

ACEA ATO2 SpA

Sindaci dei Comuni
dell'ATO2 – Lazio Centrale – Roma

Loro PEC

Segreteria Tecnico Operativa
dell'ATO2 – Lazio Centrale – Roma
stoato2roma@pec.ato2roma.it*Roma, 30 aprile 2020*
*Protocollo n. 215820***OGGETTO:** Servizi commerciali – canali di contatto

Con riferimento alla situazione di emergenza connessa al Covid-19 e facendo seguito a quanto già comunicato sul medesimo oggetto, come noto, Acea ATO2 ha tempestivamente adottato tutte le misure di prevenzione e di protezione necessarie ad assicurare il mantenimento della continuità, disponibilità nonché dei livelli prestazionali di erogazione del Servizio Idrico Integrato, garantendo, al contempo, la sicurezza dei propri lavoratori e dei cittadini utenti.

In particolare, sono stati progressivamente chiusi gli sportelli al pubblico al fine di prevenire rischi per la salute pubblica, considerato che sono a disposizione dell'utenza canali alternativi di contatto con la Società che consentono di effettuare a distanza tutte le pratiche commerciali, grazie al percorso di digitalizzazione dei processi ed alla piattaforma informatica sviluppati da Acea ATO2 nel corso degli ultimi anni, in linea con le istanze diffuse di sostenibilità ambientale, semplificazione amministrativa e risparmio di tempi e costi per il cittadino.

Contestualmente sono state inoltre condotte campagne presso l'utenza con lo scopo di promuovere e diffondere:

- i. l'utilizzo dei canali telefonici e digitali per tutte le pratiche commerciali senza la necessità di recarsi presso gli sportelli fisici;
- ii. il recapito delle bollette tramite WEB, facendo leva estensiva sulla facoltà prevista dalla deliberazione ARERA 117/2020/R/idr;
- iii. le modalità di pagamento online a disposizione.

La chiusura degli sportelli fisici non ha evidenziato criticità, al momento, registrandosi un contestuale incremento delle attività su canali da remoto

ACEA ATO2 SpA

Considerate le sopracitate evidenze della prima fase emergenziale, preso atto delle forti raccomandazioni del Governo a mantenere un atteggiamento di prevenzione e di prudenza che eviti il riaccendersi di focolai di contagi nella popolazione, si ritiene che, allo stato, sia opportuno continuare ad erogare i servizi commerciali nelle predette modalità a distanza ben più sicure da un punto di vista della salute pubblica rispetto alla modalità in presenza.

Peraltro il principio di precauzione impegna il Gestore, anche in qualità di datore di lavoro, a salvaguardare la sicurezza e la salute dei propri lavoratori – peraltro a garanzia anche della continuità del servizio pubblico essenziale svolto – privilegiando, per quanto possibile, il ricorso alle tecnologie telematiche ed al lavoro agile.

In conseguenza di tali valutazioni, Acea ATO2 continuerà – allo stato e salvo diversi espliciti provvedimenti delle Autorità competenti – a mantenere chiusi gli sportelli fisici ed a offrire i servizi previsti dall'art. 52 della deliberazione ARERA 655/2015/R/idr, mediante l'utilizzo di canali che minimizzino i rischi di contagio evitando possibili occasioni di assembramento ovvero di mancato rispetto della distanza interpersonale.

Confidando nella condivisione di quanto rappresentato, si resta a disposizione per ogni ulteriore chiarimento e/o approfondimento.

Cordialmente,

Il Presidente

Claudio Cosentino

A handwritten signature in black ink, appearing to read "C. Cosentino".