

COMUNICATO STAMPA

IDRICO E ASSOCIAZIONI CONSUMATORI: NASCE IL NUOVO PROTOCOLLO DI INTESA

Questionari agli sportelli, interviste per rilevare la qualità del servizio idrico e la soddisfazione dell'utente/consumatore. Obiettivo: scoprire le falle e migliorare il servizio erogato. Primi in Veneto

Verona, 07-02-2017. Le Associazioni dei Consumatori Veronesi scendono in campo in nome della qualità: questionario e interviste per esaminare la qualità del servizio idrico integrato, ma anche per indagare la soddisfazione dell'utente/consumatore che si reca agli sportelli di Acque Veronesi o di Azienda Gardesana Servizi per una richiesta, un reclamo, una segnalazione.

È quanto prevede il **nuovo protocollo** che le Associazioni dei Consumatori Veronesi siglano oggi con il Consiglio di Bacino Veronese, garante del servizio idrico integrato a Verona e le sue due società di gestione Acque Veronesi e Ags, azienda Gardesana Servizi. Lo scopo è garantire una maggiore trasparenza del servizio idrico integrato al fine di migliorarlo.

Si tratta del primo progetto di monitoraggio in Veneto, nell'ambito del tavolo tecnico istituito con le Associazioni di Consumatori, e uno dei primi a livello nazionale.

Il protocollo è un "addendum", un nuovo documento che si va ad aggiungere alla collaborazione che esiste già dal 2015 tra le Associazioni di Consumatori, il Consiglio di Bacino dell'Ato Veronese e le sue due società di gestione, nell'ottica di maggiore trasparenza con gli utenti e di perfezionamento del servizio idrico integrato.

Il nuovo protocollo prevede delle attività di monitoraggio da parte delle Associazioni di Consumatori in merito alle richieste, segnalazioni e reclami, oltre al rilievo degli standard di qualità tramite dei questionari diretti. Questi standard di qualità sono dei parametri stabiliti dalla *Carta del Servizio idrico integrato*, un documento che al suo interno inquadra le attività di servizio delle società di gestione nei confronti dell'utente dando tempi certi e dettando criteri oggettivi per la loro esecuzione, a tutela del cittadino/consumatore.

I dati raccolti dalle Associazioni di Consumatori saranno oggetto di **analisi e confronto, al fine di migliorare il servizio erogato** dalle società di gestione laddove dovessero esserci delle falle o non dovessero essere rispettati gli standard di qualità delineati dalla *Carta del Servizio idrico integrato*. Una volta presentati e discussi con le società di gestione e il Consiglio di Bacino Veronese, i dati saranno poi pubblicizzati all'utenza attraverso quest'ultimo.

Un progetto di lunga durata, quello siglato in questo nuovo protocollo, spalmato nel **triennio 2017-2019** e che vedrà **gli addetti delle associazioni dei Consumatori impegnati in prima persona in diverse attività** (le associazioni che fanno parte del tavolo tecnico degli utenti, ossia Adiconsum Verona, Lega Consumatori Verona e Movimento Consumatori Verona), che si concluderanno il 31 dicembre 2019.

Queste le attività:

MONITORAGGIO. Gli addetti delle Associazioni dei Consumatori raccoglieranno le richieste, le segnalazioni, i reclami e le proposte interenti al servizio idrico integrato presentando un report semestrale alle società di gestione.

QUESTIONARIO ALLO SPORTELLO. Gli addetti delle Associazioni dei Consumatori effettueranno l'analisi della qualità erogata tramite dei questionari posti agli utenti/consumatori direttamente agli sportelli delle società di gestione, sia a Verona che in provincia, e saranno inviati anche in modalità telematica. Per questa attività è prevista mezza giornata di osservazione alla settimana, per 40 settimane totali (venti giorni spalmati nel triennio 2017/2019).

TELEFONATE. I questionari saranno posti anche telefonicamente, con delle mini interviste agli utenti. Sono previste 80 telefonate (calcolando circa 4 minuti a telefonata).

LA VERIFICA. La verifica del rispetto degli standard di qualità avverrà con audit, rilevazioni e indagini campionarie sulle posizioni gestite dagli uffici reclami e programmate tra le parti.

SUPERVISIONI. Le associazioni effettueranno supervisioni agli sportelli delle società di gestione per la verifica della relazione con il pubblico anche attraverso la modalità dell'utente in incognito, sia telefonicamente che agli sportelli.

Al termine del periodo di monitoraggio le associazioni predisporranno una relazione finale concernente l'esito della verifica degli standard qualitativi. La relazione che dovrà dare atto della pianificazione degli interventi, della rendicontazione analitica degli stessi e della valutazione finale con identificazione delle aree di miglioramento.

DICHIARAZIONI:

Mauro Martelli, presidente Consiglio di Bacino Veronese: "Questa è la naturale evoluzione di un lavoro iniziato anni fa che porta l'innovazione dell'attività di monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati e dà un contributo importante anche sul controllo delle società di gestione sulla fornitura di un servizio essenziale per la comunità".

Niko Cordioli, presidente Acque Veronesi: "Protocollo molto positivo nello spirito di collaborazione che ci deve essere tra le aziende del servizio idrico e le Associazioni dei consumatori, che rappresentano gli utenti finali di Acque Veronesi. Nonostante le delibere dell'Authority c'è anche la presenza della Carta del Servizio Idrico Integrato, che è uno strumento molto importante per migliorare l'efficienza e l'efficacia nei confronti degli utenti-cittadini".

Alberto Tomei, presidente Azienda Gardesana Servizi: "La caratteristica di Azienda Gardesana Servizi è quella di essere una società innovativa a livello europeo nella gestione del servizio idrico integrato, della ricerca e della condivisione dei dati. Questo nuovo progetto assieme alle associazioni dei consumatori, con

le quali già collaboriamo da anni, è un ulteriore strumento che permette a noi di migliorare la qualità del servizio che eroghiamo e ai nostri clienti di essere parte integrante della nostra crescita. Siamo convinti che grazie a questa partnership riusciremo a raggiungere obiettivi e standard di altissimo livello”.

Davide Cecchinato, presidente Adiconsum Verona: “Oggi firmiamo un protocollo importante, che è la prosecuzione del confronto iniziato nel 2013 su il monitoraggio del servizio idrico. Le associazioni dei Consumatori sono individuate dalla finanziaria 2008 come i soggetti incaricati di verificare la qualità l’economicità e l’universalità delle prestazioni. Pertanto un ruolo rilevante per garantire i diritti del cittadino in qualità di utente del servizio pubblico locale. Qui a Verona siamo apripista in Veneto con questo progetto di monitoraggio e lo consideriamo strategico per la tutela ex ante dei diritti del consumatore”.

Antonella Violante, Movimento Consumatori: “L’attività di monitoraggio serve per verificare che gli standard siano applicati. Si svolgerà in più fasi, una parte di rilevazione agli sportelli e una in remoto. Ci saranno chiamate ‘mystery shop’ alle società di gestione: non sapranno che siamo noi a chiamare e ci fingeremo consumatori per capire se effettivamente soddisfano i criteri. Lo scopo è appurare siano rispettati gli standard di qualità ma anche migliorarli. Farlo attraverso le associazioni di Consumatori garantisce una maggiore qualità e trasparenza del monitoraggio effettuato”.

Emanuele Caobelli, presidente Lega Consumatori Verona. “Si usa spesso dire punto di arrivo, ma questo vuole essere anche punto partenza. Garantiamo l’anonimato, le interviste saranno fatte di persona fuori dagli sportelli, al telefono oppure online. Nessuno verrà a bussare alla porta di casa: non usiamo questa modalità, quindi se qualcuno suonerà alla vostra porta presentandosi per questo progetto è utile sapere che non è una modalità prevista. Le domande sono basate sui parametri previsti dalla Carta del Servizio idrico integrato: attivazione contratti, reclami eccetera”.