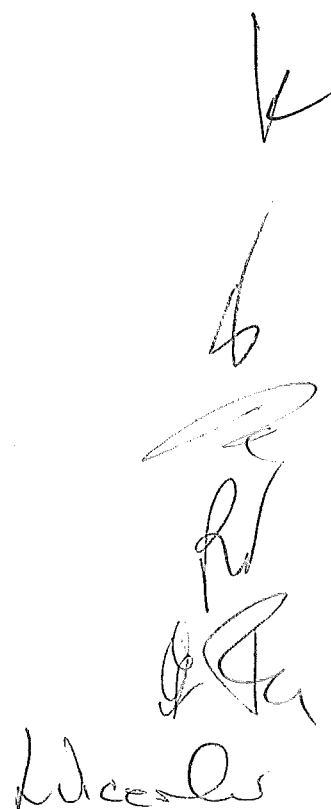


COMMISSIONE A. D. R.
Risoluzione Alternativa delle Dispute

REGOLAMENTO ATTUATIVO

Delle soluzioni extragiudiziarie

Approvato con delibera n.



A vertical column of handwritten signatures and initials on the right side of the page. From top to bottom, there is a simple checkmark-like mark, followed by a stylized signature, a signature that appears to be 'R', a signature that appears to be 'P', a signature that appears to be 'G', and finally a signature that appears to be 'L. De...'. The handwriting is in black ink on a white background.

ART. 1 – Finalità del regolamento

• Il presente regolamento si prefigge lo scopo di garantire la tutela dei Cittadini, disciplinando le modalità di presentazione e di gestione delle segnalazioni presentate in riferimento ad atti, provvedimenti, atteggiamenti, comportamenti, situazioni organizzative e/o operative, presuntivamente attribuibili a personale dipendente o assimilato dal Gestore del Servizio Pubblico Locale, in conseguenza dei quali:

- a) si verifichino disservizi o disfunzioni di varia natura o comunque situazioni di potenziale lesione del diritto degli utenti alla fruizione del servizio
- b) si rilevi la necessità di avanzare proposte e suggerimenti per migliorare i servizi e la qualità delle prestazioni o la eventuale modifica di altri aspetti dell'organizzazione dei servizi, in conformità alla potestà riconosciuta al Gestore del Servizio Pubblico Locale entro i limiti della normativa nazionale e regionale vigente.

ART. 2 – Soggetti che possono esercitare il diritto di tutela

• Il diritto di tutela può essere esercitato da qualsiasi cittadino/utente direttamente o da persona delegata, o da Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei diritti accreditati presso la Regione, nel rispetto delle norme dettate dal D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

• Nel caso di segnalazioni presentate da terzi è necessaria delega scritta con allegata copia di un documento di identità.

• Il diritto di tutela si esercita su due livelli consequenziali:
1° livello presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
2° livello presso la Commissione A.D.R..

• L'attivazione dei livelli di tutela sopraindicati non preclude la possibilità di agire in via giurisdizionale sia per i livelli di conciliazione, arbitrato ecc..

ART. 3 – Tutela di 1° livello: Ufficio Relazioni con il Pubblico

3.1 Funzioni dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico del Gestore del Servizio Pubblico Locale

• L'Ufficio Relazioni con il Pubblico gestisce le segnalazioni dei cittadini in merito a problemi, disagi e disservizi, fornendo risposte puntuali e favorendo il miglioramento della qualità dei servizi e prestazioni erogati.

• Svolge funzioni di tutela anche tramite la raccolta di suggerimenti, osservazioni, proposte in merito all'erogazione delle prestazioni e servizi.

• Mantiene rapporti di collaborazione, confronto e verifica con la Consulta dei Consumatori, per il miglioramento, in particolare, degli aspetti che riguardano l'organizzazione dei servizi.

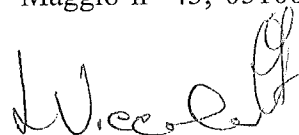
3.2 Tempi di risposta da parte dell'azienda

• Nel rispetto della L. 241/90, l'azienda è tenuta ad inviare una risposta all'utente entro 30 giorni dalla data di ricevimento/protocollo della segnalazione.

• Nel caso di situazioni di particolare complessità, tale termine potrà essere prorogato, per un tempo massimo di 15 giorni, previa comunicazione a chi ha presentato la segnalazione.

3.3 Modalità con cui esercitare il diritto di tutela

• La segnalazione del reclamo deve essere inoltrata/presentata: SII via I° Maggio n° 45; 05100 Terni e p.c. all'ATI-4 Consulta dei Consumatori mediante:



- a) lettera in carta semplice;
 - b) apposito modulo disponibile presso l'ufficio relazioni con il pubblico, presso le sedi delle associazioni dei consumatori, nel sito Internet ATI- 4 Consulta dei Consumatori;
 - c) fax o e-mail;
- Le segnalazioni scritte non firmate e le segnalazioni anonime non saranno prese in considerazione.

3.4 Tempi di presentazione dei reclami

- Non è previsto un termine per la presentazione delle segnalazioni, anche se è consigliato un tempo non superiore a tre mesi, ai fini di una ricostruzione più puntuale dell'evento e comunque non superiore ai cinque anni.

ART. 4 – Tutela di 2° livello: Commissione A.D.R.

4.1. Composizione e Funzioni della Commissione A.D.R.

- La Commissione A.D.R. svolge un ruolo di tutela di secondo livello e si attiva dopo che è stata esperita la procedura di cui all'articolo precedente. Riesamina i casi relativi a segnalazioni rispetto alle quali l'utente, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori, non si ritenga motivatamente soddisfatto della definizione del caso con la procedura di 1° livello.
- La Commissione è composta dal Direttore dell'A.T.I.-4 o da un suo delegato, da n. 2 rappresentanti dell'Azienda e dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori.
- Le modalità di funzionamento della Commissione sono disciplinate da apposito Regolamento.

4.2. Modalità con cui esercitare il diritto di tutela

- La richiesta deve essere inviata via posta, mail o fax alla Segretaria della Consulta dei Consumatori stessa presso l'Ufficio posto presso ATI-4 via Bramante 45 Terni, con delega dell'associazione di rappresentanza; nel caso in cui l'utente non abbia scelto, viene applicata una procedura di rotazione tra le associazioni dei Consumatori facenti parte della Consulta

4.3. Termine di richiesta di attivazione della Commissione

- I titolari del diritto di tutela possono attivare la Commissione entro 60 giorni dalla chiusura della procedura di primo livello anche a fronte di una mancata risposta al reclamo nei termini previsti dalla "Carta dei Servizi"
- La Commissione esamina il caso entro 45 giorni dalla data di ricezione.

4.4. Tempi di risposta da parte della Commissione

- La Commissione formula con apposito verbale la decisione, di norma, entro 30 giorni dal completamento dell'esame del caso.

ART. 5 – Documenti correlati

- Per quanto non espressamente indicato nel presente Regolamento si deve far riferimento alla Carta dei Servizi

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the bottom that appears to read 'Nicola'.

bozza

Raccomandata AR

spett.le S.I.I. s.c.p.a
Via I° maggio 65
05100 Teri

Alla segreteria della Consulta
Dei Consumatori
C/o A. T. I - 4
Via Bramante, 43
05100 Teri

Oggetto: contestazione

Il/La sottoscritto/a.....
residente....., via..... n.....,
codice utente.....(vedi bolletta servizio idrico)

Inoltre reclamo per i seguenti motivi:

.....
.....
.....
.....

Recapiti per le comunicazioni

Nome.....

Indirizzo: via.....n.....cap.....località.....prov.....

Tel:.....cell:.....fax:.....e-mail.....

Terni lì.....

Il fede

[Handwritten signatures and initials on the right margin]