigare una pratica, per risolvere un problema o per fare un reclamo?

1. informazione
2. pratica
3. problema
4. reclamo
5. altro *[specificare]*

A5. Questa/o < *RISPOSTA DOM A.4.* > che cosa riguardava in particolare? *NON SUGGERIRE*<*[Multipla]*>

1. un nuovo contratto o subentro
2. la modifica o cessazione di un contratto
3. offerte commerciali
4. fatture o bollette
5. richiesta di appuntamento o visita di un tecnico
6. sollecito per un appuntamento non rispettato
7. lettura del contatore
8. richiesta informazioni sulle tariffe o offerte
9. altro *[specificare]*

A6. Questa è stata prima telefonata relativa ai motivi di cui stiamo parlando o era una chiamata successiva a altre?

1. prima chiamata
2. chiamata successiva

<*se A6. = 2 (chiamata successiva)*>

A6.1. Le risposte che ha ricevuto nelle diverse telefonate fatte erano tra loro: *[LEGGERE]*

1. totalmente coerenti
2. abbastanza coerenti
3. poco coerenti, oppure
4. per niente coerenti?
5. *[non leggere]* non so/non ho ricevuto risposte

A.7. Con questa <*Se A6=2 (chiamata successiva): ultima*> telefonata è riuscito a risolvere le sue richieste?

1. sì
2. no

SEZIONE B - CUSTOMER SATISFACTION

B.1. Nel complesso il servizio ricevuto con questa telefonata è stato peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

1. peggiore
2. uguale
3. migliore

B.2. Parliamo ora delle principali caratteristiche del servizio telefonico che lei ha ricevuto.

Le citerò alcuni aspetti e dovrà dirmi per ognuno di essi se il servizio è stato migliore, uguale o peggiore di quanto si aspettava.

B2.1 Il tempo impiegato per trovare la linea libera è stato peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

1. peggiore
2. uguale
3. migliore

<*Se 1 (peggiore):*>

B2.1.1 Questa mancanza per lei quanto è grave, me lo indichi con un voto che va da 1 a 5, dove 1 è “poco importante” e 5 è “importantissimo” _ <*Ammesso non so*>

B2.2 La semplicità del sistema di risposte automatiche per poter parlare con l'operatore è stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

1. peggiore
2. uguale
3. migliore

<Se 1 (peggiore):>

B2.2.1 Questa mancanza per lei quanto è grave, me lo indichi con un voto che va da 1 a 5, dove 1 è “poco importante” e 5 è “importantissimo” ____ <Ammesso non so>

B2.3 Il tempo di attesa per parlare con l'operatore è stato peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

1. peggiore
2. uguale
3. migliore

<Se 1 (peggiore):>

B2.3.1 Questa mancanza per lei quanto è grave, me lo indichi con un voto che va da 1 a 5, dove 1 è “poco importante” e 5 è “importantissimo” ____ <Ammesso non so>

B2.4 La cortesia degli operatori è stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

1. peggiore
2. uguale
3. migliore

<Se 1 (peggiore):>

B2.4.1 Questa mancanza per lei quanto è grave, me lo indichi con un voto che va da 1 a 5, dove 1 è “poco importante” e 5 è “importantissimo” ____ <Ammesso non so>

B2.5 La chiarezza delle risposte fornite è stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

1. peggiore
2. uguale
3. migliore

<Se 1 (peggiore):>

B2.5.1 Questa mancanza per lei quanto è grave, me lo indichi con un voto che va da 1 a 5, dove 1 è “poco importante” e 5 è “importantissimo” ____ <Ammesso non so>

B2.6 La capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile è stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

1. peggiore
2. uguale
3. migliore

<Se 1 (peggiore):>

B2.6.1 Questa mancanza per lei quanto è grave, me lo indichi con un voto che va da 1 a 5, dove 1 è “poco importante” e 5 è “importantissimo” ____ <Ammesso non so>

<SEZIONE C DA SOTTOPORRE AL 10% DEGLI INTERVISTATI SCELTI IN MODO CASUALE>

SEZIONE C. ASPETTATIVE NEI CONFRONTI DELLA QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Vorrei ora farle alcune domande sull'organizzazione del servizio.

C1. Mi può dire secondo lei qual è il tempo di attesa limite che lei ritiene tollerabile prima di parlare con un operatore, incluso anche i tempi dei messaggi automatici?

1. non più di un minuto
2. non più di un minuto e mezzo
3. non più di due minuti
4. non più di tre minuti
5. non più di quattro minuti
6. non più di cinque minuti
7. oltre cinque minuti

C2. Secondo lei è necessario che il servizio di call center sia attivo:

1. in orari d'ufficio
2. in orari diversi rispetto agli orari d'ufficio (ad esempio fino alle 20)
3. in orari e giornate molto più ampi rispetto agli orari d'ufficio ad esempio fino alle 22

C4. Molte aziende in altri settori utilizzano risponditori automatici basati sull'intelligenza artificiale (es. Bot) sempre disponibili per i clienti. Lei gradirebbe l'utilizzo di questi servizi anche nel settore elettrico e gas?

1. Sì, anche senza operatore
2. Sì, ma con operatore
3. Sì, ma solo per risposte semplici
4. No
5. *[non leggere]* Non so

C5. Se trova occupato, cosa gradisce di più? *[LEGGERE]* <Presentare opzioni randomizzate>

1. ascoltare un messaggio che indichi il tempo di attesa previsto
2. poter lasciare un numero di telefono per essere richiamato
3. ascoltare un messaggio che suggerisca i momenti in cui gli operatori sono meno occupati
4. *[non leggere]* non so / mi è indifferente

C6. Alcune aziende di energia elettrica e gas permettono ai propri clienti di svolgere tutte le operazioni per telefono, internet, App, sportelli bancari o postali. Altre invece preferiscono potenziare di più gli sportelli aperti al pubblico sul territorio. Quale di queste alternative preferisce?

1. maggiore sviluppo di internet e servizi web
2. maggiore sviluppo degli sportelli sul territorio
3. altro *[specificare]*
4. *[non leggere]* non saprei

<A TUTTI:> **SEZIONE D - DOMANDE ANAGRAFICHE**

- D1. Lei ha chiamato per un'utenza privata o un'utenza aziendale?
1. privata
 2. aziendale → <D5>
- D2. 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, altro ...*]
 15. non indica
- D3. 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
- D4. 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
- D5. [*Senza chiedere:*] Sesso dell'intervistato
1. uomo
 2. donna

<Se D1=1 (azienda):>

- D6. 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 per la collaborazione e le auguro una buona giornata/serata