

Customer Satisfaction Gelsia Ambiente 2025

Focus su comuni medi (10.000 – 30.000 abitanti)

3 dicembre 2025



a2a
LIFE COMPANY

L'impianto di indagine

Obiettivi strategici e aree tematiche indagate

L'obiettivo di A2A è stato quello di:

- **VERIFICARE** la soddisfazione degli utenti sui principali aspetti relativi al servizio fruito
- **MISURARE** il gap tra qualità attesa e percepita individuando i fattori che causano soddisfazione e insoddisfazione e influenzano il comportamento degli utenti

Il parametro oggetto di valutazione è il **grado di soddisfazione dell'utente**.

Tale parametro è stato ricavato attraverso l'elaborazione delle risposte date alle domande del questionario relative alle seguenti aree di interesse:

- ✓ raccolta rifiuti
- ✓ raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio
- ✓ raccolta del verde a domicilio
- ✓ gestione della piattaforma ecologica
- ✓ pulizia di strade, marciapiedi e cestini stradali
- ✓ canali di contatto.

L'impianto di indagine

La metodologia e il campione

L'indagine è stata realizzata tra il **2 ottobre e il 5 novembre 2024** con metodologia **CATI** e ha interessato un campione di **452 utenti domestici** con più di 18 anni residenti in 9 Comuni della Brianza serviti da **Gelsia Ambiente**.

Si tratta di: Giuszano, Nova Milanese, Seveso, Cusano Milanino, Carate Brianza, Bovisio Masciago, Besana in Brianza, Varedo e Meda, tutti comuni di medie dimensioni, con un numero di abitanti compreso tra 10.000 e 30.000.

Nel report sui principali KPI è riportato il confronto con:

- ✓ la rilevazione effettuata per **Gelsia Ambiente** da **SWG** a ottobre del **2022**;
- ✓ il **dato di benchmark** rilevato a dicembre 2024 da **SWG** con metodologia CAWI nei **Comuni della Lombardia NON gestiti da società del Gruppo A2A**.

Il Comune di **Meda** è stato aggiunto nel 2024 (non è presente nella rilevazione del '22) e ha risposto solo alle domande sull'igiene ambientale (pulizia strade e marciapiedi e cestini stradali).

Il profilo dei clienti intervistati

Dati socio demografici





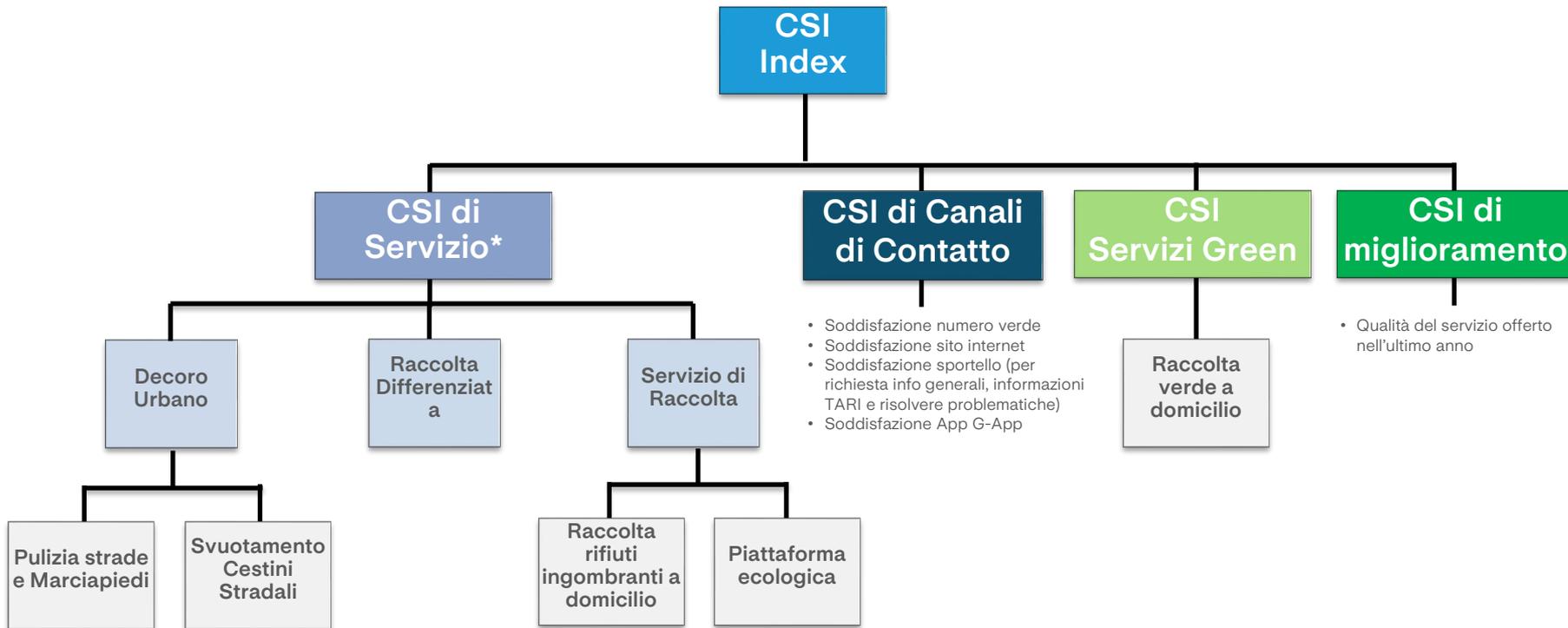
Capitolo 1

Gli indici di performance

5

Il CSI Index

La composizione dell'indicatore



Il CSI di servizio

I KPI che compongono l'indicatore

CSI di Servizio

Decoro Urbano

Pulizia strade e Marciapiedi

- **Soddisfazione Overall**
- Pulizia di strade e marciapiedi
- Frequenza di pulizia
- Orari di pulizia
- Informazioni sul servizio di pulizia
- Rumorosità del servizio
- Rapidità del servizio
- Pulizia dei parchi e dei giardini pubblici
- Pulizia delle aree di mercato scoperte

Tutti i diritti riservati

Svuotamento Cestini Stradali

- **Soddisfazione Overall**
- Frequenza svuotamento
- Riempimento in maniera adeguata da parte dei cittadini
- Numerosità adeguata
- Zone in cui sono collocati

Raccolta Differenziata

- **Soddisfazione Overall**
- Chiarezza regole
- 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
- Informazioni sull'organizzazione complessiva del servizio di raccolta dei rifiuti
- Rumorosità del servizio di raccolta dei rifiuti
- Intralci provocati al traffico dai mezzi addetti alla raccolta dei rifiuti

Servizio di Raccolta

Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio

- **Soddisfazione Overall**

Piattaforma ecologica

- **Soddisfazione Overall**
- Disponibilità e cortesia degli operatori
- Orari di apertura



Il CSI Index Complessivo

La valutazione di Gelsia Ambiente



CSI INDEX
COMPLESSIVO

74,6

Ottobre
2022

76,2

CSI
DI SERVIZIO



Ottobre
2022

77,4

CSI DI CANALI
DI CONTATTO



Ottobre
2022

80,1

CSI
SERVIZI GREEN



Ottobre
2022

82,0

CSI
DI MIGLIORAMENTO



Ottobre
2022

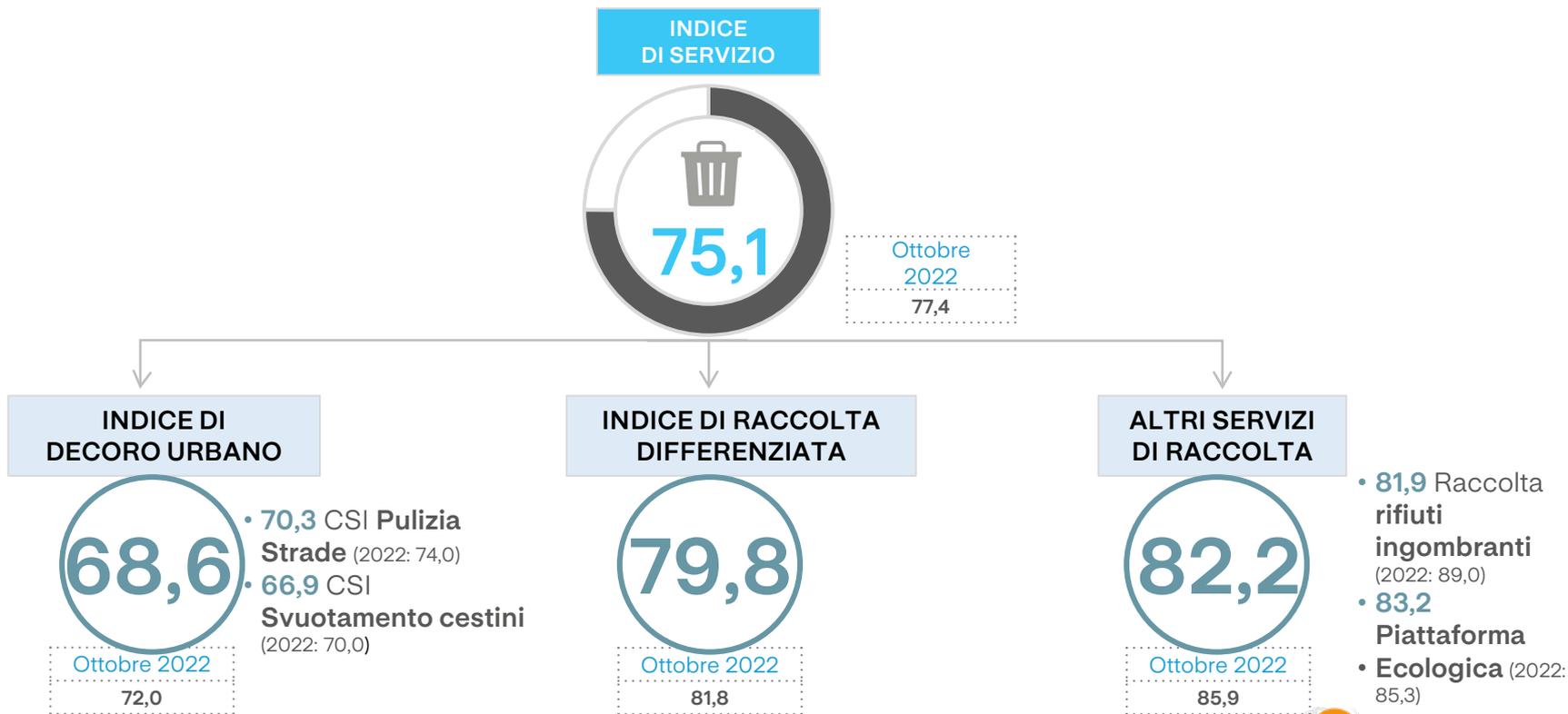
74,3

Tutti i diritti riservati

Base: 452 totale campione - incluso Meda

Il CSI di servizio

La valutazione sui servizi offerti da Gelsia Ambiente





Capitolo 2

La soddisfazione verso Gelsia Ambiente

10

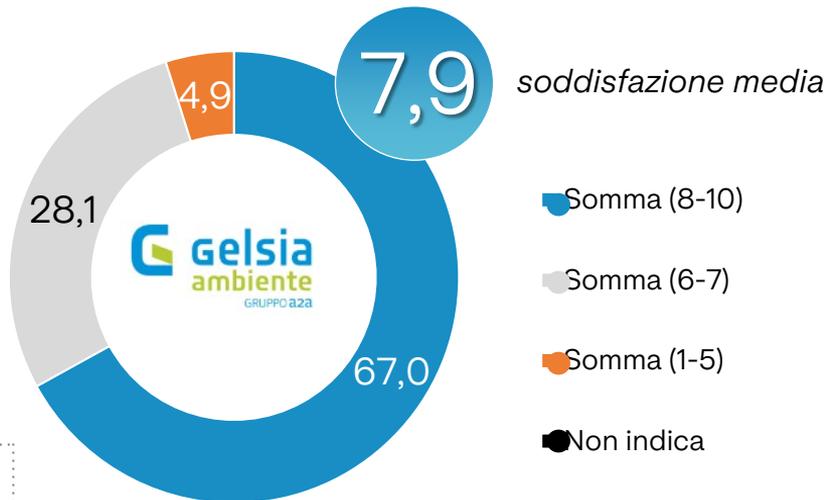
La Soddisfazione Complessiva *Istintiva e Ragionata*

I cittadini esprimono un buon livello di soddisfazione e lo confermano a fine intervista.

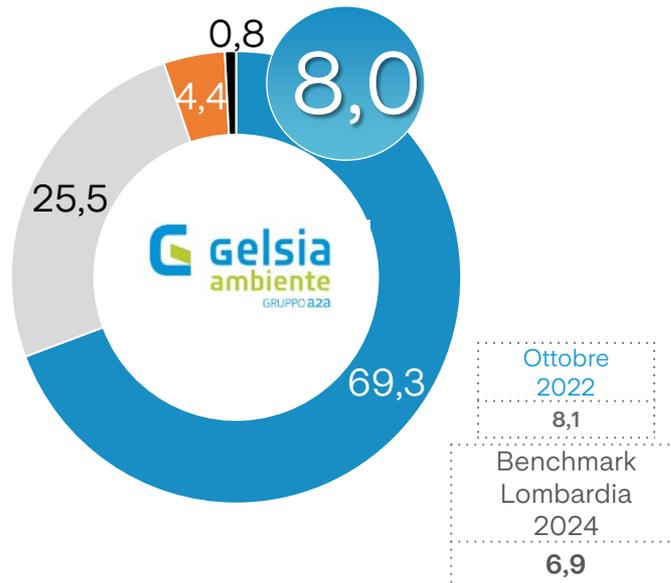
B.1 Parliamo del servizio offerto da Gelsia Ambiente, società che si occupa di raccogliere e trattare i rifiuti e pulire le strade nel Suo comune. Complessivamente, quanto è soddisfatto di come Gelsia Ambiente gestisce questi servizi? – Scala da 1 a 10

L.1 Ed infine, ripensando complessivamente al servizio offerto da Gelsia Ambiente, quanto è soddisfatto del servizio che Gelsia Ambiente offre al suo Comune? - Scala da 1 a 10

SODDISFAZIONE ISTINTIVA



SODDISFAZIONE RAGIONATA



Ottobre 2022

7,9

Benchmark Lombardia 2024

7,0

Ottobre 2022

8,1

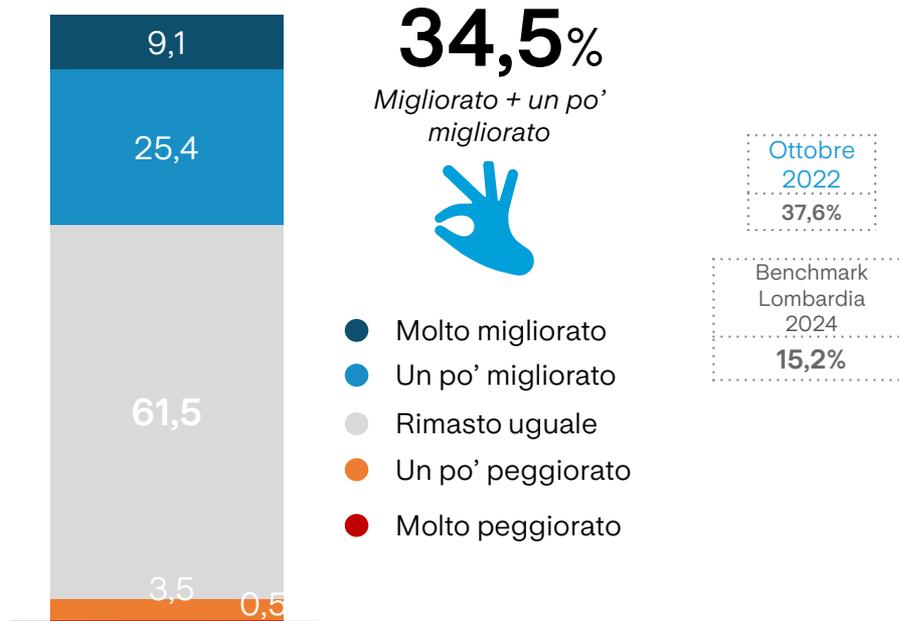
Benchmark Lombardia 2024

6,9

Qualità del servizio erogato negli ultimi 2 anni

3 cittadini su 10 hanno percepito un miglioramento.

L.3 E nell'ultimo anno direbbe che il servizio offerto da Gelsia Ambiente è...?





Capitolo 3

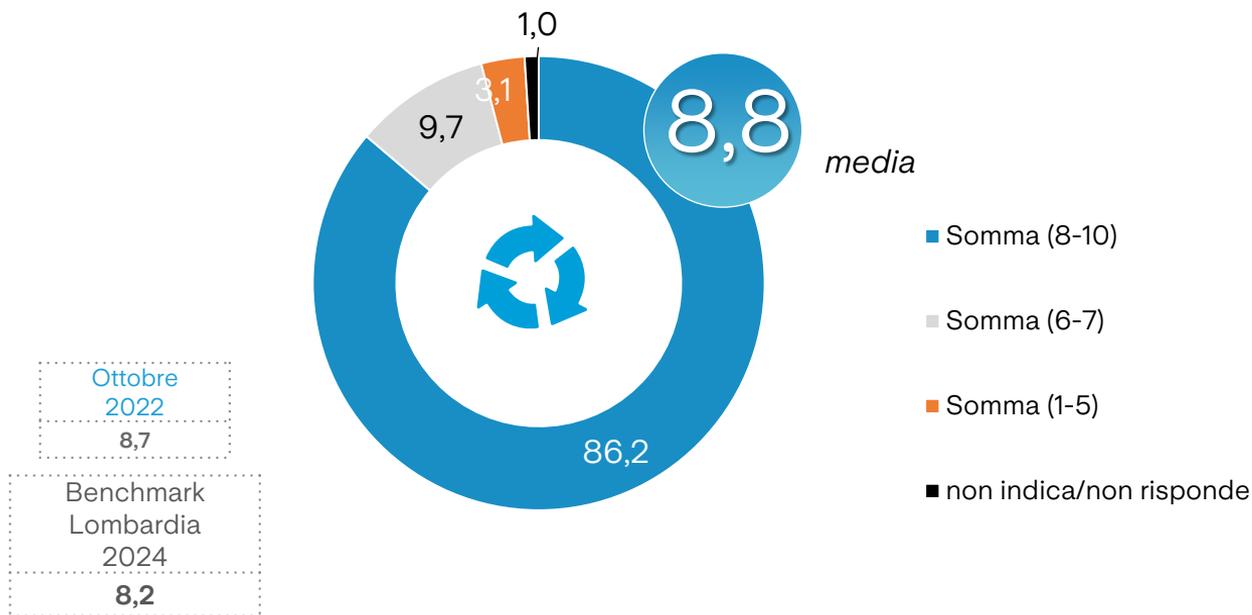
La raccolta rifiuti

13

Chiarezza delle modalità di differenziazione

Per la maggior parte degli utenti sono molto chiare le modalità di differenziazione.

C.1 Quanto le è chiaro come vanno differenziati i rifiuti (cioè quali materiali vanno buttati nei diversi contenitori)? – Scala da 1 a 10

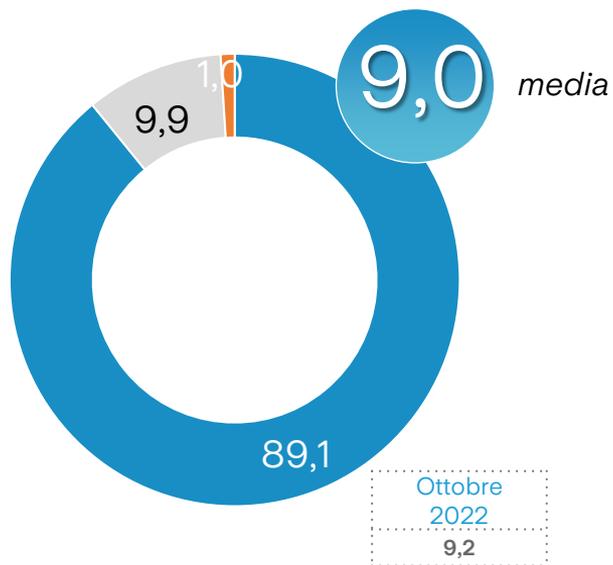


Utilità e chiarezza del calendario

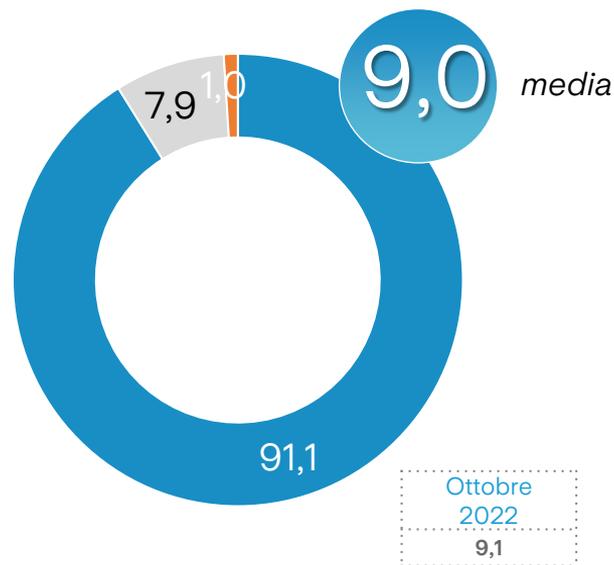
Il calendario è considerato uno strumento utile e chiaro.

C.2 Parliamo ora del calendario della raccolta che indica i giorni in cui vengono ritirate le diverse frazioni di rifiuto. Quanto lo ritiene utile? E quanto lo ritiene chiaro? – Scala da 1 a 10

UTILITÀ DEL CALENDARIO



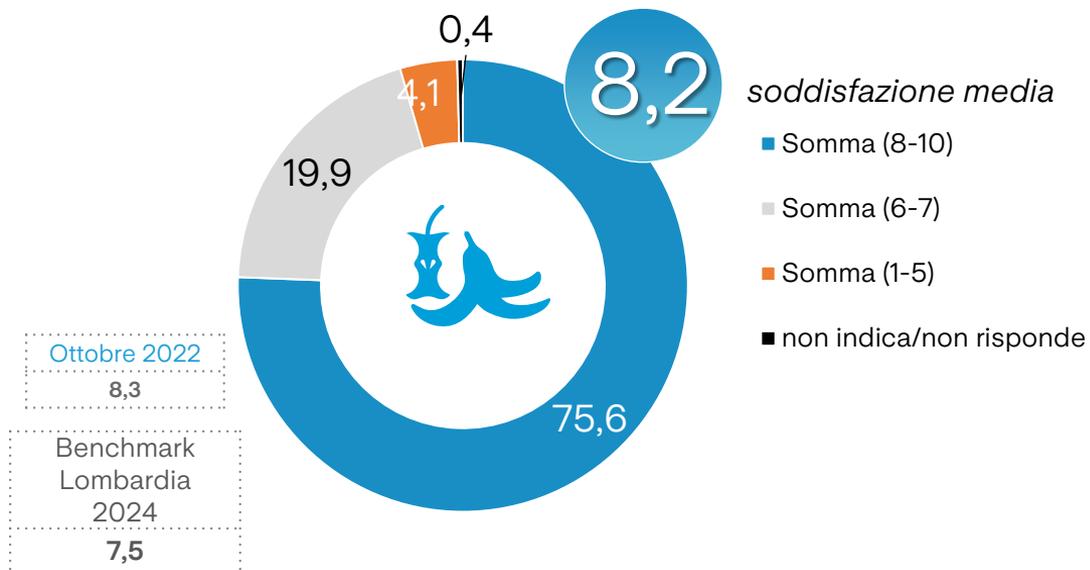
CHIAREZZA DEL CALENDARIO



Soddisfazione overall raccolta rifiuti

Molto buona la soddisfazione per il servizio di raccolta rifiuti.

C.3 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10



Aspetti specifici della raccolta rifiuti

In generale le performance si confermano molto buone

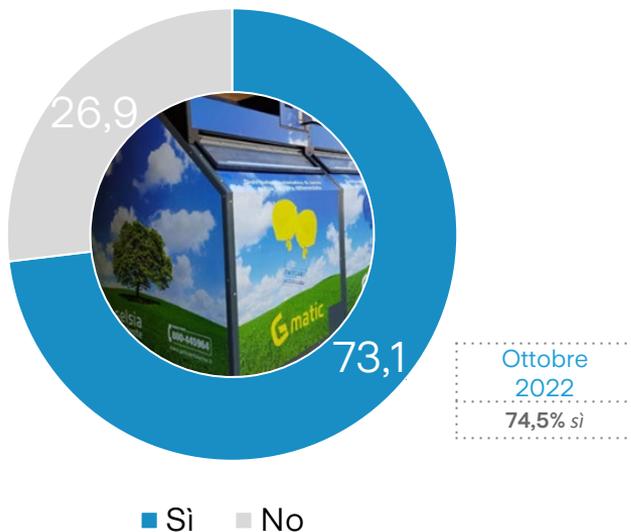
C.5 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10

Voti medi scala 1-10	2024	2022	Valore medio Benchmark Lombardia 2024
Frequenza di raccolta	8,3	8,5	7,4
Orari di raccolta dei rifiuti	8,3	8,4	7,5
Pulizia degli spazi dopo la raccolta dei rifiuti	7,5	7,9	6,7
Orari di esposizione dei rifiuti	8,2	8,5	7,6
Le informazioni sull'organizzazione complessiva del servizio di raccolta dei rifiuti	8,1	8,3	7,4
Rumorosità del servizio di raccolta dei rifiuti	8,0	8,3	7,0
Intralci provocati al traffico dai mezzi addetti alla raccolta rifiuti	8,1	8,4	7,0

Il servizio di ritiro sacchi dai distributori automatici

Quasi 3 cittadini su 4 hanno ritirato i sacchi, chi non lo ha fatto dichiara di non esser interessato al servizio, di non conoscerlo o di non sapere come si usa.

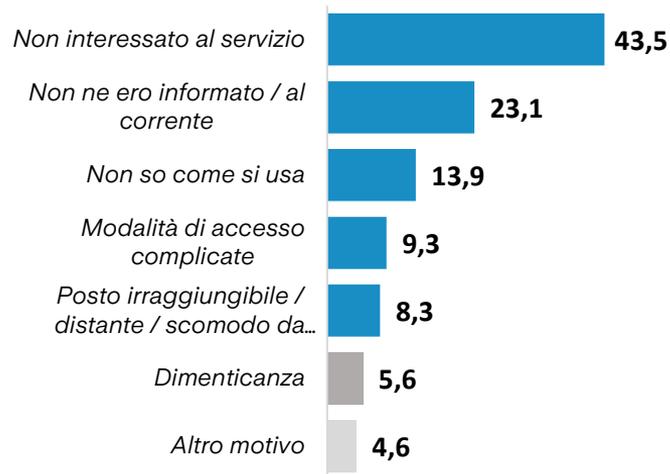
C.6 Ha mai usufruito del ritiro dei sacchi per la raccolta differenziata nei distributori automatici che si trovano sul territorio?



Valori %. Base: 402 totale campione esclusa Meda

C.7 Per quali motivi non ha mai usufruito del ritiro dei sacchi? – Risposta spontanea

MOTIVI DI NON UTILIZZO DEL SERVIZIO



Valori %. Base: 108 cittadini che NON usufruiscono del servizio ritiro sacchi

Aspetti specifici del servizio di ritiro sacchi

Si confermano alti i livelli di soddisfazione

C.8 Pensando all'ultima volta in cui ha ritirato i sacchi, quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti? – Scala da 1 a 10

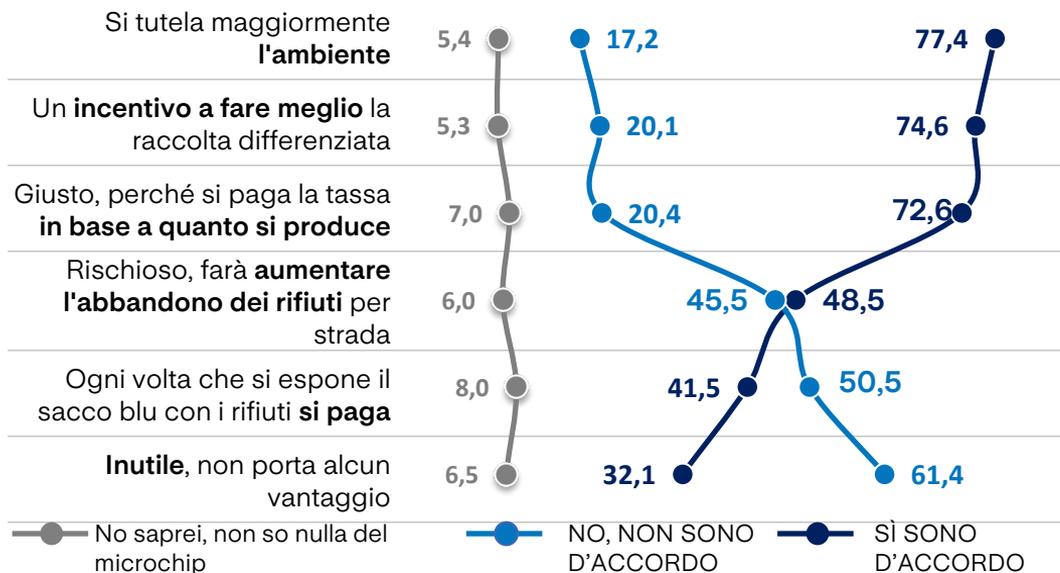
Voti medi scala 1-10	2024	2022
Qualità dei sacchi forniti	7,9	8,2
Numero di sacchi forniti	8,3	8,4
Numero di volte in cui è possibile ritirare i sacchi	8,1	8,4
Disponibilità dei sacchi	8,1	8,4
Facilità di ritiro	8,4	8,2

I sacchi blu: valutazione del sistema con microchip

Il microchip è valutato positivamente, innanzitutto per gli effetti benefici sull'ambiente.

C.9 I sacchi blu per il secco indifferenziato hanno un microchip associato al singolo utente. A suo parere questo metodo...

I sacchi blu con microchip sono un metodo...

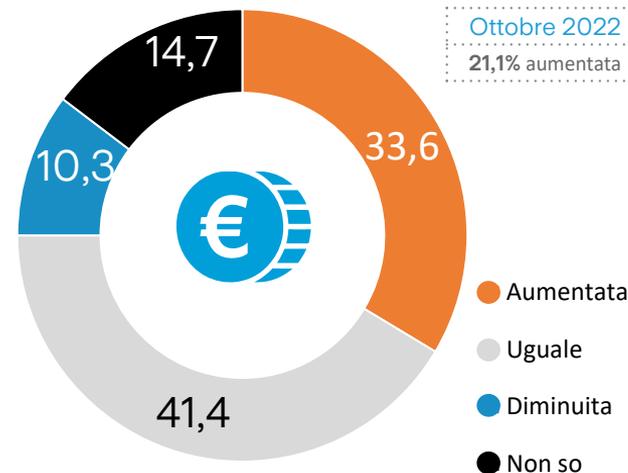


Tutti i diritti riservati

Valori %. Base: 402 totale campione esclusa Meda

C.10 Da quando nel suo Comune vengono utilizzati i sacchi blu con il microchip le imposte sui rifiuti (TARI) sono ...

La TARI a Seveso e a Cusano Milanino è...



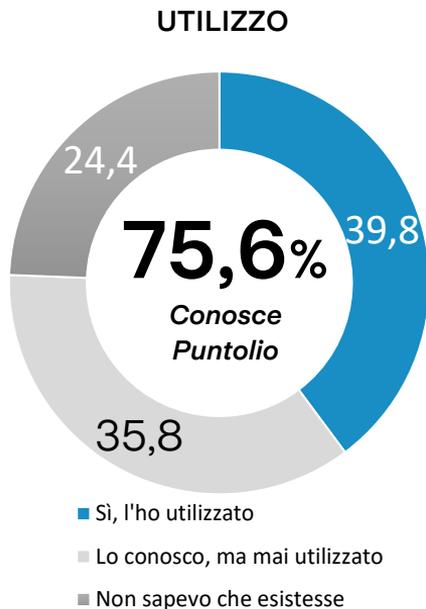
Valori %. Base: 101 residenti a Seveso e a Cusano Milanino



Utilizzo e soddisfazione per Puntolio

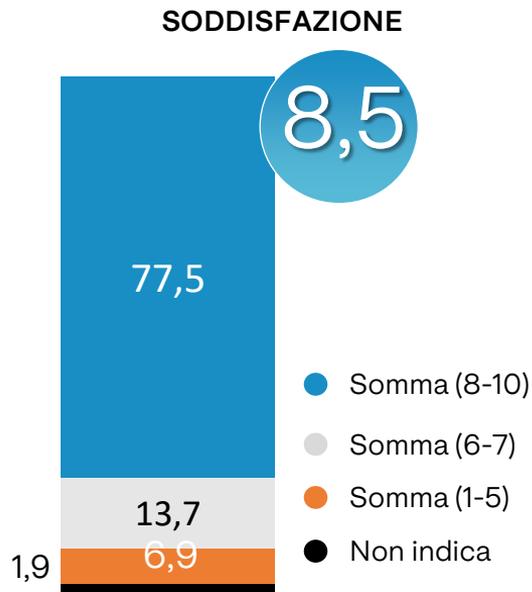
È un servizio conosciuto e molto apprezzato.

C.11 Ha mai usufruito dei PUNTOLIO dislocati sul territorio, cioè dei punti di raccolta dove i cittadini possono portare oli di frittura, oli di conservazione dei cibi in scatola, oli alimentari deteriorati o scaduti o grassi di cottura (burro, strutto, lardo ...)?



Valori %. Base: 402 totale campione esclusa Meda

C.12 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dell'olio tramite contenitori dislocati sul territorio?



Valori %. Base: 160 che hanno usato il servizio



Capitolo 4

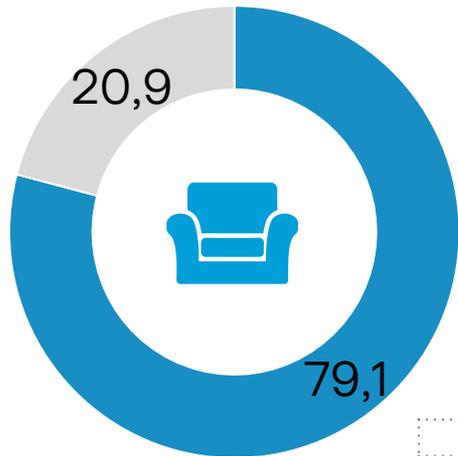
La raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio

22

Conoscenza e utilizzo del servizio ritiro ingombranti

Il servizio è sempre più conosciuto e utilizzato. In aumento anche la conoscenza del sito e della App per prenotarlo.

E.1 Lei è a conoscenza del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?



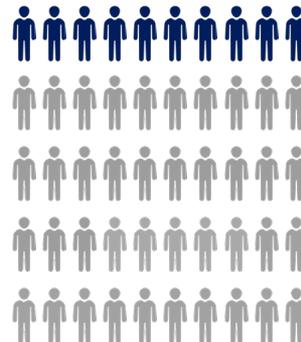
■ Sì ■ No

Ottobre 2022

60,3% sì



E.3 Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?



23,3%

= 18,4% sul totale campione

Ottobre 2022

11,0% totale campione

E.2 Il servizio si può prenotare attraverso diverse modalità (call center – sito – APP). Lei è a conoscenza delle seguenti modalità di prenotazione?

% Sì



83,6%

Ottobre 2022

89,6%



55,3%

Ottobre 2022

40,70%

APP

44,3%

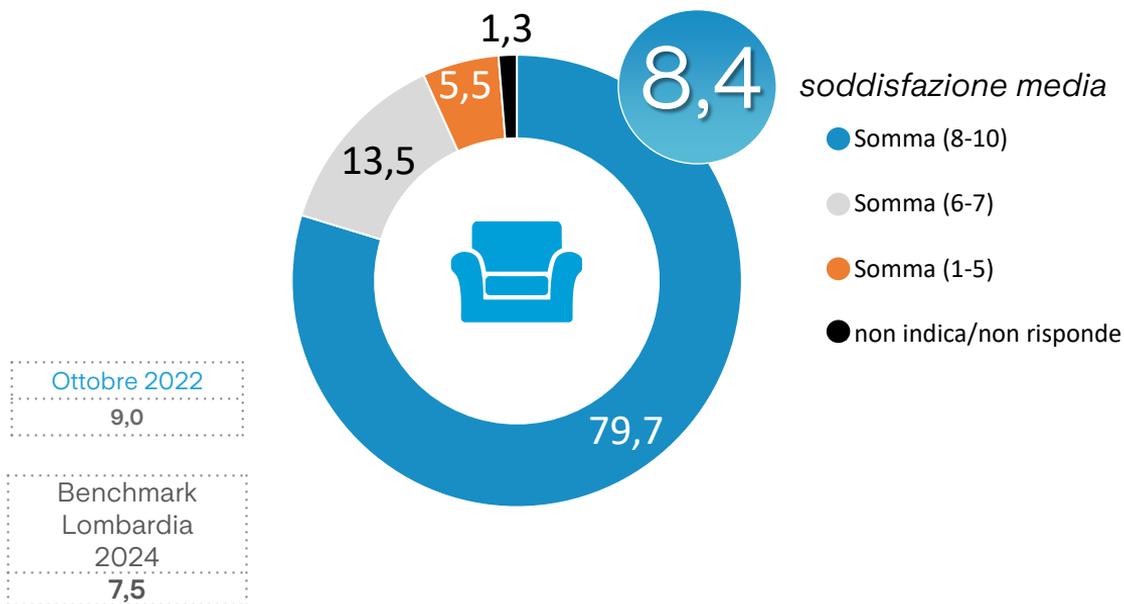
Ottobre 2022

30,3%

Soddisfazione overall servizio ritiro ingombranti

Tra chi lo ha usato, il ritiro ingombranti è molto apprezzato.

E.4 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti? - Scala da 1 a 10





Capitolo 5

Il verde a domicilio

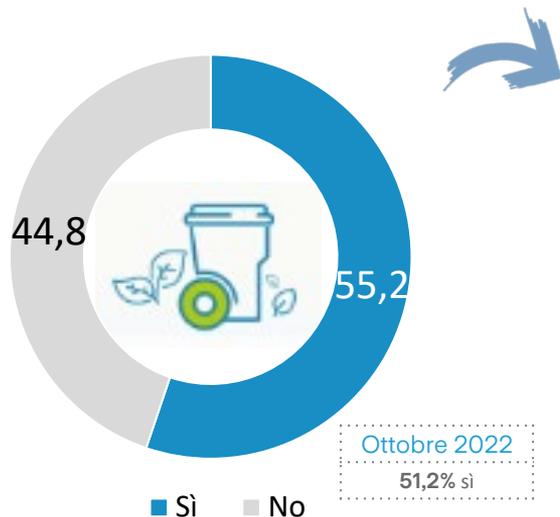
25

a2a
LIFE COMPANY

Conoscenza, utilizzo e soddisfazione ritiro verde

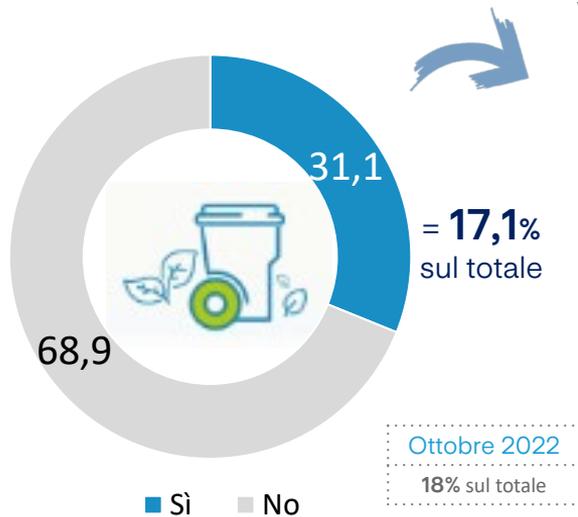
Più della metà conosce il servizio di ritiro del verde a domicilio, quota in leggero aumento rispetto al 2022. Stabile sia la quota di chi usa che la soddisfazione media.

F.1 Lei è a conoscenza del servizio di ritiro degli scarti del verde a domicilio?



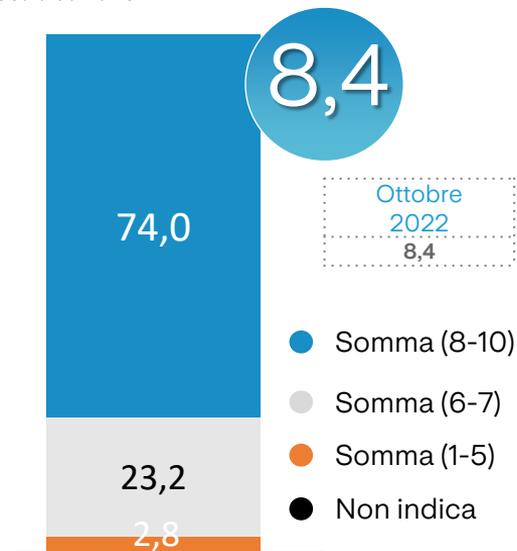
Valori %. Base: 402 totale campione esclusa Meda

F.2 Ha mai utilizzato il servizio di ritiro degli scarti del verde a domicilio?



Valori %. Base: 222 conoscono il servizio

F.3 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di ritiro degli scarti del verde a domicilio? - Scala da 1 a 10



Valori %. Base: 69 che hanno usato il servizio



Capitolo 6

La piattaforma ecologica

27

Nota metodologica

Al momento della rilevazione la **piattaforma ecologica** è presente nei Comuni di:

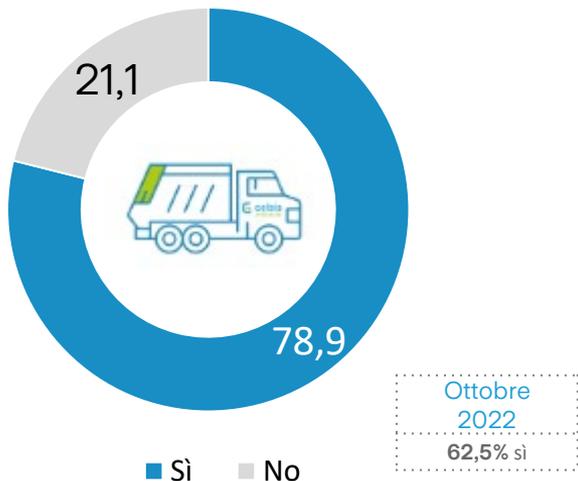
- Besana Brianza, Bovisio Masciago, Carate Brianza, Cusano Milanino, Giussano, Seveso, Varedo.

Alle domande di questa sezione NON hanno risposto i cittadini residenti a Nova Milanese e Meda.

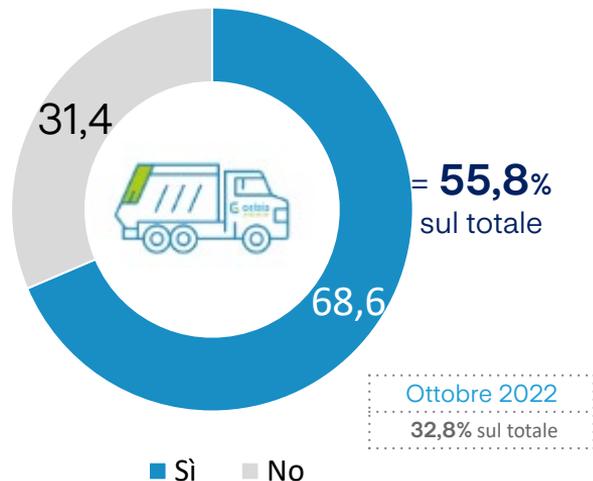
Conoscenza e utilizzo piattaforma ecologica

Quasi l'80% conosce l'esistenza della piattaforma ecologica, in deciso aumento rispetto al 2022. Così come cresce sensibilmente la percentuale di utilizzatori.

G.1 Sapeva che nel suo Comune, o in prossimità, è presente una piattaforma ecologica/centro di raccolta gestita da GELSIA AMBIENTE?



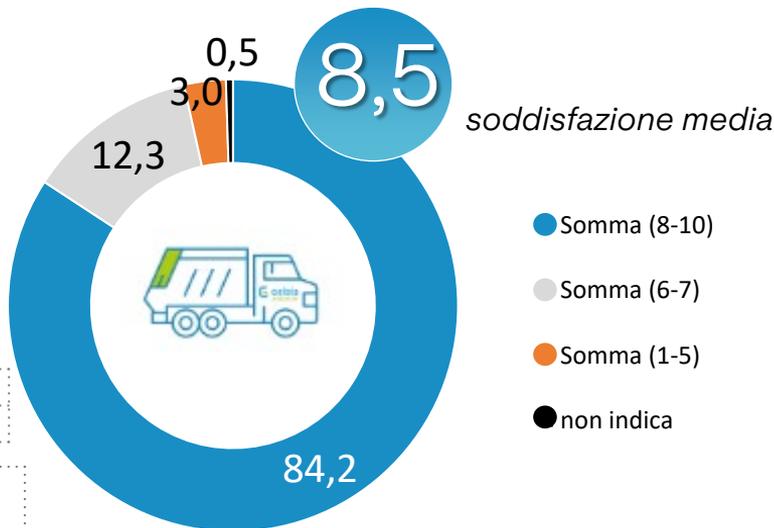
G.2 Nel corso dell'ultimo anno l'ha mai utilizzata?



Soddisfazione overall e aspetti specifici piattaforma ecologica

La soddisfazione è molto elevata, seppur in lieve calo rispetto alla wave precedente.

G.3 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio della Piattaforma Ecologica? - Scala da 1 a 10



Ottobre 2022

8,7

Benchmark
Lombardia
2024

7,7

G.5 Quanto è soddisfatto complessivamente dei seguenti aspetti relativi alla piattaforma ecologica/ centro di raccolta? - Scala da 1 a 10

Voti medi scala 1-10	2024	2022	Valore medio Benchmark Lombardia 2024
Disponibilità e cortesia degli operatori	8,4	8,7	7,2
Orari di apertura	8,5	8,6	7,0



Capitolo 7

La pulizia di strade e marciapiedi

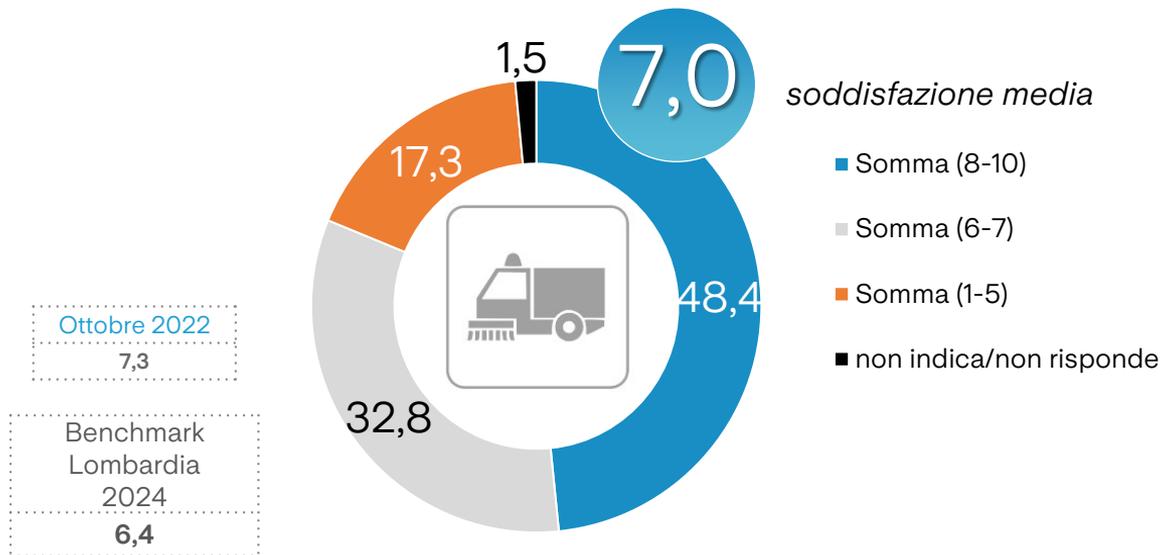
31

Soddisfazione overall pulizia strade e marciapiedi

Soddisfazione media positiva, in leggera diminuzione rispetto al 2022.

D.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel suo Comune? – Scala da 1 a 10

D.2 (SE VOTO <6) Per quale motivo ha dato un giudizio pari a...? (Risposta spontanea)



Aspetti specifici della pulizia strade e marciapiedi

Tutti gli aspetti si mantengono sopra al sette ma calano leggermente

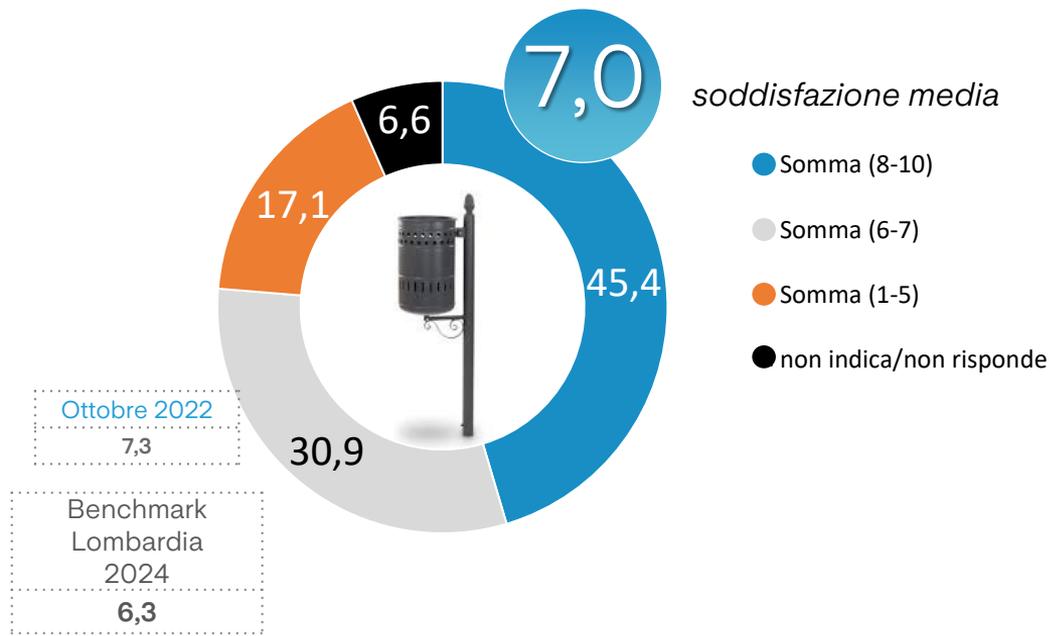
D.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla pulizia delle strade e dei marciapiedi? – Scala da 1 a 10

Voti medi scala 1-10	2024	2022	Valore medio Benchmark Lombardia 2024
La pulizia delle strade	7,1	7,6	6,2
Frequenza di pulizia di strade e marciapiedi	7,2	7,7	6,2
Orari di pulizia di strade e marciapiedi	7,5	7,8	6,6
Informazioni sul servizio di pulizia strade e marciapiedi	7,4	7,5	6,3
Rumorosità del servizio e/o dei mezzi	7,6	7,9	6,6
Rapidità del servizio	7,5	7,8	6,7
Pulizia dei parchi e dei giardini pubblici	7,1	7,6	6,2
Pulizia delle aree di mercato scoperte	7,7	7,8	6,9

Soddisfazione overall svuotamento cestini stradali

7 la valutazione media del servizio.

D.4 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di svuotamento e pulizia dei cestini stradali? - Scala da 1 a 10



Aspetti specifici svuotamento cestini stradali

I cittadini sono identificati come primi responsabili delle non buone condizioni dei cestini.

D. .5 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cestini stradali?– Scala da 1 a 10

Voti medi scala 1-10	2024	2022	Valore medio Benchmark Lombardia 2024
Frequenza con cui vengono svuotati	7,1	n.d.	5,6
Utilizzo non appropriato dai cittadini (rifiuti domestici)	6,5	n.d.	7,4
Sono pochi, ce ne vorrebbero di più	6,8	n.d.	5,6
Usati dai cittadini per lasciare rifiuti di ogni genere, anche gli ingombranti	6,5	n.d.	7,1
Sono collocati nelle zone maggiormente frequentate	7,2	n.d.	5,8

NOTA: i dati non sono messi a confronto con il 2022 perché nel 2024 la domanda è sulla soddisfazione mentre nel 2022 era un grado di accordo



Capitolo 8

I canali di contatto con Gelsia Ambiente

36

Nota metodologica

Solo nei Comuni di Bovisio Masciago, Cusano Milanino, Nova Milanese, Seveso, e Varedo è stata posta la domanda seguente:

H.6 Nell'ultimo anno si è mai recato presso lo sportello di GELSIA AMBIENTE per ?

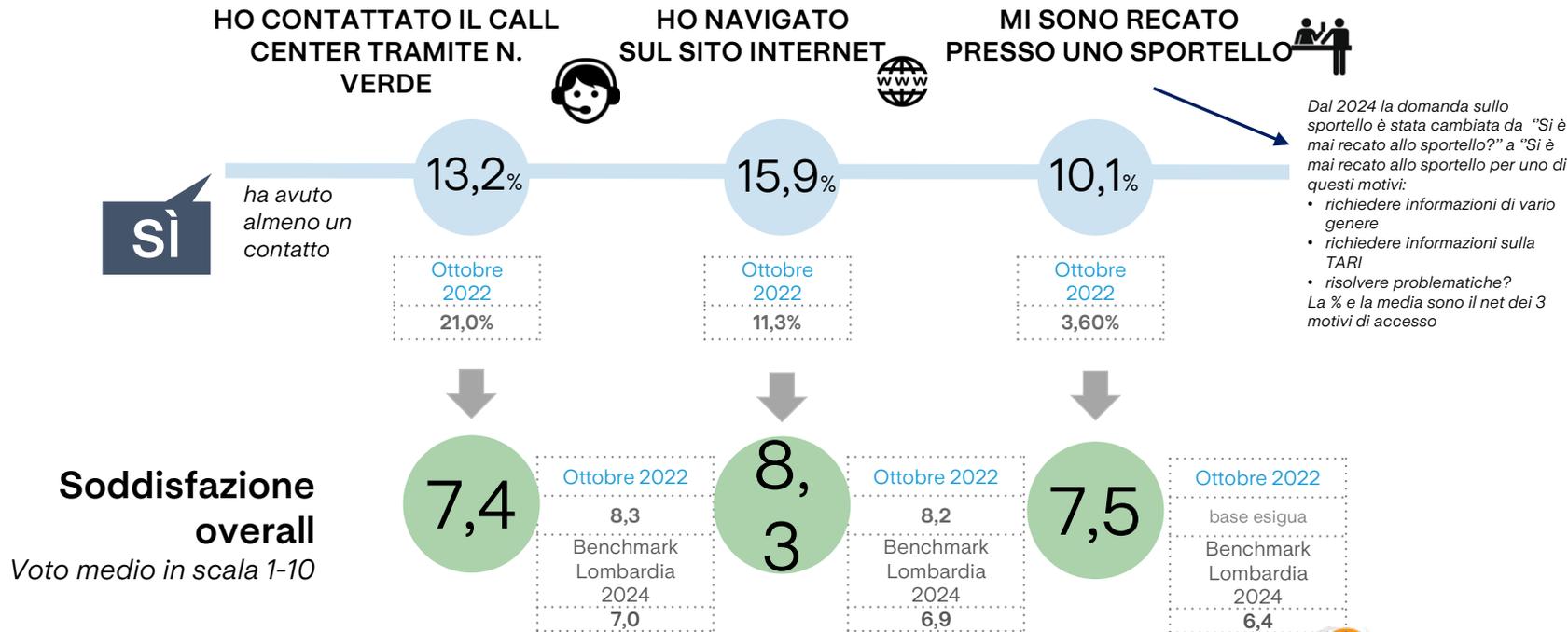
- 1. richiedere informazioni di vario genere**
- 2. richiedere informazioni in particolare sulla TARI (solo nei Comuni di Bovisio Masciago, Seveso e Varedo).**
- 3. risolvere problematiche**

I canali di contatto: utilizzo e soddisfazione

In aumento l'utilizzo dei canali digitali (sito e app). per contattare.

Soddisfazione media buona, in particolare per il sito.

H.1 Nell'ultimo anno le è capitato di contattare il servizio di **numero verde** di Gelsia Ambiente per richiedere informazioni o per risolvere problematiche? – H.3 Nell'ultimo anno, Le è mai capitato di navigare sul **sito internet** di Gelsia Ambiente? – H.6 Nell'ultimo anno si è mai recato presso lo **sportello** di Gelsia Ambiente per richiedere informazioni o per risolvere problematiche?

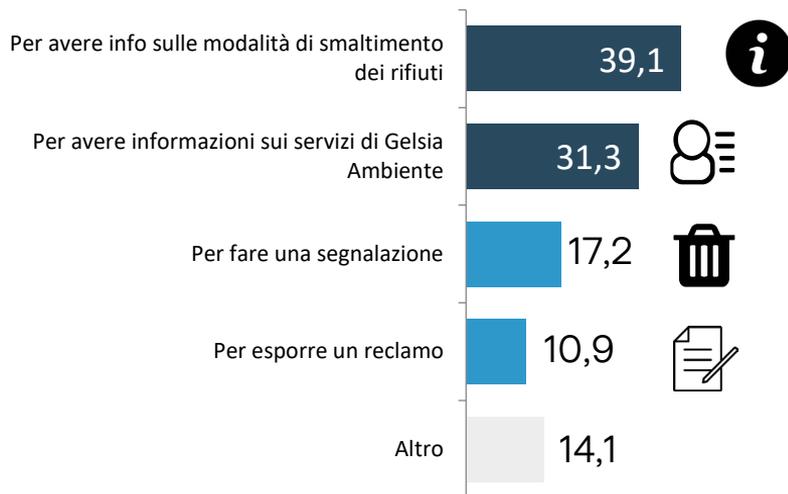


Motivi di utilizzo del sito

Il sito è stato utilizzato soprattutto per cercare informazioni sui servizi offerti da Gelsia Ambiente.

H.4 Per quali motivi ha visitato il sito internet di Gelsia Ambiente?

Motivi utilizzo sito internet



Aspetti specifici dello sportello di Gelsia Ambiente

Lo sportello registra buone performance tra coloro che lo hanno utilizzato.

H.6 Nell'ultimo anno si è mai recato presso lo sportello di GELSIA AMBIENTE per ?

H.7 Quanto è soddisfatto complessivamente dello sportello di GELSIA AMBIENTE per....? - Scala da 1 a 10

H.8 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio ricevuto allo sportello di GELSIA AMBIENTE? - Scala da 1 a 10



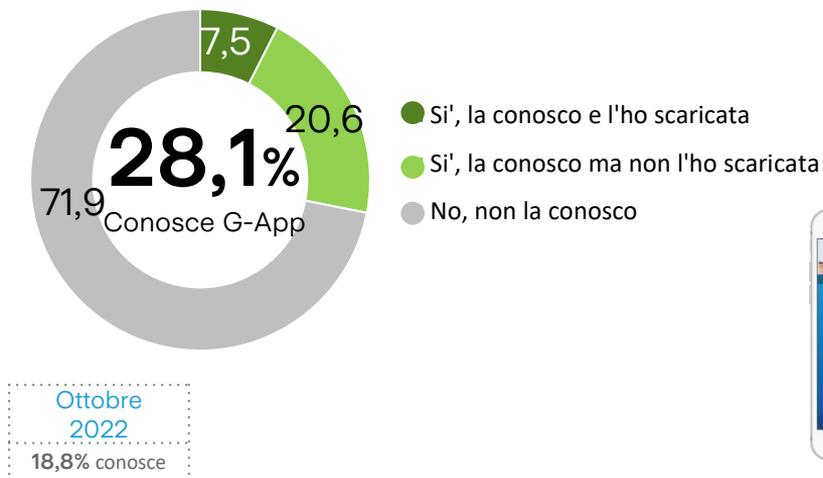
Conoscenza e utilizzo della app G-App

In aumento la quota di cittadini che conosce l'app di Gelsia Ambiente. Tra gli utilizzatori, la soddisfazione media risulta positiva, nonostante il calo rispetto al 2022.

H.9 Lei conosce la App G-App?

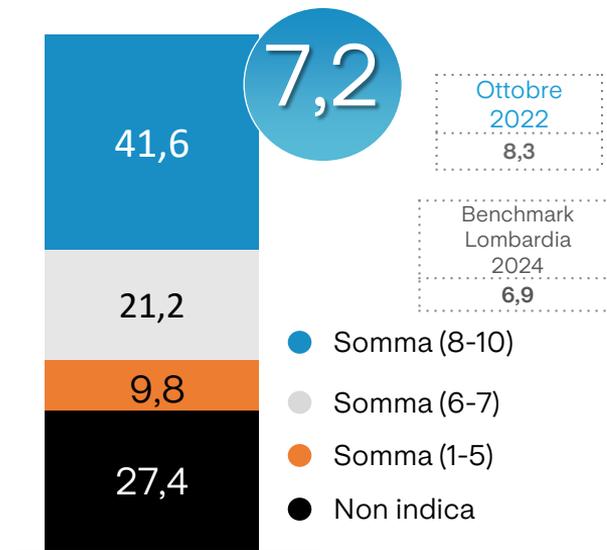
H.10 Quanto è soddisfatto complessivamente della App G-App? - Scala da 1 a 10

CONOSCENZA E UTILIZZO DI G-APP

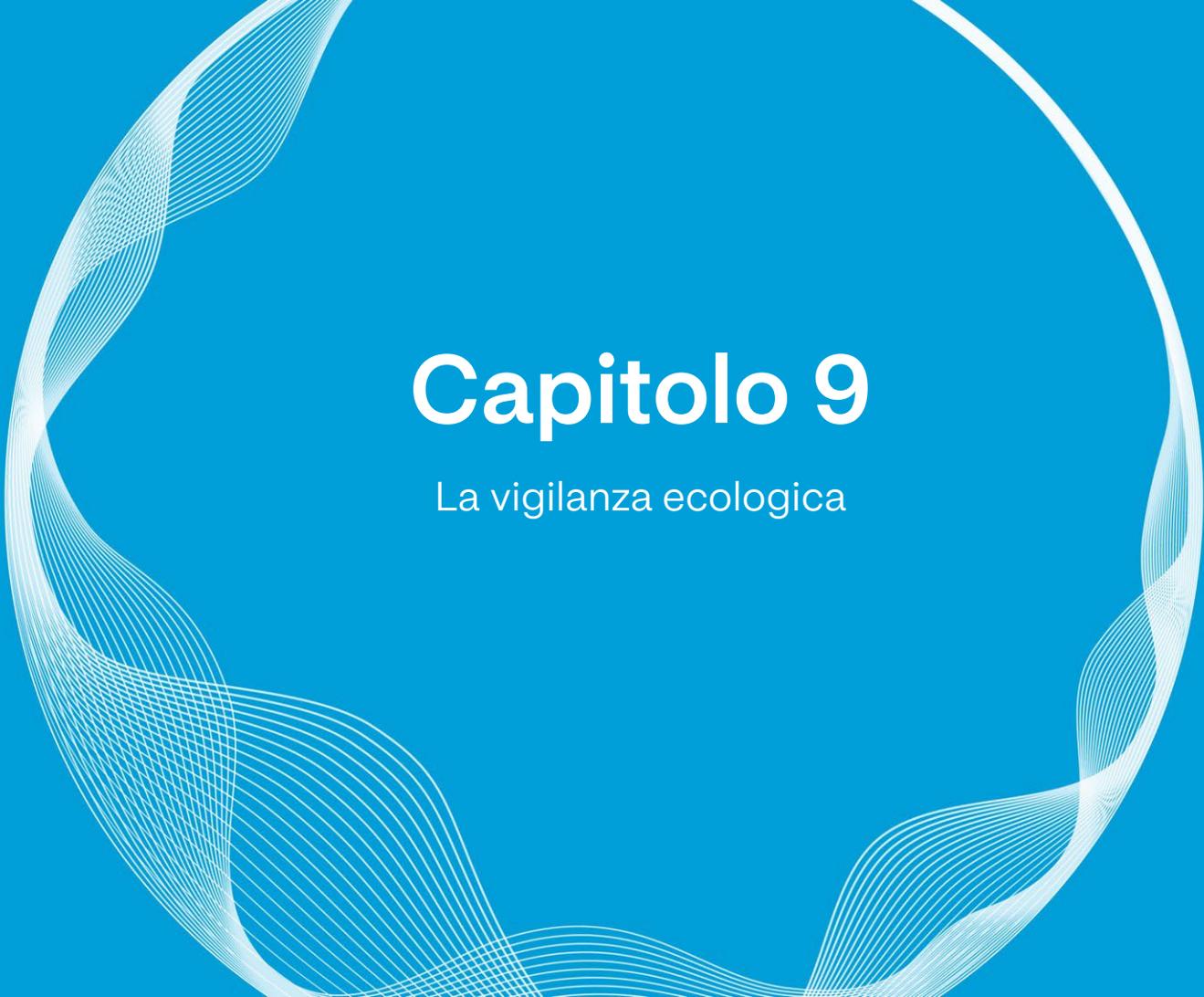


Valori %. Base: 402 totale campione esclusa Meda

SODDISFAZIONE DI G-APP



Valori %. Base: 113 che conoscono G-App



Capitolo 9

La vigilanza ecologica

42

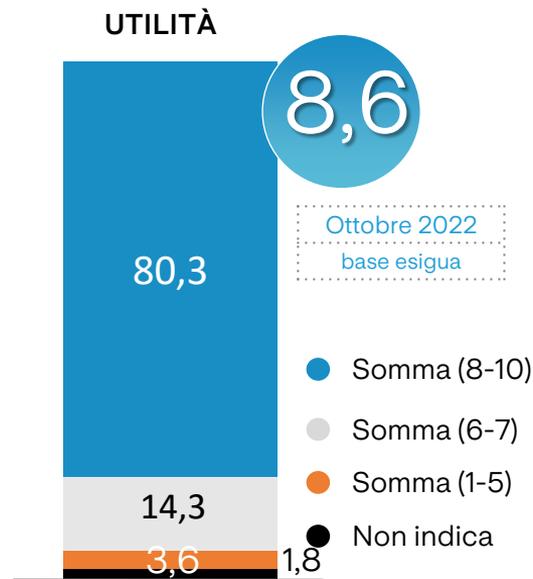
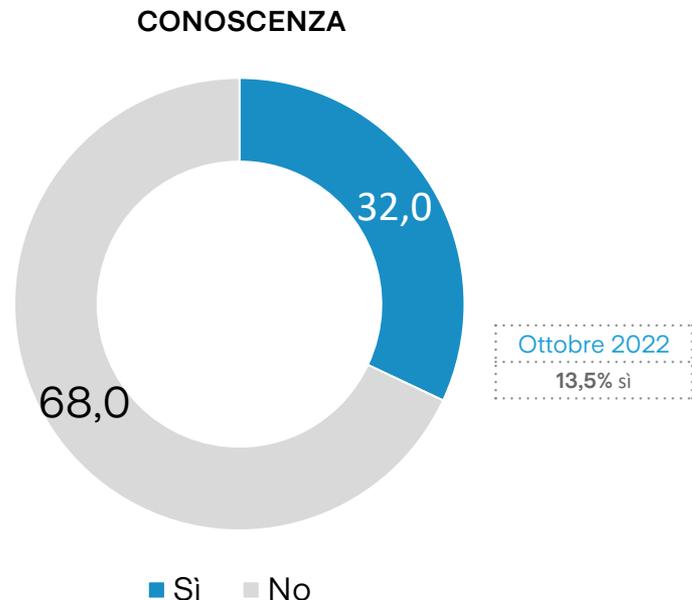
a2a
LIFE COMPANY

Conoscenza e utilità del servizio di vigilanza ecologica

Il servizio è sempre più conosciuto, la percezione di utilità è molto buona.

I.1 Lei è a conoscenza del servizio di vigilanza ecologica, cioè del vigile ecologico che verifica i sacchi non conformi, utilizzati in maniera inappropriata o i rifiuti abbandonati per strada e fa la segnalazione alla polizia locale?

I.2 E a suo parere si tratta di un servizio utile al mantenimento del decoro urbano? - Scala da 1 a 10



Valori %. Base: 112 che conoscono il servizio

“There is nothing so stable as change”
Bob Dylan



Valori, comportamenti, gusti, consumi e scelte politiche. Leggerli e anticiparli è la nostra missione.

Fondata a Trieste nel 1981, SWG progetta e realizza ricerche di mercato, di opinione, istituzionali, studi di settore e osservatori, analizzando e integrando i trend e le dinamiche del mercato, della politica e della società. SWG supporta i propri clienti nel prendere le decisioni strategiche, di comunicazione e di marketing, attraverso la rilevazione, la comprensione e l'interpretazione del pensiero e dei comportamenti dell'opinione pubblica e degli stakeholder, alla luce delle dinamiche degli scenari sociali, politici ed economici, utilizzando metodologie affidabili e innovative.

- ✓ **AFFIDABILITÀ**, 40 ANNI DI ESPERIENZA SUL MERCATO E MANAGERIALITÀ
- ✓ **INNOVAZIONE**, DEGLI STRUMENTI, DEI PROCESSI E DEI CONTENUTI
- ✓ **CURA ARTIGIANALE**, PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA E CENTRALITÀ DELL'INTERPRETAZIONE
- ✓ **DATI**, MOLTEPLICITÀ DELLE FONTI E FIELDWORK PROPRIETARIO
- ✓ **ALGORITMI**, SOLUZIONI AFFIDABILI E SCALABILI
- ✓ **PERSONE**, ETICA PROFESSIONALE E RIGORE METODOLOGICO

SWG S.p.A. - Società Benefit da dicembre 2022

SWG è membro di ASSIRM, ASSEPRIM, MSPA, ESOMAR e WIN. Sistema di gestione certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. Privacy Policy adeguata al GDPR.

SWG S.p.A., in coerenza con gli obiettivi di beneficio comune recepiti nello statuto sociale e con il Codice Etico della società, ha ottenuto la certificazione della parità di genere ai sensi della prassi UNI/PdR 125:2022

La finalità del Sistema di certificazione della parità di genere alle imprese è quella di favorire l'adozione di politiche per la parità di genere e per l'empowerment femminile a livello aziendale e quindi di migliorare la possibilità per le donne di accedere al mercato del lavoro, di leadership e di armonizzazione dei tempi vita-lavoro. SWG è iscritta al Registro di Trasparenza dell'UE, nel pieno rispetto degli standard di trasparenza definiti dalle istituzioni Europee (n. 364184999182-85).

TRIESTE

Via S. San Giorgio 1 - 34123
Tel. +39 040 362525

MILANO

Via G. Bugatti 5 - 20144
Tel. +39 02 43911320

ROMA

Piazza di Pietra, 44 - 00187
Tel. +39 06 42112

BRUXELLES

Square de Meeus, 35
Tel. +32 28939700

