

CONFERENZA DEI SINDACI E DEI PRESIDENTI DELLE PROVINCE

Delibera p.to 5 O.d.G.

OGGETTO: Istanza di deroga art. 52. c. 3 Deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR

La Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale Roma riunitasi in data xx mese 2024 presso la sede della Città Metropolitana di Roma Capitale

PREMESSO

CHE l'articolo 52, della delibera 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015, al comma 3 fissa standard specifici relativi agli orari di apertura al pubblico degli sportelli e al comma 5, prevede che gli Enti di governo dell'ambito, in accordo con il Gestore del servizio e le Associazioni dei consumatori, possano presentare una motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi sugli orari di apertura al pubblico degli sportelli;

CHE l'articolo 55 comma 1 lettera b) della stessa delibera 655/2015, precisa che il gestore deve garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore. Tale disposizione è stata ripresa dalla Carta dei Servizi dell'ATO2-Lazio Centrale Roma, che all'articolo 7.4 prevede che "Il servizio telefonico commerciale garantisce un orario di apertura per un numero settimanale minimo di 35 ore";

CHE il Gestore Acea ATO2 più volte per le vie brevi negli ultimi anni ha rappresentato il mutato approccio degli utenti nei confronti dei canali digitali;

CHE infatti anche le modifiche intervenute sul documento Carta dei Servizi dal 2020 in poi hanno espresso tale cambiamento;

CHE in ultimo con la nota prot. 840243 del 20/11/2024 Acea ATO2 ha rappresentato quanto segue:

- negli ultimi anni si è registrato un incremento dell'utilizzo di canali digitali da parte degli utenti, sempre più avvezzi all'uso della tecnologia e del web e che tale tendenza è andata progressivamente ad aumentare sino a subire un'impennata repentina in occasione del periodo pandemico in cui sono stati chiusi gli sportelli fisici ed ogni interlocuzione tra utente e gestore si è svolta a distanza usando i canali digitali;
- nella prima fase emergenziale, la chiusura di tutti gli sportelli fisici non ha evidenziato particolari criticità in quanto parallelamente si è operato con il rafforzamento degli altri canali di contatto quali il Call Center, e soprattutto l'Area Clienti MyAcea. Tali canali infatti hanno consentito un'interazione rapida ed efficace con gli utenti, permettendo la prosecuzione del servizio in modo pressoché invariato, se non addirittura più evoluto rispetto al passato;
- concluso il periodo pandemico, si è registrata una forte riduzione degli accessi allo sportello fisico di Acea ATO2 ed una tendenza in discesa dell'utilizzo del servizio telefonico, a fronte invece di un aumento degli accessi ai servizi on line e alla app MyAcea, anche grazie alla forte spinta verso la digitalizzazione intrapresa del Gestore che ha consentito di rafforzare e implementare i servizi digitali offerti.

CHE Acea ATO2 ha prodotto i dati di accesso a tutti i servizi dal mese di settembre 2023 al mese di settembre 2024 dimostrando la modifica delle preferenze degli utenti in merito all'utilizzo dei canali messi loro a disposizione;

CHE nella nota inviata da Acea ATO2 prot. 840243 del 20/11/2024 e allegata all'Istanza in approvazione vengono descritti i contenuti tecnici dell'Istanza con la disamina dell'evoluzione dei canali di contatto dal mese di settembre 2023 al mese di settembre 2024;

CHE Acea ATO2 al fine di condividere con le Associazioni di categoria iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e utenti del Lazio 2024 l'intenzione di presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi previsti per l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali come previsto dall'art. 52.5 della Deliberazione Arera 655/15, in data 17/10/2024 ha richiesto un incontro con il Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato Regione Lazio, alla presenza delle Associazioni stesse durante il quale ha presentato l'evoluzione dei canali di contatto;

CHE nell'incontro tenutosi in data 30 ottobre 2024, le Associazioni non hanno presentato osservazioni in merito alla proposta del Gestore;

CHE Acea ATO2, con l'assenso delle Associazioni dei Consumatori, chiede quindi di avvalersi della facoltà di presentazione di motivata istanza, ai sensi dell'art. 52.5 della delibera 655/2015/R/IDR, di deroga rispetto agli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli di cui all'art. 52.3 RQSII;

CHE Acea ATO2 chiede pertanto, a far data dall'approvazione dell'Istanza di deroga, di poter riorganizzare il servizio telefonico e di sportello come segue:

- CALL CENTER TELEFONICO: da lunedì a venerdì dalle 8 alle 18;
- SPORTELLI: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.00.

CHE Acea ATO2 inoltre rappresenta che tale nuova articolazione del servizio telefonico e dello sportello comporterebbe una riduzione dei costi operativi legati al personale stimati pari a circa 35.000 euro/anno per tutte le giornate di sabato di operatività dei due servizi, riallocando tali costi in maniera più efficace su attività di back office e canali digitali finalizzati al miglioramento del servizio ai clienti.

DELIBERA

CHE le premesse e gli allegati fanno parte integrante della presente delibera;

DI approvare il documento "Istanza di deroga art. 52. c. 3 Deliberazione ARERA 655/2015 R/IDR", allegato alla presente delibera;

DI dare mandato alla STO di trasmettere la presente delibera all'ARERA ai sensi dell'art. 52.2 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA 655/2015 R/IDR;

ALLEGATI:

- "Istanza di deroga art. 52. c. 3 Deliberazione ARERA 655/2015 R/IDR";

- “Convocazione e verbale dell’incontro del 30 ottobre 2024 - Tavolo Tecnico istituito dal Garante del SII con Associazioni dei Consumatori – II sessione del 30/10/2024”;

il verbalizzante
dott. ing. Massimo Paternostro

DA APPROVARE