REGOLAMENTO SULLA CONCILIAZIONE NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7
Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it
sito web: www.autoritaidrica.toscana.it
C.F. e P.Iva 06209860482

Articolo 1- Ambito di applicazione ed effetti del Regolamento.

1. Il presente Regolamento istituisce un organismo di conciliazione nell'ambito territoriale ottimale della Toscana al fine di svolgere l'attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere tra i Gestori di uno o più servizi del servizio idrico integrato e i loro utenti, in base al Titolo II-bis della Parte V del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n°206 (di seguito "Codice del consumo")
2. L'organismo di conciliazione è iscritto presso l'apposito elenco istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA") ai sensi della sua Deliberazione 620/2015/E/com.
3. Il presente Regolamento è redatto in attuazione al Protocollo d'Intesa sottoscritto da Autorità Idrica Toscana, gestori, associazioni dei consumatori appartenenti al Comitato Regionale dei consumatori ed utenti - CRCU e Difensore Civico della Toscana.
4. Il tentativo di conciliazione rappresenta uno strumento di tutela degli utenti, la cui previsione è inserita nelle Carte dei Servizi dei gestori anche ai sensi della Legge 24 Dicembre 2007, n°244.
5. Il tentativo di conciliazione può essere esperito solo dagli utenti domestici ivi comprese le utenze condominiali.

Articolo 2- Definizioni.

1. Ai fini del presente regolamento, valgono le seguenti definizioni:
   a. "associazione dei consumatori", associazione dei consumatori e degli utenti rappresentativa a livello regionale e iscritta nell'elenco di cui all'articolo 4 della Legge Regionale Toscana 20 Febbraio 2008, n°9;
   b. "utente", persona fisica o giuridica che intende stipulare o che ha stipulato un contratto di fornitura con uno dei gestori di uno o più servizi del Servizio idrico integrato operanti in Toscana;
   c. "Conciliazione", composizione di una controversia tra Utente e gestore a seguito dello svolgimento delle procedure di cui al presente Regolamento;
   d. "Conciliatore", la persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l'accordo per la risoluzione di una controversia, anche per mezzo della formulazione di una proposta non vincolante;
   e. "Reclamo", ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime motivate lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale cui ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del servizio, dalla Carta del Servizio, oppure circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente;
   f. "Rettifiche di fatturazione" è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
   g. "Segreteria tecnica", struttura di supporto che cura la gestione delle procedure di conciliazione.

Articolo 3- Caratteristiche della procedura di Conciliazione.

1. La procedura conciliativa è condizione di procedibilità della domanda giudiziale ed è gratuita per l'utente.
2. La procedura conciliativa di cui al presente regolamento è alternativa a quella presso altro organismo di conciliazione.

3. Il tentativo di conciliazione sospende, sino alla conclusione della procedura, l'esecuzione da parte del gestore della pretesa sostanziale oggetto del procedimento.
4. La mancata sottoscrizione del verbale o l'eventuale rinuncia dell'utente comporterà la ripresa di tutte le azioni sospese da parte del gestore senza ulteriore avviso all'utente.
5. Sino al momento della sottoscrizione del verbale di conciliazione, l'utente può rinunciare alla procedura, dandone formale comunicazione alla Segreteria tecnica, che provvede all'archiviazione della pratica.

Articolo 4- Materie escluse dalla Conciliazione.

1. Sono escluse dalla procedura di conciliazione le controversie relative a:
   a. profili di natura fiscale;
   b. questioni per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
   c. fattispecie di cui agli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo;
   d. questioni in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
   e. afferenti alla qualità dell'acqua
   f. suddivisione delle spese idriche fra gli utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali;
   g. rapporti tra utenti;
   h. questioni per la cui risoluzione sia necessaria l'adesione di soggetti terzi, diversi dall'utente e dal gestore.
2. Sono dichiarate improcedibili le istanze di conciliazione:
   a. relative a controversie di cui al comma 1;
   b. in riferimento alle quali è pendente, o è già stato esperito, il tentativo di conciliazione, salvo il caso in cui siano emersi fatti non conosciuti;
   c. già oggetto di ricorsi giurisdizionali
   d. in riferimento alle quali non risulta preventivamente presentato reclamo al gestore;
   e. presentate in violazione delle modalità e dei termini previsti dal presente Regolamento.

Articolo 5- Domanda di conciliazione.

1. La domanda di conciliazione può essere presentata preferibilmente in modalità telematica attraverso il sito web dell'Autorità Idrica Toscana, che rilascia ricevuta telematica dell'avvenuta presentazione dell'istanza. La domanda di conciliazione può altresì essere presentata a mezzo pec, e-mail, posta ordinaria, fax o consegnata manualmente all'Autorità Idrica Toscana. In tale ultimo caso viene rilasciata all'utente ricevuta con indicazione della data di deposito dell'istanza.
2. La domanda di conciliazione, sottoscritta dall'utente, è presentata utilizzando la modulistica predisposta dall'Autorità Idrica Toscana e deve contenere l'indicazione dei seguenti elementi:
   a. dati anagrafici dell'utente e dell'eventuale delegato;
   b. dati identificativi dell'utenza (gestore di riferimento, codice cliente ed indirizzo di fornitura);
   c. indicazione dell'oggetto della controversia e dei motivi per i quali si chiede la conciliazione, con specificazione delle ragioni di insoddisfazione per la mancata risposta entro i termini previsti nella Carta dei servizi o per la risposta ottenuta dal gestore a seguito della presentazione del reclamo;
   d. dichiarazione dell'assenza di procedure giurisdizionali o di altre procedure di conciliazione in corso ed aventi ad oggetto la medesima questione;
   e. accettazione del presente regolamento.

3. Sono allegati alla domanda di conciliazione:
    a. eventuale delega a persona di fiducia o ad associazione di consumatori funzionale a conciliare e a transigere la controversia;
    b. in caso di delega, copia di documento di identità in corso di validità dell'utente e del soggetto delegato;
    c. copia del reclamo o della richiesta di rettifica di fatturazione presentati e della risposta del gestore;
    d. documentazione a supporto dell'istanza.
4. È possibile integrare la domanda nei 10 giorni successivi alla presentazione.
5. È possibile presentare una nuova domanda su una conciliazione conclusasi con mancato accordo solo se nel frattempo sono emersi sulla questione già esaminata fatti particolarmente rilevanti non esaminati precedentemente.

Articolo 6- Procedura di conciliazione.

1. La richiesta di conciliazione deve essere inoltrata alla Segreteria tecnica solo dopo aver inviato al gestore il reclamo o la richiesta di rettifica di fatturazione e questi abbia risposto con una comunicazione ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dalla presentazione del predetto reclamo o richiesta di rettifica di fatturazione al Gestore.
2. La procedura di conciliazione prevede, di norma, lo svolgimento di un'unica seduta convocata dalla segreteria tecnica entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda
3. Le Parti e il Conciliatore si riuniscono presso le sedi dell'Autorità Idrica Toscana nel giorno e ora comunicati dalla Segreteria tecnica. È fatta salva la possibilità di svolgere la seduta per videoconferenza o per conferenza telefonica.
4. Il termine ordinatorio di conclusione della procedura è fissato in 90 giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda. Su richiesta delle parti o per decisione del Conciliatore, tali termini possono essere prorogati per non più di 30 giorni, anche con convocazione di ulteriori sedute, per motivate esigenze di natura organizzativa, o in considerazione della complessità della questione e della necessità di acquisire elementi di valutazione, che richiedano il coinvolgimento di soggetti che non hanno partecipato alla riunione conciliativa, oppure l'esecuzione di sopralluoghi o di verifiche di natura tecnica. Possono a tal fine essere convocati in sede di seduta conciliativa i responsabili degli uffici del gestore competenti per l'esame della specifica questione.
5. Le riunioni di conciliazione non sono aperte al pubblico.

Articolo 7- Verbale.

1. Al termine della procedura di conciliazione viene redatto un verbale con indicazione:
    a. dei soggetti presenti;
    b. della generalità dell'utente e dei relativi recapiti, dell'indirizzo di fornitura e del codice identificativo del servizio;
    c. del luogo, della data e dell'orario di convocazione della seduta;

d. dell'oggetto della domanda e delle richieste dell'utente;

e. dell'eventuale proposta formulata dal Conciliatore, anche in base a considerazioni di equità;

f. del fallimento del tentativo di conciliazione, nei casi in cui non risulti possibile raggiungere un accordo tra le parti.

2. Il verbale di conciliazione è sottoscritto dal Conciliatore e solo in caso di accordo viene sottoscritto anche dalle Parti. L'eventuale rifiuto di sottoscrizione di una o di entrambe le Parti deve essere verbalizzato e si dà atto del fallimento del tentativo di conciliazione.
3. In caso di esito positivo della conciliazione, il verbale contiene il testo dell'accordo che indica espressamente i tempi di adempimento delle obbligazioni che diventano vincolanti per le Parti.
4. Qualora l'utente che ha attivato la procedura non compaia alla seduta di conciliazione, il Conciliatore, verificata la regolarità della convocazione e la mancanza di un giustificato motivo dell'assenza, formula verbale di mancata comparizione, con conseguente fallimento del tentativo di conciliazione.
5. Il verbale, comprensivo dell'eventuale accordo, è depositato e archiviato presso la Segreteria tecnica e ne viene consegnata copia all'utente o suo delegato partecipante alla seduta conciliativa.
6. Il verbale di conciliazione costituisce un accordo transattivo al pari di quelli redatti dagli altri organismi di conciliazione riconosciuti da ARERA ai sensi delle proprie deliberazioni.

Articolo 8- Riunione di Conciliazione.

1. Sono ammessi alla riunione Conciliativa:

   a. il Conciliatore, in veste di Presidente, individuato tra le risorse a disposizione dell'Autorità idrica Toscana, oppure individuato tra le risorse a disposizione del Difensore civico della Toscana oppure individuato mediante convenzione con organismi pubblici iscritti nel Registro istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi dell'art. 16 del decreto legislativo n.28/2010;

   b. un rappresentante del gestore;

   c. l'utente o soggetto da questi delegato;

   d. un rappresentante dell'Autorità Idrica Toscana nel ruolo di Segreteria tecnica.

2. Il Conciliatore:

   a. dirige la seduta e svolge funzioni di mediatore;

   b. non decide la controversia, ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole;

   c. formula, se richiesto congiuntamente dalle parti o comunque in accordo con esse, una proposta non vincolante di conciliazione.

3. Per finalità di studio o approfondimento degli strumenti conciliativi sono ammessi alla riunione Conciliativa anche soggetti diversi rispetto a quelli del primo comma, applicandosi anche a questi gli obblighi di riservatezza previsti per le parti.

Articolo 9- Segreteria tecnica.

1. L'attività di Segreteria tecnica è svolta dall'Autorità Idrica Toscana e consiste in:
    a. ricezione e presa in carico delle domande di conciliazione;
    b. verifica di improcedibilità della domanda di conciliazione. In caso di domanda non regolare o incompleta, la Segreteria invita il richiedente a provvedere, entro i successivi 15 giorni, alla regolarizzazione o al completamento dell'istanza, specificando le integrazioni che devono essere fornite per evitare l'archiviazione della domanda. Decorso tale termine la domanda è dichiarata improcedibile e di ciò è informato il richiedente entro un massimo di 21 giorni;
    c. predisposizione del fascicolo dell'istanza di conciliazione contenente tutta la documentazione necessaria allo svolgimento del tentativo di conciliazione;
    d. redazione dell'ordine del giorno e convocazione della riunione di conciliazione;
    e. gestione dell'archivio delle procedure di conciliazione;
    f. aggiornamento dell'elenco dei conciliatori e dei delegati dei gestori e delle associazioni dei consumatori
2. Nell'avviso di convocazione trasmesso alle parti, anche per via telematica, sono indicati:
    a. l'oggetto della procedura;
    b. la data individuata per lo svolgimento della seduta di conciliazione.

Articolo 10- Conciliatori e rappresentanti delle Parti.

1. Ogni gestore deve nominare al proprio interno le figure delegate a rappresentare l'azienda nella seduta conciliativa.
2. Le associazioni dei consumatori devono comunicare i loro rappresentanti.
3. I delegati del gestore e delle associazioni dei consumatori, così come i Conciliatori devono essere inseriti in un elenco, tenuto ed aggiornato dalla Segreteria tecnica.
4. l'Autorità Idrica Toscana provvede all'individuazione dei Conciliatori, al loro inserimento e aggiornamento in un elenco pubblicato sul proprio sito web;
5. i Conciliatori, che non hanno poteri decisori, garantiscono la massima terzietà e sono designati sulla base di una turnazione: i requisiti di imparzialità, indipendenza e neutralità sono imprescindibili e il venir meno di uno di essi ne determina l'incompatibilità;
6. I Conciliatori devono rispettare i requisiti dell'art. 141 bis del Codice del Consumo: onorabilità, formazione generale e specialistica, competenza, indipendenza;
7. I Conciliatori non devono trovarsi in una situazione di incompatibilità, anche sopravvenuta. In questo caso, essi devono comunicare la sopraggiunta condizione alla Segreteria tecnica che ai sensi dell'art. 141-bis, comma 5 del Codice del Consumo, può:
    a) sostituire il conciliatore interessato, nominandone un altro;

b) in mancanza del sostituto consentire al conciliatore di continuare a condurre la procedura solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni;

c) garantire che il conciliatore si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia.

Articolo 11- Adempimenti dei soggetti impegnati nella procedura di conciliazione.

1. I gestori si impegnano a:
   a. fornire alla Segreteria tecnica ogni elemento utile ai fini della valutazione di ammissibilità della domanda di conciliazione entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta;
   b. predisporre e trasmettere alla segreteria tecnica la documentazione riguardante l'istanza di conciliazione entro 7 giorni dalla richiesta da parte della stessa Segreteria tecnica atta alla predisposizione del fascicolo da parte della stessa;
   c. garantire la massima conoscibilità alla procedura di conciliazione con comunicazioni in bolletta, avvisi agli utenti e con specifico richiamo alle modalità di accesso alla procedura nelle risposte fornite ai reclami esaminati;
   d. rispettare gli accordi raggiunti.
2. Tutti i soggetti impegnati nella procedura di conciliazione rispettano le norme nazionali e comunitarie sulla protezione dei dati personali.

Art. 12- Rendicontazione.

1. La segreteria tecnica elabora una relazione annuale sulle conciliazioni effettuate, specificando il numero delle istanze presentate ed evidenziando le problematiche affrontate e l'esito delle medesime.
2. La Relazione concorre all'attività di controllo sull'operato di ogni singolo gestore.