

# PROTOCOLLO D'INTESA

TRA PAVIA ACQUE S.C.A R.L.

E

ADICONSUM PAVIA

CODICI LOMBARDIA

FEDERCONSUMATORI PAVIA

PER L'ATTIVITA' DI PROMOZIONE DELLA CONCILIAZIONE E

L'ATTIVAZIONE DELLA RELATIVA PROCEDURA

## **Premesso che:**

- la conciliazione extragiudiziale delle controversie (Alternative Dispute Resolution o ADR) è uno strumento di rapida ed efficace soluzione delle liti e di promozione della cultura della mediazione come mezzo di partecipazione civica;
- le istanze e le esigenze degli utenti nonché la promozione e tutela dei loro diritti trovano uno spazio crescente a livello nazionale ed europeo e sono espresse e sostenute grazie al ruolo insostituibile esercitato dalle Associazioni dei Consumatori;
- tra le diverse tipologie di conciliazione ADR, quella paritetica è tipicamente adottata per la risoluzione di controversie tra un erogatore di servizi di interesse generale ed un utente;
- Pavia Acque S.c.a r.l. (nel seguito anche il Gestore) intende caratterizzare la propria attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri utenti, anche attraverso la previsione della facoltà di attivare la conciliazione paritetica per le controversie, aderendo così anche agli indirizzi espressi dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (nel seguito AEEGSI), in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori;
- Pavia Acque S.c.a r.l. e le Associazioni dei Consumatori firmatarie (nel seguito indicate congiuntamente come le Parti) ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento dei rapporti tra il Gestore e i propri utenti in quanto:
  - riduce i costi e i tempi necessari alla composizione delle dispute;
  - permette di individuare criticità diffuse ma difficilmente rilevabili e di adottare le opportune contromisure, prevenendo quindi l'insorgenza di future liti.

## **Richiamati:**

- i principi fondamentali che informano le ADR e precisamente quelli di indipendenza, imparzialità, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità, equità, riservatezza dei dati e gratuità;
- il D. Lgs. 130/2015, di riforma del Codice del Consumo, che reca attuazione della Direttiva 2013/11/UE (cd. Direttiva sull'ADR per i consumatori), sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

### **Ciò premesso le Parti convengono quanto segue:**

1. con il presente Protocollo, le Parti intendono fissare le linee guida della procedura di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra il Gestore e i suoi utenti.
2. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica è disciplinato dall'apposito Regolamento, allegato al presente Protocollo.
3. Al fine di preservare il diretto rapporto tra il Gestore e i suoi utenti e di migliorare la qualità del servizio e la trasparenza dell'informazione, l'avvio della procedura di conciliazione paritetica si attua dopo che il consumatore, anche per il tramite dell'Associazione dei consumatori delegato, ha esperito con esito negativo il tentativo individuale di reclamo scritto/riciesta scritta di rettifica di fatturazione.
4. Le Parti si impegnano, ciascuna per il tramite dei canali di propria competenza, ad assicurare un'ampia informativa agli utenti sulla procedura di conciliazione e sulle modalità di accesso con lo scopo di garantire massima trasparenza e chiarezza delle informazioni. Queste ultime dovranno essere reperibili anche sui rispettivi siti istituzionali nonché sulla modulistica relativa ai reclami del Gestore.
5. La procedura di conciliazione prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria e, pertanto, l'utente resta libero in ogni momento di rinunciare al tentativo di conciliazione e di adire l'Autorità Giudiziaria.
6. Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e ss. del codice civile.
7. Le Parti concordano di dare alla procedura una gestione pienamente paritaria e di verificare annualmente l'andamento, anche al fine di coordinarla e adeguarla ad eventuali provvedimenti in materia.
8. Alle Associazioni dei Consumatori saranno attribuiti rimborsi spese forfettari per ogni sessione di conciliazione ed in relazione alle pratiche trattate con le modalità preventivamente concordate tra le Parti; il Gestore erogherà € 60,00 in caso di accettazione del verbale di conciliazione da parte dell'utente ovvero € 40,00 in caso di mancata accettazione; i rimborsi forfettari erogati dal Gestore alle Associazioni dei Consumatori per prestare assistenza gratuita agli utenti nelle procedure ADR avverranno in modo trasparente.
9. Saranno previste per i conciliatori specifiche iniziative formative.

10. Le Parti si impegnano a verificare la funzionalità del presente Protocollo e del Regolamento decorsi almeno sei mesi dalla loro sottoscrizione.

PAVIA, 13 dicembre 2017.....

PER PAVIA ACQUE S.C.A.R.L.

Marco Pavesi.....

PER ADICONSUM PAVIA

GALBIATI LORENZO

Lorenzo Galbiati.....

PER CODICI LOMBARDIA

MONGUZZI MARTINA

Martina Monguzzi.....

PER FEDERCONSUMATORI PAVIA

CRISTIANO MACCABRINI

Cristiano MacCabrini.....