

## PROTOCOLLO DI COLLABORAZIONE

TRA

le Associazioni dei Consumatori riportate in allegato 1

E

il Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato dell'A.T.O. 1 Lazio Nord Viterbo TALETE S.p.A.

### PREMESSO CHE

l'azione del Gestore del Servizio Idrico Integrato Talete Spa è improntata ad una serie di criteri di ordine generale nell'organizzazione e gestione del servizio idrico integrato sul territorio dell'A.T.O. 1 Lazio Nord Viterbo, tra cui il miglioramento ed omogeneizzazione del livello di servizio per standard qualitativi e quantitativi, affidabilità, estensione della disponibilità agli utenti;

che le Associazioni dei Consumatori, nell'interesse dei propri associati e di tutti i consumatori, intendono rendersi parte attiva nella definizione di un processo di misurazione continua della qualità del servizio che sia in grado di valutare la capacità del gestore di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo;

### RITENUTO OPPORTUNO

di istituire presso la sede della TALETE S.p.A. un ufficio consultivo per la valutazione periodica della qualità del servizio ed in particolare degli standard definiti nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di fornitura, attraverso un reciproco scambio di informazioni utili al miglioramento del servizio;

di istituire una sede consultiva al fine di una migliore trasparenza dell'informazione sul livello di qualità del servizio per tutti gli utenti, attraverso le forme di comunicazione che di volta in volta verranno valutate come le più idonee al raggiungimento dell'obiettivo;

### CONVENGONO

di istituire un programma di incontri periodici, per un esame congiunto della qualità del servizio, ed in particolare degli standard definiti nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di fornitura, nonché del sistema di articolazione tariffaria, eventualmente coinvolgendo, su aspetti specifici, altri soggetti interessati;

di garantire la reciproca e preventiva messa a disposizione della documentazione e delle informazioni necessarie per l'attività di cui sopra;

di collaborare nella definizione dei contenuti e delle modalità di effettuazione del sistema di monitoraggio del livello qualitativo dei servizi al fine di garantirne la rispondenza agli standard previsti dalla Carta dei Servizi e tutte le attività necessarie a promuovere la tutela della salute pubblica;

di impegnarsi a far sì che i risultati del monitoraggio abbiano adeguata pubblicità e siano effettivamente resi disponibili ai cittadini;

di attivare una procedura di ricomposizione amichevole delle controversie tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato, secondo il documento inserito nella Carta dei Servizi, allegato A "Regolamento di Conciliazione", riportato in allegato 2.

## ALLEGATO N.1

### Elenco associazioni consumatori

ADICONSUM

CONFCONSUMATORI

FEDERCONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI

MDC MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

*Quirico*  
.....  
*Alf. Alf. Alf.*  
.....  
*Caro Pisto*  
.....  
*Luca Pisanò*  
.....  
*Luca Pisanò*  
.....

### Soggetto Gestore Unico A.T.O. 1 Lazio Nord - Viterbo

TALETE S.P.A.

*Luca Pisanò*  
.....