

Cagliari, 20 febbraio 2018

Prot. AR/SM 10041 AU/DG
(lettere e numeri da citare nella risposta)

A tutti i Comuni Gestiti

Loro Sedi

Gentile Sindaco,

facciamo riferimento alla precedente comunicazione per confermare che è prossimo all'avvio il piano che prevede:

1. lo spegnimento di tutti i software in uso in tutti i settori aziendali;
2. la conversione di tutti i database esistenti;
3. la migrazione dei dati residenti nei diversi database nel nuovo sistema ERP;
4. l'accensione del nuovo sistema software integrato che presidia tutte le aree aziendali.

È evidente che un processo del genere non si può attuare e compiere senza dover interrompere alcune attività dell'azienda relative al servizio clienti e speriamo nella comprensione dei sindaci/soci e in quella dei clienti stessi. **Nel periodo che va da VENERDI' 23 febbraio a MERCOLEDI' 7 marzo l'operatività degli sportelli fisici/online di tutta la Sardegna sarà sospesa, sostituita da un presidio informativo.**

Per ridurre al massimo i disagi che la migrazione di una massa così imponente di dati e l'accensione del nuovo sistema informativo integrato (ERP) comporta, Abbanoa ha messo a punto un piano straordinario per la gestione del servizio clienti.

Dal 23 febbraio sono garantite le seguenti attività:

1. informativa su portale web, su TG e radio, a mezzo stampa, presso i Comuni, presso gli sportelli e sedi Abbanoa;
2. informativa da call center, con risposta registrata o con operatore, chiamando al Servizio Clienti numero verde **800 062 692** che fornirà dalle **8,30** del mattino alle **18,30** (il sabato fino alle 13,15);
3. ricezione mail all'indirizzo **info@abbanoa.it**, con risposta automatica o con registrazione dell'istanza pervenuta via email per la gestione al riavvio del nuovo sistema informatico;
4. interventi urgenti segnalati al call center Servizio Clienti numero verde **800 062 692** con esecuzione se emergenziale;
5. interventi urgenti segnalati al call center Pronto Intervento numero verde **800 022 040** con squadre operative h24.

A processo compiuto, il rapporto Abbanoa-Cliente sarà completamente cambiato: semplicità, velocità e precisione caratterizzeranno tutte le operazioni contrattuali. In modalità "self", "remota" e con disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7, si potrà attivare in piena autonomia un nuovo contratto, inserire l'autolettura, effettuare i pagamenti online, ma anche consultare il proprio estratto conto, la bolletta o verificare i consumi. Si aprirà un nuovo mondo fatto di efficienza e comodità con al centro le esigenze del cliente.

La salutiamo con cordialità con l'impegno di aggiornarla al più presto sullo sviluppo del processo di migrazione in corso.

Il Direttore Generale
Dott. Sandro MurtasL'Amministratore Unico
Dott. Alessandro Ramazzotti