

## **REGOLAMENTO COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA (come modificata a seguito della sessione del Tavolo Permanente del 23/06/09 e del 15/07/09)**

### **ARTICOLO 1 - FINALITÀ DELLA PUBBLICA TUTELA**

Acque S.p.A. riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza dei servizi offerti. A questo fine, coerentemente a quanto già stabilito nelle norme che regolano il Servizio Idrico Integrato e i rapporti convenzionali con l'Autorità di Ambito, si avvale della collaborazione degli utenti, ai quali il presente regolamento riconosce due livelli di tutela stragiudiziale nel caso in cui reputino violati i principi e le prescrizioni fissate nella Carta e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

### **ARTICOLO 2 - LIVELLI DI TUTELA**

La tutela stragiudiziale è riconosciuta all'utente mediante i seguenti strumenti:

- 1°) reclamo scritto o verbale da presentarsi ad Acque S.p.A. secondo le forme previste nella Carta e Regolamento del Servizio;
- 2°) istanza in forma scritta all'Autorità di ambito e/o alla Commissione mista conciliativa, con le modalità previste ai successivi art. 4 e 5.

### **ARTICOLO 3 - COMPITI DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di riesaminare i casi oggetto di istanza, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente non soddisfatto della risposta di Acque S.p.A. o in caso di mancata risposta da parte del Gestore entro 120 gg. oltre a quelli già previsti dalla Carta del Servizio. La Commissione mista conciliativa non accoglierà le istanze, qualora l'utente non abbia ricorso al primo livello di tutela.

### **ARTICOLO 4 - SOGGETTI CHE POSSONO PRESENTARE ISTANZA ALLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

L'utente che ritenga di aver subito pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio può, direttamente o tramite organismi o associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, presentare istanza alla Commissione mista conciliativa, qualora la risposta di Acque S.p.A. al precedente reclamo scritto sia stata giudicata insoddisfacente.

### **ARTICOLO 5 - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA**

Le istanze dovranno essere presentate in forma scritta e debitamente firmate, preferibilmente utilizzando il modello appositamente predisposto, e dovranno contenere i dati anagrafici dell'interessato e la motivazione del ricorso al 2° livello di tutela.

Le istanze, indirizzate al Presidente della Commissione Mista Conciliativa, potranno essere inviate per posta, per fax o consegnate a mano al Servizio Protocollo di Acque S.p.A., via Bellatalla 1 56121 Pisa. In questo caso sarà rilasciata all'istante ricevuta con apposta la data di ricevimento.

#### ARTICOLO 6 - TERMINI

La Commissione decide di norma entro 60 giorni lavorativi decorrenti dalla data di arrivo dell'istanza.

#### ARTICOLO 7 - COMPOSIZIONE E NOMINA DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

La Commissione Mista Conciliativa è composta da 3 membri, ed esattamente:

- presidente, nella persona del difensore civico regionale o rappresentante da esso designato;
- un rappresentante degli organismi di tutela e delle associazioni dei consumatori ed utenti, designato dagli stessi organismi;
- un rappresentante di Acque S.p.A..

La nomina dei componenti della Commissione, compreso il presidente, spetta al Consiglio di Amministrazione di Acque S.p.A, tenuto conto delle designazioni di cui al comma precedente ed entro 90 giorni dall'effettuazione delle stesse.

Tutti i componenti la Commissione possono nominare per iscritto, di volta in volta, un proprio delegato a partecipare alle sedute della medesima.

Le funzioni di segreteria e di istruttoria della Commissione sono svolte dall'Ufficio Legale di Acque S.p.A, Area Staff della Presidenza.

#### ARTICOLO 8 - DURATA IN CARICA E INDENNITÀ

La Commissione rimane in carica 3 anni.

Non sono designabili coloro la cui attività possa configurarsi in conflitto di interessi con le finalità della commissione, con particolare riferimento a coloro che svolgono consulenze o hanno in essere convenzioni con Acque S.p.A. o con gli organismi di tutela e le associazioni dei consumatori ed utenti.

A chi presiede la riunione della Commissione spetta un gettone di presenza di €52,00 a seduta, agli altri componenti spetta un gettone di €37,00, sempreché il rappresentante non svolga attività di commissione durante il proprio orario di servizio ed in conformità alle proprie funzioni istituzionali. Per i membri della Commissione dipendenti di Acque S.p.A. la partecipazione ai lavori della Commissione rientra fra gli obblighi di servizio; in questo caso non è quindi prevista la corresponsione del gettone.

I membri decadono dalla nomina per mancata partecipazione, senza giustificazione e senza aver nominato un proprio delegato, a tre riunioni consecutive della Commissione.

#### ARTICOLO 9 - FUNZIONAMENTO DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

La Commissione si riunisce presso gli Uffici dell'AATO 2 Bassovaldarno, via F. Aporti, largo Malaguzzi 1, San Miniato (PI).

Il Presidente acquisisce dall'Ufficio Legale di Acque S.p.A., Area Staff della Presidenza tutta l'istruttoria già svolta e, previa eventuale integrazione, invia ai membri, a mezzo e-mail, e/o fax, e/o posta prioritaria con almeno sette giorni di preavviso, l'ordine del giorno della seduta con il relativo materiale, indicando il relatore per ciascuna questione.

Nei casi in cui si reputi necessaria un'ulteriore istruttoria, la Commissione, nella seduta successiva, ha facoltà di sentire:

- l'autore dell'istanza ed, eventualmente, l'organismo di tutela o l'associazione che lo assiste;
- i responsabili degli uffici interessati dall'istanza e/o gli autori dei comportamenti lamentati.

L'ulteriore istruttoria viene svolta dal Presidente che può avvalersi, a questi fini, dell'Ufficio Legale di Acque S.p.A. , Area Staff della Presidenza per acquisire ulteriori atti.

La commissione delibera validamente la propria proposta conciliativa con la presenza di tutti i suoi membri.

La proposta conciliativa deliberata dalla Commissione deve riportare l'iter istruttorio, gli estremi della votazione ed il dispositivo di quanto deciso, è redatta da chi ha presieduto la seduta della Commissione e viene successivamente comunicata per mezzo raccomandata A/R alle parti in causa, che hanno 10 giorni lavorativi dalla ricezione della proposta per sottoscriverla ed inviarla in originale alla Commissione o consegnarla presso gli Uffici Commerciali del Gestore o richiedere entro il medesimo termine un'ulteriore esamina, producendo motiva, richiesta, secondo le modalità di cui all'art. 5. Le proposte conciliative della Commissione acquistano efficacia dopo la definitiva sottoscrizione delle parti in causa. In caso di mancata adesione di ambedue le parti entro il suddetto termine, la proposta conciliativa della commissione si ritiene automaticamente decaduta.

Nel caso di mancata adesione di una sola delle parti, la parte non aderente sarà tenuta a versare all'altra parte un onere forfettario a titolo di rimborso pari ad €15,00, elevati ad €50,00 in caso di contenzioso con valore superiore ad €1000,00.

Nel caso in cui la parte che non aderisce, sia Acque Spa, la Commissione comunicherà tempestivamente all'Autorità di Ambito, la proposta conciliativa deliberata e proposta, per gli adempimenti di competenza. In caso di mancata adesione dell'utente, questi può produrre istanza all'AATO, rimettendosi alle decisioni che assumerà l'Autorità in ultima istanza.

I membri della Commissione sono tenuti al segreto riguardo alle notizie di cui sono venuti a conoscenza per ragioni d'ufficio.

Per tutte le istanze presentate alla Commissione mista Conciliativa e contestualmente anche all'Autorità di Ambito, quest'ultima, una volta informata, ha facoltà di rimanere in attesa della decisione della Commissione mista Conciliativa, sospendendo la propria istruttoria interna e riservandosi tuttavia la possibilità di esprimere ulteriori decisioni in merito.

#### ARTICOLO 10 - INFORMAZIONE E RISERVATEZZA SULL' ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Tutto quello che viene dichiarato nel corso dell'incontro e che non attiene alla proposta conciliativa non può essere registrato o verbalizzato. Le parti e tutti coloro che intervengono non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento.

La Commissione annualmente redigerà un rapporto statistico sull'attività della Commissione mista Conciliativa, evidenziando le problematiche attinenti alla Carta ed al Regolamento del Servizio eventualmente emerse, che verrà reso pubblico attraverso strumenti di informazione ritenuti idonei.

#### ARTICOLO 11 - MONITORAGGIO

La disciplina della tutela stragiudiziale prevista dal presente regolamento sarà riesaminata dopo adeguato monitoraggio.