

## Protocollo d'Intesa per la Conciliazione Paritetica

### Premesso che:

- la G.O.R.I. SpA - Gestione **Ottimale** Risorse Idriche è il soggetto gestore del Servizio Idrico **Integrato** dell'A.T.O. n. 3 della Regione Campania;
- la **G.O.R.I.** SpA intende avviare con le Associazioni regionali dei consumatori rappresentate a livello nazionale all'interno del CNCU un tavolo permanente di confronto con l'intento di adottare, previa una fase iniziale di sperimentazione, uno strumento di soluzione stragiudiziale delle controversie sorte con i Clienti, quale è la conciliazione paritetica;
- in un'ottica di diffusione dello strumento della conciliazione, al presente Protocollo possono aderire le Associazioni dei consumatori che fanno parte del CNCU e siano operative a livello regionale in Campania.

### Ritenuto che:

- la conciliazione paritetica costituisca un valido strumento per la risoluzione delle controversie, in grado di garantire la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle controversie, e che la **stessa** debba essere accompagnata da **un'attività** congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie,

si conviene quanto segue:

### Articolo 1 Valore delle premesse

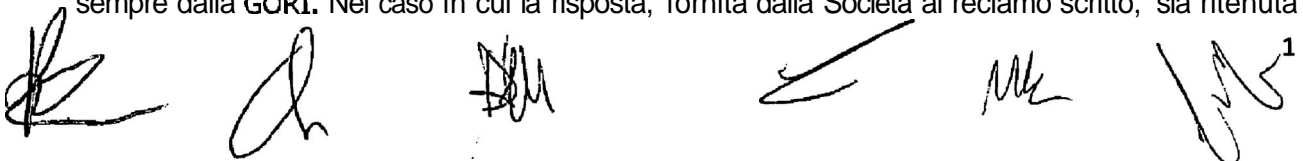
1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Protocollo d'Intesa.

### Articolo 2 Oggetto del Protocollo d'Intesa

1. Con il presente Protocollo d'Intesa G.O.R.I. SpA - Gestione **Ottimale** Risorse Idriche s.p.a. (di seguito "GORI") insieme alle Associazioni dei Consumatori **firmatarie** del Protocollo (di seguito indicate congiuntamente "Associazioni" o singolarmente "Associazione") intendono definire le linee guida della Procedura di conciliazione paritetica (di seguito Procedura) per la risoluzione delle **controversie** che dovessero insorgere tra la **Società** e i suoi Clienti.
2. L'ambito di applicazione e lo svolgimento della Procedura di conciliazione paritetica sono definiti nei Regolamenti attuativi, allegati ed allegandi al presente Protocollo d'Intesa e di cui sono parte integrante e sostanziale.

### Articolo 3 procedura di conciliazione paritetica

- I. L'avvio della procedura di conciliazione è subordinato alla necessaria preventiva fase **del** reclamo **scritto**, che dovrà necessariamente essere inviato a GORI mediante lettera raccomandata A/R, fax ad un numero dedicato dalla GORI medesima, ovvero a mezzo posta elettronica a casella dedicata sempre dalla GORI. Nel caso in cui la risposta, fornita dalla Società al reclamo scritto, sia ritenuta



non soddisfacente, ovvero in caso di mancata risposta, il Cliente potrà richiedere, secondo le modalità definite dai Regolamenti, direttamente o per il tramite di una Associazione, che venga esperita la Procedura di conciliazione paritetica.

2. La Procedura deve essere attivata mediante la sottoscrizione e l'invio da parte del Cliente titolare del contratto di **fornitura** o attraverso l'Associazione dallo stesso prescelta, alla Segreteria di conciliazione, di una apposita richiesta redatta in conformità allo schema di domanda allegato al Regolamento di conciliazione.

3. La Procedura può essere avviata solo nel caso in cui non sia stata **attivata** dal Cliente alcuna azione giudiziaria avente lo stesso oggetto, oppure nel caso che questa venga abbandonata prima che la richiesta di conciliazione sia inviata alla Segreteria di conciliazione.

4. Se la Procedura si conclude con esito positivo è redatto un verbale di avvenuta conciliazione sottoscritto dalle Parti, avente **efficacia** di accordo **transattivo** ai sensi dell'articolo 1965 e seguenti del codice civile.

5. La Procedura è gratuita per i Clienti.

6. **Gli** oneri relativi alla gestione della procedura di **conciliazione** e delle attività di formazione sono definite all'interno del Regolamento.



7. Le Parti convengono di prevedere un periodo di dodici mesi di **sperimentazione** della Procedura, la cui data di avvio è indicata nel Regolamento. 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.

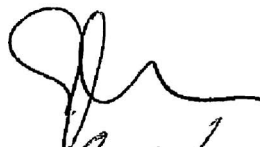


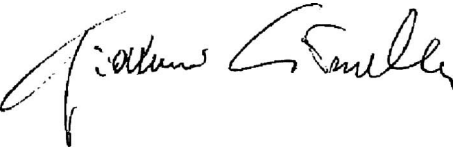
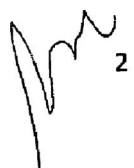
#### **Articolo 4**

##### **Natura della Procedura di conciliazione paritetica**

1. La Procedura di conciliazione paritetica, prevista dal presente **Protocollo** e disciplinata nei Regolamenti attuativi, **ha** natura volontaria. **Il Cliente** è pertanto libera di rinunciare, in qualsiasi momento precedente **la** sottoscrizione di un eventuale proposta, alla procedura di conciliazione e di ricorrere ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o al sistema giudiziario ordinario.

2. **Il** Cliente potrà accettare o rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione di conciliazione entro **il termine** massimo indicato **nel** Regolamento attuativo.

FIRME  
  
  
 Mre  
  
 2

**REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**  
allegato al Protocollo d'Intesa per la **Conciliazione Paritetica**

**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 di G.O.R.I. S.p.A. ("GORI"), dei Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Samese-Vesuviano della Regione Campania (di seguito "ATO 37", per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgono tra GORI e i Clienti medesimi.
2. Alla Procedura potranno fare ricorso i clienti intestatari del contratto di fornitura idrica per uso domestico, residente e/o non residente per le controversie aventi ad oggetto
  - o ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore;
  - o fatture a calcolo con importi anomali rispetto a quelli medi del periodo non dovuti a conguagli;
  - o sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente;
  - o ulteriori questioni sollevate in merito alla applicazione della Carta del Servizio Idrico Integrato e del vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato.
3. 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**

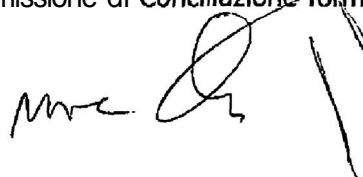
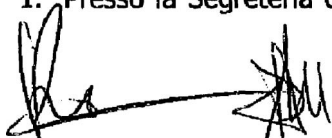
1. Presso la sede legale di GORI è istituita una Segreteria di conciliazione, alla quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento.
2. La Segreteria di conciliazione fornisce ai Conciliatori il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività.
3. Alla Segreteria di conciliazione è destinato personale di GORI, che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.
4. Le spese di funzionamento della Segreteria di Conciliazione sono a carico di GORI.

**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 trasmette a GORI, 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'awiso della convocazione e lo trasmette ai Conciliatori;
  - e. trasmette il Verbale di conciliazione secondo le modalità definite dall'articolo 9;
  - f. 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 **GORI** e l'altro è indicato **dalla Associazione** che ha avviato la Procedura, in rappresentanza del Cliente.
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. **GORI** e le Associazioni si incaricano di predisporre periodicamente dei corsi di formazione per i Conciliatori. Per poter essere inseriti **negli** elenchi dei Conciliatori, i rappresentanti delle Associazioni e quelli di **GORI** devono aver necessariamente **partecipato** ai corsi di formazione di cui sopra. Il programma didattico dei Corsi di formazione dei conciliatori sarà concordato fra le parti.
  4. Ai sensi dell'**art. 3 c. 2 lett. b)**, i conciliatori sono designati dalle Associazioni e da **GORI** 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 **GORI**.
  5. 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 **GORI** e **sui siti** delle Associazioni, oltre che presso gli sportelli di **GORI** e le sedi delle Associazioni.  
La Domanda contiene :
  - a. i dati per l'identificazione del Cliente (il nome, il cognome e la **residenza** o il domicilio e l'indirizzo di fornitura se diverso), e i relativi recapiti (numero di telefono e/o **fax**, recapita 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**, a ciascuna delle Associazioni secondo un criterio turnario;
  - d. l'autorizzazione, ai sensi del **D.Lgs. n. 196/2003**, al trattamento da **parte** dei Conciliatori e del Gestore 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 **sia** a conoscenza del fatto che **In ogni** momento 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, a **GORI** ed 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 **GORI** una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero, qualora non abbia ricevuto alcuna risposta.
2. In caso **insoddisfacente risposta al reclamo**, la richiesta di apertura della procedura di



conciliazione, a pena di irrimediabilità della domanda, dovrà essere inviata entro trenta giorni successivi alla comunicazione della risposta medesima. In caso di mancata risposta al reclamo entro trenta giorni dalla ricezione del medesimo, invece, la richiesta di apertura della conciliazione, a pena di irrimediabilità della domanda, dovrà essere inviata entro 75 giorni dalla data dell'invio del reclamo medesimo e comunque non prima che siano decorsi trenta giorni dalla stessa data.

3. Nel periodo intercorrente tra o lo spirare inutile del termine di cui al comma 1 o il ricevimento da parte del cliente della risposta insoddisfacente al reclamo e la presentazione della domanda di conciliazione non trovano applicazione le garanzie di cui al successivo articolo 11.
4. 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.
5. Il Cliente conferisce al rappresentante dell'Associazione, componente la Commissione di Conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia.
6. 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 la data in cui sarà esaminata la controversia.
7. 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 n. 196/2003 e alla clausola di riservatezza di cui al successivo articolo 10.
8. 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.
9. Le attività inerenti la Procedura di conciliazione sono interrotte dal 1 Agosto al 1 Settembre, 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 2 settembre e dall'11 gennaio.
10. La Procedura è gratuita per il Cliente.
11. La Procedura si esaurisce entro sessanta giorni dal ricevimento della domanda da parte della Segreteria di Conciliazione. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo tra le parti entro tale termine, la Commissione redigerà d'ufficio il Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.
12. In ogni caso, qualora la domanda di conciliazione venga presentata da un cliente cui sia stata già sospesa l'erogazione della fornitura, la prima seduta della Commissione di conciliazione dovrà tenersi entro e non oltre due giorni lavorativi dalla presentazione della prefata domanda. Resta comunque inteso che la sospensione della fornitura sarà sempre effettuata nei giorni feriali (lunedì-giovedì), salvi quelli prefestivi.

#### 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.



5

2. Nel caso in cui si verifichi l'assenza non giustificata del Conciliatore nominato dalla Associazione a due riunioni della Commissione di conciliazione, la Procedura si intenderà conclusa con l'assenza di accordo tra le parti, e di tanto la Segreteria né darà comunicazione alle parti assenti.

#### **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. Ciascuno dei Conciliatori, qualora vi sia la necessità di approfondire determinati aspetti tecnici della controversia, può richiedere, con oneri a suo carico ed entro la data fissata per la seduta, l'intervento di un esperto.
4. Al fine di promuovere la trattazione del maggior numero di controversie nel corso della medesima seduta, la durata media della discussione di ciascuna controversia è determinata indicativamente in 30 minuti.

#### **Art. 9 - Conclusione della procedura**

1. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di soluzione che il Conciliatore che rappresenta il Cliente sottopone a quest'ultimo ovvero, nel caso di mancato accordo, redige il verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.
2. È cura dell'Associazione che rappresenta il Cliente comunicare per iscritto, entro 15 giorni successivi, alla Segreteria di conciliazione l'accettazione o il rifiuto da parte del Cliente della proposta di cui al comma precedente. 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. Nell'ipotesi in cui la soluzione avanzata dalla Commissione venga respinta dal Cliente, il verbale sarà integrato in tal senso.
3. Il Verbale firmato dal Cliente 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. Dal giorno dell'invio del reclamo e fino a al 15mo giorno successivo alla redazione del verbale di conclusione della procedura di conciliazione, la GORI non intraprenderà iniziative di autotutela.

#### **Art. 12 - Operatività della Procedura di conciliazione**



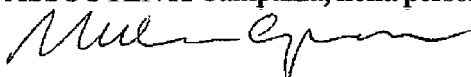
6

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. Il presente Regolamento disciplina il periodo di sperimentazione della Procedura che avrà durata di dodici mesi a decorrere dal 2 SETTEMBRE 2012. Durante il periodo di sperimentazione le parti si incontreranno per esaminare congiuntamente l'andamento della, stessa.

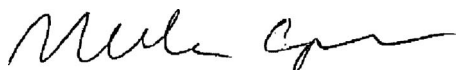
- ADOC Campania, nella persona del dott. Giovanni Rega;



- ASSOUTENTI Campania, nella persona dell'av. Melania Capasso;



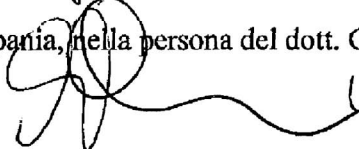
- CASA DEL CONSUMATORE Campania, nella persona dell'av. Melania Capasso, su delega della dott.ssa Elena Aceto di Capriglia;



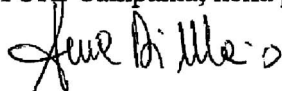
- CITTADINANZA ATTIVA Campania, nella persona dell'Avv. Francesco Accardo



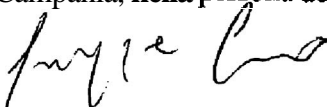
- CODICI Campania, nella persona del dott. Giuseppe Ambrosio;



- CONFCONSUMATORI Campania, nella persona dell'avv. Anna Di Maio;



- FEDERCONSUMATORI Campania, nella persona dell'Avv. Grauso;



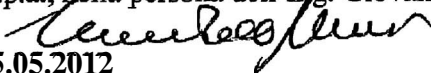
- LEGA CONSUMATORI Campania, nella persona del dott. Giuseppe Conte;



- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Campania, nella persona del dott. Giovanni Citarella;

- ASSO CONSUMATORI CAMPANIA, nella persona del dott. Don. Zucchi;

- GORI s.p.a., nella persona dell'Ing. Giovanni Paolo Marati



Ercolano, li 15.05.2012