

VERITAS SPA

Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi

ALLEGATO A

SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING SERVIZI AMBIENTALI

ALLEGATO A – TIPOLOGIA E VOLUMI DI TRAFFICO STIMATI

I dati di seguito riportati sono basati sulle rilevazioni storiche dell'anno 2025 e sono da intendersi meramente indicativi e non vincolanti ai fini del dimensionamento contrattuale. Non costituiscono quantità garantite dalla Committente.

Si indicano le seguenti tipologie di chiamata con i relativi tempi medi di gestione:

Tipologia Chiamate	Servizio	Tempo medio di conversazione mm:ss
A	• Prenotazione appuntamento per ritiro rifiuti speciali; • Prenotazione o sostituzione di transponder/calotte; • Informazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti; • Informazioni sui punti di raccolta (Ecocentri); • Segnalazione guasti ai dispositivi di raccolta (cassonetti, calotte); • Prenotazione appuntamento per asporto oggetti voluminosi (ingombranti); • Segnalazione rifiuti abbandonati su suolo pubblico; • Segnalazione per pulizia di strade e marciapiedi; • Altre richieste di servizi ambientali; • Richieste di contatto con operatore generico; • Segnalazione per disinfestazioni e derattizzazioni;	4:30
B	• Prenotazione appuntamento per ritiro contenitori per raccolta differenziata porta a porta;	5:30

Di seguito sono indicate le curve di traffico mensili, giornaliere e quotidiane.

A.1 Andamento annuo – distribuzione mensile

MESE	CHIAMATE A	CHIAMATE B	TOTALE
Gennaio	13.147	1.439	14.586
Febbraio	15.147	1.347	16.494
Marzo	15.289	1.899	17.188
Aprile	21.148	1.599	22.747
Maggio	20.484	1.501	21.985
Giugno	18.247	1.787	20.034
Luglio	17.529	1.834	19.363
Agosto	18.632	1.621	20.253

MESE	CHIAMATE A	CHIAMATE B	TOTALE
Settembre	15.412	1.589	17.001
Ottobre	14.894	1.259	16.153
Novembre	13.269	1.327	14.596
Dicembre	14.562	1.473	16.035
TOTALE	197.760	18.675	216.435

A.2 Settimana esempio – distribuzione giornaliera media

GIORNO	CHIAMATE A	CHIAMATE B	TOTALE
Lunedì	952	24	976
Martedì	814	48	862
Mercoledì	688	54	742
Giovedì	629	52	681
Venerdì	528	44	572
TOTALE	3.611	222	3.833

Settimana tipo, non di picco.

A.3 Giornata di lunedì – distribuzione oraria

FASCIA ORARIA	CHIAMATE A	CHIAMATE B	TOTALE
08:30 – 09:00	145	1	146
09:00 – 09:30	137	2	139
09:30 – 10:00	84	3	87
10:00 – 10:30	85	1	86
10:30 – 11:00	86	2	88
11:00 – 11:30	87	1	88
11:30 – 12:00	68	1	69
12:00 – 12:30	56	2	58
12:30 – 13:00	30	1	31
13:00 – 13:30	23	1	24
13:30 – 14:00	29	1	30
14:00 – 15:00	40	3	43
15:00 – 16:00	52	2	54
16:00 – 17:00	40	3	43
TOTALE	962	24	990



CARLO
DANIELE
TONAZZO
16.09.2026
10:47:07
GMT+02:00