

Comunicazione e Media

Acqua continua, servizio clienti e tutela ambientale: il 94,2% dei pugliesi è soddisfatto da AQP

I risultati dell'indagine Customer Satisfaction 2023 di Acquedotto Pugliese: +6,8% rispetto al 2018 e +13,1% sul dato nazionale. Premiate continuità di servizio, cortesia e competenza

Bari, 24 giugno 2024 – Acqua che sgorga dai rubinetti con **continuità**, servizio di assistenza pronto a dare risposte con **cortesia e competenza** e tutela dell'ambiente grazie alla **buona depurazione**: il **94,2% dei Clienti di Acquedotto Pugliese (AQP)** è **soddisfatto** del servizio ricevuto. Lo certifica l'indagine **Customer Satisfaction 2023** realizzata da **CSA Research**, primario istituto di ricerche di mercato. L'audit mostra un risultato in **netta crescita** rispetto a quello raggiunto da AQP nel **2018** (87,4%, **+6,8%**) e molto più alto rispetto a quello **nazionale del 2023** (81,1%, **+13,1%**). I dati sono stati illustrati nel **Palazzo dell'Acqua di Bari** alla presenza di rappresentanti di Regione Puglia, Autorità idrica pugliese (Aip) e associazioni di consumatori e amministratori di condominio.

*“È un ottimo segnale – sottolinea il presidente della Regione Puglia, **Michele Emiliano** – ed è la dimostrazione che le aziende pubbliche, quando ben gestite come Acquedotto Pugliese, sono la migliore soluzione per la tutela di un bene comune prezioso come l'acqua. Tanto più in questo periodo storico caratterizzato da cambiamenti climatici e minacce di crisi idriche. L'esperienza secolare di AQP, la sua unicità a livello europeo, è una bella storia pugliese. Un'azienda efficiente ed efficace, radicata nel territorio, che grazie al lavoro appassionato dei suoi amministratori e di oltre 2.200 dipendenti porta acqua nelle case dei cittadini di una regione priva di risorse idriche. È un patrimonio di tutta la Puglia e siamo contenti che il suo lavoro sia apprezzato dai cittadini”.*

I valori emersi dall'indagine per il presidente di AQP, **Domenico Laforgia**, “danno ancora più impulso al nostro sforzo di migliorare la qualità del servizio fornito. Negli ultimi anni abbiamo fatto importanti investimenti infrastrutturali e gestionali che hanno migliorato gli interventi per la riparazione dei guasti. È un lavoro di innovazione continuo – spiega - che all'inizio di quest'anno ha visto l'inaugurazione della Control Room con cui miglioreremo ulteriormente il dialogo con oltre 4 milioni di cittadini serviti, rendendo l'assistenza ancora più mirata tempestiva anche grazie all'integrazione delle tecnologie”.

Comunicazione e Media

Responsabile: Vito Palumbo

Rif: Alessandro Di Pierro e Paolo Magrone

Mob: 333 374 7731 e 333 374 7629

e-mail: al.dipierro@aqp.it e p.magrone@aqp.it



Secondo il presidente dell'Autorità idrica pugliese (Aip), **Toni Matarrelli**, *“è un riscontro importante e non scontato, indicativo di una grande attenzione verso le esigenze dei cittadini. La buona gestione del rapporto con i Clienti da parte del gestore è un tassello importante del servizio alle Comunità e fa il paio con il grande lavoro che come AIP, in sinergia con Regione Puglia e la stessa AQP, stiamo portando avanti per raggiungere sempre più abitati in quello che, ricordiamo, è l'Ambito territoriale ottimale più grande d'Italia”*.

Il risultato, come spiegato dalla consigliera di amministrazione di AQP **Tina De Francesco**, *“è frutto degli investimenti degli ultimi anni dedicati al customer management. Abbiamo rafforzato organico e competenze, riorganizzato i front office con un sistema di appuntamenti che ottimizza i tempi, potenziato i canali di comunicazione digitali, dal sito ai social, da AQPfacile a Pedius l'app dedicata alle persone sorde. Sono azioni che, come possiamo leggere dall'indagine, stanno dando i propri frutti per la soddisfazione dei Clienti”*.

L'indagine 2023 ha tenuto conto di due indici: l'**Overall**, basato su una domanda secca sulla soddisfazione complessiva del servizio fornito da AQP, e il **Customer Satisfaction Index (CSI)**, un valore ricavato dalla ponderazione di tre aspetti, **prodotto, relazione e nuova fornitura**. Fra le qualità di AQP più apprezzate emerse dall'indice CSI: la **continuità del servizio idrico** (96,7%, in crescita del 6,7% sul 2018), la **cortesia** (93,7%, +5,7%), gli interventi per la **riparazione dei guasti** (91,9%, +9,9%), la **professionalità e la competenza del personale** (89,2%, +4,2%) e i **tempi di attesa agli sportelli** (87%, +14%). Dall'indagine emerge, inoltre, che circa **un Cliente su due beve acqua del rubinetto e uno su tre la beve regolarmente**, con un incremento di questo ultimo gruppo del 2,4% rispetto al 2018.

La Customer Satisfaction Audit rientra nei progetti di ricerca finalizzati al costante monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza, in capo all'area Customer Experience e Innovazione di AQP. L'indagine, affidata a CSA Research, è stata svolta fra ottobre e dicembre 2023, su un campione complessivo di 3.450 persone fra Clienti con contratto diretto, consumatori senza contratto diretto, aziende, grandi utenti, PA, Clienti che hanno interagito con i tecnici commerciali e del pronto intervento, con i contact center commerciale e guasti, Clienti che si sono rivolti agli sportelli e associazioni dei consumatori. Il campione di Clienti privati di altre utility italiane del servizio idrico con cui è stato fatto il confronto è di 2mila persone. Le tecniche di raccolta dati utilizzate sono: Cati (interviste telefoniche), Cawi (interviste online), Capi (interviste faccia a faccia con il computer) e Papi (interviste faccia a faccia con carta e penna). L'indagine è disponibile sul sito ufficiale di AQP.

Link per scaricare contenuti multimediali destinati ai media:



[Fotografie](#)

[Intervista video Tina De Francesco, consigliera di amministrazione AQP](#)

[Coperture video presentazione Customer Satisfaction AQP](#)

[Coperture video Palazzo AQP](#)