

## ALLEGATO C

# Regolamento Commissione Mista Conciliativa

### **Art. 1 Finalità della pubblica tutela**

Il presente Regolamento riconosce agli utenti del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) 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 approvati dall'Ufficio d'Ambito di Lodi e adottati dal gestore del servizio SAL srl (di seguito "Gestore").

### **Art. 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 Regolamento del Servizio;

2° livello) istanza in forma scritta all'Ufficio d'Ambito oppure alla Commissione Mista Conciliativa, con le modalità previste ai successivi artt. 4 e 5.

### **Art. 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 ritenga motivatamente non soddisfatto della risposta ricevuta. La Commissione non può accogliere le istanze qualora l'utente non abbia fatto ricorso al primo livello di tutela, fatta eccezione per quei casi che, valutate l'importanza, la Commissione stessa ritenga di poter accettare.

### **Art. 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'Ufficio d'Ambito) e dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio 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 istanze che la Commissione stessa ritenga valide per importanza e rilevanza (come disciplinato dall'art. 3

del presente Regolamento). Sono escluse dai lavori della Commissione le istanze collettive la cui risoluzione richieda specifici atti di regolazione del servizio e le istanze che il Gestore, previo parere espresso dell'Ufficio d'Ambito, ritenga invece di trattare esclusivamente per vie giudiziarie. La presentazione delle istanze è totalmente gratuita.

#### **Art. 5 Modalità di presentazione dell'istanza**

Le istanze devono essere presentate in forma scritta, preferibilmente utilizzando il modello appositamente predisposto (allegato n. 1), e devono 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, possono essere inviate per posta, per fax, mediante PEC o consegnate a mano al Servizio Protocollo del Gestore, in via dell'Artigianato n. 1/3 a Lodi. In quest'ultimo caso viene rilasciata all'istante ricevuta con apposta la data di ricevimento.

#### **Art. 6 Termini**

L'istanza deve pervenire entro 60 giorni di calendario dal giorno in cui l'interessato ha ricevuto la 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 al successivo art. 9.

#### **Art. 7 Composizione, nomina e durata della Commissione Mista Conciliativa**

La Commissione Mista Conciliativa è composta da 3 membri, tra cui:

- il presidente, nella persona del Presidente dell'Ufficio d'Ambito di Lodi o rappresentante da esso designato;
- un rappresentante degli organismi di tutela e delle associazioni dei consumatori ed utenti, dagli stessi designato;
- un rappresentante del Gestore, dallo stesso designato.

La nomina dei componenti della Commissione, compreso il presidente, spetta al Presidente della Provincia di Lodi, tenuto conto delle designazioni di cui al comma precedente ed entro 30 giorni dall'effettuazione delle stesse, che deve avvenire entro 45 giorni dalla richiesta del Presidente della Provincia.

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 e utenti.

Tutti i componenti la Commissione possono nominare per iscritto, di volta in volta, un proprio delegato a partecipare alle sedute della medesima. I membri decadono dalla nomina per mancata partecipazione, senza giustificazione e senza aver nominato un proprio delegato, a tre riunioni consecutive della Commissione. La Commissione rimane in carica 3 anni. I membri della Commissione vi partecipano senza percepire indennità o compensi.

### **Art. 8 Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**

La Commissione si riunisce di norma presso gli uffici del Gestore. Per sopraggiunte esigenze inderogabili, da comunicarsi preventivamente a tutti membri della Commissione, le riunioni possono tenersi anche in sede diversa.

Il Presidente acquisisce dal Gestore tutta l'istruttoria già svolta e, previa eventuale integrazione, invia ai membri (e per conoscenza all'Ufficio d'Ambito), a mezzo e-mail, fax, 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 del Gestore per acquisire ulteriori atti. La Commissione delibera validamente la propria proposta conciliativa con la presenza di tutti i suoi membri e a maggioranza dei voti.

La proposta conciliativa deliberata dalla Commissione deve riportare l'iter istruttorio, gli estremi della votazione e il dispositivo della decisione; viene redatta da chi ha presieduto la seduta 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 consegnarla presso gli uffici del Gestore o richiedere entro il medesimo termine un'ulteriore esame, 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'Ufficio d'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'Ufficio d'Ambito che, valutata la documentazione relativa all'istruttoria e la proposta di conciliazione emersa durante il tentativo esperito, fornisce ai sensi dell'art. 10 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 e, contestualmente oppure in tempi ravvicinati, anche all'Ufficio d'Ambito, quest'ultimo, una volta informato, ha facoltà di rimanere in attesa della decisione della Commissione sospendendo la propria istruttoria interna e riservandosi tuttavia la possibilità di esprimere ulteriori decisioni in merito.

Le funzioni di segreteria e di istruttoria della Commissione sono svolte dal Gestore.

#### **Art. 9 Provvedimenti temporanei del Presidente della Commissione**

In casi di sospensione idrica il presidente della Commissione, valutata l'esistenza del "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 entro 2 giorni lavorativi dalla sua adozione.

#### **Art. 10 Informazione e riservatezza sull'attività della Commissione**

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 redige annualmente un rapporto statistico sull'attività svolta, evidenziando le problematiche attinenti alla Carta e al Regolamento del Servizio eventualmente emerse, che viene reso pubblico attraverso strumenti di informazione ritenuti idonei. Insieme al rispetto dei contenuti del Regolamento e della Carta del Servizio, il rapporto trasmesso all'Ufficio d'Ambito diviene oggetto dell'attività di verifica e controllo sull'operato del Gestore.

#### **Art. 11 Monitoraggio**

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