



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

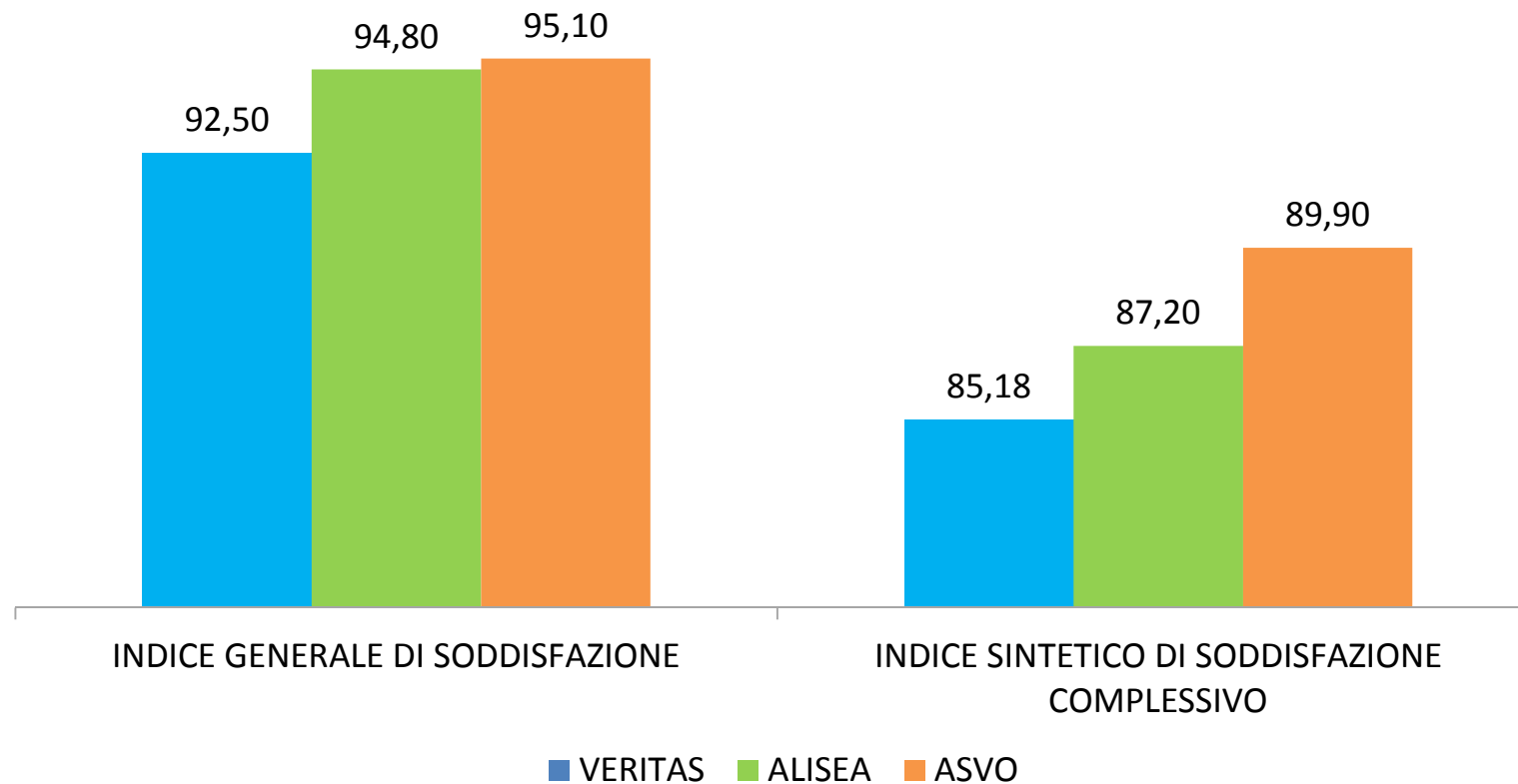
anno 2015

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

Considera le persone che alla **domanda diretta** «Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto? (scala 1 a 10)» danno una **valutazione maggiore o uguale a 6.**

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

Sintetizza i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai singoli fattori di analisi (drivers) in un unico valore.

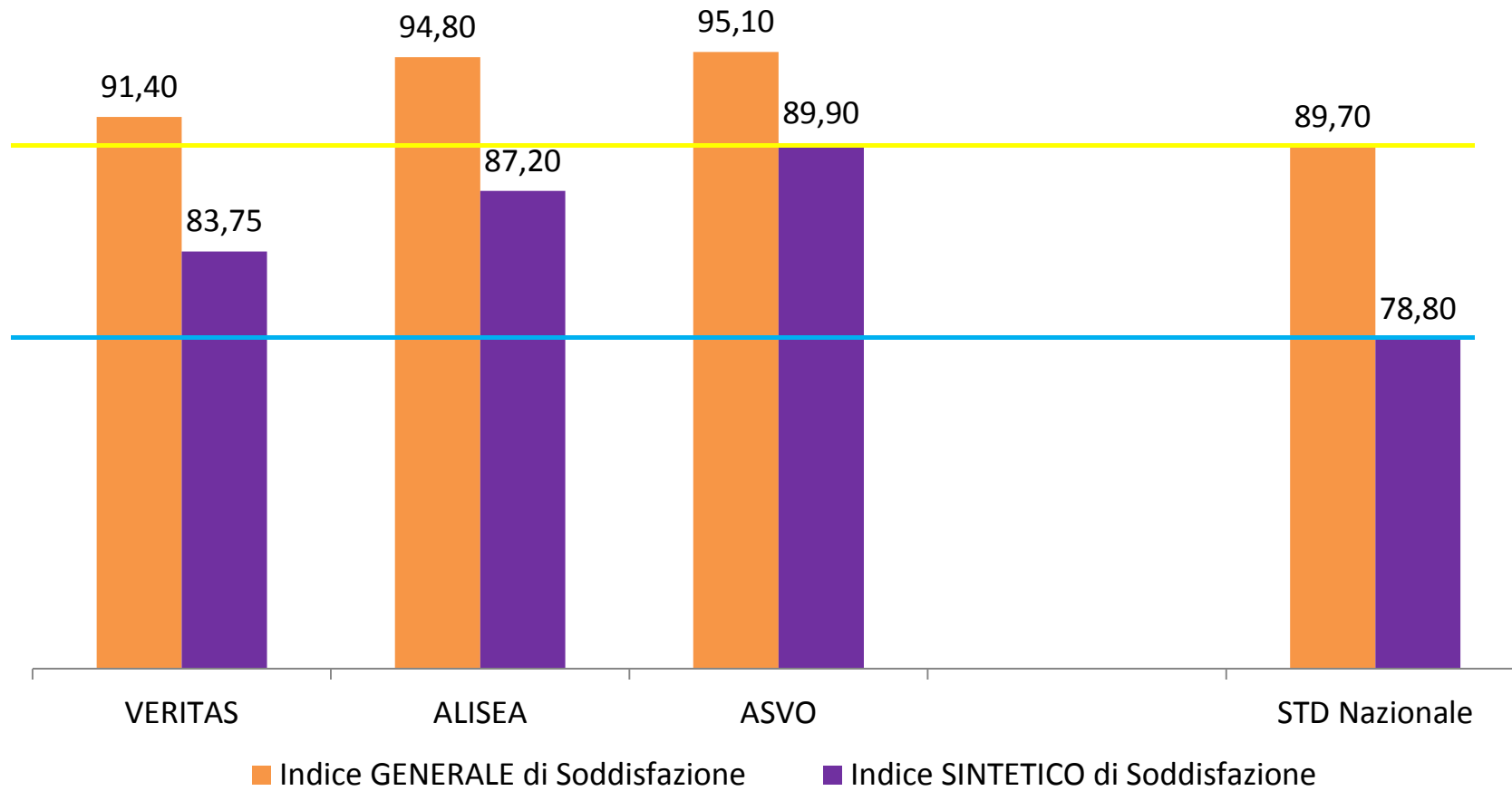


Il gruppo

3

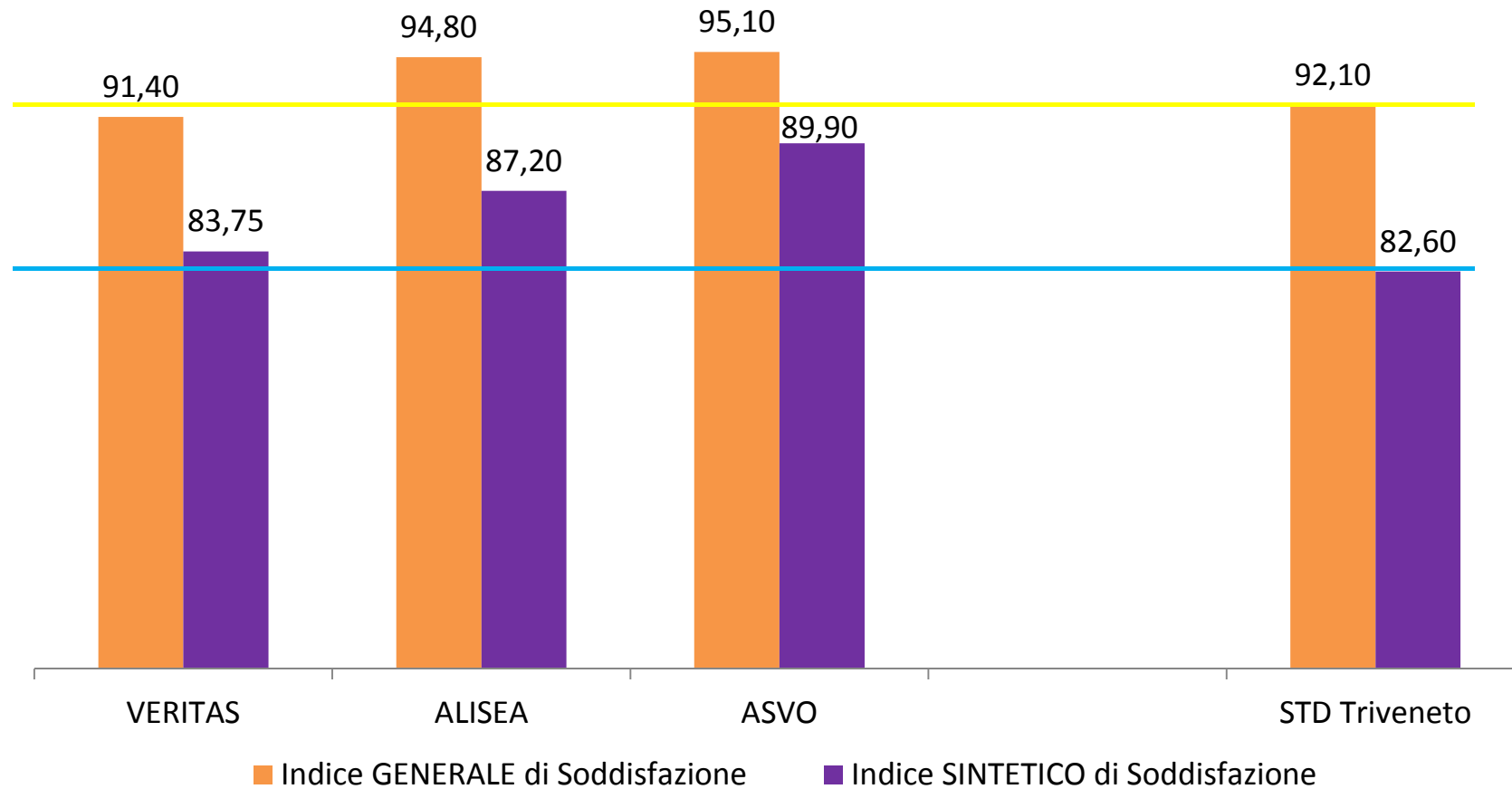
| | TOTALE | | |
|--|-------------|--------|--------------|
| | VERITAS | ALISEA | ASVO |
| INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE | 92,50 | 94,80 | 95,10 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO | 85,18 | 87,20 | 89,90 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE - RELAZIONE | 80,40 | 83,90 | 90,06 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE - PRODOTTO/SERVIZIO | 86,70 | 89,40 | 89,81 |
| | DOMESTICI | | |
| | VERITAS | ALISEA | ASVO |
| INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE | 94,20 | 96,00 | 95,90 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE - COMPLESSIVO | 86,23 | 88,61 | 91,06 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE - RELAZIONE | 82,89 | 86,80 | 91,83 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE - PRODOTTO/SERVIZIO | 87,30 | 89,80 | 90,64 |
| | COMMERCIALI | | |
| | VERITAS | ALISEA | ASVO |
| INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE | 88,10 | 90,50 | 93,60 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE - COMPLESSIVO | 78,97 | 81,40 | 86,71 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE - RELAZIONE | 76,46 | 77,60 | 87,93 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE - PRODOTTO/SERVIZIO | 80,80 | 85,20 | 85,90 |

Igiene Ambientale: confronto con l'Italia



Igiene Ambientale: confronto con il Triveneto

5





ANALISI DELLA
CUSTOMER
SATISFACTION

Anno 2015

Gli indici di soddisfazione

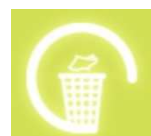
7

I valori degli indici di soddisfazione generale e sintetico sono più che soddisfacenti e sempre superiori ai valori standard.

L'indice Generale è superiore a quello Sintetico (CSI) [92,5 vs 85,18].

Ciò significa che il marchio Veritas genera valore aggiunto rispetto alle prestazioni di prodotto/servizio.

| | VERITAS | VENEZIA | RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE | CHIOGGIA | MOGLIANO-MARCON-QUARTO | SAN DONÀ-CAVALLINO TREPORTI | CAVARZERE | MEOLO |
|---|---------|---------|-------------------------------|----------|------------------------|-----------------------------|-----------|-------|
| INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE | 92,5 | 89,8 | 95,2 | 90,5 | 94,2 | 95,1 | 93,2 | 87,9 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO | 85,18 | 84,17 | 85,57 | 80,52 | 87,35 | 87,73 | 85,26 | 87,87 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA RELAZIONE | 80,40 | 79,85 | 79,42 | 75,10 | 82,97 | 81,89 | 83,65 | 93,43 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA PRODOTTO/SERVIZIO | 86,70 | 85,65 | 87,70 | 82,68 | 88,96 | 89,83 | 86,45 | 82,92 |

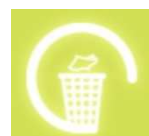


Indice generale di soddisfazione

8

| INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE | | | | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------|---------|--|----------|--------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|
| | UNITÀ LOCALI TERRITORIALI | | | | | | | |
| | VERITAS | VENEZIA | RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE | CHIOGGIA | MOGLIANO -MARCON- QUARTO | SAN DONÀ- CAVALLINO TREPORTI | CAVARZERE | MEOLO |
| 2015 utenze domestiche | 94,2 | 91,8 | 96,2 | 92,4 | 95,9 | 95,5 | 96,0 | 96,7 |
| 2015 utenze commerciali | 88,1 | 83,1 | 92,6 | 85,3 | 89,5 | 92,6 | 89,5 | 71,0 |
| 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 | - |
| 2012 | 91,3 | 85,7 | 97,4 | 87,0 | 97,0 | - | - | - |
| 2011 | 90,1 | 86,5 | 95,5 | 82,6 | 85,3 | - | - | - |
| 2010 | 91,5 | 89,3 | 94,8 | 87,5 | 90,6 | - | - | - |

Customer satisfaction 2015



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronto nel tempo

9

| | UNITÀ LOCALI TERRITORIALI | | | | | | | |
|--|---------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|
| | Veritas | Venezia | Riviera del Brenta e Miranese | Chioggia | Mogliano-Marcon-Quarto | San Donà-Cavallino Treporti | Cavarzere | Meolo |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO | | | | | | | | |
| 2015 utenze domestiche | 86,23 | 85,29 | 87,04 | 82,34 | 87,92 | 88,48 | 88,44 | 92,94 |
| 2015 utenze commerciali | 78,97 | 76,15 | 80,02 | 69,68 | 82,44 | 81,77 | 80,05 | 78,40 |
| 2014 utenze domestiche | 84,51 | 83,46 | 87,03 | 81,13 | 86,38 | 89,53 | 83,25 | - |
| 2014 utenze commerciali | 77,99 | 72,88 | 85,17 | 74,74 | 77,88 | 84,21 | 88,60 | - |
| 2013 utenze domestiche | 85,12 | 82,75 | 84,5 | 79,17 | 80,00 | 85,05 | 86,22 | - |
| 2013 utenze commerciali | 80,08 | 76,4 | 85,47 | 77,04 | 80,31 | 87,51 | 86,24 | - |
| 2012 | 84,7 | 80,5 | 88,7 | 83,1 | 88,6 | 89,9 | 88,7 | - |

Customer satisfaction 2015





IGIENE AMBIENTALE

Analisi della soddisfazione degli utenti



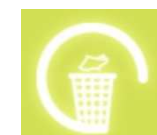
Indice generale di soddisfazione

11

| | UNITÀ LOCALI TERRITORIALI | | | | | | | |
|---|---------------------------|---------|-----------------|----------|------------------------|-----------------------------|-----------|-------|
| | Veritas | Venezia | Brenta-Miranese | Chioggia | Mogliano-Marcon-Quarto | San Donà-Cavallino-Treporti | Cavarzere | Meolo |
| INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE | 91,4 | 87,8 | 93,8 | 88,2 | 93,2 | 94,4 | 93,2 | 87,9 |

| INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| UTENZE DOMESTICHE | 93,5 | 92,3 | 86,8 | 94,4 | 92,9 | 92,1 |
| UTENZE COMMERCIALI | 88,1 | 86,9 | 82,1 | 81,8 | 79,7 | 83,3 |

| | Veritas | STD Nazionale | STD Triveneto |
|---|---------|---------------|---------------|
| INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE | 91,4 | 89,7 | 92,1 |



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronti

12

| | | UNITÀ LOCALI TERRITORIALI | | | | | | |
|-----------------------------------|---------|---------------------------|-----------------|----------|------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE | Veritas | Venezia | Brenta-Miranese | Chioggia | Mogliano-Marcon-Quarto | San Donà-Cavallino Treporti | Cavarzere | Meolo |
| COMPLESSIVO | 83,75 | 81,89 | 84,24 | 76,19 | 85,29 | 84,05 | 85,26 | 87,87 |
| AREA RELAZIONE | 79,34 | 78,95 | 78,12 | 71,88 | 80,95 | 80,88 | 83,65 | 93,43 |
| AREA PRODOTTO / SERVIZIO | 86,10 | 83,70 | 88,00 | 79,66 | 88,22 | 86,18 | 86,45 | 82,92 |

| | Veritas | STD Nazionale | STD Triveneto |
|--|---------|---------------|---------------|
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE | 83,75 | 78,8 | 82,6 |

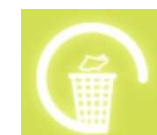


Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronti

13

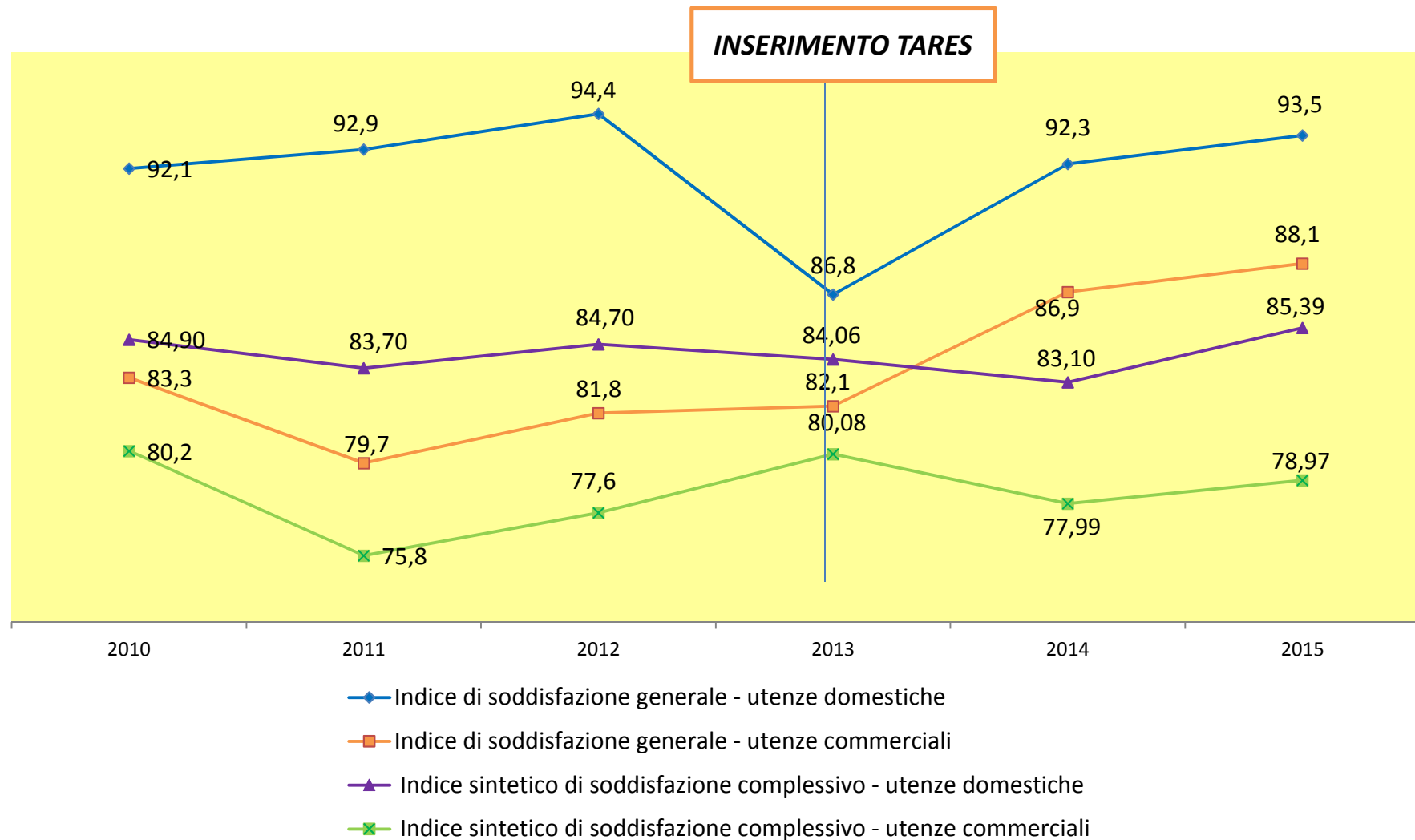
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|---|-------|-------|-------|------|------|------|
| COMPLESSIVO | 85,39 | 83,10 | 84,06 | 84,7 | 83,7 | 84,9 |
| AREA RELAZIONE | 82,16 | 81,27 | 83,45 | 88,5 | 87,7 | 92,5 |
| AREA PRODOTTO / SERVIZIO | 87,12 | 84,15 | 84,33 | 84,2 | 82,5 | 82,2 |

| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE COMMERCIALI | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|--|-------|-------|-------|------|------|------|
| COMPLESSIVO | 78,97 | 77,99 | 80,08 | 77,6 | 75,8 | 80,2 |
| AREA RELAZIONE | 76,46 | 78,28 | 82,64 | 79,4 | 76,1 | 85,4 |
| AREA PRODOTTO / SERVIZIO | 80,80 | 77,79 | 78,56 | 77,1 | 75,6 | 78,4 |



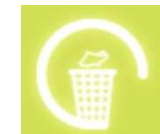
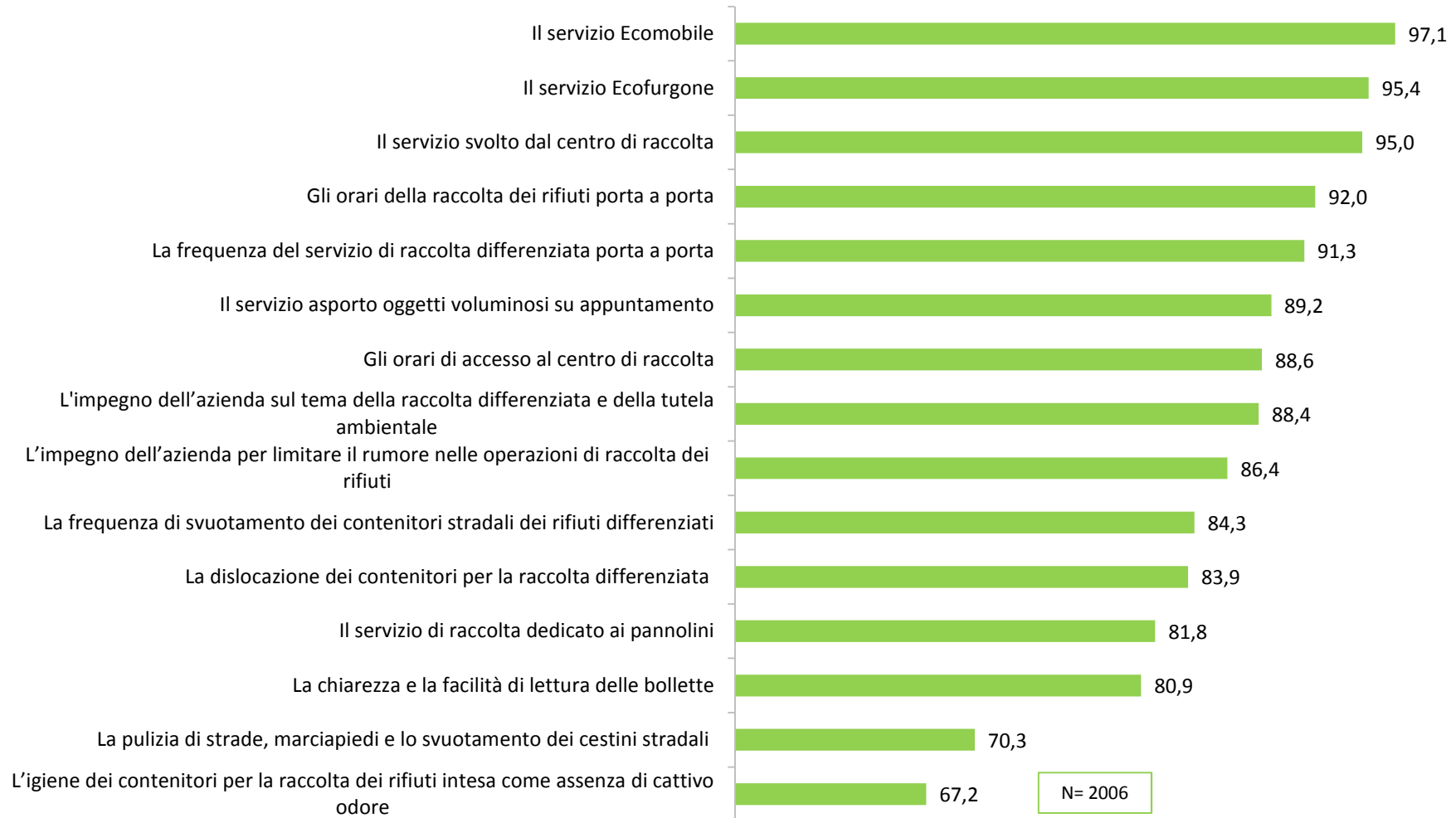
Cronostoria degli indici di soddisfazione

14



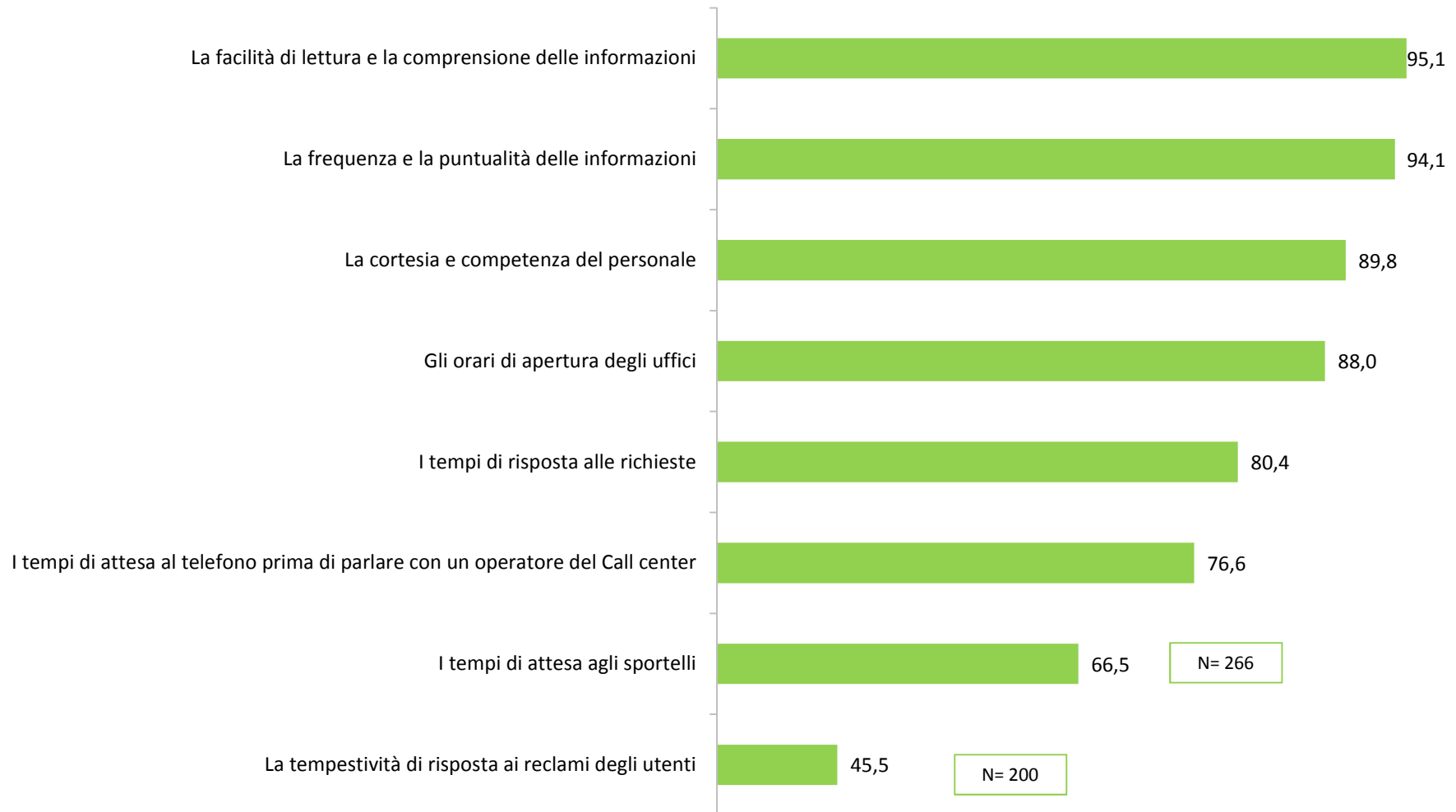
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

15



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

16



Indici di soddisfazione: Confronto temporale

17

| ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO | INDICE | | NUMEROSITÀ DEI CASI | |
|---|-------------|------|---------------------|-------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta | 92,0 | 93,0 | 2289 | 1.957 |
| La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta | 91,3 | 92,0 | 2321 | 1.972 |
| La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati | 84,3 | 85,3 | 2003 | 1.934 |
| La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata | 83,9 | 84,8 | 2040 | 1.943 |
| L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore | 67,2 | 67,5 | 2006 | 1.925 |
| L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti | 86,4 | 86,0 | 3668 | 3.391 |
| La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali | 70,3 | 69,3 | 3863 | 3.566 |
| L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale | 88,4 | 87,4 | 3821 | 3.528 |
| La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette | 80,9 | 75,7 | 3291 | 2.873 |
| Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento | 89,2 | 87,4 | 1729 | 1.775 |
| Gli orari di accesso al centro di raccolta | 88,6 | 86,4 | 1490 | 1.321 |
| Il servizio svolto dal centro di raccolta | 95,0 | 92,7 | 1491 | 1.322 |
| Il servizio Ecomobile | 97,1 | 95,0 | 174 | 121 |
| Il servizio Ecofurgone | 95,4 | - | 87 | - |
| Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini | 81,8 | - | 11 | - |



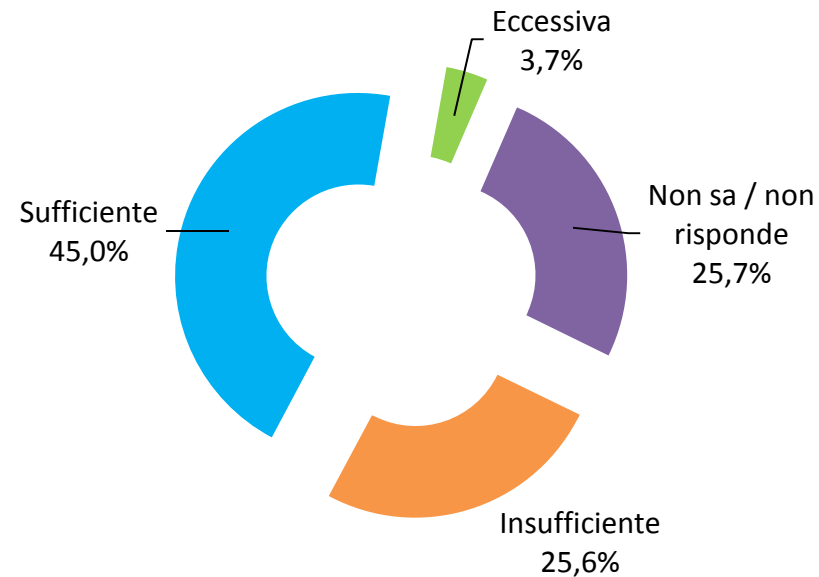
Indici di soddisfazione: Confronto temporale

18

| ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE | INDICE | | NUMEROSITÀ DEI CASI | |
|---|--------|------|---------------------|------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Gli orari di apertura degli uffici | 88,0 | 82,6 | 818 | 897 |
| La cortesia e competenza del personale | 89,8 | 88,2 | 854 | 937 |
| I tempi di risposta alle richieste | 80,4 | 79,7 | 902 | 990 |
| I tempi di attesa agli sportelli | 66,5 | 70,2 | 266 | 329 |
| I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center | 76,6 | 74,9 | 615 | 681 |
| La tempestività di risposta ai reclami degli utenti | 45,5 | 57,6 | 200 | 177 |
| La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni | 95,1 | 92,9 | 835 | 910 |
| La frequenza e la puntualità delle informazioni | 94,1 | 91,9 | 786 | 877 |



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

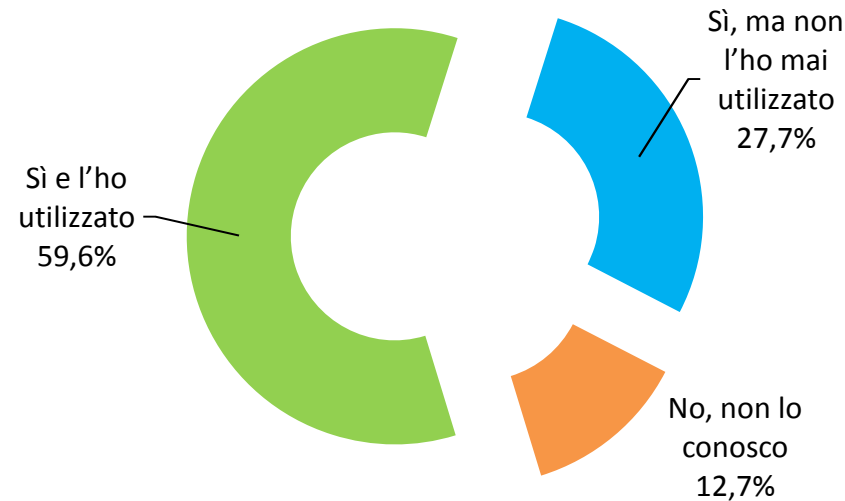


| | UNITÀ LOCALI TERRITORIALI 2014 | | | | | | | |
|------------------------------|--------------------------------|--------------|--------------|---------|-------------------|----------|------------------------|-----------------------------|
| | Veritas 2015 | Veritas 2014 | Veritas 2013 | Venezia | Brenta - Miranese | Chioggia | Mogliano-Marcon-Quarto | San Donà-Cavallino Treporti |
| Insufficiente | 25,6% | 27,8% | 28,1% | 36,1% | 20,3% | 27,4% | 15,5% | 19,3% |
| Sufficiente | 45,0% | 47,3% | 57,3% | 37,1% | 47,4% | 44,6% | 52,2% | 50,9% |
| Eccessiva | 3,7% | 4,7% | 5,2% | 2,4% | 2,7% | 9,7% | 2,3% | 4,8% |
| Non sa / non risponde | 25,7% | 20,2% | 9,4% | 24,4% | 29,6% | 18,3% | 30,0% | 25,0% |



Centro di raccolta

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 2015 | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|--------------|--------------|---------|-------------------|----------|------------------------|-----------------------------|-----------|-------|
| | Veritas 2015 | Veritas 2014 | Veritas 2013 | Venezia | Brenta - Miranese | Chioggia | Mogliano-Marcon-Quarto | San Donà-Cavallino-Treporti | Cavarzere | Meolo |
| Sì e l'ho utilizzato | 59,6% | 58,5% | 64,9% | 41,7% | 64,5% | 54,0% | 72,2% | 69,3% | 62,5% | 73,4% |
| Sì, ma non l'ho mai utilizzato | 27,7% | 24,9% | 16,5% | 33,0% | 27,5% | 33,5% | 22,7% | 23,2% | 28,5% | 18,3% |
| No | 12,7% | 16,6% | 18,6% | 25,3% | 8,0% | 12,5% | 5,1% | 7,5% | 9,0% | 8,3% |





SERVIZIO IDRICO


Analisi della soddisfazione degli utenti



Indice generale di soddisfazione

22

| | UNITÀ LOCALI TERRITORIALI | | | | | |
|---|---------------------------|---------|-----------------|----------|----------|--------------------|
| | Veritas | Venezia | Brenta-Miranese | Chioggia | Mogliano | Cavallino Treporti |
| INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE | 95,2 | 92,9 | 97,7 | 94,5 | 97,5 | 97,4 |

| | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|---|--|------|------|------|------|------|
| INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE |  95,2 | 92,3 | 88,2 | 95,7 | 93,8 | 85,5 |

| | Veritas | STD Nazionale | STD Triveneto |
|---|---------|---------------|---------------|
| INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE | 95,2 | 89,8 | 93,7 |



Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

23

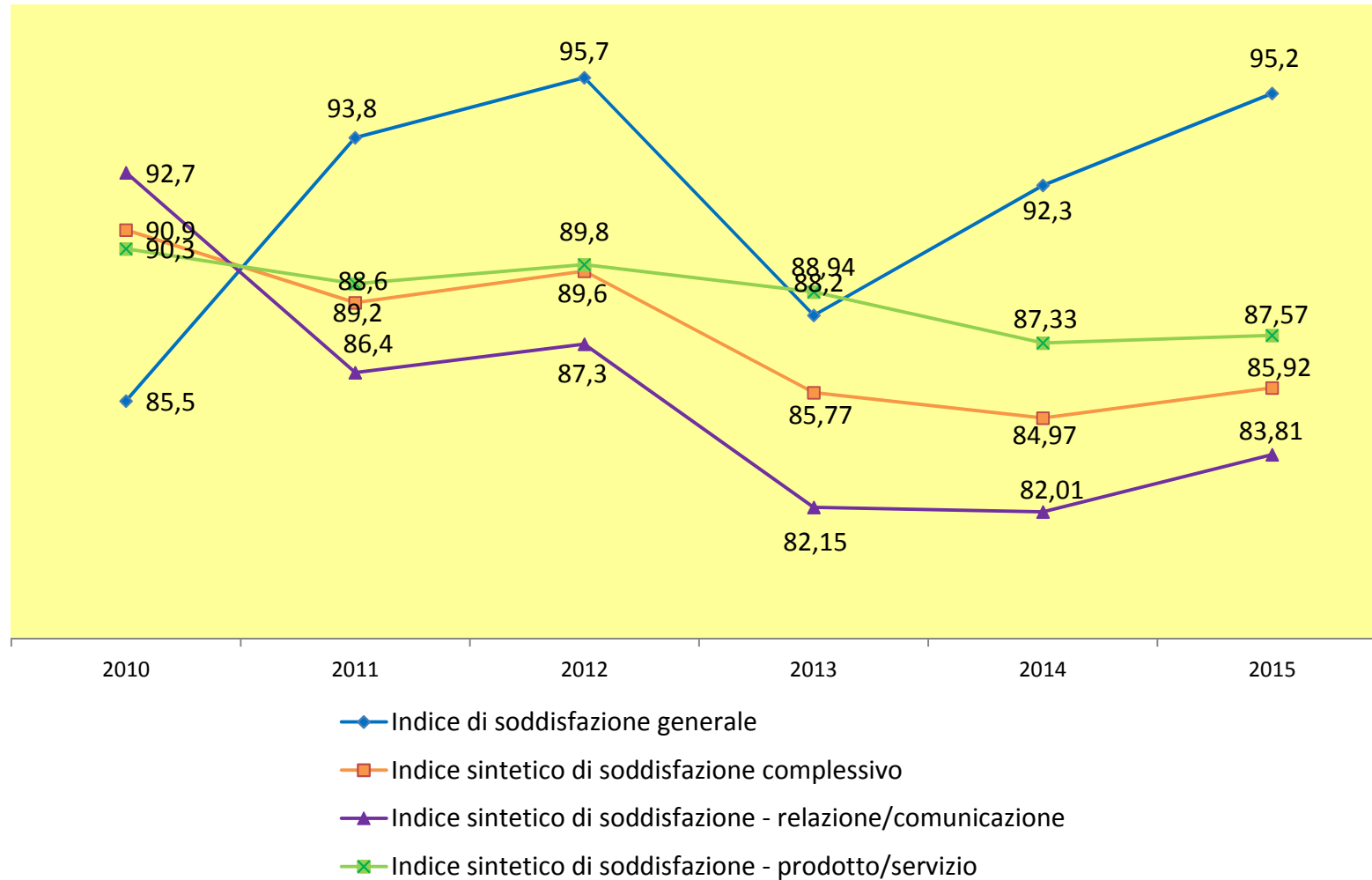
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) | Veritas | UNITÀ LOCALI TERRITORIALI | | | | |
|---|---------|---------------------------|-----------------|----------|----------|--------------------|
| | | Venezia | Brenta-Miranese | Chioggia | Mogliano | Cavallino Treporti |
| COMPLESSIVO | 85,92 | 84,90 | 85,91 | 84,84 | 89,95 | 91,46 |
| AREA RELAZIONE | 83,81 | 80,78 | 84,15 | 83,83 | 90,10 | 88,17 |
| AREA PRODOTTO / SERVIZIO | 87,57 | 88,13 | 87,32 | 85,64 | 89,82 | 94,03 |

| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|---|-------|-------|-------|------|------|------|
| COMPLESSIVO | 85,92 | 84,97 | 85,77 | 89,6 | 88,6 | 90,9 |
| AREA RELAZIONE | 83,81 | 82,01 | 82,15 | 87,3 | 86,4 | 92,7 |
| AREA PRODOTTO/SERVIZIO | 87,57 | 87,33 | 88,94 | 89,8 | 89,2 | 90,3 |

| | Veritas | STD Nazionale | STD Triveneto |
|--|---------|---------------|---------------|
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) | 85,92 | 81,9 | 83,7 |

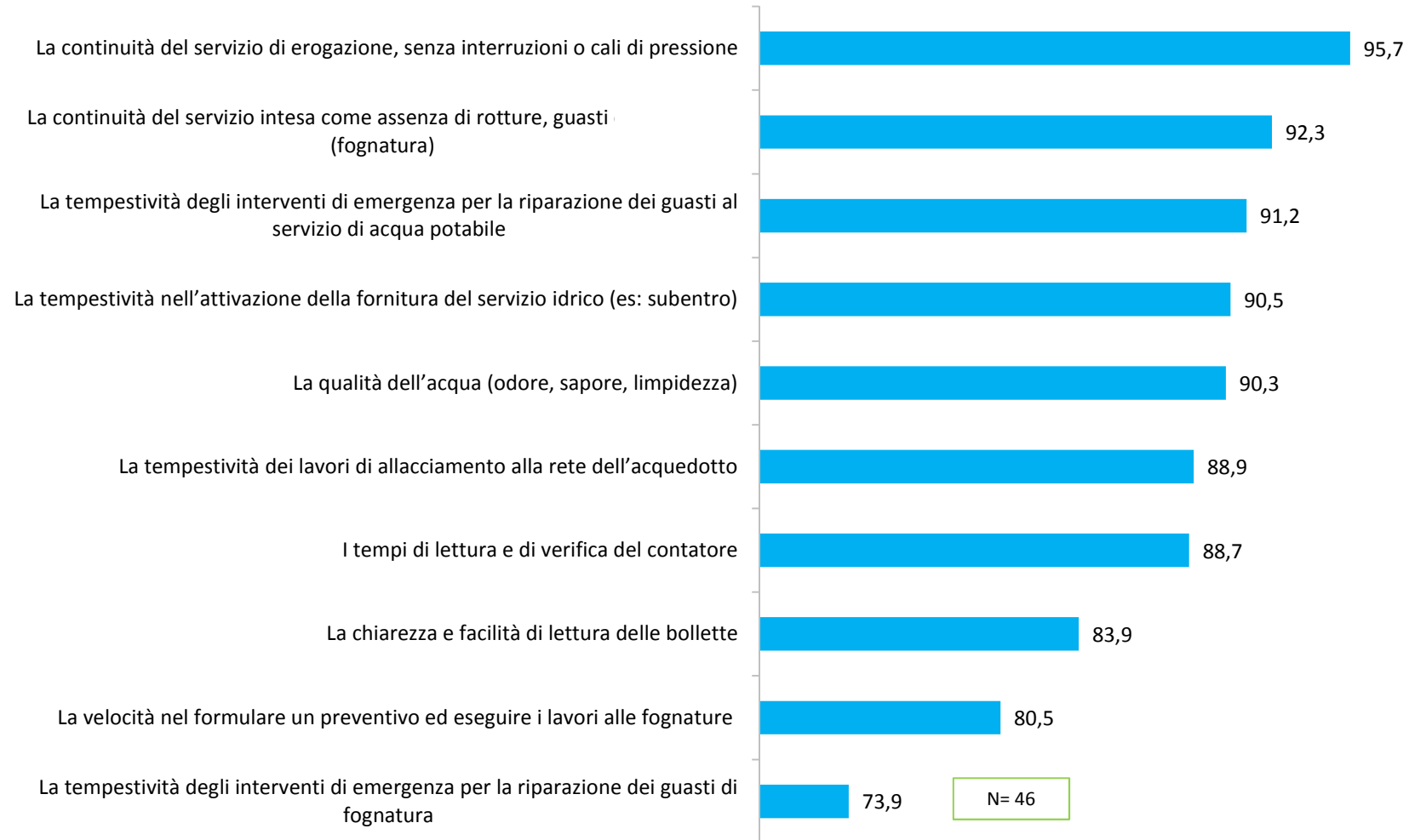


Cronostoria degli indici di soddisfazione



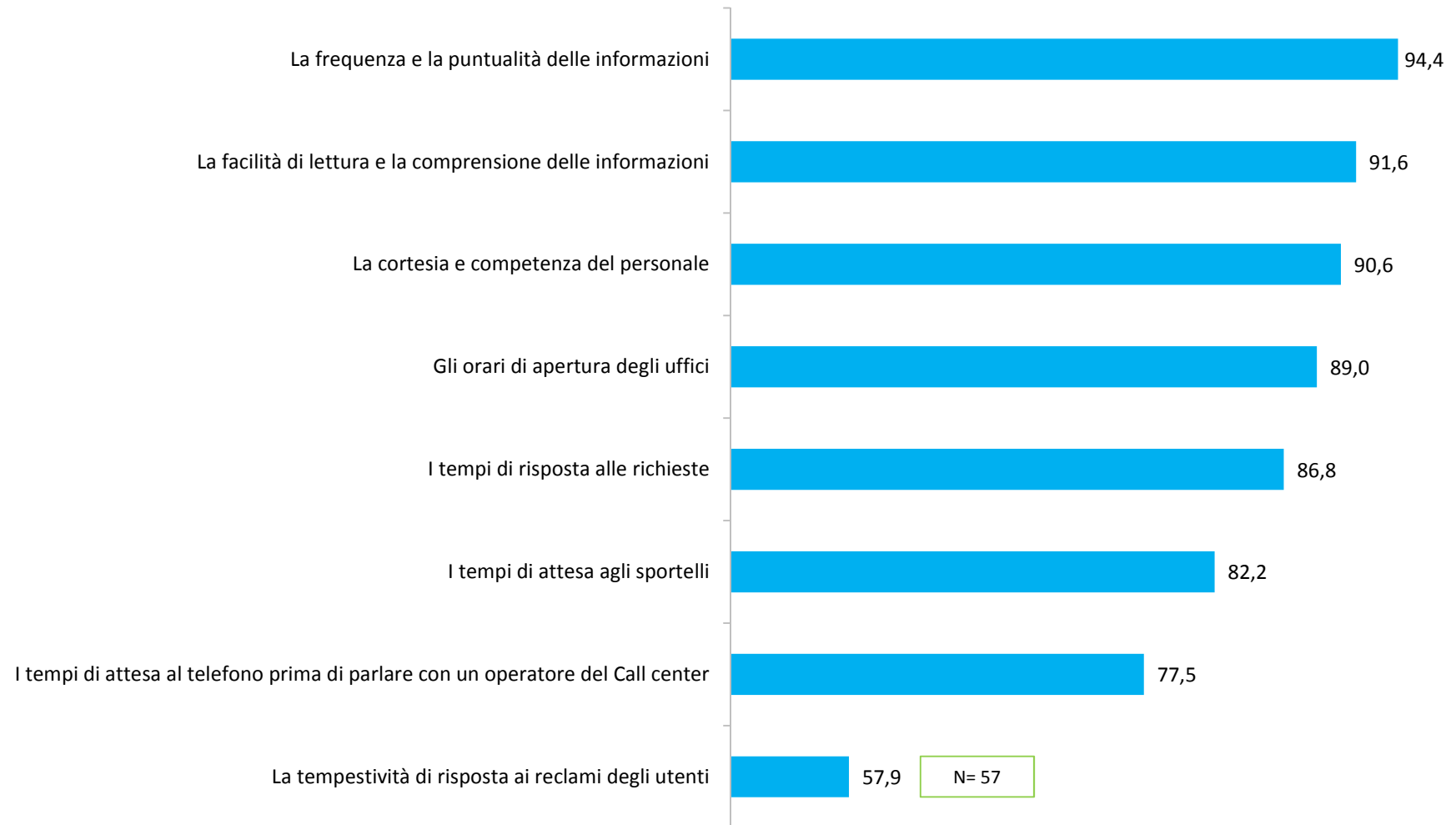
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

25



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

26



Indici di soddisfazione: Confronto temporale

27

| ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO | INDICE | | NUMEROSITÀ DEI CASI | |
|---|-------------|-------|---------------------|-------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Acqua Potabile | | | | |
| La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza) | 90,3 | 89,1 | 1725 | 1.733 |
| La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione | 95,7 | 95,6 | 1736 | 1.755 |
| I tempi di lettura e di verifica del contatore | 88,7 | 87,4 | 1343 | 1.451 |
| La chiarezza e facilità di lettura delle bollette | 83,9 | 81,9 | 1487 | 1.606 |
| La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti al servizio di acqua potabile | 91,2 | 87,4 | 91 | 111 |
| La tempestività dei lavori di allacciamento alla rete dell'acquedotto | 88,9 | 76,0 | 18 | 25 |
| La tempestività nell'attivazione della fornitura del servizio idrico (es: subentro) | 90,5 | 100,0 | 21 | 17 |
| Fognatura | | | | |
| La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti | 92,3 | 91,3 | 1469 | 1.578 |
| La velocità nel formulare un preventivo ed eseguire i lavori alle fognature | 80,5 | 78,0 | 41 | 41 |
| La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti di fognatura | 73,9 | 85,4 | 46 | 48 |



Indici di soddisfazione: Confronto temporale

28

| | INDICE | | NUMEROSITÀ DEI CASI | |
|---|-------------|------|---------------------|------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE | | | | |
| Gli orari di apertura degli uffici | 89,0 | 84,1 | 219 | 277 |
| La cortesia e competenza del personale | 90,6 | 88,9 | 234 | 280 |
| I tempi di risposta alle richieste | 86,8 | 82,1 | 243 | 279 |
| I tempi di attesa agli sportelli | 82,2 | 70,5 | 101 | 139 |
| I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center | 77,5 | 74,0 | 151 | 154 |
| La tempestività di risposta ai reclami degli utenti | 57,9 | 70,5 | 57 | 61 |
| La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni | 91,6 | 92,7 | 370 | 399 |
| La frequenza e la puntualità delle informazioni | 94,4 | 93,1 | 356 | 392 |



Utilizzo di acqua potabile

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



| | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|----------------------|-------|-------|------|------|------|------|------|
| Regolarmente | 57,1% | 56,0% | 54,8 | 52,0 | 55,7 | 52,9 | 52,1 |
| Qualche volta | 26,5% | 23,6% | 25,8 | 27,5 | 23,1 | 26,5 | 26,5 |
| Mai | 16,4% | 20,4% | 19,4 | 20,5 | 21,2 | 20,6 | 21,4 |



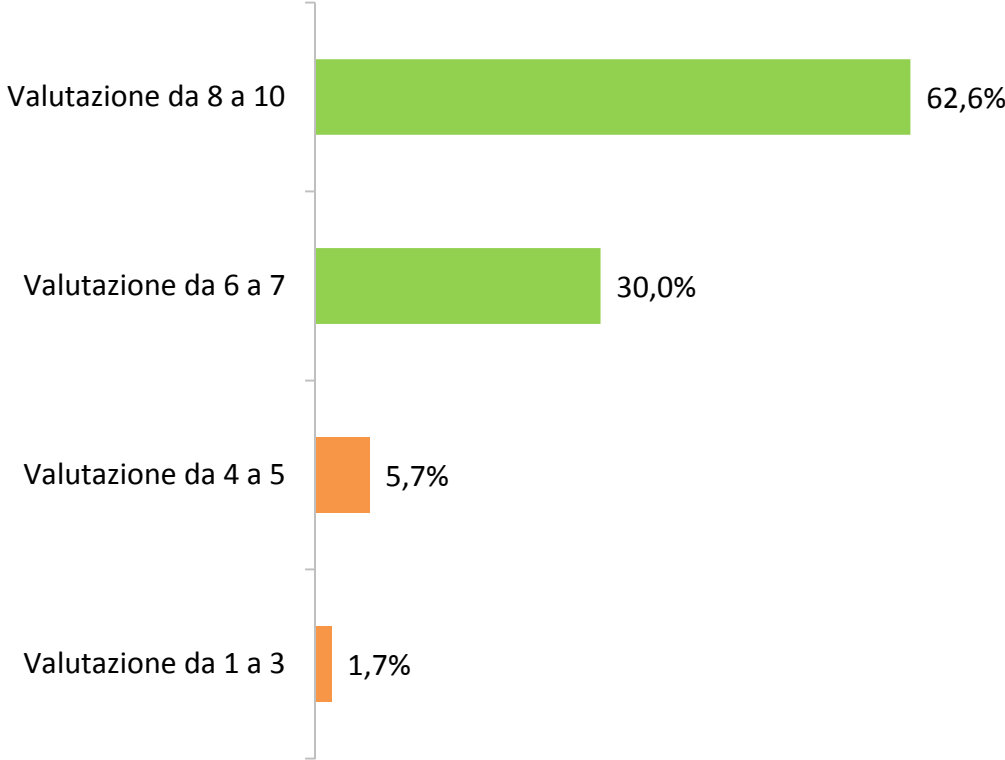
GIUDIZIO GENERALE

Immagine aziendale

Giudizio generale

Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas?

MEDIA: 7,75



Giudizio generale: confronti

32

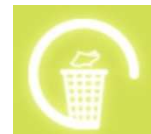
Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas?

| | | UNITÀ LOCALI TERRITORIALI | | | | | | |
|--------------|---------|---------------------------|---------------------|----------|--------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|
| | Veritas | Venezia | Brenta-Mirane se | Chioggia | Mogliano- Marcon- Quarto | San Donà- Cavallino Treporti | Cavarzere | Meolo |
| Media | 7,75 | 7,46 | 7,99 | 7,43 | 7,89 | 8,12 | 7,97 | 7,19 |

| | | TIPOLOGIA DI SERVIZIO | |
|--------------|---------|-----------------------|-----------------|
| | Veritas | Igiene ambientale | Servizio idrico |
| Media | 7,75 | 7,62 | 8,05 |

| | | TIPOLOGIA DI UTENZA | |
|--------------|---------|--------------------------|---------------------------|
| | Veritas | Utenze domestic he | Utenze commerci ali |
| Media | 7,75 | 7,94 | 7,26 |

Customer satisfaction 2015



Conoscenza del gestore

Lei sa come si chiama l'azienda che gestisce il servizio di raccolta dei rifiuti nel suo Comune?

