

Indagine sulla qualità dei servizi ATOS: è migliorata la pulizia e la velocità degli interventi ma senza collaborazione dei cittadini lo sporco resta

Trezzo sull'Adda, 28 giugno 2007. I cittadini di Trezzo hanno dato un 7+ ad ATOS per la pulizia delle aree pubbliche migliorata rispetto al 2005. È questo uno dei risultati emersi dall'indagine sulla qualità dei vari servizi erogati commissionata da ATOS all'agenzia Market Focus, che già lo scorso anno aveva svolto un'indagine analoga per il Comune di Trezzo.

Dal 10 aprile al 15 maggio, la società Market Focus, per conto di ATOS srl, ha condotto un'indagine con interviste telefoniche, per valutare il grado di soddisfazione sui servizi erogati. Le interviste sono state gratuite, anonime e nel totale rispetto della legge sulla privacy, in conformità al D. Lgs. 196/2003. Il campione, basato sui circa 6 mila utenti della TIA - Tariffa igiene ambientale, è stato composto da 133 intervistati di cui 117 privati e 16 aziende; il 15% era già stato sottoposto all'indagine dell'anno precedente ed è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 5, dove 1 indicava per nulla importante/soddisfatto e 5 indicava molto importante/soddisfatto: il valore medio dato ai servizi erogati è stato di 3,52.

Gli indicatori utilizzati sono stati i seguenti:

1. pulizia: strade, piazze, verde pubblico, frequenza raccolta rifiuti
2. manutenzione: strade, edifici pubblici, verde pubblico e tempestività di intervento
3. aree cimiteriali: pulizia, manutenzione vialetti e aree verdi
4. qualità relazionale: capacità d'ascolto, gestione di reclami e disservizi
5. collaborazione dei cittadini nel contribuire a tenere pulita e ordinata la città

“Le risposte che abbiamo ricevuto - spiega il direttore generale di ATOS, **Gianluca Crapanzano** - dimostrano come il servizio di pulizia sia migliorato visibilmente rispetto al 2005; dobbiamo invece impegnarci di più per quanto riguarda la manutenzione delle strade: gli interventi sono diventati più tempestivi, ma non sempre sono risolutivi e spesso richiedono altri lavori. Possiamo comunque notare che, complessivamente, il grado di soddisfazione dei nostri utenti è migliorato. Inoltre ci ha fatto piacere ricevere risposte molto puntuali e dettagliate per quanto riguarda particolari vie e zone: questo conferma che i cittadini di Trezzo si sentono coinvolti in prima persona nella cura della propria città e desiderano avere quartieri puliti e ordinati. Inoltre sono i primi a voler multare quelle persone che non rispettano i giorni di raccolta differenziata, usano impropriamente i cestini pubblici, oppure non rimuovono i bisogni dei loro animali sulle strade e nelle aree verdi. Infine, in molti hanno chiesto l'intervento della Polizia Locale per cominciare a dare sanzioni a chi non rispetta il regolamento comunale della raccolta differenziata”.

Per ulteriori informazioni:

Elena Carrera

Ufficio stampa Atos s.r.l.

elena.carrera@atos-servizi.it

