Aziende associate/1.Emiliambiente al lavoro con le associazioni dei consumatori per migliorare il servizio idrico



I rappresentanti delle associazioni dei consumatori insieme all'AU di Emiliambiente Emiliano Occhi (secondo da sx).

FIDENZA – Migliorare la qualità del Servizio Idrico e dell'acqua che arriva ai rubinetti delle nostre case; difendere il diritto all'accesso alla risorsa acqua; salvaguardare la risorsa idrica in termini di qualità e mancati sprechi.

Con questi obiettivi è stato siglato oggi, giovedì 16 giugno, a Fidenza (PR) un **accordo tra EmiliAmbiente SpA e le principali Associazioni di Tutela dei Consumatori**: erano presenti alla firma i vertici della SpA – società a capitale interamente pubblico affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato in 11 Comuni del parmense – insieme ai rappresentanti di **Federconsumatori Parma, Adiconsum, Movimento Difesa del Cittadino, Associazione Difesa Orientamento Consumatori, Confconsumatori e Cittadinanzattiva.**

Nel concreto l'accordo – che ha durata di **due anni** ma potrà essere rinnovato in base ai risultati raggiunti – **impegna le due parti a lavorare insieme su una serie di problematiche che caratterizzano i servizi pubblici locali.**

Le **Associazioni,** ad esempio, **monitoreranno e analizzeranno periodicamente insieme a EmiliAmbiente i livelli di servizio offerti dalla società** – in relazione ai parametri previsti dalla Carta dei Servizi – nonché i **report sull'andamento dei reclami e sulle problematiche di pagamento della clientela** (rateizzazioni, ritardi, cessazioni per morosità); potranno inoltre dire la loro in fase di **progettazione dell'indagine sulla soddisfazione dell'utente** – annualmente commissionata da EmiliAmbiente per testare la qualità del servizio erogato – e saranno **periodicamente aggiornate sullo sviluppo delle norme e dei regolamenti che portano alla definizione della tariffa del servizio.**

Entrambe le parti si impegnano poi a dare visibilità e comunicazione alle opportunità rappresentate da agevolazioni tariffarie e tariffe sociali, ma anche a realizzare insieme iniziative di informazione e sensibilizzazione sul corretto utilizzo della risorsa-acqua, rivolte in modo particolare (ma non solo) ai cittadini più giovani.

Un altro tema importante inserito nell'agenda dei lavori è la **procedura di gestione del contenzioso tra la SpA e gli utenti,** che entrambe le parti vogliono rendere più snella possibile. A questo scopo le Associazioni hanno collaborato alla redazione del modulo-reclami a disposizione degli utenti – che verrà reso disponibile sul sito web di EmiliAmbiente, nei suoi sportelli e nelle sedi delle Associazioni firmatarie – e si sono impegnate a **studiare insieme all'azienda una soluzione che consenta di utilizzare una procedura di conciliazione paritetica**, possibilmente gratuita per l'utente, in caso di risposta negativa ai reclami.

Da aggiungere infine che la collaborazione tra le parti era di fatto già iniziata, nei mesi scorsi, con un **tavolo di discussione sul cosiddetto "fondo perdite",** una misura che tutela gli utenti nel caso di perdite d'acqua non dovute a negligenza (ma a cause impreviste o comunque per perdite occulte evidenziate da consumi anomali). Grazie anche al confronto con le Associazioni dei Consumatori, infatti, EmiliAmbiente ha deciso di concedere agli utenti – previa presentazione della richiesta, che si trova sul sito dell'azienda – una riduzione parziale della quota di

tariffa relativa ai servizi di fognatura e depurazione.

“La collaborazione che inauguriamo oggi con le Associazioni dei Consumatori è per noi preziosissima – ha commentato l’Amministratore Unico di Emiliambiente **Emiliano Occhi** – *Servirà a rafforzare ulteriormente il rapporto di vicinanza che abbiamo instaurato con il territorio e con i cittadini, un aspetto che – in un panorama sempre più caratterizzato dalle grandi aggregazioni – rappresenta il valore aggiunto delle società di dimensioni medio-piccole come EmiliAmbiente”.*

Per approfondire

Accordo Emiliambiente – Consumatori