

# COMO ACQUA

SERVIZI AI CITTADINI

## L'Acqua scorre... su un canale digitale!

L'epidemia mondiale che è stata protagonista di questo 2020 ha inevitabilmente inciso sulla nostra vita, anche nei suoi aspetti quotidiani. Abbiamo imparato a non dare per scontato la possibilità di una camminata, riscoperto la bellezza e l'importanza del contatto con le persone... In questo frangente d'emergenza però si sono create anche le condizioni per un'accelerazione in senso digitale. **Como Acqua** in primis ha vissuto questa evoluzione, accogliendo su più fronti un approccio virtuale e online, per assicurare – anche in fase di lockdown e distanziamento sociale – la continuità dei servizi ai propri utenti. Ma entriamo nel dettaglio: «*Nei nostri progetti* – precisa il Presidente della società comasca Enrico Pezzoli – *era ben chiara l'intenzione di moltiplicare i nostri servizi, dando loro un'impronta digital: siamo un'azienda giovane che non può esimersi dal trend che vede la tecnologia sempre più presente, a disposizione del cittadino. Il Covid e tutte le conseguenze che con esso sono derivate non hanno fatto altro che fornire l'occasione per questa rivoluzione*».

Un click per pagare la bolletta: è sufficiente un pc o un più maneggevole smartphone per saldare comodamente da casa la bolletta. «*Sul nostro sito* – spiega Pezzoli – *abbiamo reso disponibile un servizio PagoFacile che in poche, semplici mosse guiderà l'utente nel completamento dell'azione*».

È però impensabile eliminare in toto il contatto umano: gli sportelli di **Como Acqua** continuano ad esistere.

«*Dall'11 maggio, la no-*



In alto a sinistra, l'Ing. Enrico Pezzoli, Presidente di Como Acqua. Sopra, due viste dall'alto del Lago di Como. Il trend di digitalizzazione punta ad accrescere l'efficienza dei servizi erogati da Como Acqua, senza dimenticare le esigenze degli utenti. Como Acqua "debutta" sui social network, aprendo nuovi canali di comunicazione con il cittadino

stra scelta è stata di riaprire questo canale con gli utenti, regolando l'affluenza e rendendo necessaria la prenotazione. Ovviamente a fianco del più tradizionale appuntamento allo sportello (prenotabile telefonicamente, via mail come indicato sul sito aziendale e presto anche tramite un'applicazione dedicata) sono in via di implementazione le modalità online» precisa il Presidente.

«*Proprio a tal proposito* – sottolinea Enrico Pezzoli – *abbiamo intra-*

preso un altro cambiamento affinché lo sportello, seppure virtuale, venga estremamente potenziato: presto, l'utente sarà in grado, tramite una agevole procedura guidata web, di presentare le proprie istanze on line, accreditandosi con identità digitale "forte", firmando direttamente i documenti necessari ed acquisendo un protocollo virtuale, tale da consentirgli un notevole risparmio di tempo ed energia».

In coerenza con que-

sta evoluzione digitale anche l'autolettura del contatore è stata affidata al web.

«*È stato predisposto un form essenziale* – spiega Pezzoli – *nel quale integrare alcune informazioni base, tra cui la propria mail, il codice dell'utente (leggibile in fattura), i valori rilevati ed una foto del contatore dove sia ben visibile la matricola*».

Nella società attuale, si è soliti dire che "se non si è sui social, non si esiste", niente di più vero! Del resto, se si pensa

che il 60% della popolazione italiana utilizza quotidianamente i social per connettersi con gli amici, restare aggiornato sull'attualità, condividere interessi e trovare intrattenimento e divertimento, è impensabile che un'azienda – tanto più se gestisce un bene pubblico come la risorsa idrica – non presidi la rete! Como Acqua si è pertanto affacciata sui social, inaugurando un canale Facebook ed uno Instagram per consentire agli utenti di reperire con immediatezza

e facilità notizie e comunicazioni.

«*Il nostro auspicio è che queste modalità di comunicazione possano davvero rafforzare un dialogo tra la società e l'utente; cerchiamo un confronto reciproco che permetta a Como Acqua di approntare servizi sempre più in linea e all'altezza delle richieste del cittadino, ma al contempo responsabilizzare il consumatore nell'uso di una risorsa, quella idrica, sempre più preziosa*» conclude l'Ingegnere Pezzoli.