



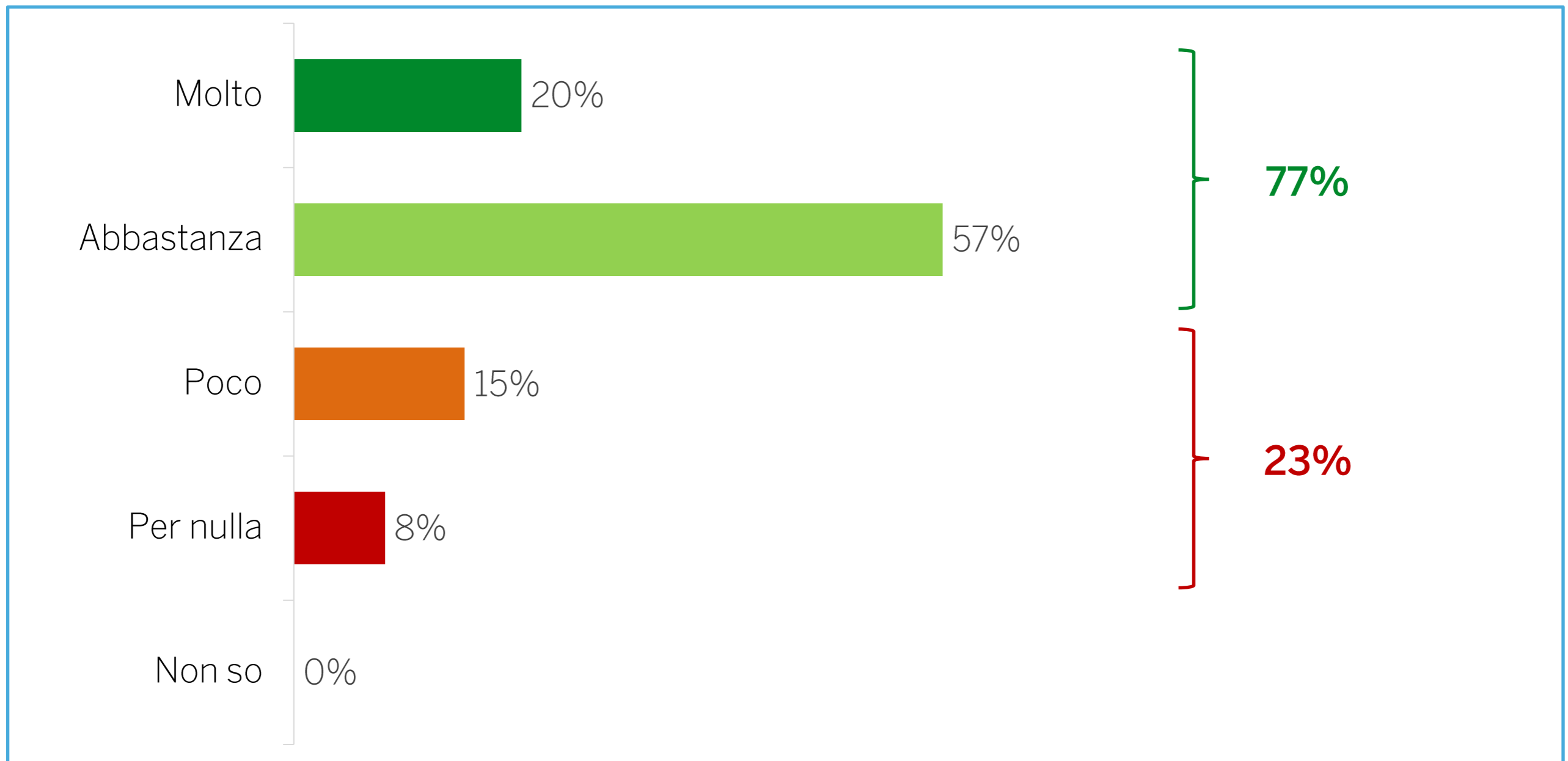
**Azienda per i Beni Comuni – ABC Latina**  
Sondaggio sulla customer satisfaction



Porta a porta vs contenitori stradali

# Porta a porta vs contenitori stradali/ Soddisfazione per il porta a porta

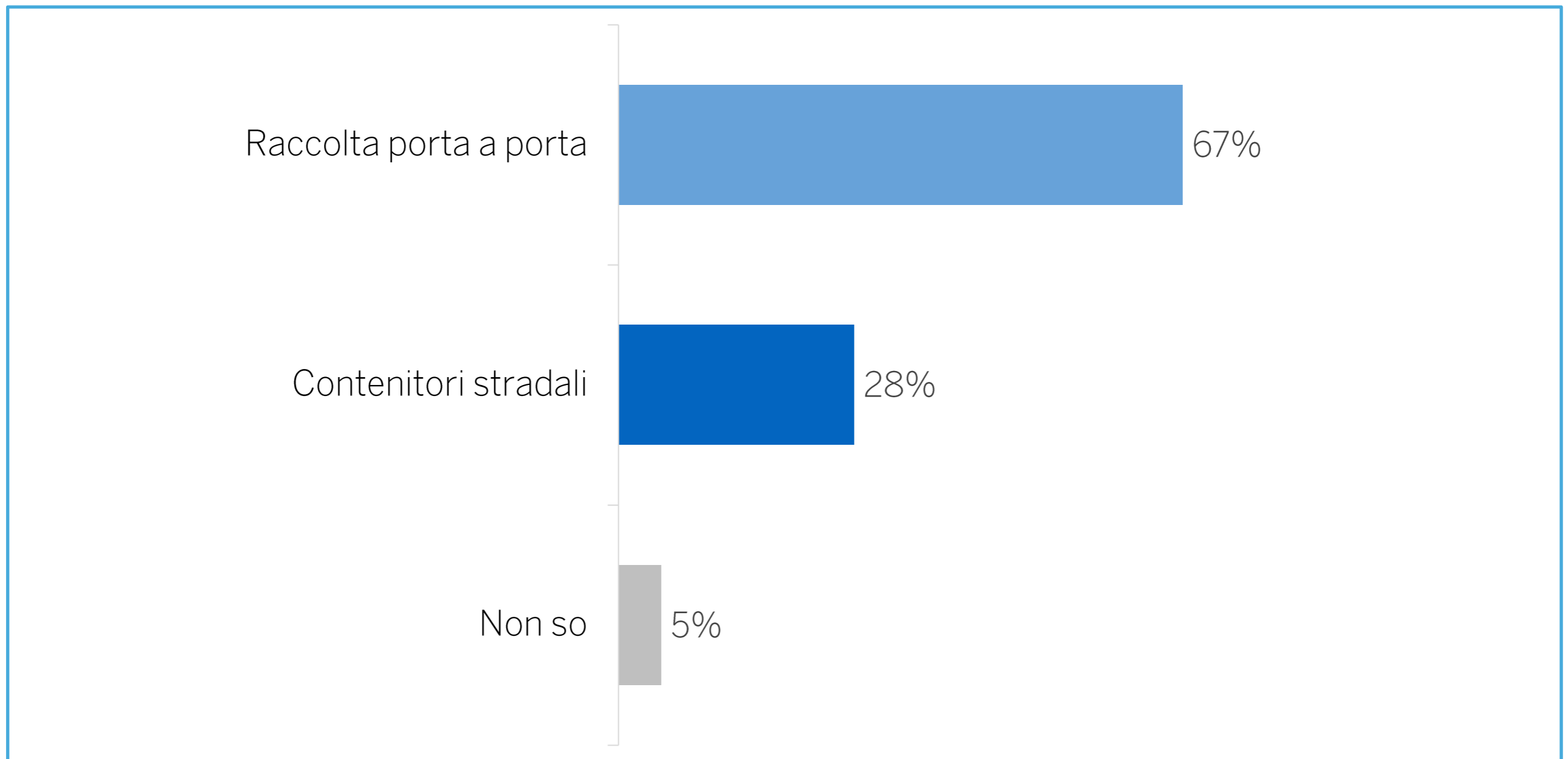
In base alla sua esperienza, quanto è soddisfatto del suo servizio di smaltimento rifiuti?



Margine di errore: +/- 3,1%.



Ora la invito a riflettere per un momento sui vari possibili aspetti dei due sistemi di raccolta rifiuti. Secondo lei qual è in generale tra i due il sistema migliore?

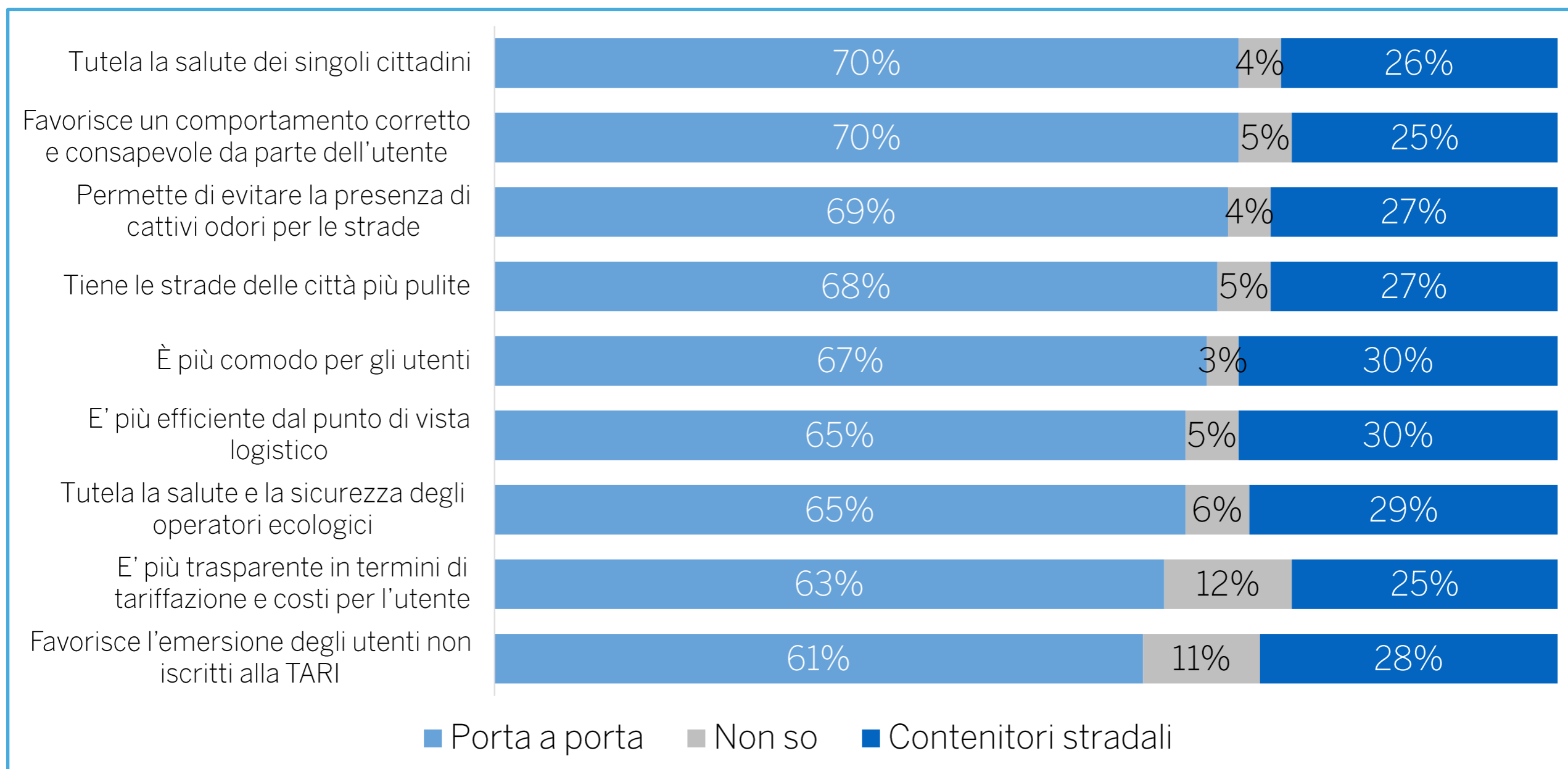


Margine di errore: +/- 3,1%.

# Porta a porta vs contenitori stradali / Caratteristiche



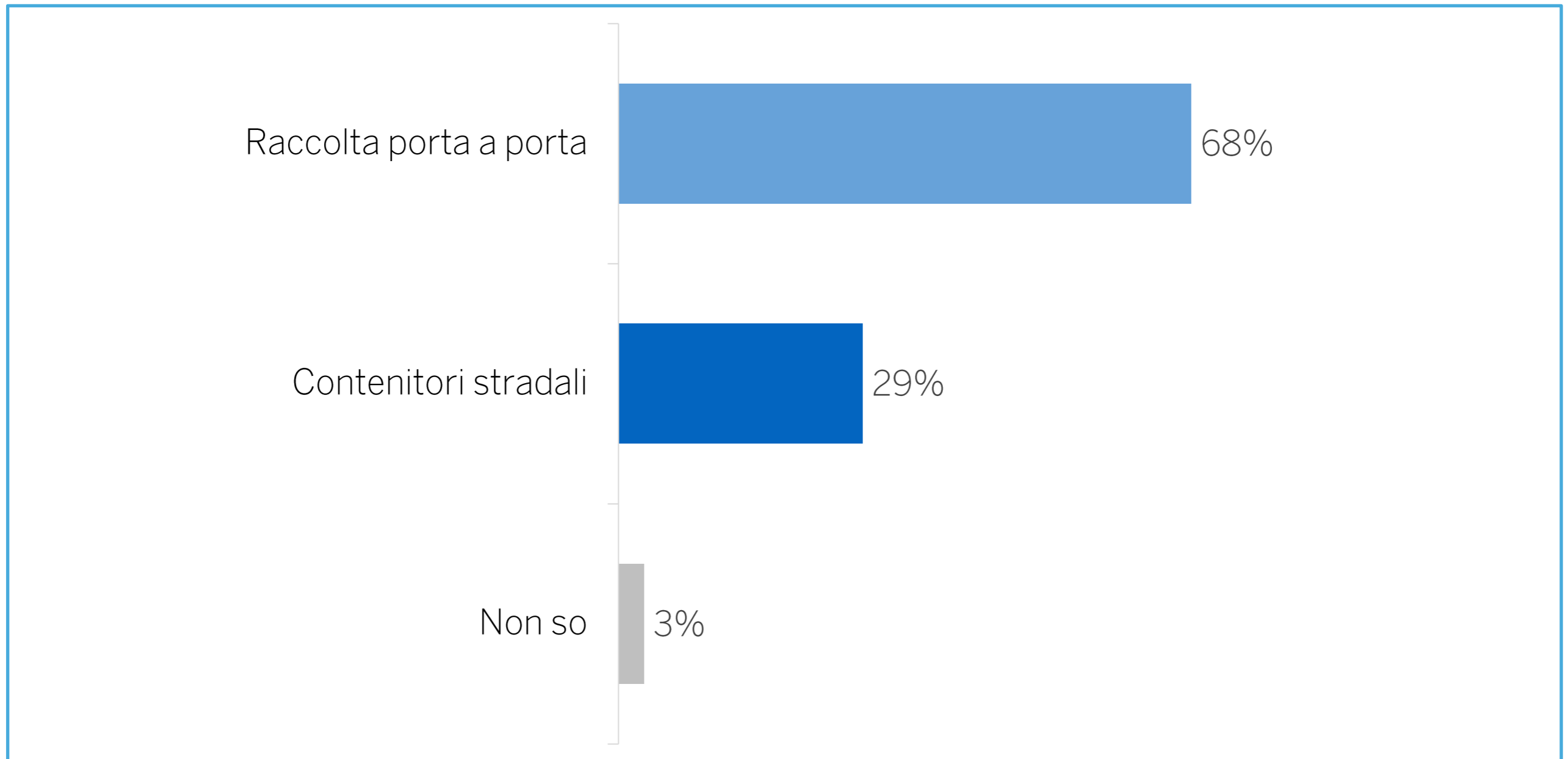
Di seguito sono riportate alcune caratteristiche legate al sistema di raccolta dei rifiuti. Le chiediamo di associare queste caratteristiche a uno dei due sistemi di raccolta dei rifiuti sotto riportati in base alla sua sensibilità.



Margine di errore: +/- 3,1%.



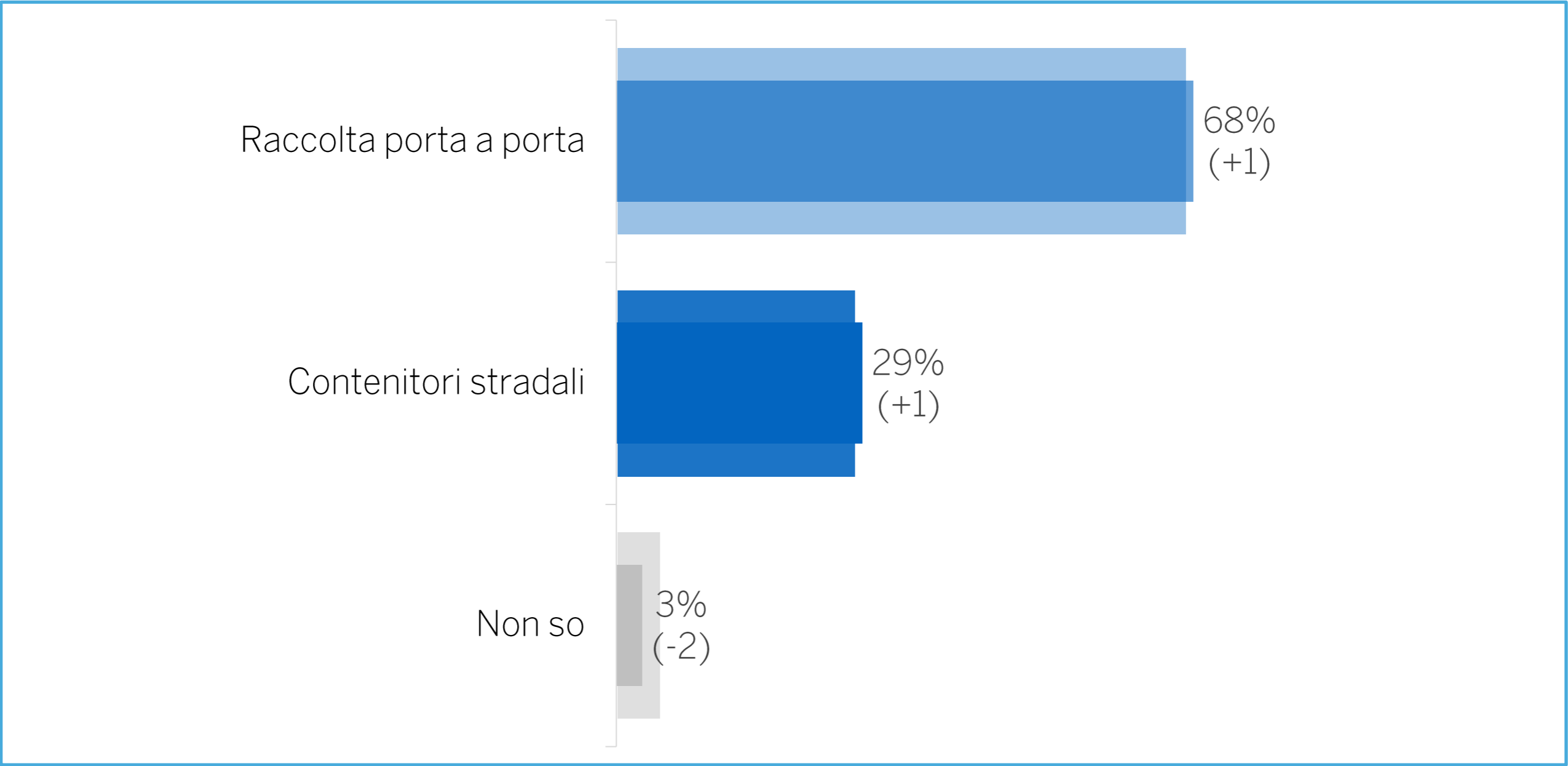
Adesso che ha avuto un po' più di tempo per rifletterci, mi può dire, secondo lei, quale delle due modalità, tra il porta a porta e il sistema con i contenitori stradali, ritiene il migliore?



Margine di errore: +/- 3,1%.

# Porta a porta vs contenitori stradali / Opinione sui due sistemi - confronto

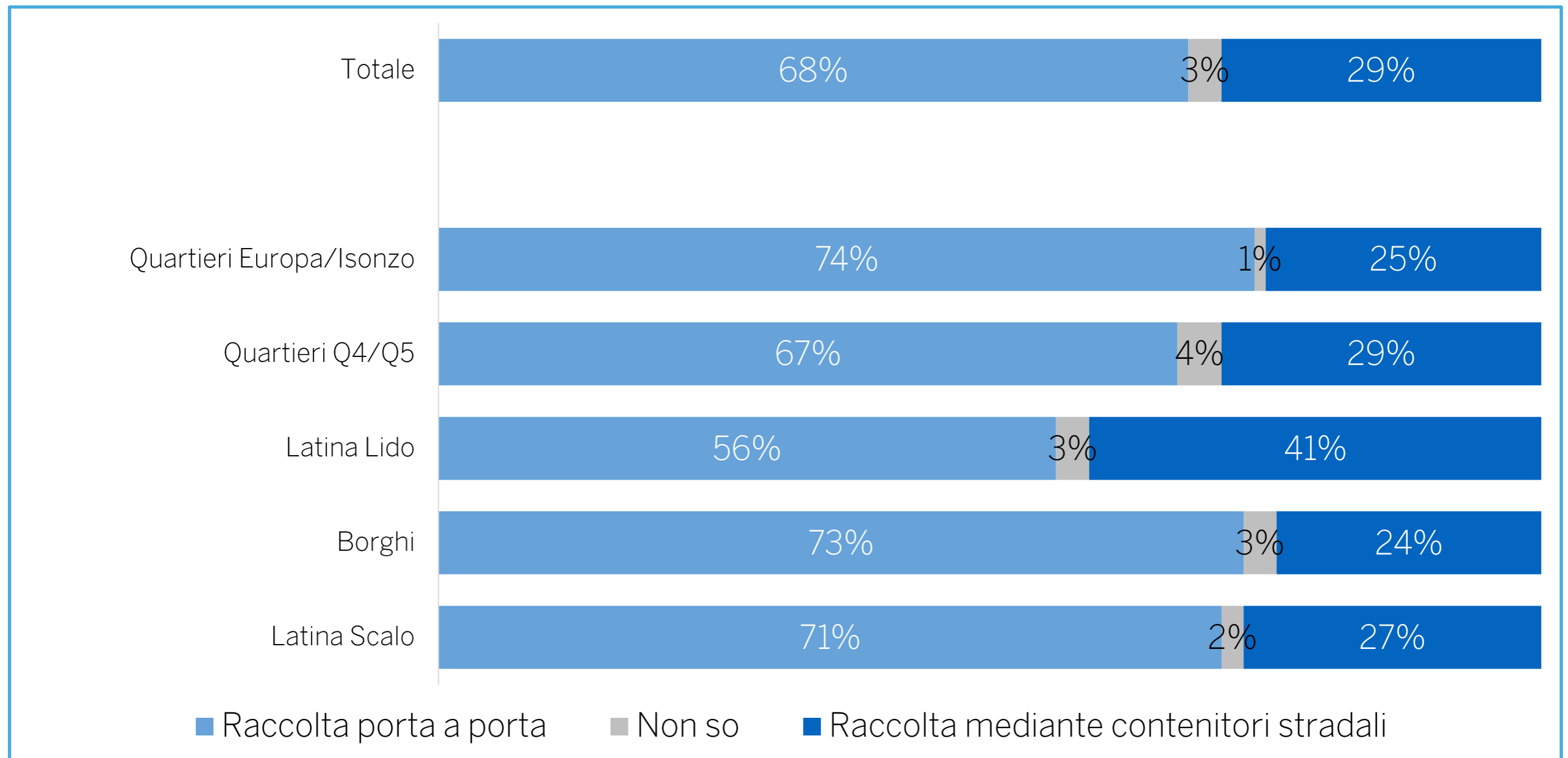
Adesso che ha avuto un po' più di tempo per rifletterci, mi può dire, secondo lei, quale delle due modalità, tra il porta a porta e il sistema con i contenitori stradali, ritiene il migliore?



Margine di errore: +/- 3,1%.

# Porta a porta vs contenitori stradali / Opinione sui due sistemi, per area

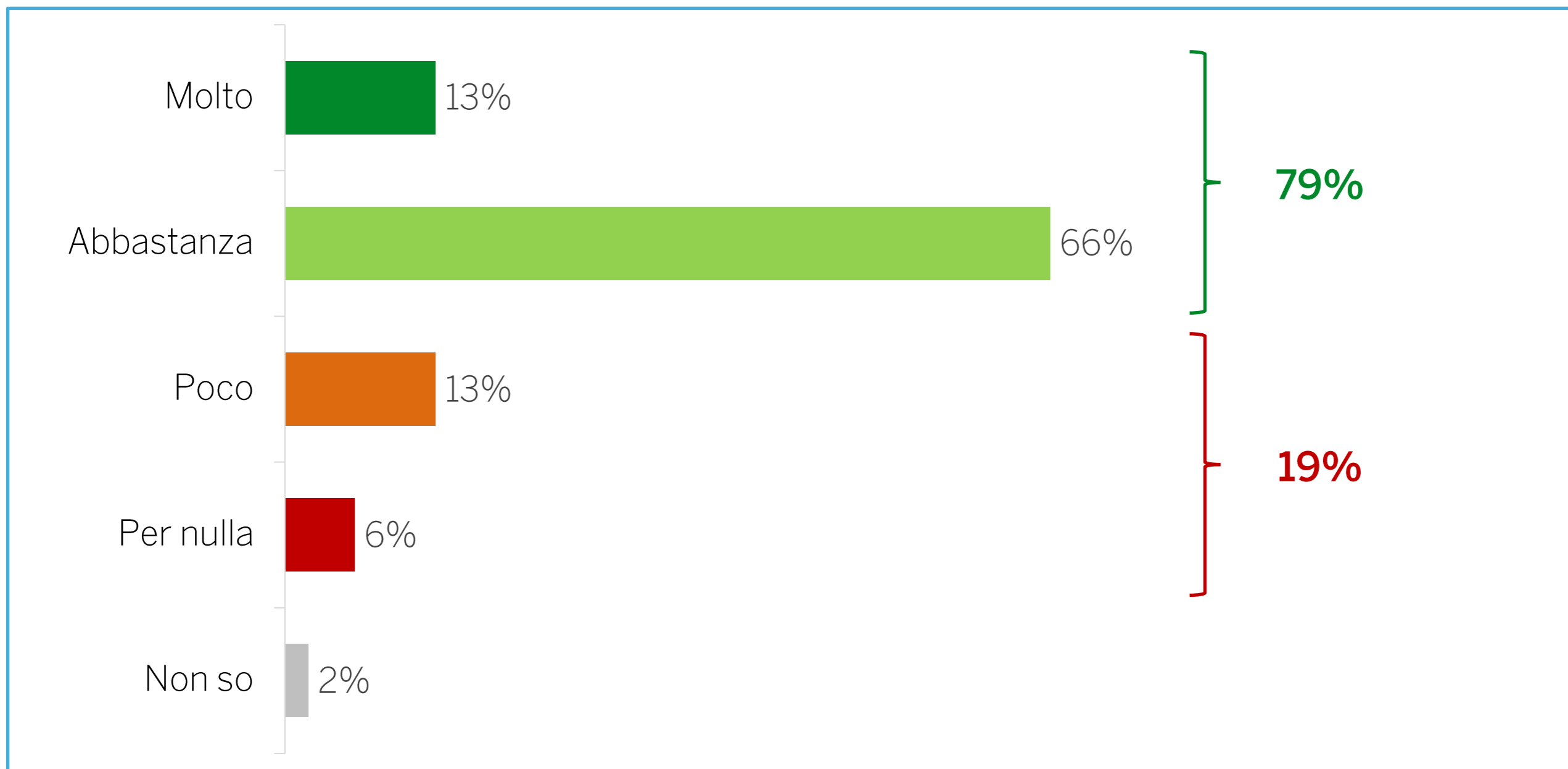
Adesso che ha avuto un po' più di tempo per rifletterci, mi può dire, secondo lei, quale delle due modalità, tra il porta a porta e il sistema con i contenitori stradali, ritiene il migliore?



\* Non indicati i rispondenti che non identificano la propria area di residenza.  
Margine di errore: +/- 3,1%. Il margine di errore per i sottocampioni è più ampio.

# Porta a porta vs contenitori stradali / Soddisfazione per il porta a porta

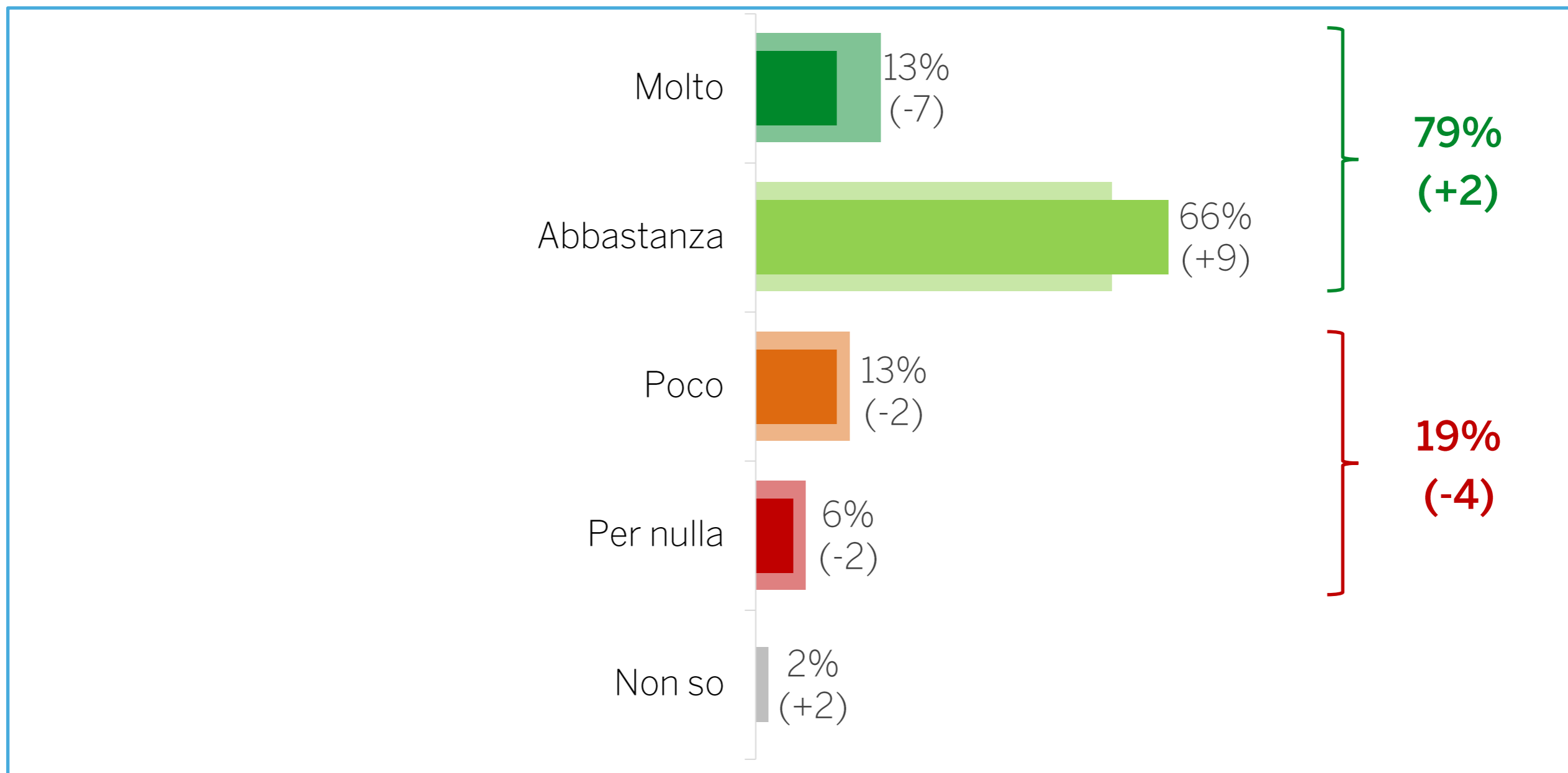
Può dirmi nuovamente quanto è soddisfatto del suo servizio di smaltimento rifiuti?



Margine di errore: +/- 3,1%.

# Porta a porta vs contenitori stradali / Soddisfazione - confronto

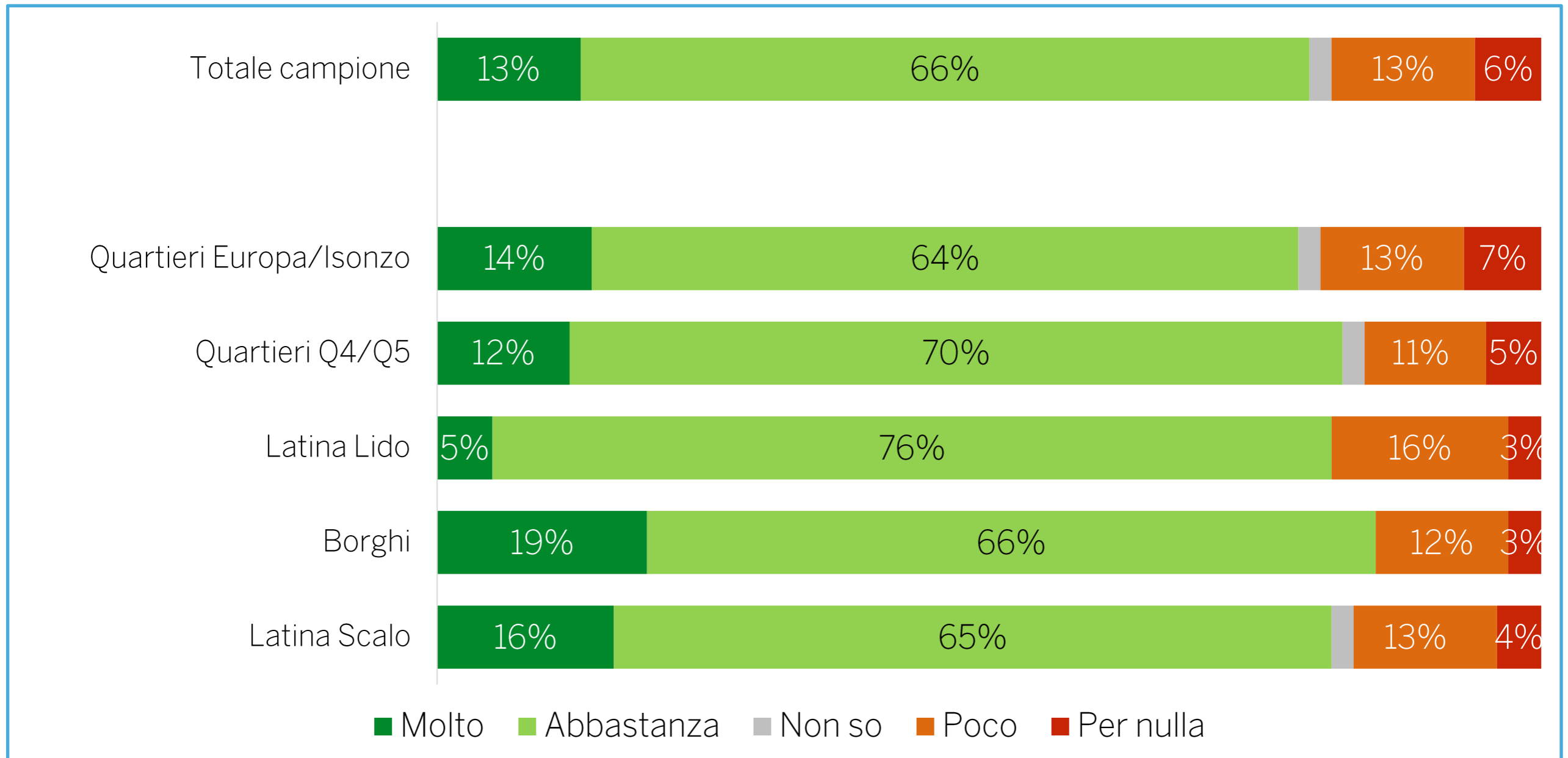
Può dirmi nuovamente quanto è soddisfatto del suo servizio di smaltimento rifiuti?



Margine di errore: +/- 3,1%.



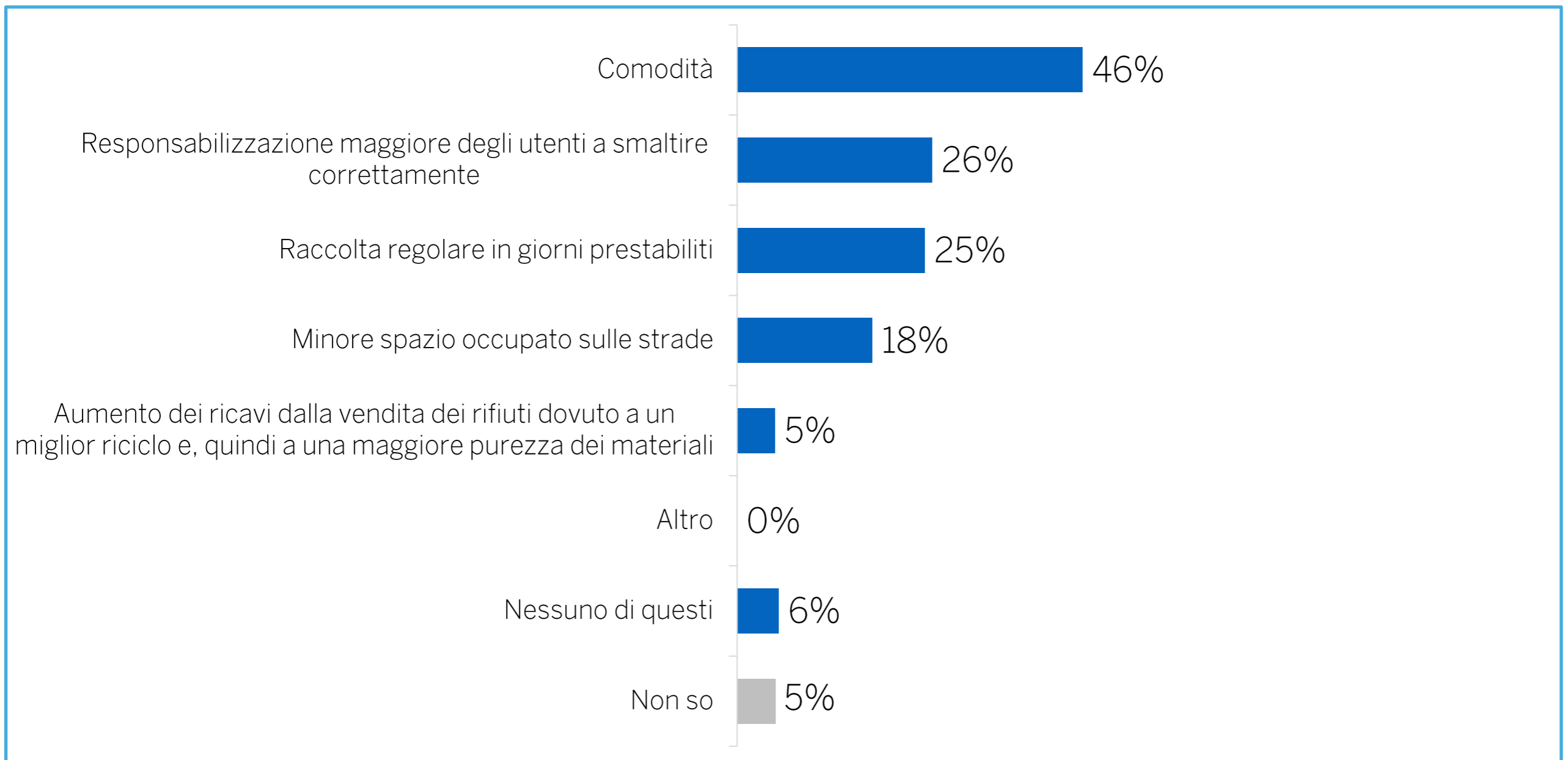
Può dirmi nuovamente quanto è soddisfatto del suo servizio di smaltimento rifiuti?



\* Non indicati i rispondenti che non identificano la propria area di residenza.  
 Margine di errore: +/- 3,1%. Il margine di errore per i sottocampioni è più ampio.



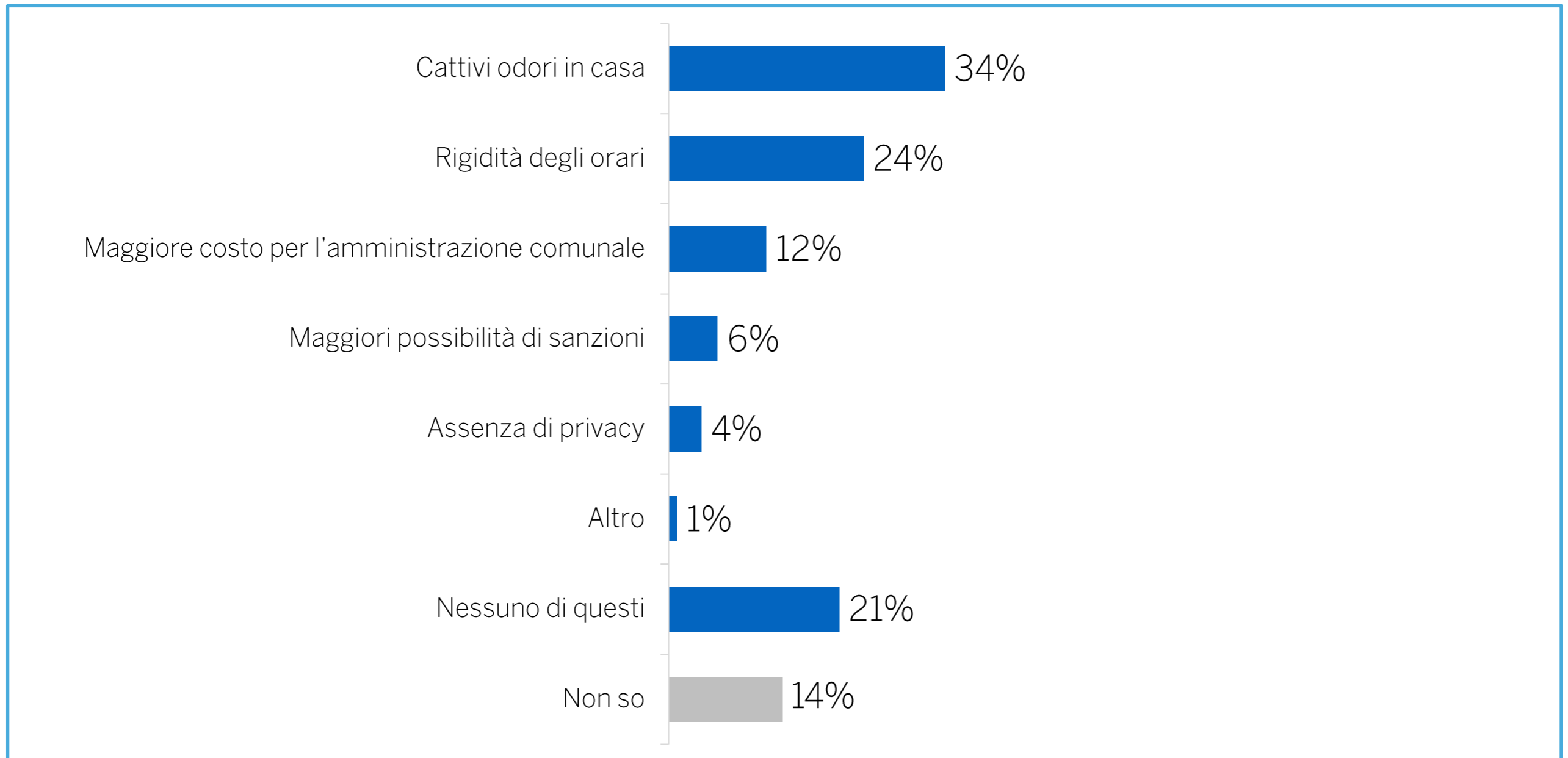
Secondo lei quali sono i pregi principali della modalità di smaltimento rifiuti porta a porta? [Più risposte possibili]



Margine di errore: +/- 3,1%.



Secondo lei, quali sono i difetti principali della modalità di smaltimento rifiuti porta a porta? [Più risposte possibili]



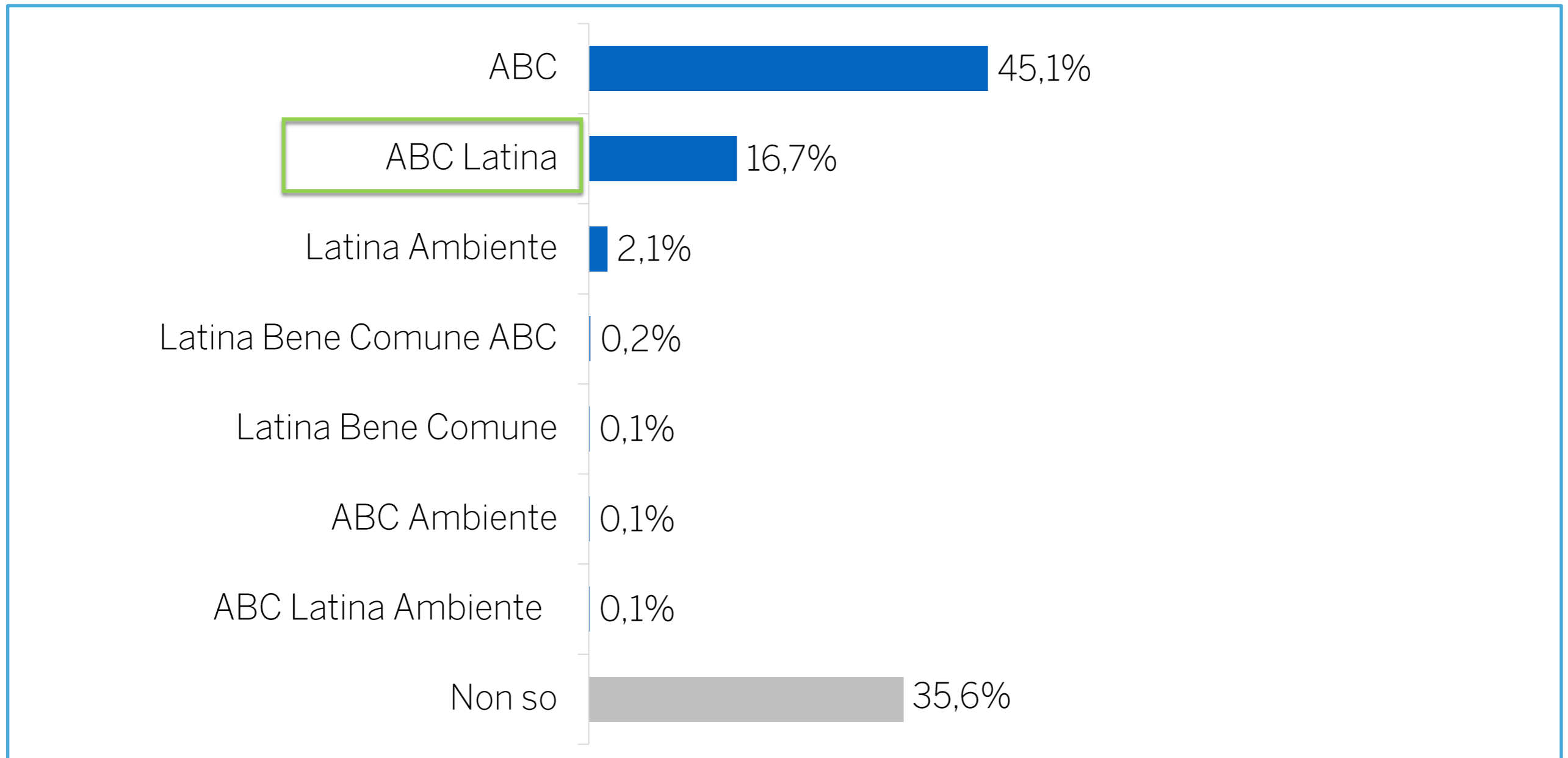
Margine di errore: +/- 3,1%.



ABC Latina



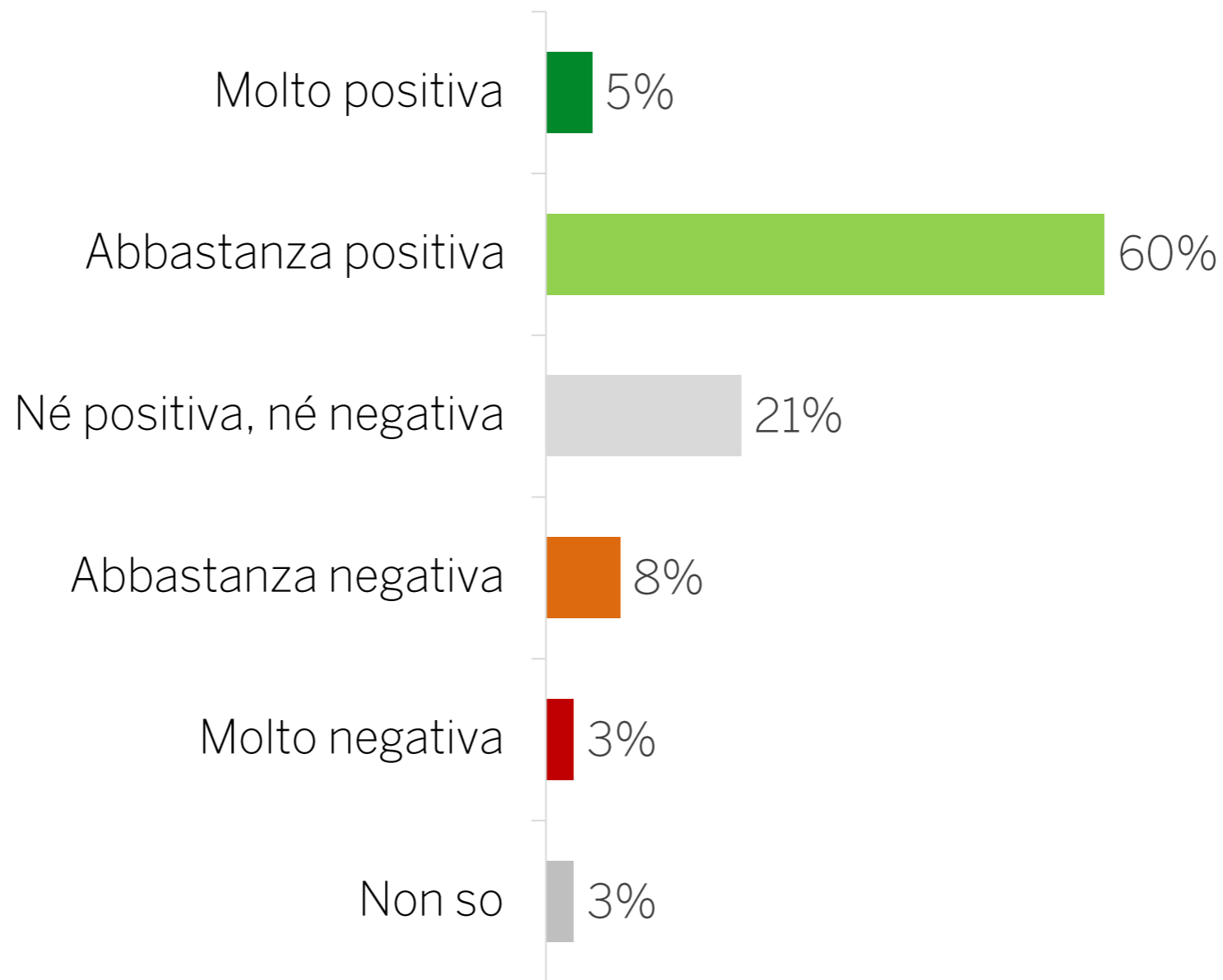
Mi sa dire come si chiama l'azienda che le fornisce il servizio di smaltimento rifiuti?



Margine di errore: +/- 3,1%.



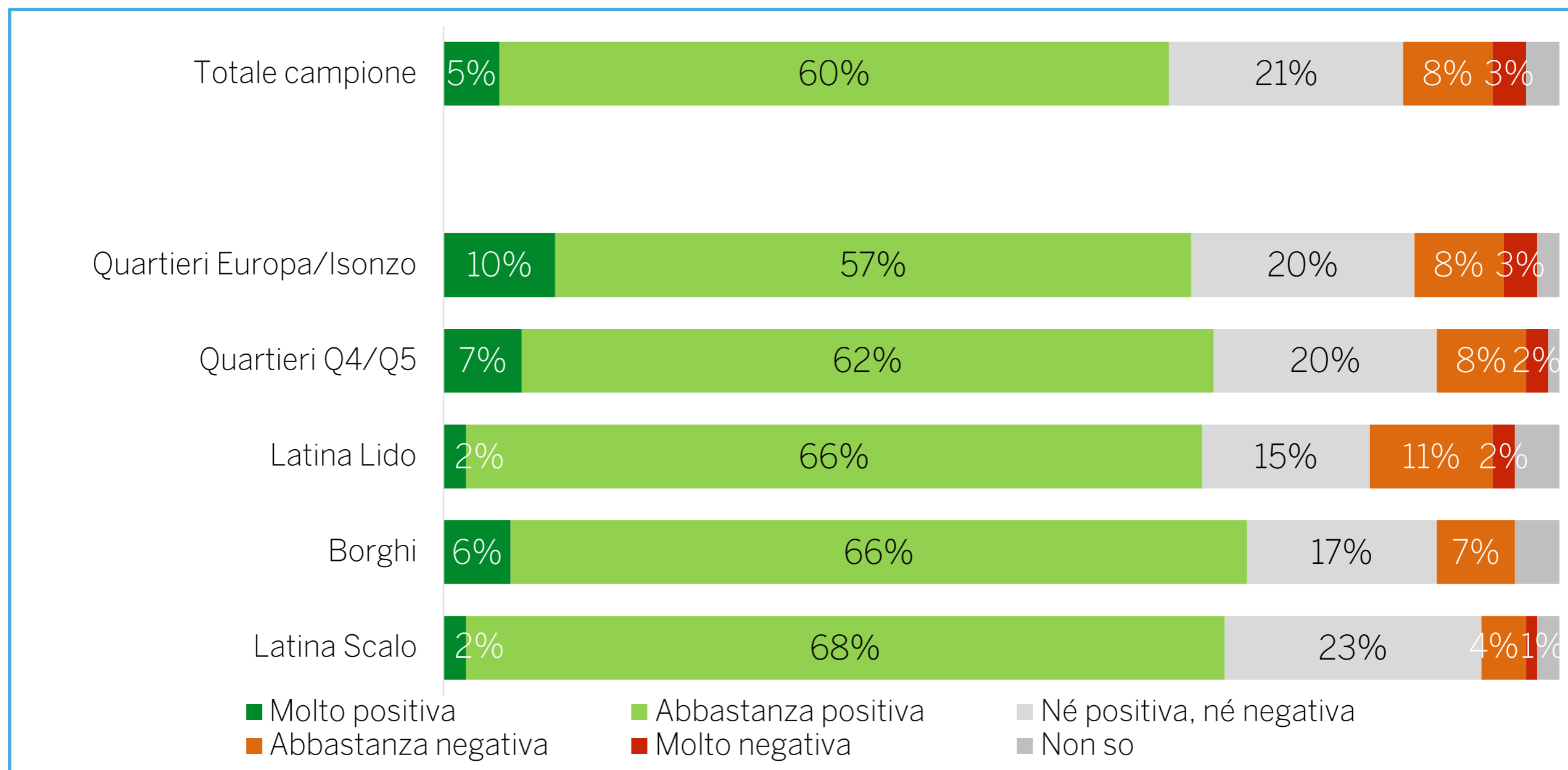
L'azienda responsabile dei servizi di smaltimento rifiuti a Latina è ABC Latina. Mi può dire che opinione ne ha?



Margine di errore: +/- 3,1%.



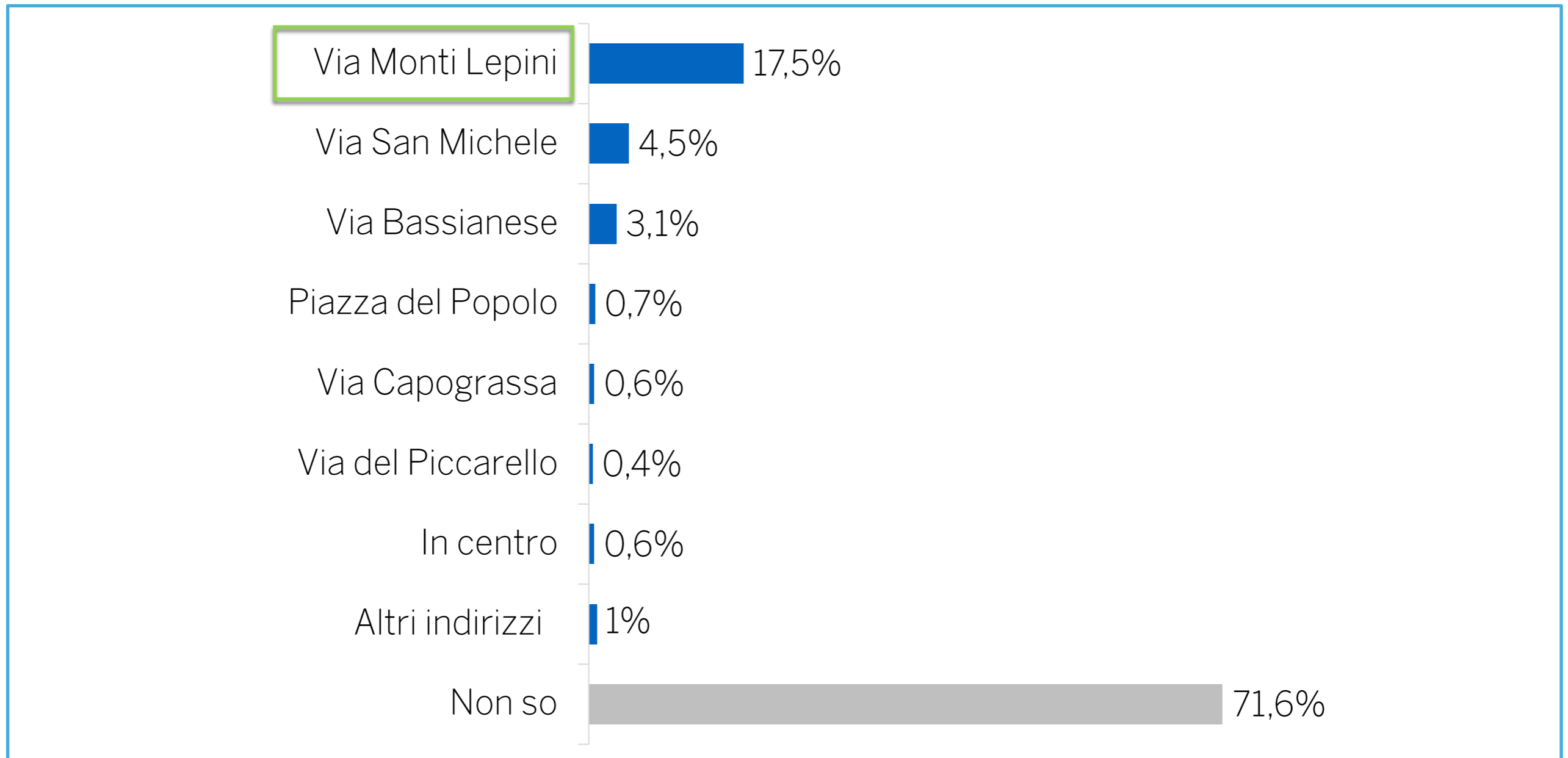
L'azienda responsabile dei servizi di smaltimento rifiuti a Latina è ABC Latina. Mi può dire che opinione ne ha?



\* Non indicati i rispondenti che non identificano la propria area di residenza.  
 Margine di errore: +/- 3,1%. Il margine di errore per i sottocampioni è più ampio.



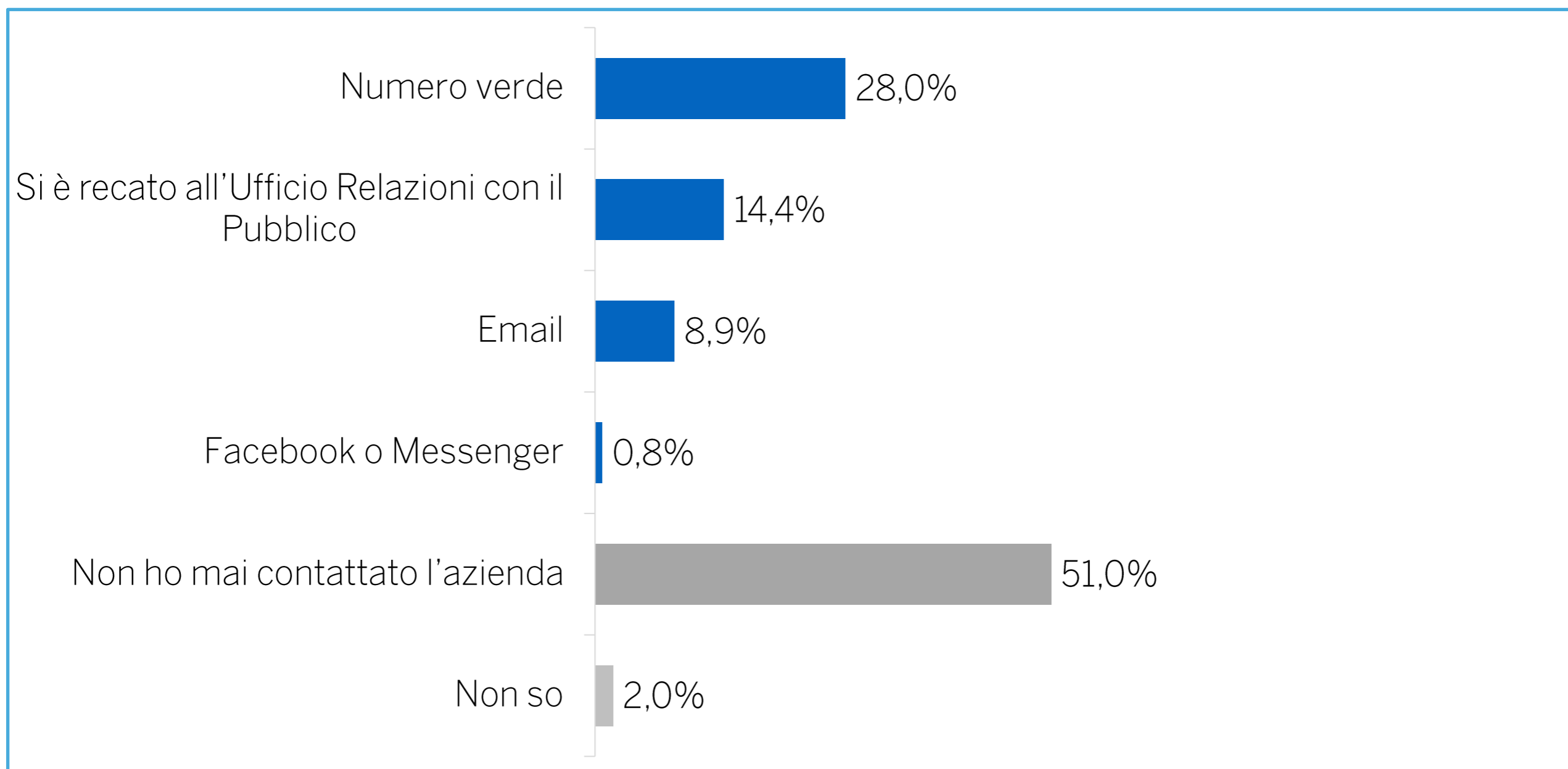
Mi può indicare dove si trova l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'azienda ABC Latina?



Margine di errore: +/- 3,1%.



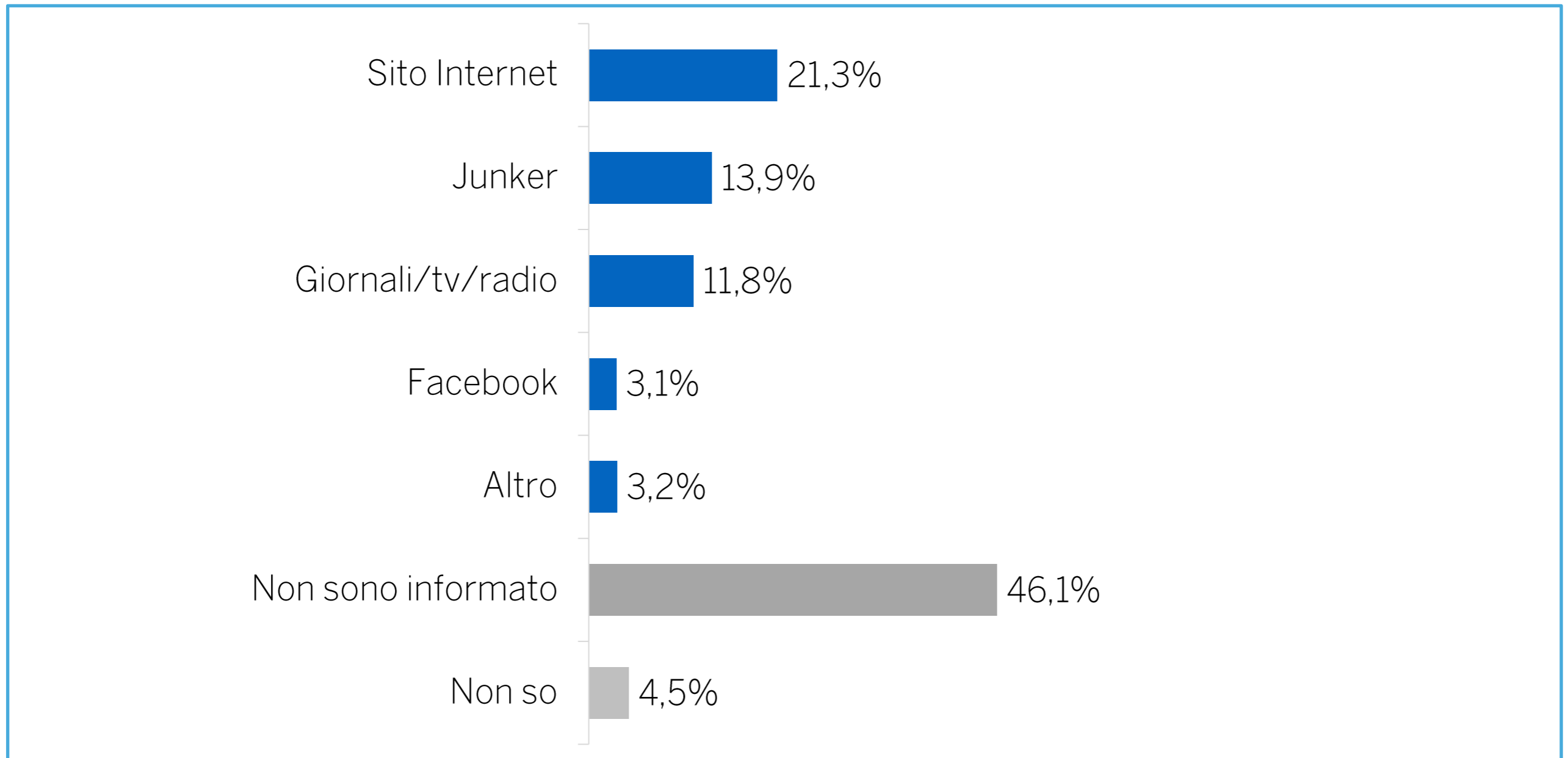
Che strumenti ha utilizzato, se ne ha mai utilizzati, per contattare l'azienda ABC Latina?



Margine di errore: +/- 3,1%.



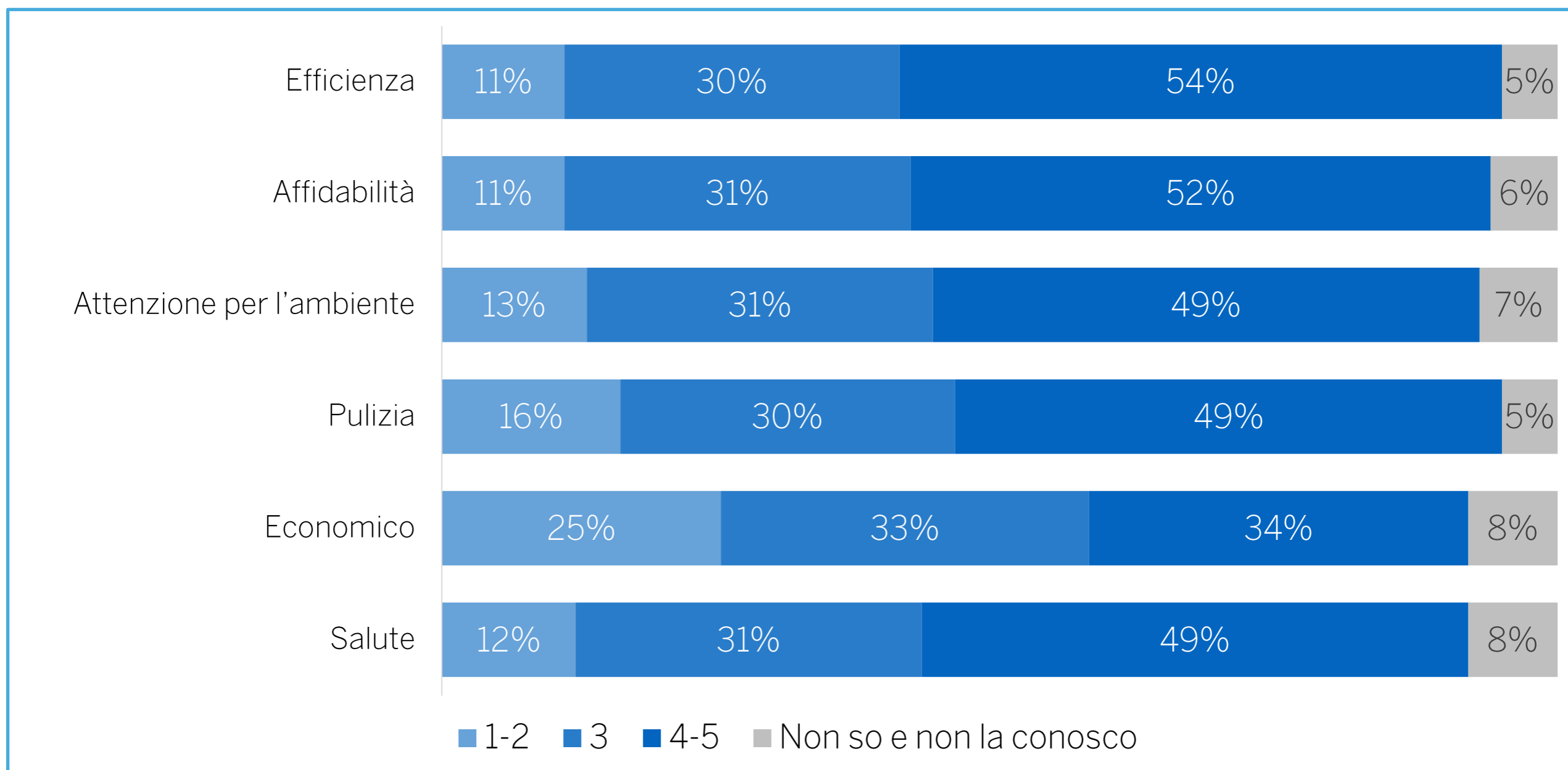
Quali strumenti ha utilizzato, se ne ha mai utilizzati, per rimanere aggiornato sulle attività dell'azienda ABC Latina?



Margine di errore: +/- 3,1%.



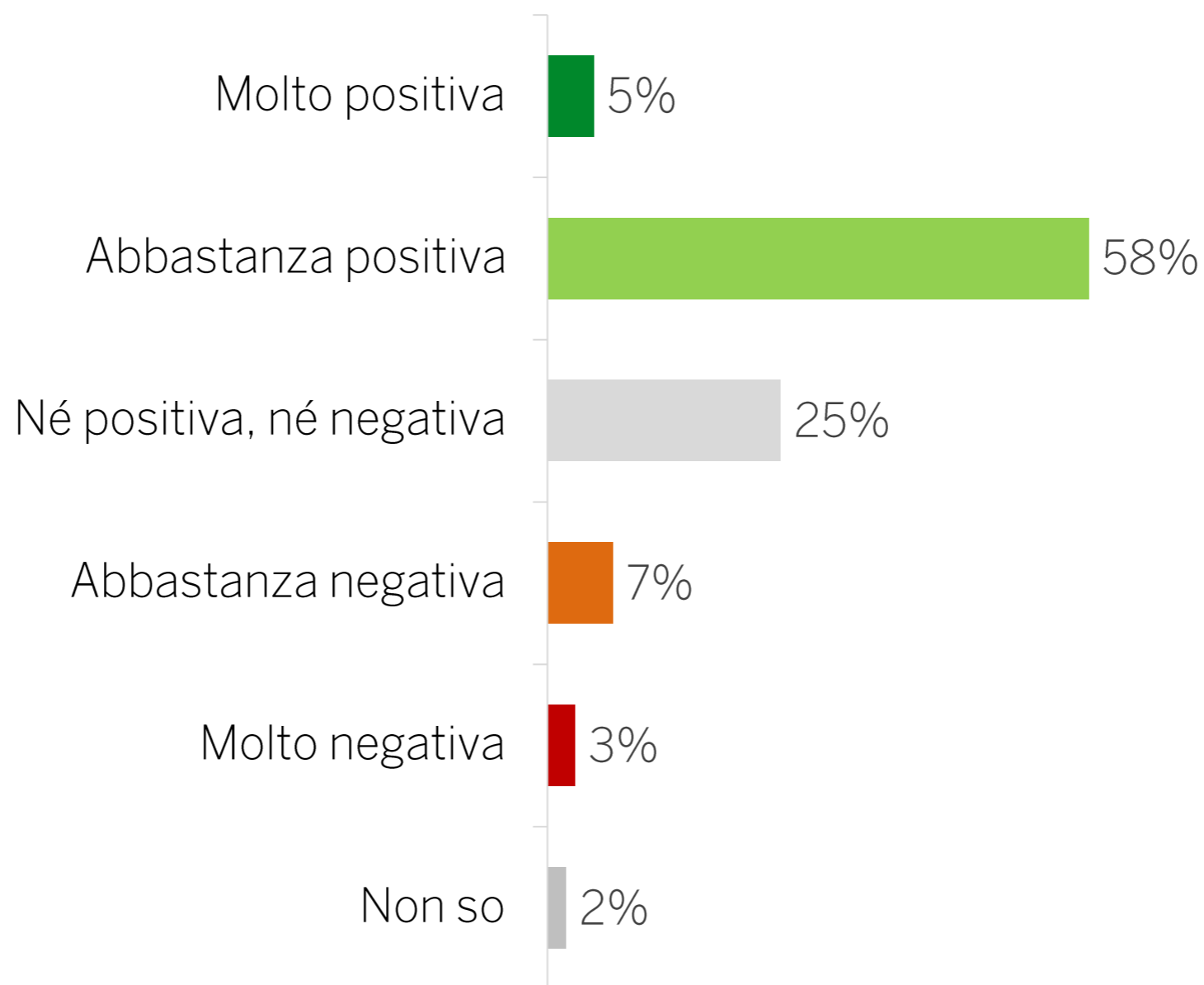
Può dirmi in una scala da 1 a 5, dove 1 sta per “per nulla” e 5 per “moltissimo”, quanto ciascuno dei seguenti concetti lei può associare ad ABC Latina?



Margine di errore: +/- 3,1%.



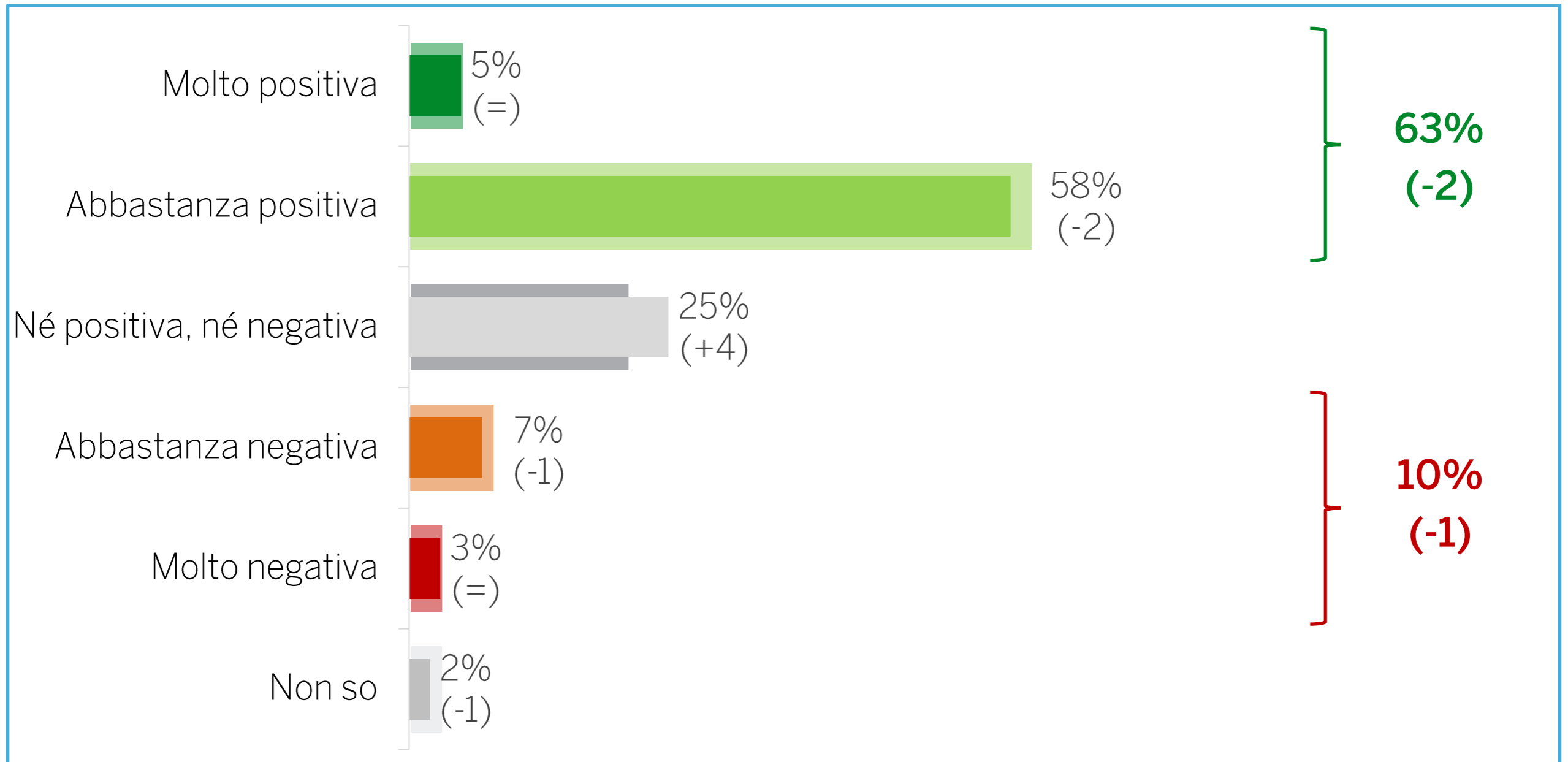
Ora che ha avuto modo di rifletterci meglio, può dire che opinione ha dell'azienda ABC Latina?



Margine di errore: +/- 3,1%.



Ora che ha avuto modo di rifletterci meglio, può dire che opinione ha dell'azienda ABC Latina?  
[Differenza con la slide 16]



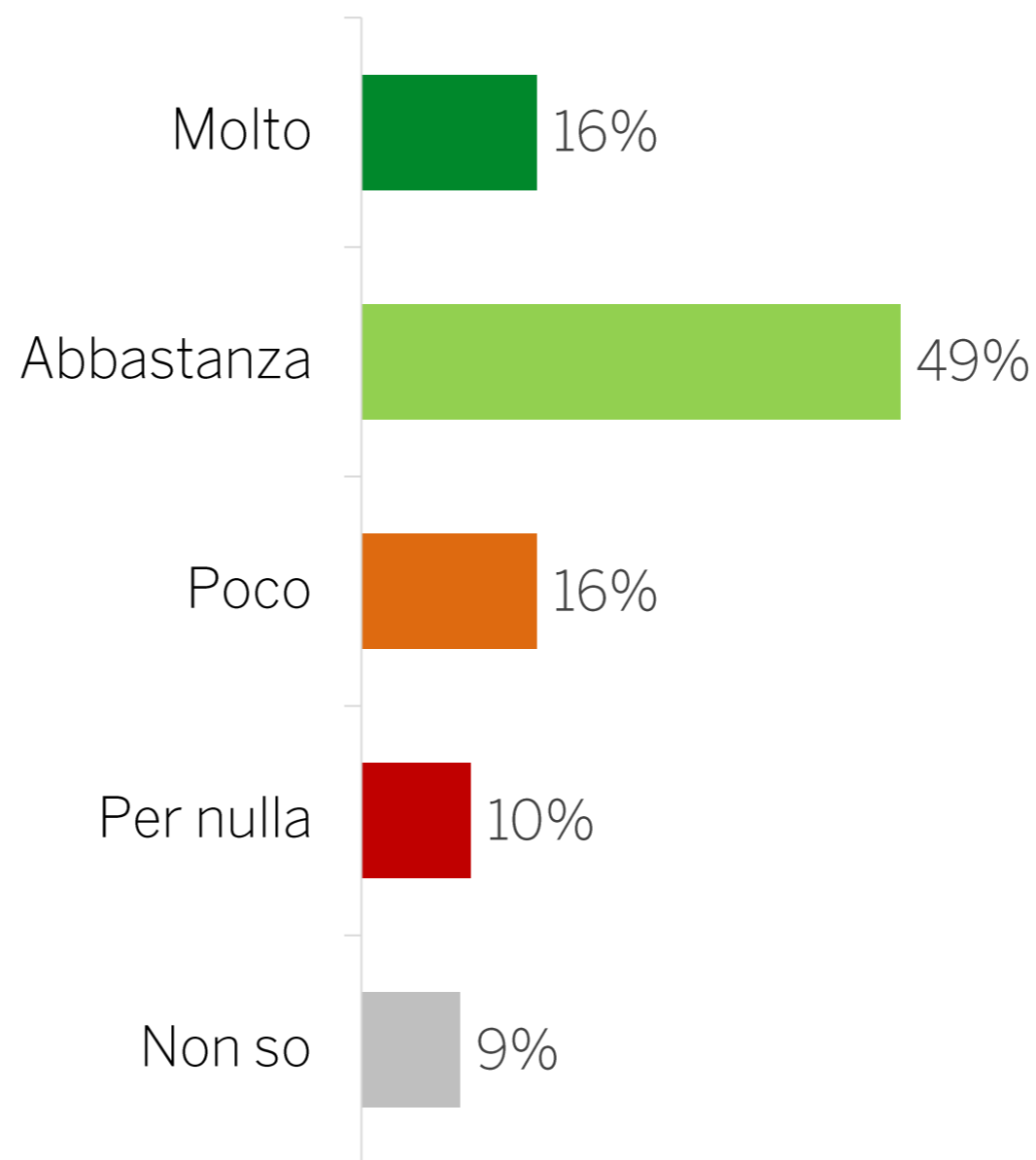
Margine di errore: +/- 3,1%.



**Tariffazione puntuale**



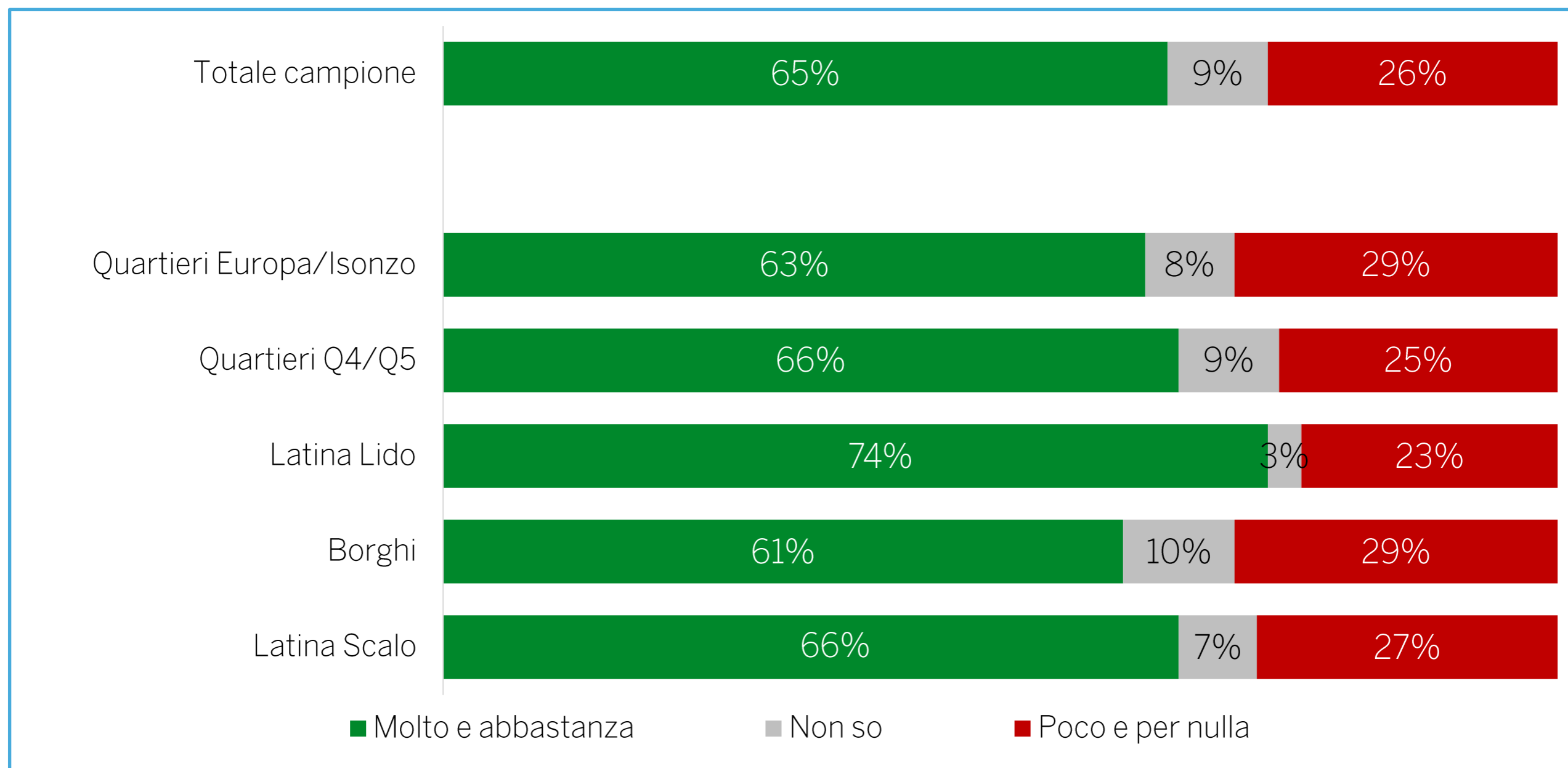
Può dirmi quanto è d'accordo col fatto che la Tassa sui Rifiuti (TARI) sia collegata proporzionalmente a quanti rifiuti ciascuno produce?



Margine di errore: +/- 3,1%.



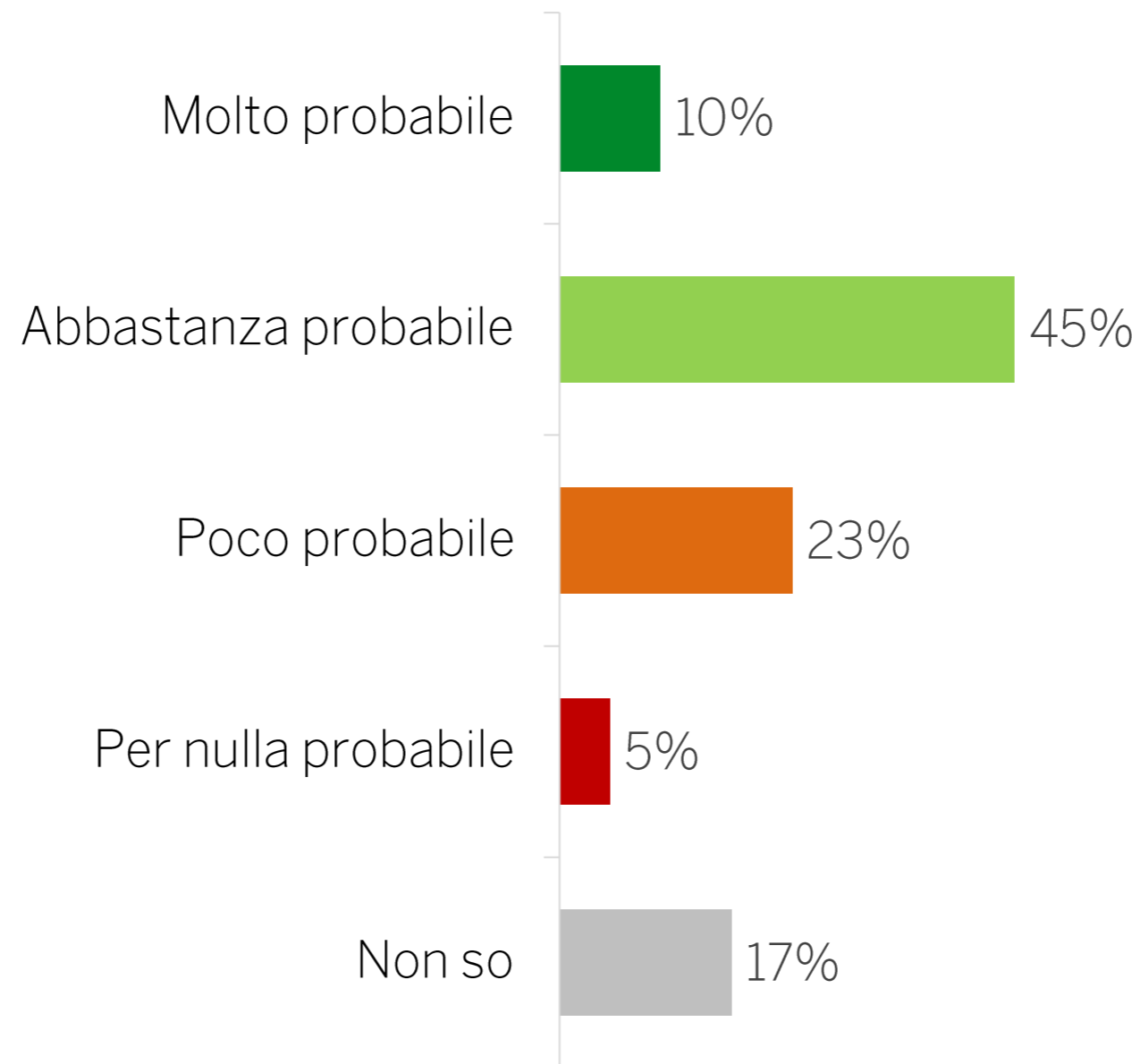
Può dirti quanto è d'accordo col fatto che la Tassa sui Rifiuti (TARI) sia collegata proporzionalmente a quanti rifiuti ciascuno produce?



\* Non indicati i rispondenti che non identificano la propria area di residenza.  
Margine di errore: +/- 3,1%. Il margine di errore per i sottocampioni è più ampio.



Secondo lei quanto è probabile che una tariffazione puntuale dello smaltimento porti a tentativi di comportamenti scorretti finalizzati a pagare tariffe inferiori da parte degli utenti?



Margine di errore: +/- 3,1%.



**Nota metodologica**



- ❑ **Metodo campionario:** CATI (computer-assisted telephone interview), CAMI (computer-assisted mobile interview)
- ❑ **Interviste totali realizzate:** 1.006 casi
- ❑ **Interviste realizzate** tra il 27 ottobre e il 3 novembre 2023
- ❑ **Campione di riferimento:** popolazione maggiorenne residente nel Comune di Latina servita dalla raccolta differenziata porta a porta, indagata per quote di genere, età e titolo di studio
- ❑ **Errore campionario:** +/- 3,1%, con intervallo di confidenza del 95%
- ❑ **Software utilizzato:** PSPP, Microsoft Excel



**Grazie!**