

# Consulta d'Ambito

## ATO Occidentale

ALLEGATO A

### REGOLAMENTO PER LA COSTITUZIONE E IL FUNZIONAMENTO DELLE COMMISSIONI DI CONCILIAZIONE PARITETICHE STRAGIUDIZIALI

#### Definizioni

Ai fini del presente Regolamento, sono assunte le seguenti definizioni:

|   |   |
|---|---|
| <b>Utente</b>                                       | chiunque sia titolare di un contratto di somministrazione idrica e/o atto di ammissione al servizio di fognatura e depurazione con il Gestore.  |
| <b>Gestore</b>                                      | la società affidataria della gestione del servizio idrico integrato nel comune in cui l'Utente è servito.   |
| <b>Parti</b>  | l'Utente e il Gestore congiuntamente intesi.  |
| <b>Associazioni di Tutela dei Consumatori (ATC)</b> | le Associazioni di tutela dei consumatori aventi i requisiti di cui all'art. 1 lett. a) dell'allegato A della DGR n. 1754/2010 e firmatarie del Protocollo d'intesa.                                  |
| <b>Protocollo d'intesa</b>                          | l'accordo sottoscritto dalle ATC e dai Gestori.   |
| <b>Conciliatore</b>                                 | la figura che, su mandato dell'utente o dei singoli Gestori, esperisce il tentativo di conciliazione stragiudiziale delle controversie tra loro insorte.  |
| <b>Uffici di Conciliazione</b>                      | gli uffici costituiti presso ogni Gestore che forniscono il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle procedure di conciliazione.   |
| <b>Segreteria degli Uffici di Conciliazione</b>     | l'organo dell'Ufficio di Conciliazione praticamente preposto al disbrigo delle formalità previste dal presente Regolamento per l'espletamento delle procedure di conciliazione.                       |
| <b>Commissione di Conciliazione</b>                 | l'organo paritetico composto dai due Conciliatori che esperiscono il tentativo di conciliazione stragiudiziale delle controversie insorte tra Utenti e Gestori.                                       |
| <b>Richiesta di Conciliazione</b>                   | l'istanza predisposta su modulo predefinito che l'Utente deve presentare all'ATC di appartenenza o all'Ufficio di Conciliazione del Gestore di competenza per attivare la procedura di conciliazione. |
| <b>Verbale di Conciliazione</b>                     | il verbale predisposto dai Conciliatori che costituisce la transazione tra le Parti, sottoscritto dalle stesse  |
| <b>Verbale di mancata Conciliazione</b>             | il verbale predisposto dai Conciliatori che attesta il mancato raggiungimento di un accordo tra gli stessi o la mancata accettazione dell'Utente dell'accordo raggiunto.                              |

# *Consulta d'Ambito*

## *ATO Occidentale*

### **Articolo 1 – Ambito di applicazione**

1. Il presente Regolamento disciplina la costituzione ed il funzionamento delle Commissioni di Conciliazione Paritetiche Stragiudiziali dell'ATO "Occidentale" nonché la procedura di conciliazione instaurata innanzi alle Commissioni stesse finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere fra i Gestori HydroGEA spa e Sistema Ambiente srl e gli utenti del servizio idrico integrato, rappresentati dalle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa.
2. La Procedura contenuta nel Regolamento è ispirata al modello di Conciliazione Paritetica, nel rispetto dei principi sanciti dalle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/801/CE.
3. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta del Servizio e tramite pubblicazione per via telematica sul sito internet dei Gestori e mediante distribuzione (a semplice richiesta degli utenti) presso le sedi dei Gestori; il Regolamento è disponibile anche presso le sedi territoriali delle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie nonché consultabile sui siti internet delle predette Associazioni.

### **Articolo 2 – Uffici di Conciliazione e elenco dei Conciliatori**

1. Ciascun Gestore individua un Ufficio di Conciliazione presso la propria sede, con competenze in ordine alle attività disciplinate nel Regolamento.
2. Ciascuna Associazione di tutela dei Consumatori firmataria indica agli Uffici di Conciliazione il nominativo del Conciliatore che è legittimato a tutelare l'utente nella rispettiva Commissione di Conciliazione. Parimenti, ciascun Gestore designa il Conciliatore che rappresenta l'azienda presso la commissione stessa. I nominativi di tutti i Conciliatori costituiscono l'elenco dei Conciliatori che è tenuto presso ogni Ufficio di Conciliazione.
3. Presso tali Uffici è istituito un archivio, a disposizione delle Parti, che raccoglie le Richieste di conciliazione ed i Verbali delle procedure.

### **Articolo – 3 Segreteria degli Uffici di Conciliazione**

1. Gli Uffici sono dotati di una Segreteria che fornisce, ai Conciliatori ed alle parti interessate, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività nel corso della Procedura.
2. La Segreteria svolge le seguenti funzioni:
  - a) riceve le domande formulate dalle Associazioni di tutela dei Consumatori per conto degli utenti finalizzate all'instaurazione della procedura di conciliazione, da svolgersi secondo le modalità di cui ai seguenti articoli 4 e 7, le protocolla e le scrive in un apposito registro;
  - b) aggiorna l'archivio di cui al terzo comma del precedente articolo 2;
  - c) verifica la sussistenza dei presupposti che legittimano il ricorso alla procedura di conciliazione secondo quanto previsto dal successivo art. 6, commi 5, 6 e 7;
  - d) tiene ed aggiorna l'elenco dei Conciliatori di cui all'art. 2, comma 2;
  - e) trasmette ai Conciliatori individuati sulla base della Richiesta di Conciliazione la documentazione relativa, indicando la data e il protocollo di iscrizione, nonché l'oggetto della procedura;
  - f) promuove l'incontro tra i Conciliatori, rispettando i termini previsti dalla procedura;
  - g) riceve da parte dei Conciliatori il Verbale recante il risultato della conciliazione;
  - h) comunica agli utenti il risultato della conciliazione mediante l'invio della proposta di conciliazione contenuta nel relativo verbale;
  - i) conserva, per un periodo di cinque anni, copia dei Verbali di conciliazione o di mancata conciliazione che consegna alle parti alla conclusione (positiva o negativa) della Procedura ai sensi del terzo comma dell'articolo 8.

# *Consulta d'Ambito*

## *ATO Occidentale*

### **Articolo 4 – Richiesta di Conciliazione**

1. La procedura può essere attivata dall'utente solo dopo la formale presentazione di un reclamo a cui sia seguita risposta negativa o giudicata insoddisfacente dall'utente stesso, ovvero a cui non sia seguita alcuna risposta entro il termine massimo di trenta giorni di calendario.
2. La procedura è attivata mediante compilazione e sottoscrizione, da parte dell'utente, della Richiesta di Conciliazione redatta secondo il modulo allegato. La Richiesta di Conciliazione, debitamente compilata e sottoscritta, è consegnata dall'utente ad una delle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa che lo rappresenta e da essa è inviata via PEC all'Ufficio di conciliazione presso il Gestore interessato.
3. La domanda può essere presentata dall'utente anche direttamente presso gli uffici di ciascun Gestore. Qualora l'utente non abbia segnalato, nella Richiesta di Conciliazione, l'Associazione di tutela dei Consumatori a cui vuole conferire mandato, la pratica sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa secondo un criterio turnario.
4. La Richiesta di Conciliazione contiene i dati per l'identificazione dell'utente, la tipologia del servizio interessato, una breve descrizione dei fatti contestati e l'eventuale risultato del reclamo.
5. Il modulo per la Richiesta di Conciliazione è disponibile presso le sedi e sui siti internet dei Gestori e delle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa.

### **Articolo 5 – Contenuto del mandato**

1. Con la sottoscrizione della Richiesta di Conciliazione l'utente conferisce alla Associazione di tutela dei Consumatori prescelta mandato a conciliare o transigere la controversia cui la Procedura si riferisce.
2. Il Conciliatore indicato dall'Associazione di tutela dei Consumatori a trattare la controversia deve tempestivamente comunicare all'utente l'esito del tentativo di conciliazione esperito ai sensi dell'articolo 7 ed i relativi contenuti dell'eventuale accordo; il Conciliatore si impegna a comunicare alla Segreteria entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, l'accettazione od il rifiuto da parte dell'utente della proposta formulata.
3. L'utente autorizza espressamente il Conciliatore designato, anche ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, ad avere accesso a tutti i documenti tecnicoamministrativi attinenti alla controversia oggetto del tentativo di conciliazione.

### **Articolo 6 – Commissioni di Conciliazione e loro competenza**

1. Ogni procedura è trattata da una Commissione composta da due Conciliatori, uno dei quali è indicato dall'Associazione di tutela dei Consumatori che ha avviato la Procedura, in rappresentanza dell'utente, e l'altro nominato dal Gestore interessato.
2. La Commissione, così paritariamente composta, assicura l'osservanza dei principi previsti dalle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/01/CE.
3. La Commissione compone la controversia secondo equità e con riferimento alla Carta del Servizio Idrico Interato, ai contratti di servizio, alle normative contrattuali e di settore, alle deliberazioni della Consulta d'Ambito e delle Autorità di settore nonché alle norme di tutela dei consumatori.
4. La Commissione si riunisce di norma presso la sede dell'Ufficio di conciliazione interessato di cui all'articolo 2, fatto salvo comunque quanto stabilito al punto 4 dell'articolo seguente.
5. Quanto alla competenza per materia, ciascuna Commissione può essere investita esclusivamente di questioni che hanno già costituito oggetto di reclamo, ai sensi di quanto previsto dal precedente art. 4, comma 1.
6. Quanto alla competenza per territorio, ciascuna Commissione può occuparsi esclusivamente di controversie relative ad utenze ubicate nel territorio servito dal Gestore presso il quale la Commissione stessa è costituita e si riunisce.
7. La Commissione di Conciliazione non si può esprimere nuovamente su questioni che hanno già formato oggetto di una procedura di conciliazione presso la medesima Commissione e con riferimento alle quali

# *Consulta d'Ambito*

## *ATO Occidentale*

sia stato redatto un verbale di avvenuta conciliazione o di mancata conciliazione ai sensi di quanto previsto dal successivo articolo 8.

### **Articolo 7 - Procedura di conciliazione**

1. La Segreteria dell'Ufficio, ricevuta la Richiesta di Conciliazione, direttamente o per il tramite di una Associazione di tutela dei Consumatori, contatta i Conciliatori per concordare la data della riunione della Commissione.
2. La Segreteria invia ai Conciliatori ed alle parti l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.
3. Entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, le parti possono presentare all'Ufficio le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuale documentazione.
4. Il primo tentativo di conciliazione deve svolgersi entro 20 (venti) giorni dalla data di ricevimento della Richiesta di Conciliazione da parte dell'ufficio competente. Ove le circostanze lo consentano, il tentativo di conciliazione può effettuarsi anche mediante, conferenza telefonica, tramite fax o e-mail.
5. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni dell'utente, qualora ne abbia fatta espressa richiesta nel modulo di domanda. In caso di necessità, di propria iniziativa o su richiesta anche di una sola delle due parti, la Commissione può decidere di effettuare nuovi approfondimenti e di acquisire ulteriore documentazione, ovvero di procedere ad una seconda riunione, da tenersi non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione della Richiesta di Conciliazione.
6. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di soluzione che il Conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori sottoporrà all'utente. Sarà cura dello stesso Conciliatore comunicare all'Ufficio l'accettazione o il rifiuto della proposta da parte dell'utente entro 10 (dieci) giorni lavorativi.
7. La Procedura si esaurisce, in ogni caso, entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento, da parte dell'Ufficio, della Richiesta di Conciliazione. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo fra le parti entro tale termine, la Commissione redigerà d'ufficio il Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.
8. Durante lo svolgimento della Procedura sono sospese le eventuali iniziative di interruzione del servizio e di recupero forzoso dei crediti.

### **Articolo 8 - Conclusione della Procedura**

1. La procedura si conclude con la sottoscrizione da parte dell'Utente e del Gestore di un Verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.
2. Nel caso in cui la Commissione non riesca ad individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, ovvero nel caso in cui l'ipotesi/soluzione avanzata dalla Commissione venga respinta dall'utente, viene redatto e sottoscritto dai Conciliatori un Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.
3. Il verbale di avvenuta conciliazione, ovvero di mancata conciliazione, va redatto in triplice copia, due delle quali da consegnare od inviare ad ognuna delle parti, a cura della Segreteria.