



# **Risultati di Customer Satisfaction I semestre 2025**

## **GORI**

	Pag.
Metodologia e target	3
CSI – Index	4
Risultati Generalista	7
Risultati Call Back	
• Segnalazione Guasti	9
• Intervento Tecnico	11
• Numero Verde Commerciale	13
• Area Riservata Web	15
• Sportello	17
• Sportello digitale	19
Profilo dettaglio per indagine	21

L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a campioni rappresentativi dei clienti di **GORI**.

La raccolta dei dati è avvenuta da gennaio a luglio 2025, tramite rilevazioni mensili e trimestrali.

La raccolta dei dati avviene può avvenire in 2 modalità:

- C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview) per le indagini telefoniche
- C.A.W.I. (Computer Assisted Web Interviewing) con l'invio di mail

L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore dell'acqua, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/richieste.

Il presente documento riporta i dati dell'indagine a confronto con i risultati dei precedenti semestri.

A partire dal IV trimestre 2024 il fornitore che realizza le interviste è cambiato: il cambiamento di fornitore influisce inevitabilmente sulla confrontabilità dei dati anche in ragione di alcune modifiche intervenute nei flussi e nella formulazioni delle domande.

Nel IV trimestre 2024, le basi erano ridotte perché la rilevazione comprendeva i mesi da novembre 2024 a gennaio 2025.

Sono inserite le differenze significative rispetto ai risultati del IV trim 2024 (↑↓)

**CSI**  
Customer Satisfaction Index

# Customer Satisfaction Index (CSI)

In questo report è presente il calcolo del CSI: rispetto al passato, vengono utilizzate le importanze indirette calcolate dal modello di regressione.

→ **CSI PARZIALI**

Sono calcolati come media ponderata delle percentuali di soddisfazione (voti 6-10) tenendo conto delle **importanze indirette** per ogni aspetto rispetto alla soddisfazione overall.

→ **CSI COMPLESSIVO**

Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi sono stati modificati a partire dal primo semestre 2023, a seguito di un progetto di ridefinizione del modello di calcolo, che ha coinvolto clienti e rappresentanti delle società campione.

In formula:

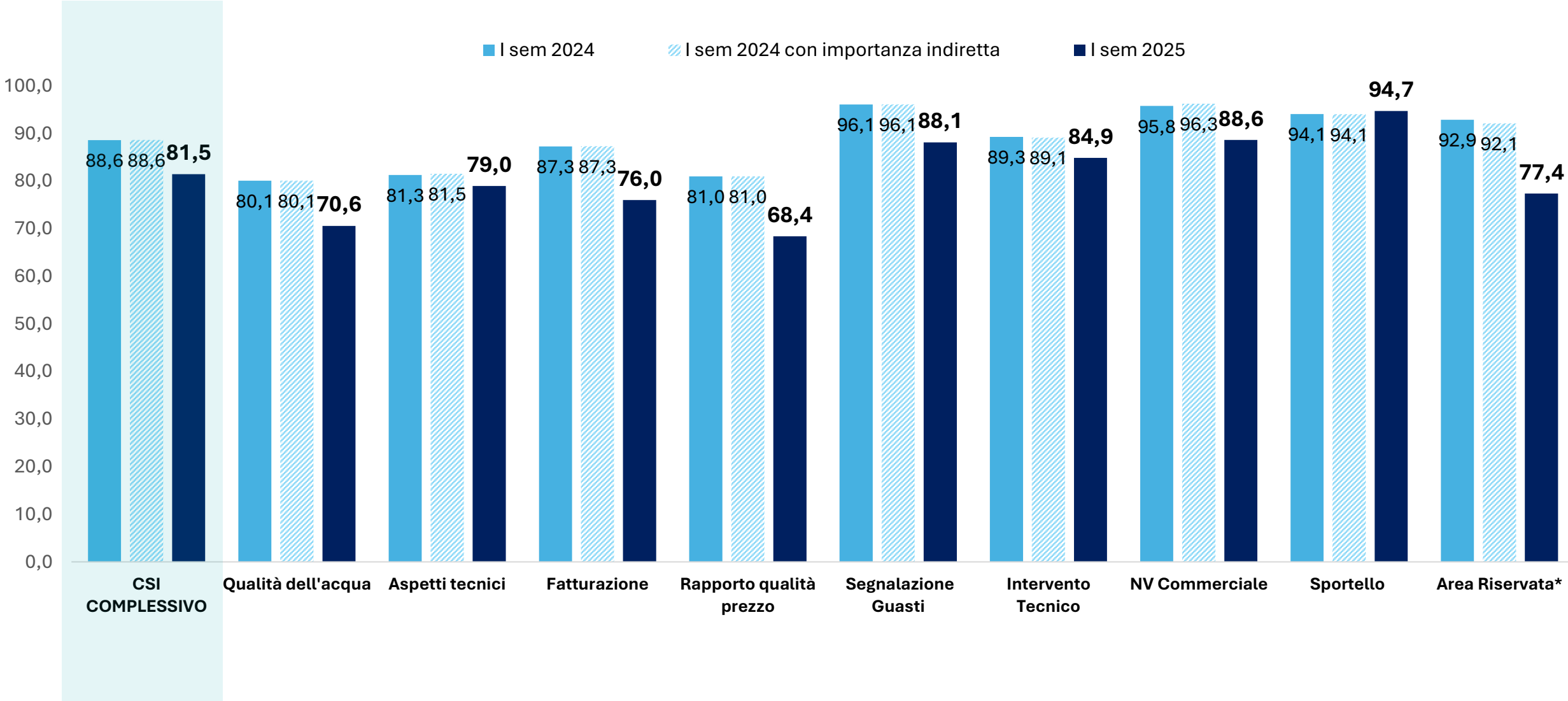
$$\frac{\sum_{i=1}^7 CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1}^7 PESO\ FATTORE_i}$$

**TRANSIZIONE ALL'IMPORTANZA INDIRETTA**

Al fine di costruire «un ponte» con il passato, nel presente report sono riportati i CSI parziali e complessivi del I semestre 2024 ottenuti utilizzando le importanze indirette calcolate sui dati del I semestre 2025.



# CSI – Customer Satisfaction Index



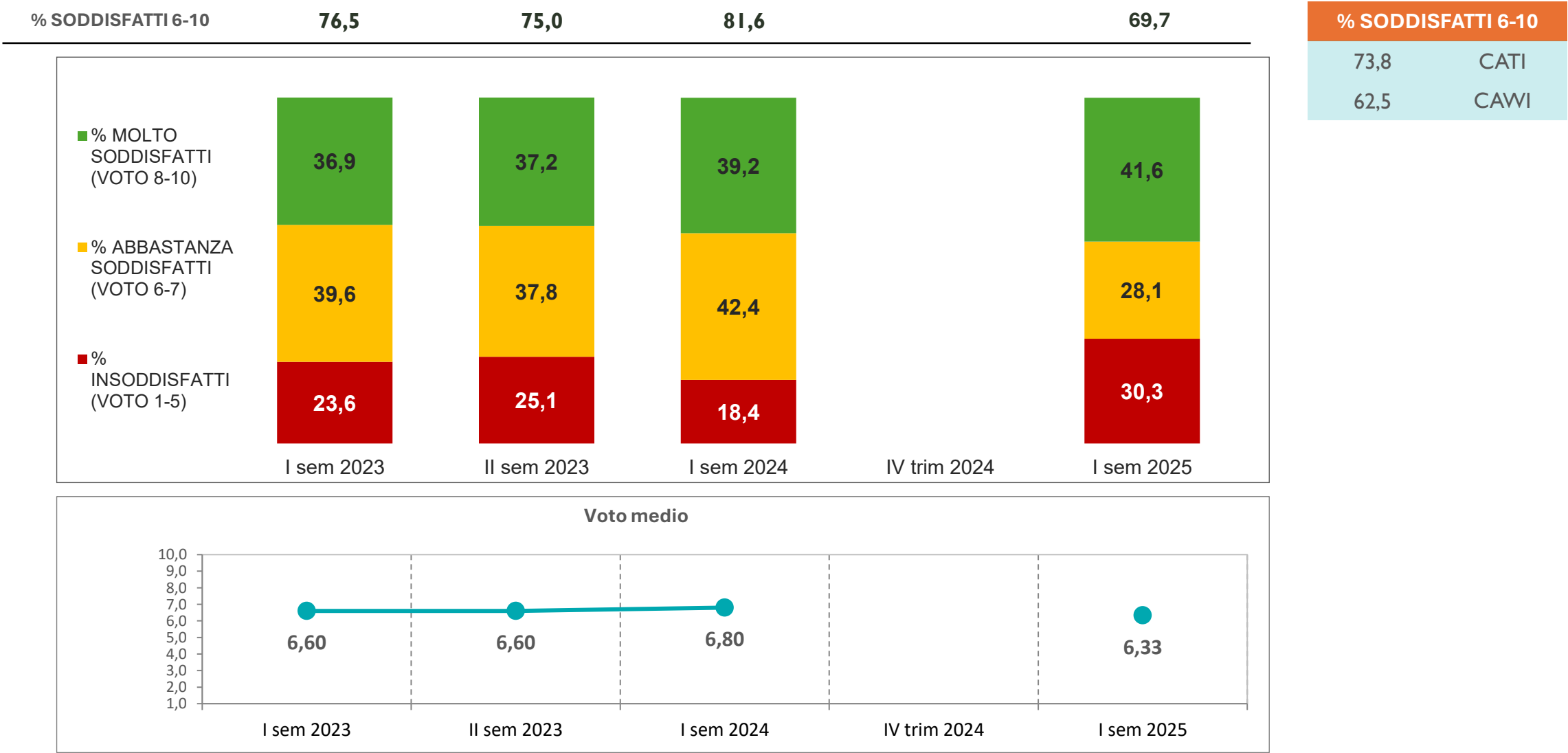
\* Dato che il questionario è stato rivisto nel 2025, gli aspetti non sono perfettamente comparabili

# Generalista

## KPI Principali

# Generalista - Giudizio complessivo (overall)

Pensando agli ultimi 6 mesi, qual è il suo giudizio globale su GORI? Scala 1-10



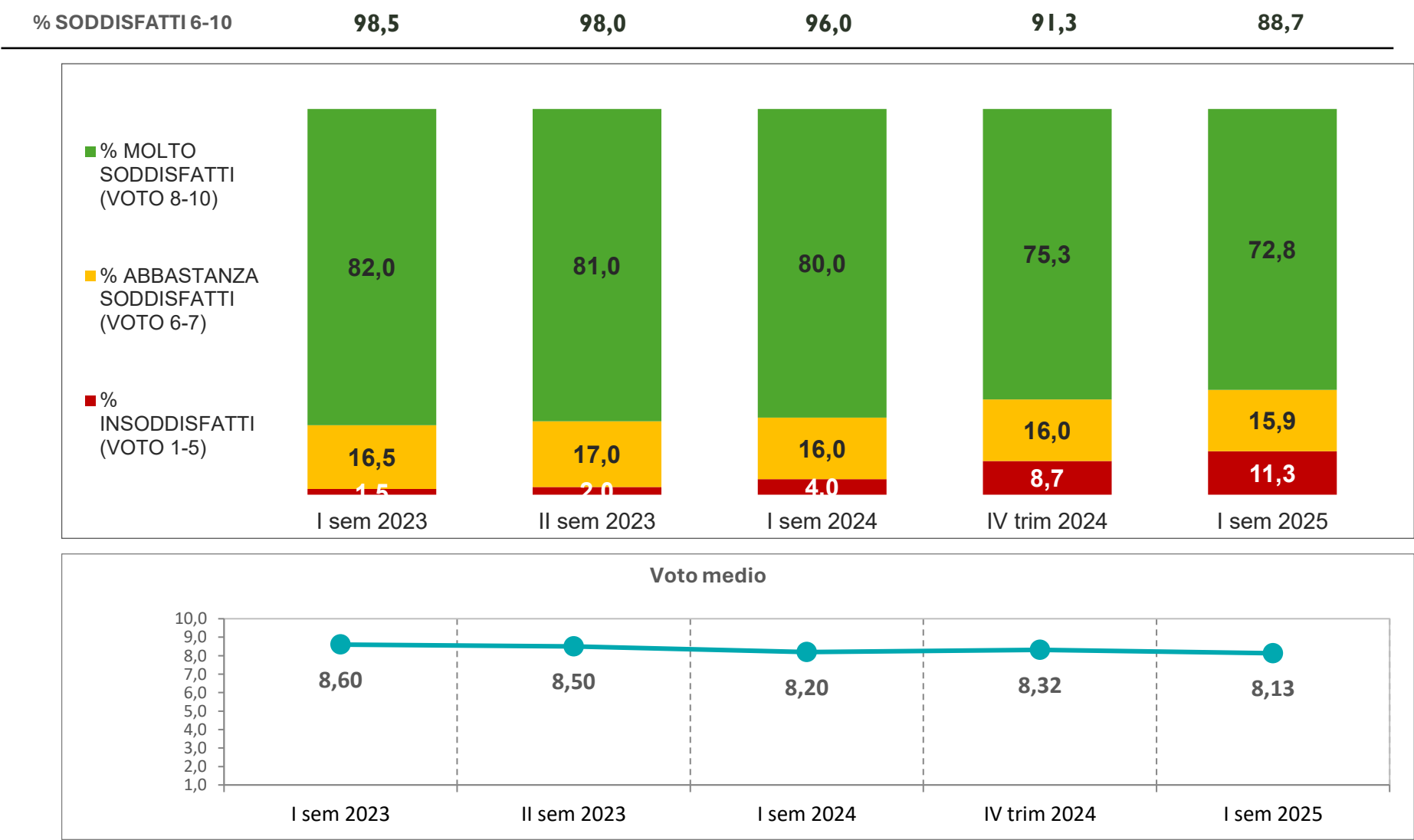


**Call Back**

Numero Verde Segnalazione Guasti

# Segnalazione Guasti - Soddisfazione

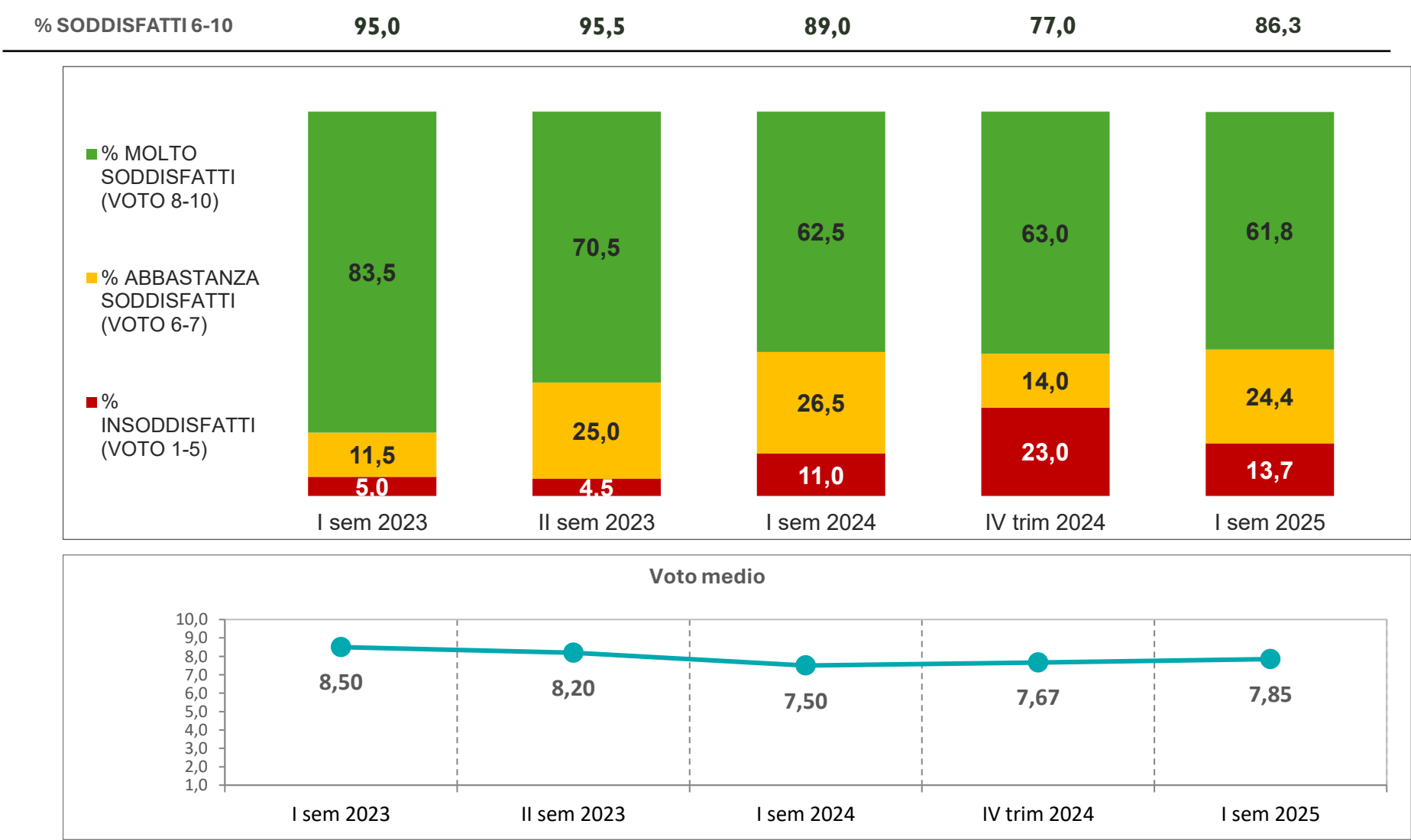
Considerando la conversazione telefonica, come valuta complessivamente la sua esperienza con il Numero Verde Segnalazione Guasti? Scala 1-10



**Call Back**  
Intervento Tecnico

# Intervento Tecnico - Soddisfazione

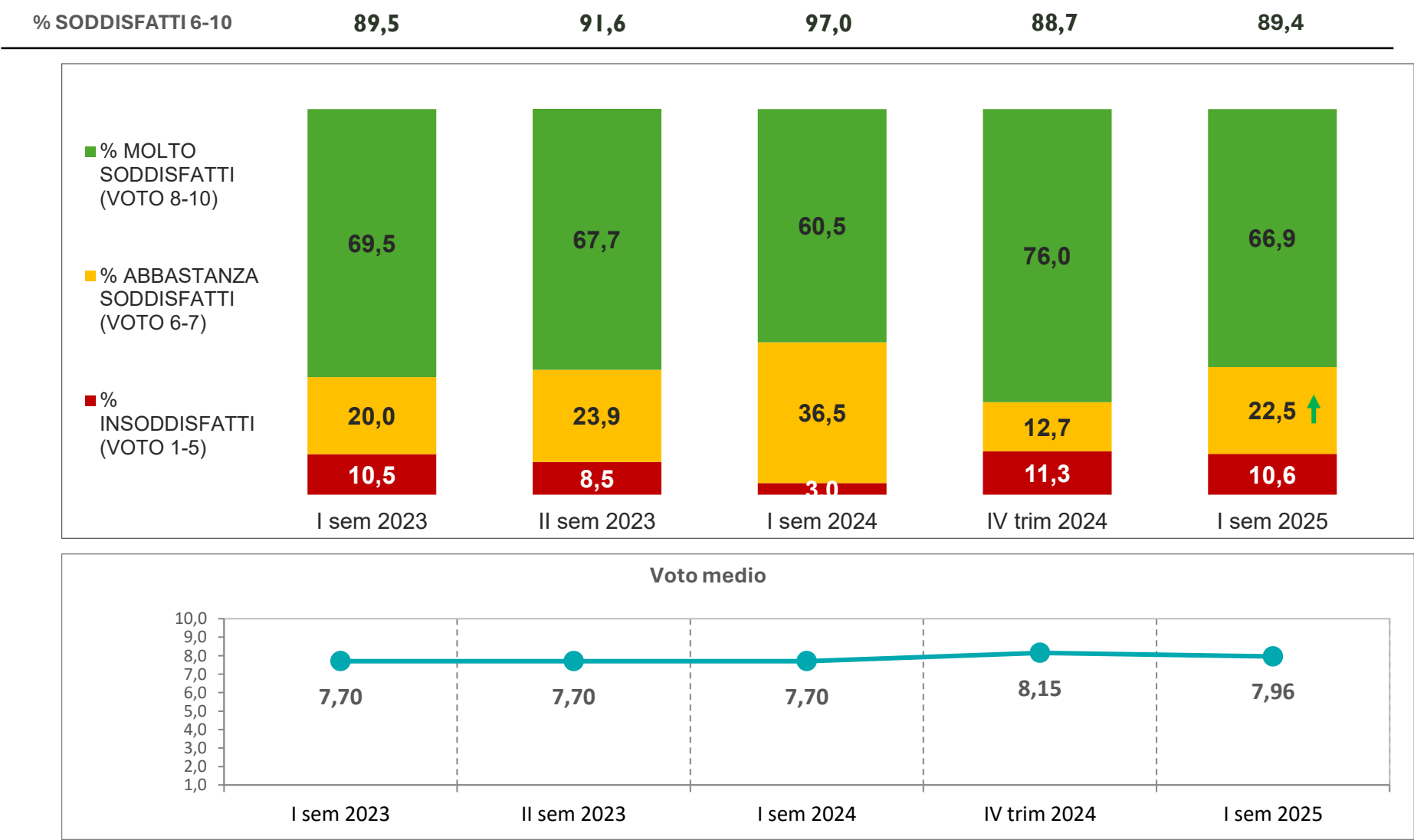
Come valuta complessivamente l'intervento tecnico ricevuto? Scala 1-10



**Call Back**  
Numero Verde Commerciale

# Numero Verde Commerciale - Soddisfazione

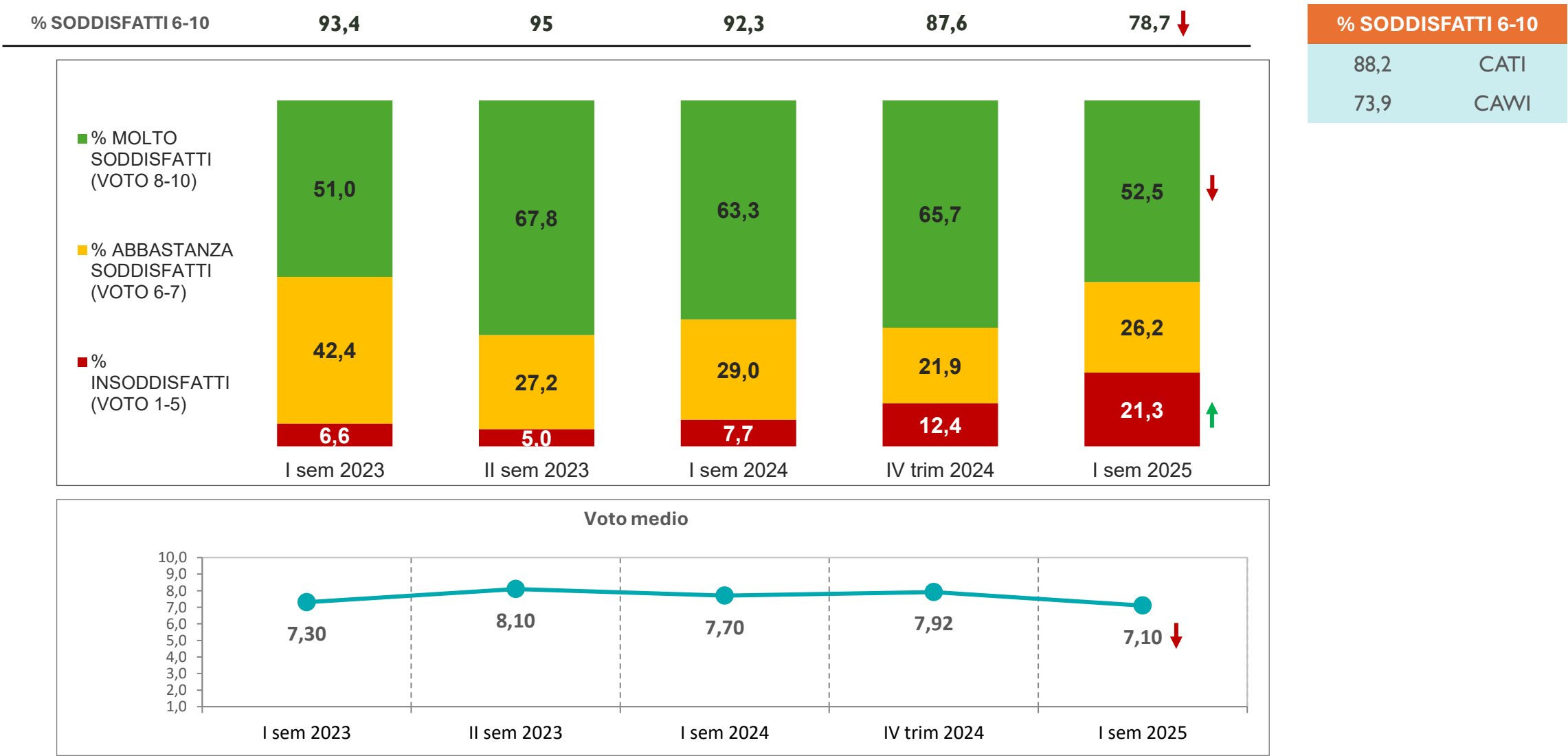
Come valuta complessivamente la sua esperienza con il numero verde? Scala 1-10



**Call Back**  
Area Riservata Web

# Area Riservata Web - Soddisfazione

Complessivamente quanto è soddisfatto dell'Area Clienti? Scala 1-10

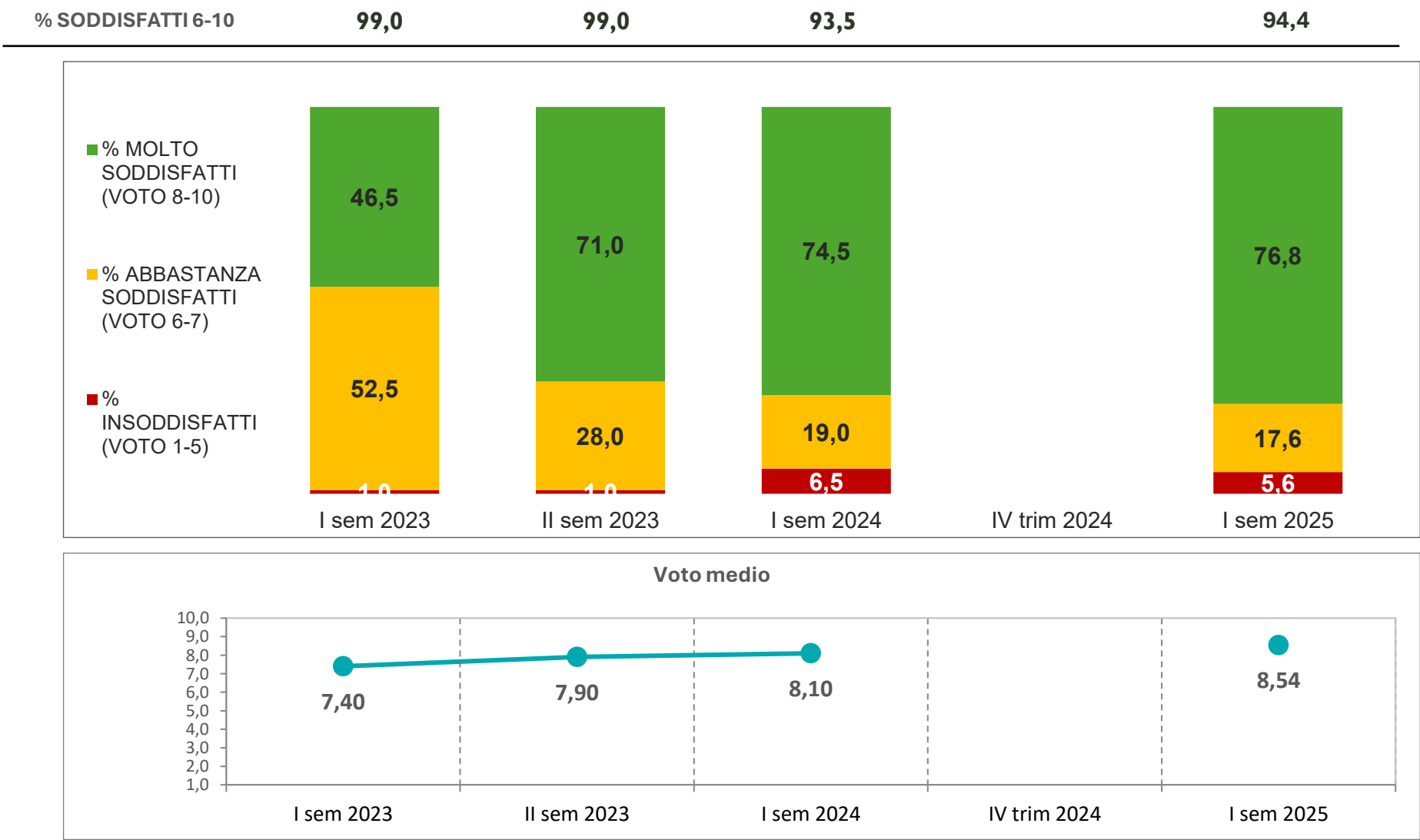




**Call Back**  
Sportello

# Sportello - Soddisfazione

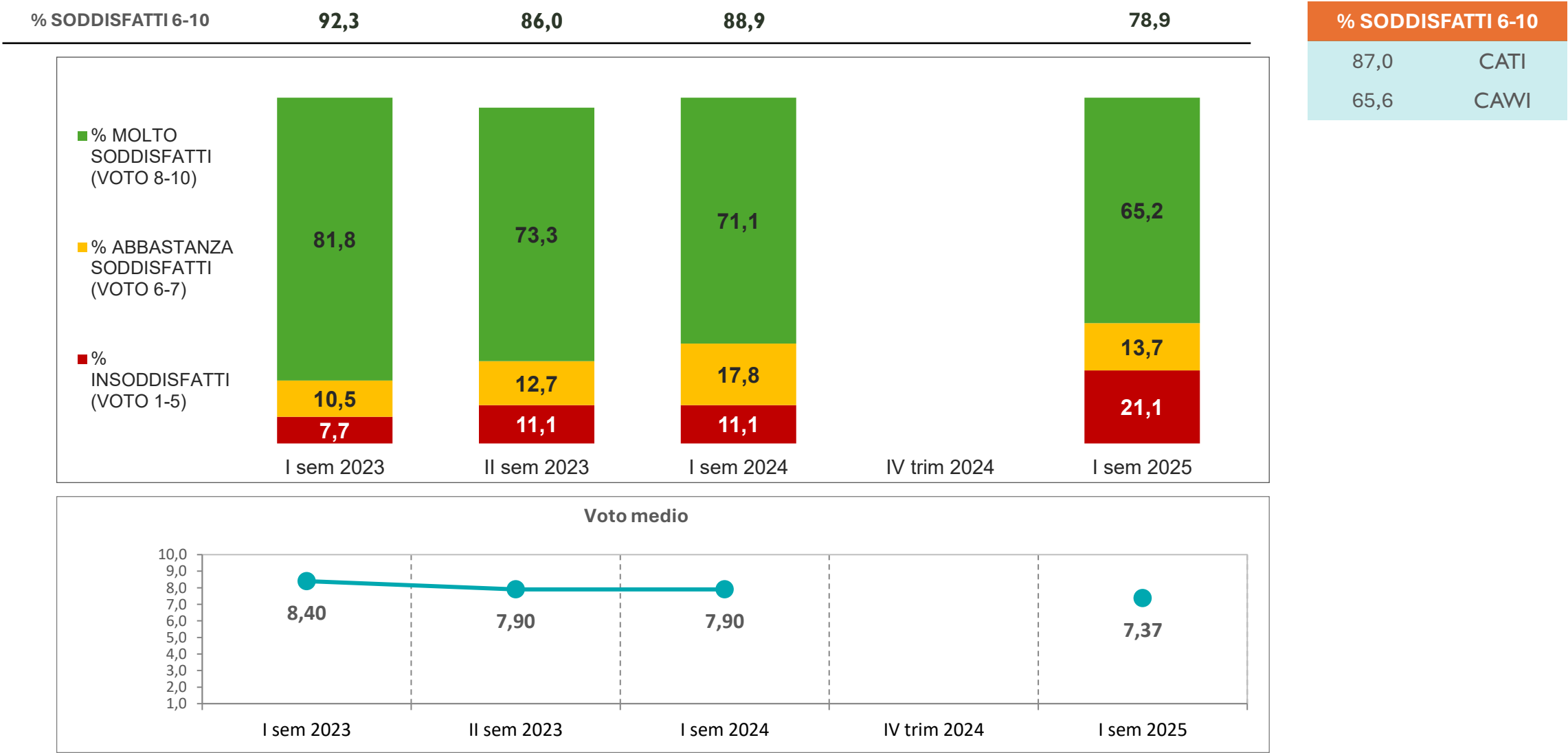
Come valuta complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello di GORI? Scala 1-10



**Call Back**  
Sportello digitale

# Sportello digitale - Soddisfazione

Come valuta complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello digitale di GORI? Scala 1-10



**Profilo**

Dettaglio Per indagine

	%	GENERALISTA	CB SEGNALAZIONE GUASTI	CB INTERVENTO TECNICO	CB NUM. VERDE COMMERCIALE	CB AREA RISERVATA WEB	SPORTELLLO	SPORTELLLO/CON SULENTE DIGITALE
<i>Base</i>		551	151	131	151	230	125	161
Uomo		68	57,0	62,6	40,4	65,3	62,4	65,0
Donna		32	43,0	37,4	59,6	34,7	37,6	35,0
Da 18 a 24 anni		0,9	-	1,5	-	0,4	0,8	1,2
Da 25 a 34 anni		7,1	9,9	15,3	2,6	7,8	12,8	8,1
Da 35 a 44 anni		12,5	20,5	18,3	14,6	16,1	34,4	24,2
Da 45 a 54 anni		25,6	23,2	27,5	30,5	25,2	22,4	29,2
Da 55 a 64 anni		23	20,5	21,4	17,2	27,0	10,4	20,5
Da 65 a 74 anni		18	19,2	8,4	19,9	14,4	8,0	9,9
75 anni e oltre		8,7	4,7	4,6	11,2	5,2	4,0	2,5
Non indica		4,2	2,0	3,0	4,0	3,9	7,2	4,4
Operaio		8,5	9,9	10,7	6,6	13,0	25,6	16,2
Impiegato/quadro		18,2	26,5	28,2	17,2	16,5	19,2	27,3
Insegnante/docente universitario		3,6	2,6	3,0	5,3	3,9	2,4	7,5
Dirigente		1,3	0,7	-	0,7	2,6	-	2,5
Imprenditore		6	2,6	6,9	3,3	3,1	4,0	5,6
Consulente/libero professionista		14,7	9,9	17,6	6,6	8,7	8,8	13,0
Commerciante		6	2,0	3,8	6,6	3,9	6,4	2,5
Artigiano		3,4	0,7	1,5	2,6	1,7	-	-
Agricoltore		0,9	-	-	-	-	-	1,2
Altro autonomo		2,9	2,0	1,5	-	3,1	4,0	0,6
Disoccupato/in cerca di prima occupazione		1,6	1,3	0,8	0,7	1,3	4,8	3,1
Casalinga		8	21,2	11,4	27,8	14,8	9,6	5,0
Pensionato		19,8	19,9	9,2	21,9	15,2	8,0	8,7
Altro, in condizione non professionale		1,1	-	0,8	-	-	2,4	-
Non indica		4	0,7	4,6	0,7	12,2	4,8	6,8