



Risultati di Customer Satisfaction IV trimestre 2024

GORI

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 novembre 2024 a gennaio 2025, tramite rilevazioni mensili e trimestrali.

La raccolta dei dati avviene in modalità:

- C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview) per le indagini di call back
- integrata C.A.T.I. - C.A.W.I. (Computer Assisted Web Interviewing) per il call back Area riservata web

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.

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

% SODDISFATTI 6-10

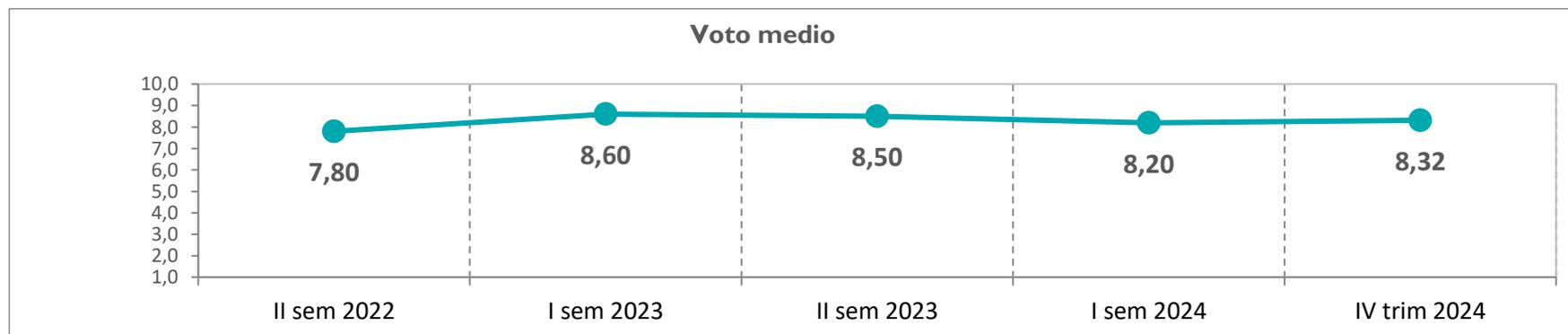
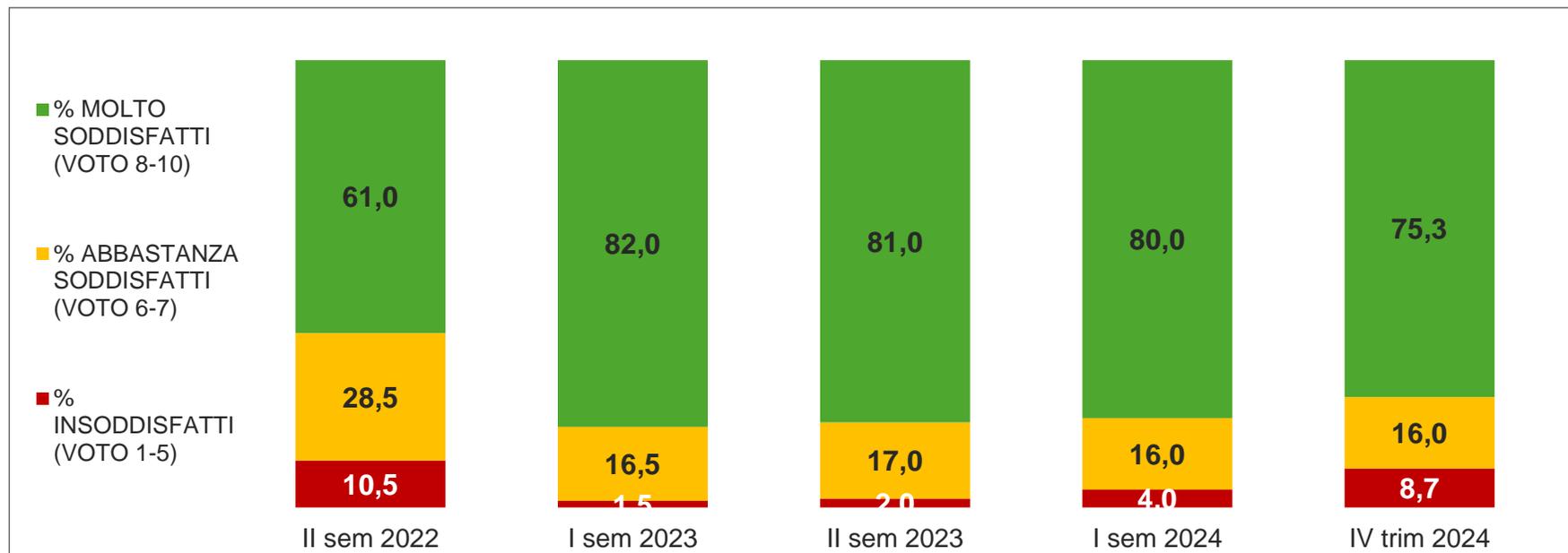
89,5

98,5

98,0

96,0

91,3

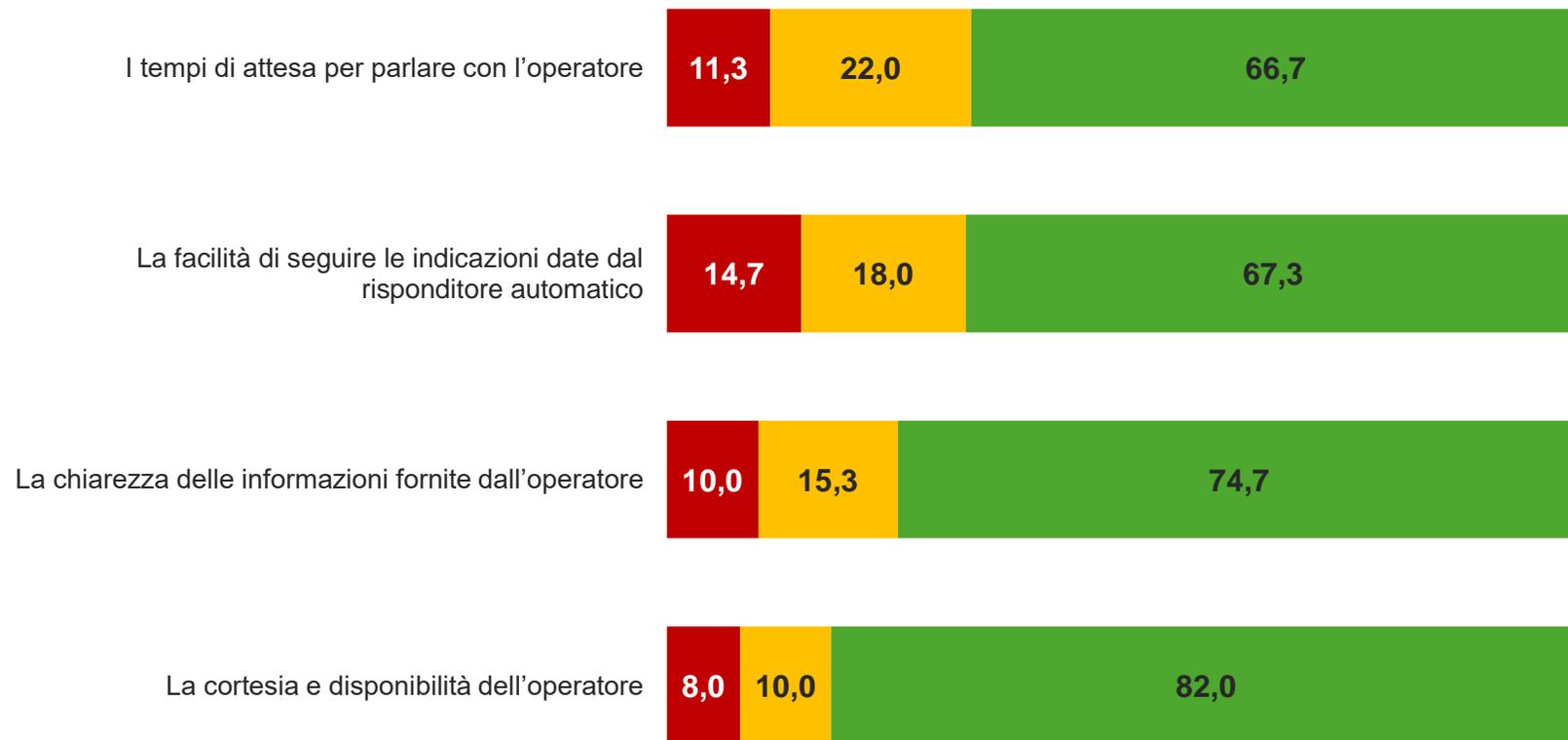


N=150

Segnalazione Guasti - Aspetti valutati

In merito alla sua chiamata al Numero Verde Segnalazione Guasti, quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti? Scala 1-10

■ % INSODDISFATTI (VOTO 1-5) ■ % ABBASTANZA SODDISFATTI VOTO 6-7 ■ % MOLTO SODDISFATTI (VOTO 8-10)



Voto medio
8,11
7,89
8,25
8,61

% SODDISFATTI 6-10		
IV trim 2024	I sem 2024	II sem 2023
88,7	96,5	97,0
85,3	97,0	95,5
90,0	96,0	96,0
92,0	95,5	96,5

N=150

Call Back Intervento Tecnico

Intervento Tecnico - Soddisfazione

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

% SODDISFATTI 6-10

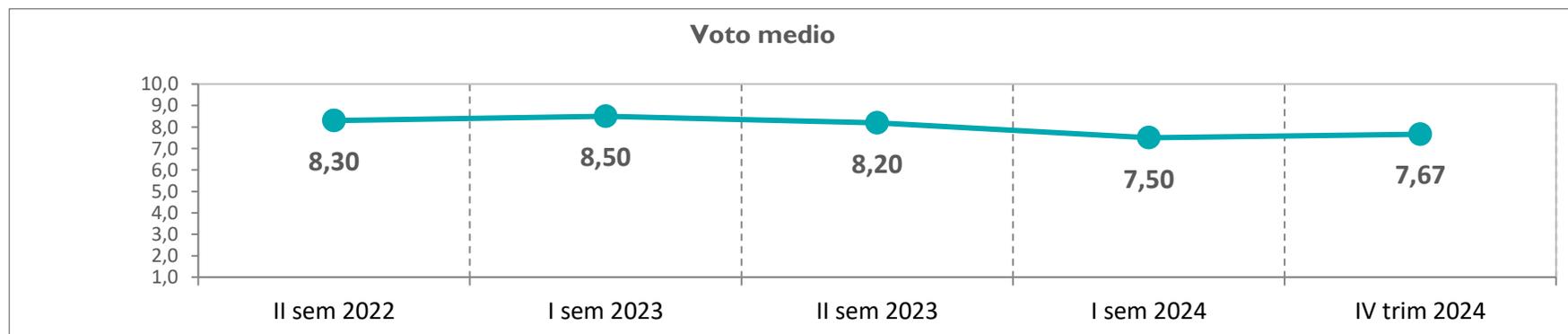
91,0

95,0

95,5

89,0

77,0

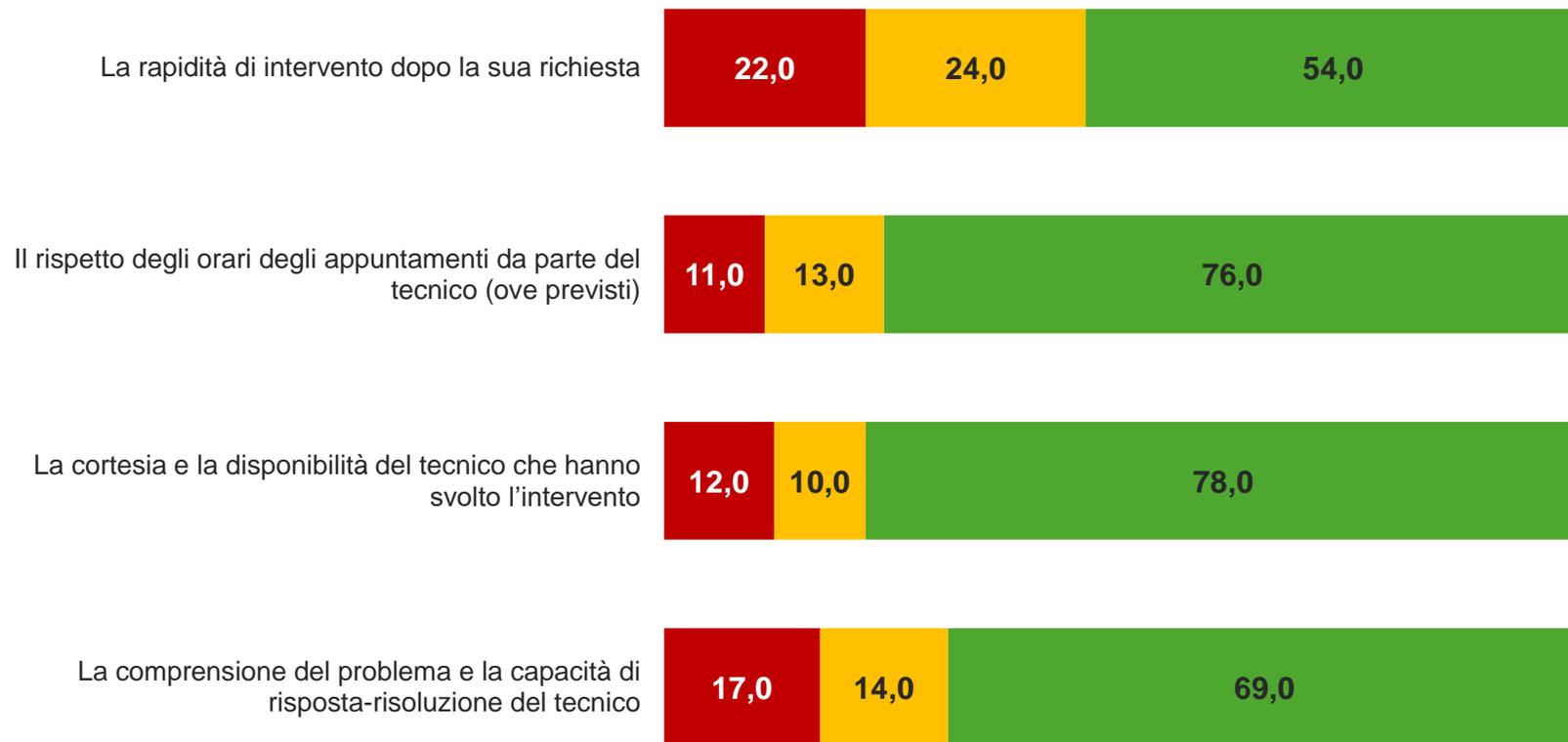


N=100

Intervento Tecnico - Aspetti valutati

Pensando sempre all'intervento tecnico ricevuto, quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti? Scala 1-10

■ % INSODDISFATTI (VOTO 1-5) ■ % ABBASTANZA SODDISFATTI VOTO 6-7 ■ % MOLTO SODDISFATTI (VOTO 8-10)



Voto medio
7,32
8,33
8,33
7,80

% SODDISFATTI 6-10		
IV trim 2024	I sem 2024	II sem 2023
78,0	89,5	93,5
89,0	89,5	94,0
88,0	90,0	94,0
83,0	88,5	92,5

N=100 - la distribuzione delle percentuali è al netto dei Non indica

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

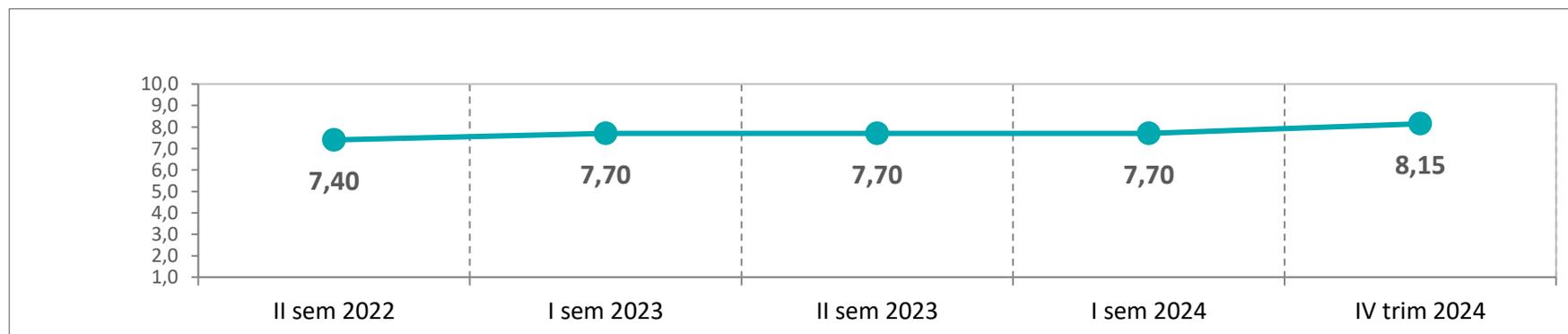
93,5

89,5

91,6

97,0

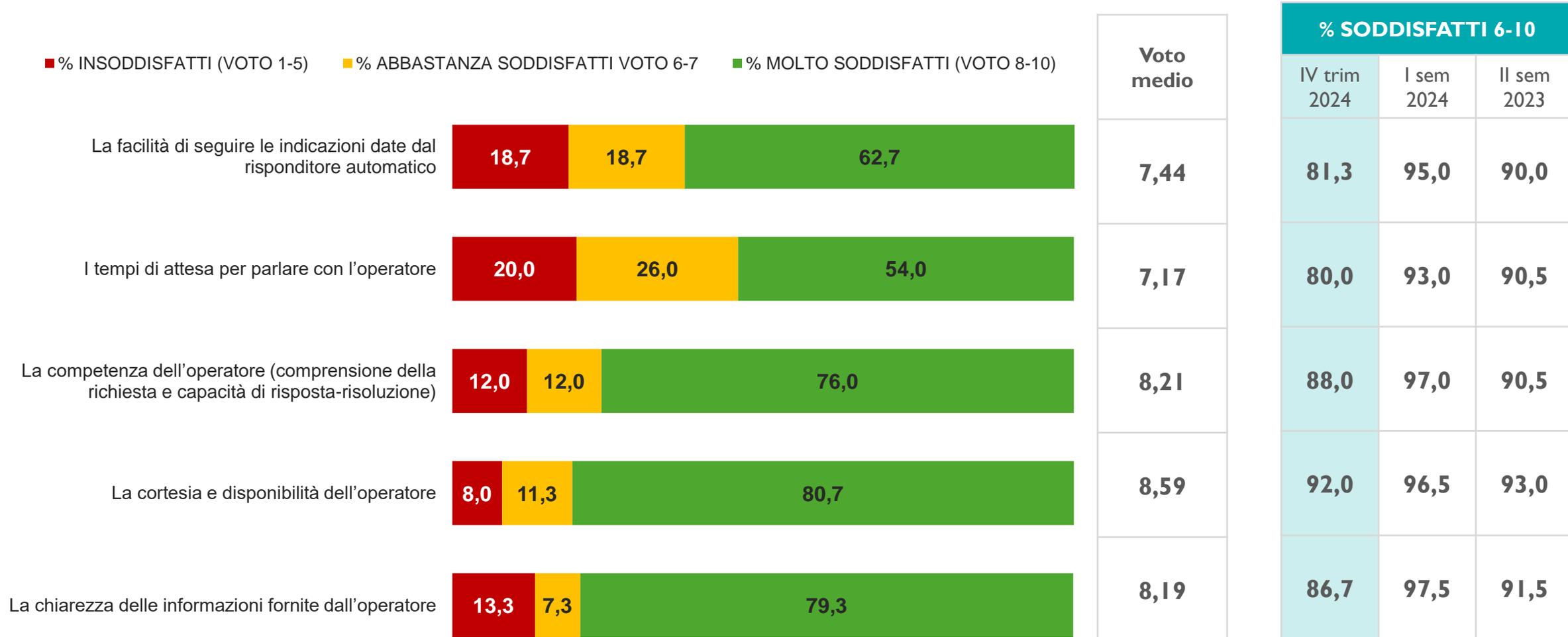
88,7



N=150

Numero Verde Commerciale - Aspetti valutati

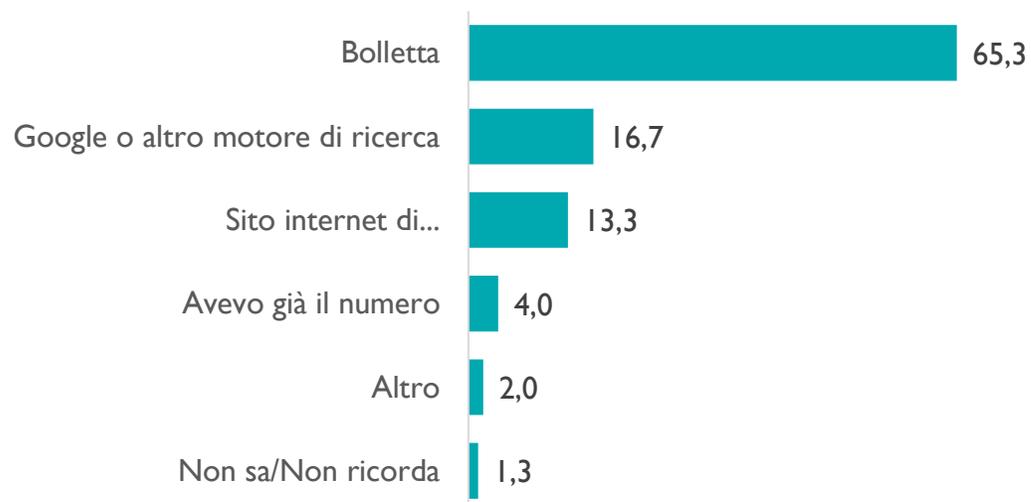
Pensando sempre all'ultima volta che ha contattato il numero verde, quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti? Scala 1-10



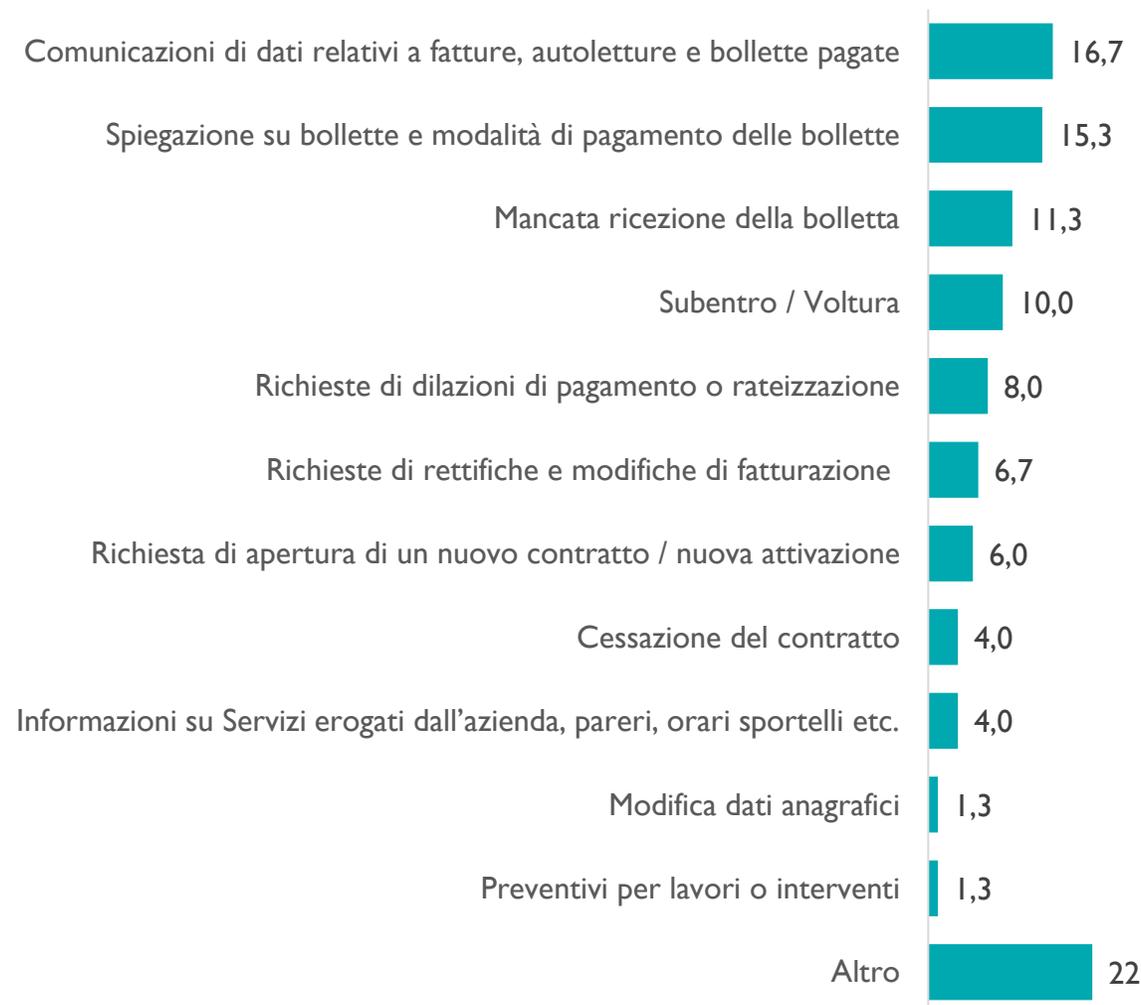
N=150

Numero Verde Commerciale - Conoscenza e motivo di contatto

Dove ha reperito il numero verde? – risposta multipla



Per quali motivi ha chiamato il Numero Verde? – risposta multipla



N=150

Call Back Area Riservata Web

Area Riservata Web - Soddisfazione

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

% SODDISFATTI 6-10

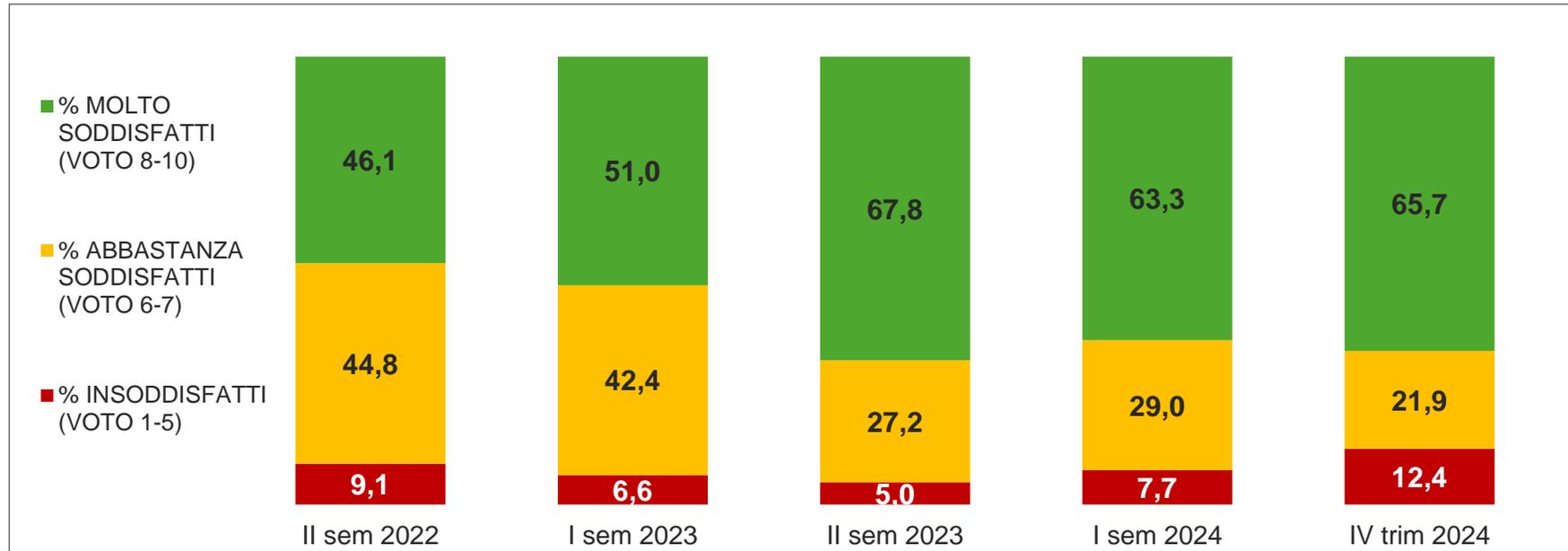
90,9

93,4

95,0

92,3

87,6



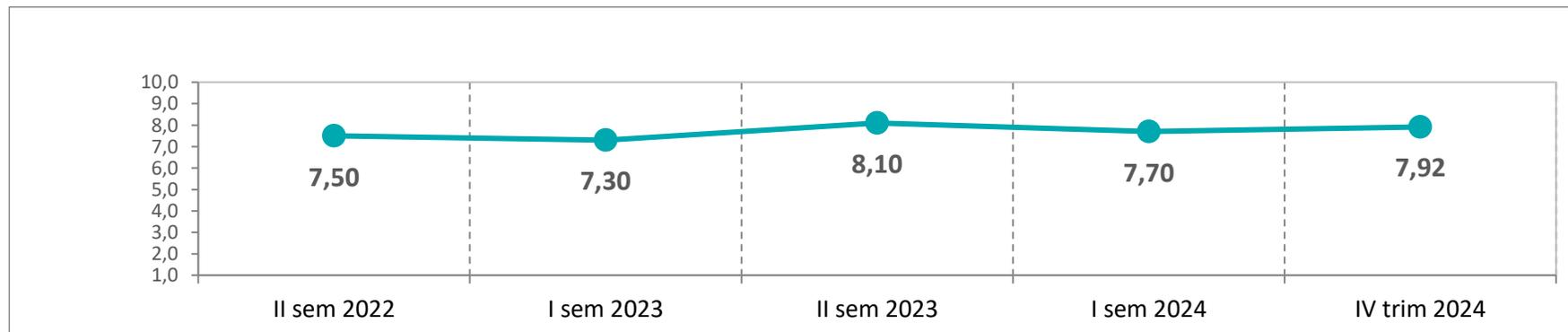
% SODDISFATTI 6-10

93,2

CATI

76,1

CAWI



Base: E' entrato nell'Area Clienti e ha utilizzato almeno un servizio N=283

Metodologia Mista: 67% CATI e 33% CAWI

Area Riservata Web - Aspetti valutati

Pensi sempre all'ultima volta che ha utilizzato l'Area Clienti, quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti? Scala 1-10

■ % INSODDISFATTI (VOTO 1-5) ■ % ABBASTANZA SODDISFATTI VOTO 6-7 ■ % MOLTO SODDISFATTI (VOTO 8-10)



Voto medio	% SODDISFATTI 6-10		
	IV trim 2024	I sem 2024	II sem 2023
8,00	86,9	91,9	95,0
7,71	85,9	91,9	96,0
7,60	84,5	-	-
7,86	86,2	92,6	94,0

Quanto trova utile la possibilità di usufruire dei seguenti servizi all'interno dell'Area Clienti? Scala 1-10



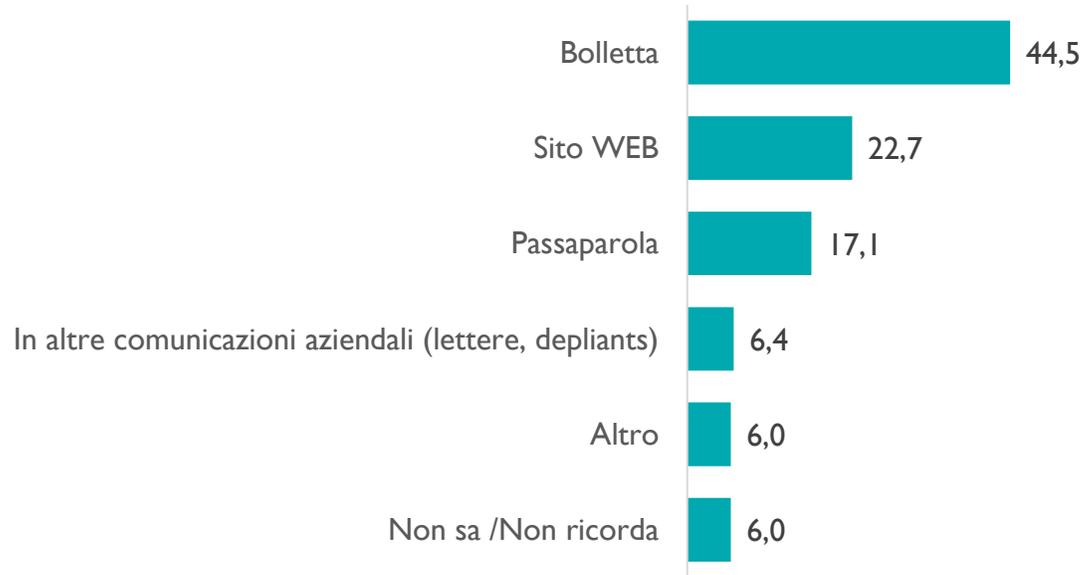
8,11	85,5	-	-
8,23	86,9	-	-
8,06	85,2	-	-

Metodologia Mista: 67% CATI e 33% CAWI

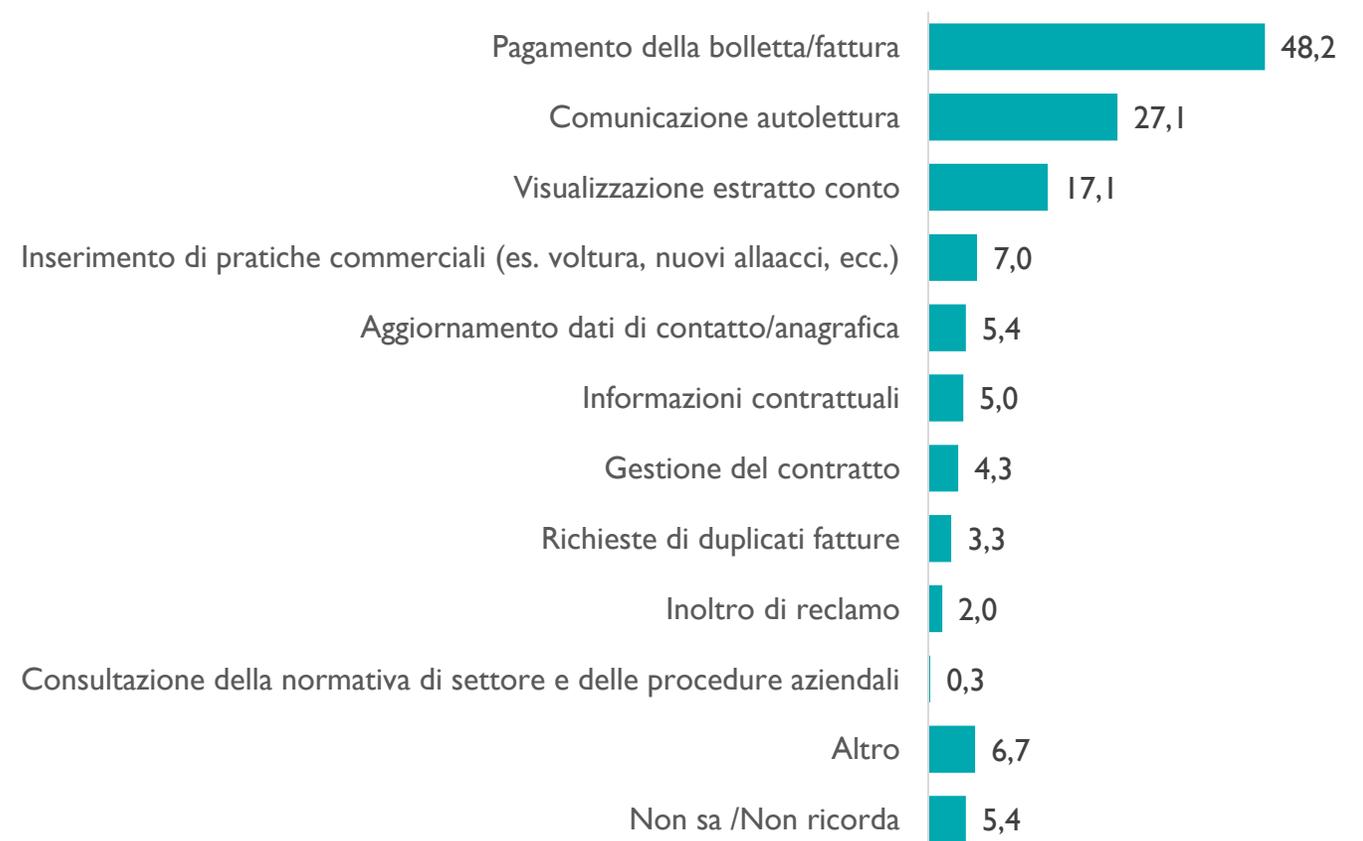
Base: E' entrato nell'Area Clienti e ha utilizzato almeno un servizio N=283

Area Riservata Web - Conoscenza e motivi di utilizzo

Come è venuta/o a conoscenza dell'Area Clienti? – risposta multipla



Con riferimento all'ultima volta che è entrato nell'Area Clienti, quale servizio ha utilizzato? – risposta multipla



N=299

Profilo

%	CB SEGNALAZIONE GUASTI	CB INTERVENTO TECNICO	CB NUM. VERDE COMMERCIALE	CB AREA RISERVATA WEB
Base	150	100	150	299
Uomo	56	56	42	62,6
Donna	44	44	58	37,4
Da 18 a 24 anni	2	5	0,6	3
Da 25 a 34 anni	12	16	4,7	3,7
Da 35 a 44 anni	26,7	29	10,7	18,1
Da 45 a 54 anni	23,3	18	21,3	26,4
Da 55 a 64 anni	19,3	19	24	24,8
Da 65 a 74 anni	11,3	10	22,7	16,7
75 anni e oltre	2,7	2	12,7	3,3
Non indica	2,7	1	3,3	4
Operaio	10,7	8	9,3	11
Impiegato/quadro	28,7	21	14,7	16,4
Insegnate/docente universitario	4,7	0	2	3
Dirigente	0,6	0	0,7	0,7
Imprenditore	4,7	17	2,6	6
Consulente/libero professionista	10	9	6,7	14,4
Commerciante	2,6	10	4	2,3
Artigiano	1,3	4	0	1,3
Agricoltore	0	0	0	0,3
Altro autonomo	2	6	0,7	3,4
Disoccupato/in cerca di prima occupazione	4,7	1	2,6	3,7
Casalinga	17,3	7	25,3	15,1
Pensionato	10	7	28	14,7
Altro, in condizione non professionale (studente,..)	2	7	0,7	2
Non indica	0,7	3	2,7	5,7