

## IL PiT

Il PiT è il servizio di informazione, orientamento e tutela che Cittadinanzattiva mette a disposizione di tutti i cittadini. L'acronimo PIT sta ad indicare Progetto integrato di Tutela, questo perché il PiT non è un semplice sportello legale ma un servizio, appunto, rivolto a tutti i cittadini con l'obiettivo primario di fornire a questi ultimi tutti gli strumenti necessari per far sì che possano attivarsi in prima persona. La tutela che riceve il cittadino tramite il PiT non è necessariamente quella legale ma vengono attivate forme alternative alla giustizia "classica" quali ad esempio le conciliazioni paritetiche. Il PiT Servizi è attivo dal 1998 presso la sede nazionale di Cittadinanzattiva e siamo presenti in ogni regione coi i PiT locali

### Quando puoi rivolgerti al PiT Servizi:

- Ogni volta che pensi che i tuoi diritti siano stati violati.
- Se hai subito un danno da parte di un'azienda che eroga un servizio di pubblica utilità. Qualche esempio: il treno su cui viaggiavi è arrivato in ritardo, il pacco che hai spedito non è mai arrivato a destinazione, la fattura che ti ha inviato l'azienda che ti fornisce energia elettrica è sbagliata, ecc..
- Se hai in atto una controversia di consumo: il venditore non vuole sostituirti il cellulare che hai acquistato, hai effettuato un acquisto on line e non è arrivato nei tempi previsti, ecc..
- Vuoi portare all'attenzione di Cittadinanzattiva disservizi che non riguardano solo te ma vuoi segnalare perché sei un cittadino- attivo e vuoi impegnarti in prima persona per migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi di interesse generale. Qualche esempio. puoi segnalare una fermata del bus pericolosa, le buche sulle strade del tuo quartiere, le barriere architettoniche, un bene in disuso che potrebbe essere restituito alla cittadinanza, ecc.
- Se vuoi attivare una procedura di conciliazione paritetica e hai bisogno di un'associazione che ti sostenga.

### Come

Il PiT ha una sede nazionale ed è presente a livello locale in ogni regione.

Per rivolgerti al PiT nazionale puoi contattare il numero di telefono 0636718555 attivo dalle 9:30 alle 13:30 il lun-merc-ven, oppure puoi scrivere una mail a [pit.servizi@cittadinanzattiva.it](mailto:pit.servizi@cittadinanzattiva.it) o inviare un fax allo 06- 36718333.

Per verificare il PiT locale più vicino a te consulta il sito [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

### Chi può rivolgersi al PiT

Al PiT possono rivolgersi tutti coloro che hanno subito un disservizio da parte di un venditore, un'azienda, una pubblica amministrazione, un ente che eroga un servizio di interesse pubblico.

Il PiT non interviene nelle controversie tra privati (divorzi, liti condominiali, eredità ...).

### La gratuità della tutela

Per rivolgersi al PiT non è necessario essere iscritti a Cittadinanzattiva, la prima risposta, l'orientamento e le conciliazioni sono gratuite. Ricorda però che siamo una Onlus: le donazioni e le tessere di adesione ci aiutano a mantenere attivi i nostri servizi PiT.

### Per Saperne di più

Il PiT offre consulenza anche nell'ambito della sanità e della giustizia per saperne di più e per avere i riferimenti dello sportello anche per queste aree collegati a Cittadinanzattiva [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Ministero  
dello Sviluppo Economico

Spesa finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico  
ai sensi del Decreto 21 marzo 2013

# DOMANDE E RISPOSTE PER LA TUTELA DEL CITTADINO



## DOMANDE E RISPOSTE PER LA TUTELA DEL CITTADINO

### NON RICEVO LE FATTURE DEL SERVIZIO IDRICO, COSA POSSO FARE?

E' opportuno segnalare subito l'anomalia di fatturazione al gestore che eroga il servizio, in modo da regolarizzare quanto prima la situazione debitoria/creditoria e garantire il ripristino della corretta fatturazione

### RICEVO FATTURE CON CONSUMI STIMATI, CON UNA RICHIESTA DI SPESA SUPERIORE RISPETTO A QUELLA DOVUTA, COME DEVO COMPORTARMI?

Dovrà inoltrare alla società idrica, un reclamo formale, a mezzo raccomandata a/r, mail o fax, contestando l'entità dei consumi e chiedendone il ricalcolo, secondo i consumi reali ed effettivi.

### PER EVITARE L'ANOMALIA DI FATTURAZIONE, COSA POSSO FARE?

E' opportuno effettuare l'autolettura, comunicando la lettura dettagliata del suo contatore, soprattutto nel caso in cui il contatore sia installato all'interno della sua abitazione

### CON QUALE PERIODICITÀ DEVONO ARRIVARE LE FATTURE AGLI UTENTI?

L'emissione delle fatture avviene secondo quanto disposto dalle singole aziende

### COME PUÒ ESSERE COMUNICATA L'AUTOLETTURA?

Tramite il sito web dell'azienda di riferimento, un numero verde del servizio clienti o un numero di fax dedicato. Importante è indicare il numero della utenza di riferimento per cui si richiede l'aggiornamento (e il ricalcolo eventuale) dei consumi, sulla base dei consumi effettivi

### HO PRESENTATO DISDETTA DEL SERVIZIO, MA LA SOCIETÀ ANCORA NON MI RESTITUISCE LA SOMMA VERSATA A TITOLO DI DEPOSITO CAUZIONALE, È LEGGITTIMO?

Di solito il deposito cauzionale viene richiesto a titolo di garanzia per la solvibilità dell'utente, al momento della stipula del contratto di fornitura del servizio e viene addebitato nella prima fattura utile. La somma viene poi restituita a chiusura contratto, nel momento in cui l'utente fa disdetta del servizio.

### COSA POSSO FARE PER FARMI RESTITUIRE IL DEPOSITO CAUZIONALE?

E' opportuno inoltrare reclamo formale (a mezzo raccomandata a/r, mail o fax) all'azienda idrica, invitandola al riaccredito del quantum dovuto sull'ultima fattura in emissione, tramite storno o rimborso a mezzo bonifico bancario

### SE IL RECLAMO RIMANE INEVASO?

E' possibile inoltrare reclamo di secondo livello all'Ato Territoriale di riferimento, non essendo a oggi ancora attiva la competenza dell'AEESI, Autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico, per le controversie che afferiscono al settore idrico

### SE DOPO IL RICORSO ALL'ATO LA CONTROVERSIA NON SI RISOLVE, COME È POSSIBILE AGIRE?

E' opportuno verificare se è stato siglato un protocollo di conciliazione paritetica tra l'azienda idrica e le associazioni di consumatori maggiormente rappresentative, che sia in grado di definire bonariamente la controversia insorta con l'utente. Se il protocollo è stato siglato a livello locale o nazionale, sarà allora possibile attivare una procedura di conciliazione paritetica rivolgendosi a una delle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo.

### COME FUNZIONA LA PROCEDURA ? HA DEI COSTI?

No la procedura è veloce e gratuita e permette di risolvere un conflitto in atto con l'azienda in maniera bonaria e senza ricorrere alle vie legali

### HO RICEVUTO UNA FATTURA ERRATA CON CONSUMI ECCESSIVI, COSA POSSO FARE?

E' opportuno effettuare da subito, la verifica del buon funzionamento del contatore dell'acqua, e in secondo luogo verificare l'eventuale rottura di tubi all'interno del proprio appartamento o richiedere una verifica alla azienda per accertare eventuali perdite nella rete idrica. Il tutto per ricostruire l'esatto consumo idrico effettuato, con i dovuti storni/rimborsi a suo favore.



Contenuto redatto a cura del servizio PiT di Cittadinanzattiva

[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)