

Innovare e migliorare: le “buone pratiche”

Le scelte di innovazione operate dalle aziende e che caratterizzano i servizi dedicati ai loro clienti-cittadini.



Ragione Sociale: Acquedotto Pugliese SpA
Indirizzo completo: Via Cognetti, 36 – 70121 Bari

Descrizione dell'innovazione: “il dialogo e la relazione con il cittadino: da servizio ad opportunità”



“**acqua semplicemente**”: si è attuata la revisione dei processi aziendali al fine di semplificare le procedure, secondo qualità, per sviluppare una più efficace, efficiente e trasparente relazione con i clienti. L'innovazione ha realizzato un ciclo attivo ottimizzato e continuo che consente ai clienti di ricevere una fattura rinnovata e personalizzata che: addebita con tempestività i consumi rilevati; comunica il piano di rilevazione dei consumi ed il consumo stimato; indica l'andamento dei consumi e segnala l'eventuale presenza di perdite; compensa automaticamente debiti con crediti; è sempre disponibile online.

“**inclusione sociale**”: progetto per facilitare l'accesso al credito da parte delle fasce deboli della popolazione attraverso le “buone pratiche”.

“**sportelli comunali on-line**”: sviluppo della relazione con il territorio e con i cittadini, anche attraverso gli Sportelli Comunali. Sono già 20 gli sportelli dei comuni al servizio dei cittadini per l'accesso ai servizi AQP.

“**ConciliAttori**”: percorso di formazione ed aggiornamento orientato alle Associazioni di Consumatori nell'ambito dell'attenzione e del dialogo continuo con i cittadini. Il percorso di formazione ha inteso condividere la conoscenza del Servizio Idrico Integrato e sviluppare la pratica della conciliazione, nell'ambito della relazione con i clienti.

