acquedotto pugliese
l'acqua, bene comune

MyAQP

Manuale Utente

Versione: 1.0 - Giugno 2026

Acquedotto Pugliese S.p.A.

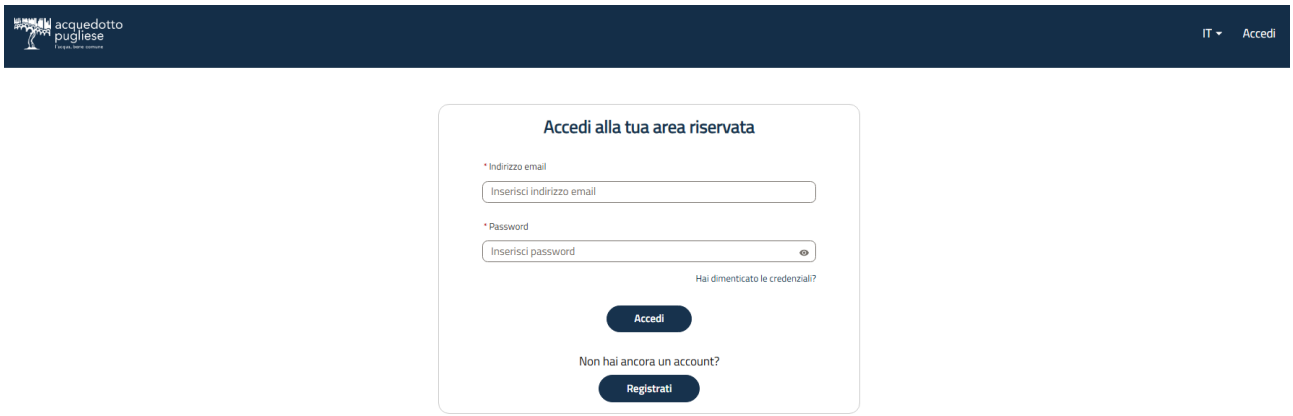
Acquedotto Pugliese S.p.A. società pubblica in house • Via Cognetti, 36- 70121 Bari- Cap. soc. € 41.385.573,60
C.F. e P.I. 00347000721- REA C.C.I.A.A. di Bari n. 414092 • acquedotto.pugliese@pec.aqp.it- www.aqp.it

Indice

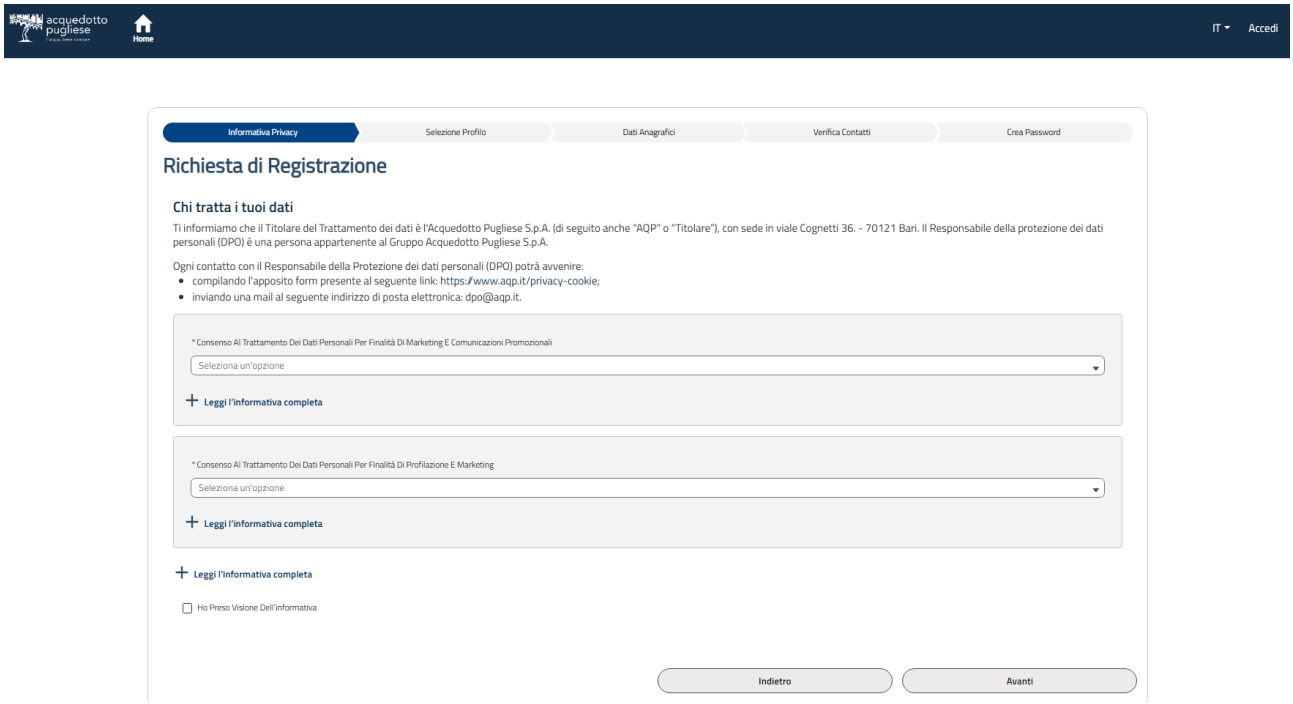
1. GUIDA ALLA REGISTRAZIONE 3
   1.1 PRIVATO 5
   1.2 AZIENDA 7
   1.3 CONDOMINIO 9
   1.4 SOGGETTI PUBBLICI 10
2. PRIMO ACCESSO E CARICAMENTO DOCUMENTO 11
3. ASSOCIAZIONE CODICE CLIENTE 13
4. RECUPERO CREDENZIALI DI ACCESSO 14
5. ISTANZE E DATI NECESSARI 16
   5.1 GESTIONE CONTRATTI 16
      5.1.1 NUOVO ALLACCIO 16
      5.1.2 ATTIVAZIONE CONTRATTO 17
      5.1.3 INNOVAZIONE 17
      5.1.4 VOLTURA 18
      5.1.5 RECESSO 18
   5.2 CONSUMI E TARIFFE 18
   5.3 VARIAZIONI 19
   5.4 FATTURE, PAGAMENTI E RATEIZZAZIONI 19
6. SERVIZI 20
   6.1 FATTURA ONLINE 20
   6.2 ALERT FORTI CONSUMI 20
   6.3 BONUS SOCIALE IDRICO 20
   6.4 AUTOLETTURA 20
   6.5 ALLACCIO ABUSIVO 20
   6.6 PRENOTA UN APPUNTAMENTO 20
7. ASSISTENZA 21
8. MIGRAZIONE PROFILO DA AQPf@cile A MyAQP 21

1. GUIDA ALLA REGISTRAZIONE

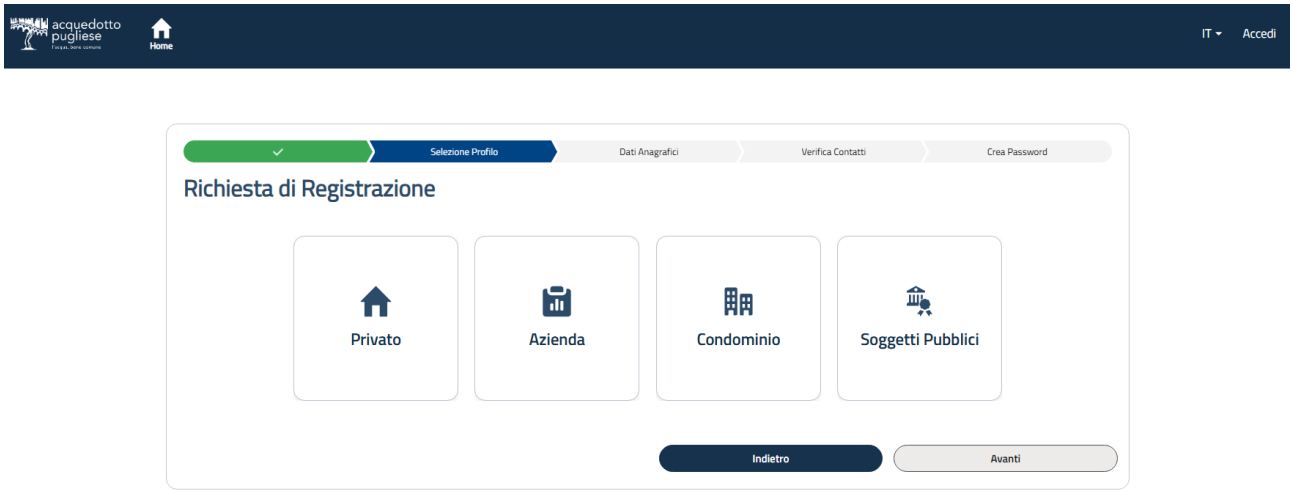
Vai su https://my.aqp.it e clicca su “**Registrati**”:



Seleziona i consensi privacy e vai **avanti**:



Troverai quattro profili, in base alla tipologia di utenza:

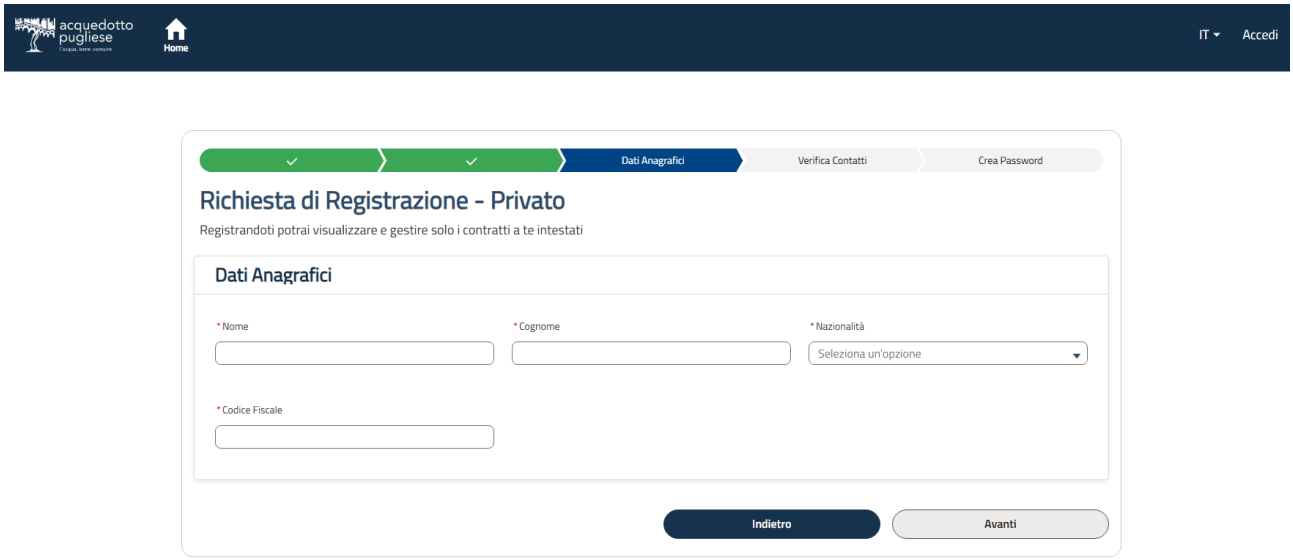


1.1 PRIVATO

Se hai un’utenza di tipo **domestico** o vuoi richiederne una nuova, registrati come privato.

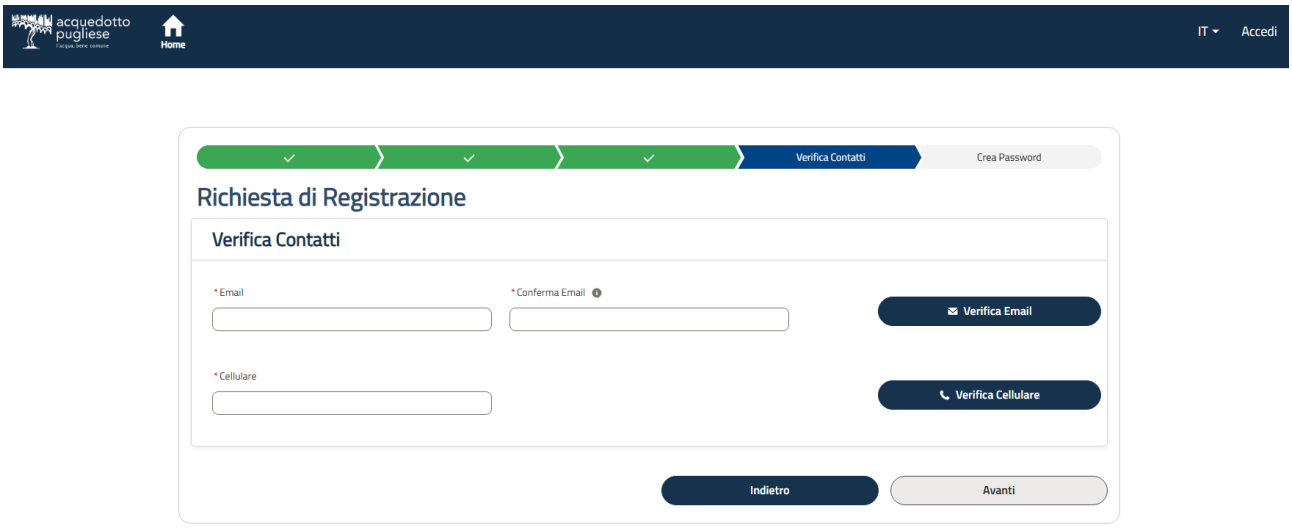
Nel rispetto della normativa privacy, puoi monitorare e gestire solo le forniture a te intestate.

Inserisci i tuoi dati anagrafici:



Inserisci la tua email e il tuo numero di cellulare e clicca sui tasti di **verifica** a destra.

Riceverai un **OTP** sul recapito indicato da trascrivere per convalidare i dati:



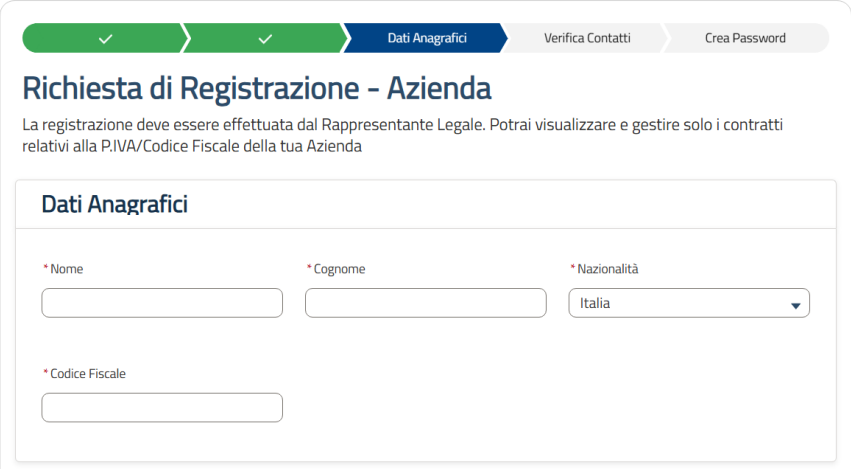
A seguire, scegli una password che rispetti i requisiti di sicurezza e la tua registrazione sarà completata.

L'indirizzo email scelto corrisponderà al nome utente per accedere al Portale.

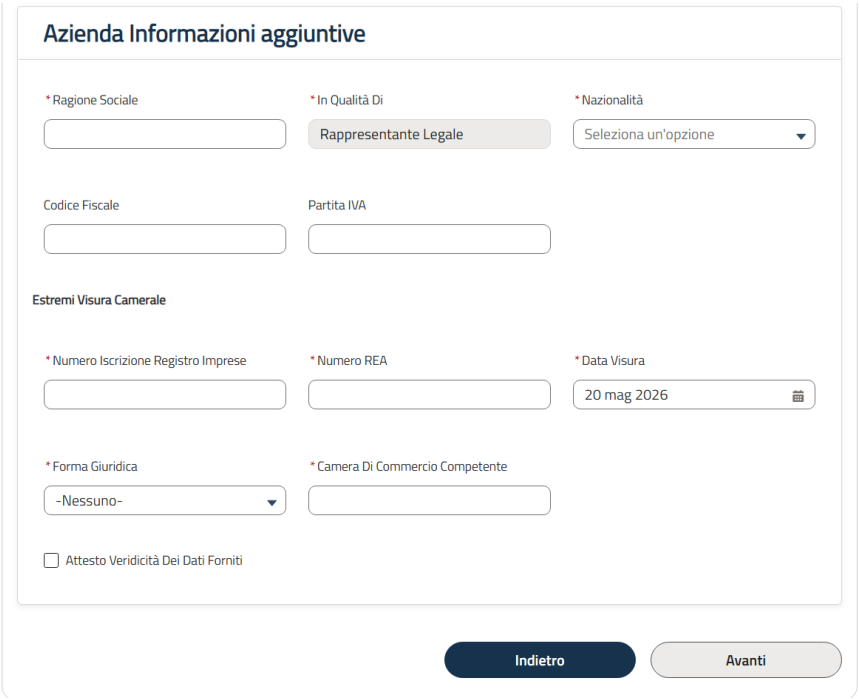
1.2 AZIENDA

Se l'utenza è intestata alla tua azienda, seleziona il relativo profilo di registrazione.

Inserisci i tuoi dati anagrafici, in qualità di **Legale Rappresentante**:

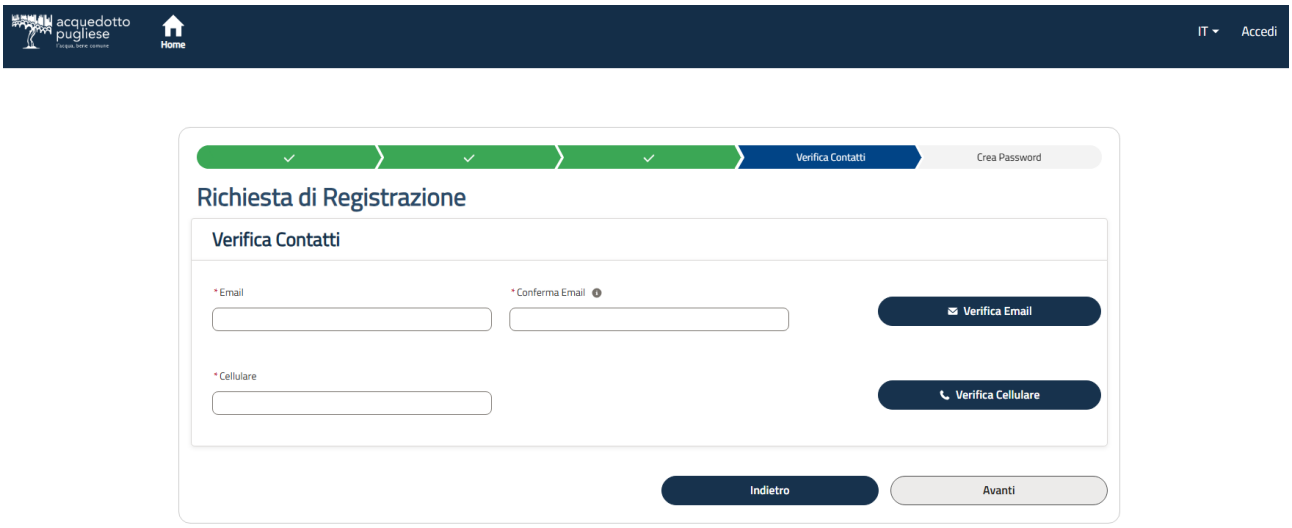


A seguire, inserisci i dati relativi alla tua Azienda e spunta la casella di attestazione della veridicità dei dati forniti:



Inserisci la tua email e il tuo numero di cellulare e clicca sui tasti di **verifica** a destra.

Riceverai un **OTP** sul recapito indicato da trascrivere per convalidare i dati:



A seguire, **scegli una password** che rispetti i requisiti di sicurezza e la tua registrazione sarà completata.

L’indirizzo email scelto corrisponderà al nome utente per accedere al Portale.

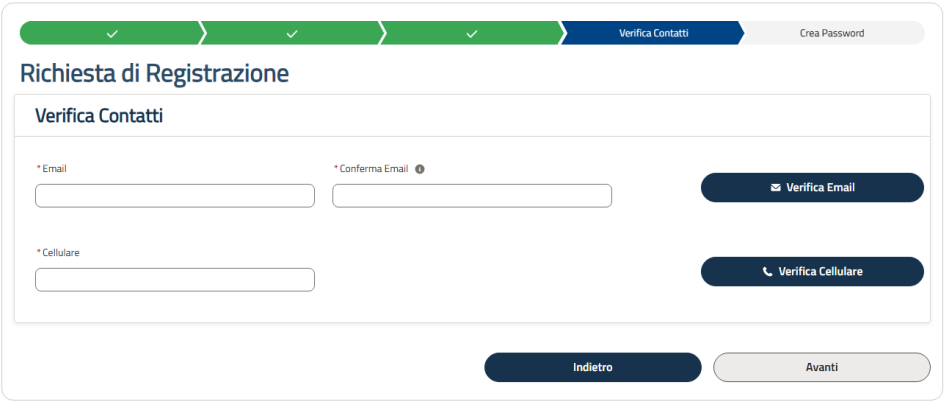
1.3 CONDOMINIO

Se sei un **Amministratore di Condominio** o un **Referente** formalmente incaricato, registrati come condominio.

Inserisci i tuoi dati anagrafici:

Inserisci la tua email e il tuo numero di cellulare e clicca sui tasti di **verifica** a destra.

Riceverai un **OTP** sul recapito indicato da trascrivere per convalidare i dati:



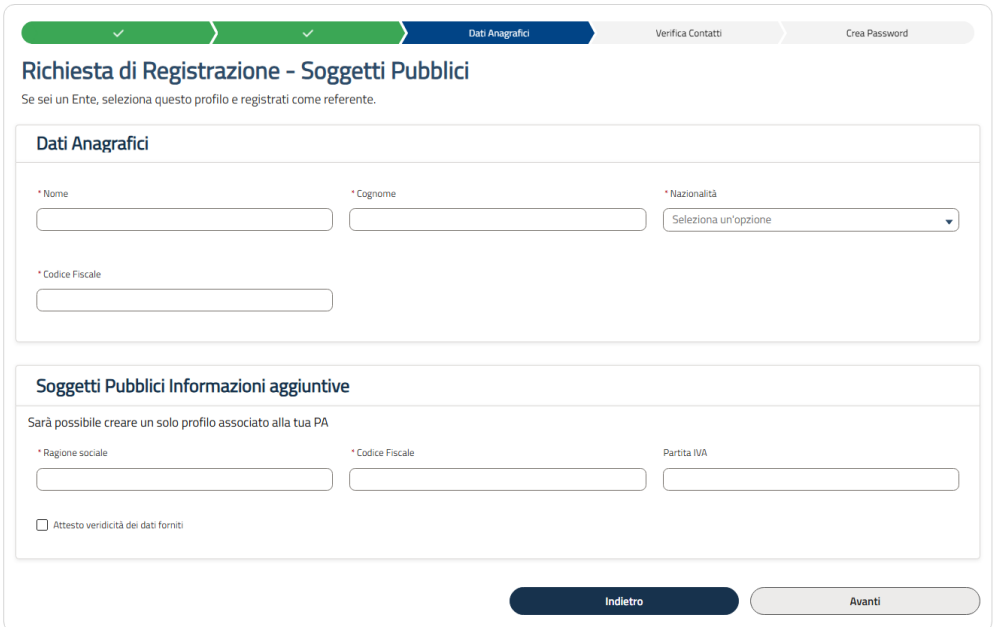
A seguire, **scegli una password** che rispetti i requisiti di sicurezza e la tua registrazione sarà completata.

L'indirizzo email scelto corrisponderà al nome utente per accedere al Portale.

1.4 SOGGETTI PUBBLICI

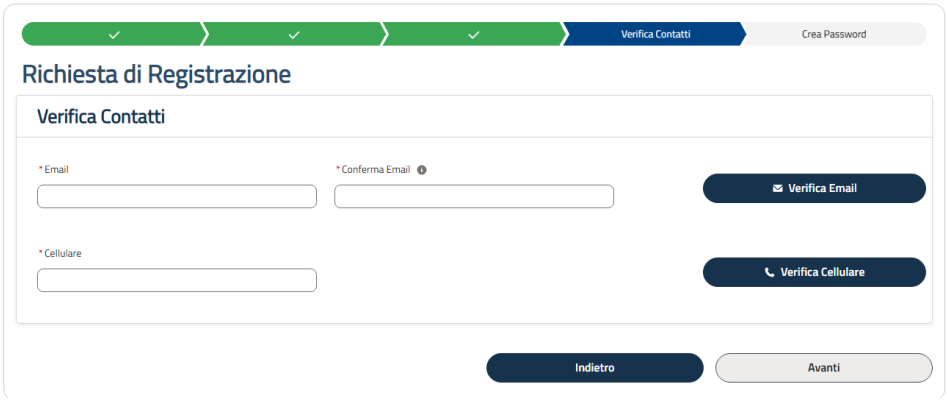
Se sei un Dirigente scolastico o ospedaliero, il Sindaco o il Referente di un Ente Pubblico, seleziona il profilo soggetti pubblici.

Inserisci i tuoi dati anagrafici e i dati fiscali dell'Ente di riferimento, spunta la casella di attestazione della veridicità dei dati forniti:



Inserisci la tua email e il tuo numero di cellulare e clicca sui tasti di **verifica** a destra.

Riceverai un **OTP** sul recapito indicato da trascrivere per convalidare i dati:

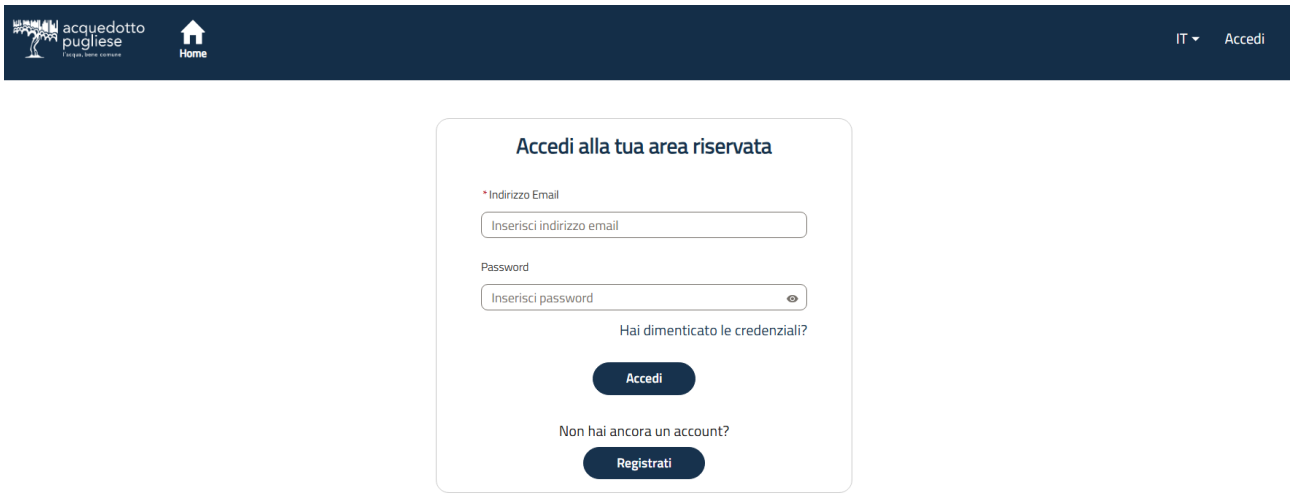


A seguire, **scegli una password** che rispetti i requisiti di sicurezza e la tua registrazione sarà completata.

L'indirizzo email scelto corrisponderà al nome utente per accedere al Portale.

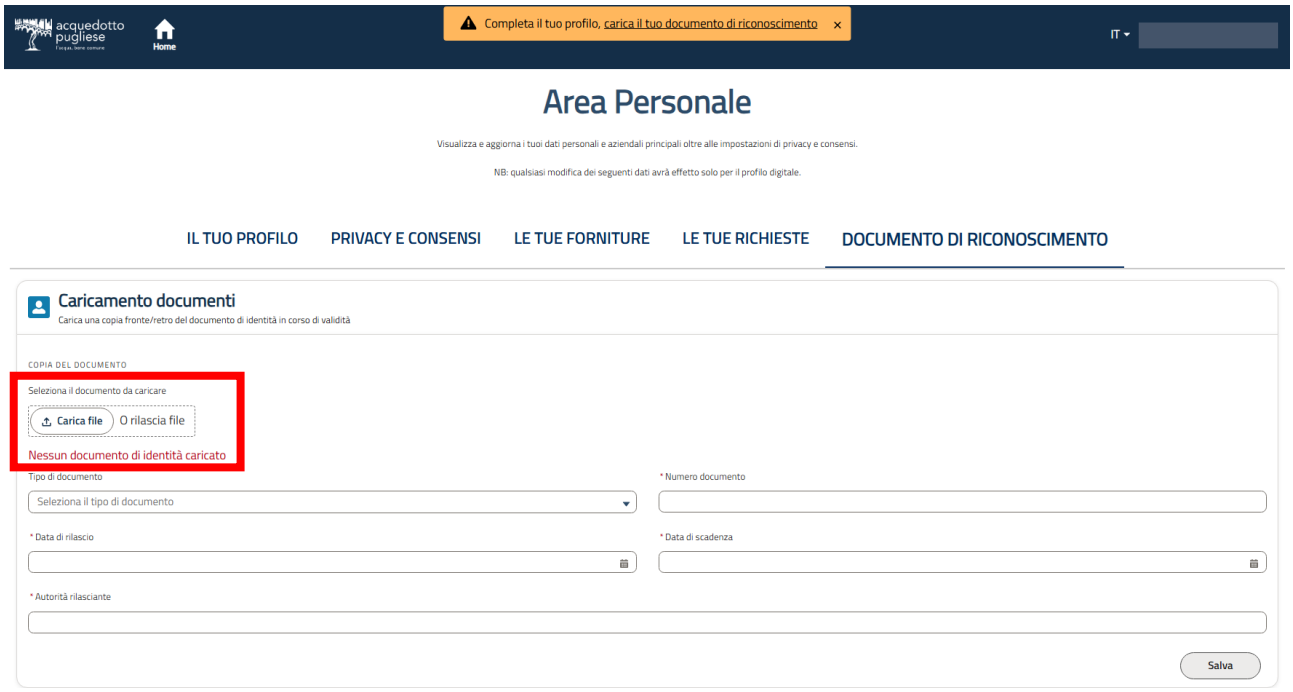
2. PRIMO ACCESSO E CARICAMENTO DOCUMENTO

Inserisci l'email e la password scelti in fase di registrazione e clicca su "**Accedi**":



Una volta effettuato l'accesso, ti sarà richiesto il **caricamento di un documento di riconoscimento** in corso di validità, utile per identificarti e consentirti l'inoltro di tutte le richieste dal Portale:

Carica il documento in formato pdf o immagine e compila tutti i campi obbligatori, poi salva l'operazione:



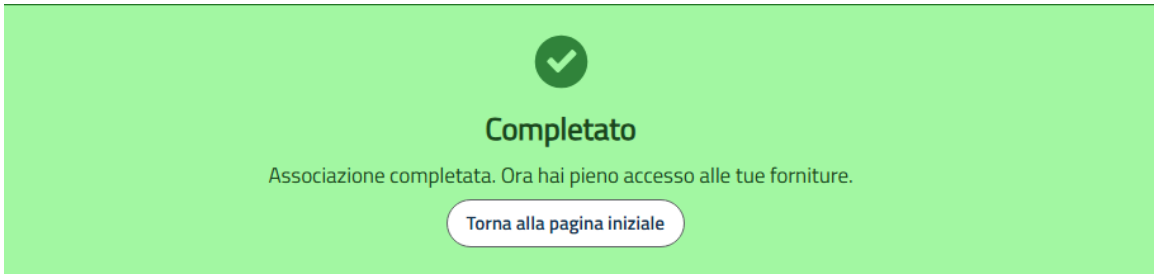
MyAQP ti informerà ogni qualvolta il documento sarà assente o scaduto, in modo da consentirti di aggiornarlo prontamente.

3. ASSOCIAZIONE CODICE CLIENTE

Per avere pieno accesso alle tue forniture, associa il tuo Codice Cliente.

Per i profili di tipo privato, azienda e soggetti pubblici, potrai associare un Codice Cliente solo se il dato fiscale di quest'ultimo corrisponde al dato fiscale registrato, nel rispetto della normativa privacy.

In tal caso, visualizzerai un messaggio di conferma:

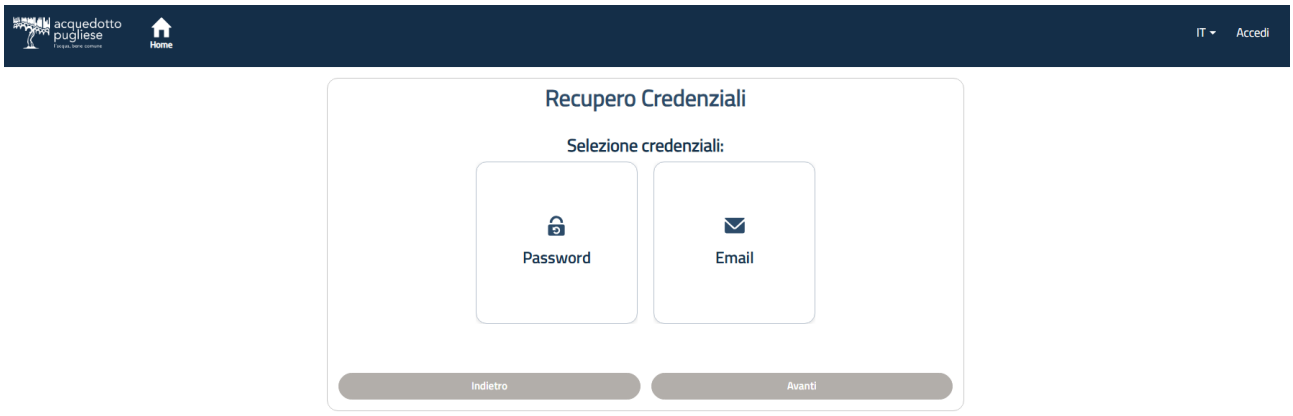


Inserendo un Codice Cliente appartenente ad altro intestatario, il Portale bloccherà l'operazione e visualizzerai il seguente messaggio:

Per il profilo condominio, ti sarà richiesto il caricamento del certificato di attribuzione del codice fiscale del condominio e del verbale di nomina o dichiarazione sostitutiva di certificazione.

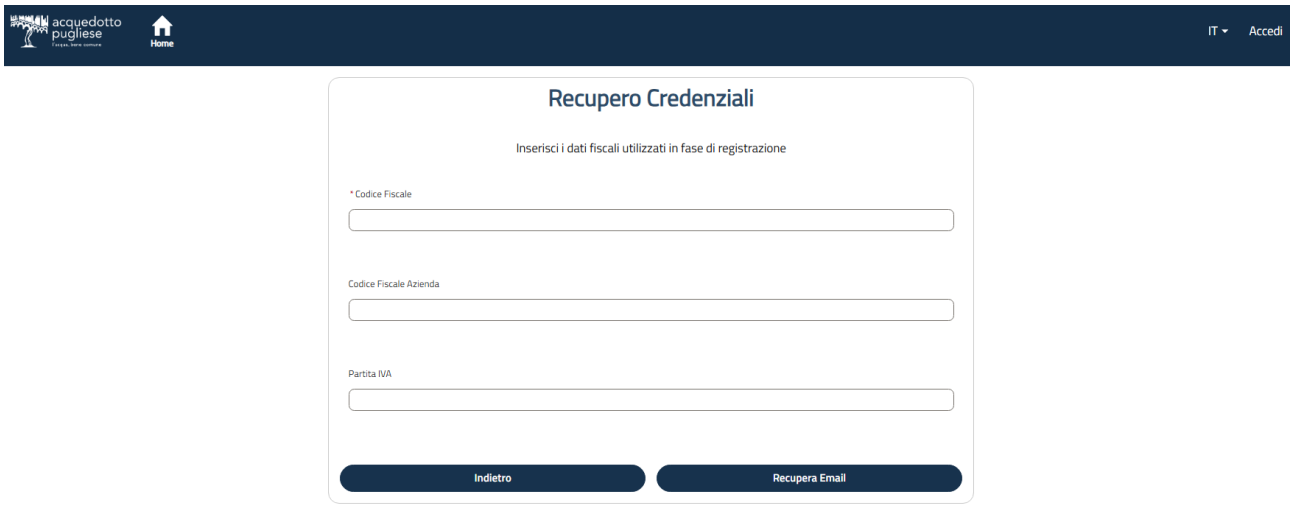
4. RECUPERO CREDENZIALI DI ACCESSO

Puoi recuperare il tuo indirizzo email o resettare la password in autonomia:



Per resettare la **password** devi inserire l'indirizzo email utilizzato in fase di registrazione e validarlo richiedendo il codice di verifica:

Per recuperare l'**indirizzo email**, devi inserire i dati fiscali di persona fisica e soggetto giuridico registrati in base alla tipologia di profilo:



5. ISTANZE E DATI NECESSARI

Da MyAQP puoi effettuare le principali richieste, attivare i servizi utili, effettuare consultazioni e pagamenti, il tutto in modalità completamente digitale.

Per alcune istanze è necessaria documentazione obbligatoria che ti sarà richiesta prima dell'inoltro della pratica o in occasione del sopralluogo tecnico.

Con MyAQP puoi monitorare lo stato di avanzamento delle tue pratiche e inoltrare autonomamente richieste di sollecito una volta superati i termini minimi per la gestione delle stesse.

5.1 GESTIONE CONTRATTI

5.1.1 NUOVO ALLACCIO

Puoi richiedere la realizzazione di un nuovo allacciamento di tipo:

- **Integrato** (acqua e fogna)
- **Solo acqua** (se la tua zona non è servita dalla pubblica fognatura, purché sia presente un sistema di smaltimento alternativo a norma di legge)
- **Solo fogna** (in presenza di fonte idrica alternativa)

Le tre tipologie sono disponibili anche in caso di impianto **multiplo**, ovvero una **rastrelliera** con più contatori. In tal caso, puoi effettuare la prima richiesta (**contatore principale**) o le successive (**contatori aggiuntivi**), che dovrai correlare alla richiesta principale.

COSA TI SERVE PER EFFETTUARE LA RICHIESTA?

- Dati anagrafici e codice fiscale
- Recapiti validi
- Indirizzo di recapito fatture (una volta attivato il contratto potrai richiedere la Fattura Online)
- Titolo di proprietà
- Ubicazione dell'impianto
- Dati catastali dell'immobile
- Concessione edilizia se l'immobile è stato realizzato dopo il 30/01/1977
- Autorizzazione allo smaltimento dei reflui (per impianto solo acqua)
- Autorizzazione Unica Ambientale (AUA, solo per scarico di tipo industriale in base al codice ATECO)
- Numero richiesta allaccio principale (se devi richiedere un contatore aggiuntivo)

Fisserai in autonomia l'appuntamento per il sopralluogo tecnico, direttamente da MyAQP.

5.1.2 ATTIVAZIONE CONTRATTO

Se l'impianto è già realizzato e ti manca il contatore, invia una richiesta di attivazione contratto.

COSA TI SERVE PER EFFETTUARE LA RICHIESTA?

Tieni a portata di mano il **numero richiesta dell'allaccio**, ovvero la pratica con la quale è stato realizzato l'impianto.

Se l'allaccio è intestato a te, tutti i dati necessari saranno ereditati da quella richiesta.

Altrimenti, dovrai fornire:

- Dati anagrafici e codice fiscale
- Recapiti validi
- Indirizzo di recapito fatture (una volta attivato il contratto potrai richiedere la Fattura Online)
- Titolo di proprietà
- Concessione edilizia se l'immobile è stato realizzato dopo il 30/01/1977
- Autorizzazione allo smaltimento dei reflui (per impianto solo acqua)
- Iscrizione alla Camera di Commercio o Visura camerale (solo per aziende)
- Autorizzazione Unica Ambientale (solo per scarico industriale, in base al codice ATECO)

5.1.3 INNOVAZIONE

L'innovazione ti consente di richiedere l'aggiunta di un pozzetto fogna su un contratto già attivo (innovazione **con preventivo**) o di variare il numero dei moduli contrattuali o la tipologia di uso (innovazione **senza preventivo**).

COSA TI SERVE PER EFFETTUARE LA RICHIESTA?

- Documento di riconoscimento
- Dati catastali dell'immobile
- Visure catastali di tutti gli immobili serviti (in caso di più di una unità abitativa)
- Autorizzazione di eventuali comproprietari (in caso di più di una unità abitativa)
- Concessione edilizia se l'immobile è stato realizzato dopo il 30/01/1977
- Autorizzazione allo smaltimento dei reflui (per impianto solo acqua)
- Autorizzazione Unica Ambientale (AUA, solo per scarico di tipo industriale in base al codice ATECO)
- Documentazione aggiuntiva in relazione alla tipologia attività, ove fosse necessaria in base al Codice ATECO (solo per uso commerciale/industriale)
- Iscrizione alla Camera di Commercio o Visura camerale (solo per aziende)

5.1.4 VOLTURA

Su MyAQP puoi variare l'intestazione di un contratto ad uso domestico o condominiale, purché il numero delle unità abitative resti invariato rispetto a quello di partenza.

L'operazione è **gratuita**, ti verrà addebitata solo una marca da bollo da € 16,00 nella prima fattura.

COSA TI SERVE PER EFFETTUARE LA RICHIESTA?

- Contratto da volturare
- Dati anagrafici e codice fiscale
- Recapiti validi
- Indirizzo di recapito fatture (una volta attivato il contratto potrai richiedere la Fattura Online)
- Documento di riconoscimento
- Foto del misuratore (il contatore AQP, per verificare la lettura)
- Titolo di proprietà
- Dati catastali dell'immobile
- Visure catastali di tutti gli immobili serviti (in caso di più di una unità abitativa)
- Autorizzazione di eventuali comproprietari (in caso di più di una unità abitativa)
- Concessione edilizia se l'immobile è stato realizzato dopo il 30/01/1977
- Autorizzazione allo smaltimento dei reflui (per impianto solo acqua)
- Documentazione attestante l'estraneità al debito (es. titolo di proprietà, contratto di locazione)
- Certificato di attribuzione codice fiscale condominio (per uso condominiale)
- Verbale di nomina dell'amministratore (per uso condominiale)

5.1.5 RECESSO

Se effettui una richiesta di recesso, ti **rimuoviamo il contatore e chiudiamo l'impianto** dalla presa stradale. Se per lo stesso immobile dovessi avere nuovamente bisogno di acqua e fogna, dovresti effettuare una nuova richiesta di allaccio e sostenere i relativi costi.

Tieni a portata di mano il tuo documento di riconoscimento e accetta le condizioni illustrate direttamente sul Portale.

5.2 CONSUMI E TARIFFE

Da questa sezione puoi sia inviare istanze che effettuare delle consultazioni:

- Richiesta di **VERIFICA PRESSIONE**: se ritieni che il gestore non stia garantendo la pressione minima al punto di consegna, ovvero il contatore AQP (pari a 0,5 atm)
- Richiesta di **VERIFICA CONTATORE**: se ritieni che il contatore AQP non rilevi correttamente i consumi

- Consultazione **ANDAMENTO CONSUMI**: per visualizzare i consumi fatturati nel tempo
- Consultazione **TARIFFE IN VIGORE**: direttamente sul sito istituzionale di AQP
- Strumento di **RIPARTIZIONE DEGLI IMPORTI FATTURATI** messo a disposizione da AQP per ripartire le fatture relative a più unità abitative che condividono lo stesso contatore

5.3 VARIAZIONI

In questa sezione puoi effettuare le seguenti richieste:

- **CORREZIONE DATI ANAGRAFICI**: se riscontri errori di digitazione sui dati contrattuali
- **VARIAZIONE COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE**: per uso domestico residente o condominiale, se devi comunicare aumenti o diminuzioni dei componenti residenti nelle unità abitative servite, in modo da adeguare il quantitativo di acqua in tariffa agevolata
- **VARIAZIONE TIPOLOGIA DI USO DOMESTICO**: per passare da uso domestico residente a non residente o viceversa
- **VARIAZIONE RECAPITO FATTURA**: per far arrivare le fatture ad un altro indirizzo (non dimenticare la comodità del servizio di Fattura Online)

5.4 FATTURE, PAGAMENTI E RATEIZZAZIONI

In questa sezione puoi effettuare le seguenti operazioni:

- **EVIDENZA DI PAGAMENTO**: puoi allegare la ricevuta di un pagamento effettuato, se la fattura è stata sollecitata o costituita in mora
- **DOMICILIAZIONE**: per addebitare le fatture direttamente sul tuo conto corrente; in questo caso ti restituiamo addirittura il deposito cauzionale!
- **RATEIZZAZIONE**: da MyAQP puoi rateizzare in automatico solo fatture non ancora scadute o non ancora costituite in mora; diversamente dovrai utilizzare gli altri canali di contatto messi a disposizione da AQP
- **STAMPA PIANO DI RATEIZZAZIONE**: per ricevere via email un piano di rateizzazione già elaborato
- **GESTISCI FATTURE**: consulta l'estratto conto, scarica le fatture, effettua i pagamenti attraverso tutti i circuiti disponibili
- **RIMBORSO SU CONTO CORRENTE**: se hai un credito a disposizione, puoi chiedere che ti venga rimborsato mediante bonifico bancario

6. SERVIZI

6.1 FATTURA ONLINE

Addio al cartaceo e ai tempi di attesa: con Fattura Online ricevi la fattura appena emessa, direttamente sulla tua email. Il servizio è **gratuito** e modificabile in qualsiasi momento.

Se desideri utilizzare un indirizzo email PEC, assicurati che sia abilitato alla ricezione da indirizzi email ordinari.

6.2 ALERT FORTI CONSUMI

Il servizio che ti avvisa in maniera rapida, efficace e **gratuita** nel momento in cui i tuoi consumi abituali eccedono.

Attivalo ed evita spiacevoli sorprese in fattura, può aiutarti ad intercettare tempestivamente perdite o dispersioni inconsapevoli.

6.3 BONUS SOCIALE IDRICO

È un servizio di consultazione, non ti consente di effettuare una richiesta.

Il Bonus Sociale Idrico viene **automaticamente corrisposto** a tutti i cittadini che rispettino i requisiti stabiliti dalla normativa (https://www.agp.it/clienti/regolamento-qualita-contrattuale/bonus-sociale), senza necessità di effettuare richiesta al Gestore.

6.4 AUTOLETTURA

Il servizio ti consente di comunicare l'autolettura nei periodi indicati in fattura: così facendo, i tuoi consumi saranno sempre in linea con quelli reali.

Tieni a portata di mano il tuo **Codice Cliente** e la **matricola del contatore**.

6.5 ALLACCIO ABUSIVO

Se ritieni che si stia verificando un **utilizzo improprio o illegale**, come ad esempio furti di acqua o allacciamenti abusivi, inviaci una segnalazione: tuteleremo la tua privacy rendendola **anonima**.

6.6 PRENOTA UN APPUNTAMENTO

Se desideri recarti personalmente presso uno dei nostri sportelli, utilizza il servizio di prenotazione degli appuntamenti mediante il sito https://book.codag.it/

Digita la località desiderata e poi seleziona la categoria di servizi “**Acqua, luce e gas**”:

Per consultare tutti gli sportelli disponibili e i relativi orari di apertura vai su:
https://www.aqp.it/clienti/customer-care/canali-accesso/sportelli-commerciali

7. ASSISTENZA

Per supporto di natura tecnica sull’utilizzo di MyAQP e delle sue funzioni o per segnalarci delle anomalie, invia un’email all’indirizzo **assistenza.myaqp@aqp.it**

8. MIGRAZIONE PROFILO DA AQPf@cile A MyAQP

Abbiamo migrato su MyAQP molti profili attivi su AQPf@cile.

Se hai ricevuto un’email con le credenziali per il nuovo portale ma non hai effettuato l’accesso entro il 10/06/2026, devi effettuare una nuova registrazione al link **https://my.aqp.it**

Se il tuo profilo non è stato migrato o non hai fatto accesso entro il 10/06/2026, una volta effettuata la registrazione e l’associazione del codice cliente, recupererai tutti i tuoi dati e avrai accesso alle nuove funzionalità di MyAQP.

Per qualsiasi problematica legata all’utilizzo del Portale non esitare a contattarci via email all’indirizzo **assistenza.myaqp@aqp.it**