



AdF da te, sms anche per le manutenzioni straordinarie

Data: 30 Marzo 2023

Essere aggiornati in tempo reale, via sms o mail, sulle manutenzioni straordinarie in corso? Adesso è possibile grazie alla crescita di “AdF da te”, il servizio per essere sempre informati sui miglioramenti infrastrutturali della rete idrica. Non solo per le manutenzioni programmate, per le quali il servizio era già stato attivato, ma ora anche per quelle straordinarie, ovvero i lavori urgenti per risolvere guasti improvvisi che possono verificarsi lungo gli oltre 8mila km di acquedotto gestiti. Un progetto pilota, sperimentale, al quale AdF ha scelto di dare vita per offrire alla propria comunità un’informazione sempre più veloce e personalizzata.

La comunicazione sarà indirizzata ai clienti interessati da una eventuale sospensione del flusso idrico e conterrà l’indicazione sull’orario in cui è previsto il ripristino dell’erogazione di acqua, specificando che tale tempistica potrebbe variare a causa di eventuali complessità verificatesi nel corso dell’esecuzione dei lavori. L’invio avverrà tramite sms o e-mail.

Per poter rimanere sempre informati è quindi importante inserire o aggiornare i propri dati, compilando l’apposito form on line all’indirizzo <https://www.fiora.it/adf-da-te.html>

“AdF con questo progetto pilota punta ad offrire un’informazione sempre più puntuale e trasparente alla comunità – spiega il presidente Roberto Renai – comunicando direttamente ai cittadini interessati eventuali lavori urgenti in corso sulla rete idrica, spesso complessi e delicati, che vedono in azione i nostri tecnici con grande impegno per agire in tempi rapidi e ridurre i disagi”.

“La cura del cliente e l’attenzione ai bisogni delle persone è al centro del nostro impegno – fa sapere l’amministratore delegato Piero Ferrari – e questo nuovo servizio si inserisce in un percorso di innovazione e sviluppo dei canali a disposizione della community di AdF. Il miglioramento delle infrastrutture è una priorità e per questo abbiamo dato vita ad un ampio piano per il territorio che vede nei prossimi tre anni 142 milioni di investimenti”.

In questa prima fase del progetto, per poter conoscere l’apprezzamento del servizio e raccogliere suggerimenti utili a migliorarlo, i clienti contattati riceveranno una seconda comunicazione con un link a un questionario di gradimento on line: per AdF, infatti, l’opinione dei clienti è preziosa come l’acqua.

Il servizio per avvisare di una manutenzione straordinaria in corso è una novità che si inserisce in un ampio programma di azioni per rendere la comunicazione al cliente personalizzata, veloce e completa, grazie ai nuovi strumenti digitali.

Oltre ad assolvere all’obbligo di comunicare agli enti – con 48 ore di anticipo – le interruzioni di servizio in caso di interventi programmati, AdF ha attivato una serie di azioni aggiuntive per informare i clienti nel modo più efficace e capillare possibile: tramite sms o email, sui canali social, sulla app Cittadino Informato, con diffusione di comunicati stampa e possibile affissione di volantini. In caso di manutenzioni straordinarie, in presenza di guasti improvvisi, viene resa comunicazione attraverso sito internet, pubblicazione sui canali social, app Cittadino Informato, eventuali comunicati stampa e, da oggi, anche con invio di sms ed e-mail.

<https://www.fiora.it/news/adf-da-te-sms-anche-per-le-manutenzioni-straordinarie/>