

**Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr come integrata e modificata dalle deliberazioni 355/2018/R/com, 142/2019/E/idr e 301/2021/E/com**

**In vigore dall'1 gennaio 2022**

**DISCIPLINA TRANSITORIA PER IL SETTORE IDRICO RELATIVA ALLE  
PROCEDURE VOLONTARIE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE  
DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E GESTORI DEL SII**

**Articolo 1**

*Definizioni*

- 1.1 Ai fini della presente disciplina si applicano le definizioni di cui all'allegato A, della deliberazione 28 giugno 2018, 355/2018/E/com, "*Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Testo integrato conciliazione - TICO)*", e le seguenti definizioni:
- a) "Depurazione" è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
  - b) "Deroghe temporali" sono le deroghe temporali concesse dall'Autorità al gestore limitatamente all'obbligo dello stesso di intervenire alla procedura conciliativa;
  - c) "Fognatura" è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
  - d) "Gestore" è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
  - e) "Periodo transitorio" è il periodo che intercorre dall'attivazione per il settore idrico del Servizio Conciliazione dell'Autorità gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.a. e l'entrata in vigore a regime del TICO;
  - f) "Servizio idrico integrato (SII)" è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad

usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII.

- g) "Utente finale" è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- h) "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 e periodo di efficacia*

- 2.1 Nel periodo transitorio, fatte salve le eventuali deroghe temporali concesse limitatamente all'obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa, e fermo restando la non obbligatorietà del tentativo di conciliazione, si applica anche alle controversie insorte tra utente finale e gestore la disciplina del TICO, ad eccezione di:
  - a) articolo 2, comma 2.1;
  - b) articolo 3, commi 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4;
  - c) articolo 4, commi 4.1 e 4.4;
  - d) articolo 7, comma 7.1. per le parole "40 giorni" che sono sostituite dalle parole "50 giorni";
  - e) articolo 8, commi 8.1 e 8.3;
  - f) articolo 9, commi 9.1 e 9.4;
  - g) articolo 11, commi 11.4, 11.5, 11.7 e 11.8.
  
- 2.2 Per le controversie degli utenti finali serviti dai gestori obbligati, non trovano applicazione i seguenti articoli della presente disciplina: l'articolo 2, comma 2.1, lettera f) limitatamente alle parole "e 9.4" e lettera g) limitatamente alle parole "e 11.8"; l'articolo 3, comma 3.1, lettera b); l'articolo 4, comma 4.1, lettera f), punto (iii); l'articolo 5, comma 5.1 bis; l'articolo 6, comma 6.1, lettera b).

## **Articolo 3**

### *Presentazione della domanda di conciliazione*

- 3.1 La richiesta di attivazione della procedura, in aggiunta a quanto già previsto, al riguardo, dal TICO, deve prevedere anche i seguenti elementi:
  - a) dichiarazione che per la controversia che si intende conciliare non sia pendente un procedimento giurisdizionale, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedimento, ovvero che non sia pendente altra procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria

- e paritetica, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedura;
- b) dichiarazione che per la suddetta controversia non sia pendente un reclamo presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ovvero che per tale reclamo lo Sportello non abbia già fornito una risposta, salvo che la risposta contenga un rinvio ad altra procedura; in tal caso alla richiesta di attivazione della procedura dovrà essere allegata, altresì, copia dell'eventuale comunicazione dello Sportello.
- 3.2 L'invio della richiesta di attivazione della procedura da parte dell'utente finale e l'adesione alla procedura stessa da parte del gestore costituiscono accettazione del TICO e della presente disciplina.

#### **Articolo 4**

##### *Inammissibilità della domanda di conciliazione*

- 4.1 Nel periodo transitorio la domanda di conciliazione è considerata inammissibile ed è archiviata nei seguenti casi:
- a) quando attiene a controversie di cui all'articolo 2, comma 2.4, lettere a), b) e c) del TICO e a controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
  - b) quando è presentata senza previo reclamo al gestore;
  - c) quando è presentata senza il rispetto delle tempistiche di cui al TICO e al presente provvedimento;
  - d) quando non è presentata secondo le modalità indicate dall'articolo 7, commi 7.2 e 7.3, del TICO;
  - e) quando non contiene anche uno solo degli elementi di cui all'articolo 7, comma 7.4, del TICO;
  - f) quando per la medesima controversia è pendente in alternativa:
    - (i) un procedimento giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento;
    - (ii) una procedura di risoluzione alternativa della controversia, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura;
    - (iii) un reclamo presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, ricevuto dallo stesso in data pari o antecedente alla data di presentazione della domanda di conciliazione, ovvero qualora sia stata fornita una risposta dallo Sportello, salvo che in tale risposta vi sia il rinvio ad altra procedura;
  - g) qualora risulti riproduttiva di una richiesta già archiviata ai sensi degli articoli 9, comma 9.8 e 11, comma 11.6, del TICO;
  - h) quando la controversia riguarda la qualità dell'acqua fornita.
- 4.2 Nel caso in cui una delle cause di inammissibilità di cui al precedente comma 4.1 emerga e sia documentata successivamente e, comunque, non oltre il quinto giorno antecedente alla data fissata per il primo incontro, la domanda di conciliazione è archiviata. Di tale archiviazione è data comunicazione alle Parti.

## **Articolo 5**

### *Avviso di convocazione delle Parti*

- 5.1 Il Servizio Conciliazione, verificata l'ammissibilità della domanda di conciliazione, comunica, in via telematica, entro 7 giorni dalla data di ricezione della domanda completa, l'avvio della procedura alle Parti, provvedendo contestualmente a comunicare la data del primo incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione, che deve essere fissato nel termine di 30 giorni ma non prima di 10 giorni dalla comunicazione medesima alle Parti.
- 5.1bis Il gestore comunica la partecipazione entro i 5 giorni antecedenti alla data dell'incontro di cui al precedente comma 5.1. Nel caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare alla procedura o in mancanza di conferma della partecipazione da parte del gestore, la Segreteria redige un verbale con il quale viene dato atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione e trasmette il verbale medesimo al cliente finale, provvedendo alla relativa archiviazione.
- 5.2 Nel caso in cui il gestore del servizio acquedotto, ai fini della risposta al reclamo scritto, abbia richiesto dati tecnici al gestore del servizio fognatura e/o al gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, o la necessità di tali dati tecnici sia emersa successivamente, può richiedere al Servizio Conciliazione, non oltre il primo incontro, qualora sia necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione del gestore del servizio fognatura e/o del gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, in qualità di ausilio tecnico.
- 5.3 Il Servizio Conciliazione, qualora ne sia stata fatta espressa richiesta nei casi e nei modi di cui al precedente comma 5.2, convoca il gestore del servizio fognatura e/o del gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, entro due giorni decorrenti dalla richiesta.
- 5.4 Il gestore del servizio fognatura e/o il gestore del servizio depurazione, se diverso dal gestore del servizio acquedotto, è tenuto a fornire la necessaria collaborazione ai fini della celere ed efficace trattazione della procedura di conciliazione, partecipando alla medesima nel giorno e ora comunicati dal Servizio Conciliazione.

## **Articolo 6**

### *Responsabilità delle Parti*

- 6.1 In aggiunta a quanto previsto, al riguardo, dal TICO, sono di esclusiva responsabilità delle Parti:
- a) la dichiarazione, che l'utente finale rilascia contestualmente al deposito della richiesta, che per la controversia che si intende conciliare non sia pendente un procedimento giurisdizionale, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedimento, ovvero che non sia pendente

- altra procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedura;
- b) la dichiarazione che per la suddetta controversia non sia pendente un reclamo presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ovvero che per tale reclamo lo Sportello non abbia già fornito una risposta, salvo che la risposta contenga un rinvio ad altra procedura.

### **Articolo 7**

#### *Esito del tentativo di conciliazione*

- 7.1 Se la conciliazione non ha esito positivo, il Conciliatore redige il verbale nel quale indica che il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo.