

## DOCUMENTO COMPLETO

(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)

**Titolo del sondaggio:** *"Il mercato italiano di bollette e bollettini: Usage and Attitudes"*

**Soggetto che ha realizzato il sondaggio:** IPSOS Srl

**Soggetto committente:** Sisal Spa

**Soggetto acquirente:** Sisal Spa

**Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio:** 01 giugno – 06 luglio 2011

**Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio:** pubblicato sul sito web agicosnews.it

**Data di pubblicazione o diffusione:** 19 giugno 2013

**Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio:** la ricerca ha analizzato i comportamenti di pagamento di bollette, bollettini, multe da parte della popolazione italiana.

**Popolazione di riferimento:** popolazione italiana tra i 25 e i 70 anni

**Estensione territoriale del sondaggio:** estensione nazionale.

**Metodo di campionamento:** *(inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e dell'eventuale campionamento):* campionamento di tipo personale, domiciliare con quote rappresentative per sesso, età, area geografica e ampiezza del comune di residenza. Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione (con metodo RIM weighting) per la variabile area geografica, ampiezza centro e sesso incrociato con l'età.

**Il margine di errore:** il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio è compreso fra +/- 2,2% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (509 casi), considerando la significatività al 95%.

**Metodo di raccolta delle informazioni:** sondaggio di opinione tramite interviste personali somministrate mediante l'utilizzo di computer (CAPI)

**Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate:**

Interviste complete	509	89,3%
Screening/Rifiuti/Sostituzioni	61	10,7%
Totale contatti effettuati	570	100%

Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa in caso di diffusione: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)  
In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni.  
Ipsos non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza.

**Testo integrale di tutte le domande:** (testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda):

- Quanto è rimasto soddisfatto per il servizio/i che ha ricevuto relativamente alle operazioni di pagamento di **bollette di utenze (LUCE, GAS, TELEFONO, ECC.)** realizzato negli ultimi 30 giorni? Utilizzi una scala da 1 a 10, dove 1 significa per nulla soddisfatto e 10 completamente soddisfatto.

<b>Presso l'Ufficio postale</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non ho pagato bollette negli ultimi 30 giorni tramite questo canale	(Totale rispondenti: 100%)
<b>Presso un canale di prossimità (bar, tabacchi, ricevitorie)</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non ho pagato bollette negli ultimi 30 giorni tramite questo canale	(Totale rispondenti: 100%)
<b>Presso altri canali</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non ho pagato bollette negli ultimi 30 giorni tramite questo canale	(Totale rispondenti: 100%)

- Quanto è rimasto soddisfatto per il servizio/i che ha ricevuto relativamente alle operazioni di pagamento di **bollettini (ASSICURAZIONE AUTO, CANONE TV, SPAZZATURA, CONTRAVVENZIONI, ICI, ALMENO IN PARTE PRECOMPILATI)** realizzato negli ultimi 30 giorni? Utilizzi una scala da 1 a 10, dove 1 significa per nulla soddisfatto e 10 completamente soddisfatto.

<b>Presso l'Ufficio postale</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non ho pagato bollettini negli ultimi 30 giorni tramite questo canale	(Totale rispondenti: 100%)
<b>Presso un canale di prossimità (bar, tabacchi, ricevitorie)</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non ho pagato bollettini negli ultimi 30 giorni tramite questo canale	(Totale rispondenti: 100%)
<b>Presso altri canali</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non ho pagato bollettini negli ultimi 30 giorni tramite questo canale	(Totale rispondenti: 100%)

**Ha mai utilizzato qualcuna di queste possibilità offerte dalle ricevitorie (tabacchi con ricevitoria/bar con ricevitoria)?**

1. Non le ha mai utilizzate
2. Le ha utilizzate una o due volte, tempo fa, poi non più
3. Le ha utilizzate per la prima volta ultimamente
4. Le utilizza saltuariamente
5. Le utilizza spesso
6. Le utilizza quasi sempre / sempre

- pagare bollette e bollettini (Totale rispondenti: 100%)
- pagare delle multe (Totale rispondenti: 100%)
- pagare dei tributi (tarsu..) (Totale rispondenti: 100%)
- pagare il bollo dell'auto (Totale rispondenti: 100%)
- ricaricare il cellulare (Totale rispondenti: 100%)
- acquistare carte telefoniche (internazionali) (Totale rispondenti: 100%)
- ricaricare carte prepagate (ex. Postepay) (Totale rispondenti: 100%)
- pagare l'abbonamento tv, terrestre o satellitare (Totale rispondenti: 100%)

- pagare dei biglietti di treni/autobus già prenotati su internet/call center *(Totale rispondenti: 100%)*
- ricaricare il telepass *(Totale rispondenti: 100%)*
- inviare o ricevere denaro (money transfer) *(Totale rispondenti: 100%)*

*Se utilizzano spesso almeno un servizio in ricevitoria*

- **Potrebbe dirmi se ...**
  1. Utilizza abitualmente la stessa ricevitoria
  2. Utilizza abitualmente un gruppo di 2-3 ricevitorie
  3. Non ha delle ricevitorie abituali, utilizza quelle che incontra

*(Totale rispondenti: 100%)*

- **Se dovesse ora confrontare Poste Italiane con le Ricevitorie che frequenta o conosce, indipendentemente dal fatto che siano o meno associate ad un bar o a un tabacchi, e parlando dei pagamenti che è possibile fare con entrambi, chi secondo lei è meglio per quanto riguarda...**

	POSTE ITALIANE	RICEVITORIE	ENTRAMBI	
Accoglienza e comfort del locale				<i>(Totale rispondenti: 96%)</i>
Riservatezza/ garanzia della privacy				<i>(Totale rispondenti: 93%)</i>
Strumentazione a disposizione dell'operatore				<i>(Totale rispondenti: 95%)</i>
Orari d'apertura				<i>(Totale rispondenti: 99%)</i>
Tempi d'attesa				<i>(Totale rispondenti: 96%)</i>
Cortesia				<i>(Totale rispondenti: 95%)</i>
Professionalità e competenza				<i>(Totale rispondenti: 96%)</i>
Sicurezza personale				<i>(Totale rispondenti: 91%)</i>
Certezza del buon esito dell'operazione				<i>(Totale rispondenti: 98%)</i>
Qualità della clientela				<i>(Totale rispondenti: 92%)</i>
Possibilità di svolgere attività anche diverse in poco tempo				<i>(Totale rispondenti: 93%)</i>
Capillarità (quindi raggiungibilità, prossimità)				<i>(Totale rispondenti: 99%)</i>
Omogeneità del servizio in aree diverse della città o dell'Italia				<i>(Totale rispondenti: 95%)</i>

*Se non utilizzano spesso i seguenti servizi in ricevitoria*

**Le chiederò ora quanto le interessano alcuni prodotti o servizi che si possono trovare presso le ricevitorie (tabacchi con ricevitoria/bar con ricevitoria):** usi una scala da 1 a 10 dove 1 vuol dire che non le interessano per niente e 10 che le interessano tantissimo.

• pagare bollette e bollettini	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lo utilizzo già spesso	<i>(Totale rispondenti: 100%)</i>
• pagare delle multe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lo utilizzo già spesso	<i>(Totale rispondenti: 100%)</i>
• pagare dei tributi (tarsu..)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lo utilizzo già spesso	<i>(Totale rispondenti: 100%)</i>
• pagare il bollo dell'auto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lo utilizzo già spesso	<i>(Totale rispondenti: 100%)</i>
• ricaricare il cellulare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lo utilizzo già spesso	<i>(Totale rispondenti: 100%)</i>
• acquistare carte telefoniche (internazionali)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lo utilizzo già spesso	<i>(Totale rispondenti: 100%)</i>

<ul style="list-style-type: none"> <li>ricaricare carte prepagate (ex. Postepay)</li> </ul>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lo utilizzo già spesso	<i>(Totale rispondenti: 100%)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>pagare l'abbonamento tv, terrestre o satellitare</li> </ul>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lo utilizzo già spesso	<i>(Totale rispondenti: 100%)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>pagare dei biglietti di treni/autobus già prenotati su internet/call center</li> </ul>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lo utilizzo già spesso	<i>(Totale rispondenti: 100%)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ricaricare il telepass</li> </ul>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lo utilizzo già spesso	<i>(Totale rispondenti: 100%)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>inviare o ricevere denaro (money transfer)</li> </ul>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Lo utilizzo già spesso	<i>(Totale rispondenti: 100%)</i>

**ALLEGATO A**

**Elenco dei Comuni italiani presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista**

**Comuni**

aosta	Gavardo	pecetto
arcidosso	genova	Pescara
Arenzano	Genzano di Lucania	Pontecorvo
argelato	gonars	Ragalna
Arsoli	Ispica	Roma
Bagno a Ripoli	Lecce	Roma
bergamo	livorno	S.Nicola la strada
bologna	livorno	savona
Brindisi	Marano	Senigallia
Capurso	Marsala	Serra Riccò
cascina	Martellago	Siracusa
Castellamare del golfo	meda	Sortino
Cava dè tirreni	milano	torino
cernobbio	monzuno	treviso
Cinquefrondi	Napoli	Triggiano
como	nogara	Verdellino
Curti	padova	Verdello
Erice	Padova	zero Branco
Firenze	Palermo	zola predosa
Formia		