

CONFERENZA DEI SINDACI E DEI PRESIDENTI DELLE PROVINCE

Delibera 5-23

OGGETTO: Carta dei servizi ATO2 - Modifiche e integrazioni

La Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell’Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale Roma riunitasi in data 2 agosto 2023 presso la sede della Città Metropolitana di Roma Capitale

PREMESSO

CHE con DGR n. 218 dell’8 maggio 2018 la Regione Lazio ha confermato l’attuale assetto dell’organizzazione del S.I.I. regionale in cinque ATO, così come definiti con L.R. 6/1996 ed il relativo assetto gestionale fino alla naturale scadenza delle apposite Convenzioni di gestione;

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 verificano 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 10-22 del 29 settembre 2022 ha approvato la Carta dei servizi dell’ATO 2 Lazio Centrale Roma – luglio 2022;

CHE Acea ATO 2 con nota prot. 0455531/23 del 10 luglio 2023 ha comunicato gli sviluppi dei propri canali di contatto, anche a seguito della realizzazione degli investimenti informatici previsti nel Programma degli Interventi, ovvero:

- che nell'ambito degli investimenti informatici previsti nel Programma degli Interventi del Gestore approvato dalla Conferenza dei Sindaci dell'Ato2 con la predisposizione tariffaria 2020-2023, rientra lo sviluppo della piattaforma CRM Salesforce;
- che tale sviluppo si inquadra nel percorso di digitalizzazione dei processi aziendali e dell'implementazione dei canali di contatto messi a disposizione dell'utenza, allo scopo di orientarli verso metodologie e sistemi in linea con i tempi;
- che la piattaforma è stata infatti introdotta per migliorare ed efficientare la relazione con il cliente, incrementandone il livello di soddisfazione; in particolare la tecnologia di Salesforce consente di gestire le richieste attraverso qualsiasi canale di comunicazione sfruttando la digitalizzazione dei processi commerciali;
- che a far data dall'avvio dell'implementazione sono stati trasferiti sulla piattaforma 15 processi, con notevoli benefici per gli utenti sia in termini di importante riduzione dei tempi di gestione delle richieste, che in termini di semplificazione dei processi, eseguibili in tempo reale.
- che tali rilevanti risultati sono stati conseguiti grazie al rafforzamento del canale self service oltre che all'aumento del numero dei processi commerciali gestibili telefonicamente; infatti il passaggio dei sistemi è avvenuto in modo non sofferto e senza impatti sui clienti e sulla continuità del servizio erogato;
- che in ottica di ulteriore semplificazione, rapidità e accessibilità, in continuità con il percorso intrapreso, è stato introdotto un ulteriore canale di contatto digitale, come il chatbot, in sostituzione del canale di posta elettronica ordinaria, pur permanendo la p.e.c. che consente la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati;
- che il chatbot è un software che simula ed elabora le conversazioni umane (scritte o parlate), consentendo agli utenti di interagire con i dispositivi digitali come se stessero comunicando con una persona reale, raggiungibile dal sito internet www.gruppo.acea.it , che può assistere i clienti nelle richieste più semplici come la ristampa di fattura e bollettino, la stampa dell'estratto conto, il reset password di accesso all'area clienti, e nella richiesta di informazioni sull'utenza;
- che l'eliminazione della posta elettronica ordinaria dai canali di contatto per la gestione di richieste di processi commerciali, eseguibili più velocemente attraverso altri canali (telefono, chat, self service), non mina in alcun modo il rispetto del principio della parità di trattamento lasciando all'utente ampia possibilità di scelta circa i mezzi di comunicazione con il Gestore;
- che le nuove modalità digitali permettono all'utente di vedere soddisfatta la propria richiesta in tempi brevi con una maggiore completezza nei riscontri e nello stesso tempo rendono più agevole al Gestore la lavorazione delle richieste;
- che il mutamento dell'assetto dei canali di contatto ha esteso le possibilità fruibili dagli utenti;

CHE pertanto è opportuno inserire, nel testo della Carta dei Servizi dell'ATO 2, le innovazioni sopra esposte e riportate nell'allegato alla presente delibera in quanto migliorative del rapporto del gestore con gli utenti del S.I.I.;

CHE nell'ambito dell'attività di rilettura del testo nel suo complesso, la STO ha rilevato e corretto alcuni refusi riportati nell'allegato alla presente delibera;

CHE l'ARERA, in sede di istruttoria per l'approvazione dell'aggiornamento tariffario 2022-2023 dell'ATO 2 avvenuta nel mese di dicembre 2022, ha richiesto di apportare alcune integrazioni al testo della Carta dei Servizi approvato a luglio 2022 per adeguarlo alla normativa vigente, riportate nell'allegato alla presente delibera;

CHE nell'ambito dell'attività di competenza, la STO ha provveduto ad inserire nel testo della Carta dei Servizi le integrazioni richieste da ARERA;

CHE pertanto, da tutto quanto sopra riportato, risulta necessario approvare le modifiche alla “Carta dei Servizi” dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma – luglio 2023, allegate alla presente deliberazione;

DELIBERA

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

DI approvare le modifiche alla “Carta dei Servizi” dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma – luglio 2023 allegate alla presente delibera;

DI prendere atto delle integrazioni apportate ope legis e delle correzioni effettuate dalla STO e riportate nell'allegato alla presente delibera;

DI dare mandato alla STO di aggiornare il testo della Carta dei Servizi come modificato.

ooo

ALLEGATI:

1. Modifiche alla “Carta dei Servizi” dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma – luglio 2023

il verbalizzante
dott. ing. Massimo Paternostro

ALLEGATO ALLA DELIBERA punto 2 OdG DEL 2 AGOSTO 2023

Modifiche al testo della Carta dei Servizi luglio 2022

- Sostituiti i riferimenti a “MyAcea” con “MyAcea Acqua” laddove presenti.
- Articolo 2 “DEFINIZIONI”:
nella definizione di “accettazione del preventivo” dopo la parola “firma” eliminato l’aggettivo “digitale” al fine di dare all’utente un maggiore ventaglio di possibilità nell’espressione del consenso (prevedendo quindi la firma autografa, digitale, grafometrica, etc).
- Art. 5.9 “Corretto e razionale uso dell’acqua”:
uniformato il testo di tale paragrafo con il paragrafo B.1.1 del Regolamento Utenza attualmente in vigore abbassando da 10 a 5 metri la piezometrica garantita.
- Art. 7 “ACCESSIBILITA’ AL SERVIZIO E DIGITALIZZAZIONE – CANALI DI CONTATTO”:
nelle modalità di accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto aggiunto il canale chatbot¹.
- Art. 7.2 “Portale area clienti My Acea Acqua”:
tra i processi gestibili dall’Area clienti My Acea Acqua aggiunti: i) variazioni contrattuali e ii) variazioni anagrafiche.
- Art. 7.4 “Call center e servizi telefonici”:
tra i processi gestibili dal numero verde commerciale aggiunti: Voltura, Preventivazione idrica e Verifica misuratore per matricola errata.
- Art. 7.5 “Corrispondenza”:
eliminato il riferimento peo commerciale.ato2@aceaspa.it per i processi commerciali.
- Art. 10 “AVVIO CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE”:
aggiornati i canali disponibili per processo ovvero riepilogati per ciascun processo i nuovi canali disponibili per lo svolgimento delle prestazioni, come già descritti nel capitolo 7.
- Art. 10.1 “Preventivazione per allacciamento all’acquedotto”:
introdotto il testo che descrive il processo riguardante l’attività di preventivazione per estensione potenziamento rete (al fine di uniformare tale paragrafo con il paragrafo B.2.3 del Regolamento Utenza).

¹ Il chatbot è un software che simula ed elabora le conversazioni umane (scritte o parlate), consentendo agli utenti di interagire con i dispositivi digitali come se stessero comunicando con una persona reale.
Nello specifico il chatbot, che sarà raggiungibile dal sito internet www.gruppo.acea.it, assisterà i clienti nelle richieste più semplici come la ristampa di fattura e bollettino, la stampa dell’estratto conto, il reset password di accesso all’area clienti, e nella richiesta di informazioni sull’utenza.

Aggiornamenti ope legis – refusi al testo della Carta dei Servizi luglio 2022

- Corretto: “paragrafo ‘12.3 Indennizzi automatici’” con “paragrafo ‘13.3 Indennizzi automatici’” laddove presente.
 - Art. 12 “MOROSITÀ”:
al primo capoverso, corretto: “vedi ‘10.6 Pagamento delle bollette’” con “vedi ‘11.10 Pagamento della bolletta’”.
 - Art. 13.3 “Indennizzi automatici”:
modifica ope legis (come richiesto da ARERA nel corso delle interlocuzioni per l’approvazione definitiva dell’aggiornamento dello schema regolatorio 2022-2023 – delibera della Conferenza dei Sindaci n. 13/22) - eliminata lettera C.
 - Art. 15 “TABELLA RIEPILOGATIVA STANDARD GENERALI E SPECIFICI”:
modifica ope legis (come richiesto da ARERA nel corso delle interlocuzioni per l’approvazione definitiva dell’aggiornamento dello schema regolatorio 2022-2023 – delibera della Conferenza dei Sindaci n. 13/22) - inseriti gli indicatori e i relativi standard per i preventivi per allacci idrici e/o fognari senza sopralluogo.
 - Art. 15 “TABELLA RIEPILOGATIVA STANDARD GENERALI E SPECIFICI”:
corretti alcuni indicatori specifici, precedentemente rubricati come indicatori generali.
-