

**GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA**

**Questo giorno** lunedì 30 **del mese di** luglio  
**dell' anno** 2012 **si è riunita nella residenza di** via Aldo Moro, 52 BOLOGNA  
**la Giunta regionale con l'intervento dei Signori:**

1) Saliera Simonetta	Vicepresidente
2) Bianchi Patrizio	Assessore
3) Bortolazzi Donatella	Assessore
4) Freda Sabrina	Assessore
5) Gazzolo Paola	Assessore
6) Lusenti Carlo	Assessore
7) Marzocchi Teresa	Assessore
8) Melucci Maurizio	Assessore
9) Mezzetti Massimo	Assessore
10) Muzzarelli Gian Carlo	Assessore
11) Peri Alfredo	Assessore
12) Rabboni Tiberio	Assessore

Presiede la Vicepresidente Saliera Simonetta  
attesa l'assenza del Presidente

**Funge da Segretario l'Assessore** Muzzarelli Gian Carlo

**Oggetto:** 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.

**Cod.documento** GPG/2012/1216

**Num. Reg. Proposta: GPG/2012/1216**

-----  
**LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70 "Decreto legge concernente Semestre Europeo - Prime disposizioni urgenti per l'economia", convertito con legge 12 luglio 2011, n. 106;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 "Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici", convertito con legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- la legge regionale 23 dicembre 2011, n. 23 "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente";
- la deliberazione di Giunta regionale del 23 aprile 2012, n. 478 "Direttiva per l'applicazione del sistema sanzionatorio di cui all'art. 12 della legge regionale 23 dicembre 2011, n. 23";

Premesso che:

- l'art. 15, comma 1, della L.R. n. 23 del 2011 prevede che:  
*"La Regione, ai fini della tutela degli utenti del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolge i seguenti compiti:  
a) segnala la necessità di modificare le clausole contrattuali e gli atti che regolano il rapporto tra l'Agenzia ed i gestori dei servizi, in particolare*

*quando ciò sia richiesto da rilevanti esigenze degli utenti;*

*b) segnala all'Agenzia e al gestore, relativamente al servizio di gestione dei rifiuti urbani, la necessità di modificare le clausole contrattuali e gli atti che regolano i loro rapporti, in particolare quando ciò sia richiesto da rilevanti esigenze degli utenti.”;*

- l'art. 15, comma 2, della L.R. n. 23 del 2011 dispone che tramite apposita direttiva regionale siano individuate le tipologie di istanze per le quali sono richieste determinate modalità di trasmissione e specifici contenuti minimi, i casi in cui le richieste possono pervenire contestualmente ai gestori o all'Agenzia ed alla Regione, le modalità di valutazione relativamente alla regolarità, completezza e fondatezza delle stesse, i casi e le modalità con cui informare i soggetti interessati sugli esiti dell'attività svolta;
- l'art. 10, comma 14, del D.L. n. 70 del 2011 ha previsto che l'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua esprima pareri in materia di servizio idrico integrato su richiesta del Governo, delle Regioni, degli enti locali, delle Autorità d'ambito, dei gestori e delle associazioni dei consumatori, e tuteli i diritti degli utenti anche valutando reclami, istanze e segnalazioni in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio, nei confronti dei quali può intervenire con provvedimenti sanzionatori;
- l'art. 21 del D.L. n. 201 del 2011 ha soppresso l'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua ed ha trasferito all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge n. 481 del 1995;
- per il servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati non esiste un'Autorità nazionale di regolazione né una specifica normativa in materia di tutela degli utenti;

Dato atto che i reclami, le istanze e le segnalazioni 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 del servizio idrico integrato e di gestione dei rifiuti urbani possono essere inviati alla Regione Emilia-Romagna ai sensi dell'art. 15 della L.R. n. 23 del 2011;

Dato atto che:

- con nota protocollo PG.2012.0171146 dell'11/07/2012 è stata effettuata la consultazione relativa alla bozza di direttiva in oggetto ai sensi del comma 6 dell'art. 12 della L.R. n. 23 del 2011;
- sono state valutate ed acquisite agli atti le osservazioni inviate da Federconsumatori Bologna con nota registrata in data 13/07/2012 (PG.2012.0173649);

Ritenuto necessario:

- definire le modalità di presentazione ed i contenuti minimi di reclami, istanze e segnalazioni relativi al servizio idrico integrato e di gestione dei rifiuti urbani, nonché le modalità di valutazione della regolarità, completezza e fondatezza degli stessi da parte della Regione Emilia-Romagna;
- prevedere le modalità di informazione dei soggetti interessati relativamente alle istruttorie svolte, nel rispetto delle funzioni attribuite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici;

Ritenuto opportuno, al fine di garantire agli utenti delle condizioni eque ed imparziali nella fruizione del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani, nonché un procedimento chiaro, efficiente e trasparente per la valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni relativi a tali servizi, che:

- i reclami, le istanze e le segnalazioni suddette siano presentati per iscritto alla Struttura di regolazione economica, valutazione e monitoraggio dei servizi pubblici ambientali della Regione Emilia-Romagna (di seguito Struttura);

- la Struttura esamini 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 stabiliti al riguardo dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
- se la documentazione inviata relativa ai reclami, alle istanze ed alle segnalazioni non risulta completa, la Struttura ne richieda l'integrazione all'utente/i entro 30 giorni e, qualora la stessa non venga fornita, il procedimento sia considerato concluso;
- nel caso di reclami, istanze e segnalazioni relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani la Struttura proceda a valutarne la fondatezza sulla base della normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia;
- nel caso di reclami, istanze e segnalazioni relativi al servizio la Struttura proceda 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;
- per reclami, istanze e segnalazioni relativi a tali aspetti la Struttura informi 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 possa 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 sia considerato concluso;

- nel caso in cui le informazioni o chiarimenti siano stati richiesti all'Agenzia e non siano stati forniti entro il termine previsto, la Struttura, previo sollecito, possa 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 provveda, previo sollecito, ad esercitare 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;
- venga individuato all'interno della Struttura un responsabile per la gestione dei procedimenti presentati alla Regione dagli utenti del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- in ogni caso la Struttura fornisca un riscontro all'utente/i in merito alle comunicazioni inviate in seguito all'attività svolta;

Dato atto del parere allegato;

Su proposta della Vicepresidente e Assessore Finanze, Europa, cooperazione con il sistema delle autonomie, valorizzazione della montagna, regolazione dei servizi pubblici locali, semplificazione e trasparenza, politiche per la sicurezza;

A voti unanimi e palesi

D E L I B E R A

1. di approvare il documento "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", allegato alla presente deliberazione di cui è parte integrante e sostanziale;

2. di disporre la pubblicazione della presente direttiva sulle pagine di settore del sito web della Regione Emilia-Romagna;
3. di pubblicare integralmente la presente deliberazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna.

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

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

## **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.

REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Atti amministrativi

GIUNTA REGIONALE

Giuseppe Bortone, Direttore generale della DIREZIONE GENERALE AMBIENTE E DIFESA DEL SUOLO E DELLA COSTA esprime, ai sensi dell'art. 37, quarto comma, della L.R. n. 43/2001 e della deliberazione della Giunta Regionale n. 2416/2008, parere di regolarità amministrativa in merito all'atto con numero di proposta GPG/2012/1216

data 25/07/2012

IN FEDE

Giuseppe Bortone

omissis

---

L'assessore Segretario: Muzzarelli Gian Carlo

---

Il Responsabile del Servizio  
Segreteria e AA.GG. della Giunta  
Affari Generali della Presidenza  
Pari Opportunita'