

## COMUNICATO STAMPA

### **Indagine telefonica per migliorare la qualità del servizio di A.S.E. S.p.A.**

L'Azienda Servizi Ecologici S.p.A. informa che, per raggiungere gli obiettivi di istituto, ha programmato un sistema di ascolto, mediante un'indagine di **Customer Satisfaction (soddisfazione del cliente/utente)**, finalizzata a registrare la soddisfazione, le valutazioni e le necessità dei Cittadini e dei fruitori dei servizi erogati nell'ambito dell'igiene urbana.

L'Amministratore Unico di A.S.E. S.p.A. Raphael Rossi dichiara "Grazie alla consueta collaborazione dei cittadini contiamo di capire su quali settori di attività concentrare i nostri sforzi di miglioramento. **L'obiettivo dell'indagine**, dichiara, **è quello di rilevare la qualità attesa e percepita dall'utenza domestica**, individuando una mappa delle principali eventuali insoddisfazioni e comprendendo, così, i desideri e le aspettative dei Cittadini in merito ai servizi resi dalla nostra Azienda sul territorio di Manfredonia."

In particolare si vuol comprendere la percezione reale degli utenti della Città in merito a puntualità, cortesia degli operatori, completezza della comunicazione, su ciascuno dei seguenti servizi:

- Servizio raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta;
- Servizio di spazzamento strade e pulizia marciapiedi;
- Servizi integrativi di raccolta, spazzamento ed igiene urbana;
- Centri di raccolta comunali;
- Adeguatezza ed efficacia dei canali di comunicazione aziendale.

Tra i nostri obiettivi di progetto principali, continua l'A.U. Rossi, **vi è l' esigenza di puntare a mantenere sempre più elevati i livelli di igiene e decoro urbano della Città. Le informazioni acquisite contribuiranno a garantire il costante miglioramento della qualità dei servizi aziendali.**

A realizzare nei prossimi giorni l'indagine con metodologia CATI (intervista svolta con assistenza di un computer), spiega l'A.U. Rossi, sarà la **Mediacom Customer Operations Process**, società con esperienza a livello nazionale nel settore di competenza, con interviste telefoniche a campione ai Cittadini/utenti appositamente individuati.

L'Amministratore Unico Rossi, precisa che **le interviste saranno solo telefoniche e mai a domicilio. Nessun incaricato è, ne sarà mai autorizzato ad entrare nelle abitazioni dei cittadini per conto di A.S.E. S.p.A..** Se mai qualcuno dovesse presentarsi a nome nostro, anche con divise o tesserini e chiedere di entrare nelle abitazioni, si suggerisce di chiamare le forze dell'ordine.

**Rossi chiede ai cittadini** che saranno direttamente coinvolti nell'indagine di Customer Satisfaction, **di collaborare**, convinto che ognuno di noi, anche nel suo piccolo, può contribuire al raggiungimento degli obiettivi della città, **perché alla meta ci si arriva tutti insieme.**

**Un Sincero Grazie. L'A.U. di A.S.E. S.p.A. Raphael Rossi**

**Manfredonia, 2 Marzo 2022**