

Cagliari, 30/03/2017

Prot. AR-FF 19880 AU
(numeri e lettere da citare nella risposta)

Al Sindaco

Gentile Sindaco,

La società Abbanoa sta proseguendo nell'intenso lavoro di modernizzazione dei propri sistemi di comunicazione con i clienti con lo scopo di offrire un servizio sempre più rapido, comodo ed efficiente. Ogni pratica, ogni attività ed ogni contatto che riguarda i rapporti con la clientela, dovrà rispondere ai canoni qualitativi imposti dall'autorità del settore idrico Aeegsi, con tempi di risposta certi, tracciature delle fasi di gestione della pratica, informazioni sempre puntuali e aggiornate.

Una nuova e importante sfida che ha come primo impegno quello di razionalizzare i canali delle comunicazioni cliente-Abbanoa, puntando sulla semplicità, sulla digitalizzazione, sulla chiarezza delle comunicazioni, in linea con i principi che impongono di ridurre al massimo la circolazione della carta.

LE NOVITÀ

Addio corner nei Comuni. Assistenza telefonica – numero verde 800 062 692 - attiva tutti i giorni con orario continuato dalle 8,30 alle 18,30 (il sabato fino alle 13,30) e sportelli fisici e territoriali saranno le porte di ingresso principali per interfacciarsi con Abbanoa. Addio ai corner comunali (cassette di ricezione di posta cartacea che poi veniva inviata agli uffici), non più in linea con le nuove disposizioni imposte dall'Autorità. Più canali attivi via mail: info@abbanoa.it per avere qualsiasi tipo di informazione; autolettura@abbanoa.it per inviare l'autolettura; conciliazione@abbanoa.it per attivare una conciliazione. E poi l'indirizzo di posta certificata protocollo@pec.abbanoa.it

Richiesta di rettifica fatture: cambiano i moduli. Linguaggio semplice e più intuitivo, cambia anche la modulistica in caso di contestazioni sulla fatturazione o di lamentele sul servizio, dato che, per facilitare il dialogo cliente-gestore, sono stati introdotti due distinti moduli: il primo denominato "Richiesta di rettifica fattura", che sottende l'esigenza di valutare la correttezza dei corrispettivi fatturati, il secondo denominato "Modulo per suggerimenti, richiesta di informazioni, reclamo (lamentela)" per ogni altro aspetto del rapporto fra il Gestore e il Cliente. Saranno scaricabili dal sito internet www.abbanoa.it e disponibili presso i nostri sportelli. Nei moduli stessi saranno descritti i canali attraverso i quali inoltrarli ad Abbanoa (Mail, posta ordinaria, raccomandata o direttamente allo sportello).

Cartella cliente digitale. La dematerializzazione dei documenti consentirà anche l'archiviazione in un "contenitore" (un'unica repository accessibile agli operatori delle varie strutture) di tutti i documenti relativi alla vita contrattuale dell'utenza. Il miglioramento è netto se si pensa alla facilità di acquisizione dell'atto e alla velocità di scambio di informazioni, riducendo nettamente i tempi di ricerca anche presso altre strutture. Infatti le strutture di Abbanoa opereranno su una "scrivania virtuale": la gestione totalmente informatizzata dei documenti sarà un'ulteriore garanzia perché lo stato d'avanzamento di ogni singola pratica sarà completamente tracciato.

Confermando ancora una volta la piena disponibilità dell'azienda e mia personale per approfondire con Lei qualsiasi argomento che riguardi l'attività di Abbanoa nel suo Comune, le porgo i miei più cordiali saluti.

Amministratore Unico
Dott. Alessandro Ramazzotti

