



**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**  
*Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"*

*Servizio Controllo e Tutela del Consumatore*

---

## **COMUNICATO STAMPA**

### **Indagine soddisfazione utenti sul servizio rifiuti**

L'Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ambito territoriale ottimale **ATO Toscana Costa** ha presentato all'Assemblea dei Comuni che si è svolta stamani 26 luglio 2023, una prima indagine di Customer Satisfaction condotta dalla società Strategica S.r.l.s. riferita ai servizi erogati dai gestori presenti sul territorio.

Un estratto dell'indagine è pubblicata in home page del sito internet: [www.atotoscanacosta.it](http://www.atotoscanacosta.it).

L'obiettivo del lavoro svolto è quello di recepire l'opinione dei cittadini-utenti, al fine di poter intervenire sulle eventuali criticità risultanti e migliorare ulteriormente la qualità dei servizi erogati.

L'attività di ascolto con metodologia scientifica mediante l'indagine di Customer Satisfaction permette infatti di mappare la qualità percepita dagli utenti riguardo il servizio offerto, individuando i punti di forza e le possibili criticità del sistema. L'operazione permetterà, in base ai risultati, di mettere in campo delle azioni correttive che consentiranno di venire incontro alle aspettative dell'utenza, innescando un processo virtuoso di miglioramento permanente della qualità del servizio. La soddisfazione dell'utenza non è solo una questione di qualità o di efficienza dei servizi, ma anche di **partecipazione** e di **dialogo** tra le parti coinvolte e, con questa attività, ATO Toscana Costa riconosce il ruolo attivo e critico dei cittadini.

#### **Il lavoro svolto**

Com'è noto, ATO Toscana Costa ha il compito di affidare il servizio di gestione integrata rifiuti urbani in 100 comuni delle provincie di Livorno, Lucca, Pisa e Massa-Carrara. In 84 comuni il servizio è gestito dal gestore unico RetiAmbiente S.p.A. attraverso 7 Società Operative Locali (SOL). Negli altri 16 comuni il servizio è affidato, temporaneamente, a gestione salvaguardate svolte da 4 diversi gestori.

Complessivamente sono state svolte 4.533 interviste con sistema CATI - Intervista telefonica assistita da computer, raccolte in campo dal 24 marzo al 27 maggio 2023. Un totale di 3.200 interviste per le 8 aree geografiche gestite dalle 7 SOL di RetiAmbiente S.p.A. e 1.333 interviste per le 4 gestioni salvaguardate, arrivando in ogni caso ad un margine d'errore non superiore al 5,0%, consegnando pertanto ai dati ricavati l'affidabilità necessaria dal punto di vista statistico.

#### **I risultati emersi**

Il Customer Satisfaction Index 2023 per RetiAmbiente segna un 90,7% di soddisfazione. La media dei punteggi dati per il "giudizio complessivo" (domanda finale posta alla fine del questionario) è di 6,9, nella fascia media per intensità di soddisfazione. I dati segnano un buon punto di partenza per l'inizio della serie storica, con margine di crescita tanto per le percentuali di utenti soddisfatti (voto 6 a 10) come per l'intensità della soddisfazione (media dei punteggi).

Riguardo ai 15 indicatori valutati e tenendo conto che ci sono attualmente due sistemi di raccolta che convivono all'interno delle aree servite, la "raccolta porta a porta", con il 93,4% di soddisfatti, riceve un'approvazione superiore rispetto al sistema di "raccolta mediante cassonetti stradali", che si ferma

all'88,8%. Il dato è incoraggiante perché il sistema preso a riferimento in ATO Toscana Costa è orientato, appunto, verso la raccolta "porta a porta".

Positivo è anche il giudizio degli utenti riguardo agli strumenti tecnologici messi in campo dai gestori: vediamo, infatti, una soddisfazione al 99,3% per i "siti web" delle SOL ed un 95,8% relativamente alle "App". Rimane comunque il fatto che sono strumenti poco utilizzati dall'utenza

Le principali criticità emerse riguardano invece la "pulizia delle aree adiacenti alla raccolta" e la "pulizia e decoro dei cassonetti", sui quali i livelli di soddisfazione scendono a valori tra l'80% e il 90,0%, con risultati diversi per le aree servite. Un ulteriore punto di debolezza del sistema sul quale bisogna porre particolare attenzione è rappresentato dallo "spazzamento delle strade", dove la media di soddisfazione scende all'83,2% del totale.

Anche in merito al "numero verde", il canale più utilizzato dall'utenza per comunicare con il gestore, si registra una ridotta soddisfazione. In particolare, la "difficoltà di trovare linea libera" ed "il tempo d'attesa per parlare con l'operatore" sono i -fattori meno soddisfacenti di tutto il sistema, segnando una criticità specifica del rapporto utenza / gestore del servizio di Retiambiente e delle sue SOL.

In generale, l'indagine effettuata presso l'utenza mostra ancora un'elevata diversità tra le performance delle varie società operative locali e su questa disomogeneità occorre lavorare molto da parte di ATO, di Retiambiente e dei Comuni serviti.

La società Strategica s.r.l.s. comunica quanto segue:

### L'interpretazione dei dati

La misurazione della qualità percepita degli indicatori avviene attraverso un sistema di risposte che permette al rispondente di valutare ogni singolo sub fattore su una scala da 1 (Molto insoddisfatto) a 10 (Totalmente soddisfatto). Il voto da 6 a 10 rappresenta un utente "soddisfatto". Da 1 a 5 "insoddisfatto". La "soddisfazione media" per i voti 6 e 7; "Alta soddisfazione" per chi ha votato 8, 9 e 10.

Il sistema prevede anche di ottenere l'**intensità** della soddisfazione attraverso la media dei punteggi dati ad ogni Indicatore.

L'importanza del fattore viene aggiudicata dallo stesso intervistato, che alla domanda concreta risponde dando un voto da 1 (bassa importanza) a 10 (alta importanza). La differenza (gap) registrata tra la "soddisfazione" e la "importanza" riferita dall'utente, rappresenta la distanza tra "le aspettative" e la "qualità percepita" sul singolo fattore.

I dati vengono alla fine rappresentati in modo sintetico attraverso due dimensioni standardizzate che permettono anche il confronto con i risultati ottenuti da altri operatori presenti in Italia e nei paesi europei.

L'INDICE SINTETICO (CSI – Customer Satisfaction Index)) è il valore della **media ponderata** dove ogni singolo Fattore ha un peso relativo all'interno dell'insieme in base alla sua importanza. L'Indice Sintetico è quello da considerare come risultato finale della misurazione della qualità del servizio.

MAPPA DELLE PRIORITÀ – Definisce un primo quadro interpretativo. I giudizi di soddisfazione riferiti ai singoli indicatori di qualità del servizio e i giudizi di importanza attribuiti alle dimensioni sono evidenziati in un sistema di riferimento cartesiano.

Un indicatore di soddisfazione va considerato come "prioritario" quando ha un livello di importanza alto ed uno scarso livello di soddisfazione. L'individuazione di indicatori con queste caratteristiche consente all'ATO Toscana Costa di evidenziare le principali aree di miglioramento, indirizzando gli interventi verso gli aspetti del servizio ritenuti più importanti e allo stesso tempo meno soddisfacenti dai cittadini.

### I risultati di RetiAmbiente S.p.A.

L'universo dell'indagine ha coinvolto 998.900 residenti - utenti negli 84 comuni delle provincie di Livorno, Lucca, Pisa e Massa-Carrara serviti dal Gestore Unico RetiAmbiente S.p.A. – attraverso otto (7) Società Operativa Locale (SOL): AAMPS S.p.A. – ASCIT S.p.A. – ESA S.p.A. – GEOFOR S.p.A. – REA S.p.A. – SEA Ambiente S.p.A. – ERSU S.p.A. (Versilia) – ERSU S.p.A. (Lunigiana)

Dalle 3.200 interviste il 61,3% dei rispondenti è di sesso femminile, e si sono dimostrate più disponibili della controparte maschile a rispondere al questionario. In totale, la fascia di utenti più significativa è di età media, con il 60,4% tra 45 e 64 anni. Negli estremi, il 7,2% ha meno di 34 anni e il 32,4% ha 65 o più.

Dopo lo svolgimento delle 8 indagini corrispondenti ad ogni area servita da un operatore SOL, abbiamo sintetizzato i risultati in un unico report comparativo – *benchmarking* - con i seguenti risultati:

#### *Gli aspetti tecnici del servizio*

Il Customer Satisfaction Index 2023 per RetiAmbiente segna un 90,7% di soddisfazione. La media dei punteggi dati per il "giudizio complessivo" (domanda finale posta alla fine del questionario) è di 6,9, nella

**Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**

**Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"**

C.F. 01712270493 - Sede legale: Piazza Cavour, 6 – Livorno. Tel.: 0586/21441 – [www.atotoscanacosta.it](http://www.atotoscanacosta.it)

fascia media per intensità di soddisfazione. I dati segnano un buon punto di partenza per l'inizio della serie storica, con margine di crescita tanto per le percentuali di utenti soddisfatti (voto 6 a 10) come per l'intensità della soddisfazione (media dei punteggi).

Riguardo ai 15 indicatori valutati e tenendo conto che ci sono attualmente due sistemi di raccolta che convivono all'interno delle aree servite, anche se il sistema porta a porta è di gran lunga prevalente, vediamo che, per gli aspetti tecnici, la "raccolta porta a porta", con il 93,4% di soddisfatti, riceve un'approvazione superiore rispetto al sistema di "raccolta mediante cassonetti stradali", che si ferma all'88,8%. Il dato è incoraggiante perché il sistema preso a riferimento in ATO Toscana Costa è orientato, appunto, verso la raccolta "porta a porta".

In questo senso, la "frequenza della raccolta" del "porta a porta" soddisfa il 95,1% dell'utenza; per il "rispetto del calendario di raccolta" la soddisfazione sale al 95,7%.

Per il sistema "cassonetti stradali", la "frequenza di svuotamento" raccoglie una soddisfazione del 92,1% e la "distanza dei cassonetti della propria abitazione" sale al 95,2%.

Questi dati sono incoraggianti, ma resta il fatto che per la "pulizia delle aree adiacenti alla raccolta" e la "pulizia e decoro dei cassonetti", i livelli di soddisfazione scendono a valori tra l'80% e il 90,0%, con risultati diversi per le aree servite. Questo dato ci porta ad un altro punto di debolezza del sistema, cioè lo "spazzamento delle strade", dove la media di soddisfazione scende all'83,2% del totale.

I "Centri di raccolta" si confermano come un servizio ampiamente apprezzato dall'utenza, con un 95,5% di soddisfatti, segnando uno dei punti di forza degli "aspetti tecnici", insieme alla "raccolta porta a porta".

Riguardo il servizio di "ritiro ingombranti" la soddisfazione cala all'86,7%. In questo senso le criticità sono collegate, generalmente, ad una mancata tempestività da parte dei gestori, dove ci sono a volte tempi lunghi tra la richiesta dell'utente ed il ritiro dell'ingombrante. Si sono verificati, in questo campo, anche alcuni problemi nel comunicare con l'operatore.

### *Il rapporto con l'utenza*

Gli strumenti tecnologici messi in campo dai gestori sono i più apprezzati dall'utenza. Vediamo una soddisfazione al 99,3% per i "siti web" delle SOL ed un 95,8% relativamente alle "App", ottimi risultati. Rimane comunque il fatto che sono strumenti poco utilizzati dall'utenza. Ma l'alta soddisfazione registrata è un segnale molto positivo perché, attraverso il tempo, l'utilizzo di questi canali di comunicazione tendenzialmente continueranno a crescere.

Riguardo ai sistemi tradizionali, quelli in assoluto più utilizzati dai cittadini, lo "sportello" fisico segna una buona performance, in linea con la soddisfazione media, con il 90,7% di soddisfatti. In ogni caso, la criticità all'interno di questo indicatore, in quasi tutte le Sol, è relativa al "tempo di attesa per parlare con l'operatore dello sportello".

Il "numero verde", il canale più utilizzato dall'utenza per comunicare con il gestore, registra invece una soddisfazione al ribasso, con solo 77,5% di soddisfatti ed un 22,5% d'insoddisfatti. La "difficoltà di trovare linea libera" ed "il tempo d'attesa per parlare con l'operatore" sono i sub-fattori meno soddisfacenti di tutto il sistema, segnando una criticità specifica del rapporto utenza / gestore del servizio.

Infine, la media del "giudizio globale", risultato relativo ad una domanda finale che complessivamente ha valutato la totalità del servizio per ogni SOL, sale al 96,8% del totale.

Un risultato che dimostra la fiducia dell'utenza nel servizio operato da RetiAmbiente e ci incoraggia, a partire dalla fotografia complessiva ottenuta con l'indagine odierna, ad operare misure correttive sugli aspetti meno soddisfacenti, con l'obiettivo di migliorare permanentemente la qualità del servizio offerto.

### **I risultati delle gestioni temporaneamente salvaguardate**

L'universo dell'indagine ha coinvolto 216.000 residenti - utenti nei 16 comuni delle provincie di Lucca e Massa-Carrara serviti da quattro operatori in Gestioni Salvaguardate: NAUSICAA S.p.A. – SISTEMA AMBIENTE S.p.A. – GEA S.r.l. – ASMIU S.r.l. Le interviste totali sono state 1.333.

NAUSICAA S.p.A. – L'azienda di Carrara offre un servizio di elevata qualità, giustificato dal punteggio di CSI di 94,8. Gli unici aspetti che raggiungono una soddisfazione inferiore al 90% sono "spazzamento delle strade" e "rapporto qualità/prezzo", rispettivamente 87,2% e 71,7%; questi punteggi trainano in basso il CSI, che altrimenti raggiungerebbe risultati superiori. L'aspetto più soddisfacente risulta essere il "giudizio complessivo", risultato che denota la bontà del servizio, nonostante ci siano dei miglioramenti da attuare.

SISTEMA AMBIENTE S.p.A. – Il CSI dell'azienda che opera su Lucca si attesta a 92,8, evidenziando il gradimento del servizio. Gli aspetti meno soddisfacenti sono lo "spazzamento delle strade" (86,1%), oltre al "rapporto qualità/prezzo" (74,1%). Il fattore che riceve la percentuale di approvazione più elevata è la "raccolta mediante cassonetti", che raggiunge il 97,8% di soddisfazione.

GEA S.r.l. – Anche quest'azienda che opera in Garfagnana, come NAUSICAA, offre un servizio di elevata qualità, arrivando ad un punteggio di CSI pari a 94,8. L'aspetto meno soddisfacente risulta essere, come negli altri casi, lo "spazzamento delle strade", che raggiunge l'87,2% di soddisfatti. L'aspetto più soddisfacente, invece, risulta essere il "giudizio complessivo", che raggiunge il 99% di soddisfatti.

ASMIU S.r.l. – L'azienda che opera nel comune di Massa riceve un punteggio di CSI leggermente inferiore, attestandosi sul 94,1. In questo caso, l'aspetto meno soddisfacente risulta essere la "raccolta mediante cassonetti", che soddisfa l'89,1% degli intervistati. L'aspetto più soddisfacente, invece, risulta essere il "servizio di ritiro ingombranti", che raggiunge il 97,7% di soddisfazione.

Tenendo in considerazione che i punteggi bassi ricevuti dal "rapporto qualità/prezzo" dipendano in larga parte dalla natura economica del fattore, l'aspetto che accomuna negativamente le quattro aziende è lo "spazzamento delle strade", che si manifesta in tutte le indagini come uno dei fattori meno apprezzati dall'utenza."

*Livorno, 26 luglio 2023*