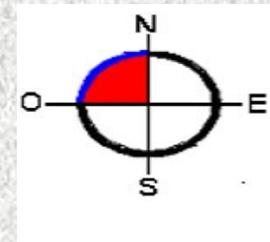


Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction

Distribuzione dell'energia elettrica

A cura di Francesca Dallago



4.0. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DELLA RILEVAZIONE: Novembre-Dicembre 2007
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI), dedicato in parte all'analisi della soddisfazione per il servizio di erogazione dell'energia elettrica a Torino.
- CAMPIONE: nell'ambito di 999 famiglie torinesi, il componente che si occupa della gestione dei rapporti con AEM Torino Distribuzione, pagando le bollette, telefonando nel caso in cui ci siano dei problemi nel rapporto con l'azienda, ecc). Tale campione, costituito da donne nel 65.2% dei casi e di età media pari a 54 anni, è rappresentativo delle famiglie torinesi per quel che concerne il numero di componenti del nucleo familiare. Visto che per costruzione il campione *non* è rappresentativo della popolazione torinese, non presentiamo la consueta tavola di confronto fra campione e popolazione.

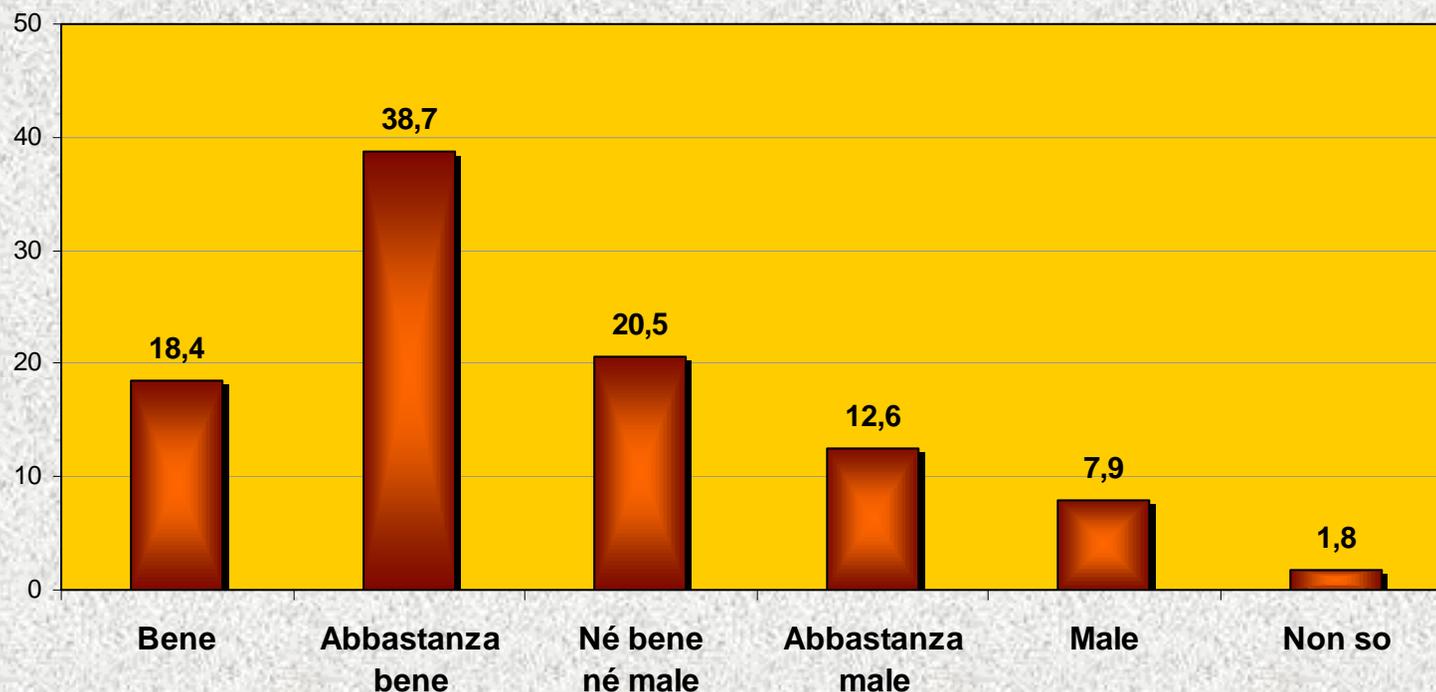
4.0. Caratteristiche dell'indagine

- **CONFRONTI NEL TEMPO:** il questionario con cui i dati sono stati rilevati è sostanzialmente immutato dalla metà degli anni '90: questo consente di studiare i fenomeni analizzati con ottica longitudinale costruendo una serie storica che ha inizio nel 1995.

4.1. Soddisfazione per la vita nel comune di residenza

La quota di intervistati molto o abbastanza soddisfatti per la vita che conducono nella propria città è sensibilmente superiore alla quota di molto o abbastanza insoddisfatti (+36,6%).

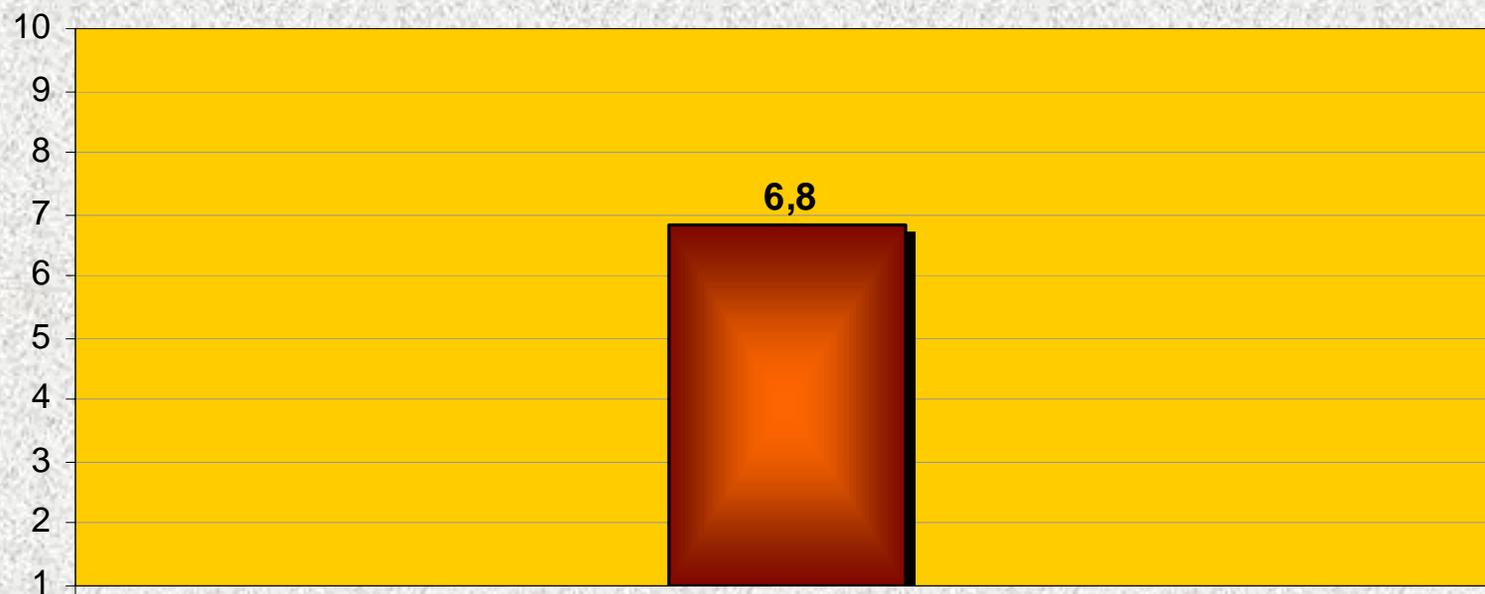
Come si vive oggi nel Comune in cui risiede? (valori %)



4.2. Soddisfazione per la propria vita

Gli intervistati si ritengono complessivamente abbastanza soddisfatti della vita che conducono.

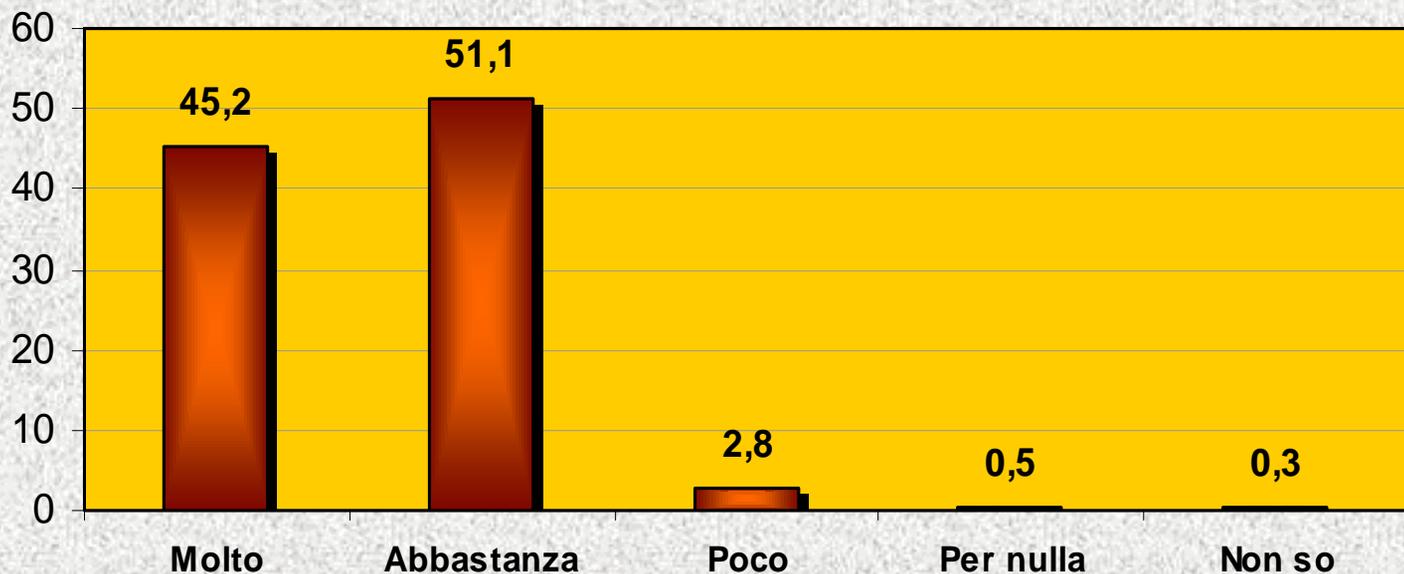
**Quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?
(Voto medio: scala 1-10)**



4.3. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'energia elettrica

La quasi totalità degli intervistati (96,3%) è abbastanza o del tutto soddisfatta della continuità della fornitura di energia elettrica. Piuttosto ridotta è la quota (3,3%) di coloro che esprimono insoddisfazione (poco soddisfatti + per nulla soddisfatti).

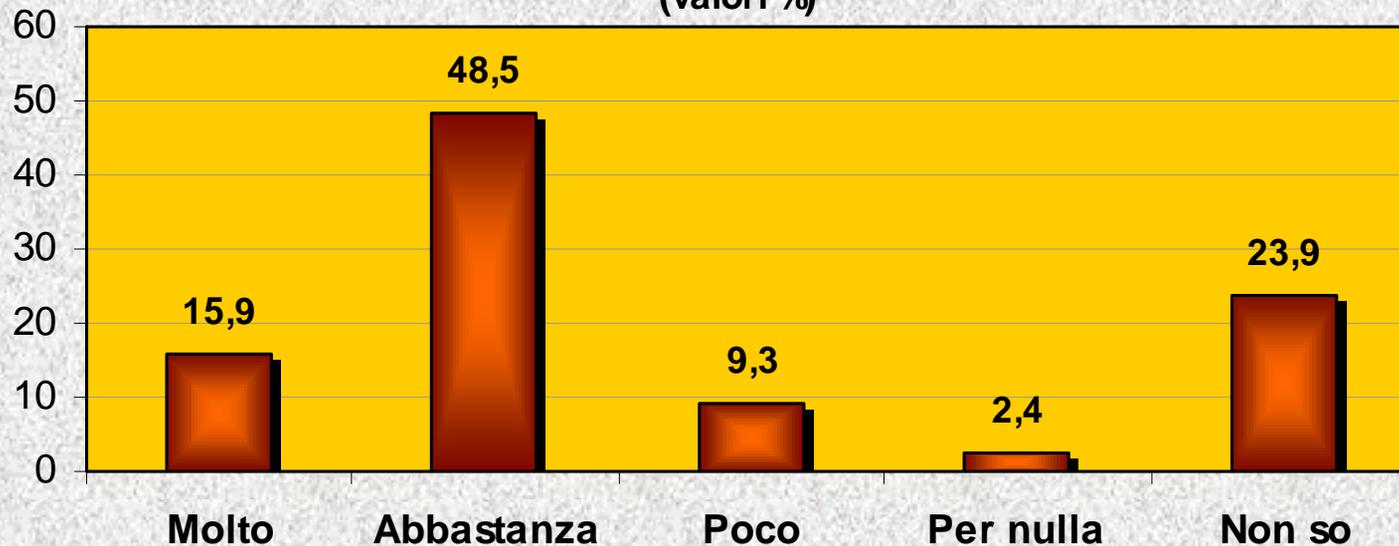
Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di energia elettrica? (valori %)



4.4. Soddisfazione per il modo con cui Aem Torino Distribuzione si relaziona con la clientela

Le valutazioni positive sono decisamente superiori a quelle negative anche per quel che concerne il modo in cui l'azienda erogatrice si relaziona con la clientela (coloro che si ritengono molto o abbastanza soddisfatti costituiscono infatti il 64,4% del campione, contro l'11,7% di chi dice di essere poco o per nulla soddisfatto). Rilevante è la quota di coloro che si astengono dal dare un giudizio (circa un quarto del campione).

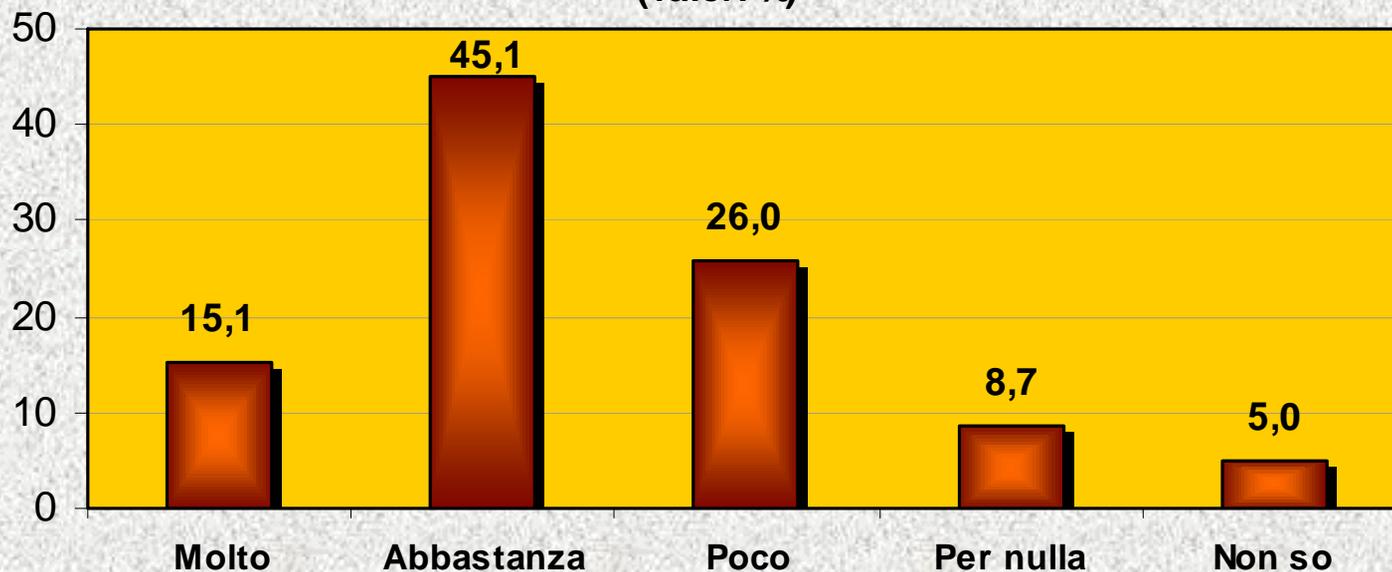
**Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice di
elettricità si relaziona con la clientela?**
(valori %)



4.5. Chiarezza calcolo costo consumo bolletta

Gli intervistati che ritengono che il calcolo del costo del consumo riportato sulla bolletta sia chiaro rappresentano la maggioranza assoluta (molto + abbastanza chiaro = 60,2%). La quota di coloro che, al contrario, non lo ritengono sufficientemente chiaro costituisce circa un terzo del campione (poco + per nulla chiaro = 34,7%).

In che misura secondo lei la bolletta dell'energia elettrica è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?
(valori %)



4.6. Valutazione del costo del servizio

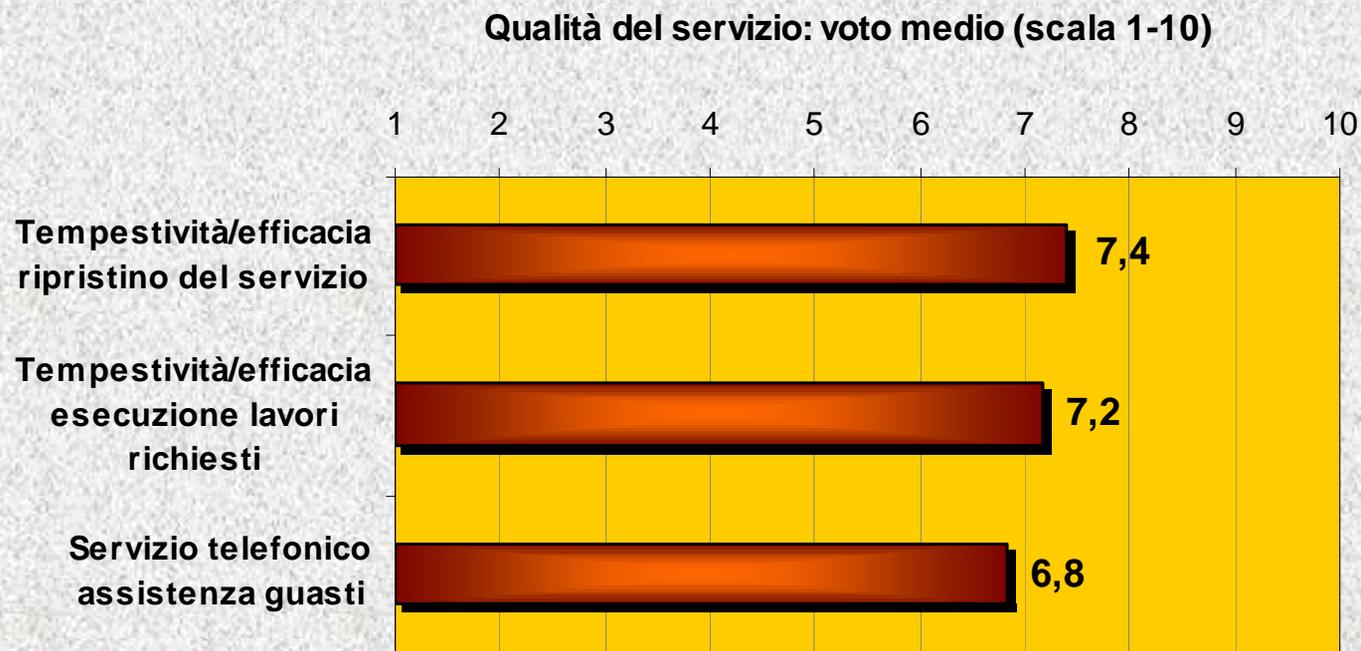
La maggioranza assoluta degli intervistati considera eccessivo il costo del servizio di erogazione dell'energia elettrica in relazione alla sua qualità. La quota di coloro che lo ritengono adeguato o troppo basso è pari al 40% circa del campione.

Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione di elettricità?
(valori %)



4.7. Qualità del servizio

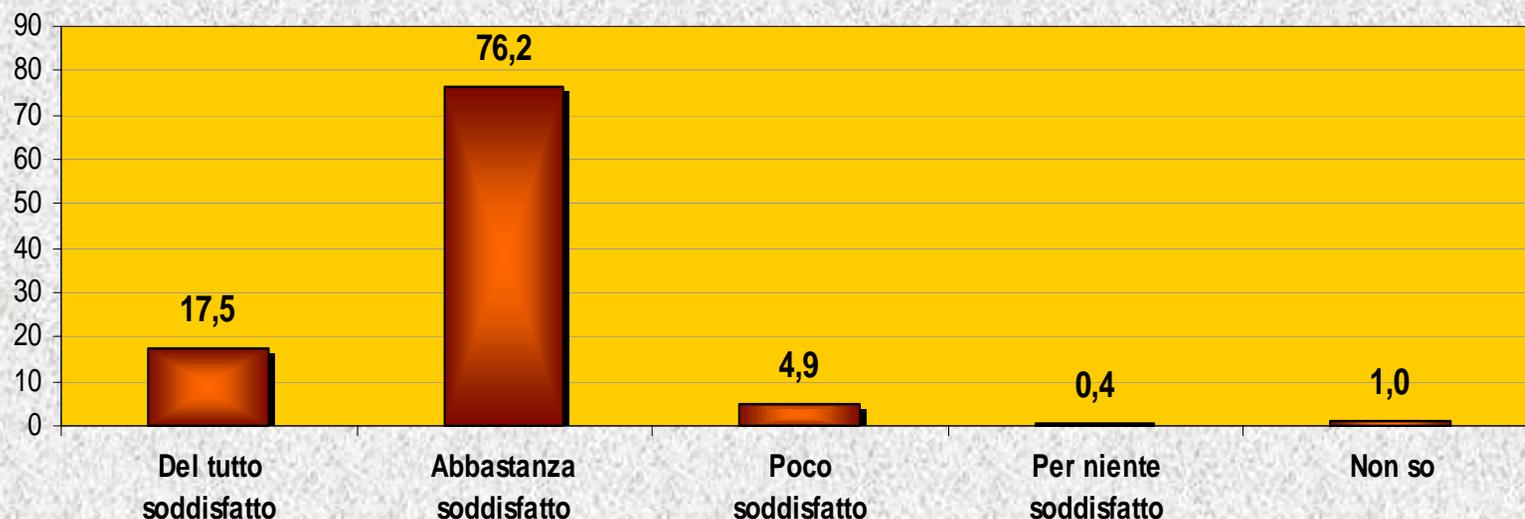
Gli intervistati ritengono soddisfacente la tempestività e l'efficacia con cui Aem Torino Distribuzione esegue i lavori richiesti dal cliente e ripristina il servizio quando manca la luce a seguito di un guasto sulla rete, conferendo a entrambi i tipi di servizi un voto medio superiore al 7. Il voto medio dato al servizio telefonico per assistenza guasti è leggermente inferiore agli altri due, anche se supera abbondantemente la sufficienza.



4.7. Valutazione complessiva del servizio

La maggioranza assoluta degli intervistati (93,7%) è abbastanza o del tutto soddisfatta del servizio elettrico fornito da Aem Torino Distribuzione. Ridotta è la quota di coloro che esprimono insoddisfazione (poco soddisfatti + per nulla soddisfatti = 5,3%).

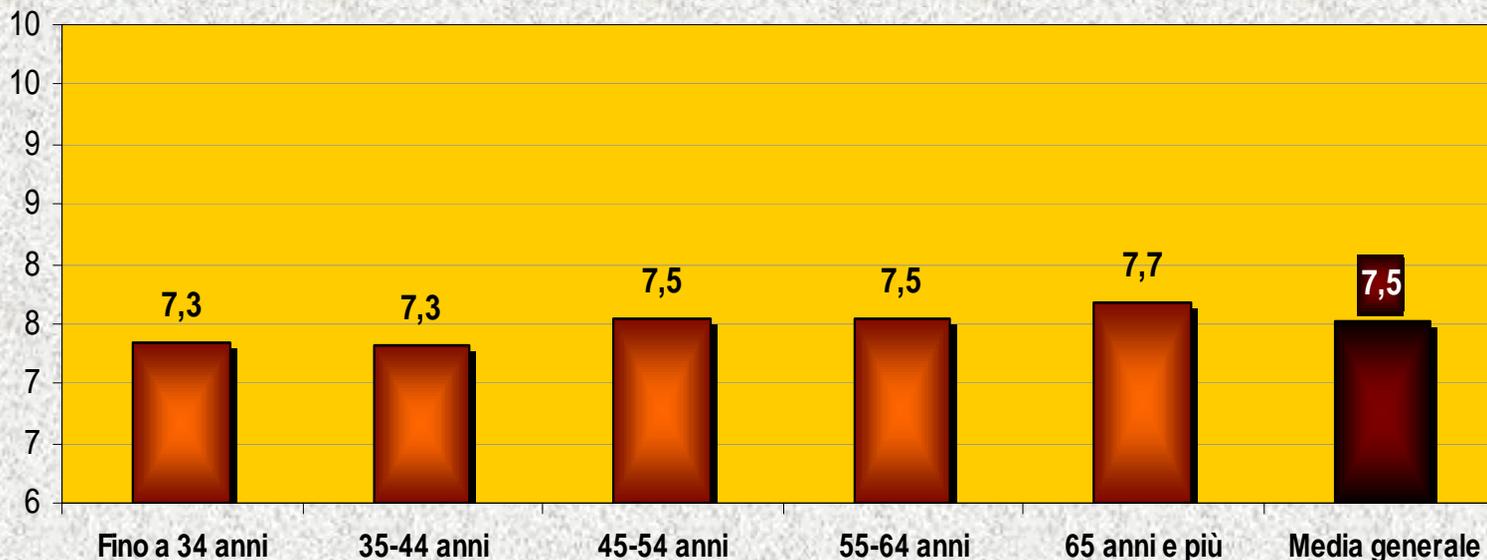
**Grado di soddisfazione per il servizio elettrico fornito da AEM Torino Distribuzione
(valori %)**



4.7. Valutazione complessiva del servizio

Espressa in voti scolastici, la soddisfazione media supera il 7. Il livello di soddisfazione aumenta anche se non sempre in modo significativo* al crescere dell'età, passando da un voto medio pari a 7,3, assegnato dalla classe più giovane, ad un voto medio di 7,7, conferito dagli over 64.

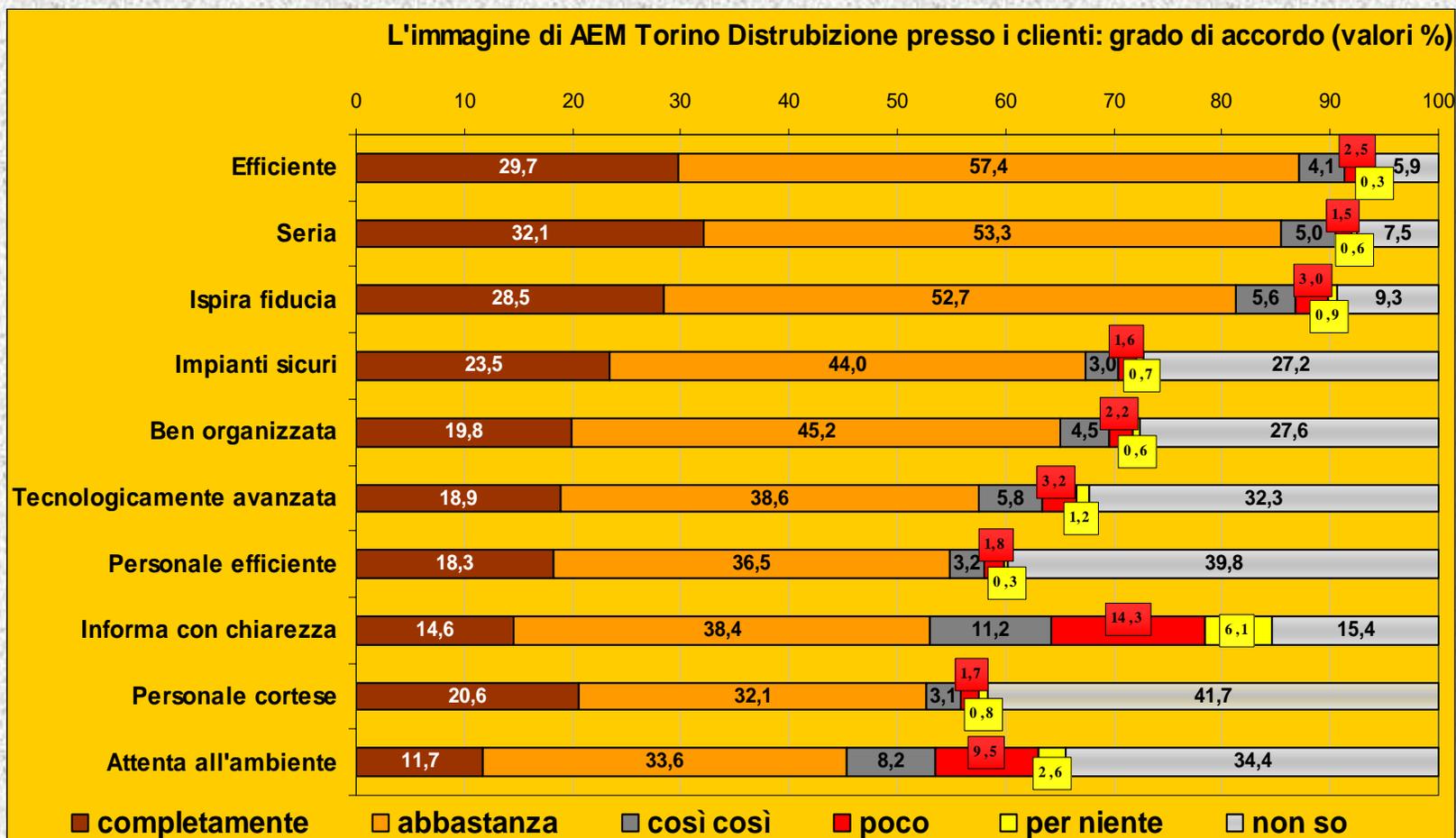
Valutazione complessiva del servizio elettrico fornito da Aem Torino Distribuzione:
voto medio per classi di età (scala 1-10)



*L'analisi della varianza (test a confronti multipli Bonferroni) ha evidenziato differenze statisticamente significative fra la media della classe degli ultra sessantaquattrenni e quella dei più giovani e fra quella degli ultra sessantaquattrenni e quella dei 35-44enni.

4.7. Valutazione complessiva del servizio

L'immagine che i clienti Aem hanno dell'azienda è, nel complesso, positiva. Aem Torino Distribuzione viene, infatti, percepita anzitutto come un'azienda **efficiente**, **seria** e capace di **ispirare fiducia**.



4.7. Valutazione complessiva del servizio

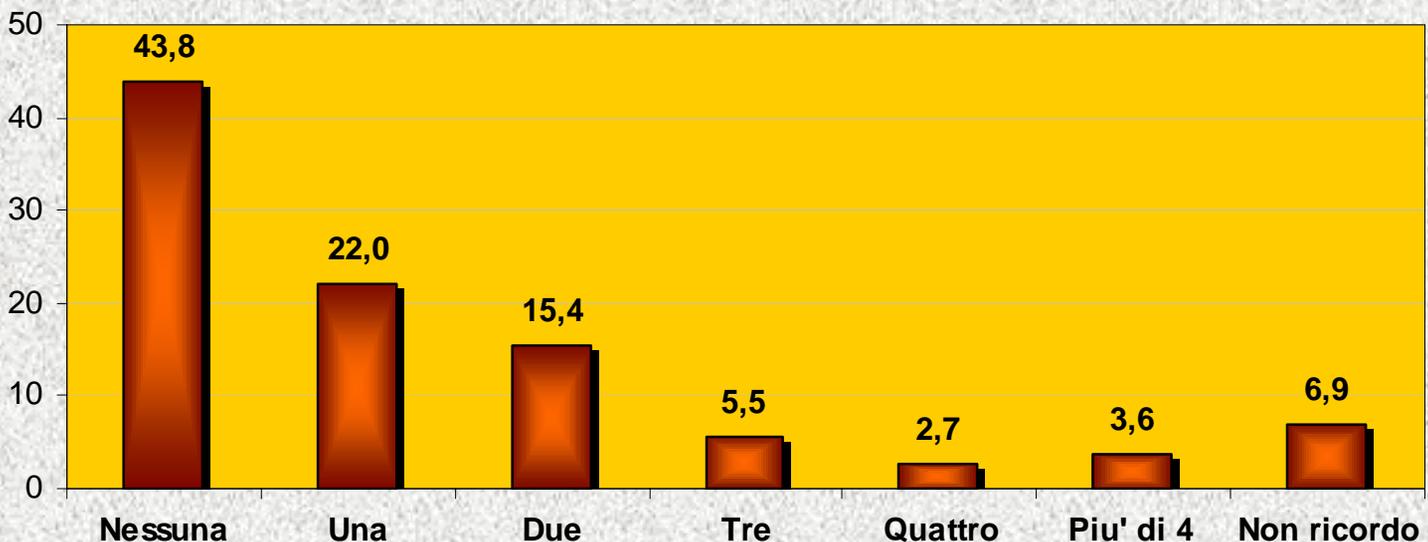
La presenza di personale cortese ed efficiente, l'attenzione all'ambiente e il grado di avanzamento tecnologico dell'azienda sono gli aspetti su cui si riscontra la maggior difficoltà di giudizio.

	Completamente d'accordo (valori %)	Abbastanza d'accordo (valori %)	Così così (valori %)	Poco d'accordo (valori %)	Per niente d'accordo (valori %)	Non so (valori %)
Efficiente	29,7	57,4	4,1	2,5	0,3	5,9
Seria	32,1	53,3	5,0	1,5	0,6	7,5
Ispira fiducia	28,5	52,7	5,6	3,0	0,9	9,3
Impianti sicuri	23,5	44,0	3,0	1,6	0,7	27,2
Ben organizzata	19,8	45,2	4,5	2,2	0,6	27,6
Tecnologicamente	18,9	38,6	5,8	3,2	1,2	32,3
Personale efficiente	18,3	36,5	3,2	1,8	0,3	39,8
Informa con chiarezza	14,6	38,4	11,2	14,3	6,1	15,4
Personale cortese	20,6	32,1	3,1	1,7	0,8	41,7
Attenta all'ambiente	11,7	33,6	8,2	9,5	2,6	34,4

4.8. Continuità dell'erogazione

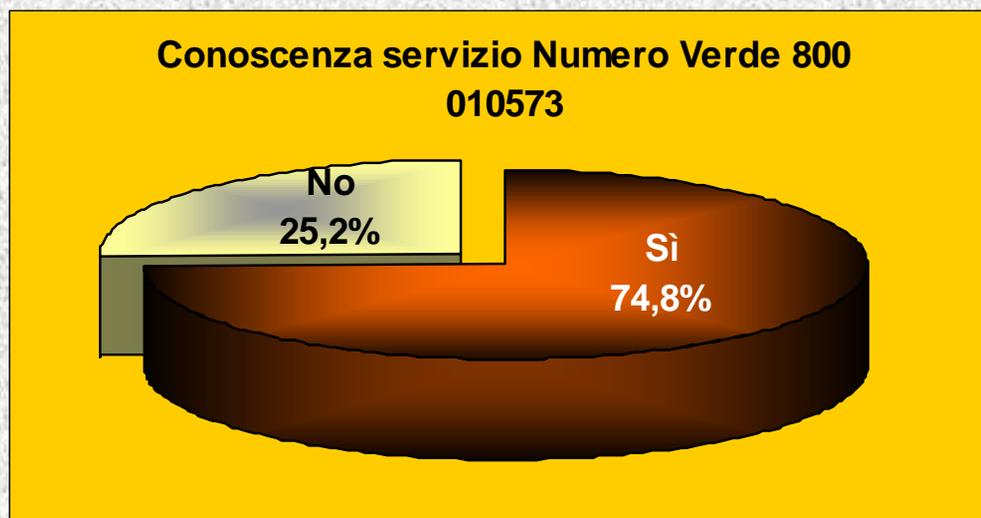
La maggioranza assoluta degli intervistati (65,8%) afferma che nei 12 mesi precedenti l'intervista il servizio elettrico ha subito al massimo un'interruzione. La quota di clienti che lamentano più di una interruzione della corrente costituisce il 27,2% della popolazione analizzata.

Numero di interruzioni dell'erogazione nei 12 mesi precedenti l'intervista
(valori %)



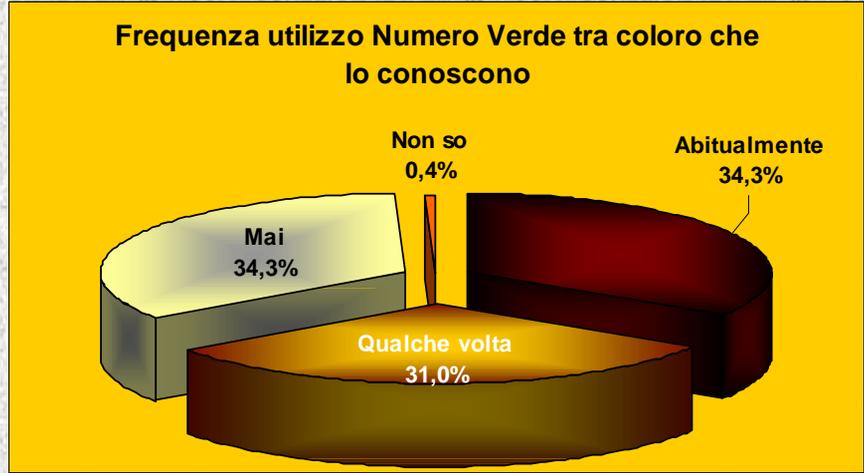
4.9. Numero verde 800 010573

La maggioranza assoluta dei torinesi dichiara di conoscere il servizio Numero verde 800 010573 (utile per trasmettere telefonicamente e gratuitamente la lettura del contatore, evitando la fatturazione di consumi presunti).

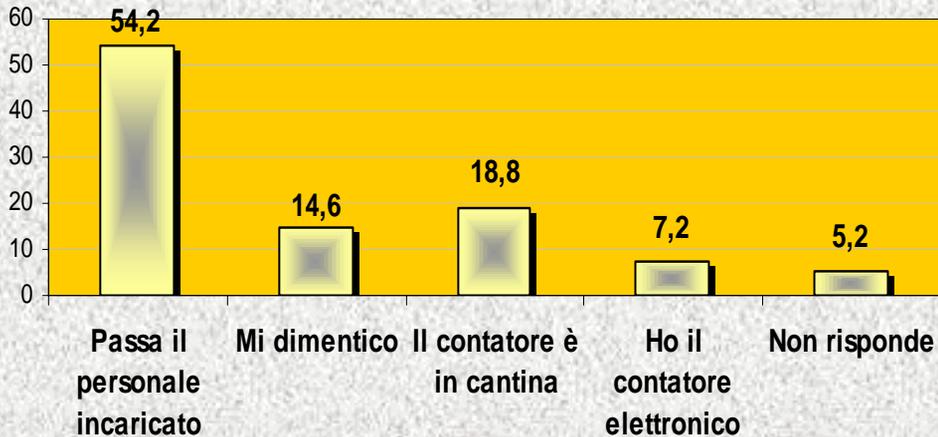


4.9. Numero verde 800 010573

Tra coloro che affermano di conoscere il servizio Numero verde 800 010573 la maggioranza assoluta (65,3%) lo utilizza almeno qualche volta.



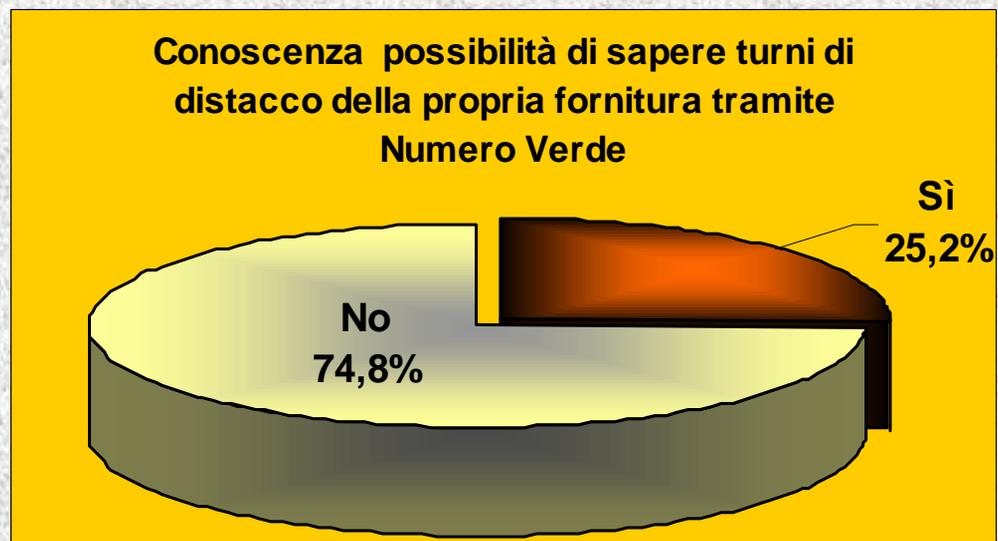
Motivo del mancato utilizzo del Numero Verde tra coloro che non lo usano abitualmente (valori %)



La maggioranza assoluta di coloro che non ricorrono abitualmente al servizio dice di delegare la lettura del contatore agli addetti Aem. Il 15% circa afferma di non ricorrervi per dimenticanza. Una quota lievemente superiore di intervistati non è solita trasmettere telefonicamente la lettura del contatore perché il contatore è in cantina.

4.9. Numero verde 800 010573

La maggioranza assoluta degli intervistati non è a conoscenza che sempre tramite il servizio Numero verde 800 010573 è possibile conoscere i turni di distacco della propria fornitura previsti, in caso di necessità, dal Piano di Emergenza Nazionale per evitare black out incontrollati.



4.10. Lettura del contatore tramite incaricati

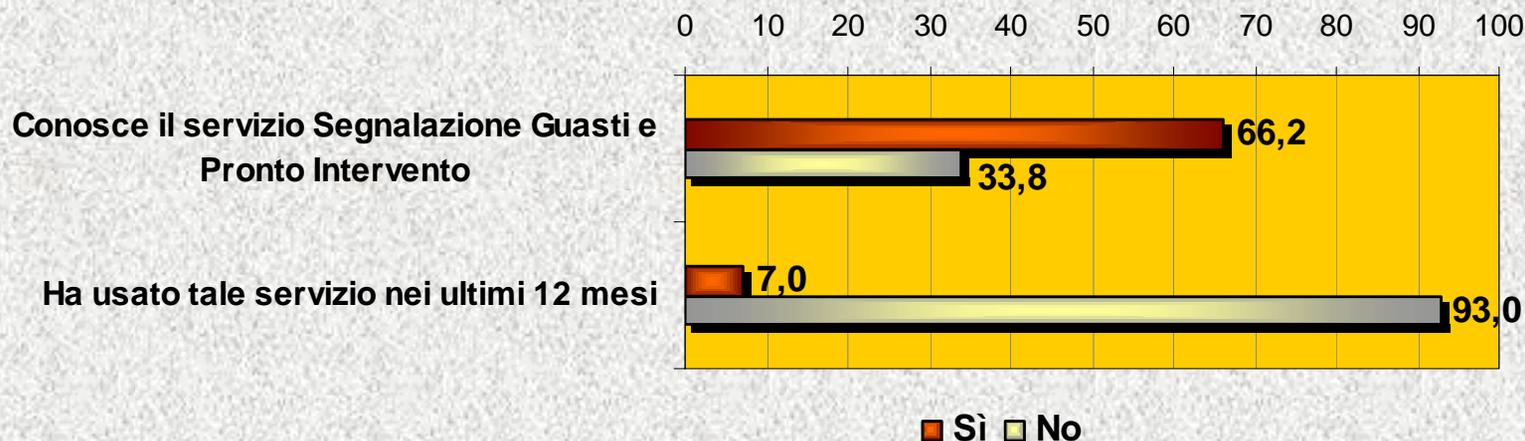
Oltre il 60% degli intervistati giudica cortese ed efficiente il personale Aem incaricato di leggere i contatori. Una quota considerevole di intervistati (uno su tre circa) non sa esprimere un giudizio in merito.



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

Gli intervistati che conoscono il servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento (numero verde 800 910101) costituiscono quasi il 70% del campione analizzato. Tra questi, soltanto una quota esigua ha utilizzato il servizio nei 12 mesi precedenti l'intervista.

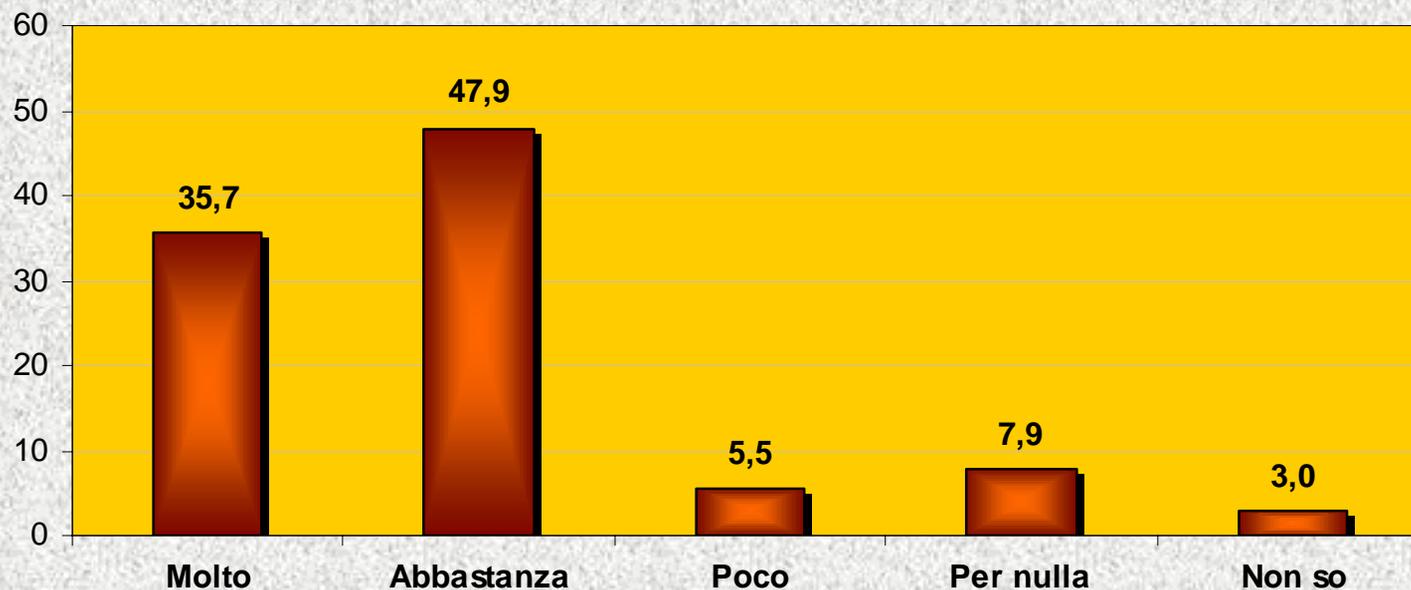
Conoscenza e utilizzo servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento (valori %)



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

Tra coloro che hanno avuto occasione di utilizzare il servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento nei 12 mesi precedenti l'intervista, la maggioranza assoluta è soddisfatta del sistema automatico di risposta (molto + abbastanza soddisfatto = 83,6%).

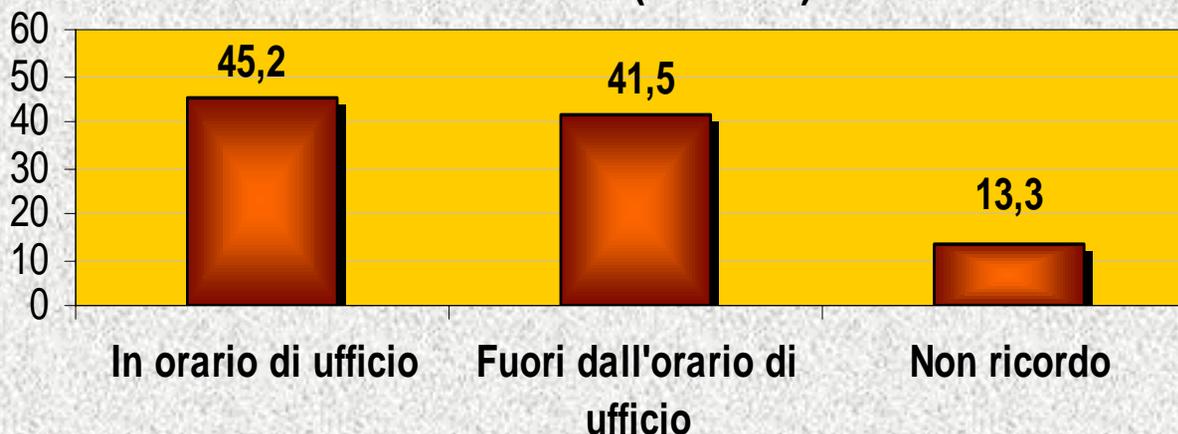
Grado soddisfazione sistema automatico di risposta (valori %)



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

Tra coloro che hanno avuto occasione di utilizzare il servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento nei 12 mesi precedenti l'intervista, la maggioranza relativa ha telefonato in orario di ufficio (dal lunedì al venerdì, dalle 8,15 alle 16); cospicua è comunque la quota di chi ha telefonato dopo le ore 16 o nei giorni festivi (sabato compreso).

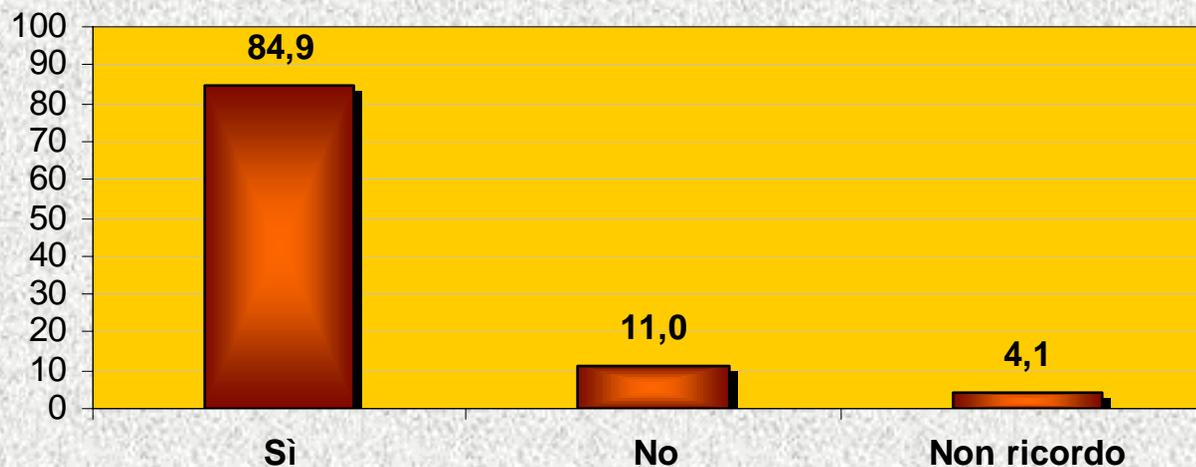
Orario telefonata Segnalazione Guasti e Pronto Intervento (valori %)



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

Tra coloro che hanno avuto occasione di utilizzare il servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento nei 12 mesi precedenti l'intervista, la maggioranza assoluta ha richiesto almeno una volta di poter parlare con l'operatore.

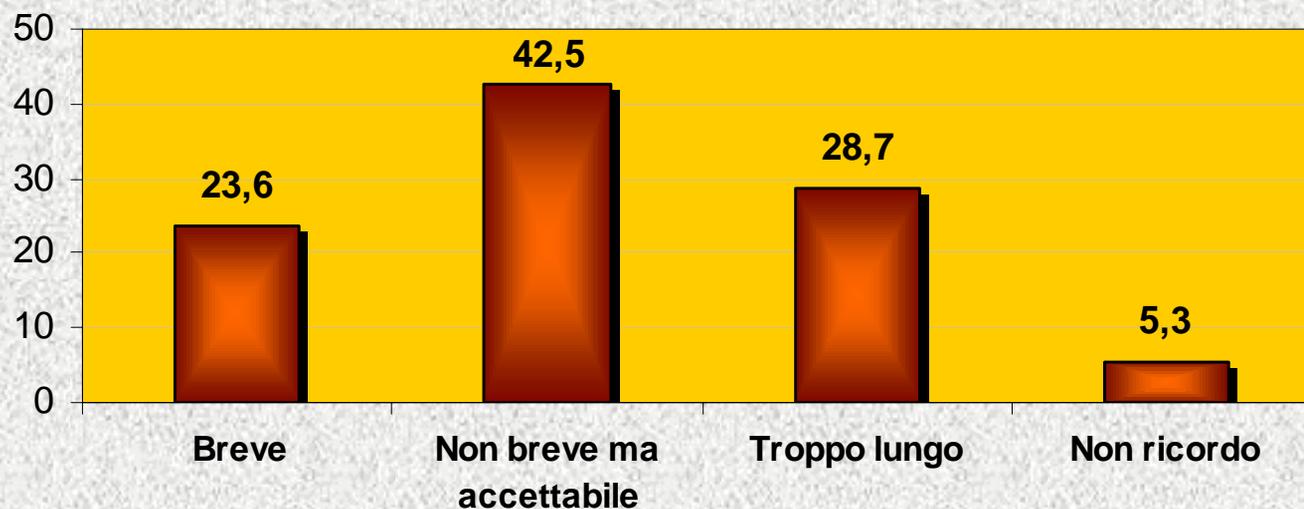
**Ha avuto bisogno di parlare con l'operatore?
(valori %)**



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

Tra coloro che hanno richiesto di parlare direttamente con l'operatore la maggioranza relativa giudica il tempo di attesa non breve ma comunque ragionevole.

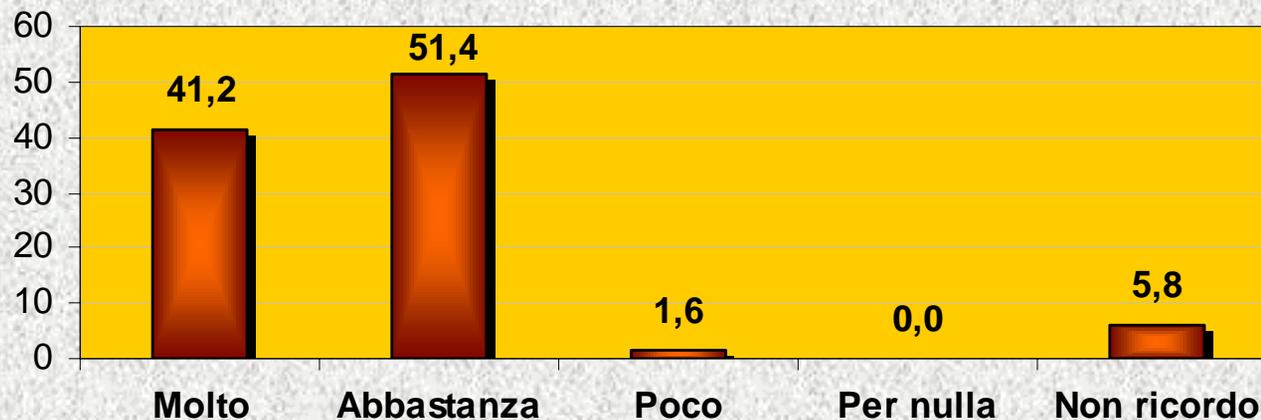
Il tempo di attesa per poter parlare con l'operatore è stato... (valori %)



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

La maggioranza assoluta degli intervistati che hanno richiesto di poter parlare direttamente con un operatore è soddisfatta della cortesia del personale che ha risposto loro (molto + abbastanza soddisfatti = 92,6 %).

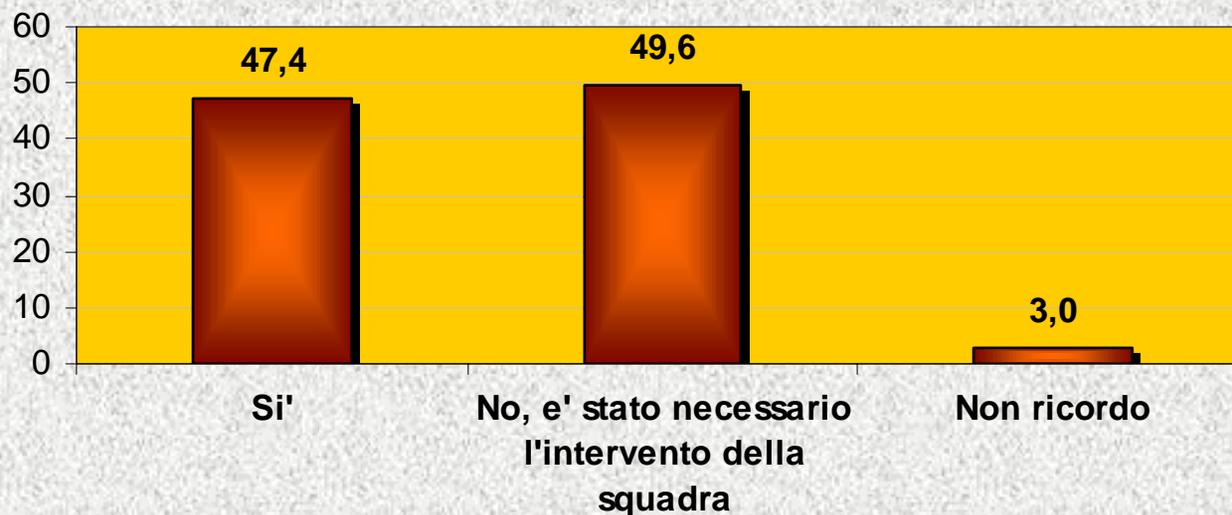
Il personale che ha risposto al telefono e' stato cortese? (valori %)



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

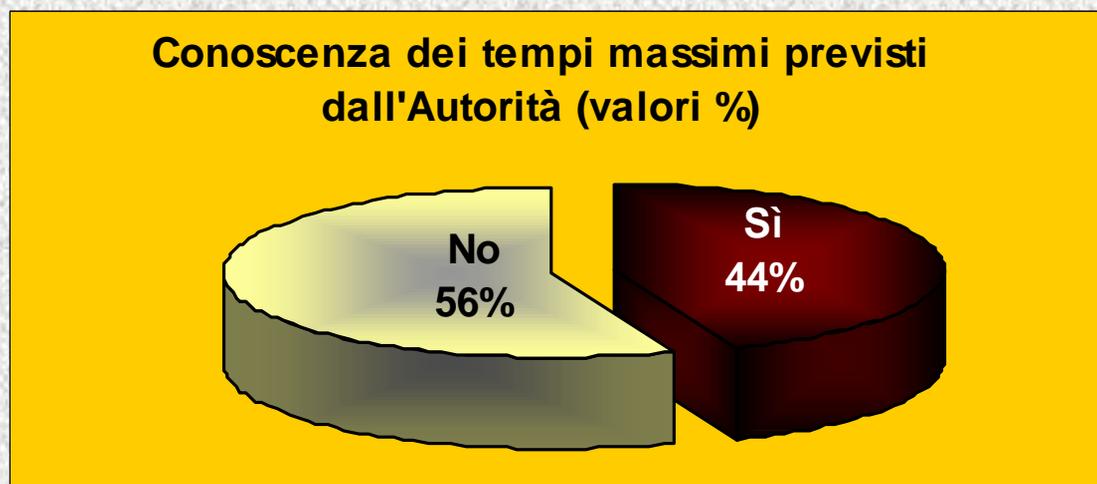
A seguito della telefonata al numero verde Segnalazione Guasti e Pronto Intervento, gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento della squadra rappresentano la maggioranza relativa.

**Il suo problema è stato risolto telefonicamente?
(valori %)**



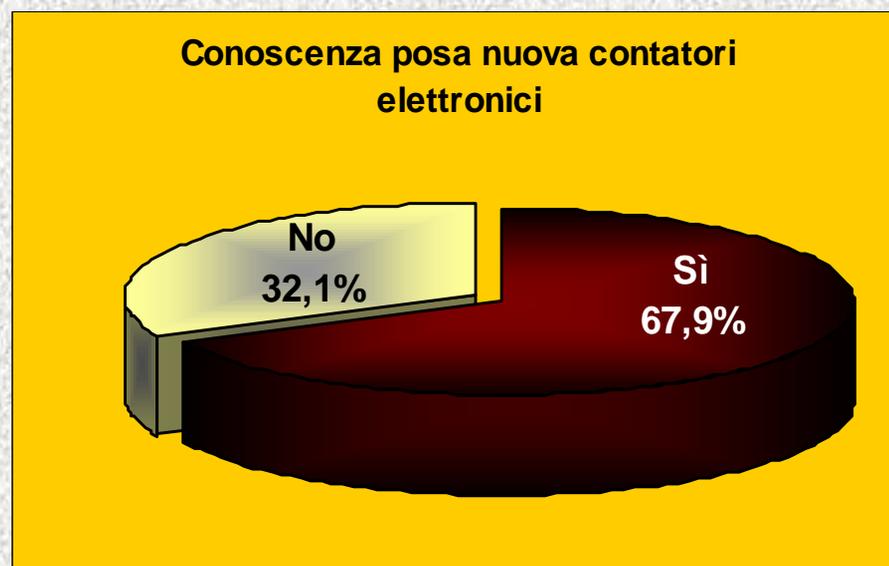
4.12. Rispetto tempi previsti Autorità per energia elettrica e gas

Quasi il 60% dei clienti intervistati non sa che per talune prestazioni (ad esempio, attivazione della fornitura, esecuzione dei lavori, tempo di risposta a reclami/informazioni) Aem Torino Distribuzione deve rispettare i tempi massimi previsti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.



4.13. Posa nuovi contatori elettronici

La maggioranza assoluta dei torinesi intervistati è a conoscenza del fatto che, nei primi mesi del 2007, Aem Torino Distribuzione ha iniziato la posa dei nuovi contatori elettronici. Circa un terzo sono invece quelli che non lo sanno.



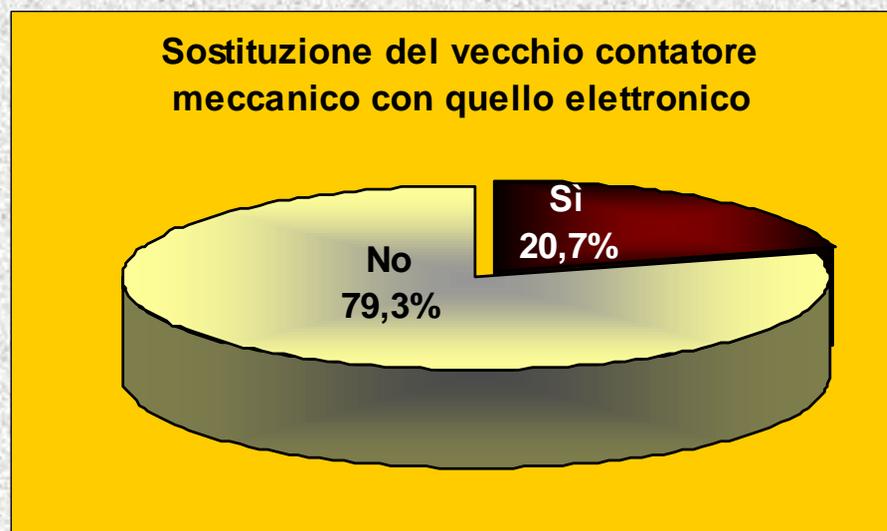
4.13. Posa nuovi contatori elettronici

Tra coloro che sanno che Aem Torino Distribuzione ha iniziato nel 2007 la posa dei contatori nuovi elettronici, solo una minoranza è anche a conoscenza del fatto che tramite il servizio Numero verde 800 010573 è possibile sapere quando avverrà la sostituzione dei contatori meccanici con quello elettronici, mentre la maggioranza assoluta dice di non saperlo.



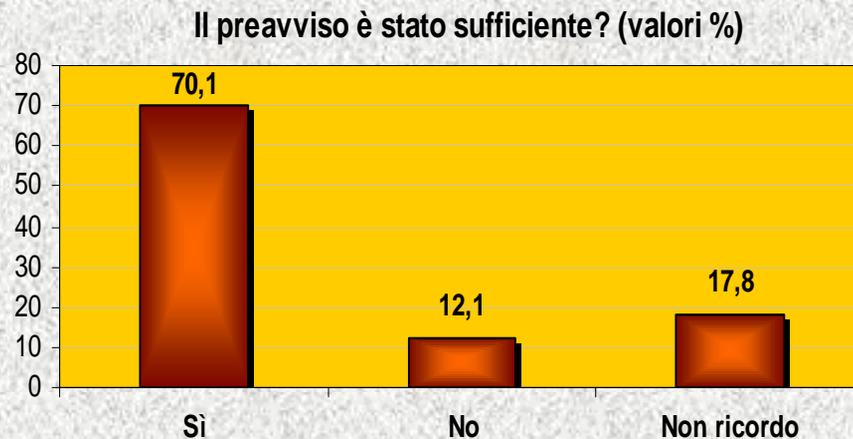
4.13. Posa nuovi contatori elettronici

Circa un quinto degli intervistati dichiara di avere già in dotazione il nuovo contatore elettronico.

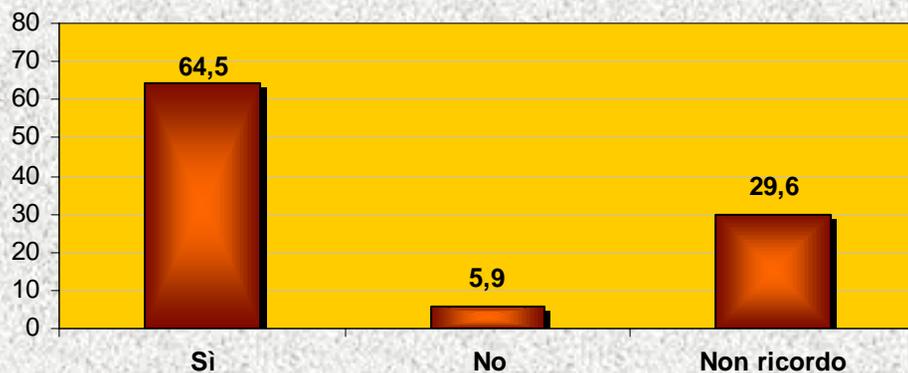


4.13. Posa nuovi contatori elettronici

Tra gli intervistati già in possesso del nuovo contatore elettronico, la maggioranza assoluta dice che AEM Torino Distribuzione ha dato un preavviso sufficiente per informarli di quando sarebbe avvenuta la sostituzione del contatore meccanico con quello elettronico.



Aem ha rispettato la fascia oraria prevista? (valori %)



Inoltre circa 6 intervistati su 10 dicono che Aem Torino Distribuzione ha rispettato la fascia oraria prevista per la sostituzione del contatore meccanico con quello elettronico.

4.13. Posa nuovi contatori elettronici

Ancora, la maggioranza assoluta di intervistati a cui è già stato installato il nuovo contatore elettronico è soddisfatta del modo in cui è stato eseguito il lavoro di sostituzione del contatore vecchio con quello nuovo.

Il lavoro di sostituzione del contatore e' stato svolto in modo soddisfacente? (valori %)



4.13. Posa nuovi contatori elettronici

Poco più di un terzo dei torinesi già in possesso del contatore elettronico sa che solo dopo alcuni mesi dall'installazione è possibile utilizzare la telelettura.

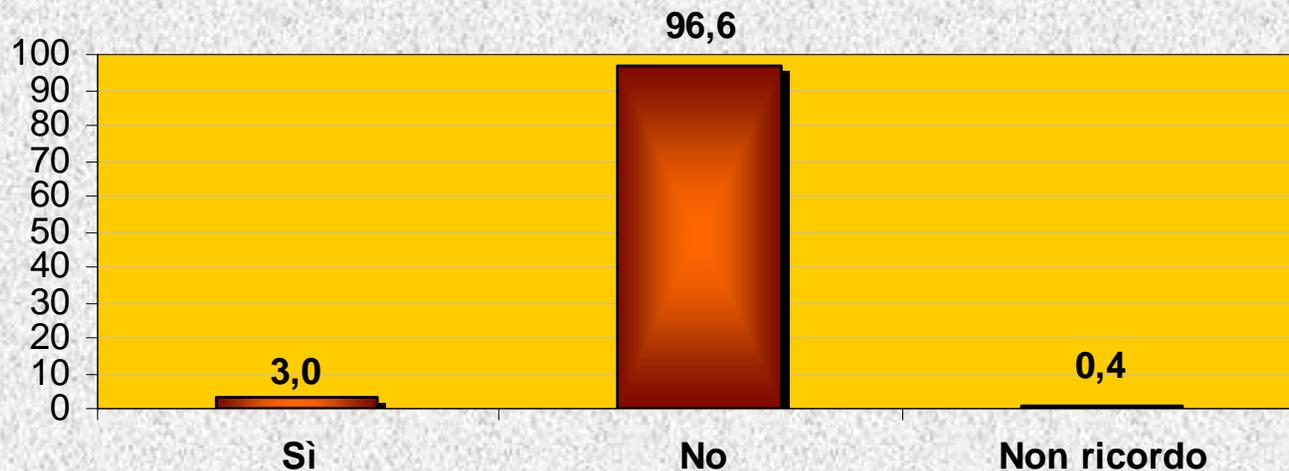
E' a conoscenza che l'attivazione della telelettura del contatore elettronico puo' avvenire solo alcuni mesi dopo l'installazione?



4.14. Richiesta esecuzione lavori

Alla quasi totalità del campione intervistato non è mai capitato, nei 12 mesi precedenti l'intervista, di richiedere a Aem Torino Distribuzione l'esecuzione di lavori, quali ad esempio l'allacciamento alla rete elettrica, lo spostamento del contatore, e così via.

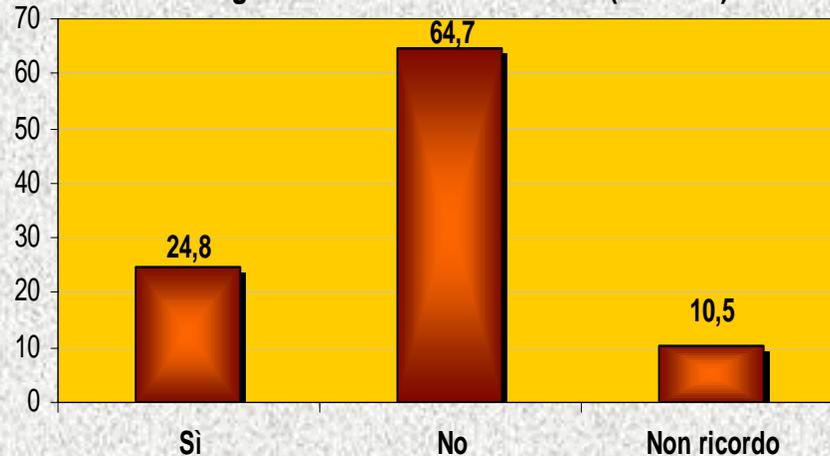
**Richiesta esecuzione lavori nei 12 mesi precedenti
l'intervista (valori %)**



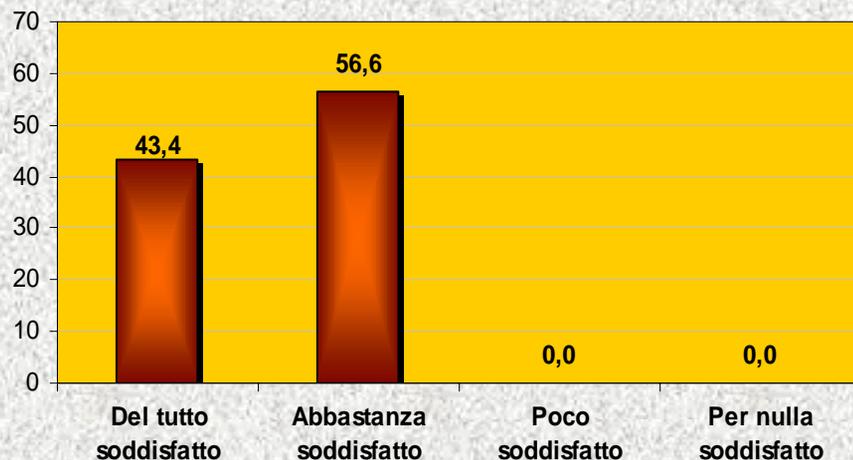
4.14. Richiesta esecuzione lavori

A circa un quinto di coloro che si sono rivolti a Aem Torino Distribuzione per richiedere l'esecuzione di un lavoro è stato detto che avrebbe dovuto far svolgere dei lavori a proprio carico.

Si ricorda se le e' stato detto che avrebbe dovuto eseguire dei lavori a suo carico? (valori %)



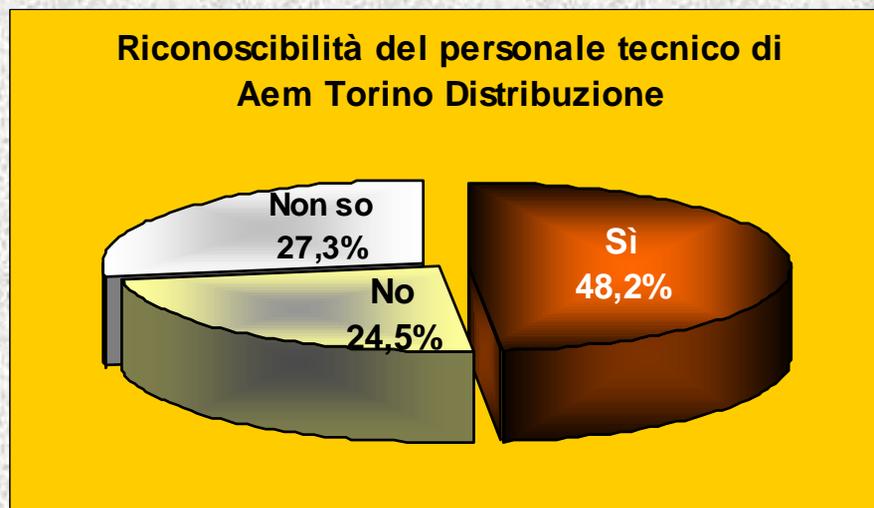
Giudizio in merito alle informazioni ricevute su come eseguire i lavori a proprio carico (valori %)



Tra questi, la totalità si dichiara soddisfatta (molto + abbastanza soddisfatti = 100%) delle informazioni ricevute sul modo in cui eseguire i lavori a carico proprio.

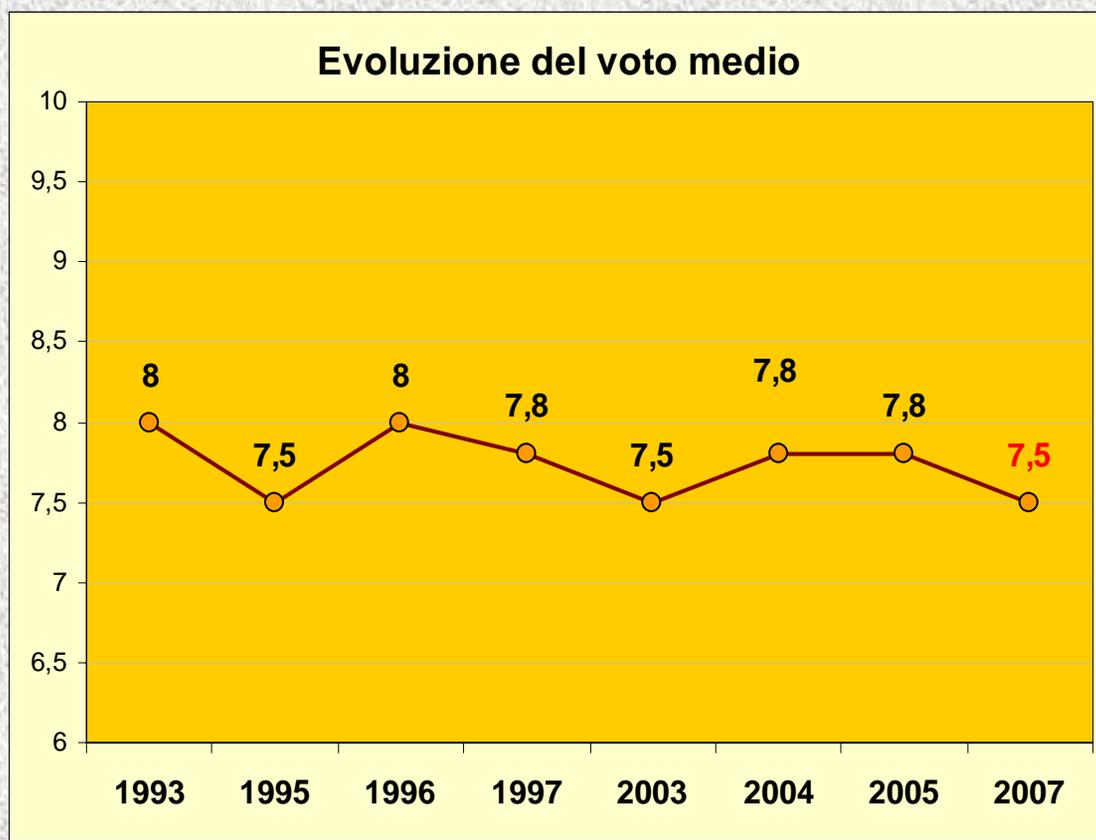
4.15. Riconoscibilità del personale

Per circa la metà degli intervistati il personale tecnico di AEM Torino Distribuzione è facilmente identificabile come personale dell'azienda torinese. Un cliente su quattro lamenta invece una scarsa riconoscibilità in tal senso.



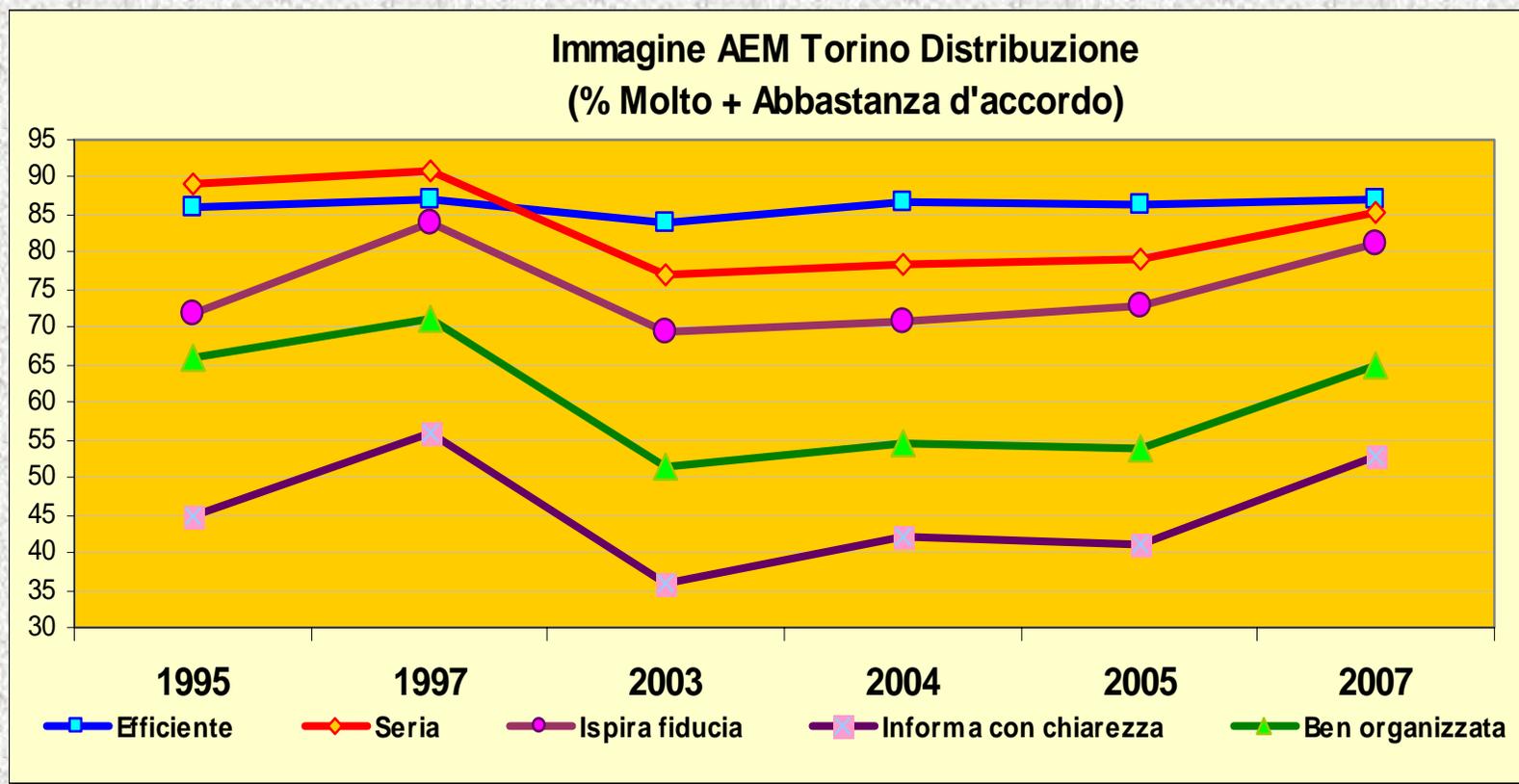
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Tra il 2005 e il 2007, la soddisfazione dei torinesi per il servizio elettrico fornito da AEM Torino Distribuzione si è leggermente abbassata, rimanendo comunque sempre al di sopra del 7.



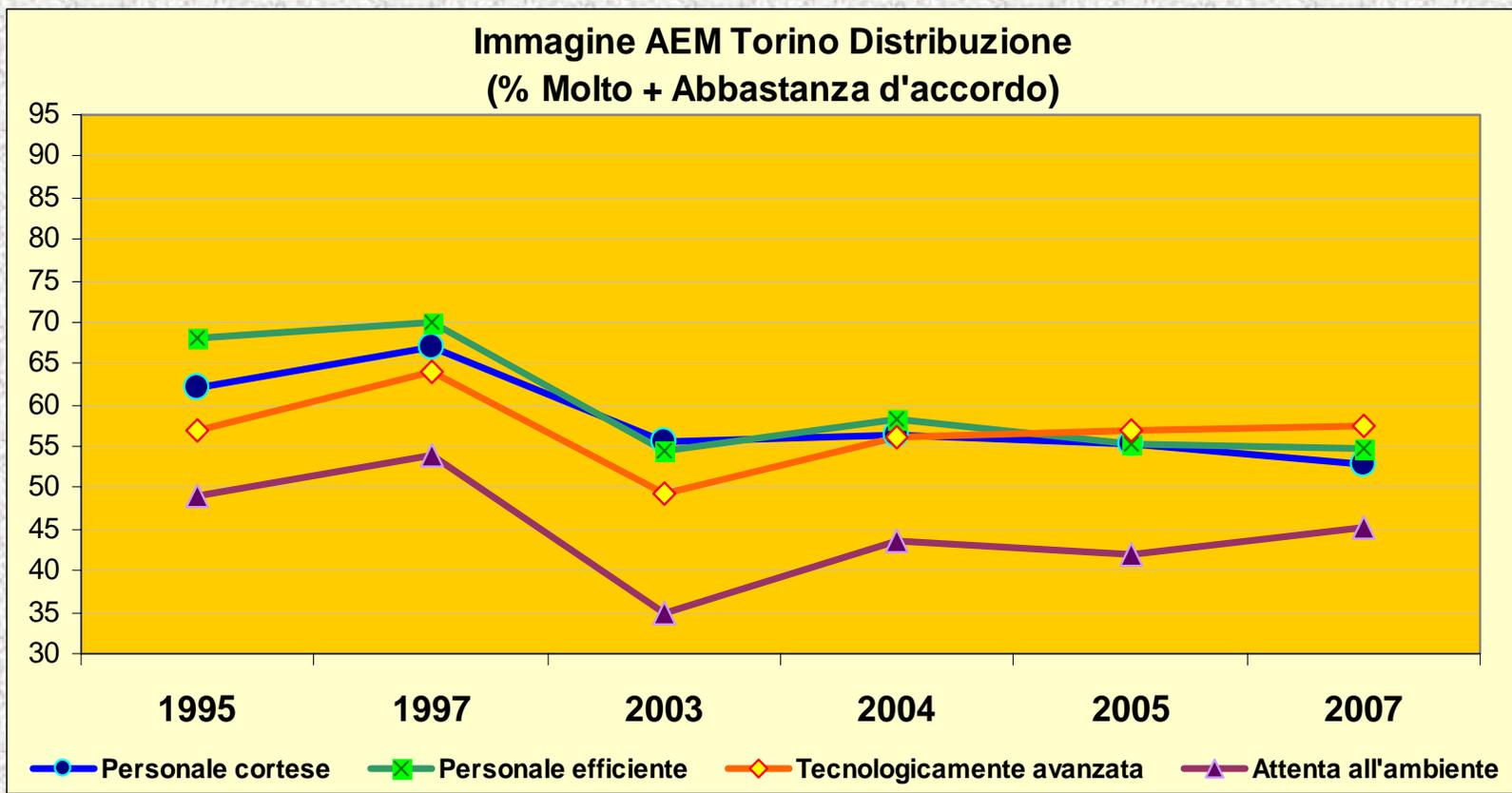
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Fra il 2005 e il 2007 è rimasta stabile la quota di chi è almeno abbastanza convinto che Aem Torino Distribuzione sia efficiente, mentre è cresciuta quella di chi la considera seria, degna di fiducia, capace di informare con chiarezza l'utenza e ben organizzata



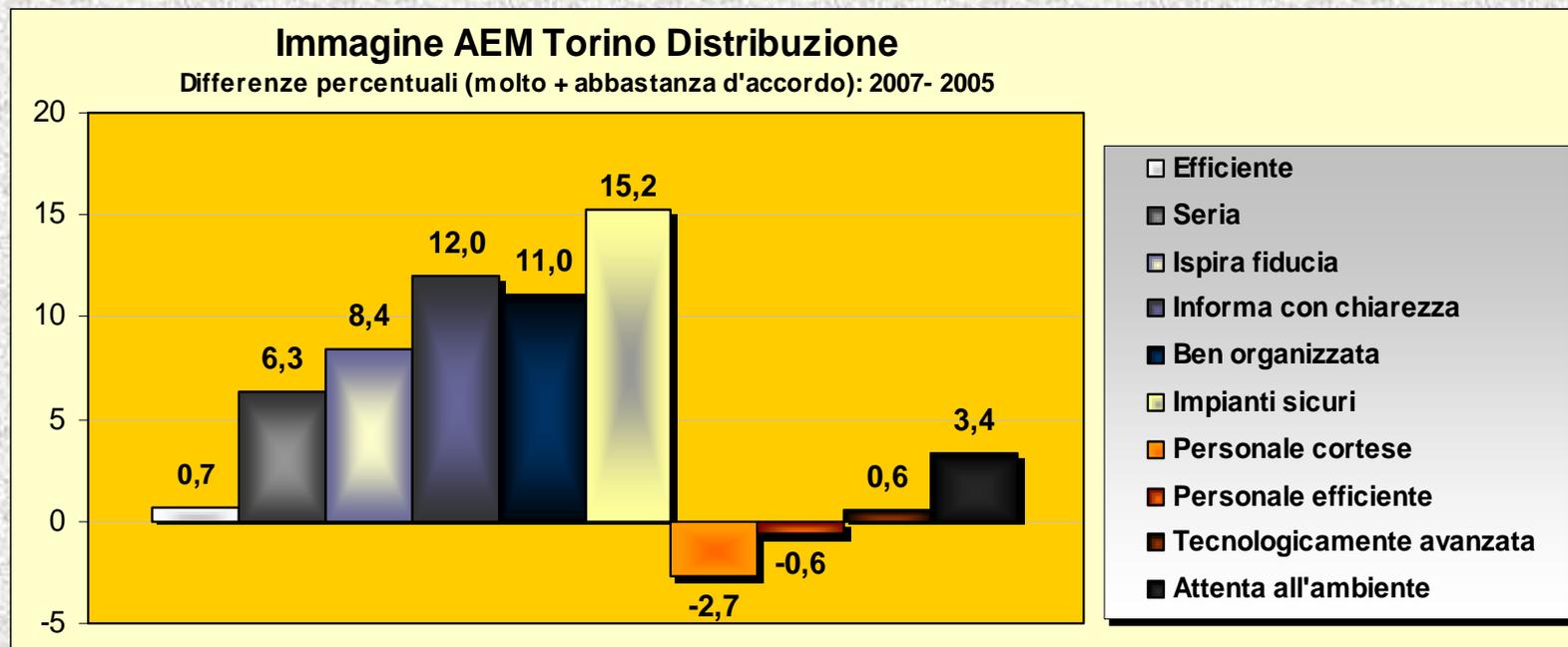
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Fra il 2005 e il 2007 è leggermente cresciuta la quota delle persone soddisfatte per la cortesia e l'efficienza del personale di Aem Torino Distribuzione, mentre è leggermente cresciuta la quota di chi considera l'azienda attenta all'ambiente ed è rimasta stabile quella di chi la considera tecnologicamente avanzata.



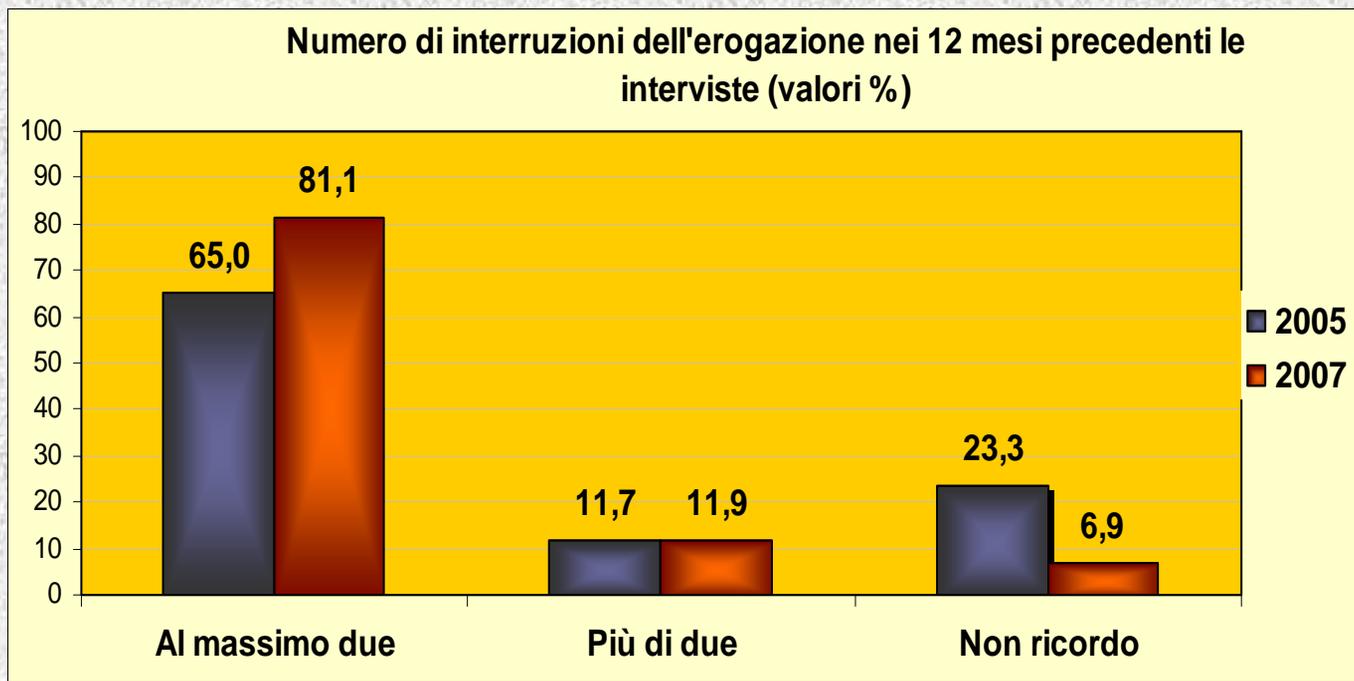
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Rispetto a quanto emerso nel 2005, i giudizi degli intervistati relativi a quasi tutti gli aspetti dell'immagine di AEM sono migliorati. Si registra, infatti, un aumento di coloro che la considerano efficiente, seria, capace di ispirare fiducia, ben organizzata, sicura, tecnologicamente avanzata, attenta all'ambiente e di coloro che si dicono soddisfatti per il modo in cui vengono date ai clienti le informazioni. Un lieve peggioramento si riscontra invece nel giudizio relativo all'efficienza e alla cortesia del personale dell'azienda.



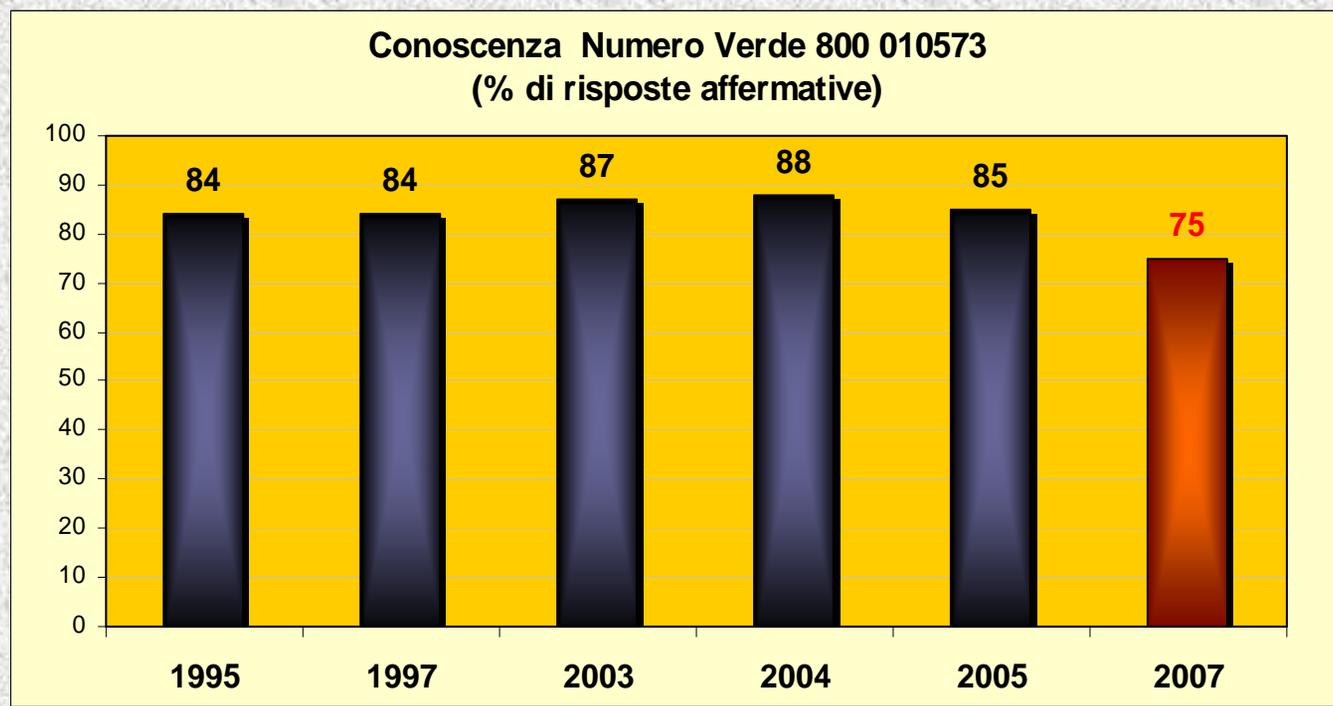
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Dal 2005 al 2007, è aumentata (+16,1 punti percentuali) la quota di coloro che hanno avuto al massimo due interruzioni nell'erogazione della corrente. Rimane sostanzialmente stabile la quota di chi dice di aver subito più di due interruzioni.



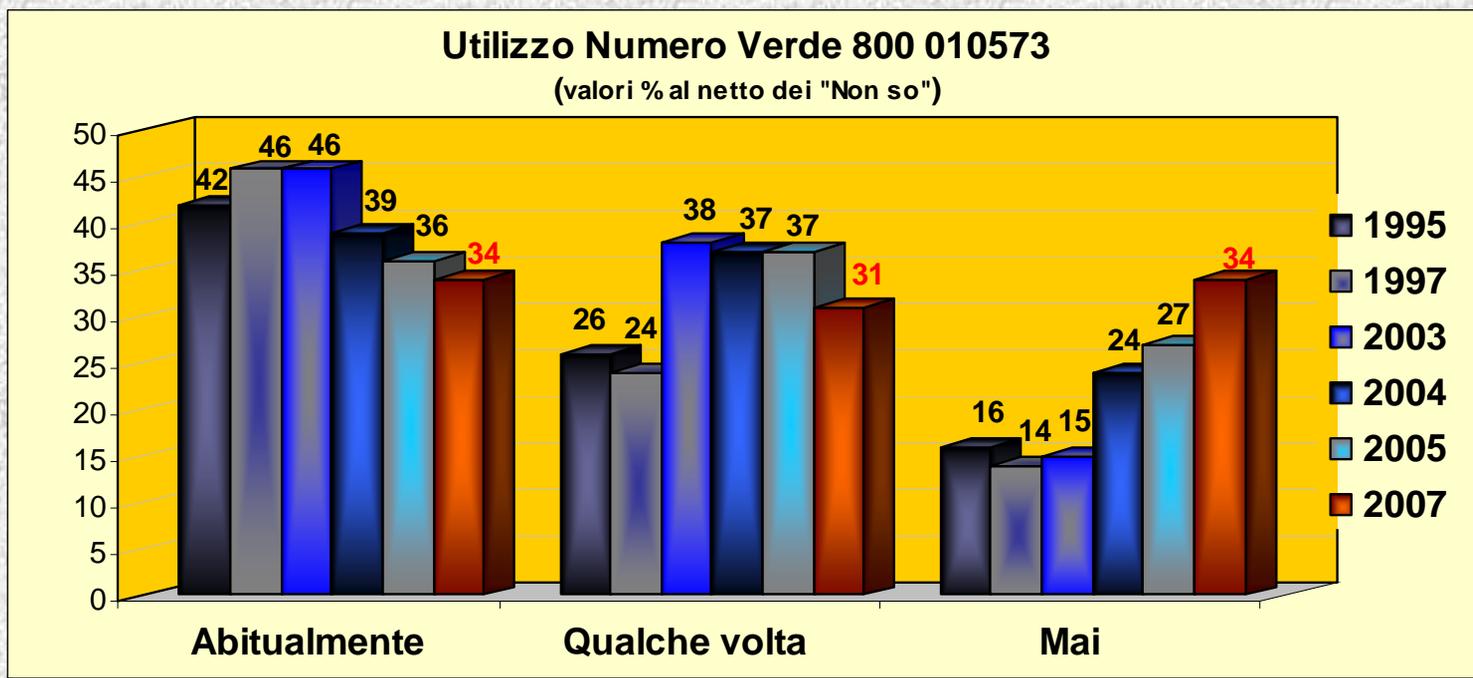
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Rispetto a quanto rilevato nel 2005, si è ridotta di 10 punti percentuali la quota di clienti che conosce il Numero verde 800 010573. È realistico che tale riduzione possa essere almeno parzialmente imputata al cambio di denominazione del Numero verde, che in passato era conosciuto come AemTel.



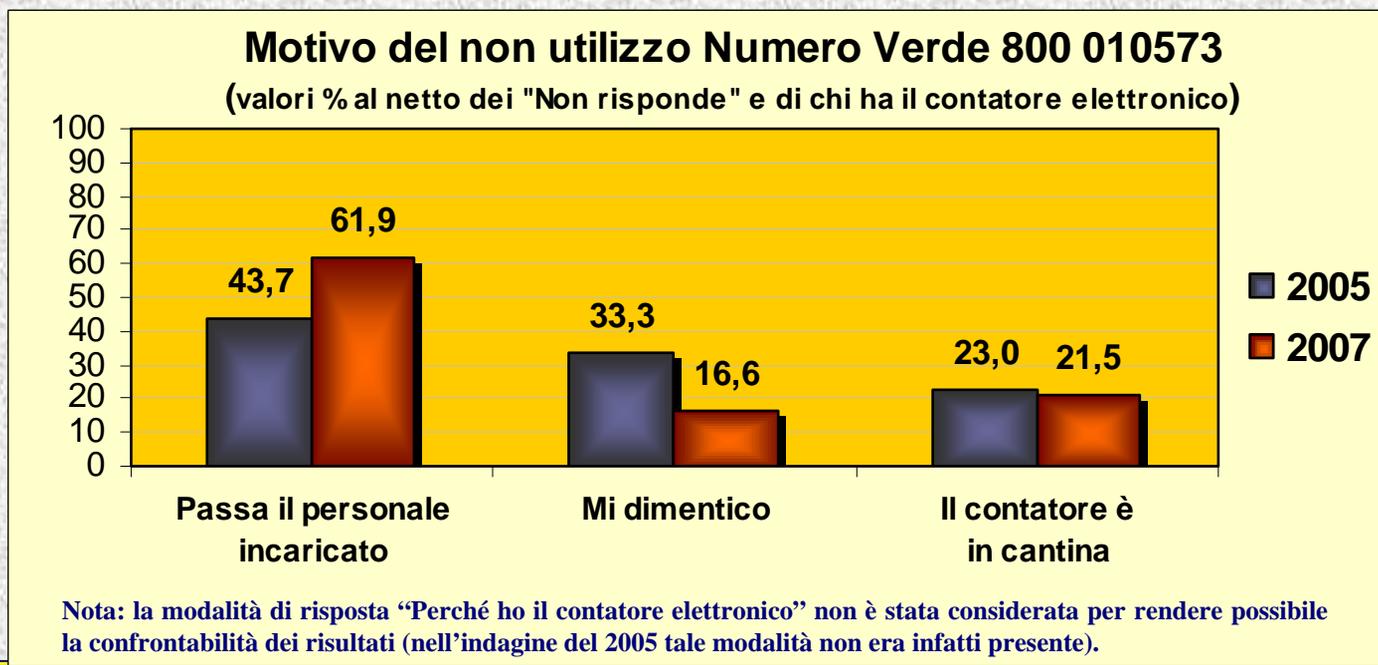
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Si registra, inoltre, un leggero decremento nella frequenza di utilizzo del servizio Numero verde 800 010573: diminuiscono, infatti, i clienti che ne fanno abitualmente uso (-2 punti percentuali) e quelli che lo utilizzano sporadicamente (-6 punti percentuali), mentre cresce (+7 punti percentuali) la quota di chi non vi ricorre mai.



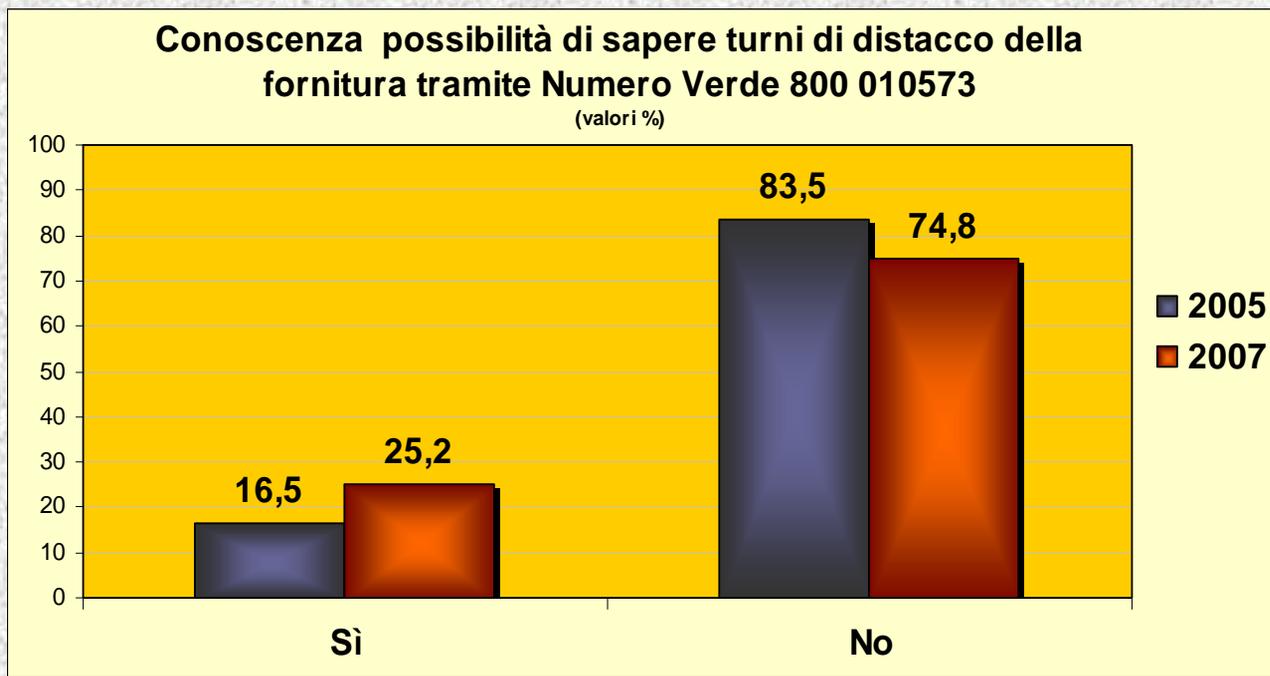
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Per quanto concerne le ragioni del non utilizzo abituale del servizio Numero verde 800 010573, si osserva, dal 2005 al 2007, un sensibile aumento di coloro che non se ne servono perché preferiscono attendere il personale incaricato della lettura del contatore (+18,2 punti percentuali); diminuisce invece la quota di coloro che adducono come motivazione la dimenticanza (-16,7 punti percentuali) e quella di coloro che non se ne servono perché hanno il contatore in cantina (-1,5 punti percentuali).



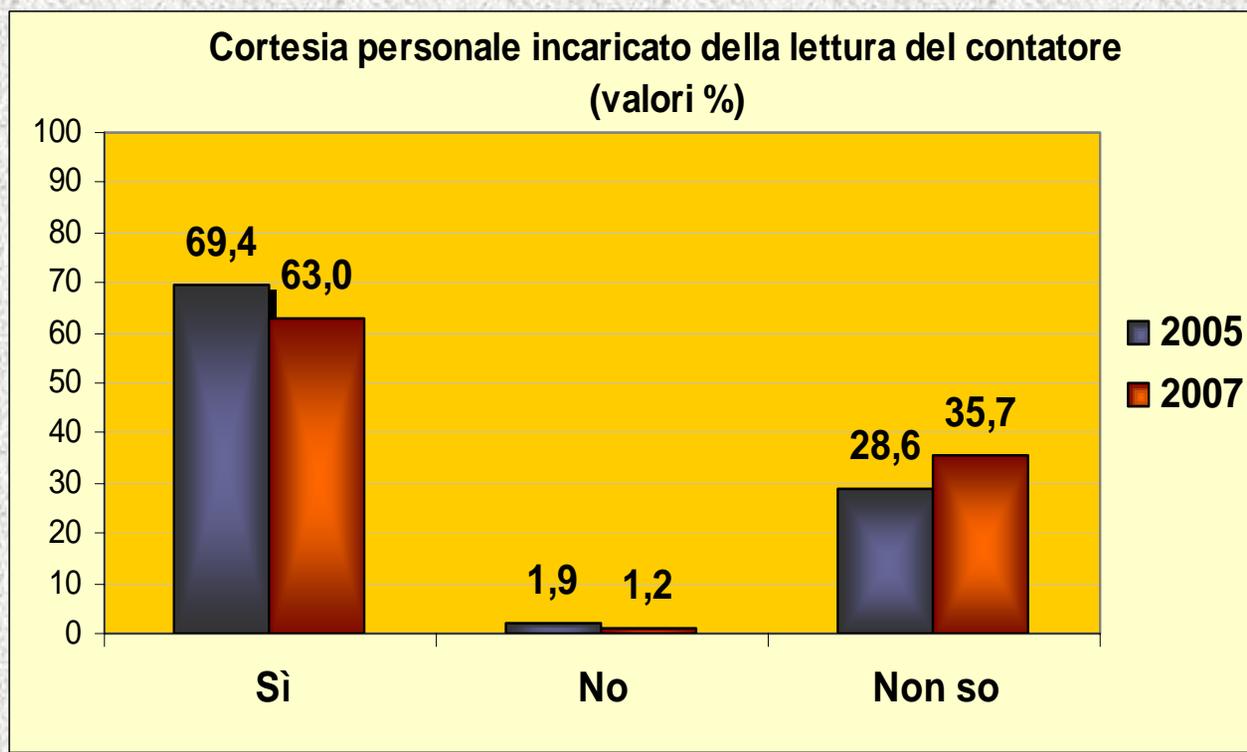
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Rispetto a quanto emerso nel 2005, è cresciuta la quota di clienti che sanno di poter essere informati sui turni di distacco della fornitura previsti dal Piano di Emergenza Nazionale telefonando al Numero verde 800 010573 (+8,7 punti percentuali).



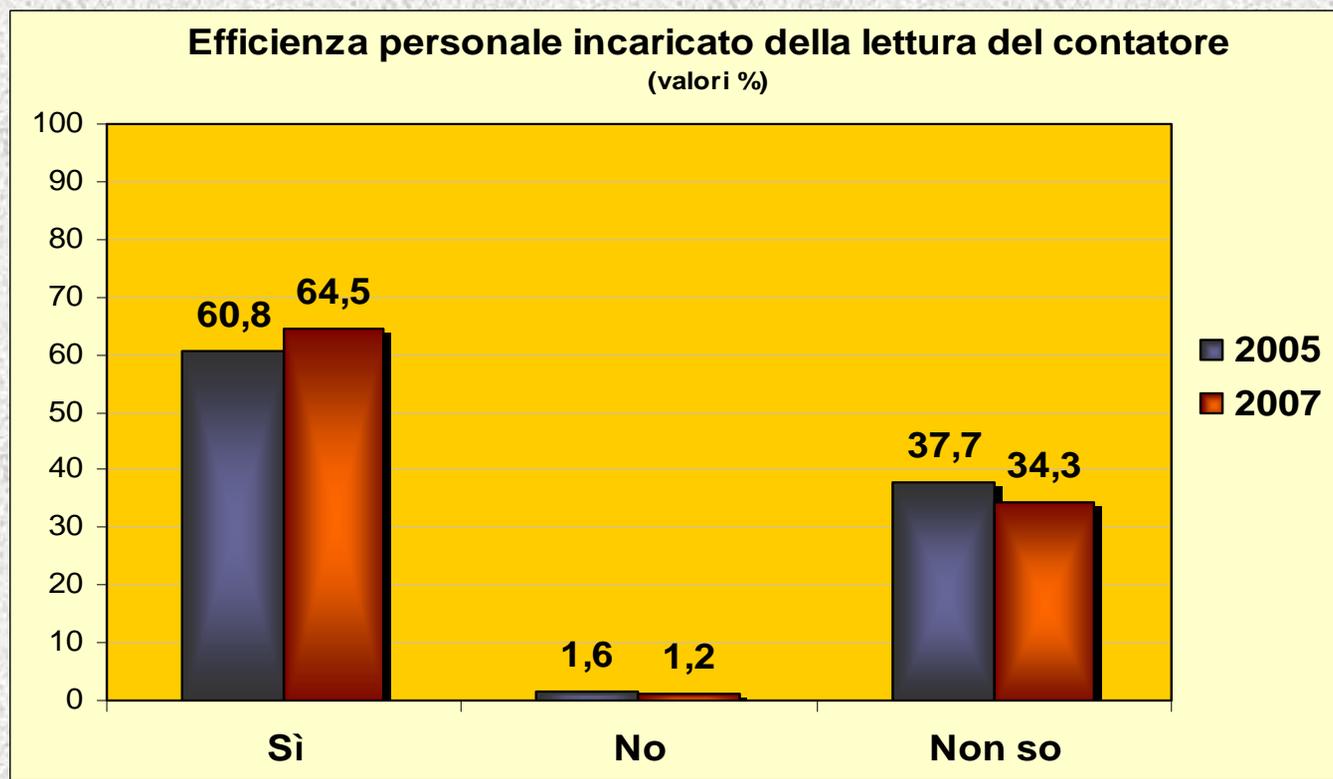
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Rispetto al 2005, è aumentato il numero di clienti che si astengono dal dare un giudizio in merito alla cortesia del personale incaricato della lettura del contatore (+7,1 punti percentuali); diminuisce la quota di coloro che sono, a tal proposito, soddisfatti (-6,4 punti percentuali), mentre rimane sostanzialmente stabile la quota degli insoddisfatti (-0,7 punti percentuali).



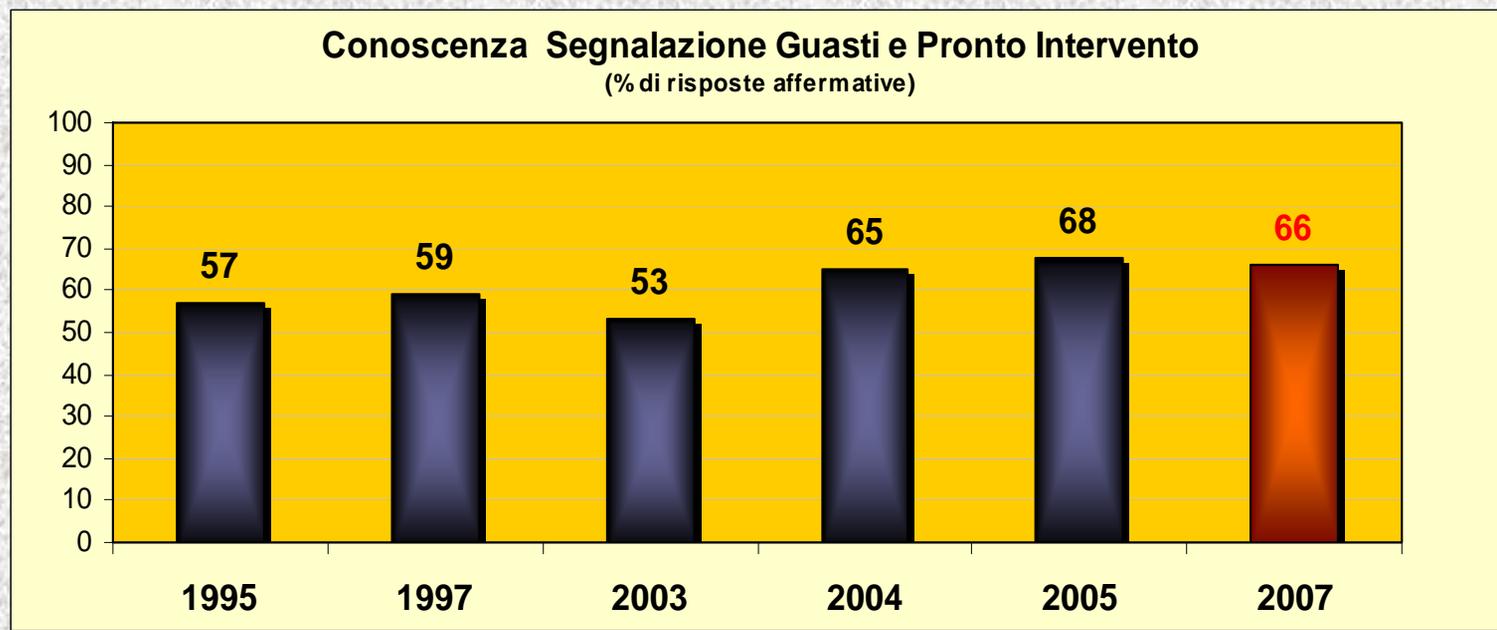
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Se, da un lato, la soddisfazione per la cortesia del personale incaricato della lettura del contatore dal 2005 al 2007 è diminuita, dall'altro è aumentata (+3,7 punti percentuali) quella relativa all'efficienza.



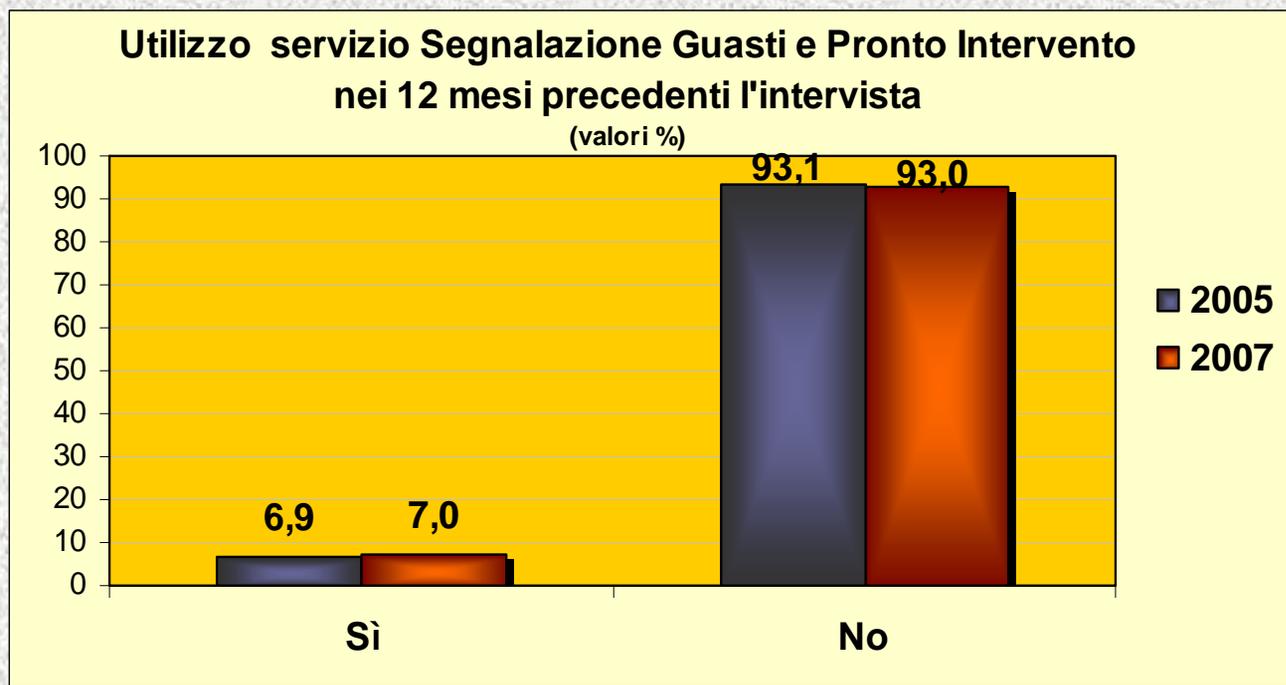
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Dal 2005 al 2007, è leggermente diminuita (-2 punti percentuali) la quota di coloro che conoscono il servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento.



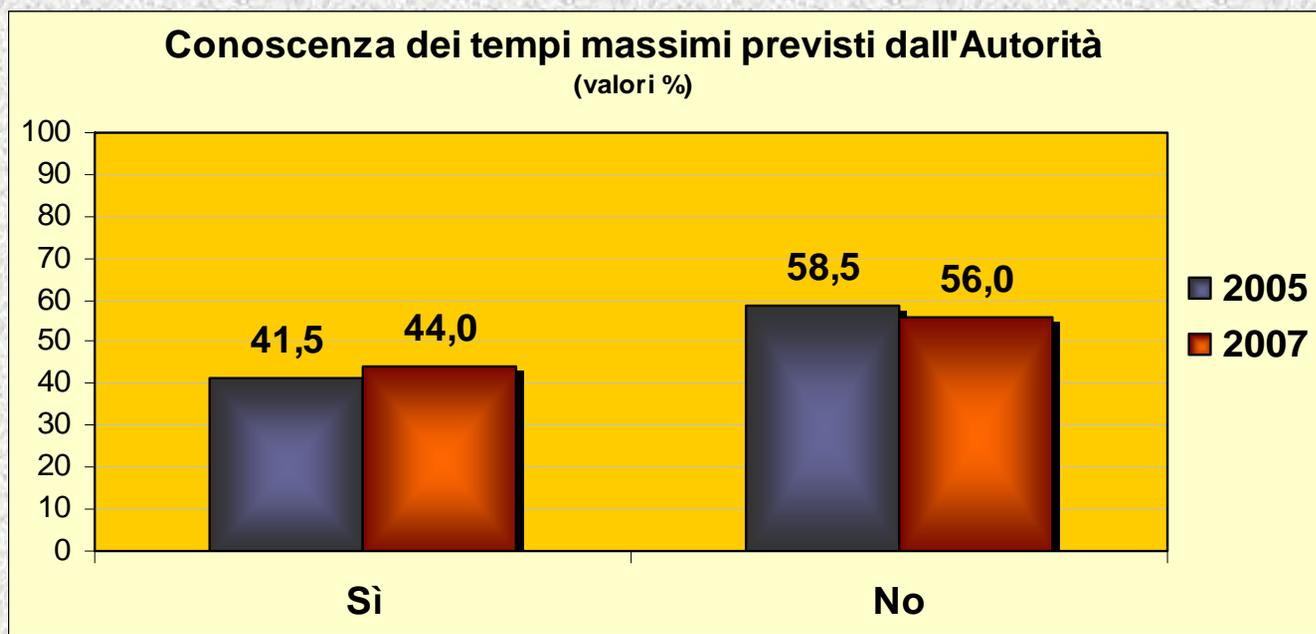
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Tuttavia, non si registrano cambiamenti significativi dal 2005 al 2007 per quanto concerne la quota di clienti che hanno utilizzato il servizio Segnalazione Guasti e Pronto intervento, che rimane sempre piuttosto esigua.



4.16. Confronti con le indagini precedenti

Dal 2005 al 2007, è aumentata (+2,5 punti percentuali) la quota di coloro che sanno che per alcune prestazioni AEM Torino distribuzione deve rispettare dei tempi massimi previsti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.



4.17. In conclusione

- La valutazione complessiva del servizio di erogazione dell'energia elettrica è molto positiva, sia a livello sintetico, sia quando si considerano le principali dimensioni del servizio. Fra queste ultime, la continuità dell'erogazione ottiene quasi unanimemente giudizi soddisfacenti (e in effetti circa i due terzi del campione dichiarano di aver subito al massimo un'interruzione del servizio negli ultimi 12 mesi, mentre una ridottissima minoranza dichiara di aver dovuto richiedere l'intervento dell'azienda in tale periodo). La maggioranza assoluta degli intervistati è soddisfatta della qualità delle relazioni instaurate con la clientela, dell'efficienza e della cortesia del personale, del funzionamento dei dispositivi automatici di risposta alle chiamate telefoniche, del tempo di attesa nel caso di chiamate in cui è stato necessario parlare con il personale, della gestione degli interventi e della chiarezza del calcolo dei consumi.
- Coerentemente con questi dati, l'immagine di Aem Torino Distribuzione è piuttosto positiva, soprattutto perché l'azienda è considerata efficiente, seria e in gradi di ispirare fiducia.

4.17. In conclusione

- A fronte di questi giudizi positivi, la maggioranza assoluta degli intervistati considera tuttavia troppo costosa l'energia elettrica in relazione alla qualità del servizio erogato. Inoltre, la valutazione complessiva della qualità del servizio erogato dall'azienda è leggermente calata fra il 2005 e il 2007 (- 0.3 su scala 1-10). Coerentemente con questo lieve decremento, in tale periodo è leggermente peggiorato il giudizio medio relativo all'efficienza e alla cortesia del personale dell'azienda. Ciononostante, fra il 2005 e il 2007 sono aumentati coloro i quali considerano l'azienda efficiente, seria, capace di ispirare fiducia, ben organizzata, sicura, tecnologicamente avanzata, attenta all'ambiente e di coloro che si dicono soddisfatti per il modo in cui vengono date ai clienti le informazioni.
- Circa i tre quarti degli intervistati conoscono i numeri verde di Aem, anche se non tutti questi intervistati li usano e pochi sanno che chiamando uno di essi è possibile conoscere i turni di distacco del servizio (tale quota è comunque in aumento rispetto alla rilevazione precedente). Inoltre, plausibilmente a causa del cambiamento di etichetta di uno di tali numeri verdi, che è stato ribattezzato, è calata la quota di chi ne conosce l'esistenza.

4.17. In conclusione

- Un altro elemento di scarsa informazione concerne l'obbligo dell'azienda di eseguire alcune prestazioni rispettando le tempistiche stabilite dall'Autorità per l'energia e il gas.
- Soddisfacente è invece la conoscenza circa la sostituzione dei vecchi contatori con i nuovi contatori elettronici,