

# REGOLAMENTO DI TUTELA DELL'UTENZA

## SEZIONE I Disposizioni generali

### ART. 1. Finalità e Obiettivi

Il presente Regolamento definisce le procedure di tutela dell'utenza del servizio idrico integrato toscano ed è suddiviso in tre sezioni che disciplinano gli strumenti ordinari e extragiudiziali di tutela dell'utenza.

Il Regolamento si applica agli Utenti e ai soggetti che chiedono l'intervento dei Gestori al fine di diventare Utenti. E' interesse dell'Autorità Idrica Toscana diffondere in modo capillare e a livello regionale i contenuti del presente Regolamento al fine di render noti tra gli Utenti del servizio idrico integrato toscano gli strumenti a disposizione per la tutela dei propri diritti.

Il presente Regolamento è esplicitamente richiamato nelle Carte dei servizi dei Gestori Toscani e ne costituisce un suo allegato.

## SEZIONE II Procedura di Reclamo e di Richiesta di informazioni

### ART. 2. Caratteristiche della procedura

Le Carte dei Servizi dettagliano, sulla base delle linee guida emanate dalle ex AATO o da quelle che emanerà l'Autorità Idrica Toscana, la procedura di gestione dei reclami e delle richieste di informazioni.

La procedura approntata ha lo scopo di:

- fornire un servizio di facile accesso e utilizzo che riscuota la fiducia dell'Utente;
- risolvere rapidamente il problema e fornire una chiara risposta all'Utente, nel rispetto dei tempi e dei modi previsti dalla Carta dei Servizi;
- tenere informato l'Utente sugli sviluppi del reclamo o della richiesta di informazioni da lui presentata e sul risultato della medesima;
- informare l'Utente delle azioni che può intraprendere nel caso in cui non sia soddisfatto della gestione del suo reclamo o della richiesta di informazioni da parte del Gestore;
- monitorare la percezione che gli Utenti hanno delle modalità di gestione dei reclami e richieste di informazioni e di tutela dell'Utente ed individuare modi per migliorarlo.

### ART. 3. Reclamo e Richieste di informazioni

Le richieste derivanti dall'Utente possono essere suddivise in reclami e in richieste di informazioni.

Il **reclamo** è una richiesta scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del servizio, dalla Carta del Servizio ovvero circa ogni aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione e delle altre richieste di prestazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di reiterazione o sollecito di uno stesso reclamo.

Le **richieste di informazioni** sono comunicazioni scritte fatte pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio percepito e non sia una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di una stessa richiesta di informazione

Ai sensi del successivo art.7 i Gestori predispongono una modulistica che consenta di individuare univocamente se l'istanza dell'utente sia un reclamo o una richiesta di informazioni

#### ART. 4. Fasi della procedura

La gestione dei reclami e delle richieste di informazioni avviene attraverso le seguenti fasi:

- accoglimento e protocollazione della richiesta: ricezione della richiesta da parte del Gestore e protocollazione;
- istruttoria: analisi della pratica e rapporti con i soggetti coinvolti;
- conclusione: esito, comunicazione, archiviazione.

#### ART. 5. Modalità di presentazione

I reclami e le richieste di informazione possono essere inviati al Gestore tramite posta ordinaria, fax, e-mail, Pec, internet, e mediante gli uffici aperti al pubblico.

I gestori devono render ben chiari i canali attraverso i quali l'utenza può inoltrare un reclamo o una richiesta di informazioni mediante comunicazioni contenute nelle bollette, nelle Carte dei Servizi o attraverso i siti internet.

Il reclamo o la richiesta di informazioni, presentata di persona o telefonicamente, deve essere formalizzata per iscritto corredandola di eventuale documentazione.

#### ART. 6. Requisiti della richiesta

I reclami e le richieste di informazioni devono contenere nome, cognome, codice fiscale e/o p. iva, numeri telefonici e recapiti dell'Utente oltre il codice identificativo dell'utenza, nonché una descrizione sintetica del problema.

L'Utente che presenta un reclamo tramite un'Associazione dei Consumatori, un legale, il Difensore Civico o altro soggetto di fiducia, deve fornire autorizzazione scritta a farsi rappresentare.

#### ART. 7. Modulistica

I gestori devono predisporre specifica modulistica che risponde ai requisiti di cui all'articolo precedente e schematizza le eventuali tipologie di reclamo e richiesta di informazione.

La modulistica di cui sopra può essere reperibile sui siti internet dei Gestori, nonché sul sito dell'Autorità Idrica Toscana.

L'Utente può inoltrare reclamo o richiesta di informazioni anche in modalità diversa rispetto al modulo purché in forma scritta.

#### ART. 8. Tempi di risposta

La risposta al reclamo o alla richiesta di informazione all'Utente deve essere effettuata entro i tempi previsti dalle Carte dei servizi decorrenti dalla data di protocollazione della richiesta che deve avvenire, per quanto possibile, contestualmente alla ricezione della stessa.

La lettera di risposta al reclamo deve informare riguardo agli strumenti di tutela del presente regolamento.

Le istanze che richiedono specifici atti di regolazione del servizio idrico integrato non sono soggette ai tempi di risposta sopra disciplinati: è comunque compito del Gestore svolgere attività informative riguardo il problema sollevato mediante comunicazioni da inserire in bolletta e nei siti internet.

## ART. 9. Conciliazione

La Conciliazione rappresenta uno strumento di tutela degli utenti la cui previsione deve essere inserita nelle Carte dei Servizi dei Gestori anche ai sensi della legge finanziaria 244/2007.

I Gestori del Servizio Idrico Integrato operanti in Toscana riconoscono alla procedura conciliativa di seguito disciplinata un ruolo di tutela generale riservato all'utenza.

La Conciliazione quale procedura extragiudiziale volontaria ha lo scopo di:

- “facilitare l'accesso alla risoluzione alternativa delle controversie e di promuovere la composizione amichevole delle medesime, incoraggiando il ricorso alla mediazione e garantendo un'equilibrata relazione tra mediazione e procedimento giudiziario” (art. 1 comma 1 Dir. n. 2008/52/CE) con la “finalità di un elevato livello di protezione degli utenti rispetto alle obbligazioni contrattuali” (artt. 1 e 2 Dir. 2013/11/UE);
- garantire la celerità dei tempi di risoluzione della controversia attraverso una procedura semplice e snella;
- permettere a tutti gli Utenti la possibilità di accedere al servizio in virtù della sua gratuità;
- migliorare il rapporto Utente - Gestore favorendo un dialogo e un chiarimento reciproco;
- formulare proposte che, se sottoscritte dalle parti, chiudono il contenzioso;
- evitare ricorsi inutili e costosi all'Autorità Giudiziaria.

Le procedure conciliative sono gratuite per l'utente.

L'Utente ha la facoltà di attivare le seguenti procedure extragiudiziali qualora ritenga che la risposta ad un suo reclamo presso il Gestore non sia motivatamente soddisfacente o che la stessa non sia pervenuta nei tempi previsti, potendo adire:

- la Commissione Conciliativa paritetica, di cui alla Sezione III del presente regolamento, facendosi rappresentare da un'Associazione dei Consumatori componente del Comitato Regionale Consumatori ed Utenti (di seguito CRCU).
- la Commissione Conciliativa Regionale, di cui alla sezione IV del presente regolamento. La suddetta Commissione rappresenta altresì uno strumento di riesame qualora la Conciliazione paritetica non conduca ad un accordo.

La Conciliazione Paritetica e Regionale perseguono l'obiettivo di uniformare il rapporto Utente – Gestore a livello regionale come previsto dalla L.R. 69/2011.

La Commissione Regionale valorizza la presenza del Difensore Civico quale garanzia di tutela non giurisdizionale e di osservanza dei principi di terzietà, imparzialità e indipendenza a tutela degli Utenti del servizio idrico toscano, su richiesta di singoli utenti, comitati, associazioni e formazioni sociali, in relazione al rispetto di diritti individuali e di interessi collettivi.

I conciliatori devono partecipare a corsi di formazione riguardanti le materie del servizio idrico integrato.

## ART. 10. Materie escluse dalla conciliazione

Non sono oggetto dei lavori della Commissione Conciliativa paritetica e della Commissione Conciliativa Regionale le istanze che richiedono, per la loro risoluzione, specifici atti di regolazione

del servizio e quelle istanze che il Gestore, previo parere espresso dell'Autorità, ritiene invece trattare esclusivamente per vie giudiziarie.

Sono comunque esclusi dalla conciliazione le richieste danni, le contestazioni in ordine all'occupazione abusiva dell'immobile servito o alla suddivisione delle spese idriche delle utenze condominiali, gli atti già azionati presso altre autorità di ogni ordine e grado, gli atti in cui vi siano terzi interessati non soggetti all'obbligo della procedura o di terzi che non vi aderiscono e l'atto sia plurilaterale. In generale sono escluse le materie che non trovano riferimento nella carta del servizio e nei regolamenti.

### **SEZIONE III CONCILIAZIONE PARITETICA**

#### **ART. 11. Caratteristiche**

L'avvio della procedura di Conciliazione Paritetica è subordinata ad un precedente invio di reclamo, la cui risposta non sia ritenuta soddisfacente per l'Utente o che la stessa non sia pervenuta nei tempi previsti. Essa viene adita attraverso un'Associazione dei Consumatori componente del CRCU.

#### **ART. 12. Commissione Conciliativa**

Presso ogni Gestore è istituita una Commissione Conciliativa paritetica per la risoluzione delle controversie insorte tra il Gestore e gli Utenti presenti nel territorio di sua competenza.

Ogni Commissione Conciliativa paritetica è formata da due Conciliatori, uno nominato dal Gestore e uno nominato dall'Associazione dei Consumatori che ha promosso la conciliazione.

#### **ART. 13. Designazione dei Conciliatori**

Ogni Gestore deve nominare al proprio interno le figure che potranno essere delegate a rappresentare l'azienda nelle commissioni conciliative. Similmente le associazioni dei consumatori devono comunicare i loro rappresentanti.

#### **ART. 14. Termini di presentazione e di discussione**

L'Utente che ritenga di aver subito pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dalla normativa di settore, nonché dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio può presentare istanza alla Commissione paritetica, qualora non abbia ricevuto risposta nei tempi previsti ad un reclamo o non sia rimasto soddisfatto della risposta ricevuta dal Gestore.

Le istanze di conciliazione devono pervenire entro 30 giorni di calendario dal giorno in cui, ai sensi della Carta del Servizio, il Gestore avrebbe dovuto fornire una risposta o dal giorno di protocollazione della risposta ritenuta insoddisfacente e dovranno essere presentate in forma scritta, debitamente firmate, utilizzando il modello appositamente predisposto: esse dovranno contenere i dati anagrafici dell'interessato ed i dati identificativi dell'utenza, le modalità di rappresentanza, la motivazione del ricorso alla Conciliazione paritetica, gli eventuali tentativi esperiti per la composizione della controversia e tutta la documentazione ritenuta utile.

Il modulo di istanza allegato al presente Regolamento è reperibile presso i Gestori, le Associazioni dei Consumatori e l'Autorità Idrica Toscana.

L'Utente può presentare istanza di conciliazione presso una delle Associazioni iscritte al CRCU, alla quale avrà conferito regolare mandato, che procederà ad adire la Commissione Conciliativa del relativo Gestore.

La Commissione Conciliativa paritetica inizia l'esame dell'istanza di norma entro 15 giorni di calendario decorrenti dalla data di arrivo della medesima.

#### ART. 15. Sede e Attività di Segreteria

La Commissione Conciliativa paritetica si riunisce, di norma, presso gli Uffici del Gestore e va intesa come soggetto terzo.

Ogni Gestore individua all'interno della propria struttura l'Ufficio competente alla gestione della Conciliazione Paritetica al quale compete di:

- Prendere in carico le istanze di conciliazione e ordinarle in senso cronologico;
- Verificare l'ammissibilità dei presupposti oggettivi della domanda di conciliazione (presentazione del reclamo, materia di riesame, individuazione del membro dell'Associazione dei Consumatori proponente).
- Svolgere la conciliazione.
- Redigere il verbale di Conciliazione ed inviarlo per le firme;
- Tenere copia dei verbali di Conciliazione o di mancata Conciliazione;
- Far protocollare ed archiviare i verbali e la corrispondenza;

Entro 7 giorni di calendario dal ricevimento della domanda, l'Ufficio di Conciliazione Paritetica, in caso di manifesta inammissibilità di quanto richiesto, ne dà comunicazione motivata all'Utente e all'Associazione dei Consumatori che ha promosso la conciliazione medesima.

#### ART. 16. Procedura e Verbale di Conciliazione

I Conciliatori acquisiscono tutta la documentazione presentata in fase di reclamo. I componenti la Commissione hanno accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. Le riunioni della Commissione di conciliazione paritetica non sono pubbliche .

Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospese tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Il verbale di conciliazione deve essere redatto entro 30 giorni di calendario dalla data di arrivo della richiesta di conciliazione e deve essere inviato entro i successivi 7 giorni di calendario. Nel caso uno dei Conciliatori evidenzi particolari criticità nella risoluzione della singola controversia, ritenendo opportuno richiedere informazioni a terzi, comunicherà la necessità di una proroga massima di ulteriori 20 giorni di calendario da comunicare all'Utente.

La conclusione della procedura conciliativa si ha con la sottoscrizione del verbale di Conciliazione che deve essere comunque redatto anche in caso di mancato accordo di conciliazione e deve riportare l'iter istruttorio ed il dispositivo di quanto deciso.

Tale verbale ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.

L'Utente ha 7 giorni di calendario per accettare o rifiutare la proposta contenuta nel verbale.

Il rifiuto della proposta di conciliazione da parte dell'Utente comporta altresì la conclusione del procedimento di conciliazione paritetica.

Nel caso in cui la conciliazione paritetica non si sia conclusa con un accordo, l'istanza può essere riesaminata in sede di Commissione Regionale, di cui alla Sezione IV del presente regolamento: la richiesta di riesame deve essere effettuata entro 15 giorni di calendario dalla conclusione del procedimento di conciliazione paritetica.

#### ART. 17. Informazioni sull'attività della Commissioni Conciliative paritetiche

Gli Uffici di Conciliazione entro febbraio di ciascun anno inviano al Direttore dell'Autorità Idrica Toscana una Relazione dettagliata sulla propria attività dell'anno precedente evidenziando il numero di conciliazioni affrontate, nonché le principali problematiche e casistiche emerse.

La Relazione concorre all'attività di verifica e controllo sull'operato di ogni singolo Gestore.

## **SEZIONE IV**

### **CONCILIAZIONE REGIONALE**

#### **TITOLO I**

##### **Disposizioni generali**

#### **ART. 18. Istituzione e compiti**

E' istituita la Commissione Conciliativa Regionale per la risoluzione delle controversie insorte tra Gestori ed Utenti del Servizio idrico integrato.

La Conciliazione Regionale ha il compito di esaminare i casi qualora l'Utente non abbia ricevuto alcuna risposta nei tempi previsti ad un reclamo presentato presso il gestore o sia rimasto motivatamente insoddisfatto della stessa oppure in caso di insoddisfazione dell'esito di Conciliazione Paritetica.

La Commissione Conciliativa Regionale è unica e svolge la propria attività a tutela degli Utenti dei servizi idrici della toscana.

Restano escluse dalla Conciliazione di cui alla presente sezione le materie di cui all'art. 10 del presente regolamento.

#### **TITOLO II**

##### **Composizione e durata**

#### **ART. 19. Membri della Commissione**

La Commissione è composta da n.3 membri:

- Il Presidente, individuato nella figura del Difensore civico regionale o di un Funzionario da esso formalmente designato facente parte del suo Ufficio;
- Un Commissario in rappresentanza dell'Utente;
- Un Commissario in rappresentanza del Gestore.

Il Commissario rappresentante del Gestore varia in funzione del soggetto erogatore individuato come controparte nelle procedure di reclamo.

Il Commissario rappresentante dell'Utente è nominato dall'Autorità Idrica Toscana su indicazione delle Associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative e accreditate presso il CRCU e dura in carica due anni.

L'Utente ha comunque la facoltà di far sostituire il Commissario rappresentante dell'utente indicando al suo posto l'Associazione dei Consumatori di sua fiducia accreditata presso il CRCU o il proprio legale di fiducia oppure la sua partecipazione diretta.

Il verbale di conciliazione deve indicare il Commissario rappresentante dell'Utente.

#### **ART. 20. Deleghe**

Per partecipare alle sedute della Commissione ogni membro può nominare per iscritto, di volta in volta, un proprio delegato.

Il Presidente può nominare altro Funzionario che opera nell'Ufficio del Difensore Civico regionale, il Commissario in rappresentanza del Gestore altro suo dipendente e il Commissario in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori altro socio della medesima associazione.

Della nomina degli eventuali delegati del Presidente e del Commissario del Gestore è dato conto nel verbale della seduta.

## ART. 21. Incompatibilità

Non sono designabili coloro la cui attività possa configurarsi in conflitto di interessi con le finalità della Commissione, con particolare riferimento a coloro che svolgono consulenze o hanno in essere convenzioni con il Gestore.

## TITOLO III Funzionamento

### ART. 22. Presentazione dell'istanza

L'Utente che ritenga di aver subito pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dalla normativa di settore, nonché dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio può presentare istanza alla Commissione, qualora non abbia ricevuto alcuna risposta nei tempi previsti ad un reclamo da parte del Gestore o sia rimasto insoddisfatto dalla risposta del Gestore o dell'esito di Conciliazione paritetica.

Le istanze dovranno essere presentate in forma scritta e debitamente firmate, utilizzando il modello appositamente predisposto e dovranno contenere i dati anagrafici dell'interessato ed i dati identificativi dell'utenza, le modalità di rappresentanza, la motivazione del ricorso alla Conciliazione regionale, gli eventuali tentativi esperiti per la composizione della controversia e tutta la documentazione ritenuta utile.

Le istanze, indirizzate al Presidente della Commissione presso gli Uffici di Conciliazione di ciascun Gestore, potranno essere inviate per posta, per fax, PEC o consegnate a mano al protocollo del Gestore. In questo ultimo caso sarà rilasciata all'istante ricevuta con apposta la data di ricevimento.

L'attività della Commissione è totalmente gratuita e non comporta alcuna spesa a carico dell'Utente.

### ART. 23. Termini di presentazione e di discussione

L'istanza di conciliazione deve pervenire entro 30 giorni di calendario dal giorno in cui, ai sensi della Carta del Servizio, il Gestore avrebbe dovuto fornire una risposta o dal giorno di protocollazione della risposta ritenuta insoddisfacente o entro 15 giorni dalla formalizzazione dell'esito di conciliazione paritetica.

La proposizione del tentativo di conciliazione sospende i termini dell'intera pretesa sostanziale oggetto del procedimento, fatto salvo quanto previsto comunque al successivo ART. 29

Il verbale di conciliazione deve essere redatto entro 45 giorni di calendario dalla data di arrivo della richiesta di conciliazione e deve essere inviato entro i successivi 7 giorni di calendario.

L'Utente ha 7 giorni di calendario per accettare o rifiutare la proposta contenuta nel verbale.

Il verbale di conciliazione chiude il procedimento di conciliazione: esso deve essere comunque redatto anche in caso di mancato accordo di conciliazione e deve riportare l'iter istruttorio ed il dispositivo di quanto deciso.

### ART. 24. Sede

La Commissione si riunisce, di norma, presso gli Uffici del Gestore individuato come controparte nelle procedure di reclamo.

Per sopraggiunte esigenze debitamente documentate e motivate, da comunicarsi preventivamente a tutti membri della Commissione, le riunioni potranno tenersi anche in sede diversa da quella sopra indicata.

## ART. 25. Attività di Segreteria

Il Gestore individua all'interno della propria struttura un Ufficio per la gestione delle pratiche di Conciliazione Regionale che può anche coincidere con l'Ufficio che gestisce la Conciliazione Paritetica, per svolgere i compiti di Segreteria della Commissione, quali a titolo di esempio:

- Prender in carico le istanze di conciliazione e ordinarle in senso cronologico;
- Verificare l'ammissibilità dei presupposti oggettivi della domanda di conciliazione
- Preparare la documentazione necessaria ai Commissari per la discussione del singolo caso;
- Stilare l'ordine del giorno da far firmare al Presidente, di norma, in base ad un principio cronologico di arrivo delle istanze;
- Contattare gli Utenti e fissare le eventuali audizioni;
- Redigere il verbale della seduta ed inviarlo per le firme;
- Preparare le lettere da inviare ai singoli Utenti;
- Monitorare l'arrivo delle proposte controfirmate dall'Utente;
- Protocollare ed archiviare i verbali e la corrispondenza;

Il Gestore fornisce alla Segreteria della Commissione i mezzi e il personale idoneo a garantire che le funzioni vengano svolte nel minor tempo possibile, con particolare riferimento al tempo intercorrente tra la riunione della seduta e la predisposizione del verbale/invio delle lettere che non potrà essere superiore ai 30 giorni di calendario.

## ART. 26. Convocazione delle sedute e periodicità

La Commissione è convocata dal Presidente, che conferma l'ordine del giorno, tenuto conto delle istanze da trattare nel rispetto della tempistica prevista dal presente Regolamento.

## ART. 27. Procedura

Il Presidente della Commissione acquisisce dalla Segreteria come individuata all'ART. 25 tutta l'istruttoria già svolta e, previa eventuale integrazione, invia ai membri, a mezzo e-mail, e/o fax, e/o posta prioritaria con almeno 7 giorni di calendario di preavviso, l'ordine del giorno della seduta con il relativo materiale, indicando il relatore per ciascuna questione.

Nei casi in cui si reputi necessaria un'ulteriore attività istruttoria, la Commissione, nella seduta successiva, ha facoltà di procedere all'audizione:

- dell'autore dell'istanza;
- dei responsabili degli uffici interessati dall'istanza e/o gli autori dei comportamenti lamentati.

L'ulteriore istruttoria viene svolta dal Presidente che può avvalersi, a questi fini, degli Uffici del Gestore per acquisire ulteriori atti.

La Commissione delibera validamente la propria proposta conciliativa con la presenza di tutti i suoi membri ed a maggioranza.

Resta inteso che la Commissione può anche non formulare alcuna proposta di composizione della controversia, se ritiene che non vi siano gli estremi; in quest'ultimo caso se ne dà ampia motivazione nel verbale della seduta.

## ART. 28. Proposta conciliativa

La proposta conciliativa deliberata dalla Commissione deve riportare l'iter istruttorio, gli estremi della votazione ed il dispositivo di quanto deciso; è redatta da chi ha presieduto la seduta della Commissione e viene successivamente comunicata per mezzo raccomandata A/R alle parti che hanno 7 giorni di calendario dalla ricezione della proposta per sottoscriverla ed inviarla in originale alla Commissione o consegnarla presso gli uffici del Gestore.

L'Utente può chiedere, sempre entro il termine di 7 giorni di calendario dalla ricezione della proposta medesima, un ulteriore riesame solo nel caso in cui siano sopravvenuti elementi nuovi o non presi in esame dalla Commissione.

Le proposte conciliative della Commissione acquistano efficacia dopo la definitiva sottoscrizione delle parti.

Nel caso in cui la parte che non sottoscrive la proposta sia il Gestore, la Commissione comunicherà tempestivamente all'Autorità Idrica Toscana la proposta conciliativa deliberata e sottoposta alla sottoscrizione. Se, al contrario, è l'Utente che non sottoscrive la proposta, questi può produrre entro 7 giorni di calendario dalla ricezione specifica istanza, adducendo nuovi elementi, all'Autorità Idrica Toscana rimettendosi alle valutazioni che quest'ultima assumerà.

I membri della Commissione sono tenuti al segreto riguardo alle notizie di cui sono venuti a conoscenza per ragioni d'ufficio.

Per tutte le istanze presentate alla Commissione e trasmesse contestualmente p.c., oppure in tempi ravvicinati, anche all'Autorità Idrica Toscana, quest'ultima ha facoltà di rimanere in attesa della decisione della Commissione, sospendendo la propria istruttoria interna e riservandosi tuttavia la possibilità di esprimere ulteriori decisioni in merito.

## ART. 29. Mancata Sottoscrizione dell'Utente

Nel caso in cui l'utente non sottoscriva entro 7 giorni di calendario dalla ricezione della proposta di conciliazione, la conciliazione si intende rifiutata con immediata cessazione degli effetti sospensivi di cui all'ART. 23.

## TITOLO IV Disposizioni finali

### ART. 30. Informazioni sull'attività della Commissione

Il Presidente della Commissione Regionale, entro il mese di febbraio di ogni anno invia al Direttore dell'Autorità Idrica Toscana una Relazione dettagliata sulla propria attività dell'anno precedente evidenziando il numero di conciliazioni affrontate suddivise per territorio, nonché le principali problematiche e casistiche emerse. La Relazione concorre all'attività di verifica e controllo sull'operato di ogni singolo Gestore.