



PROTOCOLLO DI COLLABORAZIONE

TRA

Le Associazioni dei Consumatori riportate in allegato 1

E

L'Autorità d'ambito n. 1 "Verbano-Cusio-Ossola e Pianura Novarese" (qui di seguito denominata Autorità d'ambito);

E

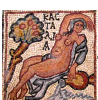
Il gestore del servizio idrico integrato

PREMESSO CHE

- l'azione dell'Autorità d'ambito è improntata ad una serie di criteri di ordine generale nell'organizzazione e gestione del servizio idrico integrato sul territorio di competenza, tra cui il miglioramento ed omogeneizzazione del livello di servizio per standard qualitativi e quantitativi, affidabilità, estensione della disponibilità agli utenti;
- che le Associazioni dei Consumatori, nell'interesse dei propri associati e di tutti i consumatori, intendono rendersi parte attiva nella definizione di un processo di misurazione continua della qualità del servizio che sia in grado di valutare la capacità dei gestori di soddisfare le aspettative degli Utenti nel tempo;

RITENUTO OPPORTUNO

- di istituire una sede consultiva per la valutazione periodica della qualità del servizio ed in particolare degli standard definiti nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di fornitura, attraverso un reciproco scambio di informazioni utili al miglioramento del servizio;
- di istituire una sede consultiva al fine di una migliore trasparenza dell'informazione sul livello di qualità del servizio per tutti i consumatori, attraverso le forme di pubblicità che di volta in volta verranno valutate come le più idonee al raggiungimento dell'obiettivo;
- di rendersi parte attiva nella risoluzione di eventuali controversie che dovessero insorgere tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato in merito alle materie oggetto del presente accordo di collaborazione;



CONVENGONO

- di dare corso ad un programma di incontri periodici, per un esame congiunto della qualità del servizio, ed in particolare degli standard definiti nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di fornitura, nonché del sistema di articolazione tariffaria, eventualmente coinvolgendo, su aspetti specifici, altri soggetti interessati;
- di garantire la reciproca e preventiva messa a disposizione della documentazione e delle informazioni necessarie per l'attività di cui sopra;
- di collaborare nella definizione dei contenuti e delle modalità di effettuazione del sistema di monitoraggio del livello qualitativo dei servizi al fine di garantirne la rispondenza agli standard previsti nei contratti stipulati con il Soggetto Gestore ed in particolare nella Carta dei Servizi;
- di impegnarsi a far sì che i risultati del monitoraggio abbiano adeguata pubblicità e siano effettivamente resi disponibili ai cittadini;
- di attivare una procedura di ricomposizione amichevole delle controversie tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato, come definita nel "Regolamento disciplinante la procedura di ricomposizione amichevole delle controversie" allegato al presente protocollo (allegato 2).



Allegato 1 – soggetti sottoscrittori

Autorità d'Ambito del Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese	Il Presidente (Sergio Vedovato)	Novara,
--	------------------------------------	---------

Acqua Novara.VCO S.p.A.	Il Presidente (Franco Colombo)	Novara,
-------------------------	-----------------------------------	---------

Adiconsum Verbano Cusio Ossola	Il Segretario Provinciale (Fabrizio Minerva)	Verbania, 9/09/2008
Adiconsum Novara	Il Segretario Provinciale (Gerardo Manco)	Verbania, 9/09/2008
Federconsumatori Verbania	Il Presidente (Marco Borghetti)	Verbania, 9/09/2008
Unione nazionale consumatori - Domodossola	Il Segretario (Mario Militello)	Verbania, 9/09/2008



Regolamento disciplinante la Procedura di ricomposizione amichevole delle controversie

PREMESSO CHE

l'Autorità d'ambito, Associazioni dei Consumatori ed il Gestore del servizio idrico integrato hanno sottoscritto un protocollo di intesa finalizzato al miglioramento continuo della qualità del servizio e

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 DELLE CONTROVERSIE

Art. 1 – Scopo e ambito di applicazione

1. L'Autorità d'Ambito, il Gestore 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 il Gestore.
2. La casistica oggetto di esame deve essere inerente a quanto disciplinato dalla Carta del servizio, in particolare:
 - livelli minimi di erogazione del Servizio
 - 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. 1, designato dall'Autorità stessa, da un rappresentante del Gestore del servizio idrico integrato, designato dal Gestore e da un rappresentante di una fra le Associazioni firmatarie della presente procedura, designata dall'Utente.
Nel caso in cui l'Utente intenda designare quale propria rappresentante un'Associazione non firmataria, 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. Ai componenti della Commissione non è dovuto alcun compenso.

Art. 3 - Accesso alla procedura di ricomposizione amichevole da parte degli Utenti

1. L'Utente (il soggetto finale o consumatore allacciato alla rete o che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, pur non avendo ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza) può avere accesso alla procedura di ricomposizione amichevole ogni volta che, presentato un reclamo scritto (anche via mail o fax) relativo alle materie indicate all'art. 1 comma 2, personalmente o attraverso un'Associazione dei Consumatori, abbia ricevuto da parte del Gestore una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta decorso un termine di 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.
2. Il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna ad informare gli Utenti della possibilità di ricorrere alla procedura di ricomposizione amichevole delle controversie ed a promuoverne l'attivazione da parte degli Utenti insoddisfatti.
3. La domanda di ricomposizione amichevole della controversia deve essere inviata dall'Utente ad una delle Associazioni dei Consumatori di cui all'art. 2 c. 1, corredata della documentazione necessaria, entro 60 giorni di calendario decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta, entro i 60 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).
4. La domanda di ricomposizione amichevole deve essere presentata dall'Utente o da un suo delegato.
5. 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.atolacquepiemonte.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.

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. Al fine di garantire comunque trasparenza in merito al funzionamento della Commissione al termine di ogni anno solare la stessa produce e rende pubblica una relazione in merito alle casistiche trattate ed all'esito dei procedimenti.

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.

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 l'Utente 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.



Alla Commissione "AUTORITA' d' AMBITO n. 1 - 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 ViaN °.....
 numero di utenza

avendo già presentato reclamo scritto, di cui si allega copia, presso:

- il Gestore del Servizio Idrico Integrato, Acqua Novara.Vco Spa,
 in data

ed avendo ricevuto una risposta insoddisfacente (barrare l'opzione desiderata)

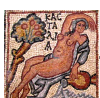
- a mezzo lettera del
- non avendo ricevuto risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi
-

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. 1, il Gestore 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. 1, 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

