

Il 95 per cento dei pugliesi è soddisfatto di AQP

Il risultato di una indagine di *Customer Satisfaction*. In aumento anche i clienti che bevono l'acqua di rubinetto di Acquedotto Pugliese

Bari, 6 giugno 2019 – Cortesia, professionalità e competenza. Sono questi gli ingredienti del successo di Acquedotto Pugliese. Il 95 per cento dei clienti che si è recato agli uffici commerciali è soddisfatto del servizio AQP. Lo rileva l'indagine di *Customer Satisfaction* realizzata da un primario istituto di rilevazioni statistiche, sul territorio regionale, nel periodo ottobre- dicembre 2018, su un campione di circa 3.500 clienti. Un trend positivo che fa di AQP uno dei gestori idrici più attenti alla soddisfazione del cliente con un indice pari all'82,3 rispetto alla media nazionale del 78,9 delle utility di settore.

Dall'indagine, emerge, inoltre, che un numero sempre più elevato di pugliesi dichiara di bere l'acqua del rubinetto: il 54,8% rispetto al 52,8% del 2014. Un trend in continua crescita, segno di una sempre maggiore fiducia nei confronti dell'acqua erogata da Acquedotto Pugliese.

I risultati dell'indagine sono stati presentati oggi nella Sala Conferenze del Palazzo dell'Acqua nell'ambito della giornata formativa "Il cliente siamo noi" rivolta ai dipendenti AQP e organizzata in collaborazione con AQP Water Academy.

*"La soddisfazione dei nostri clienti – ha sottolineato il **Presidente di Acquedotto Pugliese, Simeone di Cagno Abbrescia** - è una delle nostre priorità aziendali perché ci motiva a lavorare sempre meglio e a gestire l'acqua, bene primario e fonte esauribile, nel miglior modo possibile per il benessere di tutti. Il merito di questi ottimi risultati è di tutta la squadra AQP, dagli operatori telefonici agli addetti agli sportelli fino ai tecnici e al personale tutto che ogni giorno lavora per il cliente, comprendendone le esigenze"*.

*"La Customer Experience & Innovation si inserisce in un percorso innovativo – ha commentato l'**Amministratore Delegato di Acquedotto Pugliese, Nicola De Sanctis**, - introdotto in Azienda nel solco delle migliori pratiche delle utility aperte al mercato. Scopo specifico di questa recente funzione è analizzare i processi aziendali dal punto di vista del cliente, scorgere opportunità di miglioramento e garantire ai nostri clienti un livello sempre più alto di soddisfazione. L'indagine Customer Satisfaction conferma che il percorso intrapreso è quello giusto. Un riconoscimento*

Pag. 1 a 2

Comunicazione e Relazioni Esterne

Responsabile: Vito Palumbo

tel 080 5723442 mob 320 2293461 e-mail: v.palumbo@aqp.it - comunicazione@aqp.it

Acquedotto Pugliese S.p.A. con unico azionista Regione Puglia

Via Cognetti, 36 - 70121 Bari - Cap. soc. € 41.385.573,60

C.F. e P.I. 00347000721 - REA C.C.I.A.A. di Bari n. 414092

acquedotto.pugliese@pec.aqp.it - www.aqp.it



N° 180413 - N° IT242226/UK - N° IT274902/UK



importante va dato a tutti i colleghi che quotidianamente contribuiscono al consolidamento della relazione con i nostri clienti e della fiducia che le nostre comunità ripongono in AQP”.

I sondaggi, condotti “a caldo”, quindi immediatamente dopo il contatto con gli addetti di AQP, rilevano dati molto positivi sul contatto con il numero verde commerciale. Oltre alla valutazione positiva degli orari in cui è attivo il servizio e alla facilità nel reperire il numero, è emerso un alto livello di soddisfazione rispetto alla cortesia del personale (CSI 97,3), aspetto su cui l’azienda mantiene alta l’attenzione, consapevole dell’impatto elevato sulla soddisfazione dei propri clienti. Proprio nel rapporto con gli operatori telefonici si registra un ulteriore dato positivo: l’81,4 per cento degli intervistati dichiara di essere riuscito a risolvere del tutto o in parte la richiesta con la prima telefonata.

In notevole crescita sono, altresì, coloro che contattano AQP via mail o via internet. Proprio sul fronte internet, quasi otto clienti su dieci valuta interessante l’innovazione dello Sportello Online. È AQPf@cile, la nuova versione dello Sportello Online, varata a fine 2018, volta ad assicurare con facilità, immediatezza e chiarezza l’accesso ai servizi commerciali. Dalla gestione delle fatture e dei pagamenti all’invio dell’autolettura, ogni servizio è disponibile in pochi clic, in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo (computer, *tablet*, *smartphone*, cellulari, App e web tv).