

ALA SOTTO ESAME: POSITIVO IL FEEDBACK DI CITTADINI E ATTIVITA' COMMERCIALI.



Legnano, 02 maggio 2023 – Promossa sul fronte della puntualità, della regolarità dei passaggi e dell’efficacia del servizio di raccolta rifiuti: da migliorare, invece, la pulizia dei marciapiedi e delle aree verdi, nonché l’attività di svuotamento dei cestini che, secondo gli intervistati, sarebbero anche numericamente insufficienti, rispetto ai reali bisogni: sono alcuni dei risultati emersi dall’indagine di *customer satisfaction* che AEMME Linea Ambiente ha commissionato anche quest’anno per testare il grado di soddisfazione dei cittadini, rispetto ai servizi d’Igiene Urbana, raccolta rifiuti e gestione delle piattaforme ecologiche che eroga in 18 Comuni.

Le domande dell’indagine, che tra febbraio e marzo ha coinvolto un campione di 1400 soggetti (1200 cittadini e 200 attività commerciali), hanno riguardato due macroaree:

1. La soddisfazione complessiva
2. La soddisfazione in merito ai vari aspetti del servizio d’igiene urbana.

Va poi aggiunta la questione della **Tariffa Puntuale**, alla quale sono state dedicate domande specifiche: una sulla valutazione complessiva del servizio, una sulla valutazione, rispetto alle aspettative dei cittadini, una sulla volontà (nel caso fosse possibile), di consigliarla ad un amico. Un buon grado di soddisfazione emerge dagli intervistati residenti nei cinque Comuni (Canegrate, Magnago, San Giorgio su Legnano, Dairago e Villa Cortese) in cui la Tp è in vigore da anni. Il 45% degli intervistati

considera il servizio a tariffazione puntuale “migliore” rispetto a quello tradizionale, il 43% non nota grandi differenze e solo il 12% dichiara di preferire la modalità tradizionale. Riscontri positivi anche su Legnano: alla domanda “Come valuta il servizio di raccolta rifiuti a tariffazione puntuale?” i legnanesi intervistati hanno dato un voto di 7,4, che sale a 7,6 alla domanda “Come valuta questo servizio rispetto alle aspettative che aveva?” e a 7,9 alla domanda “Potendo, in che misura consiglierebbe questo servizio ad un amico?”.

Chiuso il capitolo TP, i dati di quest’anno mostrano un allineamento quasi perfetto con quelli del 2022: **oltre l’80% degli intervistati si dichiara “molto soddisfatto” del servizio di raccolta rifiuti e assegna un voto compreso tra l’8 e il 10.** Nello specifico:

- **l’organizzazione della raccolta rifiuti** ottiene il punteggio di 8,3 (8,4 quello ottenuto nel 2022)
- **gli orari di raccolta rifiuti** si attestano invece a 8,6 (contro l’8,5 dello scorso anno)
- **la frequenza di asporto delle diverse frazioni di rifiuto** guadagna un 8,5 (esattamente come nel 2022)
- **la regolarità di raccolta dei rifiuti** raggiunge quota 8,8 (contro l’8,7 dello scorso anno)
- Perdonò, invece, quota la **pulizia degli spazi, a seguito della raccolta rifiuti** (7,3, contro il 7,7 dello scorso anno), la **corretta ricollocazione dei cassonetti, dopo l’attività di svuotamento** (7,6 contro 7,9 dello scorso anno) e **gli intralci provocati al traffico cittadino dai mezzi adibiti alla raccolta dei rifiuti** (8,1 contro l’8,7 dello scorso anno).

Si conferma, invece, una valutazione discreta (che va dal 6 al 7), in merito a **spazzamento meccanizzato** (6,5), **pulizia manuale delle strade** (6,7), **pulizia dei marciapiedi** (6,1), **frequenza di pulizie di strade e marciapiedi** (6,4), qualità del servizio di **pulizia delle aree verdi e dei parchi** (6,4) e **frequenza con cui viene svolto tale servizio** (6,3).

Sebbene questi punteggi che oscillano tra il 6 e il 7 indichino una sufficienza piena, gli aspetti su cui si andrà a riflettere e, di conseguenza, a lavorare sono la flessione rispetto ai dati dello scorso anno e il buon margine di miglioramento che la situazione attuale contempla.

Si andrà ad intervenire anche sul servizio reso dal **Numero Verde** che, rispetto allo scorso anno, manifesta un lieve calo di gradimento, rimanendo comunque apprezzato (7,7).

Conferma, invece, il gradimento espresso anche lo scorso anno la **pulizia delle aree di mercato**, al termine dell'attività di vendita: 7,9 è il voto assegnato dai cittadini intervistati. Ulteriormente positivo è il giudizio in merito al servizio reso dalle piattaforme ecologiche, rispetto alle quali gli intervistati si dicono "molto soddisfatti": orari d'apertura, chiarezza della segnaletica deputata a indicare i vari cassoni di conferimento, cortesia del personale, adeguatezza degli spazi di manovra, ordine e pulizia sono tutte voci alle quali viene assegnato un voto che oscilla tra l'8 e l'8,6.

Gli operatori che hanno effettuato l'indagine telefonica hanno estrapolato i dati relativi a **Rescaldina**, Comune in cui ALA gestisce i servizi d'Igiene Urbana dal dicembre 2021. Era, infatti, importante testare il gradimento degli utenti, a poco più di un anno dalla partenza. Per la maggior parte degli aspetti indagati, Rescaldina ottiene voti medio-alti, con punte superiori all'8 sul fronte raccolta rifiuti (8,1) e della organizzazione della raccolta (8,6).

Ufficio Comunicazione: c.masetti@amga.it