

**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. 4 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 comma 3, del predetto Regolamento, in base al quale 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";

esprime il seguente

***Parere in merito alla revisione della Carta del Servizio di Acque Veronesi scarl.***

PREMESSO che:

- il decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152 "Testo unico dell'ambiente", in particolare l'art. 149, descrive il Programma degli interventi del Piano d'Ambito e il Piano economico finanziario per ogni Ambito Territoriale Ottimale del servizio idrico integrato ;
- 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 , agli atti, relativa alla nuova Carta del servizio di Acque Veronesi e al confronto sulle modifiche apportate 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 alla revisione della Carta del Servizio di Acque Veronesi scarl;

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  
~~Ilaria Corezzola~~  
Maurizio Di Franco

Dopo approfondita discussione, con voti unanimi esprime il seguente

### **PARERE in merito a**

#### ***Alla revisione della Carta del servizio di Acque Veronesi scarl.***

“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 e l’accesso alla modulistica e alle informazioni di maggior rilevanza per l’utenza. In particolare si ritiene utile il potenziamento del portale “Pronto Web” ai fini di un accesso diretto e autonomo da parte degli utenti 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