

Protocollo di Intesa
per la Conciliazione Paritetica
tra
Acque Veronesi scarl, Azienda Gardesana
Servizi spa
e
Associazioni dei Consumatori veronesi

Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato veronese

TRA

- **Acque Veronesi Scarl**, c.f. 03567090232, rappresentata dal Dirigente Amministrativo e Commerciale , Andrea Guastamacchia;
- **Azienda Gardesana Servizi spa**, c.f. 80019800236, rappresentata dalla Dirigente Ufficio Approvvigionamento Clienti, Paola Bersani; (d'ora in avanti Gestori)

E

Le Associazioni degli utenti

- **Adiconsum Verona**, Associazione Difesa Consumatori e Ambiente, c.f. 93125980230, con sede in Verona, L.ge Galtarossa, 22D, in persona del Presidente Davide Cecchinato, nato a Verona il 07/01/1973;
- **Lega Consumatori Verona**, c.f. 93169870230, con sede in Verona, Via Interrato dell'Acqua Morta, 22, in persona del Presidente, Emanuele Caobelli, nato a Verona il 26/08/1978;
- **Movimento Consumatori Verona**, c.f. 97045640154, con sede in Verona, Via San Giovanni in Valle, 13, in persona del Presidente, Carmela Solinas, nata a Napoli il 18/03/1967. (d'ora in avanti le Associazioni)

premesse che

- la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie e consente la composizione dei reclami e delle controversie, come sostiene la UE, in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come strumento di partecipazione civica;
- i Gestori svolgono le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri utenti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria;
- le Associazioni di consumatori rivestono una crescente importanza a livello nazionale ed europeo nel rappresentare istanze ed esigenze degli utenti e nel promuoverne e tutelarne i diritti;
- i Gestori hanno instaurato con le suddette Associazioni un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di intesa e del Regolamento per la conciliazione paritetica extragiudiziale;
- le Associazioni firmatarie hanno contribuito alla affermazione del modello di conciliazione paritetica che consente alle parti di giocare un ruolo diretto per rendere efficace e rapida la composizione extragiudiziale a vantaggio dell'impresa moderna e della tutela dei diritti degli utenti;
- le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra i Gestori e gli utenti, sia

attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio ed a prevenire l'insorgenza di future controversie;

- il Consiglio di Bacino Veronese ha invitato le due società alle quali ha affidato la gestione del servizio idrico integrato, ad adottare procedure volontarie di conciliazione con gli utenti;
- Il presente protocollo costituisce naturale prosecuzione degli accordi precedenti sottoscritti in date 13 febbraio 2014 e 16 settembre 2015 e del 12 ottobre 2017, la cui efficacia viene prorogata unanimemente dai firmatari del presente accordo fino alla sua entrata in vigore. Il presente accordo ha effetto immediato;

richiamati

- l'avviso per le Associazioni di consumatori pubblicato sul sito istituzionale del Consiglio di Bacino Veronese (www.atoveronese.it) il 27 aprile 2015, con scadenza 12 maggio 2015, l'avviso pubblicato dal citato Consiglio di Bacino sul quotidiano L'Arena in data 3 maggio 2015 nonché gli avvisi di pari contenuto pubblicati sui siti istituzionali di Acque Veronesi e Ags;
- l'istanza di partecipazione presentata da Adiconsum Verona, Lega Consumatori Verona e Movimento Consumatori Verona;
- il Protocollo di intesa per l'approfondimento delle tematiche inerenti il rapporto con gli utenti del servizio idrico integrato (di seguito SII), sottoscritto in data 13 maggio 2015 tra le Associazioni di consumatori, il Consiglio di Bacino Veronese ed i Gestori;
- il Protocollo di intesa sottoscritto il 7 febbraio 2017 sulle attività di monitoraggio e verifica del funzionamento del servizio idrico integrato;

ciò premesso le Parti convengono quanto segue

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.
2. Con il presente protocollo i Gestori e le Associazioni firmatarie intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra i Gestori ed i consumatori loro utenti.
3. La procedura di conciliazione definita dal presente Protocollo è coerente con le Raccomandazioni dell'UE n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE e con la normativa nazionale anche più recente con particolare riferimento al decreto Ministeriale n.180 del 18 ottobre 2010 e s.m.i.
4. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito nel Regolamento di conciliazione attuativo allegato al presente Protocollo.
5. Al fine di preservare il diretto rapporto tra i Gestori ed i suoi utenti e di migliorare la qualità del servizio e la trasparenza dell'informazione agli

- stessi, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione paritetica si attua dopo che il reclamo inviato dall'utente ha avuto esito negativo.
6. Le Parti si impegnano ad assicurare una trasparente e comprensibile informativa agli utenti del SII sulla procedura di conciliazione e sulle modalità per ricorrervi. Le informazioni dovranno essere reperibili anche sui siti istituzionali nonché sulla modulistica relativa ai reclami dei Gestori.
 7. La procedura di conciliazione prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria. L'utente resta pertanto libero in qualsiasi momento di rinunciare al tentativo di conciliazione e di adire l'Autorità giudiziaria.
 8. Se la conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del Codice civile.
 9. Le Parti concordano di dare alla procedura una gestione pienamente paritetica e di verificare annualmente l'andamento, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.
 10. I conciliatori devono partecipare a specifiche iniziative formative promosse dalle parti firmatarie e dal Consiglio di Bacino Veronese.
 11. E' ammessa l'adesione differita al presente protocollo da parte di altre Associazioni di consumatori previa domanda da inoltrarsi al Consiglio di Bacino. Quest'ultimo verificherà che l'Associazione richiedente sia riconosciuta a livello nazionale pertanto faccia parte del Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti.
 12. Il presente protocollo avrà validità a far data dalla sua sottoscrizione sino al 30 maggio 2023. Entro il mese di febbraio 2023 le parti si impegnano ad incontrarsi per definire le modalità di prosecuzione del presente accordo.

F.to digitalmente da:

ACQUE VERONESI SCARL
Andrea Guastamacchia

AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA
Paola Bersani

ADICONSUM VERONA
Davide Cecchinato

LEGA CONSUMATORI VERONA
Emanuele Caobelli

MOVIMENTO CONSUMATORI VERONA
Carmela Solinas