

MARZO 2018

ATO VERONESE NEWS

CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

on line

In questo numero...

In primo piano:

- ❖ ATO VERONESE, PIONIERE IN PRIMA LINEA
- ❖ LA CABINA DI REGIA DÀ IL VIA AL COLLETTORE
- ❖ OBIETTIVO QUALITÀ: MONITORAGGIO DELLE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI
- ❖ CONTINUA LA CAMPAGNA SOCIAL DEL CONSIGLIO DI BACINO DELL'ATO VERONESE

ATO VERONESE, PIONIERE IN PRIMA LINEA

Collettore, Pfas, sostanze indesiderabili, fondo di solidarietà e bonus idrico.
Il lavoro silenzioso dell'Ato in difesa di persone e territorio

La progettazione finale del **Collettore del Garda**; il completamento della progettazione per la sostituzione della fonte di Almisano, compromessa dai **Pfas**; il nuovo piano per ridurre l'esposizione della popolazione nella **Bassa veronese** alle sostanze indesiderate di origine **naturale**; l'adeguamento delle **tariffe**, l'introduzione del **bonus idrico** e il mantenimento del **fondo di solidarietà** sociale. C'è molta **carne al fuoco nel 2018** per il Consiglio di Bacino dell'Ato Veronese, più conosciuto semplicemente come **Ato**. Le azioni e i provvedimenti dell'ente garante del **servizio idrico integrato** a Verona e provincia sono concentrati su questi **quattro fronti**, frutto di anni di lavoro.



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

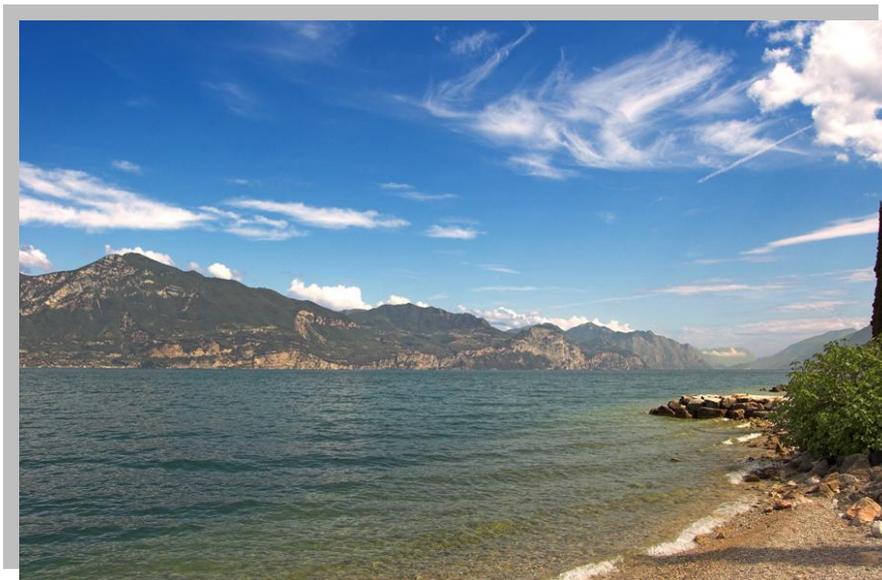
info@atoveronese.it
www.atoveronese.it

Mauro Martelli, Presidente
Luciano Franchini, Direttore

Comitato Istituzionale:
Claudio Melotti
Giampaolo Provoli
Valentino Rossignoli
Luca Sebastiano

A cominciare dall'opera più attesa sul lago di Garda, la ristrutturazione del Collettore. Proprio il 20 dicembre scorso è stata sottoscritta al Ministero dell'Ambiente la convenzione operativa ministeriale a sostegno dei lavori di ristrutturazione del sistema di collettamento, che ha completato l'iter per ottenere il contributo nazionale di 40 milioni.

“È una grande soddisfazione che il lavoro di tutti sia andato a buon fine – afferma **Mauro Martelli**, presidente del Consiglio di Bacino dell'ATO Veronese. Un momento di felicità dimezzato dal cordoglio per la perdita, proprio il giorno prima della firma a Roma, di **Alberto Tomei**, presidente di Azienda Gardesana Servizi, il quale in tutti questi anni è stato il vero motore della sensibilizzazione della potenziale emergenza e ha fatto sì che le problematiche del collettore del Lago di Garda diventassero una **priorità politica**”, ricorda Martelli.



Altro fronte su cui non si è mai perso tempo è stata la questione **Pfas**. Il Consiglio di Bacino Veronese si è fatto promotore di un **protocollo di cooperazione** con gli altri due Ato interessati, Bacchiglione e Valle del Chiampo, al fine di coordinare le **attività di programmazione**: nel corso del 2018 sarà aggiornato il primo *“piano per la riduzione dell'esposizione della popolazione alle sostanze perfluoroalchiliche”*.

Anche nella **Bassa veronese** si trovano tracce di sostanze indesiderate nell'acqua. Ma di tutt'altra natura: sono le **sostanze di origine naturale** che si trovano nelle falde. Arsenico, Ferro, Manganese, Ammoniaca. La **rinnovata sensibilità** in merito alla qualità e salubrità dell'acqua rende non più procrastinabile il completamento delle reti di acquedotto provinciali. Nel 2018 sarà quindi elaborato un **programma specifico**.



"Anche in questo caso **due azioni importanti**, nel campo della fornitura di acqua potabile di qualità, non più procrastinabili nella **scala delle priorità** per questi due territori – spiega il presidente Martelli -. La prima per fronteggiare ed eliminare il pericolo di esposizione a **Pfas**, la seconda tesa a superare gli **approvvigionamenti autonomi** da pozzi privati poco controllabili e fare rientrare gli utilizzi nei protocolli di **controllo periodico** del gestore che ne assicura così, anche intervenendo con eventuali trattamenti, la potabilità come obbligo di fornitura mediante l'**acquedotto**".

Sul fronte **tariffe**, che saranno adeguate su disposizione dell'**ARERA** (l'Autorità nazionale Regolazione Energia, Reti e Ambiente, **ex AeeGsi**), non ci saranno aumenti significativi, mentre verrà introdotto il **bonus idrico** e sarà mantenuto il **fondo di solidarietà sociale**, istituito nel 2008 dal Consiglio di Bacino Veronese per il sostegno delle famiglie e degli utenti in condizioni di difficoltà economica.



"La decisione della Autorità centrale di introdurre il bonus idrico ha di fatto certificato la **pionieristica sensibilità** dell'assemblea dei Sindaci dell'Ato Veronese che già da anni, tramite il fondo di solidarietà sociale, aiuta le famiglie in difficoltà con lo **strumento operativo** dei servizi sociali dei Comuni – conclude Martelli -. Il mantenimento del fondo di solidarietà sociale, **alimentato dagli avanzi di amministrazione** del Consiglio di Bacino, andrà ad **integrare** il bonus nazionale, consentendo di **ampliare** la platea dei beneficiari che necessitano di **aiuto**".

L'Assemblea dei Sindaci: con la votazione si approvano importanti provvedimenti



COS'È IL BONUS IDRICO E COME FUNZIONA

Le **condizioni** per ottenere il bonus sono **le stesse** che valgono per i bonus elettrico e del gas: nuclei familiari con Isee inferiore a **8.107,50** euro (20.000 euro se ci sono più di tre figli fiscalmente a carico). Il bonus si applica per ciascun componente il nucleo familiare: una famiglia di quattro persone avrà quindi uno sconto annuo pari a 73 metri cubi. La richiesta dev'essere presentata al proprio Comune di residenza (o ai Caf delegati dal Comune) insieme alla richiesta di bonus elettrico e/o del gas.

Il provvedimento prevede che siano i **Comuni** ad effettuare le verifiche necessarie per l'ammissione dell'utente interessato in luogo del gestore, in capo al quale restano le sole verifiche contrattuali. La **richiesta** verrà presentata **congiuntamente** a quella per il **bonus elettrico e gas dal 1° luglio**. medesima modulistica, opportunamente integrata.

Era ottobre e al centro del dibattito c'erano i Pfas. Durante questo incontro, di cui successivamente è stata data notizia, è stato annunciato il raddoppio dei filtri da 10 a 20: consentiranno di raggiungere lo "zero tecnico" di Pfas.



IL FONDO DI SOLIDARIETÀ SOCIALE E COME FUNZIONA

La somma quest'anno (sui consumi del 2017) destinata al Fondo di solidarietà è **228.049,83** euro. I **Comuni** avranno tempo **fino al 30 marzo** per presentare le richieste di **rimborso delle bollette riferite ai consumi del 2017**.

Il 21 dicembre il Comitato istituzionale del Consiglio di Bacino Veronese ha approvato il **bando** rivolto ai Comuni. Il fondo, istituito nel 2008, sostiene le famiglie e gli utenti del territorio in accertata difficoltà economica e non riescono a far fronte al pagamento delle bollette. A seguito dell'approvazione nel 2013, da parte dell'autorità centrale, della nuova metodologia tariffaria, l'Ente ha sospeso a titolo cautelativo l'applicazione dei contributi in attesa che l'autorità individuasse altre forme. Pur avendo sospeso la raccolta il Fondo non è stato completamente esaurito.

OBIETTIVO QUALITÀ. AL VIA IL MONITORAGGIO AGLI SPORTELLI

Terzo rinnovo del Protocollo di Intesa con i Consumatori e avvio delle attività di monitoraggio. La voce dei cittadini sulla qualità del Servizio idrico integrato (e come migliorarlo)

Terzo rinnovo del *Protocollo di Intesa* con le Associazioni dei Consumatori e avvio del **monitoraggio sulla qualità** tra i cittadini veronesi: questionari agli sportelli, interviste telefoniche per rilevare la qualità del servizio idrico e la soddisfazione dell'utente-consumatore.

Adiconsum, Movimento Consumatori e Lega Consumatori assieme all'ATO Veronese e le società di gestione Acque Veronesi Scarl e Azienda Gardesana Servizi Srl, hanno firmato per la prima volta il protocollo nel febbraio 2014 per rinnovarlo poi nel settembre 2015. Nel novembre 2017, è arrivato il terzo sì.

È grazie a questo protocollo se le Associazioni di Consumatori hanno tradotto in realtà il progetto di monitoraggio della qualità e altri servizi al cittadino-utente, come la *conciliazione paritetica*, strumento per risolvere le controversie fuori dai tribunali e in modo gratuito.

Obiiettivo: garantire maggiore trasparenza del servizio idrico e individuare i punti deboli al fine di migliorarlo. A monte del Protocollo e dei progetti nati con le Associazioni dei Consumatori, il tavolo tecnico con quest'ultime, permanente in ATO da anni: si tratta di un confronto aperto e diretto, fortemente voluto dal presidente dell'ATO Veronese Mauro Martelli.

LE ATTIVITÀ

Questionario allo sportello. Gli addetti delle Associazioni dei Consumatori effettuano l'analisi della qualità erogata tramite dei questionari posti agli utenti/consumatori direttamente agli sportelli delle società di gestione, sia a Verona che in provincia, e saranno inviati anche in modalità telematica.

Telefonate. I questionari saranno posti anche telefonicamente, con delle mini interviste agli utenti.

La verifica. La verifica del rispetto degli standard di qualità avverrà con audit, rilevazioni e indagini campionarie sulle posizioni gestite dagli uffici reclami e programmate tra le parti.

Supervisioni. Le associazioni effettueranno supervisioni agli sportelli delle società di gestione per la verifica della relazione con il pubblico anche attraverso la modalità dell'utente in incognito, sia telefonicamente che agli sportelli.



Il momento del rinnovo: la firma sul Protocollo del nostro Presidente Mauro Martelli

APPROFONDIMENTO

La Carta del Servizio Idrico Integrato

Le attività di **monitoraggio** da parte delle Associazioni di Consumatori riguardano le richieste, le segnalazioni e i reclami, oltre al rilievo degli standard di qualità tramite dei questionari diretti. Standard di qualità stabiliti dalla *Carta del Servizio idrico integrato*, un documento che inquadra le attività di servizio delle società di gestione nei confronti dell'utente dando tempi certi e dettando criteri oggettivi per la loro esecuzione.

I dati raccolti saranno oggetto di **analisi e confronto**, al fine di **migliorare il servizio erogato** dalle società di gestione laddove dovessero esserci delle falle o non dovessero essere rispettati gli standard di qualità delineati dalla *Carta del Servizio idrico integrato*. Una volta presentati e discussi con le società di gestione e l'Ato Veronese, i dati saranno poi pubblicizzati all'utenza attraverso quest'ultimo. Al termine del periodo di monitoraggio le Associazioni predisporranno una relazione finale concernente l'esito della verifica degli standard qualitativi. La relazione dovrà dare atto della pianificazione degli interventi, della rendicontazione analitica degli stessi e della valutazione finale con identificazione delle aree di miglioramento.

COLLETTORE, LA CABINA DI REGIA DÀ IL VIA OPERATIVO

lunedì 19 febbraio, nella sede del Consiglio di Bacino dell’Ato veronese, è stata convocata la prima Cabina di Regia finalizzata alla realizzazione delle nuove opere per il collettamento e la depurazione del lago di Garda.

La **Cabina di Regia**, nata in seguito al “Protocollo d’Intesa” del 28 dicembre 2017 è stata riunita ai sensi dell’art. 6 della “Convenzione Operativa” finalizzata alla realizzazione delle nuove opere per il collettamento e la depurazione del lago di Garda e sottoscritta in data 21 dicembre scorso.

La Cabina di Regia dà il via operativo all’opera di riqualificazione del Collettore del lago di Garda: ha e avrà il compito di coordinare le complesse attività di programmazione, progettazione e realizzazione delle opere per un totale di **220 milioni di euro** suddivisi in **13 lotti funzionali** su entrambe le sponde del lago di Garda.

L’opera gode del finanziamento governativo di **100 milioni di euro** ed è una tra le opere più significative finanziate dal Ministero dell’Ambiente.

A inaugurare la Cabina di Regia nella sede dell’Ato Veronese **Gaia Checcucci**, Direttore per la salvaguardia del Territorio e delle Acque del Ministero dell’Ambiente con Pier Gino Megale, Unità di Assistenza Tecnica Sogesid SpA, Direzione generale per la salvaguardia del territorio e delle acque del Ministero dell’Ambiente, arrivati direttamente da Roma.

La Cabina di Regia riunisce le parti più direttamente coinvolte nel progetto della riqualificazione del Collettore: **Ato Veronese** (con il Presidente Mauro Martelli e il Direttore Luciano Franchini), **Azienda Gardesana Servizi** (con il presidente Angelo Cresco e il Direttore Carlo Alberto Voi), **l’Ufficio d’Ambito di Brescia** (presidente Daniela Gerardini), **Acque Bresciane** (Mauro Olivieri, direttore tecnico), **Giovanni Peretti**, Presidente **A.T.S. “Garda Ambiente”**, e le **Regioni Lombardia e Veneto** (quest’ultima rappresentata da Marco Puiatti, Direttore Generale Difesa del Suolo con Andrea Penzo, Direzione tutela ambiente).

Il prossimo incontro sarà con i tecnici del Ministero **in maggio**, quando saranno presumibilmente affidati gli incarichi per la progettazione definitiva degli interventi.



La cabina di regia: a sinistra Daniela Gerardini (Ato Brescia), il presidente dell’Ato Veronese Mauro Martelli, Gaia Checcucci, Direttore per la salvaguardia del Territorio e delle Acque del Ministero dell’Ambiente, Angelo Cresco, presidente AGS, e Giovanni Peretti, sindaco di Castelnovo del Garda.

CONCILIAZIONE PARITETICA. UNO STRUMENTO UTILE (MA ANCORA POCO CONOSCIUTO)

Altro frutto dell'intesa tra le Associazioni dei Consumatori e il mondo dell'idrico veronese è la *procedura di conciliazione paritetica* tra gli utenti e la società di gestione, ovvero la risoluzione di controversie iniziate con un reclamo.

Si tratta di procedure di conciliazione in ambito extra giudiziale delle controversie relative al servizio idrico integrato grazie alle associazioni di consumatori. Un valido strumento che consente di risolvere reclami e contrasti, come sostiene l'UE, in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come strumento di partecipazione civica. L'accesso alla conciliazione paritetica è volontario e senza alcun onere, eppure la conoscenza dell'esistenza di questo strumento è ancora scarsa.

Quando si presenta una domanda di conciliazione?

Quando il reclamo è stato presentato presso il gestore e questi non abbia risposto entro 20 giorni (tempistica determinata dalla *Carta del Servizio*) o la risposta non sia ritenuta soddisfacente dall'utente; quando i presupposti sono: errori di fatturazione, ricostruzione dei consumi, contestazione della tipologia in uso, inserimento di lettura errata, ritardo nel trattamento della pratica, sospensione della fornitura per contestata morosità dell'Utente ovvero per cause diverse da quelle determinate da caso fortuito o forza maggiore; quando non sono osservati degli standard di qualità e degli obblighi previsti.

Come si fa?

Si compila una domanda, che deve essere redatta su un apposito modulo disponibile online e presso le sedi delle società di gestione (a seconda che il gestore sia Acque Veronesi o Azienda Gardesana Servizi).

Tempi certi.

La durata complessiva della conciliazione è di 90 giorni.

Dati.

Dal 2014 al 2016 sono state accolte in tutto 30 domande di conciliazione: 23 hanno coinvolto Acque Veronesi e 8 Azienda Gardesana Servizi.



A sinistra: il Presidente del Consiglio di Bacino Veronese Mauro Martelli durante un'intervista con la stampa veronese; sotto, il Direttore Luciano Franchini tra Paola Briani, consigliere di Acque Veronesi e Monica Multari, presidente del Movimento Consumatori



FACEBOOK, CONTINUA L'IMPEGNO DELL'ATO VERONESE

Le campagne Facebook del Consiglio di Bacino per sensibilizzare e coinvolgere

Da alcuni il **Consiglio di Bacino dell'ATO Veronese** è presente sui social media: Facebook e Twitter. L'obiettivo della presenza sui social network più diffusi al mondo è semplice: includere, diffondere, sensibilizzare.

Includere tutti gli utenti che navigano sui social network, di tutte le fasce d'età; diffondere corretta informazione per sensibilizzare attraverso una comunicazione sociale, fatta di parole semplici, fuori dagli schemi della comunicazione istituzionale, anche se vige sempre un linguaggio adatto alla posizione ricoperta dall'Ente.

Immagini e parole: è così che il Consiglio di Bacino intende diffondere attraverso i mezzi di comunicazione quello che è importante ricordare.

Dopo la campagna informativa "**Sorsi di consapevolezza**" anche quest'anno l'Ato dà il via a delle campagne informative, per essere più vicino agli utenti informandoli su quello che l'Ente fa per e sul territorio.



VUOI ESSERE AGGIORNATO?

CONNETTITI CON L'ATO VERONESE!

Siamo online 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**