

## Superato l'incendio di dicembre: le telefonate degli utenti ricevute in un'altra sede **Abbanoa, il call center è di nuovo a pieno ritmo**

► Riparte il call center di **Abbanoa**. Dopo l'incendio (il decimo) che lo scorso 13 dicembre aveva distrutto la sede in viale Diaz, di fronte alla Fiera, a Cagliari, il servizio che mette in comunicazione gestore del servizio idrico e utenti aveva funzionato a scartamento ridotto.

«Il rogo», che ha provocato danni per milioni di euro, «ci ha costretti a sospendere il servizio per 48 ore, poi siamo abbiano ricominciato praticamente subito, seppure in condizione di emergenza», afferma Stefano Piras, responsabile dei servizi alla clientela di **Abbanoa**. Occorreva tempo per trovare una nuova sede, oggi ospitata in un altro palazzo di viale Diaz, ricomprare i computer, rimettere insieme gli archivi e gestire correttamente tutte le pratiche. «Ormai siamo tornati a pieno regime», assicura.

Dunque, è sufficiente fare una telefonata (al numero 800.062692, gratuito da re-

te fissa) o cliccare sul mouse per ricevere assistenza, chiedere spiegazioni su una bolletta, concordare piani di rientro di un debito. Il tutto senza essere costretti ad affrontare le code agli sportelli e, soprattutto, senza muoversi da casa. **Abbanoa** rilancia i servizi ai cittadini e apre il nuovo contact center con orario continuato, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.15.

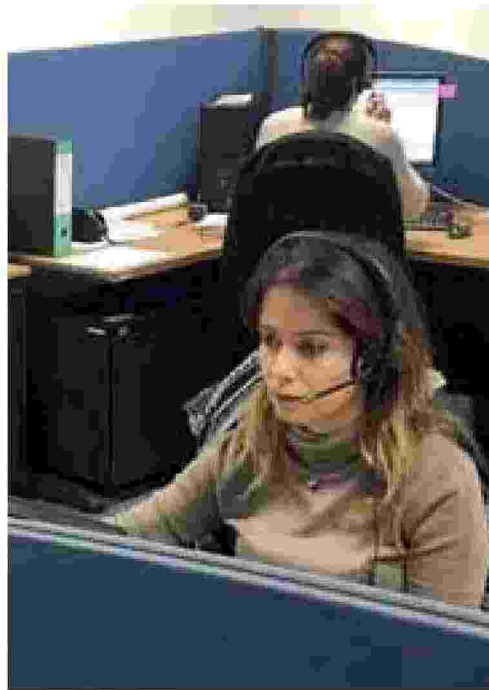
Ricevere informazioni, richiedere l'invio di specifica modulistica, comunicare la variazione del recapito per le fatture, segnalare un guasto (servizio h24), ma anche qualsiasi problema legato alla bolletta: sono tutte operazioni che si possono svolgere nuovamente stando comodamente nella propria casa. Dalla prossima settimana si potrà anche richiedere la domiciliazione bancaria con una procedura più snella rispetto a quella ordinaria (con la propria

banca). «Non solo richiedere la domiciliazione bancaria è conveniente, perché non obbliga a versare il deposito cauzionale che, nel caso sia stato versato, viene restituito», spiega Piras, «ma è anche una procedura sicura». Nell'ipotesi di un addebito non dovuto, **Abbanoa**, dà all'utente 8 settimane di tempo dal momento del prelievo per esercitare la facoltà di rimborso.

Insomma, il contact center di **Abbanoa** che torna a funzionare a regime va incontro alle esigenze degli utenti, che sembrano apprezzare il servizio. A parlare sono i dati: «In media arrivano ogni mese 6.000 mail, mentre sono 15.000 le telefonate che arrivano nello stesso periodo», spiega Piras. Un successo giustificato dal fatto «che abbiamo tempi di attesa medi di 120 secondi, mentre la legge fissa il tetto massimo a 240 secondi», conclude Piras.

**Mauro Madeddu**

RIPRODUZIONE RISERVATA



Il call center di **Abbanoa**

