Con MyFiora più servizi ai cittadini e miglior qualità del servizio

Data: 27 Aprile 2017

Con MyFiora "rivoluzione digitale" per Acquedotto del Fiora: sportelli online aperti 24 ore su 24 e una app per smartphone e tablet per gestire la propria utenza comodamente da casa in pochi click.
I nuovi sistemi tecnologici messi in campo per migliorare ulteriormente il servizio ai cittadini sono stati sviluppati grazie alla sinergia di tre aziende toscane di settore – Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Acque spa – in collaborazione con le aziende partecipate da Acea spa, così da poter offrire servizi omogenei e di alta qualità ai cittadini del territorio servito.

I nuovi sportelli online

MyFiora è il nuovo sportello online – a cui è possibile accedere dal sito www.fiora.it – aperto 24 ore su 24, uno sportello personalizzato che consente a chiunque di “entrare” nel mondo del servizio idrico direttamente da qualsiasi computer e di accedere a informazioni e notizie sulle proprie utenze. Nella pagina personale ciascun utente può comunicare la lettura del contatore, consultare l’andamento dei consumi idrici, pagare la bolletta, consultare l’archivio delle fatture, attivare la bolletta web, inserire le pratiche di nuova attivazione, voltura, rettifica fatturazione, reclamo e monitorare lo stato delle richieste. È anche possibile scaricare e stampare le bollette e pagare online quelle non ancora saldate. Inoltre, se un utente ha contratti anche con Publiacqua e/o Acque spa, può gestirli tutti tramite l’accesso a MyFiora, così come possono fare gli utenti delle altre due società che abbiano contratti attivi con più aziende.
Per accedere a tutti i servizi disponibili è sufficiente registrarsi nell’area "MyFiora sportello online" fornendo il codice fiscale e un indirizzo e-mail valido e compilare poi la form con i dati personali.

La app MyFiora e i social

MyFiora è anche una app sviluppata per Android e iOS che permette di avere sempre a disposizione su smartphone o tablet uno strumento rapido per gestire la propria utenza idrica dovunque e in ogni momento, consentendo di controllare i propri pagamenti, saldare la bolletta, variare il contratto o i propri dati oggi direttamente da dispositivo mobile.
Inoltre nei prossimi mesi gli utenti di Acquedotto del Fiora – così come quelli degli altri due gestori idrici coinvolti – potranno gestire le utenze e contratti anche attraverso i social. Si inizierà con Telegram e il rilascio di uno specifico Bot (contatti automatici che permettono di svolgere operazioni complesse all’interno di una conversazione), il quale consentirà di svolgere tutte le pratiche disponibili attraverso sportello online e app tramite una semplice conversazione.
"Il nostro obiettivo è di incrementare i servizi offerti ai cittadini e migliorare la qualità del servizio, riducendo contemporaneamente il numero di utenti che utilizzano i canali tradizionali di contatto – commenta Aldo Stracqualursi, amministratore delegato di Acquedotto del Fiora – Grazie alla piattaforma di sportello on line e all’app i cittadini potranno svolgere in remoto il 90% delle operazioni commerciali: con l’atteso incremento delle utenze che accederanno ai nuovi strumenti di comunicazione cresceranno del 50% le bollette inviate in formato elettronico, con evidenti vantaggi per i cittadini – certezza del recapito, possibilità di non perdere tempo in spostamenti e in code per contattare il gestore – e per l’ambiente". "Inoltre – conclude Stracqualursi – grazie allo sviluppo tecnologico Acquedotto del Fiora e le altre due aziende si pongono obiettivi di qualità

sfidanti rispetto a quelli fissati dal regolatore nazionale. Recentemente l'Autorità per energia elettrica, il gas e il sistema idrico ha fissato infatti standard omogenei di qualità del servizio che devono essere erogati dai gestori, relativamente ad alcuni dei quali noi abbiamo fissato obiettivi migliorativi. Lo abbiamo fatto ad esempio sui tempi medi di attesa agli sportelli e sul tempo di intervento per la disattivazione della fornitura richiesta dall'utente finale. Una decisione che dimostra la nostra fiducia nei nuovi strumenti tecnologici e nel grado di sempre maggiore efficienza che le nostre aziende riusciranno a mettere in campo a vantaggio di tutti i cittadini".

https://www.fiora.it/news/con-myfiora-piu-servizi-ai-cittadini-e-miglior-qualita-del-servizio/