

## **CUSTOMER SATISFACTION: I CITTADINI DEI 17 COMUNI SERVITI GIUDICANO FAVOREVOLMENTE L'OPERATO DI ALA.**



Legnano, 10 maggio 2021- Il giudizio non si discosta molto da quello dello scorso anno: **il lavoro di AEMME Linea Ambiente continua, infatti, a ottenere il consenso dei cittadini anche in un anno difficile come è stato il 2020.** E' quanto emerso dall'indagine di gradimento condotta telefonicamente su un campione di 2.359 persone residenti nei territori dei 17 Comuni in cui la società del Gruppo AMGA opera (attraverso le proprie tre unità di Legnano, Magenta e Gallarate).

Agli intervistati è stato chiesto di rispondere ad un questionario strutturato, valutando su una scala 1-10 una serie di caratteristiche specifiche dei servizi erogati: dalla pulizia delle strade alla raccolta domiciliare dei rifiuti (comprensiva di rumori ed eventuali intralci e disagi che la stessa crea al traffico), dallo svuotamento dei cestini stradali alla pulizia dei parchi. Non solo: l'indagine ha voluto anche testare se e quanto la conoscenza dell'azienda sia radicata sui territori, la cortesia degli operatori, l'adeguatezza degli orari e la frequenza in cui avviene il passaggio dei mezzi, nonché

l'efficienza e l'efficacia del servizio di pulizia delle aree mercatali, a mercato concluso. Promossa l'attività di **raccolta domiciliare**, che si è conquistata un 8 abbondante, sia in termini di efficienza che a livello di organizzazione. Si avvicina all'8 anche il giudizio dei cittadini in merito alla validità della **Tariffa Puntuale** (segnale, questo, che le perplessità inizialmente create dal nuovo metodo di calcolo della Tari sono state, ormai, ampiamente superate). Una sezione dell'indagine è stata dedicata alle **piattaforme ecologiche**, con voci quali la cortesia del personale, l'organizzazione complessiva, l'adeguatezza degli spazi di manovra per chi effettua i conferimenti, la chiarezza della segnaletica interna, la soddisfazione o meno, rispetto ai giorni e agli orari di apertura: anche in questo caso il giudizio ha raggiunto quota 8,5. Non è sfuggito alla lente d'ingrandimento anche il servizio erogato dal **numero verde** di ALA: l'indagine ha preso in esame la cortesia degli operatori, la loro competenza, la chiarezza delle informazioni fornite, il tempo di attesa, la capacità di risolvere le problematiche segnalate e il giudizio unanime ha raggiunto quota 8,5.

Davvero ampio, insomma, il ventaglio degli aspetti su cui si è concentrata l'indagine, a dimostrazione di quanto l'operato di ALA sia stato scandagliato in modo preciso e puntuale, con la finalità di mettere in luce i punti di forza ma, soprattutto, gli aspetti sui quali occorre intervenire: le tre voci che hanno riscosso giudizi meno positivi ma, comunque sia, sufficienti, sono la **frequenza di svuotamento dei cestini stradali** che, a detta degli utenti, risulta scarsa, così come il **numero** degli stessi. Rientra tra i punti di debolezza segnalati anche la **pulizia di strade, marciapiedi e aree verdi**, unitamente all'ammissione che a rendere critiche queste voci giochino, purtroppo, in modo significativo i comportamenti scorretti di certe persone, che non si servono dei cestini stradali quando dovrebbero o che, peggio ancora, li utilizzano per buttare rifiuti domestici.

Il punteggio complessivo che l'utenza ha espresso si attesta, comunque sia, a quota **7,4**, in leggerissima flessione rispetto a quello di 7,6 dell'indagine del 2020, ma superiore rispetto al 7,3 dei 2019. Non si riscontra una differenza significativa tra il giudizio di soddisfazione complessiva e quello espresso dagli utenti, rispetto alle loro aspettative e non emergono differenze statisticamente degne di nota neppure tra le diverse unità operative.