



ANALISI DELLA
CUSTOMER SATISFACTION

REPORT GENERALE

Obiettivi e Metodologia

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 8 report separati per ciascuna Unità Locale Territoriale.

All'interno del report di sintesi vengono esposti gli argomenti monitorati su tutte e 8 le Unità Locali Territoriali privilegiando un'analisi a livello di:

- totale Veritas;
- singola Unità Locale Territoriale di Veritas.

Nelle tabelle vengono evidenziate le differenze statisticamente significative fra il dato riferito al totale Veritas e la singola Unità Locale Territoriale; nonché il confronto fra i risultati dell'utenza domestica di Veritas con 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



SERVIZIO IDRICO (ACQUEDOTTO E FOGNATURA)

- La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)
- La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)
- La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)
- La chiarezza e facilità di lettura delle bollette
- La frequenza della lettura del contatore
- La tempestività degli interventi di emergenza
- La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete
- La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura



Fattori di analisi: relazione / comunicazione

7

CONTATTO

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

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

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso del mese di Agosto – Settembre 2019, ed è stato intervistato un campione totale di 8470 utenti di cui 5.826 domestici e 2.644 commerciali.

L'intervista è stata condotta con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) e 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.

I dati delle utenze sono stati ponderati in base al peso effettivo delle singole zone sull'intero bacino di operatività di Veritas.

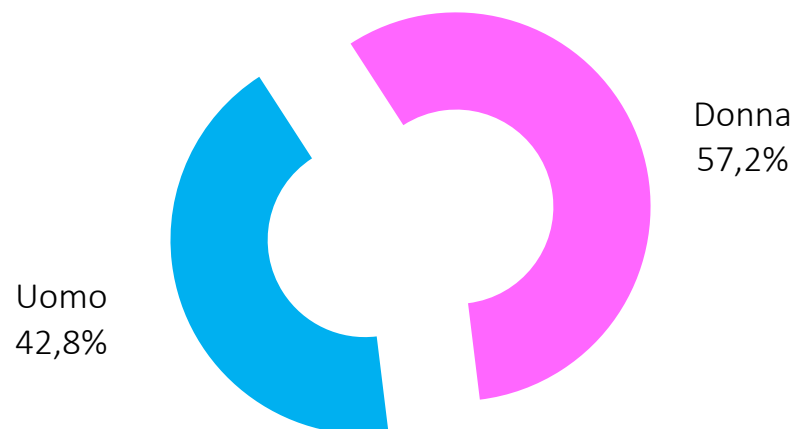
	Margine max di errore
Totale campione	1,1
Utenti domestici	1,3
Servizio di Igiene Ambientale	1,3
Unità Locale Territoriale:	
• Venezia	2,8
• Riviera del Brenta e Miranese	3,7
• Chioggia	5,2
• Mogliano Veneto – Marcon – Quarto d'Altino - Meolo	3,5
• San Donà di Piave	5,2
• Cavarzere - Cona	4,8
• Est	2,5
Servizio Idrico Integrato	1,7
Unità Locale Territoriale:	
• Venezia	3,2
• Riviera del Brenta e Miranese	4,2
• Chioggia	5,6
• Mogliano Veneto	5,8
• San Donà di Piave	6,9
• Est	3,3



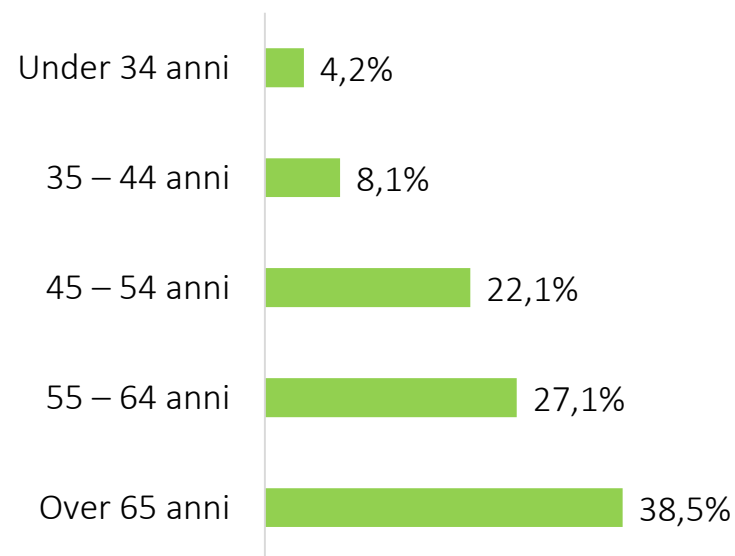
UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE				SERVIZIO IDRICO			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali		Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2160	25,5	757	22,2	454	24,0	753	31,2	196	26,0
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	1254	14,8	404	11,8	301	15,9	403	16,7	146	19,4
CHIOGGIA	654	7,7	202	5,9	151	8,0	201	8,3	100	13,3
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	1054	12,4	500	14,7	271	14,3	203	8,4	80	10,6
SAN DONÀ DI PIAVE	553	6,5	201	5,9	151	8,0	166	6,9	35	4,6
CAVARZERE-CONA	404	4,8	242	7,1	162	8,6	0	0,0	0	0,0
EST	2391	28,2	1106	32,4	401	21,2	688	28,5	196	26,0
TOTALI	8470	100	3412	100,0	1891	100,0	2414	100,0	753	100,0



GENERE



CLASSE DI ETÀ



Dati di sintesi: Indice di soddisfazione generale e sintetico

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

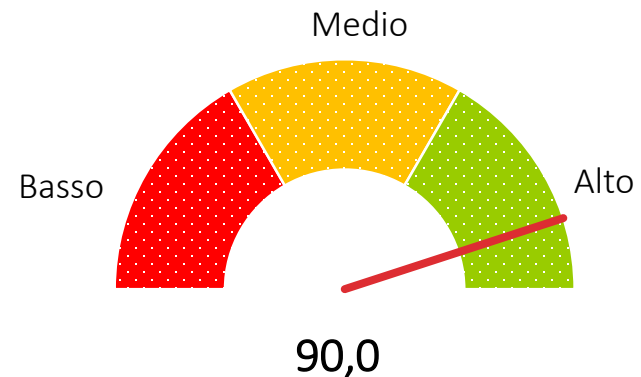
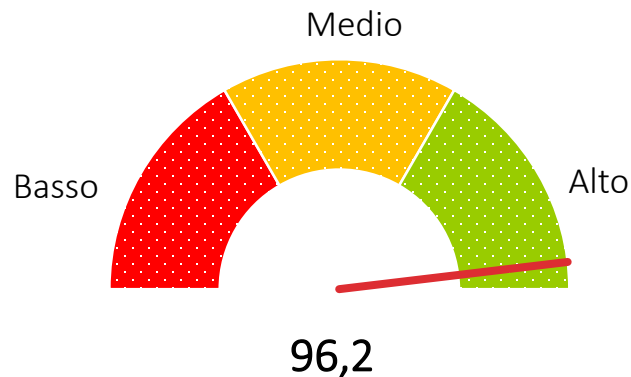
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da VERITAS?»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

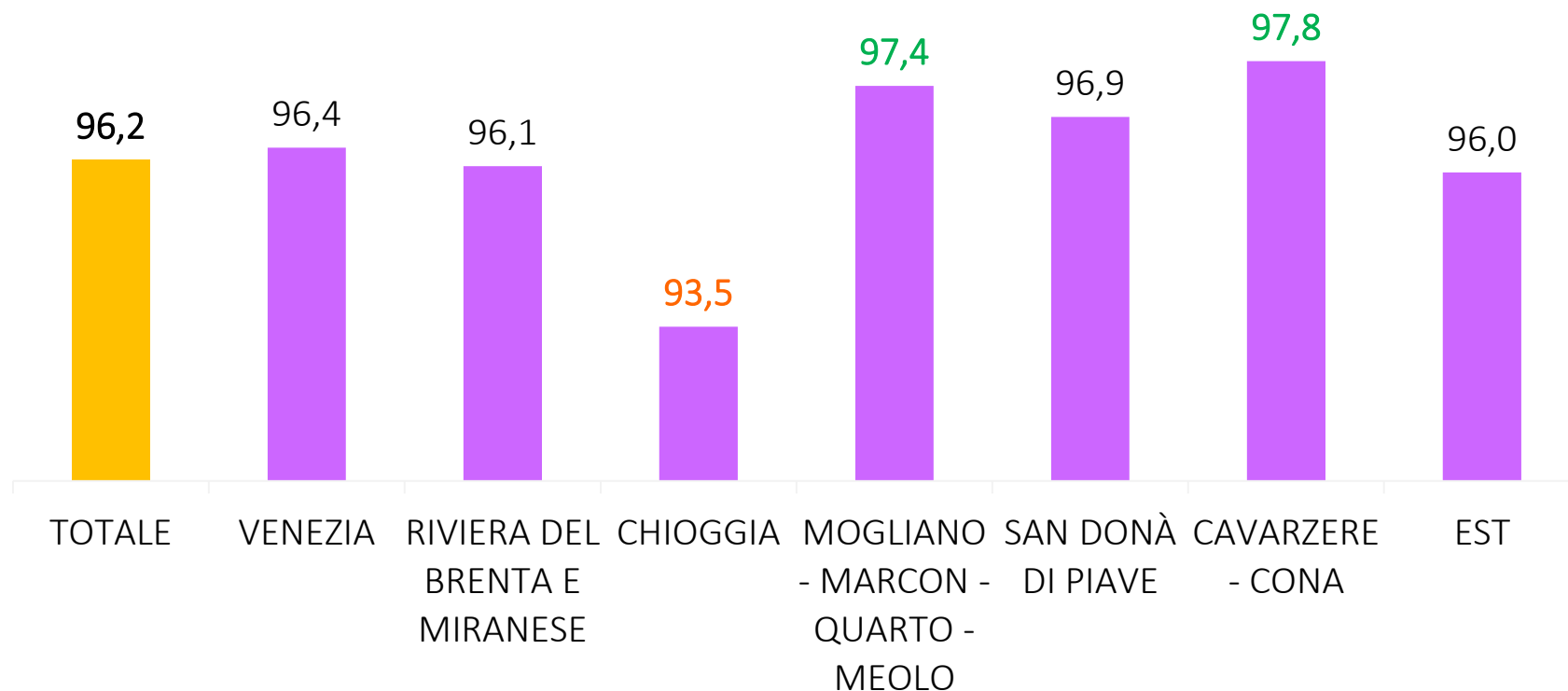
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



Dati di sintesi: Confronto per area

15

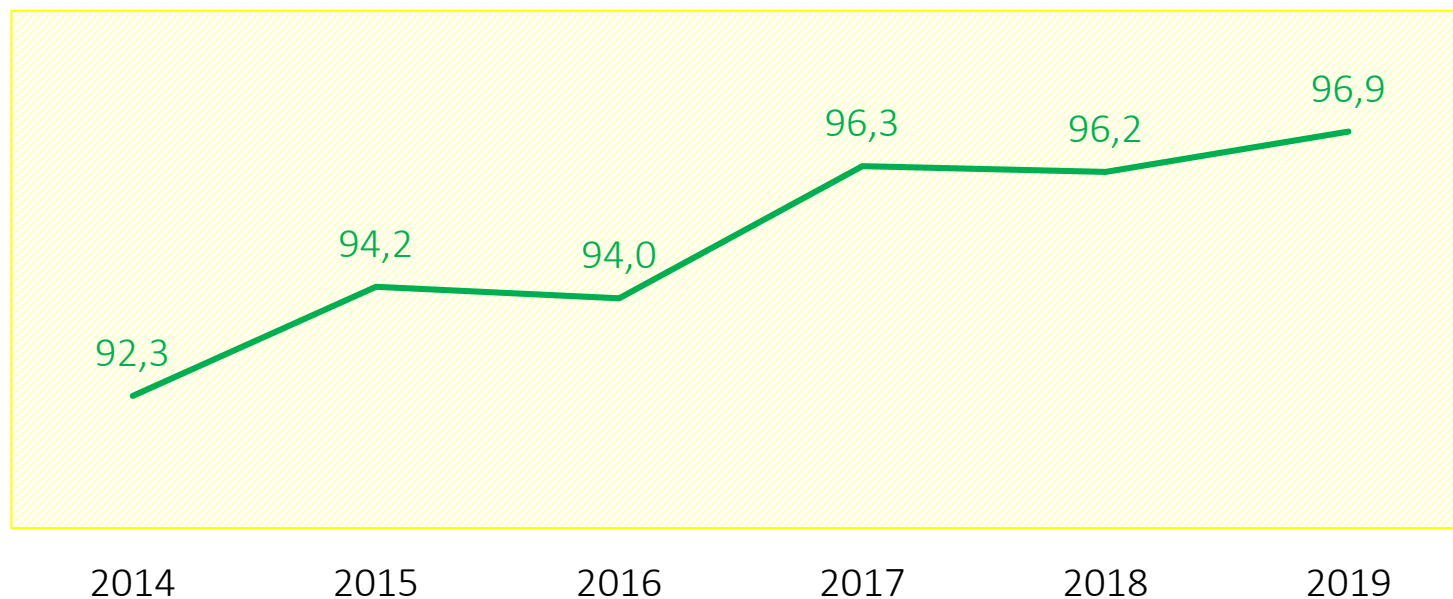
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



Dati di sintesi: Confronto nel tempo

16

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche



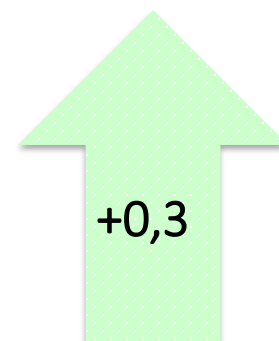
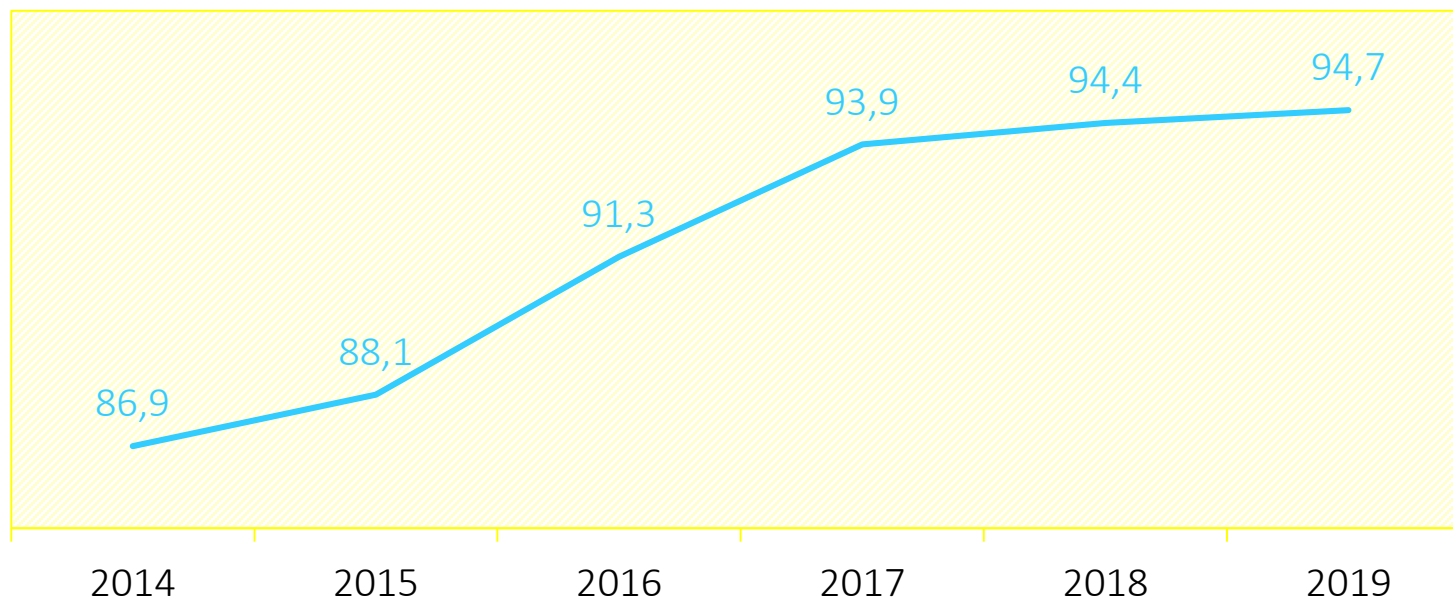
+0,7



Dati di sintesi: Confronto nel tempo

17

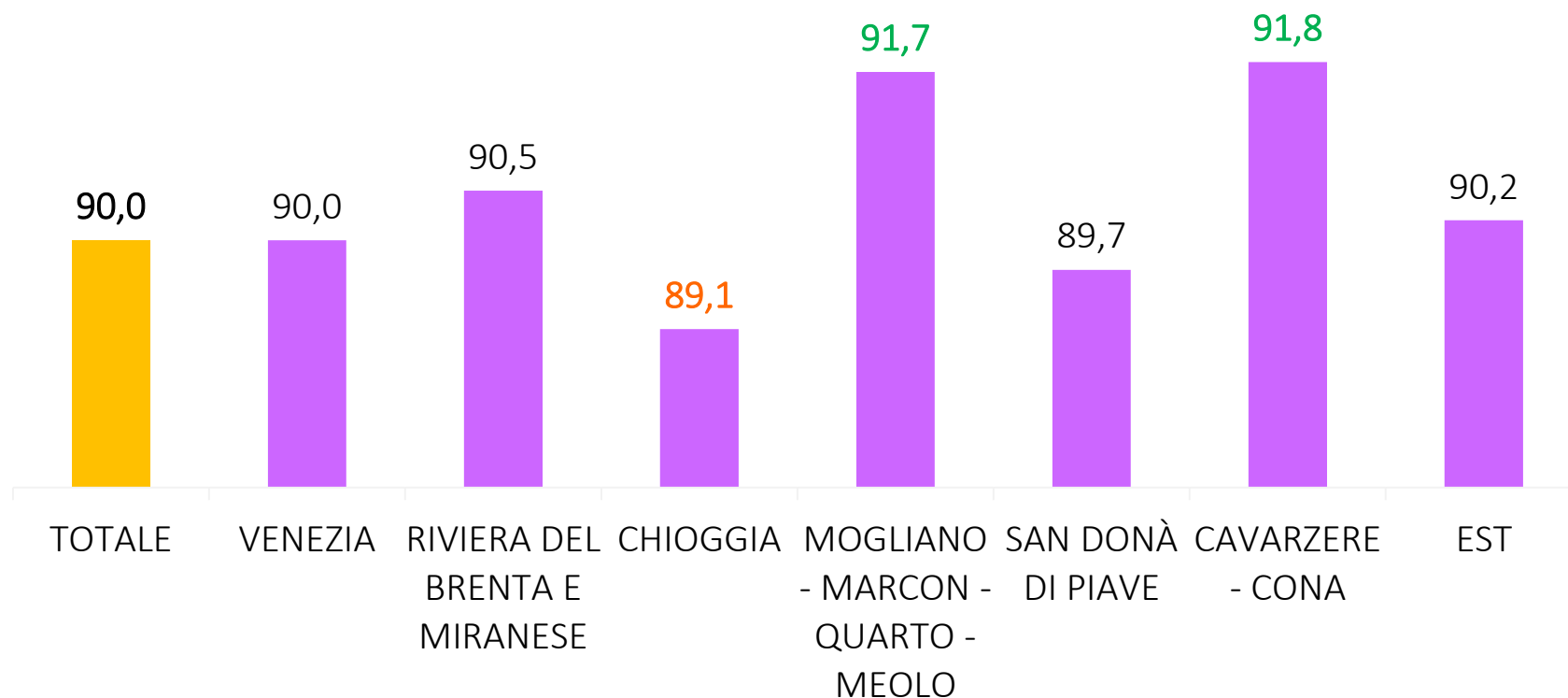
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



Dati di sintesi: Confronto per area

18

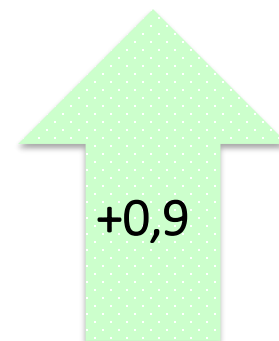
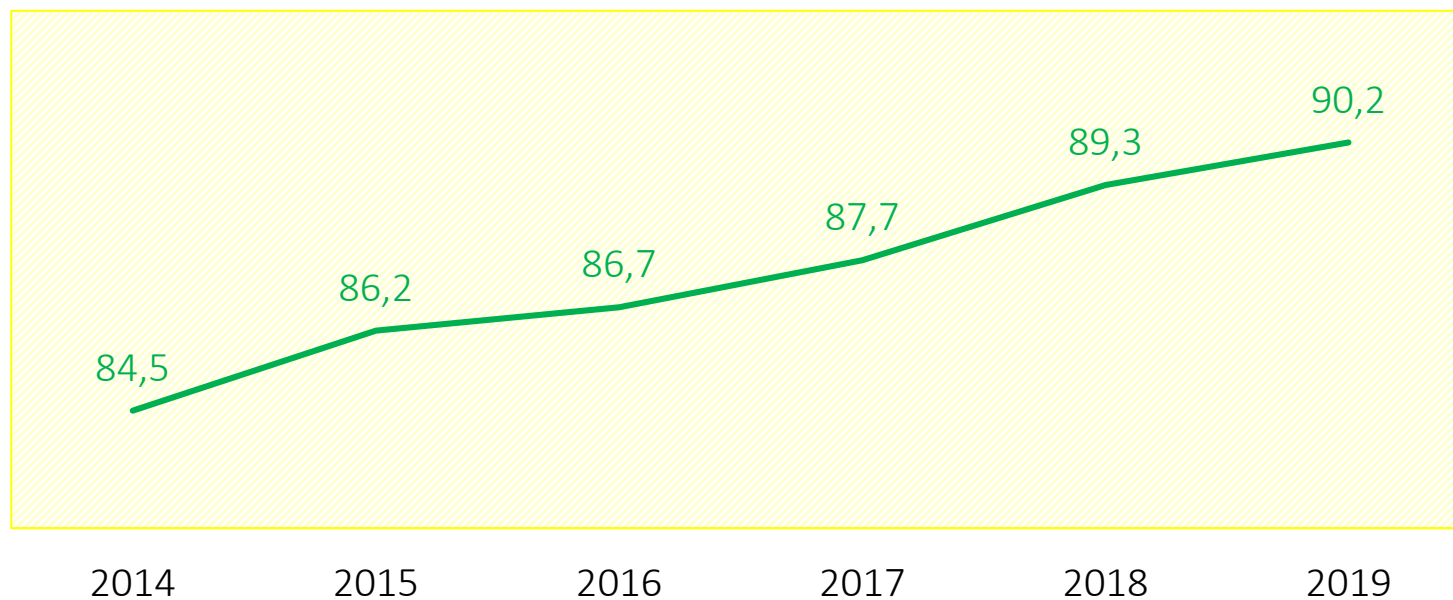
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



Dati di sintesi: Confronto nel tempo

19

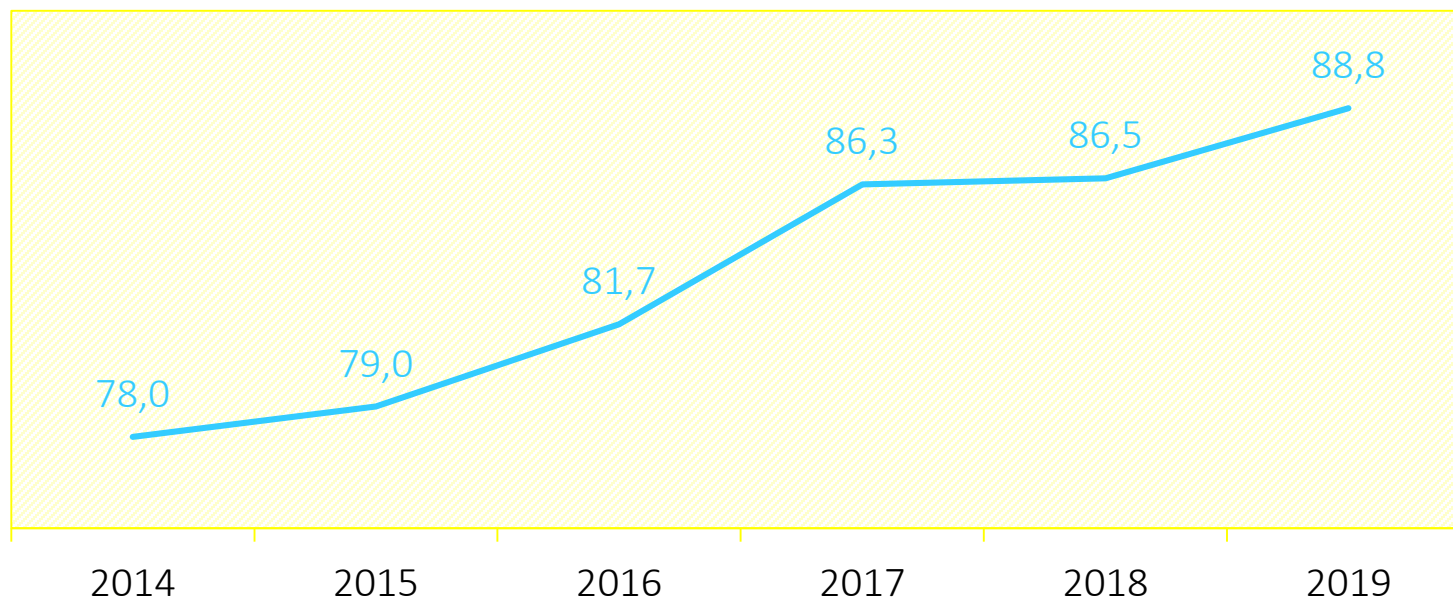
L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche



Dati di sintesi: Confronto nel tempo

20

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



	TOTALE	VENEZIA	RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	CHIOGGIA	MOGLIANO -MARCON- QUARTO- MEOLO	SAN DONÀ DI PIAVE	CAVARZERE -CONA	EST
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	96,2	96,4	96,1	93,5	97,4	96,9	97,8	96,0
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO	90,0	90,0	90,5	89,1	91,7	89,7	91,8	90,2
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA RELAZIONE	90,1	89,3	89,6	90,2	91,1	90,5	97,1	89,6
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA PRODOTTO/SERVIZIO	90,0	90,3	90,8	88,7	91,9	89,5	88,4	90,3



Indice generale di soddisfazione: Confronto nel tempo

22

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE								
	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
	VERITAS	VENEZIA	RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	CHIOGGIA	MOGLIANO -MARCON- QUARTO- MEOLO	SAN DONÀ DI PIAVE	CAVARZERE -CONA	EST (DATO EX ALISEA)
2019 utenze domestiche	96,9	97,3	97,1	96,5	97,7	97,5	98,3	96,0
2019 utenze commerciali	94,7	94,1	94,4	88,8	96,9	95,7	96,9	95,8
2018 utenze domestiche	96,2	95,3	97,7	94,5	96,6	95,0	97,0	97,9
2018 utenze commerciali	94,4	93,3	96,2	89,6	94,3	92,0	96,7	94,9
2017 utenze domestiche	96,3	95,1	97,6	94,2	96,7	97,7	97,5	97,9
2017 utenze commerciali	93,9	92,7	94,4	92,4	95,3	95,3	96,0	96,0
2016 utenze domestiche	94,0	91,0	96,1	93,5	95,3	96,7	96,5	96,5
2016 utenze commerciali	91,3	85,1	95,8	88,3	96,2	94,8	92,7	95,7
2015 utenze domestiche	94,2	91,8	96,2	92,4	95,9	95,5	96,0	96,0
2015 utenze commerciali	88,1	83,1	92,6	85,3	89,5	92,6	89,5	90,5
2014 utenze domestiche	92,3	89,4	95,7	90,5	95,3	95,2	90,1	96,2
2014 utenze commerciali	86,9	77,7	95,1	82,0	84,7	93,9	93,7	93,6



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronto nel tempo

23

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO								
	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
	VERITAS	VENEZIA	RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	CHIOGGIA	MOGLIANO- MARCON- QUARTO- MEOLO	SAN DONÀ DI PIAVE	CAVARZERE- CONA	EST (DATO EX ALISEA)
2019 utenze domestiche	90,2	90,4	90,7	89,9	91,9	88,6	82,4	90,1
2019 utenze commerciali	88,8	88,6	89,8	87,4	90,9	89,7	90,5	90,3
2018 utenze domestiche	89,3	88,4	90,2	88,0	91,3	88,1	91,2	92,7
2018 utenze commerciali	86,5	86,4	84,4	84,6	88,1	87,6	90,5	88,9
2017 utenze domestiche	87,7	87,9	88,7	84,9	88,6	90,0	90,1	91,8
2017 utenze commerciali	86,3	83,8	87,8	84,7	87,9	88,8	91,0	90,9
2016 utenze domestiche	86,7	84,9	87,2	83,7	88,1	87,4	87,9	84,2
2016 utenze commerciali	81,7	77,0	84,2	73,2	88,1	84,9	85,8	78,7
2015 utenze domestiche	86,2	85,3	87,0	82,3	87,9	88,5	88,4	88,6
2015 utenze commerciali	79,0	76,2	80,0	69,7	82,4	81,8	80,1	81,4
2014 utenze domestiche	84,5	83,5	87,0	81,1	86,4	89,5	83,3	91,2
2014 utenze commerciali	78,0	72,9	85,2	74,7	77,9	84,2	88,6	87,4



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronto nel tempo

24

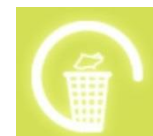
	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
	Veritas	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est (dato ex Alisea)
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) - AREA RELAZIONE								
2019 utenze domestiche	90,7	90,3	90,5	91,0	92,1	92,3	97,5	88,9
2019 utenze commerciali	89,4	87,9	88,5	89,4	89,8	86,1	94,7	90,9
2018 utenze domestiche	90,0	88,5	90,2	94,6	90,9	85,8	94,2	94,3
2018 utenze commerciali	87,6	88,8	84,3	87,7	87,9	87,0	93,8	90,9
2017 utenze domestiche	88,4	86,8	88,9	89,5	88,3	89,6	92,7	94,1
2017 utenze commerciali	85,5	81,2	85,7	86,5	84,3	89,4	96,0	93,7
2016 utenze domestiche	83,0	79,3	81,8	89,5	86,1	85,1	85,7	87,4
2016 utenze commerciali	79,4	76,4	81,3	78,8	86,1	79,7	85,6	79,0
2015 utenze domestiche	82,9	81,3	81,9	80,5	84,5	85,0	89,9	86,8
2015 utenze commerciali	76,5	77,2	76,5	66,3	79,9	78,5	77,7	77,6
2014 utenze domestiche	81,6	80,0	85,4	80,4	78,6	85,1	84,5	90,0
2014 utenze commerciali	78,3	75,1	84,0	77,4	73,8	81,7	91,3	86,9
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) - AREA PRODOTTO/SERVIZIO								
2019 utenze domestiche	90,1	90,4	90,7	89,4	91,9	87,4	72,2	90,5
2019 utenze commerciali	88,6	88,9	90,3	86,4	91,4	91,2	87,3	90,1
2018 utenze domestiche	89,1	88,4	90,2	85,2	91,5	89,5	89,2	91,7
2018 utenze commerciali	86,0	85,4	84,4	83,1	88,1	88,0	87,5	87,1
2017 utenze domestiche	87,5	88,2	88,6	83,2	88,7	90,1	88,5	90,6
2017 utenze commerciali	86,7	84,8	88,6	84,0	89,3	88,5	86,6	88,9
2016 utenze domestiche	87,8	86,8	88,9	81,4	88,8	88,2	89,5	82,3
2016 utenze commerciali	82,6	77,2	85,3	70,6	88,9	87,0	85,9	78,4
2015 utenze domestiche	87,3	86,7	88,8	83,1	89,2	89,7	87,3	89,8
2015 utenze commerciali	80,8	75,3	83,2	73,6	85,0	84,7	82,5	85,2
2014 utenze domestiche	85,5	84,7	87,6	81,5	89,7	91,2	82,4	92,0
2014 utenze commerciali	77,8	71,1	86,2	71,7	82,1	86,5	86,2	87,9



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Igiene Ambientale

25

	INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) IGIENE AMBIENTALE		
	COMPLESSIVO	DOMESTICI	COMMERCIALI
TOTALE	88,8	89,2	87,0
VENEZIA	88,6	88,9	86,3
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	89,9	90,1	88,9
CHIOGGIA	87,2	87,6	85,3
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	89,5	89,7	88,4
SAN DONÀ DI PIAVE	89,6	91,4	85,5
CAVARZERE-CONA	91,8	92,0	90,5
EST	89,6	89,7	88,9



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Servizio Idrico

26

	IINDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) SERVIZIO IDRICO		
	COMPLESSIVO	DOMESTICI	COMMERCIALI
TOTALE	92,1	92,2	91,8
VENEZIA	92,5	92,5	92,9
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	91,5	91,8	90,1
CHIOGGIA	92,0	93,2	89,7
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	95,1	95,5	92,9
SAN DONÀ DI PIAVE	91,4	87,3	96,4
EST	90,8	89,5	93,1





IGIENE AMBIENTALE

Analisi della soddisfazione degli utenti



Indice generale di soddisfazione

28

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	95,9	95,7	94,7	91,7	97,1	96,3	97,8	96,4

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
UTENZE DOMESTICHE	96,9	96,0	96,4	94,0	93,5	92,3	86,8	94,4
UTENZE COMMERCIALI	94,0	93,2	93,6	91,4	88,1	86,9	82,1	81,8

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	95,9	89,6	93,8



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronti

29

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
COMPLESSIVO	88,8	88,6	89,9	87,2	89,5	89,6	91,8	89,6
AREA RELAZIONE	89,6	88,1	88,8	89,4	90,4	89,2	97,1	89,9
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,5	88,8	90,4	85,6	88,9	89,9	88,4	89,4

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	88,8	83,2	86,4



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronti

30

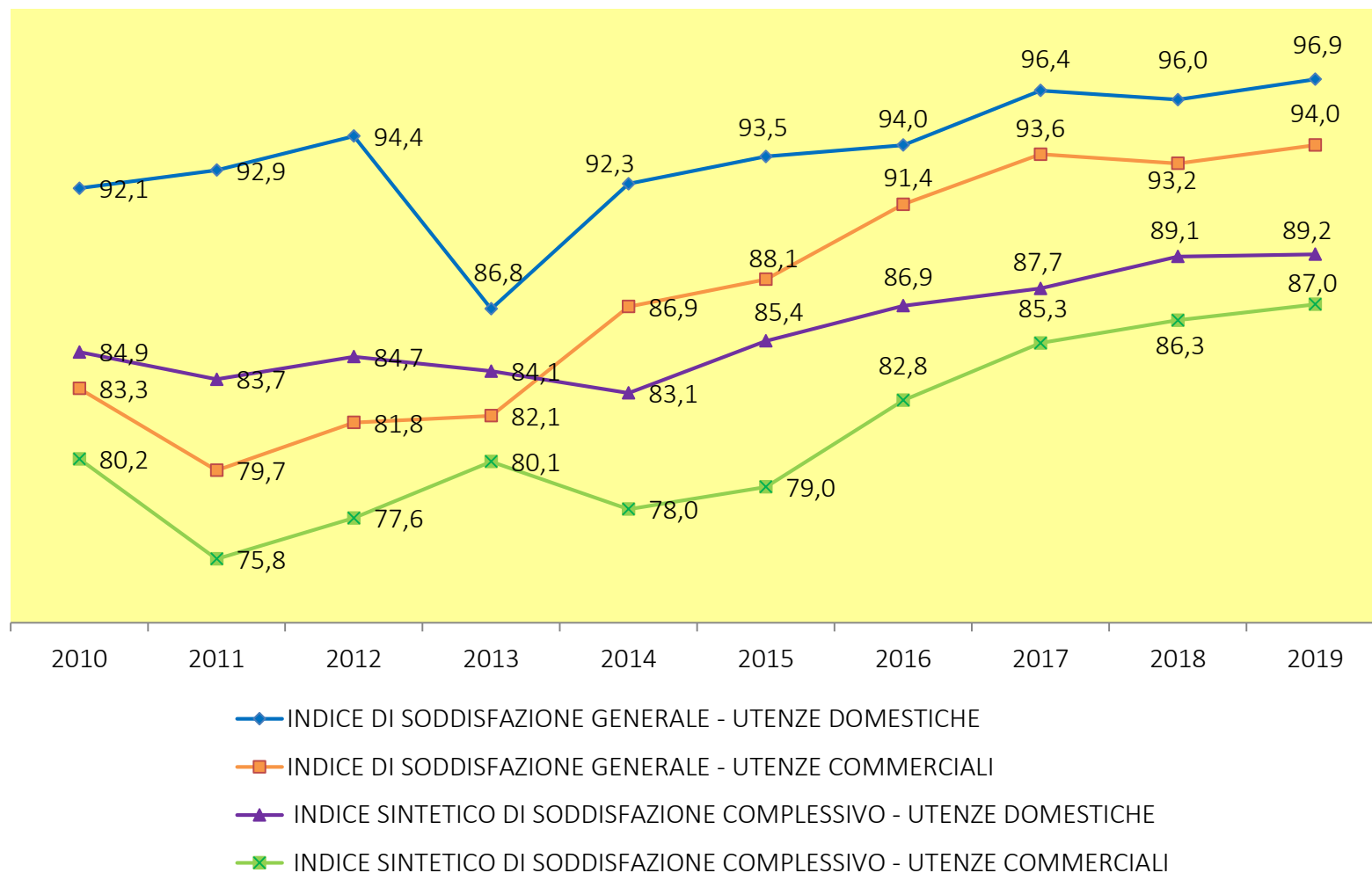
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
COMPLESSIVO	89,2	89,1	87,7	86,9	85,4	83,1	84,1	84,7
AREA RELAZIONE	90,0	90,0	88,9	83,3	82,2	81,3	83,5	88,5
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,8	88,5	87,1	88,8	87,1	84,2	84,3	84,2

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE COMMERCIALI	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
COMPLESSIVO	87,0	86,3	85,3	82,8	79,0	78,0	80,1	77,6
AREA RELAZIONE	89,0	87,7	85,7	80,5	76,5	78,3	82,6	79,4
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	85,8	85,3	85,1	84,4	80,8	77,8	78,6	77,1



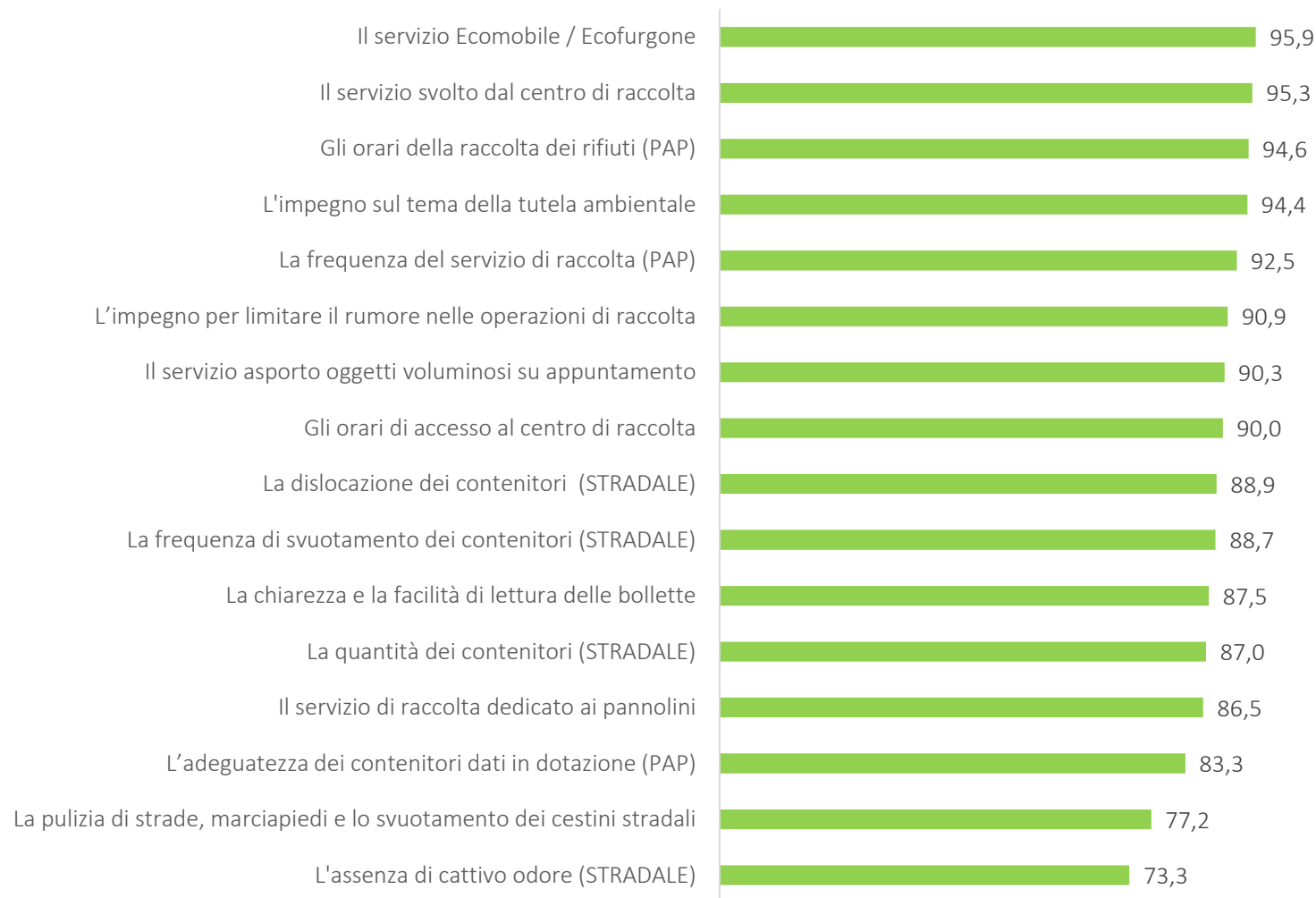
Cronistoria degli indici di soddisfazione

31



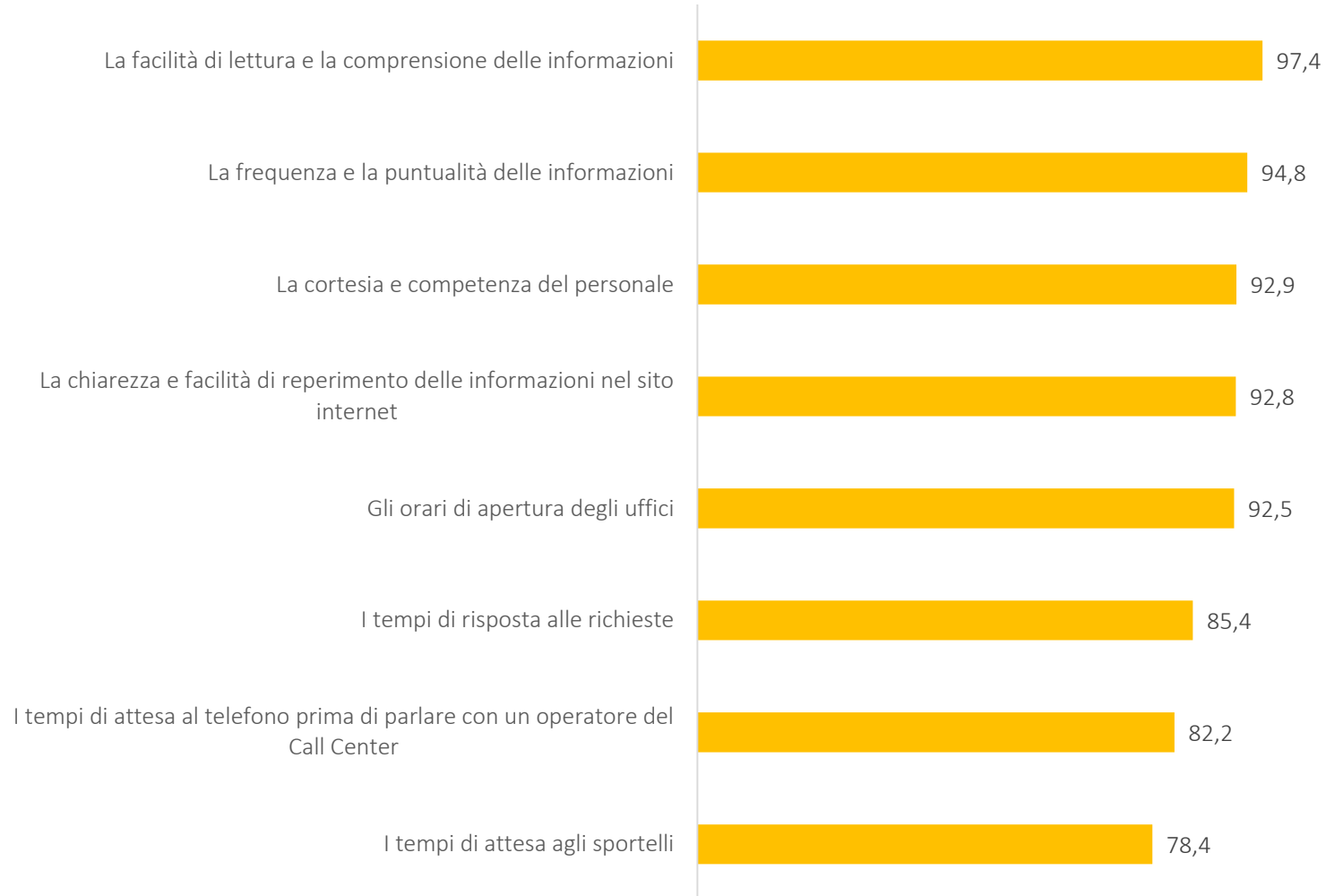
Indici di soddisfazione

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



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

34



Indici di soddisfazione per singolo fattore

35

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	94,6
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	92,5
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	83,3
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,7
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	88,9
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	87,0
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,9
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	77,2
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,4
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	87,5
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	90,3
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,0
Il servizio svolto dal centro di raccolta	95,3
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,9
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	86,5

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	92,5
La cortesia e competenza del personale	92,9
I tempi di risposta alle richieste	85,4
I tempi di attesa agli sportelli	78,4
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	82,2
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,4
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,8



Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

36

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	94,6	86,9	93,8	-	95,5	95,6	98,4	95,3
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	92,5	95,1	91,6	-	91,4	91,5	96,3	91,8
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	83,3	-	-	-	-	-	-	83,3
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,7	88,9	94,6	88,2	-	89,8	80,5	92,1
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	88,9	87,3	93,9	89,2	-	92,3	84,1	93,0
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,3	74,1	81,8	63,1	-	78,0	76,8	67,0
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	87,0	86,0	92,2	86,5	-	91,0	81,1	91,4
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,9	90,0	90,3	85,4	90,6	92,2	93,6	92,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	77,2	74,4	81,0	70,0	73,6	74,5	78,3	81,6
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,4	92,6	94,7	92,1	95,7	92,5	95,4	95,8
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	87,5	86,8	85,5	87,5	86,3	88,8		89,6
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	90,3	91,8	89,3	91,4	85,4	92,8	88,6	90,5
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,0	93,4	89,2	92,4	85,7	94,4	90,3	90,3
Il servizio svolto dal centro di raccolta	95,3	97,8	93,9	96,7	93,9	91,7	97,0	95,4
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,9	98,6	95,6	-	97,0	96,1	-	92,6
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	86,5	-	88,9	-	83,3	87,5	-	-



Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

37

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	92,5	94,1	85,6	95,2	92,2	97,2	100,0	91,5
La cortesia e competenza del personale	92,9	92,4	90,0	94,7	93,8	92,0	96,3	94,0
I tempi di risposta alle richieste	85,4	85,4	87,0	84,6	85,5	82,8	89,3	85,1
I tempi di attesa agli sportelli	78,4	65,7	79,2	89,5	80,8	76,9	100,0	80,9
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	82,2	84,0	81,6	76,4	85,7	81,3	100,0	78,7
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,8	91,9	92,5	94,9	92,8	94,3	96,6	92,6
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,4	97,1	97,8	95,5	97,7	92,4	98,2	99,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,8	93,6	96,6	84,1	94,1	97,3	96,2	96,9



Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	94,6	95,4	92,9
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	92,5	93,2	91,2
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	83,3	82,0	86,9
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,7	89,6	87,1
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	88,9	89,3	88,3
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,3	73,1	73,7
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	87,0	87,3	86,5
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,9	90,9	90,7
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	77,2	77,2	77,0
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,4	95,3	92,7
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	87,5	88,7	85,4
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	90,3	90,3	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,0	90,5	75,0
Il servizio svolto dal centro di raccolta	95,3	95,4	88,9
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,9	95,9	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	86,5	86,5	-



Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	92,5	92,5	92,4
La cortesia e competenza del personale	92,9	94,2	91,3
I tempi di risposta alle richieste	85,4	88,5	81,8
I tempi di attesa agli sportelli	78,4	76,3	81,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	82,2	83,2	80,9
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,8	92,4	93,2
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,4	97,5	97,3
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,8	94,9	94,7



Indici di soddisfazione:

Utenze domestiche - Confronto per ULT

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,4	88,0	93,8	-	96,2	98,4	97,9	96,2
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	93,2	96,0	93,8	-	92,6	93,8	96,2	91,6
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	82,0	-	-	-	-	-	-	82,0
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	89,6	90,4	94,7	90,4	-	93,8	79,6	91,2
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,3	87,8	94,2	90,5	-	95,1	82,8	92,5
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,1	72,6	82,5	61,6	-	79,3	78,8	67,9
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	87,3	87,3	91,3	89,4	-	94,0	76,8	90,2
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,9	90,1	89,2	84,9	89,4	93,8	95,0	92,6
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	77,2	74,3	80,6	72,4	71,5	73,3	80,5	81,8
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3	93,9	96,3	92,6	96,3	94,4	95,0	96,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	88,7	86,2	89,0	91,3	86,6	93,4		90,1
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	90,3	91,8	89,3	91,4	85,4	92,8	88,6	90,5
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,5	93,4	89,2	92,4	87,4	94,4	90,3	90,3
Il servizio svolto dal centro di raccolta	95,4	97,8	93,9	96,7	94,7	91,7	97,0	95,4
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,9	98,6	95,6	-	97,0	96,1	-	92,6
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	86,5	-	88,9	-	83,3	87,5	-	-



Indici di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	92,5	92,9	83,0	94,6	93,8	100,0	100,0	92,6
La cortesia e competenza del personale	94,2	96,0	91,2	95,0	91,4	95,6	100,0	93,8
I tempi di risposta alle richieste	88,5	89,9	91,8	88,1	90,6	84,8	86,7	86,0
I tempi di attesa agli sportelli	76,3	61,1	76,9	77,8	75,0	80,0	100,0	82,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	83,2	87,4	81,5	76,7	87,5	82,9	100,0	78,2
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,4	90,0	88,7	100,0	93,6	96,4	92,9	93,5
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,5	96,4	98,2	94,7	98,4	94,4	100,0	98,6
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,9	93,3	97,2	83,3	94,1	98,0	100,0	96,0



Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

42

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	92,9	84,7	93,9	-	94,0	91,3	99,3	92,9
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	91,2	93,4	88,8	-	89,0	88,1	96,5	92,3
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	86,9	-	-	-	-	-	-	86,9
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	87,1	86,5	94,5	85,2	-	83,9	81,8	94,4
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	88,3	86,6	93,5	87,6	-	88,7	85,9	94,3
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,7	76,5	80,7	65,1	-	76,3	74,0	64,8
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	86,5	83,8	93,6	82,6	-	86,9	87,4	94,4
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,7	89,9	92,2	86,2	93,0	90,0	91,3	90,6
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	77,0	74,7	81,5	66,7	77,4	76,2	75,0	81,2
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,7	90,4	92,4	91,4	94,5	90,1	96,0	94,4
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	85,4	87,9	80,7	82,4	85,7	82,8	-	88,2
Gli orari di accesso al centro di raccolta	75,0	-	-	-	75,0	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	88,9	-	-	-	88,9	-	-	-



Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

43

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	92,4	95,6	87,9	96,0	90,9	94,9	100,0	90,1
La cortesia e competenza del personale	91,3	87,8	88,9	94,3	96,3	88,4	91,7	94,3
I tempi di risposta alle richieste	81,8	80,3	82,2	80,6	80,6	80,9	92,3	83,8
I tempi di attesa agli sportelli	81,1	70,6	81,8	100,0	85,7	66,7		78,9
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	80,9	79,5	81,7	76,0	83,7	80,0	100,0	79,5
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	93,2	93,9	95,0	91,9	92,0	92,9	100,0	91,4
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,3	98,4	97,3	96,6	96,2	88,0	92,9	100,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,7	94,1	95,7	85,2	94,1	96,0	85,7	98,9



Indici di soddisfazione:

Utenze domestiche - Confronto temporale

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,4	94,5	94,4	93,8	94,0	93,6	97,9	-	-
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	93,2	93,4	94,2	93,8	93,3	92,6	90,9	90,2	93,4
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	82,0	83,8	79,2	77,5	83,4	90,3	83,6	-	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	89,6	85,4	86,2	90,5	85,0	87,2	85,4	88,5	86,4
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,3	88,2	87,4	88,5	86,4	86,8	79,8	86,6	83,5
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,1	70,4	68,3	70,5	68,5	67,9	63,2	68,0	64,8
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	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	90,9	89,7	90,0	88,5	88,1	86,7	86,0	88,4	91,0
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	77,2	71,9	72,2	72,8	71,5	70,0	64,2	70,6	67,0
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3	93,2	92,6	91,8	89,6	88,3	85,1	90,9	90,2
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	88,7	86,9	86,6	86,0	82,8	78,6	82,4	86,5	86,8
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	90,3	90,5	91,5	90,5	89,2	87,4	83,2	90,1	87,4
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,5	90,1	87,9	90,3	89,4	88,1	83,2	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	95,4	94,8	94,8	95,6	95,2	93,3	89,3	-	-
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,9	93,9	94,1	95,5	96,3	95,0	93,0	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	86,5	96,2	80,0	88,9	81,8	-	-	-	-



Indici di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto temporale

45

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Gli orari di apertura degli uffici	92,5	86,7	87,8	86,1	89,1	83,0	85,2	97,0	93,6
La cortesia e competenza del personale	94,2	95,7	95,2	91,0	91,3	88,9	90,9	91,2	96,0
I tempi di risposta alle richieste	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	82,7
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	83,2	81,7	83,9	81,5	78,9	72,7	78,7	84,6	81,5
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,4	93,8	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,5	97,2	95,8	94,8	95,2	93,8	93,6	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,9	96,7	94,0	94,0	94,0	92,9	90,4	-	-



Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto temporale

46

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	92,9	91,8	93,7	92,4	89,0	92,0	96,2	85,7	81,5
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	91,2	89,4	90,4	91,8	88,4	91,1	90,6	87,8	86,2
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	86,9	89,4	88,1	83,9	88,4	85,0	71,5	-	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	87,1	85,9	87,4	86,7	83,1	82,2	80,9	84,0	80,1
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	88,3	87,2	84,3	85,2	80,1	81,4	76,9	74,9	74,7
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,7	72,8	72,9	69,2	65,2	66,9	58,6	62,9	66,5
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	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	90,7	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	77,0	74,7	71,5	70,3	68,5	68,4	66,5	71,2	65,5
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,7	92,4	91,8	91,0	86,6	86,1	83,3	81,5	82,2
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	85,4	85,1	85,3	84,4	78,0	71,3	77,8	82,6	82,5
Gli orari di accesso al centro di raccolta	75,0	79,5	80,0	76,9	75,3	67,3	68,1	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	88,9	90,9	92,1	94,5	91,9	85,0	80,0	-	-



Indici di soddisfazione:

Utenze commerciali - Confronto temporale

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Gli orari di apertura degli uffici	92,4	91,4	86,4	87,2	87,0	82,3	85,1	90,2	86,6
La cortesia e competenza del personale	91,3	91,4	94,0	90,8	88,3	87,5	91,7	85,4	86,7
I tempi di risposta alle richieste	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	63,9
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	80,9	83,7	76,9	79,8	74,3	76,5	78,9	74,7	73,0
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	93,2	90,9	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,3	96,2	95,1	93,3	95,0	91,7	93,9	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,7	91,9	94,9	91,7	94,3	90,7	92,4	-	-



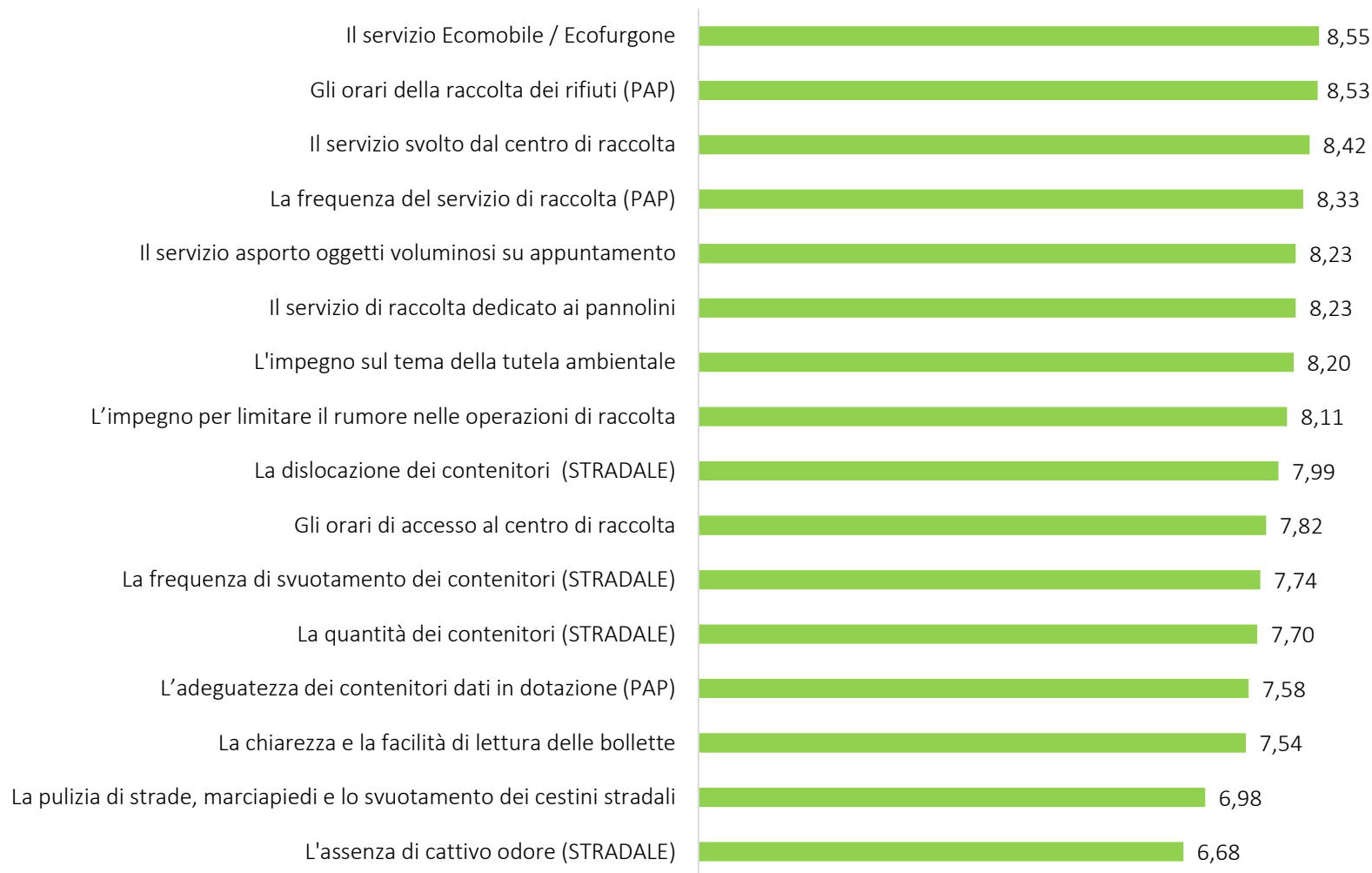
Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
AREA PRODOTTO / SERVIZIO			
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	94,6	92,6	93,5
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,4	89,0	93,0
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	77,2	74,3	76,1
AREA RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	92,5	86,7	88,4
La cortesia e la competenza del personale	92,9	91,0	91,6
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	82,2	81,7	82,0

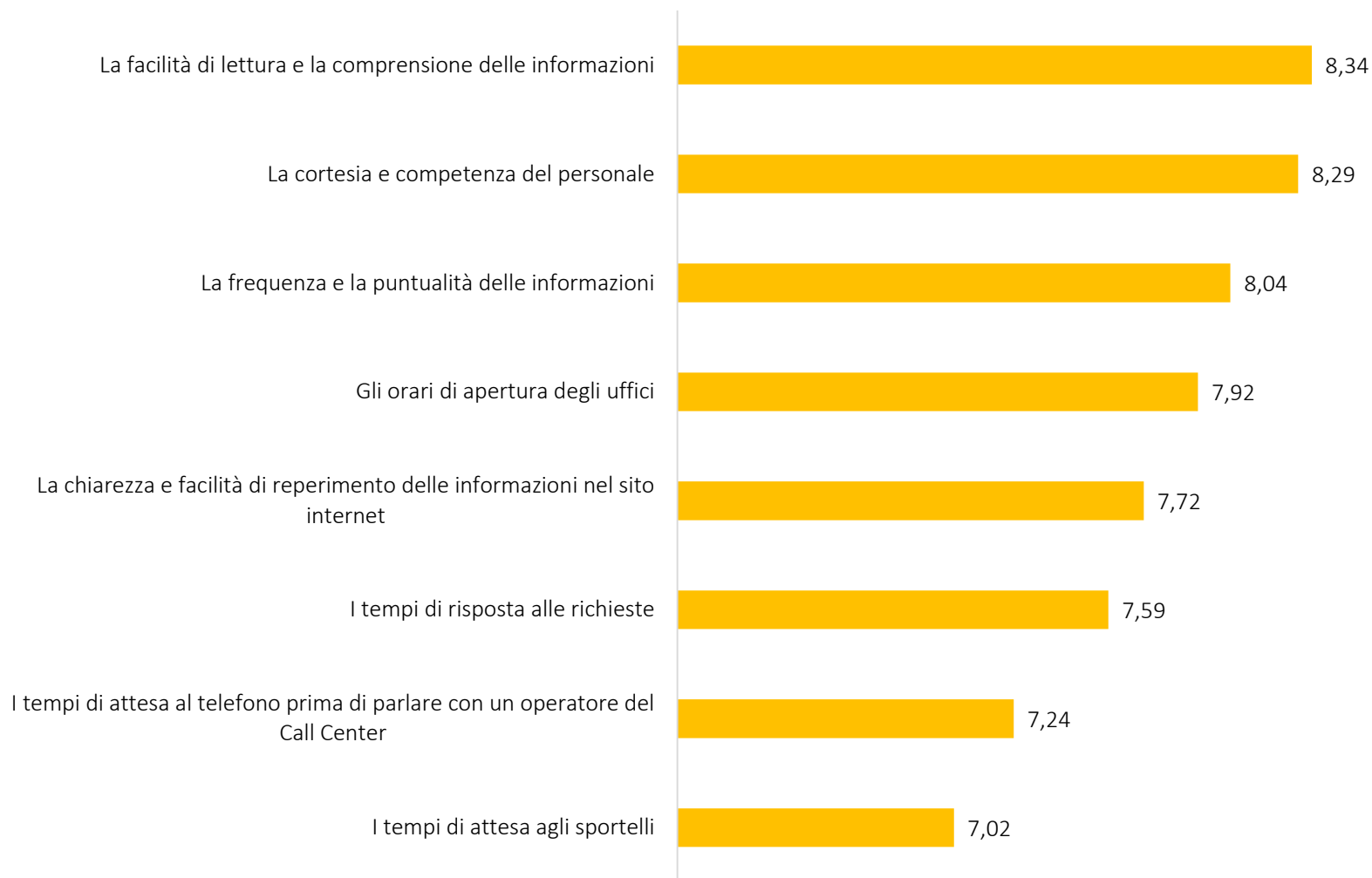


Medie di soddisfazione

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



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



Medie di soddisfazione

52

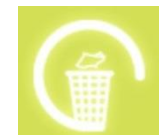
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	3494	8,53	1,61
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	3541	8,33	1,76
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1279	7,58	2,19
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1967	7,74	1,88
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1998	7,99	2,03
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	1973	6,68	2,30
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1997	7,70	2,01
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	4754	8,11	1,84
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	4985	6,98	2,31
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	4912	8,20	1,63
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	4159	7,54	1,93
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	2171	8,23	1,94
Gli orari di accesso al centro di raccolta	2321	7,82	1,81
Il servizio svolto dal centro di raccolta	2317	8,42	1,57
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	464	8,55	1,55
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	52	8,23	2,05



Medie di soddisfazione

53

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	744	7,92	1,70
La cortesia e competenza del personale	882	8,29	1,84
I tempi di risposta alle richieste	972	7,59	2,21
I tempi di attesa agli sportelli	167	7,02	2,24
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	712	7,24	2,05
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	932	7,72	1,49
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1214	8,34	1,42
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1157	8,04	1,53



Medie di soddisfazione: Confronto per ULT

54

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,53	8,04	8,54	-	8,49	8,56	8,84	8,60
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,33	8,75	8,21	-	8,12	8,23	8,52	8,32
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,58	-	-	-	-	-	-	7,58
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,74	7,71	8,05	7,71	-	7,85	7,32	8,03
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	7,99	7,89	8,35	7,94	-	8,14	7,68	8,36
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,68	6,71	7,00	6,17	-	7,11	6,87	6,41
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,70	7,63	7,98	7,64	-	7,96	7,27	8,22
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,11	8,07	7,95	7,63	8,04	8,25	8,22	8,29
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	6,98	6,76	7,23	6,40	6,73	6,75	7,09	7,35
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,20	8,02	8,20	7,73	8,25	8,08	8,28	8,42
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,54	7,52	7,31	7,58	7,46	7,54		7,70
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	8,23	8,22	7,93	8,48	8,00	8,56	8,13	8,33
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,82	8,21	7,65	7,80	7,48	7,74	7,81	7,93
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,42	8,50	8,34	8,41	8,32	8,01	8,57	8,51
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,55	8,65	8,50	-	8,51	8,80	-	8,45
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,23	-	8,28	-	8,06	8,37	-	-



Medie di soddisfazione: Confronto per ULT

55

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,92	7,88	7,62	8,08	7,93	8,21	8,05	7,96
La cortesia e competenza del personale	8,29	8,34	8,16	8,44	8,38	8,07	8,52	8,28
I tempi di risposta alle richieste	7,59	7,49	7,55	7,77	7,74	7,61	8,29	7,47
I tempi di attesa agli sportelli	7,02	6,34	6,71	7,79	7,27	7,08	9,67	7,04
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	7,24	7,22	7,18	7,07	7,53	7,27	8,09	7,10
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,72	7,72	7,76	7,68	7,58	7,60	8,10	7,77
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,34	8,23	8,37	7,79	8,15	8,32	8,71	8,63
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,04	7,98	8,15	7,17	7,87	8,21	8,06	8,29



Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,53	8,62	8,33
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,33	8,44	8,11
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,58	7,49	7,84
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,74	7,78	7,66
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	7,99	8,01	7,95
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,68	6,67	6,70
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,70	7,76	7,60
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,11	8,16	8,01
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	6,98	7,00	6,96
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,20	8,29	8,03
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,54	7,66	7,31
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	8,23	8,23	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,82	7,85	6,67
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,42	8,43	7,97
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,55	8,55	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,23	8,23	-



Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	7,92	7,94	7,91
La cortesia e competenza del personale	8,29	8,40	8,15
I tempi di risposta alle richieste	7,59	7,80	7,35
I tempi di attesa agli sportelli	7,02	7,15	6,85
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	7,24	7,28	7,20
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,72	7,72	7,71
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,34	8,38	8,27
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,04	8,07	7,99



Medie di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

58

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,62	8,11	8,58	-	8,61	8,73	8,84	8,72
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,44	8,86	8,42	-	8,23	8,49	8,63	8,37
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,49	-	-	-	-	-	-	7,49
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,78	7,75	7,96	7,83	-	8,09	7,35	8,03
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	8,01	7,90	8,36	7,97	-	8,41	7,56	8,41
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,67	6,65	6,95	6,07	-	7,27	7,03	6,47
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,76	7,69	7,96	7,81	-	8,13	7,17	8,29
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,16	8,12	7,89	7,64	8,01	8,40	8,39	8,35
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,00	6,79	7,12	6,44	6,62	6,78	7,25	7,37
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,29	8,08	8,21	7,85	8,35	8,32	8,48	8,47
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,66	7,55	7,48	7,92	7,55	7,83		7,79
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	8,23	8,22	7,93	8,48	8,00	8,56	8,13	8,33
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,85	8,21	7,65	7,80	7,60	7,74	7,81	7,93
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,43	8,50	8,34	8,41	8,37	8,01	8,57	8,51
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,55	8,65	8,50	-	8,51	8,80	-	8,45
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,23	-	8,28	-	8,06	8,37	-	-



Medie di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,94	7,83	7,57	8,24	8,13	8,30	7,92	7,92
La cortesia e competenza del personale	8,40	8,58	8,21	8,83	8,33	8,31	8,53	8,26
I tempi di risposta alle richieste	7,80	7,67	8,03	8,10	8,05	7,67	8,20	7,60
I tempi di attesa agli sportelli	7,15	6,00	6,62	8,11	7,58	7,40	9,67	7,29
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	7,28	7,21	7,26	7,30	7,67	7,37	7,91	7,07
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,72	7,73	7,66	7,82	7,53	7,46	7,71	7,90
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,38	8,19	8,38	7,82	8,28	8,46	8,88	8,62
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,07	7,99	8,20	7,36	7,89	8,32	8,26	8,21



Medie di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

60

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,33	7,91	8,48	-	8,27	8,31	8,83	8,26
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,11	8,54	7,93	-	7,91	7,85	8,35	8,19
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,84	-	-	-	-	-	-	7,84
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,66	7,64	8,18	7,55	-	7,52	7,28	8,04
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	7,95	7,87	8,35	7,88	-	7,79	7,84	8,25
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,70	6,83	7,08	6,31	-	6,88	6,65	6,28
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,60	7,52	8,02	7,40	-	7,72	7,42	8,04
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,01	7,96	8,05	7,61	8,10	8,05	7,92	8,12
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	6,96	6,72	7,38	6,34	6,93	6,71	6,86	7,32
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,03	7,91	8,20	7,55	8,08	7,78	7,99	8,28
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,31	7,47	7,07	7,13	7,30	7,16	-	7,46
Gli orari di accesso al centro di raccolta	6,67	-	-	-	6,67	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	7,97	-	-	-	7,97	-	-	-



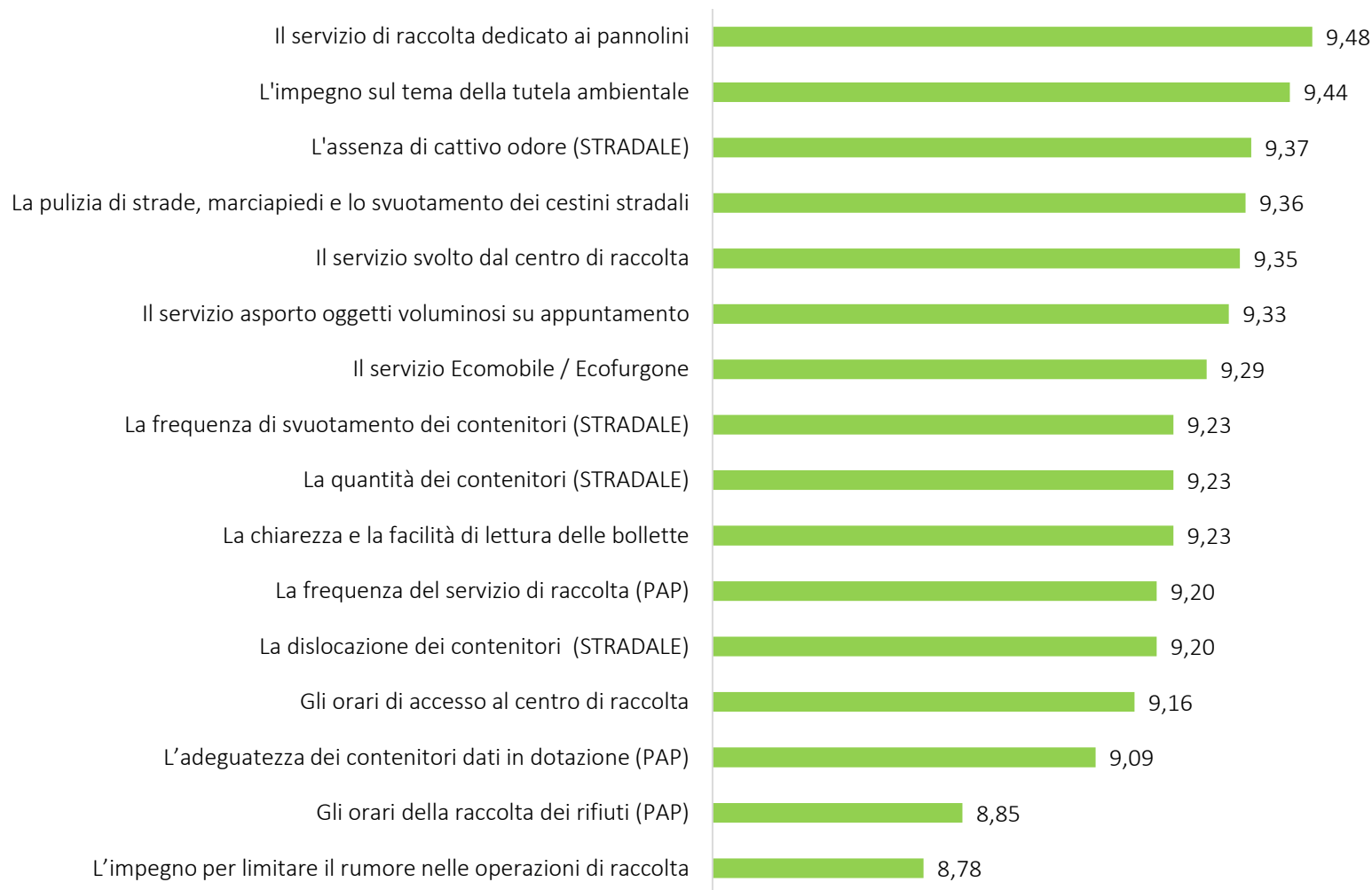
Medie di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,91	7,94	7,67	7,84	7,76	8,13	8,29	8,01
La cortesia e competenza del personale	8,15	8,03	8,13	8,00	8,44	7,81	8,50	8,31
I tempi di risposta alle richieste	7,35	7,29	7,07	7,39	7,45	7,55	8,38	7,30
I tempi di attesa agli sportelli	6,85	6,71	6,82	7,50	7,00	6,00	-	6,68
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	7,20	7,23	7,10	6,80	7,37	7,17	8,27	7,14
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,71	7,72	7,83	7,59	7,64	7,69	8,47	7,60
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,27	8,30	8,36	7,76	7,83	8,00	8,21	8,66
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,99	7,97	8,07	6,93	7,82	8,00	7,50	8,45

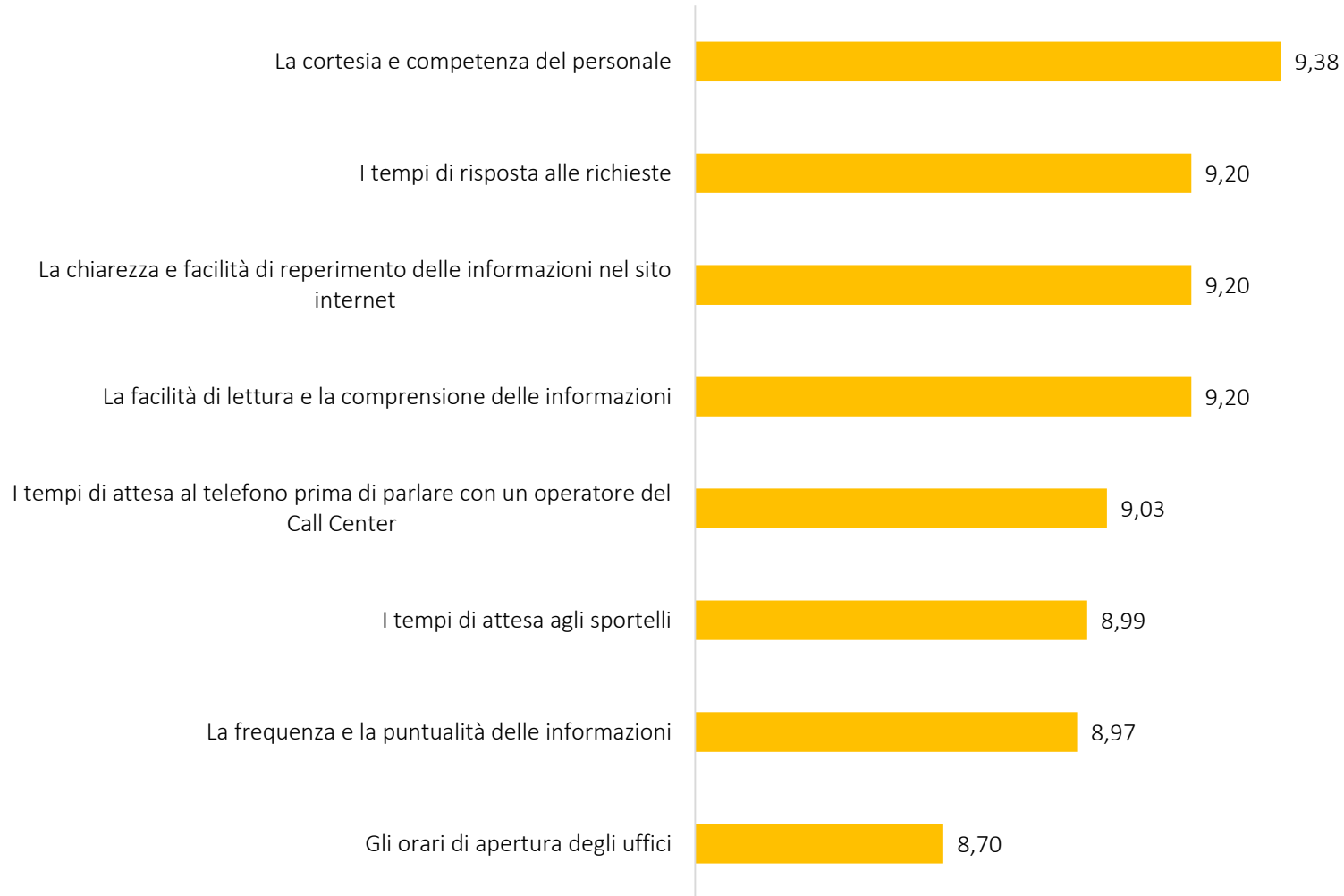


Indici di importanza

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

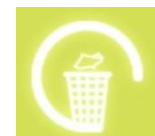


Indici di importanza per singolo fattore: aspetti di relazione/comunicazione



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

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	3482	8,85	1,66
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	3529	9,20	1,21
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1271	9,09	1,31
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1992	9,23	1,24
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1986	9,20	1,18
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2007	9,37	1,22
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	2001	9,23	1,17
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	4942	8,78	1,67
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	5070	9,36	1,12
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	5057	9,44	0,99
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	4418	9,23	1,21
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	2449	9,33	1,10
Gli orari di accesso al centro di raccolta	2337	9,16	1,17
Il servizio svolto dal centro di raccolta	2334	9,35	0,99
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	462	9,29	1,06
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	52	9,48	1,11



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	794	8,70	1,57
La cortesia e competenza del personale	885	9,38	1,04
I tempi di risposta alle richieste	972	9,20	1,24
I tempi di attesa agli sportelli	173	8,99	1,29
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	725	9,03	1,25
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	940	9,20	1,05
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1231	9,20	1,16
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1180	8,97	1,29



Indici di importanza: Confronto per ULT

67

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,85	9,09	8,67	-	8,76	8,77	8,88	8,89
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,20	9,40	9,11	-	9,12	9,31	9,15	9,21
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	9,09	-	-	-	-	-	-	9,09
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,23	9,24	9,25	9,39	-	9,29	9,01	9,24
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,20	9,17	9,23	9,29	-	9,13	9,14	9,26
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,37	9,35	9,38	9,48	-	9,41	9,27	9,42
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	9,23	9,24	9,30	9,29	-	9,21	9,10	9,28
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,78	8,83	8,66	8,90	8,52	8,79	8,93	8,86
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,36	9,41	9,37	9,54	9,24	9,41	9,31	9,34
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,44	9,46	9,45	9,51	9,41	9,49	9,41	9,42
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,23	9,22	9,23	9,32	9,15	9,25	-	9,25
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,33	9,41	9,16	9,50	9,22	9,47	9,35	9,30
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,16	9,25	9,20	9,12	9,13	9,18	9,20	9,12
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,35	9,34	9,37	9,31	9,34	9,42	9,41	9,33
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,29	9,04	9,45	-	9,17	9,51	-	9,32
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,48	-	9,28	-	9,72	9,44	-	-



Indici di importanza: Confronto per ULT

68

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	8,70	8,52	8,80	8,75	8,53	8,97	8,65	8,81
La cortesia e competenza del personale	9,38	9,31	9,40	9,42	9,35	9,49	9,19	9,41
I tempi di risposta alle richieste	9,20	9,10	9,31	9,03	9,18	9,52	9,04	9,21
I tempi di attesa agli sportelli	8,99	8,67	8,96	8,65	8,80	9,31	9,75	9,35
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	9,03	8,75	8,99	9,31	9,06	9,39	9,05	9,07
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,20	9,21	9,13	9,18	9,07	9,27	9,21	9,31
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,20	9,10	9,27	9,00	9,12	9,36	9,39	9,31
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,97	8,85	9,03	8,70	8,92	9,05	9,04	9,11



Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,85	8,95	8,66
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,20	9,26	9,08
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	9,09	9,08	9,12
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,23	9,21	9,27
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,20	9,19	9,22
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,37	9,37	9,38
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	9,23	9,20	9,28
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,78	8,93	8,51
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,36	9,33	9,42
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,44	9,42	9,48
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,23	9,21	9,26
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,33	9,33	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,16	9,15	9,47
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,35	9,34	9,48
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,29	9,29	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,48	9,48	-



Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

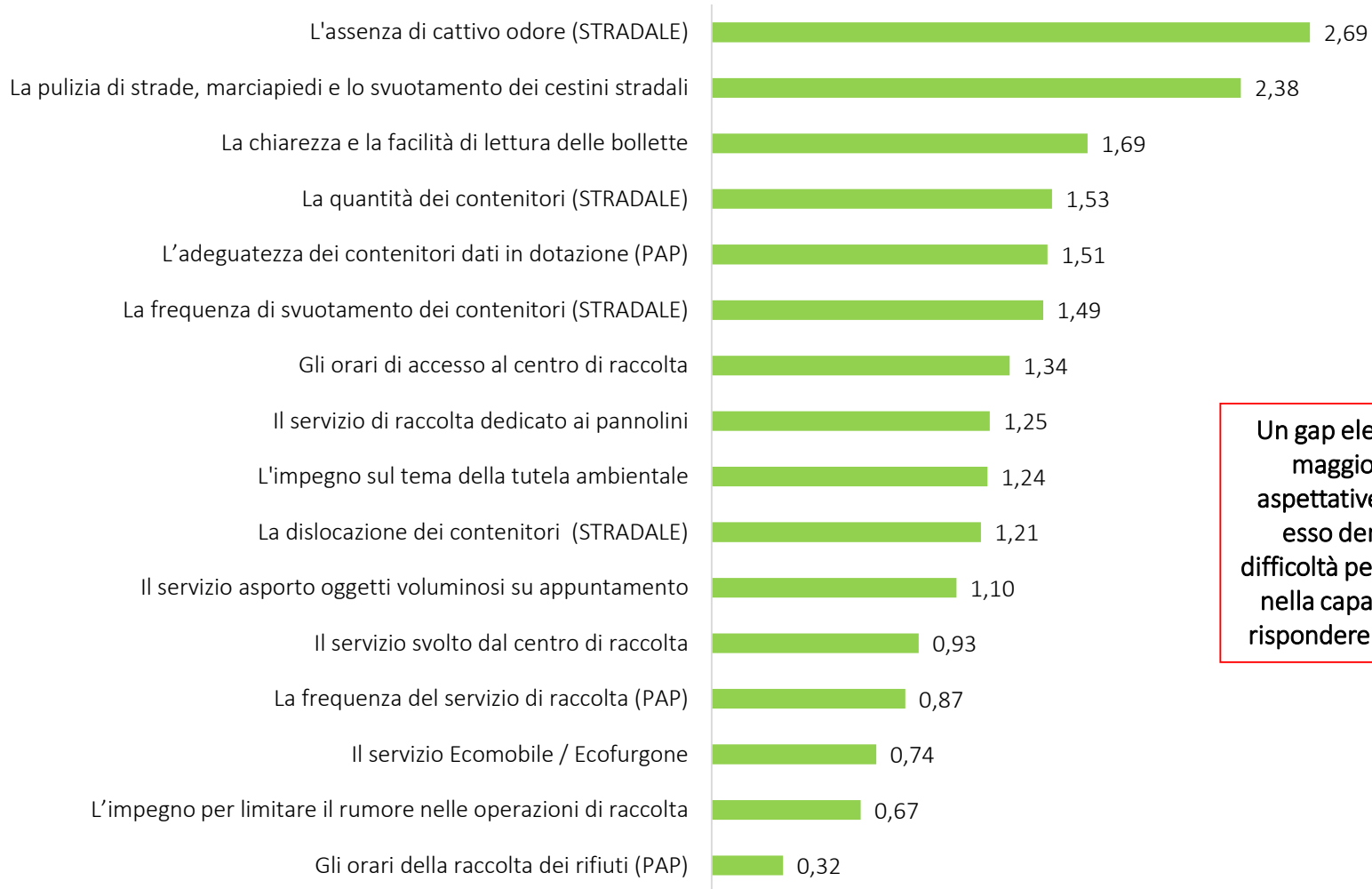
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,70	8,77	8,62
La cortesia e competenza del personale	9,38	9,37	9,38
I tempi di risposta alle richieste	9,20	9,12	9,29
I tempi di attesa agli sportelli	8,99	8,94	9,05
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	9,03	8,95	9,11
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,20	9,20	9,20
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,20	9,28	9,05
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,97	9,09	8,74



Gap tra qualità attesa e percepita

Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio

72

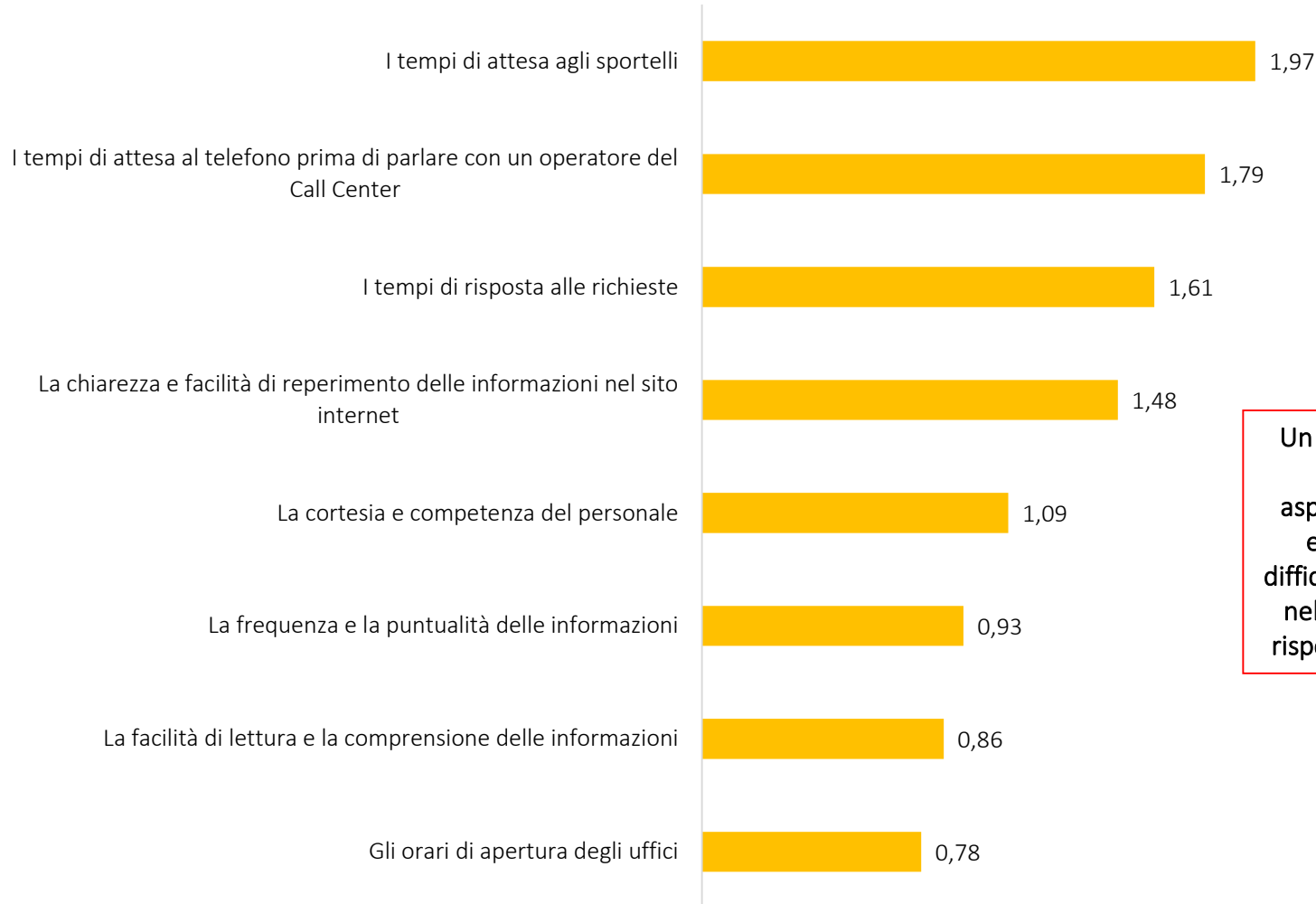


Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.

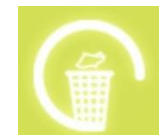


Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

73



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 prodotto/servizio

74

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,85	8,53	0,32
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,20	8,33	0,87
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	9,09	7,58	1,51
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,23	7,74	1,49
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,20	7,99	1,21
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,37	6,68	2,69
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	9,23	7,70	1,53
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,78	8,11	0,67
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,36	6,98	2,38
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,44	8,20	1,24
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,23	7,54	1,69
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,33	8,23	1,10
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,16	7,82	1,34
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,35	8,42	0,93
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,29	8,55	0,74
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,48	8,23	1,25



Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,70	7,92	0,78
La cortesia e competenza del personale	9,38	8,29	1,09
I tempi di risposta alle richieste	9,20	7,59	1,61
I tempi di attesa agli sportelli	8,99	7,02	1,97
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	9,03	7,24	1,79
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,20	7,72	1,48
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,20	8,34	0,86
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,97	8,04	0,93



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per ULT

76

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,32	1,05	0,13	-	0,27	0,21	0,04	0,29
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,87	0,65	0,90	-	1,00	1,08	0,63	0,89
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1,51	-	-	-	-	-	-	1,51
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,49	1,53	1,20	1,68	-	1,44	1,69	1,21
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,21	1,28	0,88	1,35	-	0,99	1,46	0,90
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,69	2,64	2,38	3,31	-	2,30	2,40	3,01
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,53	1,61	1,32	1,65	-	1,25	1,83	1,06
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,67	0,76	0,71	1,27	0,48	0,54	0,71	0,57
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,38	2,65	2,14	3,14	2,51	2,66	2,22	1,99
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,24	1,44	1,25	1,78	1,16	1,41	1,13	1,00
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,69	1,70	1,92	1,74	1,69	1,71	0,00	1,55
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,10	1,19	1,23	1,02	1,22	0,91	1,22	0,97
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,34	1,04	1,55	1,32	1,65	1,44	1,39	1,19
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,93	0,84	1,03	0,90	1,02	1,41	0,84	0,82
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,74	0,39	0,95	-	0,66	0,71	-	0,87
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,25	-	1,00	-	1,66	1,07	-	-



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per ULT

77

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,78	0,64	1,18	0,67	0,60	0,76	0,60	0,85
La cortesia e competenza del personale	1,09	0,97	1,24	0,98	0,97	1,42	0,67	1,13
I tempi di risposta alle richieste	1,61	1,61	1,76	1,26	1,44	1,91	0,75	1,74
I tempi di attesa agli sportelli	1,97	2,33	2,25	0,86	1,53	2,23	0,08	2,31
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,79	1,53	1,81	2,24	1,53	2,12	0,96	1,97
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,48	1,49	1,37	1,50	1,49	1,67	1,11	1,54
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,86	0,87	0,90	1,21	0,97	1,04	0,68	0,68
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,93	0,87	0,88	1,53	1,05	0,84	0,98	0,82



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

78

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,32	0,33	0,33
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,87	0,82	0,97
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1,51	1,59	1,28
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,49	1,43	1,61
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,21	1,18	1,27
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,69	2,70	2,68
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,53	1,44	1,68
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,67	0,77	0,50
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,38	2,33	2,46
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,24	1,13	1,45
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,69	1,55	1,95
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,10	1,10	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,34	1,30	2,80
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,93	0,91	1,51
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,74	0,74	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,25	1,25	-



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

79

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	0,78	0,83	0,71
La cortesia e competenza del personale	1,09	0,97	1,23
I tempi di risposta alle richieste	1,61	1,32	1,94
I tempi di attesa agli sportelli	1,97	1,79	2,20
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,79	1,67	1,91
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,48	1,48	1,49
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,86	0,90	0,78
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,93	1,02	0,75



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

80

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,33	1,01	0,29	-	0,26	0,18	0,16	0,22
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,82	0,51	0,78	-	0,97	0,97	0,62	0,88
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1,59	-	-	-	-	-	-	1,59
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,43	1,42	1,34	1,55	-	1,37	1,59	1,14
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,18	1,19	0,94	1,32	-	0,91	1,57	0,82
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,70	2,66	2,45	3,41	-	2,27	2,28	2,89
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,44	1,49	1,35	1,45	-	1,19	1,84	1,00
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,77	0,80	0,95	1,45	0,76	0,58	0,74	0,61
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,33	2,56	2,17	3,13	2,59	2,63	1,99	1,97
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,13	1,34	1,21	1,65	1,04	1,20	0,95	0,94
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,55	1,64	1,72	1,40	1,60	1,47	0,00	1,41
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,10	1,19	1,23	1,02	1,22	0,91	1,22	0,97
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,30	1,04	1,55	1,32	1,47	1,44	1,39	1,19
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,91	0,84	1,03	0,90	0,95	1,41	0,84	0,82
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,74	0,39	0,95	-	0,66	0,71	-	0,87
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,25	-	1,00	-	1,66	1,07	-	-



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,83	0,60	1,45	0,65	0,54	0,98	0,75	0,96
La cortesia e competenza del personale	0,97	0,63	1,22	0,80	1,09	1,11	0,74	1,13
I tempi di risposta alle richieste	1,32	1,29	1,28	1,11	1,04	1,67	0,93	1,50
I tempi di attesa agli sportelli	1,79	2,53	1,88	0,59	1,51	1,80	0,08	1,92
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,67	1,31	1,78	2,10	1,39	1,89	1,27	1,97
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,48	1,56	1,54	1,48	1,44	1,75	1,72	1,31
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,90	1,01	0,93	1,26	0,95	0,95	0,55	0,75
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1,02	1,00	0,97	1,69	1,19	0,80	1,00	0,92



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

82

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,33	1,11	-0,07	-	0,28	0,25	-0,14	0,48
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,97	0,90	1,06	-	1,05	1,25	0,64	0,90
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1,28	-	-	-	-	-	-	1,28
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,61	1,71	1,01	1,84	-	1,53	1,83	1,35
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,27	1,43	0,77	1,41	-	1,10	1,32	1,08
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,68	2,58	2,25	3,17	-	2,35	2,57	3,29
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,68	1,81	1,25	1,94	-	1,35	1,81	1,22
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,50	0,72	0,36	1,02	-0,04	0,47	0,70	0,47
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,46	2,80	2,09	3,17	2,36	2,70	2,55	2,03
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,45	1,63	1,30	1,97	1,36	1,66	1,40	1,18
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,95	1,78	2,20	2,19	1,86	2,02	0,00	1,90
Gli orari di accesso al centro di raccolta	2,80	-	-	-	2,80	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	1,51	-	-	-	1,51	-	-	-



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,71	0,67	0,95	0,72	0,65	0,61	0,34	0,72
La cortesia e competenza del personale	1,23	1,40	1,23	1,18	0,83	1,75	0,58	1,13
I tempi di risposta alle richieste	1,94	1,97	2,25	1,41	1,80	2,15	0,54	2,06
I tempi di attesa agli sportelli	2,20	2,09	2,63	1,10	1,57	3,67	0,00	2,84
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,91	1,83	1,85	2,40	1,70	2,34	0,64	1,97
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,49	1,40	1,26	1,52	1,52	1,61	0,53	1,85
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,78	0,61	0,84	1,14	1,04	1,27	1,08	0,53
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,75	0,63	0,77	1,28	0,76	0,92	0,93	0,63



Mappa delle priorità di intervento

La mappa delle priorità di intervento

85

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

86

a)

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

b)

- a) Valore medio di soddisfazione: divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti ed è diverso a seconda delle ULT
- b) Valore medio di importanza: divide gli aspetti tra importanti e non importanti ed è diverso a seconda delle ULT



La mappa delle priorità di intervento

87

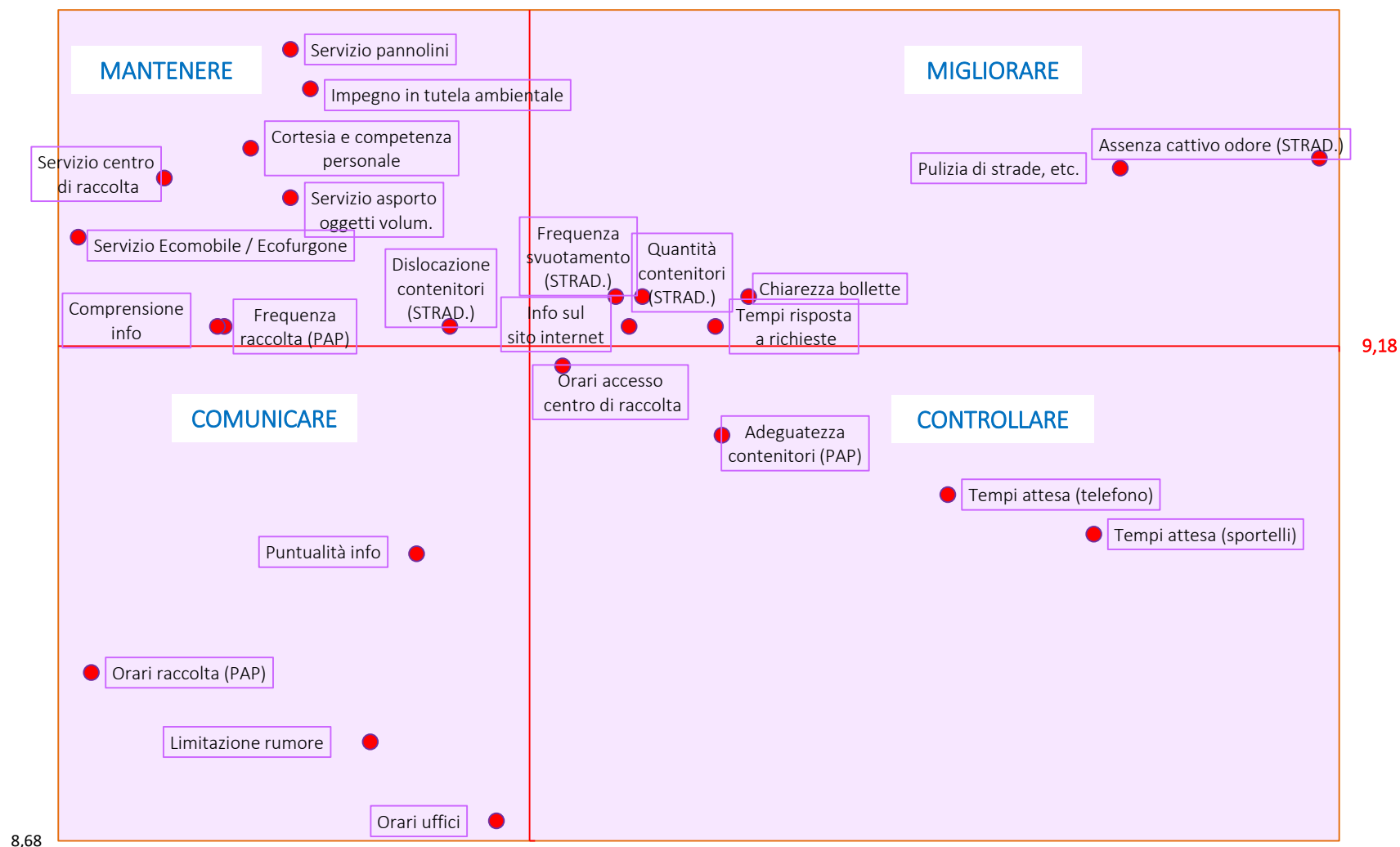
+ 	SODDISFAZIONE		- 
	MANTENERE	MIGLIORARE	
IMPORTANZA	✓ Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini ✓ L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale ✓ La cortesia e competenza del personale ✓ Il servizio svolto dal centro di raccolta ✓ Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento ✓ Il servizio Ecomobile / Ecofurgone ✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni ✓ La frequenza del servizio di raccolta porta a porta ✓ La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	✓ 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 frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati ✓ La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza ✓ La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette ✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet ✓ I tempi di risposta alle richieste	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	✓ 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 ✓ Gli orari di apertura degli uffici	✓ Gli orari di accesso al centro di raccolta ✓ 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 ✓ I tempi di attesa agli sportelli	
-			



La mappa delle priorità di intervento

88

7,87



8,68

6,65



La mappa delle priorità di intervento: Utenze Domestiche

89

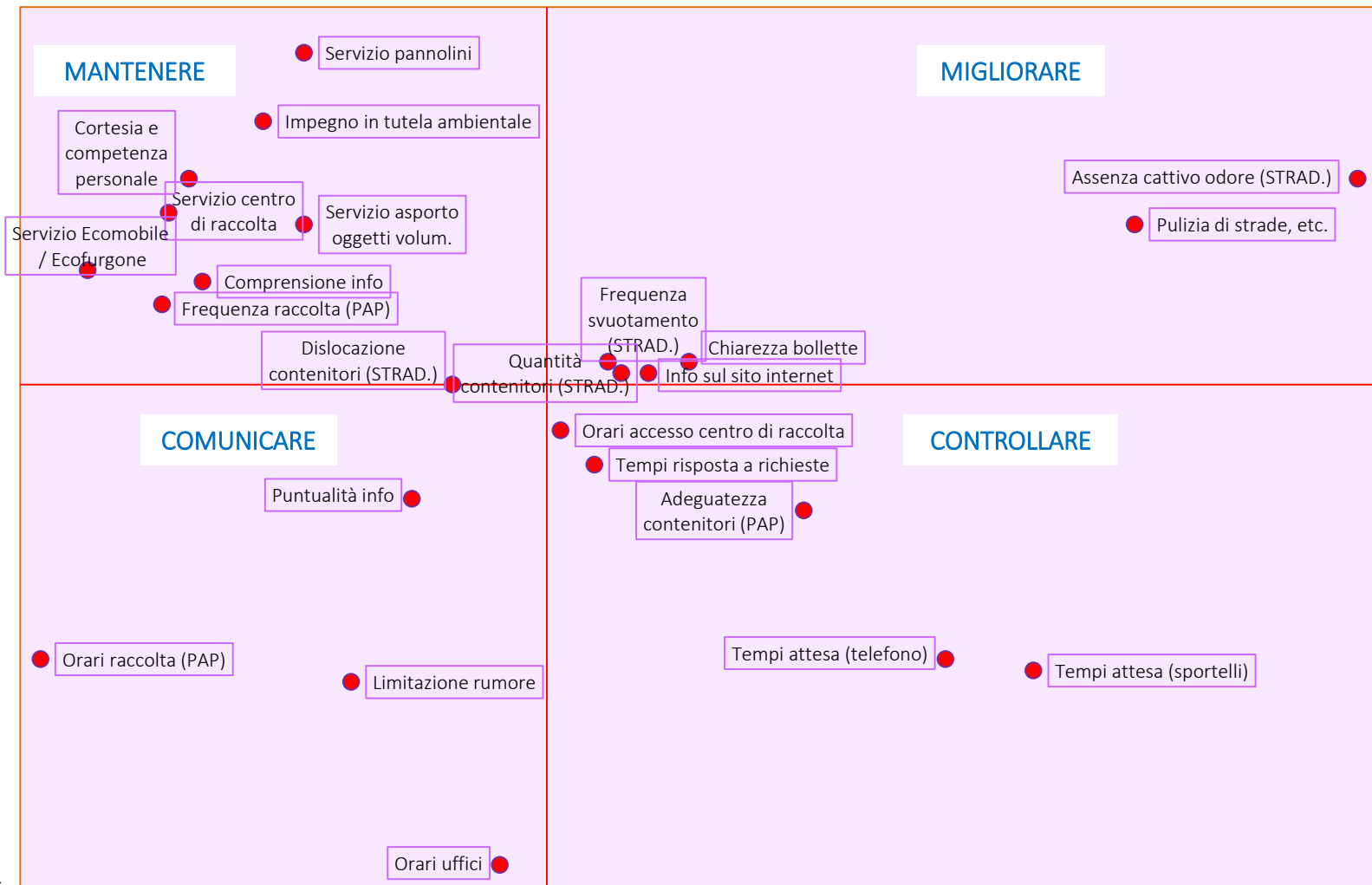
		SODDISFAZIONE			
IMPORTANZA	+				
		MANTENERE		MIGLIORARE	
		✓ Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini ✓ L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale ✓ La cortesia e competenza del personale ✓ Il servizio svolto dal centro di raccolta ✓ Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento ✓ Il servizio Ecomobile / Ecofurgone ✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni ✓ La frequenza del servizio di raccolta porta a porta ✓ La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata		✓ 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 frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati ✓ La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette ✓ La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza ✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	
		COMUNICARE		CONTROLLARE	
	✓ 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 frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati ✓ La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette ✓ La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza ✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet		✓ Gli orari di accesso al centro di raccolta ✓ I tempi di risposta alle richieste ✓ 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 ✓ I tempi di attesa agli sportelli 		
	-				



La mappa delle priorità di intervento: Utenze Domestiche

90

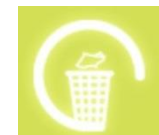
7,91



9,19

8,75

6,64



La mappa delle priorità di intervento: Utenze Commerciali

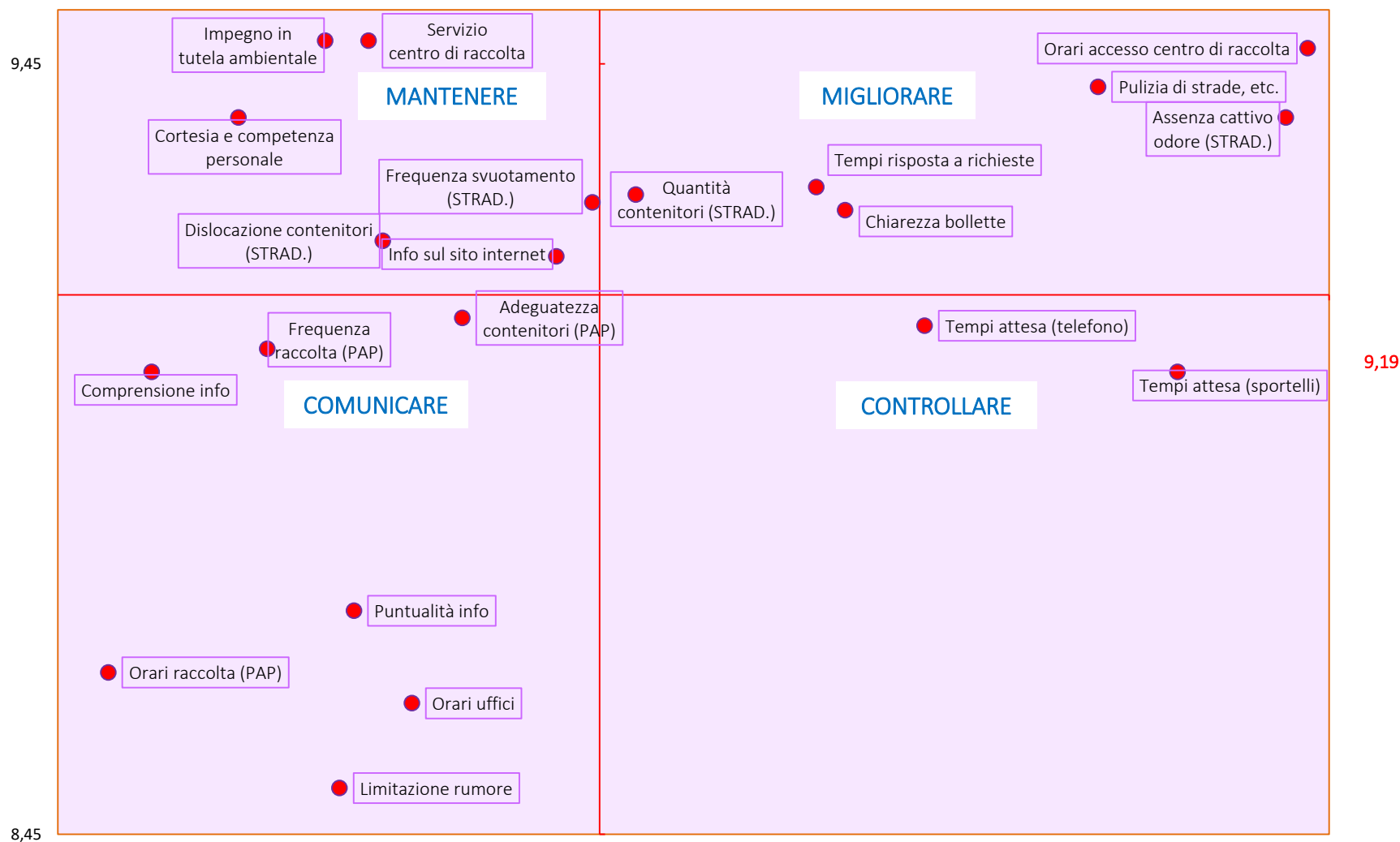
91

IMPORTANZA	+	SODDISFAZIONE		-
		 MANTENERE	MIGLIORARE 	
		✓ L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale ✓ Il servizio svolto dal centro di raccolta ✓ La cortesia e competenza del personale ✓ La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati ✓ La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata ✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	✓ Gli orari di accesso al centro di raccolta ✓ 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 quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza ✓ La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	
		COMUNICARE	CONTROLLARE	
		✓ L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta ✓ La frequenza del servizio di raccolta porta a porta ✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni ✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni ✓ Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta ✓ Gli orari di apertura degli uffici ✓ L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center ✓ I tempi di attesa agli sportelli 	
	-			



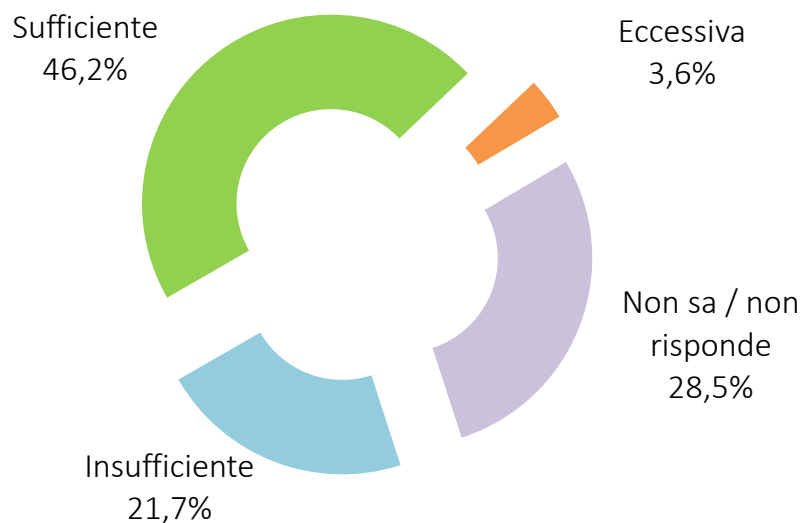
La mappa delle priorità di intervento: Utenze Commerciali

92



Aspetti Specifici

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 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI 2019					
							Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona
Insufficiente	21,7%	22,2%	28,3%	26,8%	25,6%	27,8%	30,2%	23,1%	20,8%	15,6%	20,1%	15,4%
Sufficiente	46,2%	52,4%	45,9%	46,5%	45,0%	47,3%	41,0%	43,4%	51,8%	47,8%	45,5%	51,1%
Eccessiva	3,6%	2,6%	2,6%	2,7%	3,7%	4,7%	2,6%	2,8%	7,6%	0,9%	2,3%	5,6%
Non risponde	28,5%	22,8%	23,2%	24,0%	25,7%	20,2%	26,2%	30,7%	19,8%	35,7%	32,1%	27,9%



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 2019						
	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Sì e l'ho utilizzato	68,3%	68,6%	69,5%	68,5%	59,6%	58,5%	50,6%	70,8%	62,4%	85,2%	73,1%	71,5%	71,4%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	21,5%	22,1%	19,1%	20,6%	27,7%	24,9%	28,4%	22,3%	24,3%	12,4%	19,4%	21,9%	20,3%
No	10,2%	9,3%	11,4%	10,9%	12,7%	16,6%	21,0%	6,9%	13,4%	2,4%	7,5%	6,6%	8,2%

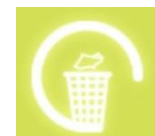


Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?

Gli utilizzatori intervistati nel corso del tempo

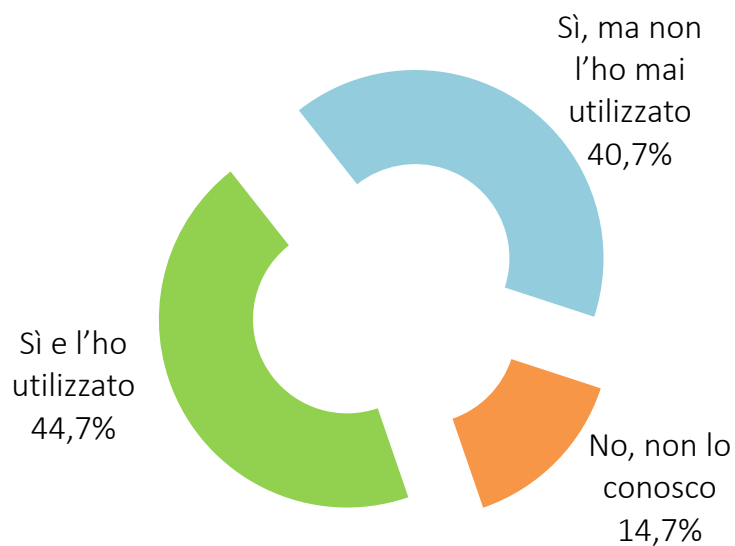


Nelle verbalizzazioni spontanee vi sono alcune osservazioni che si ricollegano a questo aspetto: 140 intervistati chiedono di estendere gli orari dell'Ecocentro, 22 desiderano maggiore flessibilità, 11 vorrebbero fosse agevolato l'accesso e 11 chiedono un servizio migliore in generale presso il centro di raccolta.



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

98

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

	N	%
Le modalità di accesso al servizio (per telefono, allo sportello, con mail)	149	33,0
Tempi di attesa per l'appuntamento	58	12,9
Aumentare il volume di materiale accettato	13	2,9
Modalità di asporto inadeguate	4	0,9
Maggiore frequenza	3	0,7
Molti aspetti vanno migliorati	3	0,7
Più cortesia da parte del personale	3	0,7
Costo eccessivo	2	0,4
Diminuire i tempi di attesa	2	0,4
Il servizio dovrebbe essere gratis	2	0,4
Maggiore flessibilità nel ritirare tutti i materiali	2	0,4
Manca un servizio di aiuto per determinate categorie di persone e situazioni	2	0,4
Migliorare / rivedere gli orari di ritiro	2	0,4
Confusione fra operatori	1	0,2
Creare una zona sicura ben delimitata per ritirare gli oggetti	1	0,2
Definire un giorno al mese per la raccolta degli ingombranti e lasciare un numero telefonico di riferimento per segnalazioni	1	0,2

	N	%
Il criterio del volume non è adatto	1	0,2
Impossibilità di smaltimento	1	0,2
Lasciare che l'utente, con maggiore facilità, possa entrare all'Ecocentro	1	0,2
Maggiore precisione nel servizio	1	0,2
Maggiori ritiri gratuiti	1	0,2
Mancanza di informazioni	1	0,2
Mancata puntualità	1	0,2
Mancata risposta	1	0,2
Mancato passaggio	1	0,2
Non esiste il servizio: ho chiamato e mi hanno detto di non poter passare	1	0,2
Non vengono raccolte le ramaglie	1	0,2
Poca competenza del personale dedicato al ritiro su appuntamento	1	0,2
Prestare attenzione alle esigenze del cliente	1	0,2
Quando ho fatto la chiamata, non ho avuto riscontro: non sono venuti a ritirare quanto richiesto	1	0,2
Ridurre i tempi di attesa al telefono	1	0,2
Servizio più a domicilio	1	0,2
Non sa / non risponde	187	41,5



Servizio di pulizia della battigia

99

Lei conosce il servizio di pulizia della battigia?

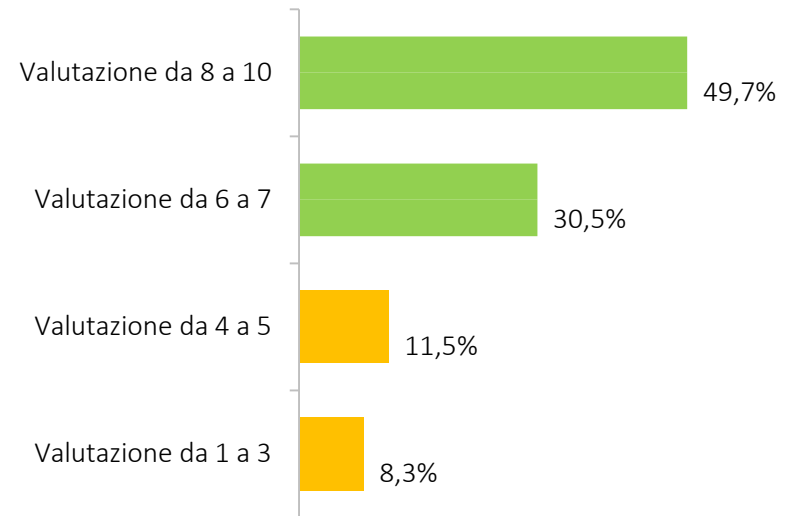


	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016	Anno 2015	Anno 2014
Sì	29,4%	35,7%	43,4%	42,0%	35,1%	35,9%
No	70,6%	64,3%	56,6%	58,0%	64,9%	64,1%

	Chioggia	Eraclea	Jesolo
Sì	32,0%	13,9%	34,8%
No	68,0%	86,1%	65,2%

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti dell'ULT di Chioggia e di Est (Jesolo ed Eraclea).
Dato degli anni scorsi riferito solo alla UL di Chioggia

A suo parere quanto è soddisfacente il servizio di pulizia della battigia? (Media: 7,11)



	Chioggia	Eraclea	Jesolo
Media (scala 1-10)	6,14	7,20	7,89



Raccolta porta a porta di carta e imballaggi per utenti commerciali

100

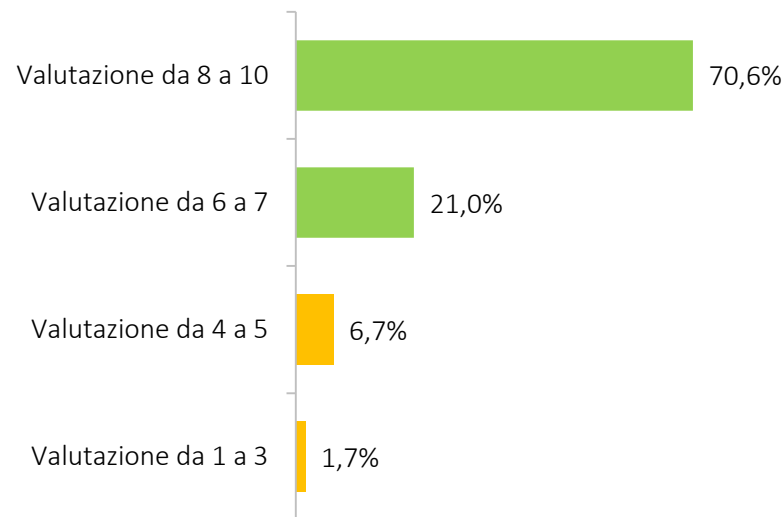
Lei conosce il servizio di raccolta porta a porta della carta e degli imballaggi per le attività commerciali?



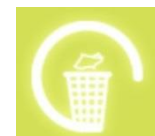
	Venezia	Chioggia
Sì	34,4%	54,3%
No	65,6%	45,7%

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: 8,20)



	Venezia	Chioggia
Media (scala 1-10)	8,43	8,06

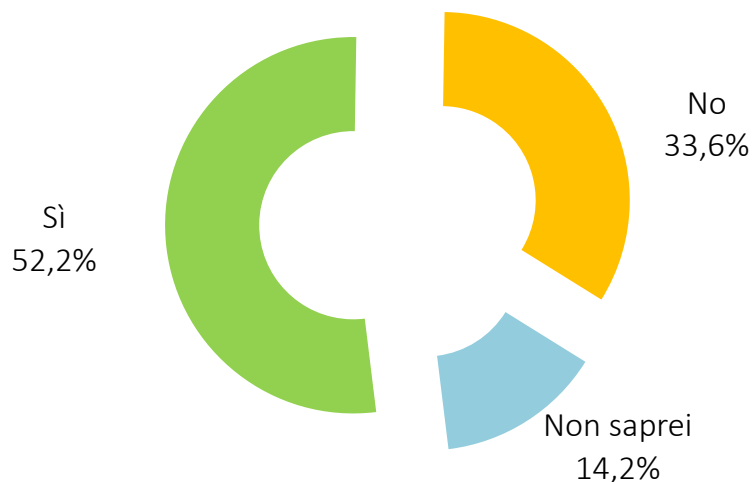


Raccolta porta a porta di carta e imballaggi per utenti commerciali

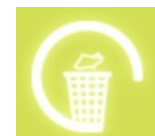
101

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	50,0%	53,7%
No	38,5%	30,5%
Non saprei	11,5%	15,9%



Raccolta porta a porta con contenitore più grande per utenti commerciali

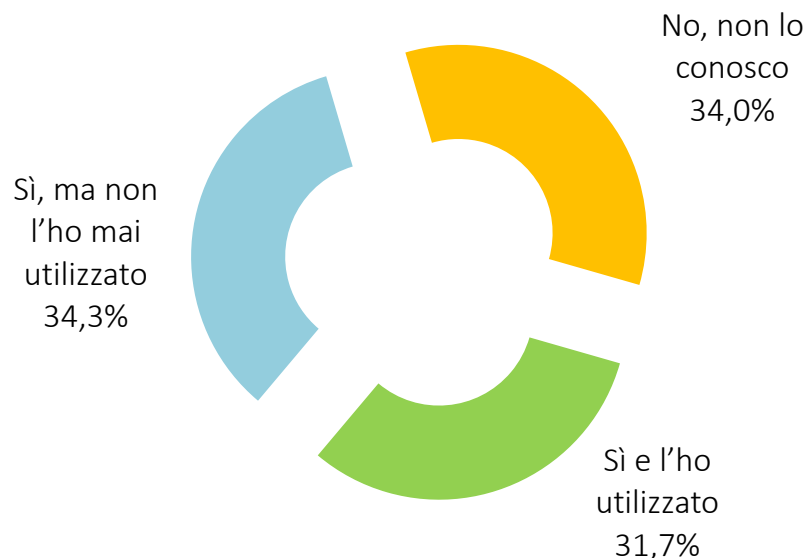
102

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?



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, San Donà ed Est

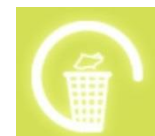
	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016	Anno 2015	Anno 2014
Sì e l'ho utilizzato	31,7%	29,0%	32,5%	31,2%	34,0%	30,3%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	34,3%	37,3%	31,8%	39,5%	41,6%	32,3%
No, non lo conosco	34,0%	33,7%	35,7%	29,4%	24,5%	37,4%

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

La vicinanza dell'Ecomobile/Ecofurgone



Gli orari di conferimento



Attuale raccolta o cambiare?

104

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	76,0%	28,4%
Il sistema di raccolta con i contenitori stradali	24,0%	71,6%

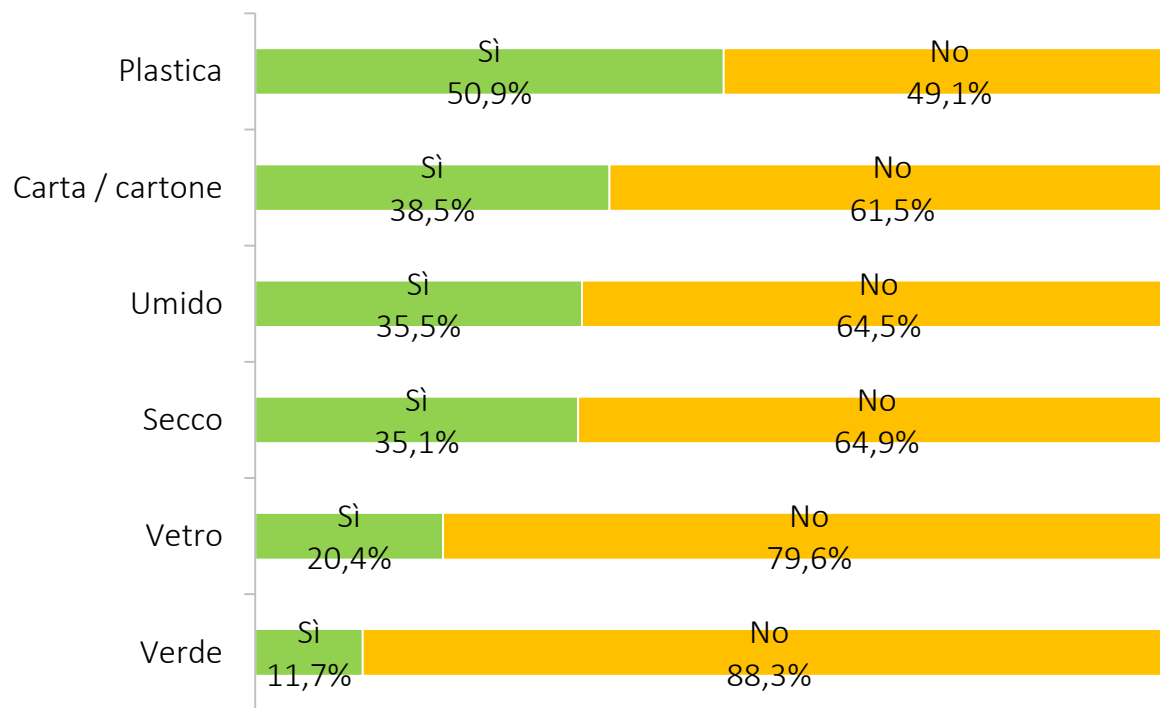


Frequenza di raccolta

105

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

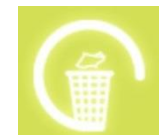
106

Nota metodologica: Domanda posta solo nei comuni di Marcon, Quarto d'Altino, Campagna Lupia, Campolongo, Camponogara, Fossò, Vigonovo, Salzano, Fiesso, Stra, Mira

Lei partecipa alla raccolta dedicata ai pannolini?



	Brenta - Miranese	Mogliano - Marcon - Quarto	San Donà di Piave
Sì	8,3%	7,5%	8,5%
No	91,7%	92,5%	91,5%





SERVIZIO IDRICO

Analisi della soddisfazione degli utenti



Indice generale di soddisfazione

108

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	96,8	97,2	98,0	95,6	98,2	98,0	95,3

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
UTENZE DOMESTICHE	97,0	96,3	96,1	94,0	95,2	92,3	88,2	95,7
UTENZE COMMERCIALI	96,3	96,8	94,7	90,9	-	-	-	-

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE (UTENZE DOMESTICHE)	97,0	88,2	92,7



Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

109

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
COMPLESSIVO	92,1	92,5	91,5	92,0	95,1	91,4	90,8
AREA RELAZIONE	91,7	92,3	91,5	91,4	94,5	94,3	89,6
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	92,5	92,6	91,5	92,5	95,6	88,9	91,9

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI UTENZE DOMESTICHE)	92,2	85,5	88,0



Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

110

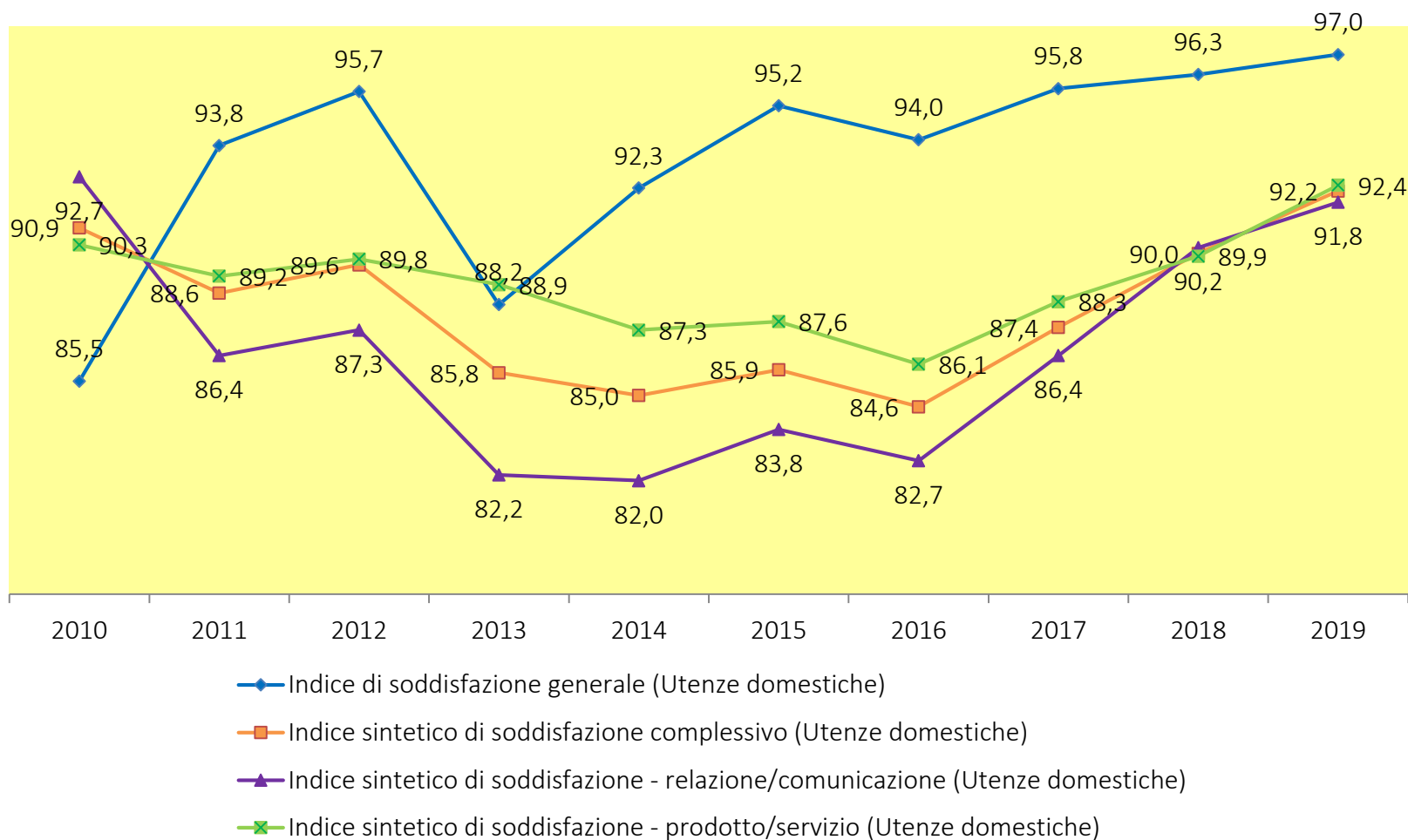
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
COMPLESSIVO	92,2	90,0	87,4	84,6	85,9	85,0	85,8	89,6
AREA RELAZIONE	91,8	90,2	86,4	82,7	83,8	82,0	82,2	87,3
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	92,4	89,9	88,3	86,1	87,6	87,3	88,9	89,8

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE COMMERCIALI	2019	2018	2017	2016
COMPLESSIVO	91,8	87,3	87,2	79,0
AREA RELAZIONE	90,9	87,7	85,5	77,0
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	92,7	86,9	88,5	80,5



Cronistoria degli indici di soddisfazione

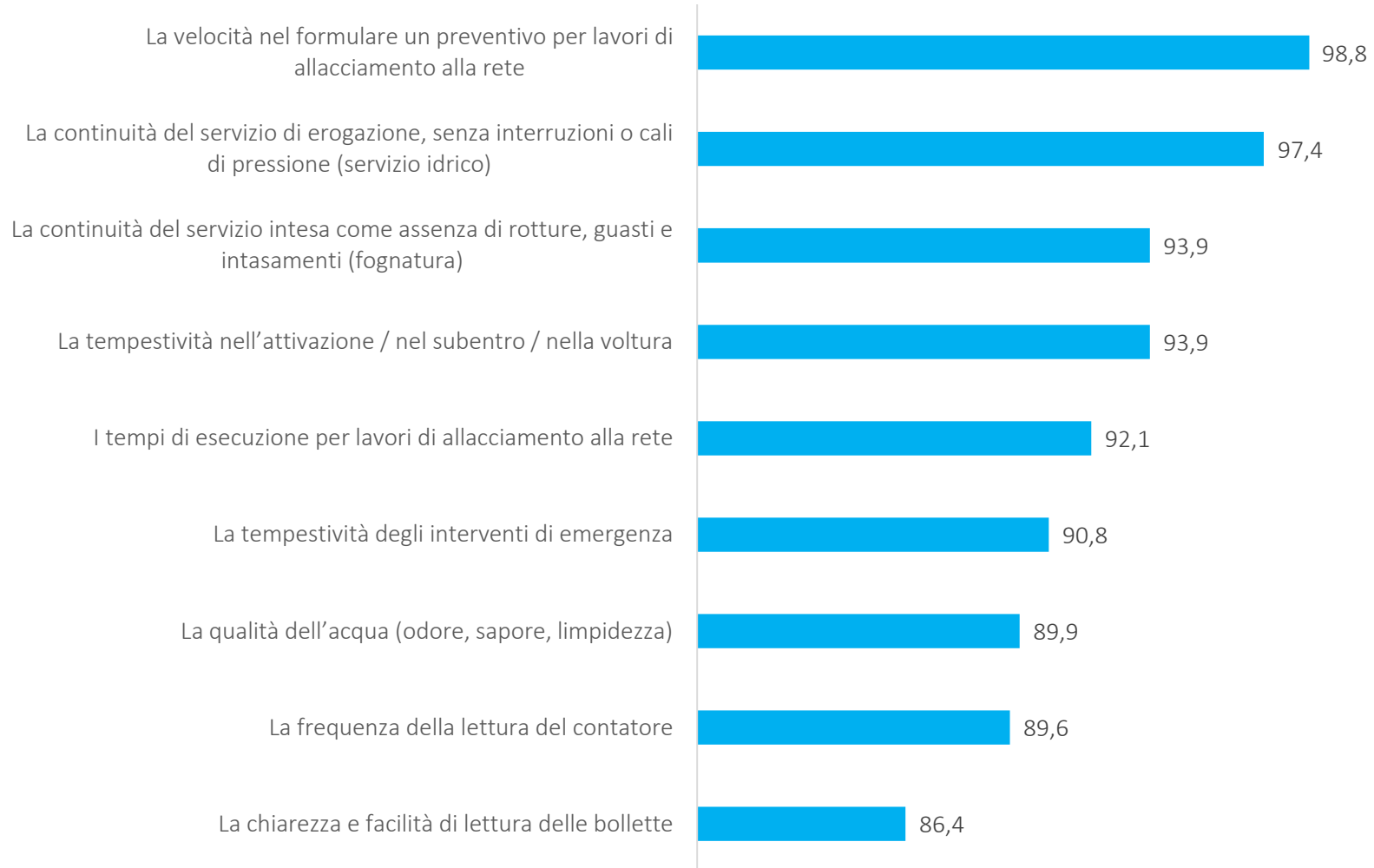
111



Indici di soddisfazione

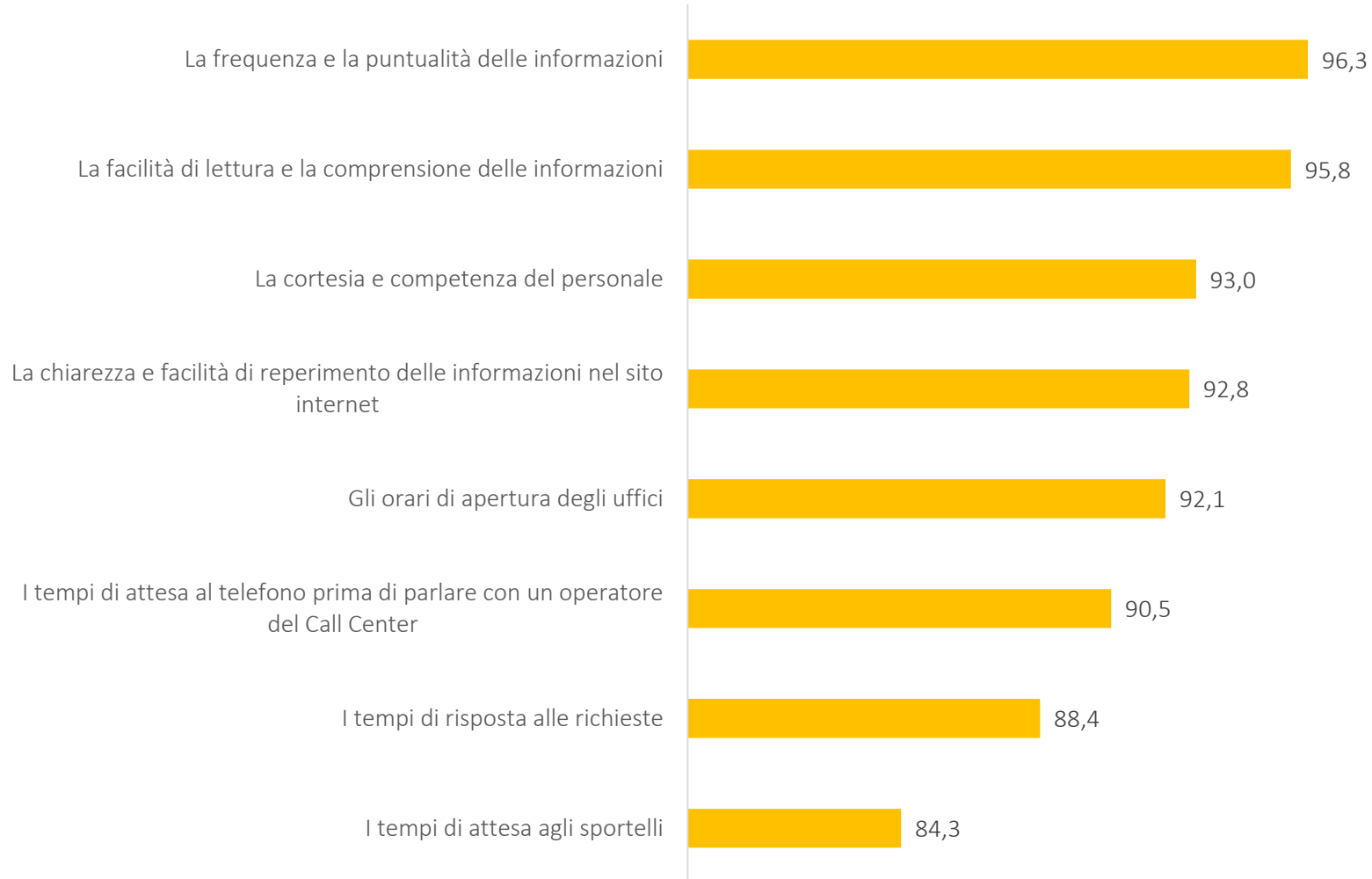
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

113



Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione/informazione

114



Indici di soddisfazione per singolo fattore

115

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	97,4
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,9
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	93,9
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,4
La frequenza della lettura del contatore	89,6
La tempestività degli interventi di emergenza	90,8
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	98,8
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	92,1
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	93,9

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	92,1
La cortesia e competenza del personale	93,0
I tempi di risposta alle richieste	88,4
I tempi di attesa agli sportelli	84,3
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	90,5
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,8
La frequenza e la puntualità delle informazioni	96,3



Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

116

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	97,4	97,4	98,5	95,3	97,8	99,5	96,8
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,9	88,9	90,9	88,8	87,1	94,8	90,7
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	93,9	93,7	96,7	89,6	97,7	96,6	91,8
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,4	88,4	85,7	85,8	90,3	85,8	83,9
La frequenza della lettura del contatore	89,6	89,5	90,6	82,4	95,0	90,2	88,8
La tempestività degli interventi di emergenza	90,8	86,5	90,2	90,0	96,6	85,7*	94,4
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	98,8	100,0	100,0	100,0	100,0*	100,0*	95,5
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	92,1	93,8	85,7	100,0	100,0*	50,0*	91,3
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	93,9	95,0	84,8	100,0	95,7	100,0	93,4

* Nota metodologica: si consideri che questo dato del servizio idrico integrato presenta una numerosità di rispondenti pari o inferiore a 10.



Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

117

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



Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

118

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	97,4	97,4	97,3
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,9	89,7	90,9
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	93,9	93,4	95,3
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,4	86,3	86,9
La frequenza della lettura del contatore	89,6	89,3	90,7
La tempestività degli interventi di emergenza	90,8	92,5	87,1
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	98,8	100,0	98,0
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	92,1	88,6	95,1
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	93,9	94,9	92,6



Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

119

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	92,1	91,8	92,6
La cortesia e competenza del personale	93,0	95,0	89,1
I tempi di risposta alle richieste	88,4	89,9	85,7
I tempi di attesa agli sportelli	84,3	84,9	81,8
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	90,5	87,4	94,5
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,8	93,0	92,5
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,8	96,0	94,9
La frequenza e la puntualità delle informazioni	96,3	96,4	96,1



Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per ULT

120

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	97,4	97,4	98,2	96,4	97,5	99,4	96,8
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,7	88,8	90,5	88,7	86,7	95,7	89,8
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	93,4	93,3	96,3	89,8	96,8	95,9	91,2
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,3	88,8	83,2	90,4	88,3	85,7	83,6
La frequenza della lettura del contatore	89,3	89,3	90,5	81,9	93,9	89,3	88,4
La tempestività degli interventi di emergenza	92,5	88,9	96,4	87,5	100,0	66,7*	92,0
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	100,0	100,0*	100,0*	100,0*	100,0*	100,0*	100,0
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	88,6	90,9	80,0*	100,0*	100,0*	0,0*	92,3
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	94,9	94,7	80,0*	100,0	90,0*	100,0*	97,3

* Nota metodologica: si consideri che questo dato del servizio idrico integrato presenta una numerosità di rispondenti pari o inferiore a 10.



Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per ULT

121

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Gli orari di apertura degli uffici	91,8	100,0	92,3	100,0	92,9	81,8	81,1
La cortesia e competenza del personale	95,0	95,9	100,0	94,4	100,0	100,0	87,2
I tempi di risposta alle richieste	89,9	90,6	90,9	82,4	100,0	100,0	85,1
I tempi di attesa agli sportelli	84,9	81,3	85,7	100,0	88,9	100,0	73,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	87,4	87,5	90,9	85,7	100,0	100,0	77,3
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	93,0	92,6	96,7	87,5	95,1	90,0	92,0
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,0	96,8	92,4	100,0	96,6	90,0	97,2
La frequenza e la puntualità delle informazioni	96,4	95,8	96,6	100,0	96,4	96,3	96,1



Indici di soddisfazione – Utenze Commerciali: Confronto per ULT

122

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	97,3	97,4	99,3	92,9	98,7	100,0	96,9
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	90,9	89,3	92,1	89,0	88,2	90,3	93,9
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	95,3	95,4	97,8	89,1	100,0	100,0	93,8
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,9	86,7	92,1	76,5	95,5	86,2	84,8
La frequenza della lettura del contatore	90,7	90,2	91,1	83,3	100,0	100,0*	90,3
La tempestività degli interventi di emergenza	87,1	81,3	76,9	92,9	75,0*	100,0*	100,0
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	98,0	100,0*	100,0*	100,0	100,0*	100,0*	90,9
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	95,1	100,0*	88,9*	100,0	100,0*	100,0*	90,0*
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	92,6	95,5	87,0	100,0	100,0	100,0*	87,5

* Nota metodologica: si consideri che questo dato del servizio idrico integrato presenta una numerosità di rispondenti pari o inferiore a 10.



Indici di soddisfazione – Utenze Commerciali: Confronto per ULT

123

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Gli orari di apertura degli uffici	92,6	100,0	84,2	90,9	90,0	100,0	96,2
La cortesia e competenza del personale	89,1	87,5	88,9	73,3	90,9	100,0	96,6
I tempi di risposta alle richieste	85,7	82,4	75,0	86,7	90,9	80,0	93,3
I tempi di attesa agli sportelli	81,8	100,0	80,0	75,0	75,0		87,5
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	94,5	92,3	100,0	78,6	100,0	100,0	100,0
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,5	90,2	89,7	94,1	100,0	85,7	95,3
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	94,9	96,2	93,5	100,0	83,3	100,0	95,5
La frequenza e la puntualità delle informazioni	96,1	98,0	96,4	100,0	91,7	100,0	90,5



Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto temporale

124

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Acqua Potabile									
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,7	89,5	88,0	88,9	90,3	89,1	86,5	87,0	86,3
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	97,4	95,5	94,3	96,5	95,7	95,6	92,8	89,6	90,9
La frequenza di lettura del contatore	89,3	90,3	87,6	84,6	88,7	87,4	-	-	-
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,3	86,5	86,2	86,0	83,9	81,9	81,1	84,4	84,6
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti al servizio di acqua potabile	92,5	88,5	89,2	87,9	91,2	87,4	93,2	93,3	93,8
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	88,6	83,9	76,0	84,6	88,9	76,0	-	-	-
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	94,9	95,3	94,0	92,9	90,5	100,0	-	-	-
Fognatura									
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti	93,4	93,6	91,6	91,5	92,3	91,3	92,0	93,2	93,3
La velocità nel formulare un preventivo ed eseguire i lavori alle fognature	100,0	85,7	87,0	77,5	80,5	78,0	-	-	-
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti di fognatura	92,5	88,5	89,2	70,5	73,9	85,4	91,0	96,2	90,4



Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto temporale

125

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Gli orari di apertura degli uffici	91,8	93,2	87,7	88,2	89,0	84,1	84,2	94,6	91,1
La cortesia e competenza del personale	95,0	91,7	89,3	90,5	90,6	88,9	89,9	91,9	93,6
I tempi di risposta alle richieste	89,9	89,8	84,9	86,0	86,8	82,1	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	84,9	82,4	78,8	69,9	82,2	70,5	70,2	78,6	78,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	87,4	83,5	75,0	82,9	77,5	74,0	74,0	82,1	82,6
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	93,0	92,2	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,0	94,5	94,0	95,8	91,6	92,7	90,4	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	96,4	93,7	94,5	92,5	94,4	93,1	93,2	-	-



Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

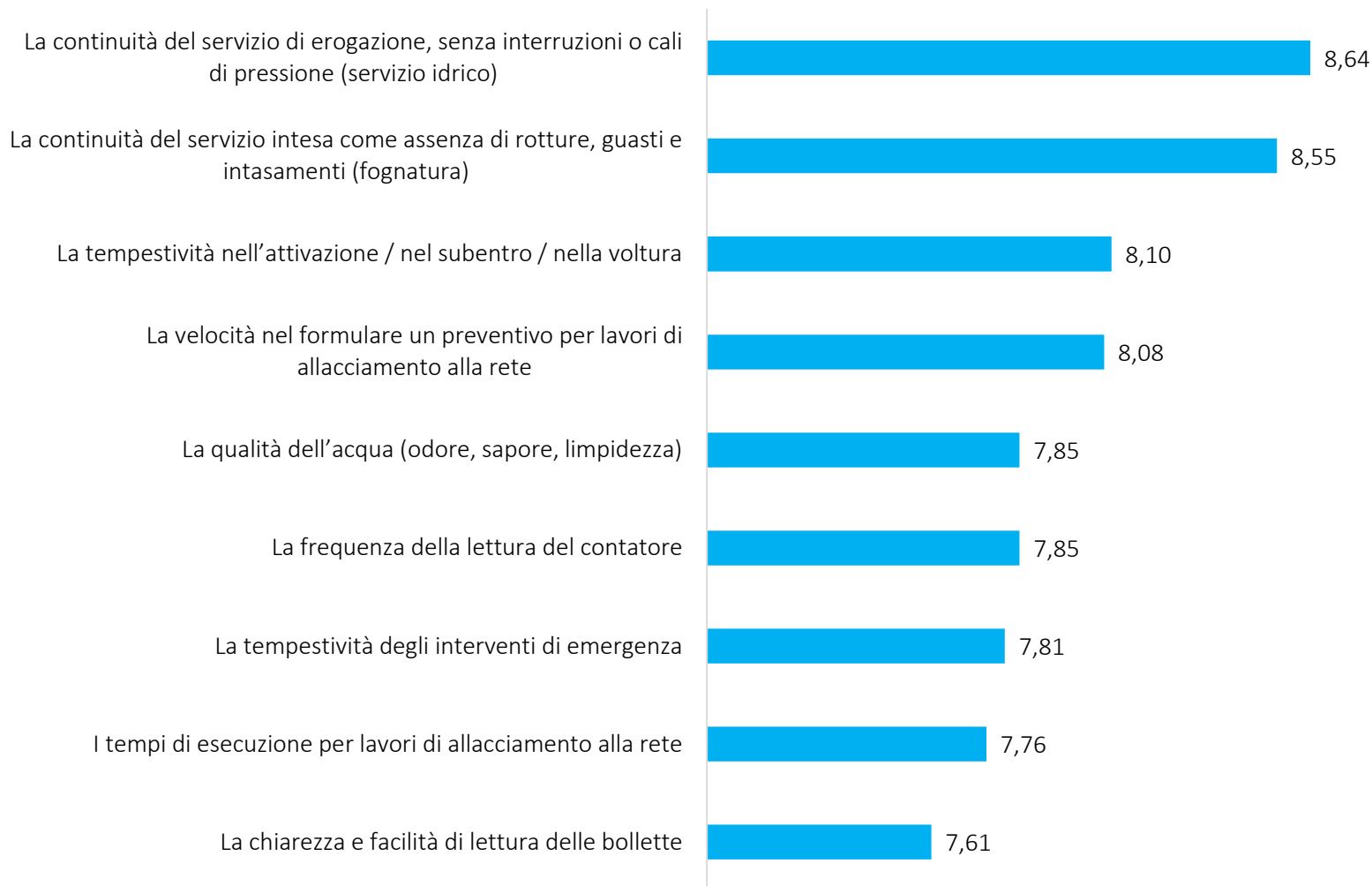
126

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
AREA PRODOTTO			
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,7	82,5	85,8
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	97,4	85,3	91,3
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti	92,5	87,8	90,1
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,3	81,8	84,9
AREA RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	91,8	82,8	86,5
La cortesia e la competenza del personale	95,0	88,4	91,3

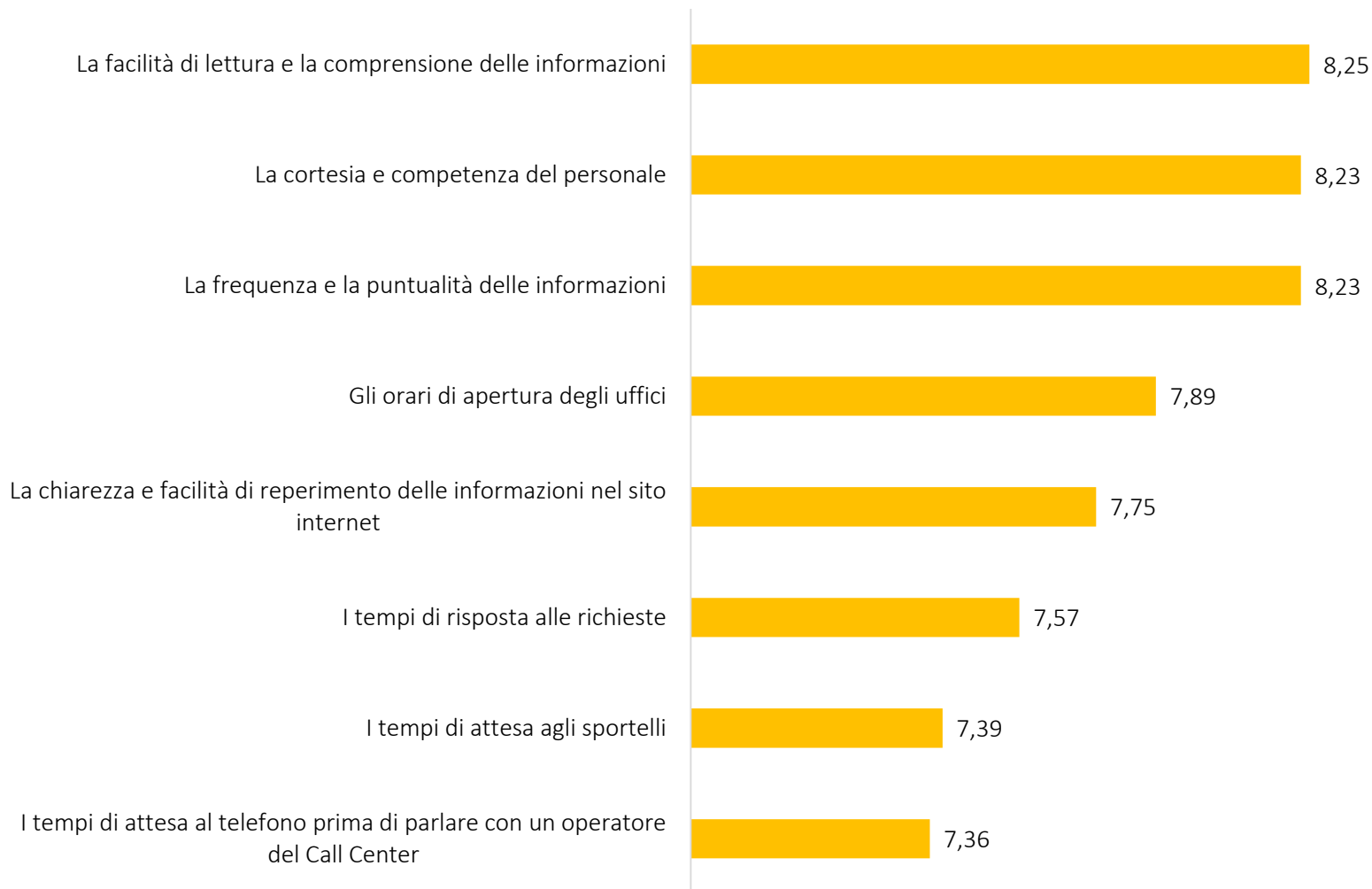


Medie di soddisfazione

Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione



Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio

130

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	3117	8,64	1,36
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	3024	7,85	1,81
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	2766	8,55	1,76
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	2657	7,61	2,02
La frequenza della lettura del contatore	1437	7,85	1,84
La tempestività degli interventi di emergenza	195	7,81	2,03
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	83	8,08	1,28
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	76	7,76	2,03
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	212	8,10	1,81



Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio

131

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	227	7,89	1,64
La cortesia e competenza del personale	271	8,23	1,83
I tempi di risposta alle richieste	277	7,57	2,26
I tempi di attesa agli sportelli	108	7,39	1,75
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	168	7,36	1,80
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	541	7,75	1,61
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	684	8,25	1,47
La frequenza e la puntualità delle informazioni	649	8,23	1,42



Medie di soddisfazione: Confronto per ULT

132

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,64	8,69	8,68	8,33	8,81	8,83	8,58
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,85	7,75	7,93	7,71	7,63	8,22	7,96
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,55	8,60	8,68	8,10	8,84	8,74	8,42
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,61	7,66	7,63	7,66	7,63	7,57	7,53
La frequenza della lettura del contatore	7,85	7,79	7,91	7,37	8,04	7,92	7,92
La tempestività degli interventi di emergenza	7,81	7,60	7,76	7,57	8,41	7,71*	7,89
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	8,08	8,13	8,43	8,20	8,25*	7,00*	7,82
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	7,76	7,81	7,21	7,86	8,43*	7,50*	7,83
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	8,10	8,17	7,39	8,48	8,35	8,25	8,16

* Nota metodologica: si consideri che questo dato del servizio idrico integrato presenta una numerosità di rispondenti pari o inferiore a 10.



Medie di soddisfazione: Confronto per ULT

133

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,89	8,07	7,82	8,08	7,96	8,00	7,65
La cortesia e competenza del personale	8,23	8,20	8,60	7,48	8,43	8,60	8,16
I tempi di risposta alle richieste	7,57	7,41	7,66	7,13	8,24	7,69	7,55
I tempi di attesa agli sportelli	7,39	7,00	6,79	8,13	7,46	8,10	7,35
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	7,36	7,42	7,78	6,48	8,06	7,33	7,12
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,75	7,60	7,83	7,67	7,82	7,96	7,86
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,25	8,37	8,18	8,54	7,87	8,15	8,15
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,23	8,21	8,30	8,50	7,99	8,23	8,22



Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,64	8,59	8,83
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,85	7,84	7,90
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,55	8,51	8,65
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,61	7,64	7,51
La frequenza della lettura del contatore	7,85	7,88	7,74
La tempestività degli interventi di emergenza	7,81	7,94	7,52
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	8,08	8,03	8,12
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	7,76	7,97	7,59
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	8,10	8,21	7,97



Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	7,89	7,84	7,99
La cortesia e competenza del personale	8,23	8,42	7,85
I tempi di risposta alle richieste	7,57	7,77	7,20
I tempi di attesa agli sportelli	7,39	7,49	7,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	7,36	7,42	7,29
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,75	7,81	7,64
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,25	8,28	8,13
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,23	8,27	8,03



Medie di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per ULT

136

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,59	8,62	8,56	8,45	8,70	8,76	8,53
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,84	7,74	7,94	7,77	7,54	8,22	7,92
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,51	8,56	8,63	8,21	8,72	8,66	8,37
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,64	7,67	7,58	7,93	7,59	7,62	7,58
La frequenza della lettura del contatore	7,88	7,75	7,96	7,46	8,06	7,88	7,97
La tempestività degli interventi di emergenza	7,94	7,61	8,18	7,88	8,48	6,33*	7,84
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	8,03	7,78*	7,60*	8,50*	9,00*	7,00*	8,36
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	7,97	7,73	6,80*	8,33*	9,50*	5,00*	8,54
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	8,21	8,24	7,20*	8,69	8,10*	8,10*	8,35

* Nota metodologica: si consideri che questo dato del servizio idrico integrato presenta una numerosità di rispondenti pari o inferiore a 10.



Medie di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per ULT

137

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,84	8,12	7,69	8,33	7,86	7,91	7,38
La cortesia e competenza del personale	8,42	8,33	8,76	8,22	8,74	8,75	8,13
I tempi di risposta alle richieste	7,77	7,47	8,18	7,71	8,78	8,09	7,36
I tempi di attesa agli sportelli	7,49	7,00	6,71	8,64	7,67	8,10	7,42
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	7,42	7,38	7,77	7,29	8,67	7,33	6,68
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,81	7,60	8,05	7,71	7,80	8,05	7,93
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,28	8,37	8,18	8,54	8,09	8,03	8,24
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,27	8,23	8,33	8,56	8,20	8,11	8,30



Medie di soddisfazione – Utenze Commerciali: Confronto per ULT

138

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,83	8,97	9,01	8,07	9,08	9,15	8,77
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,90	7,79	7,91	7,56	7,87	8,23	8,12
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,65	8,71	8,81	7,88	9,16	9,06	8,59
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,51	7,64	7,78	7,09	7,72	7,31	7,34
La frequenza della lettura del contatore	7,74	7,93	7,70	7,19	7,96	8,38*	7,68
La tempestività degli interventi di emergenza	7,52	7,56	6,85	7,21	8,00*	8,75*	8,00
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	8,12	8,57*	8,89*	8,13	8,14*	7,00*	7,27
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	7,59	8,00*	7,44*	7,73	8,00*	10,00*	6,90*
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	7,97	8,05	7,48	8,20	8,54	9,00*	7,87

* Nota metodologica: si consideri che questo dato del servizio idrico integrato presenta una numerosità di rispondenti pari o inferiore a 10.



Medie di soddisfazione – Utenze Commerciali: Confronto per ULT

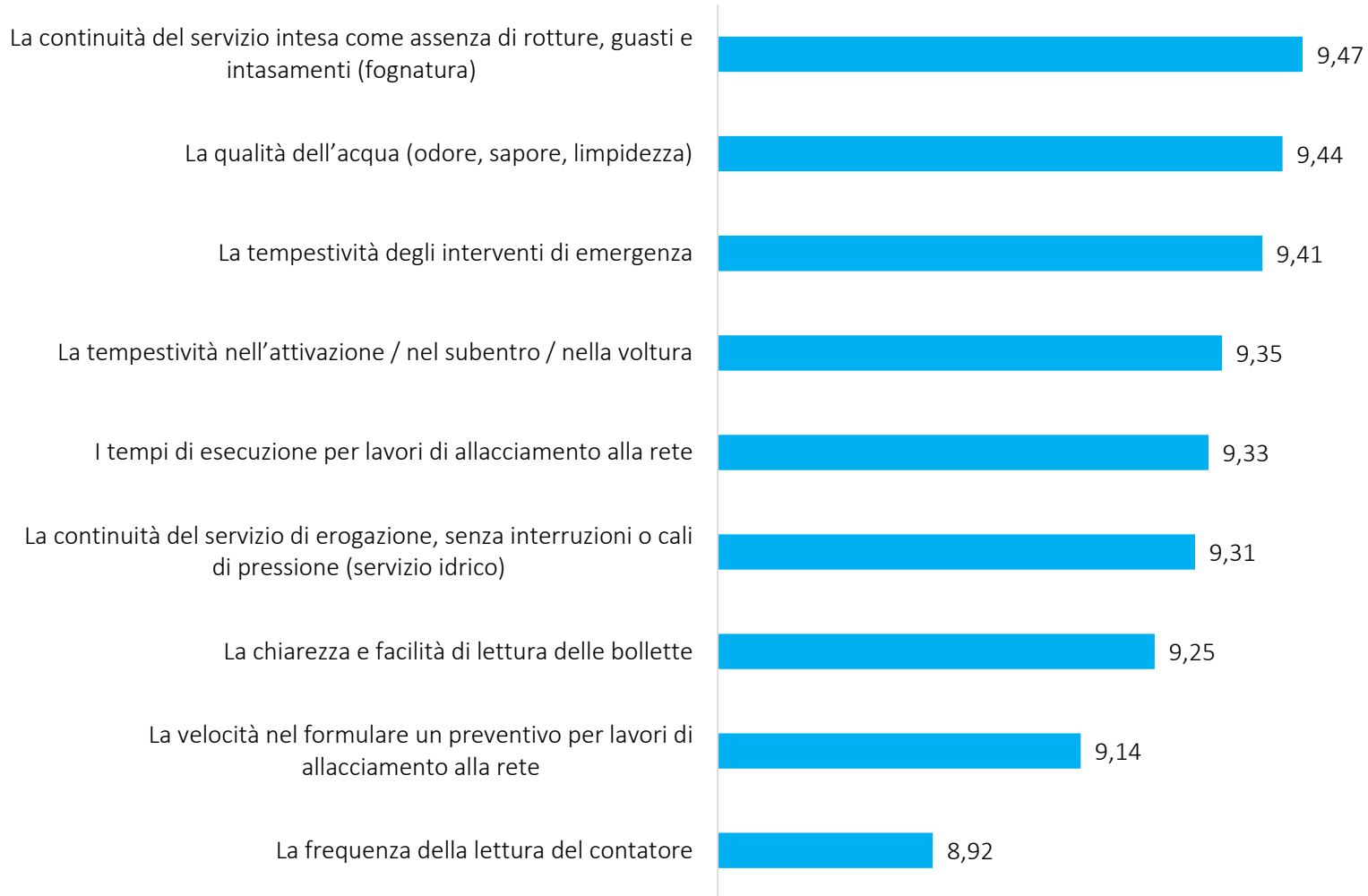
139

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,99	7,93	8,00	7,73	8,10	9,00	8,04
La cortesia e competenza del personale	7,85	7,81	8,28	6,60	7,91	8,00	8,21
I tempi di risposta alle richieste	7,20	7,24	6,80	6,47	7,36	6,80	7,83
I tempi di attesa agli sportelli	7,00	7,00	7,00	6,75	7,00	-	7,13
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	7,29	7,54	7,79	6,07	7,38	7,33	7,57
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,64	7,59	7,49	7,65	7,88	7,71	7,74
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,13	8,40	8,16	8,53	6,83	9,00	7,73
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,03	8,10	8,21	8,36	7,00	9,33	7,81

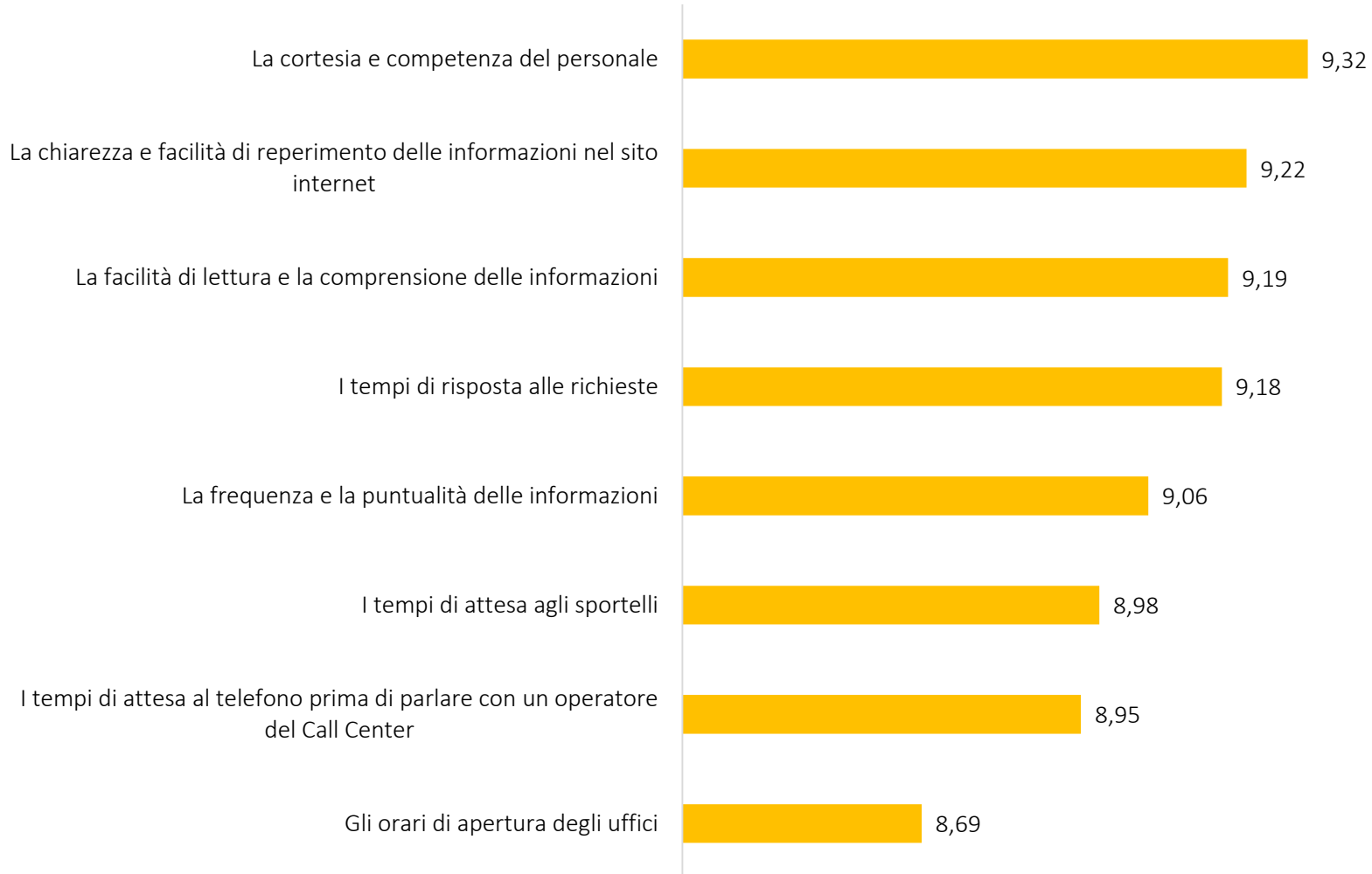


Indici di importanza

Indici di importanza: aspetti di prodotto/servizio



Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione



Indici di importanza: Confronto con standard di mercato

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	3104	9,31	1,20
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	3085	9,44	1,15
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	2829	9,47	1,10
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	2833	9,25	1,25
La frequenza della lettura del contatore	1476	8,92	1,39
La tempestività degli interventi di emergenza	198	9,41	1,18
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	88	9,14	1,01
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	79	9,33	1,03
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	216	9,35	0,97



Indici di importanza: aspetti di prodotto/servizio

144

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	238	8,69	1,53
La cortesia e competenza del personale	269	9,32	0,97
I tempi di risposta alle richieste	277	9,18	1,14
I tempi di attesa agli sportelli	109	8,98	1,14
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	170	8,95	1,20
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	551	9,22	1,05
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	692	9,19	1,13
La frequenza e la puntualità delle informazioni	664	9,06	1,25



Indici di importanza: Confronto per ULT

145

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	9,31	9,35	9,26	9,17	9,36	9,40	9,31
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	9,44	9,46	9,38	9,39	9,40	9,57	9,45
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	9,47	9,46	9,46	9,38	9,60	9,54	9,46
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	9,25	9,26	9,16	9,27	9,24	9,41	9,27
La frequenza della lettura del contatore	8,92	8,75	9,01	8,85	9,07	9,08	8,96
La tempestività degli interventi di emergenza	9,41	9,15	9,55	9,28	9,67	10,00*	9,43
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	9,14	9,11	9,07	9,05	9,11*	9,33*	9,27
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	9,33	9,22	9,13	9,50	9,43*	10,00*	9,35
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	9,35	9,32	9,36	9,17	9,56	9,23	9,37

* Nota metodologica: si consideri che questo dato del servizio idrico integrato presenta una numerosità di rispondenti pari o inferiore a 10.



Indici di importanza: Confronto per ULT

146

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Gli orari di apertura degli uffici	8,69	8,81	8,82	8,44	9,17	8,43	8,48
La cortesia e competenza del personale	9,32	9,36	9,51	9,15	9,40	9,33	9,19
I tempi di risposta alle richieste	9,18	9,18	9,33	8,94	9,41	9,19	9,08
I tempi di attesa agli sportelli	8,98	8,83	9,11	8,94	9,31	9,00	8,88
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,95	9,02	9,19	8,81	8,88	9,17	8,74
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,22	9,25	9,28	9,28	9,03	9,55	9,09
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,19	9,16	9,25	9,31	8,93	9,45	9,20
La frequenza e la puntualità delle informazioni	9,06	8,99	9,20	9,21	8,90	9,32	9,08



Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	9,31	9,37	9,12
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	9,44	9,51	9,22
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	9,47	9,48	9,44
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	9,25	9,29	9,14
La frequenza della lettura del contatore	8,92	9,01	8,60
La tempestività degli interventi di emergenza	9,41	9,48	9,27
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	9,14	9,09	9,17
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	9,33	9,25	9,40
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	9,35	9,30	9,40



Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

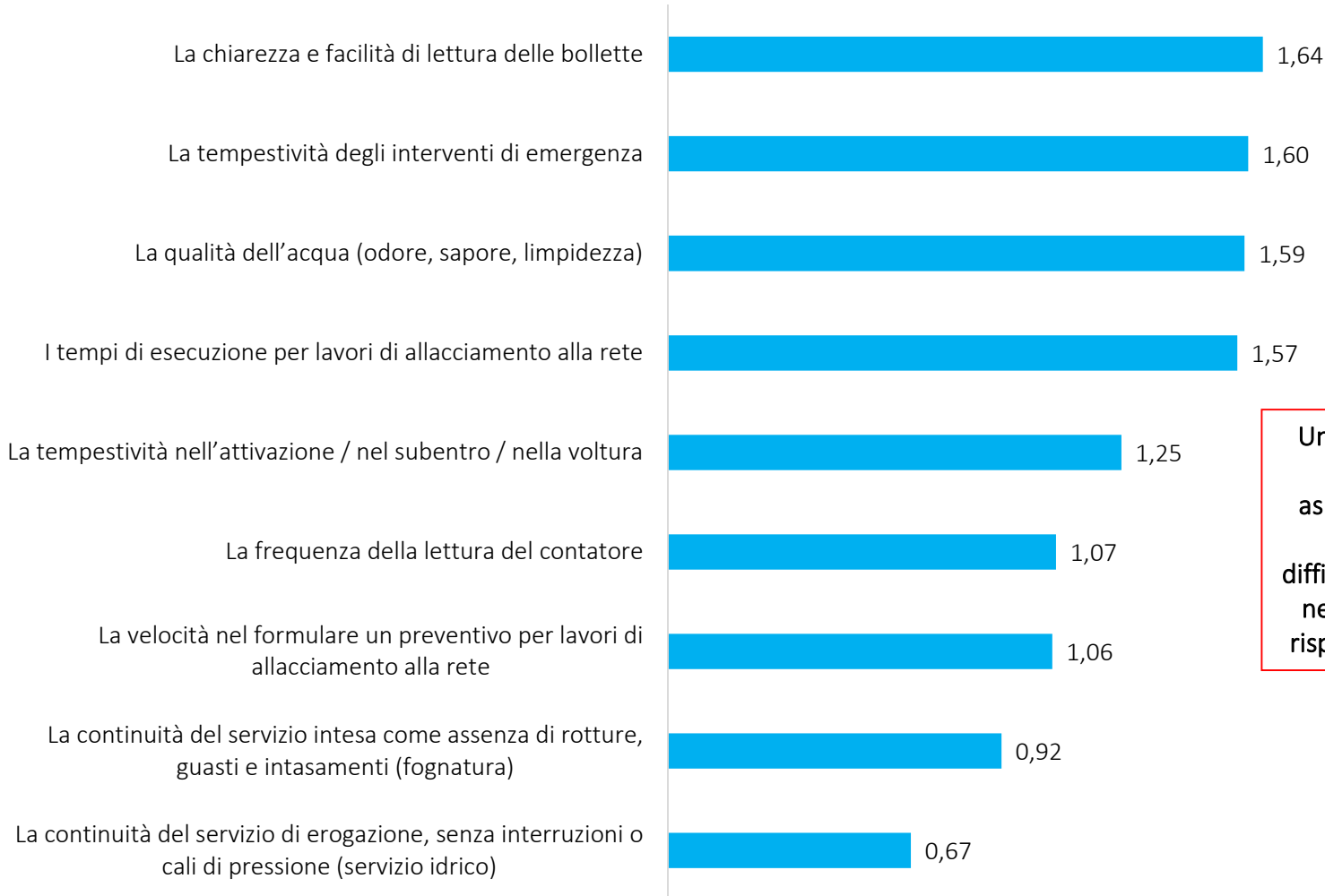
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,69	8,77	8,55
La cortesia e competenza del personale	9,32	9,36	9,25
I tempi di risposta alle richieste	9,18	9,13	9,26
I tempi di attesa agli sportelli	8,98	9,06	8,70
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,95	9,00	8,90
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,22	9,32	9,03
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,19	9,24	8,98
La frequenza e la puntualità delle informazioni	9,06	9,13	8,80



Gap tra qualità attesa e percepita

Gap tra importanza e soddisfazione

150

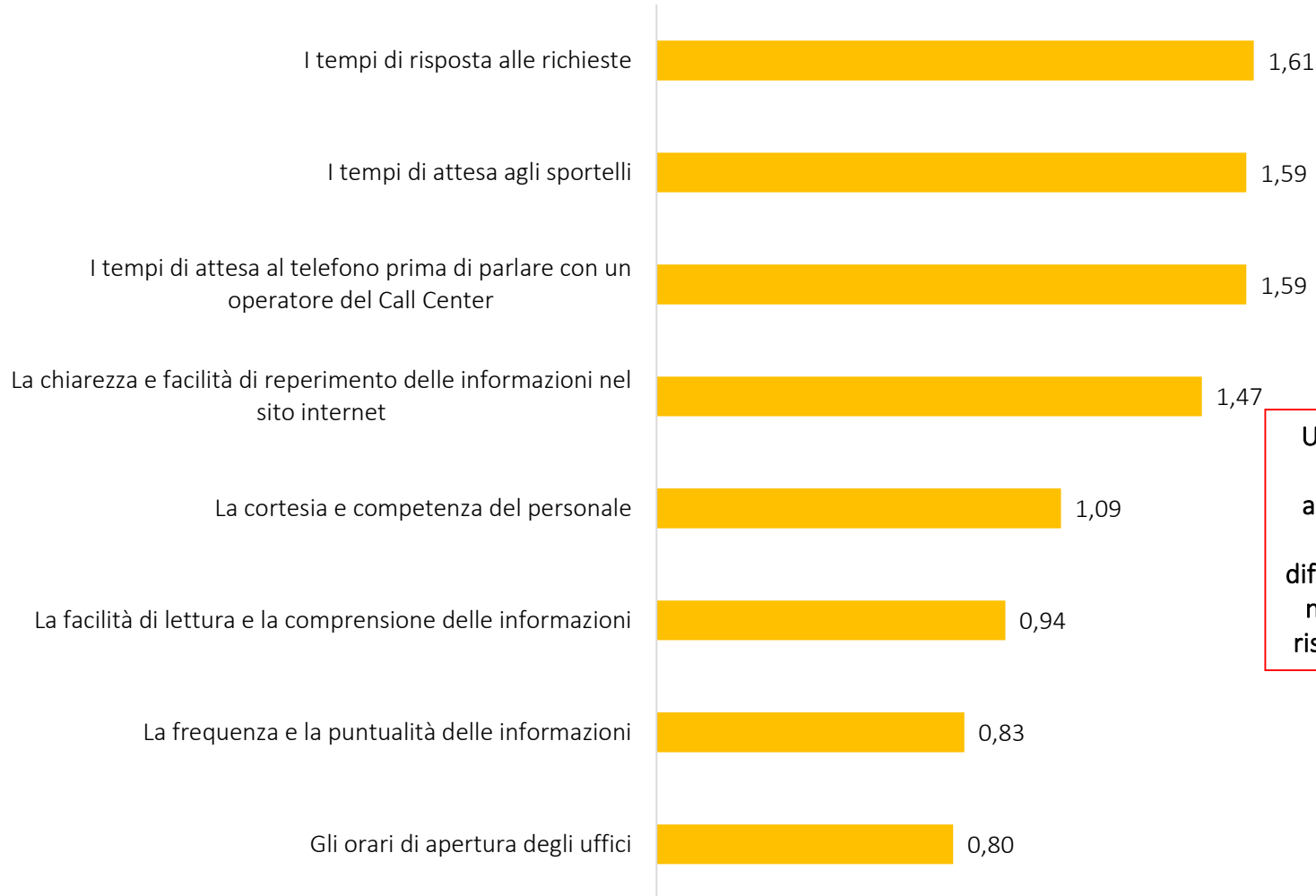


Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.



Gap tra importanza e soddisfazione

151



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 prodotto/servizio

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Importanza	Soddisfazione	Gap
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	9,31	8,64	0,67
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	9,44	7,85	1,59
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	9,47	8,55	0,92
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	9,25	7,61	1,64
La frequenza della lettura del contatore	8,92	7,85	1,07
La tempestività degli interventi di emergenza	9,41	7,81	1,60
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	9,14	8,08	1,06
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	9,33	7,76	1,57
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	9,35	8,10	1,25



Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

153

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,69	7,89	0,80
La cortesia e competenza del personale	9,32	8,23	1,09
I tempi di risposta alle richieste	9,18	7,57	1,61
I tempi di attesa agli sportelli	8,98	7,39	1,59
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,95	7,36	1,59
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,22	7,75	1,47
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,19	8,25	0,94
La frequenza e la puntualità delle informazioni	9,06	8,23	0,83



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

154

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,67	0,78	0,29
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	1,59	1,67	1,32
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	0,92	0,97	0,79
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,64	1,65	1,63
La frequenza della lettura del contatore	1,07	1,13	0,86
La tempestività degli interventi di emergenza	1,60	1,54	1,75
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	1,06	1,06	1,05
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	1,57	1,28	1,81
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	1,25	1,09	1,43



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

155

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	0,80	0,93	0,56
La cortesia e competenza del personale	1,09	0,94	1,40
I tempi di risposta alle richieste	1,61	1,36	2,06
I tempi di attesa agli sportelli	1,59	1,57	1,70
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,59	1,58	1,61
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,47	1,51	1,39
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,94	0,96	0,85
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,83	0,86	0,77



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per ULT

156

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,67	0,66	0,58	0,84	0,55	0,57	0,73
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	1,59	1,71	1,45	1,68	1,77	1,35	1,49
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	0,92	0,86	0,78	1,28	0,76	0,80	1,04
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,64	1,60	1,53	1,61	1,61	1,84	1,74
La frequenza della lettura del contatore	1,07	0,96	1,10	1,48	1,03	1,16	1,04
La tempestività degli interventi di emergenza	1,60	1,55	1,79	1,71	1,26	2,29*	1,54
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	1,06	0,98	0,64	0,85	0,86*	2,33*	1,45
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	1,57	1,41	1,92	1,64	1,00*	2,50*	1,52
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	1,25	1,15	1,97	0,69	1,21	0,98	1,21



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per ULT

157

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,80	0,74	1,00	0,36	1,21	0,43	0,83
La cortesia e competenza del personale	1,09	1,16	0,91	1,67	0,97	0,73	1,03
I tempi di risposta alle richieste	1,61	1,77	1,67	1,81	1,17	1,50	1,53
I tempi di attesa agli sportelli	1,59	1,83	2,32	0,81	1,85	0,90	1,53
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,59	1,60	1,41	2,33	0,82	1,84	1,62
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,47	1,65	1,45	1,61	1,21	1,59	1,23
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,94	0,79	1,07	0,77	1,06	1,30	1,05
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,83	0,78	0,90	0,71	0,91	1,09	0,86



Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze Domestiche - Confronto per ULT

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,78	0,79	0,74	0,87	0,80	0,73	0,78
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	1,67	1,77	1,53	1,73	1,95	1,40	1,58
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	0,97	0,91	0,86	1,24	0,92	0,87	1,06
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,65	1,58	1,60	1,52	1,77	1,84	1,72
La frequenza della lettura del contatore	1,13	1,05	1,14	1,70	1,14	1,23	1,03
La tempestività degli interventi di emergenza	1,54	1,53	1,41	1,84	1,36	3,67*	1,43
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	1,06	1,22*	1,23*	1,25*	0,00*	2,00*	0,73
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	1,28	1,54	2,37*	1,34*	0,50*	5,00*	0,46
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	1,09	1,13	2,00*	0,62	1,35*	1,30*	0,84

* Nota metodologica: si consideri che questo dato del servizio idrico integrato presenta una numerosità di rispondenti pari o inferiore a 10.



Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze Domestiche - Confronto per ULT

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,93	0,77	0,90	0,30	1,07	1,09	1,34
La cortesia e competenza del personale	0,94	1,05	0,66	1,11	0,68	0,75	1,09
I tempi di risposta alle richieste	1,36	1,70	1,04	1,41	0,72	1,09	1,53
I tempi di attesa agli sportelli	1,57	2,06	2,37	0,36	1,66	0,90	1,58
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,58	1,65	1,36	1,71	0,55	2,67	1,87
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,51	1,76	1,29	1,96	1,32	1,72	1,19
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,96	0,85	1,16	0,74	0,93	1,35	1,02
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,86	0,83	0,96	0,64	0,87	1,14	0,84



Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze Commerciali - Confronto per ULT

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,29	0,18	0,15	0,79	-0,09	-0,15	0,51
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	1,32	1,46	1,25	1,63	1,29	1,12	1,13
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	0,79	0,70	0,58	1,37	0,37	0,53	0,95
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,63	1,65	1,34	1,84	1,23	1,89	1,82
La frequenza della lettura del contatore	0,86	0,63	0,96	1,05	0,52	0,33*	1,13
La tempestività degli interventi di emergenza	1,75	1,63	2,61	1,50	0,80*	1,25*	1,82
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	1,05	0,65*	0,33*	0,74	0,99*	3,00*	2,18
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	1,81	1,14*	1,67*	1,72	1,20*	0,00*	2,90*
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	1,43	1,18	1,95	0,80	1,10	-0,33*	1,77

* Nota metodologica: si consideri che questo dato del servizio idrico integrato presenta una numerosità di rispondenti pari o inferiore a 10.



Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze Commerciali - Confronto per ULT

161

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,56	0,64	1,15	0,45	1,40	-2,67	0,13
La cortesia e competenza del personale	1,40	1,50	1,39	2,33	1,45	0,67	0,93
I tempi di risposta alle richieste	2,06	2,00	2,73	2,26	1,91	2,40	1,52
I tempi di attesa agli sportelli	1,70	0,00	2,20	2,00	2,25	0,00	1,37
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,61	1,46	1,50	2,64	1,12	1,00	1,34
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,39	1,44	1,69	1,35	0,94	1,15	1,31
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,85	0,51	0,81	0,87	1,71	1,00	1,23
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,77	0,59	0,72	0,87	1,15	0,67	1,01



Mappa delle priorità di intervento

La mappa delle priorità di intervento

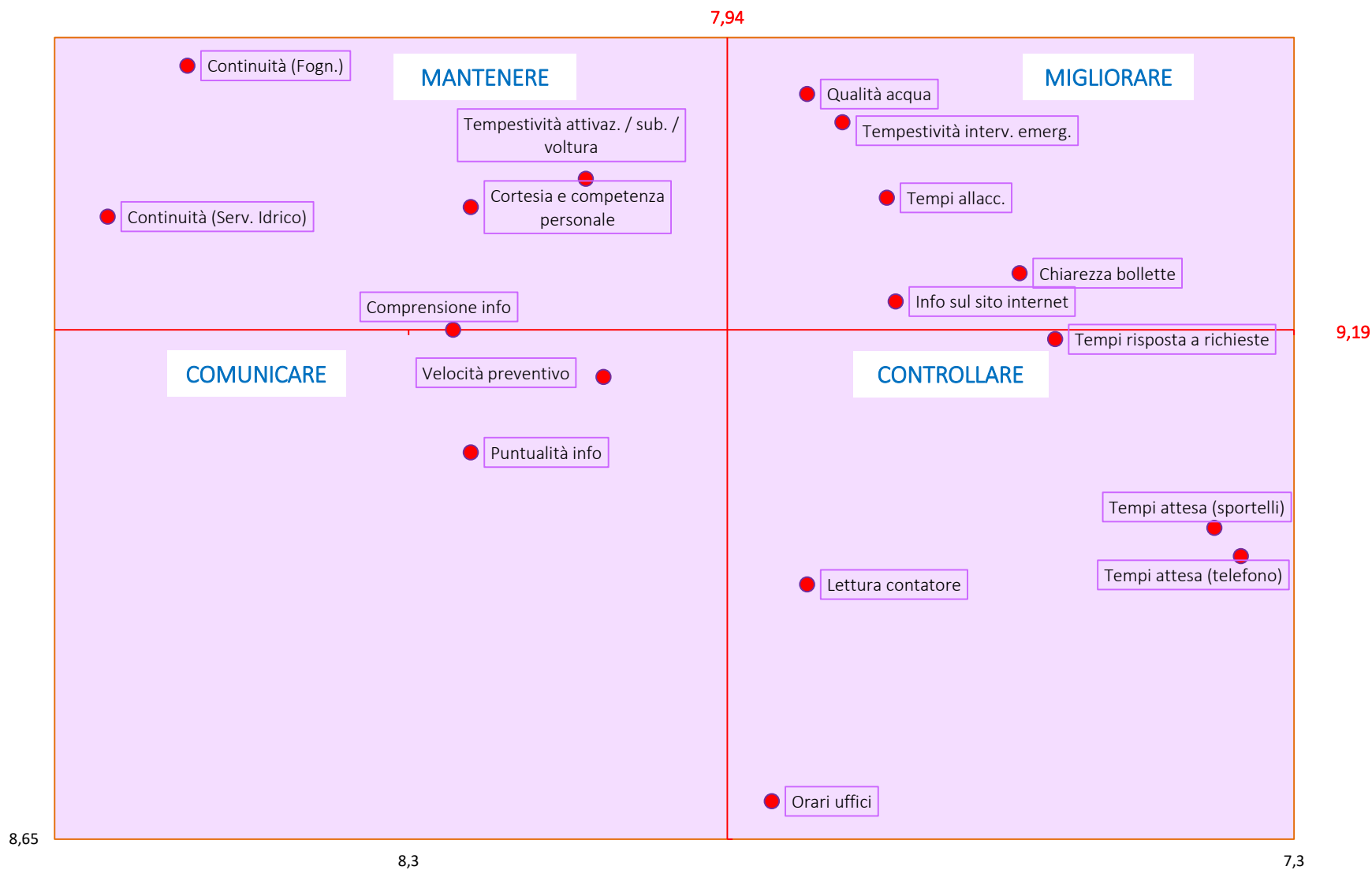
163

+		SODDISFAZIONE		-	
IMPORTANZA		MANTENERE	MIGLIORARE		
	✓ La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura) ✓ La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura ✓ La cortesia e competenza del personale ✓ La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico) ✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni		✓ La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza) ✓ La tempestività degli interventi di emergenza ✓ I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete ✓ La chiarezza e facilità di lettura delle bollette ✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet		
	COMUNICARE		CONTROLLARE		
	✓ La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete ✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni		✓ I tempi di risposta alle richieste ✓ I tempi di attesa agli sportelli ✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center ✓ La frequenza della lettura del contatore ✓ Gli orari di apertura degli uffici		
-					



La mappa delle priorità di intervento

164



La mappa delle priorità di intervento: utenti domestici

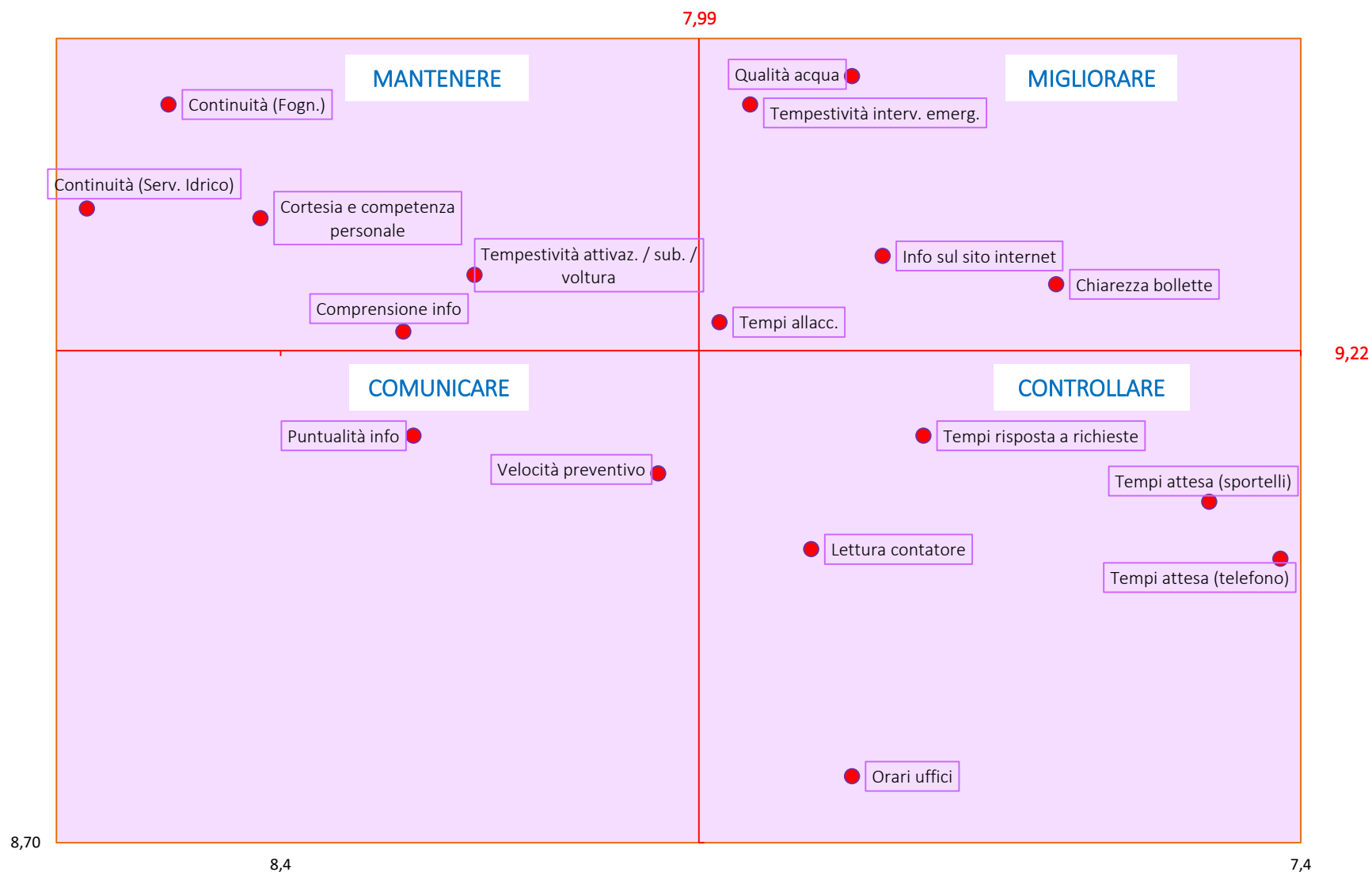
165

+	SODDISFAZIONE		-
	MANTENERE	MIGLIORARE	
IMPORTANZA	✓ La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura) ✓ La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico) ✓ La cortesia e competenza del personale ✓ La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura ✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	✓ La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza) ✓ La tempestività degli interventi di emergenza ✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet ✓ La chiarezza e facilità di lettura delle bollette ✓ I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni ✓ La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	✓ I tempi di risposta alle richieste ✓ I tempi di attesa agli sportelli ✓ La frequenza della lettura del contatore ✓ 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: utenti domestici

166



La mappa delle priorità di intervento: utenti commerciali

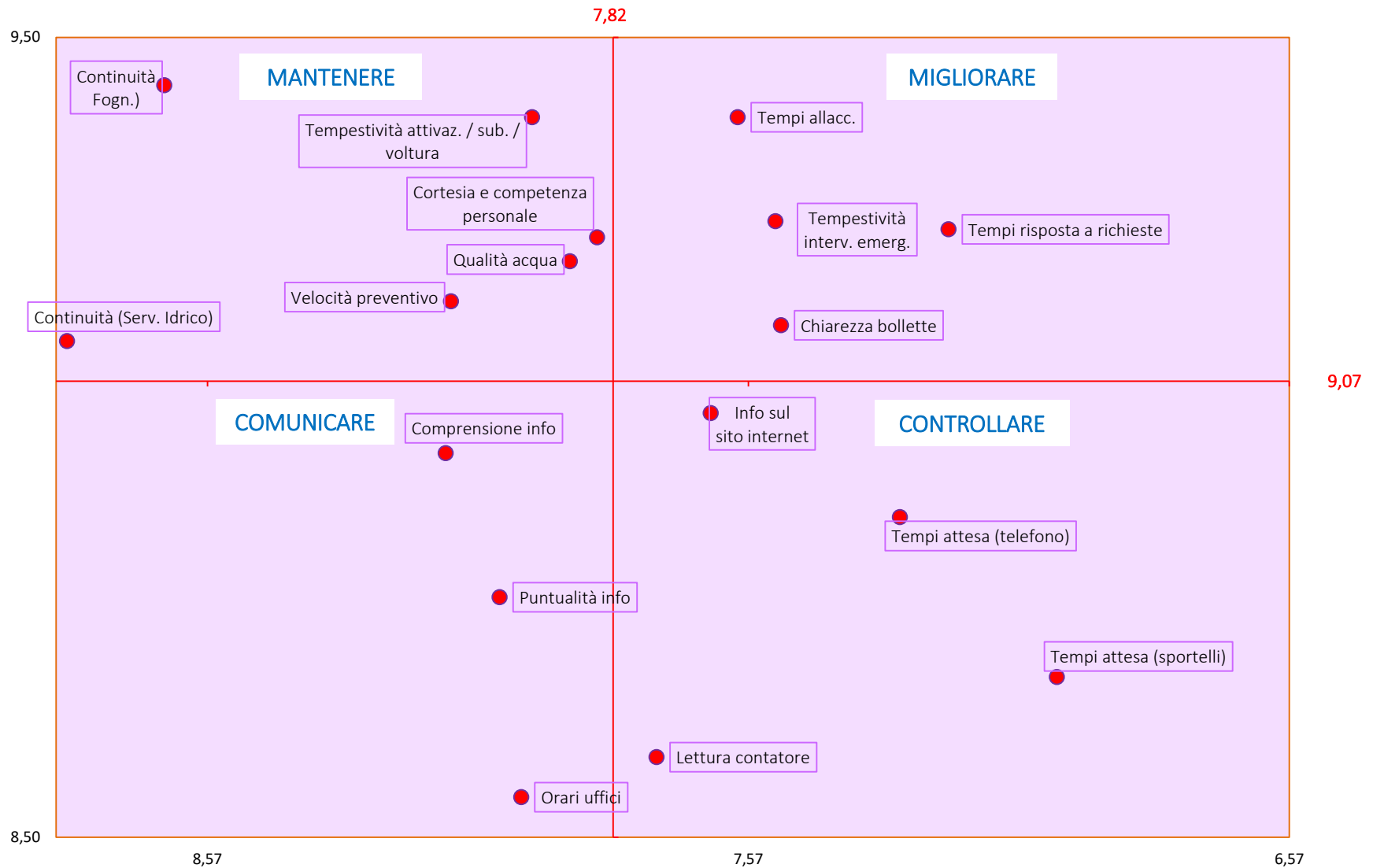
167

+	SODDISFAZIONE		-
	 MANTENERE	MIGLIORARE 	
IMPORTANZA	✓ La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura) ✓ La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura ✓ La cortesia e competenza del personale ✓ La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza) ✓ La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete ✓ La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	✓ I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete ✓ La tempestività degli interventi di emergenza ✓ I tempi di risposta alle richieste ✓ La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni ✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni ✓ Gli orari di apertura degli uffici	✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet ✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center ✓ I tempi di attesa agli sportelli ✓ La frequenza della lettura del contatore	
-			



La mappa delle priorità di intervento: utenti commerciali

168



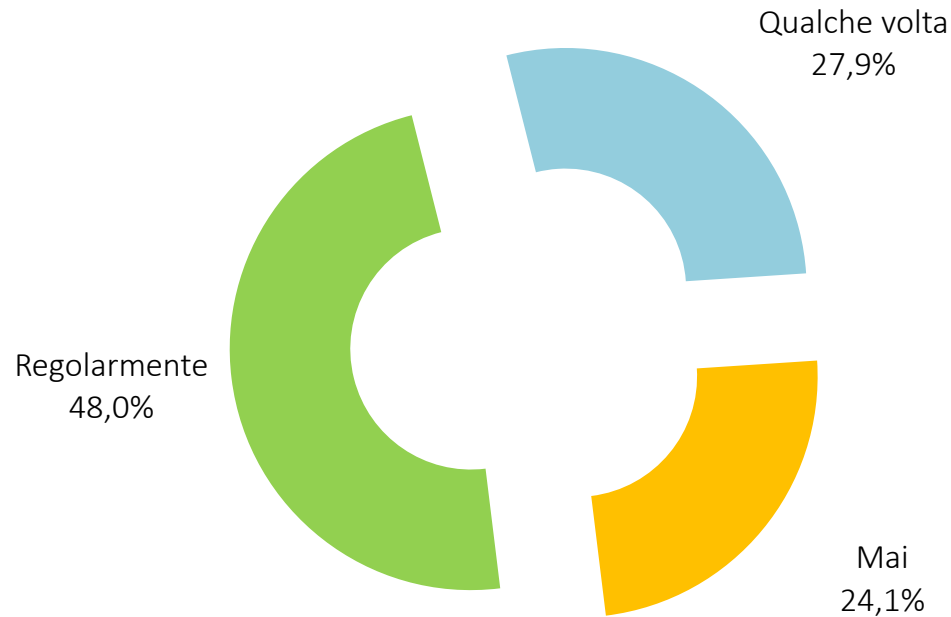
Temi specifici

Utilizzo di acqua potabile

170

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)



Utilizzo di acqua potabile

171

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Regolarmente	48,0%	61,8%	39,5%	29,4%	48,3%	53,6%	42,0%
Qualche volta	27,9%	21,1%	33,7%	31,3%	26,1%	22,9%	32,7%
Mai	24,1%	17,1%	26,8%	39,3%	25,6%	23,5%	25,3%

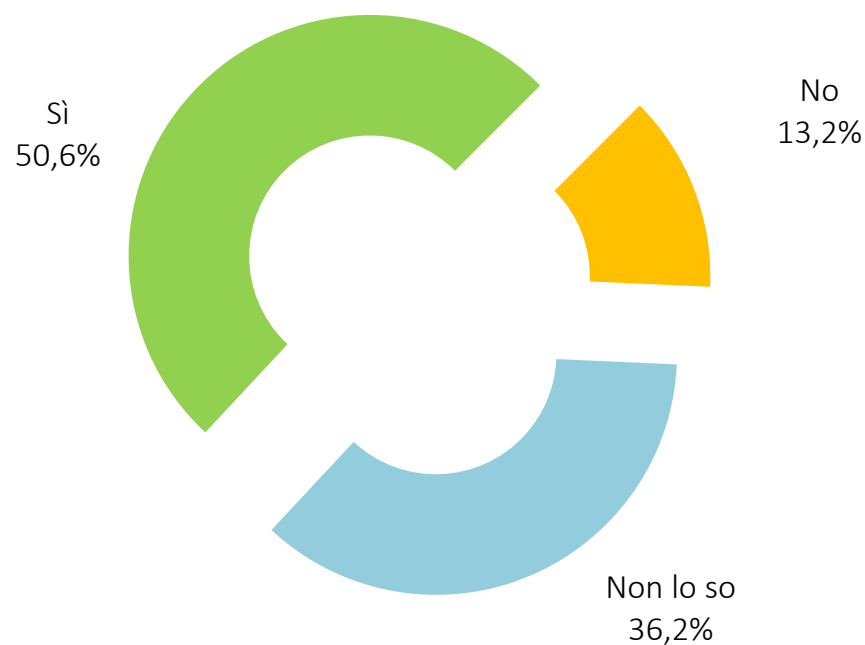
	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Regolarmente	48,0%	48,6%	51,0%	48,3%	57,1%	56,0%	54,8%	52,0%	55,7%	52,9%
Qualche volta	27,9%	27,7%	26,9%	26,4%	26,5%	23,6%	25,8%	27,5%	23,1%	26,5%
Mai	24,1%	23,7%	22,1%	25,3%	16,4%	20,4%	19,4%	20,5%	21,2%	20,6%



Lettura del contatore

172

Nel corso dell'ultimo anno sono state eseguite letture al contatore dell'acqua da parte di personale Veritas?



Nel corso dell'ultimo anno sono state eseguite letture al contatore dell'acqua da parte di personale Veritas?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Sì	50,5%	46,3%	59,2%	40,5%	56,5%	51,2%	51,0%
No	13,2%	12,4%	13,5%	14,6%	12,0%	11,4%	14,3%
Non lo so	36,2%	41,3%	27,3%	44,9%	31,4%	37,3%	34,7%

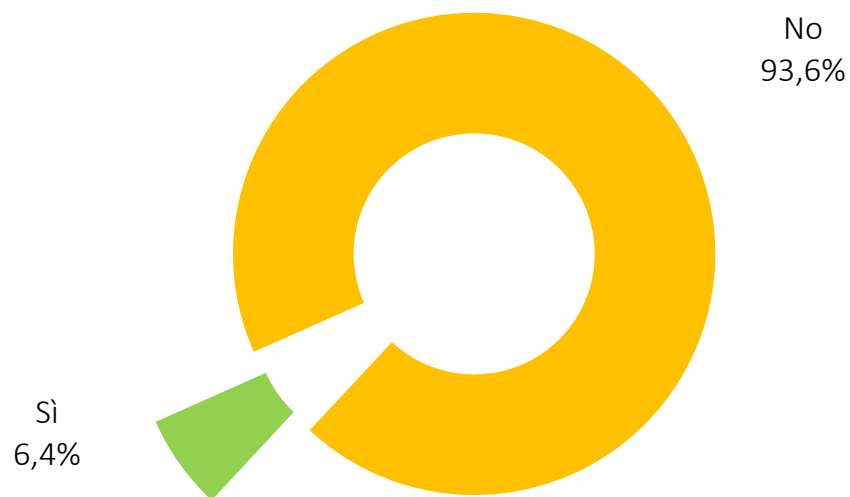
	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì	50,5%	53,5%	40,9%
No	13,2%	12,3%	16,1%
Non lo so	36,2%	34,1%	43,0%



Intervento di emergenza

174

Nel corso degli ultimi 2 anni le è capitato di richiedere un intervento di emergenza a Veritas?



Intervento di emergenza

175

Nel corso degli ultimi 2 anni le è capitato di richiedere un intervento di emergenza a Veritas?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Sì	6,4%	5,6%	7,5%	11,0%	10,6%	4,0%	4,3%
No	93,6%	94,4%	92,5%	89,0%	89,4%	96,0%	95,7%

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì	6,4%	5,7%	8,6%
No	93,6%	94,3%	91,4%



Intervento di emergenza

176

Tale intervento riguardava..

(Domanda posta solo a coloro che hanno richiesto l'intervento)



Intervento di emergenza

177

Nel corso degli ultimi 2 anni le è capitato di richiedere un intervento di emergenza a Veritas?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Il servizio idrico	80,3%	90,6%	75,6%	72,7%	80,0%	87,5%	76,3%
Il servizio di fognatura	14,3%	5,7%	19,5%	21,2%	13,3%	12,5%	15,8%
Entrambi	5,4%	3,8%	4,9%	6,1%	6,7%	0,0%	7,9%

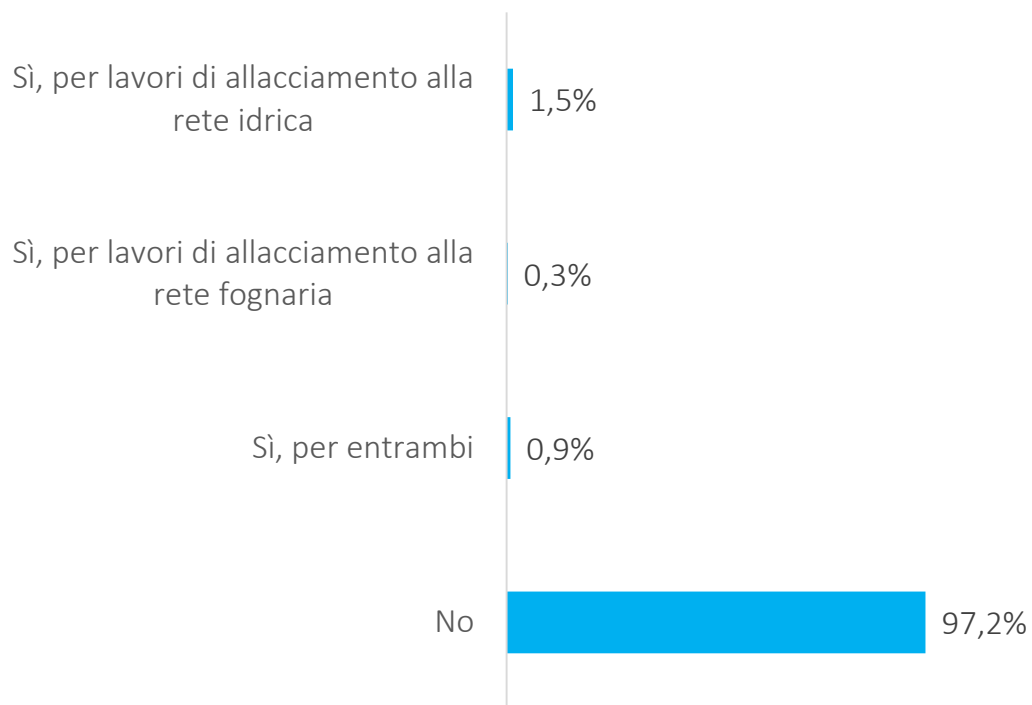
	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Il servizio idrico	80,3%	79,0%	83,1%
Il servizio di fognatura	14,3%	14,5%	13,8%
Entrambi	5,4%	6,5%	3,1%



Preventivo per lavori di allacciamento

178

Nel corso degli ultimi 3 anni ha richiesto a Veritas un preventivo per lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria?



Preventivo per lavori di allacciamento

179

Nel corso degli ultimi 3 anni ha richiesto a Veritas un preventivo per lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Sì, per lavori di allacciamento alla rete idrica	1,5%	1,4%	1,6%	2,7%	1,1%	1,5%	1,5%
Sì, per lavori di allacciamento alla rete fognaria	0,3%	0,3%	0,4%	1,0%	0,7%	0,0%	0,1%
Entrambi	0,9%	0,5%	0,7%	3,0%	1,4%	0,0%	0,9%
No	97,2%	97,8%	97,3%	93,4%	96,8%	98,5%	97,5%

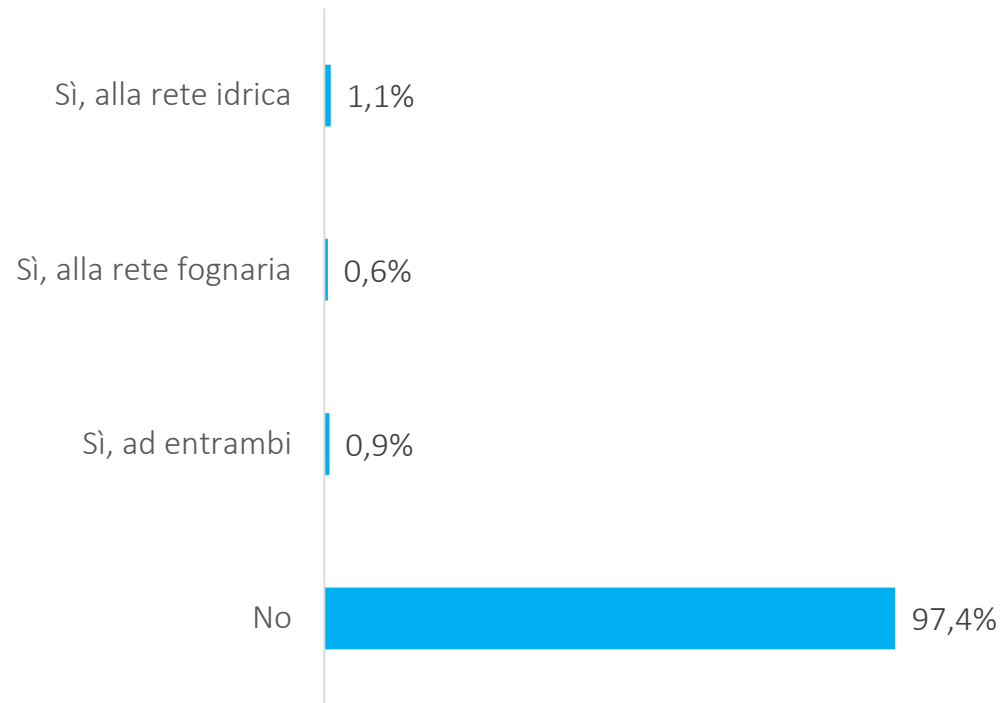
	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì, per lavori di allacciamento alla rete idrica	1,5%	0,9%	3,6%
Sì, per lavori di allacciamento alla rete fognaria	0,3%	0,2%	0,7%
Entrambi	0,9%	0,3%	2,9%
No	97,2%	98,5%	92,8%



Richiesta per lavori di allacciamento

180

Nel corso degli ultimi 3 anni ha richiesto a Veritas lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria?



Richiesta per lavori di allacciamento

181

Nel corso degli ultimi 3 anni ha richiesto a Veritas lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Sì, per lavori di allacciamento alla rete idrica	1,1%	0,8%	1,3%	1,0%	1,1%	0,5%	1,5%
Sì, per lavori di allacciamento alla rete fognaria	0,6%	0,6%	0,9%	0,7%	0,4%	0,5%	0,5%
Entrambi	0,9%	0,5%	0,5%	3,0%	1,1%	0,5%	0,7%
No	97,4%	98,0%	97,3%	95,3%	97,5%	98,5%	97,4%

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì, per lavori di allacciamento alla rete idrica	1,1%	0,7%	2,5%
Sì, per lavori di allacciamento alla rete fognaria	0,6%	0,5%	0,9%
Entrambi	0,9%	0,3%	2,5%
No	97,4%	98,5%	94,0%



Attivazione / Subentro / Voltura

182

Nel corso degli ultimi 3 anni ha richiesto a Veritas l'attivazione o subentro o voltura del servizio idrico?



Attivazione / Subentro / Voltura

183

Nel corso degli ultimi 3 anni ha richiesto a Veritas l'attivazione o subentro o voltura del servizio idrico?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Sì	7,1%	6,8%	6,2%	8,0%	8,8%	7,0%	7,1%
No	92,9%	93,2%	93,8%	92,0%	91,2%	93,0%	92,9%

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì	7,1%	5,1%	13,4%
No	92,9%	94,9%	86,6%



Cambio dei contatori dell'acqua

184

Negli ultimi tempi, Veritas sta cambiando a rotazione i contatori dell'acqua, inserendo nuovi modelli di contatore più efficienti. Nel suo caso, è avvenuto il cambio di contatore?



Cambio dei contatori dell'acqua

185

Negli ultimi tempi, Veritas sta cambiando a rotazione i contatori dell'acqua, inserendo nuovi modelli di contatore più efficienti. Nel suo caso, è avvenuto il cambio di contatore?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Sì	13,8%	17,4%	7,8%	11,3%	12,7%	15,9%	14,4%
No	63,9%	55,4%	76,0%	64,5%	63,6%	65,2%	65,0%
Non so	22,3%	27,2%	16,2%	24,3%	23,7%	18,9%	20,6%

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì	13,8%	15,6%	8,1%
No	63,9%	63,9%	63,7%
Non so	22,3%	20,5%	28,2%

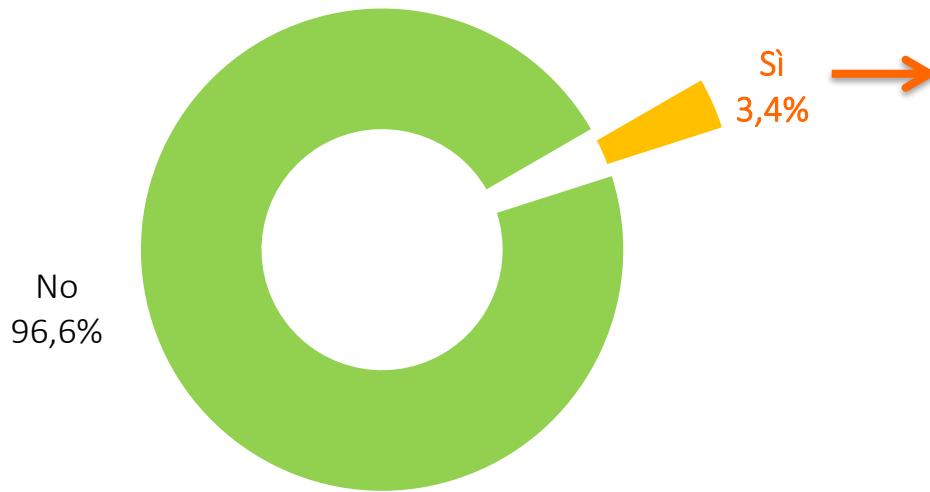


Cambio dei contatori dell'acqua

186

Ha detto che le è stato cambiato il contatore. Ha verificato dei problemi nel cambiamento del contatore?

Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro cui è stato cambiato il contatore



Quali problemi ha verificato?	N
C'è condensa d'acqua (perdita)	1
Difetto del contatore: l'hanno cambiato subito	1
Era rotto: non segnava il consumo	1
Hanno messo il contatore a rovescio: non si possono leggere i numeri	1
Il contatore gira più velocemente	1
Le letture bollette non sono chiare	1
mi hanno detto che devo trovare un muratore che mi faccia il buco e anche un idraulico che mi faccia il collegamento fra tubi e il nuovo contatore: il cambio contatore è ancora sospeso	1
Non hanno messo il nome e non so quale è il mio contatore	1
Consumo abnorme per circa sei mesi, poi rientrato "miracolosamente" nella normalità	1
Ho avuto un consumo anomalo rispetto al passato	1
In seguito ai lavori effettuati dal Comune non si riesce a cambiare il contatore: lo spazio è stato ristretto	1
Non è visibile il numero nel momento dell'autolettura	1
Non hanno potuto cambiare il contatore perchè hanno verificato dei guasti	1
Problemi di lettura: si vedono male i numeri	1
Sono passati 4 volte: con la scusa che è vecchio hanno sempre rimandato il ricambio	1



Cambio dei contatori dell'acqua

187

Ha detto che le è stato cambiato il contatore. Ha verificato dei problemi nel cambiamento del contatore?

Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro cui è stato cambiato il contatore

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	San Donà di Piave	Est
Sì	3,4%	4,8%	0,0%	5,9%	2,8%	0,0%	3,1%
No	96,6%	95,2%	100,0%	94,1%	97,2%	100,0%	96,9%

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì	3,4%	3,2%	4,9%
No	96,6%	96,8%	95,1%

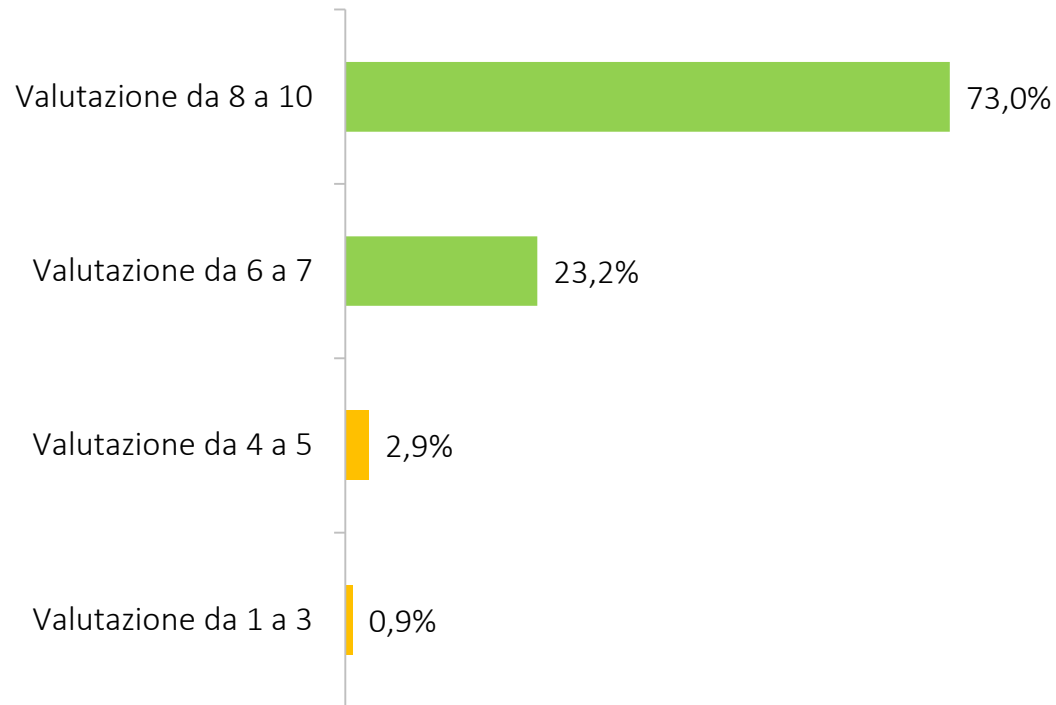


GIUDIZIO GENERALE

Immagine aziendale

Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas?

MEDIA: 8,11



Giudizio generale: confronti

190

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	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Media	8,11	8,07	8,12	7,81	8,15	8,09	8,20	8,19

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Media	8,11	8,28	8,00

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Media	8,11	8,23	7,84



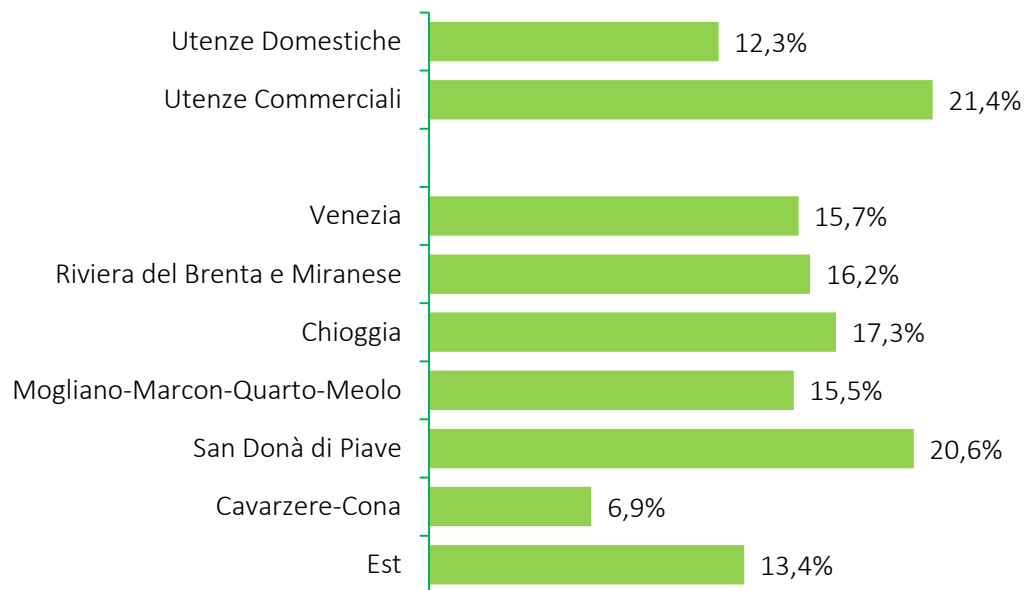
IL RAPPORTO CON L'UTENZA

Contatti e Comunicazione aziendale

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



	Veritas 2018	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014
Sì	15,1%	13,9%	16,7%	22,1%	20,4%	23,9%
No	84,9%	86,1%	83,3%	77,9%	79,6%	76,1%



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

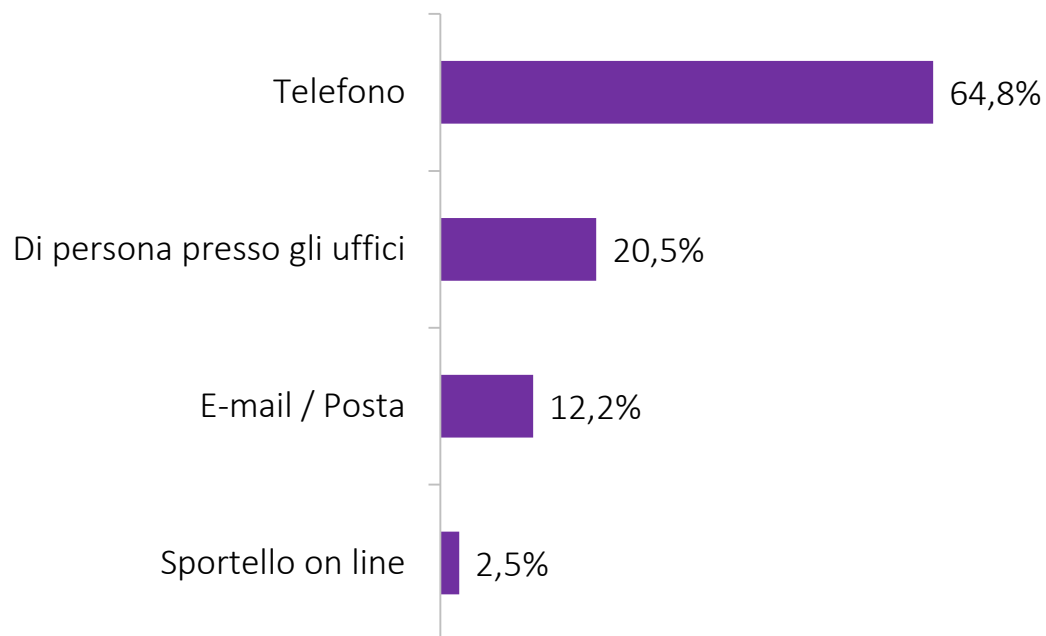
		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Sì	15,1%	15,7%	16,2%	17,3%	15,5%	20,6%	6,9%	13,4%
No	84,9%	84,3%	83,8%	82,7%	84,5%	79,4%	93,1%	86,6%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	15,1%	9,1%	18,7%
No	84,9%	90,9%	81,3%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	15,1%	12,3%	21,4%
No	84,9%	87,7%	78,6%



Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



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



Attraverso quali canali ha contattato Veritas?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
Totale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Di persona	20,5%	15,6%	19,2%	29,6%	23,0%	19,5%	16,7%	23,0%
Telefonato	64,8%	62,9%	71,2%	64,0%	62,8%	67,2%	76,7%	62,3%
E-mail	12,2%	16,9%	8,7%	4,0%	11,5%	11,7%	3,3%	13,4%
Sportello on line	2,5%	4,7%	0,9%	2,4%	2,7%	1,6%	3,3%	1,4%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Veritas	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Di persona	20,5%	33,8%	16,5%
Telefonato	64,8%	52,7%	68,4%
E-mail	12,2%	10,2%	12,8%
Sportello on line	2,5%	3,3%	2,2%

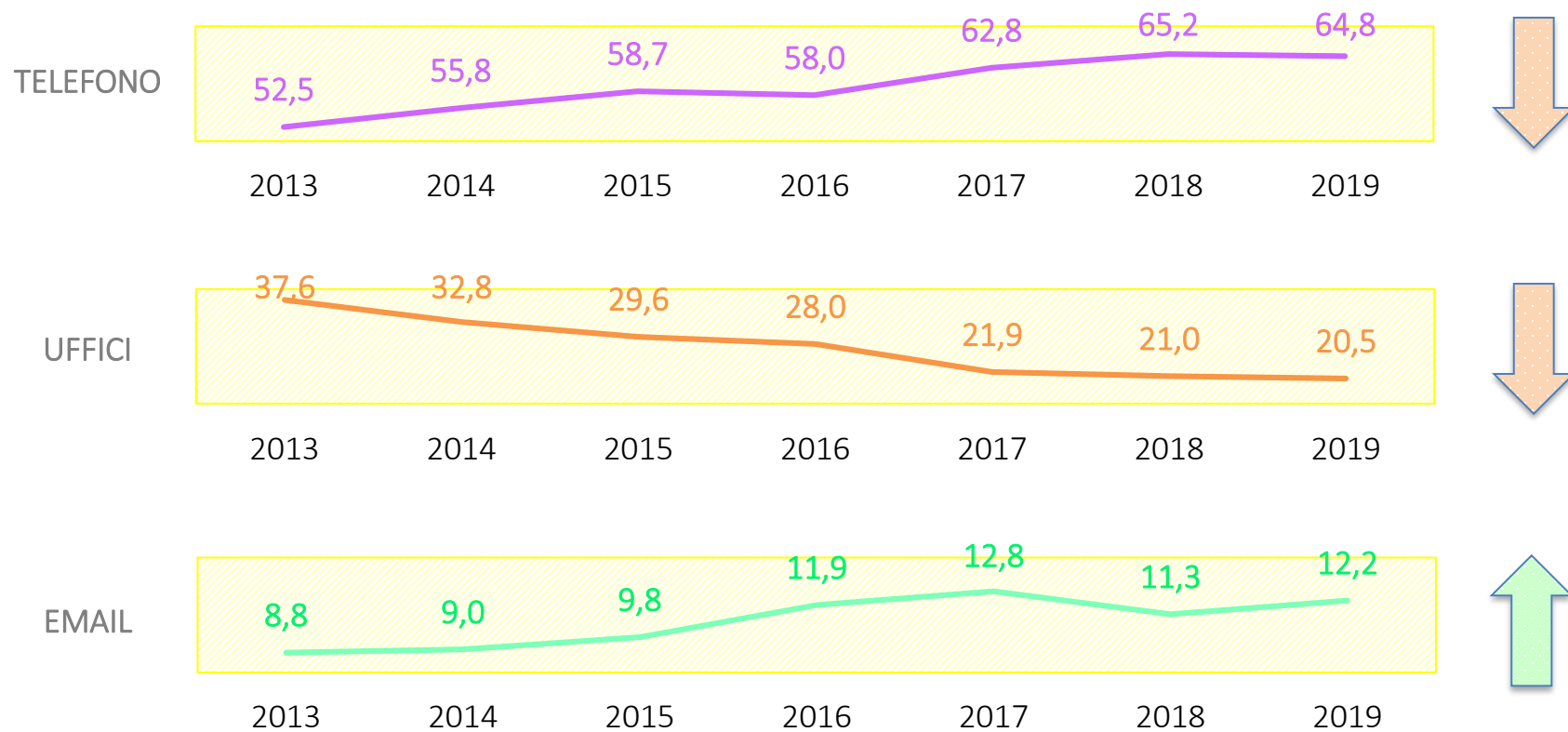
		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Veritas	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Di persona	20,5%	24,8%	15,8%
Telefonato	64,8%	66,9%	62,5%
E-mail	12,2%	5,7%	19,3%
Sportello on line	2,5%	2,6%	2,3%



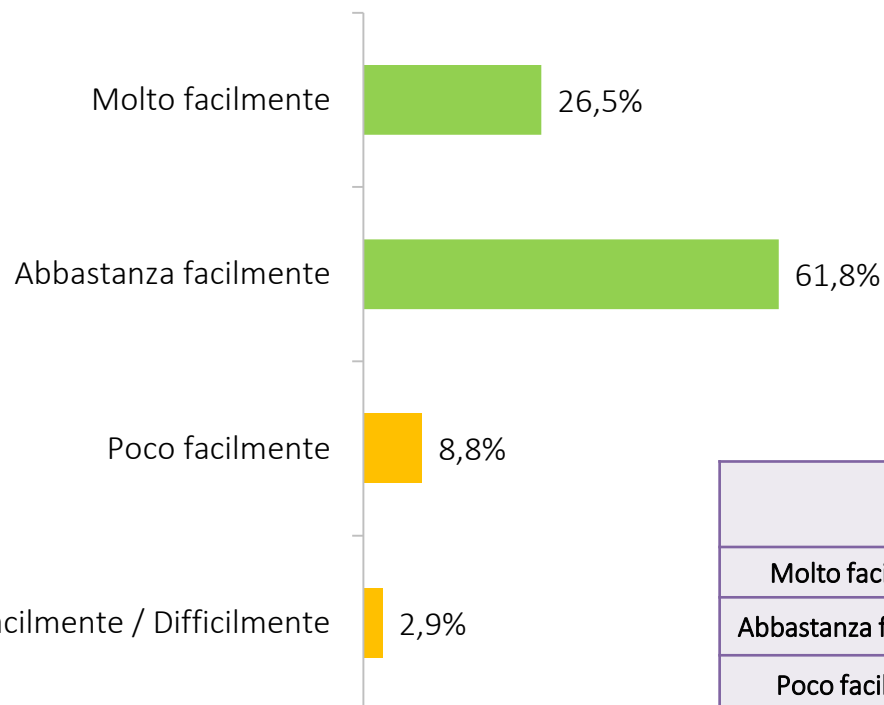
Modalità di contatto

196

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



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



	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014
Molto facilmente	26,5%	37,0%	19,4%	26,5%	17,4%	37,5%
Abbastanza facilmente	61,8%	44,4%	61,3%	58,8%	65,3%	46,9%
Poco facilmente	8,8%	14,8%	16,1%	8,8%	13,0%	12,5%
Difficilmente	2,9%	3,8%	3,2%	5,9%	4,3%	3,1%

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



Indici di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale
Gli orari di apertura degli uffici	92,4
La cortesia e competenza del personale	92,9
I tempi di risposta alle richieste	86,1
I tempi di attesa agli sportelli	80,7
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	83,8
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,8
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,3



Indici di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	92,4	92,3	92,4
La cortesia e competenza del personale	92,9	94,4	90,9
I tempi di risposta alle richieste	86,1	88,9	82,5
I tempi di attesa agli sportelli	80,7	80,4	81,3
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	83,8	84,1	83,4
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,8	92,6	93,0
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,8	96,9	96,7
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,3	95,5	95,1



Indici di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano -Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere -Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	92,4	95,5	86,5	95,5	92,1	95,2	100,0	90,5
La cortesia e competenza del personale	92,9	92,7	91,7	91,7	94,4	93,2	96,3	93,2
I tempi di risposta alle richieste	86,1	86,1	86,4	84,5	87,5	84,4	89,3	85,9
I tempi di attesa agli sportelli	80,7	71,2	81,4	91,2	82,1	87,0	100,0	79,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	83,8	85,0	84,7	77,6	88,0	82,7	100,0	80,6
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,8	91,8	93,1	93,2	93,8	92,8	96,6	92,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,8	96,9	95,8	97,5	96,7	92,0	98,2	98,4
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,3	94,8	96,6	91,0	94,5	97,1	96,2	96,4



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	971	7,91	1,69
La cortesia e competenza del personale	1153	8,27	1,84
I tempi di risposta alle richieste	1249	7,58	2,22
I tempi di attesa agli sportelli	275	7,16	2,06
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	880	7,27	2,00
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1473	7,73	1,53
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1898	8,31	1,44
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1806	8,11	1,49



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	7,91	7,91	7,92
La cortesia e competenza del personale	8,27	8,41	8,10
I tempi di risposta alle richieste	7,58	7,79	7,32
I tempi di attesa agli sportelli	7,16	7,31	6,89
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	7,27	7,31	7,22
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,73	7,76	7,69
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,31	8,34	8,24
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,11	8,15	8,00



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano -Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere -Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,91	7,93	7,68	8,08	7,94	8,18	8,05	7,88
La cortesia e competenza del personale	8,27	8,31	8,28	8,15	8,39	8,15	8,52	8,25
I tempi di risposta alle richieste	7,58	7,47	7,58	7,58	7,83	7,62	8,29	7,49
I tempi di attesa agli sportelli	7,16	6,56	6,74	7,94	7,33	7,52	9,67	7,17
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	7,27	7,26	7,32	6,91	7,61	7,27	8,09	7,10
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,73	7,67	7,79	7,68	7,65	7,70	8,10	7,81
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,31	8,29	8,30	8,12	8,07	8,27	8,71	8,49
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,11	8,08	8,21	7,75	7,90	8,22	8,06	8,27



Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	1032	8,70	1,56
La cortesia e competenza del personale	1154	9,36	1,02
I tempi di risposta alle richieste	1249	9,20	1,22
I tempi di attesa agli sportelli	282	8,99	1,23
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	895	9,01	1,24
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1491	9,21	1,05
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1923	9,20	1,15
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1844	9,00	1,28



Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,70	8,77	8,61
La cortesia e competenza del personale	9,36	9,37	9,35
I tempi di risposta alle richieste	9,20	9,13	9,28
I tempi di attesa agli sportelli	8,99	8,99	8,97
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	9,01	8,96	9,07
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,21	9,25	9,15
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,20	9,27	9,03
La frequenza e la puntualità delle informazioni	9,00	9,11	8,76



Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano -Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere -Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	8,70	8,58	8,81	8,66	8,64	8,89	8,65	8,73
La cortesia e competenza del personale	9,36	9,32	9,43	9,34	9,36	9,47	9,19	9,35
I tempi di risposta alle richieste	9,20	9,12	9,32	9,00	9,22	9,47	9,04	9,18
I tempi di attesa agli sportelli	8,99	8,72	9,02	8,78	8,97	9,17	9,75	9,16
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	9,01	8,81	9,04	9,17	9,04	9,38	9,05	9,00
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,21	9,22	9,20	9,23	9,06	9,35	9,21	9,23
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,20	9,12	9,26	9,14	9,06	9,39	9,39	9,28
La frequenza e la puntualità delle informazioni	9,00	8,91	9,10	8,91	8,92	9,13	9,04	9,10



Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

207

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,70	7,91	0,79
La cortesia e competenza del personale	9,36	8,27	1,09
I tempi di risposta alle richieste	9,20	7,58	1,62
I tempi di attesa agli sportelli	8,99	7,16	1,83
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	9,01	7,27	1,74
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,21	7,73	1,48
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,20	8,31	0,89
La frequenza e la puntualità delle informazioni	9,00	8,11	0,89



Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	0,79	0,86	0,69
La cortesia e competenza del personale	1,09	0,96	1,25
I tempi di risposta alle richieste	1,62	1,34	1,96
I tempi di attesa agli sportelli	1,83	1,68	2,08
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,74	1,65	1,85
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,48	1,49	1,46
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,89	0,93	0,79
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,89	0,96	0,76

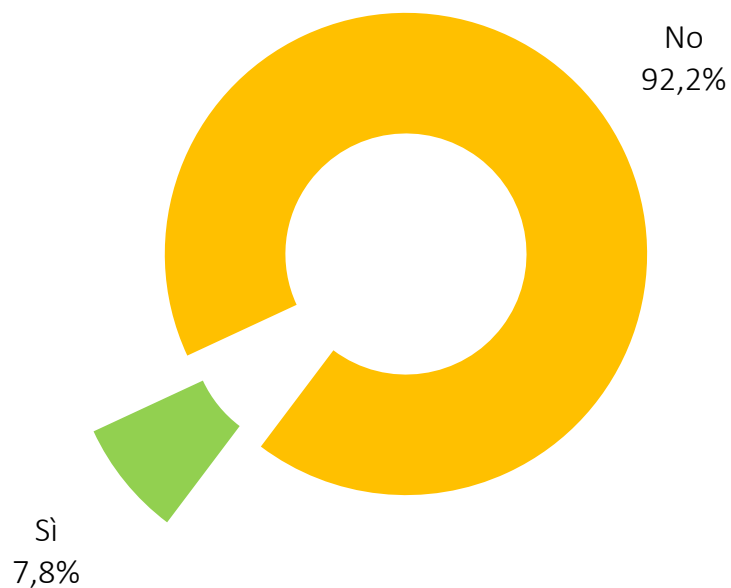


Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano -Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere -Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,79	0,65	1,13	0,58	0,70	0,71	0,60	0,85
La cortesia e competenza del personale	1,09	1,01	1,15	1,19	0,97	1,32	0,67	1,10
I tempi di risposta alle richieste	1,62	1,65	1,74	1,42	1,39	1,85	0,75	1,69
I tempi di attesa agli sportelli	1,83	2,16	2,28	0,84	1,64	1,65	0,08	1,99
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,74	1,55	1,72	2,26	1,43	2,11	0,96	1,90
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,48	1,55	1,41	1,55	1,41	1,65	1,11	1,42
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,89	0,83	0,96	1,02	0,99	1,12	0,68	0,79
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,89	0,83	0,89	1,16	1,02	0,91	0,98	0,83



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?

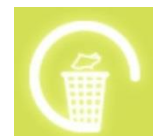


Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da Veritas per il quale è stato fortemente scontento/a?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Sì	7,8%	5,6%	8,7%	5,8%	9,70%	11,90%	3,5%	8,7%
No	92,2%	94,4%	91,3%	94,2%	90,30%	88,10%	96,5%	91,3%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	7,8%	3,4%	10,4%
No	92,2%	96,6%	89,6%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	7,8%	6,60%	10,5%
No	92,2%	93,40%	89,5%



Disservizio di Igiene Urbana

212

(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	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Mancati svuotamenti / ritiri	271	39	46	7	53	42	7	77
Scarsa pulizia delle strade e piste ciclo - pedonali	36	16	3	3	3	3	2	6
Scarsa frequenza di raccolta dell'umido	30	2	7	2	5	3	0	11
Contenitori rotti / vecchi	27	4	7	0	2	2	1	11
Scarsa frequenza di raccolta della plastica	23	2	4	2	5	2	0	8
Scarsa cura dei contenitori da parte degli operatori	20	1	2	2	3	0	0	12
Scarsa frequenza di raccolta della carta	20	3	2	0	7	2	0	6
Scarsa pulizia degli spazi attorno ai contenitori	17	6	3	2	3	1	0	2
Scarsa frequenza del servizio (pochi passaggi, pochi svuotamenti)	17	6	2	1	2	1	1	4
Contenitori in condizioni pessime di pulizia ed igiene	13	5	2	0	1	0	0	5
Scarsa frequenza di raccolta del secco	13	2	1	3	1	1	0	5
Contenitori inadeguati	12	1	3	0	2	2	0	4
Scarsa pulizia in generale	12	3	2	2	2	1	0	2
Parziale raccolta dei rifiuti	12	1	2	0	2	0	0	7
Scarsa vigilanza sulle modalità di raccolta differenziata	9	4	2	1	0	2	0	0
Il personale non riposiziona adeguatamente i contenitori	9	1	0	1	2	1	1	3
Scarsa cura del verde pubblico	6	1	2	0	1	0	0	2
Mancato ritiro dei rifiuti abbandonati	5	3	0	0	0	1	0	1
Scarsa frequenza di raccolta del verde	4	0	1	0	0	1	0	2
Mancata raccolta del verde	4	0	1	0	2	0	0	1
Il personale bistratta i contenitori	3	0	0	0	1	0	0	2



(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	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Mancanza di controlli	3	0	1	0	0	0	1	1
Mancanza di puntualità	3	0	1	0	1	0	0	1
Problemi nella raccolta del verde	3	0	3	0	0	0	0	0
Eccessivo rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	2	0	0	0	0	1	0	1
Mancati svuotamenti/ritiri nei giorni festivi	2	0	1	0	0	0	0	1
Problemi con la chiave di apertura	2	2	0	0	0	0	0	0
Problemi di abbandono dei rifiuti	2	1	0	1	0	0	0	0
Utilizzo inadeguato dei soffioni	2	0	0	0	1	0	0	1
Accusa di non aver effettuato la raccolta nel modo corretto	1	0	0	0	1	0	0	0
Alcuni operatori non puliscono i marciapiedi	1	0	0	0	0	0	1	0
All'Ecocentro non hanno voluto aiutarci a scaricare il furgone e ci hanno minacciato con la denuncia	1	0	0	0	1	0	0	0
Alla distribuzione delle pastiglie anti-zanzare ci siamo presentati all'Ecocentro per i ritiro, ma erano già esaurite	1	1	0	0	0	0	0	0
Apertura inefficiente del contenitore	1	0	1	0	0	0	0	0
Attesa del rimborso della TARI	1	1	0	0	0	0	0	0
Bidone della raccolta pannolini davanti al negozio Stile Mobili	1	0	1	0	0	0	0	0
Burocrazia eccessiva presso l'Ecocentro	1	0	0	0	0	0	0	1
C'è stata una sanzione troppo eccessiva per una violazione nello smistamento dei rifiuti	1	0	0	0	0	0	0	1
Calendario non chiaro	1	0	0	0	0	0	0	1
Cambio orari di ritiro senza avvisare	1	0	0	0	1	0	0	0



(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	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Cartogesso e bitumati non vengono accettati all'Ecocentro	1	0	0	0	0	0	0	1
Ci sono stati addebitati servizi che non utilizziamo	1	0	1	0	0	0	0	0
Contenitori inadeguati	1	0	1	0	0	0	0	0
Contenitori piccoli	1	0	0	0	0	0	0	1
Durante la mostra del cinema tolgono i cassonetti e non c'è nessun servizio alternativo	1	1	0	0	0	0	0	0
Gli operatori hanno lasciato disordine e sporcizia	1	0	0	0	0	0	0	1
Gli orari del ecocentro limitati	1	1	0	0	0	0	0	0
Inadeguato servizio dell'Ecocentro	1	0	0	0	1	0	0	0
Insoddisfazione per la raccolta porta a porta	1	1	0	0	0	0	0	0
Insoddisfazione per le modalità di calcolo della bolletta	1	0	1	0	0	0	0	0
Le aree vicine ai contenitori sono intasate (troppi rifiuti)	1	0	0	0	0	0	0	1
Malfunzionamento della calotta dei rifiuti indifferenziati	1	1	0	0	0	0	0	0
Manca la pedalina dei contenitori	1	0	0	0	0	0	0	1
Mancano cassonetti	1	1	0	0	0	0	0	0
Mancanza del servizio di raccolta della plastica	1	0	1	0	0	0	0	0
Mancanza di contenitori	1	1	0	0	0	0	0	0
Mancata comunicazione nella richiesta di ritiro degli ingombranti	1	1	0	0	0	0	0	0
Mancata predisposizione di contenitori con chiusura a chiave	1	0	0	0	1	0	0	0
Mancata raccolta dei pannolini	1	0	0	0	1	0	0	0
Mancato servizio	1	0	0	0	0	0	0	1
Multa ricevuta	1	1	0	0	0	0	0	0



(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	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Non siamo stati accettati all'Ecocentro (dopo lunga attesa)	1	1	0	0	0	0	0	0
Non vengono riposizionati correttamente i contenitori	1	0	0	0	0	0	0	1
Orari inadeguati	1	0	0	0	1	0	0	0
Paghiamo Veritas ed anche un'azienda privata per i rifiuti	1	0	1	0	0	0	0	0
Personale scortese e non disponibile presso l'Ecocentro	1	0	0	0	0	1	0	0
Prenotazione del ritiro del verde saltata	1	0	1	0	0	0	0	0
Problemi con una voltura fatta nel 2017	1	1	0	0	0	0	0	0
Problemi del contenitore del secco	1	0	0	0	0	1	0	0
Problemi nel ritiro degli ingombranti	1	0	0	1	0	0	0	0
Problemi per il servizio di raccolta pannolini	1	0	0	0	1	0	0	0
Ritiro ingombranti non effettuato nel modo corretto	1	1	0	0	0	0	0	0
Ritiro ingombranti non effettuato se si ha partita iva	1	1	0	0	0	0	0	0
Sacchi con aghi di pino raccolti da loro, ma non ritirati da 3 settimane	1	0	0	0	0	0	0	1
Scarsa attenzione nella raccolta della carta	1	0	0	0	0	0	0	1
Scarsa cura nella raccolta dell'umido	1	0	0	0	0	0	0	1
Scarsa flessibilità all'Ecocentro	1	0	1	0	0	0	0	0
Scarsa frequenza di raccolta	1	0	0	0	1	0	0	0
Scarsa pulizia dei bidoni	1	0	0	1	0	0	0	0
Scarsa pulizia delle strade	1	1	0	0	0	0	0	0
Scarsa pulizia delle strade interne con le spazzole piccole	1	1	0	0	0	0	0	0
Segnalata mancata raccolta dell'umido	1	0	0	0	1	0	0	0



(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	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Sistema di apertura del cassonetto rotto	1	0	1	0	0	0	0	0
Sopralluogo per asporto rifiuti richiesto e non effettuato	1	0	0	0	0	1	0	0
Sporcizia attorno ai contenitori	1	0	0	0	0	1	0	0
Spostamento degli orari	1	0	0	0	0	0	0	1
Spostamento dei cassonetti	1	1	0	0	0	0	0	0
Spostamento erroneo di un contenitore	1	0	0	0	1	0	0	0
Sui contenitori del verde non si legge il nominativo	1	0	0	0	1	0	0	0
Tempi di attesa troppo lunghi nel servizio di asporto degli ingombranti	1	0	0	0	0	0	0	1
Un operatore scortese e non competente	1	0	0	0	0	0	0	1
Verde non raccolta adeguatamente	1	0	1	0	0	0	0	0



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

Disservizi del servizio idrico e di fognatura	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Est
Assenza o calo della pressione dell'acqua	36	11	2	4	4	0	15
Problemi alle fognature	17	5	2	3	0	0	7
Intasamento di tombini	9	2	1	3	0	0	3
Interruzione del servizio idrico senza preavviso per lavori	8	0	2	1	0	0	5
Cattiva qualità dell'acqua	6	2	1	1	0	1	1
Mancata lettura del contatore	4	1	1	0	0	0	2
Rottura dei tubi dell'acqua	3	0	2	1	0	0	0
Eccessiva quantità di calcare nell'acqua	2	0	1	0	0	0	1
Non è stato sostituito il contatore rotto	2	1	1	0	0	0	0
Tubature sporche (sabbia, fango, etc.)	2	1	1	0	0	0	0
Eccessiva quantità di cloro nell'acqua	1	0	1	0	0	0	0
Acqua rossa	1	1	0	0	0	0	0
Acqua scura a seguito dei lavori di manutenzione	1	0	0	1	0	0	0
Alcune bollette non sono arrivate causa postino e ci siamo ritrovati col servizio interrotto	1	0	1	0	0	0	0
Bolletta anomala con consumi esorbitanti senza venire a controllare eventuali rotture	1	0	0	0	0	0	1
Burocrazia eccessiva nel cambio della partita iva	1	1	0	0	0	0	0
Fattura unica per 6 famiglie: ho richiesto la divisione bolletta, ma hanno detto che non si può mettere un contatore esterno per ciascuno	1	0	1	0	0	0	0



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

Disservizi del servizio idrico e di fognatura	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Est
Fognature bloccate	1	1	0	0	0	0	0
Ho richiesto copia dell'autorizzazione agli scarichi 8 mesi fa e ancora non è stata evasa	1	0	1	0	0	0	0
Il personale veritas ha effettuato una lettura molto sbagliata, perché non si leggeva bene il contatore	1	0	0	0	0	0	1
Interruzione del servizio idrico	1	0	1	0	0	0	0
La mancata pulizia del pozzetto al termine dell'erogazione dell'acqua crea depositi scuri nei filtri dei rubinetti	1	0	1	0	0	0	0
Lavori effettuati sulla strada: non è stata riallacciata la tubatura	1	1	0	0	0	0	0
Lavori sulla rete	1	0	1	0	0	0	0
Lettura erronea del contatore	1	0	1	0	0	0	0
Non obbligare all'autolettura	1	0	0	0	0	0	1
Non sono arrivate le bollette e mi hanno staccato l'acqua	1	0	0	0	0	0	1
Non sono arrivate le bollette e non sono venuti a leggere il contatore da più di un anno	1	0	0	0	0	0	1
Non sono stata avvisata di una perdita importante	1	0	0	0	0	0	1
Pago cifre esagerate: non riesco a capire gli importi e non sono mai venuti a leggere il contatore	1	0	0	1	0	0	0
Rottura dei tubi dell'acqua ha comportato aumento bolletta	1	0	0	1	0	0	0
Rottura di un tubo in strada mal gestito: rimpallavano la responsabilità	1	0	1	0	0	0	0
Troppo costosi gli spostamenti dei contatori in un cantiere	1	0	0	0	1	0	0

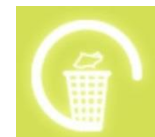


Disservizio di tipo generale

219

(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	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Scarsa attenzione verso le esigenze dei clienti	21	5	3	1	0	4	1	7
Personale non competente	18	1	3	3	2	1	0	8
Scarsa manutenzione	16	3	2	1	2	2	0	6
Mancanza di chiarezza delle bollette	14	2	1	1	3	0	0	7
Mancanza di chiarezza delle informazioni	14	2	3	1	1	1	0	6
Personale non gentile	11	0	1	1	3	1	0	5
Bolletta esosa	3	1	0	1	0	0	0	1
Mancato arrivo della bolletta	2	0	0	1	0	1	0	0
Personale scortese	2	0	1	0	0	0	0	1
Bolletta in ritardo	1	1	0	0	0	0	0	0
Errori nelle intestazione delle bollette che non si riescono a correggere	1	0	0	1	0	0	0	0
Ho ricevuto una bolletta di 2.500 euro: ho dovuto pagare la somma per farla stornare sebbene avessi le ricevute delle altre bollette pagate	1	1	0	0	0	0	0	0



Disservizio di tipo generale

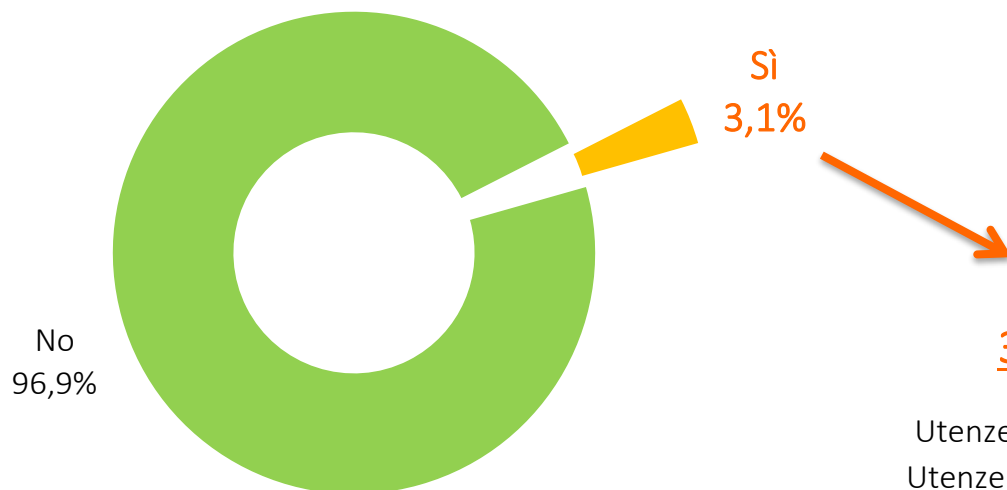
220

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

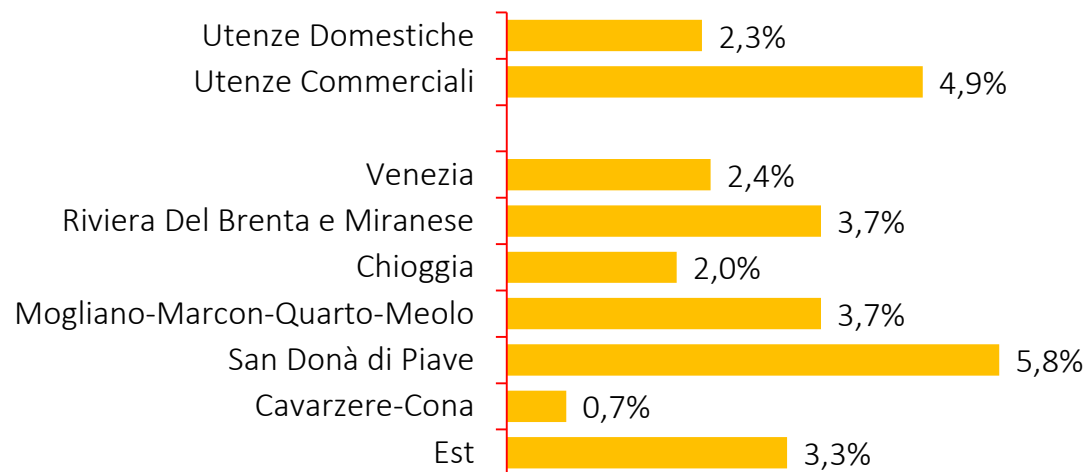
Disservizi di tipo generale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Impossibilità di ricevere risposta	1	0	0	0	0	0	0	1
L'addetto al recapito delle bollette mi ha insultato	1	0	1	0	0	0	0	0
Mancanza di informazioni chiare	1	0	0	0	0	1	0	0
Mancata risposta	1	0	0	0	0	0	0	1
Per errore del numero civico mi arrivavano bollette non mie (e ho ricevuto anche le visite dell'ufficiale giudiziario)	1	0	0	0	0	0	0	1
Problemi burocratici	1	0	0	0	1	0	0	0
Problemi di bolletta nel passaggio a Veritas	1	0	0	0	0	0	0	1
Scarsa informazione	1	0	0	0	0	0	0	1
Spedizione della fattura ad un indirizzo sbagliato	1	0	0	0	1	0	0	0



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



3,1% - Chi ha presentato reclamo?

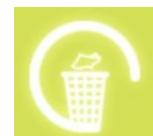


Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?

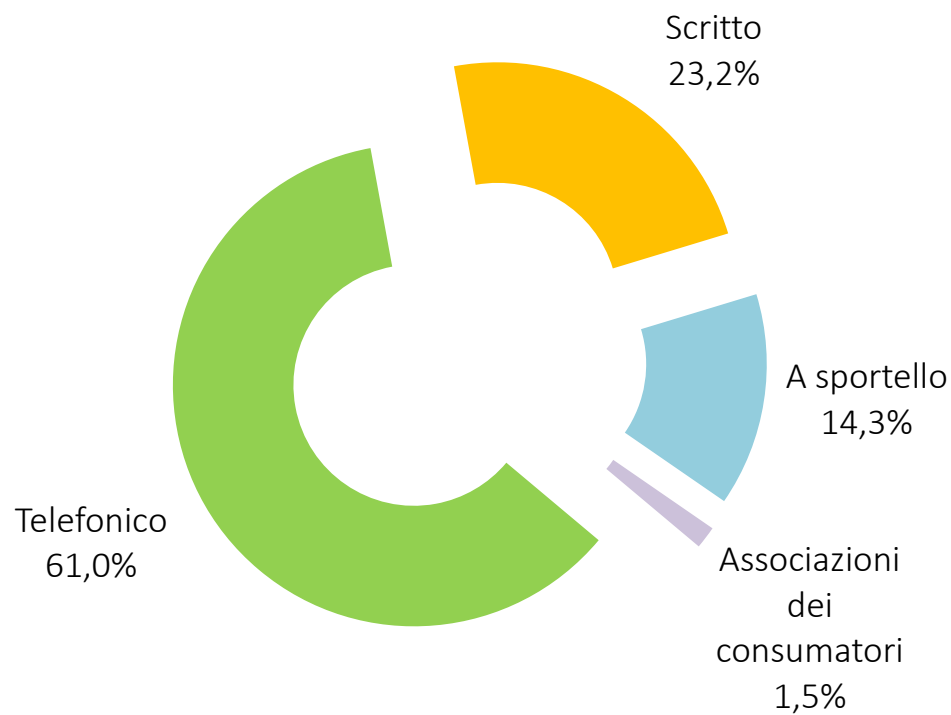
		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Sì	3,1%	2,4%	3,7%	2,0%	3,7%	5,8%	0,7%	3,3%
No	96,9%	97,6%	96,3%	98,0%	96,3%	94,2%	99,3%	96,7%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	3,1%	1,2%	4,2%
No	96,9%	98,8%	95,8%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	3,1%	2,3%	4,9%
No	96,9%	97,7%	95,1%



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

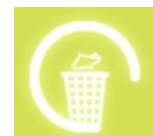


Ha fatto reclamo telefonico, scritto o presso lo sportello?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Telefonico	61,0%	56,7%	66,7%	52,9%	67,4%	76,5%	66,7%	52,9%
Scritto	21,4%	26,7%	15,7%	29,4%	20,9%	11,8%	0,0%	24,1%
A sportello	16,6%	15,0%	15,7%	17,6%	11,6%	11,8%	33,3%	21,8%
Associazioni dei consumatori	1,0%	1,7%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Veritas	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Telefonico	61,0%	31,1%	66,4%
Scritto	21,4%	22,2%	21,2%
A sportello	16,6%	42,2%	12,0%
Associazioni dei consumatori	1,0%	4,4%	0,4%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Veritas	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Telefonico	61,0%	63,2%	58,9%
Scritto	21,4%	12,5%	29,8%
A sportello	16,6%	22,9%	10,6%
Associazioni dei consumatori	1,0%	1,4%	0,7%



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

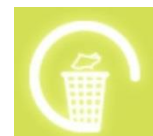


È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Sì	51,3%	41,2%	56,5%	23,1%	53,8%	59,4%	66,7%	54,4%
No	48,7%	58,8%	43,5%	76,9%	46,2%	40,6%	33,3%	45,6%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	51,3%	46,2%	52,2%
No	48,7%	53,8%	47,8%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	51,3%	56,0%	46,5%
No	48,7%	44,0%	53,5%



Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo e non sono rimasti soddisfatti ossia 1,8%)

	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Non è stato gestito il reclamo	67	16	8	5	11	9	1	17
Mancata risposta	37	14	4	2	3	3	0	11
Tempi lunghi di risposta	16	3	4	1	3	1	0	4
Scortesie del personale	10	1	1	1	2	2	0	3
Non è stato risolto il problema	4	1	1	0	1	0	0	1
Ho sollecitato più di una volta	2	0	0	0	0	1	0	1
Risposta insoddisfacente	2	1	0	1	0	0	0	0
Risposta tardiva	2	0	1	0	1	0	0	0
Al momento del mancato ritiro l'ufficio telefonico era chiuso	1	0	1	0	0	0	0	0
C'è stato un rimbalzo di responsabilità	1	1	0	0	0	0	0	0
Ci è chiesto di andare negli uffici perchè non avevo pagato una bolleta ma che non avevo mai ricevuto	1	0	0	0	0	0	0	1
Era un reclamo a nome di tutte le fondamenta di Murano per tornare ai bidoni stradali	1	0	0	0	0	0	0	1
Ho dovuto fare on line e non ha un contatto diretto con le persone	1	0	0	0	0	0	0	1



Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo e non sono rimasti soddisfatti ossia 1,8%)

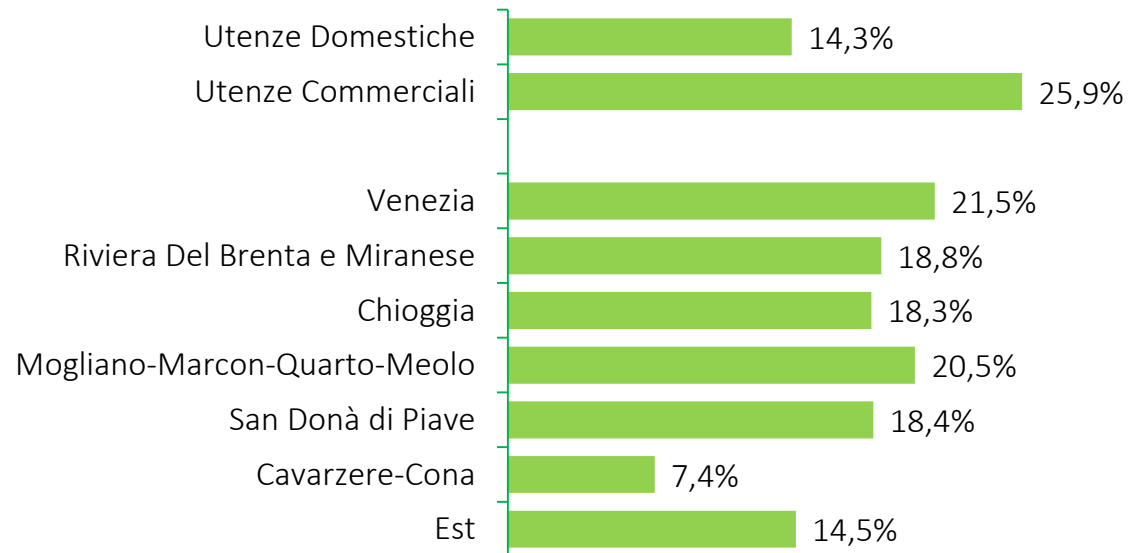
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Il problema risolto dalla radice, ma temporaneamente	1	0	0	1	0	0	0	0
Il reclamo è stato gestito male	1	0	1	0	0	0	0	0
Importo molto alto fatturato per perdita acqua: non controllato e segnalato esubero consumo	1	1	0	0	0	0	0	0
Insoddisfazione per gli aspetti di correzione delle fatture	1	0	1	0	0	0	0	0
La risoluzione è stata parziale	1	0	0	0	0	1	0	0
Mancata lettura	1	1	0	0	0	0	0	0
Mancati svuotamenti (successivi)	1	0	0	0	0	0	0	1
Poca collaborazione del personale	1	0	0	0	0	0	0	1
Sono derubata: pago molto per un servizio che non ho	1	0	0	0	1	0	0	0



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



17,9% - 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	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Sì	17,9%	21,5%	18,8%	18,3%	20,5%	18,4%	7,4%	14,5%
No	82,1%	78,5%	81,2%	81,7%	79,5%	81,6%	92,6%	85,5%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	17,9%	17,7%	18,0%
No	82,1%	82,3%	82,0%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	17,9%	14,3%	25,9%
No	82,1%	85,7%	74,1%



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 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014
Sì	23,4%	20,9%	27,0%	16,9%	21,5%	24,5%
No	76,6%	79,1%	73,0%	83,1%	78,5%	75,5%

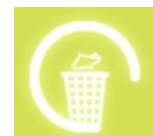


Parliamo ora dei messaggi informativi di qualsiasi tipo forniti da Veritas, anche attraverso Internet. Negli ultimi 12 mesi Lei si ricorda di avere visto o ricevuto alcuni di questi messaggi informativi?

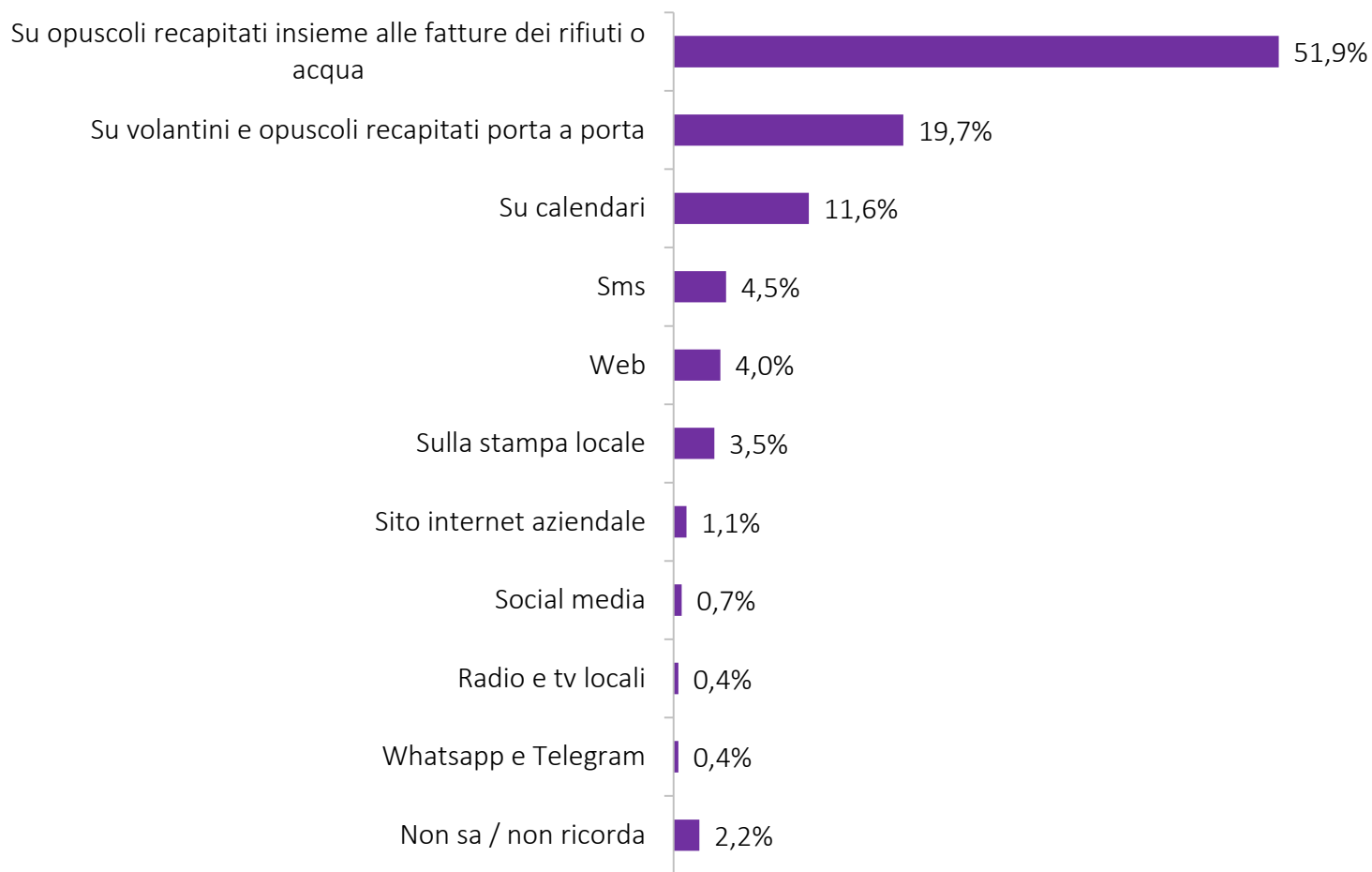
		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Sì	23,4%	30,5%	25,7%	19,0%	24,0%	21,0%	13,9%	18,8%
No	76,6%	69,5%	74,3%	81,0%	76,0%	79,0%	86,1%	81,2%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	23,4%	22,6%	23,8%
No	76,6%	77,4%	76,2%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	23,4%	24,1%	21,8%
No	76,6%	75,9%	78,2%



Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?



Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere- Cona	Est
Su opuscoli recapitati insieme alle fatture dei rifiuti o acqua	51,9%	66,1%	52,1%	59,9%	48,6%	38,3%	13,4%	40,4%
Su volantini e opuscoli recapitati porta a porta	19,7%	16,2%	18,1%	17,6%	16,9%	27,0%	17,9%	26,1%
Su calendari	11,6%	0,9%	11,9%	2,8%	17,2%	23,4%	53,7%	17,0%
Sms	4,5%	5,6%	4,7%	6,3%	5,4%	2,8%	1,5%	2,8%
Web	4,0%	4,2%	4,1%	3,5%	4,7%	3,5%	4,5%	3,3%
Sulla stampa locale	3,5%	2,5%	3,9%	4,2%	3,0%	1,4%	6,0%	4,6%
Sito internet aziendale	1,1%	0,7%	1,6%	0,7%	0,7%	1,4%	1,5%	1,5%
Social media	0,7%	0,4%	0,5%	2,8%	1,0%	0,0%	0,0%	0,7%
Radio e tv locali	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	0,6%
Whatsapp e Telegram	0,4%	0,7%	0,0%	1,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%
Non sa / non ricorda	2,2%	2,3%	3,1%	0,8%	1,5%	1,5%	1,5%	2,8%



Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?

	Totale	TIPOLOGIA DI UTENZA	
		Utenze domestiche	Utenze commerciali
Su opuscoli recapitati insieme alle fatture dei rifiuti o acqua	51,9%	55,0%	44,8%
Su volantini e opuscoli recapitati porta a porta	19,7%	18,4%	22,8%
Su calendari	11,6%	13,2%	7,9%
Sms	4,5%	4,1%	5,6%
Web	4,0%	1,9%	8,8%
Sulla stampa locale	3,5%	3,2%	4,0%
Sito internet aziendale	1,1%	0,7%	1,9%
Social media	0,7%	0,6%	0,9%
Radio e tv locali	0,4%	0,4%	0,4%
Whatsapp e Telegram	0,4%	0,3%	0,6%
Non sa / non ricorda	2,2%	2,2%	2,3%



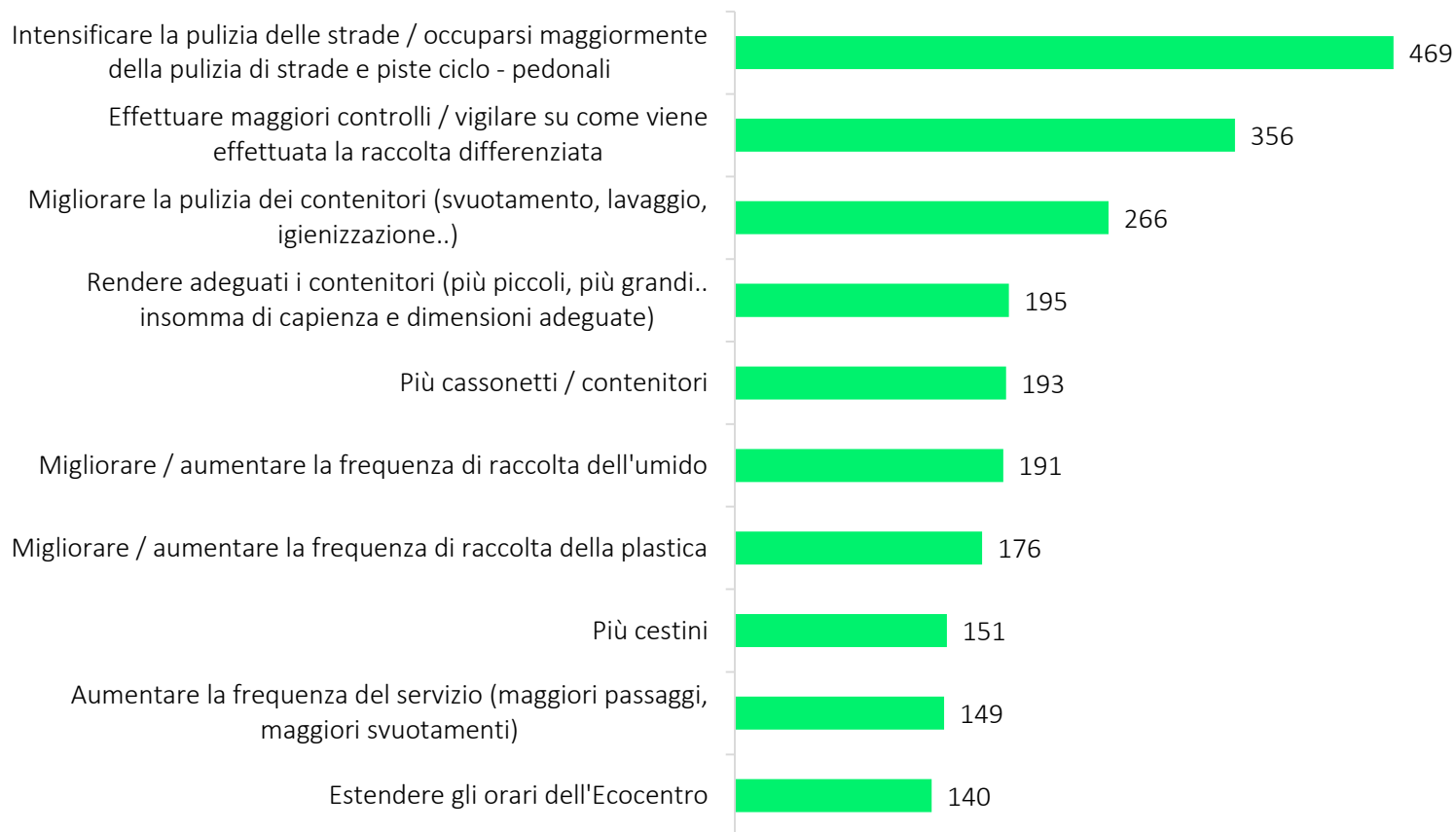
VERBALIZZAZIONI

Le opinioni degli utenti

Verbalizzazioni principali del Servizio di Igiene Ambientale

237

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Intensificare la pulizia delle strade / occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclo - pedonali	469	153	43	56	72	31	26	88
Effettuare maggiori controlli / vigilare su come viene effettuata la raccolta differenziata	356	145	41	30	24	40	20	56
Migliorare la pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione..)	266	60	32	44	24	22	20	64
Rendere adeguati i contenitori (più piccoli, più grandi.. insomma di capienza e dimensioni adeguate)	195	32	22	7	7	7	7	113
Più cassonetti / contenitori	193	72	20	16	5	9	34	37
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta dell'umido	191	37	20	11	45	6	8	64
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della plastica	176	17	23	3	34	8	16	75
Più cestini	151	96	9	6	8	9	4	19
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	149	32	17	14	22	12	15	37
Estendere gli orari dell'Ecocentro	140	24	13	5	45	8	16	29
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della carta	124	23	13	5	25	6	12	40
Sensibilizzare la cittadinanza sul tema della raccolta dei rifiuti attraverso informazioni ed incentivi	124	41	15	11	7	12	8	30
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del secco	103	16	8	3	26	11	11	28
Maggior pulizia degli spazi attorno ai contenitori	100	29	17	10	9	8	10	17
Maggior cura dei contenitori da parte degli operatori	93	14	7	2	17	7	7	39
Rivedere gli orari del ritiro dei rifiuti	80	28	5	4	10	7	2	24
Limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	77	15	13	8	11	5	4	21
Potenziare il servizio di asporto degli ingombranti / dei voluminosi	75	27	14	6	7	2	4	15
Migliorare la dislocazione dei contenitori stradali	73	29	7	8	3	6	9	11
Maggior pulizia in generale	71	16	8	7	12	7	3	18



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Sanzionare coloro che non rispettano le regole della raccolta	66	30	6	4	10	4	2	10
Estendere il sistema porta a porta	58	13	10	8	2	3	11	11
Adeguate l'importo da pagare in base alla quantità di rifiuti prodotta	56	13	6	7	9	1	4	16
Sostituire i contenitori rotti / vecchi	55	5	5	1	9	2	9	24
Migliorare il servizio di verde pubblico	48	9	9	3	6	3	6	12
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del verde	29	5	5	0	8	7	0	4
Predisporre telecamere	25	5	7	0	0	3	6	4
Potenziare / migliorare il servizio di raccolta dell'olio esausto	24	9	2	4	2	0	1	6
Maggiore flessibilità presso gli Ecocentri	22	3	1	0	4	6	4	4
Introdurre il sistema con chiave	21	1	3	0	2	1	1	13
Non perdere rifiuti per strada	20	0	1	1	4	4	1	9
Sistema di raccolta tramite cassonetti stradali (da tornare/mantenere)	17	4	6	0	2	0	2	3
Migliorare la raccolta del verde	17	2	6	1	2	2	1	3
Effettuare la manutenzione del verde (tagliare l'erba, potare le siepi, etc.)	17	8	1	0	4	1	2	1
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del vetro	14	2	3	0	2	1	2	4
Riposizionare correttamente i contenitori	13	1	0	0	5	0	0	7
Maggiore presenza dell'Ecomobile e ad orari diversi	13	0	5	0	2	1	0	5
Assicurare il servizio nei giorni festivi	12	1	0	0	0	3	0	8
Migliorare il servizio dell'Ecocentro	11	5	1	0	2	1	1	1
Facilitare l'accesso all'Ecocentro	11	1	4	0	1	1	1	3
Effettuare la disinfestazione delle zanzare	11	4	1	0	1	0	1	4
Sacchetti per la raccolta gratis	10	1	0	2	0	1	1	5
Maggiore flessibilità nel ritiro degli ingombranti	8	4	1	0	2	1	0	0
Maggiore cortesia presso l'Ecocentro	8	2	2	0	3	0	0	1
Risolvere i problemi legati al sistema con chiave	7	3	3	0	0	0	0	1



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Personale più competente presso l'Ecocentro	7	0	1	0	5	0	0	1
Risolvere il problema dell'abbandono dei rifiuti	6	3	1	0	1	1	0	0
Ridurre i tempi di attesa nel ritiro degli ingombranti	6	2	1	0	1	1	0	1
Fornire maggiori informazioni ai turisti per effettuare correttamente la raccolta differenziata	6	3	0	0	0	1	0	2
Dare la possibilità alle imprese di smaltire i rifiuti presso l'Ecocentro come le utenze private	6	0	1	0	2	0	1	2
Soluzioni per la raccolta in condominio	5	1	2	0	0	0	0	2
Raccogliere i rifiuti abbandonati	5	0	1	0	0	1	1	2
Più cestini per le deiezioni dei cani	5	5	0	0	0	0	0	0
Multare chi non pulisce le deiezioni dei cani	5	2	1	2	0	0	0	0
Migliorare il servizio di pulizia della battigia	5	0	0	2	0	0	0	3
Maggiori informazioni sul ciclo dei rifiuti	5	1	0	1	0	0	0	3
Maggiore disponibilità ad aiutare presso l'Ecocentro	5	0	1	0	0	1	0	3
Servizio di ritiro ingombranti gratuito	4	1	0	0	3	0	0	0
Ridurre la velocità dei mezzi della raccolta	4	0	0	0	1	0	1	2
Predisporre la raccolta delle ramaglie	4	2	0	0	1	0	0	1
Migliorare la pulizia delle spiagge	4	0	0	3	0	0	0	1
Introdurre il servizio di raccolta pannolini	4	0	0	0	4	0	0	0
Evitare i mancati svuotamenti / passaggi	4	1	0	0	1	1	0	1
Ecocentro più vicino	4	3	0	0	0	0	0	1
Potenziare / migliorare il servizio di raccolta delle pile	4	1	0	0	0	0	2	1
Premiare i cittadini che svolgono correttamente la raccolta rifiuti con riduzioni e sconti sulle bollette	3	1	0	1	1	0	0	0
Predisporre contenitori interrati	3	1	1	0	1	0	0	0
Maggiore trasparenza e informazioni in merito agli utili ed alla tracciabilità dei rifiuti	3	1	1	0	0	1	0	0



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Introdurre l'Ecomobile / Ecobus	3	1	0	0	0	0	0	2
Ideare sistemi efficaci di raccolta e smaltimento dei toner	3	1	0	1	0	0	0	1
Collocare qualche cassonetto esterno differenziato	3	0	0	0	2	0	0	1
Ritiro verde non a pagamento	3	0	1	0	2	0	0	0
Sanzioni più ragionevoli	2	1	0	0	0	0	0	1
Negli Ecocentri accettare i furgoni aziendali	2	0	0	0	0	2	0	0
Migliorare la qualità dei sacchetti	2	0	0	0	0	0	1	1
Migliorare il servizio di raccolta pannolini	2	0	1	0	0	0	0	1
Maggiore disponibilità presso l'Ecomobile	2	1	0	0	0	1	0	0
Inviare le pastiglie per la disinfestazione delle zanzare anziché altri metodi (buoni o Ecocentro)	2	1	1	0	0	0	0	0
Informazioni in più lingue	2	2	0	0	0	0	0	0
Gli Ecocentri devono dare la possibilità di riutilizzare materiali	2	0	2	0	0	0	0	0
Estendere l'Ecocentro	2	0	0	1	1	0	0	0
Diminuire la velocità dei mezzi	2	0	0	0	0	1	1	0
Contenitori per la raccolta di indumenti usati / stoffa	2	1	0	0	0	0	0	1
Servizio di raccolta ingombranti anche per le aziende	2	1	0	0	0	0	0	1
Risolvere il problema del cattivo odore	2	0	0	1	0	1	0	0
Contenitori più resistenti	2	0	0	0	0	0	0	2
Migliorare il servizio di call center	1	0	0	0	0	0	0	1
Costo aumentato rispetto alla gestione di Alisea	1	0	0	0	0	0	0	1
Accettare l'amianto	1	0	0	0	0	0	0	1
Accettare un maggiore volume di rifiuti	1	0	0	0	0	0	1	0
Adeguate l'accesso agli uffici per disabili	1	0	0	0	0	0	0	1
Adeguate l'importo da pagare in base al numero di persone in famiglia	1	1	0	0	0	0	0	0
Adeguate la frequenza dei passaggi alla grandezza/piccolezza del contenitore	1	0	1	0	0	0	0	0



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Adeguate la frequenza dei passaggi alla stagione	1	1	0	0	0	0	0	0
Aggiungere un Ecomobile per il verde	1	0	1	0	0	0	0	0
Aiutare nello smaltimento di materiali	1	0	1	0	0	0	0	0
Aumentare la tariffa a chi fa troppi svuotamenti del secco	1	0	0	0	1	0	0	0
Bidone per i contenitori di candeggina e ammoniaca	1	0	0	0	0	0	0	1
Calendario scritto più grande	1	0	0	0	0	0	0	1
Camuffare i cassonetti	1	0	0	1	0	0	0	0
Cassonetti all'interno dell'attività	1	1	0	0	0	0	0	0
Cassonetti con pedale	1	1	0	0	0	0	0	0
Chiudere l'Ecocentro	1	0	0	0	0	0	0	1
Ciò che paghiamo come azienda tramite Veritas è eccessivo per i rifiuti che produciamo	1	0	0	0	0	0	0	1
Consentire agli operatori di segnalare l'abbandono dei rifiuti	1	0	0	0	0	1	0	0
Consentire il pagamento online	1	1	0	0	0	0	0	0
Considerare altri metodi di pagamento per le bollette	1	0	0	0	0	0	0	1
Contatto diretto con gli operatori	1	0	0	0	0	0	0	1
Conteggiare la tariffa in base alla tipologia di attività e non per mq	1	0	0	0	1	0	0	0
Contenitori appositi per negozianti	1	0	0	1	0	0	0	0
Contenitori e raccolta per chi parte per vacanze in tempi lunghi	1	0	1	0	0	0	0	0
Controllare fuori dagli Ecocentri	1	0	0	0	1	0	0	0
Controllare il pk della terra da vaso offerta dall'Ecocentro	1	0	0	0	0	0	1	0
Controllare prima di far pagare bollette esose	1	0	0	0	0	0	0	1
Controllo delle callotte	1	0	1	0	0	0	0	0
Costo del verde troppo alto	1	0	0	0	1	0	0	0
Dare la possibilità di smaltire facilmente le cassette di polistirolo del pesce	1	0	0	0	0	0	1	0
Definire come va riciclato il nylon	1	0	0	0	0	0	0	1



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Differenziare gli orari tra utenti domestici e commerciali	1	0	0	0	0	1	0	0
Diminuire la raccolta del secco	1	0	0	0	0	0	0	1
Distinguere meglio vetro e secco (colori simili)	1	0	0	0	0	0	0	1
Dividere vetro e lattine	1	0	0	0	0	1	0	0
Effettuare la raccolta come a Treviso	1	0	0	0	1	0	0	0
Eliminare il numero di svuotamenti del verde	1	0	0	0	0	0	1	0
Estendere gli orari del Call Center	1	0	1	0	0	0	0	0
Estendere gli orari della raccolta	1	1	0	0	0	0	0	0
Estendere gli orari di apertura del call center	1	0	0	0	0	0	0	1
Estendere orari della raccolta	1	0	0	0	0	0	0	1
Evitare gli errori in bolletta	1	0	0	0	1	0	0	0
Facilitare gli utenti nella raccolta	1	0	0	0	0	0	0	1
Facilitare il ritiro della chiave di chiusura	1	1	0	0	0	0	0	0
Far passare camion meno pesanti (rompono la strada)	1	0	1	0	0	0	0	0
Fattura più alta per scambio contenitori	1	0	1	0	0	0	0	0
Fornire borse di carta per la raccolta della carta	1	1	0	0	0	0	0	0
Fornire i contenitori della carta	1	0	0	0	0	0	0	1
Fornire informazioni per i materiali che si possono smaltire presso l'Ecocentro	1	0	0	0	1	0	0	0
Garantire il servizio sempre	1	1	0	0	0	0	0	0
Giorno fisso per ritiro del cartone	1	0	0	0	0	0	1	0
Gli esercenti devono far utilizzare i loro cestini ai clienti	1	1	0	0	0	0	0	0
Gli ispettori dovrebbe prima dare avvertimenti e poi multare	1	1	0	0	0	0	0	0
Insegnamento guidato dagli ispettori	1	0	0	0	1	0	0	0
Introdurre la raccolta dei farmaci	1	0	0	0	0	1	0	0
Inviare le richieste via mail ritiro ingombranti	1	0	0	0	0	0	0	1



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Maggiore attenzione alla raccolta quando passano con furgone	1	0	0	0	0	0	0	1
Maggiore attenzione da parte della dirigenza	1	1	0	0	0	0	0	0
Maggiore attenzione verso le aziende	1	0	0	0	0	0	0	1
Maggiore chiarezza dei calendari	1	0	0	0	0	1	0	0
Maggiore chiarezza delle informazioni per gli anziani	1	0	0	0	0	0	0	1
Maggiore controllo da parte degli ispettori	1	1	0	0	0	0	0	0
Maggiore cura dei mezzi	1	1	0	0	0	0	0	0
Maggiore disponibilità	1	0	0	0	0	0	0	1
Maggiore organizzazione e serietà	1	0	0	1	0	0	0	0
Maggiori informazioni via email	1	0	0	0	0	0	0	1
Mandare il calendario anche se non si ha la bolletta cartacea	1	0	0	0	0	0	0	1
Mandare una email ogni anno per rilevare ed informare relativamente alla soddisfazione dei clienti	1	0	0	0	1	0	0	0
Mantenere l'efficacia del servizio	1	0	0	0	0	0	0	1
Mettere contenitore per chi non vuole fare la differenziata e favorire chi invece vuole fare la differenziata	1	1	0	0	0	0	0	0
Mettere il cittadino nelle condizioni di ricevere informazioni esaustive su come smaltire quantità esigue di rifiuti speciali, non accettati dall'ecocentro	1	1	0	0	0	0	0	0
Mezzi ecologici	1	1	0	0	0	0	0	0
Miglior informazione su dove gettare i rifiuti per chi non possiede la chiavetta	1	1	0	0	0	0	0	0
Migliorare il servizio di disinfestazione delle zanzare	1	0	0	0	0	0	0	1
Migliorare la chiarezza del calendario	1	0	0	0	1	0	0	0
Migliorare la pulizia dei fossi	1	0	0	0	0	0	0	1
Migliorare la pulizia dell'ingresso degli uffici Veritas di Mestre	1	0	0	0	1	0	0	0
Migliorare la sicurezza dei contenitori	1	1	0	0	0	0	0	0
Nelle zone turistiche aumentare i contenitori stradali ad uso dei turisti	1	1	0	0	0	0	0	0



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Non chiudere l'Ecocentro di Salzano	1	0	1	0	0	0	0	0
Non ci sono punti di raccolta per vestiario o indumenti varie e la raccolta giocattoli	1	0	0	0	0	0	0	1
Non pagare di più solo perché si risiede al Lido	1	0	0	0	0	0	0	1
Omogeneità delle tariffe nelle diverse zone	1	0	1	0	0	0	0	0
Pagare il secco a ritiro e non a forfait	1	0	0	0	1	0	0	0
Pagare in relazione al servizio ricevuto	1	0	0	0	0	0	0	1
Per il secco vengono addebitati 5 scarichi, anche se non sono stati effettuati	1	0	0	0	0	1	0	0
Per la raccolta del secco, far pagare all'utente gli svuotamenti reali	1	0	0	0	0	1	0	0
Più accesso presso i compattatori e isole ecologiche	1	0	0	0	1	0	0	0
Più Ecocentri	1	0	1	0	0	0	0	0
Più informazioni via email	1	0	0	0	0	0	1	0
Più ispettori	1	1	0	0	0	0	0	0
Più piazzole ecologiche	1	0	0	0	0	0	0	1
Più pubblicità dell'Ecomobile	1	0	0	0	0	1	0	0
Più sacchetti per l'umido	1	0	0	0	0	0	1	0
Più servizi alle aziende	1	1	0	0	0	0	0	0
Più sicurezza	1	1	0	0	0	0	0	0
Più svuotamenti del secco (alla stessa tariffa)	1	0	0	0	1	0	0	0
Porre i numeri di telefono sui contenitori	1	1	0	0	0	0	0	0
Posizionare fotocellule sopra i contenitori	1	1	0	0	0	0	0	0
Potenziare la raccolta per le attività artigianali	1	0	0	0	0	0	0	1
Poter effettuare pagamenti online	1	0	0	0	0	0	0	1
Predisporre dei cassonetti a San Polo, dando la possibilità di buttare la spazzatura a qualsiasi ora del giorno	1	1	0	0	0	0	0	0
Predisporre la raccolta delle ramaglie	1	0	1	0	0	0	0	0
Predisporre un contenitore per il secco	1	0	0	0	0	0	0	1



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Preferirei il questionario online	1	0	1	0	0	0	0	0
Pulizia delle strade con macchinette elettriche	1	1	0	0	0	0	0	0
Ridurre i tempi per asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1	0	0	0	0	0	0	1
Ripristinare il servizio dell'Ecomobile	1	0	0	1	0	0	0	0
Risolvere i problemi dei furti dei contenitori	1	0	0	0	0	0	0	1
Risolvere il problema dello smaltimento dei rifiuti speciali in modo economico ed efficace	1	0	0	0	1	0	0	0
Rispettare il calendario per la raccolta	1	0	0	0	1	0	0	0
Rispetto al passato le aziende devono pagare il servizio ritiro carta, oltre alla bolletta già pagata normalmente	1	0	1	0	0	0	0	0
Ritiro del secco ogni 15 gg	1	0	0	0	0	0	0	1
Rivedere il sistema porta a porta	1	1	0	0	0	0	0	0
Sacchetti inadeguati	1	1	0	0	0	0	0	0
Sanzionare chi sporca	1	0	0	1	0	0	0	0
Semplificare la raccolta differenziata	1	0	0	0	0	1	0	0
Semplificare lo smaltimento dei rifiuti	1	1	0	0	0	0	0	0
Separare verde da umido	1	0	1	0	0	0	0	0
Servizio di raccolta pannolini	1	0	0	0	0	0	1	0
Sistemare il database dei utenti	1	0	0	0	0	0	0	1
Soluzioni per la raccolta in condominio	1	0	0	0	0	0	0	1
Sostituire le campane	1	0	0	0	0	0	1	0
Svuotare regolarmente il cestino delle deiezioni animali	1	0	1	0	0	0	0	0
Togliere il sistema con chiave	1	1	0	0	0	0	0	0



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

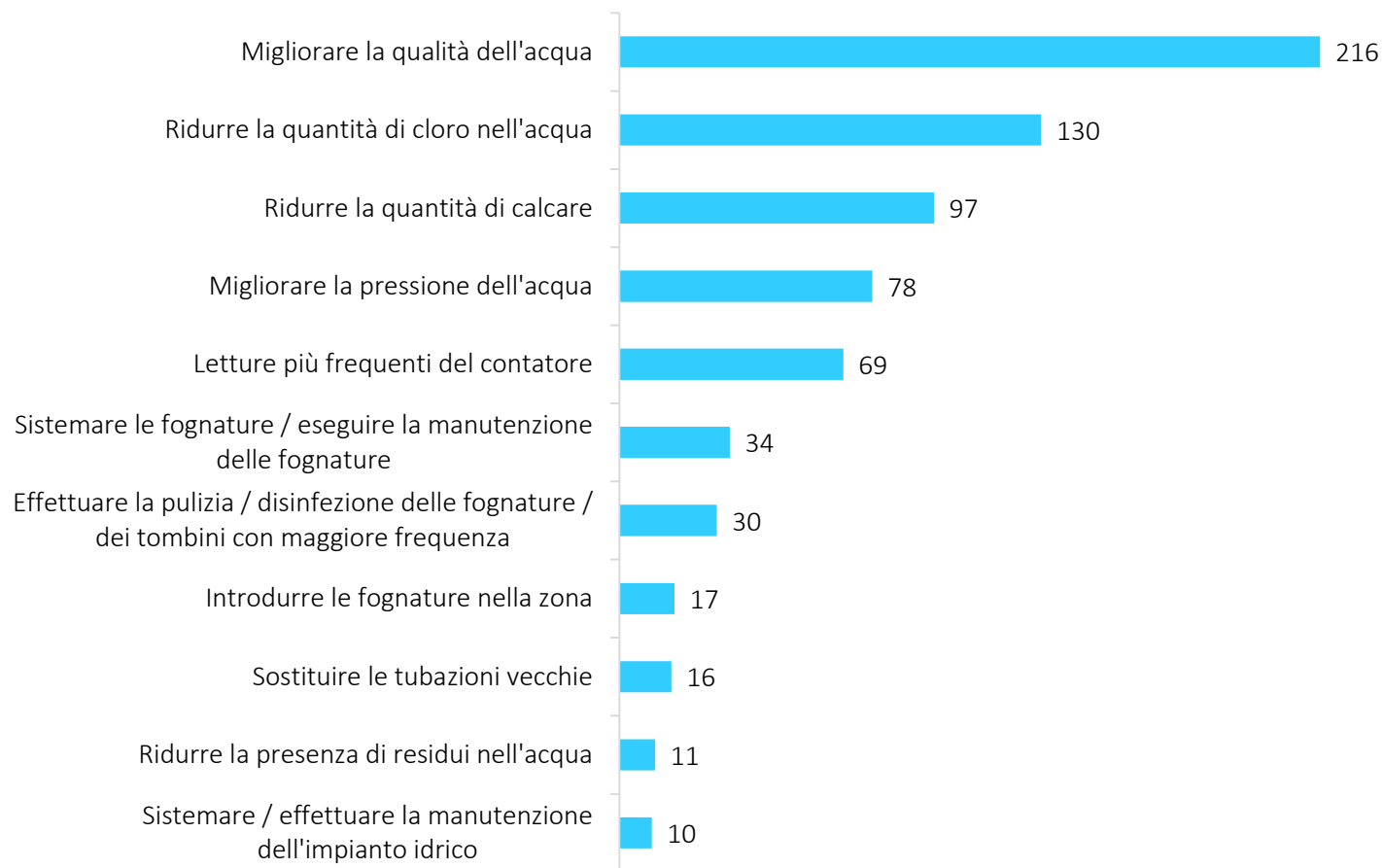
SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Un ispettore che informi i negozianti	1	0	0	1	0	0	0	0
Uniformare il sistema di raccolta	1	0	0	0	0	0	1	0
Usare compattatori elettrici (barche)	1	1	0	0	0	0	0	0
Usare i soffiatori in modo efficace	1	0	0	0	1	0	0	0
Valutare le esigenze della singola azienda	1	1	0	0	0	0	0	0
Veritas dovrebbe garantire più servizi (per evitare di rivolgersi a privati)	1	0	1	0	0	0	0	0
Zona Cipressina rotatoia: cassonetti che ostruiscono un passaggio pedonale	1	1	0	0	0	0	0	0
Zona di Lusenzo non pulita anche nello spazio acqueo	1	0	0	1	0	0	0	0
Maggiore chiarezza sulle pastiglie antizanzare	1	1	0	0	0	0	0	0
Non utilizzare la carta per gli opuscoli informativi	1	0	0	0	0	0	0	1
Tutelare la privacy degli utenti	1	0	0	0	1	0	0	0



Verbalizzazioni principali del Servizio Idrico e di Fognatura

248

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IDRICO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Est
Migliorare la qualità dell'acqua	216	80	29	18	23	15	51
Ridurre la quantità di cloro nell'acqua	130	51	18	11	14	6	30
Ridurre la quantità di calcare	97	42	17	4	11	6	17
Migliorare la pressione dell'acqua	78	26	7	16	2	3	24
Letture più frequenti del contatore	69	19	10	4	5	5	26
Sistemare le fognature / eseguire la manutenzione delle fognature	34	6	5	7	3	1	12
Effettuare la pulizia / disinfezione delle fognature / dei tombini con maggiore frequenza	30	5	6	11	4	1	3
Introdurre le fognature nella zona	17	1	5	1	0	0	10
Sostituire le tubazioni vecchie	16	7	2	5	1	0	1
Ridurre la presenza di residui nell'acqua	11	4	4	1	1	0	1
Sistemare / effettuare la manutenzione dell'impianto idrico	10	5	1	2	0	0	2
Risolvere i problemi quando piove	9	0	1	2	1	1	4
Migliorare la tempestività degli appuntamenti/preventivi/interventi	8	2	2	2	0	1	1
Sistema idrico obsoleto da rinnovare	8	1	1	3	1	0	2
Agevolare la lettura del contatore	8	2	1	0	2	2	1
Migliorare l'odore dell'acqua	7	5	0	0	0	1	1
Migliorare il sapore dell'acqua	7	3	0	0	1	1	2
Maggiori informazioni sul servizio idrico e di depurazione	6	2	1	1	0	1	1
Concordare un appuntamento o avvisare del passaggio per la lettura del contatore	5	0	0	1	1	1	2
Risolvere i problemi delle fognature	4	2	0	1	0	1	0
Maggiori controlli sulla qualità dell'acqua	3	1	0	2	0	0	0



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IDRICO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Est
Avvisare tempestivamente in caso di interruzione del servizio	3	0	0	0	1	0	2
Cambiare il contatore	2	0	1	1	0	0	0
Assicurare l'arrivo delle bollette	1	0	0	0	0	0	1
Aumentare i giorni di ricevimento dei tecnici per allacciamenti	1	1	0	0	0	0	0
Avvisare quando ci sono consumi anomali di acqua	1	0	0	0	1	0	0
Bolletta bimestrale	1	0	1	0	0	0	0
Chiarire maggiormente i parametri di qualità dell'acqua scritti in bolletta	1	0	0	1	0	0	0
Conoscere l'effettivo consumo di volta in volta e conguaglio a fine anno	1	0	0	0	0	0	1
Controllare i consumi per evitare sprechi di acqua	1	1	0	0	0	0	0
Controllare i contatori	1	0	0	0	0	0	1
Correttezza delle bollette	1	0	0	0	0	1	0
Da anni non si riesce a risolvere il problema delle perdite occulte a Santa Chiara	1	1	0	0	0	0	0
Dal 15/3/1996 avviso del Comune per il divieto di utilizzo per usi alimentari dell'acqua in quanto non potabile	1	0	0	0	1	0	0
Dare la possibilità di allacciare le utenze (linee nuove) situate tra Chioggia e Sant'Anna	1	0	0	1	0	0	0
Dare sostegno agli utenti quando ci sono perdite occulte	1	1	0	0	0	0	0
Evitare che i contatori ghiaccino	1	0	1	0	0	0	0
Evitare che il personale entri in casa senza avvisare per leggere il contatore	1	0	0	0	0	0	1
Evitare di far aspettare un tecnico 4 ore per le letture o le chiusure dei contatore	1	0	0	0	0	1	0
Fontanelle in città	1	1	0	0	0	0	0
Fornire spiegazioni relativamente all'aumento della bolletta	1	0	0	0	0	0	1
Garantire la possibilità di pagamento con carta di credito	1	1	0	0	0	0	0



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IDRICO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Est
informare sulle perdite occulte e sull'assicurazione	1	0	1	0	0	0	0
Installare contatori automatici	1	0	0	0	1	0	0
Maggiore attenzione alle aree periferiche	1	0	0	0	0	0	1
Maggiore chiarezza in lettura	1	0	0	0	0	0	1
Maggiore frequenza delle bollette	1	0	0	0	0	0	1
Maggiore precisione	1	0	1	0	0	0	0
Maggiore reperibilità	1	0	0	0	0	0	1
Maggiore rispetto delle autoletture	1	1	0	0	0	0	0
Migliorare il front office	1	0	0	0	0	0	1
Migliorare il rapporto con l'utente tramite internet	1	0	0	0	1	0	0
Migliorare il servizio di recapito delle bollette	1	0	0	0	0	0	1
Migliorare reperibilità telefonica e via web per quanto riguarda il servizio asporto voluminosi	1	1	0	0	0	0	0
Nel sito internet il numero del contratto dovrebbe apparire in automatico in base alla p.iva	1	0	0	0	0	0	1
Organizzarsi meglio con le altre reti di distribuzione dell'acqua	1	0	1	0	0	0	0
Pagare sulla base della grandezza del nucleo familiare	1	1	0	0	0	0	0
Pago un servizio che non usufruisco	1	0	0	0	0	0	1
Perdita di acqua prima del contatore, che non riesco a risolvere	1	0	0	0	0	0	1
Periodi più brevi per le bollette	1	0	0	0	0	1	0
Più assistenza	1	1	0	0	0	0	0
Più efficienza nella risoluzione dei problemi	1	0	0	0	0	0	1
Più manutenzione	1	0	0	0	1	0	0



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

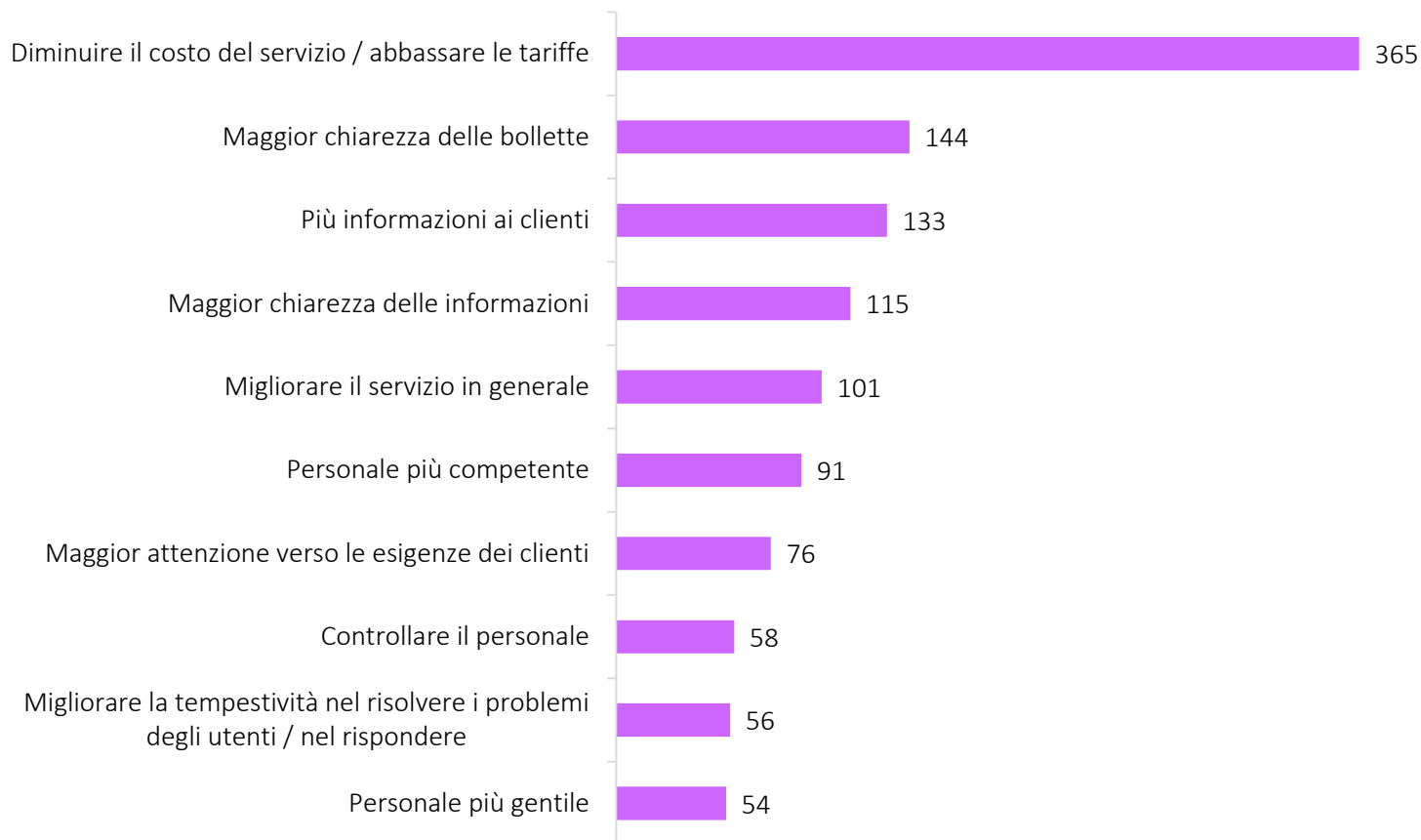
SERVIZIO IDRICO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Est
Più uffici	1	0	0	0	0	0	1
Possibilità di mettere 2 contatori dove c'è un allacciamento solo per 2 famiglie	1	0	0	1	0	0	0
Potenziare il servizio di emergenza telefonico notturno	1	1	0	0	0	0	0
Potenziare la capacità di spurgo	1	1	0	0	0	0	0
Predisporre contatori singoli	1	0	1	0	0	0	0
Presenza di personale quando ci sono disservizi	1	0	0	0	0	0	1
Prima di staccare il contatore chiamare l'attività	1	0	1	0	0	0	0
Questionari con domande precise	1	0	0	0	0	1	0
Ridurre i tempi di appuntamento presso gli uffici	1	1	0	0	0	0	0
Rifare le fognature in Via Dante	1	0	0	0	0	0	1
Risolvere il problema dei tombini in Via Roma	1	0	0	0	1	0	0
Risolvere il problema di alghe nell'acqua nello studio dentistico	1	0	0	0	0	0	1
Rispondere alle richieste	1	0	0	0	0	0	1
Semplicare i moduli di richiesta di voltura/subentro	1	1	0	0	0	0	0
Sensibilizzazione sull'utilizzo dell'acqua	1	1	0	0	0	0	0
Specificare il costo della depurazione	1	0	0	0	0	0	1
Telelettura del contatore	1	0	1	0	0	0	0
Tempestività nel comunicare dati dell'acqua ai fini del funzionamento corretto degli impianti	1	0	1	0	0	0	0
Togliere l'addebito automatico delle perdite occulte	1	0	0	0	0	0	1
Trovare un sito dove deviare i fanghi reflui nei momenti di sospensione del servizio per riparazioni	1	0	0	1	0	0	0
Vuotare i fossetti	1	0	0	0	0	0	1



Verbalizzazioni principali del Servizio Generale

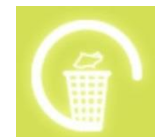
253

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

GENERALE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà di Piave	Cavarzere-Cona	Est
Diminuire il costo del servizio / abbassare le tariffe	365	67	45	33	46	38	13	123
Maggior chiarezza delle bollette	144	29	19	9	12	14	0	61
Più informazioni ai clienti	133	30	12	11	15	10	10	45
Maggior chiarezza delle informazioni	115	26	15	12	10	14	3	35
Migliorare il servizio in generale	101	19	18	10	15	8	3	28
Personale più competente	91	15	13	13	13	6	3	28
Maggior attenzione verso le esigenze dei clienti	76	15	5	5	12	9	0	30
Controllare il personale	58	13	9	10	8	2	1	15
Migliorare la tempestività nel risolvere i problemi degli utenti / nel rispondere	56	14	8	11	6	4	1	12
Personale più gentile	54	9	8	6	8	6	1	16
Più operatori sul campo / Più personale	38	10	5	6	5	4	1	7
Maggior puntualità	34	6	1	4	5	1	1	16
Maggiore flessibilità in generale	9	3	2	0	0	0	0	4
Migliorare le informazioni sul sito internet	8	3	2	1	0	0	0	2
Estendere gli orari di apertura degli uffici	7	2	0	0	2	0	0	3
Bollette arrivano in ritardo	4	2	1	1	0	0	0	0
Ridurre i tempi di attesa allo sportello	3	1	0	0	2	0	0	0
Ridurre i tempi di attesa al telefono	3	1	0	0	1	1	0	0
Pagare le bollette on line	2	2	0	0	0	0	0	0
Non pagare servizi che non usufruisco	2	0	2	0	0	0	0	0
Maggiore disponibilità con le aziende	2	0	0	1	0	1	0	0
Burocrazia meno complessa per le vulture	2	1	1	0	0	0	0	0





2019
OTTOBRE



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