

ANNO 2022

# Customer Satisfaction

Questionario di  
gradimento  
del servizio



## Sommario

INTRODUZIONE.....	3
OSSERVAZIONI CUSTOMER 2022 .....	3
1) CONTROLLI/SENSIBILIZZAZIONI .....	3
2) PULIZIA.....	4
3) OPERATORI/RACCOLTA .....	6
4) POST RACCOLTA .....	7
5) PIATTAFORMA .....	7
6) DISTRIBUZIONE SACCHETTI .....	8
7) CESTINI.....	9
8) RACCOLTA INGOMBRANTI.....	9
9) CASSONETTI E CONTENITORI.....	10
10) OLIO ESAUSTO .....	11
11) SERVIZI NON IN CAPO AD ASER .....	11
12) SITO.....	11
13) ORARIO DI SERVIZIO .....	12
14) ECOCOMPATTATORE.....	12
15) ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA .....	13
16) TARIFFA E SERVIZIO CLIENTI .....	13
17) COMMENTI POSITIVI .....	14

## INTRODUZIONE

Si è di recente conclusa l'indagine di soddisfazione del cliente realizzata nel Comune di Rho per valutare il grado di soddisfazione dei cittadini circa i servizi forniti da A.Se.R, che ha evidenziato alte percentuali di gradimento tra tutti i servizi erogati e un miglioramento rispetto alla rilevazione effettuata nel 2019. Alcuni servizi risultano particolarmente apprezzati, tra questi la piattaforma ecologica e la sua gestione, lo sportello clienti e la progressiva digitalizzazione. Sono emersi anche alcuni spunti di miglioramento: il comportamento del personale addetto alla raccolta e la pulizia del suolo, per la quale è emersa, in alcuni commenti, la consapevolezza del ruolo attivo dei singoli cittadini. In entrambi i casi si stanno valutando interventi strutturali di riorganizzazione e di formazione nell'ottica del miglioramento continuo.

Di seguito si riportano i chiarimenti e le risposte ai suggerimenti liberi espressi durante la rilevazione.<sup>1</sup>

## OSSERVAZIONI CUSTOMER 2022

### 1. CONTROLLI/SENSIBILIZZAZIONI

1. maggiore controllo su chi non fa la selezione corretta dei rifiuti. Sia per i sacchi arancioni che per i cassonetti. Ci sono troppi sacchi non conformi alle regole A.Se.R.. Sia per colore che per contenuto
2. ritornare a far dare le multe a chi lascia l'auto in sosta nei giorni di spazzamento. Ma come fate a pulire bene con le auto in sosta? È pieno di schifezze alla base dei marciapiedi!
3. maggior controllo sul comportamento incivile dei cittadini, anche con il posizionamento di telecamere finte a scopo dissuasorio
4. installare telecamere in determinate zone della città (per esempio in via Torino) per identificare coloro i quali abbandonano rifiuti in strada per poi multarli. Inoltre, migliorare la pulizia dei marciapiedi ed eliminare i cassonetti della spazzatura intorno ai quali si accumulano montagne di rifiuti
5. maggiore campagna di sensibilizzazione al cittadino relativamente alla differenziata. Ci sono ancora troppi utenti che la usano per i rifiuti da discarica
6. controllo e verifica dello svolgimento di come vengono effettuati i servizi. Una maggior attenzione alla pulizia delle vie della periferia della nostra città. Trovo non sia giusto che non venga fatto rispettare il divieto di sosta nei giorni previsti per lo spazzamento delle strade

---

<sup>1</sup> Note di compilazione. Nel caso in cui le osservazioni coinvolgano diverse aree, si è attribuito il commento all'area prevalente, riportato in ogni modo la risposta nella sezione corrispondente.

7. ho fatto una segnalazione per cumuli di rifiuti puntualmente lasciati nella via che dalla stazione va verso via Volta. Vengono raccolti ma è possibile che non si riesca a beccare e sanzionare i responsabili?
8. personale dell'ufficio: alcune persone preparate, altre poco informate e poco disponibili. Raccolta rifiuti: troppa tolleranza con chi non differenzia nei condomini (spesso individui che non pagano neanche la tariffa, esponendo sacchi non a norma con la spazzatura non separata)
9. più attenzione alle aree verdi, più controlli ai padroni incivili dei cani (cacca sui marciapiedi)
10. già richiesto fattura via mail. Migliore pulizia delle strade, una volta non si davano multe a chi lasciava parcheggiato negli orari segnalati? Ora non più, però ci lamentiamo se c'è sporco

**A.Se.R risponde**

I nostri tecnici, oltre alle attività di monitoraggio dei servizi sul territorio, effettuano verifiche periodiche per l'individuazione e l'accertamento di chi contravviene al Regolamento Comunale, per le successive sanzioni che devono necessariamente essere emesse dalla Polizia Locale. A seguito della fine dell'emergenza COVID sono stati riattivati i divieti di sosta per la pulizia strade e dal 16 maggio è ripresa l'attività sanzionatoria.

**2. PULIZIA**

11. migliorare pulizia strade in periferia, dove molti lasciano sacchetti
12. spazzamento marciapiedi e aree comuni come parcheggi, rimozione feci cani
13. controllare meglio le zone limitrofe da pulire, soprattutto le aree verdi a bordo strada
14. purtroppo io abito in via Santo Stefano Passirana, la mia strada non è mai stata lavata
15. maggiore cura dei marciapiedi e aiuole come viene fatto per piazza san vittore e piazza visconti. Lotta all'abbandono di sacchetti in ogni ora sotto i cestini e alla base delle piante
16. migliorare la pulizia con spazzamento più frequente in tutte le vie/marciapiedi
17. lo spazzamento delle strade nel rione San Pietro è quasi inesistente. In Via medaglie d'Oro sono mesi che non viene effettuato. Su diversi marciapiedi e alla base degli stessi le erbacce crescono senza alcun intervento. Il parco dietro il cimitero ha molte cartacce, analogamente la striscia a fianco del tiro a segno
18. alcuni marciapiedi hanno gli stessi rifiuti da mesi
19. potenziamento pulizia strade
20. pulizia strade
21. studiare come pulire i marciapiedi dagli escrementi dei cani e dei piccioni
22. pulire i marciapiedi e la strada di via Minotti, grazie
23. dopo la pulizia della strada non si nota una differenza tra prima e dopo perché viene fatta di fretta

24. va molto migliorata la pulizia strade, soprattutto in periferia ci sono purtroppo sempre mucchi di rifiuti a bordo strada lasciati da troppi incivili che la polizia locale non prende mai. Intorno a Rho le ciclabili fanno pena e spesso sono piene di rifiuti anche queste. I cestini per le vie sono pochi e troppo piccoli
25. controllare gli operatori dopo che hanno svolto il servizio che per la pulizia delle strade è molto scadente
26. già ricevo fattura email - pulire le strade 2 volte alla settimana (lunedì e giovedì)
27. come avrete notato il giudizio della pulizia strade e marciapiedi in special modo nelle zone lontano dal centro città sono estremamente e sottolineo estremamente carenti, ciò ammetto, è anche determinato dalla inciviltà di alcuni, ma sarebbe necessaria una più solerte pulizia ritornando ai divieti di sosta nei giorni prestabiliti altrimenti la sporcizia rimane sotto le automobili
28. pulire oltre l'aerea del centro
29. più pulizia sui marciapiedi e aiuole
30. più attenzione nella pulizia dei marciapiedi e del verde
31. migliorare lo spazzamento stradale e fare attenzione durante lo svuotamento dei contenitori a non lasciare per terra i rifiuti
32. aumentare la frequenza di spazzamento e pulizia stradale. Multare i proprietari dei cani che non raccolgono le deiezioni
33. spazzare marciapiedi, aiuole, aree verdi pubbliche. Multe a chi sporca per terra
34. servono più cestini raccogli deiezioni e cestini raccogli rifiuti, questi si trovano solo in centro, tra l'altro servirebbe l'operatore ecologico che, con la scopa pulisca quanto le persone incivili lasciano per terra
35. ricordarsi di passare più spesso a pulire strada e marciapiede soprattutto dalla parte del parco
36. disinfettare di più i marciapiedi, sempre sporchi

**A.Se.R risponde**

I commenti liberi raccolti a seguito dell'indagine di soddisfazione del cliente hanno evidenziato la necessità di maggiore attenzione nelle attività di pulizia strade; i programmi di servizio sono tarati per consentire la pulizia periodica di tutta la città con cadenza adeguata a seconda del livello di frequentazione del luogo. Tuttavia, emerge anche la consapevolezza che lo stato di pulizia del suolo è in stretta correlazione con i corretti comportamenti di coloro che frequentano la città.

A seguito dei suggerimenti ricevuti, ci attiveremo per porre maggiore attenzione sulle operazioni di pulizia del suolo, valutando anche possibili soluzioni alternative.

### 3. OPERATORI/RACCOLTA

37. gli operatori effettuano il travaso dei rifiuti dal furgone piccolo al camion alle 6 del mattino a bordo strada e questo causa: 1) pezzi di carta sparsi per strada 2) disturbo della quiete pubblica 3) oltre al grosso rumore del meccanico del camion del travaso, gli operatori urlano tra di loro
38. un maggior controllo sull'operato del personale addetto alla raccolta. Risultano a volte svogliati. Sensibilizzazione su comportamenti civili. Maggior attenzione su pulizia in periferia
39. chi fa la raccolta dei cassonetti non dovrebbe abbandonarli in qualche modo in mezzo alla strada; maggior cura degli spazi comuni, anche in periferia.
40. durante la raccolta dei rifiuti riposizionare i cassonetti dove sono stati presi e non abbandonarli in mezzo al marciapiede o davanti ad altri civici, a metri di distanza
41. più cestini in città e maggiore attenzione nello svolgimento del lavoro da parte del personale addetto alla raccolta
42. dopo il passaggio sistemare i bidoni correttamente
43. un po' più di educazione da parte degli operatori durante le operazioni di raccolta differenziata, specialmente al mattino nell'ora di punta
44. gli uomini della raccolta rifiuti porta a porta lasciano i bidoni davanti al passo carraio intralciando l'uscita delle auto dei box. basta poco per evitare tale disagio
45. che gli operatori non mettessero i cassonetti svuotati a caso per le vie, non si passa dai marciapiedi, comunque sempre di intralcio e con i camion vanno a velocità folle
46. i cassonetti dopo essere stati svuotati vengono lasciati di fronte al passo carraio invece
47. riordino contenitori dopo lo svuotamento
48. dire agli operatori ecologici di non lasciare i bidoni davanti ai cancelli. Perché io sono disabile in carrozzina e il cancello è elettrico, e spesso a causa del posizionamento dei bidoni non riesco ad entrare
49. rispetto per il cittadino non vanno lasciati i cassonetti davanti al cancello o in mezzo alla strada
50. i contenitori della raccolta differenziata non vanno lasciati in mezzo alla strada è se fuoriesce materiale durante lo svuotamento va raccolto
51. maggiore attenzione nella pulizia dei marciapiedi e nel riporre i cassonetti una volta svuotati. Spesso vengono abbandonati in mezzo al marciapiede, buttati a caso senza tener conto a quale civico corrisponde
52. provare a ridurre i rumori mattutini durante lo svuotamento dei contenitori

**A.Se.R risponde**

I commenti liberi raccolti a seguito dell'indagine di soddisfazione del cliente hanno posto l'attenzione sulle modalità di movimentazione dei contenitori al termine delle operazioni di vuotatura; la nostra società è costantemente impegnata alla sensibilizzazione degli addetti alla raccolta e si sta attivando per realizzare un'attività di formazione strutturata specifica volta ad incrementare la consapevolezza degli operatori sull'importanza dell'attività svolte.

4. POST RACCOLTA

- 53. quando raccolgono la spazzatura oltre che i sacchetti devono anche spazzare! I rifiuti lasciati per strada spesso vengono aperti da animali randagi e ovviamente rimane tutto in strada. E soprattutto elevate multe a chi non rispetta i giorni di raccolta
- 54. quando si ritira la spazzatura con i contenitori occorre pulire quello che cade a terra, ogni tanto si deve lavare i cassonetti
- 55. Quando svuotate i cassonetti pulire il marciapiede se cadono i rifiuti
- 56. gli operatori raccolta rifiuti dovrebbero prestare più attenzione al lavoro che fanno e pulire dove sporcano!
- 57. pulire il più possibile strade e marciapiedi da oggetti gettati dagli incivili! Gli addetti che svuotano i cassonetti spesso lasciano in strada immondizia, ci vorrebbe un operatore che li segue e completa la pulizia. Infine, tutto il sistema è migliorabile, dipende molto da voi amministratori e tanto da noi cittadini. Purtroppo l'inciviltà è ancora predominante. Saluti e buon lavoro
- 58. verificare di svuotare completamente i bidoni ed eventualmente pulire intorno quando i rifiuti cadono a terra
- 59. quando scaricate i bidoni pulire la strada con una scopa
- 60. ricevo la fattura via mail, i bidoni condominiali di carta e plastica sono pochi rispetto alle famiglie

**A.Se.R risponde**

Nelle zone di raccolta, è previsto un operatore dedicato allo spazzamento post raccolta, per il ripristino della pulizia delle vie a seguito del servizio. I tecnici costantemente presenti sul territorio supervisionano eventuali situazioni di criticità.

5. PIATTAFORMA

- 61. aumentare la frequenza della raccolta rifiuti presso i condomini, migliorare la raccolta vetro in piattaforma

62. possibilità di accedere alla piattaforma ecologica anche con delega del residente
63. aprire un'altra piattaforma
64. apertura piattaforma nel weekend a partire dalle 8
65. avere più informazioni in piattaforma o tramite altri canali su dove poter smaltire e riciclare fluidi e liquidi contenuti nei rifiuti (detersivi, vernici, solventi ecc.)
66. potenziamento dell'organico della piattaforma durante orari di punta e più ecocompattatori
67. estensione orari di apertura piattaforma alla sera in settimana
68. orario continuato piattaforma ecologica ed estensione oraria alla sera durante la settimana
69. nella piattaforma ecologica manca la raccolta di eventuali antiparassitari e concimi per l'orto ho chiesto se potevo metterli assieme ai farmaci scaduti e mi e l'operatore mi ha risposto di no
70. possibilità di entrare alla piattaforma ecologica a un altro componente della famiglia con la propria tessera e non con quella dell'intestatario della fattura. Orari più ampi nel fine settimana oppure più ampi durante la settimana. Ritiro presso il domicilio senza supplementi
71. aumentate gli ecocompattatori e la frequenza di svuotamento; ampliate gli orari di apertura della discarica nel weekend
72. aumentare la raccolta delle bombolette spray
73. apertura centro ecologico orario continuato
74. 1 piattaforma ecologica insufficiente per il numero di residenti, sempre lunghe code di attesa
75. permettere il recupero e la riparazione dei rifiuti che arrivano alla piattaforma ecologica
76. gestione area ecologica senza pausa pranzo. aumentare in numero dei punti di raccolta deiezioni cani fuori dal centro città

**A.Se.R risponde**

A seguito delle diverse segnalazioni ricevute, procederemo alla valutazione della modifica degli orari di apertura della piattaforma; ricordiamo che è sempre possibile accedere con la tessera sanitaria di tutti i componenti il nucleo familiare, indipendentemente dall'intestatario della posizione, purché in regola con la TARI.

Per motivi di sicurezza è consentito l'accesso massimo di 6 vetture contemporaneamente; pertanto, negli orari di punta può essere necessario attendere.

All'interno della piattaforma ecologica non è consentito, per legge, effettuare operazioni di cernita o di riparazione.

**6. DISTRIBUZIONE SACCHETTI**

77. distribuzione per singolo utente dei sacchi arancioni, anche tramite distributore su strada



78. sacchi differenziati distribuiti per singole utenze

**A.Se.R risponde**

Presso il servizio clienti di Aser è disponibile il distributore per il prelievo dei sacchi per la frazione secca residua attivo 7 giorni su 7 e 24 ore su 24 per le utenze singole o che non siano servite dalla raccolta centralizzata. In caso di condominio, raccomandiamo l'attivazione della raccolta centralizzata della frazione secca residua che consente un maggior controllo e maggior decoro in fase di esposizione e stazionamento su suolo pubblico.

7. CESTINI

79. mettere un cestino su corso Europa dalla rotonda con Capuana sino al parco Europa

80. più cestini in via Capuana, organizzare degli incontri informativi con i condomini problematici

81. posizionare qualche cestino in più in zona

82. qualche cestino dei rifiuti e per deiezioni cani lungo la via Battisti. Dal centro sportivo Molinello all'oratorio di Terrazzano non c'è nulla, nemmeno alla fermata del bus, e spesso si trovano rifiuti a terra. Qui molti sono proprietari di cani ed essendoci molti prati portano gli animali a passeggio, ma non hanno la possibilità di buttare le deiezioni negli appositi contenitori

83. sostituzione cestini in via Capuana con cestini provvisto di copertura

**A.Se.R risponde**

Nell'ultimo periodo, è stata effettuata una puntuale attività di controllo sul collocamento dei cestini in funzione dell'effettivo utilizzo, al termine del quale sono stati ricollocati alcuni contenitori. I cestini sono posizionati prevalentemente in ambito urbano, nei luoghi di aggregazione e/o passaggio, all'interno dei parchi e delle aree attrezzate. Le strade e/o le piste ciclabili presuppongono e, nei fatti hanno, utenti che molto raramente hanno necessità di gettare rifiuti. Di contro, i cestini collocati in tali aree, diventano occasione per conferire in maniera impropria rifiuti domestici. Il nostro servizio tecnico provvede comunque a valutare le richieste che pervengono all'ufficio sulla base delle effettive necessità.

8. RACCOLTA INGOMBRANTI

84. fare come AMSA e raccolta ingombranti gratuita

85. ritiro domicilio gratuito oggetti ingombranti

86. fate come AMSA, un servizio per rifiuti ingombranti a domicilio, ma gratuito. Comuni limitrofi a Rho serviti da A.Se.R. già lo fanno.

87. raccolta rifiuti grandi dimensioni. Non si deve obbligare il cittadino ad andare in via Sesia affittando un'auto

88. stabilire una raccolta ferro, piccoli elettrodomestici corrosi e raccolta oli
89. aumentare il numero degli EcoCompattatori, Abbassare i costi per far portare via ingombranti da domicilio (40 euro è troppo)

**A.Se.R risponde**

Il servizio di ritiro ingombranti a domicilio è reso al piano, ciò anche al fine di disincentivare l'abbandono su suolo pubblico di rifiuti; si ricorda che il servizio viene reso a titolo gratuito per i soggetti in condizioni di disagio economico, in caso di disabilità o per nuclei familiari con età superiore ai 70 anni. Per tutti gli altri casi è previsto un contributo del valore di 40€ iva inclusa, che viene corrisposto solo da chi fruisce del servizio. Se il costo del servizio non venisse attribuito puntualmente a chi ne fa richiesta, sarebbe a carico dell'intera collettività, anche di chi non ne fruisce.

Ricordiamo che è sempre disponibile il conferimento gratuito presso la piattaforma ecologica, aperta 7 giorni su 7.

**9. CASSONETTI E CONTENITORI**

90. alcuni bidoni per il differenziato in dotazione al mio condominio sono in condizioni pietose, andrebbero sostituiti; inoltre, quelli gialli e bianchi sono sempre stracolmi, andrebbero aumentati; da quando non ci sono i cassonetti indifferenziati a volte si creano punti di accumulo rifiuti "inguardabili"
91. interrare i contenitori rifiuti come in Trentino e Svizzera
92. lavaggio e pulizia contenitori condominiali: chi se ne deve occupare? Se lo deve fare A.Se.R. l'azienda non li ha mai puliti
93. cambiare i cassonetti rotti, e aggiungere quello dell'indifferenziato
94. ogni tanto lavare i cassonetti dei rifiuti dell'umido
95. noi siamo sei condomini ci vorrebbero i contenitori carta e plastica leggermente più capienti
96. bidoni per case unifamiliari troppo grandi, occupano troppo spazio, perché non mettete piccoli contenitori per l'umido e i vetri come in altri comuni? Ad esempio a Magenta

**A.Se.R risponde**

I cassonetti per la raccolta differenziata vengono concessi in comodato d'uso gratuito alle utenze e sono soggetti a fisiologico deterioramento nel corso del tempo. È possibile richiedere ad A.Se.R la sostituzione dei cassonetti danneggiati e/o cassonetti integrativi qualora quelli presenti risultassero insufficienti. La sostituzione e la consegna di nuovi cassonetti non prevedono costi aggiuntivi. La domanda per la sostituzione/consegna dei contenitori dovrà essere presentata

dagli amministratori in caso di condominio o dalle singole utenze in caso di villette e/o complessi non amministrati tramite form on line <https://aserspa.net/it-it/modulo-cassonetto>  
Il lavaggio e la pulizia dei cassonetti sono a cura delle singole utenze.

## 10. OLIO ESAUSTO

97. raccolta olio esausto a domicilio

98. sarebbe molto utile avviare un sistema di raccolta dell'olio da cucina esausto. Quasi nessuno va in discarica per buttare l'olio

99. fare anche raccolta come per plastica carta ecc. olio da cucina usato

100. 1) inserire nella raccolta porta a porta anche quella degli olii alimentari (un bidoncino da svuotare, anche con cadenza quindicinale): farebbe molto bene all'ambiente e l'olio alimentare potrebbe essere riciclato come combustibile. La piattaforma ecologica è troppo decentrata per chi non possiede un'automobile o per le persone anziane 2) Predisporre cestini per rifiuti anche nelle zone periferiche: purtroppo persone maleducate e incivili buttano carta e altro per terra, sulle aiuole o sulle piste ciclabili. 3) Sanzionare i proprietari maleducati di cani che non raccolgono le deiezioni dei propri animali, lasciandole nelle aiuole, sui marciapiedi, spesso davanti agli ingressi delle abitazioni)

### **A.Se.R risponde**

I nostri uffici stanno valutando la possibilità di attivare modalità alternative di ritiro dell'olio esausto e si rendono disponibili all'attivazione della raccolta condominiale sperimentale in accordo con l'amministratore di condominio.

## 11. SERVIZI NON IN CAPO AD ASER

101. eseguire disinfestazione insetti

### **A.Se.R risponde**

Il servizio di disinfestazione non è in capo ad A.Se.R

## 12. SITO

102. migliorare la navigabilità del sito

103. vi suggerisco di prendere un buon CTO ed iniziare un serio progetto di trasformazione digitale

104. ho riscontrato difficoltà nella ricerca del modulo per il pagamento con RID bancario

**A.Se.R risponde**

Nell'ultimo periodo A.Se.R ha dato avvio ad una progressiva digitalizzazione, ultimo in ordine di tempo l'attivazione dello Sportello On Line. Ricordiamo nell'ultimo anno:

- l'attivazione dell'invio automatico delle fatture TARI a mezzo e-mail
- l'introduzione della Firma Elettronica Avanzata (FEA), per la sottoscrizione da remoto e in sicurezza dei documenti – con sistema OTP
- l'introduzione del canale PagoPA per il pagamento della TARI e attivazione di una pagina web dedicata agevolmente accessibile tramite il sito aziendale
- la realizzazione della nuova veste grafica del sito web aziendale in continuità con il sito istituzionale del Comune di Rho, e nel rispetto delle linee guida di accessibilità dettate dall'AGID per i siti web della PA; attivazione di alcuni servizi accessibili tramite SPID.

**13. ORARIO DI SERVIZIO**

105. anticipare alle ore 5 lo spazzamento strade e la raccolta rifiuti per evitare congestione del traffico in altri orari
106. cambiare orari ritiro spazzatura, farlo dopo le 9.00
107. gli orari di raccolta rifiuti sono ad oggi organizzati in modo indecente, andrebbe tenuto conto almeno l'orario nelle zone di accesso alle scuole. Il mercoledì per chi abita in via Volta 50 e 52 è impossibile uscire di casa, i camion occupano la via interna da cui escono le auto (siamo un super condominio, si creano file di macchine già nel corsello box). Mercoledì per la raccolta carta abbiamo atteso dalle 8.20 ben 7 minuti per lo svuotamento di tutti i bidoni

**A.Se.R risponde**

La programmazione e di conseguenza gli orari di servizio dipendono da molti fattori, tra cui lo stato del traffico, la disponibilità degli impianti di conferimento, l'ottimizzazione delle prestazioni e la possibilità di recare disagi all'utenza.

**14. ECOCOMPATTATORE**

108. creare più ecocompattatori ed avere più possibilità di utilizzo per i punti. Io ho perso lo sconto perché non sono riuscita ad andare in quella farmacia nel giorno della scadenza dei punti

**A.Se.R risponde**

Il credito è sempre indicato sulle fatture recapitate a domicilio e comunicato a semplice richiesta a mezzo mail al Servizio Clienti; lo stesso è anche consultabile all'interno della farmacia comunale di Terrazzano. La finalità dell'iniziativa è principalmente di carattere simbolico, oltre

che di sensibilizzazione circa le più che mai attuali tematiche ambientali legate all'utilizzo della plastica. Tutte le informazioni sull'iniziativa sono rinvenibili sul nostro sito.

## 15. ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA

109. uniformità dei servizi. Nel centro storico alcuni civili espongono ancora la spazzatura all'esterno mentre inizialmente era stato comunicato l'obbligatorietà del dare le chiavi agli addetti A.Se.R.. Ritengo che questa situazione sia indice di poca attenzione e rispetto nei confronti di coloro che hanno avuto il coraggio di dare le chiavi

### **A.Se.R risponde**

E' confermata la raccolta all'interno dei cortili nelle aree del centro storico di maggior pregio; solo qualora oggettivamente impossibile l'accesso, è consentita l'esposizione sulla via nel tempo strettamente necessario alla vuotatura.

## 16. TARIFFA E SERVIZIO CLIENTI

110. riduzione della tariffa

111. fate entrate le persone in ufficio. Parlarsi sulla porta è degradante

112. pagare con bonifico

113. perché è stato adottato il sistema di pagamento PAGO PA, alcune banche non aderiscono a questo sistema

114. supporto cliente scarso

### **A.Se.R risponde**

Dal 01/03/2021 le Pubbliche Amministrazioni, le società a controllo pubblico e i gestori di pubblici servizi indicate all'articolo 2 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) di cui al D.Lgs. n. 82/2005 devono aderire obbligatoriamente al sistema pagoPA. Le fatture sono pagabili in banca tramite il circuito cbill (la maggior parte delle banche hanno aderito a questo metodo di pagamento), in posta, presso le tabaccherie, gli sportelli autorizzati e il nostro sito a questo link inserendo il codice avviso di pagamento. E' sempre possibile richiedere la domiciliazione bancaria, utilizzando i moduli presenti sul sito internet di A.Se.R

Le tariffe applicate ed approvate dal Comune di Rho sono invariate da diversi anni e sono volte alla integrale copertura del ciclo integrato dei rifiuti urbani.

## 17. COMMENTI POSITIVI

- 115. utilizzo da tempo servizio fattura via e-mail, puntuale e preciso.
- 116. non cambierei nulla del servizio, sono più che soddisfatto
- 117. è un buon servizio
- 118. sono discretamente soddisfatto, non saprei cos'altro chiedere. Grazie a tutti gli operatori.
- 119. siete al top
- 120. ho già richiesto la fattura via email. Grazie!