

# 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