

Il servizio idrico integrato è regolato dalla normativa vigente e dalla Convenzione di Gestione del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma del 6/8/2002.

Il rapporto tra l'utente e il soggetto Gestore è, in particolare, regolato da due documenti allegati alla suddetta Convenzione qui di seguito elencati e scaricabili da questo sito e da quello di ACEA ATO 2 www.aceaato2.it:

- Carta dei Servizi
- Regolamento di Utenza

Attualmente è attivo un servizio di call center organizzato per rami di attività:

- un call center segnalazione guasti, mancanza d'acqua e richiesta pronto intervento (**n° verde 800.130.335**) che è attivo h24, tutti i giorni della settimana compresi i giorni festivi;
- un call center delle società del Gruppo ACEA S.p.A. per informazioni commerciali (**n° verde 800.130.331 e 06.45408125**) che è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00 utilizzabile per avere informazioni sui preventivi e sui contratti, sulla propria utenza e su tutte le operazioni riguardanti le variazioni contrattuali (subentri, scissioni, vulture, trasformazioni, disdette), ma anche per teleletture.

Per qualsiasi inefficienza riscontrata nell'attività del Gestore del S.I.I. Acea ATO 2 gli utenti possono inoltrare un reclamo formale al Gestore del S.I.I. compilando l'apposito modulo "reclami", disponibile presso gli sportelli commerciali aperti al pubblico e scaricabile dalla home page del sito web www.aceaato2.it, spedendolo esclusivamente tramite posta presso la sede Acea ATO 2 S.p.A. Direzione Commerciale Servizio Clienti P.le Ostiense n°2 00154 Roma.

Nel caso in cui il reclamo inoltrato non risultasse soddisfatto dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dal Gestore del S.I.I., esiste un organismo a cui gli utenti possono inoltrare le proprie segnalazioni.

Tale organismo è l' OTUC, Organismo di Tutela degli Utenti e dei Consumatori, istituzionalmente preposto a esaminare i reclami e le segnalazioni degli utenti che non risultano soddisfatte e a proporre iniziative a tutela degli interessi degli utenti, rapportandosi con la Provincia (Ente Coordinatore dell'ATO 2) e il Gestore del S.I.I.

OTUC, presso la Provincia di Roma – Ufficio Tutela dei Consumatori, tel. 06-5571996 e fax 06-55308791.

La Segreteria Tecnico Operativa invece, è l'ufficio tecnico degli Enti Locali dell'ATO 2 che non ha tra le proprie competenze, quella di rispondere direttamente alle istanze degli utenti.