

**AUTORITA' D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N. 3
MARCHE CENTRO MACERATA**

REGOLAMENTO DI DISCIPLINA DELLA CONCILIAZIONE

Art. 29 Statuto - Delibera AC 4/2007

Febbraio 2010

Introduzione

Il presente Regolamento contiene le disposizioni disciplinanti la Conciliazione, prevista nell'AATO 3 nell'ambito dell'organizzazione del Servizio di Tutela dell'Utente.

L'attività di Tutela dell'Utente è stata da tempo intesa dall'Autorità di Ambito come parte essenziale della propria attività istituzionale e come progetto fondamentale di trasparenza amministrativa e funzionale.

Nel 2007, con delibera AC (Assemblea Consortile) n. 4 del 21 giugno, l'AATO 3 deliberò l'attivazione del Servizio di Tutela nel rispetto di alcuni principi fondamentali derivanti dalla Legge Regione Marche 18/98 (art. 10), dallo Statuto (artt. 6, 28 e 29, quest'ultimo introdotto a seguito delle modifiche statutarie approvate con Delibera AC 6/2007) e dalle leggi di settore dell'ordinamento giuridico italiano. Già nel Bilancio dello stesso anno, poi, l'Ente inserì, tra i programmi da attuare, anche quello relativo all'organizzazione del Servizio, a riprova della volontà di intraprendere un percorso serio, costituito da "fasi" diverse, l'una dopo l'altra attuabili.

L'AC, in quella occasione, decise la gradualità dei livelli di tutela.

Si optò, in concreto, per un primo indispensabile contatto tra Utente e Gestore nel caso di "controversia". Tale primo reclamo doveva, nei casi di istanza dell'Utente, essere presentato al Gestore per una possibile definizione della lite; nell'ipotesi di mancata o insoddisfacente risposta, l'Utente poteva rivolgersi all'Autorità d'Ambito che avrebbe istruito la pratica e formalizzato la risposta. Il permanere della lite o l'eventuale insoddisfazione dell'Utente per la risposta ottenuta avrebbe legittimato la sua istanza alla Commissione di Conciliazione, competente a promuovere la mediazione tra le parti e a tentare di giungere ad un compromesso per entrambe soddisfacenti.

Tale sistema è quello oggi realizzato e praticato nell'ATO 3. Occorre, però, al fine di dare compiutezza alla Conciliazione, disciplinare la nomina, il funzionamento e i compiti della Commissione, nonché l'iter procedimentale, attraverso il presente documento.

I principi che sovrintendono la Conciliazione sono dati da:

- semplicità e snellezza del procedimento;
- rapidità dei tempi di soluzione;
- costi ridotti e predeterminati;
- riservatezza della procedura.

Come è noto, il legislatore comunitario ha da tempo posto adeguata attenzione alla materia della conciliazione e ai suoi effetti, soprattutto in termini di deflagrazione dei carichi giudiziari. Ha anche sollecitato gli Stati Membri ad incrementare e diffondere maggiormente, nei rapporti civili e commerciali, l'uso della conciliazione ritenendolo strumento preferibile (più a basso costo, efficiente e funzionale al tempo stesso) alla causa giudiziaria.

La Direttiva 21 maggio 2008 n. 2008/52/CE "Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale", tra le più recenti in tema di conciliazione, ha lo scopo di "...facilitare l'accesso alla risoluzione alternativa delle controversie e di promuovere la composizione amichevole delle medesime, incoraggiando il ricorso alla mediazione e garantendo un'equilibrata relazione tra mediazione e procedimento giudiziario" (art. 1 comma 1). Vi è dunque un orientamento, che si sta sempre più consolidando anche

a livello nazionale oltrechè europeo, che individua nella conciliazione uno strumento di tutela e di garanzia dei diritti disponibili, da tutti "fruibile", in grado di assicurare la composizione della lite senza necessariamente riferirsi ai diritti ed obblighi di ciascuna delle parti ma basandosi, più generalmente, sulle loro esigenze e sui loro bisogni.

In quest'ottica, la recente Legge Delega 19 giugno 2009 n. 69 ed il Decreto Legislativo di attuazione - la cui Bozza è dello scorso 28 ottobre 2009 - rappresentano i passaggi istituzionali indefettibili a cui fare riferimento nell'inquadramento giuridico dell'istituto della Conciliazione.

Art. 1 - Ambito di applicazione

La conciliazione dell'AATO 3 offre la possibilità di risolvere le controversie che possono insorgere tra Utente e Gestore nell'ambito del contratto di fornitura.

Le controversie riguardano, pertanto, il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione i quali costituiscono, nell'insieme, il servizio idrico integrato.

Per i procedimenti di conciliazione espressamente disciplinati da disposizioni di legge, il presente Regolamento si applica in quanto compatibile.

Art. 2 - Organizzazione del servizio

La conciliazione è organizzata attraverso una Segreteria ed una Commissione di Conciliazione.

La conciliazione è emanazione dell'attività di Tutela dell'Utente esercitata dall'AATO 3 ed asserisce alla funzione di garanzia dell'Ente nei riguardi della collettività. Essa è strumentale all'erogazione del servizio idrico di qualità.

La conciliazione ha sede presso gli uffici dell'AATO 3.

La conciliazione può svolgersi secondo modalità telematiche.

Gli atti del procedimento non sono soggetti a formalità.

Art. 3 - La Segreteria

La Segreteria è istituita presso l'AATO 3 ed ha la funzione di curare tutti gli adempimenti di carattere amministrativo occorrenti al servizio di conciliazione. Ha rapporti diretti con la Commissione, provvedendo alle relative comunicazioni.

Le particolari modalità di funzionamento della Segreteria possono essere disciplinate con atto interno dall'AATO 3, sulla base delle esigenze organizzative proprie dell'Ente.

Coloro che operano presso la Segreteria devono essere e apparire imparziali e non devono entrare nel merito della controversia.

Per ogni procedimento di conciliazione la Segreteria tiene un fascicolo apposito, nel quale annota gli atti e le comunicazioni. Tutte le comunicazioni, alle parti e alla Commissione, possono essere effettuate dalla Segreteria utilizzando il mezzo più idoneo.

Art. 4 - Commissione di Conciliazione

La Commissione di Conciliazione è l'organo deputato a mediare tra le parti in lite.

La Commissione non decide la controversia ma aiuta le parti a trovare un accordo soddisfacente.

La Commissione è composta da tre membri, uno designato dai Gestori, uno dalla Consulta dei Consumatori ed il terzo, con funzioni di Presidente, dall'AATO 3, tutti inseriti nell'apposito Elenco dei Conciliatori.

L'Elenco dei Conciliatori è tenuto dalla Segreteria e di esso fanno parte i membri della Commissione i quali, secondo il quadro disciplinare posto dal D. Lgs. 5/2003 nonché dal Decreto Ministero della Giustizia 222/2004, devono aver frequentato il corso specifico di

formazione per conciliatori e risultare iscritti come conciliatori professionisti presso una CCIAA.

I membri della Commissione non possono far parte dell'organigramma delle Società di gestione né di quello delle Associazioni dei Consumatori.

I membri devono dare garanzia di imparzialità e riservatezza.

I Gestori e la Consulta dei Consumatori provvedono a designare il proprio membro, ed altri due in veste di sostituti, dandone comunicazione all'AATO 3. Al ricevimento delle designazioni, l'AATO 3 procede alla designazione del Presidente della Commissione di Conciliazione, con contestuale indicazione anche dei sostituti. Tutti i membri così designati sono inseriti nell'Elenco dei Conciliatori.

All'avvio della procedura di conciliazione il Direttore dell'AATO 3 formalizza l'incarico ai membri della Commissione di Conciliazione mediante propria Determina.

La Commissione dura in carica cinque anni, comunque non oltre la scadenza del mandato del Consiglio di Amministrazione dell'AATO 3 che ha provveduto alla nomina, e i membri possono essere rieletti per una sola volta.

I membri della Commissione non possono essere sostituiti, a meno che le parti non lo richiedano espressamente con adeguata motivazione o nel caso in cui la garanzia di imparzialità non venga soddisfatta.

La sostituzione comporta la nuova nomina del membro o dei membri della Commissione, che verrà curata dalla Segreteria attingendo dall'Elenco dei Conciliatori.

I conciliatori designati nell'ipotesi di sostituzione devono possedere lo stesso accreditamento previsto per i membri della Commissione e sono tenuti all'osservanza dei medesimi principi e criteri.

Nessuno dei membri della Commissione potrà svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro.

Se ritenuto necessario dalla Commissione per l'espletamento della funzione, è possibile la nomina di un coadiutore, a condizione che le parti siano d'accordo e che si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura.

Art. 5 - Accesso alla conciliazione

La domanda di conciliazione relativa alle controversie di cui all'art. 1 è presentata mediante deposito di un'istanza presso la Segreteria. Per determinare il tempo della domanda si ha riguardo alla data della ricezione.

Le parti possono avviare il procedimento sia utilizzando l'apposito Modulo di "Domanda di Conciliazione" sia in carta libera purché in questo caso sia chiaramente indicato l'Ente di Conciliazione AATO 3, le parti, l'oggetto e le ragioni della pretesa.

La domanda di conciliazione può essere depositata anche nei confronti di più parti.

Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, salvo quanto le altre parti abbiano espressamente dichiarato sia riservato alla sola Commissione di Conciliazione.

La Segreteria comunica all'altra parte, nel più breve tempo possibile, l'avvenuto deposito della domanda di conciliazione, invitandola a rispondere nel termine di 10 giorni.

Se l'altra parte accetta di partecipare sottoscrivendo l'invito, viene data comunicazione alla Commissione e fissata la data dell'incontro.

Art. 6 - Procedimento

La Commissione conduce l'incontro senza particolari formalità, sentendo le parti congiuntamente e separatamente, attraverso le relative sessioni.

Possono essere fissati altri incontri dalla Commissione, d'intesa con le parti, in relazione alle esigenze del caso.

Le parti partecipano all'incontro personalmente o mediante un proprio rappresentante munito dei necessari poteri.

Le parti possono farsi assistere dai difensori di fiducia.

Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, la Commissione può nominare un coadiutore secondo quanto previsto all'art. 4 ultimo periodo, scelto tra gli esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali.

Art. 7 - Dovere di riservatezza

Il procedimento di conciliazione è riservato e le dichiarazioni rese, o le informazioni acquisite, nel corso della conciliazione non possono essere verbalizzate o registrate.

Rispetto alle dichiarazioni e informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate, e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, la Commissione è tenuta alla riservatezza nei confronti delle altre parti.

Art. 8 - Inutilizzabilità e segreto professionale

Le dichiarazioni rese e le informazioni acquisite nel corso della conciliazione non possono essere utilizzate nel giudizio avente il medesimo oggetto, anche parziale.

I membri della Commissione, gli eventuali coadiutori ed ogni altro soggetto che abbia preso parte al procedimento non possono essere chiamati a testimoniare, né dinanzi all'autorità giudiziaria né dinanzi ad altra autorità, sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza il relazione alla conciliazione.

Art. 9 - Conciliazione

Se è raggiunto un accordo, il relativo contenuto è inserito in apposito documento, sottoscritto dalle parti.

Dell'avvenuta conciliazione si dà atto nel Verbale, sottoscritto dalla Commissione e dalle parti.

Se la conciliazione non riesce, la Commissione forma il Verbale con l'indicazione delle ragioni del mancato accordo; il Verbale è sottoscritto dalla Commissione e dalle parti.

Il Verbale, unitamente all'eventuale documento contenente l'accordo, è depositato presso la Segreteria e di esso è rilasciata copia alle parti che lo richiedono.

Nel Verbale la Commissione dà atto dell'eventuale rifiuto o impossibilità di una parte di sottoscriverlo.

Art. 10 - Durata

Il procedimento di conciliazione ha durata non superiore a quattro mesi, decorrenti dalla data di deposito della domanda.

Art. 11 - Qualificazione del rapporto

Dalla domanda di conciliazione si qualifica il rapporto, devoluto alla cognizione della Commissione.

Il rapporto deve ricadere nell'ambito indicato all'art. 1, pena l'inammissibilità della domanda.

Art. 12 - Spese di procedimento

Per l'attività di Segreteria è dovuto un importo pari al 20% delle Spese di Conciliazione, come riportate nell'Allegata Tabella A.

Per i compensi spettanti alla Commissione, si applicano le tariffe riportate sempre nell'Allegata Tabella A. Le somme in essa indicate dovranno essere versate alla Segreteria da ciascuna parte prima dello svolgimento delle sedute conciliative.

Art. 13 - Regime fiscale

Tutti gli atti, documenti e provvedimenti relativi al procedimento di conciliazione sono esenti dall'imposta di bollo, e da ogni spesa, tassa o diritto di qualsiasi specie e natura.

TABELLA A
SPESE DI CONCILIAZIONE

Valore della lite	Spese per ciascuna parte*
Fino a € 1.000	€ 40
Da € 1.001 a 5.000	€ 100
Da € 5.001 a 10.000	€ 200
Da € 10.001 a 25.000	€ 300
Da € 25.001 a 50.000	€ 500
Da € 50.001 a 250.000	€ 1.000
Da € 250.001 a 500.000	€ 2.000
Da € 500.001 a 2.500.000	€ 4.000
Oltre € 2.500.001	€ 6.000

* Le cifre indicate sono comprensive di Iva.

Modulo di "Domanda di Conciliazione"

Il sottoscritto/a _____ residente in _____, prov. _____, via _____, n. _____, cap. _____, tel. _____, cellulare _____, e-mail _____, fax _____, partita iva _____, cod. fisc. _____,

legale rappresentante dell'impresa _____, con sede in _____, via _____, n. _____, cap. _____, tel. _____, fax _____, cellulare _____, e-mail _____, partita iva _____,

rappresentato da _____, munito di procura,
Nome _____, Cognome _____, sede _____, via _____, n. _____, città _____, cap _____, tel. _____, fax _____, cellulare _____, e-mail _____

CHIEDE

di avviare la procedura di conciliazione presso l'AATO 3 nei confronti di:

Gestore _____

Sig. / sig.ra _____

Con sede / residenza in _____, prov. _____, via _____, n. _____, cap. _____, tel. _____, fax _____, cellulare _____, e-mail _____, partita iva/cod. fisc. _____

Per i seguenti motivi:

Il valore della controversia è di euro _____

Si allega la seguente documentazione:

Si dichiara di aver ricevuto copia del Regolamento e del Tariffario della Conciliazione e di accettarne integralmente il contenuto.

Data _____

Firma _____

Il sottoscritto, nel trasmettere i propri dati al servizio di conciliazione presso l'AATO 3, acconsente al loro trattamento da parte dell'Ente, limitatamente a quanto necessario per il presente procedimento di conciliazione e dichiara di essere informato di quanto previsto all'art. 13 D. Lgs. n. 196/2003, ivi compresi i diritti che gli derivano ai sensi dell'art. del medesimo decreto legislativo in relazione al trattamento dei dati, al quale espressamente acconsente.

Firma
