

L'IMPEGNO

Svolta Abbanoa
«Meno severa con gli utenti»

Si muove nel deserto dei consensi dell'azienda che dà acqua ai sardi. Alessandro Ramazzotti l'amministratore unico di Abbanoa è abituato alla battaglia. Con ferrea logica spiega perché il colosso dei rubinetti diventerà un gigante buono. La missione di Ramazzotti è cambiare la percezione che la gente ha di Abbanoa. Da arcigno esattore di bollette pronto a staccare l'acqua, a efficiente macchina al servizio degli utenti.

■ ROJCHA PAGINA 5

di Luca Rojch
SASSARI

Si muove nel deserto dei consensi dell'azienda che dà acqua ai sardi. Alessandro Ramazzotti l'amministratore unico di Abbanoa è abituato alla battaglia. Con ferrea logica spiega perché il colosso dei rubinetti diventerà un gigante buono.

La scalata. La vera missione di Ramazzotti è cambiare la percezione che la gente ha di Abbanoa. Da arcigno esattore di bollette pronto a staccare l'acqua a ogni cliente indisciplinato, a efficiente macchina a servizio degli utenti. «È vero in passato forse abbiamo sbagliato - ammette -. E lavoriamo proprio per migliorare il servizio e il rapporto con gli utenti. La cosa in cui in questi anni siamo stati più carenti. Lo faremo in modo serio e inflessibile. Abbiamo rinnovato il personale allo sportello. I nostri clienti devono trovare chi è pronto ad ascoltarli e ad andare incontro alle loro richieste. Abbiamo potenziato il servizio di lettura dei consumi. Oggi tutte le bollette vengono fatturate su quello che davvero si utilizza, non sul consumo presunto. Abbiamo verificato 600mila contatori su 730mila». Ma Ramazzotti fa anche autocritica. «Siamo migliorati - dice -, ma sul servizio clienti siamo ancora molto lontani dagli standard che pretendo. Faremo cambiamenti e sposteremo persone. Sono pronto al licenziamento nel caso di cattivo

IL GIGANTE IDRICO

Ramazzotti: stop ai conflitti
Abbanoa sarà meno severa

Il manager annuncia la svolta: «In passato troppo rigidi con i clienti. Abbiamo ereditato una situazione disperata. Serviva un cambio culturale»

vo personale. Ci sono ancora tante difficoltà agli sportelli. Ma tra un anno e cambierà tutto. Cambiamo pelle come azienda. C'è da fare una grande operazione culturale. Io mi vergogno in certi casi per come vengono trattati i clienti in modo che mi vergogno».

L'affondo. Solo 24 ore prima il presidente dell'Egas, e sindaco di Sassari, Nicola Sanna ha chiesto le dimissioni di Ramazzotti. Tra i due non c'è amore. Sanna in queste ore è forse più impegnato a difendere la sua di poltrona. E Ramazzotti risponde quasi con fastidio. Non vuole entrare nella polemica. «Dico solo che per l'ennesima volta Sanna dimostra la sua inadeguatezza - attacca -. Non è il presidente dell'Egas che può chiedere le dimissioni dell'amministratore, ma i soci. Ma dico di più in questi anni i ritardi dell'Egas si sono riverberati anche sul lavoro di Abbanoa. In molti casi l'assenza di banali atti formali dell'Egas ha impedito ad Abbanoa di prendere in carico gli impianti. Come per esempio alcuni depuratori. Ma ripeto non mi interessa fare polemica inutile, io lavoro per migliorare Abbanoa. Certo tutto andrebbe meglio se ci fosse anche la collaborazione di Egas, o per lo meno se evitasse il suo immobilismo».

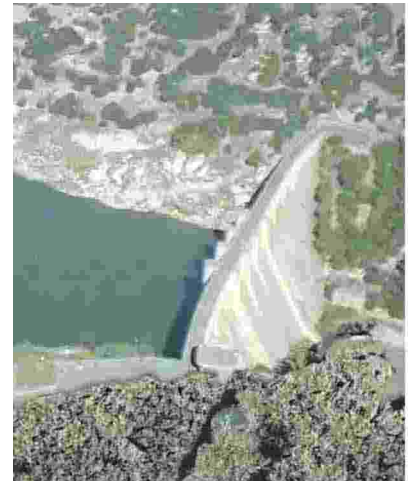
Le dimensioni. Ramazzotti cerca di far capire il lavoro fatto in questi per far funzionare Abbanoa. «In Sardegna non percepiamo le nostre capacità. Siamo la terza azienda nazionale di servizio idrico - spiega - Abbanoa fattura 320 milioni di euro. Ma questo è il punto di arrivo. Quando ho preso in carico la società era sull'orlo del fallimento, con il tribunale di Nuoro che aveva già tra le mani l'istanza. Oggi abbiamo i bilanci in ordine. Abbiamo chiuso i contenziosi con le banche e i debiti. Facciamo il percorso

per ottenere il rating da Fitch e Moody's. Diamo 1400 buste paga ogni mese. Siamo l'unica regione in Italia che non rischia la procedura di infrazione per gli scarichi non controllati».

Il cattivo passato. Ramazzotti fa un passo indietro. «Abbanoa nasce nel 2006 - ricorda -. Ci hanno dato 120 gestori comunali. Abbiamo preso in carica l'eredità complicata di Esaf, Govossai, Siinos. Costava alle casse regionali un deficit di 50 milioni di euro all'anno che veniva ripianato dalle casse della Regione. Avevamo un'azienda senza capitali. Questa giunta ha salvato Abbanoa dal fallimento. Ma siamo partiti da zero. Non sapevamo neanche chi fossero i nostri clienti. Mancava l'anagrafica, e dove c'era era confusa. Le fatture del 2009 erano figlie di questo caos. Ecco perché bollette pluriennali, e fatture stratosferiche. Ma certo si deve essere onesti fino in fondo e capire che il servizio va pagato».

“ Il presidente dell'Egas è inadeguato e lo dimostra ancora una volta

“ Abbiamo i conti in attivo e presto avremo il rating di Fitch e Moody's



Alessandro Ramazzotti guida Abbanoa da tre anni. A destra una visione aerea della diga sul bacino del Temo