

COMUNICATO STAMPA

## **SIGLATO IL PROTOCOLLO DI INTESA CON I CONSUMATORI**

*Firmato il patto tra mondo dell'idrico e Associazioni dei Consumatori per garantire maggiormente i diritti degli utenti-cittadini*

Verona 15/06/2021. **Il Consiglio di Bacino Veronese, meglio noto come ATO, l'ente garante del servizio idrico integrato nel territorio scaligero, ha siglato questa mattina, martedì 15 giugno, nella Sala Rossa della Provincia di Verona il protocollo di intesa con le Associazioni dei Consumatori veronesi Adiconsum, Lega Consumatori, Movimento Consumatori e le società di gestione Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi.**

**Prosegue così il patto tra il mondo del servizio idrico integrato e le Associazioni dei Consumatori, sottoscritto per la prima volta nel 2013 per volontà dell'ATO e che ha trovato subito appoggio dalle società di gestione.**

Presenti i protagonisti dell'accordo, **Bruno Fanton**, presidente ATO, **Angelo Cresco**, presidente Azienda Gardesana Servizi, **Roberto Mantovanelli**, presidente Acque Veronesi e le associazioni dei consumatori: **Davide Cecchinato**, presidente Adiconsum Verona, **Emanuele Caobelli**, presidente Lega Consumatori Verona, **Monica Multari**, presidente Movimento Consumatori Verona.

**Il protocollo è il faro delle associazioni sulle attività riguardanti il servizio idrico integrato, ed è nato per tutelare maggiormente i diritti dei consumatori e degli utenti.** In particolare, le associazioni dei consumatori, nell'ambito dell'attività di monitoraggio si impegnano alla:

- Partecipazione all'analisi delle proposte volte a introdurre forme di assicurazione volontaria contro la problematica delle perdite occulte, con esame dell'eventuale capitolato di gara e disponibilità alla partecipazione ai lavori della Commissione di gara.
- Analisi dei quesiti posti dagli utenti in sede di reclamo e di richiesta di informazioni attraverso i canali web, call center e sportello che potrebbero riguardare ad es.:
  - Lettura e comprensione della bolletta;
  - Accesso e compilazione modulistica;
  - Informazioni sui regolamenti;
  - Accessibilità ai servizi web;
  - Informazioni sulle tariffe;al fine di proporre azioni, formule contrattuali, prassi operative dirette a migliorare il servizio e a superare eventuali problematiche o criticità.
- Analisi delle modalità di adesione e variazione contrattuale proposte dalle Società all'utenza, anche attraverso nuove procedure implementate attraverso lo sportello web, call center, ecc. verifica clausole, aggiornamenti normativi, modalità di sottoscrizione ecc..

Ufficio Stampa Consiglio di Bacino A.T.O. Veronese  
Anna Martellato

Via Ca' di Cozzi, 41 • 37124 Verona • tel.: 045.8301509  
[www.atoveronese.it](http://www.atoveronese.it)

- Affiancare l'ATO nell'espletamento delle attività di verifica e dei dati relativi alla qualità contrattuale, anche in sede di convalida annuale sulla raccolta dei dati prevista ai sensi della deliberazione ARERA.

L'accordo è valido fino al 31 dicembre 2022.

**Bruno Fanton, presidente ATO Veronese:** “Siamo fermamente convinti che questa iniziativa sia a tutela dell’utenza, soprattutto quella più debole. Ci sono alcuni cittadini che per difficoltà economiche o difficoltà culturali non sono in grado di accedere a forme di tutela dirette. L’avvento del protocollo, di cui ringrazio le aziende per la loro pronta e concreta disponibilità a sostenerlo, contribuisce alla tutela delle fasce più deboli, che la pandemia in questo momento storico ha provato anche loro in modo significativo. Ringrazio le Associazioni di categoria, promotrici di questo importante accordo fin dal 2013. Sono orgoglioso di rinnovarlo durante il mio mandato e il mio auspicio è che prosegui anche successivamente”.

**Roberto Mantovanelli, presidente di Acque Veronesi:** “Per noi il rinnovo di questo protocollo è motivo di grande soddisfazione. Le nostre sono aziende pubbliche: il servizio alla cittadinanza, al cliente, e quindi anche la trasparenza, sono aspetti fondamentali. La novità della polizza sulle perdite occulte a cui stiamo lavorando è significativa per una problematica sentita dagli utenti, perché ha un impatto e si trasforma in una circostanza spiacevole quando capita”.

**Angelo Cresco, presidente Azienda Gardesana Servizi:** “L’obiettivo di Azienda Gardesana Servizi è quello di migliorare costantemente il servizio e l’attenzione nei confronti dei cittadini/utenti. Oltre allo stanziamento del Fondo di Solidarietà sociale per le famiglie che hanno difficoltà a pagare le bollette, il rinnovo del Protocollo d’intesa con le Associazione dei Consumatori è un ulteriore strumento che permette a noi di accrescere la qualità del servizio che eroghiamo e ai nostri clienti di essere parte integrante della nostra crescita. Tenere monitorato il servizio che offriamo è fondamentale perché ci aiuta a rispondere meglio alle richieste dei cittadini e ci fa crescere come azienda del territorio. Credo che, attraverso questa partnership, riusciremo a raggiungere obiettivi e standard di alto livello”.

**Monica Multari, presidente Movimento Consumatori di Verona:** “Questo rinnovo ci darà la possibilità di concentrarci sul tema delle perdite occulte e quello dei nuovi strumenti, già previsti dalle società di gestione, per evitare problematiche legate alle bollette e alle perdite di acqua. Come associazioni parteciperemo nell’ottica di vigilare e affiancare il cittadino nel caso di oneri nel caso di perdite occulte. Fondamentale è la parte di analisi dei reclami dei cittadini, perché consentono di capire quali sono le problematiche che gli utenti si trovano ad affrontare. Nell’ottica di offrire un miglior servizio li aiutiamo anche nella lettura delle bollette e nelle nuove modalità di adesione o modifiche contrattuali.