

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

COMITATO UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO E DEI RIFIUTI

VERBALE SEDUTA N. 2/23 DD. 15.11.2023

Oggetto: Il incontro del Tavolo tecnico 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 15 del mese di NOVEMBRE, alle ore 9:30 presso la sede dell'AUSIR sita in Piazzale Osoppo n. 1, in Comune di Udine, dd. 08.11.2023, 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 del Gestori del servizio idrico integrato:

- Massimo Battiston, Ernesto Minatel e Marta Bertossi (CAFC S.p.A.);
- Massimo Lavaroni (LTA S.p.A.);
- Stefano Cogni e Barbara Ciroi (Irisacqua S.r.l.);

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;

Richiamato il verbale della seduta del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti dd. 12.09.2023;

Vista la nota Prot. n. 158778 dd. 25.10.2023 (Prot. AUSIR n. 3529/2023), con la quale il Gestore CAFC S.p.A., alla luce dell'impegno assunto nella seduta precedente dd. 12.09.2023, ha trasmesso e illustrato quanto di seguito indicato:

- la bozza del regolamento di conciliazione paritetica;
- il report delle pose dei contatori in telelettura;
- il report aggregato dei reclami per l'anno 2022;

La seduta inizia alle ore 9:30 con il saluto del Presidente del Comitato sig. Angelo D'Adamo;

Prende la parola il Direttore generale dell'AUSIR che introduce i contenuti della nota trasmessa da CAFC S.p.A.;

Interviene l'ing. Battiston, Direttore generale di CAFC S.p.A., nonché Rappresentante della Rete di imprese "Smart Water Management", il quale, a sua volta, illustra la documentazione elaborata da CAFC S.p.A. in seguito all'impegno assunto nella seduta precedente dd. 12.09.2023;

Il Presidente analizza a sua volta i dati di cui ai punti precedenti e pone l'attenzione sui temi di seguito indicati:

- reclami degli utenti;
- perdite idriche (responsabilità del Gestore del SII, letture, comunicazione con gli utenti);
- caratteristiche della procedura di conciliazione e indagine normativa sui requisiti per avere la qualifica di ADR (*Alternative Dispute Resolution*);
- mancata volturazione del contratto di servizio del SII e conseguente morosità;
- analisi della contrattualistica dei Gestori SII;
- posa dei contatori e distanza dal limite di proprietà;

I rappresentanti dei Gestori SII presenti illustrano le azioni specifiche messe in atto dalle società CAFC S.p.A., LTA S.p.A. e IRIS S.r.l. relativamente alla perdite occulte, precisando che l'iter prevede che sia l'utente a comunicare la perdita al Gestore il quale, di conseguenza, provvede ad effettuare le opportune letture e a risolvere il problema, ove possibile. La conciliazione, alla quale l'utente può sempre partecipare, diventa necessaria solo quando non si raggiunge un accordo sulla somma che l'utente è tenuto a corrispondere al Gestore;

Il Direttore generale dell'AUSIR chiede al Comitato se abbia o meno la necessità di avviare un confronto con la presenza congiunta di tutti i Gestori, dal momento che le società adottano metodi

non uniformi per la risoluzione delle varie “controversie” (attestazioni di mancate rilevazioni, assicurazioni specifiche, raccomandate);

Il Presidente accoglie favorevolmente la proposta ed evidenzia la necessità di approfondire il tema relativo alla conciliazione paritetica messa in atto dai Gestori SII poiché, se fosse parificata alla conciliazione ARERA, assumerebbe validità di ADR divenendo così una soluzione alternativa alla conciliazione con l'ARERA stessa. Il Presidente assume l'impegno di approfondire a livello normativo l'argomento, chiede ai rappresentanti dei Gestori presenti di agire ugualmente in tal senso ed elenca le materie da trattare e approfondire durante il prossimo incontro:

- conciliazione paritetica applicata dai Gestori SII e possibile validità di ADR;
- letture contatori, disciplina ARERA e prassi dei Gestori SII (avvisi, raccomandate);
- posa dei contatori e distanza dal limite di proprietà;

Il Direttore generale dell'AUSIR propone di calendarizzare un incontro entro febbraio 2024, previo accordo con il Presidente e i Gestori del SII cui seguirà formale convocazione da parte dell'AUSIR.

I rappresentanti dei Gestori presenti si mostrano disponibili.

Il Presidente conclude la seduta alle ore 11.45.

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