

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (“Carta dei Servizi”) è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. Tale carta rappresenta quindi l’impegno di Dusty ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio e garantire il miglioramento continuo dello stesso, anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio. A tal fine, la Carta dei Servizi che Dusty predisporrà, in accordo ed in condivisione con gli Uffici Comunali, illustrerà in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi conterrà al suo interno:

- gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni offerte;
- le modalità di accesso alle informazioni garantite;
- le modalità di accesso per proporre reclamo;
- le modalità di accesso per adire le vie conciliative e giudiziarie;
- il calendario delle consultazioni con le associazioni dei consumatori;
- il calendario delle verifiche sull’adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio offerto;
- l’efficienza del compostaggio domestico ed il corretto uso delle attrezzature fornite.

Quanto sopra detto verrà effettuato anche tramite servizio di “*Customer Satisfaction*” vedi capitolo 6.

Si riporta di seguito lo schema sintetico, della carta della qualità dei servizi presentata al Comune di Avola.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

· Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso, il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

· Eguaglianza di trattamento

Dusty si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

· Imparzialità

Dusty ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

· Continuità e servizio di emergenza

Dusty si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso, il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, Dusty garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

· Partecipazione

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere a Dusty, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D. Lgs. n. 195/2005, le informazioni ed i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami ed istanze ed a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale, presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Dusty si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

- **Trasparenza e controllo**

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e Dusty hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Dusty ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici ad essa affidati, anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione. A tale scopo, Dusty si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati.

- **Efficienza ed efficacia**

Dusty persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

- **Tutela dell'ambiente**

Dusty si impegna, nell'attuazione dei propri compiti, a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie, attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua, sono azioni che Dusty assume come regola inderogabile del proprio agire.

- **Cortesia**

Dusty si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione e sul rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Al momento delle richieste delle singole prestazioni, il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Dusty si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

- **Semplificazione delle procedure**

Dusty si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine, verranno predisposti formulari e moduli esemplificativi al fine di agevolare l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Inoltre, Dusty attiverà una linea di comunicazione e di assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente potrà acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

3 INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani saranno svolti nel rispetto del contratto di servizio, del progetto tecnico elaborato e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune.

Dusty considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- 1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;**
- 2. tutela dell'ambiente;**
- 3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;**
- 4. formazione del personale;**
- 5. rapidità di intervento in caso di disservizio.**

Vengono individuati, sulla base di tali fattori, gli standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa, al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

STANDARD GENERALI

Gli standard generali misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

Accessibilità alle informazioni

I rapporti tra il cittadino e Dusty vengono facilitati attivando i seguenti strumenti:

- a) Ufficio clienti: presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dal gestore.
- b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti.
- c) Servizio Fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo.
- d) Servizio di posta elettronica, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.

Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste d'informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici predisposti. Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti, mentre alle richieste d'informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto, il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni, nel caso in cui non sia necessario un sopralluogo e di 30 giorni, nel caso in cui sia necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo aziendale, nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata, con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati, per tipologia, su supporto informatico; i dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi, al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Informazioni e comunicazioni all'Utente

Dusty assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

STANDARD SPECIFICI

Gli standard specifici misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da Dusty. L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto tecnico approvato e dai documenti di gara.

4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso, viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction* (vedi Capitolo 6), mirate a conoscere

le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Dusty, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti ed a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

5 QUESTIONARIO TIPO DI "CUSTOMER CARE SATISFACTION"**Raccolta differenziata dei Rifiuti Solidi Urbani****Comune di Avola****QUESTIONARIO TIPO**

SEZIONE A – APERTURA TELEFONICA

SEZIONE B – DATI GENERALI

SEZIONE C – DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI IN CASA

SEZIONE D – DOVE VENGONO PORTATI I RIFIUTI DIFFERENZIATI

SEZIONE E – GIUDIZI SULLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

SEZIONE F – CHIUSURA TELEFONICA

SEZIONE A – APERTURA TELEFONICA

A1. Cognome e nome del capofamiglia:

A2. Quartiere di residenza:

A3. Registrazione della chiamata:

A3.1 Data: .../.../...

A3.2 Ora: ...:...

A3.3 Minuto: ...:...

A4. Esito chiamata:

1. Chiamata senza risposta: telefono di casa libero
2. Chiamata senza risposta: telefono cellulare spento
3. Chiamata senza risposta: telefono cellulare che suona libero
4. Chiamata senza risposta: numero telefonico errato
5. Chiamata senza risposta: numero di cellulare errato
6. Chiamata senza risposta: telefono di casa occupato
7. Chiamata senza risposta: telefono cellulare occupato
8. Risponde la segreteria telefonica (vai alla A4.1)
9. Chiamata con risposta: utente al telefono (vai alla A4.2)

A4.1 “Messaggio segreteria”:

Buongiorno/Buonasera parla la **Dusty s.r.l.**

Messaggio per la famiglia (vedi A1). Stiamo svolgendo l'indagine sulla raccolta differenziata dei rifiuti per la quale le abbiamo inviato una lettera di presentazione. Vorremmo poter porre alcune domande alla persona che in famiglia generalmente si occupa della raccolta differenziata in casa. Oggi è la richiamerò..... A presto, buongiorno/buonasera.

FINE CHIAMATA

A4.2 “Utente al telefono”:

Buongiorno/Buonasera, sono Stiamo svolgendo un'indagine sulla raccolta differenziata. Le abbiamo inviato qualche giorno fa una lettera di preannuncio dell'indagine. Vorrei parlare con chi si occupa prevalentemente della differenziazione dei Rifiuti Solidi Urbani all'interno della vostra famiglia.

E' in casa?

1. NO (vai alla A4.2.1)
2. SI', SONO IO (vai alla A5)
3. SI', GLIELLA/LO PASSO (vai alla A6)

A4.2.1 “Chiedere appuntamento”

Potrebbe gentilmente, se le è possibile, avvisare il/la signor/a della nostra chiamata, la richiamerò.....
Buongiorno/Buonasera.

FINE CHIAMATA

A5 Benissimo. Avete ricevuto la lettera di presentazione che le abbiamo inviato?

1. SI', CHIEDE PERCHE' PROPRIO LUI/CHI HA DATO IL NUMERO DI TELEFONO (vai alla A6.1)
2. NO, NON L'HA RICEVUTA (vai alla A6.2)
3. SI', L'HA RICEVUTA (vai alla A6.3)

A6 “Può rispondere”

Buongiorno/Buonasera, sono un intervistatore che svolge un'indagine sulla raccolta differenziata dei rifiuti per conto del Comune di Avola. Avete ricevuto la lettera di presentazione che le abbiamo inviato?

1. SI', CHIEDE PERCHE' PROPRIO LUI/CHI HA DATO IL NUMERO DI TELEFONO (vai alla A6.1)
2. NO, NON L'HA RICEVUTA (vai alla A6.2)
3. SI', L'HA RICEVUTA (vai alla A6.3)

A6.1 “Perché”

Il suo nominativo è stato selezionato dalla lista anagrafica tramite un'estrazione casuale. La selezione avviene in modo da rappresentare tutte le famiglie del Comune di Avola. La sua risulta tra quelle selezionate per l'intervista e la sua collaborazione per noi è fondamentale, al fine di migliorare il servizio della raccolta differenziata. Vuole rispondere alle domande del questionario?

1. SI' (vai alla Sezione B)
2. NO, NON MI INTERESSA (vai alla A8)
3. NON HO TEMPO (vai alla A9)
4. CHIEDE COSA FARANNO DEI DATI (vai alla A10)

5. MANIFESTA APERTA DIFFIDENZA (vai alla A12)

A6.2 “Non ricevuta”

Dusty, in collaborazione con il Comune di Avola, sta svolgendo un'indagine sulla raccolta differenziata dei rifiuti, nei prossimi giorni dovrebbe ricevere la nostra lettera di presentazione in cui si chiede la sua collaborazione per rispondere telefonicamente ad alcune e semplici domande. Vuole comunque rispondere ora?

1. *SI' (vai alla Sezione B)*
2. *NO, ATTENDO LA LETTERA (vai alla A7)*
3. *SI', CHIEDE PERCHE' (vai alla A6.1)*

A6.3 “Presentazione”

Come le ho detto Dusty, in collaborazione con il Comune di Avola, sta svolgendo un'indagine per capire i disagi dei cittadini riguardo la raccolta differenziata e porvi rimedio. Si tratta di pochi minuti che le chiediamo di dedicarci, per rispondere ad alcune brevi domande. Può rispondere ora al questionario?

1. *SI' (vai alla Sezione B)*
2. *SI, MA MI SPIEGHI MEGLIO (vai alla A13)*
3. *NO, ORA NON POSSO (vai alla A9)*
4. *NON MI INTERESSA (vai alla A8)*

5. “Saluti”

Signora/e Gentilmente quando pensa che possa richiamarla/o?

Buongiorno/Buonasera.

A8. “Non interessa”

Guardi, l'intervista dura pochissimo tempo, al massimo 10-15 minuti, non di più. Si tratta di pochissime domande molto semplici. Se preferisce posso richiamarla in un altro momento...

1. *VA BENE, RICHIAMA (vai alla A7)*
2. *VA BENE, RISPONDO ORA (vai alla Sezione B)*
3. *NO, NON MI INTERESSA (vai alla A11)*

A9. “Non ho tempo”

Guardi, Signor/a..... , l'intervista dura veramente pochi minuti. Se può stare al telefono 10-12 minuti, è sufficiente. Se proprio non può oggi, quando posso richiamare?

A10. “Cosa fare dei dati”

Con quest'indagine, Dusty intende capire i problemi e i disagi dei cittadini al fine di migliorare il servizio erogato. Inoltre, desideriamo rassicurarla del carattere prettamente scientifico dell'indagine. Le risposte che ci vorrà fornire sono coperte dal segreto come prevedono le leggi sulla privacy. Le risposte non saranno comunicate a nessuno in forma individuale, ma saranno diffuse solo in forma aggregata così che non se ne possa trarre alcun riferimento individuale.

Possiamo iniziare?

- 1. SI' (vai alla Sezione B)*
- 2. NO (vai alla A11)*

A11. "Chiusura"

Signor/a.... la ringraziamo comunque della sua collaborazione.

Buongiorno/Buonasera.

A12. "Diffidenza"

L'indagine mira a migliorare i servizi erogati al cittadino. Il beneficio, quindi, lo avranno tutti i cittadini. Sicuramente una ricerca non cambierà completamente le cose, ma il suo contributo ci può essere fondamentale per capire cosa i cittadini pensano Si tratta di pochi minuti. Possiamo iniziare?

- 1. SI' (vai alla Sezione B)*
- 2. NO (vai alla A11)*

A13. "Spiegazioni"

Questa indagine è molto importante per capire quali sono le reali difficoltà e i disagi incontrati dal cittadino nel differenziare i rifiuti. Le informazioni che ricaveremo saranno utili ai responsabili di settore per capire le esigenze del cittadino e migliorare il servizio. Le domande che le porrò sono molto semplici e brevi, non ci dilungheremo molto nella telefonata, si tratta solo di pochissimi minuti, glielo assicuro.

Possiamo iniziare?

- 1. SI' (vai alla Sezione B)*
- 2. NO (vai alla A11)*

SEZIONE B – DATI GENERALI

B1. Et : _____

B2. Sesso

1. MASCHIO
2. FEMMINA

B3. Titolo di studio:

1. NESSUNO
2. LICENZA ELEMENTARE
3. LICENZA MEDIA, SCUOLA DI AVVIAMENTO PROFESSIONALE
4. DIPLOMA DI SCUOLA MEDIA SUPERIORE DI 2-3 ANNI
5. DIPLOMA DI SCUOLA MEDIA SUPERIORE DI 4-5 ANNI
6. LAUREA/DIPLOMA UNIVERSITARIO
7. TITOLO SUPERIORE ALLA LAUREA

B4. Qual   la sua attivit ?

1. LAVORA (vai alla B4.1)
2. IN CERCA DI LAVORO
3. CASALINGA
4. RITIRATO DAL LAVORO
5. STUDENTE
6. ALTRA CONDIZIONE NON PROFESSIONALE

B4.1 Che professione svolge?

1. DIRIGENTE
2. FUNZIONARIO
3. IMPRENDITORE
4. IMPIEGATO, INSEGNANTE
5. OPERAIO
6. ARTIGIANO, COMMERCIANTE, COLTIVATORE DIRETTO
7. ALTRO (spec.: _____)

B5. Da quante persone   composta la Sua famiglia, compreso lei?

B6. In famiglia ci sono bambini di età inferiore ai 3 anni?

1. SI'

2. NO

B7. Che tipologia ha la sua abitazione:

1. CONTESTO CONDOMINIALE (più di 10 appartamenti)

2. PICCOLO CONTESTO CONDOMINIALE (fino a 10 appartamenti)

3. CASA A SCHIERA

4. CASA SINGOLA/BIFAMILIARE

B7.1 La sua casa ha il giardino?

1. SI'

2. NO

B7.2 La sua casa ha la terrazza?

1. SI'

2. NO

SEZIONE C – DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI IN CASA***C1. In casa effettua regolarmente la differenziazione dei rifiuti?***

1. **SEMPRE** (vai alla domanda C1.1)
2. **SPESSO** (vai alla domanda C1.1)
3. **QUALCHE VOLTA** (vai alla domanda C1.2)
4. **QUASI MAI** (vai alla domanda C1.2)
5. **MAI** (vai alla domanda C1.2)

C1.1 Quali tra le seguenti differenziazioni applica quotidianamente?***C1.1.1 Frazione umida (rifiuti organici)***

1. **SI'**
2. **NO**

C1.1.2 Frazione secca (rifiuti non riciclabili)

1. **SI'**
2. **NO**

C1.1.3 Rifiuti ingombranti (mobili, materassi, etc.)

1. **SI'**
2. **NO**

C1.1.4 Beni durevoli (frigoriferi, televisori, elettrodomestici, Pc, etc.)

1. **SI'**
2. **NO**

C1.1.5 Carta e cartone

1. **SI'**
2. **NO**

C1.1.6 Vetro e metallo

1. **SI'**
2. **NO**

C1.1.7 Plastica

1. *SI'*

2. *NO*

C1.1.8 Pile

1. *SI'*

2. *NO*

C1.1.9 Oli di frittura e alimentari

1. *SI'*

2. *NO*

C1.1.10 Oli minerali

1. *SI'*

2. *NO*

C1.1.11 Farmaci

1. *SI'*

2. *NO*

C1.1.12 Verde (rifiuti da giardino)

1. *SI'*

2. *NO*

C1.1.13 Altri pericolosi

1. *SI'*

2. *NO*

C1.1.14 Altro (specificare: _____)

1. *SI'*

2. *NO*

(passa alla domanda C2)

C1.2 Per quale motivo prevalente non effettua quotidianamente la differenziazione? (una sola risposta)

- 1. PERCHE' TROVA DIFFICOLTA' NEL DIVIDERE I RIFIUTI*
- 2. PERCHE' NON LO RITIENE UTILE*
- 3. PERCHE' NON LE INTERESSA*
- 4. PERCHE' C'E' POCO SPAZIO IN CASA*
- 5. PERCHE' IMPIEGA TROPPO TEMPO A DIVIDERE I RIFIUTI*
- 6. ALTRO (specificare: _____)*

C2. Dove mette i rifiuti in attesa della raccolta?

C2.1 Per quanto riguarda l'UMIDO

- 1. IN GIARDINO*
- 2. IN TERRAZZA*
- 3. NELLO SGABUZZINO*
- 4. IN GARAGE*
- 5. IN CUCINA*
- 6. NEI BIDONI CONDOMINIALI*
- 7. ALTRO (_____)*

C2.2 Per quanto riguarda il SECCO

- 1. IN GIARDINO*
- 2. IN TERRAZZA*
- 3. NELLO SGABUZZINO*
- 4. IN GARAGE*
- 5. IN CUCINA*
- 6. NEI BIDONI CONDOMINIALI*
- 7. ALTRO (_____)*

C2.3 E gli altri materiali, come VETRO, PLASTICA, CARTA?

- 1. IN GIARDINO*
- 2. IN TERRAZZA*
- 3. NELLO SGABUZZINO*
- 4. IN GARAGE*
- 5. IN CUCINA*
- 6. NEI BIDONI CONDOMINIALI*

7. ALTRO (_____)

C3. Vorrei parlare delle difficoltà che incontra nell'effettuare la differenziazione:

C3.1 Trova difficoltà a capire come differenziare alcuni rifiuti?

1. NO
2. SÌ, QUALI? _____

C3.2 Impiega molto tempo per dividere i rifiuti?

1. NO, IL TEMPO SAREBBE UGUALE SE LI METTESSI TUTTI INSIEME
2. PERDO UN PO' DI TEMPO
3. PERDO MOLTO TEMPO

C3.3 Le crea disordine e ingombro dover tenere in casa i rifiuti anche per più giorni?

1. NO, NESSUN DISAGIO
2. UN LIEVE DISAGIO
3. SÌ, E' UN PROBLEMA

SEZIONE D: DOVE VENGONO PORTATI I RIFIUTI DIFFERENZIATI

D1. Sa cos'è il Centro di raccolta Comunale?

1. SÌ (vai alla D1.1)
2. NO (vai alla D2)

D1.1 Lo utilizza?

1. SEMPRE, MI RECO NEL POSTO IN CUI SI TROVA
3. QUALCHE VOLTA
4. RARAMENTE
5. MAI

D2. Sa cos'è il compostaggio domestico?

1. SÌ (vai alla D2.1)
2. NO (vai alla D3)

D2.1 Ha aderito al compostaggio domestico?

- 1. SI' (vai alla D2.2)*
- 2. NO (vai alla D2.3)*

D2.2 Con che frequenza lo utilizza?

- 1. SEMPRE*
- 2. SPESSO*
- 3. QUALCHE VOLTA*
- 4. RARAMENTE*
- 5. MAI*

(passa alla domanda D3)

D2.3 Perché non lo utilizza? (una sola risposta)

- 1. È DIFFICILE DA USARE*
- 2. NON LE INTERESSA*
- 3. EMANA CATTIVI ODORI*
- 4. NON HO SPAZIO*
- 5. ALTRO (specificare: _____)*

D3. Quale metodo di conferimento utilizza maggiormente: le Centro Comunale di Raccolta, il porta a porta, il compostaggio domestico?

- 1. IL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA*
- 2. PORTA A PORTA*
- 3. COMPOSTAGGIO DOMESTICO*
- 4. ALTRO (specificare: _____)*

SEZIONE E: GIUDIZI SULLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

E1. In che misura ritiene di essere stato informato sulle modalità di raccolta differenziata dei rifiuti?

1. MOLTO
2. ABBASTANZA
3. POCO
4. PER NIENTE

E2. Secondo lei, il CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA è una struttura utile per la città?

1. SUFFICIENTE
2. BUONA
3. OTTIMA

E3. Esprima un giudizio riguardo alla pulizia del CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA:

1. MOLTO PULITO
2. ABBASTANZA PULITO
3. POCO PULITO
4. SPORCO E MALEODORANTE

E4. Cosa ne pensa dell'accoglienza presso il CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA?

1. OTTIMA
2. BUONA
3. SUFFICIENTE
4. SCARSA
5. PESSIMA

E5. Cosa ne pensa della situazione igienica della città nel complesso per quanto riguarda i rifiuti?

1. OTTIMA
2. BUONA
3. SUFFICIENTE
4. SCARSA
5. PESSIMA

E6. Cosa ne pensa della frequenza con cui vengono raccolti i rifiuti porta-a-porta?

1. *OTTIMA*
2. *BUONA*
3. *SUFFICIENTE*
4. *SCARSA*
5. *PESSIMA*

E7. I comuni limitrofi al nostro hanno raccolte differenziate dei rifiuti organizzate in maniera diversa dalla nostra. Ce n'è una in particolare che ha caratteristiche desiderabili anche dal nostro comune?

E8. Cosa ne pensa dei giorni in cui è effettuata la raccolta dei rifiuti?

1. *OTTIMO*
2. *BUONO*
3. *SUFFICIENTE*
4. *SCARSO*
5. *PESSIMO*

E9. Qual è il suo parere sugli orari in cui è effettuata la raccolta?

1. *OTTIMO*
2. *BUONO*
3. *SUFFICIENTE*
4. *SCARSO*
5. *PESSIMO*

E10. Esprima un giudizio generale sulla raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani nel Comune di Avola:

1. *OTTIMO*
2. *BUONO*
3. *SUFFICIENTE*
4. *SCARSO*
5. *PESSIMO*

E11. Ritiene che i materiali raccolti in modo differenziato (carta, vetro, plastica) vengano effettivamente recuperati e riciclati?

1. *SICURAMENTE*

2. *PENSO DI SI'*
3. *NON CREDO*
4. *SICURAMENTE NO*
5. *NON SO*

SEZIONE F: CHIUSURA TELEFONICA

F1. Abbiamo concluso. La ringrazio moltissimo. Mi conferma il suo quartiere di residenza?

.....

F2. Prima di salutarla, le chiedo se ha qualche suggerimento da darci:

*F3. La ringrazio ancora della sua disponibilità a nome della **Dusty s.r.l.***

F4. Ora e minuto di chiusura.....

Sommario

1	PREMESSA.....	1
2	PRINCIPI FONDAMENTALI	2
3	INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	4
4	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	5
5	QUESTIONARIO TIPO DI "CUSTOMER CARE SATISFACTION"	7