



Rapporto del servizio di erogazione gas Anno 2007

Il presente rapporto contiene i risultati dell'indagine eseguita nei mesi di giugno e luglio 2007 al fine di ottenere le informazioni relative al grado di soddisfazione dei clienti e necessarie alla pianificazione del miglioramento dei servizi di:

- vendita di gas metano, esercito da AMGAS Blu S.r.l.
- distribuzione di gas metano, esercito da AMGAS S.p.A.

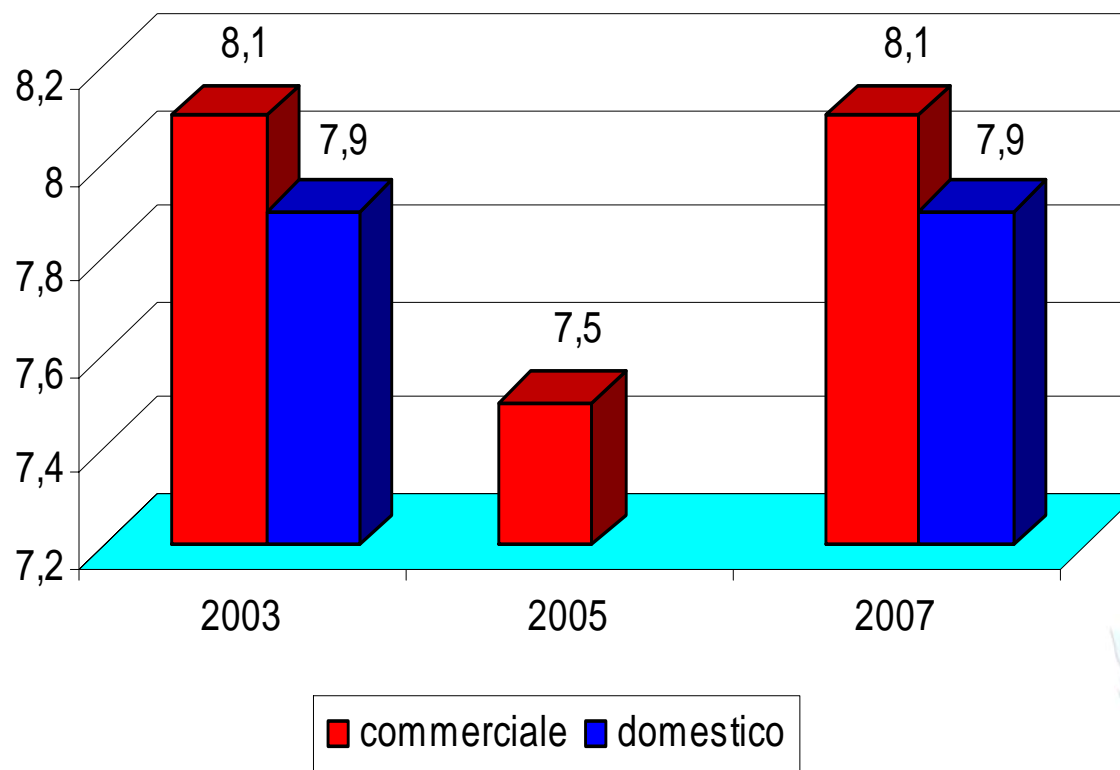
Gli obiettivi sono stati raggiunti conducendo 765 interviste con altrettanti titolari di utenze connesse alla rete gestita da AMGAS.

Il grado di soddisfazione dei clienti è stato rilevato utilizzando una metrica semantico-ordinale a 10 valori (la domanda tipo è "Esprima il suo giudizio utilizzando una scala da 1 a 10 dove 1 è pessima e 10 è eccellente e servendosi dei punteggi intermedi per graduare il suo livello di soddisfazione").

Le priorità di intervento per il miglioramento del livello di soddisfazione dei clienti di AMGAS sono state individuate avvalendosi:

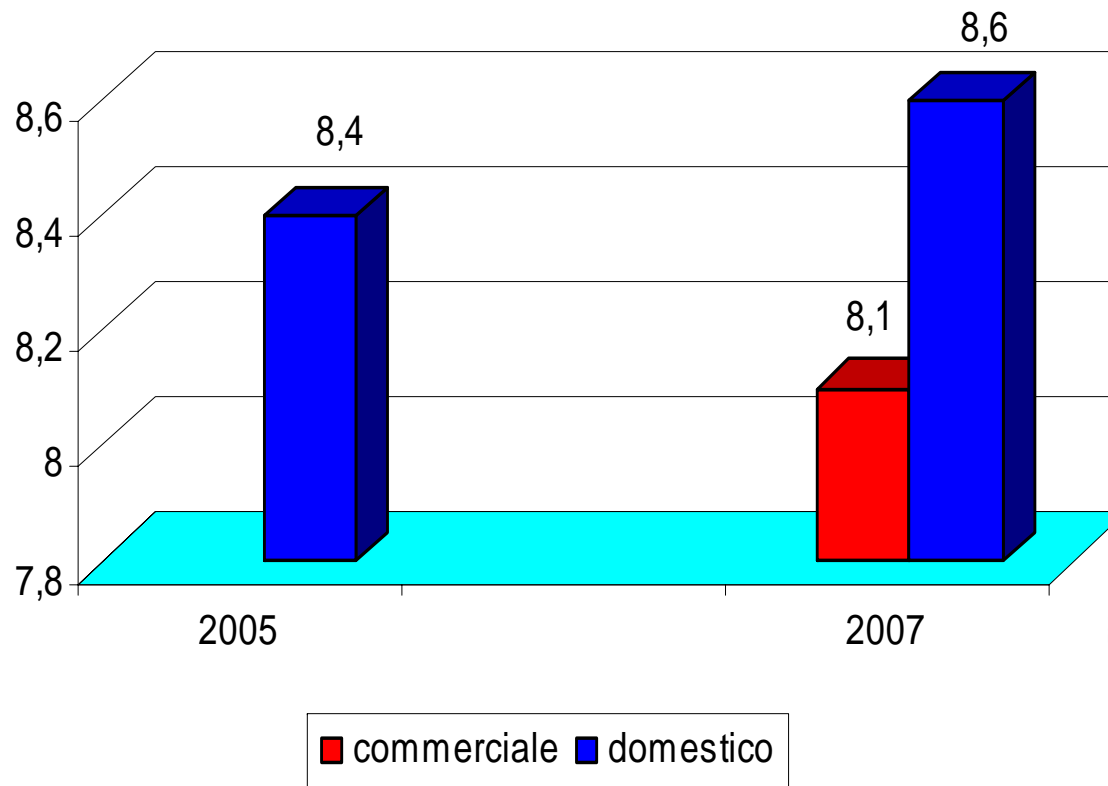
- dell'analisi statistica dell'influenza che i diversi fattori di soddisfazione esercitano sul giudizio complessivamente dato al servizio;
- del confronto con i risultati dell'indagine nel giugno 2003 e nel giugno/luglio 2005 sui clienti domestici di AMGAS S.p.A. .
- del confronto con i risultati dell'indagine nel giugno 2003 sui clienti commerciali di AMGAS S.p.A.

Grado di soddisfazione complessiva "Overall"



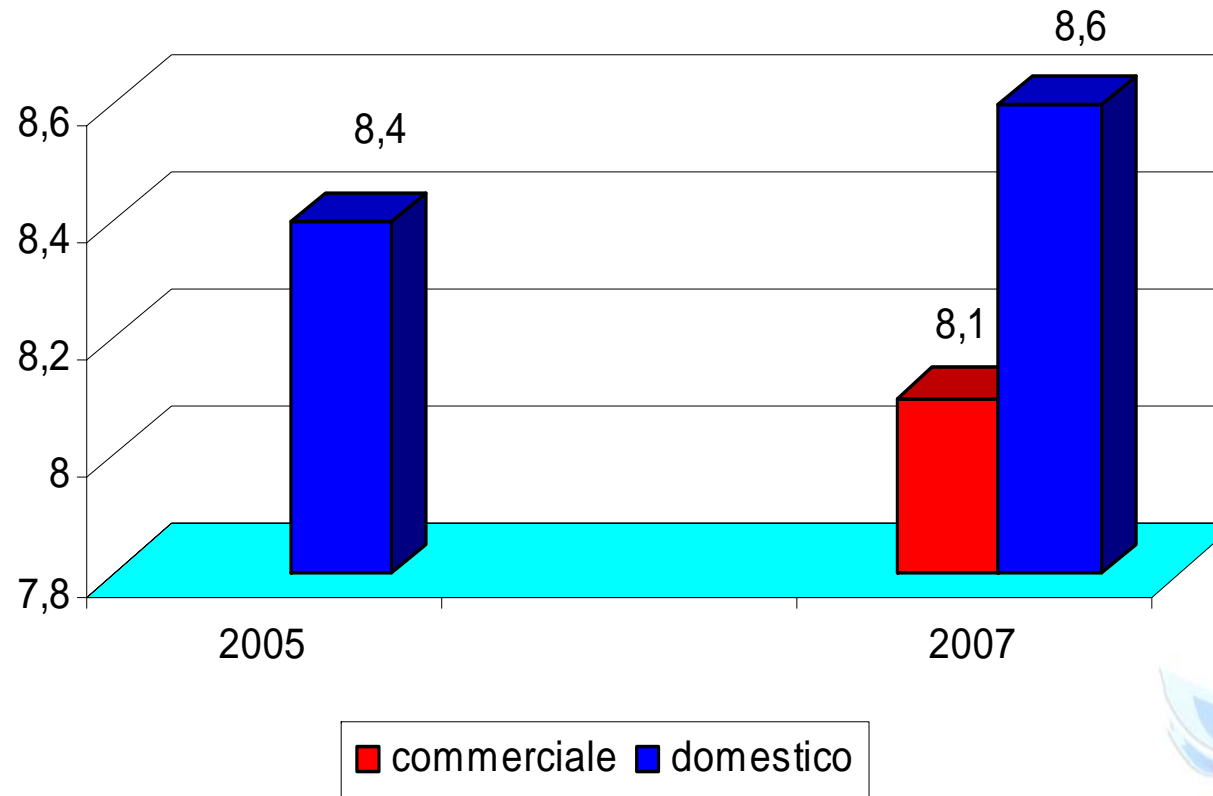
Il servizio gas complessivamente percepito dai clienti domestici del Gruppo Amgas è giudicato buono ed è ritornato, dopo la flessione del 2005, sui livelli rilevati nella prima indagine del 2003 anche in termini di distribuzione dei giudizi sulle fasce predefinite. In particolare il 37% dei clienti è completamente soddisfatto ed un altro 39% risulta parzialmente soddisfatto.

Rapporto qualità prezzo



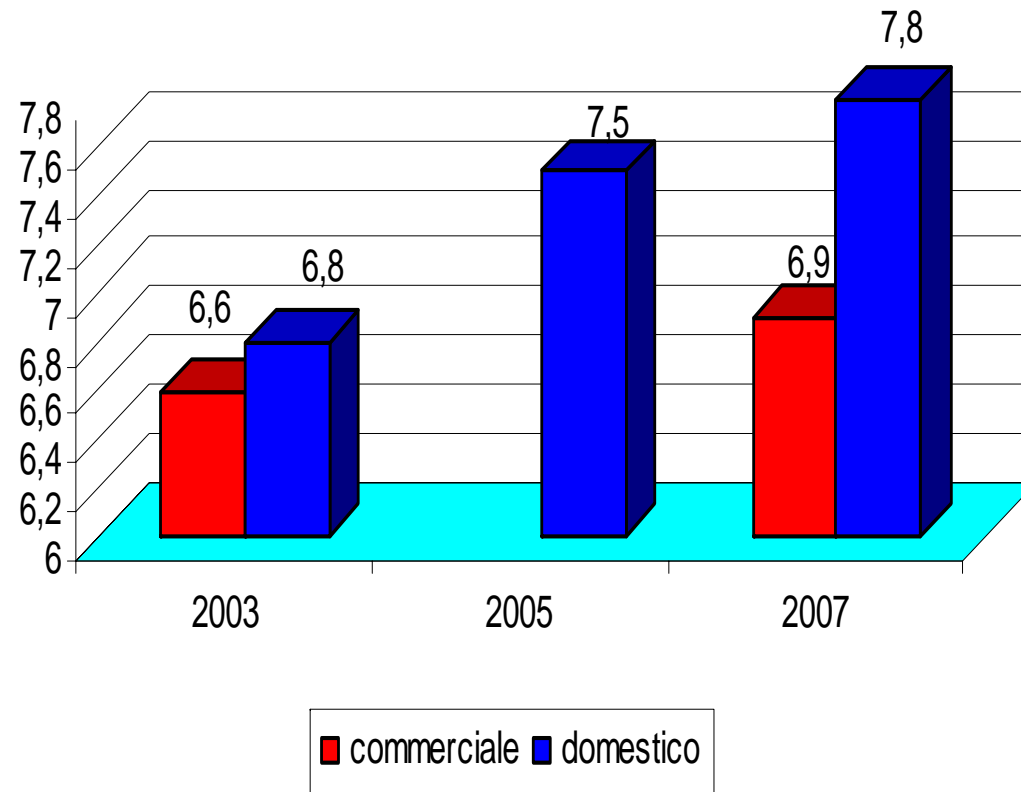
La percezione di tale rapporto conferma un andamento decisamente positivo nel tempo. Appare particolarmente significativo l'incremento dei clienti commerciali, molto più attenti ai costi del servizio visti in rapporto alla prestazione effettivamente ricevuta.

Pressione



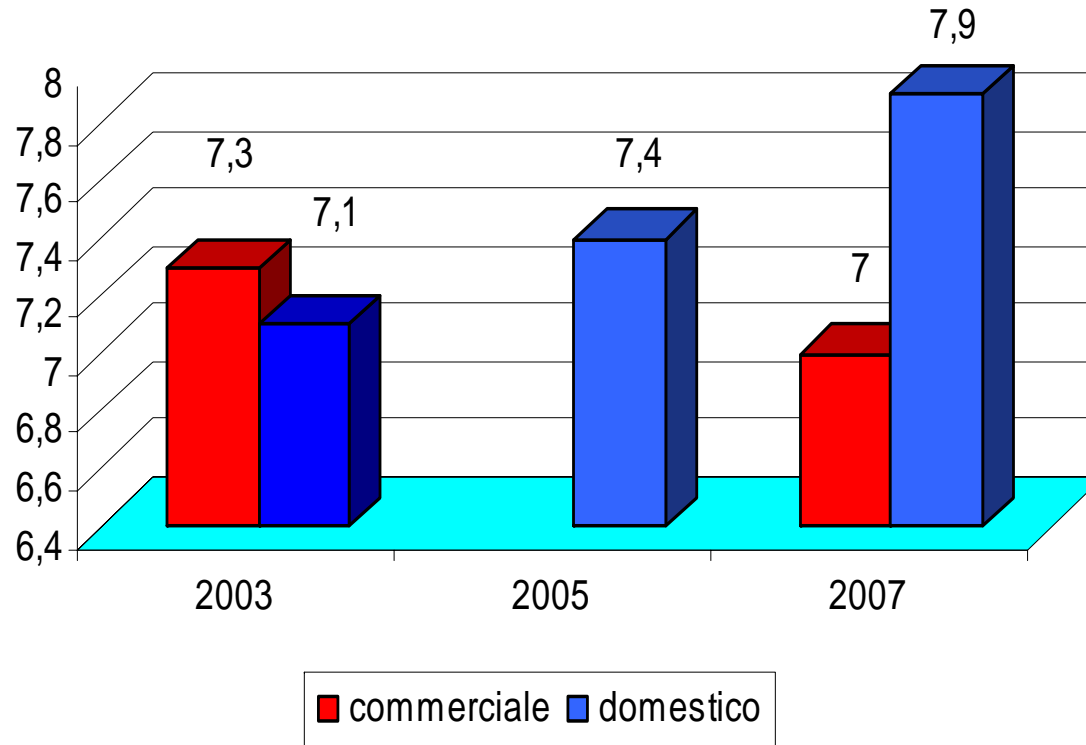
La qualità tecnica percepita collegata al livello di pressione del gas risulta incrementata rispetto al 2005 in termini di valore medio. Il dato commerciale, si attesta su un livello inferiore, privo di confronti storici.

Chiarezza e precisione delle informazioni



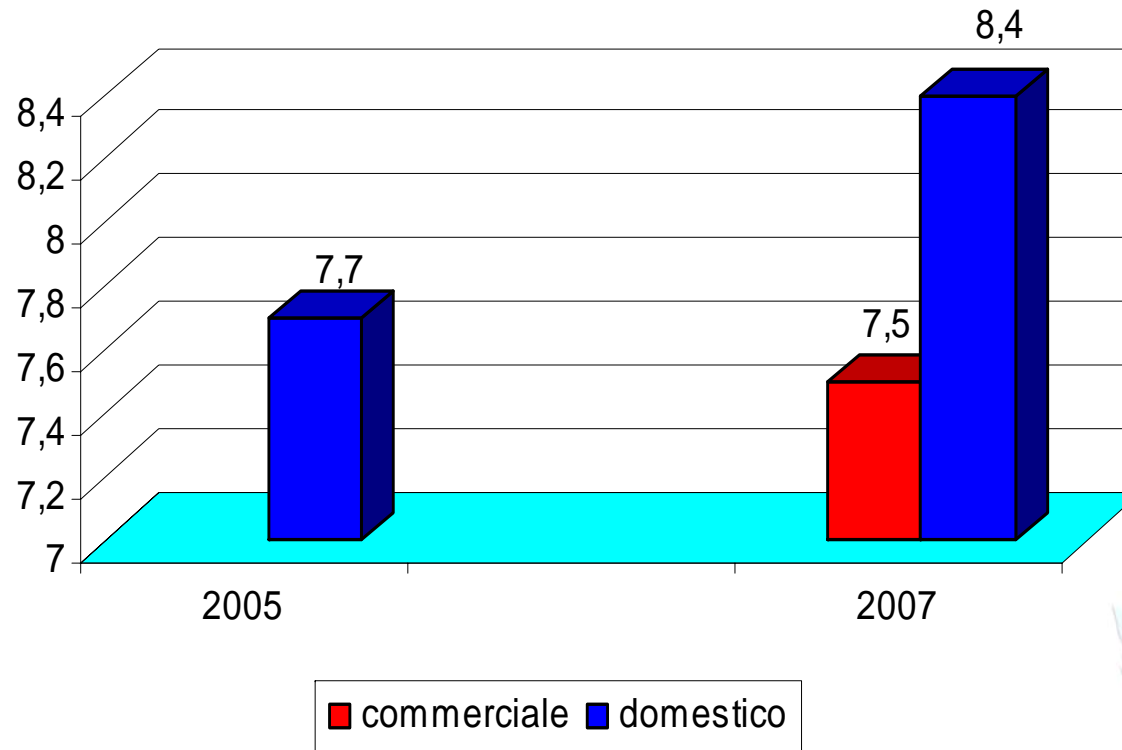
Per il settore domestico il driver è in continuo miglioramento, la percezione dei clienti commerciali, anch'essa in trend positivo, è di quasi un punto percentuale più bassa dei clienti domestici.

Chiarezza e facilità di letture delle bollette



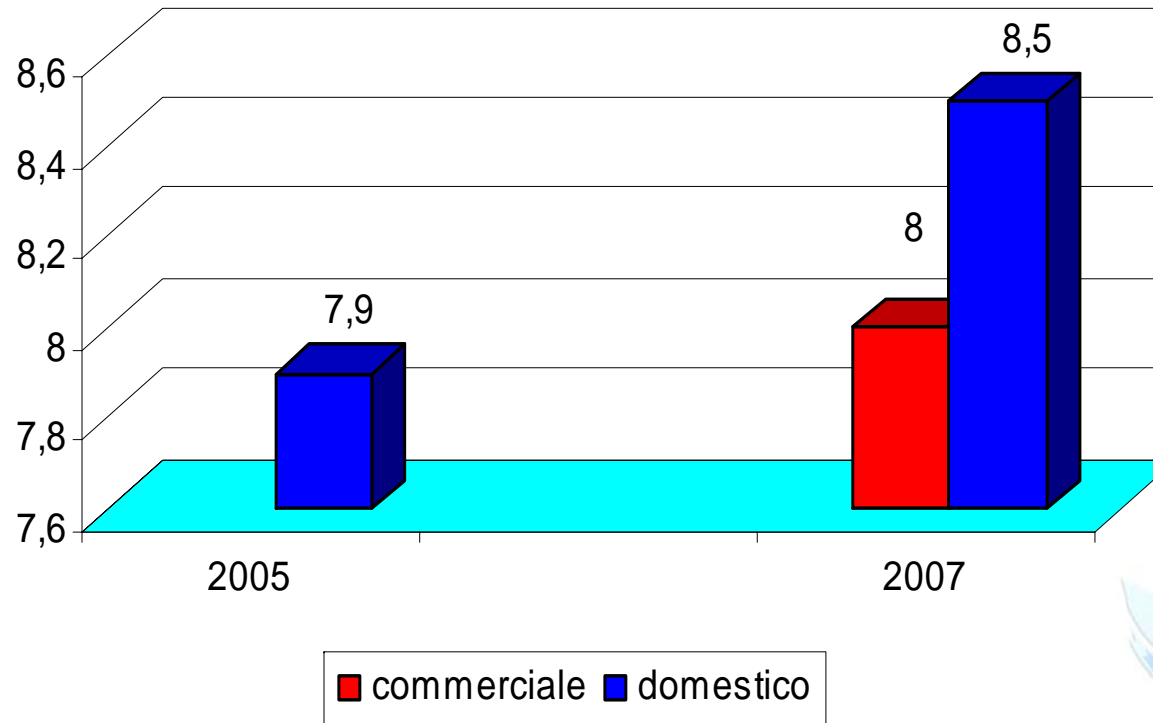
L'andamento della clientela domestica è in costante segno positivo, mentre il dato commerciale registra una lieve flessione rispetto al 2005.

Tempo a disposizione per il pagamento delle bollette



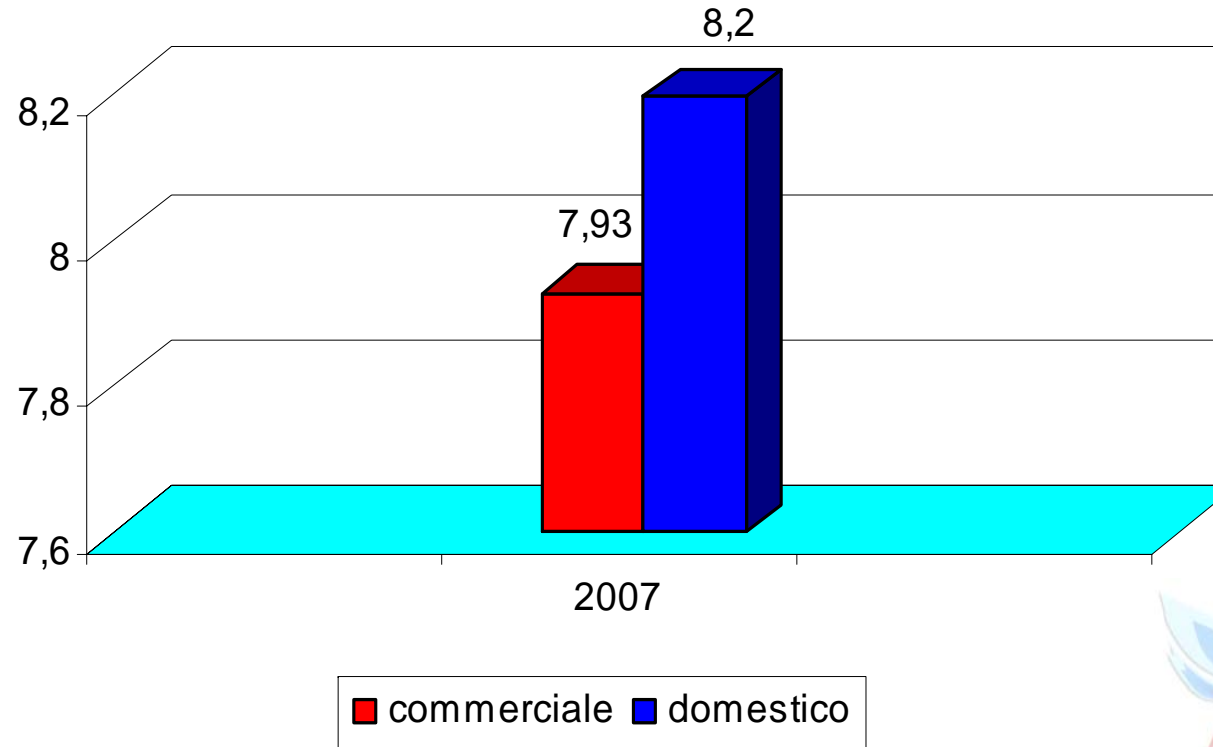
Il dato domestico, risulta in significativo miglioramento nel corso degli anni. Per quanto riguarda il dato commerciale, pur positivo, si può constatare che è di quasi un punto percentuale più basso rispetto al domestico e non ha riscontri in indagini precedenti.

Modalità di pagamento delle bollette



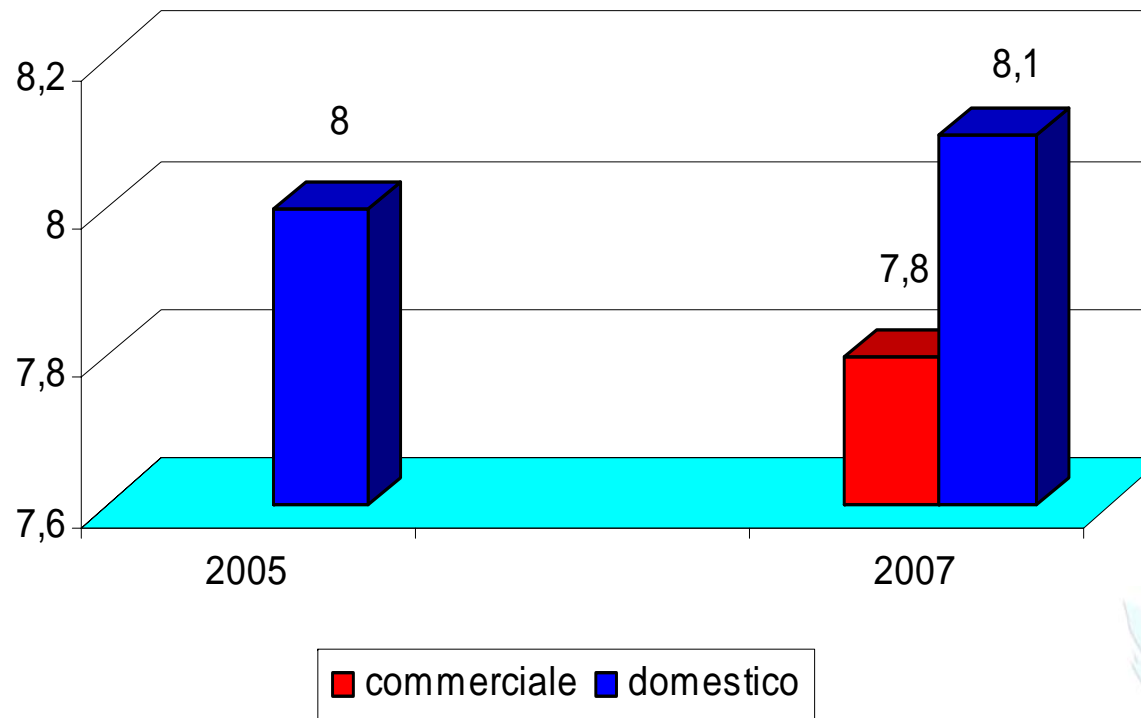
La situazione risulta molto simile a quella precedentemente analizzata per il driver "tempo a disposizione per il pagamento delle bollette", evidenziando uno scarto minimo tra i due segmenti di mercato analizzati. Anche in questo caso si sottolinea il livello di eccellenza registrato tra i domestici.

Professionalità del personale incaricato del servizio di lettura dei contatori



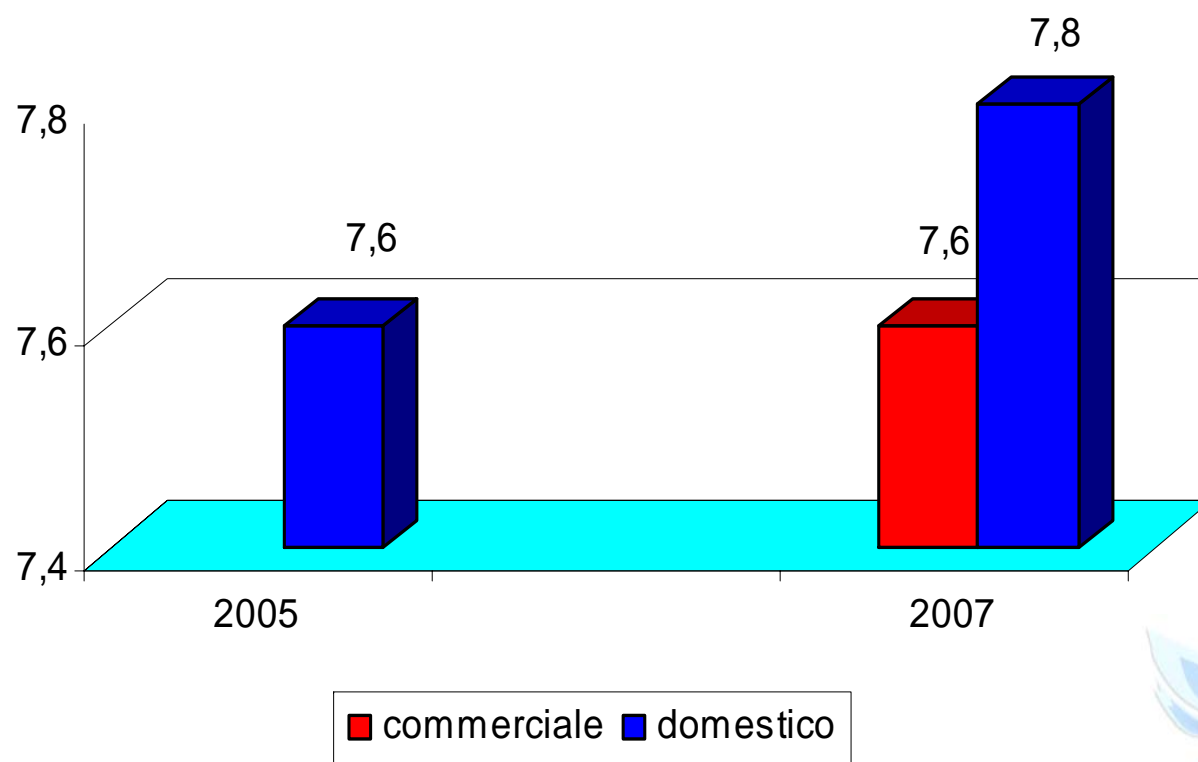
Il driver è stato rilevato esclusivamente presso i clienti che hanno personalmente assistito alla lettura da parte di un addetto, e non sono disponibili confronti con precedenti indagini. In entrambi i casi il giudizio risulta essere positivo.

Servizio di autolettura



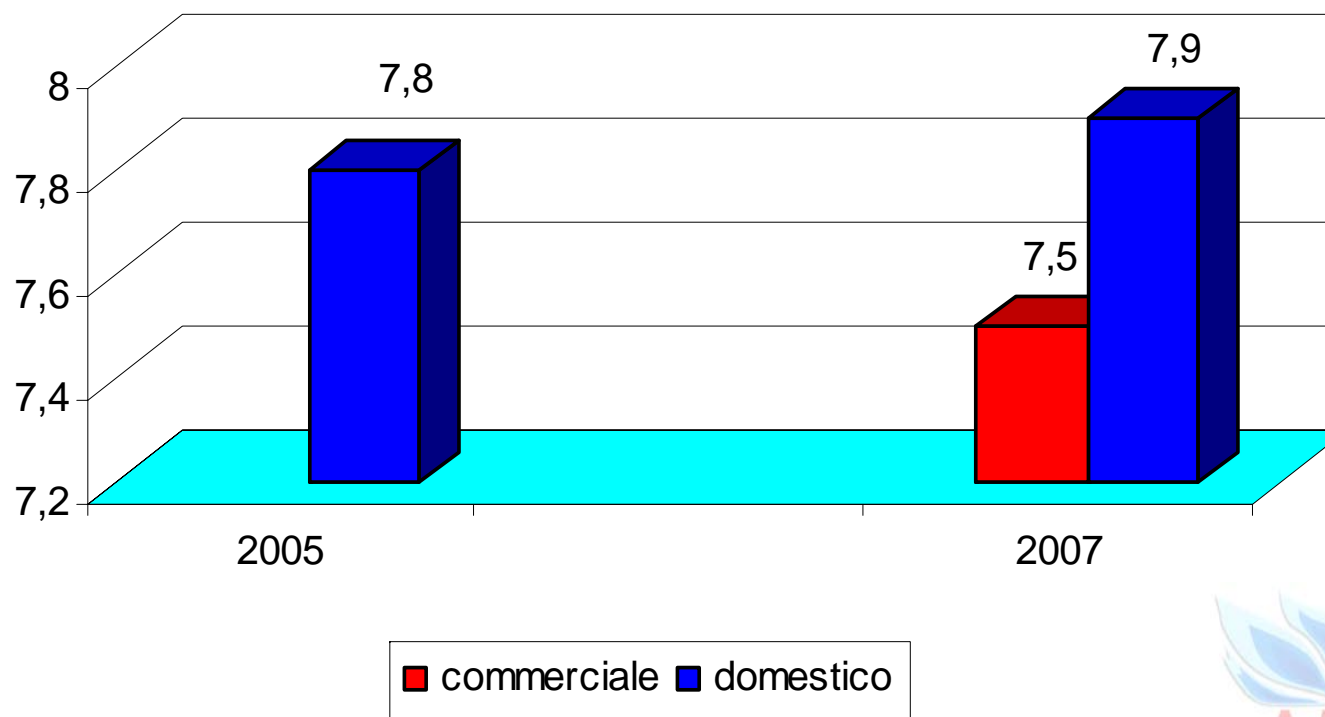
La valutazione è stata richiesta esclusivamente ai clienti che hanno dichiarato di avere utilizzato negli ultimi 12 mesi il servizio, che rispetto al campione intervistato rappresentano quindi il 41% dei clienti domestici ed il 28% dei clienti commerciali. Tra gli utilizzatori del servizio si registra un buon livello di soddisfazione, in linea per i domestici con la rilevazione del 2005.

Competenza del personale di sportello



Tale aspetto è stato approfondito esclusivamente presso i clienti che si sono recati allo sportello. Il livello di soddisfazione dei clienti domestici è in aumento rispetto al 2005. Per i clienti commerciali non sono disponibili riscontri da precedenti indagini.

Competenza del personale al telefono



Tale aspetto è stato approfondito esclusivamente presso i clienti che hanno dichiarato di avere avuto contatti telefonici con l'azienda. Il dato dei clienti domestici conferma la situazione del 2005. Leggermente inferiore il dato sui clienti commerciali, per cui non sono disponibili confronti. Per entrambi i campioni i risultati sono del tutto paragonabili al medesimo driver riferito al personale di sportello.