



**ALTO TREVIGIANO SERVIZI**

**SOCIETÀ A PARTECIPAZIONE PUBBLICA**



# **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

## Articolo 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”) a cui possono ricorrere i clienti di Alto Trevigiano Servizi srl dei Comuni<sup>1</sup> facenti parte del territorio gestito dall’Azienda, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra l’Azienda e i clienti stessi, in linea con quanto stabilito dalle norme vigenti e le loro successive integrazioni e in coerenza con i principi indicati dalla Comunità Europea.

2. Alla procedura potranno fare ricorso i clienti intestatari del contratto di fornitura idrica per le controversie aventi ad oggetto:

1. Ricostruzione dei consumi per contestazioni delle fatture del servizio idrico integrato;
2. Fatture a calcolo con importi anomali rispetto a quelli medi del periodo non dovuti a conguagli;
3. Ricostruzione dei consumi da accertato mal funzionamento del contatore;
4. Problematiche connesse all’attivazione e sospensione/interruzione della fornitura, perdite occulte;
5. Altri disservizi relativi alla mancata osservanza delle clausole contenute nei Regolamenti del Servizio Idrico Integrato, nella Carta dei Servizi e nei contratti di fornitura.

## Articolo 2 – Ufficio di Conciliazione

Le attività di segreteria necessarie e a supporto organizzativo nello svolgimento delle funzioni e attività relative alla Conciliazione vengono demandate all’Ufficio Protocollo dell’Azienda, che ha l’obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.

Nella sua funzione di “segreteria di conciliazione” l’ufficio provvede a:

- a) ricevere le domande necessarie per attivare la procedura di conciliazione, curarne il protocollo e la trasmissione agli Uffici di Alto Trevigiano Servizi srl competenti affinché vengano adottati i provvedimenti in materia di sospensione del servizio di cui al successivo articolo n. 9;

---

<sup>1</sup> Alano di Piave, Altivole, Arcade, Asolo, Borso del Grappa, Breda di Piave, Caerano di San Marco, Carbonera, Castalcucco, Castelfranco Veneto, Castello di Godego, Cavaso del Tomba, Cison di Valmarino, Cornuda, Crespano del Grappa, Crocetta del Montello, Farra di Soligo, Follina, Fonte, Giavera del Montello, Istrana, Loria, Maserada sul Piave, Maser, Miane, Monfumo, Montebelluna, Moriago della Battaglia, Mussolente, Nervesa della Battaglia, Paderno del Grappa, Paese, Pederobba, Pieve di Soligo, Ponzano Veneto, Possagno, Povegliano, Quero-Vas, Refrontolo, Revine Lago, Riese Pio X, San Zenone degli Ezzelini, Segusino, Sernaglia della Battaglia, Spresiano, Tarzo, Trevignano, Treviso, Valdobbiadene, Vedelago, Vidor, Villorba, Volpago del Montello.

- b) curare la creazione e conservazione di un archivio contenente le richieste di conciliazione ed i verbali delle procedure istituite, documenti consultabili su richiesta dai Conciliatori e dalle parti interessate;
- c) predisporre l'elenco dei conciliatori e le sue variazioni;
- d) trasmettere ai conciliatori la relativa documentazione predisponendo l'avviso della convocazione e la relativa trasmissione ai conciliatori;
- e) redigere il verbale di conciliazione e trasmetterlo ai conciliatori;
- f) conservare copia dei verbali di conciliazione.

L'Ufficio Protocollo nella sua funzione di segreteria di conciliazione è tenuto all'osservanza del D. Lgs. 196/2013 e alla clausola di riservatezza di cui al successivo art. 8.

### **Articolo 3 – Commissione di Conciliazione**

La controversia è curata da una Commissione paritetica formata da due conciliatori, un conciliatore per l'Azienda ed un conciliatore per l'Associazione dei Consumatori scelta dal cliente o, in mancanza da tale scelta, assegnatagli con modalità turnaria. Le relative modifiche avvengono attraverso segnalazioni scritte da parte delle Associazioni dei consumatori o da parte di Alto Trevigiano Servizi srl.

I conciliatori devono essere iscritti in un elenco gestito dall'Ufficio Protocollo nella sua funzione di segreteria di conciliazione.

Per essere iscritti nell'elenco dei conciliatori è necessario essere in possesso di adeguata formazione professionale che verrà effettuata rispettivamente a cura dell'Azienda e delle Associazioni dei consumatori.

L'elenco dei Conciliatori comprende i nominativi designati dall'Azienda e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente accordo. Le parti si riservano la facoltà di sostituire i propri conciliatori, qualora lo ritengano opportuno o in caso di sopraggiunta impossibilità da parte del conciliatore, dandone reciproca tempestiva comunicazione scritta. La revoca o le dimissioni del conciliatore hanno effetto a partire dalla nomina del sostituto.

La Commissione è tenuta all'osservanza del D. Lgs 196/2013 e alla clausola di riservatezza di cui al successivo art. 8.

### **Articolo 4 – Forma della domanda di attivazione della procedura di Conciliazione**

1. Il modulo per la domanda di conciliazione è disponibile sul sito di Alto Trevigiano Servizi srl ([www.altotrevigianoservizi.it](http://www.altotrevigianoservizi.it)) e sui siti delle Associazioni dei Consumatori, oltre che presso gli sportelli di ciascuna sede di Alto Trevigiano Servizi srl e delle sedi delle Associazioni dei Consumatori. La domanda contiene:

- a. i dati per l'identificazione del cliente (nome, cognome, codice fiscale, residenza o domicilio, nonché l'indirizzo di fornitura se diverso); i relativi recapiti (numero di telefono e/o fax, indirizzo mail); codice cliente; tipologia del servizio interessato e una sintetica descrizione dei fatti per cui si procede;
  - b. la data del reclamo scritto ed il suo esito;
  - c. l'indicazione dell'Associazione a cui conferisce mandato. Le richieste di conciliazione presentate direttamente dai clienti e che non presentano una preferenza su quale associazione deve rappresentare il cliente stesso, saranno assegnate dall'Ufficio Protocollo nella sua funzione di segreteria di conciliazione in modalità turnaria alle associazioni firmatarie del presente accordo;
  - d. l'autorizzazione, ai sensi del D. Lgs. 196/2013 al trattamento da parte dei conciliatori, di Alto Trevigiano Servizi srl e della Associazione mandataria dei propri dati personali;
  - e. la dichiarazione di accettazione espressa del presente Regolamento.
2. Nella domanda deve essere specificato che il cliente è a conoscenza del fatto che in ogni momento, sino a sottoscrizione del verbale di conciliazione, ha il diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione. Qualora il cliente decida di avvalersi di una delle facoltà di cui sopra dovrà darne formale comunicazione all'Ufficio Protocollo nella sua funzione di segreteria di conciliazione.
  3. Nel caso in cui vengano appurate ragioni di improcedibilità della domanda la Commissione ne dà comunicazione ad Alto Trevigiano Servizi srl e alla Associazione mandataria della domanda di conciliazione.

#### **Articolo 5 – Procedimento di Conciliazione.**

1. Il cliente potrà accedere alla procedura di Conciliazione ogni qualvolta in cui, successivamente alla presentazione di un reclamo scritto, abbia ricevuto da parte di Alto Trevigiano Servizi srl una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero qualora non abbia ricevuto alcuna risposta.
  - a. In caso di insoddisfacente risposta al reclamo, la richiesta di apertura della procedura di Conciliazione, a pena di improcedibilità della domanda, dovrà essere inviata entro 30 giorni successivi alla comunicazione della risposta stessa;
  - b. In caso di mancata risposta al reclamo, la richiesta di apertura della procedura di Conciliazione, a pena di improcedibilità della domanda, dovrà essere inviata entro 60 giorni dalla data di invio del reclamo stesso.

2. La domanda di conciliazione deve essere compilata e sottoscritta dal cliente e deve essere corredata dalla copia del documento di identità e dalla documentazione ritenuta utile per la trattazione della controversia. La stessa deve essere trasmessa per il tramite dell'Associazione o direttamente dal cliente mediante raccomandata A/R, fax o posta certificata. In questi ultimi casi la sottoscrizione dovrà risultare dall'originale che sarà depositato nel corso della riunione della Commissione paritetica di conciliazione.
3. Il cliente conferisce al rappresentante dell'Associazione componente la Commissione di conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia e a transigere e conciliare la stessa.
4. Ricevuta la domanda l'Ufficio Protocollo nella sua funzione di segreteria di conciliazione trasmette entro 10 giorni alla Commissione di conciliazione il fascicolo contenente la domanda e la documentazione relativa alla gestione del reclamo e, concorda con i conciliatori la data in cui sarà esaminata la controversia fissandone il termine non oltre il ventesimo giorno. Nel caso in cui la domanda di conciliazione venga presentata da un cliente a cui sia già stata sospesa l'erogazione della fornitura, la prima seduta della Commissione di conciliazione dovrà tenersi entro 5 giorni lavorativi.
5. In fase di istruttoria la Commissione accerta in via preliminare che le parti siano informate pienamente del fatto che:
  - a. In ogni momento e comunque con comunicazione scritta, il cliente ha il diritto di ritirare la domanda e di adire altri meccanismi di risoluzione ritenuti più idonei anche di natura giudiziaria;
  - b. Il cliente può rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione;
6. La Commissione esamina la fattispecie sottoposta alla sua attenzione e la relativa documentazione pervenuta dalle parti. Nell'ipotesi in cui non ritenga necessario e/o utile può essere richiesta alle parti un'ulteriore integrazione documentale che dovrà essere fatta pervenire all'Ufficio Protocollo nella sua funzione di segreteria di conciliazione non oltre i successivi 10 giorni.
7. Sarà cura di Alto Trevigiano Servizi srl dare informazione tramite il sito aziendale del periodo feriale in cui le attività inerenti la procedura di conciliazione sono interrotte. I termini per la conclusione della procedura durante tale periodo feriale vengono sospesi.
8. La procedura non determina alcuna spesa a carico del cliente fatte salve le spese dallo stesso eventualmente sostenute per supportare la propria domanda.
9. Il procedimento si conclude, di norma, entro 60 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda di Conciliazione con la stesura del verbale a cura della Commissione di conciliazione. Tale termine potrà essere differito di ulteriori 30 giorni qualora la

Commissione ritenesse necessario e/o opportuno ricorrere ad un supplemento di istruttoria.

Nel caso in cui la Commissione di Conciliazione consideri la domanda di conciliazione improcedibile, o non individui alcuna proposta conciliativa, redige un verbale di mancata conciliazione a conclusione della procedura da depositare presso l'Ufficio Protocollo nella sua funzione di segreteria di conciliazione.

Se il cliente approva il verbale di conciliazione, la pratica viene conclusa e il verbale, sottoscritto anche dal cliente o da un suo delegato (il delegato può essere un componente dell'Associazione stessa che rappresenta il cliente) ha efficacia d'accordo vincolante tra le parti, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1965 c.c..

In caso di mancata accettazione da parte del cliente mediante rifiuto espresso, la proposta di conciliazione si intenderà decaduta ed il procedimento comunque concluso. La Commissione procederà a redigere il verbale di mancata Conciliazione e conclusione della procedura, con annotazione del rifiuto del cliente o del proprio rappresentante, ed il verbale sarà depositato presso l'ufficio di Conciliazione. Non è ammissibile un secondo procedimento di conciliazione sugli stessi fatti già oggetto di conciliazione. Resta salva la facoltà del cliente di attivare i rimedi giudiziari consentiti dalla legge.

#### **Articolo 6 – Sedute della Commissione Paritetica di Conciliazione**

In sede di riunione della Commissione di Conciliazione le parti devono comportarsi con diligenza e correttezza nel rispetto delle persone, nell'osservanza dei principi di professionalità e disponibilità, garantendo la massima collaborazione reciproca possibile.

#### **Articolo 7 – Mancata accettazione dell'incarico o assenza del conciliatore al Procedimento di Conciliazione.**

I conciliatori devono confermare la propria presenza alla convocazione fissata dall'Ufficio Protocollo nella sua funzione di segreteria di conciliazione entro 5 giorni precedenti la data della seduta.

Nel caso in cui si verifichi l'assenza ingiustificata del Conciliatore a due riunioni della Commissione di conciliazione, la procedura si intenderà conclusa per mancato accordo tra le parti.

## **Articolo 8 – Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura di conciliazione. Clausola di riservatezza.**

Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento extragiudiziario o giudiziario le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione.

## **Articolo 9 – Provvedimenti in materia di sospensione del servizio**

Durante lo svolgimento della procedura di conciliazione Alto Trevigiano Servizi srl non intraprende iniziative di autotutela fino a 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.

## **Articolo 10 – Operatività della procedura di conciliazione**

Tutte le controversie per le quali non sono decorsi i termini di cui all'art. 5.1 del presente regolamento, possono costituire oggetto di procedura di conciliazione.

## **Articolo 11 – Costi**

A conclusione dell'istanza conciliativa con esito positivo, l'Azienda riconosce € 50,00 all'Associazione dei consumatori a titolo di rimborso forfettario omnicomprensivo e delle spese sostenute.

## **Articolo 12 – Sperimentazione**

Il presente ha carattere sperimentale della durata di un anno, al termine del quale, le parti si ritroveranno per le opportune ed eventuali modifiche.