REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

AQP S.p.A.

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Sommario

Premessa 3

Definizioni 4

Art. 1 - Principi fondamentali 6

Art. 2 - Ufficio di Conciliazione 7

Art.3 - Ambito di applicazione della procedura di Conciliazione 7

Art. 4 – Commissione Conciliativa 9

Art. 5 - Accesso alla procedura di conciliazione 9

Art. 6 - Procedimento di conciliazione 11

Art.7 - Attività di conciliazione 14

Art. 8 - Norme transitorie e finali 16

Condivisione e Sottoscrizione 16

Premessa

Con il presente atto l'Acquedotto Pugliese S.p.A. (d'ora innanzi indicato come AQP) e le Associazioni dei Consumatori firmatarie della Carta del Servizio Idrico Integrato determinano, congiuntamente, le norme procedurali per la definizione in sede stragiudiziale delle controversie tra Gestore del SII ed utenti finali, in modo rapido, economico e gratuito.

Il presente regolamento, attesa la sua finalità, è aperto alla sottoscrizione dei soggetti (associazioni o comitati) che sono adeguatamente rappresentativi degli interessi collettivi fatti valere, per il tramite delle persone fisiche che, ai sensi delle vigenti disposizioni codicistiche, ne hanno la rappresentanza legale.

Definizioni

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) istituita dall'articolo 2, comma 1, della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. L'Autorità è un organismo indipendente con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo;

Associazioni dei consumatori sono le associazioni dei consumatori finali e degli utenti rappresentative a livello nazionale ed iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;

Servizio Idrico Integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;

Gestore è Acquedotto Pugliese S.p.A. (AQP);

Utente finale (o utente) è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più

servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

Carta dei servizi o Carta del SII è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;

Commissione di conciliazione paritetica è la Commissione composta da un rappresentante del Gestore e dall'utente finale o suo delegato che gestisce la procedura di conciliazione paritetica;

Ufficio di conciliazione è l'ufficio organizzato presso la sede legale del Gestore al fine di coadiuvare la Commissione di conciliazione per la gestione delle relative pratiche;

Bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'ARERA - in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR;

Codice del consumo è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e ss.mm.ii.

Art. 1 - Principi fondamentali

1.1 La procedura conciliativa dovrà essere espletata nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'Ufficio di Conciliazione, si impegna a conformare il proprio comportamento nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

b) Partecipazione

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte e suggerimenti. Il diritto di accesso ai documenti aziendali viene regolato dalla normativa vigente.

Il Gestore promuove la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori mantenendo con le stesse relazioni corrette.

c) Cortesia

Il personale dell'AQP è tenuto al rispetto e alla cortesia nei confronti dell'utente.

d) Efficienza ed efficacia della procedura conciliativa

L'AQP persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali e più sicure allo scopo.

e) Chiarezza e Comprensibilità

La Commissione di conciliazione pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con gli utenti ed alla sua massima semplificazione.

Art. 2 - Ufficio di Conciliazione

2.1. Presso la sede legale dell'AQP è istituito l'Ufficio di Conciliazione al quale fanno capo tutte le attività previste e disciplinate dal presente Regolamento.

2.2. Per l'espletamento delle proprie funzioni l'Ufficio di Conciliazione si avvarrà di una Segreteria, che fornirà il necessario supporto organizzativo e logistico, per lo svolgimento dell'attività della Commissione.

Art.3 - Ambito di applicazione della procedura di Conciliazione

3.1. Alla procedura di conciliazione potranno ricorrere i singoli utenti o loro delegati che hanno stipulato contratti di somministrazione, per reclami, relativi al proprio rapporto contrattuale, inerenti:

- importi addebitati in fattura;
- funzionalità dell'apparecchio misuratore;
- preventivazione;
- costruzione nuovi allacci;
- mancata attivazione della fornitura;

- limitazione, sospensione, disattivazione della fornitura;
- deposito cauzionale.

3.2. Dalla procedura di conciliazione **sono escluse** le:

a) controversie attinenti la qualità dell'acqua;
b) controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
c) controversie in materia di risarcimento danni a cose o persone;
d) controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
e) controversie per le quali siano state promosse azioni previste dal Codice del Consumo (inibitoria sulle clausole vessatorie o inibitoria per lesione di diritti e interessi dei consumatori, nonché azione risarcitoria collettiva – c.d. *class action*);
f) controversie per le quali sia pendente un procedimento giurisdizionale, ovvero quando le controversie siano state definite mediante tale procedimento.

3.2. Alla procedura di conciliazione potranno ricorrere direttamente i soggetti firmatari del presente regolamento, quando si assumono lesi i diritti di una pluralità di utenti, per le medesime motivazioni di cui al punto 3.1.;

3.3. Il verbale di conciliazione produce effetti esclusivamente nei confronti di coloro che hanno formalizzato domanda di conciliazione.

Art. 4 – Commissione Conciliativa

4.1. Presso l'Ufficio di Conciliazione è costituita una Commissione Conciliativa paritetica ai sensi dell'articolo 4.2 della Carta del Servizio Idrico Integrato così composta:

- da un rappresentante dell'AQP, al quale viene conferito dalla Società pieno mandato a transigere a mezzo di procura notarile;
- dall'utente personalmente o da un suo delegato (ad esempio rappresentante di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Regolamento di Conciliazione, avvocato, amministratore pro-tempore del Condominio, rappresentante legale della Società, ecc.) individuato con designazione formale all'atto della presentazione dell'istanza di conciliazione e munito di apposita delega scritta, la cui autenticità potrà essere acclarata in conformità alla vigente normativa in materia di autocertificazione.

Art. 5 - Accesso alla procedura di conciliazione

5.1. Il tentativo di conciliazione deve essere perentoriamente preceduto dalla fase del reclamo prevista dalla Carta del Servizio Idrico Integrato all'articolo 4.2, secondo le modalità ivi indicate. L'utente, o il delegato, potrà proporre istanza di conciliazione nel

caso in cui, conclusasi la fase del reclamo, non ottenga (entro 30 giorni lavorativi) una risposta ritenuta soddisfacente ovvero non ottenga risposta entro il termine di 45 giorni.

5.2. La presentazione della domanda dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data di protocollo indicata nella risposta del Gestore al reclamo dell'utente ovvero decorsi i 45 giorni dalla data di protocollo del reclamo senza alcuna risposta da parte del Gestore, entro i 30 giorni successivi. Nel caso di improcedibilità della domanda, l'ufficio di conciliazione provvede a comunicarlo all'utente ovvero al delegato. È d'uopo rammentare che il reclamo proposto avverso una fattura entro il termine di cui all'art.4.2 della Carta del Servizio Idrico Integrato sospende i termini di pagamento della stessa nei limiti della somma contestata, ivi compresi gli interessi di mora.

5.3. Esaurita la fase del reclamo, la predetta fattura riacquisterà efficacia, qualora entro 30 giorni dalla data di protocollo della nota di risposta da parte di AQP, non venga proposta istanza di conciliazione. Se invece, entro 30 giorni dalla data del protocollo della nota di risposta, l'utente proporrà istanza di conciliazione, AQP protrarrà la sospensione dei termini di pagamento per tutta la durata del procedimento di conciliazione, ivi compreso il computo degli interessi di mora nonché le ordinarie procedure atte al recupero del credito.

5.4. Nel caso in cui la procedura di conciliazione si concluda con un mancato accordo la fattura riacquisterà la sua originaria

efficacia anche per quanto concerne il computo degli interessi di mora nonché per il recupero del credito vantato da AQP.

5.5. Si precisa altresì che, nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo di prima istanza, oltre ad adire la Conciliazione Paritetica di AQP, come stabilito dalla Deliberazione ARERA n. 142/2019/E/idr, può rivolgersi al Servizio Conciliazione ARERA, la cui procedura è del tutto gratuita, mentre - per le sole controversie in tema di bonus sociale idrico - può presentare reclamo di seconda istanza allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente istituito dall'Autorità.

5.6. Resta comunque la facoltà per l'utente di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

Art. 6 - Procedimento di conciliazione

6.1. La procedura di conciliazione si intende instaurata al momento in cui alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione perviene, anche per il tramite degli Uffici Territoriali dell'AQP, la domanda di conciliazione, debitamente compilata e sottoscritta.

6.2. L'utente può presentare la domanda di conciliazione compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet di AQP www.aqp.it oppure disponibile presso gli Sportelli Commerciali del Gestore.

6.3. Sarà altresì possibile proporre istanza di conciliazione attraverso l'uso del formulario-tipo delle associazioni che sottoscrivono il regolamento.

6.4. La domanda di conciliazione può essere presentata dall'utente:

- via PEC all'indirizzo: conciliazione@pec.aqp.it;
- via e-mail all'indirizzo: segreteria.conciliazione@aqp.it;
- via Sportello on line, previa registrazione, collegandosi al sito internet www.aqpfacile.it ;
- presso gli Uffici commerciali AQP;
- via lettera inviata ad Acquedotto Pugliese S.p.A. - Commissione Conciliativa – Via Cognetti n°36 – 70121 Bari (BA).

Nella compilazione del modulo l'utente dovrà indicare obbligatoriamente:

a) i dati identificativi dell'utente finale:
   (i) il nome ed il cognome;
   (ii) l'indirizzo postale o telematico (E-mail e/o PEC);
   (iii) il numero del contratto di somministrazione di cui l'utente è titolare;
   (iv) il numero di telefono o cellulare.
b) il numero della/e fattura/e precedentemente contestata/e a mezzo di reclamo;
c) nel caso in cui l'utente decida di farsi rappresentare da un delegato, i dati identificativi del delegato (ad esempio

Associazione dei Consumatori), l'indirizzo telematico (e-mail e/o PEC) e il numero di cellulare;

d) la data (gg/mm/aaaa) e sottoscrizione del modulo da parte dell'utente finale.

6.5. È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore la domanda di conciliazione per iscritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale, una descrizione dei fatti indicando il numero della/e fattura/e precedentemente contestata/e a mezzo di reclamo ed eventualmente gli allegati in fotocopia di atti e documenti ritenuti necessari.
In assenza dei suindicati elementi, atti ad identificare l'utente finale, la domanda di conciliazione non potrà essere presa in carico da AQP e pertanto non potrà essere accolta.

6.6. La Segreteria censisce ogni domanda di conciliazione ricevuta nel Sistema Informativo Aziendale (ACS – AQP Customer Service), formando un fascicolo ed allegando elettronicamente la documentazione, e valuta l'accoglibilità della domanda.

6.7. In caso di inaccoglibilità della domanda, AQP invia comunicazione formale all'utente o al delegato indicando dettagliatamente i motivi del rigetto dell'istanza.

6.8. L'utente o il delegato designato ai sensi dell'art.3, può prendere visione, con congruo anticipo rispetto alla riunione della

Commissione e nei limiti della normativa di settore attualmente vigente, della documentazione tecnico-amministrativa, completa di tutte le informazioni e dei dati in possesso dell'AQP, relativa al tentativo di conciliazione in corso. La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

6.9. Il tentativo di conciliazione, di cui all'art 5 del presente Regolamento, sarà esperito entro 60 giorni dalla data di censimento della domanda nel sistema informativo aziendale; detto termine potrà essere differito di 30 giorni ove venga ravvisata la necessità di procedere a supplementi d'istruttoria.

Art.7 - Attività di conciliazione

7.1. La Commissione si riunisce, tenendo conto del numero dei casi presentati e della disponibilità dei suoi membri, presso la sede legale di AQP sita in Bari alla via Cognetti n° 36.
È altresì facoltà delle parti chiedere che l'intera procedura sia svolta telematicamente oppure attraverso conference call, garantendo sempre e comunque l'integrità del contraddittorio e la regolarità della procedura. Nell'esperire il tentativo di conciliazione, i componenti della Commissione rappresenteranno, ciascuno sulla base di un pieno mandato a transigere, le reciproche pretese.

7.2. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche. I dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute, devono considerarsi riservati.

7.3. Nel caso in cui il tentativo di conciliazione abbia esito positivo, il procedimento si conclude con la sottoscrizione, da parte dei componenti la Commissione di un verbale di accordo avente l'efficacia di un accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 c.c. e ss.

7.4. Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, di cui al comma 5.2, l'utente o il delegato e l'AQP si impegnano ad accettare integralmente il contenuto del verbale di cui al comma precedente quale espressione della propria volontà negoziale.

7.5. Nel caso in cui il tentativo di conciliazione fallisca, i componenti la Commissione ne daranno atto sottoscrivendo, a conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo.

7.6. Le determinazioni e le conclusioni cristallizzate nel verbale di conciliazione, non potranno essere oggetto di nuova istanza presso altro Ufficio AQP.

7.7. Il verbale di accordo o di mancato accordo, sarà depositato presso la Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione.

Copia del verbale di accordo ovvero di mancato accordo sarà trasmesso all'utente o al suo delegato, all'indirizzo telematico (e-mail o PEC) indicato sulla domanda di conciliazione. A tal fine, la Segreteria potrà utilizzare ogni mezzo che, per esigenze di rapidità, è comunemente utilizzato nei rapporti commerciali, purché consenta la prova del ricevimento da parte del destinatario.

7.7.1. Il verbale di conciliazione debitamente sottoscritto da ambedue le parti sarà:

a) inserito nel fascicolo elettronico del sistema informatico aziendale;

b) trasmesso dall'Ufficio di Conciliazione alla struttura aziendale competente per le opportune rideterminazioni contabili.

Art. 8 - Norme transitorie e finali

8.1. I locali destinati allo svolgimento della procedura di conciliazione saranno messi a disposizione da AQP.

8.2. Le spese dell'attività amministrativa di segreteria relative al procedimento di conciliazione saranno a carico dell'AQP.

8.3. Ai componenti la Commissione di Conciliazione, per l'attività dagli stessi prestata, non sarà dovuto alcun onorario e/o rimborso spese da parte dell'AQP.

Condivisione e Sottoscrizione

Letto, approvato, sottoscritto

- ADICONSUM PUGLIA
- ASSOUTENTI PUGLIA
- UDI.CON.REGIONE PUGLIA

- CODACONS PUGLIA
- CONF CONSUMATORI
- FEDERCONSUMATORI PUGLIA
- LEGA CONSUMATORI PUGLIA
- MOVIMENTO CONSUMATORI PUGLIA
- KONSUMER

ACQUEDOTTO PUGLIESE S.P.A.