

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. 1/2022 DEL 10 NOVEMBRE 2022**

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

**OGGETTO: Adeguamento della Carta del Servizio alle deliberazioni ARERA  
n. 609/2021/R/idr e n. 610/2021/R/idr.**

Il Comitato Consultivo degli Utenti dell'ATO Veronese, nominato con decreto del Presidente del Consiglio di Bacino Veronese n. 1 del 19 febbraio 2020, si è riunito in modalità on line il giorno 10 novembre 2022 alle ore 9.30.

Alla riunione odierna, i componenti del Comitato Consultivo risultano:

|                       | Presente                 | Assente                  |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| Elena Accorroni       | x                        | <input type="checkbox"/> |
| Giovanni Beghini      | <input type="checkbox"/> | x                        |
| Ernesto Bonometti     | x                        | <input type="checkbox"/> |
| Gianvittorio Cantutti | x                        | <input type="checkbox"/> |
| Giannandrea Tessari   | x                        | <input type="checkbox"/> |
| Andrea Tonolli        | x                        | <input type="checkbox"/> |

Partecipa alla riunione, altresì, l'Ing. Luciano Franchini Direttore del Consiglio di Bacino Veronese e la Dott.ssa Ulyana Avola, responsabile del Servizio Affari Generali e Tutela del Consumatore.

#### IL COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI

In qualità di organo avente 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”;

PREMESSO che:

- il decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152 “Testo unico dell'ambiente”, al titolo II (articoli 147 e seguenti), disciplina l'organizzazione territoriale del servizio idrico integrato e le funzioni assegnate agli Enti Regolatori di Ambito (EGA) in merito all'affidamento e alla gestione del servizio medesimo;
- 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 a livello nazionale sono state trasferite all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- l'ARERA, con Deliberazione n. 665/2015/IDR del 28 dicembre 2015 e ss. mm. ii., ha approvato il testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

RICORDATO che:

- con deliberazione n. 917/2017/R/idr, l'ARERA, è intervenuta per definire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità tecnica nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di: i) standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, ii) standard generali che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio iii) prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;
- con la deliberazione 311/2019/R/idr, l'ARERA è intervenuta ad integrare gli standard di qualità contrattuale del servizio idrico introdotti nel 2015, dettando le direttive per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato, disciplinando le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli utenti vulnerabili. La regolazione della morosità nel SII si applica a far data dal 1° gennaio 2020;
- con la deliberazione 547/2019/R/idr, l'ARERA, al fine di migliorare l'efficacia delle misure volte alla diffusione, alla fruibilità e alla qualità del servizio in modo omogeneo nelle diverse aree del territorio nazionale, ha ulteriormente integrato la disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del SII e, sulla base di quanto stabilito dalla Legge di bilancio 2018, ha adottato le prime disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;
- a seguito dei predetti interventi regolatori di ARERA, in sede di aggiornamento dello schema regolatorio per il quadriennio 2020 – 2023 ai sensi della deliberazione ARERA n. 280/2019/R/IDR del 27 dicembre 2019, il Consiglio di bacino Veronese è intervenuto per recepire i predetti ulteriori standard, aggiornando la Carta del Servizio giusta deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 5 dell'8 ottobre 2020, esecutiva;

VISTE le successive deliberazioni con le quali ARERA è intervenuta a migliorare alcuni livelli di servizio, in particolare:

- La deliberazione n. 609/2021/R/idr, che ha in parte modificato la disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (introdotta con la precedente di n. 618/2016, individuata con l'acronimo TIMSII), introducendo, tra l'altro, alcune regole standard da applicare in



caso si verificano delle perdite occulte a carico degli utenti e tre ulteriori standard, inclusi i relativi indennizzi;

- La deliberazione n. 610/2021/R/idr, che ha introdotto alcune modifiche in tema di obblighi, da parte del gestore, di comunicazione in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;

VISTA e UDITA, inoltre, la presentazione, agli atti del presente provvedimento, con la quale i gestori del servizio idrico integrato dell'ATO Veronese, Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi spa, nel corso della riunione del 20 ottobre 2022, hanno illustrato a questo Comitato Consultivo degli Utenti la sintesi delle revisioni che risulta necessario apportare alla Carta dei Servizi per recepire la disciplina ARERA da ultimo citata;

VISTA inoltre la proposta di modifiche al testo della Carta dei Servizi, come riportato nell'allegato A), e preso atto che l'intervento di revisione riguarda, in particolare:

1. "Premesse e definizioni": Aggiornamento dei riferimenti normativi e delle definizioni correlate alla disciplina delle perdite occulte, a norma della deliberazione ARERA 609/2021;
2. Art. 6.2 "Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi".  
Sempre a norma delle modifiche apportate al TIMSI ai sensi della deliberazione n. 609/2021, è stata introdotta la nuova disciplina che riguarda i tentativi di raccolta della misura (tentativi di lettura e comunicazioni sulle letture, compresi i nuovi standard specifici (soggetti a rimborso) di qualità contrattuale;
3. Art. 6.8 "Gestione delle perdite occulte": è stata introdotta la disciplina delle garanzie riconosciute agli utenti in caso di perdite occulte che si verificano sulle reti di responsabilità dell'utente, e quindi a valle dei contatori, con particolare riferimento al sistema di calcolo dello sgravio e della tutela del prezzo della fattura relativa al consumo anomalo;
4. Art. 16bis "Prescrizione breve". Il testo della carta servizi è stato adeguato alle disposizioni contenute nella deliberazione ARERA n. 610/2021 in tema di obblighi da parte del gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;

tutto ciò sopra premesso, il Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Veronese, oggi riunitosi, esprime il seguente

### PARERE

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, a seguito della discussione che ne è conseguita, esprime parere FAVOREVOLE all' "Adeguamento della Carta del Servizio alle deliberazioni ARERA n. 609/2021/R/idr e n. 610/2021/R/idr" così come riportato nell'allegato A).

Letto, firmato e sottoscritto

Il Presidente del Comitato Consultivo degli Utenti  
Dott. Gianvittorio Cantutti



La Verbalizzante  
Dott.ssa Ulyana Avola

