

AcegasApsAmga S.p.A.

Società a socio unico e soggetta alla direzione

e al coordinamento di Hera S.p.A.

C.F./P.IVA Reg. Imp. TS 00930530324

Cap. Soc. i.v. € 284.677.323,84

www.acegasapsamga.it

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA 2017**PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO****Articolo 1 - (Natura ed ambito di applicazione della procedura di conciliazione)**

1. Il presente Regolamento di Conciliazione (di seguito “**Regolamento**”) disciplina la procedura di conciliazione (di seguito “**Procedura**”) instaurata innanzi alla Commissione di Conciliazione (di seguito “**Commissione**”) finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere fra i soggetti di seguito indicati:

- AcegasApsAmgaS.p.A., nella sua qualità di gestore del servizio idrico integrato;
- i clienti della suddetta Azienda, rappresentati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente documento.

2. L’ambito di applicazione è relativo esclusivamente al servizio idrico integrato.

3. Sono ammessi alla Procedura esclusivamente i clienti domestici, comprese le utenze condominiali centralizzate. Per clienti domestici si intendono i clienti persone fisiche o amministratori di condominio intestatari di contratti con le seguenti caratteristiche:

- acqua con fornitura ad uso domestico individuale, nonché centralizzato condominiale con consumi non superiori a 3.000 mc/anno;
- per le forniture centralizzate condominiali che alimentano in modo promiscuo utenze domestiche e non domestiche, il numero di queste ultime non deve superare il 20% del totale.

4. Sono comprese nell'ambito del presente Regolamento tutte le tipologie di controversie, con la sola esclusione di:

- dispersioni di acqua verificatesi su impianti privati interni;
- conseguenze derivanti da rottura dei contatori per avverse condizioni atmosferiche (es. rottura contatori causa gelo come previsto dall'art. 10 del *Regolamento del servizio idrico integrato* stabilito dall'Ambito Territoriale Ottimale Orientale Triestino e dall' art. 17 del *Regolamento del servizio idrico integrato* stabilito dal Consiglio di Bacino Bacchiglione);
- azioni di recupero del credito;
- fattispecie di natura fiscale o relative all'applicazione di componenti tariffarie deliberate dalle Autorità competenti;
- fattispecie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

5. AcegasApsAmga S.p.A., firmataria del presente Regolamento, dispone di una funzione aziendale responsabile della gestione dei reclami. Al fine di gestire le controversie insorte, mette a disposizione delle Associazioni dei Consumatori un canale di comunicazione dedicato, con l'obiettivo di risolvere in questa fase la maggior parte delle criticità. AcegasApsAmga S.p.A. si impegna altresì a mettere a disposizione degli utenti le informazioni necessarie in materia di reclami e di conciliazione.

Articolo 2 - (Ufficio di Conciliazione)

1. Presso AcegasApsAmga S.p.A. è già attivo un Ufficio di Conciliazione (di seguito "Ufficio"), con competenze in ordine alle attività disciplinate nel presente Regolamento.

2. Presso l'Ufficio è disponibile l'elenco dei componenti della Commissione (di seguito, "Conciliatori"), che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate dalle Associazioni dei Consumatori e sono, altresì, fornite le informazioni attinenti al funzionamento della Procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della Procedura, ai risultati pratici ed all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

3. Presso l'Ufficio è istituito un archivio, a disposizione delle Associazioni dei Consumatori, che raccoglie le Richieste di Conciliazione ed i Verbali delle Procedure.

4. L'Ufficio fornisce ai Conciliatori e alle parti interessate il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività nel corso della Procedura.

5. L'Ufficio ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della Procedura.

6. L'Ufficio svolge le seguenti attività:

a) riceve le domande trasmesse dalle Associazioni dei Consumatori per conto dei clienti finalizzate all'avviamento della Procedura, da svolgersi secondo le modalità di cui ai seguenti articoli 3 e 7, le protocolla e le iscrive in un apposito registro;

b) aggiorna l'archivio di cui al terzo comma del presente articolo 2;

c) monitora costantemente i motivi che determinano l'avviamento della Procedura, elabora statistiche relative all'andamento dell'attività;

d) tiene ed aggiorna l'elenco dei Conciliatori indicati dalle Associazioni dei Consumatori e dall'Azienda;

e) trasmette ai Conciliatori individuati sulla base della Richiesta di Conciliazione la documentazione relativa, indicando la data e il protocollo di iscrizione, nonché l'oggetto della Procedura;

f) promuove l'incontro tra i Conciliatori, rispettando i termini previsti dalla Procedura;

g) riceve da parte dei Conciliatori il Verbale recante il risultato della conciliazione;

h) conserva copia dei Verbali di conciliazione o di mancata conciliazione che consegna alle parti alla conclusione (positiva o negativa) della Procedura ai sensi dell'articolo 8.

7. Il Regolamento è messo a disposizione del pubblico tramite pubblicazione sul sito internet di AcegasApsAmga S.p.A. e mediante affissione e distribuzione (a semplice richiesta dei clienti) presso le sedi della medesima azienda; il Regolamento è disponibile anche presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori nonché consultabile sui siti internet delle predette Associazioni.

Articolo 3 - (Richiesta di Conciliazione)

1. La Procedura può essere attivata dal cliente a seguito di risposta negativa o ritenuta insoddisfacente al reclamo scritto; in caso di mancata risposta devono essere decorsi almeno 50 (cinquanta) giorni solari dal ricevimento del reclamo da parte del servizio istituito da AcegasApsAmga S.p.A..

2. Il cliente può presentare la richiesta di attivazione della Procedura non oltre un anno decorrente dalla data di invio del reclamo ad AcegasApsAmga S.p.A.

3. La richiesta è dichiarata inammissibile qualora:

- non presentata nei termini di cui all'art. 3 commi 1 e 2;
- non sia stata preceduta da un reclamo scritto;
- riguardi servizi diversi da quello previsto all'art. 1 comma 2;
- abbia ad oggetto controversie non comprese nell'ambito della Procedura ai sensi di quanto previsto all'art. 1 comma 4;
- sia presentata da clienti non domestici così come definiti all'art. 1 comma 3;
- per la medesima controversia risulti pendente:
 - un procedimento giurisdizionale, ovvero la controversia sia stata già definita mediante tale procedimento;
 - una diversa procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia, ovvero la controversia sia stata già definita mediante tale procedura;
- risulti riprodotto di richiesta già dichiarata inammissibile o già conclusa;
- non sia conforme a quanto previsto dal seguente comma 4.

4. La Procedura è attivata mediante compilazione e sottoscrizione, da parte del cliente, della Richiesta di Conciliazione redatta secondo il modello allegato al presente Regolamento. La Richiesta di Conciliazione, debitamente compilata e sottoscritta, è consegnata dal cliente ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Regolamento, che lo rappresenta e da essa inviata esclusivamente all'Ufficio di Conciliazione ai seguenti indirizzi:

- **Fax:** 040/7793427
- **E-mail:** conciliazione@acegasapsamga.it
- **PEC:** acegasapsamga_TS@cert.acegasapsamga.it
- **Raccomandata a/r AcegasApsAmga S.p.A** - Ufficio Conciliazione Via del Teatro n. 5, 34121 Trieste

5. La Richiesta di Conciliazione contiene i dati per l'identificazione del cliente, del contratto di somministrazione, la tipologia del servizio interessato, una breve descrizione dei fatti contestati, copia del reclamo e l'eventuale risposta allo stesso.

6. Nel caso in cui l'utente abbia presentato la Richiesta direttamente all'Ufficio di Conciliazione senza indicare alcuna Associazione dei Consumatori a cui conferire mandato, la pratica sarà assegnata, a cura dell'Ufficio secondo un criterio turnario, ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa che dovrà tempestivamente comunicare l'accettazione o il rifiuto.

6. Il modulo per la Richiesta di Conciliazione è disponibile presso le sedi e sui siti internet dell'Azienda e delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento.

7. Nel caso di domanda di conciliazione respinta per inammissibilità, l'Ufficio di Conciliazione sarà tenuto a fornire, entro 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, la motivazione per cui ritiene che il caso di specie non possa essere discusso. Inoltre l'ufficio provvederà ad indicare eventuali integrazioni della domanda, anche documentali, necessarie per avviare la procedura, dando un congruo termine per lo svolgimento di tale attività. In caso di domanda di Conciliazione respinta la stessa potrà essere nuovamente presentata nel caso in cui vengano meno i presupposti che ne avevano impedito l'avvio.

Articolo 4 - (Controllo della Procedura)

1. Le parti si impegnano a valutare ad un anno dall'entrata in vigore del presente Regolamento e successivamente ogni due anni la regolarità della procedura nel suo complesso attraverso l'acquisizione di informazioni e dati statistici elaborati dall'Ufficio di conciliazione e potranno, sulla base di tali elementi, proporre eventuali misure migliorative.

Articolo 5 - (Contenuto del mandato all'Associazione dei Consumatori)

1. Con la sottoscrizione della Richiesta di Conciliazione l'utente conferisce alla Associazione dei Consumatori prescelta mandato a conciliare e transigere la controversia cui la Procedura si riferisce.

2. Il cliente autorizza espressamente il Conciliatore designato, anche ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, ad avere accesso ai documenti tecnico-amministrativi attinenti alla controversia oggetto del tentativo di conciliazione.

Articolo 6 - (Commissione di Conciliazione)

1. Ogni Procedura è trattata da una Commissione composta da due Conciliatori, uno dei quali è indicato dall'Associazione dei Consumatori che ha avviato la Procedura, in rappresentanza del cliente, e l'altro nominato tramite l'Ufficio dall'Azienda, in rappresentanza della medesima.
2. Per essere iscritti nell'elenco dei Conciliatori tenuto dalle Associazioni dei Consumatori e dall' Azienda è necessario avere i dovuti requisiti in termini di formazione professionale.
3. La Commissione, così paritariamente composta, assicura l'osservanza dei principi di imparzialità, indipendenza e neutralità.
4. La Commissione compone la controversia secondo equità e con riferimento alle carte e ai contratti di servizio, alle normative contrattuali e di settore e alle norme di tutela dei consumatori.
5. La Commissione si riunisce di norma presso la sede dell'Ufficio di cui all'articolo 2.

Articolo 7 - (Procedura di conciliazione)

1. L'Ufficio, ricevuta la Richiesta di Conciliazione non giudicata inammissibile, entro 15 (quindici) giorni solari, contatta i Conciliatori per concordare la data della riunione della Commissione.
2. Entro i successivi 5 (cinque) giorni solari, l'Ufficio invia ai Conciliatori e alle parti l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.
3. La prima riunione della Commissione deve svolgersi entro 30 (trenta) giorni solari dall'invio dell'avviso di convocazione. Le parti possono presentare all'Ufficio le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuale documentazione entro 5 (cinque) giorni solari precedenti l'incontro.
4. Ove le circostanze lo consentano, il tentativo di conciliazione può effettuarsi anche mediante video-conferenza, conferenza telefonica o tramite e-mail.
5. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata. In caso di necessità, di propria iniziativa o su richiesta anche di una sola delle due parti, la Commissione può decidere di effettuare nuovi approfondimenti e di acquisire ulteriore documentazione, ovvero di procedere ad una seconda riunione, entro i successivi 30 (trenta) giorni solari.

6. La Commissione individua la proposta di soluzione che il Conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori sottoporrà al cliente entro 15 (quindici) giorni solari. Questi, entro 15 (quindici) giorni solari dal suo ricevimento, potrà manifestare la propria accettazione, tramite sottoscrizione della proposta, ovvero esprimere per iscritto il proprio dissenso, provvedendo a restituire l'atto ricevuto al Conciliatore suo rappresentante, il quale dovrà informare entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni solari l'accettazione o il rifiuto da parte del cliente della proposta formulata.

7. La Procedura si esaurisce, in ogni caso, entro 120 (centoventi) giorni solari dal ricevimento, da parte dell'Ufficio, della Richiesta di Conciliazione. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo fra le parti entro tale termine, la Commissione redigerà d'ufficio il Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura, salvo diverso accordo tra le parti, che possono concordare di estendere per una sola volta il termine di ulteriori 30 (trenta) giorni solari.

Il suddetto termine complessivo può essere esteso in ragione di tempi necessari per ottenere da terze parti eventuale documentazione ritenuta indispensabile.

8. Durante lo svolgimento della Procedura sono sospese le eventuali iniziative di interruzione del servizio e di recupero forzoso dei crediti, limitatamente al servizio ed alle bollette che rientrano nell'ambito della conciliazione.

Nel caso non si sia raggiunto un accordo nei tempi massimi indicati al punto 7 le procedure di recupero riprendono, previa comunicazione al cliente attraverso il verbale di conclusione della conciliazione, e comunque non prima di 15 (quindici) giorni solari dalla scadenza dei tempi di cui al punto 7.

9. Al fine di promuovere lo spirito conciliativo i termini di cui ai precedenti commi devono ritenersi tassativi. Non costituisce titolo sospensivo o dilatorio l'eventuale revoca o dimissione del Conciliatore di parte.

Articolo 8 - (Conclusione della Procedura)

1. La Procedura si conclude con la sottoscrizione di un Verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile, che avrà natura riservata.

2. Nel caso in cui la Commissione non riesca ad individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, ovvero nel caso in cui l'ipotesi/soluzione avanzata dalla Commissione venga respinta dal cliente, viene redatto un Verbale di mancata conciliazione che conclude la Procedura. Il Verbale di mancata conciliazione o di conciliazione dovrà essere sottoscritto da entrambi i conciliatori ed eventualmente dal cliente entro il termine di cui all'art. 7 punto 7, previsto per la conclusione della Procedura. Nel caso in cui il verbale non venga sottoscritto da uno dei due conciliatori entro i termini di cui sopra, la Procedura sarà da intendersi conclusa d'ufficio con esito negativo.

Articolo 9 (Periodo di sospensione)

Tutti i termini previsti nella presente procedura sono sospesi dall'1 al 31 agosto e riprendono con decorrenza 1 settembre.

RICHIESTA DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Il/La Sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____

residente in via _____

tel. _____ e-mail _____

titolare di un contratto di somministrazione di _____

cod. fornitura _____

(indirizzo in cui si trova l'utenza, se diverso da quello di residenza: via)

premesse che

(breve descrizione dei fatti contestati) _____

non essendo soddisfatto dell'esito del reclamo presentato a mezzo di _____

il ____/____/____ presso l'Azienda _____,

CHIEDE

venga esperita la Procedura di Conciliazione, secondo quanto previsto nel Regolamento sottoscritto tra AcegasApsAmga S.p.A e le Associazioni dei Consumatori firmatarie.

A tal proposito, ed ai fini della presente procedura, dichiara di:

- conoscere il Regolamento di Conciliazione ed accettarne integralmente il contenuto;
- farsi rappresentare dall'Associazione dei Consumatori _____, conferendole espressamente tutti i poteri di cui all'articolo 5 del Regolamento di Conciliazione;
- di conferire mandato al Conciliatore individuato dall'Associazione dei Consumatori prescelta o assegnata a trattare per suo conto e, in caso di accettazione della proposta individuata dalla Commissione di Conciliazione, a transigere la controversia di cui sopra;
- autorizzare, anche ai sensi del D.Lgs. 196/03, il Conciliatore designato ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la controversia oggetto del tentativo di Conciliazione e a trattarli in conformità al già richiamato D.Lgs 196/03;
- essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni, le proposte e l'eventuale accordo relativi alla controversia restino riservate;

Si riserva il diritto di abbandonare in ogni momento la partecipazione alla Procedura di Conciliazione e di accettare o rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione di Conciliazione entro i termini previsti dal Regolamento di Conciliazione.

Il _____, ____/____/____

In fede

Allegati:

- copia documento di identità del cliente
- copia reclamo
- copia risposta al reclamo (ove presente)

Informativa resa ai sensi dell'art.13 D. lgs. 196/2003 s.m.i. Dati personali trattati da AcegasApsAmga S.p.A.

Gent. Cliente

la presente informativa è finalizzata, nel rispetto della normativa in materia di "Privacy", a farle conoscere il trattamento dei dati personali¹ che la riguardano raccolti al fine di espletare il tentativo di Conciliazione Paritetica.

Destinatari	La presente informativa è consegnata a tutti i clienti dell'Azienda AcegasApsAmga S.p.A. interessati da un'attività di conciliazione.
Titolare e Responsabile del Trattamento	AcegasApsAmga S.p.A. – con sede legale in Trieste, via del Teatro 5 – è Titolare dei trattamenti dei dati personali degli interessati e destinatari della presente informativa. Responsabile del trattamento è il Responsabile della Funzione Legale e Societario.
Dati personali trattati per finalità connesse al servizio richiesto	I dati personali del cliente richiedente saranno trattati al fine di espletare il tentativo di Conciliazione Paritetica.
Modalità	I dati personali saranno trattati secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza, sia in forma cartacea sia con strumenti elettronici; il cui controllo è affidato a AcegasApsAmga S.p.A..
Natura del conferimento	Il conferimento dei dati è facoltativo; tuttavia, in assenza di consenso al trattamento, il servizio di conciliazione non potrà essere fornito.
Incaricati e responsabili	I dati personali dei Clienti saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Inoltre il trattamento o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo HERA. Tali soggetti saranno, di volta in volta, debitamente nominati.
Ambito di Comunicazione	I dati saranno comunicati: <ul style="list-style-type: none">- ai Conciliatori componenti la Commissione di Conciliazione;- all'Associazione dei Consumatori scelta, ai sensi del Regolamento di Conciliazione Paritetica. I dati potranno anche essere comunicati: a soggetti esterni che svolgono specifici incarichi per conto dell'Azienda (quali ad esempio tenuta contabilità, bilanci, adempimenti fiscali, gestione dei sistemi informativi); ad istituti bancari, per incassi e pagamenti derivanti dall'esecuzione dell'incarico ed in tutti i casi previsti dalla legge.
	L'interessato ha la facoltà di esercitare i diritti di cui all'art. 7 del decreto Legislativo n. 196/2003 (sotto integralmente riportato) direttamente al Responsabile della Funzione Legale e Societario (presso Ufficio Protocollo - Via del Teatro 5, 34121 Trieste - o indirizzare le sue segnalazioni alla casella di posta elettronica info.ts@acegasapsamga.it e info.pd@acegasapsamga.it).
	Art. 7 D. lgs. 196/2003 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti) 1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

¹ Ai sensi del D. lgs 196/2003 si intende per trattamento di dati personali: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distruzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

<p>Diritti ex art. D Lgs. 196/2003 s.m.i.</p>	<p>2. L'interessato ha diritto ad ottenere l'indicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità di trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. <p>3. L'interessato ha diritto di ottenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. <p>4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento dei dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale. <p>Per l'esercizio dei diritti previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 e quindi per aver riscontro dei dati personali conferiti e trattati da AcegasApsAmga S.p.A., per conoscere l'elenco dettagliato dei responsabili esterni del trattamento, o per modificare, aggiornare, rettificare o cancellare dati personali che la riguardano, in caso di comprovato interesse, lei potrà rivolgersi ai responsabili di competenza.</p>
--	---

Il Rappresentante del Titolare

Consenso al trattamento dei dati personali art.23 (D. Lgs. 196/03).

Acconsento al trattamento dei miei dati personali, da parte dell'Azienda AcegasApsAmga S.p.A. in relazione al tentativo di conciliazione ed all'eventuale successiva transazione. Dichiaro inoltre di essere informato di quanto previsto all'art. 13 del D. Lgs. 196/03 e dei diritti che mi derivano ai sensi dell'art.7 del medesimo decreto legislativo in relazione al trattamento dei dati mediante l'informativa sopra riportata.

In fede

Sig. / Sig.ra NOME COGNOME
(IN STAMPATELLO)

Data

(Firma)