

VERBALE COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI DEL 14/07/2017

Presenze: come da foglio allegato al presente verbale.

La seduta si apre alle 14:30.

Approvazione verbale seduta del 24/06/2016.

Non essendo pervenute richieste di integrazione e/o modifica del verbale della seduta del Comitato Consultivo degli Utenti del 24/06/2016, quest'ultimo viene approvato all'unanimità e firmato dal Presidente Capuzzo Patrizio.

PUNTO 1: PRESENTAZIONE E DISCUSSIONE DELLA 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 la riunione spiegando che l'OdG della seduta è stato integrato con l'argomento al punto 2), come da comunicazione prot. 1008 del 06/07/2017, in quanto Veritas ha avanzato nuova istanza di deroga in merito alle disposizioni sull'apertura degli sportelli, tema in stretta relazione con l'argomento all'OdG al punto 1). Precisa inoltre che le carte dei servizi dei gestori ASI e Veritas, ricalcando il modello di carta dei servizi predisposto da VIVERACQUA per tutti i gestori del Veneto, sono sostanzialmente speculari e sono state inviate ai componenti del CCU prive di evidenziazioni delle parti modificate rispetto alla rispettiva versione precedente, in quanto esse differiscono completamente dalla versione precedente. Passa quindi la parola a Veritas per l'illustrazione della Carta dei Servizi.

LAURA VALENTINI illustra brevemente i criteri ed i principi che hanno condotto alla stesura del nuovo documento, che risponde pedissequamente ai parametri indicati dall'AEEGSI e che, a seguito delle deroghe ottenute dal gestore, doveva essere predisposto entro il 30 giugno.

MASSIMILIANO CAMPANELLI chiede se vi siano parametri migliorativi rispetto a quelli definiti dall'AEEGSI.

LAURA VALENTINI risponde che l'unico parametro leggermente modificato in senso migliorativo è quello della frequenza di fatturazione.

UMBERTO BENEDETTI spiega che con l'applicazione delle nuove tempistiche previste dall'AEEGSI, il gestore deve rodare nuove procedure e registrare tutto il flusso di processo, pertanto, in questa prima fase di avvio, cautelativamente non sono stati proposti molti miglioramenti degli standards qualitativi definiti dall'AEEGSI.

RENATO MICHIELETTO propone di passare alla formulazione delle osservazioni. Precisa inoltre che quanto di seguito, da lui stesso segnalato, deriva soprattutto da esigenze che derivano dall'esperienza acquisita nell'assistenza dei consumatori:

- il termine "utente" dovrebbe essere sostituito con il termine "cliente";
- gli aggiornamenti della CdS derivano anche dai risultati delle indagini di Customer Satisfaction, dal confronto con le Associazioni di utenti e consumatori e da eventuali variazioni nelle modalità di erogazione del servizio, tuttavia non viene definita la modalità di coinvolgimento delle associazioni, previsto dalla L. n. 244 del 24/12/2007 (finanziaria 2008);

- la disattivazione della fornitura, ossia la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, non dovrebbe essere applicata nei casi di morosità; dovrebbero essere attivati dei meccanismi diversi per indurre l'utente a saldare il debito, ma non togliere l'acqua;
- per reclamo scritto si intende *"ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione"*; la rettifica di fatturazione, tuttavia, dovrebbe essere gestita come reclamo in quanto è uno dei principali e più frequenti temi di contestazione;

LAURA VALENTINI precisa che la definizione di reclamo utilizzata nella CdS è esattamente quella fornita dall'AEEGSI come pure le procedure differenziate sono quelle richieste dall'AEEGSI.

RENATO MICHIELETTO:

- non è chiara la relazione del "principio di chi inquina paga" con i contenuti del capitolo 5;
- il paragrafo 5.1 dice che *"l'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità. Nell'erogazione del servizio non viene fatta nessuna distinzione e viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili"*; ciò non è esattamente vero perché vi sono molte realtà per cui gli allacciamenti non vengono fatti per ragioni di distanza dalla rete;
- le fatture sono difficilmente comprensibili, dovrebbero essere più chiare;
- riguardo il paragrafo 5.9 gli avvisi lasciati dal gestore sul contatore, il più delle volte, non servono perché raramente l'utente va a controllare il contatore;
- non è opportuno scrivere nella CdS che *"l'acqua distribuita da VERITAS è economica (la tariffa è una delle più basse d'Italia, e rispetto alle acque minerali, un litro di acqua del rubinetto costa circa duecento volte di meno di un litro di acqua in bottiglia)"*;
- relativamente al paragrafo 7.1.6, *"nel caso in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità ... VERITAS ha altresì facoltà di non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui venga accertato che l'utente finale subentrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare legata al punto di consegna o di scarico"*. Si ripropone il problema della disattivazione della fornitura e quindi della privazione dell'acqua ossia di un bene fondamentale;

ELENA BONAFÈ chiede se gli scarichi dei depuratori siano a mare o in laguna.

UMBERTO BENEDETTI risponde che gli impianti di Lido, Fusina e Cavallino scaricano a mare, mentre l'impianto di Campalto scarica in laguna.

RENATO MICHIELETTO:

- la definizione di reclamo è troppo restrittiva e la possibilità di fare un reclamo deve valere per qualsiasi argomento che riguardi il servizio idrico integrato, compresa la rettifica di fatturazione;
- nei termini descritti al paragrafo 7.4.5 la custodia del contatore è affidata all'utente e qualsiasi problema possa presentare il contatore è imputabile all'utente, perciò, perché il gestore dovrebbe procedere con campagne di sostituzione dei contatori?

LAURA VALENTINI e UMBERTO BENEDETTI, riprendendo il punto relativo all'uso del termine "utente", sostengono che trattandosi di servizio pubblico la definizione di "utente" sia più idonea e garantista rispetto a quella di "cliente", che di norma è meno tutelato e più soggetto alle dinamiche del mercato.

UMBERTO BENEDETTI spiega inoltre che le sostituzioni dei contatori soggetti a rotture per gelo sono solitamente a carico dell'utenza, mentre le sostituzioni per vetustà dell'apparecchio misuratore sono a carico del gestore e sono previste dalle direttive dell'Autorità.

PATRIZIO CAPUZZO propone che al paragrafo 7.4.5 si sostituisca il termine "agenti estranei" con "manomissioni".

UMBERTO BENEDETTI e MAURIZIO CALLIGARO, riprendendo la questione relativa alle sostituzioni dei contatori, spiegano che anche in caso di starature i costi sono a carico del gestore, che procede comunque alla sostituzione del contatore.

RENATO MICHIELETTI:

- in merito alle perdite idriche occulte, sarebbe opportuno che fosse prevista una adesione automatica al fondo, con possibilità da parte dell'utente di non aderire in modo esplicito;

MASSIMILIANO CAMPANELLI comunica che il Comitato Istituzionale del Consiglio di Bacino è stato portato al corrente che Veritas sta lavorando una proposta di modifica del regolamento del Fondo Perdite Idriche Occulte proprio in tale direzione.

PATRIZIO CAPUZZO non è d'accordo rispetto all'adesione al fondo automatica.

GIANNI MONTAGNER fa presente che, per esperienza di ASI, l'adesione automatica al fondo, prevista nel precedente regolamento per le perdite idriche occulte, non era stata accolta positivamente dagli utenti.

RENATO MICHIELETTI:

- i punti di controllo previsti al paragrafo 7.5.1 dovrebbero essere individuati tra quelli più critici e a rischio;
- nell'accesso all'informazione, prevista al paragrafo 8.1, e nella valutazione del grado di soddisfazione, prevista al paragrafo 8.6, dovrebbero essere coinvolte le associazioni dei consumatori.

PATRIZIO CAPUZZO, oltre a trovarsi d'accordo con molti dei punti espressi da RENATO MICHIELETTI, sottolinea che:

- la CdS di ASI non prevede la procedura di conciliazione;
- la legge finanziaria 2008 prevede *"che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito"* e *"un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori"*. Tali attività dovrebbero essere finanziate, in base al comma f) dello stesso articolo, *"con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio per l'intera durata del contratto stesso"*. Chiede pertanto un incontro istituzionale con gestori e Consiglio di Bacino per definire le modalità con cui il gestore intenda coinvolgere le associazioni e le modalità di finanziamento delle attività di monitoraggio delle associazioni;
- In merito alla disattivazione del servizio per morosità dovrebbe essere garantito all'utente l'erogazione di un volume minimo vitale.

MASSIMILIANO CAMPANELLI informa che, proprio in merito a tale aspetto, l'AEEGSI sta elaborando un provvedimento atto a definire i criteri e le modalità operative per l'implementazione della disciplina relativa al bonus sociale idrico, a favore delle categorie di utenza in documentato stato di disagio economico sociale.

UMBERTO BENEDETTI precisa che nei casi di insolvenza per documentato stato di disagio economico, normalmente non viene disattivata l'utenza, bensì vengono attuati altri tipi di intervento: ad esempio la rateizzazione.

PATRIZIO CAPUZZO:

- riguardo le perdite idriche occulte, la responsabilità sullo stato del contatore non può rimanere in capo al gestore, tuttavia bisogna pensare ad un sistema di monitoraggio dei consumi e di relativa comunicazione all'utenza;
- per aumentare la percentuale di adesione al fondo perdite idriche occulte bisogna avviare una adeguata campagna informativa.

MAURIZIO CALLIGARO si congeda dalla seduta alle ore 15:30.

ELENA BONAFÈ rileva che il capitolo 6 della CdS non parla di utenze non domestiche; chiede pertanto se il campo di applicazione della CdS ed i rimborsi riguardino anche le utenze non domestiche.

LAURA VALENTINI risponde affermativamente ed aggiunge che nel periodo transitorio fino alla completa fusione dei due gestori, che avverrà a fine ottobre, sarà possibile apportare tutte le eventuali migliorie alla CdS che saranno ritenute opportune.

ELENA BONAFÈ chiede a quale tipo di utenze si riferisca il paragrafo 6.3.

UMBERTO BENEDETTI risponde che il paragrafo dedicato al Laboratorio assume un carattere generale e risponde all'esigenza di una descrizione del gestore in tutti i suoi aspetti.

GIANLUCA PALMA chiede se i parametri analitici accreditati riguardino anche i rifiuti o solo gli aspetti della potabilità dell'acqua, in quanto sarebbe auspicabile che tutti i parametri analitici legati all'aspetto della potabilità fossero accreditati. Ciò sarebbe motivo di garanzia per l'utente e anche per il gestore. Chiede infine a quanto ammontino le perdite idriche in rete.

UMBERTO BENEDETTI risponde che il valore delle perdite si aggira attorno al 30%.

GIANLUCA PALMA afferma, quindi, che la perdita è anche a livello economico.

UMBERTO BENEDETTI il problema delle perdite in rete fino a una percentuale sostenibile è più che altro di tipo etico; la riparazione o sostituzione a tappeto delle condotte al fine di ridurre le perdite farebbe aumentare notevolmente la tariffa.

GIANLUCA PALMA ritiene che se le perdite di rete non costituiscono una perdita a livello economico, non dovrebbe essere economicamente rilevante nemmeno la perdita a valle del contatore. In ogni caso è assolutamente indispensabile avviare delle campagne informative sulla possibilità di aderire al fondo perdite idriche occulte.

La discussione del punto 1) all'OdG si conclude con l'impegno da parte di Veritas di non cambiare nulla relativamente ai rapporti con le associazioni dei consumatori nell'ambito delle specifiche procedure sottese dai reclami e dalle rettifiche di fatturazione.

I componenti del Comitato Consultivi Utenti prendono atto che la CdS è stata adottata dai gestori e propongono che a partire da metà settembre proseguirà la concertazione tra Comitato Consultivo Utenti, gestori (ASI e Veritas) e Consiglio di Bacino atta ad apportare tutte le migliorie ritenute opportune fino al 1 novembre, data in cui i gestori saranno fusi in unico soggetto e la Carta dei Servizi sarà una sola. Prima del prossimo incontro sarà inviata copia delle CdS con evidenziate le modifiche suggerite nella seduta odierna.

PATRIZIO CAPUZZO apre un inciso in merito all'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, con particolare riferimento al possibile finanziamento della ricerca della causa che ha generato l'inquinamento della falda.

MASSIMILIANO CAMPANELLI propone di inserire l'argomento all'OdG del prossimo incontro.

I componenti del CCU concordano con la proposta del direttore.

PUNTO 2: DEROGA ALL'ART. 52 DELL'ALLEGATO A DELLA DELIBERA AEEGSI N. 655/2015/R/IDR SUGLI ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI ED ESTENSIONE DELLA DEROGA GIÀ CONCESSA A VERITAS ANCHE ALLE STRUTTURE GESTITE DA ASI.

LAURA VALENTINI espone la proposta di variazione degli orari di apertura degli sportelli e di estensione della deroga già concessa a Veritas anche alle strutture gestite da ASI, di cui alla richiesta di Veritas prot. n. 41842 del 27/06/2017, spiegando che tale richiesta sarà sostituita a breve da successiva nota (prot. n. 46762 del 17/07/2017, che si allega al presente verbale) per integrare l'orario di apertura dello sportello di Dolo con una fascia pomeridiana del giovedì dedicata agli appuntamenti per le attività commerciali e per le situazioni particolarmente complesse che richiedono tempistiche diverse.

I componenti del CCU esprimono parere favorevole all'unanimità alla richiesta di deroga, inclusa anche la modifica riferita all'introduzione di una fascia oraria dedicata agli appuntamenti per lo sportello di Dolo.

La seduta termina alle ore 16.30.

Letto, confermato e sottoscritto.

II PRESIDENTE

CAPUZZO PATRIZIO

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

CONCHETTO ENRICO

COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI
FOGLIO PRESENZE SEDUTA DEL 14.07.2017

- *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'**
- *Maurizio Calligaro* – **Veritas S.p.a.**
- *Laura Valentini* – **Veritas S.p.a.**
- *Umberto Benedetti* – **Veritas S.p.a.**
- *Gianni Montagner* – **A.S.I. S.p.a.**