

Modalità di presentazione alla Regione Emilia-Romagna di reclami, istanze, segnalazioni da parte degli utenti del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani

INDICE

- 1. OGGETTO E FINALITÀ**
- 2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI RECLAMI, ISTANZE E SEGNALAZIONI**
- 3. MODALITÀ DI VALUTAZIONE DI RECLAMI, ISTANZE E SEGNALAZIONI**
- 4. INFORMAZIONE AI SOGGETTI INTERESSATI RELATIVAMENTE ALL'ATTIVITÀ SVOLTA**
- 5. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

1. Oggetto e finalità

La presente direttiva è adottata in attuazione di quanto previsto dal comma 2 dell'art. 15 della legge regionale 23 dicembre 2011, n. 23. In particolare, fornisce le indicazioni riguardanti l'individuazione delle tipologie di comunicazioni che possono essere inviate alla Regione relative alle clausole contrattuali ed agli atti che regolano il rapporto tra l'Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (di seguito Agenzia) ed i gestori dei servizi, alle relative modalità di trasmissione ed ai contenuti minimi che devono essere indicati, ai casi in cui possono pervenire contestualmente ai gestori o all'Agenzia ed alla Regione, alle modalità di valutazione in merito alla regolarità, completezza e fondatezza delle stesse, ai casi ed alle modalità con cui informare i soggetti interessati sugli esiti dell'attività svolta dall'apposita struttura regionale.

2. Modalità di presentazione di reclami, istanze e segnalazioni

Gli utenti, singoli o associati, possono presentare per iscritto alla Struttura di regolazione economica, valutazione e monitoraggio dei servizi pubblici ambientali della Regione Emilia-Romagna (di seguito Struttura) i reclami, le istanze e le segnalazioni relative alle clausole contrattuali ed agli atti che regolano il rapporto tra l'Agenzia ed i gestori dei servizi. L'invio può essere effettuato solamente dopo che i gestori interessati o l'Agenzia hanno risposto alla medesima richiesta a loro preventivamente inviata o, comunque, decorsi almeno 30 giorni lavorativi dalla comunicazione della richiesta stessa. I reclami, le istanze e le segnalazioni possono essere presentati contestualmente ai gestori o all'Agenzia ed alla Struttura qualora si verificano situazioni che possono causare pericolo di danni gravi ed irreparabili.

I reclami, le istanze e le segnalazioni devono essere inviate alla Struttura entro 30 giorni dalla data di ricevimento della risposta dei gestori o dell'Agenzia da parte dell'utente.

Gli stessi devono contenere almeno i seguenti elementi:

- a) i dati identificativi dell'utente/i (nome, cognome, denominazione o ragione sociale, residenza, domicilio o sede dell'istante, eventuale indirizzo di posta elettronica);
- b) qualora l'istante sia un'associazione dei consumatori l'attestazione dell'iscrizione al Registro regionale dell'Emilia-Romagna istituito in base alla legge regionale 7 dicembre 1992, n. 45;
- c) l'indicazione del gestore e la copia del contratto o di altra documentazione ad esso relativa;
- d) la descrizione dell'irregolarità lamentata con gli eventuali documenti comprovanti la stessa;
- e) la ragione che ne giustifica l'eventuale presentazione contestuale ai gestori o all'Agenzia ed alla Struttura;
- f) la copia della risposta del gestore o dell'Agenzia o, in assenza di questa, la copia della ricevuta o dell'avviso di ricevimento da parte degli stessi.

3. Modalità di valutazione di reclami, istanze e segnalazioni

La Struttura regionale esamina preliminarmente la regolarità e la completezza dei reclami, delle istanze, delle segnalazioni e della relativa documentazione pervenuta in materia di servizio idrico integrato e di servizio di gestione dei rifiuti urbani, sulla base di quanto previsto dalla presente direttiva e dagli standard dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Qualora la documentazione inviata relativa ai reclami, alle istanze ed alle segnalazioni non risulti completa, la Struttura ne richiede l'integrazione all'utente/i. Se entro 30 giorni non viene fornita tale integrazione, il procedimento è concluso.

Nel caso di reclami, istanze e segnalazioni relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani la Struttura procede a valutarne la fondatezza sulla base della normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia.

Nel caso di reclami, istanze e segnalazioni relativi al servizio idrico integrato la Struttura procede a valutarne la fondatezza, salvo che per situazioni particolari, solo qualora non siano attinenti ad aspetti del servizio di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas ai sensi dell'art. 10, comma 14, del D.L. n. 70 del 2011, ovvero:

- i livelli minimi di qualità;
- le convenzioni di affidamento;
- la tariffa;

- il piano d'ambito;
- la contabilità della gestione ed i costi delle singole prestazioni.

Per reclami, istanze e segnalazioni relativi a tali aspetti la Struttura informa l'utente/i della necessità di rivolgersi all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

In fase di istruttoria, qualora risulti necessario, la Struttura può richiedere ulteriori informazioni o chiarimenti all'utente/i, ai gestori ed all'Agenzia, che devono essere forniti entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

Nel caso in cui le informazioni o chiarimenti siano stati richiesti all'utente/i e non venga rispettato tale termine, il procedimento si intende concluso.

Nel caso in cui le informazioni o chiarimenti siano stati richiesti all'Agenzia e questa non rispetti il termine previsto, la Struttura invia un sollecito fissando un ulteriore termine di 30 giorni. Se in seguito al sollecito l'Agenzia non fornisce quanto richiesto, la Struttura può proporre di avviare il procedimento per l'esercizio dei poteri sostitutivi di cui all'art. 23 della legge regionale n. 23 del 2011.

Qualora la mancata fornitura entro il termine previsto delle informazioni o chiarimenti richiesti avvenga da parte dei gestori dei servizi, la Struttura invia un sollecito fissando un ulteriore termine di 30 giorni. Se in seguito al sollecito i gestori non forniscono le informazioni richieste, la Regione esercita il proprio potere sanzionatorio nei confronti degli stessi ai sensi dell'art. 12, comma 4, della legge regionale 23 dicembre 2011, n. 23, in base a quanto previsto dalla delibera di Giunta regionale n. 478 del 23 aprile 2012.

4. Informazione ai soggetti interessati relativamente all'attività svolta

Se dall'istruttoria svolta dalla Struttura emerge l'infondatezza del reclamo, dell'istanza o della segnalazione, il procedimento è concluso e ne viene data comunicazione all'utente/i. Qualora, invece, la Struttura ne riscontri la fondatezza, invia una comunicazione all'Agenzia per gli adempimenti di competenza, fornendo eventualmente le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche evidenziate e segnalando l'opportunità di applicazione ai gestori delle penali previste dalle convenzioni di servizio.

Relativamente al servizio idrico integrato, qualora per casi particolari la Struttura proceda a valutare reclami, istanze o segnalazioni relativi ad aspetti del servizio di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e ne riscontri la fondatezza, invia una comunicazione sia all'Agenzia sia all'Autorità stessa per gli adempimenti di loro competenza.

In entrambi i casi la Struttura fornisce un riscontro all'utente/i in merito alle comunicazioni inviate.

5. Responsabile del procedimento

All'interno della Struttura regionale è individuato un responsabile per la gestione dei procedimenti relativi ai reclami, alle istanze ed alle segnalazioni inerenti le clausole contrattuali e gli atti che regolano il rapporto tra l'Agenzia ed i gestori presentati alla Regione dagli utenti del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il responsabile del procedimento svolge le attività previste ai punti 3 e 4 della presente direttiva.