

03 GEST
PROTOCOLLO:
2388171
Del **29/10/2024**
Tipologia:
AREA ENTI
Operatore n.: 2
Progressivo: 2388173



Un Progetto di Customer Satisfaction Audit per Gest

VII Edizione

29 ottobre 2024

Agenda

1

Impianto progettuale

2

Key points

3

Customer Satisfaction KPI

4

Mappa delle priorità di intervento

5

Confronti con il BICSI

6

Gestione dei rifiuti e pulizia delle strade: principali problemi e aspetti da migliorare

7

Contatto con l'operatore e stazioni ecologiche

8

Leve per incrementare la raccolta differenziata e rinunce per contenere il costo della bolletta

Obiettivi del progetto di ricerca

1

ASCOLTARE

Prosegue il percorso di “ascolto” della voce dei clienti/utenti, avviato da **Gest** nel **2012** con modalità biennale, per valutare lo standard dei servizi erogati, secondo la percezione di chi li utilizza

2

COMPRENDERE/
MISURARE

Individuare le **determinanti della soddisfazione**, **misurare** la **qualità percepita** del servizio, in tutte le sue componenti, e verificare i cambiamenti intercorsi

3

AGIRE PER IL
MIGLIORAMENTO E
PER VALORIZZARE
AREE DI FORZA

Identificare «**dove**» **intervenire** per colmare eventuale **gap tra percepito e offerto**, per **valorizzare punti di forza**, alimentando così **il miglioramento continuo** in funzione dei bisogni degli utenti e dei continui cambiamenti che caratterizzano la domanda

Perché misurare la soddisfazione degli utenti

- Accorciare le «distanze» con i propri utenti
- Indirizzare risorse economiche ed umane verso i reali problemi del cittadino-cliente
- Ottimizzare i costi con evidenti vantaggi anche per i clienti
- Aumentare la credibilità e migliorare l'immagine sul territorio



- Mettere «a fuoco» le proprie esigenze
- Essere coinvolto nella gestione del servizio pubblico
- Sentirsi anche «responsabile» della qualità del servizio erogato

- Ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che l'utenza esprime
- Attivare un canale di comunicazione alternativo e complementare a quelli esistenti
- Riprogettare il sistema di erogazione dei servizi anche secondo il «valore» dal punto di vista dell'utente

Aspetti metodologici



UNIVERSO E CAMPIONE

UNIVERSO

- Circa **158 mila utenze**
- **24** comuni gestiti da **4** operatori

Comuni di:

Gesenu	Todi, Bastia Umbria, Bettona, Torgiano, Perugia
ECE	Assisi, Valfabbrica
Sia	Cannara, Collazzone, Deruta, Fratta Todina, Marsciano, Massa Martana, Montecastello di Vibio, San Venanzo
TSA	Castiglione del Lago, Città della Pieve, Corciano, Magione, Paciano, Panicale, Passignano sul Trasimeno, Piegara, Tuoro sul Trasimeno

CAMPIONE

- **1.407 INTERVISTE**



FIELDWORK

- Le **interviste** sono state condotte telefonicamente (C.A.T.I.) nel periodo luglio-metà settembre 2024 da intervistatori specializzati in attività di rilevazione B2C
- Le interviste sono state condotte con il capofamiglia o con la persona che si occupa dei rapporti con l'Azienda che è responsabile nel comune della fornitura dei servizi di: raccolta rifiuti, pulizia strade, centri comunali di raccolta

In fase di elaborazione, i dati sono stati ponderati in base alla composizione dell'universo di riferimento per comune

Topics della ricerca e lettura informazioni

LA VOCE «IN DIRETTA» DEI CLIENTI

- **Verbalizzazioni**
spontanee sui singoli
aspetti



SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA



- **Soddisfazione “overall”** servizio raccolta rifiuti
- **8 Aspetti** raccolta porta a porta/condominiale
- **Problemi** dell’attuale gestione rifiuti
- **Leve** per **incentivare una corretta pratica di differenziazione dei rifiuti**
- **Rinunce** per **ridurre il costo del servizio**

STAZIONI ECOLOGICHE



- **Utilizzo** e motivi di **non utilizzo** delle riciclerie
- **4 aspetti di soddisfazione***

SERVIZIO DI PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI

- **Soddisfazione “overall”** servizio pulizia strade e marciapiedi
- **Aspetti da migliorare** del servizio di pulizia strade e marciapiedi



RELAZIONE CON L’AZIENDA



- Modalità di **contatto** con operatore **ultimi 12 mesi**
- **Soddisfazione su 5 aspetti** di relazione**

Nota: sul servizio pulizia strade e marciapiedi sono stati esclusi i comuni (Cannara e Fratta Todina) non gestiti dalla Società; sui fattori delle stazioni ecologiche il comune di Cannara

1

TOTALE

2

GESTORE:
GESENU
ECE
SIA
TSA

3

TREND: 2018-2024

4

COMUNI: 24 comuni

5

BICSI***
Std nazionali
Std territoriali

* I fattori sono stati proposti a chi ha usufruito del servizio

** I fattori sono stati proposti a chi ha avuto contatti nell’ultimo anno

*** Il BICSI (Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index) è la ricerca svolta da Cerved con l’obiettivo di supportare le attività di rilevazione della Customer Satisfaction delle aziende che operano in questo mercato, consentendo il confronto delle proprie performance con gli standard di mercato nazionali e territoriali

Agenda

1

Impianto progettuale

2

Key points

3

Customer Satisfaction KPI

4

Mappa delle priorità di intervento

5

Confronti con il BICSI

6

Gestione dei rifiuti e pulizia delle strade: principali problemi e aspetti da migliorare

7

Contatto con l'operatore e stazioni ecologiche

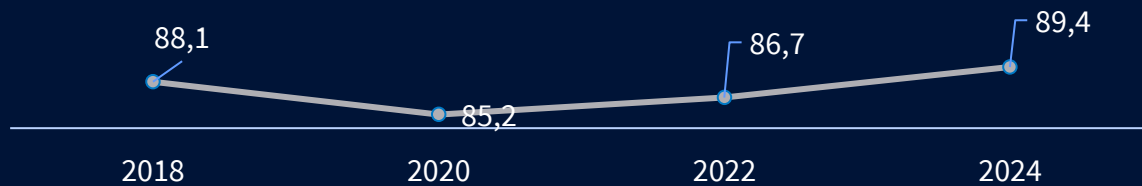
8

Leve per incrementare la raccolta differenziata e rinunce per contenere il costo della bolletta

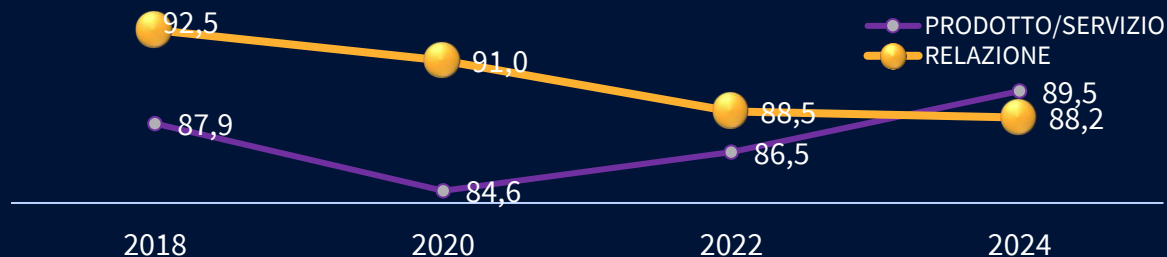
Customer Satisfaction KPI

- Dopo la flessione registrata nel periodo dell'emergenza sanitaria, **migliora la performance complessiva di Gest**
- **Apprezzamento** dei fattori di **prodotto/servizio**, in particolare sulla **raccolta porta a porta**
- A livello di **singoli operatori** si conferma un **trend positivo per tutti e in tutte le aree**

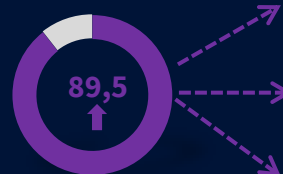
GEST- CUSTOMER SATISFACTION INDEX



MACRO FATTORI DI SODDISFAZIONE



FOCUS PRODOTTO-SERVIZIO 2024



SERVIZIO PORTA A PORTA

92,0



Focus slide successiva

STAZIONI ECOLOGICHE

92,2



Focus slide successiva

PULIZIA STRADE A MARCIAPIEDI

63,0



Focus slide successiva

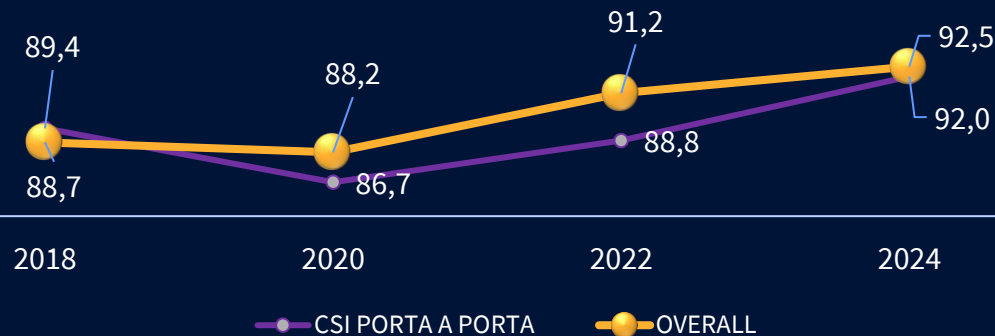
Customer Satisfaction KPI

- Sia la valutazione «razionale» (CSI) che quella «di pancia» (overall) **sono in crescita**.

Plus

Intervenire

GEST- FOCUS SERVIZIO PORTA A PORTA



INSIGHT SU ANDAMENTO INDICATORI PUNTUALI

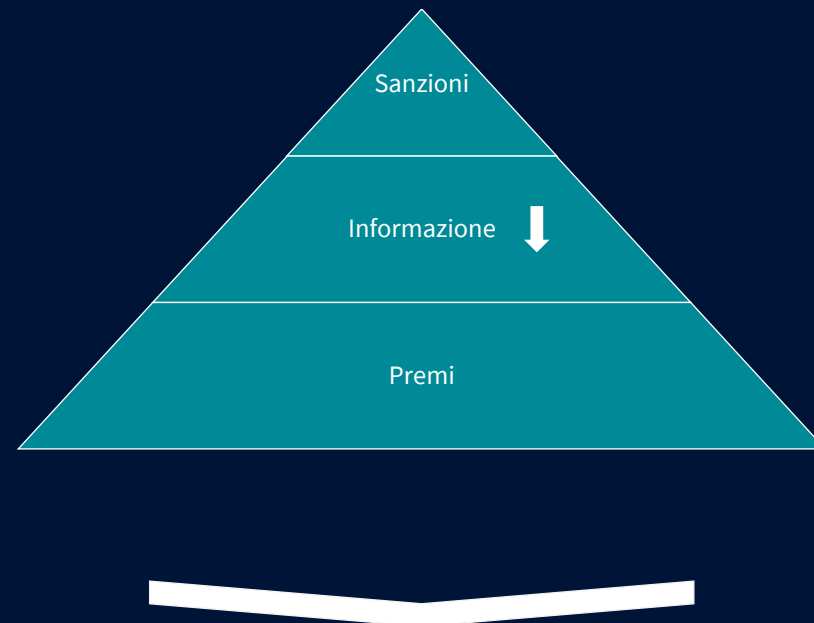
Aumenta la soddisfazione su diversi aspetti (raggiungendo o superando il 90%) tra cui: chiarezza materiale informativo per corretta separazione, frequenza raccolta organico e secco residuo, praticità contenitori della raccolta porta a porta e posizione contenitori organico

Nonostante i miglioramenti percepiti, la **frequenza della raccolta dei diversi tipi di rifiuti**, vista l'elevata importanza per gli utenti, rimane un elemento su cui prestare massima attenzione

Problematiche della gestione rifiuti e leve per incrementare differenziata



- Rimane al **primo posto** l'elemento **costo rispetto alla qualità**, vissuto come il principale **problema**
- **In aumento** la difficoltà di separare correttamente i rifiuti; così come il **mancato rispetto delle regole**
- Apparentemente la frequenza del prelievo non è vissuto come un «problema»



- Le **sanzioni si confermano** il primo strumento per spingere i cittadini ad una corretta differenziata
- Quest'anno si assiste ad un «**appiattimento**» delle **altre due leve**, con un calo dell'importanza dell'informazione (es. tavole rotonde/incontri, eventi)

Pulizia strade e marciapiedi

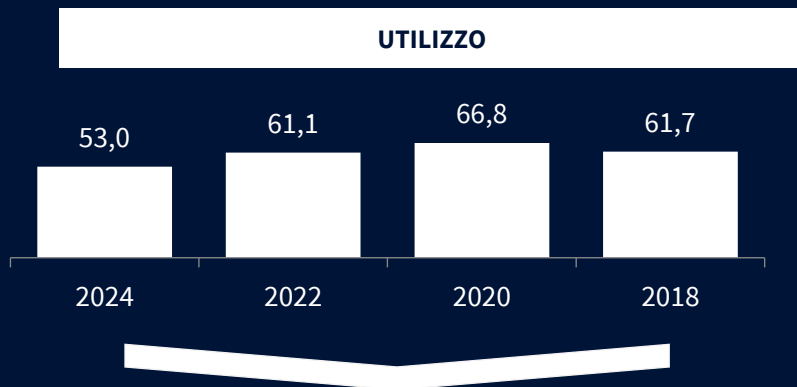


- Si mantiene **stabile, anche a livello di singoli gestori**, la soddisfazione verso il servizio di **pulizia di strade e marciapiedi**. Rimane tra gli aspetti su cui intervenite prioritariamente

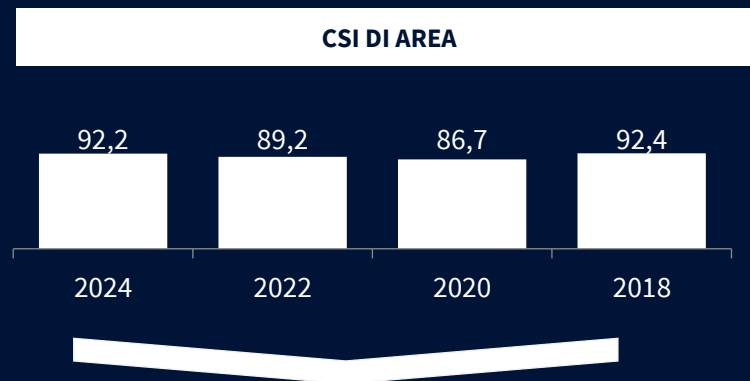


- Incrementare la **frequenza** (68% vs. 61% del 2022)
- Più cura, attenzione, **qualità del lavoro** svolto sulle strade, verso il verde e sui marciapiedi (14% vs. 5%)

Stazioni ecologiche



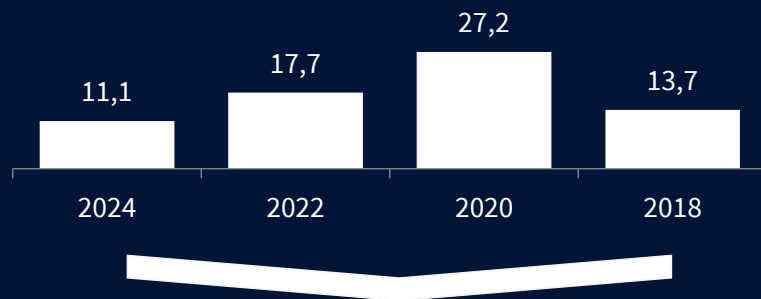
- **Si riduce** l'utilizzo delle riciclerie, per effetto dell'estensione del servizio domiciliare.
- Gli utenti **preferiscono** utilizzare il **prelievo a domicilio**, oppure sono **disincentivati** dalla lontananza, difficoltà di accesso, orari, rifiuti accettati,...



- Trend in ascesa e ritorno ai livelli del 2018
- **Aumenta** la soddisfazione verso la **praticità e facilità d'uso dei contenitori** e **giorni e orari di apertura**, che rimangono tuttavia **l'aspetto più insoddisfacente**

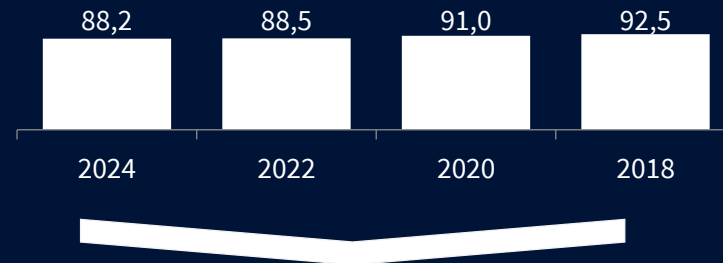
Relazione con operatore

CONTATTO ULTIMI 12 MESI



Molto contenuta e in calo rispetto a due anni fa la relazione con l'operatore.

CSI DI AREA



- **Trend stazionario** rispetto a due anni fa.
- **L'accessibilità telefonica** il fattore con più **insoddisfatti** (28%)
- **Orari di apertura degli uffici** e cortesia degli operatori gli aspetti sui quali c'è **maggiore soddisfazione** (98%)

Agenda

1

Impianto progettuale

2

Key points

3

Customer Satisfaction KPI

4

Mappa delle priorità di intervento

5

Confronti con il BICSI

6

Gestione dei rifiuti e pulizia delle strade: principali problemi e aspetti da migliorare

7

Contatto con l'operatore e stazioni ecologiche

8

Leve per incrementare la raccolta differenziata e rinunce per contenere il costo della bolletta

Customer Satisfaction Index (CSI)

- **Ottimo l'indicatore «costruito» di Gest** che oscilla, nelle diverse aree, tra 88 e 92

	TOTALE	OPERATORE			
		GESENU	ECE	SIA	TSA
CSI Complessivo	89,4	87,3	90,8	93,1	92,7
CSI parziale "Prodotto« (include oltre al porta a porta e stazioni ecologiche, anche il servizio di pulizia strade e marciapiedi)	89,5	87,4	91,1	92,9	92,6
CSI parziale "Relazione"	88,2	85,7	n.s.	97,9	95,1
CSI parziale "Servizio porta a porta"	92,0	89,9	94,5	95,4	95,2
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	92,2	91,4	92,5	94,2	93,0

Il CSI è costruito tramite le seguenti fasi: definizione per ciascuna caratteristica/fattore di soddisfazione di un indicatore sintetico di soddisfazione (dato dalla quota di clienti soddisfatti o soddisfatti oltre le aspettative); ponderazione di tale indicatore con l'importanza del singolo fattore misurata in base alle percezioni dei clienti e con la numerosità delle valutazioni su ciascuno di essi.

CSI Prodotto: include gli 8 fattori inerenti la modalità di raccolta porta a porta, valutati da tutti gli utenti; i 4 fattori inerenti le stazioni ecologiche, valutati da chi ha effettivamente sperimentato il servizio e la valutazione sul servizio di pulizia di strade e marciapiedi espressa da tutti

CSI Relazione: include i 5 fattori inerenti la relazione con l'operatore valutati dai cittadini interessati.

CSI Servizio porta a porta: include 8 fattori inerenti la modalità di raccolta porta a porta

CSI Stazioni Ecologiche: include 4 fattori inerenti le stazioni ecologiche

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

Nota: Per ECE il 96% degli utenti non ha avuto contatti con l'operatore; percentuale inferiore rispetto alla precedente rilevazione. Il dato quindi non risulta significativo e confrontabile con il passato

Customer Satisfaction Index (CSI): trend per operatore

- **Prosegue il miglioramento dell'operatività complessiva di Gest**
- A livello di **singoli operatori** si conferma un **trend positivo per tutti e in tutte le aree**

	TOTALE				GESENU				ECE				SIA				TSA			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
CSI Complessivo	89,4	86,7	85,2	88,1	87,3	85,3	83,9	87,1	90,8	88,8	86,5	90,3	93,1	90,3	89,2	89,4	92,7	87,9	86,8	89,9
CSI parziale "Prodotto"	89,5	86,5	84,6	87,9	87,4	85,0	83,1	86,7	91,1	89,5	85,3	90,0	92,9	90,1	88,7	89,0	92,6	87,9	86,6	90,0
CSI parziale "Relazione"	88,2	88,5	91,0	92,5	85,7	89,5	90,1	92,2	n.s.	72,9	95,4	96,8	97,9	94,4	94,6	95,9	95,1	86,6	89,2	86,2
CSI parziale "Servizio porta a porta"	92,0	88,8	86,7	89,4	89,9	87,1	85,0	87,8	94,5	92,2	88,9	92,7	95,4	92,3	90,4	91,4	95,2	90,4	89,1	91,6
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	92,2	89,2	86,7	92,4	91,4	87,4	86,0	91,9	92,5	94,2	84,6	94,3	94,2	94,7	91,7	93,3	93,0	89,3	87,5	93,0

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla rilevazione precedente

Nota: Per ECE il 96% degli utenti non ha avuto contatti con l'operatore; percentuale inferiore rispetto alla precedente rilevazione. Il dato quindi non risulta significativo e confrontabile con il passato

Customer Satisfaction Index (CSI): analisi per comune

- Gli utenti di **Bastia Umbra** e **Torgiano** premiano Gesenu soprattutto nella valutazione del servizio reso dalla **stazioni ecologiche**
- Le **complessità** nella gestione del servizio di igiene ambientale, in senso lato, di un comune più grande si riflettono negli **indicatori di soddisfazione dell'utenza di Perugia**, pur in un **contesto comunque positivo**

	ECE			GESENU					
	TOTALE	Assisi	Valfabbrica	TOTALE	Bastia Umbra	Bettona	Todi	Torgiano	Perugia
CSI Complessivo	90,8	90,2	97,5	87,3	92,6	90,9	89,0	93,9	86,1
CSI parziale "Prodotto"	91,1	90,5	97,5	87,4	92,6	90,3	88,8	94,2	86,2
CSI parziale "Relazione"	n.s.	n.s.	-	85,7	92,0	98,1	93,6	87,8	83,2
CSI parziale "Servizio porta a porta"	94,5	94,0	99,0	89,9	94,6	93,1	93,0	94,1	88,7
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	92,5	92,3	97,3	91,4	99,5	93,0	93,6	98,2	89,6

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

Il simbolo «-» significa che nessun intervistato ha valutato il fattore

Nota: Per ECE il 96% degli utenti non ha avuto contatti con l'operatore; percentuale inferiore rispetto alla precedente rilevazione. Il dato quindi non risulta significativo e confrontabile con il passato

Customer Satisfaction Index (CSI): analisi per comune

Allineate tra i vari comuni le valutazioni sugli **aspetti di prodotto** (porta a porta, ricicleria, pulizia di strade e marciapiedi). L'indicatore resta inferiore a 90/100 solo in 2 comuni (Città della Pieve e Passignano sul Trasimeno) sui 9 dell'area (per effetto tra l'altro della valutazione sulle stazioni ecologiche)

In **2 comuni** (Castiglione del Lago e Magione) ottime le valutazioni sul **porta a porta**

	TSA									
	TOTALE	Castiglione del Lago	Città della Pieve	Corciano	Magione	Paciano	Panicale	Passignano sul Trasimeno	Piegaro	Tuoro sul Trasimeno
CSI Complessivo	92,7	95,1	88,6	93,3	92,8	91,7	89,9	89,2	92,7	91,2
CSI parziale "Prodotto"	92,6	95,0	88,7	93,0	92,9	92,4	90,3	89,4	92,7	91,3
CSI parziale «Relazione»*	95,1	100,0	57,1	97,6	88,9	79,2	50,0	57,1	-	86,7
CSI parziale "Servizio porta a porta"	95,2	97,1	91,6	95,1	97,3	93,7	92,6	92,2	94,7	93,4
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	93,0	94,9	88,1	93,9	89,7	94,6	96,4	87,0	95,3	96,8

Non emergono differenze significative rispetto al Totale

Il simbolo «_» significa che nessun intervistato ha valutato il fattore

* Bassa numerosità di rispondenti sui singoli comuni

Customer Satisfaction Index (CSI): analisi per comune

L'indicatore di **prodotto** è **inferiore a 90/100** in 2 comuni su 8 (Collazzone e Monte Castello di Vibio)

Molto bene il **servizio porta a porta** a **Fratta Todina** e **Deruta**

	SIA								
	TOTALE	Cannara	Collazzone	Deruta	Fratta Todina	Marsciano	Massa Martana	Monte Castello di Vibio	San Venanzo
CSI Complessivo	93,1	95,6	89,0	92,3	98,8	92,6	94,3	88,6	91,2
CSI parziale "Prodotto"	92,9	95,5	88,7	92,1	98,8	92,6	94,2	88,6	91,2
CSI parziale «Relazione» *	97,9	100,0	100,0	100,0	-	93,2	100,0	-	-
CSI parziale "Servizio porta a porta"	95,4	95,5	91,0	96,4	98,4	95,3	95,3	89,9	94,3
CSI parziale «Stazioni Ecologiche»	94,2	n.r.	100,0*	89,5	100,0*	95,7	100,0*	100,0*	87,5*

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

* bassa numerosità di rispondenti sui singoli comuni

Customer Satisfaction Index (CSI): trend per comune

Non si osservano variazioni significative nel livello di soddisfazione dei comuni serviti da Gesenu rispetto a due anni fa.

	GESENU																			
	Bastia Umbra				Todi				Torgiano				Bettona				Perugia			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
CSI Complessivo	92,6	88,6	89,3	89,2	89,0	87,9	87,5	87,5	93,9	90,3	88,0	82,0	90,9	83,6	83,5	88,6	86,1	84,5	82,7	87,0
CSI parziale "Prodotto"	92,6	88,2	88,6	89,0	88,8	87,5	87,6	87,2	94,2	90,0	87,9	81,9	90,3	82,7	82,2	88,4	86,2	84,2	81,8	86,6
CSI parziale "Relazione"	92,0	96,9	94,5	93,4	93,6	100,0	87,3	96,4	87,8	94,5	88,7	83,3	98,1	95,1	95,9	100,0	83,2	88,2	89,8	92,3
CSI parziale "Servizio porta a porta"	94,6	91,3	90,0	90,6	93,0	90,1	88,7	88,1	94,1	92,6	89,9	81,7	93,1	86,9	85,1	88,6	88,7	86,1	83,8	87,6
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	99,5	90,9	92,4	95,5	93,6	96,0	95,3	95,9	98,2	88,2	85,3	89,8	93,0	82,8	83,3	97,5	89,6	86,2	84,0	90,9

Non emergono differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Customer Satisfaction Index (CSI): trend per comune

Sostanziale stabilità che conferma la situazione di due anni fa

	ECE							
	Valfabbrica				Assisi			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
CSI Complessivo	97,5	95,1	94,3	93,4	90,2	88,1	85,6	90,0
CSI parziale "Prodotto"	97,5	95,3	94,2	93,4	90,5	88,9	84,2	89,7
CSI parziale "Relazione"	-	n.s.	n.s.	-	n.s.	72,2	95,3	96,8
CSI parziale "Servizio porta a porta"	99,0	98,4	97,1	95,1	94,0	91,5	87,9	92,4
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	97,3	92,0	94,8	95,6	92,3	94,6	83,2	94,2

Non emergono differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Customer Satisfaction Index (CSI): trend per comune

Non emergono differenze significative sui singoli comuni che nel **complesso presentano quasi sempre indicatori superiori a 90/100**

	SIA															
	Cannara				Deruta				Marsciano				Collazzone			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
CSI Complessivo	95,6	93,0	94,1	87,9	92,3	87,9	91,4	91,5	92,6	90,5	88,3	89,3	89,0	91,0	86,1	87,8
CSI parziale "Prodotto"	95,5	92,2	93,8	87,2	92,1	88,3	90,9	91,4	92,6	90,3	87,9	88,9	88,7	90,8	84,8	87,8
CSI parziale «Relazione»*	100,0	100,0	96,1	94,7	100,0	79,7	100,0	92,2	93,2	97,5	93,7	97,0	100,0	94,0	93,0	-
CSI parziale "Servizio porta a porta"	95,5	96,6	96,4	92,1	96,4	91,0	91,8	92,0	95,3	91,5	89,5	91,7	91,0	94,2	88,9	90,4
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	n.r.	89,8	100,0	100,0	89,5	92,2	95,3	99,0	95,7	96,9	89,6	91,1	100,0*	94,1	88,6	94,5

	SIA															
	Fratta Todina				Massa Martana				Monte Castello di Vibio				San Venanzo			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
CSI Complessivo	98,8	86,7	80,4	90,1	94,3	93,8	84,6	90,6	88,6	88,6	94,5	91,8	91,2	95,6	95,0	85,0
CSI parziale "Prodotto"	98,8	86,3	80,9	89,0	94,2	93,5	83,4	89,5	88,6	88,5	94,5	91,5	91,2	95,4	94,7	84,2
CSI parziale "Relazione"	-	92,5	73,6	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	-	n.s.	95,2	100,0	-	97,5	100,0	92,1
CSI parziale "Servizio porta a porta"	98,4	85,5	85,1	89,5	95,3	94,8	83,7	94,0	89,9	93,2	96,1	93,4	94,3	95,9	94,5	86,6
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	100,0*	96,0	83,3	94,9	100,0*	100,0	100,0	82,0	100,0*	85,2	96,1	100,0	87,5*	100,0	100,0	91,4

Non emergono differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

* bassa numerosità di rispondenti sui singoli comuni per il 2024

Customer Satisfaction Index (CSI): trend per comune

Trend all'insegna del **segno positivo** per la maggior parte dei comuni

	TSA																			
	Castiglione del Lago				Città della Pieve				Corciano				Magione				Panicale			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
CSI Complessivo	95,1	88,7	87,3	89,2	88,6	87,6	89,9	87,2	93,3	87,4	85,5	90,6	92,8	88,9	87,1	92,7	89,9	87,4	80,7	87,1
CSI parziale "Prodotto"	95,0	88,7	87,1	89,0	88,7	87,6	89,6	87,0	93,0	87,3	85,3	90,7	92,9	88,7	87,3	93,3	90,3	87,9	80,6	87,1
CSI parziale «Relazione» *	100,0	88,3	91,2	96,5	57,1	83,5	100,0	89,6	97,6	88,0	90,4	85,6	88,9	91,6	84,1	66,7	50,0	67,4	83,1	-
CSI parziale "Servizio porta a porta"	97,1	91,2	89,8	89,7	91,6	91,3	93,9	91,1	95,1	89,2	86,7	92,2	97,3	89,8	90,4	95,4	92,6	92,9	85,2	89,4
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	94,9	87,5	86,1	93,5	88,1	86,0	88,7	83,8	93,9	91,0	88,8	95,1	89,7	93,5	88,0	93,0	96,4	83,3	79,7	92,2

	TSA															
	Piegaro				Tuoro sul Trasimeno				Paciano				Passignano sul Trasimeno			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
CSI Complessivo	92,7	80,6	87,3	86,6	91,2	84,7	88,2	90,3	91,7	87,0	89,2	91,0	89,2	91,9	91,3	91,8
CSI parziale "Prodotto"	92,7	80,6	87,1	86,4	91,3	84,7	88,1	91,3	92,4	87,2	89,2	91,0	89,4	92,2	90,7	91,3
CSI parziale «Relazione» *	-		90,4	91,4	86,7	84,9	90,8	50,2	79,2	n.s.	87,7	-	57,1	86,2	100,0	100,0
CSI parziale "Servizio porta a porta"	94,7	85,7	89,1	86,4	93,4	88,1	90,3	92,6	93,7	90,7	89,7	94,8	92,2	95,2	91,0	91,4
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	95,3	79,3	85,0	94,3	96,8	83,5	91,4	95,9	94,6	90,0	94,6	93,8	87,0	91,4	94,1	92,2

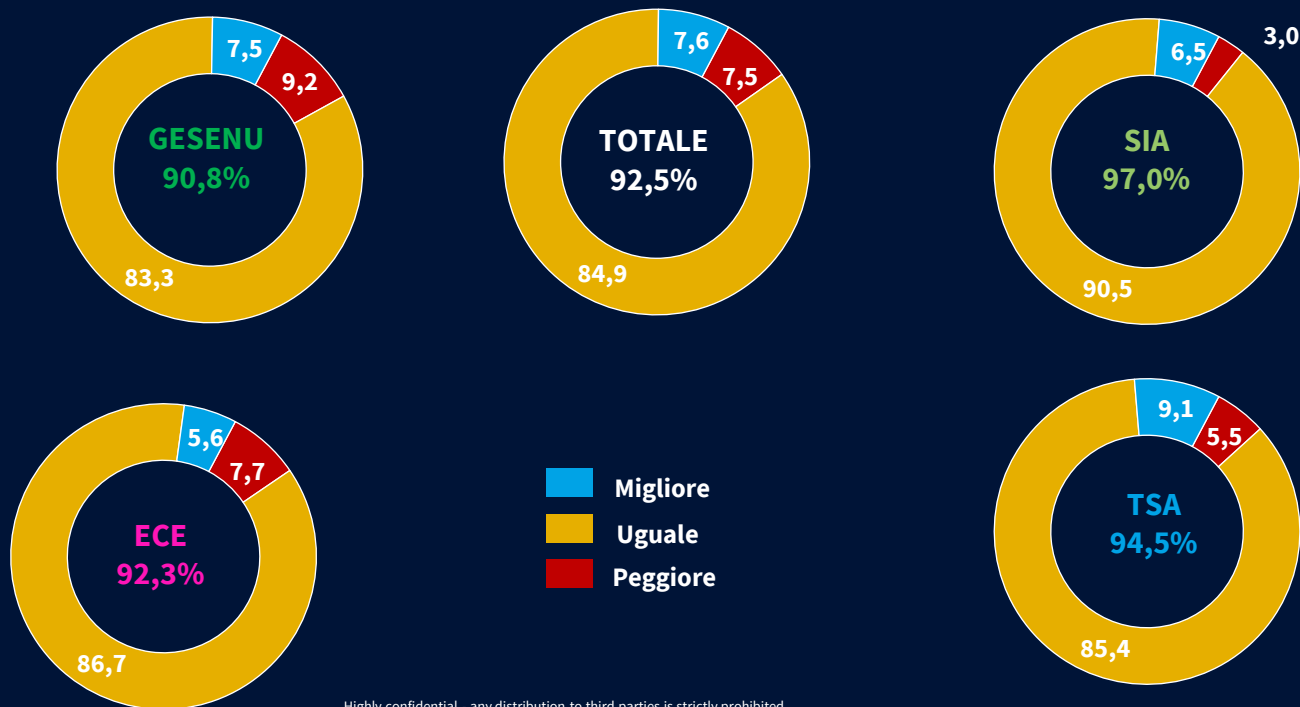
Non emergono differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

* bassa numerosità di rispondenti sui singoli comuni per il 2024

Soddisfazione complessiva “overall” del servizio porta a porta

“Considerando complessivamente il servizio di raccolta porta a porta Lei ritiene che sia peggiore, uguale o migliore alle sue aspettative?”

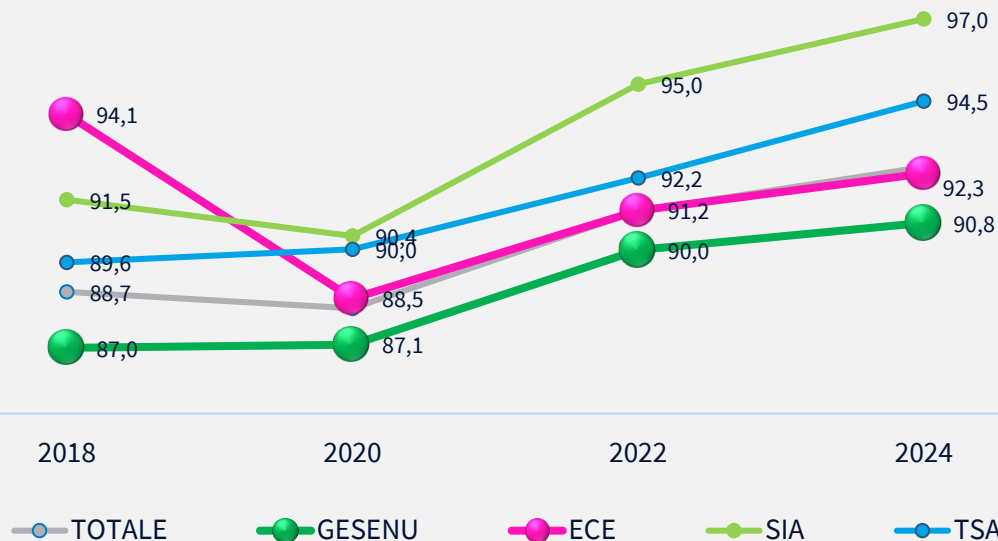
(overall è la somma di chi risponde “uguale” oppure “migliore” rispetto alle aspettative)



% totale clienti

Soddisfazione complessiva “overall” del servizio porta a porta: trend per operatore

Dopo la flessione registrata nel periodo dell'emergenza sanitaria, trend crescente per tutti gli operatori e superiore ai livelli del 2018.



Soddisfazione complessiva “overall” del servizio porta a porta: trend per comune

	2024	2022	2020	2018
GESENU	90,8	90,0	87,1	87,0
BASTIA UMBRA	94,3	91,7	92,0	94,4
BETTONA	97,7	95,5	75,0	93,2
TODI	98,6	93,6	88,9	88,2
TORGIANO	97,5	89,5	92,3	75,0
PERUGIA	89,1	89,3	86,4	86,3

	2024	2022	2020	2018
SIA	97,0	95,0	90,4	91,5
CANNARA	95,0	100,0	100,0	89,5
COLLAZZONE	93,7	100,0	92,9	81,3
DERUTA	97,2	94,1	88,6	94,9
FRATTA TODINA	100,0	94,7	89,5	88,9
MARSCIANO	98,6	93,0	89,4	94,5
MASSA MARTANA	93,7	93,8	75,0	90,0
MONTE CASTELLO DI VIBIO	94,7	95,0	94,7	90,5
SAN VENANZO	95,2	100,0	100,0	81,0

	2024	2022	2020	2018
ECE	92,3	91,2	88,5	94,1
ASSISI	91,8	90,1	87,1	94,3
VALFABBRICA	96,7	100,0	100,0	92,9

	2024	2022	2020	2018
TSA	94,5	92,2	90,0	89,6
CASTIGLIONE DEL LAGO	97,6	93,0	90,2	89,3
CITTA' DELLA PIEVE	91,3	91,3	93,3	91,3
CORCIANO	95,0	88,2	88,2	89,9
MAGIONE	95,5	93,8	91,7	93,7
PACIANO	94,7	81,0	90,0	100,0
PANICALE	85,2	96,4	86,2	90,0
PASSIGNANO SUL TRASIMENO	93,3	93,1	85,7	82,8
PIEGARO	96,8	100,0	96,7	80,0
TUORO SUL TRASIMENO	93,8	94,3	91,4	88,6

% totale clienti

Clienti insoddisfatti, soddisfatti o deliziati

	TOTALE			OPERATORE					
	Insoddi- sfatti	Soddi- sfatti	Deliziati	GESENU			ECE		
				Insoddi- sfatti	Soddi- sfatti	Deliziati	Insoddi- sfatti	Soddi- sfatti	Deliziati
SERVIZIO PORTA A PORTA									
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	8,8	87,3	3,9	12,7	83,4	3,9	1,2	96,8	2,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	12,1	84,4	3,5	17,0	79,3	3,6	1,2	96,5	2,3
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	8,5	86,7	4,8	12,0	82,7	5,3	3,0	94,1	3,0
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	7,8	88,7	3,5	9,7	86,6	3,7	8,7	89,3	2,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	9,1	85,4	5,5	9,8	84,1	6,1	12,5	83,6	4,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	7,2	88,2	4,6	8,9	85,8	5,3	6,5	91,3	2,2
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	4,1	90,3	5,6	4,4	89,2	6,4	4,4	93,3	2,3
La professionalità e competenza del personale operativo	5,7	85,4	8,9	6,1	85,4	8,6	9,7	82,5	7,8
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	37,0	58,7	4,3	39,8	55,1	5,1	37,5	60,5	2,0
STAZIONI ECOLOGICHE									
I giorni e orari di apertura	11,8	85,1	3,0	13,3	83,6	3,0	7,1	90,7	2,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	4,6	89,7	5,7	5,9	87,5	6,6	6,8	91,9	1,3
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	8,0	73,1	18,9	8,5	75,5	16,1	9,2	72,4	18,4
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	7,4	87,2	5,4	7,3	87,6	5,1	6,8	86,8	6,4
RELAZIONE									
Gli orari di apertura degli uffici	1,6	95,9	2,5	2,2	94,9	2,9	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	2,3	78,3	19,3	3,3	76,1	20,5	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	6,0	83,2	10,8	6,9	81,0	12,1	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	28,2	68,5	3,3	32,5	64,8	2,7	n.s.	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	19,4	67,3	13,3	23,1	66,0	10,8	n.s.	n.s.	n.s.

I clienti insoddisfatti percepiscono il fattore in analisi peggiore rispetto a quanto si aspettavano. I clienti soddisfatti percepiscono il fattore in analisi uguale a quanto si aspettavano. I clienti deliziati percepiscono il fattore in analisi migliore rispetto a quanto si aspettavano. I clienti che hanno dichiarato la loro insoddisfazione oppure un grado di soddisfazione superiore alle proprie aspettative per ciascun fattore hanno potuto esprimere attraverso commenti le cause della loro soddisfazione o insoddisfazione. In quanto commenti spontanei, si tratta di un momento in cui l'intervistato ne "approfitta" per esprimere il suo punto di vista, quand'anche, a volte, questo non sia strettamente e direttamente collegabile all'aspetto sul quale è stato direttamente coinvolto

Clienti insoddisfatti, soddisfatti o deliziati

	OPERATORE					
	SIA			TSA		
	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati
SERVIZIO PORTA A PORTA						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	5,2	91,5	3,3	3,4	91,6	5,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	10,0	86,6	3,3	4,0	92,3	3,7
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	5,0	91,6	3,4	3,2	92,1	4,7
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	4,5	92,7	2,8	4,3	91,8	3,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	2,8	93,1	4,0	9,5	85,1	5,4
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	3,3	93,1	3,6	5,2	90,8	4,1
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	2,9	92,9	4,2	3,8	90,8	5,3
La professionalità e competenza del personale operativo	3,5	85,6	10,8	4,6	86,3	9,1
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	33,0	61,7	5,3	31,2	66,5	2,3
STAZIONI ECOLOGICHE						
I giorni e orari di apertura	12,6	83,9	3,5	9,9	86,9	3,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	3,6	90,2	6,2	1,4	93,7	4,9
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	4,4	67,5	28,1	8,0	70,2	21,8
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	3,7	92,6	3,7	9,2	84,4	6,4
RELAZIONE						
Gli orari di apertura degli uffici	0,0	100,0	0,0	0,0	97,5	2,5
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	0,0	86,0	14,0	0,0	78,8	21,2
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	0,0	97,4	2,6	0,0	87,9	12,1
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	0,0	100,0	0,0	20,4	70,6	9,0
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	6,5	86,6	6,9	8,6	61,8	29,6

% totale clienti

Clienti soddisfatti o deliziati: i 4 operatori

	TOTALE	OPERATORE			
		GESENU	ECE	SIA	TSA
SERVIZIO PORTA A PORTA					
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	91,2	87,3	98,8	94,8	96,6
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	87,9	83,0	98,8	90,0	96,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	91,5	88,0	97,0	95,0	96,8
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	92,2	90,3	91,3	95,5	95,7
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	90,9	90,2	87,5	97,2	90,5
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	92,8	91,1	93,5	96,7	94,8
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	95,9	95,6	95,6	97,1	96,2
La professionalità e competenza del personale operativo	94,3	93,9	90,3	96,5	95,4
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	63,0	60,2	62,5	67,0	68,8
STAZIONI ECOLOGICHE					
I giorni e orari di apertura	88,2	86,7	92,9	87,4	90,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	95,4	94,1	93,2	96,4	98,6
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	92,0	91,5	90,8	95,6	92,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	92,6	92,7	93,2	96,3	90,8
RELAZIONE					
Gli orari di apertura degli uffici	98,4	97,8	n.s.	100,0	100,0
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	97,7	96,7	n.s.	100,0	100,0
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	94,0	93,1	n.s.	100,0	100,0
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	71,8	67,5	n.s.	100,0	79,6
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	80,6	76,9	n.s.	93,5	91,4

Questo indicatore evidenzia sinteticamente **quanti clienti sono soddisfatti relativamente ad un determinato fattore di soddisfazione**. È perciò costruito prendendo in considerazione la quota di clienti che si collocano nella posizione “uguale rispetto a quanto mi aspettavo” o nella posizione “migliore rispetto a quanto mi aspettavo”.

% totale clienti

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

* Bassa numerosità rispondenti

Highly confidential - any distribution to third parties is strictly prohibited.

Clienti soddisfatti o deliziati: i comuni

	TOTALE GESENU	GESENU				
		Bastia Umbra	Bettona	Todi	Torgiano	Perugia
SERVIZIO PORTA A PORTA						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	87,3	95,5	91,1	89,3	92,5	85,7
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	83,0	94,3	77,8	86,8	82,5	81,3
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	88,0	93,0	95,5	90,0	94,7	86,7
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	90,3	97,8	93,3	94,7	87,5	88,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	90,2	90,7	93,2	91,8	97,4	89,6
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	91,1	95,2	95,3	98,6	97,4	89,5
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	95,6	95,1	95,0	97,1	97,4	95,5
La professionalità e competenza del personale operativo	93,9	95,0	100,0	95,5	100,0	93,2
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	60,2	56,0	57,5	49,3	84,2	60,9
STAZIONI ECOLOGICHE						
I giorni e orari di apertura	86,7	100,0	89,7	94,7	96,0	83,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	94,1	97,9	96,4	94,7	100,0	93,1
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	91,5	100,0	93,1	97,4	100,0	89,1
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	92,7	100,0	93,3	87,2	96,0	92,0
RELAZIONE						
Gli orari di apertura degli uffici	97,8	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	97,2
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	96,7	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	95,9
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	93,1	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	91,5
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	67,5	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	65,3
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	76,9	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	74,1

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

Clienti soddisfatti o deliziati: i comuni

	TOTALE ECE	ECE	
		Assisi	Valfabbrica
SERVIZIO PORTA A PORTA			
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	98,8	98,6	100,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	98,8	98,6	100,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	97,0	97,1	96,4
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	91,3	90,3	100,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	87,5	85,9	100,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	93,5	93,5	93,1
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	95,6	95,1	100,0
La professionalità e competenza del personale operativo	90,3	88,9	100,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	62,5	60,0	85,2
STAZIONI ECOLOGICHE			
I giorni e orari di apertura	92,9	94,9	78,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	93,2	92,3	100,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	90,8	89,5	100,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	93,2	92,3	100,0
RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	-
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	-
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	-
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	n.s.	-
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	n.s.	n.s.	-

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

* Bassa numerosità rispondenti

Highly confidential - any distribution to third parties is strictly prohibited.

Clienti soddisfatti o deliziati: i comuni

	TOTALE SIA	SIA							
		Cannara	Collaz- zone	Deruta	Fratta Todina	Marsciano	Massa Martana	Monte Castello di Vibio	San Venanzo
SERVIZIO PORTA A PORTA									
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	94,8	90,0	81,3	94,7	100,0	98,7	93,7	94,7	90,5
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	90,0	80,0	87,5	89,5	100,0	92,1	93,3	78,9	90,5
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	95,0	94,4	87,5	97,1	100,0	94,1	100,0	93,3	94,4
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	95,5	100,0	93,7	94,6	100,0	96,1	93,7	84,2	95,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	97,2	100,0	92,9	97,3	95,0	97,2	100,0	94,7	95,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	96,7	100,0	100,0	100,0	100,0	94,4	93,3	94,1	94,7
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	97,1	100,0	93,3	97,1	100,0	97,1	100,0	88,9	95,0
La professionalità e competenza del personale operativo	96,5	100,0	100,0	100,0	100,0	91,9	100,0	88,9	100,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	67,0	n.r.	68,8	59,4	n.r.	66,2	86,7	61,1	71,4
STAZIONI ECOLOGICHE									
I giorni e orari di apertura	87,4	n.r.	n.s.	78,9	100,0	91,7	-	n.s.	n.s.
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	96,4	n.r.	n.s.	94,4	100,0	97,3	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	95,6	n.r.	n.s.	94,4	100,0	94,6	n.s.	n.s.	n.s.
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	96,3	n.r.	n.s.	89,5	100,0	100,0	n.s.	n.s.	n.s.
RELAZIONE									
Gli orari di apertura degli uffici	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	93,5	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

Il simbolo “-” indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

Highly confidential - any distribution to third parties is strictly prohibited.

Clienti soddisfatti o deliziati: i comuni

	TOTALE TSA	TSA								
		Castiglione del Lago	Città della Pieve	Corciano	Magione	Paciano	Panicale	Passignano sul Trasimeno	Piegaro	Tuoro sul Trasimeno
SERVIZIO PORTA A PORTA										
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	96,6	98,8	89,6	96,2	98,5	100,0	93,1	96,7	100,0	96,9
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	96,0	97,7	91,5	93,6	97,0	100,0	96,6	100,0	96,8	100,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	96,8	95,3	95,7	97,5	100,0	89,5	100,0	90,0	100,0	92,9
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	95,7	97,7	91,3	98,8	96,9	95,0	93,1	90,0	90,3	90,6
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	90,5	95,3	86,7	88,6	95,2	100,0	85,2	83,3	90,0	87,5
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	94,8	100,0	93,6	92,2	96,8	76,5	92,6	92,9	92,6	96,7
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	96,2	95,0	100,0	98,7	96,8	88,9	85,7	96,4	93,1	96,3
La professionalità e competenza del personale operativo	95,4	96,3	91,3	95,7	96,6	94,1	92,9	96,4	100,0	92,9
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	68,8	76,8	68,2	71,8	60,3	75,0	58,6	73,3	69,0	60,0
STAZIONI ECOLOGICHE										
I giorni e orari di apertura	90,1	90,0	88,2	90,7	89,7	92,3	87,5	87,5	95,5	92,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	98,6	97,4	94,1	100,0	100,0	92,3	100,0	100,0	95,0	100,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	92,0	97,5	88,2	90,9	89,5	100,0	100,0	82,4	100,0	93,3
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	90,8	95,0	82,4	92,6	87,2	92,3	94,1	88,9	90,5	100,0
RELAZIONE										
Gli orari di apertura degli uffici	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	79,6	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	91,4	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo per bassa numerosità di rispondenti).

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

Highly confidential - any disclosure or use for purposes not strictly prohibited.

Clienti soddisfatti o deliziati: trend dei 4 operatori

	TOTALE				OPERATORE							
					GESENU				ECE			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
SERVIZIO PORTA A PORTA												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	91,2	90,5	87,7	91,3	87,3	89,3	84,8	89,6	98,8	97,5	94,7	97,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	87,9	85,4	83,3	87,7	83,0	81,5	79,4	84,8	98,8	98,7	92,2	94,9
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	91,5	87,3	85,3	86,0	88,0	84,6	83,5	82,7	97,0	94,4	88,6	93,8
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	92,2	87,7	87,3	86,2	90,3	84,6	85,2	84,2	91,3	88,5	87,8	87,6
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	90,9	88,6	87,8	90,9	90,2	87,3	87,4	91,4	87,5	86,2	86,0	85,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	92,8	90,1	83,8	89,3	91,1	88,2	81,6	87,1	93,5	94,3	86,2	96,8
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	95,9	87,4	86,2	90,8	95,6	87,9	85,3	90,7	95,6	82,2	83,7	92,3
La professionalità e competenza del personale operativo	94,3	93,5	92,2	93,0	93,9	93,1	92,6	92,3	90,3	93,6	90,6	92,9
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	63,0	61,7	61,4	65,6	60,2	62,4	61,0	67,1	62,5	55,2	55,7	54,9
STAZIONI ECOLOGICHE												
I giorni e orari di apertura	88,2	78,8	78,8	87,8	86,7	73,4	76,8	84,9	92,9	88,9	76,5	91,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	95,4	92,2	86,9	93,4	94,1	90,6	86,0	93,0	93,2	93,1	82,3	96,1
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	92,0	92,9	91,2	94,4	91,5	92,3	89,9	94,3	90,8	97,6	94,8	95,5
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	92,6	91,6	89,2	94,0	92,7	91,7	90,3	95,0	93,2	95,6	83,0	94,8
RELAZIONE												
Gli orari di apertura degli uffici	98,4	93,1	92,7	94,6	97,8	94,1	92,9	94,2	n.s.	79,8	94,8	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	97,7	96,2	95,9	98,1	96,7	96,3	95,7	98,0	n.s.	89,2	100,0	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	94,0	91,3	93,9	96,1	93,1	92,6	92,1	95,6	n.s.	78,4	100,0	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	71,8	71,9	81,3	88,4	67,5	74,9	77,5	86,0	n.s.	33,3	91,0	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	80,6	89,7	89,6	85,0	76,9	90,1	89,7	85,7	n.s.	80,5	92,1	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

* Bassa numerosità rispondenti

Highly confidential - any distribution to third parties is strictly prohibited.

Clienti soddisfatti o deliziati: trend dei 4 operatori

	OPERATORE							
	SIA				TSA			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
SERVIZIO PORTA A PORTA								
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	94,8	90,4	90,4	91,6	96,6	90,9	92,3	94,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	90,0	83,8	83,7	90,0	96,0	91,7	91,9	92,4
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	95,0	92,3	88,3	88,9	96,8	89,1	87,7	91,1
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	95,5	92,5	91,6	88,5	95,7	93,0	91,3	90,4
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	97,2	95,0	88,7	93,4	90,5	89,2	89,5	90,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	96,7	93,9	93,7	92,1	94,8	91,4	83,7	91,2
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	97,1	91,4	90,5	92,3	96,2	86,0	87,5	89,5
La professionalità e competenza del personale operativo	96,5	98,1	95,9	94,8	95,4	92,1	89,0	94,1
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	67,0	59,6	65,0	60,7	68,8	63,3	63,2	68,7
STAZIONI ECOLOGICHE								
I giorni e orari di apertura	87,4	88,7	83,6	88,0	90,1	84,1	83,5	94,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	96,4	97,6	92,2	97,8	98,6	93,7	89,1	91,6
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	95,6	96,2	96,5	92,8	92,0	90,7	90,5	94,9
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	96,3	94,5	94,0	93,3	90,8	88,3	86,8	91,3
RELAZIONE								
Gli orari di apertura degli uffici	100,0	94,4	88,1	95,1	100,0	93,2	92,9	93,2
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	100,0	100,0	96,2	100,0	100,0	97,1	92,3	94,5
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	86,2	92,6	91,8
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	100,0	87,8	88,9	97,3	79,6	64,8	88,6	80,8
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	93,5	90,0	95,5	87,1	91,4	92,0	80,1	73,5

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Highly confidential - any distribution to third parties is strictly prohibited.

Clienti soddisfatti o deliziati: trend dei comuni

	GESENU											
	Bastia Umbra				Todi				Torgiano			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
SERVIZIO PORTA A PORTA												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	95,5	88,1	93,2	95,5	89,3	84,6	84,9	82,9	92,5	87,2	89,5	71,1
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	94,3	83,8	81,6	84,1	86,8	69,2	66,2	84,2	82,5	76,9	78,9	63,2
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	93,0	89,0	82,9	81,8	90,0	94,3	91,3	88,4	94,7	92,3	89,5	72,5
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	97,8	92,7	88,8	88,8	94,7	93,2	96,1	82,4	87,5	90,0	85,0	82,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	90,7	93,8	95,1	90,8	91,8	93,2	92,1	96,0	97,4	94,6	94,7	90,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	95,2	94,0	93,5	95,1	98,6	94,2	90,1	88,7	97,4	100,0	100,0	87,2
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	95,1	94,0	88,5	97,6	97,1	94,7	90,7	86,8	97,4	97,4	86,8	94,9
La professionalità e competenza del personale operativo	95,0	94,6	95,3	91,3	95,5	97,0	97,0	95,4	100,0	100,0	94,3	97,1
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	56,0	55,8	65,9	61,4	49,3	38,6	56,3	60,6	84,2	73,7	77,4	61,8
STAZIONI ECOLOGICHE												
I giorni e orari di apertura	100,0	88,2	91,1	89,5	94,7	98,0	94,1	93,0	96,0	71,9	65,7	82,6
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	97,9	94,4	96,4	98,3	94,7	95,8	96,3	95,6	100,0	93,8	94,1	91,7
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	100,0	90,2	89,1	96,6	97,4	93,9	94,4	100,0	100,0	93,8	91,4	100,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	100,0	90,2	92,9	96,6	87,2	96,0	96,4	95,6	96,0	93,5	88,6	87,5
RELAZIONE												
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	91,7	100,0	n.s.	n.s.	88,2	n.s.	n.s.	n.s.	81,8	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	96,3	93,3	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	100,0	100,0	100,0	n.s.	n.s.	88,2	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	90,0	77,3	90,9	n.s.	n.s.	56,3	n.s.	n.s.	n.s.	66,7	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	n.s.	100,0	100,0	78,6	n.s.	n.s.	94,4	n.s.	n.s.	n.s.	80,0	n.s.

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Clienti soddisfatti o deliziati: trend dei comuni

	GESENU							
	Bettona				Perugia			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
SERVIZIO PORTA A PORTA								
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	91,1	84,4	80,5	86,0	85,7	90,2	83,7	90,4
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	77,8	73,3	78,0	79,5	81,3	82,9	80,8	85,9
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	95,5	86,4	81,4	88,6	86,7	82,8	82,5	82,5
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	93,3	91,1	85,4	81,8	88,9	82,4	83,4	83,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	93,2	95,6	93,0	88,6	89,6	85,4	85,4	91,2
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	95,3	97,6	93,0	95,3	89,5	86,2	78,4	85,8
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	95,0	86,4	86,4	95,5	95,5	86,1	84,2	89,9
La professionalità e competenza del personale operativo	100,0	82,9	81,6	97,1	93,2	92,5	92,0	91,7
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	57,5	47,2	45,5	56,3	60,9	65,3	60,8	68,9
STAZIONI ECOLOGICHE								
I giorni e orari di apertura	89,7	77,1	72,4	88,5	83,2	68,7	73,4	83,5
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	96,4	91,2	86,2	100,0	93,1	89,3	82,8	91,9
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	93,1	75,8	83,3	100,0	89,1	92,8	89,4	93,1
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	93,3	85,3	90,0	100,0	92,0	91,5	89,2	94,9
RELAZIONE								
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	97,2	94,1	93,9	93,0
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	90,0	n.s.	95,9	95,6	95,1	98,4
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	91,5	91,2	90,9	95,2
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	80,0	90,0	n.s.	65,3	72,2	79,8	85,7
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	74,1	88,6	88,1	87,0

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Clienti soddisfatti o deliziati: trend dei comuni

	ECE							
	Valfabbrica				Assisi			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
SERVIZIO PORTA A PORTA								
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	100,0	100,0	100,0	96,6	98,6	97,1	94,0	97,1
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	100,0	100,0	100,0	100,0	98,6	98,6	91,2	94,2
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	96,4	96,3	93,1	92,3	97,1	94,2	88,1	93,9
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	100,0	100,0	96,6	96,3	90,3	87,1	86,8	86,6
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	100,0	100,0	100,0	84,6	85,9	84,4	84,1	85,1
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	93,1	100,0	92,3	96,2	93,5	93,5	85,5	96,9
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	100,0	93,3	93,1	92,9	95,1	80,9	82,6	92,2
La professionalità e competenza del personale operativo	100,0	96,6	100,0	100,0	88,9	93,2	89,4	92,1
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	85,2	76,9	63,3	69,2	60,0	52,9	54,7	53,1
STAZIONI ECOLOGICHE								
I giorni e orari di apertura	78,9	75,0	81,0	95,8	94,9	90,9	76,0	90,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	100,0	95,8	100,0	100,0	92,3	92,7	79,5	95,5
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	100,0	95,8	100,0	95,7	89,5	97,8	94,1	95,5
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	100,0	96,2	95,7	91,3	92,3	95,6	81,3	95,3
RELAZIONE								
Gli orari di apertura degli uffici	-	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	94,7	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	-	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	100,0	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	-	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	100,0	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	-	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	90,9	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	-	n.s.	n.s.	-	n.s.	80,0	92,0	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo “-” indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Cienti soddisfatti o deliziati: trend dei comuni

	SIA											
	Cannara				Deruta				Marsciano			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
SERVIZIO PORTA A PORTA												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	90,0	94,7	100,0	94,7	94,7	89,2	89,7	92,3	98,7	87,8	86,8	90,5
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	80,0	90,0	90,0	95,0	89,5	86,5	87,2	89,5	92,1	78,7	78,9	86,3
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	94,4	100,0	100,0	94,1	97,1	94,4	85,3	86,1	94,1	91,5	92,3	91,5
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	100,0	89,5	100,0	84,2	94,6	89,2	86,8	89,5	96,1	91,7	90,0	89,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	100,0	100,0	95,0	100,0	97,3	94,1	91,2	89,7	97,2	94,4	89,1	91,5
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	100,0	100,0	94,7	77,8	100,0	83,3	100,0	100,0	94,4	97,3	95,6	95,9
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	100,0	95,0	89,5	90,0	97,1	94,3	94,7	91,4	97,1	91,4	90,3	94,3
La professionalità e competenza del personale operativo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,8	100,0	96,9	91,9	96,8	92,6	93,9
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	n.r.	42,9	62,5	37,5	59,4	54,5	68,4	73,5	66,2	60,6	67,6	61,4
STAZIONI ECOLOGICHE												
I giorni e orari di apertura	n.r.	n.s.	n.s.	-	78,9	77,8	85,2	94,7	91,7	94,9	81,3	84,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	n.r.	n.s.	n.s.	n.s.	94,4	100,0	96,3	100,0	97,3	100,0	90,2	97,6
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	n.r.	n.s.	n.s.	n.s.	94,4	95,0	100,0	100,0	94,6	95,0	94,1	87,2
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	n.r.	n.s.	n.s.	n.s.	89,5	88,2	100,0	100,0	100,0	97,5	91,7	92,5
RELAZIONE												
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	80,0	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo "-" indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Clients satisfied or delighted: trend of municipalities

	SIA											
	Collazzone				Fratta Todina				Massa Martana			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
SERVIZIO PORTA A PORTA												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	81,3	100,0	87,5	93,8	100,0	90,0	94,7	100,0	93,7	87,5	86,7	95,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	87,5	87,5	81,3	100,0	100,0	85,0	72,2	78,9	93,3	87,5	85,7	94,7
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	87,5	86,7	85,7	75,0	100,0	68,8	75,0	75,0	100,0	100,0	71,4	88,2
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	93,7	100,0	93,3	100,0	100,0	84,2	94,4	88,9	93,7	100,0	92,9	89,5
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	92,9	92,9	92,3	93,8	95,0	100,0	78,9	94,7	100,0	93,8	63,6	95,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	100,0	93,3	92,9	83,3	100,0	80,0	76,5	87,5	93,3	100,0	75,0	94,7
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	93,3	93,8	87,5	80,0	100,0	75,0	85,0	94,4	100,0	86,7	87,5	100,0
La professionalità e competenza del personale operativo	100,0	100,0	92,3	93,3	100,0	100,0	100,0	94,1	100,0	100,0	92,9	94,4
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	68,8	50,0	42,9	57,1	n.r.	68,8	38,9	75,0	86,7	78,6	66,7	50,0
STAZIONI ECOLOGICHE												
I giorni e orari di apertura	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	91,7	80,0	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	100,0	80,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	100,0	90,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	91,7	83,3	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
RELAZIONE												
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo "-" indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Cienti soddisfatti o deliziati: trend dei comuni

	SIA							
	Monte Castello di Vibio				San Venanzo			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
SERVIZIO PORTA A PORTA								
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	94,7	94,7	100,0	90,5	90,5	95,2	100,0	80,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	78,9	75,0	84,2	95,2	90,5	95,2	100,0	95,2
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	93,3	94,1	92,3	89,5	94,4	88,9	80,0	94,7
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	84,2	95,0	94,7	85,7	95,2	100,0	95,2	76,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	94,7	94,7	100,0	100,0	95,0	95,2	94,4	100,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	94,1	100,0	100,0	89,5	94,7	100,0	94,7	70,0
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	88,9	89,5	94,7	100,0	95,0	90,5	90,5	85,0
La professionalità e competenza del personale operativo	88,9	100,0	100,0	95,2	100,0	100,0	100,0	88,2
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	61,1	55,6	66,7	58,8	71,4	78,9	85,0	57,1
STAZIONI ECOLOGICHE								
I giorni e orari di apertura	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.
RELAZIONE								
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo "-" indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Highly confidential - any distribution to third parties is strictly prohibited.

Clienti soddisfatti o deliziati: trend dei comuni

	TSA											
	Castiglione del Lago				Città della Pieve				Corciano			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
SERVIZIO PORTA A PORTA												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	98,8	94,2	93,8	90,9	89,6	89,4	100,0	93,0	96,2	89,6	87,7	95,9
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	97,7	96,5	91,1	92,0	91,5	91,5	95,5	90,7	93,6	91,0	91,9	90,7
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	95,3	88,8	86,3	90,0	95,7	90,7	90,9	82,9	97,5	88,3	81,1	92,1
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	97,7	98,8	95,0	92,9	91,3	95,7	91,3	88,6	98,8	89,7	85,7	87,5
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	95,3	89,3	86,7	85,7	86,7	88,9	93,3	86,7	88,6	89,3	90,0	91,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	100,0	93,7	84,8	87,8	93,6	97,7	88,9	97,7	92,2	88,6	82,4	90,9
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	95,0	75,6	87,7	86,1	100,0	81,4	97,6	90,2	98,7	88,5	89,7	94,7
La professionalità e competenza del personale operativo	96,3	91,3	92,3	91,4	91,3	92,7	93,2	100,0	95,7	88,7	84,6	95,7
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	76,8	68,5	65,8	69,3	68,2	64,4	54,5	67,4	71,8	61,3	64,9	64,0
STAZIONI ECOLOGICHE												
I giorni e orari di apertura	90,0	73,2	81,7	93,7	88,2	82,4	82,1	84,8	90,7	89,1	86,0	98,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	97,4	97,7	85,5	92,1	94,1	88,2	93,1	90,9	100,0	94,5	89,8	89,7
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	97,5	93,0	88,5	96,8	88,2	87,9	88,9	87,5	90,9	87,5	93,0	98,3
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	95,0	85,1	88,1	92,1	82,4	84,4	89,3	72,7	92,6	92,9	86,2	95,0
RELAZIONE												
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	91,7	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	83,3	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	n.s.	80,0	75,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo "-" indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

any distribution to third parties is strictly prohibited.

Clienti soddisfatti o deliziati: trend dei comuni

	TSA											
	Magione				Panicale				Piegaro			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
SERVIZIO PORTA A PORTA												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	98,5	87,7	96,8	100,0	93,1	96,4	89,3	93,1	100,0	86,2	93,3	86,2
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	97,0	84,4	96,7	98,4	96,6	96,6	85,7	93,1	96,8	89,7	83,3	86,2
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	100,0	88,7	94,8	93,4	100,0	85,2	88,9	88,9	100,0	86,2	96,4	96,2
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	96,9	89,2	95,1	93,7	93,1	96,3	92,9	93,1	90,3	93,3	90,0	83,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	95,2	87,7	88,3	96,9	85,2	92,9	80,8	86,2	90,0	93,3	92,9	79,3
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	96,8	92,1	80,0	93,3	92,6	92,6	79,3	96,3	92,6	83,3	89,7	89,3
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	96,8	92,1	82,0	89,7	85,7	87,5	79,3	72,4	93,1	100,0	76,7	88,5
La professionalità e competenza del personale operativo	96,6	96,6	88,1	96,3	92,9	92,0	85,2	91,7	100,0	92,6	86,2	83,3
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	60,3	66,7	58,3	76,7	58,6	55,6	42,3	56,7	69,0	56,7	77,8	65,5
STAZIONI ECOLOGICHE												
I giorni e orari di apertura	89,7	84,2	82,4	89,7	87,5	76,9	82,6	91,3	95,5	90,0	75,0	95,7
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	100,0	91,9	88,2	94,9	100,0	100,0	87,5	95,7	95,0	90,0	87,5	90,9
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	89,5	100,0	88,5	92,1	100,0	85,7	77,3	95,7	100,0	90,0	91,3	95,7
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	87,2	97,4	92,2	94,9	94,1	68,8	69,6	85,7	90,5	90,0	86,4	95,5
RELAZIONE												
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	84,6	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	81,8	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	90,9	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	n.s.	85,7	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	n.s.	90,0	78,6	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo “-” indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Highly confidential - any distribution to third parties is strictly prohibited.

Clienti soddisfatti o deliziati: trend dei comuni

	TSA											
	Tuoro sul Trasimeno				Paciano				Passignano sul Trasimeno			
	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018	2024	2022	2020	2018
SERVIZIO PORTA A PORTA												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	96,9	91,4	87,5	88,6	100,0	77,8	88,9	95,2	96,7	96,4	89,7	92,9
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	100,0	88,6	88,2	88,2	100,0	89,5	89,5	100,0	100,0	100,0	93,1	92,6
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	92,9	90,9	90,9	96,6	89,5	85,7	94,4	95,0	90,0	96,3	85,2	89,3
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	90,6	93,8	90,9	91,2	95,0	90,0	90,5	90,5	90,0	93,1	93,1	92,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	87,5	88,6	94,1	93,5	100,0	100,0	90,0	90,5	83,3	86,2	96,4	96,6
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	96,7	90,9	82,9	97,1	76,5	60,0	89,5	90,0	92,9	96,0	85,7	82,8
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	96,3	68,6	90,9	87,5	88,9	90,5	90,5	94,4	96,4	96,2	92,6	96,4
La professionalità e competenza del personale operativo	92,9	89,7	96,9	96,8	94,1	87,5	85,0	100,0	96,4	96,0	92,3	88,5
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	60,0	58,8	61,1	69,0	75,0	40,0	66,7	52,4	73,3	66,7	81,5	88,0
STAZIONI ECOLOGICHE												
I giorni e orari di apertura	92,9	87,5	82,6	100,0	92,3	69,2	81,3	100,0	87,5	92,3	94,7	100,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	100,0	82,4	100,0	93,8	92,3	92,3	100,0	78,6	100,0	100,0	88,9	89,5
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	93,3	82,4	100,0	94,4	100,0	83,3	100,0	92,9	82,4	92,3	100,0	89,5
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	100,0	82,4	81,8	95,0	92,3	66,7	93,8	100,0	88,9	76,9	88,2	89,5
RELAZIONE												
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo “-” indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Highly confidential - any distribution to third parties is strictly prohibited.

Agenda

1

Impianto progettuale

2

Key points

3

Customer Satisfaction KPI

4

Mappa delle priorità di intervento

5

Confronti con il BICSI

6

Gestione dei rifiuti e pulizia delle strade: principali problemi e aspetti da migliorare

7

Contatto con l'operatore e stazioni ecologiche

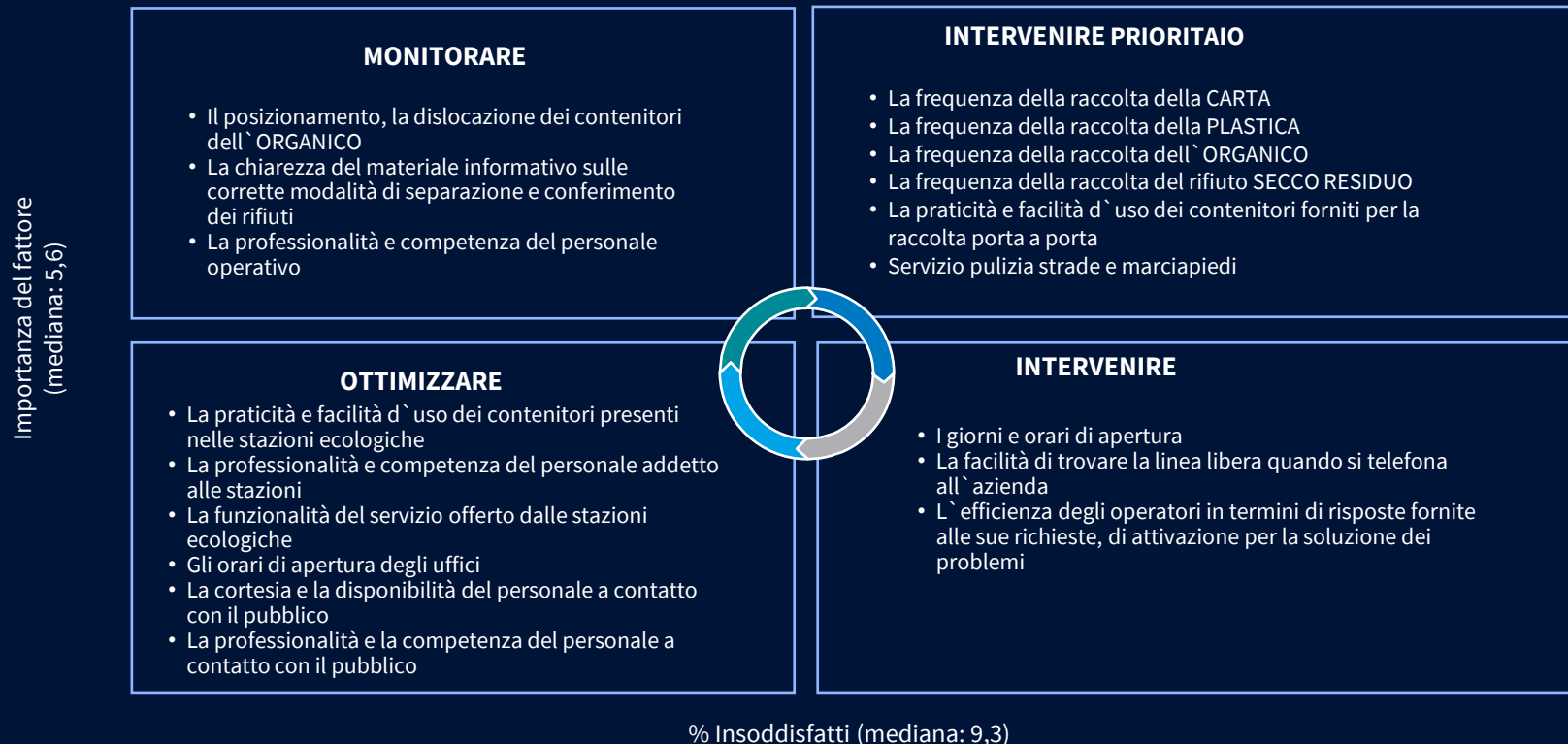
8

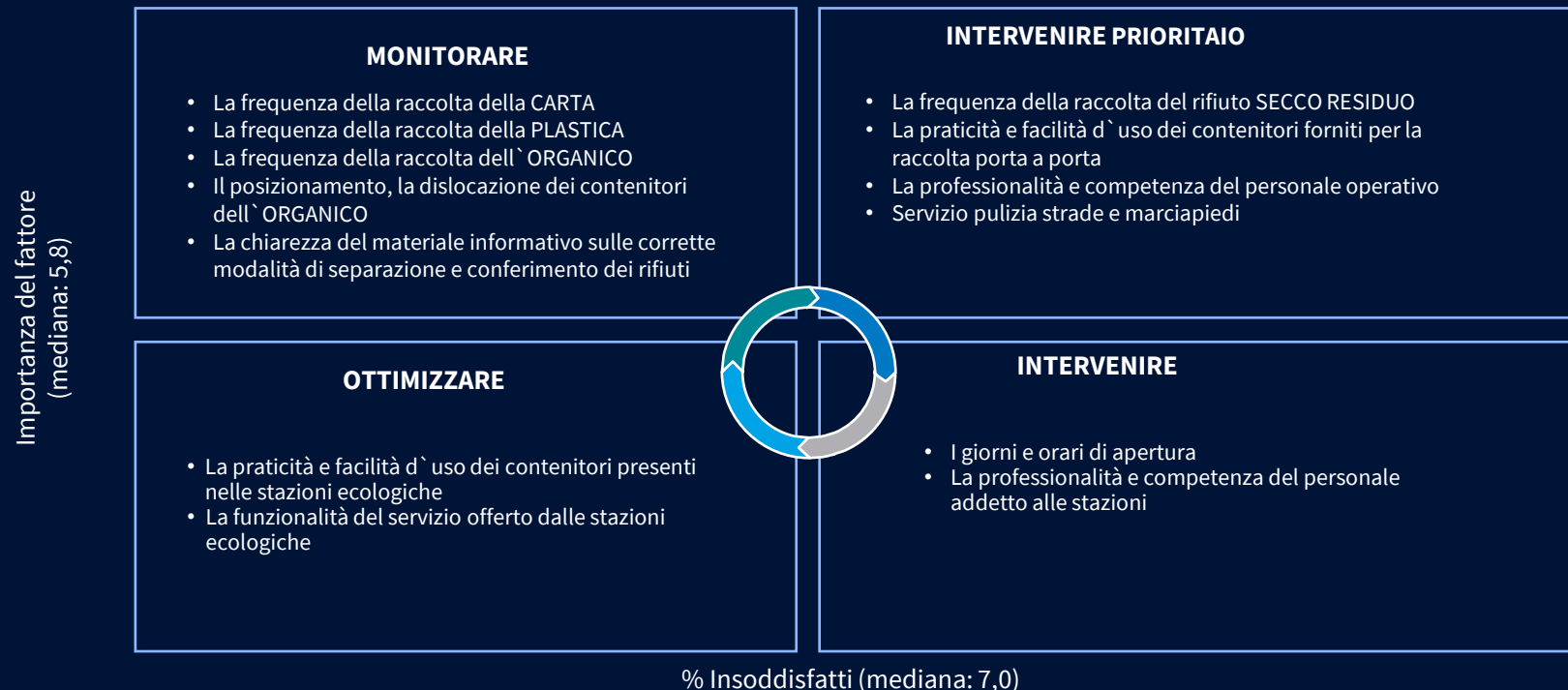
Leve per incrementare la raccolta differenziata e rinunce per contenere il costo della bolletta

Gest

- La mappa delle priorità di intervento offre una visione di sintesi delle performance dell'azienda consentendo di trarre indicazioni operative sui fattori di soddisfazione che richiedono un intervento migliorativo, essendo alto il livello di insoddisfazione ed essendo contemporaneamente aspetti importanti per i clienti.
- L'asse delle ordinate rappresenta l'impatto del fattore sulla "performance" globale dell'azienda e l'asse delle ascisse rappresenta l'indicatore di insoddisfazione (percentuale di clienti insoddisfatti).
- Nella mappa, le priorità di intervento si collocano nei due quadranti di destra (maggiore insoddisfazione), con una sottolineatura particolare per i fattori collocati in alto (maggiore impatto).

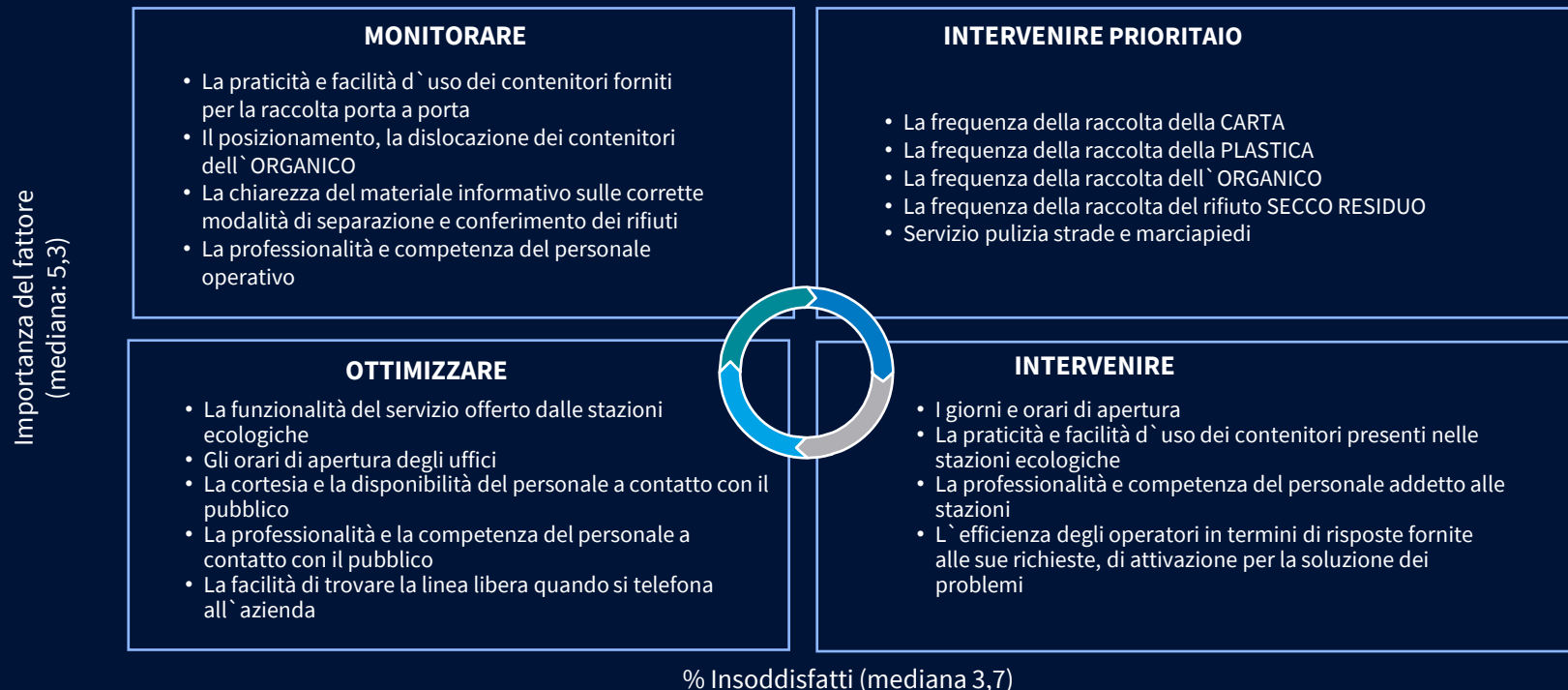




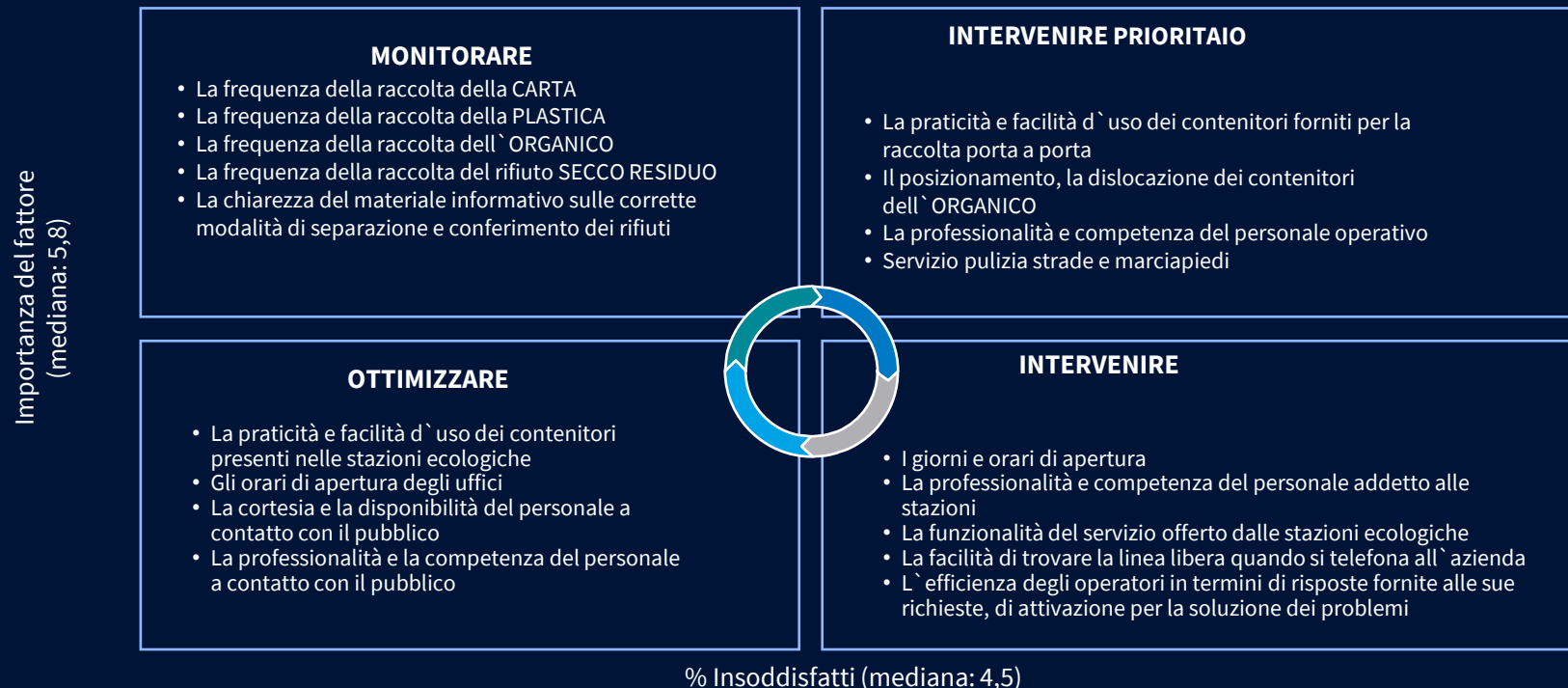


Non sono rappresentati i fattori di relazione per bassa numerosità di rispondenti

SIA



TSA



Agenda

1

Impianto progettuale

2

Key points

3

Customer Satisfaction KPI

4

Mappa delle priorità di intervento

5

Confronti con il BICSI

6

Gestione dei rifiuti e pulizia delle strade: principali problemi e aspetti da migliorare

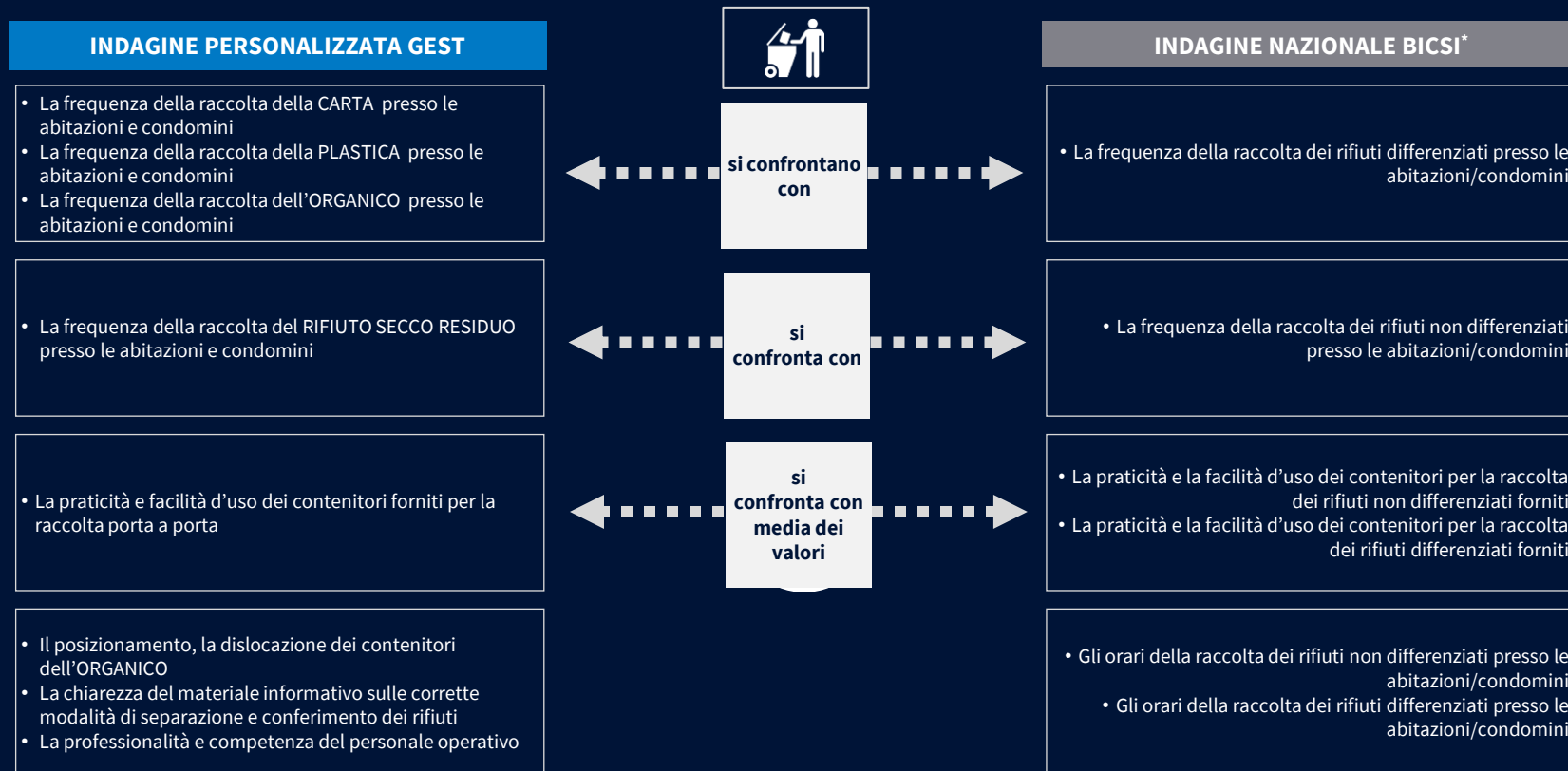
7

Contatto con l'operatore e stazioni ecologiche

8

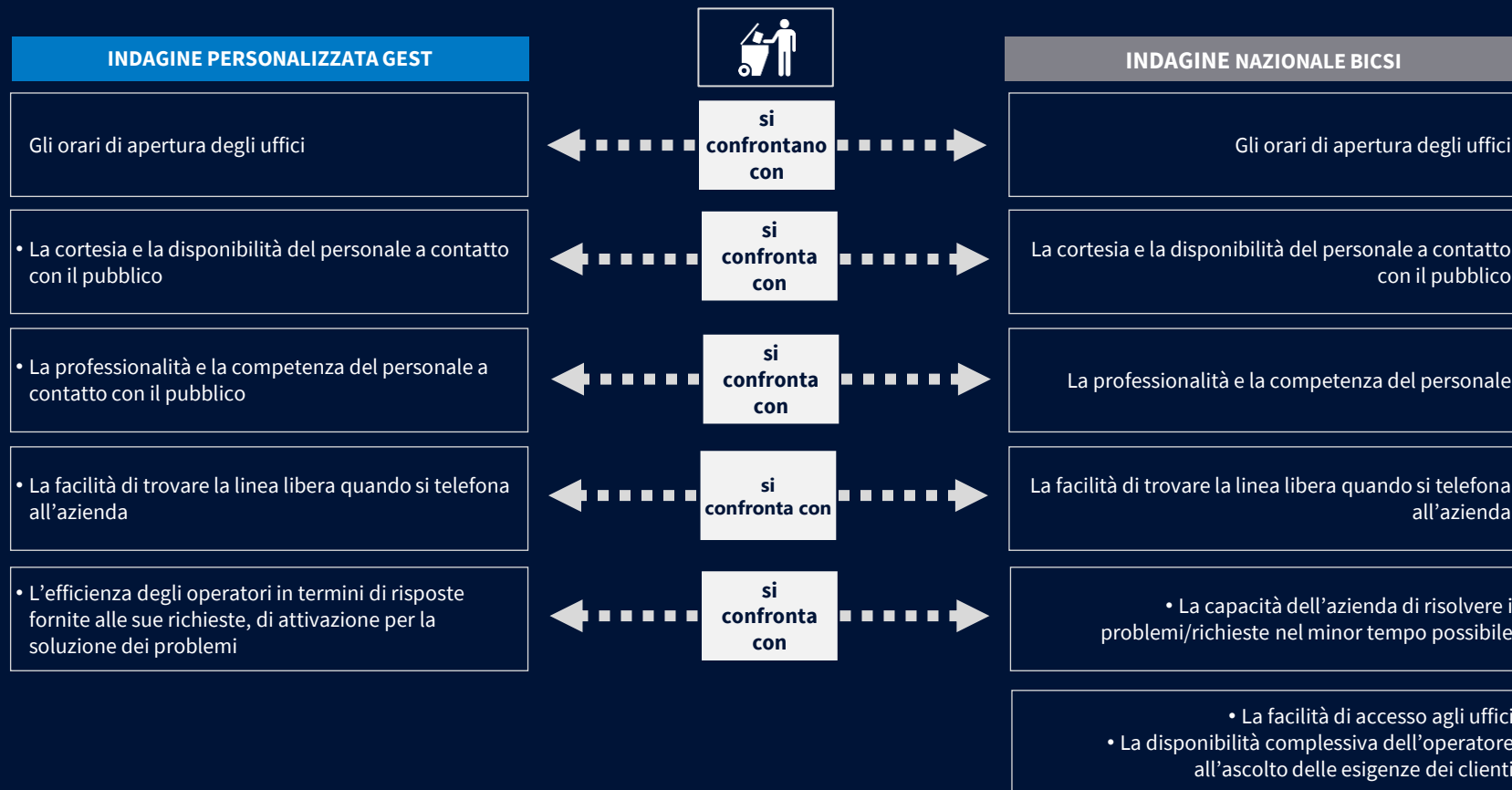
Leve per incrementare la raccolta differenziata e rinunce per contenere il costo della bolletta

I fattori di soddisfazione: *area prodotto – raccolta “porta a porta”*



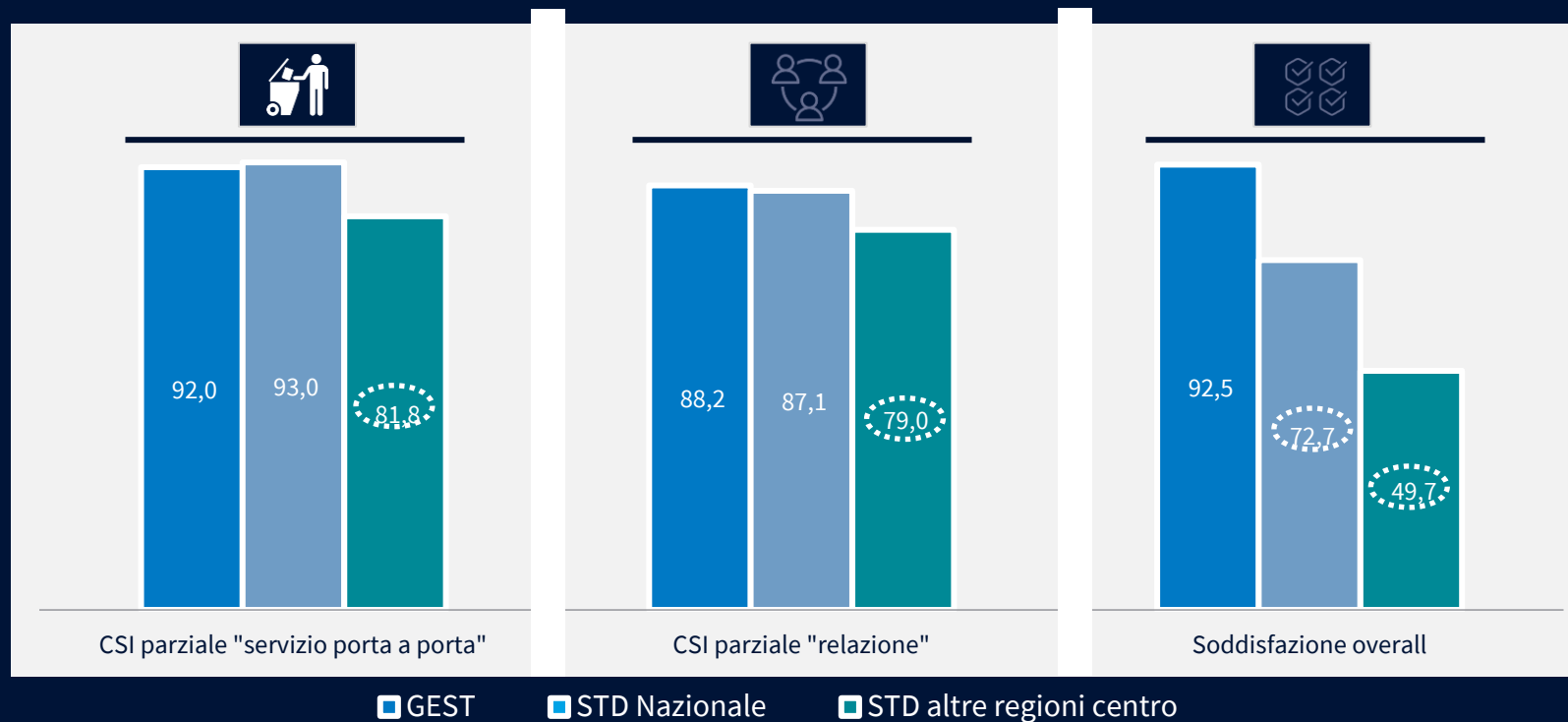
* Il BICSI (Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index) è la ricerca svolta da Cerved con l'obiettivo di supportare le attività di rilevazione della Customer Satisfaction delle aziende che operano in questo mercato, consentendo il confronto delle proprie performance con gli standard di mercato nazionali, con gli standard di sette macroaree geografiche (Piemonte, Val d'Aosta e Liguria - Lombardia - Triveneto - Emilia Romagna - Toscana - Marche, Umbria e Lazio - Sud e isole).

I fattori di soddisfazione: area relazione



Customer satisfaction index (csi) e soddisfazione "overall"

Ottimi i valori di **soddisfazione** complessiva ottenuti da Gest in confronto con i dati degli **standard di riferimento**



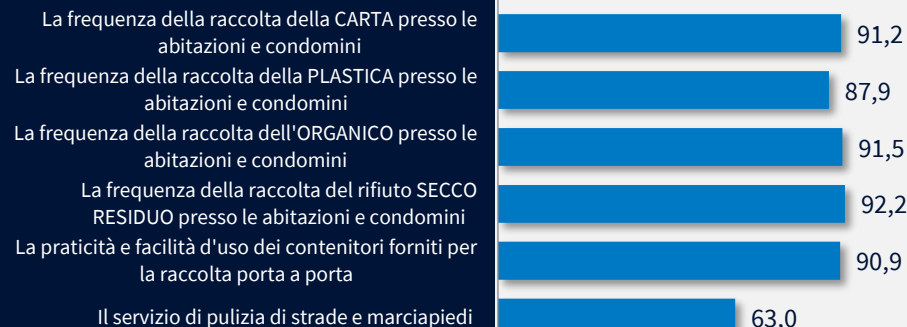
* Include le regioni Marche, Umbria e Lazio.

Un cerchio evidenzia le differenze statisticamente significative fra GEST e gli standard di mercato

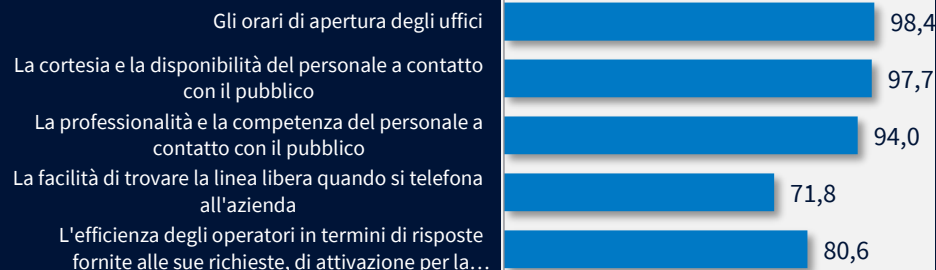
I clienti soddisfatti o deliziati

La relazione «premia» Gest, così come la pulizia di strade e marciapiedi

SERVIZIO PORTA A PORTA



RELAZIONE



% totale clienti

* Include le regioni Marche, Umbria e Lazio.

Un cerchio evidenzia le differenze statisticamente significative fra GEST e gli standard di mercato.

Agenda

1

Impianto progettuale

2

Key points

3

Customer Satisfaction KPI

4

Mappa delle priorità di intervento

5

Confronti con il BICSI

6

Gestione dei rifiuti e pulizia delle strade: principali problemi e aspetti da migliorare

7

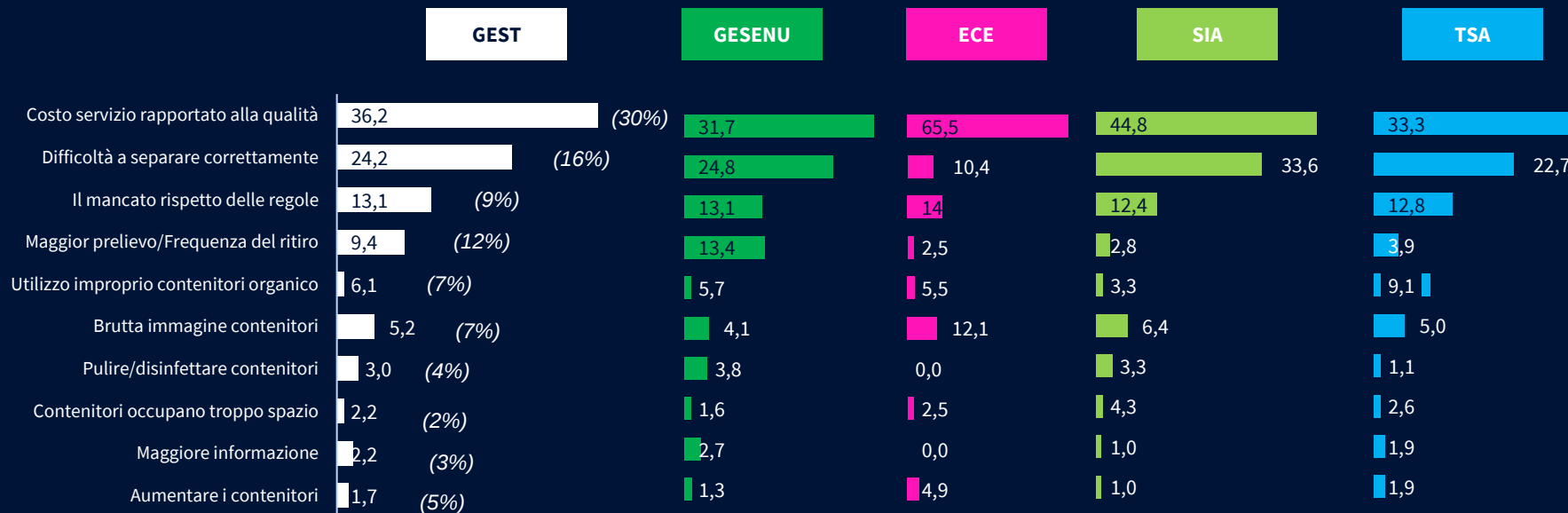
Contatto con l'operatore e stazioni ecologiche

8

Leve per incrementare la raccolta differenziata e rinunce per contenere il costo della bolletta

I problemi dell'attuale gestione rifiuti

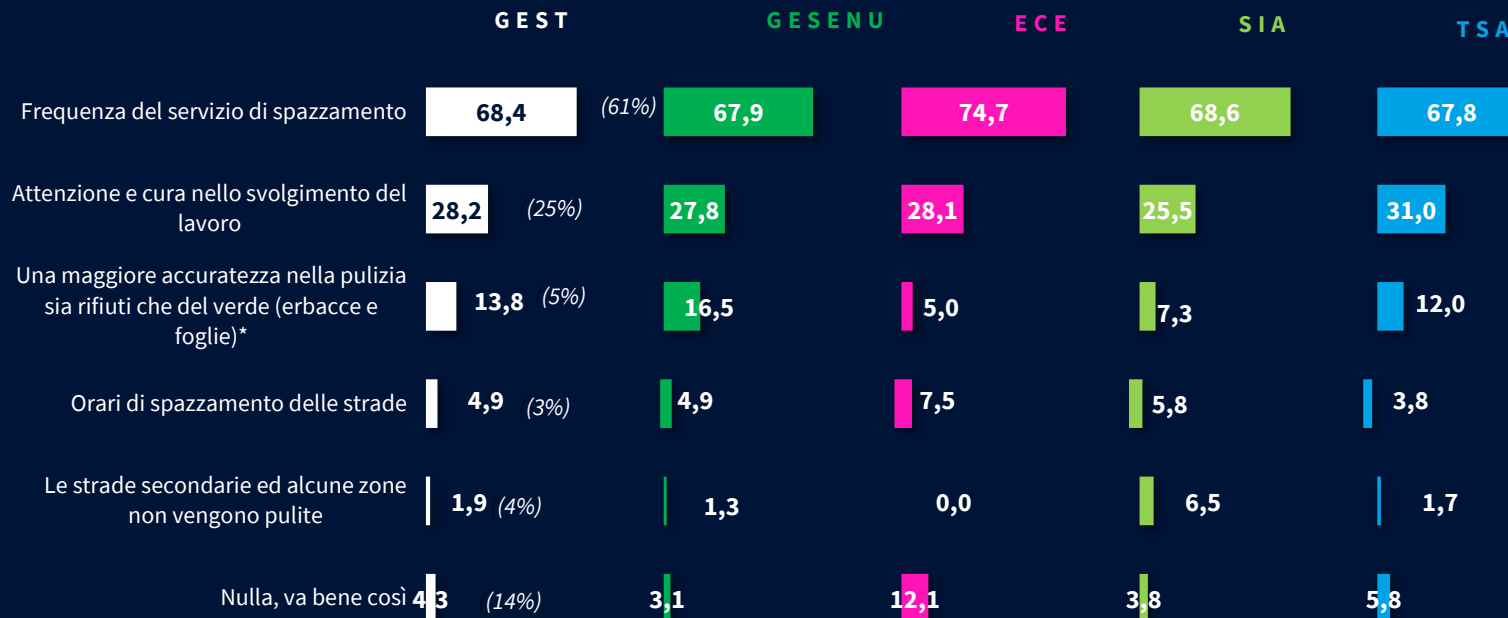
“Secondo lei, quali sono i principali problemi dell'attuale gestione dei rifiuti?”



Anche se si tratta di un aspetto poco «azionabile» dagli operatori, rimane al **primo posto** l'elemento **costo rispetto alla qualità**.
In aumento la difficoltà di separare correttamente i rifiuti; così come il **mancato rispetto delle regole**.

Cosa migliorare del servizio di pulizia strade e marciapiedi

“Secondo Lei quali aspetti del servizio di pulizia di strade e marciapiedi dovrebbero essere migliorati?”



Ovunque si richiede una **maggiore frequenza nello spazzamento di strade e marciapiedi** (in lieve crescita rispetto a due anni fa).

A distanza, al secondo posto, l'attenzione del personale sul territorio (stabile) e a seguire una maggiore attenzione alla cura del verde, pulizia da erbacce/foglie ed in generale una migliore pulizia delle strade

% totale clienti

Tra parentesi i dati della precedente rilevazione

* Nel 2024 include il 7% di utenti che ha segnalato una migliore pulizia delle strade

Agenda

1

Impianto progettuale

2

Key points

3

Customer Satisfaction KPI

4

Mappa delle priorità di intervento

5

Confronti con il BICSI

6

Gestione dei rifiuti e pulizia delle strade: principali problemi e aspetti da migliorare

7

Contatto con l'operatore e stazioni ecologiche

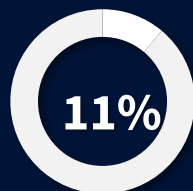
8

Leve per incrementare la raccolta differenziata e rinunce per contenere il costo della bolletta

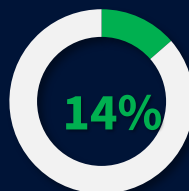
Intensità relazione e canali

"Nel corso degli ultimi 12 mesi le è capitato di contattare o essere contatto dall'azienda" (% si)

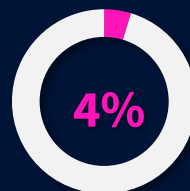
% totale clienti
Tra parentesi i dati della
precedente rilevazione



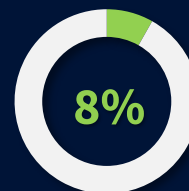
GEST



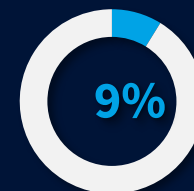
GESENU



ECE



SIA



TSA

"Come?"

% su clienti che hanno
contattato
Nota: per ECE bassa
numerosità di
rispondenti

Visita presso gli sportelli/uffici



6,3



3,7

17,0

Numero Verde/Call center



55,0



58,1



48,8



51,1

Contatto Whatsapp



6,3



6,6



19,5

Contatto telefonico con gli uffici



27,9



27,2



32,9



27,3

Tramite lettera/fax



1,8



2,9

Inviando mail



11,7



14,0



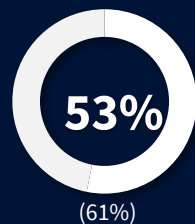
4,5

Il **contatto telefonico**, nei pochi casi, è la modalità più utilizzata (numero verde/call center in particolare)

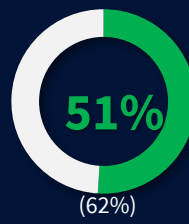
Il ricorso alle riciclerie e motivi del mancato utilizzo

“Lei ha avuto modo di utilizzare questo servizio?” (%si)

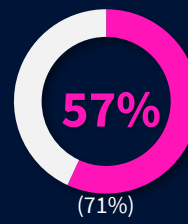
% totale clienti
Tra parentesi i dati della
precedente rilevazione



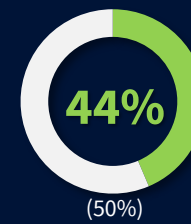
GEST



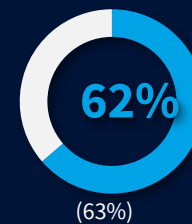
GESENU



ECE

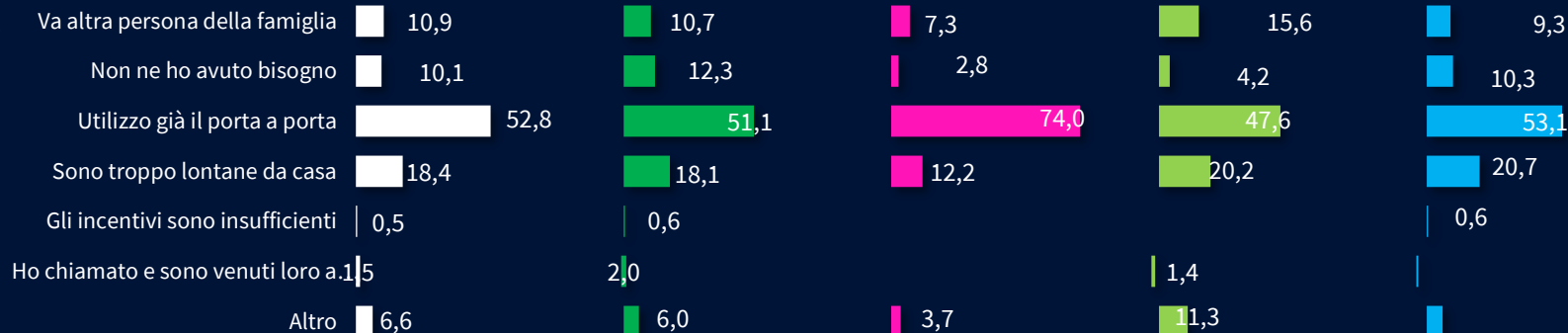


SIA



TSA

“Per quali motivi non lo utilizza?”



Un uso più assiduo del prelievo a domicilio giustifica una crescente disaffezione al servizio.

Agenda

1

Impianto progettuale

2

Key points

3

Customer Satisfaction KPI

4

Mappa delle priorità di intervento

5

Confronti con il BICSI

6

Gestione dei rifiuti e pulizia delle strade: principali problemi e aspetti da migliorare

7

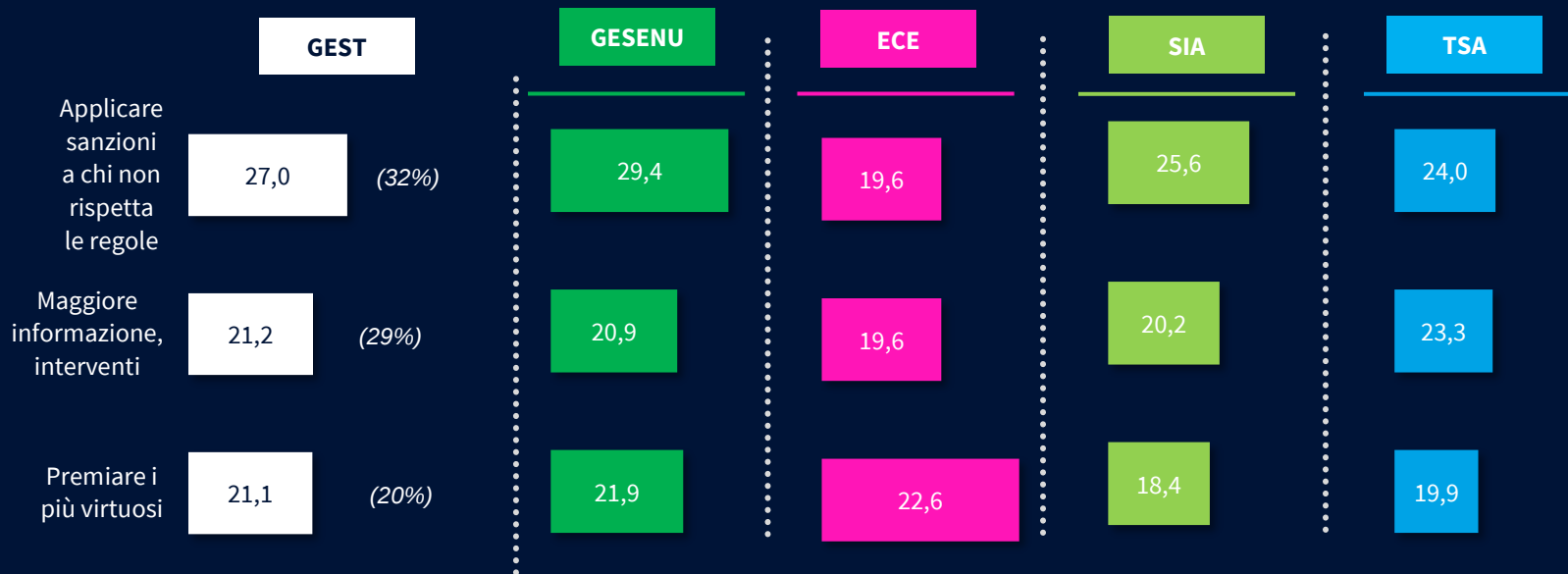
Contatto con l'operatore e stazioni ecologiche

8

Leve per incrementare la raccolta differenziata e rinunce per contenere il costo della bolletta

Come motivare verso una corretta differenziazione dei rifiuti

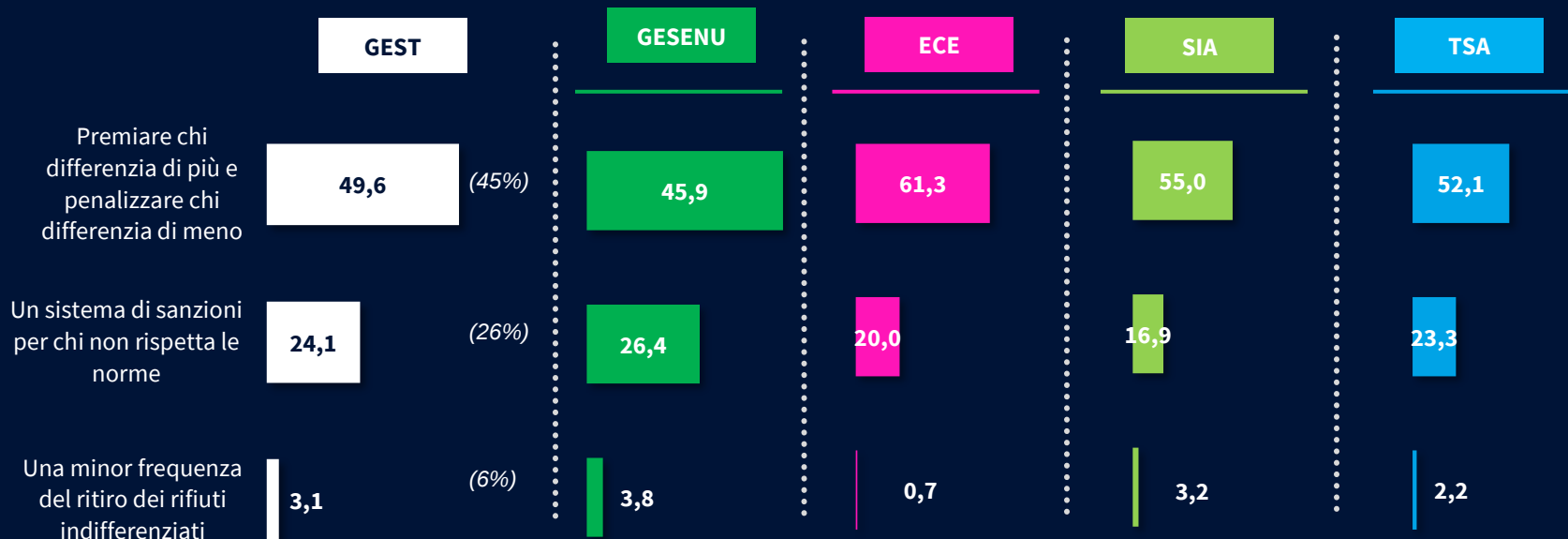
“Per sensibilizzare e motivare i cittadini verso una corretta pratica di differenziazione dei rifiuti lei ritiene essere più efficace...”



Le sanzioni e la maggior informazione si confermano i due strumenti più utili secondo l'utenza per incrementare la differenziazione corretta dei rifiuti.

Leve per ridurre il costo della bolletta

“Per avere un risparmio sul costo che sostiene per il servizio di raccolta rifiuti accetterebbe...”



Il risparmio sul costo passa attraverso il «riconoscimento» di una corretta pratica di differenziazione dei rifiuti

% totale clienti

Tra parentesi i dati della precedente rilevazione

Riconoscimento Cerved alle aziende virtuose

Cerved come partner esterno e soggetto neutrale è in grado di fornire un **riconoscimento** dell'attività svolta.

Tale documento può essere utilizzato dal Committente a **fini comunicativi** e di **valorizzazione dei risultati emersi** e dell'attività stessa.

RICONOSCIMENTO CERVED ALLE AZIENDE VIRTUOSE

CERVED si posiziona come partner per la gestione di attività di ascolto della clientela fornendo una certificazione e attribuendo un **Riconoscimento** per aver dimostrato di essere un'**AZIENDA VIRTUOSA**, in quanto **attenta all'ascolto dei propri utenti**.

CUSTOMER SATISFACTION
AUDIT

CSA



CERVED 2024

Agenda

Appendice

18 fattori in 4 aree tematiche



Raccolta rifiuti

- Frequenza della raccolta della CARTA
- Frequenza della raccolta della PLASTICA
- Frequenza della raccolta dell'ORGANICO
- Frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO
- Praticità/facilità d'uso dei contenitori
- Posizionamento, dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO
- Chiarezza materiale informativo su separazione e conferimento rifiuti
- Professionalità e competenza del personale operativo



Pulizia delle strade

- Valutazione complessiva del servizio di pulizia strade e marciapiedi



Stazioni ecologiche

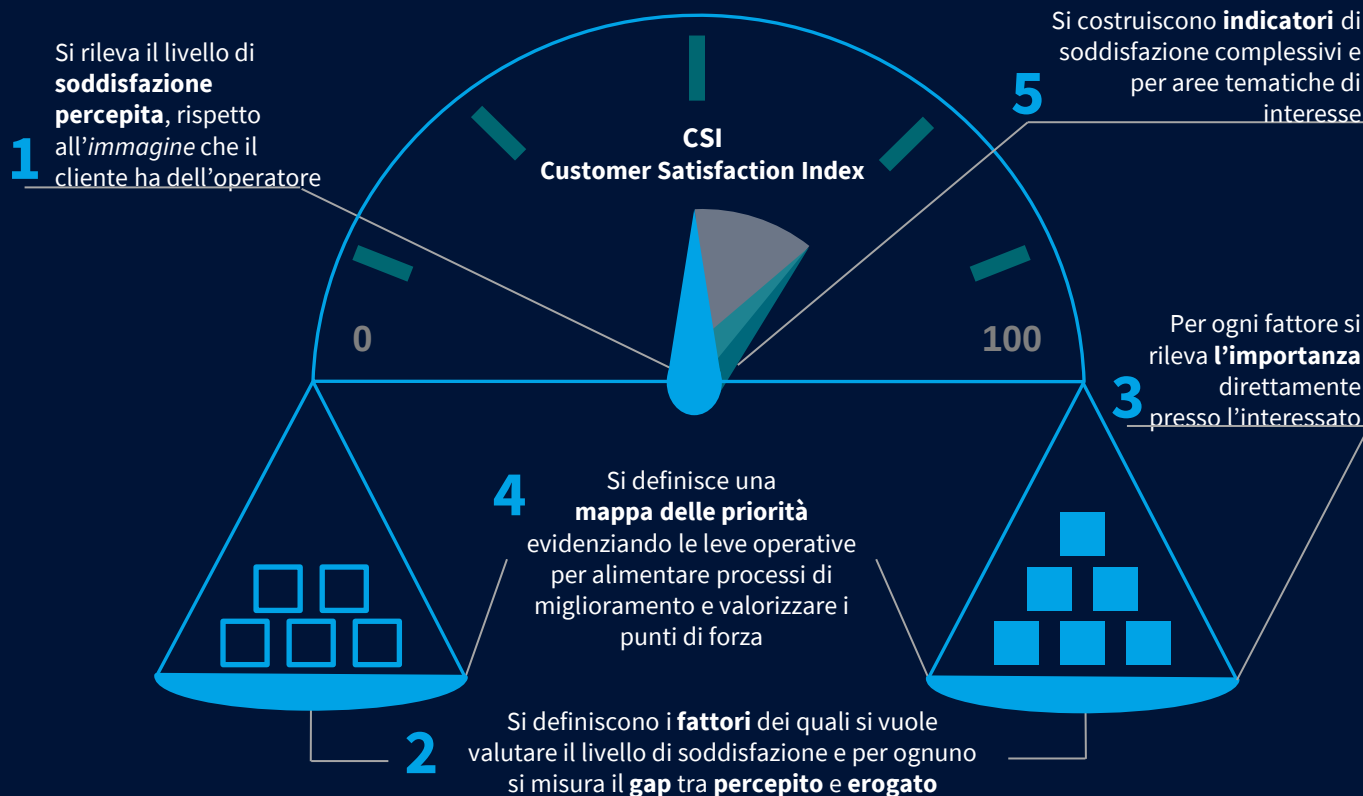
- Giorni e orari di apertura
- Praticità/facilità d'uso dei contenitori
- Professionalità e competenza del personale
- Funzionalità del servizio offerto, in termini di rifiuti accettati, modalità e conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta



Relazione

- Orari di apertura degli uffici
- Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- Professionalità e competenza del personale a contatto con il pubblico
- Facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda
- Efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi

Aspetti metodologici





Copyright

© Copyright 2024 Cerved Group SpA - Via dell'Unione Europea, 6A-6B - 20097 San Donato Milanese

Tutti i diritti sono riservati. Questa pubblicazione o parte di essa non può essere diffusa, tradotta, riprodotta, adattata, integrata e riutilizzata, in qualsiasi ambito diffusionale, Paese e lingua, con qualsiasi mezzo, anche elettronico senza il consenso di Cerved Group S.p.A. I dati sono stati raccolti in ottemperanza delle Leggi vigenti e scrupolosamente analizzati ma non implicano Responsabilità alcuna per Cerved Group S.p.A.