

**REGOLAMENTO DI
CONCILIAZIONE
PARITETICA**

**PER LA RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE
DELLE CONTROVERSIE INSORTE TRA
I CLIENTI E LA SOCIETA’
VERITAS S.p.A.**

Approvato dal Comitato Istituzionale del Consiglio di Bacino
“Laguna di Venezia” con delibera n. 24 del 06.07.2016

Art. 1

Natura ed ambito di applicazione della procedura

Le parti firmatarie del presente Regolamento, ovvero VERITAS S.p.A. (di seguito "Società") e le Associazioni dei Consumatori ADICONSUM e FEDERCONSUMATORI, concordano la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi i Clienti della Società per la risoluzione stragiudiziale e bonaria delle controversie che dovessero insorgere tra i Clienti medesimi e la Società.

Art. 2

Principi ispiratori

Il regolamento sarà fondato sui principi di efficacia, massima celerità, informalità e riservatezza della procedura.

I predetti principi costituiscono il parametro fondamentale per l'interpretazione delle norme che seguono.

Art. 3

Oggetto della procedura

La procedura di conciliazione paritetica potrà essere attivata alle condizioni e con le modalità specificate nel presente Regolamento, se la controversia tra la Società e il Cliente riguarderà:

- standard di qualità del servizio inferiori a quelli minimi previsti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEGSI) e/o dal contratto di fornitura e/o dalla Carta dei servizi in applicazione per il Servizio Idrico Integrato;
- errori di fatturazione per il Servizio Idrico Integrato;
- disservizi relativi alla mancata osservanza delle clausole del contratto di fornitura del Servizio Idrico Integrato.

La presente procedura è riservata ai soggetti consumatori così come definiti dall'art. 3 del D.Lgs 206/2005 (c.d. Codice del Consumo).

Della stessa potranno eccezionalmente avvalersi i soggetti titolari di imprese individuali, le piccole società di persone, le associazioni.

Art. 4

Organi della Procedura

Gli organi preposti alla procedura sono:

1. La Segreteria di Conciliazione, costituita presso la sede della Società, organo esclusivamente di supporto organizzativo alla procedura con funzioni di ricezione, archiviazione, custodia, coordinamento e smistamento delle istanze di conciliazione;
2. La Commissione di Conciliazione Paritetica, composta da 2 conciliatori, scelti sulla base di elenchi predisposti dalle Parti firmatarie, cui compete la materiale trattazione della controversia e la predisposizione del verbale di conciliazione o di mancata conciliazione.

Art. 5

Compiti della Segreteria di Conciliazione

La Segreteria di Conciliazione, cui è destinato il personale della Società:

- riceve le istanze necessarie per l'attivazione della procedura di conciliazione ed effettua una prima sommaria verifica di ammissibilità in base ai criteri ed ai termini fissati nei successivi articoli 7 e 7-bis;
- cura la tenuta dell'elenco dei Conciliatori e trasmette alle Associazioni dei consumatori interessate le istanze ricevute al fine di ottenere l'indicazione del conciliatore nominato dall'Associazione medesima;
- predispone l'avviso di convocazione e lo trasmette alle parti.

In tale avviso devono essere necessariamente indicati:

- a) la data di ricevimento dell'istanza di conciliazione;
 - b) la data di convocazione dei conciliatori con la modalità prevista per lo svolgimento della procedura (conferenza telefonica o via web, video conferenza, incontro personale);
 - c) l'oggetto della procedura con allegati gli atti relativi;
 - d) il nominativo dei conciliatori - indicati dall'Associazione dei consumatori interessata e appartenenti agli elenchi precedentemente forniti - componenti la Commissione Paritetica di Conciliazione, che esamineranno il caso concreto;
- conserva i verbali di chiusura della procedura di conciliazione in un apposito archivio accessibile ai firmatari del presente Regolamento, o ai soggetti successivamente aderenti, ma esclusivamente per le pratiche di competenza, cioè per quelle che hanno riguardato il soggetto richiedente;
 - salvo quanto previsto dalle disposizioni che precedono, ha l'obbligo di mantenere la riservatezza sulle informazioni e sui dati acquisiti nel corso delle singole procedure.

Art. 6

Commissione di Conciliazione

La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da due conciliatori.

La Commissione di Conciliazione tenterà di comporre la controversia anzitutto con riferimento agli impegni contrattuali ed alla normativa, anche regolamentare, di settore, ovvero in via subordinata, in base all'equità del caso concreto.

La scelta del conciliatore, di regola, verrà fatta ad opera della Segreteria tra i nominativi presenti negli elenchi forniti dalle Società e dalle Associazioni dei consumatori firmatarie del presente Regolamento, o successivamente aderenti, sulla base dei seguenti criteri:

- un conciliatore scelto dall'elenco fornito dall'Associazione dei consumatori firmataria del presente regolamento o che dovesse aderire allo stesso, cui è iscritto, o a cui ha conferito mandato, il Cliente che richiede l'attivazione della procedura di conciliazione;
- un conciliatore, di norma il Responsabile del Servizio per l'Utenza di Veritas o suo delegato.

Nella comunicazione dovranno essere indicati i recapiti completi dei conciliatori designati (telefono, fax ed indirizzo e-mail).

E' fatta salva per l'Associazione dei consumatori cui è iscritto, o a cui ha conferito mandato il Cliente che richiede l'attivazione della procedura di conciliazione, indicare, già nell'istanza di conciliazione, il nominativo del conciliatore suo rappresentante che dovrà comunque essere già ricompreso nell'elenco dei conciliatori.

Dopo la designazione dei conciliatori la sostituzione degli stessi sarà possibile solo previo accordo tra le parti e sempre salva la facoltà di concordare il differimento del tentativo di conciliazione.

Art. 7

Procedimento di conciliazione

La procedura di conciliazione è gratuita ed inizia con l'istanza di conciliazione presentata dal Cliente sulla base del modello di cui all'allegato "A" al presente Regolamento che conterrà anche l'indicazione dell'Associazione dei consumatori firmataria del presente Regolamento o successivamente aderente chiamata ad attuare il tentativo di conciliazione per suo nome e conto.

L'istanza di conciliazione, a pena di inammissibilità, deve essere preceduta dall'inoltro di un reclamo, direttamente alla Società controinteressata, il quale abbia avuto esito negativo per il Cliente, nel senso che la risposta ricevuta non sia ritenuta adeguata, ovvero non sia pervenuta alcuna risposta nel termine di 45 giorni dall'invio.

Ai fini del presente regolamento, ai reclami sono parificate le richieste di rettifica di fatturazione.

L'istanza di conciliazione deve essere inoltrata dal Cliente con lettera, o fax, o mail, ovvero consegnata:

- direttamente alla Segreteria di Conciliazione presso i recapiti del Servizio per l'Utenza di Veritas, ovvero
- presso una delle associazioni firmatarie del presente Regolamento o successivamente aderenti allo stesso, che provvederà a trasmetterla, tempestivamente, alla Segreteria di Conciliazione.

L'istanza di conciliazione deve contenere, a pena di inammissibilità:

- a) l'anagrafica completa del richiedente ed i recapiti presso i quali egli intende ricevere le comunicazioni relative alla procedura;
- b) l'ubicazione, il tipo ed il codice contratto/cliente che identifica l'utenza;
- c) la descrizione dei fatti oggetto della controversia e l'indicazione della/delle materie in contenzioso tra quelle indicate nel precedente art. 3;
- d) l'indicazione dell'avvenuto inoltro del reclamo, della ritenuta inadeguatezza della risposta ottenuta (da allegare), ovvero dell'infruttuoso decorso del termine dei 45 giorni sopra indicato;
- e) il conferimento alla Commissione di Conciliazione interessata dal mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia e l'impegno a comunicare alla Segreteria di Conciliazione, entro 5 giorni lavorativi da quello in cui l'avrà ricevuta, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa;

- f) l'autorizzazione ai Componenti della Commissione di Conciliazione, anche ai sensi del D. Lgs. 196/2003, a trattare i dati da lui comunicati e comunque relativi alla procedura di conciliazione, nonché ad avere accesso a tutti i documenti tecnici ed amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione;
- g) la dichiarazione di consapevolezza e di accettazione che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia avranno carattere confidenziale e non potranno in nessun caso essere utilizzate al di fuori del procedimento;
- h) la dichiarazione di consapevolezza del fatto che, in ogni momento anteriore alla comunicazione di accettazione della proposta di conciliazione formulata dalla Commissione, ha diritto di comunicare l'abbandono della procedura e, con il medesimo effetto, di adire altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale della controversia o il sistema giudiziario ordinario;
- i) la dichiarazione di consapevolezza del fatto che può accettare o rifiutare la risoluzione proposta dalla Commissione di Conciliazione entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dal ricevimento della relativa comunicazione e che, nel silenzio, la proposta si riterrà respinta;
- j) l'impegno a comunicare immediatamente alla Segreteria di Conciliazione ogni mutamento dei propri recapiti e la dichiarazione che, in mancanza, saranno ritenute come da lui ricevute le comunicazioni inviategli ai recapiti in precedenza indicati.
- k) la copia fotostatica di un documento in corso di validità del Cliente o, in caso di associazioni, enti o persone giuridiche, del loro legale rappresentante;
- l) la sottoscrizione del Cliente o, in caso di associazioni, enti o persone giuridiche, del loro legale rappresentante;
- m) la sottoscrizione dell'Associazione dei consumatori firmataria o successivamente aderente al Regolamento chiamata a rappresentare il Cliente.

All'istanza di conciliazione potranno essere allegati gli ulteriori documenti ritenuti necessari e/o utili ai fini della procedura.

Ricevuta l'istanza, la Segreteria di Conciliazione provvederà ad individuare i componenti della Commissione di Conciliazione ai sensi del precedente art. 6.

La Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione invierà nel minor tempo possibile ai conciliatori designati ed alle parti via fax, o mail, l'avviso di convocazione per l'espletamento della riunione finalizzata al tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 5.

Il tentativo di conciliazione si svolgerà con le modalità indicate nel successivo art. 8.

Per il tentativo di conciliazione, i conciliatori potranno utilizzare tutte le informazioni, i dati e la documentazione comunque giunti in loro possesso.

Qualora una parte ritenga di fornire ulteriori dati, informazioni, o documenti, avrà l'obbligo di comunicarli ad entrambi i conciliatori designati prima della data prevista per il tentativo di conciliazione.

La procedura, di norma e fatti salvi accordi di proroga concordati in Commissione, si esaurirà entro 45 giorni dal ricevimento dell'istanza da parte della Segreteria di Conciliazione.

Art. 7 - bis
Gestione delle c.d. "Istanze orfane"

Per "Istanza orfana", ai fini del presente Regolamento, si intende sia la presentazione di un'istanza di conciliazione paritetica direttamente da parte del Cliente senza l'assistenza di un'Associazione dei consumatori, sia la presentazione di un'istanza con l'assistenza di un'Associazione dei consumatori non firmataria (o non successivamente aderente) al Regolamento medesimo.

In tali casi, sarà la Segreteria di conciliazione, sulla base di un criterio turnario, ad assegnare l'istanza ad una delle associazioni dei consumatori firmatarie che provvederà a completare la stessa.

Espletati tali atti, la Segreteria procederà ai sensi dell'articolo 7.

Art. 8
Riunione della Commissione Paritetica di Conciliazione

La Commissione di Conciliazione adotta quale modalità di incontro preferenziale la conferenza telefonica (se del caso con il metodo del "viva voce").

I conciliatori designati, valutato il caso, potranno concordare l'utilizzo delle seguenti modalità alternative:

- conferenza via web;
- video conferenza;
- riunione personale dei conciliatori in luogo ed orario prestabilito.

Quest'ultima forma deve ritenersi eccezionale e riservata ai casi ritenuti più complessi, ed a quelli nei quali il Cliente richieda di essere sentito di persona.

La Commissione di Conciliazione verifica, preventivamente, l'effettiva sussistenza dei requisiti di ammissibilità dell'istanza di conciliazione.

Nel caso in cui la Commissione verifichi la mancanza di uno dei requisiti di ammissibilità invita l'Associazione e/o il Cliente a regolarizzarla entro un breve termine, fissando, per una data successiva, un altro incontro per il tentativo di conciliazione. La mancata regolarizzazione nel termine verrà considerata abbandono dell'istanza.

Valutata positivamente l'ammissibilità dell'istanza, la Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed eventualmente provvede all'audizione del Cliente, qualora questi ne abbia fatto espressa richiesta nell'istanza di conciliazione.

La Commissione, di propria iniziativa o su richiesta anche di una sola delle parti, può fissare un'ulteriore riunione di approfondimento.

Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di risoluzione da sottoporre al Cliente che sarà comunicata direttamente all'istante ed inviata per la relativa archiviazione alla Segreteria di Conciliazione.

Il Cliente, entro 5 giorni lavorativi da quello in cui l'avrà ricevuta, dovrà comunicare alla Segreteria di Conciliazione, anche per il tramite dell'Associazione dei consumatori che lo rappresenta, l'accettazione o il rifiuto della proposta formulata dalla Commissione. Decorso inutilmente questo termine, la proposta si intenderà rifiutata.

E' fatta comunque salva per il Cliente la possibilità di far pervenire l'accettazione oltre il termine di cui sopra, con efficacia sanante rispetto al suo decorso, purchè sul fatto oggetto della procedura non siano già state attivate ulteriori attività o procedure.

La Commissione potrà, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione conciliativa; in questo caso verrà redatto il relativo verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura che, al pari del precedente, sarà inviato direttamente al Cliente istante e comunicato alla Segreteria di Conciliazione.

Art. 9

Conclusione della procedura

Nel caso in cui la Commissione abbia individuato una proposta di soluzione bonaria e questa sia accettata per iscritto dal Cliente con la sottoscrizione del relativo verbale, ovvero mediante l'invio di un'apposita comunicazione di accettazione della proposta di soluzione formulata dalla Commissione nelle modalità di cui all'art. 8, l'accordo conciliativo si intenderà raggiunto e perfezionato ed avrà il valore di transazione ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile.

Art. 10

Dovere di riservatezza

Le Parti, i Conciliatori, la Segreteria ed ogni altro soggetto che abbia acquisito, in qualunque modo, conoscenza della controversia e più in generale, della singola procedura conciliativa, sono tenuti a mantenere riservata ogni relativa informazione, dato e/o notizia.

In particolare le parti si impegnano a non utilizzare in altre eventuali procedure contenziose o di conciliazione, le dichiarazioni e/o le ammissioni fatte durante la procedura conciliativa.

Salvo il generale dovere di informazione dei Clienti ai sensi dell'art. 5, è ammessa solo la divulgazione di dati statistici, a condizione che essi rimangano del tutto anonimi e comunque non idonei a far intuire l'identità delle parti.

Art. 11

Iniziative delle parti durante la procedura di conciliazione

Fatto salvo l'abbandono del tentativo di conciliazione da parte del Cliente, nel corso dello svolgimento della procedura la Società non potrà adottare iniziative diverse ed ulteriori volte alla tutela dei propri diritti e interessi.

Decorso infruttuosamente il termine assegnato per l'accettazione al Cliente, ovvero redatto il verbale di mancata conciliazione, la Società potrà procedere con le ordinarie procedure di gestione, inclusa la sospensione dell'erogazione del servizio per morosità, secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali applicate al rapporto con il Cliente.

La sospensione del servizio sarà comunque attuata nei casi di frode o autoattivazione da parte del Cliente.

Nel caso in cui la procedura di conciliazione fosse avviata successivamente alla sospensione dell'erogazione del servizio o dopo l'attivazione di procedure giudiziali finalizzate al recupero del credito, la procedura conciliazione medesima non avrà alcun effetto sospensivo.

Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, salva la facoltà di rinunciare

preventivamente al tentativo di conciliazione, il Cliente non adotterà ulteriori iniziative volte alla tutela dei propri diritti e interessi, pena l'immediata ed automatica decadenza della procedura.

Art. 12

Entrata in vigore

Il presente Regolamento entrerà in vigore a decorrere dalla data di approvazione del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia e sostituisce l'accordo del 5.8.2010.

Art. 13

Modalità di finanziamento

Le attività di formazione, di informazione, di conciliazione e di monitoraggio del contenzioso, saranno finanziate da Veritas.

In particolare saranno a carico della società i costi relativi all'attività della Segreteria di Conciliazione ed a quella svolta dai conciliatori di indicazione societaria, nonché – relativamente alle pratiche portate a conclusione con redazione di un verbale di avvenuta/mancata conciliazione - il rimborso delle spese del conciliatore dell'associazione dei consumatori interessata, che si forfettizzano come segue a seconda della modalità di incontro:

- € 40,00 per conferenza telefonica, conferenza via web, o videoconferenza;
- € 50,00 per la riunione personale dei conciliatori presso la sede aziendale (o altro luogo assimilato).

La procedura di conciliazione sarà in ogni caso gratuita per il Cliente che ne ha richiesto l'attivazione. Nessun costo procedurale gli potrà essere addebitato.

Art. 14

Pubblicità

Il presente Regolamento ed il modello dell'istanza di conciliazione di cui all'allegato "A" sono messi a disposizione dei Clienti, tramite pubblicazione sul sito *internet* della Società e delle Associazioni dei consumatori firmatarie dello stesso o che vi hanno aderito successivamente. Sarà altresì disponibile presso le sedi o gli sportelli territoriali delle parti.

Art. 15

Allegati

L'allegato "A" contenente il modello con il testo dell' "Istanza di conciliazione per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie insorte tra i Clienti e la Società costituisce parte integrante del presente atto.

Le parti attestano che il testo relativo è stato concordato ed accettato nella sua integrità.

il presente protocollo è frutto della negoziazione delle parti con riferimento ad ogni sua clausola. In relazione a ciò le parti si danno reciprocamente atto che le disposizioni degli artt. 1341 e 1342 c.c. non trovano, pertanto, applicazione.

VERITAS S.p.A
dott. Maurizio Calligaro

ADICONSUM

FEDERCONSUMATORI

Venezia, 14 dicembre 2016