

COMUNICATO STAMPA

SERVIZIO RIFIUTI REGGIO EMILIA: ASSOCIAZIONI CONSUMATORI PRESENTANO RISULTATI MONITORAGGIO CUSTOMER SATISFACTION IREN AMBIENTE

Quadro complessivamente positivo ma emergono criticità su pulizia stradale, orari centri raccolta e comunicazione tariffe

Reggio Emilia, 27 gennaio 2026 – Un quadro sostanzialmente positivo ma con margini di miglioramento significativi. È questo il bilancio che emerge dal monitoraggio sulla customer satisfaction relativa ai servizi di raccolta rifiuti e igiene urbana gestiti da IREN Ambiente S.p.A. nei 21 Comuni della Provincia di Reggio Emilia, presentato dalle Associazioni dei Consumatori Federconsumatori Reggio Emilia APS, U.di.con. Reggio Emilia APS e Adiconsum Emilia Centrale.

L'indagine, frutto di una collaborazione strutturata con Atersir, ha coinvolto oltre 500 utenti della provincia, di cui 158 residenti nel solo Comune di Reggio Emilia, attraverso una metodologia articolata che ha visto operare in parallelo sia la rilevazione condotta da Scenari Srl sia una pre-indagine diretta delle Associazioni dei Consumatori. Questo approccio duplice ha consentito di ottenere una fotografia più completa e sfaccettata della percezione dei cittadini rispetto ai servizi offerti.

Un'azienda riconosciuta ma con spazi di crescita

I risultati confermano che IREN Ambiente ha saputo costruire nel territorio reggiano una presenza solida e riconoscibile. L'azienda risulta infatti ben conosciuta dai cittadini, che non esitano a rivolgersi ai suoi servizi quando si presentano problematiche nella gestione quotidiana dei rifiuti, particolarmente nel delicato settore della raccolta porta a porta. Il posizionamento dell'azienda in termini di immagine e soddisfazione generale si attesta su livelli apprezzabili, con particolare gradimento per servizi specifici come l'utilizzo delle isole ecologiche e il ritiro degli ingombranti a domicilio, che rappresentano evidentemente dei punti di forza consolidati nell'offerta aziendale.

Tuttavia, proprio questa posizione di rilievo nel panorama dei servizi pubblici locali rende ancora più strategico l'investimento continuo sulla qualità della relazione con l'utente, sulla flessibilità dei servizi offerti e su una comunicazione che sappia essere sempre più semplice, accessibile e trasparente per tutti i cittadini.

Le criticità che richiedono attenzione

L'analisi condotta ha fatto emergere diverse aree che necessitano di interventi mirati e tempestivi. Per quanto riguarda i centri di raccolta, gli utenti lamentano orari di apertura considerati poco compatibili con le esigenze quotidiane e un personale che talvolta viene percepito come poco disponibile nell'assistenza e nell'orientamento dei cittadini.

Sul fronte delle tariffe, nonostante la maggioranza degli intervistati dichiarò di conoscere la TARI e la Tariffa Corrispettiva Puntuale, permangono significative difficoltà nella comprensione delle modalità di calcolo e dei meccanismi di compensazione legati alla raccolta differenziata. Si tratta di un aspetto particolarmente delicato, considerando che una corretta informazione tariffaria rappresenta un elemento fondamentale per la trasparenza del rapporto con l'utenza e per incentivare comportamenti virtuosi nella gestione dei rifiuti.

La pulizia stradale emerge come uno dei nodi più critici, con richieste diffuse di maggiore frequenza e attenzione, specialmente nelle zone periferiche e nelle aree verdi. Particolarmente sentito è il problema dei cestini stradali spesso pieni, che generano situazioni di degrado e accumulo di rifiuti nelle aree circostanti.

Per quanto concerne i cassonetti, le segnalazioni riguardano la frequente saturazione o il danneggiamento dei contenitori, soprattutto quelli destinati all'indifferenziata, accompagnate da problematiche legate agli

orari di ritiro e ai rumori generati durante lo svuotamento delle campane del vetro, che creano disturbi particolarmente avvertiti nelle ore mattutine.

Infine, nel servizio di raccolta porta a porta, emergono disagi segnalati soprattutto dalle persone anziane, che durante il periodo estivo lamentano problemi legati agli odori emanati dai sacchetti e alla presenza di insetti, fenomeni aggravati dai ritiri effettuati in tarda mattinata che lasciano i rifiuti esposti per ore nelle strade.

Le proposte per il futuro

Di fronte a questo quadro articolato, le Associazioni dei Consumatori hanno elaborato una serie di proposte concrete per mantenere standard elevati e risolvere le criticità evidenziate. In primo luogo, si ritiene fondamentale un significativo miglioramento della comunicazione aziendale, che deve diventare più semplice, accessibile e trasparente, prestando particolare attenzione anche a chi non ha familiarità con gli strumenti informatici.

Parallelamente, si propongono investimenti mirati sulla qualità della relazione con l'utente e sulla flessibilità dei servizi, elementi che possono fare la differenza nella percezione complessiva del servizio offerto. Sul fronte del contrasto all'abbandono dei rifiuti, le Associazioni suggeriscono la costituzione di un tavolo tecnico specifico che possa coordinare azioni mirate di sensibilizzazione, riciclo e riqualificazione delle aree urbane.

Infine, per garantire un monitoraggio continuo e un dialogo costruttivo, si propone la creazione di un tavolo di confronto permanente tra il Gestore e le Associazioni dei Consumatori, strumento che potrebbe rivelarsi prezioso per intercettare tempestivamente nuove criticità e sviluppare soluzioni condivise.

La risposta di IREN Ambiente

Dal canto suo, IREN Ambiente ha accolto i risultati dell'indagine con spirito costruttivo, proponendo una serie di migliorie concrete. Sul fronte del servizio di raccolta e spazzamento, sono già in corso tavoli di lavoro per migliorare il decoro urbano, con particolare focus sulle zone più sensibili come l'area della Stazione di Reggio Emilia. Nel capoluogo, dove il fenomeno degli abbandoni ha maggior impatto, si stanno sviluppando ragionamenti volti all'efficientamento del servizio di spazzamento stradale nel centro storico e in specifiche sottozone della città.

È inoltre in corso un'analisi completa del servizio di pulizia dei parchi e delle aree verdi del capoluogo, finalizzata a una riprogettazione complessiva del servizio e a un miglioramento della percezione cittadina rispetto ai livelli di pulizia raggiunti.

Per quanto riguarda gli orari di svuotamento dei contenitori stradali, pur riconoscendo le problematiche acustiche segnalate, l'azienda sottolinea l'impossibilità di un posticipo generalizzato degli orari, che rischierebbe di compromettere il completamento dei servizi e di aggravare il traffico veicolare. Tuttavia, IREN si dichiara disponibile a valutare modulazioni puntuali degli orari per minimizzare l'impatto acustico nelle aree residenziali più sensibili.

Sul versante comunicativo, per i Comuni dove viene attivata la Tariffa Corrispettiva Puntuale, l'azienda sta producendo materiali informativi specifici in formato cartaceo, organizzando incontri pubblici e valutando l'inserimento in bolletta di comunicazioni più dettagliate sul calcolo della tariffa. Particolare attenzione viene dedicata al rafforzamento della comunicazione verso stranieri e anziani, con la realizzazione di pieghevoli multilingue e materiali grafici semplificati.

Verso un servizio sempre più efficace

Il monitoraggio condotto dalle Associazioni dei Consumatori rappresenta un importante momento di verifica e rilancio per i servizi di gestione rifiuti nella provincia reggiana. I risultati evidenziano come, pur in un contesto complessivamente positivo, esistano margini significativi di miglioramento che richiedono impegno condiviso tra gestore, amministrazioni e cittadini.

La disponibilità dimostrata da IREN Ambiente nell'accogliere le osservazioni e nel proporre soluzioni concrete, unita alla volontà delle Associazioni dei Consumatori di mantenere un dialogo costruttivo e continuativo, lascia ben sperare per l'evoluzione futura dei servizi, nell'ottica di una sempre maggiore soddisfazione dell'utenza e di una gestione sempre più sostenibile ed efficiente dei rifiuti urbani.

Contatti:

- Federconsumatori Reggio Emilia APS – Rino Soragni
- U.di.con. Reggio Emilia APS – Elena Dall'Olio
- Adiconsum Emilia Centrale – Adele Chiara Cangini