

Aziende associate/1. Emiliaambiente promossa nell'indagine 2016 di soddisfazione dei clienti

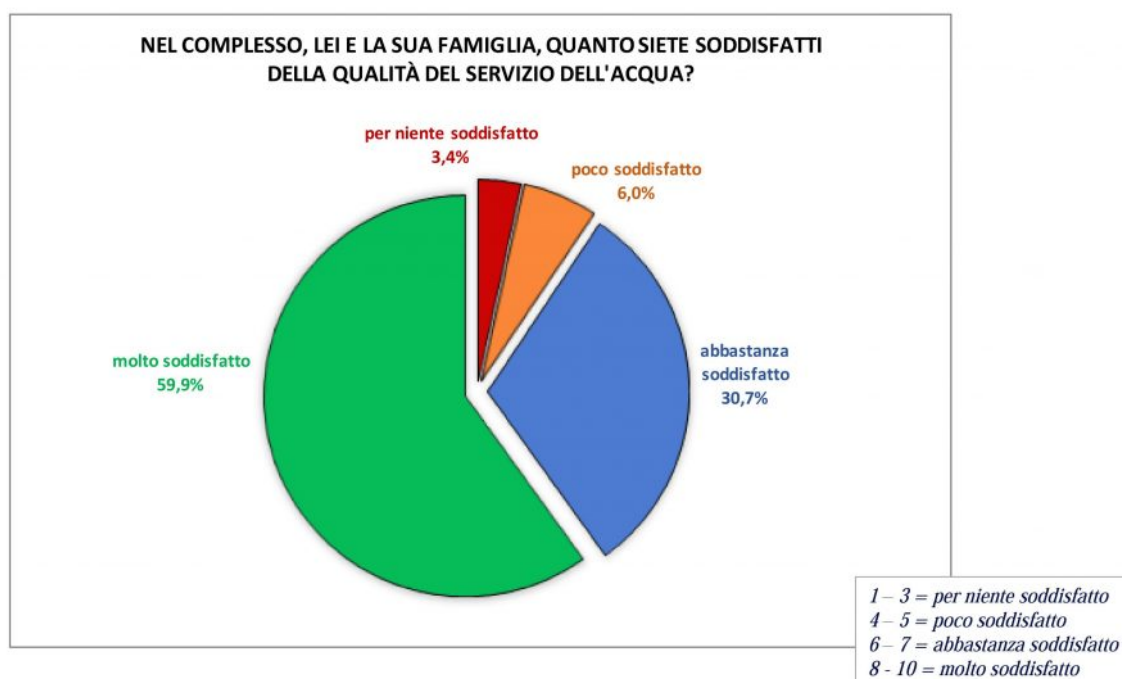


FIDENZA - Qualità del Servizio Idrico: **il 60% degli utenti di EmiliaAmbiente è molto soddisfatto, il 31% abbastanza** e solo il 9% lo è poco o per niente. Questo il risultato principale dell'indagine di Customer Satisfaction 2016, che come ogni anno la SpA - gestore del servizio **a intero capitale pubblico** attiva in 11

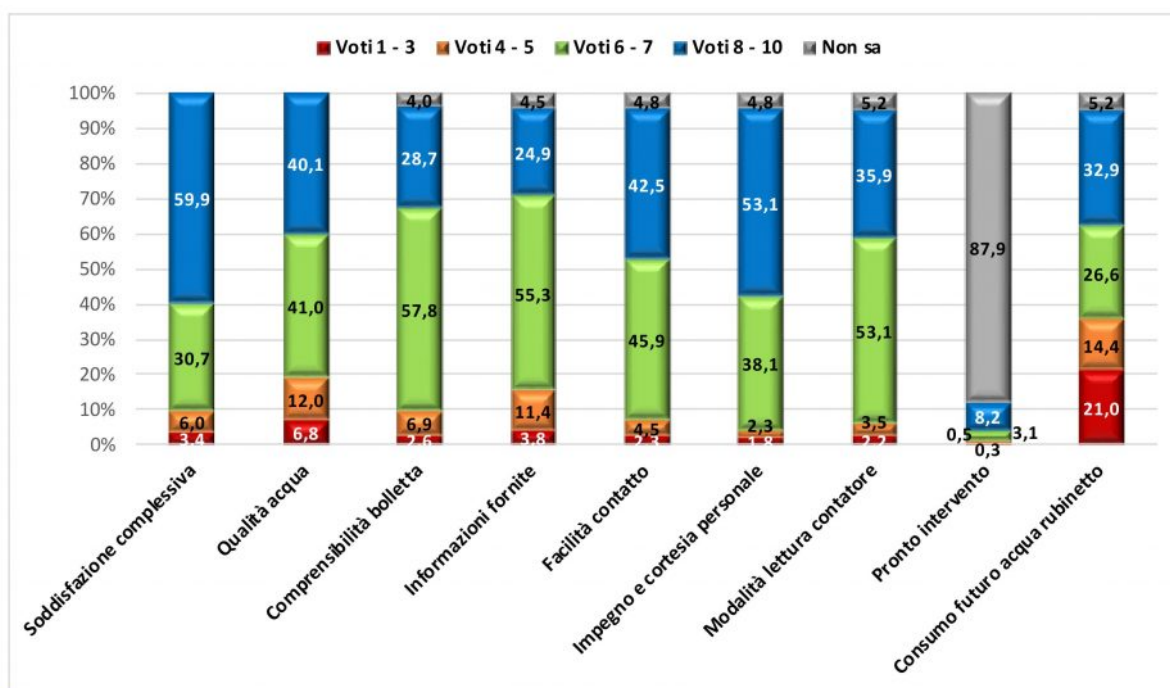
comuni del parmense - ha realizzato con l'obiettivo di misurare il livello di soddisfazione dei cittadini, identificare eventuali aree di debolezza e definire le contromisure necessarie.

La ricerca, condotta dall'Istituto Teseo Research, ha riguardato 1016 interviste agli utenti, di cui 579 telefoniche e 438 on line sul sito www.emiliambiente.it. Entrando nei dettagli dell'indagine, tra i punti forti dell'azienda spicca la **facilità di contatto, che l'89% dei cittadini ha giudicato buona o sufficiente**.

*"Questo è in assoluto il risultato che ci rende più fieri - sottolinea il Presidente **Giuseppe Cerri** - perché conferma un elemento fondante del nostro DNA: l'essere **vicini al territorio**. E anche perché arriva nell'anno dell'applicazione della delibera 655: nonostante l'onerosa riorganizzazione che la norma dell'Authority ci ha imposto abbiamo scelto di non far mancare ai cittadini la garanzia di **uno sportello fisico in ognuno degli 11 Comuni serviti**".*



Positiva anche la performance dell'azienda per quel che riguarda **l'impegno e la cortesia del personale**, che il **53% degli intervistati ritiene buona** (mentre il 38% sufficiente e solo il 4% insufficiente o gravemente insufficiente), per le **informazioni ai cittadini (buone per il 25% del campione**, sufficienti per il 55%), la comprensibilità della bolletta (buona per il 29% e sufficiente per il 58%) le **modalità di lettura del contatore** (buone per il 36%, sufficiente per il 53%) e per il **Pronto Intervento**, che nel 2016 è stato utilizzato dal 13% degli utenti: l'88% di questi lo ritiene "buono" e il 3% sufficiente.



Un capitolo a parte riguarda la **qualità dell'acqua del rubinetto** - che l'81% degli utenti intervistati ritiene di qualità buona (40%) o sufficiente (41%) - e il suo sapore, giudicato buono dal 60% dei partecipanti (molto buono dal 3%, per niente o poco buono dal 30%): nonostante queste premesse positive, **il 43% dei cittadini che hanno risposto al questionario sostiene di non utilizzarla mai come bevanda**; il 17% raramente, il 20% qualche volta, il 9% spesso e solo l'11% sempre.

*“In termini di **informazione ed educazione ambientale** c'è ancora molto lavoro da svolgere”* afferma Cerri a riguardo. *“Per questo continueremo con decisione a sostenere iniziative come **“La Scuola dell'Acqua”**, con cui vogliamo contribuire a creare cittadini consapevoli e attenti”*.

L'indagine completa è consultabile sul sito dell'azienda, www.emiliambiente.it, nella sezione “Soddisfazione Utente”.