

# ***Regolamento di Conciliazione Paritetica***

## **Art. 1**

### **Natura e ambito di applicazione della Procedura**

1. Le Associazioni dei Consumatori, come ufficialmente riconosciute ed iscritte negli elenchi e Registri Regionali – Crcu (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e quelle firmatarie del Protocollo d’Intesa (*di seguito* “Associazioni”) e Acquedotto Lucano S.p.A. (*di seguito* “Acquedotto Lucano”) concordano sul presente Regolamento di Conciliazione che disciplina la Procedura di Conciliazione Paritetica di cui possono avvalersi tutti i clienti/utenti di Acquedotto Lucano per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra il Gestore Acquedotto Lucano ed i clienti/utenti medesimi.

2. Alla Procedura potranno fare ricorso tutti i clienti/utenti intestatari del contratto di fornitura idrico/fognaria. La Procedura si applica ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (*Codice del Consumo*) che consente alle Associazioni dei Consumatori di agire a tutela degli interessi collettivi dei Consumatori e dei clienti/utenti, oltre che nel rispetto dei principi posti dalle Raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE, nonché della novella di cui all’art. 141 del Decreto Legislativo 6 Agosto 2015 n. 130 in attuazione delle direttive 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e la direttiva 2009/22/CE sull’ADR – Alternative Dispute Resolution, nel richiamo al Regolamento UE n. 524 del 21 maggio 2013 ed in conformità alle indicazioni fornite dall’ARERA- Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, secondo gli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza.

Il consumatore cliente/utente rimane in ogni caso titolare del diritto di accettare o di rifiutare di partecipare alla Procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o il sistema giudiziario ordinario.

3. Le controversie che possono essere trattate mediante la Procedura sono quelle concernenti:

- a) errori di fatturazione dovuti ad errata ricostruzione dei consumi o al malfunzionamento del contatore;
- b) applicazione di errata tipologia d’uso o tariffa;
- c) inserimento di lettura errata;
- d) ritardo nel trattamento della pratica;
- e) ogni altra difformità e problematica inerente gli impegni assunti da Acquedotto Lucano con il Regolamento e la Carta del Servizio Idrico Integrato.

4. Non costituisce oggetto di conciliazione tutto quanto già previsto e normato da Leggi, Regolamenti, Direttive e Delibere delle Autorità preposte in materia di regolazione del S.I.I.

5. Il presente Regolamento acquisterà validità dalla data della sua sottoscrizione.

## **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 al cliente/utente il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività.

3. Alla Segreteria di Conciliazione è destinato personale di Acquedotto Lucano che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l’obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della Procedura.

## ***Regolamento di Conciliazione Paritetica***

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](http://www.acquedottolucano.it), presso gli sportelli aperti al pubblico, 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 ed i Verbali delle procedure istituite.

2. La Segreteria di Conciliazione:

- a) riceve le domande necessarie per attivare la Procedura di Conciliazione, di cui al successivo art. 5, e ne cura il Protocollo;
- b) cura l'Elenco dei Conciliatori e le sue variazioni;
- c) trasmette ai Conciliatori la relativa documentazione;
- d) predispose entro 10 gg dalla ricezione della domanda l'avviso della convocazione e lo trasmette ai Conciliatori. In tale avviso sono specificatamente indicati:
  - la Data ed il Protocollo di Iscrizione;
  - la Data e il Luogo fissato per la Riunione dinanzi alla Commissione Paritetica di Conciliazione;
  - l'Oggetto della Procedura;
  - gli eventuali documenti allegati;
  - il nominativo dei Conciliatori componenti la Commissione Paritetica.
- e) risponde direttamente al cliente/utente nel caso in cui la domanda di accesso alla Procedura sia irricevibile per i motivi di cui al successivo art. 6;
- f) trasmette al cliente/utente il Verbale di Conciliazione, ne riceve risposta e la comunica inviandone copia ai Conciliatori, ai sensi del successivo art. 10, comma 5;
- g) conserva copia dei Verbali di Conciliazione e degli atti ad essa inerenti.

### **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 dei clienti/utenti.

2. La Commissione di Conciliazione gestisce e compone la controversia con riferimento e nei limiti degli impegni contrattuali e della normativa di settore, assicurando l'osservanza del principio di trasparenza, efficacia, rapidità, indipendenza, imparzialità ed equità.

## ***Regolamento di Conciliazione Paritetica***

3. Viene istituito un apposito Elenco dei Conciliatori che comprende i nominativi designati da Acquedotto Lucano e quelli designati dalle Associazioni firmatarie, con un mandato non inferiore ai tre anni.
4. Acquedotto Lucano e le Associazioni si incaricano di predisporre periodicamente dei Corsi di formazione, che saranno gratuiti per i Conciliatori, autorizzati e svolti presso la sede di AL, i cui programmi saranno congiuntamente concordati.
5. Per poter essere inseriti nell'Elenco dei Conciliatori, i designati dalle Associazioni e quelli designati da Acquedotto Lucano devono aver necessariamente partecipato ai Corsi di formazione di cui al comma precedente.
6. La designazione di conciliatore è conferita a tempo indeterminato, salvo revoca della parte che ha designato, da comunicarsi alla Segreteria di Conciliazione, con preavviso di almeno 30 giorni e salva la possibilità del designato di dimettersi, negli stessi modi e con le stesse forme previste per la revoca. La revoca o le dimissioni del designato Conciliatore hanno effetto a partire dalla nomina del sostituto.

### **Art. 5**

#### **Forma della Domanda**

1. Le Domande reperibili sul sito internet [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it), presso gli sportelli aperti al pubblico, nonché presso le sedi delle Associazioni firmatarie e sui loro siti web, devono essere compilate in maniera chiara e leggibile utilizzando l'apposito Modulo che si allega e diventa parte integrante del presente Regolamento (*Allegato "A"*), salvo i casi di irricevibilità di cui al successivo art. 6.
2. Il Modulo per la Domanda di Conciliazione è disponibile sul sito internet [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it) nella sezione modulistica, presso gli sportelli aperti al pubblico, nonché presso le sedi delle Associazioni firmatarie e sui loro siti web

La Domanda corredata da un valido documento di identità deve contenere:

- a) i dati per l'identificazione del cliente/utente (*il Nome, il Cognome, la Residenza o il Domicilio e l'Indirizzo di Fornitura se diverso*, i relativi recapiti di telefono, fax, mobile e recapito e.mail, il Codice cliente-CLI ed il Numero di Contratto, con la Tipologia del servizio interessato), una breve descrizione dei fatti e, se possibile, la Lettura aggiornata ed il Numero di Matricola del Contatore.
  - b) la data del Reclamo scritto ed il suo esito;
  - c) l'indicazione dell'Associazione o del Conciliatore a cui conferisce mandato. Qualora il cliente/utente non segnali nella Domanda l'Associazione a cui vuole conferire mandato, la stessa è assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni firmatarie del presente Regolamento secondo un criterio turnario;
  - d) l'autorizzazione, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, al trattamento da parte di Acquedotto Lucano e delle Associazioni, nonché dei Conciliatori dei propri dati personali e, dunque, all'accesso a tutti i documenti tecnico-amministrativi inerenti la controversia oggetto della Conciliazione;
  - e) la Dichiarazione di accettazione del presente Regolamento e del fatto che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia sono liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali.
3. Nella Domanda deve essere specificato che il cliente/utente è a conoscenza del fatto che in ogni momento ha il diritto di rifiutare di partecipare alla Procedura, di abbandonarla e di adire

## ***Regolamento di Conciliazione Paritetica***

altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o il sistema giudiziario ordinario (*ex art. 141 comma 10 D.Lgs. n. 130/2015*). Qualora il cliente/utente decida di rifiutare e/o abbandonare la Procedura di Conciliazione dovrà darne formale comunicazione alla Segreteria di Conciliazione.

4. La Domanda di Conciliazione deve essere sottoscritta dal cliente/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 di Conciliazione paritetica. La Domanda può essere, altresì, presentata presso una delle Associazioni firmatarie, che provvede a trasmetterla entro 15 gg alla Segreteria di Conciliazione.

5. A partire dal Reclamo ovvero dalla Domanda 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 il cliente/utente non abbia inoltrato Reclamo nel termine di scadenza della stessa o al massimo entro e non oltre 20 gg;
- 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 si riferiscono alla prima rata.
- c) se l'oggetto della Domanda non rientra nell'elencazione di cui al precedente art. 1 comma 3;

2. La Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione provvede a fornire al cliente/utente una risposta scritta, indicando i motivi dell'irricevibilità della Domanda entro 15 gg.

### **Art. 7**

#### **Casi di integrazione della Domanda**

1. La Domanda di accesso alla Procedura di Conciliazione deve essere integrata dal cliente/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 dal cliente/utente, eccetto per i casi di invio telematico ai sensi del precedente art. 5 comma 4;
- c) se non sia sottoscritta l'Autorizzazione al trattamento dei dati personali di cui al D. Lgs 196/2003;
- d) se la Domanda non sia corredata da idonea documentazione di cui all'art. 5 comma 2;
- e) se la Domanda, da compilarsi preferibilmente in stampatello, non sia comunque chiara e leggibile.

In questi casi, la Segreteria di Conciliazione provvede a contattare il cliente/utente e l'Associazione ove designata, telefonicamente o 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 dal cliente/utente.

## ***Regolamento di Conciliazione Paritetica***

2. La Domanda si intende sospesa fino a che non siano pervenuti alla Segreteria di Conciliazione gli elementi oggetto della richiesta di integrazione e, comunque, al massimo fino al termine sopra indicato di 15 giorni.

3. Decorso il termine indicato e senza che sia pervenuto alla Segreteria di Conciliazione quanto richiesto, la Domanda verrà annullata. Qualora il cliente/utente volesse adire la Commissione di Conciliazione sulla medesima problematica, dovrà inviare una nuova Domanda.

### **Art. 8**

#### **Procedimento di Conciliazione**

1. Il cliente/utente potrà accedere alla Procedura di Conciliazione ogni volta che ha presentato Reclamo motivato entro la data di scadenza della Fattura o al massimo entro e non oltre i 10 gg successivi;

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 al massimo entro 45 gg solari successivi all'avviso di ricevimento del Reclamo da parte del Gestore;

3. Il cliente/utente conferisce al rappresentante dell'Associazione, componente la Commissione di Conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia.

4. La Procedura è gratuita per il cliente/utente (*ex art. 141 quater comma 3 lettera c) D. Lgs. n.130/2015*).

5. Ricevuta la domanda, la Segreteria di Conciliazione trasmette entro 10 giorni alla Commissione di Conciliazione l'intero carteggio, con la Domanda e la documentazione relativa alla gestione della controversia e, d'intesa con i Conciliatori, fissa nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre 20 giorni, la data in cui sarà esaminata la controversia, inviando ai Conciliatori l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.

6. In sede di esame della Domanda la Commissione di Conciliazione verifica preliminarmente che le parti siano state pienamente informate del fatto che:

a) in ogni momento il cliente/utente ha il diritto di ritirare la Domanda, di abbandonare la Procedura e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o il sistema giudiziario ordinario;

b) il cliente/utente può rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione di Conciliazione;

c) la Segreteria e la Commissione di Conciliazione sono tenuti all'osservanza del D. Lgs. 196/2003 ed alla clausola di riservatezza di cui al successivo art. 12

7. La Procedura si esaurisce entro 90 gg dal ricevimento della Domanda e del fascicolo completo da parte della Segreteria di Conciliazione. Solo in ipotesi di controversie particolarmente complesse, il ridetto termine può essere prorogato fino ad un massimo di ulteriori 90 gg, ed in tal caso si dovrà informare il cliente/utente della proroga e del nuove termine di conclusione della procedura (*ex art. 141 quater comma 3 lettera e) D.Lgs. n.130/2015*)

Nel caso in cui non si sia raggiunto un accordo, la Commissione di Conciliazione redigerà d'ufficio il Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.

8. La richiesta di accertamenti tecnici da parte dei Conciliatori, svolti da personale di Acquedotto Lucano, sospende i termini per 30 giorni al massimo, che decorrono dalla data di inoltro della richiesta; detti accertamenti saranno gratuiti per il cliente/utente.

## ***Regolamento di Conciliazione Paritetica***

9. Qualora, per completezza di istruttoria, sia necessaria la produzione di documentazione da parte di terzi, non è previsto un termine massimo di sospensione.

10. Le attività inerenti la Procedura di Conciliazione sono interrotte dal 1 Agosto al 15 Settembre e dal 20 dicembre al 10 gennaio. I termini per la conclusione della Procedura sono sospesi per tale periodo e riprendono a decorrere dal 16 settembre e dal 11 gennaio, e se festivi, dal primo giorno lavorativo successivo.

### **Art. 9**

#### **Mancata accettazione dell'incarico o assenza del Conciliatore**

1. I Conciliatori devono confermare la propria presenza alla convocazione fissata dalla Segreteria di Conciliazione, ai sensi del precedente art. 3 comma 2 almeno 5 giorni prima della data dell'incontro.

2. Nel caso di indisponibilità del Conciliatore o di mancata conferma della sua 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 di Conciliazione, 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 del cliente/utente, qualora questi abbia espresso la volontà di essere ascoltato. La Commissione viene convocata presso la sede legale o presso altri uffici di Acquedotto Lucano.

2. Nel corso dell'incontro le parti sono tenute ad osservare comportamenti ispirati al massimo rispetto delle persone ed a mantenere una condotta caratterizzata da elevata professionalità ed improntata alla disponibilità, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della più ampia collaborazione.

3. La Commissione, di propria iniziativa o su richiesta, anche di una sola delle Parti, può fissare un ulteriore incontro di approfondimento, di norma non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione della Domanda.

4. Qualora i Conciliatori lo ritengano opportuno possono, di comune accordo, sospendere i termini della Procedura per ulteriori 30 giorni, dandone comunicazione al cliente/utente. Il termine di cui all'art. 8 comma 7, riprende a decorrere allo scadere della sospensione concordata.

5. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di soluzione e dispone l'invio del Verbale di Conciliazione al cliente/utente tramite la Segreteria.

6. 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.

7. L'accettazione della proposta avviene mediante sottoscrizione del Verbale di Conciliazione. Qualora l'Utente ometta di firmare il Verbale o non faccia pervenire il Verbale sottoscritto, la proposta si intenderà rifiutata.

8. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, dandone atto in apposito Verbale di mancata proposta di Conciliazione.

# ***Regolamento di Conciliazione Paritetica***

## **Art. 11**

### **Conclusione della Procedura**

1. La conclusione della Procedura avviene:

- a) nel caso di cui all'art. 10 comma 8, con la trasmissione ai Conciliatori e al cliente/utente del Verbale da cui risulti la mancata proposta di Conciliazione;
- b) nel caso di cui all'art. 10 comma 6, trascorsi 10 giorni lavorativi dalla ricezione del Verbale di Conciliazione da parte del cliente/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**

### **Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della Procedura**

Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale o di giudizio promosso dinanzi a qualsiasi altra Autorità in tema di risoluzione extragiudiziale della controversia o dinanzi all'Autorità giudiziaria ordinaria, le dichiarazioni e/o le offerte effettuate nel corso della Procedura di conciliazione.

## **Art. 13**

### **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 del cliente/utente del Verbale di Conciliazione, decorsi i quali si applicano le procedure ordinarie di gestione della morosità.

## **Art. 14**

### **Relazione dell'attività svolta**

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](http://www.acquedottolucano.it) e su quello delle Associazioni firmatarie.