



per

Milano



Comune
di Milano

Servizio di rilevazione di
Customer Satisfaction
sui servizi erogati dalla
società AMSA S.P.A. -
Gruppo A2A

Anno di riferimento: 2024

Report

APRILE 2025

NOTA METODOLOGICA



Obiettivi

- Tracciare il profilo dell'utenza,
- Verificare il grado di conoscenza e di utilizzo dei servizi offerti da AMSA,
- Rilevare il livello di soddisfazione dei servizi offerti da AMSA (con riferimento all'anno solare 2024), con la seguente articolazione analitica:
 - raccolta dei rifiuti urbani,
 - pulizia stradale,
 - servizi vari,
 - canali di contatto tra il cliente e Amsa,
 - soddisfazione complessiva, istintiva e ragionata,
 - esigenze informative e suggerimenti dei cittadini,
- Analizzare la serie storica, misurando eventuali scostamenti rispetto alle indagini precedenti.

Metodologia

Indagine quantitativa campionaria realizzata mediante interviste telefoniche con tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

I soggetti sono stati contattati partendo da elenchi di utenti abbonati alla telefonia fissa e mobile.

Interviste realizzate tra il 17/3/25 e il 4/4/25, impiegando complessivamente 19 rilevatori, preventivamente formati.

Le interviste sono state realizzate sulla base di un questionario strutturato, composto da 59 variabili, per una durata media dell'intervista pari a 10'48".

Si sono realizzate complessivamente **4.247 interviste complete**, dopo avere effettuato 38.761 tentativi di contatto.

Campione

Nella selezione del campione si è seguito un **disegno proporzionale**, tale da garantire la **rappresentatività territoriale** rispetto alla distribuzione dei nuclei familiari per:

- Quartiere,
- Unità operativa AMSA.

All'interno di **ciascun nucleo familiare** contattato, si è selezionato il membro **maggiorenne che si occupa più spesso della raccolta e del conferimento** dei rifiuti nei cassonetti condominiali.

La distribuzione per genere ed età dei soggetti intervistati è risultata la seguente:

Genere	n.	%
Uomo	1.675	39,4
Donna	2.572	60,6

Fascia d'età	n.	%
18-24 anni	60	1,4
25-34 anni	127	3,0
30-44 anni	413	9,7
45-54 anni	501	11,8
55-64 anni	557	13,1
65 anni e oltre	2.589	61,0

Impianto di analisi della soddisfazione

OVERALL

Soddisfazione Complessiva Istantiva

MACROFATTORI

MICROFATTORI

Servizio di raccolta dei rifiuti urbani

Giudizio sintetico + giudizio analitico relativo a:

- Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata
- *Adeguatezza degli orari di raccolta dei rifiuti**
- Ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio

Servizio di pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi

Giudizio sintetico + giudizio analitico relativo a:

- Frequenza e cura nello svuotamento dei cestini stradali
- Pulizia delle aree di mercato, al termine delle attività di vendita
- *Pulizia dei sovrappassi e dei sottopassi pedonali**
- *Diserbo delle erbe infestanti dai marciapiedi**

Servizio di pulizia delle aree verdi

Giudizio sintetico + giudizio analitico relativo a:

- *Raccolta dei rifiuti nelle aree verdi**
- *Pulizia delle aree gioco**
- *Pulizia delle aree cani**

Servizi vari

Solo giudizio analitico relativo a:

- Riciclerie
- Pulizia e raccolta dei rifiuti durante e/o dopo le manifestazioni

Canali di contatto

Solo giudizio analitico relativo a:

- Numero verde
- Sito internet
- App Puliamo
- Sportello fisico
- Modalità di prenotazione online (ritiro rifiuti ingombranti a domicilio)

Soddisfazione Complessiva Ragionata

*Soddisfazione Complessiva nel Quartiere**

** Fattori esclusi dal calcolo dell'indice sintetico di soddisfazione*

Quadro di Sintesi



Quadro di Sintesi

Evidenze

Nel complesso, le valutazioni espresse dai cittadini milanesi confermano un **prevalente apprezzamento**, con giudizi in larga parte **in linea con i dati dello scorso anno**.

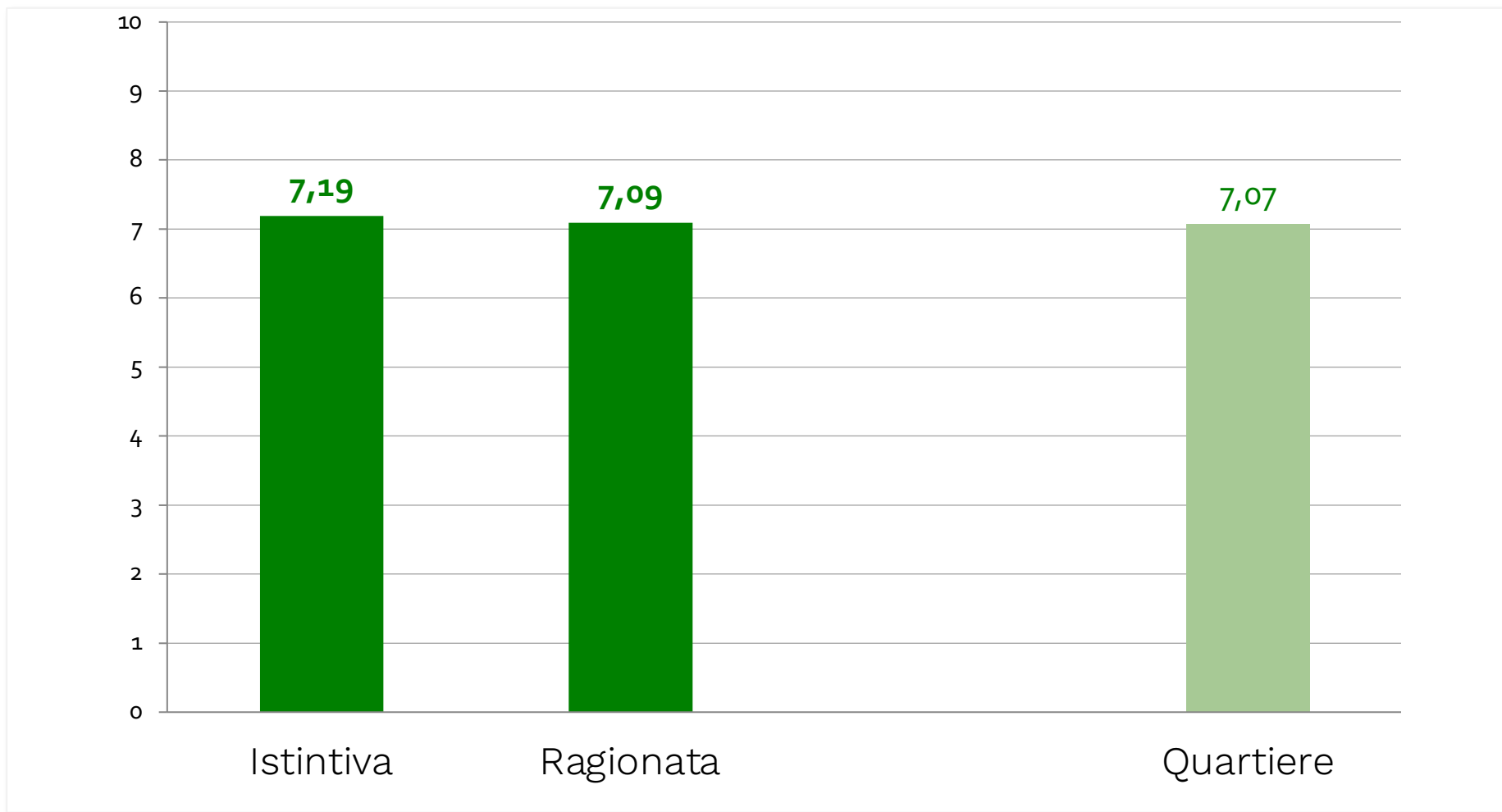
In media i voti registrati con riferimento al 2024 scendono di 0,05 rispetto al 2023, con aspetti che migliorano, in particolare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio (+0,18) ed il sito internet (+0,35), ed altri che peggiorano, in particolare la frequenza e cura nello svuotamento dei cestini stradali (-0,2).

Le aree di servizio più apprezzate, con voti medi a ridosso o superiori ad 8, si confermano la **raccolta rifiuti**, il servizio di **ritiro ingombranti** e le **riciclerie**.

Le valutazioni più basse, pur sempre oltre la soglia della sufficienza, riguardano il Servizio di **pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi**, e il Servizio di **pulizia delle aree verdi**, in particolare le aree cani. Rispetto all'ambito della pulizia stradale, si registra per la prima volta un dato sotto la sufficienza per il diserbo dei marciapiedi (5,93); inoltre, anche il nuovo micro-fattore introdotto quest'anno e relativo alla pulizia di sovrappassi e sottopassi risulta critico e non raggiunge la sufficienza (5,94).

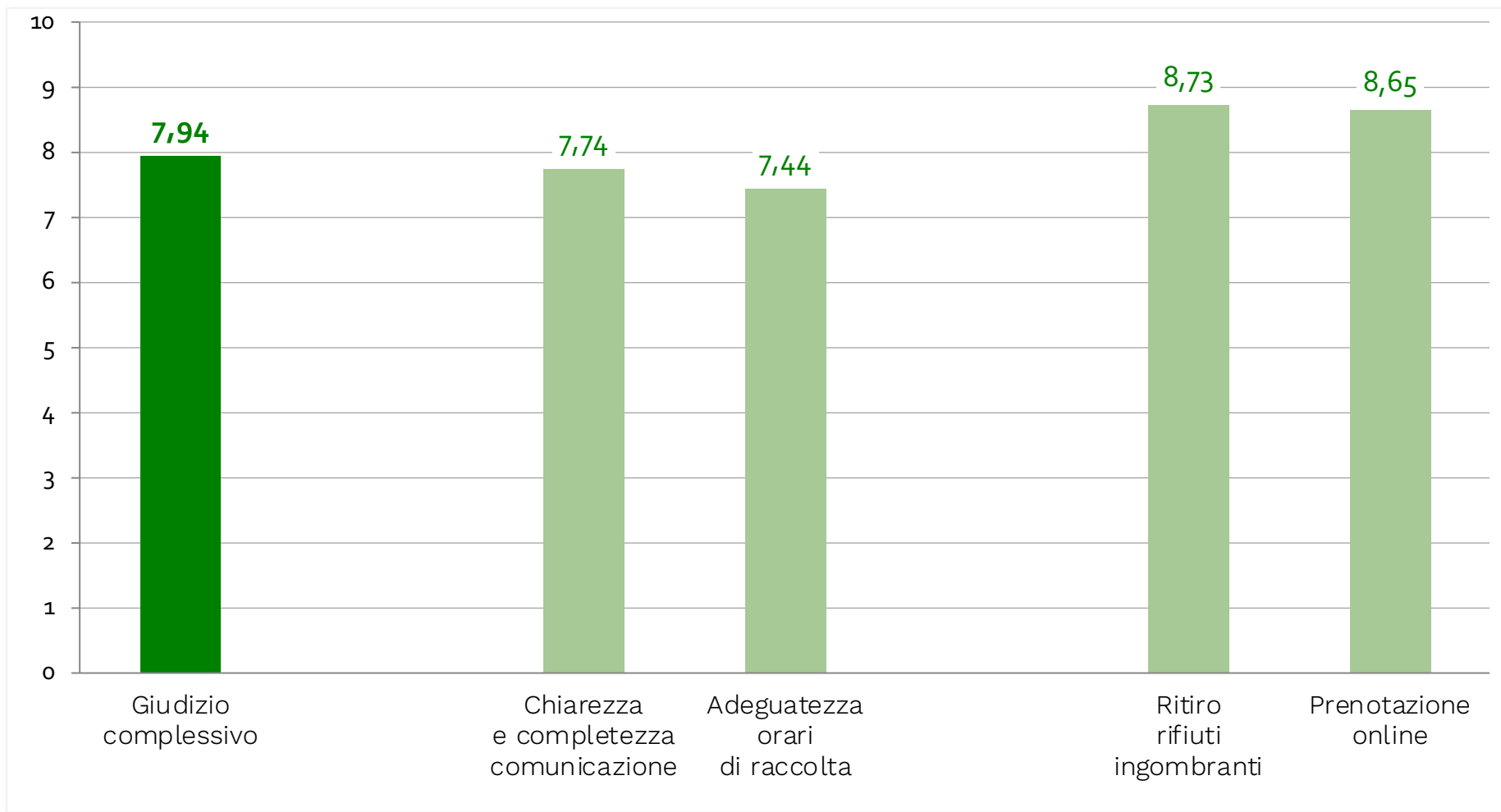
Soddisfazione Complessiva

Voti medi
(scala 1-10)



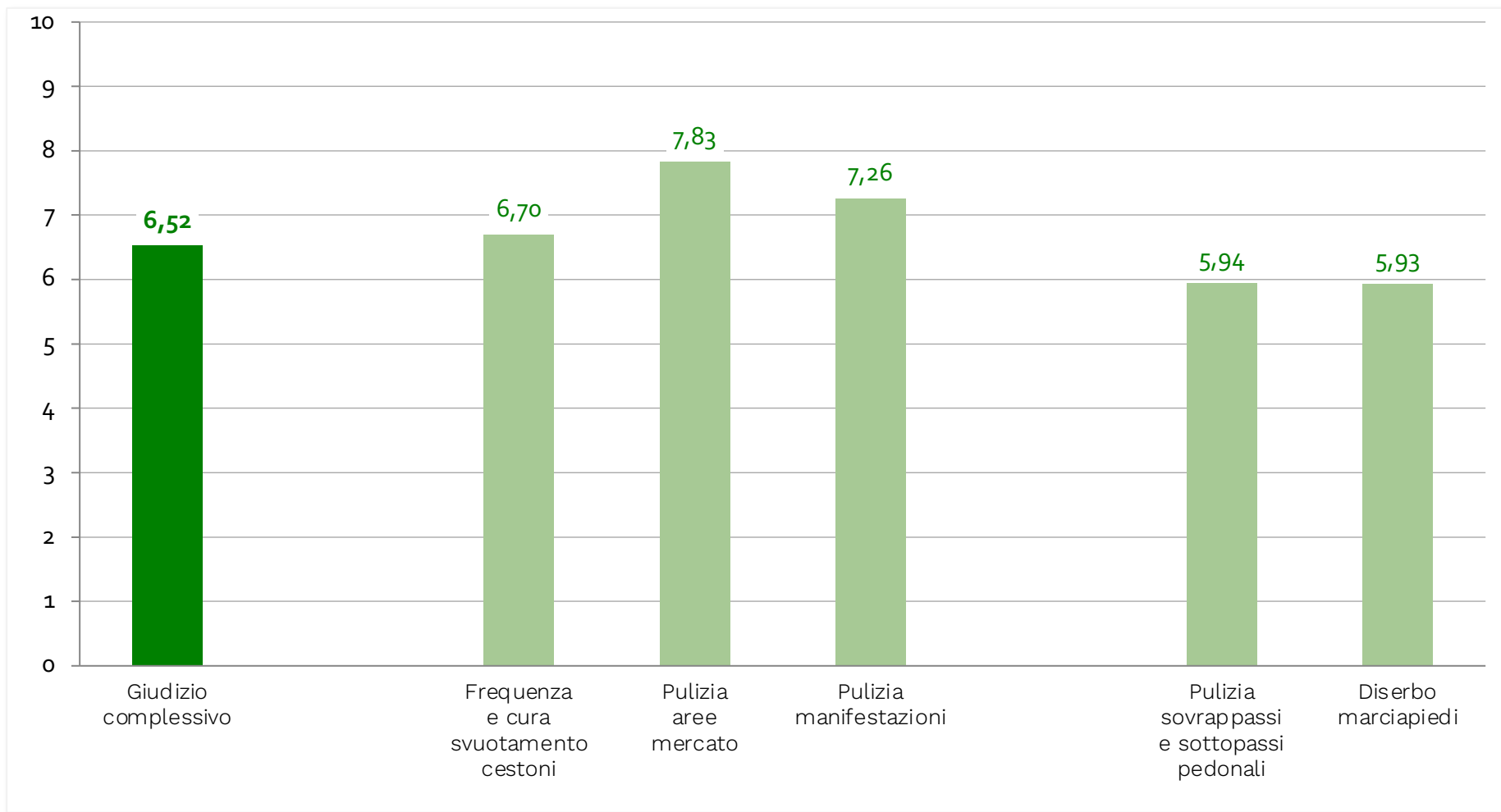
Raccolta Rifiuti Urbani

Voti medi
(scala 1-10)



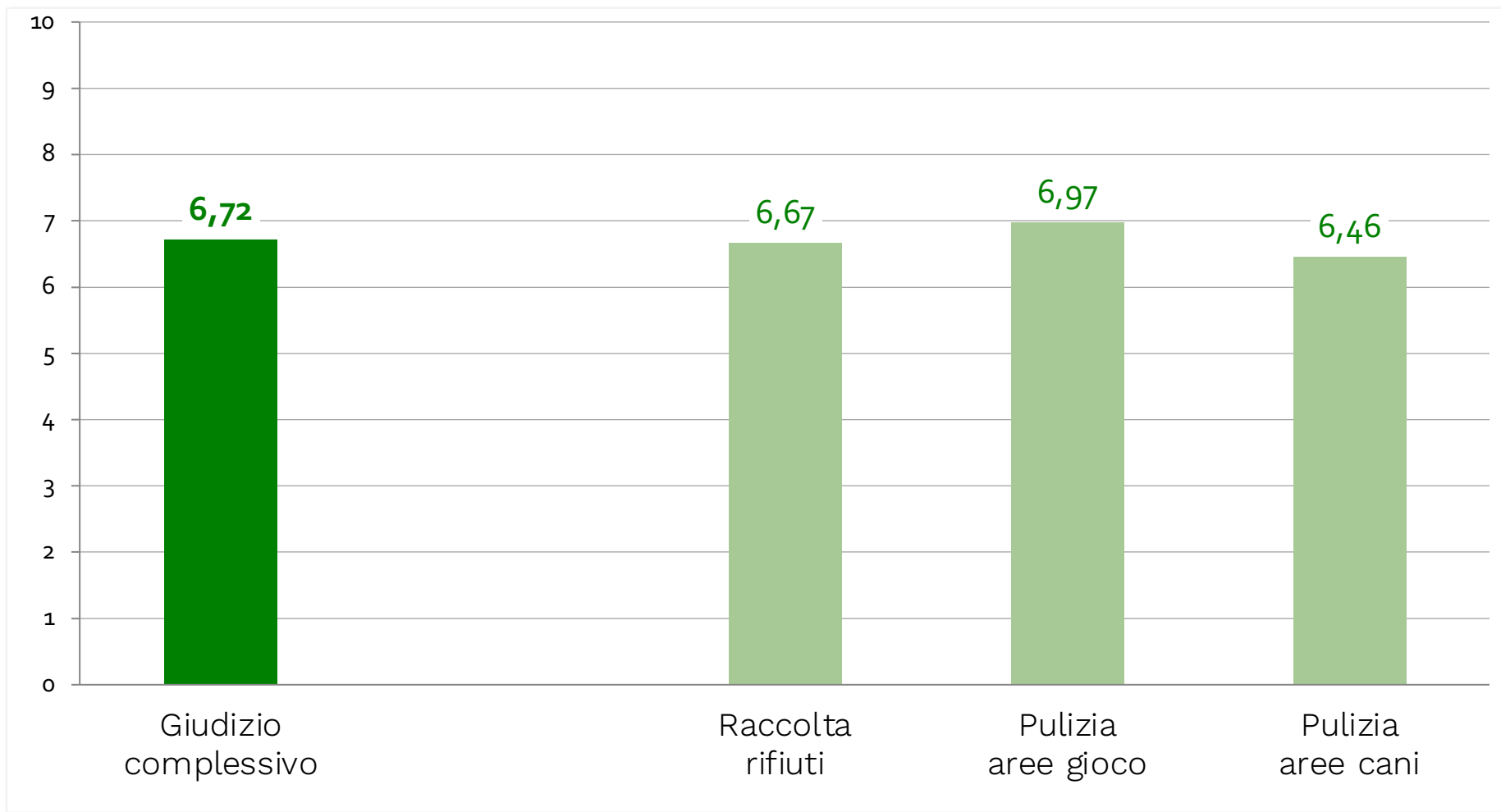
Pulizia Stradale

Voti medi
(scala 1-10)



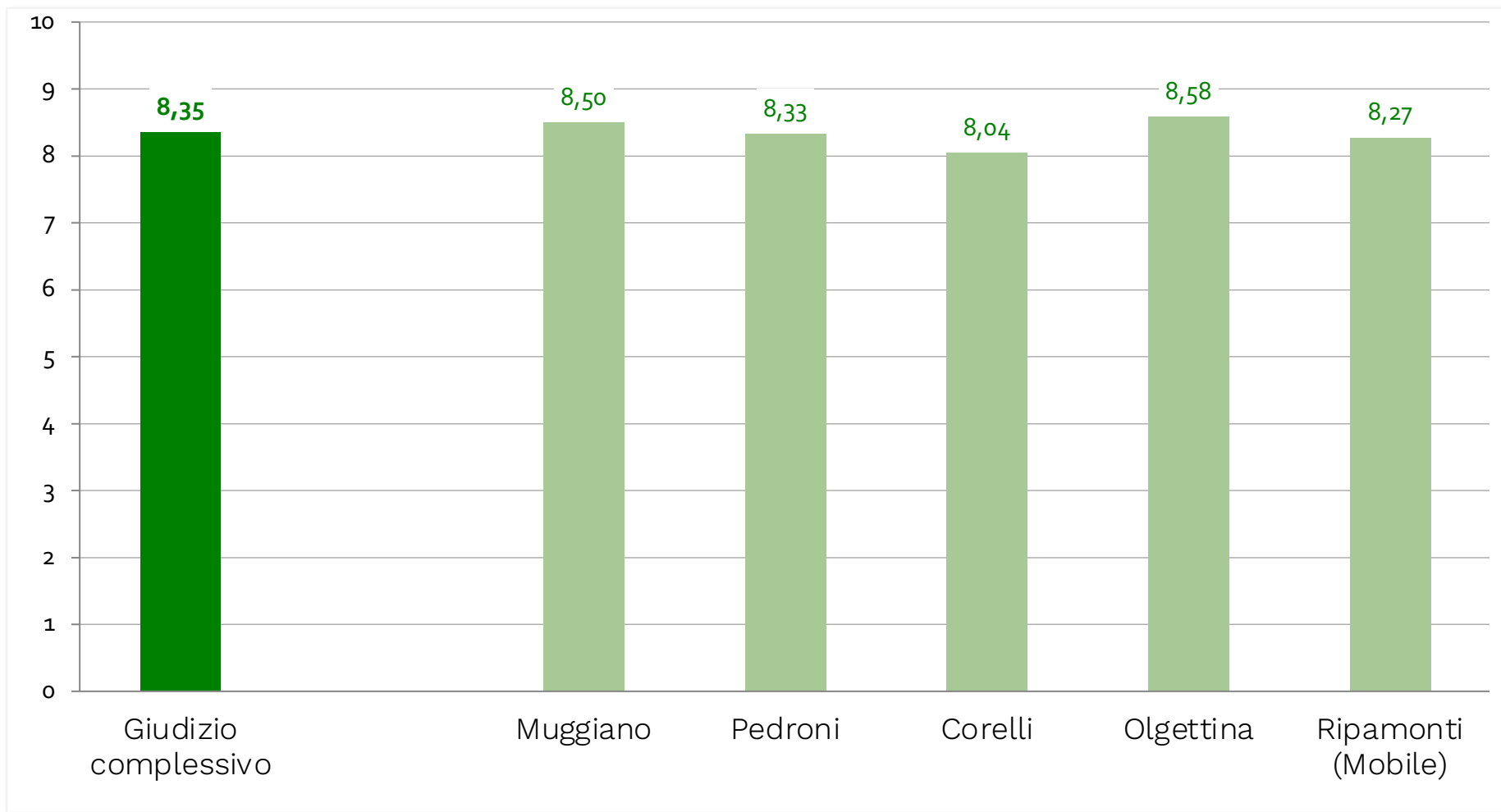
Pulizia Aree verdi

Voti medi
(scala 1-10)



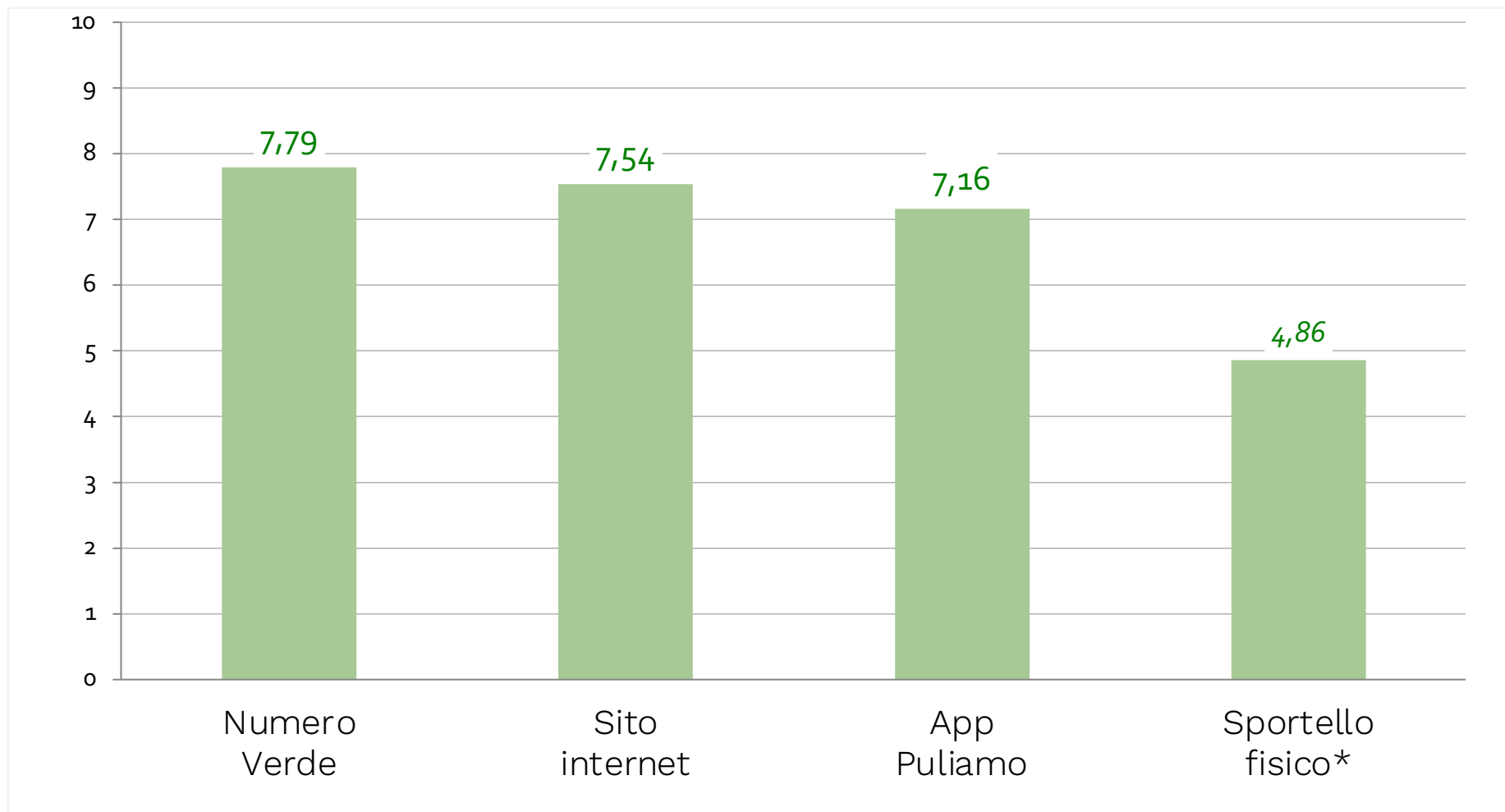
Le Riciclerie

Voti medi
(scala 1-10)



Canali di Contatto

Voti medi
(scala 1-10)



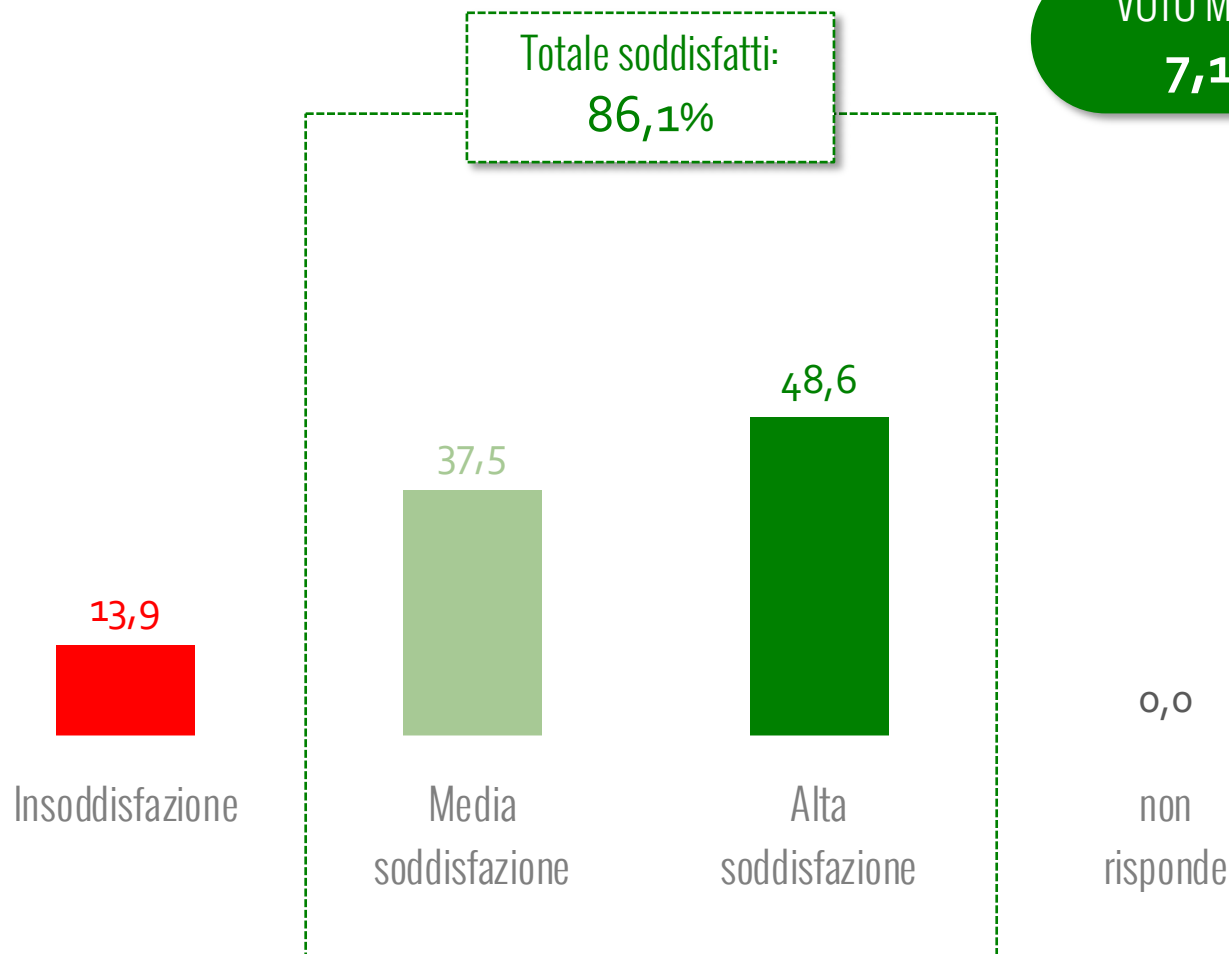
* Valori non significativi, dato il basso numero di rispondenti

Soddisfazione Complessiva Istintiva



Soddisfazione istintiva

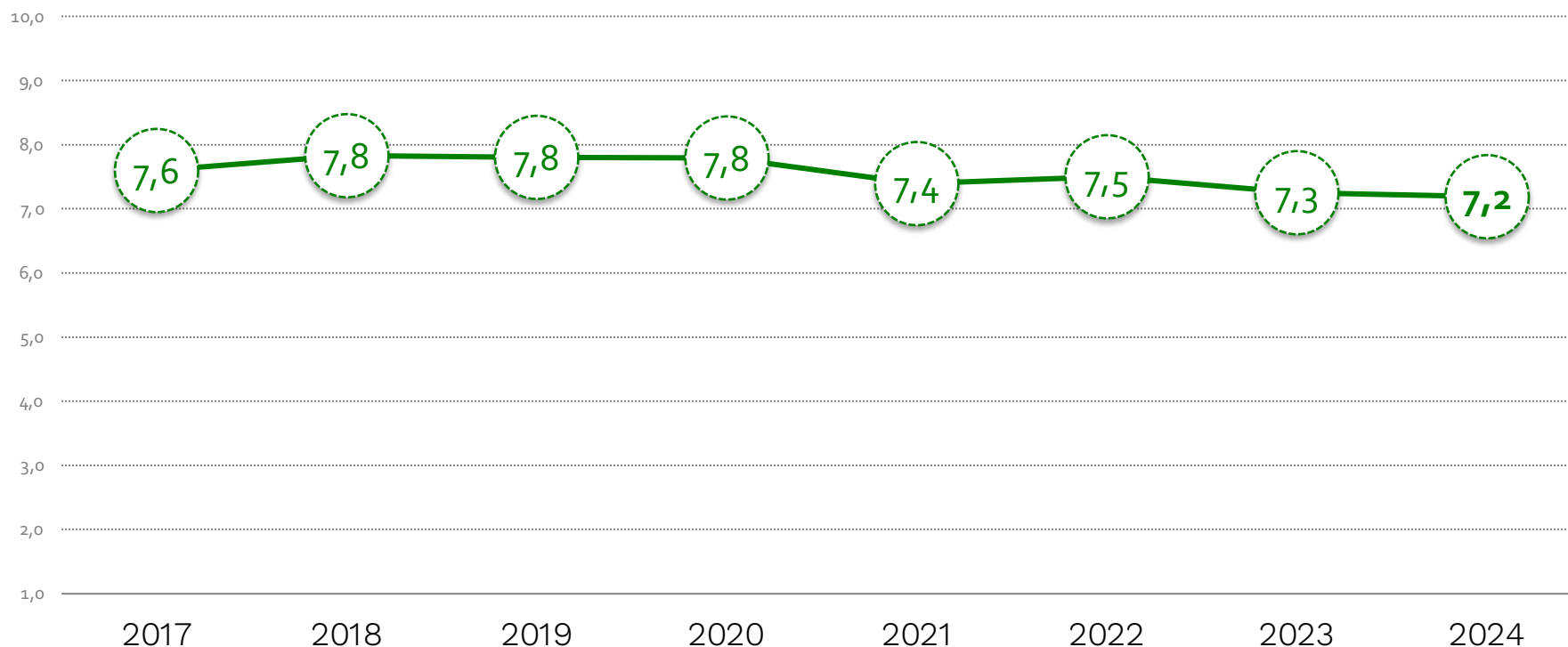
Complessivamente quanto è soddisfatto di come AMSA ha gestito servizi di raccolta e smaltimento rifiuti e pulizia della città nel 2024?



Valori %

Soddisfazione istintiva

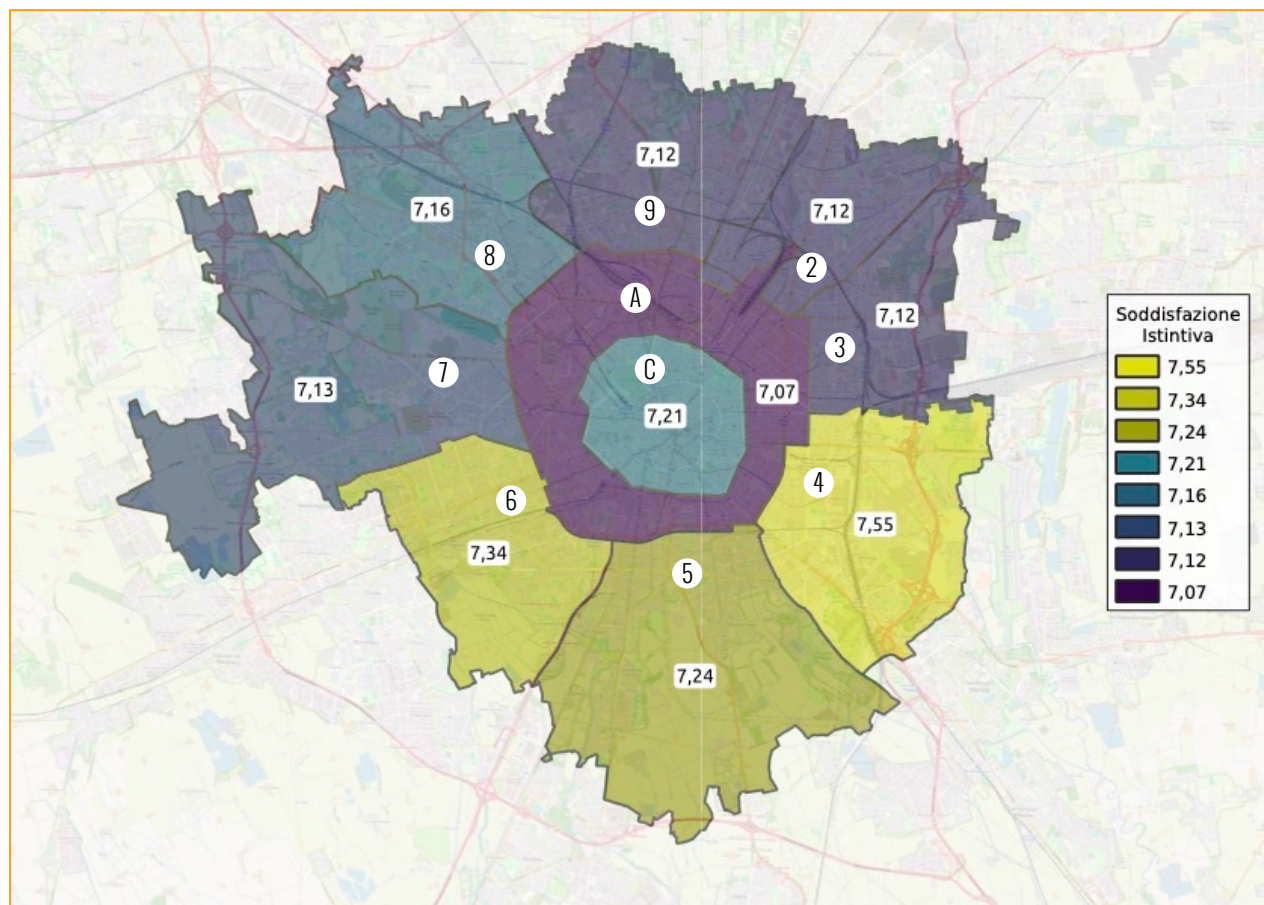
Serie storica



Soddisfazione istintiva

Segmentazione per Ambito territoriale

Voti medi
(scala 1-10)



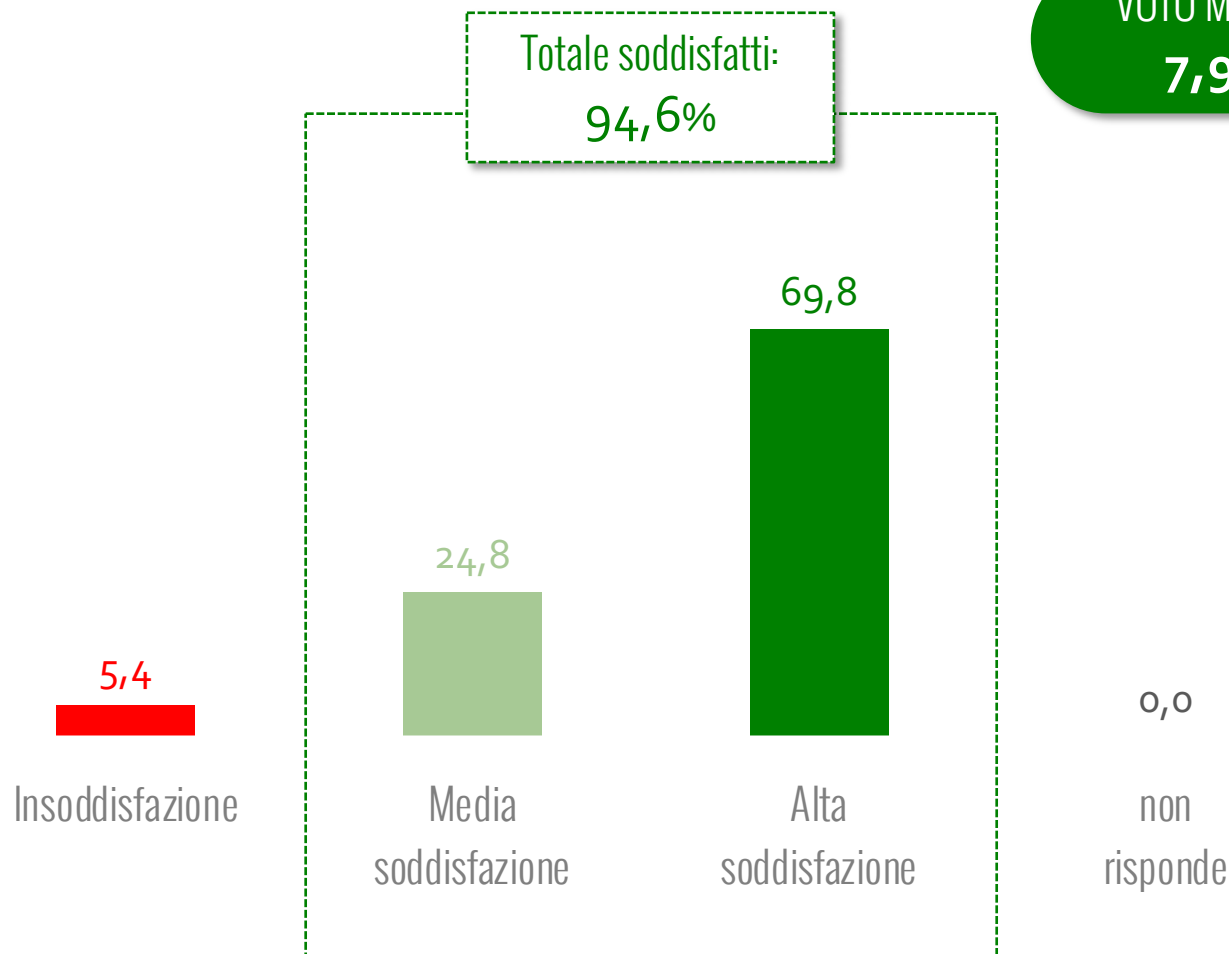
Raccolta Rifiuti Urbani



Raccolta Rifiuti Urbani

Soddisfazione complessiva

Complessivamente, che voto darebbe al servizio di raccolta dei rifiuti urbani?



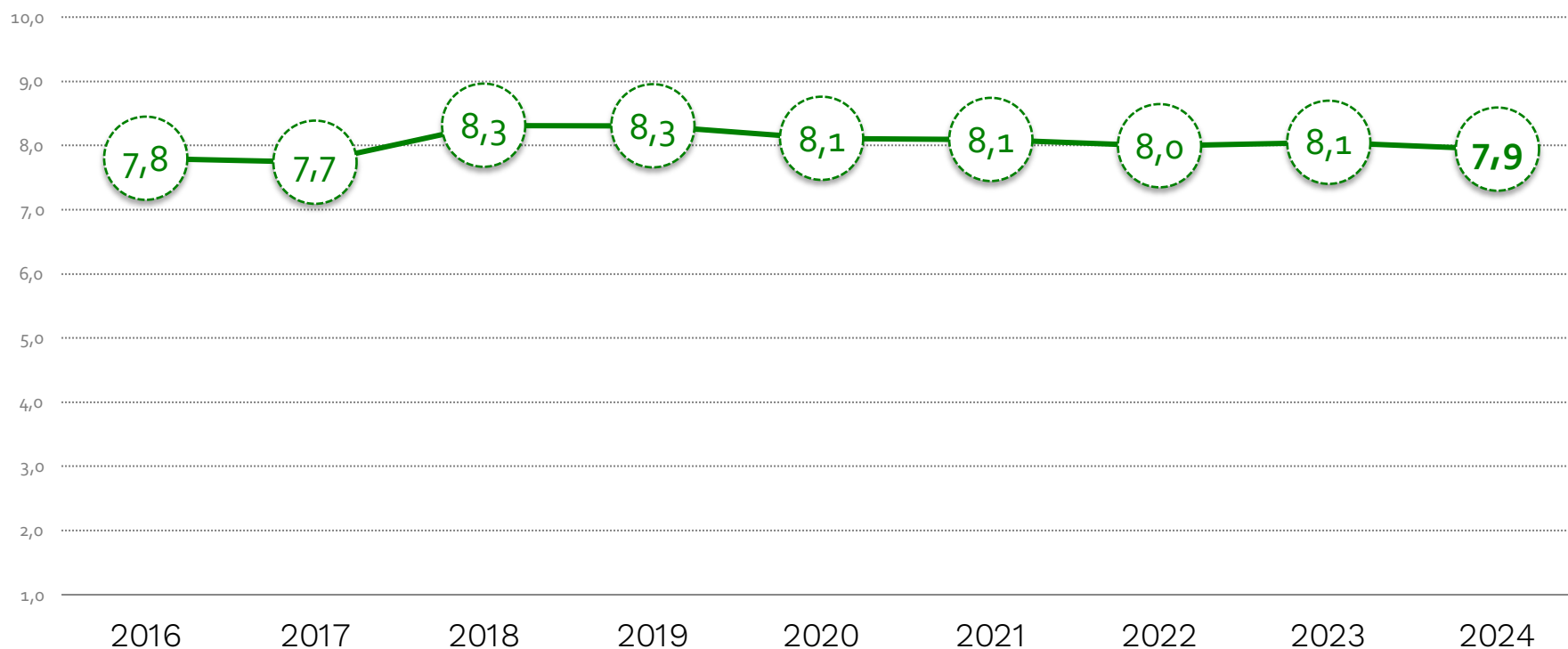
Valori %

Raccolta Rifiuti Urbani

Soddisfazione complessiva

Serie storica

Voti medi
(scala 1-10)

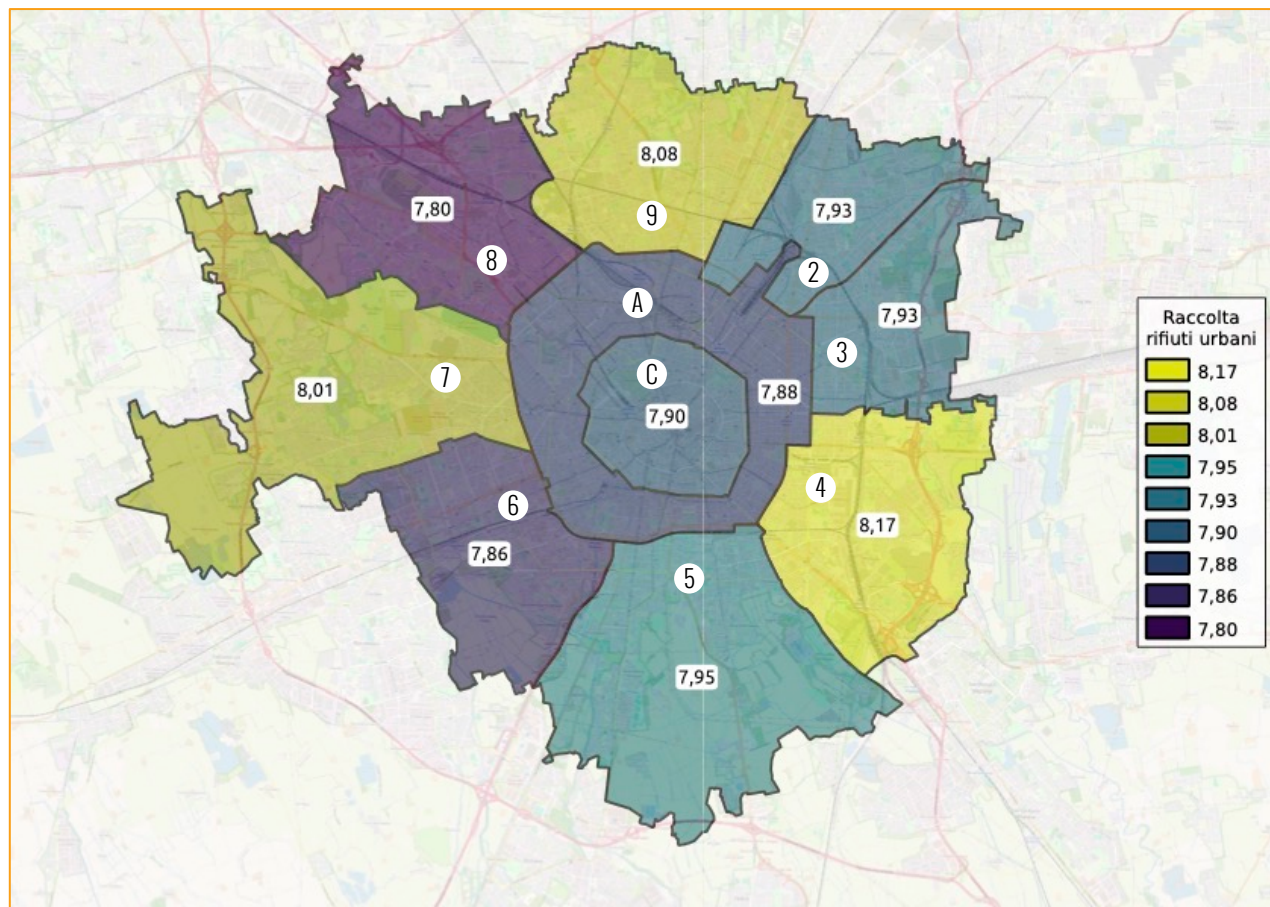


Raccolta Rifiuti Urbani

Soddisfazione complessiva

Segmentazione per
Ambito territoriale

Voti medi
(scala 1-10)



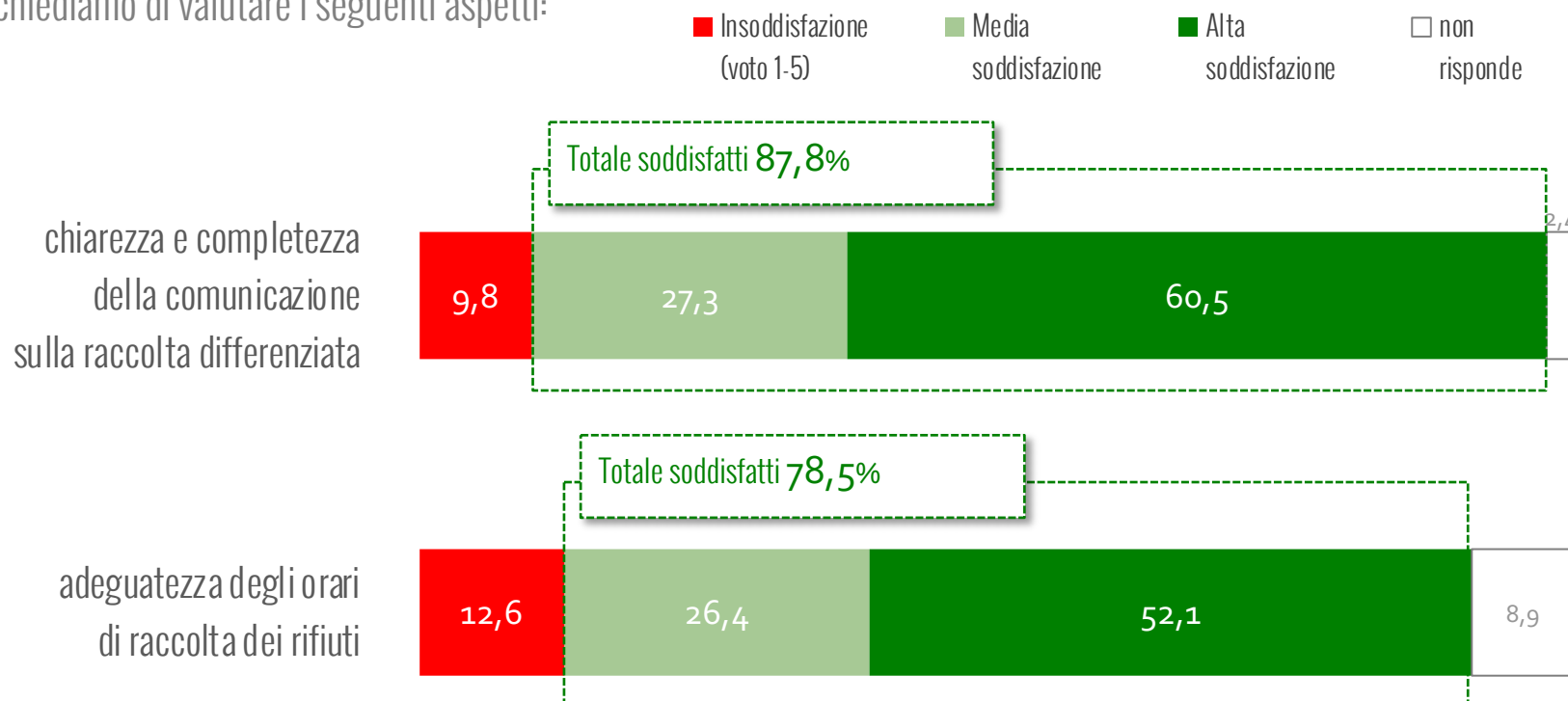
Raccolta rifiuti urbani

8,17
8,08
8,01
7,95
7,93
7,90
7,88
7,86
7,80

Raccolta Rifiuti Urbani

Microfattori

Sempre utilizzando una scala da 1 a 10 le chiediamo di valutare i seguenti aspetti:



VOTO MEDIO

7,74

7,44

Scala 1-10

Valori %

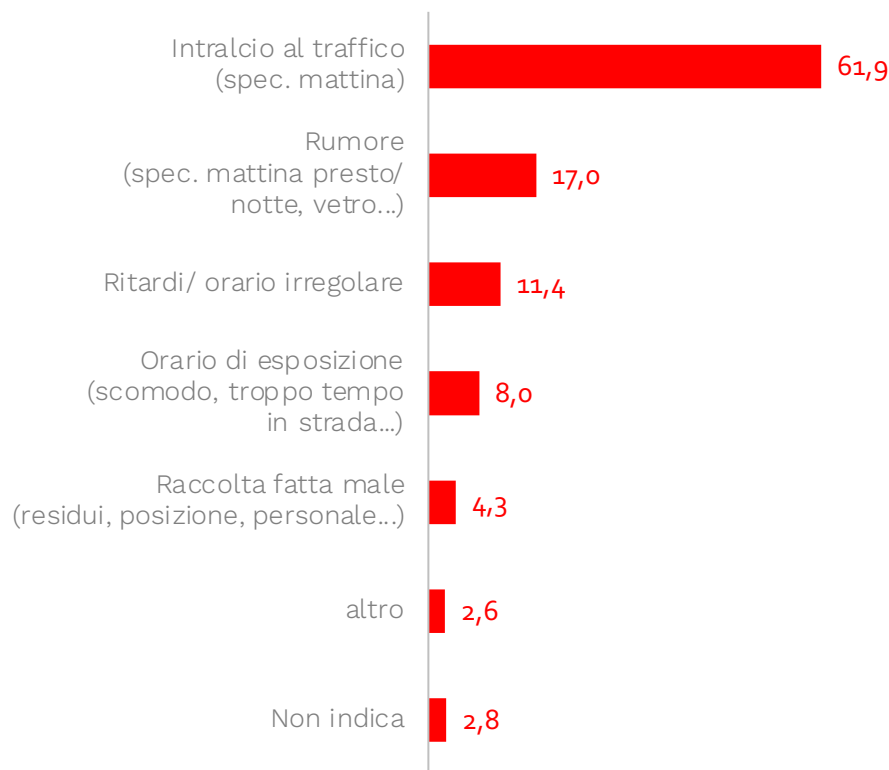
Adeguatezza degli orari di raccolta

Motivi della valutazione

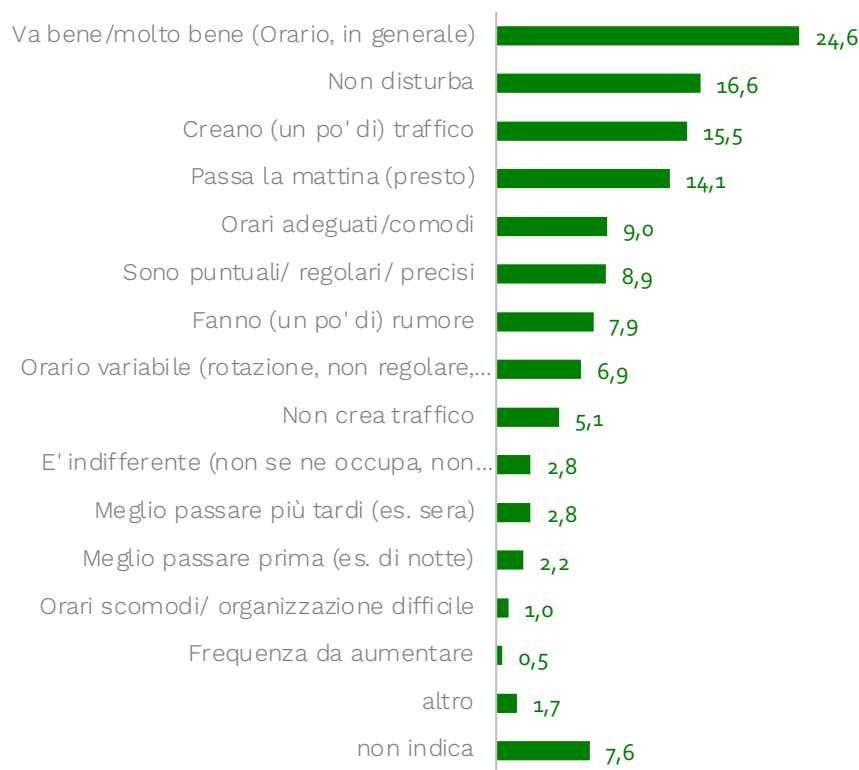
Per quale motivo ha espresso questo giudizio sull'orario di raccolta?

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI - Possibili più risposte

Insoddisfatti (voto 1-5 - 12,6% del campione: 535 intervistati)



Soddisfatti (voto 6-10 - 78,5% del campione: 3.335 intervistati)

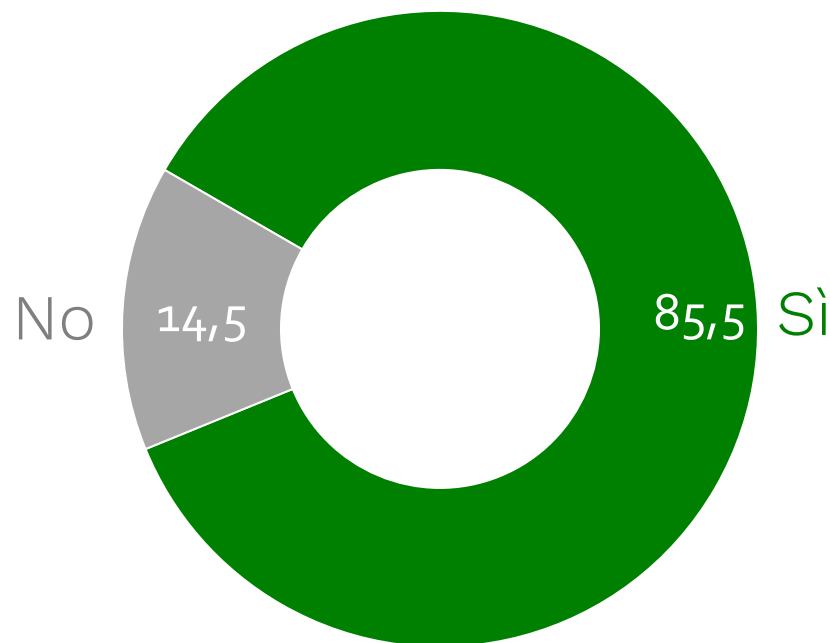
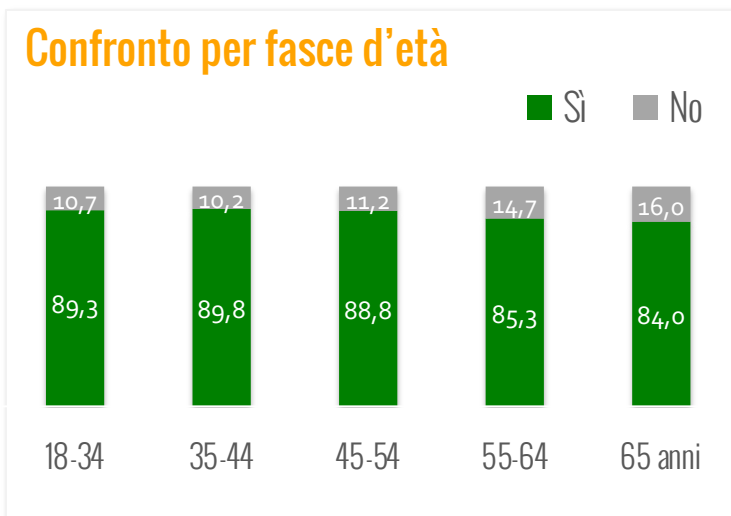


Regolamento comunale

Conoscenza del divieto di inserire i sacchetti domestici nei cestini stradali

È al corrente che è vietato dal regolamento comunale inserire i sacchetti con i rifiuti domestici nei cestini stradali e che si può essere multati?

Confronto per fasce d'età



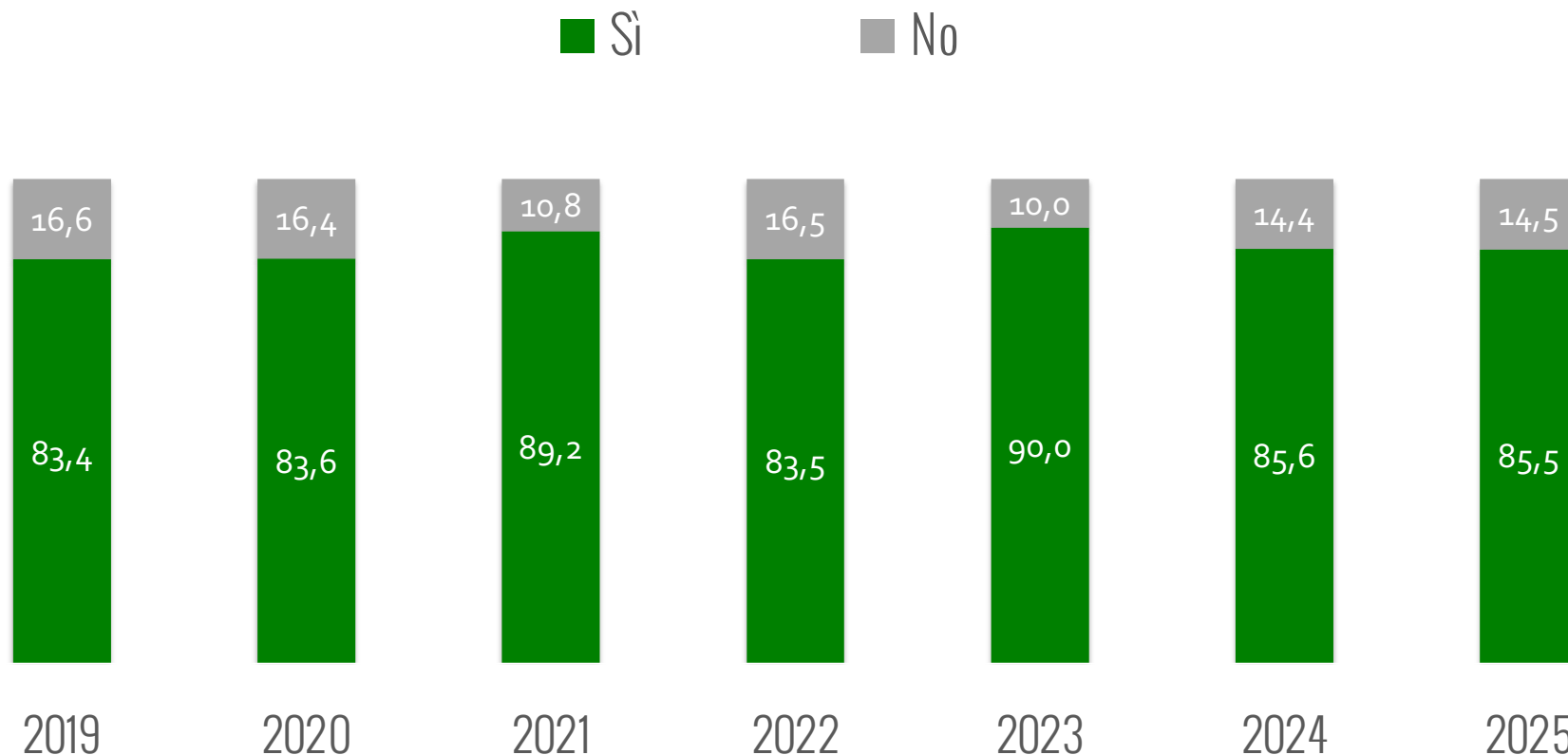
Valori %

Regolamento comunale

Conoscenza del divieto di inserire i sacchetti domestici nei cestini stradali

Serie storica

Valori %

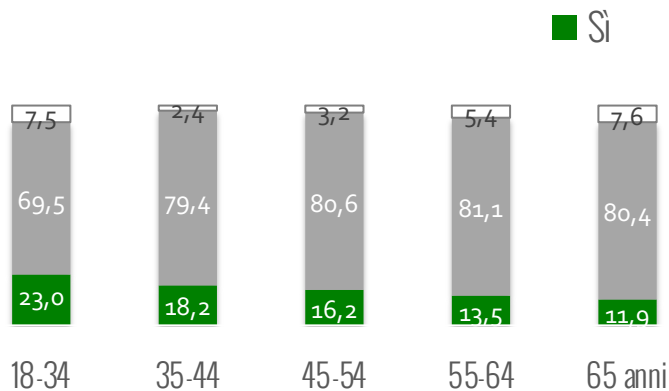


Regolamento comunale

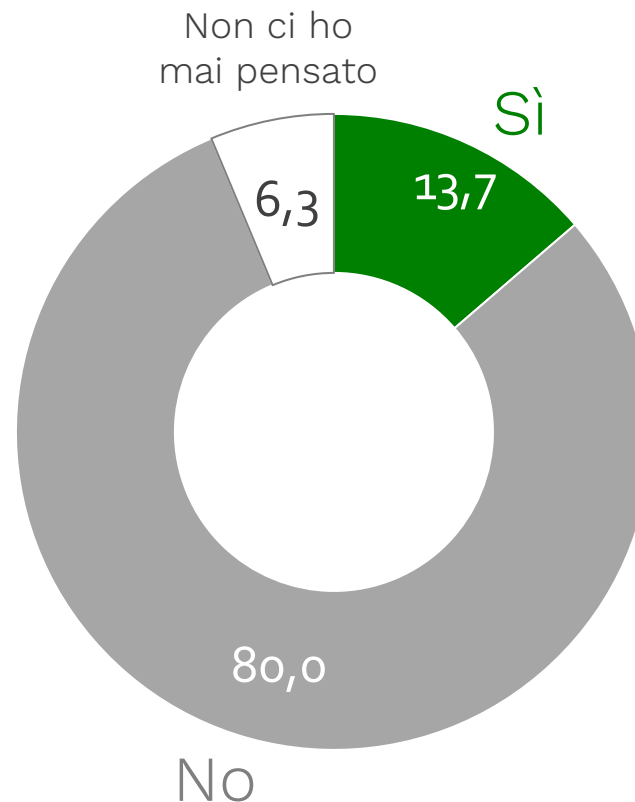
Percezione del corretto utilizzo dei cestini stradali da parte dei cittadini

Secondo lei, le persone utilizzano i cestini stradali in modo corretto?

Confronto per fasce d'età



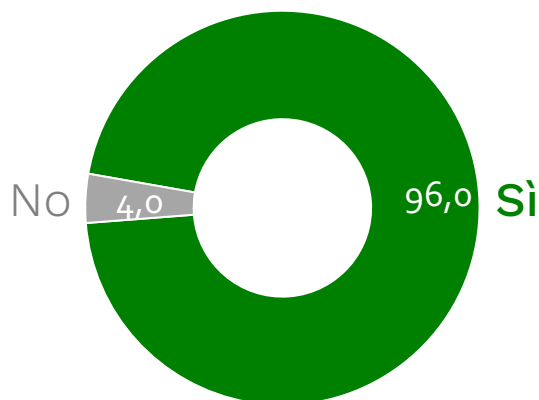
Valori %



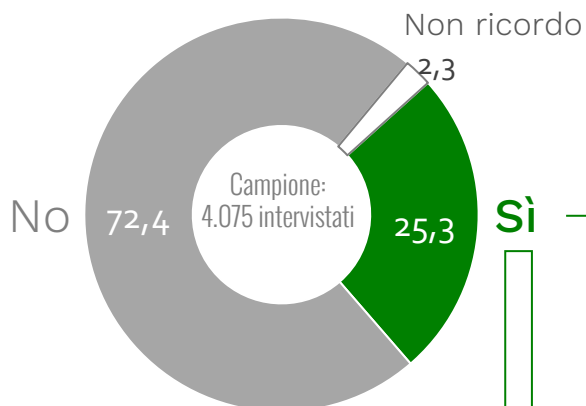
Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

Conoscenza, utilizzo e modalità di prenotazione

Lei è a conoscenza del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?

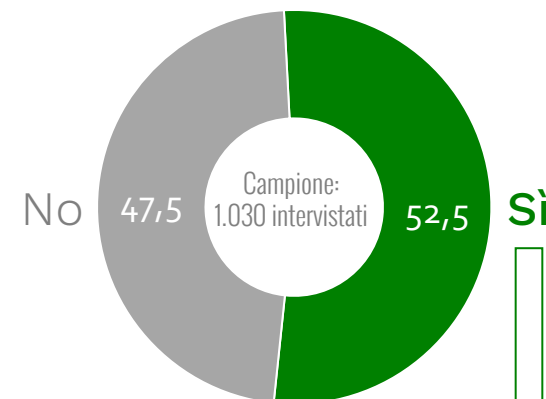


Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato questo servizio?



24,3%
del campione totale

Per prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio ha utilizzato la modalità di prenotazione online?



12,7%
del campione totale

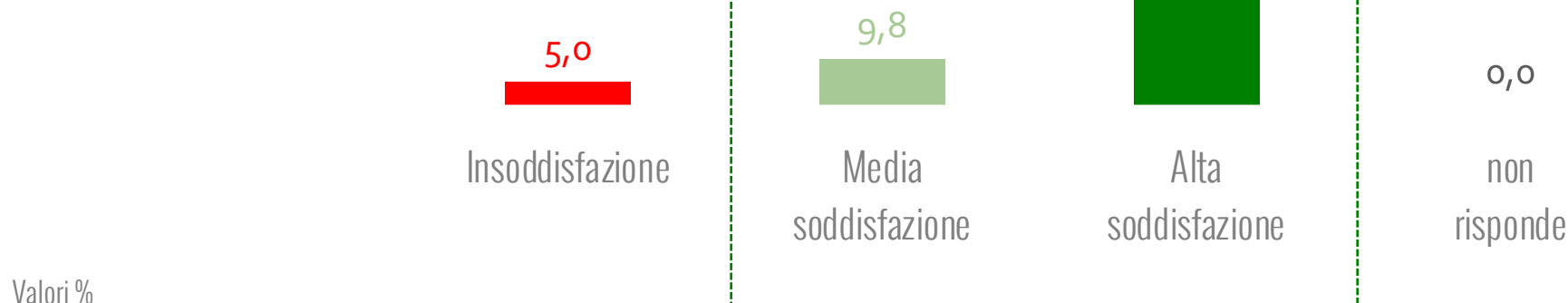
Valori %

Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

Soddisfazione per il servizio

Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?

(Rispondono solo gli utilizzatori del servizio
24,3% del campione: 1.030 intervistati)



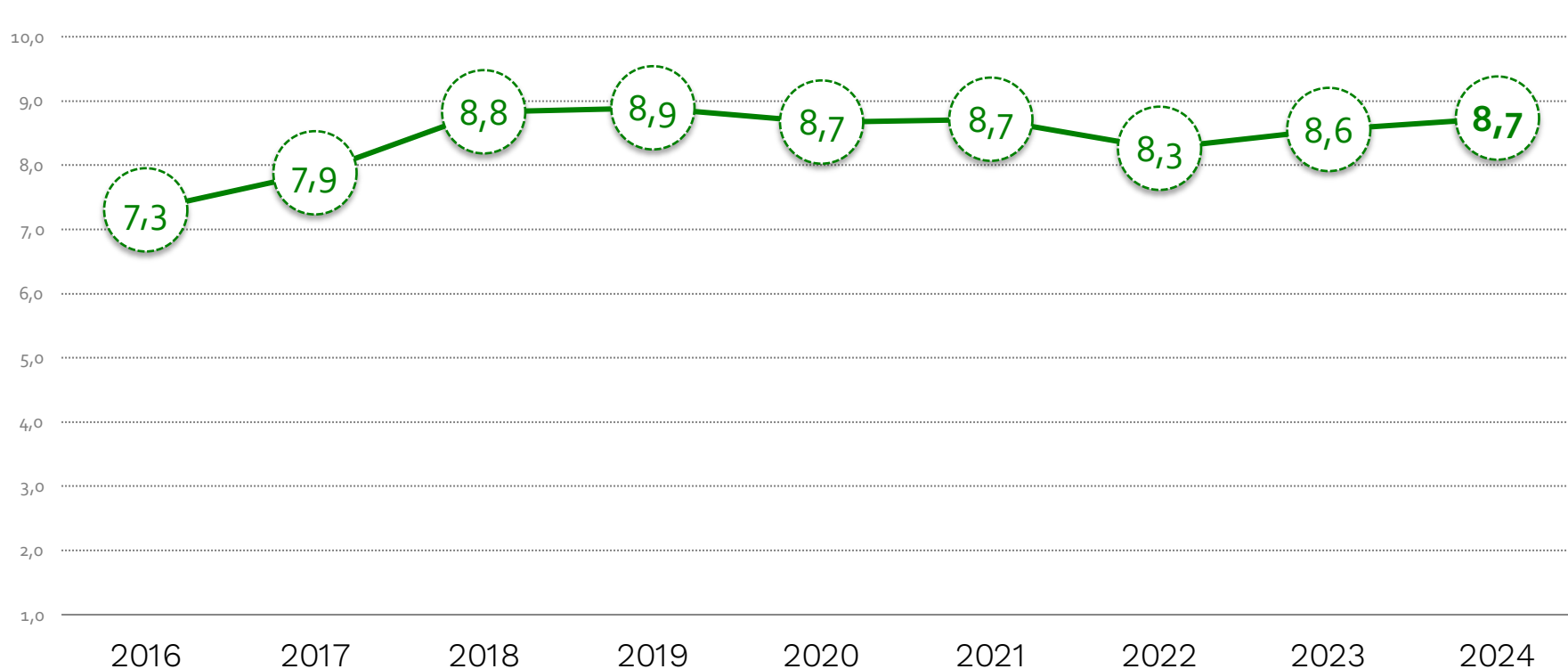
VOTO MEDIO:
8,73

Valori %

Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

Soddisfazione per il servizio

Serie storica

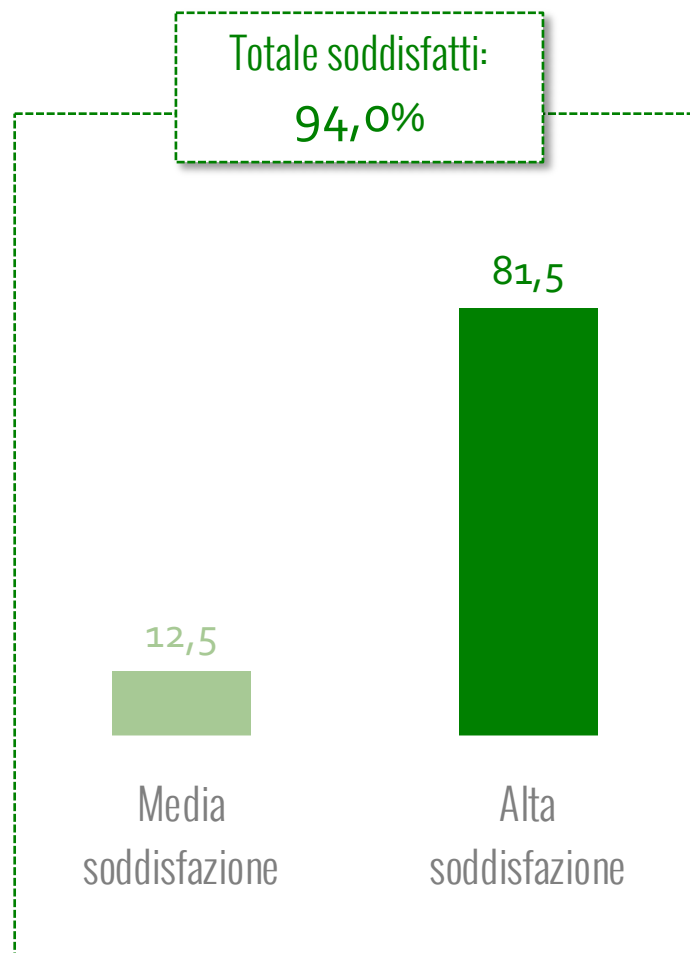


Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

Soddisfazione per la modalità di prenotazione online

Quanto è soddisfatto dalla modalità di prenotazione online?

(Rispondono solo gli utilizzatori del servizio
12,7% del campione: 541 intervistati)



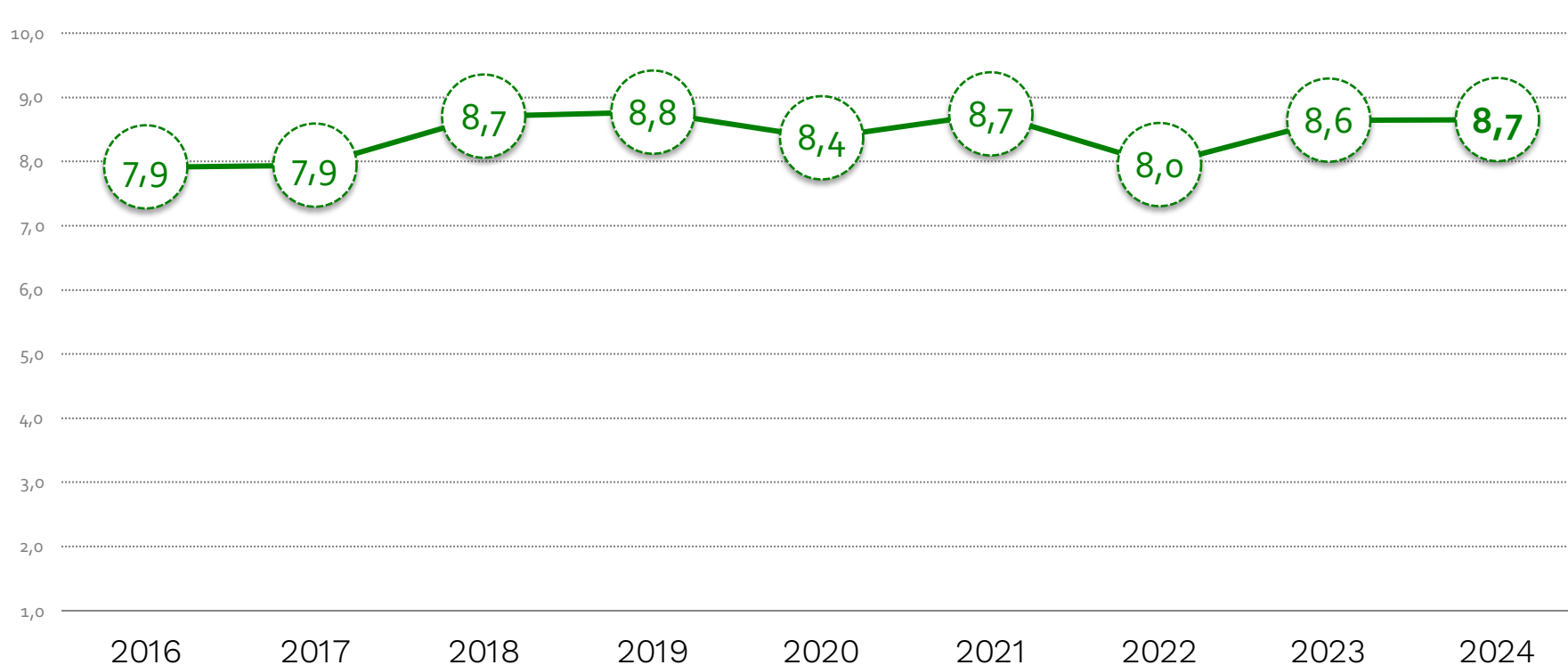
VOTO MEDIO:
8,65



Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

Soddisfazione per la modalità di prenotazione online

Serie storica



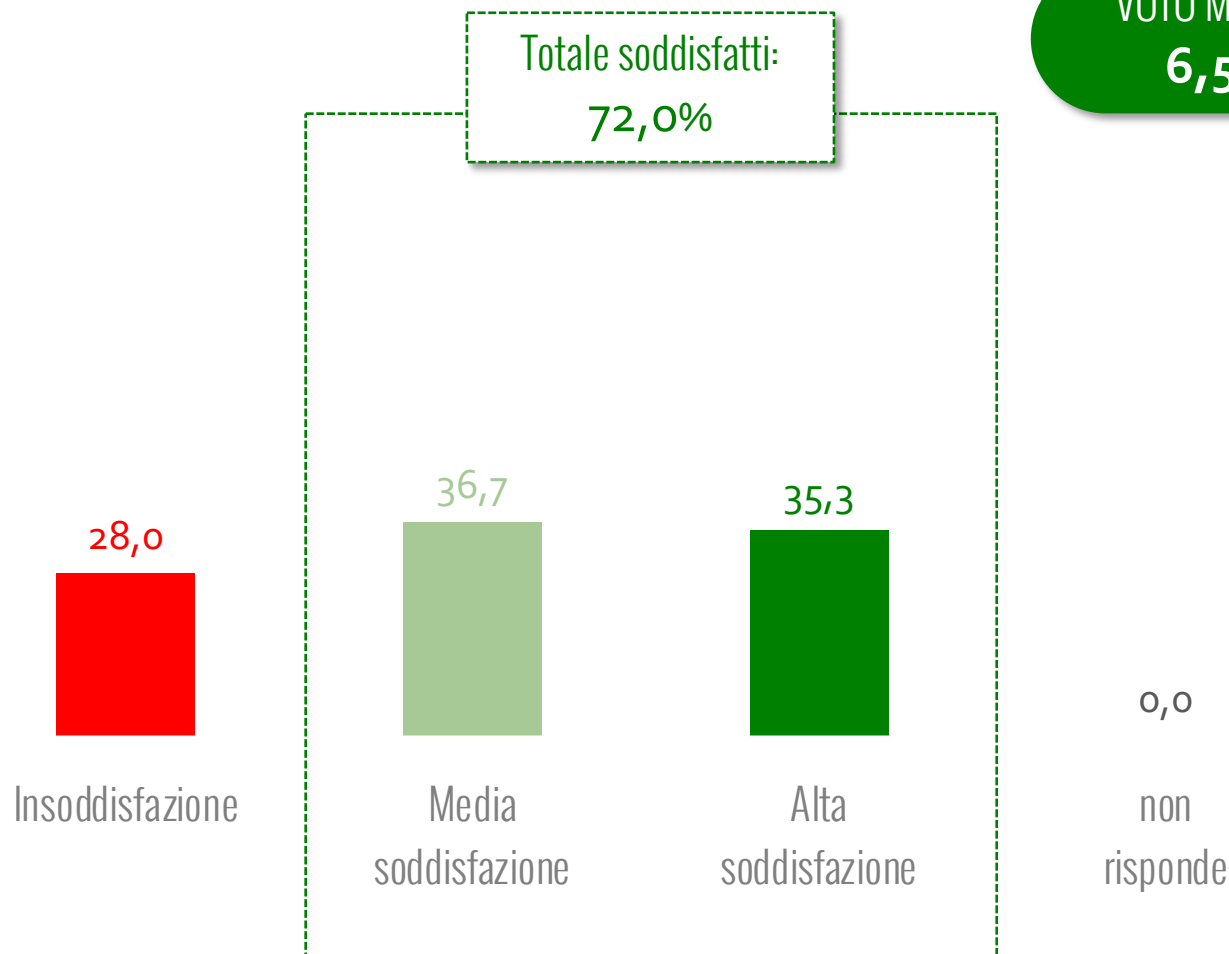
Pulizia Stradale



Pulizia Stradale

Soddisfazione complessiva

Che voto darebbe complessivamente al servizio di pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi?

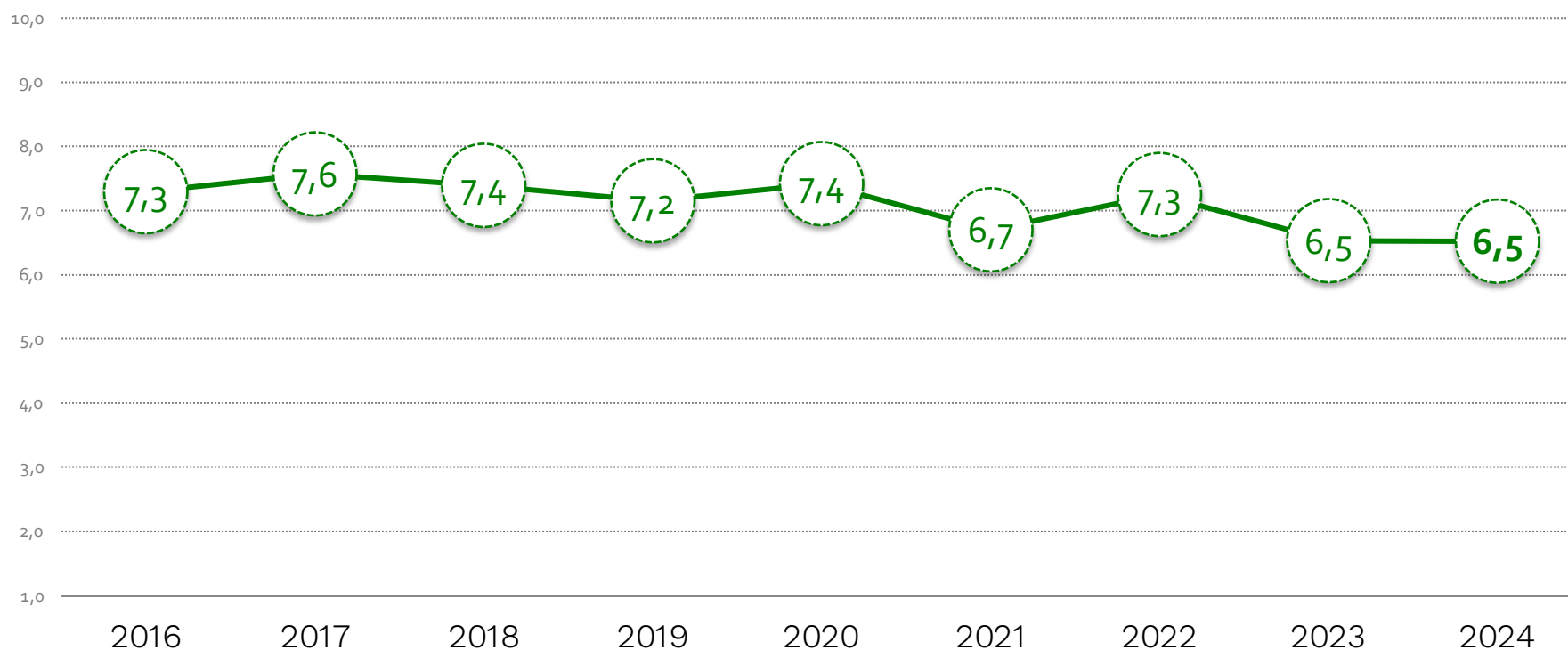


Valori %

Pulizia Stradale

Soddisfazione complessiva

Serie storica

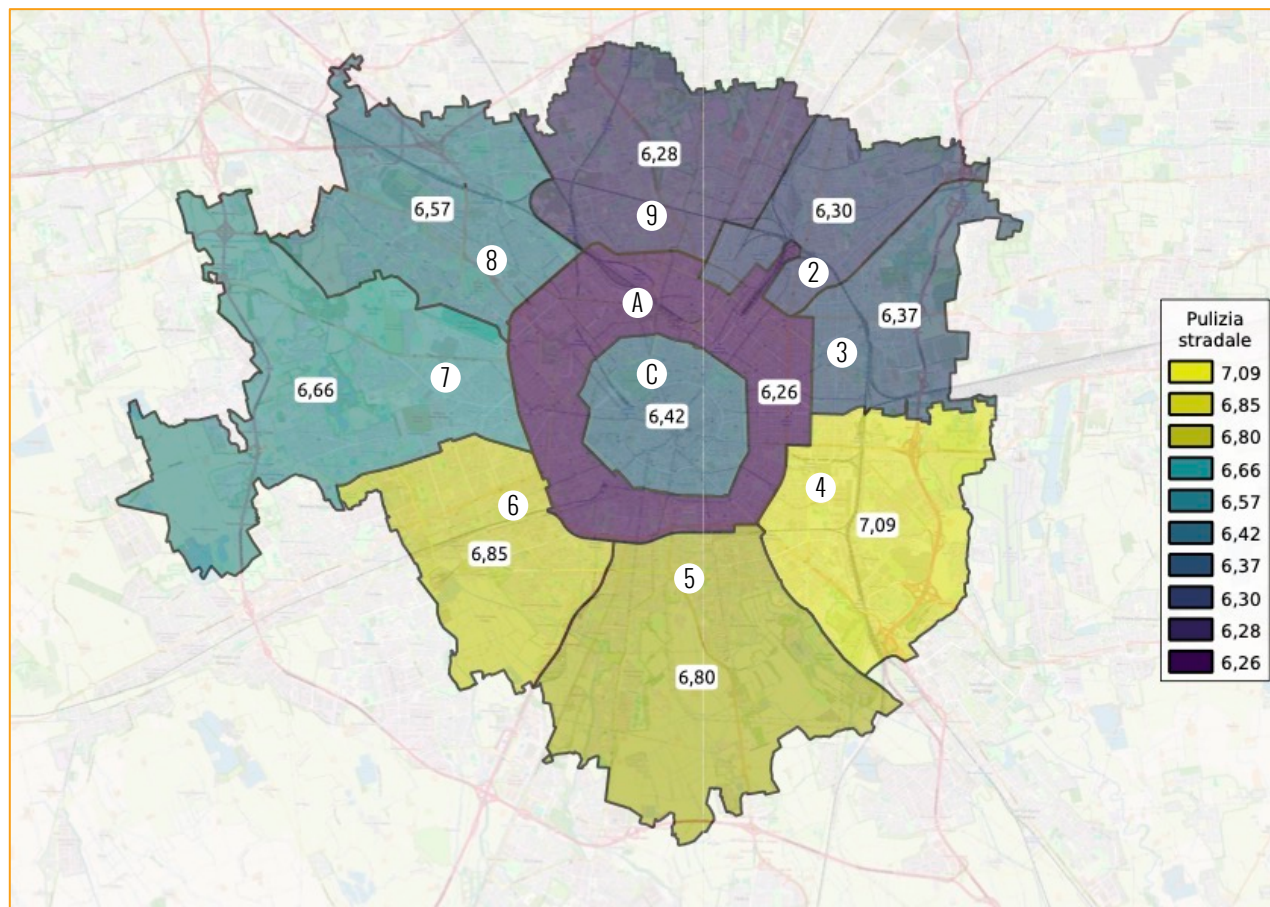


Pulizia Stradale

Soddisfazione complessiva

Segmentazione per Ambito territoriale

Voti medi
(scala 1-10)



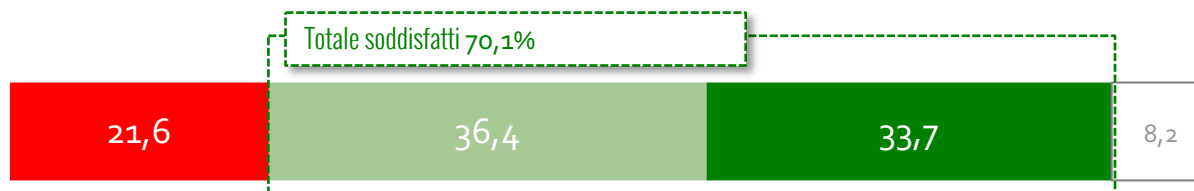
Pulizia Stradale

Microfattori 1

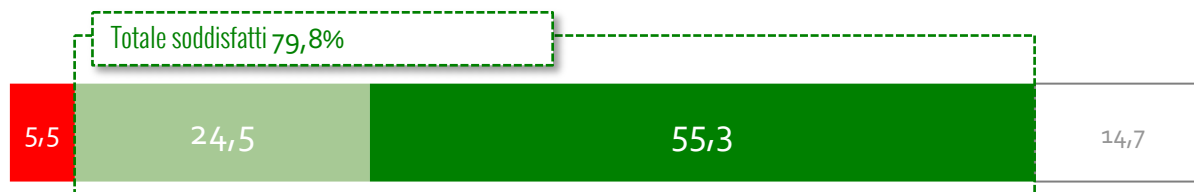
Sempre utilizzando un voto da 1 a 10, le chiediamo ora di dare un voto ai seguenti aspetti del servizio di pulizia stradale:

■ Insoddisfazione (voto 1-5)
 ■ Media soddisfazione
 ■ Alta soddisfazione
 □ non risponde

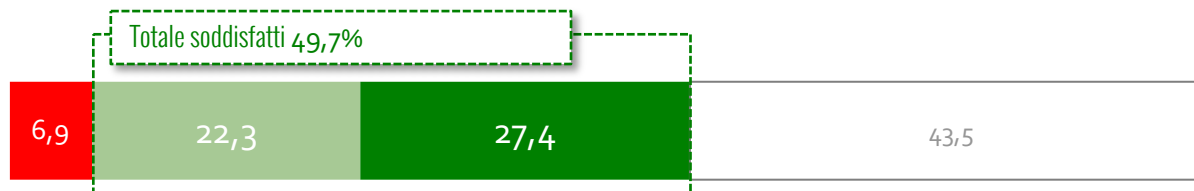
Frequenza e cura
nello svuotamento
dei cestoni stradali



Pulizia delle aree di
mercato, al termine
delle attività di vendita



Pulizia e raccolta dei rifiuti
durante e/o dopo
le manifestazioni (eventi, concerti)



VOTO
MEDIO

6,70

7,83

7,26

Scala 1-10

Valori %

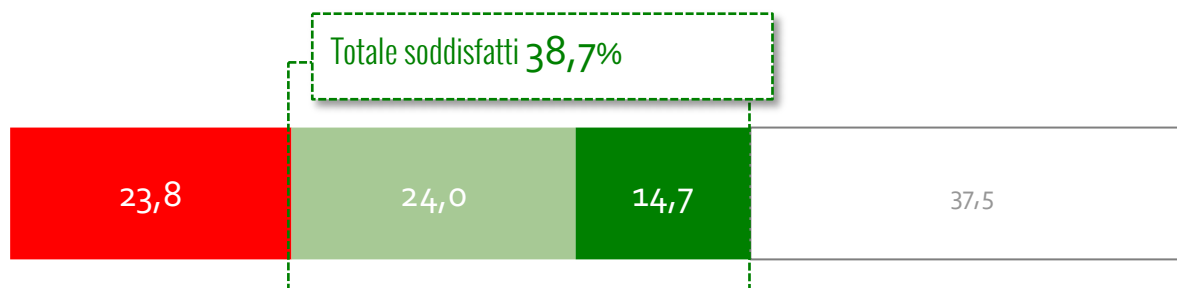
Pulizia Stradale

Microfattori 2

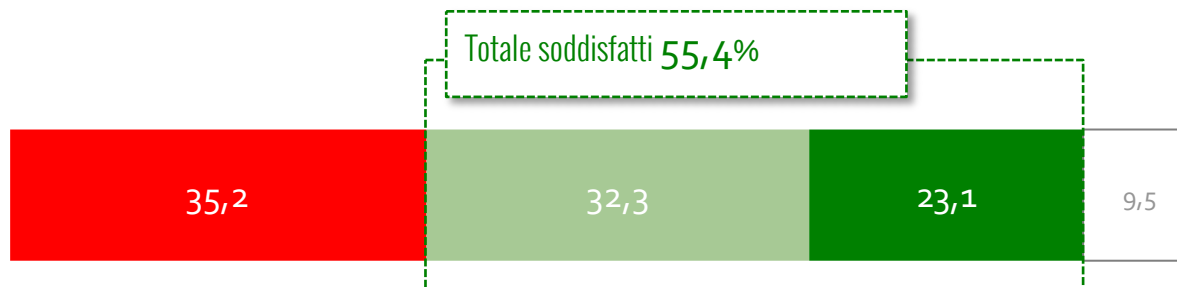
Sempre utilizzando un voto da 1 a 10, le chiediamo ora di dare un voto ai seguenti aspetti del servizio di pulizia stradale:

■ Insoddisfazione (voto 1-5)
 ■ Media soddisfazione
 ■ Alta soddisfazione
 □ non risponde

Pulizia dei sovrappassi e dei sottopassi pedonali



Diserbo delle erbe infestanti dai marciapiedi



VOTO MEDIO

5,94

5,93

Scala 1-10

Valori %

Pulizia Aree Verdi

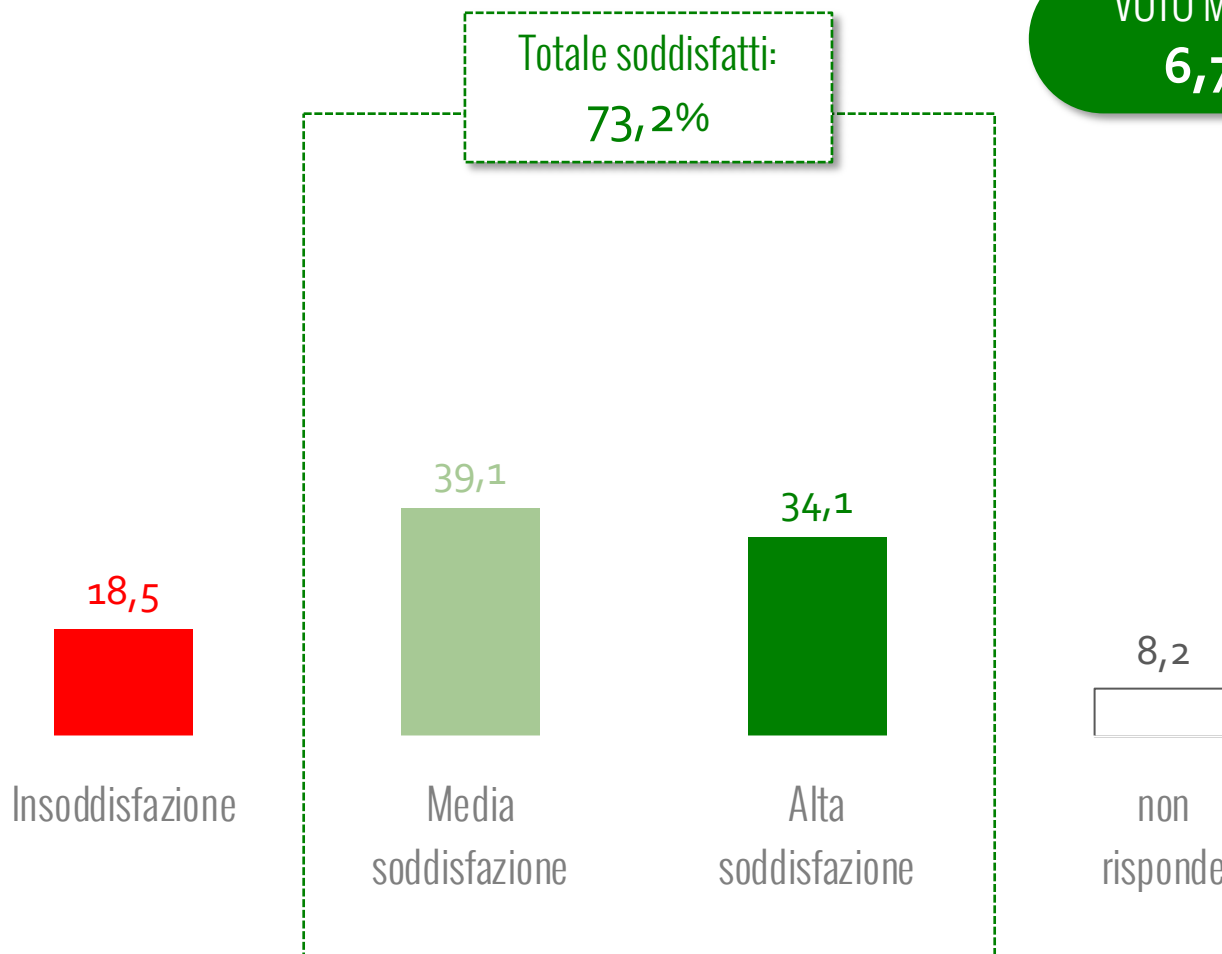


Pulizia Aree Verdi

Soddisfazione complessiva

Complessivamente, in una scala da 1 a 10, che voto darebbe alla pulizia e raccolta dei rifiuti negli spazi verdi, nei vialetti di accesso, nelle aree cani e aree giochi?

Nella sua valutazione non consideri la manutenzione del verde, il taglio dell'erba, la potatura degli alberi e la manutenzione di giochi, panchine, recinzioni perché queste attività non sono gestite da AMSA

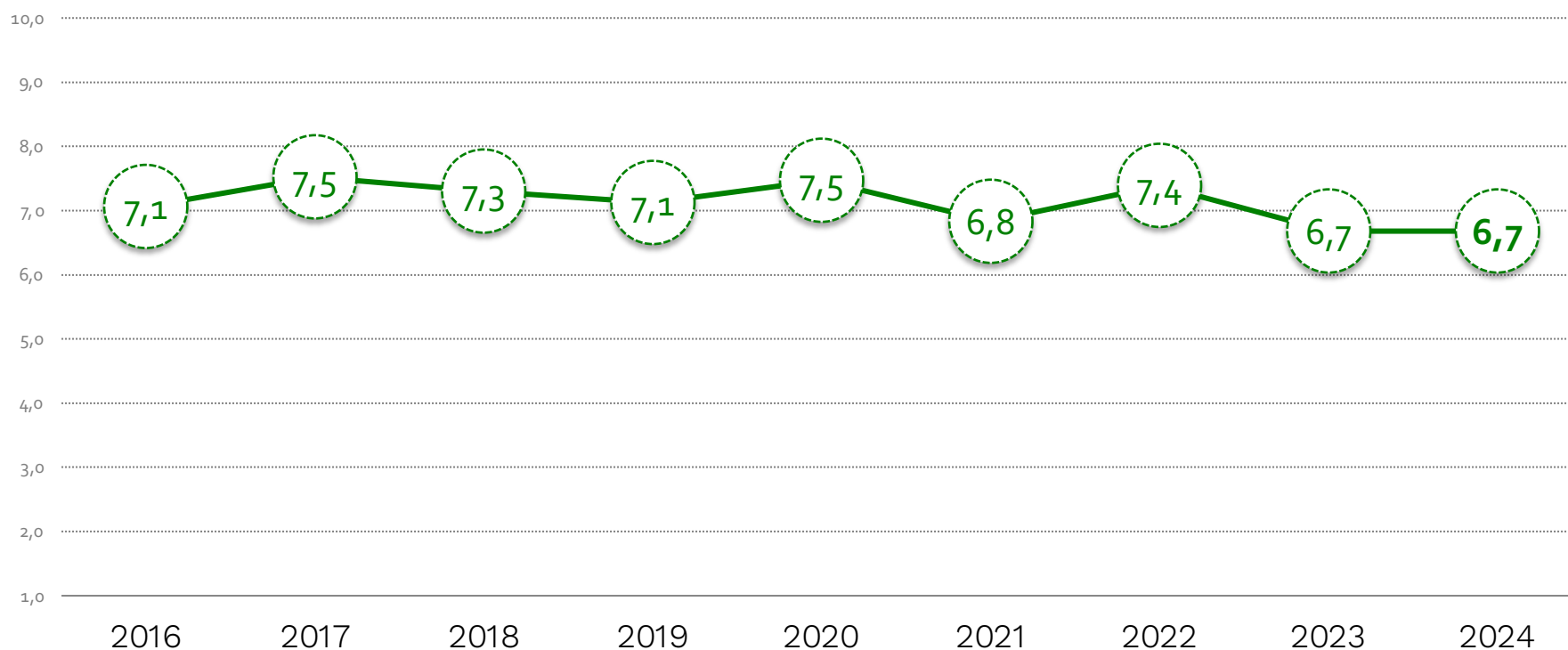


Valori %

Pulizia Aree Verdi

Soddisfazione complessiva

Serie storica

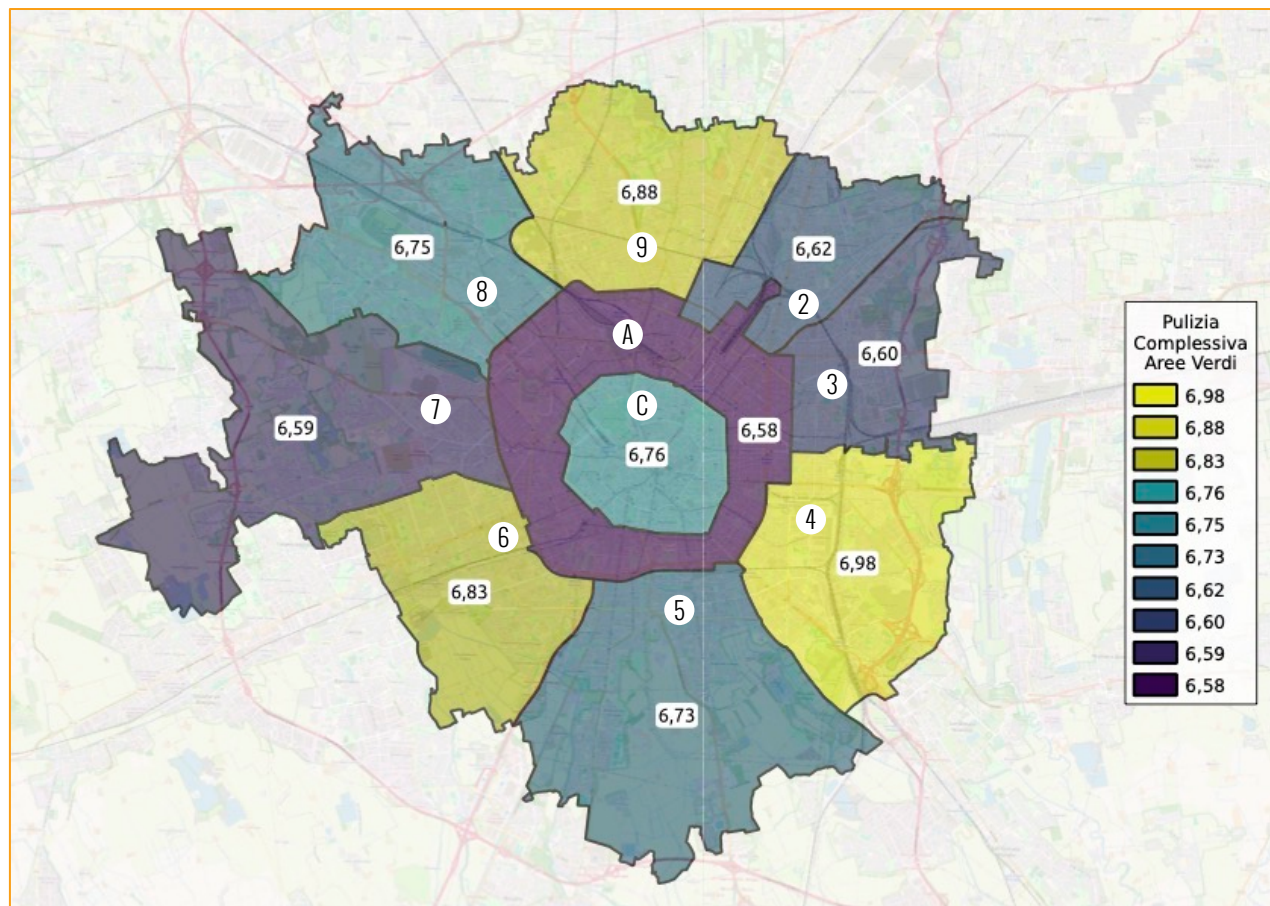


Pulizia Aree Verdi

Soddisfazione complessiva

Segmentazione per
Ambito territoriale

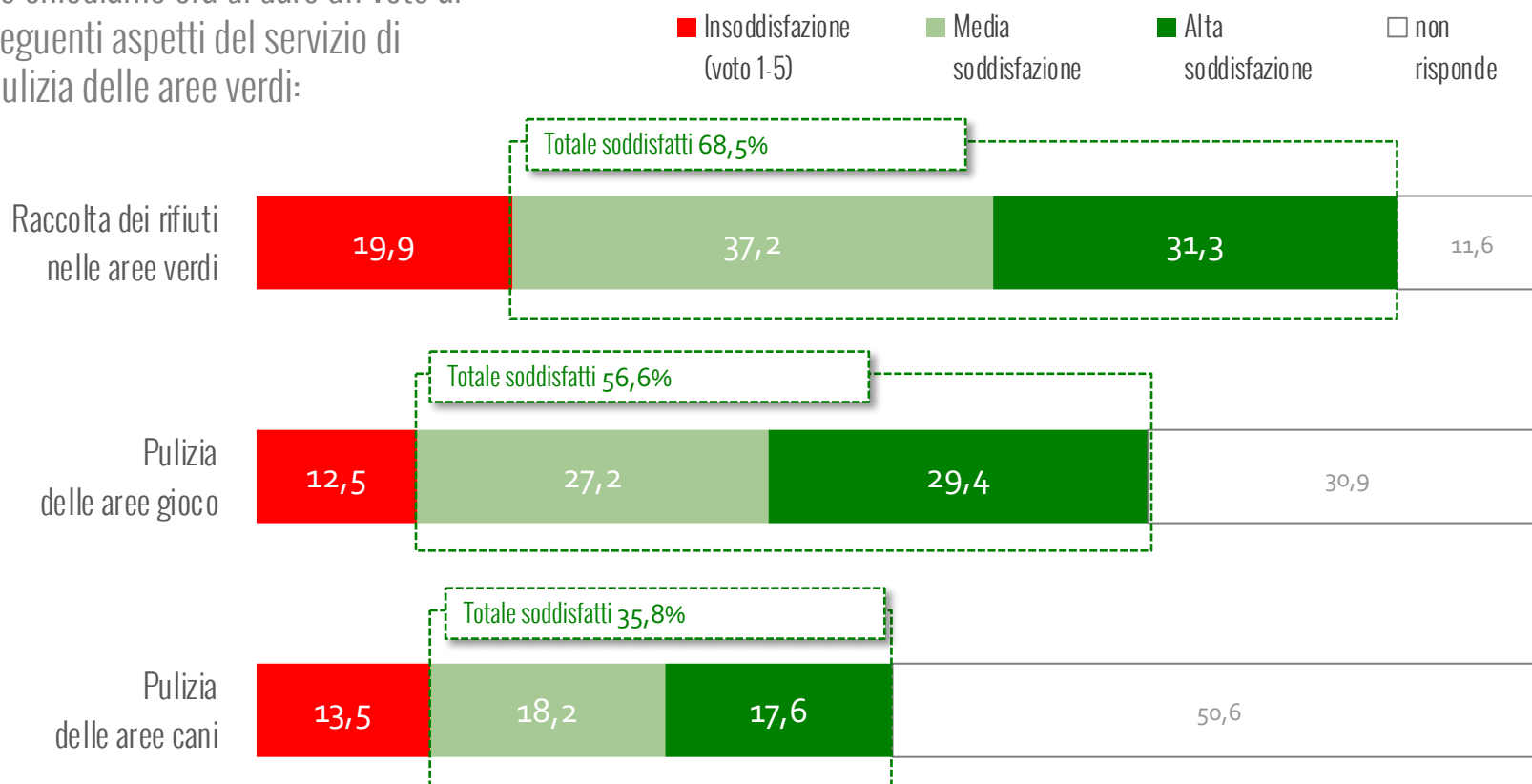
Voti medi
(scala 1-10)



Pulizia Aree Verdi

Microfattori

Le chiediamo ora di dare un voto ai seguenti aspetti del servizio di pulizia delle aree verdi:



VOTO MEDIO

6,67

6,97

6,46

Scala 1-10

Valori %

Le Riciclerie



NEWS CENTRO AMBIENTALE MOBILE

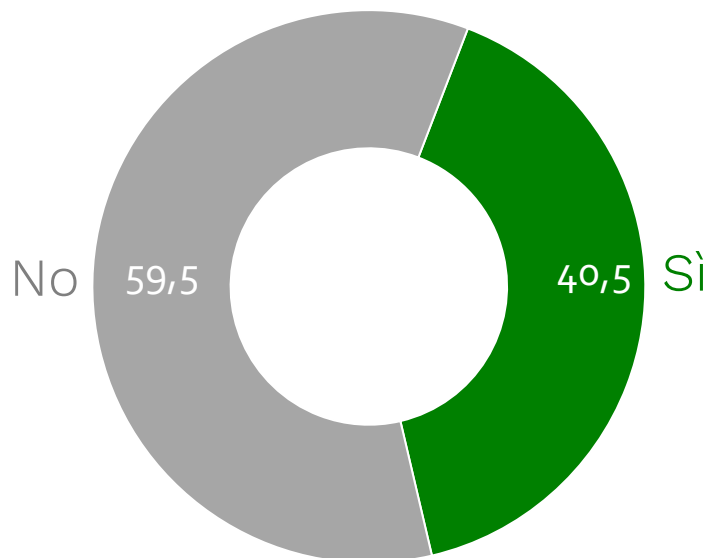


Amsa
GRUPPO a2a

Le Riciclerie

Utilizzo

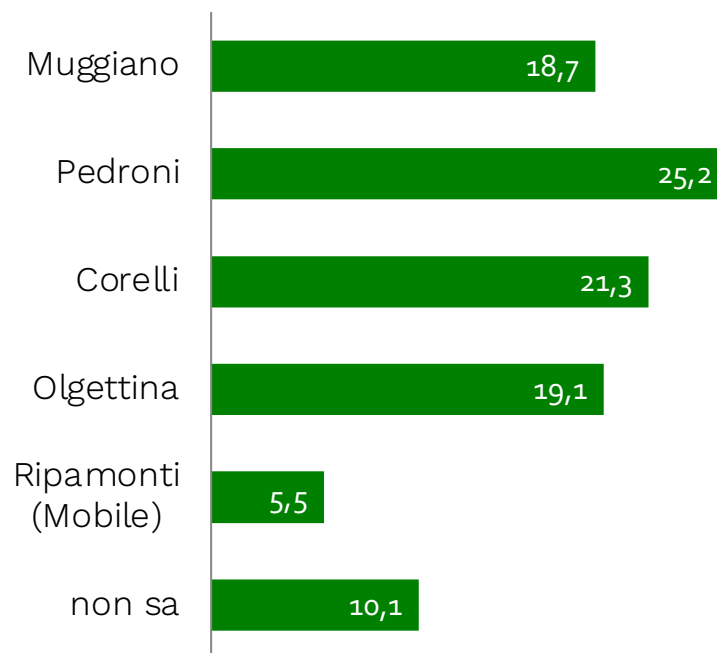
Nell'ultimo anno (2024) le è capitato di utilizzare una delle riciclerie AMSA?



Valori %

Quale (ricicleria le è capitato di utilizzare nell'ultimo anno)?

Campione: 1720 intervistati

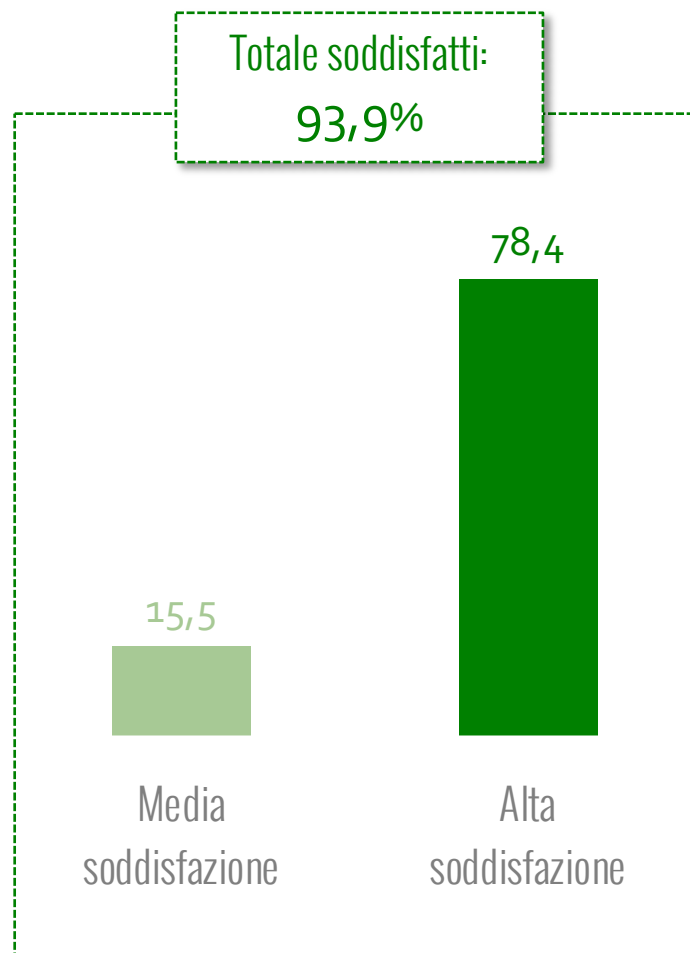


Le Riciclerie

Soddisfazione complessiva

Utilizzando un voto da 1 a 10, dove 1 è il punteggio minimo e 10 il punteggio massimo, che voto darebbe complessivamente a questo servizio?

(Rispondono solo gli utilizzatori del servizio
40,5% del campione: 1.720 intervistati)



VOTO MEDIO:
8,35

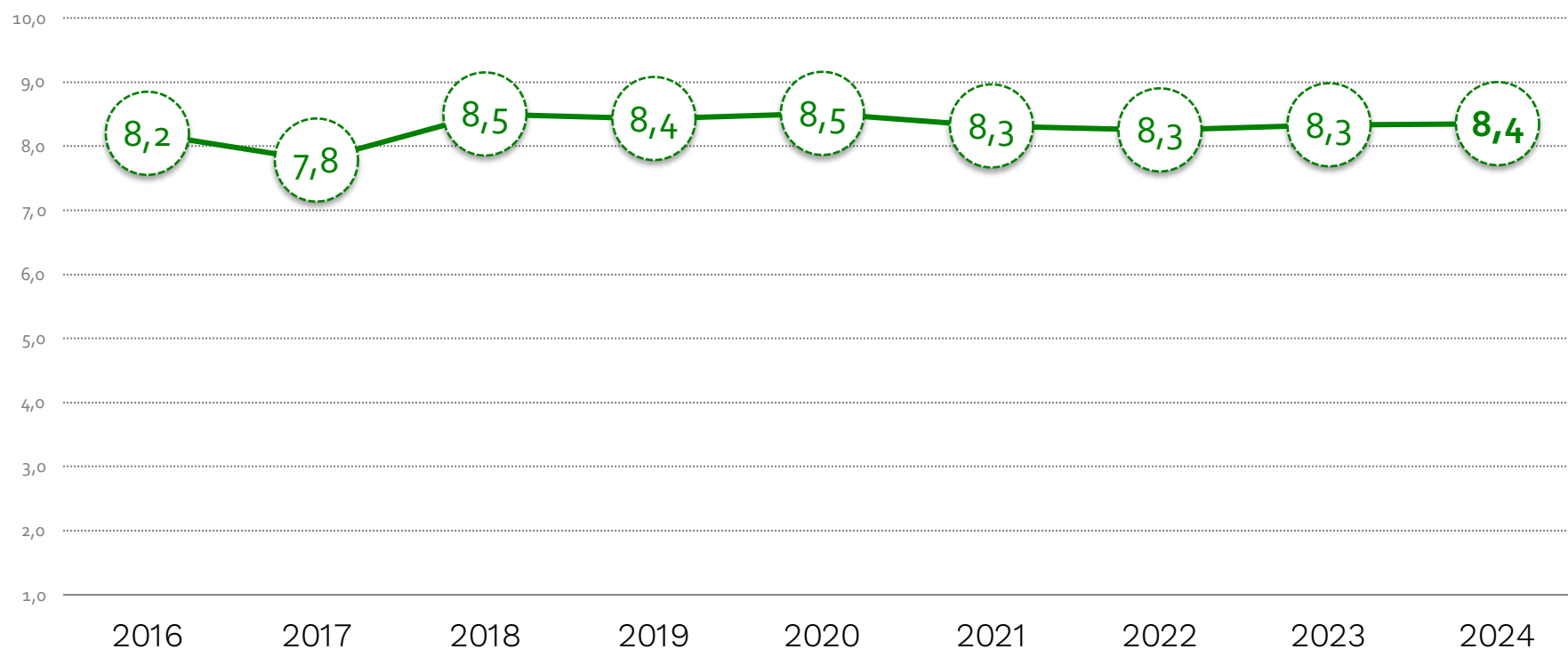


Valori %

Le Riciclerie

Soddisfazione complessiva

Serie storica



Le Riciclerie

Motivi di insoddisfazione

(SE VOTO 1-6)

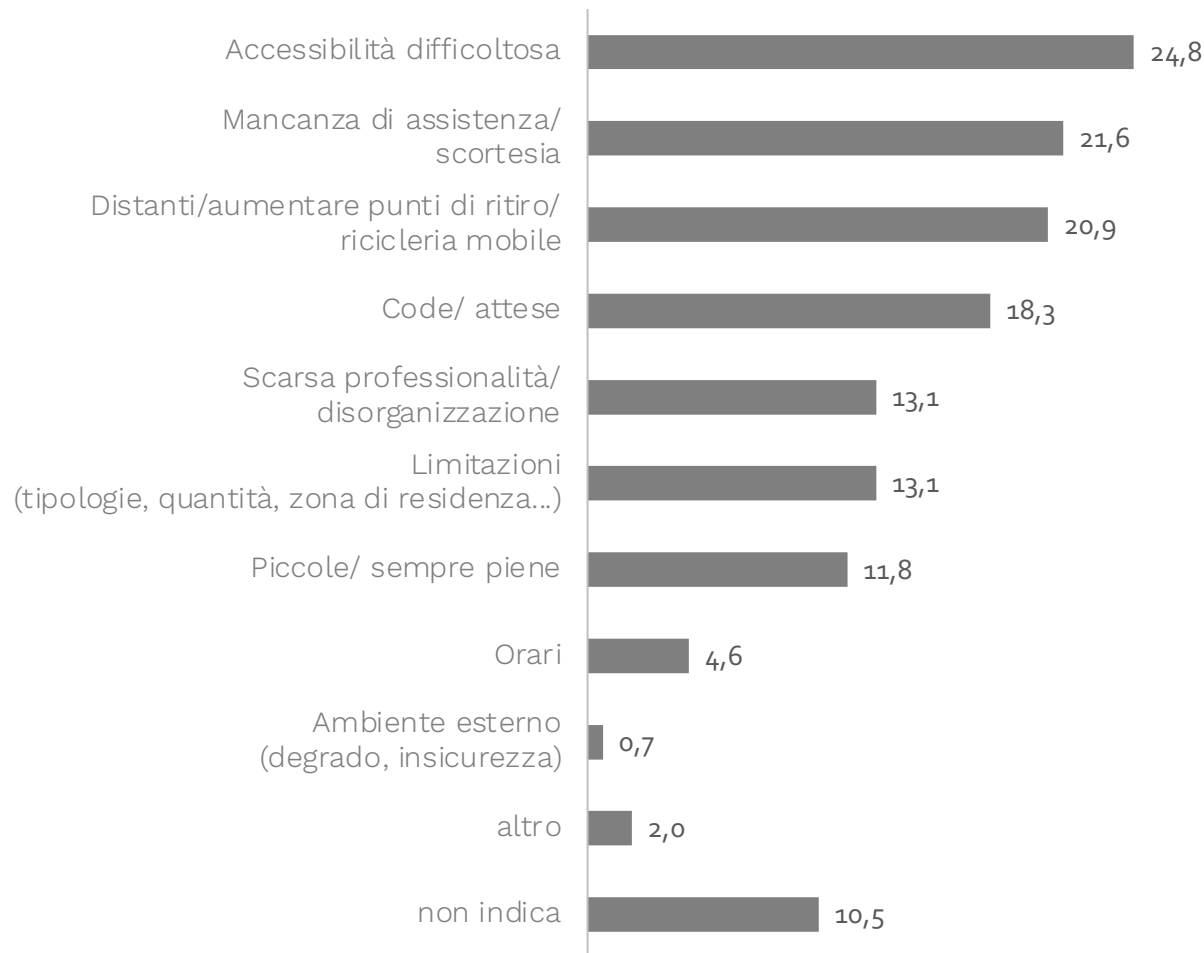
9,6% degli utilizzatori: 172 intervistati)

Per quale motivo ha espresso questo giudizio sulle riciclerie AMSA?

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI

Possibili più risposte

Valori %



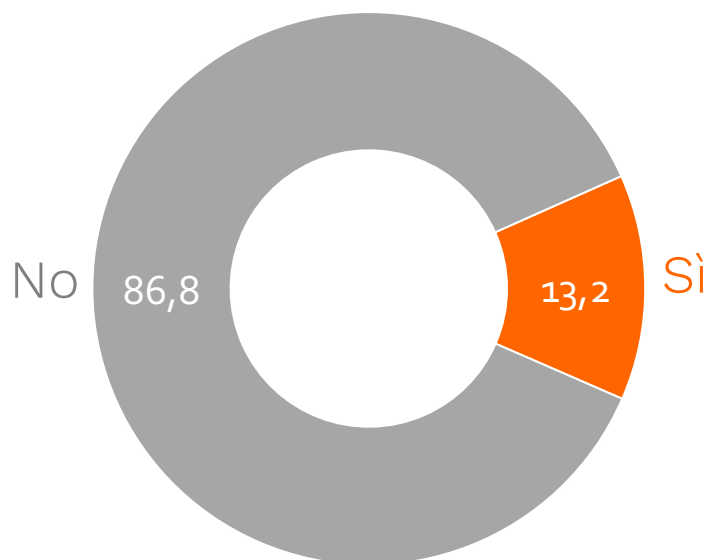
Canali di Contatto



Canali di Contatto

Utilizzo

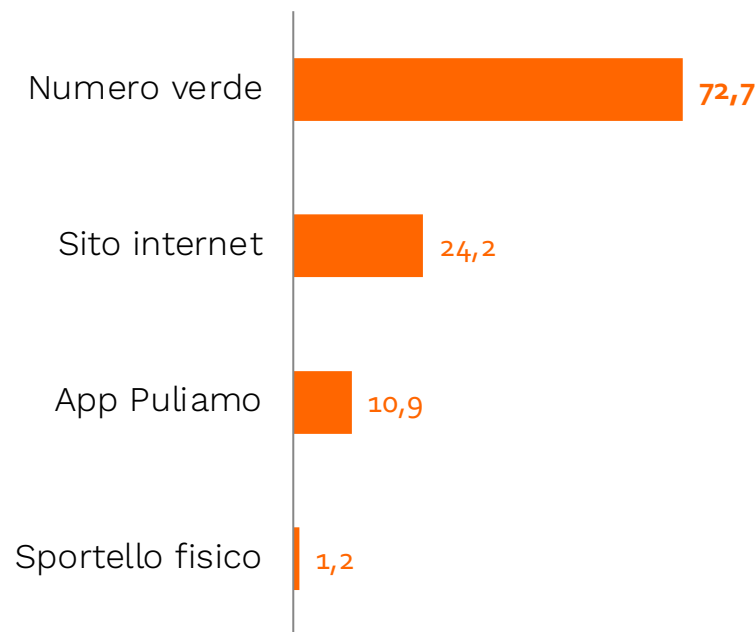
Ha avuto necessità nell'ultimo anno (2024) di contattare AMSA per richiedere informazioni o per risolvere problematiche?



Campione: 561 intervistati

I canali di contatto che AMSA ha messo a disposizione degli utenti nel 2024 sono stati: numero verde, sito internet, App Puliamo e sportello fisico. Può indicarci quelli che ha utilizzato?

Possibili più risposte



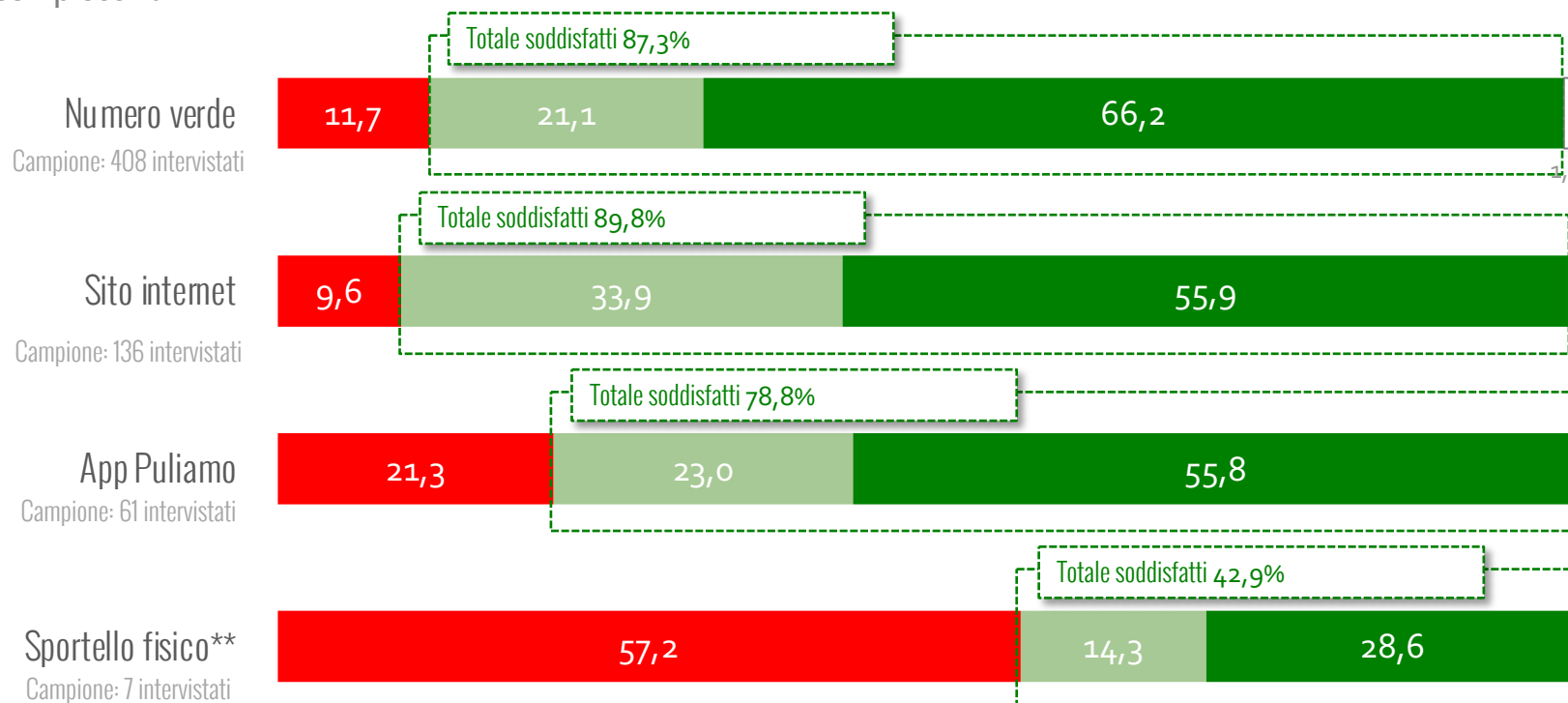
Valori %

Canali di Contatto

Soddisfazione

Per ciascuno dei canali che ha utilizzato può indicarci la sua soddisfazione complessiva?*

■ Insoddisfazione (voto 1-5) ■ Media soddisfazione ■ Alta soddisfazione □ non risponde



Valori %

* (Rispondono solo gli utilizzatori di ciascun canale)

** Valori non significativi, dato il basso numero di rispondenti

VOTO MEDIO

7,79

7,54

7,16

4,86

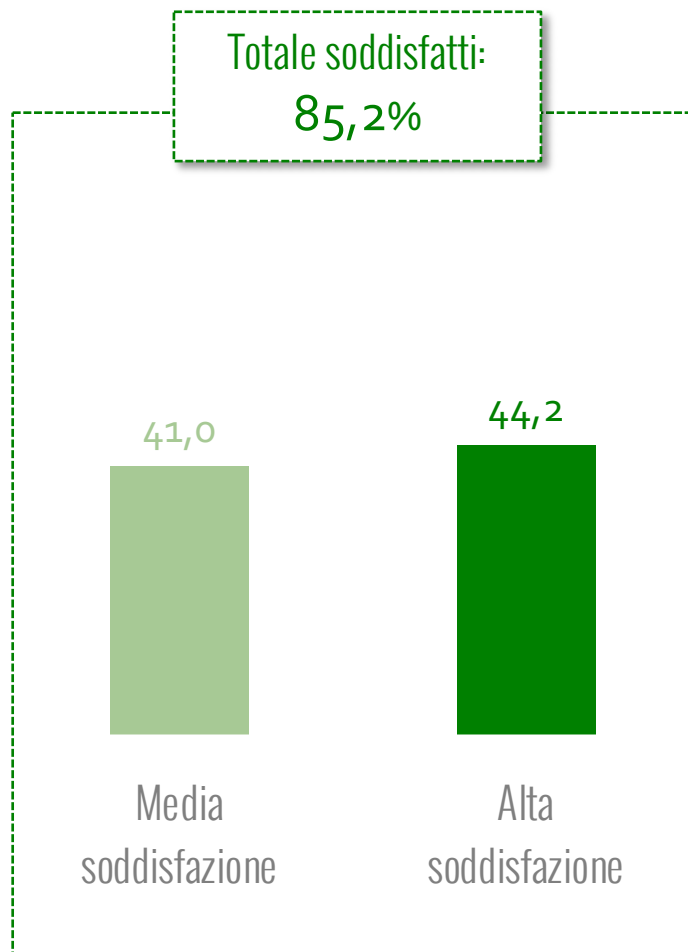
Scala 1-10

A close-up photograph of several interlocking metal gears. The gears are made of a light-colored metal, possibly aluminum or steel, and show signs of wear and discoloration. The teeth of the gears are sharp and well-defined. The background is dark, making the metallic surfaces stand out. The overall composition is a technical, industrial feel.

Soddisfazione Complessiva Ragionata

Soddisfazione ragionata

In base alla sua frequentazione della città, nel complesso quanto è soddisfatto del servizio di raccolta, smaltimento dei rifiuti e di pulizia operato da AMSA a Milano nel 2024?



VOTO MEDIO:
7,09

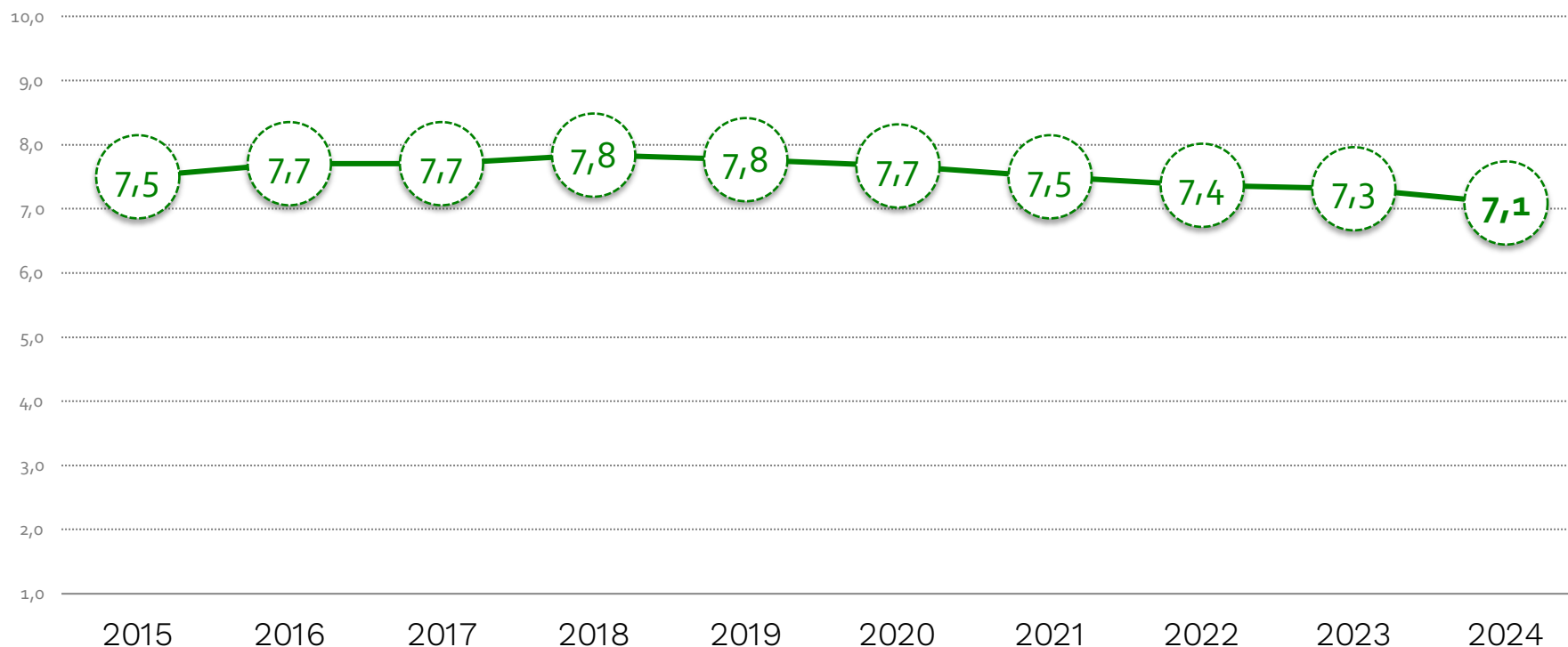
0,0
non
risponde

Valori %

Soddisfazione ragionata

Serie storica

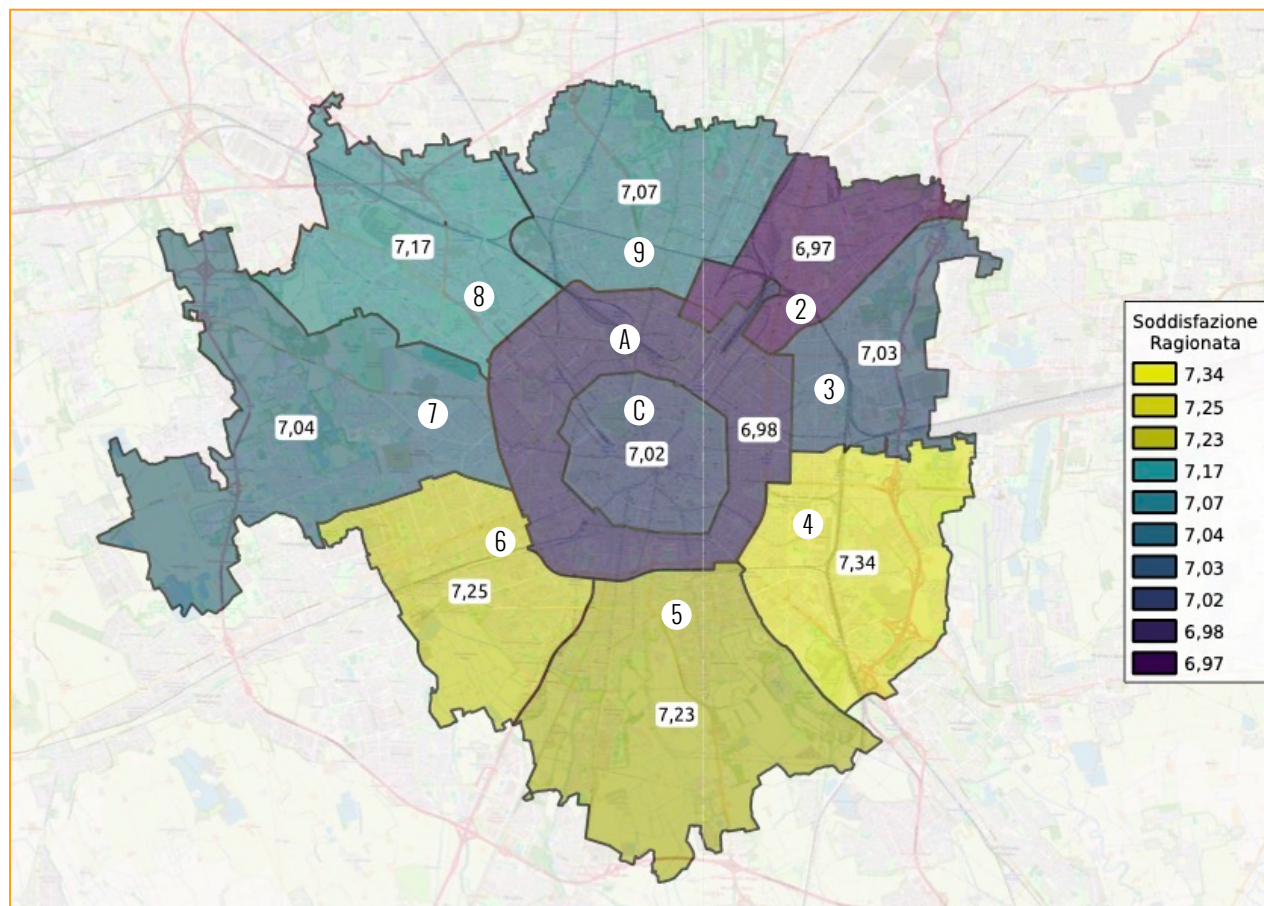
Voti medi
(scala 1-10)



Soddisfazione ragionata

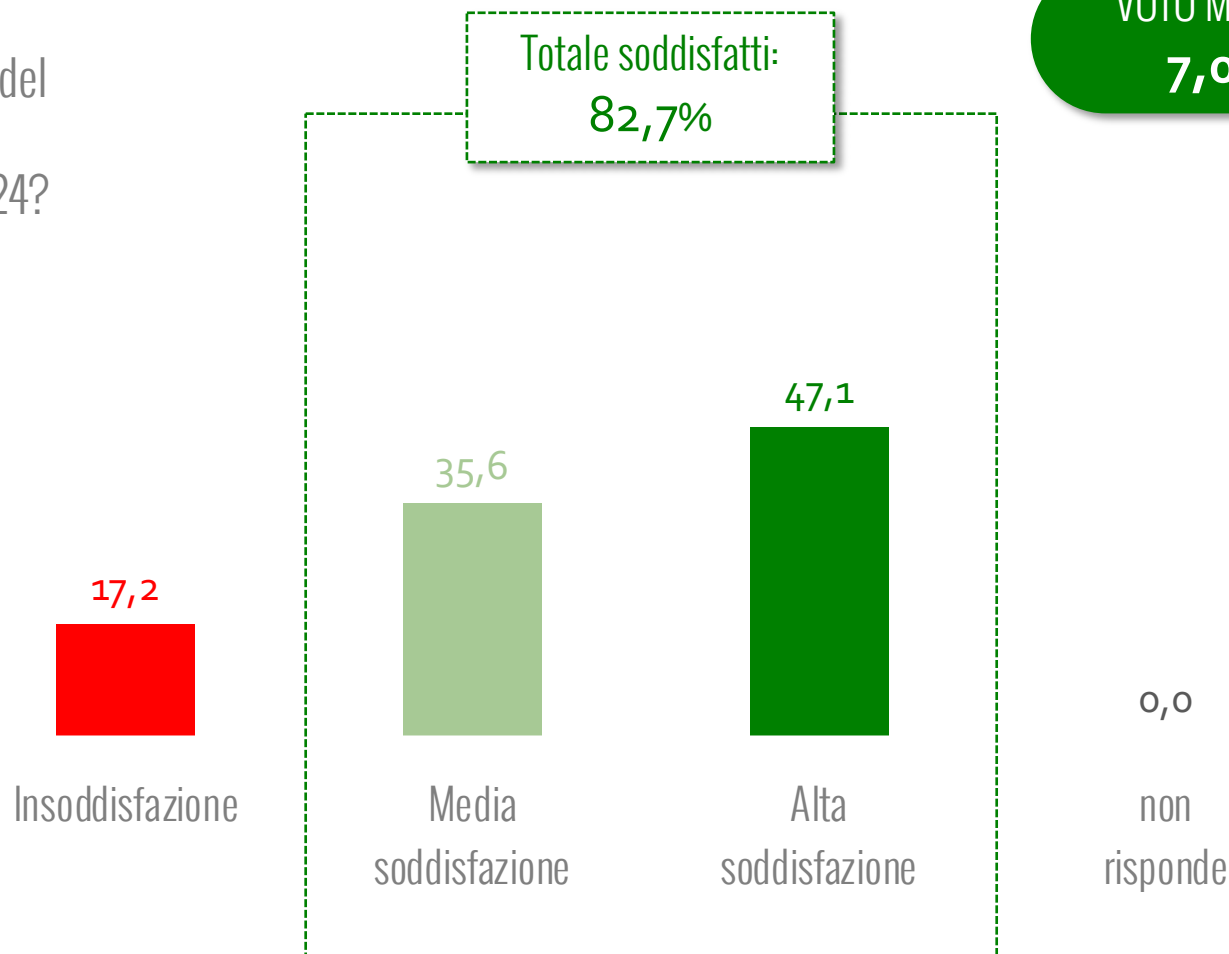
Segmentazione per Ambito territoriale

Voti medi
(scala 1-10)



Soddisfazione per l'operato nel quartiere

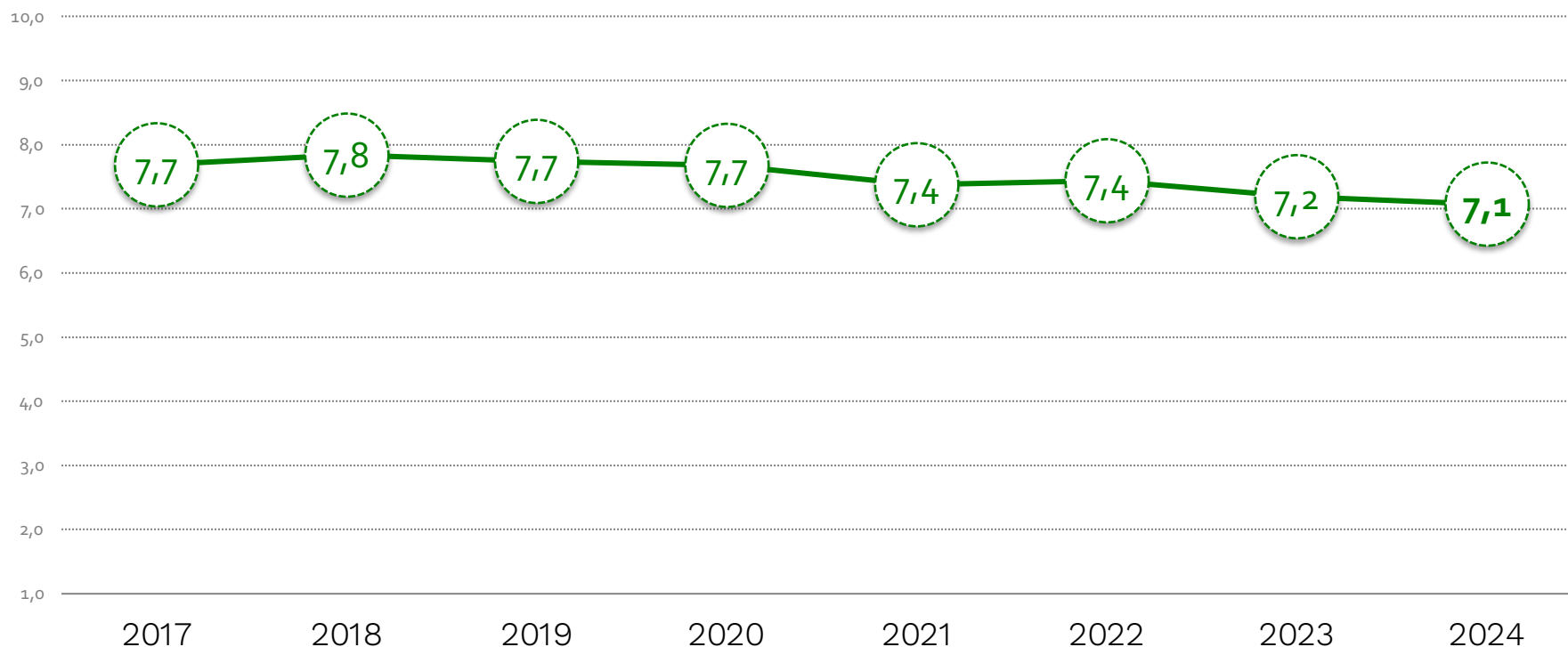
E invece quanto è soddisfatto del servizio erogato da AMSA nel quartiere dove abitava nel 2024?



Valori %

Soddisfazione per l'operato nel quartiere

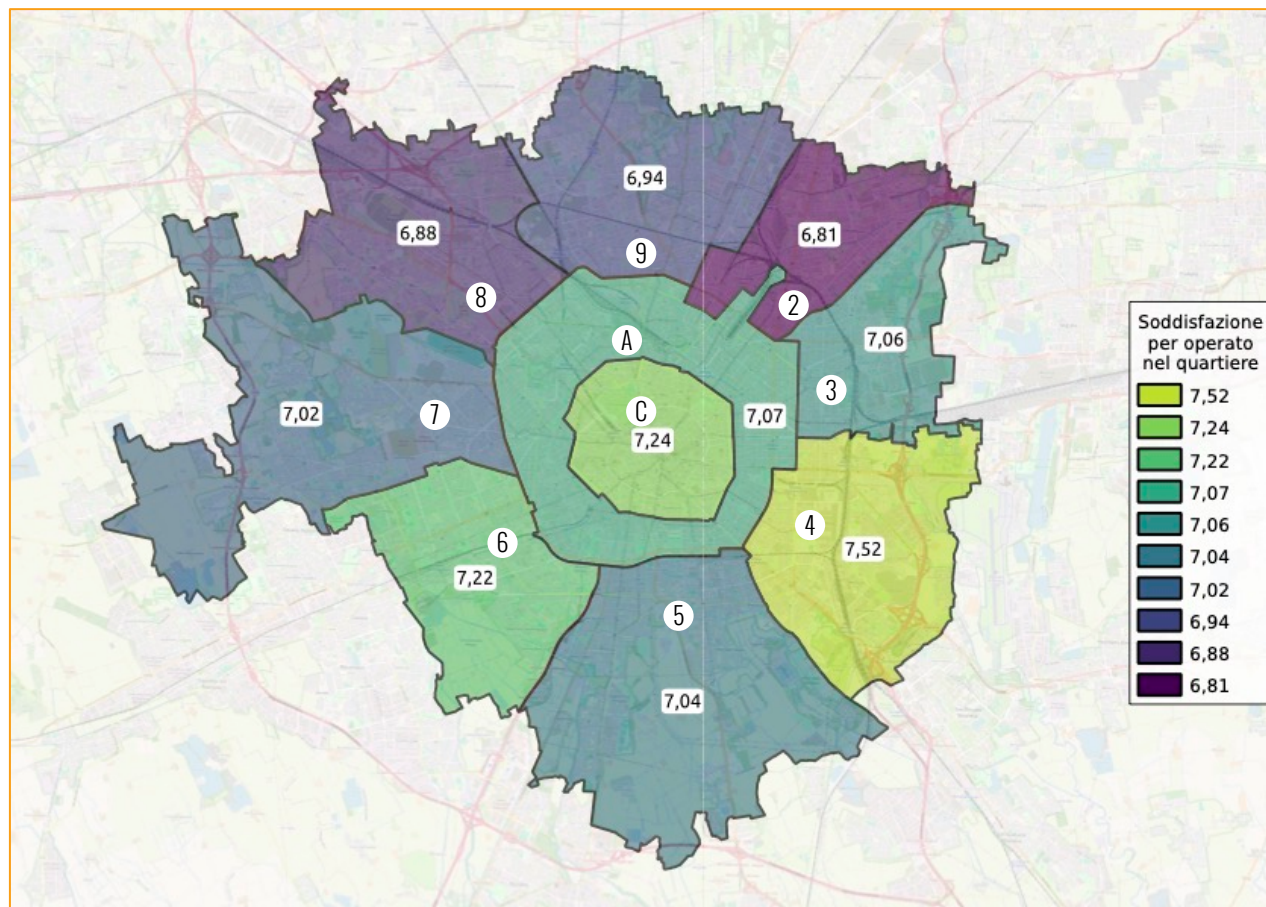
Serie storica



Soddisfazione per l'operato nel quartiere

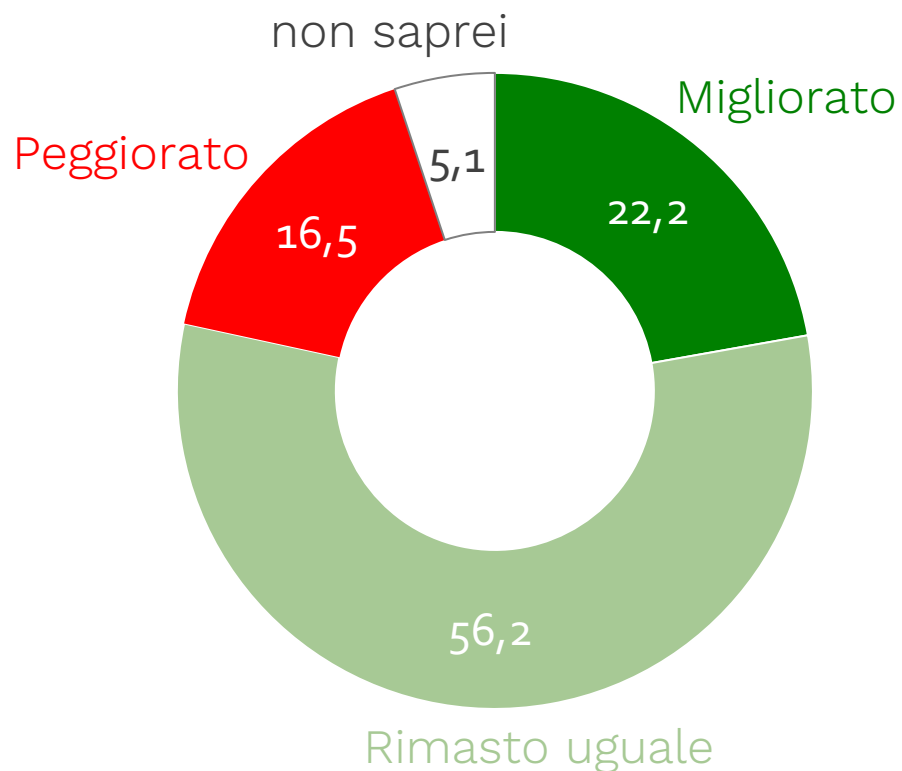
Segmentazione per Ambito territoriale

Voti medi
(scala 1-10)



Valutazione comparativa

Secondo Lei, il servizio fornito da Amsa nel corso del 2024 è rispetto al passato...

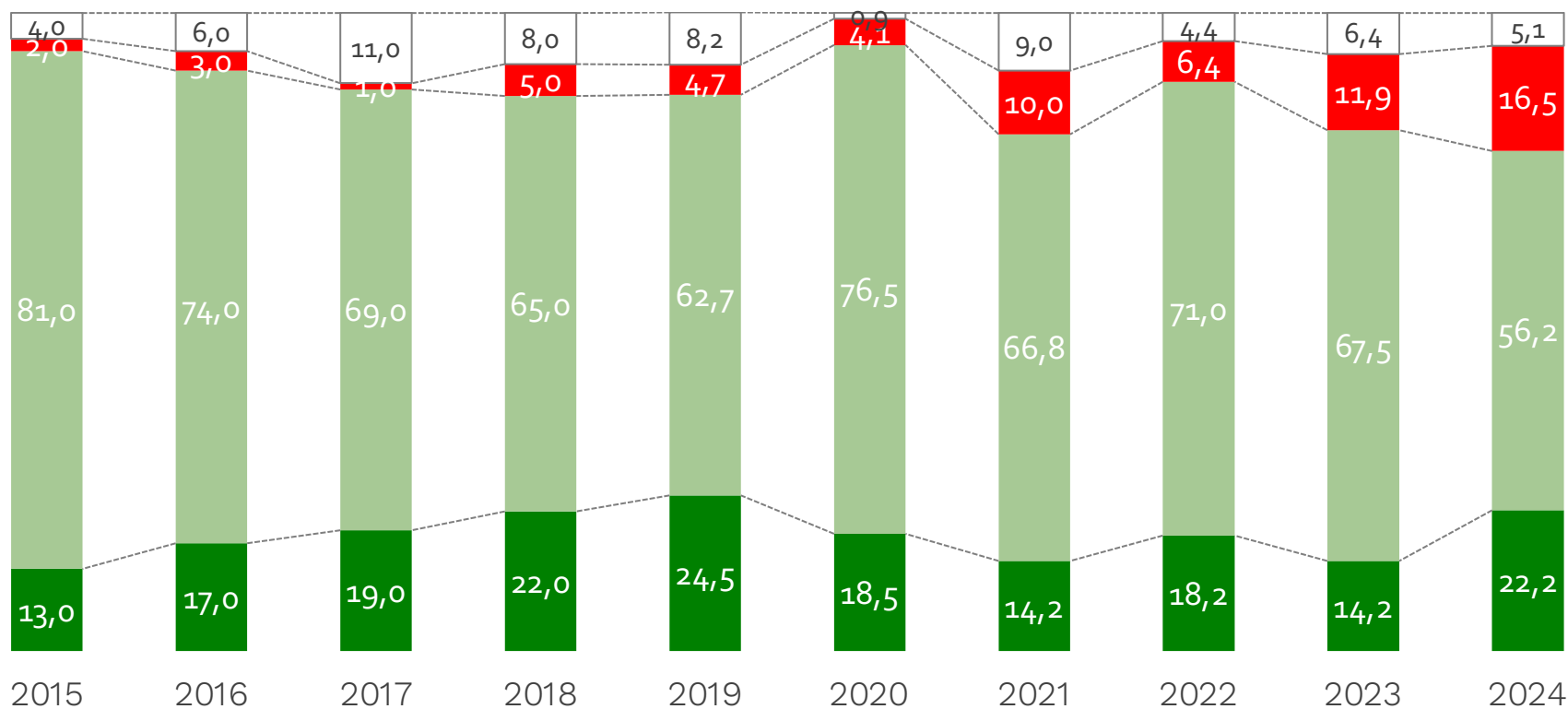


Valori %

Valutazione comparativa

Serie storica

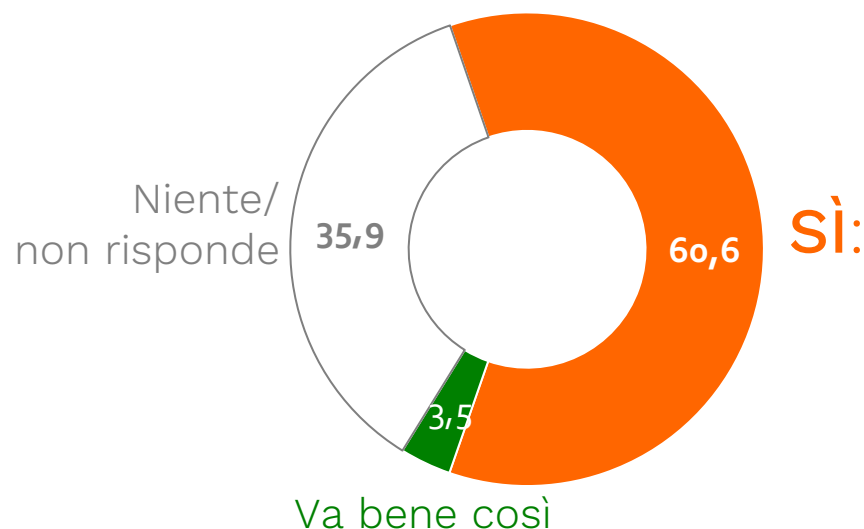
■ Migliorato ■ Rimasto uguale ■ Peggiorato □ non sa



Suggerimenti

1/2

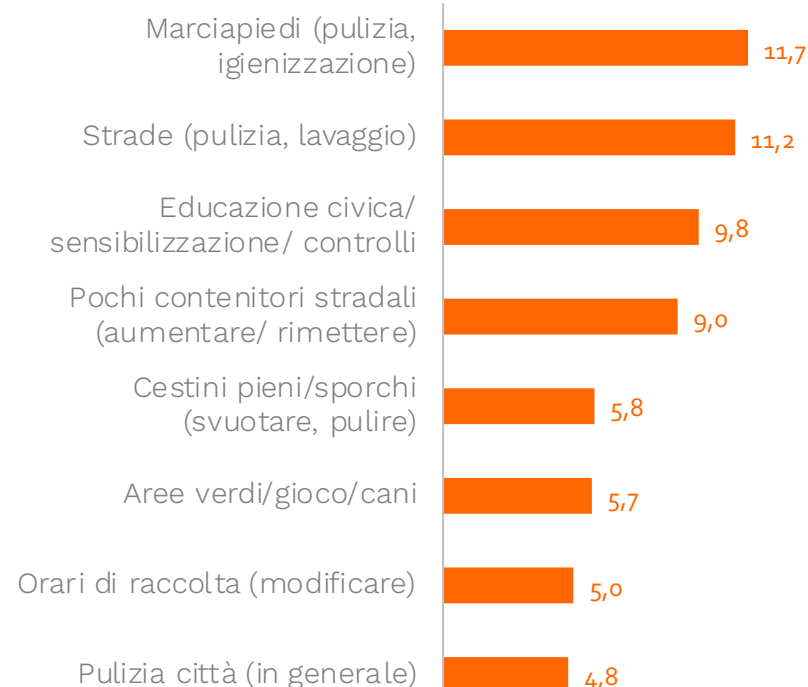
Vuole aggiungere qualche considerazione o suggerimento sull'operato di AMSA, sul tema della pulizia della città e della raccolta dei rifiuti?



Indicazioni fornite:

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI

Possibili più risposte



Continua...

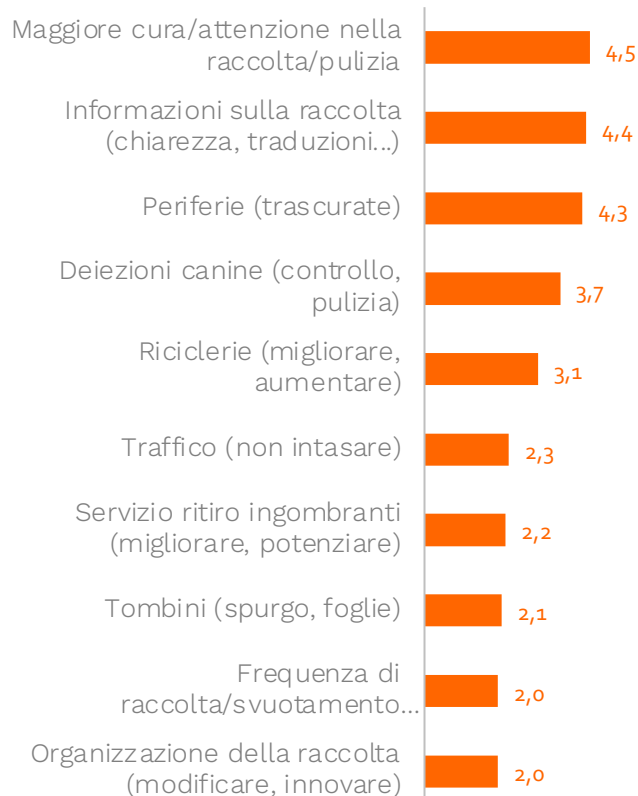
Suggerimenti

2/2

Segue lista indicazioni fornite:

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI

Possibili più risposte



Continua...

Valori %

...segue

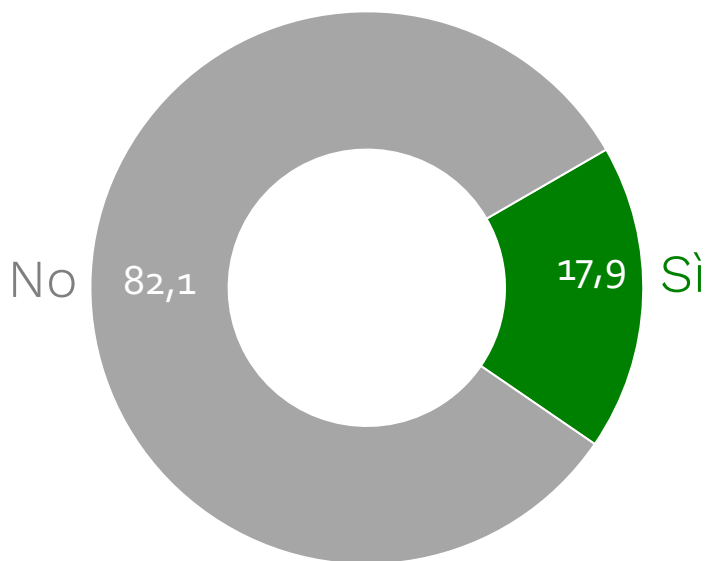


Dubbi sulla Raccolta Differenziata



Dubbi sulla raccolta differenziata

Ha dei dubbi su come separare i rifiuti?



Valori %

Campione: 759 intervistati

Per quale tipologia di rifiuto?

Risposte spontanee ricodificate a posteriori

18-34
anni

Plastica	26,7	19,2
materiali misti	18,2	7,7
Carta/cartone	15,5	23,1
Metalli/lattine/alluminio	13,2	15,4
Lampadine/ pile/ rifiuti elettr.	12,9	23,1
Tetrapak	10,8	11,5
Imballaggi	6,6	-
Umido	5,8	15,4
Ceramica	5,7	-
Vetro/cristallo	5,0	11,5
Legno, sughero, sfalci	3,6	11,5
Polistirolo (carne/pesce)	3,2	-
Indifferenziato	3,2	11,5
Indumenti/tessuti	3,0	-
Farmaci	1,8	-
Cartaforno	1,1	3,8



Demetra opinioni.net S.r.l.

via Piave n. 96/98 - 30171 Venezia (VE)

Tel: +39 3482616881 - demetra@mypec.eu

C.F./P.IVA: 03361530276 REA: VE-301986