

Padania Acque S.p.A. – Indagine sul servizio 2018: più della metà dei cittadini della provincia di Cremona beve l’acqua del rubinetto

Dall’indagine condotta da Padania Acque nell’anno 2018, che ha interessato oltre 5mila cittadini, emerge fiducia nei confronti dell’acqua del rubinetto, pura, sicura e controllata.

I cittadini della provincia di Cremona si fidano dell’acqua del rubinetto. Lo dimostrano i dati raccolti dall’indagine effettuata nel 2018 su un campione di 5622 cittadini contattati da Padania Acque. Il 61% degli intervistati considera l’acqua dall’acquedotto di qualità e la beve regolarmente.

Il questionario sulla qualità del servizio e sulle abitudini di consumo dell’acqua di rete consolida gli ottimi risultati ottenuti dello scorso anno. Nel 2017, infatti, una percentuale pressoché analoga aveva affermato di bere quotidianamente l’acqua dell’acquedotto. Dall’analisi emerge anche la complessiva soddisfazione circa la qualità ed efficienza del servizio erogato. Ma vediamo più nel dettaglio.

La prima parte delle domande rivolte ai cittadini ha permesso di mettere a fuoco il giudizio sull’acqua come alimento, attraverso la valutazione degli aspetti organolettici. I risultati sono stati piuttosto positivi: in una scala di gradimento da 1 a 5, la limpidezza e l’odore dell’acqua potabile hanno ottenuto, rispettivamente, un giudizio complessivo medio di 3,8 e di 3,6. Le ragioni che spingono a bere tutti i giorni l’acqua del rubinetto sono in larga parte (44%) dovute alla fiducia nei controlli costantemente svolti dal laboratorio analisi del Gestore. In aumento, rispetto all’indagine dell’anno scorso, coloro che consumano l’acqua del rubinetto perché “contribuisco alla riduzione dell’inquinamento” da plastica, passati dal 23% al 28%. Ciò denota l’efficacia della campagna di educazione ambientale promossa dal gestore unico dell’idrico cremonese.

Solo il 20% degli intervistati ha dichiarato di non bere mai acqua di rubinetto. La principale motivazione risiede nell’errata convinzione che essa sia meno controllata di quella minerale in bottiglia; in realtà l’acqua delle nostre reti è soggetta a regolari e giornalieri controlli effettuati dal laboratorio accreditato e certificato di Padania Acque, oltre che dall’ente esterno di controllo ATS Val Padana. Il 16% di chi non beve l’acqua del rubinetto lo fa, invece, solo per abitudine, mentre il 18% perché preferisce l’acqua gassata (un problema superabile con l’acquisto di un gasatore).

La seconda parte del questionario ha riguardato i servizi di comunicazione a disposizione dei clienti: gli sportelli e il call-center da una parte; il sito web, lo sportello on-line, l’applicazione gratuita per smartphone *Acqua Tap* e la pagina Facebook dall’altra. Sempre dovendo esprimere un giudizio di soddisfazione da 1 a 5 sui servizi offerti, Padania Acque ha ottenuto complessivamente il punteggio di 3,7 su 5, con il 57% che si è detto molto o piuttosto soddisfatto; solo l’8%, invece, ha espresso parziale insoddisfazione. Tutte le voci relative allo sportello e al call-center (accessibilità, cortesia del personale, tempi di attesa, orari e tempi di apertura) hanno registrato un punteggio medio tra 3,4 e 3,7 su 5, con un indice di gradimento superiore al 43%. Dal punto di vista dei servizi on-line (i parametri valutati sono stati la facilità di utilizzo e la chiarezza) a dirsi più che soddisfatti sono stati circa il 50% degli utenti, con un valore medio superiore al 3,5 su 5.

Negli ultimi due anni, Padania Acque ha intervistato oltre 12mila cittadini, un numero statisticamente rilevante. L’immagine che viene restituita è quella di un territorio che non solo conosce e apprezza il servizio offerto da Padania Acque, ma che ha cominciato ad attuare un importante cambio di mentalità e di abitudini, fidandosi della qualità dell’acqua delle nostre reti e responsabilizzandosi nei confronti di temi come l’inquinamento e la sostenibilità ambientale. Da parte sua, anche a fronte di questi dati, l’impegno del Gestore dell’idrico si concentrerà, oltreché nell’efficientamento del servizio, nel miglioramento della

accessibilità e trasparenza delle informazioni, in linea con quanto prescritto dalla nuova Direttiva europea in materia di acqua potabile scritta dall'UE.



Ufficio Comunicazione

Via Macello 14, 26100 Cremona

tel. 0372/479285

cell. 338/9464810

comunicazione@padania-acque.it

www.padania-acque.it