

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Premesse

ARERA con deliberazione 16 aprile 2019 142/2019/E/idr “Modalità di attuazione nel settore idrico del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti dei settori regolati” ha attivato il Servizio Conciliazione dell’Autorità.

La delibera prevede l’obbligo partecipativo per i gestori aventi un minimo di 300.000 abitanti residenti.

In alternativa al Servizio Conciliazione la delibera prevede:

- la procedura alternativa di risoluzione delle controversie presso gli organismi ADR iscritti nell’elenco e consultabile all’indirizzo www.arera.it/it/consumatori/ADR;
- la procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale prevista da un apposito protocollo d’intesa per la conciliazione paritetica tra Gestore, Associazioni di tutela dei Consumatori operanti sul territorio e Ente di governo d’ambito (AUSIR). Le modalità per attivare la procedura saranno contenute in un apposito regolamento. Propedeutica all’attivazione della procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale è la nomina da parte della Giunta Regionale del F.V.G. del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti ai sensi dell’art. 20 della L.R. 5/2016.

In attesa dell’attivazione della procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale prevista da un apposito protocollo d’intesa per la conciliazione paritetica tra Gestore, Associazioni di tutela dei Consumatori operanti sul territorio e Ente di governo d’ambito (AUSIR), Acquedotto Poiana spa intende attivare con le Associazioni di tutela dei Consumatori operanti sul territorio una procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale di cui il presente documento ne rappresenta il regolamento.

Articolo 1 - (Natura ed ambito di applicazione della procedura di conciliazione)

1. Il presente Regolamento di Conciliazione Paritetica (di seguito “Regolamento”) disciplina la procedura di conciliazione (di seguito “Procedura”) instaurata innanzi alla Commissione di Conciliazione Paritetica (di seguito “Commissione”) finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere fra ACQUEDOTTO POIANA SpA ed i clienti del servizio idrico integrato, rappresentati dalle Associazioni 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. 310/01/CE.

3. ACQUEDOTTO POIANA SpA individua nel Responsabile dell’ufficio Fatturazione e consumi il responsabile aziendale della gestione delle pratiche di conciliazione e dei rapporti con le Associazioni dei Consumatori e si impegna a mettere a disposizione degli utenti le informazioni necessarie in materia di conciliazione.

Articolo 2 - (Ufficio di Conciliazione)

1. ACQUEDOTTO POIANA SpA individuerà un Ufficio di Conciliazione (di seguito “Ufficio”) presso la propria sede aziendale di Cividale, con competenze in ordine alle attività disciplinate nel Regolamento.

2. Presso l’Ufficio è disponibile l’elenco dei componenti della Commissione (di seguito, “Conciliatori”), che viene redatto sulla base delle indicazioni di ACQUEDOTTO POIANA SpA per la parte aziendale e dalle singole Associazioni dei Consumatori per gli utenti.

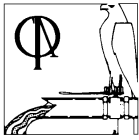
3. Presso l’Ufficio è istituito un archivio, a disposizione delle parti, che raccoglie le Richieste di conciliazione ed i Verbali delle procedure.

Articolo 3 - (Segreteria dell’Ufficio)

1. L’Ufficio è dotato 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, oltre alle attività relative alla fase preliminare di cui all’articolo 3 del Protocollo d’intesa, svolge anche le seguenti:

a) riceve le domande formulate dalle Associazioni dei Consumatori per conto dei clienti finalizzate all’avviamento della



Procedura, da svolgersi secondo le modalità di cui ai seguenti articoli 4 e 7, le protocolla e le iscrive in un apposito registro;

- b) aggiorna l'archivio di cui al terzo comma del precedente articolo 2;
- c) tiene ed aggiorna l'elenco dei Conciliatori indicati dalle Associazioni dei Consumatori;
- d) 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;
- e) comunica la data dell'incontro tra i Conciliatori;
- f) riceve da parte dei Conciliatori il Verbale recante il risultato della conciliazione;
- g) notifica ai clienti il verbale di avvenuta conciliazione ovvero di mancata conciliazione e di conclusione della procedura ai sensi dell'art. 8.
- h) conserva 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.

3. Il Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta del Servizio e, a cura della Segreteria dell'Ufficio, tramite pubblicazione per via telematica sul sito internet della Azienda e mediante affissione e distribuzione (a semplice richiesta dei clienti) presso la sede dell'Azienda; il Regolamento è disponibile anche presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori nonché consultabile sui siti internet delle predette Associazioni.

Articolo 4 - (Richiesta di Conciliazione)

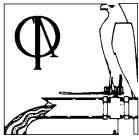
1. La Procedura sarà attivata dal cliente a seguito di risposta negativa, insoddisfacente o di mancata risposta entro i termini stabiliti dalla Carta del Servizio Idrico Integrato da parte del servizio reclami di ACQUEDOTTO POIANA SpA.
2. La Procedura è attivata mediante compilazione e sottoscrizione, da parte del cliente, della Richiesta di Conciliazione redatta secondo il modello RP.16/1. La Richiesta di Conciliazione, debitamente compilata e sottoscritta, è consegnata dal cliente ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa che lo rappresenta e da essa inviata, tramite fax o e-mail, all'Ufficio di conciliazione presso ACQUEDOTTO POIANA SpA.
3. La domanda può essere presentata dallo stesso cliente anche direttamente presso gli uffici di ACQUEDOTTO POIANA SpA. Qualora il cliente non abbia segnalato, nella Richiesta di Conciliazione, l'Associazione dei Consumatori a cui vuole conferire mandato, la pratica sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa secondo un criterio turnario.
4. La Richiesta di Conciliazione contiene i dati per l'identificazione del cliente, 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 dell'azienda e delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa.

Articolo 5 - (Contenuto del mandato)

1. Con la sottoscrizione della Richiesta di Conciliazione il cliente conferisce alla Associazione dei Consumatori prescelta mandato a conciliare o transigere la controversia cui la Procedura si riferisce.
2. Il Conciliatore indicato dall'Associazione dei Consumatori a trattare la controversia deve tempestivamente comunicare al cliente 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 del cliente della proposta formulata.
3. Il cliente autorizza espressamente il Conciliatore designato, anche ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti alla controversia oggetto del tentativo di conciliazione.

Articolo 6 - (Commissione di Conciliazione)

1. Ogni Procedura è trattata da una Commissione composta da due Conciliatori, uno dei quali è indicato dall'Associazione dei Consumatori che ha avviato la Procedura, in rappresentanza del cliente, e l'altro nominato dall'Azienda.
2. Per essere iscritti nell'elenco dei Conciliatori tenuto dalle Associazioni dei Consumatori e dalle Aziende è necessario avere i dovuti requisiti.
3. La Commissione, così paritariamente composta, assicura l'osservanza del principio di indipendenza ai sensi delle



Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/01/CE.

4. La Commissione compone la controversia secondo equità e con riferimento alle carte e ai contratti di servizio, alle normative contrattuali e di settore, alle delibere dell’Autorità e alle norme di tutela dei consumatori.
5. La Commissione si riunisce di norma presso la sede dell’Ufficio di cui all’articolo 2, fatto salvo comunque quanto stabilito al punto 4 dell’articolo seguente.

Articolo 7 - (Procedura di conciliazione)

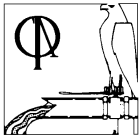
1. La Segreteria dell’Ufficio, ricevuta la Richiesta di Conciliazione, contatta i Conciliatori per concordare la data della riunione della Commissione.
2. La Segreteria invia ai Conciliatori ed alle parti l’avviso di convocazione per l’espletamento del tentativo di conciliazione.
3. Entro 10 (dieci) 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 del cliente, qualora ne abbia fatto 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, 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 al cliente. Sarà cura del Conciliatore comunicare all’Ufficio l’accettazione o il rifiuto della proposta da parte del cliente 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 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 dal cliente, viene redatto 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.
- Qualora il cliente sia presente all’adunanza della Commissione, sarà invitato a sottoscrivere il Verbale di avvenuta conciliazione, ovvero di mancata conciliazione.

Articolo 9 - (Norme transitorie)

1. Entro il 30/06/2021 viene attivata una fase di sperimentazione della durata di dodici mesi.
2. Trascorsi sei mesi dall’inizio della sperimentazione le parti firmatarie del Protocollo d’Intesa a cui il presente Regolamento fa riferimento si impegnano a verificare i risultati della sperimentazione stessa e a definire contenuti e modalità per la continuazione delle attività di conciliazione, nonché di avviare adeguate campagne di informazione.
3. Agli impegni relativi alla fase di sperimentazione della Conciliazione Paritetica, alla formazione dei conciliatori, alle campagne di informazione sulla conciliazione e promozione della stessa, nonché alle attività dei conciliatori, si farà fronte anche mediante contributi esterni.
5. Si stabilisce la possibilità di sostituire le procedure previste dal presente regolamento, o parte di esse, con attività gestibili attraverso un sito dedicato strutturato di comune accordo tra le parti.



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Viale Duca degli Abruzzi, 1 – 33043 Cividale del Friuli (UD)

Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.

