

Customer Satisfaction: gli utenti premiano Montagna 2000

Montagna 2000 S.p.A ha commissionato ad una società esterna un'indagine di "customer satisfaction" per misurare il grado di soddisfazione degli utenti serviti.

La società incaricata del sondaggio ha intervistato un campione di 2.407 utenze (2271 utenze domestiche e 136 utenze commerciali) dei 14 Comuni in cui Montagna 2000 S.p.A. eroga il servizio idrico integrato. La tecnica utilizzata per valutare la soddisfazione prevedeva di richiedere un giudizio di gradimento compreso da 1 a 10 (da "per niente soddisfacente" a "molto soddisfacente") su cinque fattori:

- Qualità del servizio di distribuzione dell'acqua
- Qualità dell'acqua erogata dai rubinetti della propria abitazione
- Chiarezza e facilità di lettura delle fatture inviate
- Qualità del servizio di programmazione della lettura dei contatori
- Qualità dei canali di contatto messi a disposizione dell'utente

In ogni ambito Montagna 2000 S.p.A. è sempre stata premiata dall'utenza con giudizi positivi, che vedono l'eccellenza per quanto concerne la qualità dell'acqua erogata dove ben il 91,45% la ritiene "molto soddisfacente" e la cortesia degli operatori allo sportello con il 95,39% di soddisfazione.

"Questa iniziativa, oltre a rispondere ai dettami normativi, si configura come una strategia concreta e orientata al cliente, voluta per garantire un costante monitoraggio della soddisfazione degli utenti e per identificare aree di miglioramento - dichiara Emilio Guidetti, Direttore Generale di Montagna 2000 S.p.A.; un elemento conoscitivo che permette di monitorare l'andamento ed identificare le aree principali d'intervento.

"L'indagine svolta - aggiunge Alessandro Berzolla, Amministratore Unico di Montagna 2000 S.p.A. - ci segnala un globale apprezzamento del servizio offerto. La misurazione della qualità dei servizi è strategica per ogni azienda, perché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio erogato e come esso è riconosciuto dai propri utenti. Il livello di giudizio riscontrato indica che stiamo lavorando nella giusta direzione per gestire l'acqua, bene prezioso, nel

miglior modo possibile per il benessere di tutti”.