

# LA CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI



LA DIFFERENZA LA  
FANNO LE PERSONE,  
IL RICICLO CEM



numero verde  
**800.342.266**  
[www.cemambiente.it](http://www.cemambiente.it)



# Sommario

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
CHI E' CEM AMBIENTE.....	6
CENNI STORICI.....	7
UN SERVIZIO DI QUALITA' CERTIFICATA.....	8
I SERVIZI DI CEM.....	9
I RISULTATI DI CEM.....	11
IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA.....	12
I SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	13
I SERVIZI DI BASE: LA RACCOLTA DIFFERENZIATA.....	13
I SERVIZI A RICHIESTA.....	18
LA DESTINAZIONE DEI RIFIUTI.....	19
I SERVIZI A RICHIESTA DI PULIZIA E LA GESTIONE DEL TERRITORIO...	20
LA TUTELA DELL'UTENTE .....	21
UNA COMUNICAZIONE SEMPLICE.....	21
I RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	21
GLI STRUMENTI DI INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE.....	22
LA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI.....	23
I PROGETTI DI COMUNICAZIONE PER I CITTADINI.....	24
IL CITTADINO RESPONSABILE.....	27





## Che cos'è la Carta dei servizi?

La Carta dei servizi è il documento che regola i rapporti tra i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità e l'utenza e impegna i primi a operare con l'obiettivo di migliorare il servizio reso.

La Carta dei servizi è uno strumento utile per veicolare e far conoscere all'utente tutti gli aspetti del servizio offerto e i canali informativi attivati.

## Dove trovare la Carta dei servizi?

La versione digitale della Carta dei servizi è pubblicata sul sito di Cem Ambiente [www.cemambiente.it](http://www.cemambiente.it) e sul sito dei Comuni soci.

LA DIFFERENZA  
LA FANNO LE PERSONE.  
IL RICICLO C'ÈM





# I Principi fondamentali della Carta dei servizi

## EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Cem Ambiente si impegna a erogare il servizio a tutti i cittadini senza alcuna distinzione dovuta a motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Si obbliga a garantire parità di trattamento, parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

## IMPARZIALITA'

Il rapporto fra Cem Ambiente e i suoi utenti è improntato su criteri di imparzialità, obiettività ed equità.

In funzione di tali obblighi devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

## CONTINUITA'

Cem Ambiente si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Cem Ambiente provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi, secondo quanto espressamente regolato dalla normativa di settore.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

## PARTECIPAZIONE

Cem Ambiente promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione con l'utenza.

L'utente ha diritto di richiedere e ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami; ha diritto a ricevere risposte esaurienti.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

Cem Ambiente s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Cem Ambiente provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti.

È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

## PRIVACY

Cem Ambiente si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti" del medesimo Decreto.

Il titolare del trattamento dei dati personali è Cem Ambiente con sede legale a Cavenago di Brianza, Località Cascina Sofia.





## Chi è Cem Ambiente

CEM Ambiente Spa, azienda a totale capitale pubblico, gestisce i servizi di igiene urbana per i Comuni soci. Ne fanno parte, oltre la Provincia di Monza e Brianza, 59 Comuni\* delle Province di Monza e Brianza, di Milano, e di Lodi, per un totale di circa 539.000 abitanti (dato 2016) e circa 45.000 utenze non domestiche servite. I comuni serviti sono di dimensioni variabili, da un minimo di circa 2.000 abitanti fino ad oltre 34.000 abitanti. Il territorio servito si estende su un'area di circa 417 km<sup>2</sup> densamente urbanizzata.

\* Agrate Brianza, Aicurzio, Arcore, Basiano, Bellinzago Lombardo, Bellusco, Bernareggio, Brugherio, Burago Molgora, Busnago, Bussero, Cambiago, Camparada, Caponago, Carnate, Carpiano, Carugate, Casalmaiocco, Cassano d'Adda, Cassina de Pecchi, Cavenago Brianza, Cernusco sul Naviglio, Cerro al Lambro, Colturano, Concorezzo, Cornate d'Adda, Correzzana, Dresano, Gessate, Gorgonzola, Grezzago, Inzago, Lesmo, Liscate, Macherio, Masate, Melzo, Mezzago, Ornago, Pantigliate, Pessano con Bornago, Pozzo d'Adda, Pozzuolo Martesana, Rodano, Roncello, Ronco Briantino, San Zenone al Lambro, sulbiate, Trezzano Rosa, Trezzo sull'Adda, Truccazzano, Usmate Velate, Vaprio d'Adda, Vedano al Lambro, Vignate, Villasanta, Vimercate, Vimodrone, Vizzolo Predabissi





## Cenni storici

Cem Ambiente nasce nel 1973 come Consorzio Pubblico di Igiene Ambientale - Consorzio Est Milanese, per provvedere allo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, per un bacino di 40 comuni. La Società per azioni nasce il 25 giugno 2003 quando i soci decidono di dare corso alla trasformazione dell'ex Consorzio Pubblico di Igiene Ambientale in Cem Ambiente Spa.

Fino al 1994 l'ex Consorzio ha gestito la discarica controllata per lo smaltimento dei rifiuti di Cavenago di Brianza, che ha raccolto a smaltimento i rifiuti di 40 Comuni. In seguito alla chiusura della discarica, Cem Ambiente ha cominciato a occuparsi della post gestione. Dal 2001 ha avviato la gestione dei servizi di igiene urbana in forma associata che, dal 2008 viene gestito attraverso un unico appalto per tutto il territorio.

Attualmente Cem Ambiente è una delle società leader a livello nazionale per i servizi di raccolta differenziata dei rifiuti.





## Un servizio di qualità certificata

Cem Ambiente è una società da sempre attenta alla qualità del servizio reso e alla tutela dell'ambiente; attua e mantiene un sistema di gestione ambientale secondo gli standard riconosciuti a livello internazionale e conforme al Regolamento EMAS, allo scopo di attuare il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali.

Cem Ambiente, nel suo operato, persegue i seguenti obiettivi strategici nel campo della sicurezza e della tutela dell'ambiente, come delineati nel documento di politica ambientale:

- mantenere attivo e applicare un Sistema di gestione ambientale basato sul Regolamento CEE EMAS e conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2004 presso i propri impianti, siti in:
  - Sede Amministrativa ed ex-discarica di Cavenago di Brianza
  - Centro Multimateriale di Liscate
  - Stazione di trasferimento di Bellusco/Mezzago



- rispettare, nella sostanza e nei principi, tutte le leggi e i regolamenti ambientali applicabili, nonché gli eventuali impegni liberamente assunti in campo ambientale;
- migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali, anche ottenendo sempre maggiori percentuali di materiale recuperabile e riciclabile, riducendo l'impatto ambientale generato dalla produzione dei rifiuti e operando attivamente con programmi rivolti alla riduzione dei rifiuti;
- promuovere il coinvolgimento di tutto il personale per lo sviluppo di un senso di responsabilità verso l'ambiente, anche mediante opportuni programmi di comunicazione e di formazione;
- valutare in anticipo e minimizzare gli effetti ambientali di tutti i nuovi processi applicabili alle attività di raccolta, trasporto e smaltimento/recupero dei rifiuti urbani;
- promuovere la collaborazione con le autorità locali sui temi dell'ambiente e perseguire un dialogo aperto nei confronti del pubblico.

I documenti di certificazione sono scaricabili sul sito di Cem Ambiente, sezione documenti.

[Link: www.cemambiente.it/documenti-cem/](http://www.cemambiente.it/documenti-cem/)

Coerentemente con la propria mission aziendale e conformemente ai principi sanciti dal D.Lgs. 152/06, artt. 178 e seg., l'azione di Cem Ambiente è ispirata alla sostenibilità (ambientale, economica e sociale) e al rispetto dei seguenti presupposti operativi:

- massimizzare la raccolta in forma differenziata dei rifiuti prodotti;
- massimizzare il recupero di materia;
- avviare al recupero energetico la frazione secca non differenziata;
- smaltire le parti residuali in condizioni di sicurezza;
- fornire un servizio completo, accurato, con garanzie di continuità e di rispetto dell'ambiente;
- valutare e minimizzare gli impatti ambientali di tutti i processi relativi alle attività svolte;
- minimizzare il traffico veicolare legato al trasporto dei rifiuti, nel rispetto del principio di prossimità degli impianti di trattamento/smaltimento rispetto al territorio di servizio;
- presidiare con attenzione il rispetto delle norme vigenti, garantire la tracciabilità completa ed il corretto conferimento dei rifiuti gestiti;
- svolgere un'azione di informazione, sensibilizzazione e formazione della cittadinanza;
- promuovere azioni tese alla riduzione dei rifiuti alla fonte.





# I servizi di Cem Ambiente

Il ruolo di CEM Ambiente Spa, quale società a totale capitale pubblico affidataria in house dei servizi di igiene urbana, si concretizza nelle attività di supporto alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti per conto dei Comuni soci, cui spetta, in ogni caso, ogni decisione finale sulle modalità di effettuazione dei servizi.

La peculiare modalità di gestione assicurata da Cem Ambiente Spa prevede che, la stessa, si occupi di pianificare, progettare, coordinare, ottimizzare e controllare la corretta esecuzione dei servizi svolti sul territorio, avvalendosi di un team di tecnici, referenti per i comuni, e di tecnici ispettivi. Svolge in forma diretta alcune attività e servizi quali: la conduzione degli impianti di trattamento di proprietà e di tutti gli impianti di proprietà autorizzati in regime ordinario, con particolare riferimento alle piattaforme ecologiche; le attività di controllo dell'andamento dei servizi e i servizi di supervisione e organizzazione correlati al ciclo integrato dei rifiuti urbani e assimilati; la gestione riferita alla cessione dei materiali recuperabili (imballaggi in plastica, carta e cartone, vetro, ferro e alluminio, legno, etc.). Affida parte della concreta esecuzione dei servizi ad altri soggetti terzi, individuati nel rispetto delle vigenti norme in materia di appalti pubblici.

In forma sintetica e schematica si riporta un elenco dei servizi svolti da Cem ambiente Spa:

## Servizi di igiene urbana:

- raccolta differenziata
- gestione piattaforme ecologiche
- spazzamento strade
- vuotatura cestini stradali
- micro raccolte sul territorio
- riscossione e supporto alla riscossione tassa rifiuti

## Gestione impianti di trattamento:

- impianto trattamento e recupero terre spazzamento strade
- impianto valorizzazione ingombranti e legno
- impianto di selezione del multipak (alluminio, plastica, Tetrapak, acciaio)

## Trattamento rifiuti urbani:

- gestione servizi smaltimento e valorizzazione rifiuti





L'organizzazione del servizio è improntata su alcuni capisaldi che risultano pienamente rispettosi e significativamente migliorativi dei criteri ambientali minimi (CAM), disciplinati dal Decreto Ministeriale 13 febbraio 2014 (pubblicato sulla G.U. serie generale n. 58 del 11 marzo 2014). In particolare:

- Servizi di raccolta rifiuti sul territorio, articolati quasi esclusivamente con la modalità "porta a porta", attiva per le seguenti frazioni di rifiuto: secco, umido, carta e cartone, multipak, vetro, scarti vegetali, ingombranti. Le raccolte domiciliari sono normalmente associate in gruppi di due o tre tipologie per ogni giorno di servizio, anche per ridurre l'impatto dei camion sul traffico veicolare;
- Tutti i Comuni soci sono dotati di una piattaforma ecologica autorizzata, ovvero di un centro di raccolta, di norma comunale e in sei casi sovracomunale a servizio di due Comuni. Grazie al servizio svolto presso tali impianti vengono ulteriormente differenziate circa 25 frazioni differenti di rifiuto urbano o assimilato;
- Servizi dedicati a tipologie specifiche di utenze: è stato avviato un servizio di raccolta di film plastico (costituito prevalentemente di imballaggi secondari e terziari) prodotto dalle aziende e raccolto presso le stesse, attualmente attivo su oltre 800 utenze e in fase di significativa crescita;
- Attività informative e di contatto con gli utenti nonchè campagne di informazione e sensibilizzazione sul tema dei rifiuti e della raccolta differenziata e specifiche iniziative di sensibilizzazione durante manifestazioni promosse da enti e associazioni presenti sul territorio;
- Ove previsto contrattualmente, sono effettuati servizi di fornitura dei contenitori/sacchi specifici per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto, di cestini portarifiuti stradali e di compostiere per uso domestico o di comunità;
- Misurazione dei rifiuti prodotti con nuovi servizi informatizzati (attiva da fine 2017) e finalizzata alla introduzione dei sistemi di tariffazione puntuale. Grazie a questi sistemi vengono prodotti in tempo reale opportuni "alert" che consentono a Cem Ambiente di valutare la condizione di erogazione del servizio.





## I risultati di Cem

Le modalità organizzative e di gestione dei servizi attuate da Cem in questi anni hanno consentito il conseguimento di risultati di assoluta eccellenza nell'ambito della raccolta differenziata, con percentuali costantemente superiori, sin dal 2007, all'obiettivo del 65% prescritto dal D.Lgs. 152/2006. Tale percentuale, oggi, ha raggiunto livelli medi del **75,5% su tutto il territorio servito**.

Nel 2016 risultati ancora migliori sono stati ottenuti dai **22 Comuni di Cem**, per un totale di 240.000 abitanti, che hanno attivato il **progetto Ecuo Sacco**, un progetto di sperimentazione della raccolta del rifiuto secco avviato a partire dal 2013. Questi Comuni hanno raggiunto una percentuale di **raccolta differenziata media dell'82%**. I 10 Comuni che hanno iniziato per primi il progetto Ecuo sacco hanno **ridotto il secco del 58%** e hanno raggiunto una **produzione procapite annua di secco di soli 32 kg**, entrando nei primi posti delle classifiche italiane stilate da Legambiente. Nel 2017 altri 7 Comuni attiveranno il progetto Ecuo Sacco.

Nel 2016 sono stati raccolte 235.829 tonnellate complessive di rifiuto, di cui 81.783 ton di rifiuti valorizzati dalle filiere Conai\*, Consorzio Nazionale Imballaggi, distribuendo ai propri Comuni soci un importo che, nel 2016, è stato di 5.984.038 euro, ovvero 11,10 euro per ciascun abitante residente (dato medio).

L'attività di **spazzamento strade** garantisce la pulizia di 1.200 km di strade al giorno per 57 Comuni, con un **recupero delle terre di spazzamento** presso un impianto di proprietà, pari al **92% (dato 2016)**.

Grazie all'attività di raccolta differenziata e recupero rifiuti, sono state risparmiate, nel 2016, 190.757 ton di Co<sub>2</sub>.

COMUN SOC 59  
AB TANT 538.862  
BAC NO 436 KM2

**76%**  
RACCOLTA  
DIFFERENZIATA

**235.829 ton**  
RIFIUT  
RACCOLT

DI CUI **81.783 ton**  
VALORIZZAT  
DA CONAI

**190.757 ton**  
CO<sub>2</sub> R SPARMATA

**2016**

SPAZZAMENTO  
STRADE  
PER 57 COMUN  
**1200 KM/GG**  
STRADE  
SPAZZATE  
RECUPERO  
TERRE **92%**

ECUO  
SACCO  
PER PRM 10  
COMUN Ecuo Sacco  
AB TANT 81.557

**RD 82%**  
SECCO  
KG/AB/ANNO **32**

**-58% Secco**





## Il servizio di igiene urbana

Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani comprende sia i servizi di gestione dei rifiuti urbani sia i servizi di pulizia del territorio, oltre ad alcuni servizi specifici a richiesta.

### Servizi di gestione dei rifiuti urbani:

#### *Di base (rivolti a tutte le utenze)*

- Raccolta differenziata:
  - Raccolta porta a porta
  - Gestione piattaforme ecologiche
  - Microraccolte sul territorio

#### *A richiesta (erogati alle utenze che ne fanno richiesta)*

- Raccolta di rifiuti solidi urbani ingombranti a domicilio
- Raccolta e trasporto rifiuti speciali assimilati ai rifiuti urbani
- Rimozione discariche abusive e prelievo di rifiuti abbandonati

### Servizi di pulizia del territorio *(erogati alle Amministrazioni comunali che ne fanno richiesta):*

- Spazzamento manuale e vuotatura dei cestini
- Spazzamento meccanizzato stradale (escluse le strade provinciali)
- Altri servizi accessori (pulizia delle piste ciclabili, pulizia delle aree feste, pulizia dei mercati)





# Servizi di gestione dei rifiuti urbani

## I servizi di base: la raccolta differenziata

Le modalità e le frequenze della raccolta differenziata sono specifiche per ogni Comune, pur mantenendo dei criteri di qualità e uniformità di base. Cem Ambiente fornisce informative su tali specifiche attività attraverso il Calendario della raccolta comunale, che viene consegnato ai cittadini di ogni Comune ed è scaricabile dal sito internet [www.cemambiente.it/calendario-raccolta/](http://www.cemambiente.it/calendario-raccolta/).

Le informazioni presenti sul Calendario della raccolta sono le seguenti:

- frequenze e modalità delle raccolte
- variazioni sul calendario per recupero festività
- orari di esposizione dei rifiuti
- vademecum su cosa buttare in ogni frazione di raccolta
- orari e giorni di apertura della piattaforma ecologica

È anche possibile trovare queste e altre informazioni sull'app Differenziati di Cem Ambiente, scaricabile dagli store Apple e Android e dal sito internet aziendale [www.cemambiente.it/differenziati](http://www.cemambiente.it/differenziati).

Di seguito sono riportate le schede esplicative dei servizi di gestione dei rifiuti urbani di base, ovvero delle modalità di conferimento e di svolgimento del servizio delle raccolte domiciliari porta a porta, delle piattaforme ecologiche e dei punti raccolta sul territorio:



PORTA  
A PORTA

FRAZIONE SECCA  
ECUO SACCO

### ESPOSIZIONE

RACCOLTA SOLO IN SACCHI ECUO SACCO ROSSI (PER LE UTENZE DOMESTICHE) E BLU (PER LE UTENZE NON DOMESTICHE), CON IL CODICE A BARRE CONSEGNATI AL CITTADINO DALL'AMMINISTRAZIONE

### FREQUENZA

SETTIMANALE



PORTA  
A PORTA

FRAZIONE SECCA

### ESPOSIZIONE

RACCOLTA IN SACCHI DI PLASTICA SEMITRASPARENTI DA 100 LITRI, EVENTUALMENTE CONTENUTI IN CASSONETTI DA 1000 LITRI.

### FREQUENZA

SETTIMANALE



**ESPOSIZIONE**

RACCOLTO IN **SACCHETTI BIODEGRADABILI E COMPOSTABILI** DA RIPORRE IN:

- SECCHI 10/35 LITRI CON CHIUSURA ANTIRANDAGISMO
- BIDONI CARRELLATI 120/240 LITRI. A NORMA UNI EN 840

**FREQUENZA**

**BISETTIMANALE / SETTIMANALE**

(VARIA IN BASE AL COMUNE DI APPARTENENZA, COME INDICATO NEL CALENDARIO ANNUALE DELLA RACCOLTA)



IMBALLAGGI DI PLASTICA,  
ALLUMINIO, ACCIAIO E  
TETRAPAK

**ESPOSIZIONE**

RACCOLTO IN **SACCHI DI PLASTICA SEMITRASPARENTI**.  
PUO' ANCHE ESSERE RACCOLTO ALL'INTERNO DI:

- SECCHI
- BIDONI CARRELLATI

**FREQUENZA**

**SETTIMANALE / QUINDICINALE**

(VARIA IN BASE AL COMUNE DI APPARTENENZA, COME INDICATO NEL CALENDARIO ANNUALE DELLA RACCOLTA).



**ESPOSIZIONE**

RACCOLTO IN:

- **SECCHI DA 20/35 LITRI**
- **BIDONI CARRELLATI 120/240 LITRI A NORMA UNI EN 840**

**FREQUENZA**

**SETTIMANALE / QUINDICINALE**

(VARIA IN BASE AL COMUNE DI APPARTENENZA, COME INDICATO NEL CALENDARIO ANNUALE DELLA RACCOLTA)



# PORTA A PORTA CARTA E CARTONE

## ESPOSIZIONE

RACCOLTA IN:

- **SCATOLE DI CARTONE**
- **BORSE DI CARTA**
- **PACCHI LEGATI CON SPAGO**
- **BIDONI CARRELLATI 120/240 L A NORMA UNI EN 840**

I PACCHI E GLI SCATOLONI NON DEVONO SUPERARE I 20 KG.

## FREQUENZA

**SETTIMANALE / QUINDICINALE**

(VARIA IN BASE AL COMUNE DI APPARTENENZA, COME INDICATO NEL CALENDARIO ANNUALE DELLA RACCOLTA)



# PORTA A PORTA SCARTI VEGETALI

## ESPOSIZIONE

RACCOLTA PER UN QUANTITATIVO MASSIMO DI 2 MC IN:

- IN BIDONI CARRELLATI DA 120/240 LT A NORMA UNI EN 840 CON PESO MASSIMO PARI A 20 KG.
- IN CESTE, CASSETTE O ALTRI CONTENITORI APERTI E DOTATI DI MANIGLIE PER LA PRESA, CON PESO MASSIMO PARI A 20 KG.
- RAMAGLIE E POTATURE LEGATE IN FASCINE CON SPAGO (NON PLASTICA O FILO METALLICO)

## FREQUENZA

**SETTIMANALE/QUINDICINALE** E CON VARIAZIONE STAGIONALE COME INDICATO NEL CALENDARIO ANNUALE DELLA RACCOLTA.



# PIATTAFORMA ECOLOGICA

## RIFIUTI CONFERIBILI

INGOMBRANTI; LEGNO; FERRO; SCARTI VEGETALI; VETRO IN LASTRE; CARTONI DA IMBALLAGGIO; IMBALLAGGI DI PLASTICA DI GRANDI DIMENSIONI; INERTI; POLISTIROLO; PLASTICHE DURE; RIFIUTI URBANI PERICOLOSI; RIFIUTI RAE (FRIGORIFERI E CONDIZIONATORI, TELEVISORI/MONITOR; APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE E LAMPADE AL NEON); ACCUMULATORI AL PB; VERNICI; OLIO MINERALE; OLIO VEGETALE; T E F; PILE; FARMACI.

## ACCESSO

ALLE PIATTAFORME ECOLOGICHE POSSONO ACCEDERE **SOLO I CITTADINI RESIDENTI NEL COMUNE** DOVE IL CENTRO È UBICATO, NEL RISPETTO DI ORARI E MODALITÀ INDICATI DA CEM AMBIENTE.

L'ORARIO DI APERTURA DELLA PIATTAFORMA ECOLOGICA È VARIABILE DA COMUNE A COMUNE ED È COMUNICATO AL CITTADINO ATTRAVERSO IL CALENDARIO DELLA RACCOLTA.



## PILE, FARMACI E OLII ALIMENTARI

### DOVE?

SUL TERRITORIO COMUNALE SONO POSIZIONATI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DI PILE, OLII ALIMENTARI E FARMACI, PRINCIPALMENTE PRESSO UTENZE COMMERCIALI SPECIFICHE.

**ATTRAVERSO L'APP DIFFERENZIATI È POSSIBILE CONOSCERNE LA LOCALIZZAZIONE**

### FREQUENZA

LO SVUOTAMENTO DI TALI CONTENITORI AVVIENE SECONDO UN CALENDARIO DEFINITO DA CEM AMBIENTE ED EVENTUALMENTE, IN CASO DI EMERGENZE, SU CHIAMATA



## Standard tempi di effettuazione del servizio

I servizi di raccolta iniziano tra le 6.00 e le 6.30 del mattino. E' fatta eccezione per la raccolta del vetro che, a causa della rumorosità del materiale nella fase di svuotamento dei contenitori, inizia dopo le ore 8.00. La raccolta viene completata entro le ore 14.00, ad eccezione dei Comuni che prevedono raccolte pomeridiane, come riportato nel calendario di Cem Ambiente.

I cittadini espongono i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria indicata sul calendario, che è diversa per ogni Comune. I contenitori carrellati e i sacchi dovranno essere esposti in prossimità dell'abitazione (al massimo 30 metri dal luogo di sosta più prossimo per l'automezzo).

## Segnalazione di disservizio

In caso di mancato o incompleto servizio di raccolta differenziata a domicilio, il cittadino può segnalare il disservizio attraverso un iter definito (vedi pag.24). Cem Ambiente ha l'obbligo di intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le 24 ore, esclusi i giorni festivi, in caso di servizi bisettimanali, ed entro 48 ore in caso di servizi settimanali e quindicinali.

Se il rifiuto esposto dal cittadino non è conforme alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) contenute nel calendario di Cem Ambiente, l'irregolarità verrà segnalata mediante un adesivo di non conformità. In tali situazioni non sarà possibile fare alcuna segnalazione di disservizio e richiedere il recupero del rifiuto.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, Cem Ambiente ha l'obbligo di informare gli utenti sui modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi essenziali nel corso dello sciopero e delle misure per la loro riattivazione. La comunicazione avviene mediante volantini da distribuire e affiggere all'ingresso dei condomini, nei pubblici esercizi, nelle attività commerciali e da pubblicare sul sito internet istituzionale, almeno cinque giorni

## Rispetto del regolamento di igiene urbana

I tecnici Ispettivi e i tecnici di Cem Ambiente effettuano i controlli che riguardano principalmente i conferimenti non corretti (modalità e orari stabiliti dal Regolamento comunale) e il rispetto del decoro urbano (corrette modalità di differenziazione dei rifiuti, scarico abusivo di rifiuti su suolo pubblico, mancata raccolta delle deiezioni da parte dei conduttori di cani, ecc.).

Le violazioni alle norme contenute nel Regolamento di igiene urbana adottato da ogni singolo Comune socio di Cem Ambiente Spa, sono accertate dal Corpo di Polizia locale che può procedere a emettere sanzione amministrativa, se prevista dal Regolamento stesso.



# I SERVIZI A RICHIESTA

## SERVIZIO

## MODALITÀ DI RICHIESTA E DI EROGAZIONE

## STANDARD DI EROGAZIONE

### RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI INGOMBRANTI A DOMICILIO

(solo per gli utenti dei comuni che hanno attivato il servizio, come indicato sul calendario di raccolta)

**Prenotazione telefonica al Numero Verde di Cem Ambiente 800342266.**

I materiali devono essere conferiti a bordo strada nel rispetto dei volumi previsti (massimo 3mc)

Il ritiro deve avvenire il giorno concordato con il numero verde, tra le ore 6.00 e le 14.00

### RIMOZIONE DISCARICHE ABUSIVE E PRELIEVO RIFIUTI ABBANDONATI

**Segnalazione al Numero Verde di Cem Ambiente 800342266 o per mezzo dell'App Differenziati**

In funzione delle reali necessità

### SERVIZI CONTINUATIVI DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI SPECIALI ASSIMILATI AI RIFIUTI URBANI

(per utenze non domestiche)

**Prenotazione telefonica al numero verde di Cem Ambiente 800342266** in caso di rilevanti quantità di rifiuti assimilati prodotti occasionalmente, oppure in caso di richiesta di posizionamento permanente di uno o più container scarrabili

Il ritiro viene effettuato entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta (se occasionale)

### SERVIZIO DI RACCOLTA "ALTRE PLASTICHE", (gli

imballaggi secondari e terziari prodotti dalle utenze non domestiche). Servizio svolto nei soli comuni Ecuo Sacco, per sole utenze selezionate

**Per info e richieste di adesione al servizio [www.cemambiente.it/per-le-aziende/altre-plastiche/](http://www.cemambiente.it/per-le-aziende/altre-plastiche/)**

I materiali devono essere conferiti in sacchi di polietilene semi trasparente

Il servizio ha inizio tra le ore 8.00/10.00 e si conclude entro le ore 17.00



## La Destinazione dei rifiuti

La corretta destinazione dei rifiuti è un elemento essenziale per garantire il rispetto scrupoloso dell'Ambiente e delle norme vigenti.

Cem Ambiente gestisce il servizio con l'obiettivo di ottenere sempre maggiori percentuali di materiale recuperabile e riciclabile, riducendo l'impatto ambientale generato dalla produzione dei rifiuti e operando attivamente con programmi rivolti alla riduzione dei rifiuti.

Le varie frazioni di rifiuti che provengono dalla raccolta differenziata sono trasportate, ove possibile, direttamente ai siti di riciclo, di recupero o di smaltimento oppure, in alternativa, vengono stoccati presso le stazioni di trasferimento di proprietà di CEM Ambiente, nelle quali, alcuni materiali, subiscono un primo trattamento.

I centri di raccolta di proprietà Cem sono:

**Centro Multi Materiale (CMM) di Liscate** dove sono presenti:

- Impianto per il lavaggio delle terre da spazzamento stradale
- Centro per il ricevimento dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (Raee) provenienti da utenze non domestiche.

Sono, inoltre, stoccati nell'impianto di Liscate i rifiuti urbani pericolosi (pile, farmaci, siringhe, frigoriferi e vernici) e i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) raccolti dai Comuni soci dell'area Sud e inviati, in seguito, agli impianti di recupero/smaltimento finali.

**Stazione Bellusco-Mezzago** dove sono stoccati e/o sottoposti a riduzione volumetrica i rifiuti indifferenziati (provenienti da cestini stradali e da aree abusive), la frazione organica, le terre da spazzamento meccanizzato, il legno, gli imballaggi in vetro e i rifiuti ingombranti.

Ecco, in sintesi, il "percorso" dei rifiuti raccolti:

**Frazione secca residua** (raccolta domiciliare): avvio diretto all'impianto convenzionato di termovalorizzazione per il recupero energetico.

**Frazione umida** (raccolta domiciliare): avvio a recupero negli impianti di produzione di biogas per digestione anaerobica.

**Carta e cartone** (raccolta domiciliare e in Piattaforma ecologica): avvio agli impianti di trattamento e recupero, ossia le cartiere.

**Multipak** (raccolta domiciliare): avvio diretto all'impianto di trattamento e recupero indicato da COREPLA (consorzio di filiera CONAI), ossia l'impianto di separazione, selezione e pressatura dove si ottengono materie seconde da destinare, in altre aziende, alla produzione di manufatti in plastica riciclata.

**Vetro** (raccolta domiciliare e in Piattaforma ecologica): avvio all'impianto di recupero, ossia la vetreria indicata dal consorzio COREVE.

**Scarti vegetali** da manutenzione del verde (raccolta domiciliare e in piattaforma ecologica): avvio diretto agli impianti di compostaggio.

**Terra da spazzamento meccanizzato**: arrivano al Centro Multimateriale di Liscate per il trattamento finalizzato al recupero e la vendita di sabbie e ghiaie e per la riduzione del rifiuto da avviare a smaltimento in discarica.

**Rifiuti ingombranti** (raccolta in Piattaforma ecologica): ricevimento presso la Stazione di trasferimento di Bellusco per l'attività di selezione (finalizzata a un ulteriore recupero "spinto" delle piccole frazioni restanti) e successiva triturazione e avvio alla termovalorizzazione.



# I SERVIZI A RICHIESTA DI PULIZIA E GESTIONE DEL TERRITORIO

SERVIZIO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	STANDARD DI EROGAZIONE
<b>PULIZIA STRADALE MECCANIZZATA</b> (escluse le strade provinciali)	Mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e ausiliario con soffiatore	La frequenza, le giornate, le zone e gli orari in cui avviene la pulizia, sono concordate con ciascuna Amministrazione. Le date possono essere consultate sull'App Differenziati, sezione Calendario Raccolte
<b>PULIZIA PISTE CICLABILI</b>	Mediante piccole autospazzatrici, supportate da un operatore ausiliario con soffiatore/scopa	È un servizio opzionale. La frequenza, le giornate, le zone e gli orari della pulizia, sono concordate con ciascuna Amministrazione
<b>PULIZIA AREE MERCATO</b>	Raccolta differenziata della frazione organica, di carta e cartone, di cassette di legno e di plastica e di altri rifiuti; pulizia del suolo pubblico	È un servizio opzionale, attivato a richiesta dall'amministrazione comunale
<b>RACCOLTA FOGLIE</b>	Mediante autospazzatrici o mezzi aspiratori	Interventi specifici durante il periodo autunnale
<b>PULIZIA POST FESTE POPOLARI E MANIFESTAZIONI IN GENERE</b>	Consegna bidoni; Servizi di raccolta differenziata e di pulizia specifici; Vuotatura contenitori e ritiro dei sacchi; pulizia delle aree interessate; vuotatura e pulizia finale; vuotatura bidoni	È un servizio opzionale. La frequenza, le giornate, le zone e gli orari della pulizia, sono concordate con ciascuna Amministrazione
<b>SPAZZAMENTO MANUALE E VUOTATURA CESTINI</b>	Pulizia di marciapiedi, parcheggi, sedi stradali e banchine stradali; rimozione di rifiuti, pulizia delle caditoie stradali e, rimozione di deiezioni canine, svuotamento dei cestini stradali e sostituzione dei sacchetti	È un servizio opzionale. La frequenza, le giornate, le zone e gli orari della pulizia, sono concordate con ciascuna Amministrazione



# Tutela dell'utente

## Una comunicazione semplice

Cem Ambiente pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio e dei simboli utilizzati nei rapporti con gli utenti.

## I rapporti con gli utenti

Cem Ambiente garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo e fornendo, a tal fine, ai propri dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, e a indicare un codice identificativo dell'operatore.

## Gli Strumenti di informazione/comunicazione

Cem Ambiente mette a disposizione del cittadino i seguenti canali di informazione e comunicazione relativamente ai servizi svolti. Nella tabella sono definiti gli standard di qualità dello strumento "informazione/comunicazione":



NUMERO  
VERDE



SITO  
WEB



APP  
DIFFERENZIATI



MAIL



**DESCRIZIONE  
STRUMENTO**

- Richieste di informazioni per servizi di raccolta, pulizia del comune, smaltimento
- Reclami e segnalazioni
- Prenotazioni ritiro rifiuti ingombranti

lunedì - venerdì: 9.00 - 12.30 e 14.30 - 17.00  
sabato: 9.00 - 12.00

**MODALITÀ  
DI ACCESSO**

La telefonata è gratuita sia per telefonia fissa che mobile

**STANDARD  
DI QUALITÀ**

Ore di disponibilità del servizio: 33 ore settimanali  
Negli orari in cui il numero verde non è operativo, la segnalazione dell'utente viene recepita dal servizio segreteria

**SITO WEB**

[www.cemambiente.it](http://www.cemambiente.it)

**DESCRIZIONE  
STRUMENTO**

- Informazioni sul servizio e novità
- Informazioni su dove buttare le diverse tipologie di rifiuti
- Segnalazioni su eventuali disservizi attraverso l'apposita sezione "segnala on line"
- Informazioni specifiche sul calendario della raccolta per ogni comune
- Informazioni sul progetto Ecuo Sacco
- Informazioni sulla raccolta tradotte in 9 lingue
- Download dei calendari, App e pubblicazioni a riguardo della raccolta differenziata

**MODALITÀ  
DI ACCESSO**

[www.cemambiente.it](http://www.cemambiente.it)

**STANDARD  
DI QUALITÀ**

I contenuti vengono verificati ed aggiornati ogni 30 giorni

# APP DIFFERENZIATI



- Segnalare disservizi sulla raccolta
- Conoscere le corrette modalità di smaltimento dei rifiuti, attraverso la sezione “Dove lo butto”
- Essere aggiornato sui giorni di raccolta e di spazzamento strade, attraverso la sezione “calendario”
- Trovare le info per chiedere assistenza per il ritiro dei rifiuti ingombranti
- Localizzare i contenitori di rifiuti (pile, farmaci e olio alimentare esausto) più vicini alla posizione in cui ci si trova
- Avviso di notifica: 12 ore prima per la raccolta e il servizio di spazzamento strade
- restare aggiornati sulle ultime news di Cem Ambiente

## DESCRIZIONE STRUMENTO

## MODALITÀ DI ACCESSO

Applicazione per smartphone e tablet, si scarica gratuitamente sugli store Android e IOS o dal sito di Cem Ambiente. [www.cemambiente.it/differenziati/](http://www.cemambiente.it/differenziati/)

## STANDARD DI QUALITÀ

I contenuti vengono verificati ed aggiornati ogni 30 giorni

**MAIL INFO** [info@cemambiente.it](mailto:info@cemambiente.it)



## DESCRIZIONE STRUMENTO

Info di carattere generale

## MODALITÀ DI ACCESSO

[info@cemambiente.it](mailto:info@cemambiente.it)

## STANDARD DI QUALITÀ

Tempo di risposta su richieste e informazioni generali e sulla raccolta: 72h



## La segnalazione di disservizio da parte degli utenti

In caso di mancato rispetto degli standard di servizio indicati nelle tabelle descrittive (pag 18-20), il cittadino potrà fare la segnalazione attraverso un reclamo verbale al numero verde 800342266 oppure on-line attraverso le sezioni apposite presenti sul sito o nell'App Differenziati.

Gli strumenti che Cem Ambiente mette a disposizione dell'utente per segnalare il disservizio sono i seguenti:

### TIPO DI COMUNICAZIONE

### STRUMENTO

#### Comunicazione di disservizio:

- Mancata raccolta
- Mancata pulizia strade



NUMERO  
VERDE



SITO  
WEB



APP  
DIFFERENZIATI

#### Richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto



NUMERO  
VERDE



MAIL  
INFO

#### Richiesta sostituzione bidoni rotti a causa di incidenti correlati con il servizio svolto



NUMERO  
VERDE



MAIL  
INFO



APP  
DIFFERENZIATI

#### Segnalazione di discariche abusiva e/o rifiuti abbandonati



NUMERO  
VERDE



MAIL  
INFO



APP  
DIFFERENZIATI

Nel reclamo il cittadino deve fornire, oltre ai propri dati personali, tutte le informazioni in suo possesso e utili per poter consentire la verifica della segnalazione. Il reclamo viene verificato dai tecnici presenti sul territorio. A conclusione dell'istruttoria, l'utente viene informato in merito alla risoluzione della segnalazione nei modi seguenti:

- In caso di segnalazione al numero verde, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione via sms, se ha lasciato un numero di telefono cellulare
- In caso di segnalazioni on line sul sito internet, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione all'indirizzo mail indicato in fase di invio della segnalazione
- In caso di segnalazione tramite App, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione direttamente sull'App nella sezione "Segnalazioni", voce "Segnalazioni inviate"





# I progetti di comunicazione per i cittadini

## Il sito [www.cemambiente.it](http://www.cemambiente.it)

Il sito di Cem Ambiente, è stato rinnovato di recente, per rispondere maggiormente alle esigenze dei cittadini del territorio servito. Ecco le sue principali funzionalità.

**Dove lo butto** – un dizionario con oltre 300 voci di topologie diverse di rifiuti, per sapere subito quale contenitore usare e come differenziare in modo corretto. Il file è anche scaricabile.

**Calendario raccolta** – ogni cittadino può trovare e scaricare facilmente il calendario di raccolta nel proprio comune, contenente giorno e l'ora del servizio di ritiro rifiuti.

**Ecuo Sacco** – una sezione dedicata al progetto sperimentale di raccolta differenziata del secco, con tutte le informazioni sui rifiuti conferibili e le principali regole di raccolta, sia per i cittadini che per le aziende.

**Per il cittadino e Per le aziende** – due sezioni dedicate alle specifiche esigenze dei diversi tipi di utenza, con tutte le informazioni sulle varie tipologie di rifiuto, come raccoglierlo e dove conferirlo.

**Segnalazioni sui servizi** – un canale diretto per segnalazioni di vario tipo che il cittadino ha necessità di far arrivare a Cem: dalla mancata raccolta del rifiuto nel giorno stabilito, alle segnalazioni di rifiuti abbandonati.

**Sezione Multilingue** – una pagina contenente tutte le indicazioni sulla raccolta differenziata per i cittadini del territorio appartenenti alle comunità straniere residenti più numerose. Le informazioni sono scaricabili in una delle seguenti 9 diverse lingue: inglese, spagnolo, francese, arabo, cinese, urdu, albanese, rumeno, russo.

## App Differenziati [www.cemambiente.it/differenziati/](http://www.cemambiente.it/differenziati/)

DifferenziaTI, l'App di Cem Ambiente, per accedere a tutte le informazioni sulla raccolta dei rifiuti. Serve a: ricordarsi i giorni di raccolta rifiuti, prenotare il ritiro degli ingombranti, consultare il dizionario dei rifiuti per sapere come differenziarli, verificare dove si trova e che orari fa la Piattaforma ecologica, trovare i contenitori di raccolta rifiuti speciali più vicini a casa, segnalare, anche con foto, i rifiuti abbandonati, non raccolti o i problemi rilevati sul territorio.



## Le traduzioni per stranieri in 9 lingue

Nell'ambito del progetto Ecuo Sacco sono stati tradotti in 9 lingue le modalità di conferimento delle raccolte domiciliari, gli orari e le regole della piattaforma ecologica e i materiali informativi relativi a Ecuo Sacco. [Scarica qui Info in 9 lingue](#)

## Brochure di presentazione dei servizi e dei risultati di Cem

Una brochure sintetica con la presentazione dei risultati e dei servizi di Cem. Scarica qui [la brochure](#).





## Educazione Ambientale

È un progetto che affronta le principali tematiche della raccolta differenziata in modo nuovo e divertente, anche attraverso il supporto di materiali multimediali. Il tutto, partendo dal principio consolidato della sostenibilità che si ispira alle 4R: riduzione, riciclo, riutilizzo, recupero. Sono state proposte attività per gli studenti, sia in classe che presso la sede di Cem Ambiente dove è stato possibile visitare gli impianti dell'ex discarica.

Nel 2016 si sono tenute lezioni a circa 40 classi per un totale di 900 alunni. Altrettante saranno effettuate nel 2017.



### Domeniche in collina

L'iniziativa è organizzata da Cem Ambiente sulla collina di Cavenago, un'area verde di 30 ettari nata dalla riqualificazione della discarica attiva fino al 1992 e situata a fianco alla sede di Cem Ambiente, in località Cascina Sofia a Cavenago. Le iniziative sono organizzate nel mese di maggio: laboratori di educazione ambientale, teatro, passeggiate con gli asinelli, tiro con l'arco e molto altro. Nell'ultima edizione hanno partecipato 2570 persone in 2 domeniche. [Le foto dell'ultima edizione](#)

### Zio Vale in the kitchen

Una simpatica web serie per presentare in pillole video di 1 minuto le diverse tematiche sulla raccolta differenziata. [Guarda sul canale Youtube di Cem Ambiente](#)

### Il fumetto

Il fumetto Ecu Sacco & Friends è stato pensato per far conoscere anche ai più piccoli il progetto Ecu Sacco, con il fine di trasmettere alle generazioni future l'importanza di riciclare i rifiuti che produciamo, trasformandoli in qualcosa di riutilizzabile. Scarica qui, [il Fumetto](#)





## Il cittadino responsabile

I risultati di eccellenza raggiunti fino ad ora nei Comuni del bacino di Cem Ambiente non si sarebbero potuti ottenere senza un impegno e una sensibilità costante dei cittadini. Per proseguire e migliorare su questa strada, si chiede ai cittadini di continuare a rispettare le buone prassi, riportate di seguito in sintesi:

**1 Effettuare una corretta raccolta differenziata** separando e conferendo i materiali riciclabili secondo le **indicazioni fornite sul calendario di raccolta**, sul sito [www.cemambiente.it](http://www.cemambiente.it) e sull'App o numero verde

**3 Esporre i rifiuti nella fascia oraria indicata nel Calendario** della Raccolta specifico per ogni comune, consegnato a tutti gli utenti

**5 Non abbandonare in strada rifiuti ingombranti;** telefonare al Numero Verde 800.342.266 per il ritiro a domicilio nelle Amministrazioni in cui è disponibile il servizio. In alternativa portare in Piattaforma ecologica

**7 Non buttare per terra rifiuti** come mozziconi, gomme da masticare carte, lattine e altri piccoli rifiuti

**9 Dividere bene i rifiuti prima di portarli in piattaforma ecologica**

**2 Utilizzare i sacchetti o i contenitori del colore e del materiale** indicato sul retro del calendario di raccolta

**4 Usare sempre i cestini stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti.** Non conferire nei cestini stradali i rifiuti che vengono ritirati a domicilio o quelli per cui sono previsti specifici contenitori stradali (farmaci, pile e abiti usati)

**6 Portare sempre con sè l'apposita attrezzatura per la rimozione delle deiezioni canine,** che vanno conferite nei cestini pubblici

**8 Rispettare i divieti di sosta per il lavaggio delle strade** o per la pulizia dei mercati

**10 Rispetta le regole in piattaforma ecologica:** non rovistare nei container e non prelevare materiale





## Valutazione della qualità del servizio

Con l'intento di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi per il suo miglioramento, nel marzo 2017, Cem Ambiente, si è avvalsa della collaborazione di Ipsos Loyalty per avviare un'indagine di soddisfazione cliente rivolta agli utenti. L'indagine si è rivolta a due tipologie di utenze:

- Utenze domestiche
- Utenze commerciali (escludendo gli enti pubblici)

L'indagine ha avuto i seguenti obiettivi specifici:

- 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) e della piattaforma ecologica
- Valutare la soddisfazione per il servizio di pulizia delle strade
- Valutare la soddisfazione per i canali di contatto.

Sono state realizzate 1.200 interviste (1.000 utenze domestiche e 200 utenze commerciali) utilizzando il metodo CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) per la raccolta dei dati, nel periodo che va dall'1 al 15 marzo 2017.

Dall'indagine emerge una soddisfazione globale del servizio svolto da Cem, molto soddisfacente per le utenze domestiche e complessivamente soddisfacente per le utenze non domestiche.

## Riferimenti normativi

La Carta dei servizi è disciplinata dalla normativa vigente in materia, in particolare da:

- L. 24/12/2007, n. 244 art. 2 comma 461, (Finanziaria 2008): al fine di garantire qualità, universalità ed economicità delle prestazioni si prevede che, in sede di stipula del Contratto di servizio tra gestore ed Ente pubblico, quest'ultimo sia tenuto ad applicare una serie di disposizioni finalizzate "alla previsione dell'obbligo per i gestori di emanare una Carta della qualità dei servizi" avente determinate caratteristiche;
- L.R della Regione Lombardia 26/2003, Art. 7: prevede che "I soggetti erogatori adottano una carta dei servizi, predisposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, e in base a linee guida adottate dalla Giunta regionale, in essa elencate".





## Riferimenti normativi

Gli utenti che rivelano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da Cem Ambiente con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di Tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti.

In tali eventualità Cem Ambientesi impegna ad avviare un tavolo di confronto con le Associazioni al fine di tentare una conciliazione rispetto alle inadempienze segnalate. In tale ottica viene adottato un protocollo di conciliazione da sottoscrivere con le predette Associazioni.

**ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ISCRITTE NELL'ELENCO REGIONALE - ANNO 2016**  
**EX R.R. 11 FEBBRAIO 2014 - N. 1**

n.	DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	SITO INTERNET
1	ACU - Associazione consumatori utenti, sede regionale della Lombardia	via Padre Luigi Monti 20/c - Milano	<a href="http://www.associazionecacu.org">www.associazionecacu.org</a>
2	ADICONSUM LOMBARDIA	via Gerolamo Vida 10 - Milano	<a href="http://www.adiconsumlombardia.it">www.adiconsumlombardia.it</a>
3	ALTROCONSUMO	via Valassina 22 - Milano	<a href="http://www.altroconsumo.it">www.altroconsumo.it</a>
4	ASSOUTENTI LOMBARDIA	via Pinturicchio 21 - Milano	<a href="http://www.assoutenti.lombardia.it">www.assoutenti.lombardia.it</a>
5	CASACONSUM LOMBARDIA	via Ruggiero di Lauria 9 - Milano	<a href="http://www.casaconsumlombardia.it">www.casaconsumlombardia.it</a>
6	CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO - CODICI LOMBARDIA	via Bezzuca 3 - Milano	<a href="http://www.codicilombardia.org">www.codicilombardia.org</a>
7	CITTADINANZATTIVA DELLA LOMBARDIA ONLUS	via Rivoli 4 - Milano	<a href="http://www.cittadinanzattivalombardia.com">www.cittadinanzattivalombardia.com</a>
8	CODACONS LOMBARDIA	viale Gran Sasso 10 - Milano	<a href="http://www.codaconsombardia.com">www.codaconsombardia.com</a>
9	CONFCONSUMATORI LOMBARDIA	via De Amicis 17 - Milano	<a href="http://www.confconsumatorilombardia.com">www.confconsumatorilombardia.com</a>
10	CONIACUT (Coordinamento nazionale consumatori e utenti - CONIA)	viale Monza 137 - Milano	<a href="http://www.coniacut.eu">www.coniacut.eu</a>
11	FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA	Via Palmanova 22 - Milano	<a href="http://www.federconsumatori.lombardia.it">www.federconsumatori.lombardia.it</a>
12	LA CASA DEL CONSUMATORE	via Bobbio 6 - Milano	<a href="http://www.casadelconsumatore.it">www.casadelconsumatore.it</a>
13	LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA	via delle Orchidee 4/a - Milano	<a href="http://www.legaconsumatori.lombardia.it">www.legaconsumatori.lombardia.it</a>
14	MOVIMENTO CONSUMATORI - NUOVO COMITATO REGIONALE LOMBARDO	via Guglielmo Pepe 14 - Milano	<a href="http://www.movimentoconsumatorilombardia.it">www.movimentoconsumatorilombardia.it</a>
15	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - LOMBARDIA	via Giacomo Watt 41 - Milano	<a href="http://lombardia.difesadelcittadino.it">lombardia.difesadelcittadino.it</a>
16	U.DI.CON. UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI REGIONALE LOMBARDIA	via Alessandro Volta 6 - Varese	<a href="http://www.udicon.org">www.udicon.org</a>
17	UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI COMITATO REGIONALE DELLA LOMBARDIA	corso Lodi 8 - Milano	<a href="http://www.consumatorilombardia.it">www.consumatorilombardia.it</a>





# Indagine di soddisfazione CEM AMBIENTE 2017

**Presentazione UTENZE DOMESTICHE e  
UTENZE COMMERCIALI – Per Comuni**  
12 settembre 2017

© 2017 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

GAME CHANGERS



Nel mese di marzo 2017, è stata realizzata una indagine di soddisfazione rivolta agli utenti dei servizi di nettezza urbana e raccolta e smaltimento dei rifiuti gestiti dalla società nei 59 Comuni della provincia di Milano e Monza e Brianza.

Due tipologie di utenze:



**Utenze domestiche**  
(famiglie)  
1000 interviste



**Utenze commerciali**  
(piccole attività private)  
200 interviste

**Metodo CATI** (Computer Aided Telephone Interviewing)

Elenchi telefonici reperiti da Ipsos attingendo da database pubblici.

## Obiettivi:

- ✓ Valutare il livello di **conoscenza del gestore**
- ✓ Valutare la **soddisfazione globale istintiva e ragionata** per il Gestore;
- ✓ Valutare la **soddisfazione per le modalità di raccolta dei rifiuti**;
- ✓ Valutare la **soddisfazione per il servizio di pulizia delle strade**;
- ✓ Valutare la **soddisfazione per i canali di contatto**;



**GAME CHANGERS**



# UTENZE DOMESTICHE

GAME CHANGERS



# NOTA METODOLOGICA UTENZE DOMESTICHE

Il campione delle utenze domestiche è composto da persone che, all'interno della famiglia, si occupano della gestione dei rifiuti.

I dati sono stati analizzati a totale, per i **tre Comuni più grandi** (Brugherio, Cernusco sul Naviglio e Vimercate) e, dove rilevante, per aggregato di Comuni. I comuni sono stati, infatti, raggruppati per continuità geografica in **sette aree**: Arcorese, Cassanese, Cernuschese, Melzese, Trezzese, Vimercatese e Zona Sud.

Nella seguente presentazione troverete i dati a **totale**.

Le interviste si distribuiscono in tal modo:

COMUNE	UTENZE DOMESTICHE
<b>ARCORESE</b>	<b>140</b>
ARCORE	33
CONCOREZZO	29
VILLASANTA	26
LESMO	16
MACHERIO	14
VEDANO AL LAMBRO	14
CORREZZANA	5
CAMPARADA	3
<b>CASSANESE</b>	<b>116</b>
CASSANO D'ADDA	35
INZAGO	20
POZZUOLO M.	16
VAPRIO D'ADDA	16
POZZO D'ADDA	11
TRUCCAZZANO	11
BELLINZAGO L.DO	7
<b>CERNUSCHESE</b>	<b>232</b>
BRUGHERIO	67
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	64
VIMODRONE	32
CARUGATE	28
CASSINA DE PECCHI	25
BUSSERO	16
<b>MELZESE</b>	<b>144</b>
GORGONZOLA	38
MELZO	34
PESSANO C/ BORNAGO	17
VIGNATE	17
PANTIGLIATE	11
CAPONAGO	10
RODANO	9
LISCATE	8

COMUNE	UTENZE DOMESTICHE
<b>TREZZESE</b>	<b>134</b>
CORNATE D'ADDA	20
TREZZO SULL'ADDA	20
GESSATE	17
CAVENAGO B.ZA	14
BUSNAGO	13
CAMBIAGO	12
TREZZANO ROSA	10
RONCELLO	8
BASIANO	7
MASATE	7
GREZZAGO	6
<b>VIMERCATESE</b>	<b>190</b>
<b>VIMERCATE</b>	<b>50</b>
AGRATE BRIANZA	32
BERNAREGGIO	20
USMATE VELATE	19
BELLUSCO	14
CARNATE	13
ORNAGO	9
BURAGO M.	8
MEZZAGO	8
SULBIATE	8
RONCO B.	6
AICURZIO	3
<b>ZONA SUD</b>	<b>44</b>
CERRO AL LAMBRO	9
CARPIANO	8
VIZZOLO PREDABISSI	7
CASALMAIOCCO	6
DRESANO	6
COLTURANO	4
SAN ZENONE AL LAMBRO	4

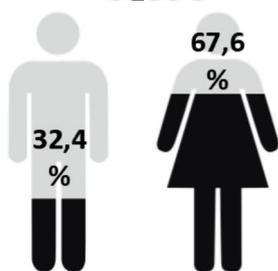
GAME CHANGERS



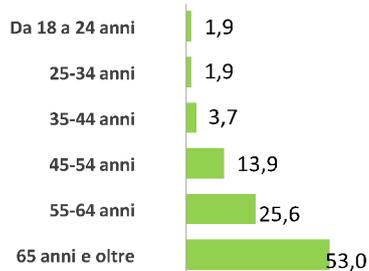
# DATI DI PROFILAZIONE (1/2)

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000

## SESSO



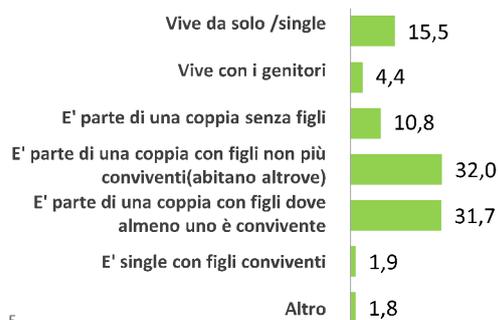
## ETA'



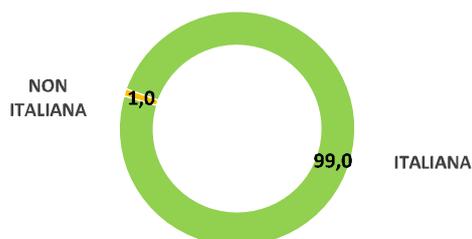
Valori %

MEDIA **64 ANNI**

## COMPOSIZIONE NUCLEO FAMILIARE



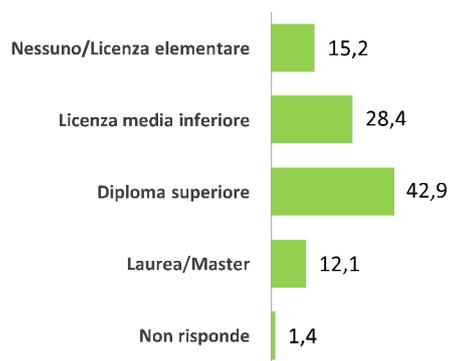
## NAZIONALITÀ



# DATI DI PROFILAZIONE (2/2)

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000

## TITOLO DI STUDIO



**Alta:** Dirigente/Quadro, Imprenditore/ Libero professionista.

**Medio alta:** Impiegato, Insegnante, Altro lavoratore dipendente, Altro lavoratore autonomo.

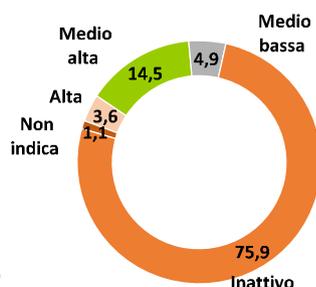
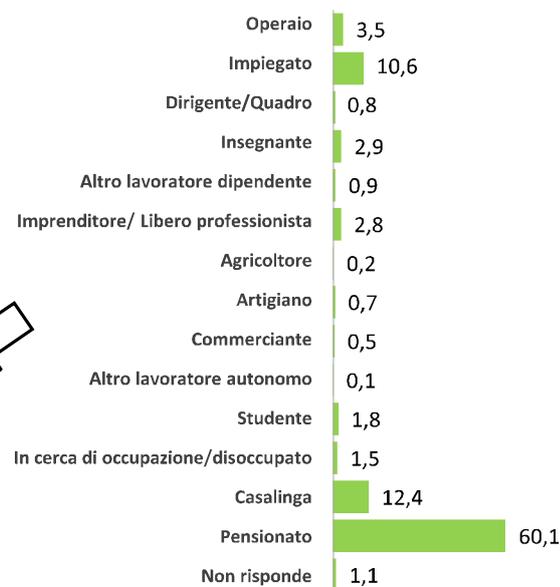
**Medio bassa:** Operaio, Agricoltore, Artigiano, Commerciante.

**Inattivo:** Studente, In cerca di occupazione/disoccupato, Casalinga, Pensionato, Altro non occupato.

6

## PROFESSIONE

Valori %



GAME CHANGERS



# RISULTATI

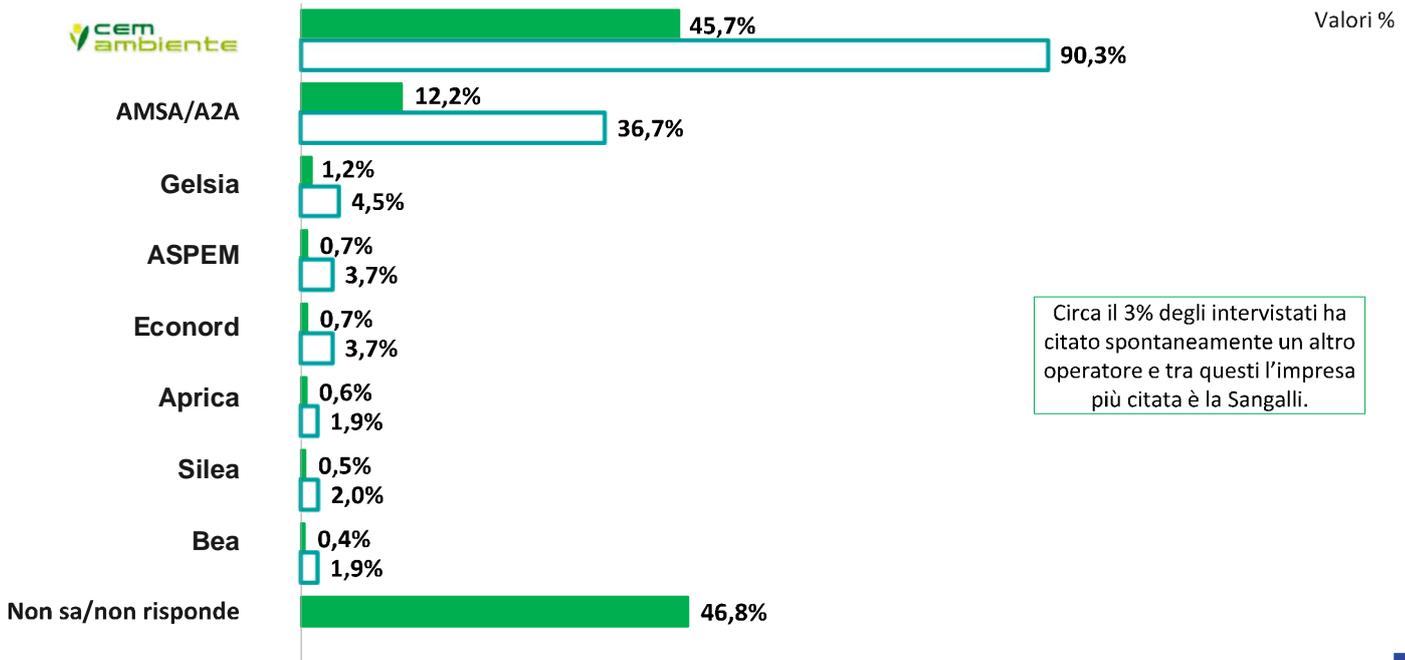
GAME CHANGERS



# AWARENESS GESTORE

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000

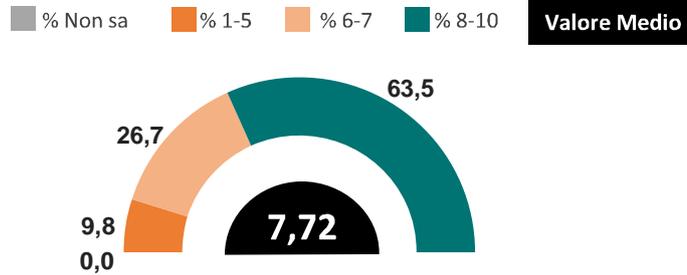
■ Conoscenza spontanea  
□ Conoscenza totale (spontanea + suggerita)





Alla domanda relativa alla soddisfazione generale per CEM Ambiente posta a inizio questionario circa **il 64% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto.**

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000



# SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

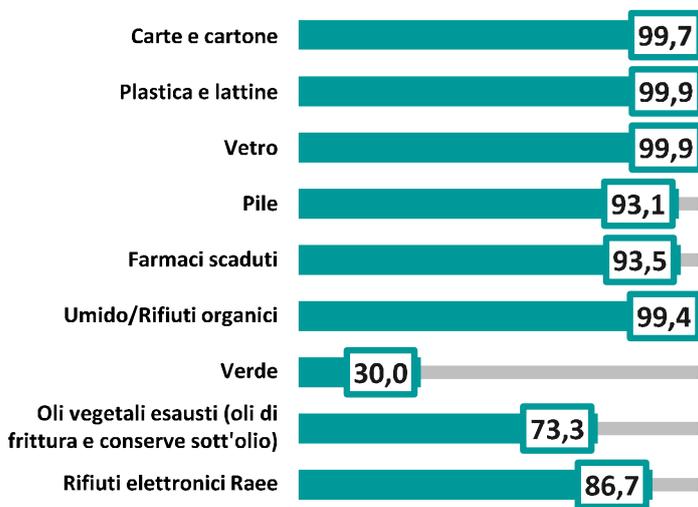
# LA RACCOLTA EFFETTUATA

 La quasi totalità degli intervistati ricicla carta, plastica e lattine, vetro e rifiuti organici. Migliorabile la percentuale di raccolta del verde.

Valori %

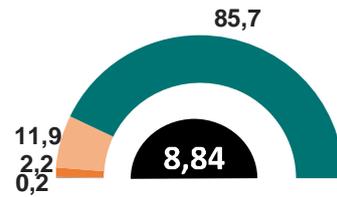
BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000

DI QUALI DI QUESTI RIFIUTI SVOLGETE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NELLA SUA FAMIGLIA?



■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10 **Valore Medio**

QUANTO LE È CHIARO COME VANNO DIFFERENZIATI I RIFIUTI (CIOÈ QUALI MATERIALI VANNO BUTTATI NEI DIVERSI CONTENITORI)?



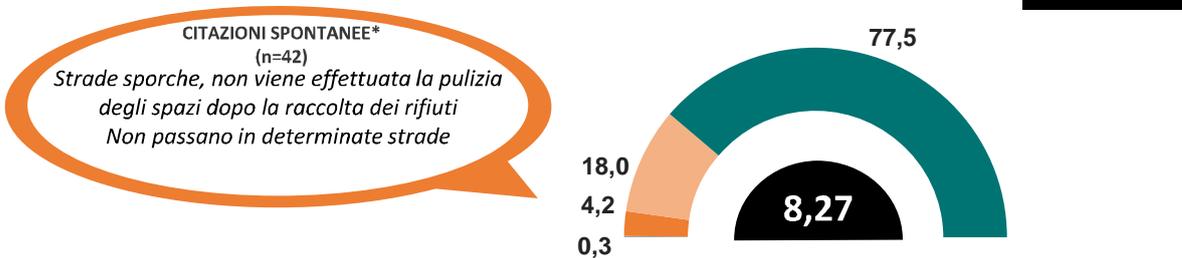
# SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA RIFIUTI URBANI



Circa tre quarti degli intervistati è estremamente soddisfatto delle modalità di raccolta.

■ % Non sa   ■ % 1-5   ■ % 6-7   ■ % 8-10

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000



13 \*CITAZIONI SPONTANEE: Agli intervistati che hanno fornito una valutazione negativa (voti 1-5) è stato richiesto di fornire una motivazione. Vengono qui riportate le motivazioni più frequenti.

# SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Gli intervistati sono **molto soddisfatti della frequenza di raccolta e degli orari di esposizione e raccolta rifiuti.**  
 Da migliorare la pulizia degli spazi dopo la raccolta.

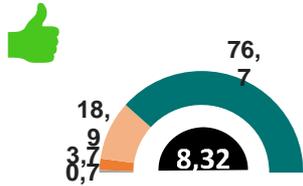
Valori %

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000

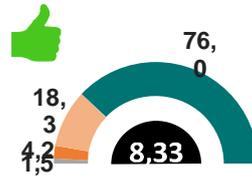
■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10

**Valore Medio**

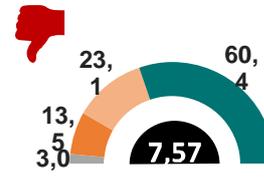
FREQUENZA DI RACCOLTA DELLE DIVERSE FRAZIONI DI RIFIUTO



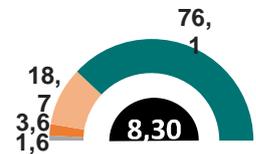
ORARI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI



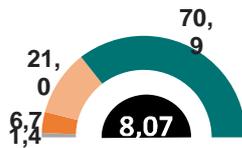
PULIZIA DEGLI SPAZI DOPO LA RACCOLTA DEI RIFIUTI



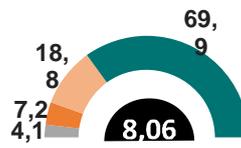
ORARI DI ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI



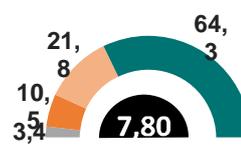
RUMOROSITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI



INTRALCI PROVOCATI AL TRAFFICO DAI MEZZI ADDETTI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI



SVUOTAMENTO E RIPOSIZIONAMENTO DEI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI



# ECUOSACCO E PIATTAFORMA ECOLOGICA

Circa il 70% degli intervistati nei Comuni dove è attivo il servizio dell'EcuoSacco è molto soddisfatto del servizio.

Valori %

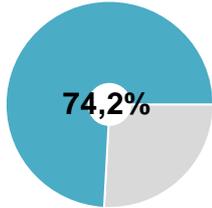
**CITAZIONI SPONTANEE\***  
(n=54)  
Sacchi di dimensione ridotta e fragili  
Servizio a pagamento e sacchi troppo costosi  
Poca conoscenza e chiarezza

## SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO (n=426)



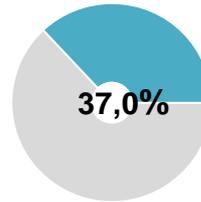
\*CITAZIONI SPONTANEE: Agli intervistati che hanno fornito una valutazione negativa (voti 1-5) è stato richiesto di fornire una motivazione.

Il 74,2% pensa che grazie ad EcuoSacco la raccolta differenziata sia migliorata.



n=426

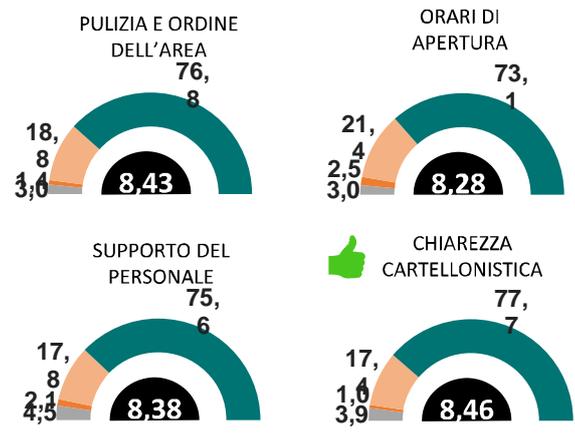
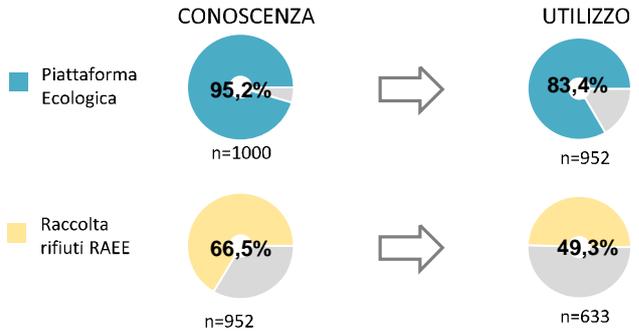
Tra gli insoddisfatti, cioè tra coloro che hanno attribuito una valutazione da 1 a 5 al servizio (12,7% degli intervistati), il 37% cambierebbe il proprio giudizio da negativo a positivo dopo aver appreso che questo servizio ha effettivamente portato ad un significativo miglioramento della raccolta differenziata.



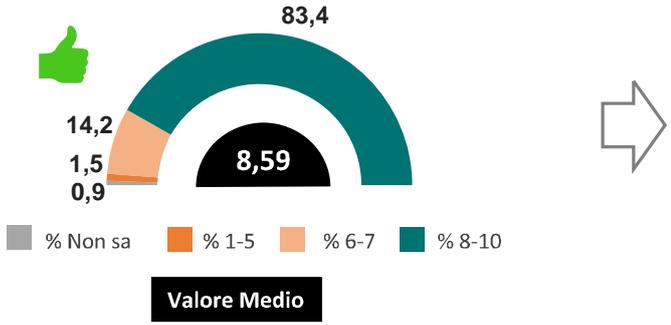
n=54 (insoddisfatti del servizio)

# LA PIATTAFORMA ECOLOGICA

Il 95,2% conosce la piattaforma ecologica e poco più dell'83% dei conoscitori l'ha utilizzata. Molto alta la percentuale di soddisfazione. Il 66,5% degli intervistati è a conoscenza della raccolta rifiuti elettronici RAEE e nell'ultimo anno il 49,3% dei conoscitori ha utilizzato il servizio. Valori %



## SODDISFAZIONE PIATTAFORMA ECOLOGICA (n=794)



# SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

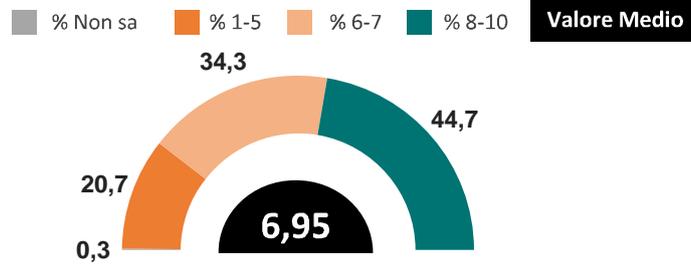
# SODDISFAZIONE GLOBALE SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI



Migliorabile la pulizia di strade e marciapiedi.

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000

## SODDISFAZIONE GLOBALE



*Il 95% degli intervistati ritiene che la presenza di sporcizia e sacchi abbandonati sia dovuta alla maleducazione dei cittadini*

# SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

In media tutti gli aspetti presentano valori elevati. Giudizi più positivi per la rumorosità dei mezzi in azione e la loro rapidità del servizio e per la pulizia delle aree di mercato. L'aspetto che ottiene una valutazione media più bassa riguarda la pulizia dei marciapiedi.



LA PULIZIA DELLE STRADE



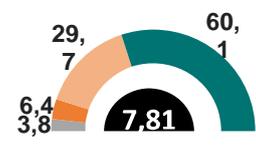
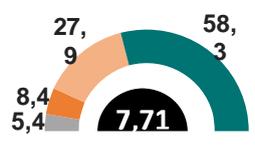
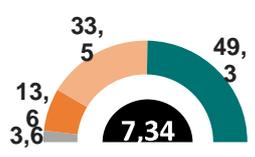
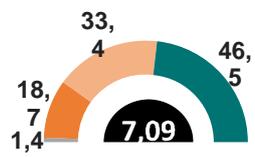
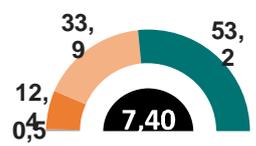
LA PULIZIA DEI MARCIAPIEDI

FREQUENZA DI PULIZIA

ORARI DI PULIZIA



RUMOROSITÀ DEI MEZZI IN AZIONE



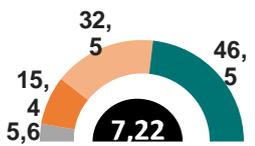
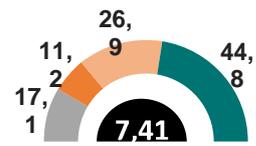
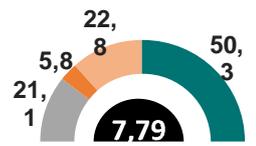
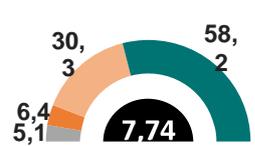
RAPIDITÀ DEL SERVIZIO



PULIZIA DELLE AREE DI MERCATO

PULIZIA PISTE CICLABILI

RACCOLTA FOGLIE



# CESTINI STRADALI

# SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI SVUOTAMENTO E PULIZIA DEI CESTINI STRADALI

Valori %

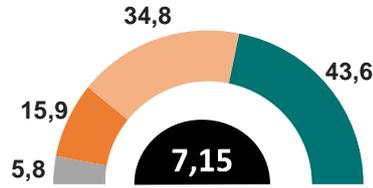
La pulizia dei cestini ottiene come voto medio 7,15.

L'insoddisfazione maggiore è causata dalle condizioni igieniche e dalla pulizia attorno al cestino.

BASE: UTENZE DOMESTICHE n=693

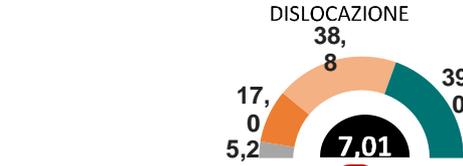
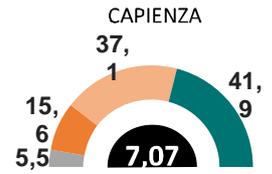
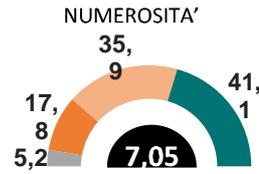
## SODDISFAZIONE GLOBALE

*Il 96% degli intervistati ritiene che la presenza di sacchetti domestici all'interno dei cestini pubblici sia dovuta alla maleducazione dei cittadini*



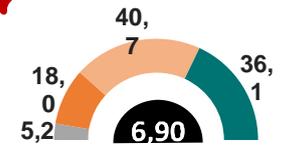
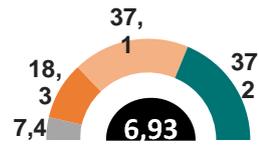
% Non sa    % 1-5    % 6-7    % 8-10

Valore Medio



CONDIZIONI IGIENICHE

PULIZIA ATTORNO CESTINO



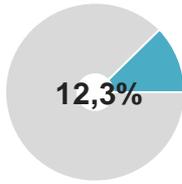
# CANALI DI COMUNICAZIONE

# IL NUMERO VERDE

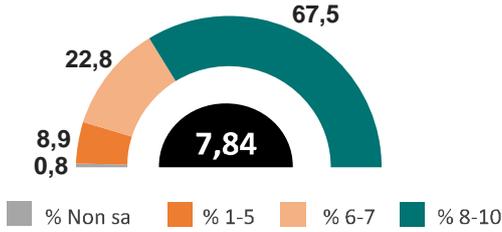
Il 12,3% degli intervistati ha contattato il Numero Verde di CEM Ambiente per risolvere problematiche o richiedere informazioni. La soddisfazione è elevata in modo particolare per la cortesia degli operatori.

Valori %

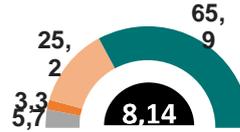
BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000



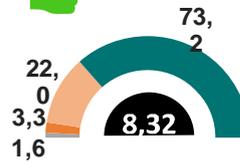
SODDISFAZIONE PER IL NUMERO VERDE (n=123)



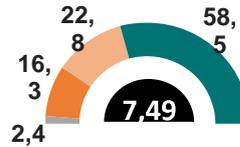
TEMPI DI ATTESA PER PARLARE CON UN OPERATORE



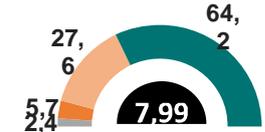
CORTESIA



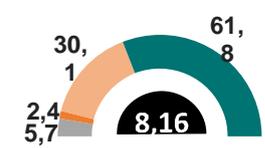
VELOCITA' RISOLUZIONE



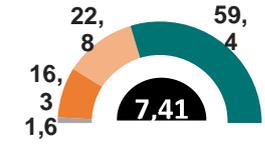
CHIAREZZA E CORRETTEZZA DELLE INFORMAZIONI



ORARI



EFFICACIA RISOLUZIONE



GAME CHANGERS

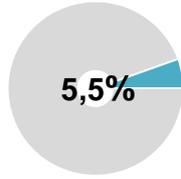


# IL SITO INTERNET

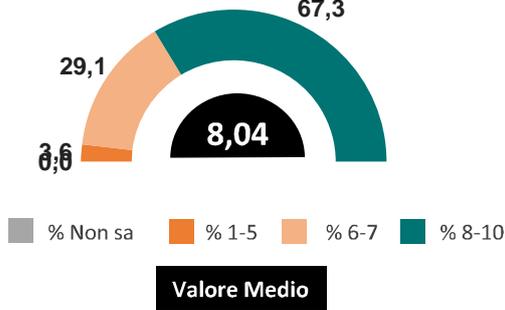
Il 5,5% degli intervistati ha navigato sul sito internet di CEM Ambiente. La soddisfazione è molto elevata soprattutto per la facilità di navigazione e reperimento contatti e per la chiarezza delle informazioni.

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000

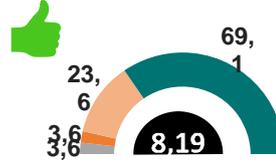
Il 36% degli intervistati che ha navigato sul sito, ha ricercato informazioni sui servizi di CEM Ambiente e sulle corrette modalità di smaltimento dei rifiuti. Solo il 2% lo ha utilizzato per una segnalazione/reclamo



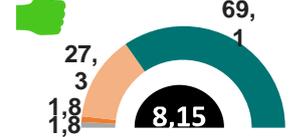
SODDISFAZIONE PER IL SITO INTERNET (n=55)



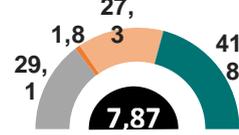
FACILITA' DI NAVIGAZIONE



CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



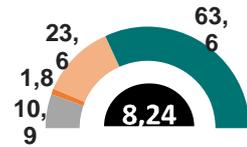
PRESENZA DI INFORMAZIONI MULTILINGUA



FACILITA' DI REPERIMENTO CONTATTI



FACILITA' DI RICERCA DEL PORTALE

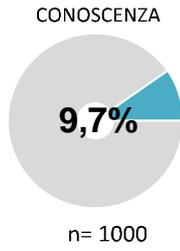


# LA APP DIFFERENZIATI

Circa il 10% degli intervistati conosce l'App di CEM Ambiente. La soddisfazione per l'utilizzo è elevata per entrambi gli aspetti rilevati.

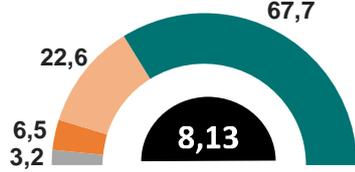
Valori %

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000



Il 3,1% degli intervistati ha scaricato la app e il 2,4% si è registrato.

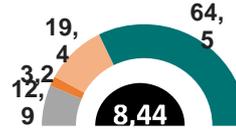
SODDISFAZIONE PER L'UTILIZZO DELL'APP (n=31)



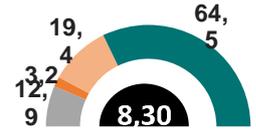
% Non sa    % 1-5    % 6-7    % 8-10

Valore Medio

FACILITA' DI UTILIZZO



CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



# SODDISFAZIONE GLOBALE

# SODDISFAZIONE GLOBALE RAGIONATA - fine intervista



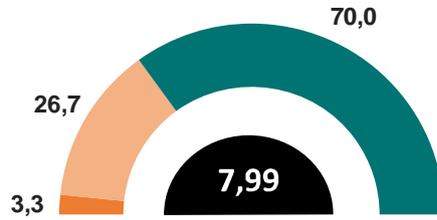
La soddisfazione globale ragionata è più alta rispetto a quella espressa istintivamente.

Valori %

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1000

% Non sa    % 1-5    % 6-7    % 8-10

**Valore Medio**



Soddisfazione globale  
istintiva – inizio  
intervista  
Dato medio 7,72

# UTENZE COMMERCIALI

Il campione è composto da persone che, all'interno dell'azienda, si occupano della gestione dei rifiuti.

I dati verranno presentati a totale e, ove rilevante, per le 5 tipologie di attività: ufficio, artigianato, servizio di ristorazione, negozio, attività produttiva.

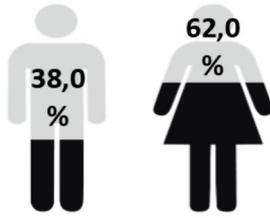
Le interviste realizzate si distribuiscono in tal modo:

<b>TIPOLOGIA ATTIVITA'</b>	<b>UTENZE COMMERCIALI</b>
<b>UFFICIO</b>	<b>40</b>
<b>ARTIGIANATO</b>	<b>40</b>
<b>SERVIZIO DI RISTORAZIONE</b>	<b>40</b>
<b>NEGOZIO</b>	<b>40</b>
<b>ATTIVITÀ PRODUTTIVA</b>	<b>40</b>

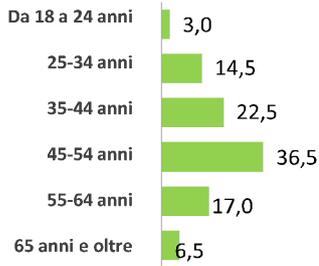
# DATI DI PROFILAZIONE (1/1)

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200

## SESSO



## ETA'



MEDIA **46 ANNI**

## SETTORE DI ATTIVITA'

Valori %

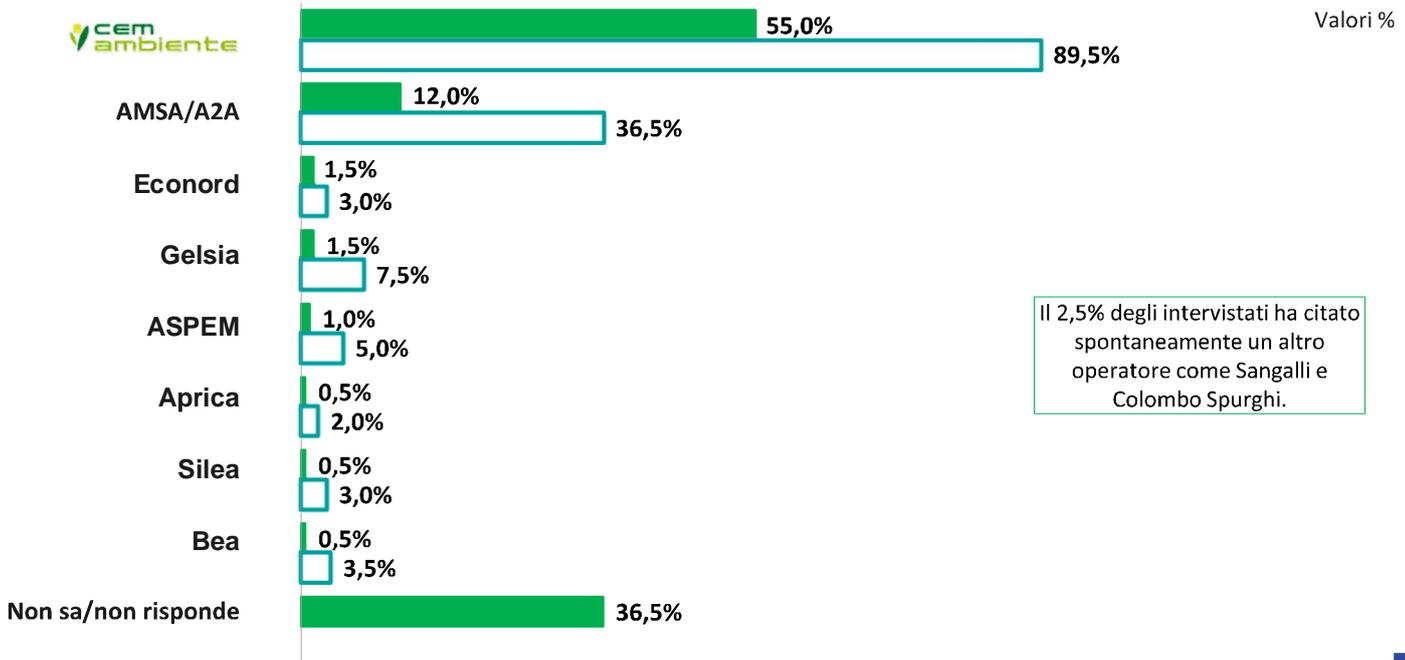


# RISULTATI

# AWARENESS GESTORE

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200

■ Conoscenza spontanea  
□ Conoscenza totale (spontanea + suggerita)



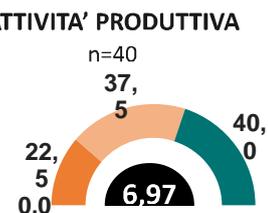
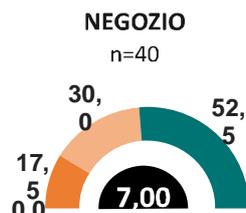
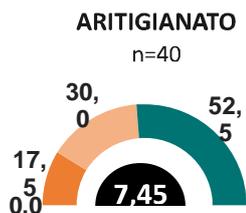
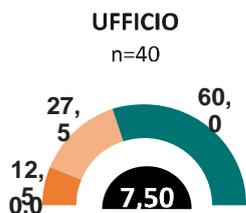
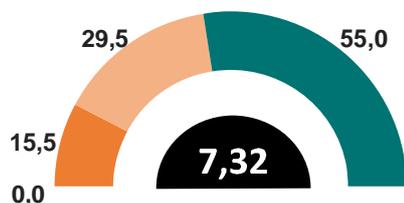
# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA ISTINTIVA



Alla domanda relativa alla soddisfazione generale per CEM Ambiente posta a inizio questionario il 55% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto. Tra le attività, le valutazioni più positive si riscontrano nel campo della ristorazione a differenza invece delle attività produttive.

Valori %

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200



# SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

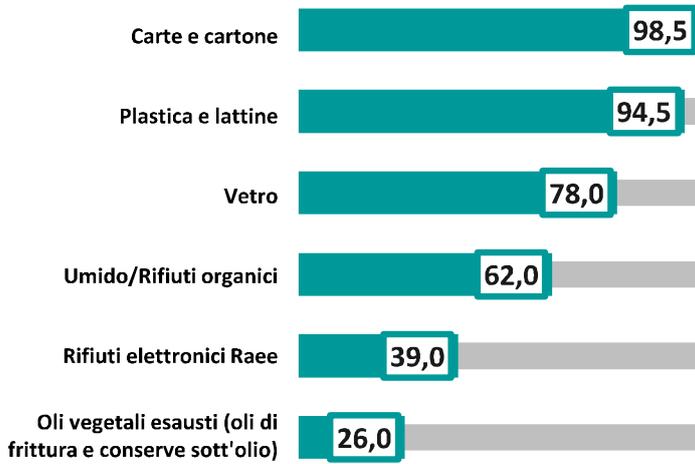
# LA RACCOLTA EFFETTUATA

 La quasi totalità degli intervistati ricicla la carta e la plastica. Migliorabile la percentuale di raccolta di rifiuti elettronici Raee e di oli vegetali esausti.

Valori %

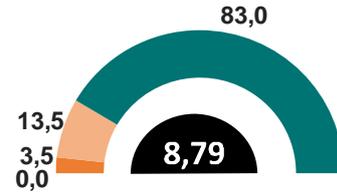
BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200

DI QUALI DI QUESTI RIFIUTI SVOLGETE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NELLA SUA FAMIGLIA?



■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10 **Valore Medio**

QUANTO LE È CHIARO COME VANNO DIFFERENZIATI I RIFIUTI (CIOÈ QUALI MATERIALI VANNO BUTTATI NEI DIVERSI CONTENITORI)?



# SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA RIFIUTI URBANI



Il 64% degli intervistati è estremamente soddisfatto delle modalità di raccolta. Per il settore dell'artigianato si riscontrano valori più positivi.

Valori %

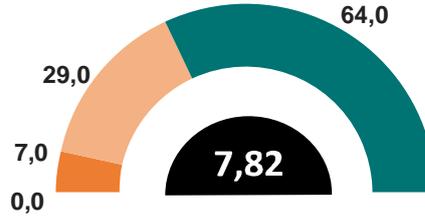
BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200

■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10

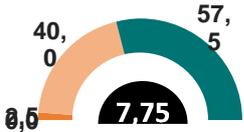
Valore Medio

**CITAZIONI SPONTANEE\***  
(n=14)

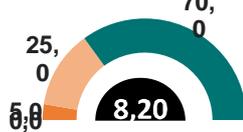
*Molte volte dopo la raccolta dei rifiuti gli spazi non vengono puliti.  
Passano con poca frequenza e a volte non passano proprio.*



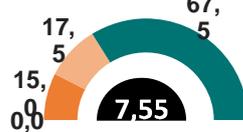
**UFFICIO**  
n=40



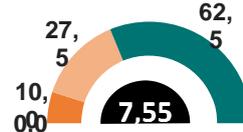
**ARITIGIANATO**  
n=40



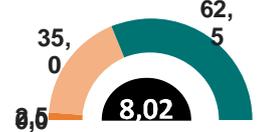
**RISTORAZIONE**  
n=40



**NEGOZIO**  
n=40



**ATTIVITA' PRODUTTIVA**  
n=40



37

\*CITAZIONI SPONTANEE: Agli intervistati che hanno fornito una valutazione negativa (voti 1-5) è stato richiesto di fornire una motivazione. Vengono qui riportate le motivazioni più frequenti.

GAME CHANGERS



# SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

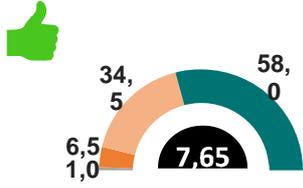
Gli intervistati sono molto soddisfatti degli orari e della frequenza di raccolta dei rifiuti. Da migliorare la pulizia degli spazi dopo la raccolta.

Valori %

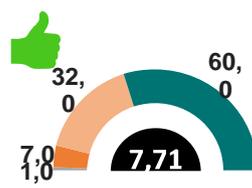
% Non sa  
  % 1-5  
  % 6-7  
  % 8-10  
 **Valore Medio**

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200

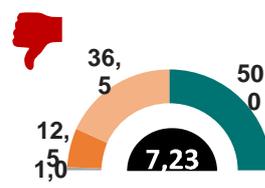
FREQUENZA DI RACCOLTA DELLE DIVERSE FRAZIONI DI RIFIUTO



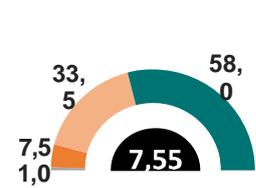
ORARI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI



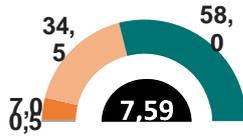
PULIZIA DEGLI SPAZI DOPO LA RACCOLTA DEI RIFIUTI



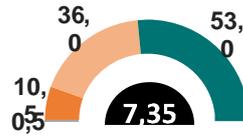
ORARI DI ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI



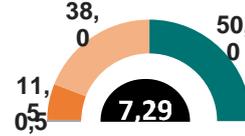
RUMOROSITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI



INTRALCI PROVOCATI AL TRAFFICO DAI MEZZI ADDETTI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI



SVUOTAMENTO E RIPOSIZIONAMENTO DEI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI



# ECUOSACCO E PIATTAFORMA ECOLOGICA

Circa il 50% degli intervistati nei Comuni dove è attivo il servizio dell'EcuoSacco risulta molto soddisfatto del servizio. Il voto medio potrebbe comunque essere migliorabile.

Valori %

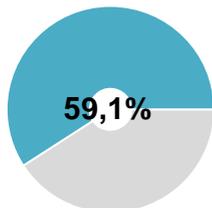
**CITAZIONI SPONTANEE\***  
(n=18)  
*La qualità dei sacchi è pessima.  
Dopo la dotazione gratuita i costi dei sacchetti sono diventati eccessivi.  
Non è molto chiaro come utilizzarlo.*

## SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO (n=88)



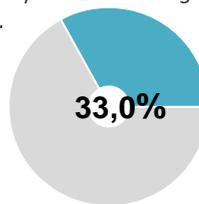
\*CITAZIONI SPONTANEE: Agli intervistati che hanno fornito una valutazione negativa (voti 1-5) è stato richiesto di fornire una motivazione.

*Il 59% pensa che grazie ad EcuoSacco la raccolta differenziata sia migliorata.*



n=88

*Tra gli insoddisfatti, cioè tra coloro che hanno attribuito una valutazione da 1 a 5 al servizio (20,5% degli intervistati), il 33% cambierebbe il proprio giudizio da negativo a positivo dopo aver appreso che questo servizio ha effettivamente portato ad un significativo miglioramento della raccolta differenziata.*



n=18\* (insoddisfatti del servizio)

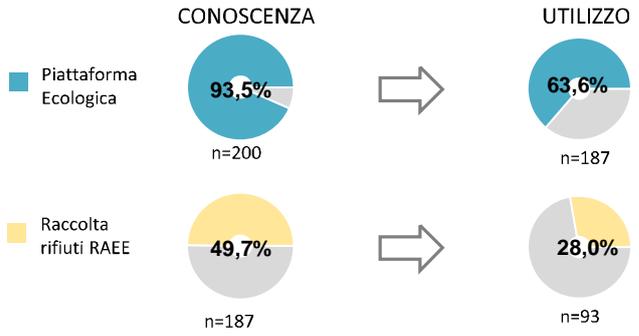
\*Base ridotta

GAME CHANGERS

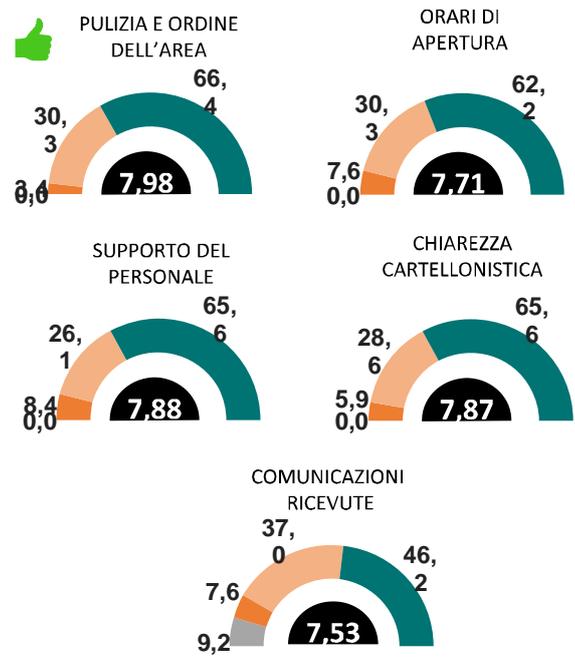
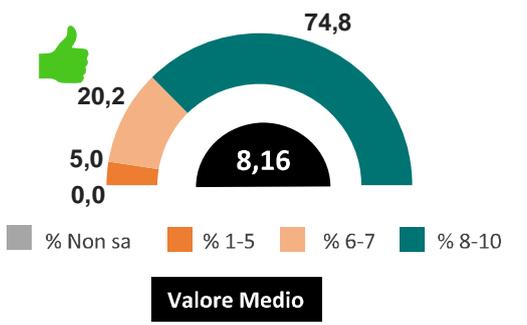


# LA PIATTAFORMA ECOLOGICA

Il 93,5% conosce la piattaforma ecologica e poco più del 63% dei conoscitori l'ha utilizzata. Alta la soddisfazione. Circa il 50% degli intervistati è a conoscenza della raccolta rifiuti elettronici RAEE e nell'ultimo anno il 28% dei conoscitori ha utilizzato il servizio. Valori %



## SODDISFAZIONE PIATTAFORMA ECOLOGICA (n=119)



# SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

# SODDISFAZIONE GLOBALE SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

 Sicuramente migliorabile la pulizia di strade e marciapiedi, soprattutto per gli artigiani.

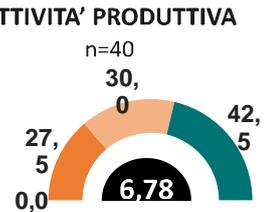
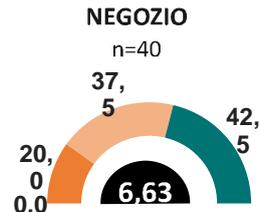
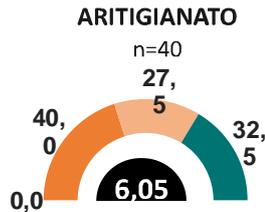
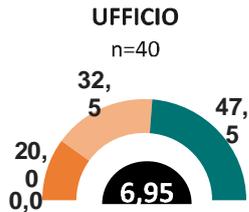
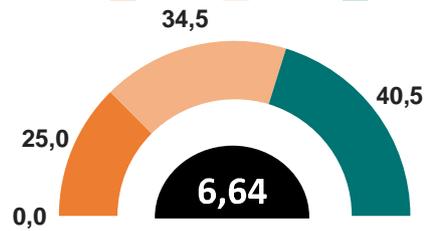
BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200

## SODDISFAZIONE GLOBALE

■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10

Valore Medio

*Il 97% degli intervistati ritiene che la presenza di sporcizia e sacchi abbandonati sia dovuta alla maleducazione dei cittadini*



# SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

Giudizi più positivi per la rumorosità dei mezzi in azione e la loro rapidità del servizio e per gli orari di pulizia. L'aspetto che ottiene una valutazione media più bassa riguarda la pulizia dei marciapiedi.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200

■ % Non sa

■ % 1-5

■ % 6-7

■ % 8-10

**Valore Medio**

LA PULIZIA DELLE STRADE



LA PULIZIA DEI MARCIAPIEDI

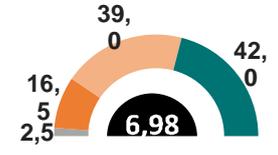
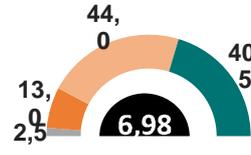
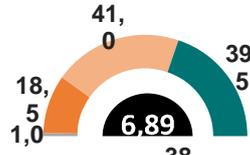
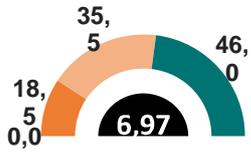
FREQUENZA DI PULIZIA



ORARI DI PULIZIA



RUMOROSITÀ DEI MEZZI IN AZIONE



RAPIDITÀ DEL SERVIZIO

PULIZIA DELLE AREE DI MERCATO

38,5

25,5

0,5

6,62

35,5

31,5

3,0

6,63

32,0

37,5

14,0

6,87

19,5

41,0

34,0

6,67

5,5

6,67

19,5

41,0

34,0

6,67

5,5

6,67

19,5

41,0

34,0

6,67

5,5

6,67

19,5

41,0

34,0

6,67

5,5

6,67

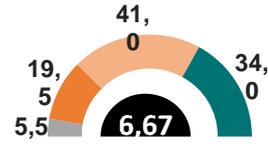
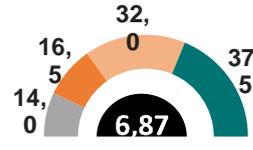
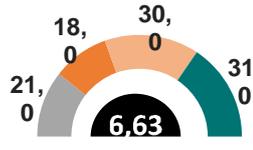
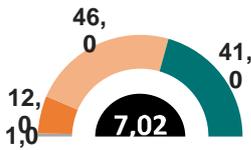
19,5

41,0

34,0

6,67

5,5



# CESTINI STRADALI

# SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI SVUOTAMENTO E PULIZIA DEI CESTINI STRADALI

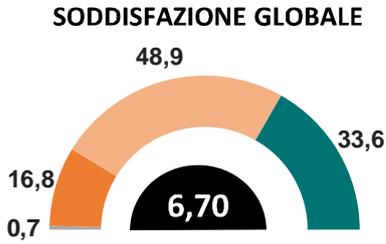
Da migliorare la soddisfazione per il servizio di svuotamento e pulizia dei cestini stradali, in particolare l'insoddisfazione maggiore è causata dalle condizioni igieniche e dalla pulizia attorno al cestino.

Valori %

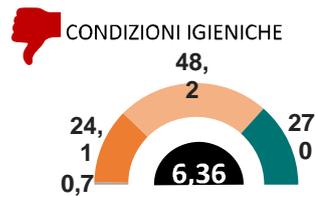
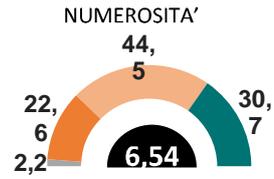
BASE: UTENZE COMMERCIALI n=137

■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10

Valore Medio



*Il 96% degli intervistati ritiene che la presenza di sacchetti domestici all'interno dei cestini pubblici sia dovuta alla maleducazione dei cittadini*



GAME CHANGERS



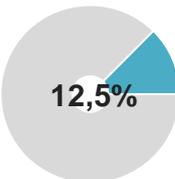
# CANALI DI COMUNICAZIONE

# IL NUMERO VERDE

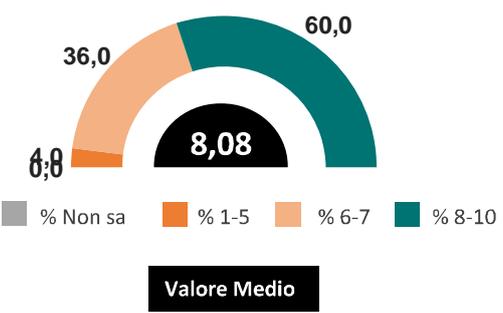
Il 12,5% degli intervistati ha contattato il Numero Verde di CEM Ambiente per richiedere informazioni o risolvere problematiche. La soddisfazione è elevata in modo particolare per la cortesia degli operatori e la chiarezza e correttezza delle informazioni.

Valori %

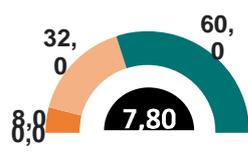
BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200



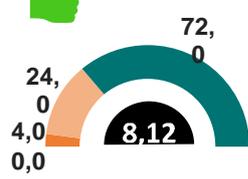
SODDISFAZIONE PER IL NUMERO VERDE (n=25)



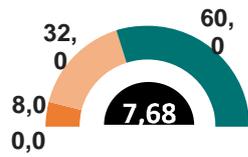
TEMPI DI ATTESA PER PARLARE CON UN OPERATORE



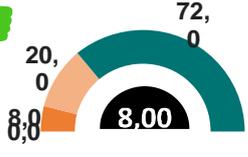
CORTESIA



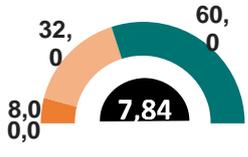
VELOCITA' RISOLUZIONE



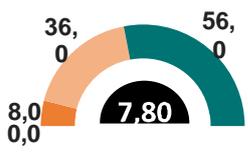
CHIAREZZA E CORRETTEZZA DELLE INFORMAZIONI



ORARI



EFFICACIA RISOLUZIONE



GAME CHANGERS

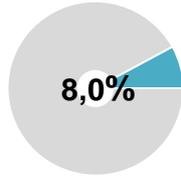


# IL SITO INTERNET

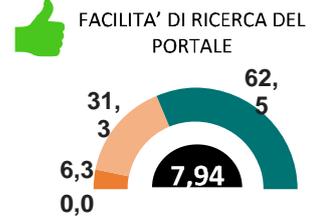
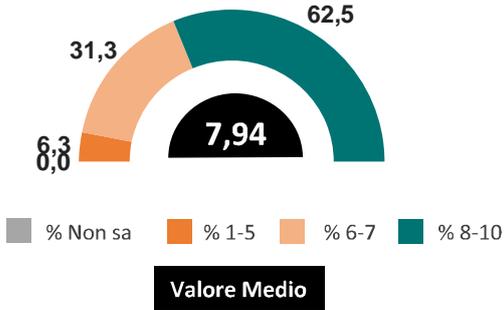
L' 8% degli intervistati ha navigato sul sito internet di CEM Ambiente. La soddisfazione è elevata soprattutto per la facilità di navigazione e di ricerca del portale e per la chiarezza delle informazioni.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200

Il 50% degli intervistati che ha navigato sul sito, ha ricercato informazioni sui servizi di CEM Ambiente mentre circa il 38% sulle corrette modalità di smaltimento dei rifiuti. Solo il 6% lo ha utilizzato per una segnalazione/reclamo



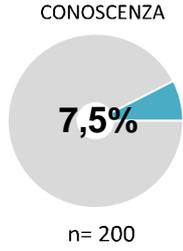
SODDISFAZIONE PER IL SITO INTERNET (n=16\*)



# LA APP DIFFERENZIATI

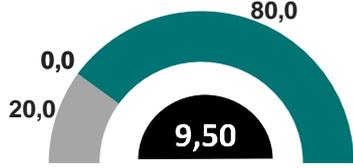
Il 7,5% degli intervistati conosce l'App di CEM Ambiente. La soddisfazione per l'utilizzo è elevata per entrambi gli aspetti rilevati.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200

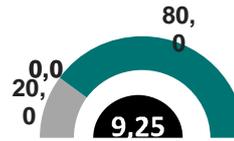


Il 2,5% degli intervistati ha scaricato la app e l'1,5% si è registrato.

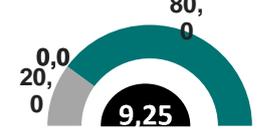
SODDISFAZIONE PER L'UTILIZZO DELL'APP (n=5\*)



FACILITA' DI UTILIZZO



CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



% Non sa    % 1-5    % 6-7    % 8-10

Valore Medio

# SODDISFAZIONE GLOBALE RAGIONATA - fine intervista



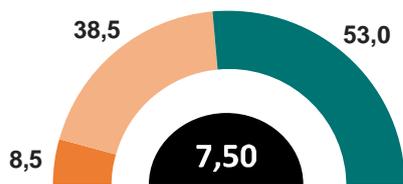
La soddisfazione globale ragionata è più alta rispetto a quella espressa istintivamente. Tra le diverse tipologie di attività i giudizi più positivi vengono espressi dagli intervistati delle attività produttive.

Valori %

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=200

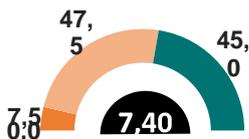
■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10

**Valore Medio**



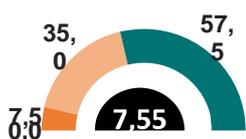
Soddisfazione globale istintiva – inizio intervista  
Dato medio 7,32

**UFFICIO**  
n=40



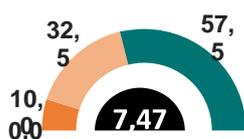
Soddisfazione globale istintiva – inizio intervista  
Dato medio 7,50

**ARITIGIANATO**  
n=40



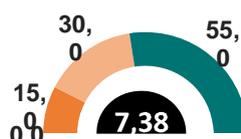
Soddisfazione globale istintiva – inizio intervista  
Dato medio 7,45

**RISTORAZIONE**  
n=40



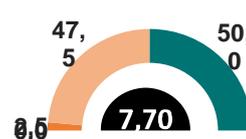
Soddisfazione globale istintiva – inizio intervista  
Dato medio 7,70

**NEGOZIO**  
n=40



Soddisfazione globale istintiva – inizio intervista  
Dato medio 7,00

**ATTIVITA' PRODUTTIVA**  
n=40



Soddisfazione globale istintiva – inizio intervista  
Dato medio 6,97

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE

GAME CHANGERS

