

Comunicato stampa

Con preghiera di pubblicazione

## **Da Ato4 un OK alla Carta dei servizi di Aimag e Sorgea. Uno strumento vincolante a tutela degli utenti.**

Per fare chiarezza sui servizi all'utenza, gli standard di qualità, i tempi di fornitura, i tempi di attesa agli sportelli, gli indennizzi in caso di inadempienze da parte del Gestore, e molto altro, Ato4 (da oggi nuova Autorità provinciale) ha dato il via libera alla Carta dei servizi presentata da Aimag e SorgeAqua, una sorta di vademecum dell'azienda che deve riportare tutte le informazioni su: servizi gestiti, sedi, contatti telefonici e telematici, numeri verdi per segnalazioni urgenti e, soprattutto, quanto può servire all'utente per conoscere regole e diritti nel rapporto col Gestore. Non un semplice strumento informativo ma un documento con valore vincolante che sancisce i diritti dei cittadini singoli o associati.

La Carta vede la luce in seguito ad un attento lavoro di mediazione tra responsabili di Ato4, il Comitato utenti dell'Agenzia e i Gestori, iniziato con la stesura di uno Schema di riferimento (approvata dall'Assemblea Ato nel giugno 2008) che fissa gli standard che costituiscono il valore limite cui i Gestori devono attenersi nell'offerta del servizio, con la possibilità da parte del Gestore di definire differenti parametri migliorativi entro i valori minimi o massimi individuati dall'Agenzia.

Sulla base dello Schema predisposto da Ato ogni Gestore ha dovuto predisporre nei tempi stabiliti la propria Carta, adeguando coerentemente i contenuti allo Schema di riferimento.

Ora si tratterà di divulgare all'utenza, attraverso i mezzi di informazione più idonei l'esistenza di questo importante strumento in grado di agevolare i rapporti (non sempre semplici) tra utenti e Gestori del Servizio idrico e servizio di gestione dei rifiuti. Per Aimag e SorgeAqua le Carte entreranno in vigore dal mese di settembre e si potranno visionare sui rispettivi siti [www.aimag.it](http://www.aimag.it). E [www.sorgeaqua.it](http://www.sorgeaqua.it)

Particolare soddisfazione per l'approvazione della Carta dei Servizi esprime il presidente uscente di Ato Giovanni Battista Pasini: "il Gestore con la Carta dei servizi non si limiterà a fornire informazioni –dice Pasini -ma si impegna in una sorta di patto con l'utente. In particolare l'articolo della Carta che stabilisce



indennizzi in caso di inadempienza rende l'utente non più fruitore passivo del servizio ma titolare di diritti sulle prestazioni ricevute e la qualità del servizio stesso".

A tutt'oggi manca ancora all'appello la Carta di Hera Spa ritenuta non conforme allo schema di Ato.