

## PROTOCOLLO DI INTESA

### TRA

il **CONSIGLIO DI BACINO VERONESE**, (*di seguito più semplicemente Consiglio di Bacino*, c.f. 93147450238, con sede in Verona, Via Ca' di Cozzi n. 41, rappresentato dal Presidente, Sig. Bruno Fanton;

E

Le Associazioni di consumatori:

**ADICONSUM VERONA**, Associazione Difesa Consumatori e Ambiente, c.f. 93125980230, con sede in Verona, Lungadige Galtarossa, 22/d, in persona del Presidente, Dott. Davide Cecchinato, nato a Verona il 07/01/1973;

**LEGA CONSUMATORI VERONA**, c.f. 93169870230, con sede in Verona, via Interrato dell'Acquamorta, 22, in persona del Presidente, Avv. Emanuele Caobelli, nato a Verona, il 26/08/1978;

**MOVIMENTO CONSUMATORI VERONA**, c.f. 97045640154, con sede in Verona, via San Giovanni in Valle, 13, in persona del Presidente, Sig.ra Carmela Solinas, nata a Napoli il 18/03/1967;

(*di seguito più semplicemente associazioni dei consumatori di Verona*)

e

Le società di gestione a regime del servizio idrico integrato:

**ACQUE VERONESI S.C.A.R.L.**, in persona del Direttore Amministrazione e Commerciale, Dott. Andrea Guastamacchia, con sede in Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona - P.Iva, Cod. Fisc. e Nr. di Iscriz. al Reg. Imprese di Verona 03567090232;

**AGS – AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA**, in persona del Dirigente Approvvigionamenti e Clienti, Dott.ssa Paola Bersani, con sede in Via 11 Settembre, 24 - 37019 Peschiera (Vr) - Cod. fiscale 80019800236 - P. Iva 01855890230 - Iscr. Reg. Imp. Verona 80019800236 - Iscr. REA Verona 250867

(*di seguito più semplicemente società di gestione o gestori*)

**premesse che**

- A.** in data 19 dicembre 2013 il Consiglio di Bacino Veronese, le Associazioni dei consumatori e le società di gestione sopra indicate, hanno sottoscritto un Protocollo d'intesa diretto a dare attuazione all'art. 2, co. 461, L. 244/07;
- B.** in data 27 aprile 2015 il Consiglio di Bacino Veronese pubblicava l'avviso di partecipazione al tavolo tecnico tra Associazioni di consumatori e Gestori del servizio idrico integrato al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti del servizio idrico integrato e garantire qualità, universalità ed economicità delle prestazioni;
- C.** in data 13 maggio 2015, il Consiglio di Bacino Veronese, le Associazioni dei consumatori e le società di gestione sopra indicate, sottoscrivevano un ulteriore Protocollo d'intesa diretto a continuare le attività di attuazione all'art. 2, co. 461, L. 244/07;
- D.** la Delibera ARERA n. 655/15 disciplina la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;
- E.** in data 7 febbraio 2017, il Consiglio di Bacino Veronese, le Associazioni dei consumatori e le società di gestione sopra indicate, sottoscrivevano un nuovo Protocollo d'intesa diretto a continuare le attività di attuazione all'art. 2, co. 461, L. 244/07 che, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti del servizio idrico integrato e garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, prevede un sistema di monitoraggio permanente con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Consiglio di Bacino, gestori del servizio idrico ed associazioni dei consumatori nonché l'onere a carico dei soggetti gestori del servizio del finanziamento delle attività che le associazioni dei consumatori sono chiamate a svolgere.
- F.** Tutti i soggetti, firmatari del protocollo, coinvolti vogliono dar seguito alle attività di cui sopra per il periodo 2021-2022;
- G.** Acque Veronesi scrl e di Ags spa quali società che operano nell'ambito del servizio idrico integrato, hanno manifestato la volontà di realizzare le attività previste dal Protocollo, attraverso l'impiego di specifiche risorse finanziarie;
- H.** Le attività prodromiche per la definizione e sottoscrizione del presente protocollo sono iniziate sin dai primi mesi dell'anno 2020.

Tutto ciò premesso e considerato, le Parti

# **CONVENGONO E STIPULANO**

## **QUANTO SEGUE**

### **1. PREMESSE**

Le premesse fanno parte integrante del presente accordo.

### **2. MONITORAGGIO**

Le associazioni dei consumatori, nell'ambito dell'attività di monitoraggio si impegnano alla:

- a) Partecipazione delle Associazioni dei Consumatori all'analisi delle proposte volte ad introdurre forme di assicurazione volontaria contro la problematica delle perdite occulte, con esame dell'eventuale capitolato di gara e disponibilità alla partecipazione ai lavori della Commissione di gara.
- b) Analisi dei quesiti posti dagli utenti in sede di reclamo e di richiesta di informazioni attraverso i canali web, call center e sportello che potrebbero riguardare ad es.:
  - Lettura e comprensione della bolletta;
  - Accesso e compilazione modulistica;
  - Informazioni sui regolamenti;
  - Accessibilità ai servizi web;
  - Info sulle tariffe;ecc., al fine di proporre azioni, formule contrattuali, prassi operative dirette a migliorare il servizio e a superare eventuali problematiche o criticità.
- c) Analisi delle modalità di adesione e variazione contrattuale proposte dalle Società all'utenza, anche attraverso nuove procedure implementate attraverso lo sportello web, call center, ecc. verifica clausole, aggiornamenti normativi, modalità di sottoscrizione ecc..
- d) Affiancare il Consiglio di Bacino Veronese nell'espletamento delle attività di verifica e dei dati relativi alla qualità contrattuale, anche in sede di convalida annuale sulla raccolta dei dati prevista ai sensi della deliberazione ARERA n. 655/2015/idr (RQSII).

### **3. SESSIONE FINALE DI VERIFICA SUL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO AI SENSI DELL'ART. 2, CO. 461, L. 244/07**

Le richieste, le segnalazioni, i reclami e le proposte raccolte da tutti i soggetti firmatari del presente accordo saranno oggetto di analisi e di confronto diretta al miglioramento del servizio erogato dalle citate società. Tali dati, una volta presentati e discussi con le Società e Consiglio di Bacino attraverso il Consiglio di Bacino, potranno essere pubblicizzati all'utenza, tramite l'organizzazione di conferenze stampa, avvisi sui siti istituzionali di tutti i soggetti firmatari del presente protocollo e altre forme di comunicazione ritenute idonee dalle parti.

### **4. CORRISPETTIVO PER LA REALIZZAZIONE DELL'ACCORDO**

Acque Veronesi scarl e Ags spa, a fronte dell'esecuzione di tutti gli impegni assunti dalle associazioni dei consumatori veronesi, si obbligano a corrispondere a favore di queste ultime la somma complessiva di €. 20.000,00 (ventimila/00). Tale somma verrà ripartita tra le predette società in rapporto al numero di utenti AGS n. 58.914, Acque Veronesi n. 300.251, come segue: €. 3.200,00 (tremiladuecento/00) a carico di Ags spa ed €. 16.800,00 (sedecimilaottocento/00) a carico di Acque Veronesi scarl.

L'importo pattuito verrà versato in quattro rate secondo le seguenti modalità:

1. €uro 5.000,00 entro il 30 giugno 2021. Tale importo sarà così ripartito: €. 800,00 (ottocento/00) a carico di Ags spa ed €. 4.200,00 (quattromiladuecento/00) a carico di Acque Veronesi scarl;
2. €uro 5.000,00 entro il 31 dicembre 2021. Tale importo sarà così ripartito: €. 800,00 (ottocento/00) a carico di Ags spa ed €. 4.200,00 (quattromiladuecento/00) a carico di Acque Veronesi scarl;
3. €uro 5.000,00 entro il 30 giugno 2022. Tale importo sarà così ripartito: €. 800,00 (ottocento/00) a carico di Ags spa ed €. 4.200,00 (quattromiladuecento/00) di Acque Veronesi scarl;
4. €uro 5.000,00 entro il 31 dicembre 2022. Tale importo così ripartito: €. 800,00 (ottocento/00) a carico di Ags spa ed €. 4.200,00 (quattromiladuecento/00) di Acque Veronesi scarl;

Il pagamento di cui sopra avverrà dietro presentazione di preavviso di nota di addebito almeno 60 giorni prima delle date sopra indicate, ad eccezione della prima rata per la quale si derogherà

al termine dei 60 giorni. Questa, per permettere il pagamento dovrà essere inviata, per quanto concerne Acque Veronesi scarl agli indirizzi:

- [fatturefornitori@pec.acqueveronesi.it](mailto:fatturefornitori@pec.acqueveronesi.it)
- [alberto.piazzola@acqueveornesi.it](mailto:alberto.piazzola@acqueveornesi.it)

Per quanto attiene Azienda Gardesana Servizi spa all'indirizzo:

- [ags@pec.ags.vr.it](mailto:ags@pec.ags.vr.it)

All'avvenuto pagamento della relativa nota di addebito, emessa da Adiconsum Verona, la stessa si impegna a retrocedere gli importi di spettanza alle altre associazioni di consumatori firmatarie del presente protocollo.

#### **5. DURATA DELL'ACCORDO**

Tutte le attività anzidette si concluderanno entro il 31/12/2022.

#### **6. RISOLUZIONE CONTROVERSIE**

Qualora sorgesse controversia in ordine all'interpretazione e all'applicazione del presente accordo le parti stesse si obbligano ad esperire preliminarmente un tentativo di conciliazione avanti alla Camera di Commercio, Agricoltura e Artigianato di Verona così come disciplinata dal regolamento camerale di mediazione (reperibile su [www.vr.camcom.it](http://www.vr.camcom.it)) e dal d.lgs. 28/2010.

In subordine sarà competente il Foro di Verona.

Il presente documento informatico, ai sensi dell'art. 24 D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii., viene firmato digitalmente dai sottoscrittori di seguito indicati:

**CONSIGLIO DI BACINO VERONESE**

**ADICONSUM VERONA**

**LEGA CONSUMATORI VERONA**

**MOVIMENTO CONSUMATORI**

**ACQUE VERONESI SCARL**

**AGS SPA**