

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Articolo 1 - Natura ed ambito di applicazione della procedura di Conciliazione

1. Il presente Regolamento di Conciliazione disciplina la procedura di conciliazione instaurata davanti alla Commissione di Conciliazione finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere fra i soggetti di seguito indicati:

- Viacqua S.p.A., nella sua qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato con sede a Vicenza in Viale dell'Industria 23;
- i Clienti della suddetta Azienda, rappresentati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo allegato.

2. L'ambito di applicazione è relativo esclusivamente al Servizio idrico integrato.

3. Sono ammessi alla Procedura solo i Clienti con le tipologie d'uso civile domestico, civile non domestico e altri usi, così come individuate dalle Delibere dell'ARERA.

4. Sono comprese nell'ambito del presente Regolamento tutte le tipologie di controversie riguardanti l'esecuzione del Servizio Idrico, con la sola esclusione di:

- qualità dell'acqua;
- risarcimento danni;
- azioni di recupero del credito;
- casi di natura fiscale, strutture tariffarie e tariffe deliberate dalle Autorità competenti;
- situazioni per le quali sia già intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

5. Viacqua S.p.A., firmataria del presente Regolamento, dispone di un Ufficio per la gestione dei reclami. Al fine di gestire le controversie insorte, mette a disposizione delle Associazioni dei Consumatori un canale di comunicazione dedicato e si impegna altresì a fornire agli utenti le informazioni necessarie in materia di reclami e di conciliazione, come previsto dalla Delibera 55/2018 dell'Arera.

Articolo 2 - Ufficio di Conciliazione

1. Presso Viacqua S.p.A. è già attivo un Ufficio di Conciliazione con competenze in ordine alle attività disciplinate nel presente Regolamento.

2. Presso l'Ufficio sarà disponibile l'elenco dei componenti la Commissione, che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate dalle Associazioni dei Consumatori e sono, altresì, fornite le informazioni attinenti al funzionamento della procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della procedura, ai risultati pratici ed all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

3. L'Ufficio fornisce ai Conciliatori e alle parti interessate il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività nel corso della procedura.

4. L'Ufficio ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.

5. L'Ufficio svolge le seguenti attività:

a) riceve le domande trasmesse dalle Associazioni dei Consumatori per conto dei clienti finalizzate all'avviamento della procedura, da svolgersi secondo le modalità di cui ai seguenti articoli 3 e 7, le protocolla e le iscrive in un apposito registro;

b) invia alle Associazioni dei Consumatori le richieste di Conciliazione ricevute dagli Utenti, rispettando il criterio dell'alternanza tra Associazioni;

- c) monitora costantemente i motivi che determinano l'avviamento della procedura, elabora statistiche relative all'andamento dell'attività;
- d) tiene ed aggiorna l'elenco dei Conciliatori indicati dalle Associazioni dei Consumatori e dall'Azienda;
- e) trasmette ai Conciliatori individuati sulla base della Richiesta di Conciliazione la documentazione relativa, indicando la data e il protocollo di iscrizione, nonché l'oggetto della Procedura;
- f) promuove l'incontro tra i Conciliatori, rispettando i termini previsti dalla Procedura;
- g) riceve da parte dei Conciliatori il Verbale recante il risultato della conciliazione;
- h) conserva copia dei Verbali di conciliazione o di mancata conciliazione che consegna alle parti alla conclusione (positiva o negativa) della procedura ai sensi dell'articolo 8.

6. Il Regolamento è messo a disposizione del pubblico tramite pubblicazione sul sito internet di Viacqua S.p.A. e mediante distribuzione, a semplice richiesta dei clienti, presso gli sportelli della medesima azienda; il Regolamento è disponibile anche presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori nonché consultabile sui siti internet delle predette Associazioni.

Articolo 3 - Richiesta di Conciliazione

1. La Procedura può essere attivata dal Cliente, o da un suo delegato, a seguito di risposta negativa o ritenuta insoddisfacente al reclamo scritto; in caso di mancata risposta devono essere decorsi almeno 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento del reclamo da parte di Viacqua S.p.A
2. Il cliente non può presentare la richiesta di attivazione della procedura oltre un anno, decorrente dalla data di invio del reclamo di contestazione a Viacqua S.p.A.
3. La richiesta è dichiarata inammissibile qualora:
 - non presentata nei termini di cui all'art. 3, punto 1;
 - non sia stata preceduta da un reclamo scritto;
 - riguardi attività diverse da quelle previste tassativamente all'art. 1, punto 4;
 - abbia ad oggetto controversie non comprese nell'ambito della Procedura ai sensi di quanto previsto all'art. 1;
 - sia presentata da clienti con tipologia d'uso diversa da quella indicata nell'articolo 1 punto 4;
 - per la medesima controversia risulti pendente:
 - un procedimento giurisdizionale, ovvero la controversia sia stata già definita mediante tale procedimento;
 - una diversa procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia, ovvero la controversia sia stata già definita mediante tale procedura;
 - sia la riproposizione di una richiesta già dichiarata inammissibile o già conclusasi, secondo il principio ne bis in idem;
 - non sia conforme a quanto previsto dal seguente comma 4.
4. La Procedura è attivata mediante compilazione e sottoscrizione, da parte del cliente, o di un suo delegato della Richiesta di Conciliazione redatta secondo il modello allegato al presente Regolamento o secondo quello predisposto dalle Associazioni firmatarie. La Richiesta di Conciliazione, debitamente compilata e sottoscritta, è consegnata dal cliente ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Regolamento, che lo rappresenta e da essa inviata esclusivamente all'Ufficio di Conciliazione ai seguenti indirizzi:
 - E-mail: info@viacqua.it
 - PEC: @pec.viacqua.it
 - Raccomandata a.r., indirizzata a: Viacqua S.p.A - Ufficio Conciliazione Viale dell'Industria, 23 – 36100 Vicenza

L'utente può anche inviare la Richiesta di Conciliazione a Viacqua, Ufficio di Conciliazione, Viale dell'Industria, 23 – Vicenza 36100, utilizzando il modello allegato al presente Regolamento.

5. La Richiesta di Conciliazione contiene i dati per l'identificazione del cliente, del contratto di somministrazione, la tipologia del servizio interessato, una breve descrizione dei fatti contestati, copia del reclamo e l'eventuale risposta allo stesso.

6. Nel caso in cui l'utente abbia presentato la Richiesta direttamente all'Ufficio di Conciliazione senza indicare alcuna Associazione dei Consumatori a cui conferire mandato, la pratica sarà assegnata, a cura dell'Ufficio secondo un criterio di turnazione, ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa, che dovrà tempestivamente comunicare l'accettazione o il rifiuto di gestire la controversia.

6. Il modulo per la Richiesta di Conciliazione è disponibile presso gli sportelli e i siti internet dell'Azienda e delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento.

7. Nel caso di domanda di conciliazione respinta per inammissibilità, l'Ufficio di Conciliazione sarà tenuto a fornire, entro 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, la motivazione per cui ritiene che il caso di specie non possa essere discusso. Inoltre l'Ufficio provvederà ad indicare eventuali integrazioni della domanda, anche documentali, necessarie per avviare la procedura, dando un congruo termine per lo svolgimento di tale attività. In caso di domanda di Conciliazione respinta la stessa potrà essere nuovamente presentata nel caso in cui vengano meno i presupposti che ne avevano impedito l'avvio.

Articolo 4 - Verifica della Procedura

1. Le Parti si impegnano a valutare ad un anno dall'entrata in vigore del presente Regolamento e successivamente ogni due anni, la regolarità della procedura nel suo complesso, attraverso l'acquisizione di informazioni e dati statistici elaborati dall'Ufficio di conciliazione e potranno, sulla base di tali elementi, proporre eventuali misure migliorative.

Articolo 5 - Contenuto del mandato all'Associazione dei Consumatori

1. Con la sottoscrizione della Richiesta di Conciliazione l'utente conferisce all'Associazione dei Consumatori prescelta mandato a conciliare e transigere la controversia cui la Procedura si riferisce.

2. Il cliente autorizza espressamente il Conciliatore designato, anche ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 s.m.i., ad avere accesso ai documenti tecnico-amministrativi attinenti alla controversia oggetto del tentativo di conciliazione.

Articolo 6 - Commissione di Conciliazione

1. Ogni Procedura è trattata da una Commissione composta da due Conciliatori, uno dei quali è indicato dall'Associazione dei Consumatori che ha avviato la Procedura, in rappresentanza del cliente, e l'altro nominato tramite l'Ufficio dall'Azienda, in rappresentanza della medesima.

2. Per essere iscritti nell'elenco dei Conciliatori tenuto dalle Associazioni dei Consumatori e dall'Azienda è necessario avere i dovuti requisiti in termini di specifica formazione professionale.

3. La Commissione, così paritariamente composta, assicura l'osservanza dei principi di imparzialità, indipendenza e neutralità.

4. La Commissione compone la controversia secondo equità e con riferimento alle carte e ai contratti di servizio, alle normative contrattuali e di settore e alle norme di tutela dei consumatori, nonché alle deliberazioni dell'ARERA.

5. La Commissione si riunisce di norma presso la sede dell'Azienda o in altro luogo assimilato.

Articolo 7 - Procedura di conciliazione

1. L'Ufficio, ricevuta la Richiesta di Conciliazione giudicata ammissibile, entro 15 (quindici) giorni solari, contatta i Conciliatori per concordare la data della riunione della Commissione.

2. Entro i successivi 5 (cinque) giorni solari, l'Ufficio invia ai Conciliatori e alle parti l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.

3. La prima riunione della Commissione deve svolgersi entro 30 (trenta) giorni solari dall'invio dell'avviso di convocazione. Le parti possono presentare all'Ufficio le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuale documentazione entro 5 (cinque) giorni solari precedenti l'incontro.
4. Ove le circostanze lo consentano, il tentativo di conciliazione può effettuarsi anche mediante video-conferenza, conferenza telefonica o tramite e-mail.
5. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata. In caso di necessità, di propria iniziativa o su richiesta anche di una sola delle due parti, la Commissione può decidere di effettuare nuovi approfondimenti e di acquisire ulteriore documentazione, ovvero di procedere ad una seconda riunione, entro i successivi 30 (trenta) giorni solari.
6. La Commissione individua la proposta di soluzione che il Conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori sottoporrà al cliente entro 15 (quindici) giorni solari. Questi, entro 15 (quindici) giorni solari dal suo ricevimento, potrà manifestare la propria accettazione, tramite sottoscrizione della proposta, ovvero esprimere per iscritto il proprio dissenso, provvedendo a restituire l'atto ricevuto al Conciliatore suo rappresentante, il quale dovrà informare entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni solari l'accettazione o il rifiuto da parte del cliente della proposta formulata.
7. La Procedura si esaurisce, in ogni caso, entro 120 (centoventi) giorni solari dal ricevimento, da parte dell'Ufficio, della Richiesta di Conciliazione. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo fra le parti entro tale termine, la Commissione redigerà d'ufficio il Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura, salvo diverso accordo tra le parti, che possono concordare di estendere per una sola volta il termine di ulteriori 30 (trenta) giorni solari.

Il suddetto termine complessivo può essere esteso, mediante sospensione, in ragione di tempi necessari per ottenere da terze parti eventuale documentazione ritenuta indispensabile, ovvero per acquisire altri elementi non disponibili, ma necessari per la trattazione della controversia.

8. Durante lo svolgimento della Procedura sono sospese le eventuali iniziative di interruzione del servizio e di recupero forzoso dei crediti, limitatamente al servizio ed alle bollette che rientrano nell'ambito della conciliazione.

Nel caso non si sia raggiunto un accordo nei tempi massimi indicati al punto 7, le procedure di recupero riprendono, previa comunicazione al cliente attraverso il verbale di conclusione della conciliazione e comunque non prima di 15 (quindici) giorni solari dalla scadenza dei tempi di cui al punto 7.

9. Al fine di promuovere lo spirito conciliativo i termini di cui ai precedenti commi devono ritenersi tassativi. Non costituisce titolo sospensivo o dilatorio l'eventuale revoca o dimissione del Conciliatore di parte.

Articolo 8 - Conclusione della Procedura

1. La Procedura si conclude con la sottoscrizione di un Verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile, che avrà natura riservata.
2. Nel caso in cui la Commissione non riesca ad individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, ovvero nel caso in cui l'ipotesi/soluzione avanzata dalla Commissione venga respinta dal cliente, viene redatto un Verbale di mancata conciliazione che conclude la Procedura. Il Verbale di mancata conciliazione o di conciliazione dovrà essere sottoscritto da entrambi i Conciliatori ed eventualmente dal cliente entro il termine di cui all'art. 7 punto 7, previsto per la conclusione della procedura. Nel caso in cui il verbale non venga sottoscritto da uno dei due conciliatori entro i termini di cui sopra, la procedura sarà da intendersi conclusa d'ufficio con esito negativo.

Articolo 9 Periodo di sospensione

Tutti i termini previsti nella presente procedura sono sospesi dall'1 al 31 agosto e riprendono con decorrenza 1 settembre.