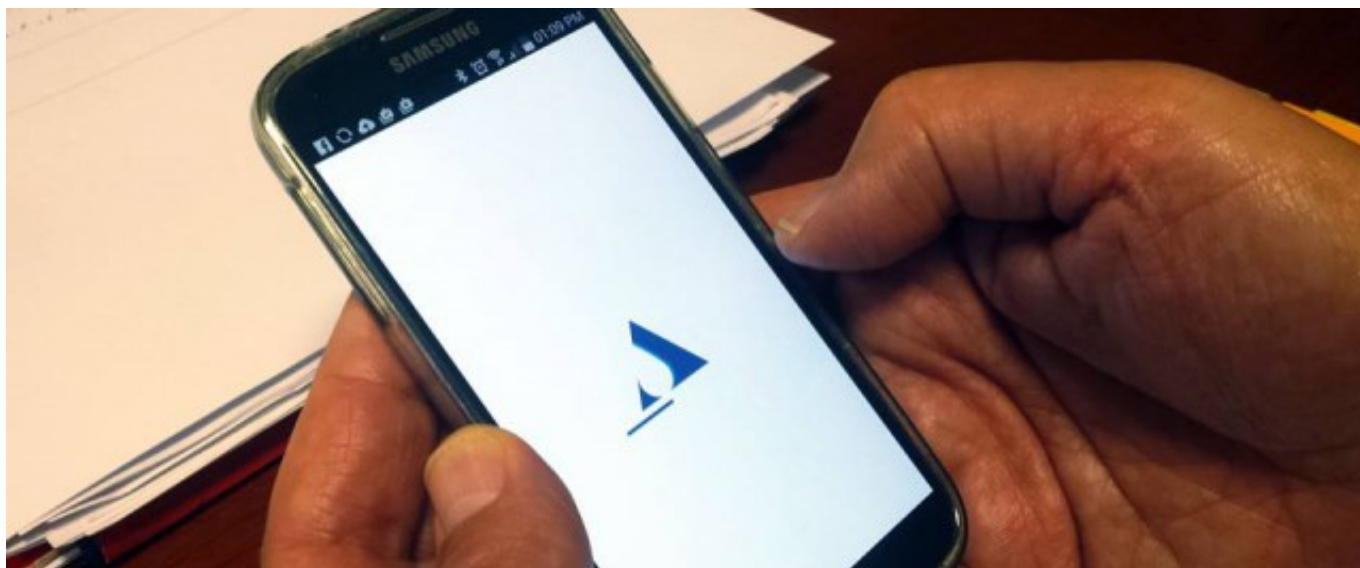


## Acque spa diventa smart, con un'app e un sito per gestire le utenze

Author : Redazione

Date : 3 dicembre 2014



Un'app per conoscere in tempo reale le interruzioni idriche, i cantieri aperti, ma anche per visualizzare la mappa interattiva dei fontanelli e conoscere le ultime notizie. È **iAcque**, l'applicazione per smartphone e tablet di Acque spa, fra le prime in Italia, che si affianca al nuovo sito web del gestore idrico, [Acque+](#) (da cui è scaricabile) pensati per rendere più efficiente il rapporto con i cittadini e consentire loro di gestire anche da casa o dall'ufficio, la propria utenza e il proprio accesso al servizio idrico integrato.

*Facile, sicuro e ovunque* è lo slogan della campagna lanciata da Acque spa per informare i cittadini sui nuovi strumenti online gratuiti.

L'obiettivo ha spiegato **Giuseppe Sardu, presidente di Acque** "è fare un salto di qualità nel rapporto con i propri utenti e venire incontro anche ai comuni che, come quello di Pisa, stanno facendo uno sforzo per creare una città sempre più smart".

Accanto al potenziamento dei servizi tradizionali come gli uffici al pubblico e il call center, Acque ha implementato gli strumenti online e i servizi personalizzati via web: su [Acque+](#) è infatti possibile, attraverso la registrazione, gestire l'utenza (bollette, pagamenti, consumi idrici, variazioni contrattuali, auto-lettura ecc.), attivare servizi come un nuovo contratto o la ricezione degli avvisi di interruzione idrica via email o sms.

Servizi che in un prossimo futuro saranno disponibili anche sulla app. Acque spa sta infatti lavorando per rendere possibile il pagamento delle bollette anche con *iAcque*. Ma anche per dare la possibilità agli utenti di segnalare con una foto i guasti sulla rete idrica e i disservizi, che vengono con l'app immediatamente geolocalizzati, e anche di visualizzare le caratteristiche dell'acqua potabile.

A esprimere soddisfazione per l'iniziativa di Acque spa **Alessandro Mazzei, direttore dell'Autorità Idrica Toscana**: "Il nostro compito come Autorità è la tutela del consumatore. Attività come queste migliorano il rapporto con gli utenti, è già sono visibili i primi risultati".

"Dalle ultime interviste - ha spiegato Alessandro Mazzei - emerge un quadro positivo di *customer satisfaction*, con risultati che spiccano nel confronto con altri operatori del settore e con aspetti di autentica eccellenza: il 94,5% degli utenti si dichiara soddisfatto, calano costantemente i reclami e il rispetto della Carta dei Servizi è prossimo al

100%, il tempo medio di attesa agli sportelli è di poco superiore ai 6 minuti. E questo solo per citare alcuni esempi".

Uno sforzo, quello di Acque, che va incontro sempre di più all'agevolazione dell'utenza, ma che guarda anche alla città nel suo complesso: tra gli obiettivi del progetto non ultima infatti è la volontà di contribuire a rendere Pisa sempre più "una città smart". Proprio su questo il sindaco Marco Filippeschi esprime il proprio apprezzamento: "Di fronte a una media toscana del 84% di intervistati che si dichiarano soddisfatti del servizio su un totale di 7 mila, Acque spa raggiunge il 94,5% di gradimento".