
ISTANZA

DI DEROGA DI CUI ALL'ART. 52 comma 3 DELLA DELIBERAZIONE 655/2015/R/IDR

documento approvato dalla Conferenza dei Sindaci con delibera x-24 del xx mese 2024

DA APPROVARE

PREMESSE

L'articolo 52, della delibera 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015, al comma 3 fissa degli 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.

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"*.

DA APPROVARE

LA SITUAZIONE NELL'ATO 2 LAZIO CENTRALE ROMA

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.

Al riguardo, le modifiche intervenute sul documento Carta dei Servizi dal 2020 in poi hanno espresso tale cambiamento.

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.

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.

Nella nota inviata da Acea ATO2 con nota prot. 840243 del 20/11/2024 e allegata alla presente Istanza 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.

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, ha presentato l'evoluzione dei canali di contatto, in data 17/10/2024 ha richiesto un incontro con il Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato Regione Lazio, alla presenza delle Associazioni stesse.

Nell'incontro tenutosi in data 30 ottobre 2024, le Associazioni non hanno presentato osservazioni in merito alla proposta del Gestore come riportato nel verbale trasmesso da Acea ATO 2 con nota prot. 840243 del 20/11/2024 e allegato alla presente Istanza.

Acea ATO2, anche con il positivo 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.

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;

SPORTELLO: 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.

Allegati:

- nota Acea ATO2 prot. 840243 del 20/11/2024



ACEA ATO 2

Presidenza

STO ATO2
Protocollo Entrata N. 0011143/24
del 20/11/2024

**Segreteria Tecnico Operativa della Conferenza dei Sindaci
c.a. Ing. Paternostro**

Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 2
Lazio Centrale – Roma c/o Città Metropolitana di Roma Capitale
via Cesare Pascarella, 31
00153 Roma

stoato2roma@pec.ato2roma.it

Oggetto: 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.

L'articolo 52, comma 3, della delibera 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015, fissa degli standard specifici relativi agli orari di apertura al pubblico degli sportelli. L'articolo 52, 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.

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"*.

Tutto quanto sopra premesso, 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; 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

Acea Ato 2 S.p.A.



ACEA ATO 2

interlocuzione tra utente e gestore si è svolta a distanza usando i canali digitali. Già in questa prima fase emergenziale, la chiusura di tutti gli sportelli fisici non ha evidenziato particolari criticità. Il rafforzamento degli altri canali di contatto quali il Call Center, e soprattutto l'Area Clienti MyAcea ha infatti 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.

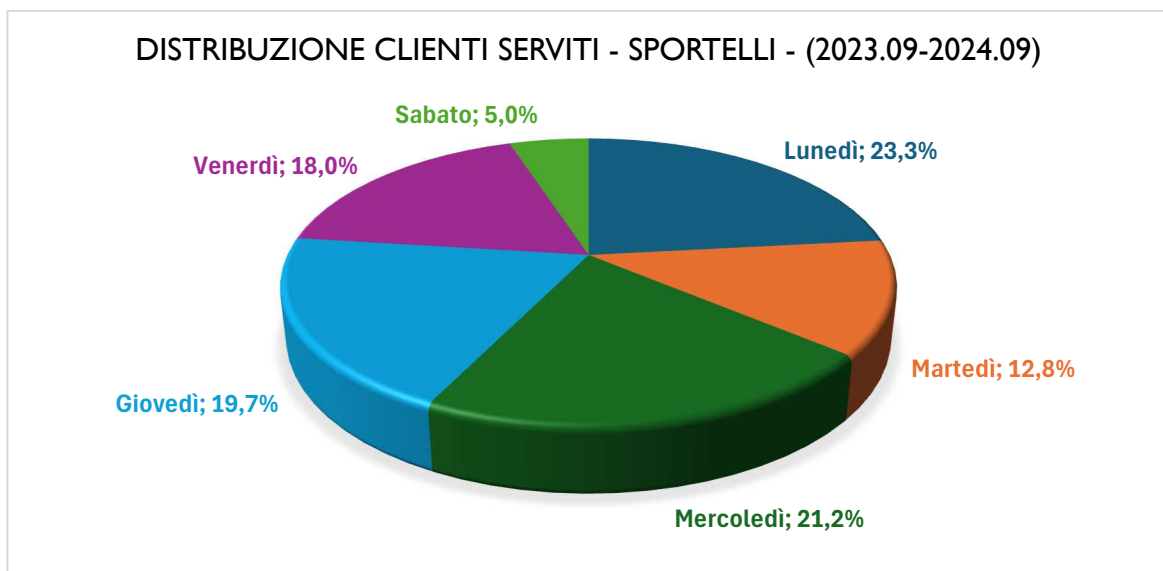
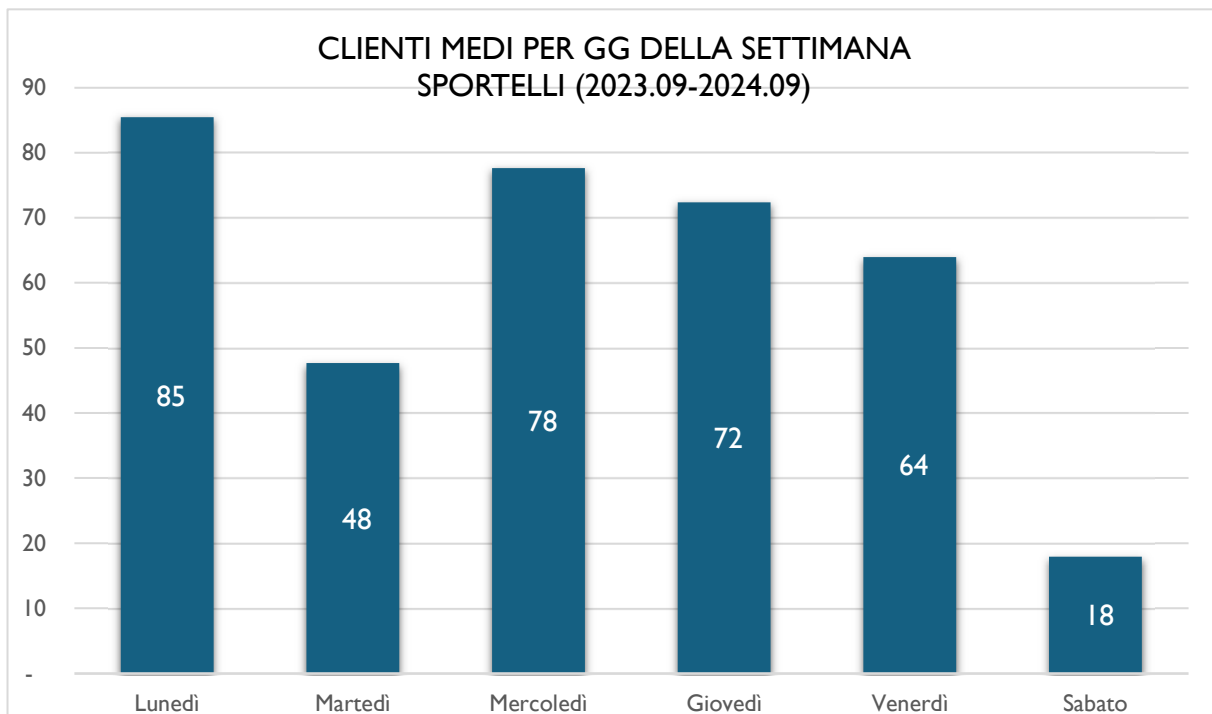
Difatti, esaminando i dati di accesso ai servizi suddetti, si evince chiaramente che le preferenze degli utenti sono mutate.

Agli **sportelli**, che operano dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00 e il sabato dalle 8.30 alle 12.30 nell'ultimo anno hanno avuto accesso mediamente **69** clienti dal lunedì al venerdì e **18** clienti il sabato, come risulta dai grafici di seguito riportati:



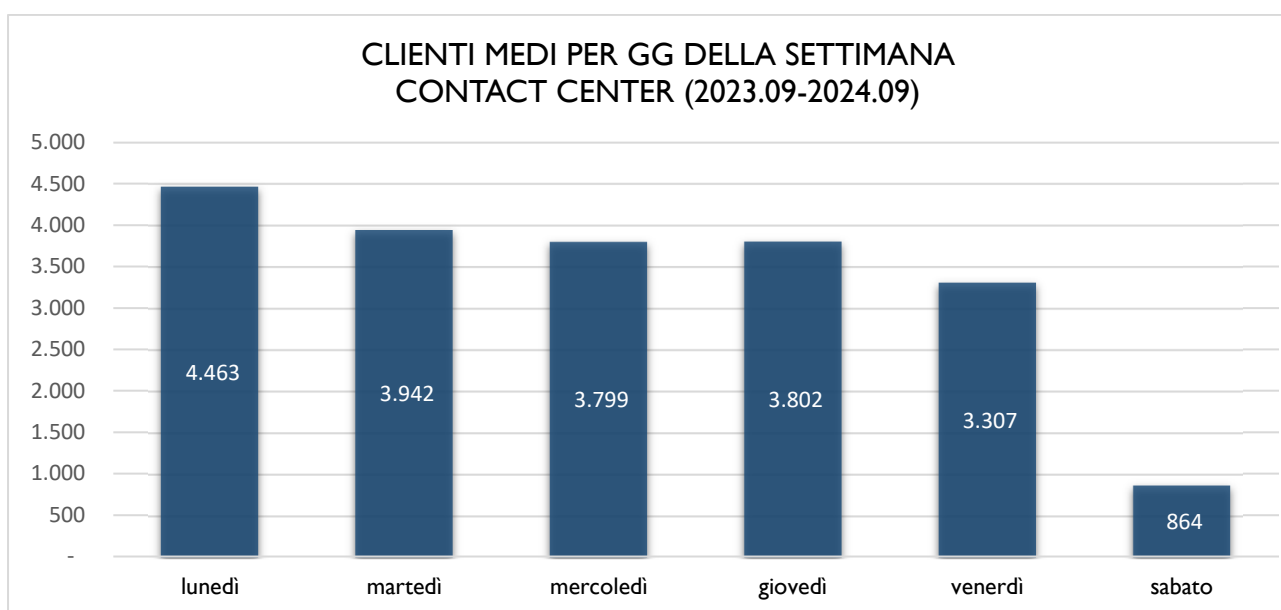
acqua

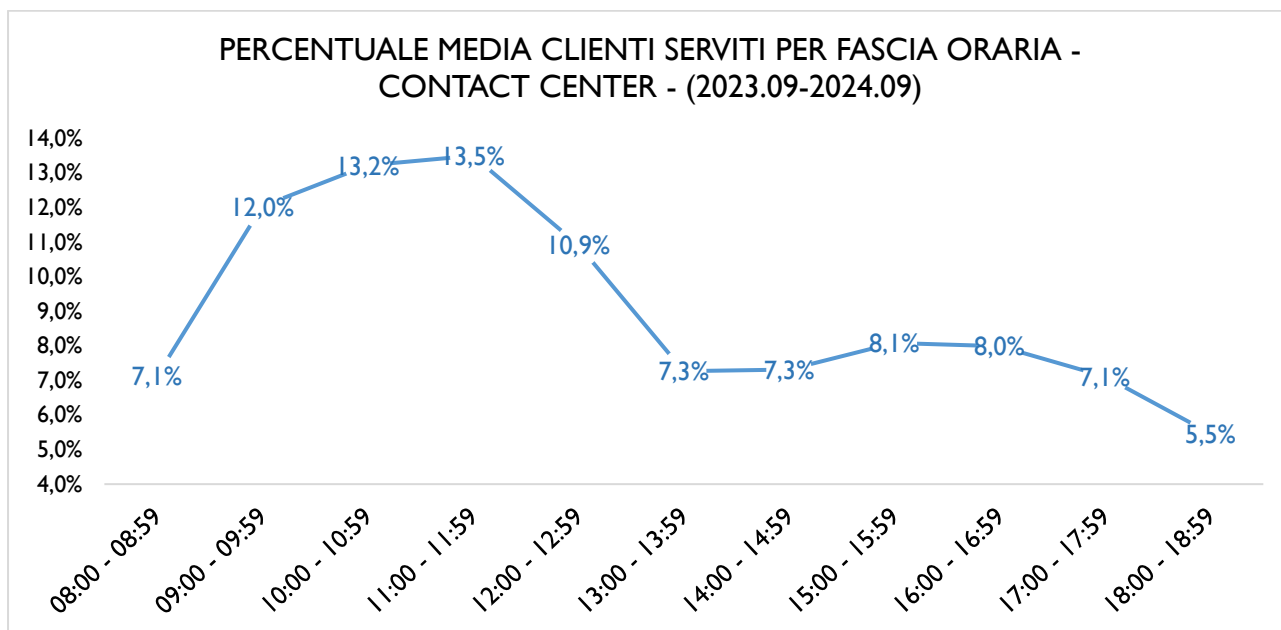
ACEA ATO 2



Il **servizio telefonico** rimane preponderante e la media giornaliera di chiamate nell'ultimo anno è stata di 3.863 da lunedì al venerdì, che si abbassa a 864 chiamate in media il sabato.

Più nel dettaglio, la distribuzione delle chiamate nei giorni della settimana e nelle fasce orarie è rappresentata nei seguenti grafici:





Si registra al contempo nell'ultimo anno, un aumento dal 16 % al 20 % di attività effettuate in modalità self tramite i canali digitali. Il nuovo canale chatbot, live dal 12/04/2024, ha fatto registrare ad oggi oltre 10.500 accessi, mentre l'accettazione digitale per il perfezionamento dei contratti si attesta oggi al 98%.

Per quanto sopra rappresentato, Acea Ato2, sentite anche positivamente le Associazioni dei Consumatori, chiede 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. Si chiede, pertanto, di poter riorganizzare il servizio telefonico e di sportello come segue:

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



ACEA ATO 2

Tale nuova articolazione del servizio telefonico e di 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.

Il Presidente

Claudio Cosentino



REGIONE
LAZIO

DIREZIONE REGIONALE

LAVORI PUBBLICI E INFRASTRUTTURE, INNOVAZIONE TECNOLOGICA

AREA CICLO DELLE ACQUE, CONCESSIONI IDRICHE E SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Garante I.I.I.

Prot. 960/SPGIMV

Roma, 23/10/2024

ADICONSUM LAZIO E ROMA

CAPITALE E RIETI

lazio@adiconsum.it

ADICU aps

romasud@adicu.it

ADOC Roma e Lazio

romalazio@adocnazionale.it

ADUSBEF

info@adusbef.it

A.E.C.I. Lazio

lazio@euroconsumatori.eu

ASSOCIAZIONE CULTURALE

CENTO GIOVANI

info@centogiovani.it

ASSOCONFAM

latina@assoconfam.it

ASSO-CONS-ITALIA

assoconsitalia@gmail.it

ASSO-CONSUM

assoconsum@gmail.com

ASSOUTENTI Lazio

segreteria.lazio@assoutenti.it

CASA DEI DIRITTI SOCIALI

net@dirittisociali.org

CITTADINANZA ATTIVA

LAZIO ONLUS

Cittadinanza.lazio@mail.com

CODACONS Lazio

lazio@codacons.org

CODICI Lazio

Segreteria@sportelloconsumatori.org

CONFCONSUMATORI LAZIO

confconsumatori.roma@gmail.com

FEDERCONSUMATORI Lazio
romalazio@federconsumatori.lazio.it

KONSUMER ITALIA
info@konsumer.it
presidenza@konsumer.it

MOVIMENTO DIFESA DEL
CITTADINO LAZIO
info@mdclazio.org

UD.DI.CON
regionelazio@udicon.org
UG.CONS
info@ugcons.it

p.c.

Acea Ato 2
acea.ato2@pec.aceaspa.it

Ing. Nicola Marcucci
Area Ciclo delle Acque, Risorse
Idriche e S.I.I.
Regione Lazio
nmarcucci@regione.lazio.it

OGGETTO: Convocazione Tavolo Tecnico Acea Ato 2 - seconda sessione

Con riferimento al precedente Tavolo Tecnico, su istanza di Acea Ato 2, è convocata una seconda sessione al fine di discutere con le Associazioni dei Consumatori i seguenti argomenti:

- 1) Regolamento per l'erogazione di incentivi economici volti alla singolarizzazione delle utenze
Regolamento Attuativo del Bonus idrico integrativo 2024 dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma
- 2) Aggiornamenti sull'evoluzione dei canali di contatto
- 3) Varie ed eventuali

Il Tavolo è fissato per il giorno 30 ottobre p.v. alle ore 11:00 presso la Sala Riunione dell'Assessore Lavori pubblici, Politiche di Ricostruzione, Viabilità, Infrastrutture.

Si prega gentilmente di confermare la presenza.

Il Garante S.I.I.
Avv. Manuela Veronelli

TAVOLO TECNICO ACEA ATO 2 E ASSOCIAZIONI CONSUMATORI – II SESSIONE

VERBALE del 30 ottobre 2024

Il giorno 30 del mese di ottobre 2024, alle ore 11:00, in Roma, Via Rosa Raimondi Garibaldi, 7, presso la sede della Regione Lazio, alla presenza dei componenti:

1. Garante S.I.I (Avv. Manuela Veronelli)
2. Associazioni consumatori
3. Delegazione Acea Ato 2

Si è riunito il tavolo tecnico per discutere sul seguente ordine del giorno:

- 1) “Primo Regolamento per l'erogazione di incentivi economici volti alla singolarizzazione delle utenze” approvato dalla Conferenza dei Sindaci con Delibera n. 5-24.
- 2) Prosecuzione delle misure a sostegno degli utenti in condizioni di disagio economico: “Regolamento Attuativo del Bonus idrico integrativo 2024 dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma”
- 3) Aggiornamenti sull'evoluzione dei canali di contatto
- 4) Varie ed eventuali

Punto 1) “Primo Regolamento per l'erogazione di incentivi economici volti alla singolarizzazione delle utenze” approvato dalla Conferenza dei Sindaci con Delibera n. 5-24.

Esaminato il regolamento, le Associazioni dei Consumatori, accogliendo positivamente l'iniziativa del Gestore, portano all'attenzione dello stesso alcune integrazioni da apportare al testo per renderlo più fruibile e chiaro ai clienti.

In particolare, è emersa la necessità di creare un sistema attraverso il quale venga garantito all'utente, prima di impegnarsi nei lavori, di avere diritto all'incentivo economico nei limiti della capienza del fondo messo a disposizione.

Inoltre, con riferimento all'articolo riservato alle eventuali controversie richiedono che:

- venga previsto il coinvolgimento preventivo delle associazioni dei consumatori;
- venga effettuato un approfondimento e una modifica in merito al foro competente indicato in attuazione della normativa in vigore.

Il Gestore prende nota delle osservazioni e provvederà a condividerle con la STO ai fini dell'eventuale recepimento in occasione del primo aggiornamento utile del Regolamento che sarà portato in approvazione alla Conferenza dei Sindaci dell'ATO2.

Punto 2) Prosecuzione delle misure a sostegno degli utenti in condizioni di disagio economico: “Regolamento Attuativo del Bonus idrico integrativo 2024 dell’ATO 2 Lazio Centrale Roma”

Esaminato il regolamento attuativo, viene accolta positivamente la previsione del possibile intervento dei Comuni per la segnalazione di eventuali situazioni di disagio economico non rappresentabili in sede di domanda standard.

Le Associazioni richiedono di valutare che il bonus idrico integrativo possa essere erogato, prevedendo un automatismo, agli utenti che hanno diritto al bonus sociale idrico ARERA.

Inoltre, richiedono che lo stesso venga riconosciuto anche agli utenti in condizioni disagio fisico e invalidità civile riconosciuta tramite L. 104 art. 1 commi 3 e 4.

Il Gestore effettuerà approfondimenti in merito con la STO e fornirà opportuna evidenza degli esiti emersi alle Associazioni.

Le Associazioni richiedono inoltre una maggiore pubblicità per permettere a tutti gli utenti di venire a conoscenza della possibilità di presentare questa richiesta.

Il Gestore informa che promuoverà l’iniziativa mediante il sito istituzionale, pubblicità su stampa e affissioni presso tutti i Comuni dell’ATO2.

Il Garante del S.I.I. propone quindi di implementare le informazioni verso gli utenti mediante un’informativa da inoltrare a tutti gli amministratori di condominio con le informazioni e le modalità di richiesta del bonus integrativo.

Propone altresì di condividere i link messi on line sul sito di Acea con le Associazioni.

Il Gestore accoglie positivamente le richieste del Garante e valuterà come implementarle, dando conto al Tavolo delle modalità di attuazione.

Punto 3) Aggiornamenti sull’evoluzione dei canali di contatto

Il Gestore informa i partecipanti al tavolo tecnico della sua intenzione di presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l’orario minimo di apertura degli sportelli provinciali come previsto dall’art. 52.5 della deliberazione ARERA n. 655/15, per riorganizzare il servizio telefonico e di sportello come segue:

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

Rappresentata l’evidenza dei continui sviluppi dei servizi commerciali offerti via web e le numeriche che dimostrano una quasi totale assenza di appuntamenti il sabato mattina e di contatti al call center commerciale. Questo permetterà di impiegare le risorse attualmente impegnate il sabato mattina per rafforzare i servizi negli altri giorni della settimana quando sussiste una maggiore domanda da parte dei clienti.

Il Garante e le Associazioni non hanno osservazioni in merito alla proposta esposta dal Gestore.

Punto 4) Varie ed eventuali

Viene sottoposta al Gestore una specifica criticità riguardante alcune zone del Comune di Bracciano che presenterebbero scarsa pressione idrica durante il periodo estivo.

Il Gestore conferma la propria disponibilità ad esaminare eventuali situazioni specifiche che dovessero essere trasmesse e conferma che il proprio personale è comunque in costante contatto con le Amministrazioni comunali compresa quella di Bracciano per qualunque tipo di problematica relativa al servizio idrico integrato.

Viene sottoposto al Gestore il caso di due utenti del Comune di Licenza che hanno visto bocciate le loro richieste di rettifica di fatturazione e il Gestore si impegna ad esaminare nuovamente le istanze.

Alle ore 13.00 il Garante SII conclude la seduta.

Il segretario verbalizzante
Dott. ssa Vincenza Baglione

