

Prot. n. 1000 del 01.07.2025

VERBALE RIUNIONE 26 GIUGNO 2025

**MODALITA' ON-LINE SU PIATTAFORMA ZOOM MEETING
INIZIO ORE 15.15**

Presenti: Manenti (C.d.B. Bacchiglione), Marini (LEGA CONSUMATORI), Sartori (ALTRAGRICOLTURA NORDEST), Carrara (COORDINAMENTO TUTELA TERRITORIO BREGANZE).

Assenti: Canova (ACQUA BENE COMUNE VICENZA), Raimondo (CGIL VICENZA), Sbrogiò (NUOVI ORIZZONTI ECOLOGICI).

Verbalizzante: Manenti.

Il Comitato Utenti si riunisce a seguito della convocazione n. 911 del 11.06.2025, per trattare i seguenti punti all'ordine del giorno:

1. Qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII);
2. Istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali per il gestore Viacqua S.p.A.;
3. Conferma di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali per il gestore acquevenete S.p.A.;
4. Orari di apertura sportelli per il gestore AcegasApsAmga S.p.A.;
5. Varie ed eventuali.

Prima di passare alla trattazione dei punti all'ordine del giorno, Manenti spiega che gli argomenti odierni sono passaggi formali richiesti da Arera, ma che toccano anche temi tecnici come la qualità contrattuale, utili nel confronto con gli utenti.

Discussione del punto n. 1 - Qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII):

Manenti attraverso la condivisione di alcune slide illustra i principi fondamentali sui cui si basa la delibera Arera 655/2015 che regola la qualità contrattuale del S.I.I. (RQSII). Mira a tutelare l'utente definendo standard di servizio che i gestori devono rispettare. La presentazione fornisce una panoramica della tematica, collegandosi alle richieste presentate dai gestori e discusse nei punti successivi. La RQSII è divisa in titoli con 43 indicatori totali, suddivisi in standard specifici (o semplici) e standard generali. Gli standard specifici prevedono un indennizzo automatico per l'utente in caso di mancato rispetto delle tempistiche, mentre gli standard generali valutano le performance del gestore a livello generale, non dando diritto ad alcun indennizzo per l'utente. Vengono illustrati i vari titoli della RQSII.

Vi è poi un meccanismo incentivante introdotto da ARERA a partire dal 2020, che valuta le performance biennali dei gestori attraverso due Macroindicatori: MC1 (avvio e cessazione del rapporto) e MC2 (gestione del rapporto e accessibilità). I gestori vengono classificati in tre classi

(A, B, C) in base ai loro livelli di performance, con obiettivi di miglioramento annuali. I nostri gestori si collocano in classe A per entrambi gli indicatori.

Arera proprio nella giornata di ieri ha pubblicato la delibera 277/2025/R/idr “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2022-2023. Risultati finali”, con i premi e le penalità relativi alla qualità contrattuale per il biennio 2022-2023 con riconoscimenti economici per i nostri gestori pari a circa 450.000 € per AcegasApsAmga e Viacqua e circa 835.000 € per Acquevenete. Invece non è stata comminata alcuna penalità.

Gli standard specifici e generali previsti da Arera sono inclusi nella carta del servizio approvata dal Consiglio di Bacino ed aggiornata con le varie delibere dell’Autorità. Sartori chiede chiarimenti sul meccanismo automatico di indennizzo per il mancato rispetto dei tempi ad esempio negli allacciamenti. Manenti chiarisce che i gestori registrano le date delle prestazioni e i loro sistemi valutano automaticamente se scatta l'indennizzo, che deve essere erogato nella prima bolletta utile. Marini esprime difficoltà nel comprendere lo standard relativo all'accessibilità del servizio telefonico. Manenti fornisce ulteriori dettagli, condividendo quanto espressamente riportato nella delibera ARERA.

Carrara chiede se gli standard relativi al servizio telefonico siano direttamente percepibili dagli utenti. Manenti chiarisce che si tratta principalmente di un rapporto tra gestore e Arera, senza un indennizzo diretto per l'utente in caso di mancato rispetto.

Si conclude l’argomento specificando che la presentazione con le slide sarà trasmessa insieme al verbale.

Discussione del punto n. 2 - Istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all’orario minimo di apertura degli sportelli provinciali per il gestore Viacqua S.p.A.:

Manenti illustra attraverso un documento la nuova configurazione proposta da Viacqua S.p.A., che prevede la chiusura dello sportello provinciale di Vicenza il sabato, mantenendo attivi i cinque punti cortesia dislocati sul territorio. Questa riorganizzazione porta ad un risparmio annuo di circa 12.000 €, che il gestore mira a reinvestire per potenziare maggiormente i canali digitali e migliorare i servizi al cliente. La decisione è motivata dalla bassa affluenza del sabato e dalla crescente adesione alla bolletta smart. Si evidenzia come la maggior parte degli utenti preferisca i canali online, con solo il 7,7% circa che esprime ancora preferenza per lo sportello fisico. Il tasso di saturazione degli sportelli del gestore si attesta in media al 40%, indicando una buona disponibilità durante gli orari di apertura. L'ampliamento dell'operatività nei punti cortesia dal 2025 ha già registrato un aumento degli accessi.

Il gestore, inoltre, si colloca in classe A con riferimento ad entrambi i macro-indicatori di qualità contrattuale MC1 – “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” ed MC2”. Nel 2024 ha registrato 4.352 accessi agli sportelli e solo 525 al sabato, con in media 10 accessi registrati per ogni sabato.

Sartori ha chiesto se vi è una conoscenza della fascia di età che utilizza lo sportello del sabato, ipotizzando che magari vi accedono le persone che lavorano durante la settimana. Manenti spiega che purtroppo questa informazione non è disponibile.

Marini ha sottolineato l'importanza che comunque vi sia il servizio telefonico del call center attivo anche il sabato. Manenti precisa che il call center è un servizio distinto dallo sportello fisico e che il numero verde di Viacqua è attivo il sabato mattina dalle 8.00 alle 13.00. La deroga riguarda, pertanto, solo lo sportello fisico, non i canali di assistenza telefonica o digitale.

Il Comitato si dichiara disponibile a farsi portavoce di eventuali rimozioni da parte dell'utenza in seguito alla chiusura del sabato.

Pertanto, in considerazione dei dati presentati e del confronto avuto con il comitato utenti, il Consiglio di Bacino Bacchiglione indirizzerà ad Arera la richiesta di deroga per la chiusura dello sportello di Vicenza il sabato. Tale richiesta è ritenuta coerente con le mutate esigenze dell'utenza e con i principi di efficienza, accessibilità e sostenibilità del servizio.

Si conclude l'argomento specificando che il documento presentato sarà trasmesso insieme al verbale.

Discussione del punto n. 3 – Conferma di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali per il gestore acquevenete S.p.A.:

Per quanto riguarda questo punto all'ordine del giorno, Manenti ha ricordato che Acquevenete ha già ottenuto una deroga per la chiusura del sabato nella sede provinciale di Monselice fin dal 2016, senza particolari proteste da parte dell'utenza. Per Acquevenete si conferma l'operatività dello sportello di Monselice, quello in provincia di Vicenza (Orgiano) e dei punti clienti nel territorio. Il gestore ha sperimentato e monitorato gli accessi, riscontrando anche in questo caso una preferenza per i canali smart.

In considerazione dei dati presentati e del confronto avuto con il comitato utenti, il Consiglio di Bacino Bacchiglione indirizzerà ad Arera la richiesta di conferma della deroga già riconosciuta per l'orario di apertura degli sportelli provinciali secondo la seguente articolazione:

- Sportello di Monselice (PD): apertura dal lunedì al venerdì, orario continuato 8:30-16:30, per un totale di 40 ore settimanali, con deroga all'apertura del sabato;
- Sportello di Orgiano (VI): apertura dal martedì al venerdì per un totale minimo di 13,5 ore settimanali;
- presenza dei cd. "punti cliente" territoriali per un totale superiore a 105 ore settimanali di assistenza ai canali digitali che sono in continuo sviluppo e fortemente apprezzati dall'utenza.

Si conclude l'argomento specificando che il documento presentato sarà trasmesso insieme al verbale.

Discussione del punto n. 4 – Orari di apertura sportelli per il gestore AcegasApsAmga S.p.A.:

Manenti fornisce un quadro anche sugli orari degli sportelli di AcegasApsAmga che rispetta ampiamente le 40 ore settimanali e ha una deroga specifica dal 2016 per non aprire uno sportello nel comune di Cona (VE), avendo un territorio molto piccolo. Lo sportello di Abano Terme è aperto anche il sabato. Gli sportelli in provincia di Padova hanno in totale un orario di apertura settimanale pari a 88:45 ore.

Si conclude l'argomento specificando che il documento presentato sarà trasmesso insieme al verbale.

Discussione del punto n. 5 – Varie ed eventuali:

Nessun argomento.

L'incontro termina alle ore 16.30.



Verbalizzante
dr. Ignazio Manenti
Ignazio Manenti