

**Verbale della Deliberazione di Comitato Istituzionale
n. 15 del 27 maggio 2021**

Oggetto: Protocollo di intesa tra il Consiglio di Bacino Veronese, le società di gestione affidatarie e le associazioni dei consumatori, finalizzato ad attività di monitoraggio della qualità del servizio idrico integrato nell'ATO Veronese.

L'anno **Due milaventuno**, il giorno **27** del mese di **maggio** alle ore quattordici e trenta, si è riunito il Comitato istituzionale a seguito di convocazione prot. n. 597.21 del 25.5.2021. Ai sensi del Decreto Legge 17 marzo 2020 n. 18, art. 73, del DPCM 22 marzo 2020, del DPCM 24 ottobre 2020, e ss. ii. mm., recanti disposizioni per contrastare la diffusione del contagio da coronavirus COVID19, la riunione odierna del Comitato Istituzionale si tiene in modalità di videoconferenza, nel rispetto dei criteri di tracciabilità e identificabilità dei partecipanti.

Al momento della trattazione del presente punto all'ordine del giorno, i componenti del Comitato Istituzionale risultano:

	Presente	Assente
Bruno Fanton	x	<input type="checkbox"/>
Marco Padovani	x	<input type="checkbox"/>
Luca Sebastiano	x	<input type="checkbox"/>
Alessandra Ravelli:	x	<input type="checkbox"/>
Denise Zoppi:	x	<input type="checkbox"/>

Presiede la riunione il Presidente Bruno Fanton. Partecipa alla seduta il Direttore del Consiglio di Bacino Veronese, Dott. Ing. Luciano Franchini, che ne cura la verbalizzazione.

Il Presidente, accertata la sussistenza del numero legale, dichiara aperta la seduta e invita il Comitato istituzionale a trattare la proposta di deliberazione relativa all'oggetto sopra riportato. Il Presidente, al termine dell'esame della documentazione agli atti, pone in votazione la proposta che viene approvata all'unanimità dei voti resi in forma palese.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

IL DIRETTORE
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

IL PRESIDENTE
f.to Bruno Fanton

Si certifica che copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo on line del Consiglio di Bacino Veronese il giorno 28 maggio 2021 e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi, ai sensi dell'art. 124, comma 1 del D. Lvo n. 267/2000.

SERVIZIO AFFARI GENERALI
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

Deliberazione di Comitato Istituzionale

n. 15 del 27 maggio 2021

Oggetto: **Protocollo di intesa tra il Consiglio di Bacino Veronese, le società di gestione affidatarie e le associazioni dei consumatori, finalizzato ad attività di monitoraggio della qualità del servizio idrico integrato nell'ATO Veronese.**

DICHIARAZIONE DI IMMEDIATA ESEGUIBILITA'

La presente deliberazione è stata dichiarata, ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D. Lvo n. 267/2000, immediatamente eseguibile stante l'urgenza di darvi attuazione

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

IL COMITATO ISTITUZIONALE

Deliberazione n. 15 del 27 maggio 2021

Oggetto: Protocollo di intesa tra il Consiglio di Bacino Veronese, le società di gestione affidatarie e le associazioni dei consumatori, finalizzato ad attività di monitoraggio della qualità del servizio idrico integrato nell'ATO Veronese.

VISTA la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, che istituisce un "Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque";

VISTA la Comunicazione COM(2007) 725, con la quale la Commissione europea evidenzia la necessità di perseguire gli obiettivi di accessibilità ai servizi e alle informazioni sui servizi medesimi, sicurezza, affidabilità, continuità, elevata qualità, trasparenza;

VISTO l'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244 che prevede che "al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti" a prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta della qualità dei servizi nonché le modalità per proporre reclamo e per adire alle vie conciliative e giudiziari;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (oggi ARERA) attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214";

VISTA la deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR e ss. mm. e ii. e il relativo Allegato A (RQSII), recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono"; attraverso detta deliberazione ARERA si prefigge di regolare in maniera uniforme su tutto il territorio nazionale la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, definendo livelli specifici e generali di qualità contrattuale, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima;

VISTO il Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale", e in particolare l'art. 151 riguardante i rapporti tra l'ente di governo d'ambito e i soggetti gestori del servizio idrico integrato, il quale dispone che le convenzioni regolanti i rapporti con i gestori prevedano, tra l'altro, l'obbligo di adottare la carta del servizio sulla base degli atti d'indirizzo vigenti;

VISTE le Convenzioni di Gestione siglate da questo Consiglio di Bacino Veronese (allora AATO Veronese) e le due società di gestione "In House" Acque Veronesi scarsi per l'Area Veronese (deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 1/2006) e Azienda Gardesana Servizi per l'Area del Garda (deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 2/2006);

VISTE le Carte del Servizio delle due predette società di gestione, adottate in data 31 maggio 2016 (giuste deliberazioni di Assemblea d'Ambito n. 5/2016 e n. 6/2016) come da ultimo modificate e integrate con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 5 dell'8 ottobre 2020, esecutiva;

CONSIDERATO CHE:

- A partire dal 2013, il Consiglio di Bacino Veronese, al fine di tutelare i diritti degli utenti del servizio idrico integrato, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni dei gestori affidatari, ha istituito un "Tavolo tecnico" tra le associazioni dei consumatori veronesi e le società di gestione affidatarie del servizio Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi spa;
- a seguito di pubblicazione avvenuta in data 6 dicembre 2013 dell'avviso rivolto alle associazioni dei consumatori in possesso dei requisiti necessari alla partecipazione al tavolo tecnico, il Consiglio di Bacino veronese, le società di gestione, nonché le associazioni dei consumatori Adiconsum, Lega Consumatori e Movimento Consumatori, hanno sottoscritto, in data 19 dicembre 2013, il "Protocollo di intesa per l'approfondimento delle tematiche inerenti il rapporto con gli utenti del servizio idrico integrato";
- nel febbraio 2017 è stato sottoscritto un nuovo Protocollo d'intesa diretto a continuare le attività volte a tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti del servizio idrico integrato e garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, prevedendo un sistema di monitoraggio permanente con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Consiglio di Bacino, gestori ed associazioni nonché l'onere a carico dei soggetti gestori del servizio del finanziamento delle attività che le associazioni dei consumatori sono chiamate a svolgere;

PRESO ATTO che tutti i soggetti firmatari del protocollo hanno espresso la loro volontà di dare seguito alle attività di cui sopra anche per il periodo 2021-2022;

VISTO dunque lo schema del nuovo protocollo di intesa (allegato al presente atto) tra il Consiglio di Bacino Veronese, le società di gestione e le associazioni dei consumatori, finalizzato a proseguire le attività di monitoraggio della qualità del servizio idrico integrato nell'ATO Veronese, in particolare per:

- approfondire l'analisi delle proposte volte ad introdurre forme di assicurazione volontaria contro la problematica delle perdite occulte;
- analizzare quesiti posti dagli utenti in sede di reclamo e di richiesta di informazioni attraverso i canali web, call center e sportello etc... al fine di proporre azioni, formule contrattuali, prassi operative dirette a migliorare il servizio e a superare eventuali problematiche o criticità;
- analizzare le modalità di adesione e variazione contrattuale proposte dalle Società all'utenza, anche attraverso nuove procedure implementate attraverso lo sportello web, call center, ecc. verifica clausole, aggiornamenti normativi, modalità di sottoscrizione ecc..
- affiancare il Consiglio di Bacino Veronese nell'espletamento delle attività di verifica e dei dati relativi alla qualità contrattuale, anche in sede di convalida annuale sulla raccolta dei dati prevista ai sensi della deliberazione ARERA n. 655/2015/idr (RQSII);

PRESO ATTO che Acque Veronesi scarl e di Azienda Gardesana Servizi spa hanno manifestato la volontà di realizzare le attività previste dal Protocollo attraverso l'impiego di proprie specifiche risorse finanziarie;

DATO ATTO che il presente provvedimento non comporta alcun impegno di spesa aggiuntivo a carico del Bilancio dell'Ente;

PRESO ATTO dei pareri resi, ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

DELIBERA

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.
2. Di approvare lo schema di Protocollo di intesa (allegato A al presente provvedimento) tra il Consiglio di Bacino Veronese, le società di gestione Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi Spa e le associazioni dei consumatori, finalizzato ad attività di monitoraggio della qualità del servizio idrico integrato nell'ATO Veronese.
3. Di dare atto che predetto protocollo di intesa costituisce il proseguo delle attività poste ad oggetto della collaborazione tra società di gestione e associazioni dei consumatori nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico, istituito presso il Consiglio di Bacino Veronese per un costante miglioramento dei rapporti tra le società di gestione medesime e gli utenti del servizio.
4. Di dare atto che l'approvazione del predetto protocollo di intesa non comporta alcuna spesa a carico del Consiglio di Bacino Veronese.
5. Di autorizzare sin da ora il Presidente del Consiglio di Bacino Veronese a procedere alla sottoscrizione del protocollo in parola anche nel caso dovessero essere apportate successive modifiche non sostanziali.
6. DI DICHIARARE, con separata unanime votazione espressa nelle forme di legge, il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4°, del D. Lgs. 267/2000, stante la necessità di procedere alla sottoscrizione del protocollo in parola.

Verona, lì 27 maggio 2021

IL DIRETTORE
f.to Luciano Franchini

IL PRESIDENTE
f.to Bruno Fanton

CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

IL COMITATO ISTITUZIONALE

Seduta n. 4 del 27 maggio 2021

(art. 49 D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267)

Oggetto: **Protocollo di intesa tra il Consiglio di Bacino Veronese, le società di gestione affidatarie e le associazioni dei consumatori, finalizzato ad attività di monitoraggio della qualità del servizio idrico integrato nell'ATO Veronese.**

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, la sottoscritta Responsabile del Servizio interessato, esprime, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica.

Verona, li 26 maggio 2021

Servizio affari generali
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, il sottoscritto Responsabile del Servizio finanziario dell'Ente accerta, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, la NON RILEVANZA della proposta in esame.

Verona, 26 maggio 2021

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

PROTOCOLLO DI INTESA

TRA

il **CONSIGLIO DI BACINO VERONESE**, C.F. 93147450238, rappresentato dal Presidente *(di seguito più semplicemente **Consiglio di Bacino**)*;

e

Le Associazioni di consumatori

ADICONSUM VERONA – Associazione Difesa Consumatori e Ambiente, c.f. 93125980230, con sede in Verona, Lungadige Galtarossa, 22/d, in persona del Presidente, Davide Cecchinato, nato a Verona il 07/01/1973;

LEGA CONSUMATORI VERONA, c.f. 93169870230, con sede in Verona, via Interrato dell'Acquamorta, 22, in persona del Presidente, Emanuele Caobelli, nato a Verona, il 26/08/1978;

MOVIMENTO CONSUMATORI VERONA, c.f. 97045640154, con sede in Verona, via San Giovanni in Valle, 13, in persona del Presidente, Carmela Solinas, nata a Napoli il 18/03/1967;

*(di seguito più semplicemente **associazioni dei consumatori di Verona**)*

e

le società di gestione a regime del servizio idrico integrato

ACQUE VERONESI S.C.A.R.L., in persona del legale rappresentante pro tempore, _____, con sede in Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona - P.Iva, Cod. Fisc. e Nr. di Iscriz. al Reg. Imprese di Verona 03567090232;

e

AGS – AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA, in persona del dirigente Approvvigionamenti e Clienti, con sede in Via 11 Settembre, 24 - 37019 Peschiera (Vr) - Cod. fiscale 80019800236 - P. Iva 01855890230 - Iscr. Reg. Imp. Verona 80019800236 - Iscr. REA Verona 250867

*(di seguito più semplicemente **società di gestione o gestori**)*

premessso che

- A. in data 19 dicembre 2013 il Consiglio di Bacino Veronese, le Associazioni dei consumatori e le società di gestione sopra indicate, hanno sottoscritto un Protocollo d'intesa diretto a dare attuazione all'art. 2, co. 461, L. 244/07;
- B. in data 27 aprile 2015 il Consiglio di Bacino Veronese pubblicava l'avviso di partecipazione al tavolo tecnico tra Associazioni di consumatori e Gestori del servizio idrico integrato al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti del servizio idrico integrato e garantire qualità, universalità ed economicità delle prestazioni;
- C. in data 13 maggio 2015, il Consiglio di Bacino Veronese, le Associazioni dei consumatori e le società di gestione sopra indicate, sottoscrivevano un ulteriore Protocollo d'intesa diretto a continuare le attività di attuazione all'art. 2, co. 461, L. 244/07;
- D. la Delibera ARERA n. 655/15 disciplina la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;
- E. in data 7 febbraio 2017, il Consiglio di Bacino Veronese, le Associazioni dei consumatori e le società di gestione sopra indicate, sottoscrivevano un nuovo Protocollo d'intesa diretto a continuare le attività di attuazione all'art. 2, co. 461, L. 244/07 che, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti del servizio idrico integrato e garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, prevede un sistema di monitoraggio permanente con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Consiglio di Bacino, gestori del servizio idrico ed associazioni dei consumatori nonché l'onere a carico dei soggetti gestori del servizio del finanziamento delle attività che le associazioni dei consumatori sono chiamate a svolgere.
- F. Tutti i soggetti, firmatari del protocollo, coinvolti vogliono dar seguito alle attività di cui sopra per il periodo 2021-2022;
- G. Acque Veronesi scrl e di Ags spa quali società che operano nell'ambito del servizio idrico integrato, hanno manifestato la volontà di realizzare le attività previste dal Protocollo, attraverso l'impiego di specifiche risorse finanziarie;
- H. Le attività prodromiche per la definizione e sottoscrizione del presente protocollo sono iniziate sin dai primi mesi dell'anno 2020.

Tutto ciò premesso e considerato, le Parti

**CONVENGONO E STIPULANO
QUANTO SEGUE**

• **PREMESSE**

Le premesse fanno parte integrante del presente accordo.

• **MONITORAGGIO**

Le associazioni dei consumatori, nell'ambito dell'attività di monitoraggio si impegnano alla:

- a) Partecipazione delle Associazioni dei Consumatori all'analisi delle proposte volte ad introdurre forme di assicurazione volontaria contro la problematica delle perdite occulte, con esame dell'eventuale capitolato di gara e disponibilità alla partecipazione ai lavori della Commissione di gara.
- b) Analisi dei quesiti posti dagli utenti in sede di reclamo e di richiesta di informazioni attraverso i canali web, call center e sportello che potrebbero riguardare ad es.:
 - Lettura e comprensione della bolletta;
 - Accesso e compilazione modulistica;
 - Informazioni sui regolamenti;
 - Accessibilità ai servizi web;
 - Info sulle tariffe;ecc., al fine di proporre azioni, formule contrattuali, prassi operative dirette a migliorare il servizio e a superare eventuali problematiche o criticità.
- c) Analisi delle modalità di adesione e variazione contrattuale proposte dalle Società all'utenza, anche attraverso nuove procedure implementate attraverso lo sportello web, call center, ecc. verifica clausole, aggiornamenti normativi, modalità di sottoscrizione ecc..
- d) Affiancare il Consiglio di Bacino Veronese nell'espletamento delle attività di verifica e dei dati relativi alla qualità contrattuale, anche in sede di convalida annuale sulla raccolta dei dati prevista ai sensi della deliberazione ARERA n. 655/2015/idr (RQSII).

• **SESSIONE FINALE DI VERIFICA SUL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO AI SENSI DELL'ART. 2, CO. 461, L. 244/07**

Le richieste, le segnalazioni, i reclami e le proposte raccolte da tutti i soggetti firmatari

del presente accordo saranno oggetto di analisi e di confronto diretta al miglioramento del servizio erogato dalle citate società. Tali dati, una volta presentati e discussi con le Società e Consiglio di Bacino attraverso il Consiglio di Bacino, potranno essere pubblicizzati all'utenza, tramite l'organizzazione di conferenze stampa, avvisi sui siti istituzionali di tutti i soggetti firmatari del presente protocollo e altre forme di comunicazione ritenute idonee dalle parti.

- **CORRISPETTIVO PER LA REALIZZAZIONE DELL'ACCORDO**

Acque Veronesi scarl e Ags spa, a fronte dell'esecuzione di tutti gli impegni assunti dalle associazioni dei consumatori veronesi, si obbligano a corrispondere a favore di queste ultime la somma complessiva di €. 20.000,00 (ventimila/00). Tale somma verrà ripartita tra le predette società in rapporto al numero di utenti AGS n. 58.914, Acque Veronesi n. 300.251, come segue:
€. 3.200,00 (tremiladuecento/00) a carico di Ags spa ed €. 16.800,00 (sedecimilaottocento/00) a carico di Acque Veronesi scarl.

L'importo pattuito verrà versato in quattro rate secondo le seguenti modalità:

1. Euro 5.000,00 entro il 31 maggio 2021. Tale importo sarà così ripartito: €. 800,00 (ottocento/00) a carico di Ags spa ed €. 4.200,00 (quattromiladuecento/00) a carico di Acque Veronesi scarl;
2. Euro 5.000,00 entro il 31 dicembre 2021. Tale importo sarà così ripartito: €. 800,00 (ottocento/00) a carico di Ags spa ed €. 4.200,00 (quattromiladuecento/00) a carico di Acque Veronesi scarl;
3. Euro 5.000,00 entro il 30 giugno 2022. Tale importo sarà così ripartito: €. 800,00 (ottocento/00) a carico di Ags spa ed €. 4.200,00 (quattromiladuecento/00) di Acque Veronesi scarl;
4. Euro 5.000,00 entro il 31 dicembre 2022. Tale importo così ripartito: €. 800,00 (ottocento/00) a carico di Ags spa ed €. 4.200,00 (quattromiladuecento/00) di Acque Veronesi scarl;

Il pagamento di cui sopra avverrà dietro presentazione di preavviso di nota di addebito almeno 60 giorni prima delle date sopra indicate, ad eccezione della prima rata per la quale si derogherà al termine dei 60 giorni. Questa, per permettere il pagamento dovrà essere inviata, per quanto concerne Acque Veronesi scarl agli indirizzi:

- fatturefornitori@pec.acqueveronesi.it
- alberto.piazzola@acqueveornesi.it

Per quanto attiene Azienda Gardesana Servizi spa all'indirizzo:

- ags@pec.ags.vr.it

All'avvenuto pagamento della relativa nota di addebito, emessa da Adiconsum Verona, la stessa si impegna a retrocedere gli importi di spettanza alle altre associazioni di consumatori firmatarie del presente protocollo.

- **DURATA DELL'ACCORDO**

Tutte le attività anzidette si concluderanno entro il 31/12/2022.

- **RISOLUZIONE CONTROVERSIE**

Qualora sorgesse controversia in ordine all'interpretazione e all'applicazione del presente accordo le parti stesse si obbligano ad esperire preliminarmente un tentativo di conciliazione avanti alla Camera di Commercio, Agricoltura e Artigianato di Verona così come disciplinata dal regolamento camerale di mediazione (reperibile su www.vr.camcom.it) e dal d.lgs. 28/2010.

In subordine sarà competente il Foro di Verona.

Verona, lì

CONSIGLIO DI BACINO VERONESE _____

ADICONSUM VERONA _____

LEGA CONSUMATORI VERONA _____

MOVIMENTO CONSUMATORI _____

ACQUE VERONESI SCARL _____

AGS SPA _____.