

## **GLI UTENTI PROMUOVONO AEMME LINEA AMBIENTE: POSITIVI I RISULTATI EMERSI DALL'INDAGINE DOXA.**



Legnano, 04 aprile 2019 - Il quadro che emerge è molto positivo, con un giudizio medio che si attesta a 7.3, su una scala di punteggi che va da 1 a 10: questa la conclusione dell'indagine di *customer satisfaction*, che ALA ha commissionato a Doxa, una delle più importanti aziende italiane nell'ambito delle ricerche di mercato, con lo scopo di testare il livello di soddisfazione dei propri utenti, relativamente ai servizi erogati:

- \* raccolta a domicilio dei rifiuti (domestici e non);
- \* spazzamento manuale e meccanizzato delle strade;
- \* svuotamento dei cestini stradali;
- \* gestione delle piattaforme comunali;

\* efficienza del servizio erogato dal Call- center (Numero Verde).

La Doxa ha scelto un campione di oltre 1000 utenti (tra privati cittadini e attività commerciali), nell'ambito dei 17 Comuni in cui ALA eroga i propri servizi: l'indagine (effettuata nelle settimane dal 25 gennaio al 13 febbraio), è consistita in un questionario strutturato in 30 domande dirette (ad esempio, *Ripensando complessivamente al servizio offerto da AEMME Linea Ambiente, quanto è soddisfatto di come l'azienda pulisce la sua città, etc.*), alle quali si poteva rispondere, esprimendo un giudizio da 1 a 10.

Ai cittadini dei Comuni in cui ALA ha attivato la Tariffazione Puntuale (Canegrate, San Giorgio su Legnano, Magnago, Dairago e Villa Cortese), è stata riservata una domanda specifica, finalizzata a conoscere il gradimento di questa innovazione, rispetto al sistema tradizionale: il 44% degli intervistati ha riconosciuto la validità della Tariffa Puntuale, il 40% ha riferito di non aver avvertito peggioramenti, mentre solo il 16% si è espresso negativamente.

*<<L'indagine- riferisce il Presidente di AEMME Linea Ambiente, Giorgio Ghiringhelli- è stata commissionata nel rispetto del ruolo attivo che il cittadino deve necessariamente avere nella vita della comunità. Il grado di soddisfazione della clientela è un indicatore significativo per qualsiasi azienda, a maggior ragione per un'azienda come ALA, che eroga servizi di pubblica utilità direttamente a cittadini, famiglie e aziende. Monitorare costantemente il tasso di gradimento dei servizi erogati serve non solo per sapere se stiamo operando bene, ma anche per comprendere la sensibilità degli utenti e apportare, ove possibile, miglioramenti e innovazioni utili alle nostre comunità. I positivi risultati dell'indagine sono comunque un ulteriore stimolo per migliorare i servizi di raccolta differenziata e igiene urbana, nella consapevolezza dell'importante ruolo per l'attuazione dei principi dell'economia circolare>>.*

Le risposte dei cittadini indicano, ad esempio, la necessità di un miglioramento sia sul versante dell'attività di svuotamento dei cestini stradali (troppo spesso "intasati" perché impropriamente riempiti di sacchi di rifiuti domestici), sia sul versante dello spazzamento meccanizzato (attività che non risulta praticabile quando i cittadini lasciano in sosta i propri mezzi nelle aree dove dovrebbero transitare le spazzatrici di ALA): *<<Dovremo certamente migliorare questi due servizi, rimodulandoli anche sulla base dei contratti siglati con i Comuni serviti>>*, conclude il Presidente Ghiringhelli, non tralasciando di sottolineare che AEMME Linea Ambiente sta pensando ad una campagna di sensibilizzazione, volta a ridimensionare il fenomeno dell'abbandono improprio dei rifiuti. Il decoro urbano è, infatti, una variabile strettamente dipendente dai comportamenti, più o meno virtuosi, dei cittadini.

