



COMUNICATO STAMPA

PROTOCOLLO D'INTESA TRA ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI E SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NEL SENGO DELLA TRASPARENZA ED EFFICIENZA

Verona, 16-01-2014. Le Associazioni di consumatori fanno squadra con il Consiglio di Bacino Veronese, le società di gestione Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi per tutelare i consumatori. E lo fanno tramite un protocollo siglato prima di Natale. È uno dei primi accordi a livello nazionale sul monitoraggio dei servizi idrici integrati, quello che fa rete a Verona (in applicazione della normativa di cui all'art.2, comma 461 L. 24/12/2007).

Un protocollo di intesa, siglato dalle Associazioni di consumatori veronesi, e firmato anche da chi governa il servizio idrico integrato a Verona (il **Consiglio di Bacino Veronese**) e le sue due società di gestione, le "braccia operative" che operano a Verona e provincia: **Acque Veronesi** e **Azienda Gardesana Servizi** per l'area Garda-Baldo. In questo protocollo di intesa le parti si impegnano e concordano **l'istituzione di un tavolo di lavoro congiunto per l'approfondimento delle tematiche inerenti il rapporto con gli utenti del servizio idrico integrato**, in particolare:

- Individuazione dei **parametri per la misurazione della qualità** del servizio idrico integrato
- Definizione delle **procedure di monitoraggio**
- Definizione delle procedure di raccolta e trattamento dei **reclami**
- Definizione delle modalità di **intervento nel caso di morosità**
- Revisione del **contratto di utenza e carta dei servizi**
- Definizione delle procedure di **soluzione delle microconflittualità**

La creazione del tavolo è avvenuta in seguito alla **pubblicazione dell'avviso sul portale del Consiglio di Bacino**, agli inizi di dicembre, rivolto alle associazioni di consumatori accreditate a livello nazionale, affinché tutte avessero la possibilità di aderire e prenderne parte. **Il tavolo tecnico si riunirà una volta al mese** negli uffici del CDB Veronese, e le sedute saranno presiedute dal suo Direttore, l'Ingegnere **Luciano Franchini**, a cui seguirà la redazione di un verbale. **I lavori di approfondimento saranno definiti e conclusi entro giugno** (ma già i primi lo saranno entro febbraio, altri entro marzo e l'ultima tranche di lavori, appunto, terminerà con il mese di giugno).

Già oggi pomeriggio è stato fissato il primo tavolo di incontro.



Ufficio Stampa Consiglio di Bacino A.T.O. Veronese
Anna Martellato • +39 349 33 11 341 • annamartellato@yahoo.it
Via Ca' di Cozzi, 41 • 37124 Verona • tel.: 045.8301509
www.atoveronese.it



Le Associazioni coinvolte sono: Adiconsum Verona (Presidente Davide Cecchinato), **Lega Consumatori Verona** (Presidente Emanuele Caobelli), **Movimento Consumatori Verona** (Presidente Carmela Solinas). Per le attività svolte dalle Associazioni dei consumatori connesse ai lavori di approfondimento del tavolo tecnico, verranno finanziate dalle società di gestione, come previsto dalla normativa sopra citata, per un totale di 20mila euro (comprensivi di tutte le attività che le Associazioni effettueranno).

DICHIARAZIONI:

Davide Cecchinato, Presidente Adiconsum Verona. *“I vantaggi per il cittadino sono, innanzitutto, nelle procedure, chiare per permettere di esporre eventuali reclami e controversie; nei contratti, dove andremo a eliminare clausole vessatorie, e verrà monitorata anche la qualità del servizio così come viene erogato. Passiamo da una tutela individuale, dove l’utente si rivolgeva allo sportello all’associazione dei consumatori, a una tutela diffusa nell’interesse dei consumatori tramite l’eliminazione di quegli ostacoli che possono comportare dei problemi nel servizio dei reclami e della soluzione di microconflittualità”.*

Monica Multari, Presidente Regionale Movimento Consumatori. *“È importante trovare insieme le soluzioni, collaborare con il Consiglio di Bacino e le società di gestione, per offrire agli utenti un servizio migliore. Utenti che devono diventare cittadini attivi: se il cittadino diventa attivo noi possiamo diventare un valido strumento: ma è fondamentale nell’ambito dei servizi pubblici locali, che siano i cittadini a presentare a noi le loro criticità, inviando le loro segnalazioni e diventando così parte attiva”.*

Mauro Martelli, Presidente del Consiglio di Bacino Veronese. *“È la dimostrazione che anche noi facciamo gli stessi interessi dei cittadini, e lo abbiamo dimostrato negli anni anche tenendo le tariffe dell’acqua più basse possibile. Questo è un accordo che va nella direzione della trasparenza e del coinvolgimento della cittadinanza: il protocollo si pone come obiettivo, entro giugno, di mettere a punto le modifiche del contratto di servizio, la modifica del contratto con le utenze (quindi rendere più trasparente anche la lettura delle bollette), oltre a tutte quelle procedure di conciliazione per quanto riguarda le morosità e una serie di situazioni che vedranno coinvolte le associazioni di consumatori come interfaccia delle società di gestione, per cercare di risolvere con procedure semplici e non onerose per il cittadino i contenziosi che possono crearsi tra utenti e società di gestione del servizio”.*

Marco Olivati, Vicepresidente di Acque Veronesi: *“Questa è un’ulteriore dimostrazione di come Acque Veronesi sia vicina ai suoi utenti. Un’azienda come la nostra, che gestisce un servizio importante in 74 comuni della provincia, ha il dovere di confrontarsi quotidianamente con le famiglie in un momento di particolare difficoltà economica come questo”.*

Enrico Rizzetti, Amministratore Delegato Azienda Gardesana Servizi: *“Siamo particolarmente contenti di partecipare a questo tavolo, segno di trasparenza verso l’utente, ed è anche uno dei primi accordi di questo tipo siglati in Italia. Le firme del Consiglio di Bacino, di Azienda Gardesana Servizi e di Acque Veronesi sono una garanzia per tutti gli utenti, e questo è significativo: gli utenti sono i protagonisti del nostro servizio”.*



Ufficio Stampa Consiglio di Bacino A.T.O. Veronese
Anna Martellato • +39 349 33 11 341 • annamartellato@yahoo.it
Via Ca' di Cozzi, 41 • 37124 Verona • tel.: 045.8301509
www.atoveronese.it