



**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO ISTITUZIONALE**

**DELIBERAZIONE N. 24 DEL 06-07-2016**

**OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA PER  
LA RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE INSORTE  
TRA I CLIENTI E LA SOCIETA' VERITAS SPA.**

L'anno **duemilasedici** il giorno **sei** del mese di **luglio** alle ore **15:00** presso gli uffici del Consiglio di Bacino 'Laguna di Venezia' in via G. Pepe, 102 – 30172 Mestre (VE), si è riunito il Comitato Istituzionale a seguito convocazione prot. n. .

Al momento della votazione risultano:

COGNOME E NOME	PRESENTE/ASSEN
Mancini Oscar	Presente
Sensini Massimo	Assente
Vian Serenella	Presente
Dughiero Marco	Assente
Zuin Michele	Presente

Partecipa il Direttore Generale NARDIN NICOLA in qualità di Segretario Verbalizzante.

Presiede la seduta Sig.ra Serenella Vian in qualità di Presidente del Consiglio di Bacino 'Laguna di Venezia'.

Verificate le presenze, il Presidente dichiara legale la seduta ed invita quindi il Comitato Istituzionale a trattare la proposta di deliberazione relativa all'oggetto sopra riportato.

---

Verbale letto, approvato e sottoscritto nella seguente composizione:

IL PRESIDENTE  
F.to Sig.ra Serenella Vian

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE  
F.to NICOLA NARDIN

**OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA PER LA RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE INSORTE TRA I CLIENTI E LA SOCIETA' VERITAS SPA.**

PREMESSO che l'art. 147 del D.Lgs. 152/2006 prevede che i Servizi Idrici Integrati siano riorganizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali definiti dalle Regioni;

VISTA la Legge regionale n. 17 del 27 aprile 2012 e la DGR. n. 1006 del 05 giugno 2012;

CONSIDERATO che i sopra citati provvedimenti disciplinano l'istituzione dei consigli di bacino prevedendo il passaggio delle funzioni in capo alle A.A.T.O ai consigli medesimi;

VISTO l'atto del 17.12.2012 con il quale il Segretario del Comune di Venezia, in qualità di Ufficiale rogante, dichiara istituito il Consiglio di Bacino "*Laguna di Venezia*" così come attestato dalla registrazione della "Convenzione per la cooperazione tra gli enti locali partecipanti compresi nell'ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato "*Laguna di Venezia*""", repertorio Comune di Venezia n. 130831 del 17.12.2012 e registrata il 21.12.2012 agli Atti Pubblici con il n. 1367, successivamente modificata in data 27.02.2014, repertorio Comune di Venezia n. 130934, registrata il 04.03.2014 agli Atti Pubblici con il n. 272;

VISTO il protocollo di intesa sulla conciliazione paritetica stipulato tra Veritas spa e le associazioni dei consumatori il 05.08.2010, con cui viene approvato un regolamento recante le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica;

DATO ATTO che nel suddetto protocollo di intesa si prevede che "*La procedura di conciliazione paritetica, le cui modalità operative sono definite nell'allegato regolamento, ha natura sperimentale. Terminato il periodo annuale di sperimentazione, durante il quale sarà eseguito un monitoraggio dell'efficacia della procedura, le Parti si riservano di concordare eventuali modifiche alla stessa e di deciderne le eventuali modalità di estensione e/o di prosecuzione*";

VISTA la nota prot. n.40831 del 07.06.2016 (prot. Consiglio di Bacino Laguna di Venezia n. 1091 del 09.06.2016) con cui il gestore del servizio idrico integrato Veritas Spa ha trasmesso al Consiglio di Bacino Laguna di Venezia – per gli adempimenti di competenza - la bozza aggiornata di regolamento di conciliazione paritetica per la risoluzione extra giudiziale delle controversie, approvata dal Consiglio di amministrazione della stessa società il 21 aprile 2016;

DATO ATTO che la conciliazione paritetica, così come si evince dal sito web dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (di seguito "AEEGSI") [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it), rappresenta "*una modalità di risoluzione di una controversia nella quale il cliente dei settori elettrico e gas è sempre rappresentato da un'Associazione dei clienti domestici o da un'Associazione dei clienti non domestici (PMI). Per attivare questa procedura nei confronti del proprio esercente, è necessario che questi abbia sottoscritto un Protocollo di conciliazione paritetica con una o più Associazioni dei clienti domestici o dei clienti non domestici (PMI)*";

PRESO ATTO che con Deliberazione AEEGSI n. 522/2015/E/COM del 5 novembre 2015 è stato dato avvio al procedimento per l'adozione della disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e/o utenti finali e operatori nei settori regolati dall'AEEGSI;

DATO ATTO che nel settore del servizio idrico non è ancora stato previsto il tentativo obbligatorio di conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, così come stabilito invece per quanto riguarda i settori del gas e dell'energia elettrica dalla Deliberazione AEEGSI n. 209/2016/E/COM del 5 maggio 2016 con cui è stato approvato il Testo integrato conciliazione (TICO);

CONSIDERANDO che, anche alla luce delle modifiche al c.d. Codice del consumo (D.Lgs n. 206 del 2005) introdotte dal D.Lgs n. 130 del 6 agosto 2015 "*Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)*", è stata avviata un'apposita istruttoria volta a verificare se le modifiche apportate da VERITAS Spa avessero in qualche modo tenuto conto delle suddette novità normative, anche in previsione della possibile previsione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione nel settore del servizio idrico integrato;

DATO ATTO, in particolare, che con nota del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia prot. n. 1130 del 15.06.2016 è stato richiesto a Veritas spa se nell'ambito del nuovo regolamento di conciliazione fossero stati valutati, in particolare, i requisiti delle negoziazioni paritetiche previste dal nuovo art. 141 ter del D.Lgs n. 206 del 2005, in modo che l'organismo di conciliazione potesse qualificarsi come "*organismo ADR*" (Alternative Dispute Resolution) ed iscriversi all'elenco istituito con Deliberazione AEEGSI n. 620/2015/E/COM del 17 dicembre 2015 sulla base di quanto previsto dall'art. 141 decies del succitato Codice del Consumo;

PRESO ATTO che Veritas spa, con nota prot. n. 42985 del 16.06.2016 (prot. Consiglio di Bacino Laguna di Venezia n. 1143 del 16.06.2016) ha riscontrato la richiesta di cui al punto precedente, chiarendo come il nuovo testo recepisce la richiesta delle Associazioni di adeguamento a quanto previsto dall'art. 2 comma 461 lett. f) della Legge Finanziaria 2008, mentre non venisse prevista al momento l'iscrizione dell'organismo di conciliazione nell'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'art. 141 decies del Codice del consumo;

CONSIDERATA in ogni caso opportuna e meritevole l'iniziativa di Veritas spa, dal momento che tutti i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, sia di tipo obbligatorio che di tipo volontario, hanno l'obiettivo di deflazionare il contenzioso e di addivenire ad una soluzione soddisfacente delle controversie insorte tra il cliente e il gestore del servizio idrico integrato. Pertanto, in coerenza con l'evoluzione normativa in materia, si approva il passaggio dalla fase sperimentale a "stabile" della procedura di conciliazione proposta;

CONSIDERATO che rimane in ogni caso possibile un eventuale aggiornamento del regolamento sulla base di quanto previsto dal D.Lgs n. 130/2015, nell'ipotesi di introduzione del tentativo obbligatorio di conciliazione nel settore del servizio idrico da parte dell'AEEGSI;

DATO ATTO che nella seduta del Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia del 24.06.2016 è stato espresso parere favore all'unanimità senza osservazioni alla bozza di regolamento presentata da Veritas Spa;

VISTO lo schema di protocollo di intesa e di regolamento di conciliazione sulla Conciliazione Paritetica allegato all'Accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 254 del 29 ottobre 2013 Serie generale;

DATO ATTO dell'acquisizione dei pareri previsti dalla vigente normativa;

Tutto ciò premesso e considerato, con votazione unanime, favorevole e palese,

## **IL COMITATO ISTITUZIONALE DELIBERA**

1. di approvare l'allegato schema di regolamento di conciliazione paritetica per la risoluzione extra giudiziale delle controversie insorte tra i clienti e Veritas spa;
2. di trasmettere il presente provvedimento al Gestore Veritas S.p.A. e al Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia".

## **INDI**

Con successiva e separata votazione unanime, favorevole e palese, il presente provvedimento viene dichiarato immediatamente eseguibile per motivi di urgenza, ai sensi dell'art.134, comma 4, del D. Lgs. 267/2000.

Letto, confermato e sottoscritto

IL PRESIDENTE  
Sig.ra Serenella Vian

IL DIRETTORE GENERALE  
dott. Nicola Nardin



Letto, confermato e sottoscritto

IL PRESIDENTE  
F.to Sig.ra Serenella Vian

IL DIRETTORE GENERALE  
F.to NICOLA NARDIN



Deliberazione del Comitato Istituzionale
--

**OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA PER LA RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE INSORTE TRA I CLIENTI E LA SOCIETA' VERITAS SPA.**

**PARERI DI REGOLARITA' DEI RESPONSABILI**  
**AI SENSI DELL'ART. 49 DEL D.LGS 267/2000**

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICA:

Ai sensi dell'art. 49, comma 1 e s.m.i. del D. Lgs. 267/2000 si esprime parere Favorevole in ordine alla regolarità tecnica.

Mestre (VE), 06-07-2016

IL DIRETTORE GENERALE  
F.to dott. Nicola Nardin



### **ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE**

La suesesa deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio per 15 giorni consecutivi ai sensi dell'art.124, comma 1 della Legge n.267/00 a partire dal 04-08-2016.

Li, 04-08-2016

IL DIRETTORE GENERALE  
F.to NARDIN NICOLA

---