

**OGGETTO:** Istanza di reclamo verso Girgenti Acque.

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_  
in \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_,  
residente in \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_,  
titolare/richiedente di un contratto con Girgenti Acque spa n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_,  
per la fornitura dei seguenti servizi:  distribuzione idrica  pubblica fognatura  depurazione

VISTA la Carta del Servizio di Girgenti Acque, approvata con deliberazione n. 5 del 30/11/2011, dell'ATO AG9;

VISTO il Regolamento Utenza di Girgenti Acque, approvato con deliberazione n. 4 del 30/11/2011, dell'ATO AG9;

VISTA la Direttiva del Pres. del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;

VISTO l'articolo 823 del Codice Civile – Condizione giuridica del demanio pubblico.

### SEGNALA

A codesto Comune presunte irregolarità, disservizi ovvero disomogeneità, nei rapporti di contratto tra il sottoscritto e l'ente gestore Girgenti Acque, in violazione della CdS, regolamenti e normative di cui sopra nei punti di seguito indicati:

- 2.2.1 "Eguaglianza ed imparzialità": uguali per tutti le regole tra Clienti e servizio pubblico;
- 2.2.2 "Continuità": impegno ad erogare in modo continuo e regolare ad eccezione di eventi straordinari, ovvero di interventi di manutenzione e miglioramento, fermo restando l'adozione di misure finalizzate a ridurre al minimo il disagio e la preventiva comunicazione;
- 2.2.3 "Partecipazione": diritto del Cliente a richiedere ed ottenere dal Gestore informazioni che lo riguardano, verificare la corretta erogazione del servizio.;
- 3.2.1 "Qualità dell'acqua erogata": La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente ai vigenti standard di legge ex D.Lgs 31/2001 e smi. Il Gestore assicura i controlli di Legge;
- 4.3.1 "Tempi di preventivazione": (massimo 25 gg) il tempo che intercorre dalla data di presentazione della richiesta completa di documentazione e il momento in cui il preventivo è messo a disposizione;
- 4.3.2 "Tempi di esecuzione ed attivazione della presa": massimo 20 gg dalla data di accettazione, formalizzata tramite pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori;
- 4.3.3 "Tempi di disattivazione su richiesta del Cliente": massimo 10 gg;
- 4.3.4 "Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità": massimo 24 ore escluso i festivi;
- 4.3.5 "Allaccio alla pubblica fognatura": massimo 20 gg tra la data di ricezione del provvedimento di autorizzazione allo scarico da parte del Sindaco e l'ultimazione dei lavori di competenza del Gestore;
- 4.4.1 "Risposta a rettifiche di fatturazione": massimo 25 gg senza sopralluogo e 45 gg con sopralluogo;
- 4.4.2 "Tempo per l'effettuazione della verifica del contatore su richiesta del cliente";

- 4.4.3 “Tempo di risposta motivata del gestore a reclami scritti o richiesta di informazioni scritte”: massimo 25 gg senza sopralluogo e 30 gg con sopralluogo;
- 4.4.4 “Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento”: massimo 120 minuti nelle ore lavorative e 240 minuti nelle ore non lavorative;
- 4.5.1 “Periodo di apertura al pubblico degli sportelli”;
- 4.5.2 “Svolgimento di pratiche e servizio di segnalazioni per via telefonica”;
- 4.5.3 “Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente”;
- 4.5.4 “Facilitazioni per i clienti disagiati”;
- 4.5.5 “Rispetto degli impegni concordati”;
- 4.6.5 “Livello minimo di servizio” (dotazione idrica giornaliera, portata minima al punto di consegna, ecc.);
- 5.1 “Servizio informazioni reclami”;
- 5.2 “Indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli minimi di qualità”;
- Altro.

ANNOTAZIONI:

---



---



---



---



---



---



---



---

Per le suddette motivazioni, ai sensi dell’Art. 1 della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si CHIEDE, nell’esercizio dei poteri di direzione, controllo e vigilanza delle pubbliche amministrazioni, che vengano fatti rispettare i principi della sopracitata Direttiva.

Al fine di consentire opportune verifiche sulle segnalazioni effettuate dal sottoscritto, si allega alla presente:

- Documentazione fotografica;
- Documentazione amministrativa;
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**San Giovanni Gemini,** \_\_\_\_\_

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali, ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003.

**Firma**

\_\_\_\_\_

**Note:**

- Contrassegnare il punto/i d’ interesse e compilare il campo annotazioni per esplicitare il caso;
- Consultare la Carta del Servizio fornita da Girgenti Acque spa all’indirizzo <http://www.girgentiacque.com>;
- Consultare il Regolamento Utenza fornito da Girgenti Acque all’indirizzo <http://www.girgentiacque.com>.