



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

Servizio Controllo e Tutela del Consumatore

COMUNICATO STAMPA

Indagine soddisfazione utenti sul servizio rifiuti

L'Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ambito territoriale ottimale - **ATO Toscana Costa** - presenta i risultati della **dell'indagine di Customer Satisfaction** sui servizi erogati dai gestori operanti nei **100 comuni** delle province di Livorno, Lucca, Pisa e Massa-Carrara.

L'indagine, condotta nei mesi di giugno e luglio 2025 dalla società **Lattanzio KIBS Benefit Corporation S.p.A.**, nasce con l'obiettivo di **dare voce ai cittadini-utenti**, raccogliendone opinioni e valutazioni sulla qualità dei servizi.

A tal fine, è stata realizzata un'**indagine multi-approccio** che ha raccolto oltre **4.200** opinioni tra utenti domestici (cittadini), non domestici (aziende) e personale tecnico degli uffici Comunali, e che è stata arricchita da una **sentiment analysis** sul percepito online delle Società Operative Locali e un **questionario digitale accessibile tramite QR Code**.

I risultati complessivi dell'indagine sono disponibili e consultabili nella home page e nella sezione "utenti" del sito istituzionale www.atotoscanacosta.it.

I risultati emersi

Il **giudizio degli utenti** sui servizi di gestione dei rifiuti erogati da RetiAmbiente e dalle sue Società Operative Locali, così come dai gestori attivi nei Comuni in salvaguardia, **risulta nel complesso positivo**.

Nove intervistati su dieci si dichiarano soddisfatti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani, con livelli di gradimento particolarmente elevati per i **centri di raccolta** e per il **servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti**. Gli intervistati segnalano invece alcune difficoltà legate al **servizio di raccolta dei rifiuti verdi**, percependo limitata la frequenza di raccolta e le dimensioni consentite per il ritiro.

Oltre sette utenti su dieci apprezzano la **raccolta porta a porta**, soprattutto per gli orari di ritiro e la frequenza del servizio. Il sistema è percepito inoltre come un utile strumento per **favorire e responsabilizzare nella corretta gestione della raccolta differenziata**, che tutti gli intervistati dichiarano di effettuare regolarmente. Restano tuttavia alcune richieste di miglioramento legate al rispetto del calendario di raccolta e alla pulizia delle aree di conferimento.

Anche la **raccolta tramite cassonetti stradali**, attiva soltanto in determinati contesti urbanistici (centri storici, ecc) riceve una valutazione positiva da oltre il 70% degli intervistati, pur segnalando la necessità di migliorare pulizia e decoro, per abbandoni intorno ai cassonetti.

In tema di igiene urbana e decoro, gli intervistati segnalano la **necessità di maggior cura per lo spazzamento stradale**, mentre giudicano in modo **positivo la tempestività di rimozione dei rifiuti abbandonati**, fenomeno diffuso secondo la percezione di sei intervistati su dieci.

Infine, anche i **canali di contatto con l'utenza**, percepiti come strumenti utili per restare informati su modifiche, ritardi o variazioni nei servizi, ricevono valutazioni positive: **siti web** e **numeri verdi** risultano i più utilizzati e apprezzati; **sportelli fisici e online e le app** mostrano margini di crescita in termini di utilizzo da parte degli utenti.