



Dicembre 2024

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA PER I SERVIZI EROGATI DA ASET SPA

Rapporto di sintesi

SIGMA
consulting



Il presente rapporto di ricerca illustra, in un'ottica di continuità di osservazione, i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati da Aset presso 14 comuni della Provincia di Pesaro e Urbino.

Anche per il 2024 l'indagine si basa sull'impianto metodologico già impiegato da Sigma Consulting per le indagini 2020 e 2022 e che l'istituto di ricerca applica anche in altre realtà aziendali multiutility. Tale metodologia è caratterizzata da indicatori osservabili nel tempo e finalizzati al controllo continuativo del livello di qualità percepita dall'utenza e permette il monitoraggio di quel circuito virtuoso "piano-azione-controllo" che caratterizza l'approccio al miglioramento continuo degli standard di qualità del servizio, tipico dei sistemi di Total Quality Management.

La continuità con le precedenti indagini è stata garantita mediante la somministrazione dello stesso questionario impiegato nell'ultima rilevazione, opportunamente modificato e aggiornato in base ai cambiamenti intervenuti nell'ultimo biennio e alle nuove esigenze conoscitive manifestate da Aset su specifiche aree d'indagine.

Gli obiettivi dell'analisi, posti in fase di briefing, possono essere ricompresi nei seguenti macro-ambiti:

1. valutare la reputazione dell'azienda con riferimento alla notorietà del marchio, l'immagine percepita e gli strumenti di comunicazione aziendale;
2. rilevare il gradimento complessivo e per i due principali servizi Idrico integrato e Ambientale;
3. sondare la soddisfazione per una serie di servizi periferici;
4. analizzare la qualità del rapporto con la clientela nei punti di contatto utenza-azienda;
5. effettuare un'analisi swot dei servizi e definire un elenco di priorità per interventi futuri.

Il presente documento rappresenta una sintesi del report complessivo consegnato ad Aset e, date le sue finalità, esclude alcuni testi e tabelle. Per una valutazione esaustiva dei risultati dell'indagine consultare il rapporto completo.



La struttura del rapporto di ricerca segue la definizione degli obiettivi d'indagine e la gamma dei servizi offerti, classificati secondo il seguente schema:

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

A.1 – NOTORIETA'

A.2 – IMMAGINE PERCEPITA

A.3 – INFORMAZIONE, CAMPAGNE

A.4 – SITO INTERNET

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

B.1 – ACQUA POTABILE

B.2 – ASPETTI TECNICI

B.3 – FATTURAZIONE

B.4 – NUMERO PRONTO INTERVENTO

B.5 – SISTEMA FOGNARIO

C – SERVIZI AMBIENTALI

C.1 – PORTA A PORTA

C.2 – CASSONETTI STRADALI

C.3 – CENTRI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

C.4 – CENTRO AMBIENTE MOBILE

C.5 – RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO

C.6 – AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO

C.7 – SPAZZAMENTO STRADE

D – ALTRI SERVIZI

D.1 – ILLUMINAZIONE PUBBLICA E VOTIVA

D.2 – FARMACIE COMUNALI

D.3 – LABORATORIO ANALISI

D.4 – SOSTA A PAGAMENTO

D.5 – VERDE PUBBLICO

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

E.1 – SERVIZIO COMMERCIALE

E.2 – NUMERI VERDI

F – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

F.1 – OVERALL E TREND

F.2 – ANALISI SWOT

CONCLUSIONI



- Universo di riferimento: utenze domestiche e non domestiche presso i comuni serviti
- Campione: 1.500 casi selezionati casualmente dalle liste degli abbonati al telefono. Il campione, stratificato in base al tipo di servizio e al comune di erogazione, è stato ottimizzato in modo da ottenere numerosità sufficienti all'interno di ciascun segmento
- Metodo di raccolta dei dati: indagine in ambito CATI (Computer Assisted Telephone Interview) e CAWI (Computer Assisted Web Interview) su specifica richiesta dell'intervistato
- Durata dell'intervista: in media 12 minuti
- Periodo di rilevazione: dal 10 al 25 ottobre 2024
- Descrizione del campione: il campione interpellato è così suddiviso tra utenze domestiche e non domestiche e presso i singoli comuni:

Comune	Utenze domestiche	Utenze non domestiche	Totale	%
Fano	680	190	870	58,1%
Mondolfo	85	25	110	7,3%
Colli al Metauro	90	10	100	6,7%
Fossombrone	70	10	80	5,3%
Cartoceto	50	10	60	4,0%
Pergola	35	15	50	3,3%
San Costanzo	40	10	50	3,3%
Monte Porzio	30	10	40	2,7%
Mondavio	35	5	40	2,7%
Cantiano	35	-	35	2,3%
Montefelcino	15	5	20	1,3%
Sant'Ippolito	15	5	20	1,3%
Piagge	15	-	15	1,0%
Isola del Piano	5	5	10	0,7%
Totale	1.200	300	1.500	100,0%

- Descrizione del campione: la disaggregazione del numero di interviste rispetto ai singoli servizi e comuni è la seguente:

AMBITO	Servizio/aspetto	Comuni serviti	Utenza*	Numero interviste
A - REPUTAZIONE E VISIBILITA'	A.1 - notorietà	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge	D/ND	1.450
	A.2 - immagine percepita		D/ND	1.450
	A.3 - informazione, campagne		D/ND	1.450
	A.4 - sito internet		D/ND	1.450
B - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	B.1 - acqua potabile	Fano, Mondolfo e Monte Porzio	D/ND	600
	B.2 - aspetti tecnici		D/ND	600
	B.3 - fatturazione		D/ND	600
	B.4 - numero pronto intervento		D/ND	600
	B.5 - sistema fognario		D/ND	600
C - SERVIZI AMBIENTALI	C.1 - porta a porta	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano, Piagge e San Costanzo	D/ND	800
	C.2 - cassonetti stradali	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano, Piagge, Fano centro, Pergola centro, Montemaggiore	D/ND	706
	C.3 - centri di raccolta differenziata	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge	D/ND	850
	C.4 - centro ambiente mobile	Fano, San Costanzo, Cartoceto e Fossombrone	D/ND	590
	C.5 - ritiro ingombranti a domicilio	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge	D/ND	850
	C.6 - autocompostaggio domestico		D	400
	C.7 - spazzamento strade	Fano, Colli al Metauro, Fossombrone, Cartoceto e Pergola	D/ND	690
D - ALTRI SERVIZI	D.1 - illuminazione pubblica/votiva	Fano	D	350
	D.2 - farmacie comunali	Fano, Mondolfo, Cantiano e Piagge	D	815
	D.3 - laboratorio analisi	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge	D/ND	1.450
	D.4 - sosta a pagamento	Fano	D	350
	D.5 - verde pubblico	Fano	D	350
E - RAPPORTO CON LA CLIENTELA	E.1 - servizio commerciale	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge	D/ND	1.450
	E.2 - numero verde igiene ambientale		D/ND	850
	E.2 - numero verde servizio idrico	Fano, Mondolfo e Monte Porzio	D/ND	600
F - OVERALL	F - OVERALL	Tutti i comuni	D/ND	1.500

Qual è il suo giudizio complessivo sui servizi erogati da ASET s.p.a.?

Overall Aset s.p.a.	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,4	+0,2	7,4	7,4
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	91%	=	92%	90%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	49%	+5	48%	50%
Soddisfatti (voti 6-7)	42%	-5	44%	40%
Insoddisfatti (voti 1-5)	9%	=	8%	10%
Non sa/non risponde	1%	-1	1%	1%



In riferimento all'ultimo anno, lei ritiene che i servizi erogati da Aset s.p.a. siano migliorati, rimasti invariati o peggiorati?

Trend della qualità del servizio	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Migliorato	8%	-1	9%	8%
Invariato	89%	=	86%	91%
Peggiorato	3%	+1	5%	1%
Non sa/non risponde	1%	-2	1%	1%



A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

Servizi analizzati:

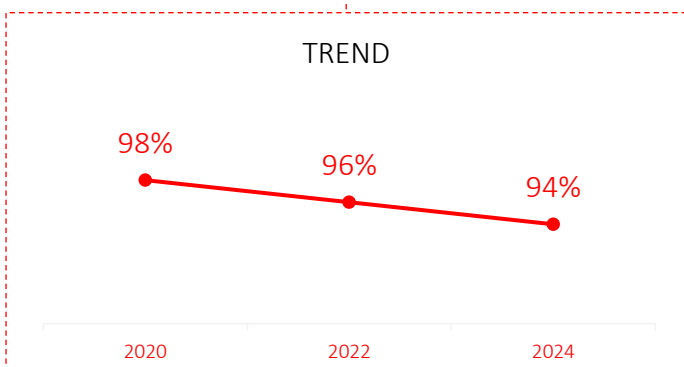
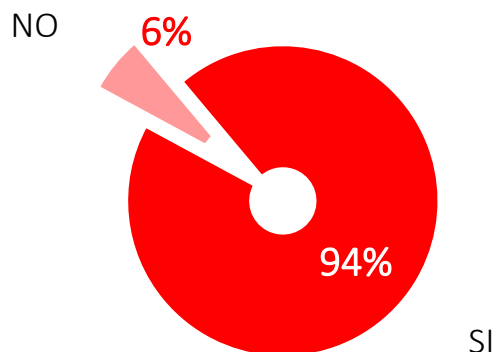
- A.1 – Notorietà
- A.2 – Immagine percepita
- A.3 – Informazione, campagne
- A.4 – Sito internet

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge

Base campionaria: 1.450 interviste

Lei sapeva che l'azienda che si occupa del Servizio Idrico integrato e dei Servizi ambientali del suo comune si chiama Aset s.p.a.?



Base: 1.500 casi (870 Fano, 630 altri comuni)

Quali dei seguenti aggettivi assocerebbe alla società Aset s.p.a.?

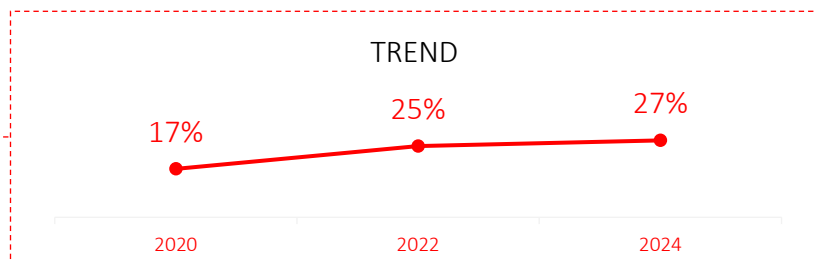
	2024	2022	2020
EFFICIENTE	65%	67%	66%
PUNTUALE	24%	25%	37%
RADICATA NEL TERRITORIO	17%	15%	11%
POCO EFFICIENTE	13%	14%	12%
ATTENTA ALLE ESIGENZE DEI CITTADINI	9%	10%	7%
LENTA	3%	7%	5%
PROPOSITIVA	3%	5%	4%
INNOVATIVA	2%	2%	3%

Base: soggetti che conoscono Aset, 1.368 casi (810 Fano, 558 altri comuni). Possibili più risposte



Lei sa chi determina la tariffa del servizio di **RACCOLTA RIFIUTI** nel suo Comune?

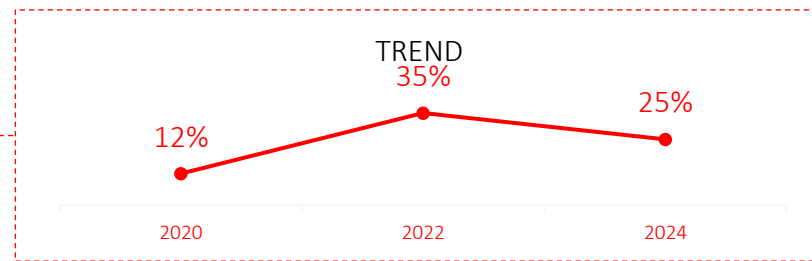
	2024	2022	2020
ASET S.P.A.	30%	33%	25%
I COMUNI	27%	25%	17%
LA REGIONE	5%	3%	3%
UN ALTRO ENTE	1%	1%	1%
NON SO	38%	38%	54%



Base: 1.500 casi (870 Fano, 630 altri comuni)

Lei sa chi determina la tariffa del **SERVIZIO IDRICO** nel suo comune?

	2024	2022	2020
ASET S.P.A.	42%	34%	51%
I COMUNI	25%	35%	12%
LA REGIONE	3%	2%	3%
UN ALTRO ENTE	2%	2%	2%
NON SO	28%	27%	32%



Base: soggetti che conoscono Aset, 1.368 casi (810 Fano, 558 altri comuni). Possibili più risposte

Nel complesso, come valuta la COMUNICAZIONE di Aset s.p.a.?

Comunicazione	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,7	+0,3	7,7	7,7
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	90%	+2	89%	92%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	59%	+6	59%	60%
Soddisfatti (voti 6-7)	31%	-4	30%	32%
Insoddisfatti (voti 1-5)	10%	-2	12%	8%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Come valuta la COMUNICAZIONE di Aset s.p.a. per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Comunicazione	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
chiarezza del calendario di raccolta	8,1	+0,3	8,0	8,2
chiarezza dell'opuscolo esplicativo	7,8	+0,2	7,8	7,8
informazioni generali sulla raccolta	7,8	+0,2	7,8	7,8
informazioni sulle modalità del servizio	7,6	+0,2	7,5	7,6

Base: 850 casi (400 Fano, 450 altri comuni)

Lei ha mai visitato il SITO INTERNET di Aset s.p.a.?

Visita del Sito internet	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Si	7%	+2	9%	4%
No	93%	-2	91%	96%

Base: 1.450 casi (870 Fano, 580 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il SITO INTERNET?

Sito internet	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva	7,5	+0,1	7,5	7,4
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	90%	=	90%	91%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	54%	+1	59%	39%
Soddisfatti (voti 6-7)	36%	-1	31%	52%
Insoddisfatti (voti 1-5)	10%	=	10%	9%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

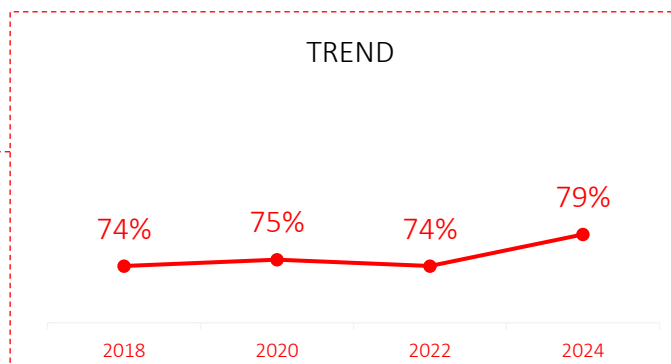
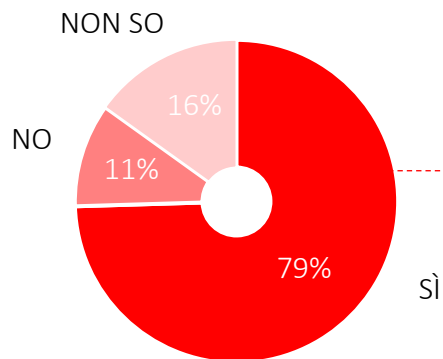
Base: soggetti che hanno visitato il sito internet, 103 casi (80 Fano, 23 altri comuni)

Come valuta il SITO INTERNET per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

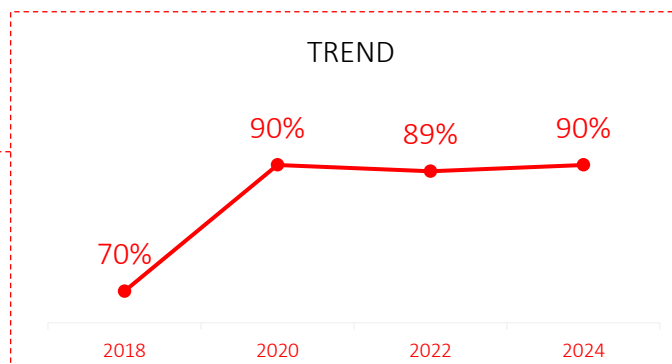
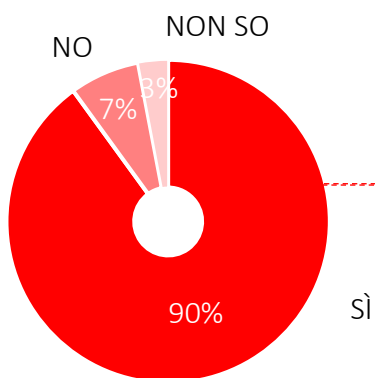
Aspetti specifici Sito internet	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva	7,5	+0,1	7,5	7,4
gamma di operazione che si possono svolgere	7,5	+0,1	7,6	7,5
chiarezza e completezza delle informazioni	7,5	+0,1	7,6	7,5
aspetto grafico	7,5	+0,1	7,5	7,4
facilità di navigazione del sito	7,4	=	7,5	7,3

Base: soggetti che hanno visitato il sito internet, 103 casi (80 Fano, 23 altri comuni)

Secondo lei è necessario intensificare **CONTROLLI E SANZIONI** per chi non differenzia correttamente i rifiuti?



Secondo lei è necessario fare **CAMPAGNE EDUCATIVE** per sensibilizzare alla raccolta differenziata?



B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Servizi analizzati:

- B.1 – Acqua potabile
- B.2 – Aspetti tecnici
- B.3 – Fatturazione
- B.4 – Numero pronto intervento
- B.5 – Sistema fognario

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Fano, Mondolfo, Monte Porzio

Base campionaria: 600 interviste

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Servizio Idrico Integrato	2024	2022	2020	2018	Var 24/22	n
Aspetti tecnici del servizio	7,7	7,3	7,3	7,3	+0,4	600
Numero Pronto intervento	7,3	7,0	7,5	7,7	+0,3	33
Fatturazione	7,3	6,8	7,3	7,2	+0,5	600
Acqua potabile	7,3	7,1	7,3	6,7	+0,2	600
Servizio fognario	6,2	6,4	6,7	-	-0,2	600

Percentuale di utenti soddisfatti:

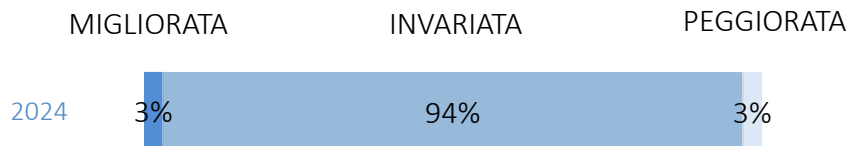
Servizio Idrico Integrato	2024	2022	2020	2018	Var 24/22	n
Aspetti tecnici del servizio	93%	90%	95%	91%	+3	600
Numero Pronto intervento	88%	79%	89%	93%	+9	33
Fatturazione	88%	89%	96%	91%	-1	600
Acqua potabile	85%	83%	91%	86%	+2	600
Servizio fognario	65%	76%	83%	-	-11	600



Nel complesso, come valuta la qualità dell'ACQUA POTABILE?

Acqua potabile	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	+0,2	7,3	7,3
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	85%	+2	85%	84%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	54%	+14	54%	52%
Soddisfatti (voti 6-7)	31%	-12	31%	32%
Insoddisfatti (voti 1-5)	15%	-2	15%	16%
Non sa/non risponde	6%	-1	6%	3%

In riferimento all'ultimo anno, lei ritiene che la qualità dell'ACQUA POTABILE erogata da Aset s.p.a. sia migliorata, rimasta invariata o peggiorata?



Nel complesso, come valuta la qualità dell'ACQUA per...?

Aspetti specifici Acqua potabile	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	+0,2	7,3	7,3
per pulire	8,4	+0,6	8,4	8,3
per lavarsi	8,3	+0,6	8,4	8,1
per cucinare	7,9	+0,4	8,0	7,7
per bere	5,5	=	5,6	5,1

Base: 600 casi (470 Fano, 110 Mondolfo e 20 Monte Porzio)

Con quale frequenza nella sua famiglia utilizzate l'acqua del rubinetto per...?

Utilizzo dell'acqua potabile per bere	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
sempre	14%	+5	16%	6%
qualche volta	18%	-8	18%	19%
raramente	11%	-5	10%	11%
mai	57%	+8	56%	64%

Base: 600 casi (470 Fano, 110 Mondolfo e 20 Monte Porzio)

Utilizzo dell'acqua potabile per cucinare	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
sempre	80%	+8	81%	76%
qualche volta	13%	-7	12%	15%
raramente	2%	-4	2%	4%
mai	5%	+3	5%	5%

Base: 450 casi (350 Fano, 85 Mondolfo e 15 Monte Porzio)

Per quale motivo non utilizzate l'acqua del rubinetto per bere?

Motivo	2022	2020
preferisco acque minerali/in bottiglia	58%	51%
per abitudine	27%	32%
non mi piace il sapore	25%	24%
non sono sicuro dei controlli	28%	18%
per la presenza di cloro	12%	21%
altri motivi	8%	5%

Base: soggetti che bevono acqua «raramente/mai», 443 casi (338 Fano, 91 Mondolfo e 14 Monte Porzio). Possibili più risposte

Nel complesso, come valuta gli ASPETTI TECNICI del servizio idrico integrato?

Aspetti tecnici	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,7	+0,4	7,7	7,9
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	93%	+3	92%	95%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	65%	+22	65%	65%
Soddisfatti (voti 6-7)	28%	-19	27%	30%
Insoddisfatti (voti 1-5)	7%	-3	8%	5%
Non sa/non risponde	1%	=	1%	1%

Come valuta il servizio idrico integrato per i seguenti ASPETTI TECNICI (scala 1-10)?

Aspetti specifici Aspetti tecnici	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
continuità del servizio	8,4	+0,6	8,4	8,4
servizio globale fornitura acqua	8,0	+0,5	8,0	8,0
pressione dell'acqua	7,9	+0,1	7,9	7,9
rapporto qualità/prezzo	6,6	+0,9	6,6	6,6

Base: 600 casi (470 Fano, 110 Mondolfo e 20 Monte Porzio)

Nel complesso, come valuta gli aspetti relativi alla FATTURAZIONE del servizio idrico integrato?

Fatturazione	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	+0,5	7,3	7,3
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	88%	-1	86%	88%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	53%	+23	53%	50%
Soddisfatti (voti 6-7)	35%	-24	33%	38%
Insoddisfatti (voti 1-5)	12%	+1	14%	12%
Non sa/non risponde	17%	+9	17%	16%

Come valuta i seguenti aspetti relativi alla FATTURAZIONE (scala 1-10)?

Aspetti specifici Fatturazione	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
correttezza degli importi in fattura	7,4	+0,5	7,3	7,6
regolarità nella lettura dei contatori dell'acqua	7,3	+0,4	7,4	7,2
chiarezza e facilità di lettura delle fatture	7,2	+0,5	7,2	7,3

Base: 600 casi (470 Fano, 110 Mondolfo e 20 Monte Porzio)

Nel complesso, come valuta il NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO del servizio idrico e fognature?

Numero verde pronto intervento	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	+0,3	7,3	7,1
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	88%	+9	88%	88%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	55%	=	60%	38%
Soddisfatti (voti 6-7)	33%	+9	28%	50%
Insoddisfatti (voti 1-5)	12%	-9	12%	12%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Come valuta il NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Numero verde pronto intervento	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
cortesia dell'addetto Aset	7,9	+0,5	7,8	2,3
competenza dell'addetto Aset	7,6	+0,4	7,5	7,6
chiarezza delle informazioni del risp. automatico	7,0	+0,2	7,1	6,8
tempi di attesa per parlare con l'addetto Aset	7,0	+0,3	7,1	6,9
facilità di trovare la linea libera	7,0	+0,3	7,0	7,0

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 33 casi (29 Fano, 4 Mondolfo)

Negli ultimi 12 mesi, ha chiamato il NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO?

Utilizzo Numero verde pronto intervento	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
sì	6%	=	5%	6%
no	94%	=	95%	94%

Base: 600 casi (470 Fano, 110 Mondolfo e 20 Monte Porzio)

Nel complesso, come valuta il SISTEMA FOGNARIO gestito da Aset s.p.a.?

Sistema fognario	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,2	-0,2	6,1	6,3
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	65%	-11	65%	67%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	30%	+4	29%	33,0%
Soddisfatti (voti 6-7)	35%	-15	36%	34,0%
Insoddisfatti (voti 1-5)	35%	+11	35%	33,0%
Non sa/non risponde	4%	+1	4%	5%

Base: 600 casi (470 Fano, 110 Mondolfo e 20 Monte Porzio)

C – SERVIZI AMBIENTALI

Servizi analizzati:

- C.1 – Porta a porta
- C.2 – Cassonetti stradali
- C.3 – Centri di raccolta differenziata
- C.4 – Centro ambientale mobile
- C.5 – Ritiro ingombranti a domicilio
- C.6 – Autocompostaggio domestico
- C.7 – Spazzamento strade

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano, Piagge e San Costanzo per C.1, tutti i comuni ad eccezione di Cantiano, Piagge, Fano centro, Pergola centro e Montemaggiore per C.2, tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge per C.3, C.5 e C.6, Fano, San Costanzo, Cartoceto e Fossombrone per C.4, Fano, Colli al Metauro, Fossombrone, Cartoceto e Pergola per C.7

Base campionaria: 800 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, numero variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Servizi ambientali	2024	2022	2020	2018	Var 24/22	n
Centro di raccolta differenziata	7,9	7,8	7,8	7,8	+0,1	377
Ritiro ingombranti a domicilio	7,9	7,8	7,9	7,7	+0,1	583
Centro ambiente mobile	7,8	7,9	7,6	8,2	-0,1	138
Porta a porta	7,5	7,0	6,9	7,6	+0,5	800
Spazzamento strade	7,2	6,5	6,0	-	+0,7	690
Cassonetti stradali	6,7	6,7	6,6	7,1	=	706
Autocompostaggio domestico	6,4	6,2	6,3	-	+0,2	160

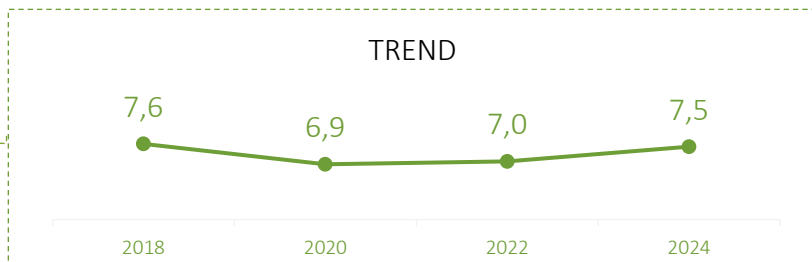
Percentuale di utenti soddisfatti:

Servizi ambientali	2024	2022	2020	2018	Var 24/22	n
Centro di raccolta differenziata	99%	99%	100%	97%	=	377
Ritiro ingombranti a domicilio	97%	95%	98%	96%	+2	583
Centro ambiente mobile	96%	92%	100%	99%	+4	138
Porta a porta	92%	83%	83%	98%	+9	800
Spazzamento strade	88%	70%	63%	-	+18	690
Cassonetti stradali	77%	81%	79%	85%	-4	706
Autocompostaggio domestico	58%	53%	55%	-	+5	160

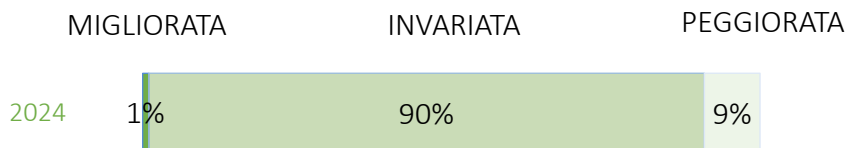


Nel complesso, come valuta il servizio di raccolta rifiuti tramite PORTA A PORTA?

Porta a porta	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,5	+0,5	7,5	7,5
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	92%	+9	93%	90%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	56%	+18	52%	59%
Soddisfatti (voti 6-7)	36%	-9	41%	31%
Insoddisfatti (voti 1-5)	8%	-9	7%	10%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%



In riferimento all'ultimo anno, lei ritiene che il servizio di raccolta rifiuti tramite PORTA A PORTA erogato da Aset s.p.a. sia migliorata, rimasta invariata o peggiorata?



Base: 800 casi (400 Fano, 400 altri comuni)

Come valuta la raccolta PORTA A PORTA per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Porta a porta	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,5	+0,5	7,5	7,5
orari di raccolta	7,6	+0,1	7,7	7,5
frequenza di raccolta	7,3	+0,1	7,3	7,3
dimensioni dei contenitori	7,2	=	7,3	7,1

Come valuta la raccolta PORTA A PORTA per i seguenti rifiuti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Porta a porta	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,5	+0,5	7,5	7,5
organico	8,0	-0,2	8,1	7,9
indifferenziato	8,0	-0,1	8,0	8,0
cartone	7,9	+0,2	7,8	8,0
carta	7,9	+0,4	7,8	8,0
carta e cartone	7,3	-0,1	7,4	7,2
metalli	7,3	=	7,1	7,4
plastica	7,0	-0,1	7,2	6,9
vetro	6,6	-0,1	6,6	6,6

Ha incontrato difficoltà nell' eseguire la differenziazione dei rifiuti prodotti?

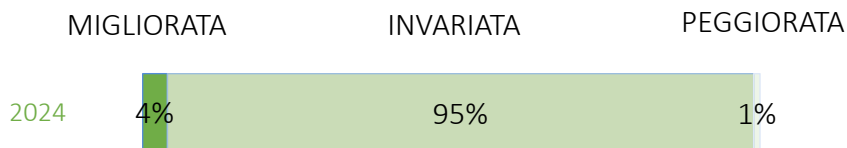
Difficoltà nel differenziare	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
sì	1%	=	1%	1%
no	99%	=	99%	99%
Non sa/non risponde	2%	=	3%	1%

Base: 800 casi (400 Fano, 400 altri comuni). Per «carta e cartone» solo utenti domestici. Per «carta» e «cartone» solo utenti non domestici

Nel complesso, come valuta il servizio di raccolta rifiuti tramite CASSONETTI STRADALI?

Cassonetti stradali	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,7	=	6,9	6,6
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	77%	-4	82%	74%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	34%	+5	38%	31%
Soddisfatti (voti 6-7)	43%	-9	44%	43%
Insoddisfatti (voti 1-5)	23%	+4	18%	26%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

In riferimento all'ultimo anno, lei ritiene che il servizio di raccolta rifiuti tramite CASSONETTI STRADALI erogato da Aset s.p.a. sia migliorata, rimasta invariata o peggiorata?



Base: 706 casi (316 Fano, 390 altri comuni)

Come valuta i CASSONETTI STRADALI per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Cassonetti stradali	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,7	=	6,9	6,6
distanza dei cassonetti dall'abitazione	7,3	-0,2	7,7	7,0
frequenza degli svuotamenti	6,7	=	6,7	6,5
pulizia dei cassonetti	5,7	+0,3	5,9	5,6
pulizia dell'area intorno ai cassonetti	5,6	+0,4	5,9	5,5

Base: 706 casi (316 Fano, 390 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il CENTRO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?

Centro di raccolta differenziata	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,9	+0,1	8,0	7,7
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	99%	=	100%	99%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	61%	+5	67%	52%
Soddisfatti (voti 6-7)	38%	-5	33%	47%
Insoddisfatti (voti 1-5)	1%	=	0%	1%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 377 casi (224 Fano, 153 altri comuni)

Lei conosce il CENTRO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?

Utilizzo del Centro di raccolta differenziata	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	47%	-1	56%	42%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	22%	+5	22%	21%
non lo conosco	31%	-4	23%	37%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: 850 casi (400 Fano, 450 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il CENTRO AMBIENTE MOBILE?

Centro ambiente mobile	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,8	-0,1	7,9	7,7
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	96%	+4	98%	94%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	60%	-4	63%	56%
Soddisfatti (voti 6-7)	36%	+8	35%	38%
Insoddisfatti (voti 1-5)	4%	-4	2%	6%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 138 casi (85 Fano, 53 altri comuni)

Lei conosce il CENTRO AMBIENTE MOBILE?

Utilizzo del Centro ambiente mobile	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	24%	+1	21%	28%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	17%	+1	20%	13%
non lo conosco	59%	-2	59%	59%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: 590 casi (400 Fano, 190 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il servizio di RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO?

Ritiro ingombranti a domicilio	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,9	+0,1	8,1	7,7
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	97%	+2	98%	96%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	68%	+7	71%	65%
Soddisfatti (voti 6-7)	29%	-5	27%	31%
Insoddisfatti (voti 1-5)	3%	-2	2%	4%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 583 casi (282 Fano, 301 altri comuni)

Lei conosce il servizio di RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO?

Utilizzo del Ritiro ingombranti a domicilio	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	68%	-1	71%	67%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	24%	+1	22%	24%
non lo conosco	8%	=	7%	9%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: 850 casi (400 Fano, 450 altri comuni)

Lei conosce le modalità di prenotazione del servizio di RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO?

Conoscenza delle modalità di prenotazione	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
sì	79%	-8	78%	80%
no	21%	+8	22%	20%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 781 casi (371 Fano, 410 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il servizio di AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO?

Autocompostaggio	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,4	+0,2	6,7	6,1
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	58%	+5	68%	47%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	12%	=	15%	9%
Soddisfatti (voti 6-7)	46%	+5	53%	38%
Insoddisfatti (voti 1-5)	42%	-5	32%	53%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 160 casi (79 Fano, 81 altri comuni)

Lei conosce il servizio di AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO?

Utilizzo del servizio di Autocompostaggio	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
sì, lo utilizzo	39%	-3	40%	39%
lo conosco ma non lo utilizzo	26%	+2	25%	26%
non lo conosco	35%	+1	35%	35%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: soggetti che possiedono case con giardino, 700 casi (330 Fano, 370 altri comuni)

Sarebbe disposto a utilizzare il servizio di AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO?

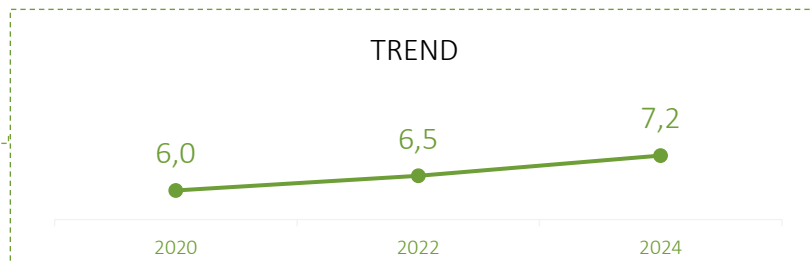
Propensione all'utilizzo dell'Autocompostaggio	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
sì	3%	+1	4%	2%
no	97%	-1	96%	98%
Non sa/non risponde	58%	=	55%	60%

Base: soggetti che non utilizzano o non conoscono il servizio, 246 casi (121 Fano, 125 altri comuni)



Nel complesso, come valuta il servizio di SPAZZAMENTO STRADE?

Spazzamento strade	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,2	+0,7	7,3	7,0
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	88%	+18	91%	85%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	44%	+3	47%	41%
Soddisfatti (voti 6-7)	44%	+15	44%	44%
Insoddisfatti (voti 1-5)	12%	-18	9%	15%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%



Base: 690 casi (400 Fano, 290 altri comuni)

Come valuta il servizio di SPAZZAMENTO STRADE per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Spazzamento strade	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,2	+0,7	7,3	7,0
pulizia delle strade e delle piazze	7,3	+0,3	7,3	7,3
pulizia delle aree dei mercati settimanali	6,8	+0,3	6,9	6,7

Base: 690 casi (400 Fano, 290 altri comuni)



D – ALTRI SERVIZI

Servizi analizzati:

- D.1 – Illuminazione pubblica e votiva
- D.2 – Farmacie comunali
- D.3 – Laboratorio analisi
- D.4 – Sosta a pagamento
- D.5 – Verde pubblico

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Fano per D.1, D.4 e D.5, Fano, Mondolfo, Cantiano e Piagge per D.2, tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge per D.3

Base campionaria: 1.450 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, numero variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Altri servizi	2024	2022	2020	2018	Var 24/22	n
Laboratorio di analisi	8,0	8,4	8,0	-	-0,4	9
Ufficio illuminazione votiva	8,0	7,3	8,1	-	+0,7	71
Farmacie comunali	7,6	7,3	7,5	-	+0,3	630
Illuminazione pubblica	7,6	7,0	7,4	-	+0,6	350
Sosta a pagamento	6,2	5,8	6,8	-	+0,4	211
Verde pubblico	6,1	6,0	6,5	-	+0,1	350

Percentuale di utenti soddisfatti:

Altri servizi	2024	2022	2020	2018	Var 24/22	n
Laboratorio di analisi	100%	100%	90%	87%	=	9
Ufficio illuminazione votiva	95%	94%	99%	-	+1	71
Farmacie comunali	94%	88%	89%	92%	+6	630
Illuminazione pubblica	91%	89%	96%	80%	+2	350
Sosta a pagamento	68%	66%	90%	66%	+2	211
Verde pubblico	63%	70%	76%	-	-7	350



Nel complesso, come valuta il servizio di ILLUMINAZIONE PUBBLICA?

Illuminazione pubblica	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,6	+0,6	7,6	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	91%	+2	91%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	65%	+29	65%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	26%	-27	26%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	9%	-2	9%	-
Non sa/non risponde	1%	=	1%	-

Come valuta il servizio di ILLUMINAZIONE PUBBLICA per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Illuminazione pubblica	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,6	+0,6	7,6	-
capacità illuminante dei punti luce in città	7,6	+0,5	7,6	-
tempestività d'intervento in caso di guasti	7,5	+0,6	7,5	-

Base: 350 casi

Nel complesso, come valuta l'ufficio contratti per il servizio di ILLUMINAZIONE VOTIVA?

Ufficio contratti illuminazione votiva	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	8,0	+0,7	8,0	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	95%	+1	95%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	68%	+25	68%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	27%	-24	27%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	5%	-1	5%	-
Non sa/non risponde	0%	=	0%	-

Come valuta l'ufficio contratti per il servizio di ILLUMINAZIONE VOTIVA per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Ufficio contratti illuminaz. votiva	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	8,0	+0,7	8,0	-
competenza, cortesia e disponibilità	7,9	+0,6	7,9	-
tempi di predisposizione dell'allaccio	7,9	+0,6	7,9	-

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 71 casi



Nel complesso, come valuta il servizio di ILLUMINAZIONE PUBBLICA?

Conoscenza della gestione delle Farmacie comunali da parte di Aset	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
si	63%	-	65%	50,0%
no	37%	-	35%	50,0%
Non sa/non risponde	0%	-	0%	0,0%

Base: 815 casi (680 Fano, 135 altri comuni). Dato non rilevato nel 2022

Nel complesso, come valuta il servizio di FARMACIE COMUNALI?

Farmacie comunali	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,6	+0,3	7,4	8,6
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	94%	+6	93%	99%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	55%	+6	51%	82%
Soddisfatti (voti 6-7)	39%	=	42%	17%
Insoddisfatti (voti 1-5)	6%	-6	7%	1%
Non sa/non risponde	0%	-6	0%	0%

Come valuta il servizio di FARMACIE COMUNALI per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Farmacie comunali	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,6	+0,3	7,4	8,6
professionalità, disp. e cortesia del personale	7,7	+0	7,6	8,8
orari e giorni di apertura	7,5	+0,1	7,3	8,7
facilità di parcheggio ed accesso alla farmacia	7,2	+0,1	7,1	7,9
servizio di telemedicina	7,0	+0,2	6,9	8,3

Base: 630 casi (539 Fano, 91 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il servizio LABORATORIO DI ANALISI?

Laboratorio di analisi	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	8,0	-0,4	8,0	8,0
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	100%	=	100%	100%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	78%	-1	67%	100%
Soddisfatti (voti 6-7)	22%	+1	33%	0%
Insoddisfatti (voti 1-5)	0%	=	0%	0%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 9 casi

Lei sa che Aset s.p.a. ha un LABORATORIO DI ANALISI chimico microbiologico accreditato per effettuare analisi anche conto terzi?

Utilizzo Laboratorio di analisi	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	1%	=	1%	1%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	19%	+3	22%	14%
non lo conosco	80%	-3	77%	85%

Base: 1.450 casi, (870 Fano, 580 altri comuni)



Lei sa che il servizio di soste a pagamento a Fano è gestito da Aset s.p.a.?

Conoscenza della sosta a pagamento	Tot comuni servizi	Var 24/22	Fano	Altri comuni
si	61%	-	61%	-
no	39%	-	39%	-
Non sa/non risponde	0%	-	0%	-

Base: 350 casi. Dato non rilevato nel 2022

Nel complesso, come valuta il servizio di SOSTA A PAGAMENTO?

Sosta a pagamento	Tot comuni servizi	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,2	+0,4	6,2	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	68%	+2	68%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	29%	+17	29%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	39%	-15	39%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	32%	-2	32%	-
Non sa/non risponde	0%	=	0%	-

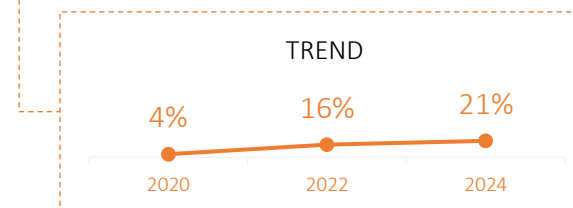
Come valuta il servizio di SOSTA A PAGAMENTO per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Sosta a pagamento	Tot comuni servizi	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,2	+0,4	6,2	-
collocazione delle aree dei parcheggi blu	6,3	+0,5	6,3	-
numero di parcheggi blu presenti	6,2	+0,3	6,2	-

Base: soggetti che utilizzano il servizio, 211 casi

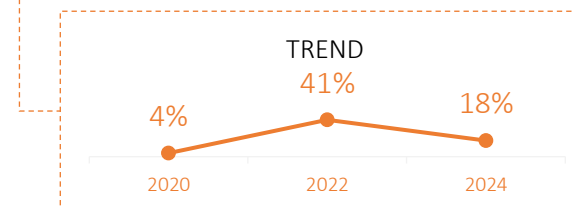
Lei conosce il servizio di pagamento della sosta tramite APP PER SMARTPHONE (Mooneygo/Easypark)?

	2024	2022	2020
LO UTILIZZO	21%	16%	4%
LO CONOSCO MA NON LO UTILIZZO	37%	59%	59%
NON LO CONOSCO	42%	25%	37%



Lei conosce il servizio di pagamento della sosta tramite CARTA DI CREDITO/ BANCOMAT?

	2024	2022	2020
LO UTILIZZO	18%	41%	4%
LO CONOSCO MA NON LO UTILIZZO	49%	41%	63%
NON LO CONOSCO	33%	18%	33%



Base: soggetti che utilizzano la sosta a pagamento, 211 casi



Nel complesso, come valuta il servizio di gestione del VERDE PUBBLICO?

Verde pubblico	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,1	+0,1	6,1	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	63%	-7	63%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	28%	+7	28%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	35%	-14	35%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	37%	+7	37%	-
Non sa/non risponde	1%	+1	1%	-

Come valuta la gestione del VERDE PUBBLICO per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Verde pubblico	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,1	+0,1	6,1	-
manutenzione di parchi e giardini pubblici	6,0	-0,1	6,0	-
manutenzione di sfalci e potature su strade	6,0	+0,2	6,0	-
manutenzione di alberature pubbliche	5,9	-0,2	5,9	-

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

Servizi analizzati:

E.1 – Servizio commerciale

E.2 – Numeri verdi

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge per E.1 e E.2 – Numero verde igiene ambientale, Fano, Monte Porzio e Mondolfo per E.2 – Numero verde servizio idrico

Base campionaria: 1.450 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, numero variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Rapporto con la clientela	2024	2022	2020	2018	Var 24/22	n
N° verde Servizio idrico	7,8	7,2	7,1	7,3	+0,6	24
Servizio commerciale	7,1	7,2	6,9	7,6	-0,1	45
N° verde Igiene ambientale	7,4	6,8	6,8	-	+0,6	423

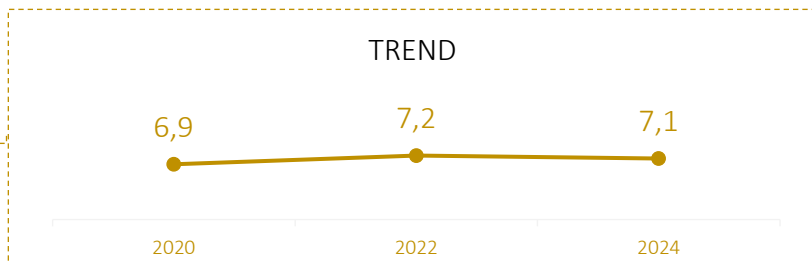
Percentuale di utenti soddisfatti:

Rapporto con la clientela	2024	2022	2020	2018	Var 24/22	n
N° verde Servizio idrico	96%	81%	87%	84%	+15	24
Servizio commerciale	94%	89%	82%	92%	+5	45
N° verde Igiene ambientale	88%	85%	86%	-	+3	423



Nel complesso, come valuta il SERVIZIO COMMERCIALE?

Servizio commerciale	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,1	-0,1	7,3	6,7
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	94%	+5	94%	92%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	36%	-1	42%	17%
Soddisfatti (voti 6-7)	58%	+6	52%	75%
Insoddisfatti (voti 1-5)	6%	-5	6%	8%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%



Come valuta il SERVIZIO COMMERCIALE per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Servizio commerciale	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,1	-0,1	7,3	6,7
cortesia dell'addetto	7,4	+0,3	7,7	6,8
competenza dell'addetto	7,3	+0,1	7,4	6,9
prenotazione appuntamento	7,2	+0,2	7,3	6,8
tempo di attesa	7,0	=	7,2	6,7
orari di apertura	6,9	-0,1	7,0	6,7

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio commerciale, 45 casi

Negli ultimi 12 mesi, si è mai recato personalmente presso l'UFFICIO COMMERCIALE di Aset s.p.a.?

Utilizzo Ufficio commerciale	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
sì	2%	-1	3%	1%
no	98%	+1	97%	99%

Utilizzo Ufficio tecnico igiene ambientale	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
sì	1%	=	1%	1%
no	99%	=	99%	99%

Base: 1.450 casi (870 Fano, 580 altri comuni)

Per quale dei seguenti servizi si è recato presso l'UFFICIO COMMERCIALE di Aset s.p.a.?

	2022	2020
contratti	36%	58%
fatture	24%	35%
tariffe	18%	18%
altri servizi	36%	38%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio commerciale (33 casi)

Nel complesso, come valuta il servizio NUMERO VERDE IGIENE AMBIENTALE?

N* verde igiene ambientale	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,4	+0,6	7,6	7,2
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	88%	+3	88%	88%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	49%	+17	54%	45%
Soddisfatti (voti 6-7)	39%	-14	34%	43%
Insoddisfatti (voti 1-5)	12%	-3	12%	12%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Come valuta il N° VERDE IGIENE AMBIENTALE per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici N* verde igiene ambientale	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,4	+0,6	7,6	7,2
chiarezza info del risponditore automatico	8,4	+0,3	8,4	8,5
cortesia dell'operatore	7,9	+0,6	8,1	7,7
competenza dell'operatore	7,8	+0,5	8,1	7,5
attesa per parlare con l'operatore	7,4	+0,6	7,4	7,4
facilità di trovare la linea libera	7,4	+0,6	7,5	7,2
varietà di operazioni disponibili al telefono	7,0	+0,5	7,2	6,8

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio nell'ultimo anno, 413 casi (203 Fano, 210 altri comuni)

Come valuta il N° VERDE IGIENE AMBIENTALE per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Utilizzo N* verde igiene ambientale	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
l'ho utilizzato	50%	+1	49%	51%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	33%	=	33%	34%
non lo conosco	17%	-1	18%	15%

Base: 850 casi (400 Fano, 450 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il servizio NUMERO VERDE SERVIZIO IDRICO?

N* verde servizio idrico	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,8	+0,6	8,0	7,6
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	96%	+15	100%	89%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	63%	+1	67%	56%
Soddisfatti (voti 6-7)	33%	+14	33%	33%
Insoddisfatti (voti 1-5)	4%	-15	-	11%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Come valuta il N° VERDE SERVIZIO IDRICO per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici N* verde servizio idrico	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,8	+0,6	8,0	7,6
cortesia dell'operatore	8,3	+0,8	8,3	8,3
competenza dell'operatore	8,0	+0,6	7,9	8,0
chiarezza info del risponditore automatico	7,8	+0,9	8,1	7,4
attesa per parlare con l'operatore	7,6	+0,9	7,7	7,3
varietà di operazioni disponibili al telefono	7,6	+0,4	7,7	7,4
facilità di trovare la linea libera	7,5	+0,6	7,5	7,4

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio nell'ultimo anno, 16 casi (14 Fano, 2 altri comuni)

Come valuta il N° VERDE SERVIZIO IDRICO per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Utilizzo N* verde servizio idrico	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
l'ho utilizzato nell'ultimo anno	4%	+1	3%	7%
l'ho utilizzato in passato	11%	+2	12%	10%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	43%	-3	41%	48%
non lo conosco	42%	=	44%	35%

Base: 600 casi (470 Fano, 130 altri comuni)

F – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Servizi analizzati:

- A.3 – Informazione, campagne
- A.4 – Sito internet
- B.1 – Acqua potabile
- B.2 – Aspetti tecnici
- B.3 – Fatturazione
- B.4 – Pronto intervento
- B.5 – Sistema fognario
- C.1 – Porta a porta
- C.2 – Cassonetti stradali
- C.3 – Centri di raccolta differenziata
- C.4 – Centro ambientale mobile
- C.5 – Ritiro ingombranti a domicilio
- C.6 – Autocompostaggio domestico
- C.7 – Spazzamento strade
- D.1 – Illuminazione pubblica e votiva
- D.2 – Farmacie comunali
- D.3 – Laboratorio analisi
- D.4 – Sosta a pagamento
- D.5 – Verde pubblico
- E.1 – Servizio commerciale
- E.2 – Numeri verdi

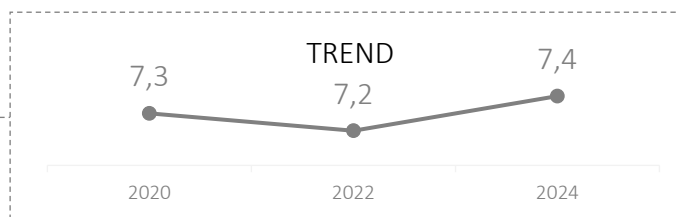
Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Tutti i comuni

Base campionaria: 1.500 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni,
numero variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni

Qual è il suo giudizio complessivo sui servizi erogati da ASET s.p.a.?

Overall Aset s.p.a.	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,4	+0,2	7,4	7,4
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	91%	=	92%	90%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	49%	+5	48%	50%
Soddisfatti (voti 6-7)	42%	-5	44%	40%
Insoddisfatti (voti 1-5)	9%	=	8%	10%
Non sa/non risponde	1%	-1	1%	1%



In riferimento all'ultimo anno, lei ritiene che i servizi erogati da Aset s.p.a. siano migliorati, rimasti invariati o peggiorati?

Trend della qualità del servizio	Tot comuni serviti	Var 24/22	Fano	Altri comuni
Migliorato	8%	-1	9%	8%
Invariato	89%	=	86%	91%
Peggiorato	3%	+1	5%	1%
Non sa/non risponde	1%	-2	1%	1%

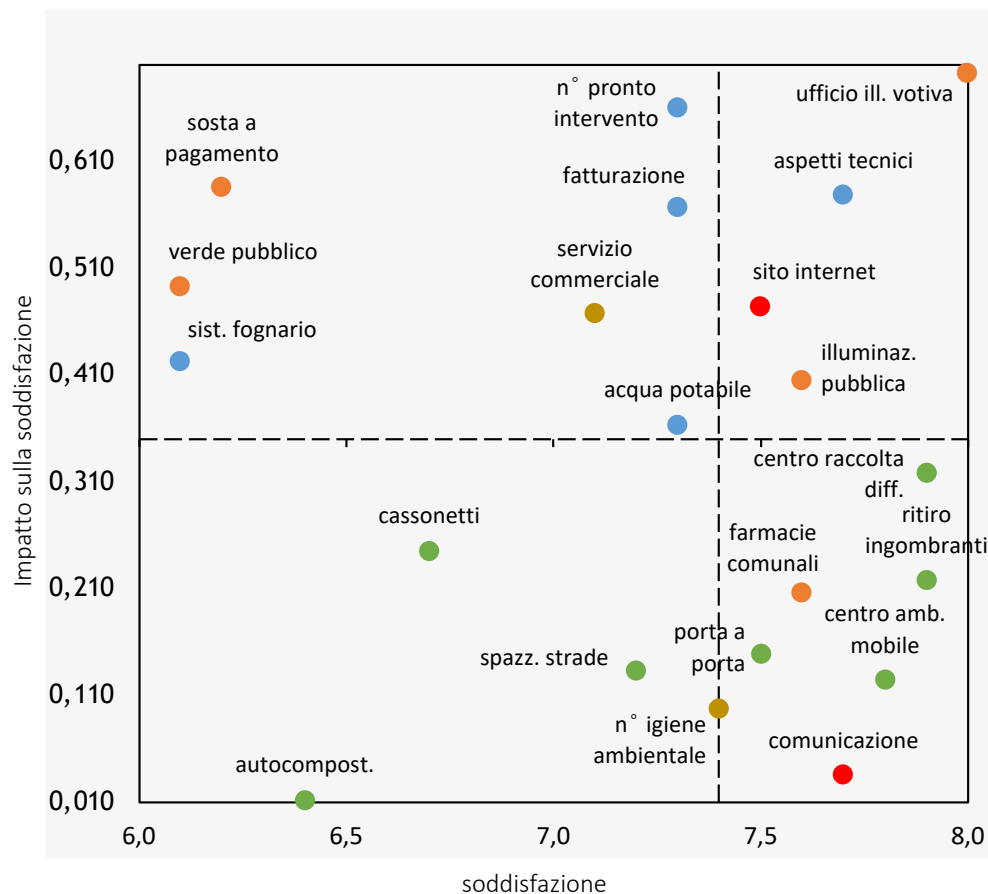
Servizio	Sodd.	Imp.
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,4	-

REPUTAZIONE E VISIBILITA'	Comunicazione	7,7	0,035
	Sito internet	7,5	0,474
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	Acqua potabile	7,3	0,363
	Aspetti tecnici del servizio	7,7	0,578
	Fatturazione	7,3	0,567
	Numero Pronto intervento	7,3	0,660
	Sistema fognario	6,2	0,422
SERVIZI AMBIENTALI	Porta a porta	7,5	0,149
	Cassonetti stradali	6,7	0,245
	Centro di raccolta differenziata	7,9	0,319
	Centro ambiente mobile	7,8	0,125
	Ritiro ingombranti a domicilio	7,9	0,218
	Autocompostaggio domestico	6,4	0,012
	Spazzamento strade	7,2	0,133
ALTRI SERVIZI	Illuminazione pubblica	7,6	0,405
	Ufficio illuminazione votiva	8,0	0,693
	Farmacie comunali	7,6	0,206
	Laboratorio analisi	8,0	0,767
	Sosta a pagamento	6,2	0,585
	Verde pubblico	6,1	0,492
RAPPORTO CON LA CLIENTELA	Servizio commerciale	7,1	0,467
	N° verde Igiene ambientale	7,4	0,097
	N° verde Servizio idrico	7,8	0,307

L'indicatore di impatto viene calcolato per comprendere quali macro-aree di soddisfazione influiscono, secondo le valutazioni degli intervistati, sulla costruzione del giudizio complessivo per il servizio erogato da Aset s.p.a.. L'indicatore è stato stimato sulla base della correlazione tra le valutazioni complessive di ciascun servizio e il giudizio di soddisfazione generale per Aset s.p.a.. L'indicatore può assumere un valore tra 0 (nessuna correlazione = nessun impatto) e 1 (massima correlazione = massimo impatto).

PUNTI DI DEBOLEZZA

PUNTI DI FORZA



MINACCE

OPPORTUNITA'

- Reputazione e visibilità
- Servizio Idrico Integrato
- Altri servizi
- Rapporto con la clientela
- Servizi ambientali

L'asse delle ordinate è posizionato sulla soddisfazione overall per Aset (7,4) mentre quella delle ascisse sulla media aritmetica dei valori di impatto. I servizi «Laboratorio analisi» e «N° verde servizio idrico» non sono stati rappresentati a causa del numero esiguo di osservazioni disponibili.

SIGMA *consulting*

Indagini di mercato, Ricerche sociali, Insight per le decisioni
Via del Cinema, 5 - 61122 Pesaro (PU)
Tel: +39 0721 415210

www.sigmaconsulting.biz - www.facebook.com/sigmaconsultingpesaro
<https://www.linkedin.com/company/sigma-consulting-ricerche-sociali->

