



Ufficio Servizio Controllo Interno

Novembre 2025

RAPPORTO DI RICERCA

Costumer Satisfaction

Palermo Energia S.p.a. Società in huose della Città Metropolitana di Palermo

SUL SERVIZIO VERIFICA IMPIANTI TERMICI

(Indagine di condotta somministrata ai manutentori di caldaie)

PalermoEnergia S.p.A.

La presente indagine, ha come obiettivo la misurazione della qualità dei servizi erogati dalla Società Palermo S.p.a. società in house della Città Metropolitana di Palermo ai sensi della Legge regionale 15/2015.

In tale contesto assume carattere fondamentale l'approvazione della Carta dei Servizi 2024/2026 della Società approvata con delibera dell'Amministratore Unico documento propedeutico ai fini della presente ricerca. Lo stesso documento è stato pubblicato sul sito istituzionale della Società nella parte relativa alla società trasparente sezione Servizi Erogati sottosezione Carta dei Servizi e Standard di qualità.

Il servizio di verifica impianti termici si esplica tutto l'anno e discende normativamente dalla legge 10/91, dal D.lgs 192/05, dal D.P.R. N° 412/93, dal D.P.R. n° 74/1013 e dal Decreto Regionale 14 Gennaio 2015 e ss.mm. La Palermo Energia ha strutturato tale servizio in più fasi o attività che possono ricomprendersi come da capitolato in :

- a) Gestione del programma oasi software per il catasto degli impianti di refrigerazione;
- b) Creazione e gestione del CUPI (Catasto Unico Provinciale impianti) attraverso l'attività formativa ed informativa effettuata nei confronti dei tecnici manutentori e dei responsabili degli impianti;
- c) Ricezione, valutazione, accertamento ed approvazione dei modelli di efficienza energetica degli impianti di climatizzazione estiva e invernale (RCEE) secondo le scadenze della normativa vigente;
- d) Assistenza tecnica ai manutentori, installatori e associazioni di categoria relativamente alla gestione software del CUPI;
- e) Gestione versamenti dei manutentori attraverso il software del CUPI e il controllo nella piattaforma del pago PA della Città Metropolitana di Palermo;
- f) Programmazione dell'attività ispettiva annuale, biennale, quadriennale, nonché della programmazione e controllo degli impianti non dichiarati nel CUPI;
- g) Gestione delle informazioni ricevute dai fornitori e produttori di combustibili delle utenze non ancora registrate e dichiarate nel CUPI;
- h) Pianificazione delle ispezioni su tutti i comuni della Città Metropolitana di Palermo per tipologia di impianto, scadenza RCEE, zona climatica e relativa assegnazione agli ispettori;
- i) Gestione Verbali di ispezione e di illecito amministrativo attraverso il software;
- j) Attività di archiviazione e gestione informatica, dematerializzazione degli archivi e mantenimento e gestione dell'archivio informatico;
- k) Front- Office, fisico, telefonico e tramite email all'indirizzo informatico;

PalermoEnergia S.p.A.

- l) Trasmissione mensile presso gli uffici della Direzione Energia e Ambiente delle procedure di cui ai punti precedenti propedeutica alla fatturazione del servizio mensile.

La predetta indagine di costumer satisfaction è stata innanzitutto adeguatamente studiata stabilendo un percorso che consentirà di individuare con chiarezza obiettivi, strumenti, attori, e modalità di indagine e di verifica dei risultati ottenuti.

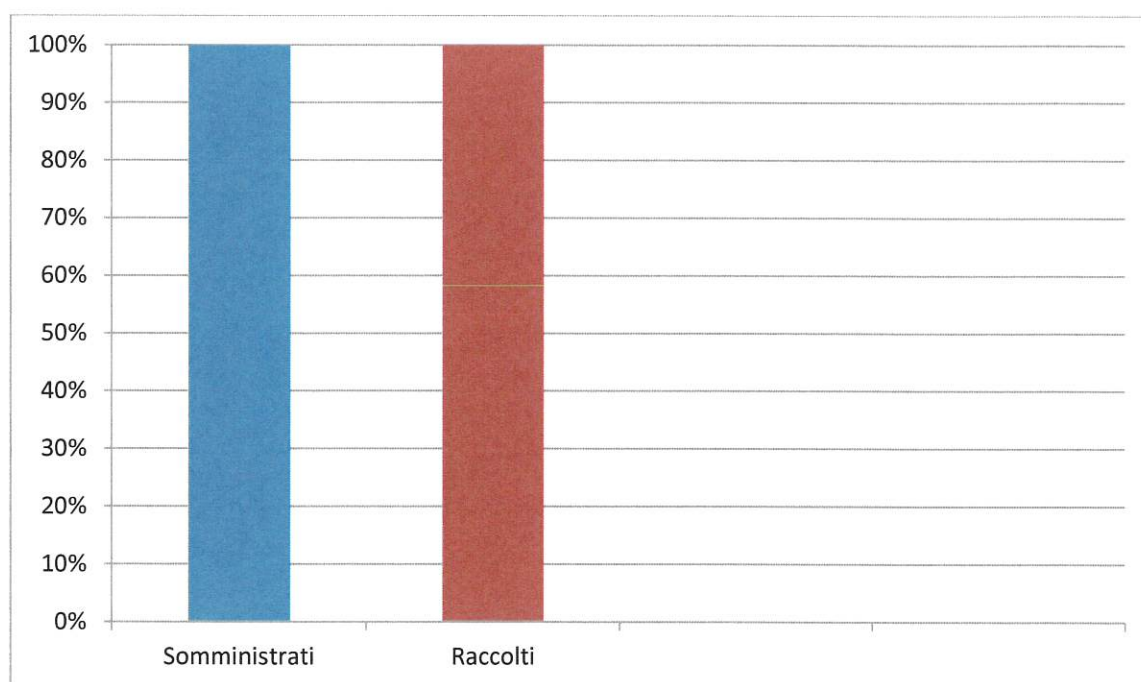
1. **Realizzazione dell'indagine:** questa fase preliminare è stata condotta dall'ufficio servizio Controllo Interno della Società che ha permesso di definire i quesiti dell'indagine e la somministrazione degli stessi a operatori del settore (manutentori accreditati) per definire meglio le possibili problematiche oggetto di indagine. Il campione così definito, costituito appunto dagli operatori di settore ha rappresentato l'universo su cui somministrare i questionari.
2. **Raccolta dati:** la costruzione dello strumento d'indagine, cioè del questionario, si è basata nella formulazione di 6 domande, a risposta codificata, su un giudizio di carattere generale riguardanti l'ufficio, sulla capacità di risolvere le problematiche, sui sistemi di interlocuzione con l'ufficio, sulle modalità adottate per favorire la conclusione dell'erogazione del servizio espletato, sulla valutazione del servizio offerto dall'ufficio, sulle modalità attraverso cui si preferisce contattare l'ufficio.
3. **Elaborazione e interpretazione dei risultati:** i questionari raccolti su n. 40 somministrati sono stati 40 complessivamente il 100% dell'universo individuato. E' stata avviata, quindi la fase della elaborazione dei dati, ovvero del calcolo delle medie delle valutazioni espresse, che ci forniscono indicazioni sintetiche dell'ordine di grandezza del fenomeno studiato. I questionari sono stati somministrati agli interessati nei primi quindici giorni del mese di Novembre 2025.

Preliminarmente occorre evidenziare il forte coinvolgimento che la ricerca ha suscitato nei confronti degli operatori economici che svolgono le loro attività in tutto il territorio della ex Provincia Regionale di Palermo ora Città Metropolitana di Palermo tranne nella città di Palermo e nel comune di Bagheria che non rientrano nella sfera competenza della Città metropolitana di Palermo poiché superano i 40.000 abitanti.

PalermoEnergia S.p.A.

Occorre anche sottolineare che le indicazioni e i dati rilevati dagli intervistati forniscono utili indicazioni per migliorare il servizio di cui si occupa la presente ricerca.

SERVIZIO VERIFICA IMPIANTI TERMICI DISTRIBUZIONE DEI QUESTIONARI		
CAMPIONE	QUESTIONARI SOMMINISTRATI	QUESTIONARI RACCOLTI
MANUTENTORI	40	40



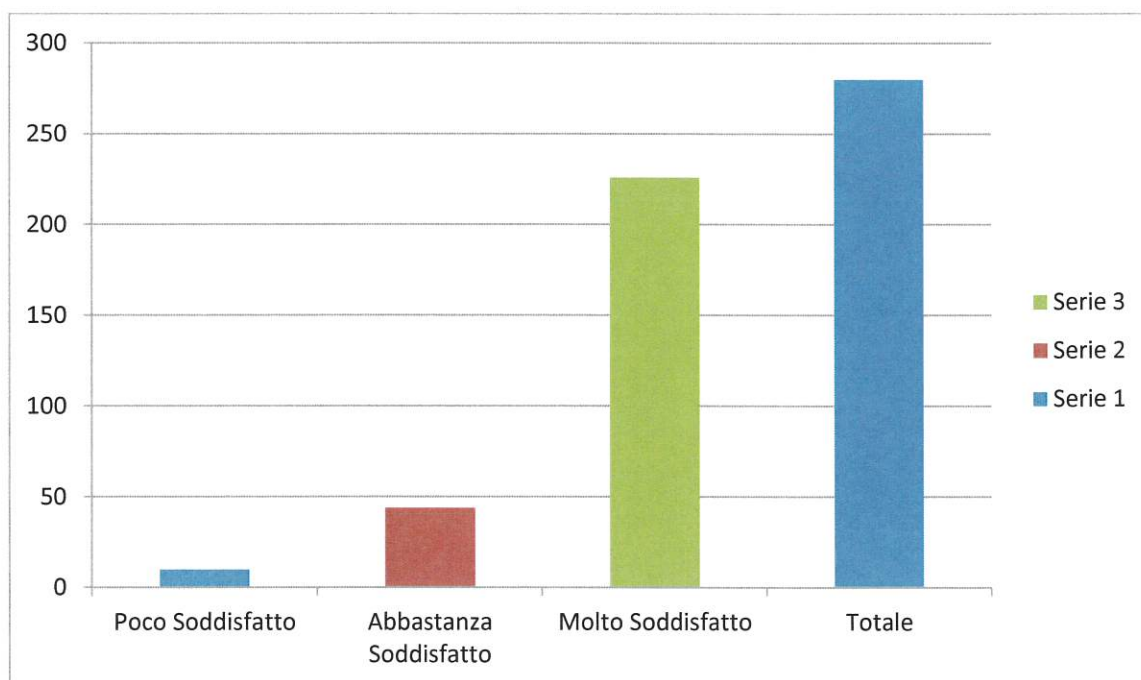
PalermoEnergia S.p.A.

ANALISI DEI DATI

TABELLA N.1

Servizio verifica impianti termici				
Che giudizio dà sui seguenti aspetti di carattere generale riguardanti l'ufficio				
	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale
Ubicazioni degli uffici e facilità di accesso	8	6	26	40
Confort e accoglienza degli ambienti	2	8	30	40
Orari di ricevimento		12	28	40
Facilità di comunicazione con la Società		6	34	40
Tempi di attesa		4	36	40
Cortesie e disponibilità di ascolto dei dipendenti		4	36	40
Competenza e professionalità del personale		4	36	40
Totale	10	44	226	280

PalermoEnergia S.p.A.

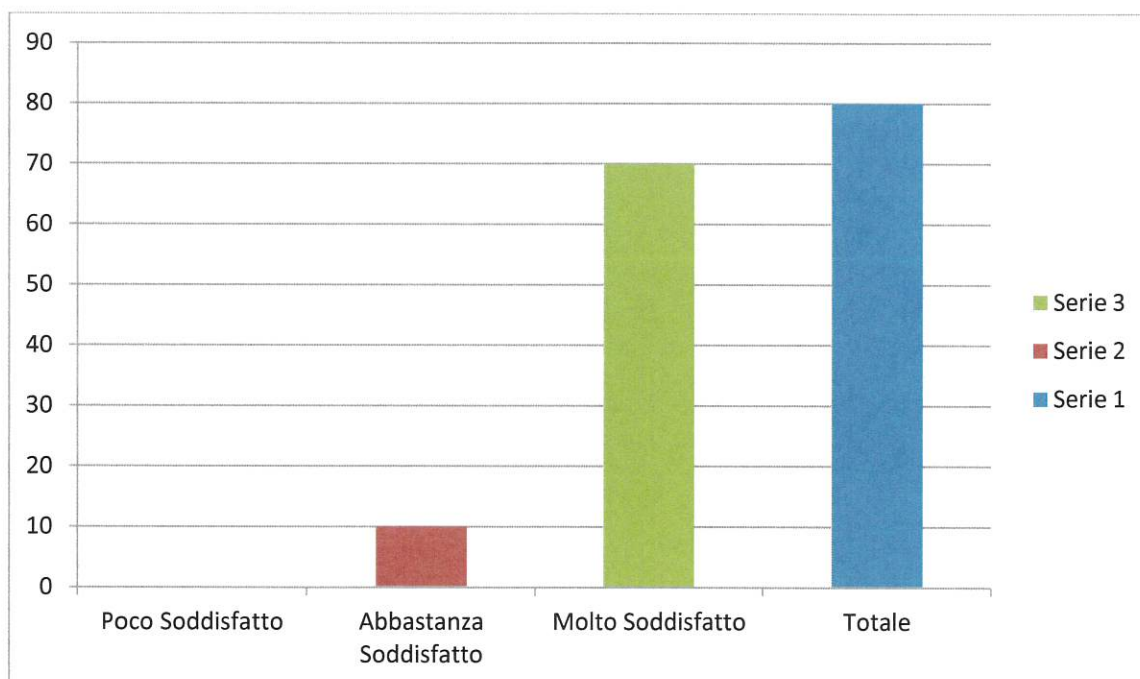


La tabella n.1 analizza il giudizio su aspetti di carattere generale riguardanti l'ufficio e prevale in assoluto un giudizio molto positivo del 80,71% degli intervistati, il 15,72% esprime un giudizio positivo, soltanto il 3,57 % esprime un giudizio negativo. Nel complesso emerge un giudizio molto positivo.

PalermoEnergia S.p.A.

TABELLA N.2

Servizio verifica impianti termici				
Che giudizio dà in ordine alla capacità di risolvere le problematiche				
	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale
Facilità di risoluzione		4	36	40
Facilità di compilazione della modulistica		6	34	40
Totale		10	70	80

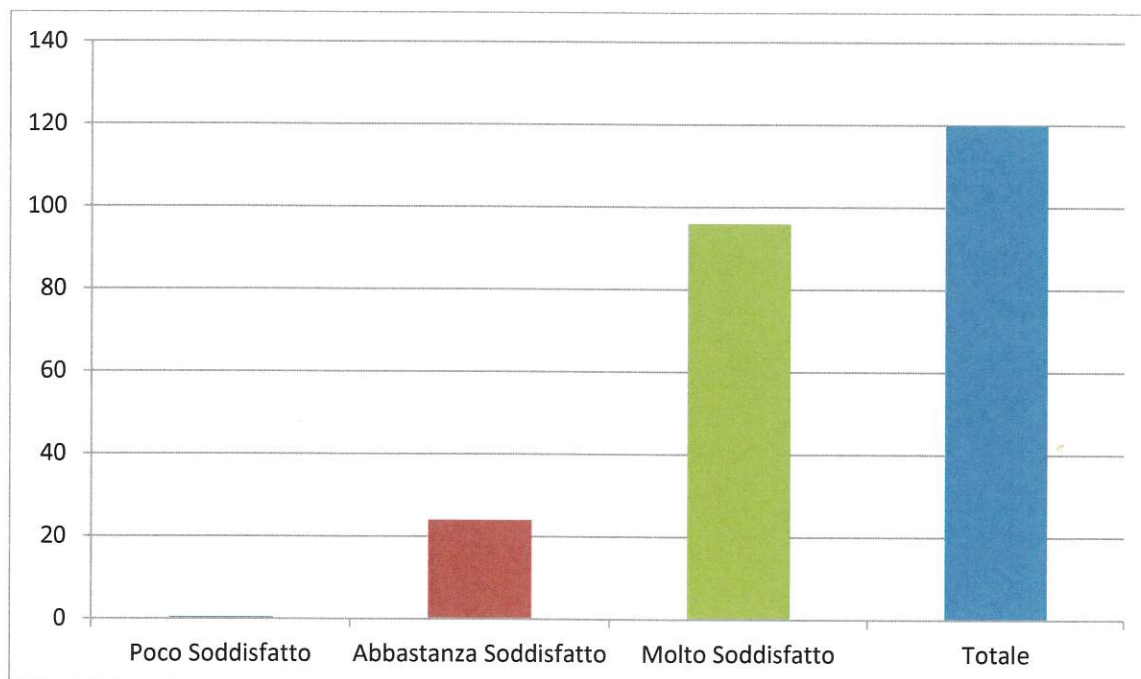


La Tabella n. 2 analizza il giudizio in ordine alla capacità di risolvere le problematiche dell'ufficio e prevale in assoluto un giudizio molto positivo del 87,50% degli intervistati, il 12,50% esprime un giudizio positivo, non si registrano giudizi negativi. Nel complesso emerge un giudizio molto positivo.

PalermoEnergia S.p.A.

TABELLA N.3

Servizio verifica impianti termici				
Che giudizio dà in ordine ai sistemi di interlocuzione con l'ufficio				
	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale
Facilità di reperimento delle informazioni del servizio con l'ufficio		10	30	40
Chiarezza nelle esposizioni delle procedure e degli adempimenti		10	30	40
Adeguatezza delle risposte ricevute		4	36	40
Totale		24	96	120

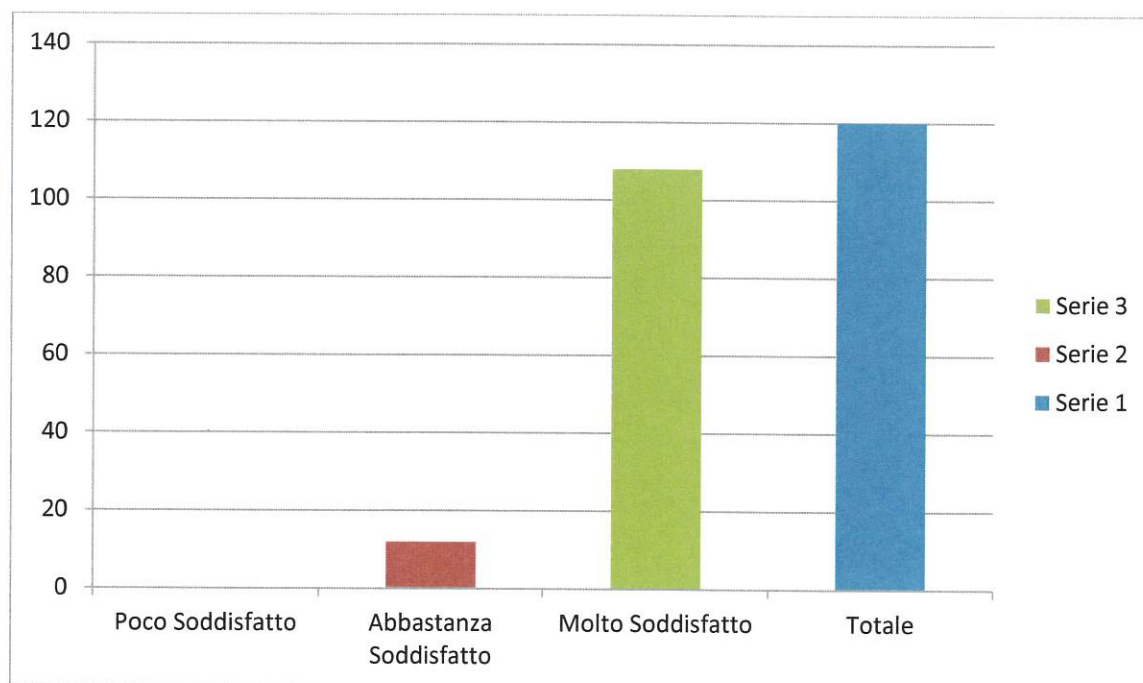


La Tabella n. 3 analizza il giudizio in ordine ai sistemi di interlocuzione con l'ufficio e prevale in assoluto un giudizio molto positivo del 80, % degli intervistati, il 20% esprime un giudizio positivo, non si registrano giudizi negativi. Nel complesso emerge un giudizio molto positivo.

PalermoEnergia S.p.A.

TABELLA N. 4

Servizio verifica impianti termici				
Che giudizio dà circa le modalità adottate per favorire la conclusione dell'erogazione del servizio espletato dall'ufficio				
	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale
Chiarezza e tempestività delle comunicazioni		6	34	40
Semplicità degli adempimenti richiesti		4	36	40
Facilità di comunicazione con gli addetti alle procedure		2	38	40
Totale		12	108	120



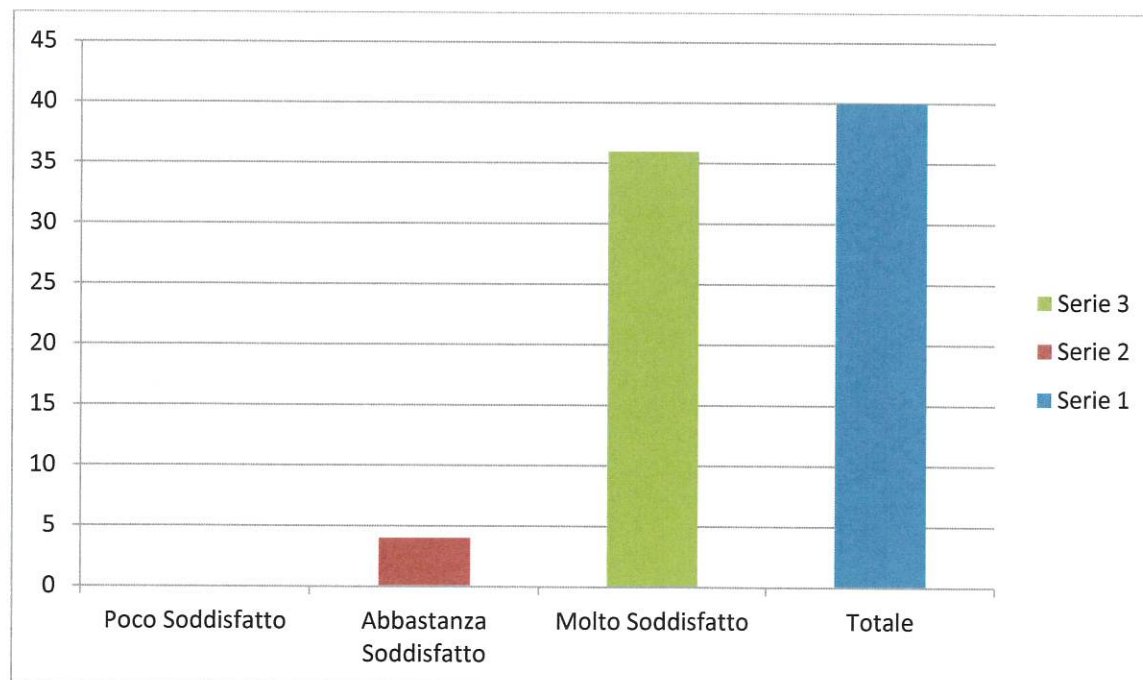
La Tabella n. 4 analizza il giudizio circa le modalità adottate per favorire la conclusione dell'erogazione del servizio espletato dall'ufficio e prevale in assoluto un giudizio molto positivo del 90, % degli intervistati, il 10% esprime un giudizio

PalermoEnergia S.p.A.

positivo, non si registrano giudizi negativi. Nel complesso emerge un giudizio molto positivo.

TABELLA N. 5

Servizio verifica impianti termici				
Come valuta nel complesso il servizio offerto dall'ufficio				
	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale
Il servizio espletato dall'ufficio è soddisfacente secondo le sue aspettative		4	36	40
Totale		4	36	40



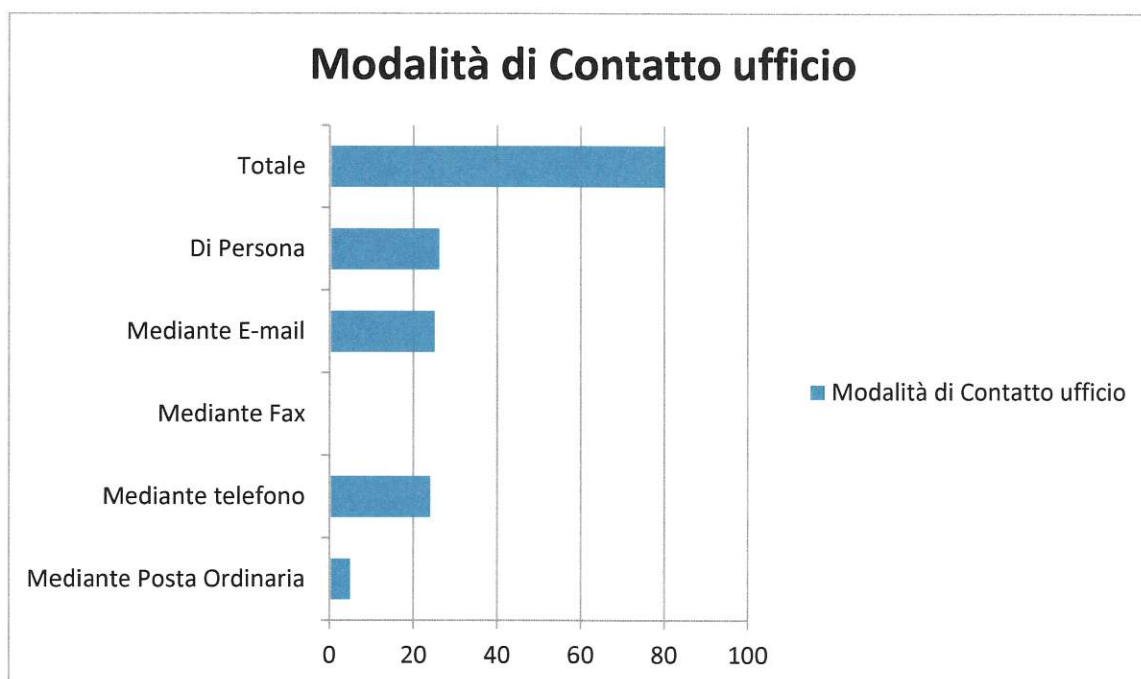
La Tabella n. 5 analizza il giudizio di come il servizio viene offerto dall'ufficio e prevale in assoluto un giudizio molto positivo del 90, % degli intervistati, il 10%

PalermoEnergia S.p.A.

esprime un giudizio positivo, non si registrano giudizi negativi. Nel complesso emerge un giudizio molto positivo.

TABELLA N.6

Servizio verifica impianti termici	
In che modo preferisce contattare l'ufficio	
Mediante posta ordinaria	5
Mediante telefono	24
Mediante Fax	0
Mediante e-mail	25
Di Persona	26
Totale	80



La tabella n.6 esprime una forma di valutazione sulle modalità di contatto che l'ufficio ha o dovrebbe avere con l'utenza. Gli operatori preferiscono il contatto mediante e-mail, di persona e mediante telefono. Da questo punto di vista siamo in

PalermoEnergia S.p.A.

linea con le modalità messe in campo dalla Società (numero verde, Orari di apertura al pubblico) consono al fine di rendere più agevole possibile il contatto dell'ufficio con gli utenti. E da scartare l'ipotesi del contatto mediante fax.

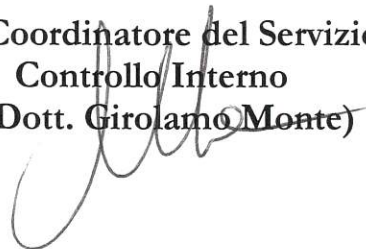
A conclusione di questo lavoro si può ritenere che il valore di un'indagine di customer satisfaction è importante perché contribuisce a costruire soluzioni per migliorare il servizio; in tal senso per ogni domanda posta è stata considerata la possibilità da parte dell'utente di apporre le sue osservazioni e/o suggerimenti al fine rendere migliore il servizio.

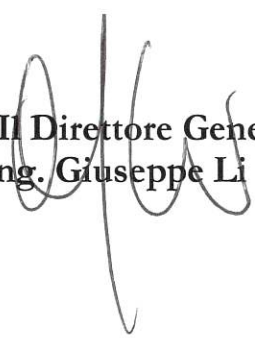
Nel complesso i dati sopra esposti evidenziano da un lato l'importanza che il servizio riveste nel territorio, dall'altro evidenzia giudizi molto lusinghieri sulla operatività dei dipendenti dell'ufficio preposto.

Nell'ambito degli indicatori di qualità lo scrivente ufficio predispone annualmente la relazione sullo stato dei servizi della società. La relazione dell'annualità del 2025 è stata pubblicata, come del resto anche quelle degli anni precedenti, nel sito istituzionale della società alla sezione Società Trasparente sottosezione Carta dei Servizi e Standard di qualità.

Dalla relazione sopracitata anno 2025 vengono elencati dati sul servizio di verifica impianti termici nonché la scheda tecnica allegata alla stessa relazione.


Il Collaboratore Amministrativo
(Dott. Antonino Conti)


Il Coordinatore del Servizio
Controllo Interno
(Dott. Girolamo Monte)


Il Direttore Generale
(Ing. Giuseppe Li Calsi)

PalermoEnergia S.p.A.

Questionario

Costumer Satisfaction

SUL SERVIZIO VERIFICA IMPIANTI TERMICI

(Indagine di condotta somministrata ai manutentori di caldaie)

Gentile tecnico/manutentore, le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questo questionario. Le sue risposte permetteranno di migliorare il servizio erogato. Il questionario è assolutamente anonimo e per nessuna ragione ne verrà divulgato il contenuto.

1. Che giudizio dà sui seguenti aspetti di carattere generale riguardanti l'ufficio?

		poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
1.1	Ubicazione degli uffici e facilità di accesso	1	2	3
1.2	Comfort e accoglienza degli ambienti	1	2	3
1.3	Orari di ricevimento	1	2	3
1.4	Facilità di comunicazione con la società	1	2	3
1.5	Tempi di attesa	1	2	3
1.6	Cortesìa e disponibilità di ascolto dei dipendenti	1	2	3
1.7	Competenza e professionalità del personale	1	2	3
Osservazione e/o suggerimenti per il miglioramento _____				

2. Che giudizio dà in ordine alla capacità di risolvere le problematiche?

		poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
2.1	Facilità di risoluzione	1	2	3
2.2	Facilità di compilazione della modulistica	1	2	3
Osservazione e/o suggerimenti per il miglioramento _____				

PalermoEnergia S.p.A.

3. Che giudizio dà in ordine ai sistemi di interlocuzione con l'ufficio?

		poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
3.1	Facilità di reperimento delle informazioni del servizio richiesto	1	2	3
3.2	Chiarezza nella esposizione delle procedure e degli adempimenti	1	2	3
3.3	Le risposte ricevute sono adeguate alla richiesta espressa	1	2	3
Osservazione e/o suggerimenti per il miglioramento _____				

4. Che giudizio da circa le modalità adottate per favorire la conclusione dell'erogazione del servizio espletato dall'ufficio?

		poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
4.1	Chiarezza e tempestività delle comunicazioni	1	2	3
4.2	Semplicità degli adempimenti richiesti	1	2	3
4.3	Facilità di comunicazione con gli addetti delle procedure	1	2	3
Osservazione e/o suggerimenti per il miglioramento _____				

5. Come valuta nel complesso il servizio offerto dall'ufficio?

		poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
5.1	Il servizio espletato dall'ufficio è soddisfacente secondo le sue aspettative?	1	2	3
5.2	Se il giudizio è negativo, quali sono le carenze del servizio offerto? _____			
5.3	Quali sono le sue proposte per migliorare il servizio svolto dall'ufficio? _____			

6. In che modo preferisce contattare l'ufficio?

- 6.1 Mediante posta ordinaria
- 6.2 Mediante telefono
- 6.3 Mediante Fax
- 6.4 Mediante e-mail
- 6.5 Di persona

PalermoEnergia S.p.A.

Osservazione e/o suggerimenti per il
miglioramento _____

Grazie per la vostra gentile collaborazione.

PalermoEnergia S.p.A.

Sede legale: Via Maqueda n. 100 | 90134 Palermo | Uffici: Via Roma n. 19 | 90133 Palermo
C.C.I.A.A. di Palermo R.E.A. 225525 | C.F. - P.I. e N. Iscrizione R.I. di Palermo 04939480820
tel +39 091 6171426 | fax +39 091 6718273 | info@palermoenergiaspa.it | pec.palermoenergiaspa@pec.it