

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

PROTOCOLLO DI INTESA PER LA CONCILIAZIONE PARITETICA STRAGIUDIZIALE

Richiamata la Legge Regionale del 23 giugno 2005 n. 13 che disciplina l'organizzazione del servizio idrico integrato e che individua gli ambiti territoriali ottimali in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36 (Disposizione in materia di risorse idriche);

Visto l'art. 4 della L.R. 29 dicembre 2010, n. 22, commi 44, 45 e 46, che stabilisce che, nelle more del processo di riordino delle funzioni in materia di servizio idrico integrato, a partire dal 1° gennaio 2013 la Consulta d'ambito per il servizio idrico integrato dell'ATO "Occidentale" (CATO) subentra nelle funzioni già esercitate dall'AATO "Occidentale" ed in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi che facevano capo all'Autorità medesima;

Viste le deliberazioni dell'Assemblea d'Ambito:

- ✓ n. 7/2009 che ha affidato all'allora GEA s.p.a., oggi HydroGEA spa e a Sistema Ambiente s.r.l. la titolarità della gestione del servizio idrico integrato per la totalità dell'ambito territoriale ottimale "Occidentale" con effetto per i territori dei Comuni che abbiano la qualità di socio delle rispettive società;
- ✓ n. 14/2011 che costituisce il Comitato consultivo degli utenti dell'ATO Occidentale;

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 33/2012 che, su proposta del Comitato Consultivo degli Utenti approva gli schemi di riferimento della Carta del servizio;

Considerato che l'art. 7 degli Schemi di Riferimento della Carta del Servizio approvati di cui sopra stabilisce che "Per la composizione amichevole delle controversie che dovessero sorgere tra il Gestore e gli Utenti a seguito dell'applicazione della presente Carta del Servizio, potrà essere valutata la costituzione di una Commissione di Conciliazione Paritetica Stragiudiziale, in base al regolamento approvato dall'Assemblea d'Ambito su proposta del Comitato Consultivo degli Utenti."

Dato atto che:

- ✓ i Gestori del SII hanno provveduto a comunicare alla CATO la propria disponibilità ad aderire alla Commissione Paritetica stragiudiziale prevista;
- ✓ è stato istituito un "tavolo tecnico Comitato Consultivo degli Utenti/Gestori" composto da 4 membri, con l'obiettivo di elaborare una bozza di regolamento da presentare poi al Comitato stesso;

Vista la deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 19/2013 che, alla luce del lavoro del Tavolo tecnico di cui sopra e della proposta del Comitato Consultivo degli Utenti ha approvato il Regolamento per la costituzione e il funzionamento delle Commissioni di Conciliazione Paritetiche Stragiudiziali (Allegato A);

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 30/2013 che autorizza il Presidente della Consulta d'Ambito alla stipula del presente Protocollo d'Intesa;

Ritenuto che:

- ✓ le Associazioni di Tutela dei Consumatori rivestono una crescente importanza a livello nazionale ed europeo nel rappresentare istanze ed esigenze dei consumatori e nel promuoverne e tutelarne i diritti;

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

- ✓ la Consulta d'Ambito ha instaurato con le suddette associazioni un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di intesa per la Conciliazione paritetica stragiudiziale;
- ✓ la conciliazione paritetica stragiudiziale costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie e consente la composizione dei reclami e delle controversie in maniera rapida, efficace, gratuita per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come strumento di partecipazione civica;
- ✓ è necessario accompagnare il processo mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre le iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie;

Considerato che

- ✓ la Conferenza Unificata, nella seduta del 26.09.2013, ha proceduto alla deliberazione dell'accordo sulle "Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni de consumatori", pubblicato sul S. O. n. 72 alla G.U. n. 254 del 29.10.2013;
- ✓ che tale documento approvato comporta, per alcuni aspetti, il rischio concreto di una sovrapposizione delle Linee Guida con le norme già esistenti a tutela dei consumatori in campi già oggetto di regolazione da parte delle Autorità di settore (v. ad es. le linee guida emesse dall'Autorità Regionale per la Vigilanza sui Servizi idrici);
- ✓ si tratta, comunque, di indirizzi e non di prescrizioni obbligatorie, nel senso che le Regioni e gli Enti Locali a cui sono dirette sono liberi nel dare loro attuazione o meno;
- ✓ tale documento contiene anche uno schema di Protocollo di Intesa sulla Conciliazione Paritetica;
- ✓ il presente Protocollo di Intesa per la conciliazione paritetica stragiudiziale e l'allegato Regolamento per la costituzione e il funzionamento delle Commissioni di Conciliazione Paritetiche Stragiudiziali elaborato dal Comitato Consultivo degli Utenti e dai Gestori (Allegato A) risulta, comunque, compatibile con i principi e con l'impostazione generale dello schema di protocollo contenuto nell'accordo sulle "Linee Guida";

tutto ciò premesso

tra

la Consulta d'Ambito dell'ATO Occidentale con sede in Pordenone - Piazzetta del Portello n. 5 - Codice fiscale C.F. 91068690931- in persona dell'ing. Stefano Del Cont Bernard nato a Saarlouis (Germania), il 16.02.1961 nella sua qualità di Presidente pro tempore e Legale Rappresentante;

HydroGEA spa (Gestore del S.I.I.) con sede in Piazzetta del Portello, n. 5 - 33170 Pordenone codice fiscale _____ - in persona del _____, nato a _____ il _____, C.F. _____, nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante;

Sistema Ambiente srl (Gestore del S.I.I.) con sede in via San Giacomo n. 9 - 33070 Brugnera (PN) - codice fiscale 00092480938 - in persona del sig. _____, nato _____ il _____, C.F. _____, nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante;

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

Cittadinanza Attiva FVG con sede in _____ codice fiscale _____ - in
persona del _____, nato a _____ il _____, C.F. _____,
nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante;

Federconsumatori FVG con sede in _____ codice fiscale _____ - in
persona del _____, nato a _____ il _____, C.F. _____,
nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante;

La Casa del Consumatore con sede in _____ codice fiscale _____ - in
persona del _____, nato a _____ il _____, C.F. _____,
nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante;

Codacons con sede in _____ codice fiscale _____ - in persona del
_____, nato a _____ il _____, C.F. _____, nella sua
qualità di Presidente e legale rappresentante;

Lega Consumatori con sede in _____ codice fiscale _____ - in
persona del _____, nato a _____ il _____, C.F. _____,
nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante;

Adiconsum con sede in _____ codice fiscale _____ - in persona del
_____, nato a _____ il _____, C.F. _____, nella sua
qualità di Presidente e legale rappresentante;

e

Adoc con sede in _____ codice fiscale _____ - in persona del
_____, nato a _____ il _____, C.F. _____, nella sua
qualità di Presidente e legale rappresentante;

si conviene e si stipula il seguente
Protocollo d'Intesa per la conciliazione paritetica stragiudiziale

Art. 1 Valore delle premesse

Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Protocollo d'Intesa.

Art 2 Ambito di applicazione

L'ambito di applicazione e lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale sono definiti nel Regolamento per la costituzione e il funzionamento delle Commissioni di Conciliazione Paritetiche Stragiudiziali (Allegato A) che forma parte integrante e sostanziale del presente atto.

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

Art 3 Natura della Procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale

La procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale, prevista dal presente protocollo e disciplinata nel Regolamento allegato, ha natura volontaria. L'utente è pertanto libero di rinunciare, in qualsiasi momento precedente la sottoscrizione di un eventuale proposta, alla procedura di conciliazione e di ricorrere ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o al sistema giudiziario ordinario.

L'utente potrà accettare o rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione di conciliazione secondo quanto stabilito dall'allegato Regolamento.

La Procedura di conciliazione è gratuita per gli utenti.

Art 4 Rapporti tra le Parti

Ai sensi dell'art. 2, comma 2, del Regolamento di cui al punto precedente, le Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie e i Gestori sono tenuti ad indicare agli Uffici di Conciliazione il nominativo del Conciliatore che è legittimato a tutelare l'utente o gli interessi dell'azienda nella rispettiva Commissione di Conciliazione entro il 31.12.2013 per l'anno 2014. La comunicazione dovrà essere rinnovata entro il 31 dicembre di ogni anno per l'anno successivo.

Art 5 Entrata in vigore e fase di sperimentazione

Il Regolamento allegato è efficace e produttivo di effetti giuridici tra le parti firmatarie a decorrere dal 01.01.2014, con conseguente previsione di una fase di sperimentazione della durata di dodici mesi. Prima della scadenza di tale fase di sperimentazione, le parti firmatarie del Protocollo d'Intesa, a cui il Regolamento allegato fa riferimento, si impegnano a verificare i risultati della sperimentazione stessa, a valutare le modalità per l'eventuale continuazione delle attività di conciliazione, ad accertare l'opportunità di introdurre eventuali integrazioni alla luce delle "Linee Guida" approvate dalla Conferenza Unificata (pubblicate sul S. O. n. 72 alla G.U. n. 254 del 29.10.2013), nonché a considerare la possibilità di predisporre adeguate campagne di informazione.

Consulta d'Ambito
ATO Occidentale

Pordenone, 19 dicembre 2013

per la Consulta d'Ambito ATO "Occidentale"

per Sistema Ambiente srl

per Federconsumatori FVG

per Codacons

per Adiconsum

per HydroGEA spa.

per Cittadinanzattiva FVG

per la Casa del Consumatore

per Lega Consumatori

per Adoc

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

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

Definizioni

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

Utente	chiunque sia titolare di un contratto di somministrazione idrica e/o atto di ammissione al servizio di fognatura e depurazione con il Gestore.
Gestore	la società affidataria della gestione del servizio idrico integrato nel comune in cui l'Utente è servito.
Parti	l'Utente e il Gestore congiuntamente intesi.
Associazioni di Tutela dei Consumatori (ATC)	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.
Protocollo d'intesa	l'accordo sottoscritto dalle ATC e dai Gestori.
Conciliatore	la figura che, su mandato dell'utente o dei singoli Gestori, esperisce il tentativo di conciliazione stragiudiziale delle controversie tra loro insorte.
Uffici di Conciliazione	gli uffici costituiti presso ogni Gestore che forniscono il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle procedure di conciliazione..
Segreteria degli Uffici di Conciliazione	l'organo dell'Ufficio di Conciliazione praticamente preposto al disbrigo delle formalità previste dal presente Regolamento per l'espletamento delle procedure di conciliazione.
Commissione di Conciliazione	l'organo paritetico composto dai due Conciliatori che esperiscono il tentativo di conciliazione stragiudiziale delle controversie insorte tra Utenti e Gestori.
Richiesta di Conciliazione	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.
Verbale di Conciliazione	il verbale predisposto dai Conciliatori che costituisce la transazione tra le Parti, sottoscritto dalle stesse
Verbale di mancata Conciliazione	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;

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

- 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.

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.

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

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 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.

Consulta d'Ambito

ATO Occidentale

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.