



ANALISI DELLA CUSTOMER
SATISFACTION

**Unità Locale
Territoriale
di RIVIERA DEL
BRENTA e MIRANESE**

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".



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



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

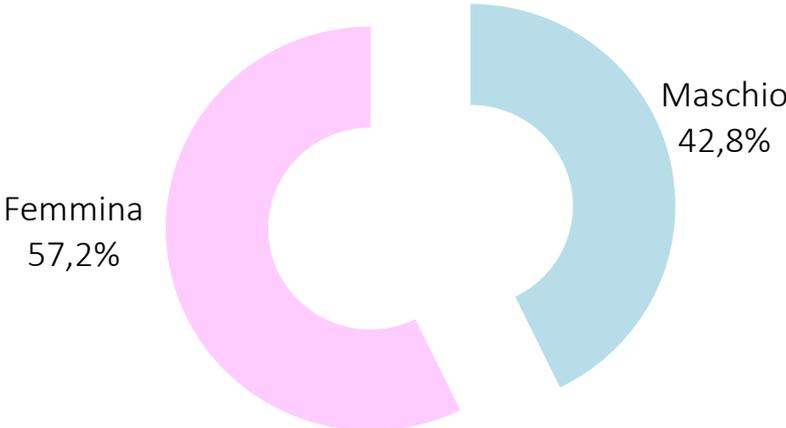
La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di agosto - settembre – ottobre 2018, ed è stato intervistato un campione di 801 utenti privati e di 447 utenti commerciali. L'intervista è stata condotta con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) e ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda che offre i servizi pubblici locali. Si rimanda alla tabella sottostante per la descrizione del campione complessivo. I dati delle utenze sono stati ponderati in base al peso effettivo della zona sull'intero bacino di Veritas.

ZONA	Utenti totali (N)	Utenti domestici Igiene Ambientale (N)	Utenti commerciali Igiene Ambientale (N)	Margine max di errore	Utenti domestici Servizio Idrico (N)	Utenti commerciali Servizio Idrico (N)	Margine max di errore
Ult Riviera del B. e Miranese	1248	402	301	3,7	399	146	4,2

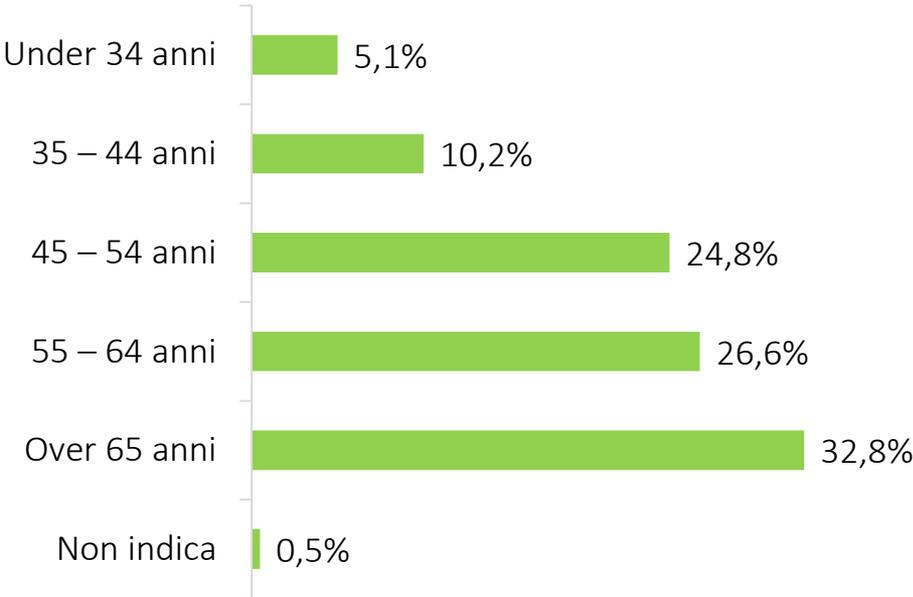
	Riviera del Brenta			Miranese		
	Totali	Domestici	Commerciali	Totali	Domestici	Commerciali
Servizio Idrico	271	199	72	274	200	74
Igiene ambientale	352	202	150	351	200	151
Totale	623	401	222	625	400	225



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:

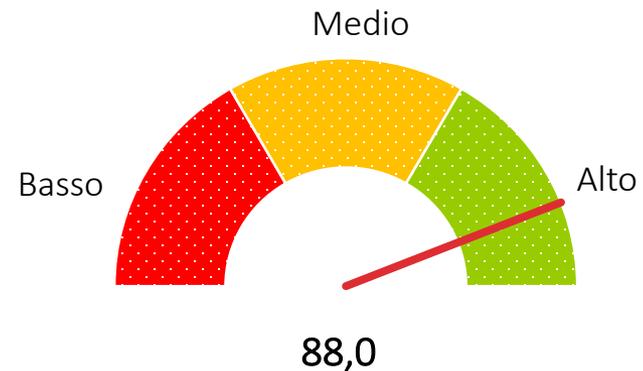
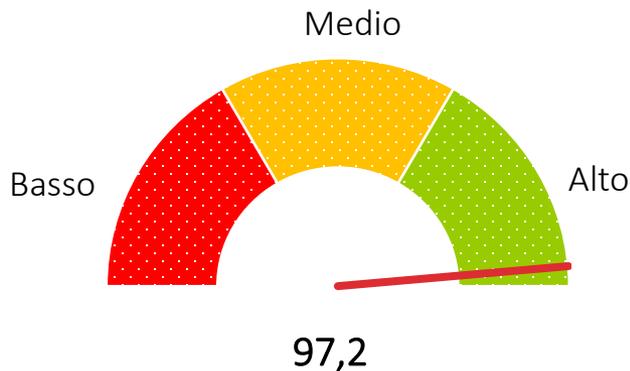
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da VERITAS?»

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.



Gli indici di soddisfazione

13

	VERITAS	ULT RIVIERA DEL B. E MIRANESE	RIVIERA DEL BRENTA	MIRANESE
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	95,6	97,2	96,1	98,2
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO	88,6	88,0	86,4	89,2
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA RELAZIONE	89,0	87,4	85,2	91,6
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA PRODOTTO/SERVIZIO	88,5	88,2	86,9	88,3



INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE		
	Veritas	Riviera del Brenta e Miranese
2018 utenze domestiche	96,2	97,7
2018 utenze commerciali	94,4	96,2
2017 utenze domestiche	96,3	97,6
2017 utenze commerciali	93,9	94,4
2016 utenze domestiche	94,0	96,1
2016 utenze commerciali	91,3	95,8
2015 utenze domestiche	94,2	96,2
2015 utenze commerciali	88,1	92,6
2014 utenze domestiche	92,3	95,7
2014 utenze commerciali	86,9	95,1
2013 utenze domestiche	87,4	93,8
2013 utenze commerciali	82,1	87,2
2012	91,3	97,4
2011	90,1	95,5
2010	91,5	94,8

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO		
	Veritas	Riviera del Brenta e Miranese
2018 utenze domestiche	89,3	90,2
2018 utenze commerciali	86,5	84,4
2017 utenze domestiche	87,7	88,7
2017 utenze commerciali	86,3	87,8
2016 utenze domestiche	86,7	87,2
2016 utenze commerciali	81,7	84,2
2015 utenze domestiche	86,2	87,0
2015 utenze commerciali	79,0	80,0
2014 utenze domestiche	84,5	87,0
2014 utenze commerciali	78,0	85,2
2013 utenze domestiche	85,1	84,5
2013 utenze commerciali	80,1	85,5
2012	84,7	88,7



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronto nel tempo

	Veritas	Riviera del Brenta e Miranese
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) - AREA RELAZIONE		
2018 utenze domestiche	90,0	90,2
2018 utenze commerciali	87,6	84,3
2017 utenze domestiche	88,4	88,9
2017 utenze commerciali	85,5	85,7
2016 utenze domestiche	83,0	81,8
2016 utenze commerciali	79,4	81,3
2015 utenze domestiche	82,9	81,9
2015 utenze commerciali	76,5	76,5
2014 utenze domestiche	81,6	85,4
2014 utenze commerciali	78,3	84,0
2013 utenze domestiche	82,8	86,2
2013 utenze commerciali	82,6	85,1

	Veritas	Riviera del Brenta e Miranese
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) - AREA PRODOTTO/SERVIZIO		
2018 utenze domestiche	89,1	90,2
2018 utenze commerciali	86,0	84,4
2017 utenze domestiche	87,5	88,6
2017 utenze commerciali	86,7	88,6
2016 utenze domestiche	87,8	88,9
2016 utenze commerciali	82,6	85,3
2015 utenze domestiche	87,3	88,8
2015 utenze commerciali	80,8	83,2
2014 utenze domestiche	85,5	87,6
2014 utenze commerciali	77,8	86,2
2013 utenze domestiche	85,8	84,0
2013 utenze commerciali	78,6	85,7



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Igiene Ambientale

	INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) IGIENE AMBIENTALE		
	COMPLESSIVO	DOMESTICI	COMMERCIALI
VERITAS	88,6	89,1	86,3
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	88,0	90,0	83,9

	IINDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) SERVIZIO IDRICO		
	COMPLESSIVO	DOMESTICI	COMMERCIALI
VERITAS	89,0	90,0	87,3
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	88,5	90,9	85,8





IGIENE AMBIENTALE

Analisi della soddisfazione degli utenti



Indice generale di soddisfazione

18

	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	97,0	95,7	98,3
UTENZE DOMESTICHE	98,3	98,0	98,5
UTENZE COMMERCIALI	95,3	92,6	98,0

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
UTENZE DOMESTICHE	98,3	97,0	95,0	94,7	96,5	92,7	98,6
UTENZE COMMERCIALI	95,3	92,6	95,3	92,6	95,1	87,2	94,7

	Ult Riviera del B. e Miranese	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	97,0	90,2	93,6



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronti

19

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
COMPLESSIVO	88,0	85,2	89,6
AREA RELAZIONE	86,0	83,5	90,9
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	89,1	86,2	88,8

	Ult Riviera del B. e Miranese	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	88,0	82,4	85,8



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronti

20

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
COMPLESSIVO	90,0	88,4	85,2	86,2	85,8	86,3	88,1	88,2	86,8
AREA RELAZIONE	89,9	88,6	78,5	80,0	81,4	86,5	88,5	93,3	95,5
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	90,1	88,3	89,0	90,0	88,5	86,3	88,1	86,8	84,0

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE COMMERCIALI	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
COMPLESSIVO	83,9	86,2	86,0	80,0	85,2	85,5	87,3	83,2	81,6
AREA RELAZIONE	82,2	86,6	83,7	76,5	84,0	85,1	83,6	83,0	83,7
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	85,4	85,9	88,0	83,2	86,2	85,7	88,3	83,3	81,0



Cronistoria per area: utenti domestici

21

<i>RIVIERA DEL BRENTA</i>	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
INDICE SINTETICO COMPLESSIVO	86,1	88,9	83,9	84,4	83,7	85,6	89,3	89,5	88,8
INDICE SINTETICO - RELAZIONE	87,1	91,7	79,3	78,8	78,4	86,9	90,9	94,4	96,3
INDICE SINTETICO - PRODOTTO / SERVIZIO	85,6	87,6	86,5	87,8	87,0	85,0	89,1	88,0	85,9
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	98,0	96,0	95,5	93,5	96,5	92,7	97,4	-	-

<i>MIRANESE</i>	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
INDICE SINTETICO COMPLESSIVO	92,2	88,6	86,0	88,4	88,6	86,1	87,2	87,3	85,4
INDICE SINTETICO - RELAZIONE	94,8	85,8	76,8	83,2	85,6	86,1	85,8	92,3	94,7
INDICE SINTETICO - PRODOTTO / SERVIZIO	90,7	90,1	91,6	91,7	90,3	86,1	87,3	85,9	82,7
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	98,5	98,0	96,8	96,0	96,6	92,8	97,0	-	-



Cronistoria per area: utenti commerciali

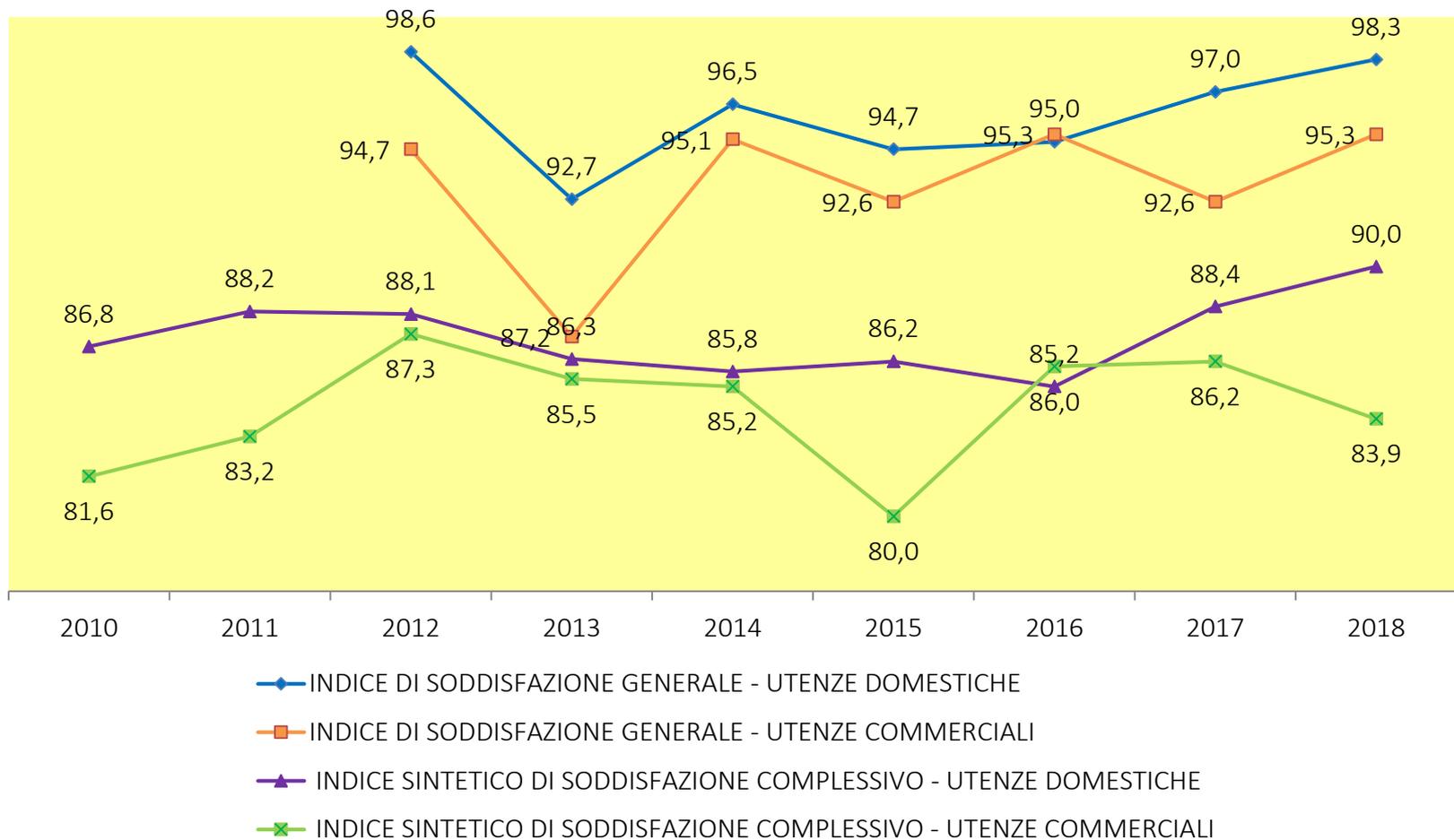
22

<i>RIVIERA DEL BRENTA</i>	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
INDICE SINTETICO COMPLESSIVO	80,7	83,5	82,8	80,9	81,9	85,4	88,5	84,8	81,6
INDICE SINTETICO - RELAZIONE	79,9	85,0	80,3	76,5	80,5	85,7	84,2	88,9	82,8
INDICE SINTETICO - PRODOTTO / SERVIZIO	81,4	82,4	85,1	84,9	83,1	85,1	89,8	82,7	81,3
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	92,6	90,0	94,6	92,7	93,5	87,3	97,4	-	-

<i>MIRANESE</i>	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
INDICE SINTETICO COMPLESSIVO	86,5	87,4	89,1	79,0	88,0	85,6	86,3	82,1	81,5
INDICE SINTETICO - RELAZIONE	87,4	88,0	89,0	75,8	87,8	84,5	83,1	78,4	84,0
INDICE SINTETICO - PRODOTTO / SERVIZIO	85,6	87,0	89,1	82,0	88,2	86,6	87,1	83,7	80,9
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	98,0	95,3	96,9	92,6	96,7	87,2	97,0	-	-

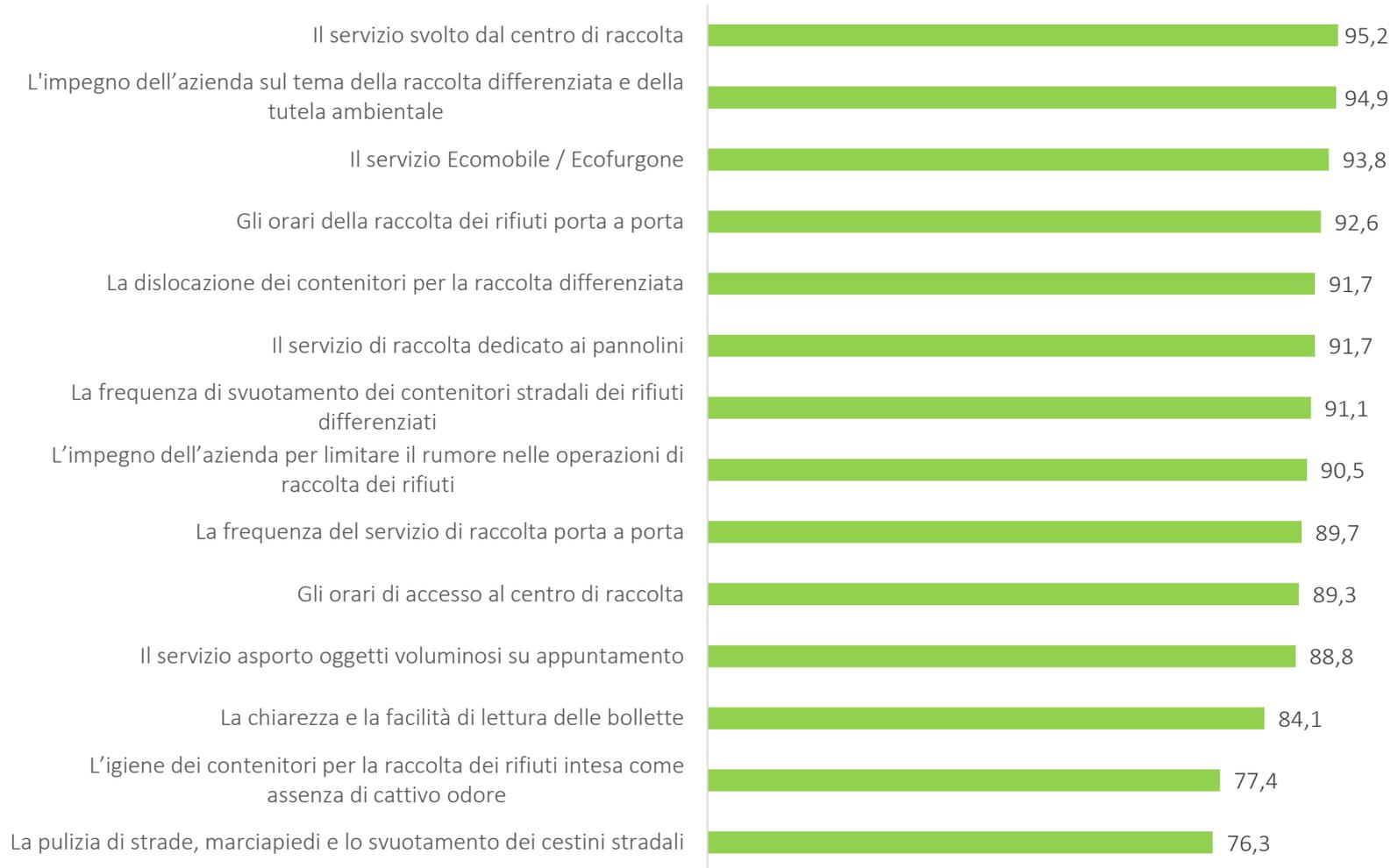


Cronistoria degli indici di soddisfazione

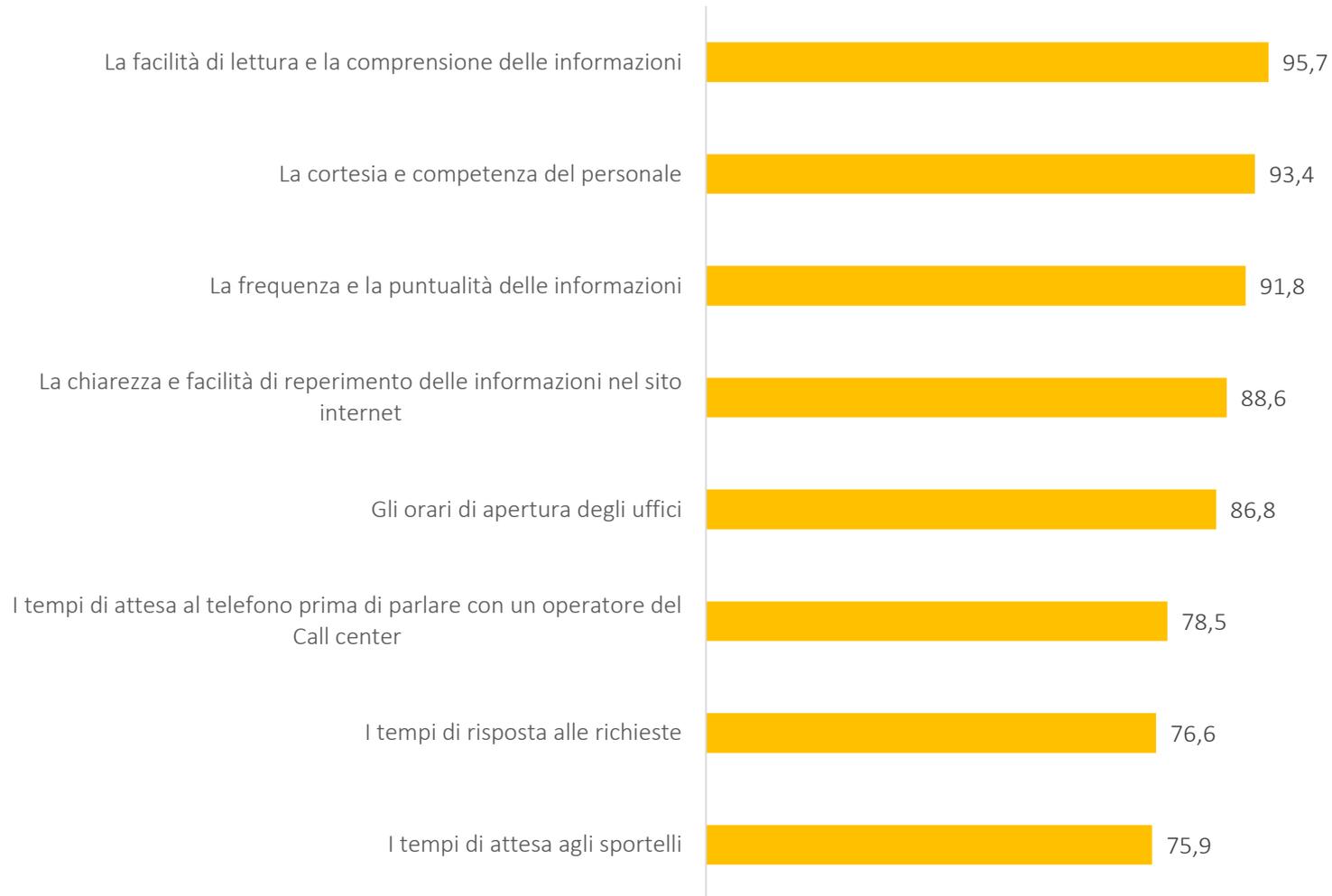


Indici di soddisfazione

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

27

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	92,6
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	89,7
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	91,1
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	91,7
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	77,4
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,5
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	76,3
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,9
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	84,1
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	88,8
Gli orari di accesso al centro di raccolta	89,3
Il servizio svolto dal centro di raccolta	95,2
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	93,8
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	91,7

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	86,8
La cortesia e competenza del personale	93,4
I tempi di risposta alle richieste	76,6
I tempi di attesa agli sportelli	75,9
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	78,5
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	88,6
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,7
La frequenza e la puntualità delle informazioni	91,8



Indici di soddisfazione: Confronto per area

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	92,6	92,8	91,5
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	89,7	89,6	89,8
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	91,1	66,7	92,8
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	91,7	81,0	92,5
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	77,4	78,9	77,3
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,5	89,2	92,0
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	76,3	71,4	81,1
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,9	95,2	94,5
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	84,1	81,3	86,8
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	88,8	89,6	87,7
Gli orari di accesso al centro di raccolta	89,3	90,2	88,5
Il servizio svolto dal centro di raccolta	95,2	93,3	96,8
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	93,8	96,2	84,0
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	91,7	91,7	-



Indici di soddisfazione: Confronto per area

29

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	86,8	86,6	87,2
La cortesia e competenza del personale	93,4	92,2	95,5
I tempi di risposta alle richieste	76,6	76,3	77,1
I tempi di attesa agli sportelli	75,9	66,7	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	78,5	73,7	86,1
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	88,6	86,6	91,5
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,7	96,2	95,2
La frequenza e la puntualità delle informazioni	91,8	89,0	95,1



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	92,6	95,0	89,2
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	89,7	93,3	84,7
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	91,1	93,9	87,3
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	91,7	92,2	91,0
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	77,4	76,3	78,9
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,5	91,5	89,0
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	76,3	76,7	75,7
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,9	96,1	93,2
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	84,1	87,2	79,8
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	88,8	88,8	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	89,3	89,3	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	95,2	95,2	-
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	93,8	93,8	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	91,7	91,7	-



Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	86,8	90,9	82,4
La cortesia e competenza del personale	93,4	94,9	91,9
I tempi di risposta alle richieste	76,6	86,4	67,7
I tempi di attesa agli sportelli	75,9	80,0	71,4
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	78,5	78,6	78,4
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	88,6	95,8	83,3
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,7	96,1	95,4
La frequenza e la puntualità delle informazioni	91,8	95,8	87,1



Indici di soddisfazione: UtENZE domestiche - Confronto per area

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,0	94,4	100,0
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	93,3	92,4	100,0
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	93,9	40,0	95,4
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	92,2	66,7	93,1
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	76,3	100,0	75,6
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	91,5	90,4	92,7
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	76,7	72,8	80,5
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,1	96,4	95,8
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	87,2	85,7	88,7
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	88,8	89,6	87,7
Gli orari di accesso al centro di raccolta	89,3	90,2	88,5
Il servizio svolto dal centro di raccolta	95,2	93,3	96,8
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	93,8	96,2	84,0
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	91,7	91,7	-



Indici di soddisfazione: UtENZE domestiche - Confronto per area

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	90,9	88,9	94,7
La cortesia e competenza del personale	94,9	92,1	100,0
I tempi di risposta alle richieste	86,4	86,5	86,4
I tempi di attesa agli sportelli	80,0	66,7	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	78,6	75,9	84,6
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	95,8	93,5	100,0
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,1	100,0	91,7
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,8	92,1	100,0



Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per area

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	89,2	90,4	81,8
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	84,7	85,7	78,3
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	87,3	75,0	89,0
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	91,0	86,7	91,6
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	78,9	71,4	79,8
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,0	87,4	90,8
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	75,7	69,5	82,0
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	93,2	93,6	92,7
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	79,8	74,6	84,3



Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per area

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	82,4	83,9	80,0
La cortesia e competenza del personale	91,9	92,3	91,3
I tempi di risposta alle richieste	67,7	66,7	69,2
I tempi di attesa agli sportelli	71,4	66,7	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	78,4	71,4	87,0
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	83,3	80,6	86,7
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,4	92,1	100,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	87,1	85,7	88,9



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	95,0	96,0	92,9	96,6	96,0	98,0	96,2	97,1	-
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	93,3	94,3	92,0	97,4	93,3	91,3	91,5	93,4	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	93,9	91,8	94,9	92,7	93,3	86,4	91,5	90,0	90,6
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	92,2	92,4	97,2	92,2	92,1	84,5	91,6	87,6	84,5
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	76,3	76,9	76,7	76,2	78,7	76,6	79,5	75,0	79,9
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	91,5	90,2	88,5	90,8	88,4	87,3	91,6	95,3	91,5
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	76,7	76,3	77,4	80,7	76,0	70,0	75,5	73,4	70,7
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,1	94,4	93,2	94,3	90,8	92,7	95,0	94,9	93,2
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	87,2	82,9	81,4	79,9	76,6	76,9	84,4	84,9	86,1
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	88,8	87,3	86,6	86,6	86,6	77,5	91,9	88,0	86,7
Gli orari di accesso al centro di raccolta	89,3	86,8	90,8	89,6	87,2	83,0	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	95,2	94,8	96,7	95,6	95,9	89,9	-	-	-
Il servizio Ecomobile	93,8	91,4	94,6	98,1	95,0	93,0	-	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	91,7	81,3	83,3	-	-	-	-	-	-

** Il dato fa riferimento al totale degli utenti (domestici + commerciali).



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	90,9	91,1	82,3	81,6	83,6	89,6	98,5	94,8	95,2
La cortesia e competenza del personale	94,9	98,5	87,8	95,8	82,8	92,9	85,5	97,8	98,0
I tempi di risposta alle richieste	86,4	87,1	78,7	82,7	80,0	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	80,0	66,7	62,9	62,5	68,4	70,0	75,0	92,3	95,4
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	78,6	87,0	81,4	78,4	72,9	83,6	89,1	88,7	91,9
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,1	96,4	93,0	92,1	91,3	93,4	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,8	93,0	92,5	90,5	90,0	92,4	-	-	-

** Il dato fa riferimento al totale degli utenti (domestici + commerciali).



Indici di soddisfazione – Riviera del Brenta: Utenze domestiche - Confronto temporale

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012**	2011**	2010**
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	94,4	95,4	91,8	96,6	95,9	98,0	97,4	95,5	-
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	92,4	94,5	90,8	97,6	93,1	91,1	90,5	90,7	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	40,0	83,3	85,7	88,1	91,3	82,2	91,7	89,7	89,0
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	66,7	83,3	100,0	89,2	87,9	73,9	89,2	87,7	84,0
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	100,0	90,9	60,0	67,8	78,6	69,6	82,6	76,4	84,1
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta	90,4	91,1	87,7	86,3	87,6	88,6	93,1	97,7	91,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	72,8	73,2	75,8	77,3	72,9	65,1	78,1	75,0	75,1
L'impegno sul tema della raccolta differenziata e tutela ambientale	96,4	94,3	91,5	92,9	90,3	93,7	94,6	92,2	91,0
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	85,7	80,2	82,4	79,5	69,6	72,2	88,0	82,4	91,2
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	89,6	88,0	86,5	86,1	86,3	78,9	92,8	87,1	84,5
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,2	88,0	88,2	86,8	86,4	91,0	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	93,3	93,0	95,5	95,6	94,1	90,4	-	-	-
Il servizio Ecomobile	96,2	90,2	94,0	98,5	95,7	93,1	-	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	91,7	81,3	83,3	-	-	-	-	-	-
Gli orari di apertura degli uffici	88,9	94,1	87,8	80,0	83,3	91,1	96,2	95,9	95,4
La cortesia e competenza del personale	92,1	97,7	86,2	93,1	82,1	95,9	88,3	96,7	96,8
I tempi di risposta alle richieste	86,5	86,7	80,4	77,4	77,5				
I tempi di attesa agli sportelli	66,7	85,7	57,1	75,0	54,5	61,1	78,3	88,5	98,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	75,9	86,5	87,5	72,0	78,6	84,8	82,5	88,2	87,5
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	100,0	93,8	96,6	92,3	89,4	97,0	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	92,1	96,7	89,3	88,0	91,3	93,7	-	-	-

** Il dato fa riferimento al totale degli utenti (domestici + commerciali).



Indici di soddisfazione – Miranese:

Utenze domestiche - Confronto temporale

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012**	2011**	2010**
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	100,0	100,0	100,0	96,8	100,0	100,0	96,5	97,1	-
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	100,0	92,9	100,0	96,7	100,0	100,0	88,6	90,1	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	95,4	92,4	95,3	95,9	94,4	87,4	90,5	88,1	87,2
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	93,1	93,0	97,1	94,2	94,4	87,0	89,3	85,6	82,6
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	75,6	76,0	77,2	82,0	78,8	78,2	80,8	74,5	75,0
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta	92,7	89,2	89,2	95,2	89,2	87,0	91,0	94,3	92,4
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	80,5	79,3	78,8	83,9	79,1	74,3	79,5	72,8	70,8
L'impegno sul tema della raccolta differenziata e tutela ambientale	95,8	94,4	94,8	95,7	91,4	91,8	92,7	93,2	91,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	88,7	85,5	80,3	80,2	82,1	82,1	84,1	85,9	83,1
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	87,7	86,3	86,7	87,3	87,1	75,9	91,1	89,0	88,9
Gli orari di accesso al centro di raccolta	88,5	85,7	92,9	91,9	87,8	77,1	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	96,8	96,4	97,6	95,6	97,3	89,5	-	-	-
Il servizio Ecomobile	84,0	100,0	100,0	97,2	92,9	92,9	-	-	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini*		-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari di apertura degli uffici	94,7	86,4	73,3	84,2	84,0	87,5	96,5	88,5	92,6
La cortesia e competenza del personale	100,0	100,0	90,6	100,0	84,0	88,6	81,8	93,2	95,3
I tempi di risposta alle richieste	86,4	88,0	75,8	90,5	84,0	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	50,0	71,4	50,0	87,5	83,3	76,3	83,8	89,9
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	84,6	88,2	68,4	91,7	65,0	81,8	82,5	83,3	88,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	91,7	98,0	90,5	91,9	92,9	89,3	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	100,0	91,1	94,9	94,1	88,9	90,9	-	-	-

** Il dato fa riferimento al totale degli utenti (domestici + commerciali).



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	89,2	94,0	94,9	81,4	92,1	96,6	98,4	94,5	-
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	84,7	84,7	91,0	80,4	90,4	92,5	87,8	86,2	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	87,3	89,6	94,0	92,3	91,5	85,3	89,7	85,7	83,4
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	91,0	86,0	90,8	88,0	91,0	85,1	85,1	83,6	81,3
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	78,9	78,8	77,5	77,6	78,5	75,6	84,4	75,3	76,7
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,0	88,0	89,7	86,1	90,1	92,8	-	-	92,7
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	75,7	76,3	76,9	77,7	78,6	76,3	84,5	74,3	76,0
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	93,2	93,3	96,2	90,4	95,5	89,6	91,2	89,3	87,6
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	79,8	83,8	81,5	74,6	68,9	74,3	88,1	83,4	87,4

** Il dato fa riferimento al totale degli utenti (domestici + commerciali).



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	82,4	88,5	96,6	90,4	84,4	89,8	94,9	88,4	90,6
La cortesia e competenza del personale	91,9	95,1	89,7	89,5	90,7	91,5	84,2	90,6	91,9
I tempi di risposta alle richieste	67,7	76,2	80,8	75,6	82,8	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	71,4	85,7	88,9	72,4	79,2	77,8	79,2	76,6	88,9
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	78,4	76,7	87,1	67,6	74,4	80,6	78,5	81,2	80,1
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,4	93,9	92,1	90,6	94,5	92,7	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	87,1	90,5	95,0	87,9	91,3	89,1	-	-	-

** Il dato fa riferimento al totale degli utenti (domestici + commerciali).



Indici di soddisfazione – Riviera del Brenta: UtENZE commerciali - Confronto temporale

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012**	2011**	2010**
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	90,4	95,0	95,7	84,0	91,3	97,5	97,4	95,5	-
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	85,7	85,2	90,1	80,4	91,5	89,2	90,5	90,7	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	75,0	77,3	90,5	98,1	88,9	83,1	91,7	89,7	89,0
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	86,7	69,6	77,3	94,5	88,6	85,2	89,2	87,7	84,0
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	71,4	86,4	73,7	81,5	68,2	76,3	82,6	76,4	84,1
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	87,4	85,5	88,1	83,1	86,2	88,1	93,1	97,7	91,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	69,5	73,9	74,1	80,3	74,8	73,3	78,1	75,0	75,1
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	93,6	91,5	95,2	91,3	95,8	91,4	94,6	92,2	91,0
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	74,6	77,7	81,6	70,8	63,8	76,4	88,0	82,4	91,2
Gli orari di apertura degli uffici	83,9	88,6	97,0	91,3	77,6	95,0	96,2	95,9	95,4
La cortesia e competenza del personale	92,3	95,9	92,3	89,6	86,8	88,9	88,3	96,7	96,8
I tempi di risposta alle richieste	66,7	72,5	85,4	74,0	75,5	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	66,7	85,7	75,0	73,3	81,8	80,0	78,3	88,5	98,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	71,4	76,6	88,2	65,0	76,7	79,3	82,5	88,2	87,5
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	92,1	90,9	86,2	83,3	92,3	95,2	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	85,7	85,7	92,9	81,0	85,0	95,2	-	-	-

** Il dato fa riferimento al totale degli utenti (domestici + commerciali).



Indici di soddisfazione – Miranese: UtENZE commerciali - Confronto temporale

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012**	2011**	2010**
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	81,8	89,3	93,0	77,6	93,8	94,7	96,5	97,1	
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	78,3	82,1	93,1	80,3	88,0	100,0	88,6	90,1	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	89,0	92,0	94,6	88,9	92,8	86,5	90,5	88,1	87,2
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	91,6	89,4	93,6	84,2	92,1	85,0	89,3	85,6	82,6
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	79,8	77,3	78,2	75,3	83,0	75,2	80,8	74,5	75,0
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,8	90,6	91,3	89,0	93,9	95,7	91,0	94,3	92,4
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	82,0	78,6	79,6	75,0	82,3	79,1	79,5	72,8	70,8
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,7	95,1	97,2	89,6	95,1	87,8	92,7	93,2	91,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	84,3	88,9	81,4	77,9	73,7	72,1	84,1	85,9	83,1
Gli orari di apertura degli uffici	80,0	88,5	96,0	89,2	92,7	85,4	96,5	88,5	92,6
La cortesia e competenza del personale	91,3	93,9	86,2	89,5	95,5	93,4	81,8	93,2	95,3
I tempi di risposta alle richieste	69,2	81,8	75,0	77,5	91,3	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	85,7	100,0	71,4	76,9	76,0	76,3	83,8	89,9
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	87,0	76,9	85,7	71,4	71,4	81,6	82,5	83,3	88,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	100,0	95,5	97,1	95,0	96,2	90,2	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	88,9	92,9	96,9	91,9	96,2	89,1	-	-	-

** Il dato fa riferimento al totale degli utenti (domestici + commerciali).



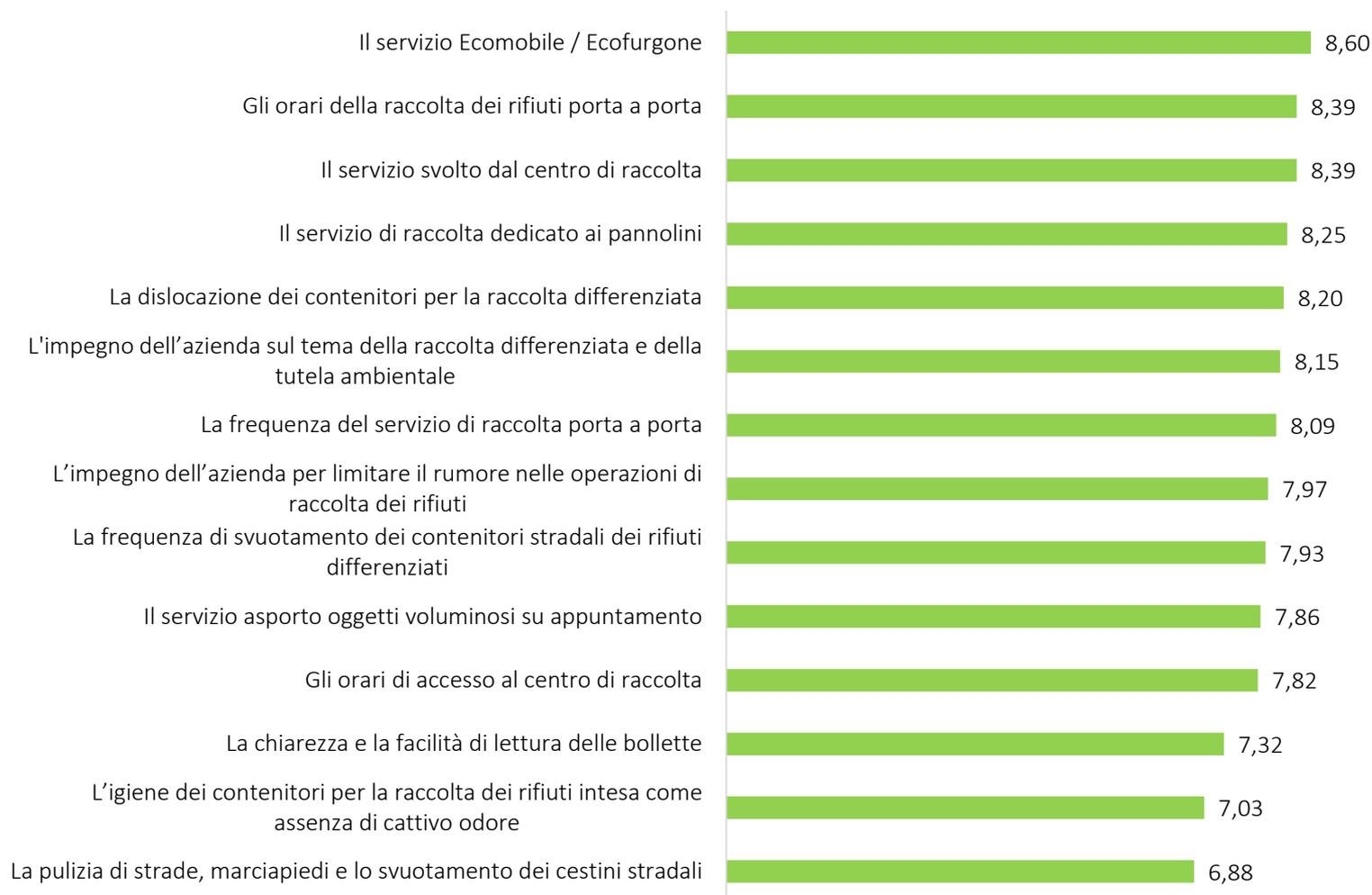
Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

	Ult Riviera del Brenta e Miranese	STD Nazionale	STD Triveneto
AREA PRODOTTO / SERVIZIO			
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	92,6	92,9	93,8
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,9	88,6	92,5
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	76,3	72,4	74,5
AREA RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	86,8	85,8	86,4
La cortesia e la competenza del personale	93,4	90,6	91,3
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	78,5	81,8	83,2

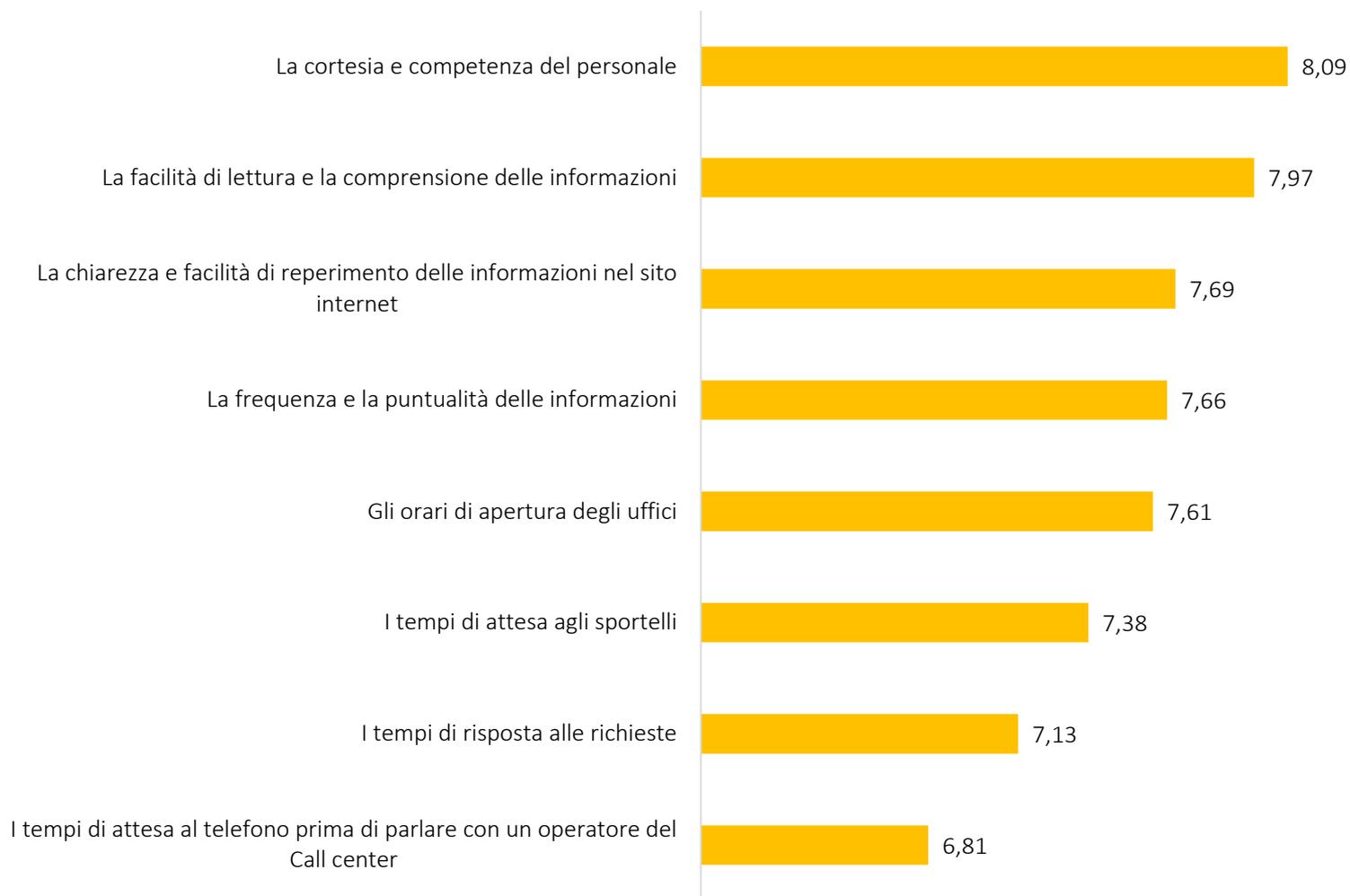


Medie di soddisfazione

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	379	8,39	1,65
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	387	8,09	1,84
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	313	7,93	1,70
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	314	8,20	1,84
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	310	7,03	2,13
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	645	7,97	1,86
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	666	6,88	2,32
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	662	8,15	1,54
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	630	7,32	1,99
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	276	7,86	1,88
Gli orari di accesso al centro di raccolta	289	7,82	1,86
Il servizio svolto dal centro di raccolta	292	8,39	1,61
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	130	8,60	1,62
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	12	8,25	1,77



ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	106	7,61	1,92
La cortesia e competenza del personale	121	8,09	1,78
I tempi di risposta alle richieste	124	7,13	2,48
I tempi di attesa agli sportelli	29	7,38	2,03
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	93	6,81	2,31
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	114	7,69	1,48
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	141	7,97	1,42
La frequenza e la puntualità delle informazioni	134	7,66	1,48



Medie di soddisfazione: Confronto per area

50

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,39	8,39	8,38
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,09	8,08	8,12
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,93	7,43	7,97
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	8,20	7,95	8,22
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	7,03	7,16	7,02
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7,97	7,90	8,04
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	6,88	6,63	7,12
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,15	8,26	8,04
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,32	7,20	7,42
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	7,86	7,92	7,77
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,82	7,79	7,84
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,39	8,26	8,51
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,60	8,68	8,28
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,25	8,25	-



Medie di soddisfazione: Confronto per area

51

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	7,61	7,63	7,59
La cortesia e competenza del personale	8,09	8,06	8,14
I tempi di risposta alle richieste	7,13	6,99	7,35
I tempi di attesa agli sportelli	7,38	6,90	8,63
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	6,81	6,56	7,19
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,69	7,69	7,70
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	7,97	7,92	8,03
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,66	7,64	7,69



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	8,39	8,65	8,01
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,09	8,32	7,76
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,93	7,98	7,87
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	8,20	8,27	8,12
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	7,03	7,00	7,06
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7,97	8,00	7,91
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	6,88	7,00	6,71
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,15	8,26	8,00
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,32	7,53	7,01
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	7,86	7,86	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,82	7,82	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,39	8,39	-
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,60	8,60	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,25	8,25	-



Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	7,61	7,73	7,49
La cortesia e competenza del personale	8,09	8,29	7,90
I tempi di risposta alle richieste	7,13	7,59	6,71
I tempi di attesa agli sportelli	7,38	7,80	6,93
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	6,81	6,98	6,67
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,69	7,96	7,50
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	7,97	8,04	7,89
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,66	7,86	7,44



Medie di soddisfazione: UtENZE domestiche - Confronto per aree

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,65	8,60	9,04
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,32	8,27	8,69
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,98	6,40	8,03
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	8,27	7,00	8,31
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	7,00	7,60	6,98
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,00	7,90	8,10
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,00	6,72	7,27
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,26	8,39	8,13
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,53	7,47	7,60
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	7,86	7,92	7,77
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,82	7,79	7,84
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,39	8,26	8,51
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,60	8,68	8,28
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,25	8,25	-



Medie di soddisfazione: UtENZE domestiche - Confronto per aree

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	7,73	7,75	7,68
La cortesia e competenza del personale	8,29	8,32	8,24
I tempi di risposta alle richieste	7,59	7,49	7,77
I tempi di attesa agli sportelli	7,80	7,22	8,67
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	6,98	6,72	7,54
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,96	8,00	7,88
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,04	8,03	8,06
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,86	7,68	8,06



Medie di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per aree

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,01	8,07	7,64
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	7,76	7,81	7,48
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,87	7,75	7,88
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	8,12	8,33	8,09
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	7,06	7,00	7,07
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7,91	7,90	7,93
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	6,71	6,50	6,91
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,00	8,08	7,92
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,01	6,81	7,19



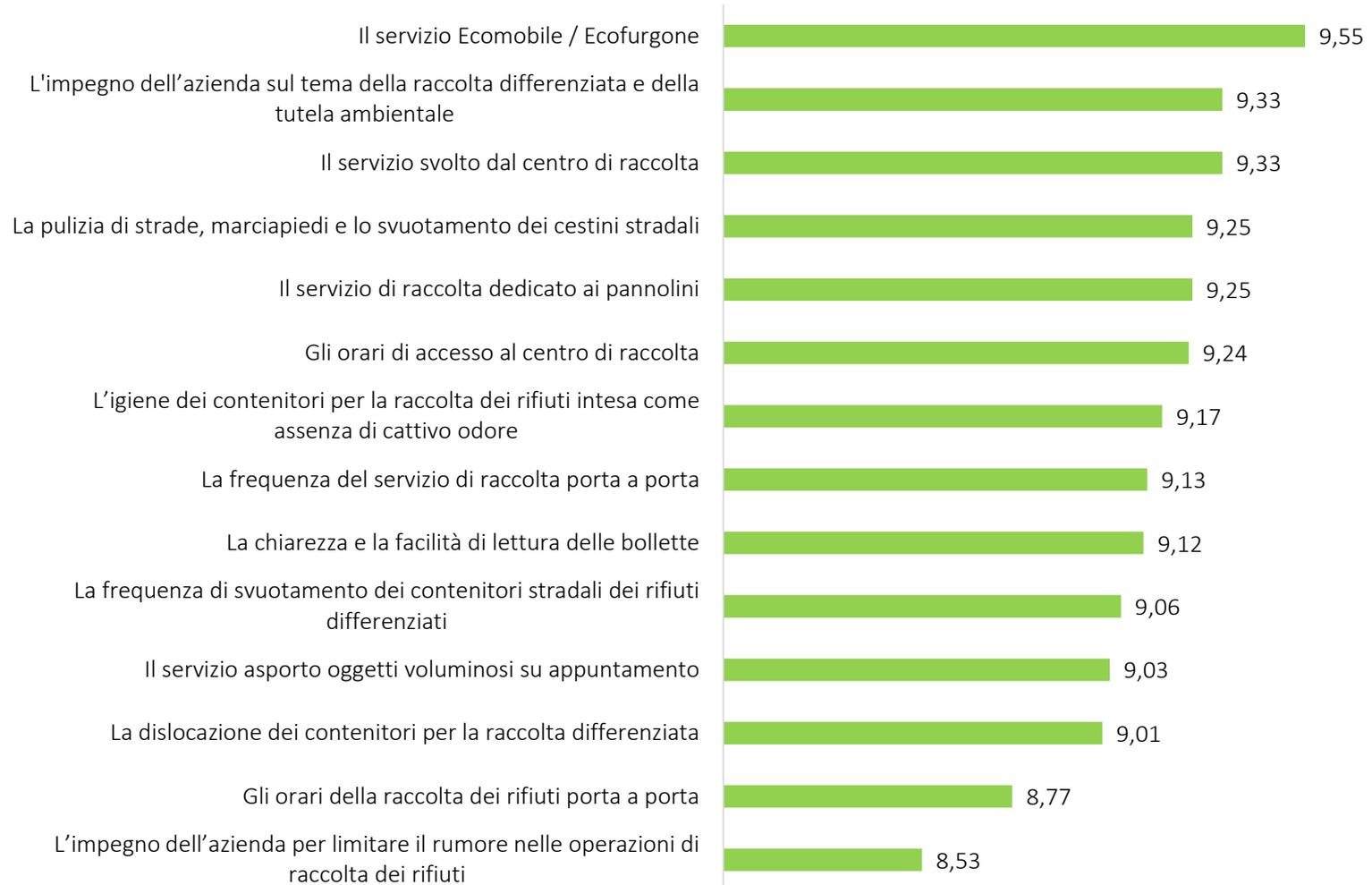
Medie di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per aree

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	7,49	7,48	7,50
La cortesia e competenza del personale	7,90	7,82	8,04
I tempi di risposta alle richieste	6,71	6,51	7,00
I tempi di attesa agli sportelli	6,93	6,67	8,50
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	6,67	6,39	7,00
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,50	7,42	7,60
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	7,89	7,82	8,00
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,44	7,60	7,22

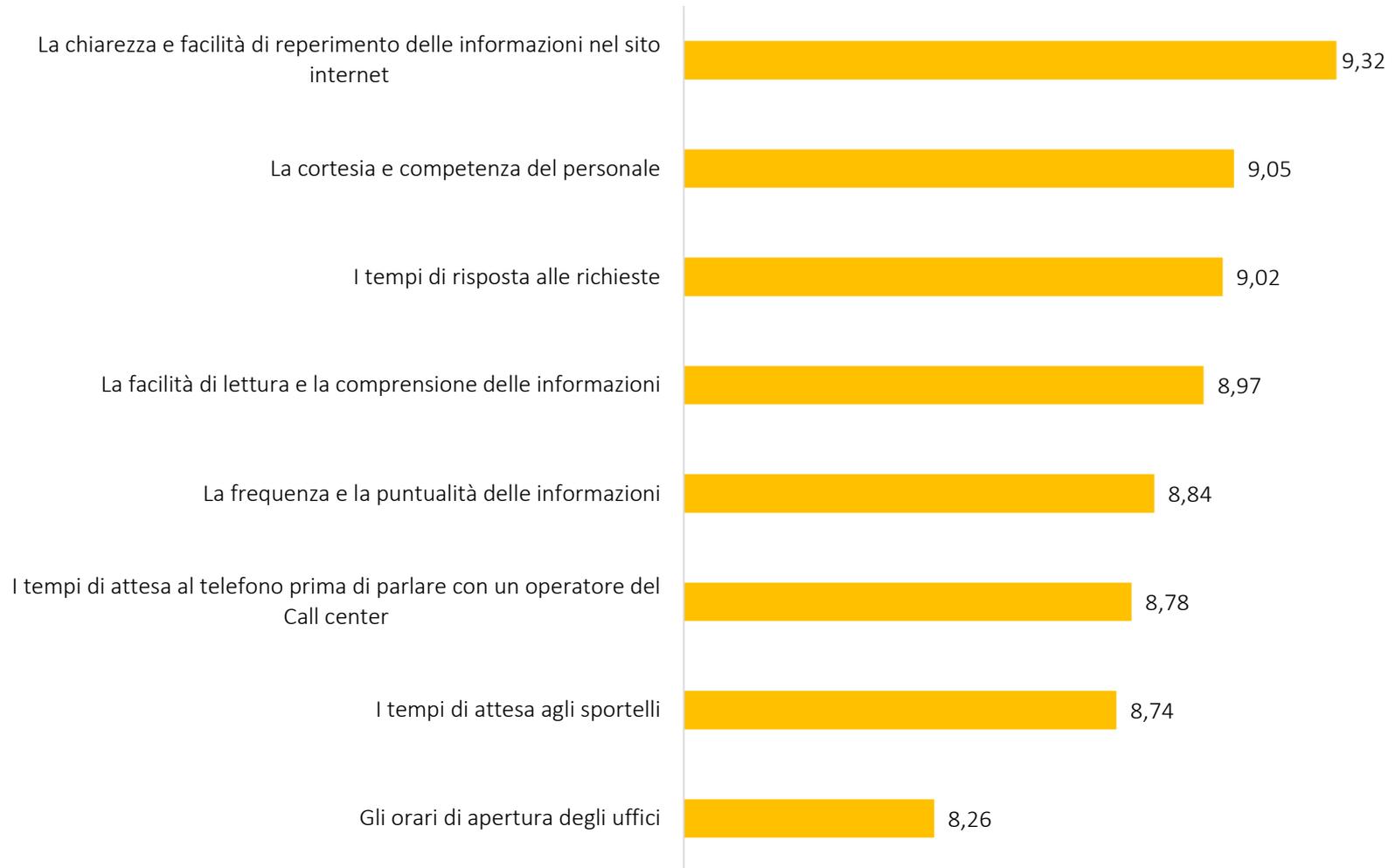


Indici di importanza

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	382	8,77	1,70
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	387	9,13	1,25
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	312	9,06	1,31
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	317	9,01	1,54
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	316	9,17	1,43
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	668	8,53	1,78
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	689	9,25	1,18
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	685	9,33	1,06
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	662	9,12	1,25
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	358	9,03	1,30
Gli orari di accesso al centro di raccolta	291	9,24	1,18
Il servizio svolto dal centro di raccolta	292	9,33	0,98
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	130	9,55	0,76
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	12	9,25	1,29



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	115	8,26	2,23
La cortesia e competenza del personale	122	9,05	1,20
I tempi di risposta alle richieste	125	9,02	1,32
I tempi di attesa agli sportelli	31	8,74	1,91
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	96	8,78	1,56
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	116	9,32	0,92
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	141	8,97	1,28
La frequenza e la puntualità delle informazioni	139	8,84	1,35



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	8,77	8,99	8,48
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,13	9,14	9,12
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,06	9,01	9,12
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,01	8,97	9,07
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,17	9,17	9,16
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,53	8,66	8,35
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,25	9,19	9,33
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,33	9,32	9,34
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,12	9,20	9,00
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,03	9,03	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,24	9,24	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,33	9,33	-
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,55	9,55	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,25	9,25	-



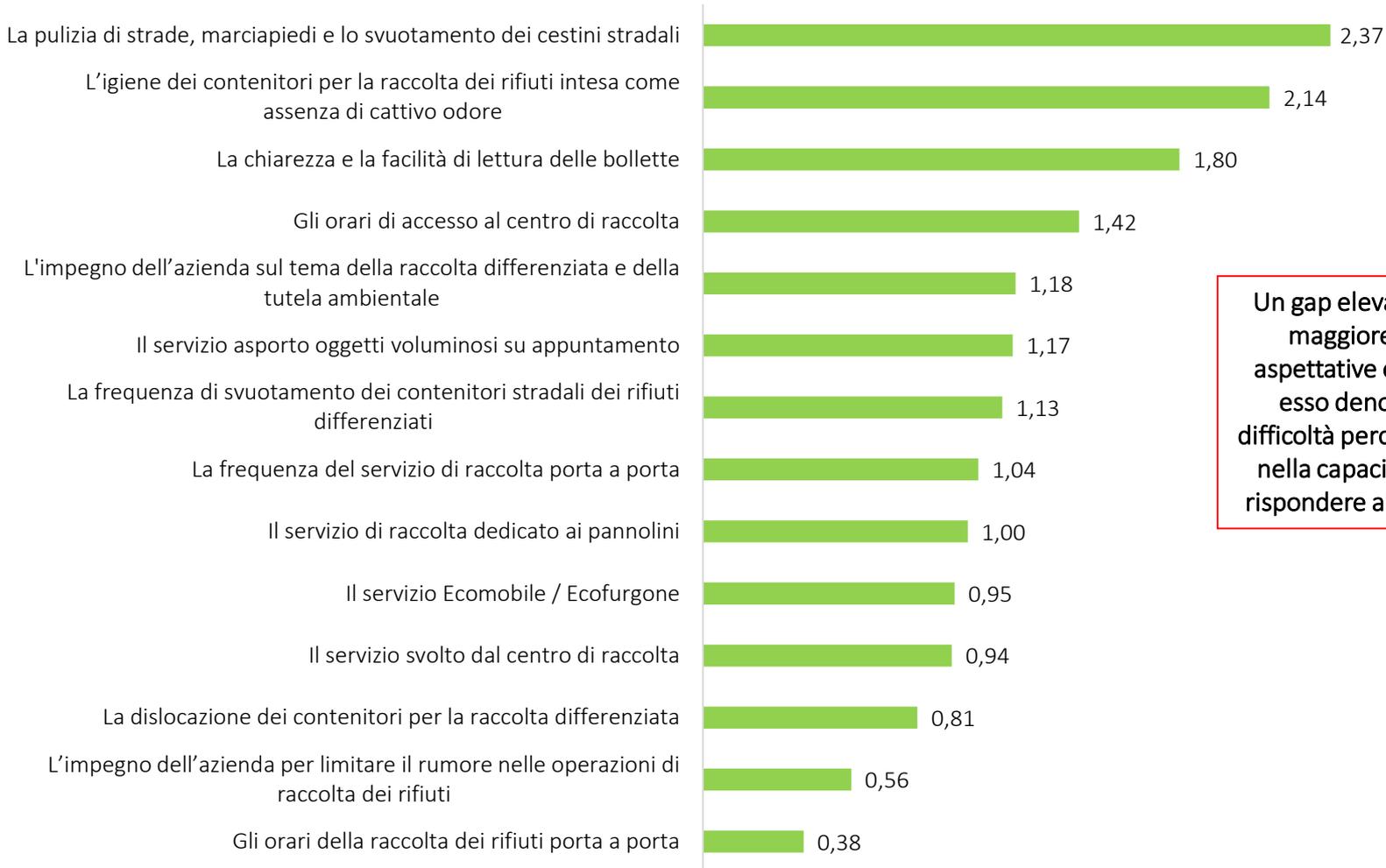
Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,26	8,58	7,95
La cortesia e competenza del personale	9,05	8,90	9,19
I tempi di risposta alle richieste	9,02	8,97	9,06
I tempi di attesa agli sportelli	8,74	9,06	8,40
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,78	8,58	8,94
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,32	9,52	9,18
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,97	9,10	8,81
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,84	9,03	8,63



Gap tra qualità attesa e percepita

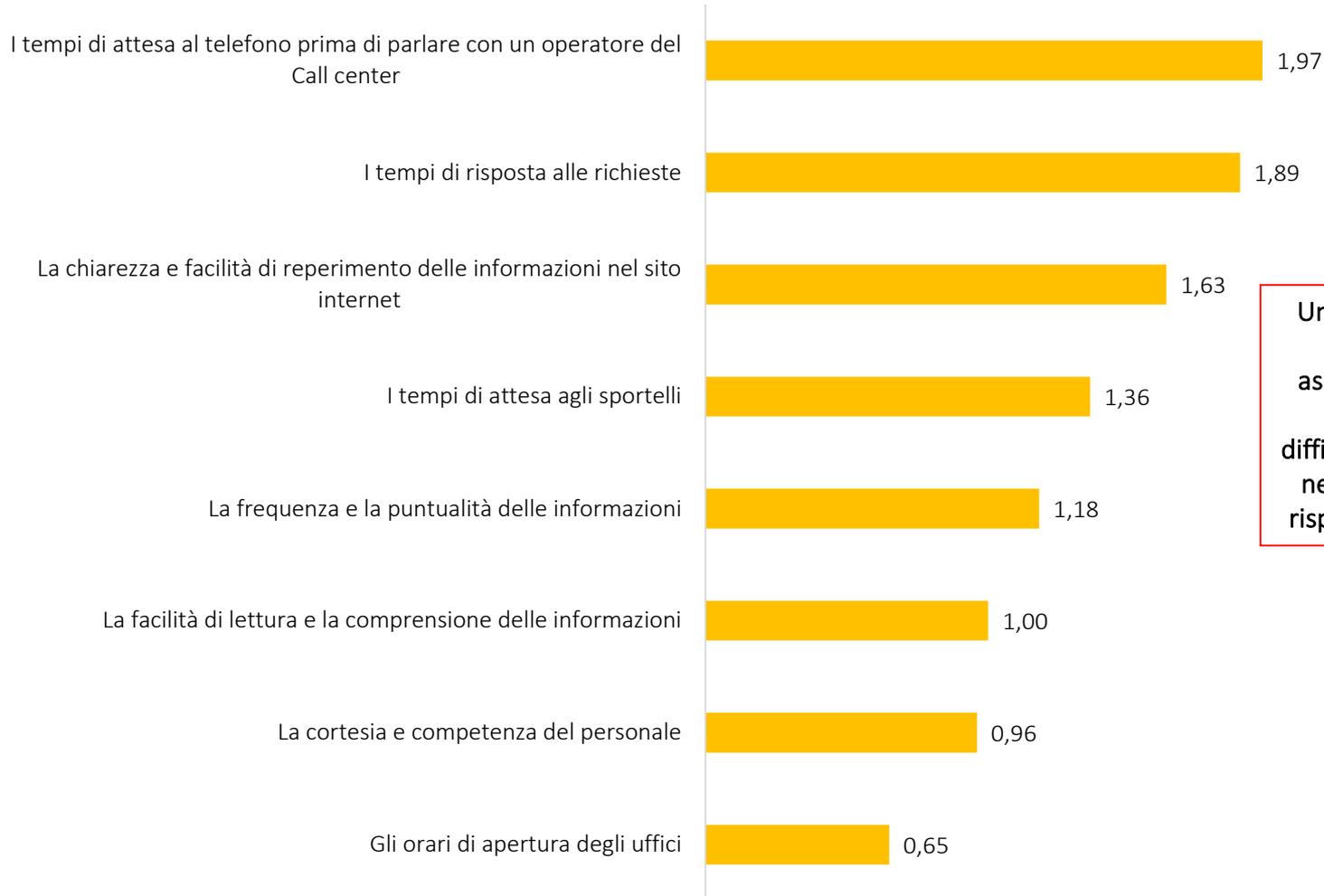
Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio



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



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

68

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,77	8,39	0,38
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,13	8,09	1,04
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,06	7,93	1,13
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,01	8,20	0,81
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,17	7,03	2,14
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,53	7,97	0,56
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,25	6,88	2,37
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,33	8,15	1,18
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,12	7,32	1,80
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,03	7,86	1,17
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,24	7,82	1,42
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,33	8,39	0,94
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,55	8,60	0,95
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,25	8,25	1,00



Gap tra importanza e soddisfazione

69

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,26	7,61	0,65
La cortesia e competenza del personale	9,05	8,09	0,96
I tempi di risposta alle richieste	9,02	7,13	1,89
I tempi di attesa agli sportelli	8,74	7,38	1,36
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,78	6,81	1,97
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,32	7,69	1,63
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,97	7,97	1,00
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,84	7,66	1,18



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per aree

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,38	0,44	0,02
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	1,04	1,05	1,02
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,13	1,77	1,08
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	0,81	1,43	0,77
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,14	2,29	2,13
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,56	0,51	0,62
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,37	2,64	2,11
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,18	1,04	1,33
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,80	1,95	1,67
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,17	1,14	1,21
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,42	1,48	1,37
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,94	1,02	0,86
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,95	0,88	1,24
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,00	1,00	-



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per aree

71

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	0,65	0,70	0,55
La cortesia e competenza del personale	0,96	0,93	1,02
I tempi di risposta alle richieste	1,89	1,87	1,92
I tempi di attesa agli sportelli	1,36	1,96	-0,19
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,97	2,34	1,40
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,63	1,60	1,65
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1,00	1,09	0,89
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1,18	1,28	1,05



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	0,38	0,34	0,47
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	1,04	0,82	1,36
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,13	1,03	1,25
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	0,81	0,70	0,95
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,14	2,17	2,10
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,56	0,66	0,44
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,37	2,19	2,62
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,18	1,06	1,34
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,80	1,67	1,99
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,17	1,17	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,42	1,42	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,94	0,94	-
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,95	0,95	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,00	1,00	-



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	0,65	0,85	0,46
La cortesia e competenza del personale	0,96	0,61	1,29
I tempi di risposta alle richieste	1,89	1,38	2,35
I tempi di attesa agli sportelli	1,36	1,26	1,47
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,97	1,60	2,27
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,63	1,56	1,68
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1,00	1,06	0,92
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1,18	1,17	1,19



Gap tra importanza e soddisfazione: UtENZE domestiche - Confronto per area

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,34	0,36	0,13
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,82	0,88	0,43
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,03	3,00	0,97
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	0,70	2,50	0,64
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,17	1,73	2,19
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,66	0,58	0,74
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,19	2,47	1,93
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,06	0,87	1,26
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,67	1,73	1,60
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,17	1,14	1,21
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,42	1,48	1,37
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,94	1,02	0,86
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,95	0,88	1,24
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,00	1,00	-



Gap tra importanza e soddisfazione: UtENZE domestiche - Confronto per area

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	0,85	1,20	0,16
La cortesia e competenza del personale	0,61	0,50	0,81
I tempi di risposta alle richieste	1,38	1,27	1,55
I tempi di attesa agli sportelli	1,26	1,68	0,66
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,60	1,94	0,89
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,56	1,42	1,83
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1,06	1,09	1,02
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1,17	1,42	0,88



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

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,47	0,56	-0,03
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	1,36	1,31	1,69
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,25	1,38	1,24
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	0,95	1,00	0,94
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,10	2,50	2,05
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,44	0,40	0,47
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,62	2,88	2,37
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,34	1,27	1,42
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,99	2,26	1,76



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	0,46	0,17	0,87
La cortesia e competenza del personale	1,29	1,33	1,21
I tempi di risposta alle richieste	2,35	2,44	2,23
I tempi di attesa agli sportelli	1,47	2,16	-1,83
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	2,27	2,74	1,70
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,68	1,77	1,56
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,92	1,07	0,70
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1,19	1,14	1,26



Mappa delle priorità di intervento

La mappa delle priorità di intervento

79

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)

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

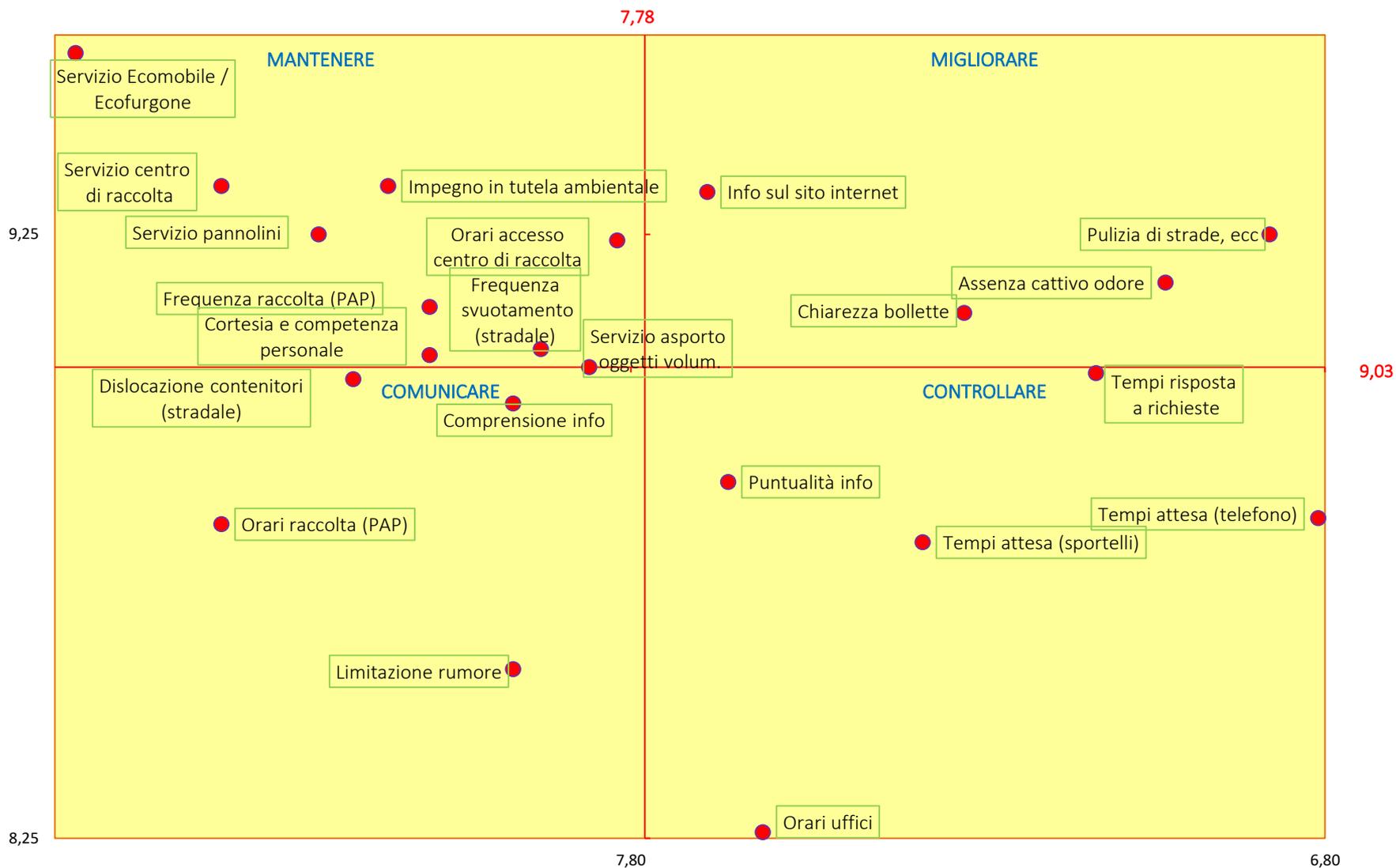


La mappa delle priorità di intervento

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

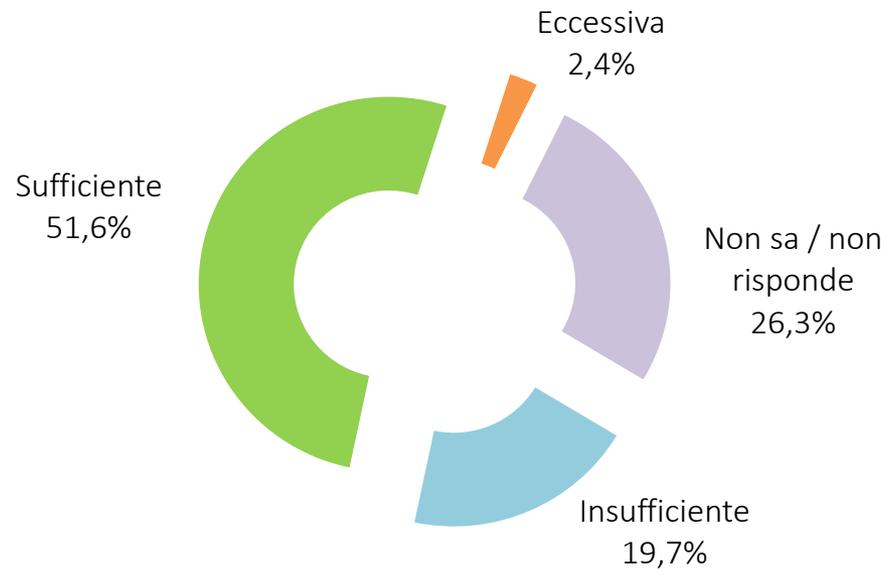


La mappa delle priorità di intervento



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:



	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Insufficiente	19,7%	17,3%	22,8%
Sufficiente	51,6%	54,5%	47,8%
Eccessiva	2,4%	2,8%	1,9%
Non sa / non risponde	26,3%	25,4%	27,5%



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?



	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Sì e l'ho utilizzato	73,1%	66,3%	80,0%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	22,1%	29,2%	15,0%
No, non lo conosco	4,8%	4,5%	5,0%



Servizio asporto oggetti voluminosi

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

	N
Tempi di attesa per l'appuntamento	22
Le modalità di accesso al servizio (per telefono, allo sportello, con mail)	5
Tariffe alte	1
Flessibilità di orario	1
Non sa / non risponde	4



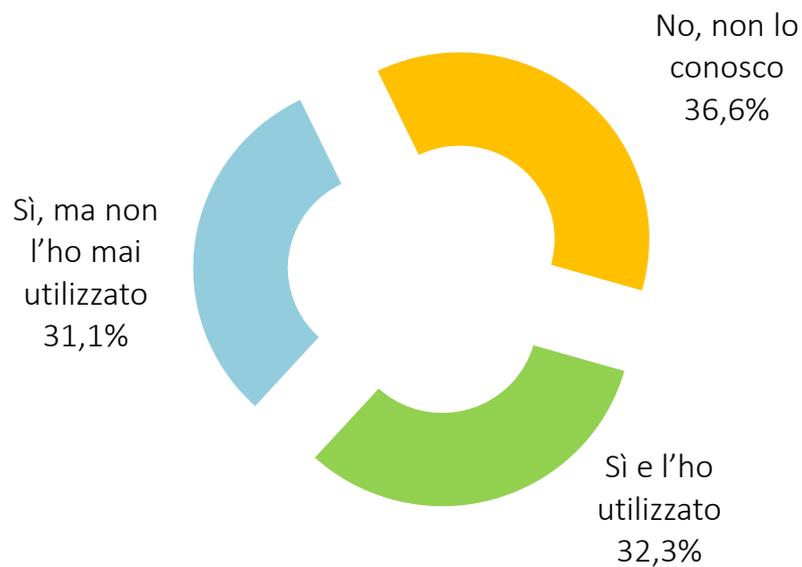
Raccolta porta a porta con contenitore più grande per utenti commerciali

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?

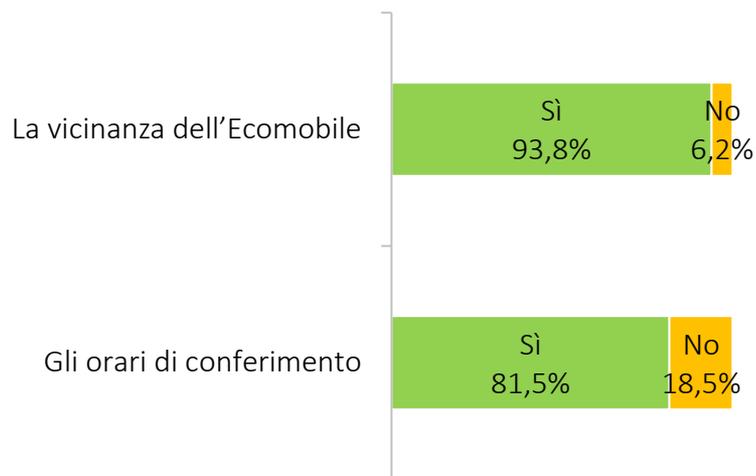


Lei conosce l'Ecomobile / Ecofurgone?



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 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?



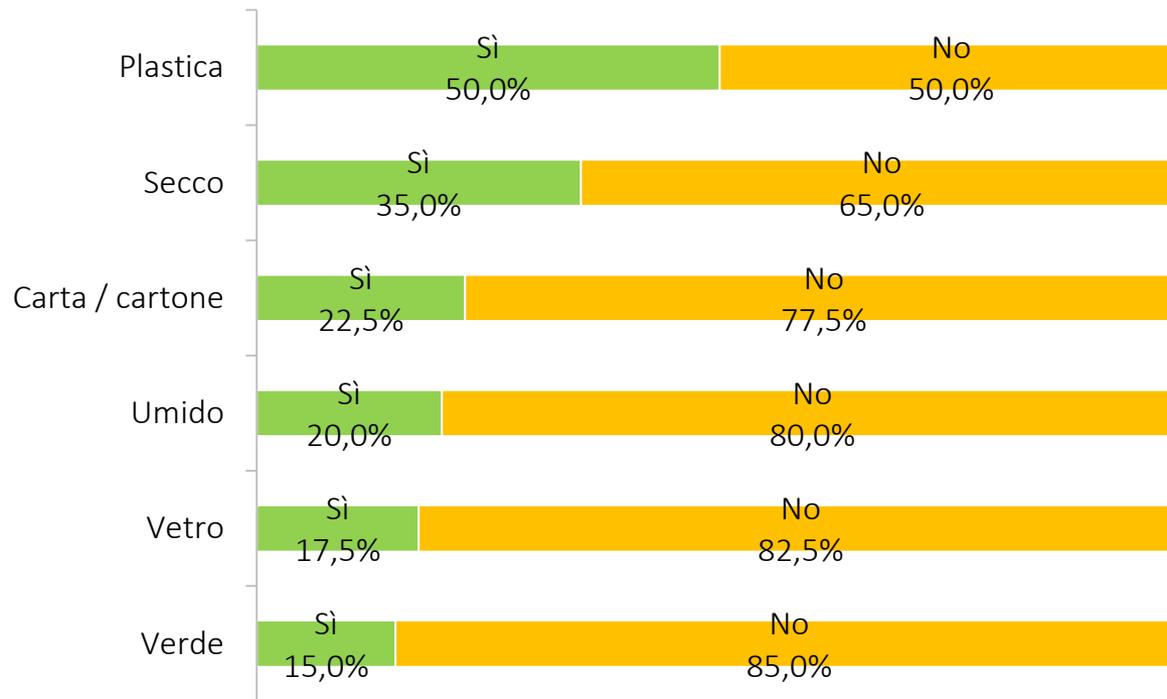
	Riviera del Brenta	Miranese
Il sistema di raccolta porta a porta	81,4%	31,5%
Il sistema di raccolta con i contenitori stradali	18,6%	68,5%



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?

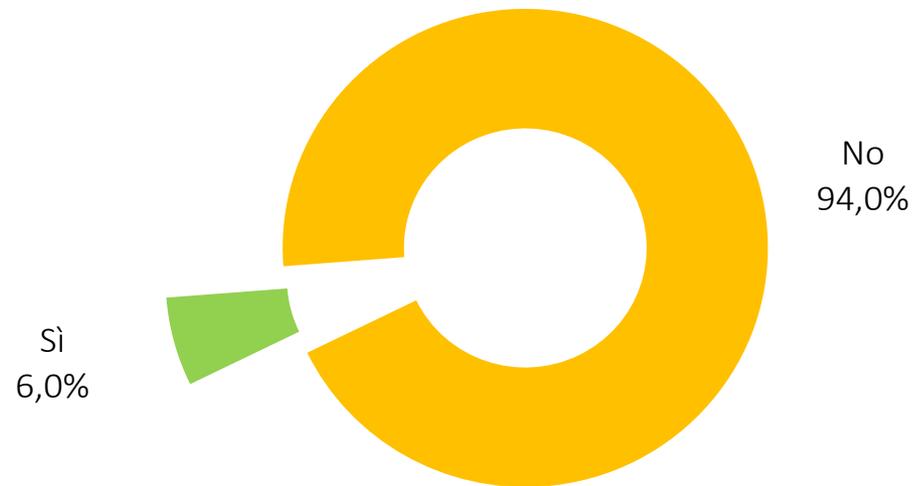


Servizio di raccolta dei pannolini

91

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?





SERVIZIO IDRICO

Analisi della soddisfazione degli utenti



Indice generale di soddisfazione

93

	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	97,4	96,7	98,2
UTENZE DOMESTICHE	97,2	97,0	97,5
UTENZE COMMERCIALI	97,9	95,8	100,0

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
UTENZE DOMESTICHE	97,2	98,3	97,3	97,7	94,8	94,8	97,7	98,5	97,3
UTENZE COMMERCIALI	97,9	98,0	96,6	-	-	-	-	-	-

	Ult Riviera del B. e Miranese	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE (UTENZE DOMESTICHE)	97,2	87,9	92,1



Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

94

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
COMPLESSIVO	88,5	88,6	90,1
AREA RELAZIONE	90,6	89,4	93,0
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	86,8	87,9	87,6

	Ult Riviera del B. e Miranese	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (UTENZE DOMESTICHE)	90,9	85,0	87,9



Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

95

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
COMPLESSIVO	90,9	88,5	81,4	85,9	89,5	88,8	90,1	90,9	91,6
AREA RELAZIONE	91,5	87,6	86,0	84,2	90,5	85,9	88,1	91,2	95,1
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	90,4	89,1	77,8	87,3	88,0	90,9	90,3	90,8	90,5

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE COMMERCIALI	2018	2017	2016
COMPLESSIVO	85,8	88,4	80,5
AREA RELAZIONE	88,5	85,0	77,3
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	83,5	91,1	83,0



Cronistoria per area: utenti domestici

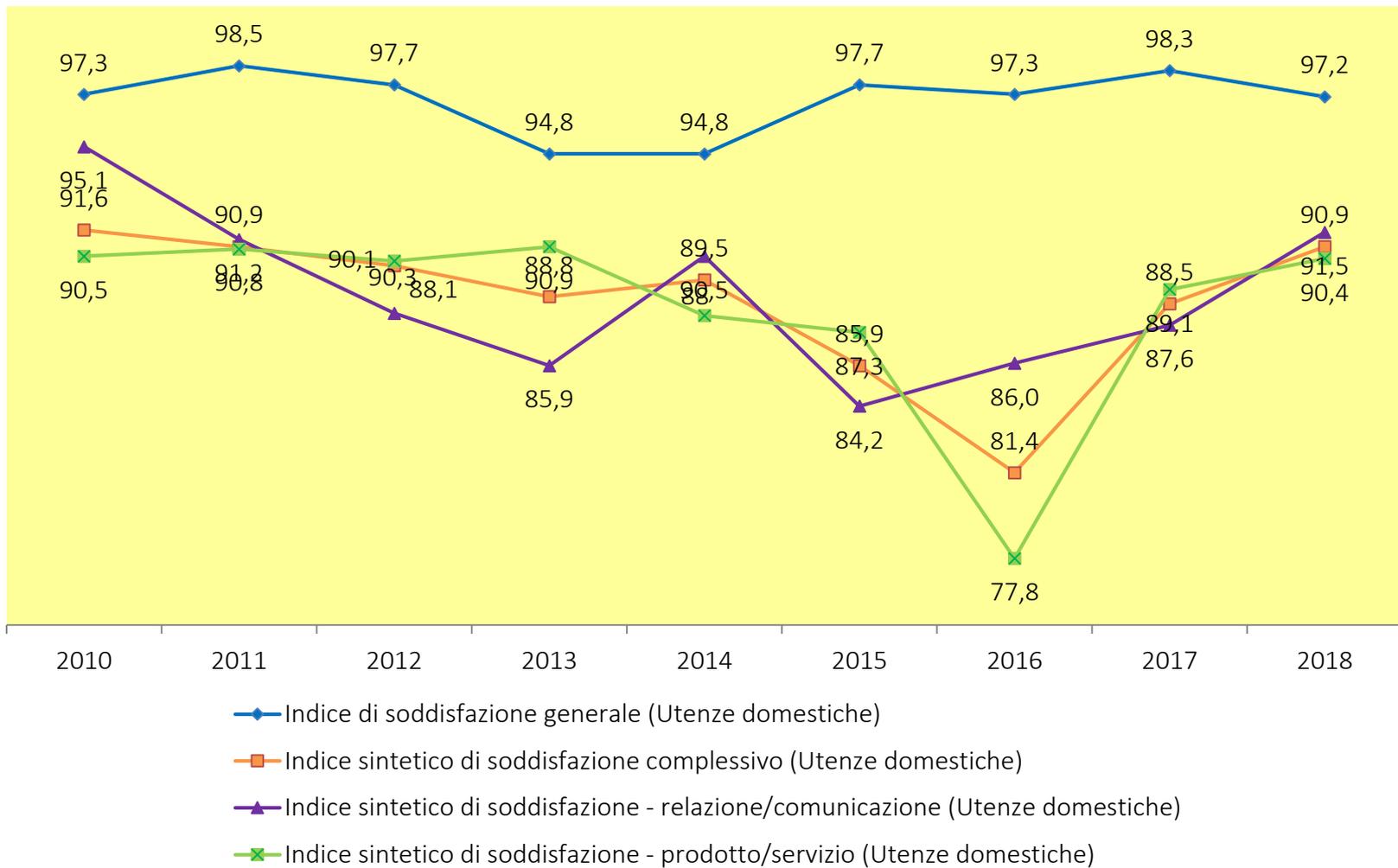
96

<i>Riviera del Brenta</i>	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
INDICE SINTETICO COMPLESSIVO	92,5	91,5	84,1	88,8	87,5	88,7	91,8	90,1	91,7
INDICE SINTETICO AREA RELAZIONE	91,3	91,7	84,6	90,4	88,4	86,2	89,5	91,2	95,0
INDICE SINTETICO AREA PRODOTTO / SERVIZIO	93,5	91,4	83,7	87,5	86,2	90,6	92,1	89,8	90,7
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	97,0	99,0	97,5	99,5	93,1	94,9	98,0	98,5	97,4

<i>Miranese</i>	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
INDICE SINTETICO COMPLESSIVO	87,2	85,5	81,5	82,6	91,1	88,7	88,8	91,5	91,5
INDICE SINTETICO AREA RELAZIONE	92,2	83,2	86,6	78,5	92,6	85,3	87,1	91,3	95,3
INDICE SINTETICO AREA PRODOTTO / SERVIZIO	83,0	87,3	77,5	85,9	89,1	91,3	89,0	91,5	90,3
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	97,5	97,5	97,0	96,0	96,5	94,8	97,5	98,5	97,2

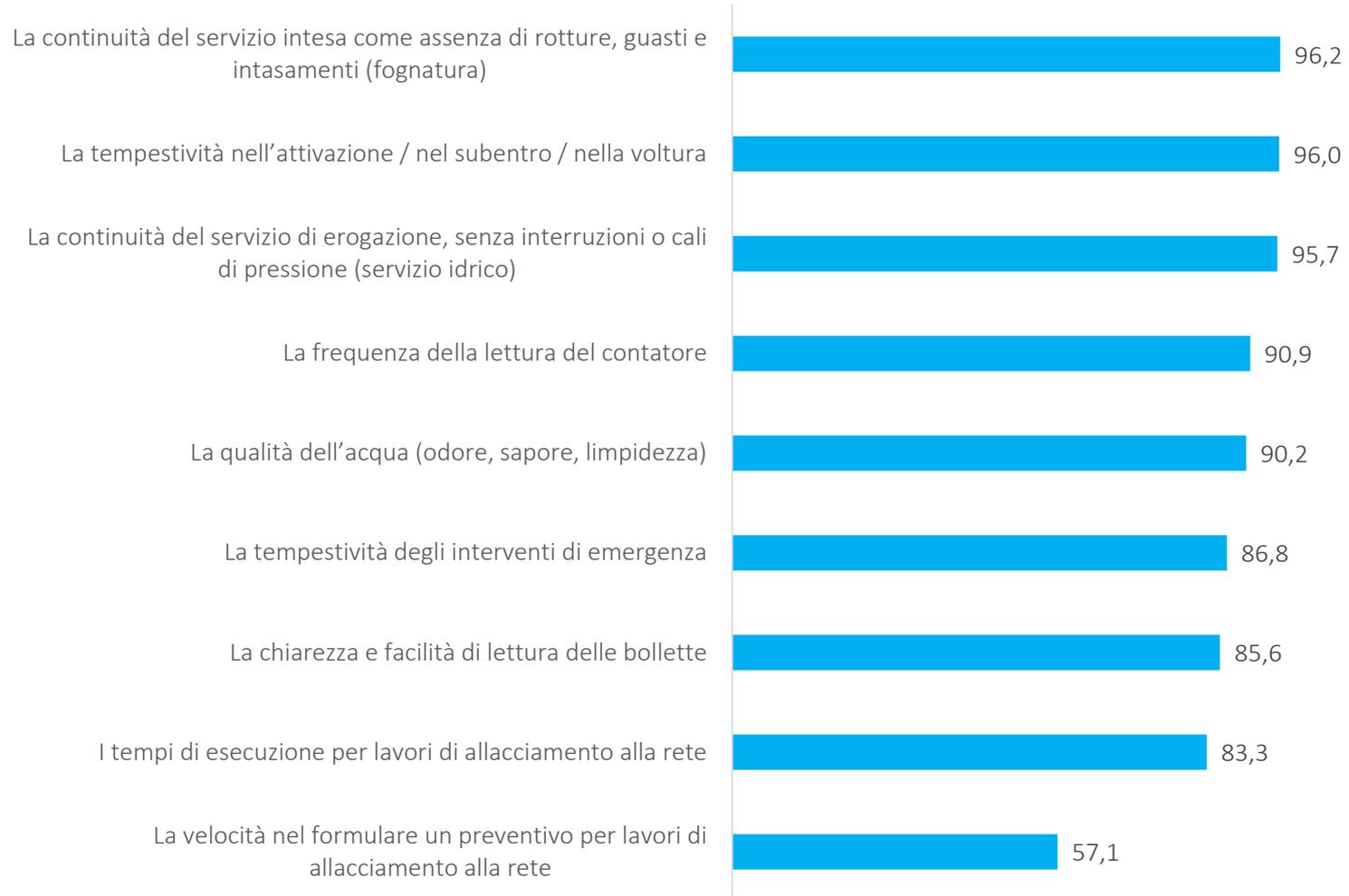


Cronistoria degli indici di soddisfazione

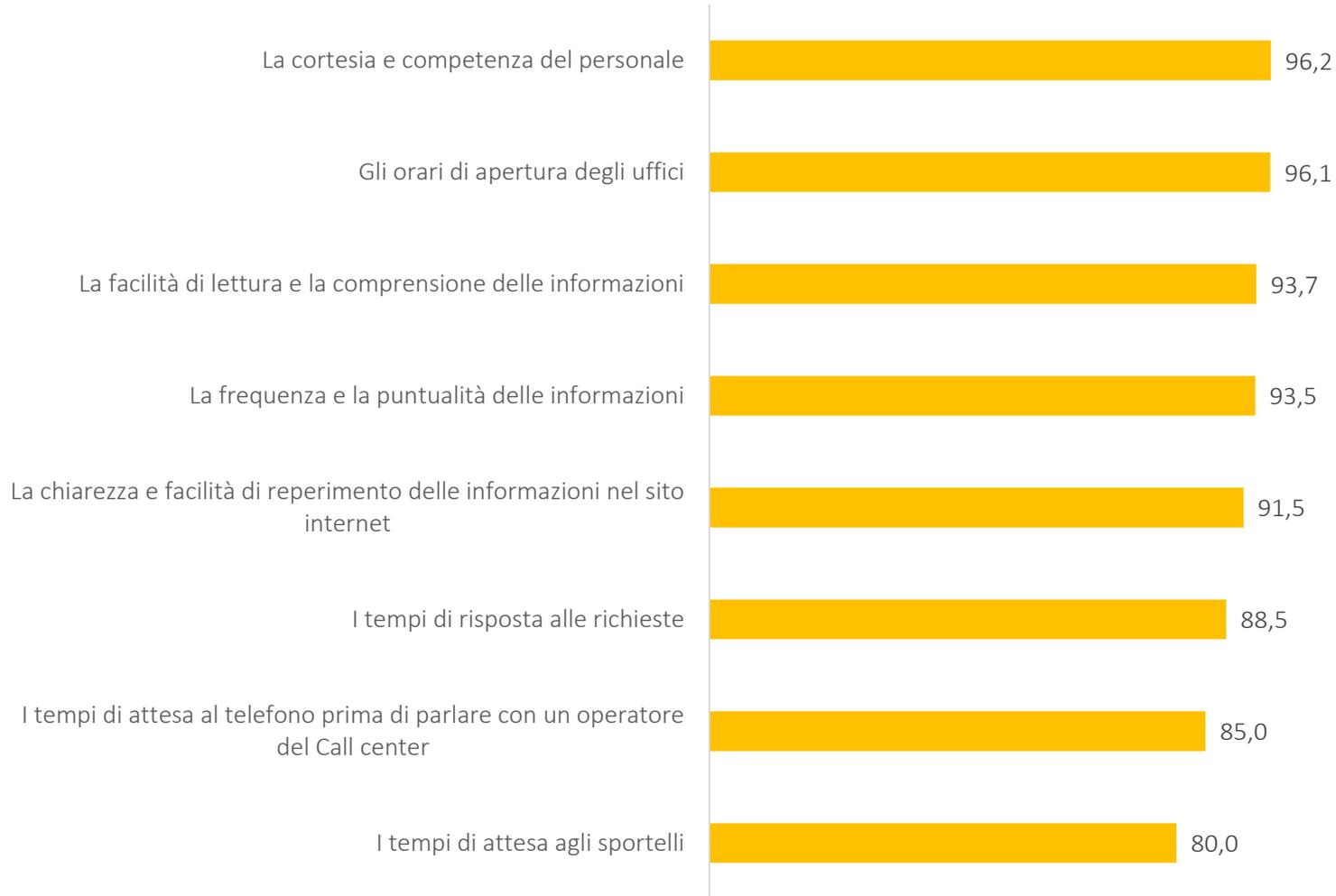


Indici di soddisfazione

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

101

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	90,2
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	95,7
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	96,2
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	85,6
La frequenza della lettura del contatore	90,9
La tempestività degli interventi di emergenza	86,8
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	57,1
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	83,3
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	96,0

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	96,1
La cortesia e competenza del personale	96,2
I tempi di risposta alle richieste	88,5
I tempi di attesa agli sportelli	80,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	85,0
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,5
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	93,7
La frequenza e la puntualità delle informazioni	93,5



Indici di soddisfazione: Confronto per area

102

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	90,2	89,7	90,7
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	95,7	96,6	94,8
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	96,2	95,6	96,7
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	85,6	84,8	86,5
La frequenza della lettura del contatore	90,9	90,5	91,3
La tempestività degli interventi di emergenza	86,8	83,3	90,0
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	57,1	50,0	66,7
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	83,3	100,0	80,0
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	96,0	100,0	92,3



Indici di soddisfazione: Confronto per area

103

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	96,1	100,0	91,7
La cortesia e competenza del personale	96,2	93,1	100,0
I tempi di risposta alle richieste	88,5	89,3	87,5
I tempi di attesa agli sportelli	80,0	70,0	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	85,0	85,0	85,0
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,5	89,1	93,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	93,7	95,8	91,5
La frequenza e la puntualità delle informazioni	93,5	93,5	93,6



Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	90,2	89,6	91,9
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	95,7	95,4	96,5
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	96,2	95,7	97,7
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	85,6	85,8	85,2
La frequenza della lettura del contatore	90,9	90,0	94,5
La tempestività degli interventi di emergenza	86,8	89,7	77,8
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	57,1	66,7	50,0
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	83,3	100,0	66,7
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	96,0	100,0	92,3



Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	96,1	96,6	95,5
La cortesia e competenza del personale	96,2	96,7	95,7
I tempi di risposta alle richieste	88,5	89,7	87,0
I tempi di attesa agli sportelli	80,0	90,9	50,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	85,0	85,7	84,2
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,5	89,3	94,7
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	93,7	91,3	100,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	93,5	91,2	100,0



Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per aree

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,6	89,7	89,5
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	95,4	97,5	93,4
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	95,7	94,6	96,7
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	85,8	84,5	87,1
La frequenza della lettura del contatore	90,0	88,9	91,1
La tempestività degli interventi di emergenza	89,7	85,7	93,3
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	66,7	100,0	0,0
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	100,0	100,0	100,0
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	100,0	100,0	100,0



Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per aree

107

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	96,6	100,0	93,3
La cortesia e competenza del personale	96,7	93,3	100,0
I tempi di risposta alle richieste	89,7	92,9	86,7
I tempi di attesa agli sportelli	90,9	85,7	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	85,7	88,9	83,3
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	89,3	85,2	93,1
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	91,3	94,1	88,6
La frequenza e la puntualità delle informazioni	91,2	90,6	91,7



Indici di soddisfazione – Utenze Commerciali: Confronto per aree

108

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



Indici di soddisfazione – Utenze Commerciali: Confronto per aree

109

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	95,5	100,0	88,9
La cortesia e competenza del personale	95,7	92,9	100,0
I tempi di risposta alle richieste	87,0	85,7	88,9
I tempi di attesa agli sportelli	50,0	33,3	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	84,2	81,8	87,5
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	94,7	94,7	94,7
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	100,0	100,0	100,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	100,0	100,0	100,0



Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto temporale

110

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Acqua Potabile									
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,6	90,4	90,5	90,9	89,7	87,8	88,2	88,6	88,5
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	95,4	94,0	97,6	96,2	96,5	92,0	88,5	89,0	88,9
I tempi di lettura e di verifica del contatore	90,0	89,2	86,8	89,9	91,7	-	-	-	-
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	85,8	86,3	84,7	82,1	80,2	83,8	84,7	85,7	88,7
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti al servizio di acqua potabile	89,7	88,9	90,5	96,3	76,9	94,0	92,2	96,0	96,0
La tempestività dei lavori di allacciamento alla rete dell'acquedotto	100,0	62,5	87,5	60,0	-	-	-	-	-
La tempestività nell'attivazione della fornitura del servizio idrico (es: subentro)	100,0	94,4	93,3	100,0	-	-	-	-	-
Fognatura									
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti	95,7	96,4	94,4	95,2	92,6	94,4	94,9	93,5	91,6
La velocità nel formulare un preventivo ed eseguire i lavori alle fognature	66,7	100,0	50,0	62,5	-	-	-	-	-
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti di fognatura	89,7	88,9	0,0	100,0	-	-	-	-	-



Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto temporale

111

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Gli orari di apertura degli uffici	96,6	89,2	91,1	93,8	90,2	88,6	98,5	93,7	98,9
La cortesia e competenza del personale	96,7	92,7	88,4	97,1	95,6	90,0	88,6	93,1	97,6
I tempi di risposta alle richieste	89,7	79,1	88,7	97,1	92,9	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	90,9	88,9	69,7	73,3	90,5	73,7	79,1	87,7	95,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	85,7	72,0	88,4	82,6	82,6	85,4	85,9	89,3	91,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	91,3	93,0	96,4	90,6	94,4	89,8	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	91,2	97,6	98,1	95,1	94,4	95,5	-	-	-



Indici di soddisfazione – Riviera del Brenta: UtENZE DOMESTICHE - Confronto temporale

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,7	91,4	92,5	89,4	90,0	88,3	91,3	87,4	89,4
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	97,5	92,9	97,0	93,9	95,5	92,0	89,2	88,1	88,1
I tempi di lettura e di verifica del contatore	88,9	90,5	88,4	92,0	92,6	-	-	-	-
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	84,5	87,3	83,5	82,4	82,3	84,5	83,4	82,9	88,4
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti al servizio di acqua potabile	85,7	88,9	100,0	93,3	63,6	92,0	98,7	94,2	97,8
La tempestività dei lavori di allacciamento alla rete dell'acquedotto	100,0	75,0	100,0	50,0	-	-	-	-	-
La tempestività nell'attivazione della fornitura del servizio idrico (es: subentro)	100,0	100,0	-	100,0	-	-	-	-	-
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti(fognatura)	94,6	97,7	94,0	94,7	93,4	92,2	94,5	92,5	87,7
La velocità nel formulare un preventivo ed eseguire i lavori alle fognature	100,0	100,0	0,0	80,0	-	-	-	-	-
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti di fognatura	85,7	88,9	-	100,0	-	-	-	-	-
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE									
Gli orari di apertura degli uffici	100,0	100,0	93,9	94,7	90,9	91,9	96,4	96,3	98,9
La cortesia e competenza del personale	93,3	95,5	90,9	100,0	91,3	93,2	90,7	93,3	97,7
I tempi di risposta alle richieste	92,9	75,0	86,7	100,0	90,9	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	85,7	90,0	60,0	85,7	91,7	72,7	85,7	85,5	94,6
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	88,9	84,6	92,9	92,9	75,0	88,5	91,7	86,7	92,2
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	94,1	97,1	90,0	91,1	93,2	83,8	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	90,6	100,0	94,7	93,2	90,9	92,4	-	-	-



Indici di soddisfazione – Miranese:

UtENZE Domestiche - Confronto temporale

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,5	89,3	88,6	92,4	89,4	87,3	85,8	89,5	87,9
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	93,4	95,0	98,0	98,5	97,5	91,9	88,0	89,7	89,6
I tempi di lettura e di verifica del contatore	91,1	87,5	84,6	87,5	90,8	-	-	-	-
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	87,1	85,3	86,0	81,7	78,0	83,1	85,6	87,8	89,0
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti al servizio di acqua potabile	93,3	88,9	80,0	100,0	86,7	95,9	87,0	97,3	94,4
La tempestività dei lavori di allacciamento alla rete dell'acquedotto	100,0	50,0	80,0	66,7	-	-	-	-	-
La tempestività nell'attivazione della fornitura del servizio idrico (es: subentro)	100,0	91,7	100,0	100,0	-	-	-	-	-
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti(fognatura)	96,7	95,1	94,8	95,7	91,8	96,7	95,1	94,3	94,9
La velocità nel formulare un preventivo ed eseguire i lavori alle fognature	0,0	100,0	66,7	33,3	-	-	-	-	-
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti di fognatura	93,3	88,9	0,0	100,0	-	-	-	-	-
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE									
Gli orari di apertura degli uffici	93,3	75,0	87,0	92,3	89,5	84,8	100,0	91,3	98,8
La cortesia e competenza del personale	100,0	89,5	84,0	93,3	100,0	86,1	86,8	92,9	97,4
I tempi di risposta alle richieste	86,7	84,2	92,3	93,3	95,0	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	87,5	84,6	62,5	88,9	75,0	71,4	89,7	95,2
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	83,3	58,3	80,0	66,7	90,9	81,8	82,1	91,5	91,5
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	88,6	90,2	100,0	90,0	95,6	94,4	-	-	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	91,7	95,9	100,0	97,4	97,8	97,8	-	-	-



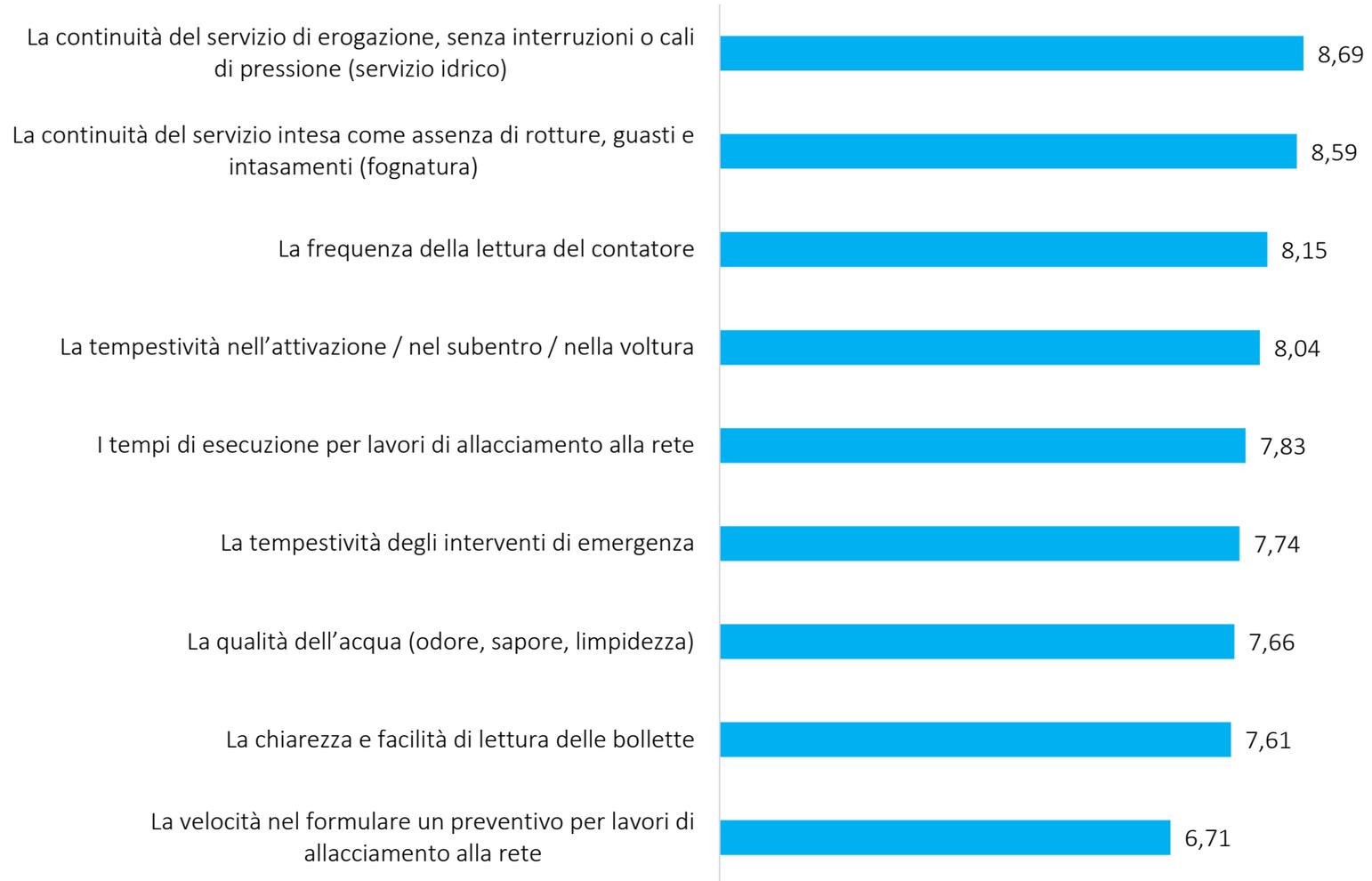
Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

	Ult Riviera del Brenta e Miranese	STD Nazionale	STD Triveneto
AREA PRODOTTO			
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	89,6	82,2	84,2
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	95,4	82,1	90,0
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti	89,7	86,0	91,1
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	85,8	81,1	83,5
AREA RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	96,6	81,5	85,8
La cortesia e la competenza del personale	96,7	87,1	88,6

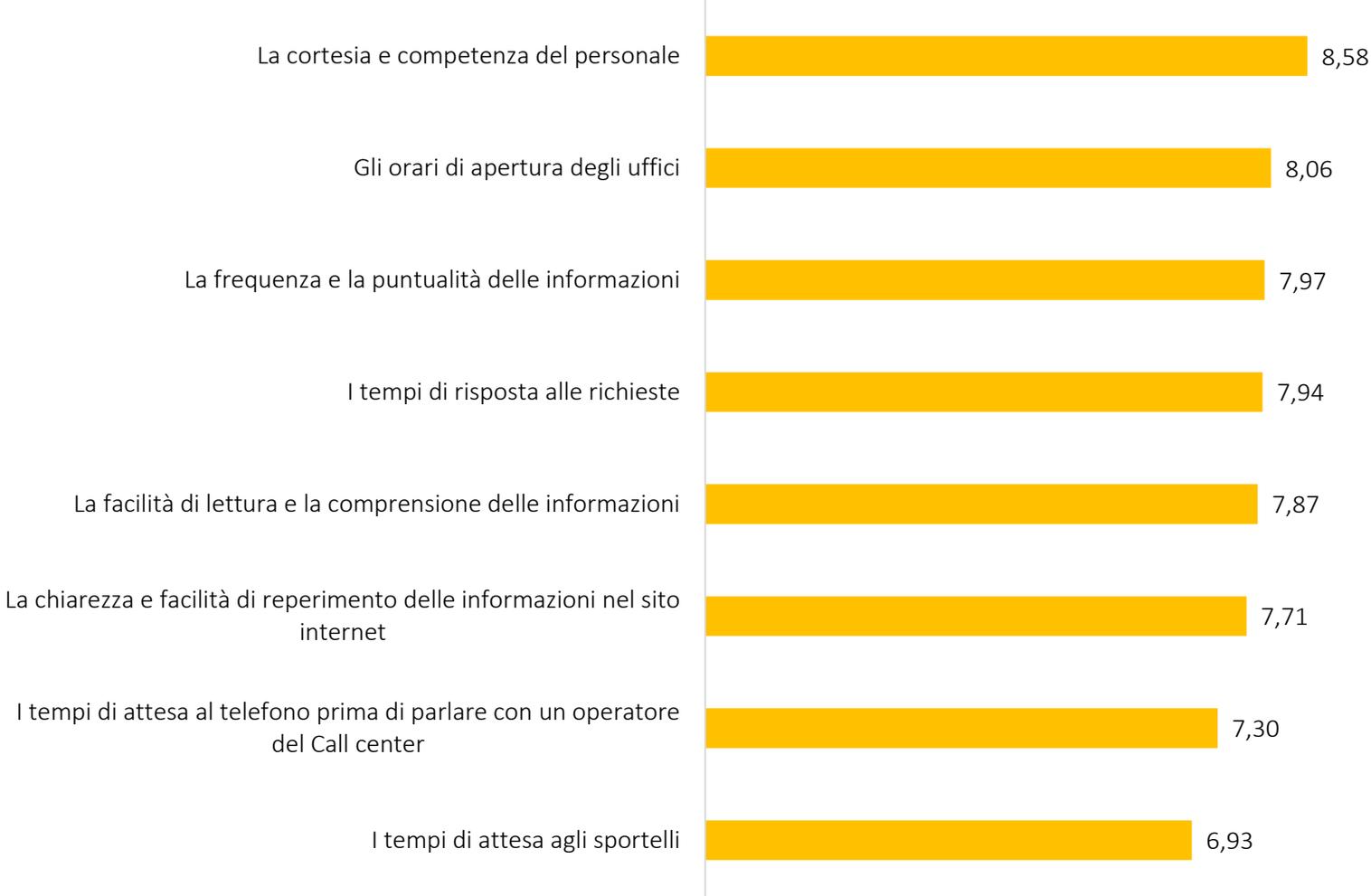


Medie di soddisfazione

Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione



Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	520	7,66	1,80
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	537	8,69	1,41
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	496	8,59	1,49
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	501	7,61	2,09
La frequenza della lettura del contatore	275	8,15	1,87
La tempestività degli interventi di emergenza	38	7,74	2,10
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	7	6,71	2,63
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	6	7,83	2,14
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	25	8,04	1,62



Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	51	8,06	1,57
La cortesia e competenza del personale	53	8,58	1,61
I tempi di risposta alle richieste	52	7,94	2,23
I tempi di attesa agli sportelli	15	6,93	2,19
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	40	7,30	1,77
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	94	7,71	1,33
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95	7,87	1,72
La frequenza e la puntualità delle informazioni	93	7,97	1,42



Medie di soddisfazione: Confronto per area

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,66	7,67	7,64
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,69	8,72	8,66
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,59	8,58	8,59
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,61	7,57	7,65
La frequenza della lettura del contatore	8,15	7,99	8,32
La tempestività degli interventi di emergenza	7,74	8,00	7,50
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	6,71	6,75	6,67
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	7,83	6,00	8,20
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	8,04	8,67	7,46



Medie di soddisfazione: Confronto per area

121

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	8,06	8,30	7,79
La cortesia e competenza del personale	8,58	8,38	8,83
I tempi di risposta alle richieste	7,94	8,11	7,75
I tempi di attesa agli sportelli	6,93	6,40	8,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,30	7,40	7,20
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,71	7,63	7,79
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	7,87	7,96	7,79
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,97	7,93	8,01



Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,66	7,67	7,61
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,69	8,67	8,73
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,59	8,56	8,68
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,61	7,71	7,31
La frequenza della lettura del contatore	8,15	8,15	8,15
La tempestività degli interventi di emergenza	7,74	7,72	7,78
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	6,71	8,00	5,75
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	7,83	8,67	7,00
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	8,04	8,92	7,23



Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,06	8,03	8,09
La cortesia e competenza del personale	8,58	8,50	8,70
I tempi di risposta alle richieste	7,94	7,90	8,00
I tempi di attesa agli sportelli	6,93	7,18	6,25
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,30	7,19	7,42
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,71	7,57	7,92
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	7,87	7,74	8,23
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,97	7,99	7,92



Medie di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per area

124

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,67	7,70	7,65
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,67	8,66	8,68
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,56	8,52	8,59
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,71	7,66	7,75
La frequenza della lettura del contatore	8,15	7,87	8,42
La tempestività degli interventi di emergenza	7,72	8,07	7,40
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	8,00	9,50	5,00
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	8,67	6,00	10,00
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	8,92	9,57	8,00



Medie di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto per area

125

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	8,03	8,29	7,80
La cortesia e competenza del personale	8,50	8,40	8,60
I tempi di risposta alle richieste	7,90	8,43	7,40
I tempi di attesa agli sportelli	7,18	6,71	8,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,19	7,67	6,83
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,57	7,59	7,55
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	7,74	8,00	7,49
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,99	7,94	8,04



Medie di soddisfazione – UtENZE Commerciali: Confronto per area

126

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	7,61	7,60	7,62
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	8,73	8,87	8,60
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	8,68	8,77	8,59
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,31	7,29	7,34
La frequenza della lettura del contatore	8,15	8,41	7,85
La tempestività degli interventi di emergenza	7,78	7,75	7,80
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	5,75	4,00	7,50
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	7,00	-	7,00
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	7,23	7,40	7,13



Medie di soddisfazione – Utenze Commerciali: Confronto per area

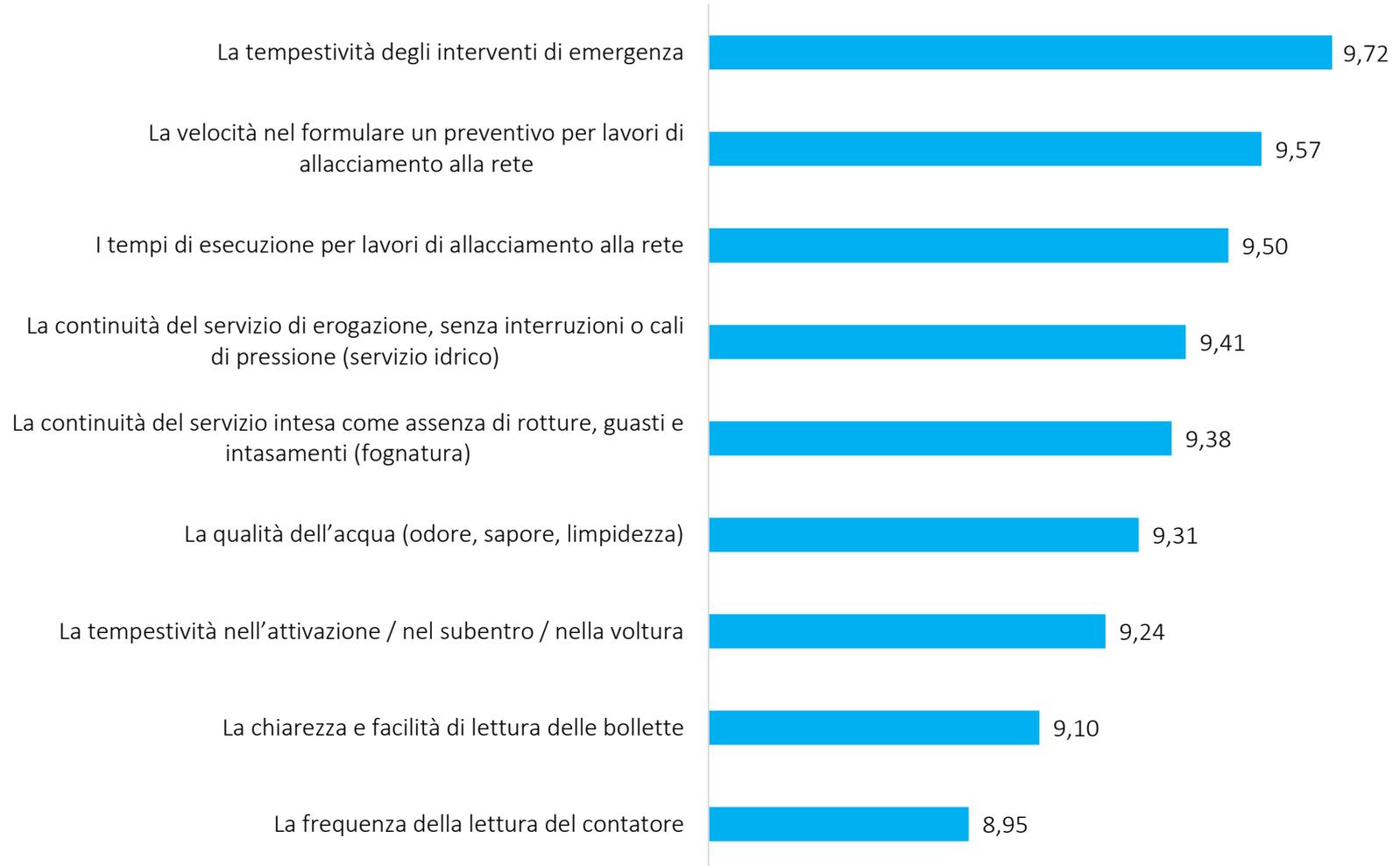
127

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	8,09	8,31	7,78
La cortesia e competenza del personale	8,70	8,36	9,22
I tempi di risposta alle richieste	8,00	7,79	8,33
I tempi di attesa agli sportelli	6,25	5,67	8,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	7,42	7,18	7,75
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,92	7,68	8,16
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,23	7,86	8,67
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,92	7,93	7,91

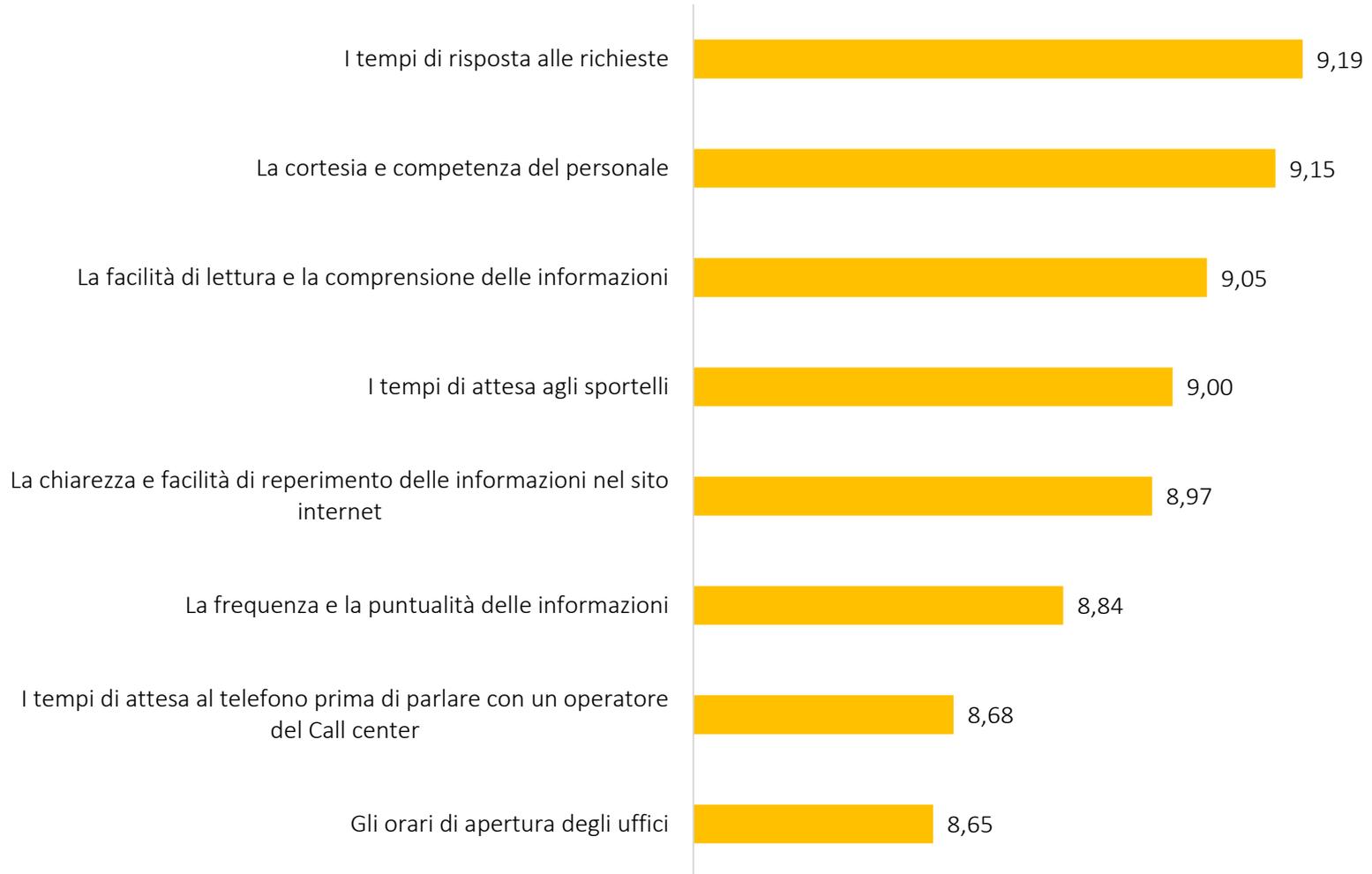


Indici di importanza

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)	534	9,31	1,25
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	540	9,41	1,07
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	512	9,38	1,11
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	526	9,10	1,38
La frequenza della lettura del contatore	282	8,95	1,55
La tempestività degli interventi di emergenza	39	9,72	0,65
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	7	9,57	0,54
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	6	9,50	0,84
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	25	9,24	1,09



Indici di importanza: aspetti di prodotto/servizio

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	51	8,65	1,55
La cortesia e competenza del personale	52	9,15	1,32
I tempi di risposta alle richieste	53	9,19	1,37
I tempi di attesa agli sportelli	15	9,00	1,31
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	41	8,68	1,56
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	95	8,97	1,09
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95	9,05	1,16
La frequenza e la puntualità delle informazioni	93	8,84	1,30



Indici di importanza: Confronto per area

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	9,31	9,32	9,30
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	9,41	9,44	9,38
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	9,38	9,47	9,29
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	9,10	9,08	9,11
La frequenza della lettura del contatore	8,95	9,01	8,89
La tempestività degli interventi di emergenza	9,72	9,78	9,67
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	9,57	9,50	9,67
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	9,50	10,00	9,40
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	9,24	9,33	9,15



Indici di importanza: Confronto per area

134

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	8,65	8,50	8,83
La cortesia e competenza del personale	9,15	9,21	9,09
I tempi di risposta alle richieste	9,19	9,48	8,83
I tempi di attesa agli sportelli	9,00	8,90	9,20
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,68	8,85	8,52
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	8,97	8,93	9,00
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,05	8,90	9,21
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,84	8,80	8,87



Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	9,31	9,26	9,46
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	9,41	9,41	9,41
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	9,38	9,39	9,36
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	9,10	9,14	8,96
La frequenza della lettura del contatore	8,95	8,97	8,86
La tempestività degli interventi di emergenza	9,72	9,80	9,44
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	9,57	9,67	9,50
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	9,50	10,00	9,00
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	9,24	9,75	8,77



Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

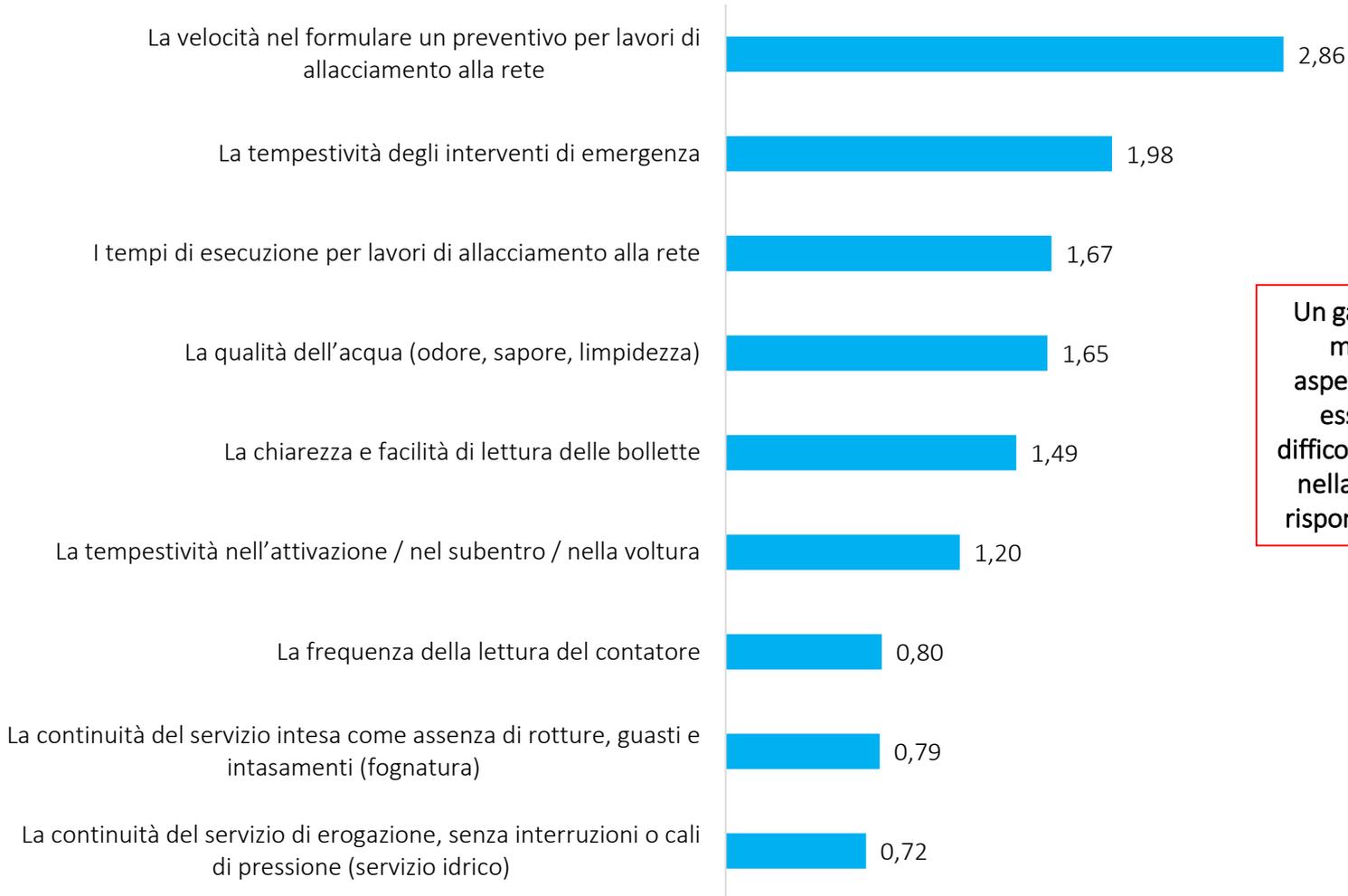
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,65	8,90	8,32
La cortesia e competenza del personale	9,15	9,17	9,14
I tempi di risposta alle richieste	9,19	9,07	9,35
I tempi di attesa agli sportelli	9,00	9,18	8,50
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,68	8,52	8,85
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	8,97	9,00	8,92
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,05	9,06	9,04
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,84	8,94	8,56



Gap tra qualità attesa e percepita

Gap tra importanza e soddisfazione

138

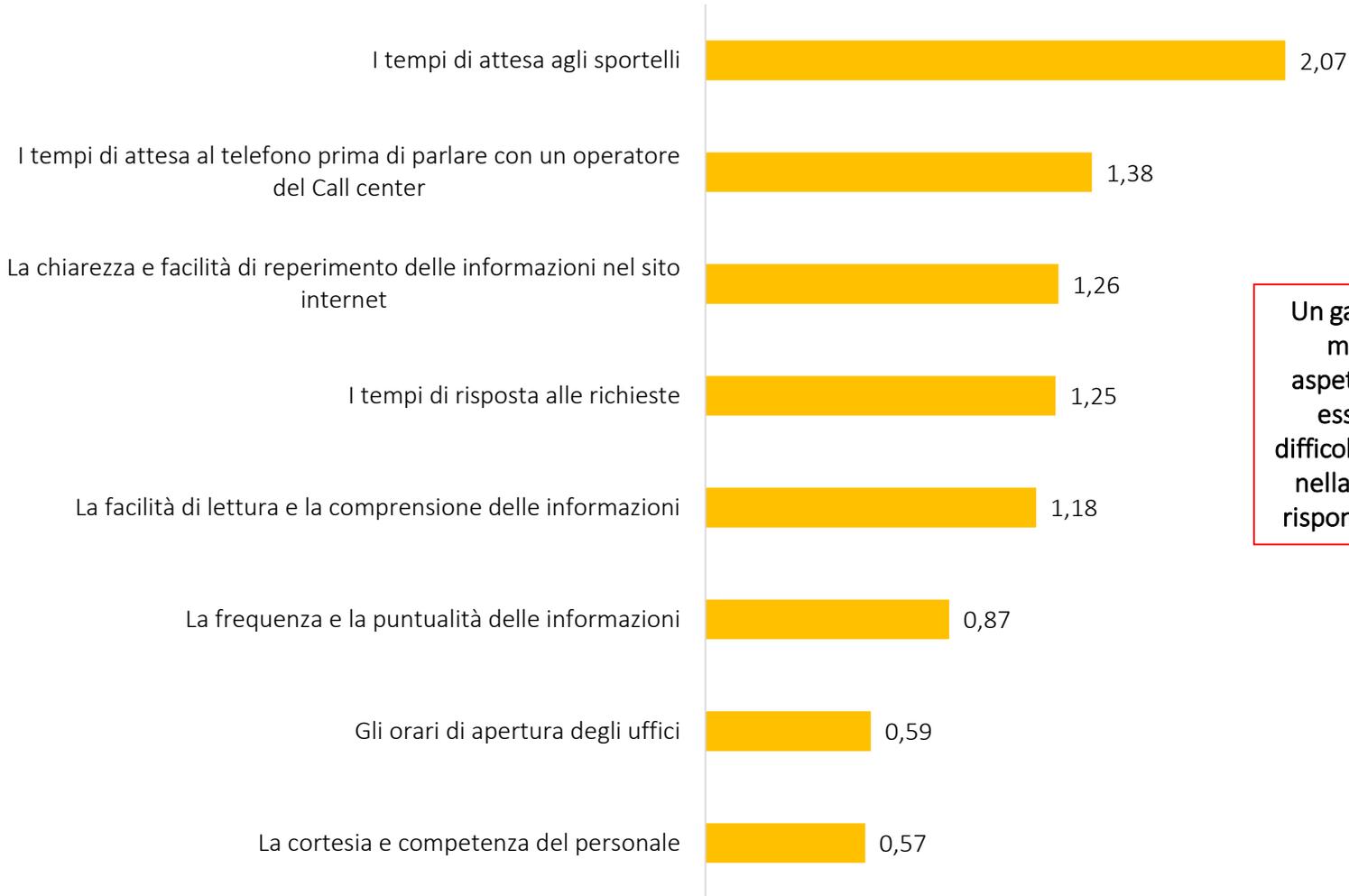


Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.



Gap tra importanza e soddisfazione

139



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)	9,31	7,66	1,65
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	9,41	8,69	0,72
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	9,38	8,59	0,79
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	9,10	7,61	1,49
La frequenza della lettura del contatore	8,95	8,15	0,80
La tempestività degli interventi di emergenza	9,72	7,74	1,98
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	9,57	6,71	2,86
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	9,50	7,83	1,67
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	9,24	8,04	1,20



Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,65	8,06	0,59
La cortesia e competenza del personale	9,15	8,58	0,57
I tempi di risposta alle richieste	9,19	7,94	1,25
I tempi di attesa agli sportelli	9,00	6,93	2,07
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	8,68	7,30	1,38
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	8,97	7,71	1,26
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,05	7,87	1,18
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,84	7,97	0,87



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)	1,65	1,59	1,85
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,72	0,74	0,68
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	0,79	0,83	0,68
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,49	1,43	1,65
La frequenza della lettura del contatore	0,80	0,82	0,71
La tempestività degli interventi di emergenza	1,98	2,08	1,66
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	2,86	1,67	3,75
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	1,67	1,33	2,00
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	1,20	0,83	1,54



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	0,59	0,87	0,23
La cortesia e competenza del personale	0,57	0,67	0,44
I tempi di risposta alle richieste	1,25	1,17	1,35
I tempi di attesa agli sportelli	2,07	2,00	2,25
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,38	1,33	1,43
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,26	1,43	1,00
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1,18	1,32	0,81
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,87	0,95	0,64



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per area

144

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	1,65	1,65	1,66
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,72	0,72	0,72
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	0,79	0,89	0,70
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,49	1,51	1,46
La frequenza della lettura del contatore	0,80	1,02	0,57
La tempestività degli interventi di emergenza	1,98	1,78	2,17
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	2,86	2,75	3,00
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	1,67	4,00	1,20
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	1,20	0,66	1,69



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per area

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	0,59	0,20	1,04
La cortesia e competenza del personale	0,57	0,83	0,26
I tempi di risposta alle richieste	1,25	1,37	1,08
I tempi di attesa agli sportelli	2,07	2,50	1,20
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,38	1,45	1,32
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,26	1,30	1,21
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1,18	0,94	1,42
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,87	0,87	0,86



Gap tra importanza e soddisfazione: UtENZE DOMESTICHE - Confronto per area

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	1,59	1,55	1,62
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,74	0,75	0,72
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	0,83	0,93	0,74
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,43	1,49	1,39
La frequenza della lettura del contatore	0,82	1,08	0,56
La tempestività degli interventi di emergenza	2,08	1,93	2,23
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	1,67	0,00	5,00
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	1,33	4,00	0,00
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	0,83	0,14	1,80



Gap tra importanza e soddisfazione: UtENZE DOMESTICHE - Confronto per area

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	0,87	0,64	1,07
La cortesia e competenza del personale	0,67	1,07	0,27
I tempi di risposta alle richieste	1,17	1,17	1,13
I tempi di attesa agli sportelli	2,00	2,29	1,50
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,33	1,22	1,42
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,43	1,48	1,38
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1,32	0,79	1,82
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,95	0,84	1,04



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

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	1,85	1,94	1,77
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	0,68	0,65	0,70
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	0,68	0,76	0,61
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	1,65	1,59	1,70
La frequenza della lettura del contatore	0,71	0,80	0,63
La tempestività degli interventi di emergenza	1,66	1,25	2,00
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	3,75	5,50	2,00
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	2,00	0,00	2,00
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	1,54	1,40	1,62



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

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Gli orari di apertura degli uffici	0,23	-0,24	0,97
La cortesia e competenza del personale	0,44	0,57	0,28
I tempi di risposta alle richieste	1,35	1,57	1,00
I tempi di attesa agli sportelli	2,25	3,00	0,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	1,43	1,64	1,14
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,00	1,06	0,95
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,81	1,27	0,25
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,64	0,93	0,27



Mappa delle priorità di intervento

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.



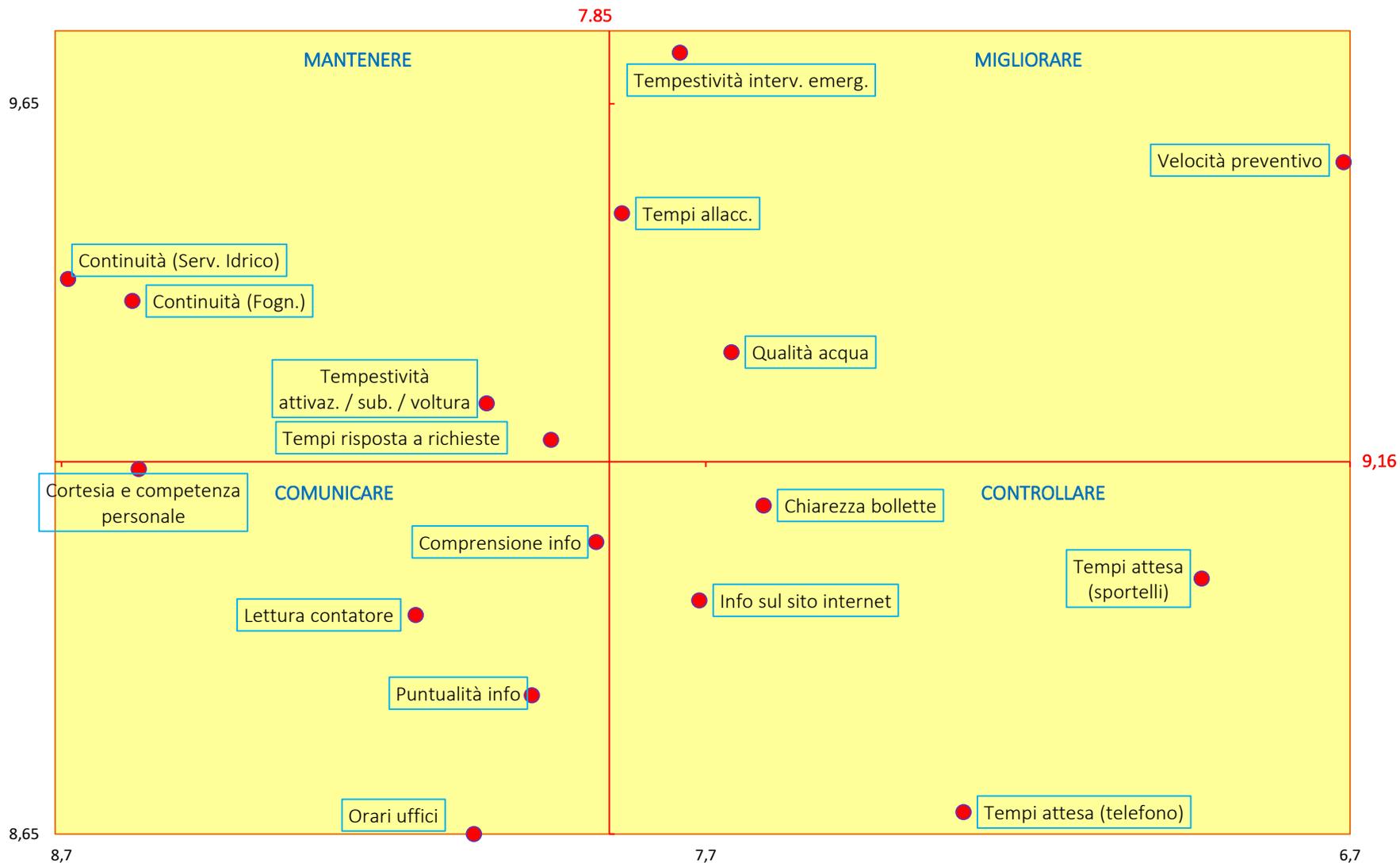
La mappa delle priorità di intervento

+	 SODDISFAZIONE 		-
IMPORTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura ✓ I tempi di risposta alle richieste 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza) 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La cortesia e competenza del personale ✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni ✓ La frequenza della lettura del contatore ✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni ✓ Gli orari di apertura degli uffici 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La chiarezza e facilità di lettura delle bollette ✓ I tempi di attesa agli sportelli ✓ La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet ✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center 	
-			



La mappa delle priorità di intervento

153



Temi specifici

Utilizzo di acqua potabile

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

(Domanda posta solo agli utenti domestici)



	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Regolarmente	45,9%	42,7%	49,0%
Qualche volta	29,6%	30,2%	29,0%
Mai	24,5%	27,1%	22,0%



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

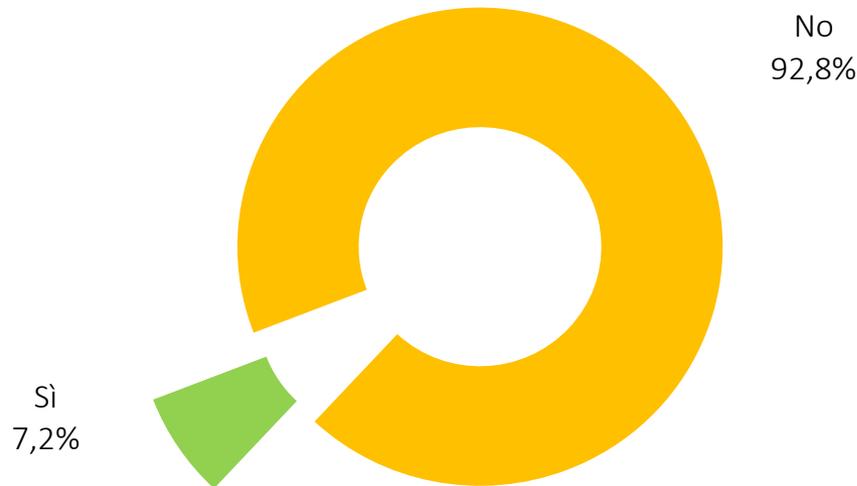


	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Sì	53,0%	53,5%	52,6%
No	14,5%	14,8%	14,2%
Non lo so	32,5%	31,7%	33,2%



Intervento di emergenza

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



	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Sì	7,2%	6,6%	7,7%
No	92,8%	93,4%	92,3%

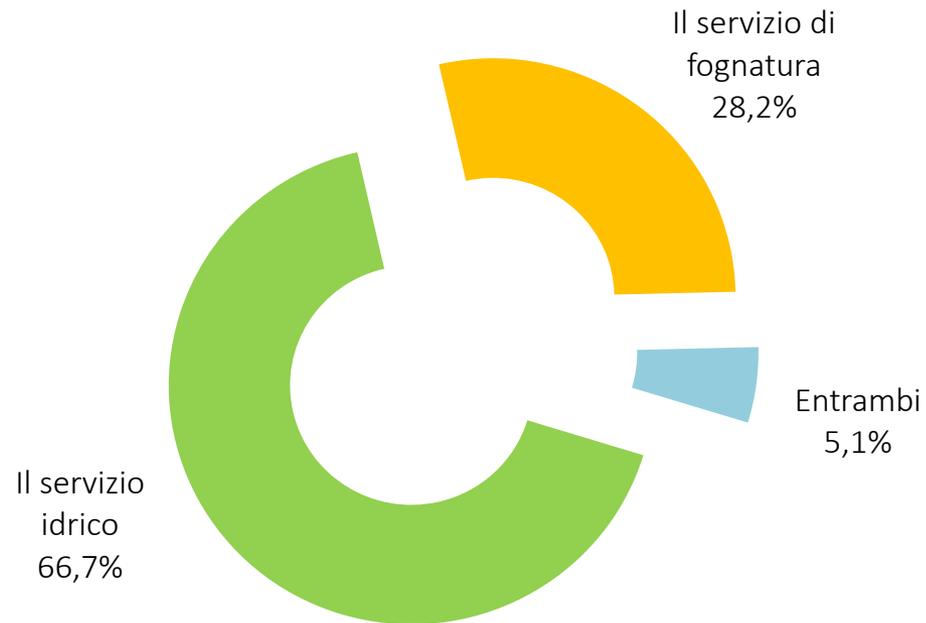


Intervento di emergenza

158

Tale intervento riguardava..

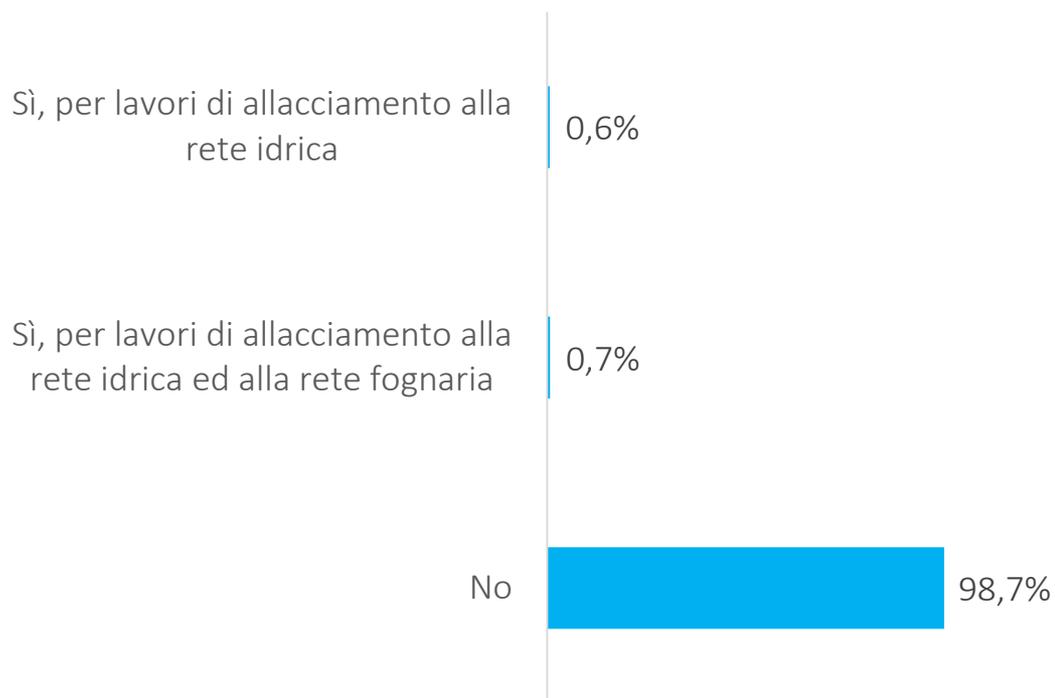
(Domanda posta solo a coloro che hanno richiesto l'intervento)



Preventivo per lavori di allacciamento

159

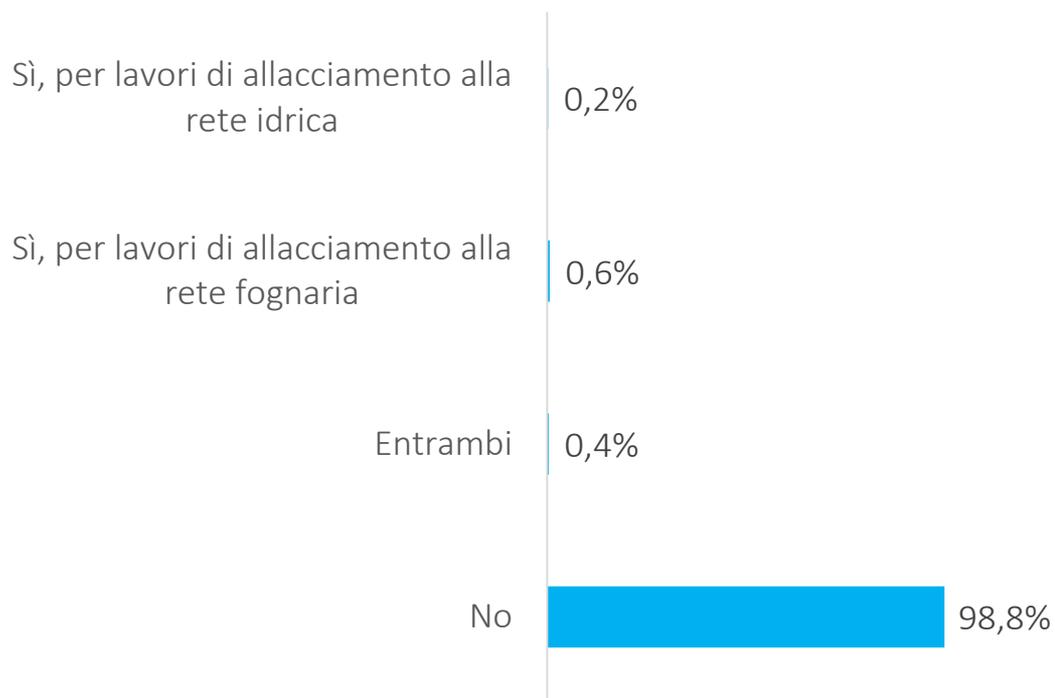
Nel corso degli ultimi 3 anni ha richiesto a Veritas un preventivo per lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria?



Richiesta per lavori di allacciamento

160

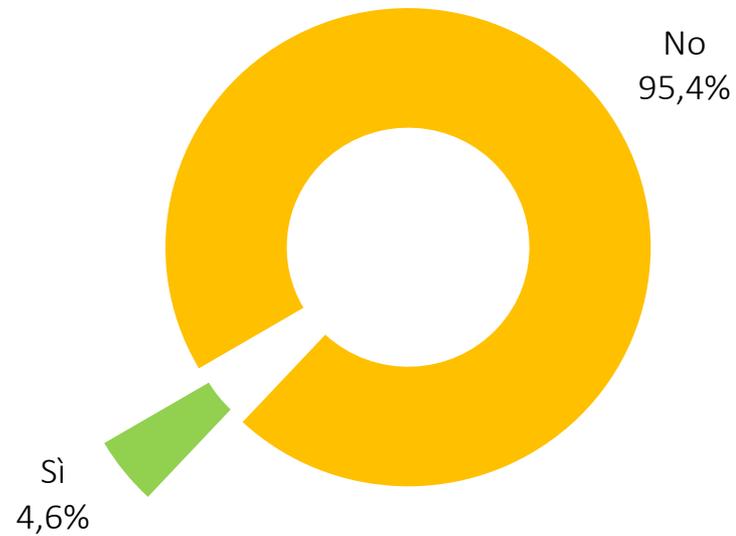
Nel corso degli ultimi 3 anni ha richiesto a Veritas lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria?



Attivazione / Subentro / Voltura

161

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



Fondo perdite idriche occulte

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?



	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Sì	55,8%	55,4%	56,2%
No	44,2%	44,6%	43,8%



Fondo perdite idriche occulte

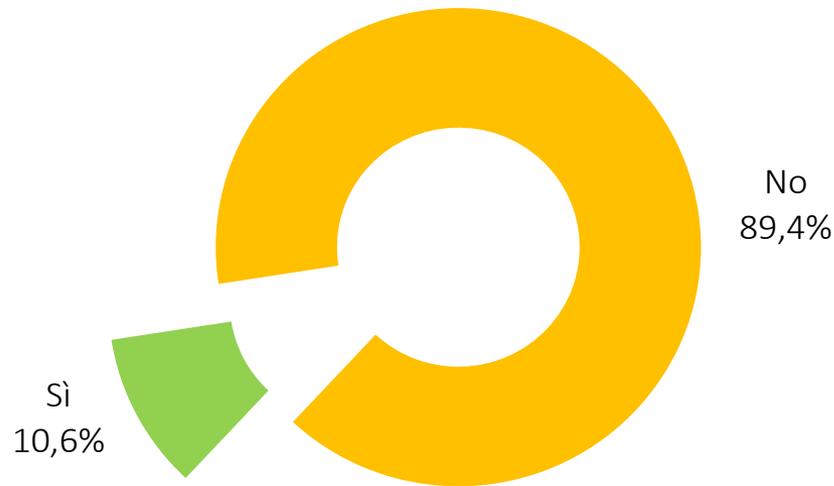
Ha detto di conoscere il FONDO PER PERDITE IDRICHE OCCULTE. Rispetto a questo fondo lei...

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



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?



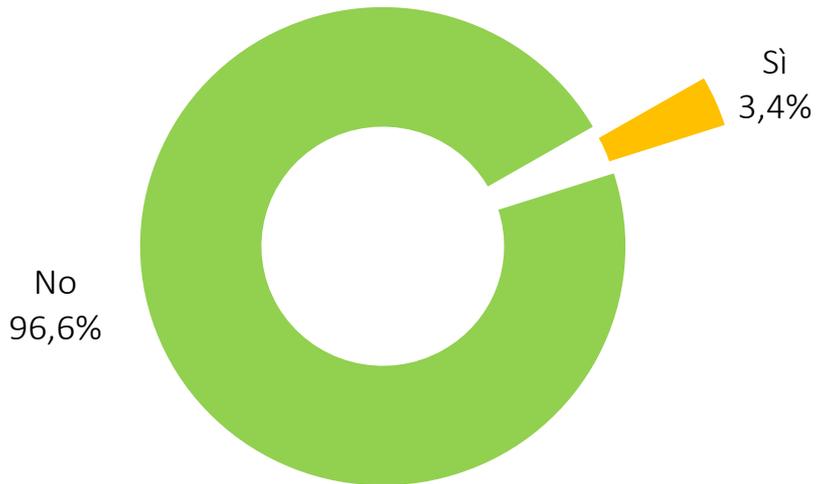
	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Sì	10,6%	10,7%	10,6%
No	89,4%	89,3%	89,4%



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
Hanno dimenticato il numero del vecchio contatore e ho ricevuto una bolletta esosa	1
Troppo piccolo l'ingranaggio che misura l'acqua e si vede male	1

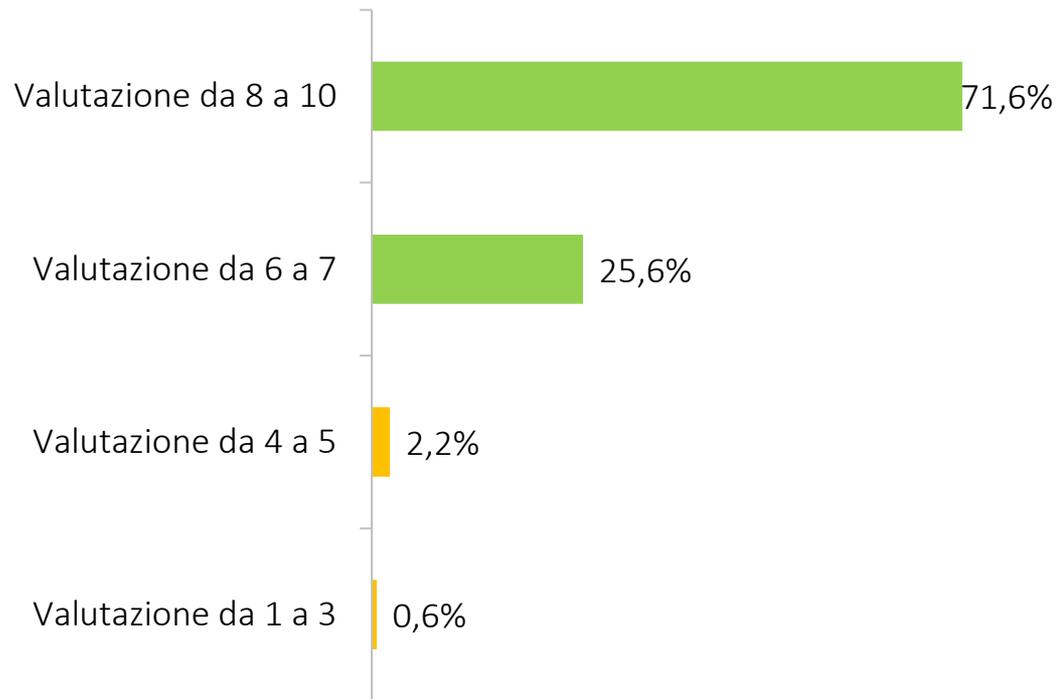


GIUDIZIO GENERALE

Immagine aziendale

Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas?

MEDIA: 8,07



Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas?

		Area	
	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Media	8,07	8,07	8,07

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Veritas	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Media	8,07	8,22	7,95

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Veritas	UtENZE domestiche	UtENZE commerciali
Media	8,07	8,21	7,82



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?



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

		AREE TERRITORIALI DELL'ULT RIVIERA DEL B. E MIRANESE	
		Riviera del Brenta	Miranese
	Ult Riviera del B. e Miranese		
Sì	14,3%	17,2%	11,5%
No	85,7%	82,8%	88,5%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
		Servizio Idrico	Igiene Ambientale
	Ult Riviera del B. e Miranese		
Sì	14,3%	9,7%	17,9%
No	85,7%	90,3%	82,1%

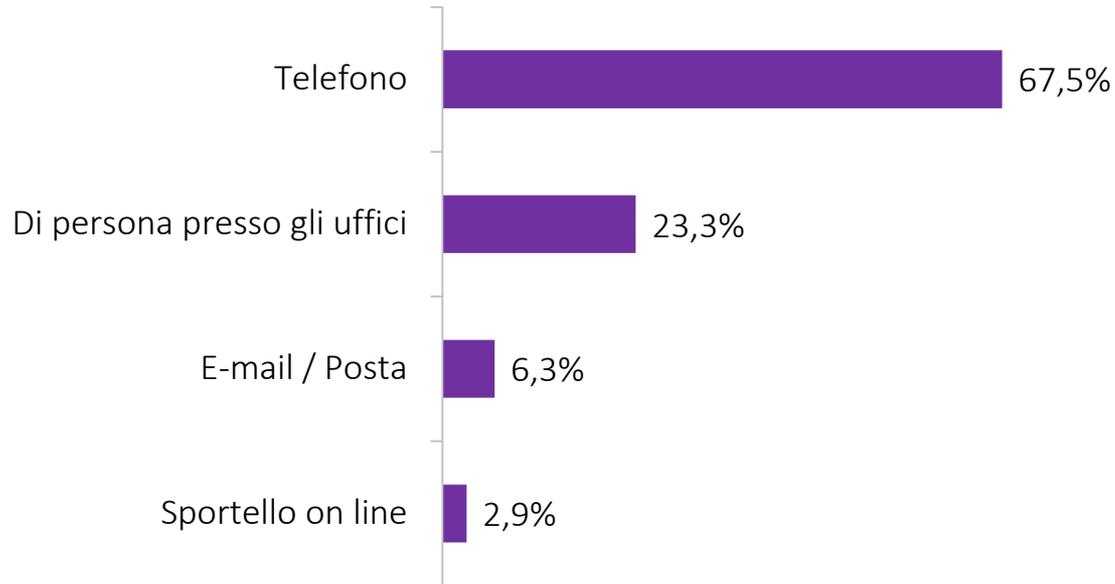
		TIPOLOGIA DI UTENZA	
		Utenze domestiche	Utenze commerciali
	Ult Riviera del B. e Miranese		
Sì	14,3%	11,4%	19,7%
No	85,7%	88,6%	80,3%



Modalità di contatto

172

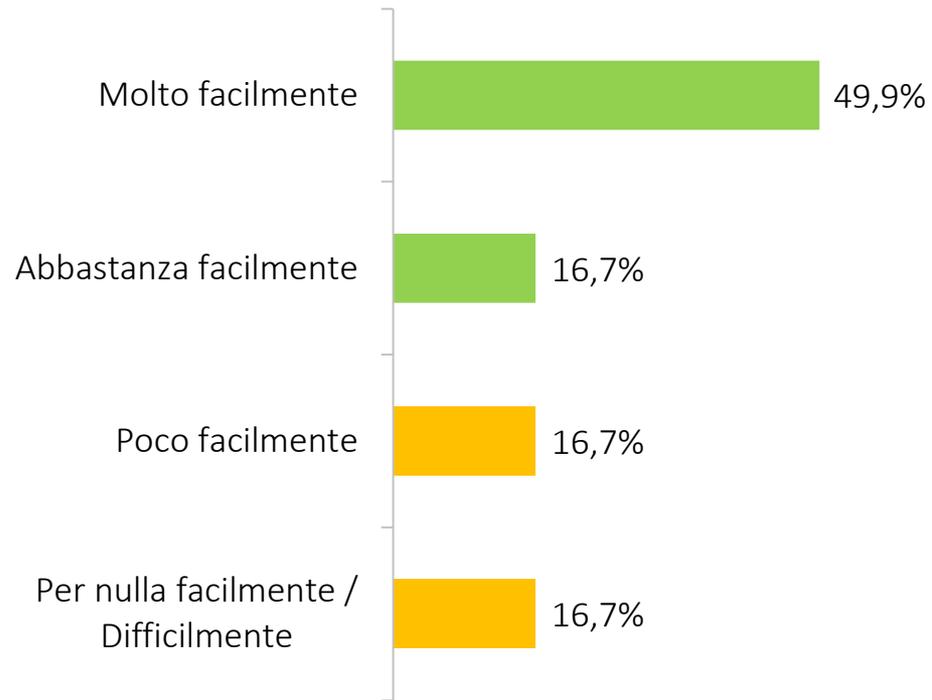
Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



	AREE TERRITORIALI		
	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Di persona presso gli uffici	23,3%	28,0%	17,0%
Telefono	67,5%	66,9%	68,2%
E-mail / Posta	6,3%	4,2%	9,1%
Sportello on line	2,9%	0,9%	5,7%



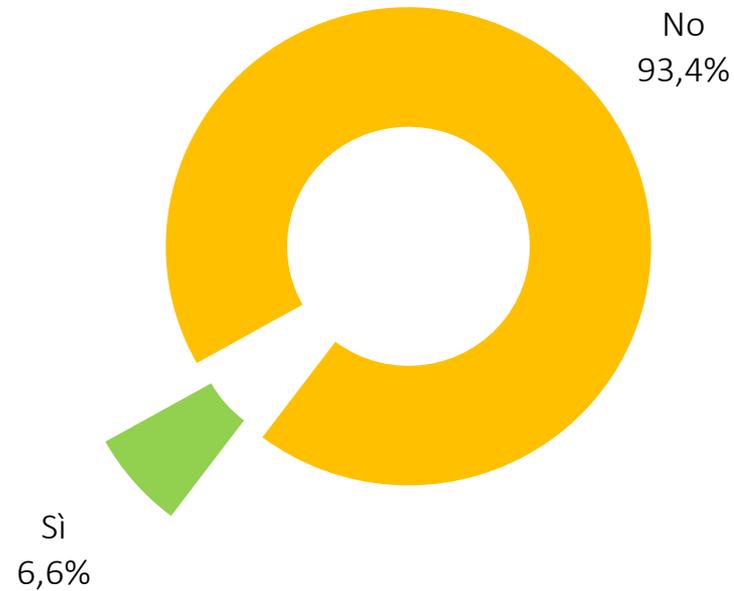
Secondo Lei, lo sportello on line è consultabile ...



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



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?



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

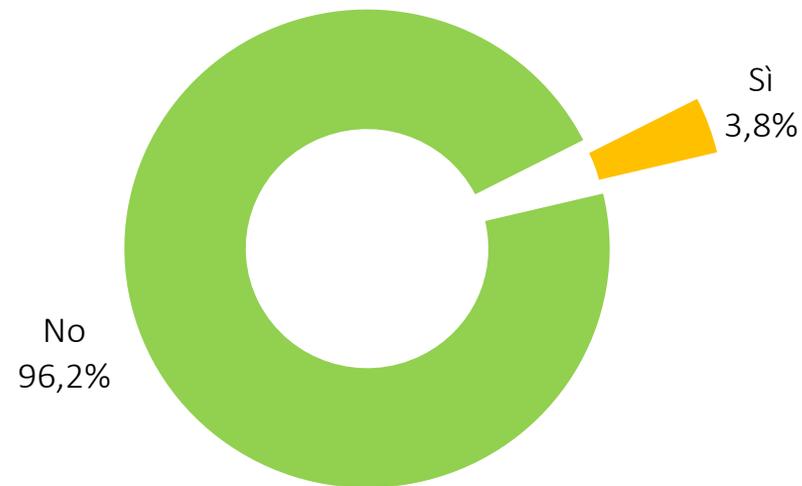
Disservizi di Igiene Urbana	N
Mancati svuotamenti	34
Contenitori rotti / vecchi	7
Scarsa frequenza di raccolta dell'umido	5
Scarsa frequenza di raccolta della plastica	4
Scarsa pulizia delle strade e piste ciclo - pedonali	3
Scarsa frequenza del servizio (pochi passaggi, pochi svuotamenti)	3
Scarsa frequenza di raccolta della carta	3
Scarsa cura del verde pubblico	3
Scarsa cura dei contenitori da parte degli operatori	2
Contenitori in condizioni pessime di pulizia ed igiene	2
All'Ecocentro posso portare pochi materiali alla volta	2
Non vengono raccolti cartoni grandi che non stanno nel bidone	2
Scarsa frequenza di raccolta del secco	1
Tempi lunghi di attesa per la raccolta degli ingombranti	1
Gli addetti più volte hanno rotto le ruote del contenitore svuotando il bidone	1
Ho aspettato due settimane per la sostituzione del bidone della plastica	1

Disservizi di Servizio Idrico	N
Assenza o calo della pressione dell'acqua	3
Problemi alle fognature	2
Rotture / problemi con le condutture	2
Cattiva qualità dell'acqua	1
Mancata lettura del contatore	1

Disservizi di tipo generale	N
Scarsa attenzione verso le esigenze degli utenti	3
Mancanza di chiarezza delle bollette	3
Scarsa manutenzione	3
Mancanza di chiarezza delle informazioni	2
Personale non competente	2
Personale non gentile	2
Addebiti eccessivi non dovuti	1
Servirebbe più elasticità	1



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



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



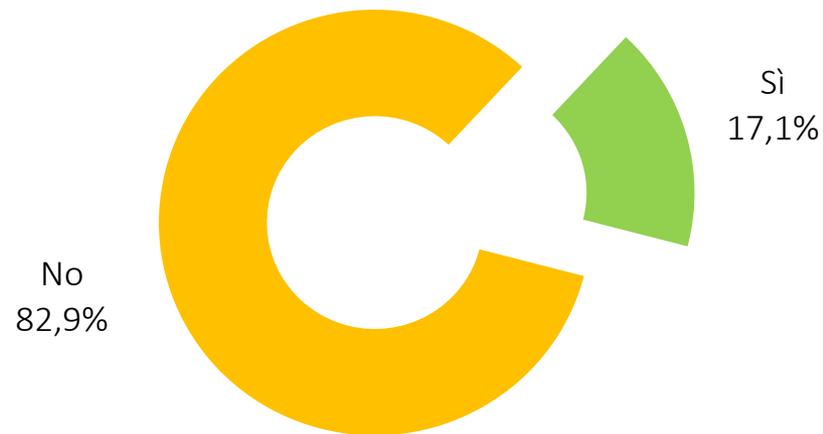
*È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?
(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo)*



Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?	N
Non è stato gestito il reclamo	14
Tempi lunghi di risposta	8
Mancata risposta	2
Risposte parziali	1
Applicazione delle leggi con paraocchi	1
C'è stato un cambio di personale: chi si doveva occupare della pratica non è stato messo al corrente	1
Tempi lunghi per intervento	1



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



	AREE TERRITORIALI		
	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Sì	17,1%	18,3%	15,8%
No	82,9%	81,7%	84,2%



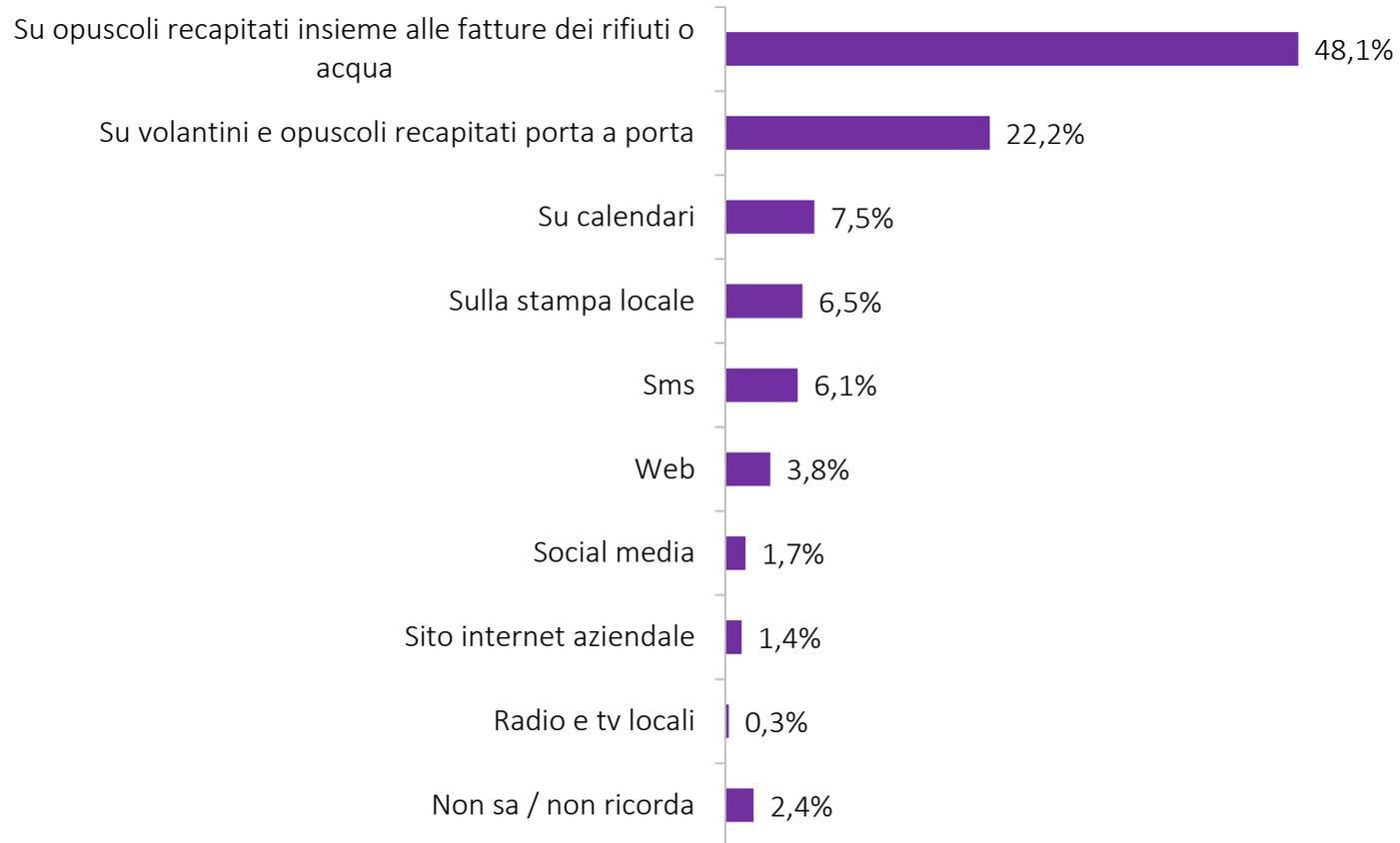
Parliamo ora dei messaggi informativi di qualsiasi tipo forniti da Veritas, anche attraverso Internet. Negli ultimi 12 mesi Lei si ricorda di avere visto o ricevuto alcuni di questi messaggi informativi?



	AREE TERRITORIALI		
	Ult Riviera del B. e Miranese	Riviera del Brenta	Miranese
Sì	19,6%	20,9%	18,4%
No	80,4%	79,1%	81,6%



Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?



VERBALIZZAZIONI

Le opinioni degli utenti

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	N
Intensificare la pulizia delle strade / occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclo - pedonali	48
Effettuare maggiori controlli / vigilare su come viene effettuata la raccolta differenziata	40
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della plastica	27
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	22
Migliorare la pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione..)	21
Estendere gli orari dell'Ecocentro	21
Più cassonetti / contenitori	19
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta dell'umido	19
Migliorare il servizio di verde pubblico	17
Sanzionare coloro che non rispettano le regole della raccolta	16
Sensibilizzare la cittadinanza sul tema della raccolta dei rifiuti attraverso informazioni ed incentivi	15
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del secco	12
Rivedere gli orari del ritiro dei rifiuti	11
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della carta	11
Potenziare il servizio di asporto degli ingombranti / dei voluminosi	10
Maggior pulizia degli spazi attorno ai contenitori	9
Più cestini	8
Rendere adeguati i contenitori (più piccoli, più grandi.. insomma di capienza e dimensioni adeguate)	8
Estendere il sistema porta a porta	8
Limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7
Sostituire i contenitori rotti / vecchi	7
Maggior pulizia in generale	6
Maggior cura dei contenitori da parte degli operatori	6

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	N
Migliorare la dislocazione dei contenitori stradali	5
Adeguare l'importo da pagare in base alla quantità di rifiuti prodotta	5
Potenziare la raccolta del verde	4
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	4
Sistema di raccolta tramite cassonetti stradali (da tornare/mantenere)	3
Ecocentro più vicino	3
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del verde	3
Estendere gli orari dell'Ecomobile	2
Togliere il sistema a chiavetta	1
Migliorare il servizio dell'Ecocentro	1
Introdurre un contenitore per olio esausto	1
Pagare in proporzione al consumo	1
Garantire il servizio durante i periodi di festività	1
Maggior vicinanza alle aziende	1
Creare delle isole ecologiche un po' nascoste dove mettere i cassonetti	1
Dotare l'Ecocentro di contenitore per il secco	1
Incentivare il riutilizzo dei materiali per diminuire la quantità dei rifiuti	1
Introdurre un cassonetto per i pannolini	1
Migliorare la raccolta dell'olio esausto	1
Non cambiare gli operatori di continuo: l'esperienza è un valore aggiunto	1
Non perdere rifiuti per strada	1
Più punti eco-mobili	1
Raccolta del verde senza appuntamento	1
Ripristinare il servizio di pulizia dei cassonetti lasciati alle ditte	1
Rispondere prontamente alla richiesta di uscita degli ispettori	1
Sistema porta a porta per raccolta olio esausto e ingombranti	1
Spostare il giorno della raccolta della plastica per attività commerciali (sabato - uffici chiusi)	1

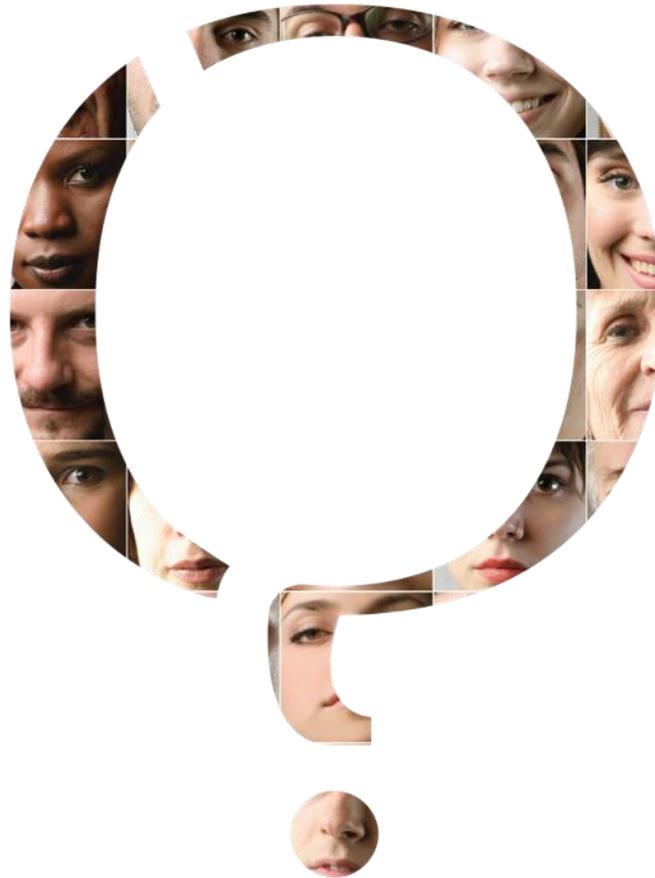


Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IDRICO	N
Migliorare la qualità dell'acqua	31
Letture più frequenti del contatore	17
Ridurre la quantità di calcare	15
Migliorare la pressione dell'acqua	12
Ridurre la quantità di cloro nell'acqua	9
Pulire i tombini	5
Migliorare la tempestività degli appuntamenti/preventivi/interventi	1
Includere il servizio di fognatura	1
Automatizzare le volture dei contratti	1
Più controlli alle fognature	1
Più controlli sull'idrovia	1

GENERALE	N
Diminuire il costo del servizio / abbassare le tariffe	39
Maggior chiarezza delle bollette	36
Maggior chiarezza delle informazioni	19
Maggior attenzione verso le esigenze dei clienti	19
Migliorare il servizio in generale	14
Più informazioni agli utenti	12
Migliorare la manutenzione	10
Migliorare la tempestività nel risolvere i problemi degli utenti / nel rispondere	9
Controllare il personale	9
Personale più gentile	8
Personale più competente	7
Maggior puntualità	6
Più operatori sul campo / Più personale	3
Più flessibilità	2
Rivedere gli orari degli uffici	2
Migliorare il sito internet	2
Istituire un referente di zona per aziende	1
Più efficienza	1
Possibilità di contattare direttamente il responsabile del servizio	1
Possibilità di pagare le bollette on line tramite paypal	1





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 - info@quæris.it