



# PROTOCOLLO DI INTESA

TRA UNIACQUE S.p.A.  
ADICONSUM BERGAMO E  
FEDERCONSUMATORI BERGAMO  
PER ATTIVITÀ DI PROMOZIONE  
DELLA CONCILIAZIONE E DI  
ATTIVAZIONE DI UNA PROCEDURA



# PROTOCOLLO DI INTESA

TRA UNIACQUE S.P.A.  
E FEDERCONSUMATORI BERGAMO  
ADOC E ADICONSUM BERGAMO  
PER ATTIVITÀ DI PROMOZIONE  
DELLA CONCILIAZIONE E DI  
ATTIVAZIONE DI UNA PROCEDURA

## Premesso che:

- La conciliazione paritetica rappresenta nell'ambito della ADR (Alternative Dispute Resolution) un valido strumento per la risoluzione delle controversie e per fornire una adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori;
- UniAcque S.p.A. riconosce il ruolo delle associazioni dei consumatori nella rappresentanza degli interessi e nella promozione della tutela dei consumatori, nonché il loro contributo a stimolare una concorrenza basata sul rispetto dei diritti dei consumatori e sulla qualità dei servizi resi;
- UniAcque S.p.A. ha già sperimentato il ricorso a procedure di conciliazione stragiudiziale delle controversie con i consumatori, in particolare attraverso il servizio istituito presso la CCIAA di Bergamo e tali sperimentazioni hanno dato risultati positivi;
- UniAcque S.p.A. intende caratterizzare l'erogazione dei servizi destinati ai consumatori con la previsione della possibilità di ricorso alla conciliazione paritetica delle controversie, accogliendo così l'auspicio dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori.

Tutto ciò premesso, le associazioni dei consumatori sopra elencate ed UniAcque S.p.A., di seguito congiuntamente indicate come Parti, convengono quanto segue:

1. con il presente Protocollo le Parti intendono fissare le linee guida della **procedura volontaria** di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra UniAcque S.p.A. ed i rispettivi clienti, in relazione ai rapporti di fornitura del Servizio Idrico Integrato. In particolare la conciliazione paritetica potrà essere attivata per le seguenti tipologie di controversia:
  - ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi di regolamento;
  - fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al cliente;

- problematiche relative al subentro contrattuale;
  - gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
  - contenzioso sul risarcimento danni per inadempienze dei termini contrattuali;
  - rottura contatore e perdite occulte;
  - sostituzione contatore;
  - ritardata consegna delle fatture e conseguente ritardo nel pagamento;
  - sospensione del servizio e morosità;
  - responsabilità dei proprietari degli immobili;
2. lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica è disciplinato da un apposito Regolamento, allegato al presente Protocollo. La procedura si caratterizza per semplicità di accesso e di svolgimento, riservatezza dei dati e della soluzione conciliativa, gratuità per il consumatore. La conciliazione con esito positivo dovrà comportare la redazione di apposito verbale avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli art.1965 e seguenti del c.c.;
  3. le Parti si impegnano altresì a fornire un'ampia informativa alla clientela, ciascuna tramite i canali di propria competenza, in merito all'esistenza della procedura di conciliazione ed alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni;
  4. UniAcque S.p.A. si impegna a far inserire nella documentazione contrattuale, le informazioni relative alla conciliazione paritetica;
  5. le Parti si riconoscono la facoltà di menzionare la rispettiva partecipazione e la sottoscrizione del presente Protocollo e dell'annesso Regolamento al fine di accedere a specifici bandi di istituzioni od enti nazionali o europei diretti a promuovere lo sviluppo delle conciliazioni presso imprese, cittadini e pubblica amministrazione. Le Parti si impegnano a consentire la massima trasparenza reciproca riguardo l'utilizzo dei fondi e dei finanziamenti in tal modo ottenuti;
  6. le parti si impegnano a verificare la funzionalità del Protocollo e del Regolamento decorsi sei mesi dalla loro sottoscrizione.

Bergamo, 17 gennaio 2018  
Per UniAcque S.p.A.,  
Per Adiconsum Bergamo  
Per Federconsumatori Bergamo

REGOLAMENTO DI  
CONCILIAZIONE  
PARITETICA  
DI UNIACQUE S.p.A.



## ARTICOLO 1 | NATURA E AMBITO DI APPLICAZIONE

- 1.1** Il presente Regolamento, che attua il Protocollo d'Intesa sottoscritto in data 17 gennaio 2018 da Uniacque spa, con Federconsumatori Bergamo e Adicosum Bergamo e del quale costituisce un allegato, disciplina la procedura di conciliazione paritetica istituita per la risoluzione stragiudiziale di talune delle controversie che dovessero insorgere tra utenti aderenti alle Associazioni dei Consumatori ed UniAcque S.p.A., in relazione ai rapporti di fornitura inerenti il Servizio Idrico Integrato e che non siano state positivamente risolte in sede di reclamo diretto da parte del cliente ad UniAcque S.p.A..
- 1.2** La procedura di conciliazione potrà essere attivata per le controversie che abbiano ad oggetto:
- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi di regolamento;
  - fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al cliente;
  - problematiche relative al subentro contrattuale;
  - gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
  - contenzioso sul risarcimento danni per inadempienze dei termini contrattuali;
  - rottura contatore e perdite occulte;
  - sostituzione contatore;
  - ritardata consegna delle fatture e conseguente ritardo nel pagamento;
  - sospensione del servizio e morosità.

## ARTICOLO 2 | UFFICIO DI CONCILIAZIONE

- 2.1** Presso UniAcque S.p.A. è istituito l'Ufficio di Conciliazione al quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento, compresa la segreteria di conciliazione.
- 2.2** L'Ufficio di Conciliazione è costituito da operatori abilitati a svolgere il ruolo di conciliatore scelti dalle parti firmatarie.

## ARTICOLO 3 | AVVIO DELLA PROCEDURA

- 3.1** L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito; essa può essere avviata mediante presentazione o trasmissione a mezzo fax, e-mail o posta raccomandata della Domanda di Conciliazione redatta su apposito modulo reso disponibile da UniAcque S.p.A. sul sito internet [www.uniacqua.bg.it](http://www.uniacqua.bg.it) ed allegata al presente Regolamento.
- 3.2** La Domanda di Conciliazione deve essere presentata dall'Associazione di consumatori che abbia ricevuto dall'utente aderente esplicito mandato scritto, incluso nella

Domanda medesima, a rappresentarla nella procedura di conciliazione.

- 3.3** La procedura può essere avviata unicamente ove sia stata preceduta da esperimento di reclamo, il quale non abbia avuto risposta entro i termini previsti o che abbia avuto risposta ritenuta insoddisfacente dall'utente cliente.
- 3.4** La Domanda di Conciliazione deve essere ricevuta dall'Ufficio di Conciliazione di UniAcque S.p.A. entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione da parte dell'utente della insoddisfacente risposta al reclamo o dalla mancata risposta nei termini previsti.
- 3.5** Ricevuta la Domanda di Conciliazione l'Ufficio di Conciliazione, nel più breve tempo possibile, identifica il conciliatore che rappresenterà UniAcque S.p.A.. Qualora la Domanda di Conciliazione risulti improcedibile sulla base del Protocollo di Intesa o del presente Regolamento, l'Ufficio di Conciliazione ne darà tempestiva informazione all'Associazione di utenti consumatori indicata nella Domanda.
- 3.6** Nel caso la domanda risulti procedibile, il conciliatore di UniAcque S.p.A. prenderà sollecitamente contatto con l'Associazione dei Consumatori designata nella domanda, invitandola a designare il proprio conciliatore, con il quale sarà fissato tramite scambio di e-mail l'incontro di conciliazione che dovrà tenersi entro 30 giorni dalla ricezione della Domanda, o entro il diverso termine stabilito concordemente dai due conciliatori.

## ARTICOLO 4 | COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE

---

- 4.1** Il conciliatore designato da UniAcque S.p.A. ed il conciliatore designato dall'Associazione dei Consumatori indicata nella Domanda costituiscono la Commissione di Conciliazione, la quale non decide la controversia ma ricerca senza formalità un accordo soddisfacente.
- 4.2** L'incarico di conciliatore è a tempo indeterminato, salvo rinuncia o revoca del mandato.  
I conciliatori devono comportarsi in maniera imparziale e neutrale al fine di favorire quanto più possibile il raggiungimento di un compromesso sostenibile per le parti.

## ARTICOLO 5 | INCONTRO DI CONCILIAZIONE

---

- 5.1** La sede dell'incontro di conciliazione è stabilita dai due conciliatori all'atto della fissazione del medesimo, corrispondendo di regola alla sede di UniAcque S.p.A. più prossima alla sede dell'Associazione dei Consumatori designata. Previo accordo dei due conciliatori, l'incontro di conciliazione potrà svolgersi anche con modalità di telecomunicazione e senza necessità di compresenza fisica.



- 5.2** La Commissione di Conciliazione conduce l'incontro senza formalità di procedura. Ove ritenuto unanimemente necessario, la Commissione di Conciliazione individua un consulente tecnico che possa coadiuvarla nello svolgimento del proprio ruolo, con oneri a carico di UniAcque S.p.A.. La Commissione, qualora strettamente necessario, può fissare eventuali incontri di conciliazione successivi.
- 5.3** Resta inteso che durante la procedura di conciliazione - purché la Domanda di Conciliazione sia procedibile ai sensi del Protocollo di Intesa e del presente Regolamento - sono sospese le azioni di UniAcque S.p.A.. volte al recupero del credito eventualmente oggetto di conciliazione. Questa disposizione si applica anche nel periodo di 30 giorni, decorrenti dalla ricezione da parte dell'utente della insoddisfacente risposta al reclamo previsto dall'art. 3 del presente Regolamento per l'avvio della procedura.

## ARTICOLO 6 | ESITO DELLA CONCILIAZIONE

- 6.1** La procedura di conciliazione deve concludersi entro sessanta giorni dalla ricezione della Domanda da parte dell'Ufficio di Conciliazione, salvo diverso accordo tra le Parti.
- 6.2** Qualora l'Associazione dei Consumatori abbia ricevuto - nell'ambito della Domanda di Conciliazione - anche il mandato a transigere, le conclusioni raggiunte saranno formalizzate in un verbale di mancata o avvenuta conciliazione. Tale verbale sarà scambiato a mezzo fax o e-mail (in formato PDF), entro il termine di dieci giorni dall'ultimo incontro di conciliazione, fatto salvo in ogni caso il rispetto del termine di cui al primo comma del presente articolo.
- 6.3** Qualora invece l'Associazione dei Consumatori non abbia ricevuto - nell'ambito della Domanda di Conciliazione il mandato a transigere da parte dell'utente, il consenso esplicito di quest'ultimo dovrà essere acquisito, mediante sottoscrizione del verbale proposto dalla Commissione, a cura del conciliatore designato dall'Associazione, ed il verbale di avvenuta conciliazione così formato dovrà essere trasmesso dal medesimo conciliatore al conciliatore di UniAcque S.p.A. entro il termine di dieci giorni dall'ultimo incontro di conciliazione, fatto salvo il rispetto del termine di cui al primo comma del presente articolo.
- 6.4** In caso di mancata trasmissione ad UniAcque S.p.A., entro il predetto termine, del verbale sottoscritto dall'utente che non ha conferito mandato a transigere nell'ambito della Domanda di Conciliazione, il verbale proposto dalla Commissione si intenderà non accettato dall'utente medesimo e pertanto equivalente ad un verbale di mancata conciliazione.
- 6.5** Il verbale di mancata conciliazione non avrà alcun effetto preclusivo nei confronti di eventuali ulteriori azioni giudiziali e stragiudiziali da parte dell'utente o di UniAcque S.p.A..
- 6.6** Il verbale di avvenuta conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli art. 1965 e seguenti del Codice Civile.

## ARTICOLO 7 | RISERVATEZZA DELLA PROCEDURA

---

- 7.1** L'intera procedura di conciliazione è soggetta a riservatezza e pertanto le parti, i conciliatori e tutti coloro che intervengono nella procedura non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese durante il corso della procedura né l'esito della medesima.
- 7.2** Le parti non possono utilizzare nel corso di eventuali successivi procedimenti giurisdizionali promossi dalle medesime parti e sulla medesima questione le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura di conciliazione.

## ARTICOLO 8 | PERIODO DI SPERIMENTAZIONE

---

- 8.1** L'attivazione della procedura di conciliazione sarà preceduta da una fase di sperimentazione della durata di 6 mesi, decorrenti dall'avvio della sperimentazione stessa, coincidente con l'adempimento degli impegni di cui all'art. 6 del Protocollo di Intesa.
- 8.2** Durante la fase di sperimentazione potranno accedere alla procedura di conciliazione i soli utenti aderenti alle Associazioni dei Consumatori, aventi la sede legale, ovvero almeno una sede operativa, nel territorio della Regione Lombardia. Terminato il periodo di sperimentazione, le Parti si riservano di verificare l'efficacia della procedura e di concordare eventuali modifiche alla stessa e al Regolamento di Conciliazione.





## **Uniacque S.p.A.**

### **Sede legale ed amministrativa:**

Via delle Canovine 21 - 24126 Bergamo

Tel. +39 035 3070111 - Fax +39 035 3070110

info@uniacque.bg.it - info@pec.uniacque.bg.it

R.I. BG - Partita Iva e Codice Fiscale 03299640163

Capitale Sociale € 36.0000.000,00 i.v. - R.E.A. BG 366188

[www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it)

