

**Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.**

**Art. 19**

*(Carta dei servizi)*

- 1.** La Carta del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e la Carta del servizio idrico integrato sono i documenti adottati dai gestori in cui vengono definiti i diritti e i doveri degli utenti, le modalità di reclamo, le procedure di conciliazione delle controversie e vengono indicati gli standard di qualità che i gestori stessi devono garantire all'utenza.
- 2.** Le Carte dei servizi sono redatte dai gestori in conformità agli schemi di riferimento approvati dall'AUSIR ai sensi dell'articolo 6, comma 7, lettera e), nonché nel rispetto in particolare dell' articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 27 dicembre 2007, n. 244 (Legge finanziaria 2008), e della normativa nazionale di settore.
- 3.** Ogni successivo aggiornamento da parte del gestore delle Carte dei servizi di cui al comma 1 richiede il preventivo parere favorevole dell'AUSIR e del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti.
- 4.** Le Carte dei servizi di cui al comma 1 tutelano le esigenze della minoranza slovena secondo le disposizioni della legge 38/2001 anche prevedendo la fatturazione di consumi bilingue.