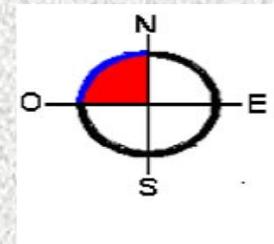


Novembre - Dicembre 2007

# Customer satisfaction

## Gestione degli impianti elettrici e termici degli edifici comunali

A cura di Rossana Cima



## 6.0. Caratteristiche dell'indagine

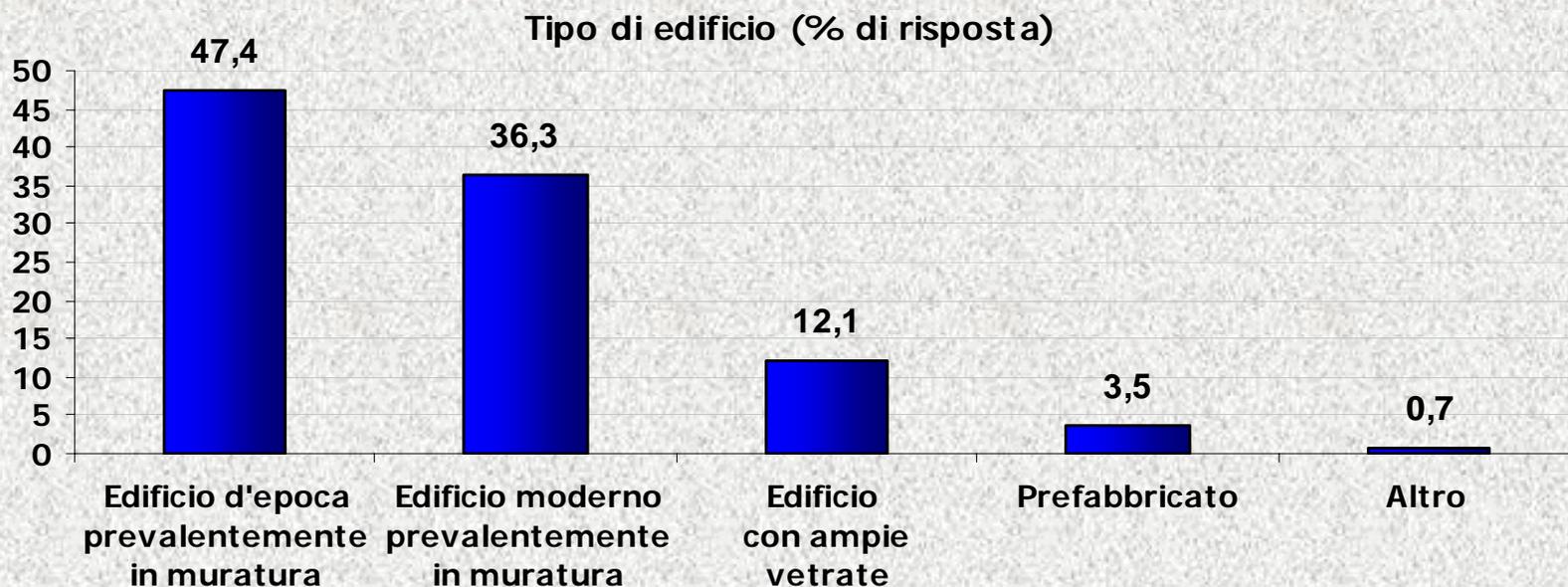
- PERIODO DELLA RILEVAZIONE: Novembre-Dicembre 2007
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico, dedicato all'analisi della soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici e termini degli edifici comunali di Torino (61 domande). La rilevazione è stata direttamente condotta da Iride Servizi, sotto la supervisione dell'Osservatorio del Nord Ovest.
- CAMPIONE: 188 dipendenti degli uffici pubblici e delle scuole pubbliche torinesi. Il campione è stato estratto in base ad una stima della popolazione costituita dai responsabili delle relazioni fra tali uffici e Iride Servizi ed è pesato per tipo di sede cui è destinato l'edificio comunale. Visto che per costruzione il campione *non* è rappresentativo della popolazione torinese, non presentiamo la consueta tavola di confronto fra campione e popolazione.

## 6.0. Caratteristiche dell'indagine

- **CONFRONTI NEL TEMPO:** il questionario con cui i dati sono stati rilevati non consente alcun confronto nel tempo dei dati rilevati.

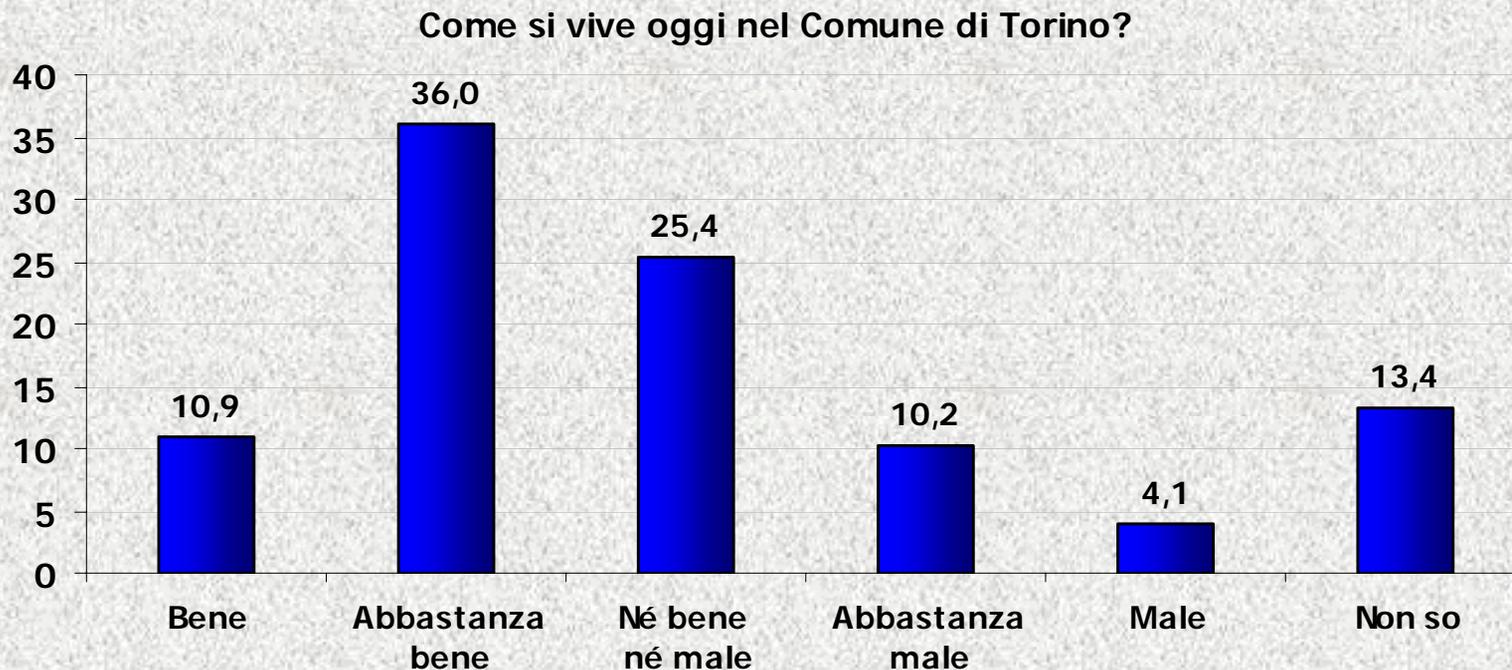
## 6.1. Caratteristiche del campione

Gli stabili comunali in cui gli intervistati svolgono la propria attività lavorativa sono nella maggior parte dei casi (47,4%) edifici d'epoca prevalentemente in muratura, seguono gli edifici moderni prevalentemente in muratura (36,3%). Solo un intervistato su dieci lavora in un edificio con ampie vetrate. Ancora più piccola la quota di rispondenti che prestano servizio in un prefabbricato (3,5%).



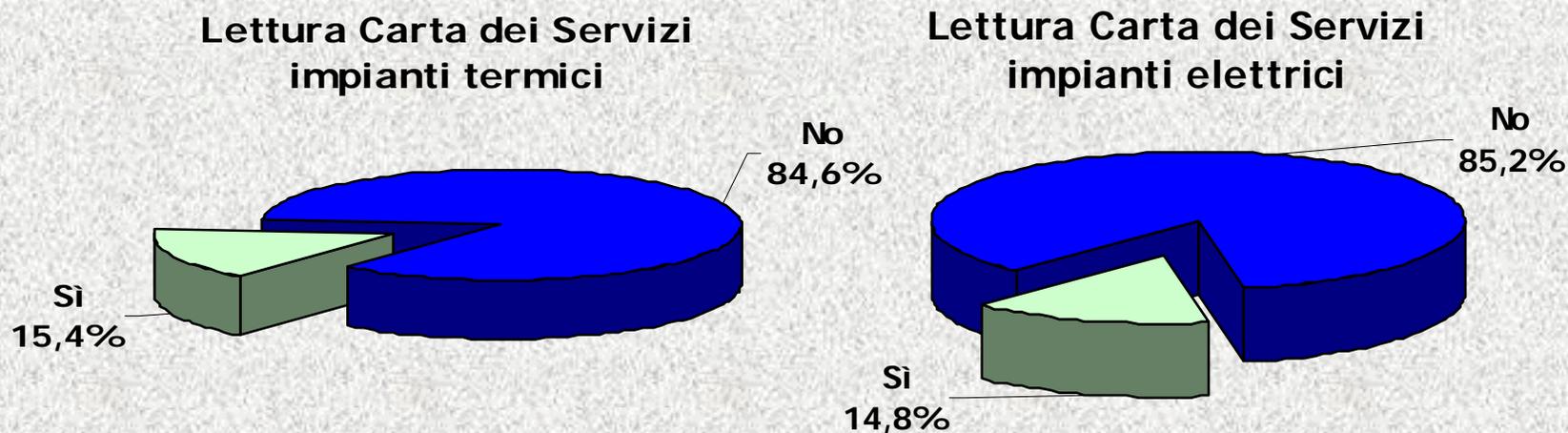
## 6.2. Soddisfazione per la vita a Torino

La maggioranza relativa degli intervistati (46,9%) ritiene che a Torino si viva almeno abbastanza bene. Ad essi si contrappone un 14,3% molto o abbastanza insoddisfatto di come attualmente si vive in città. La quota degli “incerti” (persone che ritengono che a Torino si viva né bene, né male o che non sanno rispondere) costituisce circa un terzo del campione (38,8%).



## 6.3. Conoscenza della carta dei servizi

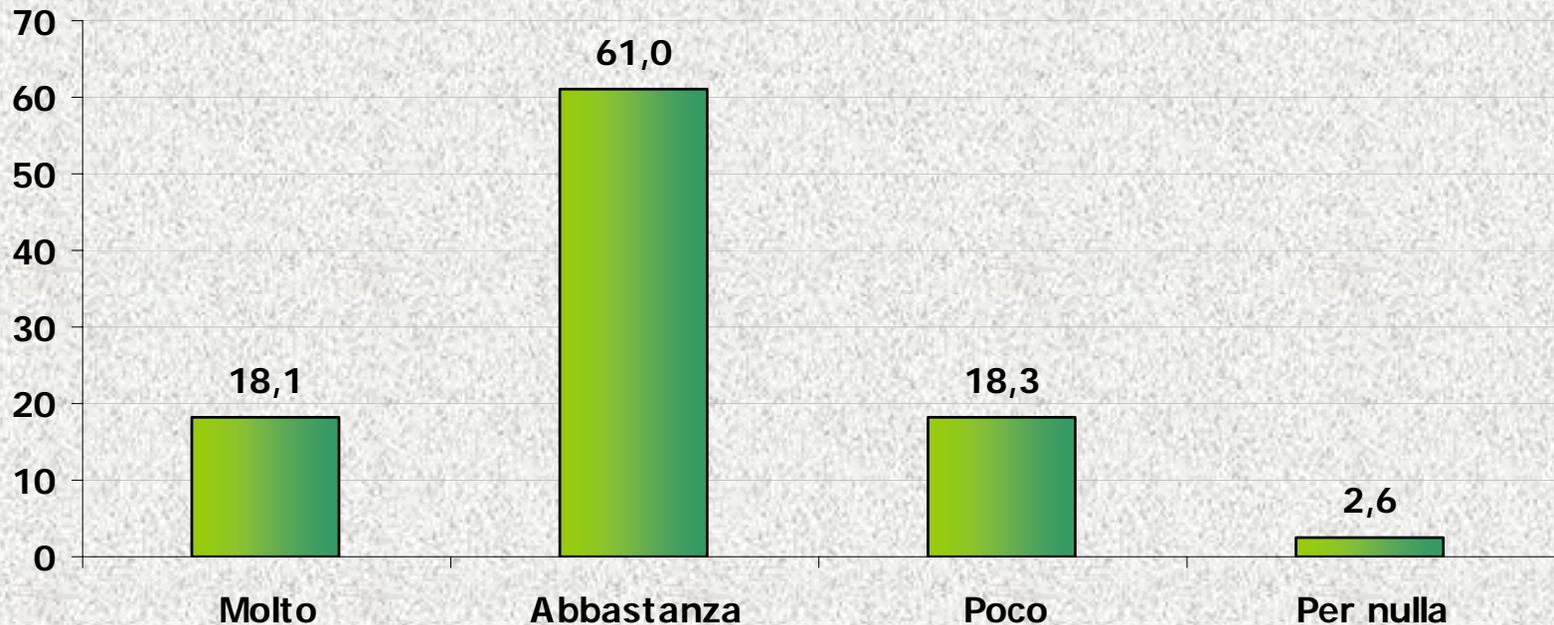
Pochi sono gli intervistati che hanno consultato la Carta dei Servizi relativa agli impianti termici: appena il 15,4%. Ancora meno numerose sono le persone che hanno visionato o letto la Carta dei Servizi riguardante gli impianti elettrici (14,8%).



## 6.4. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti termici

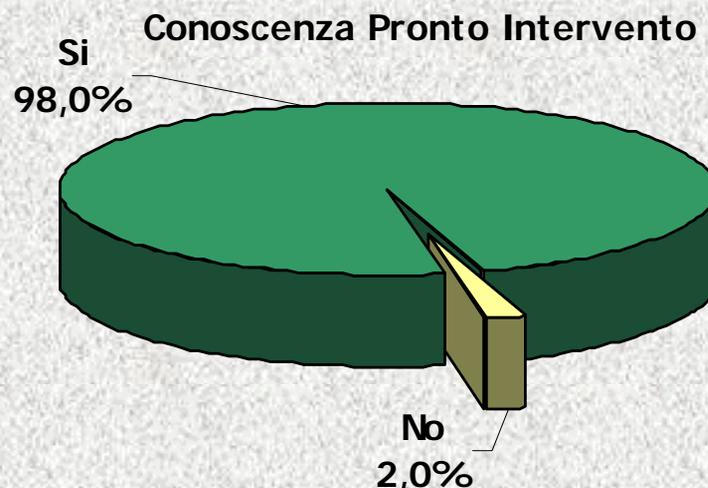
Quasi i quattro quinti degli intervistati (79,1%) sono abbastanza o del tutto soddisfatti del servizio di gestione degli impianti termici. Soltanto due persone su dieci esprimono un giudizio negativo (poco soddisfatti o per nulla soddisfatti). Su una scala da 1 a 10, il livello di soddisfazione medio per il servizio supera ampiamente il 7 (7,4).

Grado di soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti termici (% di risposta)



## 6.5. Numero verde pronto intervento: Conoscenza e utilizzo

La quasi totalità del campione (98,0%) sa che in caso di guasti o imprevisti agli impianti termici dello stabile comunale in cui l'intervistato lavora può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento.

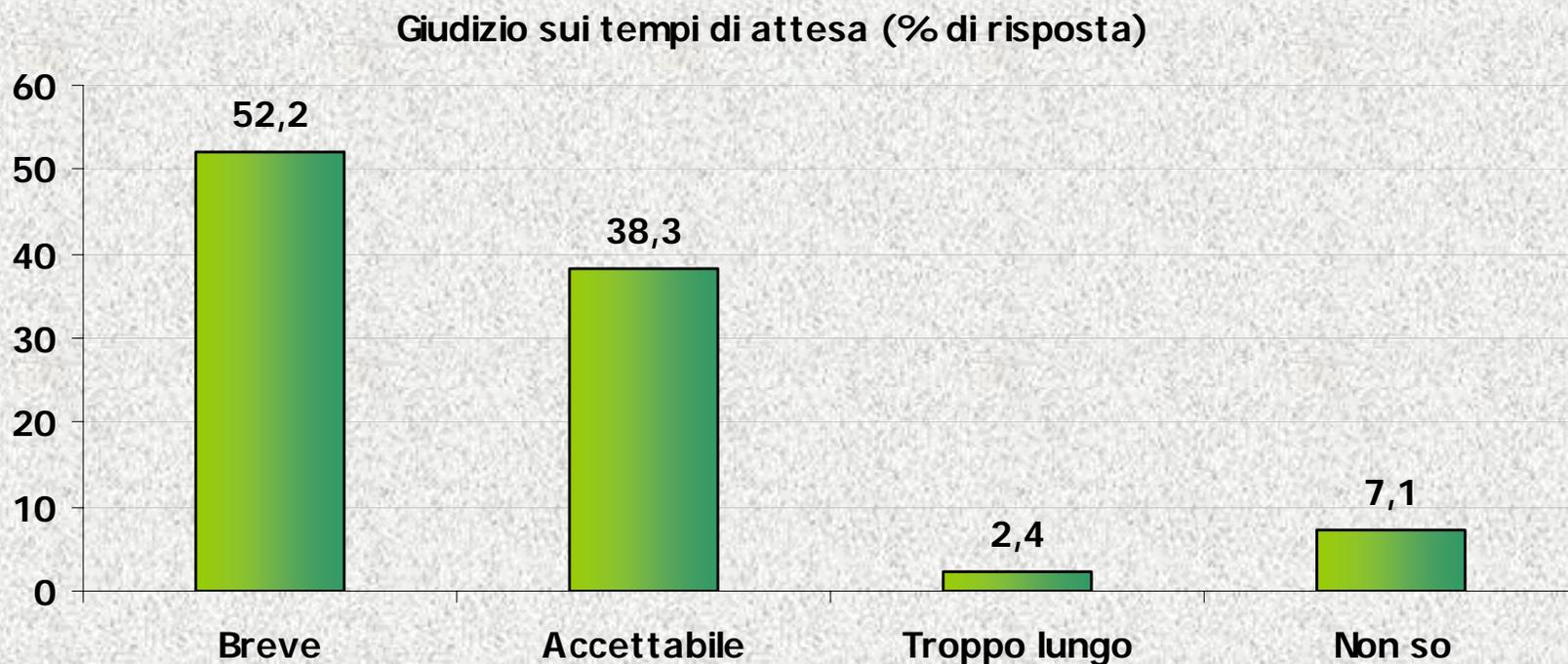


Base: gli intervistati che hanno riscontrato un guasto all'impianto termico negli ultimi dodici mesi

Tra coloro che conoscono il servizio di Pronto Intervento, il 66,0% degli intervistati ha riscontrato, nell'ultimo anno, un malfunzionamento dell'impianto termico. In quella circostanza, oltre il 90% dei rispondenti si è rivolto al servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto.

## 6.6. Numero verde pronto intervento: Valutazione tempi attesa

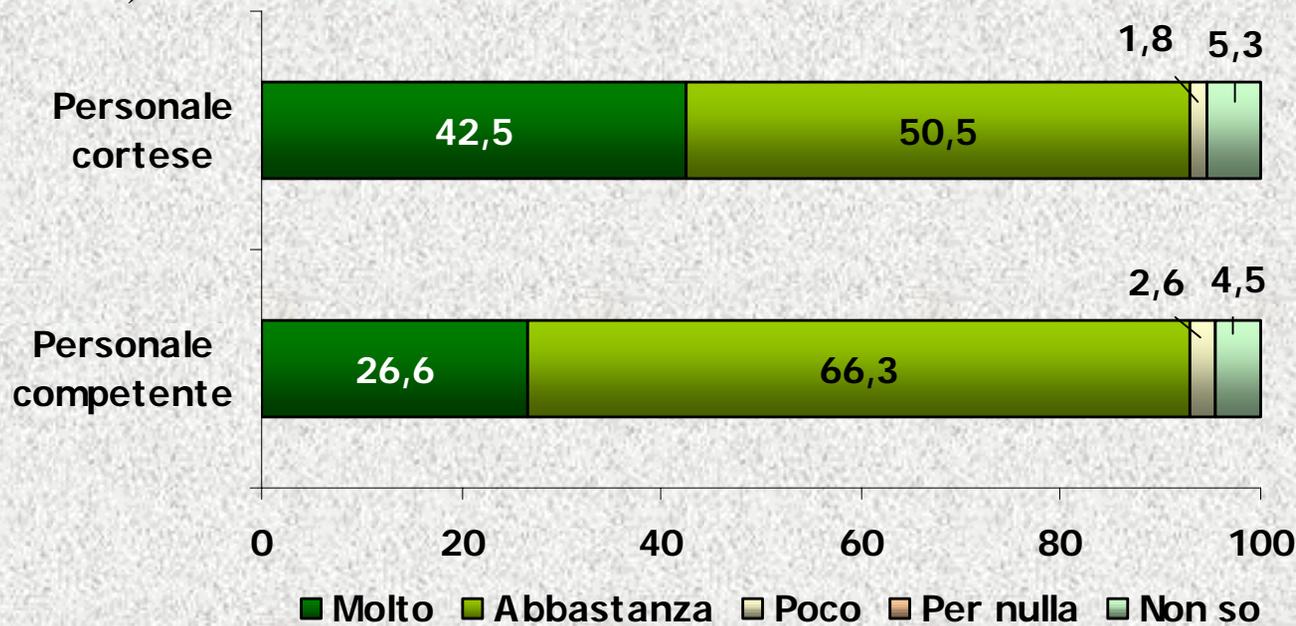
Nel complesso, gli intervistati che hanno chiamato il Numero Verde del Pronto Intervento per segnalare un guasto all'impianto termico si dimostrano soddisfatti del tempo di attesa per poter parlare con un operatore. La quasi totalità dei rispondenti (90,5%) lo definisce breve o accettabile. Soltanto il 2,4% lo considera troppo lungo. Leggermente più ampia è la quota di chi non sa rispondere (7,1%).



Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

## 6.7. Numero verde pronto intervento: cortesia e competenza personale

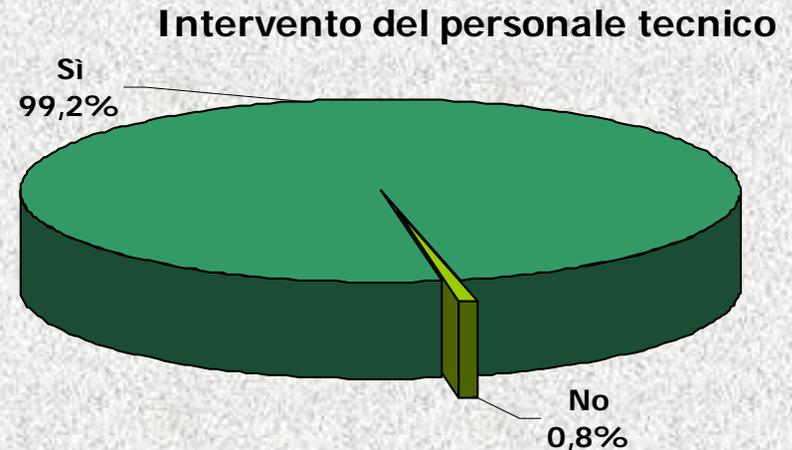
Gli intervistati che hanno chiamato il Numero Verde del Pronto Intervento per segnalare un guasto all'impianto termico si dicono soddisfatti del contatto avuto con l'operatore del call center. Il personale addetto al servizio viene in massima parte giudicato cortese (93,0%) e competente (92,9%) dalla popolazione intervistata. Pochi esprimono un giudizio negativo (1,8% poco o per nulla cortese; 2,6% poco o per nulla competente). Piuttosto contenuta è la quota di chi non sa esprimere un giudizio (circa il 5%).



Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

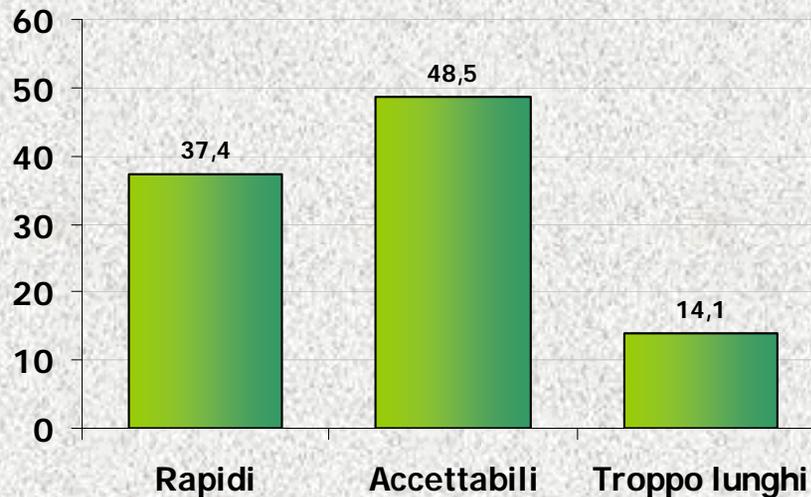
## 6.8. Personale tecnico pronto intervento: tempi attesa

La quasi totalità degli intervistati (99,2%) che hanno contattato il Pronto Intervento in seguito ad un guasto all'impianto termico ha avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico per riparare l'impianto.



Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

Giudizio sui tempi di attesa (% di risposta)



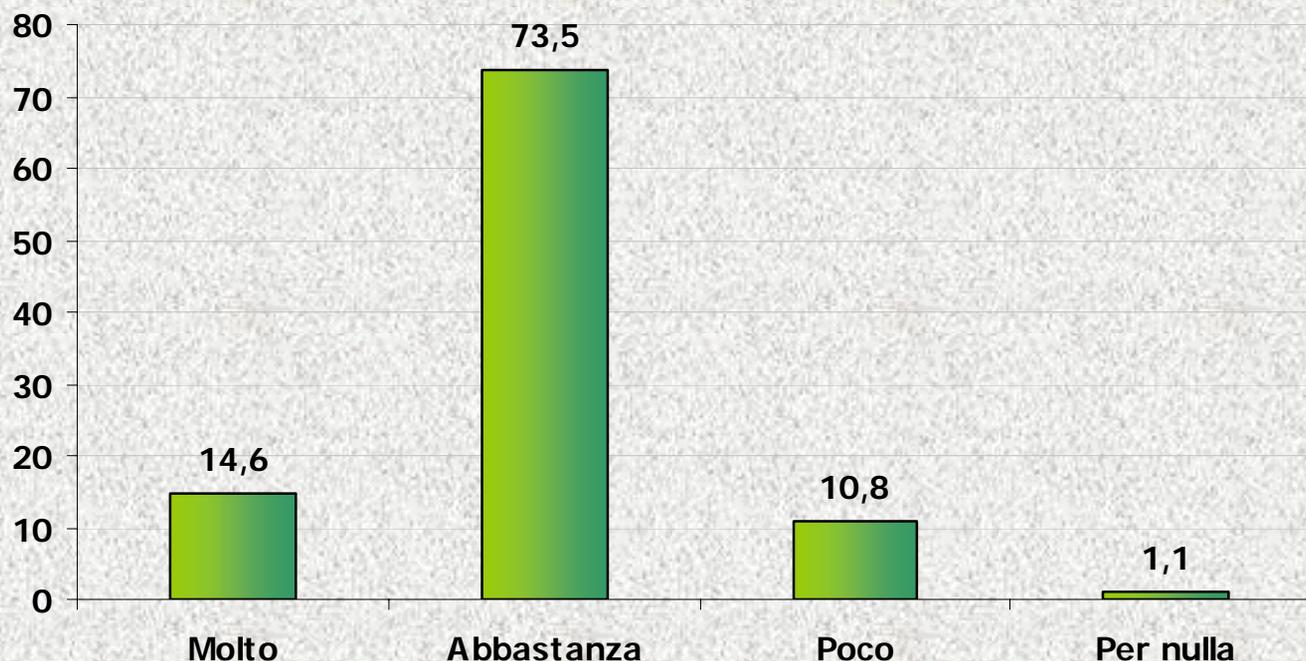
Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

La maggior parte degli intervistati che hanno usufruito di questo servizio ritiene che il personale addetto alla riparazione dell'impianto termico sia intervenuto in tempi rapidi (37,4%) o comunque accettabili (48,5%). Solo un intervistato su dieci ritiene che il tempo di attesa sia stato troppo lungo.

## 6.9. Personale tecnico pronto intervento: soddisfazione intervento

Vi è una generale soddisfazione per il modo in cui il personale tecnico del Pronto Intervento ha riparato l'impianto termico dello stabile comunale in cui l'intervistato lavora. Fra i rispondenti che hanno usufruito di questo servizio prevalgono nettamente i giudizi positivi (molto o abbastanza soddisfatti: 88,1%). Soltanto l'11,9% del campione si dice poco o per nulla soddisfatto.

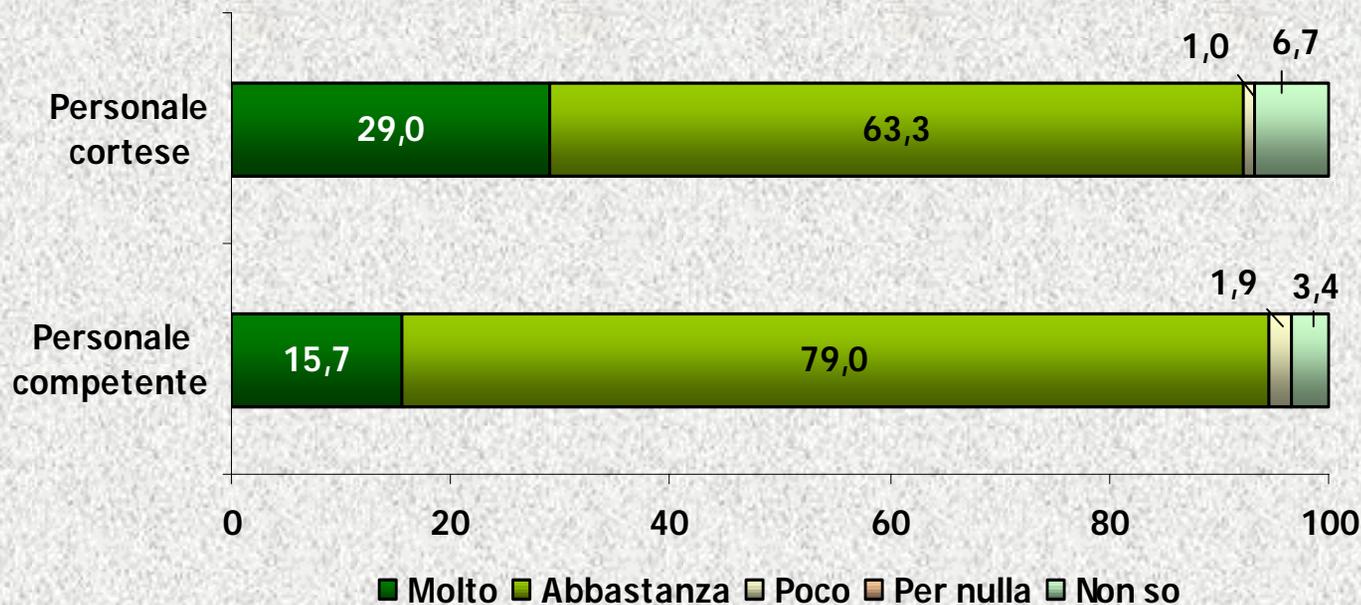
Grado di soddisfazione per l'intervento del personale tecnico (% di risposta)



Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

## 6.10. Personale tecnico pronto intervento: cortesia e competenza

Ritroviamo un segnale di soddisfazione per il servizio tecnico del Pronto Intervento. La quasi totalità del campione che ha usufruito di questo servizio ritiene che il personale tecnico addetto alla riparazione del guasto all'impianto termico si sia dimostrato cortese (92,3%) e competente (94,7%). Decisamente marginali sono i giudizi negativi (1,0% poco o per nulla cortese; 1,9% poco o per nulla competente).

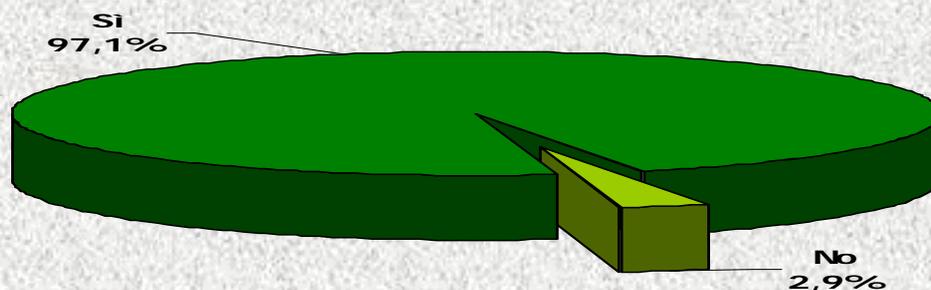


Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

## 6.11. Personale tecnico pronto intervento: pulizia nei locali dopo l'intervento

Per la stragrande maggioranza degli intervistati (97,1%) che hanno usufruito del servizio tecnico del Pronto Intervento, il personale addetto alla riparazione ha lasciato i locali puliti ed in ordine dopo il lavoro svolto sull'impianto termico.

**Dopo l'intervento del personale tecnico i locali sono stati lasciati puliti e in ordine**

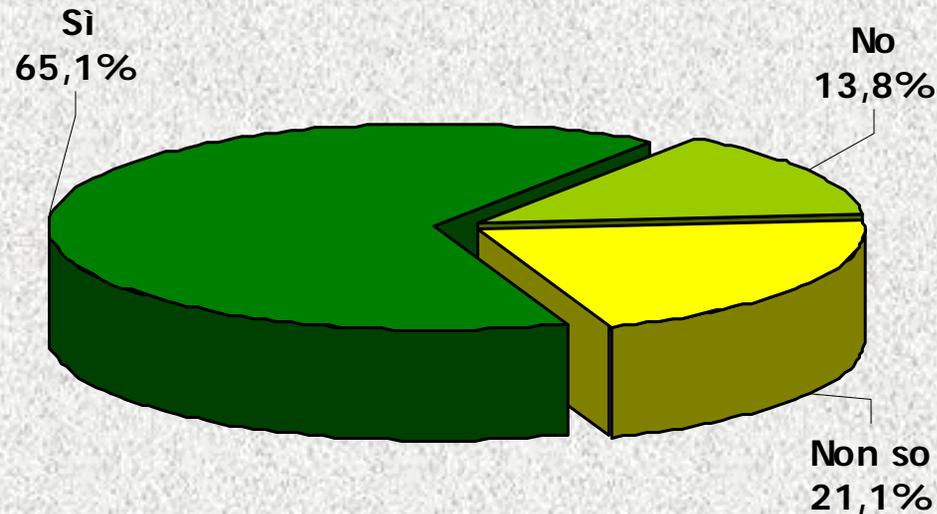


Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

## 6.12. Manutenzione impianti termici: rispetto tempi prestabiliti

Per quanto riguarda la manutenzione degli impianti termici, oltre la metà degli intervistati (65,1%) ritiene che questo tipo di servizio sia stato effettuato nei tempi prestabiliti. Di opinione contraria è il 13,8% del campione. Abbastanza rilevante è il numero di chi non sa esprimere un giudizio (21,1%).

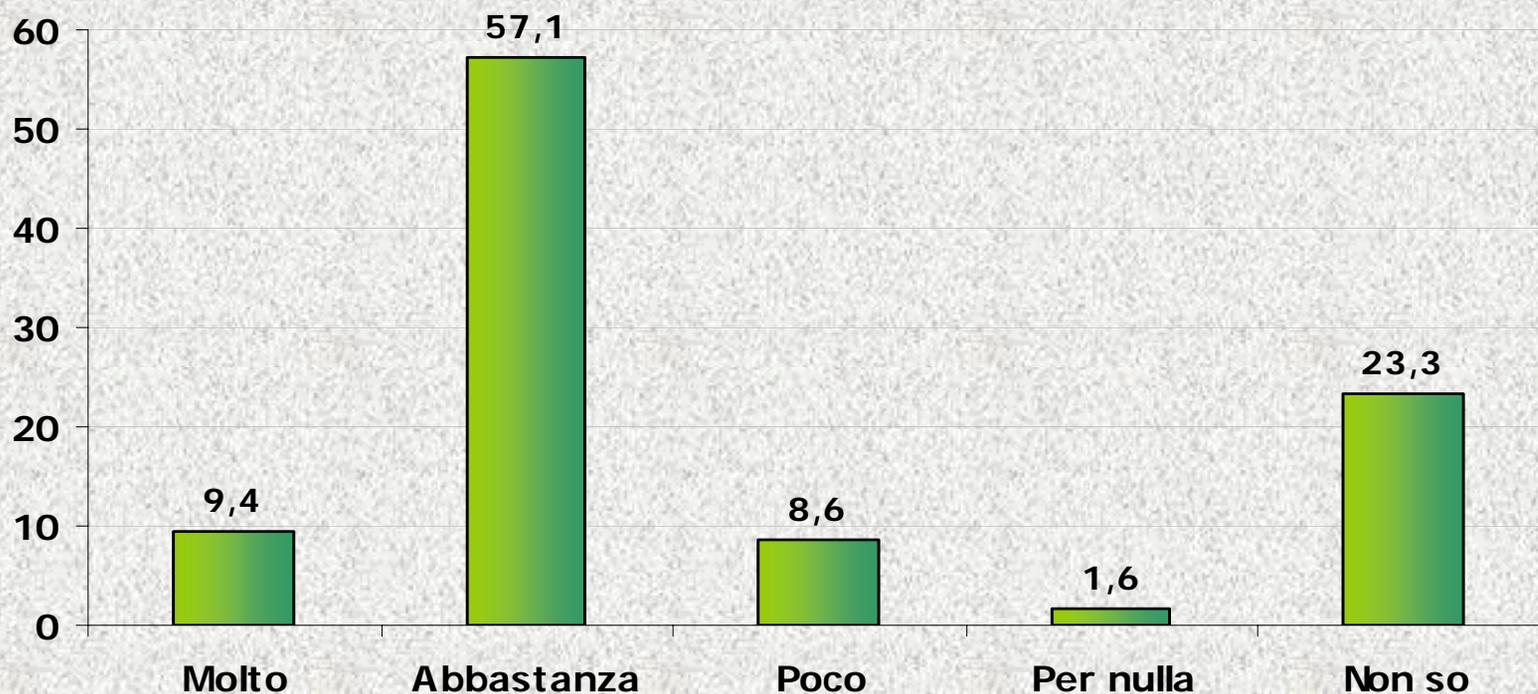
L'intervento di manutenzione è avvenuto nei tempi prestabiliti



## 6.13. Manutenzione impianti termici: efficacia intervento

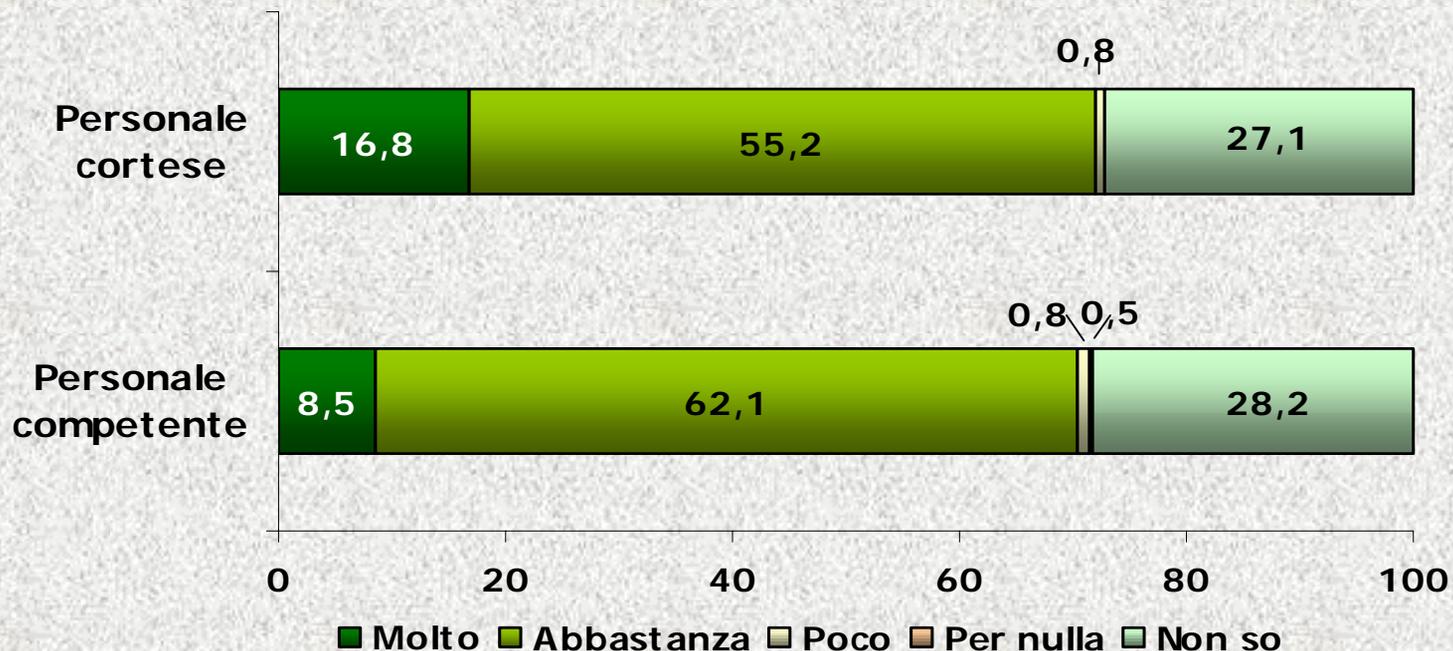
Circa i due terzi degli intervistati (66,5%) ritengono che l'intervento di manutenzione sugli impianti termici sia stato efficace. Poche sono le persone che esprimono una valutazione negativa (poco o per nulla efficace: 10,2%). Relativamente più consistente è la quota di chi non ha espresso un giudizio (23,3%).

**Giudizio sull'efficacia degli interventi di manutenzione (% di risposta)**



## 6.14. Manutenzione impianti termici: cortesia e competenza personale

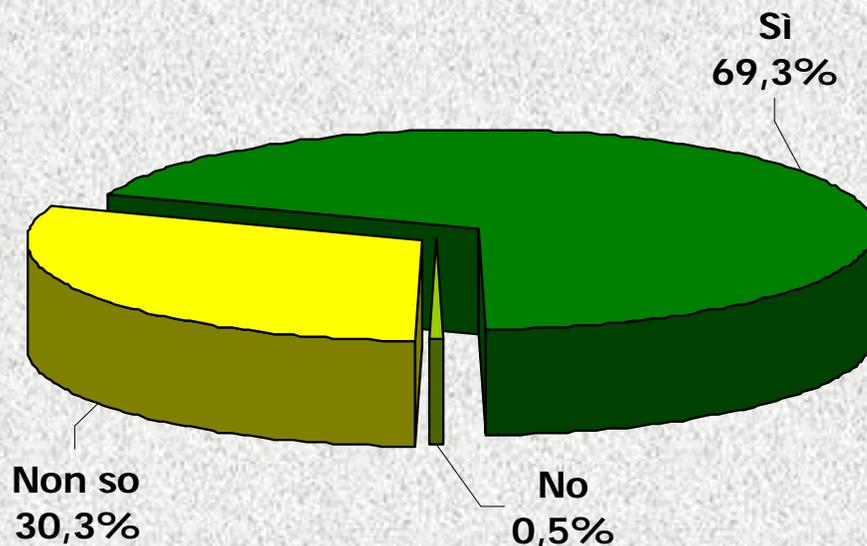
Il personale addetto alla manutenzione degli impianti termici viene ritenuto cortese e competente da una larga maggioranza del campione intervistato (72,0% molto o abbastanza cortese; 70,6% molto o abbastanza competente). Le valutazioni negative sono marginali (0,8% poco o per nulla cortese; 1,3% poco o per nulla competente), mentre sono piuttosto numerosi coloro che non sanno esprimere un giudizio (poco più del 27%).



## 6.15. Manutenzione impianti termici: pulizia locali dopo l'intervento

Secondo il 70% circa degli intervistati, dopo un intervento di manutenzione sugli impianti termici i locali vengono lasciati puliti ed in ordine. Soltanto un'esigua minoranza (0,5%) è di opinione contraria. Più ampia, invece, è la quota di intervistati che non sanno esprimere un giudizio (30,3%).

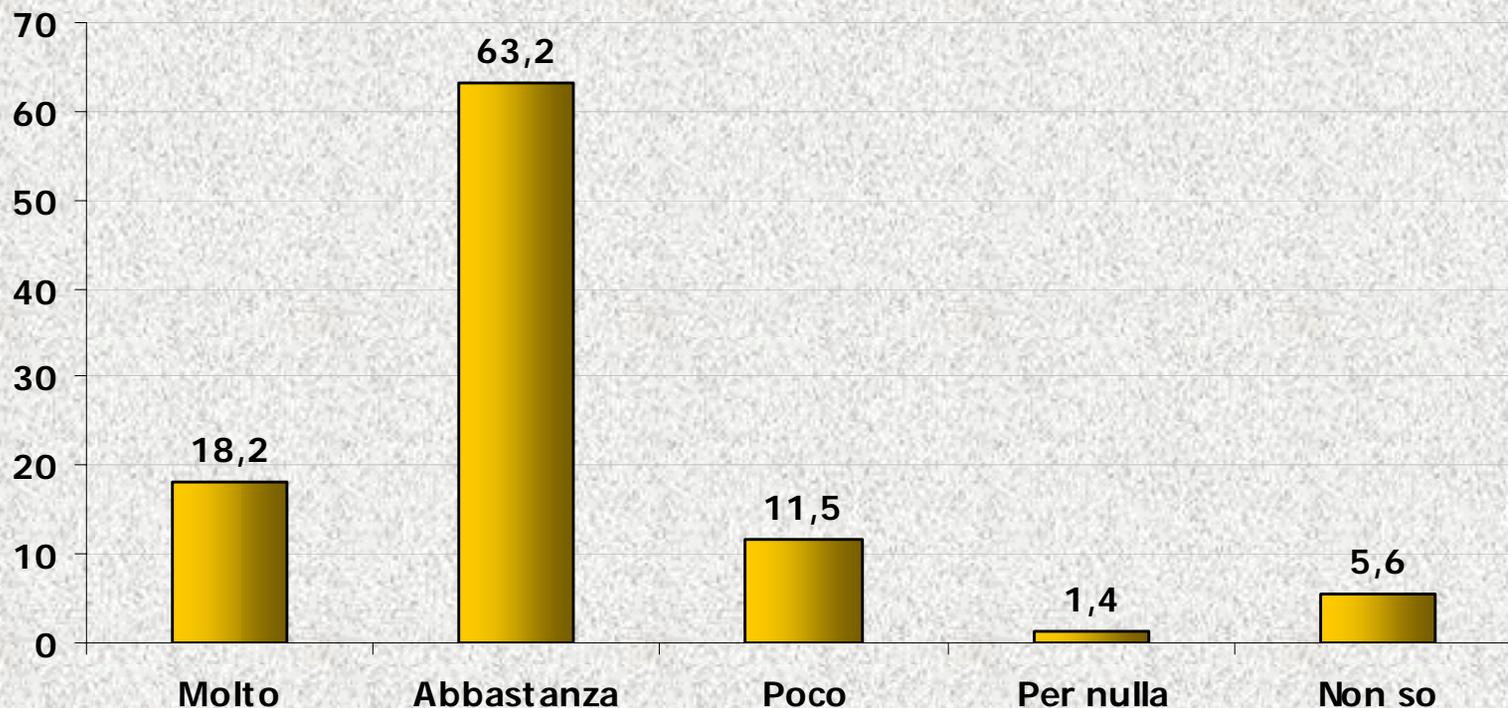
Dopo l'intervento di manutenzione i locali vengono lasciati puliti e in ordine



## 6.16. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici esclusi gli ascensori

Più di quattro quinti degli intervistati (81,4%) esprimono molta o abbastanza soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici (esclusi gli ascensori); gli intervistati poco o per nulla soddisfatti sono un po' più di un decimo. In termini numerici, il voto medio dato al servizio si colloca intorno al 7,5 (7,4).

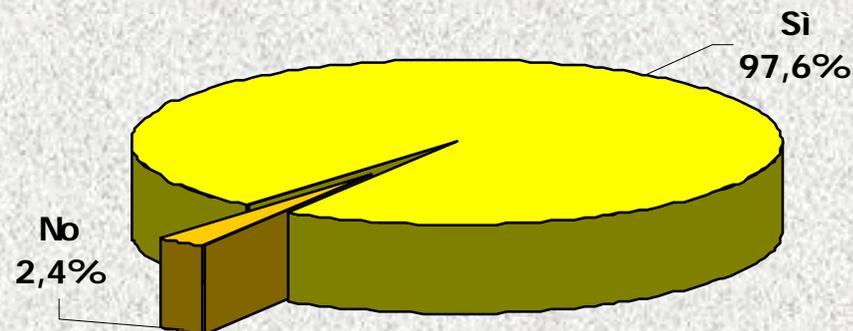
**Grado di soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici - esclusi gli ascensori (% di risposta)**



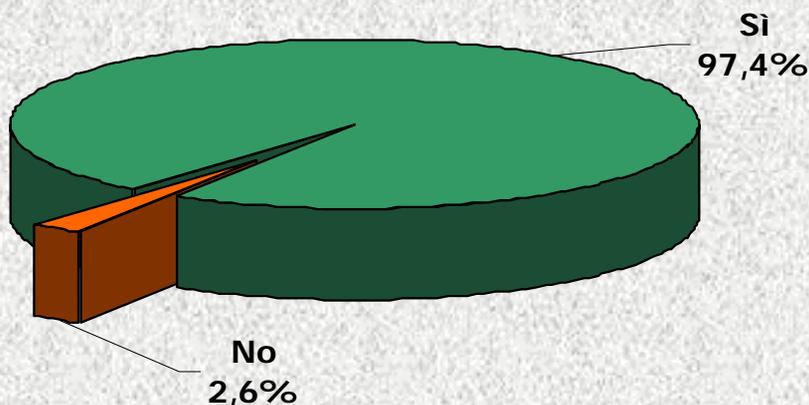
## 6.17. Numero verde pronto intervento: conoscenza e utilizzo

La quasi totalità degli intervistati (97,6%) sa che in caso di guasti o imprevisti agli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) può contattare telefonicamente il servizio di Pronto Intervento.

Conoscenza Pronto Intervento



Ricorso al Pronto Intervento

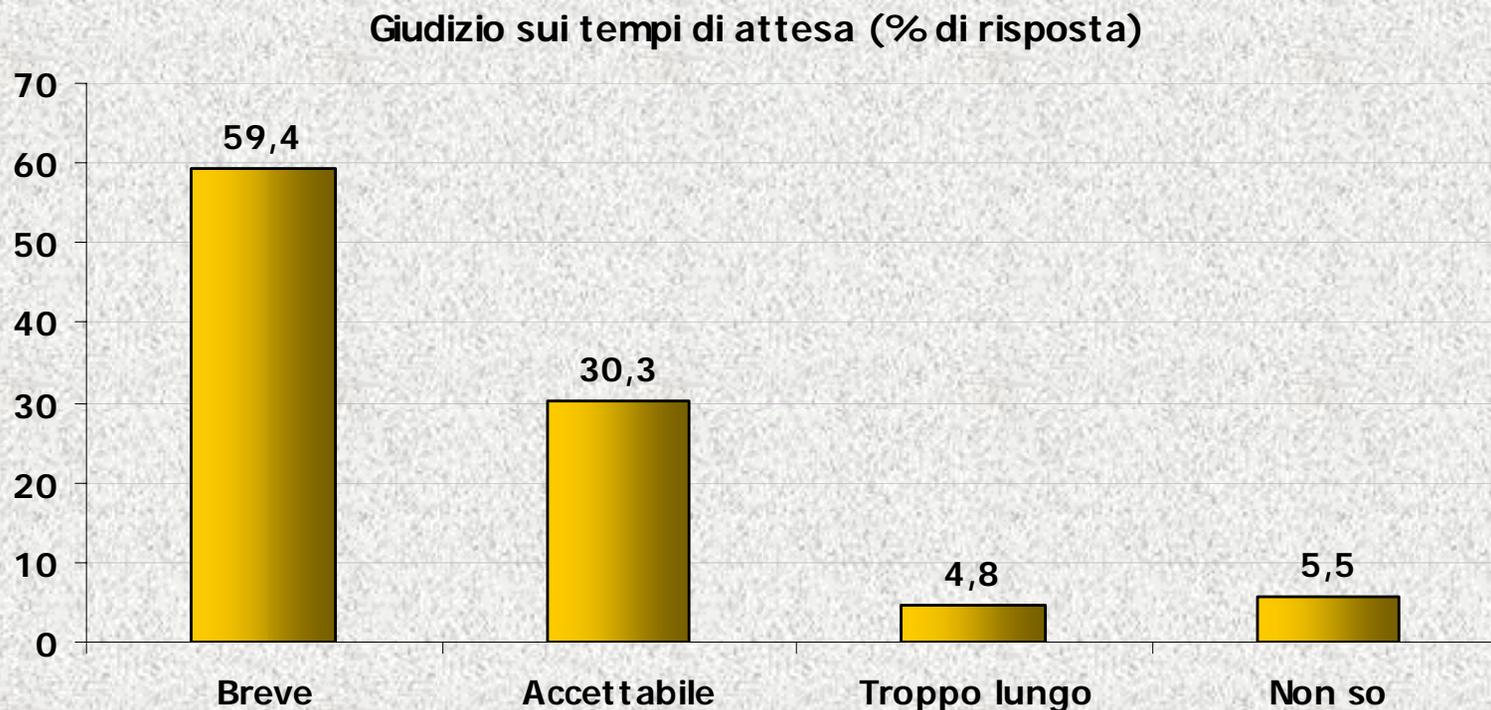


Tra coloro che conoscono il servizio di Pronto Intervento, è ampia la quota di persone (62,7%) che dichiarano di aver rilevato (almeno) un guasto all'impianto elettrico (esclusi gli ascensori) nell'ultimo anno. In quella circostanza, la stragrande maggioranza degli intervistati (97,4%) ha fatto ricorso al Pronto Intervento.

Base: gli intervistati che hanno riscontrato un guasto all'impianto termico negli ultimi dodici mesi

## 6.18. Numero verde pronto intervento: valutazione tempi attesa

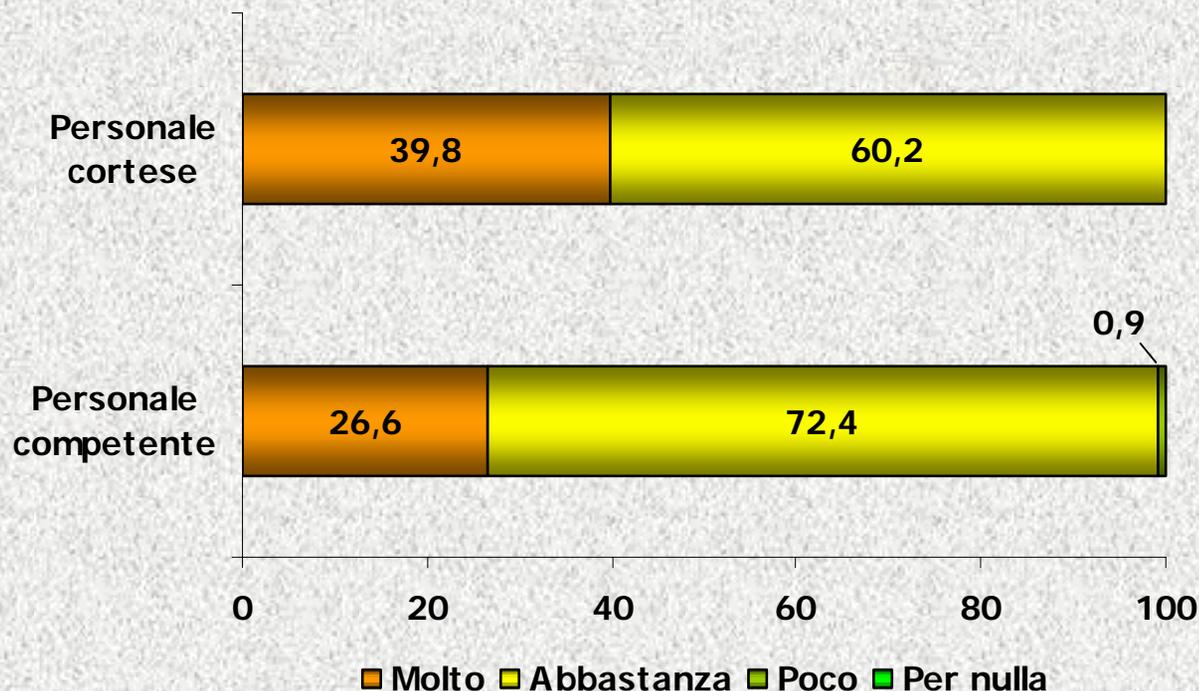
Quasi tutti coloro che hanno contattato telefonicamente il Pronto Intervento in caso di guasto all'impianto elettrico (esclusi gli ascensori) ritengono che il tempo di attesa per poter parlare con un operatore sia stato breve o comunque accettabile (89,7%). La quota di rispondenti che ritengono di aver atteso troppo non raggiunge il 5%. Minima è anche la quota di chi non esprime un giudizio (5,5%).



Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

## 6.19. Numero verde pronto intervento: cortesia e competenza personale

Non vi sono intervistati che considerano poco o per nulla cortese l'operatore del servizio Numero Verde-Pronto Intervento, contattato a seguito di un guasto all'impianto elettrico (esclusi gli ascensori). Irrilevante è anche la quota di persone che nutre dubbi sulla loro competenza (poco o per nulla competente 0,9%).

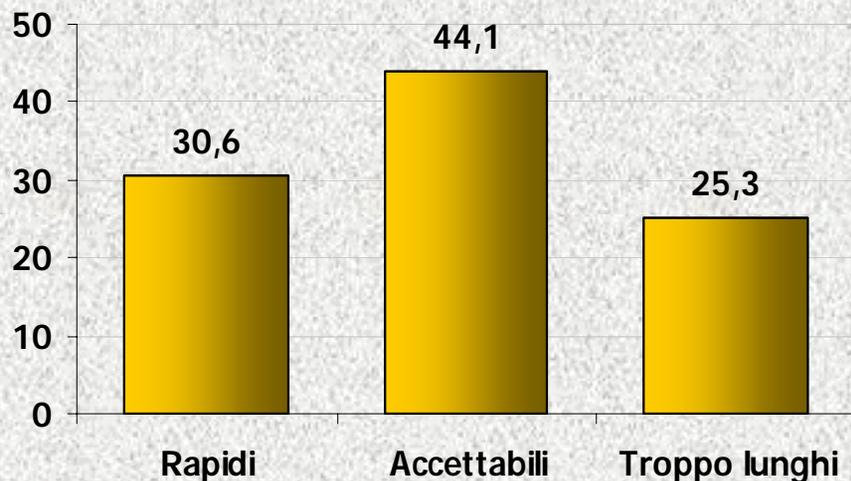


Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

## 6.20. Personale tecnico pronto intervento: rapidità intervento

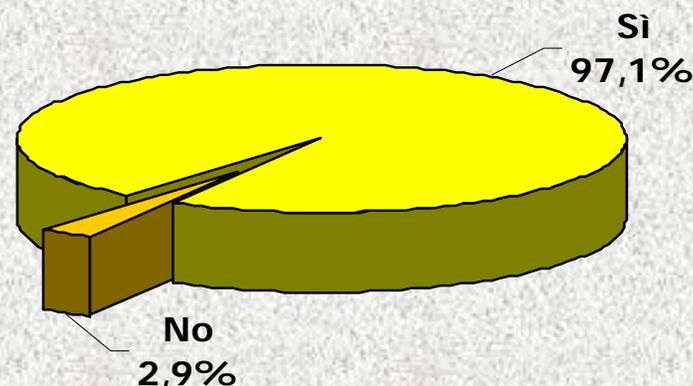
Secondo quanto riportato dalla quasi totalità degli intervistati che hanno contattato il Pronto Intervento (97,1%), il guasto che si è verificato all'impianto elettrico (esclusi gli ascensori) ha richiesto l'intervento del personale tecnico addetto alla riparazione.

Giudizio sui tempi di attesa (% di risposta)



Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

Intervento del personale tecnico



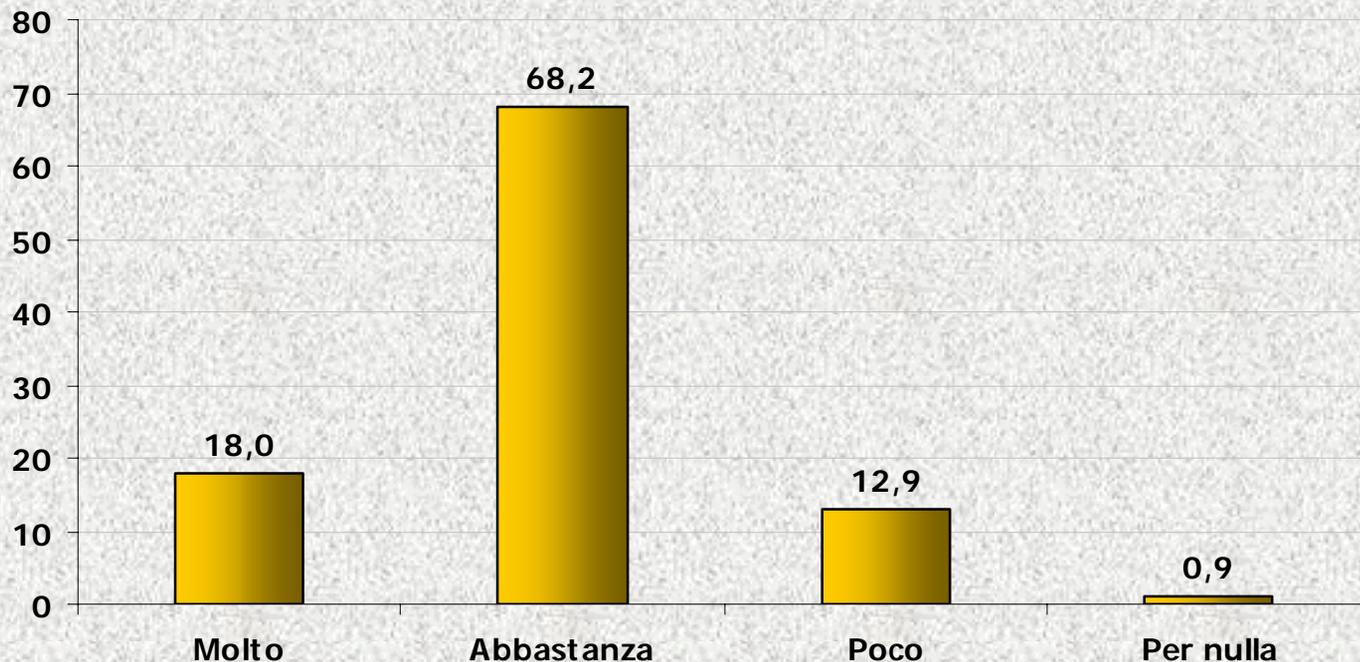
Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

In quella circostanza, secondo la maggioranza degli utenti intervistati, il personale tecnico è intervenuto in tempi rapidi (30,6%) o comunque accettabili (44,1%). È tuttavia rilevante la quota di utenti che lamentano una lunga attesa del personale del Pronto Intervento (25,3%).

## 6.21. Personale tecnico pronto intervento: soddisfazione intervento

Nel complesso, gli intervistati che hanno fatto ricorso al servizio tecnico del Pronto Intervento per riparare l'impianto elettrico (esclusi gli ascensori) sono molto o abbastanza soddisfatti (86,2%) del modo in cui il personale tecnico ha risolto il problema. Piuttosto contenuta è la quota dei poco o per nulla soddisfatti: ad esprimere giudizi negativi è soltanto il 13,8% degli utenti intervistati che hanno usufruito di questo servizio.

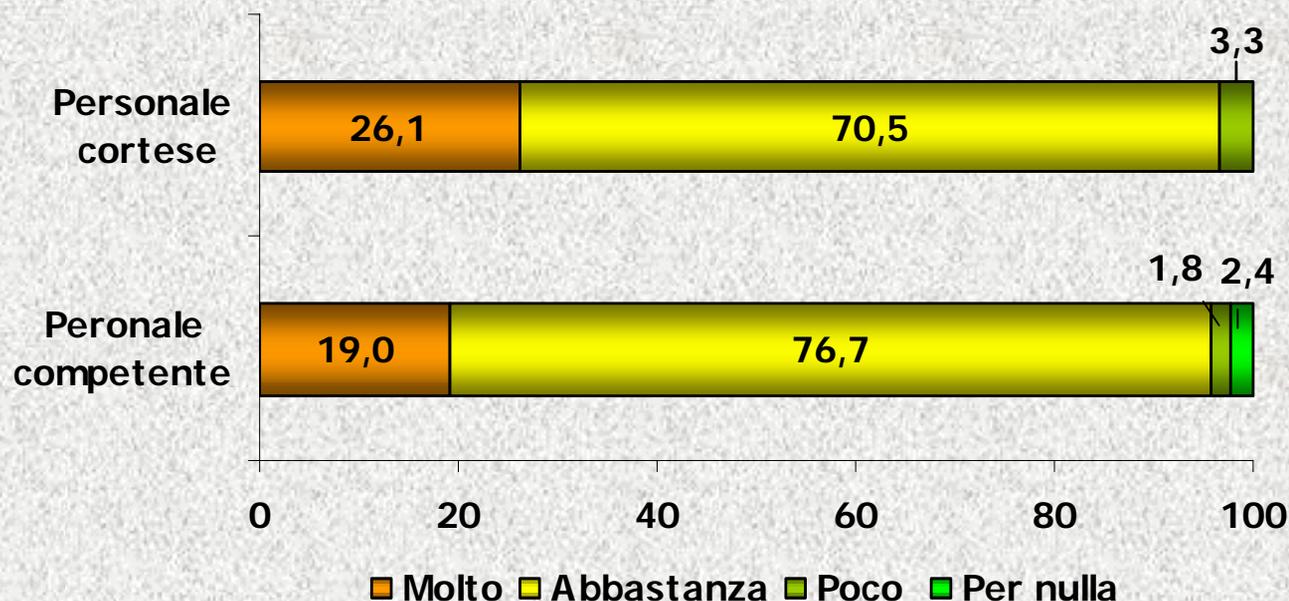
Grado di soddisfazione per l'intervento del personale tecnico (% di risposta)



Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

## 6.22. Personale tecnico pronto intervento: cortesia e competenza

Il personale intervenuto per riparare gli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) è in massima parte giudicato cortese (96,6%) e competente (95,7%) dagli intervistati che hanno fatto ricorso a questo servizio. Pochi sono i giudizi negativi: appena il 3,3% lo ritiene poco o per nulla cortese e solo il 4,2% lo ritiene poco o per nulla competente.

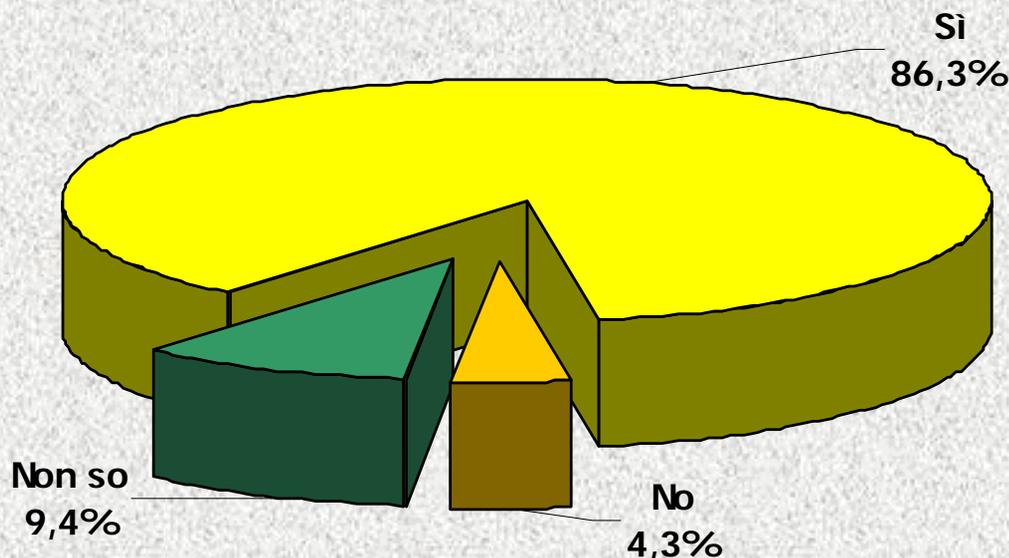


Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

## 6.23. Personale tecnico pronto intervento: pulizia locali dopo l'intervento

Secondo un'ampia quota di intervistati (86,3%) che hanno fatto ricorso al servizio tecnico del Pronto Intervento, il personale tecnico, dopo il lavoro svolto per riparare l'impianto elettrico (esclusi gli ascensori), ha lasciato i locali puliti e in ordine. Ad esprimere un parere contrario è soltanto il 4,3% del campione. Un po' più ampia è la quota di chi non sa rispondere (9,4%).

**Dopo l'intervento del personale tecnico i locali sono stati lasciati puliti e in ordine**

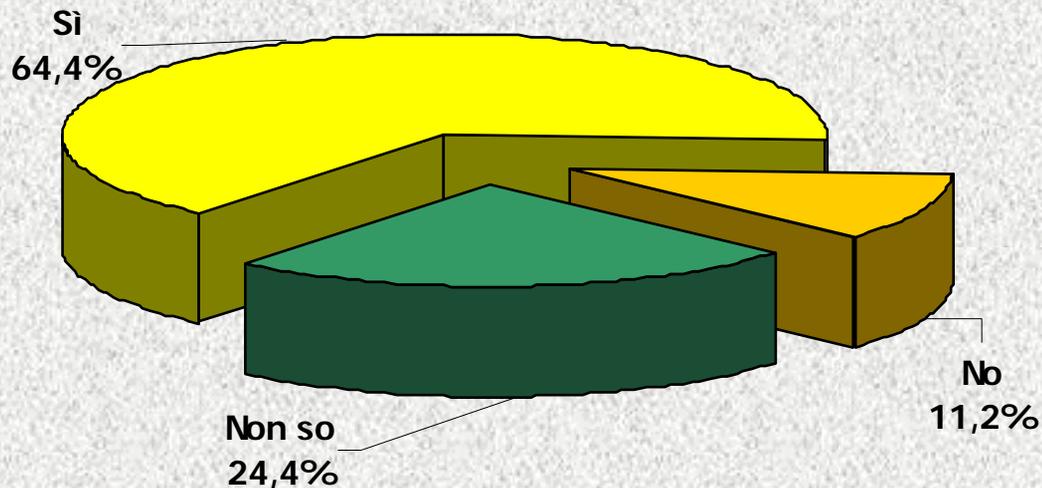


Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

## 6.24. Manutenzione impianti elettrici (esclusi gli ascensori): rispetto tempi prestabiliti

Nella percezione degli utenti intervistati, gli interventi di manutenzione eseguiti nell'ultimo anno sugli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) sono stati effettuati nei tempi prestabiliti. Solo un intervistato su dieci ritiene che i tempi non siano stati rispettati. È comunque ampia la quota di chi non ha espresso un giudizio (24,4%).

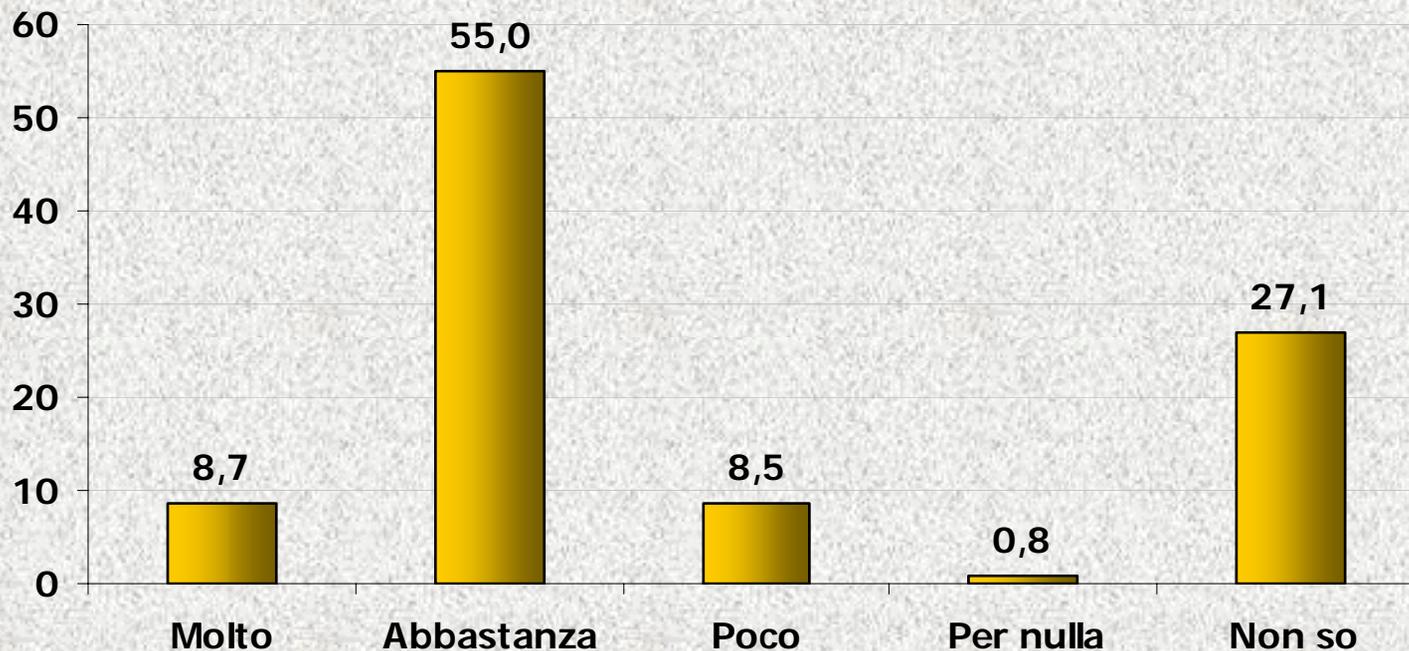
L'intervento di manutenzione è avvenuto nei tempi prestabiliti



## 6.25. Manutenzione impianti elettrici (esclusi gli ascensori): efficacia interventi manutenzione

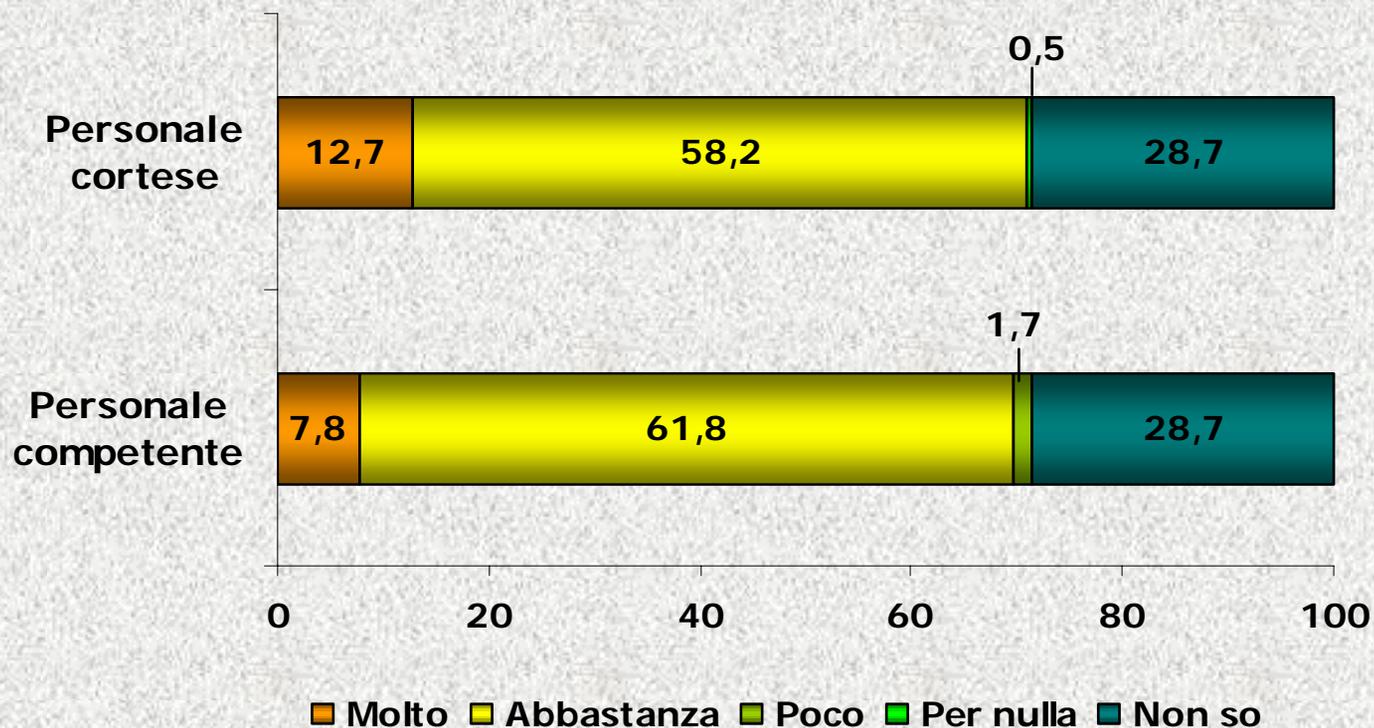
Gli interventi di manutenzione eseguiti nell'ultimo anno sugli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) sono stati efficaci per oltre il 60% degli intervistati. Minima la quota di chi lamenta inefficacia (9,3%), mentre è piuttosto consistente la quota di chi non sa esprimere un giudizio (27,1%).

Giudizio sull'efficacia degli interventi di manutenzione (% di risposta)



## 6.26. Manutenzione impianti elettrici (esclusi gli ascensori): cortesia e competenza personale

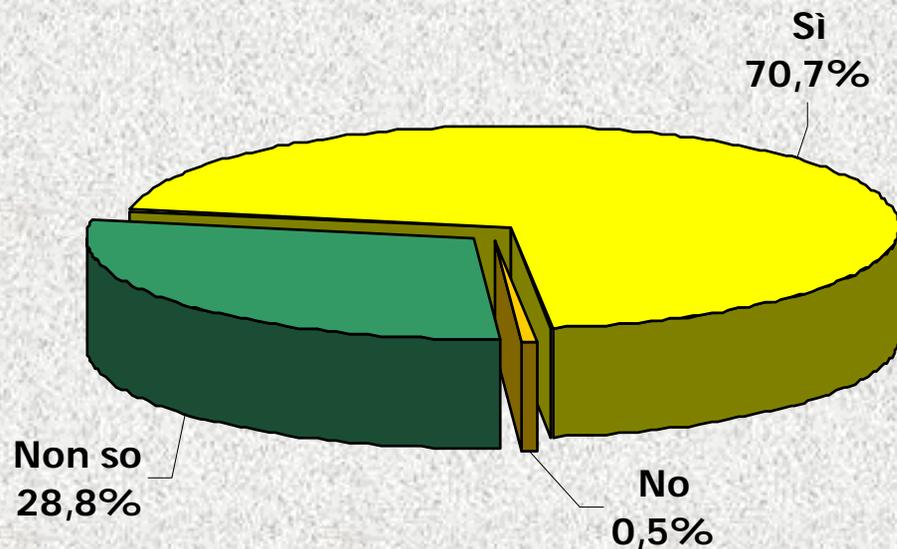
Anche il giudizio sul personale che effettua gli interventi di manutenzione sugli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) è positivo. Una larga maggioranza di intervistati lo ritiene cortese e competente (70,9% molto o abbastanza cortese; 69,6% molto o abbastanza competente). I giudizi negativi sono marginali. Vi è però una quota abbastanza rilevante di persone che si astiene dal giudizio (circa il 28%).



## 6.27. Manutenzione impianti elettrici (esclusi gli ascensori): pulizia locali dopo l'intervento

La maggior parte degli intervistati (70,7%) ritiene che il personale addetto alla manutenzione degli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) lasci generalmente i locali puliti ed in ordine dopo aver eseguito l'intervento. È sostanzialmente irrilevante la quota di chi è di opinione contraria (0,5%). Ancora una volta è consistente il numero di intervistati che non sa esprimere un giudizio (28,8%).

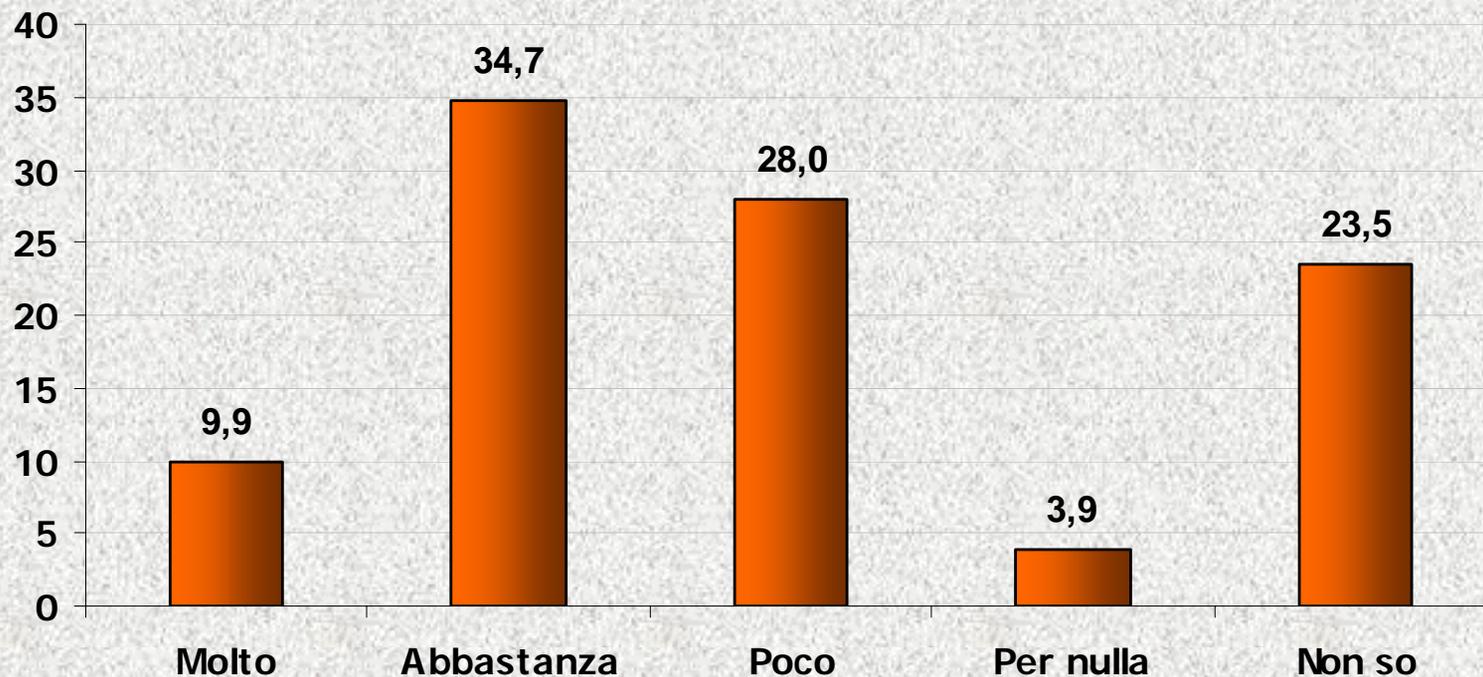
Dopo l'intervento di manutenzione i locali vengono lasciati puliti e in ordine



## 6.28. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori

A prevalere sono gli intervistati molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori (44,6%). Non è tuttavia irrilevante la quota di persone che esprime giudizi più severi (31,9%). Su una scala 1-10, il voto medio dato al servizio è comunque pari a 7.

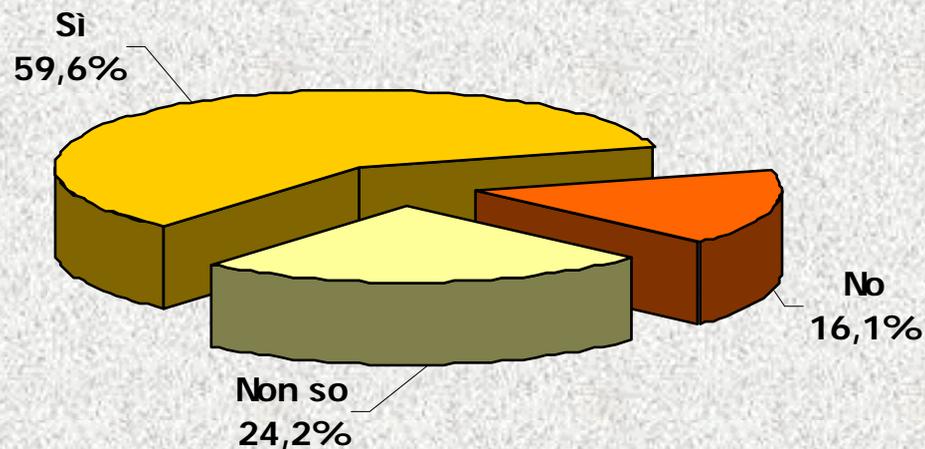
Grado di soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori (% di risposta)



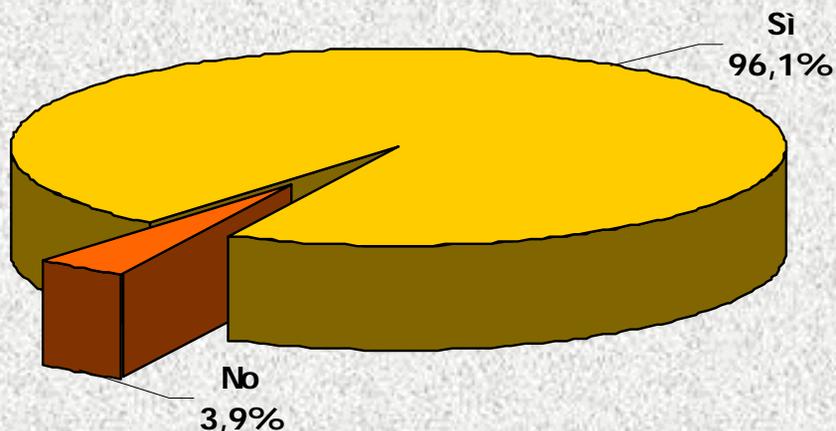
## 6.29. Manutenzione ascensori: pronto intervento

Circa due terzi degli intervistati dichiarano di aver riscontrato, nell'ultimo anno, un guasto agli impianti degli ascensori della struttura pubblica in cui lavorano.

### Guasti agli impianti degli ascensori



### Ricorso al Pronto Intervento

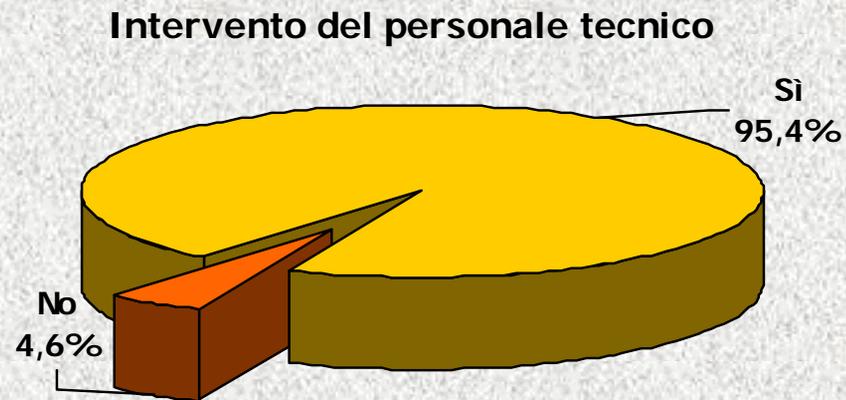


In quella occasione, la quasi totalità degli intervistati (96,1%) si è rivolta al servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto agli impianti degli ascensori.

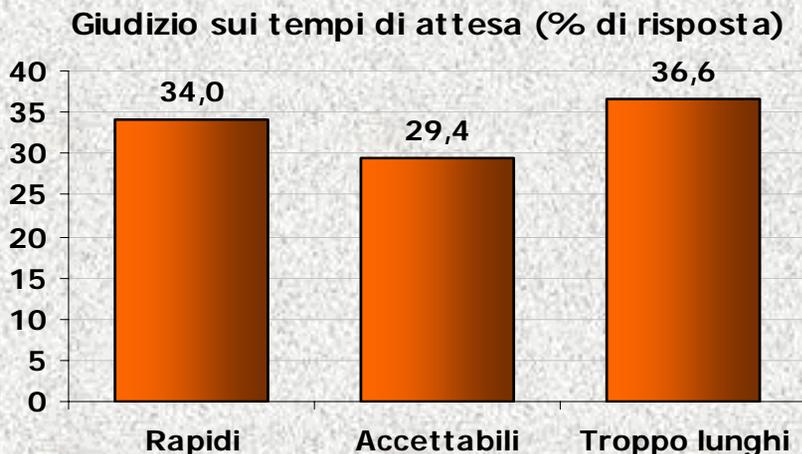
Base: gli intervistati che hanno riscontrato un guasto all'impianto degli ascensori

## 6.30. Manutenzione ascensori: tempi attesa per la riparazione del guasto

Secondo la stragrande maggioranza degli intervistati (95,4%) che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento, il malfunzionamento dell'impianto degli ascensori ha richiesto l'intervento del personale tecnico addetto alla riparazione del guasto.



Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento



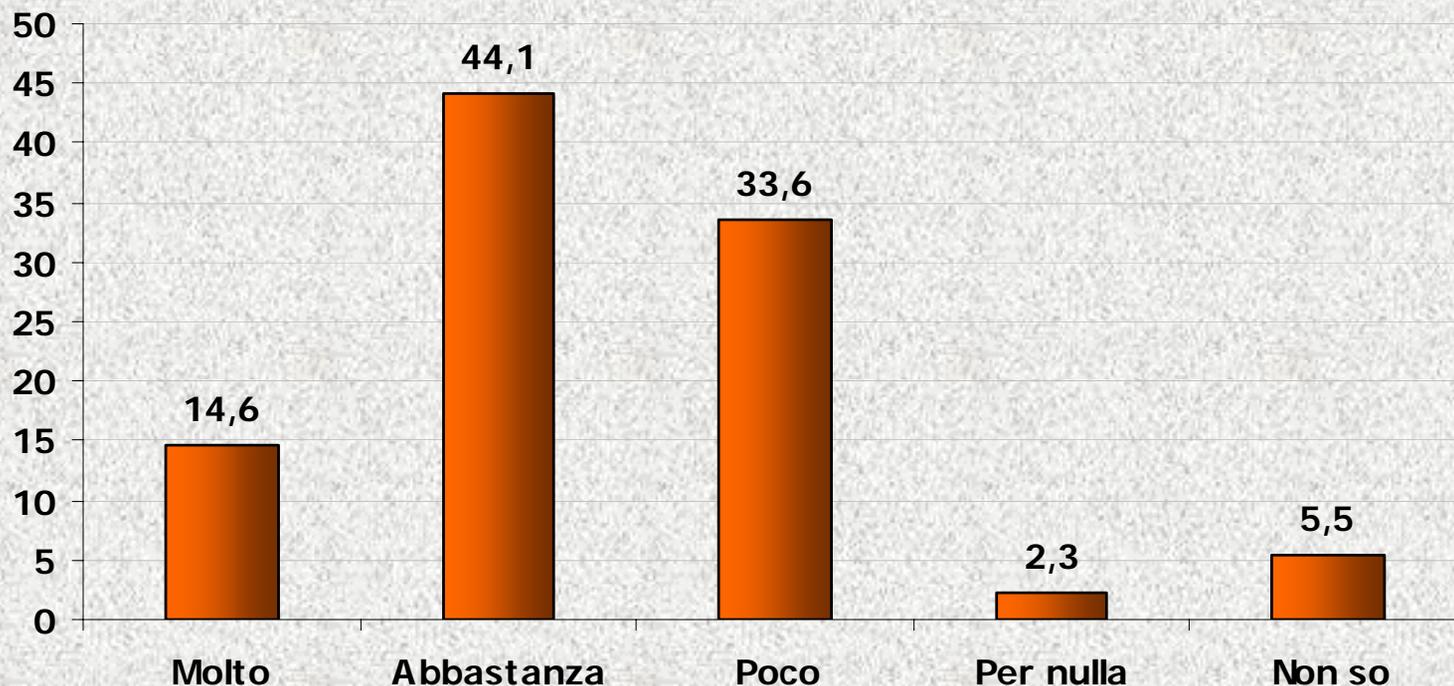
Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

In quella circostanza, secondo la maggioranza assoluta degli intervistati (63,4%) che hanno usufruito del servizio, il personale tecnico è intervenuto in tempi rapidi o accettabili. Vi è tuttavia un 36,6% di persone che lamenta una lunga attesa del personale tecnico.

## 6.31. Manutenzione ascensori: efficacia intervento

Nel complesso, gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico per riparare l'impianto degli ascensori sono soddisfatti di come il tecnico ha risolto il problema (58,7%). Ad esprimere insoddisfazione per il lavoro svolto dal Pronto Intervento è il 35,9% degli intervistati. Solo il 5% circa non sa esprimere un giudizio.

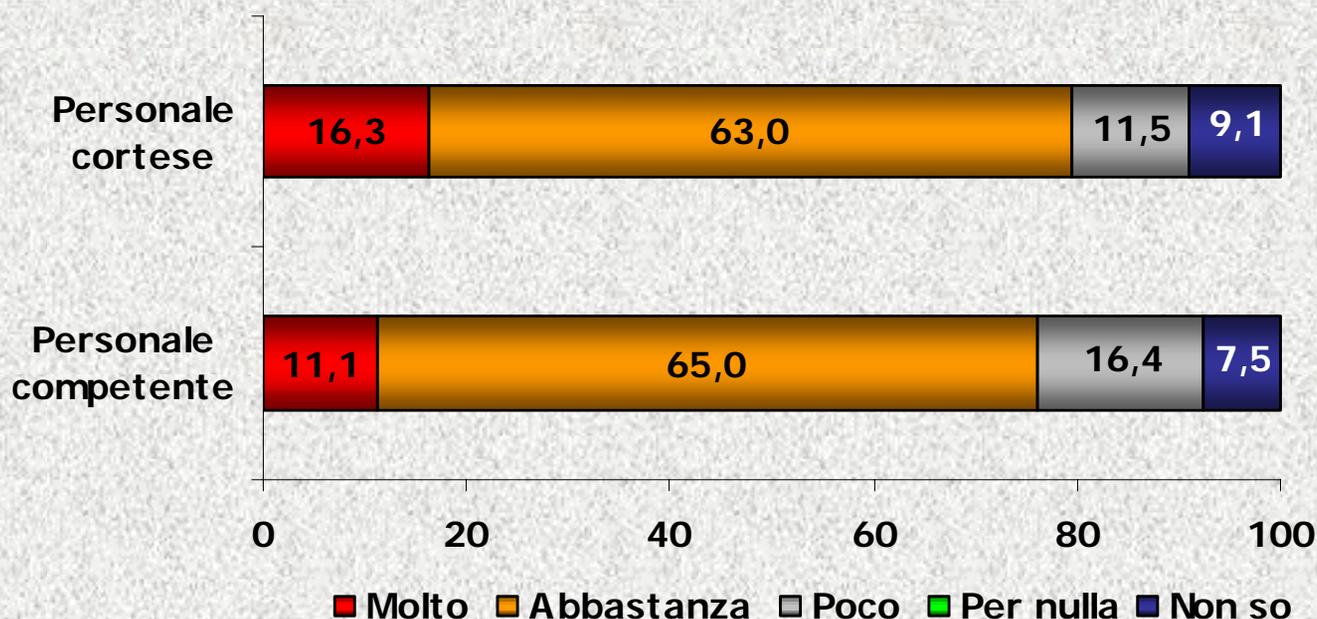
Grado di soddisfazione per l'intervento del personale tecnico (% di risposta)



Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

## 6.32. Manutenzione ascensori: competenza e cortesia personale

Il personale addetto alla riparazione dell'impianto degli ascensori viene ritenuto cortese e competente dalla stragrande maggioranza di intervistati (79,3% molto o abbastanza cortese; 76,1% molto o abbastanza competente) che hanno usufruito del servizio tecnico del Pronto Intervento. Soltanto il 16,4% lo ritiene poco o per nulla competente ed ancora più piccola è la quota di chi lo giudica poco o per nulla cortese (11,5%).

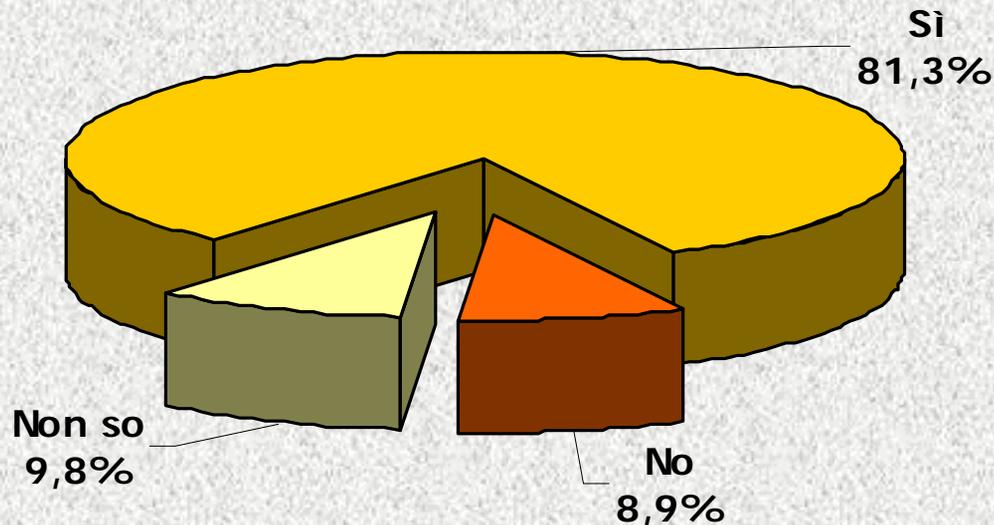


Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

## 6.33. Manutenzione ascensori: pulizia locali dopo l'intervento

Secondo la stragrande maggioranza degli intervistati (81,3%), quando si è verificato un guasto all'impianto degli ascensori che ha reso necessario l'intervento del personale tecnico, gli addetti alla riparazione hanno lasciato i locali puliti ed in ordine dopo aver svolto il lavoro. Appena l'8,9% è di opinione contraria. Poco più ampia è la quota di chi non esprime un giudizio.

Dopo l'intervento del personale tecnico i locali sono stati lasciati puliti e in ordine

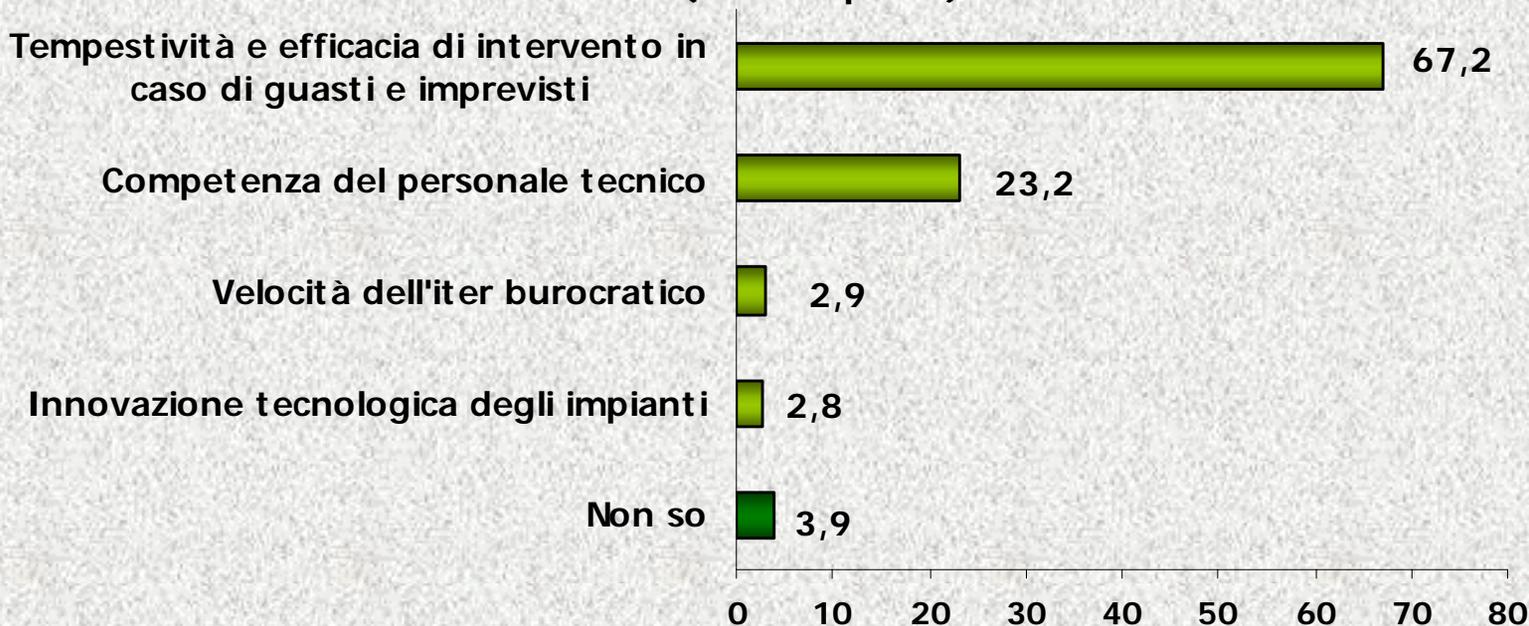


Base: gli intervistati che hanno usufruito del servizio tecnico del Pronto Intervento

## 6.34. Importanza percepita delle componenti del servizio di gestione degli impianti termici

Tra le diverse caratteristiche del servizio di gestione degli impianti termici, quella ritenuta più importante è la *tempestività e l'efficacia di intervento in caso di guasti e imprevisti*, indicata da oltre il 65% del campione. Al secondo posto si colloca la *competenza del personale tecnico* (23,2%). Seguono, a grande distanza, la *velocità dell'iter burocratico* e l'*innovazione tecnologica degli impianti*, segnalate soltanto dal 3% circa degli intervistati.

Caratteristica del servizio di gestione degli impianti termici ritenuta più importante (% di risposta)



## 6.35. Importanza percepita delle componenti del servizio di gestione degli impianti termici

Coerentemente con la gerarchia di importanza precedentemente presentata, quasi nessuno considera poco rilevanti *la tempestività e l'efficacia di intervento in caso di guasti e imprevisti* e *la competenza del personale tecnico*. *La velocità dell'iter burocratico* e *l'innovazione tecnologica degli impianti* sono, invece, i parametri che in assoluto i clienti ritengono meno importanti. Piuttosto alta è la percentuale di chi non ha saputo rispondere (30,0%).

Caratteristica del servizio di gestione degli impianti termici ritenuta meno importante (% di risposta)



## 6.36. Importanza percepita delle componenti del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori

Emerge una gerarchia di importanza simile a quella individuata per il servizio di gestione degli impianti termici. La caratteristica del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori che in assoluto i clienti ritengono più importante è la *tempestività e l'efficacia di intervento in caso di guasti o imprevisti*, indicata da circa il 70% di intervistati. Segue la *competenza del personale tecnico* (14,3%). Al terzo posto, anche se segnalata da appena il 5,4% del campione, si colloca l'*innovazione tecnologica degli impianti*. Relativamente alta è la quota di chi non sa rispondere (10,2%).

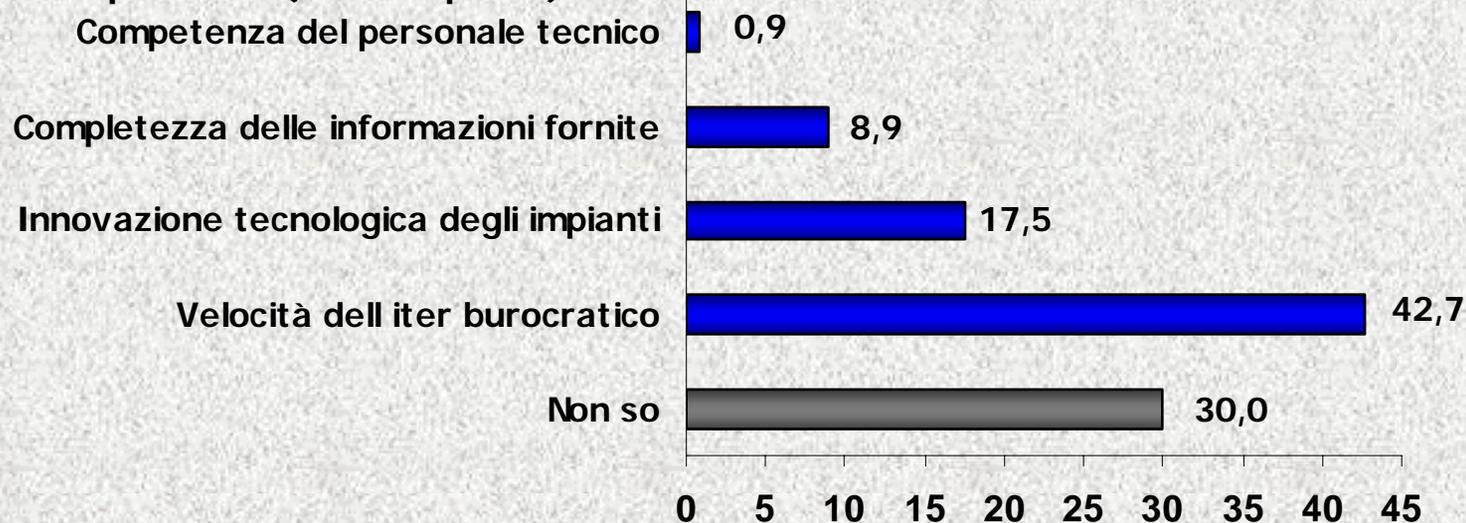
**Caratteristica del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori ritenuta più importante (% di risposta)**



## 6.37. Importanza percepita delle componenti del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori

La caratteristica del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori che in assoluto gli intervistati ritengono meno importante è la *velocità dell'iter burocratico* (42,7% sul totale delle risposte). Coerentemente con le priorità precedentemente illustrate, nessun intervistato ritiene *poco rilevante* la *tempestività* e *l'efficacia di intervento in caso di guasti o imprevisti*. Piuttosto cospicuo il numero di chi non sa rispondere (30,0%).

Caratteristica del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori ritenuta meno importante (% di risposta)



## 6.38. In conclusione

- La stragrande maggioranza degli intervistati è nel complesso molto o abbastanza soddisfatta del servizio di gestione degli impianti termici. Analoghi risultati si ottengono per il servizio di gestione degli impianti elettrici (esclusi gli ascensori). Anche per ciò che concerne il servizio di gestione degli impianti degli ascensori, i giudizi positivi superano quelli negativi, ma le persone soddisfatte di questo servizio costituiscono, questa volta, solo la maggioranza relativa del campione. Su scala 1-10, le valutazioni conferite ai servizi si aggirano intorno al 7.

## 6.38. In conclusione

- Negli ultimi dodici mesi, poco più del 65% del campione dichiara di aver riscontrato un guasto all'impianto termico. Leggermente più ridotta è la quota di chi ha rilevato un malfunzionamento dell'impianto elettrico (esclusi gli ascensori) e quella di chi ha riscontrato un problema all'impianto degli ascensori. In caso di necessità, la stragrande maggioranza degli intervistati, indipendentemente dal tipo di impianto che ha subito il guasto, ha contattato il servizio di Pronto Intervento.
- Il giudizio sul Pronto Intervento è positivo, a prescindere dal tipo di impianto (termico o elettrico esclusi gli ascensori) che ha subito il guasto: in generale, il tempo di attesa per poter parlare con un operatore del Numero Verde è giudicato breve o accettabile da una larga maggioranza di intervistati che hanno usufruito del servizio; vi è, inoltre, soddisfazione per il contatto avuto con il personale del call center, ritenuto in larga misura cortese e competente.

## 6.38. In conclusione

- Secondo la percezione degli intervistati, cortese e competente è anche il personale tecnico addetto alla riparazione degli impianti termici, degli impianti elettrici o quello intervenuto per riparare gli impianti degli ascensori.
- In generale, il tempo di attesa del personale tecnico (sia quello intervenuto per riparare l'impianto termico, che quello addetto alla riparazione dell'impianto elettrico o degli ascensori) è in massima parte percepito come breve o ragionevole, anche se è rilevante la quota di intervistati che lamentano una lunga attesa dell'addetto alla riparazione dell'impianto elettrico e quello responsabile dell'impianto degli ascensori.
- Nel complesso, gli intervistati si dicono soddisfatti del modo in cui il personale tecnico ha risolto il problema, indipendentemente dal tipo di impianto riparato.

## 6.38. In conclusione

- La maggior parte del campione esprime valutazioni positive sia per il servizio di manutenzione degli impianti termici che quello relativo agli impianti elettrici (esclusi gli ascensori). Nel complesso, gli interventi vengono ritenuti efficaci ed il personale viene considerato cortese e competente.