

COMUNICATO STAMPA

CONCLUSI I LAVORI DEL “TAVOLO TECNICO” CON LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI MARTELLI: “NO AL TAGLIO DELLE UTENZE” VERONA PRIMA IN VENETO

Non solo: rimborsi più alti, più informazione e servizi più veloci. Ecco tutte le novità per gli utenti nate dal tavolo tecnico tra Associazioni di Consumatori, Consiglio di Bacino e Società di gestione.

Verona, 11.09.2014. **Dalle parole ai fatti: è stata istituita una procedura di conciliazione paritetica, stilata una procedura per i reclami condivisa; e poi, è stata revisionata la Carta dei Servizi – datata 2006 -, senza dimenticare la revisione dei contratti di utenza. E una promessa che è già realtà: evitare il taglio delle utenze domestiche, qualora non ci sia il pagamento della bolletta. Come? Utilizzando il Fondo di Solidarietà Sociale, che ammonta a 401.404,81 euro per coprire il mancato pagamento da parte delle famiglie con provate difficoltà economiche.** “Non è più accettabile che in una città come la nostra la gente rimanga senz’acqua – afferma **Mauro Martelli, presidente del Consiglio di Bacino** -. I Comuni devono imparare a utilizzare in maniera più massiccia il Fondo di Solidarietà Sociale: il bando è stato pubblicato un paio di giorni fa ed è disponibile sull’home page del nostro sito internet”

http://www.atoveronese.it/images/stories/Fondi_Solidarieta/Sociale/DL_26_14_CI_-_Fondo_sol._Sociale._-_approvazione_bando_2014.pdf

Sono stati otto mesi intensi, quelli che hanno visto al lavoro il **Consiglio di Bacino Veronese** e le **Associazioni di Consumatori veronesi**, con le due società di gestione **Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi**: insieme, hanno dato vita nel gennaio scorso a un tavolo tecnico congiunto, riunitosi in totale 11 volte, che ha avuto il fine di approfondire le tematiche inerenti il rapporto con gli utenti del servizio idrico integrato.

L’accordo fu siglato prima di Natale (19 dicembre 2013) dalle **Associazioni di Consumatori veronesi** (Adiconsum Verona - Presidente Davide Cecchinato; Lega Consumatori Verona - Presidente Emanuele Caobelli; Movimento Consumatori Verona - Presidente Carmela Solinas) e firmato anche dall’Ente che governa il servizio idrico integrato a Verona, il **Consiglio di Bacino Veronese**, e le sue due società di gestione, le “braccia operative” (**Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi**). Oggi, 11 settembre, la conclusione dei lavori.

Queste le novità:

CONCILIAZIONE PARITETICA. Il primo obiettivo raggiunto, nel febbraio scorso, è stato quello del **regolamento per la conciliazione paritetica**. Il Regolamento contiene le nuove linee guida da seguire in caso di conflitti e reclami, e vuole essere strumento di componimento bonario delle controversie, veloce, economico e riservato nel rispetto della privacy. Sono compresi: errori di fatturazione, ricostruzione dei consumi, contestazione della tipologia di uso, lettura errata o ritardo nel trattamento della pratica (come l’attivazione dell’utenza ecc). E ancora: sospensione per morosità della fornitura, mancata osservanza standard di qualità e obblighi previsti dalla carta dei servizi.

REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI: si accorciano i tempi di riattivazione del servizio a seguito di interruzione per morosità: a Verona e provincia si abbreviano **da 48 ore a 24**, e **l'interruzione non potrà essere effettuata nei giorni prefestivi:** mai di venerdì. Diversa la situazione sul lago di Garda, dove resta difficile abbreviare la tempistica delle 48 ore, ma anche Gardesana Servizi si è impegnata ad accorciare i tempi e, naturalmente, anche per gli utenti della zona Garda-Baldo, niente tagli nei prefestivi.

Penalità più alta in caso di mancato rispetto della tempistica: si è deciso di seguire le indicazioni che l'Autorità nazionale - L'AEEGSI, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il servizio idrico ha stabilito per l'energia elettrica e il gas (non essendoci linee guida per il servizio idrico). Il Consiglio di Bacino con le Associazioni di Consumatori ha quindi chiesto alle società di gestione di **alzare la quota di rimborso**, attualmente di circa 20 euro, valutando quindi il disagio agli utenti. I tempi di allacciamento di un'utenza, per esempio, sono stabiliti in 5 giorni lavorativi. Allo scadere dei 5 giorni, se non è stata garantita la prestazione scatterà un rimborso di 30 euro. Decorso il doppio della scadenza il rimborso sarà di 60 euro; decorso il triplo di 90 euro. Le cifre cambiano che cambiano se si tratta di mancate risposte ai reclami, essendo il disagio inferiore di un mancato allacciamento alla rete fognaria, per esempio: il rimborso vedrà quote di 20, 40, e 60 euro (sempre allo scadere rispettivamente di 5, 10 e oltre i 15 giorni).

Cambia anche l'accessibilità al numero verde tramite cellulari: se già Azienda Gardesana Servizi ne prevede la gratuità, anche Acque Veronesi si è impegnata a valutare i costi del servizio.

Più informazione: in molti non conoscono l'esistenza della Carta dei Servizi, ovvero quel documento in cui le società di gestione descrivono impegni, tempi, modalità dei servizi che l'azienda offre nei confronti degli utenti (tra cui anche tempistiche e definizione dei rimborsi nel momento in cui l'azienda dovesse sforare i parametri stabiliti). Sono stati quindi individuati i canali attraverso cui si cercherà di informare l'utente dell'esistenza della Carta in modo più incisivo (per esempio con un richiamo nelle bollette).

REVISIONE DEI CONTRATTI DI UTENZA. Come indicato dalle Associazioni di Consumatori, **sono state eliminate dai due contratti di utenza esistenti alcune clausole** che alla luce del Codice del Consumo del 2005 potrebbero essere definite come "vessatorie" per l'utente. Un esempio: la clausola secondo cui "*nel caso di controversie sarà competente il solo foro di Verona*" è vessatoria perché clausola che stabilisce come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza del consumatore. I contratti sono due: uno per Acque Veronesi e l'altro per Azienda Gardesana Servizi.

EVITARE IL TAGLIO DELLE UTENZE. Non è finito qui l'impegno per un servizio sempre più sensibile, e sempre più vicino all'utente da parte del **Consiglio di Bacino**, che spinge perché ci sia, afferma Martelli "**una volontà da parte delle società di gestione con le Associazioni di Consumatori affinché si eviti, in caso di morosità, di chiudere l'acqua a utenti domestici, coprendo le perdite economiche con il fondo di solidarietà sociale**".

Si farà quindi di tutto per evitare il taglio delle utenze: "**Auspichiamo una maggiore coordinazione con gli uffici dei servizi sociali dei diversi Comuni dislocati sul territorio** – afferma Martelli - : **anche loro, quindi, sono chiamati a collaborare per usufruire del Fondo di solidarietà sociale che mettiamo a disposizione, per coprire i costi di quelle famiglie che, complice la crisi, si trovano realmente in gravi situazioni di disagio economico e che per questo non hanno la possibilità di far fronte al pagamento della bolletta.** Ringrazio per il lavoro fin qui svolto e per l'impegno che metteranno in futuro, le due società di gestione: Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi".

L'EUROPA ASPETTA IL TUO GIUDIZIO. Fino al 23 settembre per tutti gli utenti del servizio idrico, ossia i cittadini, ci sarà la possibilità di partecipare a un **questionario europeo online sulla qualità dell'acqua**, da compilare a questo link :

<http://ec.europa.eu/eusurvey/runner/DWSurvey?surveylanguage=IT>

La decisione della Commissione Europea di avviare una consultazione pubblica è nata sull'iniziativa dei cittadini europei Right2Water. L'obiettivo della presente consultazione è comprendere meglio le opinioni dei cittadini sulla necessità di intervenire e sull'eventuale portata degli interventi per migliorare l'erogazione di acqua potabile di alta qualità. I risultati della consultazione saranno utilizzati per decidere se e quando rivedere la direttiva 98/83/CE sull'acqua potabile.

DICHIARAZIONI:

Mauro Martelli, Presidente del **Consiglio di Bacino Veronese**: “Non è più accettabile che in una città come la nostra la gente rimanga senz'acqua. I Comuni devono imparare a utilizzare in maniera più massiccia il Fondo di Solidarietà Sociale: oggi ammonta a 401.414,81 euro. Il bando è stato pubblicato un paio di giorni fa ed è disponibile sul nostro sito internet”.

Il vicepresidente di **Acque Veronesi Marco Olivati** ha commentato: “questo protocollo è la dimostrazione dell'attenzione che Acque Veronesi dedica alla qualità dei servizi erogati in ben 75 comuni della provincia e della vicinanza ai cittadini in un momento economico non facile”.

Simone Vincifori, responsabile amministrativo **Azienda Gardesana Servizi** sottolinea che “gli obiettivi sono stati tutti raggiunti e che le attività di collaborazione continueranno anche nell'immediato futuro per monitorare e possibilmente migliorare i livelli di servizio svolto nei confronti degli utenti”.

Silvia Caucchioli, di **Adiconsum**, a nome anche di **Movimento Consumatori** e **Legha Consumatori**, afferma: “Con questo lavoro del tavolo tecnico si è passato da una tutela individuale a una tutela preventiva e collettiva per garantire la trasparenza, la qualità e la partecipazione nella gestione dei servizi pubblici locali. È importante sottolineare che questo modello venga ripetuto a Verona anche con altre società veronesi che gestiscono servizi pubblici locali.