

Comunicato stampa

## **Servizio idrico, il 95,3% degli utenti è soddisfatto di Geal**

### **Geal si conferma il gestore migliore della Toscana per i cittadini anche nel rapporto qualità prezzo**

LUCCA. Anche per il 2017 Geal si piazza in cima alla classifica dei gestori del servizio idrico integrato della Toscana secondo la soddisfazione espressa dagli utenti. Sono 96 su 100 ad esprimere un giudizio di soddisfazione (molto soddisfatti o abbastanza soddisfatti) del servizio: erano il 91,1% nel 2016, anno in cui già Geal si era posizionata al primo posto. Solo 4 su 100 sono insoddisfatti del servizio. Un miglioramento ulteriore dunque del 4,9% (il secondo tasso di crescita di soddisfazione in Toscana). Soddisfazione massima su scala regionale anche per la valutazione del rapporto qualità/prezzo con un voto medio di di 6,4 (la media toscana è di poco superiore al 6).

L'indagine di customer satisfaction è stata svolta dall'Autorità Idrica Toscana su un campione rappresentativo di 6500 utenti del servizio idrico integrato della Toscana, 300 per il territorio del Comune di Lucca. La raccolta dei dati è avvenuta tramite metodo C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview) a cavallo fra maggio e giugno scorso.

Rispetto alla qualità dell'acqua, Geal si pone al primo posto in Toscana con un voto medio di 7,3 e al primo posto assoluto per il giudizio sull'odore (94,9% di soddisfatti) e sulla limpidezza (96,3%), al secondo posto per durezza (73,9% di soddisfatti) e al quarto per il sapore (88,2% di soddisfatti).

Il 95,3% degli utenti esprime un giudizio di soddisfazione sugli aspetti tecnici del servizio: il 97% sulla continuità, il 96,7% sul livello di pressione dell'acqua, il 90,9% sulla tempestività degli interventi di riparazione, l'80% sulla professionalità e competenza dei tecnici, il 63,6% sulla chiarezza e tempestività delle informazioni. il 91,6% è soddisfatto degli aspetti relativi alla fatturazione. Quasi unanime il giudizio positivo sui mezzi a disposizione per il pagamento della fattura (99,6%), sul tempo trascorso fra ricevimento della bolletta e scadenza (95,8%), sulla correttezza degli importi in bolletta (95,3%), sulla chiarezza e la facilità di lettura delle bollette (92,3%) e la frequenza della fatturazione (96,6%).

A questo link è possibile scaricare il rapporto dell'Autorità Idrica Toscana: <http://www.autoritaidrica.toscana.it/node/95>