

Verbale della Deliberazione di Comitato Istituzionale
n. 41 del 3 dicembre 2020

Oggetto: Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato veronese tra le società di gestione affidatarie e le associazioni degli utenti.

L'anno **Duemilavent**i, il giorno **tre** del mese di **dicembre**, alle ore quattordici e trenta, si è riunito il Comitato istituzionale a seguito di convocazione prot. n. 1380 del 27 novembre 2020. Ai sensi del Decreto Legge 17 marzo 2020 n. 18, art. 73, del DPCM 22 marzo 2020, del DPCM 24 ottobre 2020, recanti disposizioni per contrastare la diffusione del contagio da coronavirus COVID19, la riunione odierna del Comitato Istituzionale si tiene in modalità di videoconferenza, nel rispetto dei criteri di tracciabilità e identificabilità dei partecipanti.

Al momento della trattazione del presente punto all'ordine del giorno, i componenti del Comitato Istituzionale risultano:

	Presente	Assente
Bruno Fanton	x	<input type="checkbox"/>
Marco Padovani	x	<input type="checkbox"/>
Luca Sebastiano	X	<input type="checkbox"/>
Alessandra Ravelli:	x	<input type="checkbox"/>
Denise Zoppi:	x	<input type="checkbox"/>

Presiede la riunione il Presidente Bruno Fanton. Partecipa alla seduta il Direttore del Consiglio di Bacino Veronese, Dott. Ing. Luciano Franchini, che ne cura la verbalizzazione.

Il Presidente, accertata la sussistenza del numero legale, dichiara aperta la seduta e invita il Comitato istituzionale a trattare la proposta di deliberazione relativa all'oggetto sopra riportato. Il Presidente, al termine dell'esame della documentazione agli atti, pone in votazione la proposta che viene approvata all'unanimità dei voti resi in forma palese.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

IL DIRETTORE
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

IL PRESIDENTE
f.to Bruno Fanton

Si certifica che copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo on line del Consiglio di Bacino Veronese il giorno 4 dicembre 2020 e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi, ai sensi dell'art. 124, comma 1 del D. Lvo n. 267/2000.

SERVIZIO AFFARI GENERALI
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

DICHIARAZIONE DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 14 dicembre 2020 a seguito di pubblicazione all'Albo di questo Ente, ai sensi dell'art. 134 del D.lvo n. 267/2000.

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

IL COMITATO ISTITUZIONALE

Deliberazione n. 41 del 3 dicembre 2020

Oggetto: Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato veronese tra le società di gestione affidatarie e le associazioni degli utenti.

VISTE le raccomandazioni della Commissione europea 98/257/CE e 2001/310/CE, riguardanti i “Principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo”;

VISTO il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali;

VISTO il DM 18 ottobre 2010, n. 180 e s.m.i., che contiene disposizioni in merito agli organismi di mediazione;

VISTO inoltre il d.lgs. 6 agosto 2015, n. 130, che ha dato attuazione nell’ordinamento italiano alla direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie (Alternative Dispute Resolution, ADR) per i consumatori, apportando modifiche alla parte V del Codice del consumo contenuto nel D. lvo 6/9/2005 n. 206;

RICHIAMATO l’art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244 che prevede che “al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti” a prevedere l’obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta della qualità dei servizi nonché le modalità per proporre reclamo e per adire alle vie conciliative e giudiziari;

RICHIAMATA la deliberazione ARERA n. 655/2015/R/idr, avente ad oggetto la qualità contrattuale del servizio idrico integrato e dei singoli servizi che lo compongono, con cui, in particolare, sono stati definiti livelli specifici e generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (di seguito: SII), mediante l’individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni contrattuali da assicurare all’utenza, oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell’utenza medesima;

CONSIDERATO che ad oggi nel settore idrico non esiste ancora per gli utenti un sistema di tutele di secondo livello strutturato come nei settori dell’energia elettrica e del gas: nel 2018 ARERA ha introdotto una disciplina transitoria (Allegati A e B alla deliberazione 55/2018/E/idr2) che prevede, per gli utenti finali serviti dai gestori di maggiori dimensioni, la possibilità di utilizzare il Servizio Conciliazione istituito presso l’Autorità; per quel che attiene l’ATO Veronese, quindi, solo il gestore Acque Veronesi è iscritto all’elenco dei gestori che partecipano alla procedure ARERA, proprio in virtù del numero di utenti serviti nella sua area gestionale “Veronese”;

CONSIDERATO inoltre che:

- A partire dal 2013, il Consiglio di Bacino Veronese, al fine di tutelare i diritti degli utenti del servizio idrico integrato, di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle prestazioni dei gestori affidatari, nel rispetto di quanto

disposto nel citato art. 2 della Legge 244/2007, ha istituito un “Tavolo tecnico” tra le associazioni dei consumatori veronesi e le società di gestione affidatarie del servizio Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi spa;

- a seguito di pubblicazione avvenuta in data 6 dicembre 2013 dell’avviso rivolto alle associazioni dei consumatori in possesso dei requisiti necessari alla partecipazione al tavolo tecnico, il Consiglio di Bacino veronese, le società di gestione, nonché le associazioni dei consumatori Adiconsum, Lega Consumatori e Movimento Consumatori, hanno sottoscritto, in data 19 dicembre 2013, il “Protocollo di intesa per l’approfondimento delle tematiche inerenti il rapporto con gli utenti del servizio idrico integrato”;

DATO ATTO che in conformità con le citate raccomandazioni CE e la vigente normativa in materia, il Consiglio di Bacino veronese, in accordo con le società di gestione e le associazioni dei consumatori citate, ha ritenuto di prevedere per gli utenti del SII dell’ATO Veronese la possibilità di risolvere le eventuali controversie con le società di gestione in modo efficace ed adeguato, attraverso una procedura extragiudiziale di conciliazione e, a tal fine, i gestori e le associazioni hanno sottoscritto, a far data dal 13 febbraio 2014, un accordo in merito ad un modello di risoluzione conciliativa delle controversie, al fine di contribuire al miglioramento del rapporto tra i gestori gli utenti del servizio idrico integrato;

RICHIAMATA la deliberazione di Comitato Istituzionale n. 6 del 6 febbraio 2014, di presa d’atto del Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato veronese tra le società di gestione affidatarie e le associazioni degli utenti;

CONSIDERATO che l’attività svolta in questi anni dalle associazioni dei consumatori sottoscrittrici del protocollo e le società di gestione ha contribuito alla affermazione del modello di conciliazione paritetica, che consente alle parti di giocare un ruolo diretto per rendere efficace e rapida la composizione extragiudiziale, a vantaggio dell’impresa e della tutela dei diritti degli utenti;

PRESO ATTO che il “Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato veronese” siglato dalle società di gestione e dalle associazioni dei consumatori è scaduto lo scorso 30 maggio 2020 e che le parti, nel corso della riunione convocata dal Consiglio di Bacino Veronese in data 23 novembre 2020, hanno espresso la volontà di dare prosecuzione all’accordo per la risoluzione conciliativa delle controversie in ambito locale, in quanto ritengono che possa contribuire al miglioramento del rapporto diretto tra i Gestori e gli utenti, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un’attività congiunta di analisi e monitoraggio per migliorare la qualità del servizio per prevenire l’insorgenza di future controversie;

VISTO dunque lo schema di “Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato veronese”, corredato del suo Regolamento e della domanda di conciliazione;

VISTA inoltre la Carta del Servizio di Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi, come da ultimo aggiornata giusta deliberazione di Assemblea d’Ambito n. 5 dell’ottobre 2020, esecutiva;

VISTA la “Convenzione per la cooperazione tra gli enti locali partecipanti compresi nell’ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato veronese” conservata al repertorio municipale del Comune di Verona al n. 88410 del 10 giugno 2013;

DATO ATTO infine che il presente provvedimento non comporta alcun impegno di spesa aggiuntivo a carico del Bilancio dell’Ente;

PRESO ATTO dei pareri resi, ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

ESPERITA la votazione in forma palese per alzata di mano;

DELIBERA

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.
2. Di prendere atto che i gestori affidatari del Servizio idrico integrato dell'ATO Veronese, Acque Veronesi scrl e Azienda Gardesana servizi spa, e le associazioni dei consumatori Adiconsum Verona, Movimento Consumatori e Lega Consumatori, hanno espresso la volontà di proseguire la collaborazione per fornire agli utenti del servizio idrico integrato dell'ATO Veronese uno strumento di risoluzione conciliativa delle controversie, al fine di contribuire al miglioramento del rapporto tra i gestori e gli utenti del servizio idrico integrato.
3. Di prendere atto, dunque, dello schema di "Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato veronese" e dei suoi allegati (Regolamento di conciliazione paritetica e domanda) che avrà validità a far data dalla sua sottoscrizione e sino al 30 maggio 2023.
4. Di dare atto la procedura di conciliazione paritetica nel Servizio idrico integrato è coerente con la normativa comunitaria a garanzia, per l'utente del servizio, della possibilità di risolvere le eventuali controversie che dovessero insorgere con i gestori affidatari, in maniera efficace ed adeguata, attraverso una procedura extra-giudiziale.
5. Di dare atto che il presente provvedimento non comporta alcuna spesa a carico del Consiglio di Bacino Veronese.

Verona, lì 3 dicembre 2020

IL DIRETTORE
f.to Luciano Franchini

IL PRESIDENTE
f.to Bruno Fanton

CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

IL COMITATO ISTITUZIONALE

Seduta n. 10 del 3 dicembre 2020

(art. 49 D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267)

Oggetto: **Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato veronese tra le società di gestione affidatarie e le associazioni degli utenti.**

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, la sottoscritta Responsabile del Servizio interessato, esprime, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica.

Verona, li 3 dicembre 2020

Servizio affari generali
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, il sottoscritto Responsabile di Ragioneria, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, accerta la NON RILEVANZA della proposta in esame.

Verona, 3 dicembre 2020

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

Protocollo di Intesa
per la Conciliazione Paritetica
tra
Acque Veronesi scarl, Azienda Gardesana
Servizi spa
e
Associazioni dei Consumatori veronesi

Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato veronese

TRA

- **Acque Veronesi Scarl**, c.f. 03567090232, rappresentata dal Dirigente Amministrativo e Commerciale, _____ ;
- **Azienda Gardesana Servizi spa**, c.f. 80019800236, rappresentata dalla Dirigente Ufficio Approvvigionamento Clienti, _____ ;
(d'ora in avanti Gestori)

E

Le Associazioni degli utenti

- **Adiconsum Verona**, Associazione Difesa Consumatori e Ambiente, c.f. 93125980230, con sede in Verona, L.ge Galtarossa, 22D, in persona del Presidente _____
- **Lega Consumatori Verona**, c.f. 93169870230, con sede in Verona, Via Interrato dell'Acqua Morta, 22, in persona del Presidente, _____ ;
- **Movimento Consumatori Verona**, c.f. 97045640154, con sede in Verona, Via San Giovanni in Valle, 13, in persona del Presidente, _____ .
(d'ora in avanti le Associazioni)

premesse che

- la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie e consente la composizione dei reclami e delle controversie, come sostiene la UE, in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come strumento di partecipazione civica;
- i Gestori svolgono le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri utenti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria;
- le Associazioni di consumatori rivestono una crescente importanza a livello nazionale ed europeo nel rappresentare istanze ed esigenze degli utenti e nel promuoverne e tutelarne i diritti;
- i Gestori hanno instaurato con le suddette Associazioni un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di intesa e del Regolamento per la conciliazione paritetica extragiudiziale;
- le Associazioni firmatarie hanno contribuito alla affermazione del modello di conciliazione paritetica che consente alle parti di giocare un ruolo diretto per rendere efficace e rapida la composizione extragiudiziale a vantaggio dell'impresa moderna e della tutela dei diritti degli utenti;
- le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra i Gestori e gli utenti, sia

attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio ed a prevenire l'insorgenza di future controversie;

- il Consiglio di Bacino Veronese ha invitato le due società alle quali ha affidato la gestione del servizio idrico integrato, ad adottare procedure volontarie di conciliazione con gli utenti;
- Il presente protocollo costituisce naturale prosecuzione degli accordi precedenti sottoscritti in date 13 febbraio 2014 e 16 settembre 2015 e del 12 ottobre 2017, la cui efficacia viene prorogata unanimemente dai firmatari del presente accordo fino alla sua entrata in vigore. Il presente accordo ha effetto immediato;

richiamati

- l'avviso per le Associazioni di consumatori pubblicato sul sito istituzionale del Consiglio di Bacino Veronese (www.atoveronese.it) il 27 aprile 2015, con scadenza 12 maggio 2015, l'avviso pubblicato dal citato Consiglio di Bacino sul quotidiano L'Arena in data 3 maggio 2015 nonché gli avvisi di pari contenuto pubblicati sui siti istituzionali di Acque Veronesi e Ags;
- l'istanza di partecipazione presentata da Adiconsum Verona, Lega Consumatori Verona e Movimento Consumatori Verona;
- il Protocollo di intesa per l'approfondimento delle tematiche inerenti il rapporto con gli utenti del servizio idrico integrato (di seguito SII), sottoscritto in data 13 maggio 2015 tra le Associazioni di consumatori, il Consiglio di Bacino Veronese ed i Gestori;
- il Protocollo di intesa sottoscritto il 7 febbraio 2017 sulle attività di monitoraggio e verifica del funzionamento del servizio idrico integrato;

ciò premesso le Parti convengono quanto segue

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.
2. Con il presente protocollo i Gestori e le Associazioni firmatarie intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra i Gestori ed i consumatori loro utenti.
3. La procedura di conciliazione definita dal presente Protocollo è coerente con le Raccomandazioni dell'UE n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE e con la normativa nazionale anche più recente con particolare riferimento al decreto Ministeriale n.180 del 18 ottobre 2010 e s.m.i.
4. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito nel Regolamento di conciliazione attuativo allegato al presente Protocollo.

5. Al fine di preservare il diretto rapporto tra i Gestori ed i suoi utenti e di migliorare la qualità del servizio e la trasparenza dell'informazione agli stessi, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione paritetica si attua dopo che il reclamo inviato dall'utente ha avuto esito negativo.
 6. Le Parti si impegnano ad assicurare una trasparente e comprensibile informativa agli utenti del SII sulla procedura di conciliazione e sulle modalità per ricorrervi. Le informazioni dovranno essere reperibili anche sui siti istituzionali nonché sulla modulistica relativa ai reclami dei Gestori.
 7. La procedura di conciliazione prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria. L'utente resta pertanto libero in qualsiasi momento di rinunciare al tentativo di conciliazione e di adire l'Autorità giudiziaria.
 8. Se la conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del Codice civile.
 9. Le Parti concordano di dare alla procedura una gestione pienamente paritetica e di verificare annualmente l'andamento, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.
 10. I conciliatori devono partecipare a specifiche iniziative formative promosse dalle parti firmatarie e dal Consiglio di Bacino Veronese.
 11. E' ammessa l'adesione differita al presente protocollo da parte di altre Associazioni di consumatori previa domanda da inoltrarsi al Consiglio di Bacino. Quest'ultimo verificherà che l'Associazione richiedente sia riconosciuta a livello nazionale pertanto faccia parte del Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti.
 12. Il presente protocollo avrà validità a far data dalla sua sottoscrizione sino al 30 maggio 2023. Entro il mese di febbraio 2023 le parti si impegnano ad incontrarsi per definire le modalità di prosecuzione del presente accordo.
- Verona,

Regolamento di Conciliazione Paritetica

tra

*Acque Veronesi scarl, Azienda Gardesana
servizi spa*

e

Associazioni dei Consumatori veronesi

Regolamento di conciliazione per gli utenti del servizio idrico integrato veronese

Disposizioni Generali

1. Acque Veronesi scrl e Azienda Gardesana Servizi spa (d'ora innanzi indicate come Gestori) e **le Associazioni di consumatori** firmatarie del Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato veronese, Adiconsum Verona, Lega Consumatori Verona e Movimento Consumatori Verona (d'ora innanzi indicate come ASSOCIAZIONI) definiscono concordemente la procedura di conciliazione.

2. Alla procedura di conciliazione potranno far ricorso tutti gli utenti del servizio idrico integrato.

3. Il presente Regolamento di Conciliazione viene redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali:

- a. indipendenza;
- b. trasparenza;
- c. contraddittorio;
- d. legalità;
- e. libertà;
- f. rappresentanza;
- g. imparzialità;
- h. efficacia;
- i. equità.

4. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità.

Regolamento di conciliazione

Art.1 – Disposizioni generali

Con il presente regolamento viene costituita la Segreteria di conciliazione e la Commissione di Conciliazione per l'espletamento delle attività ivi previste e disciplinate.

Art. 2 – Segreteria di conciliazione

La Segreteria di conciliazione ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento. La stessa ha sede presso i gestori, è composta da soggetti imparziali, non entra nel merito della controversia e non svolge alcuna attività di consulenza giuridica.

Art. 3 – Commissione di conciliazione

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante dei gestori e da un rappresentante di una delle Associazioni firmatarie designata dall'utente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle Associazioni medesime inseriti in apposito elenco. Nel caso in cui il rappresentante dell'Associazione entro 7 (sette) giorni solari dalla designazione d'ufficio non risponda in merito all'accettazione dell'incarico lo stesso si riterrà rifiutato e verrà designato il rappresentante successivo di cui al medesimo elenco.

Art. 4 – Accesso alla procedura di conciliazione

L'Utente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte dei gestori una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini stabiliti nella Carta dei Servizi. L'oggetto del reclamo e della conseguente procedura di conciliazione deve vertere inderogabilmente su materie relative alla gestione del servizio idrico integrato.

La domanda di Conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo. L'utente che intenda attivare la procedura di conciliazione può presentare la domanda solo dopo aver inviato il reclamo al gestore e questi abbia riscontrato con risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 (cinquanta) giorni solari dall'invio del predetto reclamo.

Il Cliente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda:

- tramite una delle associazioni aderenti, alle quali avrà conferito regolare mandato;
- oppure autonomamente inviando la domanda alla Segreteria di Conciliazione. In questo ultimo caso l'iscrizione all'Associazione è facoltativa.

Alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'associazione designato dall'utente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.

La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha inoltrato il reclamo o da un suo delegato.

Art. 5 – Procedimento di conciliazione

La Procedura di Conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria di conciliazione dei gestori perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso i siti istituzionali dei gestori, del Consiglio di Bacino Veronese e presso le sedi delle Associazioni.

A seguito della ricezione della domanda, la Commissione, previa valutazione di ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento, è tenuta ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro 30 (trenta) giorni solari, fissando entro tale termine il primo incontro con preavviso della data di convocazione di almeno 10 giorni solari.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione il componente della Commissione che rappresenta l'utente ha accesso, nei limiti di Legge, alla

documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche e le informazioni

fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Tali incontri potranno avvenire anche con l'ausilio di mezzi di comunicazione a distanza. E' facoltà del cliente chiedere di essere sentito dalla Commissione.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, i gestori e l'utente. Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, se sottoscritto entro 15 (quindici) giorni solari anche dall'utente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

Se l'utente non sottoscrive il verbale, contenente la proposta di conciliazione, entro il termine anzidetto ovvero 15 (quindici) giorni solari dalla sottoscrizione da parte della Commissione, la proposta stessa si intende rifiutata con conseguente conclusione della procedura.

In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato all'utente per la sottoscrizione che dovrà avvenire entro 15 (quindici) giorni solari. Resta inteso tuttavia che, in caso di mancata sottoscrizione dell'utente entro il termine predetto, il procedimento si intenderà comunque concluso.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 90 (novanta) giorni solari dal ricevimento della domanda.

Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Articolo n. 6 – Indennità

Per ogni procedura conciliativa, il gestore riconosce all'Associazione firmataria del presente regolamento per ogni singola procedura di conciliazione, espletata dalla stessa, una compensazione pecuniaria pari ad €.75,00 che verrà corrisposta anche cumulativamente con cadenza semestrale previa richiesta.

Articolo n. 7 – Validità

Il presente Regolamento di conciliazione ha validità sino al mese di maggio 2023 salvo eventuali modifiche previste o rese necessarie dalla normativa di settore.

*Domanda di Conciliazione
Paritetica*

Tra

*Acque Veronesi scarl, Azienda
Gardesana servizi spa*

e

Associazioni dei Consumatori veronesi

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Con la presente, il sottoscritto, quale ricorrente:

Nome e cognome _____

nato a _____ il _____

C.F. _____

P.IVA. _____

Residente/sede nel Comune di _____ Prov. (____)

CAP _____

Via Telefono _____ Fax _____

E-mail _____ Pec _____

Codice cliente _____ codice

servizio _____

indirizzo di fornitura (da compilare se diverso da quello di residenza/sede)

Via _____

Comune di _____ Prov. (____) CAP _____

PREMESSO CHE

In data _____ (breve descrizione dei fatti contestati)

Non essendo soddisfatto dell'esito del reclamo presentato a mezzo di

il _____ presso l'Azienda

CHIEDE

venga esperita la Procedura di Conciliazione Paritetica, secondo quanto previsto nel Regolamento sottoscritto tra le società di gestione del servizio idrico e le Associazioni di Consumatori Firmatarie.

Per i seguenti motivi

A tal proposito, ed ai fini della presente procedura, consapevole delle sanzioni penali previste per le ipotesi di dichiarazioni mendaci,

DICHIARA

- di conoscere il Regolamento di Conciliazione ed accettarne integralmente il contenuto;
- di farsi rappresentare dall'Associazione dei Consumatori _____, conferendole espressamente tutti i poteri di Conciliazione e, nel caso di mancata designazione, di accettare l'assegnazione d'ufficio di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie disposta dalla segreteria;
- di conferire mandato al Conciliatore individuato dall'Associazione dei Consumatori prescelta o assegnata a trattare per suo conto e, in caso di accettazione della proposta individuata dalla Commissione di Conciliazione, a transigere la controversia di cui sopra;
- di autorizzare, anche ai sensi del regolamento GDPR in materia di Privacy Regolamento (UE) 2016/679 , il Conciliatore designato ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione e a trattarli in conformità al già richiamato GDPR;
- di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni, le proposte e l'eventuale accordo relativi alla controversia restino riservate;

- di voler essere sentito dalla Commissione di Conciliazione (barrare se si intende essere sentiti);
oppure

- di non voler essere sentito dalla Commissione di Conciliazione (barrare se non si intende essere sentiti);

- di autorizzare espressamente l'Ente Gestore ad inoltrare tutte le comunicazioni inerenti la presente procedura di conciliazione ai recapiti sopra indicati;
- di eleggere il domicilio idoneo ed abilitato a ricevere qualunque comunicazione inerente la presente procedura di conciliazione:
numero di telefono
numero di fax
indirizzo email

- di comunicare entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di redazione del verbale, l'accettazione o il rifiuto della proposta della Commissione. Restando inteso che in caso di mancato riscontro entro il predetto termine il procedimento si intenderà concluso negativamente.

- di riservarsi il diritto di abbandonare in ogni momento la partecipazione alla Procedura di Conciliazione e di accettare o rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione di Conciliazione entro i termini previsti dal Regolamento di Conciliazione.

In fede

Luogo, data

Firma

Allegati i seguenti documenti:

1. Fotocopia del documento d'identità;
2. copia del reclamo scritto;
3. copia eventuale risposta della società;
- 4.
- 5.
- 6.

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI RESA ALL'INTERESSATO

INSERIRE L'INFORMATIVA DI OGNI SINGOLO GESTORE

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Di aver preso visione della informativa soprariportata in attuazione del regolamento UE 2016/679 e delle normative vigenti in merito alla protezione dei dati personali. Di essere informato dei diritti riportati in informativa sulla base del regolamento UE 2016/679 e di prendere atto che il titolare del trattamento è la Società, con sede in (.....), Via, Di autorizzare ad utilizzare i contatti e-mail, sms, telefono, PEC per inviare comunicazioni relative alla fornitura. Di autorizzare AGS Spa al trattamento dei dati personali raccolti, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale il presente modulo viene compilato.

In fede

Luogo, data

Firma

Copia conforme all'originale firmato e conservato presso l'Ente.