



3

INFORMATIVA
NON FINANZIARIA





3

INFORMATIVA NON FINANZIARIA

NOTA METODOLOGICA

La rendicontazione non finanziaria di AQP S.p.A. è stata redatta sotto il coordinamento dell'Unità Organizzativa 'Bilancio di Sostenibilità', in conformità ai GRI Standards pubblicati nel 2016 dal 'Global Reporting Initiative', opzione in accordance "Core Option".

A fine capitolo è disponibile la tabella dei contenuti GRI, con l'indicazione del paragrafo all'interno del quale l'indicatore è rendicontato.

Perimetro della rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione è immutato rispetto ai precedenti esercizi; le informazioni contenute nel presente documento si riferiscono alle dimensioni del Gruppo, composto da Acquedotto Pugliese S.p.A. e dalla controllata ASECO S.p.A. società partecipata al 100%. I dati e le informazioni riportate nel presente documento si riferiscono all'anno 2018.

Il precedente Report di Sostenibilità 2017 è stato approvato dall'Assemblea degli azionisti con Delibera n. 2/18 del 31 maggio 2018 ed è stato pubblicato anche sul sito web aziendale www.aqp.it.

Processo di rendicontazione

La definizione del contenuto della rendicontazione non finanziaria, è strettamente connessa all'aggiornamento del Piano della Sostenibilità aziendale. Nel corso del 2018 sono state adeguate le linee strategiche del piano della sostenibilità nell'ambito della predisposizione del Piano Industriale 2019-2021.

Asseverazione

La Società di Revisione BDO Italia S.p.A. del network BDO International ha sottoposto a revisione limitata il Bilancio di Sostenibilità 2018.

La relazione, conforme ai criteri di *limited assurance engagement*, è emessa sulla base dell'*International Standards on Assurance Engagements 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emanato dall'*International Audit and Assurance Standard Board (IAASB)* dell'*International Federation of Accountants (IFAC)*.

Informazioni:

Acquedotto Pugliese S.p.A. Via S. Cognetti, 36 - 70121 Bari Affari Regolamentari e Bilancio di Sostenibilità Dott. Luigi De Caro tel 080 5723027 - fax 080 5723058 www.aqp.it

3.1 SOSTENIBILITA' E CREAZIONE DI VALORE

Il gruppo AQP considera la sostenibilità una componente fondamentale per la creazione di valore per l'azienda e per il contesto nel quale opera.

La definizione della **Politica della Sostenibilità** avviene a livello del *top management*, ed è stata declinata attraverso l'Unità Organizzativa Bilancio di Sostenibilità che cura le attività di stakeholder engagement in relazione al **Piano della Sostenibilità**.

3.1.1 STRATEGIA E GOVERNO DELLA SOSTENIBILITA'

Nel corso del 2018, nell'ambito delle attività finalizzate alla predisposizione del **Piano Industriale 2019-2021** sono state adeguate anche le **Linee Strategiche del Piano della Sostenibilità** e le tematiche materiali oggetto della rendicontazione della informativa non finanziaria.

Il processo di valutazione che ha condotto alla individuazione delle tematiche materiali per AQP è un processo complesso che coinvolge in modo trasversale tutte le direzioni aziendali e si articola in diverse fasi.

- **fase preliminare:** attraverso l'analisi degli obiettivi potenzialmente rilevanti rinvenuti dalla documentazione GRI, dagli obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali ed internazionali (programma strategico nazionale per lo sviluppo sostenibile e conseguentemente gli obiettivi dell'agenda 2030) e dall'analisi dei bilanci di sostenibilità dei principali *competitors*.
- **fase di engagement interno:** attraverso l'individuazione, valutazione e condivisione dei temi ritenuti rilevanti, rivisti e allineati con gli obiettivi dell'Agenda 2030. Per alcuni di essi la Società ha definito specifici obiettivi e target nel Piano della Sostenibilità.
- **fase di engagement esterno:** attraverso l'individuazione di un *panel di stakeholder* rilevanti per la società, e condivisione con gli stessi dei temi ritenuti rilevanti.

3.2 DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

A differenza di quanto effettuato negli anni passati, ai fini della redazione del presente Report, è stata avviata un'attività di relazione/comunicazione con gli stakeholder articolata su più livelli.

Nell'ambito dell'indagine di *Customer Satisfaction* condotta nel corso del 2018 che ha coinvolto diverse categorie di utenti (le utenze produttive, i grandi utenti, gli amministratori di condominio, i consumatori con contratto e senza contratto) è stato chiesto di esprimere la percezione circa l'attenzione di Acquedotto Pugliese alle tematiche di sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

In generale **la valutazione fornita dai clienti in tema di attenzione all'ambiente, impegno nella ricerca ed innovazione, miglioramento delle reti e impianti e attenzione al cliente è in linea con le aspettative**. La fase di ricerca qualitativa dell'indagine di *Customer Satisfaction index* è stata realizzata attraverso un **Focus Group con le Associazioni dei Consumatori**. In tale occasione sono state raccolte le valutazioni e i suggerimenti sulla qualità del prodotto/servizio, sulla efficacia delle relazioni/comunicazioni con le associazioni nonché sui temi della sostenibilità.

L'esito di tale focus ha evidenziato la necessità di migliorare la comunicazione in tema di sostenibilità, obiettivo di miglioramento puntualmente inserito nel piano della sostenibilità. Molto apprezzata la campagna di sensibilizzazione sul risparmio idrico, per la quale le associazioni hanno formulato proposte di lavoro congiunto sul tema, al fine di favorire la diffusione capillare del materiale 'didattico' prodotto. Auspicano, inoltre, una maggiore diffusione del Bilancio di Sostenibilità e delle informazioni sui temi ambientali e sociali legati alla sostenibilità. Nella tabella che segue è riportato l'esito delle consultazioni.

TEMATICHE	TOTALE 2018 %
Attenzione all'Ambiente	61,0
Impegno nella Ricerca e Innovazione	56,4
Miglioramento delle Reti e Impianti	51,8
Attenzione al Cliente	69,1



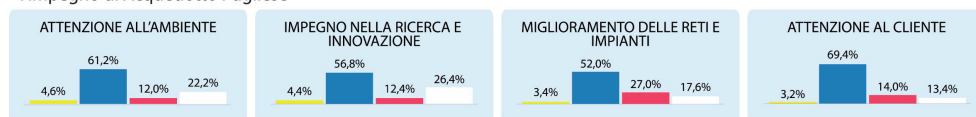
L'attività di raccolta delle informazioni relative alla rilevanza attribuita dagli *stakeholder* ai temi sopra individuati, è avvenuta attraverso la somministrazione di specifici questionari sottoposti ai fornitori e ai sindacati. L'individuazione e la selezione degli *stakeholder* è avvenuta sulla base della rilevanza degli stessi nelle relazioni con AQP e alle diverse categorie di appartenenza.

Utenze produttive

Utenze produttive | il sentiment delle utenze produttive rispetto alle tematiche di sostenibilità ambientale

Acquedotto Pugliese è attento alle tematiche della **sostenibilità ambientale**, sociale ed economica.

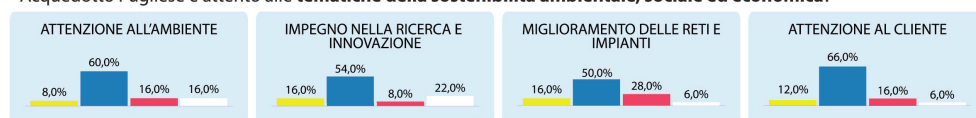
Le citerò alcuni aspetti legati alla sostenibilità. Per ciascuno di questi, Le chiedo cortesemente di dirmi se ritiene che l'impegno di Acquedotto Pugliese



Grandi utenti e PA

Grandi Utenti e PA | il sentiment delle grandi utenze rispetto alle tematiche di sostenibilità ambientale, sociale ed economica

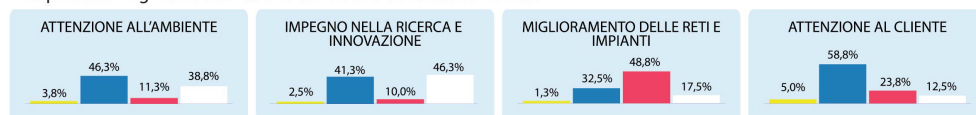
Acquedotto Pugliese è attento alle **tematiche della sostenibilità ambientale, sociale ed economica?**



Amministratori di condominio

Amministratori di condominio | il sentiment degli amministratori di condominio rispetto alle tematiche di sostenibilità ambientale, sociale ed economica

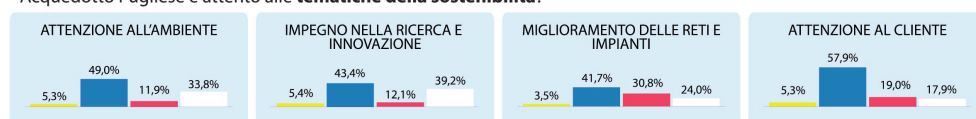
Acquedotto Pugliese è attento alle **tematiche della sostenibilità?**



Consumatori con contratto diretto

Consumatori con contratto diretto | il sentiment dei consumatori con contratto diretto rispetto alle tematiche di sostenibilità ambientale, sociale ed economica

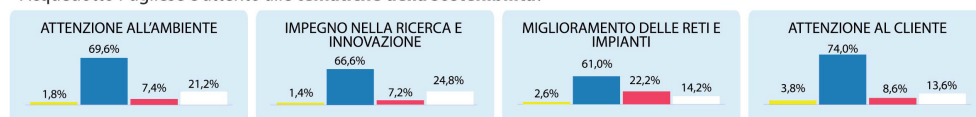
Acquedotto Pugliese è attento alle **tematiche della sostenibilità?**



Consumatori senza contratto

Consumatori senza contratto | il sentiment dei consumatori senza contratto diretto rispetto alle tematiche di sostenibilità ambientale, sociale ed economica

Acquedotto Pugliese è attento alle **tematiche della sostenibilità?**



LEGENDA

■ Ha superato le sue aspettative
 ■ È stato in linea con le sue aspettative
 ■ Ha deluso le sue aspettative
 ■ Non sa

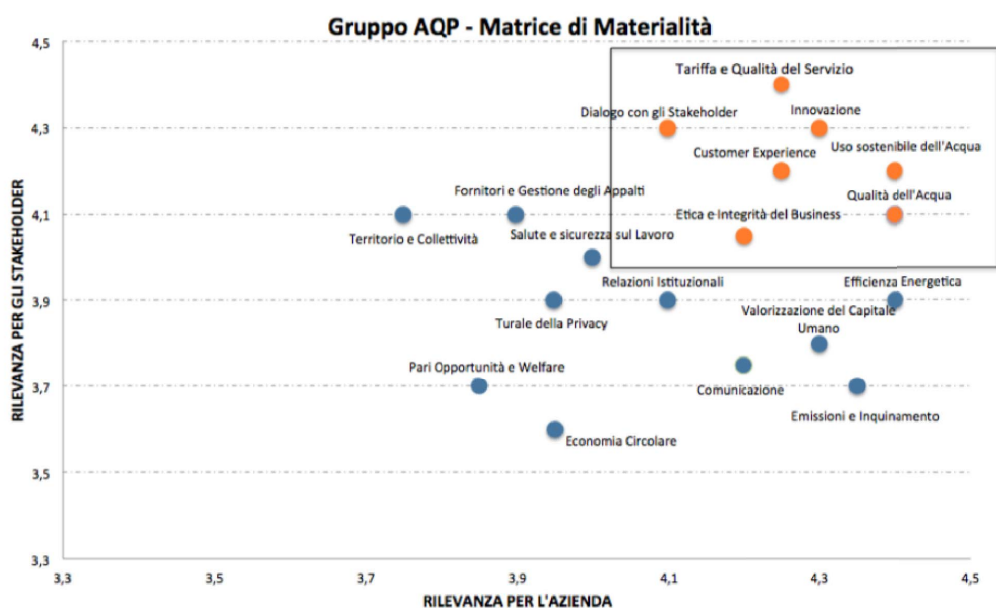
3.3 ANALISI DI MATERIALITA'

Al fine di migliorare le politiche di sostenibilità, perfezionare i processi di rendicontazione e per una più puntuale focalizzazione dei temi da includere nella rendicontazione, AQP ha avviato, a partire dal 2014, un dialogo costruttivo e un confronto proficuo con alcuni *stakeholder* chiave, ovvero quei soggetti che hanno verso l'impresa una posizione di interesse e quindi una capacità di influenza. Anche nel 2018 l'Azienda ha proseguito questo percorso di dialogo e confronto, con l'obiettivo di migliorare la capacità di intercettare i trend emergenti sul mercato nazionale e internazionale da includere nella rendicontazione.

Sulla base dei risultati delle rilevazioni precedentemente descritte e delle considerazioni legate alle esigenze dell'azienda, sono stati identificati e sottoposti alla valutazione degli stakeholder i seguenti temi materiali: Etica e Integrità del Business, Tariffa e Qualità del Servizio, *Customer Experience*, Uso sostenibile delle risorse idriche, Qualità dell'Acqua, Innovazione, Valorizzazione del Capitale Umano, Dialogo con gli Stakeholder, Tutela della Privacy, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Fornitori e Gestione degli Appalti, Pari Opportunità e Welfare, Efficienza Energetica, Emissioni e Inquinamento, Comunicazione, Relazioni Industriali, Economia Circolare, Territorio e Collettività.

Per meglio focalizzare la propria strategia di sostenibilità e le attività di business, i risultati della analisi sono stati elaborati nella matrice di materialità nella quale:

- ciascun punto rappresenta una tematica oggetto di indagine;
- il posizionamento delle tematiche materiali è il risultato della rilevanza attribuita a ciascuna di esse rispetto a:
 - organizzazione e prospettiva interna (rilevanza per l'azienda);
 - *stakeholder* esterni coinvolti e percezione del mercato (rilevanza per gli stakeholder);
- le tematiche materiali con 'alta rilevanza' sono rappresentate all'interno dell'area delimitata in alto a destra. In particolare, quest'ultima è stata definita considerando discrezionalmente come valori soglia 4,0 sia per la prospettiva interna aziendale e sia per la prospettiva degli stakeholder esterni e del mercato.





3.4 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Nell'esercizio 2018 il Valore Aggiunto Globale Lordo generato per gli stakeholder è stato pari a circa 233 milioni di Euro.

Valore aggiunto globale lordo (Mln Euro)	2017	2018
Ricavi	528	548
Materiali	(18)	(17)
Servizi	(186)	(186)
Svalutazione crediti e contributi c/impianti	(74)	(82)
Accantonamento f.do rischi ed altri fondi*	(18)	(17)
Altro:	8	(13)
- di cui oneri diversi e godimento beni terzi	(15)	(12)
- di cui gestione finanziaria	11	1
- di cui imposte	12**	(2)
TOTALE	240	233

* tale voce accoglie sia gli accantonamenti iscritti nella gestione operativa che quelli della voce B12

** tale voce accoglie oltre alle imposte differite/anticipate anche le imposte degli anni precedenti iscritte nel 2017 a seguito degli esiti connessi all'interpello presentato all'Agenzia delle Entrate

La variazione del valore aggiunto globale lordo del 2018 rispetto al 2017 è dovuta essenzialmente all'effetto combinato dell'incremento dei ricavi, del minor beneficio dell'effetto delle imposte degli anni precedenti iscritte nel 2017 a seguito degli esiti connessi all'interpello presentato all'Agenzia delle Entrate, dell'incremento della svalutazione dei crediti ed ammortamenti e della gestione finanziaria principalmente per l'estinzione dei finanziamenti legati al bond.

Nella tabella che segue si riporta la distribuzione del valore aggiunto globale lordo:

Valore aggiunto globale lordo distribuito (Mln Euro) ^(*)	2017	2018	2018 %
Personale	103	106	45
Azionisti	0	0	0
Aziende finanziatrici/istituti credito	8	4	2
Pubblica Amministrazione	18	18	8
Comunità locali	26	23	10
Azienda	85	83	35
TOTALE	240	233	100

* importo al netto degli accantonamenti a fondo rischi e oneri

Di seguito si riporta una breve descrizione delle voci che contribuiscono alla determinazione del valore aggiunto prodotto e distribuito.

Personale: quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi.

Azionisti: il valore è pari a zero in quanto AQP non distribuisce dividendi.

Aziende finanziatrici/istituti di credito: quota costituita principalmente dagli oneri finanziari.

Pubblica Amministrazione: quota distribuita sotto forma di imposte dirette ed indirette.

Comunità locali: quota distribuita a titolo di contributi alle comunità locali.

Azienda: quota parte di ricchezza reinvestita all'interno.

3.5 INVESTIMENTI

Gli investimenti vengono pianificati dall'Autorità d'Ambito (Ente di Gestione d'Ambito - EGA) ed hanno estensione temporale di 4 anni. La normativa nazionale prevede, altresì, una revisione periodica degli stessi ogni due anni. Il Piano in corso, relativo agli anni 2018-2021, è stato oggetto di naturale revisione nel corso del 2018, per priorità e tempi di realizzazione degli interventi.

Gli investimenti del gruppo AQP realizzati nel corso del 2018 ammontano, complessivamente, a circa Euro **147** milioni.

Investimenti (Mln Euro)	2017	2018
Acquedotto	40	43
Fognatura	37	45
Depurazione	63	50
Altri investimenti	5	9
TOTALE	145	147

I dati sugli investimenti sono stati indicati al lordo dei contributi ricevuti dagli enti finanziatori e iscritti tra i risconti passivi, senza considerare la variazione degli acconti corrisposti ai fornitori per interventi in corso.

**Investiti complessivamente
oltre 147 Milioni di Euro
nel 2018, di cui 66 per
interventi infrastrutturali,
58 per investimenti di
manutenzione straordinaria e
22 per la realizzazione di nuove
derivazioni d'utenza con i
relativi tronchi idrici e fognari**

In linea con l'anno precedente, i maggiori investimenti hanno riguardato il comparto depurativo, attraverso la realizzazione di interventi finalizzati al potenziamento degli impianti di depurazione gestiti, la progettazione di interventi mirati all'adeguamento normativo per il riutilizzo delle acque reflue (già in corso per 23 impianti) e la rifunzionalizzazione e adeguamento di alcuni recapiti finali.

Nell'ambito delle opere finalizzate all'approvvigionamento idrico e all'adduzione primaria, si segnalano la progettazione in corso del primo stralcio funzionale delle opere di interconnessione degli acquedotti del Fortore, Locone ed Ofanto, l'intervento di ripristino funzionale dello Schema Molisano destro ramo settentrionale e i lavori, ultimati, di ri-

sanamento della diramazione per Manfredonia, tutti finanziati nell'ambito del Programma POR Puglia 2014-2020. Finanziati con i proventi tariffari, invece, si segnalano i lavori di realizzazione del by-pass provvisorio dell'acquedotto dell'Ofanto, gli interventi sulle derivazioni per la Capitanata e le progettazioni, attualmente in corso, per i completamenti degli schemi idrici principali (acquedotto del Locone, del Fortore e dell'Ofanto).

Per quanto riguarda le opere di fognatura si segnalano i principali interventi di estendimento e potenziamento delle reti tra i quali quelli per le marine dell'agglomerato di Lecce e per l'abitato di Foggia, finanziati nell'ambito del nuovo Programma POR Puglia 2014-2020, il completamento delle reti di Porto Cesareo, finanziato, con risorse liberate dal POR 2000-2006, e la rete fognaria della frazione di Calendano nell'abitato di Ruvo di Puglia, finanziata con fondi del Commissario Delegato.

Per quel che riguarda il territorio campano, si evidenziano investimenti per manutenzione straordinaria pari a circa Euro 0,35 milioni di cui i principali sono Euro 0,1 Milioni sull'ISI di Cairano e Euro 0,2 milioni relativi ad interventi di manutenzione straordinaria su tronchi idrici e derivazione di utenze. Gli effetti indotti dagli investimenti sono stimati nel successivo paragrafo 3.6



3.6 IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

Gli investimenti realizzati da AQP, oltre a consentire il raggiungimento degli obiettivi di servizio stabiliti, determinano benefici indiretti per la collettività. La valutazione quantitativa di ciascun intervento per la collettività viene effettuata attraverso un'analisi economico-sociale che tiene conto anche di ulteriori eventuali costi e benefici economici, ovvero delle c.d. esternalità (costi e benefici indiretti). L'analisi svolta, coerentemente con quanto effettuato lo scorso anno, considera solo i costi di investimento delle infrastrutture realizzate e calcola le esternalità in forma parametrica rispetto ad analisi costi-benefici.

Ciò premesso, i principali impatti economici indiretti degli investimenti realizzati sono stati valutati e suddivisi in tre **categorie principali**:

- **approvvigionamento e distribuzione (Acquedotto)**

Si tratta di interventi generalmente finalizzati alla razionalizzazione e risparmio della risorsa idrica, nonché all'incremento della dotazione idrica pro capite e alla messa in sicurezza dell'intero sistema di approvvigionamento.

Questo **beneficio economico** (stimato, attraverso i fattori di conversione raccomandati nella "Guida agli Studi di Fattibilità redatta dalla Rete dei Nuclei di Valutazione e Verifica degli investimenti Pubblici") è quantificabile in **Euro 4,25 per ogni Euro investito**.

Pertanto, si può dedurre che gli investimenti dell'ultimo triennio, generano nel medio-lungo periodo benefici economici per la collettività pari a 554 milioni di Euro.

- **adeguamento del sistema fognario e di depurazione**

Interventi che mirano al potenziamento della capacità depurativa ovvero all'adeguamento delle linee di processo ai livelli di trattamento previsti dalla normativa vigente.

I benefici sociali dell'incremento del numero di abitanti equivalenti serviti, derivanti dal potenziamento della dotazione impiantistica (nonché dall'adeguamento degli impianti esistenti), sono quantificabili nel lungo periodo in **Euro 19,16 per ogni Euro investito**.

Pertanto, i benefici derivanti dagli investimenti dell'ultimo triennio, monetizzati in termini di ritorno del valore economico, sono pari a Euro 2.458 milioni per l'asset fognatura e Euro 3.536 milioni per l'asset depurazione.

Stima benefici economici previsti dagli investimenti realizzati (Mln Euro)	2016	2017	2018	Totale 2016-2018	Fattore di conversione
Acquedotto	203	170	181	554	4,25
Fognatura	869	717	872	2.458	19,16
Depurazione	1.372	1.207	957	3.536	19,16
TOTALE	1.766	2.444	2.010	6.548	

- **Benefici economici indiretti minori (c.d. "esternalità")**

Gli interventi realizzati, oltre agli impatti diretti appena illustrati, producono delle ricadute positive sul territorio in termini occupazionali e di salute pubblica. L'attuazione degli investimenti finalizzati al miglioramento dello stato qualitativo e quantitativo della risorsa idrica, il miglioramento dei sistemi fognari di collettamento e il potenziamento/adeguamento dei trattamenti di depurazione favoriscono la tutela ambientale, fondamentale per una Regione come la Puglia orientata allo sviluppo turistico ed agroalimentare.

3.7 FINANZIAMENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

I contributi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione ovvero da enti finanziatori terzi (Stato, Regioni, Comunità Europea) sono contabilizzati in bilancio nel momento in cui sussiste il titolo giuridico a percepirli ed il loro ammontare è ragionevolmente determinabile.

Le principali fonti di finanziamento sono il Fondo per lo Sviluppo e la Coesione, i Fondi Regionali/Ministeriali, i Fondi c.d. del Commissario Delegato ed i POR Puglia 2014-2020; gli incassi di tale contributi relativi all'annualità 2018 sono pari a circa Euro 40 milioni.

Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione (Mln Euro)	2016	2017	2018
Incassi contributi da Enti Finanziatori	68	61	40
Variazione debiti verso la Regione per anticipazioni contributi pubblici	(41)	(39)	(35)

Per le ulteriori informazioni ai sensi dell'art. 1, comma 125, della Legge 4 agosto 2017 n. 124, si rinvia allo specifico paragrafo contenuto nella Nota Integrativa



3.8 CLIENTI E GESTIONE DEL SERVIZIO

3.8.1 COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

La quasi totalità della clientela gestita da AQP si trova nell'ATO (Ambito Territoriale Ottimale) Puglia. In particolare, AQP gestisce i servizi di Acquedotto in 243 Comuni della Puglia e 12 della Provincia di Avellino, i servizi di Fognatura in 238 Comuni della Puglia (99%) e 2 della Provincia di Avellino, i servizi di Depurazione in 253 Comuni della Puglia e 2 della Provincia di Avellino. La tabella che segue riporta il dettaglio dei **Comuni gestiti per tipologia di servizi** (Acquedotto, Fognatura, Depurazione).

Regione	Provincia	Serviti Acquedotto	Serviti Fognatura	Serviti Depurazione
PUGLIA	Bari	41	41	41
	B.A.T.	10	10	10
	Brindisi	20	20	20
	Foggia	46	44	59
	Lecce	97	95	95
	Taranto	29	28	28
CAMPANIA	Avellino	12	2	2
TOTALE		255	240	255

Complessivamente, il Gruppo AQP fornisce il servizio di acquedotto a 4.051.850 cittadini (dato ISTAT al 31/12/2017) pari a 1.018.166 utenze.

AQP gestisce le seguenti diverse tipologie di utenze: domestiche residenti, non domestiche, industriali e altri usi. Nel 2018 l'incremento netto di utenze domestiche residenti è stato di 7.228 utenze rispetto al 2017.

TIPOLOGIA DI UTENZE (n.)	2016	2017	2018
domestiche residenti	936.279	945.784	953.012
non domestiche	12.371	12.387	12.365
industriali	2.817	2.940	3.068
altri usi	47.773	49.005	49.721
UTENZE TOTALI	999.240	1.010.116	1.018.166

La tabella che segue riporta il numero di utenze gestite per Provincia (8.050 utenze nette aggiuntive nel 2018).

UTENTI GESTITI (n.)	2016	2017	2018
Bari	225.895	227.673	229.045
Brindisi	117.527	118.736	119.364
Foggia	157.288	159.813	161.886
Lecce	301.287	304.872	307.440
Taranto	117.826	119.149	120.105
Bat	67.277	67.757	68.236
Calitri	12.140	12.116	12.090
TOTALE	999.240	1.010.116	1.018.166

Di seguito si riporta il numero di utenze cessate e il numero di nuove utenze gestite nel 2018, distinte per provincia.

UTENZE 2018	Utenze Cessate	Nuove Utenze
Bari	8.946	1.372
Brindisi	4.011	628
Foggia	5.174	2.073
Lecce	11.204	2.568
Taranto	4.156	956
Trani	2.467	479
Calitri	415	-26
TOTALE	36.373	8.050

3.8.2 POLITICA COMMERCIALE

In un contesto socio-economico caratterizzato da continui cambiamenti sociali e normativi, AQP è impegnata per offrire soluzioni e servizi multicanale all'altezza delle aspettative dei cittadini/utenti, orientati alla soddisfazione dei clienti e nel rispetto dei livelli di servizio minimi previsti dall'ARERA e dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

I fattori di successo riguardano l'ampliamento dei servizi offerti, la semplificazione delle procedure, l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione, il dialogo con le Associazioni di categoria, il rafforzamento delle competenze interne.

La politica commerciale di AQP è infine orientata a una maggiore efficienza dei costi e un minore impatto ambientale.

3.8.3 CUSTOMER EXPERIENCE E INNOVAZIONE

Al fine di valutare la **Customer Experience**, intesa come la percezione e l'emozione ad esso associata che l'utente/cittadino vive nella relazione con l'Azienda, e nell'intento di migliorare i propri servizi, l'Unità Organizzativa *Customer Experience e Innovazione* ha proseguito anche nel 2018 l'attività di *Call Back** e sondaggio via web. Ai clienti ricontattati è stata posta una sola domanda specifica, volta a valutare l'esperienza con Acquedotto Pugliese: *'Esprima la sua valutazione indicando quanto consiglierebbe Acquedotto Pugliese ad un amico'*.

L'attività di sondaggio via web è stata invece condotta attraverso l'invio del questionario via sms o email ai clienti entrati in contatto con l'azienda. Gli utenti, accedendo attraverso un link alla piattaforma della *survey*, hanno potuto partecipare all'indagine ed esprimere in tal modo la propria opinione con un solo click.

È stata anche avviata l'attività di *listening* dei canali *social*, con la realizzazione di un progetto che produce periodiche newsletter, quale risultato e sintesi del social-sentiment. L'iniziativa prosegue con la produzione delle *newsletter* anche nel primo semestre 2019.

Nell'ambito della *Customer Experience* è stato avviato e completato il consueto periodico progetto di **Customer Satisfaction Audit**.

L'indagine di *Customer Satisfaction* è prevista dalla Carta del Servizio Idrico Integrato è sta-

La Carta del Servizio Idrico Integrato è una dichiarazione di impegni che l'Acquedotto Pugliese assume verso i propri utenti e come tale costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura, nonché del regolamento che disciplina le condizioni generali della fornitura del servizio.

In particolare, la Carta individua gli standard di qualità del servizio, i principi fondamentali cui deve attenersi l'azienda nel gestire il servizio, disciplina il rapporto con gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione.

* Il *Call back* è stato effettuato mediante l'utilizzo di un sistema automatico di richiamata telefonica dei clienti subito dopo il contatto con il Numero Verde, con gli Sportelli al pubblico o con i tecnici commerciali.



ta affidata ad una società esterna esperta del settore ed è stata svolta sulla base dei criteri indicati dalla Norma UNI 11098:2003 per misurare l'**indice complessivo di soddisfazione (CSI) e cogliere la percezione complessiva della popolazione servita e la percezione «a caldo» dei clienti che hanno vissuto l'esperienza con AQP**. Le interviste svolte sono state circa 3.500 ed hanno riguardato un campione rappresentativo della popolazione servita.

L'indice di soddisfazione sulle interviste 'a caldo' è stato superiore al 95%. Tali interviste hanno riguardato clienti che avevano usufruito del servizio di front office o call center. L'**indice di soddisfazione complessivo, misurato anche su clienti che non hanno usufruito direttamente dei servizi di AQP, è stato pari al 84% in linea con le ultime rilevazioni**.

La pubblicazione dei risultati avverrà a maggio 2019.

Con l'obiettivo di generare esperienze positive nel rapporto con la clientela e migliorare la *Brand reputation*, a marzo 2018 è proseguito il progetto '**Solidali con**' volto a creare un legame duraturo con le associazioni di volontariato attive sul territorio, offrendo supporto alla realizzazione di iniziative benefiche nell'ambito del sociale, della salute e dell'ambiente.

Sono proseguite le iniziative di *Extra Care*, 'attenzione al cliente', che prevede la gestione di richieste commerciali complesse, dall'iter particolarmente farraginoso e il monitoraggio fino alla completa risoluzione.

71.643 Clienti contattati con la tecnologia Call-Back, dei quali 17.873 (25% del campione) hanno aderito al sondaggio. Di questi, circa 12.000 clienti pari al 65% consiglierebbero i servizi di AQP a loro conoscenti

3.8.4 DALLA PARTE DEL CLIENTE

Sportelli aperti anche il sabato

Sono interessati gli sportelli commerciali dei capoluoghi di provincia: Bari, Brindisi, Foggia, Lecce, Taranto e Trani. Orario di apertura del sabato: dalle 8 alle 12.

Apertura infrasettimanale di tutti gli sportelli

Il servizio resta invariato. Giorni e orari: dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 16.

'Salta la coda'

Consente di prenotare un appuntamento allo sportello, azzerando i tempi di attesa. Il nuovo servizio di prenotazione è disponibile scaricando gratuitamente la APP CodaQ, per Smartphone Android ed iOS, oppure via internet all'indirizzo webapp.codaq.it/webbook/.

Le prenotazioni si possono anche effettuare a questi numeri: da telefono fisso al numero 800.085.853 (numero verde-gratis) o da cellulare e dall'estero al numero +39 0805723498.

Domiciliazione bancaria/postale

Addebito diretto, alla scadenza, dell'importo della bolletta.

Vantaggi: niente più file, restituzione del deposito cauzionale se consumo inferiore a 500 mc/anno, risparmi sulle commissioni, niente più interessi di mora o eventuali sospensioni della fornitura. Rim-

borso dell'importo versato, in caso di bolletta errata, se richiesto entro 8 settimane dalla data di addebito.

Fattura online

La bolletta di Acquedotto Pugliese a casa tua tramite email.

Il servizio è gratuito. Ti sarà inviata il primo giorno di emissione senza dover attendere i tempi di spedizione e di consegna. Potrai visualizzare e archiviare le tue bollette sul pc e consultarle comodamente in qualsiasi momento. Riduci il consumo di carta e contribuisce alla salvaguardia dell'ambiente.

Autolettura

E' disponibile il servizio di autolettura del contatore AQP al servizio della tua fornitura. In maniera semplice e veloce puoi fornire la lettura del contatore, come indicato in fattura, e ricevere sempre fatture con consumi accertati. Per comunicare l'autolettura del proprio contatore sono a disposizione le seguenti modalità:

- telefonando al numero 84.00.00.343
- inviando un SMS al numero 339.9909190 e riportando il seguente testo: LETTURA codice client*t*matricola*
- lettura via internet www.aqp.it compilando e consegnando il modulo agli sportelli AQP.

SMS o EMAIL di avviso fatture scadute

E' disponibile il servizio di avviso fatture scadute. Il servizio consente di ridurre l'addebito della mora e di tenere sotto controllo le scadenze. In automatico i clienti che hanno comunicato il cellulare o una email riceveranno l'avviso in maniera gratuita.

Nuovo Sportello on Line AQPf@cile

È in arrivo AQPf@cile il nuovo Sportello on line di AQP a disposizione di clienti e cittadini per gestire tutte le utenze di casa o professionali per gli amministratori di condominio, aziende e Comuni.

AQPf@cile uno strumento semplice e immediato per tenere sotto controllo i consumi, lo stato di pagamento delle bollette, aderire al servizio fattura on line, attivare la domiciliazione bancaria e censire pratiche commerciali e molto altro ancora. Resta in contatto con AQP. Da oggi sarà ancora più **AQPf@cile!**

La specializzazione dei numeri verde, in linea con gli standard nazionali, offre ai cittadini canali dedicati e trasparenti.

800.735.735

 numero verde di pronto intervento e
segnalazione guasto

800.085.853

 numero verde servizio commerciale
da cellulare +39.080.5723498

L'offerta multicanale di Acquedotto Pugliese, gestita e tracciata attraverso la soluzione di CRM (Customer Relationship Management), ha un trend crescente nel tempo e si articola e sviluppa secondo la dimensione di seguito indicata.

Contatti (n.)	2016	%	2017	%	2018	%
Sportelli	156.559	27%	157.379	24%	167.434	23%
Contact Center	373.356	64%	414.058	64%	458.304	64%
Posta/Email/Fax/PEC	44.408	8%	59.333	9%	83.873	12%
Web	7.512	1%	12.138	2%	11.077	2%
TOTALE	581.835		642.908		720.688	



L'analisi dell'andamento dei contatti, evidenzia l'incremento significativo del canale Contact Center, ed in particolare del Fax e PEC, ed in generale dei canali multimediali e digitali. La lieve flessione del canale Web è da addebitare al periodo antecedente il lancio della nuova piattaforma AQPf@cile. La maggioranza delle richieste da parte dei clienti sono di tipo informativo, riguardanti in particolare il processo del ciclo attivo di lettura-fatturazione (necessità di approfondimenti relativi all'estratto conto ed al dettaglio delle fatture).

Oltre 48.000 sono le domande a cui **AQPrisponde**, il servizio digitale automatico basato su tecnologia *web intelligence and semantic*, ha provveduto nel fornire una risposta. Il servizio è accessibile via internet dal portale www.aqp.it ed è anche gratuitamente scaricabile come App sul cellulare.

È proseguita senza soluzione di continuità la diffusione e promozione del servizio **fattur@online** che permette ai clienti di ricevere in tempo reale la notifica della fattura appena emessa con la possibilità di scaricarla in qualsiasi momento dallo Sportello OnLine via internet.

Ulteriori iniziative sono state adottate per la divulgazione del servizio di domiciliazione delle fatture, consumi con addebito diretto SEPA SDD in conto corrente. Peraltro, con la domiciliazione delle fatture i clienti con consumo inferiore a 500 mc/anno hanno beneficiato dell'esenzione o del riaccredito del deposito cauzionale.

3.8.5 TRASPARENZA

Secondo criteri di trasparenza e responsabilità, nel rispetto del codice etico e di processi in qualità, si sviluppa la visione globale della politica commerciale di Acquedotto Pugliese per creare valore per il territorio ed i clienti.

L'aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato, in accordo con quanto previsto dalle deliberazioni ARERA e nel rispetto dell'attuazione del nuovo **Regolamento UE 2016/679 - GDPR (General Data Protection Regulation)**, concretizza la filosofia di trasparenza, crescita del dialogo e miglioramento continuo per la soddisfazione dei clienti e per il rispetto dei livelli di servizio.

Competenza, innovazione e digitalizzazione sono le parole chiave di un modello in continua evoluzione che pone *il cliente al centro* dell'attenzione dell'Azienda e sviluppa, secondo una metodologia incrementale ed iterativa, modalità di relazione ed interazione sempre più performanti e vicine al cliente. Attraverso un *ciclo virtuoso* di ascolto e dialogo attivo si intercettano i *trend* delle aspettative dei clienti e si attuano iniziative volte alla soddisfazione.



La politica commerciale, dinamica ed in continua evoluzione, è un laboratorio di iniziative, i cui interventi fra gli altri, hanno consentito di trapiantare un *trend* crescente dei contatti al *Contact Center* Commerciale, che conferma la preferenza di questo canale da parte dei clienti, sostenuto anche da un tempo medio di attesa di 185 secondi, con una percentuale di oltre 85% di clienti che sono stati serviti dal personale. La relazione con le Associazioni di categoria, fra i principali stakeholder della filiera commerciale, si è sviluppata per favorire la condivisione dei cambiamenti e delle innovazioni attuate da Acquedotto

Pugliese. Il dialogo ed il percorso di conoscenza con le Associazioni si è quindi rivelato particolarmente strategico in relazione all'attuazione della nuova articolazione tariffaria, alle innovazioni riguardanti il Bonus Sociale Nazionale e la fatturazione elettronica.

3.8.6 COMUNICAZIONE COMMERCIALE

La comunicazione commerciale ha favorito la più ampia diffusione delle novità per rendere consapevoli i cittadini ed i clienti dei cambiamenti in atto. Nell'ambito del percorso di dialogo con le Associazioni di categoria, sono stati sviluppati numerosi incontri e Acquedotto Pugliese per condividere le novità normative in ambito tariffario e di Carta del Servizio.

È stata sviluppata una politica di **comunicazione attiva**, utilizzando i molteplici canali a disposizione. Strategica è la tempestività delle comunicazioni, anche in tempo reale mediante i numeri verdi disponibili, sia in maniera automatica che con l'ausilio degli operatori, mediante gli Sportelli di Assistenza Clienti e gli Sportelli Comunali *OnLine*, come anche in fattura consumi mediante inserti tematici o *box* informativi.

Il piano di comunicazione in fattura attuato nel 2018 ha inteso comunicare con i clienti e in particolare in merito ai seguenti argomenti:

- L'acquisizione delle informazioni riguardante lo stato di residenza o non residenza nelle unità abitative servite da utenza domestica con un solo modulo contrattuale;
- Inserimento delle nuove articolazioni tariffarie dell'ATO Puglia ed Ambito Distrettuale Calore Irpino, gli obblighi di raccolta della misura per ciascuna utenza, e le predisposizioni tariffarie delle componenti di perequazione UI2 ed UI3;
- Inserimento sugli standard specifici e generici della qualità contrattuale;
- Modulo per aderire alla domiciliazione SEPA SDD (addebito diretto su conto corrente);
- Informativa sull'emergenza idrica e sulle buone pratiche per il risparmio e la tutela della risorsa.

In occasione del lancio della nuova e innovativa piattaforma di sportello online AQPf@cile, è stata attuata un piano di comunicazione attraverso specifici messaggi e iniziative al fine di raggiungere il più ampio bacino di utenti.

La soluzione AQPf@cile adotta metafore di interazione innovative e intuitive, ed è orientata a tutti i cittadini. Attraverso *internet*, in maniera comoda e semplice, sia da PC che da tablet e smartphone, AQPf@cile si basa su tecnologie responsive e consente di fruire dei servizi *online* in qualsiasi luogo e in qualsiasi orario.

Inoltre, la semplificazione della modulistica commerciale ha ottimizzato la strategia comunicativa profilando ciascun modulo per *target* di utenze, e aggiornando la modulistica alle prescrizioni GDPR (**General Data Protection Regulation**). Tutta la modulistica commerciale è resa disponibile on line nella sezione clienti del portale www.aqp.it, come anche presso gli Sportelli di Assistenza Clienti. Inoltre, i clienti possono richiederla attraverso i canali resi disponibili.



Nuovo. Facile. Comodamente ON LINE.

f@cile
e felice
Il nuovo sportello on line
di Acquedotto Pugliese

