



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
- 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
- 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 qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)
- La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)
- 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 (*new*)
- 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 - Ottobre 2018, ed è stato intervistato un campione di 4.902 utenze domestiche e 2.389 utenze 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.

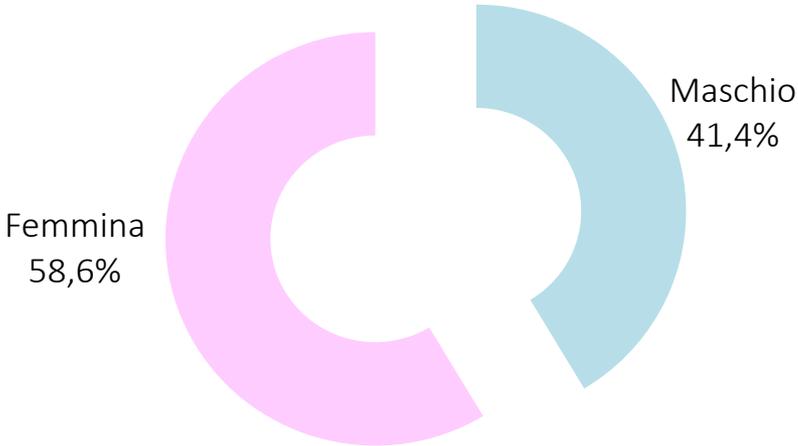
	Margine max di errore
Totale campione	1,3
<b>Utenti domestici</b>	<b>1,5</b>
<b><i>Servizio di Igiene Ambientale</i></b>	<b>1,5</b>
Unità Locale Territoriale:	
• Venezia	2,8
• Riviera del Brenta e Miranese	3,7
• Chioggia	5,2
• Mogliano Veneto – Marcon – Quarto d'Altino - Meolo	3,5
• San Donà di Piave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



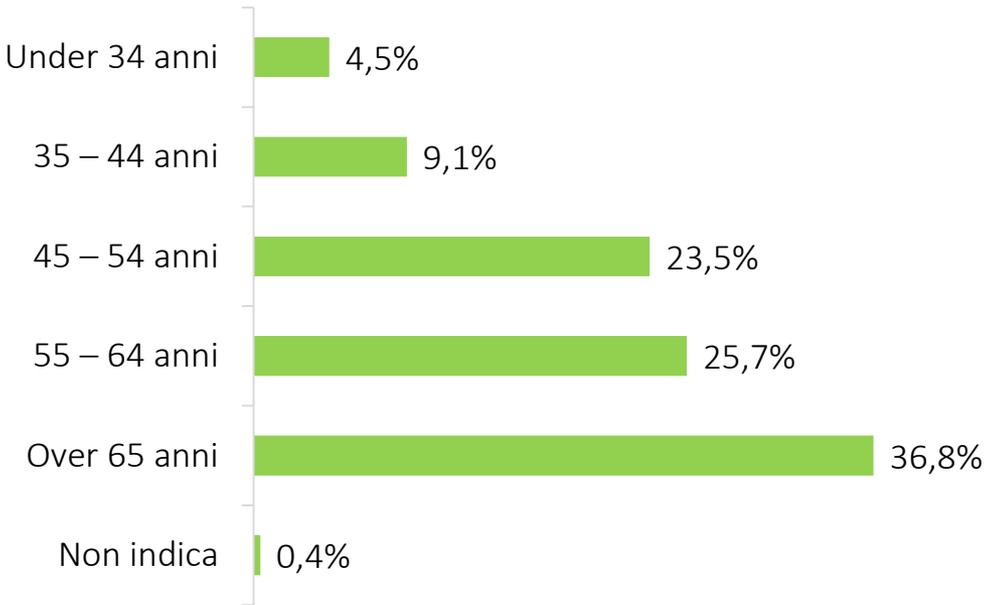
UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE				SERVIZIO IDRICO			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali		Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2150	29,5%	752	30,1%	451	27,6%	752	31,3%	195	25,8%
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	1248	17,1%	402	16,1%	301	18,4%	399	16,6%	146	19,3%
CHIOGGIA	652	8,9%	200	8,0%	150	9,2%	201	8,4%	101	13,3%
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	1052	14,4%	501	20,1%	270	16,5%	201	8,4%	80	10,6%
SAN DONÀ DI PIAVE	350	4,8%	200	8,0%	150	9,2%	-	-	-	-
CAVALLINO-TREPORTI	632	8,7%	202	8,1%	150	9,2%	200	8,3%	80	10,6%
CAVARZERE-CONA	400	5,5%	240	9,6%	160	9,9%	-	-	-	-
EST	807	11,1%	-	-	-	-	652	27,0%	155	20,4%
<b>TOTALI</b>	<b>7291</b>	<b>100,0%</b>	<b>2497</b>	<b>100,0%</b>	<b>1632</b>	<b>100,0%</b>	<b>2405</b>	<b>100,0%</b>	<b>757</b>	<b>100,0%</b>



## 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:

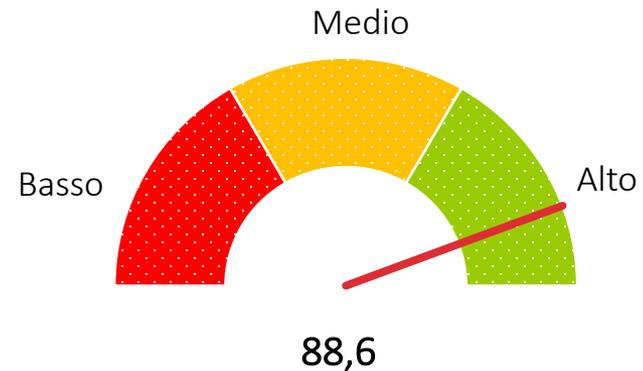
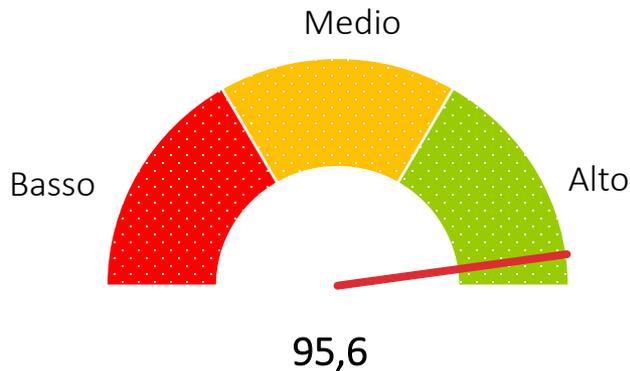
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da VERITAS?»

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:

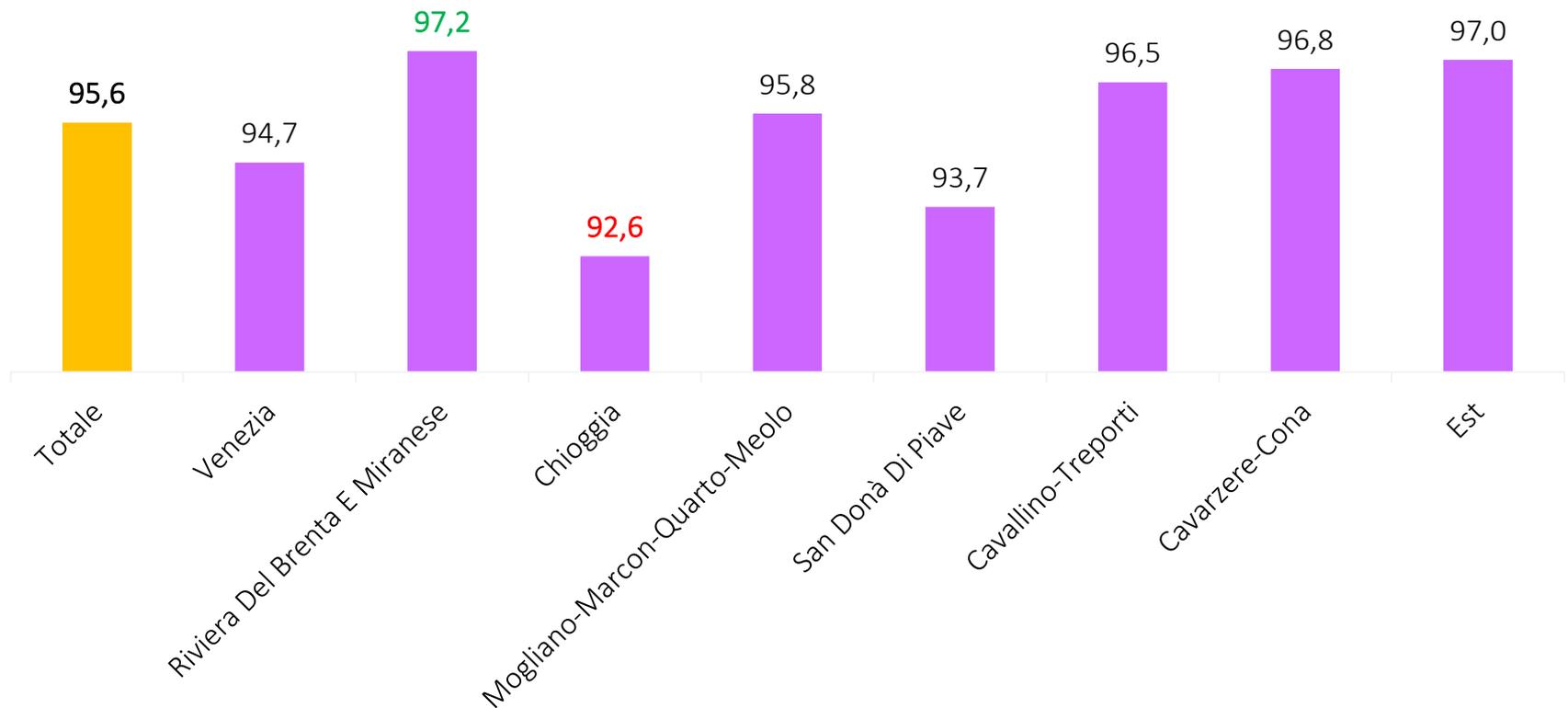
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

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.



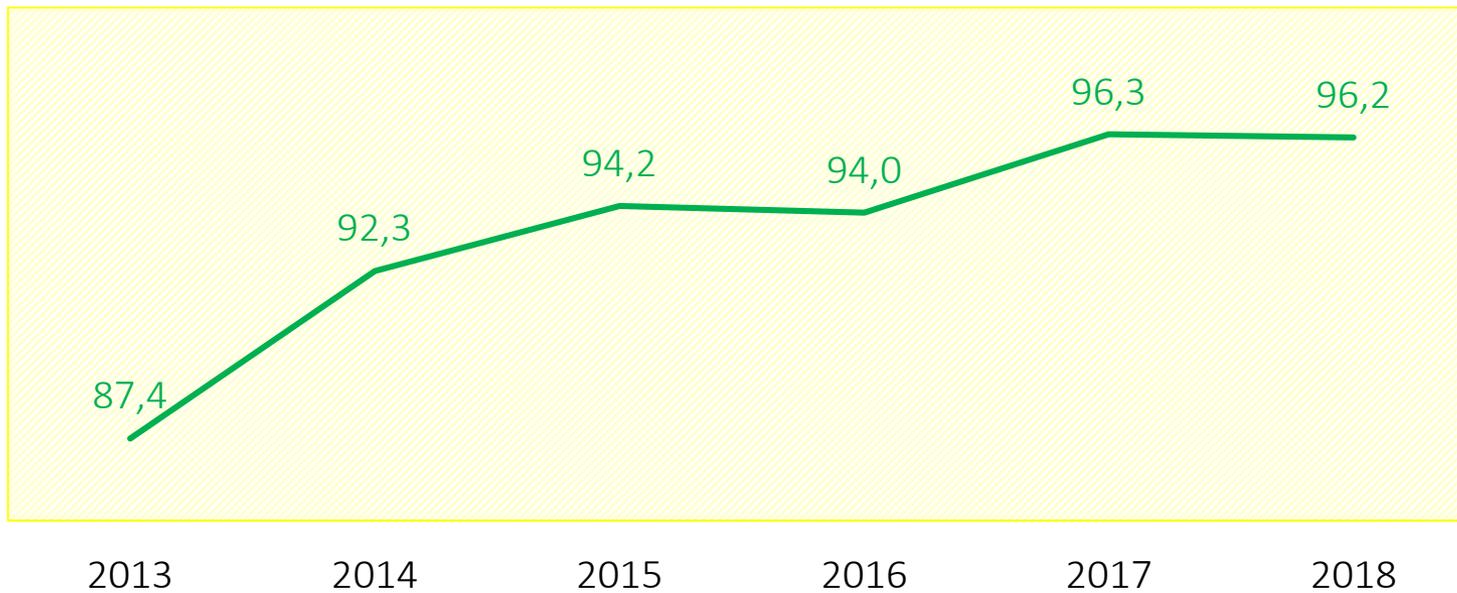
# Dati di sintesi: Confronto per area

## L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



# Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche

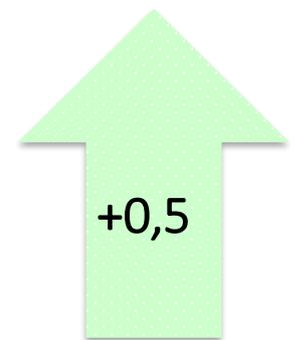
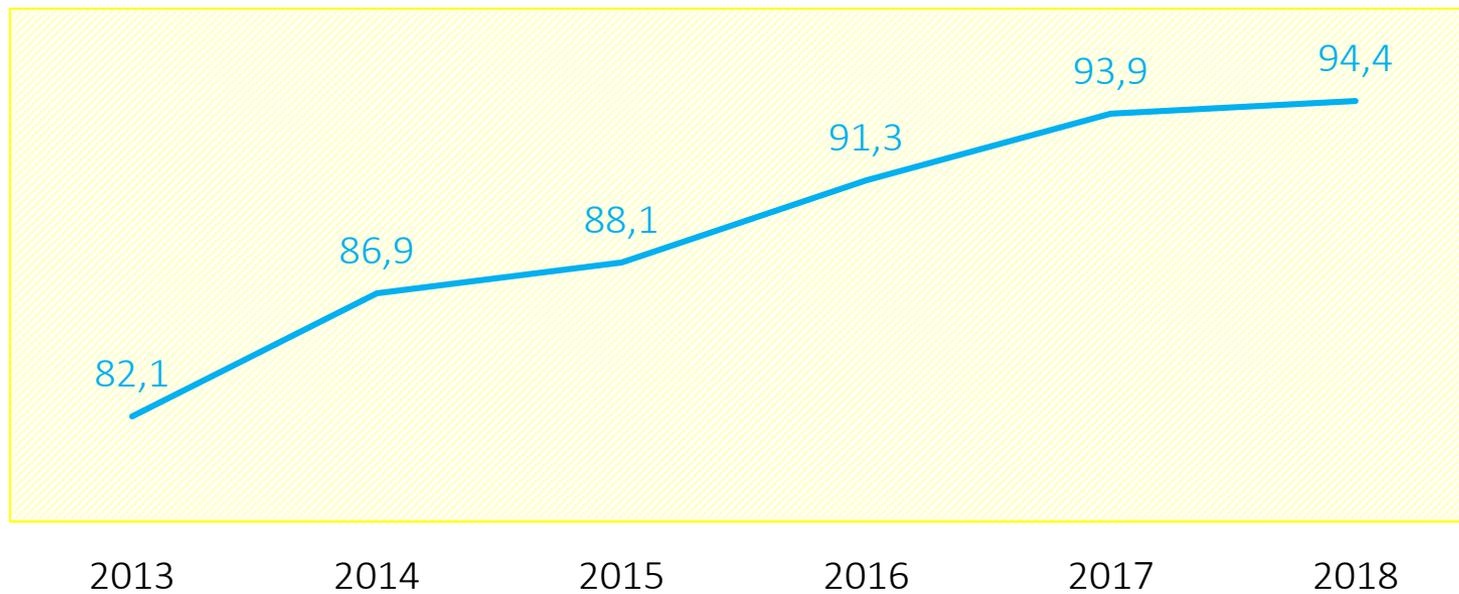


Dato  
stabile



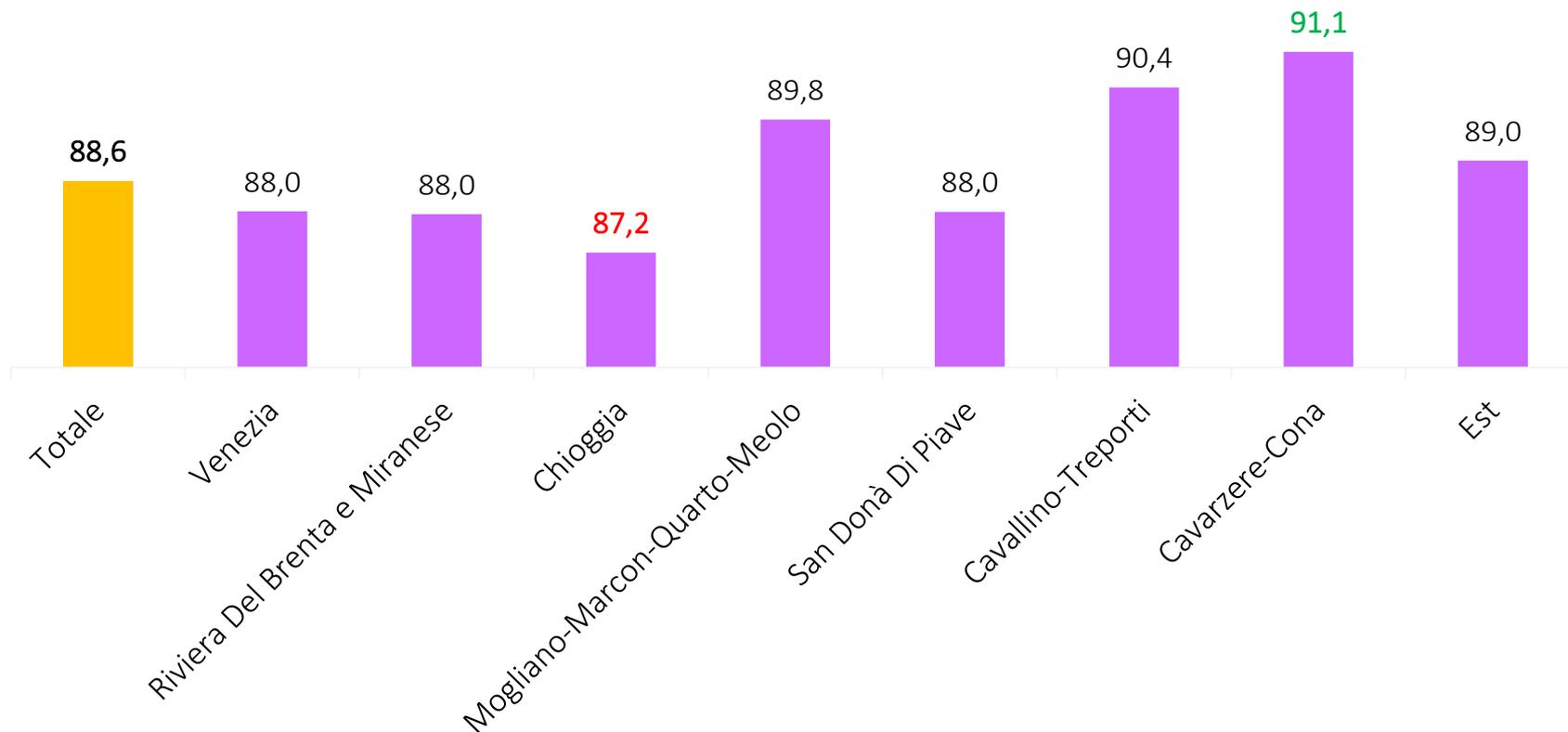
# Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



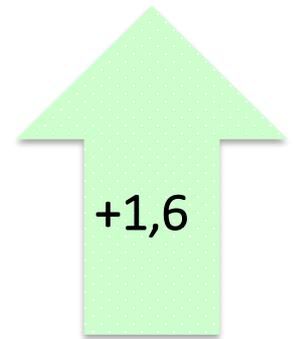
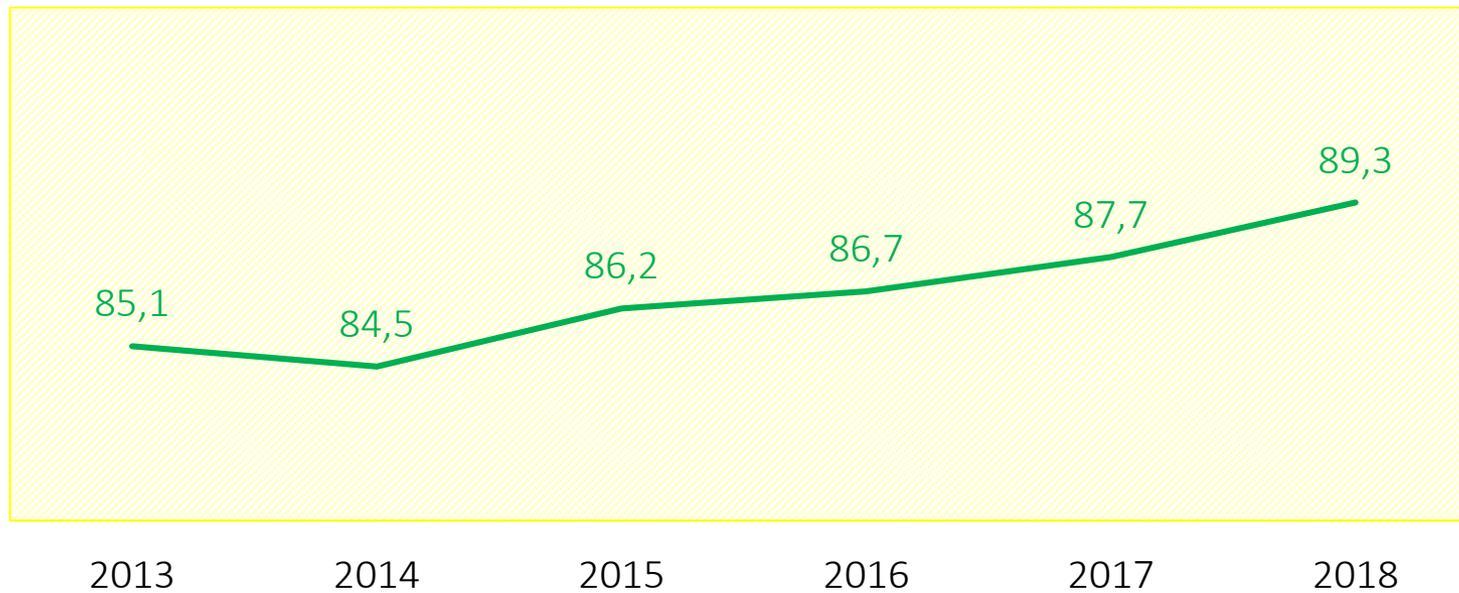
# Dati di sintesi: Confronto per area

## L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



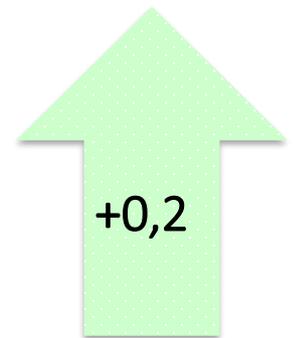
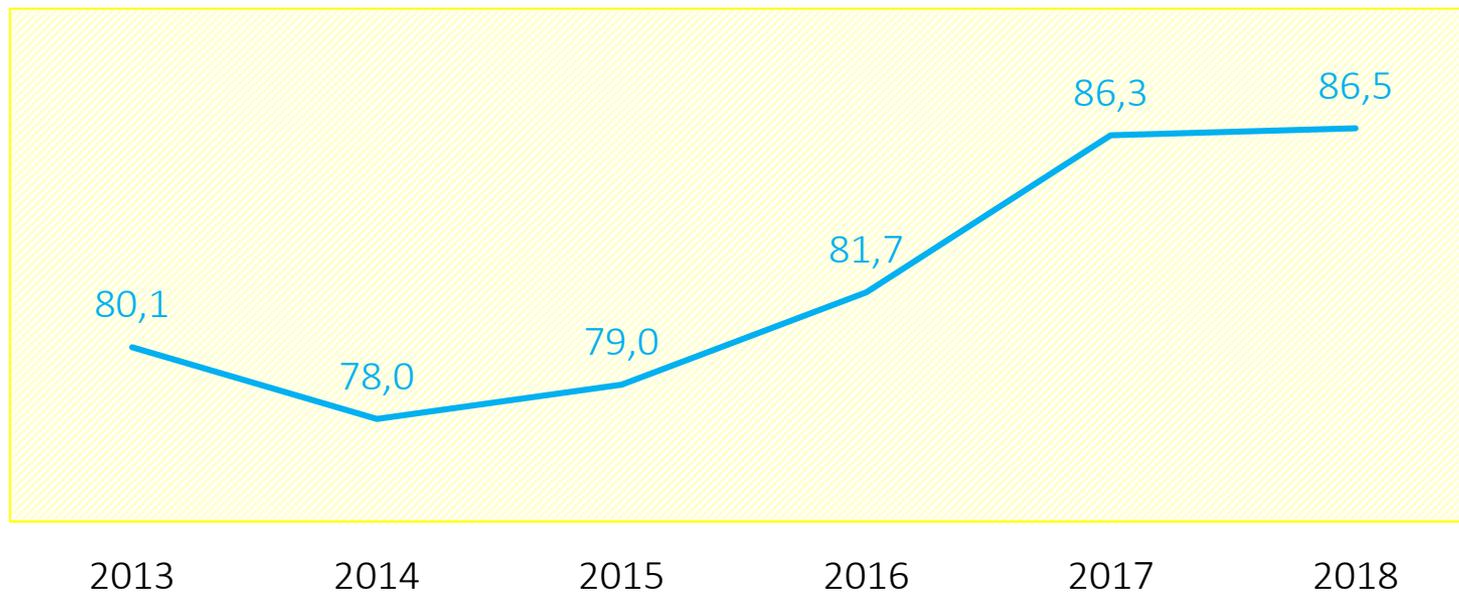
# Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche



# Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta E Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona	Est
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	95,6	94,7	97,2	92,6	95,8	93,7	96,5	96,8	97,0
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO	88,6	88,0	88,0	87,2	89,8	88,0	90,4	91,1	89,0
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA RELAZIONE	89,0	88,6	87,4	91,3	89,8	85,9	89,4	94,2	90,5
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA PRODOTTO/SERVIZIO	88,5	87,8	88,2	85,6	89,8	89,3	90,9	89,1	87,7



# Indice generale di soddisfazione: Confronto nel tempo

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE								
	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
	Veritas	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
2018 utenze domestiche	96,2	95,3	97,7	94,5	96,6	95,0	96,8	97,0
2018 utenze commerciali	94,4	93,3	96,2	89,6	94,3	92,0	96,0	96,7
2017 utenze domestiche	96,3	95,1	97,6	94,2	96,7	97,7		97,5
2017 utenze commerciali	93,9	92,7	94,4	92,4	95,3	95,3		96,0
2016 utenze domestiche	94,0	91,0	96,1	93,5	95,3	96,7		96,5
2016 utenze commerciali	91,3	85,1	95,8	88,3	96,2	94,8		92,7
2015 utenze domestiche	94,2	91,8	96,2	92,4	95,9	95,5		96,0
2015 utenze commerciali	88,1	83,1	92,6	85,3	89,5	92,6		89,5
2014 utenze domestiche	92,3	89,4	95,7	90,5	95,3	95,2		90,1
2014 utenze commerciali	86,9	77,7	95,1	82,0	84,7	93,9		93,7
2013 utenze domestiche	87,4	82,6	93,8	82,0	87,4	94,5		88,4
2013 utenze commerciali	82,1	73,9	87,2	68,7	82,9	91,0		92,8



# Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronto nel tempo

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO								
	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
	Veritas	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
<b>2018 utenze domestiche</b>	89,3	88,4	90,2	88,0	91,3	88,1	89,4	91,2
<b>2018 utenze commerciali</b>	86,5	86,4	84,4	84,6	88,1	87,6	90,0	90,5
2017 utenze domestiche	87,7	87,9	88,7	84,9	88,6	90,0		90,1
2017 utenze commerciali	86,3	83,8	87,8	84,7	87,9	88,8		91,0
2016 utenze domestiche	86,7	84,9	87,2	83,7	88,1	87,4		87,9
2016 utenze commerciali	81,7	77,0	84,2	73,2	88,1	84,9		85,8
2015 utenze domestiche	86,2	85,3	87,0	82,3	87,9	88,5		88,4
2015 utenze commerciali	79,0	76,2	80,0	69,7	82,4	81,8		80,1
2014 utenze domestiche	84,5	83,5	87,0	81,1	86,4	89,5		83,3
2014 utenze commerciali	78,0	72,9	85,2	74,7	77,9	84,2		88,6
2013 utenze domestiche	85,1	82,8	84,5	79,2	80,0	85,1		86,2
2013 utenze commerciali	80,1	76,4	85,5	77,0	80,3	87,5		86,2



# 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	Cavallino Treporti	Cavarzere-Cona
<b>INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) - AREA RELAZIONE</b>								
<b>2018 utenze domestiche</b>	<b>90,0</b>	<b>88,5</b>	<b>90,2</b>	<b>94,6</b>	<b>90,9</b>	<b>85,8</b>	<b>89,2</b>	<b>94,2</b>
<b>2018 utenze commerciali</b>	<b>87,6</b>	<b>88,8</b>	<b>84,3</b>	<b>87,7</b>	<b>87,9</b>	<b>87,0</b>	<b>88,8</b>	<b>93,8</b>
2017 utenze domestiche	88,4	86,8	88,9	89,5	88,3	89,6		92,7
2017 utenze commerciali	85,5	81,2	85,7	86,5	84,3	89,4		96,0
2016 utenze domestiche	83,0	79,3	81,8	89,5	86,1	85,1		85,7
2016 utenze commerciali	79,4	76,4	81,3	78,8	86,1	79,7		85,6
2015 utenze domestiche	82,9	81,3	81,9	80,5	84,5	85,0		89,9
2015 utenze commerciali	76,5	77,2	76,5	66,3	79,9	78,5		77,7
2014 utenze domestiche	81,6	80,0	85,4	80,4	78,6	85,1		84,5
2014 utenze commerciali	78,3	75,1	84,0	77,4	73,8	81,7		91,3
2013 utenze domestiche	82,8	80,0	86,2	86,1	82,0	84,5		89,2
2013 utenze commerciali	82,6	82,5	85,1	85,6	80,6	88,2		88,6
<b>INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) - AREA PRODOTTO/SERVIZIO</b>								
<b>2018 utenze domestiche</b>	<b>89,1</b>	<b>88,4</b>	<b>90,2</b>	<b>85,2</b>	<b>91,5</b>	<b>89,5</b>	<b>89,4</b>	<b>89,2</b>
<b>2018 utenze commerciali</b>	<b>86,0</b>	<b>85,4</b>	<b>84,4</b>	<b>83,1</b>	<b>88,1</b>	<b>88,0</b>	<b>90,6</b>	<b>87,5</b>
2017 utenze domestiche	87,5	88,2	88,6	83,2	88,7	90,1		88,5
2017 utenze commerciali	86,7	84,8	88,6	84,0	89,3	88,5		86,6
2016 utenze domestiche	87,8	86,8	88,9	81,4	88,8	88,2		89,5
2016 utenze commerciali	82,6	77,2	85,3	70,6	88,9	87,0		85,9
2015 utenze domestiche	87,3	86,7	88,8	83,1	89,2	89,7		87,3
2015 utenze commerciali	80,8	75,3	83,2	73,6	85,0	84,7		82,5
2014 utenze domestiche	85,5	84,7	87,6	81,5	89,7	91,2		82,4
2014 utenze commerciali	77,8	71,1	86,2	71,7	82,1	86,5		86,2
2013 utenze domestiche	85,8	83,6	84,0	76,2	79,2	85,2		85,0
2013 utenze commerciali	78,6	72,0	85,7	64,9	80,0	86,9		84,9



# Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Igiene Ambientale

25

	INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) IGIENE AMBIENTALE		
	COMPLESSIVO	DOMESTICI	COMMERCIALI
Totale	88,6	89,1	86,3
Venezia	87,3	86,9	86,6
Riviera Del Brenta E Miranese	88,0	90,0	83,9
Chioggia	86,7	89,0	83,1
Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	90,7	90,7	89,4
San Donà Di Piave	88,0	88,1	87,6
Cavallino-Treporti	91,7	93,8	89,3
Cavarzere-Cona	91,1	91,2	90,5



# Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Servizio Idrico

26

	IINDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) SERVIZIO IDRICO		
	COMPLESSIVO	DOMESTICI	COMMERCIALI
Totale	89,0	90,0	87,3
Venezia	88,6	90,1	85,9
Riviera Del Brenta e Miranese	88,5	90,9	85,8
Chioggia	89,5	89,7	88,0
Mogliano	88,0	93,0	83,9
Cavallino-Treporti	88,3	85,3	90,2
Est	89,0	89,4	87,9





# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	94,9	92,8	97,0	91,4	96,4	93,7	97,4	96,8

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
UTENZE DOMESTICHE	96,0	96,4	94,0	93,5	92,3	86,8	94,4	92,9
UTENZE COMMERCIALI	93,2	93,6	91,4	88,1	86,9	82,1	81,8	79,7

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	94,9	90,2	93,6



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
COMPLESSIVO	88,6	87,3	88,0	86,7	90,7	88,0	91,7	91,1
AREA RELAZIONE	88,9	89,1	86,0	89,8	90,8	85,9	91,8	94,2
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,3	86,2	89,1	84,2	90,7	89,3	91,7	89,1

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	88,6	82,4	85,8



# Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronti

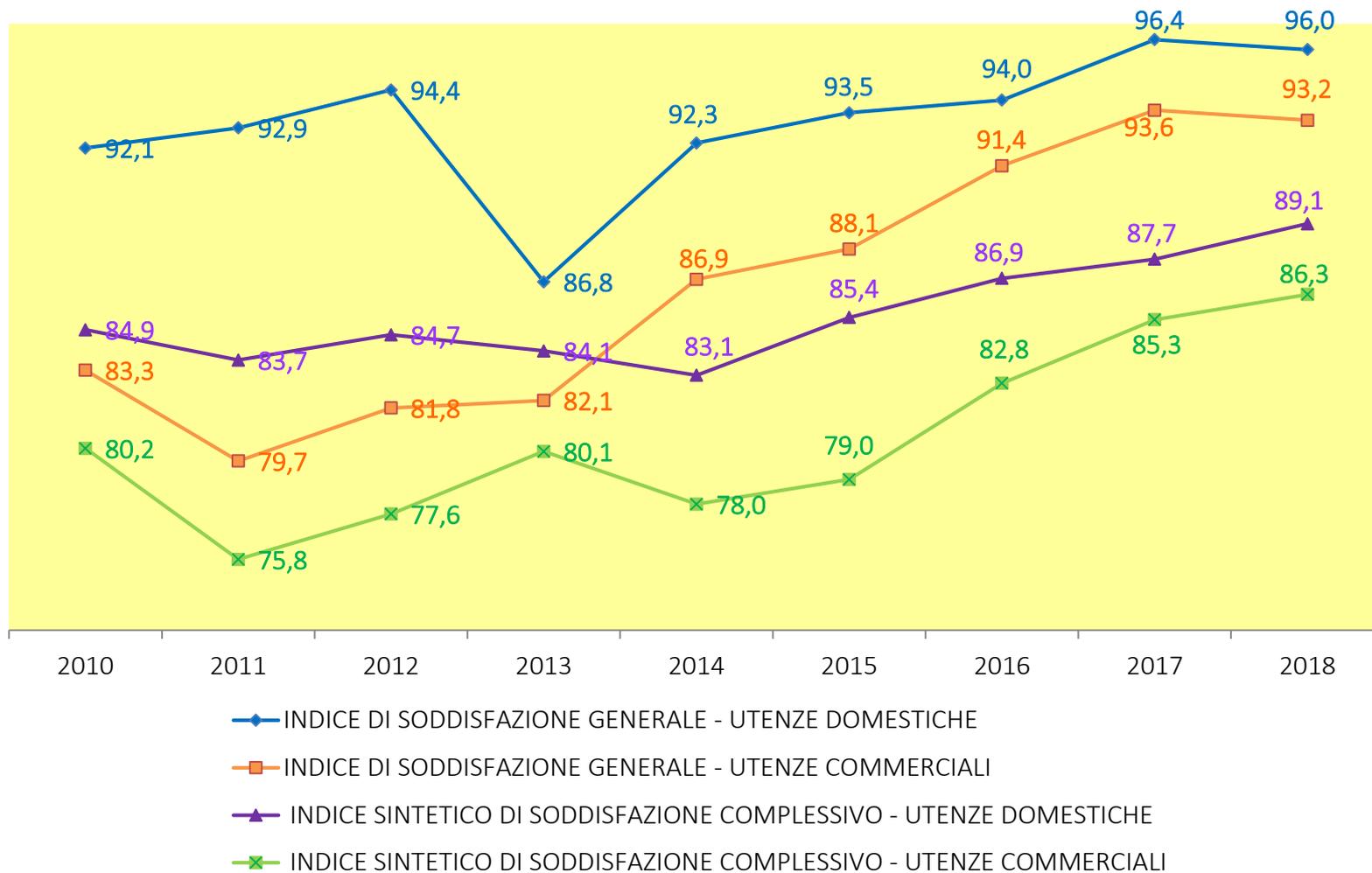
30

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
COMPLESSIVO	89,1	87,7	86,9	85,4	83,1	84,1	84,7	83,7
AREA RELAZIONE	90,0	88,9	83,3	82,2	81,3	83,5	88,5	87,7
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,5	87,1	88,8	87,1	84,2	84,3	84,2	82,5

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE COMMERCIALI	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
COMPLESSIVO	86,3	85,3	82,8	79,0	78,0	80,1	77,6	75,8
AREA RELAZIONE	87,7	85,7	80,5	76,5	78,3	82,6	79,4	76,1
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	85,3	85,1	84,4	80,8	77,8	78,6	77,1	75,6

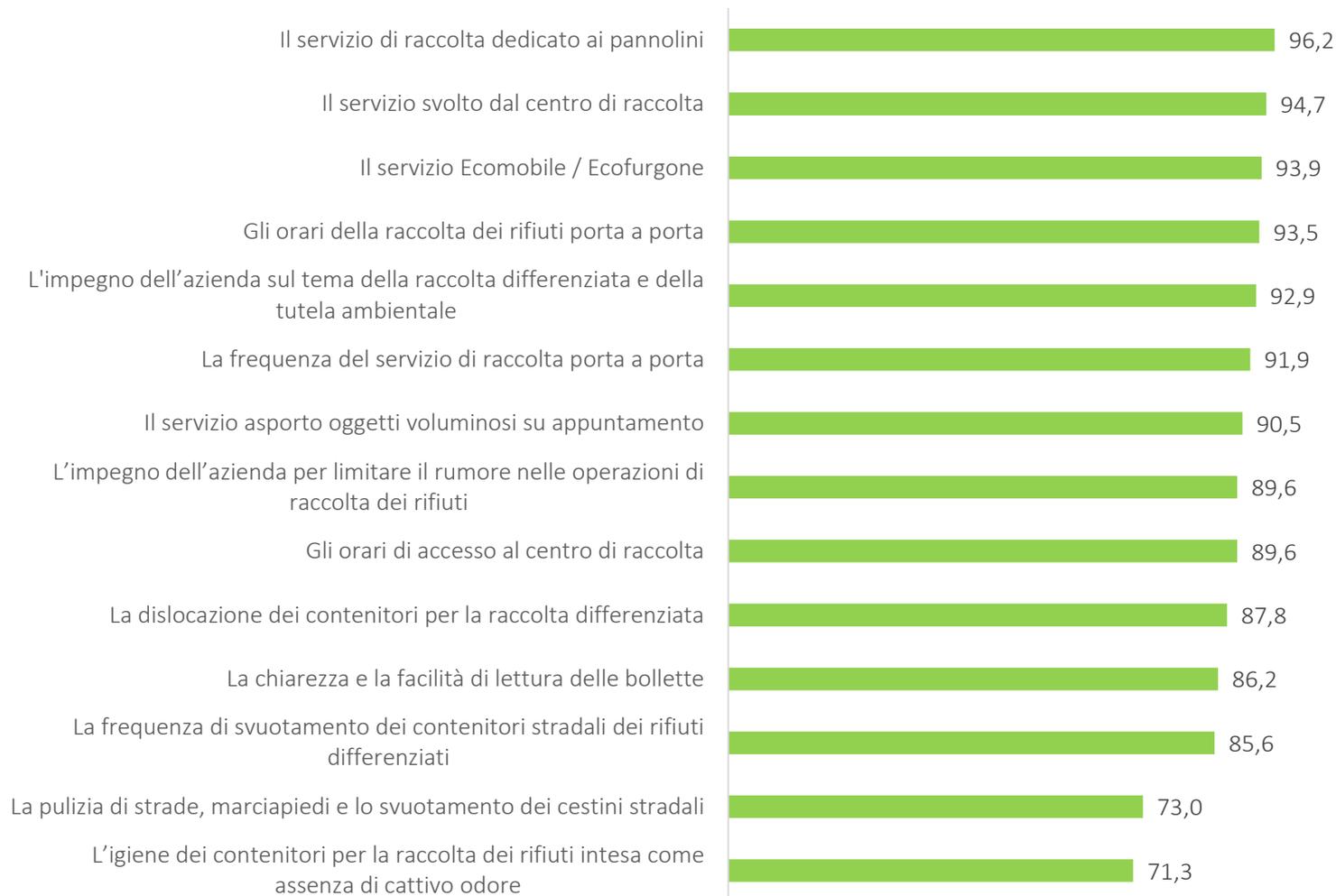


# Cronistoria degli indici di soddisfazione

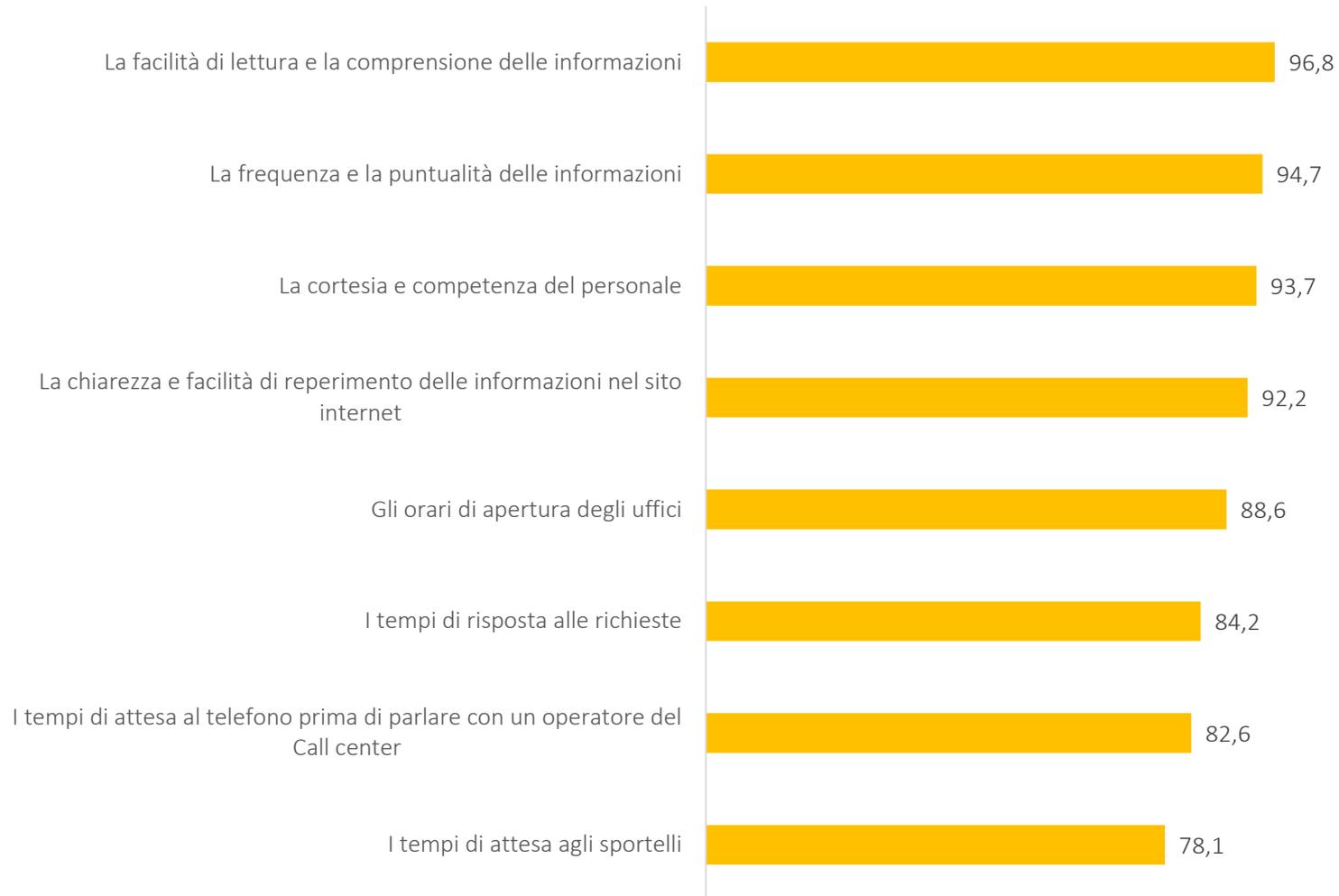


# Indici di soddisfazione

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



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



# Indici di soddisfazione per singolo fattore

35

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	93,5
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	91,9
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	85,6
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	87,8
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	71,3
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,6
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	73,0
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,9
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	86,2
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	90,5
Gli orari di accesso al centro di raccolta	89,6
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,7
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	93,9
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	96,2

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	88,6
La cortesia e competenza del personale	93,7
I tempi di risposta alle richieste	84,2
I tempi di attesa agli sportelli	78,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	82,6
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,2
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,8
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,7



# 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	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	93,5	85,7	92,6	-	95,2	94,4	95,1	97,1
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	91,9	92,0	89,7	-	91,2	90,9	94,6	93,7
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	85,6	83,4	91,1	85,6	-	89,7	-	83,8
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	87,8	87,0	91,7	87,6	-	91,7	-	84,8
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	71,3	68,3	77,4	61,4	-	82,1	-	78,6
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,6	87,9	90,5	82,6	91,7	93,1	89,1	92,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	73,0	67,4	76,3	69,6	72,9	76,0	80,9	78,9
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,9	90,2	94,9	87,6	95,4	93,5	96,4	93,6
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	86,2	86,1	84,1	85,8	87,2	84,6	90,4	
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	90,5	92,0	88,8	92,9	86,1	91,1	90,6	91,8
Gli orari di accesso al centro di raccolta	89,6	86,9	89,3	95,1	88,9	89,1	94,4	90,5
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,7	94,1	95,2	93,4	96,1	91,9	93,8	94,7
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	93,9	100,0	93,8	-	92,0	94,0	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	96,2	-	91,7	-	100,0	-	-	-



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari di apertura degli uffici	88,6	87,7	86,8	92,2	86,1	85,2	95,7	96,4
La cortesia e competenza del personale	93,7	95,8	93,4	92,6	92,6	88,6	96,2	94,4
I tempi di risposta alle richieste	84,2	86,6	76,6	89,0	87,0	75,7	84,2	91,9
I tempi di attesa agli sportelli	78,1	73,0	75,9	77,8	85,7	77,8	87,5	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	82,6	86,4	78,5	85,7	83,3	74,6	79,1	84,8
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,2	91,8	88,6	94,4	95,7	90,3	93,0	92,0
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,8	95,8	95,7	94,4	98,1	97,8	100,0	100,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,7	93,4	91,8	93,2	97,3	96,6	98,7	97,1



## 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	93,5	94,5	91,8
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	91,9	93,4	89,4
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	85,6	85,4	85,9
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	87,8	88,2	87,2
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	71,3	70,4	72,8
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,6	89,7	89,4
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	73,0	71,9	74,7
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,9	93,2	92,4
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	86,2	86,9	85,1
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	90,5	90,5	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	89,6	90,1	79,5
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,7	94,8	90,9
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	93,9	93,9	91,8
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	96,2	96,2	-



## Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	88,6	86,7	91,4
La cortesia e competenza del personale	93,7	95,7	91,4
I tempi di risposta alle richieste	84,2	88,5	79,0
I tempi di attesa agli sportelli	78,1	78,7	77,4
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	82,6	81,7	83,7
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,2	93,8	90,9
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,8	97,2	96,2
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,7	96,7	91,9



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	94,5	85,4	95,0	-	96,5	95,9	96,4	97,4
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	93,4	92,4	93,3	-	92,6	94,3	96,9	92,7
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	85,4	82,6	93,9	84,3	-	89,6	-	83,8
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	88,2	87,5	92,2	88,4	-	91,0	-	85,2
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	70,4	66,8	76,3	59,4	-	83,6	-	79,6
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,7	87,3	91,5	82,1	91,7	92,8	89,7	93,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	71,9	66,2	76,7	69,0	70,6	73,2	81,8	78,9
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	93,2	90,4	96,1	87,0	95,9	93,9	96,4	93,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	86,9	86,6	87,2	86,5	87,4	83,0	89,9	
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	90,5	92,0	88,8	92,9	86,1	91,1	90,6	91,8
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,1	86,9	89,3	95,1	90,7	89,1	94,4	90,5
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,8	94,1	95,2	93,4	97,1	91,9	93,8	94,7
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	93,9	100,0	93,8	-	92,0	94,0	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	96,2	-	91,7	-	100,0	-	-	-



# Indici di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

41

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona
Gli orari di apertura degli uffici	86,7	83,6	90,9	91,2	82,6	80,0	96,3	95,0
La cortesia e competenza del personale	95,7	96,2	94,9	100,0	90,2	94,9	100,0	95,0
I tempi di risposta alle richieste	88,5	85,4	86,4	97,4	90,4	82,5	96,7	95,2
I tempi di attesa agli sportelli	78,7	70,0	80,0	100,0	86,7	66,7	100,0	
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	81,7	84,3	78,6	88,6	81,1	71,0	78,3	84,2
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	93,8	93,6	95,8	90,6	95,7	91,3	93,3	90,0
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,2	96,2	96,1	100,0	97,1	98,0	100,0	100,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	96,7	95,0	95,8	94,6	97,9	100,0	100,0	100,0



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	91,8	86,1	89,2	-	92,7	92,2	93,3	96,6
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	89,4	91,4	84,7	-	88,6	85,8	91,4	95,3
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	85,9	84,8	87,3	87,5	-	90,0	-	83,7
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	87,2	86,3	91,0	86,4	-	92,5	-	84,2
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	72,8	70,6	78,9	64,2	-	80,0	-	77,3
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,4	89,1	89,0	83,2	91,6	93,5	88,3	90,7
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	74,7	69,5	75,7	70,3	77,2	79,6	79,6	78,9
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,4	89,9	93,2	88,3	94,6	93,0	96,4	94,0
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	85,1	85,2	79,8	84,6	86,8	86,9	91,1	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	79,5	-	-	-	79,5	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	90,9	-	-	-	90,9	-	-	-



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari di apertura degli uffici	91,4	94,7	82,4	93,3	90,9	92,3	95,0	100,0
La cortesia e competenza del personale	91,4	95,1	91,9	85,7	95,3	80,6	92,3	93,8
I tempi di risposta alle richieste	79,0	88,5	67,7	81,4	83,3	67,6	70,4	87,5
I tempi di attesa agli sportelli	77,4	76,5	71,4	66,7	83,3	100,0	83,3	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	83,7	89,9	78,4	82,9	85,7	78,6	80,0	85,7
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,9	90,0	83,3	97,5	95,7	89,7	92,9	93,3
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,2	95,1	95,4	88,2	100,0	97,4	100,0	100,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	91,9	90,6	87,1	91,7	96,3	92,3	97,1	94,4



# Indici di soddisfazione:

## Utenze domestiche - Confronto temporale

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	94,5	94,4	93,8	94,0	93,6	97,9	-	-	-
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	93,4	94,2	93,8	93,3	92,6	90,9	90,2	93,4	92,7
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	85,4	86,2	90,5	85,0	87,2	85,4	88,5	86,4	88,4
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	88,2	87,4	88,5	86,4	86,8	79,8	86,6	83,5	82,7
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	70,4	68,3	70,5	68,5	67,9	63,2	68,0	64,8	70,8
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,7	90,0	88,5	88,1	86,7	86,0	88,4	91,0	88,8
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	71,9	72,2	72,8	71,5	70,0	64,2	70,6	67,0	67,8
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	93,2	92,6	91,8	89,6	88,3	85,1	90,9	90,2	88,4
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	86,9	86,6	86,0	82,8	78,6	82,4	86,5	86,8	87,7
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	90,5	91,5	90,5	89,2	87,4	83,2	90,1	87,4	87,8
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,1	87,9	90,3	89,4	88,1	83,2	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,8	94,8	95,6	95,2	93,3	89,3	-	-	-
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	93,9	94,1	95,5	96,3	95,0	93,0	-	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	96,2	80,0	88,9	81,8	-	-	-	-	-



# Indici di soddisfazione: UtENZE domestiche - Confronto temporale

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Gli orari di apertura degli uffici	86,7	87,8	86,1	89,1	83,0	85,2	97,0	93,6	95,2
La cortesia e competenza del personale	95,7	95,2	91,0	91,3	88,9	90,9	91,2	96,0	96,7
I tempi di risposta alle richieste	88,5	90,4	85,3	84,9	81,9	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	78,7	74,1	76,6	67,5	72,7	66,1	77,4	82,7	91,3
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	81,7	83,9	81,5	78,9	72,7	78,7	84,6	81,5	86,5
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,2	95,8	94,8	95,2	93,8	93,6	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	96,7	94,0	94,0	94,0	92,9	90,4	-	-	-



# Indici di soddisfazione:

## UtENZE commerciali - Confronto temporale

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	91,8	93,7	92,4	89,0	92,0	96,2	85,7	81,5	76,0
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	89,4	90,4	91,8	88,4	91,1	90,6	87,8	86,2	87,7
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	85,9	87,4	86,7	83,1	82,2	80,9	84,0	80,1	81,5
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	87,2	84,3	85,2	80,1	81,4	76,9	74,9	74,7	75,7
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	72,8	72,9	69,2	65,2	66,9	58,6	62,9	66,5	72,1
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,4	88,1	87,2	83,4	85,0	87,8	92,6	-	92,4
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	74,7	71,5	70,3	68,5	68,4	66,5	71,2	65,5	72,4
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,4	91,8	91,0	86,6	86,1	83,3	81,5	82,2	82,4
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	85,1	85,3	84,4	78,0	71,3	77,8	82,6	82,5	90,6
Gli orari di accesso al centro di raccolta	79,5	80,0	76,9	75,3	67,3	68,1	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	90,9	92,1	94,5	91,9	85,0	80,0	-	-	-



## Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto temporale

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Gli orari di apertura degli uffici	91,4	86,4	87,2	87,0	82,3	85,1	90,2	86,6	93,4
La cortesia e competenza del personale	91,4	94,0	90,8	88,3	87,5	91,7	85,4	86,7	92,8
I tempi di risposta alle richieste	79,0	79,5	79,2	75,9	77,8	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	77,4	73,1	81,5	65,7	67,5	74,4	65,0	63,9	84,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	83,7	76,9	79,8	74,3	76,5	78,9	74,7	73,0	81,9
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,2	95,1	93,3	95,0	91,7	93,9	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	91,9	94,9	91,7	94,3	90,7	92,4	-	-	-



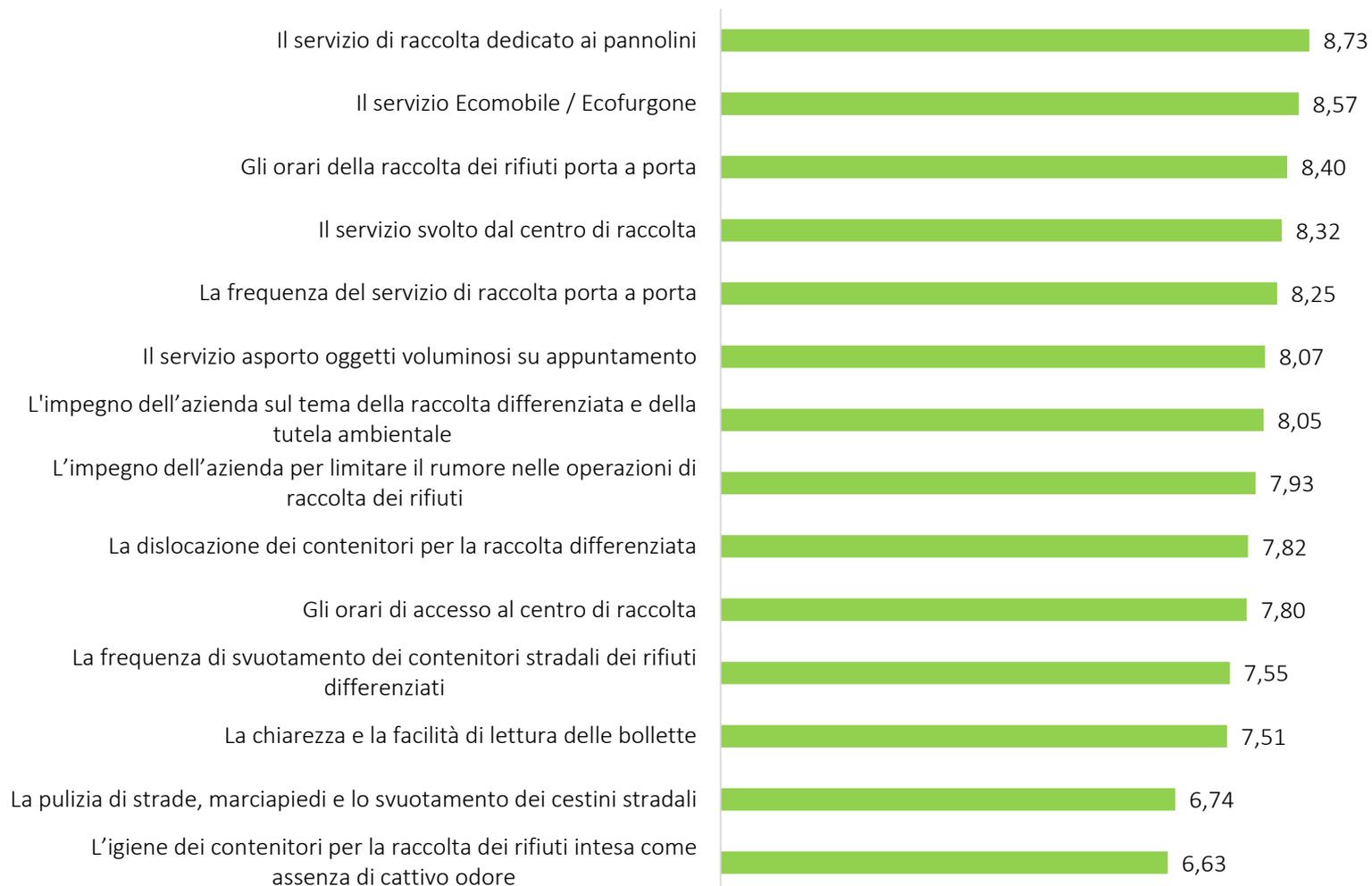
## Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
<b>AREA PRODOTTO / SERVIZIO</b>			
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	93,5	92,9	93,8
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	89,6	88,6	92,5
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	73,0	72,4	74,5
<b>AREA RELAZIONE</b>			
Gli orari di apertura degli uffici	88,6	85,8	86,4
La cortesia e la competenza del personale	93,7	90,6	91,3
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	82,6	81,8	83,2



# Medie di soddisfazione

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



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



ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	2541	8,40	1,74
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	2571	8,25	1,83
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1809	7,55	1,93
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1839	7,82	2,05
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	1807	6,63	2,31
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	3770	7,93	1,94
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	3948	6,74	2,34
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	3914	8,05	1,67
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	3381	7,51	1,91
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1882	8,07	1,92
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1765	7,80	1,84
Il servizio svolto dal centro di raccolta	1759	8,32	1,63
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	345	8,57	1,60
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	26	8,73	1,54



ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	588	7,72	1,86
La cortesia e competenza del personale	670	8,26	1,78
I tempi di risposta alle richieste	721	7,54	2,30
I tempi di attesa agli sportelli	114	7,24	1,97
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	547	7,26	2,08
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	735	7,64	1,57
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	909	8,24	1,37
La frequenza e la puntualità delle informazioni	872	7,99	1,56



# 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	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,40	7,84	8,39	-	8,41	8,45	8,59	8,78
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,25	8,48	8,09	-	8,14	7,92	8,41	8,55
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,55	7,39	7,93	7,48	-	7,76	-	7,53
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	7,82	7,77	8,20	7,65	-	8,15	-	7,64
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,63	6,42	7,03	6,21	-	7,21	-	6,92
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7,93	7,82	7,97	7,36	8,04	8,17	8,02	8,20
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	6,74	6,51	6,88	6,48	6,65	6,79	7,20	7,22
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,05	7,84	8,15	7,59	8,24	8,09	8,43	8,16
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,51	7,54	7,32	7,44	7,52	7,45	7,92	
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	8,07	8,22	7,86	8,19	7,68	8,04	8,19	8,28
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,80	7,74	7,82	7,95	7,62	7,71	8,28	7,91
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,32	8,28	8,39	8,12	8,36	7,94	8,57	8,42
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,57	8,77	8,60	-	8,42	8,67	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,73	-	8,25	-	9,14	-	-	-



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari di apertura degli uffici	7,72	7,69	7,61	7,84	7,53	7,62	8,17	8,11
La cortesia e competenza del personale	8,26	8,45	8,09	8,23	8,18	7,93	8,25	8,72
I tempi di risposta alle richieste	7,54	7,60	7,13	7,76	7,63	7,30	7,33	8,57
I tempi di attesa agli sportelli	7,24	6,95	7,38	6,78	7,81	6,78	7,50	8,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,26	7,49	6,81	7,27	7,10	7,20	7,09	8,00
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,64	7,49	7,69	7,47	7,83	7,55	8,02	8,12
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,24	8,19	7,97	7,92	8,37	8,39	8,51	8,80
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,99	7,96	7,66	7,78	8,15	8,10	8,15	8,53



## 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	8,40	8,51	8,21
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,25	8,43	7,97
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,55	7,54	7,56
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	7,82	7,85	7,78
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,63	6,58	6,69
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7,93	7,95	7,89
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	6,74	6,77	6,71
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,05	8,08	8,01
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,51	7,59	7,38
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	8,07	8,07	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,80	7,84	6,90
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,32	8,34	7,91
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,57	8,57	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,73	8,73	-



## Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	7,72	7,68	7,79
La cortesia e competenza del personale	8,26	8,35	8,16
I tempi di risposta alle richieste	7,54	7,77	7,26
I tempi di attesa agli sportelli	7,24	7,33	7,13
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,26	7,15	7,39
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,64	7,73	7,56
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,24	8,38	8,03
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,99	8,17	7,73



## Medie 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	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,51	7,87	8,65	-	8,55	8,52	8,73	8,87
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,43	8,56	8,32	-	8,32	8,14	8,61	8,69
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,54	7,34	7,98	7,44	-	7,81	-	7,61
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	7,85	7,81	8,27	7,61	-	8,15	-	7,72
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,58	6,33	7,00	6,19	-	7,22	-	6,97
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7,95	7,81	8,00	7,36	8,01	8,10	8,13	8,34
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	6,77	6,50	7,00	6,54	6,60	6,79	7,29	7,34
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,08	7,82	8,26	7,56	8,26	8,05	8,52	8,26
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,59	7,61	7,53	7,48	7,56	7,46	7,94	
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	8,07	8,22	7,86	8,19	7,68	8,04	8,19	8,28
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,84	7,74	7,82	7,95	7,76	7,71	8,28	7,91
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,34	8,28	8,39	8,12	8,44	7,94	8,57	8,42
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,57	8,77	8,60	-	8,42	8,67	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,73	-	8,25	-	9,14	-	-	-



## 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	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona
Gli orari di apertura degli uffici	7,68	7,53	7,73	7,85	7,35	7,63	8,22	8,25
La cortesia e competenza del personale	8,35	8,44	8,29	8,54	7,94	8,03	8,56	9,00
I tempi di risposta alle richieste	7,77	7,56	7,59	8,28	7,87	7,58	7,83	8,86
I tempi di attesa agli sportelli	7,33	6,70	7,80	8,33	7,93	6,50	6,50	
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,15	7,18	6,98	7,54	6,89	6,84	7,04	7,84
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,73	7,54	7,96	7,22	8,03	7,70	8,07	8,40
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,38	8,26	8,04	8,21	8,52	8,57	8,80	9,31
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,17	8,04	7,86	8,08	8,26	8,35	8,52	9,19



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

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	8,21	7,77	8,01	-	8,15	8,35	8,39	8,63
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	7,97	8,31	7,76	-	7,81	7,60	8,14	8,33
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,56	7,46	7,87	7,54	-	7,70	-	7,43
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	7,78	7,72	8,12	7,70	-	8,15	-	7,53
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,69	6,58	7,06	6,23	-	7,20	-	6,85
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7,89	7,83	7,91	7,35	8,09	8,28	7,85	7,93
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	6,71	6,52	6,71	6,40	6,75	6,80	7,09	7,06
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,01	7,88	8,00	7,64	8,19	8,16	8,31	8,00
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,38	7,41	7,01	7,38	7,43	7,44	7,90	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	6,90	-	-	-	6,90	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	7,91	-	-	-	7,91	-	-	-



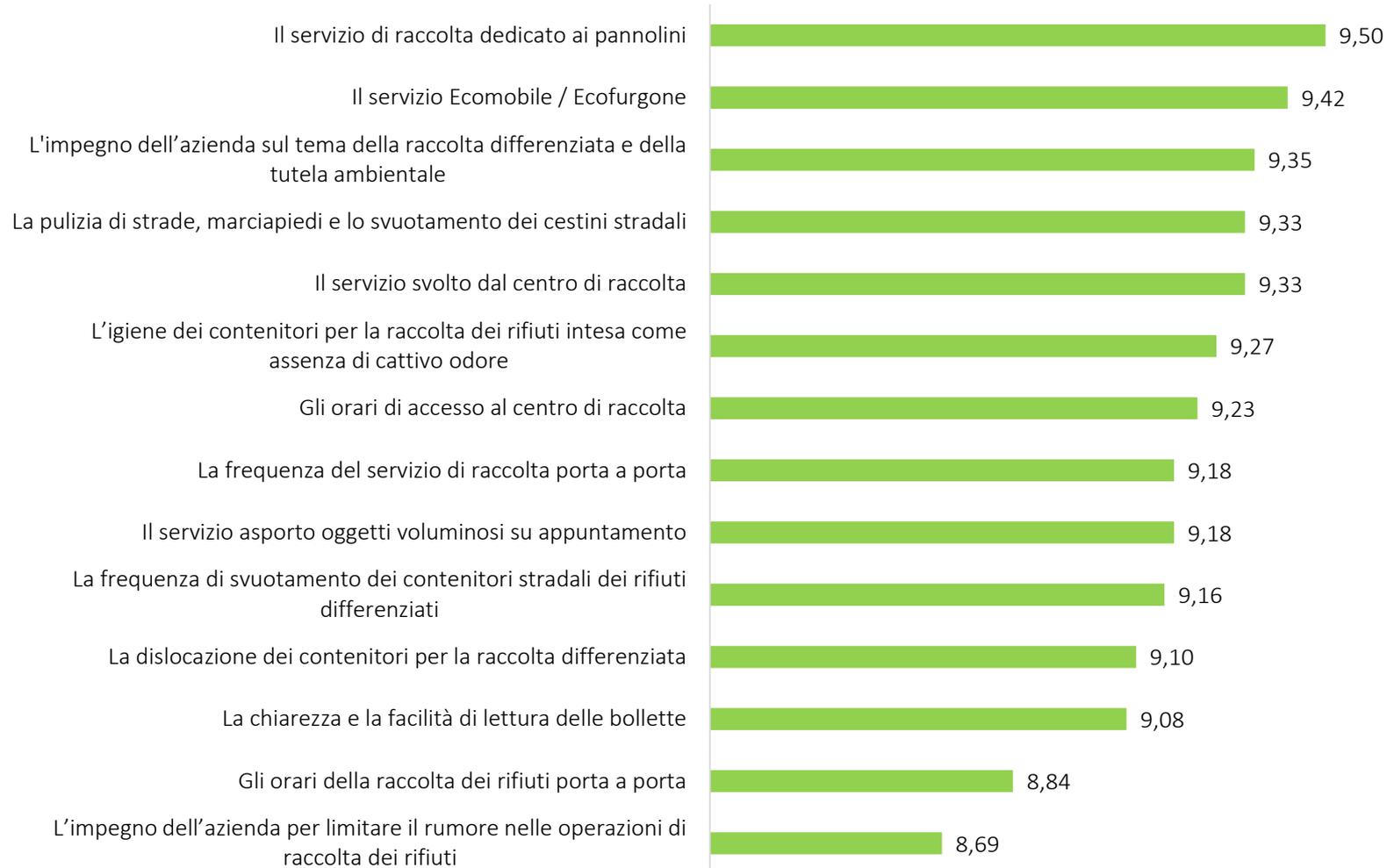
## Medie di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona
Gli orari di apertura degli uffici	7,79	7,97	7,49	7,83	7,79	7,62	8,10	7,75
La cortesia e competenza del personale	8,16	8,45	7,90	7,95	8,47	7,81	7,92	8,38
I tempi di risposta alle richieste	7,26	7,67	6,71	7,28	7,37	6,97	6,78	8,19
I tempi di attesa agli sportelli	7,13	7,24	6,93	6,00	7,50	7,33	7,83	8,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,39	7,99	6,67	7,00	7,31	7,61	7,15	8,21
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,56	7,44	7,50	7,68	7,62	7,46	8,00	7,93
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,03	8,08	7,89	7,59	8,09	8,15	8,14	8,37
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,73	7,82	7,44	7,47	7,94	7,79	7,68	7,94

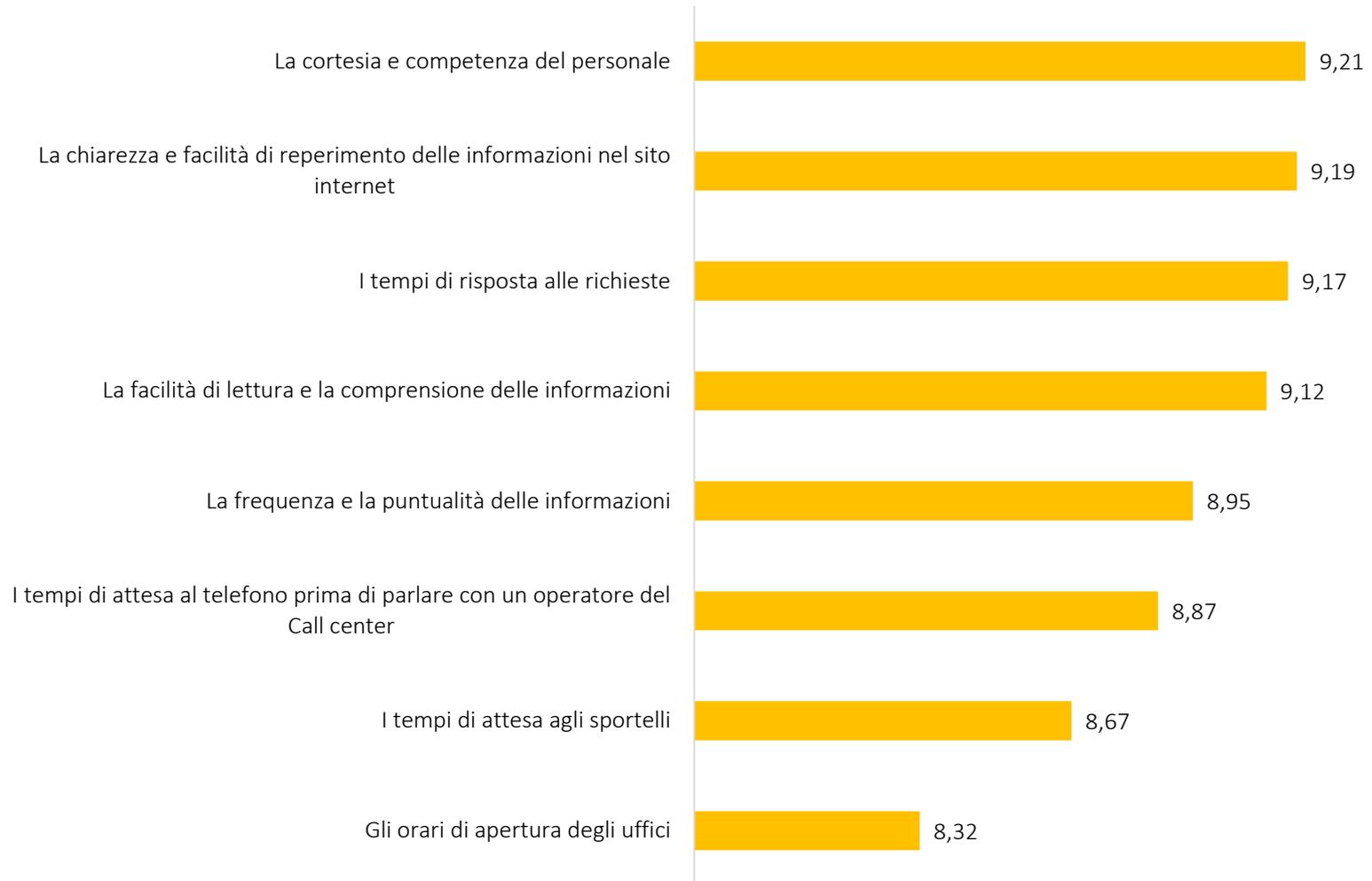


# Indici di importanza

## 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	2567	8,84	1,71
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	2581	9,18	1,23
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1833	9,16	1,35
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1849	9,10	1,37
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	1843	9,27	1,41
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	3929	8,69	1,74
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	4032	9,33	1,20
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	4029	9,35	1,09
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	3569	9,08	1,35
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	2262	9,18	1,25
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1777	9,23	1,15
Il servizio svolto dal centro di raccolta	1783	9,33	1,05
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	346	9,42	1,04
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	26	9,50	0,99



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	651	8,32	2,21
La cortesia e competenza del personale	669	9,21	1,15
I tempi di risposta alle richieste	725	9,17	1,23
I tempi di attesa agli sportelli	126	8,67	1,91
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	564	8,87	1,45
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	745	9,19	1,05
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	921	9,12	1,19
La frequenza e la puntualità delle informazioni	900	8,95	1,27



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,84	9,02	8,77	-	8,75	8,53	8,98	9,04
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,18	9,26	9,13	-	9,06	9,09	9,27	9,38
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,16	9,26	9,06	9,03	-	9,12	-	9,16
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,10	9,16	9,01	9,04	-	9,17	-	9,08
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,27	9,32	9,17	9,16	-	9,32	-	9,32
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,69	8,76	8,53	8,74	8,54	8,62	8,89	8,92
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,33	9,46	9,25	9,31	9,20	9,31	9,34	9,36
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,35	9,38	9,33	9,25	9,35	9,29	9,41	9,36
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,08	9,11	9,12	9,17	8,90	9,13	9,16	
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,18	9,38	9,03	9,28	8,91	8,92	9,29	9,34
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,23	9,31	9,24	9,22	9,12	9,13	9,28	9,39
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,33	9,40	9,33	9,44	9,18	9,19	9,47	9,52
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,42	9,66	9,55	-	9,12	9,52	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,50	-	9,25	-	9,71	-	-	-



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari di apertura degli uffici	8,32	8,47	8,26	7,99	8,49	7,93	8,18	8,77
La cortesia e competenza del personale	9,21	9,26	9,05	9,23	9,20	9,20	9,08	9,64
I tempi di risposta alle richieste	9,17	9,15	9,02	9,18	9,28	9,21	9,16	9,43
I tempi di attesa agli sportelli	8,67	8,17	8,74	9,40	9,18	9,36	8,67	4,50
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,87	8,76	8,78	8,89	8,95	8,90	8,91	9,35
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,19	9,18	9,32	9,08	9,17	9,19	9,02	9,23
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,12	9,16	8,97	8,89	9,13	9,27	9,19	9,26
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,95	8,94	8,84	8,84	8,99	9,17	8,91	9,09



## 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	8,84	8,92	8,70
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,18	9,20	9,16
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,16	9,10	9,24
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,10	9,04	9,18
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,27	9,19	9,38
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,69	8,85	8,44
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,33	9,24	9,48
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,35	9,33	9,39
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,08	9,14	8,99
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,18	9,18	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,23	9,25	8,79
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,33	9,35	8,91
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,42	9,42	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,50	9,50	-



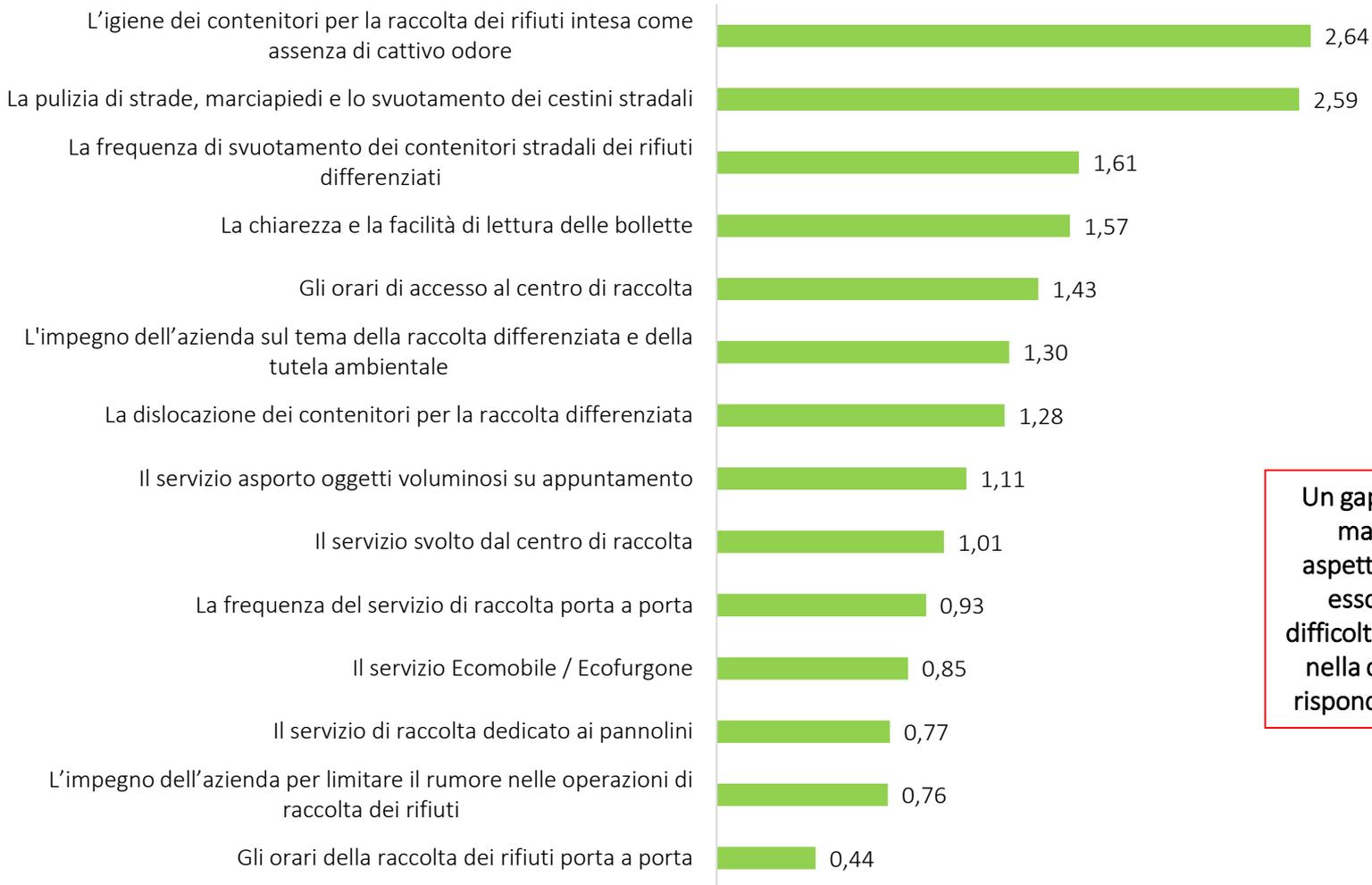
## Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,32	8,65	7,90
La cortesia e competenza del personale	9,21	9,09	9,36
I tempi di risposta alle richieste	9,17	9,05	9,31
I tempi di attesa agli sportelli	8,67	8,69	8,64
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,87	8,67	9,09
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,19	9,32	9,07
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,12	9,27	8,91
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,95	9,10	8,73



# Gap tra qualità attesa e percepita

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

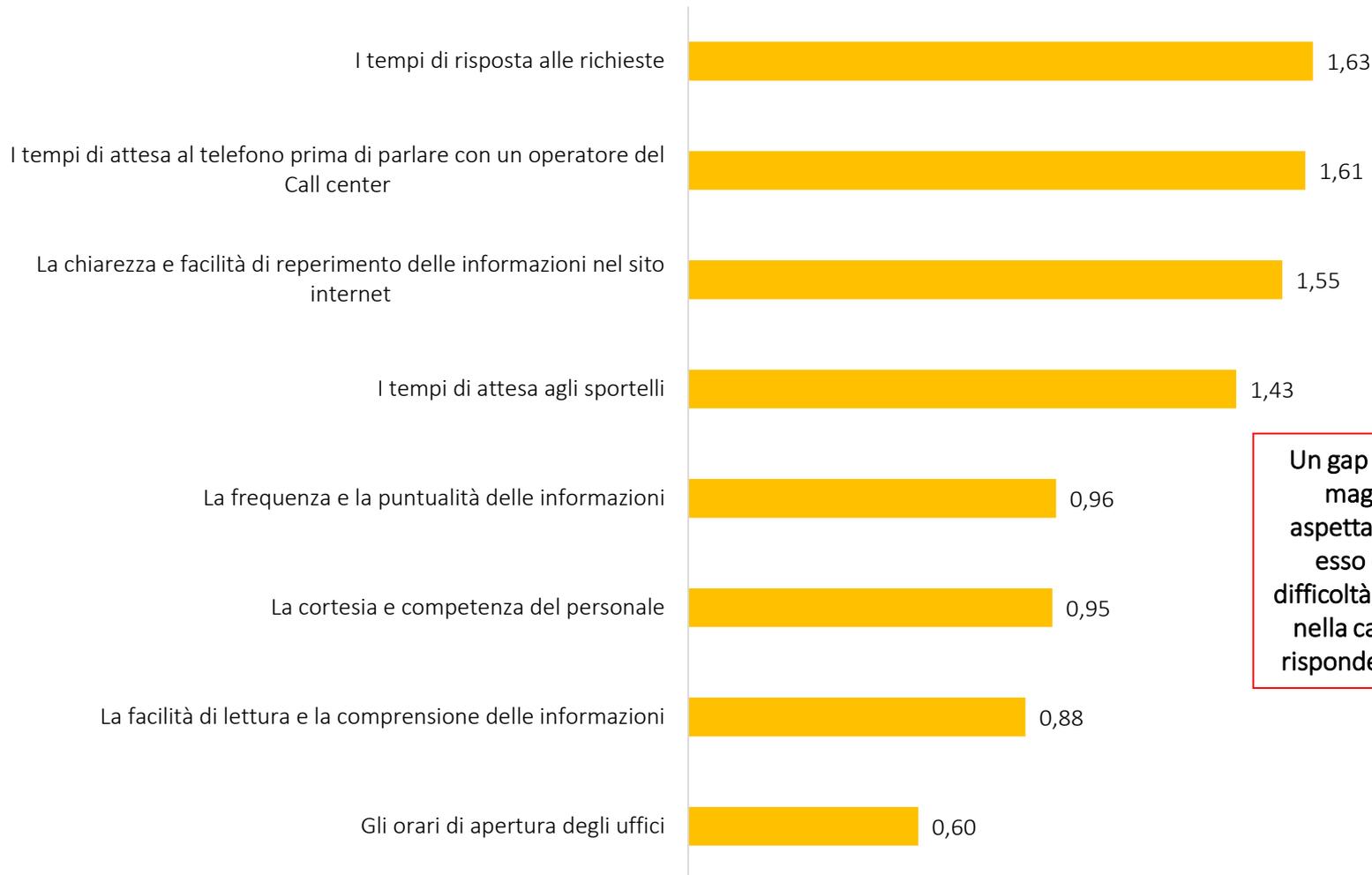


Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.



# 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

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,84	8,40	0,44
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,18	8,25	0,93
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,16	7,55	1,61
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,10	7,82	1,28
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,27	6,63	2,64
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,69	7,93	0,76
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,33	6,74	2,59
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,35	8,05	1,30
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,08	7,51	1,57
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,18	8,07	1,11
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,23	7,80	1,43
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,33	8,32	1,01
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,42	8,57	0,85
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,50	8,73	0,77



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,32	7,72	0,60
La cortesia e competenza del personale	9,21	8,26	0,95
I tempi di risposta alle richieste	9,17	7,54	1,63
I tempi di attesa agli sportelli	8,67	7,24	1,43
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,87	7,26	1,61
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,19	7,64	1,55
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,12	8,24	0,88
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,95	7,99	0,96



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,44	1,18	0,38	-	0,34	0,08	0,39	0,26
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,93	0,78	1,04	-	0,92	1,17	0,86	0,83
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,61	1,87	1,13	1,55	-	1,36	-	1,63
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,28	1,39	0,81	1,39	-	1,02	-	1,44
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,64	2,90	2,14	2,95	-	2,11	-	2,40
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,76	0,94	0,56	1,38	0,50	0,45	0,87	0,72
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,59	2,95	2,37	2,83	2,55	2,52	2,14	2,14
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,30	1,54	1,18	1,66	1,11	1,20	0,98	1,20
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,57	1,57	1,80	1,73	1,38	1,68	1,24	-
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,11	1,16	1,17	1,09	1,23	0,88	1,10	1,06
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,43	1,57	1,42	1,27	1,50	1,42	1,00	1,48
Il servizio svolto dal centro di raccolta	1,01	1,12	0,94	1,32	0,82	1,25	0,90	1,10
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,85	0,89	0,95	-	0,70	0,85	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,77	-	1,00	-	0,57	-	-	-



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari di apertura degli uffici	0,60	0,78	0,65	0,15	0,96	0,31	0,01	0,66
La cortesia e competenza del personale	0,95	0,81	0,96	1,00	1,02	1,27	0,83	0,92
I tempi di risposta alle richieste	1,63	1,55	1,89	1,42	1,65	1,91	1,83	0,86
I tempi di attesa agli sportelli	1,43	1,22	1,36	2,62	1,37	2,58	1,17	-3,50
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,61	1,27	1,97	1,62	1,85	1,70	1,82	1,35
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,55	1,69	1,63	1,61	1,34	1,64	1,00	1,11
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,88	0,97	1,00	0,97	0,76	0,88	0,68	0,46
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,96	0,98	1,18	1,06	0,84	1,07	0,76	0,56



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

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,44	0,41	0,49
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,93	0,77	1,19
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,61	1,56	1,68
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,28	1,19	1,40
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,64	2,61	2,69
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,76	0,90	0,55
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,59	2,47	2,77
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,30	1,25	1,38
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,57	1,55	1,61
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,11	1,11	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,43	1,41	1,89
Il servizio svolto dal centro di raccolta	1,01	1,01	1,00
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,85	0,85	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,77	0,77	-



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	0,60	0,97	0,11
La cortesia e competenza del personale	0,95	0,74	1,20
I tempi di risposta alle richieste	1,63	1,28	2,05
I tempi di attesa agli sportelli	1,43	1,36	1,51
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,61	1,52	1,70
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,55	1,59	1,51
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,88	0,89	0,88
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,96	0,93	1,00



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,41	1,26	0,34	-	0,23	-0,01	0,32	0,29
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,77	0,78	0,82	-	0,77	0,83	0,67	0,74
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,56	1,86	1,03	1,51	-	1,24	-	1,53
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,19	1,30	0,70	1,29	-	0,93	-	1,35
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,61	2,92	2,17	2,80	-	1,89	-	2,34
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,90	1,10	0,66	1,52	0,70	0,66	0,97	0,77
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,47	2,89	2,19	2,60	2,47	2,34	2,07	1,89
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,25	1,56	1,06	1,57	1,07	1,10	0,91	1,10
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,55	1,59	1,67	1,78	1,37	1,69	1,22	-
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,11	1,16	1,17	1,09	1,23	0,88	1,10	1,06
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,41	1,57	1,42	1,27	1,42	1,42	1,00	1,48
Il servizio svolto dal centro di raccolta	1,01	1,12	0,94	1,32	0,79	1,25	0,90	1,10
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,85	0,89	0,95	-	0,70	0,85	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,77	-	1,00	-	0,57	-	-	-



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

81

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari di apertura degli uffici	0,97	1,07	0,85	0,81	1,53	0,90	0,15	1,00
La cortesia e competenza del personale	0,74	0,74	0,61	0,72	0,98	0,92	0,37	0,65
I tempi di risposta alle richieste	1,28	1,50	1,38	0,82	1,32	1,09	1,20	0,62
I tempi di attesa agli sportelli	1,36	1,16	1,26	1,00	1,20	2,64	2,17	0,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,52	1,44	1,60	1,35	1,68	1,61	1,66	1,46
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,59	1,77	1,56	2,12	1,30	1,39	0,66	1,24
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,89	1,00	1,06	1,05	0,81	0,80	0,44	0,19
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,93	0,93	1,17	1,18	0,94	0,96	0,66	0,19



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,49	1,04	0,47	-	0,53	0,22	0,49	0,21
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	1,19	0,80	1,36	-	1,20	1,65	1,13	0,97
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,68	1,91	1,25	1,60	-	1,52	-	1,76
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,40	1,51	0,95	1,53	-	1,13	-	1,57
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,69	2,86	2,10	3,18	-	2,40	-	2,49
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,55	0,65	0,44	1,21	0,12	0,14	0,72	0,68
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,77	3,07	2,62	3,14	2,70	2,74	2,22	2,49
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,38	1,51	1,34	1,77	1,20	1,32	1,07	1,36
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,61	1,56	1,99	1,67	1,42	1,65	1,25	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,89	-	-	-	1,89	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	1,00	-	-	-	1,00	-	-	-



## 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Gli orari di apertura degli uffici	0,11	0,29	0,46	-0,43	0,23	-0,37	-0,14	0,16
La cortesia e competenza del personale	1,20	0,95	1,29	1,26	1,06	1,71	1,31	1,25
I tempi di risposta alle richieste	2,05	1,62	2,35	1,97	2,01	2,85	2,52	1,19
I tempi di attesa agli sportelli	1,51	1,29	1,47	3,43	1,83	2,42	0,84	-3,50
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,70	1,00	2,27	1,89	2,01	1,76	1,99	1,22
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,51	1,61	1,68	1,19	1,38	1,80	1,17	1,00
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,88	0,91	0,92	0,90	0,68	0,99	0,97	0,69
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1,00	1,06	1,19	0,92	0,66	1,21	0,89	0,89



# 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

a)

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

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

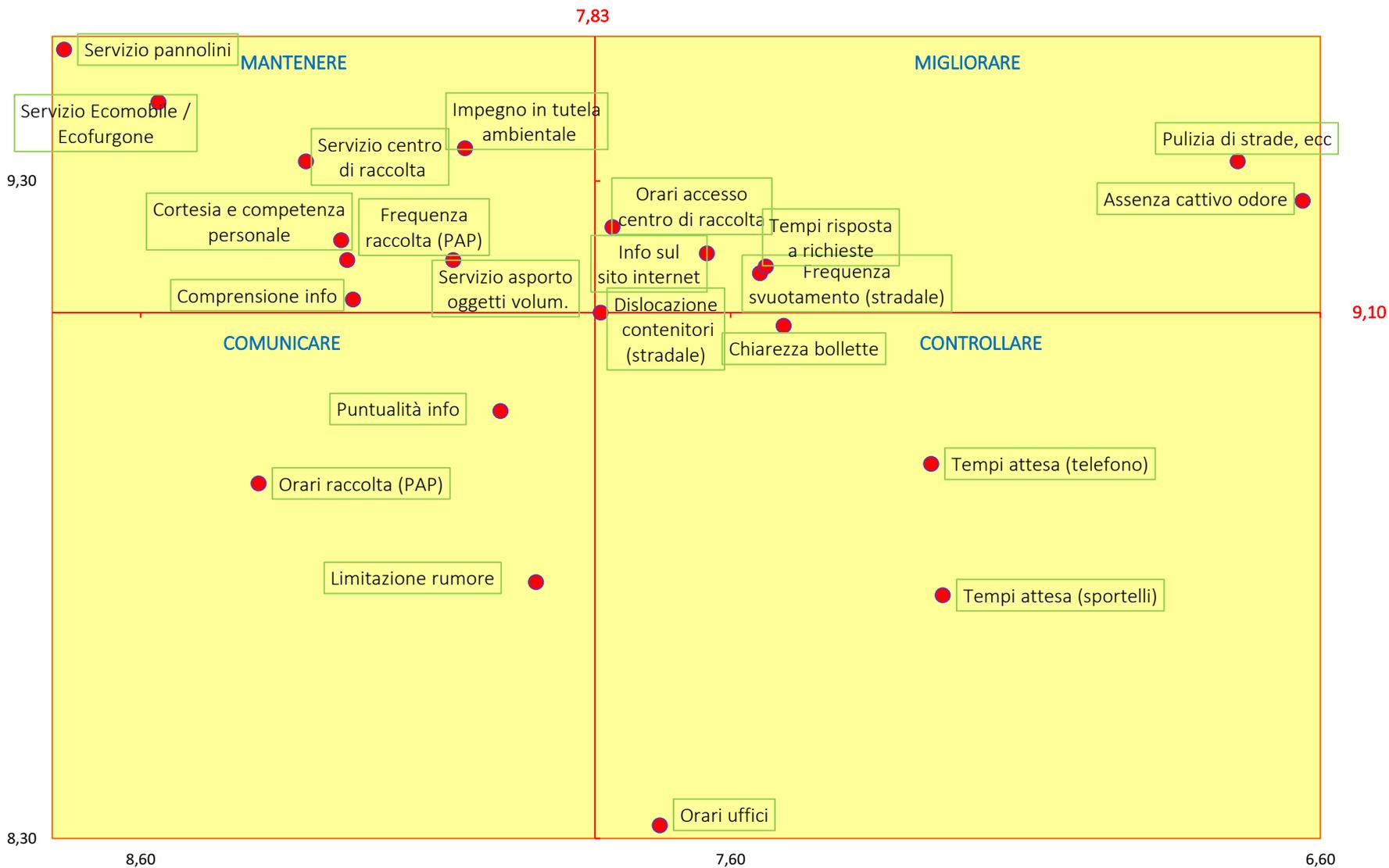


# La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	 <b>MANTENERE</b>	<b>MIGLIORARE</b> 	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini</li> <li>✓ Il servizio Ecomobile / Ecofurgone</li> <li>✓ L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale</li> <li>✓ Il servizio svolto dal centro di raccolta</li> <li>✓ La cortesia e competenza del personale</li> <li>✓ La frequenza del servizio di raccolta porta a porta</li> <li>✓ Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento</li> <li>✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali</li> <li>✓ L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore</li> <li>✓ Gli orari di accesso al centro di raccolta</li> <li>✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet</li> <li>✓ I tempi di risposta alle richieste</li> <li>✓ La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati</li> <li>✓ La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata</li> </ul>	
	<b>COMUNICARE</b>	<b>CONTROLLARE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni</li> <li>✓ Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta</li> <li>✓ L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette</li> <li>✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center</li> <li>✓ I tempi di attesa agli sportelli</li> <li>✓ Gli orari di apertura degli uffici</li> </ul>	
-			



# La mappa delle priorità di intervento

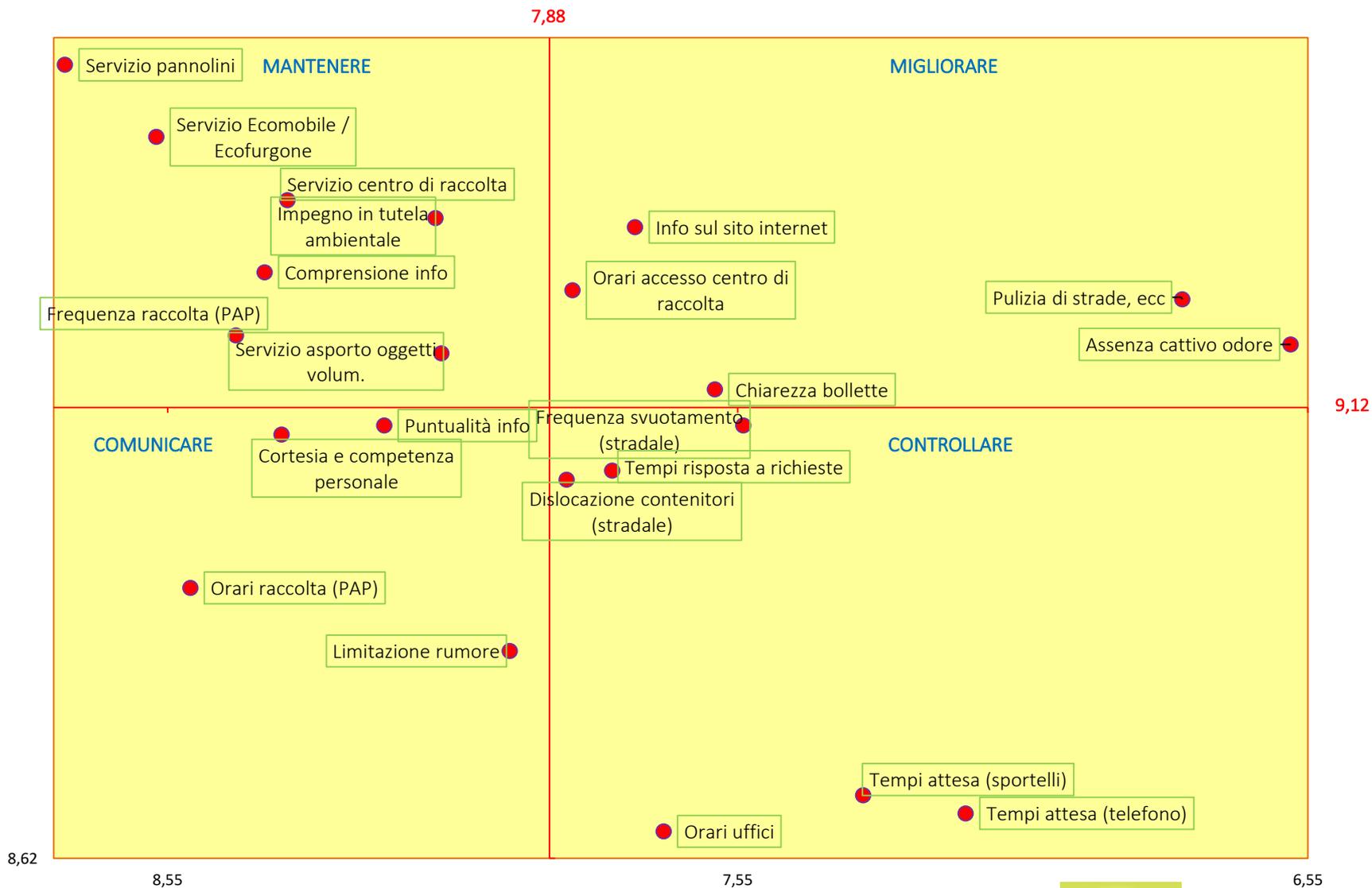


# La mappa delle priorità di intervento: Utenze Domestiche

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA		<b>MANTENERE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini</li> <li>✓ Il servizio Ecomobile / Ecofurgone</li> <li>✓ Il servizio svolto dal centro di raccolta</li> <li>✓ L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale</li> <li>✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni</li> <li>✓ La frequenza del servizio di raccolta porta a porta</li> <li>✓ Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento</li> </ul>	<b>MIGLIORARE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet</li> <li>✓ Gli orari di accesso al centro di raccolta</li> <li>✓ La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali</li> <li>✓ L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore</li> <li>✓ La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette</li> </ul>
	<b>COMUNICARE</b>	<b>CONTROLLARE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni</li> <li>✓ La cortesia e competenza del personale</li> <li>✓ Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta</li> <li>✓ L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati</li> <li>✓ I tempi di risposta alle richieste</li> <li>✓ La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata</li> <li>✓ I tempi di attesa agli sportelli</li> <li>✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center</li> <li>✓ Gli orari di apertura degli uffici</li> </ul>	
-			



# La mappa delle priorità di intervento: Utenze Domestiche

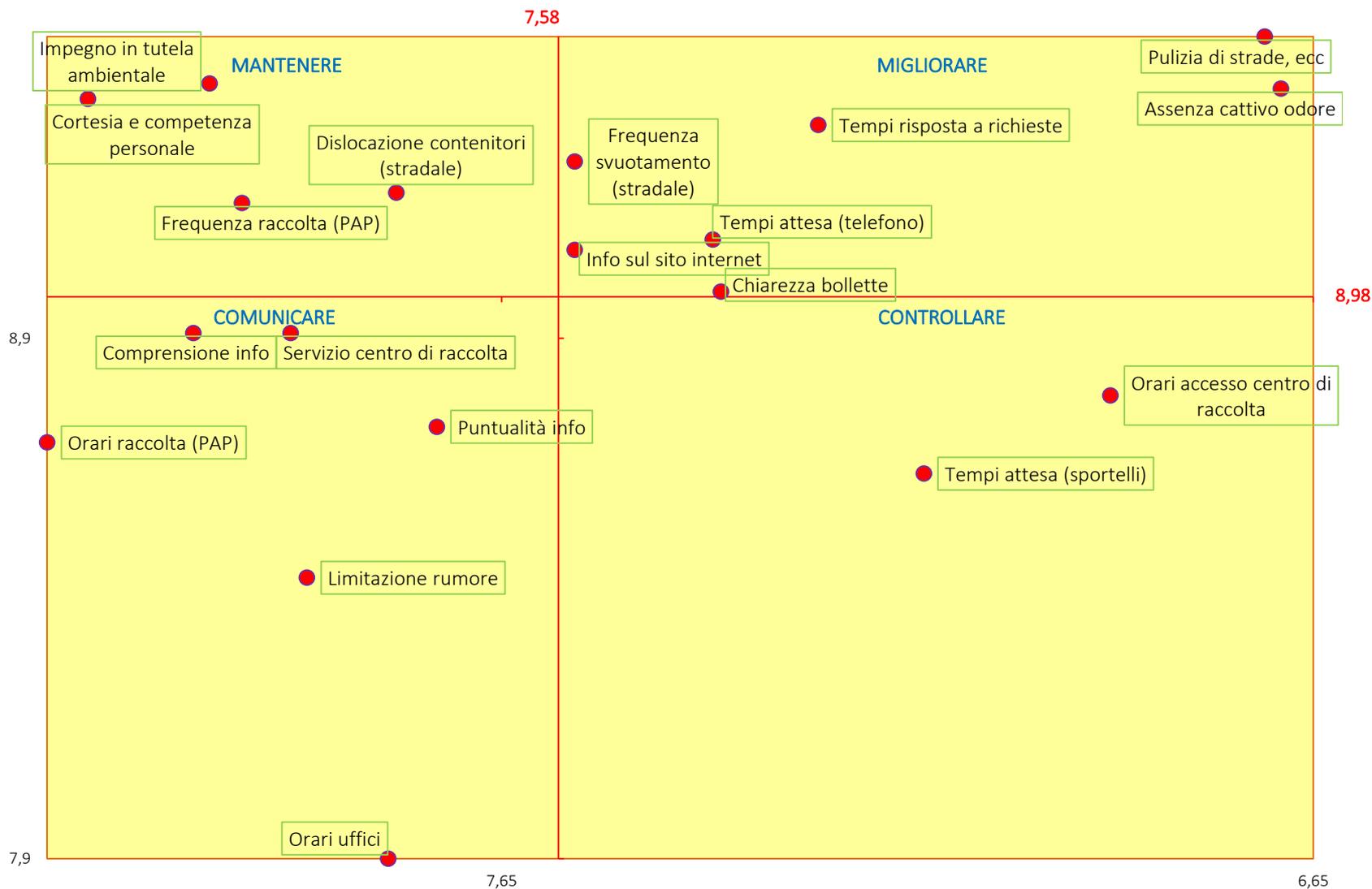


# La mappa delle priorità di intervento: Utenze Commerciali

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	 <b>MANTENERE</b>	<b>MIGLIORARE</b> 	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale</li> <li>✓ La cortesia e competenza del personale</li> <li>✓ La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata</li> <li>✓ La frequenza del servizio di raccolta porta a porta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali</li> <li>✓ L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore</li> <li>✓ I tempi di risposta alle richieste</li> <li>✓ La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati</li> <li>✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center</li> <li>✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet</li> <li>✓ La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette</li> </ul>	
	<b>COMUNICARE</b>	<b>CONTROLLARE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni</li> <li>✓ Il servizio svolto dal centro di raccolta</li> <li>✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni</li> <li>✓ Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta</li> <li>✓ L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti</li> <li>✓ Gli orari di apertura degli uffici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gli orari di accesso al centro di raccolta</li> <li>✓ I tempi di attesa agli sportelli</li> </ul>	
-			



# La mappa delle priorità di intervento: Utenze Commerciali



# 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 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014	Veritas 2013	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI 2018					
							Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino-Treporti
<b>Insufficiente</b>	22,2%	28,3%	26,8%	25,6%	27,8%	28,1%	29,3%	19,7%	22,9%	15,8%	20,6%	14,8%
<b>Sufficiente</b>	52,4%	45,9%	46,5%	45,0%	47,3%	57,3%	46,6%	51,6%	56,9%	54,9%	51,7%	66,2%
<b>Eccessiva</b>	2,6%	2,6%	2,7%	3,7%	4,7%	5,2%	2,2%	2,4%	6,6%	0,8%	2,9%	3,1%
<b>Non risponde</b>	22,8%	23,2%	24,0%	25,7%	20,2%	9,4%	21,9%	26,3%	13,6%	28,5%	24,8%	15,9%



*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?*

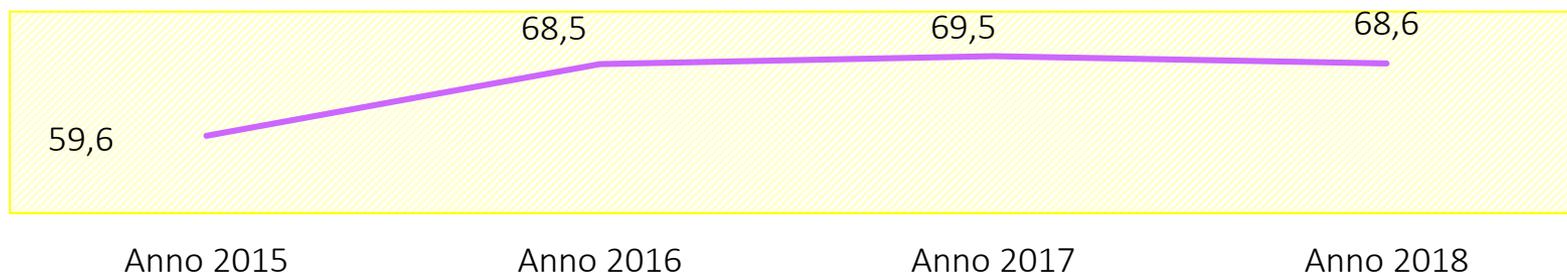


	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI 2018												
	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014	Veritas 2013	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano -Marcon-Quarto-Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino-Treporti	Cavarzere -Cona
Sì e l'ho utilizzato	68,6%	69,5%	68,5%	59,6%	58,5%	64,9%	51,5%	73,1%	63,0%	84,0%	75,0%	79,7%	72,1%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	22,1%	19,1%	20,6%	27,7%	24,9%	16,5%	28,6%	22,1%	23,5%	13,4%	22,0%	17,3%	23,3%
No	9,3%	11,4%	10,9%	12,7%	16,6%	18,6%	19,9%	4,8%	13,5%	2,6%	3,0%	3,0%	4,6%



*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: 110 utenti chiedono di estendere gli orari dell'Ecocentro, 10 utenti vorrebbero meno restrizioni presso il Centro di raccolta e 6 chiedono di migliorare in generale il servizio offerto 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)	38	18,7%
Tempi di attesa per l'appuntamento	123	60,6%
Tariffe alte	3	1,5%
Ritiro degli ingombranti grandi	2	1,0%
Più volume per il ritiro ingombranti	2	1,0%
Più frequenza	2	1,0%
Flessibilità di orario	2	1,0%
Altro	6	3,0%
Non sa / non risponde	25	12,2%



# Servizio di pulizia della battigia

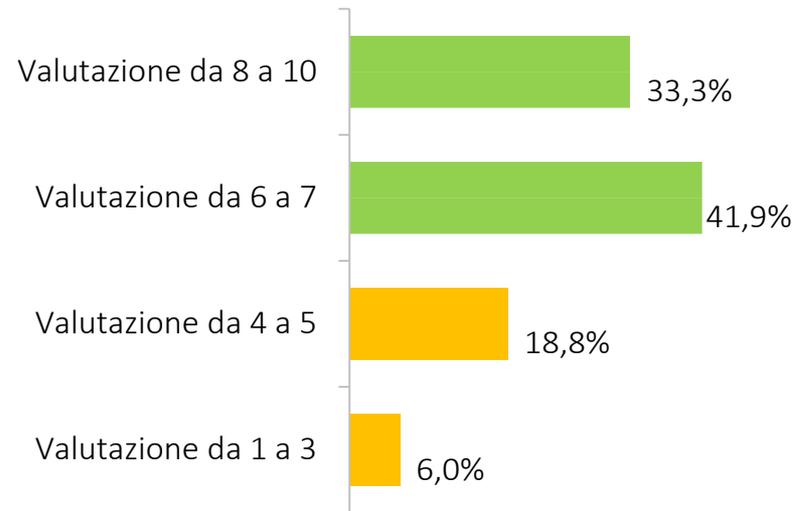
Lei conosce il servizio di pulizia della battigia?



	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016	Anno 2015	Anno 2014	Anno 2013
Sì	35,7%	43,4%	42,0%	35,1%	35,9%	35,5%
No	64,3%	56,6%	58,0%	64,9%	64,1%	64,5%

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti dell'ULT di Chioggia

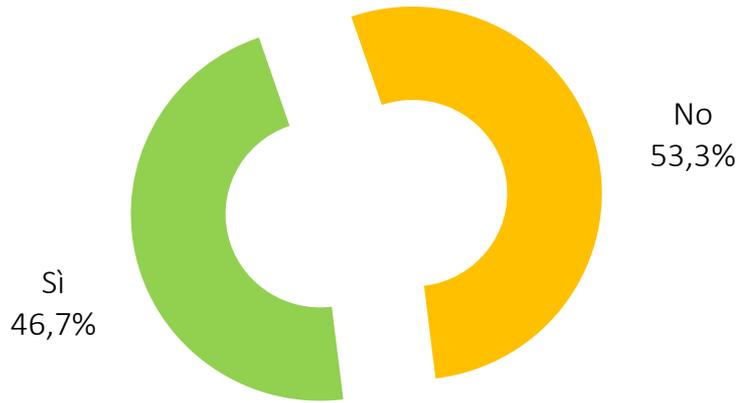
A suo parere quanto è soddisfacente il servizio di pulizia della battigia? (Media: 6,57)



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

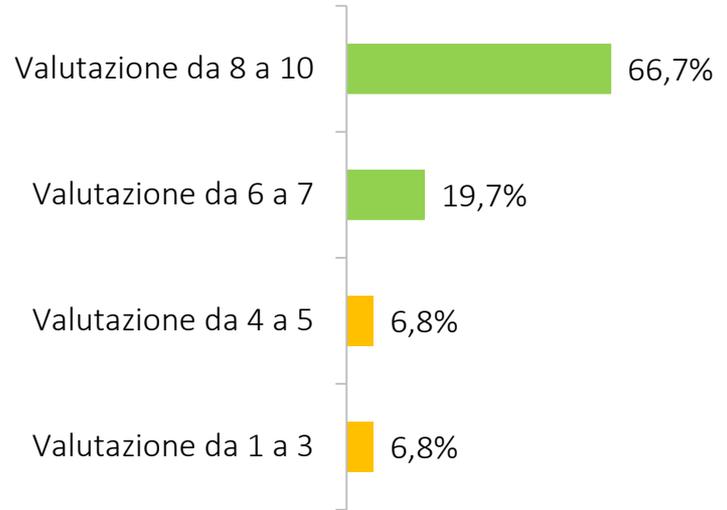
*Lei conosce il servizio di raccolta porta a porta della carta e degli imballaggi per le attività commerciali?*

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



	Venezia	Chioggia
Sì	42,7%	50,7%
No	57,3%	49,3%

*A suo parere quanto è soddisfacente il servizio?*  
(Media: 7,68)



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

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	39,1%	56,6%
No	48,4%	30,3%
Non saprei	12,5%	13,1%



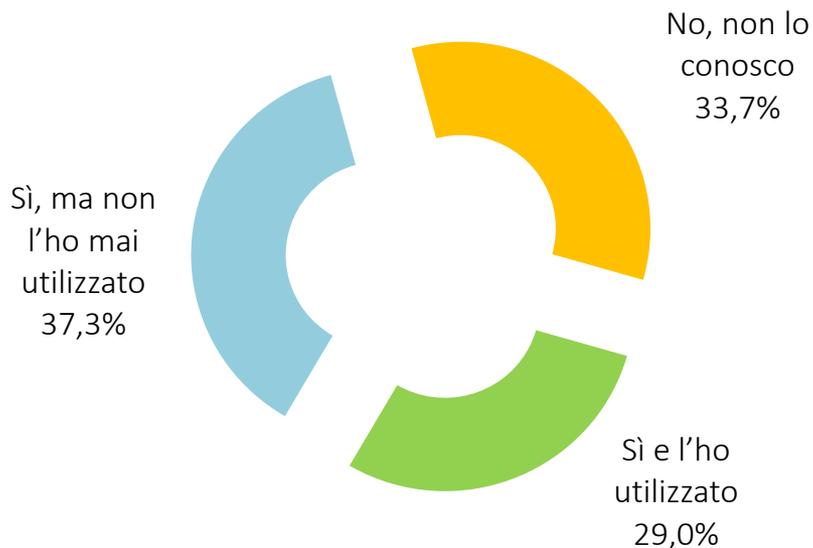
# Raccolta porta a porta con contenitore più grande per utenti commerciali

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?*



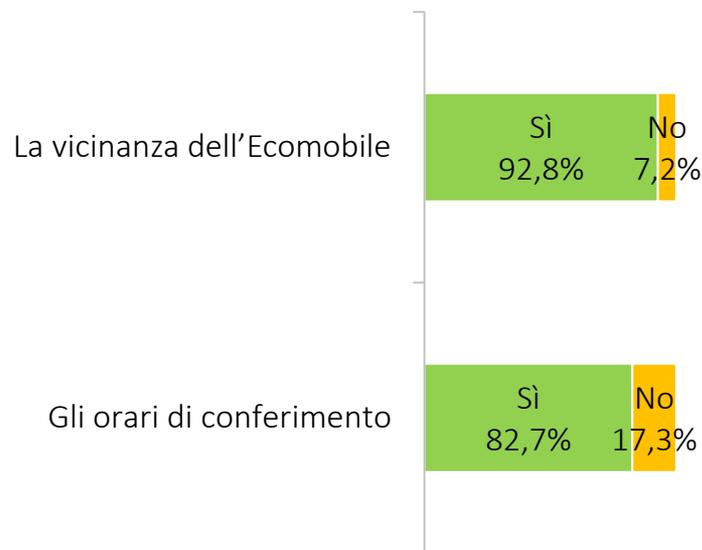
## Lei conosce l'Ecomobile / Ecofurgone?



	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016	Anno 2015	Anno 2014	Anno 2013
Sì e l'ho utilizzato	29,0%	32,5%	31,2%	34,0%	30,3%	32,6%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	37,3%	31,8%	39,5%	41,6%	32,3%	29,0%
No, non lo conosco	33,7%	35,7%	29,4%	24,5%	37,4%	38,4%

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

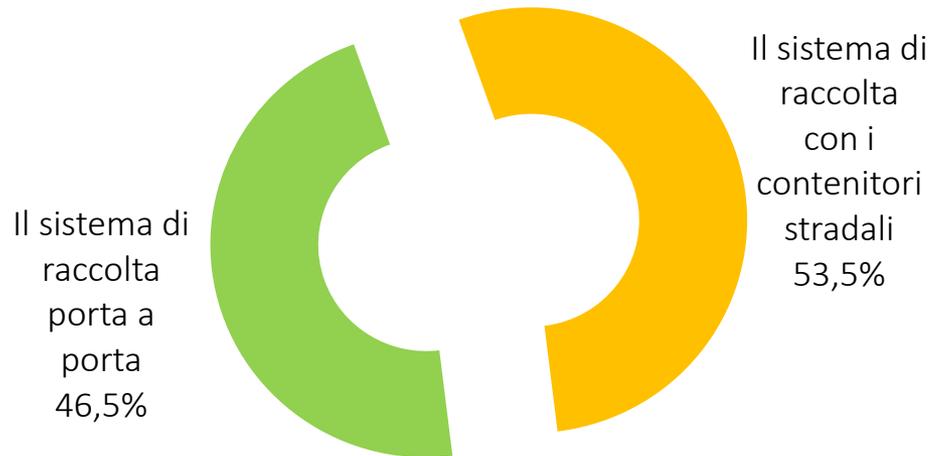
## A suo parere i seguenti aspetti relativi all'Ecomobile/Ecofurgone sono adeguati?



# Attuale raccolta o cambiare?

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?*



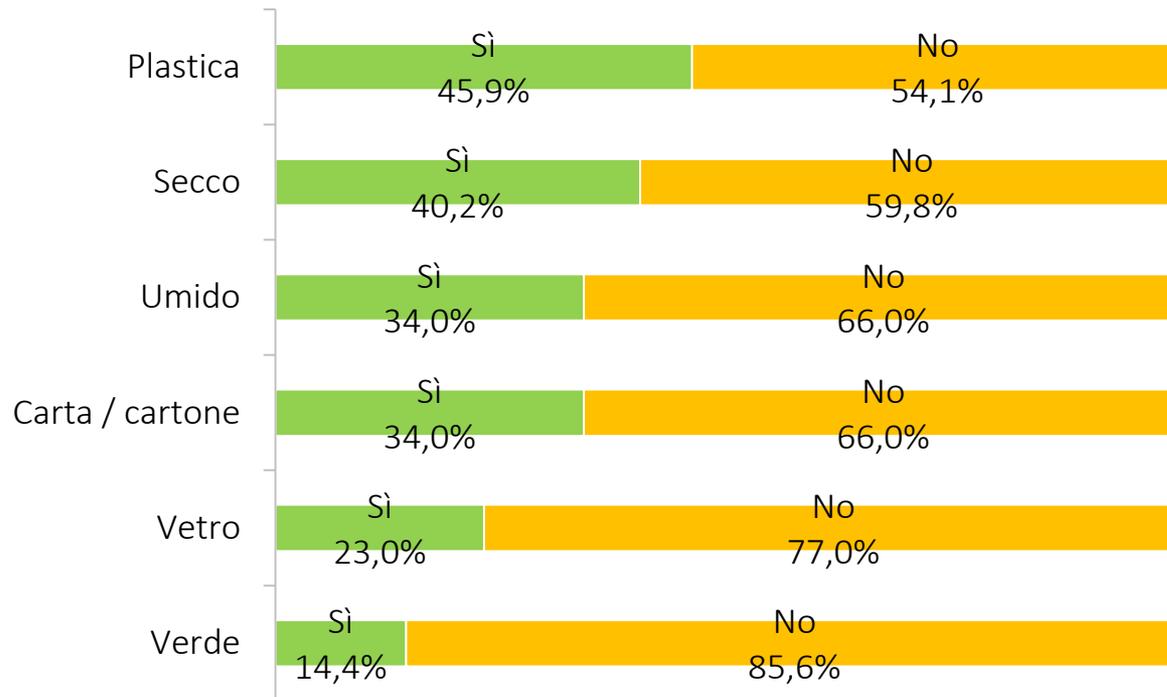
	Riviera del Brenta	Miranese
Il sistema di raccolta porta a porta	81,4%	31,5%
Il sistema di raccolta con i contenitori stradali	18,6%	68,5%



# Frequenza di raccolta

Nota metodologica: Domanda posta agli insoddisfatti della frequenza di raccolta

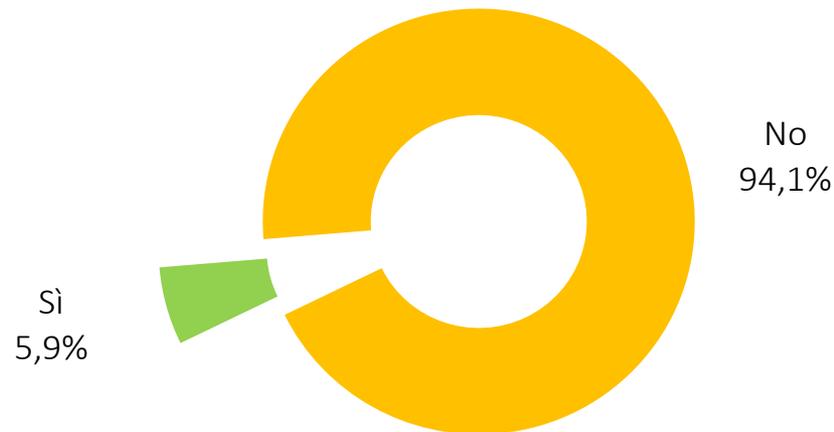
*Per quale tipologia di rifiuto vorrebbe che fosse modificata la frequenza di raccolta?*



# Servizio di raccolta dei pannolini

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
Sì	6,0%	5,8%
No	94,0%	94,2%





# SERVIZIO IDRICO

Analisi della soddisfazione degli utenti



# Indice generale di soddisfazione

108

	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
<b>INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE</b>	96,4	97,1	97,4	94,0	94,3	95,3	97,0

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
UTENZE DOMESTICHE	96,3	96,1	94,0	95,2	92,3	88,2	95,7	93,8
UTENZE COMMERCIALI	96,8	94,7	90,9	-	-	-	-	-

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
<b>INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE (UTENZE DOMESTICHE)</b>	96,3	87,9	92,1



# Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

109

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
COMPLESSIVO	89,0	88,6	88,5	89,5	88,0	88,3	89,0
AREA RELAZIONE	89,3	86,8	90,6	92,3	86,9	86,3	90,5
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,7	90,1	86,8	87,1	88,8	90,0	87,7

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI UTENZE DOMESTICHE)	90,0	85,0	87,9



# Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

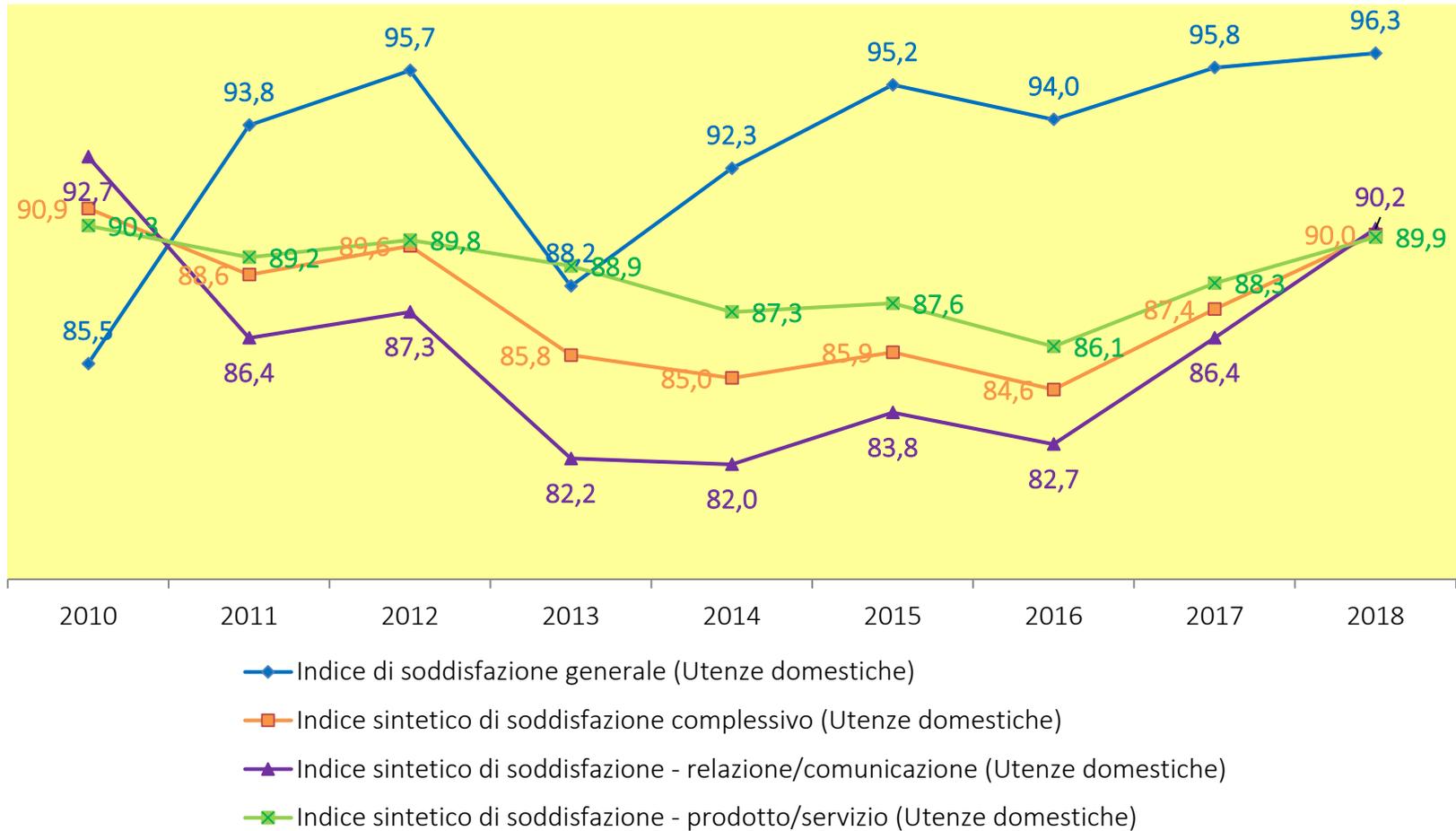
110

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
COMPLESSIVO	90,0	87,4	84,6	85,9	85,0	85,8	89,6	88,6
AREA RELAZIONE	90,2	86,4	82,7	83,8	82,0	82,2	87,3	86,4
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	89,9	88,3	86,1	87,6	87,3	88,9	89,8	89,2

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

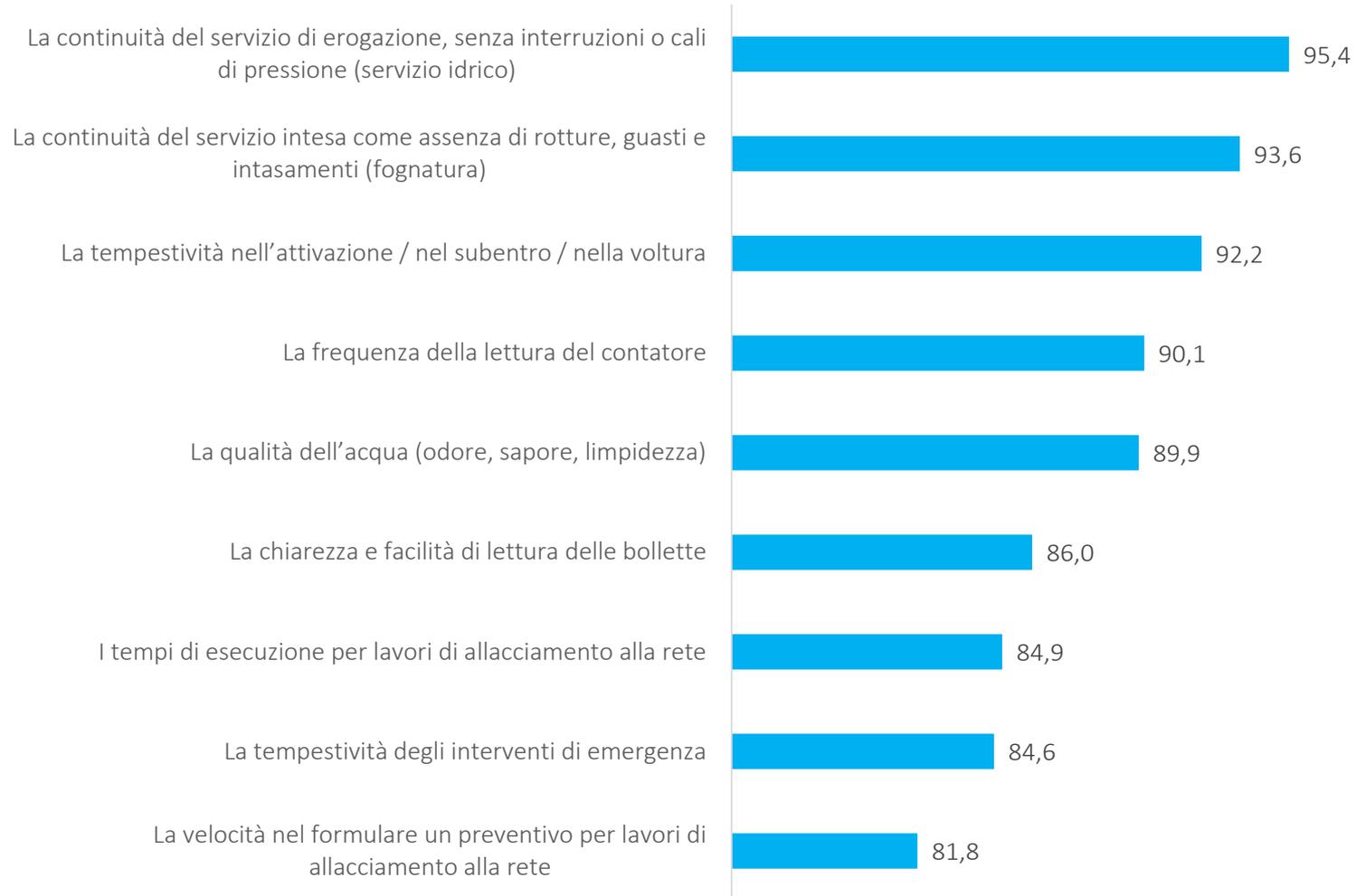


# Cronistoria degli indici di soddisfazione

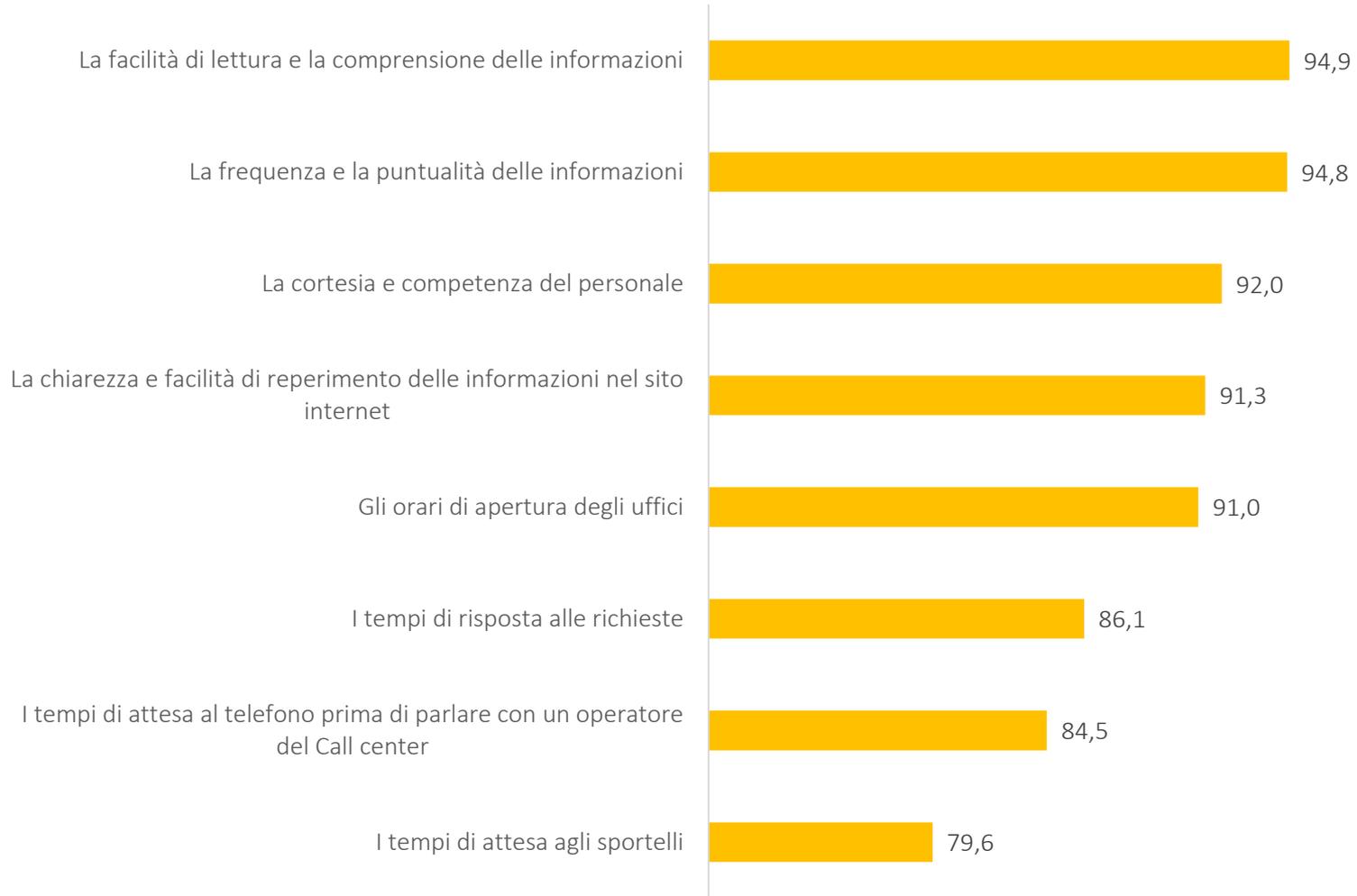


# Indici di soddisfazione

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



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



# Indici di soddisfazione per singolo fattore

115

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,9
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	95,4
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	93,6
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,0
La frequenza della lettura del contatore	90,1
La tempestività degli interventi di emergenza	84,6
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	81,8
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	84,9
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	92,2

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	91,0
La cortesia e competenza del personale	92,0
I tempi di risposta alle richieste	86,1
I tempi di attesa agli sportelli	79,6
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	84,5
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,3
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	94,9
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,8



# Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,9	90,6	90,2	87,3	83,1	87,1	93,0
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	95,4	96,8	95,7	90,9	96,7	93,1	95,7
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	93,6	94,0	96,2	86,1	94,9	89,6	94,9
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,0	88,4	85,6	84,7	82,4	87,1	84,8
La frequenza della lettura del contatore	90,1	90,2	90,9	90,6	85,5	89,1	91,2
La tempestività degli interventi di emergenza	84,6	92,3	86,8	78,6	85,7	85,7	79,4
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	81,8	78,9	57,1	88,9	100,0	100,0	76,5
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	84,9	85,7	83,3	77,8	88,9	85,7	85,7
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	92,2	93,3	96,0	100,0	81,3	93,3	87,8



# Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

117

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
Gli orari di apertura degli uffici	91,0	87,3	96,1	90,6	80,0	91,7	92,5
La cortesia e competenza del personale	92,0	89,8	96,2	94,4	80,0	95,7	91,4
I tempi di risposta alle richieste	86,1	86,2	88,5	87,2	76,2	88,0	85,9
I tempi di attesa agli sportelli	79,6	69,6	80,0	100,0	77,8	75,0	82,4
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	84,5	74,4	85,0	83,3	100,0	72,7	94,9
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,3	93,1	91,5	93,7	92,5	81,3	89,1
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	94,9	96,8	93,7	96,8	93,5	93,9	91,4
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,8	96,7	93,5	91,7	93,2	91,1	96,3



## Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,9	89,5	91,1
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	95,4	95,5	95,1
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	93,6	93,6	93,4
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,0	86,5	84,7
La frequenza della lettura del contatore	90,1	90,3	89,2
La tempestività degli interventi di emergenza	84,6	88,5	75,4
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	81,8	85,7	78,9
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	84,9	83,9	85,7
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	92,2	95,3	88,7



## Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	91,0	93,2	86,7
La cortesia e competenza del personale	92,0	91,7	92,4
I tempi di risposta alle richieste	86,1	89,8	79,6
I tempi di attesa agli sportelli	79,6	82,4	72,4
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	84,5	83,5	85,9
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,3	92,2	89,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	94,9	94,5	96,2
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,8	93,7	98,4



## Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per ULT

120

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,5	90,1	89,6	88,3	80,9	85,6	92,9
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	95,5	96,8	95,4	92,5	96,0	93,0	95,8
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	93,6	93,8	95,7	87,8	93,1	89,0	95,4
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,5	89,6	85,8	85,5	81,3	88,7	84,3
La frequenza della lettura del contatore	90,3	90,9	90,0	90,3	83,2	88,9	92,6
La tempestività degli interventi di emergenza	88,5	96,6	89,7	87,5	92,3	88,9	77,8
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	85,7	88,9	66,7	100,0	100,0	100,0	77,8
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	83,9	81,8	100,0	50,0	100,0	50,0	88,9
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	95,3	97,4	100,0	100,0	100,0	100,0	88,6



# Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per ULT

121

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
Gli orari di apertura degli uffici	93,2	86,5	96,6	90,5	90,0	100,0	95,7
La cortesia e competenza del personale	91,7	89,7	96,7	95,2	90,9	94,1	88,2
I tempi di risposta alle richieste	89,8	90,2	89,7	91,3	90,9	94,4	87,3
I tempi di attesa agli sportelli	82,4	75,0	90,9	100,0	100,0	62,5	82,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	83,5	74,1	85,7	81,3	100,0	62,5	96,0
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	92,2	94,9	89,3	100,0	96,0	80,0	87,3
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	94,5	96,6	91,3	95,6	94,1	88,0	94,2
La frequenza e la puntualità delle informazioni	93,7	96,0	91,2	90,9	90,9	87,5	95,7



# Indici di soddisfazione – UtENZE Commerciali: Confronto per ULT

122

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	91,1	92,6	91,9	85,3	88,9	90,8	93,3
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	95,1	96,9	96,5	87,8	98,7	93,6	95,4
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	93,4	94,7	97,7	83,0	100,0	91,2	92,8
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	84,7	84,0	85,2	82,9	85,3	83,1	86,5
La frequenza della lettura del contatore	89,2	87,3	94,5	91,2	93,5	89,7	83,3
La tempestività degli interventi di emergenza	75,4	80,0	77,8	66,7	75,0	80,0	85,7
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	78,9	70,0	50,0	83,3	100,0	100,0	75,0
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	85,7	90,0	66,7	85,7	80,0	100,0	83,3
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	88,7	89,2	92,3	100,0	75,0	88,9	85,7



# Indici di soddisfazione – UtENZE Commerciali: Confronto per ULT

123

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
Gli orari di apertura degli uffici	86,7	88,9	95,5	90,9	60,0	66,7	85,7
La cortesia e competenza del personale	92,4	90,0	95,7	93,3	66,7	100,0	100,0
I tempi di risposta alle richieste	79,6	79,2	87,0	81,3	60,0	71,4	82,6
I tempi di attesa agli sportelli	72,4	57,1	50,0	100,0	50,0	100,0	83,3
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	85,9	75,0	84,2	85,7	100,0	100,0	92,9
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	89,8	89,5	94,7	86,2	86,7	82,4	93,3
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,2	97,4	100,0	100,0	91,7	100,0	75,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	98,4	100,0	100,0	93,8	100,0	95,2	100,0



# Indici di soddisfazione – UtENZE DOMESTICHE: Confronto temporale

124

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
<b>Acqua Potabile</b>									
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,5	88,0	88,9	90,3	89,1	86,5	87,0	86,3	89,0
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	95,5	94,3	96,5	95,7	95,6	92,8	89,6	90,9	91,1
I tempi di lettura e di verifica del contatore	90,3	87,6	84,6	88,7	87,4	-	-	-	-
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,5	86,2	86,0	83,9	81,9	81,1	84,4	84,6	89,3
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti al servizio di acqua potabile	88,5	89,2	87,9	91,2	87,4	93,2	93,3	93,8	95,7
La tempestività dei lavori di allacciamento alla rete dell'acquedotto	83,9	76,0	84,6	88,9	76,0	-	-	-	-
La tempestività nell'attivazione della fornitura del servizio idrico (es: subentro)	95,3	94,0	92,9	90,5	100,0	-	-	-	-
<b>Fognatura</b>									
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti	93,6	91,6	91,5	92,3	91,3	92,0	93,2	93,3	90,1
La velocità nel formulare un preventivo ed eseguire i lavori alle fognature	85,7	87,0	77,5	80,5	78,0	-	-	-	-
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti di fognatura	88,5	89,2	70,5	73,9	85,4	91,0	96,2	90,4	93,3



# Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto temporale

125

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Gli orari di apertura degli uffici	93,2	87,7	88,2	89,0	84,1	84,2	94,6	91,1	95,3
La cortesia e competenza del personale	91,7	89,3	90,5	90,6	88,9	89,9	91,9	93,6	96,7
I tempi di risposta alle richieste	89,8	84,9	86,0	86,8	82,1	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	82,4	78,8	69,9	82,2	70,5	70,2	78,6	78,0	91,2
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	83,5	75,0	82,9	77,5	74,0	74,0	82,1	82,6	87,0
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	94,5	94,0	95,8	91,6	92,7	90,4	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	93,7	94,5	92,5	94,4	93,1	93,2	-	-	-



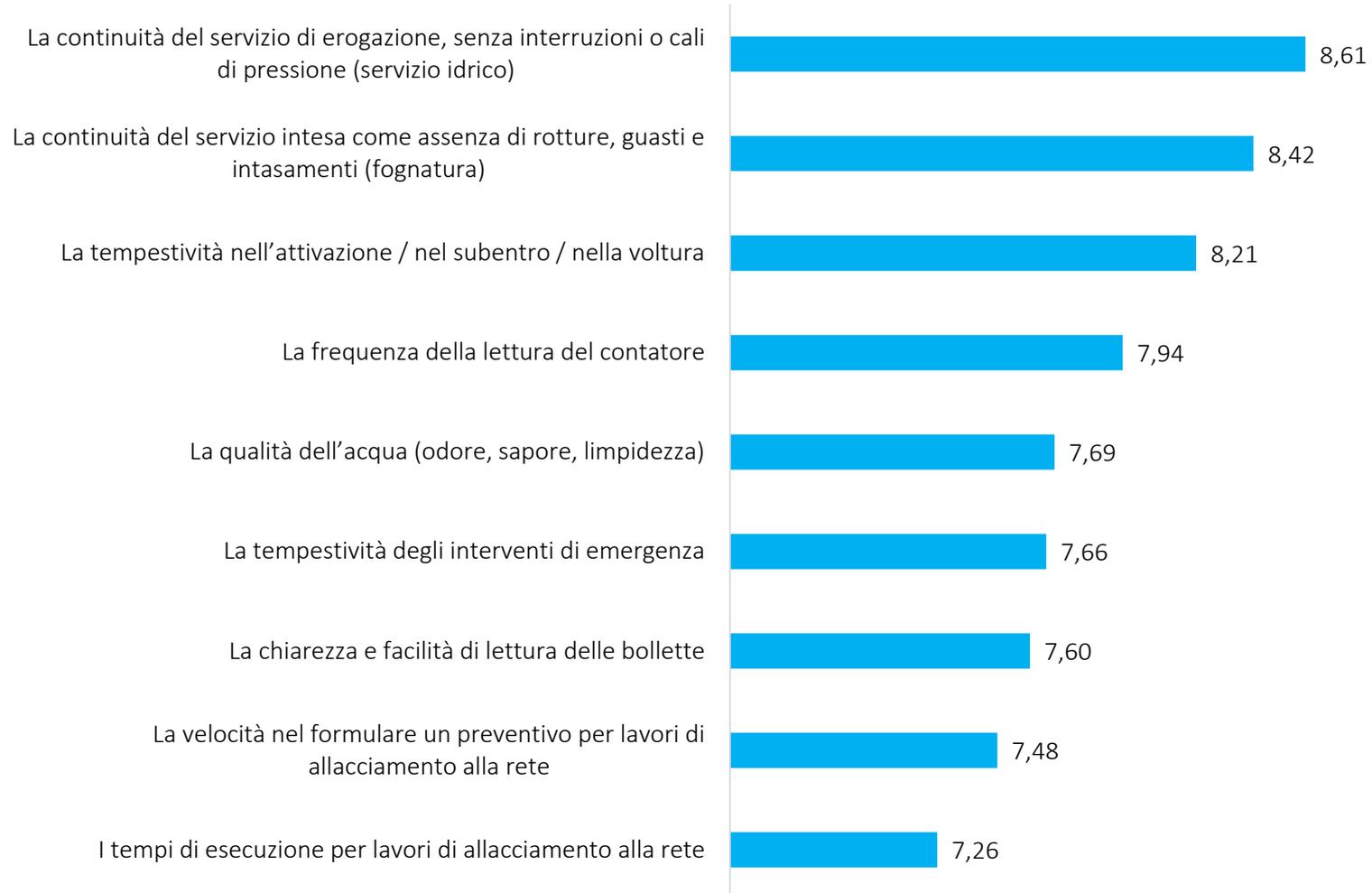
## Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
<b>AREA PRODOTTO</b>			
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,5	82,2	84,2
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	95,5	82,1	90,0
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti	88,5	86,0	91,1
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	86,5	81,1	83,5
<b>AREA RELAZIONE</b>			
Gli orari di apertura degli uffici	93,2	81,5	85,8
La cortesia e la competenza del personale	91,7	87,1	88,6

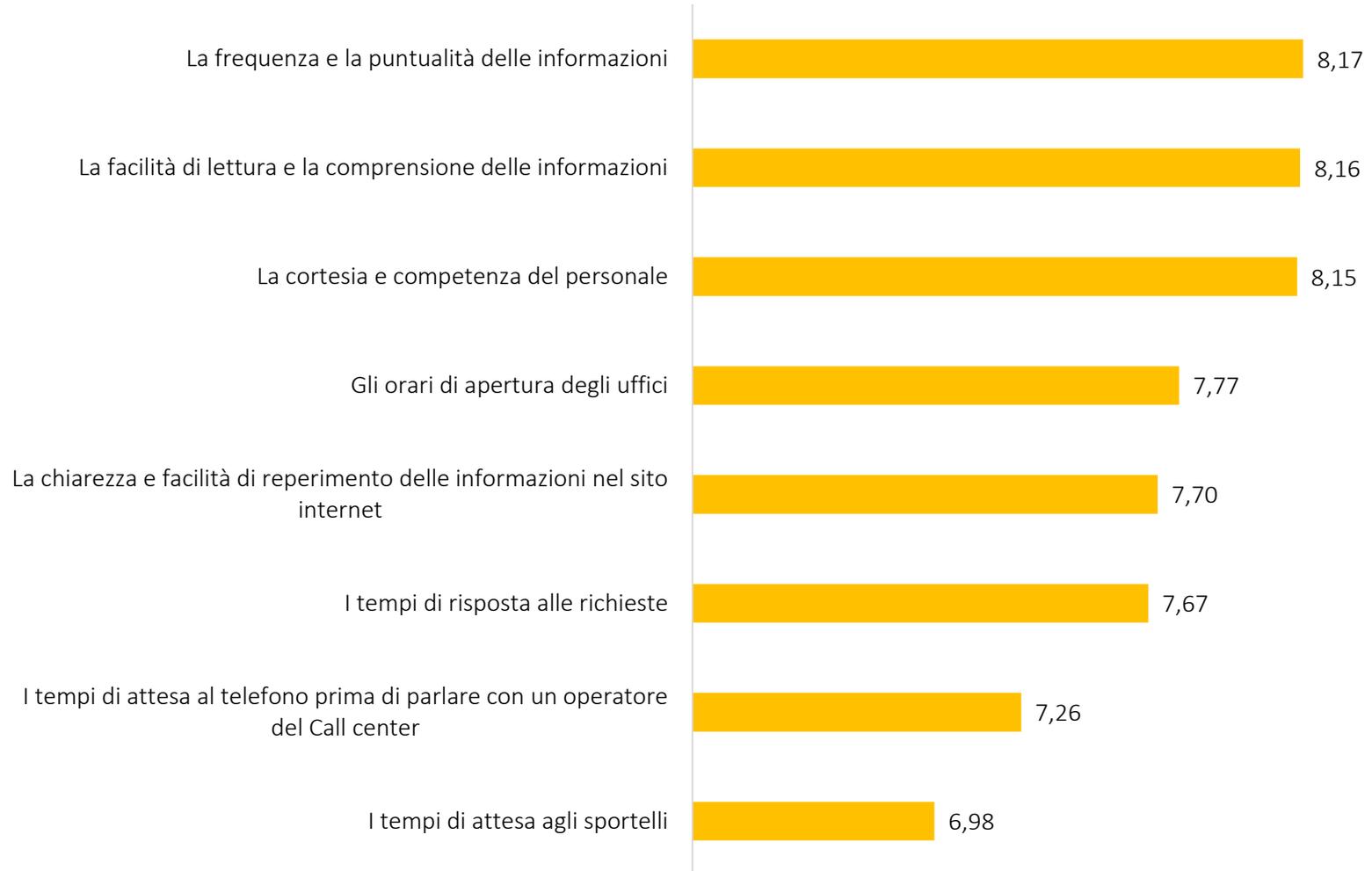


# Medie di soddisfazione

## Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio



## Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione



## Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	3039	7,69	1,73
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	3114	8,61	1,52
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	2839	8,42	1,71
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	2763	7,60	2,01
La frequenza della lettura del contatore	1411	7,94	1,84
La tempestività degli interventi di emergenza	188	7,66	2,23
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	66	7,48	2,15
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	73	7,26	2,10
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	204	8,21	1,91



## Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	244	7,77	1,85
La cortesia e competenza del personale	261	8,15	1,78
I tempi di risposta alle richieste	280	7,67	2,13
I tempi di attesa agli sportelli	103	6,98	2,19
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	174	7,26	1,91
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	505	7,70	1,62
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	551	8,16	1,52
La frequenza e la puntualità delle informazioni	534	8,17	1,51



# Medie di soddisfazione: Confronto per ULT

132

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,69	7,78	7,66	7,48	7,33	7,56	7,83
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,61	8,75	8,69	8,26	8,86	8,40	8,51
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,42	8,44	8,59	7,80	8,64	8,29	8,49
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,60	7,74	7,61	7,59	7,44	7,71	7,46
La frequenza della lettura del contatore	7,94	7,98	8,15	8,03	7,97	7,73	7,78
La tempestività degli interventi di emergenza	7,66	8,15	7,74	7,71	7,29	7,50	7,24
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	7,48	6,89	6,71	8,11	9,50	8,88	6,76
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	7,26	7,24	7,83	7,00	7,33	7,57	7,10
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	8,21	8,20	8,04	8,46	7,75	8,47	8,24



# Medie di soddisfazione: Confronto per ULT

133

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,77	7,42	8,06	7,97	7,27	8,33	7,66
La cortesia e competenza del personale	8,15	7,83	8,58	8,28	7,60	8,26	8,16
I tempi di risposta alle richieste	7,67	7,54	7,94	7,90	7,29	7,52	7,63
I tempi di attesa agli sportelli	6,98	6,09	6,93	8,10	7,11	7,08	7,21
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,26	6,58	7,30	7,20	7,91	7,45	7,79
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,70	7,65	7,71	7,95	8,20	7,44	7,51
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,16	8,25	7,87	8,37	7,91	8,47	8,02
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,17	8,30	7,97	8,10	8,16	8,33	8,04



## Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,69	7,67	7,73
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,61	8,61	8,61
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,42	8,43	8,40
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,60	7,68	7,36
La frequenza della lettura del contatore	7,94	7,98	7,81
La tempestività degli interventi di emergenza	7,66	7,95	7,00
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	7,48	7,82	7,24
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	7,26	7,42	7,14
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	8,21	8,64	7,73



## Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	7,77	7,84	7,63
La cortesia e competenza del personale	8,15	8,20	8,07
I tempi di risposta alle richieste	7,67	7,84	7,37
I tempi di attesa agli sportelli	6,98	7,11	6,66
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,26	7,33	7,17
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,70	7,70	7,71
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,16	8,14	8,22
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,17	8,16	8,20



## Medie di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per ULT

136

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,67	7,74	7,67	7,55	7,17	7,53	7,82
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,61	8,73	8,67	8,43	8,81	8,39	8,51
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,43	8,41	8,56	7,97	8,49	8,30	8,54
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,68	7,84	7,71	7,76	7,45	7,85	7,46
La frequenza della lettura del contatore	7,98	8,02	8,15	8,15	7,87	7,83	7,85
La tempestività degli interventi di emergenza	7,95	8,48	7,72	8,42	7,77	7,89	7,30
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	7,82	7,44	8,00	8,67	9,50	10,00	7,00
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	7,42	7,27	8,67	6,50	7,25	6,50	7,67
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	8,64	8,58	8,92	8,75	8,25	8,83	8,57



## Medie di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per ULT

137

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,84	7,49	8,03	8,19	7,50	8,56	7,65
La cortesia e competenza del personale	8,20	8,05	8,50	8,43	8,27	8,24	8,02
I tempi di risposta alle richieste	7,84	7,73	7,90	8,30	8,09	8,00	7,60
I tempi di attesa agli sportelli	7,11	6,56	7,18	8,67	7,60	6,38	7,18
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,33	6,74	7,19	7,50	7,67	7,13	7,96
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,70	7,66	7,57	8,24	8,36	7,47	7,42
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,14	8,27	7,74	8,40	7,91	8,28	8,09
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,16	8,29	7,99	8,09	8,24	8,33	7,97



# Medie di soddisfazione – UtENZE Commerciali: Confronto per ULT

138

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,73	7,94	7,61	7,33	7,74	7,64	7,90
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,61	8,86	8,73	7,93	9,00	8,41	8,55
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,40	8,56	8,68	7,49	9,07	8,25	8,28
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,36	7,34	7,31	7,21	7,41	7,34	7,48
La frequenza della lettura del contatore	7,81	7,85	8,15	7,76	8,32	7,41	7,38
La tempestività degli interventi di emergenza	7,00	7,20	7,78	6,78	6,50	6,80	7,00
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	7,24	6,40	5,75	7,83	9,50	8,50	6,50
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	7,14	7,20	7,00	7,14	7,40	8,00	6,67
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	7,73	7,81	7,23	8,17	7,58	8,22	7,43



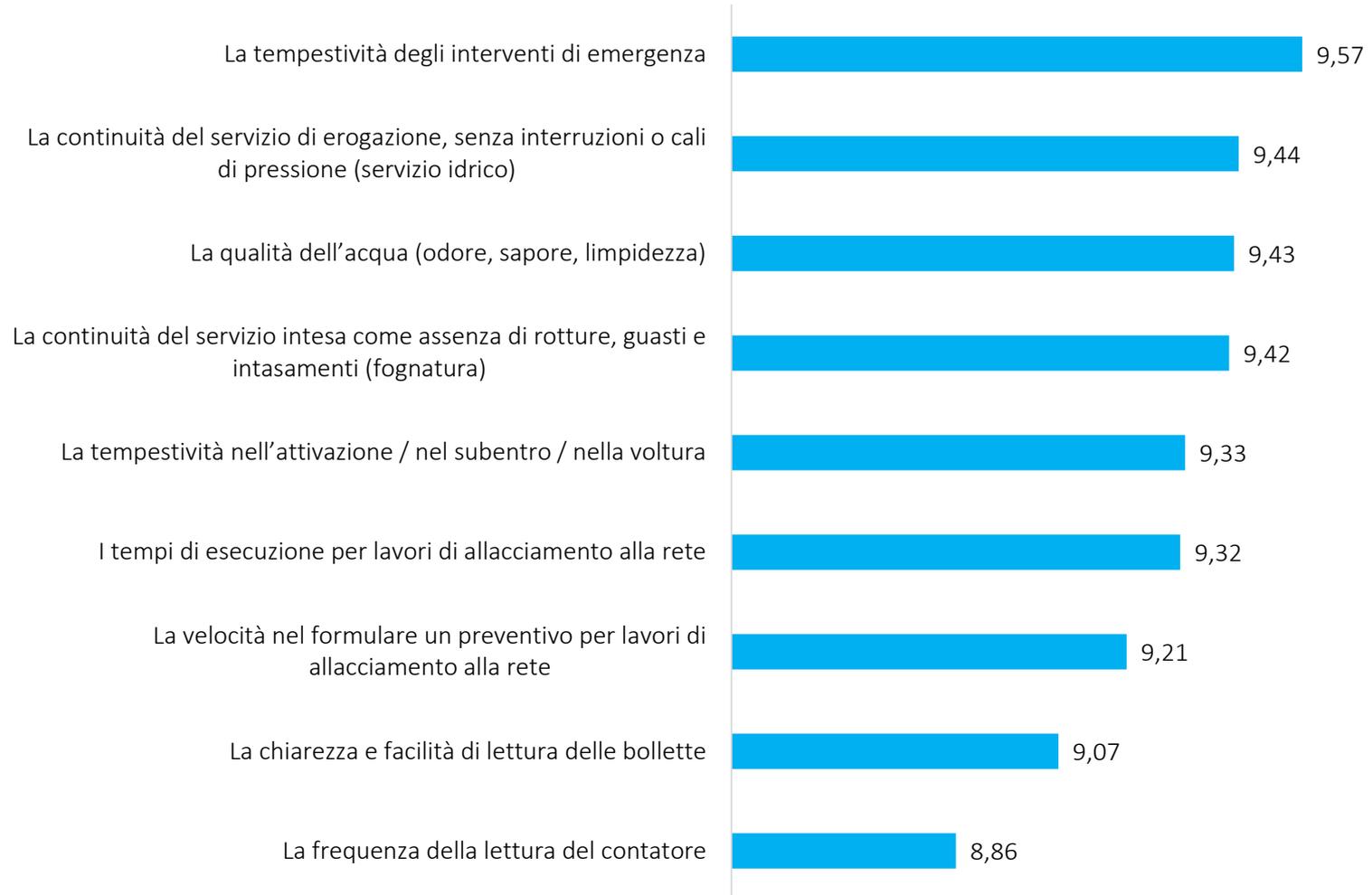
# Medie di soddisfazione – Utenze Commerciali: Confronto per ULT

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,63	7,28	8,09	7,55	6,80	7,67	7,67
La cortesia e competenza del personale	8,07	7,40	8,70	8,07	6,78	8,33	8,53
I tempi di risposta alle richieste	7,37	7,21	8,00	7,31	6,40	6,29	7,70
I tempi di attesa agli sportelli	6,66	5,00	6,25	7,25	6,50	8,50	7,33
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,17	6,31	7,42	6,86	8,20	8,33	7,50
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,71	7,63	7,92	7,62	7,93	7,41	7,73
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,22	8,15	8,23	8,29	7,92	8,67	7,67
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,20	8,35	7,92	8,13	7,91	8,33	8,42

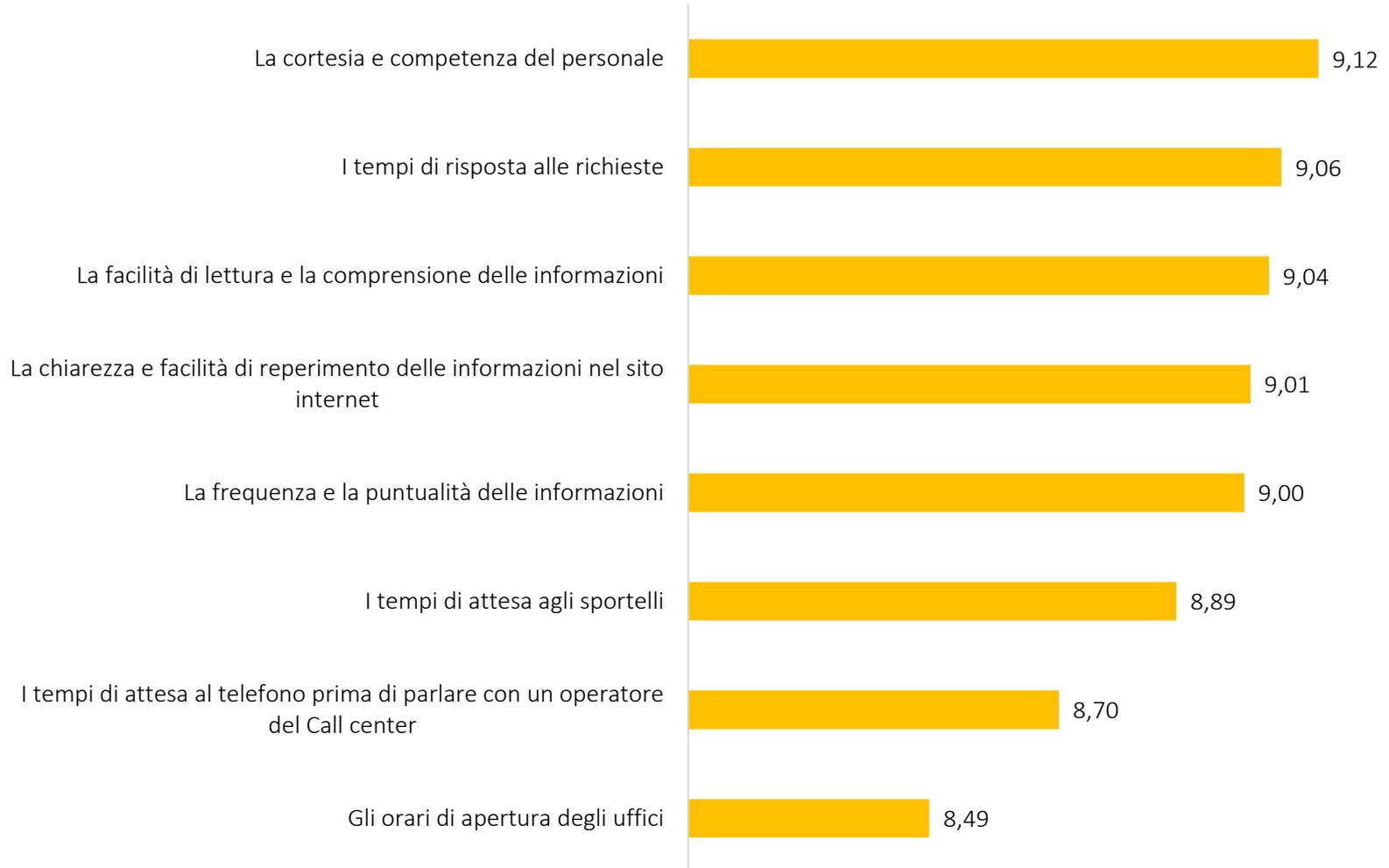


# Indici di importanza

## 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 qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	3114	9,43	1,20
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	3130	9,44	1,05
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	2941	9,42	1,14
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	2981	9,07	1,44
La frequenza della lettura del contatore	1454	8,86	1,48
La tempestività degli interventi di emergenza	189	9,57	0,89
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	68	9,21	1,07
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	74	9,32	0,88
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	204	9,33	0,98



## Indici di importanza: aspetti di prodotto/servizio

144

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	257	8,49	1,95
La cortesia e competenza del personale	259	9,12	1,26
I tempi di risposta alle richieste	279	9,06	1,33
I tempi di attesa agli sportelli	101	8,89	1,31
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	178	8,70	1,66
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	510	9,01	1,19
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	557	9,04	1,29
La frequenza e la puntualità delle informazioni	544	9,00	1,33



# Indici di importanza: Confronto per ULT

145

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	9,43	9,48	9,31	9,34	9,24	9,45	9,53
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	9,44	9,49	9,41	9,43	9,42	9,38	9,45
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	9,42	9,46	9,38	9,34	9,36	9,39	9,44
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	9,07	9,16	9,10	8,99	9,13	9,18	8,92
La frequenza della lettura del contatore	8,86	8,80	8,95	9,09	9,02	9,01	8,69
La tempestività degli interventi di emergenza	9,57	9,70	9,72	9,56	9,52	9,36	9,35
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	9,21	8,95	9,57	9,38	10,00	9,11	9,06
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	9,32	9,27	9,50	9,78	9,56	9,29	9,05
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	9,33	9,39	9,24	9,25	9,38	9,07	9,40



## Indici di importanza: Confronto per ULT

146

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
Gli orari di apertura degli uffici	8,49	8,75	8,65	8,61	7,67	8,79	8,21
La cortesia e competenza del personale	9,12	9,08	9,15	8,92	9,16	9,13	9,22
I tempi di risposta alle richieste	9,06	9,08	9,19	8,95	9,29	8,96	9,00
I tempi di attesa agli sportelli	8,89	9,26	9,00	9,10	8,44	9,08	8,55
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,70	8,53	8,68	8,50	9,45	8,36	8,95
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,01	9,06	8,97	9,22	9,07	8,91	8,82
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,04	8,91	9,05	9,31	9,10	9,06	9,16
La frequenza e la puntualità delle informazioni	9,00	9,04	8,84	9,05	9,09	8,94	9,05



## Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	9,43	9,44	9,40
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	9,44	9,45	9,43
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	9,42	9,42	9,41
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	9,07	9,12	8,93
La frequenza della lettura del contatore	8,86	8,87	8,82
La tempestività degli interventi di emergenza	9,57	9,64	9,39
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	9,21	9,16	9,24
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	9,32	9,21	9,41
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	9,33	9,39	9,28



## Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,49	8,68	8,14
La cortesia e competenza del personale	9,12	9,08	9,18
I tempi di risposta alle richieste	9,06	8,92	9,31
I tempi di attesa agli sportelli	8,89	9,00	8,62
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,70	8,51	8,96
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,01	8,94	9,12
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,04	9,09	8,90
La frequenza e la puntualità delle informazioni	9,00	9,03	8,90



# Gap tra qualità attesa e percepita

# Gap tra importanza e soddisfazione

150

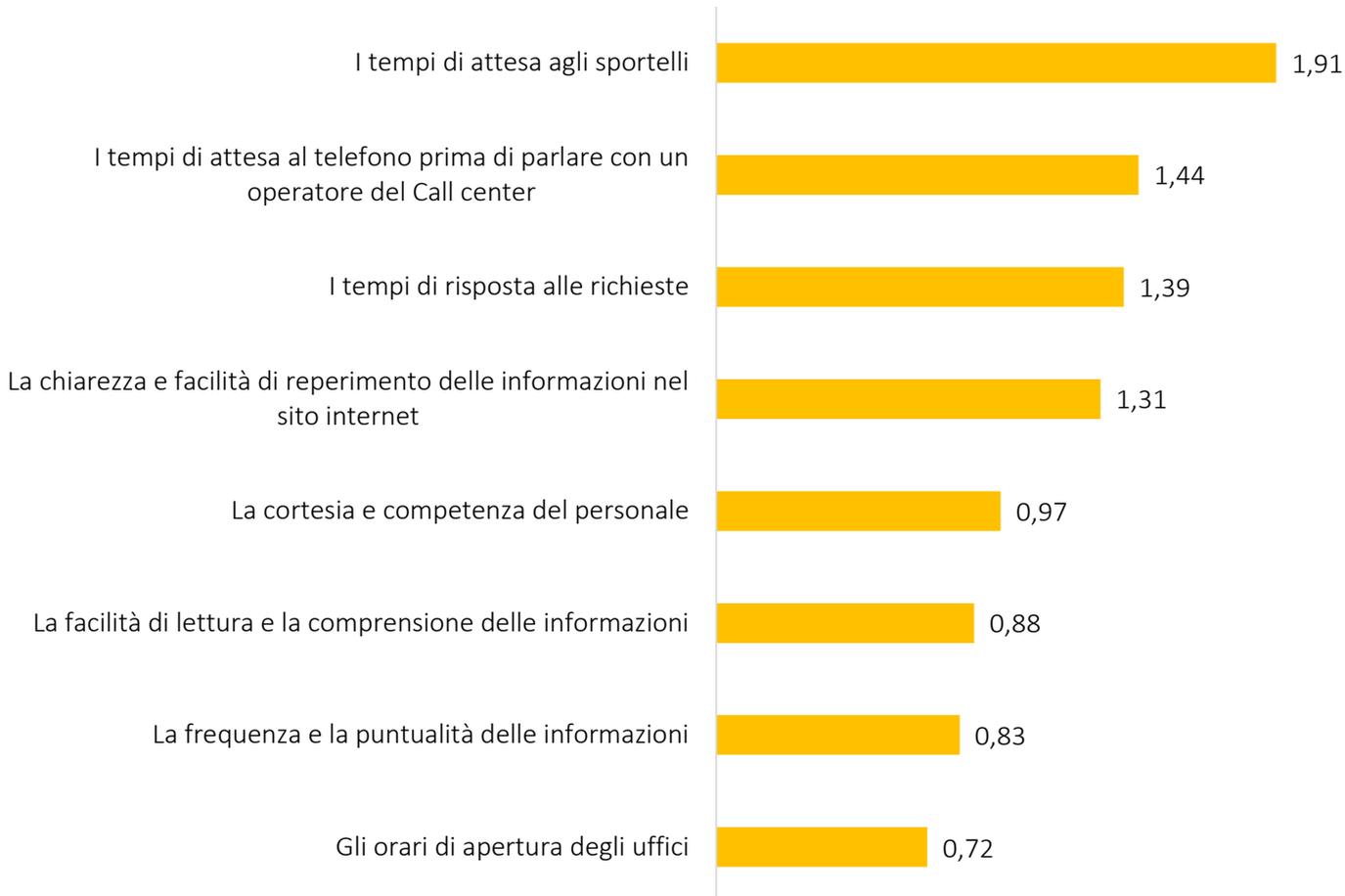


Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.



# 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 qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	9,43	7,69	1,74
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	9,44	8,61	0,83
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	9,42	8,42	1,00
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	9,07	7,60	1,47
La frequenza della lettura del contatore	8,86	7,94	0,92
La tempestività degli interventi di emergenza	9,57	7,66	1,91
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	9,21	7,48	1,73
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	9,32	7,26	2,06
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	9,33	8,21	1,12



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,49	7,77	0,72
La cortesia e competenza del personale	9,12	8,15	0,97
I tempi di risposta alle richieste	9,06	7,67	1,39
I tempi di attesa agli sportelli	8,89	6,98	1,91
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,70	7,26	1,44
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,01	7,70	1,31
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,04	8,16	0,88
La frequenza e la puntualità delle informazioni	9,00	8,17	0,83



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

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	1,74	1,77	1,67
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,83	0,84	0,82
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	1,00	0,99	1,01
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,47	1,44	1,57
La frequenza della lettura del contatore	0,92	0,89	1,01
La tempestività degli interventi di emergenza	1,91	1,69	2,39
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	1,73	1,34	2,00
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	2,06	1,79	2,27
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	1,12	0,75	1,55



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	0,72	0,84	0,51
La cortesia e competenza del personale	0,97	0,88	1,11
I tempi di risposta alle richieste	1,39	1,08	1,94
I tempi di attesa agli sportelli	1,91	1,89	1,96
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,44	1,18	1,79
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,31	1,24	1,41
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,88	0,95	0,68
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,83	0,87	0,70



## Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per ULT

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	1,74	1,70	1,65	1,86	1,91	1,89	1,70
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,83	0,74	0,72	1,17	0,56	0,98	0,94
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	1,00	1,02	0,79	1,54	0,72	1,10	0,95
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,47	1,42	1,49	1,40	1,69	1,47	1,46
La frequenza della lettura del contatore	0,92	0,82	0,80	1,06	1,05	1,28	0,91
La tempestività degli interventi di emergenza	1,91	1,55	1,98	1,85	2,23	1,86	2,11
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	1,73	2,06	2,86	1,27	0,50	0,23	2,30
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	2,06	2,03	1,67	2,78	2,23	1,72	1,95
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	1,12	1,19	1,20	0,79	1,63	0,60	1,16



# Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per ULT

157

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,72	1,33	0,59	0,64	0,40	0,46	0,55
La cortesia e competenza del personale	0,97	1,25	0,57	0,64	1,56	0,87	1,06
I tempi di risposta alle richieste	1,39	1,54	1,25	1,05	2,00	1,44	1,37
I tempi di attesa agli sportelli	1,91	3,17	2,07	1,00	1,33	2,00	1,34
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,44	1,95	1,38	1,30	1,54	0,91	1,16
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,31	1,41	1,26	1,27	0,87	1,47	1,31
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,88	0,66	1,18	0,94	1,19	0,59	1,14
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,83	0,74	0,87	0,95	0,93	0,61	1,01



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

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	1,77	1,75	1,59	1,82	2,09	1,90	1,74
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,84	0,78	0,74	1,02	0,57	0,90	0,97
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	0,99	1,02	0,83	1,35	0,85	1,13	0,93
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,44	1,35	1,43	1,44	1,70	1,50	1,44
La frequenza della lettura del contatore	0,89	0,82	0,82	1,05	1,08	1,26	0,81
La tempestività degli interventi di emergenza	1,69	1,25	2,08	1,16	1,61	1,78	2,22
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	1,34	1,46	1,67	1,33	0,50	-1,33	2,00
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	1,79	1,73	1,33	3,50	2,00	3,50	1,11
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	0,75	0,81	0,83	0,25	1,50	0,17	0,84



## Gap tra importanza e soddisfazione: UtENZE DOMESTICHE - Confronto per ULT

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,84	1,54	0,87	0,58	1,50	0,33	0,45
La cortesia e competenza del personale	0,88	0,90	0,67	0,19	1,09	1,00	1,20
I tempi di risposta alle richieste	1,08	1,20	1,17	0,44	1,09	0,94	1,25
I tempi di attesa agli sportelli	1,89	2,69	2,00	0,66	1,40	2,95	1,38
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,18	1,33	1,33	0,94	1,83	1,30	0,85
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,24	1,35	1,43	1,05	0,68	1,66	1,12
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,95	0,75	1,32	0,98	1,21	0,80	1,01
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,87	0,81	0,95	1,00	0,88	0,42	1,00



## Gap tra importanza e soddisfazione: UtENZE Commerciali - Confronto per ULT

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	1,67	1,51	1,85	1,96	1,43	1,86	1,51
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,82	0,56	0,68	1,46	0,50	1,20	0,79
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	1,01	1,03	0,68	1,87	0,35	1,03	1,05
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,57	1,72	1,65	1,35	1,66	1,40	1,51
La frequenza della lettura del contatore	1,01	0,77	0,71	1,10	0,93	1,36	1,43
La tempestività degli interventi di emergenza	2,39	2,40	1,66	2,75	3,25	2,00	1,71
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	2,00	2,60	3,75	1,17	0,50	0,83	2,63
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	2,27	2,40	2,00	2,53	2,40	1,00	2,58
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	1,55	1,58	1,54	1,33	1,67	0,89	1,93



## Gap tra importanza e soddisfazione: UtENZE Commerciali - Confronto per ULT

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino- Treporti	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,51	0,99	0,23	0,72	-0,80	0,83	0,76
La cortesia e competenza del personale	1,11	1,92	0,44	1,26	2,10	0,50	0,68
I tempi di risposta alle richieste	1,94	2,11	1,35	1,96	3,00	2,71	1,66
I tempi di attesa agli sportelli	1,96	4,29	2,25	1,50	1,25	0,00	1,17
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,79	2,91	1,43	1,71	1,20	-0,08	1,71
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,41	1,55	1,00	1,52	1,20	1,30	1,77
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,68	0,26	0,81	0,84	1,15	0,37	1,83
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,70	0,38	0,64	0,81	1,09	0,80	1,08



# Mappa delle priorità di intervento

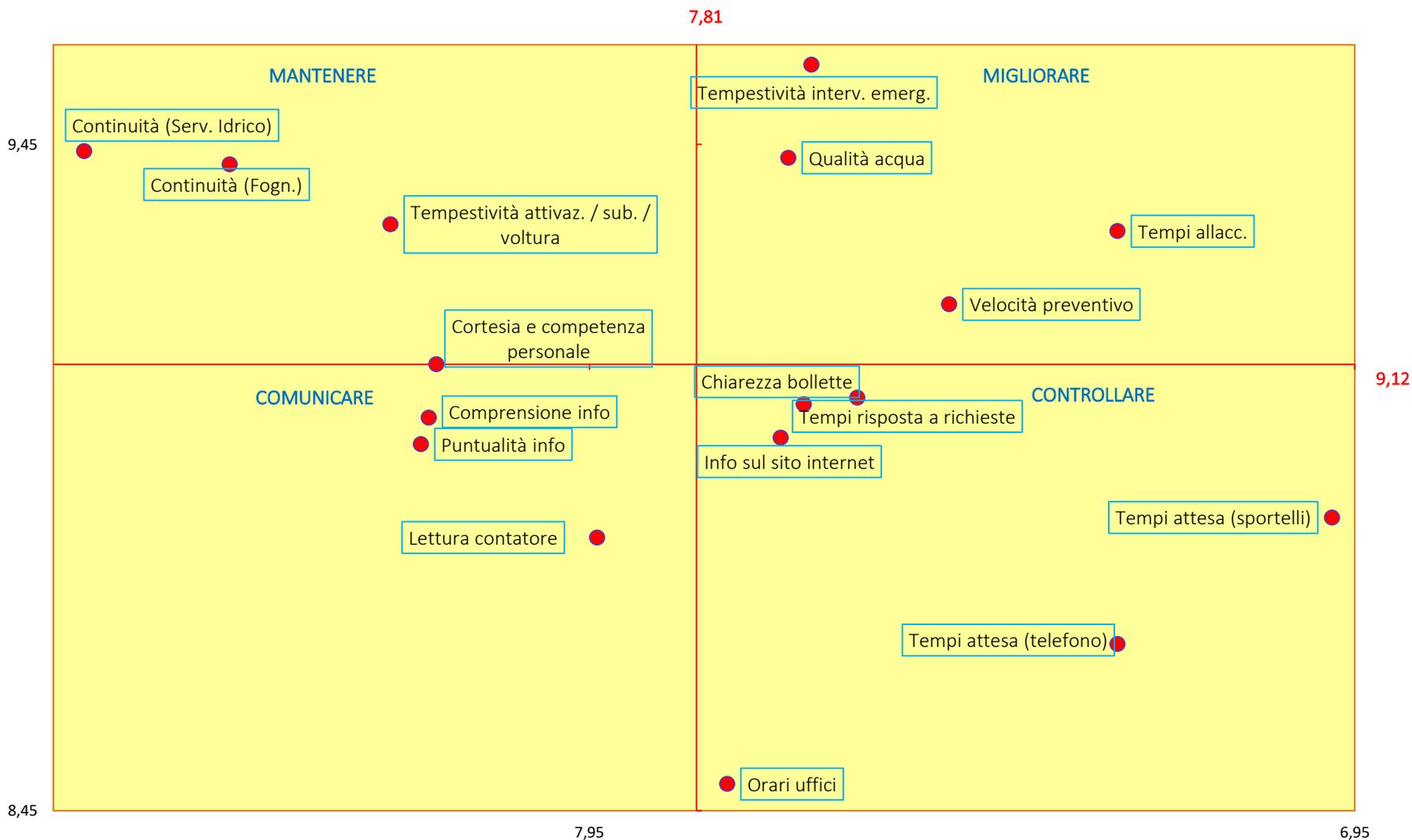
# La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	 <b>MANTENERE</b>	 <b>MIGLIORARE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)</li> <li>✓ La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)</li> <li>✓ La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura</li> <li>✓ La cortesia e competenza del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La tempestività degli interventi di emergenza</li> <li>✓ La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)</li> <li>✓ I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete</li> <li>✓ La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete</li> </ul>	
	<b>COMUNICARE</b>	<b>CONTROLLARE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni</li> <li>✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni</li> <li>✓ La frequenza della lettura del contatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La chiarezza e facilità di lettura delle bollette</li> <li>✓ I tempi di risposta alle richieste</li> <li>✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet</li> <li>✓ I tempi di attesa agli sportelli</li> <li>✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center</li> <li>✓ Gli orari di apertura degli uffici</li> </ul>	
-			



# La mappa delle priorità di intervento

164



# La mappa delle priorità di intervento: utenti domestici

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	 <p><b>MANTENERE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La tempestività degli interventi di emergenza</li> <li>✓ La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)</li> <li>✓ La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)</li> <li>✓ La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura</li> </ul>	 <p><b>MIGLIORARE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)</li> <li>✓ I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete</li> <li>✓ La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete</li> <li>✓ La chiarezza e facilità di lettura delle bollette</li> </ul>	
	<p><b>COMUNICARE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni</li> <li>✓ La cortesia e competenza del personale</li> <li>✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni</li> <li>✓ La frequenza della lettura del contatore</li> </ul>	<p><b>CONTROLLARE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ I tempi di attesa agli sportelli</li> <li>✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet</li> <li>✓ I tempi di risposta alle richieste</li> <li>✓ Gli orari di apertura degli uffici</li> <li>✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center</li> </ul> 	
-			



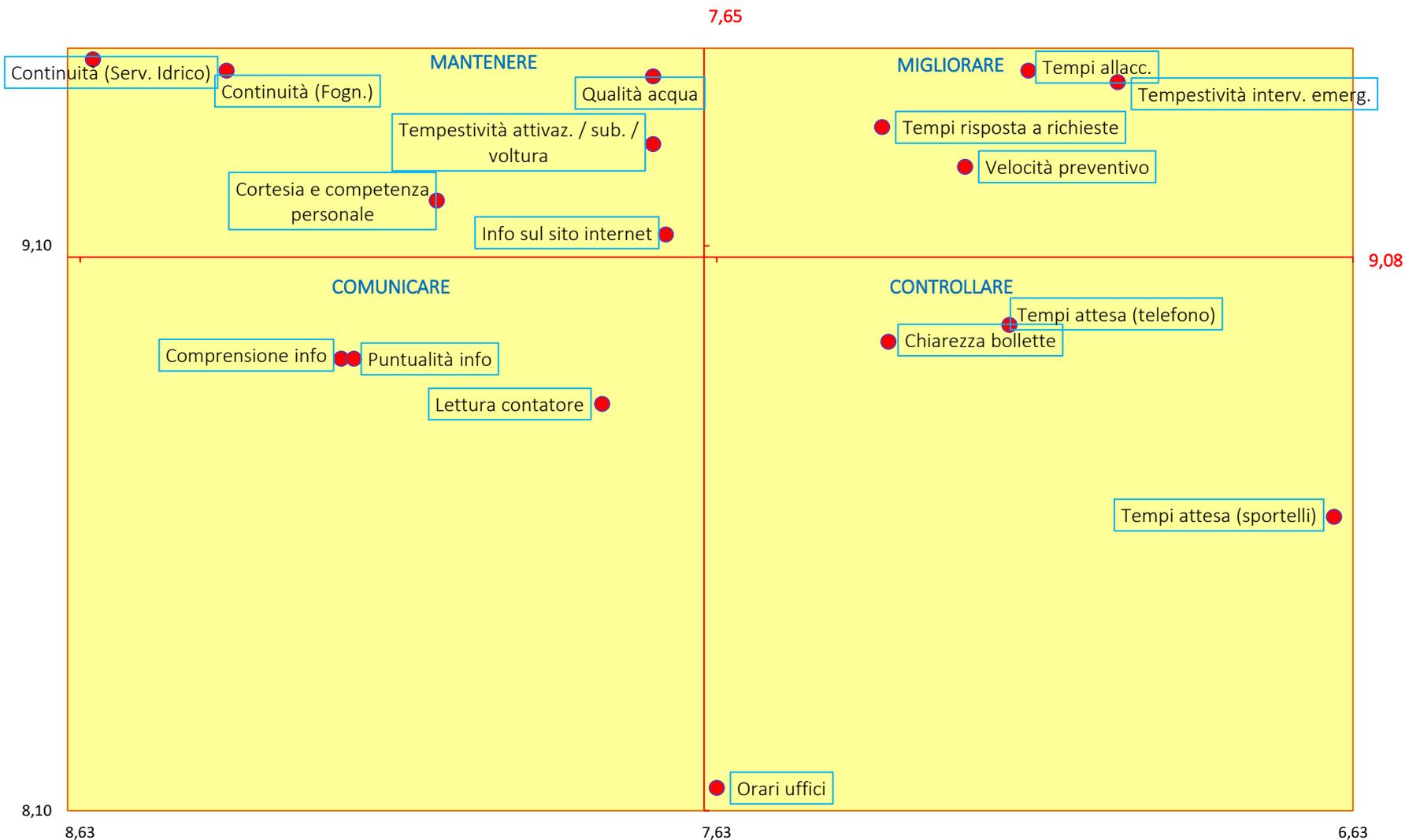


# La mappa delle priorità di intervento: utenti commerciali

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	 <b>MANTENERE</b>	<b>MIGLIORARE</b> 	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)</li> <li>✓ La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)</li> <li>✓ La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)</li> <li>✓ La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura</li> <li>✓ La cortesia e competenza del personale</li> <li>✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete</li> <li>✓ La tempestività degli interventi di emergenza</li> <li>✓ I tempi di risposta alle richieste</li> <li>✓ La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete</li> </ul>	
	<b>COMUNICARE</b>	<b>CONTROLLARE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni</li> <li>✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni</li> <li>✓ La frequenza della lettura del contatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center</li> <li>✓ La chiarezza e facilità di lettura delle bollette</li> <li>✓ I tempi di attesa agli sportelli</li> <li>✓ Gli orari di apertura degli uffici</li> </ul>	
-			



# La mappa delle priorità di intervento: utenti commerciali



# 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	Cavallino-Treporti	Est
Regolarmente	48,6%	59,3%	45,9%	33,3%	43,8%	37,5%	47,5%
Qualche volta	27,7%	22,7%	29,6%	32,3%	29,4%	31,5%	29,3%
Mai	23,7%	18,0%	24,5%	34,4%	26,8%	31,0%	23,2%

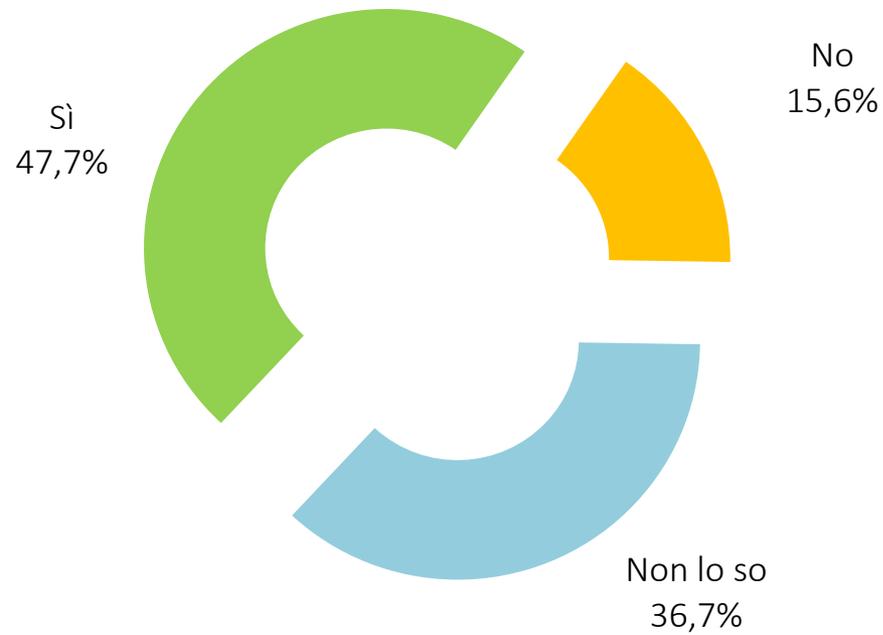
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Regolarmente	48,6%	51,0%	48,3%	57,1%	56,0%	54,8	52,0	55,7	52,9	52,1
Qualche volta	27,7%	26,9%	26,4%	26,5%	23,6%	25,8	27,5	23,1	26,5	26,5
Mai	23,7%	22,1%	25,3%	16,4%	20,4%	19,4	20,5	21,2	20,6	21,4



# Letture 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	Cavallino-Treporti	Est
<b>Sì</b>	47,7%	43,8%	53,0%	37,7%	52,3%	43,9%	52,2%
<b>No</b>	15,6%	20,9%	14,5%	17,5%	15,3%	17,1%	8,8%
<b>Non lo so</b>	36,7%	35,3%	32,5%	44,8%	32,4%	39,0%	39,0%

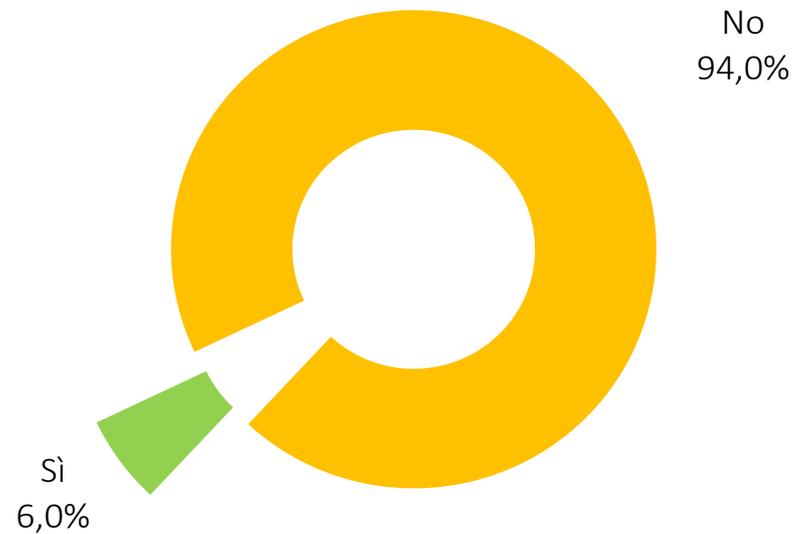
	Totale	UtENZE DOMESTICHE	UtENZE COMMERCIALI
<b>Sì</b>	47,7%	49,8%	41,2%
<b>No</b>	15,6%	15,9%	14,5%
<b>Non lo so</b>	36,7%	34,3%	44,3%



# 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	Cavallino-Treporti	Est
Sì	6,0%	4,2%	7,2%	13,9%	7,5%	5,0%	4,2%
No	94,0%	95,8%	92,8%	86,1%	92,5%	95,0%	95,8%

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì	6,0%	5,5%	7,5%
No	94,0%	94,5%	92,5%



# 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?*

	Totale	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
		Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
Il servizio idrico	81,6%	75,0%	66,7%	88,1%	85,7%	71,4%	100,0%
Il servizio di fognatura	14,7%	20,0%	28,2%	9,5%	14,3%	14,3%	0,0%
Entrambi	3,7%	5,0%	5,1%	2,4%	0,0%	14,3%	0,0%

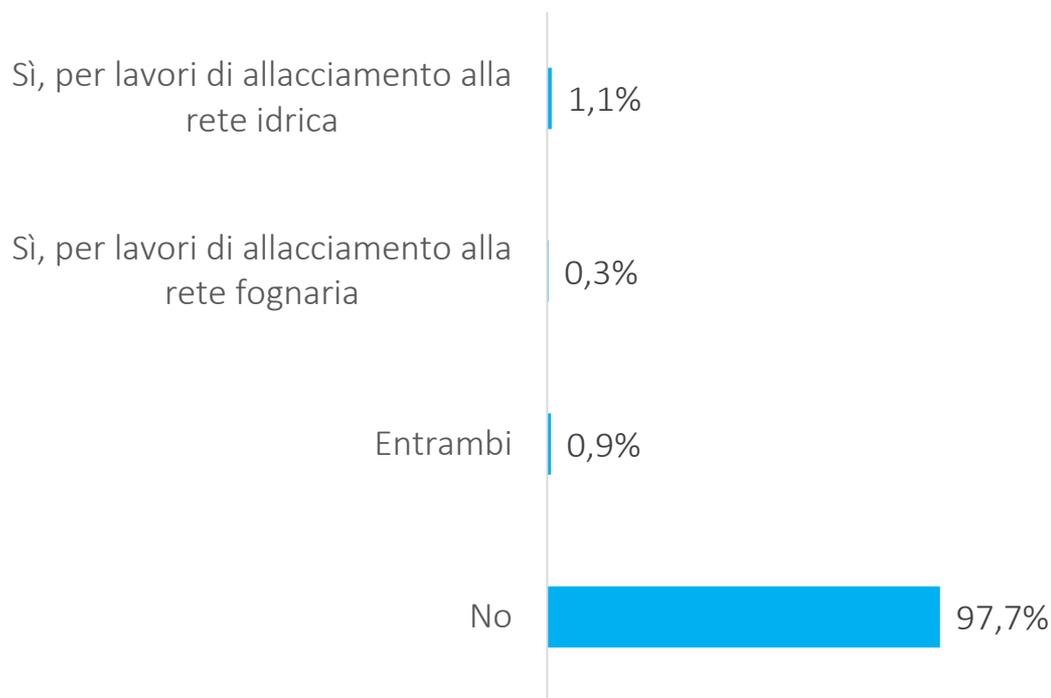
	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Il servizio idrico	81,6%	81,2%	82,5%
Il servizio di fognatura	14,7%	15,0%	14,0%
Entrambi	3,7%	3,8%	3,5%



# 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?*

	Totale	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
		Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
Sì, per lavori di allacciamento alla rete idrica	1,1%	1,3%	0,6%	0,7%	1,8%	1,4%	1,0%
Sì, per lavori di allacciamento alla rete fognaria	0,3%	0,3%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%	0,1%
Entrambi	0,9%	0,5%	0,7%	1,3%	0,7%	1,1%	1,4%
No	97,7%	97,9%	98,7%	96,7%	97,5%	96,4%	97,5%

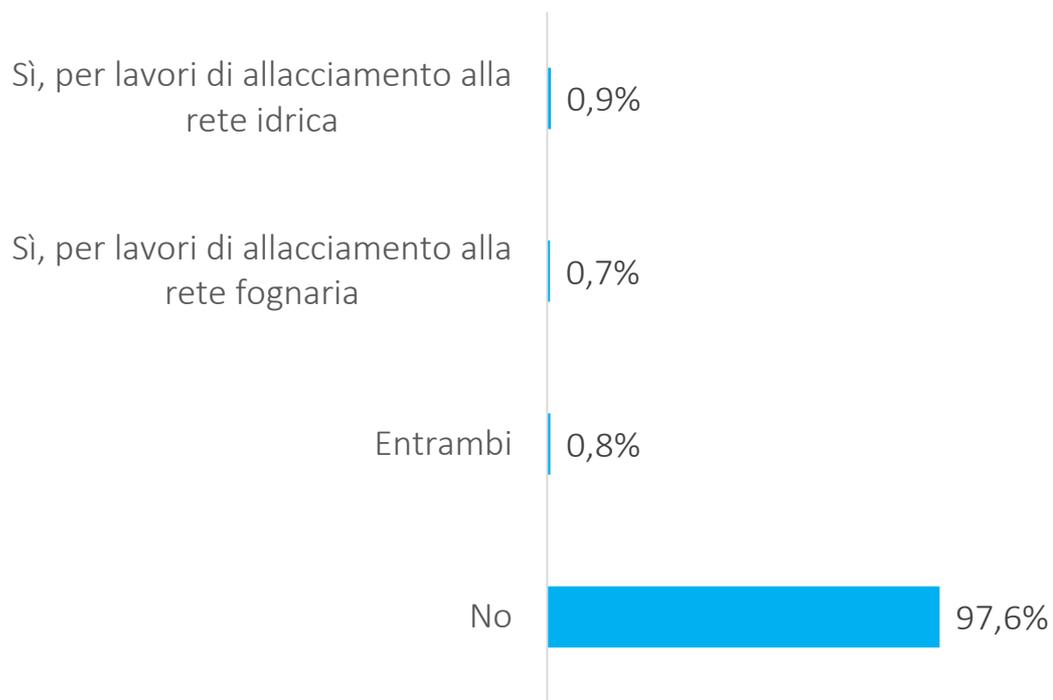
	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì, per lavori di allacciamento alla rete idrica	1,1%	0,7%	2,1%
Sì, per lavori di allacciamento alla rete fognaria	0,3%	0,2%	0,8%
Entrambi	0,9%	0,5%	2,4%
No	97,7%	98,6%	94,7%



# 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?*

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

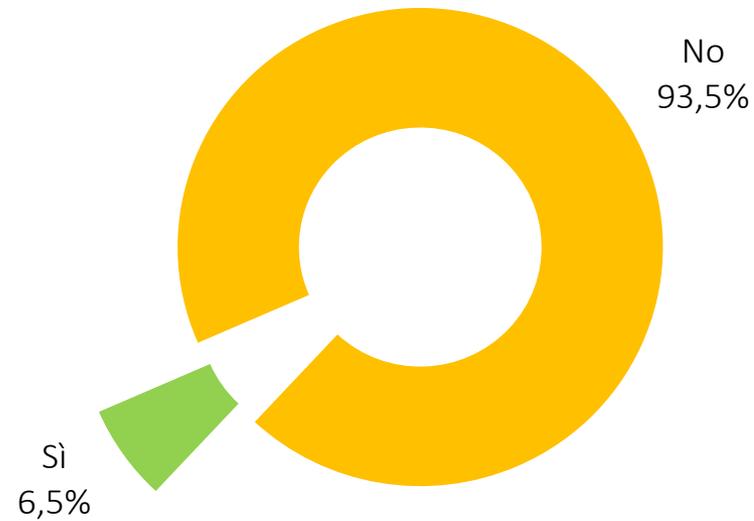
	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì, per lavori di allacciamento alla rete idrica	0,9%	0,5%	2,2%
Sì, per lavori di allacciamento alla rete fognaria	0,7%	0,5%	1,2%
Entrambi	0,8%	0,4%	2,1%
No	97,6%	98,6%	94,5%



# 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	Cavallino-Treporti	Est
Sì	6,5%	8,0%	4,6%	8,3%	5,7%	5,4%	6,1%
No	93,5%	92,0%	95,4%	91,7%	94,3%	94,6%	93,9%

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì	6,5%	4,5%	12,9%
No	93,5%	95,5%	87,1%



# Fondo perdite idriche occulte

184

*Lei è a conoscenza dell'esistenza del FONDO PER PERDITE IDRICHE OCCULTE, che consente di coprire la maggior parte degli oneri causati da perdite idriche invisibili nella rete idrica interna, dopo il contatore?*



# Fondo perdite idriche occulte

185

*Lei è a conoscenza dell'esistenza del FONDO PER PERDITE IDRICHE OCCULTE, che consente di coprire la maggior parte degli oneri causati da perdite idriche invisibili nella rete idrica interna, dopo il contatore?*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino-Treporti	Est
<b>Sì</b>	49,0%	39,2%	55,8%	56,6%	45,9%	43,6%	55,9%
<b>No</b>	51,0%	60,8%	44,2%	43,4%	54,1%	56,4%	44,1%

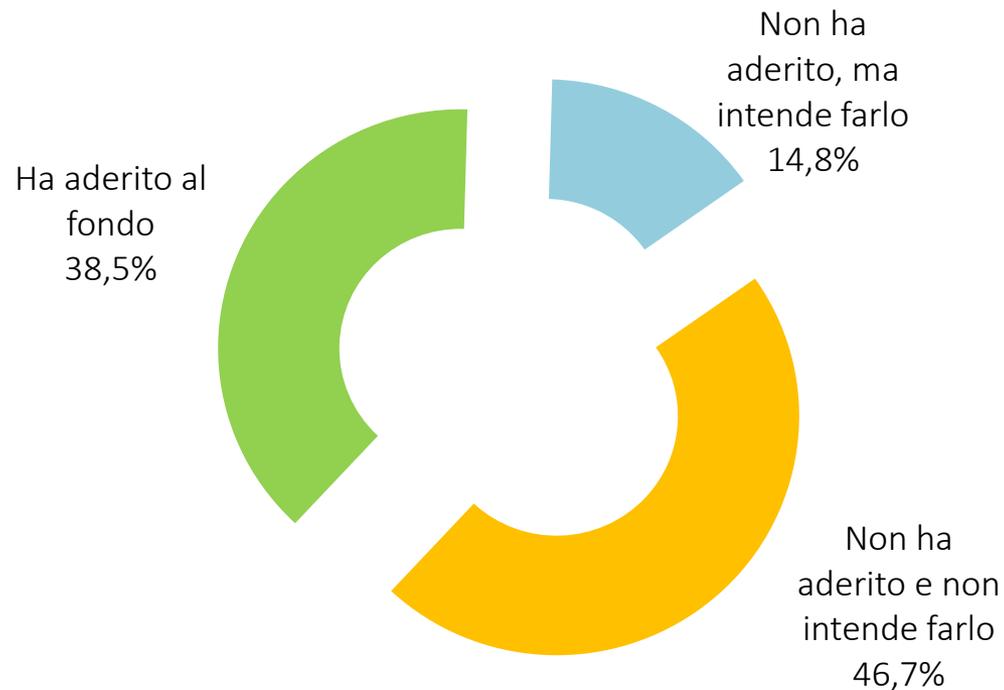
	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
<b>Sì</b>	49,0%	45,8%	58,9%
<b>No</b>	51,0%	54,2%	41,1%



# Fondo perdite idriche occulte

*Ha detto di conoscere il FONDO PER PERDITE IDRICHE OCCULTE. Rispetto a questo fondo lei...*

Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che dichiarano di conoscere il fondo



# Fondo perdite idriche occulte

187

*Ha detto di conoscere il FONDO PER PERDITE IDRICHE OCCULTE. Rispetto a questo fondo lei...*

Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che dichiarano di conoscere il fondo

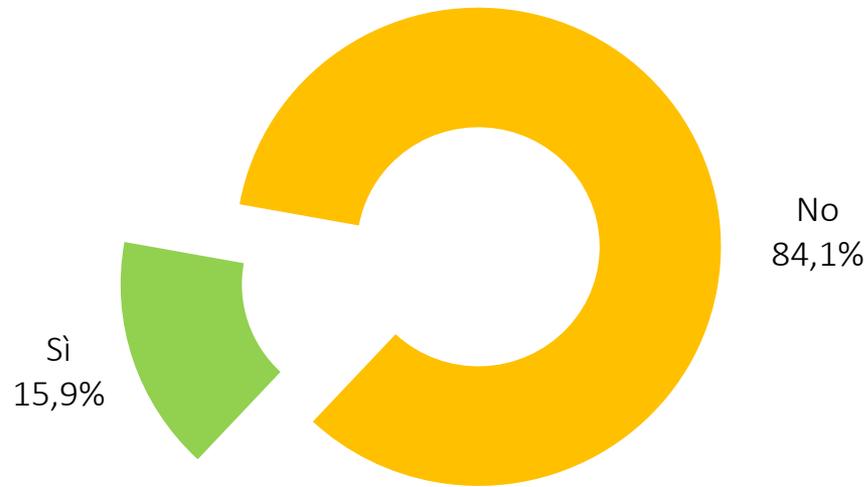
		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino- Treporti	Est
Ha aderito al fondo	38,5%	22,1%	59,9%	40,9%	33,3%	39,3%	37,9%
Non ha aderito, ma intende farlo	14,8%	14,3%	11,2%	12,9%	13,2%	20,5%	17,3%
Non ha aderito e non intende farlo	46,7%	63,6%	28,9%	46,2%	53,5%	40,2%	44,8%

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Ha aderito al fondo	38,5%	40,4%	33,9%
Non ha aderito, ma intende farlo	14,8%	14,1%	16,6%
Non ha aderito e non intende farlo	46,7%	45,6%	49,6%



# Cambio dei contatori dell'acqua

*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

189

*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	Cavallino-Treporti	Est
Sì	15,9%	16,6%	10,6%	14,9%	11,4%	27,9%	16,5%
No	84,1%	83,4%	89,4%	85,1%	88,6%	72,1%	83,5%

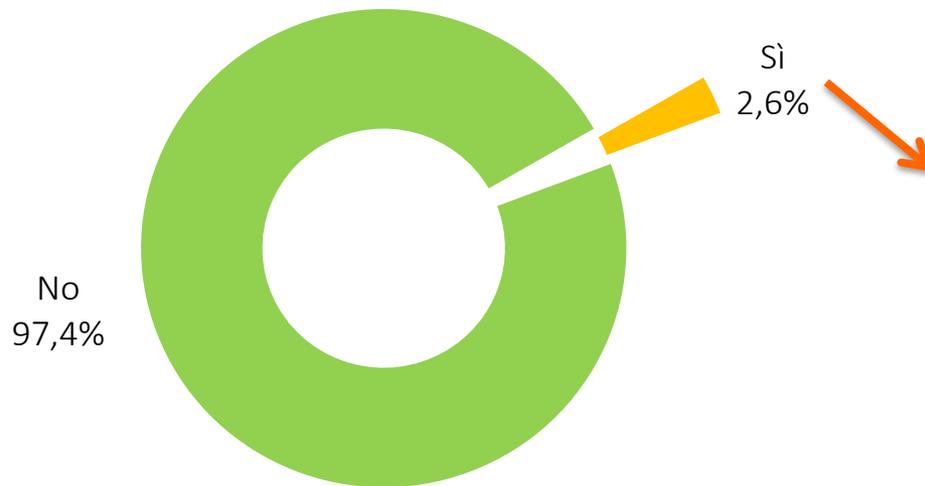
	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì	15,9%	16,5%	13,9%
No	84,1%	83,5%	86,1%



# Cambio dei contatori dell'acqua

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
Difficoltà di lettura	4
Avevano sbagliato la lettura del contatore	1
Dubbi sulla lettura del vecchio contatore	1
Hanno dimenticato il numero del vecchio contatore e ho ricevuto una bolletta esosa	1
Hanno messo un rubinetto sul contatore e non potevo chiudere l'acqua	1
Il rubinetto del contatore non si chiude bene (del tutto)	1
Problemi di pressione	1
Sembra meno preciso di quello di prima	1
Troppo piccolo l'ingranaggio che misura l'acqua e si vede male	1
Non risponde	1



# Cambio dei contatori dell'acqua

191

*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	Cavallino-Treporti	Est
Sì	2,6%	2,5%	3,4%	2,2%	3,1%	0,0%	3,8%
No	97,4%	97,5%	96,6%	97,8%	96,9%	100,0%	96,2%

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì	2,6%	2,5%	2,9%
No	97,4%	97,5%	97,1%

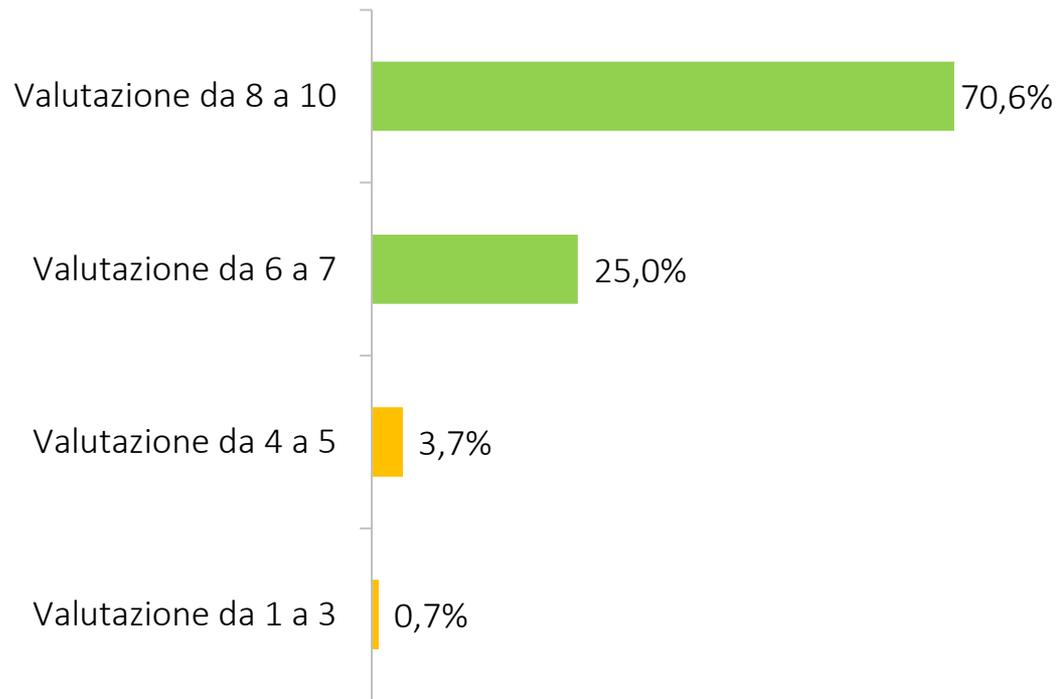


GIUDIZIO GENERALE

Immagine aziendale

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

**MEDIA: 8,03**



# Giudizio generale: confronti

194

*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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
Media	8,03	7,94	8,07	7,75	8,06	7,84	8,27	8,19	8,19

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Media	8,03	8,20	7,90

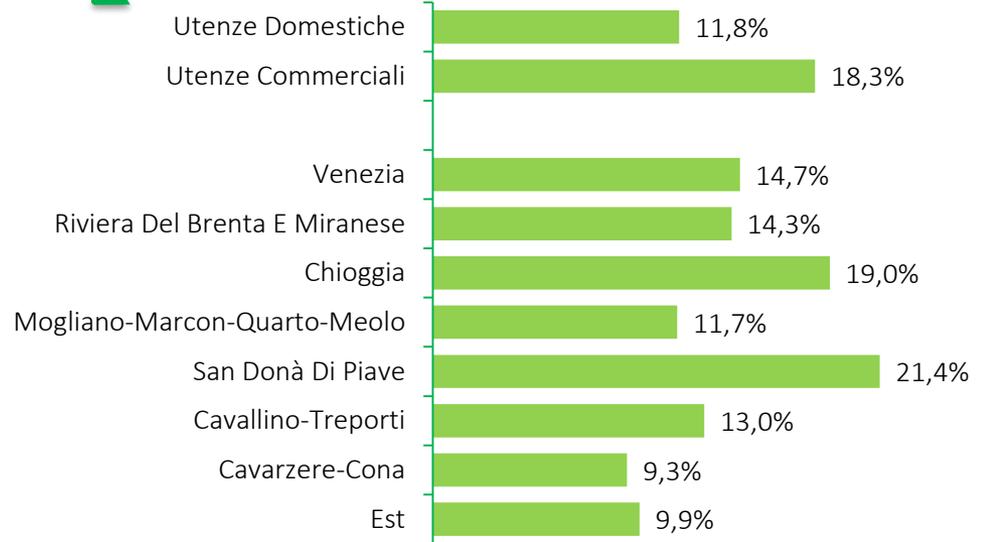
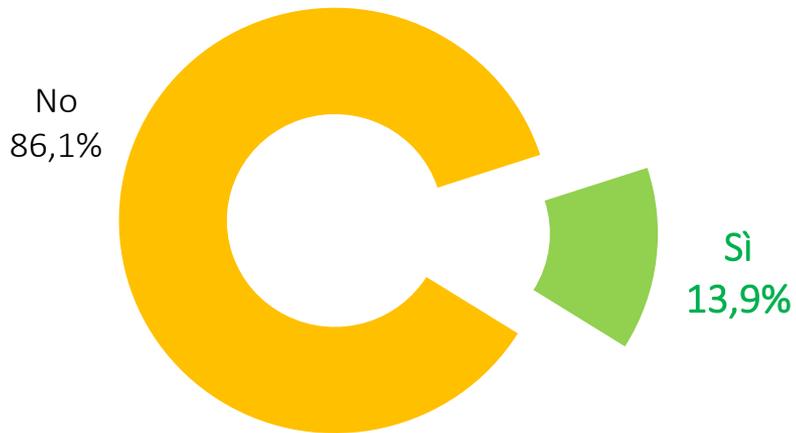
		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Media	8,03	8,15	7,77



# 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 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014	Veritas 2013
<b>Sì</b>	13,9%	16,7%	22,1%	20,4%	23,9%	30,0%
<b>No</b>	86,1%	83,3%	77,9%	79,6%	76,1%	70,0%



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

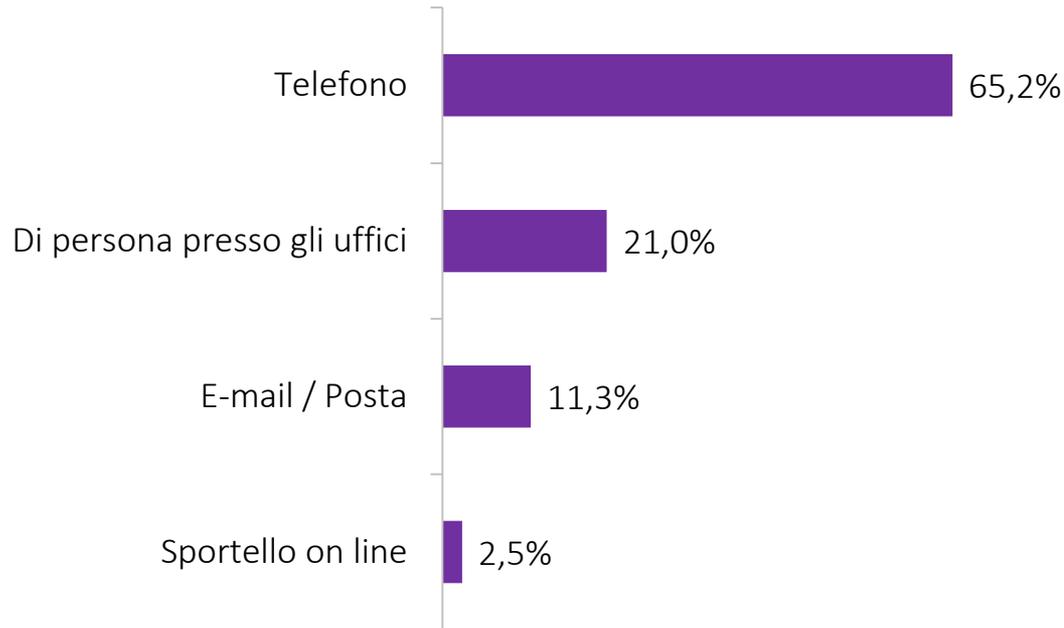
		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
<b>Si</b>	13,9%	14,7%	14,3%	19,0%	11,7%	21,4%	13,0%	9,3%	9,9%
<b>No</b>	86,1%	85,3%	85,7%	81,0%	88,3%	78,6%	87,0%	90,7%	90,1%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
<b>Si</b>	13,9%	9,0%	17,7%
<b>No</b>	86,1%	91,0%	82,3%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
<b>Si</b>	13,9%	11,8%	18,3%
<b>No</b>	86,1%	88,2%	81,7%



*Attraverso quali canali ha contattato Veritas?*



	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014	Veritas 2013
Di persona presso gli uffici	21,0%	21,9%	28,0%	29,6%	32,8%	37,6%
Telefonato	65,2%	62,8%	58,0%	58,7%	55,8%	52,5%
E-mail	11,3%	12,8%	11,9%	9,8%	9,0%	8,8%
Sportello on line	2,5%	2,5%	2,1%	1,9%	2,4%	1,1%



## 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
Di persona	21,0%	18,2%	23,3%	14,9%	23,1%	15,7%	25,3%	5,4%	39,0%
Telefonato	65,2%	64,0%	67,5%	73,8%	66,4%	69,7%	60,0%	91,9%	42,0%
E-mail	11,3%	15,6%	6,3%	9,2%	8,2%	14,6%	12,6%	2,7%	12,0%
Sportello on line	2,5%	2,2%	2,9%	2,1%	2,3%	0,0%	2,1%	0,0%	7,0%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Veritas	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Di persona	21,0%	32,1%	16,5%
Telefonato	65,2%	53,5%	70,0%
E-mail	11,3%	9,4%	12,1%
Sportello on line	2,5%	5,0%	1,4%

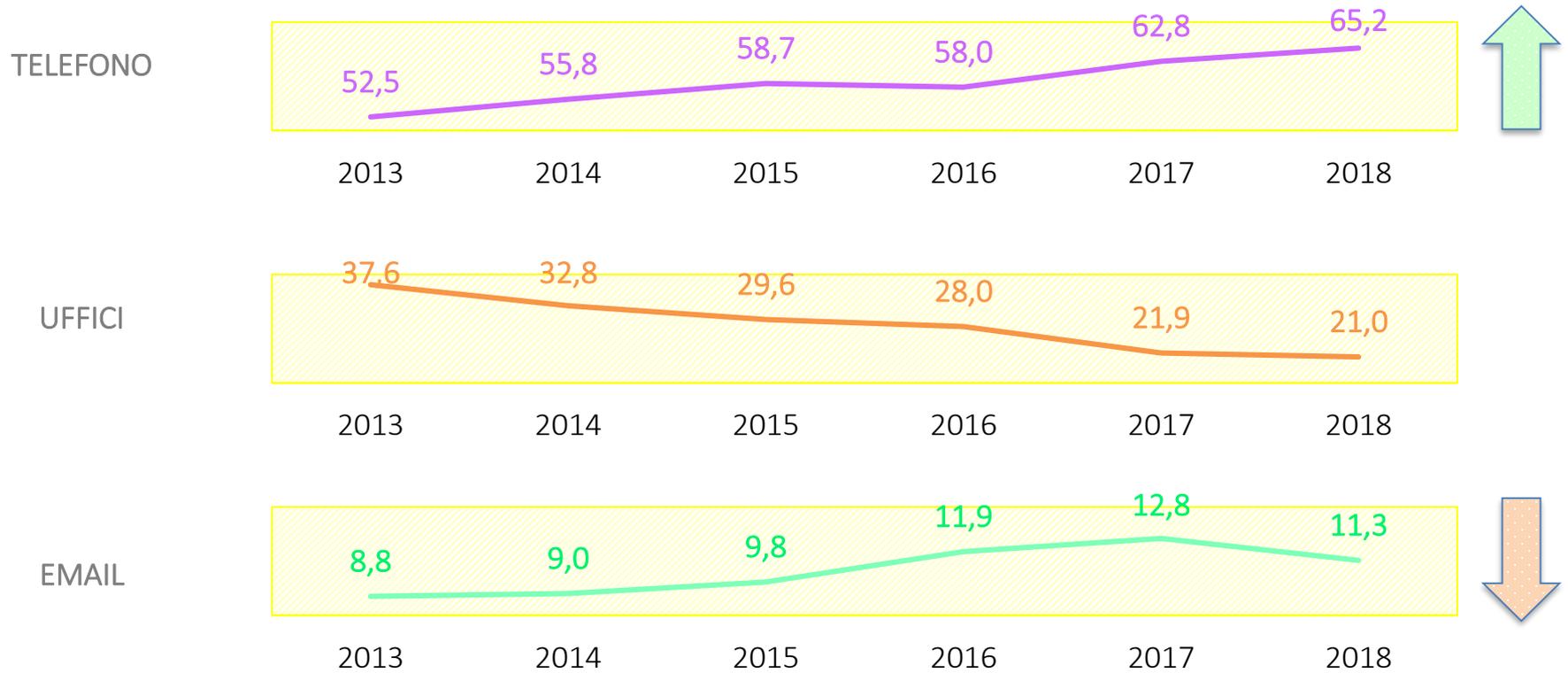
		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Veritas	UtENZE domestiche	UtENZE commerciali
Di persona	21,0%	23,8%	17,8%
Telefonato	65,2%	66,2%	64,0%
E-mail	11,3%	8,7%	14,3%
Sportello on line	2,5%	1,3%	3,9%



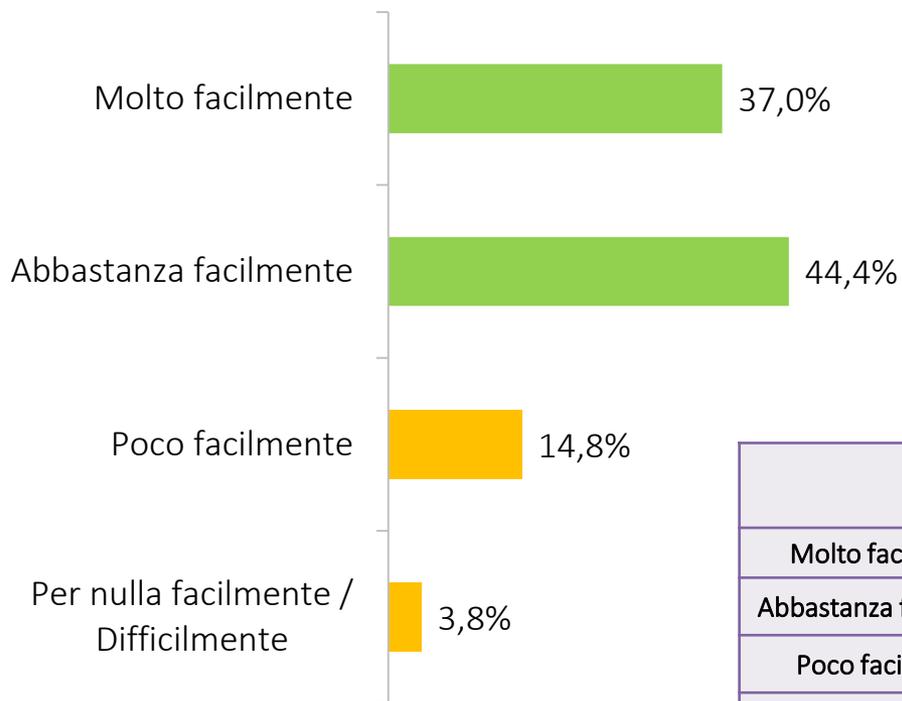
# Modalità di contatto

200

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



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



	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014	Veritas 2013
<b>Molto facilmente</b>	37,0%	19,4%	26,5%	17,4%	37,5%	6,7%
<b>Abbastanza facilmente</b>	44,4%	61,3%	58,8%	65,3%	46,9%	53,3%
<b>Poco facilmente</b>	14,8%	16,1%	8,8%	13,0%	12,5%	26,7%
<b>Difficilmente</b>	3,8%	3,2%	5,9%	4,3%	3,1%	13,3%

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	89,3
La cortesia e competenza del personale	93,2
I tempi di risposta alle richieste	84,7
I tempi di attesa agli sportelli	78,8
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	83,1
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,9
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,1
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,7



# Indici di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	89,3	88,7	90,2
La cortesia e competenza del personale	93,2	94,4	91,6
I tempi di risposta alle richieste	84,7	88,9	79,2
I tempi di attesa agli sportelli	78,8	80,7	75,6
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	83,1	82,2	84,2
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,9	93,0	90,6
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,1	96,0	96,2
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,7	95,3	93,6



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere -Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	89,3	87,6	89,8	91,7	85,1	85,2	94,4	96,4	92,5
La cortesia e competenza del personale	93,2	94,5	94,3	93,2	90,4	88,6	96,1	94,4	91,4
I tempi di risposta alle richieste	84,7	86,5	80,1	88,4	85,1	75,7	85,4	91,9	85,9
I tempi di attesa agli sportelli	78,8	71,7	77,3	89,5	83,3	77,8	80,0	100,0	82,4
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	83,1	84,1	80,5	85,0	85,5	74,6	77,8	84,8	94,9
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,9	92,3	89,9	94,1	95,0	90,3	88,0	92,0	89,1
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,1	96,2	94,9	95,5	97,1	97,8	97,7	100,0	91,4
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,7	94,7	92,5	92,5	96,4	96,6	95,9	97,1	96,3



## Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	832	7,74	1,85
La cortesia e competenza del personale	931	8,23	1,78
I tempi di risposta alle richieste	1001	7,57	2,25
I tempi di attesa agli sportelli	217	7,12	2,08
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	721	7,26	2,04
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1240	7,67	1,59
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1460	8,21	1,43
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1406	8,06	1,54



## Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	7,74	7,73	7,75
La cortesia e competenza del personale	8,23	8,31	8,13
I tempi di risposta alle richieste	7,57	7,79	7,29
I tempi di attesa agli sportelli	7,12	7,21	6,96
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,26	7,20	7,34
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,67	7,72	7,61
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,21	8,27	8,08
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,06	8,17	7,85



## 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	Cavallino- Treporti	Cavarzere -Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,74	7,64	7,76	7,89	7,49	7,62	8,23	8,11	7,66
La cortesia e competenza del personale	8,23	8,31	8,24	8,25	8,08	7,93	8,25	8,72	8,16
I tempi di risposta alle richieste	7,57	7,59	7,37	7,80	7,57	7,30	7,39	8,57	7,63
I tempi di attesa agli sportelli	7,12	6,62	7,23	7,47	7,60	6,78	7,25	8,00	7,21
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,26	7,31	6,95	7,25	7,20	7,20	7,17	8,00	7,79
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,67	7,55	7,70	7,70	7,91	7,55	7,77	8,12	7,51
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,21	8,21	7,93	8,13	8,26	8,39	8,49	8,80	8,02
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,06	8,10	7,79	7,92	8,15	8,10	8,22	8,53	8,04



## Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	908	8,37	2,14
La cortesia e competenza del personale	928	9,19	1,18
I tempi di risposta alle richieste	1004	9,14	1,26
I tempi di attesa agli sportelli	227	8,77	1,67
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	742	8,83	1,51
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1255	9,11	1,11
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1478	9,09	1,23
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1444	8,97	1,30



## Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,37	8,66	7,96
La cortesia e competenza del personale	9,19	9,09	9,32
I tempi di risposta alle richieste	9,14	9,01	9,31
I tempi di attesa agli sportelli	8,77	8,85	8,64
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,83	8,63	9,06
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,11	9,14	9,09
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,09	9,19	8,91
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,97	9,07	8,77



## 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	Cavallino- Treporti	Cavarzere -Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	8,37	8,53	8,38	8,18	8,35	7,93	8,38	8,77	8,21
La cortesia e competenza del personale	9,19	9,22	9,08	9,14	9,19	9,20	9,09	9,64	9,22
I tempi di risposta alle richieste	9,14	9,13	9,07	9,11	9,28	9,21	9,10	9,43	9,00
I tempi di attesa agli sportelli	8,77	8,56	8,83	9,25	8,97	9,36	8,91	4,50	8,55
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,83	8,71	8,75	8,77	9,01	8,90	8,80	9,35	8,95
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,11	9,14	9,16	9,15	9,15	9,19	8,97	9,23	8,82
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,09	9,06	9,00	9,08	9,13	9,27	9,14	9,26	9,16
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,97	8,98	8,84	8,93	9,01	9,17	8,92	9,09	9,05



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,37	7,74	0,63
La cortesia e competenza del personale	9,19	8,23	0,96
I tempi di risposta alle richieste	9,14	7,57	1,57
I tempi di attesa agli sportelli	8,77	7,12	1,65
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,83	7,26	1,57
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,11	7,67	1,44
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,09	8,21	0,88
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,97	8,06	0,91



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	0,63	0,93	0,21
La cortesia e competenza del personale	0,96	0,78	1,19
I tempi di risposta alle richieste	1,57	1,22	2,02
I tempi di attesa agli sportelli	1,65	1,64	1,68
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,57	1,43	1,72
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,44	1,42	1,48
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,88	0,92	0,83
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,91	0,90	0,92

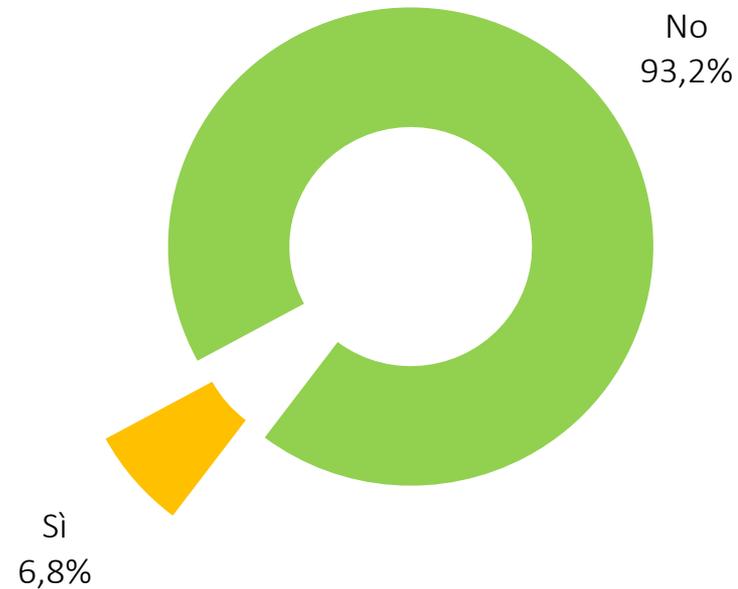


## Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano -Marcon-Quarto-Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino-Treporti	Cavarzere -Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,63	0,89	0,62	0,29	0,86	0,31	0,15	0,66	0,55
La cortesia e competenza del personale	0,96	0,91	0,84	0,89	1,11	1,27	0,84	0,92	1,06
I tempi di risposta alle richieste	1,57	1,54	1,70	1,31	1,71	1,91	1,71	0,86	1,37
I tempi di attesa agli sportelli	1,65	1,94	1,60	1,78	1,37	2,58	1,66	-3,50	1,34
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,57	1,40	1,80	1,52	1,81	1,70	1,63	1,35	1,16
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,44	1,59	1,46	1,45	1,24	1,64	1,20	1,11	1,31
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,88	0,85	1,07	0,95	0,87	0,88	0,65	0,46	1,14
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,91	0,88	1,05	1,01	0,86	1,07	0,70	0,56	1,01



*Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da Veritas per il quale è stato fortemente contento/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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
<b>Sì</b>	6,8%	5,6%	6,6%	6,7%	9,4%	16,9%	5,9%	4,5%	5,0%
<b>No</b>	93,2%	94,4%	93,4%	93,3%	90,6%	83,1%	94,1%	95,5%	95,0%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
<b>Sì</b>	6,8%	3,3%	9,6%
<b>No</b>	93,2%	96,7%	90,4%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
<b>Sì</b>	6,8%	5,5%	9,6%
<b>No</b>	93,2%	94,5%	90,4%



*(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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Mancati svuotamenti	163	34	34	5	44	28	10	8
Scarsa frequenza di raccolta dell'umido	29	2	5	1	11	6	1	3
Scarsa pulizia delle strade e piste ciclo - pedonali	27	7	3	5	5	3	3	1
Scarsa frequenza del servizio (pochi passaggi, pochi svuotamenti)	21	6	3	3	5	1	2	1
Contenitori rotti / vecchi	19	4	7	1	2	2	3	0
Scarsa frequenza di raccolta del secco	18	1	1	1	4	6	1	4
Scarsa frequenza di raccolta della plastica	17	3	4	1	6	2	0	1
Scarsa frequenza di raccolta della carta	15	2	3	2	6	1	0	1
Scarsa cura dei contenitori da parte degli operatori	14	3	2	1	3	4	1	0
Scarsa pulizia degli spazi attorno ai contenitori	14	7	0	4	1	0	2	0
Contenitori in condizioni pessime di pulizia ed igiene	13	8	2	2	0	1	0	0
Scarsa cura del verde pubblico	8	2	3	1	2	0	0	0
Scarsa pulizia in generale	7	2	0	2	2	0	1	0
Contenitori inadeguati	5	2	0	1	1	0	1	0
Scarsa vigilanza sulle modalità di raccolta differenziata	4	1	0	1	0	0	2	0
Scarsa frequenza di raccolta del verde	4	0	0	0	0	2	0	2
Tempi lunghi di attesa per la raccolta degli ingombranti	3	2	1	0	0	0	0	0
Inadeguato orario di ritiro	3	2	0	0	1	0	0	0
All'Ecocentro posso portare pochi materiali alla volta	3	0	2	0	1	0	0	0
Eccessivo rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	2	1	0	1	0	0	0	0
Orario di ritiro rifiuti inadeguato per l'attività: hanno risposto che non compete all'azienda	2	1	0	0	0	1	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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Non vengono raccolti cartoni grandi che non stanno nel bidone	2	0	2	0	0	0	0	0
Non ho ricevuto il contenitore (già richiesto)	2	0	0	0	1	0	0	1
Cassonetti troppo lontani	2	2	0	0	0	0	0	0
Cassonetti bloccati	1	1	0	0	0	0	0	0
Cassonetti troppo pieni	1	1	0	0	0	0	0	0
Estintori non accettati in Ecocentro	1	0	0	0	0	0	0	1
Giorni di raccolta non rispettati	1	0	0	0	0	1	0	0
Gli addetti più volte hanno rotto le ruote del contenitore svuotando il bidone	1	0	1	0	0	0	0	0
Ho aspettato due settimane per la sostituzione del bidone della plastica	1	0	1	0	0	0	0	0
I camionisti di passaggio buttano i rifiuti dentro i bidoni senza differenziare	1	0	0	0	0	1	0	0
I cassonetti con chiavi magnetiche non funzionano	1	1	0	0	0	0	0	0
Insufficiente raccolta ingombranti: troppo limitata, non hanno portato via tutto	1	1	0	0	0	0	0	0
La ditta incaricata da Veritas per i rifiuti non rispettava il calendario	1	0	0	0	0	0	1	0
Lontananza dell'Ecocentro	1	1	0	0	0	0	0	0
Maggiore cura nel trattare i contenitori	1	0	0	0	0	1	0	0
Mancata riconsegna dei contenitori	1	0	0	0	0	1	0	0
Mi hanno negato il servizio personalizzato di ritiro della carta	1	0	0	1	0	0	0	0
Mi hanno portato via il contenitore della plastica e non mi è stato più riconsegnato	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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Nessun passaggio durante i festivi	1	0	0	0	0	1	0	0
Non hanno accettato di venire a portar via rifiuti ingombranti all'Ecocentro	1	0	0	1	0	0	0	0
Non mi è arrivato il calendario	1	0	0	0	1	0	0	0
Per tre mesi non è stato ritirato il secco	1	0	0	0	0	1	0	0
Più contenitori	1	1	0	0	0	0	0	0
Poca disponibilità per portare via materiali dagli appartamenti tempestivamente	1	1	0	0	0	0	0	0
Quando si chiama per un mancato svuotamento, chiedono di richiamare ad un altro orario	1	1	0	0	0	0	0	0
Scarsa cura dell'Ecocentro	1	0	0	0	1	0	0	0
Scarsa frequenza di raccolta dei rifiuti ingombranti	1	1	0	0	0	0	0	0
Se il camion/la barca è piena, non raccolgono la spazzatura	1	1	0	0	0	0	0	0
Sfalcio dell'erba sulla strada	1	1	0	0	0	0	0	0
Studiare i luoghi in cui avviene il passaggio dei mezzi	1	1	0	0	0	0	0	0
Svuotamento incompleto	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 idrico e di fognatura	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Cavallino-Treporti	Est
Assenza o calo della pressione dell'acqua	32	5	3	8	4	3	9
Problemi alle fognature	19	7	2	3	2	3	2
Cattiva qualità dell'acqua	7	2	1	2	0	0	2
Rotture / problemi con le condutture	6	0	2	1	1	0	2
Mancata lettura del contatore	5	0	1	0	1	2	1
Intasamento di tombini	3	0	0	0	0	1	2
Eccessiva quantità di cloro nell'acqua	1	0	0	0	0	0	1
Eccessiva quantità di calcare nell'acqua	1	0	0	0	0	1	0
Allegamento della strada dovuto alle fognature intasate	1	0	0	1	0	0	0
C'è stato un guasto della linea: ci hanno chiuso l'acqua	1	0	0	0	0	0	1
Cede il terreno	1	0	0	0	1	0	0
Danno da perdita occulta	1	0	0	0	0	1	0
Interruzione del servizio saltuaria	1	0	0	0	0	0	1
Interruzione del servizio senza avviso	1	0	0	0	0	0	1
L'addetto alla lettura compila senza guardare il contatore	1	0	0	0	0	0	1
Per errore mi è stato chiuso il contatore	1	0	0	0	0	0	1



# 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
Scarsa attenzione verso le esigenze degli utenti	31	13	3	4	1	4	3	0	3
Mancanza di chiarezza delle bollette	19	4	3	3	2	2	2	0	3
Mancanza di chiarezza delle informazioni	14	4	2	0	3	1	0	0	4
Personale non competente	10	2	2	0	0	2	1	1	2
Scarsa manutenzione	10	4	3	1	0	0	2	0	0
Personale non gentile	8	2	2	0	3	0	0	0	1
Scarsa puntualità	2	1	0	0	0	0	1	0	0
Addebiti eccessivi non dovuti	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Arrivano bollette del precedente proprietario defunto	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Arrivano solleciti con le bollette accreditate in banca	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Arrivo ritardato della bolletta	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Bolletta eccessiva rispetto all'anno scorso	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Bolletta sbagliata	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Bollette che non rispettano l'effettivo consumo	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Bollette in ritardo	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Bollette ingiustificate da 26000 euro	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Cambio della tempistica di arrivo della bolletta (non avvisata)	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Disinfestazione delle zanzare non effettuata	1	1	0	0	0	0	0	0	0



# Disservizio di tipo generale

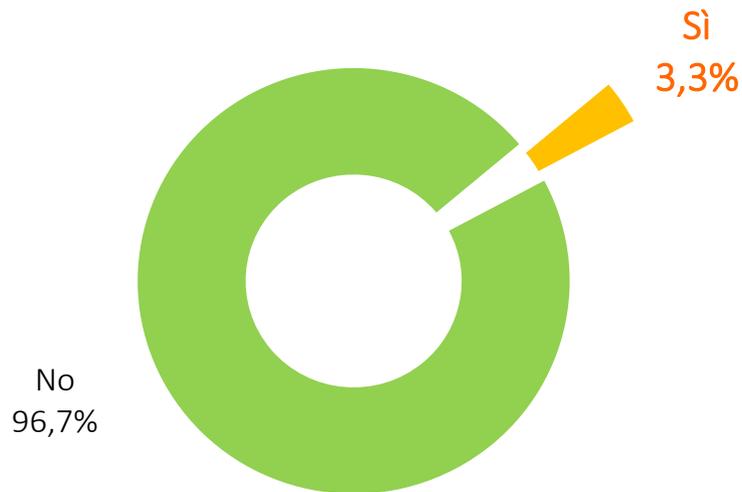
221

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

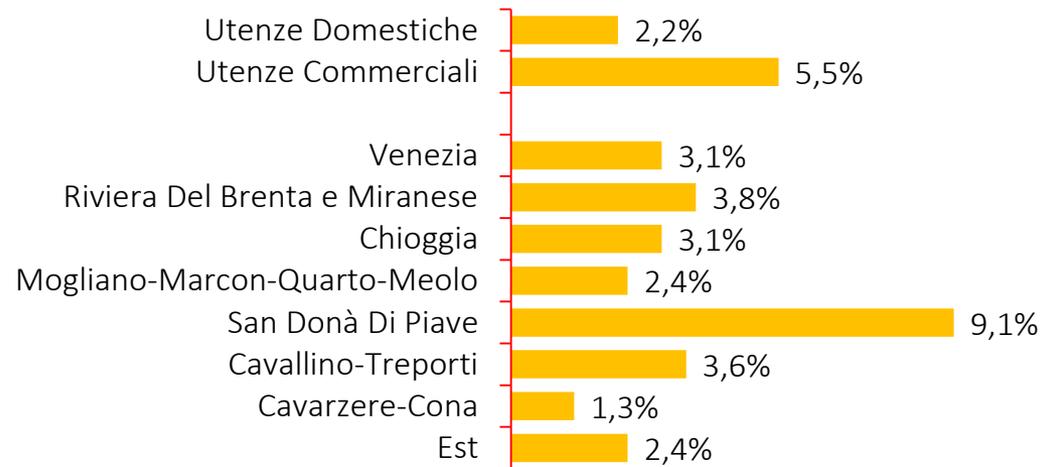
Disservizi di tipo generale	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
Fatturazioni in più	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Ho chiuso l'attività, ma le bollette continuano ad arrivare	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Ho pagato le bollette, ma le fatture non mi sono arrivate	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Il servizio non funziona in generale	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Ispettore Veritas molto maleducato	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Mancato invio pagamento in banca	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Mancato recapito della bolletta	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Non riesco a trovare il codice utente	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Problemi con le bollette	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Se si è amministratore, si ha necessità di sapere il nome dei morosi, non il codice cliente	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Servirebbe più elasticità	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Sollecito di pagamento su bolletta già pagata	1	0	0	0	0	0	0	0	1



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



## 3,3% - Chi ha presentato reclamo?



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

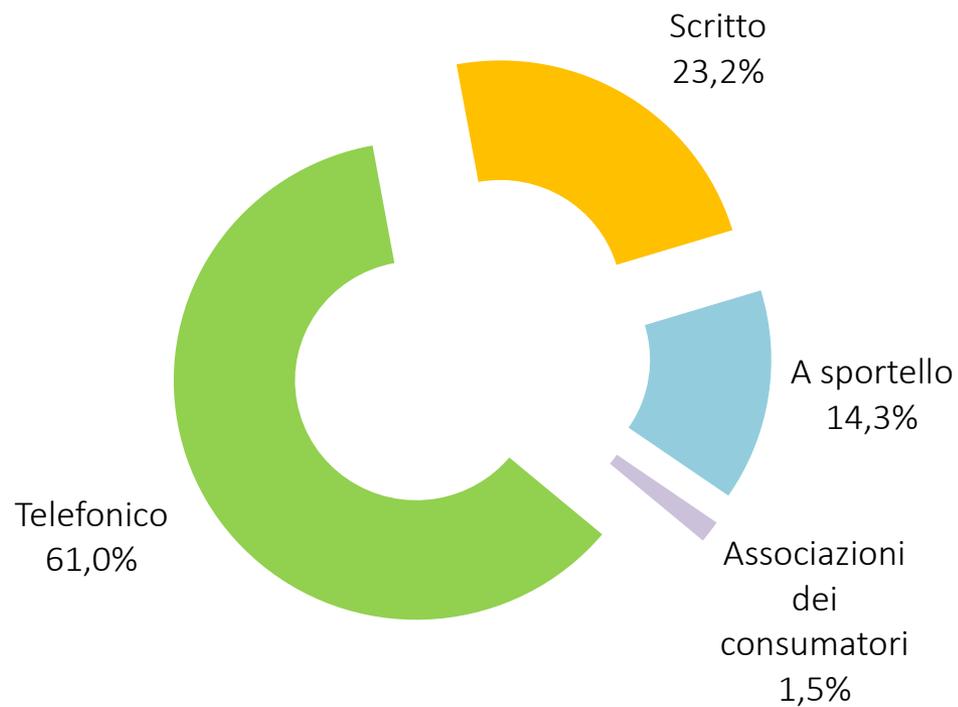
		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
<b>Sì</b>	3,3%	3,1%	3,8%	3,1%	2,4%	9,1%	3,6%	1,3%	2,4%
<b>No</b>	96,7%	96,9%	96,2%	96,9%	97,6%	90,9%	96,4%	98,7%	97,6%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
<b>Sì</b>	3,3%	1,8%	4,4%
<b>No</b>	96,7%	98,2%	95,6%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
<b>Sì</b>	3,3%	2,2%	5,5%
<b>No</b>	96,7%	97,8%	94,5%



*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?*

	Totale	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
		Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
Telefonico	61,0%	50,0%	74,5%	45,0%	69,2%	67,6%	61,6%	60,0%	60,0%
Scritto	23,2%	31,1%	15,7%	25,0%	19,2%	24,3%	26,9%	0,0%	15,0%
A sportello	14,3%	16,2%	9,8%	25,0%	7,7%	8,1%	11,5%	40,0%	25,0%
Associazioni dei consumatori	1,5%	2,7%	0,0%	5,0%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

	Veritas	TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
		Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Telefonico	61,0%	55,0%	62,8%
Scritto	23,2%	25,0%	22,6%
A sportello	14,3%	20,0%	12,6%
Associazioni dei consumatori	1,5%	0,0%	2,0%

	Veritas	TIPOLOGIA DI UTENZA	
		UtENZE domestiche	UtENZE commerciali
Telefonico	61,0%	61,6%	60,5%
Scritto	23,2%	20,5%	25,2%
A sportello	14,3%	17,0%	12,2%
Associazioni dei consumatori	1,5%	0,9%	2,1%



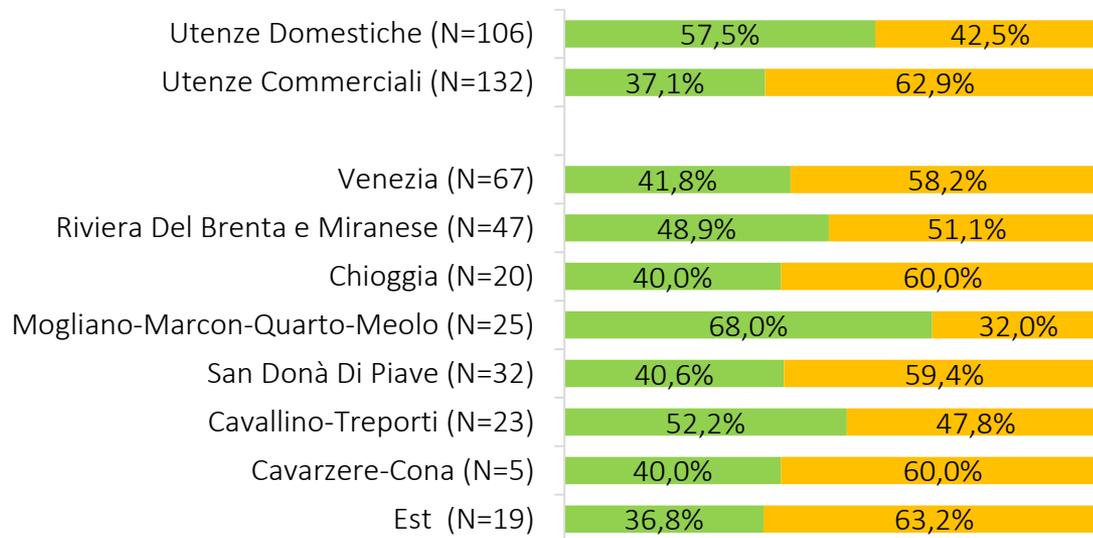
*È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?  
(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo)*

Soddisfatti  
46,2%



Non  
soddisfatti  
53,8%

■ Soddisfatti ■ Non Soddisfatti



*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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
<b>Sì</b>	46,2%	41,8%	48,9%	40,0%	68,0%	40,6%	52,2%	40,0%	36,8%
<b>No</b>	53,8%	58,2%	51,1%	60,0%	32,0%	59,4%	47,8%	60,0%	63,2%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
<b>Sì</b>	46,2%	42,9%	47,3%
<b>No</b>	53,8%	57,1%	52,7%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
<b>Sì</b>	46,2%	57,5%	37,1%
<b>No</b>	53,8%	42,5%	62,9%



## 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	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona	Est
Tempi lunghi di risposta	30	5	8	3	2	5	2	0	0
Non è stato gestito il reclamo	74	24	14	7	4	9	7	2	0
Mancata risposta	37	12	2	6	2	6	5	1	0
Scortesie del personale	10	3	0	2	0	3	1	0	0
Risposte parziali	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Applicazione delle leggi con paraocchi	1	0	1	0	0	0	0	0	0
C'è stato un cambio di personale: chi si doveva occupare della pratica non è stato messo al corrente	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Chiedo cestini separati per le deiezioni dei cani e mi è stato detto che non si poteva fare	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Ci hanno messo 5 giorni a sostituirmi i cassonetti	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Disagio in inverno nella raccolta dell'umido e secco	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Gli operatori continuano di lasciare i contenitori nel posto sbagliato	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Ho dovuto chiamare molte volte	1	1	0	0	0	0	0	0	0



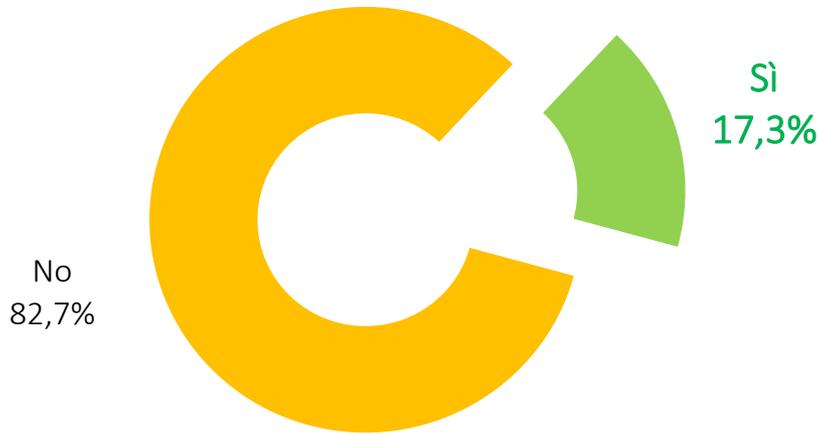
## Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

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

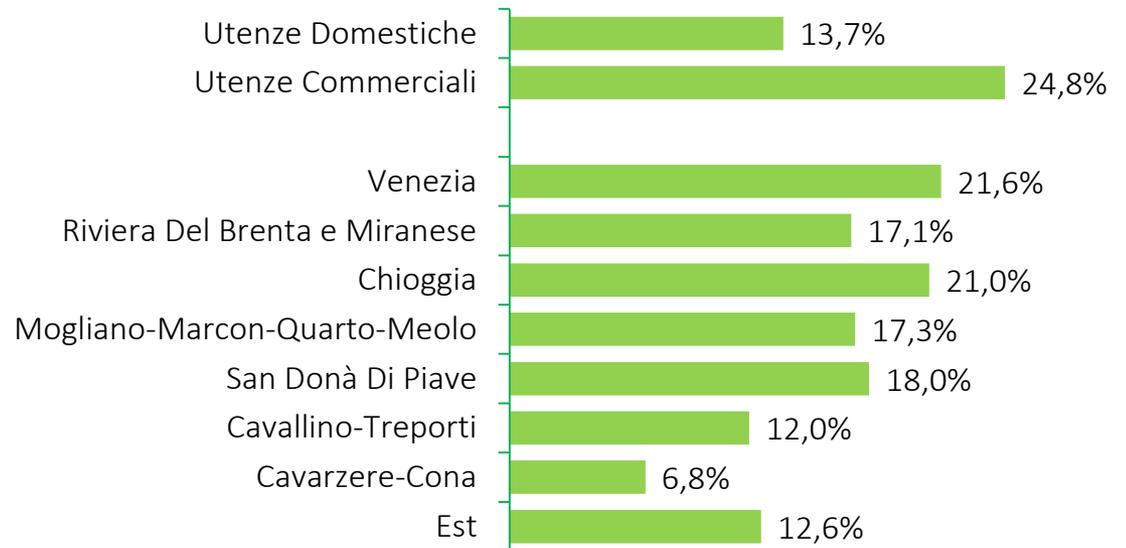
	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona	Est
Insoddisfazione per la risposta ricevuta	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Non fanno bene il lavoro alle fognature	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Non posso aprire il cancello perchè non suonano	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Non riusciamo a smaltire la carta perchè apriamo il negozio più tardi dell'orario in cui passano: avendo fatto presente questo problema ci viene sempre detto che non compete all'azienda	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Potevano gestire meglio il rimborso	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Problemi all'Ecocentro	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Pur dando ragione ai commercianti, non hanno fatto nulla	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Sono ancora in attesa di risposta dopo un anno e mezzo	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Sono passati a pulire una volta la strada e poi basta, è tornato tutto come prima: non passano più	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Sono stata multata per pomodori messi da altri nel mio contenitore	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Tempi lunghi per intervento	1	0	1	0	0	0	0	0	0



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



## 17,3% - 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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
<b>Sì</b>	17,3%	21,6%	17,1%	21,0%	17,3%	18,0%	12,0%	6,8%	12,6%
<b>No</b>	82,7%	78,4%	82,9%	79,0%	82,7%	82,0%	88,0%	93,2%	87,4%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
<b>Sì</b>	17,3%	16,3%	18,1%
<b>No</b>	82,7%	83,7%	81,9%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
<b>Sì</b>	17,3%	13,7%	24,8%
<b>No</b>	82,7%	86,3%	75,2%



*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 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014	Veritas 2013
Sì	20,9%	27,0%	16,9%	21,5%	24,5%	32,4%
No	79,1%	73,0%	83,1%	78,5%	75,5%	67,6%



*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?*

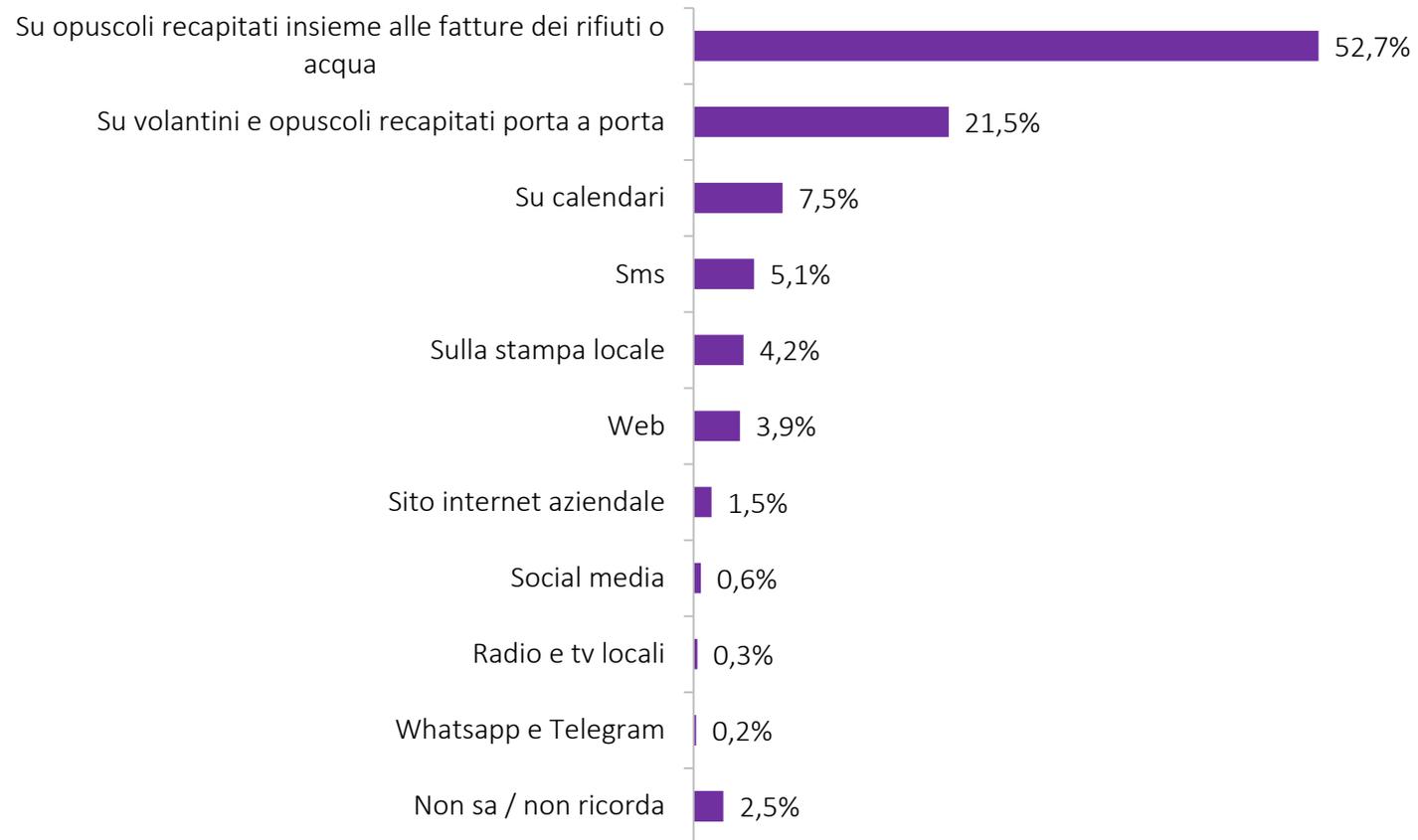
		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
<b>Sì</b>	20,9%	26,7%	19,6%	21,9%	20,2%	27,1%	20,6%	9,0%	10,7%
<b>No</b>	79,1%	73,3%	80,4%	78,1%	79,8%	72,9%	79,4%	91,0%	89,3%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
<b>Sì</b>	20,9%	18,4%	22,8%
<b>No</b>	79,1%	81,6%	77,2%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	UtENZE domestiche	UtENZE commerciali
<b>Sì</b>	20,9%	20,1%	22,4%
<b>No</b>	79,1%	79,9%	77,6%



*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	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona	Est
Su opuscoli recapitati insieme alle fatture dei rifiuti o acqua	52,7%	59,7%	48,1%	66,0%	47,8%	31,9%	51,0%	26,8%	51,5%
Su volantini e opuscoli recapitati porta a porta	21,5%	19,6%	22,2%	18,2%	20,0%	29,4%	21,6%	31,7%	27,2%
Su calendari	7,5%	1,1%	7,5%	0,0%	17,3%	20,2%	12,4%	24,4%	5,8%
Sms	5,1%	7,2%	6,1%	3,1%	2,7%	2,5%	3,3%	0,0%	4,9%
Sulla stampa locale	4,2%	3,9%	6,5%	5,0%	2,4%	5,0%	3,3%	12,2%	0,0%
Web	3,9%	3,6%	3,8%	2,5%	5,1%	3,4%	4,6%	2,4%	5,8%
Sito internet aziendale	1,5%	1,4%	1,4%	2,5%	1,2%	2,5%	1,3%	0,0%	1,9%
Social media	0,6%	0,2%	1,7%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Radio e tv locali	0,3%	0,2%	0,3%	0,0%	0,4%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Whatsapp e Telegram	0,2%	0,3%	0,0%	0,6%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non sa / non ricorda	2,5%	2,8%	2,4%	1,5%	1,9%	3,4%	2,5%	2,5%	1,9%



*Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?*

	Totale	TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
		Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Su opuscoli recapitati insieme alle fatture dei rifiuti o acqua	52,7%	59,6%	48,7%
Su volantini e opuscoli recapitati porta a porta	21,5%	18,5%	23,3%
Su calendari	7,5%	2,5%	10,4%
Sms	5,1%	7,2%	3,8%
Sulla stampa locale	4,2%	3,4%	4,7%
Web	3,9%	4,3%	3,7%
Sito internet aziendale	1,5%	1,5%	1,5%
Social media	0,6%	0,5%	0,6%
Radio e tv locali	0,3%	0,2%	0,4%
Whatsapp e Telegram	0,2%	0,5%	0,1%
Non sa / non ricorda	2,5%	1,8%	2,8%



*Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?*

	TIPOLOGIA DI UTENZA		
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Su opuscoli recapitati insieme alle fatture dei rifiuti o acqua	52,7%	53,6%	51,3%
Su volantini e opuscoli recapitati porta a porta	21,5%	21,7%	21,3%
Su calendari	7,5%	7,4%	7,7%
Sms	5,1%	6,1%	3,4%
Sulla stampa locale	4,2%	4,2%	4,3%
Web	3,9%	2,4%	6,4%
Sito internet aziendale	1,5%	1,2%	2,1%
Social media	0,6%	0,5%	0,8%
Radio e tv locali	0,3%	0,5%	0,0%
Whatsapp e Telegram	0,2%	0,2%	0,3%
Non sa / non ricorda	2,5%	2,2%	2,4%



## VERBALIZZAZIONI

# Le opinioni degli utenti

# Verbalizzazioni principali del Servizio di Igiene Ambientale

*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	Cavallino-Treponti	Cavarzere-Cona
Intensificare la pulizia delle strade / occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclo - pedonali	368	143	48	44	58	23	27	25
Effettuare maggiori controlli / vigilare su come viene effettuata la raccolta differenziata	212	84	40	20	24	20	13	11
Migliorare la pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione..)	206	84	21	34	20	16	7	24
Più cassonetti / contenitori	136	70	19	14	10	4	4	15
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	129	48	22	9	16	9	12	13
Più cestini	127	86	8	7	10	6	7	3
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta dell'umido	126	35	19	10	32	9	13	8
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della plastica	105	25	27	0	30	7	8	8
Estendere gli orari dell'Ecocentro	101	17	21	3	41	5	5	9
Sensibilizzare la cittadinanza sul tema della raccolta dei rifiuti attraverso informazioni ed incentivi	93	40	15	7	11	6	6	8
Rivedere gli orari del ritiro dei rifiuti	92	41	11	4	24	2	8	2
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della carta	88	22	11	6	23	11	6	9
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del secco	87	12	12	1	21	19	12	10
Maggior pulizia degli spazi attorno ai contenitori	85	35	9	6	9	8	2	16
Sanzionare coloro che non rispettano le regole della raccolta	79	34	16	9	3	8	3	6
Migliorare il servizio di verde pubblico	77	23	17	4	12	7	8	6
Maggior pulizia in generale	62	33	6	3	10	2	2	6
Rendere adeguati i contenitori (più piccoli, più grandi.. insomma di capienza e dimensioni adeguate)	60	25	8	2	3	6	11	5
Potenziare il servizio di asporto degli ingombranti / dei voluminosi	60	25	10	6	4	2	6	7
Estendere il sistema porta a porta	56	12	8	4	7	5	4	16



*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	Cavallino-Treponti	Cavarzere-Cona
Migliorare la dislocazione dei contenitori stradali	51	27	5	9	2	2	0	6
Limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	49	11	7	5	10	4	8	4
Maggior cura dei contenitori da parte degli operatori	47	11	6	5	14	5	3	3
Sostituire i contenitori rotti / vecchi	38	11	7	0	5	6	3	6
Adeguare l'importo da pagare in base alla quantità di rifiuti prodotta	23	7	5	0	6	0	1	4
Potenziare la raccolta del verde	17	1	4	0	7	4	0	1
Sistema di raccolta tramite cassonetti stradali (da tornare/mantenere)	12	6	3	0	1	1	0	1
Migliorare lo smaltimento di materiale presso l'Ecocentro, aumentando i rifiuti accettabili: molte cose non vengono accettate al centro di raccolta, perciò la gente abbandona altrove	10	0	4	0	1	2	0	3
Togliere il sistema a chiavetta	8	5	1	0	2	0	0	0
Maggior frequenza di disinfestazione	7	4	0	0	1	0	1	0
Ecocentro più vicino	7	4	3	0	0	0	0	0
Più posacenere	6	3	0	1	1	1	0	0
Migliorare il servizio dell'Ecocentro	6	0	1	0	3	2	0	0
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del verde	6	0	3	0	1	1	0	1
Introdurre un contenitore per olio esausto	6	4	1	1	0	0	0	0
Pagare in proporzione al consumo	5	3	1	0	0	1	0	0
Garantire il servizio durante i periodi di festività	5	2	1	0	0	2	0	0
Installare telecamere	4	1	0	1	0	1	0	1
Evitare mancati svuotamenti	4	0	0	0	1	3	0	0
Estendere gli orari dell'Ecomobile	4	0	2	0	1	1	0	0
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del vetro	3	0	0	0	3	0	0	0
Maggior vicinanza alle aziende	2	1	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	Cavallino-Treponti	Cavarzere-Cona
Introdurre il sistema con chiave	2	0	0	0	1	0	1	0
Adattare il numero di svuotamenti all'utenza	1	0	0	0	0	1	0	0
Aumentare la frequenza di raccolta in estate	1	0	0	0	0	0	0	1
Avvisare prima di fare la multa	1	1	0	0	0	0	0	0
Cambiare il metodo di pulizia delle strade	1	0	0	0	1	0	0	0
Cassonetti per l'alluminio	1	1	0	0	0	0	0	0
Cassonetti per pile e rifiuti speciali	1	1	0	0	0	0	0	0
Cestini stradali differenziati	1	1	0	0	0	0	0	0
Controllare i turisti e fargli pagare una tassa soggiorno per i rifiuti	1	1	0	0	0	0	0	0
Controllo della funzionalità dei cassonetti	1	1	0	0	0	0	0	0
Creare delle isole ecologiche un po' nascoste dove mettere i cassonetti	1	0	1	0	0	0	0	0
Creare un'area di smaltimento per ovviare alla troppa sporcizia lasciata dai turisti	1	1	0	0	0	0	0	0
Dare la possibilità alle aziende di smaltire maggior rifiuti all'ecocentro	1	0	0	0	0	0	1	0
Diminuire il costo dei sacchetti	1	1	0	0	0	0	0	0
Dotare l'Ecocentro di contenitore per il secco	1	0	1	0	0	0	0	0
Estendere/semplificare il servizio dell'Ecocentro anche per le attività	1	0	0	0	0	1	0	0
Evitare che i contenitori ostruiscono visuale stradale	1	1	0	0	0	0	0	0
Fornire i contenitori a tutti	1	0	0	0	1	0	0	0
Fornire i sacchetti per la raccolta differenziata	1	1	0	0	0	0	0	0
Gestire la raccolta in modo diverso a seconda delle esigenze del territorio	1	0	0	0	0	0	1	0
In estate aumentare la frequenza e la pulizia dei contenitori di umido	1	1	0	0	0	0	0	0
Incentivare il riutilizzo dei materiali per diminuire la quantità dei rifiuti	1	0	1	0	0	0	0	0
Introdurre contenitori per escrementi degli animali	1	1	0	0	0	0	0	0
Introdurre il contenitore del verde	1	0	0	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	Cavallino-Treponti	Cavarzere-Cona
Introdurre il servizio Ecomobile	1	0	0	0	1	0	0	0
Introdurre un cassonetto per i pannolini	1	0	1	0	0	0	0	0
Introdurre un cassonetto per vestiti usati	1	1	0	0	0	0	0	0
Istituire un Ecocentro	1	1	0	0	0	0	0	0
Maggior collaborazione da parte di personale dell'Ecocentro	1	0	0	0	1	0	0	0
Maggior cura del verde pubblico	1	1	0	0	0	0	0	0
Maggior velocità nel ritiro ingombranti	1	1	0	0	0	0	0	0
Maggiore frequenza di raccolta dell'olio esausto	1	1	0	0	0	0	0	0
Meno controlli e più servizi	1	0	0	0	0	0	1	0
Migliorare il sistema di trasporto/logistico per ottimizzare i consumi	1	0	0	0	1	0	0	0
Migliorare la differenziazione	1	0	0	0	0	0	1	0
Migliorare la pulizia della battigia	1	0	0	1	0	0	0	0
Migliorare la raccolta dell'olio esausto	1	0	1	0	0	0	0	0
Nel periodo estivo cresce la popolazione e la frequenza deve essere aumentata in proporzione	1	0	0	1	0	0	0	0
Nelle bollette indicare la percentuale di raccolta differenziata per zone/quartieri (per motivare più i cittadini)	1	0	0	1	0	0	0	0
Non cambiare gli operatori di continuo: l'esperienza è un valore aggiunto	1	0	1	0	0	0	0	0
Non effettuare la raccolta porta a porta dell'alluminio e del vetro	1	0	0	0	1	0	0	0
Non effettuare scioperi	1	1	0	0	0	0	0	0
Non mescolare i rifiuti dopo che sono stati differenziati dalle persone	1	1	0	0	0	0	0	0
Non pagare per smaltire rifiuti ingombranti	1	0	0	0	1	0	0	0
Non perdere rifiuti per strada	1	0	1	0	0	0	0	0
Numero Verde scritto sul cassonetto per emergenze	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	Cavallino-Treponti	Cavarzere-Cona
Per gli appartamenti turistici è inutile il sistema porta a porta	1	1	0	0	0	0	0	0
Più barche	1	1	0	0	0	0	0	0
Più contenitori di farmaci scaduti	1	0	0	0	0	0	0	1
Più differenziazione	1	1	0	0	0	0	0	0
Più ispettori	1	0	0	0	1	0	0	0
Più punti eco-mobili	1	0	1	0	0	0	0	0
Possibilità di consegnare rifiuti ingombranti presso l'Ecocentro	1	0	0	0	0	0	1	0
Potenziare il servizio di raccolta dei pannolini	1	1	0	0	0	0	0	0
Prezzi delle sanzioni eccessive in paragone con la violazione stessa	1	0	0	0	0	1	0	0
Provvedere alla potatura degli alberi	1	0	0	0	1	0	0	0
Pulire anche le vie secondarie	1	1	0	0	0	0	0	0
Pulire i canali	1	0	0	1	0	0	0	0
Raccogliere anche i bisogni di animali e non lasciarli in strade	1	1	0	0	0	0	0	0
Raccogliere le foglie degli alberi	1	0	0	0	1	0	0	0
Raccolta del verde senza appuntamento	1	0	1	0	0	0	0	0
Raccolta dell'umido con contenitore chiuso	1	1	0	0	0	0	0	0
Rendere più facile la raccolta differenziata per le persone che non abitano stabilmente	1	1	0	0	0	0	0	0
Ridurre i tempi di raccolta delle ramaglie e degli ingombranti	1	0	0	0	0	0	1	0
Ridurre la velocità dei mezzi	1	0	0	0	0	0	1	0
Ripristinare il passaggio per l'umido tolto l'anno scorso	1	0	0	0	1	0	0	0
Ripristinare il servizio di pulizia dei cassonetti lasciati alle ditte	1	0	1	0	0	0	0	0
Rispondere prontamente alla richiesta di uscita degli ispettori	1	0	1	0	0	0	0	0



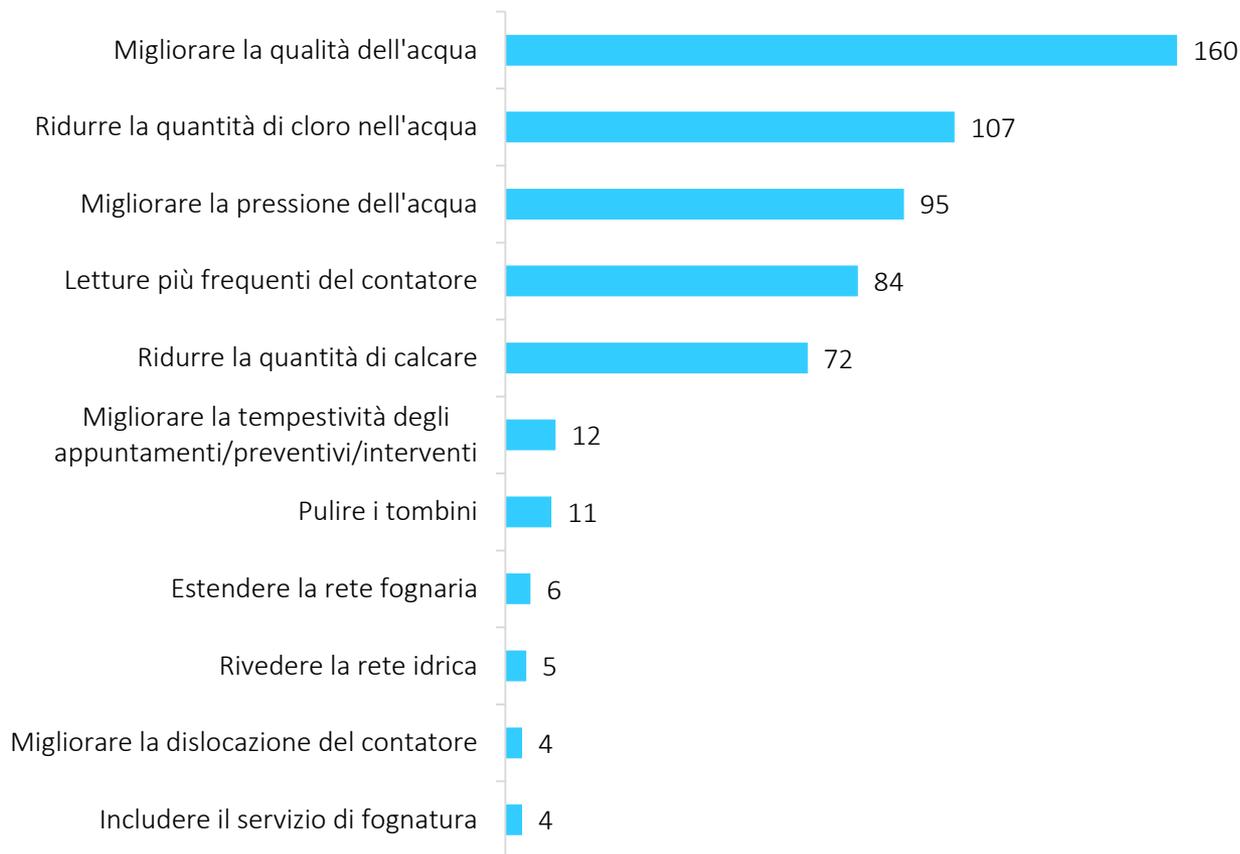
*Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?*

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	Totale	Venezia	Riviera Del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	San Donà Di Piave	Cavallino-Treporti	Cavarzere-Cona
Ritiro dei rifiuti in orario di ufficio per le aziende	1	0	0	0	1	0	0	0
Ritiro ingombranti gratuito anche per le attività	1	1	0	0	0	0	0	0
Sanzionare i proprietari dei cani per le deiezioni lasciate in terra	1	1	0	0	0	0	0	0
Semplificare la raccolta	1	0	0	0	0	1	0	0
Separare cestini normali e cestini per deiezioni cani	1	0	0	0	0	1	0	0
Servizi specializzati per le imprese presso l'Ecocentro	1	0	0	0	1	0	0	0
Sistema porta a porta per raccolta olio esausto e ingombranti	1	0	1	0	0	0	0	0
Specificare carta e plastica sui contenitori	1	1	0	0	0	0	0	0
Spostare il giorno della raccolta della plastica per attività commerciali (sabato - uffici chiusi)	1	0	1	0	0	0	0	0
Stagionalità: farla partire piu tardi e farla durare fino a fine settembre	1	0	0	0	0	0	1	0
Tagliare l'erba	1	0	0	0	0	0	0	1
Uniformare il colore dei bidoni della differenziata	1	0	0	0	0	0	1	0
Utilizzare mezzi elettrici	1	0	0	0	1	0	0	0



# Verbalizzazioni principali del Servizio Idrico e di Fognatura

*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	Cavallino-Treporti	Est
Migliorare la qualità dell'acqua	160	45	31	17	21	11	35
Ridurre la quantità di cloro nell'acqua	107	32	9	7	14	7	38
Migliorare la pressione dell'acqua	95	24	12	21	2	6	30
Letture più frequenti del contatore	84	16	17	10	5	4	32
Ridurre la quantità di calcare	72	17	15	6	6	4	24
Migliorare la tempestività degli appuntamenti/preventivi/interventi	12	3	1	1	2	0	5
Pulire i tombini	11	3	5	0	1	0	1
Estendere la rete fognaria	6	1	0	1	0	4	0
Rivedere la rete idrica	5	1	0	2	1	1	0
Migliorare la dislocazione del contatore	4	1	0	0	0	1	2
Includere il servizio di fognatura	4	2	1	0	0	1	0
Migliorare il servizio di fognatura	3	1	0	1	0	1	0
Cambiare le tubature	3	0	0	2	0	0	1
Cambiare il contatore	3	2	0	0	0	0	1
Analisi dell'acqua da inserire in bolletta	1	1	0	0	0	0	0
Assistenza nella voltura	1	0	0	0	1	0	0
Aumentare il controllo capillare delle perdite idriche	1	1	0	0	0	0	0
Automatizzare le volture dei contratti	1	0	1	0	0	0	0
Avvisare quando passano per la lettura del contatore	1	0	0	1	0	0	0
Bolletta unica di acqua e fognatura	1	0	0	0	0	1	0
Comunicare via sms per l'interruzione dell'acqua	1	0	0	0	0	1	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	Cavallino-Treporti	Est
Controllare la quantità di calcare	1	0	0	0	0	0	1
Controllare più frequentemente i pozzetti della fognatura	1	1	0	0	0	0	0
Diminuire costo del servizio fognature	1	1	0	0	0	0	0
Facilitare la lettura del contatore	1	0	0	0	1	0	0
Il diametro dei tubi delle fognature è piccolo	1	1	0	0	0	0	0
Maggiore regolarità del servizio	1	0	0	0	0	0	0
Maggiori controlli sulla qualità dell'acqua	1	0	0	0	0	0	1
Maggiori informazioni sulla procedura di manutenzione e lettura del contatore	1	0	0	0	0	0	1
Meno soldi per la depurazione	1	0	0	0	0	0	1
Mi trovo meglio con Asi per il rapporto più umano	1	0	0	0	0	0	1
Migliorare gli orari per le spurgature della fognatura	1	1	0	0	0	0	0
Più controlli alle fognature	1	0	1	0	0	0	0
Più controlli sull'acqua	1	0	0	0	0	0	1
Più controlli sull'idrovia	1	0	1	0	0	0	0
Sostituire i contatori rotti	1	0	0	0	0	0	1
Verifica frequente dei pozzi	1	0	0	1	0	0	0
Visualizzazione analisi della qualità dell'acqua nel sito internet	1	1	0	0	0	0	0



# Verbalizzazioni principali del Servizio Generale

249

*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	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona	Est
Diminuire il costo del servizio / abbassare le tariffe	266	81	39	20	37	13	10	9	57
Maggior chiarezza delle bollette	149	29	36	17	18	0	10	0	39
Maggior chiarezza delle informazioni	112	34	19	6	18	7	7	3	18
Maggior attenzione verso le esigenze dei clienti	102	21	19	11	14	7	12	5	13
Migliorare il servizio in generale	99	40	14	18	13	3	8	3	0
Migliorare la manutenzione	85	23	10	22	7	0	2	1	20
Più informazioni agli utenti	77	24	12	5	12	6	6	2	10
Migliorare la tempestività nel risolvere i problemi degli utenti / nel rispondere	61	15	9	10	3	5	4	0	15
Personale più competente	54	13	7	8	8	5	9	1	3
Controllare il personale	53	13	9	8	5	7	7	2	2
Maggior puntualità	43	13	6	5	7	7	3	1	1
Personale più gentile	38	11	8	4	6	5	3	0	1
Più operatori sul campo / Più personale	38	19	3	4	6	0	3	1	2
Più flessibilità	6	1	2	0	1	1	1	0	0
Rivedere gli orari degli uffici	5	2	2	0	1	0	0	0	0
Migliorare il sito internet	5	1	2	0	0	1	0	0	1
Recapito delle bollette meno frequente	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Diminuire la burocrazia	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Ridurre i tempi di attesa presso gli sportelli	2	1	0	0	0	0	1	0	0



## 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	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona	Est
Allegati informativi spediti insieme alle fatture meno dispersivi e ripetitivi	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Aumentare la frequenza di ricezione delle bollette	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Confrontarsi con Treviso	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Correttezza delle bollette	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Costi eccessivi per le aziende rispetto al servizio offerto	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Facilitare la domiciliazione della bolletta	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Frazionare le bollette	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Informare tramite sms o email a riguardo della scadenza delle bollette	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Introdurre una app per smartphone	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Istituire un referente di zona per aziende	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Maggior attenzione nelle zone ad alta densità di alberghi	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Maggior monitoraggio delle aree commerciali	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Maggiore disponibilità con gli esercenti	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Maggiori controlli sulle bollette	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Nelle segnalazioni non richiedere il codice cliente	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Non inviare solleciti su bollette già pagate	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Più efficienza	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Possibilità di contattare direttamente il responsabile del servizio	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Possibilità di pagamento delle bollette a rate	1	0	0	1	0	0	0	0	0



*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	Cavallino- Treporti	Cavarzere- Cona	Est
Possibilità di pagare le bollette on line tramite paypal	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Prestare attenzione alle periferie	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Prestare maggiore attenzione a Torcello	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Prevedere il rimborso dell'Iva	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Puntualità nell'invio delle fatture (con possibilità anche di inviarle via email)	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Rapporto più veloce con il reparto tecnico con numeri telefonici diretti con uffici di competenza	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Relazionarsi meglio con i Comuni	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Rendere più facile il contatto con gli uffici	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Ricevere la bolletta via email	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Rimettere un ufficio con personale	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Ripristanare il vecchio sistema di pagamento	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Velocizzare i tempi di attesa al telefono	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Velocizzare il contatto con l'utenza	1	1	0	0	0	0	0	0	0





**2018**  
OTTOBRE

**Quæris**  
MARKET & SOCIAL RESEARCH

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