

VERBALE COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI DEL 24.06.2016

Presenze: come da foglio allegato al presente verbale.

La seduta si apre alle 09.30.

PUNTO 1: Lettura e approvazione verbale seduta del 23.05.2016.

Il verbale della seduta del Comitato Consultivo degli Utenti del 23.05.2016 viene approvato all'unanimità con le integrazioni apportate via e-mail dal sig. Battel Giovanni Umberto con riferimento in particolare al punto 3 *“discussione proposte al Consiglio di Bacino in merito a problematiche ambientali ai sensi dell’art. 4 comma 3 del regolamento per la costituzione, composizione e funzionamento del Comitato Consultivo degli Utenti”*.

A questo punto il Presidente Capuzzo Patrizio, approfittando della presenza dei rappresentanti di Veritas Spa all’incontro, anticipa ai medesimi che sarà richiesto il coinvolgimento della società con riferimento al noto problema ambientale sul territorio a sud di Treviso: l’inquinamento da mercurio dell’ottava falda a 240 metri di profondità, dalla quale attingono numerosi pozzi privati regolarmente autorizzati nella zona dalla autorità competenti e anche dei pozzi di proprietà di Veritas. Il dott. Maurizio Calligaro, Direttore Servizi per l’Utenza e la Bollettazione di Veritas Spa si dichiara disponibile a riferire della questione alla Direzione della società.

Il Comitato Consultivo degli Utenti all’unanimità, considerata la presenza del dott. Maurizio Calligaro, del dott. Luigi Torretti, del dott. Matteo Besazza e della dott.ssa Daniela Bellemo – tutti in rappresentanza di Veritas spa -, su proposta del Presidente decide un’inversione dell’ordine del giorno ponendo alla discussione il punto 3.

PUNTO 3: Esame e valutazione eventuali osservazioni al regolamento di conciliazione paritetica per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie insorte tra i clienti e la società Veritas spa.

CALLIGARO MAURIZIO: il regolamento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Veritas ed è stato preparato sulla falsariga del precedente con il contributo delle associazioni. Come già precisato al Consiglio di Bacino, l’Autorità per l’Energia Elettrica, il

Gas e il Sistema Idrico si è espressa sull'obbligatorietà del tentativo di conciliazione prima dell'esperimento di un'azione giudiziale solo con riferimento al gas e all'energia elettrica e non per quanto riguarda il servizio idrico ma si ritiene importante mettere a disposizione questo strumento a favore degli utenti.

MICHIELETTO RENATO: è importante ribadire come il termine di 5 giorni per l'accettazione da parte del cliente della proposta di conciliazione pervenuta dalla Commissione di Conciliazione non è perentorio ma ordinatorio.

CALLIGARO MAURIZIO: confermo la non perentorietà del termine.

CAPUZZO PATRIZIO: attendiamo la modulistica e l'approvazione del Regolamento da parte del Consiglio di Bacino.

NARDIN NICOLA: l'approvazione è prevista nel prossimo Comitato Istituzionale di inizio luglio.

A questo punto i componenti del Comitato Consultivo degli Utenti all'unanimità prendono atto della bozza di regolamento senza formulare osservazioni.

BONAFE' ELENA: vorrei aprire una parentesi, approfittando anche della presenza di Veritas, per segnalare che il Provveditorato Interregionale per le Opere Pubbliche di Veneto, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia sta lavorando ad un nuovo Regolamento per lo scarico in Laguna di Venezia sulla base della normativa vigente.

PALMA GIANLUCA: è evidente che tutto ciò che non è meteorico deve essere gestito da Veritas.

BONAFE' ELENA: sarebbe opportuno acquisire la bozza di regolamento al fine di poter eventualmente formulare delle osservazioni.

I componenti concordano sulla richiesta della dott.ssa Bonafè delegando l'Ufficio Segreteria del Consiglio di Bacino alla materiale redazione della richiesta al Provveditorato Interregionale.

CAPUZZO PATRIZIO: a questo punto apro anch'io una parentesi per chiedere a che punto siamo con le modifiche al regolamento del fondo perdite idriche occulte.

NARDIN NICOLA: ci sarà l'esame al prossimo Comitato Istituzionale del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia. L'orientamento è di alzare il livello del rimborso e di ridurre il limite rispetto al quale risulta una perdita. Per quanto riguarda l'inversione dell'onere della prova il Consiglio di Bacino ha una posizione di contrarietà.

PALMA GIANLUCA: anch'io formulo una richiesta a Veritas con riferimento ai misuratori di portata. Se fosse possibile una puntualizzazione da parte di Veritas: la corretta installazione verrebbe effettuata dal gestore del servizio idrico integrato evitando *misunderstanding*?

CALLIGARO MAURIZIO: effettuerò questo riscontro presso i nostri uffici.

A questo punto, come anticipato informalmente ai componenti del Comitato Consultivo degli Utenti con e-mail del 22.06.2016, viene illustrato sempre da parte di Veritas spa un altro punto all'attenzione del Comitato medesimo, ulteriore rispetto all'ordine del giorno.

PUNTO 3bis (extra Odg) Esame ed espressione parere istanza orale di deroga Veritas spa ai sensi dell'articolo 52 comma 5 del RQSII (Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/idr e n. 217/2016/R/idr) dal rispetto degli obblighi concernenti gli orari minimi degli sportelli di cui al comma 52.3 del RQSII.

CALLIGARO MAURIZIO: la norma prevederebbe l'apertura degli sportelli provinciali anche al sabato e l'estensione della fascia oraria attualmente prevista. Riteniamo che gli 8 sportelli attualmente presenti nel territorio della provincia di Venezia rispondano pienamente alla ratio della norma di fornire un servizio adeguato e completo alle esigenze degli utenti, tenuto anche conto che gestiamo per conto dei Comuni sia il servizio idrico integrato che l'igiene ambientale. Per quanto riguarda l'indice di *customer satisfaction* sugli sportelli riferisco che esso è dell'89,1%. Le poche criticità esistenti e l'elevato tasso di soddisfazione degli utenti giustificano la richiesta di deroga alle prescrizioni dell'Autorità Nazionale per il Sistema Idrico che sottoponiamo alla vostra attenzione.

CAPUZZO PATRIZIO: le deroghe vengono richieste un po' ovunque. Il mio personale parere è positivo però esprimo delle considerazioni di carattere generale. Prima e dopo il Codice del Consumo qual è il ruolo delle Associazioni? Anche per quanto riguarda la *customer satisfaction*, siamo chiamati a verificare la terzietà dei dati o semplicemente a ratificare dati provenienti dalla stessa azienda? Vorremmo essere chiamati come associazioni anche quando si discute della scelta dei criteri sulla base dei quali vengono elaborati i dati: vogliamo riempire di contenuti le nostre discussioni e non essere semplicemente chiamati a ratificare scelte non previamente condivise.

MICHIELETTO RENATO: va differenziata la risposta a seconda dell'esigenza e della localizzazione degli sportelli. Ad esempio fuori dagli uffici di Mestre c'è anche la guardia giurata in quanto i tempi di attesa non sono corti e la gente è esasperata a differenza di altri

uffici situati in altri comuni in cui non sussiste questo problema. Condivido poi quanto espresso da Capuzzo con riferimento al ruolo delle Associazioni.

BONAFE' ELENA: come Associazione degli Industriali non abbiamo ostacoli sulla deroga richiesta. Chiediamo solamente, se possibile, di scindere gli sportelli dei consumatori da quelli riservati alle imprese, perché le esigenze sono diverse. Magari potrebbe essere utile creare uno sportello riservato alle imprese almeno a livello provinciale.

TORRETTI LUIGI: a questo proposito stiamo implementando i servizi alternativi allo sportello fisico anche a favore delle imprese. Ad esempio metteremo a breve a disposizione (settembre-ottobre) un servizio telefonico per effettuare le modifiche contrattuali con riduzione della burocrazia e dei tempi per tutti. A luglio poi probabilmente potremo fare una presentazione dello sportello on-line in cui si metteranno a disposizione varie funzionalità.

BONAFE' ELENA: si prevederà anche la revisione con la semplificazione della modulistica per l'autorizzazione allo scarico che viene ricompresa nell'autorizzazione unica ambientale? Oggi infatti anche se si tratta di un semplice rinnovo viene chiesto il progetto e tutta la documentazione, già ovviamente presentata in fase di prima autorizzazione, come se fosse una nuova richiesta di autorizzazione allo scarico.

TORRETTI LUIGI: sulla questione da ultimo sollevata si può certamente aprire un tavolo di confronto. Tornando alla problematica degli sportelli, l'implementazione dei servizi on-line renderà gli sportelli fisici sempre più rivolti alla parte "meno tecnologica" della popolazione.

CAPUZZO PATRIZIO: ricollegandomi a quanto già espresso dal collega Michieletto, confermo che il problema dei disagi agli sportelli è presente in particolare a Mestre.

CALLIGARO MAURIZIO: siamo disponibili a valutare le varie situazioni anche se dall'analisi della *customer service* non emergono criticità di rilievo. Per quanto riguarda il discorso sui criteri utilizzati, posso dire che anch'io ho delle perplessità su queste indagini. Basti pensare a questo fatto: i tempi di attesa ai nostri sportelli sono gli stessi per quanto riguarda l'igiene ambientale e il servizio idrico. Eppure il grado di soddisfazione è del 65-68% per quanto riguarda l'igiene ambientale e di circa l'89% per quanto riguarda il servizio idrico. Pertanto i dati sulla soddisfazione sono a volte influenzati dalla percezione che l'utente ha del servizio e non dall'oggettività del medesimo.

BATTEL GIOVANNI UMBERTO: gli utenti di Preganziol a quale sportello fanno riferimento?

CALLIGARO MAURIZIO: fanno riferimento a Mogliano Veneto.

Al termine della discussione i componenti del Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia esprimono parere favorevole all'unanimità alla richiesta di deroga presentata da Veritas spa.

A questo punto i rappresentanti di Veritas si congedano dalla seduta.

PUNTO 2 Esame ed espressione parere istanza di deroga ai sensi dell'articolo 52 comma 5 del RQSII (Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/idr e n. 217/2016/R/idr) dal rispetto degli obblighi concernenti gli orari minimi degli sportelli di cui al comma 52.3 del RQSII.

Si passa all'esame dell'istanza di deroga formulata da Asi spa e acquisita al protocollo del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia.

NARDIN NICOLA: anche Asi Spa, come Veritas, richiede la deroga all'orario minimo di apertura degli sportelli introdotto dalla recente Deliberazione dell'Autorità nazionale per il Sistema Idrico. La deroga è motivata dal fatto che il personale di Asi è impegnato nell'aggiornamento dei propri programmi software gestionali per uniformarli a quelli di Veritas, nell'ottica di addivenire ad un gestore unico del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale "Laguna di Venezia", come previsto dalla normativa nazionale. Informo inoltre che Asi ha già inviato un'ulteriore deroga – sulla quale non è necessario il parere del Comitato Consultivo degli Utenti - per essere esonerato dall'avere almeno uno sportello per provincia, dal momento che a Treviso la società gestisce il servizio idrico solo per il Comune di Zenson di Piave che si trova a pochi km di distanza dallo sportello più vicino situato a San Donà di Piave (che pure è in provincia di Venezia)

BONAFE' ELENA: chiedo di chiarire la connessione tra la riconversione informatica e la richiesta di deroga di Asi.

NARDIN NICOLA: la riconversione al programma SAP sta creando difficoltà ad Asi ed assorbendo tempo ed energia al personale; per questo un ampliamento di orario sarebbe incompatibile con l'attuale impegno aziendale nel rinnovamento delle procedure, come illustrato nella richiesta di deroga inviato alla vostra attenzione.

CAPUZZO PATRIZIO: gradirei avere a disposizione un dato di *Customer Satisfaction* anche di Asi se possibile.

NARDIN NICOLA: va bene, ci attiveremo sul punto.

Al termine della discussione i componenti del Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia esprimono parere favorevole all'unanimità alla richiesta di deroga sugli orari minimi di apertura degli sportelli fisici presentata da Asi spa, concordando

sulla richiesta del Presidente Capuzzo di avere a disposizione un dato di *customer satisfaction* anche rispetto ad Asi spa.

PUNTO 4: Proseguimento discussione ed esame proposte al Consiglio di Bacino in merito a problematiche ambientali ai sensi dell'art. 4 comma 3 del Regolamento per la costituzione, composizione e funzionamento del Comitato Consultivo degli Utenti.

I componenti del Comitato prendono in esame la bozza di lettera da inviare a Veritas spa in merito al problema dell'inquinamento dell'ottava falda a Preganziol.

BATTEL UMBERTO GIOVANNI: la lettera va integrata nel senso che Veritas ha un ulteriore interesse specifico alla questione, essendo proprietaria di pozzi che attingono dalla falda inquinata. La speranza è che, anche attraverso il coinvolgimento di Veritas ed acquisendo ulteriori elementi, si possa finalmente ottenere qualcosa in più a livello regionale, con riferimento in particolare alla ricerca della causa inquinante in falda.

PALMA GIANLUCA: sì, anche perché c'è stata la riorganizzazione regionale e la nomina dei nuovi Dirigenti regionali anche per quanto riguarda la competenza ambientale, quindi adesso ci sono interlocutori tecnici cui possiamo rivolgere le nostre istanze.

BATTEL GIOVANNI UMBERTO: sono d'accordo, bisogna scendere nel merito tecnico. Come riferito dal Consigliere regionale Zanoni, nella seduta di Consiglio regionale in cui è stato presentato il progetto per la ricerca della cause dell'inquinamento (bocciato dall'Assemblea), non vi è stato alcun dibattito e l'impressione è che vi sia un problema di carattere economico che impedisce, al momento, di dare il via libera al progetto richiesto.

I componenti delegano l'ufficio segreteria all'integrazione e invio della lettera indirizzata a Veritas.

La seduta termina alle ore 10.45.

Letto, confermato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE

F.to CAPUZZO PATRIZIO

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

F.to MAZZER STEFANO

COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI
FOGLIO PRESENZE SEDUTA DEL 24.06.2016

- *Giovanni Umberto Battel* - **Comitato Tutela Acque Potabili Preganziol** – PRESENTE
- *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