



## **PROTOCOLLO D'INTESA TRA L'AUTORITA' D'AMBITO N. 2 PIEMONTE, I SOGGETTI GESTORI, ATO2ACQUE S. C. A R. L. E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

### **LE PARTI**

- ✓ le Associazioni dei Consumatori, ADICONSUM, FEDERCONSUMATORI, ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE, ADOC, CODACONS
  
- ✓ i Soggetti Gestori, A.M.C. S.p.A., A.M.V. S.p.A., ATENA S.p.A., CORDAR BIELLA S.p.A., CORDAR VALSESIA S.p.A., S.I.I. S.p.A., COMUNI RIUNITI S.p.A., direttamente o tramite il soggetto coordinatore dei gestori Ato2Acque S. c. a r. l.

e

- ✓ l'Autorità d'Ambito n. 2 Piemonte (di seguito denominata Autorità d'Ambito)

### **PREMESSO CHE**

- in data 12 maggio 2003 l'Autorità d'Ambito ha approvato un protocollo d'intesa con le Associazioni dei Consumatori;
  
- tale protocollo prevede, in particolare, un programma di incontri periodici, per un esame congiunto delle problematiche che si determinano in tema di servizio idrico integrato, e la collaborazione nella definizione dei contenuti e delle modalità di effettuazione del sistema di monitoraggio del livello qualitativo dei servizi al fine di

garantire la rispondenza degli standard previsti nei contratti stipulati con i Soggetti Gestori e, nello specifico, nella Carta del Servizio;

#### RITENUTO OPPORTUNO

- un confronto con le parti, tramite la costituzione di una Commissione con il compito di esaminare le richieste avanzate dai singoli Utenti, attraverso le Associazioni dei Consumatori, e di proporre le soluzioni ritenute di volta in volta coerenti con i casi esaminati al fine di addivenire ad una composizione amichevole della controversia

#### CONVENGONO

- di adottare, al fine di giungere ad una risoluzione bonaria della controversia, la seguente

## **PROCEDURA DI RICOMPOSIZIONE AMICHEVOLE DELLA CONTROVERSIA**

### **Art. 1 – Scopo e ambito di applicazione**

1. L'Autorità d'Ambito, i Soggetti Gestori e le Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa concordano la procedura di ricomposizione amichevole delle controversie che possono insorgere tra gli Utenti del Servizio Idrico Integrato ed i Soggetti Gestori.
2. La casistica oggetto di esame deve essere inerente a quanto disciplinato dalla Carta del Servizio, in particolare:
  - *livelli minimi di erogazione del Servizio*, stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996;
  - *continuità e regolarità nell'erogazione del Servizio*;
  - *qualità dell'acqua distribuita*, nel rispetto dei requisiti minimi definiti dalla normativa vigente (vale a dire il D.Lgs. n. 31 del 2001 e s.m.i., in materia di qualità delle acque destinate al consumo umano);
  - *qualità del servizio di fognatura e depurazione*;
  - *interventi per guasti e disservizi*;
  - *tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori*;
  - *accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza*;
  - *fatturazione dei consumi*;

- *informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari.*

## **Art. 2 – Commissione**

1. Presso la sede dell'Autorità d'Ambito viene istituita una **Commissione** formata da un rappresentante dell'**Autorità d'Ambito n. 2**, designato dall'Autorità stessa, da un rappresentante del **Gestore del servizio idrico integrato**, designato dal Gestore interessato alla vertenza e da un rappresentante di una fra le **Associazioni** fimatinarie della presente procedura, designata dall'Utente.  
Nel caso in cui l'Utente intenda designare quale propria rappresentante un'Associazione non fimataria, sarà possibile la sua partecipazione solo previa accettazione e sottoscrizione del presente accordo.
2. L'autorità d'Ambito ed il Gestore provvedono alla nomina dei rispettivi rappresentanti, e dei loro sostituti, quali unici referenti in Commissione per il procedimento in oggetto, fino a loro eventuale sostituzione.
3. La Commissione nomina, tra i dipendenti dell'Autorità d'Ambito, un segretario incaricato della verbalizzazione delle sedute.
4. La sede dell'Autorità d'Ambito fornirà alla Commissione il supporto logistico ed organizzativo per lo svolgimento delle attività disciplinate nella presente Procedura.
5. Le spese per l'avvio della procedura sono versate dall'istante all'Associazione dei Consumatori alla quale si rivolge, al momento del deposito della domanda di ricomposizione amichevole, nella misura non superiore ad € 30,00, secondo le modalità indicate dall'Associazione stessa.
6. Ai componenti della Commissione non è dovuto alcun compenso da parte degli Utenti e dell'Autorità d'Ambito.

## **Art. 3 - Accesso alla procedura di ricomposizione amichevole**

1. L' Utente può avere accesso alla procedura di ricomposizione amichevole ogni volta che, presentato un reclamo scritto relativo alle materie indicate all'art. 1 comma 2, abbia ricevuto da parte del Gestore una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta.
2. La domanda di ricomposizione amichevole della controversia deve essere inviata ad una delle Associazioni dei Consumatori di cui all'art. 2 c. 1, corredata della documentazione

necessaria, entro trenta giorni di calendario decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta, entro i trenta giorni successivi alla scadenza del termine a disposizione del Gestore per fornire risposta al reclamo (la Carta del Servizio individua, per il Gestore, uno standard di risposta ai reclami massimo di 30 giorni di calendario).

3. La domanda di ricomposizione amichevole deve essere presentata dal mittente o dal suo delegato.
4. Per ciascun reclamo può essere presentata una sola istanza ad una sola Associazione dei consumatori.

#### **Art. 4 – Procedura di ricomposizione amichevole**

1. La Procedura di ricomposizione amichevole si intende instaurata all'atto in cui perviene la Domanda di avvio della procedura stessa agli Uffici competenti istituiti presso le Associazioni dei Consumatori di cui all'art. 2 c. 1 (chiamati Uffici di Supporto). Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato alla presente procedura, reperibile presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori oppure scaricabile per via telematica dal sito dell'Autorità d'Ambito stessa ([www.a.to2piemonte.it](http://www.a.to2piemonte.it)).
2. La domanda di cui al comma precedente dovrà essere corredata di tutta la documentazione necessaria per la ricostruzione delle cause che hanno generato il reclamo.
3. L'Ufficio di Supporto provvederà alla protocollazione di ogni Domanda di ricomposizione amichevole pervenuta rilasciando apposita ricevuta.
4. A seguito della ricezione della domanda, l'Associazione è tenuta a valutare l'ammissibilità della stessa, entro 30 giorni di calendario dal ricevimento, secondo le norme contenute nel presente procedimento e, in caso positivo, è tenuta ad iniziare il tentativo di ricomposizione amichevole della controversia entro i successivi 30 giorni di calendario.
- 4.a) Nell'ipotesi di valutazione favorevole circa l'ammissibilità della domanda, l'Associazione ne dà comunicazione, specificando le motivazioni dell'ammissibilità, ai componenti della Commissione che fissano la data dell'incontro, tenendo conto del numero dei casi presentati. L'Ufficio di Supporto provvede quindi a formalizzare la data dell'incontro notificando alle parti, con apposita comunicazione inviata tramite raccomandata A/R, fax o via telematica, la data in cui è fissata la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.

- 4.b) Nell'ipotesi di valutazione sfavorevole circa l'ammissibilità della domanda, l'Associazione provvede ad informare la parte richiedente adducendo i motivi del rigetto dell'istanza e provvedendo a restituire la quota versata al momento del deposito della domanda.
5. Nel caso di avvio della procedura, i componenti della Commissione hanno accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.
6. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.
7. Nell'esperire il tentativo di ricomposizione amichevole della controversia alle parti è assicurato tutto il tempo necessario per svolgere l'incontro e, di norma, un'unica seduta ne esaurisce l'oggetto. In caso contrario, la Commissione fissa l'incontro successivo, a breve intervallo di tempo.
- 7.a) In caso di esito positivo del tentativo di ricomposizione amichevole della controversia, ovvero quando tutti i componenti della Commissione concordano sull'ipotesi di ricomposizione, il procedimento si conclude con la sottoscrizione, da parte degli stessi componenti la Commissione, del verbale di accordo, il quale ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. Affinché abbia effetto la ricomposizione sopra indicata, il verbale deve essere sottoscritto, per accettazione, anche dall'Utente entro 15 giorni (di calendario) dal ricevimento dello stesso. Sarà cura del rappresentante dell'Associazione comunicare alla Commissione l'accettazione o il rifiuto della proposta da parte del cliente. Nella prima ipotesi, con il verbale di raggiunto accordo sottoscritto anche dall'Utente, la controversia si intende risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. Il verbale di raggiunta ricomposizione della controversia, accettato dall'Utente, viene notificato, a cura dell'Associazione dei Consumatori, alle parti coinvolte nel procedimento. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento dell'effettiva conoscenza e le stesse riconoscono nel contenuto del verbale di transazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.
- Nel verbale verranno inoltre definite le modalità di erogazione del rimborso eventualmente riconosciuto all'Utente al termine della procedura di ricomposizione della controversia.
- Nel caso invece di rifiuto da parte del cliente della proposta formulata dalla Commissione, il raggiunto accordo non produce effetti e le parti coinvolte potranno rivolgersi alle sedi che riterranno più opportune.
- 7.b) In caso di esito negativo del tentativo di ricomposizione amichevole della controversia, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo che sarà notificato alle parti a cura

dell'Associazione dei Consumatori cui lo stesso si è rivolto. In tal caso le parti coinvolte potranno rivolgersi alle sedi che riterranno più opportune.

8. Il termine per la conclusione della Procedura di ricomposizione amichevole è fissato in novanta giorni di calendario dalla convocazione della Commissione. Sino a quando non è conclusa la Procedura di cui sopra sono sospesi i termini di prescrizione.

ADICONSUM \_\_\_\_\_

ADOC \_\_\_\_\_

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI  
PIEMONTE \_\_\_\_\_

CODACONS \_\_\_\_\_

FEDERCONSUMATORI \_\_\_\_\_

A.M.C. S.P.A. \_\_\_\_\_

A.M.V. S.P.A. \_\_\_\_\_

ATENA S.P.A. \_\_\_\_\_

CORDAR BIELLA S.P.A. \_\_\_\_\_

CORDAR VALSESIA S.P.A. \_\_\_\_\_

COMUNI RIUNITI S.P.A. \_\_\_\_\_

S.I.I S.P.A. \_\_\_\_\_

ATO2ACQUE S. C. A R. L. \_\_\_\_\_

AUTORITA' D'AMBITO N.2  
PIEMONTE \_\_\_\_\_

**Alla Commissione "AUTORITA' d' AMBITO n. 2 - ASSOCIAZIONI dei CONSUMATORI – GESTORE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO"**

**c/o Ufficio di Supporto - Associazioni dei Consumatori**

**DOMANDA DI AVVIO DELLA PROCEDURA DI RICOMPOSIZIONE AMICHEVOLE DELLA CONTROVERSIA**

Il/La sottoscritto..... nato/ a..... il.....  
residente a ..... in Via ....., N° .....

**numero di utenza** .....

- avendo già presentato reclamo scritto, di cui si allega copia, presso:
- il Gestore del Servizio Idrico Integrato .....in data .....
- ed avendo ricevuto una risposta insoddisfacente (barrare l'opzione desiderata)
- a mezzo lettera del .....
  - non avendo ricevuto risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi

**CHIEDE**

Alla Commissione di comporre la controversia relativa a (specificare in modo dettagliato l'oggetto della contestazione e le eventuali soluzioni proposte)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

a norma della vigente **Procedura di ricomposizione amichevole della controversia** stabilita di comune accordo tra l' **Autorità d'Ambito n. 2, i Gestori del Servizio Idrico Integrato e le Associazioni dei consumatori** aderenti all'iniziativa. Della Procedura di ricomposizione amichevole sopra menzionata il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia unitamente al presente modulo e di accettarne integralmente il contenuto. Con la presente domanda il sottoscritto accetta, altresì, la composizione della **Commissione**, formata dal rappresentante dell'**Autorità d'Ambito n. 2, dal rappresentante del Gestore del Servizio Idrico Integrato** nominato dall'azienda interessata alla vertenza e dal rappresentante dell'**Associazione dei consumatori** designata dallo scrivente.

Con la presente domanda il sottoscritto conferisce, altresì, al rappresentante dell'**Associazione dei consumatori** componente la Commissione l'incarico di rappresentarlo, delegandolo ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la domanda proposta.

Il sottoscritto dichiara di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria.

Ai fini del procedimento di ricomposizione amichevole della controversia, il sottoscritto comunica di seguito il recapito presso il quale dovrà essergli inviato il verbale di transazione o di mancato accordo a norma dell'art. 4 commi 7.a) e 7.b) della Procedura di ricomposizione amichevole. A questo stesso indirizzo, in caso di Assegno Circolare, o alle coordinate bancarie di seguito indicate, in caso di bonifico bancario, verrà trasmesso l'eventuale rimborso per la controversia in base alle disposizioni riportate nel verbale di raggiunto accordo tra le parti:

Via ..... Città..... Provincia..... Cap..... Telefono .....

BANCA ..... Filiale di .....

Coordinate bancarie : ABI ...../...CAB ..... C/C .....

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia, quale elemento necessario ai fini dello svolgimento della Procedura di ricomposizione amichevole della controversia (art. 4 c. 2)

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Firma (L'Utente)

Data

.....