



CITTÀ DI TORINO

INTERPELLANZA: "SMAT FAVORISCE LO SPRECO DI ACQUA PER AUMENTARE LE ENTRATE?" PRESENTATA DAI CONSIGLIERI BERTOLA ED APPENDINO IN DATA 9 LUGLIO 2015.

I sottoscritti Consiglieri Comunali,

CONSIDERATO CHE

- gli interpellanti sono venuti a conoscenza di un caso in cui, a Nichelino, il gestore del servizio idrico (Società Acque Potabili del gruppo Smat), pur essendosi accorto in data 10 giugno 2014 dalla lettura del contatore che il consumo idrico di un proprio utente era aumentato in modo enorme e palesemente anomalo da circa 100 mc/semestre a oltre 3200 mc/semestre, non ha provveduto ad avvisare l'utente, ma ha invece continuato ad addebitargli per intero il consumo anomalo per molti mesi;
- l'utente si è poi accorto del problema, derivante da una significativa perdita d'acqua nel terreno situata a valle del contatore, soltanto quando gli è stata recapitata la bolletta di fine 2014, per un importo di circa 20.000 Euro;
- quando l'utente ha contestato la bolletta a SAP/SMAT relativamente al consumo successivo al 10 giugno 2014, si è sentito rispondere che il gestore non è tenuto ad avvertire l'utente dei consumi anomali che rileva e che la bolletta stellare andava pagata, al massimo con uno sconto del 50%;
- tuttavia il Codice Etico SAP, come reperibile su Internet all'indirizzo <http://www.acquepotabilispa.it/files/documenti/CODICE%20ETICO%20ed%202009.pdf>, all'articolo 4 (Rapporti con i Clienti) fa obbligo ai dipendenti di "fornire sempre notizie corrette e complete ed ascoltare le esigenze del cliente con la finalità di risolvere i suoi problemi";
- l'ATO3 torinese, con la deliberazione n. 107/2002 in data 6 dicembre 2002, aggiornata con deliberazione n. 246/2006 del 29 giugno 2006, all' articolo 3.4 (Comunicazione del Gestore con l'Utenza), ha prescritto che il gestore debba impegnarsi a "predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del Servizio";
- il Regolamento del Servizio Idrico SMAT all'articolo 11 - Obblighi dell'Utente - fughe accidentali prevede invece che "SMA Torino non assume in merito alcun obbligo di richiamare l'attenzione dell'Utente su eventuali, anche sproporzionati, aumenti di consumo che potessero comunque essere rilevati, pur adoprando, quando possibile, a

segnalare all'Utente tali anomalie. La SMA Torino si impegna ad agevolare l'Utente in caso di consumi eccezionali derivanti da fughe idriche sull'impianto interno a valle del contatore.";

- dunque il comportamento di SAP/SMAT, pur in linea con il Regolamento del Servizio Idrico, appare palesemente in contrasto con la deliberazione dell'ATO3, che ha valore vincolante per il gestore del servizio idrico, e con il Codice Etico SAP;
- soprattutto, al di là delle ricadute economiche sul singolo utente, questo comportamento di SAP/SMAT ha provocato un consistente e perdurante spreco d'acqua che sarebbe stato possibile evitare facilmente se l'azienda avesse provveduto ad avvertire tempestivamente l'utente non appena giunta a conoscenza del consumo anomalo, creando un danno ambientale di rilevanza pubblica che può ripetersi su tutto il territorio metropolitano torinese;

INTERPELLANO

Il Sindaco e l'Assessore competente per sapere:

- 1) quanti siano annualmente, secondo Smat, i casi di consumo anomalo dovuto a una perdita idrica a valle del contatore in Torino e provincia;
- 2) se in tutti questi casi l'azienda abbia mancato di avvisare tempestivamente l'utente, attendendo l'emissione e la contestazione della bolletta per applicare poi agevolazioni parziali;
- 3) se Smat/SAP, nel caso specifico, intenda riconsiderare la decisione di addebitare comunque all'utente, anche se con uno sconto, i consumi anomali successivi alla data in cui Smat/SAP ne è venuta a conoscenza;
- 4) se Smat intenda modificare l'articolo 11 del Regolamento del Servizio Idrico per adeguarlo alla deliberazione dell'ATO3, come è tenuta a fare, e se intenda instaurare nell'immediato futuro un sistema di monitoraggio e segnalazione immediata agli utenti dei consumi anomali, allo scopo di prevenire ulteriori rilevanti sprechi d'acqua;
- 5) in caso contrario, se l'Amministrazione, in qualità di socio di maggioranza di Smat, non ritenga opportuno intervenire per ottenere da Smat quanto richiesto ai punti precedenti e in particolare il rispetto del ruolo regolatore dell'ATO3.

F.to: Vittorio Bertola
Chiara Appendino