

## Indagine sulla customer satisfaction dei soci aderenti al Consorzio "Orobie Energia"

Denominazione azienda: \_\_\_\_\_

Cognome e nome del compilatore: \_\_\_\_\_

Recapito (telefono, fax o e-mail): \_\_\_\_\_

1) *Quali sono stati i vostri consumi di energia nel corso dell'anno 2001?*

energia elettrica (kWh/anno): \_\_\_\_\_

gas metano (mc/anno): \_\_\_\_\_

2) *Avete aderito al Consorzio "Orobie Energia" per l'acquisto di:*

? energia elettrica

? gas metano

? entrambi

3) *Prima di aderire al Consorzio "Orobie Energia" avete ricevuto e valutato offerte da altri potenziali fornitori di energia operanti sul mercato libero?*

? Sì

? No

4) *In caso abbiate risposto affermativamente alla domanda n° 3, per quali motivi avete deciso di preferire il Consorzio "Orobie Energia"?*

? perché costituito su iniziativa dell'Unione degli Industriali della Provincia di Bergamo

? perché offriva le migliori possibilità di risparmio sulla bolletta energetica

? perché garantiva il migliore rapporto tra risparmio energetico ed affidabilità del servizio prestato

? altro (specificare): \_\_\_\_\_

5) *Complessivamente, dal punto di vista tariffario, ritenete che aver aderito al Consorzio "Orobie Energia" vi abbia procurato dei vantaggi economici?*

? Sì, in assoluto

? Sì, rispetto al solo mercato vincolato

? No

6) *Siete in grado di comprendere agevolmente ed interpretare correttamente le diverse voci che compaiono sulla bolletta ricevuta dal fornitore di energia?*

? Sì

? No

? Solo in parte perché: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7) *Siete complessivamente soddisfatti di aver aderito al Consorzio "Orobie Energia"?*

? Sì

? No

? Solo in parte perché: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8) *Il consorzio rappresenta per le imprese aderenti una reale garanzia di tutela nei rapporti con il fornitore di energia?*

? Sì

? No

? Solo in parte perché: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9) *Avete fatto almeno una volta verificare da Servitec S.r.l. il vostro contratto di fornitura di energia?*

? Sì

? No

10) *In caso di risposta affermativa, pensate di averne tratto dei concreti benefici?*

? Sì

? No

11) *Secondo la vostra esperienza personale, esprimete un giudizio sul servizio di consulenza ricevuto da Servitec:*

	<b>alta</b>	<b>media</b>	<b>bassa</b>
<b>professionalità e competenza degli interlocutori</b>			
<b>orientamento alle specifiche esigenze del cliente</b>			
<b>tempestività nei tempi di risposta ai quesiti proposti</b>			
<b>altro (specificare):</b> _____			