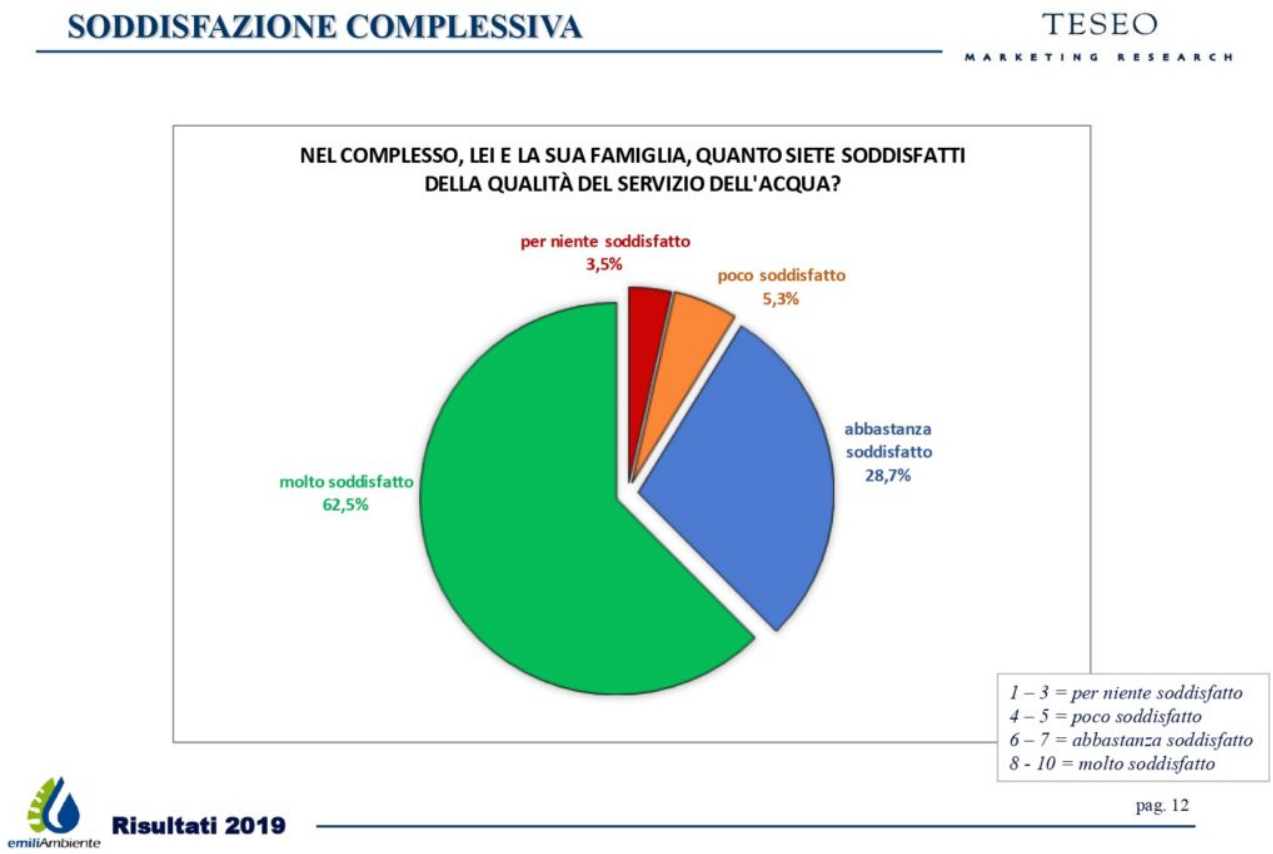
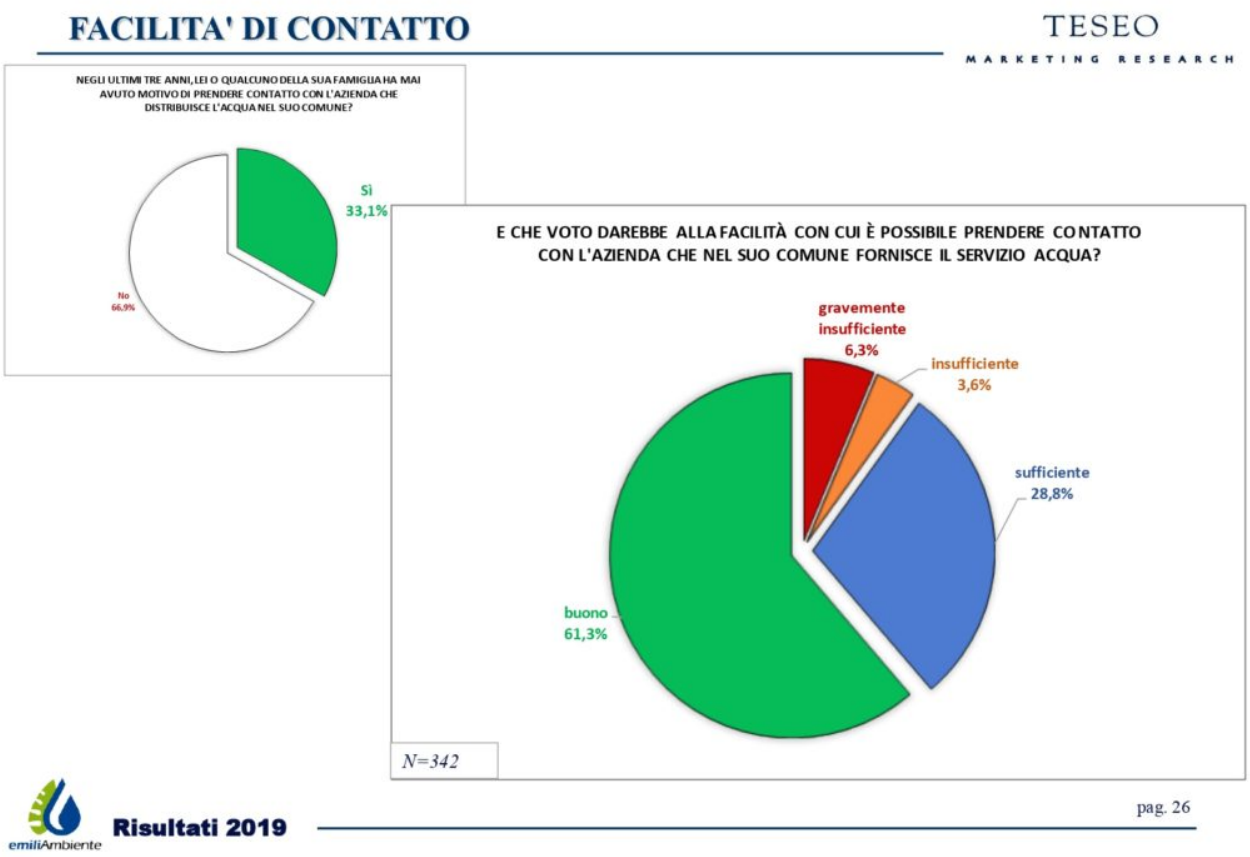
Emiliambiente: cresce la soddisfazione degli utenti

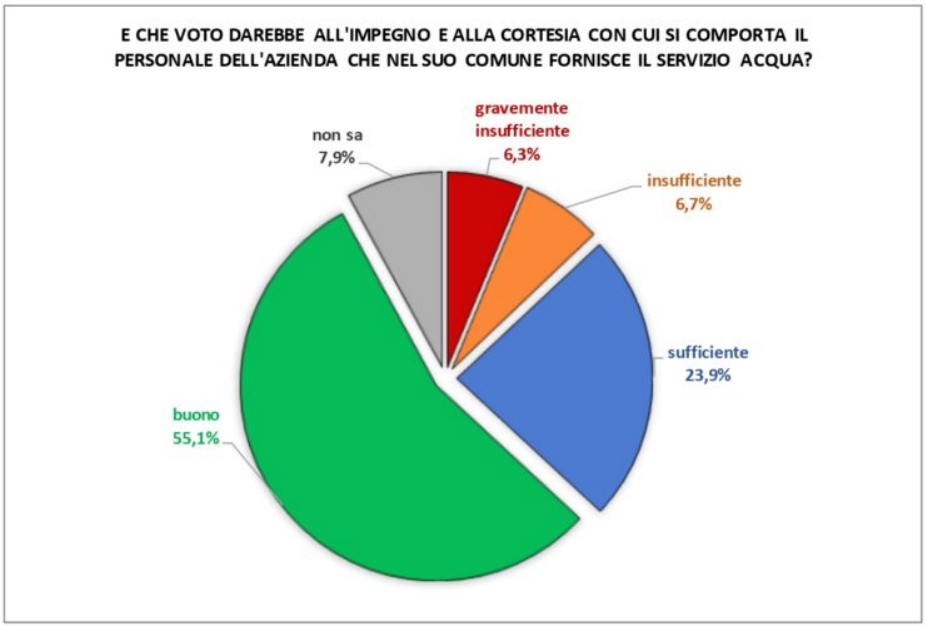


FIDENZA – Soddisfazione utente: buoni risultati per l'indagine 2019 di EmiliAmbiente, commissionata dalla SpA, gestore del Servizio Idrico Integrato di 11 Comuni nel parmense, all'Istituto Teseo Research di Milano. **Il 92% dei cittadini intervistati si è dichiarato molto *(*63%) o abbastanza (29%) soddisfatto del servizio offerto dall'azienda**; un valore che l'anno scorso si attestava all'87% (di cui il 62% molto e il 25% abbastanza soddisfatto). A ritenersi poco (5%) o per niente (3%) soddisfatto è solo il restante 8% delle persone interpellate.

L'indagine – che EmiliAmbiente svolge regolarmente da oltre sei anni con l'obiettivo di monitorare il livello della qualità del servizio offerto, individuando nel contempo margini di miglioramento su cui intervenire – ha riguardato **un campione statisticamente significativo 1032 cittadini residenti negli 11 Comuni serviti dall'azienda,** raggiunti telefonicamente (500) e attraverso il sito www.emiliambiente.it (532) nel corso del 2019.



Più in dettaglio, punti forti della SpA si confermano **la facilità di contatto**, giudicata buona dal 61% degli intervistati e sufficiente dal 29% (nel 2018 questi valori erano rispettivamente 59% e 26%), **l'impegno e la cortesia del personale**, definiti buoni dal 55% e sufficienti dal 24% (nel 2018 50% e 32%), nonché **la capacità di risposta fornita dal Pronto Intervento**, definita soddisfacente dall'84% delle persone che hanno usufruito del servizio (di cui molto il 28%, pienamente il 21%, abbastanza il 35%).



Aspetti su cui lavorare si dimostrano **invece la disponibilità degli utenti a bere l'acqua del rubinetto** (ritenuta insufficiente dal 56% degli intervistati), **la comprensibilità della bolletta** (non sufficiente per il 21%) e più in generale **la qualità delle informazioni fornite ai cittadini**, insufficiente per il 26%.

"Lavoreremo per migliorare contenuti e modalità della nostra comunicazione – sottolinea a questo proposito **Andrea Peschiuta, Direttore Generale di EmiliAmbiente SpA** – *dedicando un'attenzione particolare a promuovere, nei cittadini nostri utenti, una maggiore conoscenza del complesso universo che si nasconde dietro il gesto di aprire il rubinetto – e delle regole che lo normano – nonché la giusta consapevolezza sulla qualità e sicurezza dell'acqua di rete".*