

## COMUNICATO STAMPA

### NASCE IL "TAVOLO PER LA QUALITÀ" DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

*La delibera nazionale AeeGsi rende obbligatorie nuove disposizioni di regolazione. Ma Associazioni Consumatori, Consiglio di Bacino, Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi non sono impreparati*

Verona, 24/02/2016 - Rafforzare il livello di tutela degli utenti, garantire certezza dei tempi di pagamento, definire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio, rispettare i principi di chiarezza, semplicità e trasparenza. Sono gli "standard di qualità" a cui un (buon) servizio idrico deve attenersi. **Per migliorare quelli di Verona e provincia nasce un tavolo congiunto formato dai rappresentanti delle associazioni di Consumatori veronesi, il Consiglio di Bacino e le due società di gestione Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi.** È la decisione presa dal Comitato consultivo degli utenti del Consiglio di Bacino Veronese il 10 febbraio scorso con il presidente del Consiglio di Bacino Mauro Martelli e il direttore Luciano Franchini.

Sotto la lente, il servizio: avvio e cessazione del rapporto contrattuale, modalità di fatturazione e pagamento, risposta a richieste dell'utente, preventivi, esecuzione di lavori e allacci, appuntamenti e verifiche del misuratore e del livello di pressione, sportello fisico, online, call center. **Il tavolo trova la sua ragion d'essere anche nella recente delibera dell'Autorità nazionale AeeGsi** (Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico) sulla regolazione della qualità contrattuale, che riconosce ai gestori facoltà di individuare standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli fissati dalla stessa AeeGsi. In sostanza, l'Autorità fissa dei livelli minimi di qualità per tutti, ma avendo maggiore conoscenza delle realtà territoriali si può fare di più. Ecco perché Verona avrà il suo "tavolo per la qualità" del servizio idrico integrato.

**Non è una novità per il Consiglio di Bacino**, che da anni lavora per migliorare lo standard qualitativo del servizio idrico. Lo ha fatto già nel 2014 con la *Carta del servizio idrico integrato*, strumento che regola il rapporto tra il Gestore del servizio e il cittadino-utente, fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio; una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore ed i cittadini - utenti.

*"Queste nuove disposizioni di regolazione emanate alla Autorità centrale non ci colgono impreparati - afferma il Presidente del Consiglio di Bacino Mauro Martelli -. Le azioni intraprese da qualche tempo con le associazioni dei consumatori, con il Comitato utenti e le società di gestione ci hanno consentito di anticipare diverse azioni, ora rese obbligatorie, nella direzione della trasparenza e atte a migliorare i rapporti con gli utenti del servizio. Sono certo che, pur nel rispetto dei ruoli, il rapporto di collaborazione che in questi anni si è instaurato tra i vari soggetti potrà farci raggiungere in tempi brevi tutti gli obiettivi posti dalla AeeGsi".*

**Francesco Avesani, presidente del Comitato consultivo**, evidenzia come Verona abbia anticipato la delibera nazionale: *"La delibera AeeGsi sulla qualità del servizio rappresenta un passaggio importante a tutela dell'utente in un momento storico in cui le logiche del mercato rischiano di far passare in secondo piano il significato ultimo di "servizio pubblico locale". Credo sia importante approfittarne per stigmatizzare anche l'intenso lavoro svolto negli ultimi due anni dalle Associazioni dei Consumatori - rappresentate anche al tavolo del Comitato Utenti del Consiglio di Bacino e con il supporto dell'Autorità del Consiglio di Bacino stesso -, per ottenere standard di qualità elevati a tutela dell'utente, anticipando i contenuti dell'ultima Delibera AeeGsi".*