



COMUNICATO STAMPA

UMBRA ACQUE E IL COMUNE DI CITTA' DI CASTELLO

INAUGURANO IL NUOVO SPORTELLO DIGITALE 4.0

24 Novembre 2018

L'Ufficio Stampa

Inaugurato oggi a Città di Castello il nuovo sportello digitale per la clientela di Umbra Acque. Da qui il cliente potrà collegarsi con un operatore commerciale in servizio a Perugia ed effettuare in tempo reale tutte le operazioni commerciali normalmente effettuabili agli sportelli di contatto fisici:

gestione del contratto (subentro, cessazione, voltura, voltura a titolo gratuito, variazione d'impegno, cambio d'uso), richiesta preventivi (allaccio idrico, allaccio fognario, allaccio antincendio), fatture e consumi (inserimento lettura, ristampa bollettino, estratto conto e verifica pagamenti, rateizzazione, verifica misuratore), domiciliazione bancaria o postale (attivazione, modifica o revoca), rifatturazione (depenalizzazione, rettifica di fatturazione), informazioni su processi commerciali, su canali di contatto, oltre che variazione anagrafica e di ragione sociale.

All'utente basterà fissare un appuntamento, anch'esso in modalità informatica, *on-line* dal sito www.umbraacque.com o direttamente dal totem collocato all'interno dello sportello digitale e interagire con un operatore a distanza per tutte le necessità.

“E' un ulteriore importante passo – dichiara il Presidente di Umbra Acque Gianluca Carini – verso la semplificazione dei servizi all'utenza e verso la modernizzazione e velocizzazione delle modalità di erogazione, realizzato prendendo ad esempio l'esperienza del Comune di Perugia a Ponte Felcino”

Tecnologie avanzate per rendere accessibile il servizio in efficacia e sicurezza, grazie al contributo di K-Digitale e Umbra Control, hanno reso possibile questo progetto pilota nato dall'iniziativa del soggetto gestore che il Direttore AURI Giuseppe Rossi, presente all'inaugurazione, ha confermato essere oggetto di valutazione in vista di un consolidamento e di una possibile diffusione.

“Confermiamo con questa iniziativa la nostra vicinanza ai territori e che il cliente è al centro della nostra attenzione – ha detto l'Amministratrice Delegata di Umbra Acque Tiziana Buonfiglio – con diverse iniziative portate avanti nell'ultimo anno con la collaborazione delle associazioni dei consumatori e delle organizzazioni sindacali. Il livello di servizio del call center è salito dal 33% del 2017 al 70% del 2018, con tempi di attesa che si sono abbassati da 6 a 3 minuti. Allo sportello i tempi di attesa sono passati dai 42 minuti del 2017 a 24 minuti del 2018. Ne dà atto la qualità percepita dalla clientela, che si è incrementata dal 74 all'80 per cento”.

Soddisfatto il Sindaco Luciano Bacchetta: *“fondamentale l'integrazione tra enti territoriali di diversa natura per il soddisfacimento dei bisogni del territorio di Città di Castello, che ha anche capacità aggregante rispetto ai Comuni limitrofi. Un passo in avanti nel percorso apprezzabile di sinergie per l'innalzamento del livello di servizio alla cittadinanza”.* Lo ha confermato anche il sindaco Paolo Fratini di San Giustino presente all'inaugurazione.

Con loro, fra gli altri, anche l'assessore Massimo Massetti e il Vicepresidente di Umbra Acque Fabrizio Burini.

Con l'occasione è stato simulato il funzionamento dello sportello digitale da Andrea Catarinucci, responsabile Servizi ai clienti di Umbra Acque.

Il servizio sarà attivo il martedì dalle 8,00 alle 12,30 e dalle 13,15 alle 16,00.