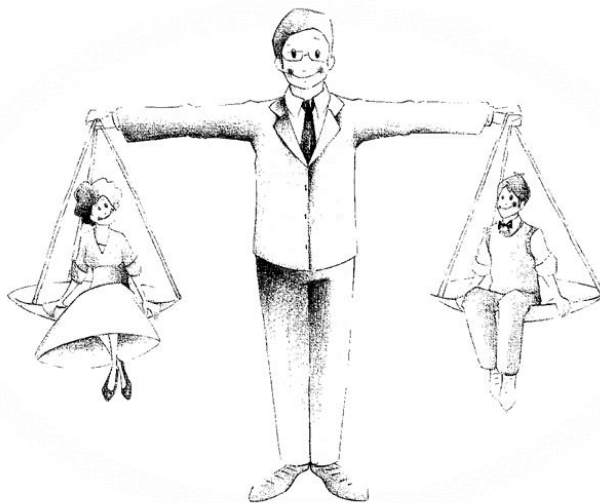


Conciliazione paritetica



Che cos'è?

La conciliazione paritetica è una procedura volontaria per risolvere bonariamente, con la mediazione dei conciliatori, una controversia che vede coinvolti gli utenti e la Società Talete SpA.

Chi sono i conciliatori?

I conciliatori sono due persone, una incaricata dall'Associazione di tutela dei consumatori e utenti scelta dall'utente, l'altra incaricata dall'Azienda, per tentare di raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe le parti.

Ci sono costi?

No. La procedura per l'utente è assolutamente gratuita.

Come e da quando funziona?

Per avviare la procedura di conciliazione è necessario che l'utente abbia in precedenza inoltrato un reclamo scritto, al quale la Società entro 30 giorni lavorativi dalla sua presentazione non abbia dato risposta o questa sia motivatamente ritenuta insoddisfacente dall'utente.

In tali casi, l'utente può presentare domanda alla Segreteria di conciliazione assistito eventualmente dall'Associazione consumatori prescelta, che interverrà in sua rappresentanza.

L'esito della conciliazione

Nel caso di soluzione positiva della controversia, l'utente e la Società sottoscrivono il verbale di conclusione della conciliazione che avrà efficacia di accordo transattivo.

Perché è utile?

La conciliazione garantisce:

- rapidità e tempi certi nel tentativo di individuare una soluzione;
- rappresentanza adeguata degli interessi coinvolti;
- libertà per l'utente di accettare o meno la proposta di soluzione individuata dai conciliatori;
- sospensione delle iniziative di autotutela da parte della Talete SpA nel corso dell'intera procedura.

PROTOCOLLO DI COLLABORAZIONE

TRA

le Associazioni dei Consumatori riportate in allegato 1

E

il Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato dell'A.T.O. 1 Lazio Nord Viterbo TALETE S.p.A.

PREMESSO CHE

l'azione del Gestore del Servizio Idrico Integrato Talete Spa è improntata ad una serie di criteri di ordine generale nell'organizzazione e gestione del servizio idrico integrato sul territorio dell'A.T.O. 1 Lazio Nord Viterbo, tra cui il miglioramento ed omogeneizzazione del livello di servizio per standard qualitativi e quantitativi, affidabilità, estensione della disponibilità agli utenti;

che le Associazioni dei Consumatori, nell'interesse dei propri associati e di tutti i consumatori, intendono rendersi parte attiva nella definizione di un processo di misurazione continua della qualità del servizio che sia in grado di valutare la capacità del gestore di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo;

RITENUTO OPPORTUNO

di istituire presso la sede della TALETE S.p.A. un ufficio consultivo per la valutazione periodica della qualità del servizio ed in particolare degli standard definiti nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di fornitura, attraverso un reciproco scambio di informazioni utili al miglioramento del servizio;

di istituire una sede consultiva al fine di una migliore trasparenza dell'informazione sul livello di qualità del servizio per tutti gli utenti, attraverso le forme di comunicazione che di volta in volta verranno valutate come le più idonee al raggiungimento dell'obiettivo;

CONVENGONO

di istituire un programma di incontri periodici, per un esame congiunto della qualità del servizio, ed in particolare degli standard definiti nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di fornitura, nonché del sistema di articolazione tariffaria, eventualmente coinvolgendo, su aspetti specifici, altri soggetti interessati;

di garantire la reciproca e preventiva messa a disposizione della documentazione e delle informazioni necessarie per l'attività di cui sopra;

di collaborare nella definizione dei contenuti e delle modalità di effettuazione del sistema di monitoraggio del livello qualitativo dei servizi al fine di garantirne la rispondenza agli standard previsti dalla Carta dei Servizi e tutte le attività necessarie a promuovere la tutela della salute pubblica;

di impegnarsi a far sì che i risultati del monitoraggio abbiano adeguata pubblicità e siano effettivamente resi disponibili ai cittadini;

di attivare una procedura di ricomposizione amichevole delle controversie tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato, secondo il documento inserito nella Carta dei Servizi, allegato A "Regolamento di Conciliazione", riportato in allegato 2.

Associazioni consumatori firmatarie

Gestore Unico A.T.O. 1 Lazio Nord - Viterbo

ADICONSUM

TALETE S.P.A.

CONFCONSUMATORI

FEDERCONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI

MDC MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Viterbo li 17 novembre 2014

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art. 1

Natura e ambito di applicazione della procedura

1. Le Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa (di seguito "le Associazioni") e il Gestore Unico A.T.O. 1 Lazio Nord Viterbo, TALETE S.p.A. (di seguito il Gestore), concordano la Procedura di conciliazione di cui possono avvalersi gli Utenti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra il Gestore e gli Utenti medesimi.

2. La Procedura si applica ai sensi del Codice del Consumo, che consente alle Associazioni dei consumatori di agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti, oltre che nel rispetto dei principi posti dalle Raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE.

3. Le controversie che possono essere trattate mediante la Procedura sono quelle concernenti: errori di fatturazione dovuti ad errata ricostruzione dei consumi, applicazione di errata tipologia d'uso, inserimento di lettura errata, ritardo nel trattamento della pratica, trattamento perdite dell'impianto interno, nonché ogni altra patologia contrattuale o ad eventuali problemi tecnici concernenti allacci e misuratori.

4. Il presente Regolamento acquisterà validità a partire dalla data di sottoscrizione del Protocollo di Collaborazione.

Art. 2

Segreteria di conciliazione

1. Presso la sede del Gestore 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 all'Utente il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività.

3. Alla Segreteria di conciliazione è destinato personale del Gestore, che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.

4. Le spese ordinarie di funzionamento della Segreteria di Conciliazione sono a carico del Gestore

5. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico sul sito internet del Gestore e del Garante, presso gli sportelli aperti al pubblico della stessa, nonché presso le sedi delle Associazioni firmatarie e sui loro siti web. Presso la Segreteria di conciliazione e sul sito web del Gestore è disponibile l'elenco dei Conciliatori, che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, dal Gestore 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.

6. Ogni Associazione rappresentativa sul territorio dovrà nominare un conciliatore effettivo e uno supplente e rappresenterà tutte le istanze presentate dalla stessa per i propri associati.

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 e i verbali delle procedure istituite.
2. La Segreteria di conciliazione:
 - riceve le domande necessarie per attivare la Procedura di conciliazione, di cui all'art. 5, e ne cura il protocollo;
 - cura l'elenco dei Conciliatori e trasmette ai Conciliatori, individuati sulla base delle Domande di conciliazione, la relativa documentazione;
 - predispone l'avviso della convocazione e lo trasmette ai Conciliatori. In tale avviso sono specificatamente indicati:
 - a) la data e il protocollo di iscrizione;
 - b) la data e il luogo fissato per la riunione dinanzi alla Commissione paritetica di conciliazione;
 - c) l'oggetto della Procedura;
 - d) gli eventuali documenti allegati;
 - e) il nominativo dei Conciliatori componenti la Commissione paritetica.
 - risponde direttamente all'Utente nel caso in cui la Domanda di accesso alla procedura sia irricevibile per i motivi di cui al successivo art. 6;
 - trasmette all'Utente il Verbale di conciliazione, ne riceve risposta e la comunica inviandone copia ai Conciliatori, ai sensi del successivo art. 9 punto 5;
 - tiene copia dei Verbali di conciliazione.

Art. 4

Commissione di conciliazione

1. La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da n. 2 Conciliatori, di cui uno in rappresentanza del Gestore e uno delle Associazioni in rappresentanza degli Utenti.
2. La Commissione di Conciliazione compone la controversia con riferimento e nei limiti degli impegni contrattuali e della normativa di settore, assicurando l'osservanza del principio di indipendenza.
3. L'elenco dei Conciliatori comprende i nominativi designati dal Gestore e delle Associazioni firmatarie. Il Gestore si incarica di predisporre periodicamente dei corsi di formazione per i Conciliatori, i cui programmi saranno concordati con le Associazioni firmatarie.
4. Per poter essere inseriti negli elenchi dei Conciliatori, i rappresentanti delle Associazioni e quelli del Gestore devono aver necessariamente partecipato ai corsi di formazione di cui al comma precedente.

Art. 5

Forma della Domanda

1. Il modulo per la Domanda di conciliazione è disponibile sui siti delle Associazioni firmatarie e sul sito del Garante e le sedi delle Associazioni firmatarie. La Domanda contiene, a pena di irricevibilità ai sensi del successivo art. 6:

a) i dati per l'identificazione dell'Utente (il nome, il cognome e la residenza o il domicilio e l'indirizzo di fornitura se diverso), il codice utente e/o numero contratto, la tipologia del servizio interessato e una breve descrizione dei fatti;

b) la data del reclamo e il suo esito;

c) l'indicazione del conciliatore o dell'Associazione a cui conferisce mandato. Qualora l'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 della presente Convenzione secondo un criterio turnario;

d) l'autorizzazione, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, al trattamento da parte dei Conciliatori dei propri dati personali e dunque all'accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione;

e) la dichiarazione di accettazione del presente Regolamento e del fatto che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali.

2. Nella Domanda deve essere specificato che l'Utente sia a conoscenza del fatto che in ogni momento ha il diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o il sistema giudiziario ordinario.

3. La Domanda di conciliazione deve essere sottoscritta dall'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 Paritetica di conciliazione.

4. La Domanda può essere, altresì, presentata presso una delle Associazioni firmatarie, che provvede a trasmetterla tempestivamente alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione.

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 l'Utente non abbia inoltrato reclamo nel termine di scadenza della stessa, o comunque, in casi particolari, non oltre l'emissione della fatturazione successiva;

b) se l'oggetto della richiesta non rientra nell'elencazione di cui al precedente art. 1 comma 3;

c) se nella Domanda manchi uno degli elementi di cui al precedente art. 5 comma 1;

d) se la Domanda non sia sottoscritta dall'Utente, eccetto per i casi invio telematico ai sensi del precedente art. 5 comma 3;

e) se la Domanda non sia corredata da idonea documentazione.

2. La Segreteria dell'Ufficio di conciliazione provvede a fornire all'Utente una risposta scritta, indicando i motivi dell'irricevibilità della Domanda.

Art. 7

Procedimento di conciliazione

1. L'Utente conferisce al rappresentante dell'Associazione, componente la Commissione di Conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia.
2. La Procedura è gratuita per l'Utente.
3. La Procedura si esaurisce entro 60 giorni dal ricevimento della domanda, da parte della Segreteria di Conciliazione.
4. Per poter accedere alla Procedura di conciliazione l'Utente deve trovarsi in una delle seguenti situazioni:
 - a) aver presentato reclamo motivato entro la data di scadenza della fattura o comunque, in casi particolari, non oltre l'emissione della fatturazione successiva;
 - b) aver inoltrato reclamo come ai punti a) e b) e non aver ricevuto risposta entro 30 giorni;
 - c) aver inoltrato reclamo come ai punti a) e b) e aver ricevuto risposta non soddisfacente;
5. Ricevuta la Domanda, la Segreteria di Conciliazione invia ai Conciliatori l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.
6. Entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, i Conciliatori possono presentare presso la Segreteria ulteriori argomentazioni, con le relative informazioni ed eventuali prove.
7. Le attività inerenti la Procedura di conciliazione sono interrotte dal 01 Agosto al 15 Settembre e dal 10 Dicembre al 10 Gennaio. I termini per la conclusione della Procedura sono sospesi per tale periodo e riprendono a decorrere dal 16 Settembre e 11 Gennaio.

Art. 8

Mancata accettazione dell'incarico o assenza del Conciliatore

1. I Conciliatori devono confermare la propria presenza alla convocazione fissata dalla Segreteria ai sensi del precedente art. 3 comma 2, entro i 5 giorni precedenti la data dell'incontro.
2. In caso di indisponibilità del Conciliatore o di mancata conferma della 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, la quale provvede anche a darne notizia alle parti.

Art. 9

Riunione dinanzi alla Commissione Paritetica di Conciliazione

1. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni dell'Utente, qualora questi abbia espresso la volontà di essere ascoltato.
2. La Commissione, di propria iniziativa o su richiesta, anche di una sola delle parti, può fissare un'ulteriore riunione di approfondimento, non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione della Domanda.

3. I Conciliatori possono, nel corso dell'incontro, richiedere l'intervento di un esperto del Gestore, qualora vi fosse la necessità di approfondire determinati aspetti tecnici della controversia.

4. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di soluzione e dispone l'invio del Verbale di conciliazione all'Utente tramite la Segreteria.

5. 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.

6. L'accettazione della proposta avviene mediante firma del Verbale di conciliazione. Qualora l'Utente ometta di firmare o di rinviare il Verbale, la proposta si intenderà rifiutata.

7. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione; in questo caso, viene dato atto a Verbale della mancata proposta di conciliazione.

Art. 10

Conclusione della procedura

1. La conclusione della Procedura avviene:

a) nel caso di cui all'art. 9 comma 7 con la trasmissione ai Conciliatori e all'Utente del Verbale da cui risulti la mancata conciliazione;

b) nel caso di cui all'art. 9 comma 4, trascorsi 15 giorni lavorativi dalla ricezione del Verbale di conciliazione da parte dell'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. 11

Provvedimenti in materia di sospensione del servizio

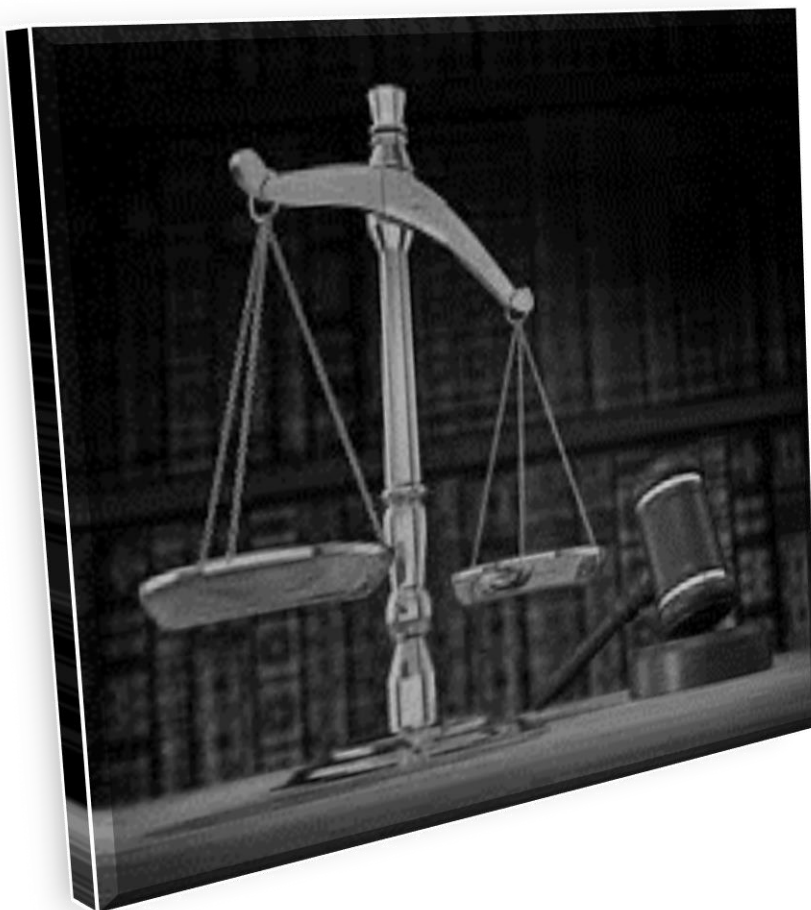
Nel corso dello svolgimento della Procedura di conciliazione, il Gestore non intraprende iniziative di autotutela fino ai 15 giorni successivi al ricevimento da parte dell'Utente del Verbale di conciliazione, decorsi i quali si applicano le ordinarie procedure di gestione della morosità.

Art. 12

Relazione dell'attività svolta

1. il Gestore e le Associazioni firmatarie pubblicano, con cadenza annuale, una relazione sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento.

2. Tale relazione viene resa disponibile sul sito delle Associazioni firmatarie e viene inviato alle istituzioni preposte alla tutela dei diritti dei consumatori.



TALETE SpA utenti@taletespa.eu

FEDERCONSUMATORI federconsumatorivt@alice.it

CONFCONSUMATORI confconsumatori@civitacastellana.com

LEGA CONSUMATORI viterbo@legaconsumatori.it

MDC MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO lazio@mdc.it

ADICONSUM viterbo@adiconsum.it