

Servizio di indagine di
customer satisfaction rispetto
al servizio di raccolta e
trasporto rifiuti ed igiene
urbana operato nell'A.T.O.
Toscana Costa

■ ■ **LATTANZIO**
KIBS
knowledge
intensive
business
services

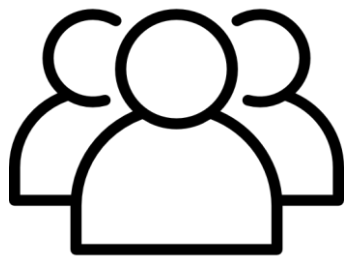
Assemblea dei Comuni

Dicembre 2025

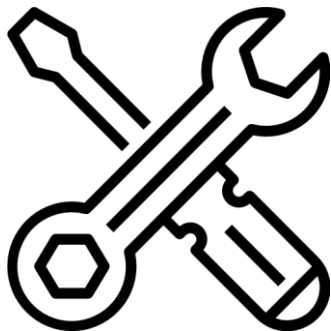
Lo studio e i suoi obiettivi

Lo studio ha indagato il **livello di soddisfazione** degli utenti e dei principali stakeholder verso i servizi erogati da RetiAmbiente S.p.A. nei Comuni dell'A.T.O. Toscana Costa tramite le Società Operative Locali (S.O.L.) e le società che operano per i Comuni in salvaguardia di Massa, Carrara e Lucca.

Per farlo sono state svolte le seguenti indagini:



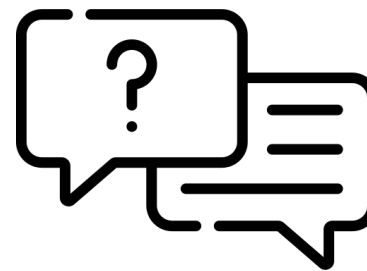
Customer Satisfaction
nelle utenze domestiche
e non domestiche
(S.O.L. e Comuni in
salvaguardia)



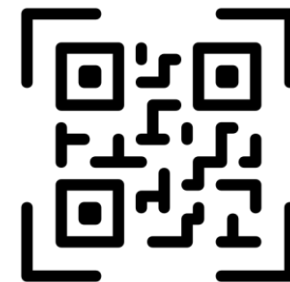
Customer satisfaction
presso gli uffici tecnici
comunali



Analisi del Web



Approfondimento qualitativo
delle utenze



Conoscenza delle pratiche
di raccolta differenziata
nell'utenza

Customer Satisfaction nelle utenze domestiche e non domestiche (RetiAmbiente e SOL, Comuni in salvaguardia)

Campione

Al fine di evidenziare il contributo specifico dei dati relativi alla singola Società Operativa Locale (SOL) rispetto al campione complessivo, si riporta di seguito una distinzione puntuale tra utenze domestiche e non domestiche e il relativo peso sul totale del campione di RetiAmbiente S.p.A. e Comuni in salvaguardia.

4.030 Interviste CATI (3.423 per RetiAmbiente + 707 per Comuni in salvaguardia)

90% utenze domestiche

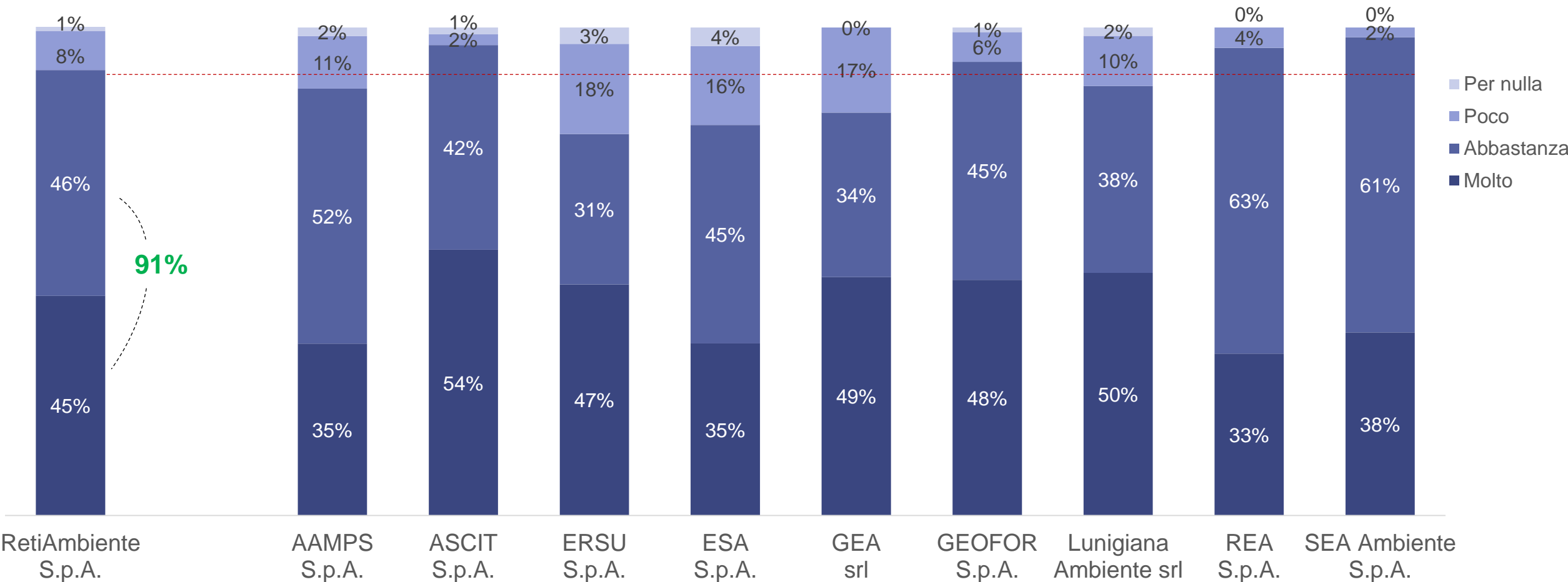
10% utenze non domestiche

Risultati RetiAmbiente e SOL

Soddisfazione generale

Soddisfazione complessiva molto positiva. Leggermente inferiori alla media Ersu S.p.A., Esa S.p.A. e Gea S.r.l.

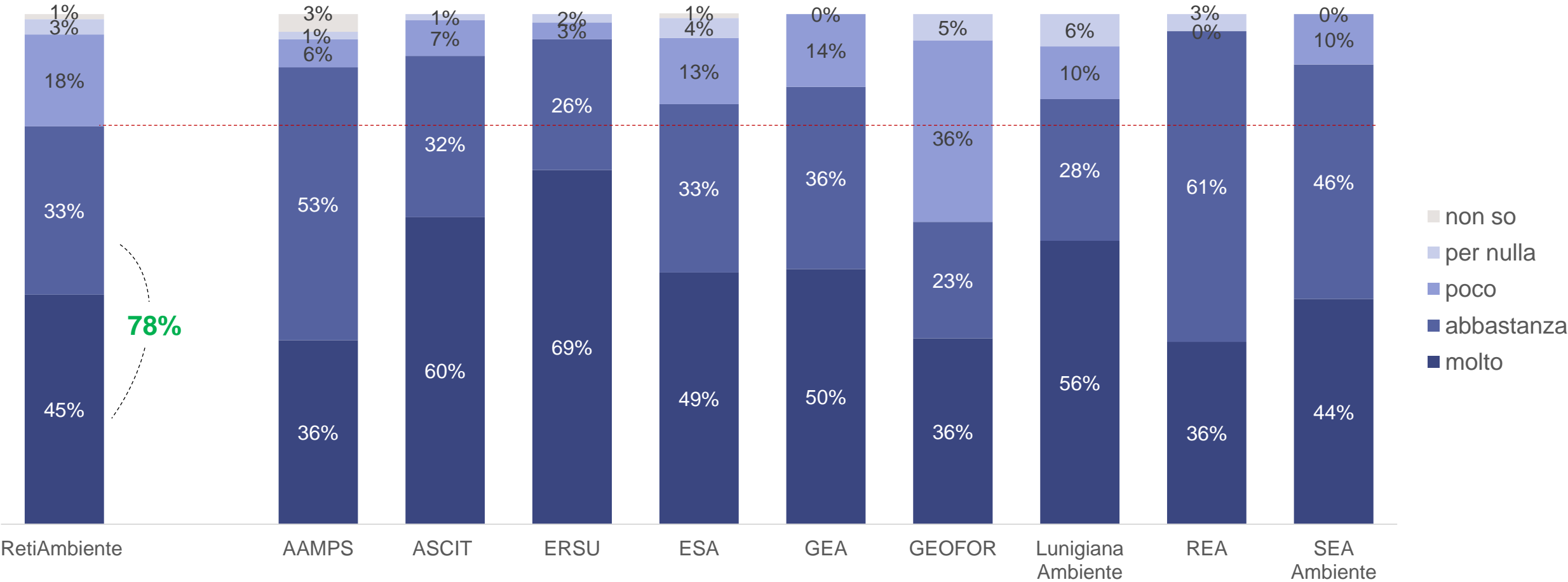
In **totale**, considerando tutti gli aspetti del servizio di **raccolta rifiuti**, quanto ne è soddisfatto?



Porta a porta: *soddisfazione complessiva*

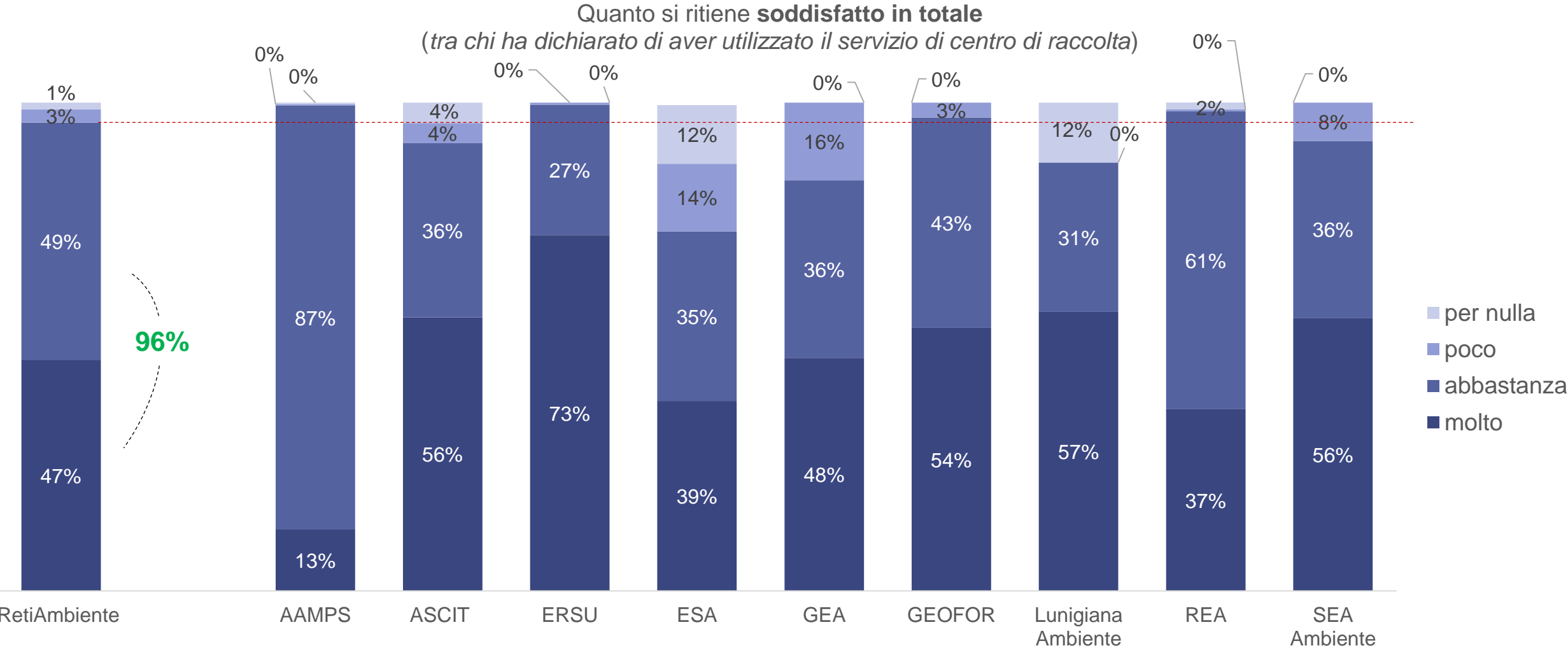
Nelle singole SOL, la soddisfazione complessiva si conferma positiva. Percentuale di soddisfazione inferiore per GEOFOR S.p.A.

Quanto si ritiene soddisfatto, in **totale**, degli aspetti relativi del servizio di raccolta porta a porta?



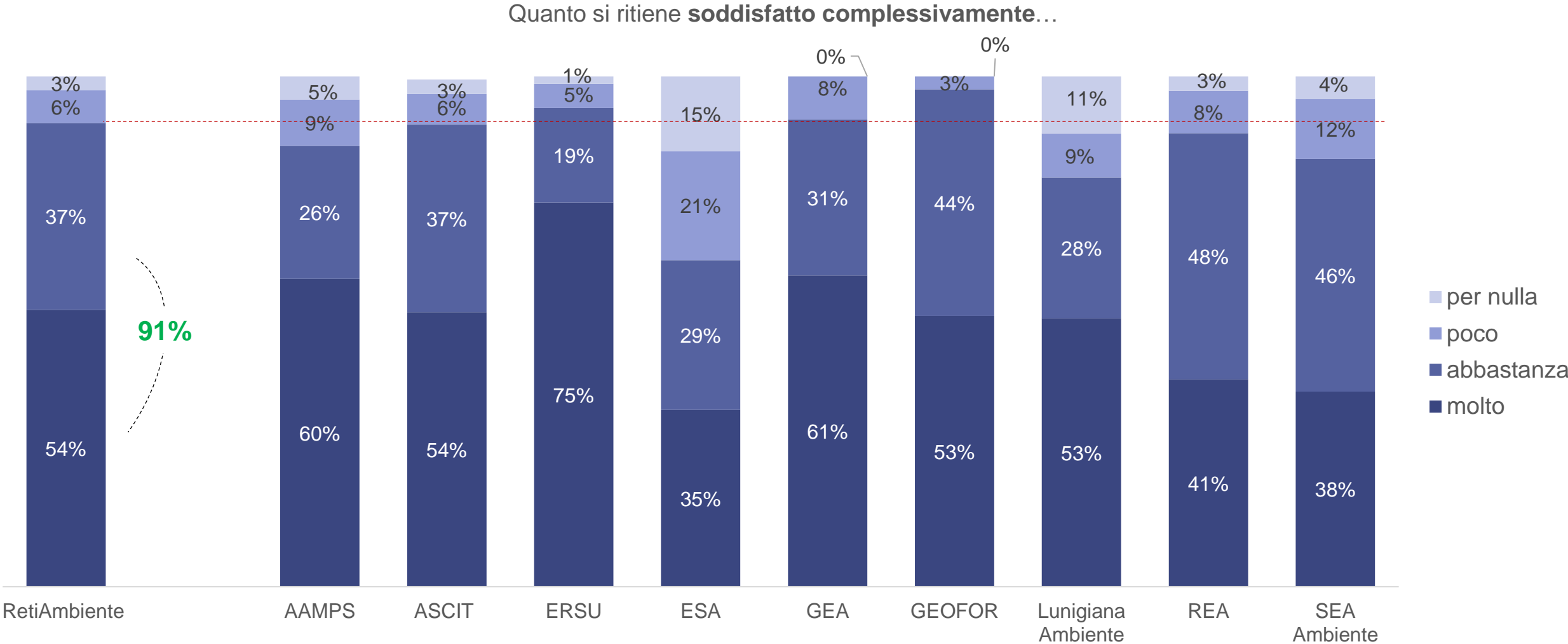
Centro di raccolta: *soddisfazione complessiva*

Alta soddisfazione complessiva. ESA S.p.A. e Lunigiana Ambiente S.r.l. leggermente sotto la media.



Ritiro ingombranti: *soddisfazione complessiva*

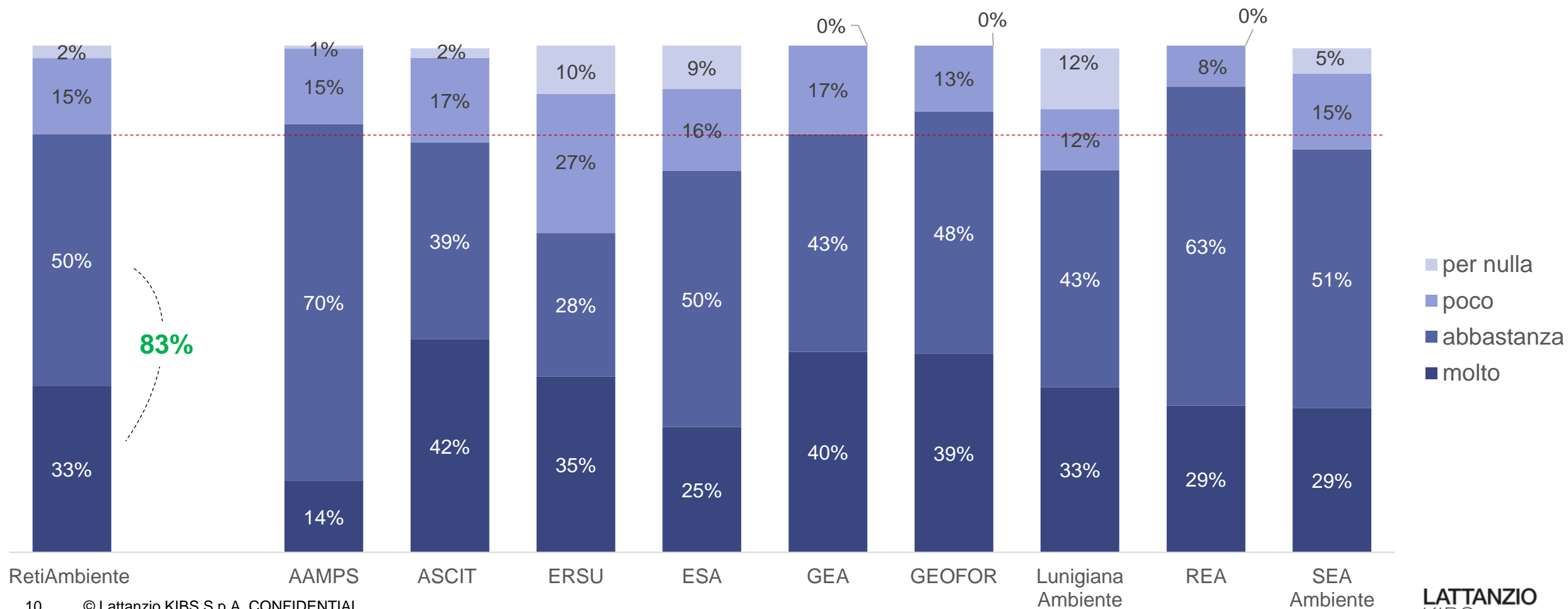
Soddisfazione inferiore alla media per le utenze ESA S.p.A. e Lunigiana Ambiente S.r.l.



Spazzamento meccanico e manuale delle strade: *soddisfazione complessiva*

Alta soddisfazione generale. Le maggiori criticità vengono da ERSU S.p.A.

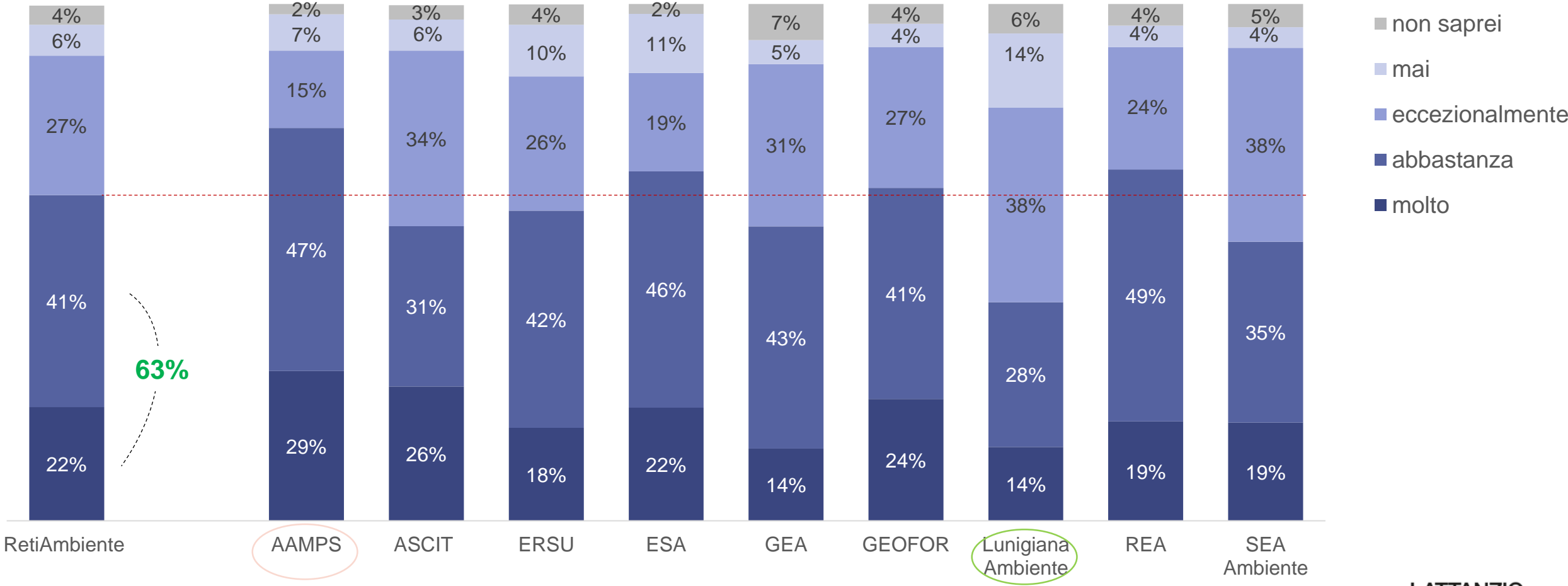
Quanto si ritiene soddisfatto **complessivamente** degli aspetti legati alla pulizia delle strade?



Abbandono dei rifiuti

L'abbandono dei rifiuti si verifica nella maggior parte delle SOL, maggiori criticità nel Comune servito da AAMPS S.p.A.

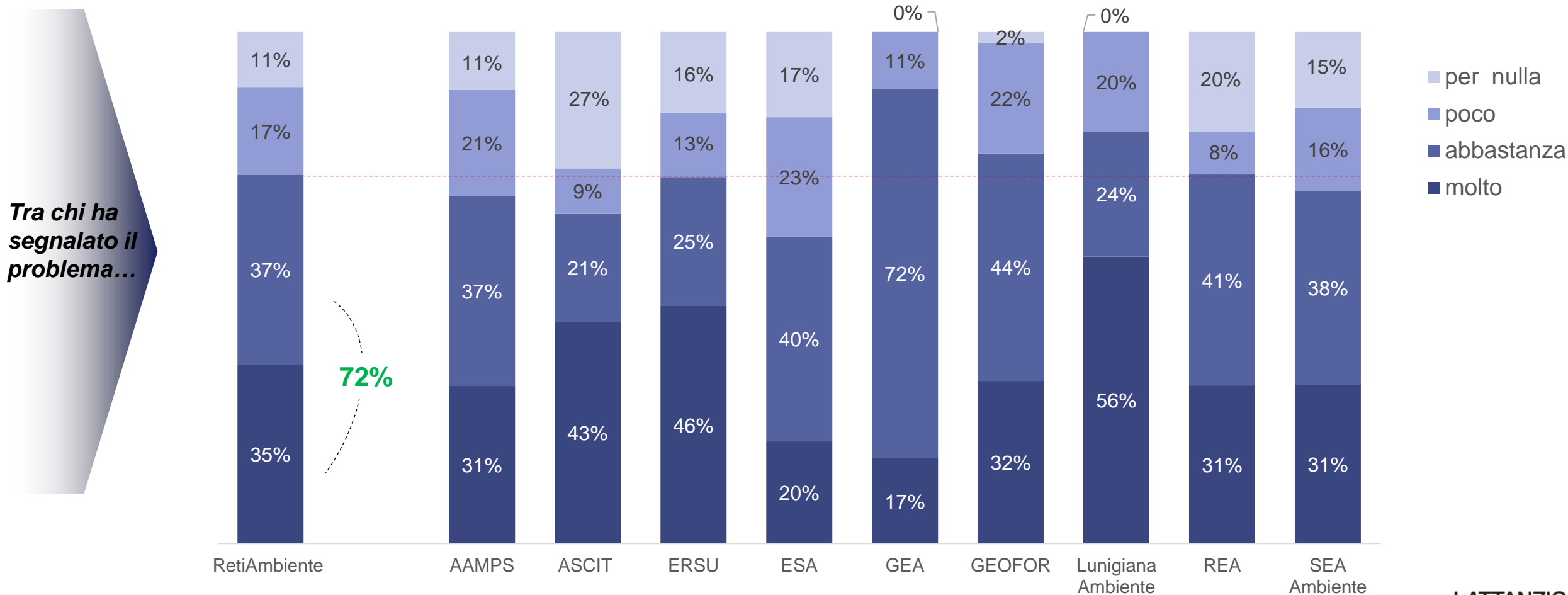
Nella sua città, l'abbandono dei rifiuti è una situazione che si verifica ...



Abbandono dei rifiuti: *soddisfazione della risoluzione del problema*

Tra coloro che hanno segnalato la problematica, la maggioranza è soddisfatta del tempo d'intervento per la sua risoluzione. Sotto la media ESA S.p.A., ASCIT S.p.A. e AAMPS S.p.A.

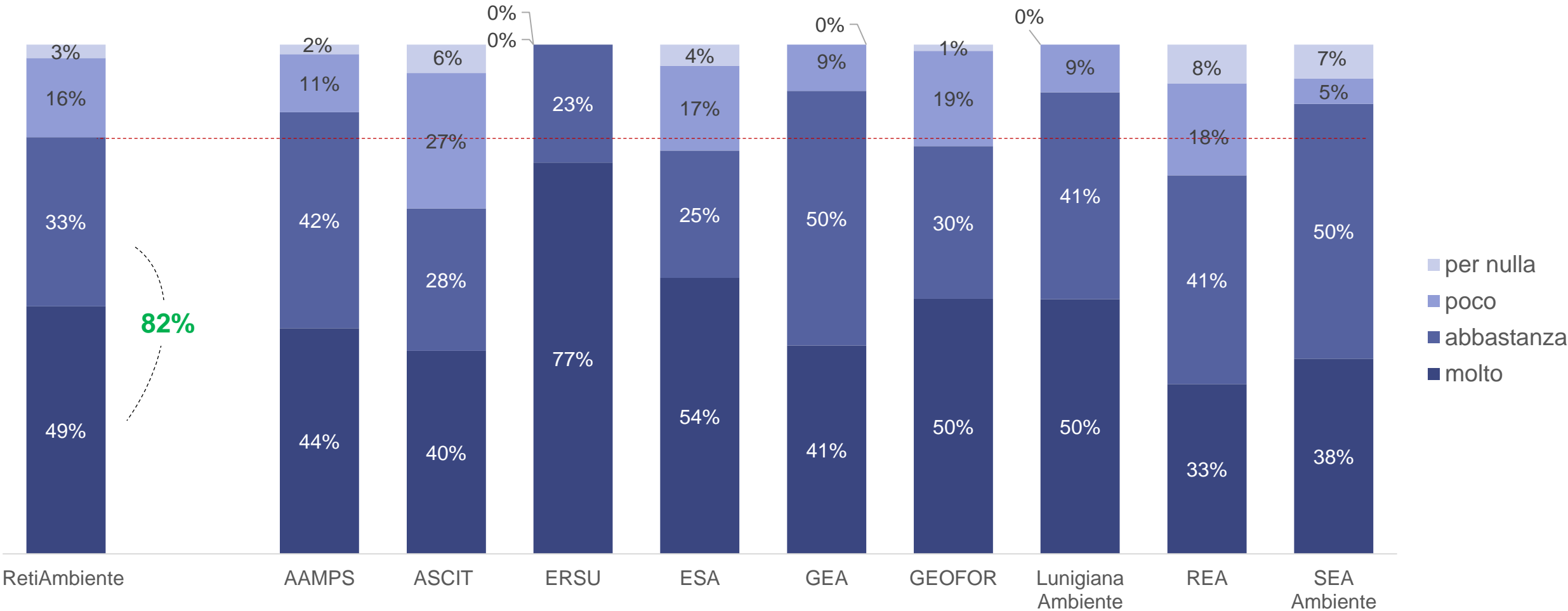
Quanto è soddisfatto del tempo d'intervento per la risoluzione della problematica segnalata?



Servizio web: *soddisfazione complessiva*

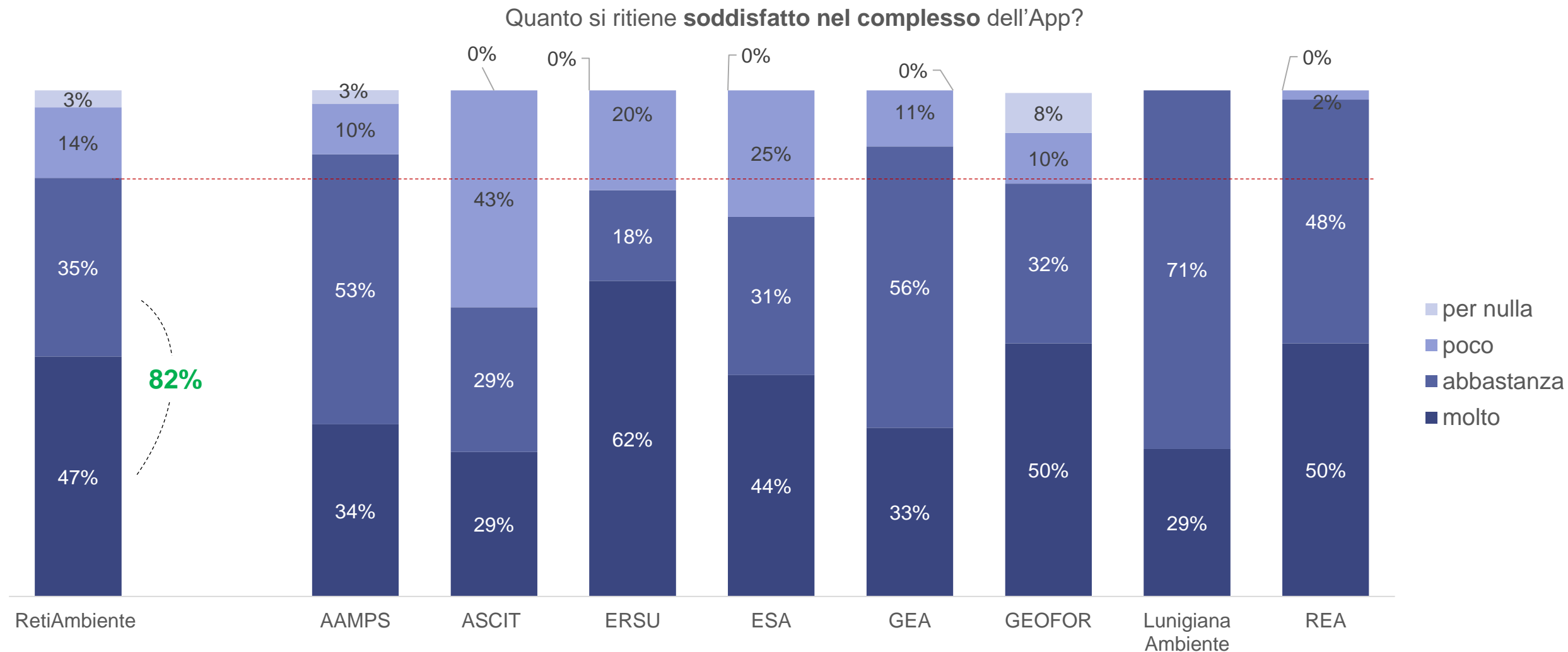
Livello di soddisfazione complessiva inferiore per ASCIT S.p.A.

Rispetto al **servizio web complessivo**, quanto si ritiene **soddisfatto** in totale degli aspetti relativi al servizio web?



App: *soddisfazione complessiva*

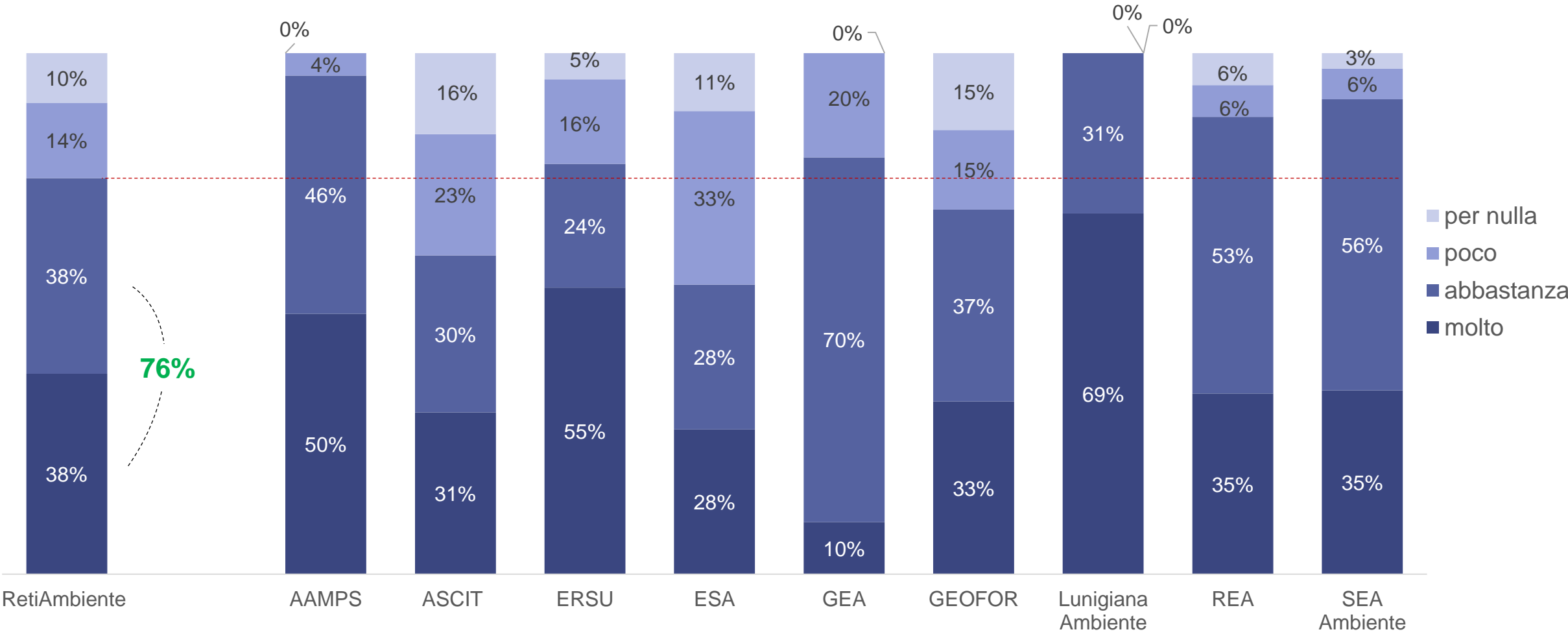
Soddisfazione complessiva positiva. Criticità espresse dagli utenti di ASCIT S.p.A.



Relazioni allo sportello: *soddisfazione complessiva*

3 utenze su 4 sono complessivamente soddisfatte. Margini di miglioramento per ASCIT S.p.A. ed ESA S.p.A.

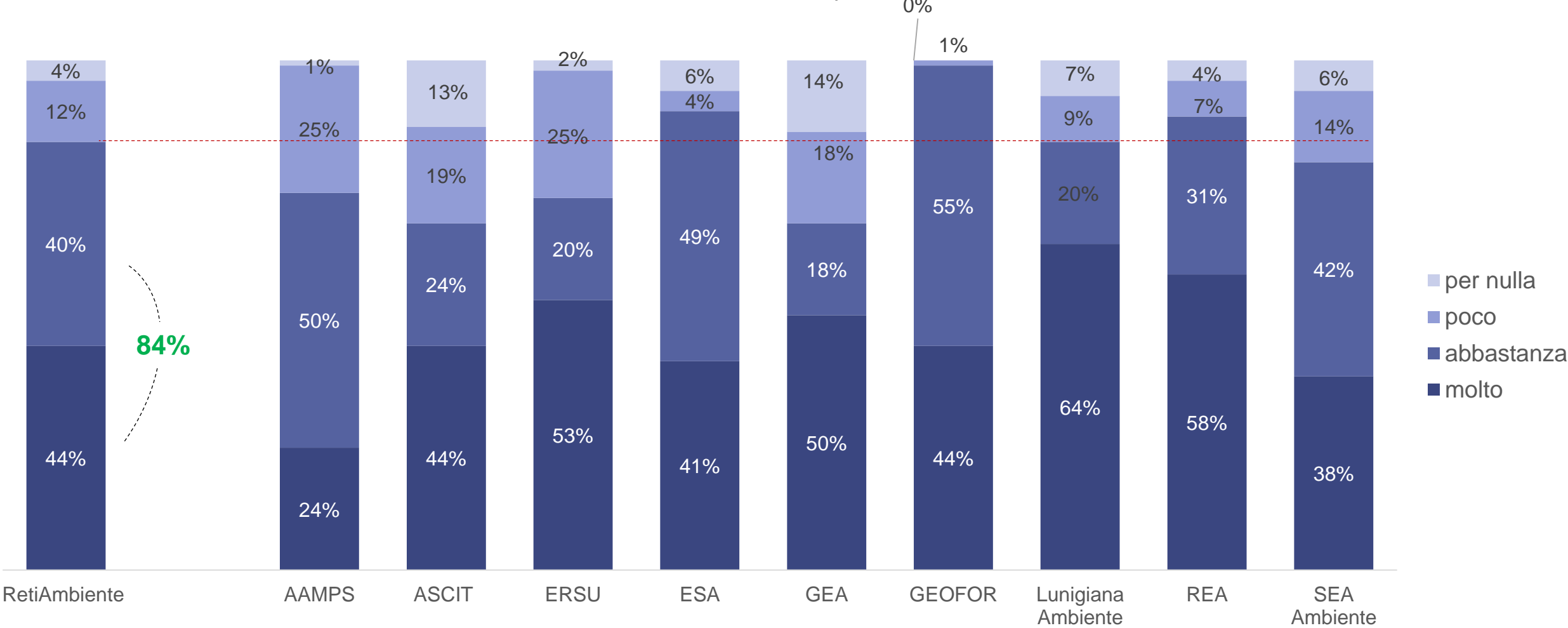
Quanto si ritiene **soddisfatto in totale** delle relazioni allo sportello?



Numero verde: *soddisfazione complessiva*

Nel complesso soddisfazione positiva. AAMPS S.p.A., ASCIT S.p.A., ERSU S.p.A. e GEA S.r.l. sotto la media.

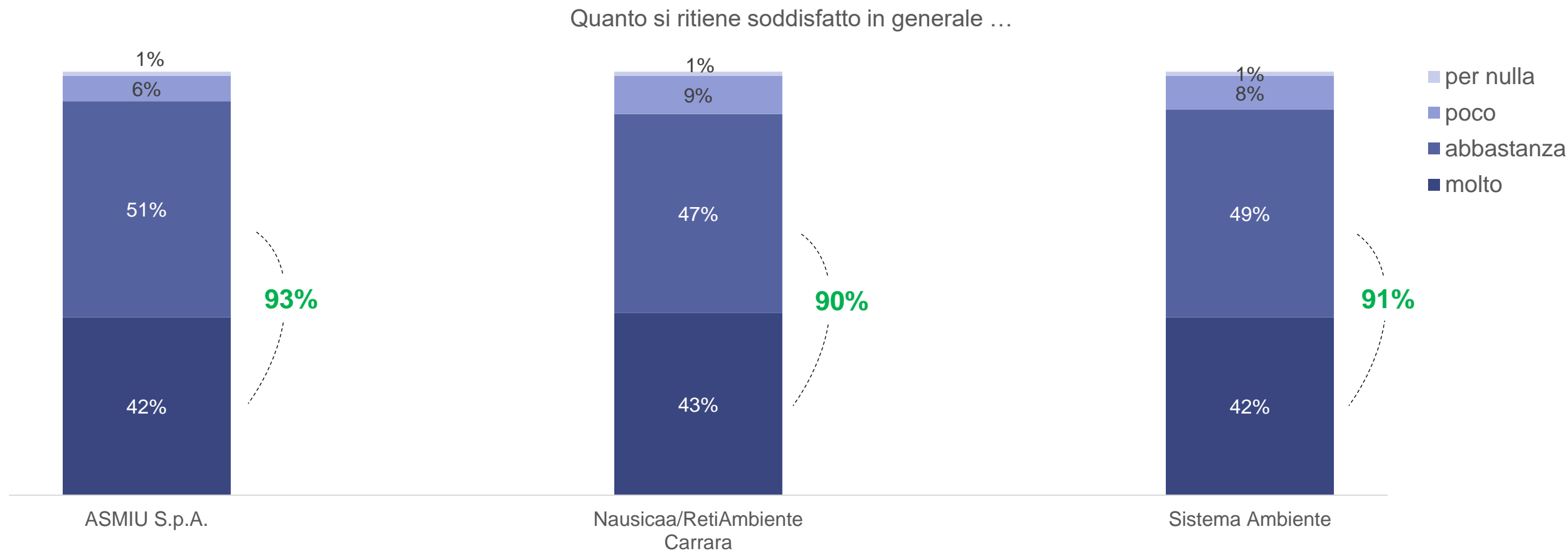
Quanto si ritiene **soddisfatto** nel complesso?



Risultati Comuni in salvaguardia (Massa, Carrara, Lucca)

Massa, Carrara e Lucca: *confronto su soddisfazione complessiva*

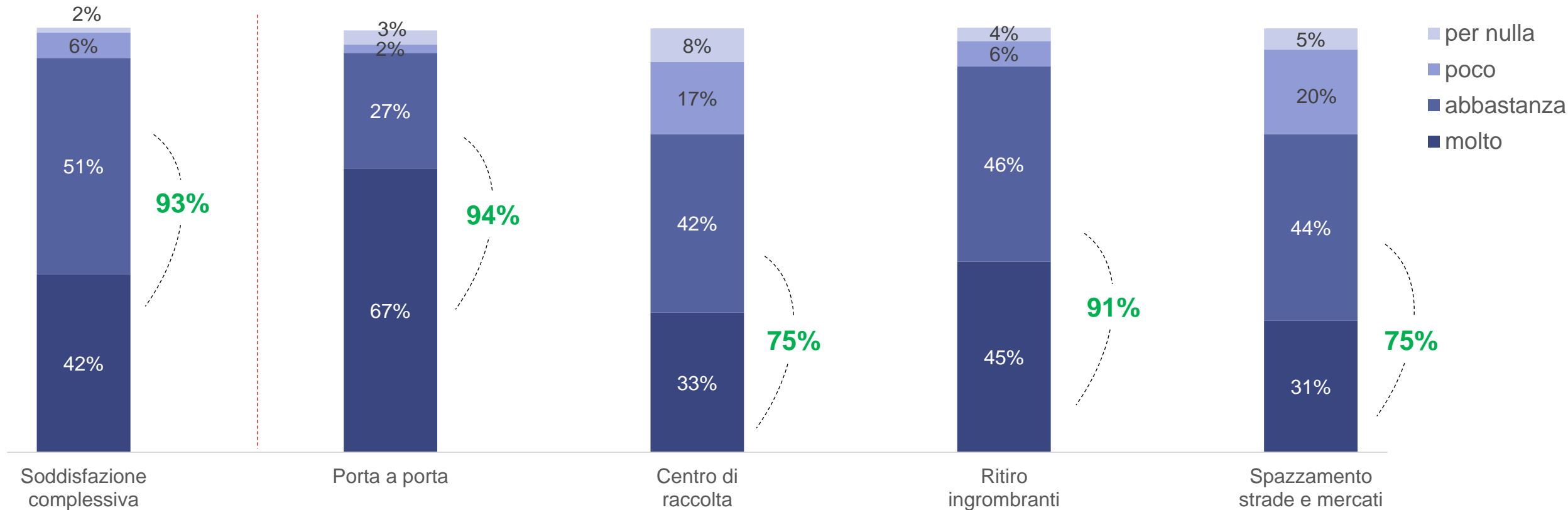
Alta ed omogenea soddisfazione per tutte le società che operano nei Comuni in salvaguardia.



ASMIU - Comune di Massa: *soddisfazione nel dettaglio*

In un quadro molto positivo, margini di miglioramento rispetto ai servizi di centro di raccolta e spazzamento di strade e mercati.

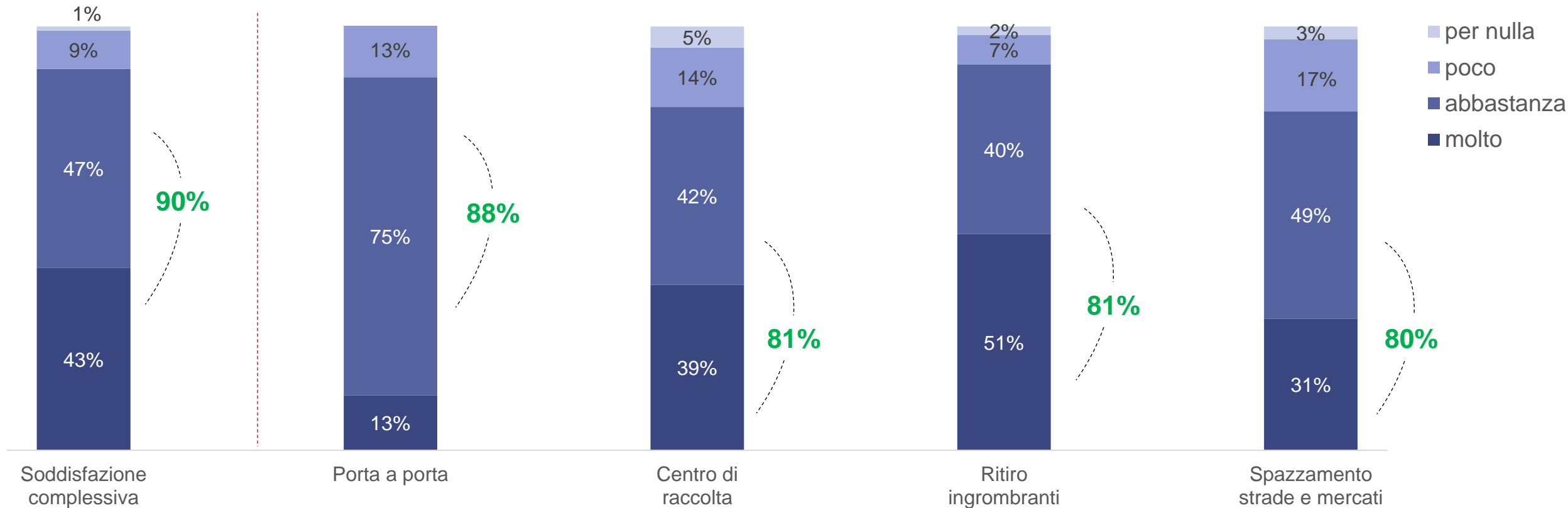
Quanto si ritiene soddisfatto in generale ...



Nausicaa/RetiAmbiente Carrara - Comune di Carrara: *soddisfazione nel dettaglio*

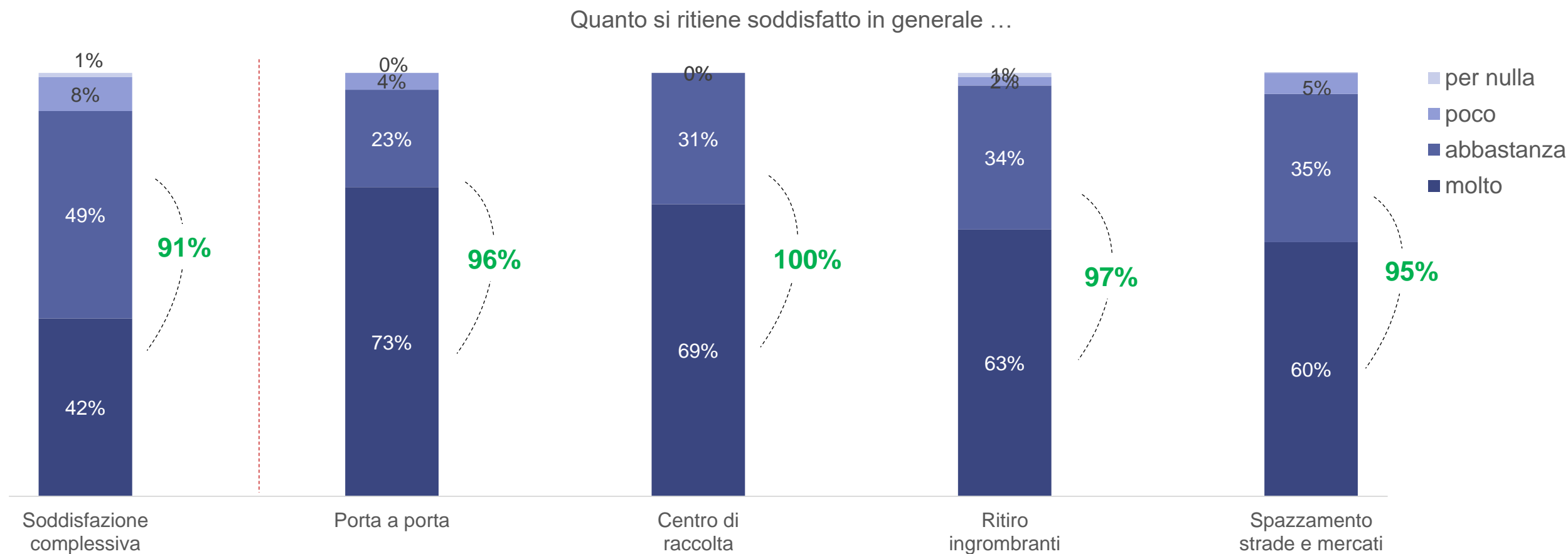
Alta soddisfazione, distribuita per tutti i servizi.

Quanto si ritiene soddisfatto in generale ...



Sistema Ambiente - Comune di Lucca: soddisfazione nel dettaglio

Servizi giudicati estremamente soddisfacenti, con l'eccellenza del centro di raccolta.

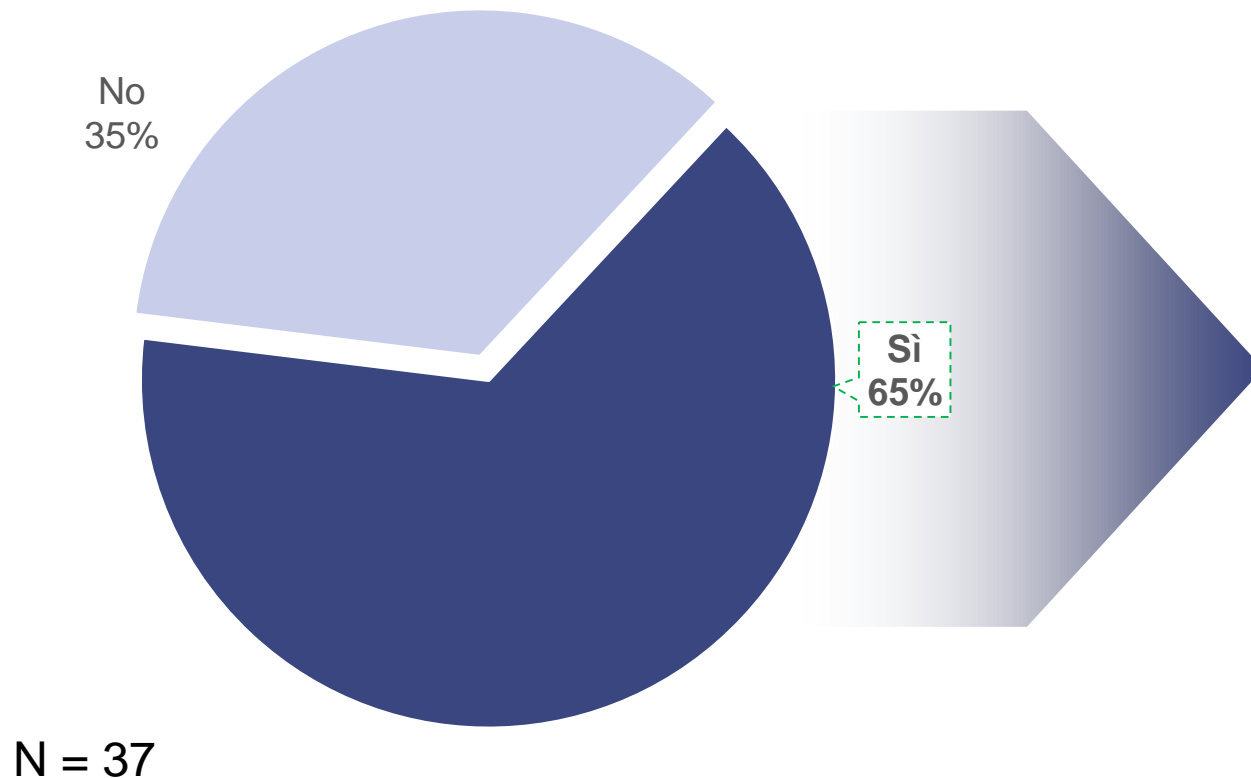


Risultati Uffici tecnici comunali

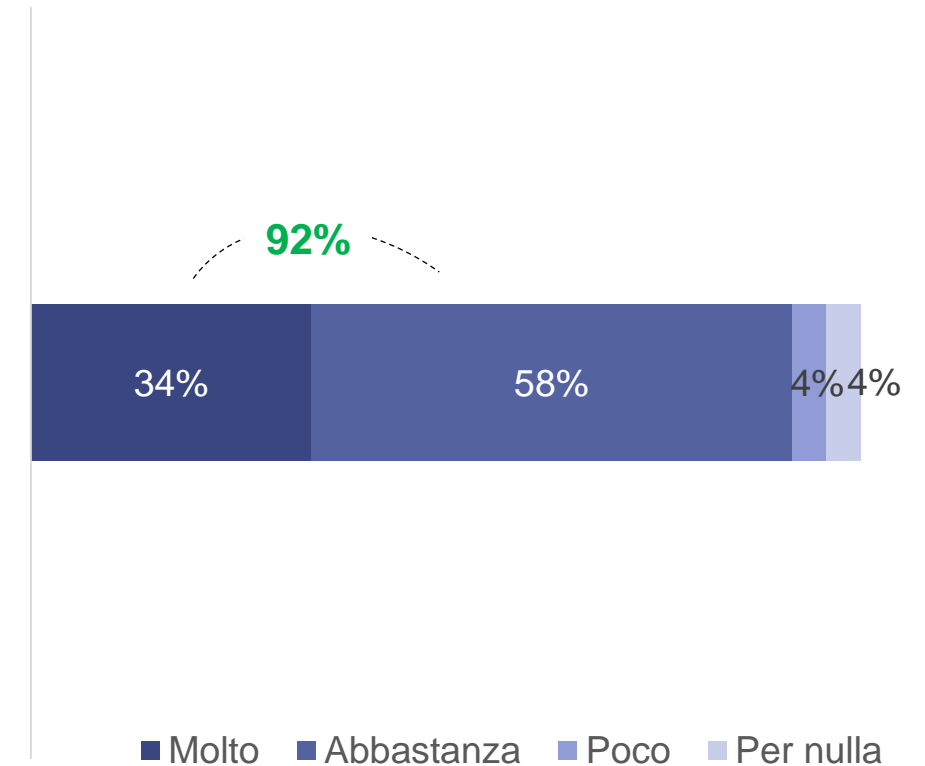
A.T.O Toscana Costa: Servizi erogati

Circa due terzi dei comuni sono a conoscenza delle attività di controllo effettuate da A.T.O sul territorio. Di questi, la quasi totalità li ritiene utili.

È a conoscenza delle attività di controllo sul territorio effettuate da A.T.O. Toscana Costa?

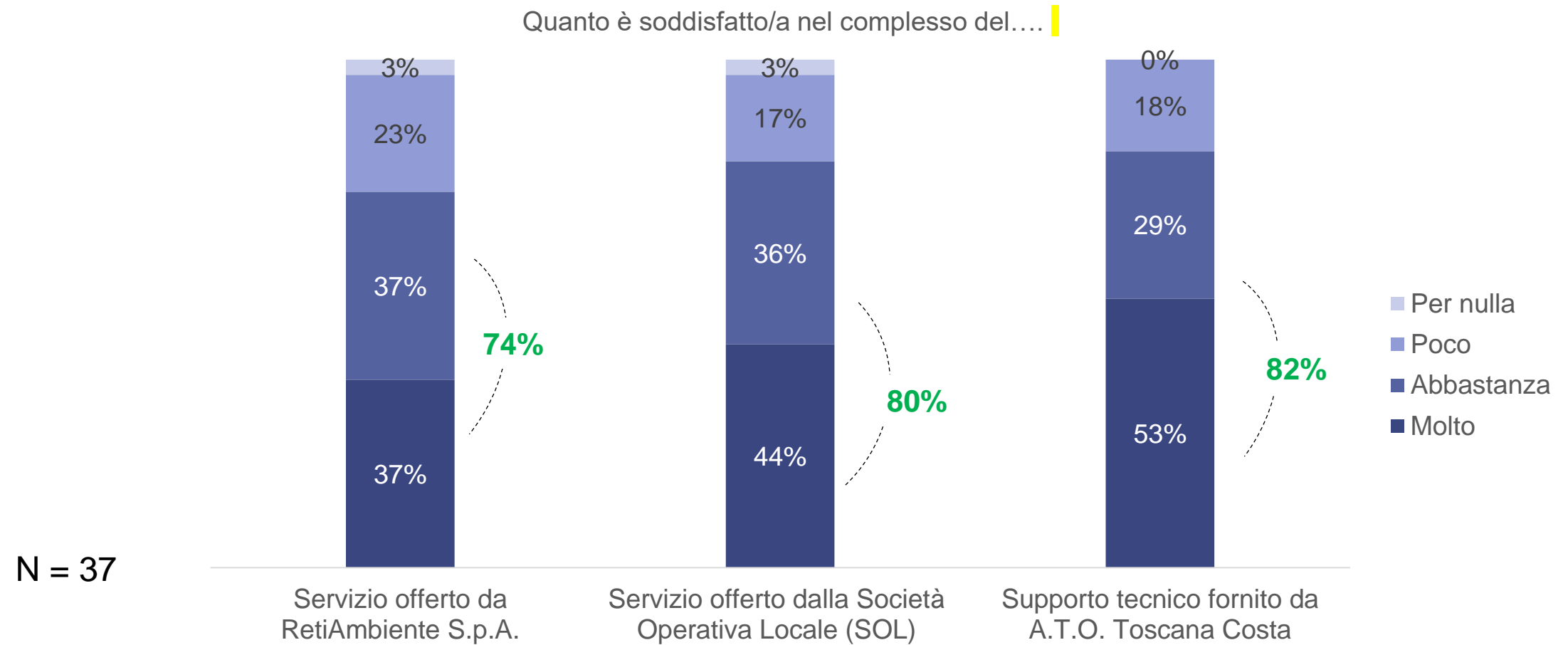


Se sì, ritiene siano utili?



A.T.O. Toscana Costa, S.O.L. e Retiambiente S.p.A.: livello di soddisfazione

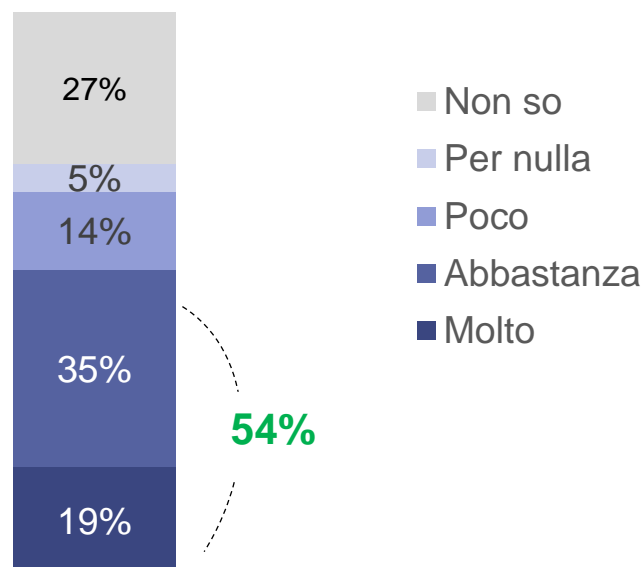
Diffusa soddisfazione per il supporto tecnico fornito da A.T.O. e per il servizio offerto dalle S.O.L.
Più contenuta la soddisfazione per RetiAmbiente S.p.A.



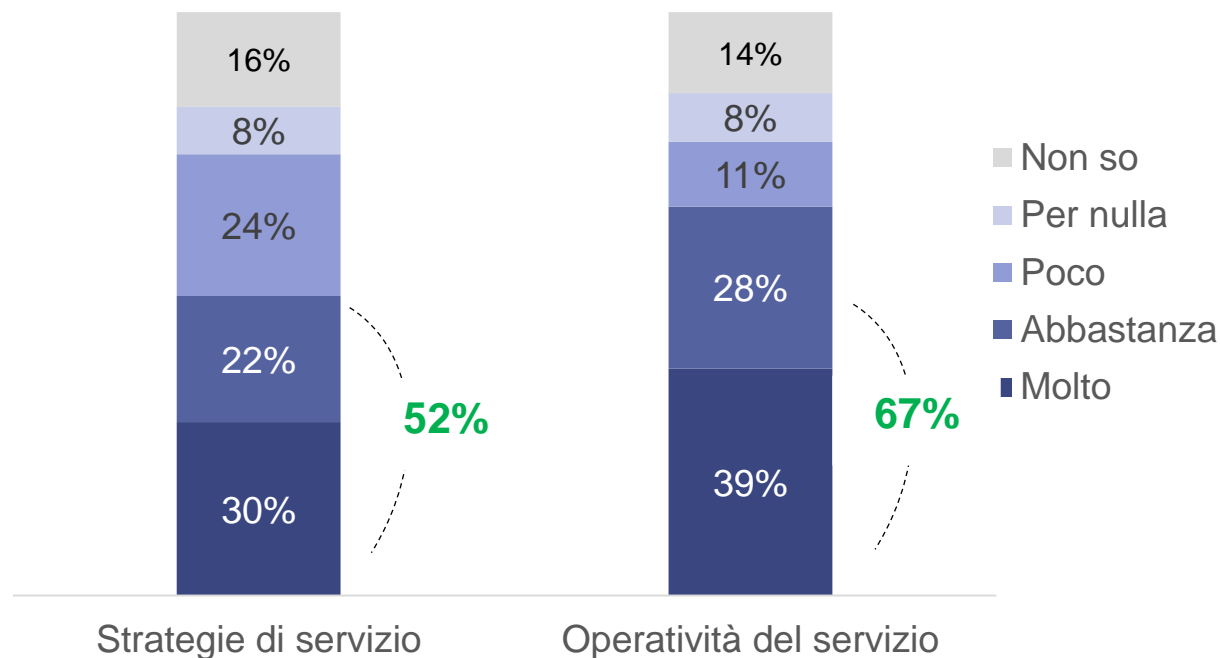
RetiAmbiente S.p.A. e A.T.O.: coinvolgimento e collaborazione

Più della metà dei Comuni sono soddisfatti del loro coordinamento con RetiAmbiente S.p.A e A.T. O. Il coinvolgimento percepito dai Comuni è maggiore nell'operatività del servizio (67%) rispetto alla definizione delle strategie (52%).

Quanto è soddisfatto/a del coordinamento tra RetiAmbiente S.p.A., A.T.O. Toscana e il Suo Comune?



Rispetto alla gestione del servizio, quanto ritiene coinvolto il Suo Comune nella definizione di...

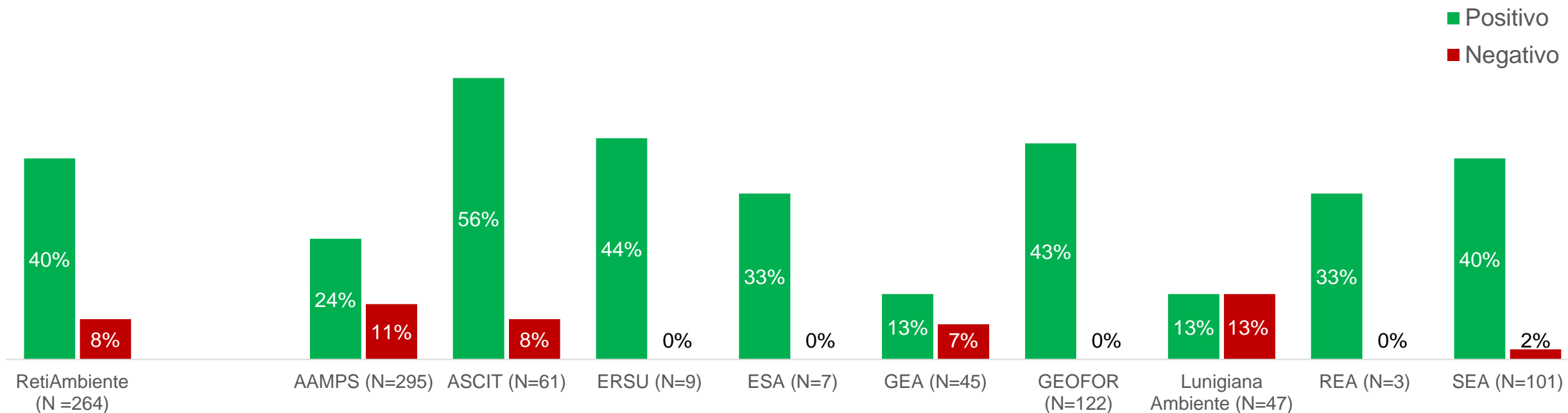


—

Risultati Analisi del Web

Sentiment analysis

Reputazione generalmente positiva, anche se alcune S.O.L. potrebbero beneficiare di maggiore visibilità.
Margini di miglioramento per Lunigiana Ambiente S.p.A.



—

Risultati QR code

Conoscenza delle buone pratiche

- 100% dichiara di effettuare la raccolta differenziata (98% sempre, 2% non regolarmente)
- 97% sa dove smaltire gli elettrodomestici
- 84% sa dove smaltire i cartoni per alimenti e bevande
- 76% sa dove smaltire bottiglie e flaconi in plastica
- 63% sa cosa deve fare prima di gettare i contenitori in vetro
- 29% sa quali materiali gettare nell'umido



Approfondimento qualitativo nelle utenze delle S.O.L.

Punti di forza vs. debolezza



- **Efficienza, puntualità e regolarità del sistema porta a porta; facilita e responsabilizza** alla corretta esecuzione della raccolta differenziata.
- **Qualità del servizio e prontezza di risposta** alle segnalazioni per il ritiro dei rifiuti ingombranti apprezzato.



- Complessità delle procedure da seguire per usufruire del servizio di **smaltimento dei rifiuti speciali**.
- Servizio **ritiro rifiuti verdi** troppo limitato, dal punto di vista della frequenza e delle dimensioni dei punti di ritiro.
- **Mancanza di punti di raccolta per strada**, sentita in particolar modo durante i periodi di alta stagione turistica.
- Difficoltà nel **reperire sacchetti** e presenza di un **numero massimo di ritiri** settimanali per ogni tipo di rifiuto per la raccolta porta a porta.

—

Conclusioni

Conclusioni

- La **soddisfazione** verso i servizi offerti dalle S.O.L. di RetiAmbiente e dalle società che operano nei Comuni in salvaguardia è nel complesso **positiva**, sia da parte degli utenti sia degli stakeholder.
- Il servizio di **raccolta porta a porta** emerge come uno dei principali **punti di forza**, mentre qualche **criticità** si riscontra nello **smaltimento di alcuni tipi di rifiuti**, responsabile forse di una diffusione piuttosto consistente del fenomeno di **abbandono**.
- I **canali di contatto** riscuotono un buon successo, ma le poche interazioni rilevate dall'analisi del Web suggeriscono la possibilità di aumentare l'**engagement** degli utenti per dare maggiore visibilità ai servizi offerti.
- Di rilievo è l'apprezzamento verso l'**attività di supporto da parte di A.T.O. Toscana Costa**, che si riflette in una buona percezione di **coinvolgimento da parte dei Comuni** rispetto alla gestione del servizio.
- L'utenza dimostra una **buona conoscenza in materia di conferimento dei rifiuti**, segno di una buona attività di comunicazione delle corrette pratiche.

Milan | Rome | Bari
Brussels

Milan | Rome | Bari
Brussels
www.lattanziokibs.com

LATTANZIO
■ ■ KIBS

Lattanzio KIBS S.p.A.
Milan (Italy) Via Cimarosa, 4 | 20144
+39 02 29061165

info@lattanziokibs.com
www.lattanziokibs.com

knowledge intensive business services