

Stimato Commissario,

ho il piacere di informarLa che, nelle prossime settimane, diverrà operativo l'ambizioso progetto di rinnovamento dei sistemi informativi di Acqualatina, un ulteriore passo del percorso di modernizzazione ed efficientamento del servizio, che abbiamo intrapreso già da qualche anno, finalizzato alla semplificazione e alla digitalizzazione dei processi.

Il progetto permetterà di gestire, in modo più snello e veloce, tutte le pratiche legate alla contrattualizzazione e agli interventi tecnici. La digitalizzazione permetterà, inoltre, di centralizzare le informazioni, rendendole immediatamente fruibili da ogni sportello, Punto Acqua, Call Center, nonché da ogni singolo utente.

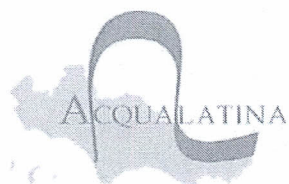
Il progetto si pone, come obiettivo principale, l'ottimizzazione dei processi di cui sopra, attraverso la razionalizzazione delle risorse e dei tempi e, di conseguenza, comporterà **l'innalzamento della qualità del servizio reso all'utenza.**

A questa prima fase di sviluppo ne seguirà una seconda che, tramite un'apposita sezione ad accesso privato del sito web aziendale, permetterà agli utenti, di svolgere molte attività direttamente on line, da casa, senza necessità dell'intervento dello sportellista e, quindi, dello spostamento fisico verso un ufficio. Ad esempio, si potrà: consultare lo storico dei pagamenti, stampare il duplicato della fattura, visualizzare la propria posizione contrattuale, effettuare pagamenti online e molto altro ancora. La piattaforma sarà dotata anche di un sofisticato sistema di tracciatura dei dati che consentirà di monitorare in maniera fedele e trasparente le performance della Società.

Naturalmente, la fase di transizione dal vecchio al nuovo sistema, come può accadere nei progetti di questa dimensione e rilevanza, produrrà delle temporanee limitazioni nello svolgimento del lavoro e delle attività connesse, anche se, mi preme sottolineare, **tutto ciò non causerà, comunque, in alcun modo aggravii a carico dei cittadini-utenti.**

Comunico, infine, che, allo scopo di informare i cittadini-utenti in maniera quanto più capillare possibile, la Società ha realizzato un'importante **campagna informativa che prevede le seguenti azioni:**

- Invio di comunicati stampa.
- Trasmissione di spot pubblicitari sulle maggiori radio locali.



- Invio di lettere ai singoli utenti.
- Creazione di una pagina Web dedicata.
- Aggiornamenti sulla pagina Facebook.
- Distribuzione e affissione di volantini informativi nei Punti Acqua, negli sportelli, presso le Associazioni dei Consumatori e presso i Comuni.
- Trasmissione, presso gli sportelli di Latina, Terracina, Fondi, Nettuno e Formia, di un video informativo animato che illustrerà le limitazioni temporanee e le funzioni del nuovo sistema.
- Inserimento di un messaggio vocale sui Call Center.

Sicuro di aver bene illustrato la funzione e le finalità dell'importantissima innovazione operata in questo senso dalla nostra Società e rimanendo comunque a completa disposizione per ogni eventuale, ulteriore chiarimento, auspico la massima collaborazione possibile da parte Sua, al fine di garantire che il passaggio dal vecchio al nuovo sistema informativo avvenga in maniera consona per un'adeguata e puntuale informazione per i cittadini-utenti.

Cordiali saluti.

In allegato, il volantino della Campagna informativa.

Avv. Giuseppe Addessi

Presidente



ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L. Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 - fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it - Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 - P.IVA e C.F. 02111020596



Acqualatina Informa

SPECIALE NUOVI SISTEMI INFORMATIVI

Acqualatina: innovazione al servizio del territorio

AB-COM-0615

**ACQUALATINA DÀ IL
VIA ALLA COMPLETA
MODERNIZZAZIONE DEI
SISTEMI INFORMATIVI
AZIENDALI**

**INNOVAZIONE TECNOLOGICA
AL SERVIZIO DEL TERRITORIO**

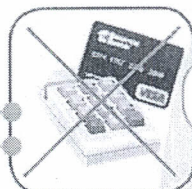


**UN SOLO SISTEMA
INTEGRATO A FAVORE DEGLI
UTENTI: OPERAZIONI DI
SPORTELLO PIÙ VELOCI E
GESTIONI ONLINE**

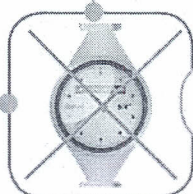
**EFFICIENZA E TRASPARENZA
SEMPRE AL CENTRO DELLE
ATTIVITÀ DEL GESTORE**

LE LIMITAZIONI TEMPORANEE

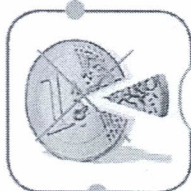
Questa implementazione comporterà una fase di transizione dal vecchio al nuovo sistema che genererà delle temporanee limitazioni, dalla metà di maggio sino al 6 giugno, quali:



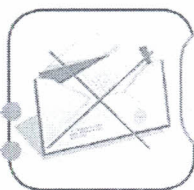
BLOCCO TEMPORANEO DEI PAGAMENTI CON IL POS



SOSPENSIONE TEMPORANEA DELLA LETTURA E DEL CAMBIO DEI CONTATORI



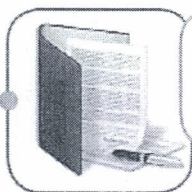
BLOCCO TEMPORANEO DELLE RATEIZZAZIONI



MAGGIORE EMISSIONE DELLE BOLLETTE SU CONSUMO STIMATO CHE VERRANNO, COMUNQUE, RECUPERATE SENZA ALCUN AGGRAVIO PER GLI UTENTI



GLI SPORTELLI E I PUNTI ACQUA RESTERANNO APERTI, MA SOLO PER RICHIESTE DI INFORMAZIONI E ACQUISIZIONE DOCUMENTI. LE PRATICHE VERRANNO TRATTATE SUCCESSIVAMENTE, A SEGUITO DELL'AVVIO DEI NUOVI SISTEMI, SENZA ALCUN AGGRAVIO PER GLI UTENTI



VERRANNO INSERITE ECCEZIONALI VOCI IN BOLLETTA, COME LA RESTITUZIONE E IL RIADDEBITO DEL DEPOSITO CAUZIONALE. SI TRATTA SOLAMENTE DI SOLUZIONI INFORMATICHE CHE NON AVRANNO ALCUN IMPATTO SULL'ESTRATTO CONTO DEGLI UTENTI

TUTTO CIÒ NON CAUSERÀ, IN ALCUN MODO, AGGRAVI A CARICO DEGLI UTENTI. MAGGIORI DETTAGLI SUL PERIODO E SULLA DURATA DELLE SUDDETTE LIMITAZIONI VERRANNO RESI NOTI ATTRAVERSO IL SITO INTERNET WWW.ACQUALATINA.IT E LA PAGINA FACEBOOK "ACQUALATINA."



Numero Verde UTENTI
Dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 20,00
Sabato dalle 8,00 alle 13,00
800 085 850
Da cellulare: 199 50 11 53
Fax: 199 50 50 58
E-mail: clienti@acqualatina.it

Numero Verde GUASTI
24/24, 7 giorni su 7
800 626 083