

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE LOCALE

Deliberazione del Consiglio di Amministrazione acquevenete n. 4/5 del 05/04/2024

Art. 1 – Generalità

Il presente Regolamento disciplina la procedura di Conciliazione Locale di cui possono avvalersi gli Utenti di *acquevenete spa*, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere tra i medesimi ed il Gestore, in linea con quanto stabilito dalle norme e disposizioni in materia vigenti.

Art. 2 – Definizioni

Ai fini del presente Regolamento, valgono le seguenti definizioni:

- a) ARERA è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con la legge n. 481 del 1995, e svolge l'attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore;
- b) Associazione dei Consumatori è la rappresentanza dei Consumatori e degli Utenti a livello regionale e provinciale;
- c) Carta del Servizio Idrico Integrato (SII) è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti del cittadino-Utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra i cittadini-Utenti e il Gestore.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard, generali e specifici, di qualità del servizio definiti dalla regolazione nazionale.

La Carta del SII *acquevenete spa* è scaricabile al seguente link https://www.acquevenete.it/it_IT/regolamenti-e-tariffe;

- d) Conciliatore è il soggetto preposto a ricercare l'accordo per la risoluzione di una controversia tra le Parti;
- e) Conciliazione ARERA è lo strumento di composizione di una controversia prevista dal Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie (TICO) adottato da ARERA con Deliberazione n. 209/2016/E/com, che può essere attivato nel caso in cui il reclamo presentato al proprio Gestore abbia ricevuto una risposta non soddisfacente;
- f) Conciliazione Locale è un ulteriore strumento di composizione di una controversia tra Utente e Gestore, totalmente gratuito, che *acquevenete spa* mette a disposizione dei propri Utenti alle condizioni di cui al presente Regolamento;
- g) Consiglio di Bacino Bacchiglione è l'ente d'Ambito a cui la Regione Veneto, con la Legge Regionale n. 17 del 27.04.2012, ha affidato il compito di sovrintendere al ciclo integrato dell'acqua per il territorio di propria competenza (Ambito Territoriale Ottimale) costituito da 136 Comuni appartenenti alle province di Padova (58), Venezia (1) e Vicenza (77);
- h) Consiglio di Bacino Polesine è l'ente d'Ambito a cui la Regione Veneto, con la Legge Regionale n. 17 del 27.04.2012, ha affidato il compito di sovrintendere al ciclo integrato dell'acqua per il territorio di propria competenza (Ambito Territoriale Ottimale) costituito da 52 Comuni appartenenti alle province di Rovigo (50), Venezia (1) e Verona (1);
- i) Gestore è il soggetto che gestisce il SII (*acquevenete spa*) ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

- j) Reclamo è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente o un'Associazione dei Consumatori o di categoria, esprime motivate lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del Servizio, dalla Carta del Servizio, oppure circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente;
- k) RQSII, Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, di cui alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/idr, definisce livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere all'Utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità;
- l) Ufficio Conciliazione è l'ufficio di *acquevenete spa* preposto alla gestione delle procedure di Conciliazione presentate dagli Utenti;
- m) Utente è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore la prestazione riguardante il servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato col Gestore il contratto di fornitura.

Art. 3 – Disciplina nazionale

Il presente Regolamento è conforme a quanto disposto dal Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie (TICO) adottato da ARERA con Deliberazione n. 209/2016/E/com al fine di tutelare i diritti degli Utenti consumatori e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni rese.

A seguito di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo da parte del Gestore gli Utenti possono:

- a) utilizzare lo strumento di Conciliazione disponibili su base Locale e di cui al presente Regolamento;
- b) accedere al Servizio Conciliazione dell'Autorità attraverso il sito <https://www.arera.it/it/consumatori/Conciliazione.htm> - sezione Acqua e Telecalore;
- c) rivolgersi allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente per un reclamo di seconda istanza. Gli Utenti finali potranno utilizzare il reclamo di seconda istanza solo in tema di bonus sociale idrico.

L'Utente potrà rivolgersi alla giustizia ordinaria, solo dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di Conciliazione Autorità.

Art. 4 - Caratteristiche della procedura di Conciliazione Locale

La procedura conciliativa è gratuita per l'Utente e può essere attivata a seguito di risposta negativa o ritenuta insoddisfacente al reclamo scritto inoltrato al Gestore entro e non oltre un anno decorrente dalla data di invio del reclamo.

Il tentativo di Conciliazione sospende, sino alla conclusione della procedura, l'esecuzione da parte del Gestore della pretesa sostanziale oggetto del procedimento, le eventuali iniziative di sospensione e/o disattivazione del servizio e di recupero forzoso dei crediti.

La mancata sottoscrizione del verbale o l'eventuale rinuncia dell'Utente comporterà la ripresa di tutte le azioni sospese da parte del Gestore senza ulteriore avviso all'Utente.

Sino al momento della sottoscrizione del verbale di Conciliazione, l'Utente può rinunciare alla procedura, dandone formale comunicazione al Gestore, che provvede all'archiviazione della pratica.

Art. 5 – Materie oggetto di Conciliazione

Il Servizio Conciliazione Locale è competente sulle seguenti materie:

- Allacciamenti e lavori;
- Contratti di fornitura;
- Fatturazione;
- Misura;
- Morosità;
- Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio (funzionamento del servizio telefonico, del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato);
- Qualità tecnica e qualità dell'acqua (interruzioni - programmate e non programmate – del servizio, allagamenti e/o sversamenti da fognatura).

Dal Servizio Conciliazione Locale restano escluse le tematiche relative al bonus idrico e ad azioni giudiziarie in corso.

Art. 6 – Domanda di Conciliazione

La domanda di Conciliazione deve essere presentata all'Ufficio Conciliazione a mezzo e-mail all'indirizzo conciliazione@acquevenete.it o a mezzo pec all'indirizzo protocollo@pec.acquevenete.it.

È possibile presentare una nuova domanda su una Conciliazione conclusasi con mancato accordo solo se nel frattempo sono emersi sulla questione già analizzata fatti particolarmente rilevanti non esaminati precedentemente.

La domanda è dichiarata inammissibile qualora:

- non sia stata preceduta da un reclamo scritto;
- non sia stata presentata nel termine di cui all'art. 4 comma 1;
- riguardi materie diverse da quelle previste all'art. 5;
- dopo la sua presentazione, la controversia risulti già bonariamente definita;
- risulti riproductiva di domanda già dichiarata inammissibile o già conclusasi.

Art. 7 – Procedura di Conciliazione

La procedura di Conciliazione prevede l'avvio dell'istruttoria della pratica da parte dell'Ufficio Conciliazione entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda.

Terminata l'istruttoria, le Parti vengono convocate dinanzi al Conciliatore, in persona di un rappresentante del Consiglio di Bacino territorialmente competente. Le Parti si riuniscono presso la sede di *acquevenete spa* nel giorno e ora di convocazione. È fatta salva la possibilità di svolgere la seduta per videoconferenza o per conferenza telefonica.

È facoltà delle Parti partecipare alla seduta a mezzo di persona appositamente delegata, ovvero con l'assistenza di un rappresentante delle Associazioni dei Consumatori o altro professionista.

Il termine ordinario di conclusione della procedura è fissato in 120 giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda.

Il termine potrà essere prorogato, anche con convocazione di ulteriori sedute, per esigenze di natura organizzativa, o in considerazione della complessità della questione e della necessità di acquisire elementi di valutazione, che richiedano il coinvolgimento di soggetti che non hanno partecipato alla riunione conciliativa, oppure l'esecuzione di sopralluoghi o di verifiche di natura tecnica.

Possono a tal fine essere convocati in sede di seduta conciliativa i responsabili degli uffici del Gestore competenti per l'esame della specifica questione.

Le riunioni di Conciliazione non sono aperte al pubblico.

Articolo 8 - Riunione di Conciliazione.

Sono ammessi alla riunione di Conciliazione:

- a) il Conciliatore;
- b) l'Utente o soggetto da questi delegato;
- c) l'eventuale rappresentante dell'Associazione di Consumatori che assiste l'Utente o altro professionista da questi incaricato;
- d) il Gestore.

Art. 9 – Verbale di Conciliazione

Al termine della procedura di Conciliazione viene redatto un verbale con indicazione:

- a) dei soggetti presenti;
- b) della generalità dell'Utente e dei relativi recapiti, dell'indirizzo di fornitura e del codice identificativo del servizio;
- c) del luogo, della data e dell'orario di convocazione della seduta;
- d) dell'oggetto della domanda e delle richieste dell'Utente;
- e) dell'eventuale proposta formulata da una delle Parti;
- f) dei termini dell'accordo raggiunto;
- g) del fallimento del tentativo di Conciliazione, nei casi in cui non risulti possibile raggiungere un accordo tra le Parti.

Il verbale di Conciliazione è sottoscritto dai presenti all'incontro di Conciliazione. L'eventuale rifiuto di sottoscrizione di una o di entrambe le Parti deve essere verbalizzato e si dà atto del fallimento del tentativo di Conciliazione.

In caso di esito positivo della Conciliazione, il verbale contiene il testo dell'accordo che indica espressamente i tempi di adempimento delle obbligazioni che diventano vincolanti per le Parti.

Qualora l'Utente che ha attivato la procedura non compaia alla seduta di Conciliazione, verificata la regolarità della convocazione e la mancanza di un giustificato motivo dell'assenza, viene redatto un verbale di mancata comparizione, con conseguente fallimento del tentativo di Conciliazione.

Il verbale, comprensivo dell'eventuale accordo, è depositato e archiviato dall'Ufficio Conciliazione e ne viene consegnata copia all'Utente o suo delegato partecipante alla seduta conciliativa.

Il verbale di Conciliazione costituisce un accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 codice civile.

Art. 10 - Disposizione conclusive

Il presente Regolamento è pubblicato sul sito del Gestore e sarà adeguato automaticamente a tutte le nuove disposizioni di legge in materia e alle delibere ARERA. Tutti i termini previsti nella presente procedura sono sospesi dall'1 al 31 agosto e riprendono con decorrenza 1 settembre.

I dati personali comunicati nelle domande di Conciliazione e quelli riportati nella documentazione allegata saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del presente procedimento nel rispetto di quanto disposto dalla normativa vigente, sulla privacy ai sensi del GDPR - Regolamento UE 679/2016.