

Ottobre 2014

## CONSIGLIO DI BACINO, UN BUON GOVERNO

**Tempo di bilanci al Consiglio di Bacino: terminato il mandato del Presidente Martelli, c'è attesa per l'elezione della nuova governance.**

### In questo numero...

- **IN APERTURA:** Tempo di Bilanci. Fine mandato Presidente Mauro Martelli. **Pag.1**
- **"I MIEI QUATTRO ANNI IN ATO"** Intervista Presidente Mauro Martelli. **Pag. 2-3**
- **PROTOCOLLO CONSUMATORI:** Conclusione dei lavori. Ecco tutte le novità per gli utenti! **Pag. 4-5**
- Continua la campagna social del Consiglio di Bacino! **Pag. 6**



**C'è attesa per la nuova governance del Consiglio di Bacino l'ente che governa il servizio idrico integrato a Verona e provincia: per ora, solo due "fumate nere" alle Assemblee dei Sindaci convocate (30 settembre e 7 ottobre).**

Sia nella prima che nella seconda Assemblea è mancato il numero legale necessario: tutti i Comuni del territorio erano stati convocati per discutere - e quindi approvare o meno - i punti all'ordine del giorno, uno dei quali (punto 2) a completamento dei lavori del tavolo tecnico con le **Associazioni di Consumatori veronesi**, ossia l'**approvazione della Carta dei Servizi** di ACQUE VERONESI e AZIENDA GARDESANA SERVIZI.

Termina così il mandato del Presidente Mauro Martelli, e all'elezione del nuovo Presidente si rinnoveranno anche Comitato Istituzionale (composto ad oggi da Nicola Martini e Claudio Melotti), Comitato Territoriale e Comitato Consuntivo degli utenti.

Quattro anni di mandato, quelli di Mauro Martelli, sicuramente non facili.

Eletto all'unanimità il 21 giugno 2010 (prendendo il posto di Luigi Pisa, nominato Assessore alle Strade, giardini e Arredo Urbano al Comune di Verona), il suo obiettivo fin da subito fu quello di lavorare in squadra, portando **"l'esperienza e i risultati prodotti dall'AATO Veronese all'attenzione delle politiche della Regione Veneto, affinché questi vengano salvaguardati"**. Questa la dichiarazione di Martelli il giorno della sua elezione.

Consiglio di Bacino Veronese  
Via Cà di Cozzi, 41  
37124 VERONA  
Tel. 045-8301509  
Fax. 045-8342622

info@atoveronese.it  
[www.atoveronese.it](http://www.atoveronese.it)

Mauro Martelli, Presidente  
Luciano Franchini, Direttore

Comitato Istituzionale:  
Mauro Martelli  
Nicola Martini  
Claudio Melotti

## INTERVISTA A MAURO MARTELLI: “I MIEI QUATTRO ANNI IN ATO”

Dall'emergenza alluvione al Referendum, alla revisione del Piano d'Ambito. Tante le difficoltà in un sistema normativo sempre più caotico, ma anche le soddisfazioni: da Cittadinanza Attiva e Altroconsumo che premiano l'acqua di Verona agli obiettivi raggiunti con servizi a cittadini e PMI.

Nessuno poteva immaginare che dopo soli tre anni dall'elezione di Mauro Martelli quale presidente dell'Aato Veronese, le Aato sarebbero state soppresse per volontà del Governo, e sarebbe nato dalle sue ceneri un nuovo ente, a tutela del servizio idrico integrato e degli utenti: il Consiglio di Bacino Veronese.

**Soprattutto perché, a meno di cinque mesi dalla sua elezione, Martelli ha dovuto affrontare una prima, inaspettata emergenza: l'alluvione del 2010.**

“L'alluvione del 2010 è stata la prima azione concreta: in Assemblea abbiamo deliberato di spostare i contributi di solidarietà internazionale sull'agevolazione per chi aveva avuto problemi con l'alluvione, in un'azione di ristoro sulle bollette.

Dunque, per due anni chi ha avuto problemi a causa dell'alluvione nei Comuni alluvionati, non ha poi pagato le bollette. Si è trattato di un'agevolazione per circa 800mila euro complessivi, in due anni”.

**Andiamo al marzo del 2011: l'allora Aato ha rischiato il commissariamento. È stato il primo segnale d'allarme per una serie di fatti che poi si sono avvicendati.**

“Si stava configurando quel quadro che poi ha preso forma: eravamo ancora in quel periodo che vedeva la classificazione delle AATO come enti inutili da parte dell'allora ministro Calderoli, che poi le ha cancellate passando però le competenze alle Regioni. Siamo andati avanti così, con due proroghe; poi finalmente nel 2012 la Legge Regionale del Veneto che ha dato il via al percorso che ha creato i Consigli di Bacino”.

**Un percorso lunghissimo. Ma ci sono state anche soddisfazioni. Maggio 2011: il “Dossier acqua 2010” di Cittadinanza Attiva premia Verona, dove c'è l'acqua meno cara in Veneto. E nel novembre 2011 arriva la classifica di Altroconsumo, che ancora ci premia.**

“Già, la nostra tariffa è più bassa anche di quella di Venezia, se pensiamo inoltre che il capoluogo veneto ha anche tutta una serie di contributi per effetto della legge speciale. Questo risultato è stato ottenuto nel mio mandato, ma che aveva le sue basi anche nei mandati precedenti. Abbiamo mantenuto il primato, finché abbiamo avuto il controllo del sistema tariffario”.

**Per capire come si è perso il controllo del sistema tariffario bisogna spostarci nel giugno 2011: il Referendum.**

“Come Autorità abbiamo sostenuto il mantenimento dell'acqua a gestione pubblica. Già allora avevo evidenziato le preoccupazioni di un nuovo sistema tariffario che andasse a sostituire quello ormai collaudato e aveva dato i suoi risultati per via di quel famoso 7% di remunerazione.

Percentuale che per Verona non esisteva: le società non hanno mai diviso gli utili. Il 7% è sempre stato reintegrato in servizi per i cittadini.

Comunque, questo metodo tariffario non ha dato delle performance importanti, anzi, ha creato non pochi problemi ad Acque Veronesi e AGS perché non ha consentito loro di avvicinarsi al credito, anche per effetto delle nuove disposizioni dell'accordo di Basilea 3.

Però l'incertezza del sistema tariffario che comporta la definizione del fatturato che farebbe l'azienda l'anno dopo, non avendo un quadro stabile, oggettivamente è andato a penalizzare molto l'operatività - in termini di investimento - da parte delle Società di gestione”.



*“Le società non hanno mai diviso gli utili. Il 7% è reintegrato in servizi per i cittadini”*

**Una tappa importante nel suo mandato è stata la revisione del Piano d'Ambito.**

“Sì, e sono da ringraziare in primis l'Università di Brescia e l'Università di Verona per le due consulenze. Il Piano d'Ambito andava revisionato, perché quando è stato redatto, nel 2003, dava una fotografia non dico superficiale, ma non così dettagliata dopo anni di gestione, con dati storici omogenei da parte della Società di gestione. Dal 2003 siamo riusciti a tarare meglio gli investimenti: il Piano è stato poi sottoposto a valutazione ambientale strategica e successivamente è stato approvato definitivamente, anche se rimane ancora l'area economica finanziaria appoggiata al vecchio metodo tariffario. Bisognerà quindi effettuare una nuova revisione, che al momento non è stato possibile fare: con gli indicatori del metodo tariffario attuale il Piano d'Ambito non sarebbe bancabile”.

**Tra i progetti previsti dal Piano d'Ambito ci sono i lavori al depuratore di Peschiera del Garda, oggetto di un grave incidente nel 1997. Un progetto importante, di 4 milioni e 140mila euro.**

“In realtà questa è una porzione, dedicata alla depurazione: la necessità di investimento è di circa 100 milioni di euro. Si sta cercando di fare “massa critica” utilizzando cioè le tre Regioni che hanno la proprietà costiera del Lago di Garda. Questo farebbe sì che si possano recuperare i fondi necessari, soprattutto dalla Bei, l'unica in grado in questo momento di dare quella contribuzione necessaria per un intervento non più procrastinabile: contaminare la qualità delle acque del Lago di Garda procurerebbe un danno all'economia del Lago e ovviamente anche a quella della provincia di Verona e della regione Veneto. Ecco perché il lago di Garda è una prerogativa, non tanto del territorio, ma del sistema Italia e del sistema Paese. Ci aspettiamo quindi che le Regioni, lo Stato e la Comunità Europea facciano la loro parte”.

**A proposito di scarichi: il 21 dicembre 2012 è stato approvato il regolamento scarichi per le piccole e medie imprese sullo scarico assimilabile al domestico (sul quale c'è sempre stata un po' di confusione).**

“Sì, più sicurezza ambientale, maggior qualità del servizio erogato, semplificazione della burocrazia. Inoltre nel 2013 con la Provincia di Verona e la società di gestione Acque Veronesi ci siamo uniti per il Regolamento delle cantine della Valpolicella. Un protocollo di intesa per sostenere le attività produttive nel rispetto dell'ambiente. Quindi, oggi per le PMI le procedure per l'autorizzazione dello scarico sono di gran lunga più veloci e facili rispetto a una normale procedura di autorizzazione. E anche per le cantine medio-piccole della Valpolicella, con maggior tutela ambientale”.

*“Si è passati da un sistema che funzionava a un CAOS per circa due anni.  
E non è ancora finito”*

**Nell'ultima assemblea dei sindaci del 2013 è stato approvato il piano degli interventi del 2014. Però è rimasto il nodo dei finanziamenti, tanti progetti sono ancora nel 'limbo': navighiamo ancora a vista?**

“Ad oggi, e come è stato negli ultimi anni, le previsioni di investimenti sono state condizionate da un'incapacità cronica del sistema di permettere alle Società di accedere ai finanziamenti. Raggiungere le quote degli investimenti diventa difficile, in ogni caso si segnala già che come previsioni siamo di gran lunga inferiori rispetto a quando era in vigore il vecchio metodo tariffario, perché siamo passati dai 40 e oltre milioni di euro nel 2010 ai poco più di 12 milioni all'anno per il prossimo quadriennio”.

**Concludiamo con gli ultimi obiettivi raggiunti: l'accordo con le Associazioni di Consumatori siglato a gennaio.**

“Abbiamo lavorato speditamente: nella prossima assemblea dei sindaci dovremmo arrivare ad avere la carta dei servizi definita in tutte le sue componenti: l'accordo siglato a gennaio prende corpo e sostanza proprio attraverso la Carta dei servizi che poi disciplinerà non solo la gestione della microconflittualità, delle lamentele, delle proteste, ma avrà anche lo scopo di individuare degli indicatori a cui anche le associazioni di categoria potranno far riferimento, per stabilire la qualità del servizio”.

**Alla luce di questi quattro anni di mandato, può farci un suo bilancio personale?**

“Come esperienza è stata senz'altro positiva. Ma non mi aspettavo di dover affrontare una situazione di caos normativo dove sostanzialmente nessuno aveva più una linea certa da seguire, ma per un paio di anni, anzi, forse anche più di un paio di anni, si è vissuto alla giornata, navigando a vista. Questa è stata la caratterizzazione della riforma rispetto a quello che succedeva prima. Si è passati da un sistema che funzionava, collaudato – ovviamente per quello che riguarda Verona –, a un sistema che ha avuto un caos per circa due anni e questo caos non è ancora finito. Si spera che nel tempo, alla fine, l'esperienza e i dati statistici maturati in questi anni possano portare a un quadro stabile e ripristinare quelle che erano le operazioni e le attività ante-referendum”.



## CONCLUSI I LAVORI DEL TAVOLO TECNICO CON LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI **MARTELLI: “NO AL TAGLIO DELLE UTENZE” VERONA PRIMA IN VENETO**

Non solo: rimborsi più alti, più informazione e servizi più veloci. Ecco tutte le novità per gli utenti nate dal tavolo tecnico tra Associazioni di Consumatori, Consiglio di Bacino e Società di gestione.

Dalle parole ai fatti: è stata istituita una procedura di conciliazione paritetica, stilata una procedura per i reclami condivisa; e poi, è stata revisionata la Carta dei Servizi – datata 2006 -, senza dimenticare la revisione dei contratti di utenza. E una promessa che è già realtà: evitare il taglio delle utenze domestiche, qualora non ci sia il pagamento della bolletta. Come? Utilizzando il Fondo di Solidarietà Sociale, che ammonta a 401.404,81 euro, per coprire il mancato pagamento da parte delle famiglie con provate difficoltà economiche. “Non è più accettabile che in una città come la nostra la gente rimanga senz’acqua” afferma **Mauro Martelli, presidente del Consiglio di Bacino**.



“I Comuni devono imparare a utilizzare in maniera più massiccia il Fondo di Solidarietà Sociale: il bando è stato pubblicato ed è disponibile sull’home page del nostro sito internet”.  
[http://www.atoveronese.it/images/stories/Fondi\\_Solidarieta/Sociale/DL\\_26\\_14\\_CI - Fondo sol. Sociale. - approvazione bando 2014.pdf](http://www.atoveronese.it/images/stories/Fondi_Solidarieta/Sociale/DL_26_14_CI_-_Fondo_sol._Sociale_-_approvazione_bando_2014.pdf)

**CONCILIAZIONE PARITETICA.** Il primo obiettivo raggiunto, nel febbraio scorso, è stato quello del **regolamento per la conciliazione paritetica**. Il Regolamento contiene le nuove linee guida da seguire in caso di conflitti e reclami, e vuole essere strumento di componimento bonario delle controversie, veloce, economico e riservato nel rispetto della privacy. Sono compresi: errori di fatturazione, ricostruzione dei consumi, contestazione della tipologia di uso, lettura errata o ritardo nel trattamento della pratica (come l’attivazione dell’utenza ecc). E ancora: sospensione per morosità della fornitura, mancata osservanza standard di qualità e obblighi previsti dalla carta dei servizi.

**REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI:** si accorciano i tempi di riattivazione del servizio a seguito di interruzione per morosità: a Verona e provincia si abbreviano **da 48 ore a 24**, e **l’interruzione non potrà essere effettuata nei giorni prefestivi**: mai di venerdì. Diversa la situazione sul lago di Garda, dove resta difficile abbreviare la tempistica delle 48 ore, ma anche Gardesana Servizi si è impegnata ad accorciare i tempi e, naturalmente, anche per gli utenti della zona Garda-Baldo, niente tagli nei prefestivi.

**Penalità più alta in caso di mancato rispetto della tempistica:** si è deciso di seguire le indicazioni che l’Autorità nazionale - L’AEEGSI, l’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il servizio idrico ha stabilito per l’energia elettrica e il gas (non essendoci linee guida per il servizio idrico). Il Consiglio di Bacino con le Associazioni di Consumatori ha quindi chiesto alle società di gestione di **alzare la quota di rimborso**, attualmente di circa 20 euro, valutando quindi il disagio agli utenti. I tempi di allacciamento di un’utenza, per esempio, sono stabiliti in 5 giorni lavorativi. Allo scadere dei 5 giorni, se non è stata garantita la prestazione scatterà un rimborso di 30 euro. Decorso il doppio della scadenza il rimborso sarà di 60 euro; decorso il triplo di 90 euro. Le cifre cambiano che cambiano se si tratta di mancate risposte ai reclami, essendo il disagio inferiore di un mancato allacciamento alla rete fognaria, per esempio: il rimborso vedrà quote di 20, 40, e 60 euro (sempre allo scadere rispettivamente di 5, 10 e oltre i 15 giorni).

- ✓ **Cambia anche l’accessibilità al numero verde tramite cellulari:** se già Azienda Gardesana Servizi ne prevede la gratuità, anche Acque Veronesi si è impegnata a valutare i costi del servizio.
- ✓ **Più informazione: in molti non conoscono l’esistenza della Carta dei Servizi**, ovvero quel documento in cui le società di gestione descrivono impegni, tempi, modalità dei servizi che l’azienda offre nei confronti degli utenti (tra cui anche tempistiche e definizione dei rimborsi nel momento in cui l’azienda dovesse sfiorare i parametri stabiliti). Sono stati quindi individuati i canali attraverso cui si cercherà di informare l’utente dell’esistenza della Carta in modo più incisivo (per esempio con un richiamo nelle bollette).

**REVISIONE DEI CONTRATTI DI UTENZA.** Come indicato dalle Associazioni di Consumatori, **sono state eliminate dai due contratti di utenza esistenti alcune clausole** che alla luce del Codice del Consumo del 2005 potrebbero essere definite come “vessatorie” per l’utente. Un esempio: la clausola secondo cui “*nel caso di controversie sarà competente il solo foro di Verona*” è vessatoria perché clausola che stabilisce come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza del consumatore. I contratti sono due: uno per Acque Veronesi e l’altro per Azienda Gardesana Servizi.

**NO AL TAGLIO DELLE UTENZE.** Non è finito qui l’impegno per un servizio sempre più sensibile, e sempre più vicino all’utente da parte del **Consiglio di Bacino**, che spinge perché ci sia, afferma Martelli “una volontà da parte delle società di gestione con le Associazioni di Consumatori affinché si eviti, in caso di morosità, di chiudere l’acqua a utenti domestici, coprendo le perdite economiche con il fondo di solidarietà sociale”.

**Si farà quindi di tutto per evitare di arrivare al taglio delle utenze:** “Auspichiamo una maggiore coordinazione con gli uffici dei servizi sociali dei diversi Comuni dislocati sul territorio – afferma Martelli - : anche loro, quindi, sono chiamati a collaborare per usufruire del Fondo di solidarietà sociale che mettiamo a disposizione, per coprire i costi di quelle famiglie che, complice la crisi, si trovano realmente in gravi situazioni di disagio economico e che per questo non hanno la possibilità di far fronte al pagamento della bolletta. Ringrazio per il lavoro fin qui svolto e per l’impegno che metteranno in futuro, le due società di gestione: Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi”.



La squadra: Consumatori, Consiglio di Bacino e società di gestione

*“Non è più accettabile che in una città come la nostra la gente rimanga senz’acqua. I Comuni devono imparare a utilizzare in maniera più massiccia il Fondo di Solidarietà Sociale: oggi ammonta a 401.414,81 euro. Il bando è stato pubblicato ed è disponibile sul nostro sito internet”.* Mauro Martelli, Presidente Consiglio di Bacino Veronese

*“Questo protocollo è la dimostrazione dell’attenzione che Acque Veronesi dedica alla qualità dei servizi erogati in ben 75 comuni della provincia e della vicinanza ai cittadini in un momento economico non facile”.* Marco Olivati, Vicepresidente di Acque Veronesi

*“Gli obiettivi sono stati tutti raggiunti e che le attività di collaborazione continueranno anche nell’immediato futuro per monitorare e possibilmente migliorare i livelli di servizio svolto nei confronti degli utenti”.* Simone Vincifori, responsabile amministrativo Azienda Gardesana Servizi

*“Con questo lavoro del tavolo tecnico si è passato da una tutela individuale a una tutela preventiva e collettiva per garantire la trasparenza, la qualità e la partecipazione nella gestione dei servizi pubblici locali. È importante sottolineare che questo modello venga ripetuto a Verona anche con altre società veronesi che gestiscono servizi pubblici locali”.* Silvia Caucchioli, Adiconsum, a nome anche di Movimento Consumatori e Lega Consumatori

SEGUICI SU FB E TWITTER!



Continua la campagna *social* del Consiglio di Bacino Veronese. Su Facebook, con una pagina istituzionale simile a quella del **Ministero dell'Ambiente**, e su Twitter. L'obiettivo è amplificare le notizie, ma anche avvicinare gli utenti alla realtà dell'Ente attraverso i nuovi mezzi di comunicazione.

Vi invitiamo quindi a cliccare **"MI PIACE"** sulla nostra pagina Facebook <https://www.facebook.com/atoveronese?ref=hl> ... e a **seguirci su Twitter!** Il nostro account è **@CB\_VR**

La pagina Facebook del Consiglio di Bacino Veronese

Consiglio di Bacino dell'ATO Veronese  
 Organizzazione governativa

Via Ca' di Cozzi, 41  
 Verona

Maggiori informazioni

ALTRI AMICI (115)

- Claudio Beccalossi
- Rob Ben
- Diego Benedetti
- Giovanni Bernardi
- Simone Bertazzi
- Simone Berti
- Enrico Beso
- Simone Bezzi
- Francesco Biasia
- Cristian Bicchierai
- Barbara Bolesani
- Manuel Bonazzi
- Vinicio Borsati