

L'ACQUA IN LOMBARDIA

Apriamo il rubinetto di casa abbiamo facilmente a disposizione acqua potabile.

Dietro questo semplice gesto c'è un sistema complesso di infrastrutture che prendono l'acqua dove è disponibile - anche attraverso la depurazione di acqua già utilizzata - e la distribuiscono in maniera capillare, dopo una serie di controlli e di interventi che la rendono sicura per il consumo.

L'acqua ci arriva pulita perché ci sono enti e imprese che si occupano della gestione del servizio idrico e che devono rispettare diversi obblighi previsti dalle norme per la tutela dei cittadini.

INFORMAZIONE ALL'UTENTE: LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La *Carta della qualità dei servizi* disciplina il rapporto tra le imprese che gestiscono il servizio idrico e gli utenti.

È uno strumento di informazione e comunicazione molto importante perché permette a tutti i cittadini di tutelare i propri diritti, di conoscere la qualità dell'acqua e di contribuire al miglioramento del servizio idrico.

La *Carta* mostra infatti quali sono i servizi offerti dall'impresa e gli standard di qualità previsti.

Nel caso in cui i servizi promessi non vengano erogati o gli standard non siano rispettati, ciascun utente può agire perché siano tutelati i propri diritti di consumatore. Regione Lombardia, con il contributo delle Associazioni di tutela dei consumatori e degli altri soggetti coinvolti nella gestione del servizio idrico lombardo, ha individuato i principi e le disposizioni che devono necessariamente essere contenute nelle *Carte* adottate dalle imprese che erogano i servizi sul territorio regionale.

Questi principi e disposizioni sono contenuti nello schema regionale che si può scaricare all'indirizzo:

<http://www.infopoint.it/pdf/2008/03413.pdf>

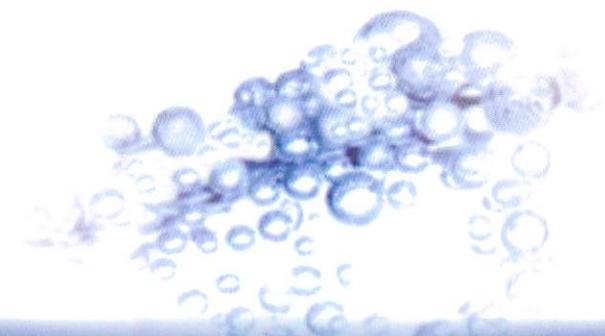
COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La *Carta* consente di conoscere:

- *i servizi offerti e gli standard di qualità previsti*
- *qual è l'indirizzo e il numero di telefono per contattare la società che fornisce i servizi idrici*
- *in quali giorni e in quali orari sono aperti gli sportelli per il pubblico*
- *dove e come trovare informazioni sui servizi*
- *se è possibile svolgere pratiche al telefono o via internet*
- *quali sono i contatti e le modalità dei servizi di pronto intervento*
- *quali facilitazioni sono previste per utenti portatori di handicap e in condizioni di disagio economico*
- *quali sono i tempi e i modi di allacciamento ai servizi, riparazione guasti, cessazione dei servizi e rilevazione dei consumi*
- *come presentare reclami telefonici e scritti*
- *come richiedere i rimborsi e gli indennizzi previsti nel caso in cui la società non rispetti gli impegni presi (violazione degli standard di qualità previsti, disservizi, ecc.)*

Nella *Carta* sono indicati inoltre: la frequenza di lettura del contatore e cosa fare nel caso in cui funzioni male o non funzioni, le modalità per contestare la bolletta, i tempi necessari per l'allacciamento alla rete idrica e a quella fognaria.

La *Carta* contiene le modalità per la gestione dei reclami e la risoluzione delle controversie anche attraverso lo strumento della conciliazione, ovvero la possibilità di definire un contenzioso senza dover ricorrere al giudice.



COME LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TUTELA IL CITTADINO

Può accadere che l'impresa non rispetti gli impegni assunti con gli utenti.

In questo caso ciascun consumatore può effettuare una segnalazione o sporgere un vero e proprio reclamo direttamente all'azienda inadempiente utilizzando gli strumenti indicati nella *Carta*.

In caso di mancata risposta entro il termine stabilito nella *Carta* o di risposta non soddisfacente, il cliente che ha sporto reclamo può attivare la procedura di conciliazione - se prevista - o può rivolgersi a una delle Associazioni di tutela dei consumatori presenti sul territorio.

In caso di violazione degli standard di servizio previsti dalla *Carta* che non siano stati ripristinati in seguito ai reclami, è possibile - da parte di più utenti, congiuntamente - attivare l'azione di classe (cosiddetta class action) nei confronti della società che gestisce il servizio idrico integrato.



DOVE E PERCHÈ CONSULTARLA

La *Carta* deve essere messa a disposizione di tutti i clienti dell'impresa erogatrice, sia in forma cartacea che on-line sul proprio sito.

Qualora ciò non avvenga, chi fornisce il servizio deve consentire ai clienti di poter facilmente reperire e consultare questo documento.

Sarebbe opportuno che gli utenti consultassero preventivamente la *Carta*, per avere da subito non soltanto la conoscenza dei servizi offerti dall'azienda ma anche la consapevolezza dei propri diritti e doveri. Se insorgono problemi in merito alla fornitura del servizio, la *Carta* infatti è il più importante riferimento per capire cosa fare per migliorare il servizio, per proporre un reclamo, per ottenere rimborsi e risolvere controversie.



ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI CONSUMATORI



ACU - ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI
Organizzazione senza scopo di lucro
Sede Regionale della Lombardia
Via Padre Luigi Monti 20/c - 20162 Milano
Tel. 02.6615412 - aculombardia@acu.it - www.acu.it



ADOC
Viale Marelli, 497 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)
Tel. 02.671103429
adoc.lombardia@tiscalinet.it - www.adoc.org



ADICONSUM LOMBARDIA
Viale Fulvio Testi, 42 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)
Tel. 02.24426292 / 02.24426290
adiconsum_lombardia@cisl.it - www.adiconsumlombardia.it



ADUSBEF LOMBARDIA
Via Washington, 27 - 20146 Milano - Tel. 02.48517265
info@adusbef.lombardia.it - www.adusbef.lombardia.it



ALTROCONSUMO
il tuo punto di forza
Via Valassina, 22 - 20159 Milano - Tel. 02.668901
pr@altroconsumo.it - www.altroconsumo.it



ASSOUTENTI LOMBARDIA
Via Pinturicchio, 21 - 20133 Milano - Tel. 02.89072316
info@assoutenti.lombardia.it - www.assoutenti.lombardia.it



CITTADINANZATTIVA LOMBARDIA
Via Rivoli, 4 - 20121 Milano - Tel. 02.70009318
cittadinanzattiva@fastwebnet.it
www.cittadinanzattivalombardia.com



CODICI LOMBARDIA
Via Carlini, 5 - 20146 Milano - Tel. 02.36503438
Codici.lombardia@codici.org - www.codici.org



CONFCONSUMATORI LOMBARDIA
Via De Amicis, 17 - 20123 Milano - Tel. 02.83241893
lombardia@confconsumatori.it - www.confconsumatori.com



FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA
Viale Zara, 7 - 20159 Milano - Tel. 02.60830081
federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it
www.federconsumatori.lombardia.it



LA CASA DEL CONSUMATORE
Via Bobbio, 6 - 20144 Milano - Tel. 02.76316809
info@casadelconsumatore.it
www.casadelconsumatore.it



CONIACUT
Viale Monza, 137 - 20127 Milano - Tel. 02.8051717
coniacut@virgilio.it - www.coniacut.eu



LEGA CONSUMATORI - Sede regionale Lombardia
Via delle Orchidee, 4/a - 20147 Milano - Tel. 02.48303659
milano@legaconsumatori.it - www.legaconsumatori.it

LEGA CONSUMATORI



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - Lombardia
Via Lorenteggio, 145 - 20146 Milano - Tel. 02.89055396
milano@mdc.it - www.mdc.it



MOVIMENTO CONSUMATORI LOMBARDIA
Sede operativa: Via Morigi, 8 - 20123 Milano
Tel. 02.80583136
lombardia@movimentoconsumatori.it
www.movimentoconsumatoriombardia.it



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - Lombardia
Via Ugo Foscolo, 3 - 20121 Milano
Tel. 02.72003439 / 02.86463134
info@consumatoriombardia.it
www.consumatoriombardia.it



Regione Lombardia
Ambiente, Energia e Reti

ACQUA: UTENTE INFORMATO UTENTE TUTELATO

*LA CARTA DELLA QUALITÀ
DEI SERVIZI
COS'È E COME TUTELA
IL CITTADINO*

PROGETTO GOCCIA A GOCCIA