

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA PER LA RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA IL GESTORE PAVIA ACQUE S.C.A R.L. E GLI UTENTI DEL S.I.I.

Articolo 1 Natura e ambito di applicazione

1. Il presente Regolamento attua il Protocollo d'Intesa sottoscritto da Pavia Acque S.c.a r.l. (nel seguito anche il Gestore) e le Associazioni dei consumatori ad esso aderenti (nel seguito indicate congiuntamente come le Parti) e disciplina la procedura di conciliazione delle controversie che dovessero insorgere tra il Gestore e gli utenti del Servizio Idrico Integrato.
2. La procedura di conciliazione è una tutela di secondo livello: l'utente può accedervi unicamente ove sia stato preventivamente presentato a Pavia Acque S.c.a r.l. un reclamo e/o richiesta di rettifica di fatturazione, che abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero che sia rimasto privo di riscontro entro 30 giorni lavorativi.
3. La procedura di conciliazione paritetica potrà essere attivata per questioni relative a:
 - a) ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento/rottura del contatore accertate ai sensi delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (nel seguito, AEEGSI);
 - b) ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte, come previsto del regolamento di utenza;
 - c) errori di fatturazione e fatture di importi anomali ovvero superiori al 100 % rispetto alla media degli importi fatturati all'utente negli ultimi tre anni;
 - d) problematiche relative alla non corretta intestazione dell'utenza;
 - e) mancata corresponsione degli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard di qualità contrattuale fissati dall'AEEGSI e nella carta dei servizi;
 - f) disattivazione del misuratore su richiesta dell'utente non eseguita;
 - g) gestione della riduzione di portata o disalimentazione della fornitura per contestata morosità dell'utente.
4. Sono comunque escluse dalla conciliazione
 - a) le contestazioni in ordine all'occupazione abusiva dell'immobile servito e alla suddivisione delle spese idriche delle utenze condominiali;
 - b) gli atti già azionati presso altre autorità in ogni ordine e grado;
 - c) gli atti in cui vi siano terzi interessati non soggetti all'obbligo della procedura o di terzi che non vi aderiscono e l'atto sia plurilaterale.In generale sono escluse dalla conciliazione le materie che non trovano riferimento nella carta dei servizi e nel regolamento d'utenza.
5. L'accesso alla procedura stragiudiziale di risoluzione della controversia costituisce una mera facoltà per l'utente il quale può comunque scegliere di adire direttamente il giudice competente.

Articolo 2 Segreteria di Conciliazione Paritetica

1. Presso l'Ufficio d'Ambito è istituita la Segreteria di Conciliazione Paritetica (nel seguito anche la Segreteria), composta da 2 dipendenti dell'Ufficio d'Ambito stesso, che fornisce tutto il supporto operativo necessario per il regolare svolgimento della procedura di conciliazione, garantendo imparzialità e la riservatezza delle informazioni acquisite ed il trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 193/2003. La Segreteria è un

soggetto terzo, non entra nel merito della controversia e non svolge attività di consulenza giuridica.

2. La Segreteria, in particolare:

- a) riceve le domande di conciliazione e ne verifica la ricevibilità e la procedibilità. La domanda è dichiarata irricevibile se non riguarda materie conciliabili; è dichiarata improcedibile se manca uno dei requisiti richiesti o per il mancato rispetto delle tempistiche procedurali, principalmente riconducibili a richieste presentate prima dell'invio del reclamo al Gestore o prima dello scadere dei 30 giorni a disposizione del Gestore stesso per fornire la risposta. In ogni caso dell'irricevibilità o dell'improcedibilità è data comunicazione motivata all'utente/Associazione dei consumatori entro 10 giorni;
- b) qualora la domanda di conciliazione risulti incompleta rispetto agli elementi obbligatori richiesti nella domanda stessa, richiede entro 7 giorni dal ricevimento della domanda all'utente/Associazione dei Consumatori di integrare la domanda medesima, entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione; decorso inutilmente tale termine, la domanda è dichiarata improcedibile e della sua archiviazione è data comunicazione motivata all'Associazione dei consumatori entro 20 giorni;
- c) notifica a mezzo pec, entro 10 giorni dalla ricezione, la domanda di Conciliazione ritenuta ammissibile al Gestore e all'Associazione dei Consumatori indicata nella domanda, i quali devono indicare alla Segreteria i riferimenti dei conciliatori cui è conferito l'incarico entro 7 giorni dalla notifica;
- d) costituisce entro 10 giorni dal ricevimento dei riferimenti richiesti la Commissione Paritetica di Conciliazione (nel seguito anche Commissione di Conciliazione o Commissione) composta dal conciliatore indicato dal Gestore e da quello nominato dall'Associazione dei Consumatori e nei successivi 7 giorni ne dà contestuale comunicazione agli interessati, dando l'avvio al procedimento e indicando specificatamente:
 - la data di iscrizione al protocollo della domanda di conciliazione;
 - l'oggetto della procedura;
 - la data di costituzione della Commissione e la sua composizione;
 - la data entro la quale deve concludersi la procedura.
- e) acquisisce e tiene copia di tutta la documentazione inerente la conciliazione, compreso il verbale di conciliazione o di mancata conciliazione;
- f) fornisce alla Commissione di Conciliazione il supporto utile al reperimento delle informazioni necessarie al buon esito della conciliazione;
- g) fornisce agli utenti il supporto per l'accesso alla procedura di conciliazione.

Articolo 3 Commissione Paritetica di Conciliazione

1. La Commissione Paritetica di Conciliazione è costituita da conciliatori abilitati a svolgere tale ruolo in virtù dell'indispensabile partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento specifici sul SII ed è composta da un conciliatore indicato dal Gestore e da un conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori rappresentativa dell'utente che ha presentato domanda.
2. I conciliatori svolgono la loro attività secondo i principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità, equità (attenendosi a quanto previsto negli impegni contrattuali, nella carta dei servizi, alla normativa di settore, alle delibere dell'AEEGSI e alla normativa a tutela del consumatore).

Articolo 4 Domanda di conciliazione e avvio della procedura

1. L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito.
2. La domanda deve essere presentata dall'utente direttamente o per il tramite di una Associazione dei Consumatori, aderente al Protocollo d'Intesa, cui deve essere conferito mandato scritto a rappresentare l'utente stesso nella procedura.
3. La domanda di conciliazione è redatta su apposito modulo reso disponibile presso gli sportelli del Gestore e sul sito del Gestore, delle Associazioni dei Consumatori, dell'Ufficio d'Ambito, allegato al presente Regolamento. Le modalità di trasmissione sono indicate nella domanda stessa.
4. L'utente invia direttamente o per il tramite dell'Associazione dei consumatori alla Segreteria di Conciliazione Paritetica, di cui al successivo articolo, la richiesta di conciliazione entro i seguenti termini:
 - a) 50 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta del Gestore (che l'utente non ritiene soddisfacente) ovvero
 - b) 120 giorni lavorativi decorrenti dalla trasmissione del reclamo/richiesta di rettifica di fatturazione al Gestore, al quale quest'ultimo non ha dato risposta entro 30 giorni lavorativi.

Articolo 5 Incontro di conciliazione

1. La Commissione di Conciliazione fissa il primo incontro di conciliazione entro 30 giorni dall'avvio del procedimento effettuato dalla Segreteria. La Commissione non decide la controversia ma ricerca senza formalità un accordo soddisfacente.
2. La sede dell'incontro di conciliazione avviene presso la sede principale del Gestore o una delle sue sedi territoriali.
3. Solo qualora strettamente necessario la Commissione può fissare nella stessa seduta un eventuale incontro successivo per la soluzione della controversia nei successivi 10 giorni.
4. Un rappresentante del Gestore, l'utente e un rappresentante dell'Associazione dei Consumatori possono chiedere di assistere alla procedura.
5. L'utente può decidere di rinunciare in ogni momento alla procedura di conciliazione, senza alcun onere; nel caso in cui il conciliatore dell'Associazione dei consumatori, che ha attivato la procedura di conciliazione, non si presenti all'incontro di conciliazione, il conciliatore del Gestore redige un verbale di mancata comparizione, che viene inviato alla Segreteria per la sua successiva archiviazione.
6. Nel caso in cui il conciliatore del Gestore non si presenti all'incontro di conciliazione, il conciliatore dell'Associazione dei Consumatori redige un verbale di mancata comparizione, che viene inviato alla Segreteria per la sua successiva archiviazione.

Articolo 6 Esito della conciliazione

1. La procedura di conciliazione deve concludersi 83 giorni dall'avvio del procedimento effettuato dalla Segreteria. Non è prevista la possibilità di sospensione dei termini.
2. La Commissione di Conciliazione raggiunge le proprie conclusioni in un verbale di mancata o avvenuta conciliazione, sottoscritto dai componenti della Commissione; l'Associazione dei Consumatori, che non abbia ricevuto mandato di rappresentanza da parte dell'utente, trasmette il verbale all'utente per la sua accettazione entro il giorno lavorativo successivo all'incontro di conciliazione; l'utente può accettare le conclusioni

contenute nel verbale, sottoscriverlo e ritrasmetterlo entro 10 giorni dal ricevimento all'Associazione dei Consumatori, che lo sottoscrive a sua volta; in caso contrario l'utente può rifiutare le conclusioni della Commissione e quest'ultima redige un verbale di mancata conciliazione, con annotazione del rifiuto dell'utente.

3. In caso di assenza di sottoscrizione entro il termine di cui al precedente comma 1, la procedura di conciliazione si intenderà conclusa per mancato accordo.
4. Il verbale di mancata conciliazione non avrà alcun effetto preclusivo nei confronti di eventuali ulteriori azioni giudiziali e stragiudiziali da parte dell'utente.
5. Il verbale sottoscritto viene trasmesso dalla Commissione entro il giorno lavorativo successivo alla sua sottoscrizione alla Segreteria, che provvede a notificarlo entro 7 giorni al Gestore, all'utente e all'Associazione dei Consumatori.
6. Il verbale di avvenuta conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli art. 1965 e seguenti del codice civile.

Articolo 7 Riservatezza della procedura

1. L'intera procedura di conciliazione è soggetta a riservatezza e pertanto le Parti, i conciliatori e tutti coloro che intervengono nella procedura non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese durante il corso della procedura né l'esito della medesima, né utilizzare nel corso di eventuali successivi procedimenti giurisdizionali promossi su medesima o analoga questione le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura di conciliazione.

Articolo 8 Comunicazioni

1. Le comunicazioni relative alla procedura dovranno essere inviate alla Segreteria ai seguenti riferimenti:
 - Segreteria di Conciliazione presso l'Azienda Speciale/Ufficio d'Ambito
 - Indirizzo: Piazza Petrarca n. 4 - Pavia
 - Mail: segreteria@atopavia.it o protocollo@pec.atopavia.it (se con *pec*)
 - Referenti:
 - Roberta Scotti - tel. 0382/439833
 - Teresa Pricca - tel. 0382/439821