



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le **Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente**
Direzione Advocacy, Consumatori e Utenti
Corso di Porta Vittoria 27
20122 Milano*

Milano, 9 febbraio 2018

Osservazioni alla bozza di questionario di rilevazione CATI presso i clienti finali che hanno inoltrato una richiesta di informazioni e ricevuto una risposta

Riportiamo di seguito i nostri commenti ad alcune delle domande del questionario:

Domanda 1: In primo luogo le chiederei di confermare se la richiesta scritta che Lei ha inviato è una richiesta di informazioni:

1. SI (Se sì, continuare con questo questionario)
2. NO (Se no, passare al questionario reclami)

Commenti: non riterremmo opportuno, in caso di risposta negativa del cliente, dare per scontato che egli intendesse reclamare. Proporranno quindi di sostituire la domanda con una più aperta, simile a quella utilizzata per l'indagine sulla qualità dei call center, ovvero: "Ha scritto per chiedere un'informazione, per sbrigare una pratica, per risolvere un problema o per fare un reclamo?".

In alternativa, in caso di risposta negativa alla prima domanda, se ne potrebbe introdurre una seconda in cui si chiede esplicitamente se la richiesta scritta inviata dal cliente sia un reclamo.

Domanda 2. Lei è:

1. Il titolare del contratto (cliente dell'azienda)
2. Un potenziale cliente
3. Un delegato

Commento: i potenziali clienti non verrebbero però registrati ai sensi del TIQV, quindi l'opzione 2 non sarebbe corretta.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Domanda A.2. Prima di presentare questa richiesta di informazioni scritta ha tentato di trovare l'informazione in un altro modo? [MULTIPLA MA LA MODALITÀ 6 ESCLUDE TUTTE LE ALTRE]

1. Si è rivolto al call center dell'azienda
2. Ha cercato sul sito web dell'azienda
3. Si è rivolto ad un'associazione dei consumatori
4. Si è rivolto allo sportello del consumatore dell'Autorità
5. Ha cercato sul sito web dell'Autorità o dello Sportello
6. Ha scritto subito la richiesta scritta di informazioni
7. Altro _____ (specificare)

Commento: Riterremmo che questa domanda andrebbe spostata (ad esempio prima della sezione D), altrimenti il cliente potrebbe pensare che la domanda A.3 "E la risposta che ha ricevuto lei la giudica complessivamente..." si riferisca all'interazione della domanda A.2.

Restando comunque come sempre a piena disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento ed approfondimento in tema, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.

Paolo Ghislandi