



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

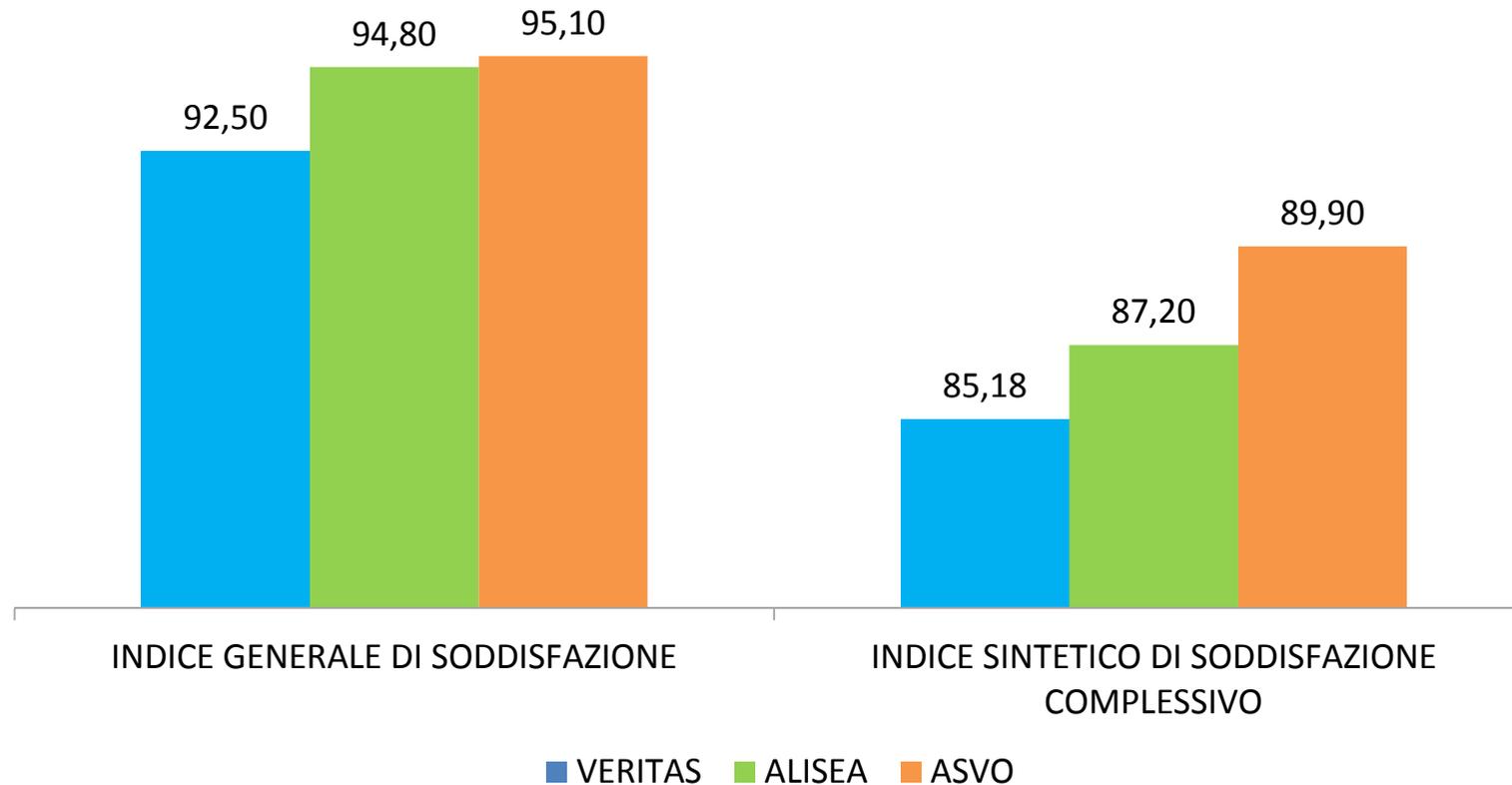
anno 2015

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

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

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

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

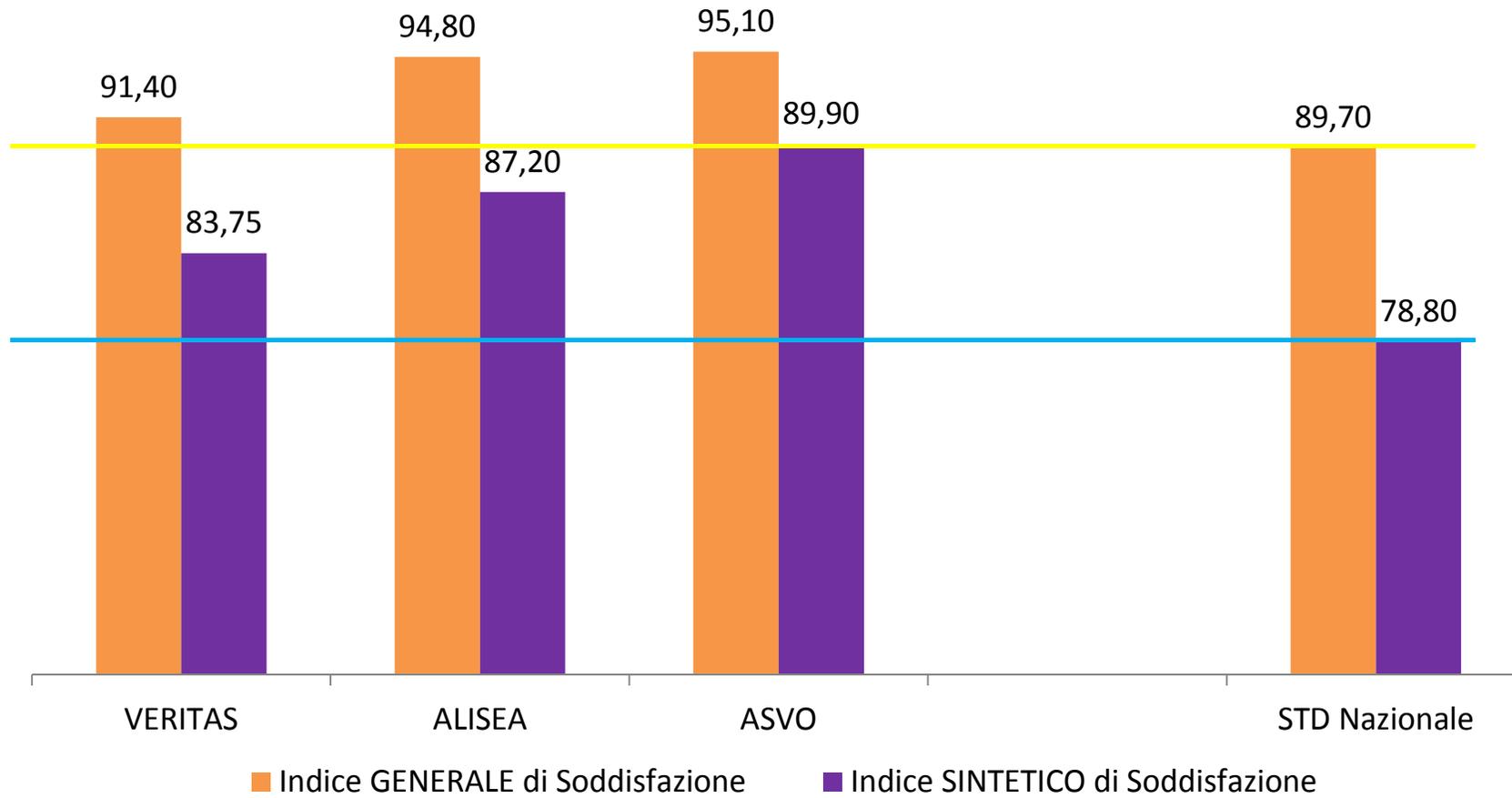


Il gruppo

3

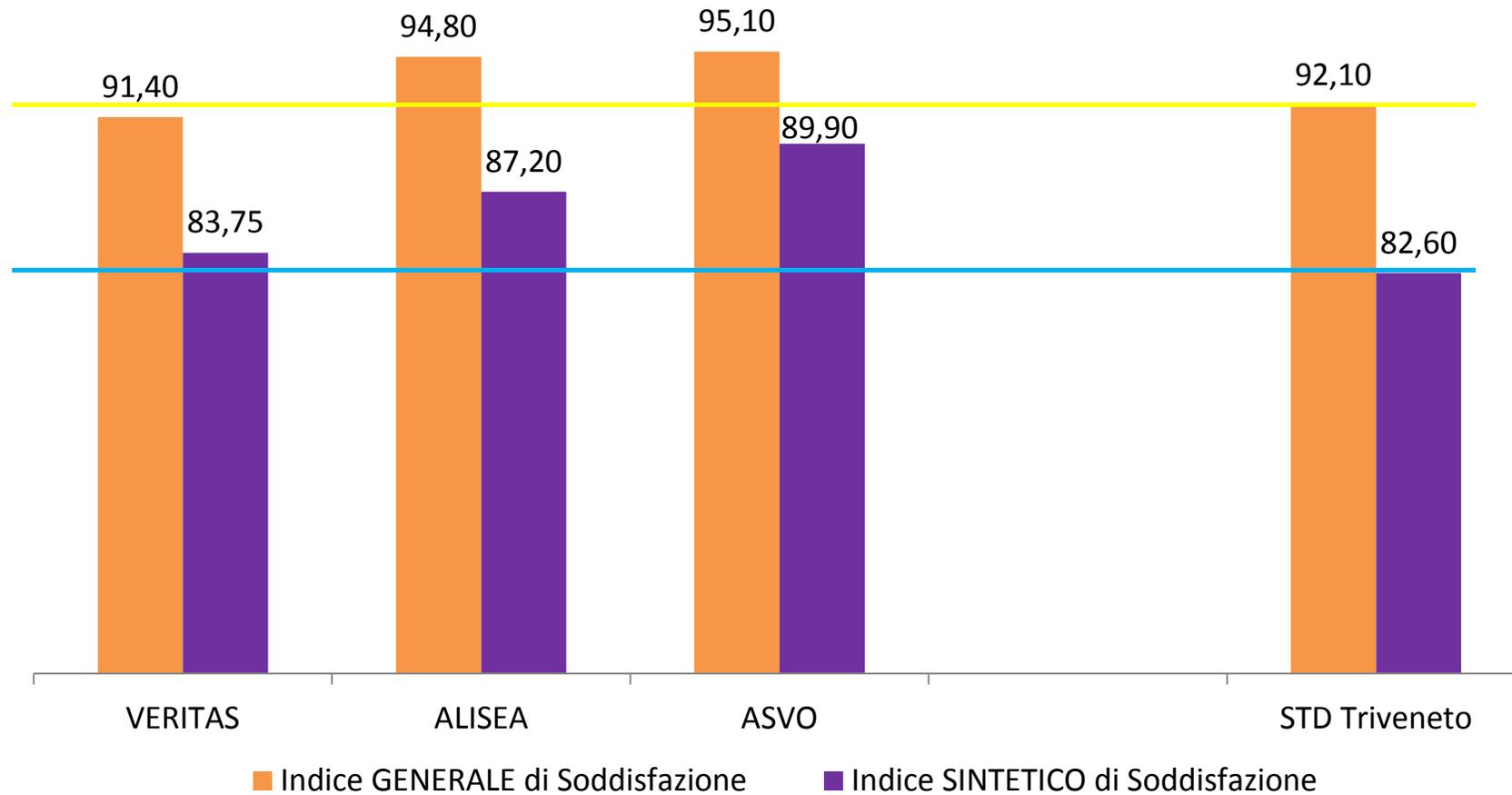
	TOTALE		
	VERITAS	ALISEA	ASVO
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	92,50	94,80	95,10
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO	85,18	87,20	89,90
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE - RELAZIONE	80,40	83,90	90,06
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE - PRODOTTO/SERVIZIO	86,70	89,40	89,81
	DOMESTICI		
	VERITAS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

Igiene Ambientale: confronto con l'Italia



Igiene Ambientale: confronto con il Triveneto

5





ANALISI DELLA
CUSTOMER
SATISFACTION

Anno 2015

Gli indici di soddisfazione

7

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

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

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

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



Indice generale di soddisfazione

8

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE								
	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
	VERITAS	VENEZIA	RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	CHIOGGIA	MOGLIANO -MARCON- QUARTO	SAN DONÀ- CAVALLINO TREPORTI	CAVARZERE	MEOLO
2015 utenze domestiche	94,2	91,8	96,2	92,4	95,9	95,5	96,0	96,7
2015 utenze commerciali	88,1	83,1	92,6	85,3	89,5	92,6	89,5	71,0
2014 utenze domestiche	92,3	89,4	95,7	90,5	95,3	95,2	90,1	-
2014 utenze commerciali	86,9	77,7	95,1	82,0	84,7	93,9	93,7	-
2013 utenze domestiche	87,4	82,6	93,8	82,0	87,4	94,5	88,4	-
2013 utenze commerciali	82,1	73,9	87,2	68,7	82,9	91,0	92,8	-
2012	91,3	85,7	97,4	87,0	97,0	-	-	-
2011	90,1	86,5	95,5	82,6	85,3	-	-	-
2010	91,5	89,3	94,8	87,5	90,6	-	-	-

Customer satisfaction 2015



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronto nel tempo

9

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

Customer satisfaction 2015





IGIENE AMBIENTALE

Analisi della soddisfazione degli utenti



Indice generale di soddisfazione

11

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

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

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



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronti

12

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

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



Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronti

13

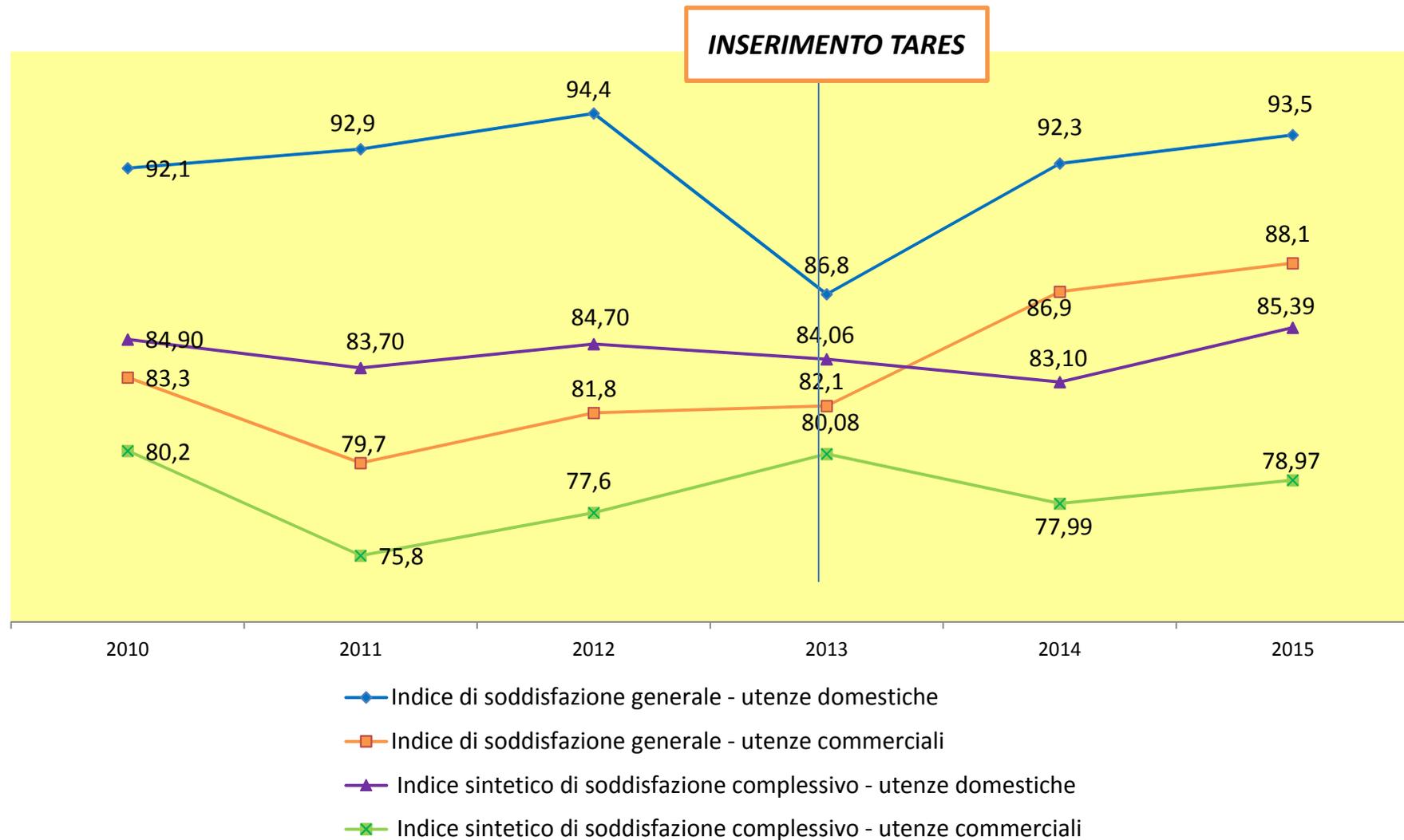
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2015	2014	2013	2012	2011	2010
COMPLESSIVO	85,39	83,10	84,06	84,7	83,7	84,9
AREA RELAZIONE	82,16	81,27	83,45	88,5	87,7	92,5
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	87,12	84,15	84,33	84,2	82,5	82,2

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



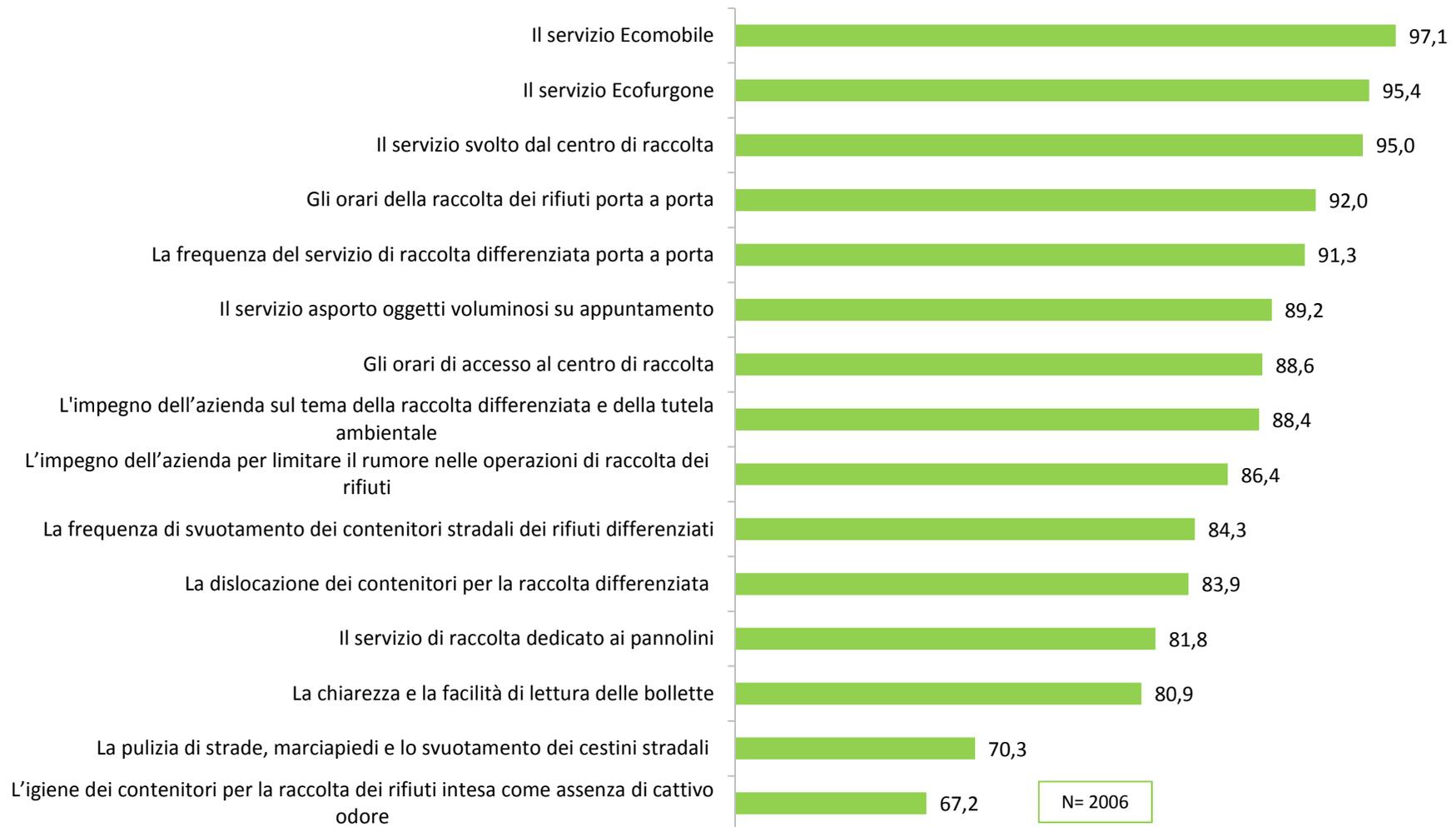
Cronostoria degli indici di soddisfazione

14



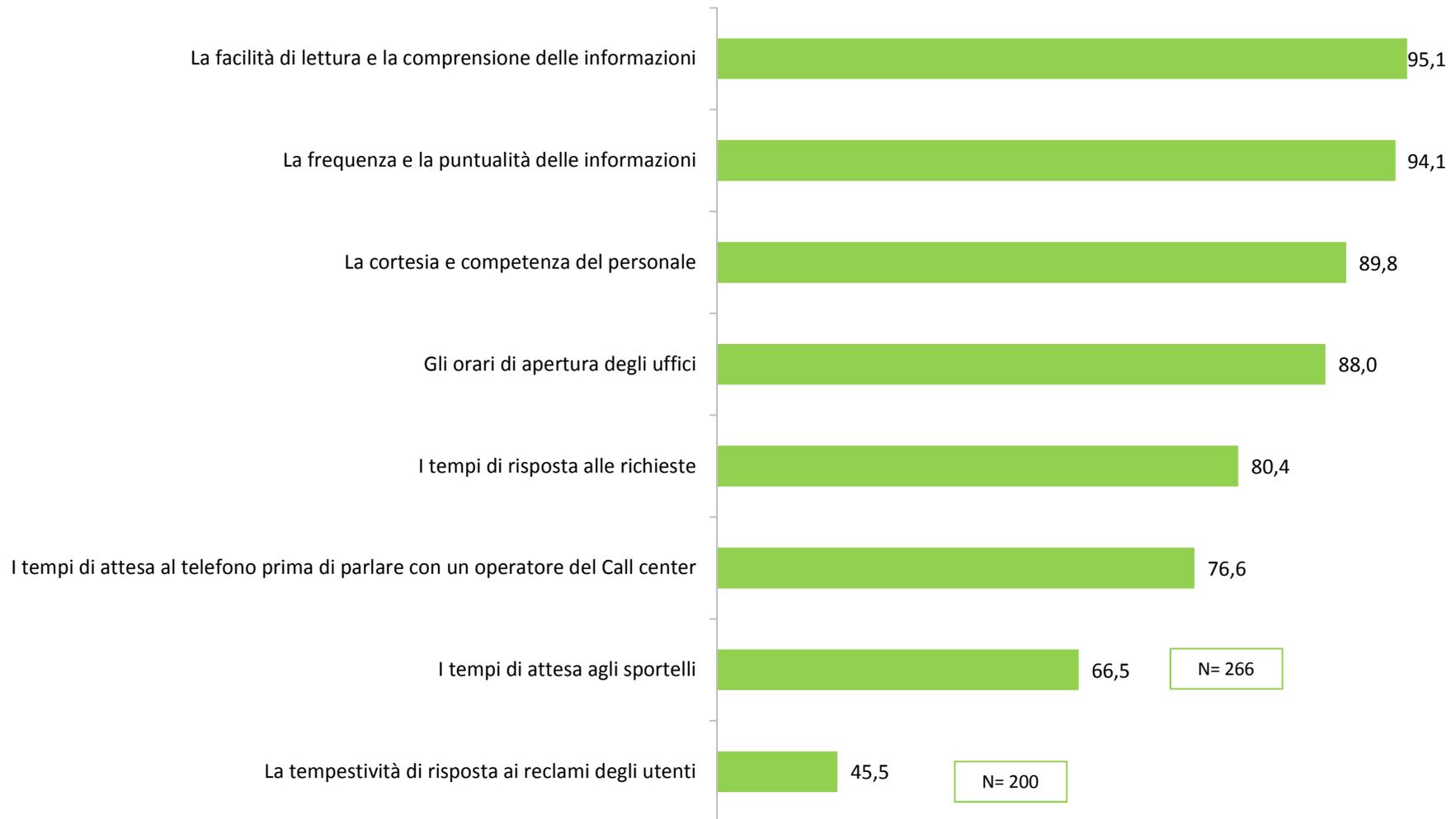
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

15



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

16



Indici di soddisfazione: Confronto temporale

17

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



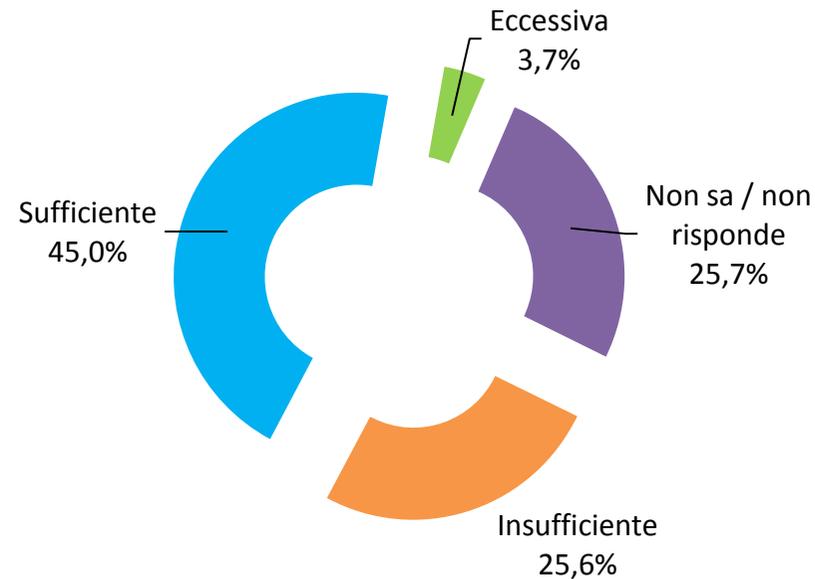
Indici di soddisfazione: Confronto temporale

18

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



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

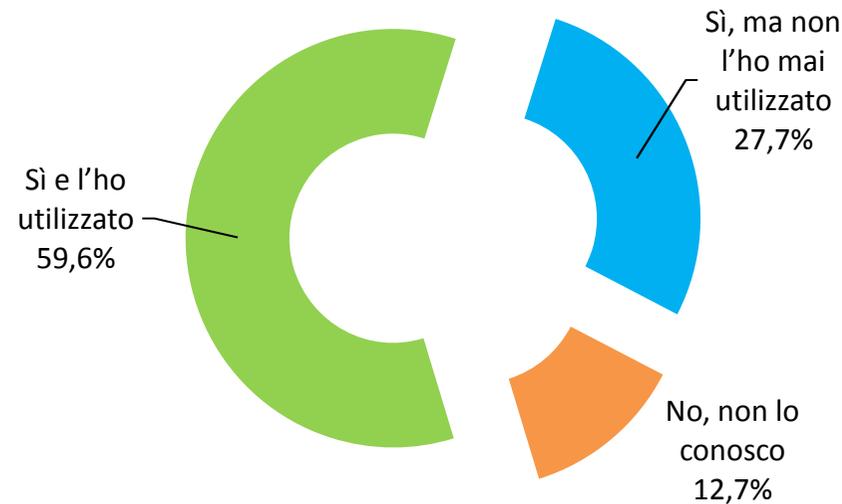


	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI 2014							
	Veritas 2015	Veritas 2014	Veritas 2013	Venezia	Brenta - Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto	San Donà-Cavallino Treporti
Insufficiente	25,6%	27,8%	28,1%	36,1%	20,3%	27,4%	15,5%	19,3%
Sufficiente	45,0%	47,3%	57,3%	37,1%	47,4%	44,6%	52,2%	50,9%
Eccessiva	3,7%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



Centro di raccolta

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



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





SERVIZIO IDRICO

Analisi della soddisfazione degli utenti



Indice generale di soddisfazione

22

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

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

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



Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

23

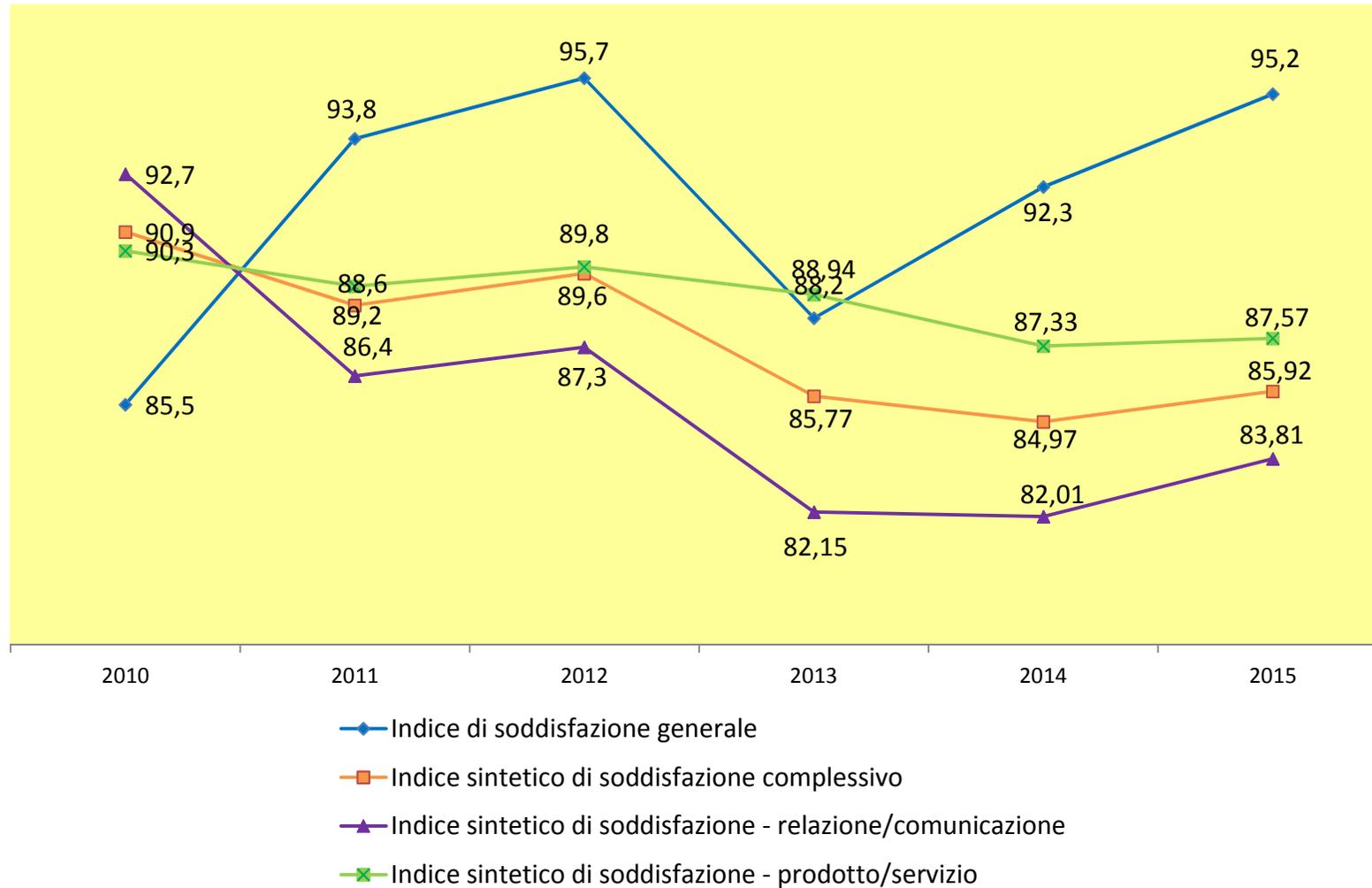
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)	Veritas	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
		Venezia	Brenta-Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino Treporti
COMPLESSIVO	85,92	84,90	85,91	84,84	89,95	91,46
AREA RELAZIONE	83,81	80,78	84,15	83,83	90,10	88,17
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	87,57	88,13	87,32	85,64	89,82	94,03

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

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

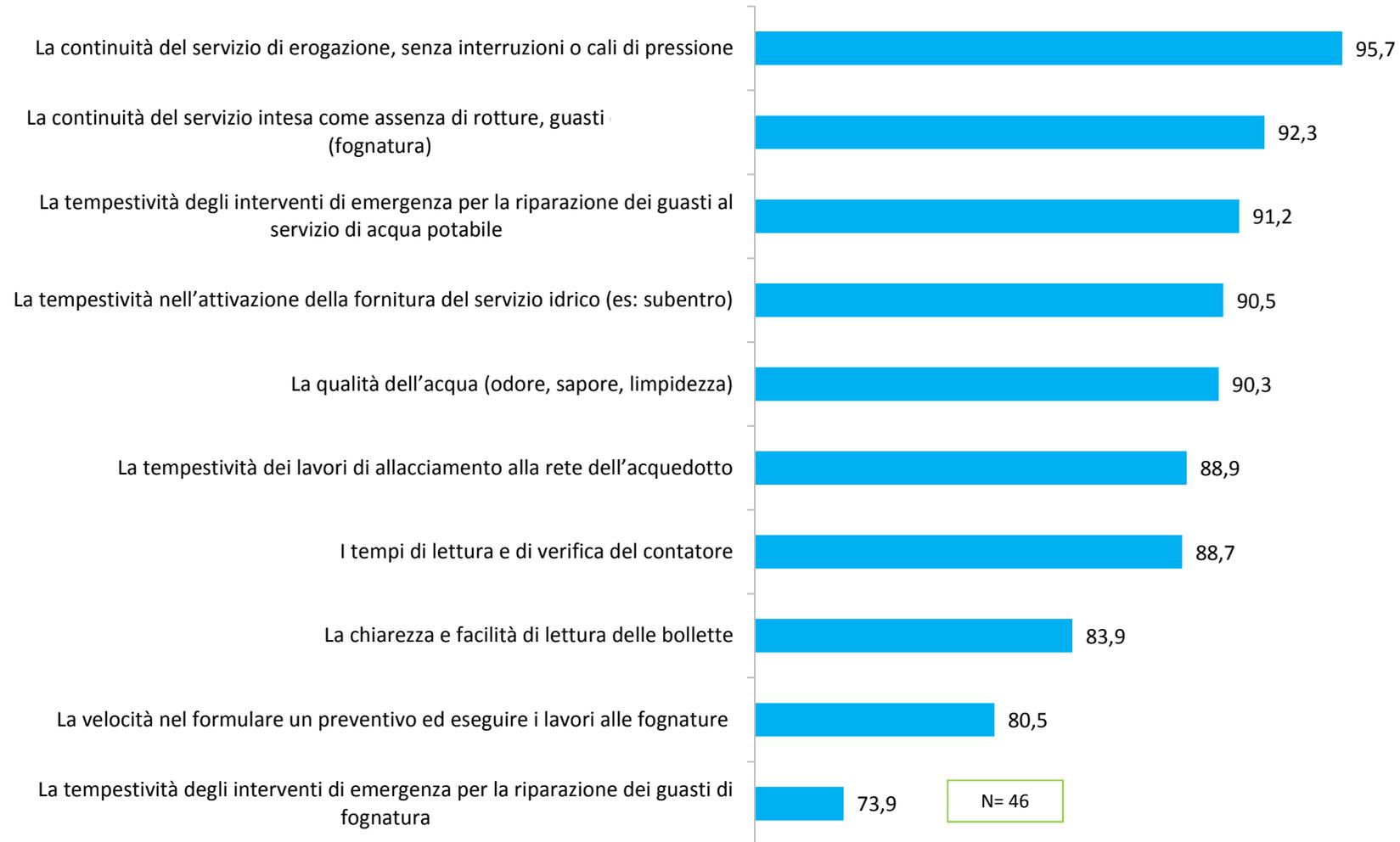


Cronostoria degli indici di soddisfazione



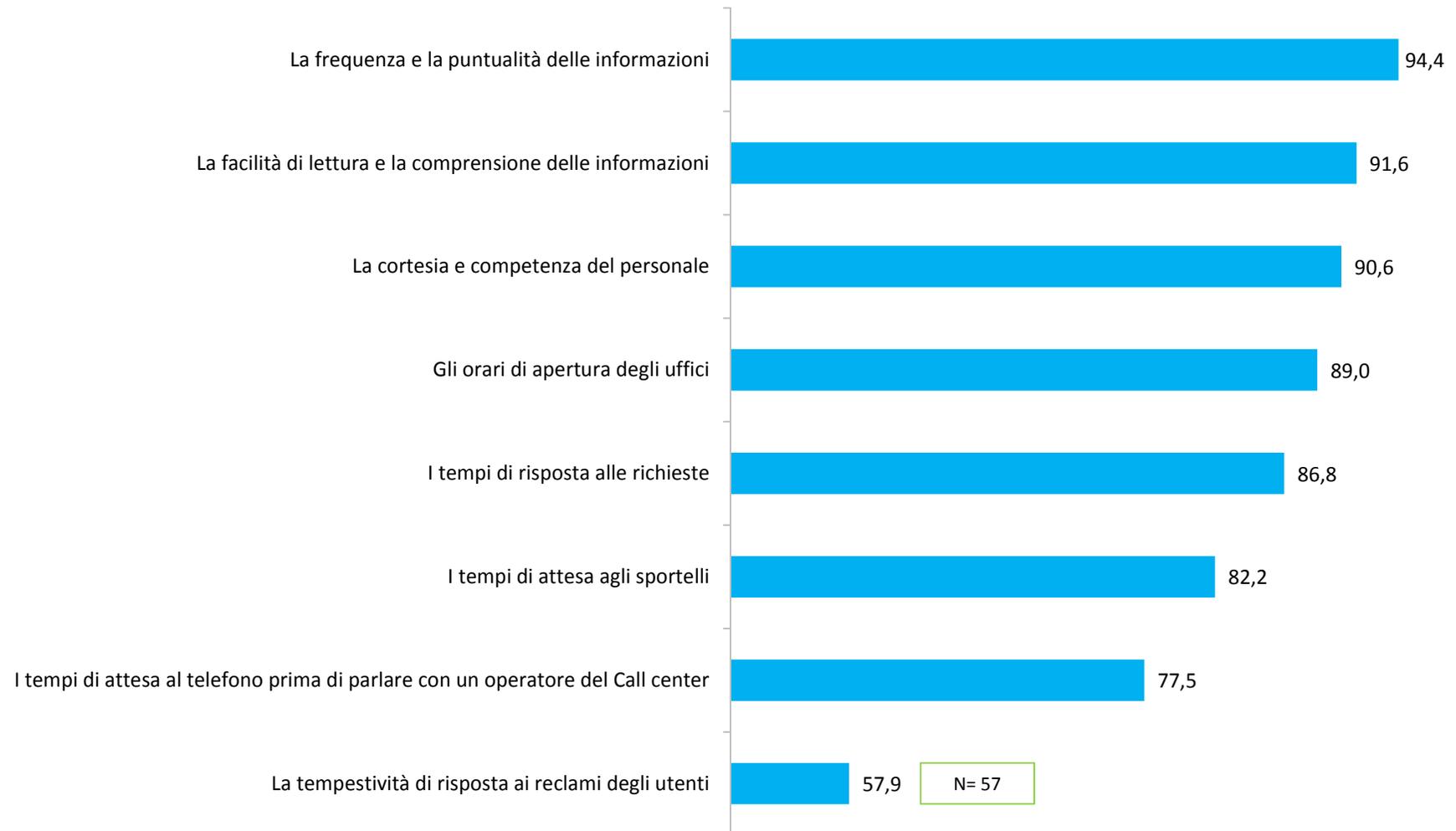
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

25



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

26



Indici di soddisfazione: Confronto temporale

27

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



Indici di soddisfazione: Confronto temporale

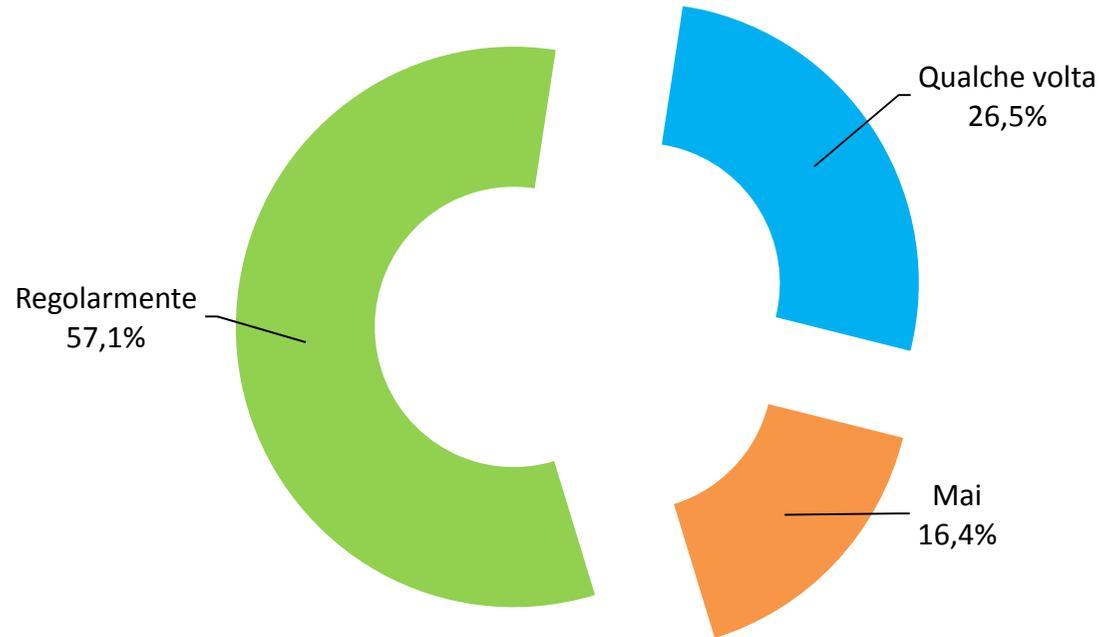
28

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



Utilizzo di acqua potabile

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



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



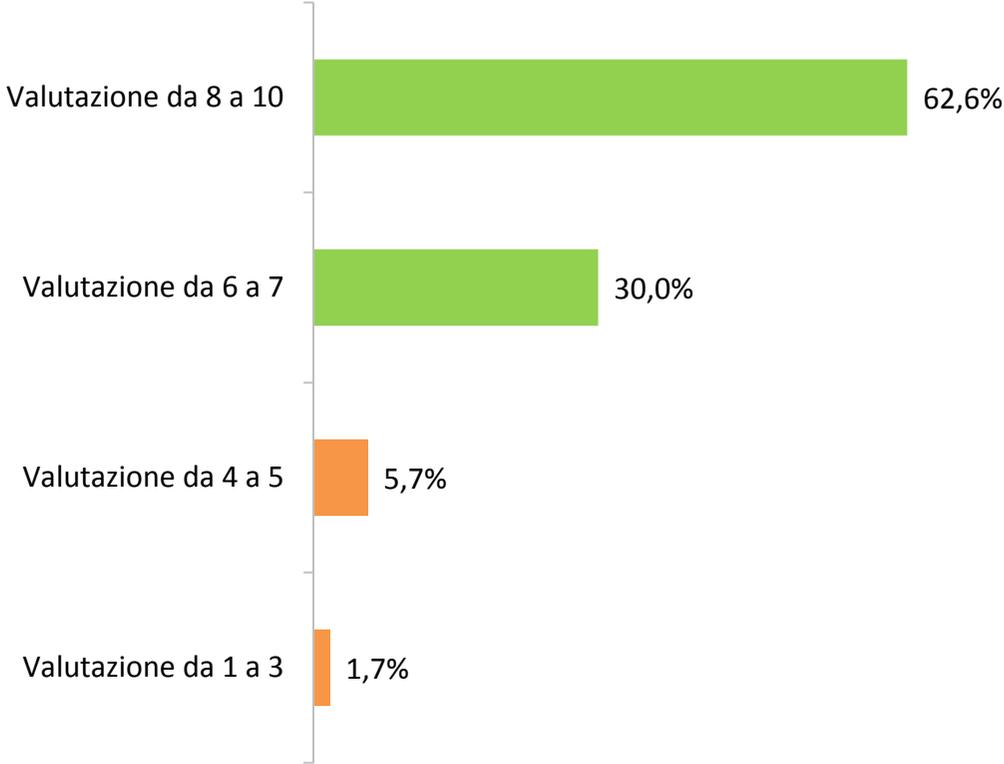
GIUDIZIO GENERALE

Immagine aziendale

Giudizio generale

Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas?

MEDIA: 7,75



Customer satisfaction 2015



Giudizio generale: confronti

32

Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas?

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

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

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Veritas	UtENZE domestiche	UtENZE commerciali
Media	7,75	7,94	7,26

Customer satisfaction 2015



Conoscenza del gestore

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

