

# «App» gratis da Acquedotto pugliese

## Il nuovo servizio consentirà le comunicazioni con i clienti affetti da sordità

**A**rriva una «app» gratuita per consentire anche alle persone sorde di comunicare con il servizio clienti. È questa la novità che Acquedotto Pugliese ha lanciato in occasione della Giornata mondiale dell'acqua, anche per ottemperare alle misure in materia di emergenza coronavirus: grazie ai servizi online attivati sul portale di Aqp è possibile effettuare tutte le principali operazioni, mentre una riorganizzazione consente alla società di continuare a garantire i servizi sul territorio.

La Giornata mondiale dell'acqua è stata istituita dalle Nazioni Unite nel 1992 per sensibilizzare il pubblico sulla gestione delle risorse idriche, con particolare riferimento alle tematiche dell'accesso all'acqua potabile e alla sostenibilità degli ecosistemi basati sull'acqua. Un appuntamento che vede in prima fila Acquedotto Pugliese, che serve oltre 4 milioni di cittadini e con i suoi 32.000 chilometri di reti rappresenta uno dei principali gestori del mondo.

L'emergenza Coronavirus ha imposto una riorganizzazione per continuare a garantire i servizi essenziali, limitando allo stesso tempo le presenze di personale negli uffici. Circa 600 dipendenti su 2.000 sono in lavoro agile, pur continuando a portare avanti tutte le procedure compresi gli appalti. Le squadre operative sono state redistribuite sul territorio sia per le emergenze, sia per la gestione ordinaria degli impianti di depurazione e delle reti. Molti dei mezzi più recenti erano già dotati di dispenser di igienizzante per il lavaggio delle mani, che sono stati forniti a tutti i tecnici insieme a visiere per la protezione integrale del viso: chi ne ha bisogno è stato dotato anche di mascherine.

In questo contesto si inquadrano le iniziative per agevolare il rapporto con gli utenti. L'ultima novità è la app Pedius (disponibile su cellulare, pc e tablet su App Store e Google Play) utilizza le tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale per permettere alle persone sorde di telefonare. Quando l'utente effettua una chiamata, scrive la propria domanda all'operatore Aqp come in una normale chat e il testo viene sintetizzato con una voce artificiale. Quando l'operatore del call-center aziendale risponde, la sua voce viene riconosciuta e trasformata in testo sul display del dispositivo dell'utente. Grazie a questo meccanismo - totalmente gratuito - le persone sorde potranno avere accesso senza intermediari ai numeri verdi di Acquedotto Pugliese per la richiesta di informazioni e la segnalazione di guasti. Il servizio sarà disponibile anche per eventuali comunicazioni successive alla segnalazione del guasto da parte del personale tecnico.

Ma come funziona la app Pedius? Dopo l'installazione (ripetiamo, totalmente gratuita) l'utente si trova di fronte un menù semplificato:

nell'elenco dei servizi c'è anche Acquedotto Pugliese. Cliccando su Aqp, l'utente può scegliere la propria richiesta (informazioni e servizio clienti oppure segnalazione guasti) e poi dovrà inserire i propri dati, codice fiscale e numero cliente. A questo punto l'utente verrà messo in collegamento con gli operatori di Acquedotto Pugliese.

«La collaborazione con Pedius - spiega Simone Di Cagno Abbrescia, presidente di Acquedotto Pugliese - rientra nelle iniziative volte a facilitare il contatto con i nostri clienti, in modo che tutti possano sentirsi parte di questa grande comunità di Acquedotto Pugliese».

Tutti i servizi di sportello, quali la domiciliazione bancaria, la consultazione delle bollette, la voltura, un nuovo allaccio, la modifica del proprio contratto e altri ancora, sono disponibili per via telematica, via telefonica ed e-mail, agli indirizzi presenti in fattura. Dopo la chiusura degli sportelli disposta per l'emergenza, è stato potenziato il contact center con altre 10 postazioni gestite in telelavoro: i dipendenti che continuano a lavorare in sede sono stati redistribuiti così da rispettare le distanze minime di sicurezza. E per il cittadino resta tutto come prima: attraverso il telefono e Internet è possibile richiedere ogni servizio, da casa, senza spostarsi.

- AQPf@cile: per accedere allo sportello online, basta registrarsi su [www.aqpfacile.it](http://www.aqpfacile.it). Dopo l'accesso, associando il Codice Cliente e il Codice Fiscale presenti in bolletta, è possibile navigare all'interno della sezione interamente dedicata e scegliere fra i numerosi servizi a disposizione. In alternativa, è possibile navigare dal menù nei servizi che non richiedono un Codice Cliente.

- Numero Verde Servizi 800.085.853: il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

- [clienti@pec.aqp.it](mailto:clienti@pec.aqp.it)

- numero Fax: 080.231.34.97

Per segnalare un guasto è attivo, 24 ore su 24, il numero verde 800.735.735.

Proprio in chiave di supporto al territorio pugliese, Aqp d'intesa con la Regione ha lanciato una serie di iniziative per venire incontro alle obiettive difficoltà di cittadini e imprese nel rispettare le scadenze di queste settimane: non



Peso:68%

soltanto per le difficoltà contingenti legate allo stop delle attività commerciali, ma anche per quelle collegate alle restrizioni nell'utilizzo dei servizi postali.

«In questo momento di grande apprensione per lo stato di salute in cui versa l'Italia – spiega di Cagno Abbrescia - non possiamo dimenticarci di quanto sia importante anche la ricaduta di questa pandemia sull'economia del Paese. Siamo una grande azienda pubblica, sempre vicina al territorio, e per questo, di concerto con la Regione Puglia e in applicazione delle misure regionali straordinarie, abbiamo disposto una serie di azioni volte a mitigare il disagio economico del territorio servito».

Alcune delle misure a favore dei clienti sono già operative e riguardano le fatture del 2020 non pagate alla data della scadenza, e per le quali non verranno applicati interessi di mora fino al 30 aprile 2020: cittadini e imprese avranno dunque oltre un mese di tempo per mettersi in regola senza alcun tipo di sanzione.

In caso di difficoltà nei pagamenti, è inoltre possibile chiedere una rateizzazione fino a 12

mesi, con la possibilità di ottenere ulteriori dilazioni per situazioni di bisogno. Allo stesso tempo App ha anche disposto lo stop alla sospensione delle forniture idriche per morosità, e una proroga di un mese per i piani di rateizzazione non onorati.

«Acquedotto Pugliese – conclude il presidente di Cagno Abbrescia - resta al fianco dei cittadini e lo fa garantendo un servizio indispensabile, l'acqua nelle nostre case e nelle nostre realtà produttive, grazie al lavoro incessante di tutta la sua squadra. Un ringraziamento speciale va proprio a loro, che ogni giorno, anche in questo momento difficile, sono al servizio dei clienti. Insieme ce la faremo e noi ci mettiamo tutto il nostro impegno affinché vi siano le condizioni per farlo».

**Il sistema si chiama «Pediis» ed è disponibile per cellulare, computer e tablet su App Store e Google Play**

**Il presidente Simeone Di Cagno Abbrescia: «Facilitato il servizio per i nostri utenti». Potenziati i servizi a distanza**

**Uno striscione sul drammatico momento del Coronavirus e a destra il presidente Simeone Di Cagno Abbrescia**



Peso: 68%