

Servizio di Tutela AATO n.3 Marche Centro – Macerata

L'Assemblea di Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Marche Centro - Macerata è stata istituita in seguito alla legge della Regione Marche n. 30 del 2011 che le ha assegnato le funzioni già esercitate dalle Autorità di Ambito previste dall'articolo 148 del d.lgs. 152/2006 e dalla legge regionale 22 giugno 1998, n. 18 (Disciplina delle risorse idriche).

L'AATO 3 è Ente preposto alla programmazione e al controllo del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale di competenza. E', inoltre, *authority* per la promozione dell'efficienza e dell'innalzamento della qualità del servizio, nel rispetto della tutela dell'ambiente e nell'ottica della preservazione della risorsa idrica.

L'Ente tutela gli utenti principalmente attraverso due strumenti: il Regolamento e la Carta del S.I.I. Entrambi gli Atti sanciscono i *diritti e doveri dei Gestori* e degli *Utenti* nell'ambito del rapporto di fornitura.

L'Ente ha elaborato il Regolamento e la Carta ponendosi quale "garante" nell'attuazione dei principi in essi contenuti, uniformando sull'intero territorio situazioni di differenza esistenti e rendendo maggiormente "trasparente" il servizio pubblico erogato.

L'AATO 3 Marche ha altresì istituito, presso la propria sede sita in Piediripa di Macerata Via ANNIBALI 31/L, un Ufficio Tutela Utente, che resta aperto al pubblico ogni LUNEDI' dalle ore 10:30 alle ore 13:30.

La tutela AATO, denominata di II livello, interviene nel caso di mancata risposta e/o esito insoddisfacente alla segnalazione o al reclamo presentato dall'Utente al Gestore.

L'Utente, nei casi suddetti, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Assemblea di Ambito n. 3 Marche Centro – Macerata presso l'Ufficio Tutela dell'Utente, con sede a Macerata, in via D. Annibali 31/l, località Piediripa; tel. 0733.291590/238644; fax 0733.272520.

Ai fini della presentazione del reclamo è disponibile un apposito modulo che può essere richiesto agli uffici della sede dell'Ente oppure può essere scaricato dal sito internet www.ato3marche.it nella sezione "UTENTI".

Nel modulo vanno indicati, oltre al breve riassunto della vicenda, tutti i dati relativi al reclamo precedentemente inoltrato al Gestore (data, esito, documenti presentati e ricevuti).

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché contenga i dati necessari a consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta.

I reclami possono giungere all'Assemblea d'Ambito a mezzo fax, e-mail all'indirizzo tutelautenti@ato3marche.it, posta ordinaria, attraverso la procedura online predisposta sul sito nella sezione "UTENTI" o recandosi personalmente presso gli uffici dell'Ente.

Si allega link del presente comunicato pubblicato nel sito dell'AATO n.3 Marche Centro – Macerata.

<http://www.ato3marche.it/utenti2/tutela-dellutente>