

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

a pagina 6



I risultati dell'indagine Customer Satisfaction 2023

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

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 cambiamen-

ti 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”.

Secondo il presidente dell'Auto-

rità 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 abitanti 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”.



Peso: 1-3%, 6-27%

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.



Peso: 1-3%, 6-27%