



## ACCORDO TRA EMILIAMBIENTE

e

FEDEDERCONSUMATORI PARMA, ADICONSUM, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO,  
ADOC, CONFCONSUMATORI, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI, CITTADINANZATTIVA

Premesso che:

EMILIAMBIENTE è società a totale capitale pubblico, affidataria in house della gestione del ciclo idrico integrato nei Comuni di Busseto, Colorno, Fidenza, Fontanellato, Polesine Zibello, Roccabianca, Salsomaggiore Terme, San Secondo P.se, Sissa Trecasali, Soragna e Torriale

le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente accordo tutelano i cittadini nel rispetto delle leggi che regolano i diritti e i doveri dei consumatori e promuovono iniziative di informazione ed educazione per una crescita consapevole nel campo dell'acquisto dei prodotti e nella sottoscrizione dei contratti di servizi

EMILIAMBIENTE e le Associazioni indicate in premessa convengono sulla necessità di lavorare insieme per ricercare intese utili a dare risposte alle molteplici problematiche che si possono verificare nell'ambito dei servizi sopracitati

EMILIAMBIENTE e le Associazioni indicate in premessa condividono l'obiettivo di salvaguardia della risorsa idrica in termini di qualità e di mancati sprechi e la difesa del diritto all'accesso all'acqua

Tutto ciò premesso, le Parti individuano gli argomenti che seguono quale terreno prioritario di confronto:

Analisi e monitoraggio condiviso dei livelli di servizio di EMILIAMBIENTE in relazione ai parametri di qualità commerciale previsti dalle Carte dei Servizi per il Servizio Idrico Integrato;

Miglioramento della qualità del servizio e della qualità dell'acqua;

Confronto preliminare con le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente accordo sulla progettazione di indagine di customer satisfaction commissionate da EMILIAMBIENTE sulla qualità dei servizi erogati;

Condivisione dei report relativi all'andamento ed alla tipologia dei reclami;

Condivisione dei report espressivi della dinamica delle problematiche di pagamento della clientela (rateizzazioni, ritardi pagamento, cessazioni per morosità);

Aggiornamento periodico circa lo sviluppo degli schemi regolatori che sottendono la definizione delle tariffe per i servizi regolati;

Diffusione dell'informazione sulle agevolazioni tariffarie e sulle tariffe sociali;

Predisposizione di iniziative congiunte di informazione sulle condizioni del servizio e di sensibilizzazione sul corretto utilizzo del bene acqua, con particolare attenzione alle fasce in età scolare.

Le parti inoltre con il presente accordo intendono definire una procedura snella di gestione del contenzioso tra Azienda e utenti.

Viene definito congiuntamente il modulo per i reclami dedicato agli utenti. Tale modulo è reso disponibile sul sito internet aziendale, presso la sede aziendale e presso le sedi delle associazioni firmatarie dell'accordo;

Le parti si impegnano a lavorare congiuntamente per individuare, entro sei mesi dalla sottoscrizione dell'accordo, una procedura di conciliazione paritetica, possibilmente gratuita per l'utente, attivabile nel caso in cui il reclamo non abbia dato esito positivo.

Il presente accordo avrà durata di ~~un~~ due anni, e potrà essere rinnovato in base ai risultati raggiunti, di cui sarà data evidenza pubblica, mediante un comunicato sottoscritto congiuntamente dalle Associazioni dei consumatori firmatarie.

Fidenza, 16 giugno 2016

Per EmiliAmbiente L' Amministratore Unico Emiliano Occhi

Emiliano Occhi

Per Federconsumatori Fabrizio Ghidini e Ester Bergamaschi.

Fabrizio Ghidini Ester Bergamaschi

Per Mdc Michele Saldina

Michele Saldina

Per Confconsumatori Mara Colla

Mara Colla

Per ADOC Ignazio Cannas

\_\_\_\_\_

Per Cittadinanzattiva Adriana Gelmini

\_\_\_\_\_

Per ADICONSUM Gianna Cassani

Gianna Cassani

**emiliAmbiente spa**