

<i>A. ATO 2 Lazio Centrale - Roma</i>	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	<i>ACEA ATO 2</i>
---	--------------------------	-------------------

Bozza del 31 gennaio 2012

CARTA DEI SERVIZI ATO 2 LAZIO CENTRALE - ROMA

N.B. il testo in corsivo indica le osservazioni fatte dal Gestore del S.I.I.

Approvato da

- la Conferenza dei Sindaci dell'Ato 2 Lazio Centrale Roma
con Delibera n. **xx del gg mese anno**

- il Consiglio di Amministrazione di Acea Ato 2 S.p.A.
con atto n. **xx del gg mm anno**

AGGIORNAMENTI

data	Articoli aggiornati	approvazioni	
		Conf. dei Sind.	C. di A. Acea Ato 2

INDICE

1. Fondamenti della carta.....	1
1.1 L'affidamento della gestione	1
1.2 Il Gestore	2
1.3 Principi fondamentali del servizio.....	2
1.4 Procedura di aggiornamento.....	3
1.5 Definizioni	3
2. Servizi e strutture.....	4
3. Decentramento dei rapporti con gli utenti	4
4. Qualità del servizio.....	5
4.1 Dialogo tra Utente e Gestore	5
4.2 Standard di qualità'	7
4.3 Modalità' di verifica degli standard di qualità'	16
5. Tutela dell'Utente	18
5.1 I diritti dell'Utente	18
5.2 Il personale dipendente	18
5.3 Diritto di accesso agli atti amministrativi.....	18
5.4 Copertura assicurativa	18
5.5 Rateizzazioni	19
5.6 Agevolazioni tariffarie.....	19
5.7 Reclami al Gestore	19
6. Indennizzi all'Utente	20
6.1 Standards soggetti ad indennizzo	20
6.2 Entità degli indennizzi e modalità di pagamento.....	21
7. Organi di tutela	21
7.1 L'ufficio Carta dei servizi.....	21
7.2 La Camera di Conciliazione	21
7.3 Il Garante Regionale del Servizio Idrico	22
7.4 L'organismo di tutela degli Utenti e Consumatori (OTUC)	23
8. Pubblicizzazione e diffusione della Carta dei Servizi	23

1. Fondamenti della carta

1.1 L'affidamento della gestione

L'Ambito Territoriale Ottimale n.2 (Lazio Centrale) è stato definito dalla Regione Lazio, in attuazione della Legge 5 gennaio 1994 n.36, con propria Legge n. 6 del 22 gennaio 1996 e poi modificato dalla Legge Regionale n. 31 del 4 novembre 1999.

Esso comprende i territori dei Comuni di Affile, Agosta, Albano Laziale, Allumiere, Anguillara Sabazia, Anticoli Corrado, Arcinazzo Romano, Ardea, Ariccia, Arsoli, Artena, Bellegra, Bracciano, Camerata Nuova, Canale Monterano, Canterano, Capena, Capranica Prenestina, Carpineto Romano, Casape, Castel Gandolfo, Castel Madama, Castel San Pietro Romano, Castelnovo di Porto, Cave, Cerreto Laziale, Cervara di Roma, Cerveteri, Ciampino, Ciciliano, Cineto Romano, Civitavecchia, Civitella San Paolo, Colleferro, Colonna, Fiano Romano, Filacciano, Fiumicino, Fonte Nuova, Formello, Frascati, Galliciano nel Lazio, Gavignano, Genazzano, Genzano di Roma, Gerano, Gorga, Grottaferrata, Guidonia Montecelio, Jenne, Labico, Ladispoli, Lanuvio, Lariano, Licenza, Mandela, Manziana, Marano Equo, Marcellina, Marino, Mentana, Monte Porzio Catone, Montecompatri, Montelanico, Monterotondo, Morlupo, Nazzano, Nemi, Olevano Romano, Palestrina, Percile, Pisoniano, Poli, Pomezia, Ponzano Romano, Riano, Rignano Flaminio, Riofreddo, Rocca Canterano, Rocca di Cave, Rocca di Papa, Rocca Priora, Rocca Santo Stefano, Roccagiovine, Roiate, Roma, Roviano, Sacrofano, Sambuci, San Cesareo, San Gregorio da Sassola, San Polo dei Cavalieri, San Vito Romano, Santa Marinella, Sant'Angelo Romano, Sant'Oreste, Saracinesco, Segni, Subiaco, Tivoli, Tolfa, Torrita Tiberina, Trevignano Romano, Vallepietra, Valmontone, Velletri, Vicovaro, Zagarolo, in provincia di Roma ed i territori dei comuni di Filettino e Trevi nel Lazio in provincia di Frosinone e di Oriolo Romano e Vejano, in provincia di Viterbo salvo quanto precisato al punto 1.5 (salvaguardie, concessioni preesistenti), con una popolazione residente complessiva, al 2001, pari a 3.599.414 abitanti.

Detti Comuni, ai sensi della legge n.142 dell'8 giugno 1990 poi sostituita dal Decreto Legislativo 267 del 18 agosto 2000, hanno deciso di cooperare ai fini del servizio idrico integrato stipulando una apposita Convenzione di Cooperazione coordinata dalla Provincia di Roma, costituendo una Segreteria Tecnico Operativa (S.T.O.).

La Convenzione di Cooperazione sottoscritta il 9 luglio 1997 ha adottato per la gestione del servizio idrico integrato la forma della Società per azioni a prevalente capitale pubblico locale ed ha individuato il Gestore in ACEA Azienda Speciale del Comune di Roma, una volta trasformata in Società per Azioni.

La ACEA S.p.A. ha a tal fine costituito la "ACEA ATO 2 S.p.A.", cedendo alla stessa il ramo d'azienda interessato.

L'affidamento è regolato da una Convenzione di Gestione, cui la presente Carta è allegata e costituisce parte integrante.

La Conferenza dei Sindaci, per mezzo della Segreteria Tecnico Operativa controlla il rispetto dei contenuti di detta Convenzione di Gestione da parte del Gestore ed in particolare l'aderenza ai principi della presente carta nel rapporto con l'Utente.

1.2 Il Gestore

Nella "ACEA ATO2 S.p.A." sono confluite le infrastrutture, le conoscenze, l'esperienza accumulate nell'azienda del Comune di Roma a partire dal 1937, anno nel quale il Comune stesso trasferì alla preesistente azienda elettrica municipale la parte del servizio acquedottistico dallo stesso gestita in economia, insieme all'incarico di realizzare l'acquedotto del Peschiera.

1.3 Principi fondamentali del servizio

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati

a)Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza. Le condizioni impiantistico-funzionali, ove differenziate, saranno gradualmente unificate secondo i criteri descritti nella sezione 2.

b)Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.

c) Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire il servizio idrico integrato con continuità e regolarità ed evitare eventuali disservizi o ridurne la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.

d) Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza

Il Gestore è impegnato a:

- mantenere con gli utenti, dei quali deve sentirsi a servizio, un rapporto ispirato alla massima cortesia e correttezza, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale, per il raggiungimento dei presenti obiettivi;

- assistere gli utenti attuali e potenziali, fornendo le opportune informazioni e consigliandoli per la migliore soluzione dei loro problemi, tecnici, commerciali, formali;
 - rendere semplici e comprensibili i propri messaggi, nonché corretto e chiaro il linguaggio dei propri dipendenti, dei quali deve essere garantita la identificabilità.
- I punti elencati costituiscono “diritti” dell’Utente.

e) Sostenibilità

Il Gestore si impegna a gestire la risorsa acqua con l’obiettivo di garantire uno sviluppo ed un uso ecologicamente sostenibile, attraverso il monitoraggio delle falde e delle sorgenti, la ricerca delle perdite, la programmazione ed esecuzione di rinnovamento delle reti, l’efficiente riparazione delle condotte, il potenziamento degli impianti di depurazione, con una azione complessiva volta al continuo miglioramento.

a)Qualità e sicurezza

Il Gestore si impegna a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi forniti all’Utente sia nel rispetto delle norme legislative, sia nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

1.4 Procedura di aggiornamento

La presente Carta si applica a partire dall’assunzione della responsabilità nella gestione del servizio per ogni singolo comune e sostituisce le carte precedentemente vigenti nel territorio interessato, che si intendono annullate.

La presente Carta è soggetta a modifiche ed integrazioni conseguenti alla variazione del quadro normativo di riferimento o della Convenzione di Gestione.

1.5 Definizioni

ATO: Ambito Territoriale Ottimale, porzione di territorio su cui è organizzato il servizio idrico integrato, individuato dalla Regione con apposita legge regionale.

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO: insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

GESTORE: soggetto a cui è affidata la gestione del S.I.I. dell’ATO 2 Lazio Centrale Roma – attualmente è:
ACEA ATO 2 S.p.A.
Piazzale Ostiense, 2 – 00154 Roma

www.aceaato2.it
numero verde servizi commerciali 800 130 331
numero verde segnalazione guasti 800 130 335

UTENTE: persona fisica o giuridica che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore.

STANDARD GENERALE DI QUALITA': livello delle qualità riferito al complesso delle prestazioni.

STANDARD SPECIFICO DI QUALITA': livello delle qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente.

2. Servizi e strutture

Gli impianti di approvvigionamento e distribuzione dell'acqua trasferiti dalla gestioni precedenti al Gestore del S.I.I. determinano una qualità del servizio diversa nei Comuni dell'ATO 2.

Il Gestore del S.I.I. è impegnato a realizzare gli investimenti necessari per uniformare nel territorio la qualità del servizio alla normativa vigente.

Il sistema fognario viene gradualmente esteso fino a raggiungere tutti gli insediamenti con più di 2000 ab. eq., come previsto dalle vigenti disposizioni.

Il sistema di depurazione viene progressivamente adeguato ai livelli stabiliti dalle vigenti disposizioni.

3. Decentramento dei rapporti con gli utenti

Onde avvicinare il Gestore agli utenti, l'organizzazione di ACEA ATO 2 S.p.A., prevede:

- il decentramento territoriale delle strutture tecniche a servizio delle reti e degli impianti;
- il decentramento delle strutture amministrativo commerciali con la creazione di sportelli disposti localmente sul territorio (elenco e orari sono disponibili sul sito internet www.aceaato2.it);
- il servizio telefonico gratuito con i due numeri verdi messi a disposizione: 800.130.331 per i servizi commerciali e 800.130.335 per le segnalazioni guasti.

4. Qualità del servizio

I fattori di qualità sono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'Utente.

Gli indicatori di qualità sono le variabili quantitative o giudizi parametrici in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Gli standard sono i valori obiettivo da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità e vengono formulati sulla base di indicatori che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo.

4.1 Dialogo tra Utente e Gestore

❑ Semplificazione delle procedure e accessibilità al servizio ed al contatto con l'utenza

E' garantita la facilità del rapporto tra Utente e Gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

Il Gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale della politica aziendale, il costante miglioramento delle procedure;
- si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- dispone di sistemi informatizzati per il pagamento delle prestazioni;
- si impegna ad esaminare, aggiornare e migliorare le procedure relative alla gestione amministrativa delle utenze;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'Utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private;
- mette a disposizione degli utenti (secondo i criteri stabiliti nella Convenzione di Gestione, ovvero 30 minuti e 20 km di percorrenza) sportelli polivalenti aperti almeno 6 ore dal lunedì al giovedì e 4 ore il venerdì, ovvero un numero superiore di sportelli con un servizio equivalente aperti almeno due giorni a settimana e comunque in grado di garantire i tempi medi di attesa previsti dalla presente Carta;

- mette a disposizione un servizio mobile (camper itinerante) tale da garantire, alla stregua di uno sportello fisso, adeguata efficienza e efficacia nelle attività preposte, in base al piano predisposto dal Gestore e pubblicato sul sito web;
- istituisce sistemi telefonici presidiati anche per le attività commerciali, nonché sistemi automatici per le informazioni correnti;
- diversifica e semplifica le forme e le modalità di pagamento creando facilitazioni per le categorie d'utenti che si trovino in particolari condizioni di difficoltà di spostamento che dichiarino di essere privi di assistenza pubblica e/o familiare;
- inoltre, al fine di garantire all'Utente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza gli strumenti di seguito indicati:

Bollette

Le fatture dei consumi sono utilizzate quale strumento di comunicazione agli Utenti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio.

Organi di informazione

Tutte le informazioni generali che interessano gli utenti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, sono comunicate attraverso avvisi adeguatamente diffusi sul territorio, organi di stampa, TV, radio locali ed il sito internet www.aceaato2.it.

Opuscoli informativi

Presso le sedi del Gestore vengono messi a disposizione degli utenti opuscoli esplicativi sulle procedure in essere cui sono interessati.

Campagne promozionali

Campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione razionale delle risorse ambientali ed energetiche, sono promosse con il coinvolgimento delle associazioni degli Utenti, ambientaliste e delle categorie interessate.

☐ Facilitazioni per clienti particolari

Il Gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

☐ Ufficio per il diritto di accesso

Infine, il Gestore istituisce un apposito ufficio presso il quale l'Utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato, in applicazione di quanto

A. ATO 2 Lazio Centrale - Roma	CARTA DEI SERVIZI	ACEA ATO 2
---	--------------------------	-------------------

previsto alla Legge 7 agosto 1990 n° 241 presso ACEA ATO 2 – Direzione Commerciale – Piazzale Ostiense, 2 CAP - 00154 Roma.

4.2 Standard di qualità'

4.2.1 Premessa

Il Gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

In ogni caso resta confermato l'impegno del Gestore ad operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale e gli stessi saranno espressi in giorni di calendario.

In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il Gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente;
- difficoltà di accesso in proprietà privata.

4.2.2 Standard generali

Il Gestore somministra acqua, per usi potabili e altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'Utente.

Il Gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative.

I servizi vengono garantiti durante le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

4.2.3 Standard specifici

Di seguito si elencano gli standard specifici di qualità del servizio idrico integrato.

	Pag. 7 di 23
File: Carta dei servizi_bozza 31 gennaio 2012	

Servizio Idrico**❑ Continuità e regolarità dell'erogazione**

- a) Il Gestore adotta un servizio di **Pronto Intervento** con orario continuato nelle **24 ore** anche nei giorni festivi. Nel caso in cui pervenga un numero consistente di reclami contemporaneamente l'operatore provvede ad informare gli Utenti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento;
- b) Il Gestore per **interventi programmati**, per i quali siano necessarie interruzioni del servizio che interessino più Utenti, provvede al **ripristino entro le 24 ore**. Nel caso siano necessarie interruzioni di durata maggiore deve dare essere data tempestiva comunicazione alle Autorità sanitarie e comunali locali. In ogni caso è assicurato un preavviso all'utenza di almeno **48 ore** dall'interruzione mediante, a seconda dell'entità ed estensione della sospensione idrica, annunci sui quotidiani locali, affissioni, utilizzo di altri strumenti di informazione (sito web, televideo, ecc...).
- c) Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle **24 ore** il Gestore è tenuto ad attivare un **servizio sostitutivo di emergenza**.*

** OSSERVAZIONI ACEA ATO 2*

24 ore per le utenze di pubblica utilità e 48 ore negli altri casi.

Il concetto di emergenza non può essere tecnicamente applicato in larga scala alle utenze domestiche nell'ambito delle 24 h. Infatti il servizio sostitutivo tramite autobotti deve essere principalmente rivolto alle utenze speciali, appositamente attrezzate, quali ospedali, scuole, etc... Per le utenze speciali (ospedali, cliniche, scuole, etc...) si provvederà in maniera straordinaria valutando di volta in volta le esigenze ad uso potabile.

❑ Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto alla rete idrica

- a) Nel caso di situazioni di pericolo determinatesi per guasto a tubazione o apparecchiatura interrata.

Il Gestore garantisce il **primo intervento** in un tempo massimo di **6 ore**.

- b) Nel caso di mancanza di acqua.

Il Gestore garantisce il **primo intervento** in un tempo massimo di **8 ore**.

Per segnalazioni che pervengono nelle **ore serali notturne** (dopo le ore 23.00) entro **10 ore**.*

** OSSERVAZIONI ACEA ATO 2*

Per segnalazioni serali notturne dopo le ore 16.00 entro 16 ore.

La mole di segnalazioni che perviene non consente di intervenire in tutti i casi nei tempi proposti. Infatti l'organizzazione tiene conto della taratura sul valore di picco

A. ATO 2 Lazio Centrale - Roma	CARTA DEI SERVIZI	ACEA ATO 2
---	--------------------------	-------------------

per stati di pericolo, mancanze d'acqua e utenze speciali, il resto è tarato sul valore medio annuale.

- c) Nel caso di guasto a tubazione o apparecchiatura interrata.

Il Gestore garantisce il **primo intervento** in un tempo massimo di **24 ore**.*

** OSSERVAZIONI ACEA ATO 2*

24 ore per le utenze di pubblica utilità e 48 ore negli altri casi.

La mole di segnalazioni che perviene non consente di intervenire in tutti i casi nei tempi proposti. Infatti l'organizzazione tiene conto della taratura sul valore di picco per stati di pericolo, mancanze d'acqua e utenze speciali, il resto è tarato sul valore medio annuale.

- d) Nel caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori di competenza del Gestore installati fuori terra.

Il Gestore garantisce il **primo intervento** entro **72 ore**.

- e) Ripristino del servizio, ovvero sistemi sostitutivi del servizio stesso.

Il Gestore garantisce il **ripristino** del servizio idropotabile in un tempo massimo di **24 ore**.*

** OSSERVAZIONI ACEA ATO 2*

Ripristino del servizio in 48 ore.

La mole di segnalazioni che perviene non consente di intervenire in tutti i casi nei tempi proposti. Infatti l'organizzazione tiene conto della taratura sul valore di picco per stati di pericolo, mancanze d'acqua e utenze speciali, il resto è tarato sul valore medio annuale.

☐ **Servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali**

Il Gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.

Per qualsiasi segnalazione di guasto o di interruzione del servizio, il Gestore mette a disposizione il numero telefonico **800.130.335**, attraverso il quale l'Utente può accedere al servizio.

	Pag. 9 di 23
File: Carta dei servizi_bozza 31 gennaio 2012	

❑ Tempi di allacciamento alla rete idrica

Al fine di meglio definire i tempi relativi alle attività di allacciamento, occorre distinguere sia le diverse condizioni in cui si trova il luogo ove allacciare l'utenza, sia le diverse fasi del lavoro (preventivazione - esecuzione dei lavori - attivazione dell'utenza).

Il Gestore assicura i seguenti tempi:

a) Per le richieste di attivazione di utenza per le quali sia già predisposta l'opera di derivazione e non sia necessaria alcuna variazione contrattuale.

a-1) Attivazione dell'utenza

Il Gestore esegue l'attivazione in **13 giorni di calendario**, fatto salvo richiesta degli utenti di appuntamenti personalizzati.

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'Utente alla data della posa del contatore.

b) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza presso luoghi ove sia prevista la sola realizzazione della derivazione di utenza o quando sia prevista una variazione delle condizioni contrattuali.

b-1) Preventivazione

LAVORI SEMPLICI: che non comportino lavori di scavo sulla sede stradale, compresi nella procedura di forfetizzazione prevista dal gestore, da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto (cioè di lunghezza massima inferiore o uguale a 40 m) che prevedono la derivazione della nuova utenza da allacciamenti già esistenti, il cambio del misuratore per aumento/diminuzione di portata, spostamenti del misuratore che non comportino interventi sulla rete stradale.

Il Gestore rilascia il preventivo di spesa, all'indirizzo indicato dal richiedente, entro **21 giorni di calendario**. Tale offerta economica è valida per un tempo di 3 mesi.

LAVORI COMPLESSI: in zone servite da rete idrica, che necessitano di intervento per l'estensione o adeguamento delle tubazioni sulla rete secondaria di distribuzione sottostante il manto stradale, le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio.

Il Gestore rilascia il preventivo di spesa, all'indirizzo indicato dal richiedente, entro **42 giorni di calendario**. Tale offerta economica è valida per un tempo di 6 mesi.

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento della richiesta documentata, alla data dell'invio all'utente dell'offerta economica.

I tempi indicati non si applicano in aree non servite da rete idrica o qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei **21 giorni di calendario** previsti per la preventivazione dei lavori semplici.

b-2) Esecuzione

Il Gestore garantisce l'esecuzione dei lavori preventivati, esclusa la posa del misuratore, in **42 giorni di calendario**.

Il tempo è calcolato dalla data di inoltro al gestore dell'accettazione formale del preventivo, comprensiva del pagamento e dell'eventuale documentazione richiesta, alla data di completamento del lavoro.

I tempi fissati per le prestazioni sono al netto del tempo necessario:

- al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- alla predisposizione di opere edili da parte del cliente;
- agli altri adempimenti a carico del cliente.

b-3) Attivazione dell'utenza

Il Gestore esegue l'attivazione in **13 giorni di calendario** così come descritto nel punto a).

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'Utente.

Ove la stipula avvenga prima dell'esecuzione dei lavori preventivati, i tempi di attivazione si calcolano in base a quanto previsto nel paragrafo b2) esecuzione.

c) Trasformazioni da bocca tarata a contatore

Le procedure sono del tutto simili a quelle previste per le richieste di allaccio presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento o adeguamento della rete ma la sola opera di presa (punto b).

I tempi previsti sono i seguenti:

d-1) Preventivazione:

42 giorni di calendario

d-2) Esecuzione: 42 giorni di calendario, secondo quanto previsto nel paragrafo b2).**d-3) Attivazione dell'utenza: 13 giorni di calendario fatto salvo richieste di slittamento da parte degli utenti.**

Sempre che l'Utente abbia predisposto l'impianto idrico privato in modo da rendere possibile l'attivazione dell'utenza.

☐ **Tempi di allacciamento alla rete idrica in caso di realizzazione dei lavori da parte dell'utente**

Il Gestore rilascia il preventivo di spesa e le specifiche tecniche per la realizzazione dei lavori entro **42 giorni di calendario**.

Il Gestore esegue l'istruttoria delle pratiche e, in caso di esito favorevole, rilascia il Nulla Osta tecnico all'esecuzione dell'allaccio alla rete idrica entro **42 giorni di calendario** dalla data di arrivo al Gestore della richiesta da parte dell'utente.

Il Gestore provvede a verificare la corretta esecuzione delle opere di allacciamento e a collaudarle, a spese dell'utente, entro **13 giorni di calendario**.

Il Gestore non è responsabile civilmente e penalmente degli eventuali danni alla rete e a terzi dovuti a lavori eseguiti con mezzi, modalità e materiali impropri.

☐ **Verifica del del contatore**

Il Gestore:

- a) dispone di un ufficio per la verifica dei contatori idrici. La verifica viene effettuata su richiesta dell'Utente o su iniziativa aziendale;
- b) garantisce l'esecuzione della **verifica** dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di **28 giorni di calendario** dalla data di ricevimento della richiesta.

In caso di fondatezza del reclamo il Gestore provvede a proprio carico, mentre in caso contrario, secondo le modalità previste nel Regolamento del S.I.I., pone a carico dell'Utente le relative spese;

- c) garantisce, previa comunicazione all'Utente, la **sostituzione** degli apparecchi di misura **entro 13 giorni di calendario** dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi;
- d) esegue, su richiesta e alle condizioni contenute nel Regolamento del S.I.I., la **verifica** della funzionalità dei contatori **in contraddittorio presso un laboratorio di prova entro 42 giorni di calendario** dalla data di ricevimento della richiesta.
- e) provvede, di propria iniziativa, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, se pur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, dell'Azienda.

Dell'intervento per la sostituzione è data comunicazione agli Utenti interessati.

L'esito della verifica viene comunicato all'Utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati viene effettuata secondo i criteri stabiliti nel Regolamento del S.I.I.

❑ Verifica del livello di pressione

L'Utente può chiedere la verifica del livello di pressione.

Il Gestore garantisce l'esecuzione della verifica del livello di pressione nel punto di consegna, previo appuntamento, in un tempo massimo di **13 giorni di calendario** dalla data di ricevimento della richiesta.

❑ Cessazione della fornitura

L'intervento tecnico per la cessazione della fornitura viene effettuato entro **21 giorni di calendario** dalla data della richiesta, salvo causa di forza maggiore o difficoltà di accesso in proprietà privata.

❑ Morosità

In caso di mancato pagamento il Gestore è tenuto a:

- inoltrare all'Utente solleciti a mezzo posta;
- inoltrare diffida con lettera raccomandata in caso di mancata risposta nei termini di scadenza indicati nei solleciti;
- effettuare il distacco della fornitura idrica dopo **30 giorni di calendario** dalla data di ricevimento della ricevuta della raccomandata.

Nel caso di condomini, a seguito dei solleciti a mezzo posta, e contestualmente alla diffida con lettera raccomandata inviata all'intestatario dell'utenza, ovvero l'Amministratore, il Gestore provvede all'affissione di un apposito avviso all'ingresso del condominio.

Il distacco per morosità non ha mai luogo nei giorni considerati festivi, il sabato ed i giorni che precedono i festivi.

L'Utente moroso non può pretendere risarcimento di danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione.

La riattivazione e/o riapertura avviene entro le 24 ore successive al dimostrato pagamento e comunque nei giorni feriali lavorativi.

❑ Fatturazione

L'acqua viene pagata in ragione del consumo indicato dal contatore e/o riportato in fattura, con una periodicità di fatturazione di norma effettuata **quattro volte l'anno**.

Il Gestore effettua fatturazioni di congruaggio basate su consumi reali (letture effettuate dal Gestore) alternate ad altre basate su consumi stimati (fatture d'acconto) sulla base di dati storici di consumo, o se si tratta di un nuovo contratto con le modalità descritte nel Regolamento del S.I.I.

La fattura di **congruaggio** deve essere fatta di norma **una volta l'anno**.

Sono attive le procedure di autolettura da parte dell'Utente.

☐ **Letture**

Le rilevazioni dei consumi di acqua avvengono sulla base della lettura effettuata almeno **2 volte l'anno** dei contatori di proprietà del Gestore, sia per i misuratori per forniture uniche a singoli utenti, sia per i misuratori per forniture plurime destinate ad utenze condominiali.

Nei Comuni caratterizzati da una forte presenza di forniture idriche singole, con contatori del Gestore normalmente collocati all'interno della proprietà privata a servizio di utenti stagionali, i contatori vengono letti di norma una sola volta l'anno, nel periodo di massima presenza.

Gli utenti intestatari del contratto possono comunicare al Gestore l'autolettura dei consumi secondo le modalità indicate in bolletta.

☐ **Controllo della fatturazione dei consumi**

- a) Nei casi di reclami fondati, da parte degli Utenti per errata fatturazione, il Gestore sospende la fattura di consumi e procede alla correzione e riemissione della fattura stessa, **entro 42 giorni di calendario** dal reclamo.
- b) Reclami fondati, presentati dopo il 42° giorno di calendario dalla data di emissione della fattura, possono causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al Gestore che comunque si adopera tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza.

☐ **Tempi di attesa agli sportelli**

- Il **tempo medio** di attesa è di **30 minuti**
- Il **tempo massimo** di attesa è di **60 minuti**.

Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi degli utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, viene data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta. Detta segnalazione, fornita in modo evidente agli Utenti, al momento

dell'accesso in Azienda, viene registrata anche sul biglietto rilasciato per la gestione dell'accesso agli sportelli.

❑ Risposta alle richieste scritte e ai reclami dell'Utente

Il tempo massimo per la risposta è previsto in **42 giorni di calendario** dal ricevimento della richiesta dell'Utente.

Per i casi più complessi la risposta viene data in tempi più lunghi dei quali l'Utente verrà comunque informato entro i quindici giorni di cui sopra.

Servizio di fognatura e depurazione acque reflue

Gli allacci alla rete fognante vengono eseguiti direttamente a cura dell'Utente. Le richieste seguiranno la procedura descritta nel Regolamento del S.I.I.

Le attività di competenza del Gestore sono le seguenti:

Autorizzazione all'allaccio

Il Gestore esegue l'istruttoria delle pratiche e, in caso di esito favorevole, rilascia prescrizioni tecniche e Nulla Osta tecnico all'esecuzione dell'allaccio in fogna entro **42 giorni di calendario** dalla data di arrivo al Gestore della richiesta.

Verifica della corretta esecuzione dei lavori

Il Gestore provvede a verificare la corretta esecuzione delle opere di allacciamento con un tempo minimo di **13 giorni di calendario**, solo se la comunicazione perviene al Gestore con un'anticipazione di almeno 5 giorni di calendario sulla prevista data di inizio degli stessi.

Rilascio dell'attestato di regolare allaccio in fogna

Il Gestore procede al rilascio dell'attestato di regolare allaccio in fogna entro 42 giorni di calendario dal completamento delle opere stesse.

Nel caso che, al momento della richiesta, non esista rete fognante o che essa, se esistente, non recapiti i reflui a trattamento presso idoneo impianto, il Gestore fornisce risposta scritta entro **14 giorni di calendario** per comunicare l'impossibilità di allaccio alla pubblica fognatura.

Qualora le opere di allaccio possano essere eseguite contestualmente alla realizzazione della rete fognante a cura del Gestore, il cliente può richiederne l'esecuzione con la procedura descritta nel Regolamento del S.I.I.

Preventivazione:

Il Gestore invita l'Utente a sottoscrivere per accettazione il preventivo di spesa entro 42 giorni di calendario dalla data di arrivo al Gestore stesso della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente.

Le opere di allaccio sono eseguite contestualmente alla realizzazione della rete fognante e l'attivazione delle utenze avviene contestualmente alla messa in esercizio della rete, quindi nei tempi previsti dal programma dei lavori.

☐ **Continuità e regolarità del servizio**

Il Gestore adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle **24 ore** anche nei giorni festivi.

☐ **Ripristino del servizio in caso di guasto alla rete fognaria**

Il Gestore garantisce la massima rapidità di intervento in caso di guasti alla rete fognaria, onde evitare situazioni nocive all'igiene pubblica. In particolare, il Gestore si impegna al rispetto dei seguenti standard:

a) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica.

Il Gestore garantisce il primo intervento in:

un tempo massimo di **6 ore**.

b) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata.

Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in:

un tempo massimo di **24 ore**.*

** OSSERVAZIONI ACEA ATO 2*

Avvio dell'intervento in 72 ore.

La mole di segnalazioni che perviene non consente di intervenire in tutti i casi nei tempi proposti. Infatti l'organizzazione tiene conto della taratura sul valore di picco per stati di pericolo, mancanze d'acqua e utenze speciali, il resto è tarato sul valore medio annuale.

4.3 Modalità' di verifica degli standard di qualità'

4.3.1 Premessa

Il rispetto degli standard di qualità del servizio viene tenuto sotto controllo tramite verifiche sia di tipo interno che esterno:

A. ATO 2 Lazio Centrale - Roma	CARTA DEI SERVIZI	ACEA ATO 2
---	--------------------------	-------------------

- le prime sono misurazioni periodiche che il Gestore pone in essere sugli standard di qualità garantiti;
- le seconde sono date da indagini sul grado di soddisfazione dell'Utente.

La logica di questo doppio approccio al controllo della qualità, è data dalla necessità di:

- controllare che gli standard garantiti siano effettivamente rispettati, in modo da porre in essere, in caso di mancato rispetto, le misure tecniche e/o organizzative, atte a ripristinare le condizioni standard del servizio;
- valutare tramite sondaggi periodici se la clientela è soddisfatta del servizio reso e verificare, in caso di mancato rispetto, quali misure tecniche-organizzative vengono prese per ripristinare le condizioni standard del servizio.

Queste misurazioni possono, inoltre, evidenziare la capacità del Gestore di garantire, eventualmente, standard migliorati rispetto a quelli già garantiti e/o introdurre nuovi servizi/soluzioni che vadano maggiormente incontro alle reali esigenze della clientela.

Di seguito le due tipologie di verifica vengono illustrate in dettaglio.

4.3.2 Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità

Il Gestore dispone di un ufficio preposto al controllo interno degli standard previsti dalla Carta dei servizi, che verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato.

Per le misurazioni interne, il Gestore si dota di un sistema di informazioni e di indicatori interni, capaci di tradurre in informazioni di tipo tecnico - organizzativo gli standard di qualità offerti all'utenza.

4.3.3 Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'Utente

Il Gestore realizza inoltre un monitoraggio continuo del livello di soddisfazione degli Utenti, attraverso l'analisi dei reclami, in qualsiasi forma presentati dagli stessi, e l'effettuazione di appositi sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato.

Inoltre, gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, per il miglioramento della qualità del servizio, presso l'unità **Servizio Clienti** ACEA ATO 2 S.p.A. Piazzale Ostiense, 2 – 00154 Roma.

	Pag. 17 di 23
File: Carta dei servizi_bozza 31 gennaio 2012	

5. Tutela dell'Utente

5.1 I diritti dell'Utente

L'uso dell'acqua per il consumo umano è un diritto fondamentale, irrinunciabile ed inviolabile dell'individuo ed è prioritario e gli altri usi sono ammessi solo quando la risorsa è sufficiente e a condizione che non ne pregiudichino la qualità.

Tutti i diritti contenuti nella presente Carta sono direttamente esercitabili e non possono essere oggetto di contrattazione, fatto salvo un eventuale accordo transattivo raggiunto in sede di conciliazione paritetica.

5.2 Il personale dipendente

Il Gestore garantisce la riconoscibilità degli operatori di sportello e dei tecnici munendo i primi di cartellino riportante le generalità e la qualifica del dipendente stesso e i secondi di tesserino di riconoscimento che l'Utente può richiedere in occasione di visite a domicilio.

In ogni caso, tutti i dipendenti, nel momento in cui si trovino ad avere a che fare con l'utenza, sono tenuti ad indicare il proprio nome e cognome sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. A richiesta, sono indicati l'ufficio di appartenenza ed il nominativo del superiore diretto.

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli utenti ed è tenuto ad rapportarsi con essi con rispetto e cortesia. Il personale stesso è dotato di adeguati livelli di educazione civica e istruzione e sarà addestrato a rispondere pacatamente a eventuali comportamenti anomali di alcuni utenti.

5.3 Diritto di accesso agli atti amministrativi

Ogni Utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto Gestore che lo riguardano; tale diritto di accesso si esercita senza formalità, secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90.

5.4 Copertura assicurativa

Il Gestore predispone adeguata copertura assicurativa contro i danni alle persone ed alle cose causati dallo svolgimento delle proprie attività, con sola esclusione di quanto provocato da imprevedibili cause di forza maggiore.

5.5 Rateizzazioni

L'Utente ha diritto alla rateizzazione delle bollette qualora bollette relative a conguagli risultino particolarmente onerose.

Il Gestore è tenuto a fornire all'Utente ogni informazione sul diritto di ottenere la rateizzazione sulla bolletta relativa al pagamento dei conguagli.

Il Gestore deve rendere chiaramente leggibile nella fattura la mancata rilevazione dei consumi reali ed invitare l'Utente a comunicare l'autolettura, ove possibile, al fine di evitare l'addebito di importi eccessivamente onerosi.

E' fatto obbligo di applicare il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, principio che implica un generale obbligo di solidarietà ed impone a ciascuna delle parti di preservare gli interessi dell'altra parte.

È possibile rateizzare fatture non scadute relative a consumi superiori al consumo medio dell'Utente, aventi per oggetto conguagli.

Tale facoltà prevede il pagamento della fattura suddiviso in minimo 3 rate mensili e in considerazione dell'onerosità degli importi in massimo 12 rate mensili alle quali viene applicata una maggiorazione per interessi pari al Tasso di Riferimento incrementato di due punti.

L'Utente, comunque, in entrambi i casi, nel sottoscrivere il piano di rateizzazione, si impegna a pagare alla scadenza stabilita le rate.

Nel caso di forti ritardi nell'emissione delle fatture dovuti a responsabilità attribuibili al Gestore, quest'ultimo d'ufficio invia la bolletta pagabile, a scelta dell'Utente, secondo una delle due seguenti modalità:

1. un bollettino in unica soluzione;
2. tre bollettini con **scadenza a 30, 60 e 90 giorni**.

In questo caso all'importo della fattura non è applicato alcun tasso di interesse.

5.6 Agevolazioni tariffarie

Le agevolazioni tariffarie in essere, i soggetti che ne hanno diritto e le modalità di erogazione, sono descritte nel documento "Le agevolazioni tariffarie".

5.7 Reclami al Gestore

Gli utenti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti nella presente al Gestore del Servizio Idrico .

Il reclamo può essere presentato dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegata compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito web www.aceaato2.it e disponibile presso tutti gli sportelli aperti al pubblico tramite:

- raccomandata A.R. alla Direzione Commerciale ACEA ATO 2 S.p.A. Piazzale Ostiense, 2 – 00154 Roma;
- via fax al numero **06-5799XXXX**;
- presso gli sportelli aperti al pubblico di Piazzale Ostiense 2 Roma che devono rilasciare attestazione di protocollo con la data di consegna.

Alla presentazione del reclamo, l'ufficio deve comunicare all'Utente il nominativo del responsabile del procedimento e la facoltà di presentare ulteriori memorie e documentazioni.

Al reclamo deve essere data risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione. La mancata comunicazione della risposta al reclamo, nei termini indicati, darà diritto all'Utente dell'indennizzo previsto dalla presente Carta.

La comunicazione data all'Utente, in risposta al reclamo, deve contenere una sintetica relazione in cui vengono indicate le verifiche effettuate e i risultati delle stesse, nonché devono essere compiutamente motivate le ragioni del mancato accoglimento delle singole doglianze.

6. Indennizzi all'Utente

6.1 Standards soggetti ad indennizzo

Il Gestore attiva le procedure di indennizzo nei casi di inosservanza dei seguenti standard:

- a. attivazione dell'utenza presso luoghi ove sia già predisposta l'opera di derivazione e non sia necessaria alcuna variazione contrattuale;
- b. preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza presso luoghi ove sia prevista la sola opera di realizzazione della derivazione di utenza o quando sia prevista una variazione delle condizioni contrattuali;
- c. preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza per le trasformazioni da bocca tarata a contatore;
- d. cessazione dell'utenza in seguito a richiesta dell'Utente;
- e. riattivazioni di utenze in seguito a regolarizzazioni di situazioni di morosità;
- f. riemissione di fatture di consumi in caso di errore;
- g. omessa risposta al reclamo;

- h. verifica della pressione del contatore, verifica del funzionamento e del contatore, sostituzione del contatore.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere all'Utente alcun indennizzo qualora non sia in regola con i pagamenti dovuti e qualora il mancato rispetto degli standards sia riconducibile a cause di forza maggiore o imputabili all'Utente stesso.

6.2 Entità degli indennizzi e modalità di pagamento

Nei casi di cui al precedente paragrafo 6.1, il Gestore corrisponde all'Utente un indennizzo pari a 25 €, maggiorato di 1 euro per ogni giorno di ulteriore ritardo rispetto allo standard prefissato.

Detti importi vengono adeguati, in sede di revisione della tariffa, agli aumenti tariffari decisi dalla Conferenza dei Sindaci.

Il Gestore procede al pagamento dell'indennizzo, qualora sia riconosciuto, direttamente con accredito nella prima bolletta di consumo utile ovvero nelle successive nel caso in cui l'importo addebitato non sia sufficiente a compensare l'indennizzo.

7. Organi di tutela

7.1 L'ufficio Carta dei servizi

L'ufficio Carta dei Servizi del Gestore ha il compito di verificare in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato al fine del controllo interno di quanto prescritto dalla Carta dei Servizi.

Lo stesso ufficio aggiorna le tabelle della Carta dei Servizi con i dati della gestione dell'anno precedente ed i dati attesi per l'anno successivo.

7.2 La Camera di Conciliazione

Tutti gli Utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alla procedura conciliativa in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo presentato al Gestore nei casi previsti nel regolamento di conciliazione:

- ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore;
- fatture a calcolo con importi anomali rispetto a quelli medi del periodo, non dovuti a congruagli;
- sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente;

Presso il Gestore del Servizio Idrico Integrato è istituita una camera di conciliazione paritetica composta da un rappresentante delle associazioni di consumatori e da un rappresentante del Gestore.

La procedura di conciliazione è gratuita per l'Utente.

Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, il Gestore non può intraprendere azioni esecutive né sospendere l'erogazione del servizio idrico integrato fino ai **10 giorni di calendario** successivi al ricevimento del verbale di conciliazione.

La procedura per l'istituzione od il funzionamento della conciliazione paritetica è stabilita dal protocollo d'intesa tra le associazioni di consumatori e il Gestore secondo le linee guida di cui al regolamento.

Al fine di informare gli utenti sulle procedure in essere per la risoluzione delle controversie, il regolamento di conciliazione e la lista delle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo sono pubblicati sul sito web del Gestore e sono disponibili presso tutti gli sportelli aperti al pubblico.

Gli utenti hanno la facoltà di rivolgersi alle forme alternative di conciliazione (Camera di Commercio, Arbitrato) e l'utilizzo della procedura di conciliazione non preclude o limita la tutela dei diritti in via giurisdizionale e/ stragiudiziale.

7.3 Il Garante Regionale del Servizio Idrico

La Regione Lazio ha istituito la figura del Garante del Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'art. 8 L.R. 26/98, che opera ai fini della piena tutela e garanzia dell'Utente.

Il Garante è Presidente di diritto della Consulta regionale degli utenti e Consumatori e presiede il Consiglio dei Responsabili delle Segreterie Tecnico –Operative d'Ambito territoriale Ottimale.

Il Garante verifica la correttezza dei procedimenti amministrativi e svolge un'attività di assistenza-tutela non giurisdizionale degli utenti, tendente alla risoluzione tempestiva e bonaria dei problemi posti e delle eventuali controversie insorte.

Il Garante ha il diritto di visionare direttamente ogni atto o documento aziendale per l'ottenimento delle informazioni necessarie alla valutazione del reclamo.

L'Utente può rivolgersi al Garante per iscritto per quanto riguarda i servizi resi e le tariffe praticate, le situazioni di criticità, di irregolare funzionamento dei servizi o di inosservanza delle normative vigenti in materia di tutela degli utenti.

A. ATO 2 Lazio Centrale - Roma	CARTA DEI SERVIZI	ACEA ATO 2
---	--------------------------	-------------------

7.4 L'organismo di tutela degli Utenti e Consumatori (OTUC)

Gli Organismi di tutela degli Utenti e Consumatori (OTUC) sono istituiti dalla Provincia con il compito di esaminare e verificare tutti i reclami e le segnalazioni degli utenti che non risultano soddisfatte dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dai soggetti gestori e propongono alla Provincia e ai soggetti gestori le necessarie iniziative a tutela degli interessi degli utenti.

Gli stessi organismi forniscono alla Consulta degli utenti e consumatori informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze e sulle segnalazioni degli utenti, singoli o associati in ordine alle modalità di erogazione del servizio.

8. Pubblicizzazione e diffusione della Carta dei Servizi

Il Gestore garantisce, entro sei mesi dall'entrata in vigore della presente Carta e/o in occasione di ogni revisione della stessa e di ogni nuovo contratto di utenza, a propria cura e spese, la distribuzione della Carta dei Servizi a tutti gli utenti con i mezzi e gli strumenti che riterrà più opportuni e validi per l'Utente.

Il Gestore inoltre assicura la pubblicizzazione della presente Carta attraverso le bollette, gli avvisi esposti in tutte le sedi degli sportelli e il sito web.

	Pag. 23 di 23
File: Carta dei servizi_bozza 31 gennaio 2012	