

CONFERENZA DEI SINDACI E DEI PRESIDENTI DELLE PROVINCE

Delibera punto 4 O.d.G.

OGGETTO: Carta dei servizi ATO2 - Modifiche e integrazioni 2025

La Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale Roma riunitasi in data **gg mese 2025** presso la sede della Città Metropolitana di Roma Capitale

PREMESSO

CHE a seguito dell'emanazione della Legge statale n. 36/1994, la Regione Lazio stabilì, con L.R. del 22 gennaio 1996 n. 6, che ai comuni e alle province ricadenti in ciascun Ambito Territoriale Ottimale era concessa la facoltà di adottare quale modalità di gestione del S.I.I la forma del consorzio o della convenzione di cooperazione;

CHE in ognuno dei 5 ATO in cui la Regione Lazio divise il territorio regionale venne adottata la forma della convenzione così come oggi disciplinata dall'art. 30 del D.Lgs 267/2000 (TUEL);

CHE a seguito di tale scelta istituzionale, l'ente di governo dell'ATO 2 Roma è un soggetto giuridico coordinato dalla Conferenza dei Sindaci;

CHE l'ente di governo dell'ATO 2 Roma è dotato di soggettività giuridica, così come confermato dalla sentenza n. 3234 del 26/06/2015 del Consiglio di Stato;

CHE la L.R. Lazio n. 9/2017 prevede che la Giunta regionale individui gli ambiti territoriali ottimali di bacino idrografico (ABI);

CHE con DGR n. 992/2024, la Regione Lazio ha confermato l'attuale assetto dell'organizzazione del servizio integrato regionale in n. 5 (cinque) ambiti territoriali ottimali regionali, così come definiti dall'articolo 2 della legge regionale 22 gennaio 1996, n. 6 nonché il relativo assetto gestionale dei cinque ambiti territoriali ottimali regionali, quali sottoscrittori delle apposite Convenzioni di gestione, fino alla loro naturale scadenza;

CHE il comma 3-ter dell'articolo 6 della L.R. 6/1996 prevede che:

“le decisioni assunte dalla conferenza dei sindaci e dei presidenti, con le maggioranze previste dalle convenzioni di cooperazione, per il conseguimento delle finalità connesse con l'organizzazione e la gestione del servizio idrico integrato, sono definitive ed immediatamente operative.....”;

CHE La Legge di stabilità del 13 dicembre 2014 n. 190 ha modificato il comma 1 bis dell'articolo 3 bis del D.L. 13 agosto 2011 n. 138 recante “Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo”, convertito con Legge 14 settembre 2011 n. 148 ed in particolare attualmente è

disposto che le deliberazioni degli enti di governo degli Ambiti Territoriali Ottimali, (ovvero la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale) per lo svolgimento del servizio pubblico locale sono validamente assunte nei competenti organi degli stessi senza necessità di ulteriori deliberazioni, preventive o successive, da parte degli organi degli enti locali;

CHE la Convenzione di Gestione del S.I.I. nell'ATO2, firmata il 6 agosto 2002, all'art.9 Regolamento di utenza, Carta dei servizi ed informazioni al pubblico e agli utenti", comma 5, stabilisce che: *"La Carta verrà aggiornata, su indicazione dell'Autorità di Ambito, per adeguarla all'innalzamento dei livelli di servizio previsti nel Piano e per migliorarne l'efficacia."*;

CHE l'articolo 1 della Carta del S.I.I. oggi in vigore prevede che: *"La Carta del Servizio Idrico Integrato è soggetta a revisione ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti."*;

CHE l'articolo 461 della legge 24 dicembre 2007 n. 244, "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (legge finanziaria 2008) pubblicata nella Gazzetta Ufficiale 28 dicembre 2007, n. 300, prevede la consultazione obbligatoria delle associazioni dei Consumatori nell'ambito del processo di definizione della Carta del S.I.I.;

CHE la Conferenza dei Sindaci con delibera 5-23 del 2 agosto 2023 ha approvato la Carta dei Servizi dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma – luglio 2023 nel mutato contesto del percorso di digitalizzazione dei processi aziendali e dell'implementazione dei canali di contatto messi a disposizione dal Gestore Acea ATO 2 all'utenza, allo scopo di orientarli verso metodologie e sistemi in linea con i tempi;

CHE la Conferenza dei Sindaci con delibera 12-24 del 16 dicembre 2024 ha approvato l'Istanza di deroga art. 52. c. 3 Deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR rispetto degli obblighi sugli orari di apertura al pubblico degli sportelli;

CHE ai sensi dell'art. 52.2 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA 655/2015 R/IDR la Delibera e l'Istanza sono state trasmesse all'ARERA con nota prot. 11383-24 del 17 dicembre 2024;

CHE l'ARERA, con deliberazione 53/2025/R/IDR del 18 febbraio 2025 ha:

- accolto l'istanza di deroga avanzata, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2, d'intesa con il gestore Acea ATO 2 S.p.A. e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
- approvato la proposta relativa al nuovo orario di apertura dello sportello provinciale avanzata dal gestore Acea ATO 2 S.p.A., comunque assicurando il rispetto degli standard di qualità sui tempi d'attesa secondo quanto previsto dal comma 52.6 della RQSII;

CHE il testo della Carta dei Servizi dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma deve quindi recepire la nuova articolazione dell'orario di apertura dello sportello e del servizio di call center approvata dall'ARERA;

CHE, inoltre, il Gestore ha evidenziato l'importanza di alcune integrazioni su ulteriori aspetti riguardanti essenzialmente l'evoluzione continua dei servizi digitali messi a disposizione degli utenti, compreso l'introduzione di nuovi strumenti, motivati nelle interlocuzioni intercorse nelle scorse settimane e di seguito descritti;

1. nel testo si rimanda al sito del gestore costantemente aggiornato;
2. nel testo nelle definizioni viene introdotta la nuova definizione di “assistente virtuale” e viene integrata la definizione di “operatore” (anche virtuale);
3. all'art. 5.7 si introducono i riferimenti all'intelligenza artificiale;
4. l'art. 7.6 viene integrato in quanto il servizio chat con operatore fisico si è dimostrato più efficace e soprattutto equiparabile al servizio Chatbot che era stato avviato inizialmente in via sperimentale e parallelo con il servizio chat che inoltre è sempre disponibile, senza limiti di orari e 7 giorni su 7, ed è in grado di fornire risposte su tematiche commerciali che sono standardizzate, seppur personalizzate in funzione delle differenti richieste ed esigenze degli utenti.
5. nel testo viene aggiornata la denominazione dell'App Waidy Wow in “Acquea”;
6. nel testo viene aggiornata la denominazione dei Waidy point in “Punti di contatto sul territorio”;
7. l'art. 8.2 viene aggiornato con la definizione di utenti diretti e indiretti contenuta nel più recente Regolamento attuativo Bonus idrico integrativo dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma.

CHE, inoltre, nell'ambito dell'attività di rilettura del testo nel suo complesso, la STO in accordo con il Gestore ha rilevato e corretto alcuni refusi:

- inserendo l'inciso “ed il numero dei residenti relativi alle unità abitative” al termine del primo capoverso del capitolo 11.1, in quanto previsto dal TIMSI,
- stralciando nel testo del primo capoverso al capitolo 11.12 in quanto l'articolo in questione è dedicato alle rettifiche su richiesta dell'utente;

CHE le integrazioni proposte non modificano alcuna tempistica del livello dei servizi offerti agli utenti, né ne peggiorano la fruibilità, ma migliorano e arricchiscono nel complesso l'accessibilità e l'efficienza dei servizi offerti agli utenti, oltre a perseguire una migliore chiarezza, efficacia e standardizzazione delle informazioni fornite all'utente, nell'ottica che i processi di gestione siano orientati alla costante implementazione di strumenti digitali;

CHE, pertanto, da tutto quanto sopra riportato, risulta necessario approvare le integrazioni su descritte alla “Carta dei Servizi” dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma – agg. 2025;

DELIBERA

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

DI approvare le modifiche riportate nelle premesse della presente delibera e quindi il testo della Carta dei Servizi come modificato “Carta dei Servizi” dell’ATO 2 Lazio Centrale Roma – agg. 2025” e allegato alle presente Delibera.

ooo

ALLEGATI:

“Carta dei Servizi” dell’ATO 2 Lazio Centrale Roma – agg. 2025

il verbalizzante

dott. ing. Massimo Paternostro

DA APPROVARE