

Regolamento di Conciliazione del Servizio Idrico Integrato

Art. 1 - Natura e ambito di applicazione della procedura

1. Il presente Regolamento di conciliazione (di seguito "Regolamento"), disciplina la Procedura di conciliazione (di seguito "Procedura") cui possono avvalersi i clienti – consumatori di Abbanoa S.p.A., dei Comuni facenti parte dell’Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale della Sardegna, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra Abbanoa S.p.A. ed i suddetti clienti. Alla Procedura potranno fare ricorso i clienti – consumatori intestatari del contratto di fornitura idrica, per le controversie aventi ad oggetto:
 - a. rispetto dei tempi indicati nella carta dei servizi nel regolamento del servizio idrico integrato e nel contratto per l’attivazione del servizio;
 - b. rispetto dei tempi indicati nella carta dei servizi nel regolamento del servizio idrico integrato e nel contratto per gli interventi in caso di riparazione dei guasti;
 - c. rispetto delle soglie standard sulla qualità del servizio previste nella carta dei servizi e/o nel contratto;
 - d. errori o anomalie presenti nella fatturazione;
 - e. problematiche connesse all’attivazione ed interruzione della fornitura;
 - f. altri disservizi relativi alla mancata osservanza delle clausole contenute nel regolamento del servizio idrico integrato e nei contratti di fornitura;
 - g. risarcimento dei danni provocati da disservizi riconducibili a violazioni della carta dei servizi del regolamento e del contratto di fornitura.
2. La Procedura si applica ai sensi del Codice del Consumo oltre che nel rispetto dei principi posti dalle Raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE.5.

Art. 2 - Segreteria di conciliazione

1. Presso la sede amministrativa di Abbanoa S.p.A., in Cagliari, è istituita una Segreteria di conciliazione, alla quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento.
2. La Segreteria di conciliazione, in caso di necessità, può delegare in tutto o in parte le sue funzioni in modo da consentire l’espletamento delle attività di conciliazione in altre parti del territorio Regionale.
3. La Segreteria di conciliazione fornisce ai Conciliatori il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività.
4. Alla Segreteria di conciliazione è destinato personale di Abbanoa S.p.A., che ha l’obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.
5. Le spese di funzionamento della Segreteria di Conciliazione sono a carico di Abbanoa S.p.A.

Art. 3 - Compiti della Segreteria di conciliazione

1. Presso la Segreteria di conciliazione è istituito un archivio, che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali delle procedure istituite, consultabile su richiesta dai conciliatori.
2. La Segreteria di conciliazione:
 - a. riceve le domande necessarie per attivare la Procedura di conciliazione, di cui all’art. 5, ne cura il protocollo e la trasmissione ad Abbanoa S.p.A., affinché vengano adottati i provvedimenti in materia di sospensione del servizio di cui al successivo articolo 11;
 - b. predispone l’elenco dei Conciliatori e le sue variazioni;
 - c. trasmette ai Conciliatori la relativa documentazione;
 - d. predispone l’avviso della convocazione e lo trasmette ai Conciliatori;

- e. redige il verbale di conciliazione;
- f. trasmette il Verbale di conciliazione secondo le modalità definite dall'articolo 9;
- g. tiene copia dei Verbali di conciliazione.

Art. 4 - Commissione di conciliazione

1. Presso la Segreteria di conciliazione è istituita la Commissione di Conciliazione formata da due Conciliatori, di cui uno è indicato ed agisce in rappresentanza di Abbanoa S.p.A. e l'altro è indicato dall'Associazione che rappresenta il Cliente consumatore.
2. La Commissione di Conciliazione gestisce la controversia con riferimento e nei limiti delle norme contrattuali e della normativa di settore, assicurando l'osservanza del principio di indipendenza ed equità.
3. Ai sensi dell'art. 3, c. 2, lett. b), i conciliatori sono designati dalle Associazioni a da Abbanoa S.p.A. entro 30 giorni dalla sottoscrizione del presente regolamento, per essere inseriti nell'apposito elenco. Le relative modifiche avvengono attraverso segnalazioni scritte da parte delle Associazioni o di Abbanoa S.p.A.
4. L'incarico di conciliatore è conferito a tempo indeterminato, salvo revoca della parte che ha conferito l'incarico, da comunicarsi alla Segreteria di conciliazione, con preavviso di almeno 30 giorni e salva sempre la possibilità di dimettersi negli stessi modi e con le stesse forme previste per la revoca. La revoca o le dimissioni del Conciliatore hanno effetto a partire dalla nomina del sostituto.

Art. 5 - Forma della Domanda

1. Il modulo per la Domanda di conciliazione è disponibile sul sito Abbanoa S.p.A. e sui siti delle Associazioni, oltre che presso gli uffici di Abbanoa S.p.A. e le sedi e sportelli delle Associazioni. La Domanda contiene:
 - a. i dati per l'identificazione del Cliente (il nome, il cognome, il codice fiscale e la residenza o il domicilio e l'indirizzo di fornitura se diverso), e i relativi recapiti (numero di telefono e/o fax, recapito e-mail), il codice Cliente, la tipologia del servizio interessato, una sintetica descrizione dei fatti;
 - b. la data del reclamo scritto e il suo esito;
 - c. l'indicazione dell'Associazione a cui conferisce mandato. Qualora il Cliente non segnali nella Domanda l'Associazione a cui vuole conferire mandato, la stessa è assegnata, a cura della Segreteria, ferma l'osservanza di quanto previsto dalle seguenti lettere, ad una delle Associazioni secondo un criterio turnario;
 - d. l'autorizzazione, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, al trattamento da parte dei Conciliatori, della Abbanoa S.p.A. e della Associazione mandataria dei propri dati personali;
 - e. la dichiarazione di accettazione del presente Regolamento;
 - f. la dichiarazione del fatto che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano considerate presentate su base confidenziale e che resteranno tali.
2. Nella domanda deve essere specificato che il Cliente è a conoscenza del fatto che in ogni momento, sino a sottoscrizione del verbale di conciliazione, 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. Qualora il cliente decida di avvalersi di una delle facoltà di cui sopra dovrà darne formale comunicazione alla Segreteria di Conciliazione.
3. Nel caso in cui vengano accertate ragioni di improcedibilità della domanda, la Commissione ne dà comunicazione, tramite la Segreteria, ad Abbanoa S.p.A. e alla Associazione mandataria della domanda di conciliazione.

Art. 6 - Procedimento di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla procedura di conciliazione ogni volta che, successivamente alla presentazione di un reclamo scritto, abbia ricevuto da parte di Abbanoa S.p.A. una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero, entro trenta giorni lavorativi dalla data di protocollo in ingresso del reclamo, non abbia ricevuto alcuna risposta.
2. Qualora il reclamo non sia andato a buon fine (mancata risposta o risposta insoddisfacente), la richiesta di apertura della procedura di conciliazione, a pena di improcedibilità della domanda, dovrà essere inviata entro quarantacinque giorni successivi.
3. La domanda di conciliazione deve essere compilata e sottoscritta dal Cliente e deve essere presentata unitamente alla copia del documento di identità e alla documentazione ritenuta utile per la trattazione della controversia per il tramite dell'associazione o direttamente dal consumatore mediante raccomandata a.r., fax o e-mail. In questi ultimi casi la sottoscrizione dovrà risultare dall'originale che sarà depositato nel corso della riunione della Commissione Paritetica di conciliazione da parte del Conciliatore incaricato dal Cliente.
4. Il Cliente conferisce al rappresentante dell'Associazione, componente la Commissione di Conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia ed a transigere e conciliare la controversia.
5. Ricevuta la domanda, la Segreteria di Conciliazione trasmette entro dieci giorni alla Commissione di Conciliazione il fascicolo contenente la domanda e la documentazione relativa alla gestione del reclamo e, d'intesa con i conciliatori, fissa nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre venti giorni, la data in cui sarà esaminata la controversia.
6. In sede di esame della domanda, la Commissione verifica preliminarmente che le parti siano state pienamente informate del fatto che:
 - a. in ogni momento e con le stesse modalità prescritte per la presentazione, il Cliente ha il diritto di ritirare la domanda e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché la magistratura ordinaria;
 - b. il Cliente può rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione;
 - c. la Commissione e la Segreteria di conciliazione sono tenuti all'osservanza del D.lgs 196/2003 e alla clausola di riservatezza di cui al successivo articolo 10.
7. La Commissione esamina il caso e la documentazione fatta pervenire dalle parti. Laddove lo ritenga necessario, la stessa può chiedere alle parti ulteriori chiarimenti che dovranno essere fatti pervenire alla Segreteria non oltre i successivi sette giorni.
8. Le attività inerenti la Procedura di conciliazione sono interrotte dal 1° Agosto al 30 agosto e dal 20 Dicembre al 10 Gennaio. I termini per la conclusione della Procedura sono sospesi durante tale periodo e riprendono a decorrere, rispettivamente, dal 16 settembre e dall'11 gennaio.
9. La Procedura è gratuita.
10. La Procedura si esaurisce entro trenta giorni dal ricevimento della domanda da parte della Segreteria di Conciliazione, decorrenti dalla data del protocollo in ingresso della stessa. Tale termine potrà essere differito di ulteriori 30 giorni qualora la commissione ravvisasse la necessità di ricorrere ad un supplemento di istruttoria. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo tra le parti entro tali termini, la Commissione redigerà d'ufficio il Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.

Art. 7 - 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 cinque giorni precedenti la data della seduta.

2. Nel caso in cui si verifichi l'assenza non giustificata del Conciliatore a due riunioni della Commissione di conciliazione, la Procedura si intenderà conclusa con l'assenza di accordo tra le parti.

Art. 8 - Sedute della Commissione Paritetica di Conciliazione

1. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata. Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche.
2. Nel corso delle sedute, le parti sono tenute ad osservare comportamenti ispirati al massimo rispetto delle persone e a mantenere reciprocamente una condotta caratterizzata da elevata professionalità e improntata alla disponibilità, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della più ampia collaborazione.
3. I Conciliatori, qualora vi sia la necessità di approfondire determinati aspetti tecnici della controversia, possono richiedere, con oneri a carico della parte richiedente preventivamente avvisata dei costi, entro la data fissata per la seduta, l'intervento di un esperto esterno.

Art. 9 - Conclusione della procedura

1. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione, se la domanda non risulta inammissibile, individua la proposta di soluzione e ne redige verbale, ovvero, nel caso di mancato accordo, redige il verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.
2. Verrà, altresì, redatto verbale contenente le motivazioni dell'eventuale inammissibilità della domanda.
3. E' cura dell'Associazione che rappresenta il cliente - consumatore comunicare per iscritto, entro 7 giorni successivi, alla Segreteria di conciliazione l'accettazione o il rifiuto da parte del Cliente della proposta di cui al comma 1. Nel caso di accettazione della proposta, l'Associazione avrà cura di trasmettere alla Segreteria di conciliazione nei 3 giorni successivi e, comunque, entro il termine di conclusione della procedura di cui all'articolo 6, il verbale debitamente sottoscritto dal cliente o dall'associazione stessa nell'ipotesi in cui il cliente abbia ad essa conferito specifico mandato a transigere. Nell'ipotesi in cui la soluzione avanzata dalla Commissione venga respinta dal cliente, il verbale sarà integrato in tal senso.
4. Il verbale firmato dal Cliente o dall'associazione munita del mandato di cui sopra, ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ., ed è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della sottoscrizione e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

Art. 10 - Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura

1. Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale o di giudizio promosso dinanzi all'Autorità giudiziaria o a qualsiasi altra Autorità indipendente, le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione.

Art. 11 - Provvedimenti in materia di sospensione del servizio

1. Nel corso dello svolgimento della Procedura di conciliazione, Abbanoa S.p.A. non intraprende iniziative di autotutela fino ai 7 giorni successivi la redazione del verbale di conclusione della procedura di conciliazione. Decorso detto termine si applicano le ordinarie procedure di gestione della morosità.

Art. 12 - Operatività della Procedura di conciliazione

1. Costituiscono oggetto di Procedura di conciliazione tutte le controversie per le quali non siano decorsi i termini di cui all'art. 6, comma 2, del presente Regolamento a partire dal momento di formazione dell'elenco dei Conciliatori di cui all' articolo 3.
2. Entro i primi sei mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento, possono accedere alla conciliazione anche i clienti per i quali sono decorsi i termini di cui al punto 1.
3. Il presente Regolamento disciplina il periodo di sperimentazione della Procedura che avrà durata di dodici mesi a decorrere dal 1° gennaio 2011. Durante il periodo di sperimentazione le parti si incontreranno per esaminare congiuntamente l'andamento della stessa.
4. Al termine della fase di sperimentazione le parti, sulla base dei risultati emersi nel corso della stessa, potranno di comune accordo apportare al regolamento le modifiche ritenute opportune.