



## DOCUMENTO COMPLETO

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

**Titolo del sondaggio:** Customer Satisfaction Aprica Comune di Como

**Soggetto che ha realizzato il sondaggio:** IPSOS S.r.l.

**Soggetto Committente:** Aprica

**Soggetto acquirente:** Aprica

**Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio:** 28 ottobre – 8 novembre 2019

**Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio:** canale televisivo: ESPANSIONE TV

**Quotidiani:** Giornale di Como

**Data di pubblicazione o diffusione:** 17 Dicembre 2019

**Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio:** valutazione della soddisfazione relativa al servizio svolto da Aprica da parte di utenze domestiche e commerciali nel comune di Como

**Popolazione di riferimento:** utenze domestiche e commerciali del Comune di Como

**Estensione territoriale del sondaggio:** Comune di Como

**Metodo di campionamento:** 3 zone del Comune di Como (Convalle, Città Murata, Quartieri Periferici). Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione (con metodo RIM weighting) per zona e per titolo di studio.

**Rappresentatività del campione e margine di errore:** il livello di rappresentatività del campione e del 95% e il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio è compreso fra +/- 0,4% e +/- 2,0 per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (1000 casi).

**Metodo di raccolta alle informazioni:** sondaggio di opinione tramite interviste CATI

**Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate:**

Interviste complete	1000	5,0%
Rifiuti		
Sostituzioni		
Totale contatti effettuati	20385	100,0%

Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa in caso di diffusione: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)  
In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni.  
Ipsos non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza.

**Testo integrale di tutte le domande:** (testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda):

**S4A** Lei abita in un condominio o in un'abitazione indipendente?

1. In un condominio
2. In un'abitazione indipendente

UT DOM: Rispondenti: 100%

**S5** A che piano è ubicato il Suo appartamento? [non leggere]

- 1 Piano interrato (-1)
- 2 Piano terra / rialzato
- 3 Primo piano
- 4 Secondo piano
- 5 Terzo piano
- 6 Quarto piano
- 7 Oltre il quarto piano

UT DOM: Rispondenti: 100%

**S6** Lei è proprietario e/o dispone di un giardino, di uno spazio verde?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

**B1** Chi si occupa più spesso della raccolta e separazione dei rifiuti 'e della loro esposizione in strada' [ 'e del loro smistamento nei contenitori condominiali (se presenti)']? [**leggere – singola**]

1. Prevalentemente Lei stesso/a
2. In egual misura Lei stesso/a e altre persone della [**se X0=1**] 'famiglia' [**se X0=2**] 'attività'
3. Prevalentemente altre persone della [**se X0=1**] 'famiglia' [**se X0=2**] 'attività'
4. [**se X0=1**] Personale di servizio
5. Altri (specificare) \_\_\_\_\_

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**P1** Quali società che si occupano della raccolta dei rifiuti e della pulizia delle strade conosce anche solo per averle sentite nominare? [**Non leggere – multipla**]

1. A2A
2. APRICA
3. ACSM AGAM AMBIENTE
4. ECONORD
5. AMSA
6. CEM AMBIENTE
7. GELSIA AMBIENTE
8. Altro: specificare \_\_\_\_\_
9. Non sa/Non risponde

UT DOM: Rispondenti: 63,7% Non sa: 36,3%



UT COMM: Rispondenti: 72,7% Non sa: 27,3%

**P2** Le leggerò adesso dei nomi di società che si occupano della raccolta dei rifiuti e della pulizia delle strade. Può dirmi per ciascuna se le conosce, anche solo per averle sentite nominare? **[leggere – multipla]**  
**[RANDOMIZZARE L'ORDINE - NON FAR APPARIRE LE SOCIETÀ GIÀ CITATE IN P1, codificare in automatico in P2 come citate ]**

1. A2A
2. APRICA
3. ACSM AGAM AMBIENTE
4. ECONORD
5. AMSA
6. CEM AMBIENTE
7. GELSIA AMBIENTE
8. Altro: specificare \_\_\_\_\_
9. Non sa/Non risponde

UT DOM: Rispondenti: 79% Non sa: 21%

UT COMM: Rispondenti: 75,2% Non sa: 24,8%

**P3** Il gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti e di pulizia delle strade nel Comune di Como è Aprica spa. È a conoscenza del fatto che Aprica fa parte del Gruppo A2A?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**A1** Complessivamente, quanto è soddisfatto di come Aprica pulisce la città, raccoglie e tratta i rifiuti? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**B2.** Di quali di questi rifiuti svolgete la raccolta differenziata **[se X0=1]** 'nella Sua famiglia' **[se X0=2]** 'nella Sua attività'?

		<b>Sì</b>	<b>No</b>
<b>B2a</b>	Carta e Cartone	1	2
<b>B2b</b>	Plastica	1	2
<b>B2c</b>	Vetro e metallo/lattine	1	2
<b>B2d</b>	Pile	1	2
<b>B2e</b>	Farmaci scaduti	1	2
<b>B2f</b>	Rifiuti organici (scarti di cucina esclusi gli sfalci di giardinaggio)	1	2
<b>B2g</b>	Scarti di giardinaggio quali erbe e foglie	1	2
<b>B2h</b>	Oli vegetali esausti (oli di frittura e conserve sott'olio)	1	2
<b>B2i</b>	Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) (lampade, elettrodomestici, giocattoli elettrici ed elettronici, computer, TV)	1	2

UT DOM: Rispondenti: 100%



UT COMM: Rispondenti: 100%

**B3** Quanto le è chiaro come vanno differenziati i rifiuti (cioè quali materiali vanno buttati nei diversi contenitori)? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla chiaro) a 10 (Molto chiaro).

|\_\_|\_\_|+NS

UT DOM: Rispondenti: 99,2% 0,8%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**B4** Nel luglio del 2018, per migliorare la gestione dei rifiuti e il servizio, sono stati modificati i giorni e gli orari di raccolta della sua zona. Lei è a conoscenza/ricorda questo cambiamento?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**B4a** Quanto è soddisfatto in generale di questo cambiamento relativo ai giorni e agli orari di raccolta dei rifiuti della sua zona? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla) a 10 (Molto).

|\_\_|\_\_|+NS

UT DOM: Rispondenti: 76,1% Non sa: 23,9%

UT COMM: Rispondenti: 86,8% Non sa 13,2%

**B5** Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a **[inserire voto espresso in B4]**? [RISPOSTA APERTA - APPROFONDIRE BENE]

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**B6** Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di raccolta dei rifiuti urbani e della raccolta differenziata? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

|\_\_|\_\_|+NS

UT DOM: Rispondenti: 99,1% Non sa: 0,9%

UT COMM: Rispondenti: 99,3% Non sa: 0,7%

**B6a** Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a **[inserire voto espresso in B6]**? [RISPOSTA APERTA - APPROFONDIRE BENE]

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%



**B7** Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani e della raccolta differenziata? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

**B7a** Frequenza di raccolta materiale secco indifferenziato

UT DOM: Rispondenti: 95,3% Non sa: 4,7

UT COMM: Rispondenti: 87,6% Non sa: 12,4%

**B7b** Frequenza di raccolta della plastica

UT DOM: Rispondenti: 97,5% Non sa: 2,5%

UT COMM: Rispondenti: 96,8% Non sa: 3,2%

**B7c** Frequenza di raccolta del materiale organico

UT DOM: Rispondenti: 96,5% Non sa: 3,5%

UT COMM: Rispondenti: 80,6% Non sa: 19,4%

**B7d** Frequenza di raccolta della carta

UT DOM: Rispondenti: 96,6% Non sa: 3,4%

UT COMM: Rispondenti: 98,1% Non sa: 1,9%

**B7e** Frequenza di raccolta di vetro e metallo

UT DOM: Rispondenti: 95,5% Non sa: 4,5%

UT COMM: Rispondenti: 85,2% Non sa: 14,8%

**B7f** Orari di raccolta dei rifiuti

UT DOM: Rispondenti: 95,1% Non sa: 4,9%

UT COMM: Rispondenti: 97,1% Non sa: 2,9%

**B7g** Pulizia degli spazi dopo la raccolta dei rifiuti

UT DOM: Rispondenti: 92,8% Non sa: 7,2%

UT COMM: Rispondenti: 98% Non sa: 2%

**B7h** Orari di esposizione dei rifiuti

UT DOM: Rispondenti: 95,3% Non sa: 4,7%

UT COMM: Rispondenti: 98,4% Non sa: 1,6%

**B7i** Le informazioni su come smistare i rifiuti (come collocarli nei diversi contenitori)

UT DOM: Rispondenti: 94,5% Non sa: 5,5%

UT COMM: Rispondenti: 98,1% Non sa: 1,9%

**B7k** Numerosità sacchi per la raccolta del materiale secco indifferenziato

UT DOM: Rispondenti: 95,2% Non sa: 4,8%

UT COMM: Rispondenti: 83,4% Non sa: 16,6%

**B7l** Numerosità sacchi per la raccolta della plastica

UT DOM: Rispondenti: 94,5% Non sa: 5,5%



UT COMM: Rispondenti: 90,1% Non sa: 9,9%

**B7m** [se X0=1] Numerosità sacchi per la raccolta del materiale organico

UT DOM: Rispondenti: 93,4% Non sa: 6,6%

**B10** Esprima ora un giudizio sugli intralci provocati al traffico dai mezzi addetti alla raccolta dei rifiuti. Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Intralciano molto) a 10 (Non intralciano per nulla).

|\_\_|\_\_|+NS

UT DOM: Rispondenti: 93,7% Non sa: 6,3%

UT COMM: Rispondenti: 98,2% Non sa: 1,8%

**C1** Lei è a conoscenza del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio? *(nota per intervistatore: i rifiuti ingombranti sono di varia natura: poltrone, divani, materassi, elettrodomestici, computer, piante...)*

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

**C2** Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

**C3** Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

|\_\_|\_\_| + NS

UT DOM: Rispondenti: 98,2% Non sa: 1,8%

**C4** Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a [inserire voto espresso in C3]? [RISPOSTA APERTA - APPROFONDIRE BENE]

UT DOM: Rispondenti: 100%

**D1** Lei era a conoscenza dell'esistenza del Centro di Raccolta nel Comune di Como?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**D2** L'ha mai utilizzato?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**D3** Quanto è soddisfatto complessivamente del Centro di Raccolta di Aprica? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

|\_\_|\_\_| + NS

UT DOM: Rispondenti: 98,6% Non sa: 1,4%

UT COMM: Rispondenti: 98,4% Non sa: 1,6%

**D4** Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a [inserire voto espresso in D3]? [RISPOSTA APERTA - APPROFONDIRE BENE]

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**E1** Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune di Como? Per esprimere il Suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

|\_\_|\_\_| + NS

UT DOM: Rispondenti: 98,4% Non sa: 1,6%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**E1a** Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a [inserire voto espresso in E1]? [RISPOSTA APERTA - APPROFONDIRE BENE]

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 98,6% Non sa: 1,4%

**E3** Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi al servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

**E3a** La pulizia e lavaggio strade

UT DOM: Rispondenti: 90,2% Non sa: 9,8%

UT COMM: Rispondenti: 92,5% Non sa: 7,5%

**E3c** La pulizia dei marciapiedi

UT DOM: Rispondenti: 95,8% Non sa: 4,2%

UT COMM: Rispondenti: 98% Non sa: 2%

**E3d** Frequenza di pulizia di strade e marciapiedi

UT DOM: Rispondenti: 88,4% Non sa: 11,6%

UT COMM: Rispondenti: 89,2% Non sa: 10,8%

**E3e** Orari di pulizia di strade e marciapiedi

UT DOM: Rispondenti: 77,8% Non sa: 22,2%

UT COMM: Rispondenti: 76,8% Non sa: 23,2%

**E3f** Informazioni sul servizio di pulizia strade e marciapiedi (presenza di cartelli stradali o altro)

UT DOM: Rispondenti: 82,1% Non sa: 17,9%

UT COMM: Rispondenti: 81,9% Non sa: 18,1%

**E3g** Rumorosità dei mezzi per la pulizia delle strade e dei marciapiedi

UT DOM: Rispondenti: 88,3% Non sa: 11,7%

UT COMM: Rispondenti: 93,4% Non sa: 6,6%

**E3h** Problemi legati al parcheggio dell'auto

UT DOM: Rispondenti: 77,5% Non sa: 22,5%

UT COMM: Rispondenti: 81,9% Non sa: 18,1%

**E3i** Espurgo dei pozzetti stradali (per consentire l'agevole deflusso delle acque piovane e prevenire gli allagamenti)

UT DOM: Rispondenti: 89,8% Non sa: 20,2%

UT COMM: Rispondenti: 82,4% Non sa: 17,6%

**E3j** La pulizia e il decoro della zona centrale (zona Murata) meta dei turisti

UT DOM: Rispondenti: 83,1% Non sa: 16,9%

UT COMM: Rispondenti: 88,7% Non sa: 11,3%

**E3k** Pulizia di giardini e parchi pubblici, cioè la rimozione di qualsiasi tipo di rifiuto da queste aree

UT DOM: Rispondenti: 82,2% Non sa: 17,8%

UT COMM: Rispondenti: 87% Non sa: 13%

**E3l** [se X0=1] Pulizia delle aree cani, cioè la sostituzione della sabbia, la pulizia, l'approvvigionamento dei distributori di sacchetti per deiezioni canine, ecc,...

UT DOM: Rispondenti: 53,6% Non sa: 46,4%

**E3m** [se X0=1] Pulizia delle aree cimiteriali

UT DOM: Rispondenti: 73,6% Non sa: 26,4%

**E3n** Pulizia e raccolta rifiuti dopo le manifestazioni

UT DOM: Rispondenti: 82,1% Non sa: 27,9%

UT COMM: Rispondenti: 79,2% Non sa: 20,8%

**E3o** Pulizia delle fontanelle

UT DOM: Rispondenti: 59,8% Non sa: 40,2%

UT COMM: Rispondenti: 56,3% Non sa: 33,7%

**E3p** Servizi di taglio delle erbe stradali

UT DOM: Rispondenti: 88,4% Non sa: 11,6%

UT COMM: Rispondenti: 87,6% Non sa: 12,4%

**E3q** Rimozione delle foglie nel periodo autunnale

UT DOM: Rispondenti: 93,2% Non sa: 6,8%

UT COMM: Rispondenti: 92,2% Non sa: 7,8%

**E3r** Pulizia delle aree di mercato scoperte

UT DOM: Rispondenti: 75,3% Non sa: 24,7%

UT COMM: Rispondenti: 80,4% Non sa: 19,6%

**E3s** Pulizia e lavaggio dei sottopassi

UT DOM: Rispondenti: 67% Non sa: 33%

UT COMM: Rispondenti: 68,7% Non sa: 31,3%

**E3t** Eliminazione delle discariche abusive su aree ad uso pubblico, cioè il servizio che elimina i rifiuti abbandonati sulle strade e sui marciapiedi

UT DOM: Rispondenti: 73% Non sa: 27%

UT COMM: Rispondenti: 73,5% Non sa: 26,5%

**E4** Esprima ora un giudizio sugli intralci e disagi provocati al traffico dai mezzi addetti alla pulizia delle strade. Per esprimere il Suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Intralciano molto) a 10 (Non intralciano per nulla).

UT DOM: Rispondenti: 88,8% Non sa: 11,2%

UT COMM: Rispondenti: 94,9% Non sa: 5,1%

**E8** Uno dei problemi della pulizia delle strade è quello delle deiezioni canine. Secondo Lei questo è un problema.... **[leggere – singola]**

- 1 Molto rilevante
- 2 Abbastanza rilevante
- 3 Poco rilevante
- 4 Per nulla rilevante
- 5 **[non leggere]** Non sa / Non risponde

UT DOM: Rispondenti: 96,1% Non sa: 3,9%

UT COMM: Rispondenti: 98,9% Non sa: 1,1%

**E9** Secondo Lei il problema delle deiezioni canine è da attribuirsi... **[leggere – singola]**

- 1 Ad Aprica che non effettua spesso e correttamente la pulizia di strade e marciapiedi
- 2 Ai proprietari dei cani che sono maleducati e non si preoccupano di raccogliere le deiezioni dei propri animali
- 3 Sia ad Aprica (che potrebbe lavare strade e marciapiedi meglio e più spesso) sia ai proprietari dei cani (che potrebbero essere più civili)
- 6 **[non leggere]** Non sa / Non risponde

UT DOM: Rispondenti: 95% Non sa: 5%

UT COMM: Rispondenti: 98% Non sa: 2%

**E10** Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di pulizia del lago? Per esprimere il Suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

|\_\_|\_\_| + NS

UT DOM: Rispondenti: 97,4% Non sa: 12,6%

UT COMM: Rispondenti: 91,1% Non sa: 8,9%

**E11** E quanto è soddisfatto della pulizia delle rive e delle spiaggette del Comune di Como? Per esprimere il Suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

UT DOM: Rispondenti: 82,3% Non sa: 27,7%

UT COMM: Rispondenti: 82,9% Non sa: 17,1%

**E12** Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di svuotamento e pulizia dei cestini stradali? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

UT DOM: Rispondenti: 93,4% Non sa: 6,6%

UT COMM: Rispondenti: 97,6% Non sa: 2,4%

**E13** Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a [inserire voto espresso in E12]? [RISPOSTA APERTA - APPROFONDIRE BENE]

UT DOM: Rispondenti: 90,3% Non sa: 9,7%

UT COMM: Rispondenti: 97,7% Non sa: 2,3%

**E14** E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio relativo ai cestini stradali? Per esprimere il suo giudizio utilizzi sempre una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

#### 1 Numerosità

UT DOM: Rispondenti: 93% Non sa: 7%

UT COMM: Rispondenti: 96,9% Non sa: 3,1%

#### 2 Capienza

UT DOM: Rispondenti: 95,7% Non sa: 5,3%

UT COMM: Rispondenti: 98,9% Non sa: 1,1%

#### 3 Dislocazione

UT DOM: Rispondenti 92,5% Non sa: 7,5%

UT COMM: Rispondenti: 97,8% Non sa: 2,2%

#### 4 Estetica

UT DOM: Rispondenti: 90,1% Non sa: 9,9%

UT COMM: Rispondenti: 94,2% Non sa: 5,8%

#### 5 Condizioni igieniche



UT DOM: Rispondenti: 91,1% Non sa: 8,9%

UT COMM: Rispondenti: 96,5% Non sa: 3,5%

**G0** Le è mai capitato di contattare il Comune di Como per problemi/segnalazioni relativi alla nettezza urbana e in generale ai servizi offerti da Aprica?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**G0a** Quanto è soddisfatto di come è stato trattato il problema/la segnalazione da parte del Comune? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

|\_\_|\_\_|+NS

UT DOM: Rispondenti: 99% Non sa: 1%

UT COMM: Rispondenti: 97,1% Non sa: 2,9%

**G0b** Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a [inserire voto espresso in G0a]? [RISPOSTA APERTA - APPROFONDIRE BENE - MULTIPLA]

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**G1** Le è mai capitato di contattare il numero verde di Aprica Spa per richiedere informazioni o per risolvere problematiche?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**G2** Quanto è soddisfatto complessivamente del Numero Verde di Aprica? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

|\_\_|\_\_|+NS

UT DOM: Rispondenti: 96,9% Non sa: 3,1%

UT COMM: Rispondenti: 100%



**G4** Le è mai capitato di navigare sul sito internet di Aprica?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**G5** Per quale motivo ha visitato il sito internet di Aprica? **[spontanea – multipla]**

1. Per avere informazioni sui servizi di Aprica
2. Per avere informazioni sulle corrette modalità di smaltimento dei rifiuti
3. Per esporre un reclamo
4. Per fare una segnalazione
5. Altro (**specificare**) \_\_\_\_\_
6. **[singola]** Non indica

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**G6** Quanto è soddisfatto complessivamente del sito internet di Aprica? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

|\_\_|\_\_|+NS

UT DOM: Rispondenti: 96,9% Non sa: 13,1%

UT COMM: Rispondenti: 97,1% Non sa: 2,9%

**G71** Lei è a conoscenza del fatto che Aprica ha una sua pagina Facebook e un Account Twitter?

1. Sì, entrambi
2. Sì solo Facebook
3. Sì solo Twitter
4. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**G72** Lei segue la pagina Facebook di Aprica e quindi le compaiono in bacheca i post di Aprica?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**G73** Lei segue l'account Twitter di Aprica?

1. Sì

2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**G74** Lei conosce la App PuliAmo?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**G74a** Ha scaricato la App PuliAmo?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**G74b** Quanto è soddisfatto complessivamente della App PuliAmo? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

|\_|\_|+NS

UT DOM: Rispondenti: 92,7% Non sa: 7,3%

UT COMM: Rispondenti: 93,5% Non sa: 16,5%

**G8** Si è mai recato presso lo sportello di Via Manzoni 17 a Montano Lucino per richiedere informazioni o per risolvere problematiche?

1. Sì
2. No

UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**G9** Quanto è soddisfatto complessivamente dello sportello di Aprica? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

UT DOM: Rispondenti: 96,7% Non sa: 3,3%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**H1** Ed infine, ripensando complessivamente al servizio offerto da Aprica, quanto è soddisfatto di come Aprica pulisce la città, raccoglie e tratta i rifiuti? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).



UT DOM: Rispondenti: 100%

UT COMM: Rispondenti: 100%

**H2** Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a **[INSERIRE GIUDIZIO H1]**? **[APPROFONDIRE BENE]**

UT DOM: Rispondenti: 99 Non sa: 1%

UT COMM: Rispondenti: 99,5 Non sa: 0,5%

**L1** È lei personalmente che provvede a tagliare l'erba e raccogliere le foglie o incarica altre persone?

1. Sì, lo faccio io personalmente
2. No, incarico altre persone
3. [non leggere] Non sa / Non risponde

UT DOM: Rispondenti: 94,5% Non sa: 5,5%

**L2** È lei personalmente che conferisce il materiale presso la piattaforma ecologica o incarica altre persone?

1. Sì, lo faccio io personalmente
2. No, incarico altre persone
3. [non leggere] Non sa / Non risponde

UT DOM: Rispondenti: 96% Non sa: 4%

**L3** Potrebbe essere interessato a chiedere l'attivazione di questo servizio? Con quale probabilità lo utilizzerebbe?

**[leggere – singola]**

- 1 Molto probabile
- 2 Abbastanza probabile
- 3 Poco probabile
- 4 Per nulla probabile
- 5 [non leggere] Non sa / Non risponde

UT DOM: Rispondenti: 84,9% Non sa: 15,1%

**L4** Annualmente quanto sarebbe disposto a pagare per questo servizio? **[leggere – singola]**

1. Meno di 50 euro
2. Tra 50 e i 100 euro
3. Tra 100 e i 150
4. Più di 150 euro
5. [non leggere] Il servizio dovrebbe essere gratuito
6. [non leggere] Non sa / Non risponde

UT DOM: Rispondenti: 82,7% Non sa: 17,3%



L5 Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a **[inserire voto espresso in L3]**? [RISPOSTA APERTA - APPROFONDIRE BENE]

UT DOM: Rispondenti: 100%

**I1** Le leggerò adesso, alcune affermazioni che altri intervistati hanno fatto, prima di Lei, a proposito del Gruppo A2A, di cui Aprica fa parte. Per ciascuno mi indichi quanto è d'accordo utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 significa per nulla d'accordo e 10 completamente d'accordo.

Il Gruppo A2A è ...

|\_\_|\_\_|+NS

**I1a** è trasparente e corretta sul piano commerciale

UT DOM: Rispondenti: 46,4% Non sa: 53,6%

UT COMM: Rispondenti: 47,2% Non sa: 52,8%

**I1b** offre servizi di qualità

UT DOM: Rispondenti: 92,7% Non sa: 28,7%

UT COMM: Rispondenti: 68,6% Non sa: 31,4%

**I1c** è attenta alle esigenze dei clienti

UT DOM: Rispondenti: 63,3% Non sa: 36,7%

UT COMM: Rispondenti: 66,2% Non sa: 33,8%

**I1d** propone offerte/tariffe convenienti

UT DOM: Rispondenti: 35,3% Non sa: 55,7%

UT COMM: Rispondenti: 42,4% Non sa: 57,6%

**I1e** è presente/radicata sul territorio

UT DOM: Rispondenti: 69,6% Non sa: 30,4%

UT COMM: Rispondenti: 64,8% Non sa: 35,2%

**I1f** è attenta all'ambiente

UT DOM: Rispondenti: 68,5% Non sa: 31,5%

UT COMM: Rispondenti: 63,3% Non sa: 36,7%

**I1g** affidabile/un'azienda di cui ci si può fidare

UT DOM: Rispondenti: 72% Non sa: 28%

UT COMM: Rispondenti: 68,7% Non sa: 31,3%

**I1h** è facile relazionarsi con lei

UT DOM: Rispondenti: 56,3% Non sa: 44,7%

UT COMM: Rispondenti: 54,7% Non sa: 45,3%



**I1i** è innovativa

UT DOM: Rispondenti: 60,2% Non sa: 39,8%

UT COMM: Rispondenti: 55,3% Non sa: 45,7%

**I1j** è un valido supporto per il risparmio energetico

UT DOM: Rispondenti: 54,4% Non sa: 45,6%

UT COMM: Rispondenti: 35% Non sa: 55%

**I1k** è diversa dalle altre

UT DOM: Rispondenti: 38,9% Non sa: 61,1%

UT COMM: Rispondenti: 40,2% Non sa: 59,8%

**Verifica della coerenza delle risposte:**

controllo preventivo effettuato tramite sistema CATI, secondo gli standard di qualità ASSIRM.

**ALLEGATO A**

**Elenco dei Comuni presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista**

**Comuni**

Como