

ALLEGATO – A PV 27 DEL 13-06-2023

**REGOLAMENTO SULLA COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE
RELATIVE AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER
L’A.T.O. DELLA PROVINCIA DI VARESE**

Articolo 1- Ambito di applicazione ed effetti del Regolamento.

1. Il presente Regolamento istituisce un organismo di composizione delle controversie nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) della Provincia di Varese al fine di svolgere l'attività di risoluzione amichevole delle vertenze che dovessero insorgere tra i Gestori del servizio idrico integrato e i comuni afferenti l'ATO Varese oppure tra i singoli gestori o tra i singoli comuni, in materia di tariffa, theta o comunque in materie afferenti al servizio idrico integrato.
2. Il tentativo di conciliazione rappresenta uno strumento di tutela degli enti, la cui previsione è inserita nelle Carte dei Servizi dei gestori anche ai sensi della Deliberazione Arera 656/2015/R/IDR, anche in ottemperanza ed entro i limiti previsti dalla legge 241/1990 e s.m.i. ed alla Direttiva Europea 2008/52/CE che garantisce la "composizione amichevole" delle controversie, attraverso procedure volontarie basate sulle esigenze delle parti.
3. Il tentativo di conciliazione può essere esperito tra i gestori del S.I.I. o tra i comuni afferenti all'A.T.O. della provincia di Varese.

Articolo 2- Definizioni.

1. Ai fini del presente regolamento, valgono le seguenti definizioni:
 - a. "Composizione di una controversia" accordo raggiunto, a seguito dell'azione intrapresa da un soggetto terzo ed imparziale, tra Enti, e/o gestori del S.I.I. a seguito dello svolgimento delle procedure di cui al presente Regolamento;
 - b. "organismo di composizione delle controversie", il soggetto preposto ad aiutare le Parti nel ricercare l'accordo per la risoluzione di una controversia, anche per mezzo della formulazione di una proposta non vincolante;
 - c. "Reclamo", ogni comunicazione scritta fatta pervenire, anche per via telematica, con la quale gli enti o i gestori direttamente o tramite un rappresentante legale esprimono motivate lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale cui ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del servizio, dalla Carta del Servizio, oppure circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore ed Enti;
 - d. "Segreteria tecnica", struttura di supporto che cura la gestione delle procedure di composizione delle controversie.

Articolo 3- Caratteristiche della procedura di composizione.

1. La procedura conciliativa è gratuita per le parti interessate.
2. La procedura conciliativa di cui al presente regolamento è prodromica, seppur non obbligatoria, rispetto a quella da effettuarsi presso altro organismo di conciliazione o alle procedure giudiziali presso l'autorità giudiziaria competente.
3. Il tentativo di composizione della controversia sospende, sino alla conclusione della procedura, l'esecuzione da parte del gestore della pretesa sostanziale oggetto del procedimento.
4. La mancata sottoscrizione del verbale o l'eventuale rinuncia del soggetto istante comporterà la ripresa di tutte le azioni sospese da parte del gestore senza ulteriore avviso all'utente.
5. Sino al momento della sottoscrizione del verbale di composizione della controversia, la parte che ha attivato la procedura di composizione può rinunciare alla procedura, dandone formale comunicazione alla Segreteria tecnica, che provvede all'archiviazione della pratica.

Articolo 4- Materie escluse dalla procedura di composizione.

1. Sono escluse dalla procedura di composizione le controversie relative a:

- a. profili di natura fiscale;
 - b. questioni per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
 - c. suddivisione delle spese idriche fra gli utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali;
 - d. rapporti tra utenti;
 - e. questioni per la cui risoluzione sia necessaria l'adesione di soggetti terzi, diversi da Enti/Comuni/Gestori.
 - f. Fattispecie che vedono coinvolti gli utenti del S.I.I. quali utilizzatori del servizio, anche se Enti pubblici o aziende private.
2. Sono dichiarate improcedibili le istanze di composizione:
- a. relative a controversie di cui al comma 1;
 - b. in riferimento alle quali è pendente, o è già stato esperito, il tentativo di conciliazione, salvo il caso in cui siano emersi fatti non conosciuti;
 - c. già oggetto di ricorsi giurisdizionali
 - d. in riferimento alle quali non risulta preventivamente presentato reclamo al gestore;
 - e. presentate in violazione delle modalità e dei termini previsti dal presente Regolamento.

Articolo 5- Domanda di composizione.

1. La domanda di composizione della controversia deve essere presentata preferibilmente in modalità telematica tramite P.E.C. all'Ufficio d'A.T.O. della provincia di Varese, che rilascia ricevuta dell'avvenuta presentazione dell'istanza. La domanda può altresì essere presentata mezzo posta ordinaria o consegnata manualmente all'Ufficio d'A.T.O. della provincia di Varese. In tale ultimo caso viene rilasciata alla parte interessata una ricevuta con indicazione della data di deposito dell'istanza.
2. La domanda di conciliazione, sottoscritta dal legale rappresentante della parte o da un suo delegato, a utilizzando la modulistica predisposta dall'Ufficio d'A.T.O. della provincia di Varese e deve contenere l'indicazione dei seguenti elementi:
 - a. dati identificativi della parte e dell'eventuale delegato;
 - b. indicazione dell'oggetto della controversia e dei motivi per i quali si chiede la composizione, con specificazione delle ragioni di insoddisfazione per la mancata risposta entro i termini previsti nella Carta dei servizi o altri documenti/regolazioni/consuetudini per la risposta ottenuta a seguito della presentazione del reclamo;
 - c. dichiarazione dell'assenza di procedure giurisdizionali o di altre procedure di conciliazione in corso ed aventi ad oggetto la medesima questione;
 - d. accettazione del presente regolamento.
3. Sono allegati alla domanda di composizione:
 - a. eventuale delega funzionale a conciliare o a transigere la controversia;
 - b. copia di documento di identità in corso di validità del soggetto delegato;
 - c. copia del reclamo o della richiesta di rettifica presentati e della risposta del gestore o altro soggetto/Ente;
 - d. documentazione a supporto dell'istanza.
4. È possibile integrare la domanda nei 15 giorni successivi alla presentazione.
5. È possibile presentare una nuova domanda su una conciliazione conclusasi con mancato accordo solo se nel frattempo sono emersi sulla questione già esaminata fatti particolarmente rilevanti non esaminati precedentemente.

Articolo 6- Procedura di composizione della controversia.

1. La richiesta di conciliazione deve essere inoltrata alla Segreteria tecnica.
2. Ai sensi dell'art.8 commi 1-3 del D. Lgs. 28/2010 come modificato dal D. Lgs. 149/2022 il primo incontro tra le parti viene fissato dal responsabile dell'organismo di conciliazione, tutte le informazioni sulla mediazione sono comunicate alle parti a cura dell'organismo, si interrompe la prescrizione quando la comunicazione viene a conoscenza delle parti ed il procedimento si svolge senza formalità.
3. La procedura di composizione della controversia prevede, di norma, lo svolgimento di una o più sedute, a seconda della complessità della controversia, l'Ufficio d'Ambito provvede a formulare avvio del procedimento ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i., richiedendo i documenti integrativi alle due parti in questione, la seduta viene convocata dalla segreteria tecnica entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda.
4. Le Parti e l'Organismo di conciliazione si riuniscono presso la sede dell'Ufficio d'A.T.O. della provincia di Varese nel giorno e ora comunicati dalla Segreteria tecnica. È fatta salva la possibilità di svolgere la seduta per videoconferenza.
5. Il termine ordinatorio di conclusione della procedura è fissato in 90 giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda. Su richiesta delle parti o per decisione dell'Organismo di composizione della controversia, tali termini possono essere prorogati per non più di 30 giorni, anche con convocazione di ulteriori sedute, per motivate esigenze di natura organizzativa, o in considerazione della complessità della questione e della necessità di acquisire elementi di valutazione, che richiedano il coinvolgimento di soggetti che non hanno partecipato alla riunione conciliativa, oppure l'esecuzione di sopralluoghi o di verifiche di natura tecnica. Possono a tal fine essere convocati in sede di seduta conciliativa i responsabili degli uffici del gestore/Enti competenti per l'esame della specifica questione.
6. Le riunioni di composizione della controversia non sono aperte al pubblico.

Articolo 7- Verbale.

1. Al termine della procedura di conciliazione viene redatto un verbale con indicazione:
 - a. dei soggetti presenti;
 - b. della generalità delle parti interessate e dei relativi recapiti;
 - c. del luogo, della data e dell'orario di convocazione della seduta;
 - d. dell'oggetto della domanda e delle richieste dell'istante;
 - e. dell'eventuale proposta formulata dall'organismo di composizione;
 - f. del fallimento del tentativo di composizione, nei casi in cui non risulti possibile raggiungere un accordo tra le parti.
2. Il verbale di composizione della controversia è sottoscritto dal Direttore dell'organismo di composizione e solo in caso di accordo viene sottoscritto anche dalle Parti. L'eventuale rifiuto di sottoscrizione di una o di entrambe le Parti deve essere verbalizzato e si dà atto del fallimento del tentativo di composizione della controversia
3. In caso di esito positivo della composizione, il verbale contiene il testo dell'accordo che indica espressamente i tempi di adempimento delle obbligazioni che diventano vincolanti per le Parti.
4. Qualora il soggetto che ha attivato la procedura non compaia alla seduta di composizione, l'organismo di composizione, verificata la regolarità della convocazione e la mancanza di un giustificato motivo

dell'assenza, formula verbale di mancata comparizione, con conseguente fallimento del tentativo di composizione.

5. Il verbale, comprensivo dell'eventuale accordo, è depositato e archiviato presso la Segreteria tecnica e ne viene consegnata copia alle parti o ai loro delegati partecipanti alla seduta conciliativa.
6. Il verbale di composizione costituisce un accordo transattivo al pari di quelli redatti dagli altri organismi di conciliazione;

Articolo 8- Riunione di composizione della controversia.

1. Sono ammessi alla riunione Conciliativa:
 - a. l'organismo di composizione della controversia, formato dal Direttore dell'Ufficio d'A.T.O. della provincia di Varese e da due suoi funzionari, uno tecnico ed uno amministrativo,
 - b. un rappresentante del gestore;
 - c. la parte interessata o soggetto da questa delegato;
 - d. Uno dei funzionari dell'Ufficio d'A.T.O. assumerà il ruolo di segretario verbalizzante.
2. Il Direttore dell'Ufficio d'A.T.O.:
 - a. dirige la seduta e svolge funzioni di mediatore in collaborazione con i due funzionari del medesimo ufficio;
 - b. non decide la controversia, ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole;
 - c. formula, se richiesto congiuntamente dalle parti o comunque in accordo con esse, una proposta non vincolante di composizione della controversia.

Articolo 9- Segreteria tecnica.

1. L'attività di Segreteria tecnica è svolta dall'Ufficio d'A.T.O. della Provincia di Varese e consiste in:
 - a. ricezione e presa in carico delle domande di composizione;
 - b. verifica dell'improcedibilità della domanda di composizione. In caso di domanda non regolare o incompleta, la Segreteria invita il richiedente a provvedere, entro i successivi 15 giorni, alla regolarizzazione o al completamento dell'istanza, specificando le integrazioni che devono essere fornite per evitare l'archiviazione della domanda. Decorso tale termine la domanda è dichiarata improcedibile e di ciò è informato il richiedente entro un massimo di 21 giorni;
 - c. predisposizione del fascicolo dell'istanza di composizione contenente tutta la documentazione necessaria allo svolgimento del tentativo di conciliazione;
 - d. redazione dell'ordine del giorno, convocazione della riunione di composizione ed organizzazione della seduta con predisposizione del materiale utile alla discussione;
 - e. gestione dell'archivio delle procedure di composizione;
2. Nell'avviso di convocazione trasmesso alle parti, anche per via telematica, sono indicati:
 - a. la data di iscrizione al protocollo della domanda di composizione;
 - b. l'oggetto della procedura;

- c. il termine entro il quale i gestori/le parti sono obbligate ad inviare i documenti propedeutici alla predisposizione del fascicolo;
- d. la data individuata per lo svolgimento della seduta di composizione.

Articolo 10- Organismo di composizione e rappresentanti delle Parti.

1. Ogni soggetto deve nominare al proprio interno le figure delegate a rappresentarlo nella seduta conciliativa.
2. l'organismo di conciliazione non ha poteri decisorii e garantisce la massima terzietà: i requisiti di imparzialità, indipendenza e neutralità sono imprescindibili e il venir meno di uno di essi ne determina l'incompatibilità;
3. L'organismo di composizione non deve trovarsi in una situazione di incompatibilità, anche sopravvenuta. In questo caso, essi devono comunicare la sopraggiunta condizione alla Segreteria tecnica che provvederà a:
 - a) sostituire l'interessato, nominandone un altro;
 - b) nel caso in cui l'incompatibilità riguardi il Direttore dell'Ufficio d'A.T.O. consentire al Direttore di essere sostituito dal Vicedirettore al fine di continuare a condurre la procedura. In caso contrario l'organismo di composizione emetterà declaratoria di improcedibilità.

Articolo 11- Adempimenti dei soggetti impegnati nella procedura di composizione

1. I soggetti richiedenti si impegnano a:
 - a. fornire alla Segreteria tecnica ogni elemento utile ai fini della valutazione di ammissibilità della domanda di composizione ai sensi dell'avvio del procedimento attivato dall'Ufficio d'Ambito;
 - b. predisporre e trasmettere alla segreteria tecnica la documentazione riguardante l'istanza di composizione ai sensi delle richieste derivanti dalla stessa Segreteria tecnica atta alla predisposizione del fascicolo da parte della stessa;
 - c. rispettare gli accordi raggiunti.
2. Tutti i soggetti impegnati nella procedura di composizione rispettano le norme nazionali e comunitarie sulla protezione dei dati personali.

Art. 12- Rendicontazione.

1. La segreteria tecnica elabora una relazione semestrale sulle composizioni effettuate, specificando il numero delle istanze presentate ed evidenziando le problematiche affrontate e l'esito delle medesime.
2. La Relazione concorre all'attività di controllo sull'operato di ogni singolo gestore.