



Un Progetto di Customer Satisfaction Audit - Edizione 2025

Per SABAR

Settembre 2025

Agenda

- 1** Impianto progettuale
- 2** Awareness e soddisfazione complessiva
- 3** Indicatori complessivi
- 4** Focus: raccolta porta a porta; raccolta stradale; ritiro ingombranti; centri raccolta; pulizia strade
- 5** Focus: contatto con il Gestore
- 6** Temi generali sulla raccolta e Carta della Qualità
- 7** Cruscotto complessivo per SABAR
- 8** Tariffazione
- 9** Comportamento utenti verso specifici rifiuti

Obiettivi del progetto di ricerca

1 SCOLTARE IN MANIERA CONTINUATIVA

Proseguire il percorso di “ascolto” della voce dei clienti/utenti, avviato nel **2024** per valutare lo standard dei servizi erogati, secondo la percezione di chi li utilizza.

Quest'anno, è stato realizzato il **secondo monitoraggio quantitativo**, in ottica di continuità, pur lasciando spazio a nuove tematiche affrontate e razionalizzandone altre alla luce dei risultati emersi

2 MISURARE / COMPRENDERE / VERIFICARE

Individuare le **determinanti della soddisfazione**, **misurare** la **qualità percepita** del servizio, in tutte le sue componenti, e verificare i cambiamenti intercorsi

3 AGIRE PER IL MIGLIORAMENTO E PER VALORIZZARE AREE DI FORZA

Identificare «**dove**» **intervenire** per colmare eventuale **gap tra percepito e offerto**, per **valorizzare punti di forza**, alimentando così il **miglioramento continuo** in funzione dei bisogni degli utenti e dei continui cambiamenti che caratterizzano la domanda

COME

Indagine quantitativa basata su interviste ad un campione di utenti (utenza residenziale e aziende) rappresentativo dell'universo di riferimento: **2.515 interviste complessive per i 3 gestori, di cui 822 per SABAR**

Aspetti metodologici



UNIVERSO E CAMPIONE

UNIVERSO

- Circa **121 mila utenze domestiche e circa 18 mila non domestiche**
- **20** comuni gestiti da **3** gestori

Operatori	Comuni di:
SAN DONNINO	Fidenza
SABAR	Novellara, Guastalla, Luzzara, Reggiolo, Poviglio, Gualtieri, Bretto, Brescello
AIMAG	Carpi, Mirandola, Novi di Modena, San Felice sul Panaro, Campogalliano, Concordia sulla Secchia, Cavezzo, Medolla, San Prospero, San Possidonio, Camposanto

CAMPIONE	GESTORI	UTENZE DOMESTICHE	AZIENDE	TOTALE
• Complessivo 2.515	SAN DONNINO	340	100	440
• SABAR: 882	SABAR	666	156	822
	AIMAG	1.051	202	1.253
	TOTALE	2.057	458	2.515



FIELDWORK

- Le **interviste** sono state condotte telefonicamente (C.A.T.I.) nel periodo fine marzo-inizi di giugno 2025 da intervistatori specializzati in attività di rilevazione B2C
- Le interviste sono state condotte con il capofamiglia o con la persona che in famiglia paga le bollette/la persona che si occupa dei rapporti con l'azienda che gestisce i servizi pubblici, o che paga le bollette

In fase di elaborazione, i dati sono stati ponderati in base alla composizione dell'universo di riferimento

Topic della ricerca e output



Scala di misurazione

La valutazione sui singoli fattori è stata raccolta tramite un voto da 1 (pessimo) a 10 (ottimo).
E' stato costruito un indicatore che rappresenta il livello raggiunto dall'azienda rispetto al massimo ottenibile (100 se l'azienda avesse ottenuto voto 10 su tutti i fattori considerati). Una valutazione pari o superiore a 77 è da considerare un'ottima performance.

Scala di trasformazione

RISPOSTA		INDICE	
scala 1-10		scala 0-100	
10		100	
9		88	
8		77	
7		66	
6		55	
5		44	
4		33	
3		22	
2		11	
1		0	

77

Soglia di forte
soddisfazione

55

Soglia di
insoddisfazione

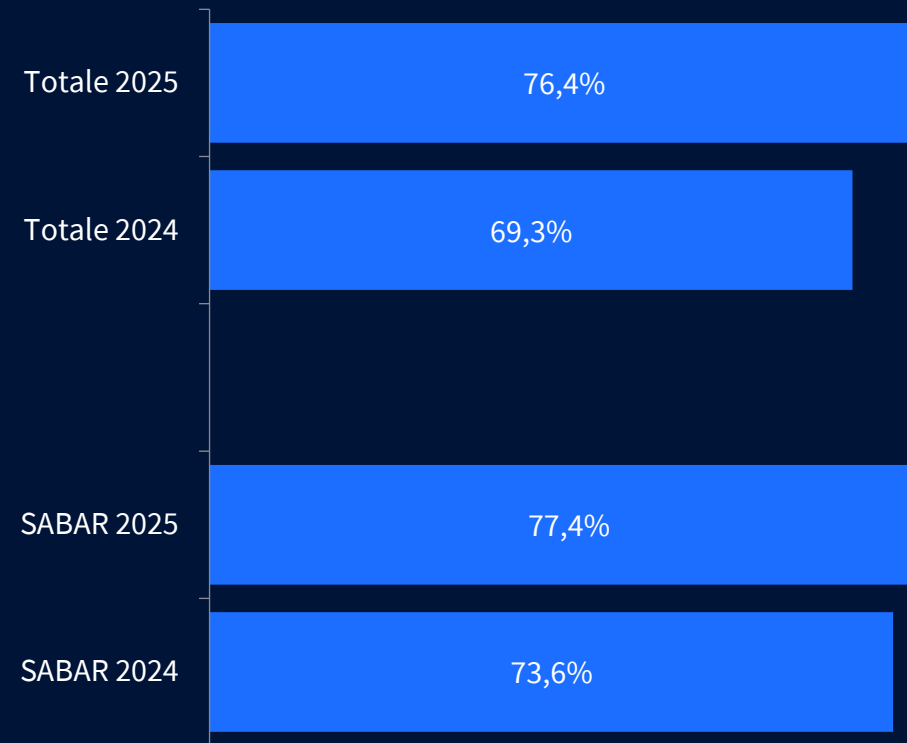
Agenda

- 1 Impianto progettuale
- 2 Awareness e soddisfazione complessiva
- 3 Indicatori complessivi
- 4 Focus: raccolta porta a porta; raccolta stradale; ritiro ingombranti; centri raccolta; pulizia strade
- 5 Focus: contatto con il Gestore
- 6 Temi generali sulla raccolta e Carta della Qualità
- 7 Cruscotto complessivo per SABAR
- 8 Tariffazione
- 9 Comportamento utenti verso specifici rifiuti

**Complessivamente, il livello di conoscenza spontanea dei gestori è in crescita.
Sabar si conferma tra i più elevati e cresce meno rispetto agli altri**

CONOSCENZA SPONTANEA

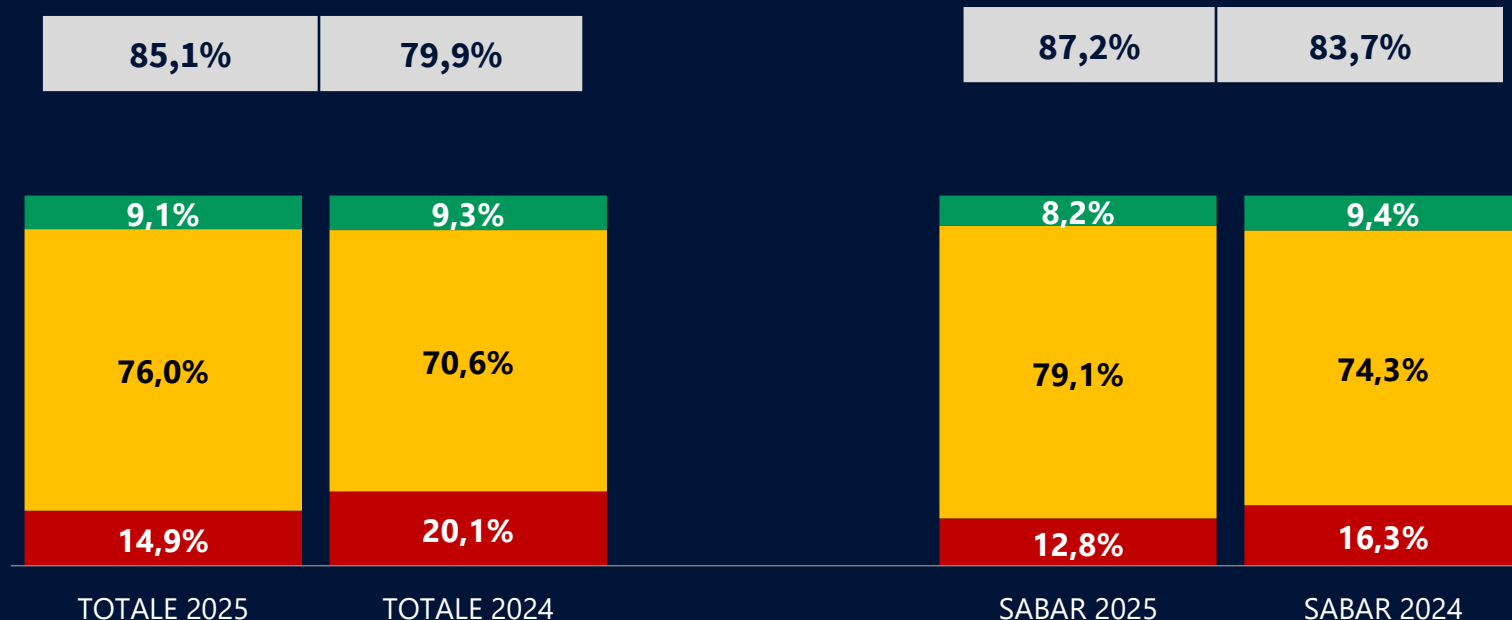
Conosce la società che si occupa del ritiro dei rifiuti e della pulizia delle strade? (%si)



Aumenta la soddisfazione complessiva verso tutti i gestori. Sabar vede aumentare di circa 3 punti gli utenti soddisfatti; permane il delta rispetto al totale, anche se si riduce leggermente

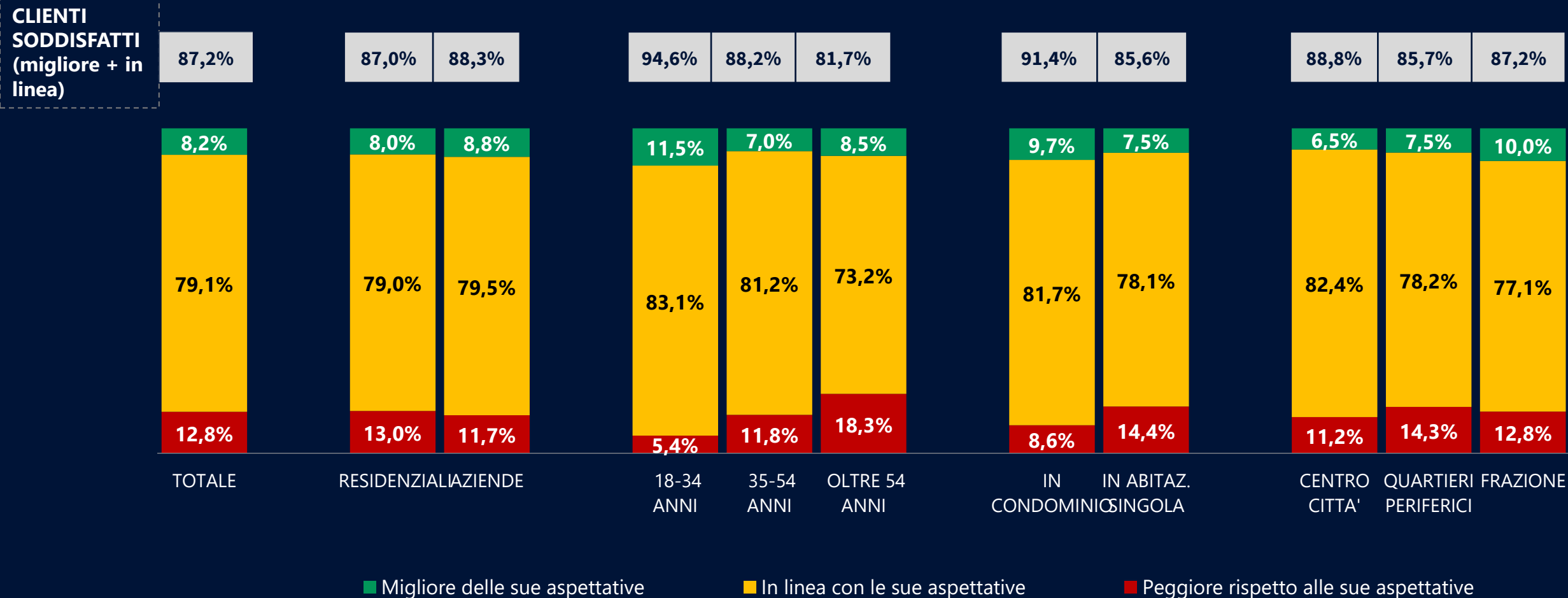
Pensando nel complesso ai servizi di raccolta rifiuti e pulizia strade del suo gestore, ritiene che la sua soddisfazione verso questo servizio sia....

**CLIENTI
SODDISFATTI
(migliore + in
linea)**



■ Migliore delle sue aspettative ■ In linea con le sue aspettative ■ Peggior rispetto alle sue aspettative

L'insoddisfazione cresce all'aumentare dell'età. Risulta allineata per tipologia di utenza, per zona; mentre è superiore per chi abita in villette/singole case



MOTIVI DI SODDISFAZIONE

- ❖ **Puntualità e regolarità:** I cittadini apprezzano la puntualità nei ritiri e la costanza del servizio; il servizio è considerato regolare e affidabile, anche per l'umido
- ❖ **Pulizia delle strade:** Le strade risultano pulite e ordinate, anche intorno ai bidoni; lo spazzamento stradale è considerato efficace
- ❖ **Efficienza e disponibilità:** Gli operatori sono descritti come precisi, corretti e disponibili; le segnalazioni vengono gestite con rapidità e attenzione.
- ❖ **Comodità del servizio:** Il porta a porta è ritenuto comodo e ben organizzato; alcuni utenti sottolineano che il servizio è migliorato rispetto al passato

Alcune citazioni:

«Sono puntuali e puliscono se si rompono i sacchetti.»

«Puntualità accuratezza della pulizia strade»

«Perché è un ottimo servizio rispetto alle necessità»

«Molto attenti e tengono il paese pulito»

«Sono celeri e precisi a ogni segnalazione»

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

- ❖ **Pulizia delle strade e del verde:** Strade spesso sporche, con erba alta, cartacce, foglie non raccolte; parchi e aiuole trascurati, tombini ostruiti; mancanza di cestini o cestini sempre pieni
- ❖ **Raccolta rifiuti inefficiente:** Ritardi o salti nei passaggi di raccolta, soprattutto per l'umido e il verde; cassonetti sempre pieni o sporchi, in alcuni casi danneggiati; frequenza di raccolta insufficiente, soprattutto in inverno; servizio porta a porta non regolare o non esteso a tutte le zone.
- ❖ **Isole ecologiche:** Orari di apertura considerati poco accessibili; gestione disorganizzata, personale non sempre presente o informato: difficoltà per aziende e cittadini a usufruire del servizio
- ❖ **Costi elevati:** Tariffe giudicate troppo alte rispetto alla qualità del servizio; mancanza di trasparenza e di equità nella gestione delle esenzioni.

Alcune citazioni:

«Spesso le strade sono in disordine con erba alta e poca cura»

«Mi sembra cambiata e peggiorata in generale»

«La pista ciclabile è spesso sporca, poca cura nella pulizia»

«Rifiuti in giro, non nei bidoni. Raccolta/svuotamento dei bidoni a volte non fatta»

«Isole ecologiche con orari improponibili»

«Nel centro storico ci sono rifiuti buttati per strada»

Agenda

- 1 Impianto progettuale
- 2 Awareness e soddisfazione complessiva
- 3 Indicatori complessivi
- 4 Focus: raccolta porta a porta; raccolta stradale; ritiro ingombranti; centri raccolta; pulizia strade
- 5 Focus: contatto con il Gestore
- 6 Temi generali sulla raccolta e Carta della Qualità
- 7 Cruscotto complessivo per SABAR
- 8 Tariffazione
- 9 Comportamento utenti verso specifici rifiuti

Si confermano gli indicatori complessivi su tutte le aree indagate. Performance particolarmente positiva, come l’anno scorso, sul ritiro ingombranti (supera la soglia di forte soddisfazione) sulla raccolta porta a porta e i centri raccolta (raggiungono la soglia di forte soddisfazione)



	2024	77,1	74,2	83,5	76,5	67,8	72,7
--	------	------	------	------	------	------	------

* La raccolta stradale è stata valutata solo dagli utenti di SABAR, se effettivamente utilizzatori di questo servizio

Agenda

- 1 Impianto progettuale
- 2 Awareness e soddisfazione complessiva
- 3 Indicatori complessivi
- 4 Focus: raccolta porta a porta; raccolta stradale; ritiro ingombranti; centri raccolta; pulizia strade
- 5 Focus: contatto con il Gestore
- 6 Temi generali sulla raccolta e Carta della Qualità
- 7 Cruscotto complessivo per SABAR
- 8 Tariffazione
- 9 Comportamento utenti verso specifici rifiuti

Valutazioni molto positive su almeno 4 fattori che raggiungono o superano la soglia di forte soddisfazione. Trend stazionario rispetto all’anno precedente, all’insegna della positività
Nel confronto con la media, performane più positiva sugli orari della raccolta

	TOTALE		SABAR	
	2025	2024	2025	2024
RACCOLTA PORTA A PORTA	77,7	77,1	78,6	78,1
Orari raccolta	80,9	80,2	84,7	83,6
Informazioni su modalità raccolta/calendario	79,6	79,3	78,6	77,8
Frequenza raccolta	77,8	77,0	79,8	78,9
Praticità contenitori/ sacchi differenziata	76,4	75,4	77,0	76,7
Modalità distribuzione contenitori/ sacchi	74,1	73,6	73,2	73,2

Poco meno del 18% dichiara di usufruire del Porta a Porta

*L’Indice di soddisfazione è stato calcolato come media semplice degli aspetti di raccolta, pulizia strade e canali di contatto

In grassetto colorato le differenze almeno 2 punti rispetto alla edizione precedente

gap/delta rispetto al totale di almeno 3 punti

77

Soglia di forte soddisfazione

55

Soglia di insoddisfazione

Gli utenti si confermano particolarmente contenti per la presenza di tutti i contenitori per ogni tipo di rifiuto. Continua a destare attenzione la pulizia delle aree vicino a cassonetti e campane



Sabar fa registrare valutazioni sotto media su tutti gli aspetti, quand’anche la soddisfazione sia positiva. In calo rispetto ad un anno fa l’indicatore sul rispetto dell’appuntamento e contattabilità dell’operatore per prenotare il ritiro

	TOTALE		SABAR	
	2025	2024	2025	2024
RITIRO INGOMBRANTI	84,2	83,5	79,8	81,7
Rispetto dell’appuntamento concordato	86,5	85,8	81,9	84,1
Facilità di entrare in contatto con il gestore per programmare il ritiro	83,6	82,5	80,2	82,0
Comodità degli orari del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti	83,1	82,4	78,2	79,0

Il 17% degli utenti ha utilizzato il servizio

*L’Indice di soddisfazione è stato calcolato come media semplice degli aspetti di raccolta, pulizia strade e canali di contatto
In grassetto colorato le differenze almeno 2 punti rispetto alla edizione precedente

gap/delta rispetto al totale di almeno 3 punti

77

Soglia di forte soddisfazione

55

Soglia di insoddisfazione

Sabar fa registrare valutazioni sopra media su tutti gli aspetti, in particolare sui tempi di attesa per entrare e la disponibilità e cortesia degli addetti. Nel confronto con l’anno scorso il trend è stazionario, in un contesto già fortemente positivo

	TOTALE		SABAR	
	2025	2024	2025	2024
CENTRI RACCOLTA	77,3	76,5	83,0	83,6
Varietà materiali conferibili	80,7	80,2	85,3	85,7
Facilità comprendere suddivisione rifiuti	80,5	80,0	83,5	84,5
Tempi attesa per entrare	77,9	77,0	87,3	87,8
Disponibilità/ cortesia addetti	74,4	73,9	81,3	82,3
Comodità giorni e orari apertura	73,3	71,7	78,3	77,6

Il 79% degli utenti ha utilizzato il servizio

*L’Indice di soddisfazione è stato calcolato come media semplice degli aspetti di raccolta, pulizia strade e canali di contatto
In grassetto colorato le differenze almeno 2 punti rispetto alla edizione precedente

gap/delta rispetto al totale di almeno 3 punti

77

Soglia di forte soddisfazione

55

Soglia di insoddisfazione

Si tratta dell'area in cui si collocano le maggiori insoddisfazioni verso tutti gli operatori in generale. Per Sabar su quasi tutti i fattori si registra un arretramento; sugli aspetti meno performanti è sopra media

	TOTALE		SABAR	
	2025	2024	2025	2024
PULIZIA STRADE	67,5	67,8	69,3	71,0
Adeguatezza pulizia strade/aree dei mercati	75,1	74,6	76,3	77,9
Orari pulizia	72,3	72,6	73,2	75,3
Pulizia strade cittadine	66,5	67,2	67,3	68,9
Frequenza svuotamento cestini gettacarte	64,6	65,7	68,5	71,0
Numerosità/dislocazione cestini gettacarte	60,9	60,5	63,9	64,1

*L'Indice di soddisfazione è stato calcolato come media semplice degli aspetti di raccolta, pulizia strade e canali di contatto
In grassetto colorato le differenze almeno 2 punti rispetto alla edizione precedente

 gap/delta rispetto al totale di almeno 3 punti

77

Soglia di forte soddisfazione

55

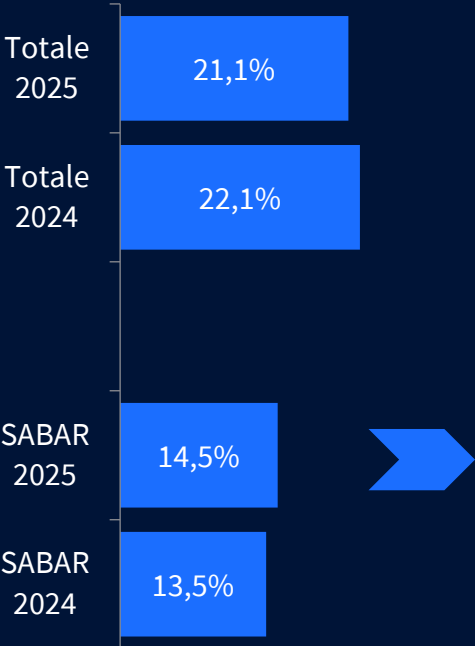
Soglia di insoddisfazione

Agenda

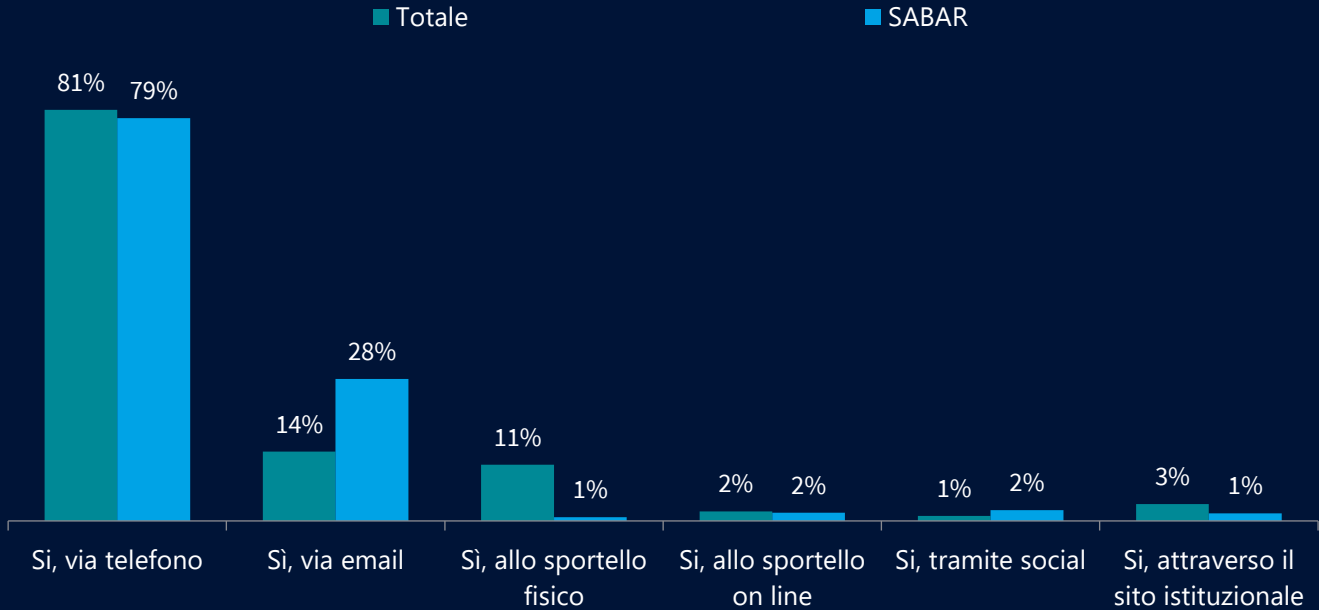
- 1 Impianto progettuale
- 2 Awareness e soddisfazione complessiva
- 3 Indicatori complessivi
- 4 Focus: raccolta porta a porta; raccolta stradale; ritiro ingombranti; centri raccolta; pulizia strade
- 5 Focus: contatto con il Gestore
- 6 Temi generali sulla raccolta e Carta della Qualità
- 7 Cruscotto complessivo per SABAR
- 8 Tariffazione
- 9 Comportamento utenti verso specifici rifiuti

In media il 21% ha contattato il proprio gestore nell’ultimo anno, per Sabar si tratta di una quota più contenuta. Il telefono è la modalità assolutamente prevalente, come per tutti i gestori. Segue la mail, in misura superiore rispetto al totale, al contrario dello sportello fisico

Nel corso dell’ultimo anno ha contattato il suo gestore per una segnalazione, un reclamo o informazioni sul servizio? (%si)



2025 – Canale di contatto (base: utenti che hanno contatto il gestore)



L'aspetto più performante (raggiunge la soglia della forte soddisfazione) è la cortesia/professionalità. In generale, Sabar conferma una performance in linea con la media. Aumenta la soddisfazione sui tempi di attesa per parlare con l'operatore, mentre arretramento sulla chiarezza delle risposte fornite

	TOTALE		SABAR	
	2025	2024	2025	2024
CONTATTO CON L'AZIENDA	74,3	72,7	73,2	73,3
Cortesia/professionalità	78,5	77,5	77,0	77,5
Chiarezza risposte fornite	76,9	76,3	75,7	78,2
Tempi per ricevere risposta	71,7	70,3	71,3	71,8
Problem solving	71,8	70,2	69,8	68,7
Tempi attesa per parlare con operatore	72,4	69,8	73,9	69,6

*L'Indice di soddisfazione è stato calcolato come media semplice degli aspetti di raccolta, pulizia strade e canali di contatto
In grassetto colorato le differenze almeno 2 punti rispetto alla edizione precedente

 gap/delta rispetto al totale di almeno 3 punti

77

Soglia di forte soddisfazione

55

Soglia di insoddisfazione

Agenda

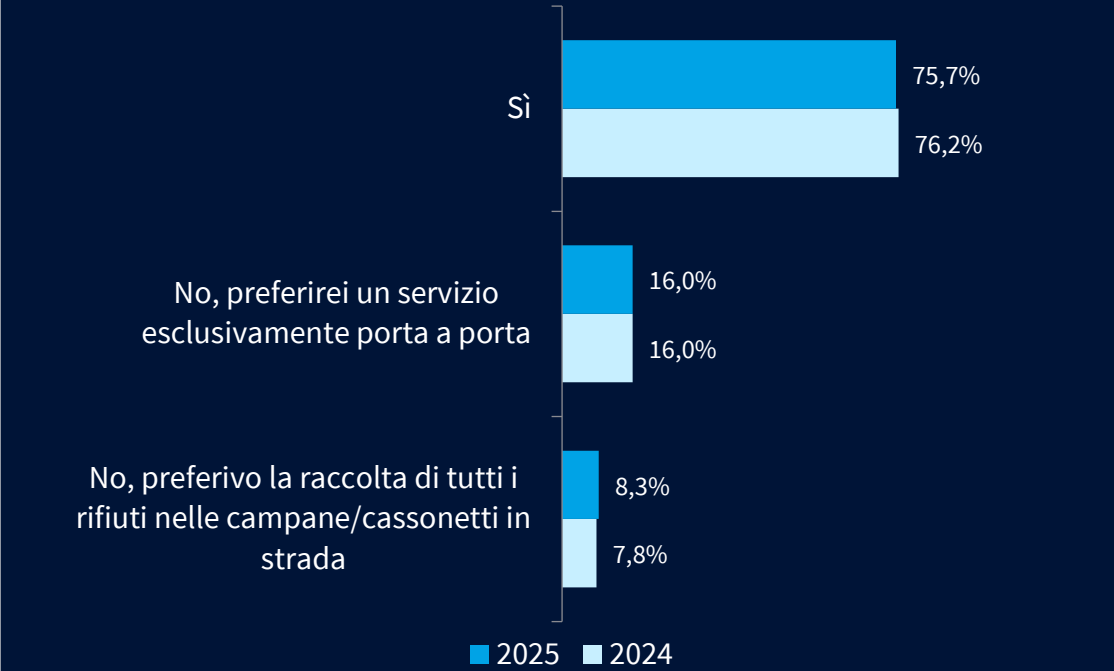
- 1 Impianto progettuale
- 2 Awareness e soddisfazione complessiva
- 3 Indicatori complessivi
- 4 Focus: raccolta porta a porta; raccolta stradale; ritiro ingombranti; centri raccolta; pulizia strade
- 5 Focus: contatto con il Gestore
- 6 Temi generali sulla raccolta e Carta della Qualità
- 7 Cruscotto complessivo per SABAR
- 8 Tariffazione
- 9 Comportamento utenti verso specifici rifiuti

I due servizi continuano ad essere molto apprezzati dagli utenti. Sul porta a porta, nei comuni gestiti da Sabar, è in aumento chi avrebbe preferito esclusivamente la raccolta con cassonetti nelle strade (anche se rimane marginale)

Ritiene che la modalità di "servizio Porta a Porta" sia la modalità più adeguata per la gestione dei rifiuti? (base- utilizzatori del servizio porta a porta)

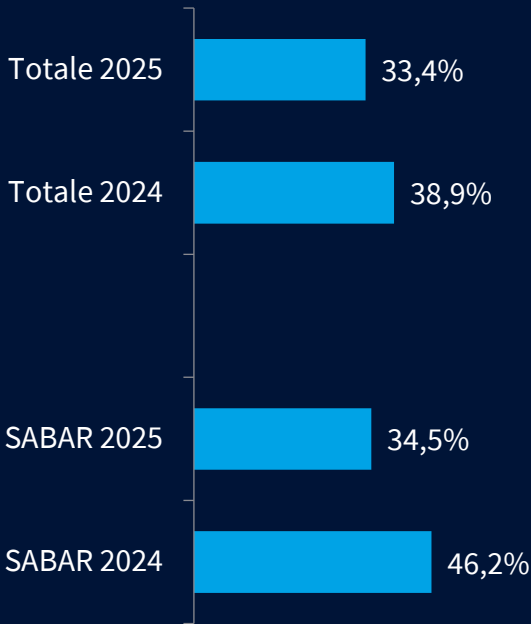
	TOTALE		SABAR	
	2025	2024	2025	2024
Si	74,8	78,8	82,1	85,8
No, preferivo la raccolta esclusivamente nelle campane/cassonetti in strada	12,2	11,8	10,6	3,5
No, preferirei un servizio misto (in parte porta a porta, in parte stradale)	13,0	9,5	7,3	10,6

Ritiene che il sistema di raccolta misto (in parte "porta a porta" e in parte con cassonetti in strada) sia la modalità più adeguata per la gestione dei rifiuti? (base – utilizzatori del servizio misto- solo utenti di SABAR)



Sono in calo, in particolare per Sabar, gli utenti che necessitano di una maggiore informazione sui temi del riciclo. Allo stesso tempo, è in tendenziale crescita l'impegno degli utenti verso una riduzione della produzione di rifiuti plastici

Ritiene che sia necessaria una maggior comunicazione da parte del suo gestore in merito ai temi legati al riciclo? (%si)



Quanto Lei/la sua azienda negli ultimi anni si è impegnato a produrre meno plastica?

	TOTALE		SABAR	
	2025	2024	2025	2024
Molto impegnato	29,0	28,0	28,2	24,9
Abbastanza impegnato	53,7	51,5	52,0	52,9
(Molto + abbastanza)	82,6	79,5	80,1	77,9
Poco o per nulla impegnato	17,4	20,5	19,9	22,1

Aumenta la notorietà della Carta della Qualità, sia a totale che per l’utenza di Sabar (si passa dal 13% al 19%). Rispetto alla media, l’utenza di Sabar rimane meno informata

I Gestori sono tenuti a redigere una Carta della Qualità nella quale vengono descritti nel dettaglio i servizi che svolge e i livelli di qualità che intende garantire. E' a conoscenza dell'esistenza di questa Carta della Qualità del suo gestore?

	TOTALE		SABAR	
	2025	2024	2025	2024
La conosco	9,8	8,1	6,5	5,7
Ne ho sentito solo parlare	12,9	10,4	12,9	7,0
Non ne ho mai sentito parlare	77,3	81,6	80,6	87,3

Agenda

- 1 **Impianto progettuale**
- 2 **Awareness e soddisfazione complessiva**
- 3 **Indicatori complessivi**
- 4 **Focus: raccolta porta a porta; raccolta stradale; ritiro ingombranti; centri raccolta; pulizia strade**
- 5 **Focus: contatto con il Gestore**
- 6 **Temi generali sulla raccolta e Carta della Qualità**
- 7 **Cruscotto complessivo per SABAR**
- 8 **Tariffazione**
- 9 **Comportamento utenti verso specifici rifiuti**

Le aziende sono quasi sempre meno soddisfatte rispetto ai privati, in particolare sul ritiro degli ingombranti ed eccetto quando si parla di relazione con il gestore. Gli over 54 sono la fascia meno contenta. Rispetto agli altri gestori, Sabar emerge positivamente sui centri di raccolta; al contrario sul ritiro ingombranti

	Totale	Domestici	Aziende	18-34 anni	34-54	oltre 54	Condomi- nio	Abitazione singola	Centro	Periferia	Frazione
INDICE DI SODDISFAZIONE*	76,3	76,7	73,7	77,8	79,7	71,6	77,3	76,6	77,6	76,2	76,8
RACCOLTA PORTA A PORTA	78,6	79,2	75,7	78,3	82,3	74,4	80,7	78,8	79,7	78,9	79,1
RACCOLTA STRADALE	73,9	74,0	73,2	75,7	75,3	71,6	75,8	73,6	74,9	72,9	74,9
RITIRO INGOMBRANTI	79,8	81,4	70,1	80,0	83,8	78,0	78,4	82,4	83,0	82,5	79,8
CENTRI DI RACCOLTA	83,0	83,5	80,8	81,4	86,4	80,1	83,5	83,6	84,0	83,5	83,3
PULIZIA STRADE	69,3	69,8	66,9	74,8	70,7	66,4	73,0	68,9	71,4	69,8	68,7
CONTATTO CON GESTORE	73,2	72,1	75,7	76,8	79,9	59,2	72,4	72,3	72,4	69,3	74,9

*L'Indice di soddisfazione è stato calcolato come media semplice degli aspetti di raccolta, pulizia strade e canali di contatto

77

Soglia di forte soddisfazione

55

Soglia di insoddisfazione

SABAR mostra qualche segnale di lieve arretramento sul servizio di ritiro degli ingombranti e sulla pulizia delle strade, sia pure su livelli molto differenti. I centri raccolta si confermano molto performanti, anche più della media

	TOTALE		SABAR	
	2025	2024	2025	2024
INDICE DI SODDISFAZIONE*	75,8	75,3	76,3	77,0
RACCOLTA PORTA A PORTA	77,7	77,1	78,6	78,1
RACCOLTA STRADALE	73,9	74,2	73,9	74,2
RITIRO INGOMBRANTI	84,2	83,5	79,8	81,7
CENTRI DI RACCOLTA	77,3	76,5	83,0	83,6
PULIZIA STRADE	67,5	67,8	69,3	71,0
CONTATTO CON GESTORE	74,3	72,7	73,2	73,3

	DOMESTICI		AZIENDE	
	2025	2024	2025	2024
INDICE DI SODDISFAZIONE*	76,7	77,6	73,7	77,1
RACCOLTA PORTA A PORTA	79,2	78,2	75,7	77,1
RACCOLTA STRADALE	74,0	74,4	73,2	73,2
RITIRO INGOMBRANTI	81,4	81,6	70,1	82,5
CENTRI DI RACCOLTA	83,5	83,9	80,8	81,8
PULIZIA STRADE	69,8	70,9	66,9	71,4
CONTATTO CON GESTORE	72,1	73,5	75,7	72,7

- Attenzione al target delle aziende**
- Ritiro ingombranti:** mentre gli altri gestori mantengono o migliorano ulteriormente, arretramento su rispetto dell'appuntamento e contattabilità dell'operatore per prenotare il ritiro
- Raccolta stradale:** pulizia delle aree circostanti ai cassonetti e campane
- Raccolta porta a porta:** orari raccolta
- Centri raccolta:** tutti gli aspetti sono valutati molto positivamente. E' il gestore con le migliori performance

77

Soglia di forte soddisfazione

55

Soglia di insoddisfazione

*L'Indice di soddisfazione è stato calcolato come media semplice degli aspetti di raccolta, pulizia strade e canali di contatto
In grassetto colorato le differenze almeno 2 punti rispetto alla edizione precedente

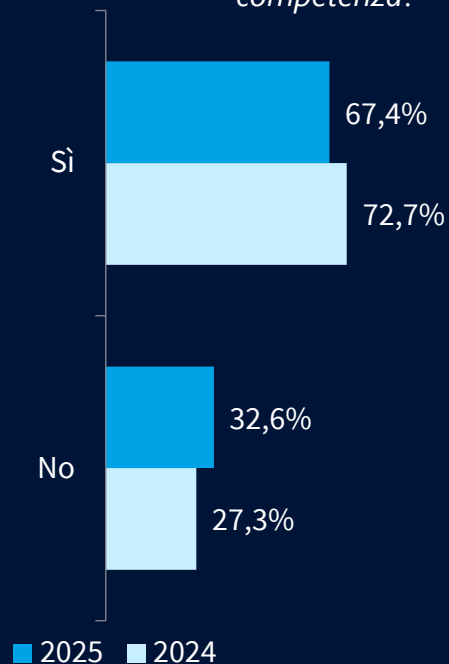
Agenda

- 1 Impianto progettuale
- 2 Awareness e soddisfazione complessiva
- 3 Indicatori complessivi
- 4 Focus: raccolta porta a porta; raccolta stradale; ritiro ingombranti; centri raccolta; pulizia strade
- 5 Focus: contatto con il Gestore
- 6 Temi generali sulla raccolta e Carta della Qualità
- 7 Cruscotto complessivo per SABAR
- 8 Tariffazione
- 9 Comportamento utenti verso specifici rifiuti

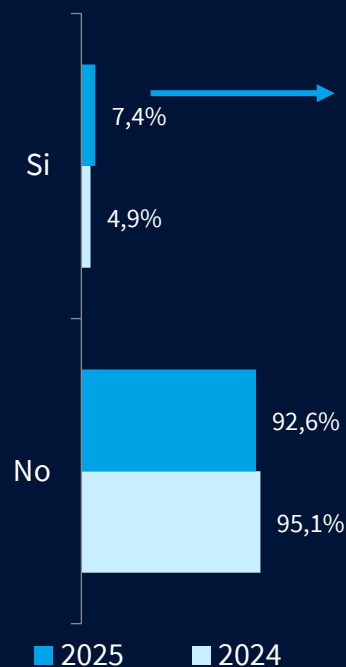
La conoscenza del calcolo tariffario si attesta quest'anno al 67%. In lieve aumento chi si è rivolto al proprio comune per chiedere chiarimenti, così come chi ha consultato il sito Internet e ha trovato risposta alle proprie domande

La Tariffazione TARI viene calcolata sulla base del numero di componenti famigliari e del numero di metri quadrati della abitazione.

Era a conoscenza di come viene calcolato il tributo di sua competenza?

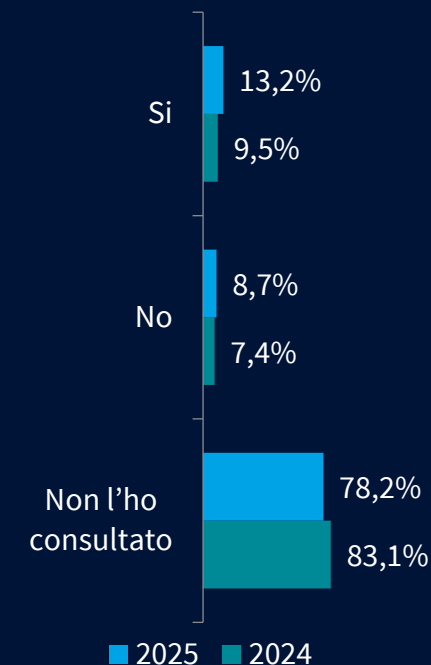


Nell'ultimo anno ha avuto modo di chiedere al suo Comune chiarimenti sulla Tassa Rifiuti da pagare o sulle modalità di dichiarazioni da presentare?



Il 76% di coloro che hanno chiamato ha avuto risposte esaurienti e l'82% non ha avuto difficoltà a mettersi in contatto

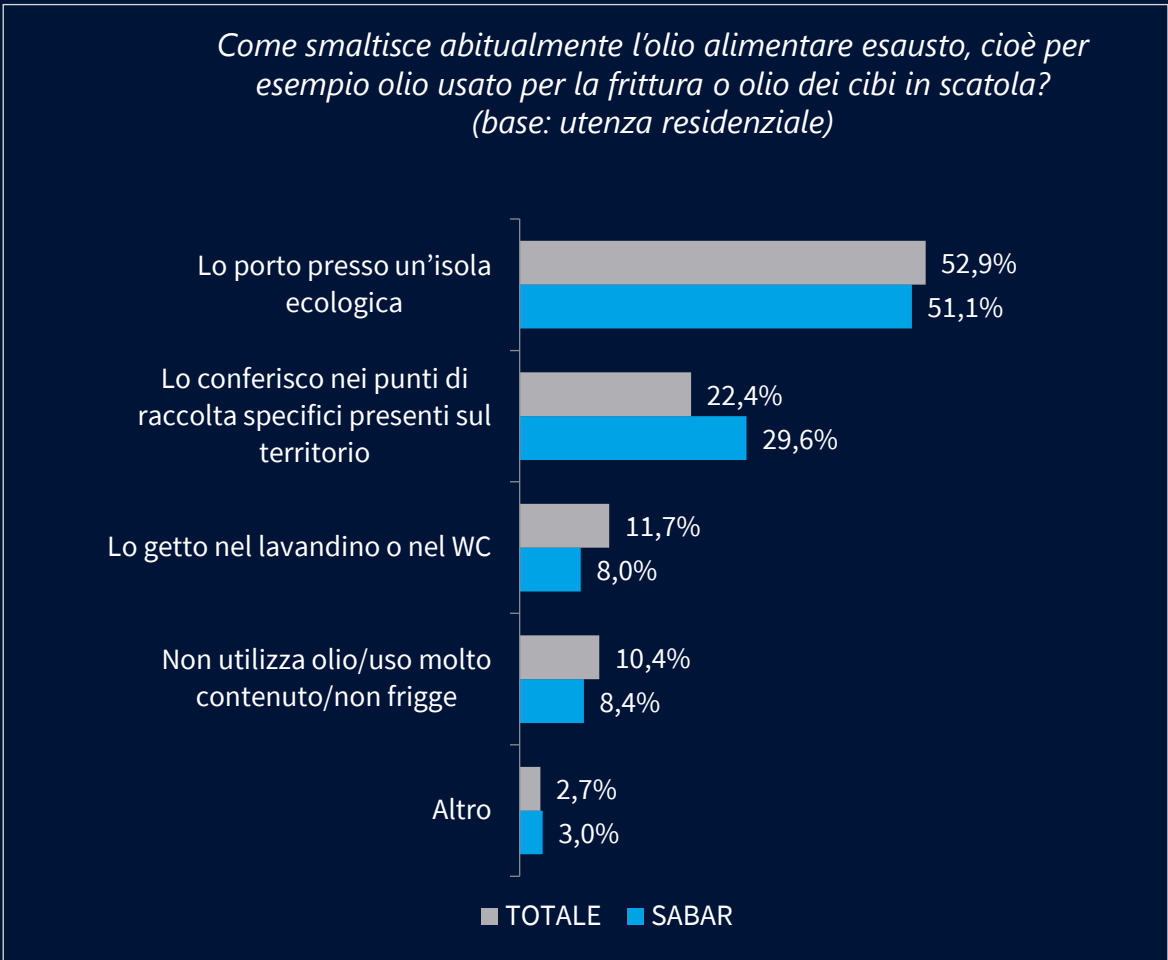
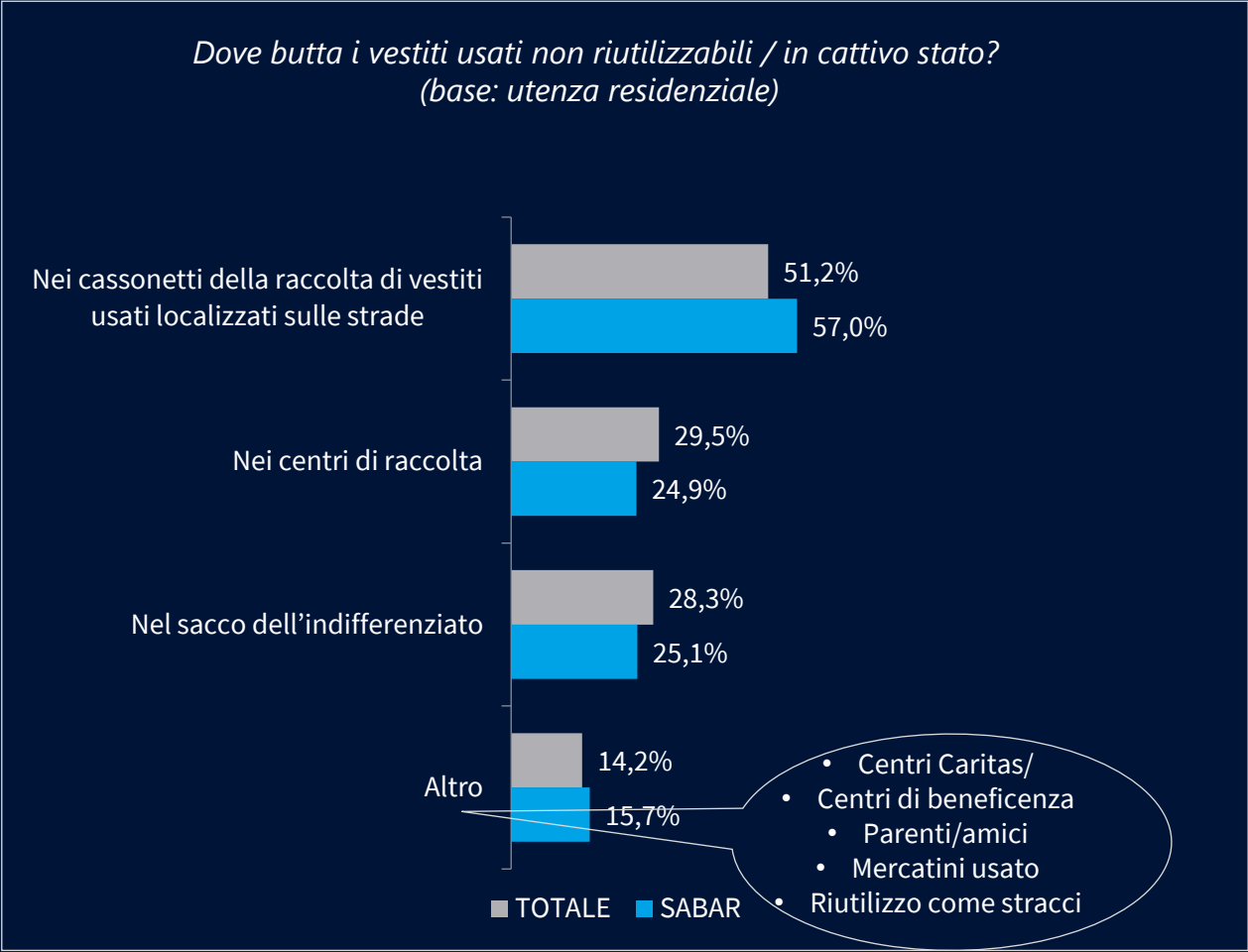
Sempre per avere chiarimenti sulla Tassa Rifiuti da pagare o sulle modalità di dichiarazioni da presentare ha trovato risposta alle sue domande sul sito internet del suo Comune?



Agenda

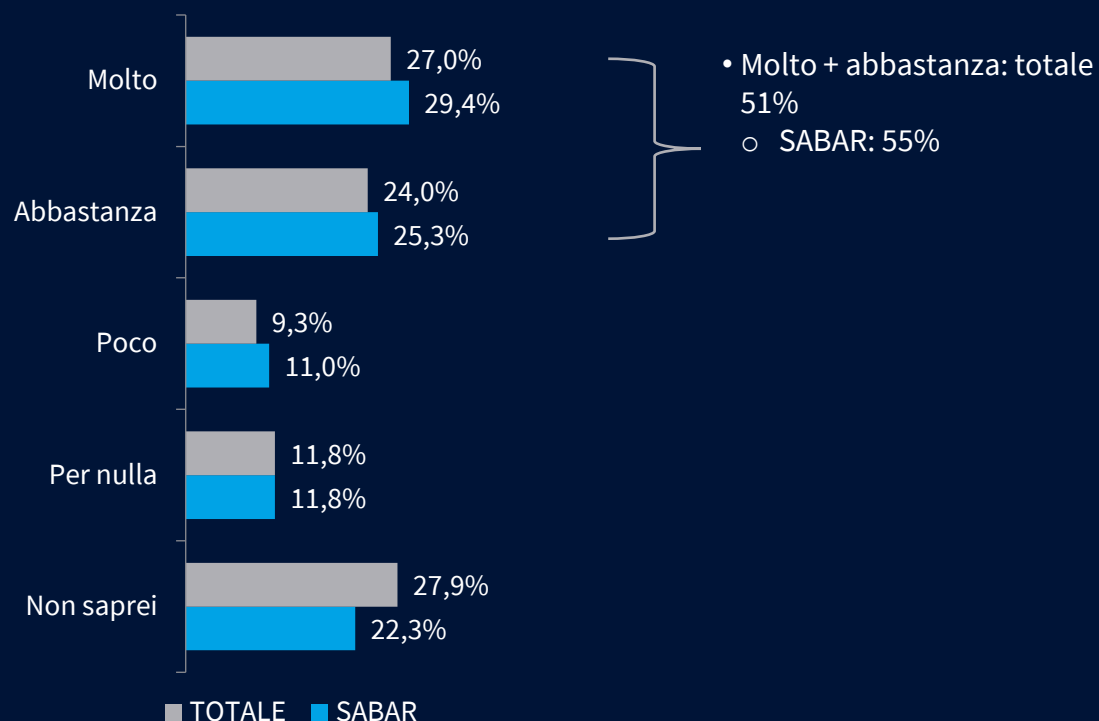
- 1 Impianto progettuale
- 2 Awareness e soddisfazione complessiva
- 3 Indicatori complessivi
- 4 Focus: raccolta porta a porta; raccolta stradale; ritiro ingombranti; centri raccolta; pulizia strade
- 5 Focus: contatto con il Gestore
- 6 Temi generali sulla raccolta e Carta della Qualità
- 7 Cruscotto complessivo per SABAR
- 8 Tariffazione
- 9 Comportamento utenti verso specifici rifiuti

I cassonetti presenti nelle strade sono il principale luogo in cui vengono depositati i vestiti usati (in misura maggiore per Sabar rispetto alla media).
La metà degli utenti smaltisce l’olio alimentare esausto presso l’isola ecologica e circa 3 su 10 in appositi punti di raccolta (in misura superiore alla media)

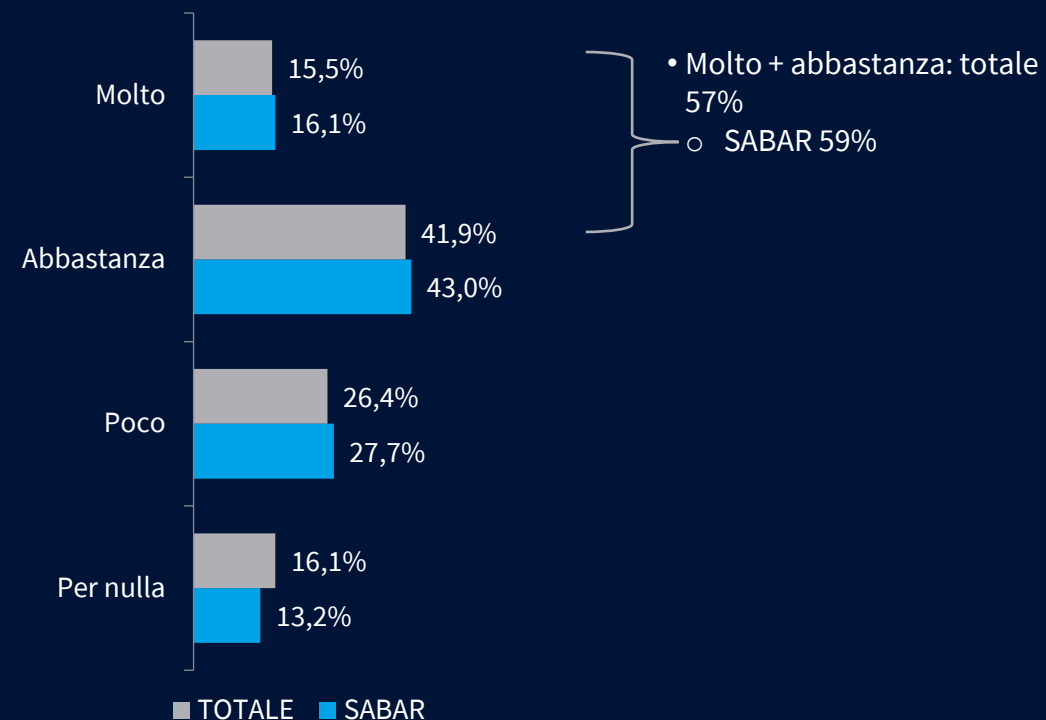


Poco più della metà dell'utenza di Sabar percepisce l'utilità delle isole ecologiche mobili, in misura maggiore rispetto al totale; così come la facilità nello smaltire l'imballaggio influenza la scelta dei prodotti di 6 utenti su 10 (percentuale più elevata tra i gestori)

Le isole ecologiche mobili sono ... Quanto considera utile il servizio delle ecologiche mobili nel suo comune di residenza? (base: utenza residenziale)



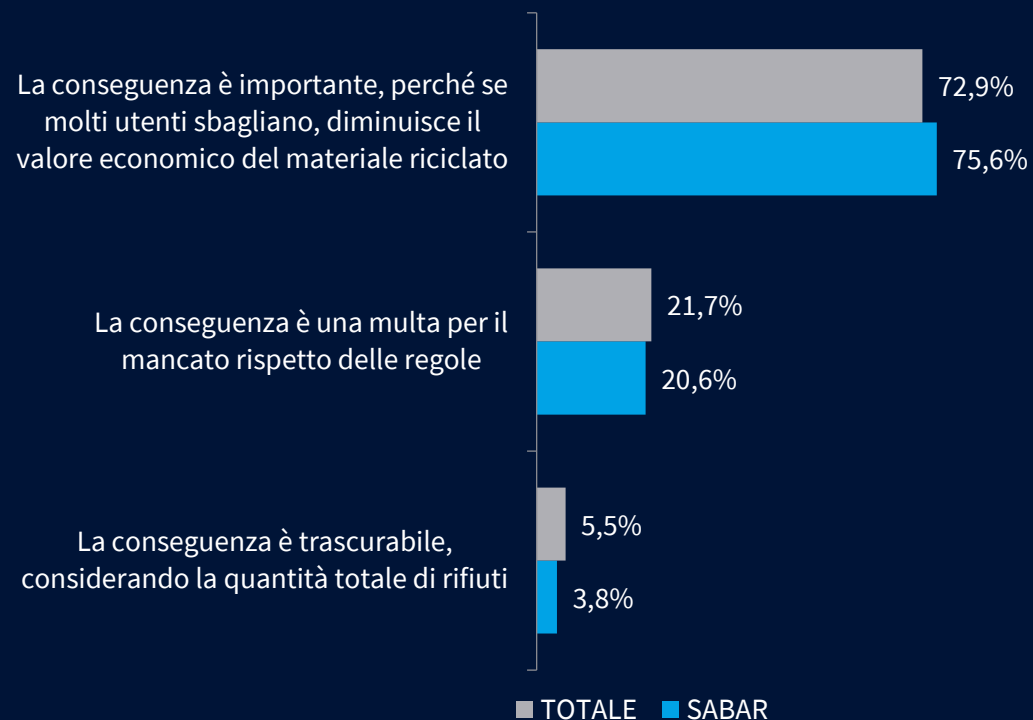
Quando va a fare la spesa, quanto è influenzato nella scelta dei prodotti, dal tipo di imballaggio e dalla facilità di smaltirlo in modo corretto ed ecologico? (base: utenza residenziale)



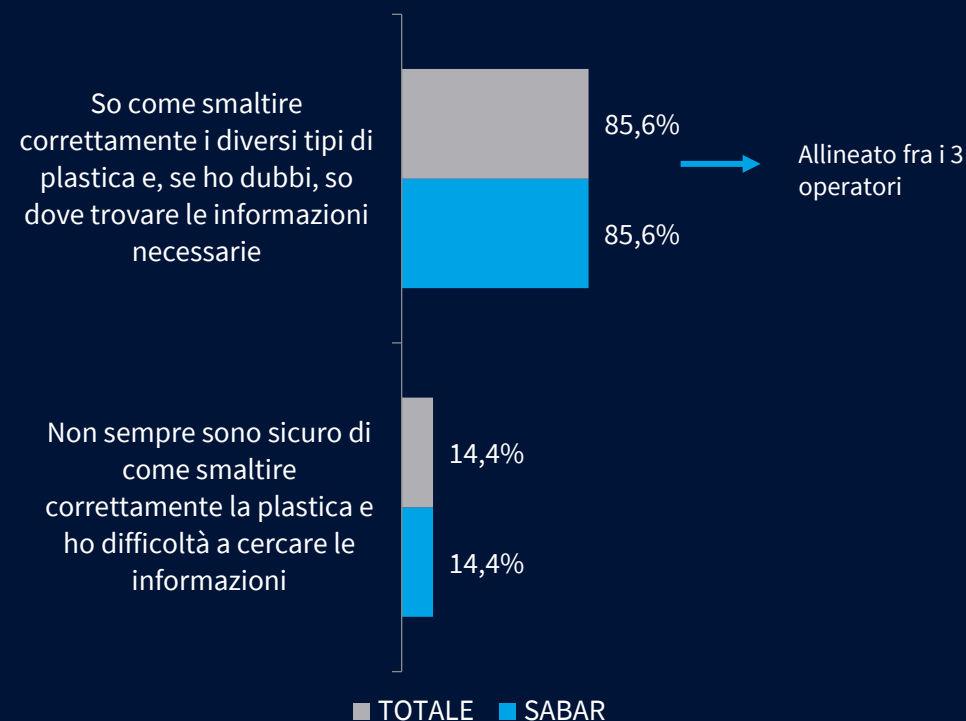
Elevata consapevolezza, superiore rispetto al totale, circa gli importanti effetti economici derivanti da uno scorretto conferimento dei rifiuti.

8 utenti su 10, allineato fra gli operatori, ritengono di essere informati sul corretto conferimento dei rifiuti o sanno dove trovare le informazioni

In merito allo smaltimento di rifiuti non conformi nella raccolta dedicata, altri utenti hanno dato alcune risposte sulla possibile conseguenza. Mi indichi per cortesia quella con cui si trova più d'accordo



Quale delle seguenti affermazioni rappresenta meglio la sua conoscenza sul corretto smaltimento dei rifiuti di plastica?"



Riconoscimento Cerved alle aziende virtuose

Cerved come partner esterno e soggetto neutrale è in grado di fornire un **riconoscimento** dell'attività svolta.

Tale documento può essere utilizzato dal Committente a **fini comunicativi** e di **valorizzazione dei risultati emersi** e dell'attività stessa.

Le aziende che presentano **bilanci di sostenibilità** o che sono **certificate per sistemi di gestione per la qualità** (UNI EN ISO 9001:2015) hanno la necessità di verificare i livelli di performance presso la clientela.

RICONOSCIMENTO CERVED ALLE AZIENDE VIRTUOSE

CERVED si posiziona come partner per la gestione di attività di ascolto della clientela fornendo una certificazione e attribuendo un **Riconoscimento** per aver dimostrato di essere **un'AZIENDA VIRTUOSA**, in quanto **attenta all'ascolto dei propri clienti**.

Il bollino che identifica questo riconoscimento può essere utilizzato da SABAR nelle proprie iniziative di comunicazione

CUSTOMER SATISFACTION
AUDIT

CSA



CERVED 2025

Contatti e copyright

TIZIANA SAVARESE

 +39 392 9695280

 tiziana.savarese@cerved.com



WEBSITE
www.cerved.com



NUMERO VERDE
800 029 029



Copyright

© Copyright 2025 Cerved Group SpA - Via dell'Unione Europea, 6A-6B - 20097 San Donato Milanese

Tutti i diritti sono riservati. Questa pubblicazione o parte di essa non può essere diffusa, tradotta, riprodotta, adattata, integrata e riutilizzata, in qualsiasi ambito diffusionale, Paese e lingua, con qualsiasi mezzo, anche elettronico senza il consenso di Cerved Group S.p.A. I dati sono stati raccolti in ottemperanza delle Leggi vigenti e scrupolosamente analizzati ma non implicano Responsabilità alcuna per Cerved Group S.p.A.