

Potenza, 11/03/2010

**Agli Organi di Stampa**  
**Loro Sedi**

---

Qualche giorno fa l'Adoc di Basilicata e Acquedotto Lucano hanno sottoscritto il primo accordo di conciliazione paritaria.

Il contenzioso tra l'utente P.V. e Acquedotto Lucano ha riguardato il mancato rispetto dei tempi stabiliti per l'esecuzione dei lavori relativi all'allacciamento alla rete idrica del signor P.V.

L'utente, dopo aver sottoscritto il contratto per la fornitura idrica e aver effettuato il versamento relativo alle spese per l'esecuzione dei lavori, ben 734 euro, ha dovuto attendere 196 giorni, contro i 60 previsti dalla carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato, per vedere completati i lavori necessari.

Il sig. P.V., dopo essersi documentato sui propri diritti e dopo avere consultato la Carta Servizi di AQL, ha chiesto per iscritto l'indennizzo per il ritardo subito nei lavori di allacciamento alla rete idrica, ma la sua richiesta è caduta nel vuoto non avendo ricevuto alcuna risposta.

Così verso la fine del 2009 si è rivolto all'Adoc per farsi assistere nella tutela dei propri diritti.

La controversia, grazie all'attività dell'associazione dei consumatori, si è risolta positivamente per il sig. P.V. in quanto Acquedotto Lucano ha riconosciuto la propria negligenza e ha riconosciuto all'utente un indennizzo di € 270,00 per i ritardi patiti così come stabilito dalla Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato.

Acquedotto Lucano e associazioni dei consumatori hanno, in precedenza, definito la "commissione conciliativa".

La commissione assolve alle funzioni di favorire la presenza e l'attività delle associazioni dei consumatori con lo specifico obiettivo di tutela del cittadino/utente.

L'esame dei reclami, afferenti le inadempienze del gestore, è stato deferito a questa commissione quando l'Utente si dichiara insoddisfatto degli esiti prodotti da una istanza di reclamo e, pertanto, attivi la procedura di riesame del reclamo stesso davanti alla commissione per il tramite delle Associazioni dei Consumatori firmatarie la Carta.

Il deferimento alla commissione non comporta oneri di spesa per l'Utente e per i conciliatori.

La Commissione si riunisce presso la Sede del Gestore, o le sedi territorialmente competenti, entro 30 giorni dalla richiesta di deferimento.

I dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute, devono considerarsi riservate.

La Commissione, in ogni caso, redige un verbale che viene successivamente comunicato all'utente attraverso l'associazione prescelta. L'utente dovrà pronunciarsi al massimo entro sette giorni dalla notifica della proposta del verbale, viceversa si intenderà approvato.

Con la sottoscrizione della conciliazione l'utente e il Gestore si impegnano ad accettare integralmente le risultanze del verbale di conciliazione.

Alla luce di quanto esposto l'Adoc invita i cittadini-consumatori a far valere sempre i propri diritti e a non "cedere" ai silenzi delle società fornitrici di servizi; l'utente è tenuto a pagare i servizi che gli vengono erogati, ma lo stesso ha diritto a essere risarcito per i ritardi, gli errori e le inadempienze che troppo spesso le società di servizi fanno gravare sui consumatori.

Per qualsiasi informazione relativa a controversie con società di servizi pubbliche o private è possibile contattare l'Adoc c/o la sede in via R. Danzi, 2 Potenza, tel. 0971 46393 fax 0971 46390, e-mail: [info@adocbasilicata.org](mailto:info@adocbasilicata.org)

Il Presidente  
(dr Canio D'ANDREA)