

**VERBALE COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI DEL 05/10/2017**

Presenze: come da foglio allegato al presente verbale.

La seduta si apre alle 14:15.

**PUNTO 1: LETTURA E APPROVAZIONE VERBALE DELLA SEDUTA DEL 14/07/2017.**

Non essendo pervenute richieste di integrazione e/o modifica del verbale della seduta del Comitato Consultivo degli Utenti del 14/07/2017, quest'ultimo viene approvato all'unanimità e firmato dal Presidente Capuzzo Patrizio.

**PUNTO 2: OSSERVAZIONI ALLA NUOVA CARTA DEI SERVIZI DI ASI S.P.A. E DI VERITAS S.P.A., AGGIORNATE AI SENSI DELLE ULTIME DISPOSIZIONI DELL'AEEGSI.**

ENRICO CONCHETTO introduce i lavori premettendo che le osservazioni pervenute da ELENA BONAFÈ (relative al fatto di includere anche l'uso produttivo in due punti del testo) erano state accolte modificandone la dicitura, mentre delle osservazioni presentate la GIANLUCA PALMA era stata accolta solo quella relativa all'accreditamento dei parametri di analisi delle acque potabili. Per quanto concerne l'uso delle acque potabili fornite da acquedotto, di cui alle definizioni del paragrafo 4, è stato tolto il riferimento all'uso produttivo non previsto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999.

L'AEEGSI con deliberazione 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 ha riclassificato gli usi relativi alle forniture idriche nell'ambito del Servizio Idrico Integrato, che dovranno essere recepiti dalla presente Carta dei Servizi non appena saranno approvate dall'AEEGSI le nuove articolazioni tariffarie per l'Ambito Territoriale Laguna di Venezia.

L'AEEGSI con documento per la consultazione 667/2017/E/IDR del 28 settembre 2017 ha avviato il processo di consultazione per la definizione del sistema di tutele degli utenti del SII per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie; tema affrontato nella seduta del CCU del 14/07/2017.

PATRIZIO CAPUZZO chiede che sia coinvolto il CCU nella fase di aggiornamento della Carta dei Servizi per l'adeguamento degli usi. Ritieni, inoltre, opportuno inserire nel paragrafo 9.1 (Procedura di reclamo) un riferimento anche alle procedure di conciliazione.

MASSIMILIANO CAMPANELLI propone di aggiungere alla fine del paragrafo 2 (Campo di applicazione e validità della Carta) una dicitura per cui in caso di contrasto tra quanto riportato nella Carta dei Servizi e le disposizioni AEEGSI valgono queste ultime.

PATRIZIO CAPUZZO ed ELENA BONAFÈ chiedono che sia resa più comprensibile la dicitura al paragrafo 7.2.4: *Tempo massimo per l'appuntamento concordato – 7 giorni lavorativi per almeno il 90% delle singole prestazioni.*

MASSIMILIANO CAMPANELLI spiega che si tratta di una dicitura ripresa pari passo dalla delibera 655/2015 dell'AEEGSI.

LAURA VALENTINI propone di spiegarne il significato inserendo la voce nelle definizioni del paragrafo 4.

PATRIZIO CAPUZZO segnala che molto spesso in fase di sostituzione del contatore all'utente non viene lasciato dall'operatore alcun documento comprovante l'ultima lettura sul contatore rimosso. L'assenza di una foto o di un verbale controfirmato genera contenziosi difficilmente risolvibili.

LUIGI TORRETTI è d'accordo sul fatto che nella procedura debba essere fatto riferimento ad un riscontro oggettivo della lettura al momento della sostituzione.

RENATO MICHIELETTO ribadisce il concetto, espresso durante la seduta precedente, che a parere suo la Carta dei Servizi tutela di più l'Azienda che non i Consumatori soprattutto nei seguenti punti:

- per quanto riguarda le perdite occulte, l'Azienda dovrebbe comunicare subito all'utente quando rileva consumi anomali;
- sul tema della custodia del contatore la responsabilità ricade completamente sull'utente;
- bisognerebbe perfezionare una procedura per evitare che si arrivi allo stacco del contatore nei confronti di utenti morosi;
- definizione delle modalità con cui il gestore intende coinvolgere le associazioni e le modalità di finanziamento delle attività di monitoraggio delle associazioni previste dalla legge finanziaria 2008;

MASSIMILIANO CAMPANELLI, sul primo punto, ritiene che il controllo effettuato sul Gestore dall'AEEGSI e dal Consiglio di Bacino sia adeguato. In merito al tema dello stacco del contatore l'AEEGSI con la deliberazione 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 disciplina anche le utenze non disalimentabili.

PATRIZIO CAPUZZO chiede aggiornamenti in merito alla fusione di ASI e VERITAS e quali modifiche comporta alla Carta dei Servizi.

LUIGI TORRETTI conferma che dal 1 novembre 2017 la fusione è effettiva ed ASI risulta completamente inglobata in VERITAS.

ENRICO CONCHETTO spiega che a livello di Carta dei Servizi la fusione comporta la temporanea eliminazione dall'elenco degli sportelli ASI, che allo stato attuale non godono dei requisiti della deliberazione 655/2015/R/IDR dell'AEEGSI o di una deroga a tali requisiti. La Carta dei Servizi sarà integrata con gli sportelli dell'area ASI, non appena questi saranno legittimati da apposita deroga dell'AEEGSI, come da istanza presentata dal Consiglio di Bacino all'AEEGSI in data 23/08/2017.

LAURA VALENTINI illustra puntualmente tutte le modifiche apportate alla Carta dei Servizi dopo il 26 settembre 2017, data in cui il documento era stato inviato ai componenti del CCU per le loro osservazioni.

Alle ore 15:30 RENATO MICHIELETTO abbandona la seduta.

ELENA BONAFÈ e GIANLUCA PALMA segnalano che, ai fini delle disposizioni normative anticorruzione, nella Carta dei Servizi deve essere indicata una casella di posta o un recapito per le segnalazioni da parte di utenti all'organismo di vigilanza di Veritas.

ELENA BONAFÈ chiede che al paragrafo 6.3 si faccia riferimento all'accreditamento ACCREDIA del laboratorio Veritas senza indicare i parametri effettivamente accreditati, rimandando eventualmente al sito di ACCREDIA per la consultazione dell'elenco dei parametri.

**PUNTO 3: RICHIESTA DI ADESIONE DELLA LEGA CONSUMATORI VENEZIA AL PROTOCOLLO PER LA CONCILIAZIONE PARITETICA.**

LUIGI TORRETTI comunica ai membri del CCU che nei giorni scorsi anche la Lega Consumatori Veneto ha aderito al protocollo che regola le procedure di conciliazione paritetica per le vertenze sul Servizio Idrico Integrato.

PATRIZIO CAPUZZO chiede che sia verificato se la Lega Consumatori Veneto è riconosciuta dalla Regione del Veneto.

**PUNTO 4: PROBLEMATICHE DELLA CONTAMINAZIONE DA MERCURIO DELLE FALDE PROFONDE.**

PATRIZIO CAPUZZO riprende l'argomento, trattato in precedenti sedute, relativo al mercurio presente nell'ottava falda a Preganziol. In qualità di portavoce del componente del CCU assente, GIOVANNI UMBERTO BATTEL, esprime la volontà del CCU di portare a termine il percorso iniziato con il coinvolgimento di Veritas, direttamente interessata dalla problematica in questione in quanto proprietaria di pozzi che attingono dalla falda inquinata, nella speranza di poter finalmente ottenere qualcosa in più a livello regionale: 1 – richiesta di finanziamento della ricerca della causa che ha generato l'inquinamento della falda; 2 – ottenere una mappatura idrogeologica aggiornata di tutto il Veneto.

ELENA BONAFÈ suggerisce di scrivere, ai fini di un suo coinvolgimento, al Distretto Idrografico Alpi Orientali.

MASSIMILIANO CAMPANELLI accoglie il suggerimento e si fa carico di far predisporre agli uffici del Consiglio di Bacino una richiesta di coinvolgimento a nome del CCU da inviare al Distretto Idrografico Alpi Orientali.

ELENA BONAFÈ chiede che sia fatta una verifica del regolamento in merito alle assenze dei componenti del CCU.

La seduta termina alle ore 16:10.

Letto, confermato e sottoscritto.

II PRESIDENTE

CAPUZZO PATRIZIO

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

CONCHETTO ENRICO

**COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI**  
**FOGLIO PRESENZE SEDUTA DEL 05.10.2017**

- *Giovanni Umberto Battel* - **Comitato Tutela Acque Potabili Preganziol** – ASSENTE
- *Cristina Donadon* - **Associazione Jesolana Albergatori** - ASSENTE
- *Gianluca Palma* - **Ente Zona Industriale di Porto Marghera** - PRESENTE
- *Elena Bonafè* - **Confindustria Venezia** - PRESENTE
- *Patrizio Capuzzo* - **Federconsumatori Venezia** - PRESENTE
- *Renato Michieletto* – **Adiconsum** – PRESENTE

**Sono presenti inoltre:**

- *Massimiliano Campanelli* – **Direttore del Consiglio di Bacino 'Laguna di Venezia'**
- *Enrico Conchetto* – **Consiglio di Bacino 'Laguna di Venezia'**
- *Laura Valentini* – **Veritas S.p.a.**
- *Luigi Torretti*– **Veritas S.p.a.**