

**All'Assemblea dell'ATO Veronese**

**Al Presidente ed al Comitato Istituzionale del  
Consiglio di Bacino Veronese**

**Al Direttore del Consiglio di bacino veronese**

**PARERE N. 3 DEL 19 MAGGIO 2016**

**DEL COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI DELL'ATO VERONESE**

Il Comitato Consultivo degli utenti, riunitosi il 19 maggio 2016 alle ore 14.30, presso la sede operativa del Consiglio di Bacino Veronese, sita in Via Ca' di Cozzi n. 41 in Verona;

In qualità di organo avente una sua propria autonomia all'interno del Consiglio di Bacino Veronese e in virtù delle funzioni attribuitegli dal "Regolamento per la costituzione, composizione e funzionamento del Comitato consultivo degli utenti" approvato dalla Assemblea d'Ambito del Consiglio di Bacino Veronese con deliberazione n. 9 dell'11 novembre 2014, esecutiva;

Richiamato, in particolare, l'art. 3 del predetto Regolamento, in base al quale:

- 1. "Il Comitato cura gli interessi dell'utenza per quanto riguarda la qualità dei servizi erogati dal Gestore del servizio idrico integrato per l'Ambito Territoriale Ottimale Veronese.*
- 2. Il Comitato è, in particolare, chiamato a partecipare all'elaborazione e all'aggiornamento della Carta del servizio idrico integrato predisposta dal Gestore, esprimendo proposte e pareri non vincolanti, a tutela dell'utente e volti a garantire i migliori standard di qualità possibili, nonché ogni altro elemento necessario ad una soddisfacente gestione del rapporto contrattuale.*
- 3. Il Comitato può, inoltre, essere chiamato dal Consiglio di Bacino ad esprimere pareri sugli atti programmatici e sulla convenzione di affidamento al Gestore e può effettuare analisi, indagini e ricerche aventi ad oggetto la qualità del servizio erogato dal Gestore con riferimento agli standard previsti dalla Carta del servizio idrico integrato.*
- 4. Può formulare proposte al Consiglio di Bacino per ricercare miglioramenti nell'erogazione del servizio e in ogni altro aspetto inerente il miglioramento del servizio e il soddisfacimento dell'utenza";*

esprime il seguente

**Parere in merito alla revisione della Carta del Servizio di Azienda Gardesana Servizi spa.**

PREMESSO che:

- il Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale", ed in particolare la Parte III contenente "Norme in difesa del suolo e lotta alla desertificazione, a tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche";
- con intervento normativo dettato dall'art. 21, comma 19 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici sono state trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (successivamente anche per il servizio idrico e quindi AEEGSI) che le esercita con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481;
- l'AEEGSI, con Deliberazione n. 665/2015/IDR del 28 dicembre 2015 ha approvato il testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono stabilendo che tale regolazione venga applicata a far data dal 1° luglio 2016, entrando a pieno regime dal 1° gennaio 2017;

VISTA la documentazione tecnica consegnata al Comitato Consultivo degli utenti nel corso della riunione del 12 maggio 2016 presso il Consiglio di Bacino Veronese, agli atti, relativa al confronto e alle modifiche apportate alla carta del servizio di Azienda Gardesana Servizi dopo la pubblicazione della delibera 655/2015 di AEEGSI;

DATO ATTO che il Comitato consultivo degli utenti si è successivamente riunito in data 19 maggio 2016 al fine di approfondire la discussione in merito alle determinazioni tariffarie e al programma degli interventi di Acque Veronesi scarl per il prossimo quadriennio 2016 – 2019;

RILEVATO che alla data odierna AGS non ha ancora provveduto ad inviare copia della propria Carta del Servizio aggiornata e che pertanto il presente parere viene formulato sulla base delle informazioni assunte nel corso della riunione del 12.5.2016 e sulla base dell'assunto che il testo della carta del servizio di Azienda Gardesana Servizi è uguale a quello di Acque Veronesi, agli atti;

tutto ciò sopra premesso, il Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Veronese, oggi riunitosi, alla presenza dei seguenti componenti:

Francesco Avesani  
Giovanni Beghini  
Dino Boni  
~~Gianvittorio Cantutti~~  
Silvia Caucchioli  
~~Maria Corezzola~~  
Maurizio Di Franco

Dopo approfondita discussione, con voti unanimi esprime il seguente

***PARERE in merito alla revisione della Carta del servizio di Azienda Gardesana Servizi.***

“Sulla base delle informazioni contenute nella documentazione fornita dagli uffici del Consiglio di Bacino Veronese agli atti del presente parere, e dando atto delle premesse che fanno parte integrante del presente parere, a seguito della discussione che ne è conseguita, si evidenzia quanto segue:

1. è auspicabile che nella procedura di cui all'art. 6.7 della Carta del Servizio, prevista in caso di morosità, sia chiarito il significato di “sospensione della fornitura” identificandolo come applicazione di un riduttore di flusso che garantisca l'erogazione di 50 litri al dì pro-capite così come suggerito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.
2. rispetto alla questione delle perdite occulte, che ha risvolti significativi sia sul tema del risparmio idrico sia sul tema del contenzioso tra utenti e gestori, si auspica la regolarità della lettura dei contatori ad opera dei gestori e la fatturazione dei consumi secondo le cadenze stabilite al punto 6.2 Carta Servizi, in modo da minimizzare il più possibile la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati (come previsto all'art. 35 della dl 655/2015 AEEGSI) nonché di incentivare l'auto lettura ad opera degli utenti.
3. in riferimento al punto 8.1 “Accesso all'informazione”, rispetto alla gestione delle informazioni on - line sul portale web, il Comitato consultivo degli utenti suggerisce l'implementazione del sito per agevolarne la fruibilità, l'accesso alla modulistica e alle informazioni di maggior rilevanza per l'utenza. Inoltre si suggerisce ad AGS l'attivazione di un portale dedicato all'accesso diretto e autonomo degli utenti alle informazioni personali sui propri consumi, sulla propria bolletta e su tutto quanto attiene al proprio profilo personale.”

Verona, lì 19 maggio 2016

Letto, firmato e sottoscritto

Il Presidente del Comitato Consultivo degli utenti  
f.to Ing. Francesco Avesani