

I CANALI DI CONTATTO tra ACEA ATO 2 e GLI UTENTI

1. Impegni contrattuali

Il punto 6 del Manuale di Gestione Decentramento territoriale definisce che:

“Sebbene il Gestore sia libero di organizzare come crede le strutture fisiche e concettuali d’impresa, purché soddisfino gli obiettivi ed i vincoli del presente manuale, egli è obbligato ad attuare un decentramento territoriale delle strutture che garantisca il contatto con le aree distributive e le singole utenze.

Per agevolare l’accessibilità dei servizi si presume di costruire un sistema di comunicazione con il pubblico composto da più canali con l’obiettivo principale di evitare lo spostamento fisico per accedere alle informazioni, per ottenere servizi commerciali e per inoltrare reclami (call center, fax, internet). Tuttavia anche la clientela di tipo più tradizionale, che predilige il ricorso agli sportelli presidiati da operatori, sarà adeguatamente soddisfatta attraverso la costituzione di sportelli al pubblico.

*Gli esistenti centri commerciali di contatto con l’utenza (contratti, letture, fatturazioni, esazioni, reclami, assistenza, ecc.) saranno progressivamente sostituite da nuove strutture, fisse o itineranti, ubicati in modo tale che **la distanza dal più lontano gruppo di utenza servita, con almeno 1.000 residenti, tendenzialmente non richieda più di 30 min di percorrenza in auto (con traffico medio).***

Il punto 3.1 della Carta dei Servizi Accessibilità al servizio ed al contatto con l’utenza definisce che:

*“Il Gestore mette progressivamente a disposizione degli utenti sportelli polivalenti (contratti, allacci, reclami, pagamenti) presso i punti di contatto principali con l’utenza aperti **almeno sei ore nei giorni feriali dal lunedì al giovedì e almeno quattro ore il venerdì**”.*

La tariffa del S.I.I. copre i costi per attuare quanto previsto in questi impegni contrattuali.

2. Sportelli fisici in funzione

La prima delle tabelle seguenti riporta l’elenco degli sportelli oggi aperti ed il loro orario di apertura.

Agli sportelli tradizionali si aggiunge l’utilizzo di un camper attrezzato a sportello. La seconda tabella riporta quando e dove il camper è presente ed in funzione.

Questa distribuzione degli sportelli sul territorio è lo sviluppo pratico del Piano Sportelli proposto da ACEA ATO 2 e comunicato all’Assemblea dei Sindaci il 5 luglio 2010 a meno dell’utilizzo degli sportelli virtuali che oggi non sono né stati testati né tanto meno operativi.

La attuale distribuzione geografica degli sportelli rispetta gli impegni contrattuali per ciò che riguarda i tempi di percorrenza.

I giorni e la durata di apertura degli sportelli sono meno di quelli previsti negli impegni contrattuali.

La Segreteria Tecnico Operativa ha notizie, non documentate, di lunghe attese in alcuni degli sportelli aperti (ad es. Frascati) dove probabilmente il numero degli operatori è insufficiente.

I Sindaci dei comuni hanno spesso lamentato l’insufficienza degli sportelli o l’insufficienza degli operatori.

3. Call center

ACEA ATO 2 ha in funzione due call center a disposizione degli utenti. Uno commerciale ed uno per segnalazione guasti, mancanza acqua e richiesta pronto intervento.

Non si hanno dati ufficiali sul funzionamento dei due call center.

L'impressione è quella di un soddisfacente servizio da parte del call center commerciale, non altrettanto di quello per segnalazione guasti sia per i tempi di attesa che per la completezza e l'aggiornamento delle informazioni fornite dagli operatori.

4. Le cose da fare

Il Gestore deve inviare alla Segreteria Tecnico Operativa tutti i dati di reportistica contenuti nella Carta dei Servizi al fine di consentire alla STO di effettuare le dovute verifiche previste dalla Convenzione di Gestione.

E' necessario che vengano attivati i rimborsi automatici agli utenti previsti dal punto 4.3.2 "Rimborsi" della Carta dei Servizi e che la STO venga periodicamente informata attraverso l'invio di report che contengano informazioni sugli importi versati, la data della richiesta degli utenti e la data degli effettivi pagamenti.

E' indispensabile che venga aumentato il numero degli operatori del call-center e che sia migliorato il flusso delle informazioni messe a disposizione degli utenti tramite gli stessi operatori.

Il Gestore deve avviare la sperimentazione degli sportelli virtuali, così come previsto comunicando i luoghi e dandone adeguata pubblicità agli utenti e ai Sindaci interessati e dovrebbe implementare la presenza del camper su altri Comuni utilizzandolo tutti i giorni della settimana.

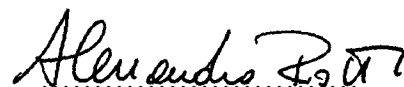
Il Gestore deve incrementare il numero degli sportelli fisici presenti sul territorio di tre unità ciascuno aperto almeno due giorni a settimana per compensare gli orari di apertura ridotti adottati fino ad oggi.

I costi di investimento per l'apertura di questi ulteriori sportelli saranno coperti dagli investimenti riconosciuti in tariffa. I maggiori costi operativi sono già coperti dai risparmi attuati dal Gestore fino al 2012, avendo adottato orari di apertura ridotti rispetto a quelli previsti nella Carta dei Servizi allegata alla Convenzione di Gestione.

Il Gestore deve inviare alla STO i dati relativi ai tempi di attesa per tutti gli sportelli al fine di verificare la loro congruenza con quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Laddove l'affluenza agli sportelli non risulta gestibile in tempi medi di attesa di 30 minuti così come previsto dalla Carta dei Servizi, il Gestore deve incrementare il numero degli operatori e dei preventivisti presenti agli sportelli.

Roma, 26 marzo 2012



SPORTELLI FISICI SUL TERRITORIO DELL'ATO 2 LAZIO CENTRALE ROMA

	SPORTELLLO	CARATTERISTICHE	INDIRIZZO	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	AFFLUENZA 2011	COMUNE SERVITO	TOT ABITANTI SERVITI	TEMPO PERCORSO minuti	DISTANZA km
1	Cerveteri	Presenza di personale tecnico con postazione, servito da mezzi pubblici, parcheggio, assenza di barriere architettoniche, umeratore/Rilevatore elettronico dell'affluenza e tempi di lavorazione, presenza Rete LAN	Vicolo Mario Fabio Sollazzi, 5 00052 Cerveteri	da Martedì a Giovedì 8.00 - 16.00	10.789	Cerveteri	26.772	-	-
2	Colleferro		Via Giuseppe Di Vittorio, 24/32 00034 Colleferro	Lunedì 8.00 - 16.00 Venerdì 8.00 - 13.00	3.035	Artena	50.711	12	9
						Carpineto Romano		28	19
						Gavignano		11	7
						Gorga		27	19
						Montelanico		16	12
						Segni		9	5,5
						Colleferro		-	-
3	Formello		Nuovo Centro Civico Viale America, 36 - Le Rughe - 00060 Formello	Lunedì 8.00 - 16.00 Venerdì 8.00 - 13.00	3.992	Formello	9.271	-	-

SPORTELLI FISICI SUL TERRITORIO DELL'ATO 2 LAZIO CENTRALE ROMA

	SPORTELLLO	CARATTERISTICHE	INDIRIZZO	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	AFFLUENZA 2011	COMUNE SERVITO	TOT ABITANTI SERVITI	TEMPO PERCORSO minuti	DISTANZA km
4	Frascati	Presenza di personale tecnico con postazione, servito da mezzi pubblici, parcheggio, assenza di barriere architettoniche, numeratore/Rilevatore elettronico dell'affluenza e tempi di lavorazione, presenza Rete LAN	Via Antonio Mancini, 7 - 00044 Frascati	dal Lunedì al Giovedì 8.00 - 16.00Venerdì: 8.00 - 13.00	22.580	Albano Laziale	127.473	21	12
						Castel Gandolfo		16	9,5
						Colonna		13	8,5
						Grottaferrata		6	3
						Montecompatri		13	7
						Monte Porzio Catone		8	4,5
						Nemi		22	14
						Rocca Priora		16	10
						Ariccia		23	14
Frascati	-		-						
5	Guidonia	1° piano centro commerciale "La Triade" Via Longarina, 1 - 00012 Guidonia	Lunedì e Martedì 8.00 - 16.00 Venerdì 8.00 - 13.00	14.782	Marcellina	73.024	29	15	
					Guidonia		-	-	
6	Monterotondo	Piazza Baden Powell snc - 00015 Monterotondo	dal Martedì al Giovedì: 8.00 - 16.00 Venerdì: 8.00 - 13.00	18.082	Fonte Nuova	73.340	17	10	
					Mentana		9	5	
					Monterotondo		-	-	

SPORTELLI FISICI SUL TERRITORIO DELL'ATO 2 LAZIO CENTRALE ROMA

	SPORTELLLO	CARATTERISTICHE	INDIRIZZO	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	AFFLUENZA 2011	COMUNE SERVITO	TOT ABITANTI SERVITI	TEMPO PERCORSO minuti	DISTANZA km
7	Palestrina	Presenza di personale tecnico con postazione, servito da mezzi pubblici, parcheggio, assenza di barriere architettoniche, numeratore/Rilevatore elettronico dell'affluenza e tempi di lavorazione, presenza Rete LAN	Via Pedemontana, 131 - 00036 Palestrina	Lunedì Mercoledì 8.00 - 16.00 Venerdì 8.00 - 13.00	12.648	Palestrina	72.067	-	-
						Capranica Prenestina		19	12
						Castel San Pietro Romano		14	8,5
						Cave		16	11
						Galliciano nel Lazio		9	6,5
						Genazzano		6	4
						Olevano Romano		37	25
						Poli		18	13
						Rocca di Cave		28	17
						San Cesareo		22	14
						San Vito Romano		37	22
						Zagarolo		11	8
						Valle Martella		14	11
8	Roma Ostiense		Piazzale Ostiense 2 - 00154 Roma	dal Lunedì al Giovedì 8.00 - 16.00 Venerdì 8.00 - 13.00	30.734	Roma	2.546.804	-	-

SPORTELLI FISICI SUL TERRITORIO DELL'ATO 2 LAZIO CENTRALE ROMA

	SPORTELLLO	CARATTERISTICHE	INDIRIZZO	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	AFFLUENZA 2011	COMUNE SERVITO	TOT ABITANTI SERVITI	TEMPO PERCORSO minuti	DISTANZA km
9	Roma XIII	Presenza di personale tecnico con postazione, servito da mezzi pubblici, parcheggio, assenza di barriere architettoniche, numeratore/Rilevatore elettronico dell'affluenza e tempi di lavorazione, presenza Rete LAN	Via Rutilio Namaziano 24 - 00121 Ostia Roma	dal Lunedì al Giovedì 8.00 - 16.00 Venerdì 8.00 - 13.00	16.635	Roma	2.546.804	-	-
10	Subiaco		Via Sublacense Km 14 - 00028 Subiaco	Lunedì 8.00 - 16.00 Venerdì 8.00 - 13.00	4.678	Subiaco	28.816	-	-
						Affile		16	9,5
						Arcinazzo Romano		22	12
						Cervara di Roma		19	13
						Jenne		31	14
						Bellegra		27	15
						Rocca Santo Stefano		19	10
						Pisoniano		38	26
						Sambuci		37	30
						Saracinesco		41	32
						Ciciliano		44	34
						Roiate		25	15

SPORTELLI FISICI SUL TERRITORIO DELL'ATO 2 LAZIO CENTRALE ROMA

	SPORTELLLO	CARATTERISTICHE	INDIRIZZO	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	AFFLUENZA 2011	COMUNE SERVITO	TOT ABITANTI SERVITI	TEMPO PERCORSO minuti	DISTANZA km
11	Tivoli	Presenza di personale tecnico con postazione, servito da mezzi pubblici, parcheggio, assenza di barriere architettoniche, numeratore/Rilevatore elettronico dell'affluenza e tempi di lavorazione, presenza Rete LAN	Via Antonio Del Re 37/37A - 00019 Tivoli	Dal Martedì al Giovedì 8.00 - 16.00	15.584	Casape	63.971	25	17
						Castel Madama		14	8,5
						San Gregorio da Sassola		23	15
						San Polo dei Cavalieri		25	14
						Vicovaro		21	15
						Tivoli		-	-
12	Tolfa		Via dell'Industria snc (zona industriale) 00050 Tolfa	Lunedì e Mercoledì 8.00 - 16.00 Venerdì 8.00 - 13.00	202 (dato incompleto)	Allumiere	24.080	27	30
						Santa Marinella		11	9
						Tolfa		-	-
13	Velletri		Via Artemisia Mammucari 20/22/24 00049 Velletri	Martedì 8.00 -16.00 Giovedì 8.00 - 16.00	2.422 (dato parziale chiuso da gennaio a settembre)	Velletri	90.764	-	-
						Lanuvio		15	11
						Lariano		9	7
						Genzano		16	11

CAMPER SUL TERRITORIO DELL'ATO 2 LAZIO CENTRALE ROMA

	SPORTELLO	CARATTERISTICHE	INDIRIZZO	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	COMUNE SERVITO	TOT ABITANTI SERVITI	TEMPO PERCORSO minuti	DISTANZA km
1	Castelnuovo di Porto	Ufficio mobile dotato di gazebo esterno con desk completo di banchetto e retro scenico, tre computer portatili con connessione wireless ed un amplificatore munito di altoparlante e microfono interno, 4 membri stabili: - un Coordinatore; - Un Autista esperto; - Una Risorsa dedicata ad attività di contatto con il pubblico; - Una Risorsa dedicata da remoto al Back Office.	Via Montefiore 00060 Castelnuovo di Porto	1° e 3° mercoledì del mese 8,30-13,00 e 13,30-15,30	Castelnuovo di Porto	13.667	-	-
					Riano		13	9
					Sacrofano		25	18
2	Ciampino		Largo Felice Armati, 1 00044 Ciampino	2° martedì del mese 8,30-13,00 e 13,30-15,30	Ciampino	1.133	-	-
3	Fiano Romano		Piazza Caduti di Nassyria 00065 Fiano Romano	2° e 4° lunedì del mese 8,30-13,00 e 13,30-15,30	Filacciano	15.221	19	15
					Nazzano Romano		15	12
					Ponzano Romano		25	27
					Sant'Oreste		16	13
					Torrita Tiberina		19	15
					Fiano Romano		-	-
4	Fiumicino		Largo Carlo Alberto Dalla Chiesa 00054 Fiumicino	4° venerdì del mese 8,30-13,00	Fiumicino	50.535	-	-
5	Marino		Piazza S. Barnaba 00047 Marino	1° e 3° martedì del mese 8,30-13,00 e 13,30-15,30	Marino	32.706	-	-

CAMPER SUL TERRITORIO DELL'ATO 2 LAZIO CENTRALE ROMA

	SPORTELLLO	CARATTERISTICHE	INDIRIZZO	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	COMUNE SERVITO	TOT ABITANTI SERVITI	TEMPO PERCORSO minuti	DISTANZA km
6	Oriolo Romano	Ufficio mobile dotato di gazebo esterno con desk completo di banchetto e retro scenico, tre computer portatili con connessione wireless ed un amplificatore munito di altoparlante e microfono interno, 4 membri stabili: - un Coordinatore; - Un Autista esperto; - Una Risorsa dedicata ad attività di contatto con il pubblico; - Una Risorsa dedicata da remoto al Back Office.	Piazza Umberto I 01010 Oriolo Romano	1° e 3° lunedì del mese 8,30-13,00 e 13,30-15,30	Oriolo Romano	5.005	-	-
					Vejano		10	8,5
7	Trevignano Romano		Piazza del Molo 00069 Trevignano Romano	2° e 4° giovedì del mese 8,30-13,00 e 13,30-15,30	Trevignano Romano	4.583	-	-