

PROCEDURE di ASSISTENZA ALL'UTENTE

Luglio 2009

INDICE

1. PREMESSE	pag. 2
2. NUMERO VERDE	pag. 3
3. SITO WEB	pag. 4
4. UFFICI DECENTRATI.....	pag. 7
5. TEMPI DI RISPOSTA.....	pag. 8
6. MONITORAGGIO STANDARDS DI QUALITA'.....	pag. 9
7. PRONTO INTERVENTO.....	pag. 10
8. RECLAMI.....	pag. 13
 ALLEGATO 1 Elenco sportelli attivi sul territorio dell'ATO 2	pag.14
 ALLEGATO 2 Modulo Reclami.....	pag.19

1. PREMESSE

Nel corso della Conferenza dei Sindaci del 5 dicembre 2008 il Presidente della Provincia di Roma aveva sollecitato Acea ATO 2 affinché producesse interventi immediati e concreti volti ad ottenere un “front office” efficiente e moderno.

In tal senso erano individuati alcuni elementi qualificanti del sistema:

- un numero verde
- un sito web facilmente consultabile
- uffici decentrati e collegati alla centrale operativa
- tempi certi di risposta.

In questi mesi la STO ha proceduto, di concerto con gli uffici del Gestore, a promuovere e a verificare la concreta implementazione degli strumenti attivati.

2. NUMERO VERDE

Attualmente è attivo un servizio di call center organizzato per rami di attività:

- un call center segnalazione guasti, mancanza d'acqua e richiesta pronto intervento (**n° verde 800.130.335**) che è attivo h24, tutti i giorni della settimana compresi i giorni festivi;
- un call center delle società del Gruppo ACEA S.p.A. per informazioni commerciali (**n° verde 800.130.330 e 06.45408125**) che è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00 utilizzabile per avere informazioni sui preventivi e sui contratti, sulla propria utenza e su tutte le operazioni riguardanti le variazioni contrattuali (subentri, scissioni, volture, trasformazioni, disdette), ma anche per teleletture.

I numeri verdi sono entrambi presenti sul sito internet del Gestore www.aceaato2.it, quello relativo alla segnalazione dei guasti è visibile direttamente dalla home page, quello relativo alle informazioni commerciali è consultabile nella sezione “lettura e autolettura”.

Il personale addetto ai call center viene appositamente formato attraverso specifici corsi organizzati dal Gestore.

Attività in corso di realizzazione

*Dal 1 gennaio 2010, Acea ATO 2 avrà un proprio **numero verde** per informazioni commerciali **800.130.331**, con gli stessi orari e giorni dell'attuale 800.130.330; tale informazione è già stata comunicata agli utenti attraverso un avviso specifico nelle bollette recapitate.*

3. SITO WEB

Il sito www.aceaato2.it è attivo da Aprile 2008 ed è stato implementato nel corso di questo anno per meglio rispondere alle esigenze dell'utenza.

Consente di ottenere:

- informazioni generali sulla società e le politiche da essa adottate, nonché sull'organizzazione e il funzionamento del servizio idrico integrato;
- informazioni più specifiche di riferimento per gli utenti:
 - o regolamento di utenza e la carta dei servizi,
 - o pubblicazioni ufficiali delle tariffe applicate per ogni anno in ciascun Comune,
 - o dati su carenza idrica e turnazioni nei Comuni,
 - o informazioni sulle variazioni contrattuali e per l'attivazione di nuove utenze
 - o indirizzo degli sportelli, gli orari e i giorni di apertura al pubblico,
 - o modalità di pagamento delle bollette.

In particolare, per il pagamento delle bollette, alle modalità tradizionali:

- RID bancario,
- presso sede Acea di P.le Ostiense 2, senza spese, esclusivamente in contanti, assegni circolari o bancomat, con i seguenti orari:
 - o Lunedì al Giovedì: 08:30 alle 16:00
 - o Venerdì: 08:30 alle 12:45
- presso gli uffici postali e presso gli istituti bancari che svolgono tale servizio, con spese (tasse o commissioni d'uso),

è stata recentemente affiancata la rete dei punti vendita della Lottomatica su tutto il territorio nazionale:

- ricevitorie del Lotto
- tabaccherie
- bar
- ristoranti
- cartolerie
- supermercati

sia in contanti che con carta PagoBANCOMAT, al costo di 1 Euro

Per quanto riguarda le problematiche relative alla carenza idrica, vengono pubblicate sul sito, tutte le informazioni sulle turnazioni nei Comuni interessati dal problema, con la descrizione e gli orari previsti, aggiornate in tempo reale.

Il sito web permette l'effettuazione di tutte le operazioni commerciali, sia per l'attivazione di una nuova utenza, sia per le variazioni contrattuali, scaricando tutta la modulistica necessaria attraverso una procedura guidata di domande a risposta multipla e la successiva trasmissione al Gestore.

Tale modulistica, come descritto in tutti i moduli a fondo pagina, può essere presentata agli sportelli o trasmessa via fax con una linea dedicata alle operazioni riguardanti privati, società o associazioni (**06-57997033**) e una per le richieste inoltrate da amministratori di condominio (**06-57993175**).

I fax vengono ricevuti dall'unità di Back Office della Direzione Commerciale che provvede alla lavorazione delle pratiche.

Alla luce dell'esperienza maturata in questi mesi con il canale fax-server è stato verificato che molto spesso ci sono omissioni di alcuni campi necessari all'evasione della richiesta, con conseguenti ritardi nelle procedure.

Pertanto, allo scopo di semplificare la compilazione dei moduli, il Gestore ha avviato una completa revisione per determinare modelli specifici relativi alle singole tipologie di utenza, al tipo di fornitura, alla situazione urbanistica e alla modalità di smaltimento dei rifiuti, la cui pubblicazione sul sito web è prevista entro il mese di luglio.

Le richieste provenienti dal sistema fax server sono in costante aumento; nei primi sei mesi del 2009 ne sono pervenute più di 13.000, tra accettazioni e richieste di preventivi, disdette, volture e variazioni contrattuali.

Infine, all'interno del sito web è stato predisposto uno sportello on-line per i diversi segmenti di utenza – privati, amministratori di condominio e società – con la possibilità di accesso personalizzato e protetto (con registrazione utente e password) all'area clienti per la consultazione e la stampa dei propri dati contrattuali, dei consumi idrici e delle relative fatture e per la comunicazione delle letture.

All'interno del servizio di sportello on-line un'ulteriore canale di comunicazione permette di inviare e-mail con richiesta di informazioni in tempo reale, alle quali gli operatori rispondono nell'arco di 24/48 ore.

Il sistema di registrazione allo sportello on-line viene costantemente monitorato e si sta registrando nel 2009 un aumento significativo degli utenti registrati il cui numero, a tutto il mese di giugno, è arrivato a più di 11.000 unità.

La STO, ritenendole opportune, ha richiesto al Gestore alcune integrazioni del sito web.

Acea ATO 2 ha provveduto all'inserimento delle seguenti informazioni e modulistiche:

- modulo reclami;
- descrizione della procedura di depenalizzazione tariffaria per consumi idrici di natura occulta e inserimento della relativa modulistica;
- descrizione delle modalità di rateizzazione delle bollette particolarmente onerose;
- descrizione della procedura in vigore per il distacco della fornitura idrica di utenze morose.

Integrazioni da attivare:

- *mappe utili per raggiungere ciascuno degli sportelli attivi sul territorio;*
- *inserimento del numero verde per informazioni commerciali sulla home page;*
- *modulistica per l'esonero del pagamento della fognatura e depurazione per gli utenti provvisti di sistemi di smaltimento autonomi;*
- *modulistica per la richiesta di attestato di imbocco in fogna;*
- *FAQ (risposte alle domande frequenti)*

4. UFFICI DECENTRATI

Lo sportello fisico è il tradizionale canale di rapporto con l'utenza, ormai consolidato in quanto è stato instaurato sul territorio dall'inizio della Gestione Acea ATO 2.

La Convenzione di gestione del S.I.I. prevede nell'ATO 2 una dotazione di 16 sportelli, in particolare rispettando una delle seguenti ipotesi: uno ogni 20 Km di distanza o 30 minuti di percorrenza per i Comuni superiori a 1000 abitanti.

La dotazione attuale è di 23 sportelli fisici sul territorio dell'ATO 2.

Gli sportelli attualmente attivi sono muniti di semplificazioni per l'accesso dei disabili, come previsto dalla normativa vigente.

Opportuni strumenti elimina code sono presenti in tutti gli sportelli per i quali Acea ATO 2 ha allestito una sede specificatamente dedicata; inoltre per lo sportello di Roma "piazzale Ostiense", tali strumenti sono collegati a programmi informatici che permettono di effettuare statistiche e verifiche sui tempi medi e massimi di attesa agli sportelli.

Per gli sportelli di Roma, Roma VIII Municipio, Roma Ostia, Tolfa, Tivoli, Palestrina, Monterotondo, Guidonia, Frascati e Colleferro è attivo il collegamento con il sistema informatico centrale, con la possibilità di effettuare ogni operazione commerciale ed avere informazioni in tempo reale sui preventivi e sui contratti di fornitura del servizio; detto collegamento sarà esteso a tutti i restanti sportelli per cui non è prevista la chiusura, come indicato nell'elenco in calce al documento.

Il personale addetto agli sportelli, viene appositamente formato attraverso specifici corsi organizzati nella propria struttura dal Gestore, con propri tempi e modalità.

Attraverso la consultazione del sito internet è possibile localizzare l'indirizzo della sede degli sportelli, gli orari e i giorni di apertura al pubblico.

Per ciò che riguarda il monitoraggio sull'affluenza agli sportelli fisici nel corso dell'anno 2009 fino al mese di giugno, sono stati ricevuti e serviti allo sportello di Piazzale Ostiense più di 16.000 utenti e negli altri sportelli sul territorio più di 58.000.

I tempi medi di attesa registrati, attualmente disponibili per lo sportello di Roma, risultano coerenti con quelli stabiliti dalla carta dei servizi, in quanto inferiori ai 30 minuti.

Attività in corso di realizzazione

Il 1° settembre è prevista l'apertura di un nuovo sportello presso il Comune di Formello, a servizio dei Comuni limitrofi e dei Comuni facenti parte dell'ex Consorzio Acquedotto del Peschiera recentemente acquisiti e l'apertura della sede commerciale di Subiaco.

5. TEMPI DI RISPOSTA

Al fine di ridurre i tempi ed aumentare l'affidabilità delle risposte fornite dagli operatori, sono stati attivati alcuni sistemi operativi.

Il sistema CRM (Customer Relationship Management) consente la tracciatura e la registrazione del contatto tra utente e gestore, aggregando in modo anche documentale tutte le richieste effettuate dal titolare del contratto di fornitura in un'unica posizione, in questo modo, tutti gli operatori commerciali di front-office, a prescindere dal canale di contatto utilizzato (WEB, TELEFONO, SPORTELLI, POSTA) hanno a disposizione le informazioni necessarie, per rispondere alle richieste dei clienti. Il CRM è stato strutturato, in modo da evidenziare per tutte le operazioni commerciali, eventuali ritardi nella lavorazione, secondo i parametri stabiliti nella Carta dei Servizi.

Anche per la predisposizione dei preventivi è stato attivato un sistema di gestione documentale digitalizzato (Archflow) che permette di conservare tutto il materiale in forma digitale anziché cartacea, generando automaticamente i dati dell'utente, la documentazione e le licenze da consegnare ai Municipi e ai Comuni, gli allegati da spedire all'utente, semplificando la consultazione dei documenti e i tempi di evasione delle pratiche.

Attività in corso di realizzazione

Per quanto riguarda il CRM, entro il 1 settembre sarà completato il corso di formazione di tutti gli operatori e l'avvio del sistema per i reclami e le variazioni contrattuali. I test dei processi relativi ai preventivi saranno completati entro il mese di Settembre e a seguire verranno svolti i piani di formazione dell'intero personale. L'avvio completo del sistema per la tracciatura dei preventivi relativi a nuove utenze è stimato per la fine di Ottobre. In tal modo sarà possibile monitorare l'iter di ciascuna pratica e valutare tempi ed efficacia della risposta.

E' in corso lo sviluppo di un sistema, il cui rilascio è previsto entro il mese di Settembre, a supporto degli operatori di sportello e di call-center, "guida operativa delle interazioni commerciali" (G.O.I.C.) che, utilizzando la stessa base dati del sito web, può dialogare con il sistema centrale e attingere informazioni e dati in modo tale che le risposte degli operatori siano certe, univoche e immediate.

Con il Sistema Cartografico Digitale (G.I.S.) contenente la mappatura delle reti idriche e fognarie, dal Dicembre 2009 saranno "geolocalizzate" tutte le utenze dell'ATO2 con la descrizione del centro idrico di riferimento e dell'esito (depuratore, fosso, etc.), anche al fine dell'esenzione dalla tariffa per depurazione.

6. MONITORAGGIO STANDARDS DI QUALITA'

Al fine di garantire il rispetto dei parametri previsti dalla Carta dei Servizi è stato predisposto dal Gestore un apposito *ufficio per il monitoraggio dei tempi e della qualità dei servizi commerciali resi al cliente*.

L'ufficio utilizzerà il sistema C.R.M. collegato al Datawarehouse centrale per il monitoraggio degli standard fissati dalla carta dei servizi verificando in tempo reale le tempistiche stabilite dalla carta ed effettuando confronti, estrazioni, statistiche sui dati raccolti.

Sono oggetto di osservazione e verifica i seguenti parametri:

- Sportelli fisici
Tempo medio e massimo di attesa (Roma)
Postazioni presidiate
- Canale fax-server
Richieste pervenute e tempi di lavorazione
- Sportello on-line
Richieste pervenute e tempi di lavorazione
- Richieste commerciali
Report generale di tutte le richieste commerciali, tempi di lavorazione rapportati con quelli previsti dalla carta dei servizi
Report dei reclami con la data di apertura e chiusura
- Parametri di misurazione delle prestazioni previsti nella Convenzione di Gestione
RECL, CONT e TAN
- Utenze attive
Fatturato e incasso suddivisi per comune

Attività in corso di realizzazione

Dal 1 gennaio 2010 il Gestore invierà trimestralmente i rapporti con le statistiche riferite ai suddetti standards della carta dei servizi e degli altri parametri contrattuali.

7. PRONTO INTERVENTO

In caso di guasti, il pronto intervento può essere richiesto dagli utenti mediante il **Numero Verde 800.130.335**, operativo 24 ore su 24.

Per le segnalazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni e gli Enti è riservato un numero telefonico e un numero di fax sempre attivo h24.

Sulla base delle segnalazioni ricevute, la sala operativa dell'unità Supervisione Acque Potabili, attiva 24 ore su 24, coordina l'attività di pronto intervento e il servizio delle autobotti.

Guasti alla rete di distribuzione: l'unità Supervisione Acque Potabili attiva le squadre del Bacino Rete competente, per valutare sul campo la natura della segnalazione, eliminare eventuali stati di pericolo ed effettuare il primo intervento.

Successivamente lo stesso Bacino Rete provvede alla gestione degli interventi di ripristino definitivo attraverso le proprie maestranze od avvalendosi dell'unità Manutenzione Idraulica.

Di seguito si riportano le competenze territoriali dei **Centri di Primo Intervento**:

Bacino Rete Centro

- **Valleranello** – I, II, III, IX, XI, XII, XIII, XV, XVI, Fiumicino Sud, Focene ed Isola Sacra.

Bacino Rete Sud

- **Palestrina** (*Via della Muracciola, s.n.c.*) – Artena, Carpineto Romano, Castel San Pietro Romano, Cave, Galliciano nel Lazio, Gavignano, Gorga, Rocca di Cave, Segni, Montelanico, Genazzano, San Cesareo, Zagarolo, Palestrina;
- **Velletri** (*Via Fontana della Rosa, 64*) – Albano Laziale, Ariccia, Castel Gandolfo, Genzano di Roma, Lanuvio, Lariano, Nemi, Velletri;
- **Frascati** (*Via Antonino Mancini, 5*) – Colonna, Frascati, Montecompatri, Monte Porzio Catone, Rocca Priora, Marino, Ciampino, Grottaferrata.
- **San Cesareo** con competenza su tutto il territorio del bacino.

Bacino Rete Est

- **Torre Spaccata** – Municipi V, VI, VII, VIII, X del Comune di Roma;
- **Subiaco (*Via Sublacense km 14,400*)** – Subiaco, Jenne, Cervara di Roma, Arcinazzo Romano, Affile, Vicovaro, Saracinesco;
- **Olevano Romano (*Strada Piano Regolatore*)** – Pisoniano, San Vito Romano, Bellegra, Roiate, Rocca Santo Stefano;
- **Tivoli (*Via Acquaregna, 127*)** – Guidonia Montecelio, Tivoli, Castel Madama, Marcellina, Casape, San Gregorio da Sassola, Poli, Ciciliano, Sambuci, San Polo dei Cavalieri.

Bacino Rete Ovest

- **Tolfa (*Via del Bagno*)** – Tolfa, Allumiere, Santa Marinella, Oriolo Romano, Vejano;
- **Cerveteri (*L.go Roma*)** – Cerveteri, Trevignano Romano;
- **Potabilizzatore di Bracciano (*Via Cassia km 14,500 Castelluccia*)**;

Bacino Rete Nord

- **Monte Mario** – Municipi IV, XVII, XVIII, XIX, XX del Comune di Roma, Aranova, Fregene, Maccarese, Torrimpietra, Palidoro e Fiumicino Nord;
- **Monterotondo (*P.zza del Mattatoio*)** – Monterotondo, Castelnuovo di Porto, Fiano Romano, Nazzano, Filacciano, Fiumicino Nord, Mentana, Fonte Nuova, Riano, Sacrofano, Sant'Oreste, Torrita Tiberina, Ponzano Romano, Formello, territori ex Consorzio del Peschiera.

Guasti alla rete fognaria: il primo intervento è garantito dall'unità Manutenzione Fognature che mette a disposizione personale in reperibilità 24h.

Successivamente la stessa unità Manutenzione Fognature provvede alla gestione degli interventi di ripristino definitivo.

Tempistiche di intervento secondo la carta dei servizi

L'Art. 9 comma 3 della Convenzione di Gestione, prevede che, al fine di favorire un rapporto equilibrato con l'utenza, il Gestore adotti la Carta dei Servizi.

La suddetta Carta dei Servizi, al punto 3.2.3, definisce gli Standard specifici di qualità del servizio idrico integrato, che relativamente alla **Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto**, vengono di seguito elencati:

- a) Nel caso di situazioni di pericolo determinatesi per guasto a tubazione o apparecchiatura interrata. Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 6 ore.
- b) Nel caso di mancanza di acqua. Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 8 ore, per segnalazioni che pervengono nelle ore serali notturne (dopo le ore 16.00) entro 16 ore.
- c) Nel caso di guasto a tubazione o apparecchiatura interrata. Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 72 ore.
- d) Nel caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori di competenza del gestore installati fuori terra. Il gestore garantisce il primo intervento entro 72 ore.
- e) Ripristino del servizio. Il gestore garantisce il ripristino del servizio in un tempo massimo di 48 ore dalla segnalazione.

In relazione alle suddette prescrizioni, in caso di non rispetto dei tempi sopra descritti, vale la procedura di reclamo descritta nel successivo paragrafo 8.

8. RECLAMI

Per qualsiasi disservizio relativo al funzionamento del call center, degli sportelli, del pronto intervento e per gli eventuali ritardi riscontrati nelle operazioni svolte da Acea ATO 2, gli utenti possono inoltrare un reclamo formale al Gestore del S.I.I. compilando l'apposito modulo "reclami", allegato alla presente relazione, attualmente disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico e scaricabile dalla home page del sito web www.aceaato2.it, spedendolo esclusivamente tramite posta presso la sede Acea ATO 2 Direzione Commerciale Servizio Clienti P.le Ostiense n°2 00154 Roma.

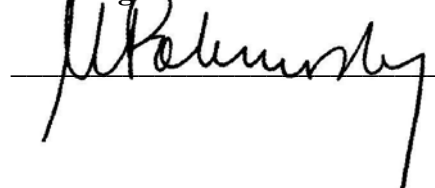
Nel caso in cui i reclami fatti dagli utenti non risultassero soddisfatti dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dal Gestore del S.I.I., gli utenti possono inoltrare le segnalazioni all'OTUC (Organismo di Tutela degli Utenti e dei Consumatori) presso la Provincia di Roma – Ufficio Tutela dei Consumatori.

I Sindaci nei casi sopra descritti, possono inoltrare un reclamo formale alla STO, esponendo con precisione le problematiche d'interesse e gli eventuali casi di ritardo o disservizio.

* * *

Il presente documento è stato redatto con la collaborazione della dott.ssa Alessandra Diana.

Il Dirigente addetto al Controllo
Dott. Ing. Massimo Paternostro



ALLEGATO 1

ELENCO SPORTELLI ATTIVI SUL TERRITORIO DELL'ATO 2

Elenco completo degli sportelli attualmente attivi con gli orari e i giorni di apertura al pubblico, presente anche sul sito internet del Gestore www.aceaato2.it sezione “sportelli”.

Castelnuovo di Porto

Privo del collegamento informatico

Uffici Comune - (sede provvisoria) 00060 Castelnuovo di Porto

Giornate di apertura al pubblico: Venerdì: 8.30 - 12.30

Sportello di riferimento per i Comuni di: *Castelnuovo di Porto, Sacrofano*

E' prevista la chiusura e lo sportello di riferimento sarà quello di Formello.

Cerveteri

Privo del collegamento informatico

c/o Multiservizi Caerite S.p.A.

Vicolo Mario Fabio Sollazzi, 5 - 00052 Cerveteri

Giornate di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Giovedì: 8.00 - 16.00

Venerdì: 8.00-13,00

Sportello di riferimento per i Comuni di: *Cerveteri*

Ciampino (*chiuso dal 1 luglio al 31 agosto*)

Privo del collegamento informatico

c/o la sede del Comune

Via del Lavoro 71 - 00043 Ciampino

Giornate di apertura al pubblico: Martedì e Giovedì: 8.00-16.00

Sportello di riferimento per i Comuni di: *Ciampino.*

Ciciliano (*chiuso dal 1 luglio al 31 agosto*)

Privo del collegamento informatico

Piazzale Caduti di Nassirya snc - 00020 Ciciliano

Giornate di apertura al pubblico: Lunedì 8.00 - 16.00.

Sportello di riferimento per i Comuni di: *Affile, Arcinazzo Romano, Bellegra, Cervara di Roma, Ciciliano, Jenne, Pisoniano, Rocca Santo Stefano, Sambuci, Saracinesco.*

E' prevista la chiusura.

Colleferro (*chiuso dal 1 luglio al 31 agosto*)

Via Giuseppe Di Vittorio, 24/32 - 00034 Colleferro

Giornate di apertura al pubblico:

Lunedì e Mercoledì: 8.00 - 16.00.

Venerdì: 8.30 - 13.00

Sportello di riferimento per i Comuni di: *Artena, Carpineto Romano, Gavignano, Gorga, Montelanico, Segni.*

Fiano Romano

Privo del collegamento informatico

Palazzo Ducale (sede provvisoria) - 00065 Fiano Romano

Giornate di apertura al pubblico:

Lunedì e Mercoledì 8.30 - 15.30

Venerdì: 8.30-12,30

Sportello di riferimento per i Comuni di: *Filacciano, Fiano Romano, Nazzano, Sant'Oreste, Torrita Tiberina.*

E' prevista la chiusura e lo sportello di riferimento sarà quello di Formello.

Fiumicino

Privo del collegamento informatico

c/o Vecchia sede comunale
Piazza Giovanni Battista Grassi - 00054 Fiumicino
Giornate di apertura al pubblico:
Venerdì: 8.00-13,00
Sportello di riferimento per i Comuni di: *Fiumicino*.

Frascati

Via Antonio Mancini, 7 - 00044 Frascati
Giornate di apertura al pubblico:
dal Lunedì al Giovedì: 8.00 - 16.00
Venerdì: 8.00-13,00
Sportello di riferimento per i Comuni di: *Albano Laziale, Castel Gandolfo, Colonna, Frascati, Grottaferrata, Monte Compatri, Monte Porzio Catone, Nemi, Rocca Priora*.

Genzano (*chiuso dal 1 luglio al 31 agosto*)

Privo del collegamento informatico

Via Italo Belardi, 81 - 00045 Genzano
Giornate di apertura al pubblico: Giovedì 8.00 - 16.00
Sportello di riferimento per i Comuni di: *Genzano*.

Guidonia

1° piano centro commerciale "La Triade"
Via Longarina, 1 - 00012 Guidonia
Giornate di apertura al pubblico:
dal Lunedì e Giovedì: 8.00 - 16.00
Venerdì: 8,00-13,00
Sportello di riferimento per i Comuni di: *Guidonia, Marcellina*.

Lanuvio (*chiuso dal 1 luglio al 31 agosto*)

Privo del collegamento informatico

Palazzo comunale - 00040 Lanuvio
Giornate di apertura al pubblico:
Mercoledì: 8.00 - 16.00
Sportello di riferimento per il Comune di: *Lanuvio*.
E' prevista la chiusura, con l'apertura della nuova sede Commerciale di Velletri.

Lariano (*chiuso dal 1 luglio al 31 agosto*)

Privo del collegamento informatico

Palazzo comunale - 00040 Lariano
Giornate di apertura al pubblico:
Martedì e Giovedì: 8.00 - 16.00
Sportello di riferimento per il Comune di: *Lariano*.
E' prevista la chiusura, con l'apertura della nuova sede Commerciale di Velletri.

Marino

Privo del collegamento informatico

Sede comunale - Piazza della Repubblica, 1 - 00047 Marino
Giornate di apertura al pubblico:
Martedì e Giovedì: 8.00 - 16.00
Sportello di riferimento per il Comune di: *Marino*.

Monterotondo

Piazza Baden Powell snc - 00015 Monterotondo

Giornate di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Giovedì: 8.00 - 16.00

Venerdì: 8.00 - 13.00

Sportello di riferimento per i Comuni di: *Fonte Nuova, Mentana, Monterotondo.*

Oriolo Romano

Privo del collegamento informatico

Via Vittorio Emanuele III, 3 - 01010 Oriolo Romano

Giornate di apertura al pubblico:

Venerdì: 8.30 - 12.30

Sportello di riferimento per i Comuni di: *Oriolo Romano, Vejano.*

E' prevista la chiusura e lo sportello di riferimento sarà quello di Trevignano.

Palestrina

Via Pedemontana, 131 - 00036 Palestrina

Giornate di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Giovedì: 8.00 - 16.00

Venerdì: 8.00 - 13.00

Sportello di riferimento per i Comuni di: *Capranica Prenestina, Castel San Pietro Romano, Cave, Galliciano nel Lazio, Genazzano, Olevano Romano, Palestrina, Poli, Rocca di Cave, San Cesareo, San Vito Romano, Valle Martella e Zagarolo.*

Roma

Piazzale Ostiense 2 - 00154 Roma

Giornate di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Giovedì: 8.00 - 16.00

Venerdì: 8.00 - 13.00

Sportello di riferimento per il Comune di: *Roma.*

Roma VIII Municipio

Centro commerciale "Grotte Celoni" - Via Casilina, 1665 - Roma

Giornate di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Giovedì: 8.00 - 16.00

Venerdì: 8.00 - 13.00

Sportello di riferimento per: *VIII Municipio del Comune di Roma.*

Roma Ostia

Via Rutilio Namaziano 24 - 00121 Ostia Roma

Giornate di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Giovedì: 8.00 - 16.00

Venerdì: 8.00 - 13.00

Sportello di riferimento per: *XIII Municipio del Comune di Roma.*

Tivoli

Via Antonio Del Re 37/37A - 00019 Tivoli

Giornate di apertura al pubblico:

Martedì, Mercoledì e Giovedì: 8.00 - 16.00

Sportello di riferimento per i Comuni di: *Casape, Castel Madama, San Gregorio di Sassola, San Polo dei Cavalieri, Tivoli, Vicovaro.*

Tolfa

via dell'Industria snc (zona industriale) 00050 Tolfa

Giornate di apertura al pubblico:

Lunedì e Mercoledì: 8.00 - 16.00

Venerdì: 8.00 - 13.00

Sportello di riferimento per i Comuni di: *Allumiere, Santa Marinella, Tolfa.*

Trevignano

Privo del collegamento informatico

c/o sede Comunale uff. tributi

Piazza Vittorio Emanuele III, 1 - 00069 Trevignano

Giornate di apertura al pubblico:

Giovedì: 8.00-16.00

Sportello di riferimento per il Comune di: *Trevignano.*

Velletri

Privo del collegamento informatico

c/o Azienda Speciale Velletri - Palazzo VV.UU.

Viale dei Volsci 57 - 00049 Velletri

Giornate di apertura al pubblico:

Mercoledì: 8.00 - 16.00

Venerdì: 8.00 - 13.00

Sportello di riferimento per il Comune di: *Velletri.*

ALLEGATO 2

MODULO RECLAMI



MODULO DI RECLAMO SUL SERVIZIO IDRICO

DA INVIARE **ESCLUSIVAMENTE** TRAMITE POSTA A:

**ACEA ATO2
DIREZIONE COMMERCIALE
SERVIZIO CLIENTI
PIAZZALE OSTIENSE, 2
00154 ROMA**

Consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 e s.m.i. per false attestazioni e dichiarazioni mendaci

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a a _____

(prov. _____) il _____ residente a _____ (prov. _____) in

Via/Piazza _____ n. _____ int. _____ cap _____, documento d'identità

_____ numero _____ rilasciato da _____

in data _____, codice fiscale _____ tel. _____

cell. _____ fax _____ email _____

in qualità di (barrare solo la casella d'interesse):

- ☐ Intestatario di utenza ☐ Amministratore di Condominio ☐ Rappresentante Legale

INVIA UN RECLAMO RELATIVO A: (barrare la casella con la voce di interesse)

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Rapporti con il personale di Acea ATO2 | <input type="checkbox"/> Contatore (nuovo istallo, verifica, guasto) | <input type="checkbox"/> Fatturazione (pagamenti, rimborsi, conguagli, etc..) |
| <input type="checkbox"/> Contratti (attivazioni, cessazioni, etc..) | <input type="checkbox"/> Lavori / interventi tecnici richiesti (preventivi, tempi di esecuzione lavori) | <input type="checkbox"/> Guasti |
| <input type="checkbox"/> Altro | | |

RICHIESTA DEL CLIENTE

(precisare il motivo, il luogo e qualunque altro elemento utile per la valutazione del vostro reclamo)

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati sopra riportati saranno utilizzati ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente da Acea ATO 2 S.p.A., dai suoi incaricati, dai Comuni gestiti, da soggetti esterni per finalità gestionali, connesse o strumentali all'attività istituzionale della stessa che è quella di somministrare acqua.

I soggetti esterni ai quali potranno essere comunicati i dati personali sono:

a) le aziende alle quali Acea ATO 2 S.p.A. ha delegato e/o affidato compiti di natura operativa, organizzativa e tecnica quali la gestione della clientela tramite call center, la lettura dei contatori, la distribuzione delle bollette e altre funzioni necessarie per dare corso al contratto;

b) le aziende di credito per procedere all'addebito o all'accredito, sul conto corrente di corrispondenza, dell'importo della bolletta;

c) le società di indagini di mercato per dare corso alle verifiche sulla soddisfazione dell'utenza in merito al servizio reso previste dal DPCM del 4 marzo 1996 per il servizio acqua;

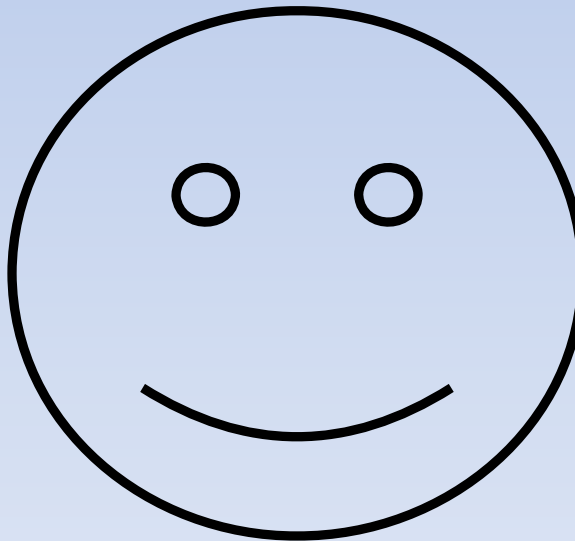
d) i Comuni gestiti per poter procedere a verifiche incrociate per il rispetto di normative vigenti.

Il titolare, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità di trattamento di dati personali, è Acea ATO 2 S.p.A., con sede legale in P.le Ostiense n. 2, 00154 Roma.

Data _____

Il Richiedente _____

**PROCEDURE
di
ASSISTENZA ALL'UTENTE**

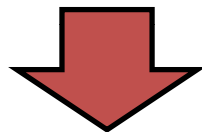


COMMERCIALE

800.130.330

LUN-VEN 8-19 SAB 8-13

INFO SU PREVENTIVI
VARIAZIONI CONTRATTUALI
COMUNICAZIONE LETTURE



CALL CENTER



G.O.I.C.
Guida
Operativa
Interazioni
Commerciali



SEGNALAZIONE GUASTI

800.130.335

TUTTI I GIORNI DELLA SETTIMANA COMPRESI
FESTIVI **H24** PER RICHIESTE PRONTO
INTERVENTO E MANCANZA ACQUA

INFO sulla SOCIETA'

organizzazione e funzionamento S.I.I.
politiche adottate

INFO per UTENTI

regolamento di utenza
carta dei servizi
pubblicazioni ufficiali tariffe Comuni ATO2
uffici decentrati
crisi idriche e turnazioni
modalità di pagamento della bolletta

SITO WEB

www.aceaato2.it

MODULISTICA ASSISTITA
(operazioni commerciali con inoltro fax)

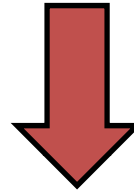
Nuova utenza
Variazioni contrattuali:
scissione
subentro
trasformazione da bocca tarata
voltura
disdetta
aumento impegno
da uso cantiere a definitivo

SPORTELLLO ON-LINE

(registrazione con username e password)

Consultazione e stampa di
Dati contrattuali
Consumi idrici
Fatture
Comunicazione dell'autolettura

SITO WEB
www.aceaato2.it



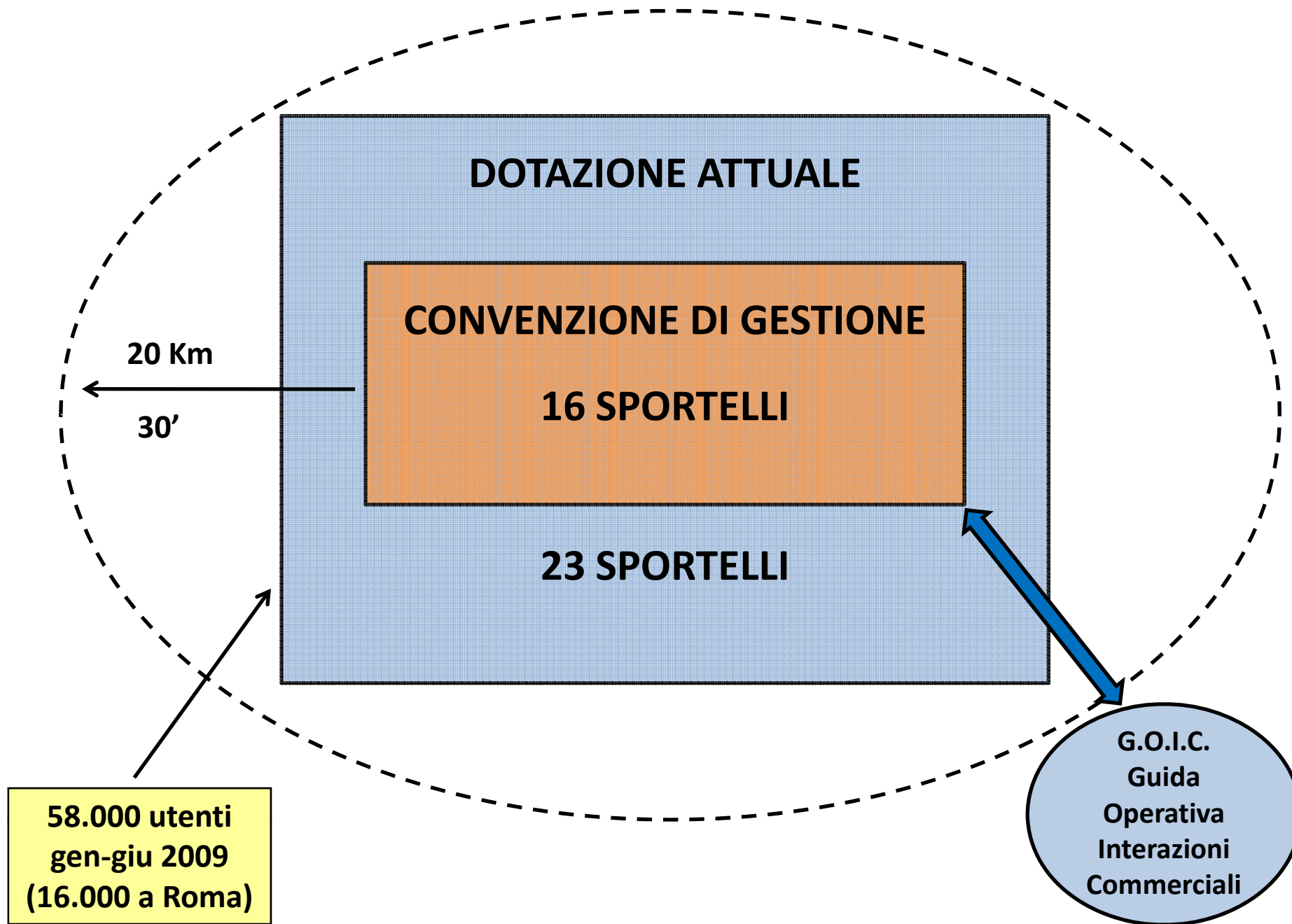
INTEGRAZIONI DEL SITO WEB RICHIESTE DALLA STO

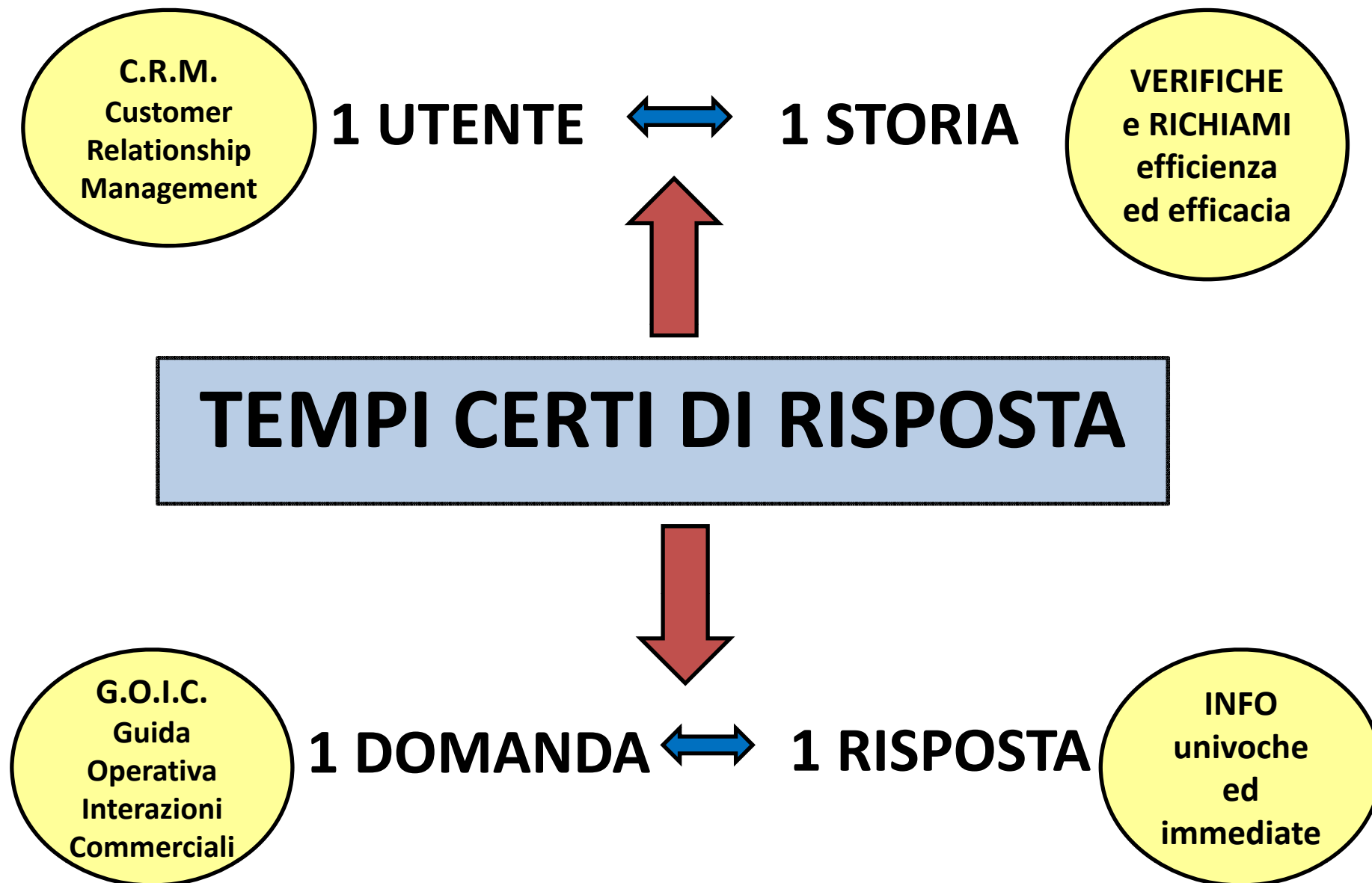
ATTIVATE:

MODULO RECLAMI
DEPENALIZZAZIONE TARIFFARIA PER CONSUMI IDRICI OCCULTI
MODALITA' RATEIZZAZIONE BOLLETTA
PROCEDURA IN VIGORE PER DISTACCO FORNITURA IDRICA

DA ATTIVARE:

MAPPE UTILI PER RAGGIUNGERE GLI SPORTELLI SUL TERRITORIO
NUMERO VERDE COMMERCIALE SULLA HOME PAGE
ESONERO PAGAMENTO FOGNATURA E DEPURAZIONE PER UTENTI
PROVVISTI DI SISTEMI DI SMALTIMENTO AUTONOMI
MODULISTICA per RICHIESTA DI ATTESTATO DI ALLACCIO IN FOGNA
FAQ (risposte alle domande frequenti)



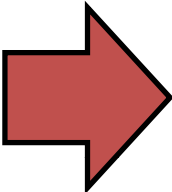


SEGNALAZIONE GUASTI


800.130.335

**TUTTI I GIORNI DELLA SETTIMANA COMPRESI FESTIVI H24
PER RICHIESTE PRONTO INTERVENTO E MANCANZA ACQUA**


SALA OPERATIVA




PRIMO INTERVENTO
pericolo a persone per guasto o
rigurgito
MAX 6h IDRICO
MAX 12h FOGNARIO



PRIMO INTERVENTO
mancanza di acqua
MAX 8h diurno
MAX 16h notturno



RIPRISTINO SERVIZIO
mancanza di acqua
MAX 48h



PRIMO INTERVENTO
guasto o rigurgito
MAX 72h