

Spett.li referenti di Acea Produzione SpA,
Dott. Messina, Ing. De Romanis, Dott. Bernardini

Roma, 5 maggio 2019

Nel corso dell'incontro avuto lo scorso 28 gennaio presso i Vostri uffici siti a Tor di Valle, che ha visto la partecipazione anche del Presidente del Municipio IX e di una delegazione di rappresentanti del nostro Comitato e dei colleghi di Mostacciano e Torrino, sono stati presi chiari impegni da parte Vostra sia di natura tecnica che di natura informativa.

Detti impegni sono chiaramente riepilogati nel resoconto di quell'incontro, con Voi condiviso e da Voi validato, e quindi pubblicato sui nostri canali social così come dai colleghi degli altri CdQ intervenuti al tavolo.

Ci spiace dover constatare e rappresentare che ad oggi tali impegni non sono stati rispettati. A titolo esemplificativo ne riportiamo alcuni e precisiamo infatti che:

- non abbiamo mai ricevuto riscontro in merito all'ipotesi di applicare un'indennità di mancato servizio a tutti gli utenti impattati dal rilevante disservizio del gennaio scorso, ipotesi sostenuta dai CdQ anche per dare un "segnale" di vicinanza alla cittadinanza e di attenzione. Continuiamo a ritenere che questa possa essere un'adeguata risposta che l'azienda fornisce all'utenza e che è certamente in grado, nel breve termine, di attenuare i sentimenti negativi che animano molti concittadini e che sta spingendo tanti a richiedere il recesso dal contratto di fornitura.
- non è stato mai pubblicato il piano di interventi di manutenzione straordinaria della rete, che si diceva avrebbe interessato la parziale sostituzione di tratte delle condotte più ammalorate e la revisione complessiva di tutto il sistema di elettrovalvole presenti sulla rete, con l'installazione di nuove. Nella realtà continua ad accadere che la cittadinanza viene "avvisata" della sospensione del servizio solo alcune ore prima, senza peraltro nessuna motivazione rispetto all'intervento in atto, creando dunque uno stato di confusione nell'utente.
- non ci risultano significativi passi in avanti sul fronte comunicazione, che è ancora "limitata" alle sole email inviate ai CdQ ovvero a messaggi più o meno informali inviati ad alcuni membri dei CdQ. Nel ringraziarVi comunque per la disponibilità sempre dimostrata, ribadiamo che non può essere questo un modo efficiente di gestione della comunicazione aziendale, rispetto ad un bacino di utenza che supera le 30.000 unità. L'attivazione del servizio di comunicazione mediante l'area "Avvisi e news" del sito di gruppo Acea è certamente un miglioramento ma rileviamo come le comunicazioni siano spesso anacronistiche; esempio ne è il disservizio dei giorni appena passati rispetto al quale l'unica comunicazione ufficiale sul sito del gruppo, del 30 aprile, recita *"Il ritorno alle normali condizioni di fornitura è previsto per le ore 18:00 di mercoledì 1 maggio"*. Il servizio è tornato disponibile solo nella notte tra il 2 e il 3 maggio e molti cittadini chiamando il numero verde 800.130.337 non hanno ricevuto risposte ovvero, nel migliore dei casi, le hanno ricevute inadeguate.
- non abbiamo mai ricevuto riscontro infine in merito alla possibilità di modulare l'offerta commerciale, definendo un modello tariffario differenziato, che superi la semplice attuale impostazione di *"quota dispersione + quota fissa + quota variabile"*.

In tutto questo contesto, rappresentiamo che ovviamente la situazione è sempre più delicata lato utenti. Le persone sono esasperate per le continue sospensioni del servizio e sappiamo che sono in corso verifiche tecniche e organizzative per intraprendere azioni legali verso Acea Produzione SpA, finalizzate alla richiesta di indennizzi per mancato servizio.

Capirete bene che noi, che ci siamo sempre posti nei Vostri confronti come interlocutori, con una dialettica costruttiva e disciplinata, spesso ponendo freno anche alle esasperazioni di qualche cittadino, siamo attualmente in difficoltà perché perdiamo gradualmente di credibilità visto quello che succede sia relativamente al mancato rispetto degli impegni presi che rispetto alle continue sospensioni, non corredate da adeguate motivazioni.

Segnaliamo che abbiamo provveduto nei giorni scorsi a rappresentare tale situazione di difficoltà, che riteniamo di aver adeguatamente rappresentato sopra, al Presidente del Municipio IX, dott. D'Innocenti, e che insieme agli altri CdQ interessati dal servizio **intendiamo richiedere formalmente un incontro** con Voi (peraltro si era già concordato di vederci semestralmente) al fine di ricevere risposte circostanziate e precise a tutti gli impegni presi nel corso del nostro incontro del 28 gennaio u.s. e, ripetiamo, riepilogate chiaramente nel resoconto di quell'incontro.

Certi di un Vostro cortese riscontro quanto prima, porgiamo i più cordiali saluti.

Il CdQ di Torino Mezzocammino