

## REGOLAMENTO SPERIMENTALE DI CONCILIAZIONE

### Art. 1 – Generalità

Il presente Regolamento disciplina la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi gli Utenti di Centro Veneto Servizi S.p.A. (anche solo CVS), per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere tra i medesimi e CVS, in linea con quanto stabilito dalle norme vigenti e in coerenza con i principi indicati dalla Comunità Europea con le Raccomandazioni n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE.

Gli Utenti intestatari del contratto di fornitura idrica possono attivare la procedura di conciliazione nelle pratiche relative a:

- ricostruzione dei consumi per contestazioni delle fatture del Servizio Idrico Integrato;
- rateizzazione di fatturazioni elevate rispetto alla media degli importi fatturati all'Utente negli ultimi due anni;
- ricostruzione dei consumi da accertato mal funzionamento del contatore;
- problematiche connesse all'attivazione e sospensione/interruzione della fornitura, perdite occulte;
- altri disservizi relativi alla mancata osservanza delle clausole contenute nei Regolamenti del Servizio Idrico Integrato, nella Carta dei Servizi e nei contratti di fornitura.

### Art. 2 – Domanda di Conciliazione

E' istituito un Ufficio di Conciliazione presso CVS.

Al fine di preservare il diretto rapporto tra CVS e i suoi utenti e di migliorare la qualità del servizio e la trasparenza dell'informazione agli stessi, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione si attua dopo che il reclamo (modulo allegato – All. 2, scaricabile anche sul sito di CVS [www.centrovenetoservizi.it](http://www.centrovenetoservizi.it)) abbia avuto esito negativo, ovvero l'Utente non abbia ricevuto risposta entro 30 giorni, o laddove la risposta non sia ritenuta soddisfacente.

Le domande di conciliazione devono essere indirizzate, utilizzando l'apposito modulo (All.3), comprensivo di tutti i dati richiesti, all'ufficio di Conciliazione presso CVS mediante:

- posta ordinaria all'indirizzo viale Cristoforo Colombo 29/- Monselice (PD) 35043,
- posta elettronica all'indirizzo [conciliazione@centrovenetoservizi.it](mailto:conciliazione@centrovenetoservizi.it).

La procedura di conciliazione ha natura volontaria ed è gratuita. L'Utente resta libero di rinunciare in qualsiasi momento al tentativo di conciliazione e di attivare strumenti diversi per la risoluzione della controversia.

### Art. 3 - Commissione di Conciliazione

La conciliazione è curata da una Commissione paritetica formata da due conciliatori, uno nominato da CVS, ed uno dall'Associazione scelta dall'Utente, entrambi in possesso di adeguata formazione professionale.

#### **Art. 4 – Procedura di Conciliazione**

La domanda di conciliazione deve essere presentata entro 60 giorni decorrenti dalla data di ricevimento della risposta di reclamo, ovvero dalla data di scadenza del termine assegnato a CVS per la risposta (30 gg).

Il procedimento si conclude di norma entro 30 giorni dal ricevimento della domanda di Conciliazione con la stesura del verbale a cura della Commissione di Conciliazione.

La Commissione, senza particolari vincoli di forma, può chiedere alle parti informazioni e/o integrazioni documentali ed eventualmente sospendere il procedimento in attesa di quanto richiesto.

Nel caso in cui la Commissione di conciliazione consideri la domanda di conciliazione improcedibile o non individui alcuna proposta conciliativa, redige un verbale di mancata conciliazione a conclusione della procedura da depositare presso l'Ufficio di Conciliazione.

In caso di accordo tra i conciliatori, la Commissione presenta all'Utente la proposta di conciliazione della controversia, in linea con la normativa di settore e nel rispetto delle previsioni e delle responsabilità dei diversi operatori.

Se l'Utente approva il verbale di conciliazione, la pratica viene conclusa e il verbale sottoscritto anche dall'Utente ha efficacia d'accordo transattivo vincolante tra le parti, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1965 c.c..

In caso di mancata accettazione da parte dell'Utente, la proposta di conciliazione si intenderà decaduta ed il procedimento comunque concluso. La Commissione procederà a redigere il verbale di mancata conciliazione e conclusione della procedura, con annotazione del rifiuto dell'Utente, ed il verbale sarà depositato presso l'Ufficio di Conciliazione.

Non è ammissibile un secondo procedimento di conciliazione sugli stessi fatti già oggetto di domanda di conciliazione.

#### **Art. 5 – Sperimentazione**

Il Presente Regolamento ha carattere sperimentale della durata di un anno, al termine del quale le Parti si riservano di concordare eventuali modifiche dello stesso e di deciderne le eventuali modalità di estensione e/o prosecuzione.

Monselice,

CENTRO VENETO SERVIZI S.P.A.

\_\_\_\_\_

FEDERCONSUMATORI

\_\_\_\_\_

ADICONSUM

\_\_\_\_\_

## RICHIESTA DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Il/La Sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente in \_\_\_\_\_,  
in via \_\_\_\_\_  
tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_  
titolare di un contratto di somministrazione \_\_\_\_\_  
codice utenza n. \_\_\_\_\_  
(indirizzo in cui si trova l'utenza, se diverso da quello di residenza) in \_\_\_\_\_, via  
\_\_\_\_\_

### premessò che

in data \_\_\_\_\_ (breve descrizione dei fatti  
contestati)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

non essendo soddisfatto dell'esito del reclamo presentato via \_\_\_\_\_  
il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ presso Centro Veneto Servizi S.p.A., o non avendo ricevuto riscontro,

### CHIEDE

venga esperita la procedura di Conciliazione Paritetica, secondo quanto previsto nel Regolamento sottoscritto tra Centro Veneto Servizi S.p.A. e FEDERCONSUMATORI e ADICONSUM.

#### A tal proposito, ed ai fini della presente procedura, dichiara di:

- conoscere il Regolamento di Conciliazione ed accettarne integralmente il contenuto;
- farsi rappresentare dall'Associazione dei Consumatori \_\_\_\_\_, conferendole espressamente tutti i poteri previsti dal Regolamento di Conciliazione e, nel caso di mancata designazione, di accettare l'assegnazione d'ufficio da parte di una delle Associazioni firmatarie;
- conferire mandato al Conciliatore individuato dall'Associazione dei Consumatori prescelta o assegnata a trattare per suo conto e, in caso di accettazione della proposta individuata dalla Commissione di Conciliazione, a transigere la controversia di cui sopra;
- autorizzare, anche ai sensi del d.lgs. n. 196/03, il Conciliatore designato ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la controversia oggetto del tentativo di Conciliazione e a trattarli in conformità al già richiamato d.lgs. n. 196/03;

- essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni, le proposte e l'eventuale accordo relativi alla controversia restino riservate.

Il sottoscritto si riserva il diritto di abbandonare in ogni momento la partecipazione alla Procedura di Conciliazione e di accettare o rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione di Conciliazione entro i termini previsti dal Regolamento.

Monselice,

In fede

---

---

—