



Monitoraggio qualità dei servizi erogati e soddisfazione degli utenti

Aem Torino Distribuzione

A cura di
Francesca Dallago
Osservatorio del Nord Ovest
Novembre-dicembre 2008

Indice del rapporto

Introduzione:

- Sezione A: **Caratteristiche dell'indagine**
- Sezione B: **Caratteristiche del campione**
- Sezione C: **Soddisfazione vita nel comune di residenza**
- Sezione D: **Soddisfazione vita personale**

Servizio fornitura energia elettrica:

- Sezione A: **Soddisfazione continuità fornitura servizio elettrico**
- Sezione B: **Soddisfazione rapporto tra azienda erogatrice e clientela**
- Sezione C: **Chiarezza calcolo costo consumo sulla bolletta**
- Sezione D: **Valutazione del costo**

Aem Torino Distribuzione:

- Sezione A: **Conoscenza gestore**
- Sezione B: **Qualità del servizio**
- Sezione C: **Valutazione complessiva del servizio**
- Sezione D: **Continuità dell'erogazione**

Confronti con le indagini precedenti



Introduzione



Sezione A

Caratteristiche dell'indagine

UNIVERSO	Famiglie residenti nel comune di Torino (utenza Aem)
CAMPIONE	Numerosità: 1000 casi Intervistato: persona che si occupa dei rapporti con Aem
METODO DI RILEVAZIONE	Questionario telefonico
PERIODO DI RILEVAZIONE	Novembre-Dicembre 2008

Sezione A

Caratteristiche dell'indagine

Come interpretare il voto medio su una scala 1-10

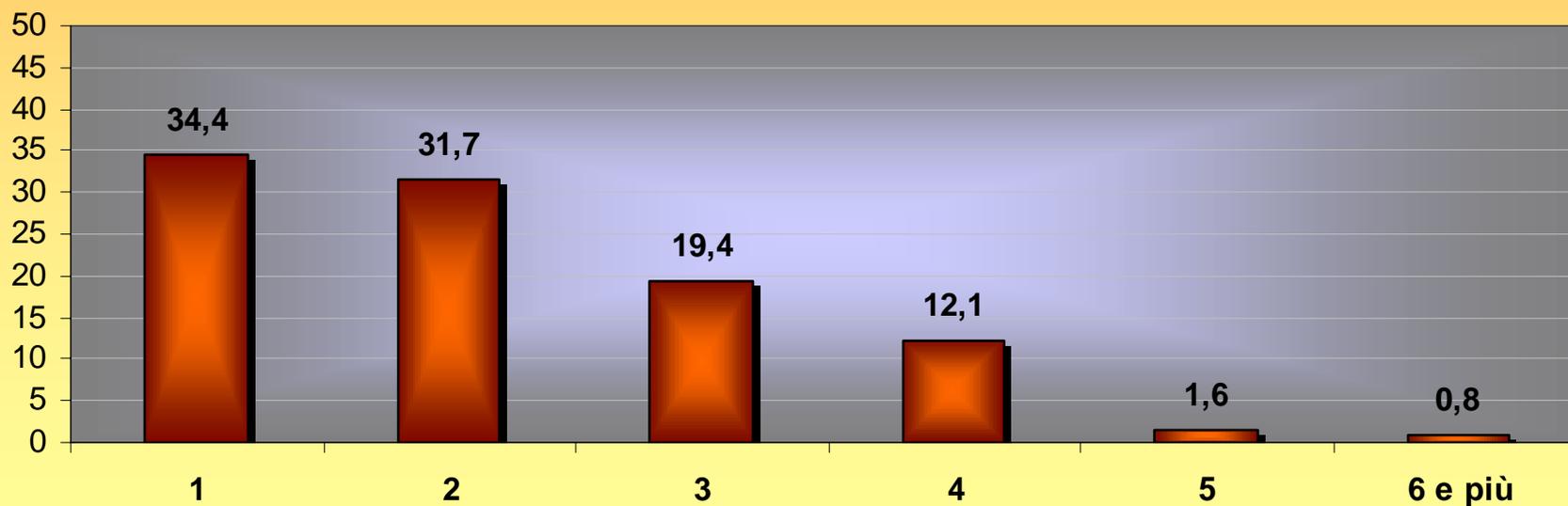
Da 1 a 4 <i>Molto insoddisfatti</i>
Da 5 a 6 <i>In parte insoddisfatti</i>
Da 7 a 8 <i>Abbastanza soddisfatti</i>
Da 9 a 10 <i>Molto soddisfatti</i>

Sezione B

Caratteristiche del campione

Il campione è stato estratto in modo da rappresentare la popolazione di Torino ed ulteriormente sottoposto ad una ponderazione matematica che ne garantisce la perfetta corrispondenza con i dati Istat 2001, in termini di numero di componenti della famiglia e circoscrizione di residenza.

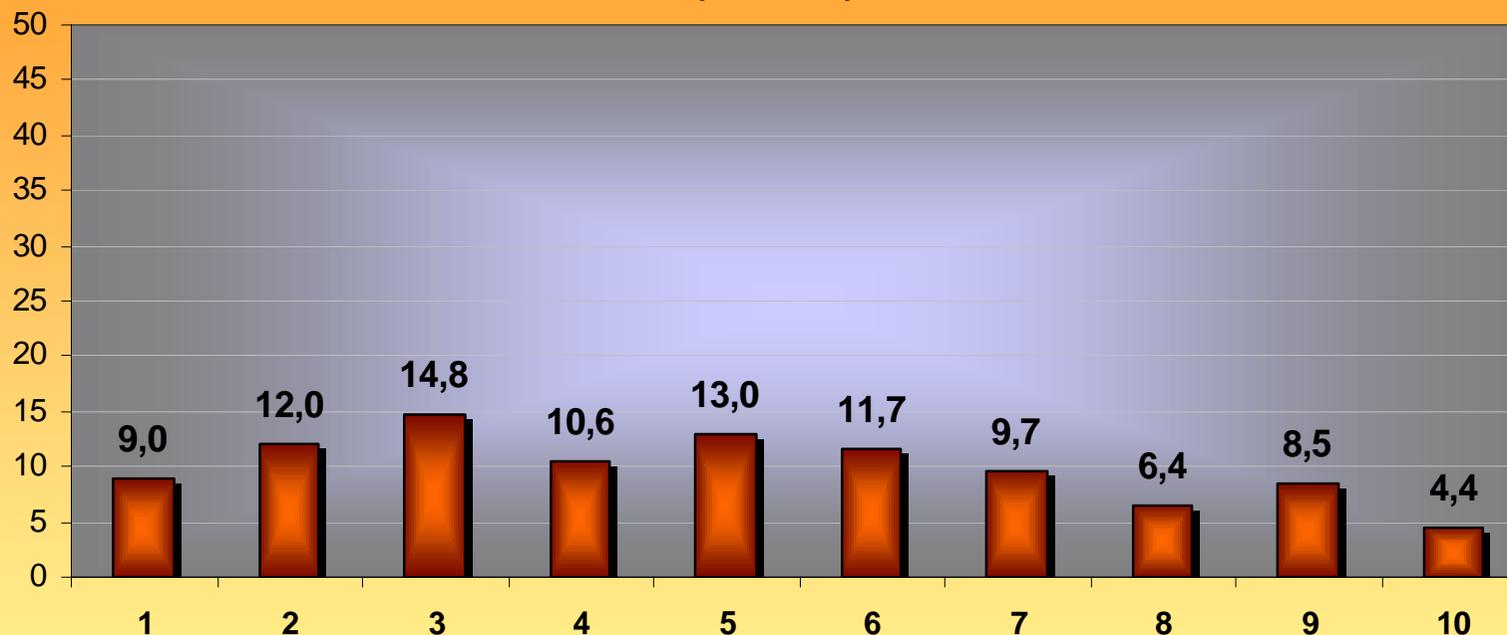
Distribuzione degli intervistati per numero di componenti della famiglia
(valori %)



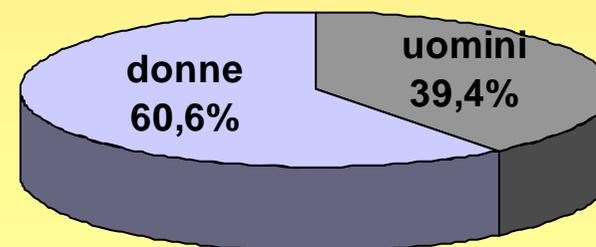
Sezione B

Caratteristiche del campione

Distribuzione degli intervistati per circoscrizione di residenza
(valori %)



Distribuzione degli intervistati per sesso
(valori %)



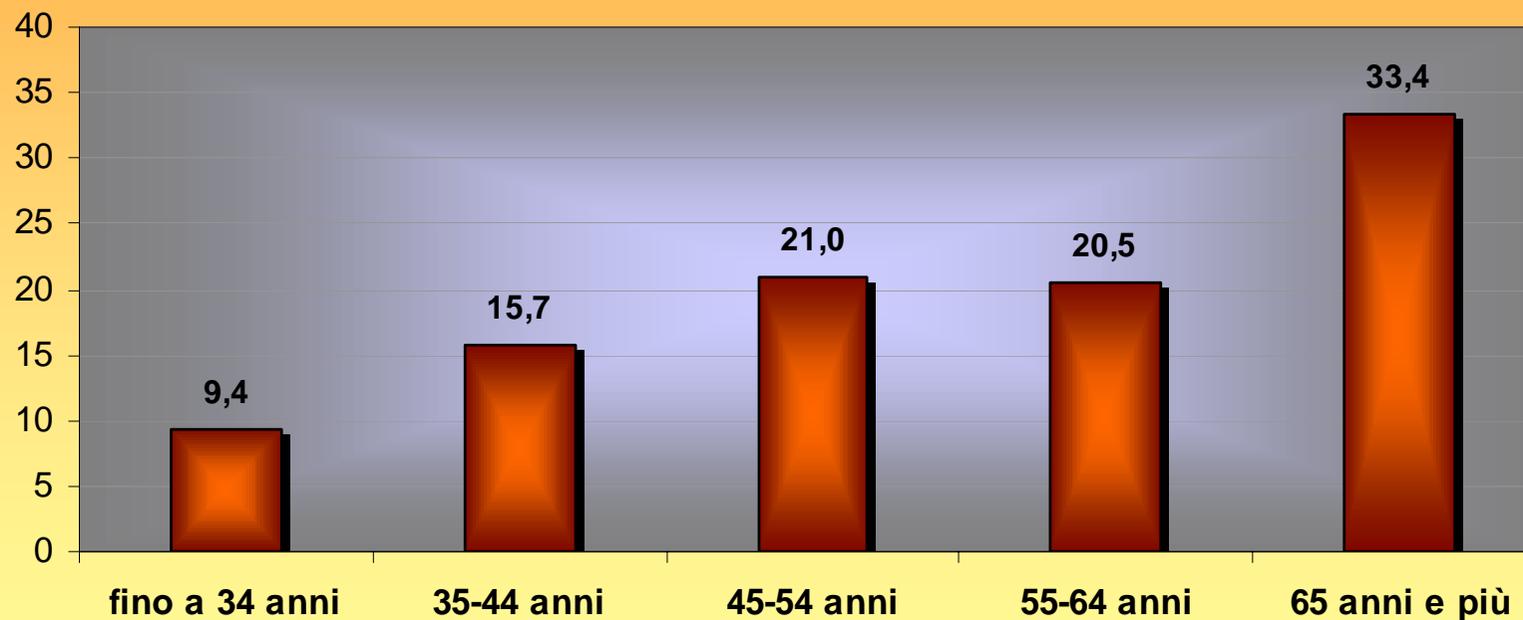
Le donne costituiscono la maggioranza del campione.

Sezione B

Caratteristiche del campione

L'età media dei rispondenti è di 56 anni.

Distribuzione degli intervistati per classi di età (valori %)



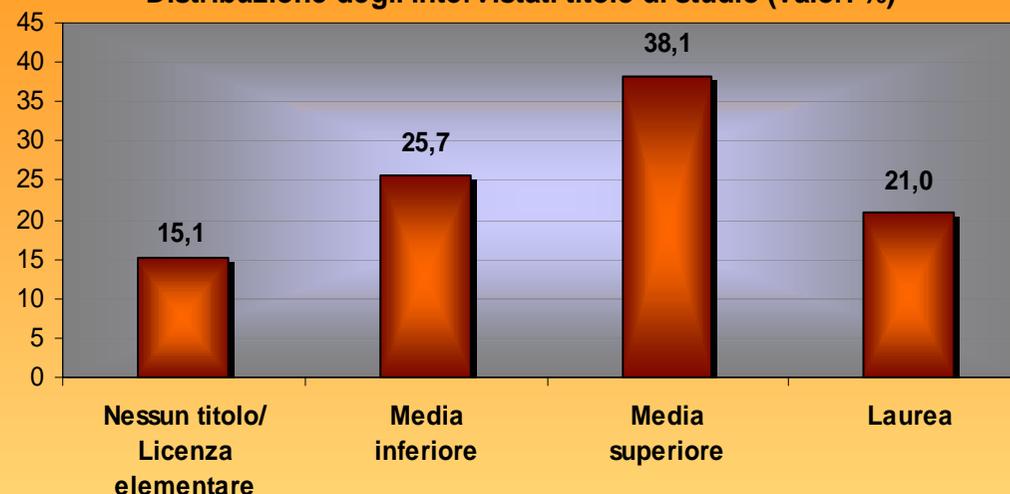
Sezione B

Caratteristiche del campione

La licenza media superiore è il titolo di studio più diffuso.

La condizione professionale è nel 40,7% dei casi quella di pensionato, mentre, fra gli altri intervistati, le quote maggiori sono rappresentate da impiegati e casalinghe.

Distribuzione degli intervistati titolo di studio (valori %)



Distribuzione degli intervistati per professione (valori %)

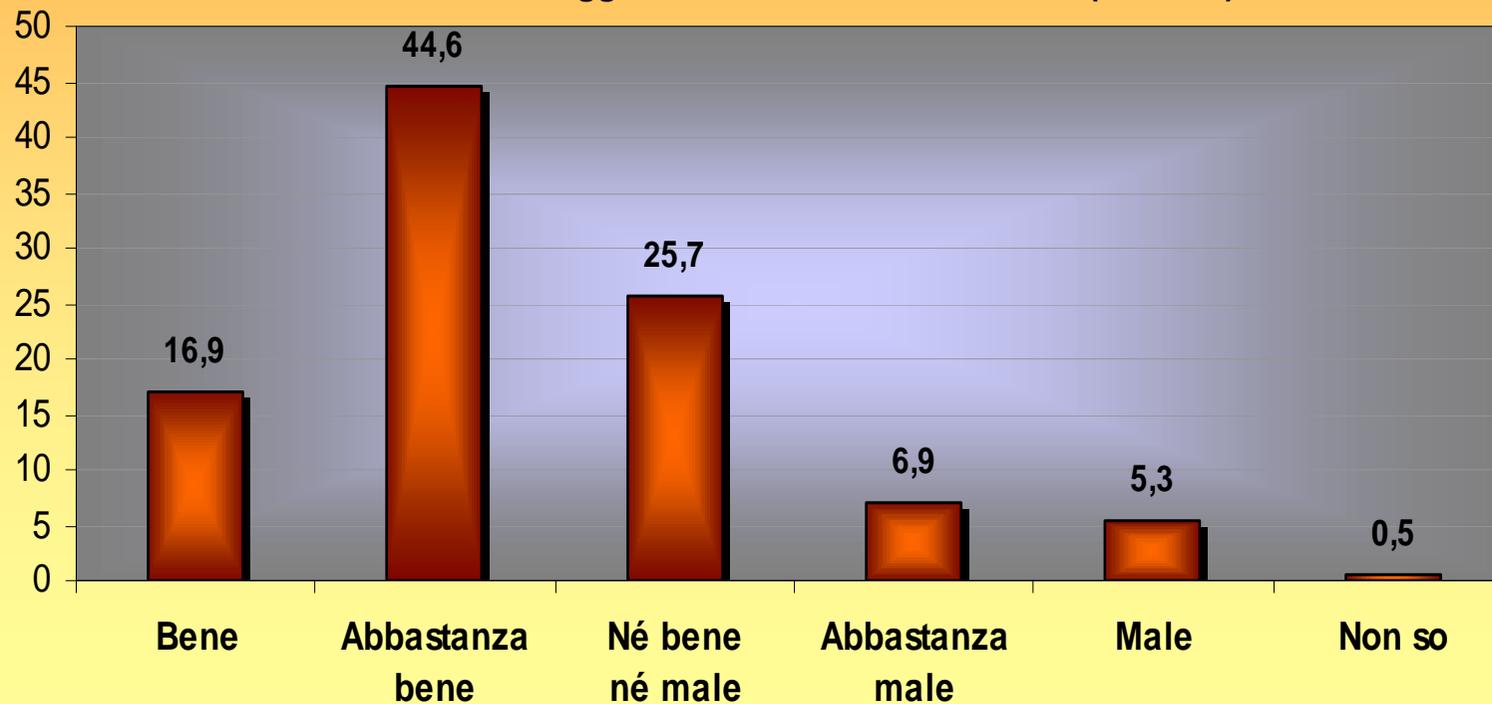


Sezione C

Soddisfazione vita nel comune di residenza

La quota di torinesi molto o abbastanza soddisfatti per la vita che conducono nella propria città è sensibilmente superiore alla quota di molto o abbastanza insoddisfatti (+49,3 punti percentuali).

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

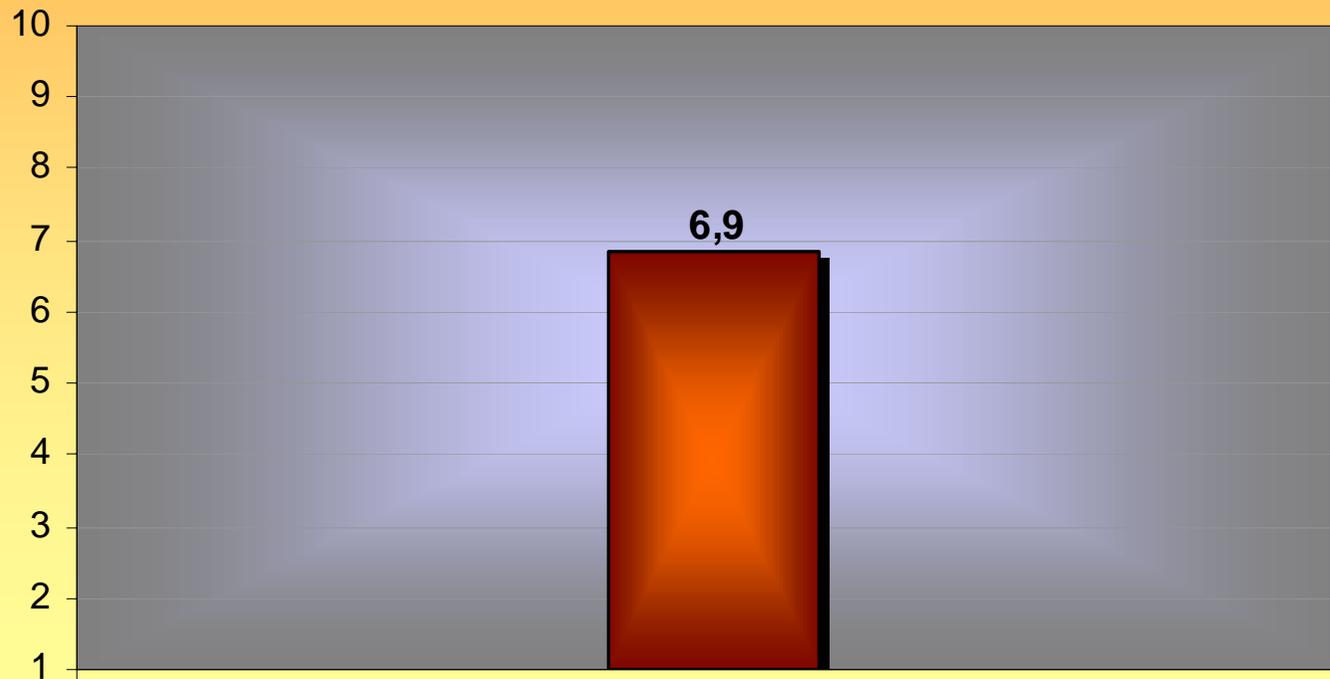


Sezione D

Soddisfazione vita personale

I torinesi si ritengono complessivamente abbastanza soddisfatti della vita che conducono.

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





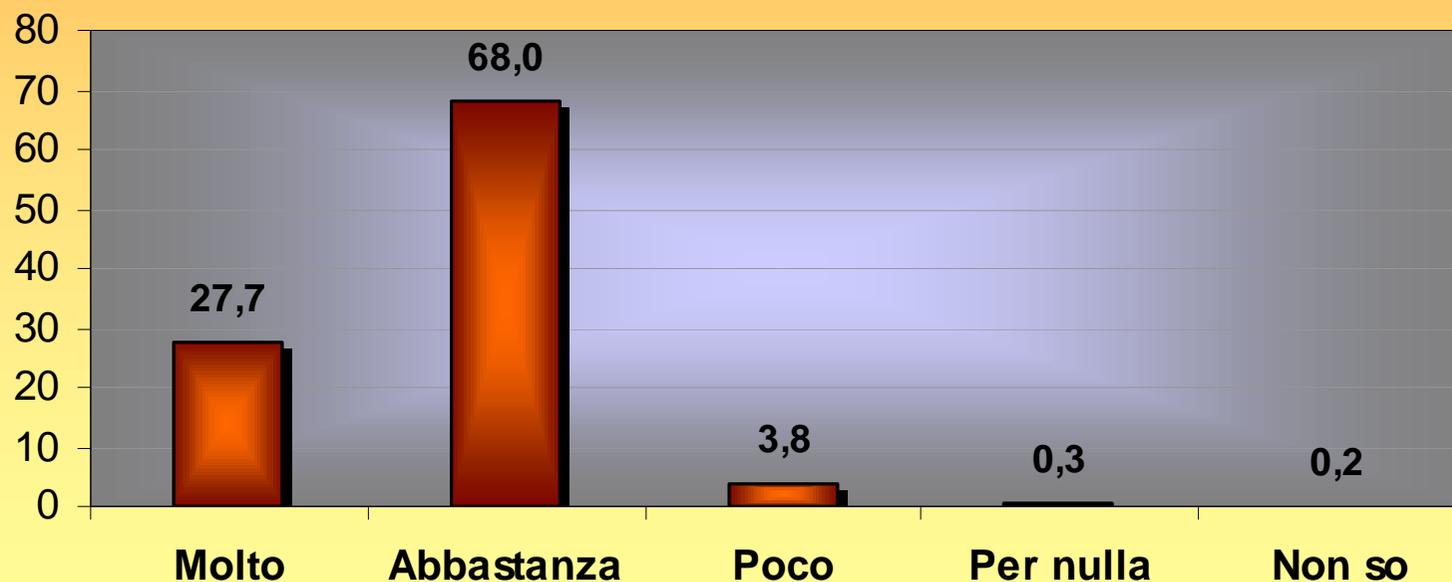
Servizio fornitura energia elettrica

Sezione A

Soddisfazione continuità fornitura energia elettrica

La quasi totalità degli intervistati (95,7%) è abbastanza o del tutto soddisfatta della continuità della fornitura di energia elettrica. Piuttosto ridotta è la quota (4,1%) di coloro che esprimono insoddisfazione (poco soddisfatti + per nulla soddisfatti).

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

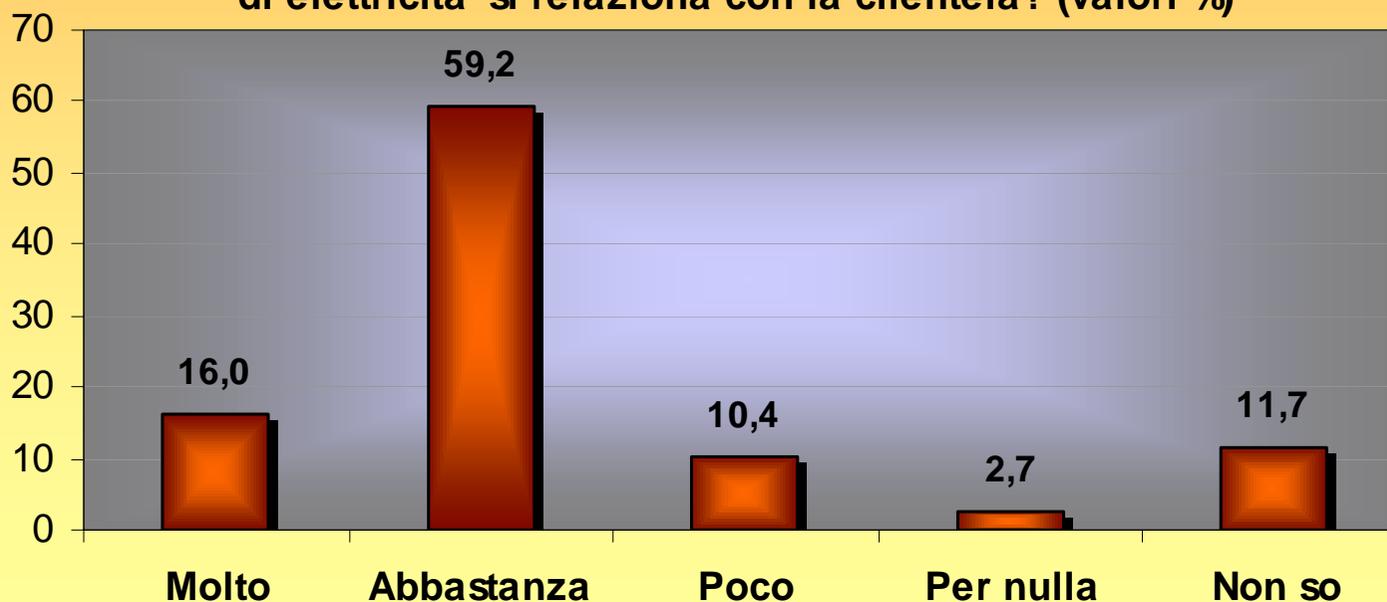


Sezione B

Soddisfazione rapporto tra azienda erogatrice e 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 75,2% del campione, contro il 13,1% di chi dice di essere poco o per nulla soddisfatto).

Quanto e' soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice di elettricit  si relaziona con la clientela? (valori %)

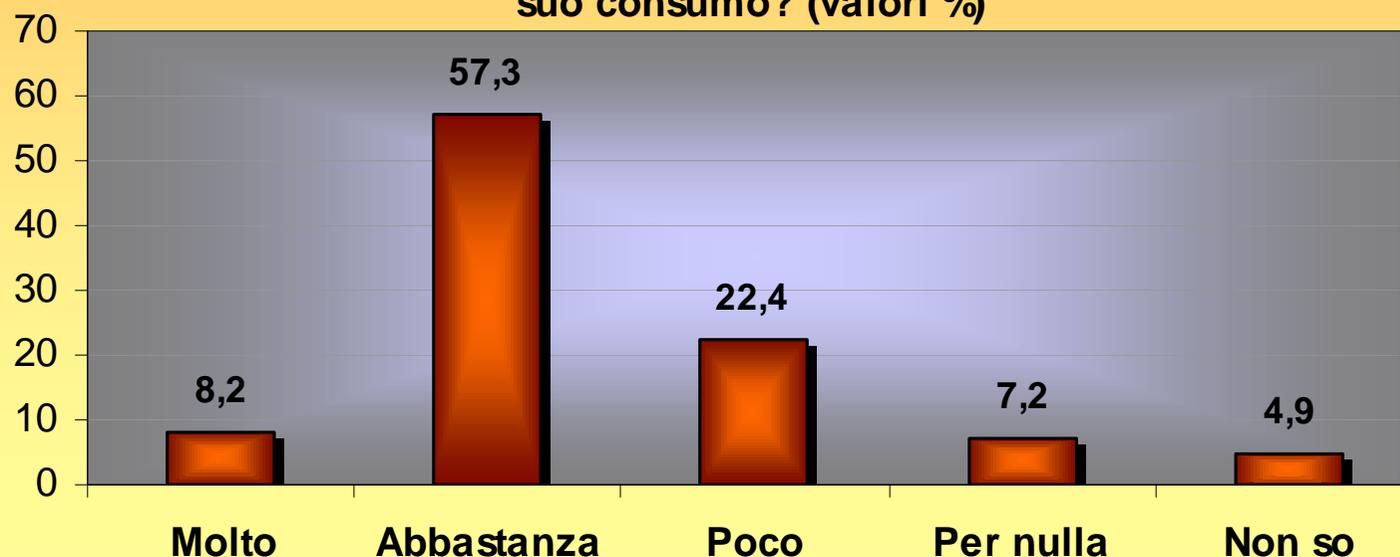


Sezione C

Chiarezza calcolo costo consumo sulla bolletta

Gli intervistati che ritengono che il calcolo del costo del consumo riportato sulla bolletta sia chiaro rappresentano la maggioranza assoluta (molto + abbastanza chiaro = 65,5%). La quota di coloro che, al contrario, non lo ritengono sufficientemente chiaro costituisce circa un terzo del campione (poco + per nulla chiaro = 29,6%).

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

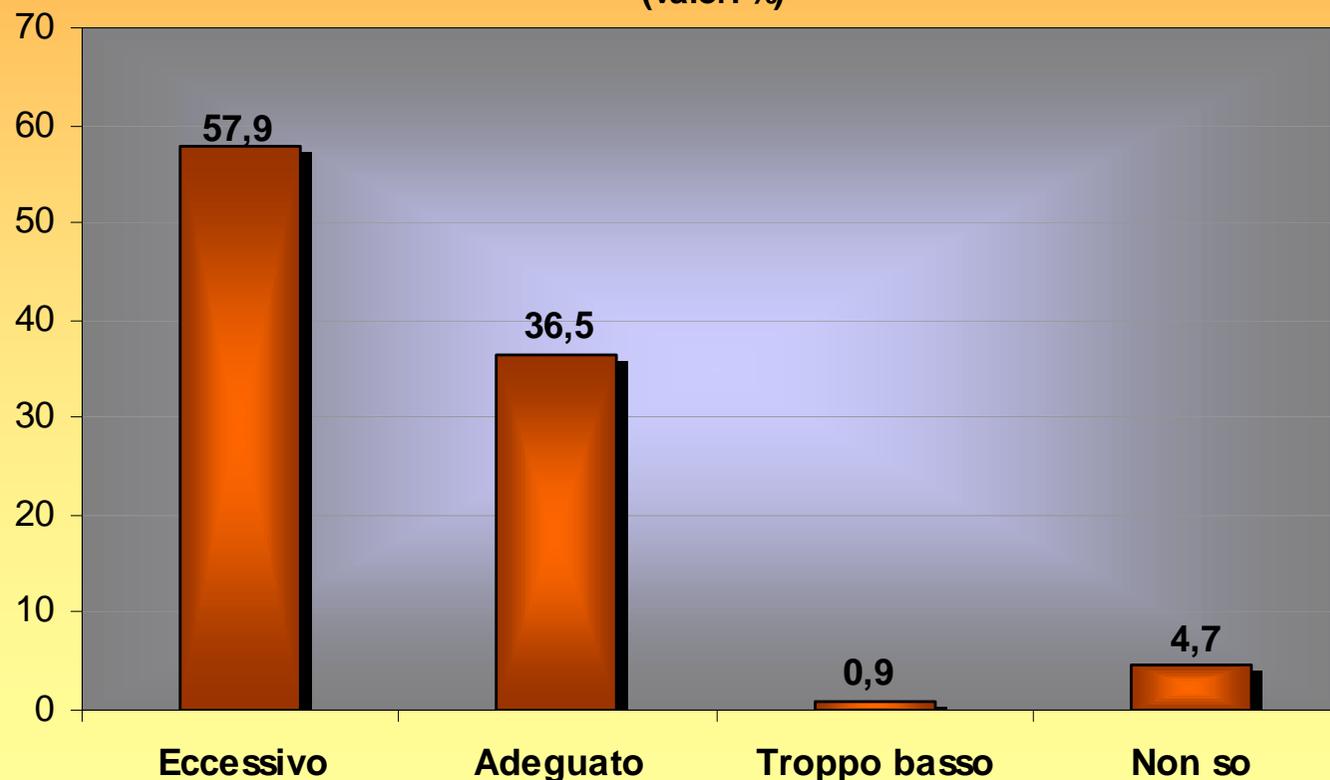


Sezione D

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 37,4% del campione.

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





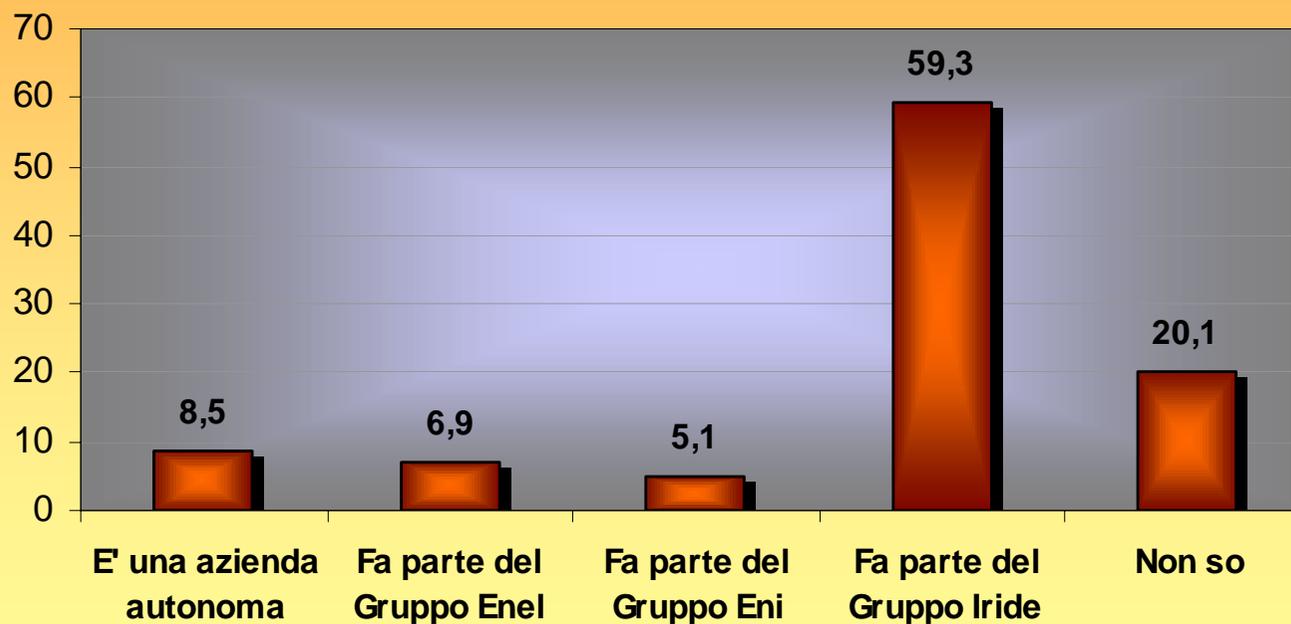
Aem Torino Distribuzione

Sezione A

Conoscenza gestore

La maggioranza assoluta del campione è a conoscenza del fatto che Aem Torino Distribuzione fa parte del gruppo Iride (risposte errate + non so = 40,6%).

AEM Torino Distribuzione... (valori %)

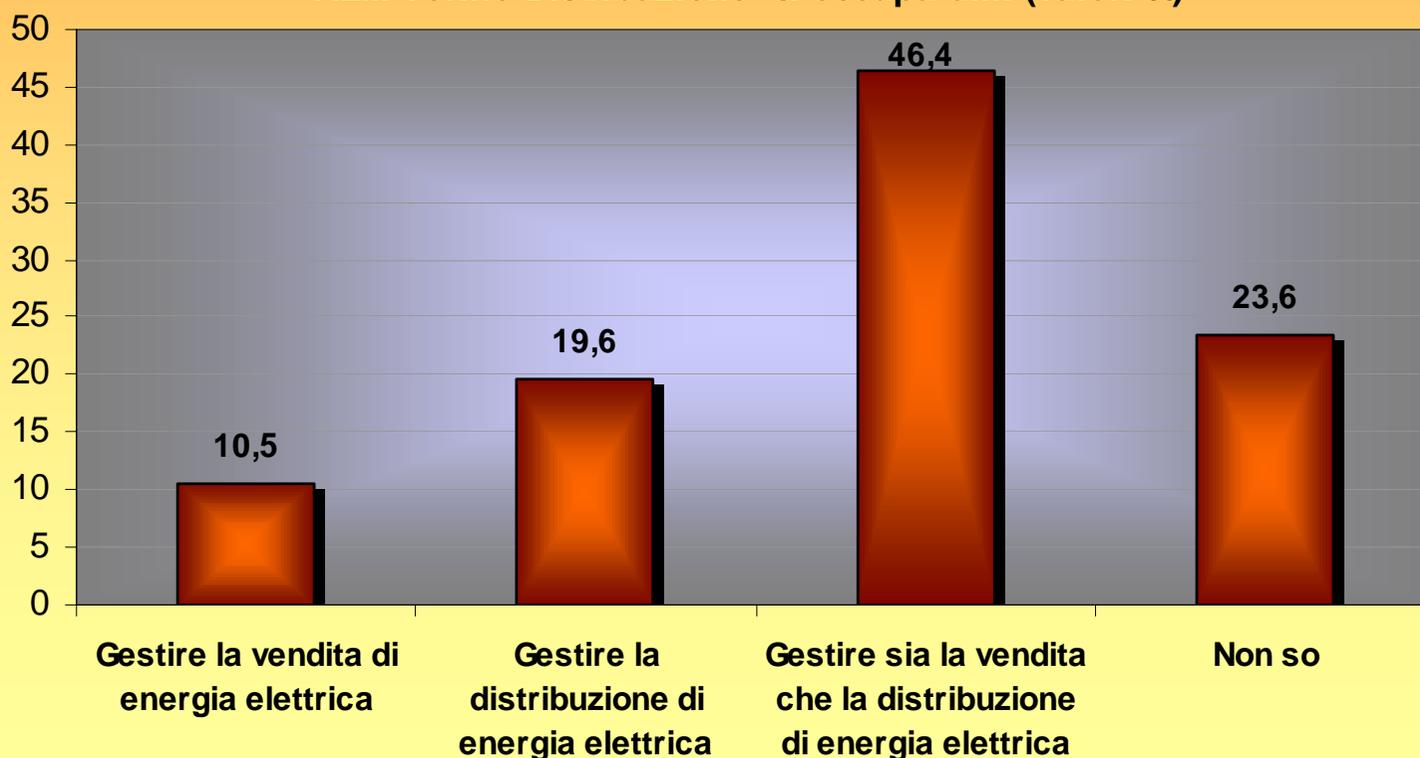


Sezione A

Conoscenza gestore

La maggioranza relativa del campione ritiene che Aem Torino Distribuzione gestisca sia la vendita, sia la distribuzione dell'energia elettrica a Torino. Solo un quinto, circa, delle persone intervistate è a conoscenza del fatto che l'azienda è responsabile della sola distribuzione (risposte errate + non so = 80,5%).

AEM Torino Distribuzione si occupa di... (valori %)

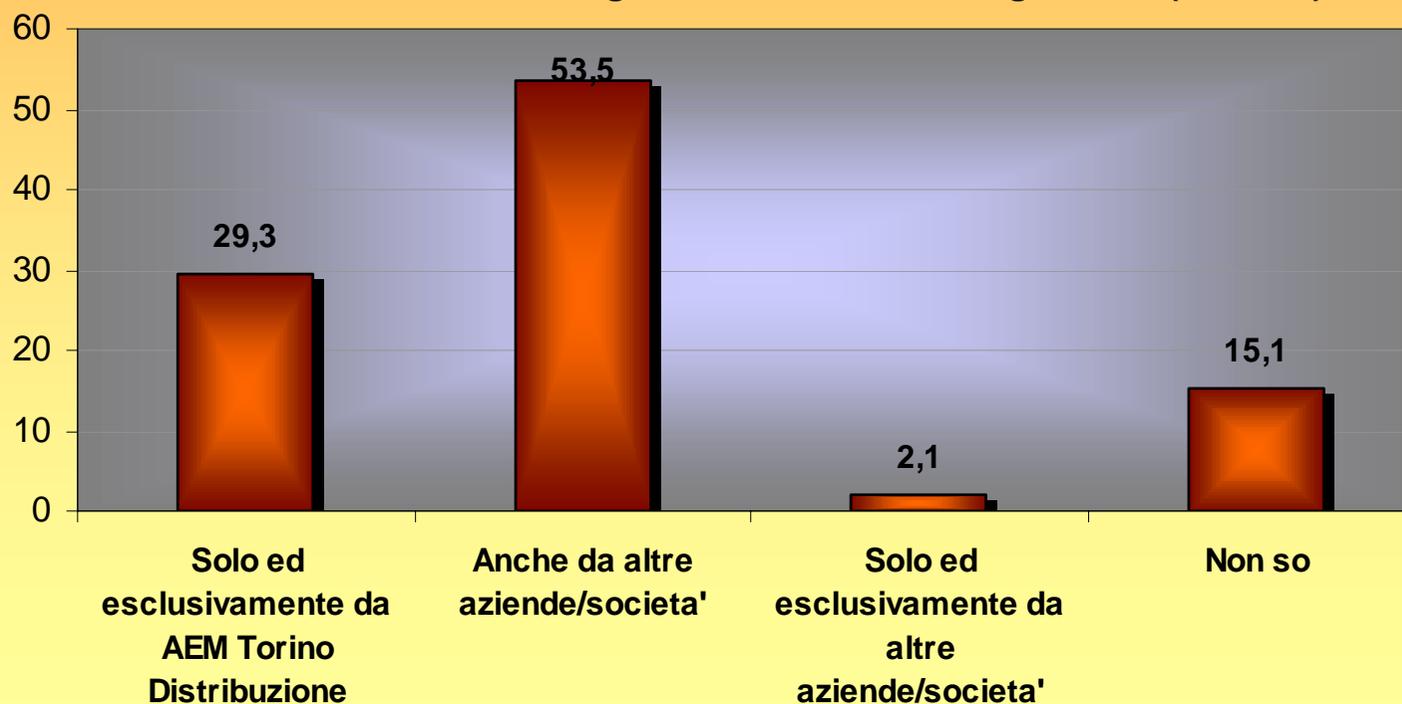


Sezione A

Conoscenza gestore

La maggioranza assoluta della popolazione intervistata ritiene che, a Torino, la distribuzione dell'energia elettrica sia gestita, oltre che da Aem Torino Distribuzione, anche da altre società. Neanche un terzo degli intervistati è a conoscenza del fatto che il servizio di distribuzione è in realtà gestito unicamente dalla suddetta azienda.

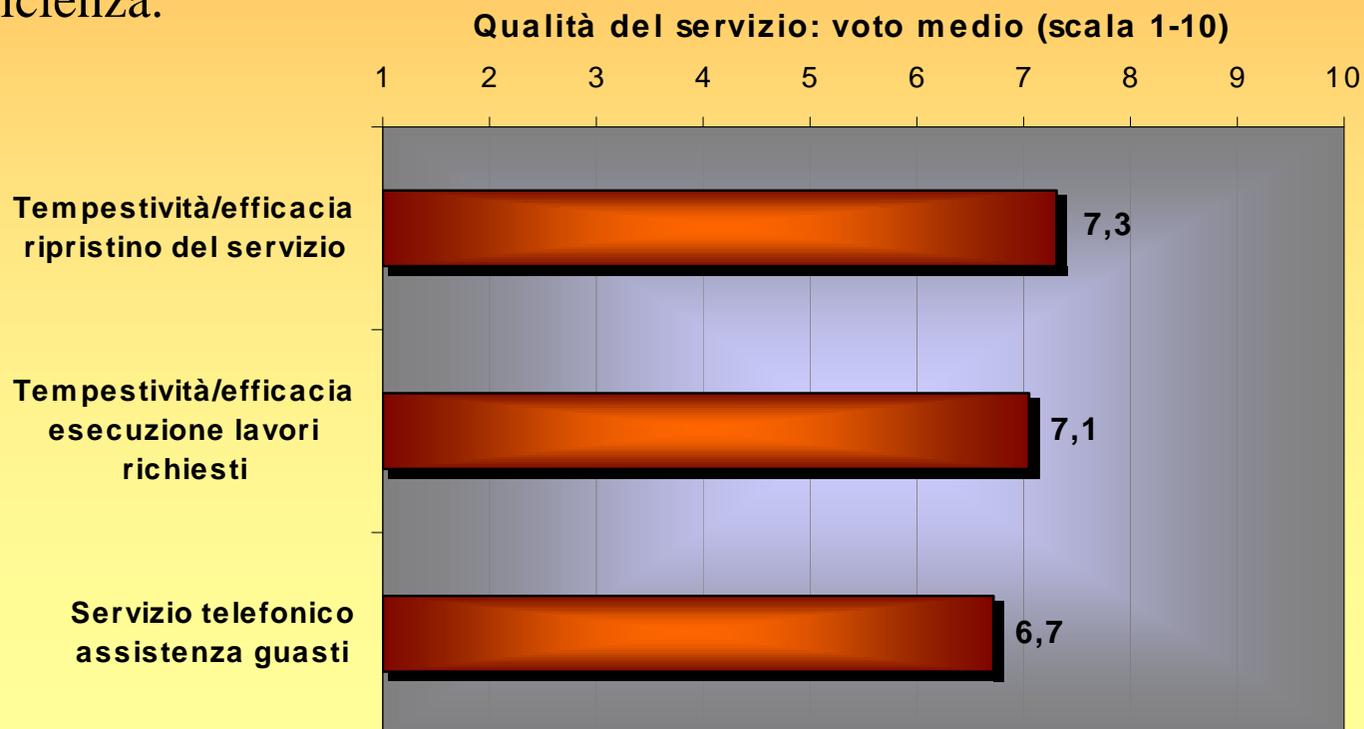
La distribuzione dell'energia elettrica a Torino è gestita... (valori %)



Sezione B

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.



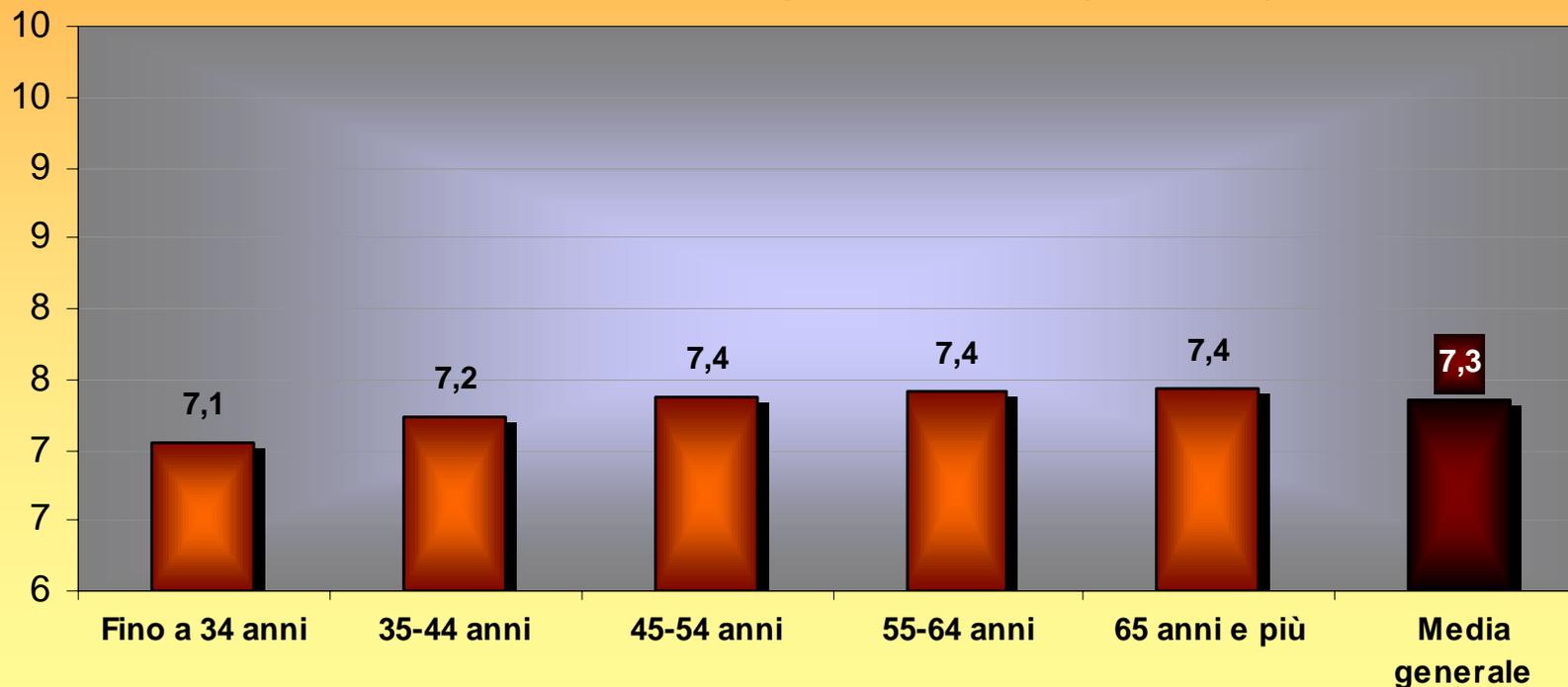
Sezione C

Valutazione complessiva del servizio

Espressa in voti scolastici, la soddisfazione media supera il 7.

Il livello di soddisfazione non varia in modo significativo al crescere dell'età.

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



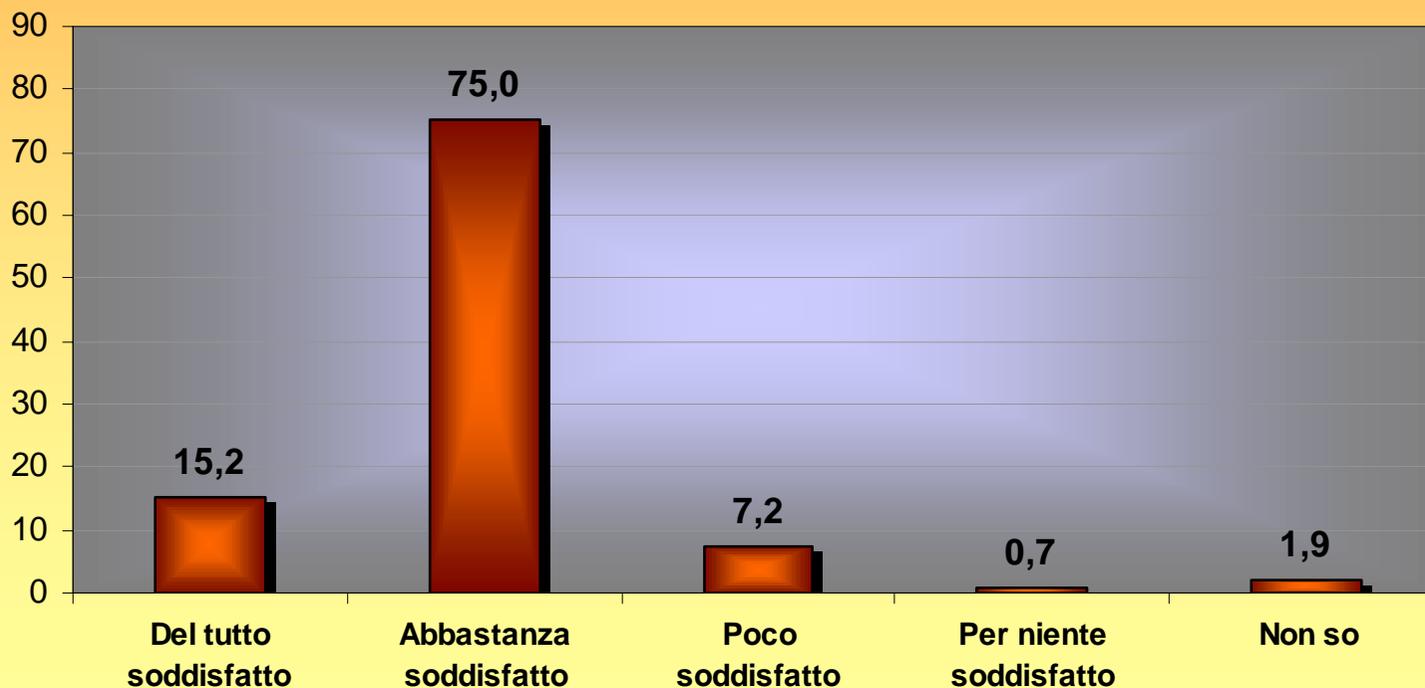
*L'analisi della varianza (test a confronti multipli Bonferroni) non ha evidenziato differenze statisticamente significative fra le medie.

Sezione C

Valutazione complessiva del servizio

La maggioranza assoluta degli intervistati (90,2%) 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 = 7,9%).

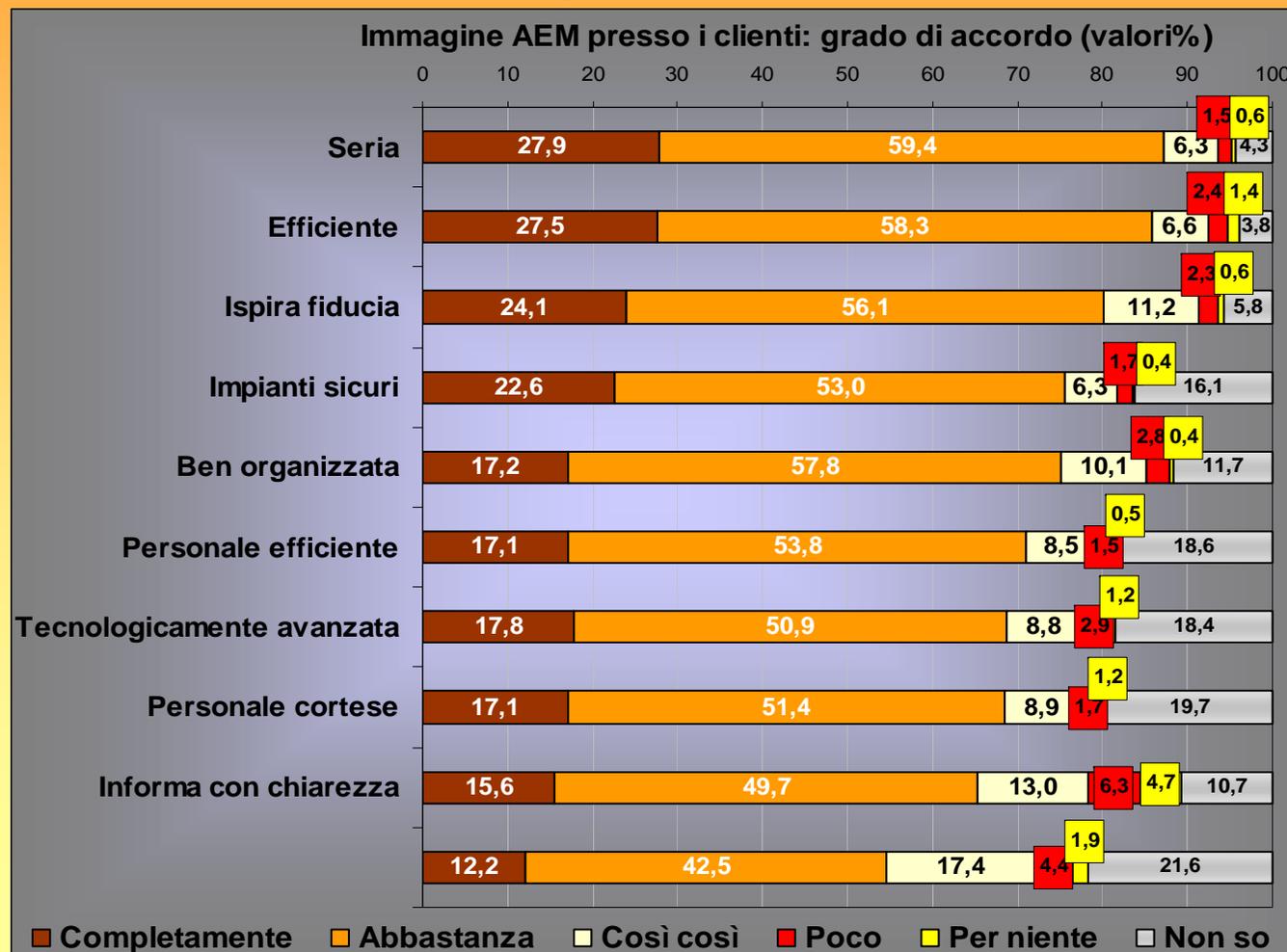
Grado di soddisfazione per il servizio elettrico fornito da AEM Torino Distribuzione (valori %)



Sezione C

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 **seria, efficiente** e capace di **ispirare fiducia**.



Sezione C

Valutazione complessiva del servizio

I due aspetti su cui si riscontra la maggior difficoltà di giudizio sono l'attenzione all'ambiente e la presenza di personale cortese. In merito a tali aree di indagine, un intervistato su cinque, circa, sostiene di non avere un'opinione.

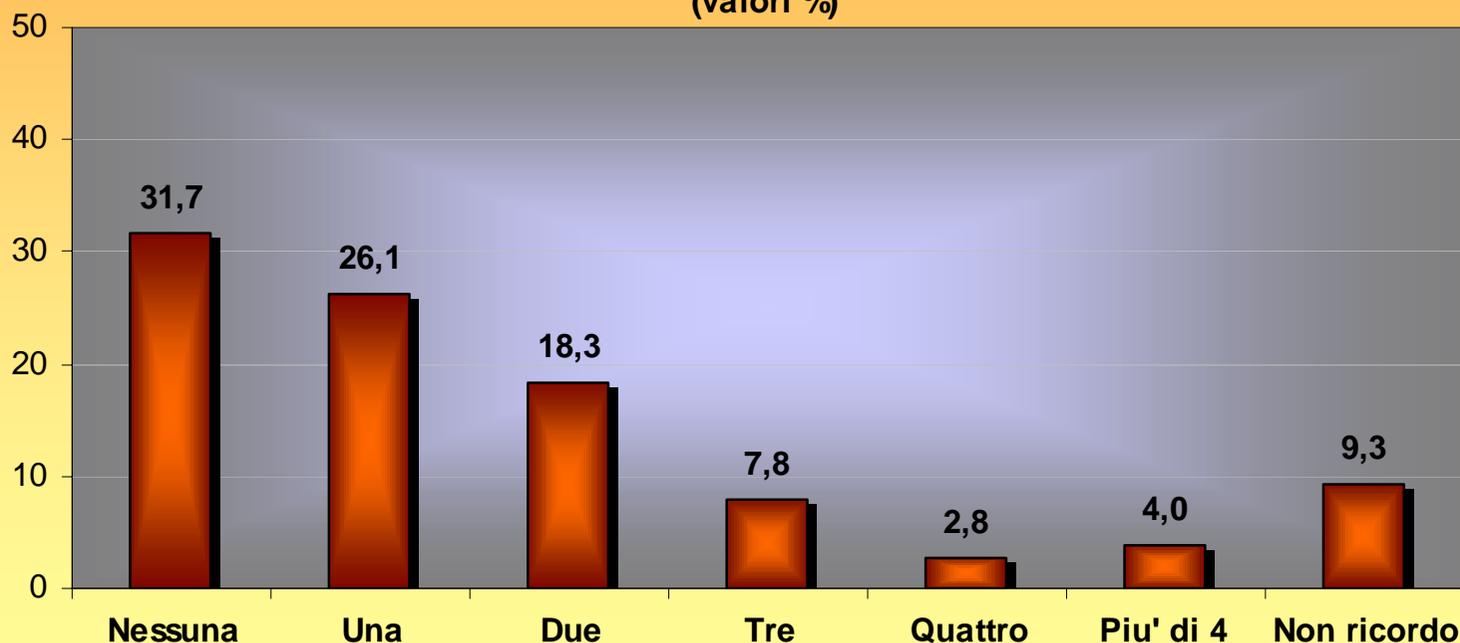
	Completamente d'accordo (valori %)	Abbastanza d'accordo (valori %)	Così così (valori %)	Poco d'accordo (valori %)	Per niente d'accordo (valori %)	Non so (valori %)
Seria	27,9	59,4	6,3	1,5	0,6	4,3
Efficiente	27,5	58,3	6,6	2,4	1,4	3,8
Ispira fiducia	24,1	56,1	11,2	2,3	0,6	5,8
Impianti sicuri	22,6	53,0	6,3	1,7	0,4	16,1
Ben organizzata	17,2	57,8	10,1	2,8	0,4	11,7
Personale efficiente	17,1	53,8	8,5	1,5	0,5	18,6
Tecnologicamente avanzata	17,8	50,9	8,8	2,9	1,2	18,4
Personale cortese	17,1	51,4	8,9	1,7	1,2	19,7
Informa con chiarezza	15,6	49,7	13,0	6,3	4,7	10,7
Attenta all'ambiente	12,2	42,5	17,4	4,4	1,9	21,6

Sezione D

Continuità dell'erogazione

La maggioranza assoluta degli intervistati (57,8%) 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 32,9% della popolazione analizzata.

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

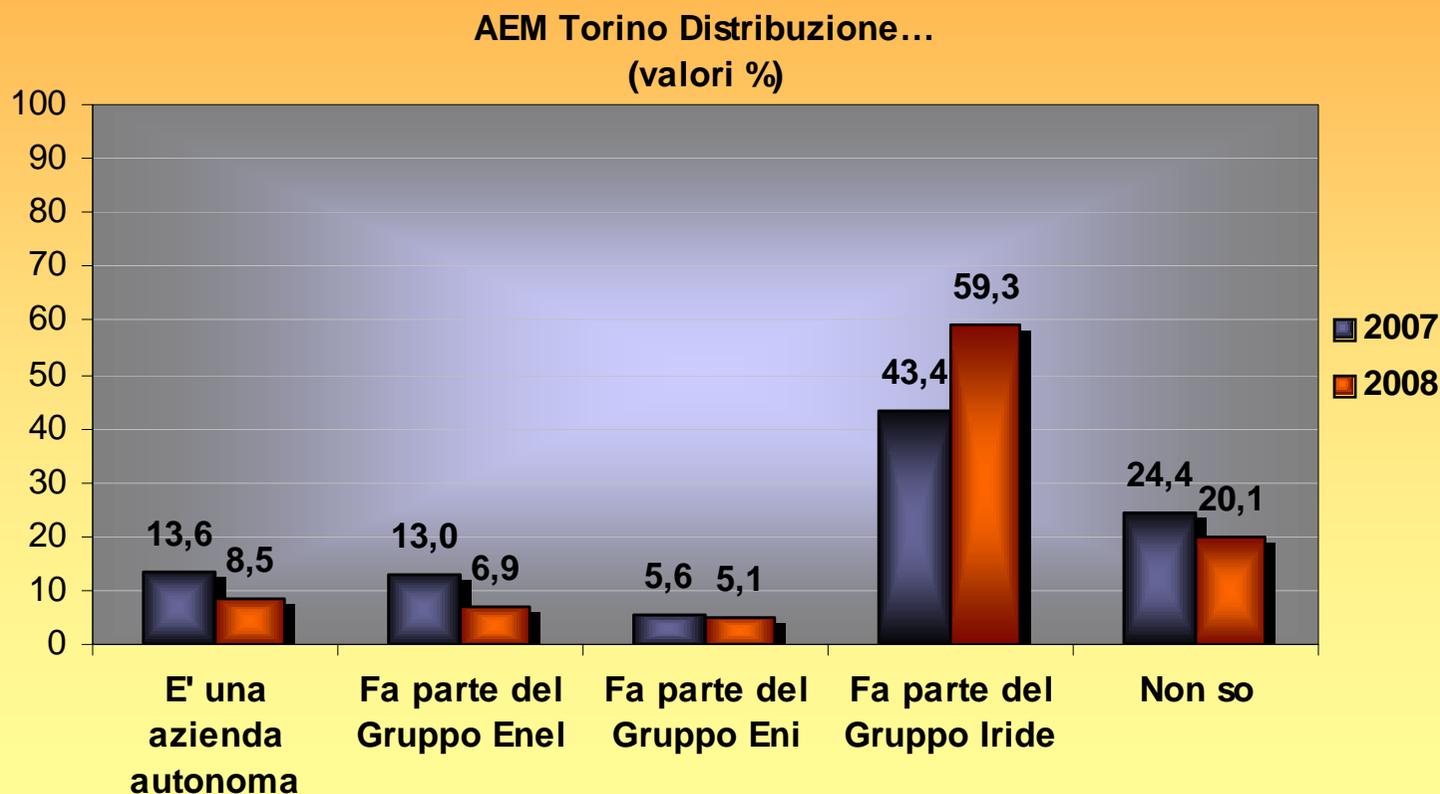




Confronti con le indagini precedenti

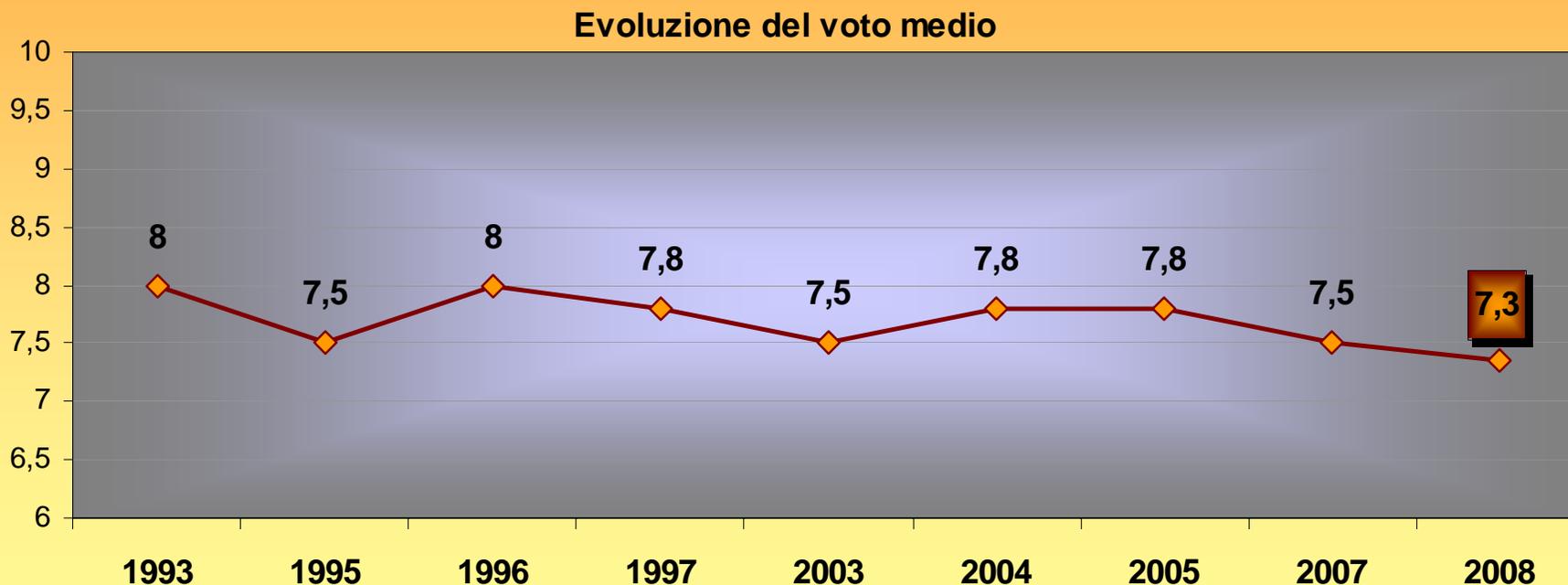
Confronti con le indagini precedenti: 2007-2008

Rispetto a quanto emerso nel 2007, è aumentata la quota di coloro che sanno che Aem Torino Distribuzione fa parte del gruppo Iride (+15,9 punti percentuali).



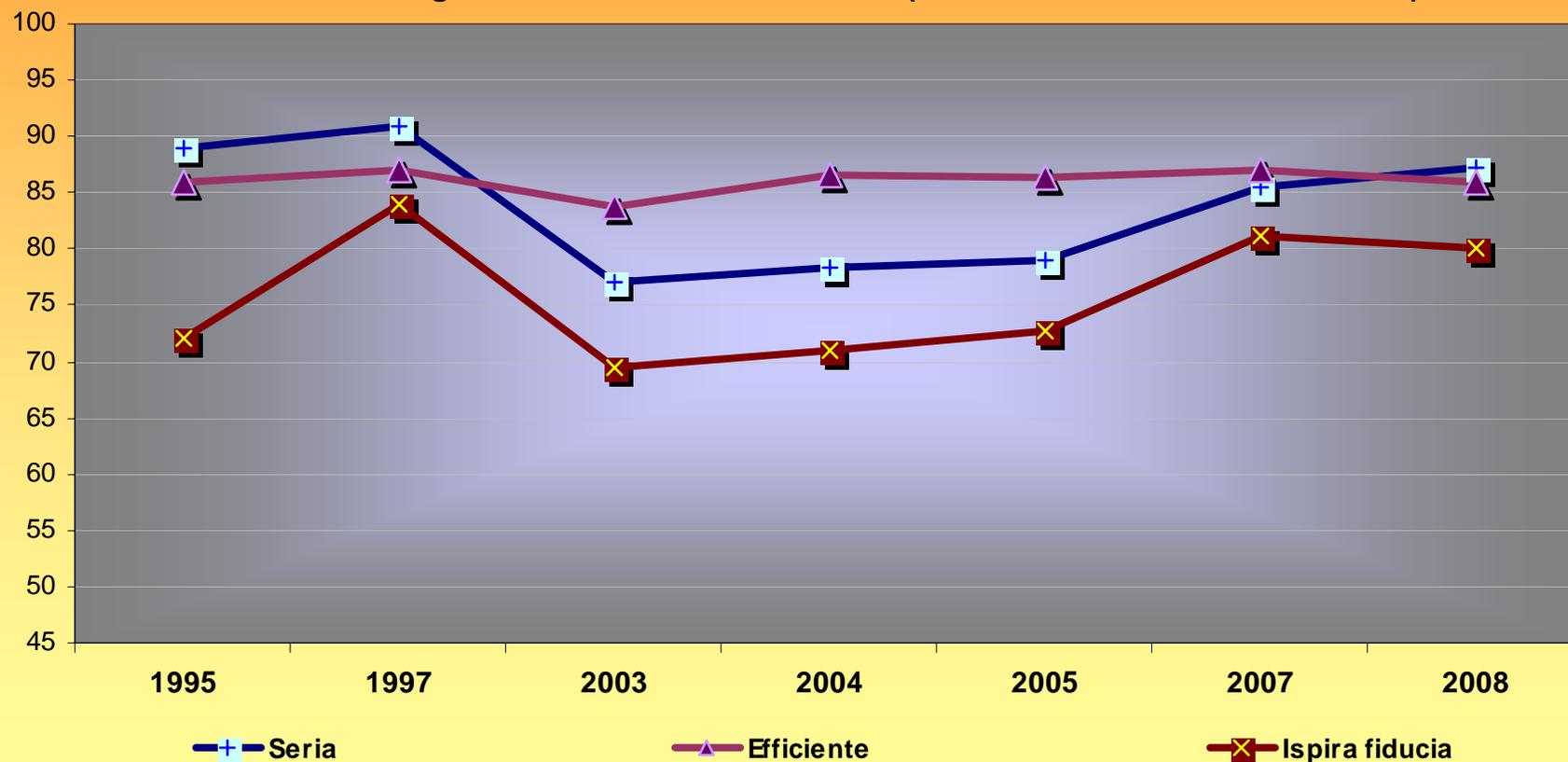
Confronti con le indagini precedenti: 1993-2008

Tra il 2007 e il 2008, la soddisfazione dei torinesi per il servizio elettrico fornito da Aem Torino Distribuzione è rimasta sostanzialmente la stessa, rimanendo sempre al di sopra del 7.



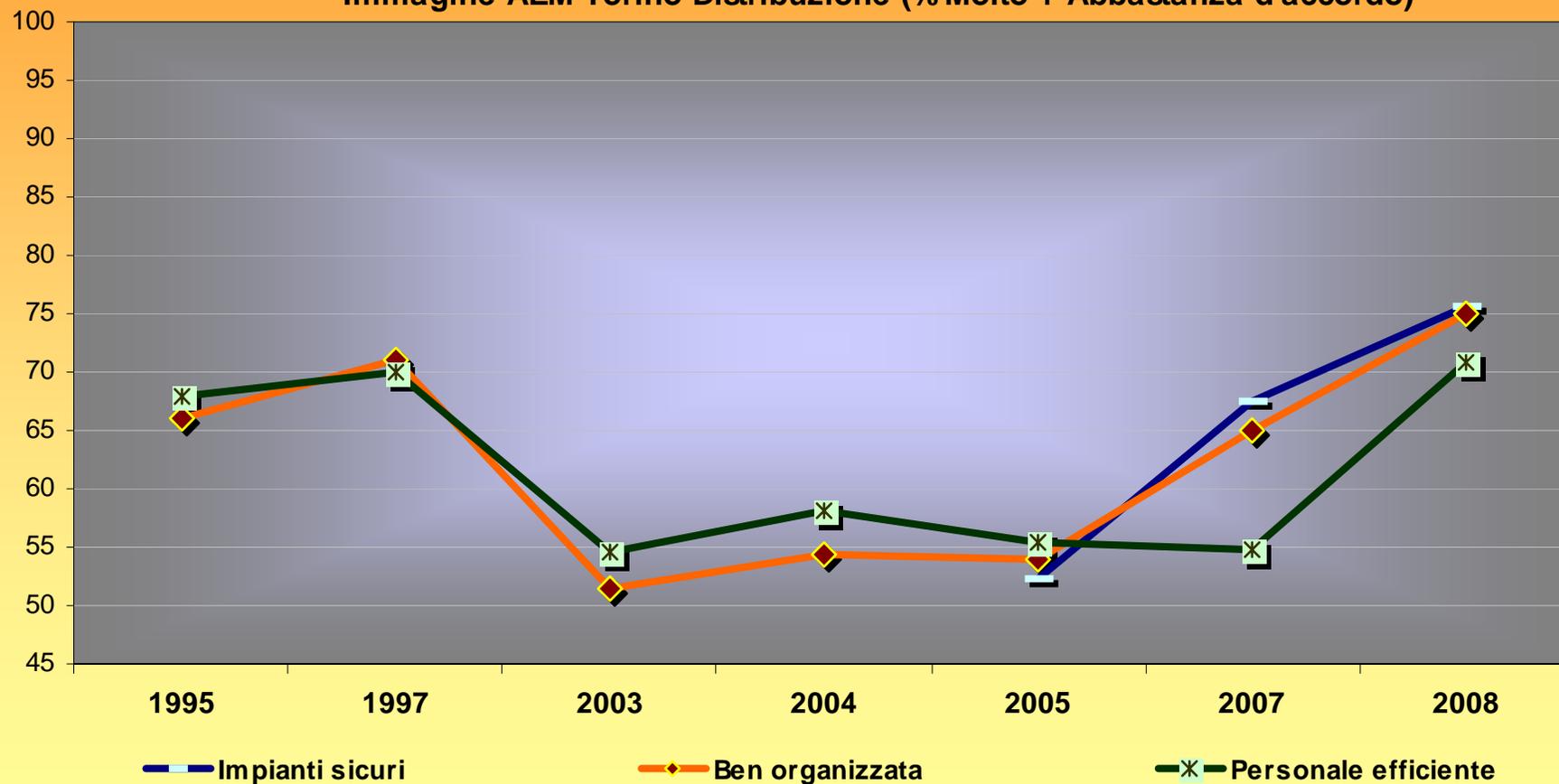
Confronti con le indagini precedenti: 1995-2008

Immagine AEM Torino Distribuzione (% Molto + Abbastanza d'accordo)



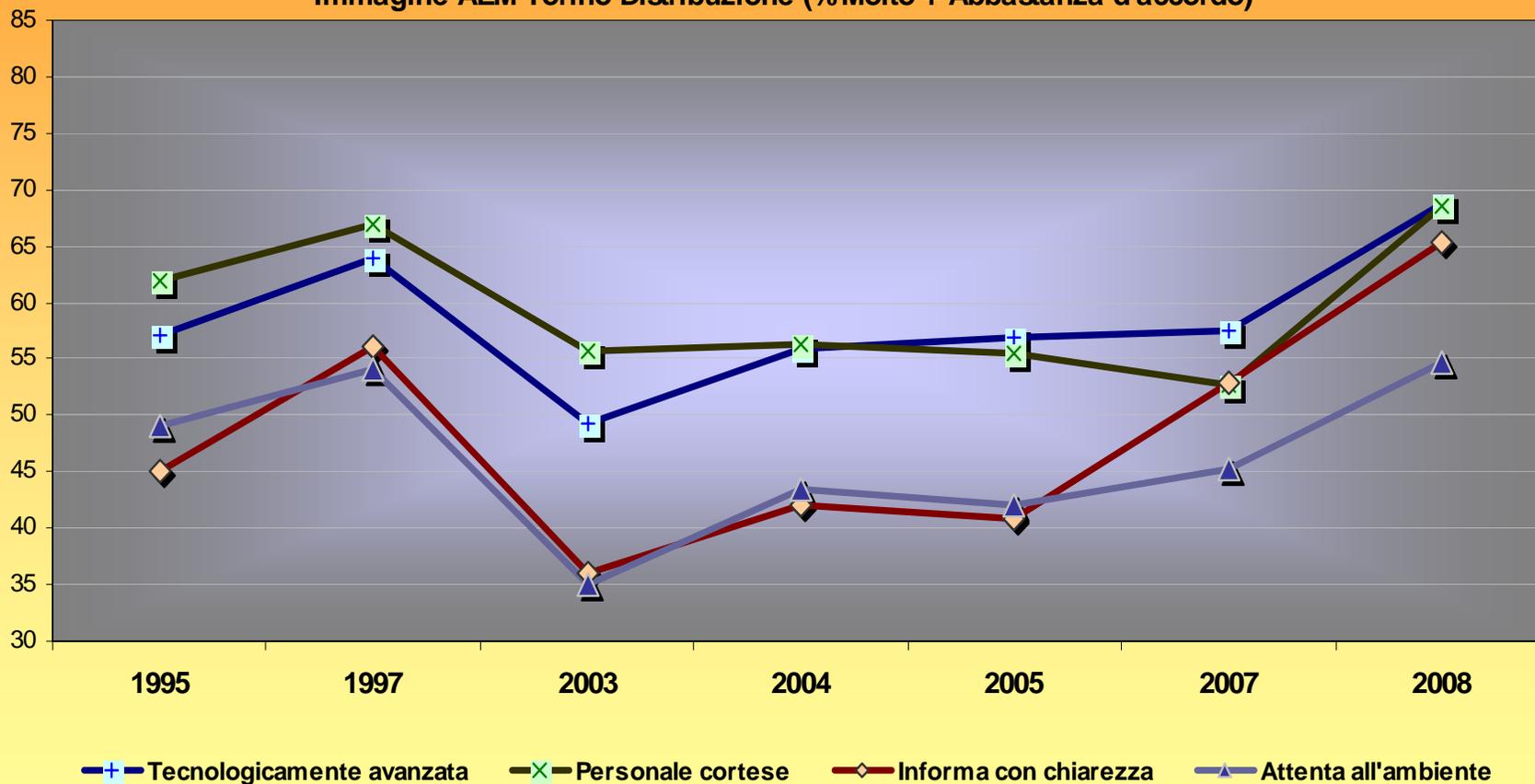
Confronti con le indagini precedenti: 1995-2008

Immagine AEM Torino Distribuzione (% Molto + Abbastanza d'accordo)



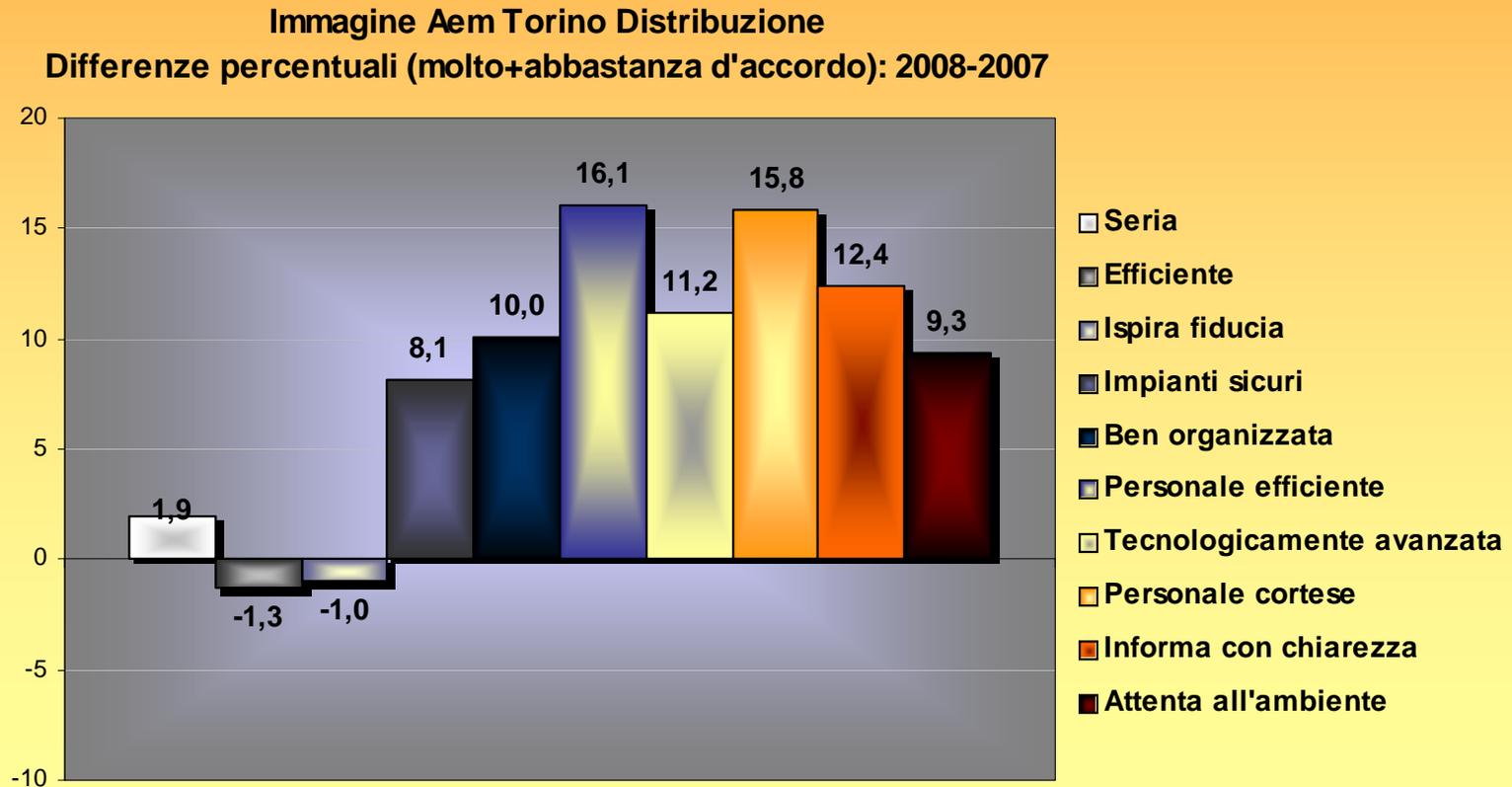
Confronti con le indagini precedenti: 1995-2008

Immagine AEM Torino Distribuzione (% Molto + Abbastanza d'accordo)



Confronti con le indagini precedenti: 2007-2008

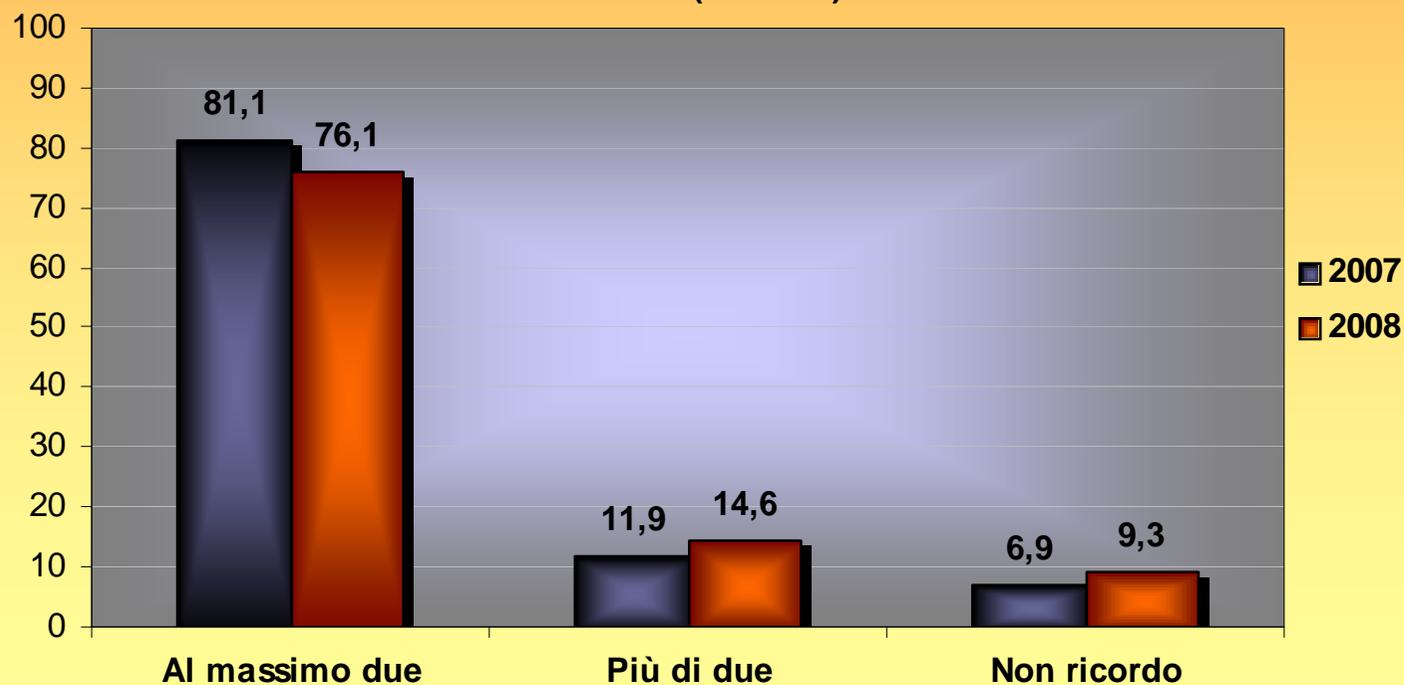
Rispetto a quanto emerso nel 2007, i giudizi degli intervistati relativi a quasi tutti i dieci aspetti dell'immagine di Aem indagati sono migliorati. Un netto miglioramento si osserva in particolar modo nel giudizio dato all'efficienza e alla cortesia del personale.



Confronti con le indagini precedenti: 2007-2008

Dal 2007 al 2008, è diminuita (-5 punti percentuali) la quota di coloro che hanno avuto al massimo due interruzioni nell'erogazione della corrente ed è aumentata quella di coloro che sostengono di aver subito più di due interruzioni (+2,7 punti percentuali).

Numero di interruzioni dell'erogazione nei 12 mesi precedenti le interviste (valori %)





Monitoraggio qualità dei servizi erogati e soddisfazione degli utenti Aem Torino Distribuzione

Francesca Dallago

Osservatorio del Nord Ovest

Novembre-dicembre 2008