



FROSINONE - Bollette pazze, disservizi continui e superficialità di gestione. Non c'è da stupirsi se con queste premesse gli utenti di **Acea Ato 5** bocciano l'operato dell'azienda. La società che gestisce il **servizio idrico nell'area di Frosinone** è stata esaminata dai consumatori che hanno risposto a un sondaggio condotto da **CODICI** insieme al **Gruppo Network24**.

Dall'indagine risulta che il 38% giudica addirittura come «pessimo» il customer care (sportelli, call center e sito internet) così come il servizio di Acea Ato nel suo complesso (60%). La ragione di questo totale insuccesso sta forse nella domanda successiva, rivolta agli utenti nel sondaggio: «entro quanti giorni hai risolto il tuo problema?». Solo l'11% degli intervistati ha risposto «meno di 30 giorni», la maggior parte (il 49%) ha sbarrato la casella «mai». Anche dopo aver fatto il reclamo, le persone che dichiarano di aver ricevuto una soluzione risultano essere solo la minoranza (21%) rispetto al 46% che non ha ottenuto nulla. Come se non bastasse al 48% dei partecipanti al sondaggio è capitato «raramente» che l'azienda leggesse correttamente il contatore mentre, dulcis in fundo, la bolletta risulta per il 71% più alta rispetto ai consumi effettivi.

Scarsa anche l'informazione sul funzionamento di Acea. Il 90% dei cittadini che ha risposto al questionario non sa che la tariffa idrica è indicata dai sindaci.

La cattiva attività si riflette inoltre sulla Holding Acea spa perché il 100% degli intervistati dichiara che non vorrebbe mai scegliere Acea nel mercato dell'energia.

«Alle nostre segnalazioni e denunce – affermano **Ivano Giacomelli**, Segretario nazionale CODICI, e **Luigi Gabriele**, Responsabile Affari Istituzionali CODICI – si somma l'opinione degli utenti sintetizzata in questo sondaggio in merito al servizio offerto da Acea Ato 5. Un giudizio impietoso che non lascia più dubbi sulla necessità di mettere mano a una gestione fallimentare che ha creato solo disagi. Perciò dai dati del sondaggio analizzati aggiunti agli elementi di valutazione consumeristica di CODICI il giudizio di rating da assegnare ad Acea Ato 5 non può non essere quello di azienda mediocre=pulcinella».