Pubblicazione sul proprio sito istituzionale: http://www.agnochiampoambiente.it/amministrazione-trasparente/ in data 07.01.2025

Report sondaggio per le utenze di Agno Chiampo Ambiente

Oggetto: relazione quali-quantitativa sulle risposte dei cittadini al sondaggio sulla percezione e gradimento dei servizi di Agno Chiampo Ambiente in materia di raccolta rifiuti e igiene urbana

Introduzione:

Questo report è il risultato del sondaggio realizzato da Junker app in collaborazione e per conto di Agno Chiampo Ambiente. Le domande del sondaggio recepiscono e includono le indicazioni ARERA contenute nella delibera 444/19.

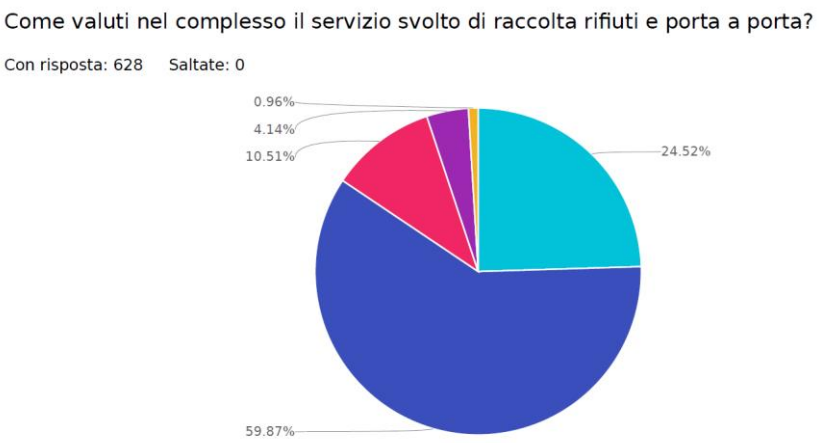
Il questionario è stato indirizzato ai cittadini dei Comuni serviti da Agno Chiampo Ambiente, per ricevere da loro un feedback sui servizi di raccolta dei rifiuti urbani e spazzamento erogati dal gestore. Il sondaggio prevedeva una prima parte di domande quali-quantitative strettamente legate al servizio di raccolta, per cui veniva richiesta una valutazione, e una seconda parte di domande anagrafiche (età, sesso, comune di residenza).

Il link al sondaggio è stato diffuso in primo luogo tramite *messaggio in app*, inviato a tutti i cittadini localizzati sui Comuni serviti che hanno scaricato l'app Junker (23.572 utenti) ed è stato a disposizione dal 21 ottobre al 17 novembre 2024. Il sondaggio è stato poi promosso sul *sito di Agno Chiampo Ambiente* tramite banner grafico.

Al termine del periodo sopra indicato sono state raccolte 628 risposte, di cui 607 complete.

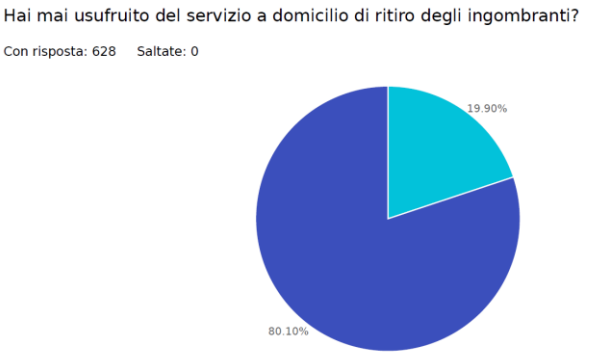
Una volta chiuso il sondaggio, è stato realizzato il seguente report con dati percentuali, corredati da grafici illustrativi.

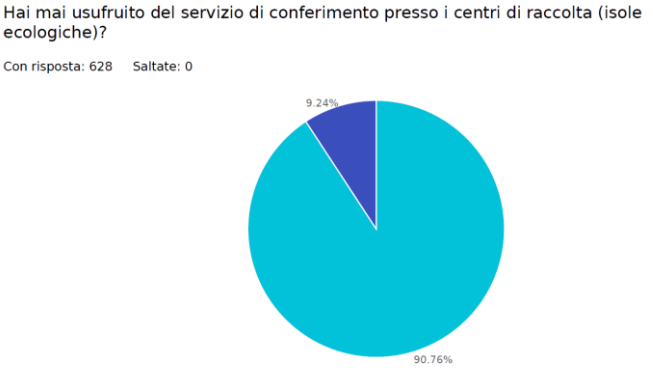
Analisi delle domande a scelta multipla



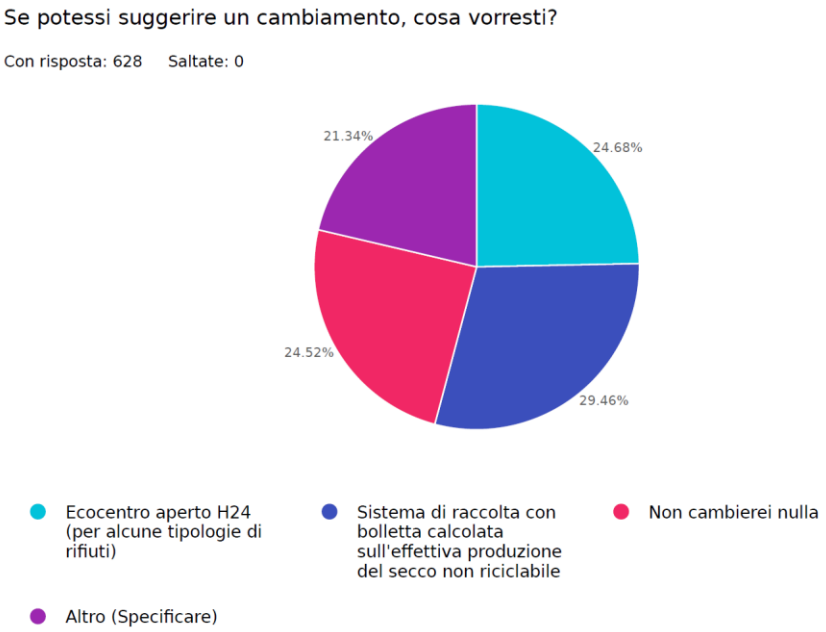
La maggioranza dei rispondenti è soddisfatta del servizio di raccolta: il 24,5% lo ritiene *molto soddisfacente* e quasi il 60% *soddisfacente*, in linea con il gradimento espresso nel sondaggio dello scorso anno.

Per quanto concerne i singoli servizi, il servizio a domicilio di ritiro ingombranti è stato utilizzato dal 19,9% dei rispondenti (in leggero aumento rispetto al 19,1% dello scorso anno), il quale comunque si dichiara soddisfatto del servizio.





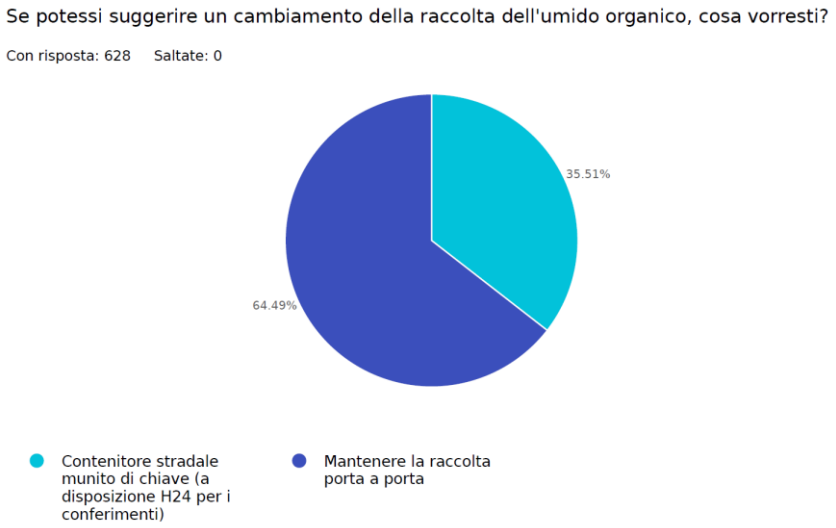
La quasi totalità dei rispondenti ha invece usufruito del conferimento presso i centri di raccolta, ritenendosi soddisfatta del servizio offerto. Infine, solo l'14,6%% dei rispondenti ha usufruito dei servizi a sportello (in aumento però rispetto al 11,6% dello scorso anno), dando comunque un giudizio positivo.



Quasi il 30% degli intervistati auspica che la bolletta venga calcolata sull'effettiva produzione di secco residuo (percentuale identica allo scorso anno) e anche quest'anno un quarto dei rispondenti vorrebbe l'apertura H24 del Centro di Raccolta. Il 24,5% dei rispondenti (in calo rispetto al 27% dello scorso sondaggio) si ritiene invece soddisfatto del servizio così come è.

Tra le ulteriori proposte indicate nel campo Altro, ci sono orari più flessibili del Centro di Raccolta, aumento della frequenza di raccolta per determinate frazioni, raccolta porta a porta per carta (tramite contenitore) e vetro, una maggiore disponibilità del personale (operatori che effettuano il ritiro o che accolgono i cittadini al Centro di Raccolta).

Una domanda a parte è stata dedicata alla raccolta dell'umido organico: il 64,5% dei rispondenti (in calo rispetto al 70% dello scorso sondaggio) è favorevole a mantenere la raccolta porta a porta di questa frazione, il restante 35,5% vorrebbe invece un contenitore munito di chiave a cui poter accedere H24.



Circa il 37,2% dei rispondenti è entrato in contatto con Agno Chiampo Ambiente per segnalare disservizi o chiedere informazioni, in linea con la percentuale dello scorso anno – di questi, il 70,5% considera il servizio ricevuto *soddisfacente* o *molto soddisfacente* (in leggero calo rispetto al 74% dello scorso anno), mentre il restante 29,5% lo considera *poco soddisfacente* o *per nulla soddisfacente*. Infine, il 72,7% dei rispondenti giudica *soddisfacente* la chiarezza del bollettino di pagamento (anche qui in linea con le risposte dello scorso anno).

Domande anagrafiche

Nella seconda parte del questionario sono state sottoposte ai rispondenti domande di carattere anagrafico: sesso, età, comune di residenza.

I rispondenti si dividono in maniera equa tra uomini e donne (rispettivamente 52% e 48%). Il 61% dei rispondenti ha più di 50 anni, il 22% tra i 40 e i 50 – Solo il 17% dei rispondenti ha meno di 40 anni.