

*Regolamento di Conciliazione Paritetica*

*tra*

*Acque Veronesi scarl, Azienda Gardesana  
servizi spa*

*e*

*Associazioni dei Consumatori veronesi*

## **Regolamento di conciliazione per gli utenti del servizio idrico integrato veronese**

### **Disposizioni Generali**

**1. Acque Veronesi scarl 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. Nel caso in cui il rappresentante dell'Associazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla designazione d'ufficio non risponda in merito all'accettazione dell'incarico lo stesso si riterrà rifiutato e verrà designato il rappresentante successivo di cui al medesimo 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 dell'Utente 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.

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.

L'Utente 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.

#### **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. E' facoltà dell'Utente chiedere di essere sentito dalla Commissione.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, i gestori e l'utente. Al termine del procedimento, acquisito il consenso dell'Utente 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. Se l'utente non sottoscrive il verbale, contenente la proposta di conciliazione, entro il termine anzidetto ovvero 15 (quindici) giorni dalla sottoscrizione da parte della Commissione, la proposta stessa si intende rifiutata con conseguente conclusione della procedura.

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. Resta inteso tuttavia che, in caso di mancata sottoscrizione dell'utente entro il termine predetto, il procedimento si intenderà comunque concluso.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 90 (novanta) giorni dal ricevimento della domanda. Salva l'ulteriore proroga di massimo 30 (trenta) giorni, concordata tra le parti, per esperire ulteriori verifiche che si rendessero necessarie per il compimento della procedura.

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 all'Associazione firmataria del presente regolamento per ogni singola procedura di conciliazione espletata dalla stessa una compensazione pecuniaria pari ad €.75,00 che verrà corrisposta anche cumulativamente con cadenza trimestrale previa richiesta.

Verona, li 16 settembre 2015

**ACQUE VERONESI SCARL**  
**f.to Vincenzo Reggioni**

\_\_\_\_\_

**AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA**  
**f.to Simone Vincifori**

\_\_\_\_\_

**ADICONSUM VERONA**  
**f.to Davide Cecchinato**

\_\_\_\_\_

**LEGA CONSUMATORI VERONA**  
**f.to Emanuele Caobelli**

\_\_\_\_\_

**MOVIMENTO CONSUMATORI VERONA**  
**f.to Carmela Solinas**

\_\_\_\_\_