

Protocollo d'Intesa per la Conciliazione Paritetica
Catanzaro li, 16 Ottobre 2023

LEGA CONSUMATORI CALABRIA
PRESIDENTE
Prof.ssa Selene Falcone

Premesso che:

- la SORICAL S.p.A. - quale soggetto gestore del Servizio Idrico Integrato dell'A.T.O. Unico del territorio della regione Calabria, il cui affidamento è avvenuto con la deliberazione commissariale dell'Autorità Rifiuti e Risorse Idrica della Calabria n° 9 del 25 ottobre 2022, in forza delle Leggi Regionali n. 10/2022 n. 32/2022 -intende costituire con le Associazioni regionali dei consumatori rappresentate a livello nazionale all'interno del CNCU un tavolo permanente di confronto per adottare, previa una fase iniziale di sperimentazione, una procedura conciliativa stragiudiziale per il componimento bonario delle controversie sorte con gli utenti;
- al presente Protocollo possono aderire le Associazioni dei consumatori che fanno parte del CNCU e siano operative a livello regionale in Calabria.

IL LEGAL
Dott. S. Falcone

Prof. ssa Selene Falcone

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 relativa soluzione 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 SORICAL S.p.A. (di seguito "SORICAL") 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

Prof. ssa Selene Falcone

dovessero insorgere tra la Società e i suoi Utenti la cui fornitura è situata nei comuni ove ha assunto la gestione del servizio.

2. L'ambito di applicazione e lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica sono definiti nel Regolamento, allegato al presente Protocollo d'intesa e di cui sono parte integrante e sostanziale.

3. Le parti concordano che il suddetto Regolamento potrà essere modificato previa formale intesa.

4. L'adesione al presente accordo ha durata annuale dalla sottoscrizione dell'Associazione ed è prorogato di anno in anno, fatta salva la possibilità di disdetta inviata alla Sorical almeno nei novanta giorni precedenti.

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

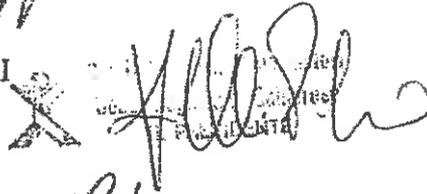
LEGA CONSUMATORI CALABRIA
IL PRESIDENTE
Prof.ssa Belena Falcone

[Handwritten signature]

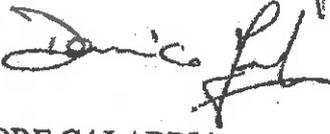
ADICONSUM CALABRIA
Dott. Gigliotti Michele



COMITATO DIFESA CONSUMATORI
Prof. Pietro Vitelli



UDICON CALABRIA
Dott. Domenico Iamundo



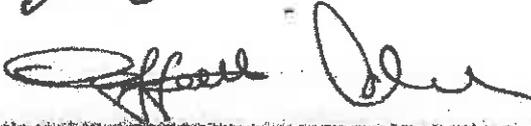
CASA DEL CONSUMATORE CALABRIA
Avv. Giovanna Diaco



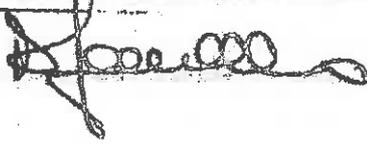
CONFCONSUMATORI
Dott. Antonino Distilo



ADOCCALABRIA
Dott. Nicola Coppoletta



FEDERCONSUMATORI
Dott.ssa Mimma Iannello



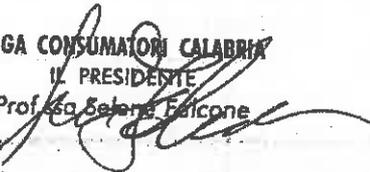
CODICI
Dott.ssa Viviana Costa



LEGA CONSUMATORI
Dott.ssa Rina Falco

LEGA CONSUMATORI CALABRIA
IL PRESIDENTE
Prof.ssa Selene Falcone

SELENE FALCONE



SORICAL SPA
ING GIOVANNI PAOLO MARATI



- g. profili tariffari diversi dalla tipologia di utenza domestica, residenziale e non.
3. Sono dichiarate improcedibili le istanze di conciliazione presentate in violazione delle modalità e dei termini previsti dal presente Regolamento e, in modo specifico:
- relative a controversie di cui al comma 2;
 - prive o incomplete dell'esatta indicazione dei riferimenti contrattuali dell'utente e dell'utenza di fornitura;
 - prive o con una descrizione carente dei fatti e delle circostanze oggetto della conciliazione e delle relative richieste;
 - già oggetto di ricorsi giurisdizionali;
 - prive della dichiarazione ad obbligarsi a non avvalersi nel servizio di Conciliazione di ARERA sin quando non saranno decorsi i termini di conciliazione di cui al presente Regolamento;
 - in riferimento alle quali non risulta preventivamente presentato reclamo al gestore.

Art. 5 - Segreteria di conciliazione

- Presso la sede legale di SORICAL è istituita una Segreteria di Conciliazione, alla quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento. La segreteria è articolata in Uffici, aventi sede presso lo Sportello del Gestore, ubicato secondo le previsioni di cui al successivo articolo 8 comma 4.
- Le spese di funzionamento della Segreteria di Conciliazione sono a carico di SORICAL.
- 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.
- La Segreteria di Conciliazione, acquisita al protocollo la domanda:
 - Verifica le condizioni di procedibilità di cui all'art. 4;
 - redige l'ordine del giorno delle sedute;
 - predispone il fascicolo oggetto della controversia;
 - predispone l'elenco dei Conciliatori e le sue variazioni;
 - trasmette ai Conciliatori la relativa documentazione;
 - convoca le sedute di Conciliazione;
 - partecipa e verbalizza le sedute di Conciliazione;
 - svolge attività di supporto tecnico ed imparziale nel corso delle sedute, anche curando gli aspetti operativi;
 - redige il verbale che, in caso di accordo, deve essere sottoscritto anche dalle parti; diversamente, in caso di mancato accordo o di aggiornamento della seduta, non richiede la firma delle parti. Il Verbale firmato 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;
 - trasmette il verbale alle parti;
 - archivia e custodisce i fascicoli e i relativi verbali;
 - elabora una relazione semestrale contenente l'andamento delle conciliazioni iscritte ed effettuate al fine di concorrere alla valutazione della qualità del servizio del Gestore.
- Nell'avviso di convocazione trasmesso alle Parti, per via telematica, la Segreteria indica:
 - la data di iscrizione al protocollo della domanda di conciliazione;
 - l'oggetto della procedura di conciliazione;
 - il termine entro il quale il Gestore è obbligato ad inviare i documenti propedeutici alla predisposizione del fascicolo;
 - la data individuata per lo svolgimento della seduta di conciliazione.

Art. 6 - Nomina Conciliatori e rappresentanti delle Associazioni

- Entro 30 giorni seguenti la sottoscrizione del presente Regolamento:
 - SORICAL provvede ad organizzare la Segreteria di conciliazione ed a nominare i propri Conciliatori;
 - le Associazioni dei Consumatori, tramite il proprio rappresentante legale regionale, comunicano a SORICAL i rispettivi Conciliatori.
- L'elenco dei Conciliatori di cui al comma 1, deve essere reso pubblico da ciascuna parte, attraverso il proprio sito web ed aggiornato costantemente.
- I Conciliatori devono possedere adeguata formazione nell'ambito del servizio idrico integrato ed essere delegati per negoziare e transigere.
- I Conciliatori, rispetto alla procedura in esame, non devono trovarsi in una situazione di incompatibilità o conflitto d'interesse anche potenziale. Nel caso, essi devono comunicare la superiore condizione alla Segreteria di Conciliazione che provvede:
 - a sostituire il conciliatore interessato, nominandone un altro, ovvero
 - in mancanza del sostituto, a consentire al conciliatore di continuare a condurre la procedura solo se la controparte, dopo essere stata informata delle circostanze e del diritto di opporsi, non ha sollevato obiezioni.

Art. 7 - Commissione di conciliazione

- La Commissione di Conciliazione è formata dall'Utente attivante rappresentato dall'Associazione delegata ed dal rappresentante di SORICAL.
- 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.
- SORICAL e le Associazioni dei consumatori si incaricano di predisporre periodicamente dei corsi di formazione per i Conciliatori, propedeutici all'inserimento negli elenchi di cui all'art. 6. Il programma didattico dei Corsi di formazione sarà concordato fra le parti.
- Transitoriamente e comunque non oltre il primo semestre dell'anno 2024, nelle more della tenuta dei predetti corsi, per la nomina dei Conciliatori, ciascuna delle parti di cui all'articolo 6 comma 1 vi provvede individuando professionisti che abbiano maturato almeno adeguata e/o analogha esperienza. In fase di prima applicazione, l'incarico di Conciliatore è conferito sino al 30.06.2024, fatte salve le previsioni di revoca o proroga di cui al successivo comma 5.
- Fermo quanto indicato al precedente comma, l'incarico di Conciliatore è conferito per un anno solare ed è prorogabile di anno in anno con le medesime modalità di conferimento, salva la revoca ordinaria della parte del Soggetto conferente di cui al superiore articolo 6 comma 1, da comunicarsi alla Segreteria di conciliazione, con preavviso di almeno 30 giorni, ovvero, diversamente, attraverso la revoca immediata dettata da motivate circostanze. Il Conciliatore, negli stessi modi e con le stesse forme previste per la revoca, può avvalersi dell'istituto delle dimissioni, ordinarie

LEGA CONSUMATORI CALABRIA
IL PRESIDENTE
Prof. ssa Stefania F. ...

IL PRESIDENTE

[Handwritten signatures and initials]

o immediate. La revoca o le dimissioni ordinarie del Conciliatore hanno effetto a partire dalla nomina del sostituto e comunque hanno piena efficacia decorso il 30° giorno dalla relativa data di comunicazione.

6. Il Conciliatore dimissionario o sostituito per revoca, non può essere nominato quale Conciliatore da altra Associazione operante in Calabria prima dei successivi 180 giorni consecutivi e solari.

Articolo 8 - Procedura di conciliazione

1. La richiesta di apertura della procedura di conciliazione paritetica deve essere inoltrata alla Segreteria di Conciliazione dal Conciliatore di cui all'articolo 5 comma 1 lett. b delegato dall'utente che abbia proposto al Gestore un reclamo, ma che, nei successivi 20 giorni, non abbia ricevuto una risposta, ovvero ne abbia ricevuta una incompleta o insoddisfacente. Nel solo caso in cui il reclamo sia stato inoltrato per una sospensione o interruzione della fornitura idrica, la domanda di conciliazione potrà essere presentata decorsi 10 giorni dall'inizio del reclamo.
2. Ricevuta la richiesta di apertura, la Segreteria verifica, nei 5 giorni successivi, l'ammissibilità e, quindi, la completezza del fascicolo. Nel caso di fascicolo incompleto, invita il Conciliatore attivante a regolarizzare la posizione, nel termine dei susseguenti 10 giorni, durante i quali sono sospesi i termini della procedura di conciliazione. Nel caso in cui entro tale scadenza ciò non avvenga o avvenga in modo incompleto, la pratica viene archiviata come improcedibile, entro i successivi 3 giorni.
3. Verificata la completezza del fascicolo, la Segreteria procede alla convocazione della seduta di conciliazione, entro 15 giorni e con un preavviso minimo di 5 giorni alle parti, indicando la modalità e l'ora della stessa. Qualora la domanda di conciliazione venga presentata da un Utente che abbia ricevuto un preavviso di sospensione della fornitura o a 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 e l'erogazione dovrà essere ripristinata nel momento in cui viene inoltrata la domanda di conciliazione.
4. La Conciliazione paritetica si svolge, di norma, in un'unica seduta, tenuta in videoconferenza o in chiamata, attivate dalla Segreteria che verbalizza l'incontro, ferma restando per la parte che attiva la procedura la facoltà di richiederne lo svolgimento di persona, presso lo sportello del Gestore nel cui territorio è localizzata l'utenza, di cui l'articolo 52 dell'allegato A delibera ARERA 655/2015, ovvero presso la sede legale di Sorical.
5. Il termine ordinario di conclusione della procedura di conciliazione è fissato in 30 giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda.
6. Con l'accordo delle parti, i termini ordinari di cui al precedente comma 5 sono prorogati per non più di 30 giorni, per motivate esigenze dettate dalla necessità di acquisire nuovi elementi di fatto e/o di diritto, o in considerazione della complessità della questione. All'incontro di proroga ciascun conciliatore può essere affiancato da un proprio tecnico di fiducia.
7. La conciliazione si conclude con un verbale di definizione, anche in termini di mancato accordo, sulla questione oggetto della domanda, di cui all'art. 5 comma 4 lett. i e ss.

Art. 9 - Forma della Domanda di conciliazione

1. Il modulo per la domanda di conciliazione è disponibile sul sito SORICAL e sui siti delle Associazioni, oltre che presso gli sportelli di SORICAL e delle sedi delle Associazioni. La Domanda contiene:
 - a. i dati identificativi dell'Utente (nome, cognome, residenza o il domicilio e indirizzo di fornitura se diverso, codice fiscale) e i relativi recapiti (numero di telefono e/o fax, recapito e-mail), il codice di fornitura, la tipologia del servizio interessato;
 - b. la data del reclamo scritto e il suo esito;
 - c. una sintetica descrizione dei fatti;
 - d. l'indicazione dell'Associazione a cui conferisce mandato. Qualora l'Utente 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, ad una delle Associazioni secondo un criterio turnario. A tale ultimo fine, presso la Segreteria è tenuto un registro in cui vengono annotate le domande assegnate d'ufficio alle varie Associazioni. Tale registro, da aggiornarsi in tempo reale, è pubblico e liberamente consultabile da chiunque vi abbia interesse;
 - e. l'autorizzazione, ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e del Regolamento Europeo (UE) 2016/679, al trattamento da parte dei Conciliatori e del Gestore dei propri dati personali;
 - f. la dichiarazione di accettazione del presente Regolamento;
 - g. la dichiarazione del fatto e le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia sono considerate presentate su base confidenziale e che resteranno tali;
 - h. la dichiarazione che non vi siano pendenti presso altri Organismi e/o Autorità altri procedimenti di conciliazione/mediazione riguardanti medesime questioni oggetto della domanda di conciliazione;
 - i. la dichiarazione dell'assenza di procedure giurisdizionali o di altre procedure di conciliazione in corso ed aventi ad oggetto la medesima questione.
2. Nella Domanda deve essere specificato che l'Utente 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, di cui all'art. 1 comma 2.
3. Sono allegati alla domanda di conciliazione:
 - a. delega al Conciliatore designato dall'Associazione dei consumatori funzionale a conciliare e a transigere la controversia;
 - b. copia di documento di identità in corso di validità dell'utente e del soggetto delegato;
 - c. copia del reclamo o della richiesta di rettifica di fatturazione presentati e dell'eventuale risposta del gestore ritenuta insoddisfacente;
 - d. documentazione a supporto dell'istanza.
4. La domanda deve essere presentata con le medesime modalità previste per la presentazione del reclamo.

Art. 10 - Durata della seduta di conciliazione ed assenza del Conciliatore

1. Ogni seduta di conciliazione ha una durata massima di 90 minuti dall'ora di fissazione. In ogni giornata feriali la Segreteria può calendarizzare le sedute ai seguenti orari: 9:00, 10:30, 12:00, 14:00, 15:30. Le parti devono essere presenti all'orario fissato, considerato che l'assenza di una di esse senza

LEGA CONSUMATORI CALABRIA
IL PRESIDENTE
Prof. ssa Esterina Parfione

LEGA CONSUMATORI CALABRIA
IL PRESIDENTE

3

giustificato motivo entro i 30 minuti successivi, obbliga la Segreteria di Conciliazione a verbalizzare la seduta come mancato accordo ed a comunicare quanto accaduto al soggetto che ha nominato il Conciliatore assente.

Art. 11 - 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.

Articolo 12 - Efficacia ed ambito applicazione

1. Il presente Regolamento che costituisce parte integrante dell'Accordo con la Associazione dei Consumatori della Calabria iscritte al CNCU e della Carta del Servizio Idrico Integrato, ha efficacia nell'intero ambito regionale, previa progressiva presa in carico da parte di SORICAL dell'utenza del Servizio Idrico Integrato e conclusione dell'iter di validazione.

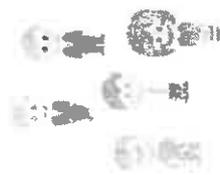
Articolo 13 - Disposizioni finali

1. Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia alle norme del Codice Civile e della legislazione e regolazione di settore.
2. Costituisce parte integrante del presente allegato il diagramma esemplificativo della procedura di conciliazione.

[Handwritten signatures and stamps]

[Stamp: LEGA CONSUMATORI CALABRIA IL PRESIDENTE Prof.ssa Seirene Falcone]

Conciliazione paritetica - Diagramma di flusso - Allegato al Regolamento



Il delegato dell'Utente presenta reclamo a SoRiCal

Richiesta di apertura conciliazione entro 10 gg dalla mancata o insufficiente risposta

Nei 20 gg successivi SoRical non risponde o risponde in modo insoddisfacente

SoRical risponde in modo esaustivo
Possibilità di adire la Conciliazione ARERA



La Segreteria verifica la procedibilità entro 5 gg dalla presentazione della richiesta

Fascicolo completo

Fascicolo incompleto
Sospensione dei termini: invito a regolarizzare entro 10 gg

Utente non regolarizza:
Archiviazione entro 3 gg
Possibilità di adire la Conciliazione ARERA

Stefano

bb

Giuseppe Di

Stefano

La Segreteria convoca le parti al primo incontro di conciliazione, entro 15 gg, con un preavviso minimo di 5 gg



Seduta di conciliazione

Aggiornamento per completezza procedura (max 30 gg)

Definizione e stesura del verbale
Solo nel caso di «mancato accordo» possibilità di adire la Conciliazione ARERA

LEGA CONSUMATORI CALABRIA
IL PRESIDENTE
Prof. Stefano

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI CALABRIA
IL PRESIDENTE
Stefano

Stefano

Stefano