

**AUTORITÀ DI AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N.3
MEDIO VALDARNO**

PROCEDURA DI RECLAMO



INDICE

Indice.....	2
Premessa.....	3
Sezione I Aspetti generali	3
1. Autorità di Ambito	3
1.1. Chi siamo: il nostro ente	3
1.2. Dove operiamo: il territorio di nostra competenza	4
Sezione II Tutela e Accesso	4
2. Procedure di reclamo e richieste di informazioni	4
2.1. Recapiti	5
3. Esito della procedura di reclamo.....	5
Sezione IV modulistica	6
Modulo di Reclamo.....	6
Questionario di verifica.....	7

PREMESSA

A seguito della legge n. 36 del 5 gennaio 1994, "Disposizioni in materia di risorse idriche", la Regione Toscana ha dato avvio ad un profondo processo di riorganizzazione istituzionale e industriale nell'assetto organizzativo dei servizi idrici d'acquedotto, fognatura e depurazione. Tale riorganizzazione è affidata principalmente a due soggetti: la Regione ed i Comuni.

La legge nazionale ha infatti stabilito che le regioni suddividano il proprio territorio in Ambiti Territoriali Ottimali nei quali prevedere la gestione unitaria dei servizi idrici in modo da superare la frammentazione delle gestioni preesistenti e conseguire adeguate dimensioni del servizio.

Con la legge regionale 21 luglio 1995, n. 81 la Regione Toscana ha delimitato 6 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) al fine di consentire, all'interno degli ATO individuati, il controllo e la gestione dell'intero ciclo delle acque dall'immissione in acquedotto, alle fognature e infine alla depurazione.

La normativa nazionale ha inoltre stabilito che esista una separazione tra soggetto titolare dei servizi idrici e gestore dei medesimi. Al primo spettano le attività di regolazione economica e difesa del consumatore mentre il secondo deve provvedere alla gestione unitaria del servizio idrico integrato. In merito alla struttura istituzionale dell'organismo di controllo, il dispositivo regionale ha obbligato i Comuni ricadenti in un medesimo ATO a costituire un consorzio denominato Autorità di Ambito Territoriale Ottimale e ha affidato a tale ente le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato, precludendo di conseguenza qualsiasi attività di gestione.

SEZIONE I ASPETTI GENERALI

I. AUTORITÀ DI AMBITO

I.1. Chi siamo: il nostro ente

L'Autorità di Ambito Territoriale n.3 Medio Valdarno è stata costituita in forma di consorzio di Comuni in base alla legge regionale n.81 del 1995. Fanno parte dell'ATO 47 Comuni (dislocati nel territorio delle province di Arezzo, Firenze, Pistoia e Prato) per una popolazione complessiva di circa 1.200.000 abitanti.

Ai fini di una più immediata riconoscibilità, l'Autorità di Ambito utilizza la denominazione di Garante dei Servizi Idrici del Medio Valdarno.

Per un riepilogo del nostro territorio di competenza al paragrafo successivo viene riportato il perimetro dell'ATO

Per quanto riguarda, invece, l'organizzazione interna del Garante, la nostra struttura è piuttosto piccola.

Gli organi istituzionali sono il Presidente, l'Assemblea dei Comuni composta dai Sindaci dei 47 Comuni consorziati ed il Consiglio di Amministrazione composto da 11 Consiglieri, incluso il Presidente. Nella sede operativa oltre al Direttore generale ci sono 8 dipendenti.

I.2. Dove operiamo: il territorio di nostra competenza



SEZIONE II TUTELA E ACCESSO

2. PROCEDURE DI RECLAMO E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Il Garante approva le procedure di reclamo e di richiesta di informazioni di Publicacqua S.p.A.

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo a Publiacqua S.p.A.. In caso di mancata o insoddisfacente risposta da parte di Publiacqua S.p.A. l'utente può richiedere l'intervento del Garante che approfondirà il problema.

Il Garante ha predisposto una procedura concernente la gestione amministrativa dei reclami e delle richieste di informazioni cui gli utenti che vedono disattese le loro aspettative possono far riferimento per l'inoltro degli stessi.

Le caratteristiche di tale procedura sono:

- offrire un servizio di facile accesso e utilizzo per l'utente e in cui l'utente abbia fiducia;
- mettere in contatto l'utente con l'ufficio competente di Publiacqua S.p.A. se l'utente non ha già espletato la procedura di reclamo o di richiesta informazioni del soggetto erogatore;
- offrire all'utente la possibilità di un'ulteriore verifica nel caso si ritenga insoddisfatto dalla risposta di Publiacqua S.p.A.
- verificare l'effettuazione della corretta procedura di reclamo da parte di Publiacqua S.p.A.
- mettere in contatto l'utente con la struttura competente se il reclamo non è di competenza del Garante
- tenere informato l'utente sugli sviluppi del reclamo o della richiesta di informazione e sul risultato dei medesimi;
- informare l'utente delle azioni che può intraprendere nel caso in cui non sia soddisfatto della gestione del suo reclamo da parte del Garante;
- utilizzare le informazioni acquisite per sviluppare strategie di protezione degli interessi degli utenti del servizio idrico.

A tal fine, il Garante invierà un questionario all'utente che potrà dire la sua opinione su: soddisfazione per il risultato, velocità nella gestione del problema e qualità del servizio fornito.

Alla presente Procedura viene allegata la modulistica per la presentazione delle richieste di reclamo da parte dell'utenza.

2.1. Recapiti

Il Garante può essere contattato ai seguenti recapiti:

info@ato3acqua.toscana.it;

Via Verdi 16 - 50122 Firenze

Tel: 055/263291

Fax: 055/2632940

3. ESITO DELLA PROCEDURA DI RECLAMO

Nel caso in cui il Garante accerti la fondatezza del reclamo, invierà comunicazione a Publiacqua S.p.A. richiedendo alla stessa di procedere affinché siano effettivamente tutelati i diritti degli utenti. Il Garante accerterà l'avvenuta tutela di tali diritti nell'espletamento della sua attività di controllo nei confronti dell'ente gestore.

SEZIONE IV MODULISTICA

MODULO DI RECLAMO

Il signore/a _____, residente a _____, in
via _____, n. _____, telefono _____, utente del
servizio idrico gestito da _____

Presenta il seguente reclamo: _____

_____.

Dichiara di aver già seguito la procedura di reclamo predisposta dal gestore sopraindicato
con il seguente esito: _____

_____.

Richiede all'Autorità di Ambito di: _____

_____.

Allega per una migliore comprensione della vicenda oggetto di reclamo i seguenti
documenti:

- _____
- _____
- _____
- _____

Data _____

Firma _____

QUESTIONARIO DI VERIFICA

Il signore/a _____, residente a _____, in
via _____, n. _____, telefono _____, utente del
servizio idrico gestito da _____

Ha presentato il seguente reclamo: _____

_____.

Avendo seguito la procedura di reclamo predisposta dall'AATO n.3 con il seguente esito:

_____.

Ritiene di poter dichiarare:

- quanto alla soddisfazione per il risultato: _____

- quanto alla velocità nella gestione del problema: _____

- quanto alla qualità del servizio fornito: _____

Data _____

Firma _____