**EFFICIENZA E PRECISIONE PER LA CONTABILIZZAZIONE DEI CONSUMI**

*La competenza, la tecnologia e la professionalità di ista fanno la differenza nelle delicate procedure di misura, contabilizzazione, fatturazione e assistenza agli utenti, ovunque nel mondo.*

Città simbolo della globalizzazione, Dubai è una metropoli in rapida crescita demografica e urbanistica. Decine di grattacieli alti centinaia di metri dominano uno skyline in costante mutamento, che si espande verso il Deserto arabico e, mediante imponenti isole artificiali, lungo la costa del Golfo Persico.

Anche il mercato immobiliare è estremamente dinamico. La casa è infatti considerata come un vero e proprio servizio, perciò le società immobiliari che finanziano la costruzione dei nuovi complessi residenziali si occupano anche della loro gestione, che diventa così un aspetto molto importante nella scelta della propria abitazione.

NSHAMA è fra le società di maggiore successo e Town Square Dubai è il suo fiore all’occhiello. Ampia poco meno di 3 km2, la nuova urbanizzazione comprende circa 18.000 abitazioni fra villette ed edifici pluripiano, dotate di servizi e negozi di vicinato, parchi e aree per eventi collettivi, alberghi e impianti sportivi.

Recentemente NSHAMA ha affidato a ista l’intero servizio di contabilizzazione del raffrescamento per le utenze di Town Square Dubai. L’outsourcing ha superato in modo rapido ed efficace le difficoltà di ordine tecnico, amministrativo e legale incontrate del team interno alla società, che non soddisfaceva più le aspettative degli utenti.

A Dubai, infatti, il comfort termoigrometrico è una concreta necessità per la vita quotidiana: il clima della città è particolarmente caldo e afoso, con temperature medie superiori a 30 °C e umidità relativa superiore al 60% da metà maggio a metà novembre.

ista – leader mondiale nei servizi di contabilizzazione dei consumi termici – ha messo in campo tutta la competenza, la tecnologia e la professionalità sviluppate in decenni di specializzazione, che l’hanno resa il punto di riferimento per oltre 13 milioni di utenti, con più di 60 milioni di dispositivi installati di cui 28 milioni connessi.

Il gruppo tedesco si è mosso contemporaneamente su più fronti, creando innanzitutto un nuovo team con l’obiettivo di migliorare l’efficienza del servizio. In brevissimo tempo sono stati attivati:

- un call center operativo 24/7 per l’assistenza agli utenti;

- un portale online per l’accesso diretto ai dati di consumo, fatturazione e pagamenti di ogni utenza;

- servizi e strumenti per il pagamento digitale delle bollette, anche via internet;

- un service desk evoluto, per il miglioramento continuo della gestione delle procedure e l’implementazione di nuovi servizi.

L’attenta formazione professionale del personale ha permesso di migliorare notevolmente l’affidabilità delle letture dei consumi, la precisione della fatturazione e la gestione delle relazioni con gli utenti, creando un clima di fiducia e collaborazione che ha consentito di regolarizzare i pagamenti, recuperare i crediti e ridurre i contenziosi.

Parallelamente è iniziata l’installazione dei nuovi contatori a ultrasuoni ista ultego III smart, tutti connessi a un sistema integrato per la contabilizzazione dei consumi. Contemporaneamente è stata formata una squadra di tecnici che provvedono alle operazioni di lettura e manutenzione dei contatori.

Attualmente i contatori ista ultego III smart sono installati in oltre 4.000 unità immobiliari, in sostituzione degli apparecchi preesistenti. ista ha curato direttamente l’ingegnerizzazione della commessa e si è occupata della supervisione della posa in opera, del cablaggio, dei test e della messa in funzione del sistema.

ista ultego III smart è il “cuore” del sistema: adatto per impianti di riscaldamento, teleriscaldamento e raffrescamento, questo contatore è stato sviluppato per l’installazione in spazi ridotti e adatta il proprio funzionamento alle variazioni dei parametri operativi del fluido termovettore.

Le sue prestazioni sono al vertice del settore: la portata è misurata ogni 4 secondi mentre la temperatura è rilevata ogni 4÷60 secondi. In caso di incremento del flusso (superiore al 30%) o di variazione della temperatura (superiore a 1 °C), aumenta anche la frequenza delle misure, a vantaggio della massima precisione nelle misure.

A Town Square Dubai, il collegamento fra contatori e centraline è affidato prevalentemente a un protocollo M-bus, ma in alcuni casi particolarmente complessi è stata implementata una soluzione ibrida, che utilizza la connettività wireless per i contatori e un cablaggio gateway/M-bus Masters e HMI.

Ora tutte le funzioni più importanti (lettura e comunicazione dei dati, contabilizzazione e fatturazione dei consumi, raccolta e verifica dei pagamenti, ecc.) si svolgono in modo automatico, secondo criteri di precisione ed efficienza, a tutela degli interessi di NSHAMA e nel rispetto della trasparenza e della privacy degli utenti.