

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 quindi 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".