Emiliambiente: dai cittadini, una buona pagella per il 2020

FIDENZA – Buoni risultati per l'indagine di soddisfazione utente 2020 di EmiliAmbiente: **l'88% di coloro che sono stati coinvolti dal sondaggio** – affidato all'Istituto Teseo Research di Milano e realizzato su un campione rappresentativo di 1.073 cittadini residenti negli 11 Comuni serviti dalla SpA, interpellati on line e telefonicamente – **si è dichiarato soddisfatto del servizio**; nel dettaglio, il 55% si è definito "molto soddisfatto", il 33% "abbastanza" e solo il 13% "poco" (8%) o "per niente" (5%). In una scala da 1 a 10 il voto complessivo sulla qualità del servizio è invece 7.39, contro il 7.72 del 2019.

Tra gli aspetti percepiti come più importanti dagli utenti si conferma **la qualità dell'acqua**, che nei Comuni serviti da EmiliAmbiente incassa un giudizio complessivamente positivo: il voto medio su una scala da 1 a 10 è infatti 7, performance del tutto in linea con gestori operanti su territori simili, sia in Emilia Romagna che fuori regione. Nel dettaglio viene ritenuta buona o sufficiente dal 72% degli intervistati (rispettivamente 35% e 37%), mentre il 18% la giudica insufficiente e il 10% gravemente insufficiente. Tra i motivi di insoddisfazione più citati c'è **la presenza di calcare/residuo (36%) e il sapore di cloro (35%),** problema – quest'ultimo – che è però quasi completamente eliminabile lasciando l'acqua in un contenitore aperto per una mezz'ora (l'acqua immessa in acquedotto viene infatti disinfettata utilizzando biossido di cloro e ipoclorito di sodio, due sostanze estremamente volatili e fotosensibili). Resta comunque molta strada da fare in tema di **abitudini ed educazione alla sostenibilità**, se è vero che il 68% degli interpellati non beve mai (42%) o beve raramente(24%) l'acqua del rubinetto e il 53% reputa gravemente insufficiente o insufficiente la propria disponibilità a farlo in futuro.

Resta ottima la valutazione sulla **facilità di prendere contatto con l'azienda**, definita buona (58%) o sufficiente (27%) dall'85% degli utenti che hanno avuto necessità di farlo (pari al 43% degli intervistati). Com'era immaginabile, nell'anno in cui è esplosa la pandemia da Covid-19 il Numero Verde Servizio Clienti 800 427999 e la mail superano di qualche punto lo sportello come **canali principali di accesso all'azienda,** ma è pari a 7 – su una scala da 1 a 10 – la valutazione di tutti e tre gli strumenti. **Anche l'impegno e la cortesia del**

personale incassano lo stesso risultato dello scorso anno, con il 79% degli utenti che li definiscono buoni (46%) o sufficienti (33%), mentre si alza di ben 6 punti percentuali la quota dei cittadini soddisfatti delle **informazioni fornite dall'azienda:** sono infatti il 74% contro il 68% del 2019.

Chi ha presentato **richiesta di servizio EmiliAmbiente** (il 24% degli intervistati) dà un buon voto alla **cortesia degli operatori** (8, nella scala da 1 a 10) **e ai tempi di evasione** (7), mentre ad aver testato **il Servizio di Pronto Intervento al Numero Verde 800 427999** è solo il 10% dei cittadini interpellati; in questo caso la risposta degli operatori ha soddisfatto il 91% del campione ("pienamente" il 15%, "molto" il 45%, "abbastanza" il 31%), che nel suo complesso attribuisce alla prontezza di intervento dei tecnici un voto pari a 8.

Infine, gli aspetti più legati al billing. **La comprensibilità della bolletta** si rivela soddisfacente per il 76% degli intervistati (buona per il 37%, sufficiente per il 39%); il principale motivo di insoddisfazione per chi l'ha definita insufficiente (il 12%) o gravemente insufficiente (il 7%) è la presenza **di "molte voci poco chiare",** a conferma della necessità di affiancare al format di fattura imposto dall'Autorità altri strumenti – approfondimenti sul sito web e sui social dell'azienda, ma anche comunicazioni nei canali dei Comuni serviti e uscite sui diversi media del territorio – in cui chiarire, spiegare e approfondire le varie voci che arrivano a comporre la tariffa. Migliori le valutazioni rispetto alla **modalità di lettura del contatore**, ritenuta buona (41%) o sufficiente (39%) dall'80% degli intervistati, e alla consapevolezza riguardo l'esistenza della **Domiciliazione Bancaria**, strumento conosciuto dal 92% degli intervistati e utilizzato dal 73% di questi.