



LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DI ATS

Report indagine Quality Monitor
(Secondo semestre 2025)

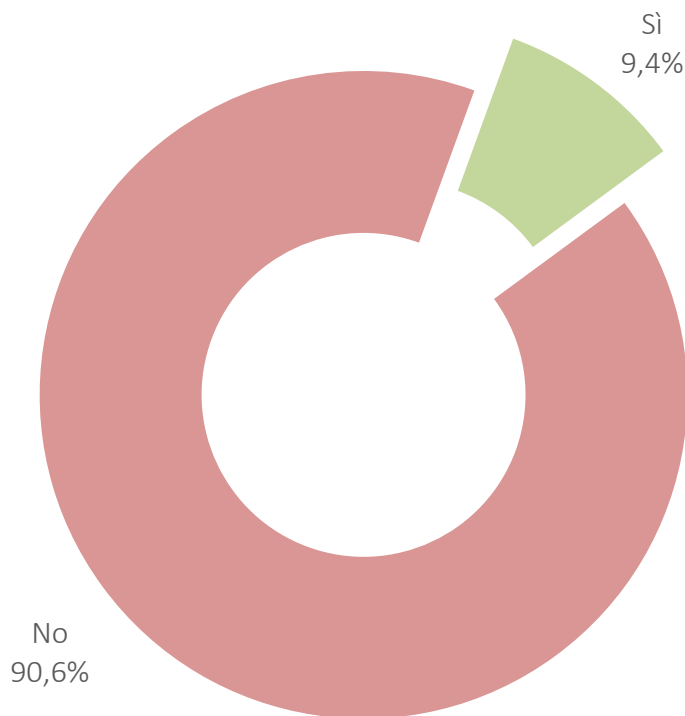


Contatto Telefonico

Servizio Consulenza Clienti

Contatto Telefonico Servizio Consulenza Clienti

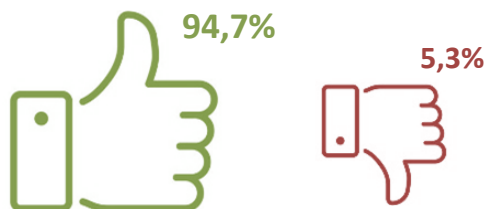
Ha avuto difficoltà a prendere la linea per parlare con l'operatore telefonico?



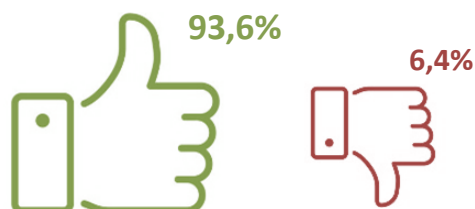
Base: utenti che hanno contattato il servizio telefonico consulenza clienti, n = 139

Contatto Telefonico Servizio Consulenza Clienti

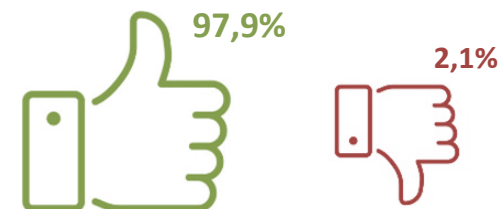
L'operatore telefonico è stato in grado di capire le sue esigenze?



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



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

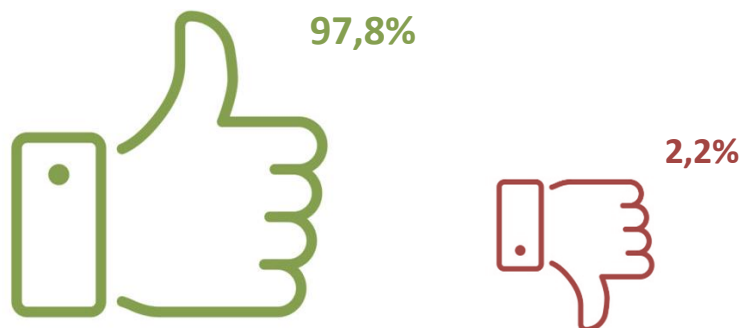


** Grafici realizzati considerando solamente le risposte del precedente questionario*

Contatto Telefonico

Servizio Consulenza Clienti

L'operatore telefonico è stato professionale (in grado di aiutarla nel risolvere la sua esigenza)?



L'operatore telefonico è stato cordiale?



** Grafici realizzati considerando solamente le risposte dell'attuale questionario*

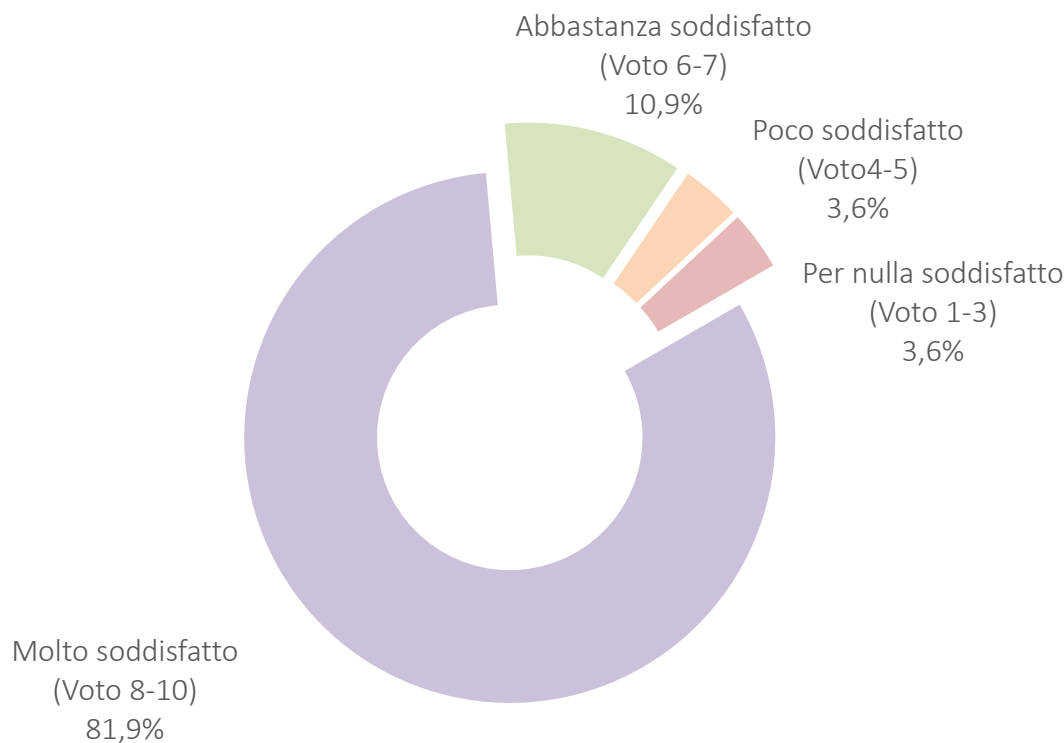
Contatto Telefonico Servizio Consulenza Clienti

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 ATS?

Indice di Soddisfazione: 92,8%

Media : 8,59

Soddisfazione Servizio consulenza clienti



Valutazione	%
Voto 10	43,5
Voto 9	19,6
Voto 8	18,8
Voto 7	8,7
Voto 6	2,2
Voto 5	2,9
Voto 4	0,7
Voto 3	0,7
Voto 2	0,7
Voto 1	2,2

Contatto Telefonico

Servizio Emergenza e Guasti

Contatto Telefonico Servizio Emergenza e Guasti

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



Base: utenti che hanno contattato il servizio telefonico emergenza e guasti, n = 5

Contatto Telefonico Servizio Emergenza e Guasti

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



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



** Grafici realizzati considerando solamente le risposte del precedente questionario*

L'operatore telefonico è stato professionale (in grado di aiutarla nel risolvere la sua esigenza)?



L'operatore telefonico è stato cordiale?



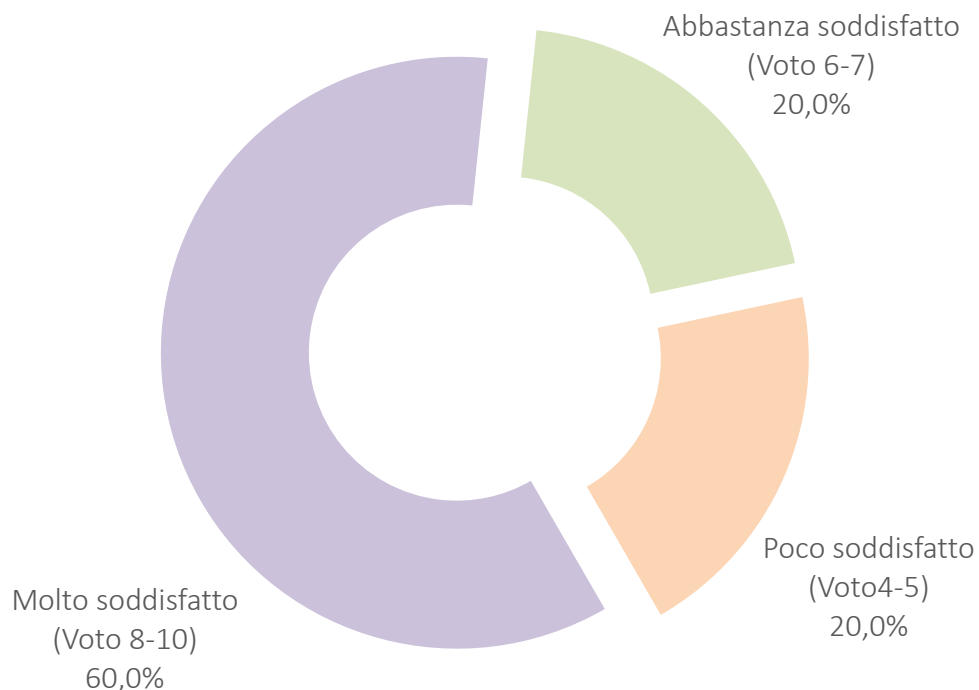
** Grafici realizzati considerando solamente le risposte dell'attuale questionario*

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?

Indice di Soddisfazione: 80,0%

Media : 8,00



Valutazione	%
Voto 10	40,0
Voto 9	20,0
Voto 8	-
Voto 7	-
Voto 6	20,0
Voto 5	20,0
Voto 4	-
Voto 3	-
Voto 2	-
Voto 1	-

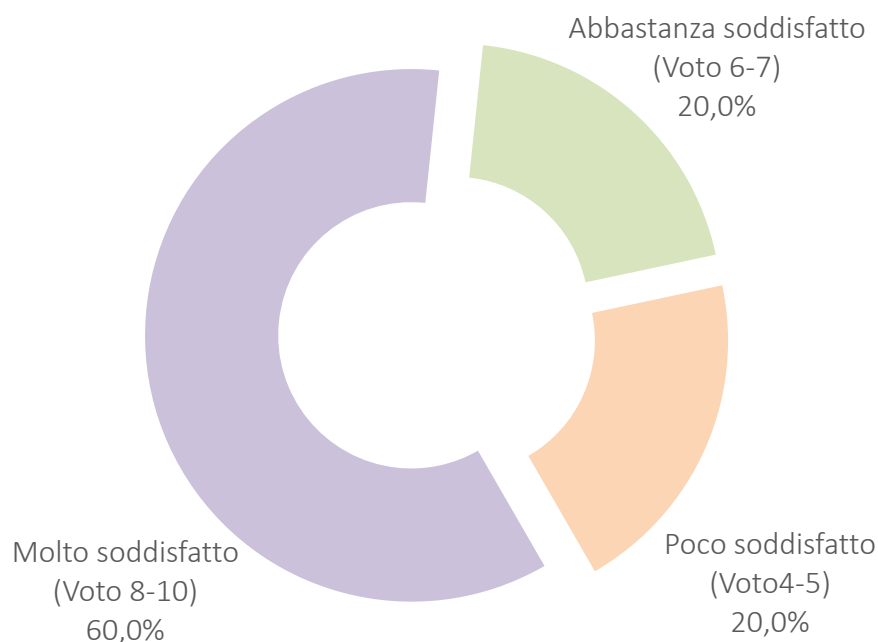
Contatto Telefonico Servizio Emergenza e Guasti

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?

Indice di Soddisfazione: 80,0%

Media : 8,20

Soddisfazione Servizio emergenza e guasti

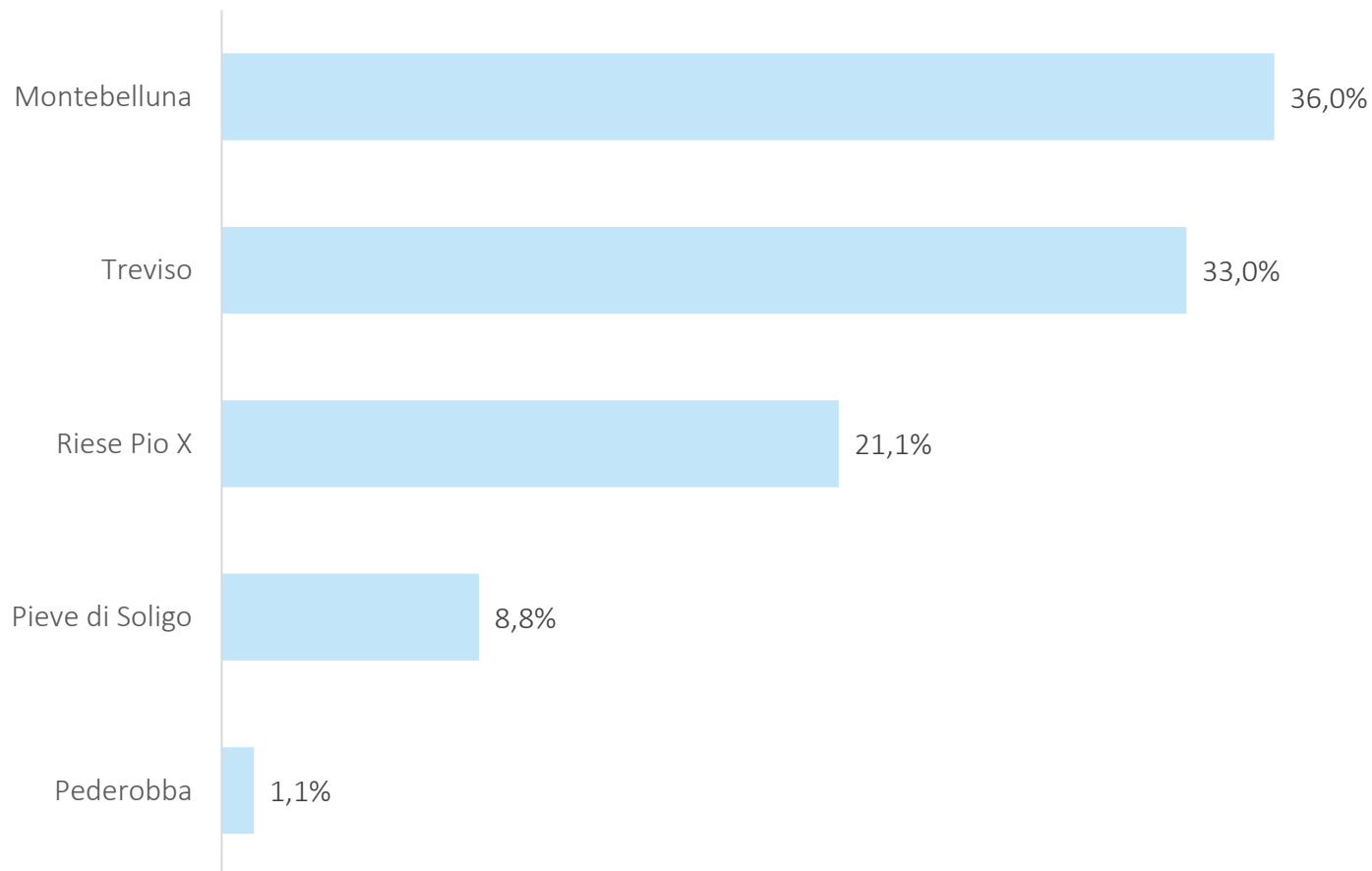


Valutazione	%
Voto 10	60,0
Voto 9	-
Voto 8	-
Voto 7	-
Voto 6	20,0
Voto 5	20,0
Voto 4	-
Voto 3	-
Voto 2	-
Voto 1	-

Sportello Fisico

Sportello Fisico

Presso quale sportello si è recato/a?



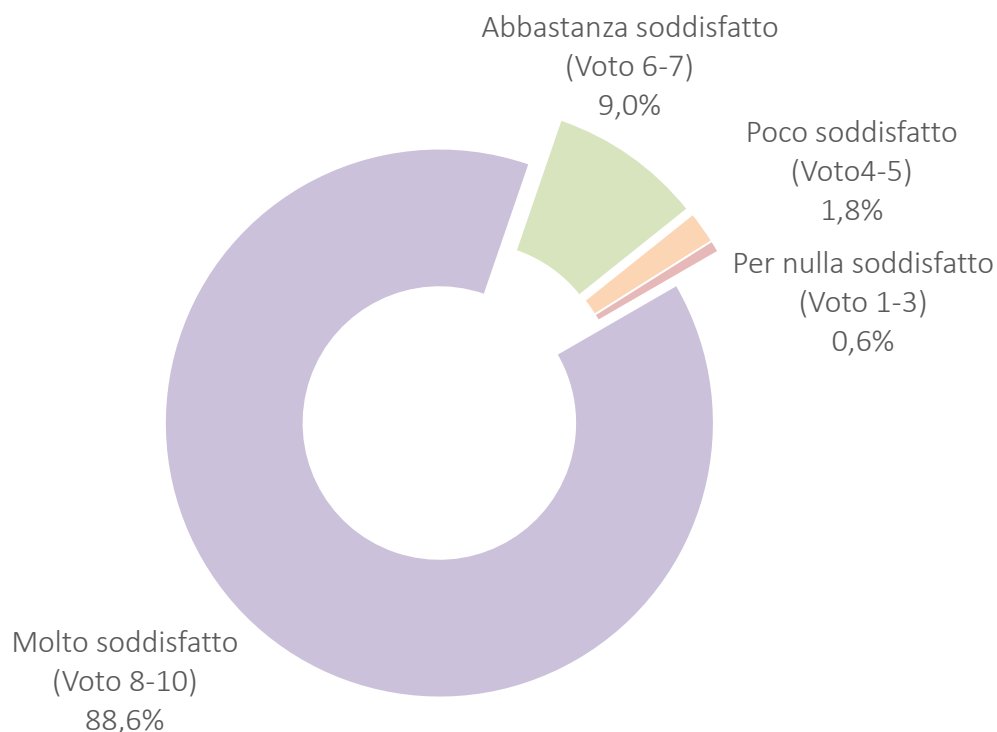
Base: utenti che si sono recati presso gli sportelli fisici, n = 261

Sportello Fisico

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)

Indice di Soddisfazione: 97,6%

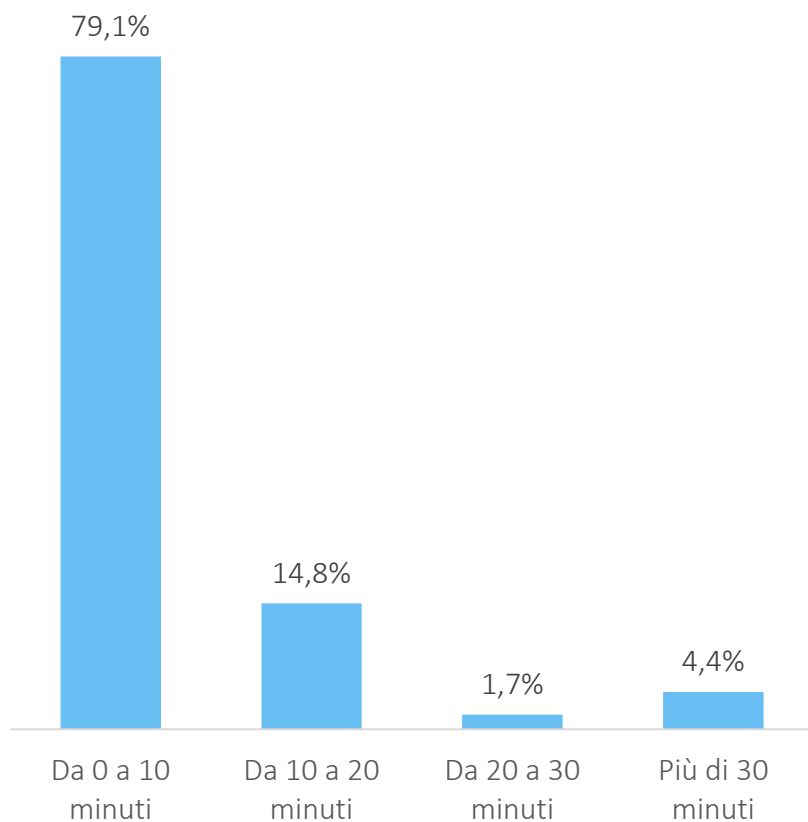
Media : 9,11



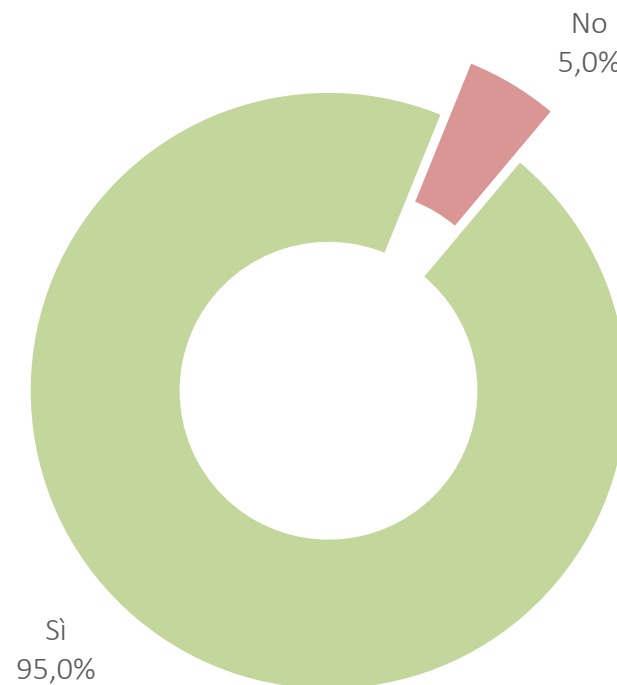
Valutazione	%
Voto 10	56,3
Voto 9	18,5
Voto 8	13,8
Voto 7	6,0
Voto 6	3,0
Voto 5	1,8
Voto 4	-
Voto 3	0,6
Voto 2	-
Voto 1	-

Sportello Fisico

È in grado di dire, approssimativamente, quanto tempo ha atteso prima di essere servito allo sportello? (in minuti)

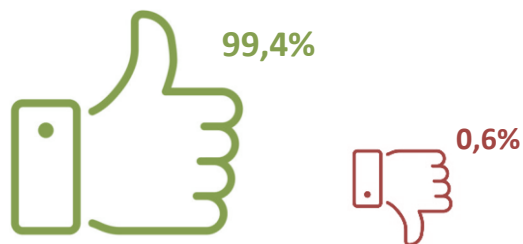


Ritiene adeguato il tempo di attesa prima di essere servito/a allo sportello?

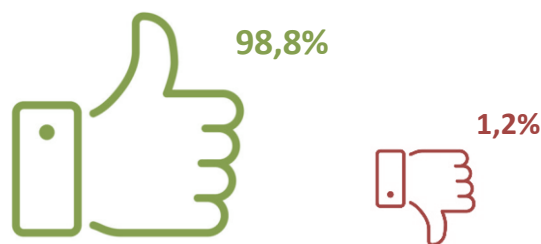


Sportello Fisico

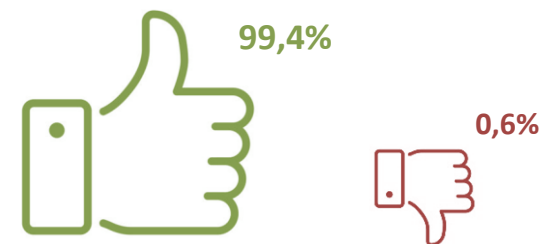
L'operatore allo sportello è stato in grado di capire le sue esigenze?



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



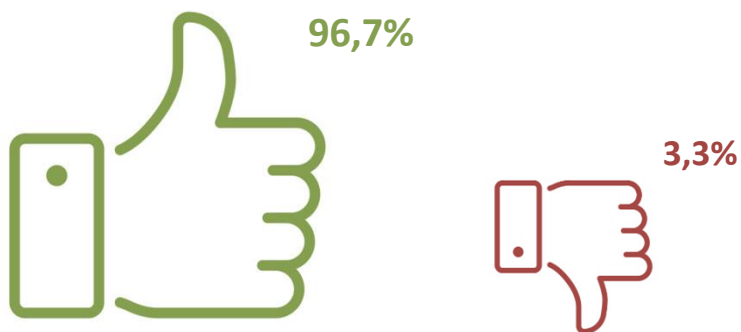
L'operatore allo sportello l'ha messa a suo agio?



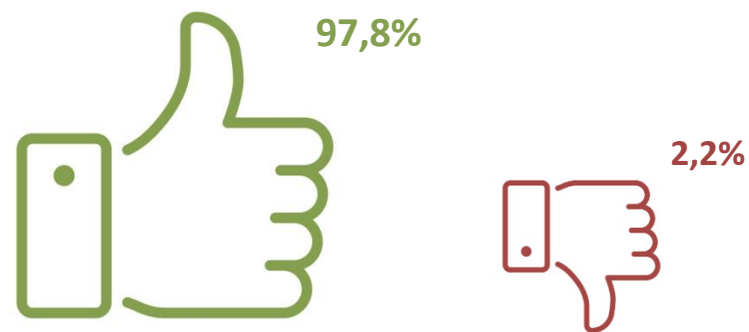
** Grafici realizzati considerando solamente le risposte del precedente questionario*

Sportello Fisico

L'operatore allo sportello è stato professionale (in grado di aiutarla nel risolvere la sua esigenza)?



L'operatore allo sportello è stato cordiale?



** Grafici realizzati considerando solamente le risposte dell'attuale questionario*

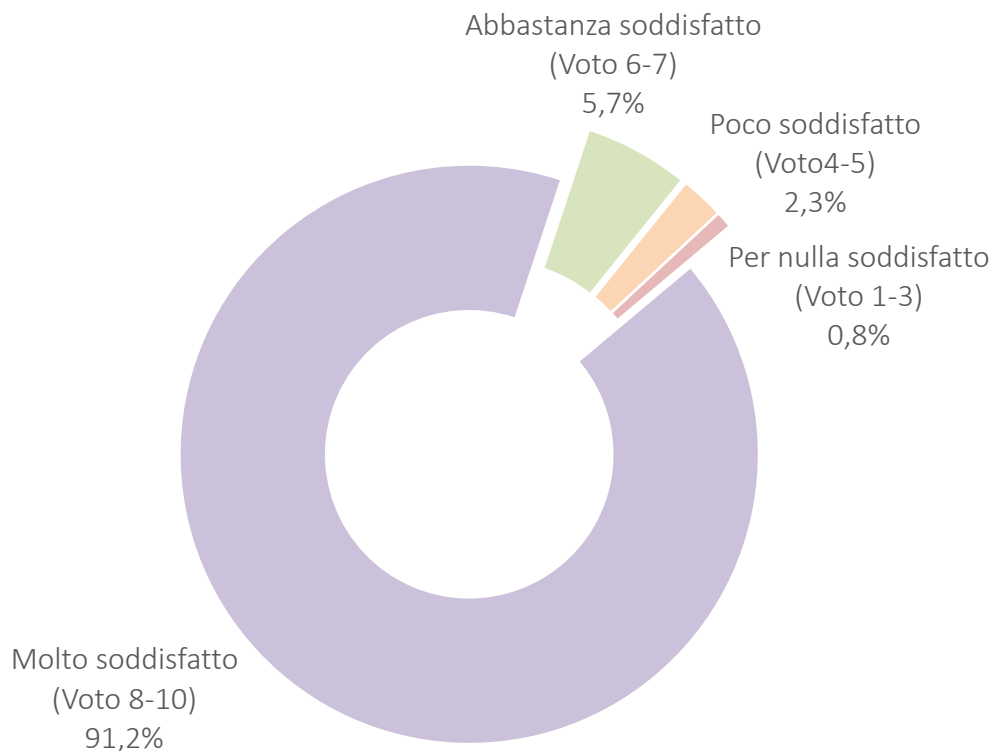
Sportello Fisico

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 allo sportello?

Indice di Soddisfazione: 96,9%

Media : 9,18

Soddisfazione Sportello fisico

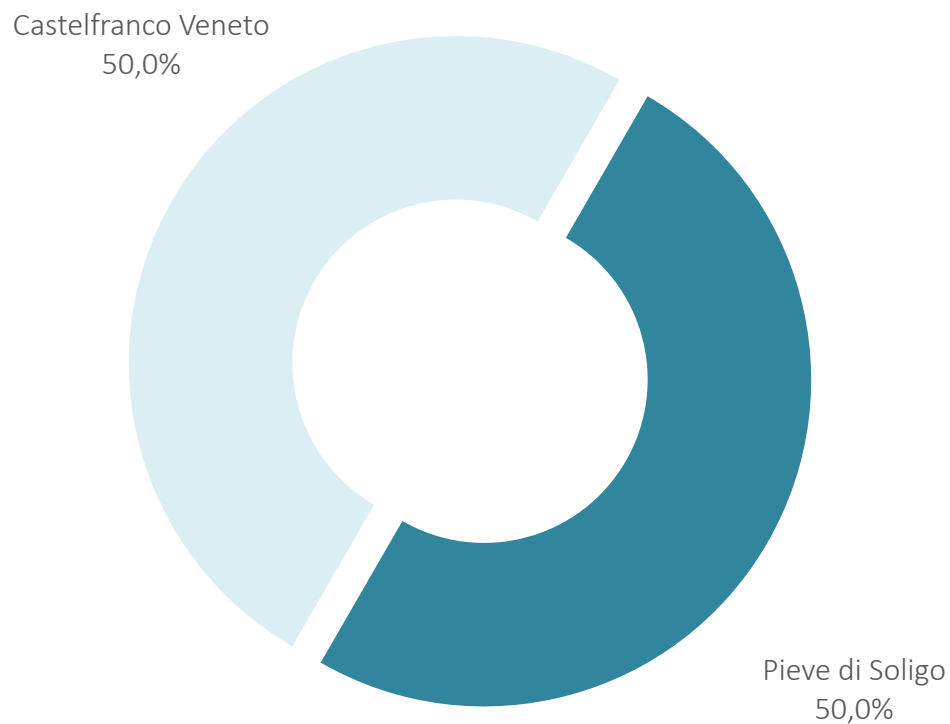


Valutazione	%
Voto 10	60,0
Voto 9	18,1
Voto 8	13,1
Voto 7	4,2
Voto 6	1,5
Voto 5	1,5
Voto 4	0,8
Voto 3	-
Voto 2	-
Voto 1	0,8

Sportello Fisico Gruppo HERA

Sportello Fisico presso Gruppo HERA

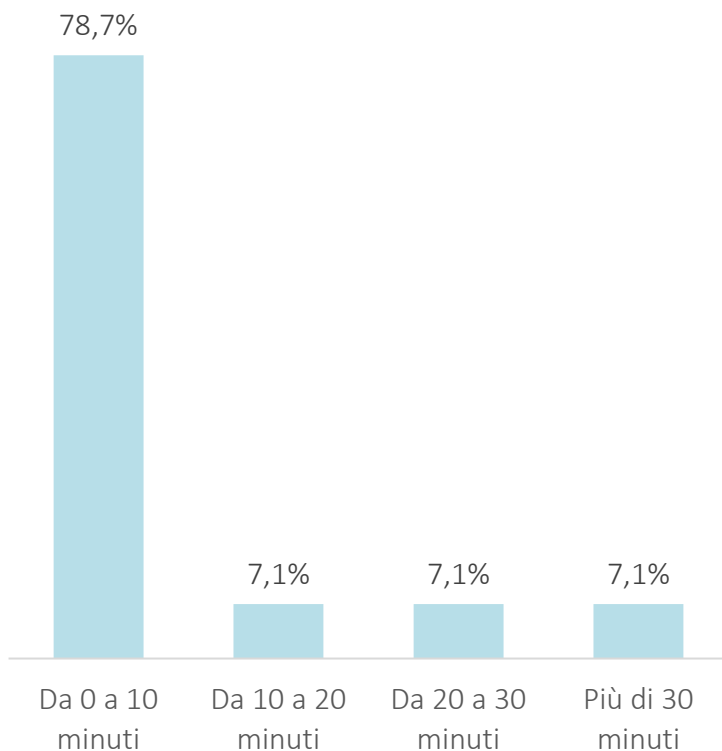
Presso quale sportello si è recato/a?



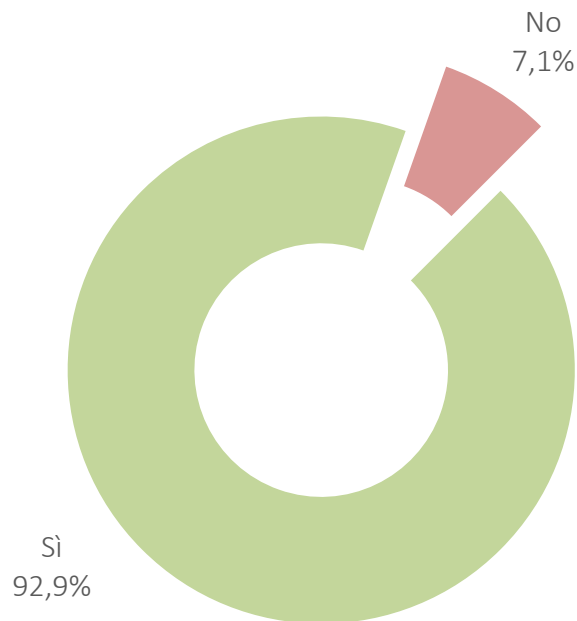
Base: utenti che si sono recati presso gli sportelli fisici del Gruppo HERA, n = 14

Sportello Fisico presso Gruppo HERA

È in grado di dire, approssimativamente, quanto tempo ha atteso prima di essere servito allo sportello? (in minuti)



Ritiene adeguato il tempo di attesa prima di essere servito/a allo sportello?



Sportello Fisico presso Gruppo HERA

L'operatore telefonico è stato professionale (in grado di aiutarla nel risolvere la sua esigenza)?



L'operatore telefonico è stato cordiale?



** Grafici realizzati considerando solamente le risposte dell'attuale questionario*

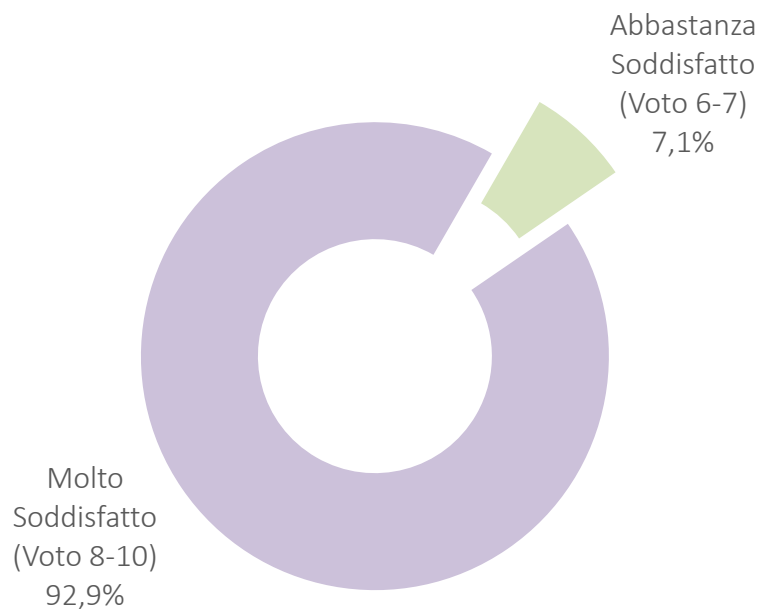
Sportello Fisico presso Gruppo HERA

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 HERA?

Indice di Soddisfazione: 100,0%

Media: 9,36

Soddisfazione Sportello Fisico
presso Gruppo HERA

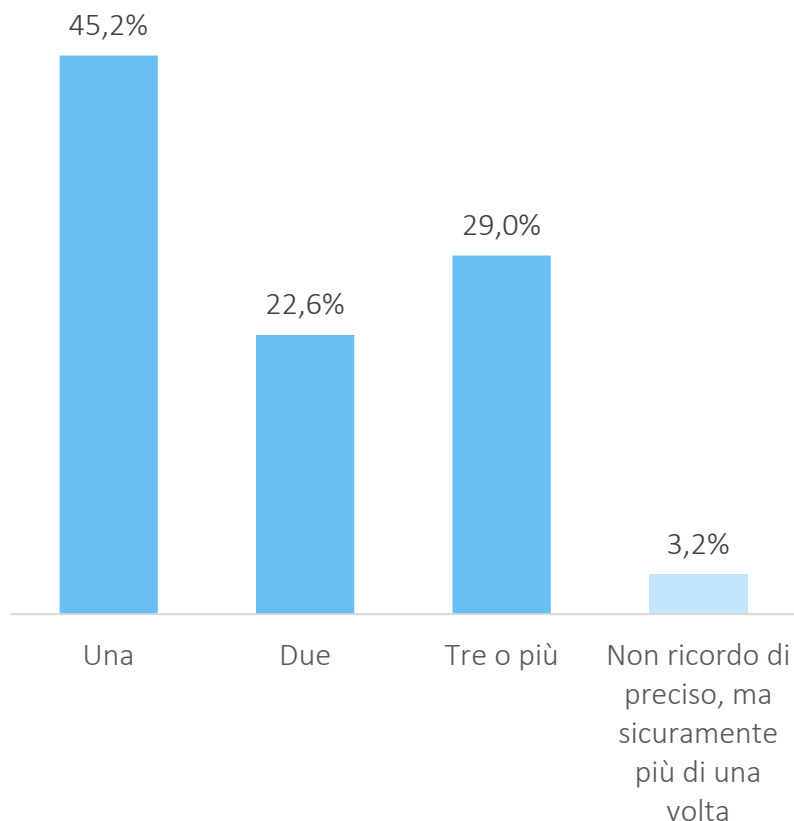


Valutazione	%
Voto 10	71,4
Voto 9	7,1
Voto 8	14,4
Voto 7	-
Voto 6	7,1
Voto 5	-
Voto 4	-
Voto 3	-
Voto 2	-
Voto 1	-

Comunicazione Scritta

Comunicazione Scritta

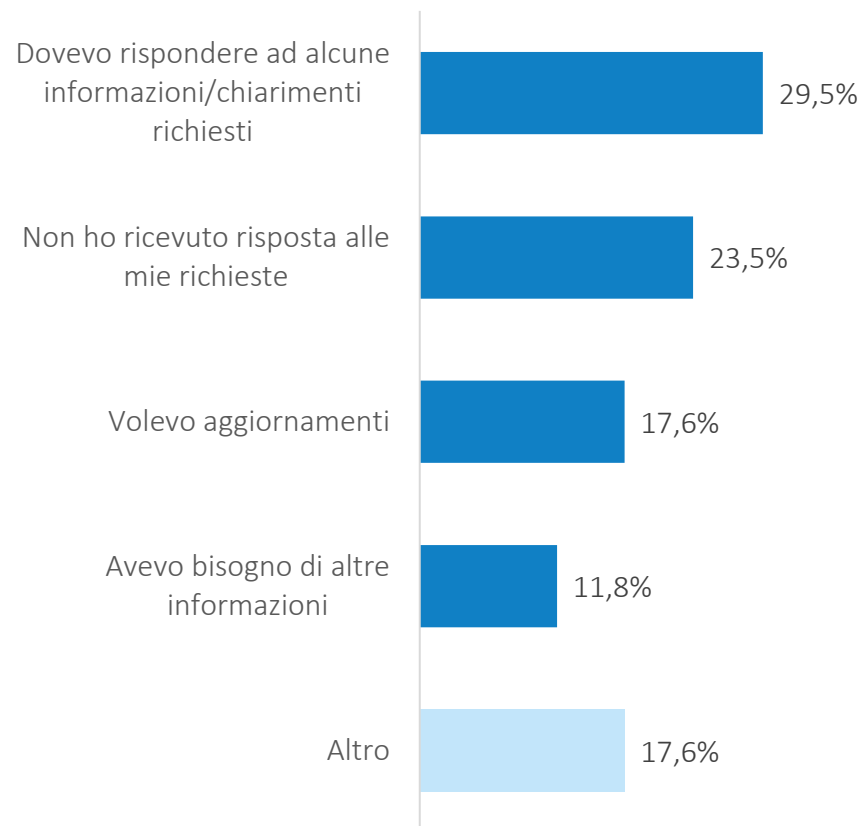
Potrebbe dirmi quante volte, circa, ha scritto o si è messo/a in contatto con ATS in merito alla pratica appena conclusa?



Base: utenti che hanno utilizzato la comunicazione scritta, n = 31

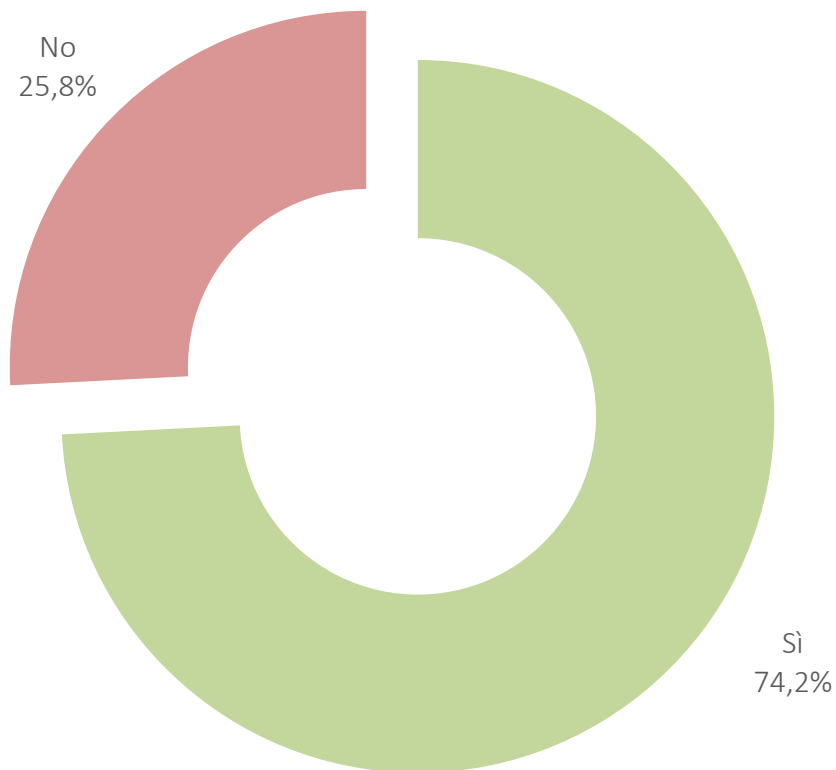
(Se ha contattato più di una volta) Per quale motivo ha dovuto contattare più di una volta ATS?

(Scegliere una delle seguenti voci)



Comunicazione Scritta

Ricevuta la risposta fornita da ATS, la ritiene esaustiva?



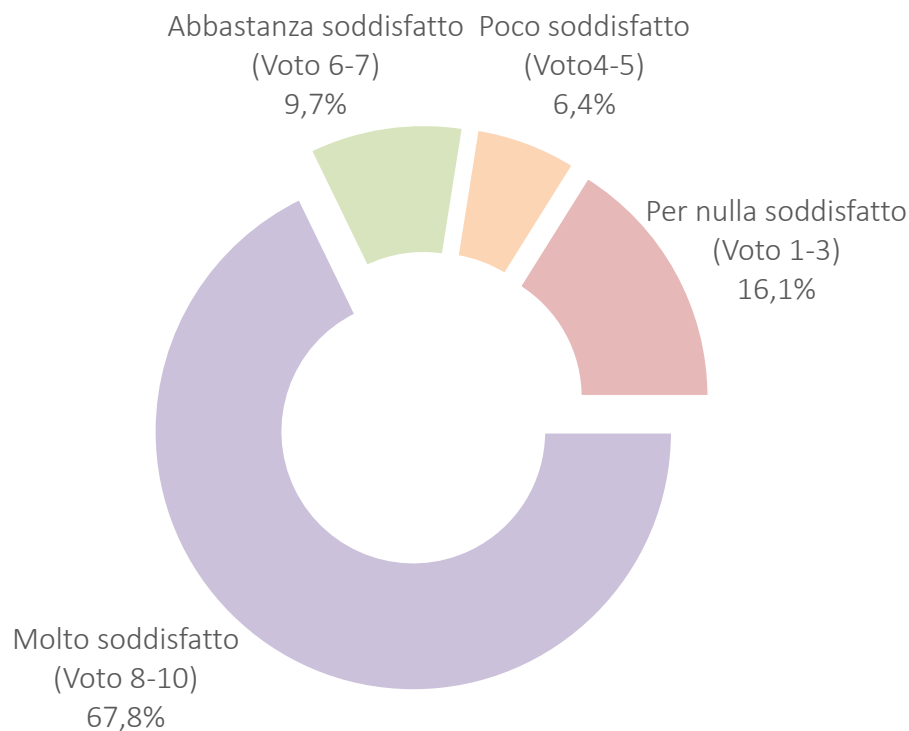
Comunicazione Scritta

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 ATS?

Indice di Soddisfazione: 77,5%

Media : 7,61

Soddisfazione Comunicazione scritta

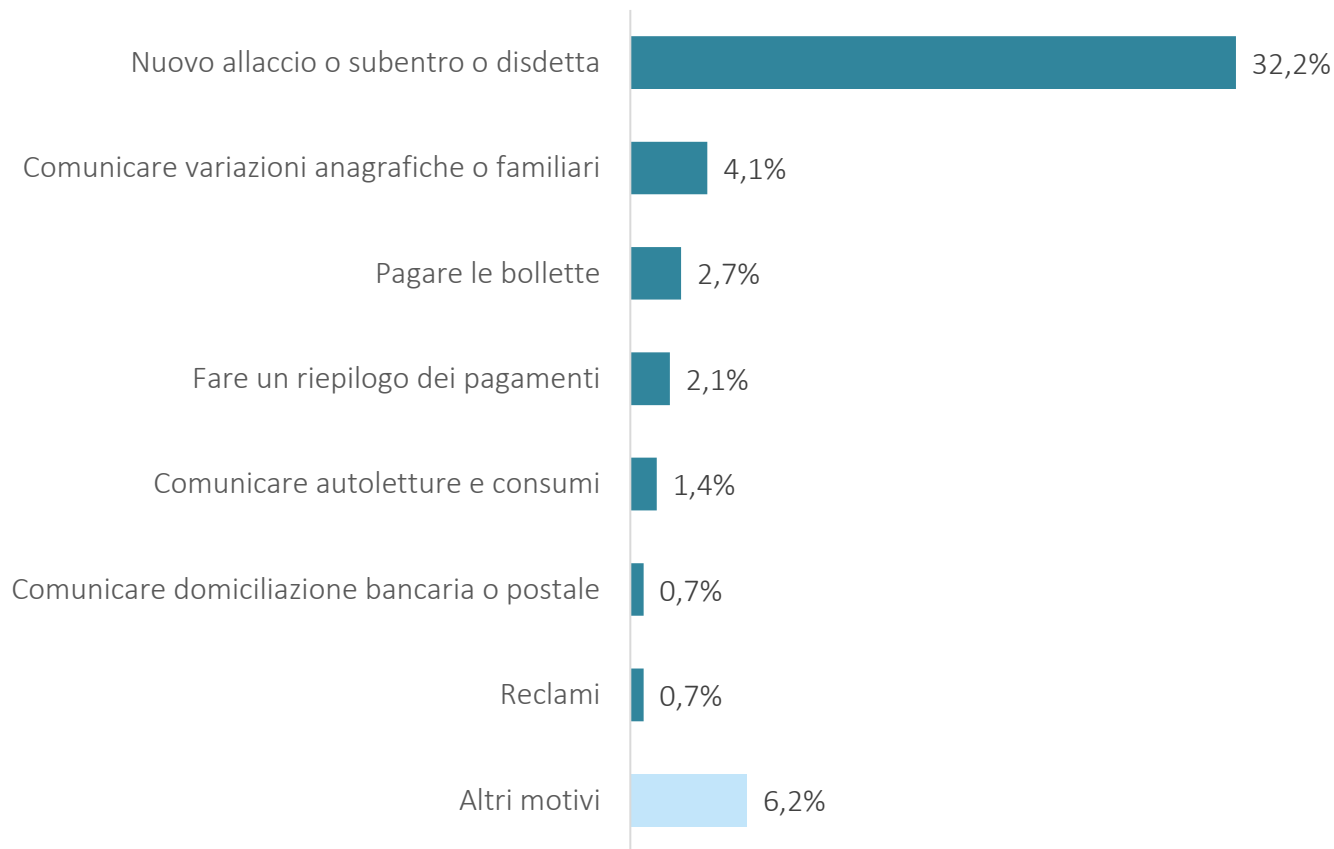


Valutazione	%
Voto 10	48,4
Voto 9	9,7
Voto 8	9,7
Voto 7	6,5
Voto 6	3,2
Voto 5	3,2
Voto 4	3,2
Voto 3	-
Voto 2	3,2
Voto 1	12,9

Sportello Online

Sportello Online

Per quali motivi ha utilizzato lo Sportello Online?



** Grafici realizzati considerando solamente le risposte dell'attuale questionario*

Base: utenti che hanno utilizzato lo sportello online, n = 146

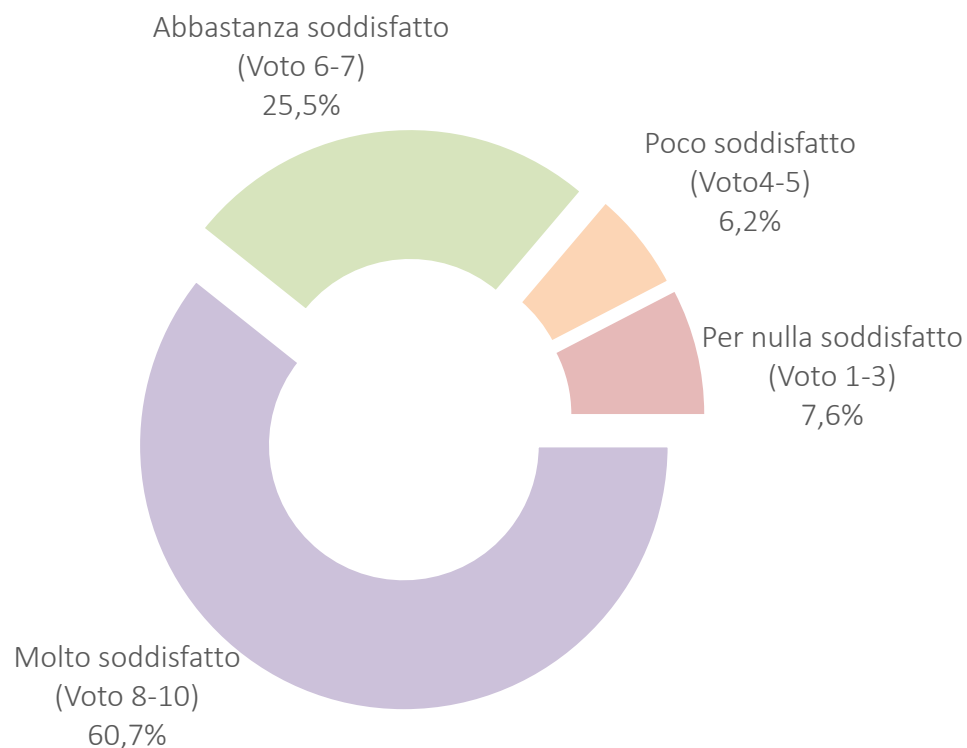
Nota: domanda a risposta multipla, la somma non fa 100,0%

Sportello Online

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

Indice di Soddisfazione: 86,2%

Media: 7,48



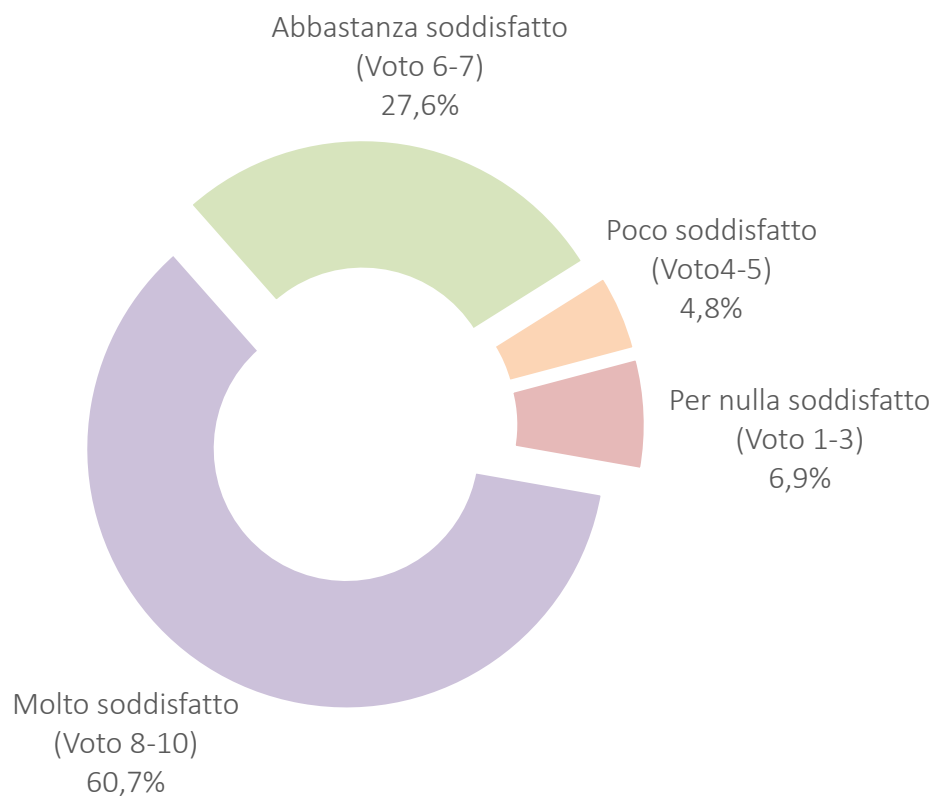
Valutazione	%
Voto 10	22,1
Voto 9	13,1
Voto 8	25,5
Voto 7	11,0
Voto 6	14,5
Voto 5	4,1
Voto 4	2,1
Voto 3	1,4
Voto 2	1,4
Voto 1	4,8

Sportello Online

Quanto è soddisfatto/a della chiarezza delle informazioni?

Indice di Soddisfazione: 88,3%

Media: 7,59



Valutazione	%
Voto 10	22,1
Voto 9	11,7
Voto 8	26,9
Voto 7	16,6
Voto 6	11,0
Voto 5	4,8
Voto 4	-
Voto 3	1,4
Voto 2	1,4
Voto 1	4,1

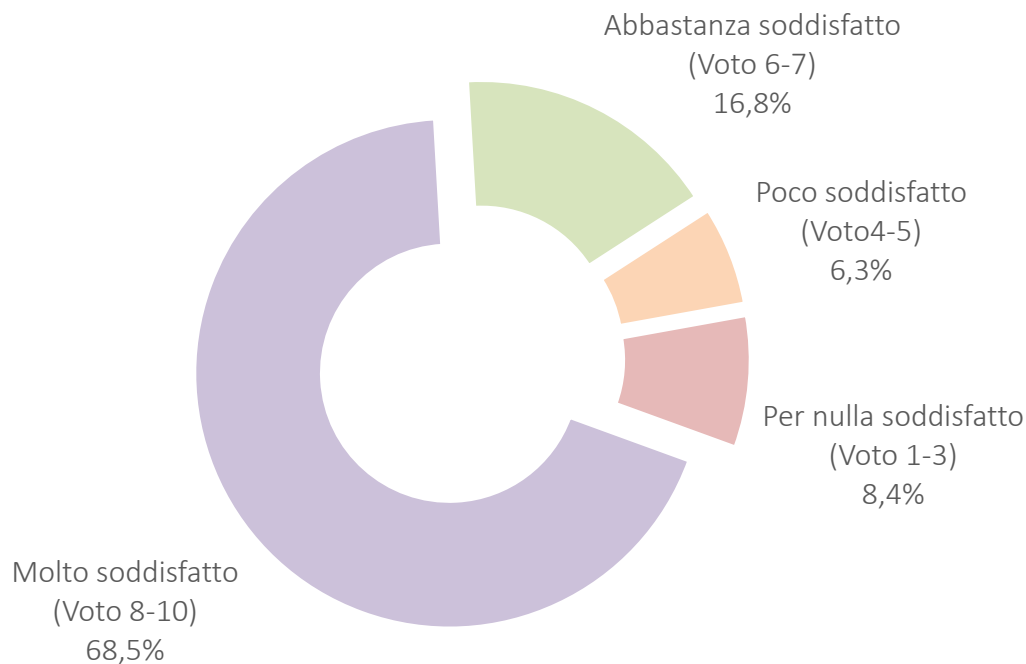
Sportello Online

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?

Indice di Soddisfazione: 85,3%

Media: 7,66

Soddisfazione Sportello online

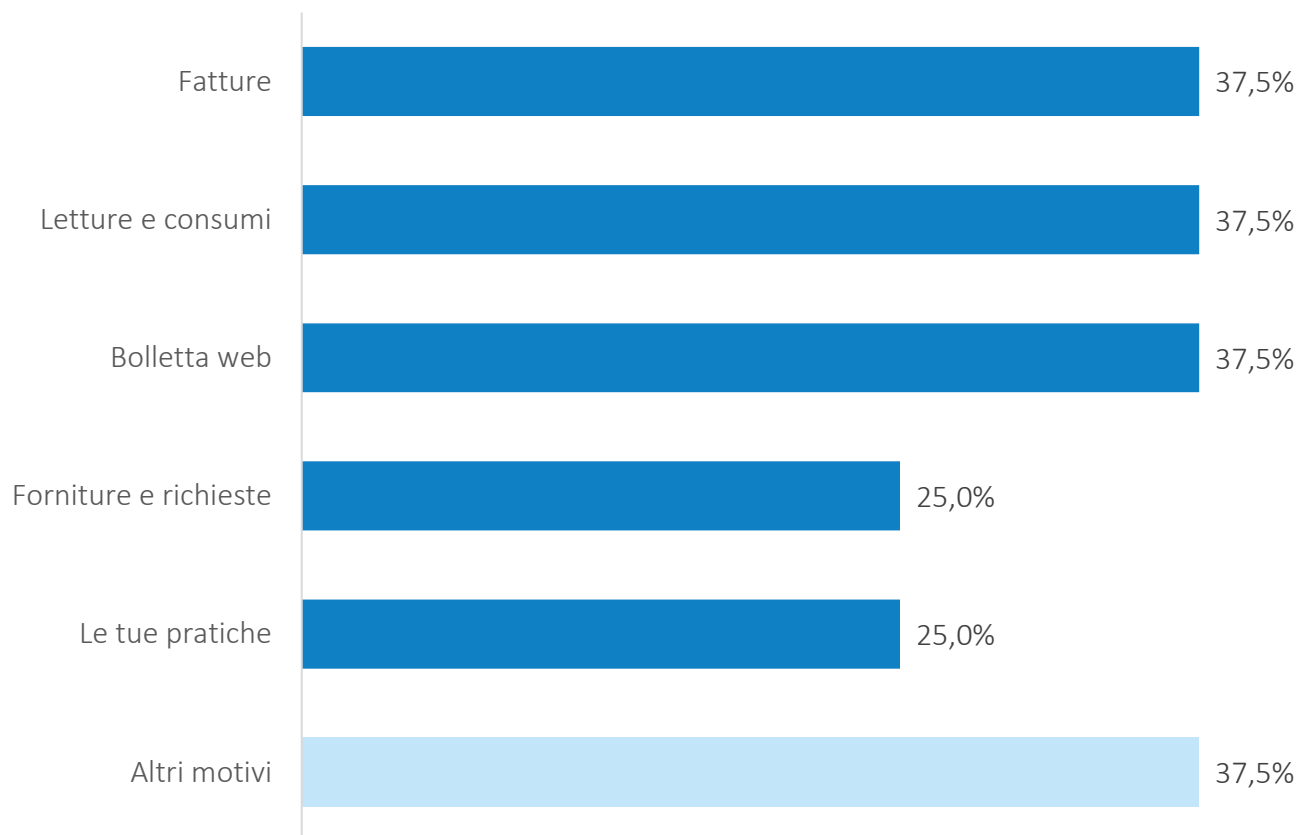


Valutazione	%
Voto 10	26,6
Voto 9	18,9
Voto 8	23,0
Voto 7	7,0
Voto 6	9,8
Voto 5	2,8
Voto 4	3,5
Voto 3	-
Voto 2	1,4
Voto 1	7,0

Contatto tramite APP

Contatto tramite APP

Quali sezioni della APP ha consultato?



** Grafici realizzati considerando solamente le risposte dell'attuale questionario*

Base: utenti che hanno utilizzato l'app, n = 8

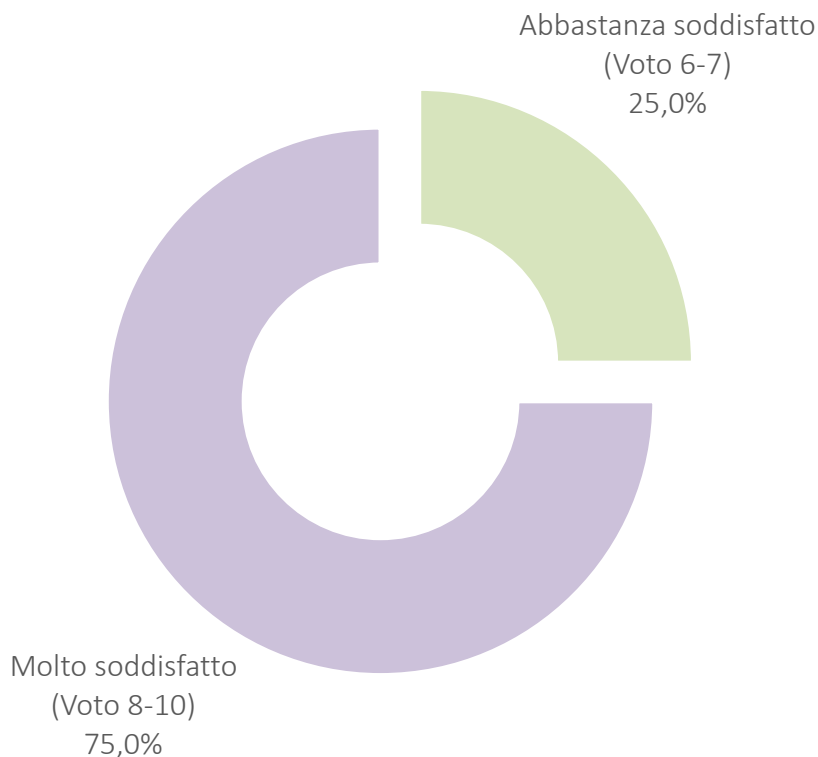
Nota: domanda a risposta multipla, la somma non fa 100,0%

Contatto tramite APP

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

Indice di Soddisfazione: 100,0%

Media: 8,63



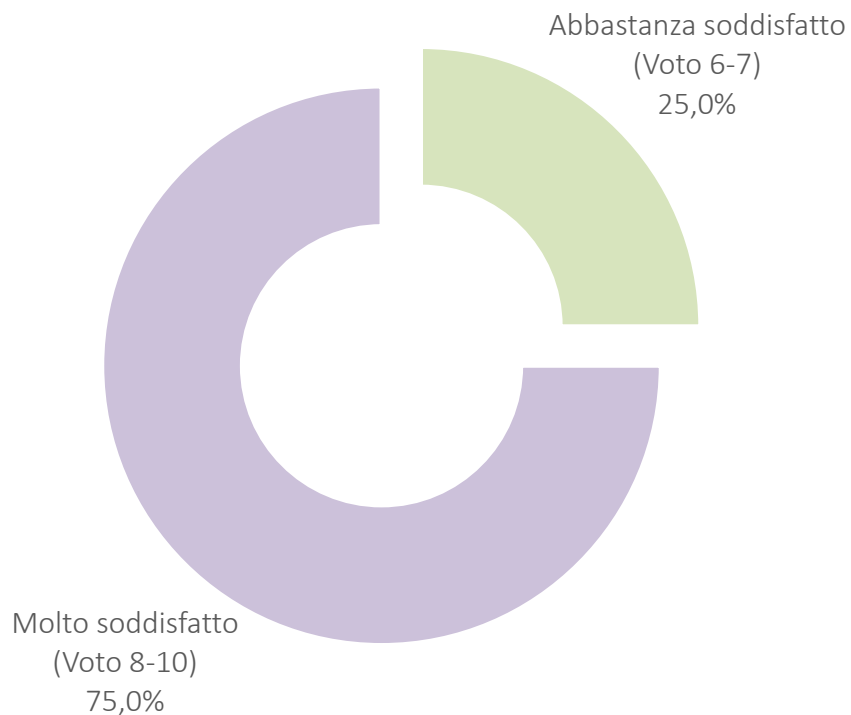
Valutazione	%
Voto 10	50,0
Voto 9	-
Voto 8	25,0
Voto 7	12,5
Voto 6	12,5
Voto 5	-
Voto 4	-
Voto 3	-
Voto 2	-
Voto 1	-

Contatto tramite APP

Quanto è soddisfatto/a della chiarezza delle informazioni?

Indice di Soddisfazione: 100,0%

Media: 9,00



Valutazione	%
Voto 10	50,0
Voto 9	25,0
Voto 8	-
Voto 7	25,0
Voto 6	-
Voto 5	-
Voto 4	-
Voto 3	-
Voto 2	-
Voto 1	-

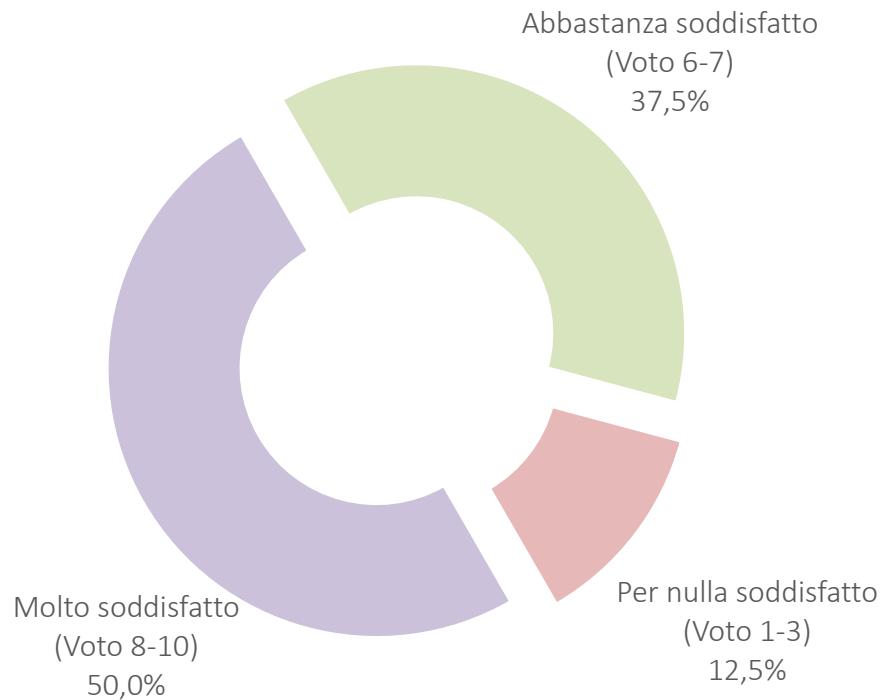
Contatto tramite APP

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 APP?

Indice di Soddisfazione: 87,5%

Media: 7,75

Soddisfazione App



Valutazione	%
Voto 10	50,0
Voto 9	-
Voto 8	-
Voto 7	37,5
Voto 6	-
Voto 5	-
Voto 4	-
Voto 3	-
Voto 2	-
Voto 1	12,5

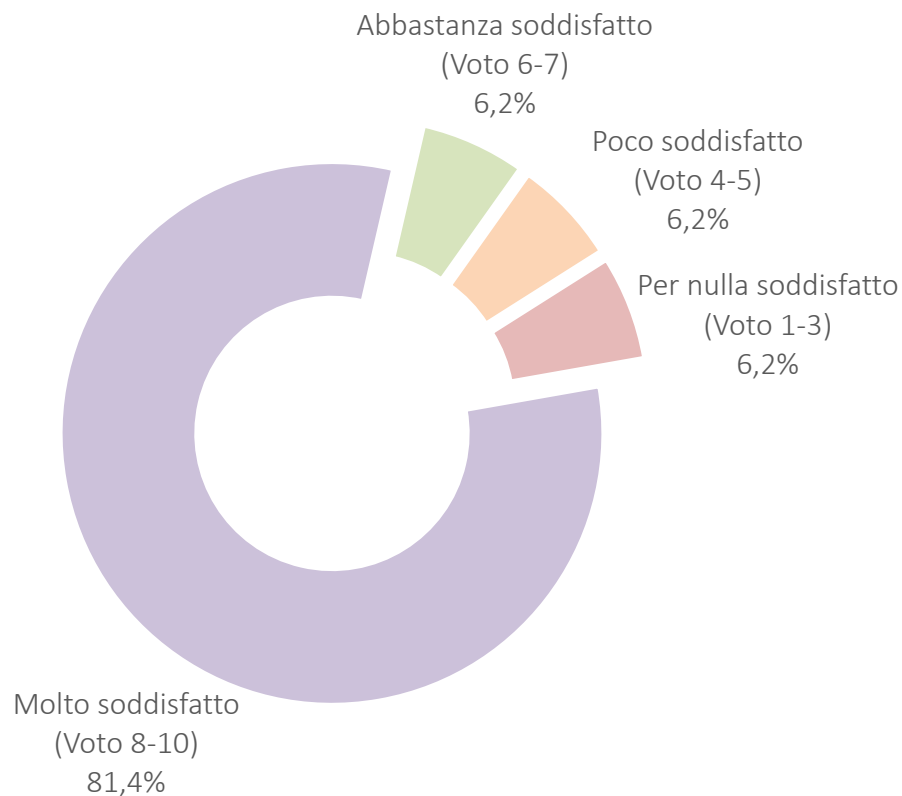
Contatto tramite
Sito Internet

Contatto tramite Sito Internet

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

Indice di Soddisfazione: 87,6%

Media: 8,06



Valutazione	%
Voto 10	31,3
Voto 9	18,8
Voto 8	31,3
Voto 7	-
Voto 6	6,2
Voto 5	6,2
Voto 4	-
Voto 3	-
Voto 2	-
Voto 1	6,2

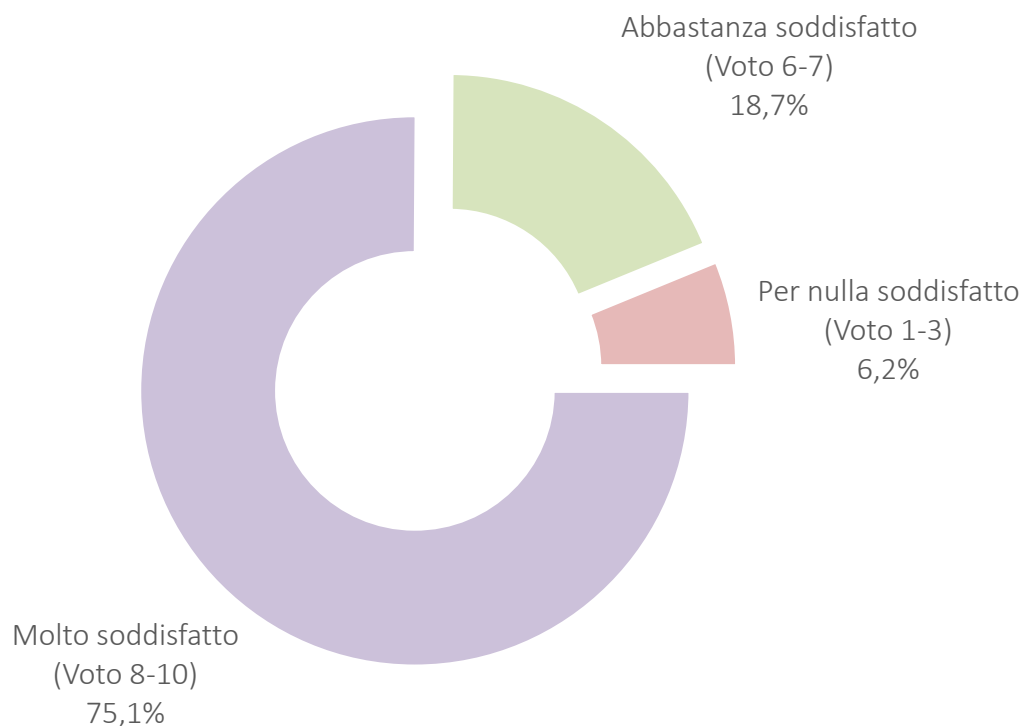
Base: utenti che hanno utilizzato il sito internet, n = 16

Contatto tramite Sito Internet

Quanto è soddisfatto/a della chiarezza delle informazioni?

Indice di Soddisfazione: 93,8%

Media: 8,25



Valutazione	%
Voto 10	31,3
Voto 9	25,0
Voto 8	18,8
Voto 7	6,2
Voto 6	12,5
Voto 5	-
Voto 4	-
Voto 3	6,2
Voto 2	-
Voto 1	-

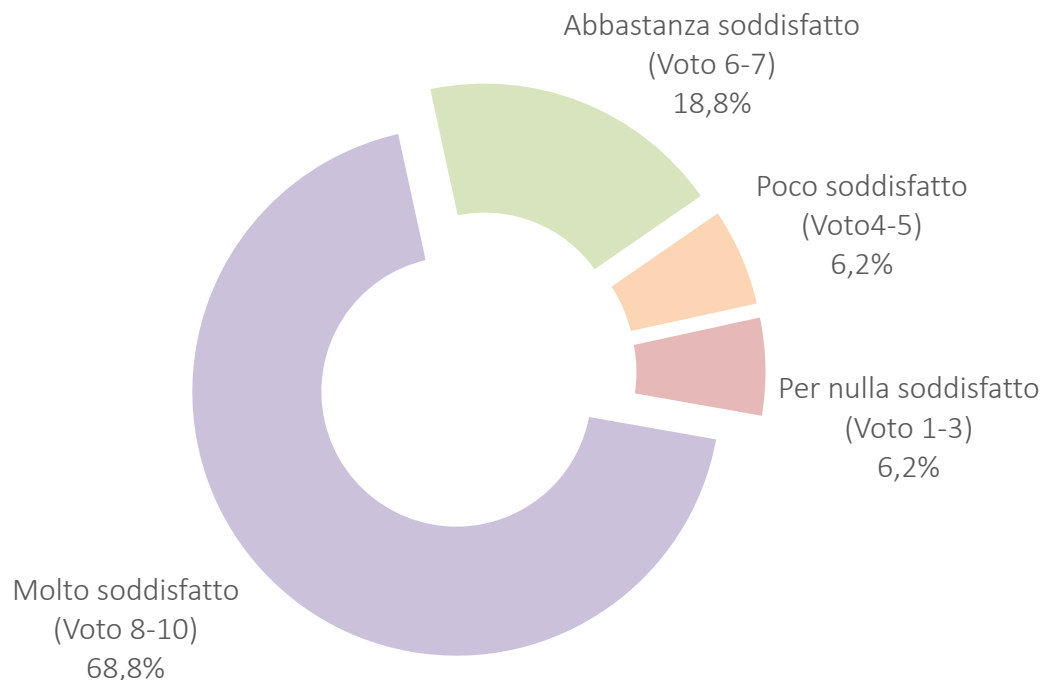
Contatto tramite Sito Internet

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 Sito Internet?

Indice di Soddisfazione: 87,6%

Media: 8,13

Soddisfazione Sito internet



Valutazione	%
Voto 10	43,8
Voto 9	12,5
Voto 8	12,5
Voto 7	6,3
Voto 6	12,5
Voto 5	6,2
Voto 4	-
Voto 3	-
Voto 2	6,2
Voto 1	-



2026
Luglio



Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it