

REGOLAMENTO CONCILIAZIONE

(sottoscritto tra Acquedotto Lucano e – Adoc - La Casa del Consumatore - Cittadinanza Attiva - ARCO - Adusbef – Federconsumatori - Mdc – Codacons – Adiconsum - Unc in data 30 aprile 2009)

Art. 1

Natura e ambito di applicazione della procedura

1. Le Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa (di seguito "le Associazioni") e Acquedotto Lucano S.p.A. (di seguito Acquedotto Lucano), concordano la Procedura di conciliazione di cui possono avvalersi tutti gli Utenti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra il Gestore e gli Utenti medesimi.
2. La Procedura si applica ai sensi del Codice del Consumo, che consente alle Associazioni dei consumatori di agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti, oltre che nel rispetto dei principi posti dalle Raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE.
3. Le controversie che possono essere trattate mediante la Procedura sono quelle concernenti: errori di fatturazione dovuti ad errata ricostruzione dei consumi, applicazione di errata tipologia d'uso, inserimento di lettura errata, ritardo nel trattamento della pratica, trattamento perdite dell'impianto interno, nonché ogni altra patologia contrattuale e problematiche inerenti gli impegni assunti dal Gestore con la Carta del Servizio Idrico integrato.
4. Il presente Regolamento ha acquisito validità in quanto recepito dal Consiglio di Amministrazione di Acquedotto Lucano SpA .

Art. 2

Segreteria di conciliazione

1. Presso la sede legale di Acquedotto Lucano è istituita una Segreteria di conciliazione, alla quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento.
2. La Segreteria di conciliazione fornisce ai Conciliatori e all'Utente il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività.
3. Alla Segreteria di conciliazione è destinato personale Acquedotto Lucano, che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.
4. Le spese ordinarie di funzionamento della Segreteria di Conciliazione sono a carico di Acquedotto Lucano.
5. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico sul sito internet www.acquedottolucano.it, presso gli sportelli aperti al pubblico della stessa, nonché presso le sedi delle Associazioni firmatarie e sui loro siti web. Presso la Segreteria di conciliazione e sul sito web di Acquedotto Lucano è disponibile l'elenco dei Conciliatori, che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, da Acquedotto Lucano e dalle Associazioni. Sono altresì fornite informazioni relative al funzionamento della Procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della Procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

Art. 3

Compiti della Segreteria di conciliazione

1. Presso la Segreteria di conciliazione è istituito un archivio, a disposizione delle parti, che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali delle procedure istituite.
2. La Segreteria di conciliazione:

- riceve le domande necessarie per attivare la Procedura di conciliazione, di cui all'art. 5, e ne cura il protocollo;
- cura l'elenco dei Conciliatori e trasmette ai Conciliatori la relativa documentazione;
- predispone l'avviso della convocazione e lo trasmette ai Conciliatori. In tale avviso sono specificatamente indicati:
 - a) la data e il protocollo di iscrizione;
 - b) la data e il luogo fissato per la riunione dinanzi alla Commissione paritetica di conciliazione;
 - c) l'oggetto della Procedura;
 - d) gli eventuali documenti allegati;
 - e) il nominativo dei Conciliatori componenti la Commissione paritetica.
- risponde direttamente all'Utente nel caso in cui la Domanda di accesso alla procedura sia irricevibile per i motivi di cui al successivo art. 6;
- trasmette all'Utente il Verbale di conciliazione, ne riceve risposta e la comunica inviandone copia ai Conciliatori, ai sensi del successivo art. 10 punto 5;
- tiene copia dei Verbali di conciliazione.

Art. 4

Commissione di conciliazione

1. La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da n. 2 Conciliatori, di cui uno in rappresentanza di Acquedotto Lucano e uno delle Associazioni in rappresentanza degli Utenti.
2. La Commissione di Conciliazione compone la controversia con riferimento e nei limiti degli impegni contrattuali e della normativa di settore, assicurando l'osservanza del principio di indipendenza.
3. L'elenco dei Conciliatori comprende i nominativi designati da Acquedotto Lucano e delle Associazioni firmatarie. Acquedotto Lucano e le Associazioni si incaricano di predisporre periodicamente dei corsi di formazione per i Conciliatori, i cui programmi saranno concordati.
4. Per poter essere inseriti negli elenchi dei Conciliatori, i rappresentanti delle Associazioni e quelli di Acquedotto Lucano devono aver necessariamente partecipato ai corsi di formazione di cui al comma precedente.

Art. 5

Forma della Domanda

1. Le domande devono essere compilate in maniera chiara e leggibile sull'apposito modulo e comunque comprensive di tutti gli elementi richiesti dall'art. 6.
2. Il modulo per la Domanda di conciliazione è disponibile sul sito www.acquedottolucano.it nella sezione modulistica e sui siti delle Associazioni firmatarie, oltre che presso gli sportelli Acquedotto Lucano e le sedi delle Associazioni firmatarie. La Domanda, contiene:
 - a) i dati per l'identificazione dell'Utente (il nome, il cognome e la residenza o il domicilio e l'indirizzo di fornitura se diverso), il codice utente e n. contratto, la tipologia del servizio interessato e una breve descrizione dei fatti; se possibile la lettura aggiornata del contatore e il numero di matricola contatore.
 - b) la data del reclamo e il suo esito;
 - c) l'indicazione del conciliatore o dell'Associazione a cui conferisce mandato. Qualora l'Utente non segnali nella Domanda l'Associazione a cui vuole conferire mandato, la stessa è assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazione firmatarie della presente Convenzione secondo un criterio turnario;

- d) l'autorizzazione, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, al trattamento da parte dei Conciliatori dei propri dati personali e dunque all'accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione;
- e) la dichiarazione di accettazione del presente Regolamento e del fatto che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali.
- f. Nella Domanda deve essere specificato che l'Utente sia a conoscenza del fatto che in ogni momento ha il diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o il sistema giudiziario ordinario.
- g. La Domanda di conciliazione deve essere sottoscritta dall'Utente. Nell'eventualità in cui la Domanda sia inoltrata per fax o per via telematica, la sottoscrizione dovrà risultare dall'originale che sarà depositato nel corso della riunione della Commissione Paritetica di conciliazione. La Domanda può essere, altresì, presentata presso una delle Associazioni firmatarie, che provvede a trasmetterla tempestivamente alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione.
- h. a partire dal reclamo/ovvero dalla richiesta di conciliazione si sospenderà ogni azione di recupero crediti e di calcolo di interessi moratori per mancato pagamento nei termini di scadenza della fattura fino alla decisione definitiva

Art. 6

Casi di irricevibilità della Domanda

1. La Domanda di accesso alla Procedura di conciliazione si ritiene irricevibile nei seguenti casi:
 - a) se la fattura oggetto della Domanda sia scaduta e l'Utente non abbia inoltrato reclamo nel termine di scadenza della stessa;
 - b) se la fattura oggetto della Domanda non sia stata pagata entro i termini di scadenza e successivamente reclamata. Qualora la fattura da reclamare sia rateizzata, i termini di scadenza dei 2 precedenti commi si riferiscono alla prima rata.
 - c) se l'oggetto della richiesta non rientra nell'elencazione di cui al precedente art. 1 comma 3;
2. La Segreteria dell'Ufficio di conciliazione provvede a fornire all'Utente una risposta scritta, indicando i motivi dell'irricevibilità della Domanda.

Art. 7

Casi di integrazione della Domanda

1. La Domanda di accesso alla Procedura di conciliazione dovrà essere integrata dall'utente nei seguenti casi:
 - a) se nella Domanda manchi uno degli elementi di cui al precedente art. 5 comma 2;
 - b) se la Domanda non sia sottoscritta dall'Utente, eccetto per i casi invio telematico ai sensi del precedente art. 5 comma 4;
 - c) se non sia sottoscritta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali;
 - d) se la Domanda non sia corredata da idonea documentazione di cui all'art. 5 comma 2;
 - e) se la Domanda non sia compilata in stampatello o comunque in modo chiaro e leggibile.In questi casi, la Segreteria di Conciliazione provvede a contattare l'utente, e l'associazione là dove designata, sia telefonicamente che mediante raccomandata A/R, esponendo quali siano gli elementi da integrare nella Domanda proposta e fissando un termine di 15 giorni dal ricevimento della raccomandata A/R per l'invio degli stessi, salvo giustificazione documentata dall'utente.
2. La Domanda si intende sospesa fino a che non siano pervenuti alla Segreteria gli elementi oggetto della richiesta di integrazione e comunque al massimo fino al termine sopra indicato.

3. Decorso il termine di cui all'art. 1) senza che sia pervenuto alla Segreteria quanto richiesto, la Domanda verrà annullata.
4. Qualora l'utente volesse adire la Camera di Conciliazione sulla medesima problematica dovrà inviare una nuova Domanda.

Art. 8

Procedimento di conciliazione

1. L'Utente conferisce al rappresentante dell'Associazione, componente la Commissione di Conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia.
2. La Procedura è gratuita per l'Utente.
3. La Procedura si esaurisce entro 60 giorni dal ricevimento della domanda, da parte della Segreteria di Conciliazione.
4. La richiesta di accertamenti tecnici da parte dei conciliatori, svolti da personale Acquedotto Lucano, sospende i termini per 30 giorni al massimo, che decorrono dalla data di inoltro della richiesta e detti accertamenti saranno gratuiti per l'utente.
5. Qualora, per completezza di istruttoria, sia necessaria la produzione della documentazione da parte di terzi, non è previsto termine massimo di sospensione.
6. Per poter accedere alla Procedura di conciliazione l'Utente deve trovarsi in una delle seguenti situazioni:
 - a) aver presentato reclamo motivato entro la data di scadenza della fattura e non aver ricevuto risposta entro 30 giorni o risposta insoddisfacente;
 - b) aver presentato reclamo motivato dopo la data di scadenza della fattura, allegando il bollettino di pagamento della stessa, e non aver ricevuto risposta entro 30 giorni o risposta insoddisfacente.
7. Ricevuta la Domanda, la Segreteria di Conciliazione invia ai Conciliatori l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.
8. Le attività inerenti la Procedura di conciliazione sono interrotte dal 01 Agosto al 15 Settembre. I termini per la conclusione della Procedura sono sospesi per tale periodo e riprendono a decorrere dal 16 settembre.

Art. 9

Mancata accettazione dell'incarico o assenza del Conciliatore

1. I Conciliatori devono confermare la propria presenza alla convocazione fissata dalla Segreteria ai sensi del precedente art. 3 comma 2, entro i 5 giorni precedenti la data dell'incontro.
2. In caso di indisponibilità del Conciliatore o di mancata conferma della presenza, ne viene convocato un altro in base ad un criterio turnario.
3. In caso di assenza di uno o di entrambi i Conciliatori il giorno fissato per la convocazione, si sospendono i termini della Procedura; gli stessi riprendono a decorrere dalla data del nuovo incontro, fissata dalla Segreteria, la quale provvede anche a darne notizia alle parti.

Art. 10

Riunione dinanzi alla Commissione Paritetica di Conciliazione

1. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni dell'Utente, qualora questi abbia espresso la volontà di essere ascoltato. La Commissione viene convocata presso la sede legale o presso altri uffici del Gestore.
2. La Commissione, di propria iniziativa o su richiesta, anche di una sola delle parti, può fissare un'ulteriore riunione di approfondimento, di norma non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione della Domanda.

3. Qualora i conciliatori lo ritengano opportuno possono, di comune accordo, sospendere i termini della procedura per ulteriori 30 giorni, dandone comunicazione all'utente. Il termine di cui all'art. 8 comma 3 riprende a decorrere allo scadere della sospensione concordata.
4. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di soluzione e dispone l'invio del Verbale di conciliazione all'Utente tramite la Segreteria.
5. L'Utente entro i 10 giorni lavorativi successivi alla ricezione del Verbale, contenente la proposta di conciliazione, deve farne pervenire l'accettazione alla Segreteria di Conciliazione, la quale provvede poi ad inviarne copia ai Conciliatori.
6. L'accettazione della proposta avviene mediante firma del Verbale di conciliazione. Qualora l'Utente ometta di firmare o di rinviare il Verbale, la proposta si intenderà rifiutata.
7. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione; in questo caso, viene dato atto a Verbale della mancata proposta di conciliazione.

Art. 11

Conclusione della procedura

1. La conclusione della Procedura avviene:
 - a) nel caso di cui all'art. 10 comma 7 con la trasmissione ai Conciliatori e all'Utente del Verbale da cui risulti la mancata conciliazione;
 - b) nel caso di cui all'art. 10 comma 5, trascorsi 15 giorni lavorativi dalla ricezione del Verbale di conciliazione da parte dell'Utente.
2. Il Verbale firmato per accettazione dall'Utente ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ. ed è immediatamente vincolante tra le parti dal momento dell'effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.
3. È cura della Segreteria consegnare o inviare ad ognuna delle parti una copia del verbale.

Art. 12

Provvedimenti in materia di sospensione del servizio

Nel corso dello svolgimento della Procedura di conciliazione, Acquedotto Lucano non intraprende iniziative di autotutela fino ai 15 giorni successivi al ricevimento da parte dell'utente del Verbale di conciliazione, decorsi i quali si applicano le ordinarie procedure di gestione della morosità.

Art. 13

Relazione dell'attività svolta

1. Acquedotto Lucano e le Associazioni firmatarie pubblicano, con cadenza annuale, una relazione sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento. Tale relazione viene resa disponibile sul sito www.acquedottolucano.it e su quello delle Associazioni firmatarie e viene inviato alle istituzioni preposte alla tutela dei diritti dei consumatori.