Cerved Group - Databank

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

OSSERVATORIO ENERGIA Energia elettrica – Utenze domestiche

2. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

Cerved Group - Databank

3. SOGGETTO COMMITTENTE

Multiclient

4. SOGGETTO ACQUIRENTE

Multiclient

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

7 Ottobre – 5 Dicembre 2013

[1] Tutti i campi sono obbligatori.

Cerved Group - Databank

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 sullo speciale economico locale allegato al Giornale di Brescia

7. DATA DI PUBBLICAZIONE O DIFFUSIONE

21 Febbraio 2014

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

Customer Satisfaction ed atteggiamenti e comportamenti dei clienti su alcuni aspetti della vendita di energia elettrica

9. POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Utenti (privati) dei fornitori di energia elettrica

10. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO[3]

Nazionale

[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.

Cerved Group - Databank

10.1.COMUNI DI RILEVAZIONE [4]

Opzione a). Elenco dei Comuni

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

Cerved Group - Databank

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	144	201	73	182	600
tra 10mila e 100mila abitanti	126	214	163	103	606
più di 100mila abitanti	514	189	242	42	987
Totale	784	604	478	327	2.193

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

2193 casi derivanti da campione casuale di utenti di operatori di energia elettrica: A2A Energia, Acea Energia, Hera Comm, Iren Mercato, Edison, Sorgenia, Enel, ENI ed altri operatori
Dati ponderati per rispecchiare l'universo di riferimento.

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

Il margine di errore relativo ai risultati (livello di significatività del 95%) è di +/- 2,1% nel caso più sfavorevole (percentuale rilevata pari a 50%).

13. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Interviste telefoniche assistite da elaboratore (CATI)

[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

Cerved Group - Databank

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

Non reperibili	cifra ……1.383	% ……18,60
Rifiuti	cifra ……3.842	% ……51,80
Sostituzioni	cifra ……	% .....
Totale interviste effettuate	cifra ……2.193	% ……29,60

15. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE [6]

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

Buonasera, sono_____ della società Databank - Cerved Group SpA di Milano. Stiamo svolgendo un'indagine su alcuni beni e servizi. Vorrei parlare con la persona che all'interno della sua famiglia si occupa maggiormente dei rapporti con la vostra azienda elettrica.

SEZIONE A. INFORMAZIONI E IDENTIFICAZIONE TARGET

BASE RISPONDENTI = 2193, % non risponde: 0%
A1. Mi può dire innanzitutto qual è l'azienda che le fornisce l'energia elettrica, cioè quella a cui paga le bollette?

A2 INFORMATIVA PRIVACY
Per Sua garanzia Le rendiamo le informazioni previste dagli artt. 7 e 13 del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". Finalità del trattamento è misurare il grado di soddisfazione nei confronti dei fornitori di energia elettrica. Titolare del trattamento ed incaricata della raccolta dei dati è Cerved Group SpA, con sede a Milano. Appena conclusa la fase di raccolta ed editing, i suoi dati saranno resi ANONIMI e diffusi soltanto in forma di tavole statistiche.

BASE RISPONDENTI = 2193, % non risponde: 2,2%
A2a. Innanzitutto le chiedo quanto tempo fa ha stipulato il suo attuale contratto per la fornitura di energia elettrica [LEGGERE] <NON SA AMMESSO>
1) Meno di un anno fa
2) Da 1 a 2 anni fa
3) Da 2 a 5 anni fa
4) Da oltre 5 anni

BASE RISPONDENTI = 1197, % non risponde: 3,5%
A2b. <SE A2a=4, da oltre 5 anni oppure A2a=non sa> Il suo attuale contratto per la fornitura di energia elettrica è stato stipulato prima dell'anno 2007? <NON SA AMMESSO>
1) Si
2) No

<se A2b=1; contratto stipulato prima del 2007 -> passa a SEZIONE B>

BASE RISPONDENTI = 1200, % non risponde: 2,7%
A3. Con questo contratto Lei [LEGGERE] <NON SA AMMESSO>
1) Ha effettuato un nuovo allacciamento, oppure
2) Ha effettuato un subentro o una voltura
3) Ha cambiato fornitore, oppure
4) E' rimasto con il suo attuale fornitore ma a condizioni economiche diverse

BASE RISPONDENTI = 1200, % non risponde: 1,1%
A4. Ha un unico contratto per la fornitura congiunta di elettricità e gas dallo stesso fornitore? <NON SA AMMESSO>
1) Si

Contenuto bloccato, non è possibile apportare modifiche al documento.

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