

# Doppio riconoscimento per Acque Spa, tra le cinque migliori aziende di servizi pubblici

Confermate le buone performance del gestore idrico toscano nei settori strategici. Doppio riconoscimento dallo studio che analizza le prestazioni delle public utilities

Pisa 24 febbraio 2021 - "Per i migliori risultati nei servizi ai clienti, nell'attenzione agli stakeholder e nella valorizzazione del territorio". Con questa motivazione **Acque SpA**, gestore idrico del Basso Valdarno, si è aggiudicata il premio 2021 per la categoria "Consumatori e Territorio" a Top Utility, manifestazione giunta alla 9° edizione che ogni anno analizza le performance delle principali cento società italiane nel campo dei servizi di pubblica utilità (gas, acqua, elettricità, gestione rifiuti). Non solo: Acque è risultata anche tra le prime cinque aziende di servizi pubblici in assoluto, in compagnia di player nazionali come A2A, CAP, IREN e MM. Il prestigioso riconoscimento è stato consegnato "virtualmente" al presidente Giuseppe Sardu e all'amministratore delegato Fabio Trolese, nel corso della cerimonia che quest'anno si è tenuta online nel rispetto delle norme anti-Covid.

La ricerca alla base di Top Utility è condotta da Althesys - società indipendente specializzata nella consulenza strategica e nello sviluppo di conoscenza - e si fonda su un modello di analisi quantitativa e qualitativa, basato su centinaia di indicatori attinenti a diversi settori (quadro economico e finanziario, gestione operativa, comunicazione, sostenibilità sociale e ambientale, rapporto con utenti e territorio, innovazione tecnologica, etc.). Uno studio che, dati alla mano, conferma come Acque sia tra le utilities più virtuose, in particolare per i temi che riguardano i consumatori e il territorio. Il gestore toscano si è dimostrato estremamente attivo su questo terreno, raggiungendo risultati ragguardevoli: oltre il 91% degli utenti si dichiara soddisfatto, con un voto medio di 7.5 e con punte di gradimento ancora più alte per segnalazione guasti, intervento tecnico, call center commerciale, operatori allo sportello e online, grazie anche all'introduzione del servizio di videochiamata.

In un anno molto complesso come il 2020, Acque ha voluto inoltre fornire il proprio apporto al territorio e alla comunità, con un contributo straordinario di quasi 800mila euro a fondo perduto - che non ha gravato sugli utenti e sulle bollette - verso le amministrazioni comunali per destinarlo a emergenze sociali. Nei mesi di aprile e maggio, con la campagna "Un piccolo gesto, un grande aiuto", l'azienda ha invece sostenuto gli ospedali della Toscana nel contrasto alla diffusione del Covid-19, convertendo il risparmio ottenuto dal passaggio delle bollette cartacee a quelle via posta elettronica, in un aiuto economico alla sanità toscana: una "gara" di solidarietà che ha coinvolto positivamente migliaia di utenti, al contempo spingendo verso la digitalizzazione e scelte coerenti rivolte alla sostenibilità.

"Il prestigioso riconoscimento - commenta Sardu - premia la capacità di Acque di tenere uniti i positivi risultati economici e lo sforzo per migliorare la qualità dei servizi erogati ai cittadini. È il frutto soprattutto dell'impegno dei nostri lavoratori. Che siano su strada, al pubblico o negli uffici: sono loro i primi a essere consapevoli di come l'impegno verso i cittadini e il territorio sia un fattore strategico nell'erogazione di un servizio di primaria importanza e di come questo contribuisca alla crescita della nostra realtà".

"Il premio "Consumatori e Territorio" e l'ottimo posizionamento nella classifica assoluta - sottolinea Trolese - rappresentano uno stimolo a fare sempre meglio. Questi attestati ci dimostrano che siamo sulla strada giusta. Ci spronano a impegnarci ogni giorno di più nell'affrontare le nuove sfide e nel migliorare ulteriormente la qualità del servizio".

Per Acque i riconoscimenti di "**Top Utility**" sono tutt'altro che una novità. In passato, il gestore toscano era già stato nominato tra le migliori aziende di servizi pubblici, tanto che nel 2014 aveva ricevuto il premio "Piccole-medie Imprese", mentre nel 2015 si era aggiudicato il premio "Assoluto" (al quale è stato candidato anche nel 2016) e nel 2019 quello per la sostenibilità, senza contare le numerose nomination per le altre categorie. Una continuità di risultati che conferma il buon operato di Acque nel corso degli anni.