

ACQUA. Riorganizzazione aziendale con premi e penalizzazioni legati al rendimento

Abbanoa, rivoluzione interna

Pagelle per 1.500 dipendenti e 70 milioni di investimenti

» Reti colabrodo e bollette pazze devono appartenere al passato: **Abbanoa** volta pagina e vara un piano di riorganizzazione aziendale per l'ottimizzazione di costi e servizi al cittadino. Lo fa affidandosi, prima società del servizio idrico in Italia, al metodo Balance Scorecard, nato negli Stati Uniti per monitorare e valutare la produttività dei dipendenti e presentato ieri a Cagliari a quaranta dirigenti arrivati da tutta la Sardegna: è in arrivo una sorta di pagella trimestrale per ciascuno dei 1.500 dipendenti, con la quale saranno analizzati, premiati o penalizzati nel rendimento.

È una rivoluzione «parzialmente avviata con 360 piani d'azione e pronta a proseguire dai quadri dirigenziali per arrivare fino all'ultimo degli operai», ha spiegato l'Amministratore unico di **Abbanoa** Alessandro Ramazzotti. «Un metodo di razionalizzazione del lavoro incentrato sulla valutazione del

rendimento e sul raggiungimento di obiettivi giudicati in base a parametri di natura finanziaria ma non solo». Il nuovo corso sarà quindi all'insegna di efficienza e trasparenza.

Gli obiettivi da raggiungere entro il 2015 sono chiari e saranno rinnovati anno per anno: dalla diminuzione dei costi di operatività, alla riduzione delle attese durante le chiamate al call center, passando per lo sfoltimento dei dirigenti (ridotti da 28 a 11). Traguardi cui lo stesso Ramazzotti ha legato la propria retribuzione, dando un chiaro segnale di partecipazione al conseguimento del target aziendale. «Il compito che abbiamo davanti non è dei più semplici», prosegue il numero uno di **Abbanoa**. «Abbiamo 730 contratti di servizio da onorare e oltre 700 mila clienti da soddisfare, obblighi ancora più importanti in una regione particolare come la Sardegna, isolata, povera di

acqua e gravata da una rete idrica che perde circa il 50% delle risorse circolanti. Serve il contributo di tutti i nostri dipendenti per tendere l'orecchio al cittadino e capirne le esigenze». Anche grazie a un piano di investimenti di 70 milioni.

Una missione apparentemente impossibile per l'azienda: smontare la diffidenza dei sardi alimentata da anni di cattiva gestione. La sfida è aperta e riparte anche dalla ricollocazione del personale: **Abbanoa** vuole accorciare le distanze gli utenti svuotando gli uffici e incrementando i servizi sul territorio. «Se prima l'azienda impiegava soltanto il 40% del personale per mansioni operative, lasciando davanti a una scrivania il restante 60%», precisa il direttore generale Sandro Murtas «ora le proporzioni si invertono e per le strade opereranno sette dipendenti su dieci».

Luca Mascia

RIPRODUZIONE RISERVATA

LA SCHEDA

Fonte: **Abbanoa**



■ L'ente **700 mila** utenti | **1.500** dipendenti

■ Gli obiettivi 2015

- **-10%** riduzione dei costi operativi
- **70 milioni** piano di investimenti Cipe per gli appalti
- **320 secondi** tempo massimo di attesa al call center
- **-30%** riduzione dei tempi di potabilizzazione dell'acqua

