

## **CARTA DEI SERVIZI: SECONDO FEDERCONSUMATORI NEL LODIGIANO IL BICCHIERE È MEZZO PIENO, GRAZIE AGLI STRUMENTI DI CONCILIAZIONE PREVISTI A TUTELA DEL CONSUMATORE**

SAL (Lodi) e Unicaque (Bergamo), tra i gestori lombardi del Servizio Idrico Integrato, sono quelli che hanno adottato i migliori strumenti di tutela del consumatore. Si tratta per le due società dell'eccezione che in questo caso conferma la regola, perché la Carta dei Servizi, strumento per antonomasia di tutela del consumatore, è stata adottata in più del 90% dei comuni lombardi. Sono i dati emersi dalla ricerca **"Qualità dei Servizi - Indagine sulle Carte della Qualità dei Servizi per il Servizio Idrico Integrato e il Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti"** che Federconsumatori ha condotto su tutti i comuni della Lombardia. *"Quello che abbiamo riscontrato analizzando i dati che abbiamo raccolto in questi mesi – ha spiegato **Francesco Castellotti**, responsabile del progetto presentato questa mattina in Regione Lombardia – è una discreta aderenza delle carte dei servizi ai principi del comma 461 (ndr L. 244/2007, art.2). Anche se la nostra ricerca ha evidenziato delle carenze diffuse sul piano del monitoraggio e sul piano degli strumenti di conciliazione paritetica, con 2 sole eccezioni di maggiore aderenza al comma 461: Uniacque, per quanto riguarda il monitoraggio e SAL che invece ha adottato una buona strutturazione del sistema di conciliazione paritetica."*

Il bicchiere è dunque mezzo pieno, ma lo è di più in alcune realtà territoriali dove il cittadino può usufruire dei migliori strumenti di tutela stragiudiziale qualora non si senta garantito nell'applicazione dai principi espressi nella Carta dei Servizi. *"Siamo soddisfatti per essere stati considerati positivamente come territorio e dobbiamo darne atto soprattutto all'Ufficio d'Ambito",* ha dichiarato **Roberto Ferrari**, Amministratore delegato di SAL, che è intervenuto questa mattina durante la presentazione della ricerca di Federconsumatori. *"la Carta dei Servizi – ha aggiunto Ferrari -, che è una sorta di "Costituzione" del servizio idrico, è uno degli argomenti attualmente trattati da Water Alliance, il patto di collaborazione tra le società in house della Lombardia, con l'intento di uniformare il più possibile gli standard di qualità che le aziende si impegnano a garantire nei confronti dei cittadini."*

*"Contestualmente all'adozione della Carta della Qualità del Servizio quale strumento di tutela dei cittadini,- dichiara **Antonio Redondi**, Presidente di SAL - è stata nominata la Commissione Mista Conciliativa, all'interno della quale sono rappresentati il gestore (SAL), il controllore (Ufficio d'Ambito) e le associazioni dei consumatori; registriamo con piacere che in 3 anni la stessa non è mai stata convocata. Segno di una buona aderenza ai principi e agli standard di qualità che ci siamo impegnati a mantenere."*

Lodi, 21 dicembre 2015