

Regolamento del procedimento di gestione dei reclami e delle richieste di informazione

art. 1 Finalità del procedimento

1. L'Autorità di Ambito riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni erogate dal gestore rispetto ai livelli di servizio stabiliti negli atti di regolazione del servizio idrico integrato (Carta del servizio idrico integrato adottata dal gestore, Regolamento del servizio idrico integrato, norme di legge e regolamento che disciplinano la fruizione del servizio idrico integrato); a tal fine si avvale della collaborazione degli utenti, ai quali il presente regolamento riconosce 2 livelli di tutela non giurisdizionale (art. 2) da attivarsi con le modalità di seguito indicate.
2. Nell'attuazione delle disposizioni del presente regolamento, l'Autorità di Ambito si impegna a:
 - a) garantire un servizio di facile accesso e di immediato utilizzo per l'utente, garantendogli la possibilità di un secondo livello di verifica del suo reclamo, sia nel caso in cui non abbia ricevuto risposta sia nel caso in cui non si ritenga soddisfatto della risposta fornita dal gestore;
 - b) favorire la risoluzione delle incomprensioni tra l'utente e il gestore: ciò comporta, tra l'altro, l'obbligo per l'A.A.T.O. di verificare che l'utente abbia già attivato la procedura di primo livello presso il gestore, come previsto all'art. 2 co. 2
 - c) mantenere costantemente informato l'utente circa gli sviluppi del suo reclamo, impegnandosi a fornire una risposta entro tempi predeterminati, eventualmente prorogabili solo in presenza di una particolare complessità della vicenda e previa comunicazione all'utente medesimo;
 - d) indirizzare l'utente verso altri soggetti nel caso in cui la richiesta non sia di competenza dell'A.A.T.O.;
 - e) informare l'utente circa le azioni che può intraprendere per tutelare la sua pretesa o per ottenere ulteriori informazioni nel caso in cui non si ritenga soddisfatto della gestione della sua richiesta o del suo reclamo da parte dell'A.A.T.O.;
 - f) utilizzare le informazioni e i dati acquisiti nella gestione dei reclami per migliorare il servizio idrico integrato.
3. Il procedimento di gestione dei reclami e delle richieste di informazione di cui al presente regolamento viene gestito in attuazione e nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge e di regolamento:
 - a) D.Lgs. 3-4-2006 n. 152 *"Norme in materia ambientale"* art. 151 *"Rapporti tra autorità d'ambito e soggetti gestori del servizio idrico integrato"* comma 2 lett. f) h) i) l) e art. 152 *"Poteri di controllo e sostitutivi"*
 - b) Legge 18 giugno 2009, n. 69 *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"* art. 30 *"Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici"*

- c) L. 24-12-2007 n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”* art. 2 co. 461
- d) L.R. 22/6/1998 *“Disposizioni in materia di risorse idriche”* art. 9 *“Competenze dell’Autorità di ambito”* comma 3
- e) Statuto dell’Autorità di Ambito territoriale ottimale n. 1 *“Marche Nord Pesaro Urbino”* art. 3 *“Funzioni”* comma 2 lett. m-1
- f) Codice dell’amministrazione digitale (D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82) e ss.mm.

art. 2 Livelli di tutela

1. La tutela non giurisdizionale dell’utente di cui al presente Regolamento è strettamente collegata alla procedura di gestione dei reclami e delle richieste scritte prevista nella Carta del Servizio Idrico Integrato adottata da Aset S.p.A., come indicato al successivo art. 4
2. In particolare, la tutela dell’utente si articola su due livelli:
 - 1° livello attivazione della procedura di gestione delle richieste scritte e dei reclami presso il gestore (secondo quanto previsto nella Carta del Servizio idrico integrato)
 - 2° livello attivazione della procedura di gestione dei reclami presso l’autorità di ambito (secondo quanto previsto nel presente Regolamento)
3. L’Autorità di Ambito costituisce l’organo di **seconda istanza** al quale l’utente può ricorrere, attivabile solamente nel caso in cui:
 - a) non abbia ricevuto risposta a seguito dell’attivazione dell’apposita procedura di reclamo di 1° livello
 - b) si ritenga insoddisfatto della risposta fornita dal gestore a seguito dell’attivazione dell’apposita procedura di reclamo di 1° livello.
4. Nella segnalazione o nel reclamo, l’utente ha l’onere di indicare i dati relativi all’espletamento del 1° livello di tutela presso il gestore: l’espletamento del 1° livello di tutela costituisce condizione di procedibilità della gestione dei reclami da parte dell’Autorità di Ambito (2° livello di tutela).

art. 3 Soggetti che possono presentare richiesta di intervento

1. Ciascun utente del servizio idrico integrato dell’Ambito territoriale n. 1 Marche Nord Pesaro Urbino, qualora ritenga di aver subito un disservizio ai sensi del successivo articolo 4 può, direttamente oppure tramite organismi o associazioni rappresentati i diritti dei consumatori e degli utenti, presentare all’autorità di ambito apposita richiesta di intervento (segnalazione), con le modalità e i tempi indicati nel presente regolamento.
2. Nel caso in cui l’utente decida di farsi rappresentare da una persona di fiducia nella presentazione del reclamo, ovvero decida di presentare reclamo tramite organismi o associazioni rappresentanti i diritti dei consumatori e degli utenti, è necessario che ciò risulti da apposita delega allegata al reclamo, come previsto nella modulistica allegata.

art. 4 Presupposti e condizioni per l’attivazione della procedura di gestione dei reclami di 2° livello

1. I diritti degli utenti del SII sono fissati nella Carta del servizio idrico integrato (Carta del SII) adottata dal gestore, consegnata all'utente all'atto della sottoscrizione del contratto di somministrazione, nonché nelle norme di legge e di regolamento e negli atti di regolazione del servizio predisposti dall'autorità di ambito. Una copia integrale della carta del SII può essere ritirata presso gli uffici dell'Autorità di Ambito, presso gli uffici del gestore, oppure può essere scaricata sul sito dell'A.A.T.O. e del gestore (come da allegato al presente regolamento "RECLAMI-CONTATTI-AATO-ASET SPA")
2. La procedura di cui al presente regolamento è attivabile nel caso in cui l'utente lamenti un **disservizio** inteso come:
 - a) assenza di efficacia e di efficienza che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni del gestore del servizio idrico integrato;
 - b) mancato rispetto dei propri diritti in qualità di utente del servizio idrico integrato, come stabiliti dalle norme di legge e di regolamento e dagli atti di regolazione del servizio predisposti dall'Autorità di Ambito, che disciplinano la fruizione del servizio idrico integrato, ed in particolare qualora lamenti la violazione dei livelli di servizio definiti nella carta del servizio idrico integrato adottata dal gestore: l'attivazione della procedura di reclamo di cui al presente Regolamento può avere ad oggetto qualsiasi aspetto relativo ai rapporti tra il gestore e l'utente.
3. Il presente Regolamento non si applica a segnalazioni che hanno ad oggetto richieste risarcitorie o che possano preludere a richieste risarcitorie, che vanno indirizzate all'ufficio legale del gestore.
4. La presentazione di un reclamo o di una segnalazione non preclude l'accesso alla tutela giurisdizionale ordinaria e/o conciliativa

art. 5 Tempi e modalità di presentazione del reclamo

1. Gli utenti individuati all'art. 3 possono attivare la procedura di gestione dei reclami oggetto del presente regolamento con le seguenti modalità e tempi.
2. Elementi necessari
 - 2.1 Le segnalazioni sono presentate con una delle formalità di seguito descritte (punto 3): in ogni caso sia la ricevibilità della segnalazione che il decorso dei termini fissati per la gestione della stessa sono subordinati alla presenza di tutti gli elementi essenziali di seguito indicati:
 - a) i dati anagrafici dell'utente / gli estremi dell'utenza (ubicazione, numero utente, ecc.)
 - b) l'elezione di un domicilio presso il quale inviare le comunicazioni e i documenti inerenti il procedimento (indirizzo fisico; casella di posta elettronica certificata; fax) e recapito telefonico;
 - c) un breve riassunto della vicenda;
 - d) l'indicazione dei dati relativi all'espletamento del 1° livello di tutela presso Aset S.p.A. (data, esito, eventuali documenti presentati e ricevuti).

Per la presentazione della segnalazione può essere utilizzato il modulo allegato al Regolamento.

2.2 Al fine di accelerare lo svolgimento della procedura è inoltre opportuno allegare ogni eventuale documento utile ad una migliore comprensione della richiesta (fatture, lettere inviate o ricevute, ecc.).

3. Formalità di presentazione del reclamo o della segnalazione

3.1 **FORMA:** le istanze sono presentate all'autorità di ambito secondo una delle formalità di seguito descritte:

a) **con redazione di una istanza in carta semplice**, debitamente sottoscritta e corredata da un documento di identità in corso di validità

oppure

b) **con compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo** - che può essere scaricato dal sito internet dell'Autorità di Ambito o richiesto agli uffici dell'Autorità di Ambito (si veda allegato "TUTELA DELL'UTENTE-MODULO"), debitamente sottoscritto e corredato da un documento di identità in corso di validità.

3.2 **MODO D'INVIO:**

a mano / per posta: Ufficio Reclami A.A.T.O. - via Borgomozzo 10 "Galleria Roma" scala C, 61121 Pesaro (PU)

ricevimento: previo appuntamento al numero di telefono 0721- 639056 / 30379, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00;

via fax: 0721- 375265

posta elettronica certificata (PEC): ato1.marche@pec.it

via mail segereteria@ato1acqua.marche.it

3.3 Le segnalazioni possono essere presentate all'Autorità di Ambito anche tramite la Consulta degli Utenti istituita presso l'A.A.T.O.

3.4 Le segnalazioni informali e / o anonime o comunque carenti degli elementi essenziali di cui al punto 2 sono in ogni caso ricevute, trascritte e catalogate a cura dell'ufficio reclami; la relativa istruttoria potrà essere avviata in base ad apposita valutazione del responsabile dell'ufficio reclami.

4. Termini per la presentazione del reclamo o della segnalazione di 2° livello

4.1 La segnalazione va presentata entro 60 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo o comunque dal momento in cui l'evento si è verificato.

4.2 Segnalazioni pervenute senza il rispetto del termine sopra indicato sono in ogni caso ricevute, trascritte e catalogate a cura dell'ufficio reclami e la relativa istruttoria potrà essere avviata in base ad apposita valutazione del responsabile dell'ufficio reclami.

art. 6 Responsabile del procedimento e dell'adozione dell'atto finale.

L'unità organizzativa responsabile del procedimento di gestione dei reclami e delle richieste di informazioni è l'ufficio reclami, in persona del professionista responsabile dell'area affari

generali e legali dell'ente, il quale è competente, se titolare di funzioni dirigenziali ai sensi dell'art. 3 comma 3 del regolamento generale degli uffici e dei servizi dell'autorità di ambito, anche dell'adozione dell'atto finale (risposta finale all'utente); in caso contrario provvederà alla trasmissione dell'istruttoria e della risposta elaborata all'esito della stessa al soggetto competente all'adozione dell'atto finale, individuato ai sensi del regolamento uffici, salvo quanto previsto all'art. 8 comma 2.1 (risposte semplici).

art. 7 Consulta degli utenti.

La Consulta degli utenti, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento istitutivo approvato con atto Assemblea Consortile n. 04 del 28/7/2006, interviene nella gestione dei reclami degli utenti in qualità di soggetto referente, accanto agli organi dell'Autorità di Ambito, per la raccolta dei reclami e delle richieste di informazione inviate dagli utenti, relativamente all'efficienza e alla regolarità del servizio erogato.

In particolare i membri della Consulta individuati come referenti per la gestione dei reclami e delle richieste di informazione, verranno costantemente informati dell'avvio, dello sviluppo nonché della conclusione del procedimento da parte del responsabile dello stesso.

art. 8 Istruttoria.

L'avvio istruttoria da parte del responsabile dell'ufficio reclami avviene entro 6 giorni lavorativi dalla registrazione della segnalazione al protocollo dell'Autorità di Ambito. L'avvio dell'istruttoria è contestualmente comunicato all'utente con comunicazione inviata ai contatti indicati nella sua segnalazione.

1. Adempimenti preliminari:

1.1 L'ufficio reclami provvede alla classificazione del contatto come:

- a) richiesta di informazioni semplici
- b) richiesta di informazioni complesse
- c) reclamo semplice
- d) reclamo complesso

1.2 Assegna quindi un numero identificativo, composto da un numero progressivo indicante la segnalazione/reclamo e da un numero indicante l'anno di presentazione (es: reclamo 01/2011)

1.3 Procede quindi alla verifica condizioni di ricevibilità: presenza elementi essenziali come da art. 5 comma 2.

1.4 Nel caso in cui la verifica dell'avvenuto espletamento del 1° livello di tutela presso il gestore dia esito negativo così come nel caso in cui tale adempimento non sia indicato nella segnalazione o nel reclamo, l'ufficio reclami provvede, con comunicazione formale, a rinviare l'utente presso il gestore per l'adempimento della procedura di tutela di 1° livello, senza avviare l'istruttoria.

2. Risposte semplici:

2.1 Per i casi classificati come "richiesta di informazioni semplici", di agevole definizione, in cui gli elementi istruttori necessari hanno carattere oggettivo e sono noti all'ufficio, l'ufficio reclami provvede autonomamente a dare tempestiva risposta all'utente, e comunque entro i tempi di cui alla L. 241/90 e ss.mm.

2.2 Per i casi classificati come “reclamo complesso” o come “richiesta di informazioni complesse”, l’istruttoria viene condotta in base alle disposizioni dei seguenti paragrafi.

3. Istruttoria:

3.1 Esercitando i poteri attribuiti da norme di legge e dagli atti di regolazione del servizio all’autorità di ambito, il responsabile dell’ufficio reclami provvede ad istruire il reclamo o la richiesta di informazioni complessa.

3.2 In particolare:

- richiede al gestore ogni informazione in merito alla gestione del reclamo / segnalazione già espletata in sede di tutela di 1° livello, in merito a:
 - a) accertamenti effettuati;
 - b) risultanze di indagini e accertamenti in relazione al disservizio lamentato;
 - c) eventuali misure adottate o che si intendono adottare per eliminare o evitare il ripetersi del disservizio;

assegnando un termine per la trasmissione di quanto richiesto. Le informazioni richieste devono essere trasmesse all’autorità di ambito in via formale, con comunicazione inoltrata via fax o via posta elettronica certificata ai contatti dell’Autorità di Ambito, recante l’indicazione e la sottoscrizione di un soggetto referente responsabile che verrà individuato dal gestore con propri atti;

- può disporre l’audizione del gestore in merito alla vicenda descritta dall’utente, al fine di verificare la corrispondenza tra i documenti trasmessi dall’utente in allegato alla segnalazione /reclamo e quelli in possesso del gestore e di ricevere eventuale ulteriore materiale/chiarimenti dal gestore;
- può effettuare, direttamente o tramite altri uffici dell’Autorità di Ambito, verifiche, accertamenti e sopralluoghi presso il gestore ai termini di legge e degli atti di regolazione del servizio. La procedura per le verifiche ispettive prevede:
 - a) l’inoltro di un preavviso scritto al gestore di regola non minore di 5 giorni (riducibili a 1 in caso di urgenza motivata) illustrante tutti gli accertamenti, sopralluoghi e verifiche ispettive che l’autorità ritenga opportuno o necessario compiere in ordine a documenti, edifici, opere ed impianti attinenti i servizi oggetto dell’affidamento;
 - b) l’indicazione dei documenti, dei luoghi o delle circostanze oggetto di verifica o di ispezione nonché, qualora ricorrenti, le ragioni di urgenza che giustifichino eventuali termini ridotti di preavviso;

nei casi in cui si renda necessario effettuare verifiche ispettive, il termine di conclusione del procedimento stabilito al successivo art. 7 può essere rinviato, per una sola volta e per un termine non superiore a 30 giorni lavorativi, con comunicazione scritta all’utente in ottemperanza alla necessità di rispettare i tempi di cui sopra per procedere alle verifiche ispettive;

- può disporre l’audizione congiunta dell’utente e del gestore al fine di ottenere chiarimenti e integrazioni.

art. 9 Elaborazione della risposta.

1. La **risposta finale** a conclusione del procedimento viene inviata all'utente entro 30 giorni lavorativi (con esclusione delle domeniche e dei festivi) in conformità al disposto dell'art. 30 comma 1 L. 69/2009. Tale risposta può eccezionalmente configurarsi come interlocutoria e non conclusiva, per la necessità di ulteriori accertamenti: in tal caso, la risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva non oltre i successivi 30 giorni lavorativi.
2. Qualora il reclamo o l'osservazione sia stata presentata per il tramite di organismi o associazioni rappresentati i diritti dei consumatori e degli utenti, la risposta è contestualmente inviata anche a tali organismi, nel rispetto delle norme sul diritto di riservatezza.

art. 10 Effetti della risposta al reclamo / segnalazione.

1. L'elaborazione della risposta alla segnalazione dell'utente ha per obiettivo l'accertamento o meno dell'avvenuto disservizio, così come prospettato all'utente medesimo nella sua segnalazione e in base a quanto definito all'art. 4 del presente Regolamento.
2. La risposta finale si basa dunque su tali premesse, e non ha carattere conciliativo né creativo, situandosi nell'ambito degli obblighi di monitoraggio sul corretto esercizio del servizio da parte del gestore che incombono all'autorità di ambito, e produce gli effetti indicati nel presente regolamento, previsti da norme di legge e di regolamento e dagli atti di regolazione del servizio.
3. Nel rispetto delle finalità del procedimento di gestione dei reclami e delle richieste di informazione di cui al presente regolamento, così come definite nell'art. 1 e nelle disposizioni di legge ivi richiamate, la risposta finale produce i seguenti **effetti**:
 - 3.1 le indicazioni raccolte nella gestione dei procedimenti di cui al presente regolamento (segnalazioni aventi ad oggetto richieste di informazione o reclami) sono utilizzate dall'Autorità di Ambito per monitorare il corretto esercizio del servizio da parte del gestore, dal punto di vista del rispetto dei diritti dell'utenza e dei livelli di servizio stabiliti dalla legge e dagli atti di regolazione del servizio;
 - 3.2 ai fini di quanto sopra:
 - a) nel caso in cui si ravvisi la fondatezza della segnalazione e contemporaneamente un **inadempimento** del gestore per quanto riguarda il rispetto dei diritti dell'utenza e dei livelli di servizio stabiliti dalla legge e dagli atti di regolazione del servizio, l'Autorità d'Ambito **interviene tempestivamente** per garantire l'adempimento da parte del gestore, esercitando tutti i poteri ad essa conferiti dalle disposizioni di legge e dalla convenzione di regolazione del servizio:
 - l'Autorità di Ambito **richiede al gestore di conformarsi** al contenuto della risposta finale, al fine di tutelare il diritto dell'utente e verifica l'avvenuto rispetto di tali diritti nell'espletamento della sua attività di controllo nei confronti del soggetto gestore;
 - perdurando l'inadempienza del gestore, e ferme restando le conseguenti penalità a suo carico, nonché il potere di risoluzione e di revoca, l'Autorità d'Ambito, previa diffida, può sostituirsi ad esso provvedendo a far eseguire a terzi le opere, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di appalti pubblici

- b) nel caso in cui si ravvisi la fondatezza della segnalazione e contemporaneamente una **lacuna negli atti di regolazione del servizio** predisposti dall'A.A.T.O. ovvero nel caso in cui sia comunque possibile **migliorare e integrare** tali strumenti di regolazione, i dati raccolti nella gestione dei reclami e delle richieste di informazione degli utenti sono utilizzati per modificare e integrare gli atti di regolazione del servizio suddetti.

3.3 I dati raccolti nella gestione dei reclami e delle richieste di informazione degli utenti rilevano ai fini dell'applicazione al gestore di eventuali penalità e sanzioni previste da norme di legge e da disposizioni contenute negli atti di regolazione del servizio

ALLEGATI AL REGOLAMENTO:

1. **CONTATTI**
2. **MODULO RECLAMI / RICHIESTA INFORMAZIONI**

NOTE NORMATIVE

il presente regolamento costituisce strumento dell'A.A.T.O. per l'adempimento delle sue funzioni istituzionali di controllo sul corretto esercizio del servizio da parte del gestore: nello specifico:

- viene monitorato il corretto esercizio del SII nell'aspetto relativo al rispetto dei diritti dell'utenza stabiliti nella legge, nella carta del SII e negli altri atti di regolazione (convenzione SII, regolamento SII, disciplinare)
- le funzioni di controllo A.A.T.O. nonchè i poteri A.A.T.O. sono definiti:

- o nella legge:

- art. 151 D. lgs. 152/2006 comma 2 lett. f) h) i) l)

151. Rapporti tra autorità d'ambito e soggetti gestori del servizio idrico integrato.

2. A tal fine, le regioni e le province autonome adottano convenzioni tipo, con relativi disciplinari, che devono prevedere in particolare:

f) l'obbligo di adottare la carta di servizio sulla base degli atti d'indirizzo vigenti;

h) le modalità di controllo del corretto esercizio del servizio e l'obbligo di predisporre un sistema tecnico adeguato a tal fine, come previsto dall'articolo 165;

i) il dovere di prestare ogni collaborazione per l'organizzazione e l'attivazione dei sistemi di controllo integrativi che l'Autorità d'ambito ha facoltà di disporre durante tutto il periodo di affidamento;

l) l'obbligo di dare tempestiva comunicazione all'Autorità d'ambito del verificarsi di eventi che comportino o che facciano prevedere irregolarità nell'erogazione del servizio, nonché l'obbligo di assumere ogni iniziativa per l'eliminazione delle irregolarità, in conformità con le prescrizioni dell'Autorità medesima;

- art. 152 D. lgs. 152/2006 [poteri di controllo e sostitutivi]

152. Poteri di controllo e sostitutivi.

1. L'Autorità d'ambito ha facoltà di accesso e verifica alle infrastrutture idriche, anche nelle fase di costruzione.

2. Nell'ipotesi di inadempienze del gestore agli obblighi che derivano dalla legge o dalla convenzione, e che compromettano la risorsa o l'ambiente ovvero che non consentano il raggiungimento dei livelli minimi di servizio, l'Autorità d'ambito interviene tempestivamente per garantire l'adempimento da parte del gestore, esercitando tutti i poteri ad essa conferiti dalle disposizioni di legge e dalla convenzione. Perdurando l'inadempienza del gestore, e ferme restando le conseguenti penalità a suo carico, nonché il potere di risoluzione e di revoca, l'Autorità d'ambito, previa diffida, può sostituirsi ad esso provvedendo a far eseguire a terzi le opere, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di appalti pubblici.

- art. 30 L. 69/2009 [tutela non giurisdizionale dell'utente nei servizi pubblici locali]

Art. 30.***(Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici)***

1. Le carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati che erogano servizi pubblici o di pubblica utilità contengono la previsione della possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia, che avviene entro i trenta giorni successivi alla richiesta; esse prevedono, altresì, l'eventuale ricorso a meccanismi di sostituzione dell'amministrazione o del soggetto inadempiente.

2. Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, le autorità amministrative che svolgono la propria attività nelle materie contemplate dal codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, di cui al decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, e dalla legge 31 luglio 1997, n. 249, nell'autonomia garantita dai rispettivi ordinamenti, nonché, per i servizi pubblici o di pubblica utilità non regolati dalle medesime autorità, esclusi i servizi pubblici locali, il Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, emanano un decreto che individua uno schema-tipo di procedura conciliativa ai sensi del comma 1, da recepire nelle singole carte dei servizi entro il termine di novanta giorni dalla data della sua adozione.

- L.F. 2008 art. 2 co. 461 [obbligo per gli enti locali di emanare apposite carte della qualità dei servizi in collaborazione con associazioni di tutela dei consumatori e associazioni imprenditoriali, con obbligo di periodica verifica e di monitoraggio permanente dei parametri del servizio erogato in rapporto alle esigenze dell'utenza]

- nella LR 18/98 e nello Statuto dell'A.A.T.O.: art. 9 comma 3 della LR; art. 3 comma 2 lett. m1) dello Statuto

Art. 9***Competenze dell'Autorità di ambito***

3. L'attività di controllo sui servizi di gestione ha per oggetto la verifica del raggiungimento degli standard economici, qualitativi, tariffari, fissati negli atti di concessione e nella convenzione con i soggetti gestori. La verifica comprende la puntuale realizzazione degli investimenti previsti dal piano tecnico e finanziario ed il rispetto dei diritti dell'utenza. Al fine di consentire l'esercizio delle attività di controllo la convenzione di gestione contiene l'obbligo per il gestore di adeguare la propria struttura per garantire all'Autorità di ambito la disponibilità di tutti i dati utili per il riscontro dell'attività di gestione e comunque tutte le informazioni ritenute necessarie.

- nelle convenzioni di regolazione del servizio tra A.A.T.O. e Gestore (che sono scadute il 31/12/2007 ma che vanno ridefinite sulla stessa base, in accordo con l'art. 151 del D. lgs. 152/2006)