

Campidano Ambiente s.r.l.

COMUNICATO STAMPA

“I CITTADINI DI MONSERRATO SELARGIUS E SINNAI PROMUOVONO A PIENI VOTI I SERVIZI FIRMATI CAMPIDANO AMBIENTE”

GIUDIZIO POSITIVO IL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA PER I TRE COMUNI

La Campidano Ambiente s.r.l. nell'ambito del sistema di Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008 UNI di cui si è dotata già dopo il primo anno di attività (2009), è impegnata in indagini di Customer Satisfaction (*soddisfazione del cliente*) dirette a rilevare quanto i cittadini residenti nei Comuni serviti, siano soddisfatti dei servizi resi dalla Campidano Ambiente e ad individuare punti di forza e di debolezza del servizio in base ai quali programmare interventi di riorganizzazione ed iniziative in tema di rifiuti e di raccolta differenziata.

La Società, che ha iniziato ad operare dal recente Aprile 2008, a due anni dal suo debutto, ha commissionato alla **Convoice srl**, società specializzata nel settore, l'indagine di Customer Satisfaction nei Comuni serviti, ossia **Monserrato, Selargius e Sinnai**. Lo studio, in particolare, ha mirato a rilevare il giudizio dei cittadini in relazione ad alcuni aspetti specifici del servizio quali: raccolta differenziata "porta a porta", filo diretto aziendale, pulizia stradale, diserbo e cortesia/professionalità del personale, con un range di scelta del tipo "Pessimo-Insufficiente-Sufficiente-Buono-Ottimo".

Sono state somministrate **1.390 interviste telefoniche (corrispondenti a 1.390 nuclei familiari)**, 465 circa per ognuno dei tre Comuni serviti, con sistema CATI. Il campionamento medio ha tenuto conto anche dell'allocazione geografica nei tre territori comunali dei cittadini coinvolti, le domande rivolte sono state differenziate in funzione delle particolarità di ogni singolo Comune (diserbo solo per Monserrato e Selargius, pulizia spiagge solo per Sinnai ad esempio). Inoltre sono state rivolte domande differenziate anche per indagare sull'eventuale gradimento dei cittadini su particolari servizi aggiuntivi che alcuni Comuni vorrebbero fornire (lavaggio bidoni condominiali, raccolta porta a porta presso i condomini etc.).

Premiata a pieno titolo la raccolta differenziata che complessivamente nei tre Comuni raccoglie il **92,3%** dei consensi con oscillazioni che vanno dal **93,1%** di Sinnai al **90,5%** di Monserrato.

Promosso anche il servizio del ritiro domiciliare dei rifiuti ingombranti che registra il **77,9%** di giudizi positivi.

Miglioramenti sono richiesti per il servizio di pulizia stradale e diserbo per i quali comunque si registra rispettivamente il **47,4%** e il **54,2%** di consensi il che denota una maggiore aspettativa ma in un quadro comunque di soddisfazione.

Premiata anche la cortesia e la professionalità del personale della Campidano Ambiente ai quali i cittadini riconoscono per il **71,1%** un giudizio positivo.

Pieno successo per la diffusione del "filo diretto aziendale", ossia la linea telefonica dedicata alla quale gli utenti possono rivolgersi per prenotazione servizi, richieste chiarimenti, lamentele etc. Il **73%** dei cittadini infatti, è a conoscenza di tale servizio e l'**81,7%** di coloro che ne hanno usufruito si dichiarano soddisfatti del servizio reso.

L'intervista predisposta dalla Convoice ha puntato anche a raccogliere suggerimenti utili per ulteriori servizi. In particolare i cittadini hanno richiesto il lavaggio dei bidoni condominiali **85%** e l'estensione del servizio porta a porta (con i mastelli) anche nei condomini **90,8%**.

"Siamo estremamente soddisfatti –**spiegano il presidente della Campidano Ambiente, Ignazio Pau e l'Amministratore Delegato Francesco Bonfiglio**- dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction. Questa è la conferma che il nostro impegno ed i nostri sforzi per garantire un servizio adeguato alle esigenze degli utenti vengono riconosciuti ed apprezzati dai cittadini."

Con preghiera della massima diffusione, si inviano cordiali saluti.

Selargius 08 Aprile 2010