

# Monitoraggio qualità dei servizi erogati e soddisfazione degli utenti

Aem Torino Distribuzione

Anno 2009

a cura di **Francesca Dallago**

Osservatorio del Nord Ovest  
Università degli Studi di Torino



## ***Introduzione:***

**Sezione A:** Caratteristiche dell'indagine

**Sezione B:** Caratteristiche del campione

## ***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

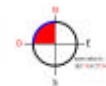
**Sezione D:** Continuità dell'erogazione

## ***Confronti con le indagini precedenti***



Novembre-dicembre 2009

# *Introduzione*



## Sezione A

### Caratteristiche dell'indagine

<b>UNIVERSO</b>	Famiglie residenti nel comune di Torino (utenza Aem)
<b>CAMPIONE</b>	Numerosità: 1000 casi Intervistato: persona che si occupa dei rapporti con Aem
<b>METODO DI RILEVAZIONE</b>	Questionario telefonico
<b>PERIODO DI RILEVAZIONE</b>	Novembre-Dicembre 2009



# Sezione A

## Caratteristiche dell'indagine

Come interpretare il voto medio su una scala 1-10

**Da 1 a 4**

Molto insoddisfatti

**Da 5 a 6**

In parte insoddisfatti

**Da 7 a 8**

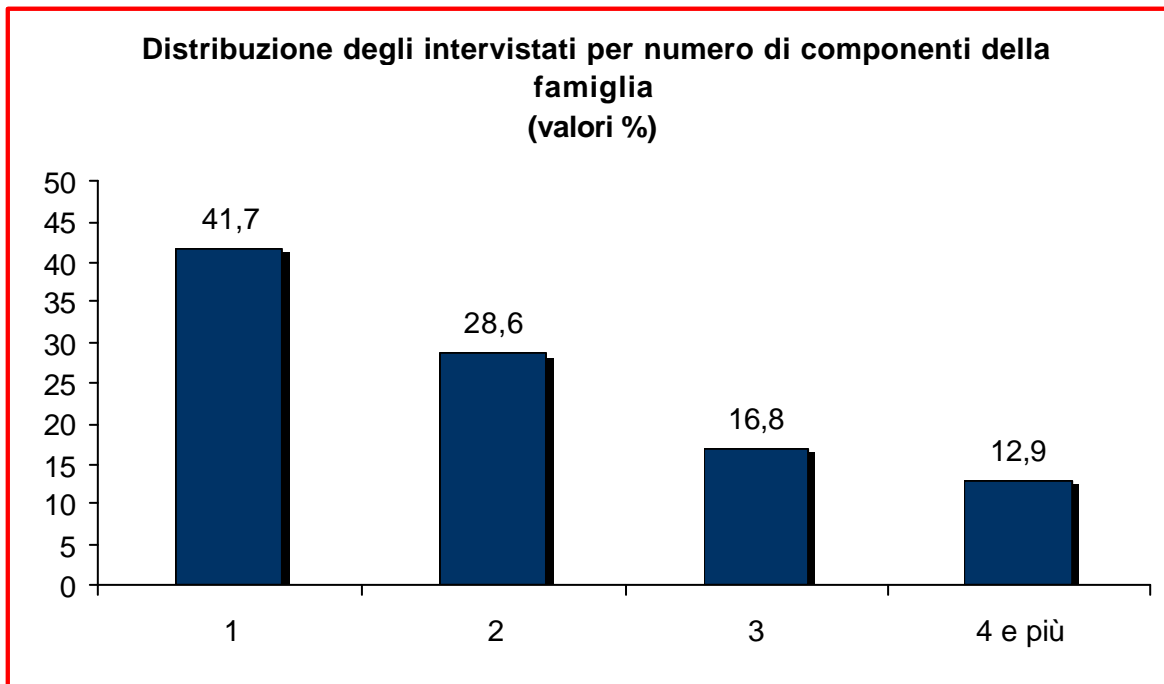
Abbastanza soddisfatti

**Da 9 a 10**

Molto soddisfatti

# Sezione B

## Caratteristiche del campione

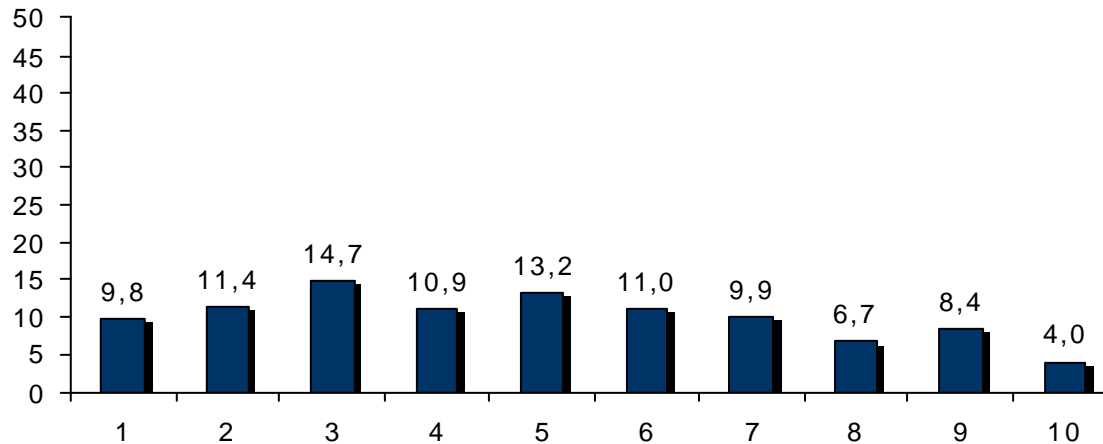


**Il campione è stato estratto in modo da rappresentare la popolazione di Torino ed ulteriormente sottoposto ad una ponderazione matematica che ne garantisce la perfetta corrispondenza con i dati dell'anagrafe al 31-12-2008, in termini di numero di componenti della famiglia e circoscrizione di residenza.**

## Sezione B

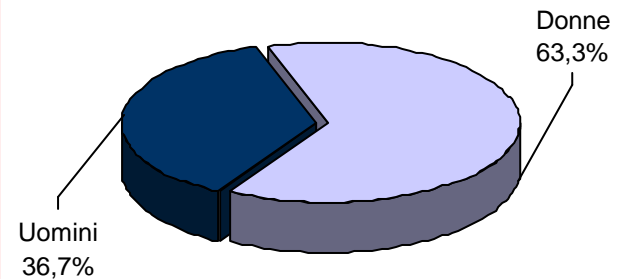
### Caratteristiche del campione

Distribuzione degli intervistati per circoscrizione di residenza  
(valori %)



**Le donne costituiscono la maggioranza del campione.**

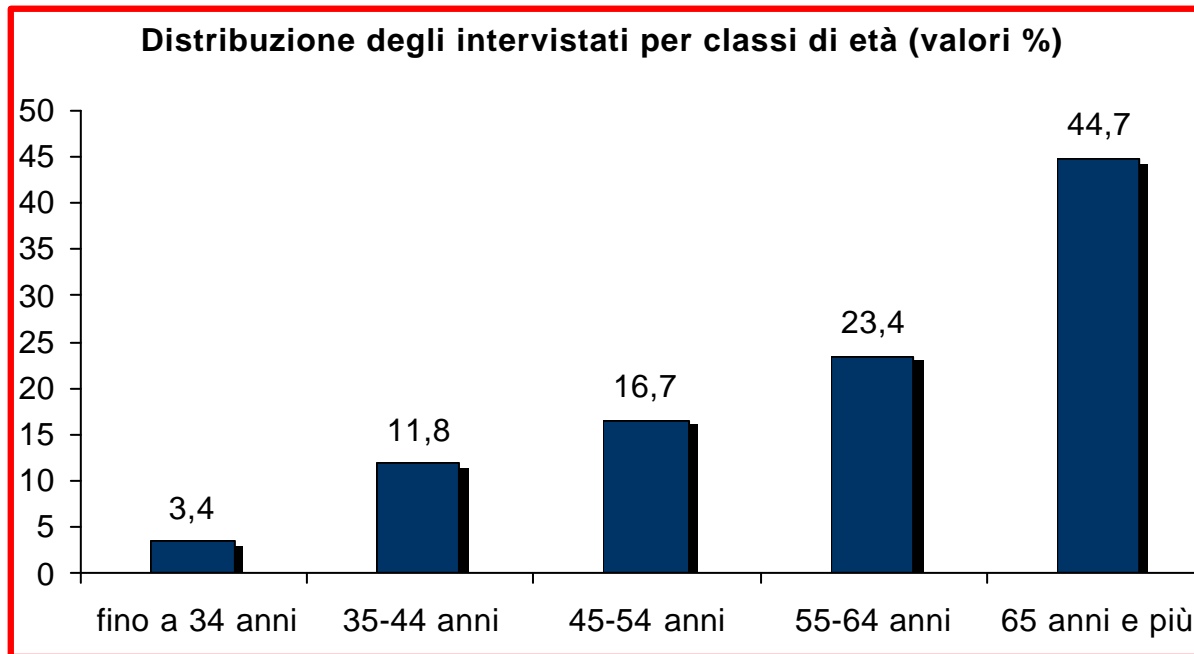
Distribuzione degli intervistati per sesso





## Sezione B

### Caratteristiche del campione

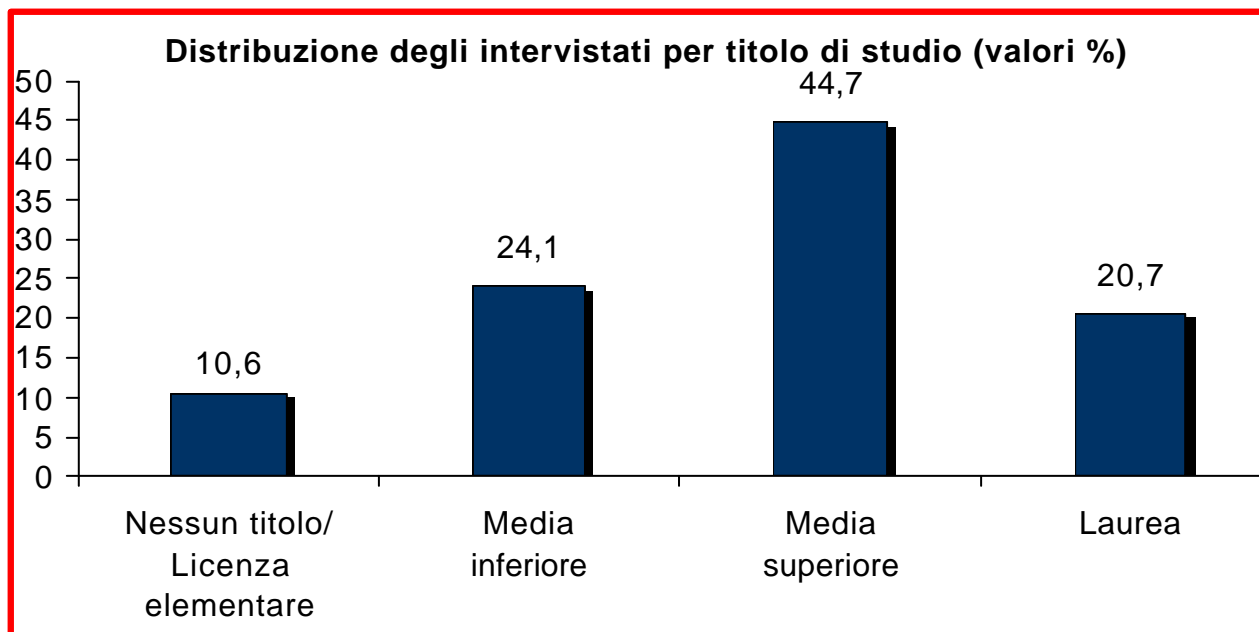


**L'età media dei rispondenti è di 61 anni.**



## Sezione B

### Caratteristiche del campione



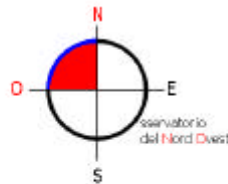
**La licenza media superiore è il titolo di studio più diffuso.**

## Sezione B

### Caratteristiche del campione



La condizione professionale maggioritaria è quella di pensionato, mentre, fra gli altri intervistati, le quote maggiori sono rappresentate da impiegati e casalinghe.



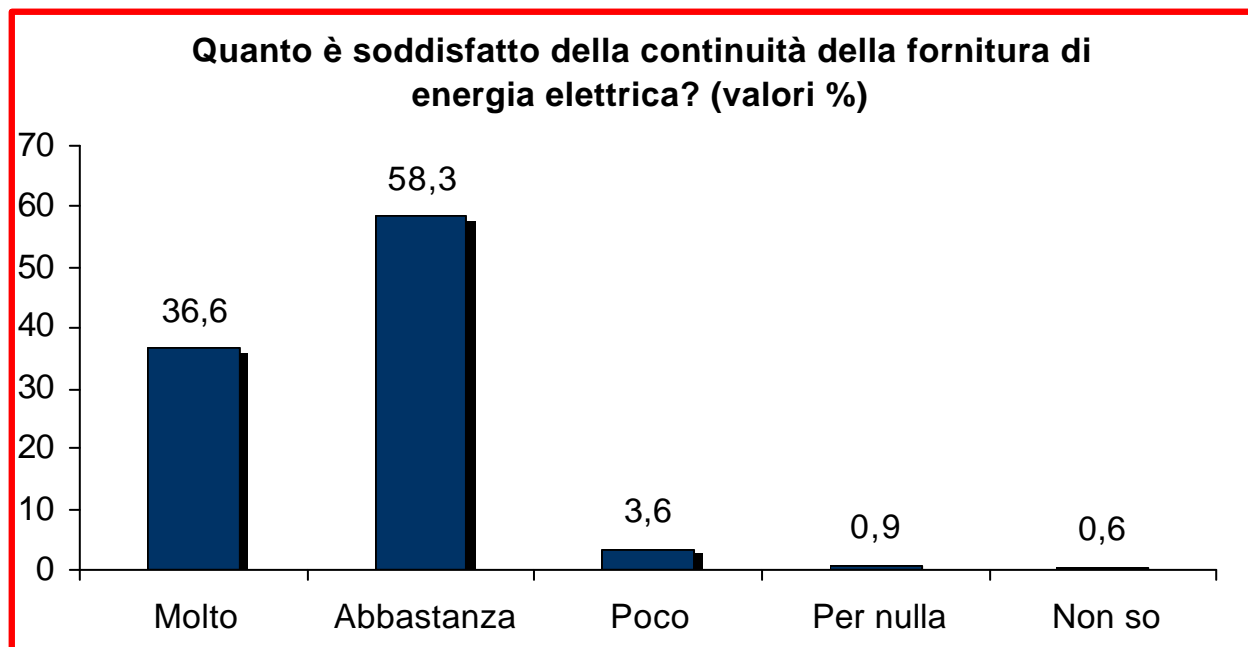
Novembre-dicembre 2009

# ***Servizio fornitura energia elettrica***



## Sezione A

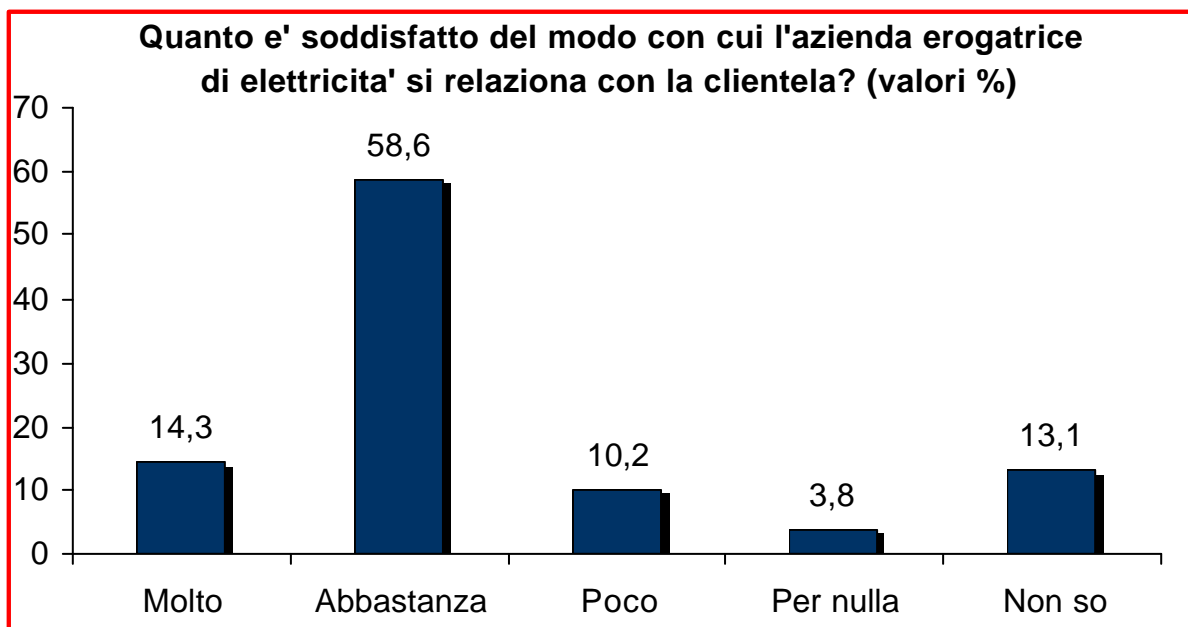
### Soddisfazione continuità fornitura energia elettrica



La quasi totalità degli intervistati (94,9%) è abbastanza o del tutto soddisfatta della continuità della fornitura di energia elettrica. Esigua è la quota (4,5%) di coloro che esprimono insoddisfazione (poco soddisfatti + per nulla soddisfatti).

## Sezione B

# Soddisfazione rapporto tra azienda erogatrice e clientela

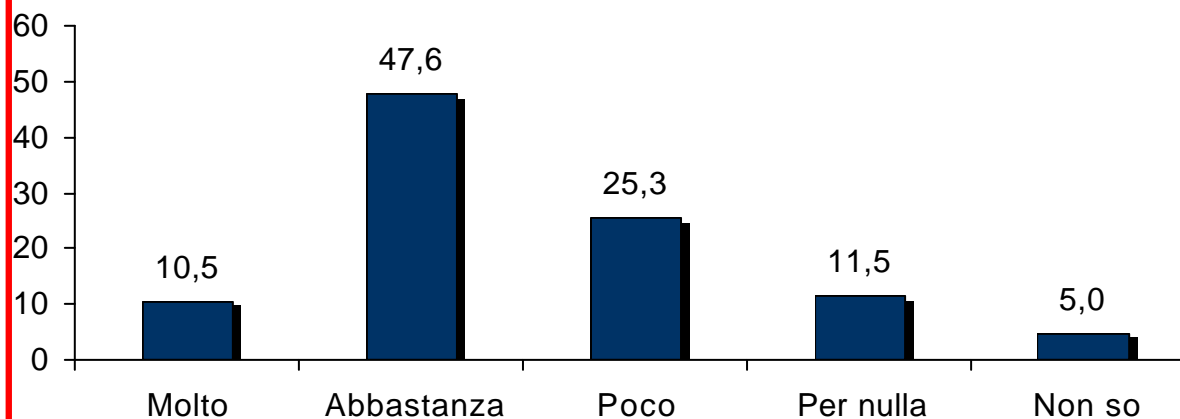


Le valutazioni positive sono decisamente superiori a quelle negative anche per quel che concerne il modo in cui l'azienda erogatrice si relaziona con la clientela (coloro che si ritengono molto o abbastanza soddisfatti costituiscono infatti il 72,9% del campione, contro il 14,0% di chi dice di essere poco o per nulla soddisfatto).

## Sezione C

### Chiarezza calcolo costo consumo sulla bolletta

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

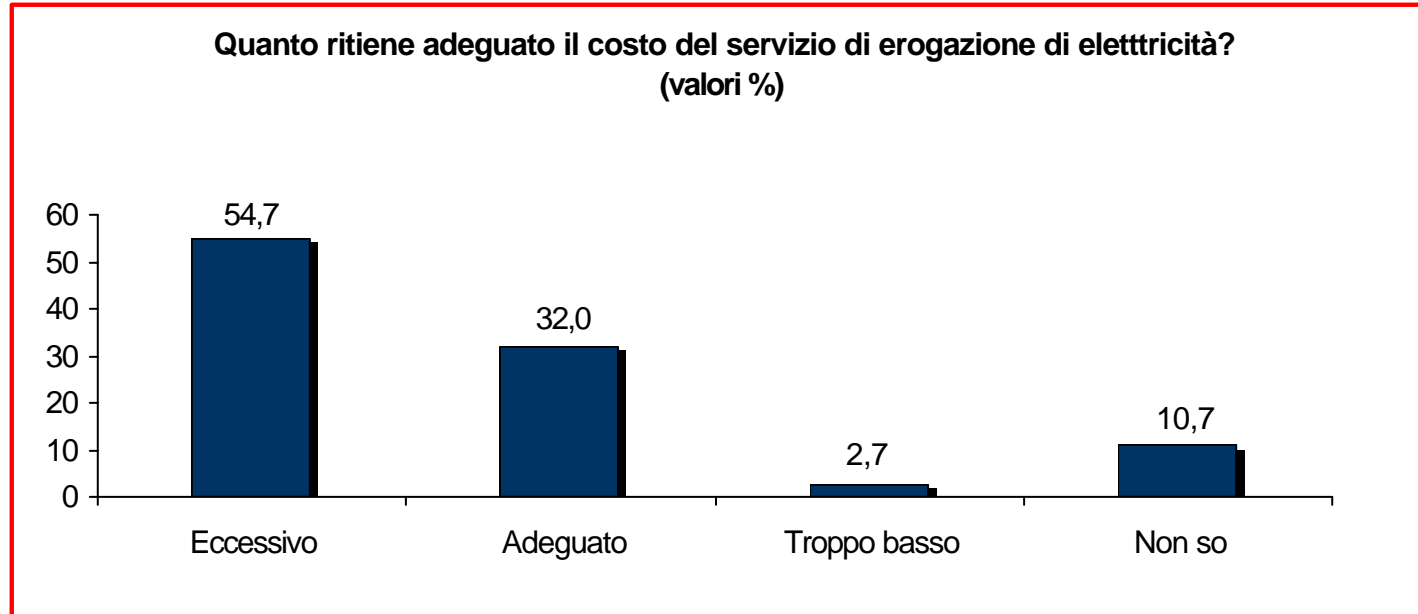


Gli intervistati, in maggioranza assoluta, ritengono che il calcolo del costo del consumo riportato sulla bolletta sia chiaro (molto + abbastanza chiaro = 58,1%). La quota di coloro che, al contrario, non lo ritengono sufficientemente chiaro costituisce poco più di un terzo del campione (poco + per nulla chiaro = 36,8%).

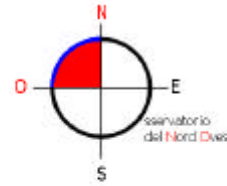


## Sezione D

### 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 rappresenta un terzo, circa, del campione (adeguato + troppo basso = 34,7%).

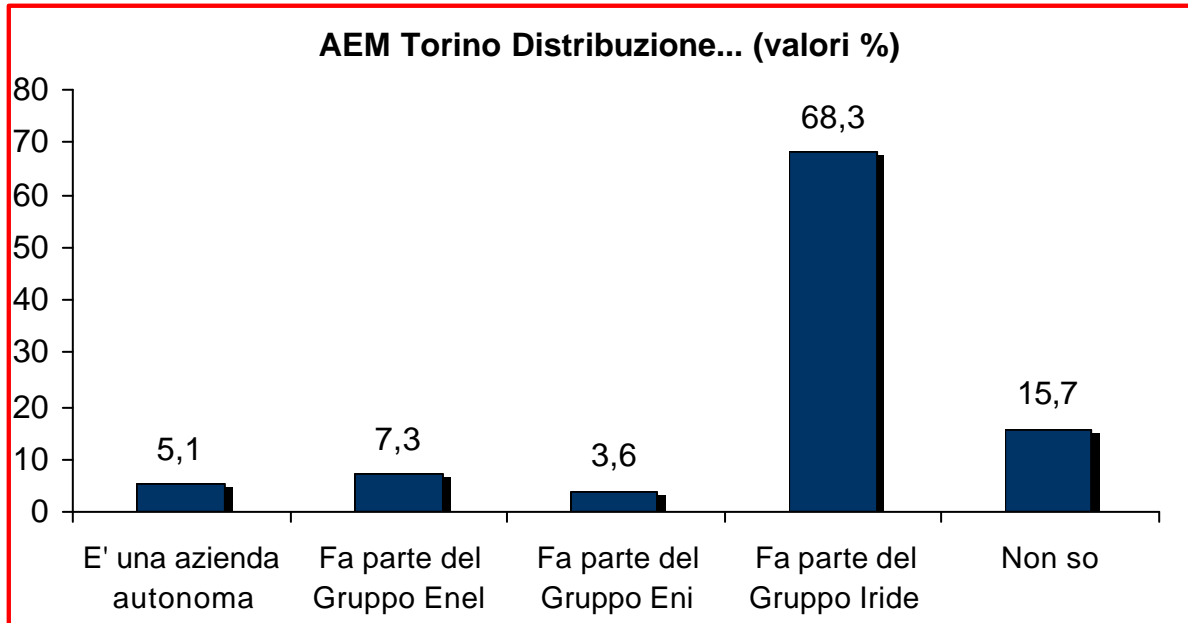


Novembre-dicembre 2009

# ***Aem Torino Distribuzione***



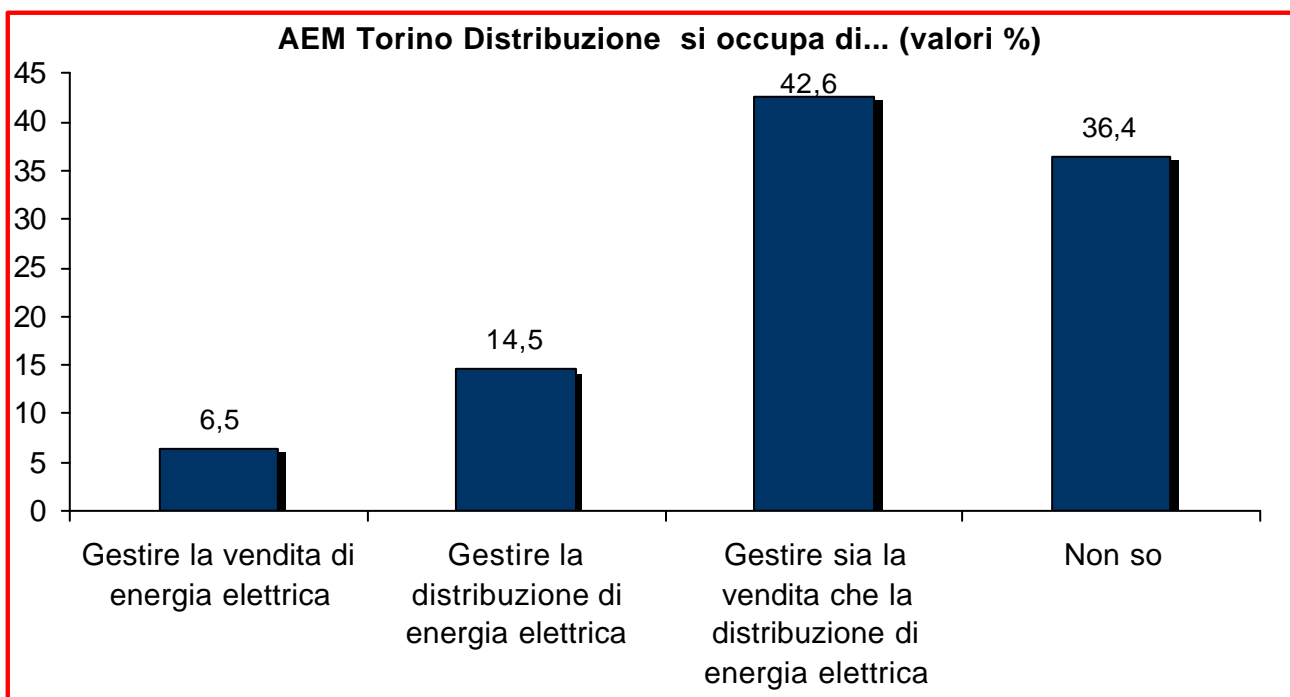
## Sezione A Conoscenza gestore



**La maggioranza assoluta del campione è a conoscenza del fatto che Aem Torino Distribuzione faccia parte del gruppo Iride (risposte errate + non so = 31,7%).**

# Sezione A

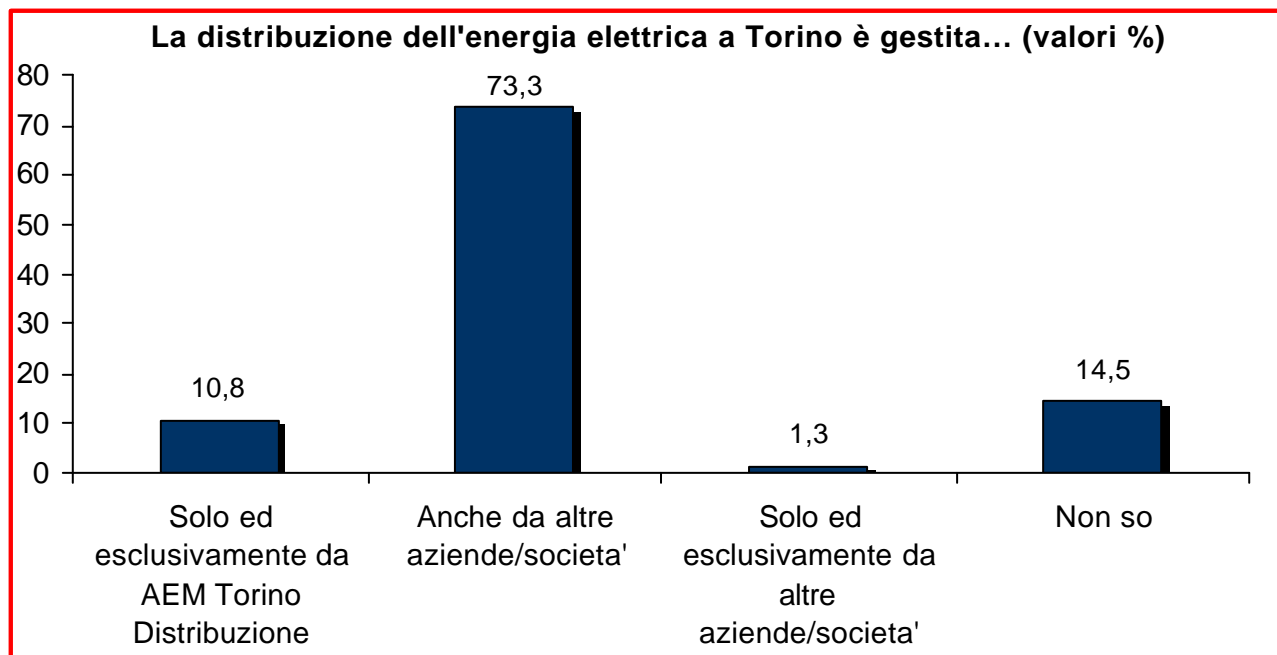
## Conoscenza gestore



La maggioranza relativa del campione ritiene che Aem Torino Distribuzione gestisca sia la vendita, sia la distribuzione dell'energia elettrica a Torino. Neanche due intervistati su dieci sono a conoscenza del fatto che l'azienda è responsabile della sola distribuzione (risposte errate + non so= 85,5%).

# Sezione A

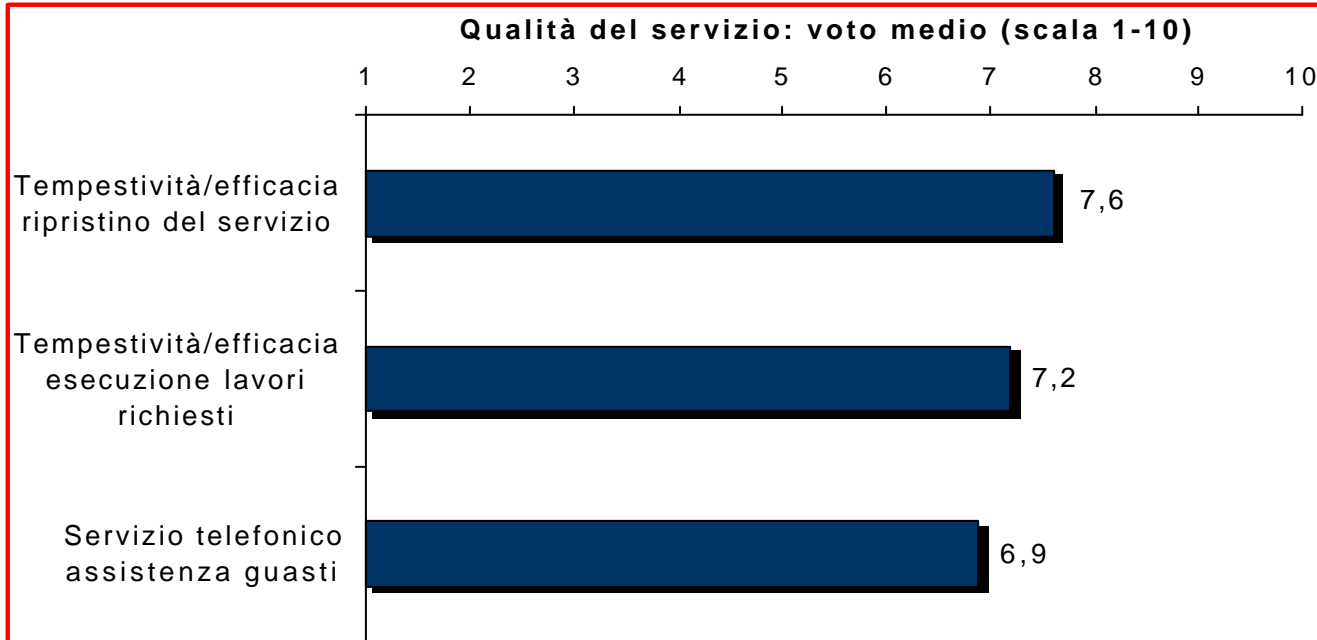
## Conoscenza gestore



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. Solo un intervistato su dieci, circa, è a conoscenza del fatto che il servizio di distribuzione è in realtà gestito unicamente dalla suddetta azienda (risposte errate + non so = 89,1%).



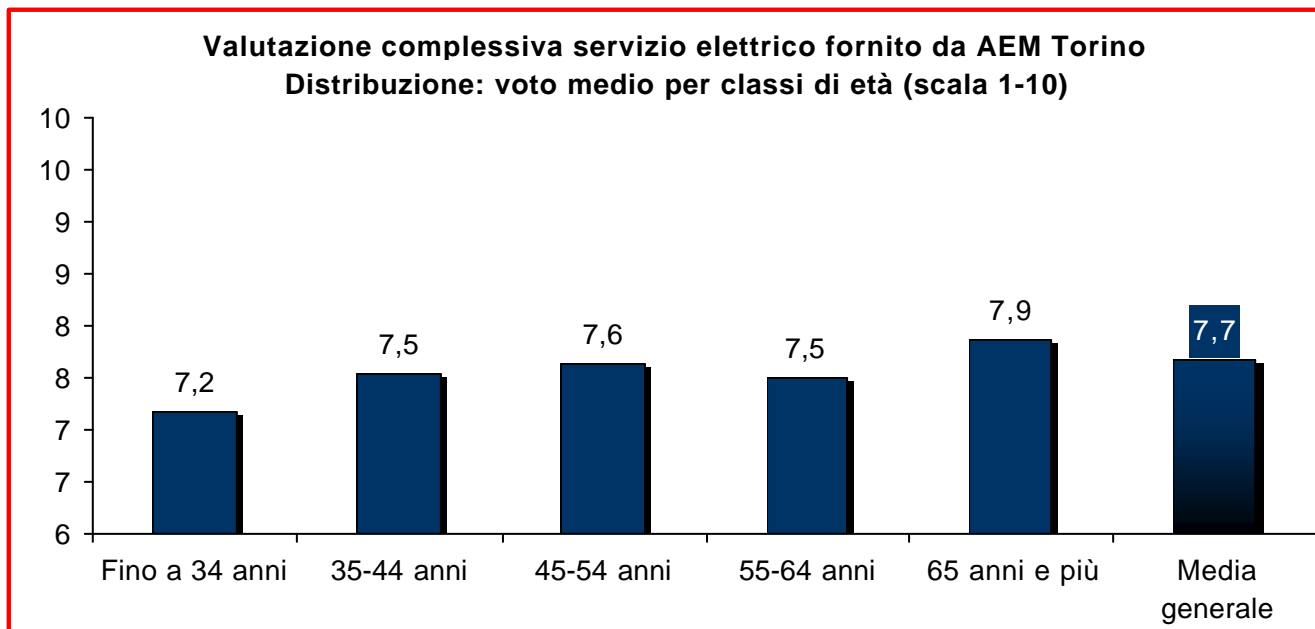
## Sezione B Qualità del servizio



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 ad 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

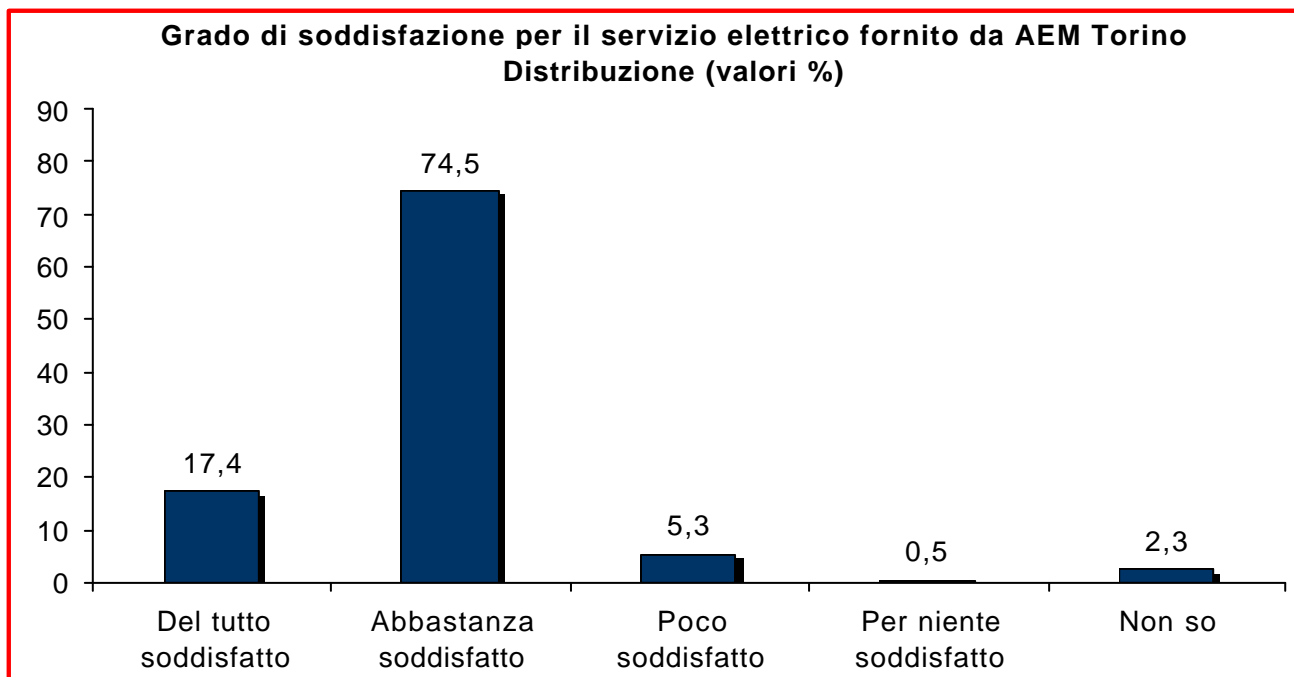


**Espressa in voti scolastici, la soddisfazione media raggiunge quasi l'8. Il livello di soddisfazione, tendenzialmente, non varia in modo significativo al crescere dell'età; fa eccezione la classe degli ultra-sessantaquattrenni che attribuisce un voto medio significativamente\* più alto di quello attribuito dai più giovani e dai 55-64enni.**

\*L'analisi della varianza (test a confronti multipli Bonferroni) ha evidenziato differenze statisticamente significative per quanto concerne l'attribuzione del voto medio in tre diverse classi d'età: quella degli ultra-sessantaquattrenni rispetto a quella dei più giovani e a quella dei 55-64enni.

# Sezione C

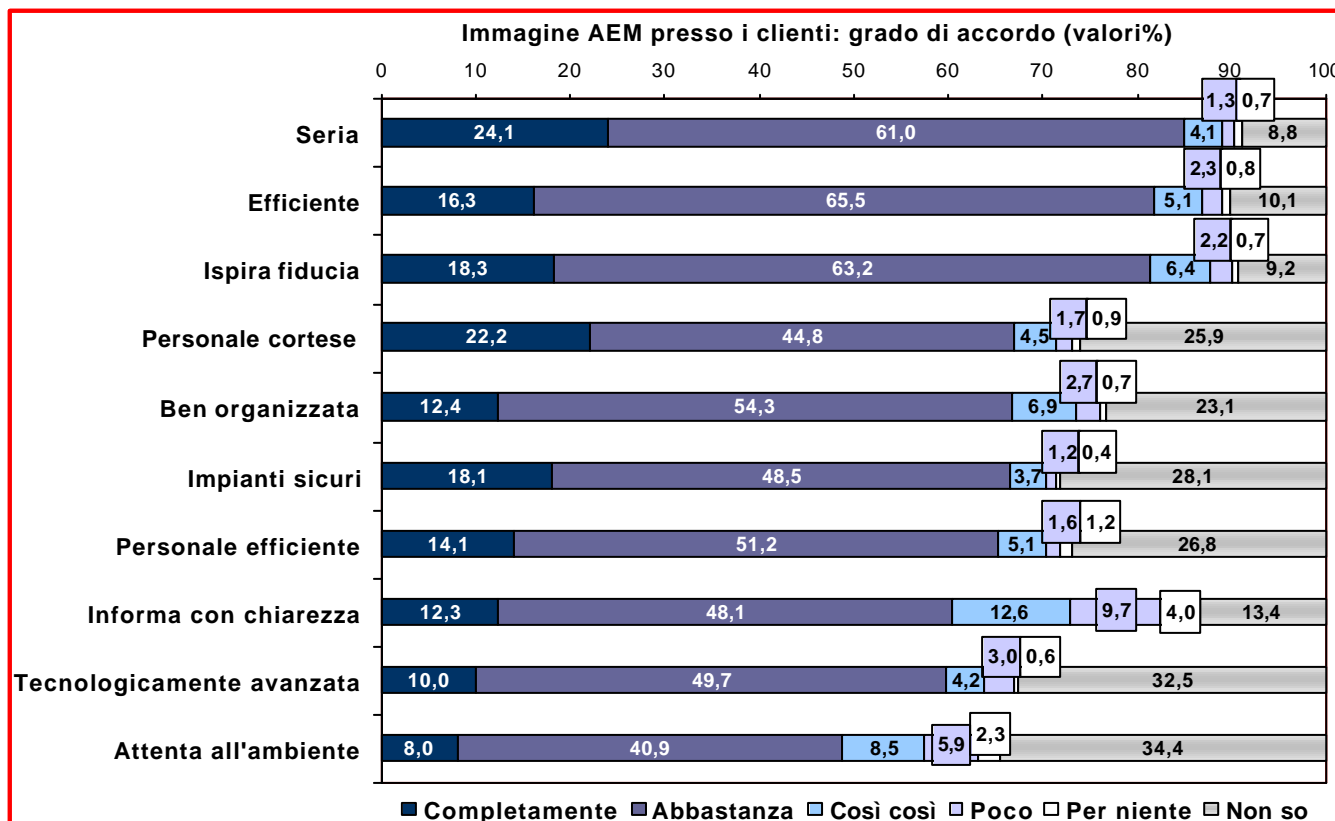
## Valutazione complessiva del servizio



La maggioranza assoluta degli intervistati (91,9%) 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 = 5,8%).

# 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

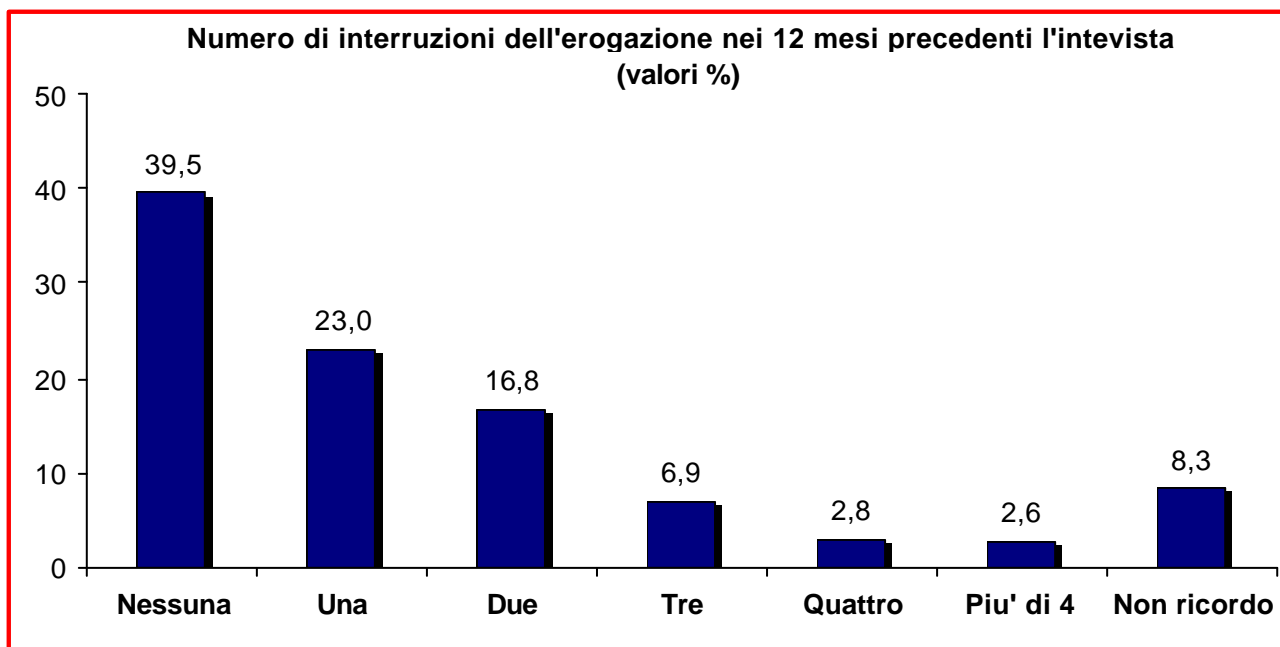
### Valutazione complessiva del servizio

	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

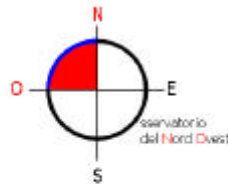
Gli aspetti su cui si riscontra la maggiore difficoltà di giudizio sono l'attenzione all'ambiente, la presenza di personale cortese o efficiente e, infine, il livello di avanzamento tecnologico dell'azienda. In merito a tali aree di indagine, infatti, un intervistato su cinque, circa, sostiene di non avere un'opinione.

## Sezione D

### Continuità dell'erogazione



La maggioranza assoluta degli intervistati (62,5%) 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 29,1% della popolazione analizzata.

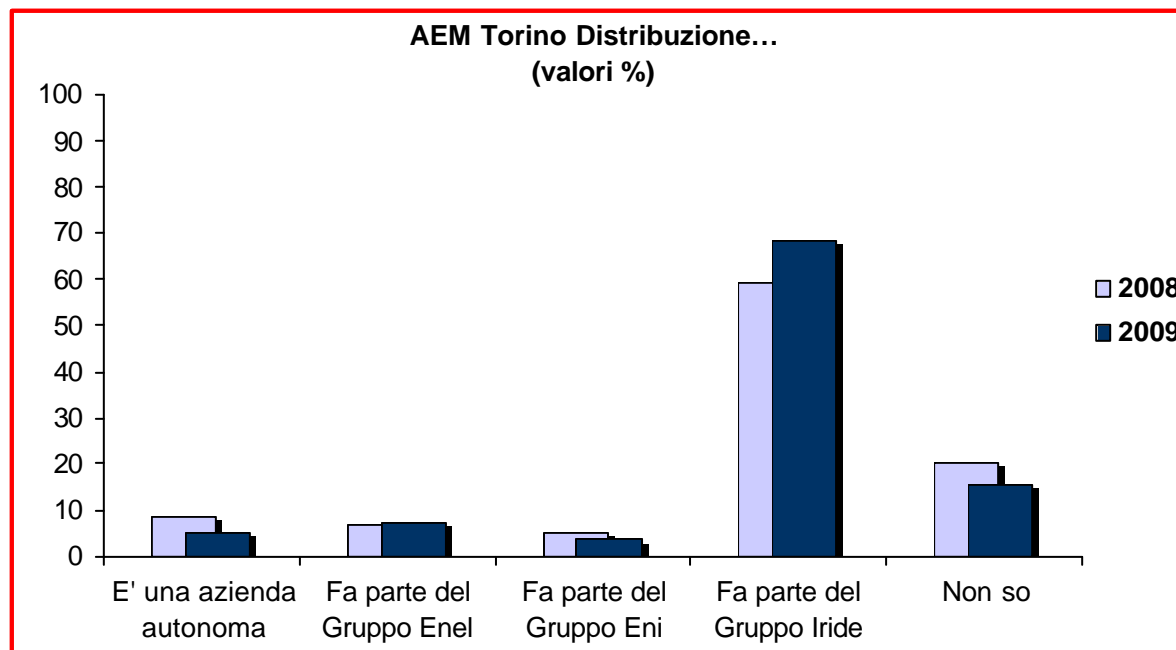


Novembre-dicembre 2009

## *Confronti con le indagini precedenti*



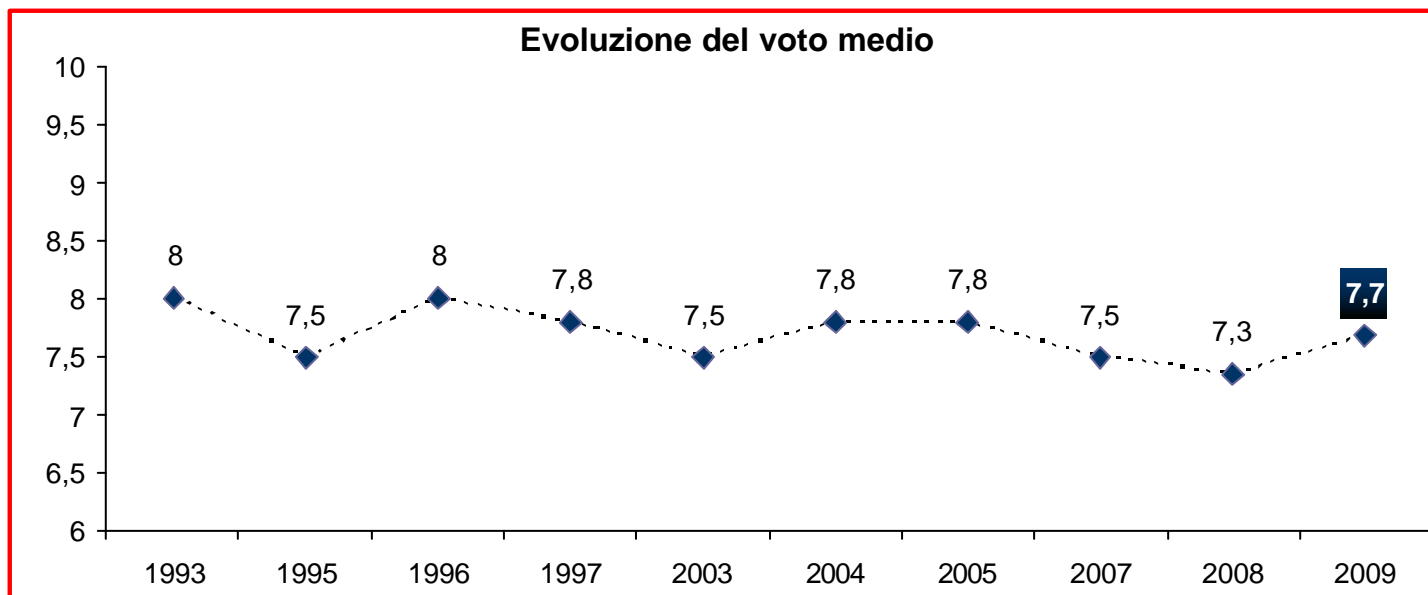
## Confronti con le indagini precedenti: 2008-2009



**Rispetto a quanto emerso nel 2008, è aumentata la quota di coloro che sanno che Aem Torino Distribuzione fa parte del gruppo Iride (+9 punti percentuali).**

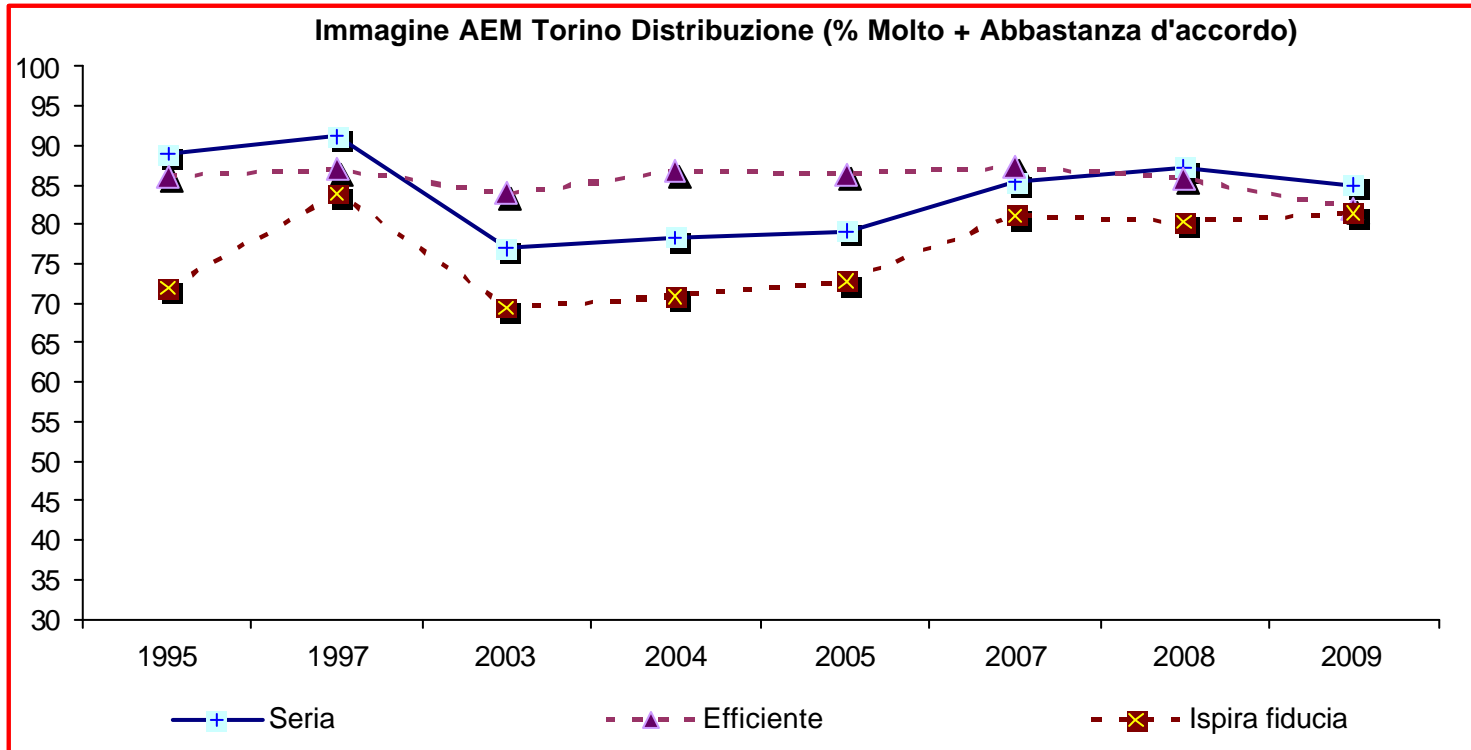


## Confronti con le indagini precedenti: 1995-2009

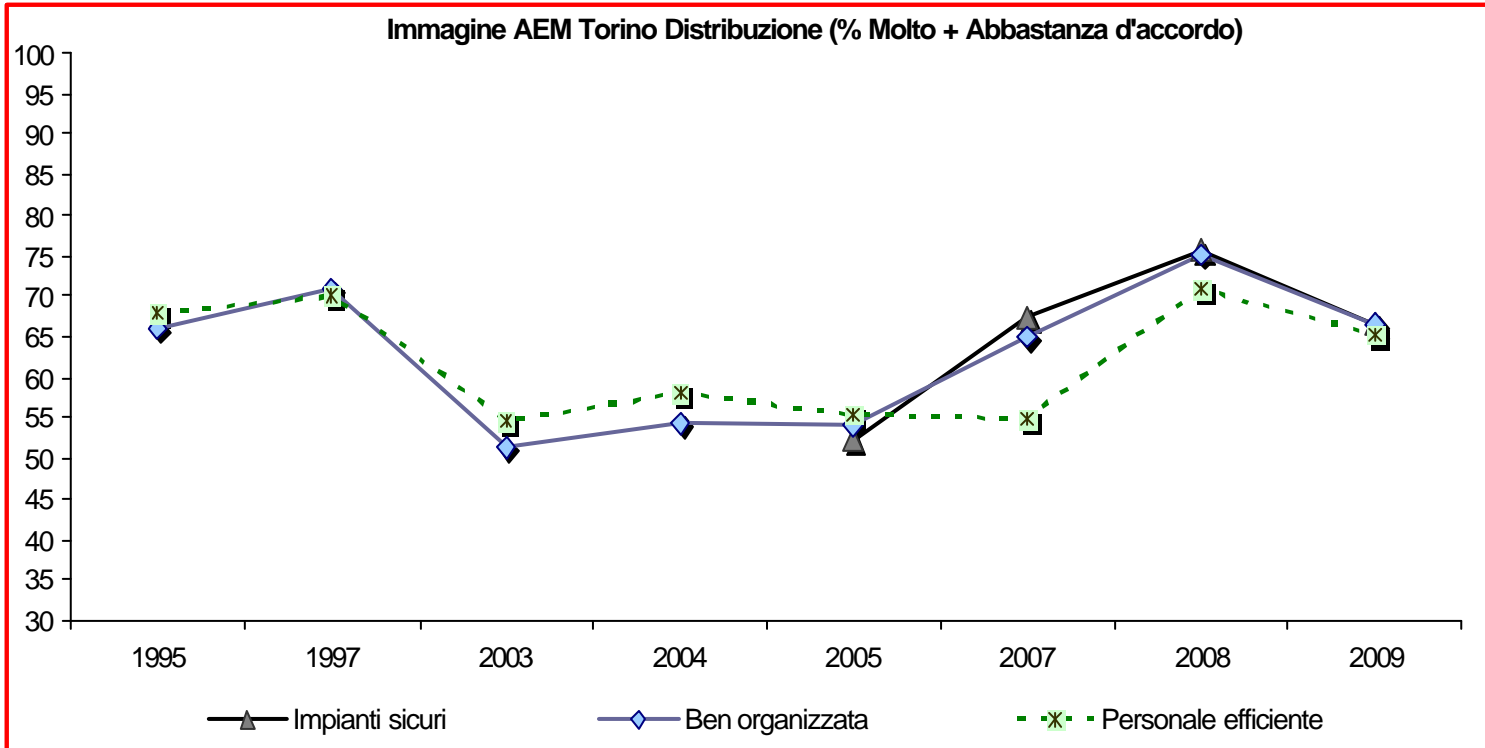


**Tra il 2008 e il 2009, la soddisfazione media dei torinesi per il servizio elettrico fornito da Aem Torino Distribuzione è aumentata, passando da un voto medio di poco superiore al 7 nel 2008, ad uno che raggiunge quasi l'8, nel 2009.**

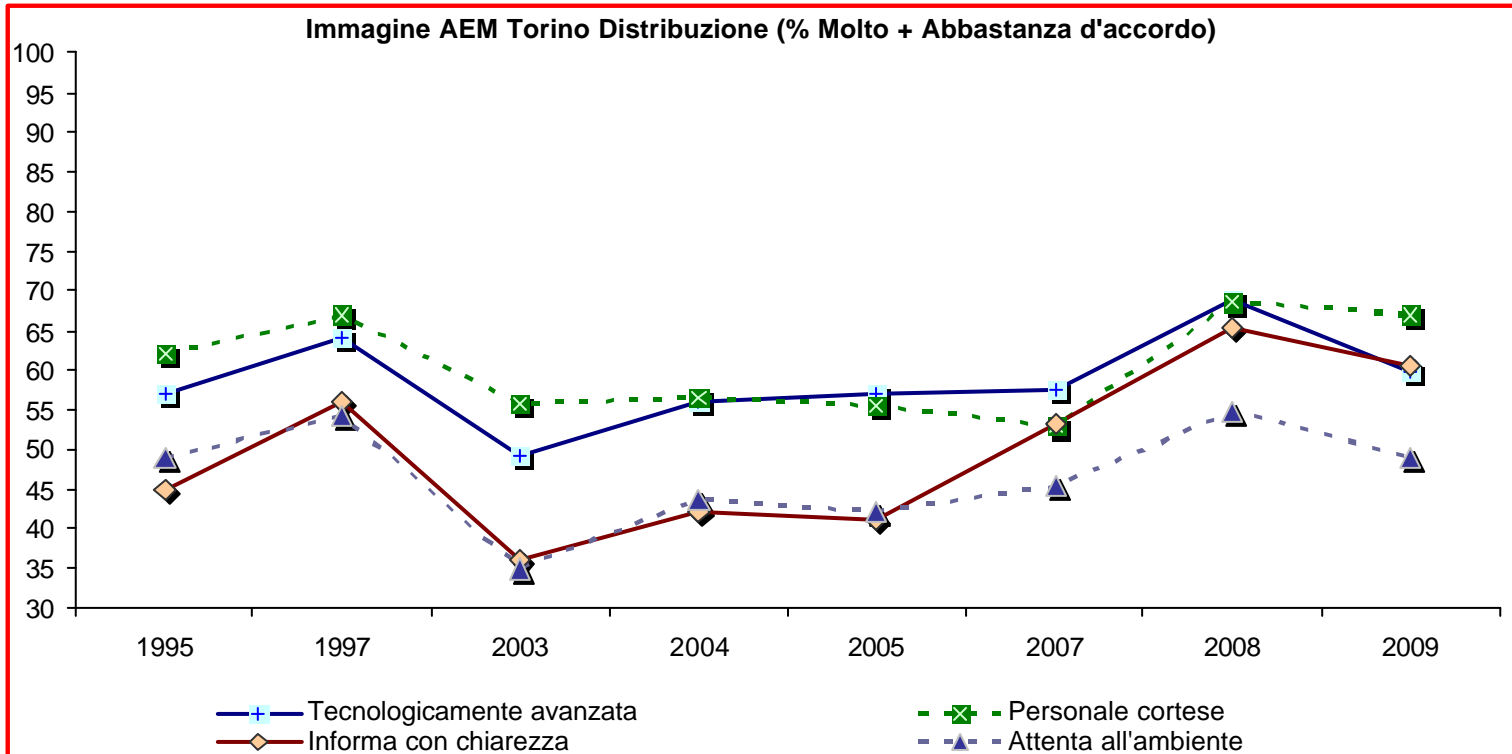
# Confronti con le indagini precedenti: 1995-2009

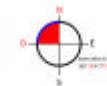


# Confronti con le indagini precedenti: 1995-2009

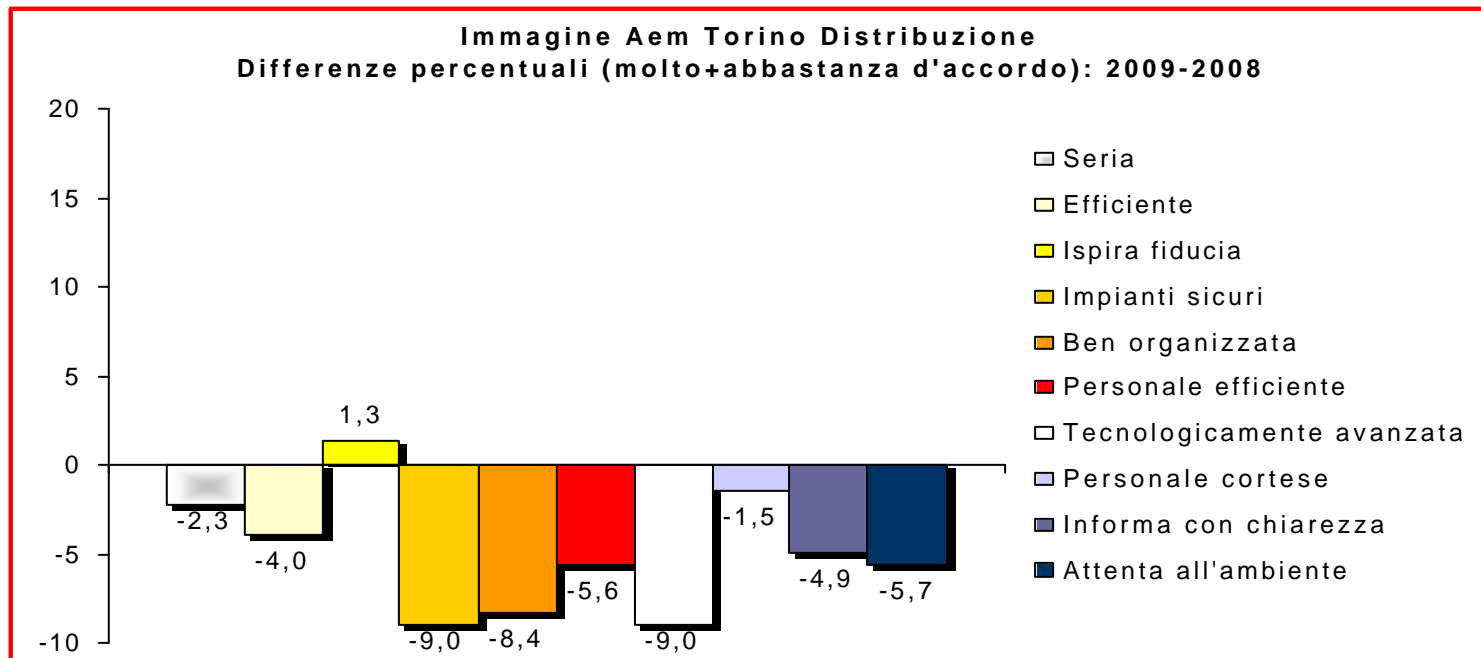


# Confronti con le indagini precedenti: 1995-2009





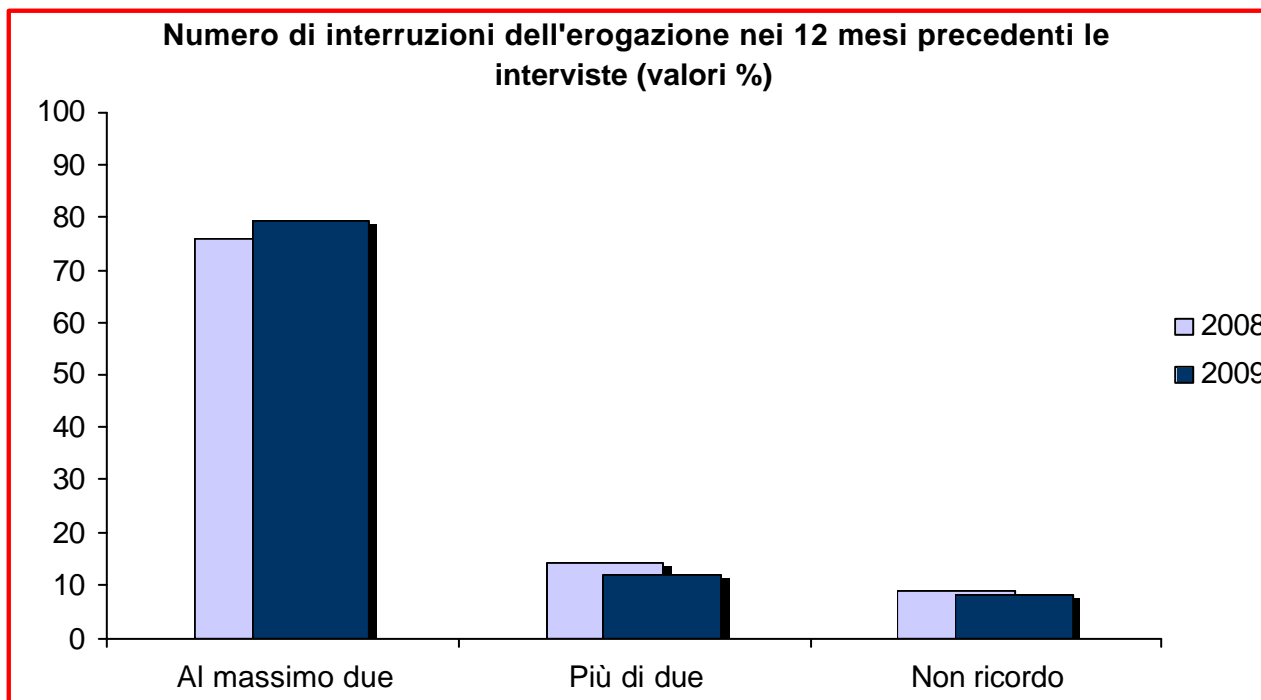
## Confronti con le indagini precedenti: 2008-2009



Fatta eccezione per la fiducia che i torinesi intervistati ripongono nell'azienda, per la sua serietà e per la cortesia del personale - il cui giudizio è rimasto sostanzialmente stabile dal 2008 al 2009 - i giudizi relativi ai rimanenti sette aspetti dell'immagine di Aem indagati sono peggiorati. Un peggioramento si osserva, in particolar modo, nel giudizio dato alla sicurezza degli impianti, all'avanzamento tecnologico ed all'organizzazione dell'azienda.



## Confronti con le indagini precedenti: 2008-2009



**Dal 2008 al 2009, è rimasta sostanzialmente stabile la quota di coloro che hanno avuto al massimo due interruzioni nell'erogazione della corrente (+3,2 punti percentuali), così come quella di coloro che sostengono di aver subito più di due interruzioni (-2,2 punti percentuali).**