

COMUNICATO STAMPA

Presentata la nuova indagine di customer satisfaction di Alia Servizi Ambientali SpA

Il 98% degli intervistati è consapevole dell'importanza della raccolta differenziata, oltre l'87% è soddisfatto del servizio nella Toscana centrale " Per Alia è un incoraggiamento a fare sempre di più e meglio"

Firenze, 24 maggio 2023 - Presentata ad amministratori, associazioni di categoria, ambientalisti e consumatori, la nuova indagine di **Customer Satisfaction** sui servizi erogati, nell'anno precedente, nelle province di Firenze, Pistoia e Prato da Alia Servizi Ambientali SpA. Nel monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza, realizzato dall'Istituto Piepoli, sono state somministrate interviste telefoniche, tecnica C.A.T.I., ad un campione rappresentativo di 1.559 utenze domestiche e 202 utenze non domestiche servite da Alia. Il 73.7% delle utenze domestiche e il 97% di quelle non domestiche conosce il gestore dei servizi ambientali e lo identifica in Alia; **il 92,1% degli intervistati e l'87,1% delle imprese e degli esercizi commerciali** si dichiara **soddisfatto** delle attività svolte. Analizzando le diverse tipologie di raccolta e servizi offerti sul territorio sono emersi i risultati che seguono.

PORTA A PORTA

Utenze domestiche: il giudizio complessivo sugli aspetti del servizio domiciliare vede un buon livello di soddisfazione degli utenti (94,9%), con apprezzamento sul rispetto degli orari (94%) e sulla competenza e professionalità degli addetti (90%); la pulizia degli spazi dopo la raccolta registra la soddisfazione del 91% degli intervistati. Soddisfazione di oltre il 96% degli utenti per le caratteristiche dei contenitori distribuiti agli utenti.

Utenze non domestiche: il 93,4% degli intervistati è soddisfatto del servizio svolto.

CONTENITORI STRADALI

Utenze domestiche: il giudizio complessivo vede il 92,5% degli utenti soddisfatti, nell'85% dei casi per la distanza dei contenitori e le loro dimensioni, la frequenza di vuotatura, l'orario di raccolta, la competenza e cortesia degli addetti ed il livello di pulizia dell'area intorno ai contenitori.

Utenze non domestiche: il giudizio complessivo che vede un livello di soddisfazione pari all'82,9% degli intervistati.

PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI e SVUOTAMENTO CESTINI

Utenze domestiche: in crescita la soddisfazione dei cittadini per la pulizia delle strade e marciapiedi (81,9%), seppur con qualche criticità rispetto alla competenza, professionalità e cortesia del personale addetto, oltretutto la pulizia mirata dei marciapiedi (non soddisfatto il 16% degli intervistati).

Utenze non domestiche: positivo il giudizio sulla pulizia strade e marciapiedi, con un livello complessivo di soddisfazione che si attesta all'81,2%, anche se il 21% degli intervistati è insoddisfatto della frequenza dei passaggi di pulizia.

Buoni i giudizi complessivi sullo **svuotamento cestini** (soddisfatto il 79,9% delle utenze domestiche e il 67,4% delle utenze non domestiche).

Soltanto alle utenze domestiche è stato chiesto anche un giudizio su **Ecocentri, Ecofurgoni ed Ecotappe** e l'80% degli intervistati è soddisfatto del servizio, con qualche criticità (10% di insoddisfatti) sul livello di comodità e accessibilità dei centri di raccolta e delle stazioni ecologiche.

RITIRO INGOMBRANTI

Utenze domestiche: si conferma conosciuto ed utilizzato il servizio di ritiro a domicilio, con un giudizio positivo sui tempi di risposta (94% intervistati che ne hanno usufruito), sul livello di pulizia lasciato dopo la raccolta (95%) e sulle informazioni relative a questo servizio (95% soddisfatti).

Utenze non domestiche: anche in questo caso il giudizio è positivo (82,2%). Superiori all'89% i livelli di soddisfazione per tempi di risposta, la pulizia lasciata dopo la raccolta e le informazioni relative al servizio.

RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO

Il giudizio sul **rapporto qualità/prezzo** dei servizi offerti vede l'84,4% dei cittadini e il 69,3% delle utenze non domestiche soddisfatti, con un voto medio (scala 1-10) compreso tra il 7,1 dei primi ed il 6,3 del non domestico.

CANALI DI CONTATTO

Il più utilizzato è il **Numero Verde** telefonico (73,6% delle utenze domestiche ed 84,4% delle non domestiche), seguito dallo sportello fisico (rispettivamente 15,4% e 7%); l'87% degli intervistati è soddisfatto del Numero Verde e degli **Infopoint** (con punte del 94% fra le utenze domestiche).

La navigazione e fruizione del **sito internet** di Alia, evidenzia soddisfazione nell'utilizzo di oltre l'86% degli intervistati, con un'evidente propensione degli utenti ai servizi digitali e l'aspettativa per una loro implementazione, in alternativa ai servizi di sportello: il 54% delle famiglie e l'83% delle aziende si è detto favorevole a poter comunicare ed effettuare richieste di servizio attraverso App e /o sito web.

Per concludere, l'analisi sulla **brand image** di Alia, ha evidenziato che oltre l'83% degli utenti (con punte che superano il 90%) ritiene il gestore della Toscana centrale: affidabile ed efficiente, vicino e attento alle esigenze del cliente, trasparente e corretto, innovatore. L'86% delle famiglie ed il 68% fra imprese ed esercizi commerciali ritiene il costo Tari commisurato ai servizi offerti.

*«Per Alia sono dati che confermano la grande attenzione delle nostre comunità verso il decoro urbano, la sostenibilità ambientale e l'economia circolare. Il giudizio largamente positivo degli utenti – dichiara il Presidente **Nicola Ciolini** - è un riconoscimento del lavoro delle nostre persone impegnate quotidianamente sul campo ed un incoraggiamento a far sempre di più e meglio».*