

**RELAZIONE TECNICA
SULLA SURVEY “VALUE OF LOST LOAD - WTP/WTA”
REALIZZATA PER TERNA**

La presente relazione ha l'obiettivo di esaminare ed effettuare una descrizione metodologica dell'indagine demoscopica 'Value of Lost Load - WTA/WTP' realizzata per Terna nel Febbraio/Marzo 2021.

I criteri di redazione del presente documento sono basati sulla base di prescrizioni di metodologia di ricerca sociale e di marketing (riportate in brevi riferimenti bibliografici) e delle buone pratiche e consuetudini riportate dal codice di deontologia delle ricerche espressi dalle linee guida Assirm (Associazione Italiana degli Istituti di Ricerche di Mercato www.assirm.it), appartenente a Confindustria e Efamro (Federazione europea delle associazioni che raccolgono le associazioni di istituti di ricerca www.efamro.eu).

Gli autori della presente relazione sono la Dott.ssa Chiara Jeanmonod, direttore di ricerca specializzata nel settore “Energy & Commodities” con oltre 15 anni di esperienza e di lavoro in un Istituto di Ricerca e il dott. Simone Pizzoglio, partner e direttore di dipartimento di BVA Doxa, e professore a contratto presso l'Università IULM di Milano, docente alla laurea magistrale del corso di “data analysis and measurement for Communication”.

BVA Doxa, fondata nel 1946 e primo Istituto di ricerca operante in Italia, è oggi tra i più importanti istituti di ricerca operanti nel nostro paese, opera nel settore con continuità da oltre 70 anni – ossia dalla sua fondazione ad oggi - è socio fondatore di Assirm ed è associato Esomar - le associazioni che riuniscono le maggiori aziende italiane e internazionali di Ricerche di Mercato.

Premessa: il quadro di riferimento per la conduzione di una ricerca di mercato

Le Ricerche di mercato, le indagini sociali e i sondaggi di opinione richiedono una specifica competenza di conoscenze, tecniche e processi produttivi che assicurino il committente e tutti i destinatari dei risultati del lavoro della validità e affidabilità di quanto riportato. Per tutti i sondaggi che riportano la diffusione su mezzi di comunicazione di massa di dati relativi alla popolazione, è oggi fatto anche obbligo di comunicazione alla AGCOM dei risultati e dei criteri con cui la ricerca è stata svolta. Questo quadro normativo, come immediatamente intuibile, è reso necessario dal rischio (o dalla possibilità) di influenzare i risultati in ogni passaggio realizzativo e inficiare la finalità primaria di qualsiasi ricerca, ossia rappresentare e descrivere un certo fenomeno sociale (un'atteggiamento, la conoscenza di un fatto, l'opinione rispetto a qualche cosa...).

Per questo esistono associazioni e organismi nazionali e internazionali a cui i principali Istituti italiani di ricerca e di sondaggio (indipendentemente dalle dimensioni, dal fatturato o dalle specializzazioni) fanno riferimento. In particolare, in Italia esiste ASSIRM. Assirm raccoglie tutti i principali Istituti italiani e rilascia una certificazione di qualità dei processi e del rispetto di criteri scientifici riconosciuti relativamente alla progettazione, la conduzione e l'analisi dei risultati di una ricerca di mercato. È condizione standard e prassi che l'associazione dell'Istituto ad Assirm sia regola mandatoria nei capitolati tecnici di gare ed appalti, e spesso condizione stessa di partecipazione alla gara. Il rispetto di criteri scientifici non è solo una garanzia di qualità, ma è de facto una condizione indispensabile per assicurare l'affidabilità e la validità dei risultati. Una ricerca di mercato o un sondaggio di opinione possono subire importanti distorsioni se non si rispettano i fondamentali elementi metodologici validati dal metodo scientifico.

Per questo, Assirm si assicura, rilasciando opportuna certificazione, che un istituto di ricerca rispetti il codice deontologico Assirm; in particolare ogni associato si impegna al rispetto del Codice di Etica Professionale e delle relative Norme di Qualità, ispirate agli standard di settore ISO 20252 e aggiornate dal Comitato di Qualità Assirm. Il Codice delle Ricerche¹ regola l'attività degli Associati e integra quello di Esomar, l'Associazione Internazionale delle Ricerche di Mercato, con norme attinenti all'attività delle aziende di ricerca.

¹ Codice delle Ricerche

Il Codice Etico Assirm così come le norme di qualità e le linee-guida Assirm, definiscono il ruolo delle Società di Ricerca e dei ricercatori; definiscono anche le responsabilità delle Società di Ricerca che si impegnano a rispettarle con l'adesione ad Assirm.

Il Codice, ispirato alle best practice nazionali e internazionali e ai principi definiti dal Codice Internazionale ICC/ESOMAR, ha tra i suoi scopi:

- Adesione alle regole di condotta nello svolgimento della ricerca e della professione.
- Mantenimento di elevati standard di qualità della ricerca e della professione.

E i seguenti principi e criteri di condotta:

competenza, onestà, partnership, impegno, informazione, trasparenza, proprietà, privacy e sicurezza dei dati, la pubblicazione e divulgazione dei risultati nel rispetto di regole specifiche.

DESCRIZIONE DELLA RICERCA

Premessa: finalità e obiettivi del disegno di ricerca

BVA Doxa ha progettato e condotto per Terna, in seguito a richiesta di ARERA, una ricerca di mercato ai fini della quantificazione del valore del Reliability Standard (RS), ossia del rapporto tra il Value of Lost Load (VOLL) e il Cost of new entry (CONE), attenendosi alla metodologia Europea approvata con Decisione ACER 23/2020.

Questa indagine di mercato copre i seguenti due segmenti previsti nella metodologia:

- Household, ossia i clienti domestici dell'energia elettrica
- Commerce/service sector, inteso come SOHO – Small Office / Home Office

La metodologia ACER richiede di quantificare il VOLL utilizzando almeno la *willingness to pay* (WTP), ossia chiedendo al cliente del servizio di energia elettrica qual è il prezzo massimo che è disposto a *pagare* per evitare di subire un'interruzione della fornitura.

Terna, sulla base di studi precedentemente condotti, ritiene però che la modalità di rilevazione con WTP potrebbe comportare una sottostima sistematica del VOLL e che tale problematica sia superabile indagando la ***willingness to accept*** (WTA): chiedendo quindi al cliente qual è la compensazione minima che si aspetta di ricevere per *accettare* un'interruzione nella fornitura di energia elettrica.

Ai fini dell'identificazione dell'indicatore più adatto a stimare il VOLL, si è proceduto con la realizzazione di una preliminare survey pilota su due campioni: a un campione è stato somministrato un questionario WTP, all'altro un questionario WTA, per poter confermare o meno gli studi precedenti sulla differenza fra WTA e WTP.

Anche se i questionari utilizzati sono stati sviluppati sulle linee guida europee, tradotti ed adattati al caso italiano, non si può non menzionare la particolare complessità dell'indagine, per dei contenuti per i quali è lecito domandarsi quale sia la effettiva capacità di risposta dell'intervistato.

Per questo, particolare cura è stata dedicata allo sviluppo dei questionari.

Come dice Luca Molteni: ²

“La capacità di risposta dell'individuo può essere inficiata nei casi in cui l'intervistato:

- a) non sia stato esposto al fenomeno*
- b) sia stato esposto al fenomeno, ma il ricordo sia debole*
- c) debba razionalizzare rapidamente scelte dettate dall'impulso o dall'inconscio”* .

Alleghiamo quindi alla presente relazione:

- Una copia dei questionari utilizzati sia nelle fasi pilota che in quelle estensive (con il testo e l'ordine delle domande, oltre all'eventuale flusso delle domande) che serve per valutare, tra le altre cose, anche la durata complessiva e l'assenza di approcci “suggestivi”
- Una copia del cosiddetto “field report” ossia una documentazione su redemption (ossia tasso di risposta degli invitati a partecipare all'indagine), cadute (ossia persone che non hanno completato l'indagine ma l'hanno svolta in modo parziale), la percentuale di rifiuti alla compilazione
- Un riferimento più preciso al “panel” ossia al database di provenienza dei nominativi che sono stati invitati alla compilazione del questionario.

² Luca Molteni, Gabriele Troilo, *Ricerche di marketing*, McGraw-Hill, 2003

La Popolazione di riferimento: Universo campionario e Campione

Nella disciplina di ricerca sociale e di mercato e in Statistica, per **Universo** si intende la collettività, o popolazione utilizzata come riferimento per il campionamento; ovvero l'insieme di tutti gli individui accomunati dal possesso di una determinata caratteristica.

Ogni ricerca deve essere riferita a un particolare "universo", la cui accurata definizione sta in termini di ampiezza (quanti sono) e caratteristiche (chi sono) rappresenta sempre un passo metodologico importante. Una volta definita la popolazione, si può decidere la tecnica di estrazione da essa di un sottoinsieme, il campione, sul quale effettuare il sondaggio oggetto di interesse.

Universo di riferimento dell'indagine sono due distinti gruppi:

- Household: i clienti domestici del servizio di energia elettrica, ossia le famiglie
- Commerce/service sector: i clienti non domestici appartenenti al segmento SoHo del commercio e dei servizi.

Universo e campione Household

Il campione Household è stato costruito sulla base della **distribuzione delle famiglie italiane** per zona di mercato (con eventuale sottoquota per le regioni più rilevanti) e ampiezza centri (fonte Istat 2018):

	Fino a 10k abitanti	Da 10k a 30k abitanti	Da 30k a 100k abitanti	Oltre 100k abitanti	Totale
NORD	4.397.194	3.006.511	1.934.962	3.119.759	12.458.426
CENTRO NORD	554.149	631.859	731.630	385.021	2.302.659
CENTRO SUD	1.163.326	1.135.580	1.419.780	2.072.767	5.791.453
SUD	480.571	608.810	607.520	279.818	1.976.719
CALABRIA	413.282	138.293	183.276	75.296	810.147
SICILIA	431.896	510.676	543.676	525.037	2.011.285
SARDEGNA	329.361	156.731	109.864	134.554	730.510
Totale	7.769.779	6.188.460	5.530.708	6.592.252	26.081.199

-
- L'interlocutore dell'intervista è stato il **responsabile della bolletta elettrica**, ossia la persona che, da solo o con altri, gestisce la fornitura di energia elettrica in famiglia; in fase di field sono stati tenuti sotto controllo anche sesso, età e titolo di studio del rispondente.

Criteri di rappresentatività e dimensione del campione

“Il fine principale di un’indagine campionaria è la generalizzazione all’intera popolazione dei risultati ottenuti sul campione. Il problema di tale approccio consiste nell’approssimazione con cui è possibile descrivere la popolazione attraverso il campione”
 (Molteni-Troilo, ‘Ricerche di Marketing - Il campionamento - McGraw-Hill, 2003)”

Le tecniche di campionamento non probabilistico sono la prassi nelle indagini di mercato. Il campionamento, i suoi criteri e la sua dimensione hanno la finalità di garantire la massima rappresentatività dell’universo di riferimento. Come è facile immaginare, il campione è uno dei requisiti essenziali di una buona ricerca quantitativa perché consente di applicare sui dati raccolti, le procedure statistiche di stima e di confronto fra ipotesi (inferenza statistica).

Come già detto, Universo di riferimento dell’indagine sono due gruppi:

- Household: i clienti domestici del servizio di energia elettrica, ossia le famiglie
- Commerce/service sector: i clienti non domestici appartenenti al segmento SoHo del commercio e dei servizi.

Nell’ottica del migliore equilibrio tra validità scientifica della proposta e rispetto dei tempi tassativi indicati in briefing, il complessivo campione identificato per la ricerca è di **2.700 interviste complessive**, così distribuite per target e fase di ricerca:

	Household	Commerce/ service sector
PILOTA	600 (602)*	300
Campione WTP	300	150
Campione WTA	300	150
INDAGINE estensiva	1200 (1202)*	600
TOTALE INTERVISTE CONDOTTE	1800 (1804)*	900

**Tra parentesi le interviste effettive*

Si precisa che il **marginale di errore massimo** per i due campioni è rispettivamente:

- Household: 2,31 per 1.800 casi
- Commerce/service sector: 3,27 per 900 casi.

Universo e Campione Soho/Commerce – service sector

Come universo di riferimento per il target Commerce/ service sector (SOHO – Small Office / Home Office) abbiamo considerato le **imprese attive** del Commercio, HORECA e Servizi con 1-9 addetti:

Settore	descrizione di dettaglio	1-9 ADDETTI
COMMERCIO	Commercio all'ingrosso e al dettaglio riparazione di autoveicoli e motocicli	1.092.675
HORECA	Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione	276.679
SERVIZI	Servizi di informazione e comunicazione	82.072
	Attività finanziarie e assicurative	83.536
	Attività immobiliari	170.460
	Attività professionali, scientifiche e tecniche	669.757
	Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese	120.718
	Istruzione	21.948
	Sanità e assistenza sociale	241.613
	Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	54.912
	Altre attività di servizi	192.272
TOTALE		3.006.642

I criteri scelti di identificazione dei respondent alla survey rispetto alle attività economiche sono stati due:

- **Importanza energia elettrica ai fini dell'attività** → ad esempio commercio al dettaglio (alimentare, riparazione di autoveicoli e motocicli), HORECA, attività professionali (studi commercialisti o legali), dentisti e studi medici/diagnostici, altre attività dei servizi (lavanderie/tintorie, parrucchieri, centri estetici)
- **Livello di limitazione all'attività a causa dell'emergenza coronavirus** → suggeriamo di eliminare a priori scuole/corsi privati e attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento.

L'intervista è stata somministrata al **responsabile della bolletta elettrica**, ossia la persona (titolare, figura amministrativa...) che, da solo o con altri, gestisce la fornitura di energia elettrica per l'attività.

In generale, per ottenere un campione rappresentativo del target, è comunque necessario definire una struttura campionaria tramite le variabili di stratificazione quali area geografica, ampiezza centri, genere, età, professione, titolo di studio e altre relative alla popolazione di riferimento e la dimensione del campione.

Un ulteriore elemento assente ma fondante della costruzione del campione è l'errore campionario.

La costruzione del campione deve rispondere ai seguenti obiettivi:

1. *Rappresentare tutta la collettività, per **ridurre** le distorsioni dovute all'errata struttura del campione e l'errore di copertura (nazionale, regionale, area specifica)*
2. *Elevare le numerosità, per **gestire** l'errore di campionamento statistico derivante dalla mancata selezione di tutti gli individui che fanno parte della struttura campionaria*
3. *Massimizzare la partecipazione per **limitare** l'errore di non risposta*

Poiché anche la procedura di campionamento più perfetta ed accurata è soggetta ad errore campionario derivante dall'esame di una parte della popolazione, il campione anziché la sua totalità, è fondamentale calcolare la dimensione di un campione attraverso l'utilizzo di formule matematiche che consentano di calcolare il livello di confidenza e l'errore campionario.

Il disegno di campionamento è il numero di interviste da effettuare per avere un campione rappresentativo e il livello di precisione raggiunto con il campione è garantito tenendo ben chiari due concetti, ossia l'intervallo di confidenza e il livello di confidenza.

In dettaglio:

1. **L'intervallo di confidenza** rappresenta i limiti entro cui è probabile che si collochi il dato reale relativo alla popolazione, a partire dal dato campionario, ossia il dato ottenuto dalle risposte date. L'intervallo di confidenza viene sempre utilizzato quando si esegue una misura su un campione.

Esempio: nel campione il 38% ha risposto ad una certa domanda "Si". Se si ha un intervallo di confidenza di 5 (cioè del 5%) vorrà dire che la percentuale di persone che risponderebbero "Si", nell'eventualità che si intervistasse tutta la popolazione, sarebbe compresa fra il 33% (38%-5%) ed il 43% (38%+5%).

2. **Il livello di confidenza** rappresenta quanto si vuole essere sicuri del risultato.

Esempio: un livello di confidenza al 95% indica che col 95% di probabilità la percentuale di persone che risponderebbero "Si", nell'eventualità che si intervistasse tutta la popolazione, sarebbe compresa fra il 33% (38%-5%) ed il 43% (38%+5%).

La numerosità di un campione è calcolata assumendo un certo intervallo di confidenza (tipicamente il 5%) ed un certo livello di confidenza (tipicamente il 95%).

Il tasso di errore è il margine di approssimazione che deve essere assegnato alle informazioni tratte da un'indagine campionaria.

Ad ogni dimensione campionaria è associato un tasso di errore, che corrisponde ad un range entro cui l'informazione può variare. Si è soliti fare riferimento ai tassi di errore al 95% di probabilità, ossia si stima che l'informazione riportata sia valida in 95 casi su 100.

Se, ad esempio, sul campione di 3122 interviste viene rilevata un'informazione pari al 50% si stima che l'informazione rilevabile sulla popolazione (che il campione rappresenta), vari con un range di +/- 1,8%, ossia vari tra 48,2% e 51,8%.

Il tasso di errore varia al variare dell'informazione rilevata.

Si conferma che, nella costruzione dei campioni si è tenuto conto di tutte queste variabili e cautele.

La raccolta dati: il metodo di rilevazione

Le diverse attività di raccolta dati sui target sono state condotte con due differenti modalità rispetto al target

- CAWI³ (computer assisted web interview) per il target Household attraverso la somministrazione di un questionario online
- CATI (computer assisted telephone interview) per il target Commerce/ service sector per la popolazione SoHo, con la somministrazione di un'intervista telefonica.

La scelta delle metodologie di data collection è legata alla reperibilità del target e alla disponibilità di elementi utili per il contatto (indirizzo mail o numero di telefono).

Nel caso degli Household la scelta della rilevazione online è data dalla disponibilità del Panel Doxa. Le interviste con **metodologia CAWI** sul **target domestico** sono state condotte attraverso il reclutamento presso il **panel di proprietà di Doxa** (si veda slide successiva). Le interviste CATI sul target Commerce/ service sector sono state condotte nel rispetto dei parametri di qualità riportati in allegato.

Periodo di rilevazione:

CAWI pilota (household)	19 -23 febbraio
CAWI estensiva (household)	03-09 marzo 2021
CATI pilota (SoHo)	22-24 febbraio 2021
CATI estensiva (SoHo)	03-09 marzo 2021

Principali risultati:

CAWI Household	Pilota	Estensiva
Inviti via mail	2400	4000
Interviste completate	602	1202
Interviste incomplete	43	83
Non compliant (esclusi)	8	52
Durata media	6 min	6 min
CATI SoHo	Pilota	Estensiva
Nominativi caricati	110205	109264
Contattati*	1032	1737
Rifiuti	451	528
Interviste completate	300	600
Interviste incomplete o interrotte	0	36
Non compliant (esclusi)	4	5
Durata media	5:39 min	6:49 min

*numeri con riposta verbale, sono esclusi i liberi, occupati, segreterie, ecc.

³ La popolazione online italiana è circa 41,6 milioni³, e copre in modo adeguato la popolazione attiva.

I questionari

I questionari sono stati realizzati adattando ed integrando il questionario allegato al documento Decisione ACER 23/2020 (Annex 1 – part 1).

Nel questionario sono stati testati due scenari diversi - Summer peak e winter peak – ciascuno nelle seguenti ipotesi:

- Con preavviso di un giorno: interruzione della durata di 2 minuti e interruzione della durata di un'ora
- Senza preavviso: interruzione della durata di 2 minuti e interruzione della durata di un'ora.

Sono poi state raccolte le informazioni di profilazione previste nel questionario allegato al Decisione ACER 23/2020, con alcune modifiche/integrazioni al fine di rilevare la spesa/consumo abituale e in condizioni non emergenziali, visto l'impatto dell'emergenza Coronavirus dell'ultimo anno. Sul target household, sono state raccolte abitudini e dotazioni domestiche in ambito digitale, al fine di identificare un target digital più sensibile alle interruzioni dell'energia elettrica.

La durata di intervista, progettata per non essere più lunga di 12 minuti, mediamente è stata di circa 6 minuti.

In allegato sono riportati tutti i questionari.

Elaborazione dati

E' il trattamento statistico delle risposte date dal campione, con l'impiego di specifici software.

Può prevedere la ponderazione, tecnica statistica che permette di correggere eventuali distorsioni nella distribuzione del campione.

Si applica adoperando degli appositi coefficienti di correzione (pesi) che controbilanciano le distorsioni presenti nel campione. Per esempio, se sono state intervistati meno maschi del previsto, alle risposte dei maschi sarà attribuito un opportuno peso, superiore a 1, facendole quindi pesare di più, per ribilanciare a posteriori il campione, come se il numero di maschi intervistati fosse esattamente quello previsto.

Nel caso delle indagini svolte per Terna non si è proceduto a nessuna ponderazione, non ritenuta necessaria coerentemente con la struttura delle quote campionarie.

Il trattamento dei missing value

I cosiddetti "missing value" e se ad esempio le medie siano calcolate rispetto al totale delle risposte del questionario o della singola domanda.

È prassi poi fornire, oltre ai risultati del totale del campione, anche letture su sub campioni che possono fornire particolari evidenze immediate (ad esempio la conoscenza di un marchio per area geografica, o se la riconoscibilità di un modello o sagoma varia al variare dell'età o della professione dell'intervistato) o più specifiche (in questo caso sarebbe interessante incrociare la conoscenza di una marca con l'attribuzione della stessa a una sagoma).

È prassi quindi fornire, come è stato fatto, accanto al documento di ricerca sintetica anche le tavole statistiche di cross-tabulazione che consentono la lettura dei dati sia sul campione totale sia scorporati per subcampioni, e che consentirebbero altre inferenze.

Evidenze

a) fase pilota Household.

In generale, nella fase pilota, sono stati testati scenari: summer peak e Winter peak, per ciascuno due minuti e un'ora, con e senza preavviso, e lo stesso per WTA; l'ordine di Summer e Winter peak è stato ruotato nella somministrazione dei questionari per evitare effetti di posizione; lo schema degli scenari è il seguente.

In dettaglio il campione (come da schema di seguito)
Valutazione WTP:

Quota WTP1 – 150 casi: domanda aperta (senza indicazione di range)
Quota WTP2 – 150 casi: 4 opzioni di risposta chiuse (range da indicare)

Valutazione WTA:
Quota WTA1 – 150 casi: domanda aperta
Quota WTA2 – 150 casi: 4 opzioni di risposta chiuse

Per entrambi le modalità WTA/WTP sono state quindi testate sia la modalità domanda aperta (senza indicazione) che chiusa.

fase PILOTA:SCHEMA INTERVISTE		SUMMER PEAK				WINTER PEAK			
		2 MINUTI		1 ORA		2 MINUTI		1 ORA	
		CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO	CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO	CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO	CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO
WTP 1	DOMANDA APERTA								
WTP 2	DOMANDA CHIUSA (RANGE)								
WTA 1	DOMANDA APERTA								
WTA 2	DOMANDA CHIUSA (RANGE)								

Nella modalità 1 (aperta) i tassi di non risposta variano tra il 18,4% e il 21,7% per WTP, mentre sono decisamente più elevate per WTA con una percentuale variabile tra il 36,4% e il 41,7%. Evidente emerge la maggior capacità di rispondere alla WTP da parte del campione household.

PERCENTUALE DI NON RISPOSTA		SUMMER PEAK				WINTER PEAK			
		2 MINUTI		1 ORA		2 MINUTI		1 ORA	
		CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO	CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO	CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO	CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO
WTP 1	DOMANDA APERTA	21,10%	19,10%	21,70%	19,70%	21,10%	19,70%	19,70%	18,40%
WTP 2	DOMANDA CHIUSA (RANGE)	non prevista				non prevista			
WTA 1	DOMANDA APERTA	41,70%	40,40%	39,70%	36,40%	41,70%	36,40%	38,4%	37,70%
WTA 2	DOMANDA CHIUSA (RANGE)	non prevista				non prevista			

b) fase pilota SoHo

Lo schema delle interviste pilota utilizzato per le SoHo è in tutto identico quello del Domestico; tuttavia si osservano delle rilevanti differenze nelle percentuali di non risposta rispetto alla utenza domestica, riportate nello schema di seguito.

SoHo PERCENTUALE DI NON RISPOSTA		SUMMER PEAK				WINTER PEAK			
		2 MINUTI		1 ORA		2 MINUTI		1 ORA	
		CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO	CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO	CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO	CON PREAVVISO	SENZA PREAVVISO
WTP 1	DOMANDA APERTA	4,00%	4,00%	5,30%	6,70%	2,70%	2,70%	6,70%	5,30%
WTP 2	DOMANDA CHIUSA (RANGE)	non prevista				non prevista			
WTA 1	DOMANDA APERTA	0,00%	2,70%	8,00%	6,70%	1,30%	5,30%	2,70%	6,70%
WTA 2	DOMANDA CHIUSA (RANGE)	non prevista				non prevista			

c) Fase Estensiva

Le principali evidenze della fase pilota hanno determinato le seguenti conclusioni di applicazione nel questionario della fase Estensiva:

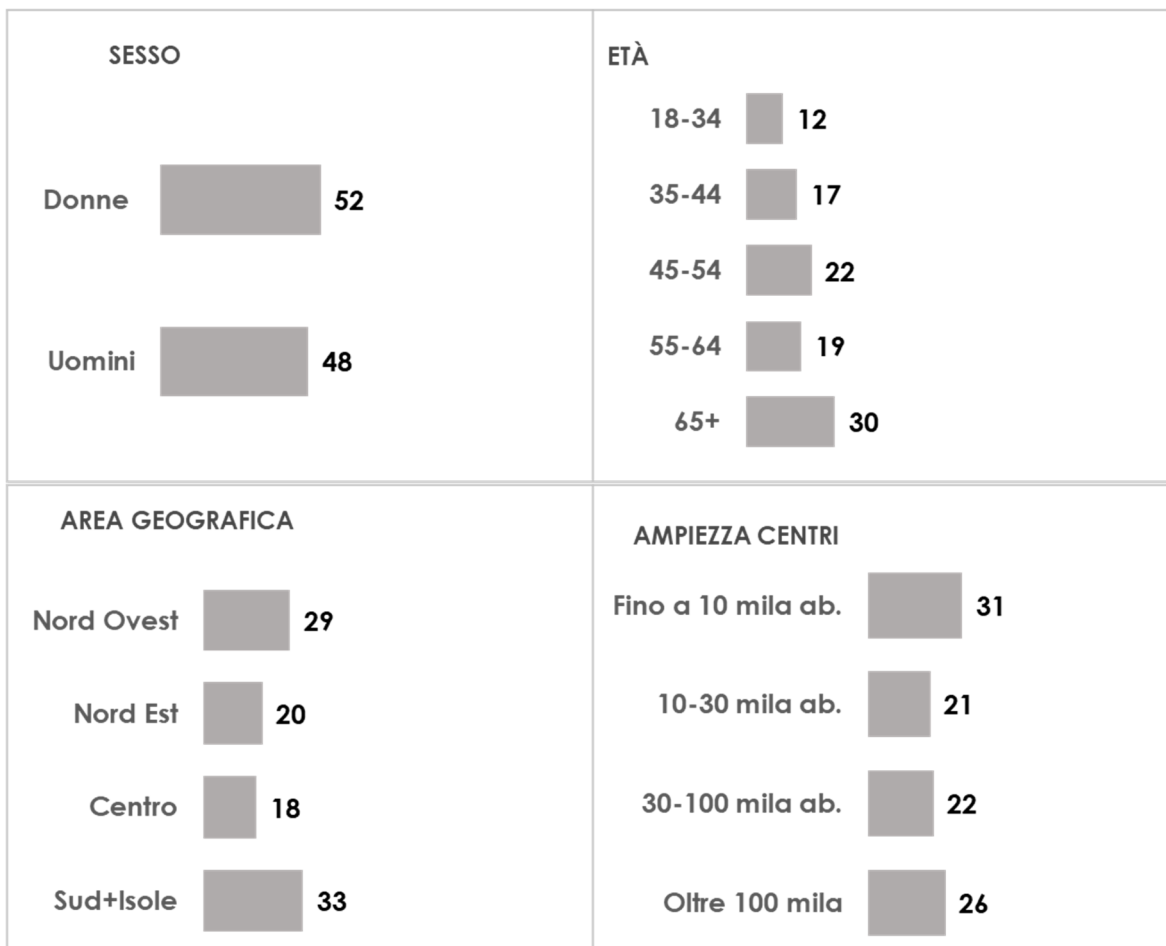
- Per il campione Domestico, e tenuto conto dei tassi di non risposta delle risposte è più opportuno usare la modalità domanda chiusa (a range), mentre per il Campione SOHO la modalità domanda aperta, con possibilità di rilancio, era adeguata.
- Anche se le indicazioni relative a WTP si confermano strutturalmente più basse di WTA, abbiamo ritenuto opportuno comunque quantificare sia WTP che WTA nella fase estensiva.
- In generale, lo scenario di interruzione "2 minuti **con** preavviso" è poco significativa, perché i rispondenti non riescono a distinguere il danno dal caso "2 minuti **senza** preavviso".

Di seguito riportiamo i grafici di alcune rilevanti evidenze della fase estensiva, per Domestici e SoHo:

- Descrizione del campione degli intervistati
- Informazioni di profilo comportamentale e strutturale
- Livello di soddisfazione per la continuità di erogazione

Campione Domestici

Campione, n=1202, valori%

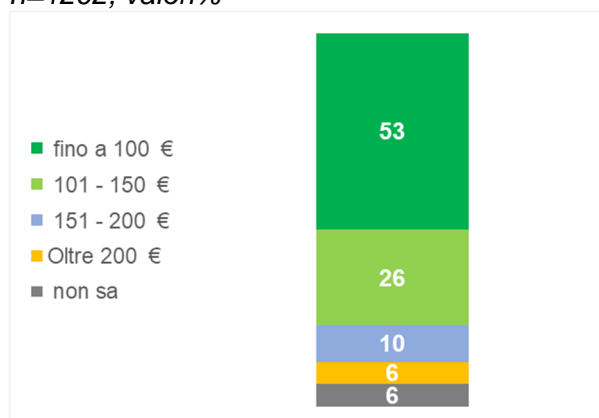


Il Profilo dei rispondenti rispetto al profilo di utilizzo energetico è riportato di seguito:

Importo ultima bolletta

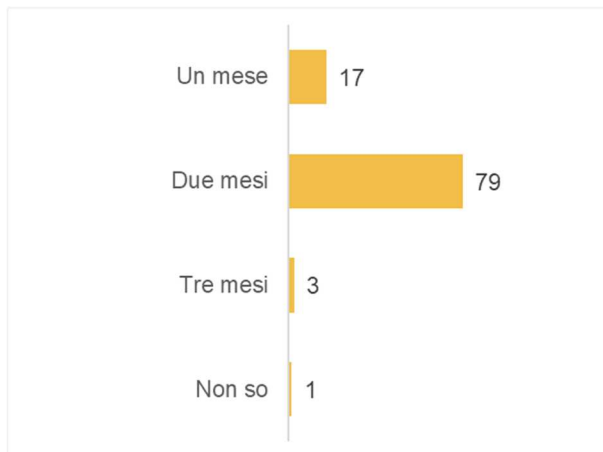
A quanto ammontava l'importo della tua ultima bolletta di energia elettrica? Nel rispondere non considerare l'importo addebitato per il canone RAI, pari a 90 euro all'anno, suddiviso in 10 rate da 9€ nelle bollette della luce da gennaio a ottobre.

n=1202, valori%



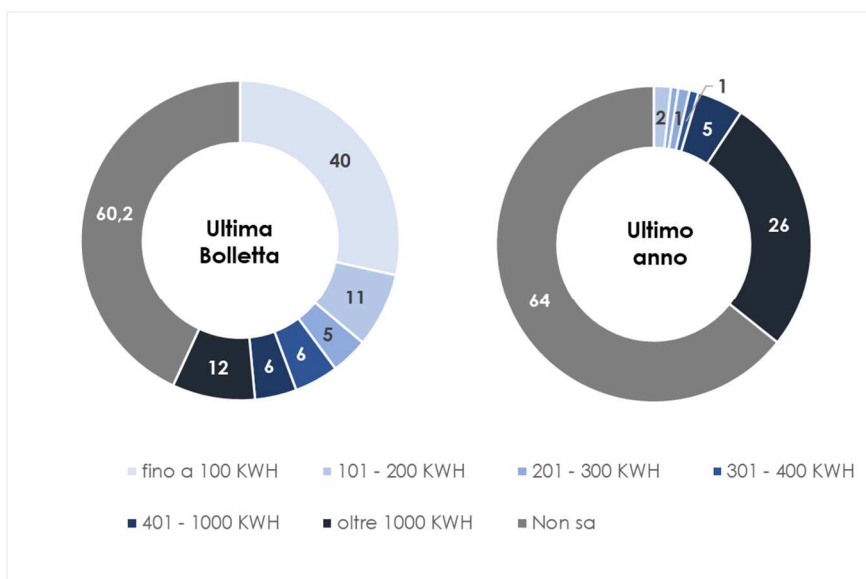
Billing period

A quanti mesi si riferisce la tua ultima bolletta di energia elettrica?
 n=1202, valori% **MEDIA 111 Euro**



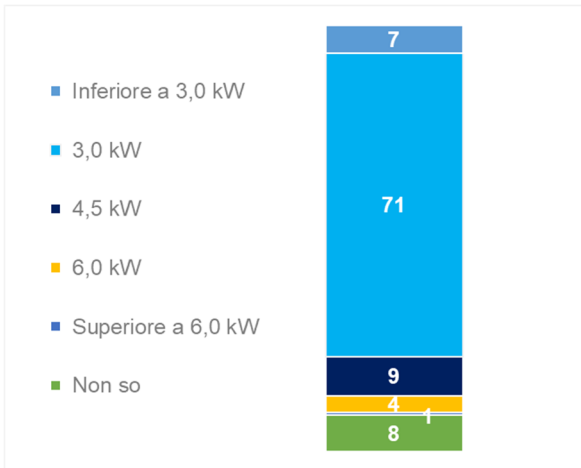
Consumo KWH

A quanti kWh ammontava il consumo della tua ultima bolletta di energia elettrica?
 Considerando l'ultimo anno, complessivamente quanti kWh di energia elettrica hai consumato? Il consumo annuo è reperibile nel quadro della bolletta "Riepilogo consumi"
 n=1202, valori%



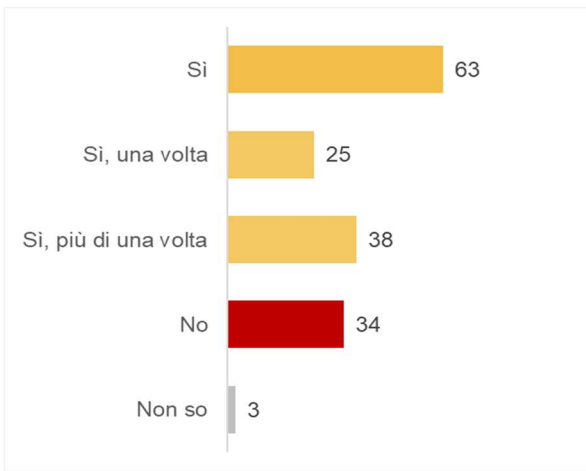
Potenza impegnata

Qual è la potenza impegnata della fornitura elettrica della tua abitazione?
n=1202, valori%



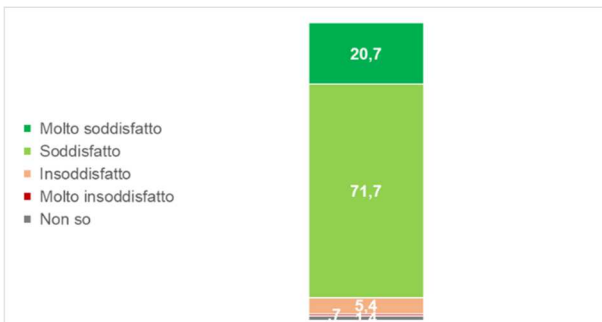
INTERRUZIONE FORNITURA

Negli ultimi due anni ti è mai capitato di avere un'interruzione di energia elettrica nella tua abitazione, legata a problemi della rete elettrica e non a problemi dell'impianto di casa?
n=1202, valori%



SODDISFAZIONE CONTINUITÀ

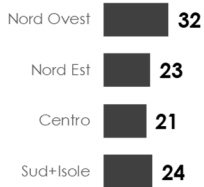
In generale sei soddisfatto della continuità della fornitura elettrica nella tua abitazione?
n=1202, valori%



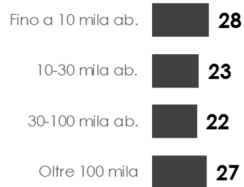
Campione SoHo

Campione, n=600, valori%

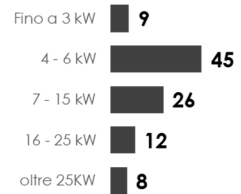
AREA GEOGRAFICA



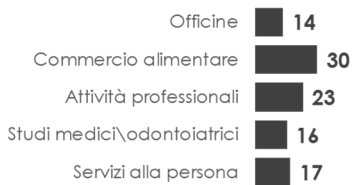
AMPIEZZA CENTRI



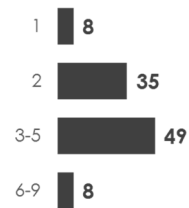
POTENZA



SETTORE ATTIVITA'



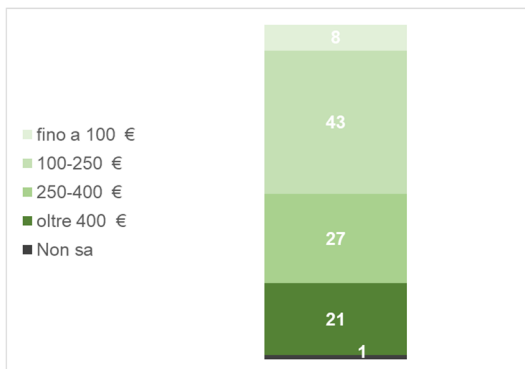
NUMERO ADDETTI



Importo ultima bolletta

A quanto ammontava l'importo della vostra ultima fattura di energia elettrica?

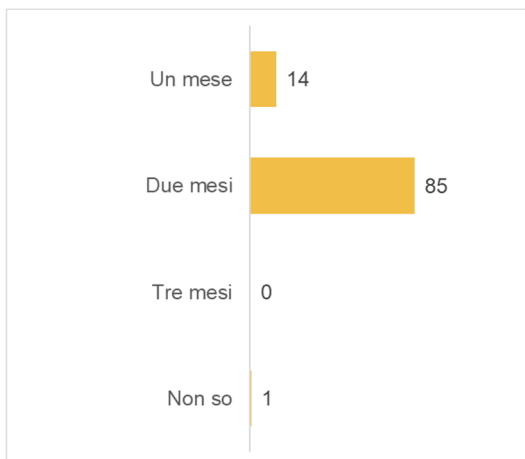
n=600, valori% **MEDIA: 327 Euro**



Billing period

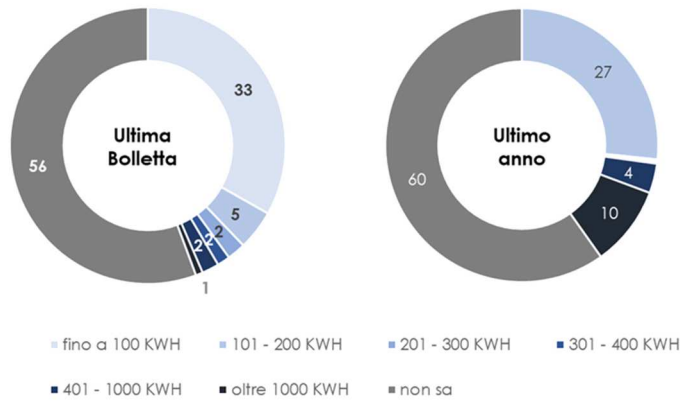
A quanto ammontava l'importo della vostra ultima fattura di energia elettrica?

n=600, valori%



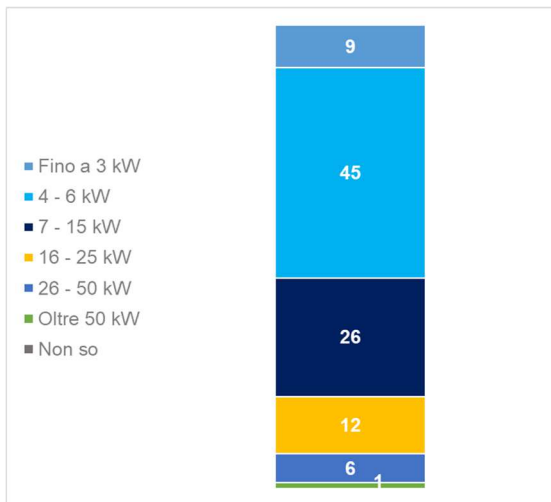
Consumo KWH

A quanti kWh ammontava il consumo della vostra ultima fattura di energia elettrica?
 Considerando l'ultimo anno, complessivamente quanti kWh di energia elettrica avete consumato?
 n=600, valori%



Potenza impegnata

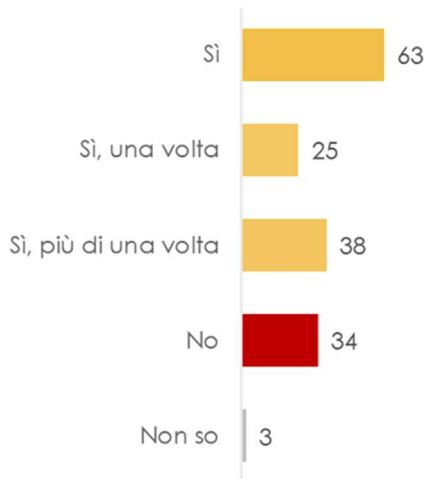
Qual è la potenza impegnata della fornitura elettrica della vostra attività? ?
 Base: totale intervistati, n=600, valori%



INTERRUZIONE FORNITURA

Negli ultimi due anni vi è mai capitato di avere un'interruzione di energia elettrica, legata a problemi della rete elettrica e non a problemi dell'impianto della vostra attività?

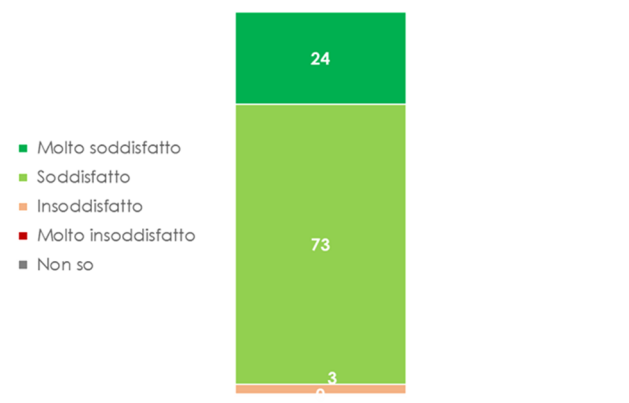
Base: totale intervistati, n=600, valori%



SODDISFAZIONE CONTINUITÀ

In generale è soddisfatto della continuità della fornitura elettrica nella vostra attività?

n=600, valori%



ALLEGATO 1

STRUTTURA E QUALITÀ CATI DOXA

Doxa propone di effettuare la raccolta dati con **interviste telefoniche CATI** (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). Questa tecnica permette la gestione informatizzata del questionario, la minimizzazione del data entry, il controllo continuo sul campione e una certa celerità nella realizzazione dell'indagine. Per le indagini CATI e Doxa utilizza il software **NIPO CATI Developer** ad oggi uno tra i principali sviluppatori di software a livello mondiale, specializzato in prodotti dedicati alle ricerche sociali e di mercato. Le caratteristiche del software vengono illustrate nel paragrafo dedicato all'informatizzazione del questionario.

Doxa dispone di un **Call Center interno** con sede a **Milano** per lo svolgimento di indagini CATI in grado di gestire indagini di ampie dimensioni e continuative nel tempo. Gli intervistatori, sulla base delle istruzioni ricevute e del materiale consegnato durante il briefing, effettuano le interviste loro assegnate.

Per la gestione delle interviste telefoniche con sistema CATI Doxa mette a disposizione:

- un centralino elettronico con **180 linee telefoniche** e circa **100 postazioni** CATI microfunate;
- una potenza elaborativa complessiva idonea a supportare contemporaneamente il carico delle postazioni CATI e dei personal computer dedicati allo sviluppo del software e alla elaborazione dei dati.

Le interviste potranno essere realizzate **dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 21:00** e il **sabato dalle 10:00 alle 16:00**.

Doxa selezionerà gli intervistatori idonei allo svolgimento dell'indagine. Per questa indagine si prevedono circa **8 intervistatori** impegnati in modo continuativo.

Verranno scelte figure con esperienza in ambito Customer Satisfaction e Servizi di Pubblica Utilità. I **requisiti minimi** che gli **intervistatori** Doxa devono soddisfare sono i seguenti:

- Possesso di un diploma di scuola secondaria superiore;
- comprovata esperienza nell'effettuazione di interviste con tecnica CATI/CAPI;
- perfetta conoscenza della lingua italiana;
- conoscenze informatiche: Windows Office, internet, posta elettronica.

Oltre ai requisiti di base appena citati, gli intervistatori devono dimostrare di possedere le seguenti **caratteristiche**:

- forte capacità comunicativa;
- capacità di ascolto;
- capacità di persuasione;
- tono di voce chiaro, determinato e spontaneo;
- capacità di mettere a proprio agio gli intervistati;
- discrezione;
- abilità nel gestire con sensibilità situazioni delicate che possono determinarsi nel corso dell'intervista e, quindi, abilità nel modificare l'approccio comunicativo a seconda dell'interlocutore;
- capacità di non mostrare disagio/imbarazzo nelle differenti circostanze, di essere quindi equilibrati e ben integrati nel proprio ruolo e, in particolare: non avere pregiudizi etnici, di genere, religiosi o di orientamento sessuale; essere rigorosi nel rispetto delle regole di intervista

Il questionario di rilevazione verrà **informatizzato sul sistema CATI di Doxa**, ossia il NIPO CATI Developer. Il sistema permette di:

- **gestire in modo automatico i passaggi da domanda a domanda** ("filtri" o "salti") per le domande che devono essere poste solo ad alcuni sottogruppi di intervistati;
- **gestire in modo automatico interviste modulari**, ossia interviste che prevedono specifici percorsi a seconda delle caratteristiche della sottopopolazione di cui si vogliono rilevare le informazioni;
- **prevedere "range" plausibili e noti a priori per l'inserimento delle risposte**, in particolare quelle numeriche, in modo da impedire banali errori di digitazione;
- **verificare in automatico la congruità delle risposte fornite alle diverse domande del questionario**, predisponendo un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento all'intervistatore per segnalare le

eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni già acquisite nel corso dell'intervista;

- **prevedere modalità “random” per la gestione di lunghi elenchi di item o batterie di domande;**
- **assicurare tempi di attesa brevissimi** nel passaggio da una schermata all'altra (nell'ordine dei decimi di secondo);
- **predisporre “bottoni” sulla schermata, che possono essere utilizzati dai rilevatori per registrare risposte “qualitative”** nell'ambito di domande numeriche (grado di soddisfazione espresso in base ad una scala da 0 a 10). Anche grazie a domande così strutturate è possibile contenere i tempi di intervista, evitando una domanda-filtro antecedente alla domanda in questione;
- **“forzare” il rilevatore a fornire una risposta per tutti i quesiti o campi** presenti sulla schermata o ammettere il passaggio alla schermata successiva anche in presenza di mancate risposte;
- **rettificare eventuali risposte errate fornite dall'intervistato**, tornando alle domande precedenti e digitando le risposte corrette senza necessità di scorrere per intero il questionario;
- **prevedere automatismi per l'inserimento di campi fissi** (es. elenchi di comuni, settori economici, professioni secondo codifiche molto dettagliate, ad esempio codici ATECO e ISCO), con la possibilità del completamento automatico del testo digitato e funzionalità avanzate per la ricerca testuale.

Il software NIPO è in grado di **selezionare casualmente i nominativi** da intervistare e di assegnarli in modo automatico agli intervistatori. Il software permette la **composizione automatica** del numero telefonico eliminando pertanto possibili errori di digitazione da parte del rilevatore. Le **quote** di campionamento verranno predisposte a sistema in modo da garantire un **controllo continuo e simultaneo** delle interviste complete e dei fuori quota (man mano che si chiudono le celle di campionamento). Giornalmente sarà possibile verificare la redemption e l'andamento delle quote insieme ad altri indicatori statistici prodotti dal NIPO CATI Developer illustrati nel prossimo paragrafo.

Una volta informatizzato, lo **script di intervista** verrà **verificato e validato dal team di lavoro**: verranno certificate correttezza e completezza formale e verrà valutato il flusso di somministrazione.

Tutti gli intervistatori selezionati parteciperanno a **briefing di addestramento teorici e tecnici** in locali idonei messi a disposizione da Doxa. Il briefing ha lo scopo di fornire agli intervistatori intervenuti tutte le informazioni sull'indagine e tutti gli insegnamenti, avvertenze, raccomandazioni ed esemplificazioni pratiche necessarie per la conoscenza degli obiettivi e dei metodi dell'indagine e per la migliore comprensione del questionario e dei criteri di somministrazione delle domande.

Il **briefing teorico** ha lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura modulare del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la corretta codifica dei quesiti, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per convincere gli intervistati reticenti a collaborare.

Il **briefing tecnico** di gestione del sistema CATI ha lo scopo di istruire i partecipanti sull'utilizzo del software per la gestione del questionario elettronico, nonché di far esercitare i rilevatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste.

Gli intervistatori, sulla base delle istruzioni ricevute e del materiale consegnato durante il briefing, effettueranno le interviste loro assegnate. Si segnala che all'inizio dell'intervista i rilevatori sono tenuti a leggere all'intervistato l'informativa sul Codice Privacy (art.13 del D. Lgs. 196 30/6/2003) e a compilare un apposito modulo che verrà conservato da Doxa per un periodo di due anni. L'attività di rilevazione verrà continuamente monitorata dai responsabili del field, per questa indagine **Doxa garantisce di effettuare controlli di qualità a campione sul 15% delle interviste raccolte, incidenza superiore al minimo previsto per legge (5%).**

Il **controllo di qualità** dell'attività di intervista svolta dai singoli intervistatori viene effettuato secondo le seguenti modalità:

- **controlli diretti o di sala**: il responsabile del field e i supervisor osservano gli intervistatori durante lo svolgimento della loro attività;
- **controlli alla postazione**: il responsabile del field e i supervisor effettuano controlli per ottenere elementi di giudizio, sia sull'esecuzione tecnica (osservanza delle istruzioni ricevute, corretta gestione del PC, fedeltà al questionario, organizzazione e metodo di somministrazione, efficienza, ritmi d'intervista e professionalità in genere), che sullo stile d'intervista (qualità dell'approccio, capacità di persuasione, gentilezza, gradevolezza della voce e del tono, efficacia colloquiale, attenzione ai problemi di risposta, chiarezza e

capacità esplicativa e comunicatività in genere). Tali controlli sono effettuati regolarmente sul 100% degli intervistatori e sono a cura dei supervisor;

- monitoraggio degli indicatori statistici: produzione e analisi di indicatori indispensabili alla verifica quotidiana della produttività;
- interviste valide o incomplete trasmesse da ciascun rilevatore;
- tasso di caduta / rifiuto per rilevatore;
- durata dell'intervista;
- eventuale sostituzione di nominativi;
- variabili di sistema quali data, ora e minuti di inizio e di fine della somministrazione del questionario o di determinate sezioni dello stesso.

Durante il fieldwork, Doxa fornirà al Committente (con tempistiche da concordare all'avvio lavori) **materiale informativo aggiornato sull'andamento della rilevazione** provvisto delle seguenti indicazioni:

- sintesi cumulata degli esiti dei contatti telefonici;
- resa oraria del fieldwork;
- durata media, massima e minima delle interviste complete per intervistatore;
- andamento del fieldwork per le celle di campionamento previste da Doxa e il Committente.

Durante la rilevazione, i **rappresentanti del Committente** potranno:

- recarsi presso la sede di Doxa per assistere alle attività del fieldwork;
- utilizzare il sistema di ascolto da remoto installato tramite procedura comunicata da Doxa (nel rispetto della normativa vigente).

CAWI

Il panel proprietario di BVA-Doxa è frutto delle migliori competenze italiane in ambito panel management, conta oggi circa 115.000 panelisti profilati. Un programma di refresh del campione annuale consente di mantenere il Panel sempre attivo e in «ottima salute».

Il panel garantisce:

a) Costruzione di campioni accurati

- Profilazione dettagliata socio-demografica e di opinion leadership
- Aggiornamento e arricchimento sistemico dei profili
- Reclutamento online e offline
- Molteplicità di formati e creatività al fine di un reclutamento eterogeneo

b) Qualità dei panelist

- Indice di affidabilità per singolo panelista e unicità di partecipazione (attraverso check automatizzati)
- Sistema di incentivazione solidale integrato con premi personali trasversali ai target
- Refresh medio annuale del 30%
- Rilevazione satisfaction periodica del panelista
- Possibilità di feedback su ogni questionario
- Avatar del panel per rendere la relazione più calda e vicina

c) Qualità delle risposte

- Panel di ricerca web e non una community
- Team dedicato alla cura della relazione e del linguaggio
- Piattaforma integrata di gestione della survey
- Software proprietario per verifica dello storico delle indagini del panelista
- Attenzione massima all'interattività e multimedialità di stimoli e questionari



ALLEGATO 2

QUESTIONARI

**CAWI HOUSEHOLD – PILOTA E FASE ESTENSIVA
CATI SOHO – PILOTA E FASE ESTENSIVA**



Indagine di mercato sul VOLL

QUESTIONARIO ESTENSIVA – TARGET SOHO

Universo di riferimento:

- SoHo – Commerce & Service sector

Campione:

- Indagine estensiva: 600 casi (300 WTP e 300 WTA)

Variabili da file:

- GRUPPO
- CODICE_CATEGORIA
- ZONA (GRG ISTAT)
- DIPENDENTI

SCREENING**INT1**

Buongiorno/Buonasera

Mi chiamo e sono un intervistatore/intervistatrice della società di ricerche DOXA.

Stiamo conducendo un'indagine che ha l'obiettivo di valutare l'effetto di un'interruzione della fornitura di elettricità: le risposte saranno utilizzate per progettare al meglio i sistemi elettrici italiani.

Avrei bisogno di parlare con il titolare o con la persona maggiormente responsabile nella gestione della fornitura di energia elettrica. Le garantiamo che l'intervista non ha alcuno scopo commerciale e non le verranno chieste informazioni personali.

1. Sì, sono io → **INT2**
2. Sì, gliela passo → **INT2**
3. Sono io ma non voglio rispondere → **Chiudere come Rifiuto**
4. Al momento non è disponibile → **Fissare Appuntamento**

INT2

È molto importante avere il suo parere e chiediamo la sua gentile collaborazione per rispondere ad un'intervista di 10 minuti.

1. Sì, accetto, procediamo pure
2. No, non intendo rispondere → **Chiudere come Rifiuto**
3. Sì accetto, ma non posso rispondere adesso → **Fissare Appuntamento**

PRIV

Le ricordo che lei è tutelato dalla legge sulla privacy. I dati che lei fornirà in corso di intervista saranno trattati in modo anonimo e solo per finalità di ricerca statistica. Per eventuali informazioni riguardo ai suoi dati potrà rivolgersi alla Società DOXA di Milano, titolare del trattamento, scrivendo a privacy@doxa.it.

S2. Qual è il numero complessivo di addetti della vostra attività (compresi titolare, soci)?

1. 1
2. 2
3. 3-5
4. 6-9
5. 10+ → **Chiudere**
99. Non so → **Chiudere**

S3. In quale settore di attività opera la vostra impresa?

1. Manutenzione e riparazione autoveicoli/motocicli (officine, gommisti, meccanici, carrozzieri, elettrauto)
2. Commercio all'ingrosso alimentare
3. Commercio al dettaglio alimentare
4. Consulenza informatica
5. Studi professionali (studi legali, notai, architetti, ingegneri, commercialisti)
6. Studi medici e odontoiatrici
7. Lavanderie/ tintorie
8. Parrucchieri e centri estetici
9. Altro → **Chiudere**
10. Non so → **Chiudere**

QUOTE:

1. **OFFICINE (S3.1)**
2. **COMMERCIO ALIMENTARE (S3.2 OR S3.3)**

3. *ATTIVITÀ PROFESSIONALI (S3.4 OR S3.5)*
4. *STUDI MEDICI (S3.6)*
5. *SERVIZI ALLA PERSONA (S3.7 OR S3.8)*

A tutti

Parliamo ora della spesa e dei consumi di energia elettrica della vostra attività. Se le è possibile avere la fattura dell'energia elettrica sottomano, troverà facilmente tutte le informazioni.

A1. A quanto ammontava l'**importo** della vostra **ultima fattura di energia elettrica**?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): €** _____

99. Non so

A2. A **quanti kWh** ammontava il **consumo** della vostra **ultima fattura di energia elettrica**?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): kWh** _____

99. Non so

A3. A **quanti mesi** si riferisce la vostra **ultima fattura di energia elettrica**?

1. Un mese
2. Due mesi
3. Tre mesi
99. Non so

A4. Considerando l'**ultimo anno**, complessivamente **quanti kWh** di energia elettrica avete consumato?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): kWh** _____

99. Non so

A5. Qual è la **potenza impegnata** della fornitura elettrica della vostra attività? *Se necessario suggerire*

1. Fino a 3 kW
2. 4 - 6 kW
3. 7 - 15 kW
4. 16 - 25 kW
5. 26 - 50 kW
6. Oltre 50 kW
99. Non so

A6. Negli ultimi due anni vi è mai capitato di avere un'**interruzione di energia elettrica**, legata a problemi della rete elettrica e non a problemi dell'impianto della vostra attività?

1. Sì, una volta
2. Sì, più di una volta
3. No
99. Non so

A7. In generale è **soddisfatto** della **continuità della fornitura** elettrica nella vostra attività?

1. Molto soddisfatto
2. Soddisfatto
3. Insoddisfatto
4. Molto insoddisfatto
99. Non so

VALUTAZIONE WTP

A tutti

Parliamo ora di interruzioni di energia elettrica.

SEZIONE SUMMER PEAK e SEZIONE WINTER PEAK RUOTANO

SUMMER PEAK

B1. Immagini che oggi sia un giorno feriale (es. mercoledì) nel mese di luglio e che siano le ore 16-17: questo solitamente è un momento dell'estate di elevata richiesta di energia elettrica, a causa delle ondate di calore che comportano un utilizzo diffuso dei condizionatori.

Nella vostra attività si verifica un'interruzione di energia elettrica, che, però, non è inaspettata: il vostro fornitore di energia elettrica il giorno prima vi ha avvisato della sospensione.

Quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

99. Non so

Se cod. 99 in B1 AND cod. 1 in A5

B5_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
30 €
50 €
100 €

Se cod. 99 in B1 AND cod. 2 in A5

B5_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

10 €
20 €
30 €
40 €
60 €
100 €
200 €

Se cod. 99 in B1 AND cod. 3 in A5

B5_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

25 €
50 €
75 €
100 €

150 €
250 €
500 €

Se cod. 99 in B1 AND cod. 4 in A5

B5_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

45 €
85 €
125 €
170 €
250 €
420 €
835 €

Se cod. 99 in B1 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

B5_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

85 €
170 €
250 €
335 €
500 €
835 €
1670 €

B3. Ora immagina di avere un'interruzione di energia elettrica nello stesso momento: un giorno feriale nel mese di luglio alle ore 16-17, ma che il vostro fornitore non vi abbia avvisato prima; quindi, senza preavviso, vi ritrovate senza energia elettrica.

Quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

99. Non so

Se cod.99 in B3 AND cod. 1 in A5

B6_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

0,5 €
1 €
1,5 €
2 €
3 €
5 €
10 €

Se cod.99 in B3 AND cod. 2 in A5

B6_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

1 €
2 €
3 €
4 €
6 €
10 €
20 €

Se cod.99 in B3 AND cod. 3 in A5

B6_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

2,5 €
5 €
7,5 €
10 €
15 €
25 €
50 €

Se cod.99 in B3 AND cod. 4 in A5

B6_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
25 €
45 €
85 €

Se cod.99 in B3 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

B6_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

10 €
20 €
25 €
35 €
50 €
85 €
170 €

B4. E quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

99. Non so

Se cod. 99 in B4 AND cod. 1 in A5

B7_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
30 €
50 €
100 €

Se cod. 99 in B4 AND cod. 2 in A5

B7_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

10 €
20 €
30 €
40 €
60 €
100 €
200 €

Se cod. 99 in B4 AND cod. 3 in A5

B7_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

25 €
50 €
75 €
100 €
150 €
250 €
500 €

Se cod. 99 in B4 AND cod. 4 in A5

B7_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

45 €
85 €
125 €
170 €

250 €
420 €
835 €

Se cod. 99 in B4 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

B7_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

85 €
170 €
250 €
335 €
500 €
835 €
1670 €

C1. Immagini che oggi sia un giorno feriale (es. mercoledì) nel mese di dicembre e che siano le ore 16-17: questo solitamente è un momento dell'inverno di elevata richiesta di energia elettrica, a causa delle basse temperature che comportano un elevato fabbisogno di energia per il riscaldamento delle abitazioni. Nella vostra attività si verifica un'interruzione di energia elettrica, che, però, non è inaspettata: il vostro fornitore di energia elettrica il giorno prima vi ha avvisato della sospensione. Quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora due minuti** della vostra fornitura elettrica?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**
 99. Non so

Se cod. 99 in C1 AND cod. 1 in A5

C5_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
30 €
50 €
100 €

Se cod. 99 in C1 AND cod. 2 in A5

C5_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

10 €
20 €
30 €
40 €
60 €
100 €
200 €

Se cod. 99 in C1 AND cod. 3 in A5

C5_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

25 €
50 €
75 €
100 €
150 €
250 €
500 €

Se cod. 99 in C1 AND cod. 4 in A5

C5_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

45 €
85 €
125 €
170 €
250 €
420 €
835 €

Se cod. 99 in C1 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

C5_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

85 €
170 €
250 €
335 €
500 €
835 €
1670 €

C3. Ora immagina di avere un'interruzione di energia elettrica nello stesso momento: un giorno feriale nel mese di dicembre alle ore 16-17, ma che il vostro fornitore non vi abbia avvisato prima; quindi, senza preavviso, vi ritrovate senza energia elettrica.

Quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

99. Non so

Se cod.99 in C3 AND cod. 1 in A5

C6_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

0,5 €
1 €
1,5 €

2 €
3 €
5 €
10 €

Se cod.99 in C3 AND cod. 2 in A5

C6_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

1 €
2 €
3 €
4 €
6 €
10 €
20 €

Se cod.99 in C3 AND cod. 3 in A5

C6_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

2,5 €
5 €
7,5 €
10 €
15 €
25 €
50 €

Se cod.99 in C3 AND cod. 4 in A5

C6_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
25 €
45 €
85 €

Se cod.99 in C3 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

C6_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

10 €
20 €
25 €
35 €

50 €
85 €
170 €

C4. E quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

99. Non so

Se cod. 99 in C4 AND cod. 1 in A5

C7_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
30 €
50 €
100 €

Se cod. 99 in C4 AND cod. 2 in A5

C7_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

10 €
20 €
30 €
40 €
60 €
100 €
200 €

Se cod. 99 in C4 AND cod. 3 in A5

C7_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

25 €
50 €
75 €
100 €
150 €
250 €
500 €

Se cod. 99 in C4 AND cod. 4 in A5

C7_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

45 €
85 €
125 €
170 €
250 €
420 €
835 €

Se cod. 99 in C4 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

C7_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Potrebbe dirmi quanto sarebbe disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

85 €
170 €
250 €
335 €
500 €
835 €
1670 €

A tutti

Parliamo ora di interruzioni di energia elettrica.

SEZIONE SUMMER PEAK e SEZIONE WINTER PEAK RUOTANO**SUMMER PEAK**

D1. Immagini che oggi sia un giorno feriale (es. mercoledì) nel mese di luglio e che siano le ore 16-17: questo solitamente è un momento dell'estate di elevata richiesta di energia elettrica, a causa delle ondate di calore che comportano un utilizzo diffuso dei condizionatori.

Nella vostra attività si verifica un'interruzione di energia elettrica, che, però, non è inaspettata: il vostro fornitore di energia elettrica il giorno prima vi ha avvisato della sospensione.

Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

99. Non so

Se cod. 99 in D1 AND cod. 1 in A5

D5_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
30 €
50 €
100 €

Se cod. 99 in D1 AND cod. 2 in A5

D5_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

10 €
20 €
30 €
40 €
60 €
100 €
200 €

Se cod. 99 in D1 AND cod. 3 in A5

D5_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

25 €
50 €
75 €
100 €
150 €

250 €
500 €

Se cod. 99 in D1 AND cod. 4 in A5

D5_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

45 €
85 €
125 €
170 €
250 €
420 €
835 €

Se cod. 99 in D1 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

D5_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

85 €
170 €
250 €
335 €
500 €
835 €
1670 €

D3. Ora immagini di avere un'interruzione di energia elettrica nello stesso momento: un giorno feriale nel mese di luglio alle ore 16-17, ma che il vostro fornitore non vi abbia avvisato prima; quindi, senza preavviso, vi ritrovate senza energia elettrica.

Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

99. Non so

Se cod.99 in D3 AND cod. 1 in A5

D6_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

0,5 €
1 €
1,5 €
2 €
3 €
5 €
10 €

Se cod.99 in D3 AND cod. 2 in A5

D6_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

1 €
2 €
3 €
4 €
6 €
10 €
20 €

Se cod.99 in D3 AND cod. 3 in A5

D6_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

2,5 €
5 €
7,5 €
10 €
15 €
25 €
50 €

Se cod.99 in D3 AND cod. 4 in A5

D6_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
25 €
45 €
85 €

Se cod.99 in D3 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

D6_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

10 €
20 €
25 €
35 €
50 €
85 €

170 €

D4. E quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € ____**

99. Non so

Se cod. 99 in D4 AND cod. 1 in A5

D7_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
30 €
50 €
100 €

Se cod. 99 in D4 AND cod. 2 in A5

D7_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

10 €
20 €
30 €
40 €
60 €
100 €
200 €

Se cod. 99 in D4 AND cod. 3 in A5

D7_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

25 €
50 €
75 €
100 €
150 €
250 €
500 €

Se cod. 99 in D4 AND cod. 4 in A5

D7_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

45 €
85 €
125 €
170 €
250 €
420 €
835 €

Se cod. 99 in D4 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

D7_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

85 €
170 €
250 €
335 €
500 €
835 €
1670 €

WINTER PEAK

E1. Immagini che oggi sia un giorno feriale (es. mercoledì) nel mese di dicembre e che siano le ore 16-17: questo solitamente è un momento dell'inverno di elevata richiesta di energia elettrica, a causa delle basse temperature che comportano un elevato fabbisogno di energia per il riscaldamento delle abitazioni. Nella vostra attività si verifica un'interruzione di energia elettrica, che, però, non è inaspettata: il vostro fornitore di energia elettrica il giorno prima vi ha avvisato della sospensione. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

99. Non so

Se cod. 99 in E1 AND cod. 1 in A5

E5_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
30 €
50 €
100 €

Se cod. 99 in E1 AND cod. 2 in A5

E5_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

10 €
20 €
30 €
40 €
60 €
100 €
200 €

Se cod. 99 in E1 AND cod. 3 in A5

E5_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

25 €
50 €
75 €
100 €
150 €
250 €
500 €

Se cod. 99 in E1 AND cod. 4 in A5

E5_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

45 €
85 €
125 €
170 €
250 €
420 €
835 €

Se cod. 99 in E1 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

E5_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (con preavviso)?

85 €
170 €
250 €
335 €
500 €
835 €
1670 €

E3. Ora immagina di avere un'interruzione di energia elettrica nello stesso momento: un giorno feriale nel mese di dicembre alle ore 16-17, ma che il vostro fornitore non vi abbia avvisato prima; quindi, senza preavviso, vi ritrovate senza energia elettrica.

Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

99. Non so

Se cod.99 in E3 AND cod. 1 in A5

E6_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

0,5 €
1 €
1,5 €
2 €
3 €
5 €
10 €

Se cod.99 in E3 AND cod. 2 in A5

E6_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

1 €
2 €
3 €
4 €
6 €
10 €
20 €

Se cod.99 in E3 AND cod. 3 in A5

E6_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

2,5 €
5 €
7,5 €
10 €
15 €
25 €
50 €

Se cod.99 in E3 AND cod. 4 in A5

E6_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
25 €
45 €
85 €

Se cod.99 in E3 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

E6_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

10 €
20 €
25 €
35 €
50 €
85 €
170 €

E4. E quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

99. Non so

Se cod. 99 in E4 AND cod. 1 in A5

E7_3kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

5 €
10 €
15 €
20 €
30 €
50 €
100 €

Se cod. 99 in E4 AND cod. 2 in A5

E7_4-6kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

10 €
20 €
30 €
40 €
60 €
100 €
200 €

Se cod. 99 in E4 AND cod. 3 in A5

E7_7-15kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

25 €
50 €
75 €
100 €
150 €
250 €
500 €

Se cod. 99 in E4 AND cod. 4 in A5

E7_16-25kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

45 €
85 €
125 €
170 €
250 €
420 €
835 €

Se cod. 99 in E4 AND (cod. 5 OR 6 in A5)

E7_26+kW. Le leggerò io ora dei possibili importi. Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscervi il vostro fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della vostra fornitura elettrica (senza preavviso)?

85 €
170 €
250 €
335 €
500 €
835 €
1670 €

PROFILAZIONE

A tutti

Ancora qualche ultima domanda.

F1. La vostra attività è dotata di **gruppi di continuità** per l'energia elettrica, cioè apparecchiature per mantenere costantemente alimentati apparecchi elettrici anche in caso di blackout?

1. Sì
2. No
99. Non so

F2. Nel corso della giornata solitamente avete dei **picchi di lavoro**? In quali momenti della giornata? *Possibile risposta multipla codici 1-4*

1. Sì, nella prima parte della mattinata
2. Sì, nella tarda mattinata
3. Sì, nel primo pomeriggio
4. Sì, nel tardo pomeriggio
5. No (*singola*)
99. Non rispondo (*singola*)

CONCLUSIONE

A TUTTI

Il questionario è terminato.
Grazie per la collaborazione.



Indagine di mercato sul VOLL

QUESTIONARIO ESTENSIVA – TARGET RESIDENZIALE

Universo di riferimento:

- Famiglie italiane

Campione:

- Indagine estensiva: 1200 casi (600 WTP + 600 WTA)

Variabili da panel Doxa:

- REGIONE
- AMPIEZZA CENTRI
- SESSO
- ETÀ
- TITOLO DI STUDIO

SCREENING

Questa ricerca ha l'obiettivo di **valutare l'effetto di un'interruzione della fornitura di elettricità**.

Nella prima parte dell'intervista ti chiederemo informazioni sul tuo consumo di elettricità; nella seconda parte, ti chiederemo di valutare l'impatto sul tuo benessere di un'interruzione di energia elettrica in specifiche condizioni.

È importante che risponda al questionario la **persona che in famiglia**, da solo o con altri, **gestisce la bolletta dell'energia elettrica**: se ti è possibile, ti suggeriamo di recuperare l'ultima bolletta prima di iniziare l'intervista.

Il questionario è molto breve. Le risposte saranno utilizzate per progettare al meglio i sistemi elettrici italiani: prenditi il tuo tempo per rispondere e grazie molte della collaborazione!

S1. Sei tu la persona che gestisce la bolletta dell'energia elettrica dell'abitazione in cui vivi?

1. Sì, io personalmente
2. Sì, insieme ad altri
3. No → **CHIUDERE INTERVISTA**

A tutti

Parliamo ora della spesa e dei consumi di energia elettrica della tua abitazione. Le informazioni che ti chiederemo sono tutte presenti in bolletta.

A1. A quanto ammontava l'**importo** della tua **ultima bolletta di energia elettrica**? Nel rispondere non considerare l'importo addebitato per il canone RAI, pari a 90 euro all'anno, suddiviso in 10 rate da 9€ nelle bollette della luce da gennaio a ottobre.

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): €** ____

99. Non so

A2. A **quanti kWh** ammontava il **consumo** della tua **ultima bolletta di energia elettrica**?

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): kWh** ____

99. Non so

A3. A **quanti mesi** si riferisce la tua **ultima bolletta di energia elettrica**?

1. Un mese
2. Due mesi
3. Tre mesi
99. Non so

A4. Considerando l'**ultimo anno**, complessivamente **quanti kWh** di energia elettrica hai consumato? Il consumo annuo è reperibile nel quadro della bolletta "Riepilogo consumi"

98. **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): kWh** ____

99. Non so

A5. Qual è la **potenza impegnata** della fornitura elettrica della tua abitazione?

1. Inferiore a 3,0 kW
2. 3,0 kW
3. 4,5 kW
4. 6,0 kW
5. Superiore a 6,0 kW
99. Non so

A6. Negli ultimi due anni ti è mai capitato di avere un'**interruzione di energia elettrica** nella tua abitazione, legata a problemi della rete elettrica e non a problemi dell'impianto di casa?

1. Sì, una volta
2. Sì, più di una volta
3. No
99. Non so

A7. In generale sei **soddisfatto** della **continuità della fornitura** elettrica nella tua abitazione?

1. Molto soddisfatto
2. Soddisfatto
3. Insoddisfatto
4. Molto insoddisfatto
99. Non so

A tutti

Parliamo ora di interruzioni di energia elettrica.

SEZIONE SUMMER PEAK e SEZIONE WINTER PEAK RUOTANO

SUMMER PEAK

B1. Immagina che oggi sia un giorno feriale (es. mercoledì) nel mese di luglio e che siano le ore 18-19: questo solitamente è il momento dell'estate in cui la richiesta di energia elettrica raggiunge il suo picco, a causa delle ondate di calore che comportano un utilizzo diffuso dei condizionatori.

Nella tua abitazione si verifica un'interruzione di energia elettrica, che, però, non è inaspettata: il tuo fornitore di energia elettrica il giorno prima ti ha avvisato della sospensione.

Quanto saresti disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della tua fornitura elettrica?

1. 5 euro
2. 10 euro
3. 15 euro
4. 20 euro
5. 30 euro
6. 50 euro
7. 100 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

B3. Ora immagina di avere un'interruzione di energia elettrica nello stesso momento: un giorno feriale nel mese di luglio alle ore 18-19, ma che il tuo fornitore non ti abbia avvisato prima; quindi, **senza preavviso**, ti ritrovi senza energia elettrica.

Quanto saresti disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della tua fornitura elettrica?

1. 0,5 euro
2. 1 euro
3. 1,5 euro
4. 2 euro
5. 3 euro
6. 5 euro
7. 10 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

B4. E quanto saresti disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della tua fornitura elettrica (**senza preavviso**)?

1. 5 euro
2. 10 euro
3. 15 euro
4. 20 euro
5. 30 euro
6. 50 euro
7. 100 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

WINTER PEAK

C1. Immagina che oggi sia un giorno feriale (es. mercoledì) nel mese di dicembre e che siano le ore 18-19: questo solitamente è il momento dell'inverno in cui la richiesta di energia elettrica raggiunge il suo picco, a causa delle basse temperature che comportano un elevato fabbisogno di energia per il riscaldamento delle abitazioni.

Nella tua abitazione si verifica un'interruzione di energia elettrica, che, però, non è inaspettata: il tuo fornitore di energia elettrica il giorno prima ti ha avvisato della sospensione.

Quanto saresti disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della tua fornitura elettrica?

1. 5 euro
2. 10 euro
3. 15 euro
4. 20 euro
5. 30 euro
6. 50 euro
7. 100 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

C3. Ora immagina di avere un'interruzione di energia elettrica nello stesso momento: un giorno feriale nel mese di dicembre alle ore 18-19, ma che il tuo fornitore non ti abbia avvisato prima; quindi, **senza preavviso**, ti ritrovi senza energia elettrica.

Quanto saresti disposto a pagare per evitare un'interruzione di **due minuti** della tua fornitura elettrica?

1. 0,5 euro
2. 1 euro
3. 1,5 euro
4. 2 euro
5. 3 euro
6. 5 euro
7. 10 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

C4. E quanto saresti disposto a pagare per evitare un'interruzione di **un'ora** della tua fornitura elettrica (**senza preavviso**)?

1. 5 euro
2. 10 euro
3. 15 euro
4. 20 euro
5. 30 euro
6. 50 euro
7. 100 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

A tutti

Parliamo ora di interruzioni di energia elettrica.

SEZIONE SUMMER PEAK e SEZIONE WINTER PEAK RUOTANO**SUMMER PEAK**

D1. Immagina che oggi sia un giorno feriale (es. mercoledì) nel mese di luglio e che siano le ore 18-19: questo solitamente è il momento dell'estate in cui la richiesta di energia elettrica raggiunge il suo picco, a causa delle ondate di calore che comportano un utilizzo diffuso dei condizionatori.

Nella tua abitazione si verifica un'interruzione di energia elettrica, che, però, non è inaspettata: il tuo fornitore di energia elettrica il giorno prima ti ha avvisato della sospensione.

Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscerti il tuo fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della tua fornitura elettrica?

1. 5 euro
2. 10 euro
3. 15 euro
4. 20 euro
5. 30 euro
6. 50 euro
7. 100 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

D3. Ora immagina di avere un'interruzione di energia elettrica nello stesso momento: un giorno feriale nel mese di luglio alle ore 18-19, ma che il tuo fornitore non ti abbia avvisato prima; quindi, **senza preavviso**, ti ritrovi senza energia elettrica.

Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscerti il tuo fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della tua fornitura elettrica?

1. 0,5 euro
2. 1 euro
3. 1,5 euro
4. 2 euro
5. 3 euro
6. 5 euro
7. 10 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

D4. E quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscerti il tuo fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della tua fornitura elettrica (**senza preavviso**)?

1. 5 euro
2. 10 euro
3. 15 euro
4. 20 euro
5. 30 euro
6. 50 euro
7. 100 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

WINTER PEAK

E1. Immagina che oggi sia un giorno feriale (es. mercoledì) nel mese di dicembre e che siano le ore 18-19: questo solitamente è il momento dell'inverno in cui la richiesta di energia elettrica raggiunge il suo picco, a causa delle basse temperature che comportano un elevato fabbisogno di energia per il riscaldamento delle abitazioni.

Nella tua abitazione si verifica un'interruzione di energia elettrica, che, però, non è inaspettata: il tuo fornitore di energia elettrica il giorno prima ti ha avvisato della sospensione.

Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscerti il tuo fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della tua fornitura elettrica?

1. 5 euro
2. 10 euro
3. 15 euro
4. 20 euro
5. 30 euro
6. 50 euro
7. 100 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

E3. Ora immagina di avere un'interruzione di energia elettrica nello stesso momento: un giorno feriale nel mese di dicembre alle ore 18-19, ma che il tuo fornitore non ti abbia avvisato prima; quindi, **senza preavviso**, ti ritrovi senza energia elettrica.

Quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscerti il tuo fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **due minuti** della tua fornitura elettrica?

1. 0,5 euro
2. 1 euro
3. 1,5 euro
4. 2 euro
5. 3 euro
6. 5 euro
7. 10 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

E4. E quanto, in termini economici, dovrebbe riconoscerti il tuo fornitore per rendere accettabile un'interruzione di **un'ora** della tua fornitura elettrica (**senza preavviso**)?

1. 5 euro
2. 10 euro
3. 15 euro
4. 20 euro
5. 30 euro
6. 50 euro
7. 100 euro
98. Altro importo (specificare) **APERTA NUMERICA (SPECIFICARE): € _____**

A tutti

Ancora qualche ultima domanda.

F1. La tua abitazione è...?

1. In affitto
2. Di proprietà
3. A titolo gratuito
99. Non rispondo

F2. La tua abitazione è...?

1. Casa unifamiliare (separata da altre)
2. Casa unifamiliare (unite ad altre/a schiera)
3. Edificio con 2/4 abitazioni
4. Edificio con 5/9 abitazioni
5. Edificio con 10 o più abitazioni
99. Non rispondo

F3. In quante persone vivete nella tua abitazione/appartamento (compreso te)?

1. 1, persona-solo io
2. 2 persone
3. 3 persone
4. 4 persone
5. Oltre 4 persone

F4. Qual è la tua **professione**?

1. Studente
2. Disoccupato
3. Casalinga
4. In cerca di prima occupazione
5. Pensionato
6. Operaio/comMESSO
7. Impiegato/insegnante
8. Dirigente/funzionario/quadro
9. Altro lavoro autonomo
10. Artigiano/commerciante/esercente
11. Libero professionista
12. Imprenditore
98. Altro
99. Non rispondo

Se cod 7-98 a F4

F5. Nell'ultimo anno ti è capitato di lavorare da casa?

1. Tutti i giorni
2. Tre/quattro giorni la settimana
3. Due giorni la settimana
4. Un giorno la settimana
5. A settimane alterne
6. Mai

Se cod 7-98 a F4

F6. Prima dell'emergenza coronavirus, ti capitava di lavorare da casa?

1. Tutti i giorni
2. Tre/quattro giorni la settimana
3. Due giorni la settimana
4. Un giorno la settimana
5. A settimane alterne
6. Mai

CONCLUSIONE

A TUTTI

Il questionario è terminato.
Grazie per la collaborazione.