

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 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”.

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 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 **Pediush** l'app dedicata alle persone sordi. 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%