

**GORI**



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

## **GORI**

# Indice

	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

# Metodologia e target

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 luglio 2025 a gennaio 2026, tramite rilevazioni mensili e trimestrali.

La raccolta dei dati avviene 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 del II semestre 2025 a confronto con i risultati dei precedenti semestri e i dati riferiti all'anno 2025.

Sono inoltre inserite le differenze significative del II semestre rispetto ai risultati del I semestre 2025 (*↑ il dato è significativamente maggiore al I sem 2025, ↓ il dato è significativamente inferiore rispetto al I sem 2025*).

A partire dal II semestre 2024 il Fornitore è cambiato e questo influisce inevitabilmente sulla confrontabilità dei dati anche in ragione di alcune modifiche intervenute nei flussi e nella formulazioni delle domande nei questionari.

Nel II semestre 2024, le basi erano ridotte perché la rilevazione comprendeva i mesi da ottobre 2024 a dicembre 2025 (IV trimestre 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

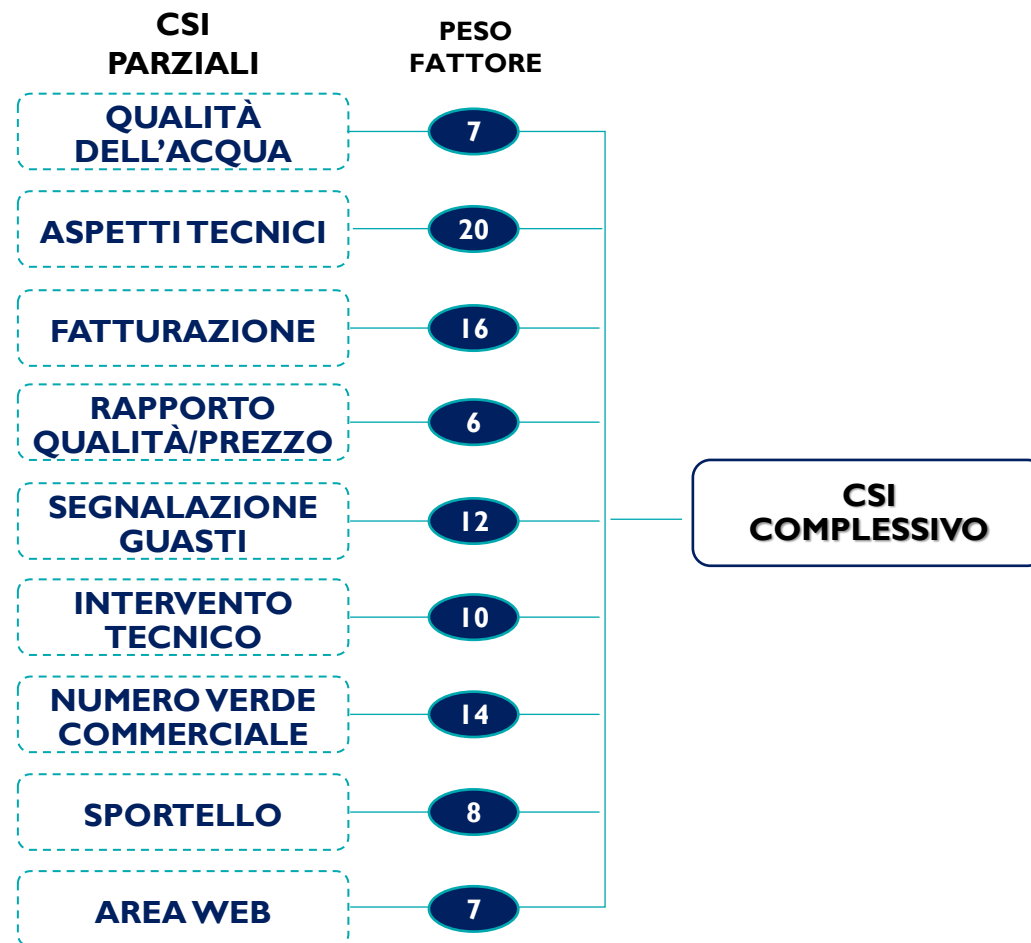
Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi sono stati modificati a partire dal primo semestre 2023, a seguito di un progetto di ridefinizione del modello di calcolo, che ha coinvolto clienti e rappresentanti delle società campione.

In formula:

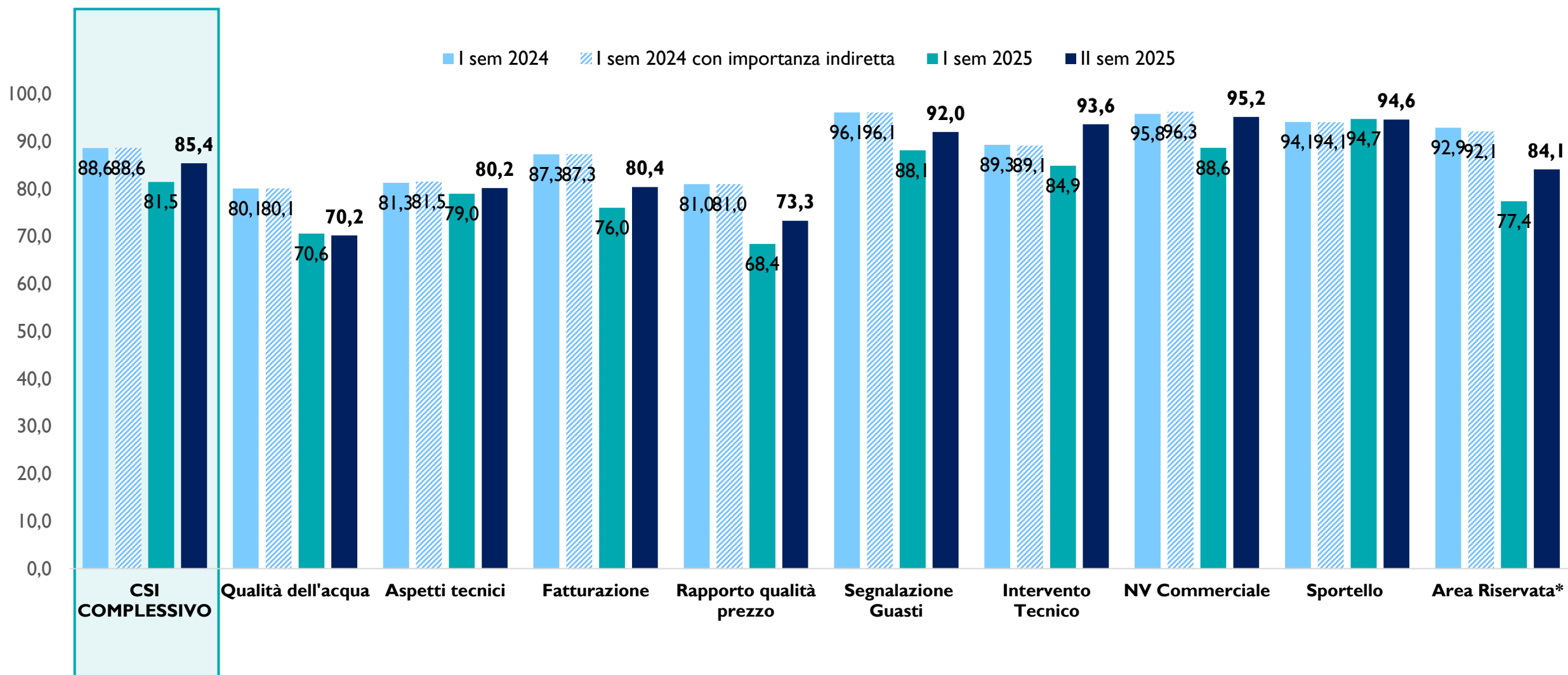
$$\frac{\sum_{i=1}^n CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1}^n PESO\ FATTORE_i}$$

## 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 del 2024 non sono perfettamente comparabili con il 2025

# Generalista

## KPI Principali

# Generalista - Giudizio complessivo (overall)

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

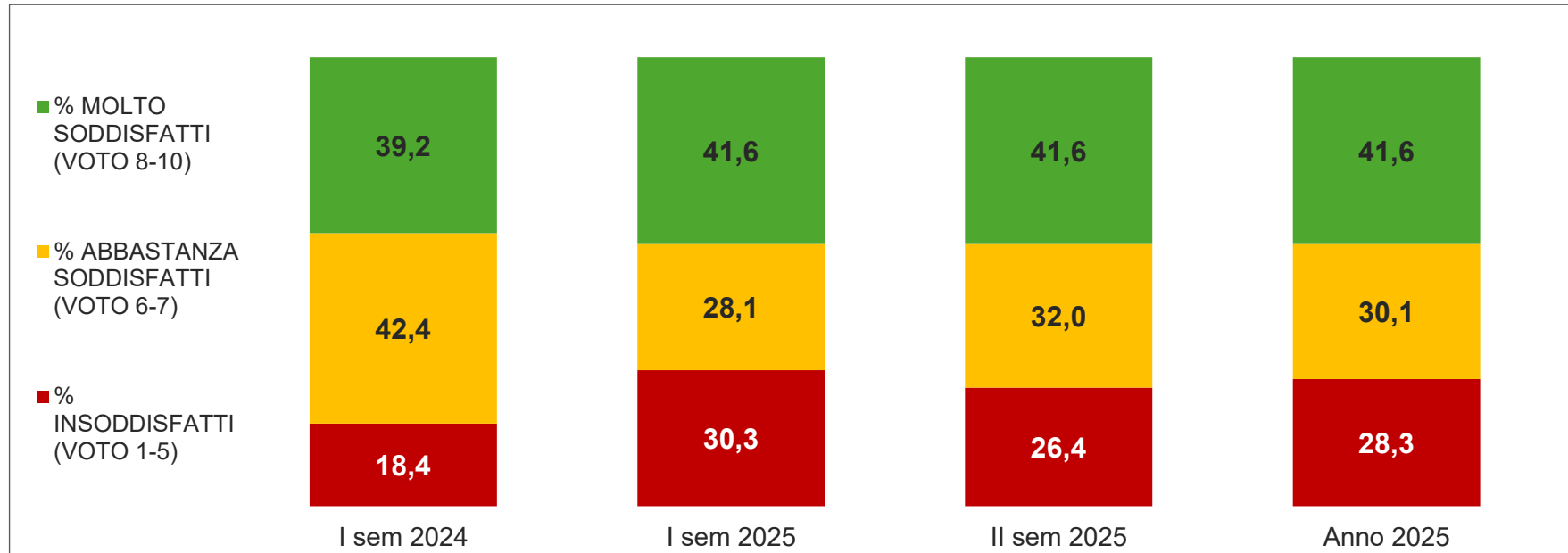
% SODDISFATTI 6-10

81,6

69,7

73,6

71,7



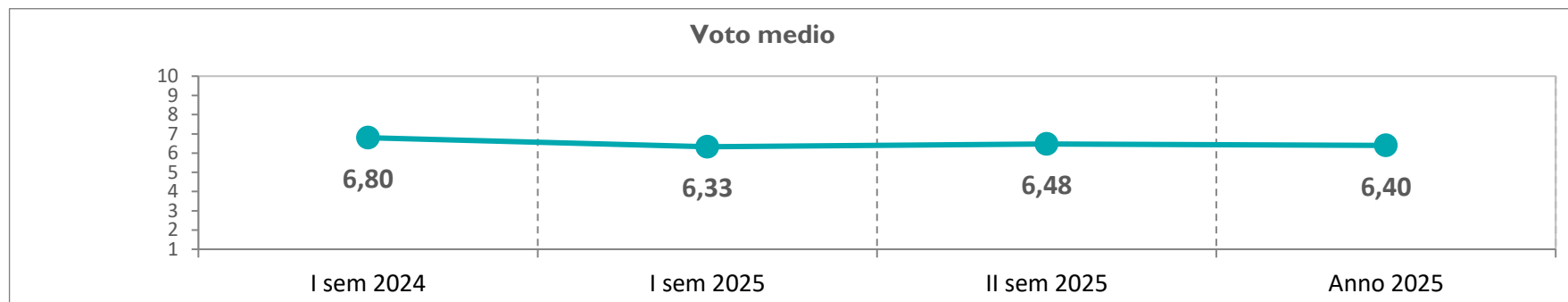
% SODDISFATTI 6-10

83,7

CATI

56,2

CAWI



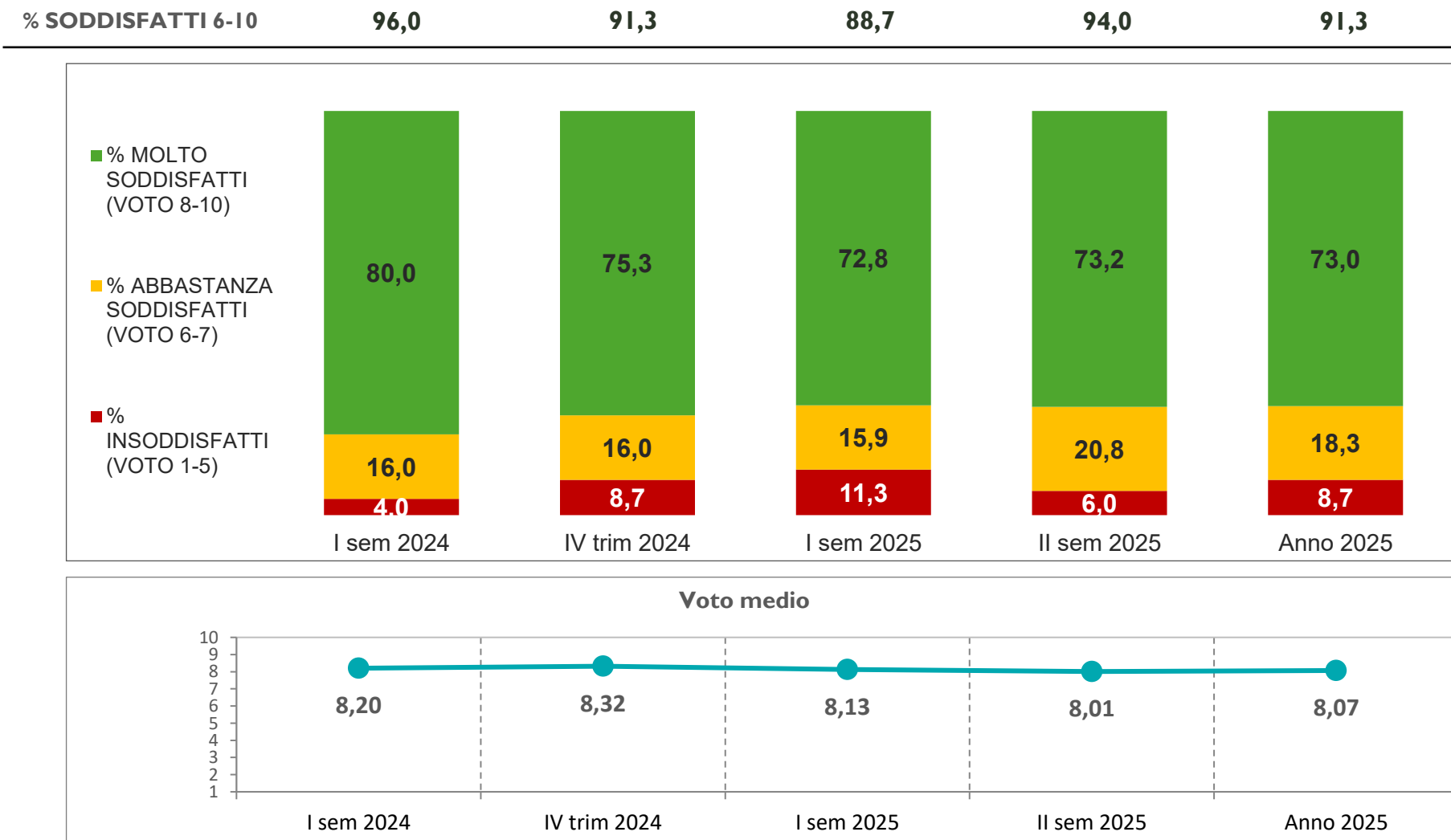
Metodologia Mista: 64% CATI e 36% CAWI

**Call Back**

Numero Verde Segnalazione Guasti

# Segnalazione Guasti - Soddisfazione

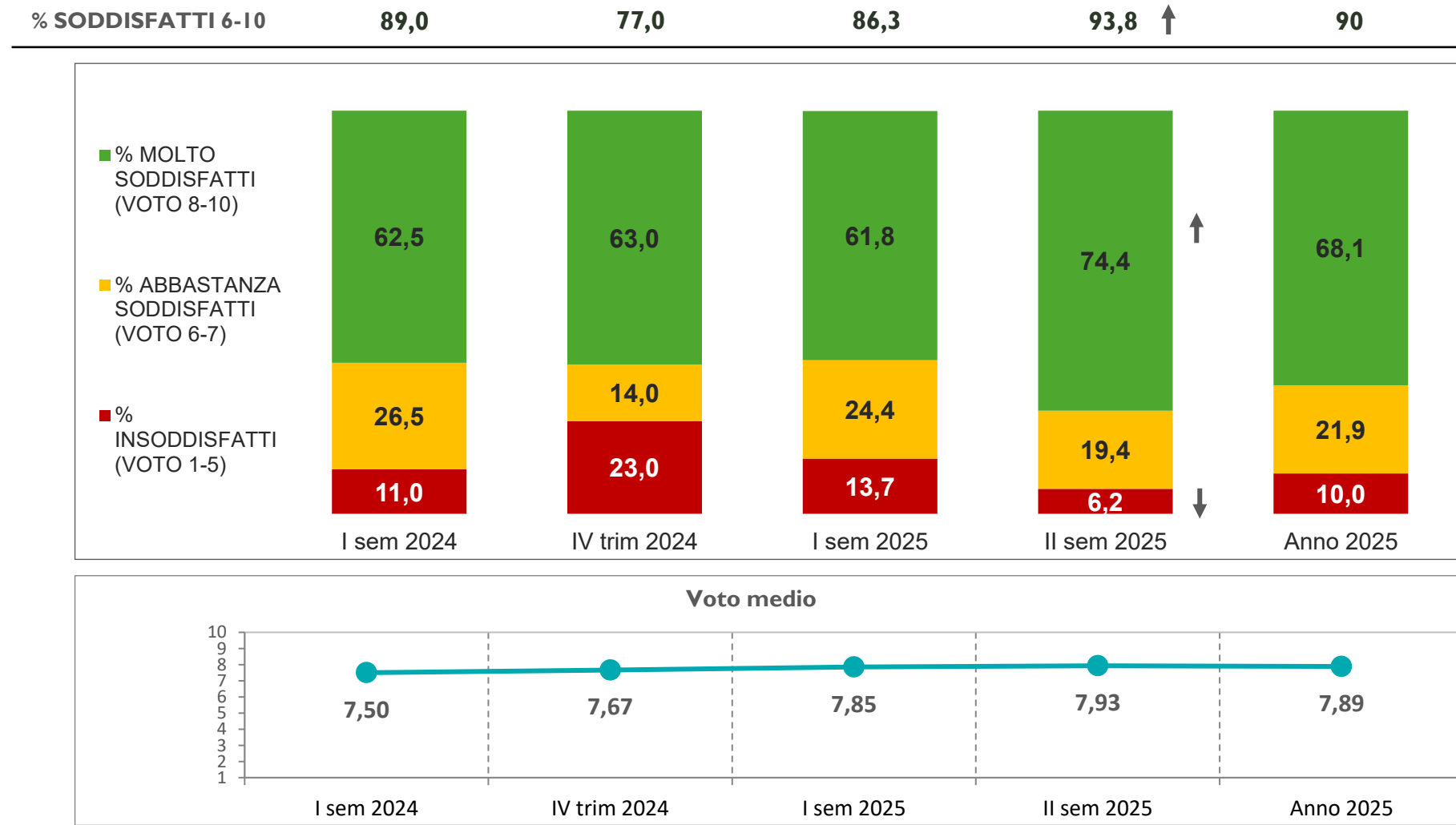
Considerando la conversazione telefonica, come valuta complessivamente la sua esperienza con il Numero Verde Segnalazione Guasti? Scala 1-10



**Call Back**  
Intervento Tecnico

# Intervento Tecnico - Soddisfazione

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

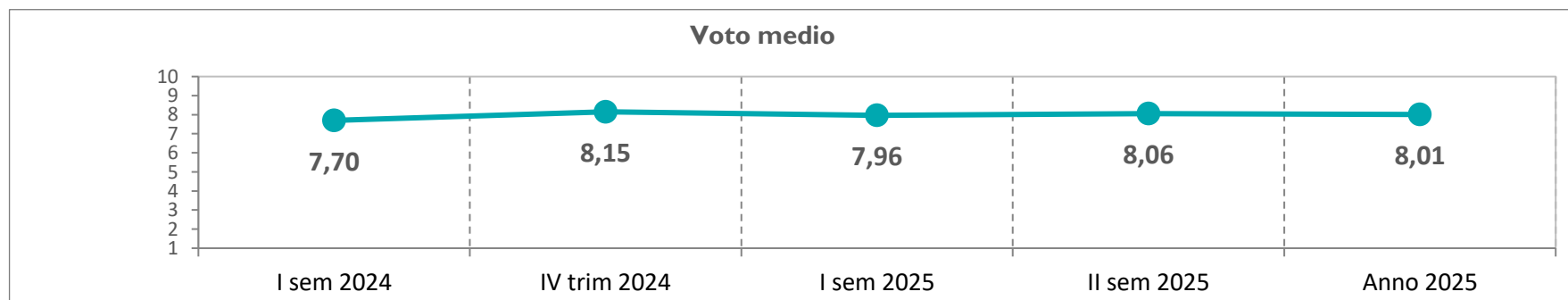
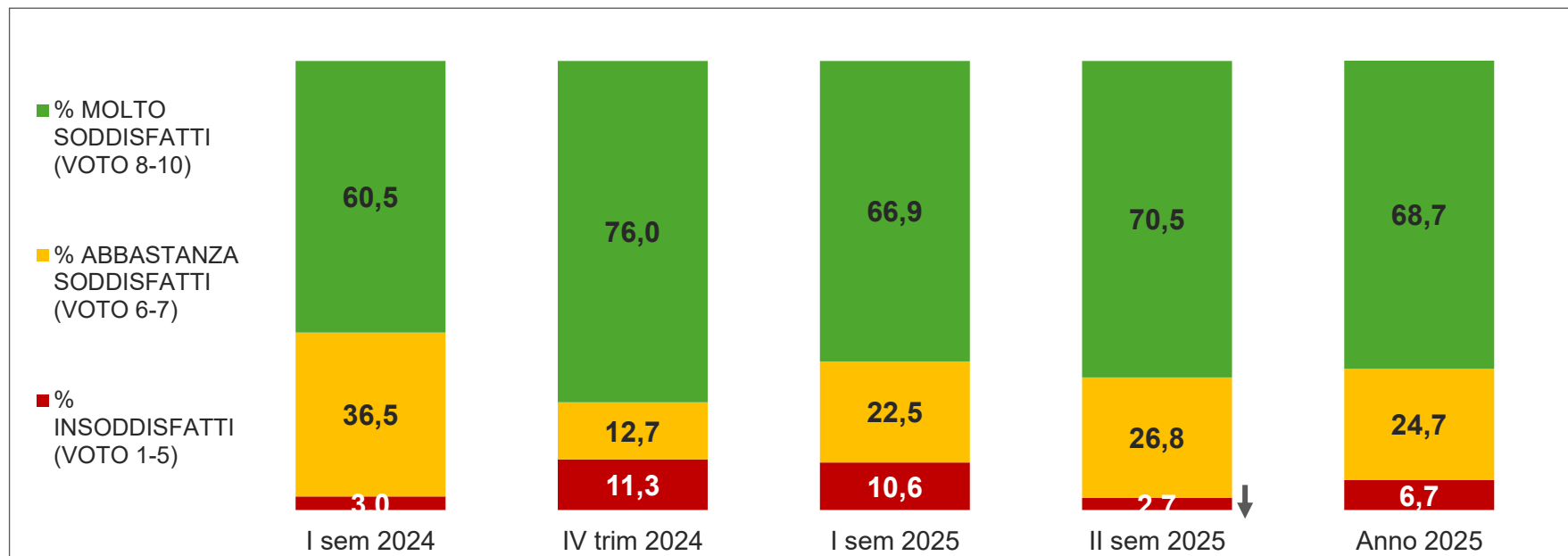


**Call Back**  
Numero Verde Commerciale

# Numero Verde Commerciale - Soddisfazione

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

% SODDISFATTI 6-10      **97,0**      **88,7**      **89,4**      **97,3** ↑      **93,3**



**Call Back**  
Area Riservata Web

# Area Riservata Web - Soddisfazione

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

% SODDISFATTI 6-10

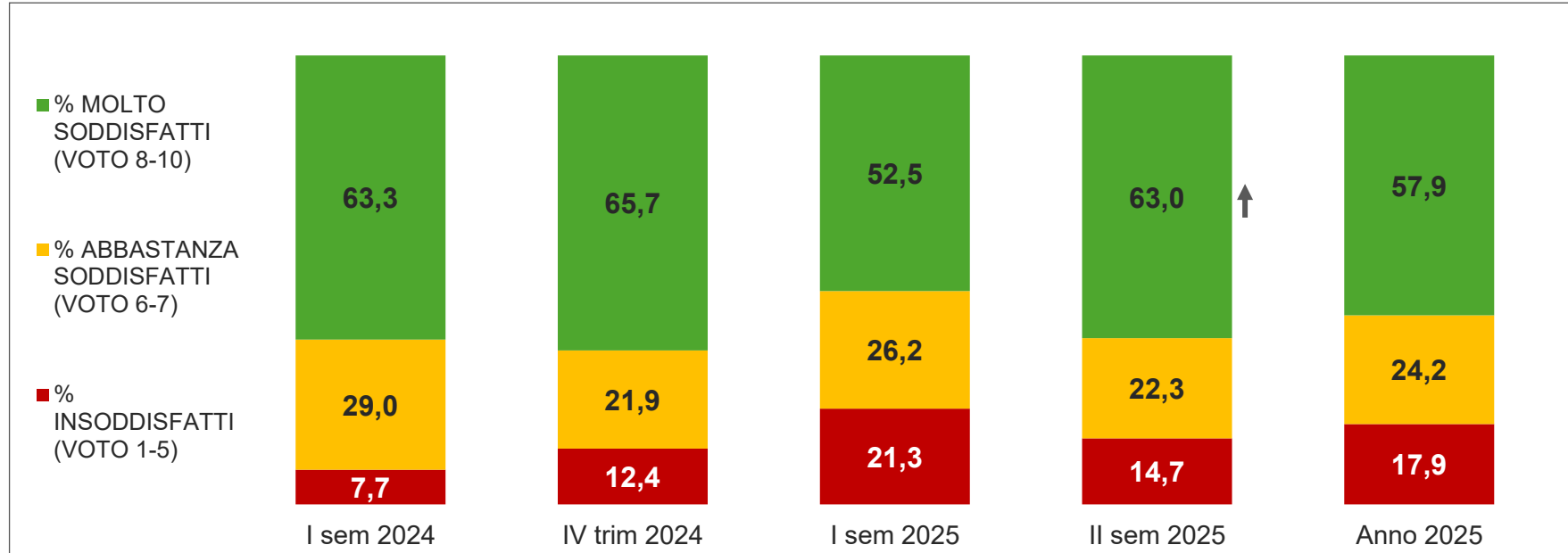
92,3

87,6

78,7

85,3

82,1



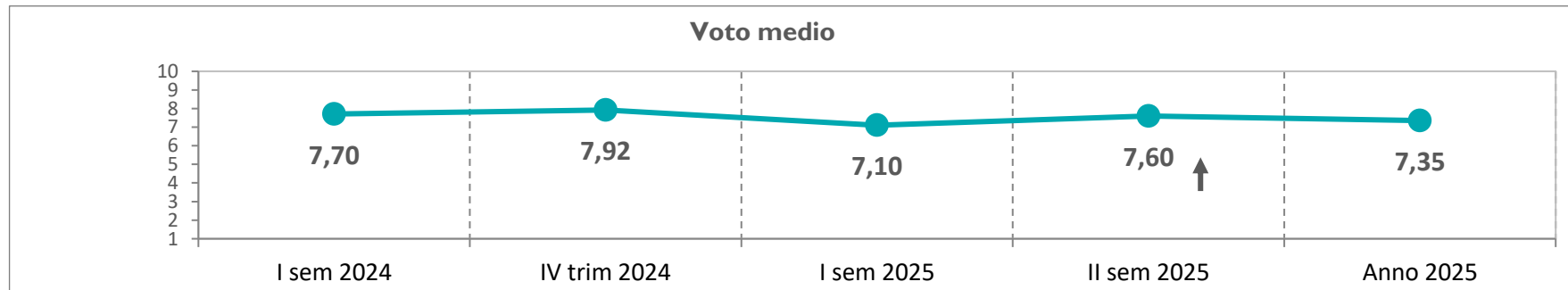
% SODDISFATTI 6-10

96,2

CATI

78,9

CAWI



N=211 – E' entrato nell'area clienti e ha utilizzato almeno un servizio

Metodologia Mista: 35% CATI e 65% CAWI

**Call Back**  
Sportello

# Sportello - Soddisfazione

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

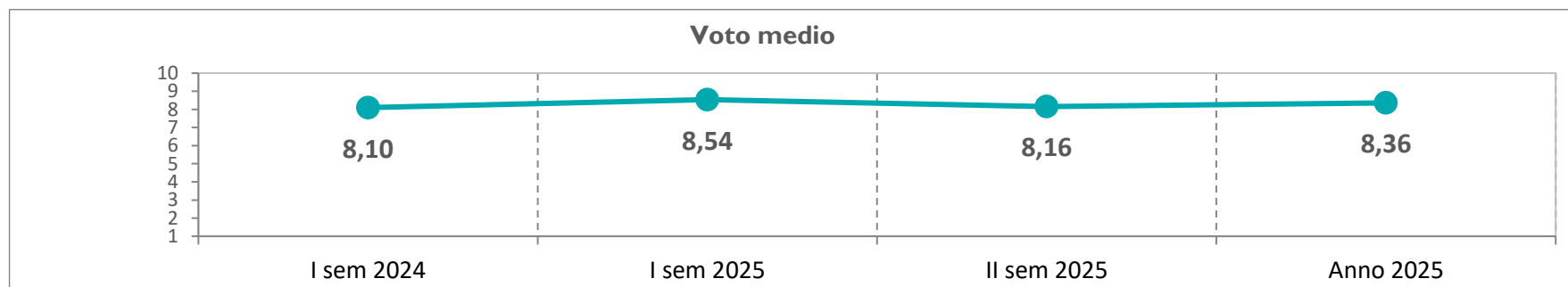
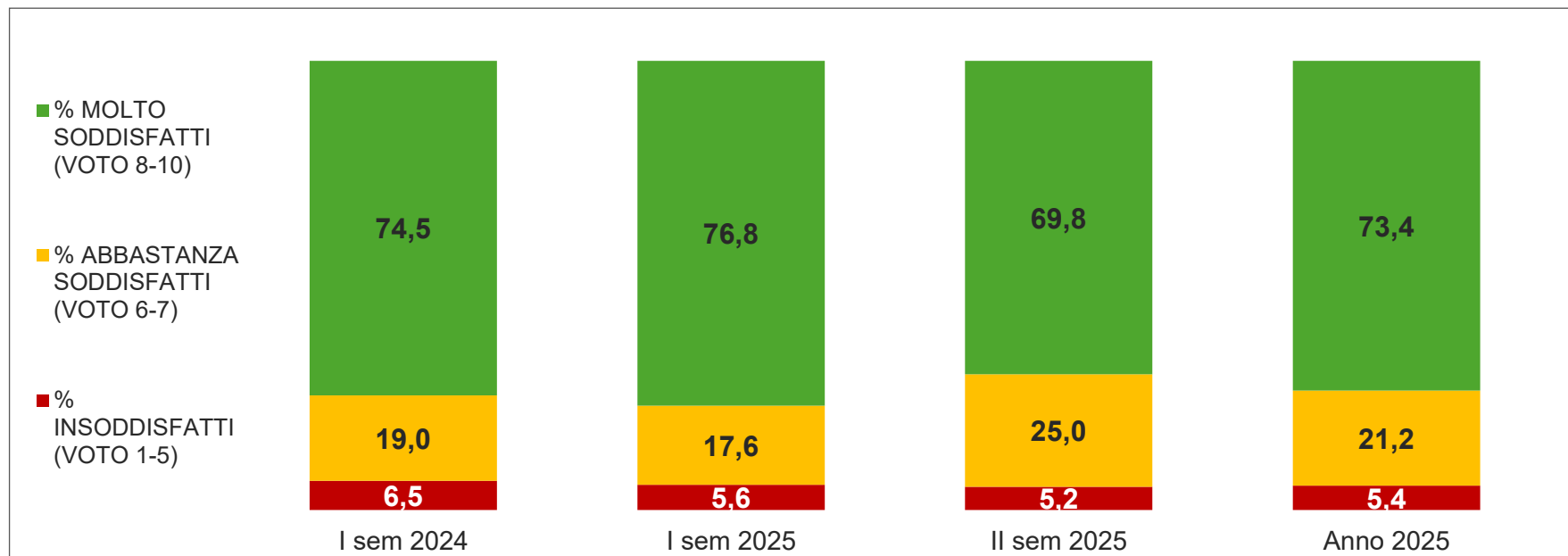
% SODDISFATTI 6-10

93,5

94,4

94,8

94,6



**Call Back**  
Sportello digitale

# Sportello digitale - Soddisfazione

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

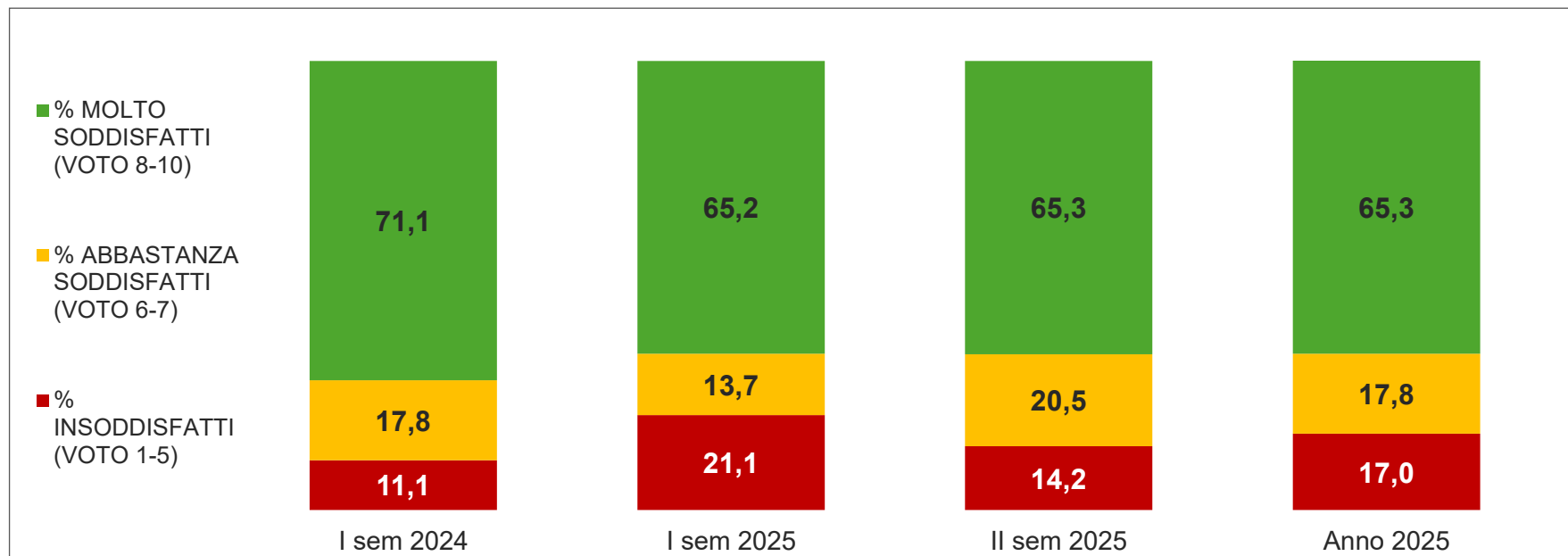
% SODDISFATTI 6-10

88,9

78,9

85,8

83,0



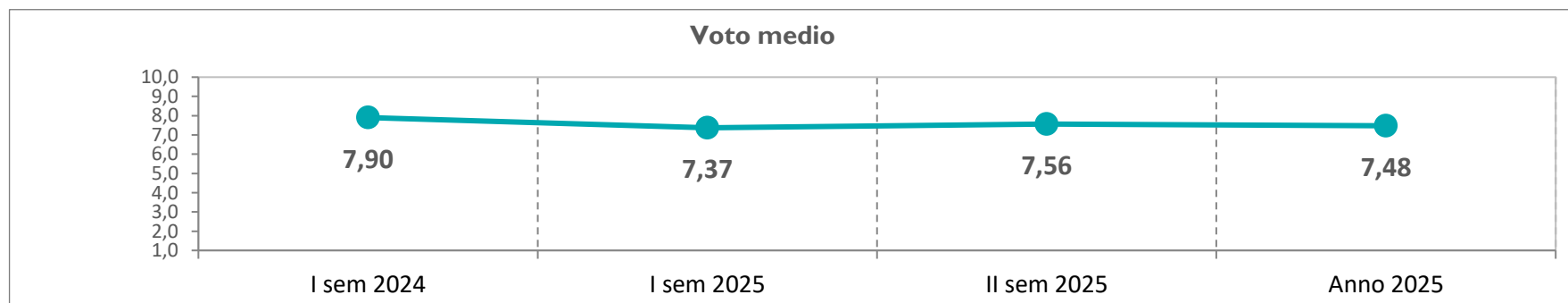
% SODDISFATTI 6-10

96,0

CATI

78,4

CAWI



**Profilo**

# Profilo – Anno 2025

	%	GENERALISTA	CB SEGNALAZIONI E GUASTI	CB INTERVENTO TECNICO	CB NUM. VERDE COMMERCIALE	CB AREA RISERVATA WEB	SPORTELLI	SPORTELLI/CO NSULENTE DIGITALE
Base	1101	300	260	300	460	241	400	
Uomo	67,0	56,7	65,4	41,7	65,5	61,7	65,8	
Donna	33,0	43,3	34,6	58,3	34,5	38,3	34,2	
Da 18 a 24 anni	0,5	0,3	0,8	0	0,2	0,4	0,7	
Da 25 a 34 anni	4,5	11,0	10,8	3,3	6,1	9,1	6,3	
Da 35 a 44 anni	12,1	21,0	21,9	15,0	15,4	30,3	20,2	
Da 45 a 54 anni	24,0	22,7	29,2	26,3	26,3	26,6	29,7	
Da 55 a 64 anni	24,3	21,3	19,2	13,7	28,3	16,2	19,5	
Da 65 a 74 anni	20,2	16,7	10,8	25,7	15,6	9,1	15,5	
75 anni e oltre	10,5	4,7	4,6	12,0	4,8	3,3	5,3	
Non indica	3,9	2,3	2,7	4,0	3,3	5,0	2,8	
Operaio	9,8	10,0	10,8	5,7	13,3	19,9	13,7	
Impiegato/quadro	20,1	25,0	27,7	16,7	21,1	18,7	27,2	
Insegnante/docente universitario	3,6	4,3	3,8	5,3	5,0	3,7	5,5	
Dirigente	1,9	0,3	0,4	0,7	2,6	1,2	3,3	
Imprenditore	4,7	3,0	7,3	2,3	3,0	4,6	5,0	
Consulente/libero professionista	10,9	11,7	15,8	7,3	8,0	8,7	9,0	
Commerciante	4,4	2,0	5,0	4,3	3,3	7,1	2,8	
Artigiano	3,0	1,7	1,1	2,0	1,5	1,7	0,7	
Agricoltore	0,5	0	0,8	0,3	0	0,4	1,0	
Altro autonomo	1,8	1,3	1,1	0,7	2,6	3,7	2,5	
Disoccupato/in cerca di prima occupazione	1,8	1,3	1,5	1,3	2,6	4,6	2,5	
Casalinga	8,4	20,0	10,4	25,7	12,4	11,2	6,8	
Pensionato	23,9	17,0	10,8	26,0	15,7	9,5	15,2	
Altro, in condizione non professionale	0,7	0,7	1,2	0	0,2	1,7	0,5	
Non indica	4,5	1,7	2,3	1,7	8,7	3,3	4,3	