

# Allegato I



ANALISI DELLA  
CUSTOMER SATISFACTION

REPORT GENERALE

# Obiettivi e Metodologia

# Obiettivi della ricerca

4

La presente relazione si inserisce nella tradizionale attenzione all'ascolto della propria utenza da parte di Veritas.

Gli obiettivi principali della rilevazione di Customer Satisfaction sono i seguenti:

- Misurare i livelli di Customer Satisfaction per i servizi prestati, tramite la definizione e presentazione di indici sintetici ed analitici appropriati per ogni servizio;
- Verificare in termini di trend l'andamento degli indicatori, grazie alla presenza di dati pregressi, rispetto agli anni precedenti;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di miglioramento in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli criteri valutati;
- Fornire una indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio;
- Verificare il livello di conoscenza e la percezione che gli utenti hanno di Veritas;
- Registrare le spontanee proposte degli utenti sulla qualità e miglioramento della gestione dei servizi.

Negli aspetti di Customer Satisfaction la rilevazione è, dal punto di vista metodologico-operativo, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".

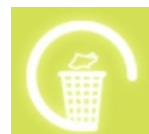
L'esposizione dei risultati si articola nel presente report di sintesi e in report separati per ciascuna Unità Locale Territoriale.

All'interno del report vengono presentati i dati di confronto tra le Unità Locali Territoriali (ULT) e tra il dato di Veritas e gli standard di mercato nazionale e del Triveneto.



## IGIENE AMBIENTALE

- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta
- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- Il servizio Ecomobile / Ecofurgone
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini



# Fattori di analisi: relazione / comunicazione

6

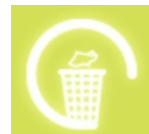
## CONTATTO

- Gli orari di apertura degli uffici
- La cortesia e competenza del personale
- I tempi di risposta alle richieste
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center

*Nella rilevazione 2020 l'aspetto «I tempi di attesa agli sportelli» non è stato analizzato, in quanto i risultati sarebbero stati non significativi o deviati a causa dell'emergenza Covid-19.*

## INFORMAZIONI

- La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet
- La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni
- La frequenza e la puntualità delle informazioni



### **MEDIA DI SODDISFAZIONE:**

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

### **INDICE DI SODDISFAZIONE:**

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0=nessuno soddisfatto e 100=tutti soddisfatti.

### **MEDIA DI IMPORTANZA:**

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto (investendo risorse)?

### **GAP:**

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.



Campione



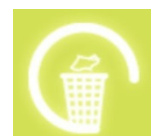
## Il Campione

9

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso del mese di Agosto – Settembre 2020, ed è stato intervistato un campione totale di 8.632 utenti di cui 5.909 domestici e 2.723 commerciali.

L'intervista è stata condotta in mix mode con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) per l'87,9% - e CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) per il 12,1%. Ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda che offre i servizi pubblici locali. Si rimanda alle tabelle per la descrizione del campione complessivo, per tipo di servizio valutato e per zone di residenza dell'utenza.

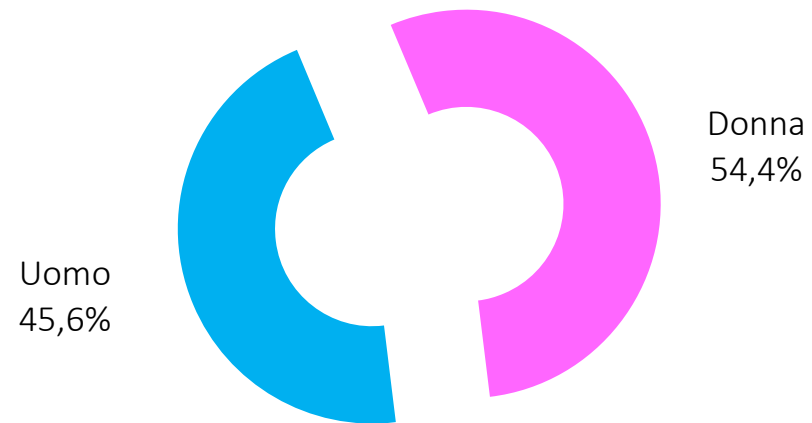
	Margine max di errore
<b>Totale campione</b>	1,1
<b>Utenti domestici</b>	1,3
<b>Servizio di Igiene Ambientale</b>	1,3
<b>Unità Locale Territoriale:</b>	
• Venezia	2,8
• Riviera del Brenta e Miranese	3,7
• Chioggia	5,2
• Mogliano Veneto – Marcon – Quarto d'Altino - Meolo	3,5
• Cavarzere - Cona	4,8
• Est	2,2
<b>Servizio Idrico Integrato</b>	1,7
<b>Unità Locale Territoriale:</b>	
• Venezia	3,2
• Riviera del Brenta e Miranese	4,2
• Chioggia	5,6
• Mogliano Veneto	5,8
• Est	2,7



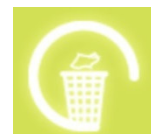
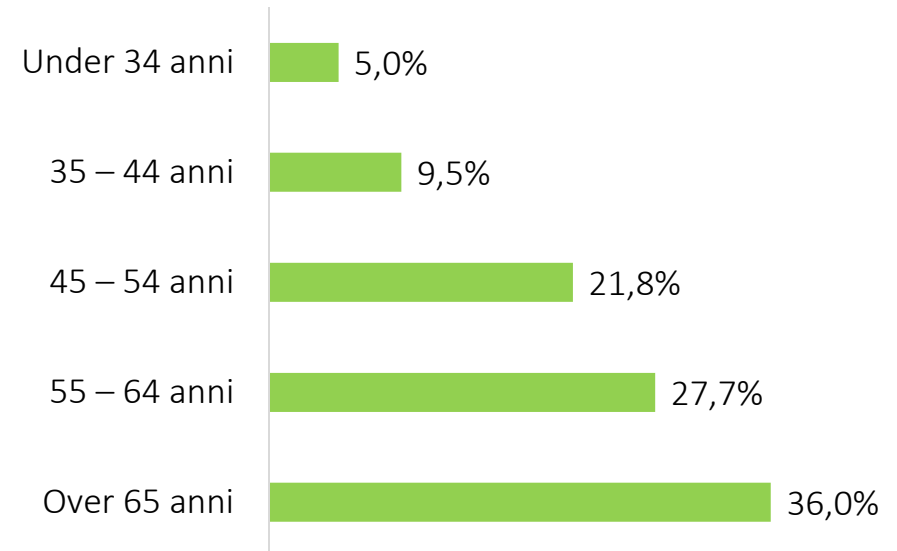
	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2.192	25,4	755	21,9	473	24,6
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	1.304	15,1	417	12,1	311	16,1
CHIOGGIA	667	7,7	206	6,0	153	7,9
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	1.071	12,4	515	14,9	271	14,1
CAVARZERE-CONA	405	4,7	243	7,0	162	8,4
EST	2.993	34,7	1316	38,1	556	28,9
TOTALI	8.632	100,0	3.452	100,0	1.926	100,0



## GENERE



## CLASSE DI ETÀ

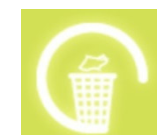


Dati di sintesi:  
Indice di soddisfazione  
generale e sintetico

## Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Igiene Ambientale

13

	INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) IGIENE AMBIENTALE		
	COMPLESSIVO	DOMESTICI	COMMERCIALI
TOTALE	88,7	89,0	86,6
VENEZIA	88,2	89,4	84,6
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	88,2	88,6	88,0
CHIOGGIA	87,7	87,7	87,0
MOGLIANO-MARCON- QUARTO-MEOLO	89,3	89,8	87,6
CAVARZERE-CONA	91,1	90,5	92,8
EST	89,3	89,5	87,9





# IGIENE AMBIENTALE

## Analisi della soddisfazione degli utenti



# Indice generale di soddisfazione

15

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	Cavarzere- Cona	Est
<b>INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE</b>	<b>96,2</b>	95,4	94,9	93,0	97,3	98,0	97,0

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
UTENZE DOMESTICHE	96,7	96,9	96,0	96,4	94,0	93,5	92,3	86,8
UTENZE COMMERCIALI	95,3	94,0	93,2	93,6	91,4	88,1	86,9	82,1

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
<b>INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE</b>	<b>96,2</b>	90,7	95,0

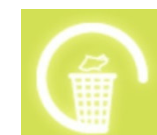


## Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

16

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
COMPLESSIVO	<b>88,7</b>	88,2	88,2	87,7	89,3	91,1	89,3
AREA RELAZIONE	<b>88,8</b>	88,2	87,8	90,8	89,6	92,6	88,5
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	<b>88,6</b>	88,2	88,4	85,8	89,1	90,3	89,6

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	<b>88,7</b>	84,6	87,8





## Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

17

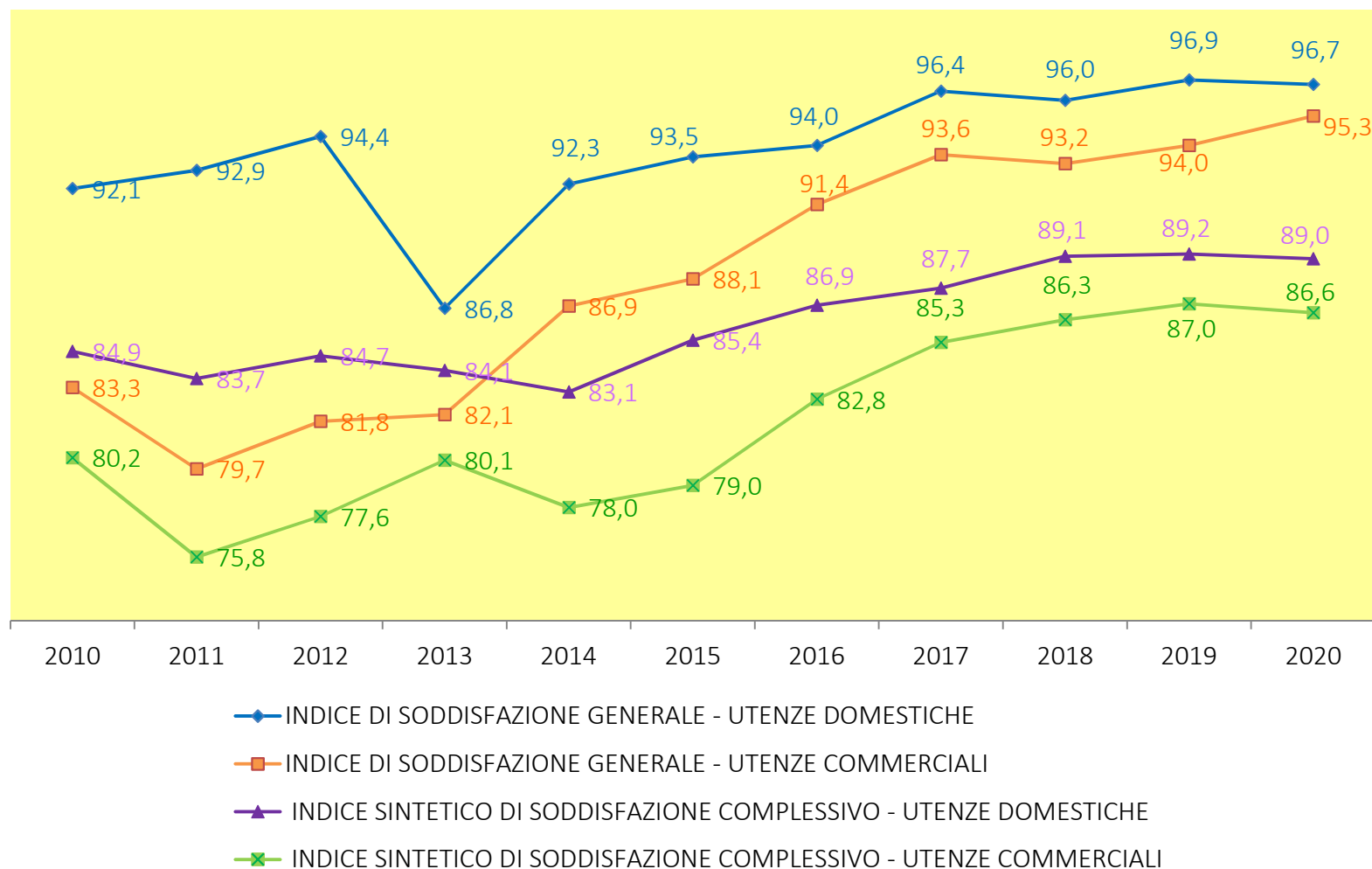
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
COMPLESSIVO	89,0	89,2	89,1	87,7	86,9	85,4	83,1	84,1
AREA RELAZIONE	89,8	90,0	90,0	88,9	83,3	82,2	81,3	83,5
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,7	88,8	88,5	87,1	88,8	87,1	84,2	84,3

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE COMMERCIALI	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
COMPLESSIVO	86,6	87,0	86,3	85,3	82,8	79,0	78,0	80,1
AREA RELAZIONE	87,2	89,0	87,7	85,7	80,5	76,5	78,3	82,6
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	86,2	85,8	85,3	85,1	84,4	80,8	77,8	78,6



# Cronistoria degli indici di soddisfazione

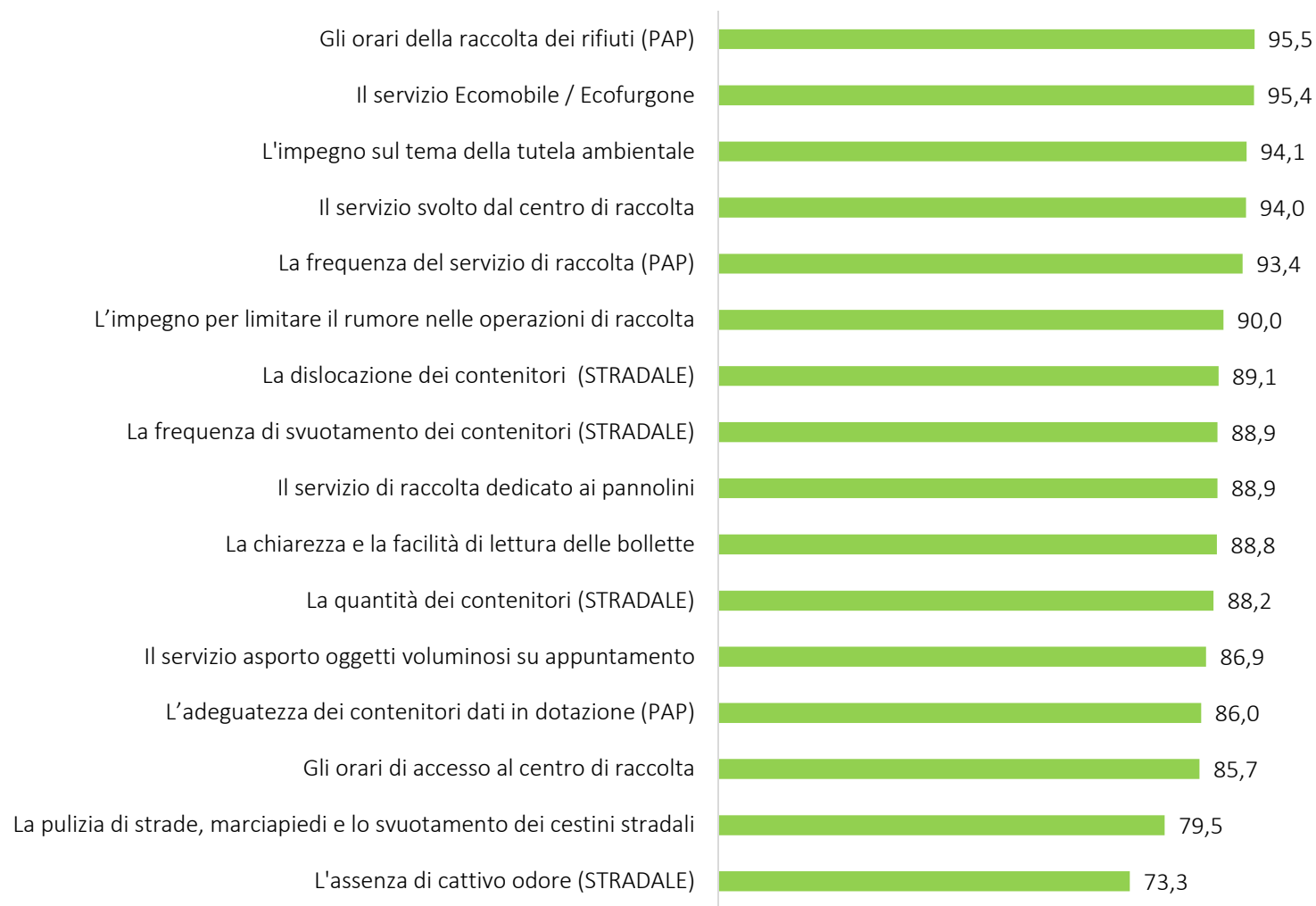
18



# Indici di soddisfazione

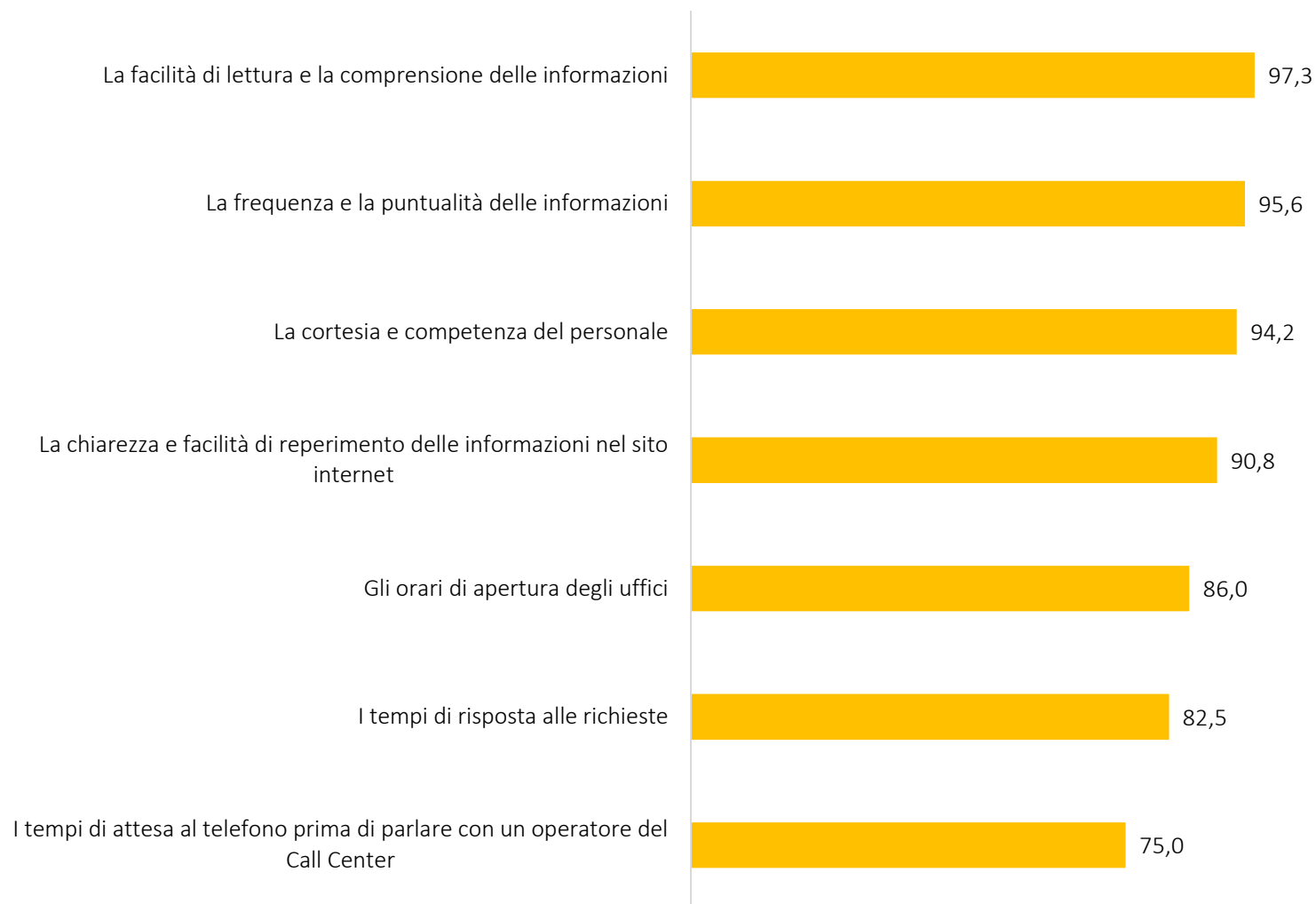
## Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

20



## Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione/comunicazione

21



## Indici di soddisfazione per singolo fattore

22

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,5
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	93,4
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	86,0
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,9
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,1
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,3
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	88,2
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,0
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,5
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,1
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	88,8
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	86,9
Gli orari di accesso al centro di raccolta	85,7
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,0
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,4
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	88,9

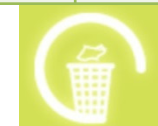
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	86,0
La cortesia e competenza del personale	94,2
I tempi di risposta alle richieste	82,5
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	75,0
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,3
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,6



## Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

23

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,5	88,6	95,0	-	96,2	99,0	96,3
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	93,4	95,5	90,5	-	92,2	96,6	93,4
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	86,0	-	90,1	-	90,2	-	83,0
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,9	90,3	91,2	86,8	-	85,4	89,2
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,1	86,5	90,9	88,5	-	91,1	91,5
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,3	70,6	80,3	65,0	-	80,9	74,2
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	88,2	87,4	91,9	88,0	-	84,5	90,0
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,0	88,2	90,2	84,9	91,2	95,3	90,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,5	75,5	81,6	74,6	77,3	86,4	81,9
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,1	92,5	94,1	91,5	95,8	95,5	94,7
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	88,8	89,0	85,0	90,9	90,5	-	89,1
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	86,9	88,4	83,3	92,3	80,5	85,8	87,6
Gli orari di accesso al centro di raccolta	85,7	90,4	79,9	86,4	78,0	87,0	89,4
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,0	94,4	92,6	95,0	93,3	96,1	94,0
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,4	97,2	93,3	-	97,8	-	94,4
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	88,9	-	85,0	-	86,7	-	95,5



## Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

24

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	86,0	84,6	83,6	89,0	85,3	88,4	87,2
La cortesia e competenza del personale	94,2	92,9	94,3	96,6	94,5	98,0	94,0
I tempi di risposta alle richieste	82,5	79,2	83,6	88,2	84,3	89,6	81,8
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	75,0	76,3	75,2	77,1	76,1	81,8	72,4
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,8	91,1	87,9	92,0	91,6	91,2	91,2
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,3	96,8	95,8	96,4	98,7	100,0	97,5
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,6	96,2	93,7	96,2	96,0	98,4	95,2





## Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

25

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,5	96,3	93,8
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	93,4	94,4	91,4
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	86,0	84,4	89,5
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,9	89,1	88,5
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,1	89,8	88,1
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,3	71,7	75,7
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	88,2	88,5	87,7
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,0	89,8	90,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,5	79,4	79,6
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,1	94,5	93,4
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	88,8	90,6	85,5
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	86,9	86,9	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	85,7	86,2	70,6
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,0	94,2	87,5
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,4	95,4	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	88,9	88,9	-



## Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

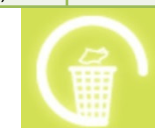
26

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	86,0	86,5	85,1
La cortesia e competenza del personale	94,2	95,0	92,8
I tempi di risposta alle richieste	82,5	83,8	80,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	75,0	76,5	72,3
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,8	91,9	89,2
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,3	98,2	95,7
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,6	95,8	95,3



## Indici di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

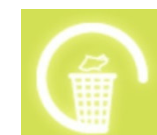
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	96,3	89,7	95,3	-	96,8	99,1	97,3
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	94,4	96,4	93,1	-	93,4	97,4	94,0
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	84,4	-	91,4	-	89,8	-	80,6
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	89,1	90,3	92,5	87,1	-	83,6	90,4
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,8	87,8	92,0	88,2	-	91,0	92,1
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	71,7	70,3	78,0	60,8	-	79,2	73,0
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	88,5	89,4	93,8	88,1	-	81,2	89,3
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,8	87,6	88,9	84,9	90,9	95,9	90,5
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,4	78,5	79,3	71,4	76,5	86,4	81,3
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,5	93,6	93,4	90,8	96,7	95,6	95,0
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	90,6	90,8	86,0	94,6	92,4		90,5
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	86,9	88,4	83,3	92,3	80,5	85,8	87,6
Gli orari di accesso al centro di raccolta	86,2	90,4	79,9	86,4	79,2	87,0	89,4
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,2	94,4	92,6	95,0	94,3	96,1	94,0
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,4	97,2	93,3	-	97,8	-	94,4
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	88,9	-	85,0	-	86,7	-	95,5



## Indici di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

28

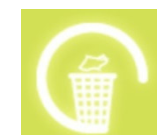
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	86,5	86,0	82,6	92,9	87,1	85,2	86,9
La cortesia e competenza del personale	95,0	94,9	93,8	95,7	96,3	97,1	94,6
I tempi di risposta alle richieste	83,8	82,4	88,5	85,1	86,4	90,6	81,3
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	76,5	81,0	77,8	80,0	75,3	76,7	73,1
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,9	92,2	89,5	88,2	92,2	89,5	93,2
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	98,2	98,3	95,4	100,0	98,0	100,0	98,7
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,8	97,1	90,9	98,1	95,8	100,0	95,5



## Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

29

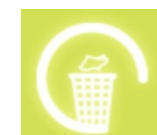
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	93,8	86,4	94,6	-	95,2	98,6	93,5
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	91,4	93,7	87,0	-	89,8	95,4	91,9
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	89,5	-	88,3	-	91,0	-	89,0
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,5	90,2	89,3	86,3	-	88,1	87,3
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	88,1	84,5	89,3	89,0	-	91,3	90,4
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	75,7	70,9	83,8	71,0	-	83,3	76,1
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	87,7	84,2	89,3	87,8	-	89,2	91,3
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,3	89,2	92,1	84,9	91,7	94,3	90,0
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,6	70,6	84,6	78,8	78,9	86,4	83,1
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	93,4	90,8	95,1	92,5	94,1	95,3	94,1
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	85,5	86,1	83,7	85,7	86,6	-	85,6
Gli orari di accesso al centro di raccolta	70,6	-	-	-	70,6	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	87,5	-	-	-	87,5	-	-



## Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

30

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	85,1	82,5	85,2	85,0	81,8	93,8	88,0
La cortesia e competenza del personale	92,8	89,2	95,2	97,7	90,9	100,0	92,6
I tempi di risposta alle richieste	80,1	74,2	76,1	91,3	80,0	87,5	83,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	72,3	68,4	70,9	74,4	77,8	92,9	70,6
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	89,2	89,7	86,1	95,1	90,6	93,3	87,6
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,7	94,2	96,3	92,6	100,0	100,0	94,8
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,3	94,7	97,3	94,0	96,4	96,7	94,5



## Indici di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto temporale

31

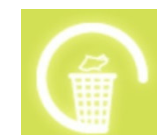
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	96,3	95,4	94,5	94,4	93,8	94,0	93,6	97,9	-
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	94,4	93,2	93,4	94,2	93,8	93,3	92,6	90,9	90,2
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	84,4	82,0	83,8	79,2	77,5	83,4	90,3	83,6	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	89,1	89,6	85,4	86,2	90,5	85,0	87,2	85,4	88,5
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,8	89,3	88,2	87,4	88,5	86,4	86,8	79,8	86,6
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	71,7	73,1	70,4	68,3	70,5	68,5	67,9	63,2	68,0
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	88,5	87,3	90,8	88,8	89,4	86,7	85,4	80,8	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,8	90,9	89,7	90,0	88,5	88,1	86,7	86,0	88,4
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,4	77,2	71,9	72,2	72,8	71,5	70,0	64,2	70,6
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,5	95,3	93,2	92,6	91,8	89,6	88,3	85,1	90,9
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	90,6	88,7	86,9	86,6	86,0	82,8	78,6	82,4	86,5
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	86,9	90,3	90,5	91,5	90,5	89,2	87,4	83,2	90,1
Gli orari di accesso al centro di raccolta	86,2	90,5	90,1	87,9	90,3	89,4	88,1	83,2	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,2	95,4	94,8	94,8	95,6	95,2	93,3	89,3	-
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,4	95,9	93,9	94,1	95,5	96,3	95,0	93,0	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	88,9	86,5	96,2	80,0	88,9	81,8	-	-	-



## Indici di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto temporale

32

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	86,5	92,5	86,7	87,8	86,1	89,1	83,0	85,2	97,0
La cortesia e competenza del personale	95,0	94,2	95,7	95,2	91,0	91,3	88,9	90,9	91,2
I tempi di risposta alle richieste	83,8	88,5	88,5	90,4	85,3	84,9	81,9	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	-	76,3	78,7	74,1	76,6	67,5	72,7	66,1	77,4
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	76,5	83,2	81,7	83,9	81,5	78,9	72,7	78,7	84,6
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,9	92,4	93,8	-	-	-	-	-	-
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	98,2	97,5	97,2	95,8	94,8	95,2	93,8	93,6	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,8	94,9	96,7	94,0	94,0	94,0	92,9	90,4	-

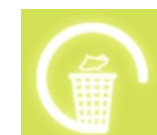




## Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto temporale

33

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	93,8	92,9	91,8	93,7	92,4	89,0	92,0	96,2	85,7
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	91,4	91,2	89,4	90,4	91,8	88,4	91,1	90,6	87,8
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	89,5	86,9	89,4	88,1	83,9	88,4	85,0	71,5	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,5	87,1	85,9	87,4	86,7	83,1	82,2	80,9	84,0
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	88,1	88,3	87,2	84,3	85,2	80,1	81,4	76,9	74,9
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	75,7	73,7	72,8	72,9	69,2	65,2	66,9	58,6	62,9
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	87,7	86,5	83,0	84,8	95,1	87,1	86,0	100,0	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,3	90,7	89,4	88,1	87,2	83,4	85,0	87,8	92,6
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,6	77,0	74,7	71,5	70,3	68,5	68,4	66,5	71,2
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	93,4	92,7	92,4	91,8	91,0	86,6	86,1	83,3	81,5
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	85,5	85,4	85,1	85,3	84,4	78,0	71,3	77,8	82,6
Gli orari di accesso al centro di raccolta	70,6	75,0	79,5	80,0	76,9	75,3	67,3	68,1	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	87,5	88,9	90,9	92,1	94,5	91,9	85,0	80,0	-



## Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto temporale

34

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	85,1	92,4	91,4	86,4	87,2	87,0	82,3	85,1	90,2
La cortesia e competenza del personale	92,8	91,3	91,4	94,0	90,8	88,3	87,5	91,7	85,4
I tempi di risposta alle richieste	80,1	81,8	79,0	79,5	79,2	75,9	77,8	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	-	81,1	77,4	73,1	81,5	65,7	67,5	74,4	65,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	72,3	80,9	83,7	76,9	79,8	74,3	76,5	78,9	74,7
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	89,2	93,2	90,9	-	-	-	-	-	-
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,7	97,3	96,2	95,1	93,3	95,0	91,7	93,9	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,3	94,7	91,9	94,9	91,7	94,3	90,7	92,4	-



## Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

35

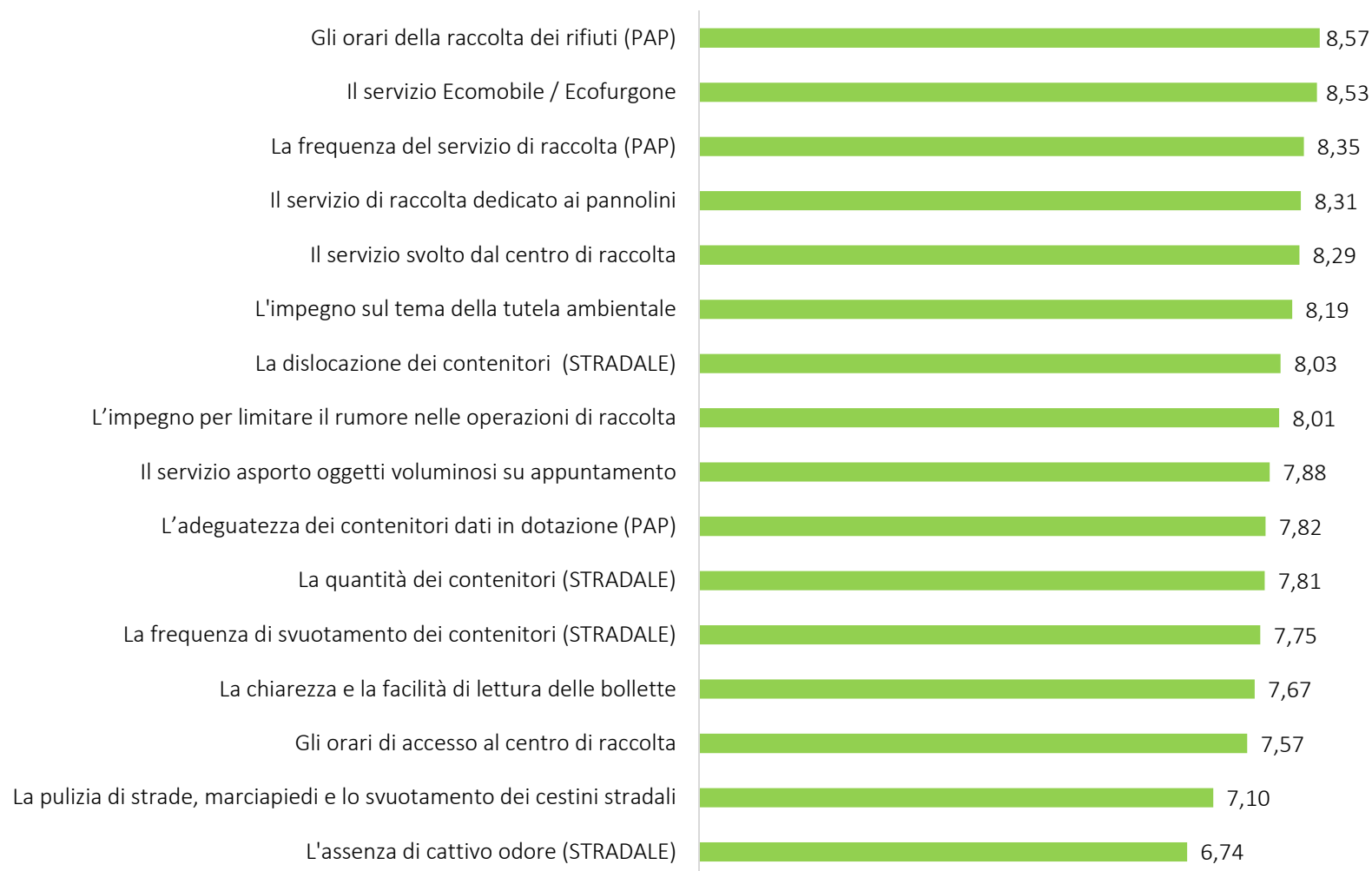
	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
<b>AREA PRODOTTO / SERVIZIO</b>			
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,5	93,0	95,5
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,1	93,4	94,5
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,5	75,6	78,5
<b>AREA RELAZIONE</b>			
Gli orari di apertura degli uffici	86,0	88,5	89,8
La cortesia e la competenza del personale	94,2	91,3	93,6
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	75,0	77,2	77,3



## Medie di soddisfazione

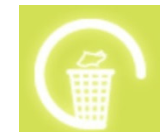
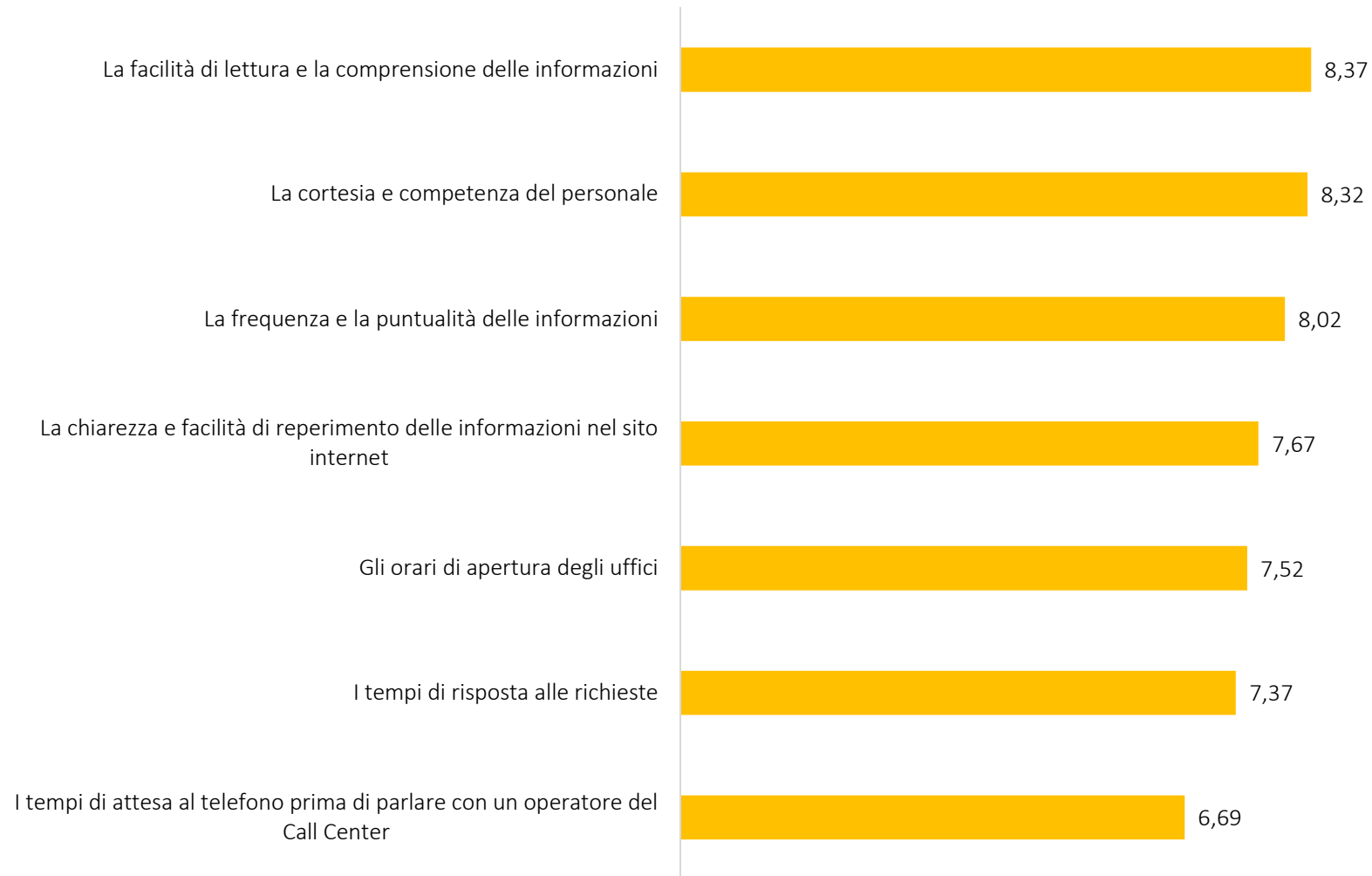
## Medie di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

37



## Medie di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione/comunicazione

38



## Medie di soddisfazione

39

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	3.442	8,57	1,58
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	3.490	8,35	1,74
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	2.632	7,82	2,14
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	2.114	7,75	1,83
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	2.145	8,03	2,05
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2.121	6,74	2,24
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	2.133	7,81	1,96
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	4.869	8,01	1,95
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	5.015	7,10	2,23
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	5.057	8,19	1,59
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	4.308	7,67	1,91
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	2.252	7,88	2,14
Gli orari di accesso al centro di raccolta	2.455	7,57	1,93
Il servizio svolto dal centro di raccolta	2.503	8,29	1,68
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	482	8,53	1,58
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	72	8,31	1,77



## Medie di soddisfazione

40

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	1.012	7,52	1,97
La cortesia e competenza del personale	1.138	8,32	1,71
I tempi di risposta alle richieste	1.261	7,37	2,33
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1.014	6,69	2,30
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1.505	7,67	1,71
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1.498	8,37	1,38
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1.422	8,02	1,50

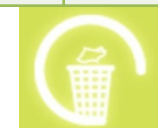




## Medie di soddisfazione: Confronto per ULT

41

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,57	8,05	8,55	-	8,59	8,80	8,65
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,35	8,80	8,14	-	8,10	8,64	8,32
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,82	-	8,25	-	7,97	-	7,65
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,75	7,70	7,95	7,66	-	7,52	7,97
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	8,03	7,83	8,22	7,85	-	8,12	8,33
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,74	6,58	7,13	6,28	-	7,14	6,80
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,81	7,67	8,13	7,79	-	7,55	8,05
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,01	7,91	7,90	7,53	8,09	8,32	8,11
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,10	6,82	7,22	6,71	6,96	7,38	7,32
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,19	8,01	8,14	7,81	8,33	8,27	8,33
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,67	7,62	7,45	7,88	7,73		7,71
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	7,88	7,92	7,51	8,42	7,38	8,14	7,94
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,57	7,86	7,14	7,61	7,12	7,74	7,77
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,29	8,22	8,07	8,35	8,20	8,49	8,40
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,53	8,45	8,25	-	8,87	-	8,51
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,31	-	7,90	-	8,27	-	8,73



## Medie di soddisfazione: Confronto per ULT

42

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,52	7,44	7,44	7,74	7,33	7,56	7,64
La cortesia e competenza del personale	8,32	8,23	8,31	8,22	8,28	8,54	8,40
I tempi di risposta alle richieste	7,37	7,06	7,30	7,74	7,44	8,25	7,44
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,69	6,72	6,59	6,65	6,88	6,86	6,63
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,67	7,57	7,53	7,63	7,74	8,09	7,75
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,37	8,26	8,20	8,31	8,51	8,86	8,43
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,02	7,95	7,95	8,13	8,02	8,26	8,06



## Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

43

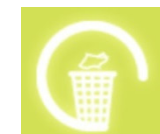
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,57	8,66	8,37
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,35	8,44	8,15
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,82	7,74	7,99
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,75	7,73	7,80
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	8,03	8,08	7,96
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,74	6,65	6,86
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,81	7,86	7,73
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,01	8,01	8,01
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,10	7,12	7,07
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,19	8,25	8,09
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,67	7,81	7,40
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	7,88	7,88	
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,57	7,60	6,43
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,29	8,31	7,71
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,53	8,53	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,31	8,31	-



## Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

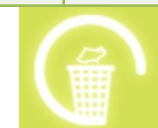
44

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	7,52	7,54	7,48
La cortesia e competenza del personale	8,32	8,39	8,20
I tempi di risposta alle richieste	7,37	7,49	7,17
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,69	6,74	6,60
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,67	7,77	7,53
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,37	8,39	8,35
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,02	8,06	7,96



## Medie di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

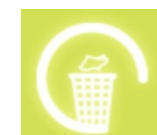
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,66	8,15	8,65	-	8,71	8,86	8,73
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,44	8,86	8,32	-	8,22	8,79	8,39
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,74	-	8,34	-	7,97	-	7,52
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,73	7,68	7,89	7,56	-	7,50	7,98
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	8,08	7,92	8,28	7,91	-	8,14	8,30
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,65	6,55	6,98	6,04	-	7,12	6,75
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,86	7,84	8,20	7,78	-	7,59	7,94
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,01	7,89	7,80	7,48	8,03	8,45	8,13
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,12	6,97	7,10	6,49	6,98	7,43	7,31
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,25	8,09	8,15	7,75	8,42	8,32	8,37
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,81	7,78	7,55	8,13	7,88		7,83
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	7,88	7,92	7,51	8,42	7,38	8,14	7,94
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,60	7,86	7,14	7,61	7,23	7,74	7,77
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,31	8,22	8,07	8,35	8,28	8,49	8,40
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,53	8,45	8,25	-	8,87	-	8,51
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,31	-	7,90	-	8,27	-	8,73



## Medie di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

46

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,54	7,47	7,24	7,95	7,48	7,37	7,66
La cortesia e competenza del personale	8,39	8,35	8,22	8,37	8,39	8,59	8,45
I tempi di risposta alle richieste	7,49	7,32	7,41	7,81	7,61	8,28	7,44
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,74	6,82	6,66	6,90	6,88	6,53	6,66
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,77	7,65	7,61	7,55	7,73	8,00	7,95
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,39	8,29	8,08	8,45	8,54	8,83	8,47
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,06	8,00	7,74	8,37	8,10	8,48	8,09



## Medie di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

47

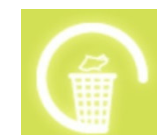
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,37	7,84	8,41	-	8,36	8,69	8,43
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,15	8,66	7,89	-	7,88	8,41	8,14
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,99	-	8,12	-	7,98	-	7,95
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,80	7,73	8,04	7,80	-	7,54	7,94
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	7,96	7,69	8,13	7,77	-	8,09	8,38
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,86	6,62	7,35	6,60	-	7,17	6,90
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,73	7,41	8,02	7,81	-	7,48	8,22
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,01	7,94	8,04	7,60	8,20	8,11	8,05
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,07	6,58	7,39	6,99	6,93	7,30	7,34
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,09	7,86	8,12	7,88	8,16	8,21	8,26
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,40	7,37	7,33	7,52	7,41	-	7,42
Gli orari di accesso al centro di raccolta	6,43	-	-	-	6,43	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	7,71	-	-	-	7,71	-	-



## Medie di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

48

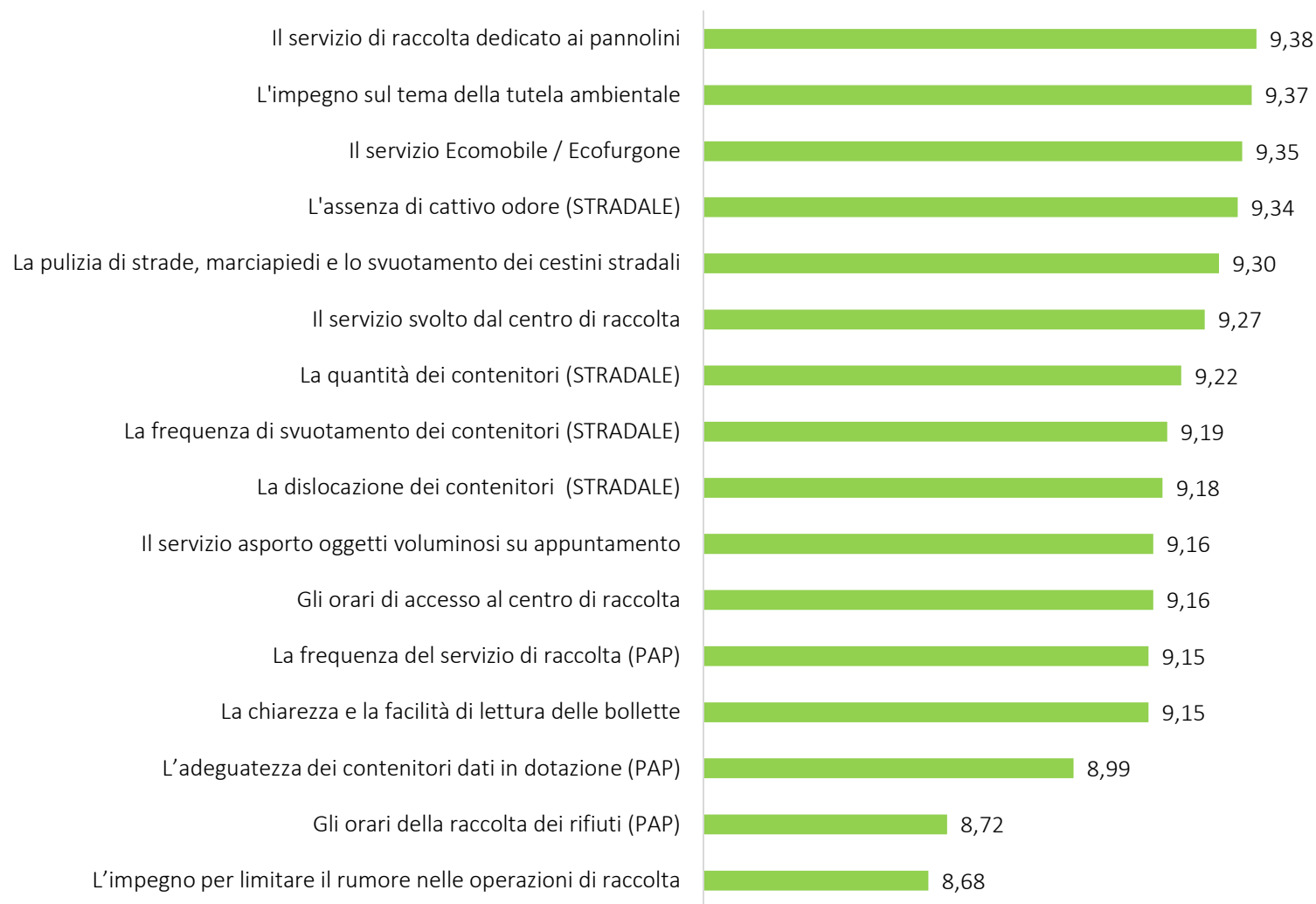
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,48	7,39	7,74	7,52	7,05	7,88	7,59
La cortesia e competenza del personale	8,20	8,02	8,46	8,07	8,05	8,44	8,29
I tempi di risposta alle richieste	7,17	6,65	7,12	7,67	7,12	8,19	7,43
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,60	6,54	6,49	6,42	6,87	7,57	6,55
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,53	7,48	7,43	7,69	7,76	8,20	7,41
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,35	8,23	8,36	8,17	8,46	8,90	8,36
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,96	7,88	8,24	7,86	7,88	8,03	7,97





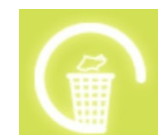
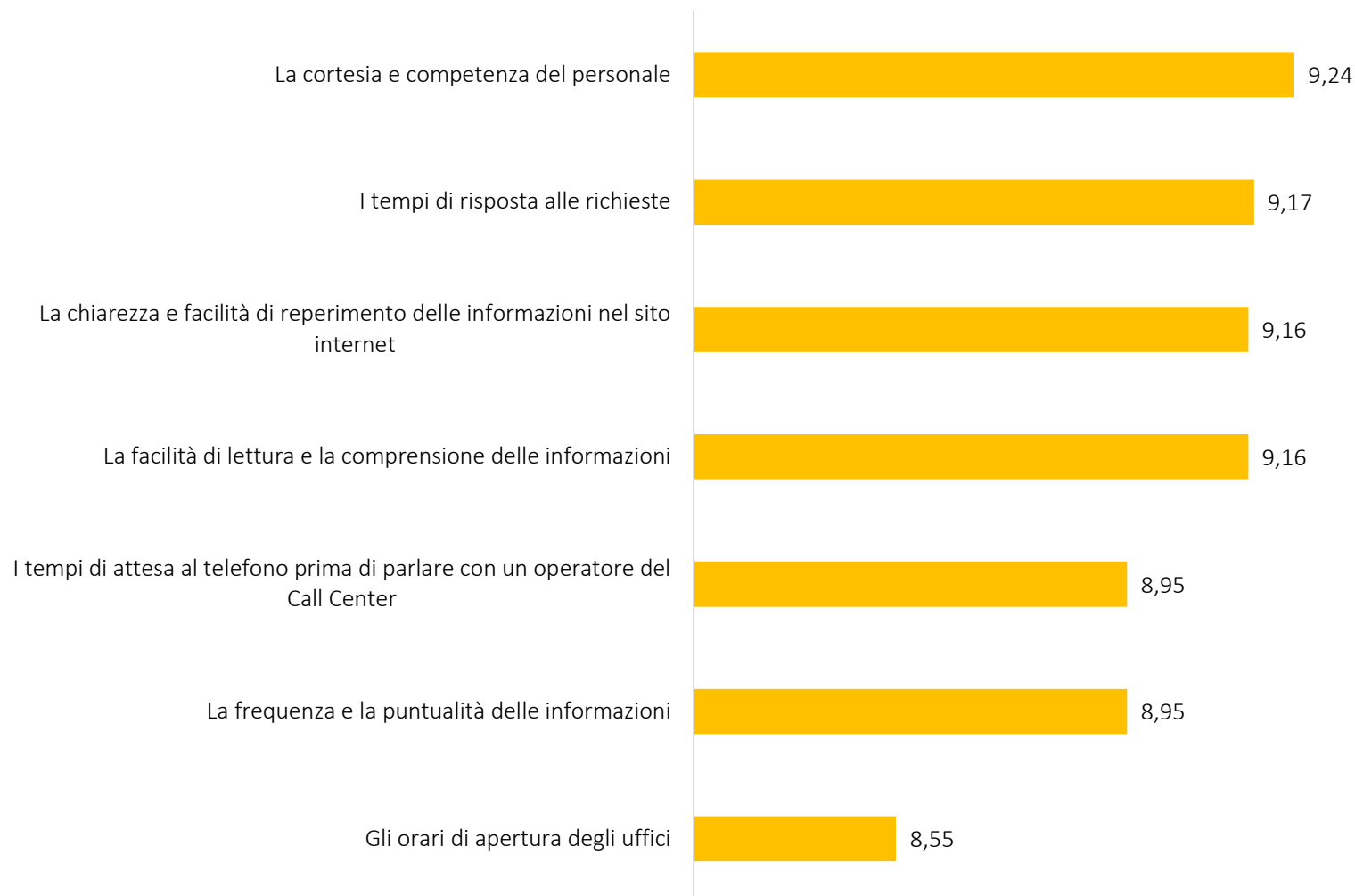
# Indici di importanza

## Indici di importanza per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio



## Indici di importanza per singolo fattore: aspetti di relazione/comunicazione

51



## Indici di importanza per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

52

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	3.411	8,72	1,71
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	3.476	9,15	1,19
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	2.588	8,99	1,28
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	2.134	9,19	1,25
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	2.134	9,18	1,19
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2.130	9,34	1,15
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	2.133	9,22	1,17
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	5.006	8,68	1,59
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	5.147	9,30	1,11
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	5.219	9,37	1,05
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	4.530	9,15	1,16
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	2.786	9,16	1,23
Gli orari di accesso al centro di raccolta	2.492	9,16	1,07
Il servizio svolto dal centro di raccolta	2.524	9,27	1,04
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	476	9,35	1,02
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	74	9,38	0,96



## Indici di importanza per singolo fattore: aspetti di relazione/comunicazione

53

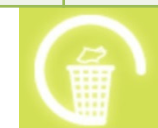
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	1.103	8,55	1,60
La cortesia e competenza del personale	1.143	9,24	1,08
I tempi di risposta alle richieste	1.264	9,17	1,13
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1.031	8,95	1,31
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1.517	9,16	1,08
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1.505	9,16	1,14
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1.465	8,95	1,23



## Indici di importanza: Confronto per ULT

54

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,72	9,14	8,55	-	8,68	8,80	8,65
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,15	9,42	9,12	-	9,04	9,08	9,16
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	8,99	-	8,99	-	8,95	-	9,02
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,19	9,22	9,13	9,30	-	9,01	9,22
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,18	9,20	9,18	9,25	-	9,02	9,22
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,34	9,32	9,32	9,54	-	9,25	9,29
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	9,22	9,23	9,24	9,28	-	9,07	9,25
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,68	8,67	8,56	8,87	8,55	8,69	8,76
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,30	9,44	9,26	9,41	9,17	9,22	9,26
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,37	9,46	9,35	9,44	9,33	9,32	9,34
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,15	9,16	9,16	9,19	9,13		9,14
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,16	9,24	9,08	9,35	8,84	9,27	9,19
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,16	9,17	9,14	9,38	9,11	9,26	9,15
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,27	9,30	9,21	9,52	9,23	9,39	9,26
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,35	9,37	9,44	-	9,37	-	9,24
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,38	-	9,25	-	9,42	-	9,43



## Indici di importanza: Confronto per ULT

55

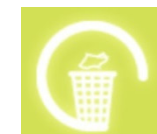
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	8,55	8,56	8,47	8,79	8,47	8,77	8,54
La cortesia e competenza del personale	9,24	9,22	9,17	9,10	9,29	9,14	9,31
I tempi di risposta alle richieste	9,17	9,19	9,12	9,23	9,24	9,19	9,15
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,95	9,07	8,86	9,02	8,81	8,72	8,96
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,16	9,17	9,18	9,21	9,12	9,31	9,15
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,16	9,07	9,14	9,22	9,12	9,39	9,23
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,95	8,83	8,99	9,14	8,97	9,05	8,98



## Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

56

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,72	8,85	8,47
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,15	9,19	9,08
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	8,99	9,00	8,98
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,19	9,16	9,23
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,18	9,18	9,19
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,34	9,32	9,37
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	9,22	9,21	9,24
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,68	8,78	8,50
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,30	9,25	9,39
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,37	9,35	9,41
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,15	9,12	9,21
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,16	9,16	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,16	9,16	9,10
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,27	9,28	9,13
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,35	9,35	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,38	9,38	-

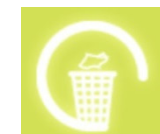




## Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

57

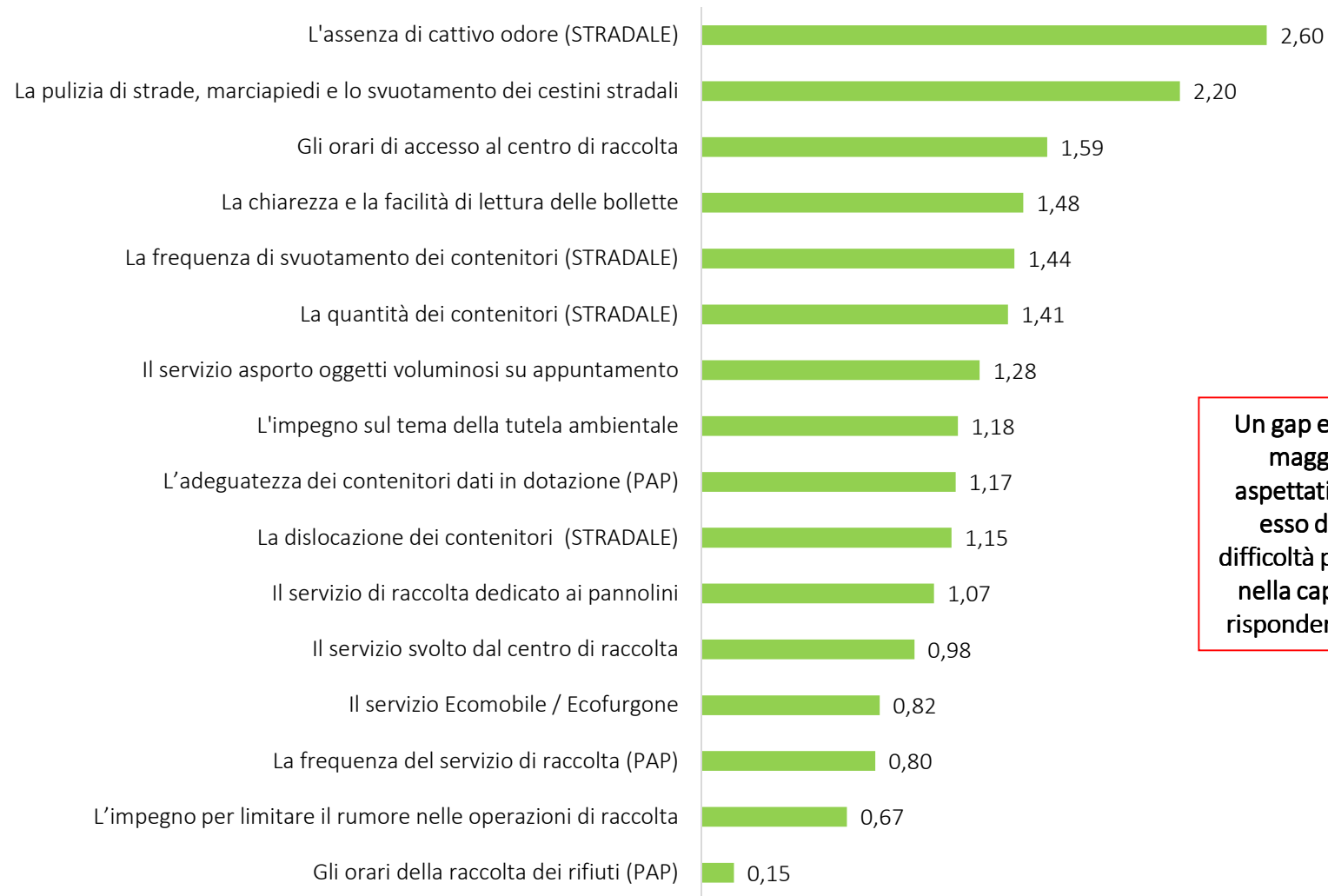
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,55	8,50	8,65
La cortesia e competenza del personale	9,24	9,24	9,24
I tempi di risposta alle richieste	9,17	9,12	9,27
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,95	8,89	9,05
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,16	9,16	9,16
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,16	9,17	9,14
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,95	8,98	8,90



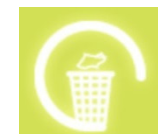
Gap tra qualità attesa e  
percepita

## Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio

59

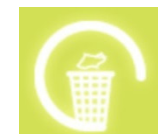
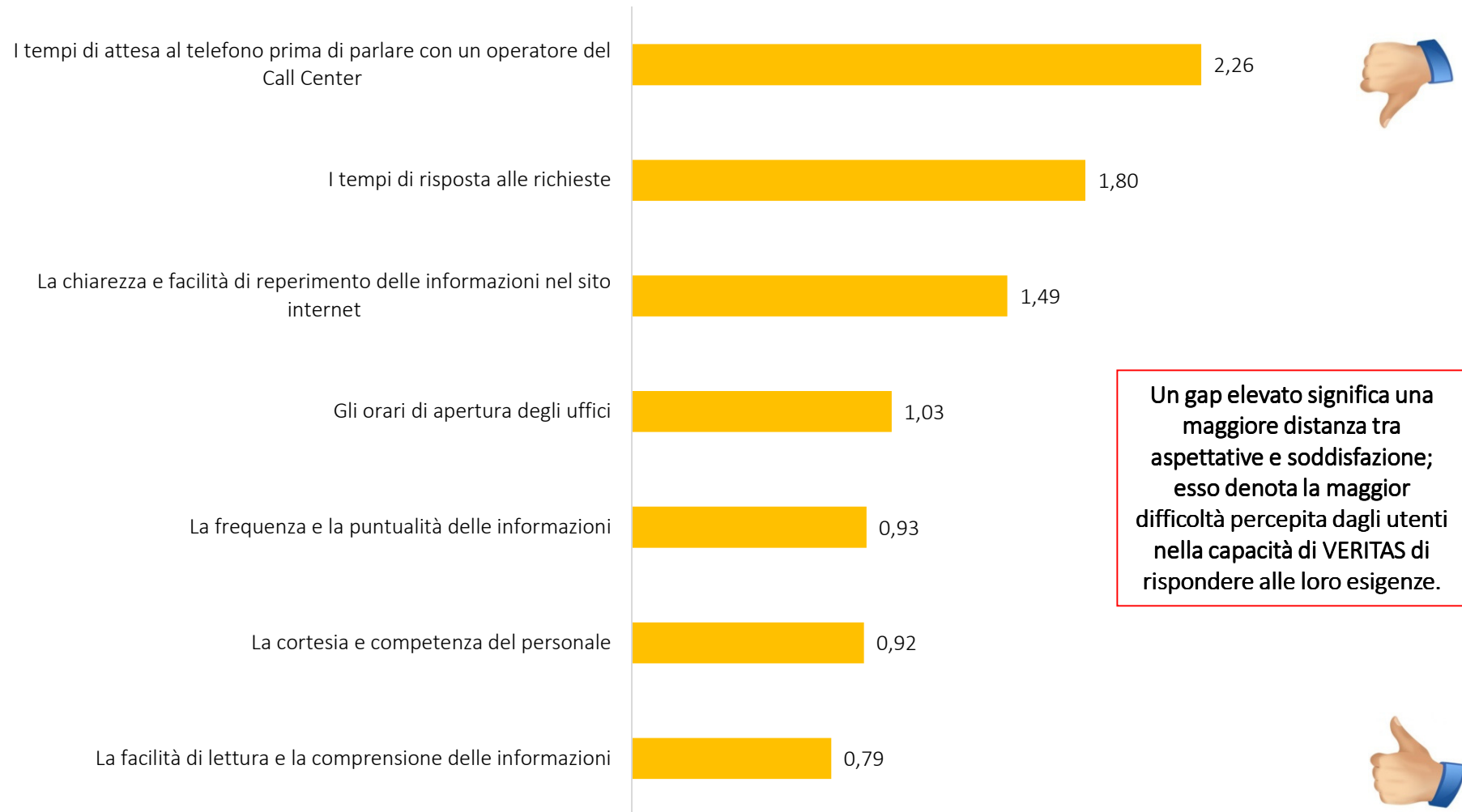


Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.



## Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

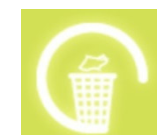
60



## Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio

61

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,72	8,57	0,15
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,15	8,35	0,80
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	8,99	7,82	1,17
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,19	7,75	1,44
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,18	8,03	1,15
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,34	6,74	2,60
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	9,22	7,81	1,41
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,68	8,01	0,67
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,30	7,10	2,20
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,37	8,19	1,18
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,15	7,67	1,48
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,16	7,88	1,28
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,16	7,57	1,59
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,27	8,29	0,98
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,35	8,53	0,82
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,38	8,31	1,07



## Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

62

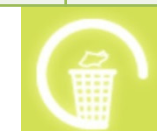
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,55	7,52	1,03
La cortesia e competenza del personale	9,24	8,32	0,92
I tempi di risposta alle richieste	9,17	7,37	1,80
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,95	6,69	2,26
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,16	7,67	1,49
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,16	8,37	0,79
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,95	8,02	0,93



## Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per ULT

63

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,15	1,09	0,00	-	0,09	0,00	0,00
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,80	0,62	0,98	-	0,94	0,44	0,84
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1,17	-	0,74	-	0,98	-	1,37
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,44	1,52	1,18	1,64	-	1,49	1,25
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,15	1,37	0,96	1,40	-	0,90	0,89
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,60	2,74	2,19	3,26	-	2,11	2,49
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,41	1,56	1,11	1,49	-	1,52	1,20
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,67	0,76	0,66	1,34	0,46	0,37	0,65
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,20	2,62	2,04	2,70	2,21	1,84	1,94
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,18	1,45	1,21	1,63	1,00	1,05	1,01
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,48	1,54	1,71	1,31	1,40	0,00	1,43
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,28	1,32	1,57	0,93	1,46	1,13	1,25
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,59	1,31	2,00	1,77	1,99	1,52	1,38
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,98	1,08	1,14	1,17	1,03	0,90	0,86
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,82	0,92	1,19	-	0,50	-	0,73
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,07	-	1,35	-	1,15	-	0,70



## Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per ULT

64

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	1,03	1,12	1,03	1,05	1,14	1,21	0,90
La cortesia e competenza del personale	0,92	0,99	0,86	0,88	1,01	0,60	0,91
I tempi di risposta alle richieste	1,80	2,13	1,82	1,49	1,80	0,94	1,71
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	2,26	2,35	2,27	2,37	1,93	1,86	2,33
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,49	1,60	1,65	1,58	1,38	1,22	1,40
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,79	0,81	0,94	0,91	0,61	0,53	0,80
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,93	0,88	1,04	1,01	0,95	0,79	0,92





## Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

65

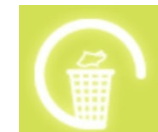
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,15	0,19	0,10
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,80	0,75	0,93
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1,17	1,26	0,99
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,44	1,43	1,43
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,15	1,10	1,23
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,60	2,67	2,51
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,41	1,35	1,51
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,67	0,77	0,49
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,20	2,13	2,32
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,18	1,10	1,32
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,48	1,31	1,81
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,28	1,28	0,00
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,59	1,56	2,67
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,98	0,97	1,42
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,82	0,82	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,07	1,07	-



## Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

66

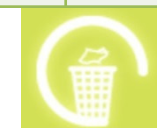
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	1,03	0,96	1,17
La cortesia e competenza del personale	0,92	0,85	1,04
I tempi di risposta alle richieste	1,80	1,63	2,10
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,26	2,15	2,45
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,49	1,39	1,63
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,79	0,78	0,79
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,93	0,92	0,94



## Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

67

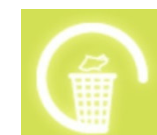
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,19	0,95	0,10	-	0,13	0,14	0,04
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,75	0,54	0,94	-	0,89	0,37	0,78
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1,26	-	0,70	-	1,00	-	1,49
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,43	1,50	1,26	1,73	-	1,45	1,21
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,10	1,28	0,92	1,35	-	0,85	0,90
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,67	2,79	2,27	3,52	-	2,09	2,48
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,35	1,43	1,03	1,47	-	1,40	1,27
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,77	0,86	0,82	1,48	0,72	0,43	0,69
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,13	2,43	2,09	2,89	2,14	1,77	1,89
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,10	1,34	1,17	1,65	0,89	1,02	0,95
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,31	1,35	1,57	1,03	1,21	0,00	1,28
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,28	1,32	1,57	0,93	1,46	1,13	1,25
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,56	1,31	2,00	1,77	1,88	1,52	1,38
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,97	1,08	1,14	1,17	0,96	0,90	0,86
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,82	0,92	1,19	-	0,50	-	0,73
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,07	-	1,35	-	1,15	-	0,70



## Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

68

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,96	1,04	1,27	0,72	1,00	1,41	0,80
La cortesia e competenza del personale	0,85	0,87	0,91	0,78	0,84	0,65	0,86
I tempi di risposta alle richieste	1,63	1,81	1,69	1,57	1,47	0,92	1,64
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,15	2,13	2,15	1,97	1,92	2,22	2,28
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,39	1,55	1,56	1,78	1,30	1,33	1,20
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,78	0,83	0,99	0,86	0,59	0,66	0,74
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,92	0,94	1,22	0,81	0,89	0,81	0,86



## Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

69

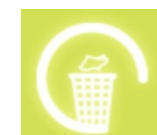
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,10	1,37	-0,13	-	-0,01	-0,19	-0,09
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,93	0,80	1,04	-	1,03	0,56	1,01
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	0,99	-	0,81	-	0,92	-	1,09
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,43	1,55	1,07	1,52	-	1,55	1,33
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,23	1,51	1,03	1,45	-	0,98	0,88
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,51	2,68	2,08	2,92	-	2,12	2,49
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,51	1,77	1,24	1,51	-	1,69	1,09
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,49	0,61	0,43	1,13	-0,05	0,30	0,55
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,32	2,92	1,95	2,45	2,33	1,95	2,05
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,32	1,64	1,27	1,61	1,21	1,07	1,11
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,81	1,84	1,89	1,72	1,80	-	1,78
Gli orari di accesso al centro di raccolta	2,67	-	-	-	2,67	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	1,42	-	-	-	1,42	-	-



## Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

70

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	1,17	1,26	0,68	1,39	1,42	0,87	1,15
La cortesia e competenza del personale	1,04	1,20	0,76	0,98	1,35	0,50	1,01
I tempi di risposta alle richieste	2,10	2,62	2,01	1,40	2,41	0,99	1,86
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,45	2,73	2,46	2,74	1,96	1,07	2,47
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,63	1,65	1,76	1,41	1,52	1,07	1,73
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,79	0,75	0,87	0,96	0,63	0,39	0,92
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,94	0,77	0,80	1,24	1,07	0,74	1,07



# Mappa delle priorità di intervento

# La mappa delle priorità di intervento

72

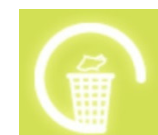
La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati gli aspetti rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i fattori che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i fattori di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati gli aspetti ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di aspetti da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.





# La mappa delle priorità di intervento

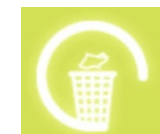
73

a)

b)

IMPORTANZA	+	SODDISFAZIONE		-
		MANTENERE	MIGLIORARE	
		<b>PUNTI DI FORZA</b> <b>ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI</b> 	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b> <b>ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI</b> 	
		COMUNICARE	CONTROLLARE	
	-	<b>POTENZIALI PUNTI DI FORZA</b> <b>ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI</b> 	<b>POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA</b> <b>ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI</b> 	

- a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)
- b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)



# La mappa delle priorità di intervento

74

## MANTENERE

- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- Il servizio Ecomobile / Ecofurgone
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La cortesia e competenza del personale
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta

## MIGLIORARE

- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- I tempi di risposta alle richieste
- La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette

PUNTI DI  
FORZA

PUNTI DI  
DEBOLEZZA

## COMUNICARE

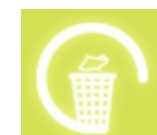
- La frequenza e la puntualità delle informazioni
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

OPPORTUNITÀ

MINACCE

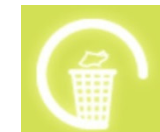
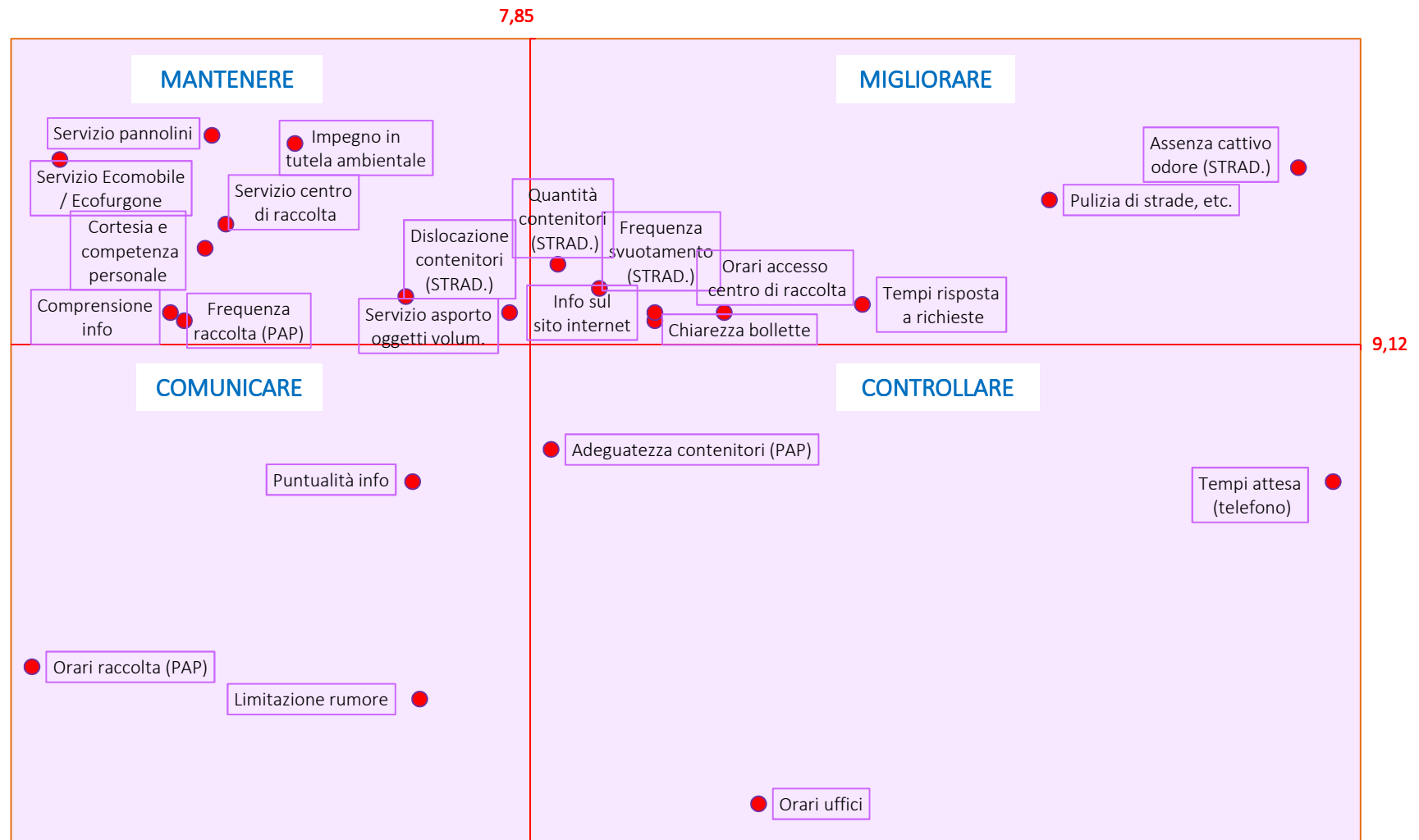
## CONTROLLARE

- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Gli orari di apertura degli uffici



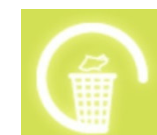
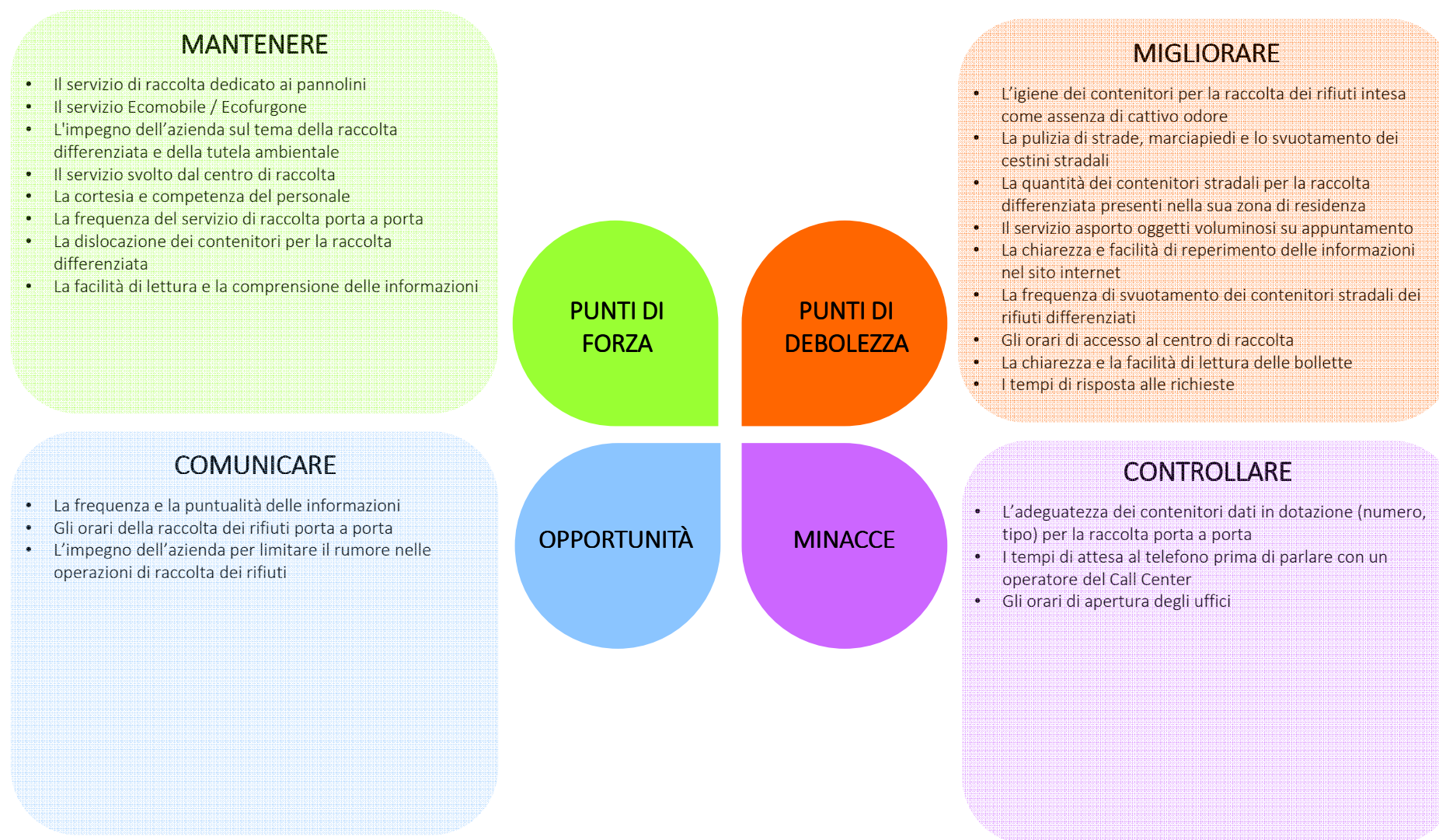
# La mappa delle priorità di intervento

75



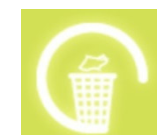
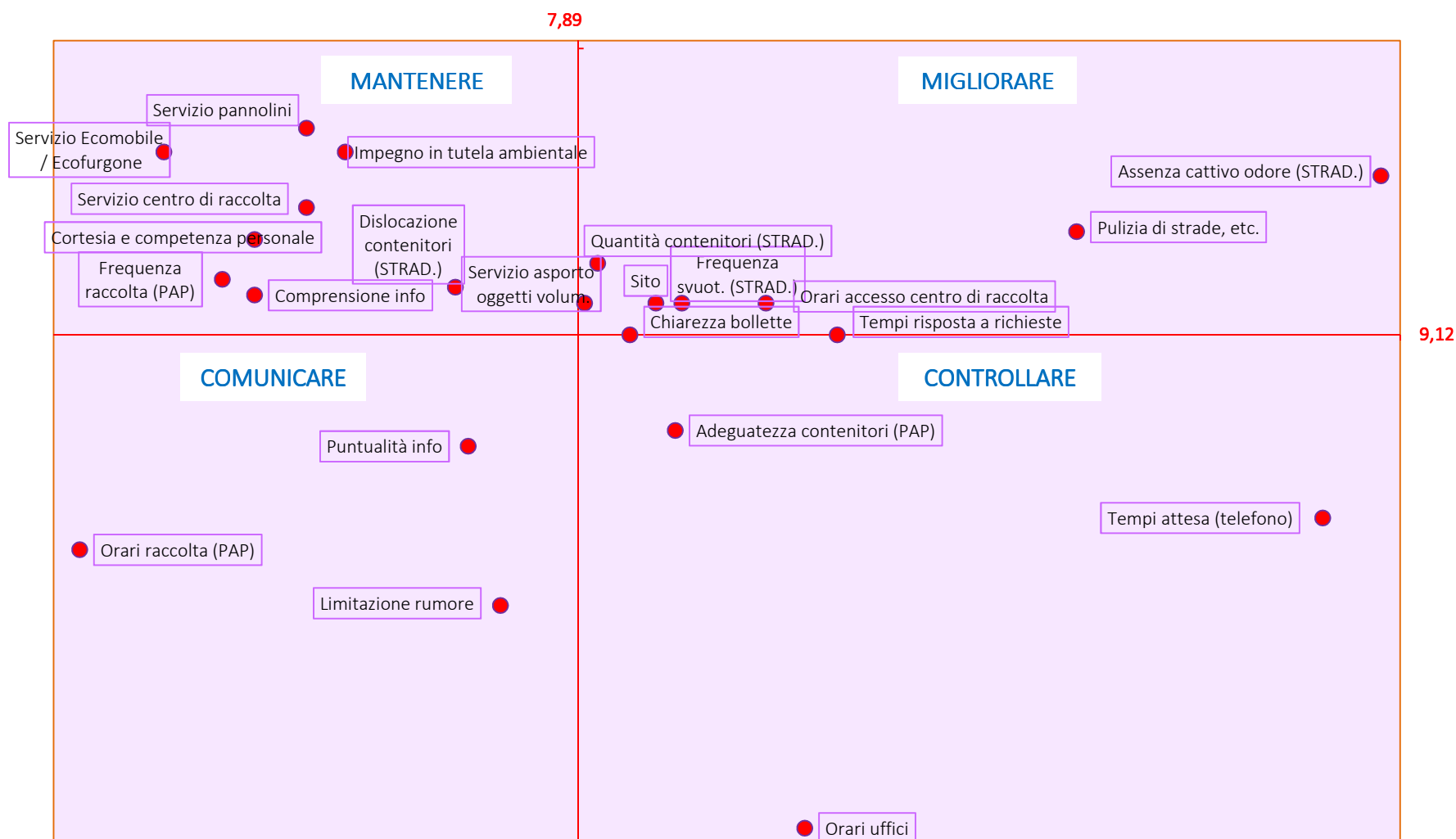
# La mappa delle priorità di intervento: Utenze Domestiche

76



# La mappa delle priorità di intervento: Utenze Domestiche

77



# La mappa delle priorità di intervento: Utenze Commerciali

78

## MANTENERE

- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La cortesia e competenza del personale
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni
- Il servizio svolto dal centro di raccolta

## MIGLIORARE

- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- I tempi di risposta alle richieste
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet
- Gli orari di accesso al centro di raccolta

PUNTI DI  
FORZA

PUNTI DI  
DEBOLEZZA

## COMUNICARE

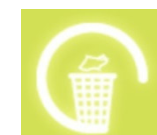
- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- La frequenza e la puntualità delle informazioni
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta

## CONTROLLARE

- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Gli orari di apertura degli uffici

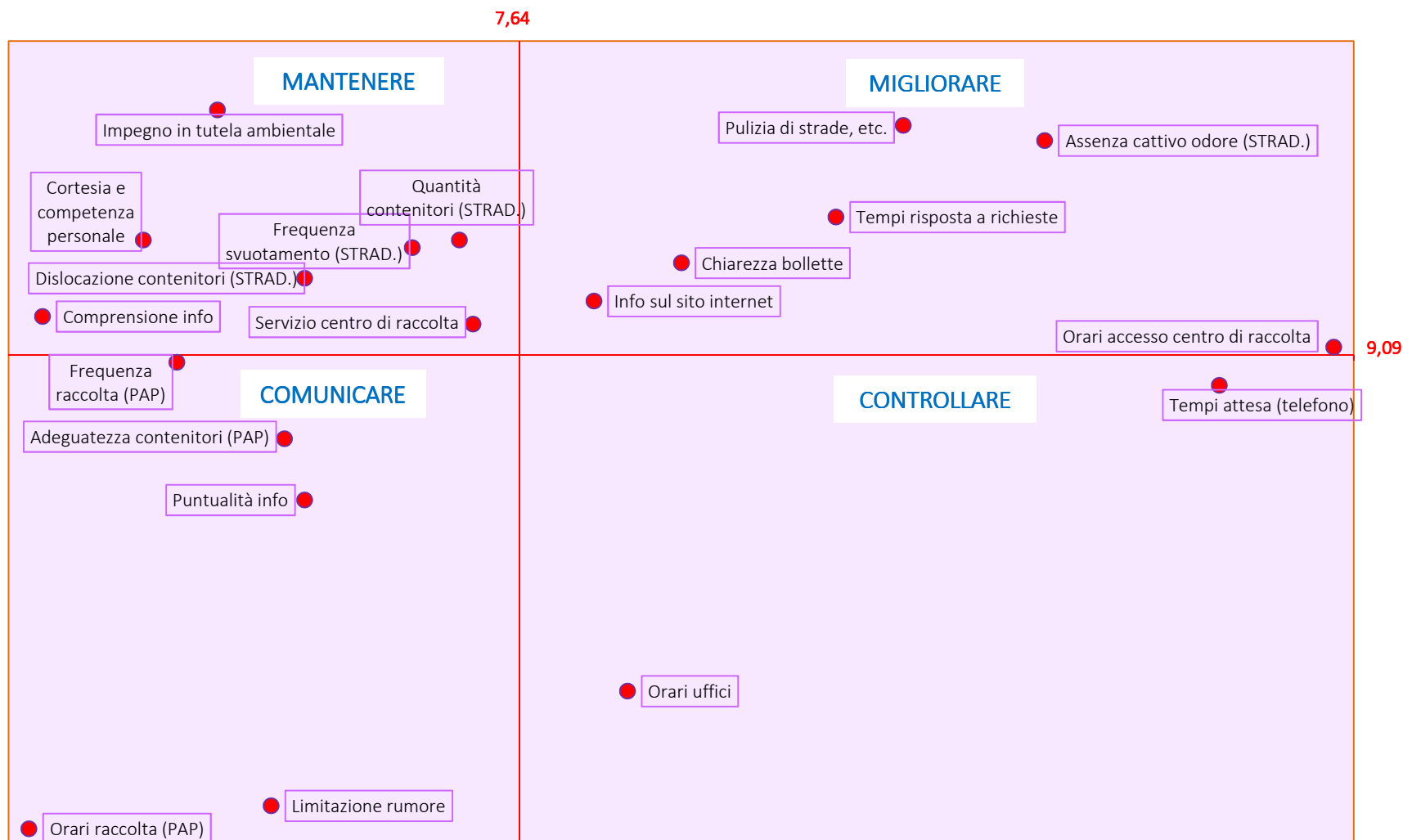
OPPORTUNITÀ

MINACCE



# La mappa delle priorità di intervento: Utenze Commerciali

79



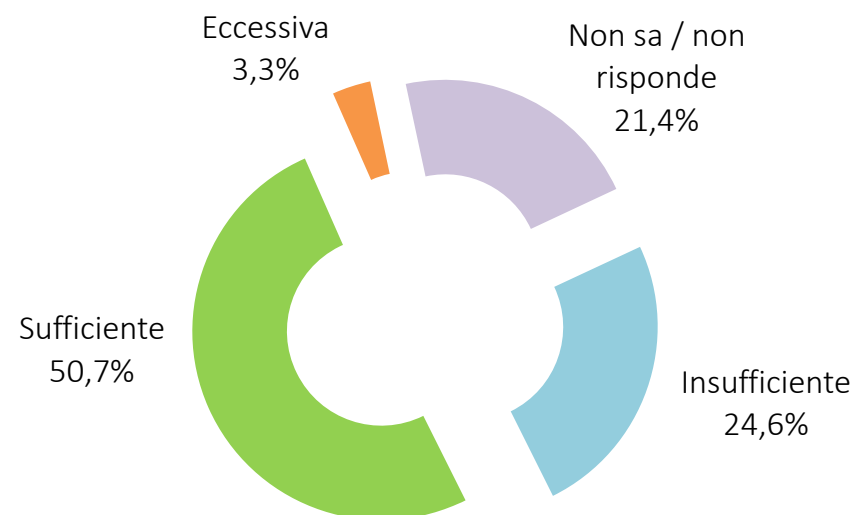
## Aspetti Specifici



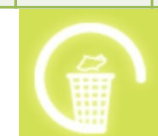
# Ispettori ambientali

81

*Gli ispettori Ambientali di Veritas svolgono, su richiesta del suo comune, un'attività di educazione, controllo e accertamento delle violazioni in tema di rifiuti. Ritiene che questa attività sia:*



	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI 2020				
							Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Est
Insufficiente	24,6%	21,7%	22,2%	28,3%	26,8%	25,6%	34,1%	24,5%	26,7%	16,9%	18,8%
Sufficiente	50,7%	46,2%	52,4%	45,9%	46,5%	45,0%	43,5%	47,8%	51,3%	54,7%	56,6%
Eccessiva	3,3%	3,6%	2,6%	2,6%	2,7%	3,7%	1,9%	1,9%	5,0%	2,0%	5,4%
Non risponde	21,4%	28,5%	22,8%	23,2%	24,0%	25,7%	20,5%	25,8%	17,0%	26,4%	19,2%



## Centro di raccolta

82

*Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?*



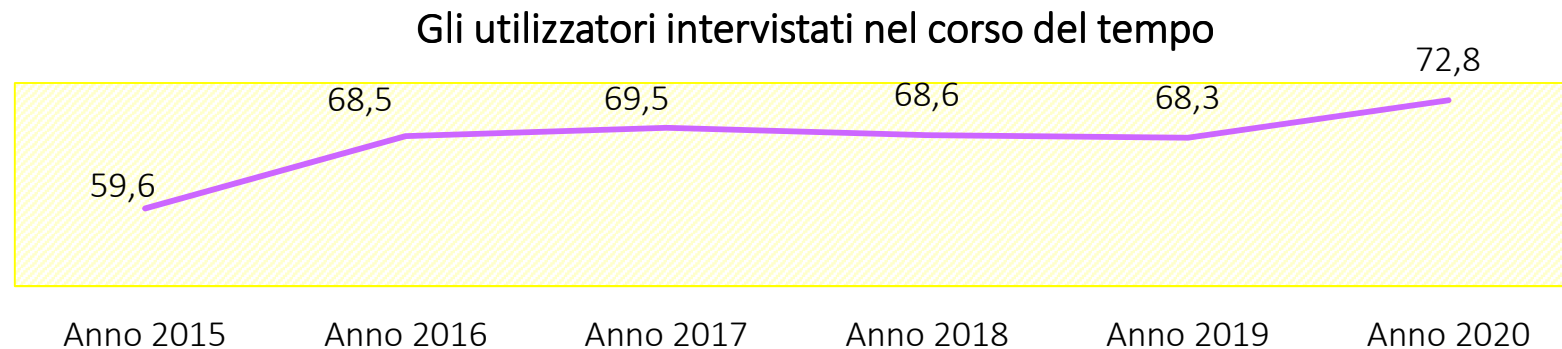
							UNITÀ LOCALI TERRITORIALI 2020					
	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano -Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzer e-Cona	Est
Sì e l'ho utilizzato	72,8%	68,3%	68,6%	69,5%	68,5%	59,6%	59,4%	77,4%	59,3%	87,2%	76,6%	75,1%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	19,3%	21,5%	22,1%	19,1%	20,6%	27,7%	24,2%	17,3%	32,0%	10,5%	18,9%	18,5%
No	7,9%	10,2%	9,3%	11,4%	10,9%	12,7%	16,4%	5,3%	8,7%	2,3%	4,5%	6,4%



## Centro di raccolta

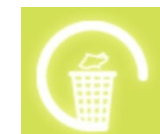
83

*Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?*



Nelle verbalizzazioni spontanee vi sono alcune osservazioni che si ricollegano a questo aspetto:

- 18 intervistati chiedono di estendere gli orari dell'Ecocentro
- 19 intervistati desiderano maggiore flessibilità
- 14 intervistati vorrebbero maggiore gentilezza e disponibilità da parte degli operatori
- 13 intervistati chiedono un servizio migliore in generale presso il centro di raccolta

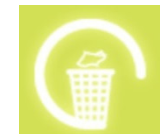
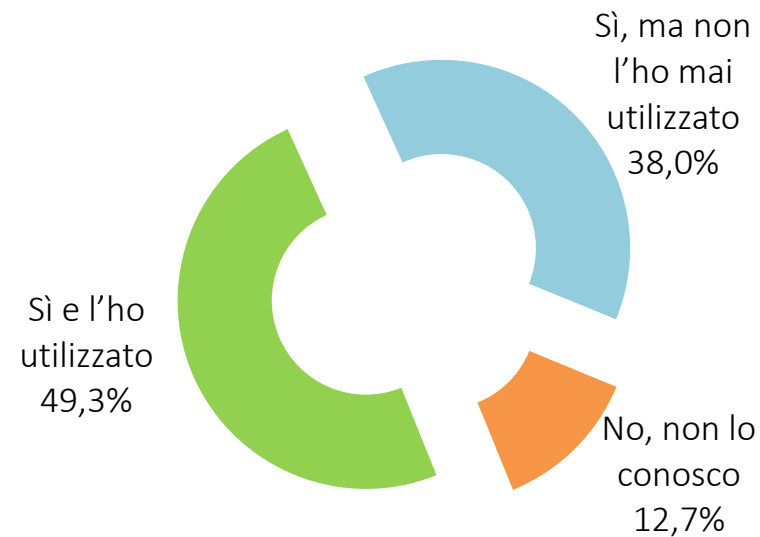


## Centro di raccolta

84

*Lei conosce il Centro di raccolta, cioè il luogo dove, come utenza commerciale, previa convenzione, si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?*

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti commerciali del Comune di Mogliano Veneto



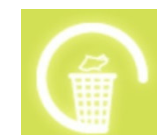
# Servizio asporto oggetti voluminosi

85

*Secondo Lei quali aspetti del servizio asporto oggetti voluminosi dovrebbero essere migliorati?*

	N	%
Tempi di attesa per l'appuntamento	204	53,0
Modalità di accesso al servizio	103	26,8
Quantità maggiore di rifiuto conferibile a passaggio (evitare più appuntamenti)	13	3,4
Maggiore flessibilità da parte degli operatori	8	2,1
Maggiore frequenza del servizio	6	1,6
Maggiore disponibilità/cortesia da parte degli addetti	6	1,6
Il servizio deve essere gratis	5	1,3
Maggiore puntualità	3	0,8
Prezzo minore	3	0,8
Non viene ritirato tutto il materiale in un unico passaggio	3	0,8
Maggiore chiarezza sul materiale ritirato o non ritirabile	2	0,5
Maggiore frequenza del servizio in modalità gratuita	2	0,5
Alcuni materiali non vengono accettati	1	<0,5
Aumentare i camion	1	<0,5
Comunicare maggiormente la possibilità di questo servizio	1	<0,5
Difficoltà di passaggio dei mezzi del ritiro ingombranti in calli	1	<0,5

	N	%
Dovrebbero venire davanti a casa e non nella zona vicina ai cassonetti	1	<0,5
Estendere l'orario di ritiro	1	<0,5
Maggiore flessibilità negli orari di appuntamento	1	<0,5
Mananza di buona volontà	1	<0,5
Migliore organizzazione della prenotazione	1	<0,5
Modalità di calcolo della volumetria del rifiuto da asportare	1	<0,5
Modalità di ritiro	1	<0,5
Non è possibile aspettare oltre 1 mese per un appuntamento ritiro voluminosi	1	<0,5
Non risposta al telefono	1	<0,5
Possibilità di mettere il materiale in strada il giorno dell'appuntamento senza dover attendere gli addetti al ritiro	1	<0,5
Quarto d'Altino non usufruisce degli stessi servizi gratuiti	1	<0,5
Restano troppo tempo per strada	1	<0,5
Servizio per persona anziane	1	<0,5
Servizio senza appuntamento	1	<0,5
Un camion con un gancio per oggetti pesanti	1	<0,5
Non sa / non risponde	8	1,8



# Servizio di pulizia della battigia

86

*Lei conosce il servizio di pulizia della battigia?*

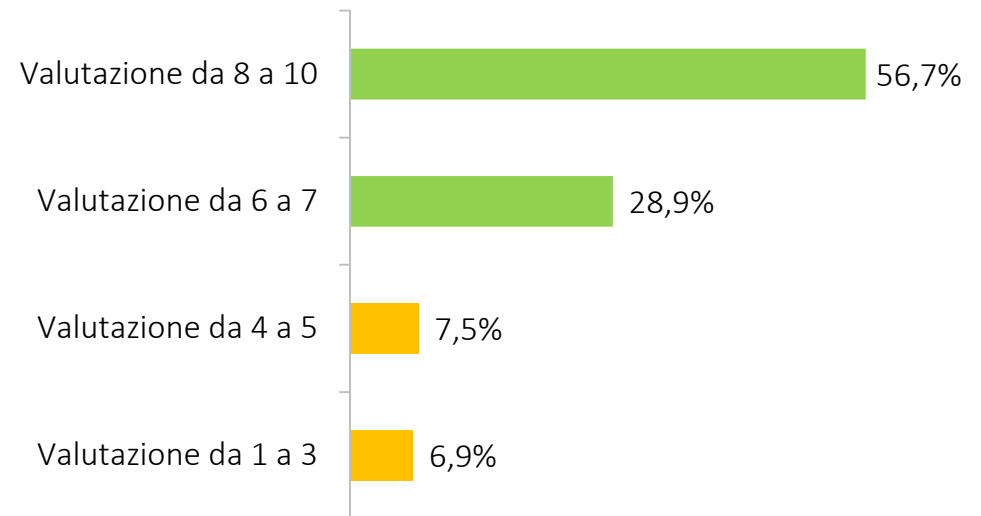


	Anno 2020	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016	Anno 2015
Sì	32,4%	29,4%	35,7%	43,4%	42,0%	35,1%
No	67,6%	70,6%	64,3%	56,6%	58,0%	64,9%

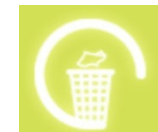
	Chioggia	Eraclea	Jesolo
Sì	35,7%	12,7%	37,3%
No	64,3%	87,3%	62,7%

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti dell'ULT di Chioggia e di Est (Jesolo ed Eraclea).

*A suo parere quanto è soddisfacente il servizio di pulizia della battigia? (Media: 7,34 )*



	Chioggia	Eraclea	Jesolo
Media (scala 1-10)	6,51	6,75	7,96



# Raccolta porta a porta di carta e imballaggi per utenti commerciali

87

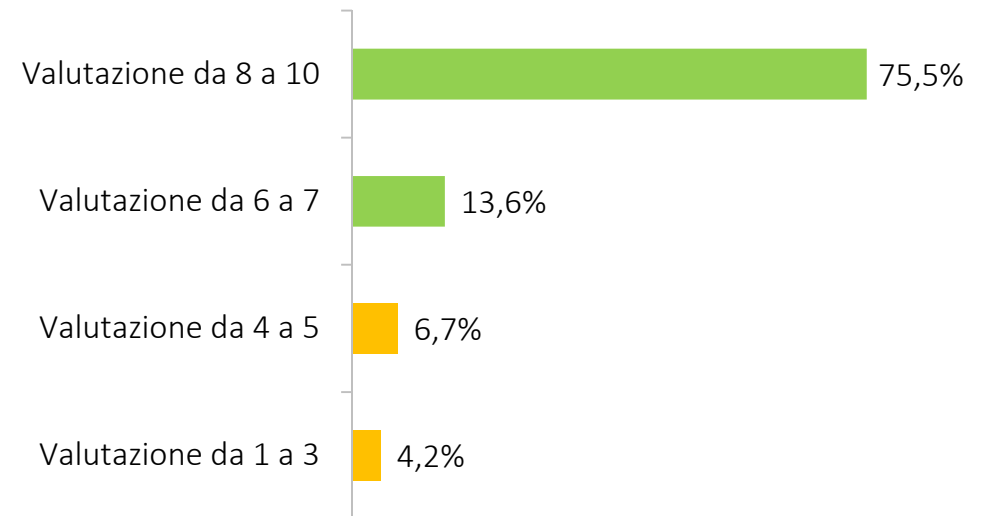
*Lei conosce il servizio di raccolta porta a porta della carta e degli imballaggi per le attività commerciali?*



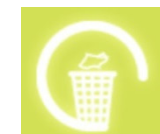
	Venezia	Chioggia
Sì	33,7%	49,7%
No	66,3%	50,3%

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti commerciali dell'ULT di Chioggia e sotto-area "Mestre e Terraferma" di Ult Venezia

*A suo parere quanto è soddisfacente il servizio?*  
(Media: 8,19)



	Venezia	Chioggia
Media (scala 1-10)	8,20	8,19

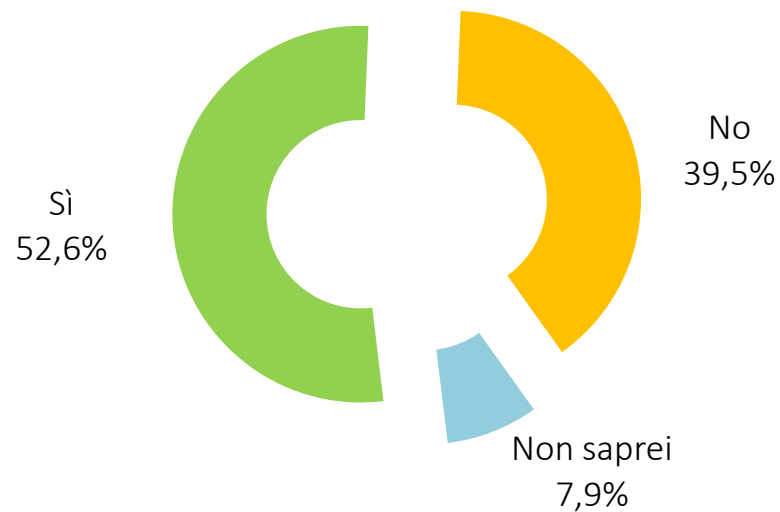


# Raccolta porta a porta di carta e imballaggi per utenti commerciali

88

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti commerciali dell'ULT di Chioggia e sotto-area "Mestre e Terraferma" di Ult Venezia

*Riterrebbe interessante estendere questo servizio anche alle altre tipologie di rifiuti, come ad esempio la frazione dell'umido, del secco non riciclabile e vetro, plastica, lattine?*



	Venezia	Chioggia
Sì	56,5%	52,6%
No	38,7%	39,5%
Non saprei	4,8%	7,9%



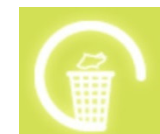


## Raccolta porta a porta con contenitore più grande per utenti commerciali

89

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti commerciali dell'ULT di Riviera del Brenta e Miranese

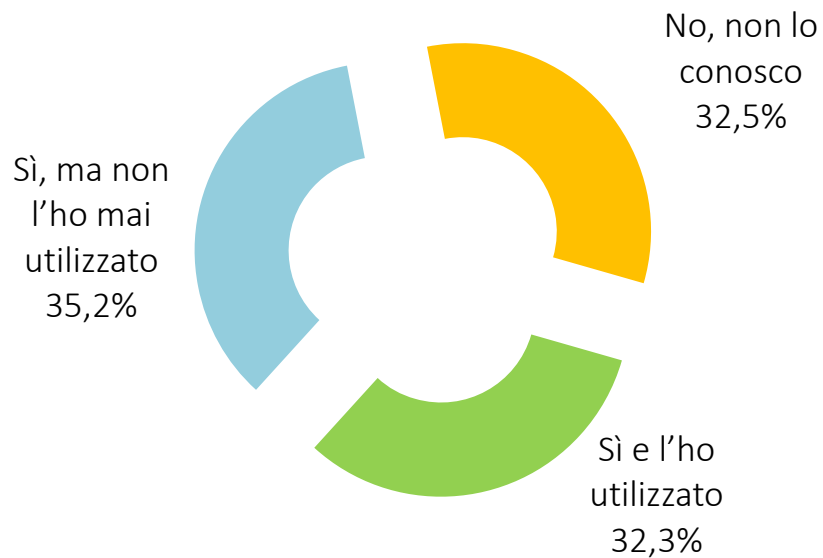
*Lei ha richiesto l'attivazione del servizio di raccolta porta a porta con contenitore più grande rispetto a quello in uso presso le utenze domestiche?*



# Servizio Ecomobile / Ecofurgone

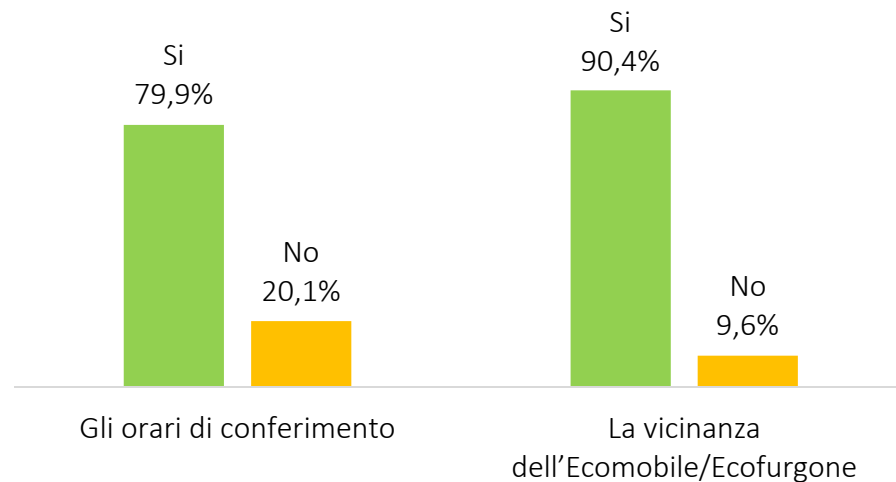
90

## Lei conosce l'Ecomobile / Ecofurgone?



Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti domestici dell'ULT di Venezia (Terraferma), Riviera del Brenta – Miranese, Mogliano-Quarto- Marcon-Meolo ed Est

## A suo parere i seguenti aspetti relativi all'Ecomobile/Ecofurgone sono adeguati?



	Anno 2020	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016	Anno 2015
Sì e l'ho utilizzato	32,3%	31,7%	29,0%	32,5%	31,2%	34,0%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	35,2%	34,3%	37,3%	31,8%	39,5%	41,6%
No, non lo conosco	32,5%	34,0%	33,7%	35,7%	29,4%	24,5%



# Attuale raccolta o cambiare?

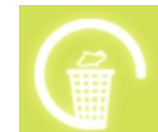
91

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti domestici dell'ULT di Riviera del Brenta - Miranese

*Se fosse possibile scegliere il tipo di servizio preferirebbe continuare con l'attuale servizio di raccolta o passare all'altra tipologia di raccolta?*



	Riviera del Brenta	Miranese
Il sistema di raccolta porta a porta	79,6%	30,8%
Il sistema di raccolta con i contenitori stradali	20,4%	69,2%

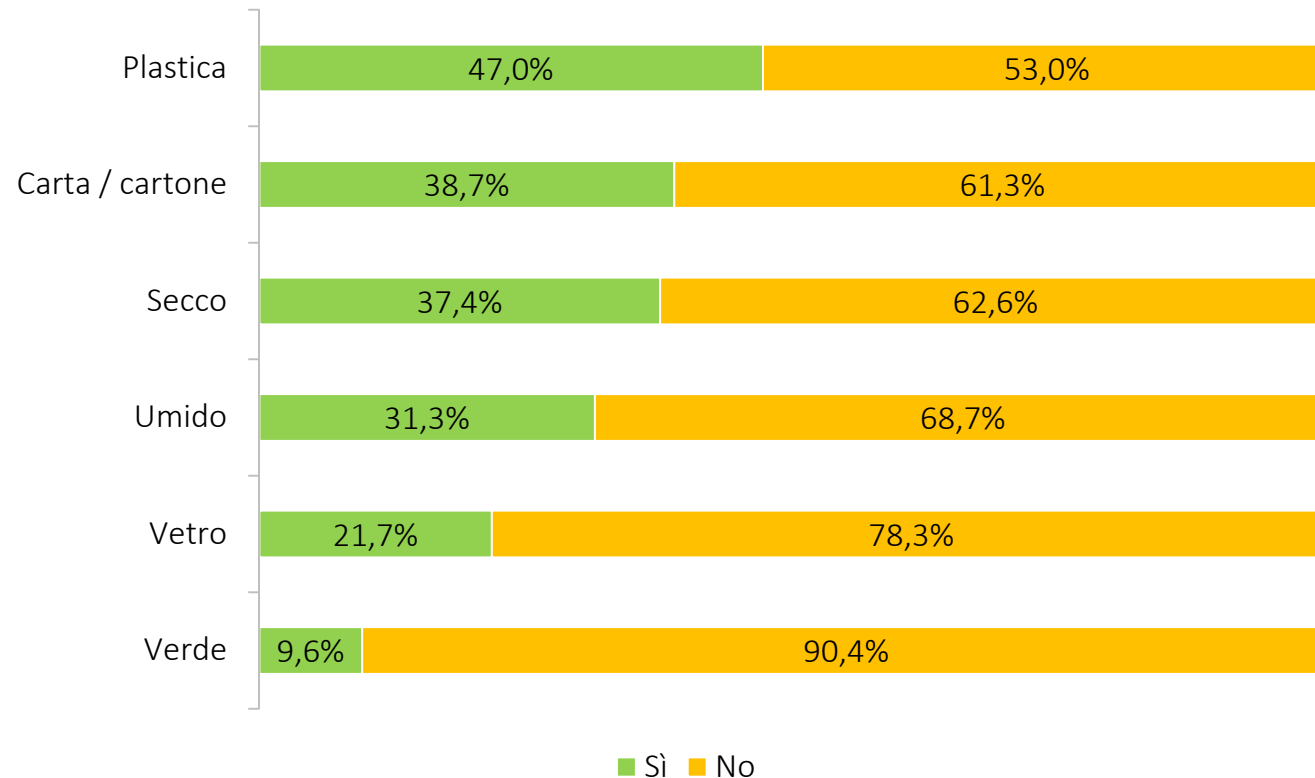


# Frequenza di raccolta

92

Nota metodologica: Domanda posta agli insoddisfatti della frequenza di raccolta

*Per quale tipologia di rifiuto vorrebbe che fosse modificata la frequenza di raccolta?*



# Servizio di raccolta dei pannolini

93

Nota metodologica: Domanda posta solo nei comuni di Marcon, Quarto D'altino, Campagna Lupia, Campolongo, Camponogara, Fossò, Vigonovo, Salzano, Fiesso, Stra, Mira, Dolo, San Donà Di Piave, Fossalta Di Piave

*Lei partecipa alla raccolta dedicata ai pannolini?*



	Brenta - Miranese	Mogliano - Marcon - Quarto	Est
Sì	8,9%	13,2%	9,1%
No	91,1%	86,8%	90,9%



GIUDIZIO GENERALE

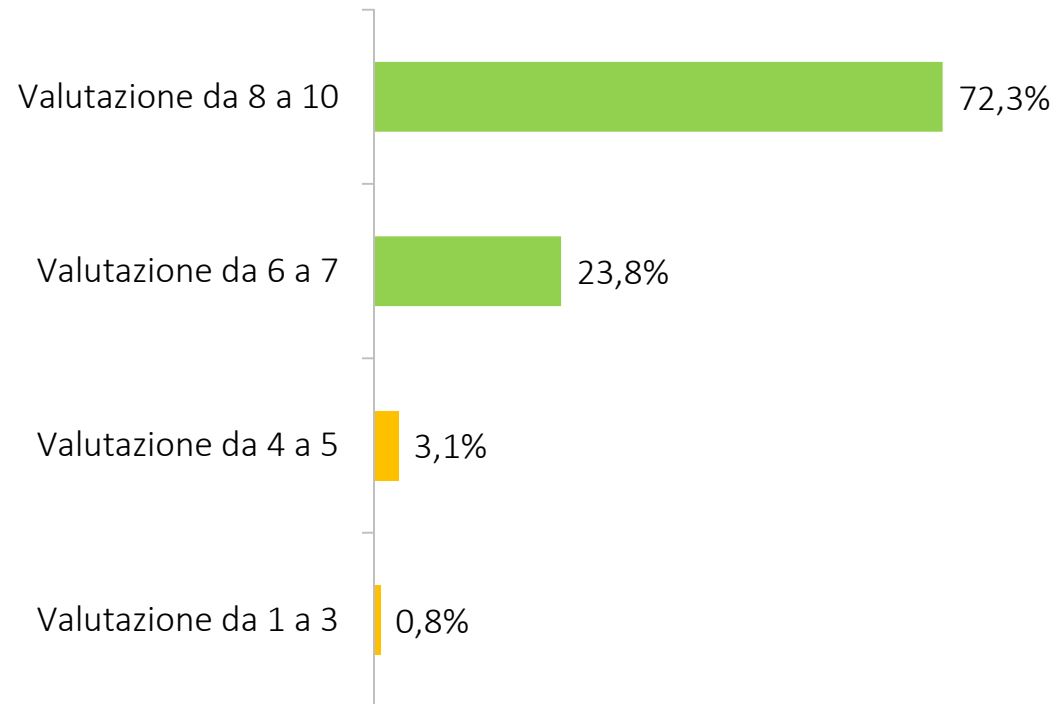
Immagine aziendale

# Giudizio generale

95

*Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas?*

*MEDIA: 8,11*



# Giudizio generale: confronti

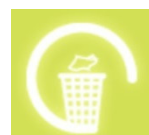
96

*Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas?*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto-Meolo	Cavarzere- Cona	Est
Media	8,11	8,06	8,05	7,89	8,19	8,33	8,17

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Media	8,11	8,22	8,04

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Media	8,11	8,21	7,89



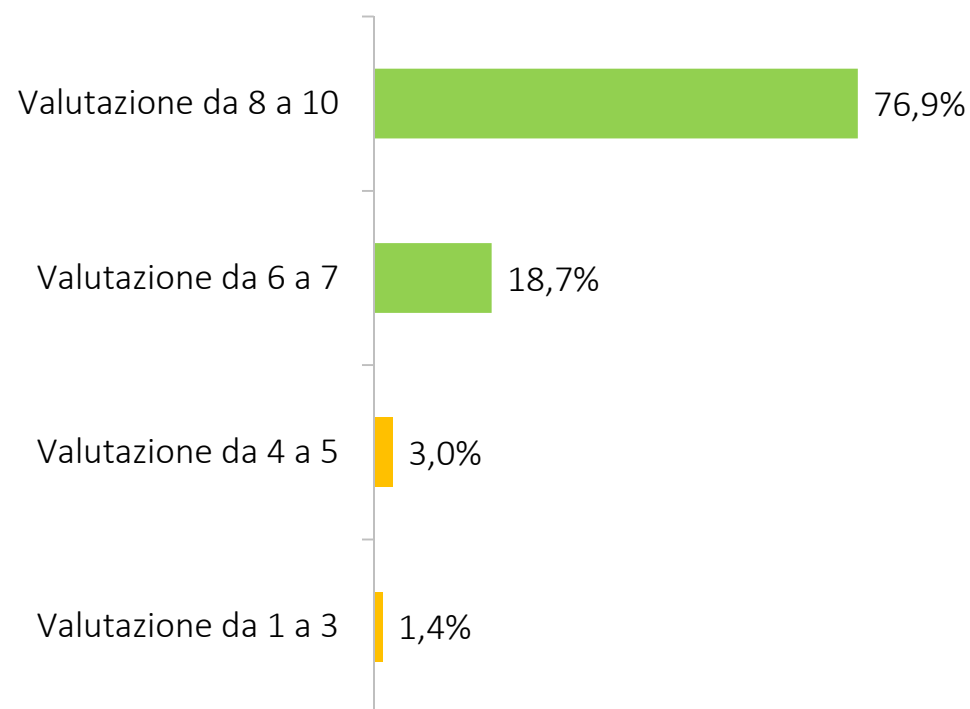


# Giudizio sul servizio nel corso dell'emergenza COVID

97

*Come valuta complessivamente la capacità di Veritas di gestire il servizio nel corso dell'emergenza COVID?  
Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1 = per nulla soddisfacente a 10 = molto soddisfacente*

**MEDIA: 8,36**



# Giudizio sul servizio nel corso dell'emergenza COVID

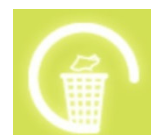
98

*Come valuta complessivamente la capacità di Veritas di gestire il servizio nel corso dell'emergenza COVID?  
Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1 = per nulla soddisfacente a 10 = molto soddisfacente*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Media	8,36	8,30	8,26	8,11	8,45	8,63	8,42

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Media	8,36	8,25	8,41

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Media	8,36	8,40	8,27



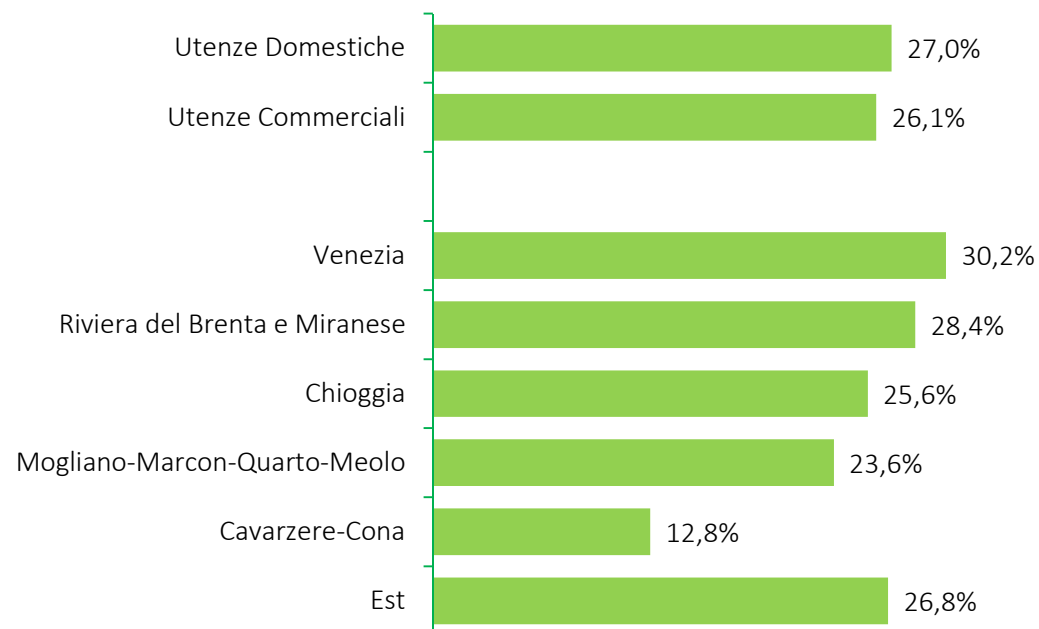
# IL RAPPORTO CON L'UTENZA

## Contatti e Comunicazione aziendale

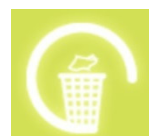
# Contatto con Veritas

100

*Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di Veritas?*



	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015
<b>Sì</b>	26,7%	15,1%	13,9%	16,7%	22,1%	20,4%
<b>No</b>	73,3%	84,9%	86,1%	83,3%	77,9%	79,6%



# Contatto con Veritas

101

*Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di Veritas?*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
<b>Sì</b>	26,7%	30,2%	28,4%	25,6%	23,6%	12,8%	26,8%
<b>No</b>	73,3%	69,8%	71,6%	74,4%	76,4%	87,2%	73,2%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
<b>Sì</b>	26,7%	31,3%	24,0%
<b>No</b>	73,3%	68,7%	76,0%

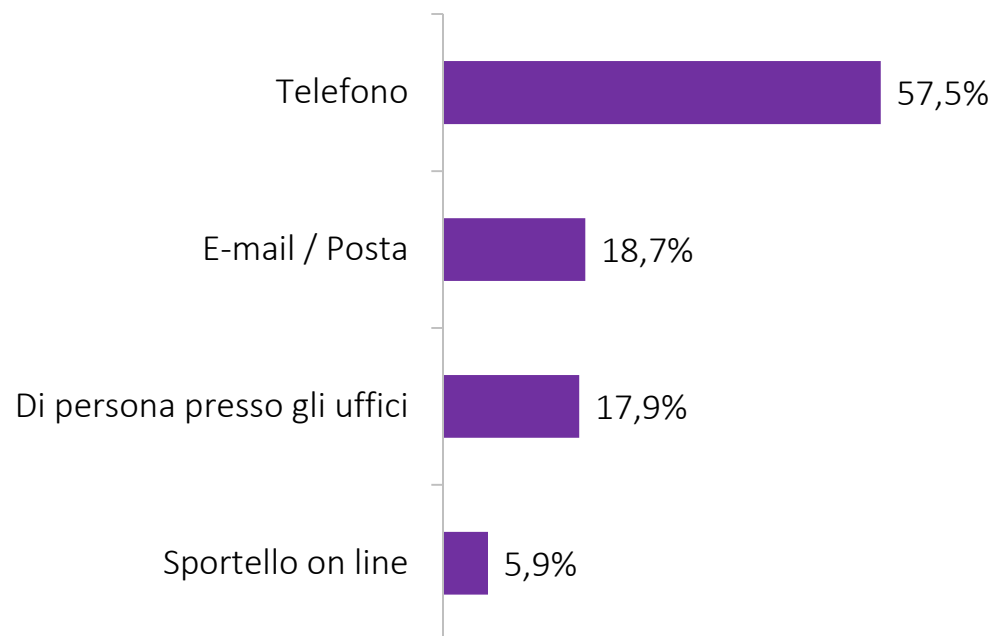
		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
<b>Sì</b>	26,7%	27,0%	26,1%
<b>No</b>	73,3%	73,0%	73,9%



# Modalità di contatto

102

*Attraverso quali canali ha contattato Veritas?*



	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014
Di persona presso gli uffici	17,9%	20,5%	21,0%	21,9%	28,0%	29,6%	32,8%
Telefonato	57,5%	64,8%	65,2%	62,8%	58,0%	58,7%	55,8%
E-mail	18,7%	12,2%	11,3%	12,8%	11,9%	9,8%	9,0%
Sportello on line	5,9%	2,5%	2,5%	2,5%	2,1%	1,9%	2,4%



# Modalità di contatto

103

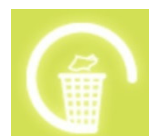
*Attraverso quali canali ha contattato Veritas?*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
Totale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Telefono	57,5%	54,9%	56,1%	61,1%	61,1%	87,2%	56,9%
E-mail	18,7%	21,6%	17,0%	15,0%	17,5%	7,3%	18,8%
Di persona presso gli uffici	17,9%	16,2%	20,9%	19,7%	18,2%	5,5%	18,1%
Sportello on line	5,9%	7,3%	6,0%	4,2%	3,2%	0,0%	6,2%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Veritas	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Telefono	57,5%	44,4%	69,8%
E-mail	18,7%	21,2%	16,3%
Di persona presso gli uffici	17,9%	25,9%	10,4%
Sportello on line	5,9%	8,5%	3,5%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Veritas	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Telefono	57,5%	57,9%	56,3%
E-mail	18,7%	16,6%	23,2%
Di persona presso gli uffici	17,9%	19,2%	15,3%
Sportello on line	5,9%	6,3%	5,2%

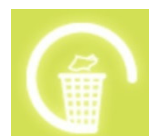
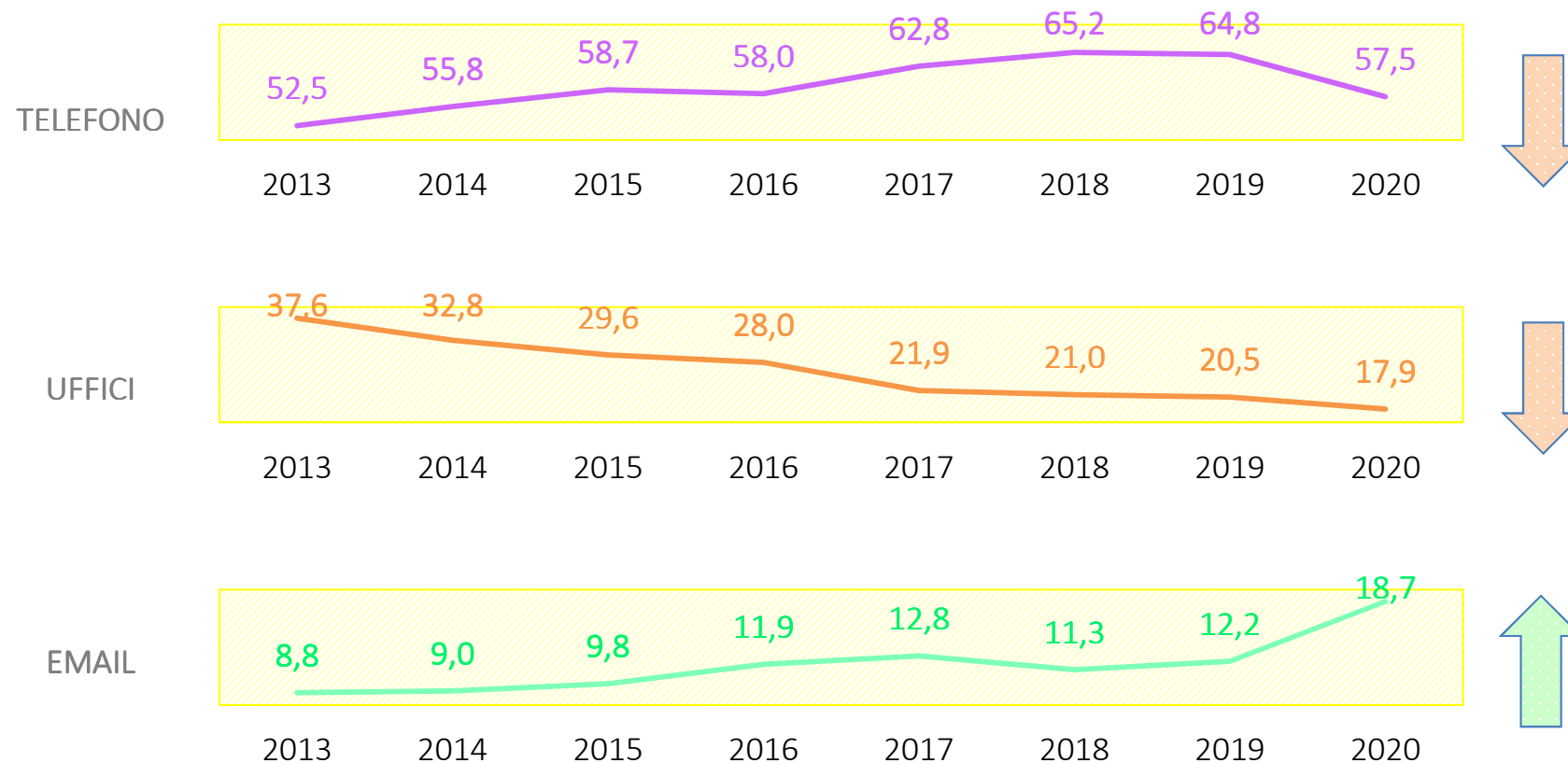
Analisi della Customer Satisfaction  
Parte Generale VERITAS 2020



# Modalità di contatto

104

*Attraverso quali canali ha contattato Veritas?*

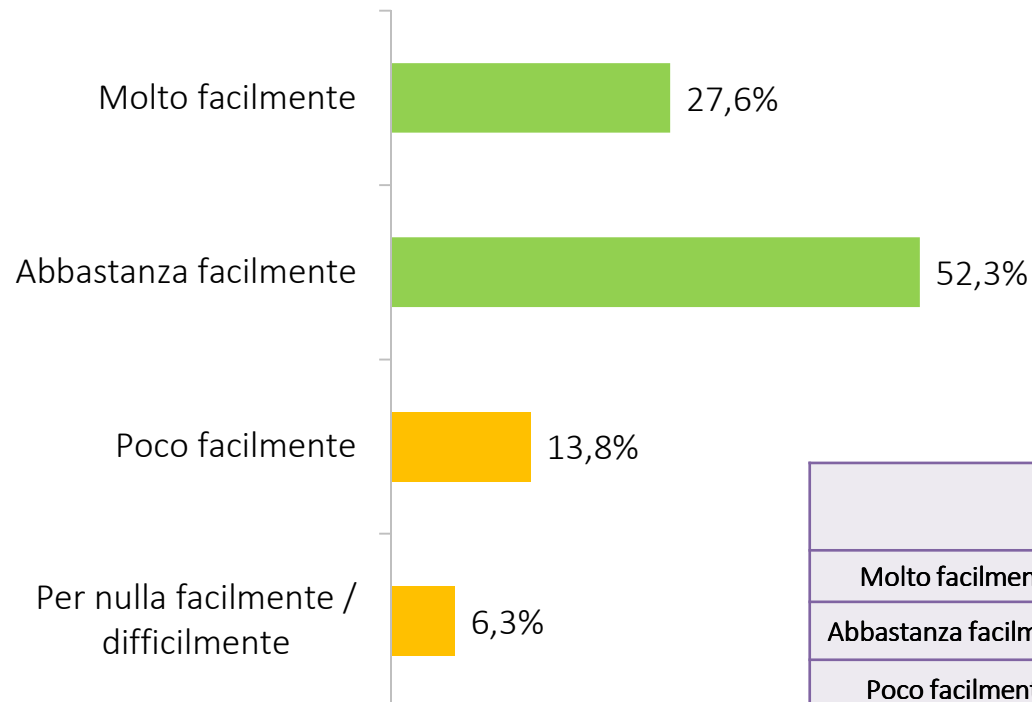




# Sportello on line

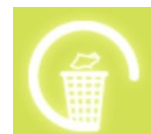
105

*Secondo Lei, lo sportello on line è consultabile ...*



	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015
Molto facilmente	27,6%	26,5%	37,0%	19,4%	26,5%	17,4%
Abbastanza facilmente	52,3%	61,8%	44,4%	61,3%	58,8%	65,3%
Poco facilmente	13,8%	8,8%	14,8%	16,1%	8,8%	13,0%
Difficilmente	6,3%	2,9%	3,8%	3,2%	5,9%	4,3%

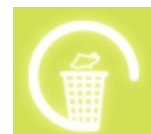
Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti che lo utilizzano. Dato al netto dei non rispondenti



## Indici di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

106

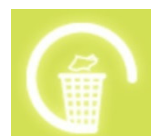
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale
Gli orari di apertura degli uffici	86,2
La cortesia e competenza del personale	93,5
I tempi di risposta alle richieste	83,2
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	77,4
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,7
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,9
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,1



## Indici di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

107

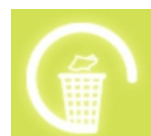
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	86,2	86,4	85,6
La cortesia e competenza del personale	93,5	93,9	92,5
I tempi di risposta alle richieste	83,2	84,6	80,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	77,4	78,7	74,4
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,7	91,2	89,7
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,9	97,4	95,8
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,1	94,9	95,6



## Indici di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

108

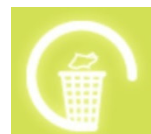
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto- Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	86,2	86,1	84,5	89,2	86,4	88,4	86,1
La cortesia e competenza del personale	93,5	93,2	93,0	96,7	94,3	98,0	92,6
I tempi di risposta alle richieste	83,2	81,9	82,2	88,6	85,5	89,6	82,4
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	77,4	77,3	78,0	81,3	78,0	81,8	75,8
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,7	91,1	89,7	91,8	92,5	91,2	89,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,9	96,9	95,8	95,6	98,7	100,0	96,5
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,1	95,7	93,9	94,8	96,2	98,4	94,3



## Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

109

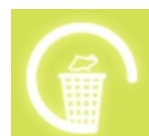
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	1.858	7,55	1,97
La cortesia e competenza del personale	1.992	8,32	1,79
I tempi di risposta alle richieste	2.260	7,45	2,31
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1.619	6,86	2,28
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	2.962	7,69	1,72
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	2.297	8,33	1,42
La frequenza e la puntualità delle informazioni	2.187	8,04	1,53



## Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

110

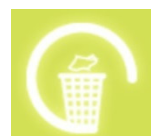
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	7,55	7,54	7,56
La cortesia e competenza del personale	8,32	8,38	8,20
I tempi di risposta alle richieste	7,45	7,54	7,24
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,86	6,90	6,75
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,69	7,75	7,57
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,33	8,34	8,31
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,04	8,07	7,99



## Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

111

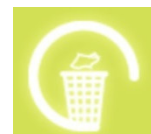
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto- Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,55	7,55	7,41	7,83	7,41	7,56	7,59
La cortesia e competenza del personale	8,32	8,32	8,32	8,37	8,33	8,54	8,30
I tempi di risposta alle richieste	7,45	7,29	7,28	7,86	7,57	8,25	7,48
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,86	6,86	6,79	7,09	6,96	6,86	6,80
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,69	7,66	7,65	7,64	7,76	8,09	7,70
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,33	8,32	8,17	8,27	8,47	8,86	8,32
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,04	8,05	8,00	7,99	8,04	8,26	8,04



## Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione

112

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	2.018	8,57	1,61
La cortesia e competenza del personale	1.997	9,29	1,07
I tempi di risposta alle richieste	2.258	9,21	1,12
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1.644	8,97	1,31
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	2.973	9,22	1,06
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	2.310	9,12	1,20
La frequenza e la puntualità delle informazioni	2.251	8,93	1,29

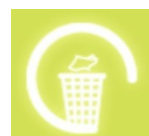




## Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione

113

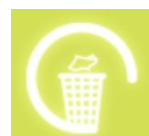
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,57	8,57	8,58
La cortesia e competenza del personale	9,29	9,29	9,28
I tempi di risposta alle richieste	9,21	9,17	9,30
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,97	8,94	9,03
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,22	9,22	9,20
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,12	9,13	9,10
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,93	8,96	8,86



## Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione

114

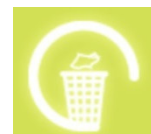
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto- Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	8,57	8,57	8,51	8,84	8,63	8,77	8,52
La cortesia e competenza del personale	9,29	9,27	9,28	9,22	9,32	9,14	9,32
I tempi di risposta alle richieste	9,21	9,21	9,16	9,31	9,23	9,19	9,21
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,97	9,03	8,82	8,98	8,85	8,72	9,04
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,22	9,24	9,23	9,28	9,14	9,31	9,20
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,12	9,08	9,13	9,13	9,07	9,39	9,17
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,93	8,86	8,96	8,99	8,93	9,05	8,97



## Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

115

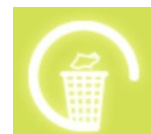
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,57	7,55	1,02
La cortesia e competenza del personale	9,29	8,32	0,97
I tempi di risposta alle richieste	9,21	7,45	1,76
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,97	6,86	2,11
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,22	7,69	1,53
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,12	8,33	0,79
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,93	8,04	0,89



## Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

116

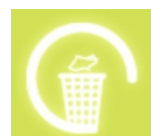
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	1,02	1,03	1,02
La cortesia e competenza del personale	0,97	0,91	1,08
I tempi di risposta alle richieste	1,76	1,63	2,06
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	2,11	2,04	2,28
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,53	1,47	1,63
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,79	0,79	0,79
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,89	0,89	0,87



## Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

117

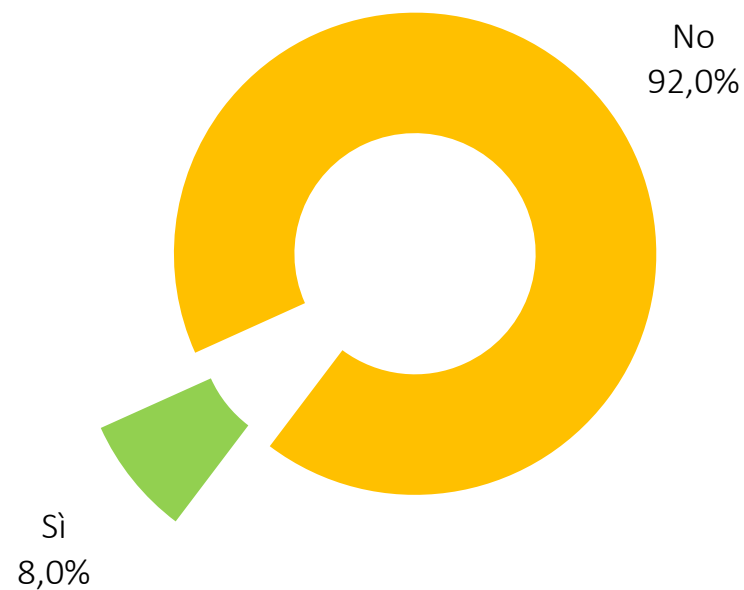
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto- Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	1,02	1,02	1,10	1,01	1,22	1,21	0,93
La cortesia e competenza del personale	0,97	0,95	0,96	0,85	0,99	0,60	1,02
I tempi di risposta alle richieste	1,76	1,92	1,88	1,45	1,66	0,94	1,73
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,11	2,17	2,03	1,89	1,89	1,86	2,24
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,53	1,58	1,58	1,64	1,38	1,22	1,50
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,79	0,76	0,96	0,86	0,60	0,53	0,85
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,89	0,81	0,96	1,00	0,89	0,79	0,93



## Disservizio

118

*Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da Veritas per il quale è stato fortemente scontento/a?*

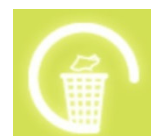


*Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da Veritas per il quale è stato fortemente scontento/a?*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
<b>Sì</b>	8,0%	6,7%	9,7%	6,1%	7,8%	5,7%	9,1%
<b>No</b>	92,0%	93,3%	90,3%	93,9%	92,2%	94,3%	90,9%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
<b>Sì</b>	8,0%	4,4%	10,2%
<b>No</b>	92,0%	95,6%	89,8%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
<b>Sì</b>	8,0%	7,90%	8,2%
<b>No</b>	92,0%	92,10%	91,8%

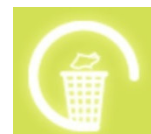


# Disservizio di Igiene Urbana

120

*(Se ha sperimentato un disservizio) Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?*

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Mancati svuotamenti	240	32	41	2	41	12	112
Scarsa pulizia delle strade e piste ciclo - pedonali	32	14	0	6	1	1	10
Scarsa frequenza del servizio (pochi passaggi, pochi svuotamenti)	32	10	5	2	2	0	13
Contenitori rotti / vecchi	29	6	7	0	4	0	12
Scarsa frequenza di raccolta dell'umido	25	6	6	0	1	1	11
Scarsa attenzione verso le esigenze dei clienti	25	7	5	1	3	0	9
Scarsa cura dei contenitori da parte degli operatori	24	3	3	0	7	0	11
Contenitori in condizioni pessime di pulizia ed igiene	16	8	0	2	2	0	4
Scarsa frequenza di raccolta della carta	14	2	4	1	3	0	4
Scarsa pulizia degli spazi attorno ai contenitori	13	7	2	1	1	0	2
Scarsa frequenza di raccolta del secco	12	2	4	0	2	1	3
Scarsa frequenza di raccolta della plastica	12	2	3	0	3	0	4
Tempi lunghi per l'appuntamento del ritiro ingombranti	11	6	2	0	0	0	3
Eccessivo rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7	0	0	1	0	0	6
Contenitori inadeguati	6	1	0	0	0	1	4
Scarsa pulizia in generale	6	2	1	2	0	0	1
Orari ristretti dell'Ecocentro	5	1	1	0	1	0	2
Orari di raccolta inadeguati	5	2	1	0	0	0	2
Servizio insoddisfacente presso l'Ecocentro	4	0	0	0	0	2	2
Scortesia del personale dell'Ecocentro	4	0	0	0	1	0	3
Mancanza di flessibilità presso l'Ecocentro	4	0	0	0	1	0	3
Scarsa vigilanza sulle modalità di raccolta differenziata	3	1	1	1	0	0	0
Scarsa cura del verde pubblico	3	0	0	0	1	0	2



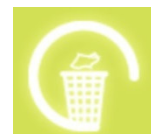


# Disservizio di Igiene Urbana

121

*(Se ha sperimentato un disservizio) Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?*

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Scarsa pulizia della battaglia	3	0	0	1	0	0	2
Scarsa frequenza di raccolta del verde	3	2	0	0	1	0	0
Perdita di materiale per strada dei mezzi di raccolta dei rifiuti	3	0	0	0	0	0	3
Mancato ritiro degli ingombranti	3	1	0	1	1	0	0
Tempi di attesa lunghi per l'attivazione del servizio	2	1	1	0	0	0	0
Tempi di attesa eccessivi presso l'Ecocentro	2	0	0	0	1	0	1
Servizio insoddisfacente durante i giorni/periodi festivi	2	0	0	0	0	0	2
Servizio dell'asporto ingombranti insoddisfacente	2	1	1	0	0	0	0
Scarso rispetto dei giorni di raccolta	2	0	0	0	0	0	2
Riposizionamento errato dei contenitori	2	0	0	1	0	0	1
Pochi contenitori	2	1	0	0	0	0	1
Mancato ritiro di alcuni materiali conferiti tramite il servizio di raccolta degli ingombranti	2	0	0	0	0	0	2
Mancata pulizia dello spazio attorno ai contenitori	2	0	2	0	0	0	0
Mancanza del cassonetto	2	1	1	0	0	0	0
Impossibile entrare all'Ecocentro con il furgone	2	0	0	0	1	0	1
Contenitore rotto dagli operatori	2	0	1	0	1	0	0
Chiusura dell'Ecocentro	2	0	2	0	0	0	0
Contenitori maleodoranti	2	1	0	0	0	0	1
Poca flessibilità nel ritiro degli ingombranti	2	1	0	0	0	1	0
Mancanza di raccolta degli olii esausti	2	1	0	1	0	0	0
A causa di uno scambio di bidoni ho pagato i conferimenti del vicino. Ho manifestato tale situazione a Veritas e mi hanno detto che è una nostra responsabilità controllare i bidoni	1	0	0	0	0	0	1

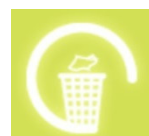


# Disservizio di Igiene Urbana

122

*(Se ha sperimentato un disservizio) Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?*

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
A volte gli operatori ecologici non suonano il campanello e mi ritrovo con l'immondizia non raccolta	1	1	0	0	0	0	0
Accesso all'Ecocentro solo su appuntamento durante l'emergenza covid	1	0	0	0	0	0	1
Api dentro i cassonetti	1	1	0	0	0	0	0
Calcolo errato degli svuotamenti	1	0	1	0	0	0	0
Calotta guasta e rifiuti in strada	1	1	0	0	0	0	0
Cambio orario di ritiro senza avviso	1	0	0	0	0	0	1
Cassonetti posizionati davanti al mio cancello di entrata	1	1	0	0	0	0	0
Confusione durante il lockdown per quanto riguarda la disinfezione	1	1	0	0	0	0	0
Conteggio degli svuotamenti del secco anche quando non è pieno (condomini)	1	0	0	0	0	0	1
Contenitori per pescatori tolti a causa di abusi di utilizzo da parte di passanti	1	0	0	1	0	0	0
Costi non adeguati rispetto alla quantità e tipologia di rifiuti prodotta	1	1	0	0	0	0	0
Danni arrecati alle auto parcheggiate da parte dei mezzi Veritas	1	0	0	0	0	0	1
Difficoltà di entrata all'Ecocentro	1	0	0	0	0	0	1
Difficoltà nella raccolta delle pile	1	1	0	0	0	0	0
Disservizi durante l'emergenza covid	1	0	1	0	0	0	0
Disservizi durante le festività	1	0	0	0	0	0	1
Durante il covid Ecocentro ed Ecomobili erano inattivi	1	0	1	0	0	0	0
Eccessivi controlli: si fanno multe senza ragionare	1	0	1	0	0	0	0
Ecocentro mal gestito a livello di personale	1	1	0	0	0	0	0
Esclusione della zona dalla raccolta porta a porta	1	0	0	0	0	0	1
Evitare appuntamenti all'Ecocentro di sabato	1	0	0	0	1	0	0
Gli operatori dovrebbero suonare il campanello ed accertarsi che la persona lo senta	1	1	0	0	0	0	0

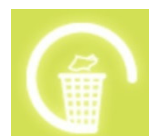


# Disservizio di Igiene Urbana

123

*(Se ha sperimentato un disservizio) Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?*

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli operatori guidano in modo spericolato	1	0	1	0	0	0	0
Gli operatori hanno buttato giù un palo e danneggiato lo specchietto della macchina con il furgone	1	0	0	0	0	0	1
Gli operatori invertono i bidoni	1	0	1	0	0	0	0
Gli operatori lanciano i bidoni una volta svuotati	1	0	1	0	0	0	0
Gli operatori mi hanno rotto un contenitore e ho dovuto andare a prendere il nuovo io presso Veritas	1	0	0	0	1	0	0
Gli operatori non hanno cura dei bidoni: ho segnalato con foto	1	0	0	0	0	0	1
Gli operatori non prelevano i rifiuti lasciati accanto ai contenitori strapieni	1	0	1	0	0	0	0
Gli operatori non suonano il campanello per raccogliere tutti i materiali	1	1	0	0	0	0	0
Hanno chiuso l'Ecocentro di Spinea e ne hanno aperto uno provvisorio in un parcheggio, con orari e giorni ridotti	1	0	1	0	0	0	0
Hanno tolto i cassonetti del verde	1	0	1	0	0	0	0
Il servizio di raccolta degli ingombranti non è gratuito	1	1	0	0	0	0	0
Impossibilità di smaltire gli ingombranti	1	0	0	0	0	0	1
Impossibilità di utilizzare Ecocentri confinanti	1	0	1	0	0	0	0
Intervento non eseguito malgrado i solleciti	1	0	0	0	0	0	1
Limite dei sacchi per la raccolta del verde	1	0	0	0	0	0	1
Manca il contenitore della plastica nella mia zona	1	0	1	0	0	0	0
Mancanza di cestini	1	1	0	0	0	0	0
Mancanza di isole ecologiche	1	0	0	1	0	0	0
Mancanza totale dei recupero dei toner	1	1	0	0	0	0	0
Mancata chiusura dei contenitori	1	0	0	0	0	0	1
Mancata consegna dei contenitori	1	0	1	0	0	0	0
Mancata raccolta della carta durante il lockdown	1	0	0	0	1	0	0



# Disservizio di Igiene Urbana

124

*(Se ha sperimentato un disservizio) Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?*

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Mancati controlli presso i contenitori	1	1	0	0	0	0	0
Mancato aggiornamento degli orari dell'Ecocentro dopo emergenza covid sul web (motore di ricerca google)	1	0	0	0	0	0	1
Mancato servizio di raccolta degli ingombranti	1	0	1	0	0	0	0
Mi hanno fatto una multa per un sacchetto dell'immondizia trovato sulla maniglia della porta che non era mio	1	1	0	0	0	0	0
Multa esagerata per non registrazione del contenitore del secco	1	0	1	0	0	0	0
Multa per scatolone lasciato vicino a cassonetto strapieno	1	0	0	1	0	0	0
Multe alle auto per vicinanza all'isola ecologica: erano stati spostati i bidoni	1	0	0	1	0	0	0
Non c'è la possibilità di conferimento, come impresa, per rifiuti tipo i toner	1	0	1	0	0	0	0
Non è stato consegnato il contenitore giallo per la carta	1	0	0	0	1	0	0
Non fatturare il secco se non è conferito	1	1	0	0	0	0	0
Non funzionamento del sistema a chiave	1	1	0	0	0	0	0
Non funzionamento del sistema a chiave: segnalato ma non risolto (un anno)	1	0	1	0	0	0	0
Non ho potuto scaricare tutto il materiale portato all'Ecocentro con appuntamento	1	0	0	1	0	0	0
Non mi è stato sostituito il contenitore rotto dagli operatori	1	0	0	0	0	0	1
Non potevamo scaricare carta/cartone in discarica perché il contenitore era pieno	1	0	0	0	0	0	1
Non veniva effettuata la raccolta	1	0	1	0	0	0	0
Non viene effettuata la raccolta del verde	1	0	0	1	0	0	0
Parziale ritiro del verde	1	0	0	0	1	0	0
Pochi contenitori per pile	1	0	0	0	0	0	1
Problemi con l'Ecocentro	1	0	0	0	0	1	0
Problemi di smaltimento dei toner	1	0	0	0	1	0	0
Raccolta dei cartoni insoddisfacente	1	0	0	1	0	0	0

Analisi della Customer Satisfaction  
Parte Generale VERITAS 2020

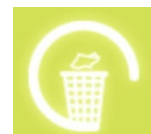


# Disservizio di Igiene Urbana

125

*(Se ha sperimentato un disservizio) Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?*

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Raccolta del verde insoddisfacente	1	0	0	0	1	0	0
Raccolta insufficiente nei periodi estivi a fronte di tariffe esorbitanti per i non residenti	1	0	0	0	0	0	1
Ritiro errato di un rifiuto non catalogato	1	0	0	1	0	0	0
Rottura del lettore della tesserina (e passavano 2/3 giorni prima di ripararlo)	1	0	1	0	0	0	0
Scarsa frequenza di raccolta del verde in inverno	1	0	0	0	0	1	0
Scarsa frequenza di raccolta del vetro	1	0	0	0	0	1	0
Servizio completamente insoddisfacente	1	1	0	0	0	0	0
Servizio inadeguato durante il periodo più turistico	1	0	0	0	0	0	1
Smarrito il mio bidone del secco	1	0	0	0	1	0	0
Sono contrario all'inceneritore	1	0	0	0	1	0	0
Sostituzione di un contenitore rubato a domicilio a pagamento	1	0	0	0	1	0	0
Spazzamento delle calli insoddisfacente	1	1	0	0	0	0	0
Svuotamento non autorizzato: libero arbitrio da parte dell'operatore	1	0	0	0	1	0	0
Un operatore è entrato nella proprietà privata senza il permesso	1	0	1	0	0	0	0
Veritas ha eliminato i cassonetti per un anno sulla mia strada	1	1	0	0	0	0	0
Manca la raccolta differenziata negli spazi frequentati dai turisti	1	1	0	0	0	0	0

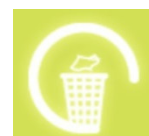


# Disservizio di tipo generale

126

*(Se ha sperimentato un disservizio) Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?*

Disservizi di tipo generale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Mancanza di chiarezza delle bollette	19	2	4	2	1	0	10
Personale non competente	17	2	3	1	2	1	8
Personale non gentile	15	1	3	0	2	3	6
Mancanza di chiarezza delle informazioni	14	4	3	0	1	0	6
Scarsa manutenzione	8	2	2	1	0	0	3
Mancata ricezione delle bollette	6	2	0	0	0	0	4
Interruzione del servizio	4	0	0	1	1	0	2
Costi eccessivi	3	0	1	1	0	0	1
Bolletta errata (importo errato)	3	1	1	0	1	0	0
Servizio inadeguato	2	1	0	0	0	1	0
Mancata risposta al telefono	2	0	0	0	1	0	1
Domiciliazione delle bollette non funzionante	2	1	0	0	0	0	1
Difficoltà di contatto telefonico	2	0	0	0	0	0	2
Aumento delle tariffe	2	0	1	0	0	0	1
Bollette pervenute in ritardo	2	1	1	0	0	0	0
Mancate risposte	2	0	2	0	0	0	0
Accredito bolletta in conto corrente	1	0	0	0	0	0	1
Alto il costo della voltura	1	0	0	1	0	0	0
Bolletta errata (nome errato)	1	0	0	0	0	0	1
Bolletta posticipata per covid	1	0	0	0	0	0	1
Consegna delle bollette ai precedenti proprietari	1	0	0	0	0	0	1
Difficoltà di contatto	1	0	0	0	0	1	0
Difficoltà nel cambiare intestatario del contratto	1	0	0	0	0	0	1

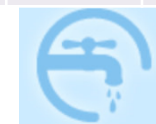
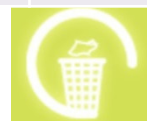


# Disservizio di tipo generale

127

*(Se ha sperimentato un disservizio) Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?*

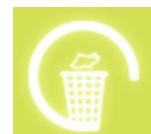
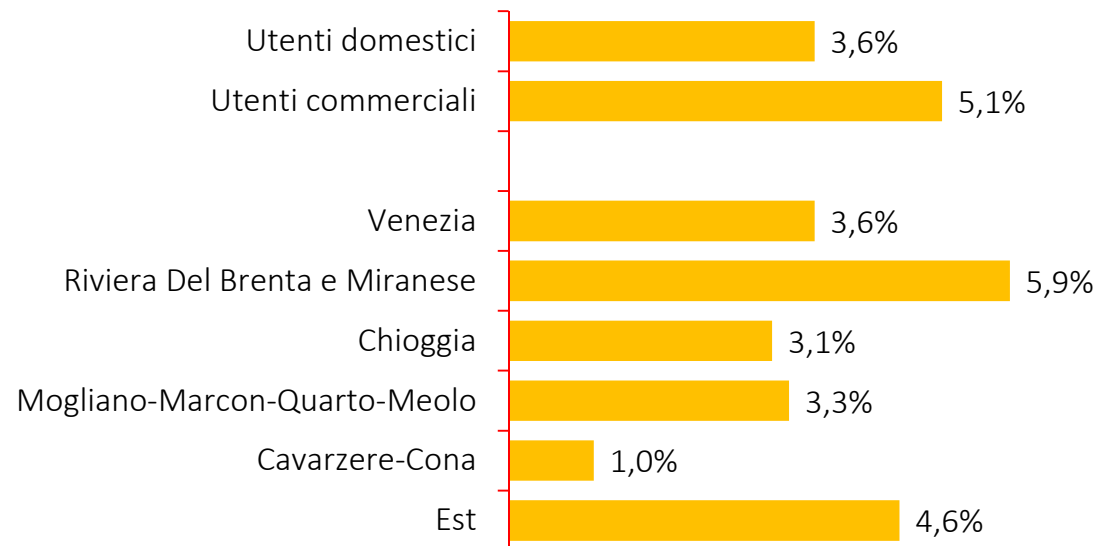
Disservizi di tipo generale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Disservizi legati al passaggio di una proprietà che non utilizzo	1	0	0	0	0	0	1
Durante l'emergenza le attività commerciali sono state trascurate	1	1	0	0	0	0	0
Eccessivi costi del pagamento della bolletta tramite banca	1	0	0	1	0	0	0
Fatturazione eccessiva sulla base di stima dei consumi	1	1	0	0	0	0	0
Impossibilità di pagamento tramite banca	1	1	0	0	0	0	0
Incapacità di farsi contattare da Veritas	1	0	1	0	0	0	0
Incremento del 50/60% sulla bolletta nel passaggio a Veritas	1	0	0	0	0	0	1
La tempistica per organizzare un pagamento rateale è stata molto lunga	1	1	0	0	0	0	0
Mancanza di reperimento delle fatture	1	0	0	0	0	0	1
Mancanza di chiarezza	1	1	0	0	0	0	0
Mancata risposta alla PEC	1	1	0	0	0	0	0
Mancata voltura nonostante procedura corretta	1	1	0	0	0	0	0
Mancato aggiornamento anagrafica (recapito di bollette a vecchio indirizzo)	1	0	0	0	0	0	1
Mancato contatto	1	0	0	0	0	0	1
Mettono le tavole per l'acqua alta davanti a casa mia	1	1	0	0	0	0	0
Non ho potuto effettuare il cambiamento del nome utente (database)	1	1	0	0	0	0	0
Numerose segnalazioni: nessun intervento di pulizia vicino al centro veritas	1	1	0	0	0	0	0
Pagamento delle bollette prima degli inquilini	1	0	1	0	0	0	0
Pago un servizio di cui non usufruisco	1	0	0	0	0	0	1
Pessimo servizio di bollettazione	1	1	0	0	0	0	0
Problemi di domiciliazione bancaria improvvisi	1	1	0	0	0	0	0
Richiesta di un pagamento non richiesto	1	0	0	0	0	0	1
Scarsa possibilità di comunicare con un operatore	1	0	1	0	0	0	0
Tempi di attesa eccessivi per la risposta ai reclami	1	0	0	0	0	0	1



*Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?*



4,1% - Chi ha presentato reclamo?



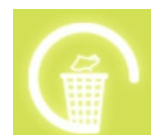


*Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?*

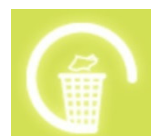
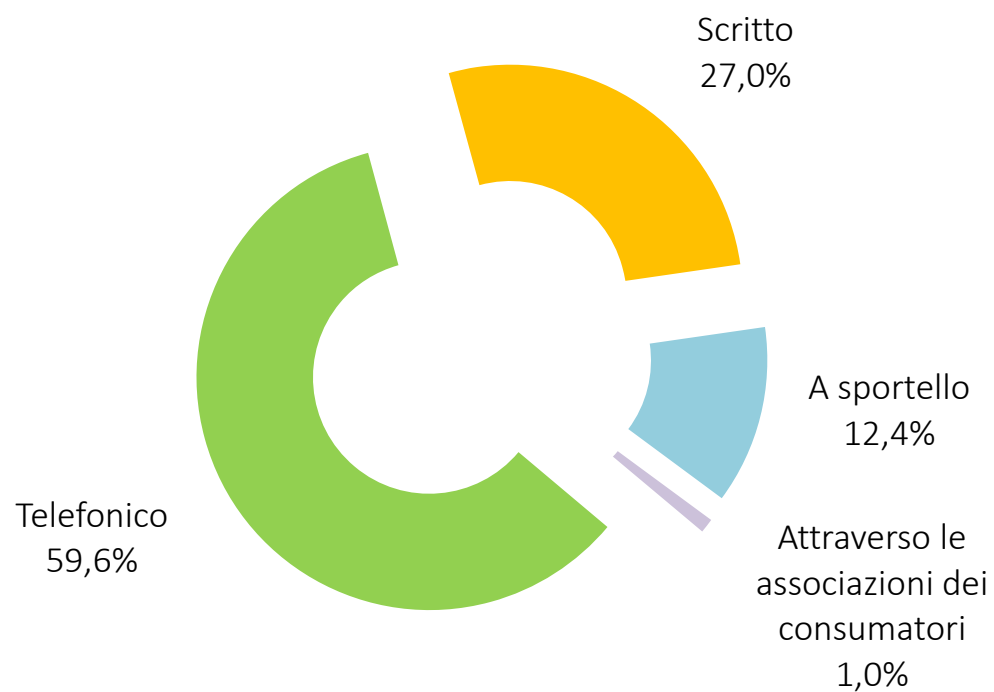
		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Sì	4,1%	3,6%	5,9%	3,1%	3,3%	1,0%	4,6%
No	95,9%	96,4%	94,1%	96,9%	96,7%	99,0%	95,4%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	4,1%	2,8%	4,9%
No	95,9%	97,2%	95,1%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	4,1%	3,6%	5,1%
No	95,9%	96,4%	94,9%



*Ha fatto reclamo telefonico, scritto o presso lo sportello?  
(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo)*

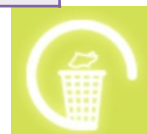


*Ha fatto reclamo telefonico, scritto o presso lo sportello?*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Telefonico	59,6%	54,0%	58,4%	54,5%	59,0%	50,0%	65,3%
Scritto	27,0%	33,0%	28,1%	36,4%	28,2%	25,0%	20,7%
A sportello	12,4%	12,0%	12,4%	9,1%	12,8%	25,0%	12,7%
Associazioni dei consumatori	1,0%	1,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Veritas	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Telefonico	59,6%	40,8%	67,6%
Scritto	27,0%	40,8%	21,1%
A sportello	12,4%	17,6%	10,2%
Associazioni dei consumatori	1,0%	0,8%	1,1%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Veritas	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Telefonico	59,6%	60,2%	58,9%
Scritto	27,0%	24,9%	30,1%
A sportello	12,4%	14,1%	9,8%
Associazioni dei consumatori	1,0%	0,8%	1,2%



*È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?*  
(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo)



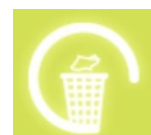
*È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?*

*(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo)*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto-Meolo	Cavarzere- Cona	Est
Sì	48,6%	45,6%	51,9%	33,3%	37,1%	25,0%	54,3%
No	51,4%	54,4%	48,1%	66,7%	62,9%	75,0%	45,7%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	48,6%	45,1%	49,8%
No	51,4%	54,9%	50,2%

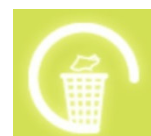
		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	48,6%	45,6%	53,2%
No	51,4%	54,4%	46,8%



## Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo e non sono rimasti soddisfatti)

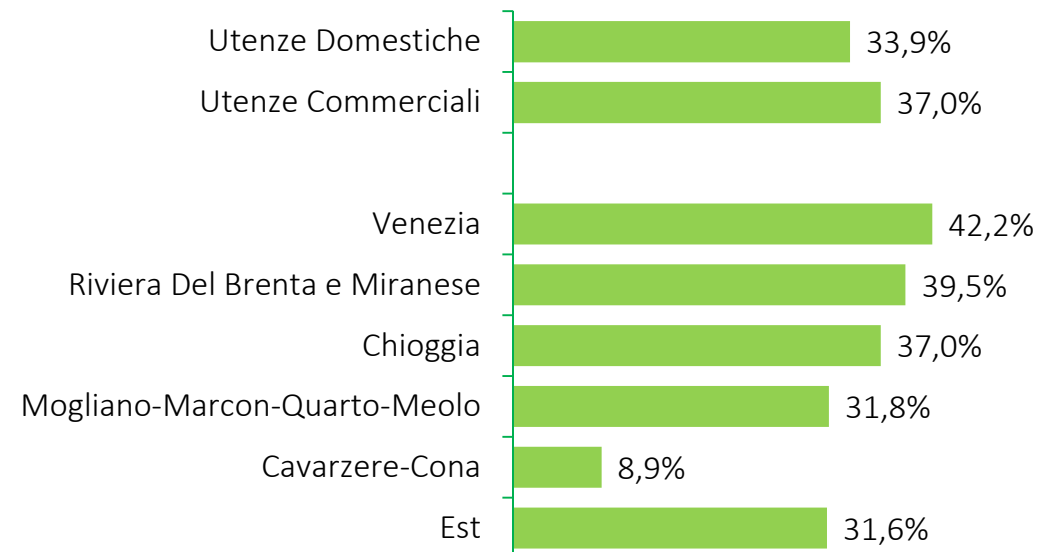
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Non è stato risolto il problema	93	26	17	6	9	3	32
Mancata risposta	40	8	10	0	6	0	16
Non è stato gestito il reclamo	33	8	7	1	3	0	14
Tempi lunghi di risposta	29	9	7	5	2	0	6
Scortesie del personale	8	0	1	0	1	0	6
Deresponsabilizzazione	3	1	0	0	0	0	2
Eccessiva burocrazia e perdita di tempo	2	0	1	0	0	0	1
A seconda dell'operatore il servizio funziona o meno	1	1	0	0	0	0	0
Alcune volte non sono riuscito a contattare nessuno per il ritiro (sabato pomeriggio)	1	0	0	0	1	0	0
Ci siamo dovuti recare allo sportello, dove hanno verificato di non aver inserito la spunta sul pagamento in cc.	1	0	0	0	0	0	1
Ci siamo dovuti rivolgere ad altro settore esterno per avere una risposta	1	0	1	0	0	0	0
Devo verificare la risoluzione del problema	1	0	0	1	0	0	0
Ho dovuto risolvere a mie spese il disservizio	1	0	1	0	0	0	0
Ho pagato una multa inutilmente	1	0	0	0	0	0	1
Incompetenza tecnica	1	0	1	0	0	0	0
L'autista di Veritas ha urtato il muretto con il camion: se non avessi avuto la prova con telecamera, non avrebbe ammesso lo sbaglio	1	0	0	0	0	0	1
La risposta è stata una vera e propria presa in giro	1	0	1	0	0	0	0
Mi sembra assurdo mettere un numero telefonico per reclami dove non risponde nessuno	1	0	0	1	0	0	0
Nonostante il reclamo, gli operatori continuano a comportarsi scorrettamente	1	0	1	0	0	0	0
Per la perdita dell'acqua non hanno preso in considerazione l'assicurazione	1	0	0	0	0	0	1
Personale non competente	1	0	0	0	0	1	0
Risoluzione ritardata	1	0	0	0	0	0	1
Risposta insoddisfacente	1	0	0	0	1	0	0
Un primo reclamo è stato gestito non risolvendo ma al contrario creando un nuovo errore peggiore. Inoltre non posso controllare la risoluzione del mio reclamo	1	0	0	0	1	0	0
Veritas non ha dato preavviso	1	0	0	0	1	0	0



*Ha avuto modo di consultare il sito internet di VERITAS nel corso dell'ultimo anno?*



34,9% - Chi ha consultato il sito internet?



*Ha avuto modo di consultare il sito internet di VERITAS nel corso dell'ultimo anno?*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
<b>Sì</b>	34,9%	42,2%	39,5%	37,0%	31,8%	8,9%	31,6%
<b>No</b>	65,1%	57,8%	60,5%	63,0%	68,2%	91,1%	68,4%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
<b>Sì</b>	34,9%	45,4%	28,5%
<b>No</b>	65,1%	54,6%	71,5%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
<b>Sì</b>	34,9%	33,9%	37,0%
<b>No</b>	65,1%	66,1%	63,0%





# Messaggi informativi

137

*Parliamo ora dei messaggi informativi di qualsiasi tipo forniti da Veritas, anche attraverso Internet.*

*Negli ultimi 12 mesi Lei si ricorda di avere visto o ricevuto alcuni di questi messaggi informativi?*



	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015
Sì	27,6%	23,4%	20,9%	27,0%	16,9%	21,5%
No	72,4%	76,6%	79,1%	73,0%	83,1%	78,5%



# Messaggi informativi

138

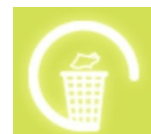
*Parliamo ora dei messaggi informativi di qualsiasi tipo forniti da Veritas, anche attraverso Internet.*

*Negli ultimi 12 mesi Lei si ricorda di avere visto o ricevuto alcuni di questi messaggi informativi?*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
<b>Sì</b>	27,6%	36,7%	24,7%	28,5%	28,9%	16,3%	23,0%
<b>No</b>	72,4%	63,3%	75,3%	71,5%	71,1%	83,7%	77,0%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
<b>Sì</b>	27,6%	25,6%	28,8%
<b>No</b>	72,4%	74,4%	71,2%

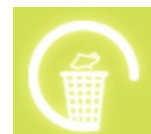
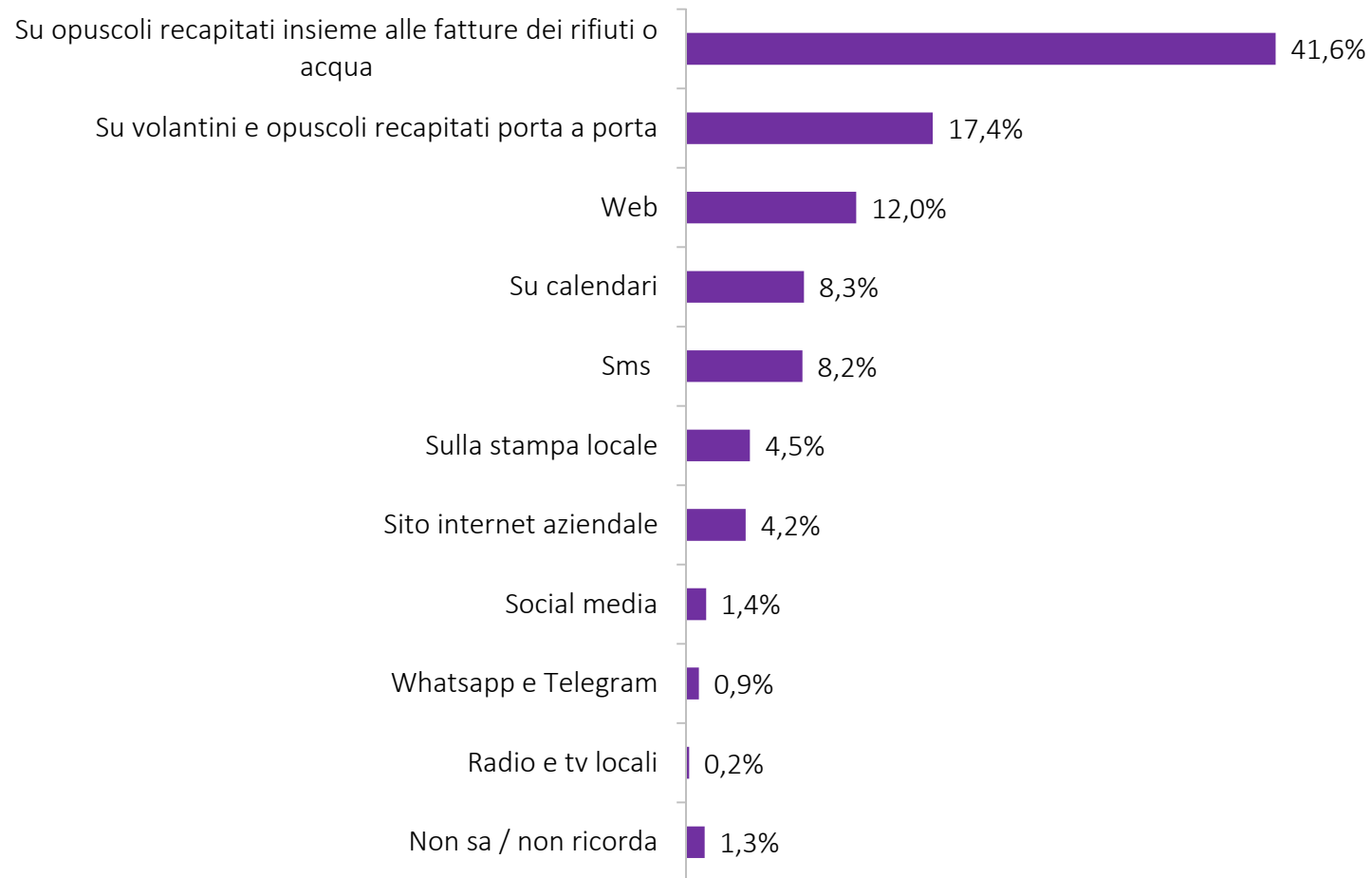
		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
<b>Sì</b>	27,6%	27,0%	28,9%
<b>No</b>	72,4%	73,0%	71,1%



# Messaggi informativi

139

*Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?*

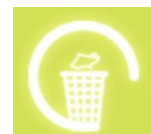


# Messaggi informativi

140

*Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Su opuscoli recapitati insieme alle fatture dei rifiuti o acqua	41,6%	54,0%	40,4%	51,4%	38,4%	9,5%	29,5%
Su volantini e opuscoli recapitati porta a porta	17,4%	13,3%	18,8%	11,9%	16,9%	27,0%	22,5%
Web	12,0%	11,1%	12,7%	12,8%	9,6%	2,7%	14,5%
Su calendari	8,3%	0,4%	8,4%	1,4%	14,4%	47,3%	13,1%
Sms	8,2%	9,3%	10,7%	9,2%	8,1%	0,0%	6,3%
Sulla stampa locale	4,5%	4,3%	2,3%	8,7%	4,0%	8,1%	4,6%
Sito internet aziendale	4,2%	4,6%	3,6%	1,8%	5,1%	1,4%	4,6%
Social media	1,4%	1,3%	1,8%	0,9%	0,8%	0,0%	2,0%
Whatsapp e Telegram	0,9%	1,0%	1,0%	0,5%	0,5%	0,0%	1,1%
Radio e tv locali	0,2%	0,2%	0,0%	0,5%	0,0%	1,4%	0,2%
Non sa / non ricorda	1,3%	0,5%	0,3%	0,9%	2,2%	2,6%	1,6%



# Messaggi informativi

141

*Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?*

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Su opuscoli recapitati insieme alle fatture dei rifiuti o acqua	41,6%	45,6%	33,2%
Su volantini e opuscoli recapitati porta a porta	17,4%	14,7%	23,0%
Web	12,0%	9,4%	17,5%
Su calendari	8,3%	9,0%	7,0%
Sms	8,2%	9,3%	5,8%
Sulla stampa locale	4,5%	4,0%	5,6%
Sito internet aziendale	4,2%	4,4%	3,9%
Social media	1,4%	1,4%	1,5%
Whatsapp e Telegram	0,9%	1,1%	0,4%
Radio e tv locali	0,2%	0,3%	0,0%
Non sa / non ricorda	1,3%	0,8%	2,1%





**2020**  
NOVEMBRE

**Quaeris**  
SCARRETTA SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA

Quaeris srl  
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV  
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907  
[www.quaeris.it](http://www.quaeris.it) - [info@quaeris.it](mailto:info@quaeris.it)