

IL SERVIZIO IDRICO

Abbanoa, svolta digitale: telecontrollo sulle perdite

I piani dell'ente gestore: l'assistenza ai clienti si fa su tablet e smartphone

Reti colabrodo: il progetto in sinergia con Hitachi sarà esportato in 230 Comuni

► SASSARI

Per conquistare la fiducia degli utenti sono almeno tre gli aspetti da curare. Il primo: il servizio deve essere efficiente. Il secondo: le bollette devono essere regolari e gli importi certi. Il terzo: bisogna calarsi nel mondo di un cliente sempre più digitale che vive in simbiosi con lo smartphone e odia le file. **Abbanoa** - da molti odiata come o più di Equitalia - prova a migliorare la sua immagine e a conquistare consensi. I primi risultati sono arrivati: «Nel 2016 su 2 milioni e mezzo di bollette emesse i reclami sono stati circa 14mila», dice il direttore generale Sandro Murtas. Un numero considerato quasi insignificante rispetto al passato, quando «non c'era certezza sui consumi e si fatturava su quelli presunti. Ora vengono recapitate 4 fatture all'anno e si tratta di dati inalterabili grazie all'utilizzo della tecnologia informatica Blockchain». Tutto a po-

sto dunque? No, perché «la qualità del servizio può e deve ancora migliorare. E su questo stiamo lavorando con grandi novità in arrivo». Su due fronti: gli interventi sulle reti - problema cronico nell'isola da affrontare in maniera differente rispetto al passato - e la svolta digitale.

Lavoro 4.0. Si chiama così il progetto che ruota intorno alla evoluzione dell'operatore allo sportello: il futuro *digital account clients* potrà essere ovunque in qualsiasi momento e avrà sotto braccio il tablet connesso alla piattaforma Siris. Con il digital account **Abbanoa** insegue due obiettivi: stare al passo della tecnologia «senza subirla», spiega Sandro Murtas, e garantire «un servizio più rapido agli utenti» ma anche salvare posti di lavoro e migliorare la qualità della vita

dei dipendenti attraverso la delocalizzazione che consente «di recuperare ore e momenti di non lavoro». Ma c'è anche un terzo obiettivo, o meglio un con-

tributo come conseguenza del tele-lavoro: «Nell'isola in preda

allo spopolamento - dice Murtas - noi vogliamo consentire ai dipendenti di lavorare da casa, quindi anche nei piccoli paesi che si stanno svuotando». Il progetto è partito: **Abbanoa** cerca volontari per il percorso formativo, il piano è avere i primi 20 digital account clients a dicembre. Ma l'investimento riguarderà anche le infrastrutture: i 43 impianti di potabilizzazione saranno dotati di sistemi di telecontrollo che consentiranno di ricevere in tempo reale - su tablet e altri supporti digitali - le segnalazioni di problemi e la loro dislocazione. Risorse necessarie: 12 milioni di euro.

Le reti colabrodo. Gli errori del passato insegnano: inutile inseguire i buchi, più intelligente scoprire le cause. L'isola fa i conti con le condotte colabrodo: molto vecchie e rattoppate più volte. Per sostituirle tutte occorrerebbe un patrimonio. Ma il

problema non sono solo le risorse: «In passato si sono spesi deci-

ne di milioni e le perdite sono aumentate - dice Murtas - è evidente che l'approccio deve cambiare». Anche in questo caso un aiuto arriva dalla tecnologia.

Progetto Oliena. Il Daily Telegraph l'ha citato come buona pratica per ridurre le perdite di rete. In collaborazione con Hitachi, **Abbanoa** ha affrontato l'emergenza idrica di Oliena, dove il 70% dell'acqua veniva persa. Sono stati passati al setaccio i 38 chilometri di rete con apparecchiature che hanno consentito di individuare le criticità, tra le quali la pressione sbagliata e le variazioni che facevano saltare le tubature. Grazie all'installazione di valvole e alla sostituzione di alcuni tratti di condotte le perdite si sono ridotte in maniera significativa. Il progetto Oliena verrà per ora replicato in altri 30 Comuni, tra i quali Sassari e Alghero. Ma l'obiettivo è estendere la «buona pratica» in 100 Comuni nel 2018 e altrettanti nel 2019.



Sandro Murtas, dg di **Abbanoa**

➔ I NUMERI

Costi ridotti e incassi aumentati

Dai -66,5 milioni del 2002 (precedente gestione) ai +94,6 del 2016: questo il margine operativo lordo di **Abbanoa**, con la voce incassi che si è assestata grazie alla fatturazione regolare. Rispetto al piano d'ambito del 2002, i costi dell'ente gestore sono inferiori di 28 milioni di euro. La tariffa, che parte da 0,70 a metro cubo, è stata aumentata una sola volta nel 2013.

