Comunicazione. Il servizio idrico è sempre più #socialutility

(cittadiniditwitter.it) – Ogni giorno danno indicazioni agli utenti, diffondono notizie in tempo reale e forniscono risposte su un servizio fondamentale per i cittadini: quello idrico. Sono gli **account Twitter** delle società dell'acqua che sempre più spesso si **affidano ai nuovi mezzi di comunicazione come canale diretto per informare e dialogare con gli utenti.**

Basta fare un giro sul social dei 140 caratteri per incontrare tante belle esperienze di account di società del servizio idrico che magari hanno policy diverse o si sono affacciate sulle nuove piattaforme in tempi differenti ma che sono accomunate dalla **volontà di informare il più possibile capillarmente e in tempo reale i cittadini**. E i risultati ci sono: basta pensare che Acque Spa di Pisa, uno dei pionieri nell'uso dei social da parte delle utilities, oggi può contare su 2.861 followers su Twitter (e da qui è partito per una strategia social a tutto tondo).

E sempre dalla Toscana, un bell'esempio di servizio idrico sui social è quello di Publiacqua che conta 2.737 seguaci sul social dei cinguettii. Numeri importanti che arrivano anche dall'Acquedotto Pugliese con 2.252 followers e dalla multiutility A2A con 2.213 seguaci.

E sono da segnalare anche esperienze più recenti come Abbanoa: il gestore idrico della Sardegna che a pochi mesi dallo sbarco sui social può contare su 1.079 followers su Twitter. E numeri interessanti arrivano anche da altre realtà come il Gruppo Iren, MM, l'Acquedotto Lucano, l'Acquedotto del Fiora tutti con diverse centinaia di utenti che li seguono e interagiscono in 140 caratteri.

E la crescita in numeri è costante e continua, basta pensare che è recentissimo lo sbarco su Twitter del Gruppo Cap che in poche settimane si è già

avvicinato ai 200 followers.

Una carrellata (su alcune best practices) che dimostra come il servizio idrico possa trovare nei social un valido alleato per informare e dialogare velocemente con gli utenti e quindi migliorare il servizio.