



AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

ATO n°4 - AGENZIA Via Morandi n.54 41100 Modena Tel. 059-270988/270989 FAX 059-270034 P.I. 02784820363 SEDE LEGALE V.le Martiri della Libertà n°34

REGOLAMENTO PER LA COSTITUZIONE DEL COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI DI CUI ALL'ART. 24 DELLA L.R. 25/99

Adottato dal Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n.2 del 23 giugno 2003

Art. 1 Finalità del presente Regolamento

1. Il presente Regolamento disciplina le modalità di costituzione, le competenze e funzioni, nonché i principi di funzionamento, del Comitato Consultivo degli utenti di cui all' art. 24 della L.R. 25/1999 e successive modifiche e integrazioni, da costituirsi ad opera dell' Agenzia d' ambito territoriale per i servizi pubblici di Modena, in conformità a quanto prescritto dal medesimo art. 24 della LR 25/1999 e della Direttiva del Consiglio Regionale pubblicata sul BUR n. 97 del 10 luglio 2002

Art. 2

Competenze del Comitato

1. Il Comitato Consultivo degli utenti cura gli interessi dell' utenza nel suo complesso e nelle sue articolazioni di categoria per quanto riguarda la qualità dei servizi erogati dai gestori dei servizi idrici e del ciclo dei rifiuti urbani, e i rapporti tra utenti e gestori di tali servizi.
2. Per perseguire tali finalità il Comitato:
 - a) acquisisce periodicamente le valutazioni degli utenti sulla qualità dei servizi;
 - b) raccoglie eventuali reclami inviati dagli utenti all' Agenzia e/o all' Ente Gestore relativamente all' efficienza e regolarità del servizio erogato e controlla che agli stessi venga data adeguata risposta nei tempi e nei modi previsti dalla normativa vigente;
 - c) trasmette all' Agenzia d' Ambito e all' Autorità di cui all' art. 20 della L.R. 25/99 informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze, sulle segnalazioni degli utenti o dei consumatori singoli o associati in ordine all' erogazione del servizio;
 - d) segnala all' Agenzia e ai soggetti gestori, a seguito di propria valutazione e decisione, la presenza di eventuali clausole vessatorie nei contratti di utenza del servizio al fine di una loro abolizione o sostituzione, dandone informazione all' Autorità di cui all' art. 20 della L.R. 25/99;
 - e) promuove iniziative per la trasparenza e la semplificazione nell' accesso ai servizi;
 - f) può proporre quesiti e fare segnalazioni all' Autorità di cui all' art 20 della L.R. 25/99;
 - g) può formulare quesiti riguardanti i bilanci, i piani di investimento, le tariffe e in generale l' efficienza delle entità gestionali;
 - h) può formulare proposte all' Agenzia per ricercare miglioramenti nell' erogazione dei servizi, nell' applicazione dei metodi tariffari, e in ogni aspetto riguardante la soddisfazione degli utenti e la qualità dei servizi;
3. In riconoscimento del suo ruolo nei confronti dell' utenza, il Comitato esprime il proprio parere:
 - a) sugli schemi di riferimento delle Carte dei servizi pubblici;
 - b) sull' ammissione a salvaguardia delle gestioni esistenti;
 - c) sugli aspetti discrezionali dei meccanismi di modulazione della pressione tariffaria sulle diverse categorie d' utenza definiti in applicazione dei metodi normalizzati.
4. Il Comitato può inoltre effettuare, in accordo con l' Agenzia, studi, analisi, indagini e ricerche aventi ad oggetto la qualità, l' efficienza, l' efficacia e l' economicità dei servizi erogati dagli Enti gestori.
5. In relazione allo svolgimento dei compiti propri del Comitato, ai componenti in carica dello stesso è riconosciuto il pieno diritto di accesso e di informazione e documentazione da parte dell' Agenzia e degli Enti gestori. Sono esclusi dal diritto di accesso quei documenti la cui divulgazione possa violare il segreto aziendale ed industriale o

pregiudicare il diritto di riservatezza di terzi, persone, gruppi ed imprese, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto industriale-aziendale e privacy.

6. In relazione alle attività svolte, il Comitato redige, almeno una volta all'anno, un apposito rapporto e lo trasmette all'Agenzia e all'Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani.

Art. 3

Composizione del Comitato

1. Il Comitato Consultivo degli utenti costituito presso l' Agenzia d' Ambito per i Servizi pubblici di Modena ai sensi dell' art. 24 della L.R. 25/1999 è composto in modo da garantire la piena rappresentatività degli utenti, tramite componenti designati dalle associazioni dei consumatori, dalle associazioni di riferimento del mondo economico, dalle associazioni ambientaliste, dalle rappresentanze sindacali e dalle organizzazioni comunque interessate agli aspetti gestionali dei servizi idrici e dei rifiuti.
2. Il numero dei componenti del Comitato è di **16** membri.
3. Il 50% dei componenti del Comitato è espresso dalle Associazioni dei consumatori, regolarmente iscritte al Registro Regionale dell'Emilia Romagna, istituito in base alla Legge Regionale 7 dicembre 1992, n. 45 "Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti", che abbiano una sede o comunque propri referenti presso il territorio della provincia di Modena e che abbiano nei fini statuari la tutela del consumatore con riferimento, tra l' altro, all'erogazione dei servizi nei settori idrico e/o dei rifiuti.
4. Il restante 50 % dei componenti del Comitato è costituito da membri designati dai seguenti soggetti:
 - a) Associazioni economiche maggiormente rappresentative a livello locale con proprie articolazioni sul territorio della provincia operanti nei settori dell'industria, dell'artigianato, del commercio, della cooperazione e dell'agricoltura;
 - b) dalle organizzazioni sindacali territoriali maggiormente rappresentative dei lavoratori;
 - c) dalle Associazioni ambientaliste riconosciute ai sensi della legge 349/86;
 - d) da forme organizzate sociali che rappresentino categorie di utenti;
 - e) da altre associazioni che annoverino tra i propri fini statuari norme di difesa dei cittadini, degli utenti e dei consumatori.
5. Tra le componenti di cui al precedente comma 4, la ripartizione dei seggi è la seguente:
 - n. 1 designato dalle Associazioni degli industriali;
 - n. 1 designato dalle Associazioni dell'artigianato;
 - n. 1 designato dalle Associazioni del commercio;
 - n. 1 designato dalle Associazioni del settore cooperativo;
 - n. 1 designato dalle Associazioni Professionali Agricole;
 - n. 1 designato dalle Organizzazioni Sindacali territoriali;
 - n. 1 designato dalle associazioni ambientaliste;
 - n. 1 designato, congiuntamente, dalle organizzazioni di cui alle lettere d) ed e), che siano in grado di documentare, singolarmente o in forma associata, un' adeguata rappresentatività e una effettiva diffusione sul territorio dell' Ambito territoriale di Modena.

6. Qualora non vi fossero componenti eleggibili da parte delle associazioni di cui al c. 4 lett. d) ed e), il seggio di relativa competenza è attribuito, **a rotazione**, alle associazioni di rappresentanza del commercio e alle associazioni di rappresentanza dell'artigianato, così da garantire, nel caso delle associazioni del commercio, anche una specifica rappresentanza del settore dei pubblici esercizi e/o delle attività turistico ricettive; e nel caso delle associazioni dell'artigianato una distinta rappresentanza dell'artigianato produttivo e di quello di servizio.
7. I componenti del Comitato sono chiamati a rappresentare esclusivamente gli interessi degli utenti assumendone la tutela con riferimento all'intero ambito territoriale di competenza dell'Agenzia.

Art. 4 **Modalità di costituzione**

1. Al fine della costituzione del Comitato, l'Agenzia pubblica un avviso nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna dando un termine di 45 giorni alle Associazioni individuate ai sensi dell'art. 3 per designare i propri rappresentanti.
2. Per la nomina dei membri espressi dalle associazioni dei consumatori di cui all' art. 3 c. 3 l' Agenzia acquisisce le designazioni effettuate congiuntamente dalle Associazioni operanti sul territorio dell' ATO n. 4, unitamente a un' autocertificazione sottoscritta dai legali rappresentanti delle stesse circa l' insussistenza di ipotesi di esclusione di soggetti aventi diritto dall' elenco delle associazioni che hanno proposto la lista dei membri designati. In caso di mancata presentazione di una proposta congiunta in tempo utile, o di mancata presentazione dell' autocertificazione di cui sopra, l' Agenzia procede alla nomina di rappresentanti delle singole associazioni in ragione di un membro per ogni associazione operante nell' ambito territoriale, con attribuzione di ulteriori componenti, fino all' esaurimento del numero di seggi disponibili, proporzionalmente alla rappresentatività delle diverse associazioni in base al numero di iscritti e alla diffusione sul territorio, all' attività svolta e ai servizi effettuati, sulla base della documentazione messa a disposizione dalle associazioni stesse, o in sottordine, acquisita d' ufficio.
3. Per la nomina dei membri espressi dalle associazioni e rappresentanze di categoria di cui all' art. 3 c. 4 lett. a), b) e c) l' agenzia acquisisce le designazioni effettuate congiuntamente dalle associazioni appartenenti ad ogni categoria abilitata ad esprimere almeno un rappresentante del Comitato, nei termini indicati dall' art. 3 c. 5, unitamente ad un' autocertificazione sottoscritta dai legali rappresentanti delle associazioni analoga a quella prevista al c. 2. In caso di mancata presentazione di una proposta congiunta in tempo utile, o di mancata presentazione dell' autocertificazione di cui sopra, l' Agenzia procede alla nomina di rappresentanti delle diverse associazioni in base alla loro rappresentatività e tenendo comunque conto di quanto disposto all' art. 3 c. 5; per la determinazione della rappresentatività delle associazioni delle categorie economiche, si fa riferimento ai provvedimenti attuativi delle disposizioni di cui all' art. 2 del DM 27 luglio 1996 n. 501 "*Regolamento di attuazione dell' art. 12c. 3 della L. 29/12/1993 n. 580 recante riordino delle camere di commercio industria artigianato e agricoltura*" per la determinazione della consistenza delle organizzazioni imprenditoriali ai fini della composizione del Consiglio Camerale; per le altre associazioni si fa riferimento ai dati

relativi al numero di iscritti e alla diffusione territoriale comunicati dalle singole associazioni o acquisiti d'ufficio.

4. Per la nomina del membro espresso dalle associazioni e rappresentanze di cui all' art. 3 c. 3 lett. d) ed e) sono possibili le seguenti soluzioni:
 - a) Presentazione di designazione congiunta da parte di tutte associazioni delle categorie cui è riconosciuto il diritto di esprimere un membro, previa presentazione di una dichiarazione con le caratteristiche e le modalità di cui ai c.c. 2 e 3 primo periodo, e di una documentazione relativa alla rappresentatività e alla diffusione delle associazioni che effettuano la dichiarazione congiunta, indicando il numero di iscritti, la diffusione territoriale e ogni informazione utile sull' attività svolta e sui servizi resi;
 - b) Possibilità di concorrere congiuntamente alla nomina di un proprio rappresentante all'interno del Comitato da parte di due o più Associazioni aventi le stesse caratteristiche, previa presentazione al presidente dell' Agenzia, entro il termine di cui al c. 1, di una dichiarazione di apparentamento ai sensi della L. 4 gennaio 1968 n.15, e formulazione di una proposta di candidatura, ferma restando la necessità di documentare adeguatamente, per ogni associazione apparentata, la propria rappresentatività e diffusione;
 - c) Richiesta di una singola associazione di esprimere il componente del comitato, con contestuale formulazione di una proposta di candidatura, e consegna di documentazione riguardante la propria rappresentatività e diffusione;L' Agenzia valuta la documentazione prodotta relativa alla rappresentatività singola o congiunta delle associazioni che hanno presentato domanda, tenendo conto del rapporto ponderale rispetto alle altre categorie e rappresentanze cui è riconosciuto il diritto di esprimere un membro del comitato, per valutare l' opportunità di procedere all' accettazione di una delle designazioni effettuate, ovvero di ri-assegnare il seggio disponibile nei termini di cui all' art. 3 c. 6
5. La presentazione di designazioni previa ricorso all' apparentamento di cui al c. 4 lett. b) è possibile anche per le associazioni di cui ai c.c. 2 e 3 che intendano ricorrervi.
6. Con la designazione del proprio rappresentante, o con la domanda di designare un proprio rappresentante – effettuata singolarmente da una associazione o da più associazioni congiuntamente, oltre alle autocertificazioni di cui ai c.c. 2, 3 e 4 deve essere consegnata all' Agenzia la documentazione relativa alla rappresentatività di ciascuna associazione, secondo le indicazioni di cui ai precedenti commi del presente articolo.
7. Per le articolazioni locali di associazioni riconosciute a livello nazionale la mancata presentazione della documentazione riguardante la propria rappresentatività in sede di ambito territoriale ottimale non dà luogo alla perdita del diritto, stabilito dal presente regolamento, di designare un proprio rappresentante in seno al comitato, singolarmente o congiuntamente con altre associazioni della medesima categoria; a tale documentazione, ove messa a disposizione, l' Agenzia farà tuttavia in primo luogo ricorso per decidere in ordine ad eventuali designazioni in concorrenza presentate da associazioni o gruppi di associazioni di una medesima categoria, ovvero alla possibilità di designare ulteriori membri espressi da associazioni o loro gruppi cui sia data tale facoltà, ai sensi del presente regolamento.

8. Nel caso in cui i dati e documenti non risultino regolari il Presidente dell'Agenzia ne chiede la regolarizzazione al legale rappresentante dell'Associazione che deve provvedere entro il termine perentorio di 10 giorni dalla richiesta.
9. Qualora i dati e le informazioni di cui all'art.4 comma 3 fossero già in possesso di altra Pubblica Amministrazione, i legali rappresentanti delle Associazioni possono, ai sensi dell'art.18 L.241/90, dichiarare all'Agenzia gli Enti detentori dei dati richiesti e la loro tipologia.
10. Il Comitato è costituito con atto del Presidente dell'Agenzia, sulla base delle designazioni e della documentazione pervenuta, nonché delle eventuali valutazioni istruttorie effettuate dagli Uffici dell' Agenzia.
11. Il Comitato dura in carica tre anni a far tempo dalla data del suo insediamento.
12. I rappresentanti delle categorie indicate possono essere riproposti e rinnovati.

Art. 5

Incompatibilità dei componenti del Comitato

1. Non possono far parte del Comitato Consultivo coloro che versino in situazione di conflitto di interessi o che intrattengano rapporti di natura economica, a qualunque titolo, con l'Agenzia o con gli Enti Gestori dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani presenti sul territorio della regione Emilia Romagna.
2. Ai componenti del Comitato si applicano in ogni caso le ipotesi di incompatibilità previste dall'art. 4 della L.R. n. 24 del 1994 e dall'art. 20 della L.R. n. 25 del 1999, nonché quelle per l' eleggibilità alla carica di consigliere provinciale.

Art. 6

Modalità di funzionamento

Il Comitato consultivo degli utenti è unico ed opera con le finalità previste dall'art. 24 della L.R. 25/99. Esso può essere articolato in sezioni, cui sono preposti appositi gruppi di lavoro.

Il Comitato opera nella più ampia autonomia funzionale nei confronti dell'Agenzia e di altri soggetti pubblici e privati.

Il Comitato può dotarsi di un regolamento di funzionamento e si riunisce secondo il calendario da esso approvato. Il Comitato, su richiesta dell'Agenzia d' ambito, può essere convocato in via d' urgenza, per riunirsi entro tre giorni dalla convocazione.

Le sedute sono, di norma, convocate mediante avviso scritto, contenente l'ordine del giorno, che deve pervenire all'indirizzo indicato dal componente cinque giorni prima della seduta; in via d'urgenza, si provvede tramite telegramma, fax o altri mezzi elettronici da spedire due giorni prima della data di adunanza. In caso di presenza di tutti i componenti, la riunione del Comitato può avvenire validamente anche in difetto di avviso nei termini sopra indicati.

Su richiesta scritta di almeno un terzo dei componenti il Comitato può essere convocato in via straordinaria.

Nella seduta di insediamento del Comitato, convocata dal Presidente dell'Agenzia entro trenta giorni dalla costituzione dello stesso, viene eletto a maggioranza assoluta il Delegato

al coordinamento, che dura in carica tre anni ed è rieleggibile; è in facoltà del Comitato provvedere anche alla nomina di uno o più vice Delegati.

Le sedute del Comitato sono valide, in prima convocazione, con la presenza di due terzi dei componenti; qualora non si raggiunga detto quorum, le adunanze sono valide in seconda convocazione ove siano presenti almeno la metà più uno dei componenti.

Le decisioni del Comitato vengono assunte a maggioranza dei presenti. In caso di parità prevale il voto del Delegato al coordinamento, il quale provvede, in caso di impedimento e ove non sia stato nominato un vice, a designare, di volta in volta, un componente che svolga le funzioni in sua vece.

Il Delegato al coordinamento provvede altresì a nominare, di volta in volta, un componente con funzioni di Segretario.

Le sedute del Comitato sono pubbliche. Alle sedute possono essere invitati senza diritto di voto il Presidente e il Direttore dell'Agenzia o persone da loro delegate, nonché l'Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani.

Le sedute del Comitato sono verbalizzate da uno dei componenti designato dal Delegato al coordinatore. I verbali delle sedute sono numerati e conservati presso l'Agenzia d' Ambito, così come i pareri espressi.

Il Comitato può eleggere al proprio interno un gruppo ristretto di componenti che provveda all'attività organizzativa ed operativa dello stesso. Possono inoltre essere costituiti, nell'ambito del Comitato, gruppi di lavoro con il compito di acquisire conoscenze o svolgere attività istruttorie per l'approfondimento e la valutazione di particolari tematiche o questioni afferenti le materie di competenza del Comitato medesimo.

Tutti i pareri espressi ai sensi dell'art. 3 c. 3 del presente regolamento sono trasmessi all'Agenzia.

Art. 7

Risorse per il funzionamento del Comitato

1. L'Agenzia di Ambito provvede ad assicurare la piena funzionalità del Comitato, garantendo la disponibilità dei mezzi e delle risorse strumentali per il suo funzionamento e per l'esercizio delle sue attribuzioni, e definendo annualmente a partire dal primo bilancio preventivo approvato dopo la sua costituzione, la disponibilità di un fondo finanziario annuale per far fronte ai costi di esercizio, e/o delle eventuali attività di cui all'art. 2 c. 4 del presente regolamento.
2. L'Agenzia favorisce inoltre l'accredito del comitato presso gli utenti.
3. L'impegno delle relative spese è effettuato dal direttore generale dell'Agenzia o da dirigente dal medesimo designato.
4. Fermo restando quanto previsto ai commi 1 e 2 del presente articolo, la partecipazione al Comitato è resa dai suoi membri a titolo gratuito, e non sono previsti gettoni o rimborsi ad personam.