

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE



Sommario

<i>Premessa</i>	1
<i>Articolo n. 1 - Ufficio di Conciliazione</i>	2
<i>Articolo n. 2 - Ambito di applicazione della procedura di Conciliazione</i>	2
<i>Articolo n. 3 - Commissione Mista Conciliativa</i>	3
<i>Articolo n. 4 - Accesso alla procedura di conciliazione</i>	4
<i>Articolo n. 5 - Procedimento di conciliazione</i>	6
<i>Articolo n. 6 - Attività di conciliazione</i>	8
<i>Articolo n. 7 - Norme transitorie e finali</i>	11
<i>Condivisione e Sottoscrizione</i>	11

Premessa

1. Con il presente atto l'Acquedotto Pugliese S.p.A. (d'ora innanzi indicato come AQP) e le Associazioni dei Consumatori firmatarie della Carta del Servizio Idrico Integrato determinano, congiuntamente, le norme procedurali per la definizione in sede stragiudiziale delle controversie, in modo rapido ed economico.
2. Il presente regolamento, attesa la sua finalità, è aperto alla sottoscrizione dei soggetti (associazioni o comitati) che sono adeguatamente rappresentativi degli interessi collettivi fatti valere, per il tramite delle persone fisiche che, ai sensi delle

vigenti disposizioni codicistiche, ne hanno la rappresentanza processuale.

Articolo n. 1 - Ufficio di Conciliazione

1. Presso la sede legale dell'AQP è istituito l'Ufficio di Conciliazione al quale fanno capo tutte le attività previste e disciplinate dal presente Regolamento.
2. Per l'espletamento delle proprie funzioni l'Ufficio di Conciliazione si avvarrà di una Segreteria, che fornirà il necessario supporto organizzativo e logistico, per lo svolgimento dell'attività della Commissione.

Articolo n. 2 - Ambito di applicazione della procedura di Conciliazione

1. Alla procedura di conciliazione potranno ricorrere i singoli clienti che hanno stipulato contratti di somministrazione, per reclami, relativi al proprio rapporto contrattuale, inerenti:
 - importi addebitati in fattura a qualsiasi titolo;
 - ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore;
 - contestazione tipologia di uso;

- sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente ovvero per cause diverse da quelle determinate da caso fortuito o forza maggiore ;

2. Alla procedura di conciliazione potranno ricorrere direttamente i soggetti firmatari del presente regolamento, quando si assumono lesi i diritti di una pluralità di utenti, per le medesime motivazioni di cui al punto 2.1;

2.1 I soggetti firmatari del presente regolamento, al fine della presente procedura, rappresentano esclusivamente gli utenti che avranno comunicato preventivamente, per iscritto, la propria adesione all'istanza di conciliazione;

2.2 Il verbale di conciliazione produce effetti esclusivamente nei confronti di coloro che avranno comunicato preventivamente, per iscritto, la propria adesione all'istanza di conciliazione.

Articolo n. 3 – Commissione Mista Conciliativa

1. Presso l'Ufficio di Conciliazione è costituita una Commissione Mista Conciliativa paritetica ai sensi del Cap.V.3 della Carta del Servizio Idrico Integrato così composta:

- da un rappresentante dell'AQP;

- dal cliente personalmente o da un suo delegato ovvero dal rappresentante di una delle Associazioni firmatarie del presente regolamento, individuato con designazione formale dalle stesse all'atto della presentazione dell'istanza.

Articolo n. 4 - Accesso alla procedura di conciliazione

1. Il tentativo di conciliazione deve essere comunque preceduto dalla fase di reclamo prevista dalla Carta del Servizio Idrico Integrato al capo V.I. secondo le modalità ivi indicate, o in alternativa mediante l'uso del "Formulario-tipo" delle associazioni che sottoscrivono il regolamento. Il cliente o il soggetto firmatario del regolamento, potrà proporre istanza di conciliazione nel caso in cui, conclusasi la fase del reclamo, non ottenga una risposta ritenuta soddisfacente, ovvero non ottenga risposta entro il termine (gg. 45) previsto dalla predetta carta. Si precisa, altresì, che quest'ultimo termine può non essere rispettato, nel caso previsto dalla Carta del Servizio Idrico Integrato, Titolo V. paragrafo V.I , e cioè quando " la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato" e l'utente sia stato

tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

2. La presentazione della domanda - pena la sua improcedibilità - dovrà avvenire entro 30 giorni lavorativi dalla data di protocollo indicata nella risposta al cliente ovvero decorsi i 45 giorni lavorativi dalla data di protocollo del reclamo senza alcuna comunicazione. Nel caso di improcedibilità della domanda l'ufficio di conciliazione provvede a darne la relativa comunicazione al cliente ovvero all'associazione proponente.
3. Il reclamo proposto avverso una fattura entro il termine di cui al capo III. 2.2.1 della Carta del Servizio Idrico Integrato sospende i termini di pagamento della stessa nei limiti della somma contestata.
4. Esaurita, con esito negativo, la fase del reclamo, la predetta fattura riacquisterà efficacia, qualora entro 60 giorni dalla data di protocollo della nota di risposta AQP, non venga proposta istanza di conciliazione. Se, invece, entro 60 gg. dalla data del protocollo della nota di risposta, il cliente propone istanza di conciliazione, AQP protrarrà la sospensione dei termini di pagamento per tutta la durata del

procedimento di conciliazione e fino a quando non siano decorsi 30 giorni dalla sottoscrizione del verbale.

5. Nel caso di esito negativo della procedura di conciliazione la fattura riacquisterà la sua originaria efficacia con le relative conseguenze sul piano della decorrenza degli interessi di mora.
6. Il cliente ha facoltà di avviare la procedura di conciliazione sia personalmente ovvero conferendo l'incarico a un suo delegato o un rappresentante delle Associazioni dei consumatori. attraverso apposita delega scritta, la cui autenticità potrà essere acclarata in conformità della vigente normativa in materia di autocertificazione.

Articolo n. 5 - Procedimento di conciliazione

1. La procedura di conciliazione si intende instaurata al momento in cui alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione perviene, anche per il tramite degli Uffici Territoriali dell'AQP competenti, la domanda di conciliazione, ritualmente compilata e sottoscritta. La suddetta domanda potrà essere inviata anche tramite mail all'indirizzo: segreteria.conciliazione@aqp.it.

2. Tale domanda dovrà essere redatta sull'apposito modulo allegato alla carta del Servizio Idrico Integrato. Sarà altresì possibile proporre istanza di conciliazione attraverso l'uso del formulario-tipo delle associazioni che sottoscrivono il regolamento.
3. La Segreteria censisce ogni domanda di conciliazione ricevuta nel Sistema Informativo Aziendale (ACS – AQP Customer Service), formando un fascicolo ed informando, contestualmente, il Cliente o il soggetto nominato o designato dal Cliente ovvero le Associazioni dei consumatori, a mezzo fax o posta elettronica, dell'avvio del procedimento.
4. Il Cliente o il soggetto nominato o designato ai sensi dell'art.3, può prendere visione, nei limiti di legge, della documentazione tecnico-amministrativa, completa di tutte le informazioni e dei dati in possesso dell'AQP, pertinente il tentativo di conciliazione in corso, con congruo anticipo rispetto alla riunione della Commissione. La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

5. E' in facoltà delle parti chiedere che l'intera procedura sia svolta on line attraverso apposita casella e – mail riservata (segreteria.conciliazione@aqp.it), che sarà messa a disposizione da Aqp, inclusa la trasmissione telematica della documentazione.
6. Il tentativo di conciliazione, di cui all'art 1 del presente Regolamento, sarà esperito entro 60 gg. dalla data di censimento della domanda nel Sistema Informativo Aziendale (ACS - AQP Customer Service); detto termine potrà essere differito di 30 gg. ove venga ravvisata la necessità di procedere a supplementi d'istruttoria

Articolo n. 6 - Attività di conciliazione

1. La Commissione si riunisce, tenendo conto del numero dei casi presentati e della disponibilità dei suoi membri, presso la sede centrale di AQP ovvero presso l'Unità Territoriale AQP competente .
2. Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della Commissione rappresenteranno, ciascuno sulla base di un pieno mandato a transigere, rispettivamente le reciproche pretese.

3. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche. I dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute, devono considerarsi riservati. Qualora sia ritenuto utile dalle parti, ai fini della definizione della questione, un dipendente della Società informato sui fatti controversi, potrà essere sentito prima dell'inizio delle riunioni.
4. Nel caso in cui il tentativo di conciliazione abbia esito positivo, il procedimento si conclude con la sottoscrizione, da parte dei componenti la Commissione di un verbale di conciliazione avente l'efficacia di un accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 c.c. e ss.
5. Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, di cui al comma 1 del presente articolo, il cliente e l'AQP si impegnano ad accettare integralmente il contenuto dell'eventuale verbale di conciliazione di cui al comma che precede quale espressione della propria volontà negoziale.
6. Nel caso in cui il tentativo di conciliazione fallisca, i componenti la Commissione ne daranno atto sottoscrivendo, a conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo.

7. Le determinazioni e le conclusioni ufficializzate nel verbale di Conciliazione, non potranno essere oggetto di nuova istanza, presso alcun altro Ufficio aziendale.
8. Il verbale di conciliazione o di mancato accordo, dovrà essere depositato presso la Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione entro il secondo giorno successivo alla data di sottoscrizione
9. Copia del verbale di conciliazione ovvero del verbale di mancato accordo, secondo l'esito del procedimento, sarà trasmesso al Cliente o al suo delegato o all'associazione dei consumatori dalla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione, entro il quinto giorno dal suo deposito, al recapito indicato sulla domanda di conciliazione. A tal fine, la Segreteria potrà utilizzare ogni mezzo che, per esigenze di rapidità, è comunemente utilizzato nei rapporti commerciali, purché consenta la prova del ricevimento da parte del destinatario;
10. L'esito della conciliazione verrà comunicato il giorno stesso della sottoscrizione del relativo verbale alle strutture aziendali competenti, sia mediante l'inserimento dello stesso nel sistema informatico aziendale (ACS-Remedy)

sia mediante l'invio cartaceo dello stesso per le attività conseguenti.

Articolo n. 7 - Norme transitorie e finali

1. I locali destinati allo svolgimento della procedura di conciliazione saranno messi a disposizione da AQP.
2. Le spese dell'attività amministrativa di segreteria relative al procedimento di conciliazione saranno a carico dell'AQP.
3. Ai componenti la Commissione Mista di Conciliazione, per l'attività dagli stessi prestata, non sarà dovuto alcun onorario e/o rimborso spese da parte dell'AQP.

Condivisione e Sottoscrizione

Bari,

Letto, approvato, sottoscritto:

- A.C.U. PUGLIA
- ADICONSUM PUGLIA
- ADOC PUGLIA
- ASSOCIAZIONE PER I DIRITTI DEL CITTADINO

- ASSOUTENTI PUGLIA

- CITTADINANZA ATTIVA

- CODACONS PUGLIA

- COMITATO CITTADINI PUGLIESI

- CONF CONSUMATORI

- FEDERCONSUMATORI PUGLIA

- LA CASA DEL CONSUMATORE

- LEGA CONSUMATORI PUGLIA

- MOVIMENTO CONSUMATORI PUGLIA

- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO M.D.C.

- UNAI

- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI-COMITATO
REGIONALE PUGLIA

ACQUEDOTTO PUGLIESE S.P.A.