

Comitato Consultivo degli Utenti dell'AATO Veronese

Verbale della Seduta del 3 maggio 2011

L'anno **duemilaundici**, il giorno **tre** del mese di **maggio**, alle **ore diciassette**, presso la Sede degli Uffici Operativi dell'AATO Veronese siti in via Ca' di Cozzi n. 41 in Verona, si è riunito il Comitato Consultivo degli Utenti dell'Autorità d'Ambito, a seguito di convocazione conservata al Protocollo AATO n. 0517.11 del 13 aprile 2011 (Allegato 1) per la trattazione degli argomenti posti al seguente ordine del giorno:

1. Presa d'atto della proroga della soppressione delle AATO sino al 31/12/2011 (DPCM 25/3/2011).
2. Ridestinazione del Fondo di solidarietà sociale e del Fondo di solidarietà internazionale a favore delle popolazioni che hanno subito l'alluvione del novembre 2010.
3. Stato di attuazione della revisione del Piano d'Ambito.
4. Aggiornamento della Carta del servizio idrico integrato e istituzione del protocollo di conciliazione.
5. Varie ed eventuali.

Le firme dei componenti presenti alla riunione odierna del Comitato Consultivo degli Utenti (d'ora innanzi solo CCU), sono riportate nel prospetto che si allega al presente verbale di cui forma parte integrante (Allegato 2).

Sono presenti i componenti di seguito indicati:

- ~~1. Lorenzo Albi~~
- ~~2. Francesco Avesani~~
- ~~3. Renzo Begalli~~
- ~~4. Vittorio Bergamini~~
5. Dino Boni
- ~~6. Gianvittorio Cantutti~~
7. Silvia Caucchioli
- ~~8. Stefano Fanini~~
9. Laura Ferrin
- ~~10. Elisabetta Gasbarrini~~
- ~~11. Francesco Lo Parco~~
12. Alberto Mastini
- ~~13. Luigi Sperani~~

Presiede la seduta la Presidente del CCU dott.ssa Silvia Caucchioli, la quale verifica l'insussistenza del numero legale.

I componenti presenti alla riunione decidono di dare corso comunque alla discussione degli argomenti posti all'ordine del giorno, astenendosi comunque dall'assumere deliberazioni.

Partecipa alla seduta la dott.ssa Ulyana Avola, Segretaria del CCU, che ne cura la verbalizzazione.

Partecipano inoltre alla seduta il Presidente dell'AATO Veronese Mauro Martelli, ed il Direttore dell'AATO Veronese Luciano Franchini.

La Presidente dà inizio alla seduta alle ore 17.00.

La Presidente Silvia Caucchioli propone di modificare la trattazione dei punti all'ordine del giorno.

Il CCU acconsente.

Secondo punto all'ordine del giorno: Ridestinazione del Fondo di solidarietà sociale e del Fondo di solidarietà internazionale a favore delle popolazioni che hanno subito l'alluvione del novembre 2010.

Passa la parola al Presidente dell'AATO Veronese Mauro Martelli il quale porta agli atti del CCU la bozza di bando per l'assegnazione del fondo di solidarietà internazionale dell'AATO Veronese per l'anno 2011 (all. n. 4).

Il Presidente Mauro Martelli chiede quindi al CCU di voler condividere con gli uffici tecnici dell'AATO Veronese il testo del Bando e di voler essere presenti in sede di approvazione del bando stesso da parte del Consiglio di Amministrazione dell'AATO Veronese.

Il CCU prende atto della richiesta e invita la segreteria ad inviare via Email la bozza del bando in parola a tutti i componenti del CCU unitamente alla convocazione della prossima riunione.

Riguardo alla gestione del fondo di solidarietà sociale, il Presidente Mauro Martelli annuncia che verrà data comunicazione ai comuni dell'ATO Veronese delle somme per a loro disposizione nel 2011 per il rimborso delle bollette del 2010 alle famiglie in difficoltà.

La Presidente Caucchioli chiede al Presidente ed al Direttore dell'AATO Veronese se vi è stata, da parte di Acque Veronesi Scarl, adeguata informazione agli utenti riguardo la ridestinazione dei due fondi di solidarietà a favore delle popolazioni che hanno subito i danni dell'alluvione del novembre 2010 (deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 6/2010, allegato 5).

Il Presidente Mauro Martelli riferisce che è stata data notizia attraverso gli organi di stampa e che l'AATO Veronese ha dato disposizioni ad Acque Veronesi Scarl di mettere predisporre un adeguato meccanismo a costo zero – anche attraverso un numero verde – per consentire agli utenti di negare il proprio consenso al prelievo della quota per il finanziamento dei due fondi di solidarietà.

La Presidente Silvia Caucchioli chiede se della ridestinazione dei fondi di cui alla deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 6/2010, sia stata data comunicazione anche attraverso le bollette del servizio.

A fronte di una risposta negativa a tale quesito la Presidente Caucchioli chiede ai componenti del CCU presenti di esprimersi in merito alla necessità di dare risalto alla decisione assunta sulla ridestinazione dei fondi anche attraverso l'inserimento di una informativa direttamente nella bolletta. Il CCU acconsente e incarica quindi la Presidente Silvia Caucchioli ad inviare una richiesta all'AATO Veronese affinché la stessa AATO si adoperi per obbligare le aziende Acque Veronesi e Gardesana Servizi a predisporre un'informativa da inviarsi nelle prossime bollette con la quale si comunichi la variazione della destinazione di parte dei fondi sociali e internazionali a favore dei Comuni veronesi danneggiati dalle alluvioni.

Quarto punto all'ordine del giorno: Aggiornamento della Carta del servizio idrico integrato e istituzione del protocollo di conciliazione.

La Presidente Silvia Caucchioli riferisce riguardo il suo incontro tenutosi nei giorni scorsi presso gli uffici di Acque Veronesi Scarl. In particolare l'incontro si è tenuto con i responsabili della gestione dei rapporti con gli utenti, ai quali il CCU aveva nei mesi

scorsi fatto richiesta di accesso agli atti relativi ai reclami degli utenti del servizio idrico integrato.

La dott.ssa Caucchioli riferisce inoltre che, a fronte di una sua richiesta di consentire al CCU di prendere parte alla elaborazione dei criteri utilizzati nelle indagini sulla *Customer Satisfaction*, Acque Veronesi Scarl ha dichiarato che in merito a tale questione dovrà essere l'AATO Veronese ad impartire alla società di gestione le necessarie direttive.

La Presidente Caucchioli riferisce inoltre circa la questione relativa alla procedura di distacco del servizio acquedotto agli utenti morosi. La dott.ssa Caucchioli esprime le proprie perplessità circa il fatto che la società di gestione Acque Veronesi Scarl proceda al distacco della utenza dopo il mancato pagamento di solamente una bolletta, senza neppure la garanzia che l'utente moroso abbia ritirato la raccomandata di preavviso di distacco. Tale procedura appare troppo sommaria, anche in considerazione del fatto che trattasi di fornitura di bene primario, quale l'acqua ad uso potabile.

Il Presidente Mauro Martelli dichiara che chiederà informazioni circa tale questione sia ad Acque Veronesi Scarl che ad Azienda Gardesana Servizi SpA, invitando le due società di gestione a fornire all'AATO Veronese i dati delle morosità degli utenti privati, con le indicazioni delle procedure esatte di sollecito prima di arrivare al distacco della utenza.

Silvia Caucchioli precisa che comunque tali rilievi sono anche finalizzati alla proposta di modifica della carta del servizio che presto il CCU elaborerà e presenterà all'AATO Veronese.

Alberto Mastini solleva il problema delle perdite di acquacontatore di tali perdite; suggerisce ai rappresentanti dell'Autorità di normare la questione.

Il Presidente ed il Direttore dell'AATO Veronese prendono atto di tale richiesta.

Prima di congedarsi il Presidente Mauro Martelli consegna ai presenti il comunicato stampa che verrà consegnato agli organi di informazione (all. 6) che riporta la notizia relativa al fatto che l'acqua di Verona è la meno cara di tutto il Veneto, essendosi posizionata all'80° posto su 106 città di Italia.

Il CCU ne prende atto.

A questo punto il Presidente dell'AATO Veronese Mauro Martelli saluta i presenti e si congeda.

Il CCU, in merito alla questione della Carta servizi decide quindi di dare inizio allo studio della stessa e fissare una riunione del CCU per discuterne le proposte di revisione.

Riguardo al protocollo di conciliazione, di tale argomento bisognerà discuterne approfonditamente nelle prossime riunioni di CCU, anche perché – spiega la Presidente Silvia Caucchioli – si dovrà decidere se adottare il sistema “trino” (utente - società di gestione – soggetto terzo che provvede alla conciliazione) o “paritetico” (attraverso, ad esempio, il semplice invio di un modulo *standard* di conciliazione al gestore).

La riunione prosegue e si ritorna ad affrontare il **primo punto all'ordine del giorno: Presa d'atto della proroga della soppressione delle AATO sino al 31/12/2011 (DPCM 25/3/2011).**

Viene portato agli atti del CCU il DPCM 25 marzo 2011, con il quale è stato ulteriormente prorogato il termine di scadenza delle AATO al 31 dicembre 2011.

Il CCU ne prende atto e decide di redigere quanto prima una scaletta di priorità di questioni da affrontare.

Terzo punto all'ordine del giorno: Stato di attuazione della revisione del Piano d'Ambito.

Il CCU prende atto che l'AATO Veronese è nella fase di elaborazione del documento di revisione Piano d'Ambito che verrà adottato quanto prima dal Consiglio di Amministrazione dell'AATO Veronese. Dopo la sua adozione, e prima dell'approvazione da parte dell'Assemblea d'Ambito, il documento verrà trasmesso al CCU ed a tutti gli *stakeholders* che la normativa di settore prevede siano coinvolti proprio in questa fase della revisione del Piano d'Ambito.

il CCU affronta infine la questione delle numerose assenze da parte di alcuni componenti del Comitato stesso.

I presenti incaricano la Presidente Silvia Caucchioli ad inviare una email di richiesta di chiarimenti riguardo le predette assenze ai signori:

STEFANO FANINI;

FRANCESCO LO PARCO;

LUIGI SPERANI.

La prossima riunione del CCU è convocata per il giorno 19 maggio 2011 alle ore 12.00.

Non essendovi altri interventi, alle ore 18.00 la seduta viene sciolta.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

Allegati:

1. convocazione prot. n. 0517 del 13/4/2011;
2. foglio presenze con firme autografe;
3. comunicazione di assenza di: Sperani, Bergamini, Fanini, Avesani;
4. bozza del bando di assegnazione del fondo di solidarietà internazionale 2011;
5. deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 6 del 22/12/2010;
6. comunicato stampa;
7. DPCM 25 marzo 2011.

La Segretaria
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

La Presidente
f.to Dott.ssa Silvia Caucchioli