

## Geal è il miglior gestore toscano secondo i cittadini

Più di due cittadini su tre sono molto soddisfatti del servizio. I dati dell'Autorità Idrica Toscana premiano Lucca

LUCCA. Per i cittadini Geal è il miglior gestore della Toscana. L'azienda che gestisce il servizio idrico integrato nel comune di Lucca è risultata quella con il più alto dato di soddisfazione dell'utente, come emerge dall'indagine di customer satisfaction realizzata dall'Autorità Idrica Toscana. L'indagine è stata realizzata secondo il metodo Cati (questionari telefonici) sull'intero territorio regionale nel periodo luglio-settembre 2015 tramite la somministrazione di oltre 6500 interviste telefoniche, un campione rappresentativo per ogni ambito territoriale e per ciascun gestore.

Geal risulta il gestore con il migliore punteggio nell'indice di soddisfazione complessiva: solo l'8,9% degli intervistati si è dichiarato insoddisfatto del servizio (la media toscana è del 15,2%), il 26,2% abbastanza soddisfatto (a fronte di una media regionale del 33,5%) e ben il 64,9% si dichiara molto soddisfatto. In questo modo Geal risulta di gran lunga il gestore con il miglior risultato, staccando di quasi 15 punti percentuali la media toscana (51,2%) e di 12 punti percentuali il secondo piazzato (Acque Spa con 52,9%). In sintesi più di nove cittadini su dieci (91,1%) sono abbastanza o molto soddisfatti del servizio, un dato che supera di altri 5 punti percentuali il già ottimo risultato dell'indagine precedente del 2013 (86,1%).

"Migliorarsi ulteriormente quando si è già su ottimi standard è impresa complessa, per questo siamo molto soddisfatti dei risultati dell'indagine dell'Autorità Idrica Toscana -afferma il presidente di Geal **Giulio Sensi**-. Conferma la percezione che quotidianamente registriamo da parte dei cittadini, i quali conoscono l'azienda e apprezzano il servizio che forniamo. Un risultato che premia lo sforzo di efficienza e innovazione che il consiglio di amministrazione insediatosi nel 2013 ha da subito perseguito per rimanere al passo con i tempi ed andare sempre più incontro ai bisogni dei cittadini. Ma soprattutto un risultato che ci spinge a proseguire migliorandoci e migliorando sempre di più il servizio".

Per quanto riguarda il secondo parametro presentato dall'Autorità Idrica Toscana, quello relativo all'abitudine di bere acqua dal rubinetto da parte dei cittadini, Geal risulta fra le prime posizioni (al quarto posto) a pochi punti percentuali dal secondo e terzo gestore: il 28,1% degli utenti beve regolarmente acqua del rubinetto, il 28,7% qualche volta e il 43,2% mai. Un dato che risulta probabilmente influenzato dalla presenza ancora su una consistente parte del territorio comunale di pozzi privati e dalla forte disponibilità di acqua di fonte dalle fontane cittadine. Per quanto riguarda la percezione della durezza dell'acqua, quella di Lucca che Geal fornisce è considerata troppo dura per il 52,8% dei cittadini.