

COMUNICATO STAMPA

PAROLA D'ORDINE: QUALITÀ. AL VIA IL MONITORAGGIO AGLI SPORTELLI

Terzo rinnovo del Protocollo con le Associazioni Consumatori e avvio attività di monitoraggio: la voce dei cittadini sulla qualità del servizio idrico integrato (e gli strumenti per migliorarla)

Verona, 07-11-2017. 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. Oggi, novembre 2017, arriva 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.

Obiettivo: 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.

IL MONITORAGGIO SUL 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 dalle Associazioni di Consumatori 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 il Consiglio di Bacino 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 che dovrà dare atto della pianificazione degli interventi, della rendicontazione analitica degli stessi e della valutazione finale con identificazione delle aree di miglioramento.

Queste 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.

RISOLVERE LE CONTROVERSIE: LA CONCILIAZIONE PARITETICA.

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.

DICHIARAZIONI

Davide Cecchinato, presidente Adiconsum Verona: “Le attività conciliative e di monitoraggio sin qui svolte, grazie alla fattiva collaborazione dell’ATO e delle società di gestione del servizio idrico, fanno di Verona la un laboratorio all’avanguardia nelle buone prassi consumeristiche. Il lavoro silenzioso e costante che noi Adiconsum, con Movimento Consumatori e Lega Consumatori, stiamo compiendo in questi anni è finalizzato al raggiungimento di significativi miglioramenti della qualità del servizio erogato agli utenti. Il metodo utilizzato punta, pertanto, alla tutela collettiva dei cittadini. Tramite il confronto, a volte duro ma sempre corretto, con le aziende siamo riusciti a eliminare alcuni dei più ricorrenti motivi di scontro e rimostranza, come ad esempio talune clausole vessatorie. Ora con il monitoraggio dei servizi siamo in grado di andare ancora più a fondo di questa attività di verifica per comprendere le eventuali criticità e rimuoverle. Il tutto in un clima collaborativo e nell’interesse del consumatore come delle aziende”.

Mauro Martelli, presidente del Consiglio di Bacino dell’ATO Veronese: “Questo è il terzo rinnovo del Protocollo tra le Associazioni dei Consumatori e le società di gestione. A differenza dei primi due, questo è caratterizzato da una ulteriore evoluzione di un progetto che ho voluto fortemente fin dall'inizio e che continuerò a sostenere fino a quando ricoprirò il ruolo di presidente dell'Ente di regolazione. Non posso quindi che esprimere la mia personale soddisfazione, oltre a quella di tutto il Comitato Istituzionale del Consiglio di Bacino, per questo risultato che persegue obiettivi di trasparenza e di partecipazione attiva da parte degli utenti, cercando di ottimizzare e migliorare il rapporto tra il gestore del servizio l'utilizzatore del servizio stesso”.

Paola Briani, consigliere di Amministrazione Acque Veronesi: “Una delle principali missioni di Acque Veronesi è quella di essere sempre vicina ai suoi utenti, cercando di monitorare costantemente e possibilmente migliorare i livelli del servizio erogato. Un’azienda come la nostra, che gestisce il servizio idrico in 77 Comuni della provincia, ha il dovere di confrontarsi e dialogare con i suoi clienti, recependone istanze e suggerimenti. Proprio in questi giorni tra l’altro abbiamo lanciato il nuovo sito internet con l’obiettivo di offrire una serie di servizi utili e innovativi e di agevolare così i fruitori del servizio che giornalmente necessitano di informazioni mirate sulle attività che vengono erogate da Acque Veronesi. Quello di oggi rappresenta un accordo importante, che andrebbe preso a modello da tutte le realtà che erogano servizi di pubblica utilità. Un protocollo che va nella direzione di una maggiore trasparenza e coinvolgimento della cittadinanza”.

Alberto Tomei, presidente Azienda Gardesana Servizi: “Che questo protocollo con le Associazioni dei Consumatori sia utile per migliorare la qualità del servizio che eroghiamo, lo dimostra il fatto che lo rinnoviamo per la terza volta. Tenere monitorato il servizio che offriamo è fondamentale perché ci avvicina ai cittadini, ci aiuta a soddisfare meglio le loro richieste e ci fa crescere come azienda del territorio. Migliorare le performance in ogni aspetto aziendale è obiettivo di Azienda Gardesana Servizi, per questo svilupperemo i nostri AGS Client Point in modo che non siano più semplici sportelli, ma che diventino punti di riferimento fruibili per tutti i cittadini e per le aziende nostre clienti”.