





















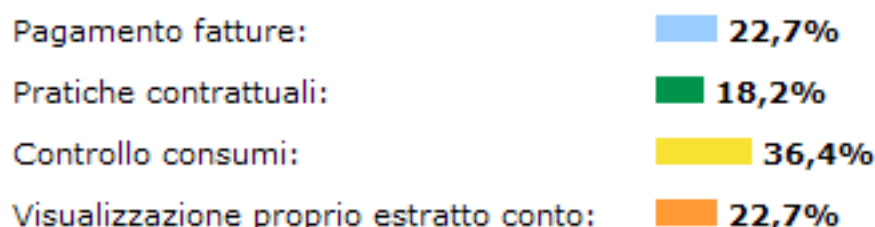


Sezione domande SITO INTERNET

Domanda 1:	Domanda 2:
Qual è il suo giudizio sul nostro sito internet?	Qual è il suo giudizio circa la facilità di consultazione?
Molto Positivo: 0,0% Positivo:  86,4% Neutro:  9,1% Negativo:  4,5% Molto negativo: 0,0%	Molto Positivo:  4,5% Positivo:  72,7% Neutro:  13,6% Negativo:  0,0% Molto negativo:  9,1%

Domanda 3: Rispetto al nostro sito internet cosa pensa circa:	
GRAFICA	CHIAREZZA
Molto Positivo:  13,6% Positivo:  72,7% Neutro:  13,6% Negativo:  0,0% Molto negativo: 0,0%	Molto Positivo:  4,5% Positivo:  81,8% Neutro:  13,6% Negativo:  0,0% Molto negativo: 0,0%
CONTENUTO DELLE INFORMAZIONI	POSSIBILITA' DI INTERAZIONE
Molto Positivo: 0,0% Positivo:  68,2% Neutro:  27,3% Negativo:  4,5% Molto negativo: 0,0%	Molto Positivo: 0,0% Positivo:  54,5% Neutro:  36,4% Negativo:  9,1% Molto negativo: 0,0%

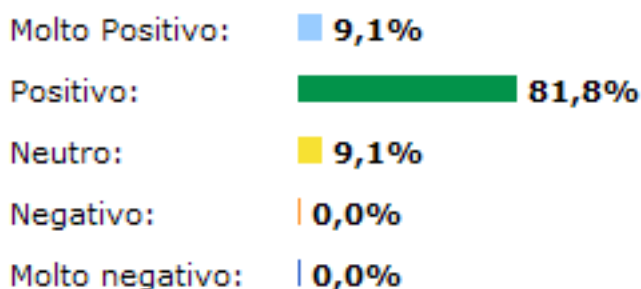
Domanda 4: Quali servizi tra i seguenti servizi vorrebbe fossero ampliati sul sito?



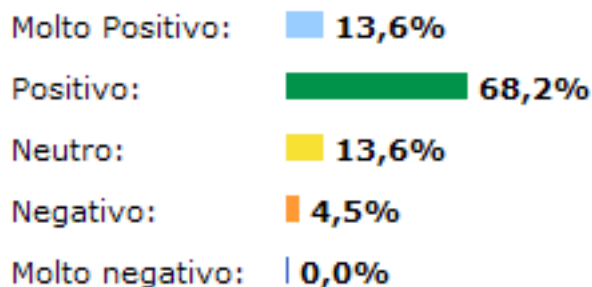
Sezione domande FATTURAZIONE

Domanda 5: Come le sembra la nostra fattura rispetto a:

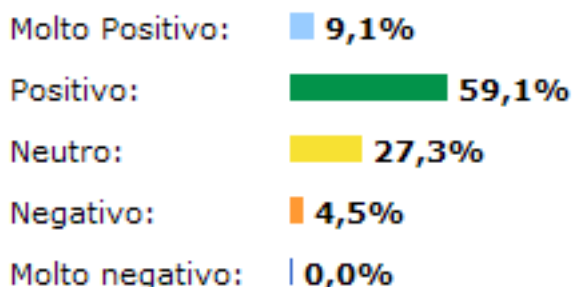
GRAFICA



CHIAREZZA



CONTENUTO DELLE INFORMAZIONI

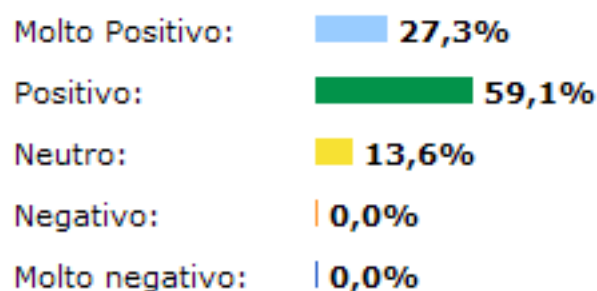


Domanda 6: Qual è il suo giudizio in merito a:

PERIODICITA' DI FATTURAZIONE

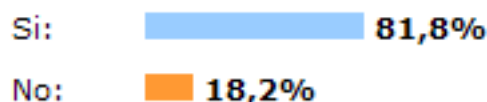


MODALITA' DI PAGAMENTO



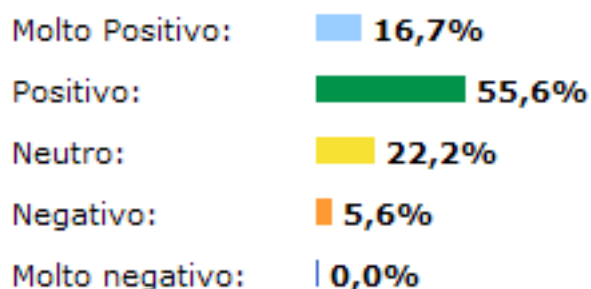
Sezione domande UFFICI

Domanda 7: Si è mai recato presso gli uffici di Acos Energia?



Domanda 8: Se si è recato presso gli uffici, quanto è soddisfatto del servizio di sportello per quanto riguarda:

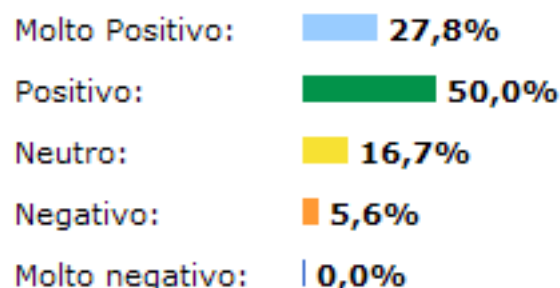
TEMPI DI ATTESA



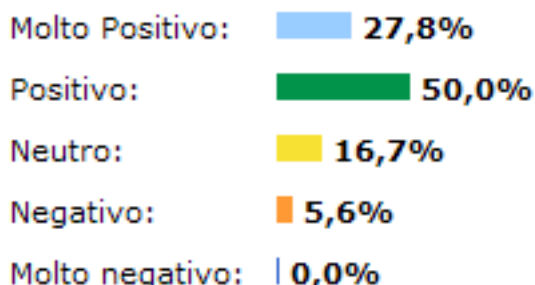
CORTESIA DEL PERSONALE



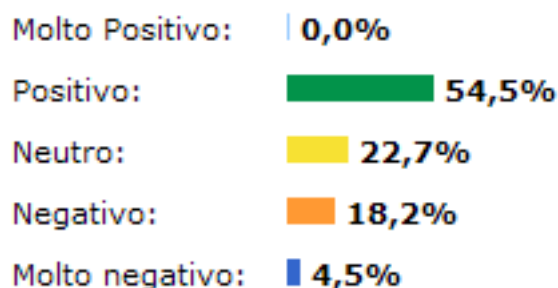
COMPETENZA DEL PERSONALE



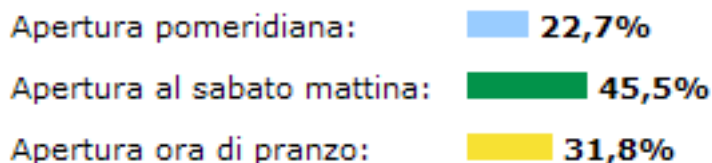
CHIAREZZA/COMPETENZA DELLE RISPOSTE



Domanda 9: Qual è il suo giudizio sugli orari di sportello?



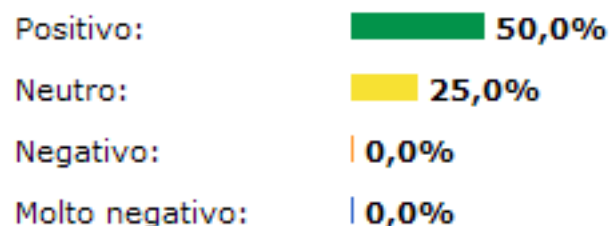
Domanda 10: Se si ritiene insoddisfatto, quali modifiche apporterebbe?



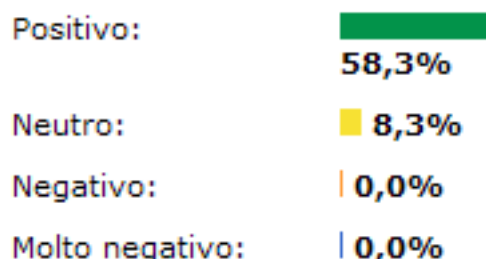
Sezione domande SERVIZI TELEFONICI

Domanda 12: Se ha telefonato agli uffici, quanto è soddisfatto per quanto riguarda:

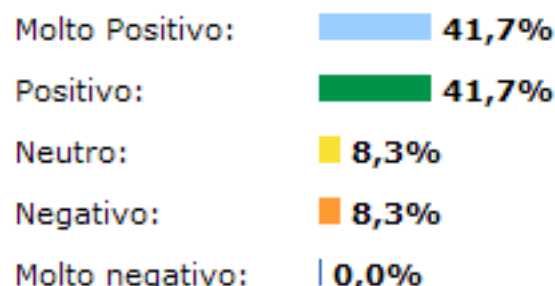
TEMPI DI ATTESA



CORTESIA DEL PERSONALE



COMPETENZA DEL PERSONALE

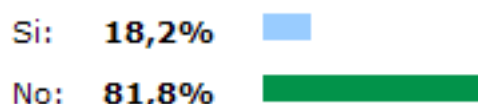


CHIAREZZA/COMPETENZA DELLE RISPOSTE

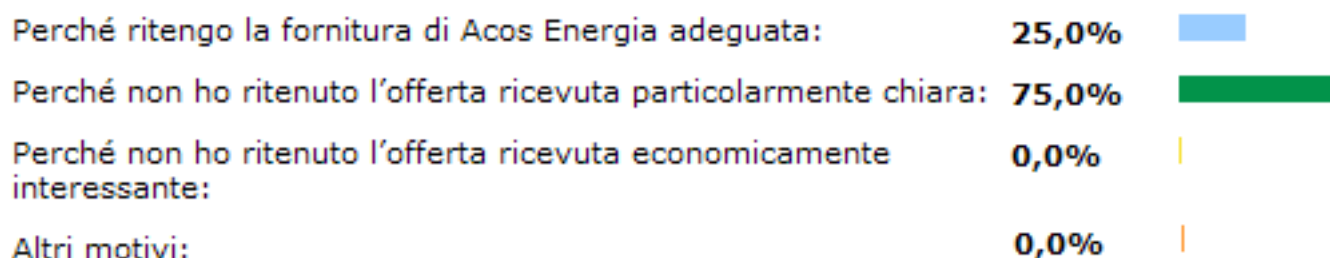


Sezione domande OFFERTE DA ALTRE AZIENDE

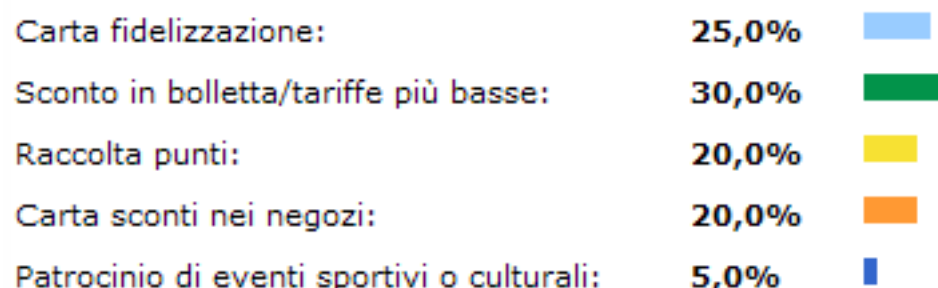
Domanda 13: Ha ricevuto offerte di fornitura gas da altre aziende?



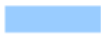

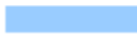


Domanda 14: Se ha ricevuto altre offerte, perché non ha accettato?

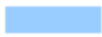













15. Nelle prossime righe ci indichi una modalità di fidelizzazione che gradirebbe (esempi: carta fidelizzazione, raccolta punti, carta sconti nei negozi ecc...ecc)








Sezione domande CONDOMINIO

Domanda 16:	Domanda 17:
<p><i>Lei abita in un condominio?</i></p> <p>Si:  36,4%</p> <p>No:  63,6%</p>	<p><i>Se abita in un condominio, ci potrebbe dire da quanti alloggi è composto?</i></p> <p>Da 0 a 10:  50,0%</p> <p>Da 11 a 20:  37,5%</p> <p>Oltre 20:  12,5%</p>


Domanda 18:	
<p><i>Lei conosce il termine gestione calore – servizio energia ?</i></p>	<p>Si:  36,4%</p> <p>No:  63,6%</p>

Domanda 19: Quanto ritiene interessante e conveniente:	
<p><i>Disporre di una azienda che ti manleva dagli obblighi in materia di sicurezza della caldaia</i></p> <p>Molto Positivo:  36,4%</p> <p>Positivo:  50,0%</p> <p>Neutro:  4,5%</p> <p>Negativo:  9,1%</p> <p>Molto negativo:  0,0%</p>	<p><i>Non occuparsi né del pagamento delle fatture del gas né della gestione del riscaldamento</i></p> <p>Molto Positivo:  27,3%</p> <p>Positivo:  36,4%</p> <p>Neutro:  18,2%</p> <p>Negativo:  18,2%</p> <p>Molto negativo:  0,0%</p>


<p><i>Risparmiare sui consumi e sulla gestione della caldaia</i></p> <p>Molto Positivo:  54,5%</p> <p>Positivo:  36,4%</p> <p>Neutro:  4,5%</p> <p>Negativo:  0,0%</p> <p>Molto negativo:  4,5%</p>
--

Sezione domande ENERGIA ELETTRICA



Domanda 20: Mi può dire con chi ha un contratto di fornitura di energia elettrica? (senza obbligo di risposta)

ENEL:  100,0%
Altre Aziende: | 0,0%

Domanda 21. Dal primo luglio 2007 il mercato dell'energia elettrica è liberalizzato: ne era a conoscenza?

Si:  95,5%
No: ■ 4,5%

Domanda 22: Sulla base di quali elementi Lei prenderebbe in considerazione di cambiare fornitore di energia elettrica?

Regolarità del servizio:  4,5%
Lettura del contatore: | 0,0%
Chiarezza delle bollette: | 0,0%
Regolarità del pagamento: | 0,0%
Prezzo:  81,8%
Servizio di assistenza ai clienti: ■ 4,5%
In nessun caso: ■ 9,1%