



L'INCHIESTA SULL'ACQUA / 2

Da bolletta selvaggia all'innovazione digitale

di CLAUDIO ZOCCHEDDU

Nell'eredità lasciata ad Abbaio dalle cinque società private (e dai 120 Comuni) che gestivano l'acqua sarda fino al 2005 c'è anche, e soprattutto, un metodo di bollettazione primitivo basato perlopiù sui consumi stimati, ovviamente al ribasso. È quando il buco diventava troppo grande, c'era sempre un intervento pubblico pronto a tapparlo. I numeri erano più

o meno questi: il sistema costava 150 milioni di euro, ne incassava 100 e gli altri 50 venivano garantiti da un mix di interventi pubblici. Un impianto che è crollato al primo spiffero. Per cercare di mettere ordine è stato necessario un intervento ciclopico che ha generato errori e polemiche ma che adesso, dopo il comprensibile imbarazzo iniziale, pare funzioni molto bene.

■ A PAGINA 6

REGIONE, INDAGHERÀ SUL DISASTRO

Una commissione d'inchiesta su Ottana

■ A PAGINA 2

Stop incroci a rischio sulla 131

Via con 135 milioni. La Maddalena, 50 milioni per l'Arsenale ■ PAGG. 2,3

DOMANI INSERTO

LA FINESTRA SUL LAVORO DELLA "NUOVA"

di PIER LUIGI RUBATTU

Per cercare il tuo lavoro da domani avrai uno strumento in più: un inserto settimanale di quattro pagine che uscirà con La Nuova Sardegna ogni giovedì. Attraverso l'indirizzo mail lavoroecarriere@lanuovasardegna.it proveremo a far incontrare chi cerca un posto e chi crea occupazione. Quattro pagine come quattro stanze, un piccolo accogliente ufficio di collocamento cartaceo, quasi un azzardo nell'epoca delle banche dati dalla capienza inimmaginabile e dei curricula che viaggiano alla velocità della luce negli infiniti percorsi del web. Certo, servono ottimismo e ambizione per dare all'inserto il titolo che gli abbiamo dato: "Il tuo lavoro". La Sardegna è ancora afflitta da una disoccupazione al 17 per cento (sei punti in più della media italiana) che raddoppia se si considera la fascia di età sotto i trent'anni. Ma il lavoro che non c'è il nostro giornale lo racconta tutti i giorni con notizie, analisi, inchieste. "Il tuo lavoro" è quello che c'è, che deve esserci.

■ CONTINUA A PAGINA 2

LOTTA ALLA SLA: L'EX SEGRETARIO DI STATO USA KERRY DICE SÌ E ADOTTA LA PECORA MORITTEDDA



John Kerry (il secondo da sinistra nella foto), candidato alla presidenza Usa nel 2004 e ministro degli esteri di Obama, ha adottato a distanza una pecora sarda. L'iniziativa dello chef oristane

■ SELLONI A PAGINA 5

TRASFERITO DALLA ROMANIA

Fastweb, call center a Cagliari: assunzioni

■ A PAGINA 16

A SAN BASILIO ANCHE LA NASA

Il maxitelescopio ora punterà su Marte

■ A PAGINA 9

IN PRIMO PIANO

RILANCIO TURISTICO

Una cartoleria sassarese si aggiudica il Lido Iride

■ SANTONI A PAGINA 19



LA FIERA A PARMA

L'agnello sardo conquista Cibus: si aprono nuovi mercati

■ A PAGINA 5

LA NOSTRA INIZIATIVA

"Io ti difendo" tutti i martedì e i venerdì il difensore civico

Più belli fuori
Più buoni dentro

New pack

Sa Marigosa
MATERIE PRIME
di Sardegna

Nei migliori Supermercati

L'alta QUALITÀ delle nostre MATERIE PRIME è il vero segreto delle RICETTE di SARDEGNA

www.samarigosa.com

COUPE DE FRANCE: UN TEAM DI 3ª DIVISIONE CONTRO I GIGANTI

Da Anela alla finale contro il Psg

Il "sardo" Masala ha guidato il Les Herbiers: ko 2-0 con onore

«Sono orgoglioso di aver portato un pezzo di Sardegna allo Stade de France». Stéphane Masala, nome francese e cognome inequivocabilmente sardo, è il protagonista di una storia incredibile. Alla guida del Les Herbiers, squadra di serie C, è arrivato a giocarsi la finale della Coupe de France contro sua maestà il Psg.

"CATCH 22"

Sky lancia la serie-evento che Clooney girerà a Olbia



George Clooney a Olbia

■ A PAGINA 41

■ A PAGINA 37

BANCO DELL'ORO

COMPRO ORO

OPERATORI PROFESSIONALI IN ORO

ARGENTO
POSATE, VASSOI,
CARAFFE, ECC..

DIAMANTI
DAL MEZZO CT.

OROLOGI
DI PREGIO

WWW.COMPROROBARDEGNA.IT

INFONLINE: 070519245

INCHIESTA SULL'ACQUA » SECONDA PUNTATA

di Claudio Zoccheddu
SASSARI

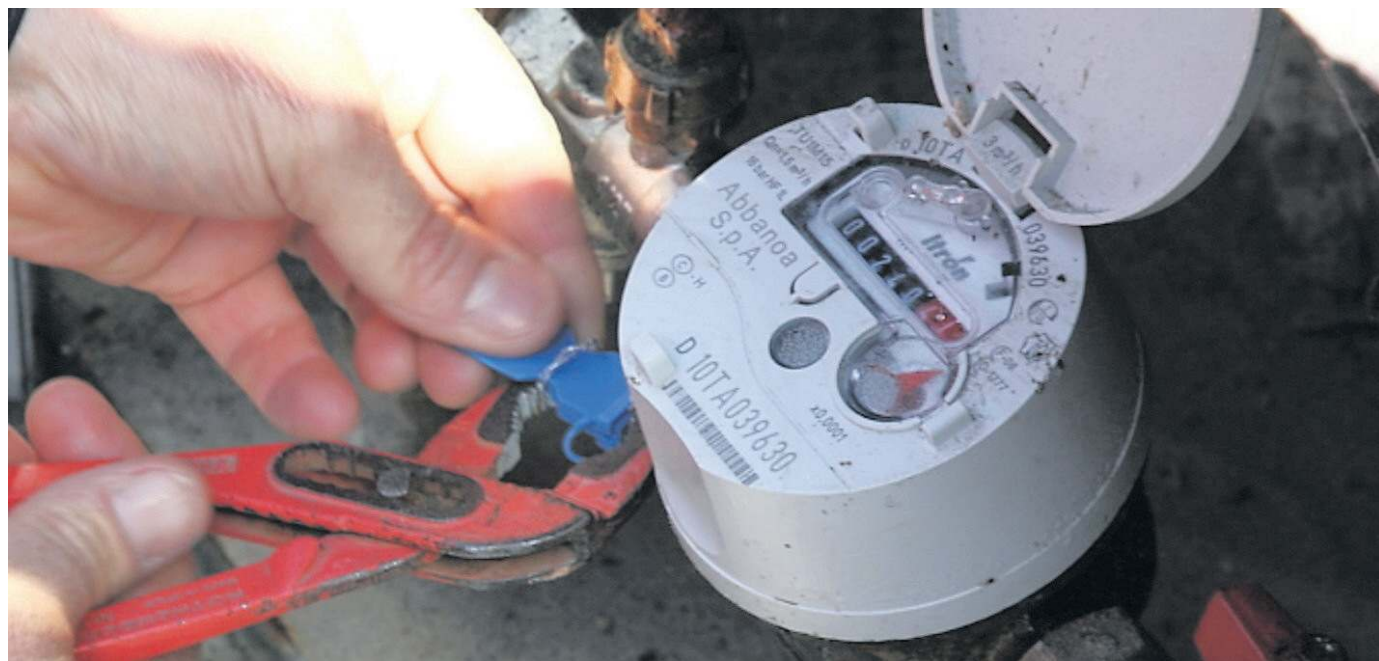
È l'ultimo passo di un percorso lunghissimo. Ed è anche il più complicato perché a nessuno piace aprire il portafogli, soprattutto se fino a qualche tempo fa ci aveva sempre pensato qualcun altro a saldare il conto. Nell'eredità lasciata ad Abbanoa dalle cinque società private (e dai 120 Comuni) che gestivano l'acqua sarda fino al 2005 c'è anche, e soprattutto, un metodo di bollettazione primitivo basato perlopiù sui consumi stimati, ovviamente al ribasso. E quando il buco diventava troppo grande, c'era sempre un intervento pubblico pronto a tapparlo. I numeri erano più o meno questi: il sistema costava centocinquanta milioni di euro, ne incassava cento e gli altri cinquanta venivano garantiti da un mix di interventi pubblici. Un impianto solido come un castello di carte che, infatti, è crollato al primo spiffero. Per cercare di mettere ordine è stato necessario un intervento ciclopico che ha generato errori e polemiche ma che adesso, dopo il comprensibile imbarazzo iniziale, pare funzioni molto bene. Abbanoa emette due milioni di fatture all'anno e riceve 10mila reclami, che valgono lo 0,5 per cento del totale.

La rivoluzione. Per passare da un sistema in costante perdita a un impianto solido su cui iniziare a costruire il futuro è stato necessario progettare una trasformazione totale. «Il lavoro è iniziato nel 2005, appena è nata Abbanoa - spiega Sandra Cogoni, responsabile del settore -. Nei primi anni ci siamo occupati della gestione delle anagrafiche dei clienti acquisite dagli altri gestori, che però erano carenti e inattendibili». Per dare un'idea della situazione si fa spesso riferimento al "caso Quartu". Il gestore idrico della terza città della Sardegna per numero di abitanti non aveva consegnato ad Abbanoa le banche dati relative agli utenti ed era stato necessario ricorrere in tribunale per ottenerle. Risultato: dopo la battaglia legale e dopo aver valutato errori e carenze, solo 9 mila utenze su 25mila risultavano fatturabili. La situazione nel resto dell'isola non era come quella di Quartu ma non si allontanava di troppo.

Le innovazioni. In tutta l'isola non c'era regolarità di fatturazione e mancavano quasi totalmente le letture. «I Comuni non avevano trasferito nemmeno la matricola dei contatori - aggiunge Sandra Cogoni -. Dal 2011 è iniziata la rivoluzione

Dalla giungla delle bollette alla rivoluzione digitale

Fino al 2005 le utenze non erano censite e si pagavano solo i consumi stimati. Abbanoa ha modificato il sistema che produceva buchi per 50 milioni all'anno



Un operaio di Abbanoa Misure regola un contatore dell'acqua



Uno dei depuratori gestiti da Abbanoa

anagrafica di Abbanoa e alla fine dell'anno è stata creata la sezione "Misure" che si è occupata di fare il censimento delle utenze. Per due anni 150 operatori hanno agito sul campo mentre 30 esperti ne coordina-

vano la attività. Alla fine siamo riusciti a ottenere le matricole dei contatori e le anagrafiche degli utenti associate». Il secondo passo è stato il rinnovamento dei contatori: «Dal 2012 a oggi sono stati sostituiti il 75 per

» Il primo passo è stato la gestione delle schede anagrafiche dei clienti del servizio: spesso i contatori non avevano matricole e non erano associati a persone fisiche

» Nel 2011 è nato il servizio Misure che in due anni ha completato il censimento degli utenti. Subito dopo è iniziata la sostituzione dei contatori

cento dei contatori che sono diventati strumenti fiscali, al punto che le letture vengono autorizzate dalle camere di commercio, che garantiscono l'esame di consumi certificati - aggiunge la responsabile di Abba-

noa -. Nel 2005 le letture erano il 7 per cento e il 93 per cento della fatturazione avveniva in acconto, adesso il dato è stato ribaltato con il 93 per cento delle letture effettuate mentre il 7 per cento che ancora manca è riconducibile alle case vacanza e alle abitazioni dei centri storici che non sempre sono abitate».

Bollette pazze. La fatturazione basata sui nuovi criteri è partita subito dopo i primi interventi: «Qualche errore era fisiologico ed è chiaro che può essere capitato che alcune fossero calcolate su basi pluriennali, e quindi particolarmente corpose, tuttavia è sempre stata possibile la rateizzazione - conclude Sandra Cogoni -. Adesso siamo pronti ad attivare una nuova piattaforma web che ci permetterà di avvicinarci alle richieste dei clienti». In futuro la manipolazione manuale dei dati diventerà un ricordo. Un passo in avanti significativo da quando la bolletta era un oggetto misterioso conosciuto solo da chi aveva già capito che anche l'acqua aveva un costo.

I NUMERI

2005

INIZIA LA GESTIONE DELLE SCHEDE ANAGRAFICHE DEGLI UTENTI DA PARTE DI ABBANOIA CHE DEVE GESTIRE UN SISTEMA BASATO SU FATTURE IRREGOLARI, LETTURE RARE E CONSUMI STIMATI PER DIFETTO

2011

NASCE IL SETTORE "MISURE" CHE OCCUPA 150 ADDETTI RIQUALIFICATI DALL'AZIENDA CHE DAL 2012 INIZIA IL CENSIMENTO DELLE UTENZE CHE DURERÀ DUE ANNI. IN PRECEDENZA LE LETTURE DEI CONTATORI ERANO AFFIDATE A DITTE ESTERNE

77mila

IL NUMERO DEI CONTATORI SOSTITUITI DAL 2012 A OGGI CHE SONO DIVENTATI VERI E PROPRI STRUMENTI FISCALI CHE COMUNICANO CONSUMI CERTIFICATI. I NUOVI STRUMENTI INSTALLATI RAPPRESENTANO IL 75 PERCENTO DEL TOTALE

3

I MESI DI DISTANZA TRA UNA LETTURA DEI CONSUMI E LA SUCCESSIVA NEI GRANDI CENTRI CHE DIVENTANO QUATTRO NEGLI ALTRI COMUNI. PRIMA DEL 2005 LE LETTURE NON SEGUIVANO UNO SCHEMA PRECISO

720mila

IL NUMERO DI UTENTI REGISTRATI NEI DATA BASE DI ABBANOIA DOPO IL CENSIMENTO REGIONALE IN CUI SONO REGISTRATI LA POSIZIONE GEOREFERENZIATA DEL CONTATORE, LA CERTIFICAZIONE E LA RILEVAZIONE FOTOGRAFICA DEI CONSUMI

2

I MILIONI DI FATTURE EMESSE NEL 2017 DA ABBANOIA AL NETTO DELLE EMISSIONI SPECIALI. ANCHE LE LETTURE EFFETTUATE DURANTE LO SCORSO ANNO SONO 2 MILIONI

1

I MILIARDI DI RIGHE DEL SISTEMA INTEGRATO ORGANIZZATO DA ABBANOIA PER PRESIDARE TUTTI I PROCESSI AZIENDALI TRA CUI I DATA BASE DEI CLIENTI, DEGLI IMPIANTI, DELLE ATTIVITÀ E DELLE COMPETENZE CHE ARRIVANO NEL SISTEMA UNICO CHE VIENE GESTITO IN UN CLOUD

Murtas: «I servizi hanno un costo»

Il gestore idrico potabilizza l'85 per cento dell'acqua distribuita nell'isola

SASSARI

C'è un piccolo corto circuito che alimenta polemiche e fraintendimenti: acqua pubblica non significa acqua gratis. tutto ha un costo, a maggior ragione quando un bene qualsiasi viene depurato e distribuito a domicilio.

«L'acqua gratis si trova nei fiumi o nei laghi - spiega il direttore generale di Abbanoa, Sandro Murtas - anche se molto spesso non è potabile. Noi, invece, potabilizziamo l'85 per cento delle acque che distribuiamo e questo procedimen-

to ha un costo, esattamente come ha un costo la depurazione e la distribuzione casa per casa. L'acqua potabile si paga e si paga anche la sua reimmissione in natura dopo che viene utilizzata per gli scarichi dei sanitari». E il pagamento dell'acqua è uno degli argomenti più caldi degli ultimi anni, un po' perché molti sardi non erano abituati ad avere a che fare con le bollette e un po' perché quando si tratta di fare quadrare i conti c'è sempre qualcuno che si lamenta: «La sostituzione dei contatori ha generato la ridu-

zione dei contenziosi che, adesso, vengono affrontati seguendo logiche industriali che terminano con procedure pre-stabilite». Oltre al cambio di marcia nella conta dei consumi, che sono passati da stimati a certificati, c'è anche l'evoluzione della fatturazione: «Che adesso è puntuale per merito del lavoro che i nostri funzionari e i nostri operai hanno svolto nel corso degli anni - aggiunge Murtas - e questo è sicuramente un punto d'arrivo, visto quello che abbiamo trovato, ma anche di partenza. Siamo finalmente in grado di

presentare agli utenti condizioni certificate ma i clienti adesso vogliono più servizi, com'è giusto che sia, e questo ci impone l'obbligo del cambiamento. Ci dovremo adeguare a una logica di servizio che prevede anche il cambio di alcune mansioni nei nostri dipendenti». Rimane in ballo l'affare dei conti pregressi, che secondo Murtas non può essere gestito in maniera diversa dal "caso per caso" mentre, quanto parte, sembra che il sistema dell'acqua abbia iniziato a camminare con le sue gambe: «Adesso si regge da solo e ha



Il direttore generale di Abbanoa Sandro Murtas

superato le resistenze iniziali perché abbiamo trovato il modo di presentare misurazioni certe e periodiche e in questo modo è più facile prevedere anche la morosità. Gli utenti,

poi, sono più sensibili al risparmio e alla cura dell'ambiente, il che sicuramente è una conquista e aiuta anche la gestione di un sistema delicato come quello dell'acqua». (c.z.)