



Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato
dell'A.T.O. N.1 "Toscana Nord"



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0707-16

Regolamento Commissione Mista Conciliativa

(approvato dal Consiglio d'Amministrazione di GAIA S.p.A. il 22 marzo 2011)

Articolo 1

Finalità della pubblica tutela

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato GAIA S.p.A. (di seguito denominato con il termine "Gestore") 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° livello) reclamo scritto, da presentarsi al Gestore secondo le forme previste nella Carta e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato;

2° livello) istanza in forma scritta all'Autorità di Ambito oppure 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 non abbia ricevuto alcuna risposta dal Gestore entro i termini previsti dalla Carta del Servizio oppure si sia dichiarato motivatamente non soddisfatto della risposta fornita. La Commissione Mista Conciliativa non accoglierà le istanze, qualora l'Utente non abbia ricorso al primo livello di tutela, fatta eccezione per quei casi che la stessa Commissione ritiene di poter accettare per importanza.

Numeri Verdi: Informazioni e pratiche **800.22.33.77** guasti **800.23.45.67** **Sito Internet:** www.gaia-spa.it **E-mail:** info@gaia-spa.it

G.A.I.A. s.p.a. Sede Legale: Via Santa Croce n. 59, 55100 LUCCA
Cap. Soc. sottoscritto: € 15.106.351 i.v. - C.F., P.IVA, Reg. Imp. LU: 01966240465 - Iscriz. R.E.A. Lu: 185558
Casella Postale n. 199, 55045 Ufficio Postale di Marina di Pietrasanta (LU)

Rev. 04/09-W07

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 dalla normativa di settore (compresi gli atti di regolazione del servizio approvati dall'Autorità di Ambito) e dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio Idrico Integrato 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 del Gestore al precedente reclamo scritto sia stata giudicata insoddisfacente oppure non sia giunta nei termini previsti dalla Carta del Servizio. Sono ammesse anche le istanze di tutti quegli Utenti che la stessa Commissione ha ritenuto valide per importanza e rilevanza (come disciplinato all'art. 3 del presente Regolamento).

Sono escluse dai lavori della Commissione le istanze collettive che richiedono, per la loro risoluzione, specifici atti di regolazione del servizio e quelle istanze che il Gestore, previo parere espresso dell'Autorità di Ambito, ritiene invece trattare esclusivamente per vie giudiziarie.

La presentazione da parte dell'Utente dell'istanza alla Commissione Mista Conciliativa è totalmente gratuita.

Articolo 5

Modalità di presentazione dell'istanza

Le istanze dovranno essere presentate in forma scritta e debitamente firmate, preferibilmente utilizzando il modello appositamente predisposto ("Modulo di domanda per il tentativo di conciliazione"), e dovranno contenere i dati anagrafici dell'interessato, la motivazione del ricorso al 2° livello di tutela, gli eventuali tentativi esperiti per la composizione della controversia e tutta la documentazione ritenuta utile.

Le istanze, indirizzate al Presidente della Commissione Mista Conciliativa, potranno essere inviate per posta, per fax o consegnate a mano all'Ufficio Protocollo del Gestore, in via Donizetti 16, Marina di Pietrasanta (LU). In quest'ultimo caso sarà rilasciata all'istante ricevuta con apposta la data di ricevimento.

Articolo 6

Termini

L'istanza dovrà pervenire entro 60 giorni di calendario dal giorno in cui l'interessato ha ricevuto la nota di risposta da parte del Gestore ritenuta non soddisfacente o dal giorno in cui, ai sensi della Carta del Servizio, il Gestore avrebbe dovuto fornire una risposta.

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

La proposizione del tentativo di conciliazione sospende i termini dell'intera pretesa sostanziale oggetto del procedimento, fatto salvo quanto previsto comunque al successivo art. 10.

Articolo 7

Composizione e nomina della Commissione Mista Conciliativa

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

- il 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 del Gestore.



Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato
dell'A.T.O. N.1 "Toscana Nord"



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0707-16

Regolamento Commissione Mista Conciliativa

(approvato il 22 marzo 2011)

La nomina dei componenti della Commissione, compreso il Presidente, spetta al Consiglio di Amministrazione del Gestore, 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'Area Servizi Utenza del Gestore.

Articolo 8

Durata in carica

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 il Gestore 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 € 104,00 a seduta, agli altri componenti spetta un gettone di € 74,00, 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 GAIA 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 di norma presso gli Uffici del Gestore in via Donizetti 16, Marina di Pietrasanta (LU).

Per sopraggiunte esigenze inderogabili, da comunicarsi preventivamente a tutti membri della Commissione, le riunioni potranno tenersi anche in sede diversa da quella sopra indicata.

Il Presidente acquisisce dall'Area Servizi Utenza del Gestore tutta l'istruttoria già svolta e, previa eventuale integrazione, invia ai membri (e per opportuna conoscenza all'Autorità di Ambito), 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'Area Servizi Utenza del Gestore per acquisire ulteriori atti.

La Commissione delibera validamente la propria proposta conciliativa con la presenza di tutti i suoi membri ed a maggioranza.

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



Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato
dell'A.T.O. N.1 "Toscana Nord"



Regolamento Commissione Mista Conciliativa

(approvato il 22 marzo 2011)

consegnarla presso gli uffici del Gestore o richiedere entro il medesimo termine un'ulteriore esamina, producendo richiesta motivata, 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 in cui la parte che non aderisce sia il Gestore, la Commissione comunicherà tempestivamente all'Autorità di Ambito la proposta conciliativa deliberata e proposta, per gli adempimenti di competenza. Se, al contrario, è l'Utente che non accetta, questi può produrre entro 60 giorni specifica istanza all'Autorità di Ambito che, valutata la documentazione relativa all'istruttoria e la proposta di conciliazione emersa durante il tentativo esperito, fornirà ai sensi dell'art. 11 parere limitatamente alla correttezza delle procedure seguite, non sui contenuti emersi durante il procedimento.

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 oppure in tempi ravvicinati 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

Provvedimenti temporanei del Presidente della Commissione

In casi di sospensione idrica, il Presidente, valutata l'esistenza del così detto "*fumus boni iuris*", ossia del presupposto del diritto leso, può adottare provvedimenti temporanei di ripristino della fornitura, comunicando tale provvedimento al Gestore e agli altri membri della Commissione. Il Gestore è tenuto ad attuare il provvedimento temporaneo del Presidente della Commissione entro 2 giorni lavorativi dalla sua adozione.

Articolo 11

Informazione e riservatezza sull'attività della Commissione mista conciliativa

Il procedimento di cui al presente Regolamento è riservato e tutto quello che viene dichiarato nel corso dell'incontro 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 Idrico Integrato eventualmente emerse, che verrà reso pubblico attraverso strumenti di informazione ritenuti idonei. Insieme al rispetto dei contenuti del Regolamento e della Carta del Servizio Idrico Integrato, il rapporto trasmesso all'Autorità di Ambito diviene oggetto dell'attività di verifica e controllo sull'operato del Gestore.

Articolo 12

Monitoraggio

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