

## **ACEA ATO2 S.P.A. - REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

### **Art. 1 - Natura e ambito di applicazione della procedura**

1. Il presente Regolamento di conciliazione (di seguito "Regolamento"), disciplina la Procedura di conciliazione (di seguito "Procedura") cui possono avvalersi i Clienti di ACEA ATO2 s.p.a, residenti nei Comuni facenti parte dell'ambito ottimale 2 – Lazio centrale, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra ACEA ATO2 s.p.a e i Clienti medesimi. Alla Procedura potranno fare ricorso i clienti intestatari del contratto di fornitura idrica per uso domestico, nonché per uso condominiale, per le controversie aventi ad oggetto
  - o ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore;
  - o fatture a calcolo con importi anomali rispetto a quelli medi del periodo non dovuti a conguagli;
  - o sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente.

Non costituiscono oggetto di conciliazione gli importi fatturati relativi al minimo impegnato e alle quote fisse.

2. La Procedura si applica ai sensi del Codice del Consumo oltre che nel rispetto dei principi posti dalle Raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE.5.

### **Art. 2 - Segreteria di conciliazione**

1. Presso la sede legale di ACEA S.p.A. è istituita una Segreteria di conciliazione, alla quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento.
2. La Segreteria di conciliazione fornisce ai Conciliatori il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività.
3. Alla Segreteria di conciliazione è destinato personale di ACEA S.p.A., che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.
4. Le spese di funzionamento della Segreteria di Conciliazione sono a carico di ACEA S.p.A.

### **Art. 3 - Compiti della Segreteria di conciliazione**

1. Presso la Segreteria di conciliazione è istituito un archivio, che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali delle procedure istituite, consultabile su richiesta dai conciliatori.
2. La Segreteria di conciliazione:
  - a. riceve le domande necessarie per attivare la Procedura di conciliazione, di cui all'art. 5, ne cura il protocollo e la trasmissione ad ACEA ATO2 s.p.a, affinché vengano adottati i provvedimenti in materia di sospensione del servizio di cui al successivo articolo 11;
  - b. predispone l'elenco dei Conciliatori e le sue variazioni;
  - c. trasmette ai Conciliatori la relativa documentazione;
  - d. predispone l'avviso della convocazione e lo trasmette ai Conciliatori;
  - e. trasmette il Verbale di conciliazione secondo le modalità definite dall'articolo 9;
  - f. tiene copia dei Verbali di conciliazione.

#### **Art. 4 - Commissione di conciliazione**

1. Presso la Segreteria di conciliazione è istituita la Commissione di Conciliazione formata da due Conciliatori, di cui uno è indicato ed agisce in rappresentanza di ACEA ATO2 s.p.a e l'altro è indicato dalla Associazione che ha avviato la Procedura, in rappresentanza del Cliente.
2. La Commissione di Conciliazione gestisce la controversia con riferimento e nei limiti delle norme contrattuali e della normativa di settore, assicurando l'osservanza del principio di indipendenza ed equità.
3. ACEA ATO2 s.p.a e le Associazioni si incaricano di predisporre periodicamente dei corsi di formazione per i Conciliatori. Per poter essere inseriti negli elenchi dei Conciliatori, i rappresentanti delle Associazioni e quelli di ACEA ATO2 s.p.a devono aver necessariamente partecipato ai corsi di formazione di cui sopra. Il programma didattico dei Corsi di formazione dei conciliatori sarà concordato fra le parti.
4. Ai sensi dell'art. 3, c. 2, lett. b), i conciliatori sono designati dalle Associazioni e da ACEA ATO2 s.p.a entro 30 giorni dalla sottoscrizione del presente regolamento, per essere inseriti nell'apposito elenco. Le relative modifiche avvengono attraverso segnalazioni scritte da parte delle Associazioni o di ACEA ATO2 s.p.a..
5. L'incarico di conciliatore è conferito a tempo indeterminato, salvo revoca della parte che ha conferito l'incarico, da comunicarsi alla Segreteria di conciliazione, con preavviso di almeno 30 giorni e salva sempre la possibilità di dimettersi negli stessi modi e con le stesse forme previste per la revoca. La revoca o le dimissioni del Conciliatore hanno effetto a partire dalla nomina del sostituto.

#### **Art. 5 - Forma della Domanda**

1. Il modulo per la Domanda di conciliazione è disponibile sul sito ACEA ATO2 s.p.a e sui siti delle Associazioni, oltre che presso gli sportelli di ACEA ATO2 s.p.a e le sedi delle Associazioni. La Domanda contiene :
  - a. i dati per l'identificazione del Cliente (il nome, il cognome e la residenza o il domicilio e l'indirizzo di fornitura se diverso), e i relativi recapiti (numero di telefono e/o fax, recapito e-mail), il codice Cliente, la tipologia del servizio interessato, una sintetica descrizione dei fatti;
  - b. la data del reclamo scritto e il suo esito;
  - c. l'indicazione dell'Associazione a cui conferisce mandato. Qualora il Cliente non segnali nella Domanda l'Associazione a cui vuole conferire mandato, la stessa è assegnata, a cura della Segreteria, ferma l'osservanza di quanto previsto dalle seguenti lettere, ad una delle Associazioni secondo un criterio turnario;
  - d. l'autorizzazione, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, al trattamento da parte dei Conciliatori, del Gestore e di ACEA S.p.A. dei propri dati personali;
  - e. la dichiarazione di accettazione del presente Regolamento;
  - f. la dichiarazione del fatto che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano considerate presentate su base confidenziale e che resteranno tali.
2. Nella Domanda deve essere specificato che il Cliente 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. Qualora il cliente decida di avvalersi di una delle facoltà di cui sopra dovrà darne formale comunicazione alla Segreteria di Conciliazione.

3. Nel caso in cui vengano accertate ragioni di improcedibilità della Domanda, la Commissione ne dà comunicazione, tramite la Segreteria, ad ACEA ATO2 s.p.a e alla Associazione mandataria della domanda di conciliazione.

## **Art. 6 - Procedimento di conciliazione**

1. Il Cliente potrà accedere alla procedura di conciliazione ogni volta che, successivamente alla presentazione di un reclamo scritto, abbia ricevuto da parte di Acea ATO2 S.pA una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero, entro trenta giorni lavorativi dall'invio del reclamo, non abbia ricevuto alcuna risposta.
2. Qualora il reclamo non sia andato a buon fine (mancata risposta o risposta insoddisfacente), la richiesta di apertura della procedura di conciliazione, a pena di improcedibilità della domanda, dovrà essere inviata entro trenta giorni successivi.
3. Nel periodo intercorrente tra o lo spirare inutile del termine di cui al comma 1 o il ricevimento da parte del cliente della risposta insoddisfacente al reclamo e la presentazione della domanda di conciliazione non trovano applicazione le garanzie di cui al successivo articolo 11.
4. La domanda di conciliazione deve essere compilata e sottoscritta dal Cliente e deve essere presentata unitamente alla copia del documento di identità e alla documentazione ritenuta utile per la trattazione della controversia per il tramite dell'associazione o direttamente dal consumatore mediante raccomandata a.r., fax o e-mail. In questi ultimi casi la sottoscrizione dovrà risultare dall'originale che sarà depositato nel corso della riunione della Commissione Paritetica di conciliazione da parte del Conciliatore incaricato dal Cliente.
5. Il Cliente conferisce al rappresentante dell'Associazione, componente la Commissione di Conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia.
6. Ricevuta la domanda, la Segreteria di Conciliazione trasmette entro dieci giorni alla Commissione di Conciliazione il fascicolo contenente la domanda e la documentazione relativa alla gestione del reclamo e, d'intesa con i conciliatori, fissa nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre venti giorni, la data in cui sarà esaminata la controversia.
7. In sede di esame della domanda, la Commissione verifica preliminarmente che le parti siano state pienamente informate del fatto che:
  - a. in ogni momento e con le stesse modalità prescritte per la presentazione, il Cliente ha il diritto di ritirare la domanda e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché la magistratura ordinaria;
  - b. il Cliente può rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione;
  - c. la Commissione e la Segreteria di conciliazione sono tenuti all'osservanza del D.lgs 196/2003 e alla clausola di riservatezza di cui al successivo articolo 10.
8. La Commissione esamina il caso e la documentazione fatta pervenire dalle parti. Laddove lo ritenga necessario, la stessa può chiedere alle parti ulteriori chiarimenti che dovranno essere fatti pervenire alla Segreteria non oltre i successivi sette giorni.

9. Le attività inerenti la Procedura di conciliazione sono interrotte dal 1° Agosto al 1° Settembre e dal 20 Dicembre al 10 Gennaio. I termini per la conclusione della Procedura sono sospesi durante tale periodo e riprendono a decorrere, rispettivamente, dal 2 settembre e dall'11 gennaio.
10. La Procedura è gratuita per il Cliente.
11. La Procedura si esaurisce entro sessanta giorni dal ricevimento della domanda da parte della Segreteria di Conciliazione. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo tra le parti entro tale termine, la Commissione redigerà d'ufficio il Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.

#### **Art. 7 - 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 cinque giorni precedenti la data della seduta.
2. Nel caso in cui si verifichi l'assenza non giustificata del Conciliatore a due riunioni della Commissione di conciliazione, la Procedura si intenderà conclusa con l'assenza di accordo tra le parti.

#### **Art. 8 - Sedute della Commissione Paritetica di Conciliazione**

1. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata. Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche.
2. Nel corso delle sedute, le parti sono tenute ad osservare comportamenti ispirati al massimo rispetto delle persone e a mantenere reciprocamente una condotta caratterizzata da elevata professionalità e improntata alla disponibilità, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della più ampia collaborazione.
3. I Conciliatori, qualora vi sia la necessità di approfondire determinati aspetti tecnici della controversia, possono richiedere, con oneri a carico della parte richiedente, entro la data fissata per la seduta, l'intervento di un esperto.
4. Al fine di promuovere la trattazione del maggior numero di controversie nel corso della medesima seduta, la durata media della discussione di ciascuna controversia è determinata indicativamente in 30 minuti.

#### **Art. 9 - Conclusione della procedura**

1. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di soluzione che il Conciliatore che rappresenta il Cliente sottopone a quest'ultimo ovvero, nel caso di mancato accordo, redige il verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.
2. E' cura dell'Associazione che rappresenta il Cliente comunicare per iscritto, entro 7 giorni successivi, alla Segreteria di conciliazione l'accettazione o il rifiuto da parte del Cliente della proposta di cui al comma precedente. Nel caso di accettazione della proposta, l'Associazione avrà cura di trasmettere alla Segreteria di conciliazione nei 3 giorni successivi e, comunque entro il termine di conclusione della procedura di cui all'articolo 6, il verbale debitamente sottoscritto dal cliente. Nell'ipotesi in cui la soluzione avanzata dalla Commissione venga respinta dal Cliente, il verbale sarà integrato in tal senso.

3. Il Verbale firmato dal Cliente ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ., ed è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della sottoscrizione e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

#### **Art. 10 - Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura**

1. Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale o di giudizio promosso dinanzi all'Autorità giudiziaria o a qualsiasi altra Autorità indipendente, le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione.

#### **Art. 11 - Provvedimenti in materia di sospensione del servizio**

1. Nel corso dello svolgimento della Procedura di conciliazione, Acea ATO2 s.p.a. non intraprende iniziative di autotutela fino ai 7 giorni successivi la redazione del verbale di conclusione della procedura di conciliazione. Decorso detto termine si applicano le ordinarie procedure di gestione della morosità.

#### **Art. 12 - Operatività della Procedura di conciliazione**

1. Costituiscono oggetto di Procedura di conciliazione tutte le controversie per le quali non siano decorsi i termini di cui all'art. 6, comma 2, del presente Regolamento a partire dal momento di formazione dell'elenco dei Conciliatori di cui all' articolo 3.
2. Il presente Regolamento disciplina il periodo di sperimentazione della Procedura che avrà durata di dodici mesi a decorrere dal 1° luglio 2009. Durante il periodo di sperimentazione le parti si incontreranno per esaminare congiuntamente l'andamento della stessa.