



## DOCUMENTO INFORMATIVO 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:** "Indagine di Customer Satisfaction Aprica s.p.a. 2013"

**Soggetto che ha realizzato il sondaggio:** IPSOS Loyalty

**Soggetto committente:** Aprica S.p.a., Gruppo A2A

**Soggetto acquirente:** A2A Spa

**Periodo in cui è stato realizzato il sondaggio:** dal 26 novembre al 6 dicembre 2013

**Data di diffusione:** dati diffusi tramite comunicato stampa il 17 marzo 2014

**Sondaggio diffuso:** Sondaggio pubblicato su Giornale di Brescia, Bresciaoggi, Corriere della Sera ed. Brescia, Il Giorno, Teletutto, RTB, Bresciapuntotv, Bresciatoday, Quibrescia, Bresciasostenibile.

**Oggetto del sondaggio:** Valutare la conoscenza del gestore del servizio di nettezza urbana e raccolta e smaltimento rifiuti; Valutare la soddisfazione globale istintiva e ragionata per il Gestore; Valutare la soddisfazione per le modalità di raccolta dei rifiuti (urbani, ingombranti, pericolosi) con particolare focus sui cassonetti a calotta, in quei comuni in cui sono stati recentemente introdotti; Valutare la soddisfazione per il servizio di pulizia delle strade; Valutare soddisfazione per i canali di contatto; Valutare l'immagine del Gestore e del Gruppo A2A nel suo complesso.

**Popolazione o collettivo di riferimento:** Il campione è prevalentemente costituito da chi, all'interno della propria famiglia o attività lavorativa, si occupa della raccolta dei rifiuti e del trasporto nei cassonetti. È stata intervistata una quota di controllo (pari al 5,3% del campione) che non si occupa di queste attività.

**Estensione territoriale del sondaggio:** 26 comuni della Comunità Montana della Valle Sabbia (Gavardo, Vobarno, Villanuova sul Clisi, Roè Volciano, Muscoline, Vestone, Provaglio, Treviso Bresciano, Bagolino, Sabbio Chiese, Serle, Paitone, Agnosine, Odolo, Idro, Casto, Preseglie, Bione, Vallio Terme, Barghe, Mura, Pertica Bassa, Lavenone, Pertica Alta, Anfo, Capovalle).

**Universo:** l'universo di riferimento è costituito dagli utenti del servizio di raccolta rifiuti e nettezza urbana nei comuni di riferimento, suddivisi tra utenze domestiche e utenze commerciali.

**Metodo di campionamento:** sono stati intervistati 600 soggetti per il campione utenze domestiche (300 in comuni con cassonetto a calotta e 300 in comuni con cassonetto ad apertura manuale) e 100 soggetti per il campione utenze commerciali domestiche (50 in comuni con cassonetto a calotta e 50 in comuni con cassonetto ad apertura manuale).

I nominativi sono stati estratti casualmente da Ipsos attingendo da elenchi telefonici pubblici.



**Rappresentatività del campione e margine di errore.** Il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio, è il seguente:

	Numero interviste comuni con cassonetto a calotta	Numero interviste comuni con cassonetto ad apertura manuale	Errore statistico campione cassonetto a calotta	Errore statistico campione cassonetto ad apertura manuale	Errore statistico totale
UtENZE domestiche	300	300	5,6%	5,6%	4,0%
UtENZE commerciali	50	50	13,6%	13,6%	9,7%

Nel caso specifico è stato calcolato l'errore statistico ipotizzando il massimo di variabilità per una variabile dicotomica (soddisfatti/non soddisfatti per un determinato servizio) ad un livello di significatività del 95% su una distribuzione normale.

**Metodo di raccolta delle informazioni:** interviste CATI (computer aided telephone interviewing) presso il centro telefonico Ipsos di Milano.

**Consistenza numerica del campione di intervistati e numero dei non rispondenti:**

- Totale contatti effettuati (inviti alla partecipazione): 12.656
- totale rifiuti / interviste interrotte / mancate risposte / fuori quota: 11.956
- interviste complete: 700

**Testo integrale di tutte le domande:**

B1 Secondo lei, quanto è importante che si effettui la raccolta differenziata dei rifiuti domestici in modo corretto?

Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla importante) a 10 (Molto importante).  
(n=700; non sa=0)

C1 Complessivamente, quanto è soddisfatto di come Aprica pulisce 'il Suo Comune' / 'il comune della Sua attività'? Pensi alla raccolta dei rifiuti e alla pulizia delle strade. Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

(n=700; non sa=0)

C2 Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a ...? [RISPOSTA APERTA]

(n=700; non sa=0)

D1. Di quali di questi rifiuti svolgete la raccolta differenziata 'nella Sua famiglia' / 'nella Sua attività'? (Sì No)

D1a Carta e Cartone (n=700; non sa=0)

D1b Plastica (n=700; non sa=0)

D1c Vetro/lattine (n=700; non sa=0)

D1d Pile (n=681; non sa=0)

D1e Farmaci scaduti (n=669; non sa=0)

D1f Rifiuti organici (esclusi gli sfalci di giardinaggio) (n=363; non sa=0)

D1g Sfalci di giardinaggio (Green Service) (n=556; non sa=0)

D2 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).

(n=700, non sa =7)



D3 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).  
(*n=663; non sa =5*)

D5 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

D5a Frequenza di svuotamento dei cassonetti/dei contenitori (*n=663; non sa=17*)

D5b Organizzazione complessiva della raccolta dei rifiuti (*n=663; non sa=24*)

D5d Pulizia delle aree circostanti i cassonetti/i contenitori (*n=663; non sa=10*)

D5e Le informazioni sul servizio di raccolta dei rifiuti (modalità con cui è organizzato il servizio) (*n=663; non sa=37*)

D5f Rumorosità del servizio e/o dei mezzi in azione per la raccolta dei rifiuti (*n=663; non sa=56*)

D11 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta degli sfalci di giardinaggio (Green Service)? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto). (*n=317; non sa=44*)

D7 Quanto è soddisfatto dei cassonetti a calotta? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto). (*n=338; non sa=6*)

D8 Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a ...? [RISPOSTA APERTA] (*n=328*)

D9 Ritieni che i cassonetti a calotta siano...

1 Migliori dei precedenti ad apertura manuale

2 Peggiori dei precedenti ad apertura manuale

3 Uguali ai precedenti ad apertura manuale

(*n=338; non sa=0*)

D9.1 Per quale motivo/i ha ritenuto che i cassonetti a calotta siano... migliori/peggiori/uguali ai precedenti ad apertura manuale? [RISPOSTA APERTA]

(*n=332; non sa=0*)

D10 Secondo Lei, il suo Comune avrebbe effettuato una scelta migliore adottando la raccolta porta a porta (esposizione dei rifiuti domestici a giorni e orari prestabiliti)?

1 Sì

2 No

3 Non sa / Non risponde

(*n=338; non sa=50*)

E1 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti organici? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

(*n=290; non sa=0*)

E2 Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a ...? (*n=266; non sa=0*)

E3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti organici? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

E3a Organizzazione complessiva della raccolta dei rifiuti organici (*n=290; non sa=14*)

E3b Frequenza di raccolta/di svuotamento del cassonetto dei rifiuti organici (*n=290; non sa=26*)

E3c Le informazioni su come si differenziano i rifiuti organici (quali rifiuti rientrano, tempi di raccolta...)  
(*n=290; non sa=8*)

E3d Il materiale fornito da Aprica per la raccolta dei rifiuti organici (cestino...) (*n=290; non sa=19*)



Parliamo adesso del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi.

F1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi 'nel Suo comune' / 'nel comune della Sua attività'? Per esprimere il Suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

(*n=700; non sa=17*)

F2 Per consentire la pulizia delle strade e dei marciapiedi 'nella via in cui abita' / 'nella via in cui è situata la Sua attività', è necessario spostare le auto parcheggiate in strada?

1. Sì
2. No

(*n=700; non sa=0*)

F3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio relativi alla 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).

- F3a La pulizia di strade e marciapiedi (*n=700; non sa=32*)
- F3b Il lavaggio di strade e marciapiedi (*n=700; non sa=132*)
- F3d Frequenza di pulizia di strade e marciapiedi (*n=700; non sa=91*)
- F3e Orari di pulizia di strade e marciapiedi (*n=700; non sa=147*)
- F3f Modalità con cui è organizzato il servizio di pulizia strade e marciapiedi (*n=700; non sa=116*)
- F3g Informazioni sul servizio di pulizia strade e marciapiedi (*n=700; non sa=148*)
- F3h Rumorosità del servizio e/o dei mezzi in azione per la pulizia delle strade e dei marciapiedi (*n=700; non sa=104*)
- F3i Rapidità del servizio e della presenza sulla strada dei mezzi (*n=700; non sa=119*)
- F3j Problemi legati al parcheggio dell'auto (*n=139; non sa=14*)

F4 Esprima ora un giudizio sugli intralci e disagi provocati al traffico dai mezzi addetti alla pulizia delle strade. La scala di giudizio va da 1 (Intralciano molto) a 10 (Non intralciano per nulla).

(*n=700; non sa=51*)

H1 Lei è a conoscenza del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio? (nota per intervistatore: i rifiuti ingombranti sono di varia natura: mobili, elettrodomestici, computer, piante...)

1. Sì
2. No

(*n=350; non sa=0*)

H3 Saprebbe indicare come funzionano le modalità di prenotazione del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio?

1. La prenotazione si effettua attraverso il Numero Verde
2. La prenotazione si effettua attraverso il sito internet
3. Altro (specificare) \_\_\_\_\_
4. Non sa / Non risponde / Non ha mai utilizzato questo servizio

(*n=237; non sa=57*)

H4 Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio?

1. Sì
2. No
3. Non ricorda

(*n=163; non sa=1*)

H5 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

(*n=32; non sa=0*)



I1 Da qualche anno nel Suo Comune sono presenti Isole ecologiche gestite da Aprica, aree dove vengono raccolti tutti quei rifiuti che non vengono smaltiti attraverso la raccolta nei cassonetti (rifiuti ingombranti, pericolosi...)

Lei è a conoscenza dell'esistenza di un'isola ecologia 'nel Suo Comune' / 'nel comune della Sua attività'?

- Sì 1
- No 2

(n=318; non sa=0)

I2 L'ha mai utilizzata ?

- Sì 1
- No 2
- Non sa 3

(n=287; non sa=0)

I3 Quanto è soddisfatto complessivamente dell'isola ecologica di Aprica? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

(n=249; non sa=0)

L1 Lei conosce il Ecocar? Si tratta di un furgone itinerante che ritira i rifiuti domestici PERICOLOSI (pile, farmaci, solventi, liquidi per pulizie e disinfestazioni, oli per auto e per cucina...) a giorni e orari fissi.

- Sì 1
- No 2

(n=287; non sa=0)

L2 Ha mai utilizzato il servizio Ecocar?

- Sì 1
- No 2
- Non sa 3

(n=135; non sa=0)

L3 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio Ecocar di Aprica? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

(n=45; non sa=0)

M1 Lei conosce il servizio di raccolta di carta e cartone su richiesta fornito da Aprica?

- Sì 1
- No 2

(n=87; non sa=0)

M2 Ha mai utilizzato il servizio di raccolta di carta e cartone su richiesta fornito da Aprica?

- Sì 1
- No 2
- Non sa 3

(n=18; non sa=0)

M3 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di raccolta di carta e cartone su richiesta fornito da Aprica? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

(n=5; non sa=0)



N1 Le è mai capitato di contattare il servizio di numero verde di Aprica Spa per richiedere informazioni o per risolvere problematiche?

- Sì 1
  - No 2
- (n=700; non sa=0)

N2 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).

(n=61; non sa=3)

N3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del numero verde di Aprica? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).

- N3a Tempi di attesa per parlare con un operatore (n=61; non sa=11)
- N3b Chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore (n=61; non sa=6)
- N3c Cortesia dell'operatore (n=61; non sa=5)
- N3d Completezza delle informazioni fornite dall'operatore (n=61; non sa=8)
- N3e Competenza dell'operatore (n=61; non sa=9)
- N3f Disponibilità dell'operatore (n=61; non sa=3)
- N3g Efficacia delle risposte fornite (n=61; non sa=6)
- N3i Tempestività nella risoluzione dei problemi (n=61; non sa=5)
- N3h Orari del servizio (n=61; non sa=6)

N4 Le è mai capitato di navigare sul sito internet di Aprica?

- Sì 1
  - No 2
- (n=700; non sa=0)

N5 Per quale motivo ha visitato il sito internet di Aprica?

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 avere informazioni sui cassonetti a calotta
5. Altro (specificare) \_\_\_\_\_

(n=19; non sa=0)

N6 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).

(n=19; non sa=1)

N7 E sempre utilizzando un voto da 1 a 10, dove 1 è il punteggio minimo e 10 il punteggio massimo, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del sito internet di Aprica

- N7a Facilità di navigazione all'interno del sito (n=19; non sa=1)
- N7b Facilità di reperimento delle informazioni all'interno del sito (n=19; non sa=1)
- N7c Chiarezza delle informazioni presenti all'interno del sito (n=19; non sa=1)
- N7d Completezza delle informazioni presenti all'interno del sito (n=19; non sa=0)
- N7e Utilità delle informazioni presenti all'interno del sito (n=19; non sa=1)

O1 Ed infine, ripensando complessivamente al servizio offerto da Aprica, quanto è soddisfatto di come Aprica pulisce 'il Suo Comune' / 'il comune della Sua attività'? Pensi alla raccolta dei rifiuti e alla pulizia delle strade. Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto). (nota per intervistatore: non è ammesso il 'non sa')

(n=700; non sa=0)



O2 Per quale motivo/i ha dato un giudizio pari a ...?  
(n=700; non sa=0)

P1a Adesso vorremmo porle delle domande su società che operano nel settore dell'energia. Quali società che forniscono energia elettrica e/o gas conosce, anche solo per averle sentite nominare? [Non leggere – multipla]

1. A2A
  2. AEM
  3. ASM
  4. SPEM
  5. ECODECO
  6. EDISON
  7. ENI
  8. ENEL
  9. ENEL ENERGIA
  10. EON
  11. GAS NATURAL
  12. LGH
  13. SORGENIA
  17. Altro: specificare \_\_\_\_\_
  18. Non sa/Non risponde
- (n=700; non sa=60)

P1b E 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
  14. APRICA
  15. SPEM
  16. ECONORD
  17. Altro: specificare \_\_\_\_\_
  18. Non sa/Non risponde
- (n=700; non sa=329)

P2 Le leggerò adesso dei nomi di società che offrono servizi ai cittadini e ai Comuni in genere. Può dirmi per ciascuna se le conosce, anche solo per averle sentite nominare? [leggere – multipla]

1. A2A
  2. AEM
  3. ASM
  4. SPEM
  5. ECODECO
  6. EDISON
  7. ENI
  8. ENEL
  9. ENEL ENERGIA
  10. EON
  11. GAS NATURAL
  12. LGH
  13. SORGENIA
  14. APRICA
  15. SPEM
  16. ECONORD
  17. [singola] Nessuna di queste
- (n=700; non sa=29)



P3 È a conoscenza del fatto che Aprica fa parte del Gruppo A2A?

1. Sì
2. No

(*n=700; non sa=0*)

P4 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 ...

- P4a SOLIDO (*n=671; non sa=180*)
- P4b EFFICIENTE (*n=671; non sa=87*)
- P4c CONVENIENTE (*n=671; non sa=219*)
- P4d AFFIDABILE (*n=671; non sa=109*)
- P4e ATTENTO ALL'AMBIENTE (*n=671; ; non sa=182*)
- P4f FLESSIBILE (*n=671; non sa=271*)
- P4g INNOVATORE (*n=671; non sa=225*)
- P4h VICINO (*n=671; non sa=139*)
- P4i PUBBLICO (*n=671; non sa=214*)
- P4j GRANDE (*n=671; non sa=178*)
- P4k TRASPARENTE (*n=671; non sa=195*)
- P4l PROFITTEVOLE (*n=671; non sa=257*)
- P4m SEMPLICE/FACILE (*n=671; non sa=196*)