

Regolamento di Conciliazione Paritetica

62

tra

*Acque Veronesi scarl, Azienda Gardesana
servizi spa*

63

64

e

65

66

Associazioni dei Consumatori veronesi

Regolamento di conciliazione per gli utenti del servizio idrico integrato veronese

Disposizioni Generali

1. Acque Veronesi scrl e Azienda Gardesana Servizi spa (d'ora innanzi indicate come Gestori) e **le Associazioni di consumatori** firmatarie del Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato veronese, Adiconsum Verona, Lega Consumatori Verona e Movimento Consumatori Verona (d'ora innanzi indicate come ASSOCIAZIONI) definiscono concordemente la procedura di conciliazione.

2. Alla procedura di conciliazione potranno far ricorso tutti gli utenti del servizio idrico integrato.

3. Il presente Regolamento di Conciliazione viene redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali:

- a. indipendenza;
- b. trasparenza;
- c. contraddittorio;
- d. legalità;
- e. libertà;
- f. rappresentanza;
- g. imparzialità;
- h. efficacia;
- i. equità.

4. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità.

Regolamento di conciliazione

Art.1 – Disposizioni generali

Con il presente regolamento viene costituita la Segreteria di conciliazione e la Commissione di Conciliazione per l'espletamento delle attività ivi previste e disciplinate.

Art. 2 – Segreteria di conciliazione

La Segreteria di conciliazione ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento. La stessa ha sede presso i gestori e va intesa come soggetto terzo ad essa.

Art. 3 – Commissione di conciliazione

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante dei gestori e da un rappresentante di una delle Associazioni firmatarie designata dall'utente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle Associazioni medesime inseriti in apposito elenco.

Art. 4 – Accesso alla procedura di conciliazione

L'Utente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte dei gestori una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini stabiliti nella Carta dei Servizi. L'oggetto del reclamo e della conseguente procedura di conciliazione deve vertere inderogabilmente su una delle seguenti materie:

- errori di fatturazione;
- ricostruzione dei consumi;
- contestazione tipologia di uso;
- inserimento di lettura errata;
- ritardo nel trattamento della pratica;
- sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente ovvero per cause diverse da quelle determinate da caso fortuito o forza maggiore;
- mancata osservanza degli standard di qualità e degli obblighi previsti dalla Carta dei Servizi.

bes

G

SM

La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro n. 90 (novanta) giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta nei termini previsti dalla Carta dei Servizi, entro ulteriori n. 90 (novanta) giorni.

Il Cliente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda:

- tramite una delle associazioni aderenti, alle quali avrà conferito regolare mandato;
- oppure autonomamente inviando la domanda alla Segreteria di Conciliazione. In questo ultimo caso l'iscrizione all'Associazione è facoltativa.

Alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'associazione designato dall'utente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.

La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha inoltrato il reclamo o da un suo delegato.

R

d

Art. 5 – Procedimento di conciliazione

La Procedura di Conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria di conciliazione dei gestori perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso i siti istituzionali dei gestori, del Consiglio di Bacino Veronese e presso le sedi delle associazioni.

A seguito della ricezione della domanda, la Commissione, previa valutazione di ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento, è tenuta ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro n 30 (trenta) giorni.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione il componente della Commissione che rappresenta l'utente ha 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 non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Tali incontri potranno avvenire anche con l'ausilio di mezzi di comunicazione a distanza.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, i gestori e l'utente. Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, se sottoscritto entro 15 (quindici) giorni anche dall'utente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato all'utente per la sottoscrizione che dovrà avvenire entro 15 (quindici) giorni.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in n. 90 (novanta) giorni dal ricevimento della domanda.

Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Articolo n. 6 – Indennità

Per ogni procedura conciliativa, il gestore riconosce al soggetto promotore firmatario del presente regolamento una compensazione pecuniaria pari ad €75,00. Il presente articolo si applica a far data dal 1 gennaio 2015 al 31 dicembre 2015.

Verona, li 13 febbraio 2014

ACQUE VERONESI SCARL
Vincenzo Reggioni



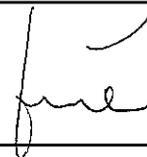
AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA
Simone Vincifori



ADICONSUM VERONA
Davide Cecchinato



LEGA CONSUMATORI VERONA
Emanuele Caobelli



MOVIMENTO CONSUMATORI VERONA
Monica Multari

