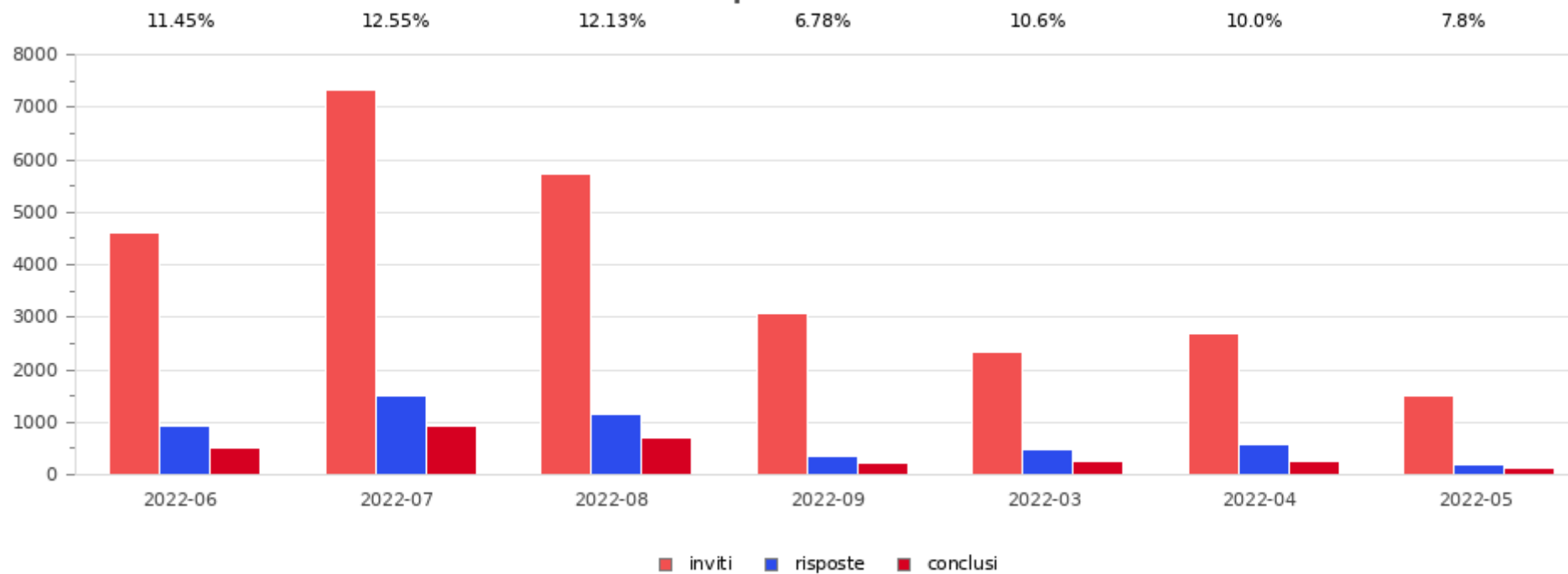


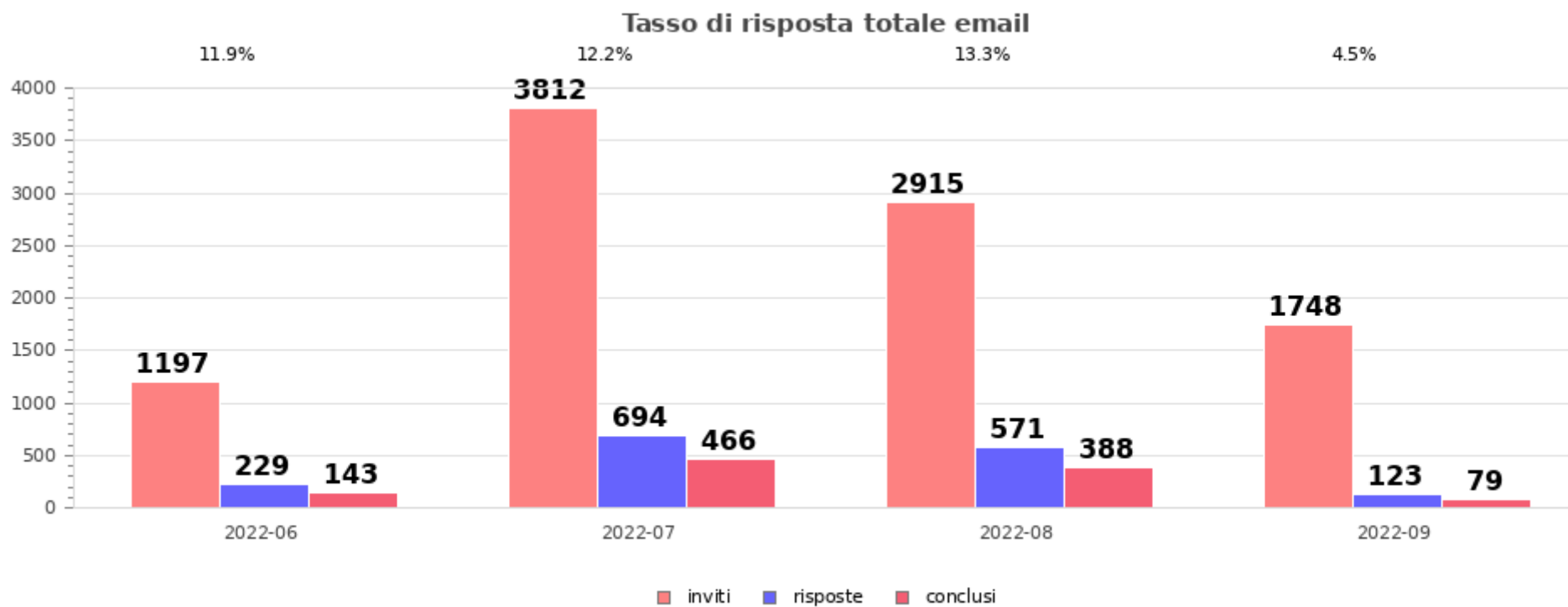
GAIA S.p.A. - QUALITY MONITOR

2021 - 2022

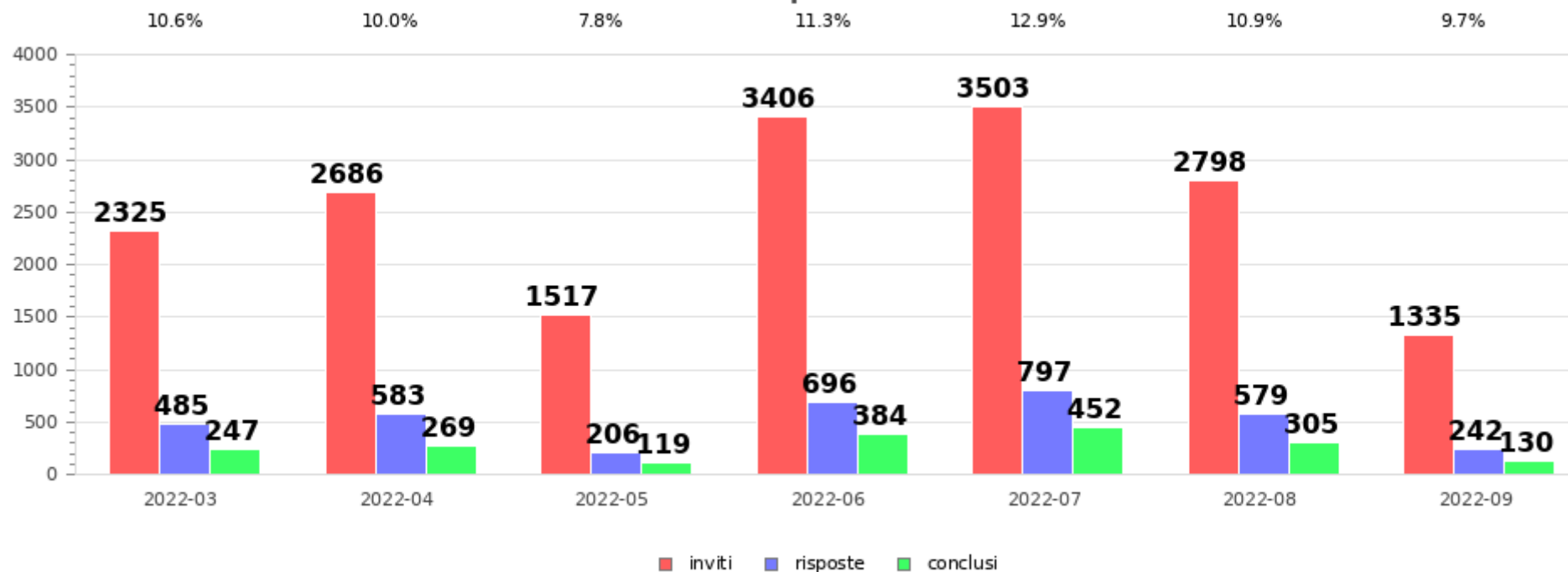
Aggiornamento SETTIMANA 38 / 2022

Tasso di risposta totale sms + email





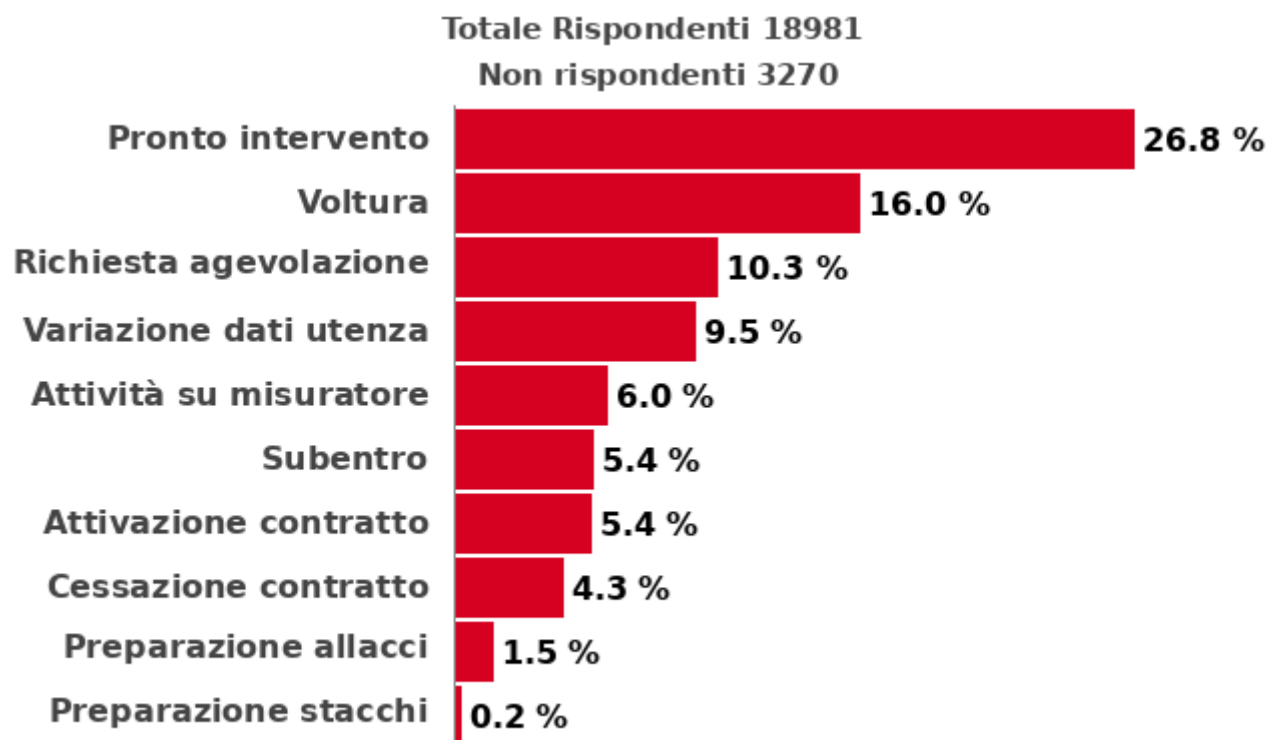
Tasso di risposta totale sms



MOTIVO E CANALE DI CONTATTO

MOTIVO E MEZZO DI CONTATTO:

Lei ha appena concluso una pratica con GAIA S.p.A. Per quale motivo ha contattato GAIA S.p.A.?

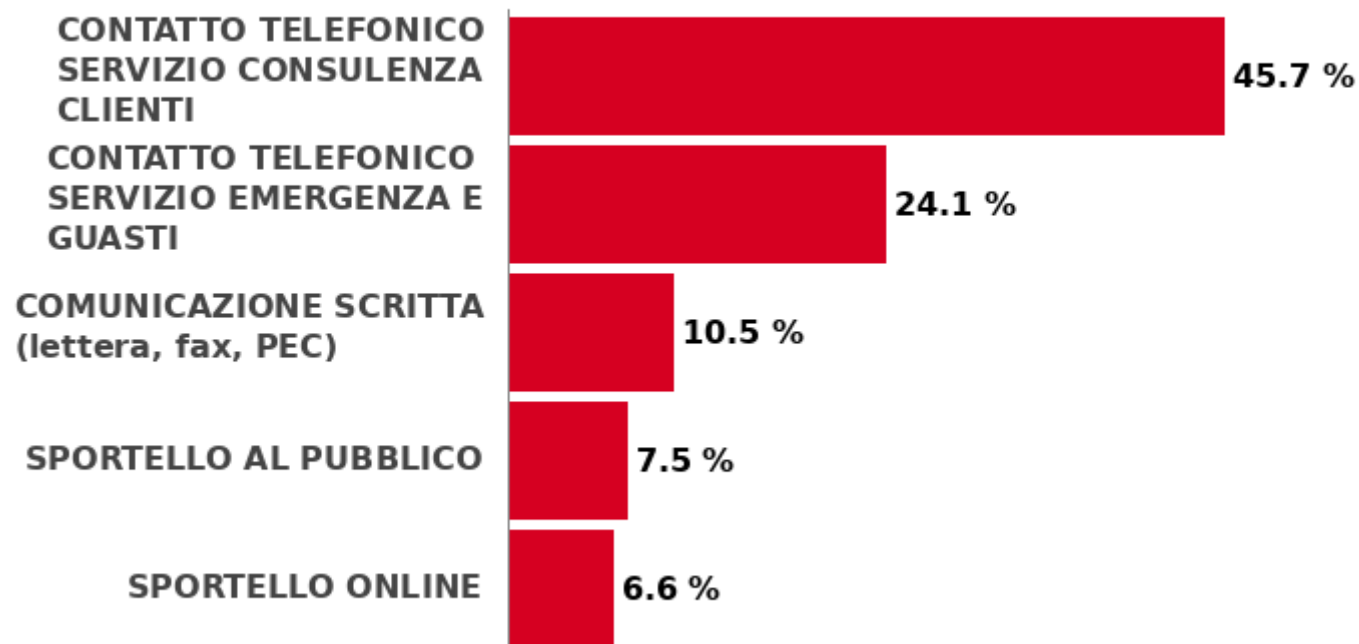


MOTIVO E MEZZO DI CONTATTO:

Attraverso quale canale ha contattato GAIA S.p.A.?

Totale Rispondenti 21010

Non rispondenti 1241

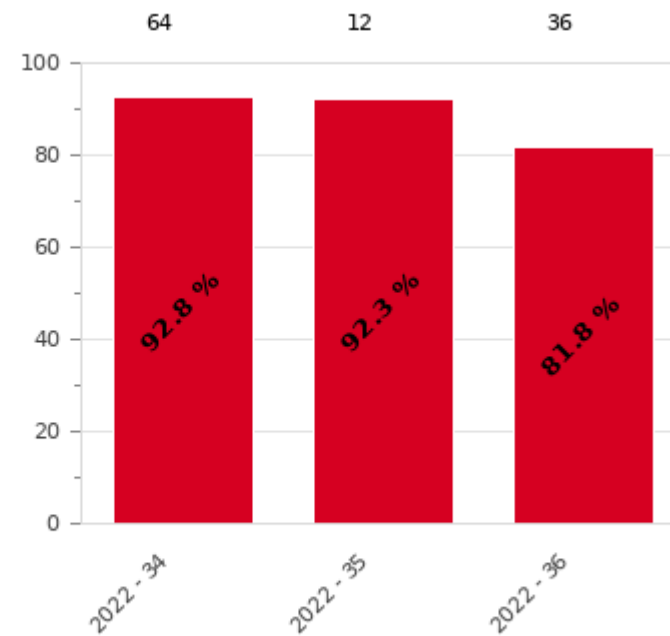
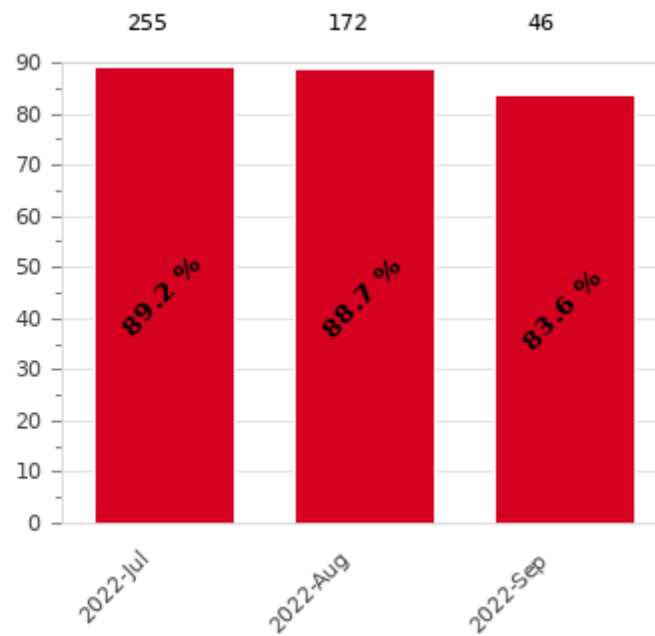
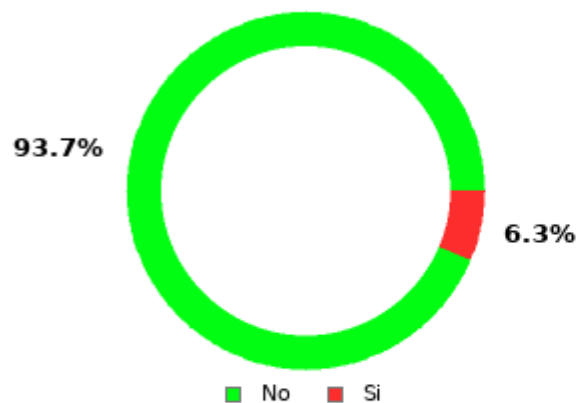


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CONSULENZA CLIENTI [C.C.]

CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CONSULENZA CLIENTI:

Ha avuto difficoltà a prendere la linea/a parlare con l'operatore telefonico?

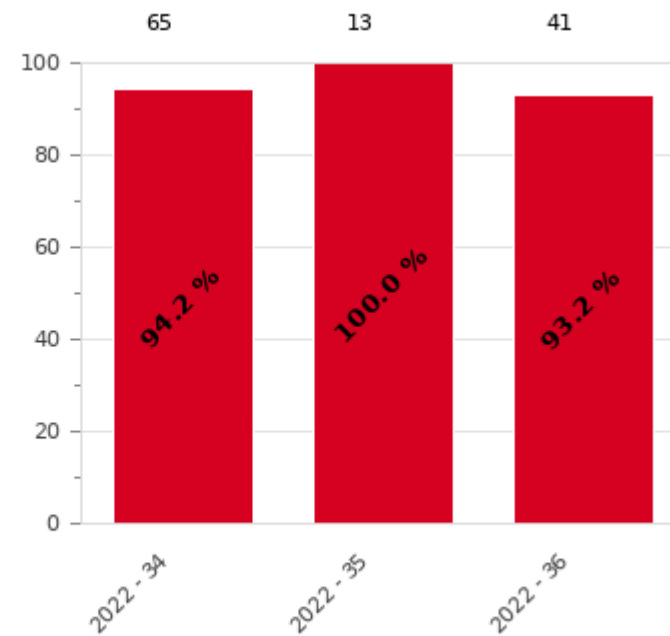
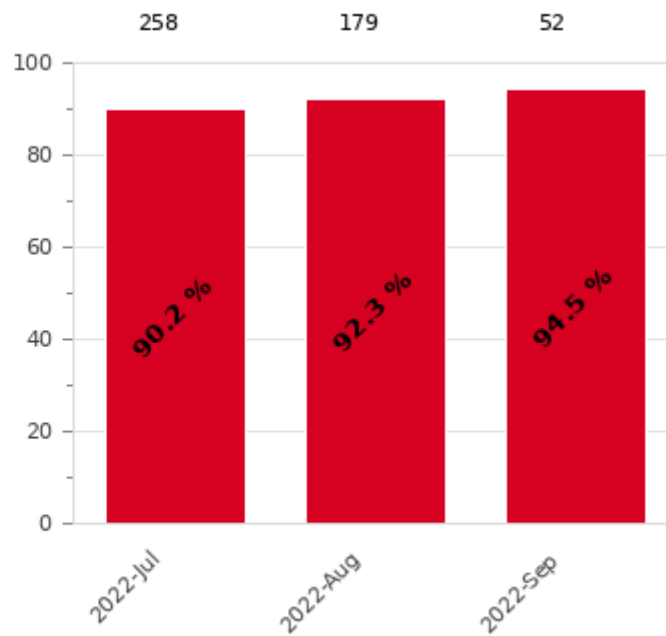
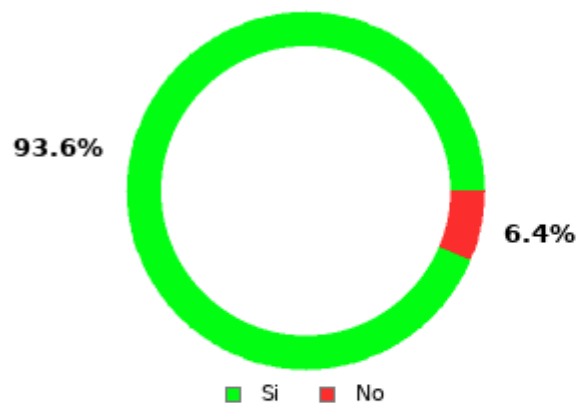
Totale Rispondenti 9927
Non rispondenti 236



CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CONSULENZA CLIENTI:

L'operatore telefonico è stato in grado di capire le sue esigenze?

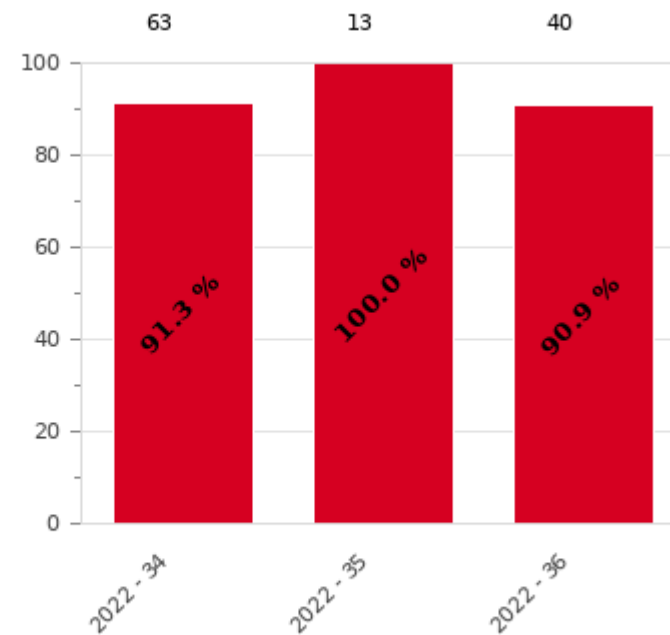
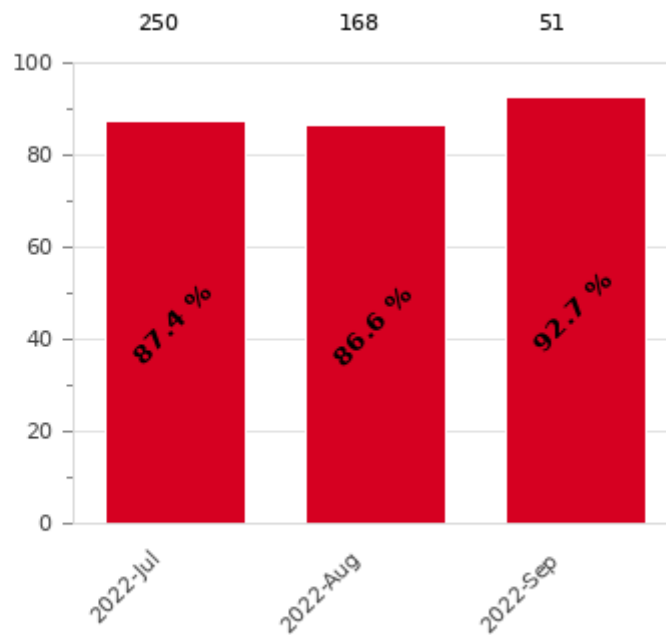
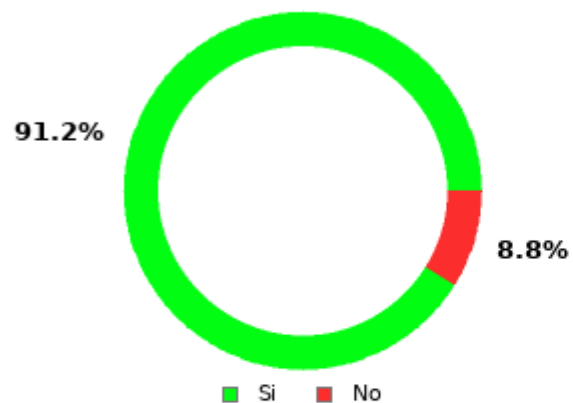
Totale Rispondenti 9751
Non rispondenti 412



CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CONSULENZA CLIENTI:

L'operatore telefonico è stato in grado di aiutarla e indirizzarla nel risolvere la sua esigenza?

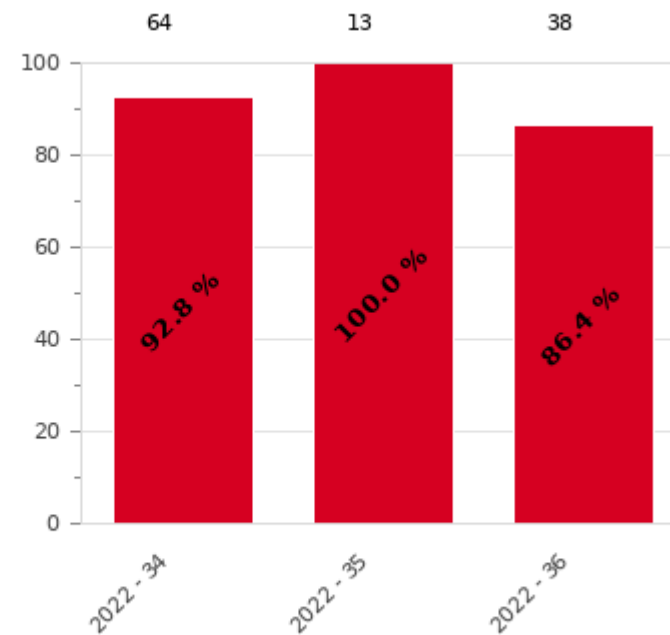
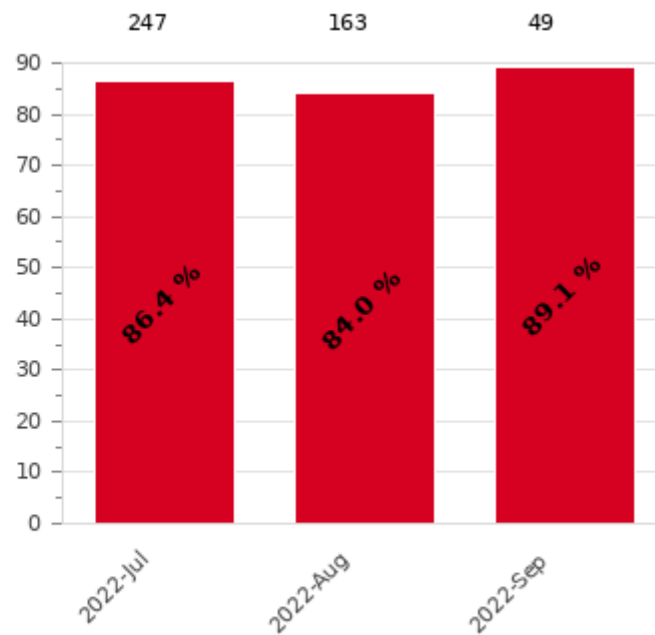
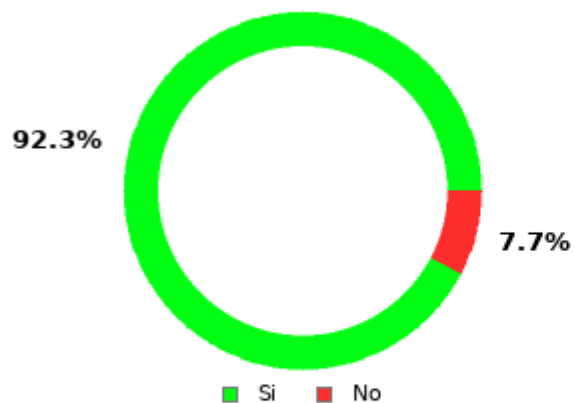
Totale Rispondenti 9694
Non rispondenti 469



CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CONSULENZA CLIENTI:

L'operatore telefonico l'ha messa a suo agio?

Totale Rispondenti 9606
Non rispondenti 557

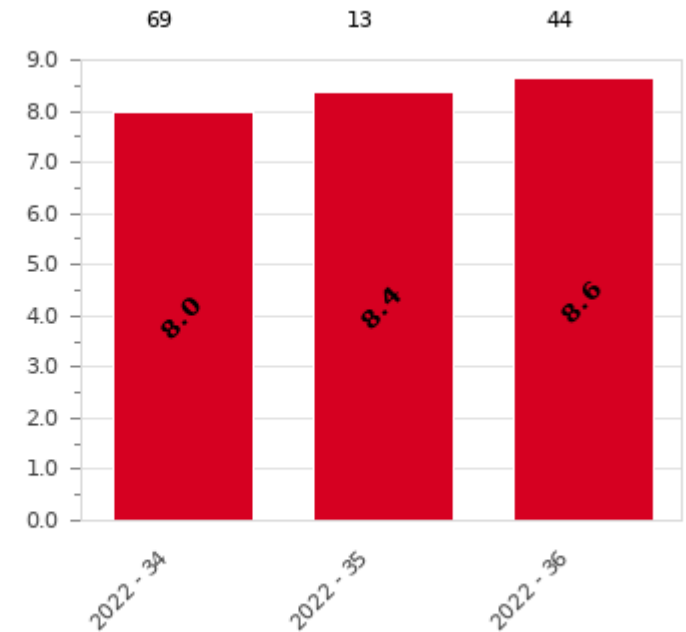
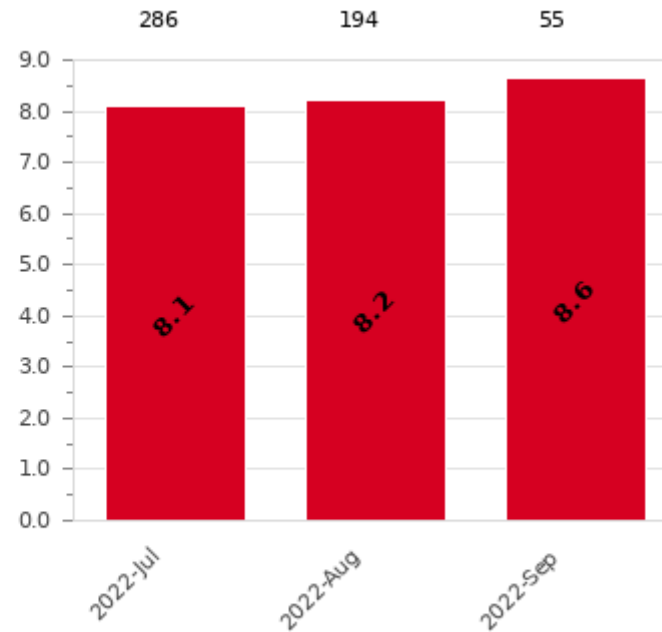


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CONSULENZA CLIENTI:

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto telefonico con GAIA S.p.A.?

Totale Rispondenti 9936

Non rispondenti 227

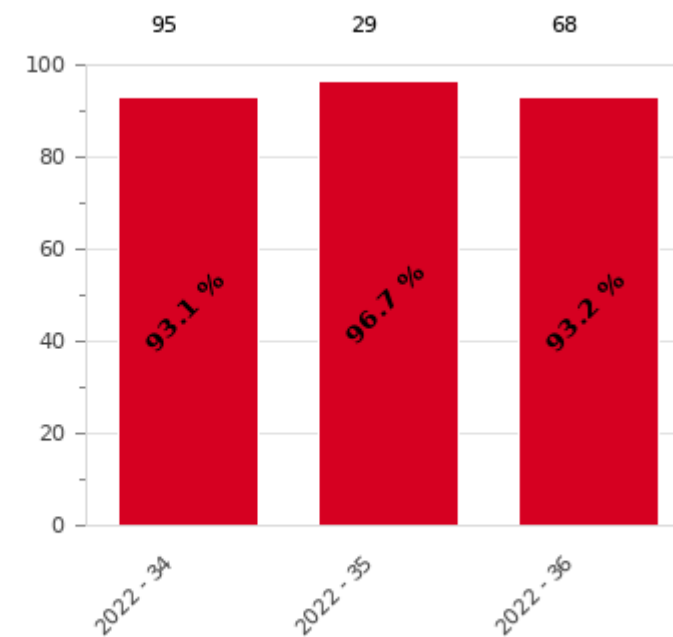
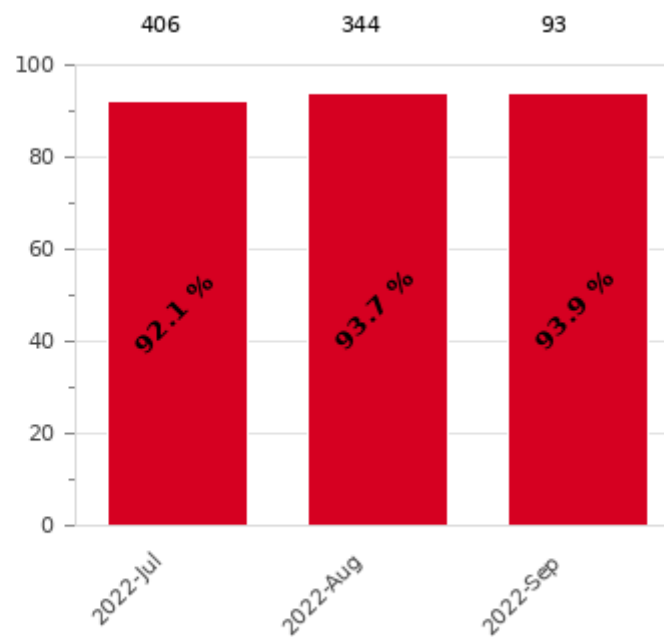
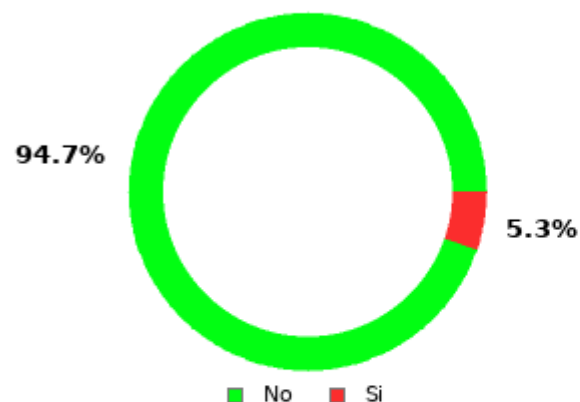


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI [E.G.]

CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Ha avuto difficoltà a prendere la linea/a parlare con l'operatore telefonico di pronto intervento?

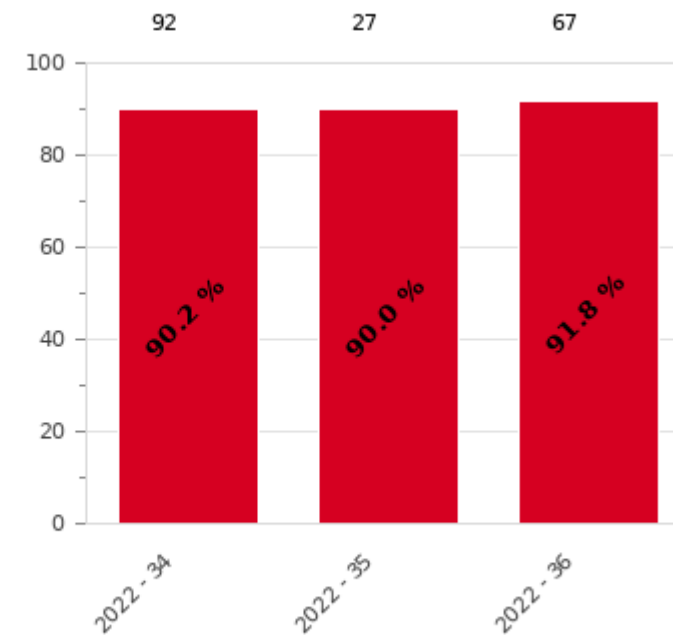
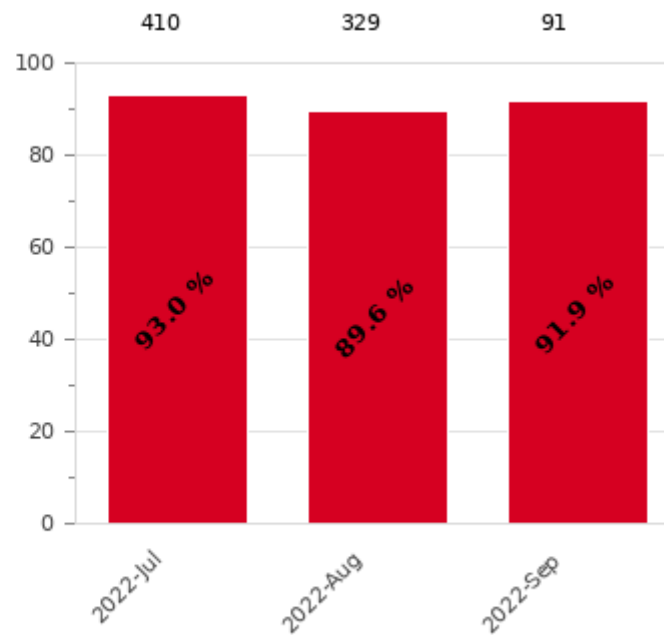
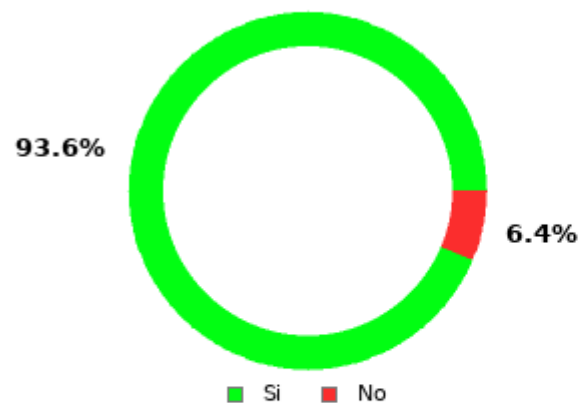
Totale Rispondenti 5261
Non rispondenti 98



CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

L'operatore telefonico di pronto intervento è stato in grado di capire le sue esigenze?

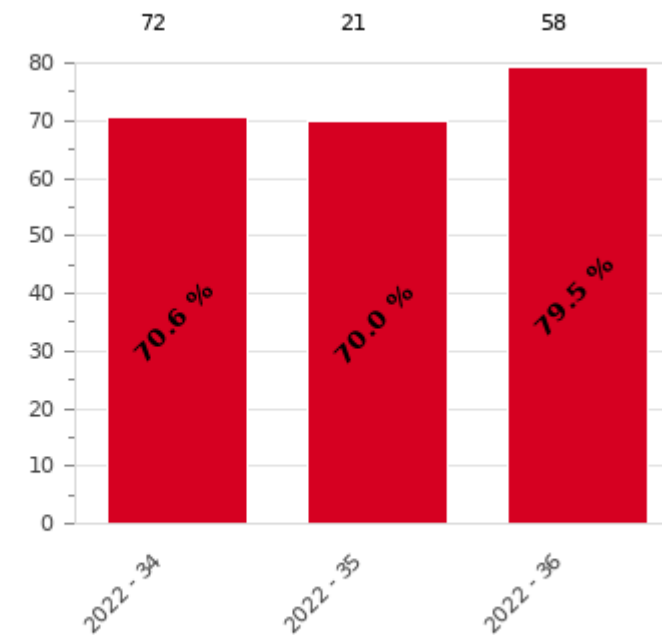
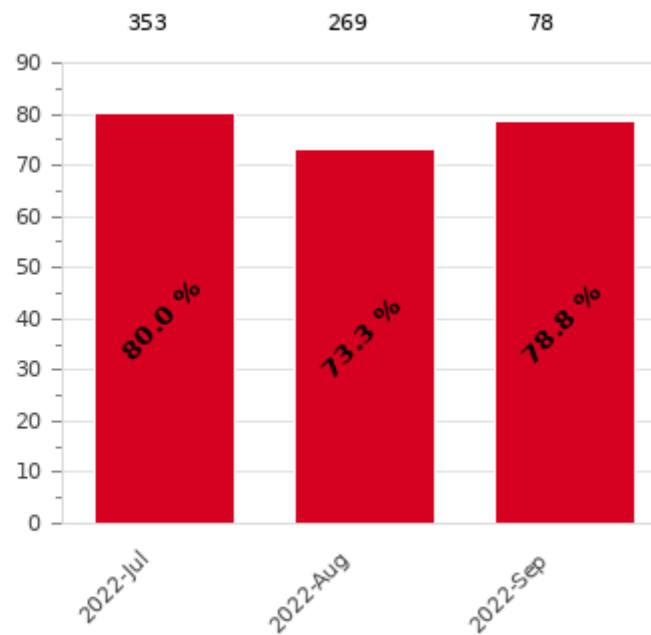
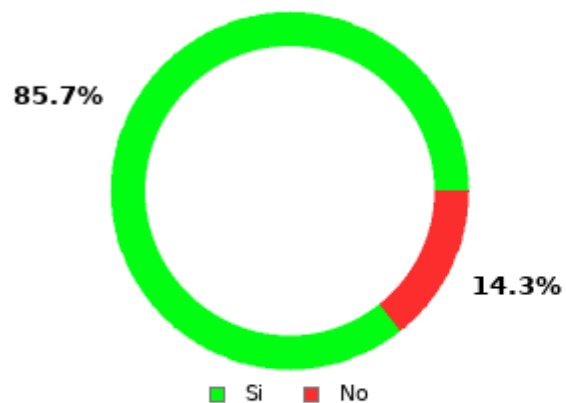
Totale Rispondenti 5186
Non rispondenti 173



CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

L'operatore telefonico di pronto intervento è stato in grado di aiutarla e indirizzarla nel risolvere la sua esigenza?

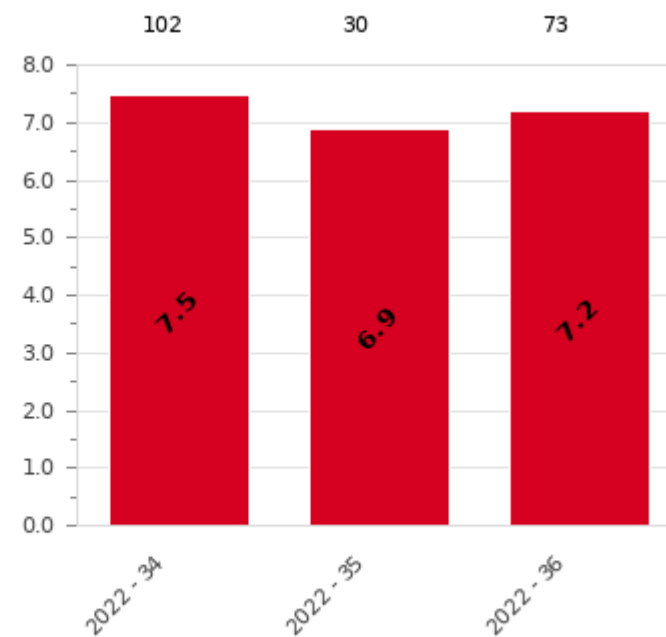
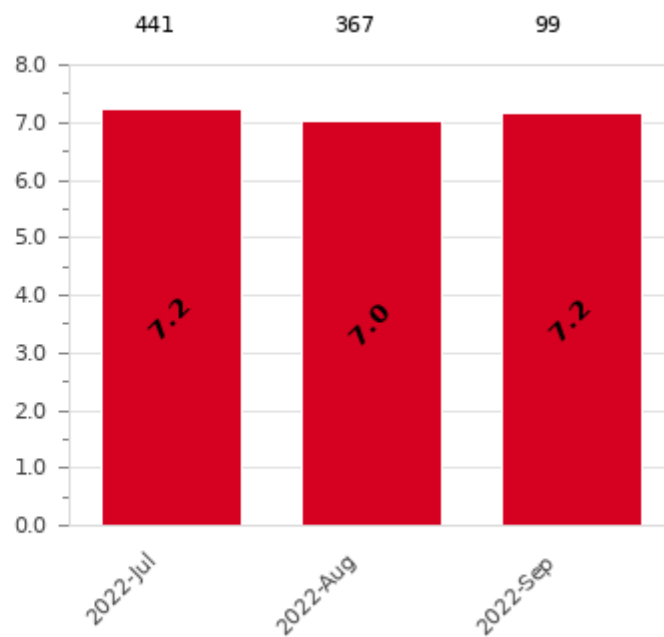
Totale Rispondenti 5017
Non rispondenti 342



CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Complessivamente, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a dell'esito della pratica conclusa?

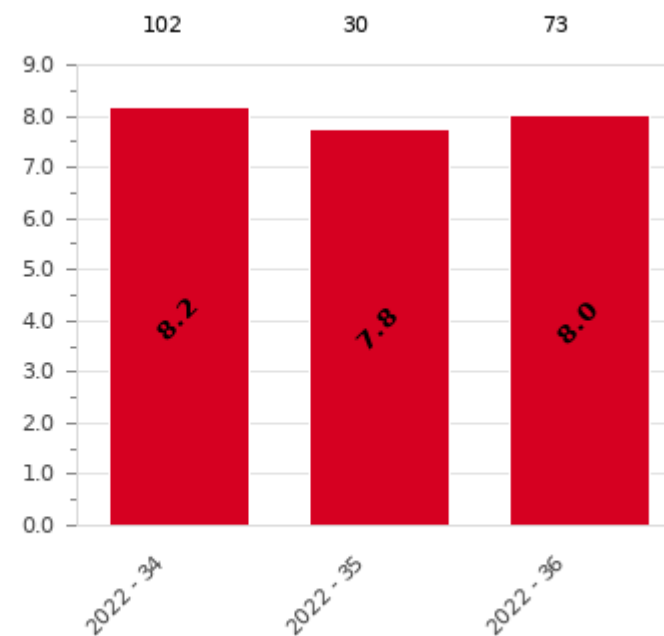
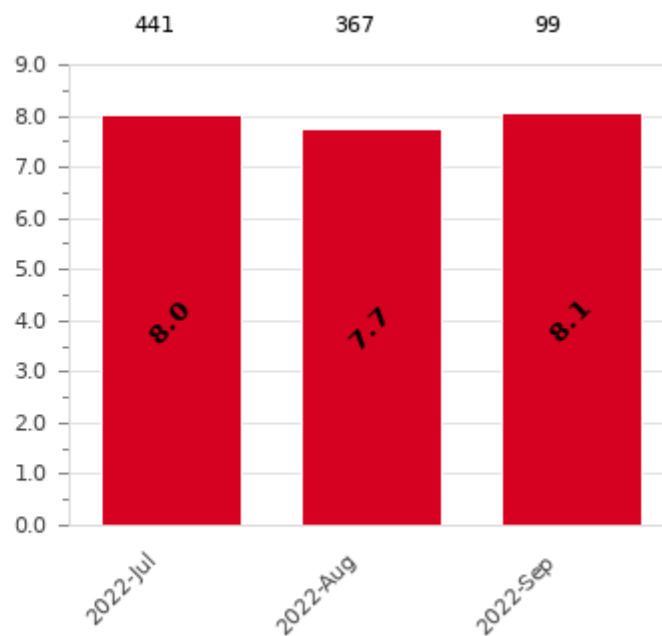
Totale Rispondenti 5271
Non rispondenti 88



CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto con l'operatore telefonico di pronto intervento?

Totale Rispondenti 5238
Non rispondenti 121

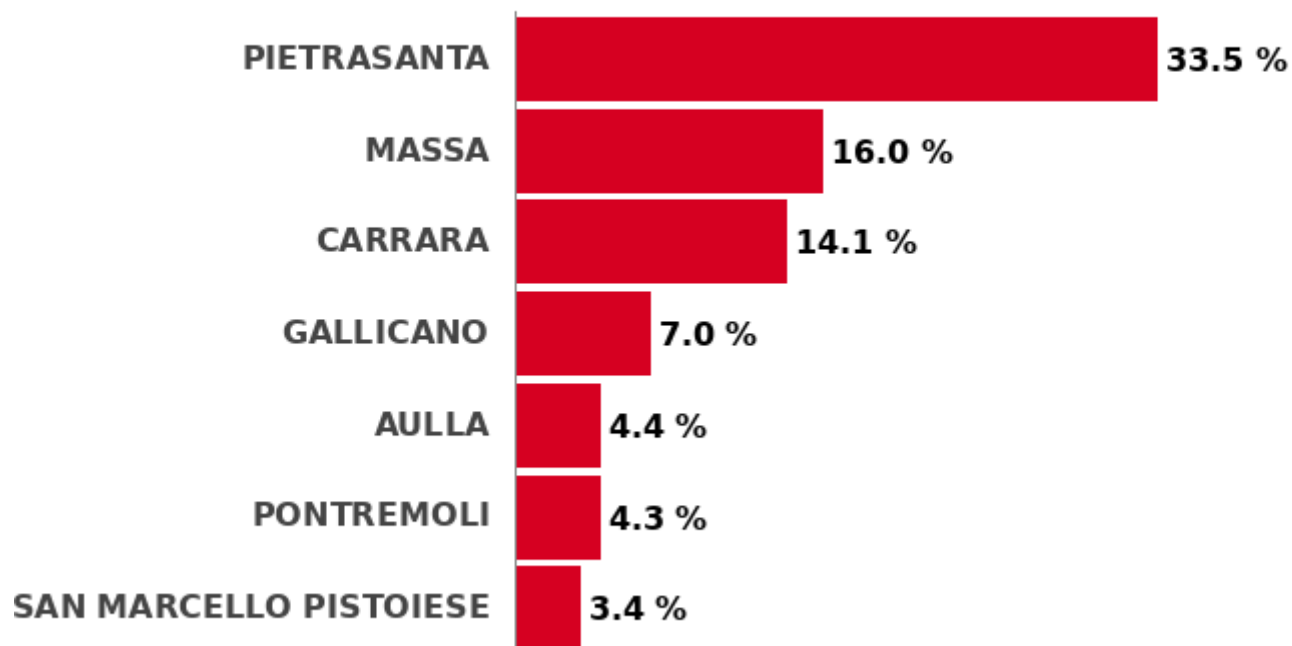


SPORTELLO AL PUBBLICO [SPORTELLO]

SPORTELLO AL PUBBLICO:

Presso quale sportello si è recato/a?

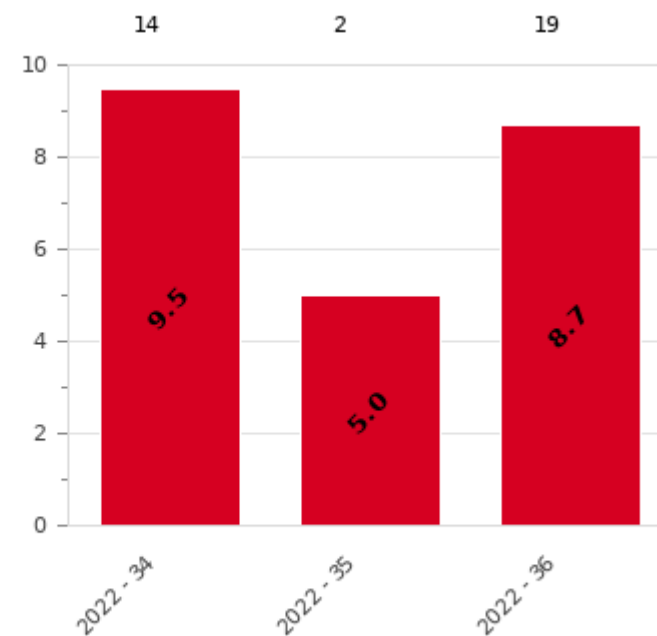
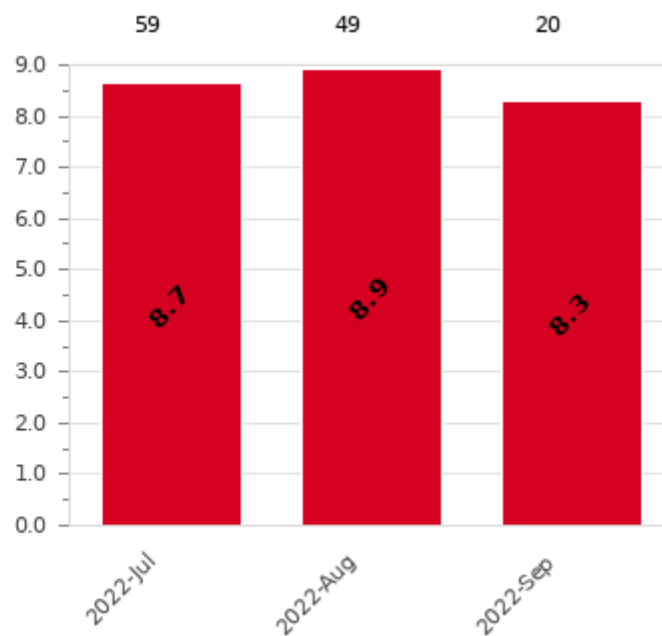
Totale Rispondenti 1390 Non rispondenti 289



SPORTELLLO AL PUBBLICO:

In una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come valuta il livello di accessibilità allo sportello?
(presenza di barriere architettoniche o altro)

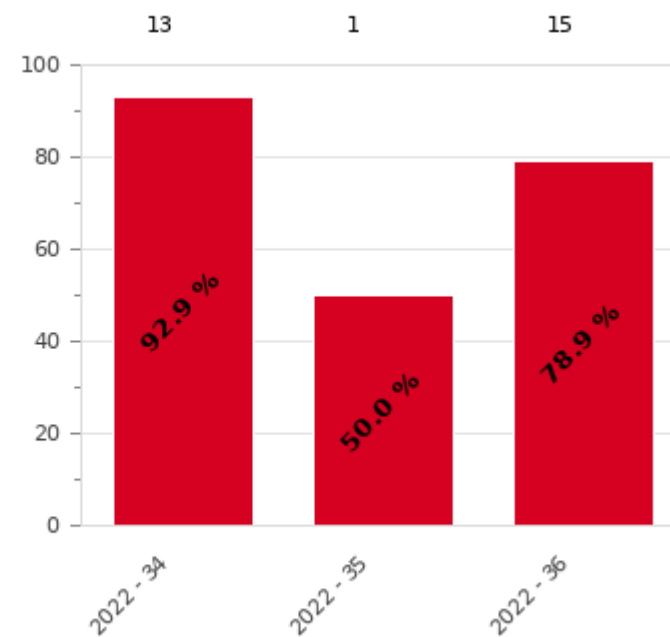
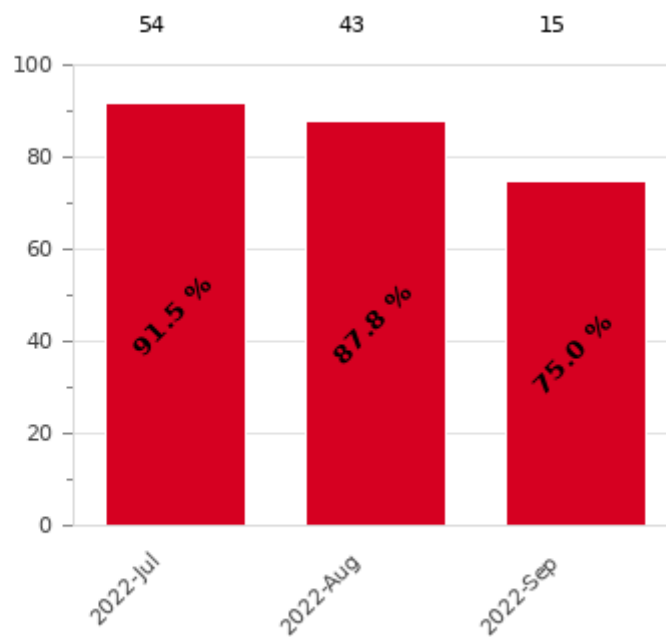
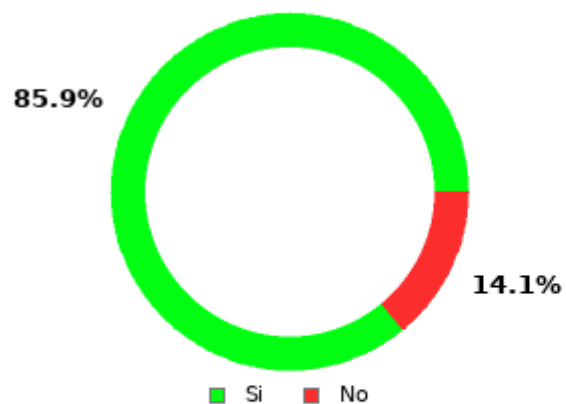
Totale Rispondenti 1599
Non rispondenti 80



SPORTELLO AL PUBBLICO:

Ritiene adeguato il tempo di attesa prima di essere serviti allo sportello?

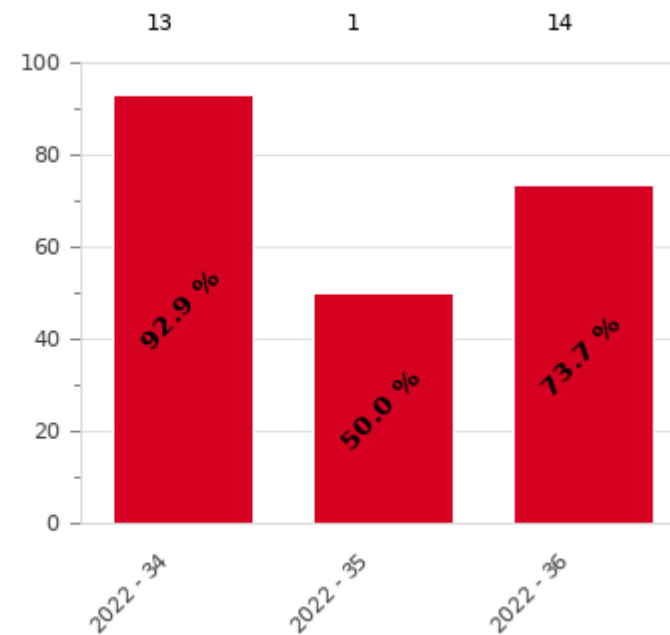
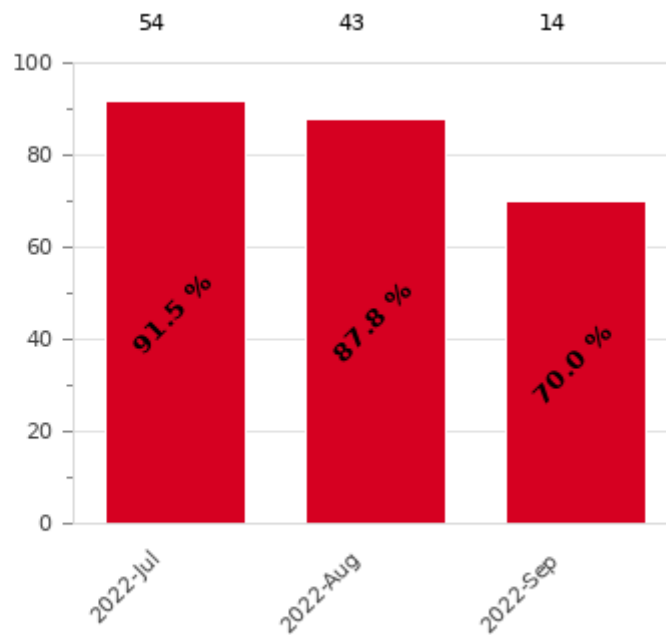
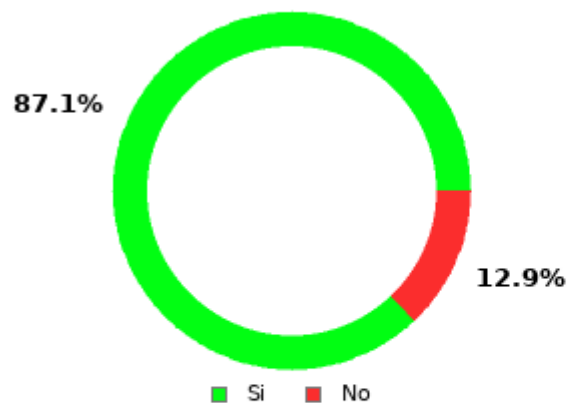
Totale Rispondenti 1503
Non rispondenti 176



SPORTELLO AL PUBBLICO:

L'operatore allo sportello è stato in grado di capire le sue esigenze?

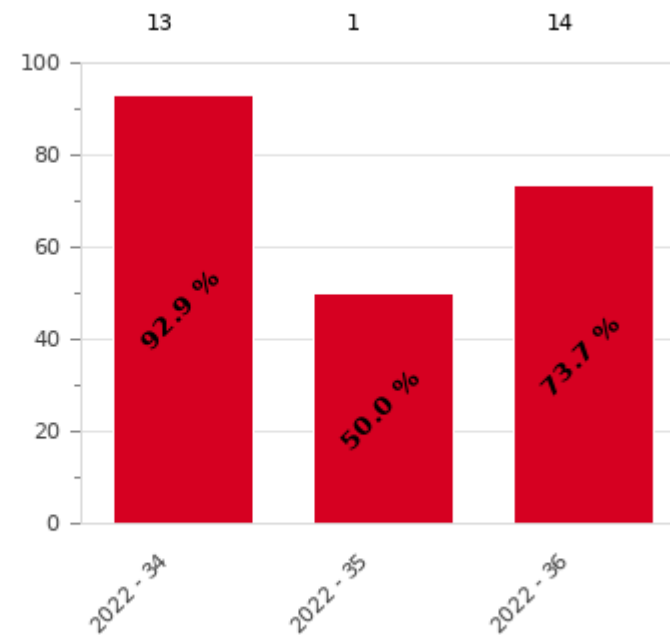
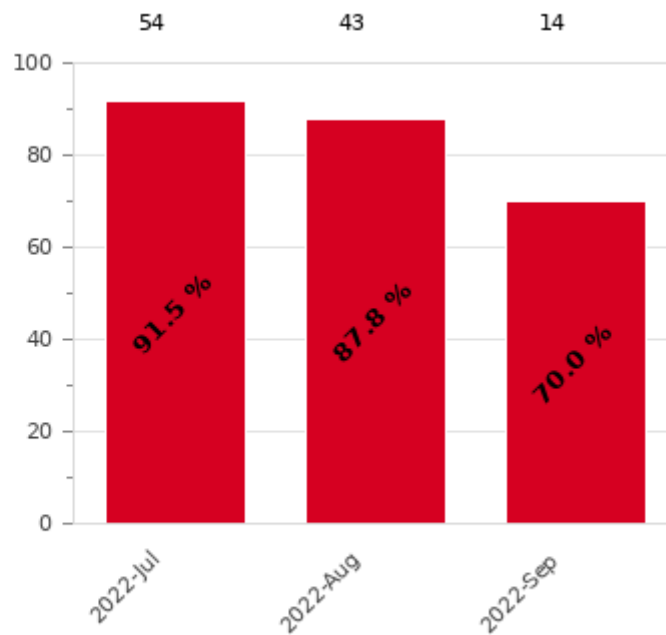
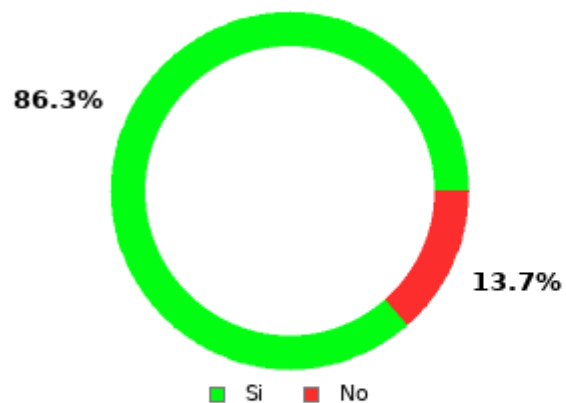
Totale Rispondenti 1505
Non rispondenti 174



SPORTELLO AL PUBBLICO:

L'operatore allo sportello è stato in grado di aiutarla / di indirizzarla / o di risolvere il suo problema?

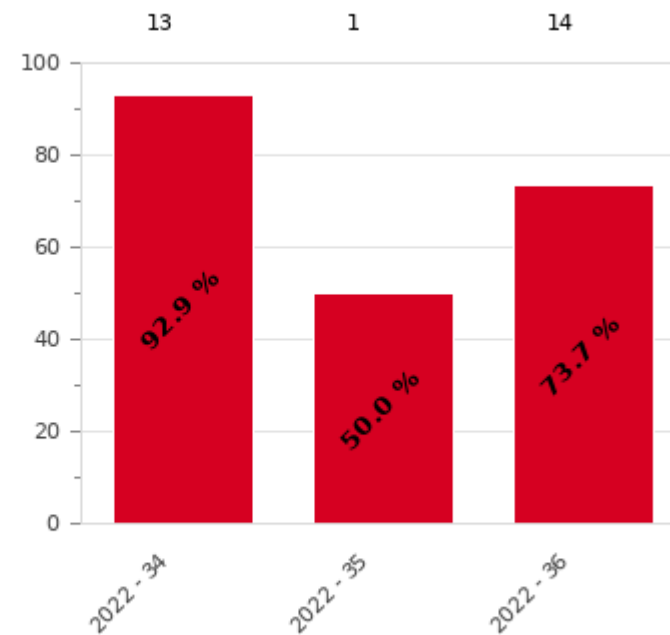
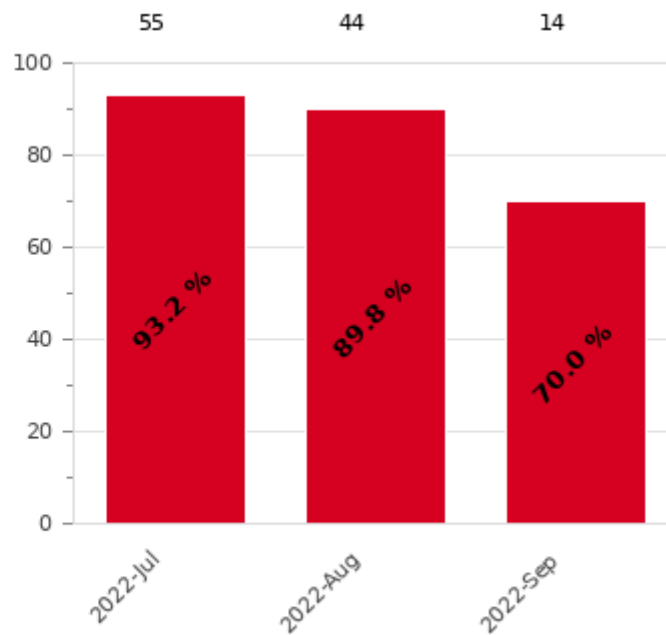
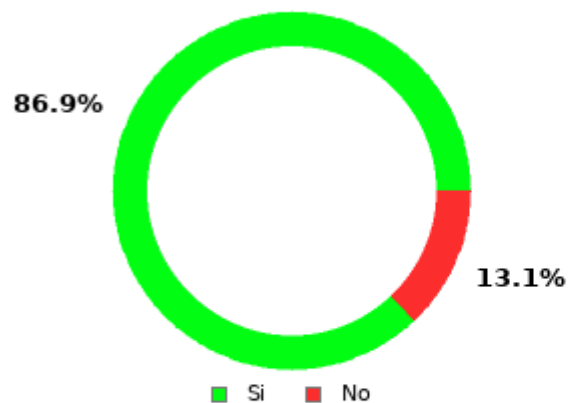
Totale Rispondenti 1503
Non rispondenti 176



SPORTELLO AL PUBBLICO:

L'operatore allo sportello la ha messa a suo agio?

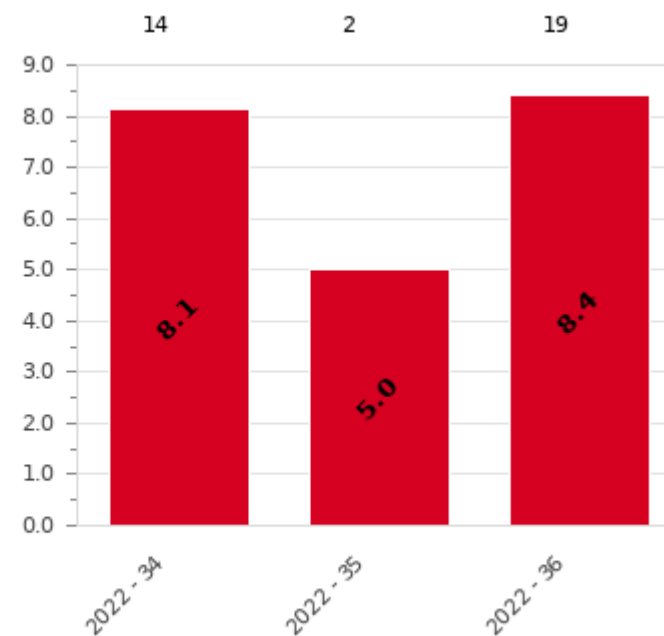
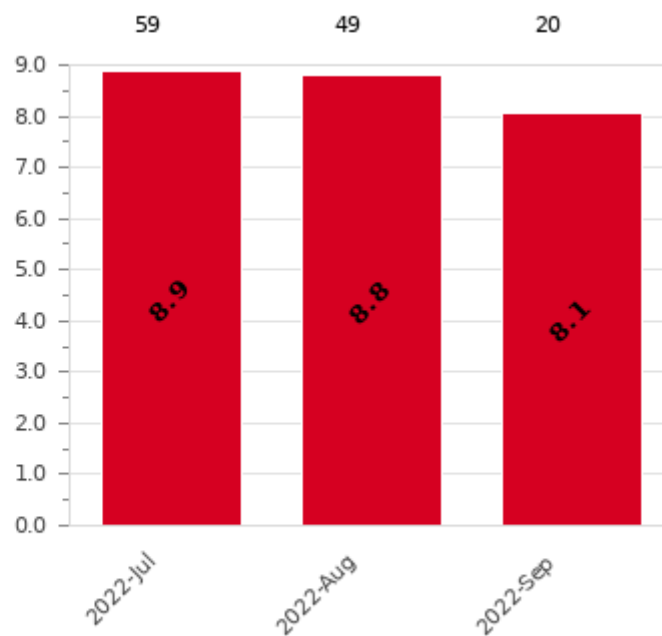
Totale Rispondenti 1501
Non rispondenti 178



SPORTELLO AL PUBBLICO:

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto allo sportello con GAIA S.p.A.?

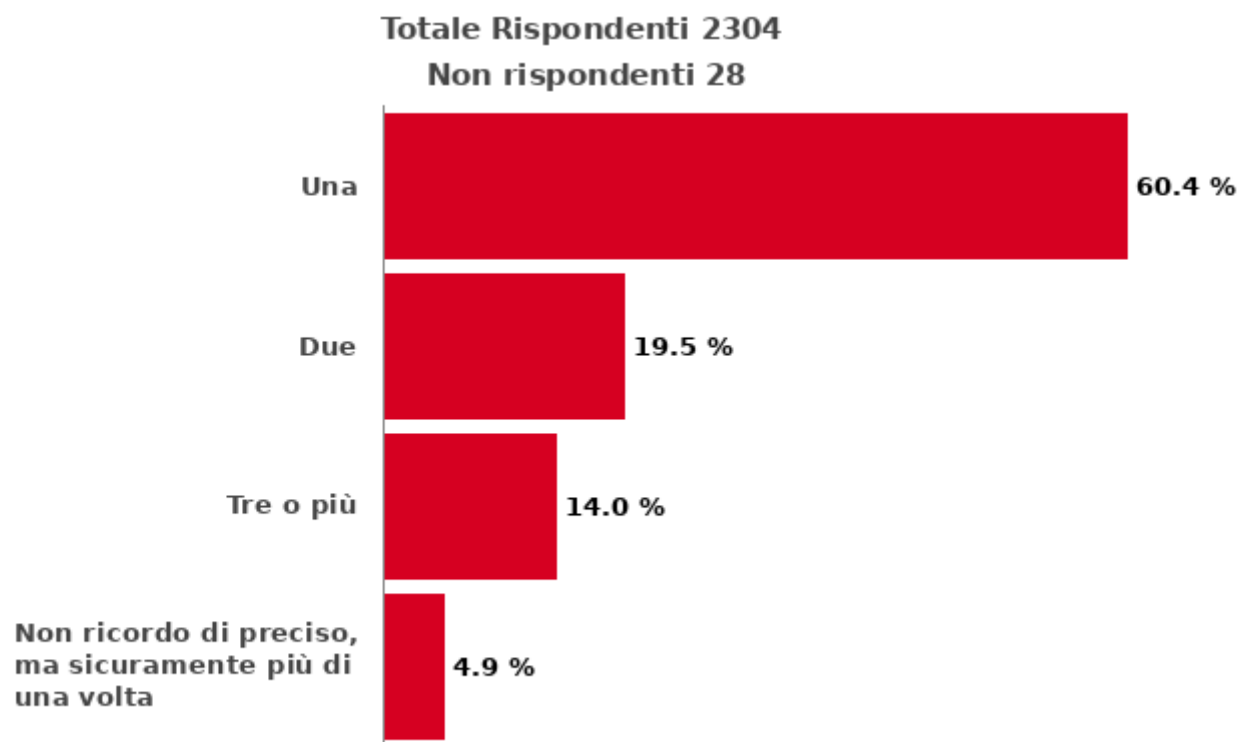
Totale Rispondenti 1626
Non rispondenti 53



COMUNICAZIONE SCRITTA [U.R.U.]

COMUNICAZIONE SCRITTA:

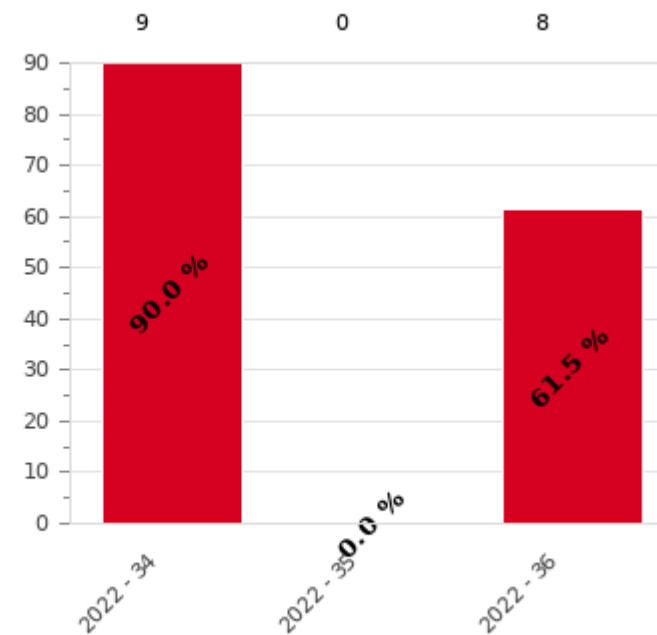
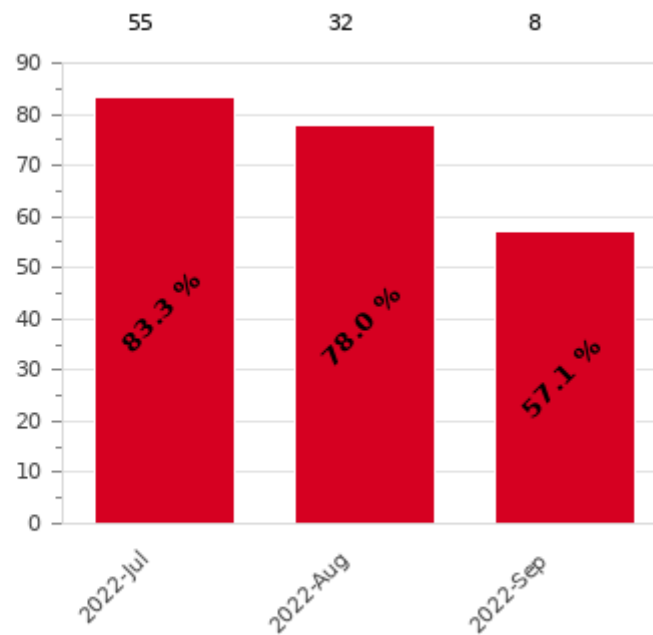
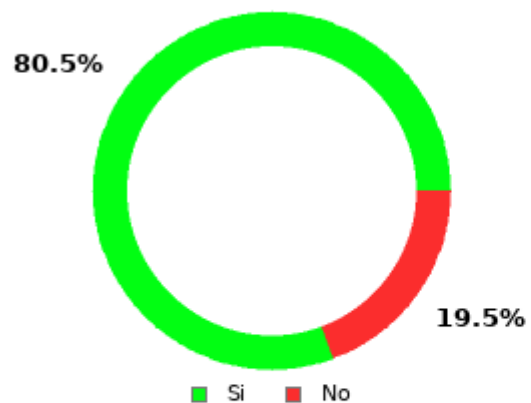
Potrebbe dirmi quante volte, circa, ha scritto o si è messo/a in contatto con GAIA S.p.A. in merito alla pratica appena conclusa?



COMUNICAZIONE SCRITTA:

Ritiene adeguato il tempo di risposta di GAIA S.p.A.?

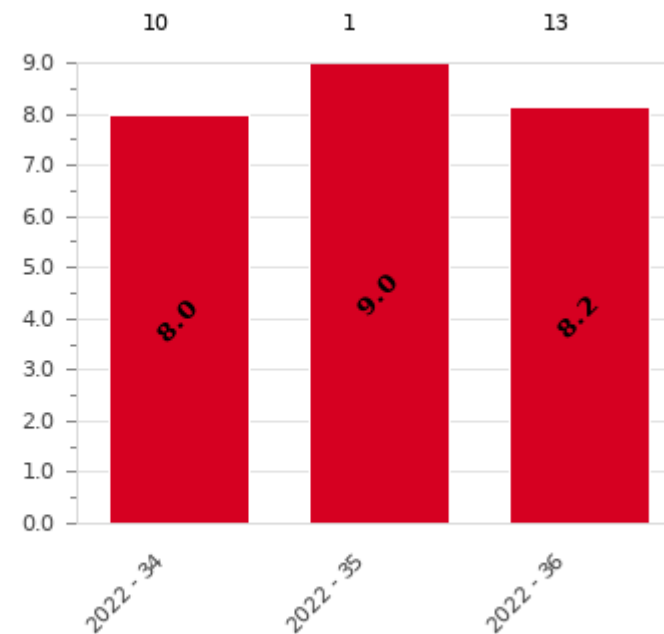
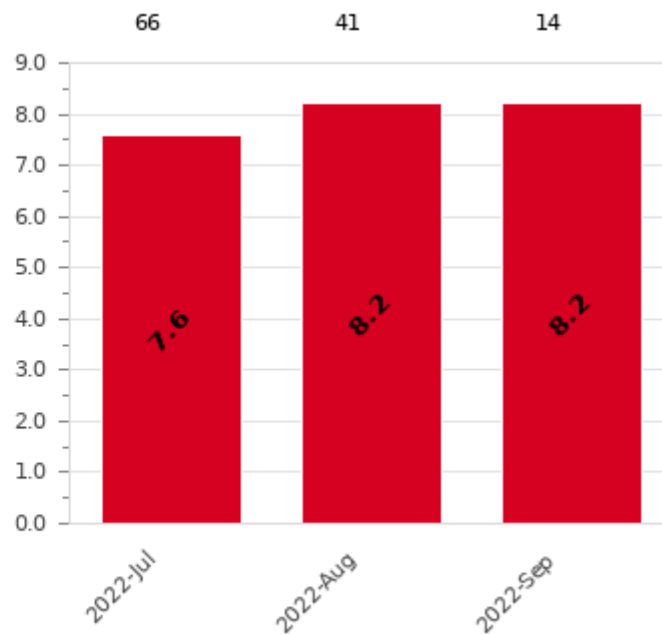
Totale Rispondenti 2044
Non rispondenti 288



COMUNICAZIONE SCRITTA:

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto tramite comunicazione scritta con GAIA S.p.A.?

Totale Rispondenti 2275
Non rispondenti 57

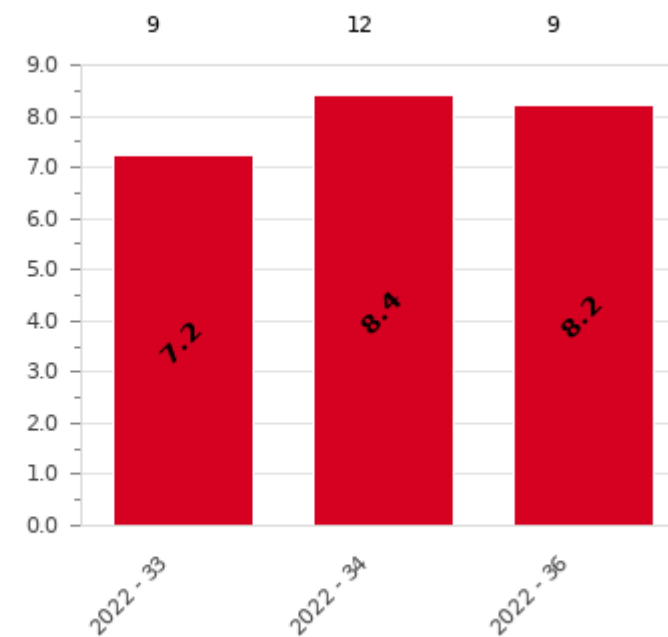
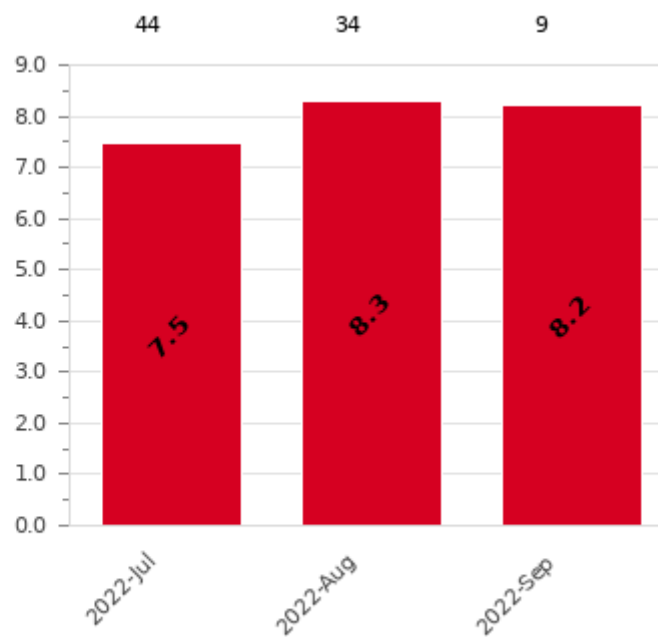


SPORTELLO ONLINE [S.O.L.]

SPORTELLLO ONLINE:

Quanto è soddisfatto/a della facilità nella ricerca di informazioni o documenti?

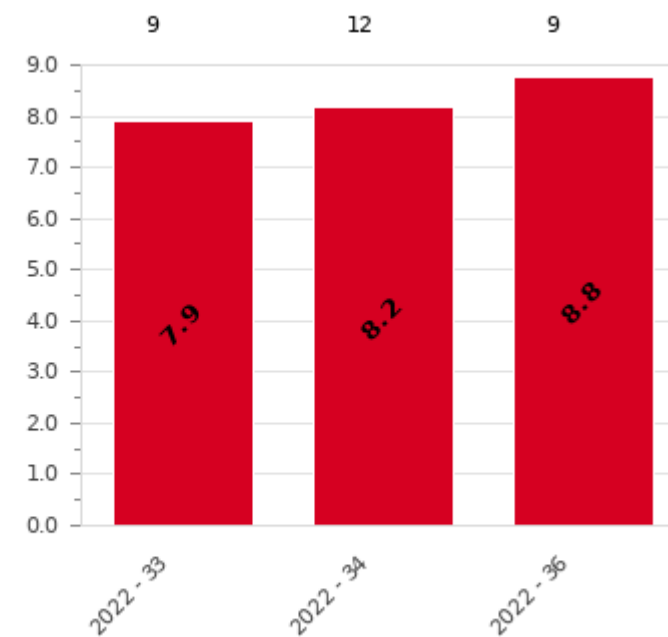
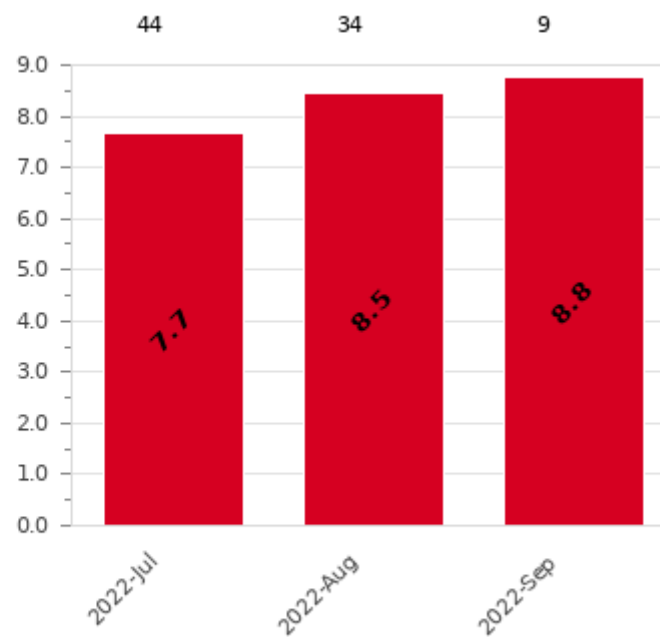
Totale Rispondenti 1448
Non rispondenti 29



SPORTELLO ONLINE:

Quanto è soddisfatto/a della chiarezza delle informazioni?

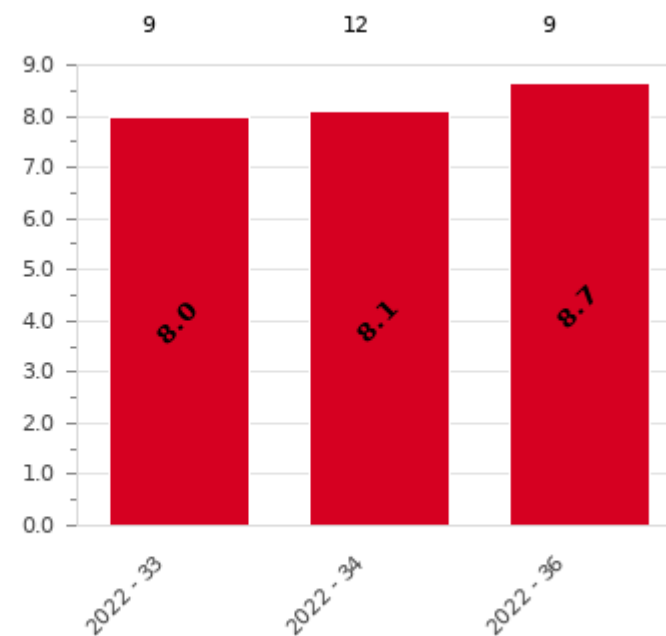
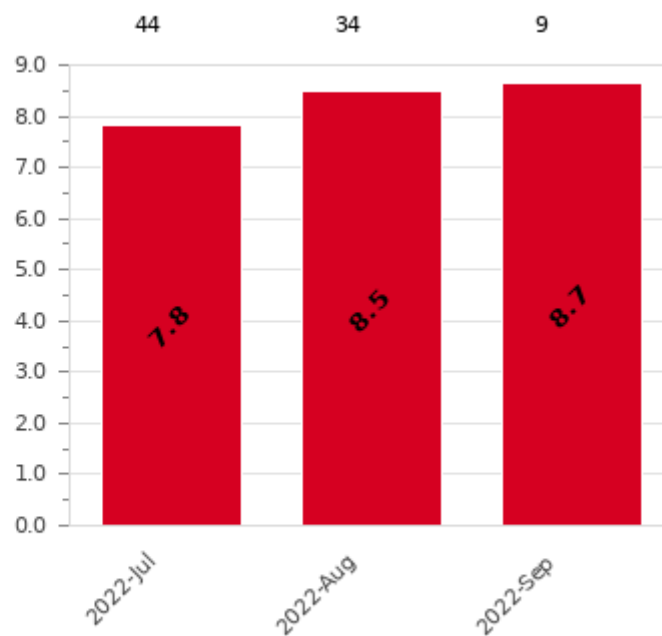
Totale Rispondenti 1447
Non rispondenti 30



SPORTELLO ONLINE:

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena chiusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto allo sportello ONLINE?

Totale Rispondenti 1455
Non rispondenti 22



CONCLUSIONE:

Nell'ottica del miglioramento continuo e per migliorare le proprie relazioni con l'utenza, GAIA S.p.A. desidererebbe contattarla per approfondire / comprendere i motivi della sua insoddisfazione. Per questo le chiediamo il permesso di trasmettere i suoi dati a GAIA S.p.A. che provvederà a contattarla.

