



CUSTOMER SATISFACTION AMAG RETI GAS

PERIODO 2025

1. Premessa

Amag reti gas spa si occupa del servizio di **distribuzione del gas**, inteso come trasporto di gas naturale attraverso la rete di gasdotti locali per la consegna ai clienti, ed è stata costituita allo scopo di massimizzare le performance dell'unità gas di AMAG.

La società opera all'interno dell'ATEM Alessandria 2 Centro, che oltre al Comune di Alessandria comprende una serie di Comuni minori (Bergamasco, Borgoratto Alessandrino, Carentino, Casal Cermelli, Cassine, Castellazzo Bormida, Castelspana, Frascaro, Gamalero, Oviglio, Sezzadio).

L'attività è svolta attraverso un impianto di distribuzione che ha uno sviluppo di circa 812 km ed è costituito da 4 REMI (cabine di riduzione di primo salto) e 101 GRF (cabine di riduzione finale).

2. Indagine customer satisfaction

Per l'anno 2025 Amag reti gas spa ha condotto un'indagine per misurare la soddisfazione del servizio erogato presso nr. 30 clienti finali che hanno usufruito del servizio di vettoriamiento del gas naturale (attività di attivazioni, disattivazioni e cambi contatori) presi a campione da circa 2.000 attività.

Per l'indagine è stato utilizzato un questionario che ha previsto la somministrazione delle seguenti domande, chiedendo al cliente di esprimere un grado di soddisfazione per ognuna delle voci da 1 a 5:

- a) come valuta le indicazioni che le sono state fornire in corso di esecuzione dell'attività
- b) come valuta il tempo trascorso tra la richiesta e l'esecuzione dell'attività
- c) come valuta la competenza e la cortesia degli operatori che hanno eseguito l'attività
- d) fornisca un giudizio complessivo circa il servizio offerto da Amag reti gas



L'analisi dei risultati emersi dalla registrazione di quanto raccolto presso i clienti finali, mostra il seguente risultato:

- a) indicazioni fornite da personale operativo: **voto 4,32**
- b) tempo trascorso tra richiesta e esecuzione: **voto 4,19**
- c) competenza e cortesia degli operatori: **voto 4,87**
- d) giudizio complessivo sul servizio offerto: **voto 4,48**