

## COMUNICATO STAMPA

### **TELERISCALDAMENTO: PRESENTATI I RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

*Nei giorni scorsi sono stati resi noti i risultati delle interviste svolte per misurare il grado di soddisfazione dei clienti serviti dalla rete di teleriscaldamento in comune di Seregno.*

**Seregno, 12 febbraio 2009.** Durante gli scorsi mesi, Gelsia calore ha deciso di effettuare un'indagine di customer satisfaction, allo scopo di verificare il grado di soddisfazione dei clienti in relazione al servizio di teleriscaldamento erogato nel territorio del comune di Seregno. Gelsia calore – che ormai da oltre 4 anni si occupa della gestione della rete del teleriscaldamento cittadina – aveva necessità di verificare che i vantaggi derivanti da questo tipo di servizio fossero effettivamente percepiti ed in che misura dalla clientela.

*“L'indagine è stata condotta sul 100% delle forniture, intervistando un campione di circa **130 clienti** tra amministratori e condòmini”* spiega **Alberto Rivolta**, direttore di Gelsia calore e supervisore dell'iniziativa.

La tecnica utilizzata per valutare la soddisfazione prevedeva di richiedere un giudizio di gradimento (da molto a per niente oppure attraverso l'espressione di punteggi compresi tra 1 e 10) per ogni area di prestazione/componenti del servizio. Di queste, le principali prese in considerazione sono state la validità del servizio offerto, in termini di economicità, sicurezza, qualità del supporto tecnico fornito, la rapidità di risposta alle richieste di intervento e la qualità del rapporto commerciale.

I dati che sono emersi dall'indagine di customer satisfaction dimostrano complessivamente un giudizio positivo sul servizio erogato. Per quanto riguarda l'analisi delle risposte fornite dai condòmini - effettivi fruitori del teleriscaldamento - emerge un **indice di Valutazione della soddisfazione del servizio (IVSS) pari a 9,02 pt su di un massimo di 10**. Anche gli amministratori hanno espresso giudizi più che soddisfacenti, facendo emergere un IVSS pari a **8,08**.

L'indagine svolta è stata particolarmente utile non solo perché ha reso possibile conoscere l'effettivo gradimento del servizio, ma ha permesso anche di individuare con chiarezza alcune aree sulle quali occorre intervenire per ridurre le distanze che nella percezione dei clienti separano l'offerta aziendale da quella da essi auspicata.

Viva soddisfazione esprime il Presidente di Gelsia calore **Giancarlo Porta**: *“ L'indagine di customer satisfaction ci segnala un complessivo gradimento del servizio offerto. Sia gli amministratori sia i condomini infatti hanno espresso giudizi più che positivi. Oltre che testare il grado di qualità del servizio di teleriscaldamento, le interviste svolte ci hanno permesso di identificare alcuni aspetti che potranno essere sicuramente perfezionati. Gelsia calore si impegna costantemente ad investire*



**Gelsia S.r.l.**  
20038 Seregno (MI)  
Via Palestro 33  
Tel. 0362-2251  
Fax 0362-237136

*tutti gli sforzi e le risorse necessarie per mantenere e incrementare la qualità dei servizi prestati, al fine di corrispondere al meglio le aspettative di tutti i nostri clienti. ”*