

Aprile 2016

ATO VERONESE NEWS

CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

on line

NASCE IL “TAVOLO PER LA QUALITÀ” DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

In questo numero...

SPECIALE TAVOLO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- Apertura: *Nasce il Tavolo per la qualità del servizio idrico integrato*
- Il precedente: la Carta del servizio idrico integrato pag.2
- La delibera AeeGSI1 pag.2
- Mauro Martelli “Verona non è impreparata” pag.3



Rafforzare il livello di tutela degli utenti, garantire certezza dei tempi di pagamento, definire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio, rispettare i principi di chiarezza, semplicità e trasparenza. Sono gli “standard di qualità” a cui un (buon) servizio idrico deve attenersi. **Per migliorare quelli di Verona e provincia nasce un tavolo congiunto formato dai rappresentanti delle associazioni di Consumatori veronesi, il Consiglio di Bacino e le due società di gestione Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi.** È la decisione presa dal Comitato consultivo degli utenti del Consiglio di Bacino Veronese il 10 febbraio scorso con il presidente del Consiglio di Bacino Mauro Martelli e il direttore Luciano Franchini.

Sotto la lente, il servizio: avvio e cessazione del rapporto contrattuale, modalità di fatturazione e pagamento, risposta a richieste dell’utente, preventivi, esecuzione di lavori e allacci, appuntamenti e verifiche del misuratore e del livello di pressione, sportello fisico, online, call center. **Il tavolo trova la sua ragion d’essere anche nella recente delibera dell’Autorità nazionale AeeGSI** (Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico) sulla regolazione della qualità contrattuale, che riconosce ai gestori facoltà di individuare standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli fissati dalla stessa AeeGSI. In sostanza, l’Autorità fissa dei livelli minimi di qualità per tutti, ma avendo maggiore conoscenza delle realtà territoriali si può fare di più. Ecco perché Verona avrà il suo “tavolo per la qualità” del servizio idrico integrato.

Non è una novità per il Consiglio di Bacino, che da anni lavora per migliorare lo standard qualitativo del servizio idrico. Lo ha fatto già nel 2014 con la *Carta del servizio idrico integrato*, strumento che regola il rapporto tra il Gestore del servizio e il cittadino-utente, fissa i principi e i criteri per l’erogazione del servizio; una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore ed i cittadini - utenti.

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

info@atoveronese.it
www.atoveronese.it

Mauro Martelli, Presidente
Luciano Franchini, Direttore

Comitato Istituzionale:
Claudio Melotti
Giampaolo Provoli
Valentino Rossignoli
Luca Sebastiano

Il precedente: la Carta del Servizio idrico integrato

Anno 2014. Il Consiglio di Bacino Veronese sottoscrive il suo impegno con i cittadini-utenti. E lo fa con un documento chiamato "**Carta del Servizio idrico integrato**", anticipando in questo modo la delibera AeegSi di ben due anni.

Di cosa si tratta?

La Carta del servizio idrico integrato è lo strumento di base che regola il rapporto tra il Gestore del servizio ed il cittadino utente; fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio; garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio: la Carta del servizio idrico integrato rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore ed i Cittadini - Utenti intesi come titolari di diritti.

Le Carte dei due gestori del servizio idrico integrato dell'ATO Veronese sono state approvate dall'Assemblea dei Sindaci ([Deliberazione n. 8 del 11 novembre 2014](#)) in ottemperanza a quanto stabilito all'art. 36 della *Convenzione tra l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Veronese ed il gestore del servizio idrico integrato* ed in attuazione alle direttive impartite dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*" e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*".

“ La Carta del servizio idrico integrato anticipa di ben due anni la delibera AeegSi; rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza tra Gestore e Cittadini ”

La delibera AeegSi

Ora, con la delibera AeegSi, il Consiglio di Bacino Veronese prosegue sulla strada tracciata.

Sfogliando la delibera 655/2015 "**Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono**", approvata dall'Autorità nazionale poco prima di Natale, si evince che con questo provvedimento la stessa Autorità intende definire livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII **mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale**, per tutte le prestazioni da assicurare

oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità.

L'Autorità, partendo dalla ricognizione delle principali criticità riscontrate, ha introdotto regole su diversi aspetti, univoche e valide per l'intero Paese, superando le difformità tra gli standard qualitativi attualmente previsti nelle Carte dei servizi adottate dai diversi gestori.

In particolare, con la delibera 655/2015/R/idr, l'Autorità **ha proposto regole per rafforzare la tutela degli utenti finali con l'introduzione di standard di qualità contrattuali minimi omogenei sul territorio nazionale**, con i relativi indennizzi automatici pari a 30 euro che il gestore dovrà corrispondere all'utente in caso di mancato rispetto degli standard stessi. Tra le principali novità introdotte si segnalano gli **obblighi minimi di fatturazione che prevedono, a tutela dell'utente, che il gestore emetta una bolletta semestrale per consumi medi annui fino a 100 mc, quadrimestrale per quelli tra 101 e 1.000 metri cubi, trimestrale per quelli tra 1.001 mc e 3.000, bimestrale oltre i 3.000 mc**; le bollette superiori al 100% del consumo medio annuale potranno essere **rateizzate** e la relativa richiesta potrà essere effettuata anche nei 10 giorni successivi alla scadenza. Sono inoltre previsti: tempi massimi per eseguire le prestazioni relative all'attivazione del contratto (ad es. 10 giorni per un allaccio, 5 giorni per attivare la fornitura o per una voltura); standard in materia di gestione dei reclami, risposte alle informazioni e servizi telefonici per gli utenti. Gli standard qualitativi definiti dall'Autorità dovranno essere garantiti a partire dal 1° luglio 2016, entrando a pieno regime dal 1° gennaio 2017.

Mauro Martelli, “Verona non è impreparata”

Verona non è impreparata. Lo afferma Mauro Martelli, presidente del Consiglio di Bacino Veronese. *“Queste nuove disposizioni di regolazione emanate alla Autorità centrale non ci colgono impreparati. Le azioni intraprese da qualche tempo con le associazioni dei consumatori, con il Comitato utenti e le società di gestione ci hanno consentito di anticipare diverse azioni, ora rese obbligatorie, nella direzione della trasparenza e atte a migliorare i rapporti con gli utenti del servizio. Sono certo che, pur nel rispetto dei ruoli, il rapporto di collaborazione che in questi anni si è instaurato tra i vari soggetti potrà farci raggiungere in tempi brevi tutti gli obiettivi posti dalla AegSi”.*



Il Consiglio di Bacino Veronese, da sempre, punta sulla qualità. Non solo quella organolettica dell'acqua, che pulita e controllata arriva nelle nostre case. La parola “servizio” include anche altro. E riguarda le persone. È quel rapporto di fiducia che si instaura nel momento in cui si stipula un contratto tra il cittadino-utente e le società di gestione Acque Veronesi e Azienda gardesana servizi, le “braccia operative” del Consiglio di Bacino. Per migliorarlo, il Consiglio di Bacino ha da poco istituito il *Tavolo per la qualità del servizio idrico*, uno strumento che ha lo scopo di rafforzare il livello di tutela degli utenti, garantire certezza dei tempi di pagamento, definire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio sempre nel rispetto dei principi di chiarezza, semplicità e trasparenza.

Un'idea, quella di creare il tavolo (formato dai rappresentanti delle associazioni di Consumatori veronesi, il Consiglio di Bacino e Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi), nata dal Comitato consultivo degli utenti assieme al presidente del Consiglio di Bacino **Mauro Martelli** e il direttore **Luciano Franchini** dopo aver recepito la delibera dell'Autorità nazionale AegSi (Autorità per l'energia elettrica, del gas e del Servizio idrico) che invita tutte le realtà italiane dell'idrico a fissare degli *standard minimi* di qualità contrattuale.

Ma da anni il Consiglio di Bacino lavora per migliorare lo standard qualitativo. Per questo ha voluto introdurre il Comitato consultivo degli utenti o il comitato territoriale.

Anche **Francesco Avesani**, presidente del Comitato consultivo, evidenzia come Verona abbia anticipato la delibera nazionale: *“La delibera AegSi sulla qualità del servizio rappresenta un passaggio importante a tutela dell'utente in un momento storico in cui le logiche del mercato rischiano di far passare in secondo piano il significato ultimo di “servizio pubblico locale”. Credo sia importante approfittarne per stigmatizzare anche l'intenso lavoro svolto negli ultimi due anni dalle Associazioni dei Consumatori - rappresentate anche al tavolo del Comitato Utenti del Consiglio di Bacino e con il supporto dell'Autorità del Consiglio di Bacino stesso -, per ottenere standard di qualità elevati a tutela dell'utente, anticipando i contenuti dell'ultima Delibera AegSi”.*



Nella foto in alto: il direttore Luciano Franchini (a sinistra) e il presidente Mauro Martelli.

A fianco: il comitato istituzionale del Consiglio di Bacino Veronese.

Vuoi essere sempre connesso con il Consiglio di Bacino?

Siamo online anche con la pagina istituzionale su Facebook e su Twitter.



L'obiettivo è amplificare la comunicazione, 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**