

AUTORITA' UNICA PER I SERVIZI IDRICI E I RIFIUTI (AUSIR)

COMITATO UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO E DEI RIFIUTI

VERBALE SEDUTA N. 1/23 DD. 12.09.2023

Oggetto: Avvio del percorso di confronto tra il Comitato utenti e i Gestori del SII, finalizzato al miglioramento dei contenuti della Carta del servizio idrico integrato.

L'anno 2023, il giorno 12 del mese di SETTEMBRE, alle ore 11.00 presso la sede dell'AUSIR sita in Piazzale Osoppo n. 1, in Comune di Udine, dd. 01.08.2023, si è riunito il Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti. Eseguito l'appello, risultano presenti i Signori:

Cognome	Nome	Rappresentante di	Carica	Presente	Assente
D'Adamo	Angelo	Federconsumatori FVG	Presidente	X	
Crosilla	Fabio	Federconsumatori FVG	Componente	X	
Bravin	Riccardo	Federconsumatori FVG	Componente	X	
Arnone	Stefano	Adiconsum FVG	Componente	X	
Buchhofer	Anna	Adiconsum FVG	Componente	X	
Toniutti	Ennio Enzo	Adiconsum FVG	Componente	X	
Billa	Edo	CCIAA Pn - Ud	Componente	X	
De Martino	Giuseppe	CCIAA Venezia Giulia	Componente		X
Carena	Giancarlo	CCIAA Venezia Giulia	Componente		X

Partecipa, senza diritto di voto, alla seduta e svolge le funzioni di Segretario verbalizzante il Direttore generale dell'AUSIR ing. Marcello Del Ben.

Partecipano, inoltre, senza diritto di voto ed in rappresentanza dei Gestori del servizio idrico integrato:

- Massimo Battiston, Ernesto Minatel e Marta Bertossi (CAFC S.p.A.);
- Mauro Zampol (HydroGEA S.p.A.);
- Massimo Lavaroni (LTA S.p.A.);

Il Presidente del Comitato degli Utenti del servizio idrico e dei rifiuti, constata la presenza di tutti i componenti e pone in discussione l'argomento indicato in oggetto sul quale, il Comitato medesimo, adotta la seguente deliberazione:

IL COMITATO DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO E DEI RIFIUTI

Richiamata la Legge regionale 15 aprile 2016, n. 5 recante "Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani" e, in particolare, i seguenti articoli:

- art. 4, co. 5, secondo cui "L'AUSIR svolge funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato e del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani";
- art. 6, co. 7, lett. e), secondo cui l'Assemblea regionale d'ambito provvede "alla predisposizione, previo parere del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti, degli schemi

- di riferimento della Carta del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e della Carta del servizio idrico integrato, nonché all'espressione di un preventivo parere su ogni proposta di aggiornamento delle Carte dei servizi ai sensi dell'articolo 19, comma 3”;*
- *art. 19, co. 1, secondo cui la Carta del servizio idrico integrato (SII) è un documento adottato dai Gestori del SII “in cui vengono definiti i diritti e i doveri degli utenti, le modalità di reclamo, le procedure di conciliazione delle controversie e vengono indicati gli standard di qualità che i gestori stessi devono garantire all'utenza”;*
 - *art. 19, co. 2, secondo cui la Carta del SII viene redatta “dai gestori in conformità agli schemi di riferimento approvati dall'AUSIR...nel rispetto in particolare dell'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 27 dicembre 2007, n. 244 (Legge finanziaria 2008), e della normativa nazionale di settore”;*
 - *art. 19, co. 3, secondo cui “Ogni successivo aggiornamento da parte del gestore delle Carte dei servizi di cui al comma 1 richiede il preventivo parere favorevole dell'AUSIR e del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti”;*
 - *art. 20, co. 1, secondo cui “In rappresentanza degli interessi degli utenti dei servizi, ai fini del controllo della qualità del servizio idrico integrato e del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, presso l'AUSIR è istituito il Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti. Per la partecipazione al Comitato è dovuto esclusivamente il rimborso delle spese di trasferta, a carico dell'AUSIR. Il Comitato è nominato dall'AUSIR sulla base dei criteri e delle modalità stabiliti con deliberazione della Giunta regionale”;*
 - *art. 20, co. 2, secondo cui “il Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti svolge le seguenti funzioni:*
 - a) coopera con l'AUSIR e la Regione nello svolgimento delle proprie attività;*
 - b) cura gli interessi degli utenti con particolare riferimento e attenzione agli utenti diversamente abili, agli utenti residenti in aree rurali e isolate, agli utenti in condizioni economiche di disagio o svantaggio;*
 - c) fornisce indicazioni ed elabora proposte alle autorità pubbliche di settore;*
 - d) fornisce informazioni agli utenti, provvede alla loro formazione e li assiste per la cura dei loro interessi presso le competenti sedi, anche attraverso progetti concordati con l'AUSIR e/o con i gestori;*
 - e) partecipa, con delegati, alle commissioni di conciliazione istituite con i gestori;*
 - f) acquisisce periodicamente le valutazioni degli utenti sulla qualità dei servizi;*
 - g) promuove iniziative per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;*
 - h) segnala all'AUSIR la presenza di eventuali clausole vessatorie nei contratti di utenza del servizio al fine di una loro abolizione o sostituzione;*
 - i) trasmette all'AUSIR e alla Regione le informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze, sulle segnalazioni degli utenti o dei consumatori singoli o associati in ordine all'erogazione del servizio;*
 - j) esprime un parere sugli schemi di riferimento della Carta del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e della Carta del servizio idrico integrato e su ogni proposta di aggiornamento delle Carte dei servizi;*
 - k) consulta periodicamente le associazioni dei consumatori e raccoglie le segnalazioni dei singoli cittadini;*
 - l) promuove un sistema di monitoraggio permanente e istituisce una sessione annuale di verifica e dibattito tra tutti i soggetti interessati”;*

Vista l'Intesa tra Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e Regione del Veneto stipulata in data 30.10.2017, in esecuzione dell'art. 3, co. 2, della L.R. n. 5/2016;

Visto lo Statuto dell'AUSIR ed in particolare l'art. 1, co. 2, che qualifica l'Agenzia come "*ente pubblico economico dotato di autonomia statutaria, organizzativa, amministrativa, contabile, tecnica e patrimoniale*";

Richiamata la deliberazione n. 1/2023 del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti, rubricata "Espressione del parere sullo schema di riferimento della Carta del servizio idrico integrato, ai sensi dell'art. 20, co. 2, lett. j), L.R. n. 5/2016" e, in particolare l'allegato A;

La seduta inizia alle ore 11.20 con il saluto del Presidente del Comitato sig. Angelo D'Adamo.

Prende la parola il Direttore generale che illustra brevemente il percorso grazie al quale è stata approvata la Carta del SII, presenta al Comitato i rappresentanti dei Gestori del SII presenti al tavolo e chiede al Presidente di dare avvio al confronto con i medesimi.

Il Presidente ringrazia i presenti e propone un elenco di tematiche da affrontare, oltre a quelle già formulate nel sopra citato allegato A:

1. come migliorare la Carta del servizio del SII, attraverso un confronto ispirato a principi collaborativi e propositivi per raggiungere le necessarie intese di cui alla L. n. 244/2007, art. 2, co. 461, lett. a);
2. conoscere le criticità del servizio offerto dai Gestori del SII analizzando i report dei reclami degli utenti dell'anno 2022 (es. letture dei contatori, termini di prescrizione, disattivazioni e limitazioni di fornitura, rilevazioni delle morosità anche al fine della identificazione delle morosità incolpevoli);
3. aggiornamento dei protocolli di conciliazione.

Il sig. Billa interviene sul tema delle letture dei contatori proponendo l'utilizzo di contatori "intelligenti". In questo modo i Gestori avrebbero a disposizione i dati precisi in rete monitorando le eventuali perdite. Chiede, altresì, se sia possibile introdurre la bollettazione on-line.

La sig.ra Buchhofer conferma che la lettura dei contatori costituisce un problema. Spesso, infatti, i Gestori non effettuano la lettura dei medesimi quando si trovano in prossimità di tombini siti in strade trafficate. Questo, per quanto sia comprensibile dato il rischio causato dalla circolazione dei mezzi, rende impossibile il monitoraggio di eventuali perdite occulte. Altro tema delicato è la morosità "incolpevole" poiché ci sono utenti che hanno serie difficoltà a pagare le bollette, si potrebbe fare ricorso alle cd. Banche etiche.

Il Sig. Toniutti conferma quanto detto dalla sig.ra Buchhofer e mostra alcune perplessità sulle modalità con le quali i Gestori potrebbero conoscere le situazioni di difficoltà economiche degli utenti senza, però, violare la privacy dei medesimi.

Prende la parola l'ing. Battiston, Direttore generale di CAFC S.p.A., nonché Rappresentante della Rete di imprese "Smart Water Management". Inizia spiegando che nella Regione FVG, i Gestori del SII stanno lavorando in modo unitario per far fronte alle complessità del territorio che, per quanto presenti un perimetro non vasto, è caratterizzato da molte differenze e peculiarità. Ringrazia il Comitato per aver licenziato la Carta del servizio del SII. Per quanto riguarda la lettura dei contatori, comunica che CAFC S.p.A. avvisa sempre i propri utenti delle visite degli operatori ma, purtroppo, capita che siano gli stessi utenti ad osteggiare le letture. Inoltre, le società di gestione della Regione

FVG hanno avviato un progetto pilota per introdurre i contatori “intelligenti” e, ogni anno, stilano un report dei reclami presentati dagli utenti e li trasmettono all’AUSIR, così come previsto dalla normativa ARERA. Alla luce della richiesta del Presidente, propone di rendere noti questi report al Comitato e di creare una bozza di Protocollo standard per la conciliazione con gli utenti da sottoporre all’attenzione del Comitato stesso. L’ing. Battiston chiede al Comitato un supporto per affrontare le situazioni presenti nelle zone della montagna friulana in cui mancano circa 15.000 contatori evidenziando che, in questi territori, non è facile trattare con gli utenti i quali spesso oppongono resistenza alle pose dei misuratori. Viene inoltre precisato come l’assenza di misuratori renda più complessa anche la gestione della morosità, difficoltà che si riscontra anche per i contratti relativi alla fatturazione dei servizi di fognatura e depurazione degli utenti che si approvvigionano in modo autonomo mediante pozzo. Alcuni utenti prelevano l’acqua dall’acquedotto, altri dai pozzi ma, il problema è che spesso non pagano il servizio, poiché ritengono di avervi diritto e ciò è accentuato nei casi di assenza degli strumenti di misura e, come se ciò non bastasse, gli utenti morosi sono i primi che propongono reclami alle associazioni dei consumatori.

L’avv. Bravin rammenta che una sentenza della Corte di giustizia europea (CGUE) del 2012 ha condannato alcune società di gestione per la carenza di depuratori.

L’ing. Battiston precisa che con sentenza n. 335/2008, la Corte Costituzionale ha dichiarato l’illegittimità costituzionale dell’art. 155, co. 1, primo periodo, del D.lgs. n. 152/2006 (Testo unico ambientale), nella parte in cui prevede che la quota di tariffa riferita al servizio di depurazione è dovuta dagli utenti anche nel caso in cui manchino impianti di depurazione o questi siano temporaneamente inattivi. Inoltre, in conseguenza alla sentenza della CGUE del 2012 citata dall’avv. Bravin, l’Italia è stata sanzionata per violazione della normativa UE in materia di trattamento delle acque reflue e, successivamente sono state create varie reti fognarie. L’ing. Battiston evidenzia che se il servizio è esistente ma l’utente decide di non allacciarsi, tale comportamento non è accettabile. Succede spesso, inoltre, che gli utenti che si allacciano al servizio in momenti successivi non vogliano pagare il pregresso, questo è sintomo di negligenza. Per tale motivo, ritiene utile un supporto del Comitato per risolvere queste situazioni.

L’avv. Bravin ricorda che per quanto riguarda le letture dei contatori, ci sono dei casi limite come quello del conduttore che termina il rapporto di locazione ma rimane vincolato al pagamento perché il locatore non permette l’accesso all’operatore per il sigillo dell’utenza. Altre difficoltà emergono nelle successioni. In sintesi, il problema si verifica quando un soggetto non si trova nella disponibilità dell’immobile ma deve continuare a pagare un servizio che in realtà non utilizza.

Il Presidente evidenzia che sono stati trattati alcuni casi sul tema con l’AUSIR e che il Gestore ha osteggiato la conciliazione comunicando di rivolgersi all’ARERA.

L’ing. Battiston e il Direttore generale propongono di realizzare un documento condiviso tra Gestori del SII che indichi le problematiche da affrontare, così da poterle risolvere insieme. Questo documento verrà trasmesso al Comitato prima del prossimo incontro.

Il Presidente aggiunge che invierà a sua volta un documento con ulteriori temi da analizzare.

Il sig. Billa chiede quali Gestori hanno in programma di effettuare le pose di misuratori in telelettura e quali prevedono di introdurre la bollettazione on-line.

L'ing. Battiston risponde che presenterà un report relativo alla posa dei contatori in telelettura, mentre, per la bollettazione spiega che stanno già provvedendo ad introdurre la possibilità di ricevere le fatture a mezzo e-mail. Sul tema segnala, però, che ci sono dei limiti perché l'e-mail non è un mezzo tracciato e ci sono utenti che chiudono l'account senza comunicarlo diventando irraggiungibili. Questo succede anche per altri servizi ma la differenza rispetto a questi ultimi è che l'erogazione dell'acqua non può essere interrotta. Comunica che CAFC S.p.A. ha 208.000 utenti attivi di cui solo circa la metà hanno attivato l'addebito diretto come modalità di pagamento (la maggior parte attività), questo espone il Gestore a un forte rischio di insolvenza.

La sig.ra Buchhofer chiede come viene erogato il servizio idrico in assenza di contatore.

L'ing. Battiston risponde che gli utenti sono collegati alle tubature dell'acquedotto e quindi ricevono il servizio. Queste strutture sono state realizzate in passato dai Comuni che, all'epoca, gestivano il servizio. I Comuni montani del FVG hanno gestito il servizio in economia fino al 2005. In queste zone, in molte case l'acqua viene recapitata attraverso un'unica tubatura e questo rende difficile stabilire i consumi effettivi di ogni abitazione, per questo sono state introdotte le multiutenze.

Il Direttore evidenzia che i Gestori si sono impegnati notevolmente per realizzare le migliori pratiche e che l'AUSIR si propone di analizzare le tematiche proposte durante il tavolo a condizione che abbiano carattere generale (es. locazione, letture).

L'avv. Bravin sottolinea che spesso è difficile reperire i moduli per la conciliazione paritetica.

L'ing. Battiston risponde che stanno lavorando alla redazione di appositi protocolli.

Il Presidente chiede di calendarizzare un incontro entro la fine del 2023.

Il Direttore generale propone il giorno mercoledì 15 novembre 2023, dalle ore 9:00 alle ore 11:00, con convocazione da trasmettere un mese prima così da permettere lo scambio di informazioni tra Comitato e Gestori.

I rappresentanti dei Gestori presenti si mostrano disponibili.

Il Presidente conferma dunque la data del prossimo tavolo.

La seduta termina alle ore 12.40.

Letto, approvato e sottoscritto.

IL DIRETTORE GENERALE
f.to ing. Marcello Del Ben

IL PRESIDENTE DEL COMITATO UTENTI DEL
SERVIZIO IDRICO E RIFIUTI
f.to sig. Angelo D'Adamo