Customer satisfaction, Emiliambiente promossa dall’89% degli intervistati

È una promozione a pieni voti quella incassata da EmiliAmbiente nell’indagine di soddisfazione utente 2021: **l’89% dei cittadini interpellati** nell’ambito della ricerca – svolta dall’Istituto Teseo Research di Milano su un campione rappresentativo di 1094 residenti negli 11 Comuni serviti dall’azienda, interpellati on line o telefonicamente – ha espresso infatti **un giudizio positivo sul suo operato,** dichiarandosi molto (59%) o abbastanza (30%) soddisfatto.

Punti forti si confermano **la facilità di contatto**, che l’88% degli intervistati ritiene buona (64%) o sufficiente (24%), **l’impegno e la cortesia del personale** (buona per il 60%, sufficiente per il 24%) **e le informazioni fornite sul servizio**, giudicate buone dal 53% e sufficienti dal 27% dal campione: aspetti che peraltro risultano tutti in lieve miglioramento rispetto all’annualità precedente. Ottime anche la valutazione della **modalità di lettura del contatore** (buona per il 49% e sufficiente per il 36%) del **servizio di Pronto Intervento**, sperimentato dall’8% dei cittadini intervistati: l’86% di questi ritiene la risposta dell’azienda molto (35%), pienamente (16%) e abbastanza (35%) soddisfacente.

Non mancano gli ambiti con spazi di miglioramento. Uno di questi – importante non tanto per il dato in sé, ma perché percepito come tale dagli utenti – è **la comprensibilità della bolletta**, che incassa un giudizio complessivamente positivo ma viene ritenuta insufficiente o gravemente insufficiente dal 15% degli intervistati: qui il tema, su cui l’azienda ha già iniziato a investire con campagne di comunicazione sui suoi canali web e social, è come aiutare i cittadini a orientarsi nella grande mole di informazioni che è necessario, per legge, presentare e sintetizzare nelle poche pagine della fattura.

Nell’agenda di EmiliAmbiente resta poi la sfida di creare nei cittadini una maggiore consapevolezza sul sistema di gestione e controllo che rende **l’acqua del rubinetto sicura e buona da bere**. Se infatti **la qualità dell’acqua di rete riceve un voto positivo dal 75% degli intervistati** (di cui sufficiente per il 40% e buono per il 35%), con un miglioramento di 3 punti percentuali rispetto all’anno

precedente, **è sempre bassissima la quota di utenti che dichiarano di berla sempre (10%) e spesso (9%); il 43% non lo fa mai, il 24% solo raramente**. L'impegno dell'azienda in termini di sostenibilità ed educazione ai corretti stili di vita, già espresso ad esempio nel progetto didattico permanente "La Scuola dell'Acqua", potrà però far leva su una certa apertura alla possibilità di compiere una scelta differente in futuro: la propria disponibilità ad aumentare l'uso dell'acqua del rubinetto come bevanda viene infatti dichiarata buona (30%) o sufficiente (25%) dal 55% degli intervistati.