GfK Italia

Documento completo relativo al sondaggio[1]

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

1.TITOLO DEL SONDAGGIO

CS Call Center Sorgenia

2. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

GfK Italia

3. SOGGETTO COMMITTENTE

SORGENIA SpA

4. SOGGETTO ACQUIRENTE

SORGENIA SpA

5. DATA O PERIODO IN CUI È STATO REALIZZATO IL SONDAGGIO

Dicembre 2015

[1] Tutti i campi sono obbligatori.

GfK Italia

6. MEZZO/MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA SUL/SUI QUALE/QUALI È PUBBLICATO O DIFFUSO IL SONDAGGIO[2] (*pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web)*

Pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico: CORRIERE ECONOMIA

7. DATA DI PUBBLICAZIONE O DIFFUSIONE

18 Aprile 2016

8. TEMI/FENOMENI OGGETTO DEL SONDAGGIO *(economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*)

Soddisfazione dei clienti Sorgenia che hanno contattato il Call Center Sorgenia nei mesi di Ottobre e Novembre 2015

9. POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Clienti Sorgenia che hanno contattato il Call Center Sorgenia nei mesi di Ottobre e Novembre 2015

10. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO[3]

[2] Fatti salvi i casi di esclusione di cui all'articolo 2 comma 3 del Regolamento.
[3] Nel definire l'estensione territoriale del sondaggio è possibile scegliere tra due opzioni, la prima con l'elenco dei comuni oggetto della rilevazione, la seconda con il numero dei comuni suddiviso per area geografica.

10.1.COMUNI DI RILEVAZIONE [4]

Opzione a). Elenco dei Comuni

ABBIATEGRASSO (MI)
ACERRA (NA)
ACI SANT'ANTONIO (CT)
ACIREALE (CT)
ACQUAVIVA DELLE FONTI (BA)
ACQUI TERME (AL)
ADELFIA (BA)
ADRANO (CT)
ADRARA SAN ROCCO (BG)
AFRAGOLA (NA)
AGEROLA (NA)
AGRATE BRIANZA (MB)
AGROPOLI (SA)
AIRASCA (TO)
ALA' DEI SARDI (OT)
ALATRI (FR)
ALBA (CN)
ALBANO LAZIALE (RM)
ALBENGA (SV)
ALBEROBELLO (BA)
ALCAMO (TP)
ALESSANDRIA (AL)
ALGHERO (SS)
ALICE SUPERIORE (TO)
ALONTE (VI)
ALTINO (CH)
AMATRICE (RI)
ANAGNI (FR)
ANCONA (AN)
ANDORNO MICCA (BI)
ANDRIA (BT)
ANOIA (RC)
ANZANO DEL PARCO (CO)
ANZIO (RM)
APRIGLIANO (CS)
APRILIA (LT)
ARCORE (MB)
ARDEA (RM)
ARDESIO (BG)
AREZZO (AR)
ARGENTA (FE)
ARIENZO (CE)
ARONA (NO)
ARTENA (RM)
ASCOLI PICENO (AP)
ASIGLIANO VERCELLESE (VC)

[4] Inserire, nella casella di testo, l'elenco dei comuni in formato tabella.

GfK Italia

Opzione b). Numero di comuni[5]

Comuni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
fino a 5mila abitanti					
più di 5mila abitanti					
fino a 10mila abitanti					
tra 10mila e 100mila abitanti					
più di 100mila abitanti					
Totale					

11. METODO DI CAMPIONAMENTO *(inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione)*

Campionamento secondo statistiche da database ricevuto direttamente da Sorgenia che include i nominativi dei clienti che hanno contattato il Call Center di Sorgenia nei mesi di Ottobre e Novembre 2015.

12. RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE INCLUSA L'INDICAZIONE DEL MARGINE DI ERRORE

Margine di errore compreso tra 0,5% e 2,5%.

13. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Interviste telefoniche CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

[5] La suddivisione geografica delle Regioni segue la ripartizione dell' Istat:

- Nord Ovest: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Liguria
- Nord Est: Bolzano-Bozen, Trento, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna
- Centro: Toscana, Umbria, Marche, Lazio
- Sud e Isole: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna

GfK Italia

14. CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI, NUMERO DEI NON RISPONDENTI E DELLE SOSTITUZIONI EFFETTUATE;

Non reperibili	cifra ……10.218	% ……62,00
Rifiuti	cifra ……2.072	% ……12,00
Sostituzioni	cifra ……2.697	% 16,00
Totale interviste effettuate	cifra ……1.614	% ……10,00

15. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE [6]

(*Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda)*

Buongiorno, sono <nome operatore> di GfK.
Su incarico di Sorgenia stiamo verificando il servizio offerto dal Call Center ai propri clienti (il Call Center che risponde al numero 800 294 333).
Vorrei parlare con [se il nominativo che compare a video è completo chiedere di quella persona altrimenti chiedere di parlare con la persona che ha contattato il Call Center di Sorgenia]. La chiamata al Call Center è stata effettuata il giorno [inserire data chiamata]

Mi può passare questa persona?

1 sono io
2 passa l'interessato
3 appuntamento
4 rifiuto
5 numero non corrispondente a nominativo/errato
6 nessuno ha chiamato il Call Center
7 persona irreperibile in tempo utile
8 numero non di azienda (in caso di Clienti Business)
9 numero di azienda (in caso di Clienti Consumer)

A1
Mi conferma di aver chiamato il numero verde 800 294 333 e cioè il servizio assistenza Clienti di Sorgenia il giorno [inserire data chiamata]?

1. si
2. no
3. non ricorda

A2 Per quale motivo ha chiamato SORGENIA l'ultima volta? [spontaneo]

1. Pratica Fatturazione
2. Pratica Contratti
3. Pratica Anagrafica
4. Pratica Pagamenti
5. Informativa Pagamenti
6. Informativa Commerciale
7. Informativa Contratti
8. Informativa Fatturazione
9. Gestione Pagamenti
10. Pratica Reclami
11. Altro (specificare:_____)

Parliamo della Sua ultima chiamata al servizio assistenza Clienti di Sorgenia il giorno [inserire data chiamata].
B2 In questa occasione, è riuscito a parlare con un operatore al primo tentativo o ha dovuto chiamare più

Contenuto bloccato, non è possibile apportare modifiche al documento.

[6] Inserire, nella casella di testo, l'elenco di tutte le domande.