Customer satisfaction: buona la pagella 2022 di Emiliambiente

EmiliAmbiente conferma una buona performance in termini di soddisfazione utente anche per il 2022: **l'88% dei cittadini interpellati** nel corso della ricerca – svolta dall'Istituto Teseo Research di Milano su un campione rappresentativo di 1059 residenti negli 11 Comuni serviti dall'azienda, interpellati via mail, sms o telefonicamente – ha espresso infatti **un giudizio positivo sul suo operato,** dichiarandosi molto (59%) o abbastanza (29%) soddisfatto.

Punti forti restano 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 52%, sufficiente per il 29%) e le informazioni fornite sul servizio, giudicate buone dal 46% e sufficienti dal 32% dal campione. Aspetti positivi sono anche la valutazione della modalità di lettura del contatore (buona per il 47% e sufficiente per il 35%) del servizio di Pronto Intervento, sperimentato dall'6,5% dei cittadini intervistati: il 92% di questi ritiene la risposta dell'azienda molto (31%), pienamente (16%) e abbastanza (45%) soddisfacente.

Spazi di miglioramento si confermano invece la comprensibilità della bolletta che incassa un giudizio positivo e in lieve miglioramento rispetto allo scorso anno, ma resta "insufficiente" o "gravemente insufficiente" secondo il 14% degli intervistati - nonché la percezione da parte dei cittadini della sicurezza **dell'acqua del rubinetto**, rilevabile nel dato sulle loro abitudini di consumo: sebbene infatti la qualità dell'acqua di rete venga definita "buona" o "sufficiente" rispettivamente dal 42 e dal 39% degli intervistati, il 50% di loro dichiara di non berla mai, il 17% raramente, il 23% qualche volta o spesso e solo l'11% sempre. Per entrambi gli aspetti resta guindi necessario proseguire sulle azioni già avviate dall'azienda in termini di comunicazione: da una parte con la diffusione di contenuti in grado di aiutare le persone a orientarsi nella grande mole di informazioni che è necessario, per legge, sintetizzare nelle poche pagine della fattura; dall'altra con approfondimenti puntuali sul sistema dei controlli che garantiscono salubrità e sicurezza dell'acqua di rete, ma anche con azioni di sensibilizzazione in tema di corretti stili di vita e sostenibilità come quelle intraprese nel progetto didattico permanente "Scuola dell'Acqua".