

COMUNICATO STAMPA

PAVIA ACQUE POTENZIA I SERVIZI DI SUPPORTO ALL'UTENZA E I SERVIZI DIGITALI

Con uno sguardo rivolto all'innovazione, Pavia Acque rafforza il proprio ruolo pubblico, cogliendo le opportunità della digitalizzazione per migliorare il servizio all'utenza.

Pavia, 09 ottobre 2025 – Pavia Acque prosegue nel proprio percorso di trasformazione digitale in chiave di accessibilità, con l'obiettivo di rendere il rapporto con l'utenza sempre più diretto, semplice e trasparente. **L'attenzione al cliente è al centro della strategia aziendale, che punta a semplificare l'accesso ai servizi, ridurre i tempi di attesa e offrire strumenti innovativi e inclusivi**, capaci di rispondere alle diverse esigenze degli utenti.

Tra le principali novità:

- **Caricamento documenti online:** gli utenti possono caricare in autonomia i documenti necessari direttamente tramite lo Sportello Online, senza la necessità di recarsi fisicamente agli sportelli o inviare documentazione cartacea. Un passo avanti verso la dematerializzazione e la semplificazione dei processi;
- **Compilazione modulistica assistita da call center:** è in corso la fase pilota di un nuovo servizio che consente agli operatori del call center di compilare insieme all'utente la modulistica prevista e, in tempo reale, garantire un supporto personalizzato e immediato;
- **Attivazione chat con operatore sul sito:** è stata attivata da pochi giorni su www.paviaacque.it Area Utenti – Modulistica la possibilità di chattare con un operatore del call center di Pavia Acque disponibile da lunedì a sabato dalle 8 alle 20. La nuova funzionalità è pensata per offrire un canale aggiuntivo di supporto per dubbi o informazioni che possono servire a chi consulta il sito per fare pratiche contrattuali. Si è scelto di offrire un servizio con operatore fisico e non virtuale nell'ottica di fornire risposte personalizzate e consentire anche di switchare la chat in modalità video o telefonica, nel caso in cui servano maggiori approfondimenti oppure la compilazione di modulistica.



Servizio Idrico Integrato

*“La digitalizzazione per noi non è solo un insieme di strumenti, ma un cambiamento culturale che mette al centro il cittadino – dichiara **Karin Eva Imparato, Presidente di Pavia Acque**. Il nostro obiettivo è fornire un servizio idrico che sia non solo efficiente, ma anche accessibile, trasparente e rispettoso del tempo e dei bisogni di chi ci affida la gestione di un bene così essenziale.”*

Pavia Acque

Pavia Acque è il gestore del servizio idrico integrato nel territorio della provincia di Pavia.

È una società in house providing, interamente pubblica, che opera avvalendosi dei suoi soci, le ex aziende municipalizzate AS MARE, ASM Pavia, ASM Vigevano e Lomellina, ASM Voghera, Broni-Stradella Pubblica, CAP Holding e CBL.

La gestione sostenibile del ciclo idrico integrato e la valorizzazione delle acque potabili sono la mission di Pavia Acque che si impegna a distribuire l'acqua prelevata dalla falda, secondo la normativa e nel pieno rispetto dell'ambiente.

Contatti:

Ufficio Comunicazione e Relazioni esterne – Pavia Acque S.c.a r.l.

comunicazione@paviaacque.it