

COMUNICATO STAMPA

LA CARTA DEL SERVIZIO SI RINNOVA: PIÙ GARANZIE PER L'UTENTE

Perdite occulte sulla rete privata, sconti dei costi nella nuova Carta del Servizio di Acque Veronesi e Gardesana Servizi

Verona 15/12/2022. La Carta del Servizio si rinnova con delle novità. È il caso delle perdite occulte e delle agevolazioni previste a favore del cittadino-utente, tra cui un'assicurazione minima annua che lo tutela dai rischi economici.

Cos'è la Carta del Servizio

La Carta del Servizio è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti del cittadino-utente e le regole cui l'utente deve attenersi per la corretta erogazione del servizio. L'obiettivo è contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti, fissare principi e criteri per l'erogazione del servizio, generali e specifici, e garantire il rispetto degli standard di qualità del servizio.

La Carta del Servizio Idrico dell'ATO Veronese, in linea con le disposizioni di ARERA, è stata approvata nel 2016 ed è stata assoggettata a revisione biennale.

Cosa c'è di nuovo: perdite occulte, metodo di calcolo e assicurazione

Quest'anno, a seguito della recente regolazione ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), che ha definito a livello nazionale la disciplina sulle perdite occulte, l'Ato Veronese ha aggiornato la Carta dei Servizi.

Cosa accade, quindi, se riceviamo una bolletta con consumi di acqua di molto superiori alla nostra media dei consumi?

Innanzitutto, con l'introduzione della nuova regolazione, i gestori del servizio idrico saranno tenuti ad "allertare l'utente". Dovranno cioè attivare tutti i canali previsti dalla Carta del Servizio per comunicare che i consumi in bolletta risultano "anomali". Il passaggio successivo sarà quello di verificare che si tratti di una perdita "occulta", ovvero una perdita di acqua non immediatamente riscontrabile con gli abituali controlli (la perdita dello sciacquone non è, per intenderci, una perdita occulta). A questo punto, se la nostra bolletta è molto salata, i gestori potranno venire in soccorso all'utente-cittadino, attivando la procedura prevista nella Carta del Servizio per riconoscergli lo sgravio in bolletta (potranno essere quindi scontati i costi del servizio di Fognatura e Depurazione e, fatta salva una franchigia, sul consumo di acqua eccedente al consumo storico verrà applicata una tariffa agevolata).

La polizza

Dal 2023, aderendo a una polizza che costerà meno di un euro al mese, gli utenti di Acque Veronesi si potranno assicurare dai maggiori costi in caso di perdite occulte.

La polizza assicurativa, facoltativa e a totale discrezione degli utenti, è stata concordata con il Consiglio di Bacino Veronese e con alcune associazioni dei consumatori (Adiconsum, Movimento Consumatori Verona, Lega Consumatori Verona e Federconsumatori).

La normativa introdotta da Arera sulle perdite occulte, come detto, è simile a quanto già messo in atto in precedenza da Acque Veronesi e prevede sostanzialmente un rimborso a tariffa agevolata del 70% dei maggiori costi causati dall'incremento dei consumi dovuto alla perdita. Assicurandosi, gli utenti avranno la possibilità di rientrare del 100% delle maggiori spese dovute alla perdita. Sarà invece direttamente rimborsabile l'intera maggiorazione dei costi addebitati per il consumo anomalo sia per la fognatura, sia per la depurazione.

DICHIARAZIONI:

Bruno Fanton, presidente dell'ATO Veronese: "La novità più importante con la revisione della Carta del Servizio è il concepimento dell'assicurazione contro le perdite occulte, che l'utente potrà sottoscrivere in modo volontario. Lo tutelerà da quelle perdite che non vede, ma che ci sono e che possono assumere dimensioni anche notevoli, con conseguenti importi salati che vengono ovviamente rilevati in bolletta. Questa assicurazione volontaria di pochi euro all'anno garantisce il pagamento di tutte le incombenze, rasserenando l'utente, che non dovrà pagare nulla in caso di perdita occulta. Questo non significa non controllare i contatori, ma nell'ipotesi in cui si verificasse una perdita occulta si è maggiormente tutelati, ancora più di prima. La Carta del Servizio, così perfezionata, regola non solo i diritti-doveri dell'utente-cittadino e delle società di gestione e mette nero su bianco tempi, modalità e procedure, ma tutela l'utente in tempi economicamente difficili".

Roberto Mantovanelli, presidente Acque Veronesi: "Come azienda abbiamo attivato da tempo delle tutele per gli utenti nei casi di perdite occulte, che, oltre alle dilazioni nei pagamenti delle bollette, prevedevano anche un parziale rimborso. In aggiunta a questo stiamo predisponendo per tutti i cittadini che lo riterranno opportuno la possibilità di sottoscrivere una polizza che, con meno di dieci euro all'anno, permetterà di recuperare i maggiori costi dovuti alle rotture non visibili, riscontrabili solo dall'aumento spesso sproporzionato dei consumi".

Angelo Cresco, presidente Azienda Gardesana Servizi: "La nostra azienda, in questa prima fase, non ha ancora aderito al sistema di assicurazione volontaria per perdite occulte, anche in ragione del fatto che l'estensione territoriale relativamente ridotta ci consente un approccio molto più diretto e personalizzato alle problematiche presentate dagli utenti. L'approccio diretto ai bisogni della collettività di riferimento è, infatti, un punto di forza della nostra azienda di cui andiamo molto fieri e, nel caso delle perdite occulte, ci permette di instaurare un dialogo diretto con gli utenti. In questo modo riusciamo ad intervenire efficacemente anche su situazioni che posso apparire difficili da definire da parte dell'utente e a trovare soluzioni specifiche caso per caso."