



Mediacom

Alea Ambiente

Indagine di Customer Satisfaction su Utenze Private

Settore: *Igiene Ambientale*

Periodo di riferimento: *Anno 2024*

BU Indagini Statistiche & Ricerche di Mercato
Teverola, 06/03/2025





Customer Satisfaction

Contenuti del report



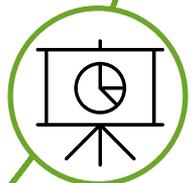
1. Sintesi

- ▶ *Obiettivo e metodologia di analisi*
- ▶ *Tavola sinottica dei risultati*



2. L'universo degli intervistati

- ▶ *Composizione del campione*
- ▶ *Campione territoriale*



3. I risultati

- ▶ *I servizi*
- ▶ *I canali di contatto*



Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Obiettivo e Metodologia di analisi



Obiettivo

L'indagine nasce con l'obiettivo di indagare i principali fattori di soddisfazione/insoddisfazione dei cittadini in relazione al servizio di igiene ambientale offerta da Alea Ambiente, nonché evidenziare le principali leve e aree di miglioramento.

Oltre alla Customer Satisfaction, la ricerca intende fornire un monitoraggio dettagliato delle varie attività di Alea Ambiente al fine di avere un riscontro tra il servizio offerto e il servizio raggiunto.

Infine, l'analisi dei dati è incentrata sull'identificazione delle aree di forza e quelle di debolezza, relativamente a soddisfazione complessiva, accessibilità servizi e informazioni fornite da Alea, canali di contatto e adeguatezza costi.



Metodologia

L'indagine Customer Satisfaction è stata condotta in modalità CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing).

Sono state realizzate 1000 interviste **su un campione di famiglie residenti nei comuni serviti da Alea**. È stato condotto un campionamento di tipo probabilistico con un errore del 4%.

La rilevazione è stata svolta dal 13 al 27 febbraio 2025, sul campione di famiglie che nel 2024 erano servite da Alea.

La piattaforma utilizzata per la conduzione delle interviste è quella di ID Survey, le analisi sono state condotte con il software Spss e i risultati delle analisi sono stati rappresentati in forma aggregata.



Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Tavola sinottica dei risultati – utenze private



Tavola sinottica dei risultati

- Il **servizio di raccolta rifiuti porta a porta**, anche in questa rilevazione, ottiene un buon livello di soddisfazione tra gli utenti privati. In particolare: gli orari di esposizione dei rifiuti e la cortesia degli addetti presentano i valori più alti (corrispondenti a 3,9 su 5). Il costo del servizio, invece, risulta un punto critico ma in miglioramento rispetto alle scorse rilevazioni.
- L'area da migliorare è quella inerente al **servizio di pulizia delle aree comuni**, presentando un livello di soddisfazione inferiore alla media. Il punto che presenta maggiori criticità, è quello relativo al **recupero dei rifiuti abbandonati**, sia per l'utenza in generale che per quella di Forlì centro storico.
- La soddisfazione circa il **servizio a domicilio del verde e degli ingombranti** risulta superiore alla media. Anche la soddisfazione circa i costi del servizio presentano una soddisfazione elevata, arrivando ad 3,5 su 5.
- Il servizio di **Ecobus** (destinato ai soli residenti del centro storico di Forlì), è utilizzato da pochi cittadini, 10,2% ma in crescita rispetto all'anno precedente (+4%). Scende la soddisfazione riguardo tale servizio.
- Per quanto riguarda l'**Ecocentro**, restano positivi tutti i punteggi posizionandosi sopra media.
- La **media generale di soddisfazione** sui singoli servizi, infatti, è stabile rispetto allo scorso anno (3,6 su 5). Risultato analogo anche per **Forlì centro storico**.
- Per quanto concerne i **canali di contatto**, l'unico aspetto che presenta un punteggio minore è relativo alla soddisfazione dello Sportello online.
- L' **App Alea e il Sito Internet**, anche se usati ancora da pochi utenti, generano livelli di soddisfazione elevati posizionandosi sopra media. Inoltre, i visitatori del Sito internet sono aumentati rispetto allo scorso anno.



Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Tavola sinottica dei risultati – utenze private

	2021	2022	2023	2024	Forlì centro storico 2024
Soddisfazione complessiva per il servizio raccolta rifiuti	3,9	3,8	3,7	3,5	3,5
Puntualità e regolarità della raccolta	4,4	4	4	3,8	3,8
Frequenza della raccolta	4,3	3,8	4	3,8	3,8
Cortesìa degli addetti	4	3,9	3,9	3,9	3,9
Orari di esposizione dei rifiuti	4,4	3,9	4	3,9	3,8
Comportamento, il modo di lavorare degli operatori	4,2	3,7	3,9	3,8	3,8
Dotazione fornita agli utenti	4	3,7	3,7	3,8	3,7
Pulizia aree comuni	nr	3,3	3,4	3,2	3,2
Spazzamento strade pubbliche	3,1	3,3	3,4	3,2	3,1
Svuotamento cestini stradali	3,2	3,1	3,3	3,2	3,1
Recupero rifiuti abbandonati	2,9	2,8	3,2	3	3
Costo del servizio raccolta rifiuti	2,5	2,7	2,7	2,8	2,7
Servizio a domicilio del verde	nr	3,7	4	4	4,1
Verde - tempo attesa	3,8	3,5	3,8	3,8	3,9
Verde – affidabilità del servizio	4,2	3,8	3,9	3,9	4
Verde – costo del servizio	3,4	3	3,3	3,5	3,4
Servizio a domicilio degli ingombranti	nr	3,7	3,8	4	4
Ingombranti - tempo attesa	3,8	3,5	3,7	3,8	3,6
Ingombranti – affidabilità del servizio	4,2	3,8	3,8	3,9	3,9
Ingombranti – costo del servizio	3,4	3	3,3	3,5	3,4
Ecobus (solo forlì centro storico)	nr	4,1	4,3	3,3	3,3
Ecocentro: cortesia degli addetti	4	3,6	3,8	3,8	3,9
Ecocentro: efficacia del servizio	4	3,7	3,8	3,8	4
Ecocentro: tempo di attesa	3,7	3,5	3,7	3,7	3,9
Ecocentro: orari di apertura	3,9	3,5	3,8	3,7	3,9
Punteggio Medio dei servizi*	3,8	3,5	3,6	3,6	3,6

*media aritmetica di tutti i punteggi medi delle singole domande dell'intervista



Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Tavola sinottica dei risultati – utenze private

CANALI DI CONTATTO					Forlì centro storico
	2021	2022	2023	2024	2024
Cortesìa del servizio clienti	4,2	3,8	4	3,8	3,8
Competenza del servizio clienti	4,0	3,7	3,9	3,8	3,8
Tempi di attesa del servizio clienti	3,7	3,3	3,7	3,7	3,8
Funzionamento della APP	nr	3,7	4,2	4	3,8
Facilità d'uso della APP	nr	3,9	4,2	4,1	4,2
Completezza delle informazioni della APP	nr	3,7	4,2	4,1	4,1
Sportello online	4,1	3,8	4,3	3,4	2,9
Facilità di trovare le informazioni che cerca sul Sito Internet	nr	3,5	3,9	3,9	3,9
Completezza delle informazioni sul Sito Internet	nr	3,6	3,9	3,9	3,9
Punteggio Medio dei servizi*	4	3,7	4	3,9	3,8



Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Gerarchia nella definizione della soddisfazione

Valutazione media:
3,6

- 1) servizio a domicilio del verde
- 2) servizio a domicilio degli ingombranti
- 3) cortesia degli addetti
- 4) orari di esposizione dei rifiuti
- 5) Verde – affidabilità del servizio
- 6) Ingombranti – affidabilità del servizio
- 7) puntualità e regolarità della raccolta
- 8) frequenza della raccolta
- 9) comportamento, il modo di lavorare degli operatori
- 10) dotazione fornita agli utenti
- 11) Verde - tempo attesa
- 12) Ingombranti - tempo attesa
- 13) Ecocentro: cortesia degli addetti
- 14) Ecocentro: efficacia del servizio
- 15) Ecocentro: tempo di attesa
- 16) Ecocentro: orari di apertura

- 17) soddisfazione complessiva per il servizio raccolta rifiuti
- 18) Verde – costo del servizio
- 19) Ingombranti – costo del servizio
- 20) Ecobus (solo Forlì centro storico)
- 21) pulizia aree comuni
- 22) spazzamento strade pubbliche
- 23) svuotamento cestini stradali
- 24) recupero rifiuti abbandonati
- 25) costo del servizio raccolta rifiuti

Superiori alla media

Inferiori alla media



Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Confronto 2023-2024 dei punteggi medi 1/2

	2023	2024	Differenza
			2024
Soddisfazione complessiva per il servizio raccolta rifiuti	3,7	3,5	-0,2
Puntualità e regolarità della raccolta	4	3,8	-0,2
Frequenza della raccolta	4	3,8	-0,2
Cortesìa degli addetti	3,9	3,9	-
Orari di esposizione dei rifiuti	4	3,9	-0,1
Comportamento, il modo di lavorare degli operatori	3,9	3,8	-0,1
Dotazione fornita agli utenti	3,7	3,8	+0,1
Pulizia aree comuni	3,4	3,2	-0,2
Spazzamento strade pubbliche	3,4	3,2	-0,2
Svuotamento cestini stradali	3,3	3,2	-0,1
Recupero rifiuti abbandonati	3,2	3	-0,2
Costo del servizio raccolta rifiuti	2,7	2,8	+0,1
Servizio a domicilio del verde	4	4	-
Verde - tempo attesa	3,8	3,8	-
Verde – affidabilità del servizio	3,9	3,9	-
Verde – costo del servizio	3,3	3,5	+0,2
Servizio a domicilio degli ingombranti	3,8	4	+0,2
Ingombranti - tempo attesa	3,7	3,8	+0,1
Ingombranti – affidabilità del servizio	3,8	3,9	+0,1
Ingombranti – costo del servizio	3,3	3,5	+0,2
Ecobus (solo forlì centro storico)	4,3	3,3	-1
Ecocentro: cortesia degli addetti	3,8	3,8	-
Ecocentro: efficacia del servizio	3,8	3,8	-
Ecocentro: tempo di attesa	3,7	3,7	-
Ecocentro: orari di apertura	3,8	3,7	-0,1
Punteggio Medio dei servizi*	3,6	3,6	-

- Servizi che hanno subito un incremento
- Servizi che non hanno subito variazioni
- Servizi che non hanno subito un decremento

*media aritmetica di tutti i punteggi medi delle singole domande dell'intervista



Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Confronto 2023-2024 dei punteggi medi 2/2

CANALI DI CONTATTO	2023	2024
Cortesia del servizio clienti	4	3,8
Competenza del servizio clienti	3,9	3,8
Tempi di attesa del servizio clienti	3,7	3,7
Funzionamento della APP	4,2	4
Facilità d'uso della APP	4,2	4,1
Completezza delle informazioni della APP	4,2	4,1
Sportello online	4,3	3,4
Facilità di trovare le informazioni che cerca sul Sito Internet	3,9	3,9
Completezza delle informazioni sul Sito Internet	3,9	3,9
Punteggio Medio dei servizi*	4	3,9

Differenza

2024
-0,2
-0,1
-
-0,2
-0,1
-0,1
+0,1
-
-
-0,1

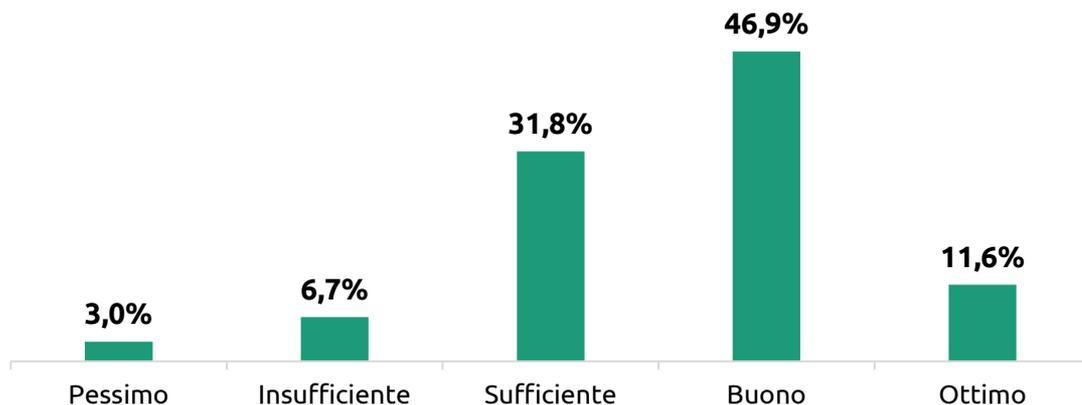
- Servizi che hanno subito un incremento
- Servizi che non hanno subito variazioni
- Servizi che non hanno subito un decremento



Soddisfazione complessiva 1/3

Utenze private – È meno del 10% degli utenti a non ritenersi soddisfatto del servizio erogato da Alea Ambiente, ottenendo un voto medio del 3,6 su 5.

«Come giudica il **servizio in generale** erogato da Alea Ambiente?»



Voto medio:
3,6

Valutazione complessiva

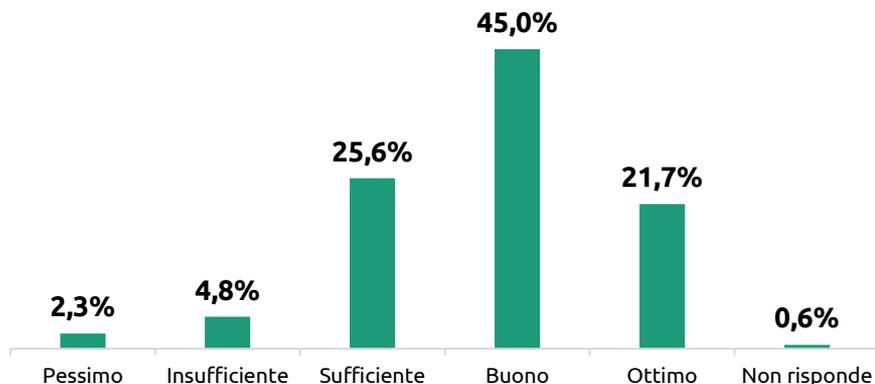




Soddisfazione complessiva 2/3

Utenze private – Il 67% degli utenti giudica il comportamento degli operatori «Buono» o «Ottimo», è solo il 7% a non esser soddisfatto. La valutazione media, rispetto al 2023, cala lievemente restando, però, sopra media.

«Complessivamente come valuta il comportamento, il modo di lavorare degli **operatori** dei vari servizi di raccolta?»



Voto medio:
3,8

	2020	2021	2022	2023	2024
Valutazione Media	4	4,2	3,7	3,9	3,8



Composizione del campione



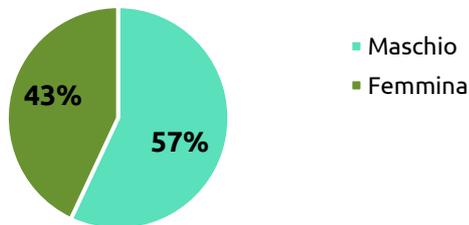
UtENZE Private



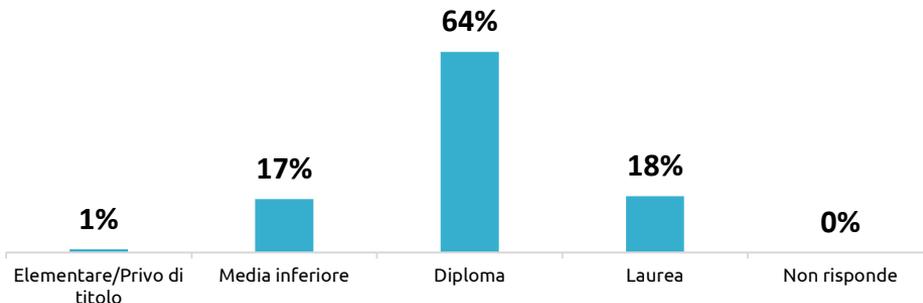
Composizione del Campione 1/3

Le interviste sono state distribuite sul territorio in modo proporzionale alla densità abitativa dei comuni serviti da Alea Ambiente

Genere



Scolarità



Età



Fascia d'età	%
Fino a 30 anni	7,6%
Da 31 a 50 anni	44,1%
Da 51 a 65 anni	30,1%
Oltre 65 anni	18,2%



Composizione del Campione 2/3

Componenti famiglia



N°. Componenti Famiglia	%
1	10,7%
2	30,1%
3	31,8%
4	20,2%
5 o più	7,2%
Non risponde	-

Professione

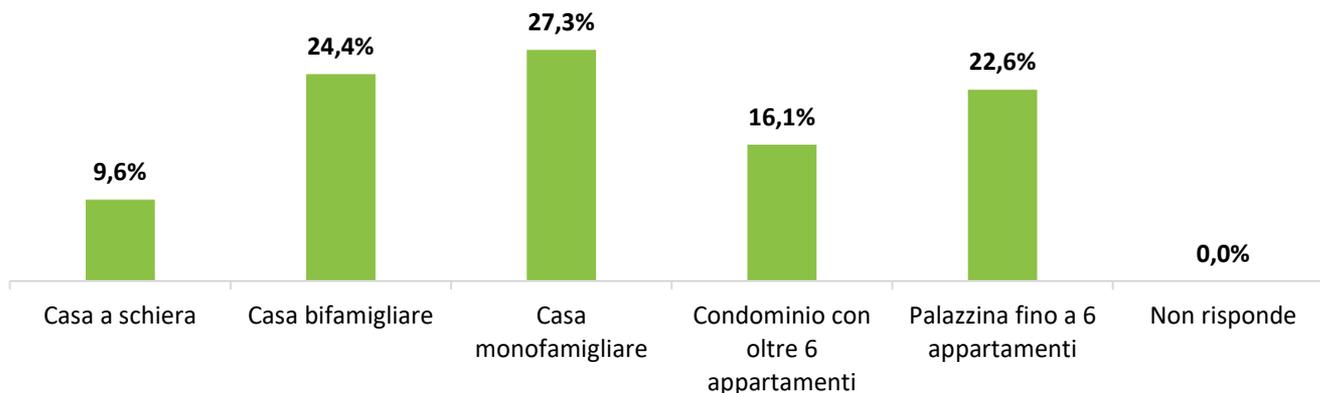
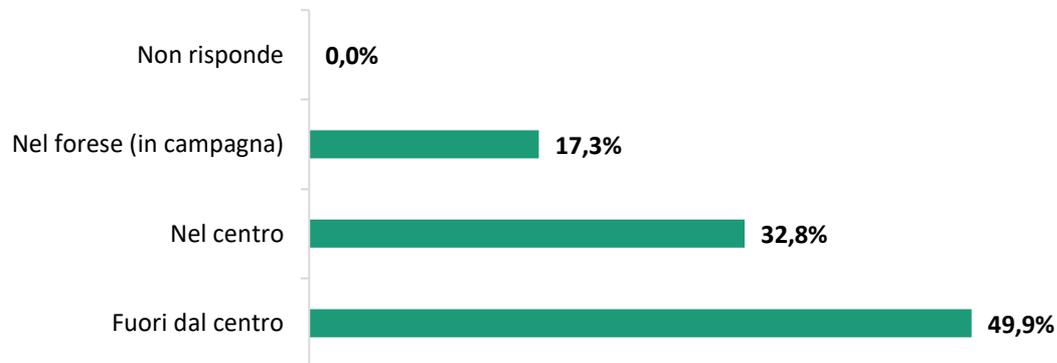


Professione	%
Agricoltore	1,4%
Altro lavoratore dipendente	3,1%
Casalinga/o	6,3%
Dirigente	1,2%
Disoccupato	1,3%
Impiegato	23,6%
Imprenditore	7,9%
Insegnante/docente	1,8%
Lavoratore autonomo	7,9%
Libero professionista	9,9%
Operaio	15,5%
Pensionato	18,1%
Quadro/direttivo/tecnico	0,8%
Studente	1,2%



Composizione del Campione 3/3

Area di residenza



Tipologia abitazione





Il campione territoriale

Le interviste sono state distribuite sul territorio in modo proporzionale alla densità abitativa dei comuni serviti da Alea Ambiente



Comuni	%	Valori Assoluti
Betinoro	6%	60
Castrocaro Terme	3,5%	35
Civitella di Romagna	2%	21
Dovadola	1%	9
Forlì centro storico	24,5%	245
Forlì resto del Comune	40%	401
Forlimpopoli	7,2%	72
Galeata	1,4%	14
Meldola	5,4%	54
Modigliana	2,5%	25
Portico San Benedetto	0,4%	4
Predappio	3,4%	34
Rocca San Casciano	1%	10
Terra del Sole	1%	10
Trezzano	0,6%	6

I risultati



Customer satisfaction

UtENZE Private





I servizi

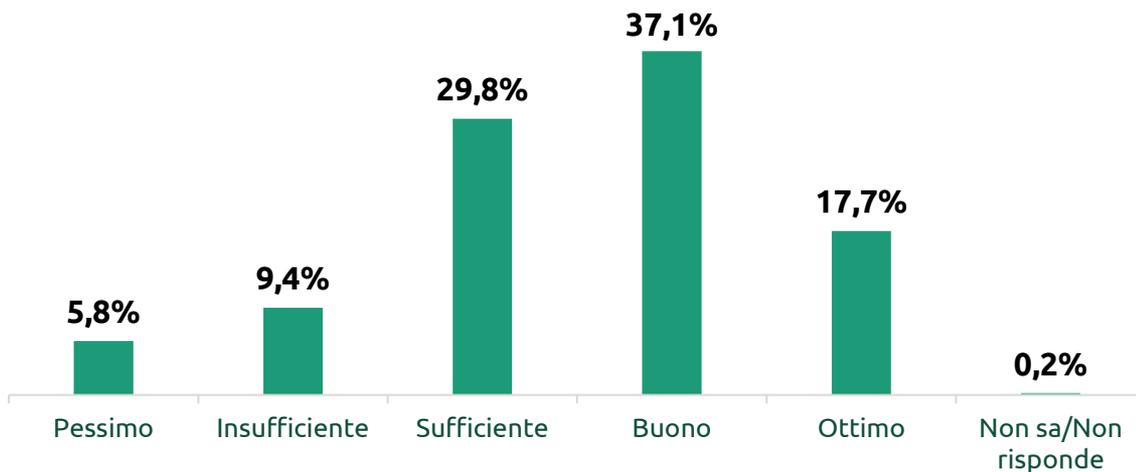
Utenze Private



Soddisfazione servizio raccolta rifiuti 1/3

UtENZE private - Il 55% del campione ha un giudizio positivo del servizio di raccolta rifiuti, tra questi quasi il 18% giudica il servizio «Ottimo».

«Come giudica il servizio di raccolta rifiuti?»



Valutazione media
(punteggio 1-5):
3,5



Soddisfazione servizio raccolta rifiuti 2/3

UtENZE private – Tutti gli aspetti del servizio raccolta rifiuti registrano una valutazione sopra media, ad eccezione del costo del servizio che presenta un lieve aumento rispetto al 2023.

«In particolare, come valuta ciascuno dei seguenti aspetti del **servizio raccolta rifiuti**?»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
Frequenza della raccolta	3,6%	4,5%	25,8%	42,2%	23,8%	0,1%	3,8
Dotazione fornita agli utenti	3,2%	4,5%	24,6%	43,2%	24,3%	0,2%	3,8
Orari di esposizione dei rifiuti	2,7%	4,2%	20,5%	47,8%	24,7%	0,1%	3,9
Costo del servizio	14,5%	23%	34,9%	21,1%	5,1%	1,4%	2,8
Puntualità e regolarità della raccolta	3,1%	6,9%	22,2%	42,5%	25,2%	0,1%	3,8
Cortesìa degli addetti	2,9%	5%	20,6%	40,7%	28,8%	2%	3,9



Soddisfazione servizio raccolta rifiuti 3/3

Utenze private – In calo la valutazione complessiva del **servizio di raccolta rifiuti**, presentando un trend decrescente. Analizzando i singoli aspetti si rileva una crescita di soddisfazione per: dotazione fornita agli utenti e costo del servizio; stabile, invece, la cortesia degli addetti.

Trend dal 2020 al 2024

Valutazione complessiva



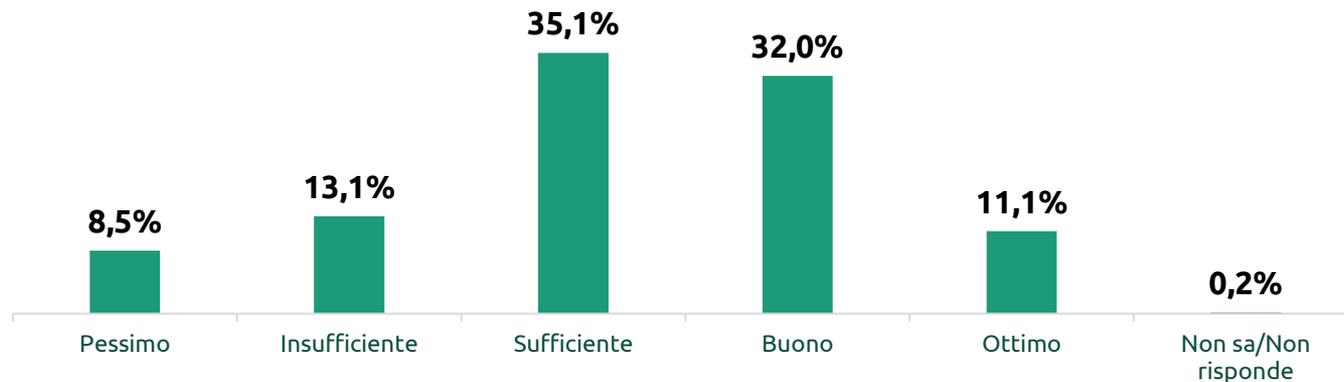
	2020	2021	2022	2023	2024
Frequenza della raccolta	4,3	4,3	3,8	4	3,8
Dotazione fornita agli utenti	4,1	4	3,7	3,7	3,8
Orari di esposizione dei rifiuti	4,3	4,4	3,9	4	3,9
Costo del servizio	2,8	2,5	2,7	2,7	2,8
Puntualità e regolarità della raccolta	4,4	4,4	4	4	3,8
Cortesia degli addetti	3,9	4	3,9	3,9	3,9



Soddisfazione servizio pulizia aree comuni 1/3

UtENZE private – Più del 75% del campione è soddisfatto della gestione della pulizia delle aree comuni («Sufficiente» + «Buono» + «Ottimo»).

«Come giudica il servizio di **pulizia delle aree comuni** del suo Comune?»



Valutazione media
(punteggio 1-5):
3,2



Soddisfazione servizio pulizia aree comuni 2/3

UtENZE private – La valutazione degli aspetti circa la pulizia delle aree comuni presenta maggiori criticità, presentando dei punteggi sotto media e leggermente inferiori rispetto alla scorsa rilevazione.

«In particolare, come valuta ciascuno dei seguenti aspetti che riguarda la **pulizia delle aree comuni**?»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
Spazzamento delle strade pubbliche	9,2%	13,7%	35,2%	30,5%	10,9%	0,5%	3,2
Servizio di svuotamento dei cestini stradali	9%	14,1%	37,5%	27,4%	11%	1%	3,2
Recupero dei rifiuti abbandonati	11,3%	18,5%	33,6%	26,2%	9,3%	1,1%	3



Soddisfazione servizio pulizia aree comuni 3/3

Utenze private – La soddisfazione per il servizio di pulizia delle aree comuni presenta, anche se lieve, una decrescita rispetto all'anno 2023.

Trend dal 2020 al 2024

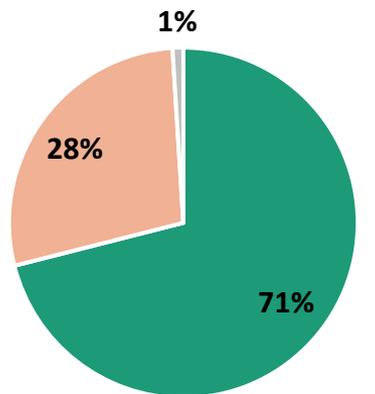
	2020	2021	2022	2023	2024
Spazzamento delle strade pubbliche	3,2	3,1	3,3	3,4	3,2
Servizio di svuotamento dei cestini stradali	3,2	3,2	3,1	3,3	3,2
Recupero dei rifiuti abbandonati	3	2,9	2,8	3,2	3



Il servizio porta a porta e il decoro urbano

UtENZE private – Secondo il 71% degli utenti la raccolta rifiuti porta a porta garantisce un sufficiente decoro urbano, percentuale stabile rispetto al 2023.

«Secondo lei la **raccolta rifiuti porta a porta** garantisce un sufficiente decoro urbano?»



■ Si ■ No ■ Non risponde

	2021	2022	2023	2024
Si	79,5	77	71	71
No	16,4	20,4	27	28
Non risponde	4,1	2,6	2	1

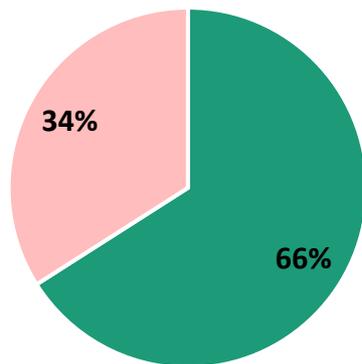
Valori %



Il pagamento proporzionato ai rifiuti non riciclabili

Utenze private – Stabile, rispetto al 2023, la percentuale di utenti che vuole far pagare di più chi produce maggiori quantità di rifiuti indifferenziati.

«Lei è d'accordo con la scelta di far **pagare di più chi produce maggiori quantità di rifiuti indifferenziati, quindi non riciclabili?**»



■ Si ■ No

*D'accordo
con la scelta*

	2020	2021	2022	2023	2024
D'accordo con la scelta	61,6	69,6	61,5	66	66

Valori %

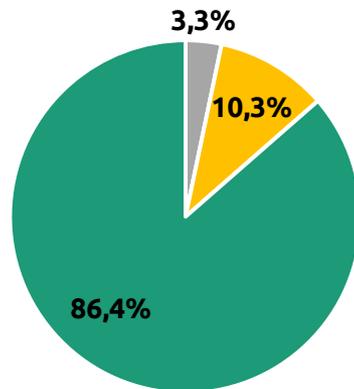


Il sistema di raccolta rifiuti con tariffa puntuale

UtENZE private – Si afferma anche quest’anno, con l’86% circa, il sistema attuale come sistema preferibile, mostrando un +12,8%.

«A suo parere, il sistema attuale di raccolta rifiuti del suo Comune, ovvero la **raccolta porta a porta con tariffa puntuale**, è:»

- Non risponde
- Preferirebbe un altro sistema
- Il sistema preferibile



Cassonetti con tessere: **10%**
 Cassonetti/ in strada **76%**
 Altro: **15%**

Base: 103

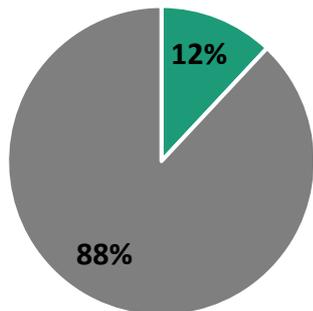
	2021	2022	2023	2024
Il sistema preferibile	83,7%	73%	73,6%	86,4%



Il servizio di raccolta verde e ingombranti 1/4

«Nell'ultimo anno Le è capitato di usufruire dei servizi di:»

Ritiro a domicilio del verde



■ Si ■ No

«Come lo valuta?»

Base: 123



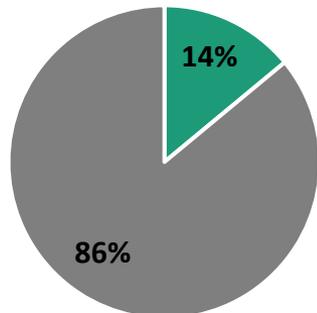
Voto medio:
4

■ Pessimo
■ Buono

■ Insufficiente
■ Ottimo

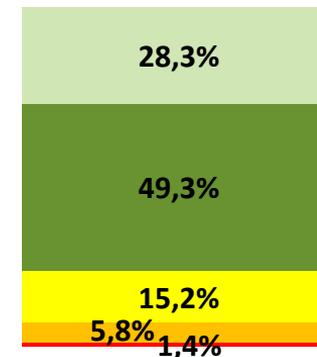
■ Sufficiente
■ Non risponde

Ritiro a domicilio degli ingombranti



«Come lo valuta?»

Base: 138



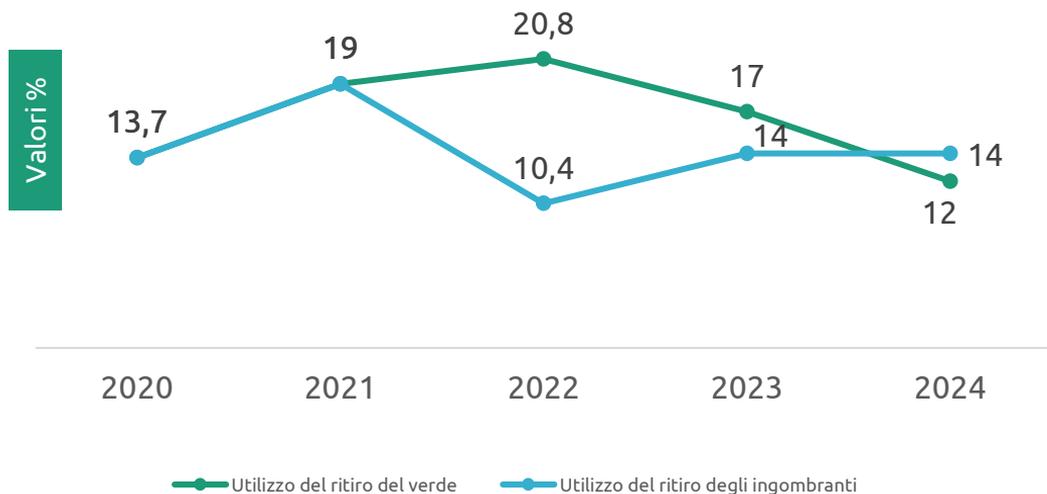
Voto medio:
4



Il servizio di raccolta verde e ingombranti 2/4

Utenze private – Notiamo il calo di utilizzo del ritiro del verde, che passa da un 17% ad un 12%, mentre resta stabile quello degli ingombranti.

Trend di utilizzo di ritiro verde e ingombranti



Nel 2020 e nel 2021 il ritiro del verde e degli ingombranti sono stati rilevati congiuntamente, per tale motivo le linee di tendenza di sovrappongono



Il servizio di raccolta verde e ingombranti 3/4

Utenze private – Sugli aspetti del ritiro a domicilio del verde notiamo un aumento della soddisfazione sul costo del servizio, raggiungendo il valore più alto registrato negli ultimi 5 anni. Restano stabili gli altri fattori, posizionandosi sopra media.

«Come valuta i seguenti aspetti del servizio di **ritiro a domicilio del verde?**»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio</i>	6,5%	2,4%	23,6%	36,6%	30,9%	-	3,8
<i>Affidabilità del servizio</i>	4,1%	3,3%	20,3%	39%	33,3%	-	3,9
<i>Costo del servizio</i>	9,8%	9,8%	22,8%	31,7%	25,2%	0,8%	3,5

	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Tempo di attesa</i>	4	3,8	3,5	3,8	3,8
<i>Affidabilità del servizio</i>	4,1	4,2	3,8	3,9	3,9
<i>Costo del servizio</i>	3,1	3,4	3	3,3	3,5

Trend



Il servizio di raccolta verde e ingombranti 4/4

Utenze private – Risultati analoghi anche per il ritiro degli ingombranti: il costo del servizio raggiunge il valore più alto mai registrato, costanti gli altri fattori che restano sopra media.

«Come valuta i seguenti aspetti del servizio **ritiro a domicilio degli ingombranti?**»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio</i>	0,7%	5,1%	26,1%	46,4%	21,7%	-	3,8
<i>Affidabilità del servizio</i>	0,7%	5,1%	21%	45,7%	27,5%	-	3,9
<i>Costo del servizio</i>	5,1%	10,9%	26,1%	39,1%	18,1%	-	3,5

	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Tempo di attesa</i>	4	3,8	3,5	3,8	3,8
<i>Affidabilità del servizio</i>	4,1	4,2	3,8	3,9	3,9
<i>Costo del servizio</i>	3,1	3,4	3	3,3	3,5

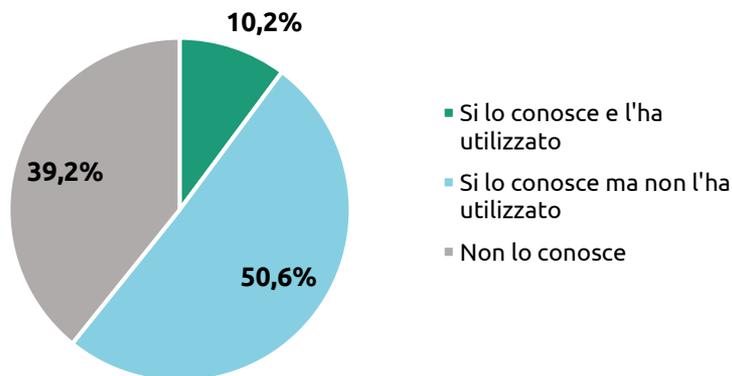
Trend



Forlì centro storico – Servizio Ecobus 1/2

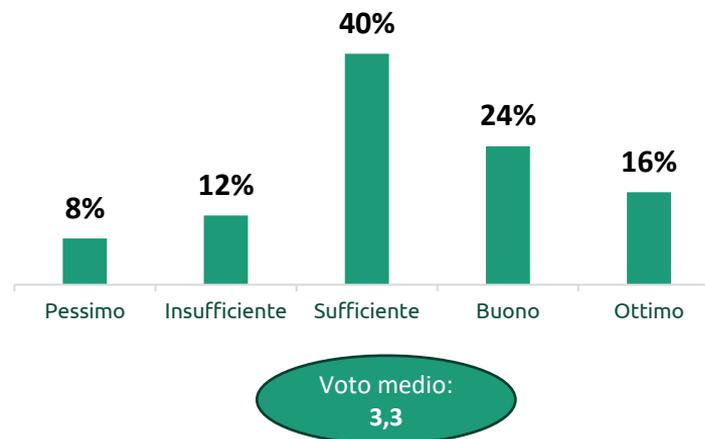
UtENZE private – È il 10,5% dei residenti del centro storico ad aver utilizzato Ecobus e il 40% lo giudica «Buono» o «Ottimo».

*«Conosce il servizio **Ecobus**, il Servizio itinerante di raccolta rifiuti a supporto della raccolta porta a porta attivo nel centro storico?»*



*«Come giudica il servizio **Ecobus**?»*

Rispondenti: 25 (coloro che abitano nel comune di Forlì centro storico e hanno utilizzato l'Ecobus)

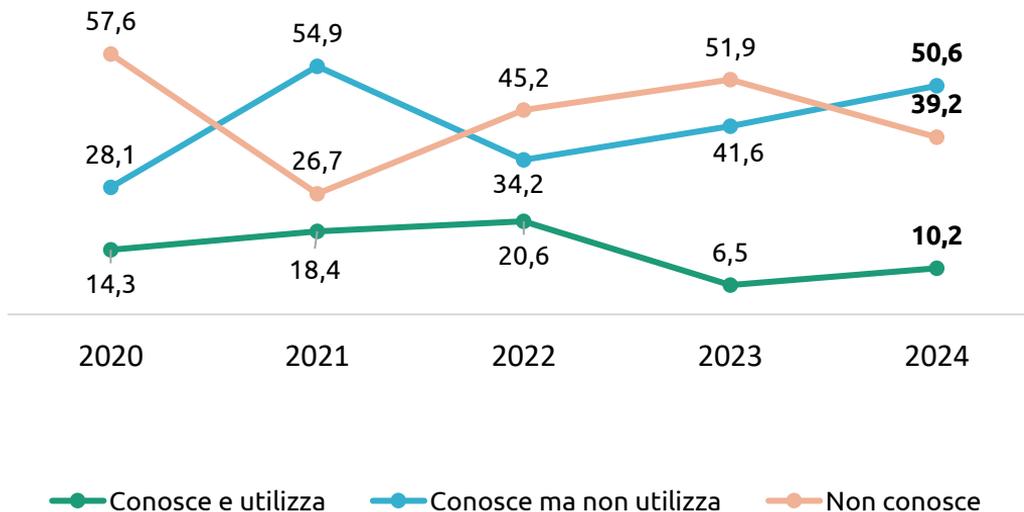




Forlì centro storico – Servizio Ecobus 2/2

Utenze private – Rispetto alla scorsa rilevazione, aumentano gli utenti che conoscono e utilizzano il servizio Ecobus.

Trend di conoscenza e utilizzo del servizio **Ecobus**



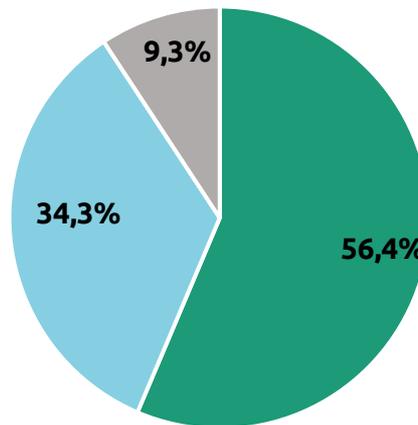


Gli Ecocentri 1/2

Utenze private – Il 90,7% dei rispondenti conosce l'Ecocentro ma è il 56,4% ad averlo utilizzato.

«Conosce l'**ECOCENTRO**, ovvero le aree chiuse e attrezzate dove si portano i rifiuti che, per dimensioni o per tipologia, non possono essere raccolti porta a porta?»

- Sì, lo conosce e l'ha utilizzato
- Sì lo conosce ma non l'ha utilizzato
- Non lo conosce





Gli Ecocentri 2/2

Utenze private – Si presenta un certo equilibrio con gli anni precedenti per le valutazioni circa gli aspetti dell'Ecocentro, rispetto al 2023 i valori restano analoghi.

«Come valuta i seguenti aspetti dell'**ECOCENTRO**?»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Efficacia del servizio</i>	2,7%	8,3%	29,1%	34,8	24,5%	-	3,8
<i>Tempo di attesa</i>	3,4%	8,3%	29,1%	34,8%	24,5%	-	3,7
<i>Cortesía degli addetti</i>	3,4%	6,9%	22,5%	41%	26,2%	-	3,8
<i>Orari di apertura</i>	3,2%	7,3%	28%	37,2%	23,9%	0,4%	3,7

	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Efficacia del servizio</i>	3,9	4	3,7	3,8	3,8
<i>Tempo di attesa</i>	3,7	3,7	3,5	3,7	3,7
<i>Cortesía degli addetti</i>	4	4	3,6	3,8	3,8
<i>Orari di apertura</i>	3,7	3,9	3,5	3,8	3,7

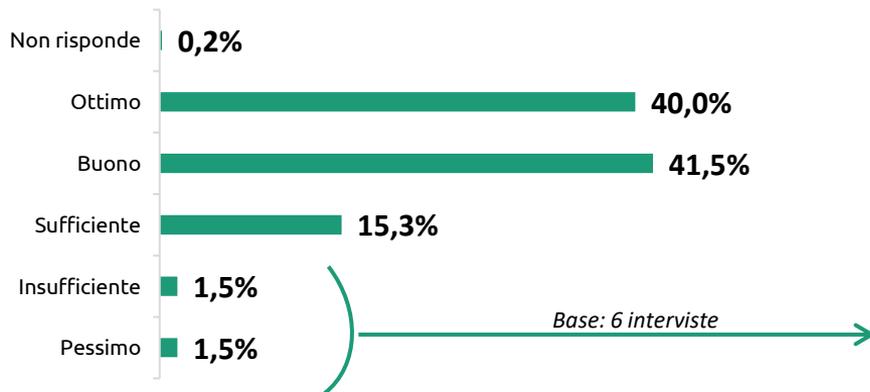
Trend



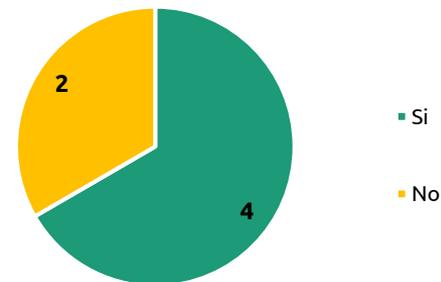
Consapevolezza degli utenti

UtENZE private – Il 96,8% dei cittadini sostiene di aver chiaro come vanno differenziati i materiali. Tra coloro cui non è chiaro (6 casi in tutto), 2 utenti non sono conoscenza della sezione «Dizionario dei rifiuti» sul sito internet di Alea.

«Quanto le è chiaro di **come vanno differenziati i materiali?**»



«È consapevole che il sito internet di ALEA AMBIENTE ha una sezione chiamata **DIZIONARIO DEI RIFIUTI** che può aiutarla nella corretta differenziazione?»

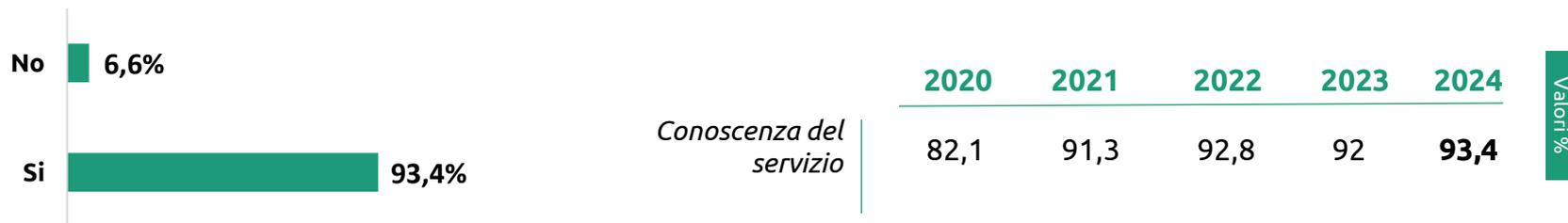




Conoscenza dei servizi 1/2

Utenze private – Gli utenti informati di come vanno riposti i rifiuti crescono ancora , arrivando ad un 93,4%.

«È al corrente che i rifiuti vanno **esclusivamente dentro ai contenitori** e che il rifiuto in eccesso non può essere raccolto?»





Conoscenza dei servizi 2/2

Utenze private – L'81,3% degli utenti è a conoscenza dei controlli degli operatori sui materiali, leggermente in calo rispetto allo scorso anno.

«È a conoscenza che gli operatori durante il servizio di raccolta fanno **controlli sui materiali** che si trovano nei contenitori del porta a porta e che possono lasciare un adesivo di segnalazione errore, se ci sono delle anomalie nei conferimenti??»

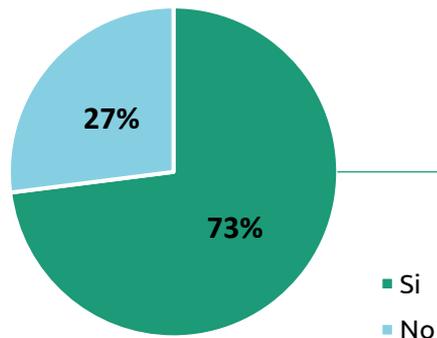




Conoscenza raccolta PAP del vetro

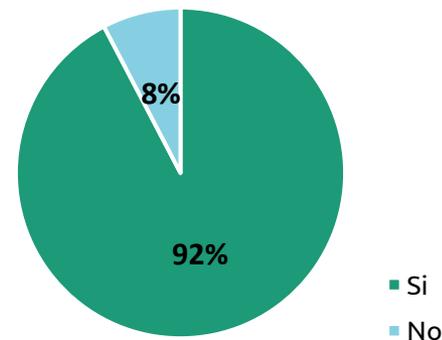
UtENZE private – Domanda posta solo ai cittadini di Meldola, Civitella e Galeata. Su 89 utenti, 65 (73%) dichiarano di conoscere il nuovo servizio porta a porta per il vetro. Tra questi, il 92% è consapevole di dover ritirare il contenitore presso gli sportelli Alea.

«È a conoscenza che da gennaio 2025 il suo comune ha esteso la raccolta porta a porta anche al VETRO?»



Base: 65 interviste

«È a conoscenza di dover ritirare il contenitore dedicato porta a porta del vetro presso gli sportelli di Alea Ambiente?»



Base: 89 interviste



I servizi

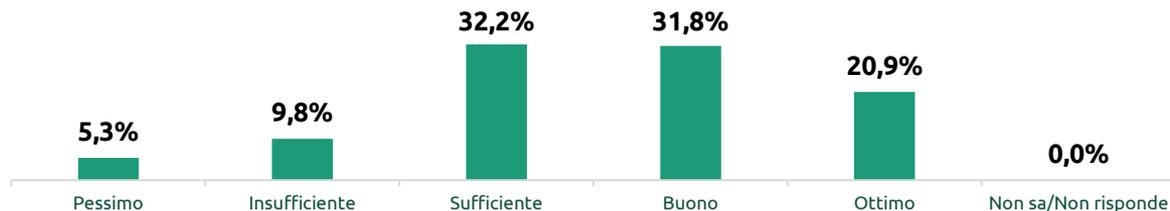
Utenze Private – Forlì Centro Storico



Forlì centro storico – Servizi Raccolta rifiuti

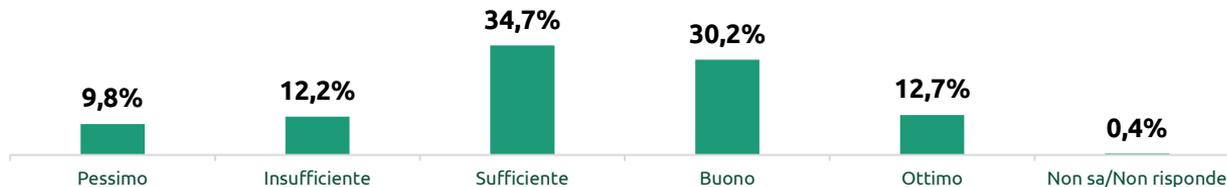
UtENZE private – Il 52,7% degli intervistati residenti nel centro storico di Forlì dichiara di essere soddisfatto del servizio raccolta rifiuti, mentre il 43% giudica in maniera positiva la pulizia delle aree comuni. Punteggi medi leggermente in calo rispetto alla rilevazione precedente.

«Come giudica il **servizio di raccolta rifiuti**?»



Valutazione media
(punteggio 1-5):
3,5

«Come giudica il servizio di **pulizia delle aree comuni del suo Comune**?»



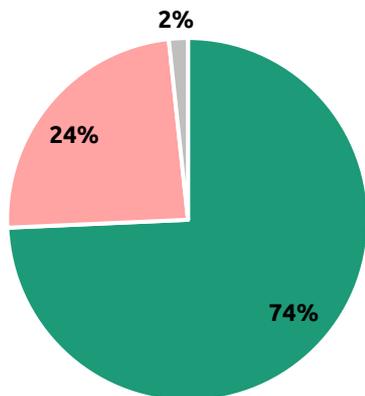
Valutazione media
(punteggio 1-5):
3,2



Forlì centro storico - Il servizio porta a porta e il decoro urbano

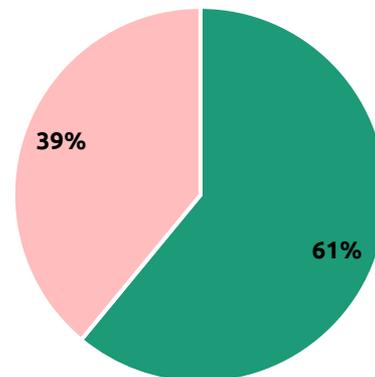
UtENZE private – Secondo il 74% degli utenti la raccolta rifiuti porta a porta garantisce un sufficiente decoro urbano, mentre il 61% degli intervistati residente nel centro storico di Forlì, è d'accordo con la scelta di far pagare in base alla quantità di rifiuti. Percentuali in linea con il totale degli intervistati.

«Secondo lei la **raccolta rifiuti porta a porta** garantisce un sufficiente decoro urbano?»



■ Si ■ No ■ Non risponde

«Lei è d'accordo con la scelta di far **pagare di più chi produce maggiori quantità di rifiuti indifferenziati**, quindi non riciclabili?»

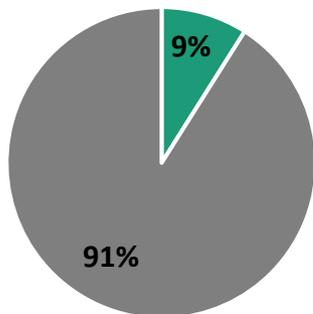


■ Si ■ No



«Nell'ultimo anno Le è capitato di usufruire dei servizi di **ritiro a domicilio del verde?**»

- Sì
- No



«Come lo valuta?»

Base: 22



Soddisfazione generale - Buono
4,1



■ Pessimo ■ insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo ■ Non sa

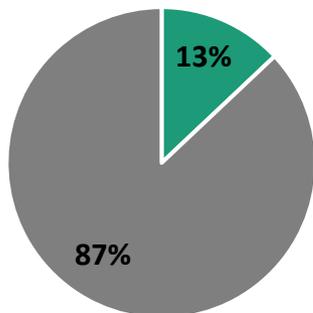
«Come valuta i seguenti aspetti del servizio di **ritiro a domicilio del verde?**»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio</i>	4,5%	-	27,3%	40,9%	27,3%	-	3,9
<i>Affidabilità del servizio</i>	-	4,5%	22,7%	40,9%	31,8%	-	4
<i>Costo del servizio</i>	4,5%	18,2%	31,8%	22,7%	22,7%	-	3,4



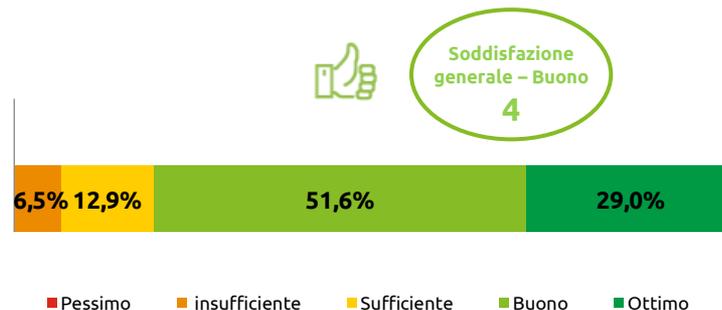
«Nell'ultimo anno Le è capitato di usufruire dei servizi di **ritiro a domicilio degli ingombranti?**»

- Sì
- No



«Come lo valuta?»

Base: 31



«Come valuta i seguenti aspetti del servizio di **ritiro a domicilio degli ingombranti?**»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio</i>	-	9,7%	32,3%	41,9%	16,1%	-	3,6
<i>Affidabilità del servizio</i>	-	9,7%	19,4%	45,2%	25,8%	-	3,9
<i>Costo del servizio</i>	6,5%	9,7%	35,5%	32,3%	16,1%	-	3,4

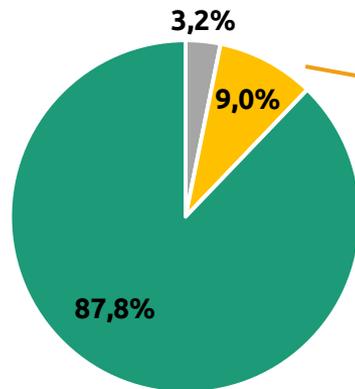


Forlì centro storico - Il sistema di raccolta rifiuti con tariffa puntuale

Utenze private – Si afferma anche quest'anno, con l'87,8% circa, il sistema attuale come sistema preferibile, mostrando un +16,8%.

«A suo parere, il sistema attuale di raccolta rifiuti del suo Comune, ovvero la **raccolta porta a porta con tariffa puntuale**, è:»

- Non risponde
- Preferirebbe un altro sistema
- Il sistema preferibile



Cassonetti con tessere: **85%**
 Cassonetti/in strada **10%**
 Altro: **5%**

Base: 22

Il sistema preferibile

2021	2022	2023	2024
77,1%	65%	71%	87,8%

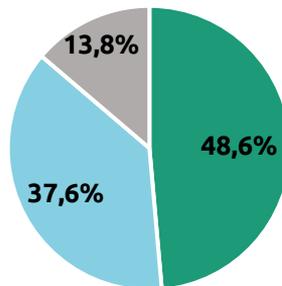


Forlì centro storico - Gli Ecocentri

Utenze private – L'86,1% dei rispondenti conosce l'Ecocentro ma è il 48,6% ad averlo utilizzato. Punteggi medi molto alti e in crescita rispetto allo scorso anno.

«Conosce l'**ECOCENTRO**?»

- Sì, lo conosce e l'ha utilizzato
- Sì lo conosce ma non l'ha utilizzato
- Non lo conosce



«Come valuta i seguenti aspetti dell'**ECOCENTRO**?»

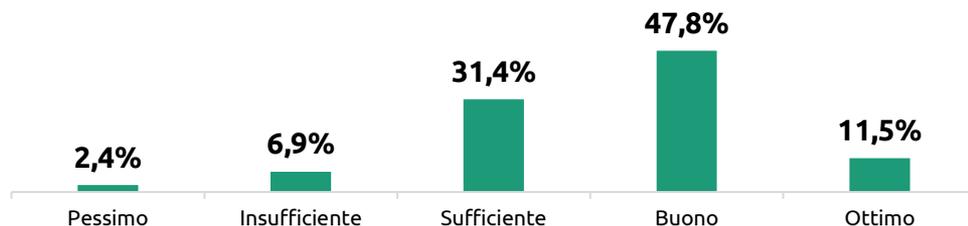
	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Efficacia del servizio</i>	-	3,4%	25,2%	43,7%	27,7%	-	4
<i>Tempo di attesa</i>	1,7%	6,7%	24,4%	35,3%	31,9%	-	3,9
<i>Cortesie degli addetti</i>	0,8%	5%	25,2%	39,5%	29,4%	-	3,9
<i>Orari di apertura</i>	0,8%	5,9%	27,7%	32,8%	32,8%	-	3,9



Forlì centro storico - Soddisfazione complessiva

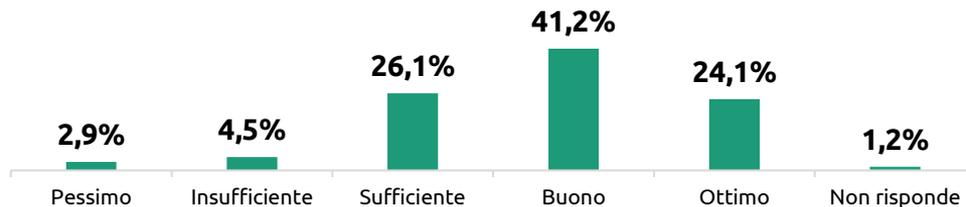
Utenze private – Il 60% circa degli intervistati residenti nel centro storico di Forlì si dichiara soddisfatto del servizio erogato da Alea Ambiente, il 65% è soddisfatto anche degli operatori.

«Come giudica il **servizio in generale** erogato da Alea Ambiente?»



Soddisfazione
generale – Buono
3,6

«Complessivamente come valuta il comportamento, il modo di lavorare degli **operatori** dei vari servizi di raccolta?»

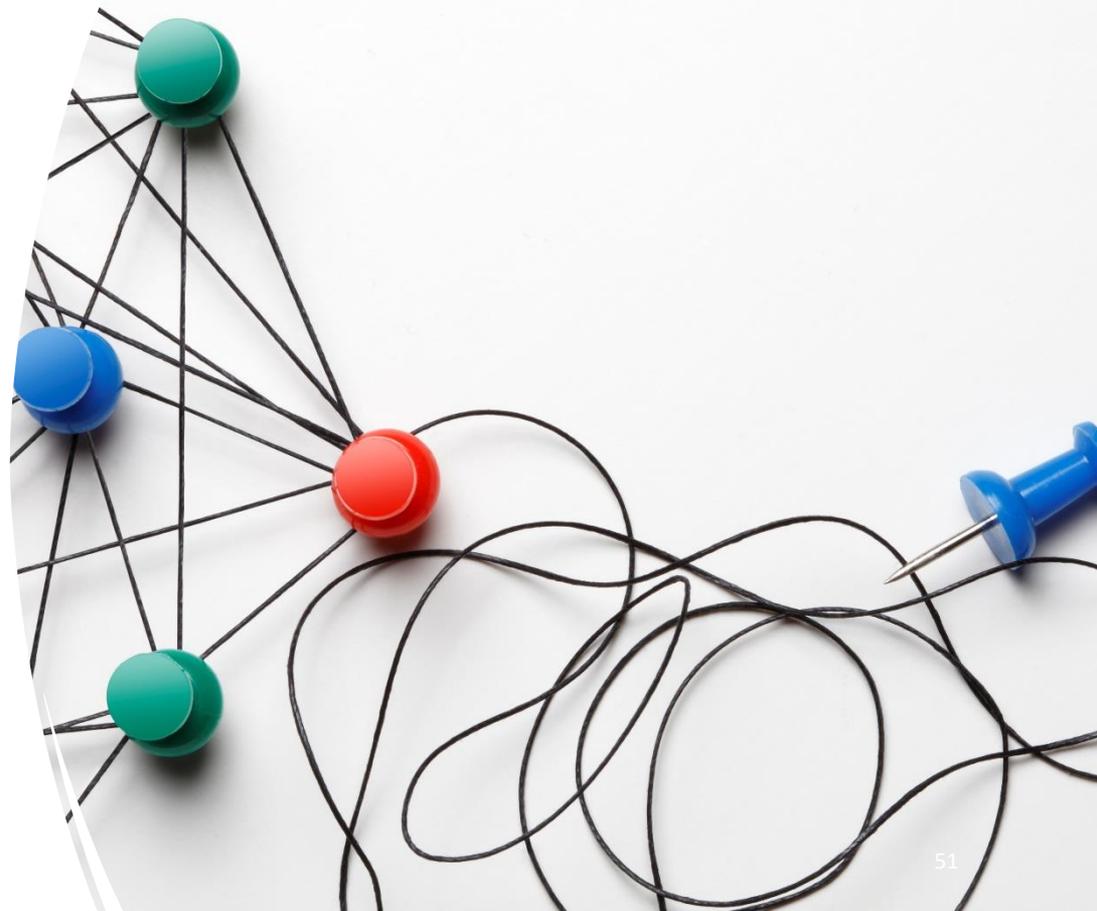


Soddisfazione
generale – Buono
3,8



I canali di contatto

Utenze Private

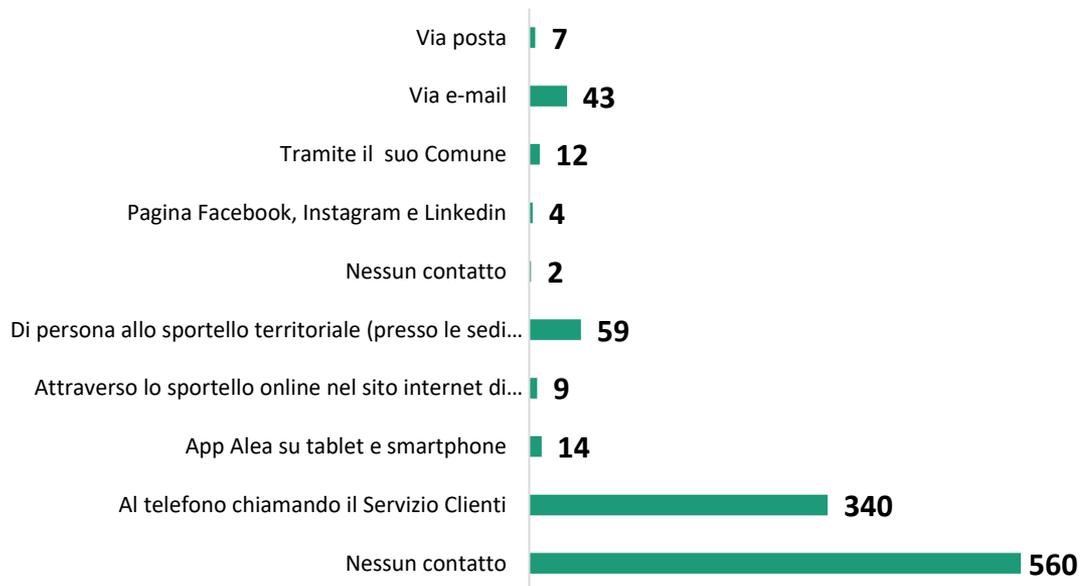




Utilizzo dei canali di contatto 1/2

Utenze private – Dei 1000 intervistati, 440 ha contattato Alea. Tra questi, il 77,3% ha utilizzato il telefono tramite Servizio Clienti come canale di contatto.

«Le è capitato di contattare Alea? Se sì, attraverso quali **canali**?»

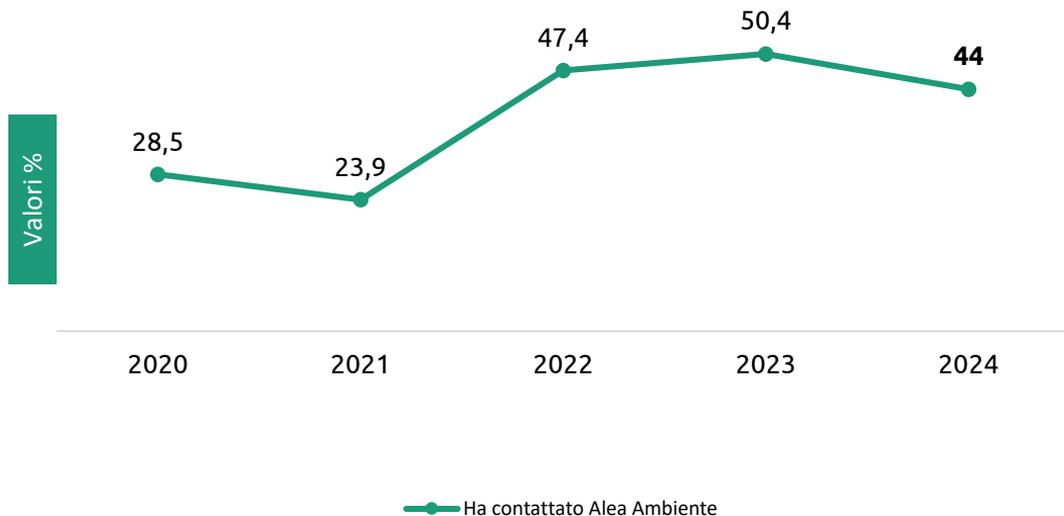




Utilizzo dei canali di contatto 2/2

Utenze private – Nell'ultimo anno vi è stato un calo del 6,4% di utenti che sono entrati in contatto con Alea Ambiente.

«Trend del contatto con Alea»





Soddisfazione comportamento operatori Servizio Clienti

Utenze private – La soddisfazione circa gli aspetti del Servizio Clienti risulta elevata, con un punteggio leggermente più basso per i Tempi di attesa.

«Come valuta i seguenti aspetti del comportamento di chi opera nel **Servizio Clienti**?»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Cortesia</i>	2,2%	4,9%	22,4%	50%	20,5%	-	3,8
<i>Competenza</i>	2,7%	5,6%	22,4%	48,5%	20,7%	-	3,8
<i>Tempi di attesa</i>	3,7%	5,4%	28,8%	42,7%	19%	0,5%	3,7

Rispondono alla domanda solo coloro che sono entrati in contatto con Alea tramite telefono, mail o di persona.

	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Cortesia</i>	4,1	4,2	3,8	4	3,8
<i>Competenza</i>	3,8	4	3,7	3,9	3,8
<i>Tempi di attesa</i>	3,3	3,7	3,3	3,7	3,7

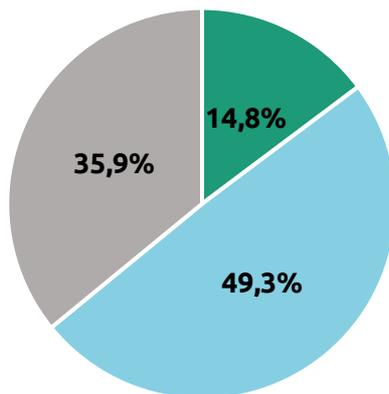


Conoscenza e utilizzo dell'App Alea Ambiente 1/3

Utenze private – Il 64,1% dei rispondente conosce l'App Alea Ambiente ma è il 14,8% ad utilizzarla. La conoscenza dell'app cresce rispetto al 2023.

«Lei è al corrente dell'esistenza della **App Alea Ambiente** gratuita per tablet e smartphone?»

- Sì, la conosce e l'ha utilizzata
- Sì, la conosce ma non l'ha utilizzata
- No, non la conosco



	2020	2021	2022	2023	2024	
Conosce l'app	24,3	35,5	39	60	64,1	Valori %
Ha utilizzato l'app	6,2	6,2	12	15	14,8	

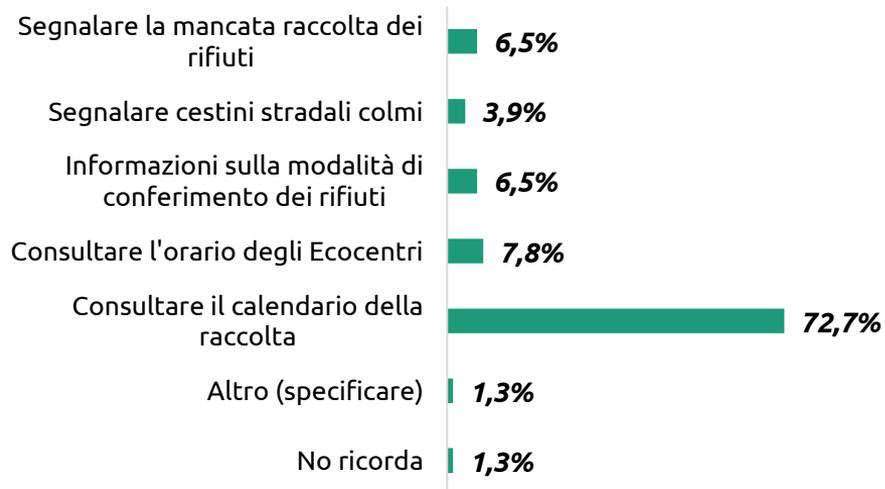
Rispondono alla domanda solo coloro che **non** hanno indicato l'App Alea come canale di contatto.



Conoscenza e utilizzo dell'App Alea Ambiente 2/3

Utenze private – Consultare il calendario della raccolta rappresenta il motivo principale per l'utilizzo dell'app da parte degli utenti.

«Per quali finalità/motivi le è capitato di utilizzare l'App?»





Conoscenza e utilizzo dell'App Alea Ambiente 3/3

Utenze private – Per quanto riguarda gli aspetti dell'app Alea, più dell'80% delle risposte si concentrano nelle categorie «Buono» e «Ottimo». I punteggi medi, di conseguenza, sono uguali o superiore al valore 4.

«Come valuta l'App in termini di:»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Funzionamento</i>	2,6%	5,2%	13%	49,4%	29,9%	-	4
<i>Facilità</i>	2,6%	3,9%	11,7%	48,1%	33,8%	-	4,1
<i>Completezza delle informazioni</i>	2,6%	2,6%	13%	50,6%	31,2%	-	4,1

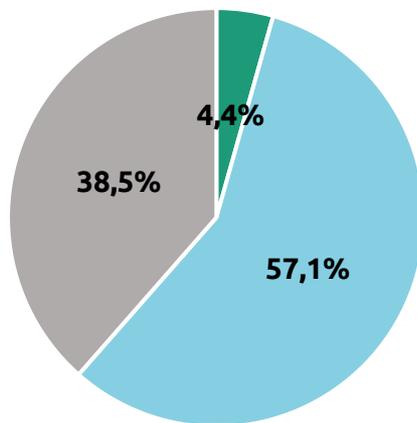


Conoscenza e utilizzo dello Sportello Online 1/2

Utenze private – La conoscenza dello Sportello Online aumenta ancora rispetto al 2023, arrivando al 61,5%, anche l'utilizzo sale al 4,4%.

«Lei è al corrente dell'esistenza dello **Sportello Online Alea Ambiente?**»

- Sì, lo conosce e si è registrato/l'ha consultato
- Sì, lo conosce ma non si è registrato/non l'ha consultato
- No, non la conosco



	2021	2022	2023	2024
Conosce lo Sportello Online	30,4	40,6	51	61,5
Ha utilizzato lo Sportello Online	4,5	6,2	4	4,4

Valori %

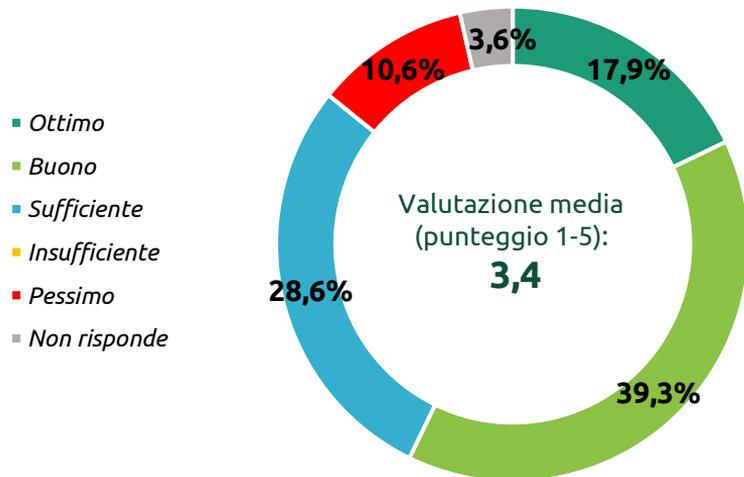
Rispondono alla domanda solo coloro che **non** hanno indicato lo Sportello Online come canale di contatto.



Conoscenza e utilizzo dello Sportello Online 2/2

Utenze private – La valutazione dello Sportello Online si avvicina nuovamente al valore del 2022 scendendo a 3,4.

«Come giudica lo **Sportello Online Alea Ambiente?**»



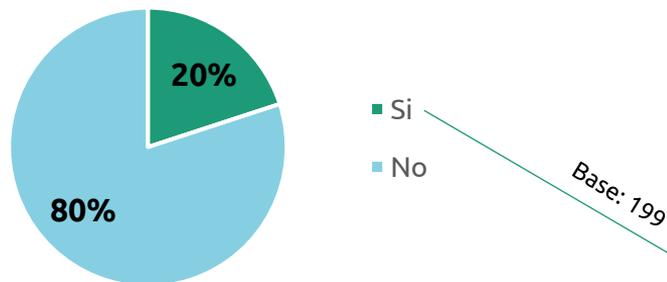
Valutazione
Sportello Online

	2021	2022	2023	2024
Valutazione Sportello Online	4,1	3,8	4,3	3,4



Utenze private – Utilizzo e valutazione del sito internet restano invariati rispetto allo scorso anno.

«Le è capitato di visitare il **Sito Internet** di Alea?»



«Come valuta il **Sito Internet** in termini di:»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Facilità</i>	0,5%	3,5%	18,6%	58,8%	18,1%	0,5%	3,9
<i>Completezza delle informazioni</i>	0,5%	3%	20,1%	59,8%	16,1%	0,5%	3,9



Mediacom

www.soluzionimediacom.com

Numero Verde 800 023 123

Rating di Legalità

