



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110  
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: [protocollo@cert.gruppoveritas.it](mailto:protocollo@cert.gruppoveritas.it)  
[info@gruppoveritas.it](mailto:info@gruppoveritas.it) [www.gruppoveritas.it](http://www.gruppoveritas.it)  [gruppoveritas](#)  [@gruppoveritas](#)  [gruppoveritas](#)

Venezia, 09 luglio 2020

Prot. n. 53626/AR/bf

Ufficio: Direzione Generale

Trasmessa a mezzo PEC

**AI COMUNI SOCI**

Loro Indirizzi

E pc

**Spett.le**  
**CONSIGLIO DI BACINO**  
**VENEZIA AMBIENTE**  
Via Forte Marghera, 191  
30172 MESTRE (VE)

Alla c.a. del Direttore dott.ssa Luisa Tiraoro  
[protocollo.veneziambiente.ve@pecveneto.it](mailto:protocollo.veneziambiente.ve@pecveneto.it)

**Oggetto: Sportelli dedicati all'Utenza presso le sedi comunali**

Facendo seguito alla ns. prot. n° 33283/20 del 02.05.2020 siamo a comunicare che gli sportelli utenti presso le sedi comunali non verranno ripristinati per tutto il 2020; questo in funzione delle azioni di prevenzione e di contrasto al contagio del Coronavirus.

Per dare risposta alle esigenze dell'utenza abbiamo promosso l'utilizzo dello sportello online - SOL dove è possibile visualizzare la posizione anagrafica, scaricare le bollette emesse ed effettuare alcune operazioni dispositive (domiciliazione delle bollette, inserimento letture, modifica indirizzo recapito fattura, ecc.).

Stiamo inoltre lavorando per allargare l'offerta di servizi a tutta la gestione contrattuale dall'attivazione alla cessazione; riteniamo di poter completare questo sviluppo del servizio entro il primo trimestre 2021.

Attualmente sono oltre 100.000 gli utenti Veritas iscritti al SOL.

Dall'inizio del lockdown abbiamo inoltre potenziato anche i canali di contatto telefonico e mail che hanno visto un incremento del volume di richieste da parte dei cittadini: sono oltre 1.000 richieste al giorno che arrivano alla mail [clienti@gruppoveritas.it](mailto:clienti@gruppoveritas.it) rispetto alle 500 del periodo pre-COVID.

Analogo incremento di richieste c'è stato al numero verde 800 466 466 per informazioni; per tutti quegli utenti non sufficientemente digitalizzati per utilizzare il SOL o la posta elettronica abbiamo allargato l'offerta del servizio per poter consentire di espletare telefonicamente tutte le pratiche dall'attivazione alla cessazione.





Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110  
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it  
info@gruppoveritas.it [www.gruppoveritas.it](http://www.gruppoveritas.it) @gruppoveritas @gruppoveritas @gruppoveritas

Partita a marzo in fase sperimentale, ad oggi sono state evase oltre 1.500 richieste telefoniche di apertura/chiusura evitando agli utenti di recarsi allo sportello.

Ora stiamo lavorando per rendere questo modello organizzativo strutturale e integrato nei processi aziendali, anche con l'obiettivo di contenere ed ottimizzare i costi di funzionamento, vista anche la situazione economico-finanziaria della nostra azienda.

Per i cittadini che non trovassero adeguato riscontro alle proprie esigenze rimarranno comunque a disposizione gli sportelli aziendali territoriali, fruibili mattina e pomeriggio attraverso appuntamento (si può fissare appuntamento sia attraverso numero verde 800 466 466 che SOL).

Sarà nostra cura comunicare per tempo eventuali modifiche della modalità di presidio delle attività di rapporto con l'utenza sopra descritte.

Si rimane a disposizione per eventuali chiarimenti.

Distinti saluti.

Il Direttore Generale  
- dott. Andrea Razzini -