

CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI ASET SPA EDIZIONE 2014-15

**Soddisfazione dei clienti dei servizi di igiene
ambientale e ciclo idrico integrato**

di ASET S.p.A.

Conferenza stampa

13 maggio 2015



DISCUM
DIPARTIMENTO DI
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE
E DISCIPLINE UMANISTICHE



Quali obiettivi si è posta la ricerca?

➔ rilevare il **grado di soddisfazione dei clienti** di Aset SpA

A chi ci siamo rivolti?

➔ a un campione rappresentativo di **clienti domestici e non domestici nel Comune di Fano**, che hanno ricevuto un questionario postale: hanno risposto **390 clienti** (340 domestici, 50 non domestici))

➔ ai **Comuni soci di Aset SpA**, attraverso questionario rivolto a rappresentanti degli Uffici Tecnici comunali e un focus group con tecnici, sindaci e assessori di competenza

Quanto sono soddisfatti i clienti di Fano dei servizi ASET di igiene ambientale?

La **soddisfazione** complessiva del servizio di **igiene ambientale** resta **sostanzialmente invariata** rispetto al 2012-13

Oggi è soddisfatto il **65,8% dei clienti domestici** di Fano.



Quali sono i servizi Aset ritenuti eccellenti dai clienti di Fano nell'ambito dell'igiene ambientale?



La raccolta differenziata a domicilio si conferma come area di eccellenza relativa per i clienti domestici e non domestici

E' soddisfatto della raccolta a domicilio l'85,3% dei clienti domestici, il 73,9% dei clienti non domestici

Quali sono le aree più critiche in cui i cittadini di Fano chiedono miglioramenti nell'IA?

Si conferma un' area di **criticità nei servizi di pulizia delle strade e delle spiagge**, che si distaccano in negativo dagli altri servizi in modo crescente negli anni

I cittadini di Fano chiedono ad Aset **maggiore sorveglianza e sanzioni** per chi non rispetta le regole e il decoro urbano



Quanto sono soddisfatti nel complesso i clienti di Fano degli altri servizi di ASET?

Migliora la valutazione che i clienti domestici danno dell'Ufficio Clienti e del ciclo idrico integrato rispetto al 2012-13



Sono soddisfatti dell'ufficio clienti Aset **il 74,6% dei clienti domestici** di Fano

Del ciclo idrico è soddisfatto **il 67,10% dei clienti domestici** di Fano.

Quanto sono soddisfatti nel complesso i comuni soci dei servizi Aset?

I comuni soci esprimono giudizi mediamente buoni sui servizi Aset (voti compresi tra il 9 e il 7,5)

Possono essere fatti miglioramenti sulla **informazione e sensibilizzazione ai cittadini** (voto medio 7,5, in calo rispetto al 2012-13) e sullo **spazzamento, che però è migliorato** rispetto alla rilevazione precedente (da 7 a 7,5).

Aset “dovrebbe farsi promotrice, per tutti i comuni soci, di azioni, iniziative, progetti condivisibili di **"buone pratiche"** e **"sensibilizzazione"** per il recupero, la riduzione e il riuso dei rifiuti”
(Comune di San Costanzo)

Cosa suggeriscono i comuni soci per migliorare i servizi Aset?

- Apprezzata la **collaborazione** con Aset, per servizi adatti alle specificità dei territori (modelli non validi universalisticamente)
- Importanza della civiltà dei cittadini: occorre sensibilizzazione all'**educazione** civica continua nel tempo
- Richiesta di **investire** sul futuro: necessario un impianto di smaltimento e valorizzazione energetica dell'umido nel territorio?

Raccolta differenziata comuni soci Aset

Decreto Regionale n. 22/CRB (Ciclo Rifiuti Bonifiche) del 9/04/2015

| Comune | RD % | Ammontare del tributo anno 2014 (€/ton) | Ammontare del tributo anno 2015 (€/ton) |
|--------------------------|-------|---|---|
| Cartoceto | 73,95 | 12 | 12 |
| Fano | 72,78 | 24 | 12 |
| Fossombrone | 68,33 | 14 | 14 |
| Mondavio | 73,98 | 12 | 12 |
| Monte Porzio | 74,5 | 24 | 12 |
| Montefelcino | 74,1 | 12 | 12 |
| Montemaggiore al Metauro | 71,47 | 14 | 14 |
| Saltara | 74,12 | 12 | 12 |
| San Costanzo | 76,74 | 10 | 10 |
| Sant'Ippolito | 75,52 | 10 | 10 |
| Serrungarina | 71,85 | 12 | 12 |



ASET S.p.A

