

# 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*

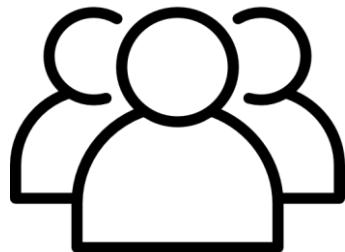
*Dicembre 2025*

## Lo studio e i suoi obiettivi

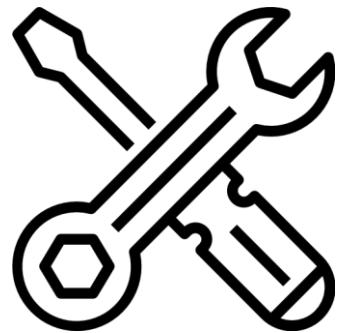
---

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

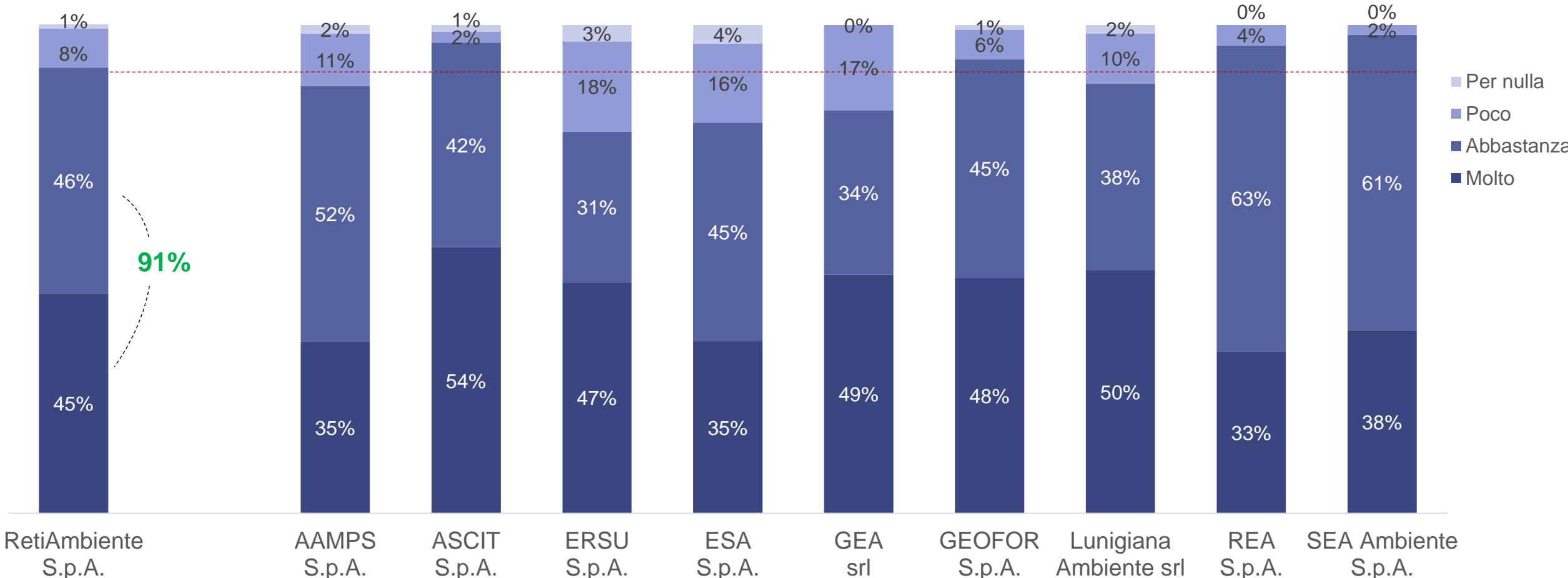


# Risultati RetiAmbiente e SOL

# Soddisfazione generale

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

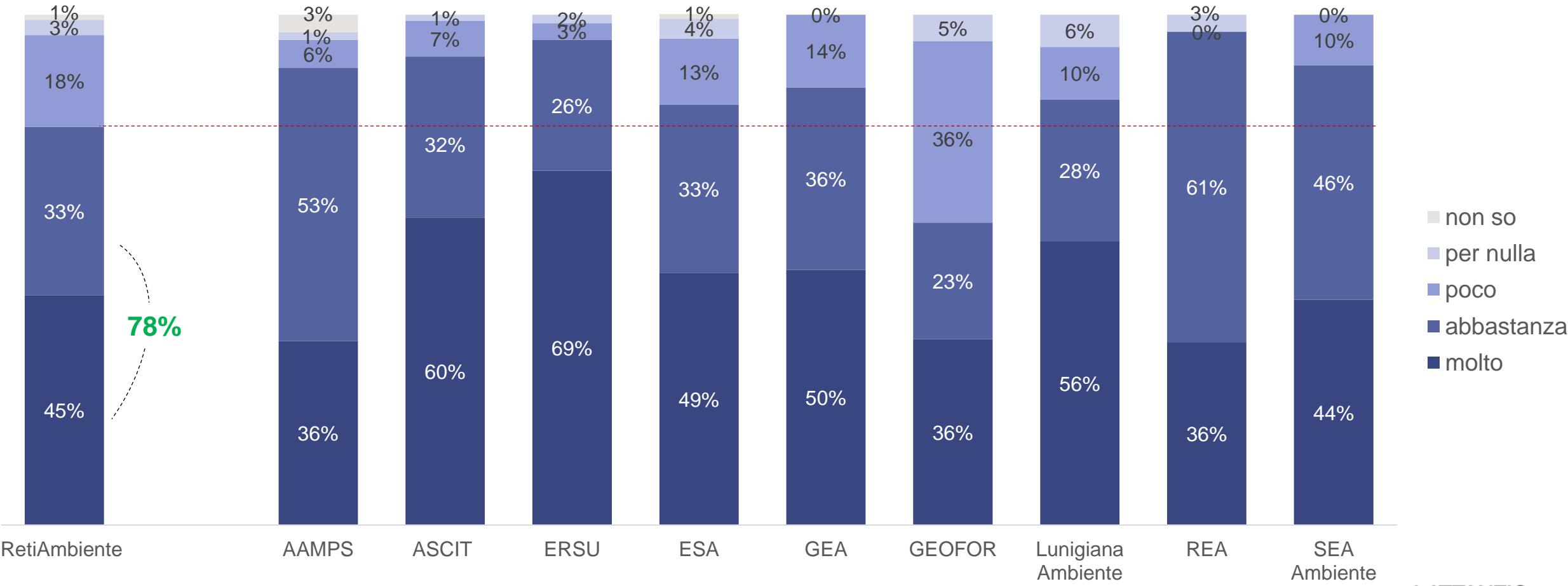
In totale, considerando tutti gli aspetti del servizio di **raccolta rifiuti**, quanto ne è soddisfatto?



## Porta a porta: soddisfazione complessiva

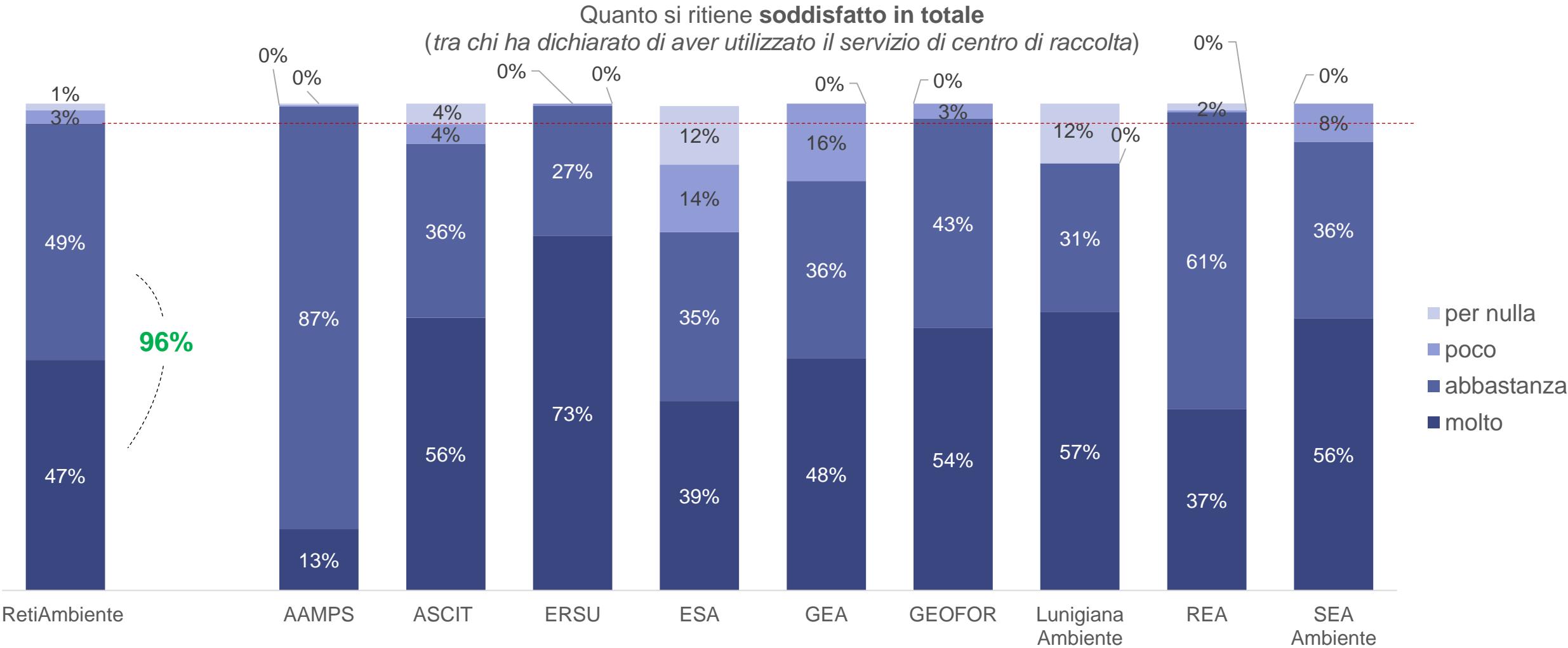
Nelle singole SOL, la soddisfazione complessiva si conferma positiva. Percentuale di soddisfazione inferiore per GEOFOR S.p.A.

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



## Centro di raccolta: soddisfazione complessiva

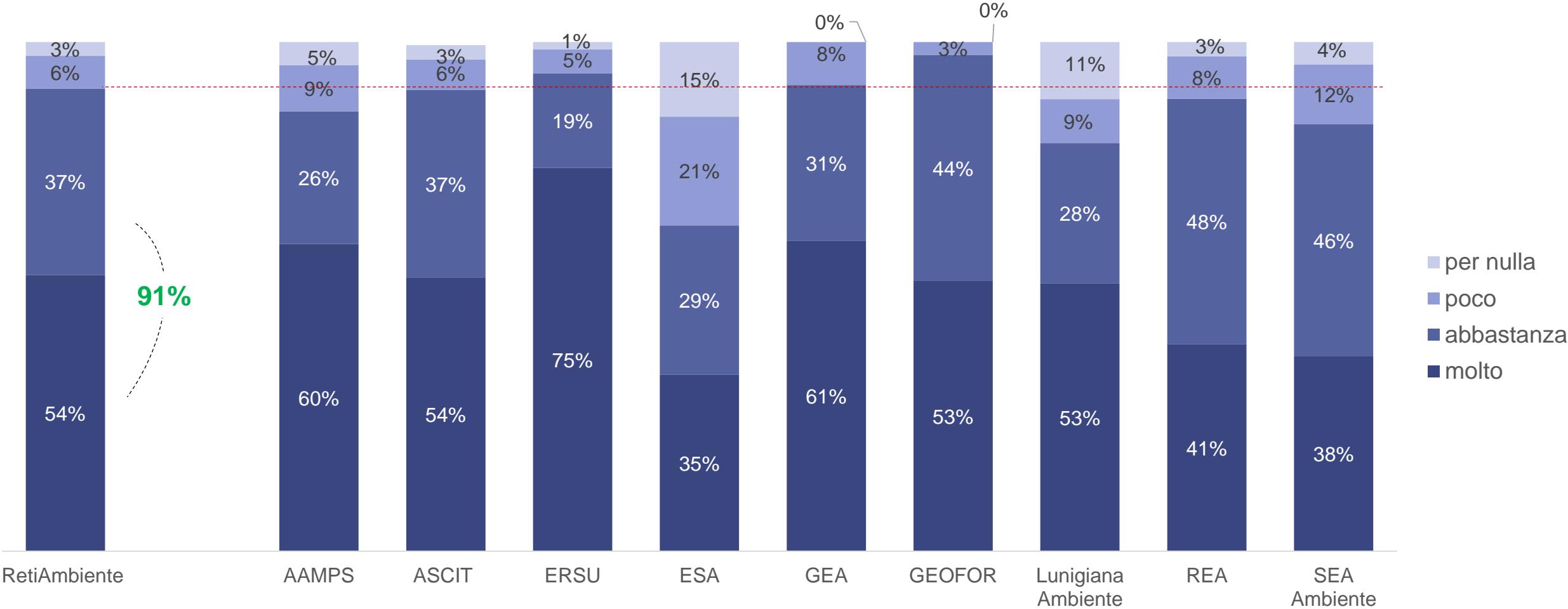
Alta soddisfazione complessiva. ESA S.p.A. e Lunigiana Ambiente S.r.l. leggermente sotto la media.



# Ritiro ingombranti: soddisfazione complessiva

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

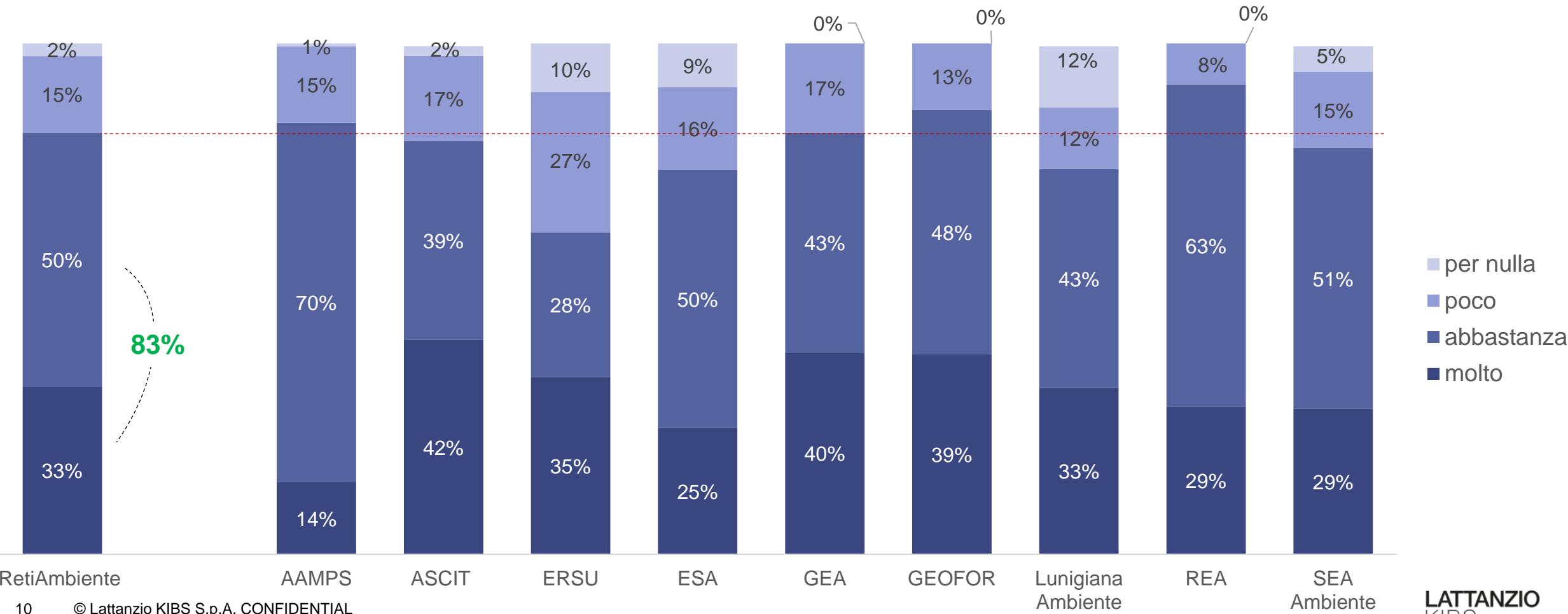
Quanto si ritiene **soddisfatto complessivamente...**



## Spazzamento meccanico e manuale delle strade: soddisfazione complessiva

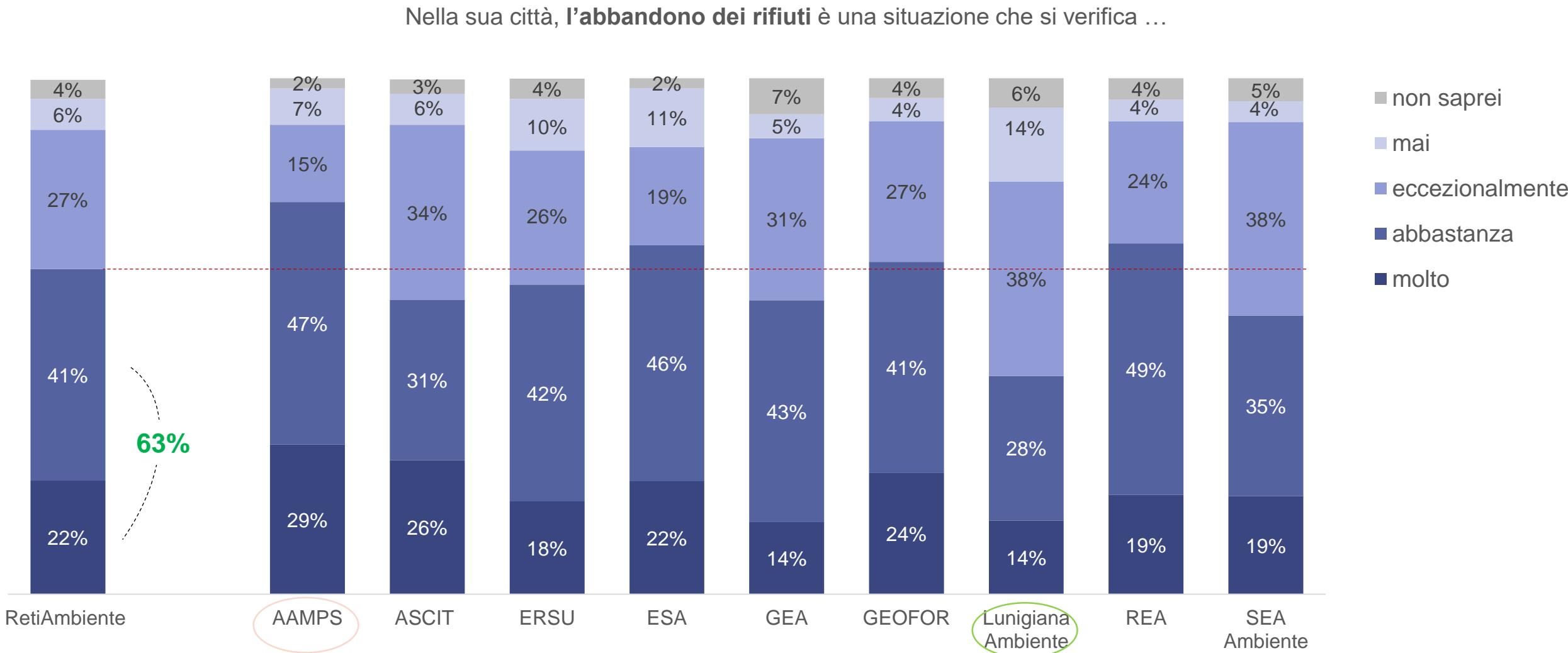
Alta soddisfazione generale. Le maggiori criticità vengono da ERSU S.p.A.

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



## Abbandono dei rifiuti

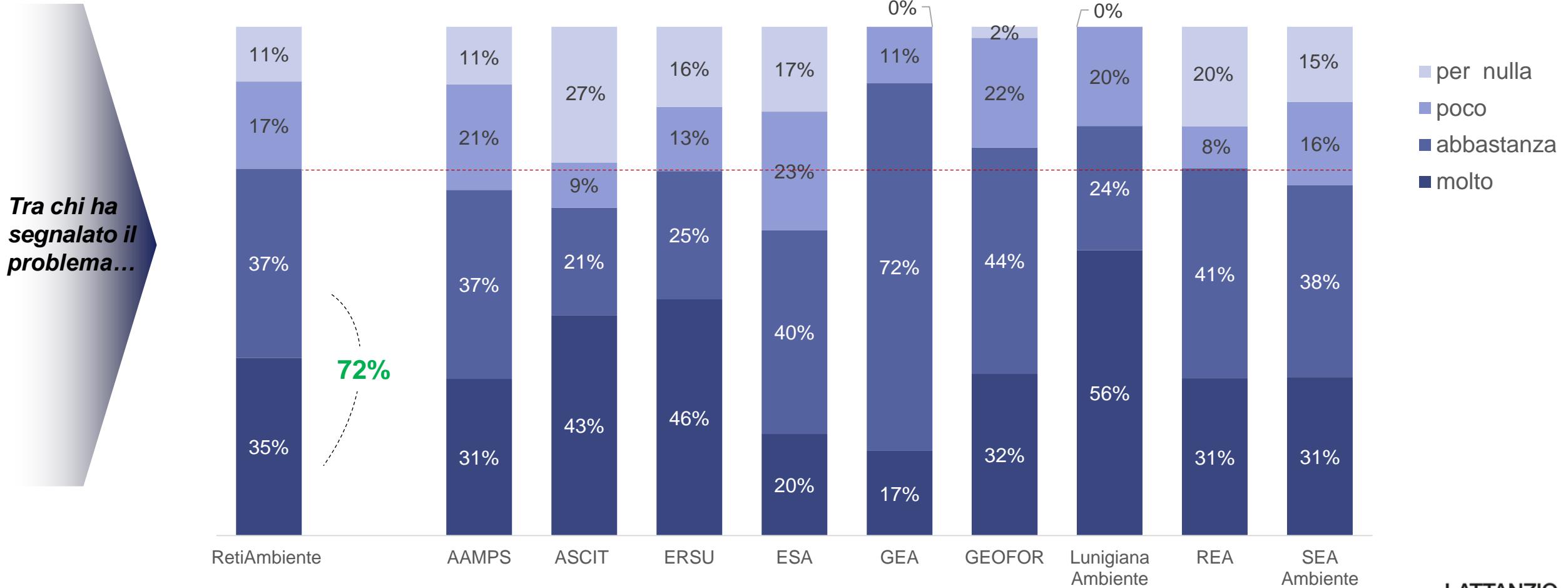
L'abbandono dei rifiuti si verifica nella maggior parte delle SOL, maggiori criticità nel Comune servito da AAMPS S.p.A.



## 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.

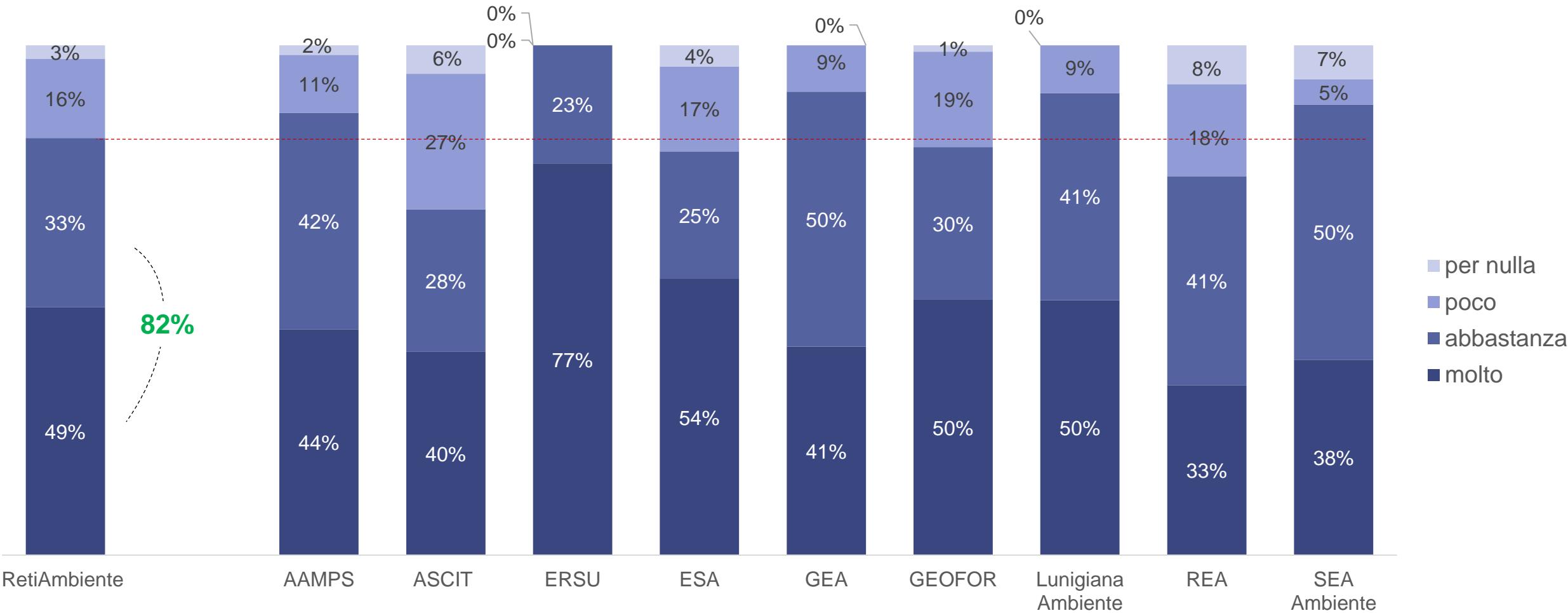
Quanto è soddisfatto del tempo d'intervento per la risoluzione della problematica segnalata?



# Servizio web: soddisfazione complessiva

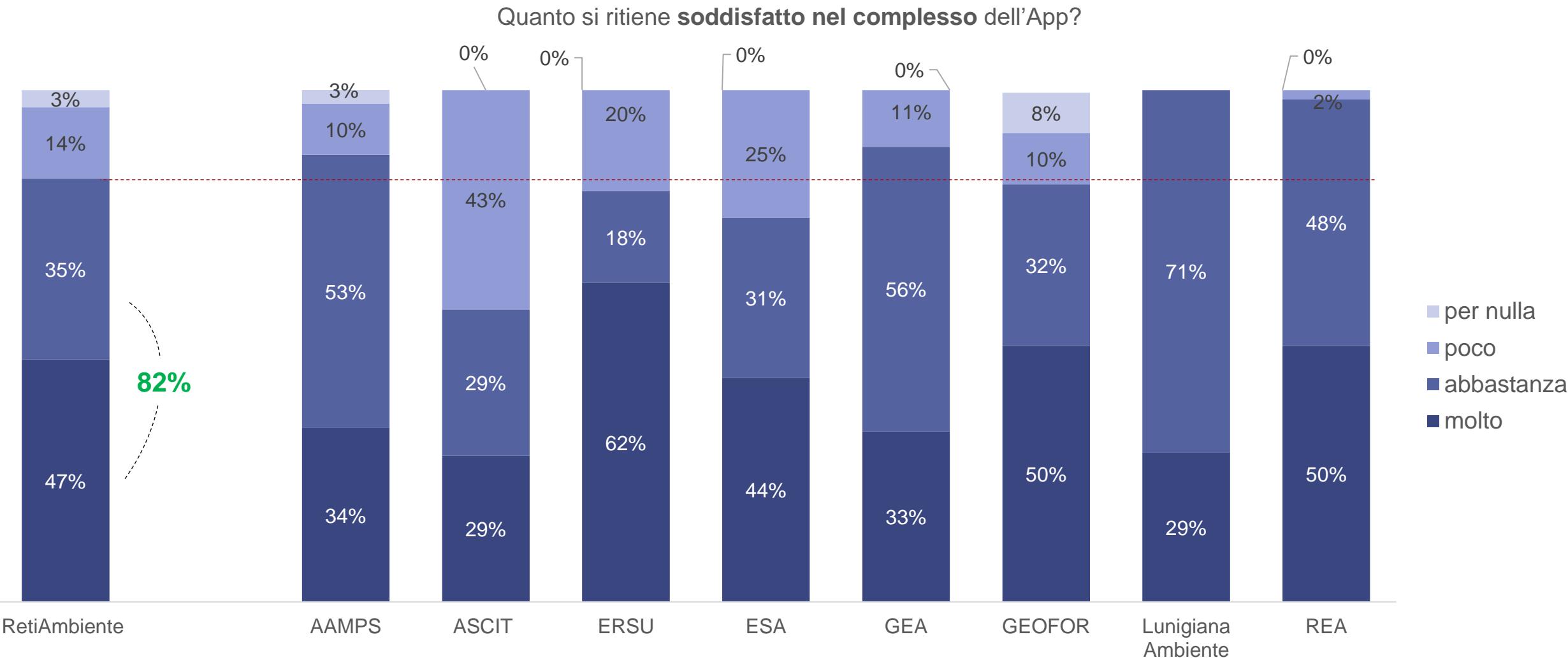
Livello di soddisfazione complessiva inferiore per ASCIT S.p.A.

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



# App: soddisfazione complessiva

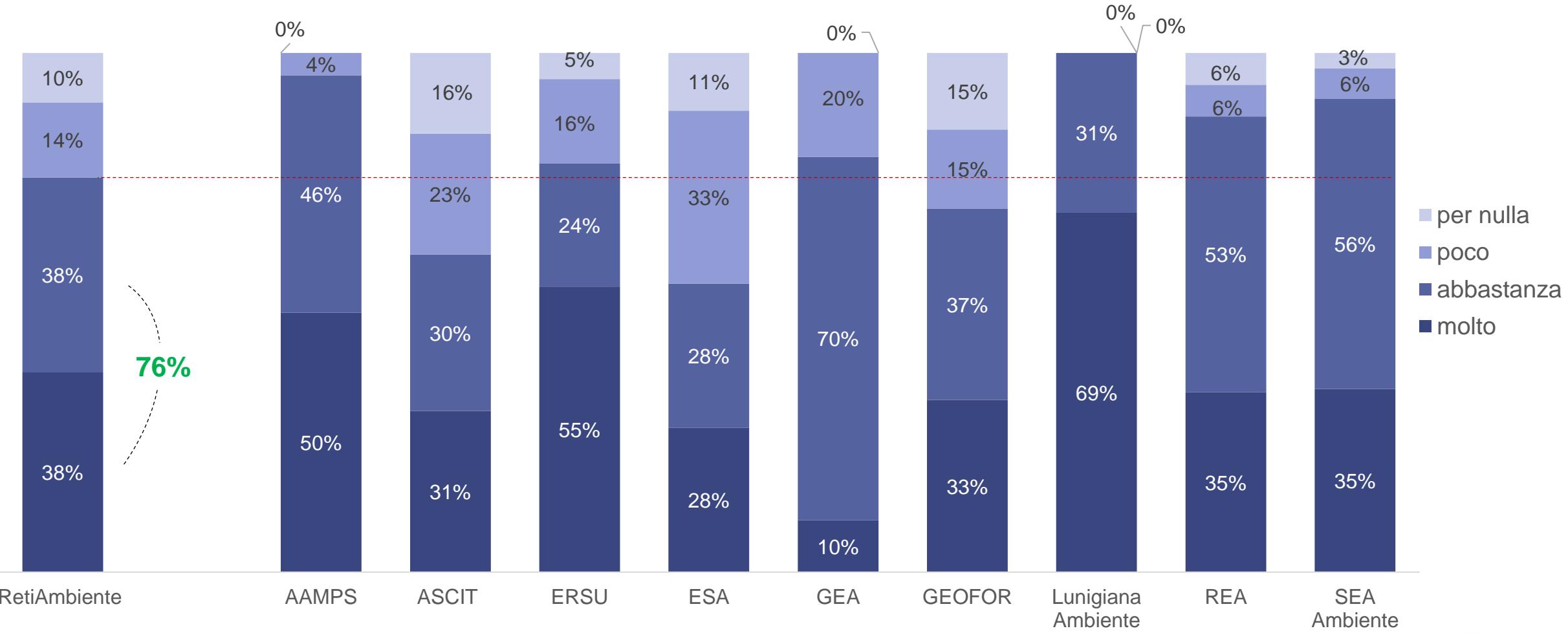
Soddisfazione complessiva positiva. Criticità espresse dagli utenti di ASCIT S.p.A.



## Relazioni allo sportello: soddisfazione complessiva

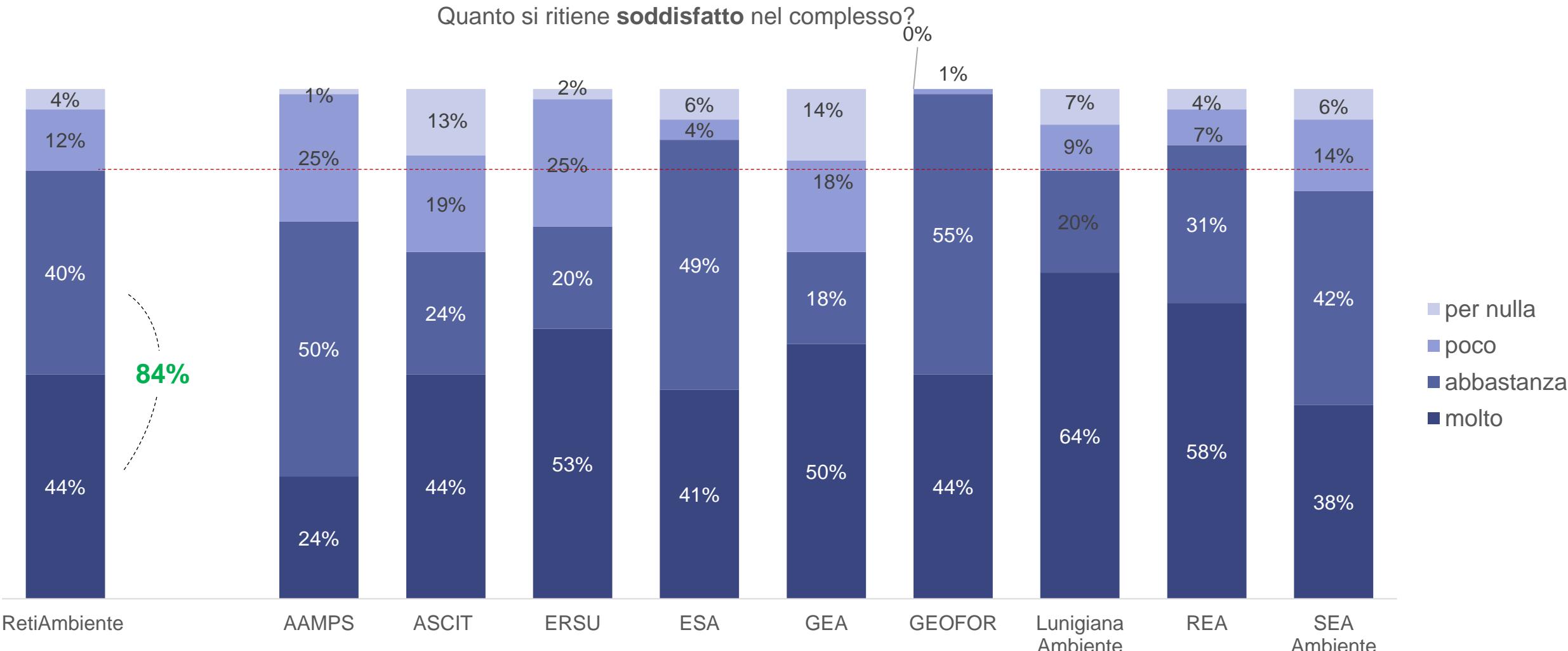
3 utenze su 4 sono complessivamente soddisfatte. Margini di miglioramento per ASCIT S.p.A. ed ESA S.p.A.

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



## Numeri verdi: 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.



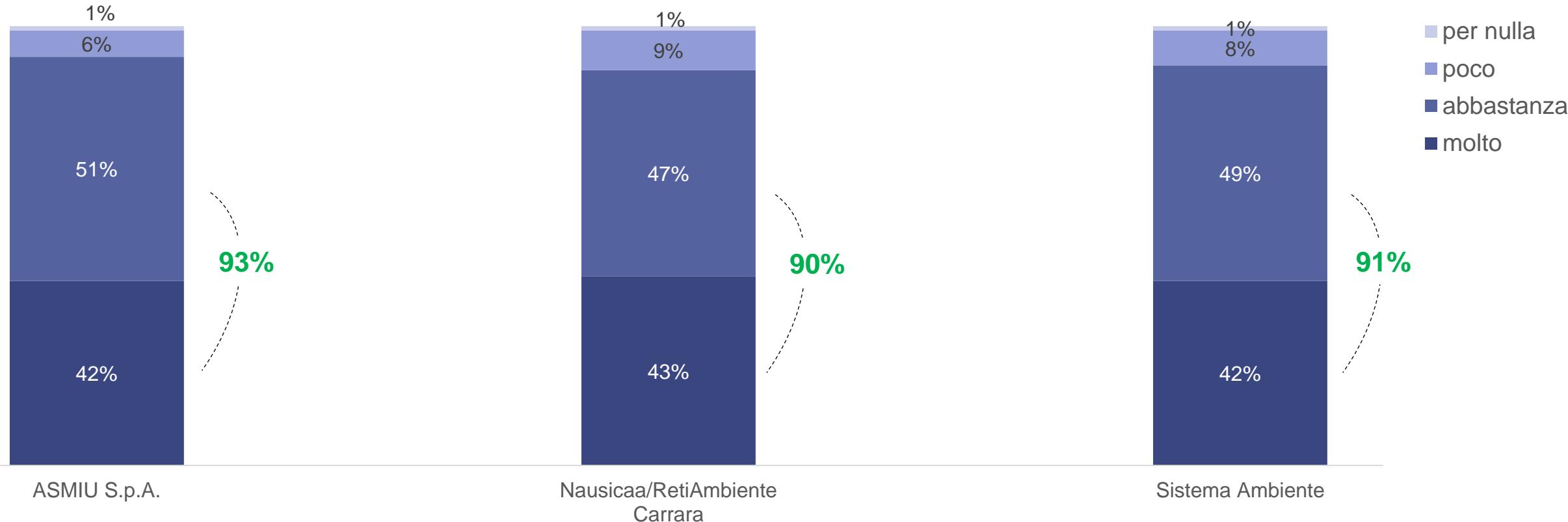


# **Risultati Comuni in salvaguardia (Massa, Carrara, Lucca)**

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

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

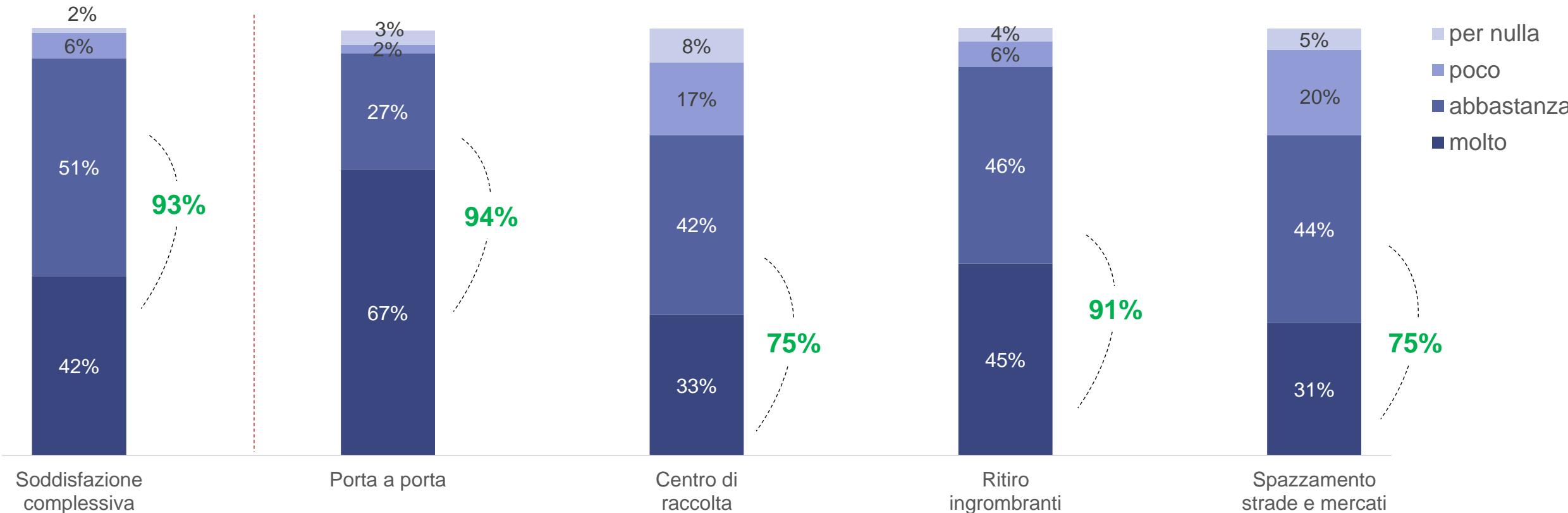
Quanto si ritiene soddisfatto in generale ...



## 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.

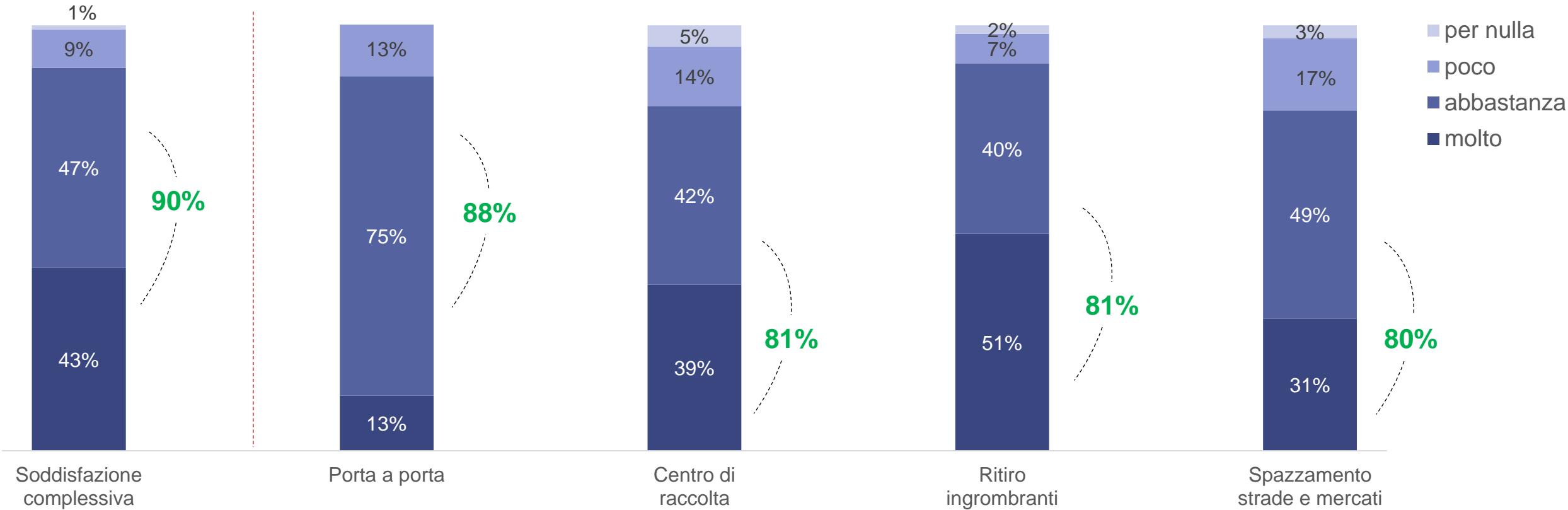
Quanto si ritiene soddisfatto in generale ...



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

Alta soddisfazione, distribuita per tutti i servizi.

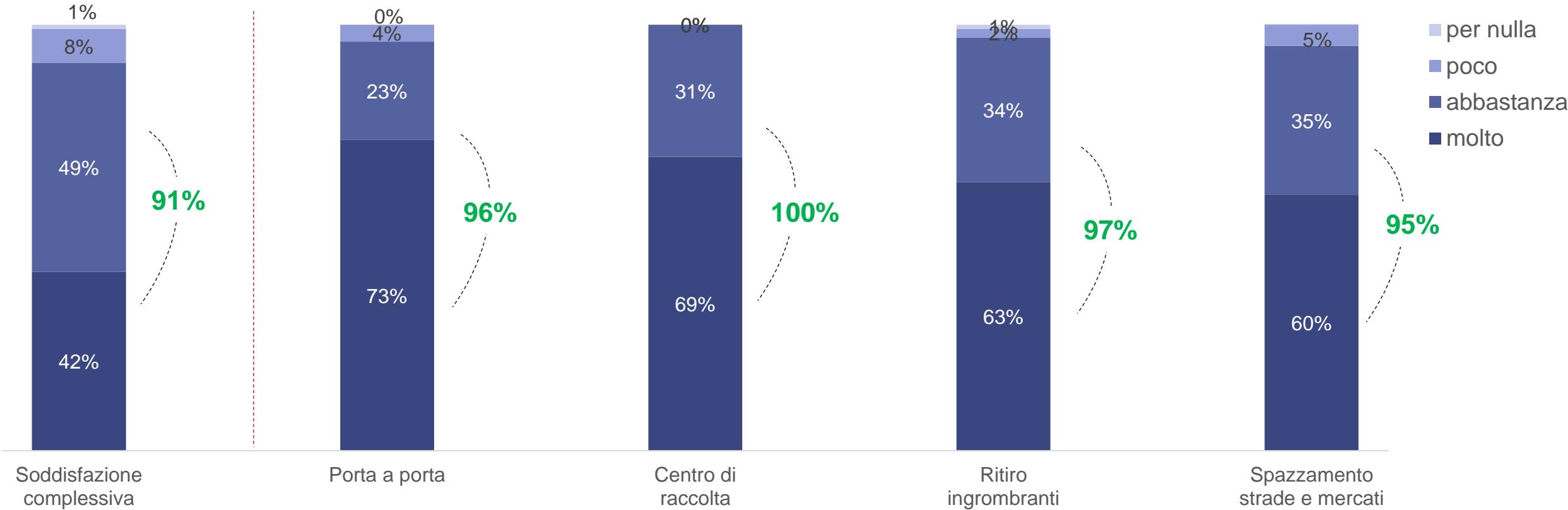
Quanto si ritiene soddisfatto in generale ...



# Sistema Ambiente - Comune di Lucca: soddisfazione nel dettaglio

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

Quanto si ritiene soddisfatto in generale ...



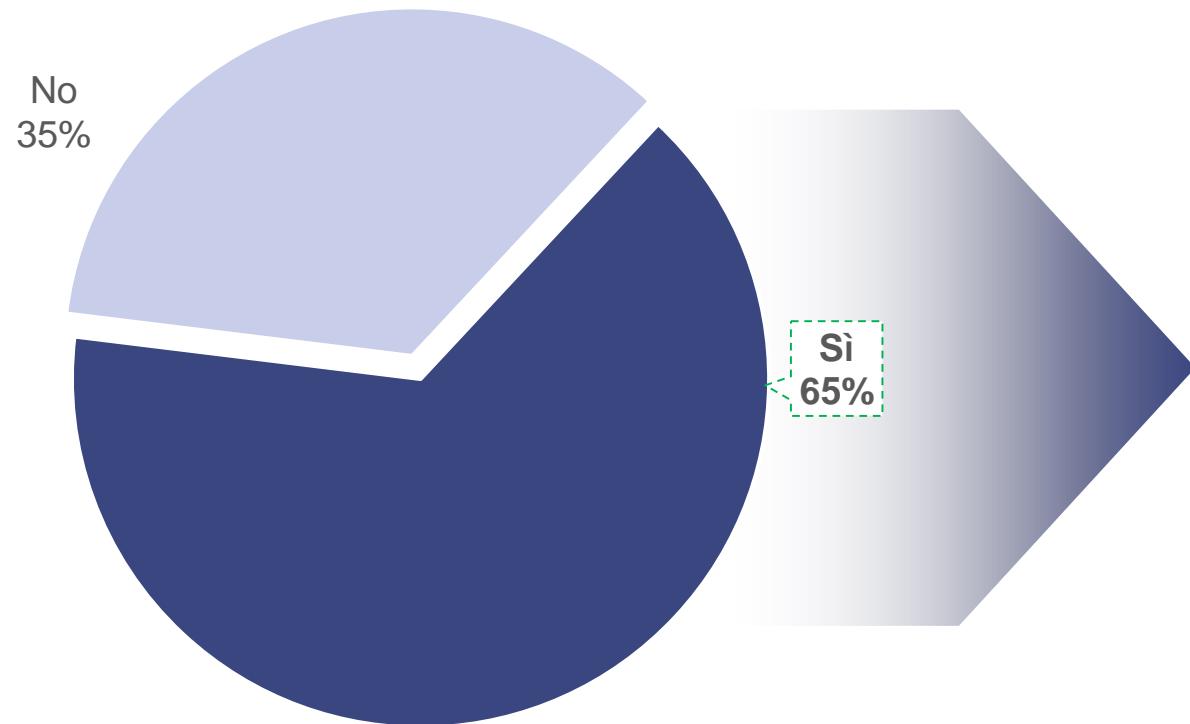


# Risultati Uffici tecnici comunali

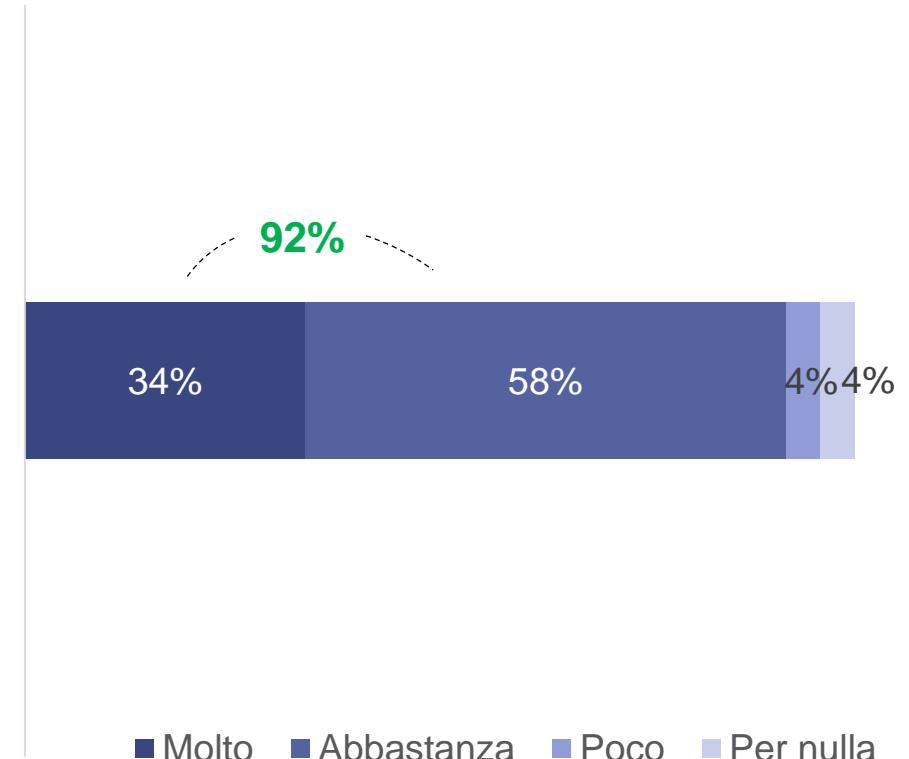
## A.T.O Toscana Costa: Servizi erogati

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?

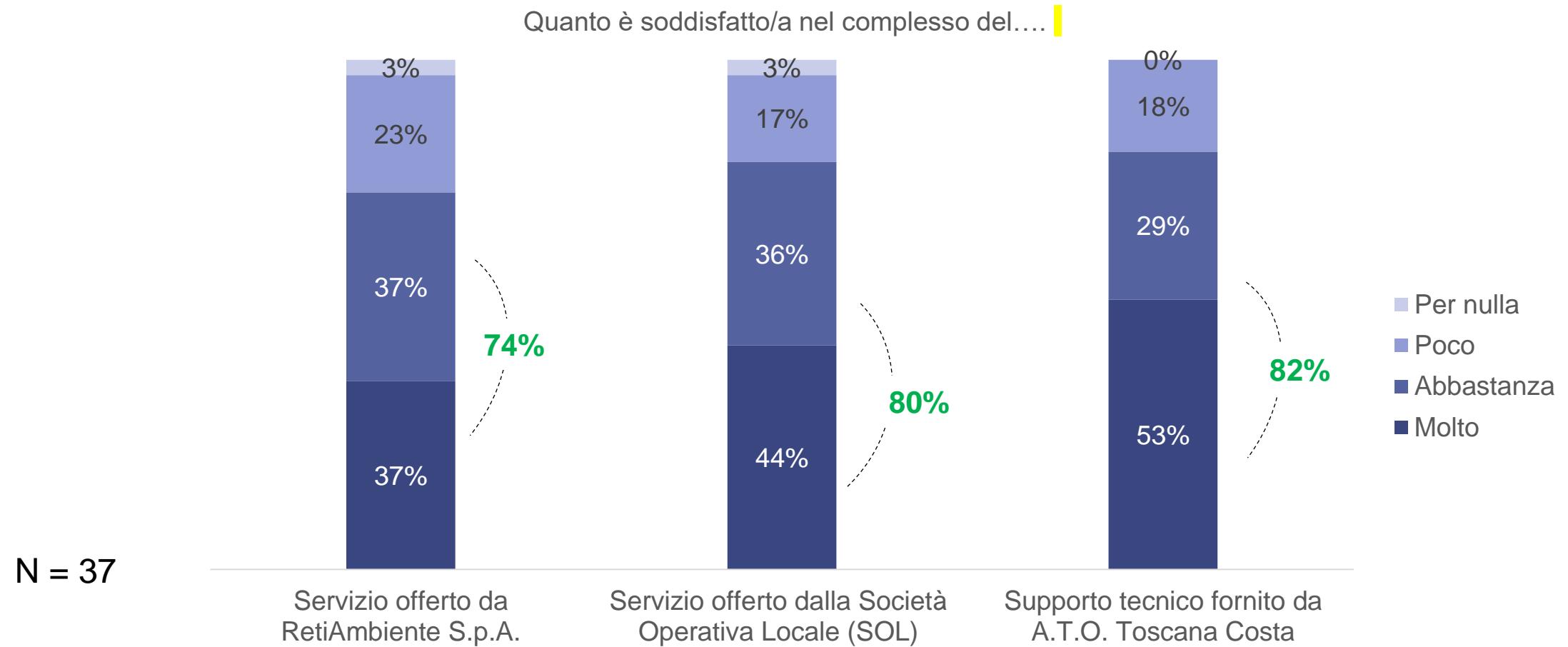


Se sì, ritiene siano utili?



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

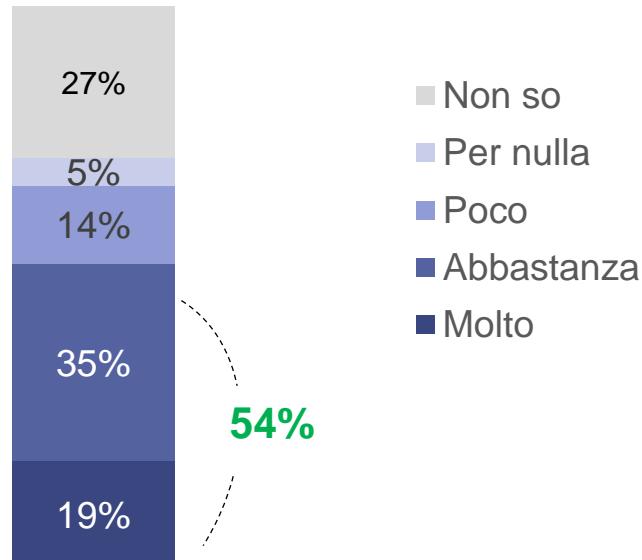
Diffusa soddisfazione per il supporto tecnico fornito da A.T.O e per il servizio offerto dalle S.O.L.  
Più contenuta la soddisfazione per RetiAmbiente S.p.A.



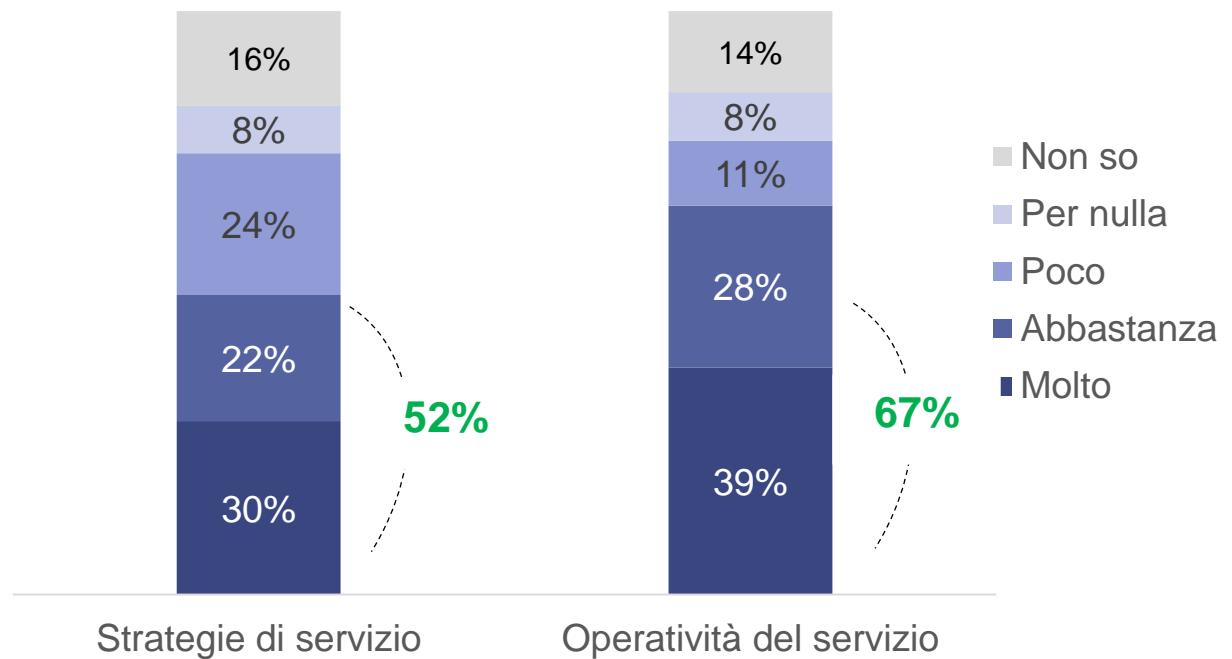
## RetiAmbiente S.p.A. e A.T.O.: coinvolgimento e collaborazione

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...

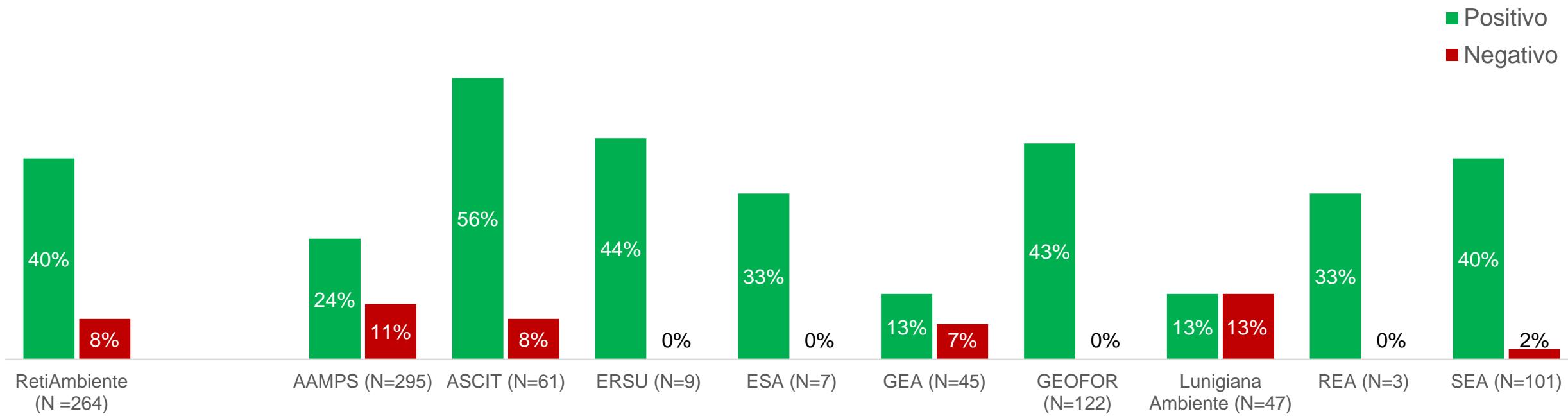




# Risultati Analisi del Web

## 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



LATTANZIO  
■■KIBS

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

[info@lattanziokibs.com](mailto:info@lattanziokibs.com)  
[www.lattanziokibs.com](http://www.lattanziokibs.com)

knowledge intensive business services