

Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr come integrata e modificata dalla deliberazione 142/2019/E/idr

In vigore dall'1 luglio 2019

**REGOLAMENTO RELATIVO ALLE ATTIVITÀ SVOLTE DALLO
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE CON
RIFERIMENTO AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI DEGLI UTENTI DEI
SERVIZI IDRICI**

Articolo 1

Definizioni

- 1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni di cui all'allegato A della deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e le seguenti definizioni:
- a) "Progetto", il Progetto relativo alle attività dello Sportello per il settore idrico, approvato dall'Autorità ai sensi della deliberazione 900/2017/E/idr;
 - b) "reclamo", il reclamo scritto di seconda istanza inoltrato allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente dall'utente finale in presenza di un preventivo reclamo scritto, o di una richiesta di rettifica di fatturazione, presentati all'esercente ai sensi della RQSII o del TIMSII, laddove applicabili, a cui il gestore non abbia risposto o abbia risposto in maniera insoddisfacente;
 - c) "reclamo incompleto", il reclamo privo degli elementi di cui all'articolo 3, commi 3 e 4, del dPR 244/01 e/o degli elementi che consentano di individuare il punto di consegna e di associarvi l'utente finale;
 - d) "reclamo irregolare", il reclamo inoltrato allo Sportello in assenza di un preventivo reclamo scritto, o di una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, presentati al gestore ai sensi della RQSII o del TIMSII, laddove applicabili, o inoltrato allo Sportello senza attendere il decorso dei termini per la risposta da parte del gestore fissati nella RQSII o nel TIMSII, laddove applicabili;
 - e) "risposta incompleta", la risposta del gestore priva di una o più informazioni richieste dallo Sportello, nella disponibilità del gestore e necessarie alla trattazione efficace del reclamo; qualora le informazioni richieste dallo Sportello non siano nella disponibilità del gestore del servizio acquedotto, la risposta si considera incompleta se non indica la data in cui tali informazioni sono state richieste dal gestore del servizio acquedotto al gestore del servizio di fognatura e/o di depurazione; è, altresì, incompleta la risposta del gestore che rimanda ad un momento successivo l'invio delle informazioni richieste dallo Sportello e/o non indica tempi certi per la soluzione della problematica dell'utente finale;
 - f) "gestore obbligato" è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare

alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il presente Regolamento disciplina lo svolgimento delle attività previste dal Progetto ed afferenti al trattamento efficace dei reclami inviati allo Sportello dagli utenti finali del servizio idrico integrato non serviti da gestori obbligati. Il presente Regolamento trova, altresì, applicazione per i reclami di tutti gli utenti finali in tema di bonus sociale idrico.
- 2.2 Il presente Regolamento entra in vigore dall'1 marzo 2018, ad eccezione di quanto previsto dall'articolo 9, comma 9.2, che entrerà in vigore dall'1 giugno 2018.

Articolo 3

Attività dello Sportello relative al trattamento dei reclami

- 3.1 Le unità preposte alle attività di *back office* svolgono anche le seguenti attività:
 - a) ricevono i reclami presentati, anche attraverso propri delegati, dagli utenti finali, con relativa protocollazione, classificazione, archiviazione, ordinamento, inventariazione e conservazione dei documenti, anche con l'ausilio di un apposito sistema informatico;
 - b) comunicano agli utenti finali le eventuali ragioni di irregolarità, incompletezza, inammissibilità o improcedibilità del reclamo presentato che ne comportano l'archiviazione;
 - c) richiedono agli utenti finali di inviare la documentazione o i dati mancanti per l'integrazione del reclamo entro il termine di cui alla Tabella 1 della presente Appendice, decorrente dal ricevimento della richiesta da parte dei medesimi utenti finali;
 - d) in caso di risposta incompleta o assente da parte del gestore lo Sportello procede ad un massimo di due solleciti con le tempistiche di cui alla Tabella 1;
 - e) richiedono ai gestori di fornire le informazioni e la documentazione in loro possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazione entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente provvedimento;
 - f) comunicano agli utenti finali e ai gestori le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate, indicando altresì gli eventuali ulteriori strumenti di cui gli utenti finali dispongono per la risoluzione della controversia;
 - g) evadono le eventuali istanze di accesso ai documenti in loro possesso nel rispetto della normativa vigente, informandone l'Autorità;
 - h) individuano e segnalano agli Uffici dell'Autorità eventuali criticità emergenti nel trattamento dei reclami, perché l'Autorità possa valutare eventuali innovazioni della regolazione.

Articolo 4

Presentazione dei reclami

- 4.1 Lo Sportello:
- a) predisporre e pubblica nel proprio sito *internet* un modulo per la presentazione dei reclami degli utenti finali dei servizi idrici;
 - b) mette a disposizione modalità telematiche di inoltro dei reclami, e di eventuale documentazione e dati di completamento e/o regolarizzazione della pratica, tramite il proprio sito *internet*, rilasciando apposita ricevuta telematica dell'avvenuto inoltro.
- 4.2 Il modulo e le modalità telematiche di cui al precedente comma, lettere a) e b), sono approvati, su proposta dello Sportello, con determina del Direttore della Tutela Utenti dei Servizi Ambientali dell'Autorità.
- 4.3 Qualora, successivamente al 1° marzo 2018 i reclami siano inviati all'Autorità, questi sono inoltrati a cura degli Uffici dell'Autorità allo Sportello, che applica quanto previsto dal presente articolo.
- 4.4 Nel caso di reclami irregolari o incompleti, l'utente finale regolarizza o completa il reclamo utilizzando il modulo di cui al precedente comma 4.1, lettera a), fornito dallo Sportello contestualmente alla comunicazione di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera b).
- 4.5 Nel caso di reclami irregolari, lo Sportello può procedere secondo quanto previsto all'articolo 3, comma 3.1, lettera c), purché siano presenti almeno i dati che consentono di individuare il punto di consegna e di associare ad esso l'utente finale, e l'utente finale evidenzi che la fornitura di acqua è sospesa.
- 4.6 Al fine di acquisire informazioni e documentazione relative ai servizi di fognatura e depurazione, nel caso essi non siano gestiti dal gestore del servizio acquedotto, lo Sportello può procedere secondo quanto previsto all'articolo 3, comma 3.1, lettera c), nei confronti del gestore del servizio di fognatura e/o di depurazione, anche qualora il preventivo reclamo scritto dell'utente finale, o la richiesta di rettifica di fatturazione, siano stati inviati unicamente al gestore del servizio acquedotto. In tal caso il reclamo dell'utente finale è allegato alla richiesta di informazioni dello Sportello, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.
- 4.7 Il reclamo è inammissibile quando per la controversia oggetto del reclamo, in alternativa:
- a) è pendente un procedimento giustiziale o giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento, indipendentemente dall'esito;
 - b) è pendente una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall'esito;
 - c) è pendente una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia,

anche volontaria e paritetica, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall'esito.

- 4.8 L'inammissibilità di cui al comma 4.7, lettere b) e c) viene meno quando:
- a) la procedura alternativa di risoluzione della controversia non abbia luogo per rifiuto, espresso o tacito, del gestore ad aderire;
 - b) l'utente finale abbia rinunciato all'esperimento della procedura presso il Servizio conciliazione nelle forme e nei termini previsti dal TICO e di cui al presente provvedimento.
- 4.9 Il reclamo già presentato allo Sportello diventa improcedibile quando per la controversia oggetto del reclamo, l'utente finale, in alternativa:
- a) avvia un procedimento giustiziale o giurisdizionale;
 - b) avvia una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione;
 - c) avvia una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall'esito.
- 4.10 Lo Sportello, nel caso in cui venga a conoscenza di una delle cause di inammissibilità di cui al precedente comma 4.7 o di una delle cause di improcedibilità di cui al precedente comma 4.9, comunica all'utente finale l'archiviazione del reclamo.

Articolo 5

Formazione del fascicolo

- 5.1 Le unità preposte alle attività di *back office* provvedono, per ogni reclamo ricevuto, alla predisposizione di un fascicolo informatico. La formazione del fascicolo informatico deve consentire la tempestiva formazione del fascicolo su supporto cartaceo.
- 5.2 In caso di formazione del fascicolo cartaceo, questo riceve la stessa numerazione del fascicolo informatico e contiene l'indice degli atti inseriti nel fascicolo con l'indicazione della natura e della data di ciascuno di essi. Gli atti sono inseriti nel fascicolo in ordine cronologico munito di un codice identificativo univoco.

Articolo 6

Comunicazioni ai soggetti interessati dal reclamo

- 6.1 Le comunicazioni previste all'articolo 3 sono effettuate dallo Sportello ai soggetti interessati in forma scritta ove possibile per via telematica, fatto salvo quanto previsto all'articolo 9.

Articolo 7

Attività di controllo da parte degli Uffici dell'Autorità

- 7.1 Lo Sportello trasmette ogni trimestre agli Uffici dell'Autorità un rapporto

dettagliato dell'attività svolta e la reportistica richiesta in tema di reclami scritti, secondo la tempistica e gli *standard* di qualità previsti dal Progetto.

- 7.2 Lo Sportello trasmette altresì, a richiesta degli Uffici dell'Autorità, specifici fascicoli entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta, inoltrata secondo le modalità indicate dagli Uffici stessi.

Articolo 8

Trasmissione dei fascicoli agli Uffici dell'Autorità

- 8.1 La trasmissione del fascicolo di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera g), o di cui all'articolo 7, comma 7.2, può avvenire a richiesta degli Uffici dell'Autorità, salvaguardando la sua integrità, autenticità e riservatezza, anche per via telematica, con modalità indicate dagli Uffici dell'Autorità.
- 8.2 Lo Sportello garantisce che i dati raccolti nello svolgimento delle attività di cui al presente Regolamento vengano gestiti e trattati nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs. n. 196, del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Articolo 9

Obblighi di risposta dei gestori

- 9.1 I gestori sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazioni inoltrate loro dallo Sportello nei termini di cui alla Tabella 1 di cui al presente provvedimento, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta.
- 9.2 I gestori mettono a disposizione le risposte alle richieste di informazioni dello Sportello tramite il Portale Operatori - Gestori e, qualora richiesto dallo Sportello, provvedono ad inviare le medesime risposte all'utente finale, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.
- 9.3 Nei casi di cui all'articolo 4, comma 4.6, la risposta del gestore del servizio di fognatura o di depurazione è messa a disposizione del gestore del servizio acquedotto interessato tramite lo Sportello.
- 9.4 Lo Sportello fornisce, tramite il Portale Unico, a ciascun gestore, l'elenco delle risposte incomplete o assenti, secondo le modalità individuate nelle Regole del Portale Operatori - Gestori, e la eventuale rettifica di classificazioni ritenute non corrette.
- 9.5 Qualora, a seguito di una risposta incompleta, lo Sportello formuli una richiesta di completamento della risposta, i gestori sono tenuti a fornirla entro il termine di cui alla Tabella 1.

Tabella 1

Termine di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera c)	20 giorni lavorativi
Termine di cui all' articolo 3, comma 3.1, lettere d) e e) Termine di cui all'articolo 9, comma 9.1	20 giorni lavorativi
Termine di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera h)	10 giorni lavorativi
Termine di cui all'articolo 7, comma 7.2	2 giorni lavorativi
Termine di cui all'articolo 9, comma 9.5	10 giorni lavorativi