

La nuova iniziativa sarà operativa già da dicembre e permetterà di eliminare code ed errori

Rivoluzione digitale di Abbanoa

Per 715mila clienti arrivano i servizi web con lo sportello online

► **Abbanoa** lancia la rivoluzione digitale e dice addio a faldoni, archivi cartacei, timbri, bolli e firme. A trarne vantaggio, oltre all'organizzazione interna dell'azienda, i 715mila clienti del gestore del servizio idrico integrato che, a partire dal prossimo primo dicembre, non dovranno più armarsi di santa pazienza per affrontare le infinite code agli sportelli: tutti i servizi di nuovi allacci, subentri, cessazioni, volture, reclami e variazioni contrattuali potranno essere sbrigate tramite web, grazie al nuovo Sportello online, sperimentato inizialmente solo per le utenze di Cagliari e Sassari.

UTENTI CON UN CLIC. Il servizio, definito "a chilometro zero" ("zero chilometri, zero file, zero firme, zero errori", sarà lo slogan utilizzato), sarà attivo 24 ore su 24 e per tutti i giorni della settimana. Con il nuovo sistema i clienti avranno la possibilità di avviare direttamente online le procedure per nuovi contratti o subentri, le modifiche del recapito delle fatture, l'invio delle auto-letture, inoltrare reclami, disdire l'utenza e ottenere informazioni sulla posizione contrattuale. Allo stesso modo gli operatori di sportello potranno con-

sultare in tempo reale le richieste e rilasciare i certificati immediatamente grazie alla "scrivania virtuale" che oltre a garantire alla struttura una migliore distribuzione dei carichi di lavoro, offrirà agli utenti la garanzia della tracciabilità di ogni pratica e gli stati di avanzamento.

MIGRAZIONE DEI DATI. Per arrivare allo storico traguardo **Abbanoa** ha fatto partire una maxi operazione di migrazione e digitalizzazione dei dati sostituendo i 125 database e software gestionali esistenti e in capo alle precedenti società e ai Comuni, con un unico database altamente innovativo e con sistemi di sicurezza per le informazioni contenute. «Si tratta di un lavoro enorme», ha spiegato il direttore generale di **Abbanoa**, Sandro Murtas, «un'operazione del genere in Sardegna non era mai stata fatta, anche perché migrare i dati non significa semplicemente fare "copia e incolla"».

Nel procedimento, che terminerà in dieci giorni, è stato eseguito il censimento fisico delle utenze e dei contatori ed è stata eseguita la rilevazione informatica e fotografica dei consumi (oltre un milione e mezzo di foto l'anno). Un vero e proprio la-

voro propedeutico di bonifica dei dati in modo da avere informazioni uniformi e complete per tutte le utenze. Nel database unico sono state trasferite oltre 860mila posizioni contrattuali, quasi un milione di contratti, oltre 12 milioni di fatture e più di un milione di contatori. In totale sono 375 milioni le informazioni migrate, 75 milioni all'anno.

IL PASSAGGIO. Per completare il lavoro di migrazione sarà necessario un periodo di assestamento e passaggio che durerà poco più di una settimana, in modo da evitare eventuali disagi agli utenti: a partire da lunedì prossimo e per una settimana gli sportelli "fisici" continueranno a ricevere pratiche ma non potranno caricare immediatamente i dati. La procedura dovrebbe terminare il prossimo 30 novembre e dal giorno dopo il portale sarà pienamente operativo. «Stiamo parlando di un passo storico per **Abbanoa**», ha sottolineato Alessandro Ramazzotti, amministratore unico del gestore idrico, «che ci inserisce tra le aziende virtuose in termini di innovazione e servizi offerti».

Marzia Piga

RIPRODUZIONE RISERVATA

I NUMERI DEL DATE BASE

Fonte: **Abbanoa**

