

**ZA4980**

**Flash Eurobarometer 243  
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire  
Italy**

## FLASH EUROBAROMETER

### Questionnaire

**D1. Sesso** [NON CHIEDERE - CONTRASSEGNARE LA RISPOSTA APPROPRIATA]

- [1] Maschio
- [2] Femmina

**D2. Quanti anni ha?**

- [ ][ ] anni
- [00] [RIFIUTA/NESSUNA RISPOSTA]

**D3. A che età ha terminato gli studi a tempo pieno?**

[Riportare l'età in cui ha terminato gli studi]

- [ ][ ] anni
- [00] [ANCORA STUDENTE A TEMPO PIENO]
- [01] [MAI STUDIATO A TEMPO PIENO]
- [99] [RIFIUTA/NESSUNA RISPOSTA]

**D4. Sotto il profilo professionale, può dirmi se Lei è attualmente indipendente, dipendente, operaio/a oppure non esercita alcuna attività professionale? Ciò significa che Lei è uno/a...**

[SE HA FORNITO UNA RISPOSTA ALLA CATEGORIA PRINCIPALE, LEGGERE LE RELATIVE SUB-CATEGORIE]

**- LAVORATORE AUTOMONO/INDIPENDENTE**

- i.e. : - agricoltore, guardia forestale, pescatore ..... 11
- proprietario di un negozio/commerciante, artigiano ..... 12
- libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto,...) 13
- Direttore di una società ..... 14
- altro ..... 15

**- Lavoratore dipendente**

- i.e. : - professionista (medico dipendente, avvocato, commercialista, architetto ) 21
- dirigente, direttore oppure alto dirigente ..... 22
- dirigente medio ..... 23
- Impiegato statale ..... 24
- impiegato/a d'ufficio ..... 25
- altro impiegato/a (venditore, infermiere/a, ecc..) ..... 26
- altro ..... 27

**- operaio/a**

- i.e. : - supervisore/caporeparto (responsabile di un gruppo, ecc...) ..... 31
- operaio/a ..... 32
- operaio/a non specializzato/a ..... 33
- altro ..... 34

**- senza attività professionale**

- i.e. : - casalinga/bada alla casa ..... 41
- studente (a tempo pieno) ..... 42
- pensionato/a ..... 43

- in cerca di occupazione .....	44
- altro .....	45
- [rifiuta] .....	99

**D6. Lei direbbe di vivere in....**

- Area Metropolitana .....	1
- Altra città/centro urbano .....	2
- Area rurale / zona con meno di 10.000 abitanti .....	3
- [rifiuta] .....	9

**D10. Lei ha una connessione Internet disponibile da casa ...**

attraverso linea telefonica oppure .....	1
attraverso connessione a banda larga oppure .....	2
non ha connessione Internet da casa? .....	3
[Non so/nessuna risposta] .....	9

**Q1. Potrebbe dirmi quale dei seguenti servizi o fornitori utilizza?**

*[LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA – DOMANDA FILTRO: SE UN DETERMINATO SERVIZIO NON VIENE UTILIZZATO, LE DOMANDE CHE SEGUONO RELATIVE A QUEL SERVIZIO VENGONO IGNORATE]*

Utilizza .....	1
Non utilizza .....	2
[Non so/nessuna risposta] .....	9

A) Conto corrente bancario .....	1	2	9
B) Risparmio o investimenti .....	1	2	9
C) Credito ipotecario .....	1	2	9
D) Credito con scadenza superiore ad un anno (esclusi prestiti ipotecari) .....	1	2	9
E) Assicurazione auto (responsabilità verso terzi) .....	1	2	9
F) Assicurazione casa .....	1	2	9
H) Servizi di telefonia mobile .....	1	2	9
I) Servizi di telefonia fissa .....	1	2	9
J) Servizi di fornitura di energia elettrica .....	1	2	9
K1) Servizi di fornitura di gas distribuito in rete .....	1	2	9
K2) GPL (Gas di Petrolio Liquefatto) oppure gas in bombole .....	1	2	9

**Q2. In generale, quanto ritiene facile confrontare offerte dei diversi (INSERIRE IL FORNITORE DI SERVIZI APPROPRIATO)?**

*[LEGGERE LA SCALA – UNA RISPOSTA PER RIGA]*

Molto facile .....	4
Abbastanza facile .....	3
Abbastanza difficile .....	2
Molto difficile .....	1
[Non so/nessuna risposta] .....	9

A) Fornitori di conti correnti bancari.....	1 2 3 4 9
B) Fornitori di risparmio o investimenti .....	1 2 3 4 9
C) Fornitori di crediti ipotecari .....	1 2 3 4 9
D) Fornitori di crediti con scadenza superiore ad un anno (esclusi prestiti ipotecari) .....	1 2 3 4 9
E) Fornitori di assicurazioni auto (responsabilità verso terzi) .....	1 2 3 4 9
F) Fornitori di assicurazioni casa.....	1 2 3 4 9
G) Internet access providers .....	1 2 3 4 9
H) Gestori di telefonia mobile .....	1 2 3 4 9
I) Gestori di telefonia fissa.....	1 2 3 4 9
J) Fornitori di energia elettrica .....	1 2 3 4 9
K) Fornitori gas.....	1 2 3 4 9

**Q3. Ha provato a cambiare il Suo (INSERIRE FORNITORE DI SERVIZI APPROPRIATO) negli ultimi due anni?**

*[LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA]*

Si, l'ha cambiato ed è stato facile.....	1
Si, l'ha cambiato ma è stato difficile .....	2
Si, ha provato a cambiarlo ma ha rinunciato .....	3
No, non ha provato perchè non è interessato/a a cambiare .....	4
No, non ha provato perchè ha pensato potesse essere troppo difficile .....	5
No, per altri motivi .....	6
[Non so/nessuna risposta] .....	9

A) Fornitore di conto corrente bancario.....	1 2 3 4 5 6 9
B) Fornitore di risparmio o investimenti .....	1 2 3 4 5 6 9
C) Fornitore di credito ipotecario .....	1 2 3 4 5 6 9
D) Fornitore di crediti con scadenza superiore ad un anno (esclusi prestiti ipotecari).....	1 2 3 4 5 6 9
E) Fornitore di assicurazione auto (responsabilità verso terzi).....	1 2 3 4 5 6 9
F) Fornitore di assicurazione casa .....	1 2 3 4 5 6 9
G) Internet access provider .....	1 2 3 4 5 6 9
H) Gestore di telefonia mobile.....	1 2 3 4 5 6 9
I) Gestore di telefonia fissa.....	1 2 3 4 5 6 9
J) Fornitore di energia elettrica.....	1 2 3 4 5 6 9
K) Fornitore di gas.....	1 2 3 4 5 6 9

**Q4a Qual è stata la Sua esperienza nel cambiare il Suo (INSERIRE IL FORNITORE DI SERVIZI APPROPRIATO)?**

*[LEGGERE LA SCALA – UNA RISPOSTA PER RIGA]*

Il nuovo fornitore è più conveniente del vecchio fornitore.....	1
Il nuovo fornitore è più caro.....	2
Non c'è differenza di prezzo tra il nuovo ed il vecchio fornitore.....	3
Non saprei dire se il nuovo fornitore è più economico o più caro del vecchio .....	4
[Non so/nessuna risposta] .....	9

A) Fornitore di conto corrente bancario .....	1 2 3 4 9
B) Fornitore di risparmio o investimenti .....	1 2 3 4 9
C) Fornitore di credito ipotecario .....	1 2 3 4 9
D) Fornitore di crediti con scadenza superiore ad un anno (esclusi prestiti ipotecari).....	1 2 3 4 9
E) Fornitore di assicurazione auto (responsabilità verso terzi).....	1 2 3 4 9
F) Fornitore di assicurazione casa .....	1 2 3 4 9
G) Internet access provider .....	1 2 3 4 9
H) Gestore di telefonia mobile .....	1 2 3 4 9
I) Gestore di telefonia fissa.....	1 2 3 4 9
J) Fornitore di energia elettrica.....	1 2 3 4 9
K) Fornitore di gas.....	1 2 3 4 9

**Q4b. Qual è la ragione principale che l'ha indotta a restare con il Suo attuale (INSERIRE IL FORNITORE DI SERVIZI APPROPRIATO)?**

*[LEGGERE LA SCALA – UNA RISPOSTA PER RIGA – RUOTARE LE RISPOSTE]*

Non c'è un fornitore alternativo.....	1
Non sapeva di poter cambiare.....	2
Il Suo contratto rende difficile cambiare.....	3
Il Suo fornitore attuale offre il miglior rapporto qualità/prezzo.....	4
La somma che potrebbe risparmiare cambiando è troppo modesta.....	5
Il costo e lo sforzo che esige il cambiare è troppo grande.....	6
E' difficile scoprire quale fornitore sia il più economico.....	7
Altro .....	8
[Non so/nessuna risposta] .....	9

A) Fornitore di conto corrente bancario .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Fornitore di risparmio o investimenti .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Fornitore di credito ipotecario .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Fornitore di crediti con scadenza superiore ad un anno (esclusi prestiti ipotecari)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Fornitori di assicurazioni auto (responsabilità verso terzi) .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Fornitore di assicurazione casa .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Internet access provider .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Gestore di telefonia mobile .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Gestore di telefonia fissa.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Fornitore di energia elettrica.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Fornitore di gas.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9

**Q5a. Tra le seguenti opportunità quali la convincerebbero a considerare di cambiare il Suo fornitore di conto corrente bancario? Selezionare tante risposte quante ne ritiene a Lei pertinenti.**

*[LEGGERE E RUOTARE LA SCALA – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]*

Un Sito Web che Le dica quale fornitore è per Lei il più economico	1
Offerte standardizzate confrontabili da parte dei fornitori.....	2
Le procedure di cambiamento vengono condotte da un agente/agenzia	3
Un contratto più breve.....	4

Una procedura di cambiamento che non Le costi nulla .....	5
Procedure per il cambio che siano completate in 10 giorni lavorativi	6
Altro .....	7
[Non so/nessuna risposta] .....	9

**Q5b. Tra le seguenti opportunità quali La convincerebbero a considerare di cambiare il Suo attuale fornitore di risparmio o investimenti?** Selezionare tante risposte quante ne ritiene a Lei pertinenti..

*[LEGGERE E RUOTARE LA SCALA – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]*

Un Sito Web che Le dica quale fornitore è per Lei il più economico	1
Offerte standardizzate confrontabili da parte dei fornitori.....	2
Le procedure di cambiamento vengono condotte da un agente/agenzia	3
Un contratto più breve.....	4
Una procedura di cambiamento che non Le costi nulla .....	5
Procedure per il cambio che siano completate in 5 giorni lavorativi	6
Altro .....	7
[Non so/nessuna risposta] .....	9

**Q5c. Tra le seguenti opportunità quali La convincerebbero a considerare di cambiare il Suo attuale fornitore di credito ipotecario?** Selezionare tante risposte quante ne ritiene a Lei pertinenti.

*[LEGGERE E RUOTARE LA SCALA – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]*

Un Sito Web che Le dica quale fornitore è per Lei il più economico	1
Offerte standardizzate confrontabili da parte dei fornitori.....	2
Le procedure di cambiamento vengono condotte da un agente/agenzia	3
Un contratto più breve.....	4
Una procedura di cambiamento che non Le costi nulla .....	5
Procedure per il cambio che siano completate in 15 giorni lavorativi	6
Altro .....	7
[Non so/nessuna risposta] .....	9

**Q5d. Tra le seguenti opportunità quali la convincerebbero a considerare di cambiare il Suo attuale fornitore di credito di durata superiore ad un anno (prestiti ipotecari esclusi)?** Selezionare tante risposte quante ne ritiene a Lei pertinenti.

*[LEGGERE E RUOTARE LA SCALA – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]*

Un Sito Web che Le dica quale fornitore è per Lei il più economico	1
Offerte standardizzate confrontabili da parte dei fornitori.....	2
Le procedure di cambiamento vengono condotte da un agente/agenzia	3
Un contratto più breve.....	4
Una procedura di cambiamento che non Le costi nulla .....	5
Procedure per il cambio che siano completate in 5 giorni lavorativi	6
Altro .....	7
[Non so/nessuna risposta] .....	9

**Q5e. Tra le seguenti opportunità quali la convincerebbero a considerare di cambiare il Suo attuale fornitore di assicurazione auto (responsabilità verso terzi)?** Selezionare tante risposte quante ne ritiene a Lei pertinenti.

*[LEGGERE E RUOTARE LA SCALA – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]*

- |  |   |
|--|---|
| Un Sito Web che Le dica quale fornitore è per Lei il più economico   | 1 |
| Offerte standardizzate confrontabili da parte dei fornitori.....     | 2 |
| Le procedure di cambiamento vengono condotte da un agente/agenzia    | 3 |
| Un contratto più breve.....  | 4 |
| Una procedura di cambiamento che non Le costi nulla .....            | 5 |
| Procedure per il cambio che siano completate in 30 giorni lavorativi | 6 |
| Altro .....  | 7 |
| [Non so/nessuna risposta] .....                                      | 9 |

**Q5f. Tra le seguenti opportunità quali la convincerebbero a considerare di cambiare il Suo attuale fornitore di assicurazione casa?** Selezionare tante risposte quante ne ritiene a Lei pertinenti.

*[LEGGERE E RUOTARE LA SCALA – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]*

- |   |   |
|---|---|
| Un Sito Web che Le dica quale fornitore è per Lei il più economico  | 1 |
| Offerte standardizzate confrontabili da parte dei fornitori.....    | 2 |
| Le procedure di cambiamento vengono condotte da un agente/agenzia   | 3 |
| Un contratto più breve.....   | 4 |
| Una procedura di cambiamento che non Le costi nulla .....           | 5 |
| Procedure per il cambio che siano completate in 3 giorni lavorativi | 6 |
| Altro .....   | 7 |
| [Non so/nessuna risposta] .....                                     | 9 |

**Q5g. Tra le seguenti opportunità quali la convincerebbero a considerare di cambiare il Suo attuale Internet access provider?** Selezionare tante risposte quante ne ritiene a Lei pertinenti.

*[LEGGERE E RUOTARE LA SCALA – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]*

- |   |   |
|---|---|
| Un Sito Web che Le dica quale fornitore è per Lei il più economico  | 1 |
| Offerte standardizzate confrontabili da parte dei fornitori.....    | 2 |
| Le procedure di cambiamento vengono condotte da un agente/agenzia   | 3 |
| Un contratto più breve.....   | 4 |
| Una procedura di cambiamento che non Le costi nulla .....           | 5 |
| Procedure per il cambio che siano completate in 5 giorni lavorativi | 6 |
| Altro .....   | 7 |
| [Non so/nessuna risposta] .....                                     | 9 |

**Q5h. Tra le seguenti opportunità quali la convincerebbero a considerare di cambiare il Suo attuale gestore di telefonia mobile?** Selezionare tante risposte quante ne ritiene a Lei pertinenti.

*[LEGGERE E RUOTARE LA SCALA – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]*

- |  |   |
|--|---|
| Un Sito Web che Le dica quale fornitore è per Lei il più economico | 1 |
|--|---|

Offerte standardizzate confrontabili da parte dei fornitori.....	2
Le procedure di cambiamento vengono condotte da un agente/agenzia	3
Un contratto più breve.....	4
Una procedura di cambiamento che non Le costi nulla .....	5
Procedure per il cambio che siano completate in 1 giorno lavorativo	6
Altro .....	7
[Non so/nessuna risposta] .....	9

**Q5i. Tra le seguenti opportunità quali la convincerebbero a considerare di cambiare il Suo attuale gestore di telefonia fissa?** Selezionare tante risposte quante ne ritiene a Lei pertinenti.

*[LEGGERE E RUOTARE LA SCALA – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]*

Un Sito Web che Le dica quale fornitore è per Lei il più economico	1
Offerte standardizzate confrontabili da parte dei fornitori.....	2
Le procedure di cambiamento vengono condotte da un agente/agenzia	3
Un contratto più breve.....	4
Una procedura di cambiamento che non Le costi nulla .....	5
Procedure per il cambio che siano completate in 1 giorno lavorativo	6
Altro .....	7
[Non so/nessuna risposta] .....	9

**Q5j. Tra le seguenti opportunità quali la convincerebbero a considerare di cambiare il Suo attuale fornitore di energia elettrica?** Selezionare tante risposte quante ne ritiene a Lei pertinenti.

*[LEGGERE E RUOTARE LA SCALA – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]*

Un Sito Web che Le dica quale fornitore è per Lei il più economico	1
Offerte standardizzate confrontabili da parte dei fornitori.....	2
Le procedure di cambiamento vengono condotte da un agente/agenzia	3
Un contratto più breve.....	4
Una procedura di cambiamento che non Le costi nulla .....	5
Procedure per il cambio che siano completate in 5 giorni lavorativi	6
Altro .....	7
[Non so/nessuna risposta] .....	9

**Q5k. Tra le seguenti opportunità quali la convincerebbero a considerare di cambiare il Suo attuale fornitore di gas?** Selezionare tante risposte quante ne ritiene a Lei pertinenti.

*[LEGGERE E RUOTARE LA SCALA – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]*

Un Sito Web che Le dica quale fornitore è per Lei il più economico	1
Offerte standardizzate confrontabili da parte dei fornitori.....	2
Le procedure di cambiamento vengono condotte da un agente/agenzia	3
Un contratto più breve.....	4
Una procedura di cambiamento che non Le costi nulla .....	5
Procedure per il cambio che siano completate in 5 giorni lavorativi	6
Altro .....	7



[Non so/nessuna risposta] .....9

**Q6. Quale delle seguenti azioni ha intrapreso il Suo attuale (INSERIRE IL FORNITORE DI SERVIZI APPROPRIATO) negli ultimi 12 mesi?**

*[LEGGERE LA SCALA – UNA RISPOSTA PER RIGA]*

- |   |           |
|---|-----------|
| Hanno aumentato il prezzo.....  | 1         |
| Hanno ridotto il prezzo.....  | 2         |
| Il prezzo del servizio è rimasto lo stesso .....  | 3         |
| Non potrebbe dire se il prezzo del servizio è cambiato .....                                    | 4         |
| [Non so/nessuna risposta].....  | 9         |
|   |           |
| A) Fornitore di conto corrente bancario .....   | 1 2 3 4 9 |
| B) Fornitore di risparmio o investimenti.....   | 1 2 3 4 9 |
| C) Fornitore di credito ipotecario.....   | 1 2 3 4 9 |
| D) Fornitore di crediti con scadenza superiore ad un anno (esclusi prestiti ipotecari)<br>..... | 1 2 3 4 9 |
| E) Fornitore di assicurazione auto (responsabilità verso terzi)                                 | 1 2 3 4 9 |
| F) Fornitore di assicurazione casa .....  | 1 2 3 4 9 |
| G) Internet access provider.....  | 1 2 3 4 9 |
| H) Gestore di telefonia mobile .....  | 1 2 3 4 9 |
| I) Gestore di telefonia fissa .....   | 1 2 3 4 9 |
| J) Fornitore di energia elettrica .....   | 1 2 3 4 9 |
| K) Fornitore di gas.....  | 1 2 3 4 9 |