

**PROTOCOLLO DI INTESA
TRA BRIANZACQUE SRL E FEDERCONSUMATORI ADICONSUM**

per attività di promozione della conciliazione e attivazione della relativa 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;
- Brianzacque srl riconosce il ruolo delle associazioni dei consumatori nella rappresentanza degli interessi e della 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;
- Brianzacque ha già sperimentato il ricorso a procedure di conciliazione stragiudiziale delle controversie con i consumatori, in particolare attraverso il servizio istituito presso la Camera di Commercio di Monza e tali sperimentazioni hanno dato esito positivo;
- Brianzacque, ferma restando la propria non competenza in materia di tariffa (che per legge è stabilita da altri Enti/Autorità) 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 il Gas e il Servizio Idrico, ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori.

Tutto ciò premesso, le associazioni dei consumatori Ferderconsumatori, Audicom, Brianzacque srl 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 la Società ed i rispettivi Clienti Consumatori, 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 guasto o malfunzionamento del contatore accertato ai sensi di regolamento;
 - errori di fatturazione o fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al cliente;
 - problematiche relative al subentro contrattuale;
 - contestazioni tipologia d'uso;
 - inserimento lettura errata o mancato inserimento;
 - ritardo nel trattamento della pratica;
 - gestione dei rimborsi, in caso di fatturazione in acconto superiori ai consumi reali;
 - contenzioso sul risarcimento danni per inadempienze dei termini contrattuali;

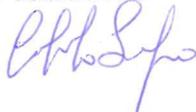
- contratti d'utenza formulati via telefono;
 - rottura contatore e perdite occulte;
 - sostituzione contatore;
 - ritardata consegna delle fatture e conseguente ritardo nel pagamento;
 - sospensione del servizio e morosità;
 - mancata osservanza degli standard di qualità e degli obblighi previsti dalla Carta dei Servizio.
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. Le Parti 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.
 5. Le parti riconoscono altresì la possibilità di consentire la sottoscrizione del presente protocollo, successivamente alla data di sottoscrizione del presente, anche ad altre associazioni territoriali dei consumatori, che ne condividono finalità e nel rispetto del regolamento allegato.
 6. Le Parti si impegnano a verificare la funzionalità del Protocollo e del Regolamento decorsi 12 (dodici) mesi dalla loro sottoscrizione.

Monza li, 15 - 12 - 2017

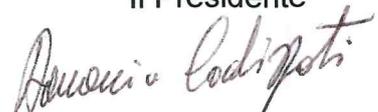
BRIANZACQUE SRL
Il Presidente
(Enrico Boerci)



ADICONSUM
Il Presidente



FEDERCONSUMATORI
Il Presidente



REGOLAMENTO CONCILIAZIONE PARITETICA

Articolo 1

Natura e ambito di applicazione

1. Brianzacque srl e le Associazioni firmatarie del Protocollo di Intesa sulla Conciliazione Paritetica, concordano le modalità operative delle quali possono avvalersi gli utenti Brianzacque del Servizio Idrico Integrato, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano tra l'azienda e i Clienti, in coerenza con quanto stabilito dalle Raccomandazioni della Comunità Europea n. 1998/257/CE, n. 2001/310/CE e D.M. 180 del 18/10/2010 che enunciano i principi applicabili agli organismi responsabili per la risoluzione extragiudiziale in materia di consumo quali:
 - indipendenza;
 - trasparenza;
 - contraddittorio;
 - legalità;
 - libertà;
 - rappresentanza;
 - imparzialità;
 - efficacia;
 - equità.
2. L'avvio della procedura volontaria per la Conciliazione paritetica è subordinato alla necessaria fase di reclamo scritto e/o richiesta di rettifica scritta, avviati tramite fax o posta ordinaria o web, in linea con quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e i Servizi Idrici.

Articolo 2

Disposizioni generali

Con il presente atto viene costituita la Segreteria di conciliazione e la Commissione di Conciliazione per le attività ivi previste e disciplinate.

Articolo 3

Segreteria di Conciliazione

La Segreteria di Conciliazione ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente atto. La stessa ha sede presso il gestore del SII e va inteso come soggetto terzo ad esso.
(riferimenti mail: conciliazione@brianzacque.it)

Articolo 4 - Commissione di Conciliazione

La Commissione di Conciliazione è formata da un rappresentante del gestore e da un rappresentante della Associazione firmataria designata dal cliente, ovvero, in

assenza di sua indicazione, designata a rotazione tra i rappresentanti delle Associazioni medesime firmatarie.

Articolo 5- Accesso alla procedura di conciliazione

1. Il cliente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte del gestore una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ricevuto risposta entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi.

2. L'oggetto del reclamo e della conseguente procedura di conciliazione deve vertere inderogabilmente su una delle seguenti materie:

- *ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi di regolamento;*
- *errori di fatturazione e fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al cliente;*
- *problematiche relative al subentro contrattuale;*
- *contestazioni tipologie d'uso;*
- *inserimento lettura errata o mancato inserimento;*
- *ritardo nel trattamento della pratica;*
- *gestione dei rimborsi, in caso di fatturazione in acconto superiori ai consumi reali;*
- *contenzioso sul risarcimento danni per inadempienze dei termini contrattuali;*
- *contratti d'utenza formulati via telefono;*
- *rottura contatore e perdite occulte;*
- *sostituzione contatore;*
- *ritardata consegna delle fatture e conseguente ritardo nel pagamento;*
- *sospensione del servizio e morosità;*
- *mancata osservanza degli standard di qualità e degli obblighi previsti dalla Carta dei Servizi.*

Articolo 6 Attivazione della procedura operativa di Conciliazione

1 Il Cliente, nel caso in cui non riceva risposta al reclamo scritto o rettifica scritta entro i tempi fissati dalla Carta del Servizio Idrico oppure ritenga la risposta insoddisfacente può inviare la richiesta di conciliazione direttamente o farsi rappresentare esclusivamente da una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente accordo *entro 30 giorni lavorativi* dalla data d'invio della risposta ovvero dalla scadenza del termine entro il quale il Gestore era tenuto ad effettuare la risposta (Modulo richiesta attivazione procedura di conciliazione allegato)

2 Entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda la *Segreteria di Conciliazione*, darà riscontro motivato al cliente su esito esame sulla base dei presupposti oggettivi previsti dell'articolo 5:

- al Cliente e all'Associazione dei Consumatori eventualmente prescelta, nel caso in cui la domanda sia stata attivata direttamente dal Cliente;

- all'Associazione dei Consumatori in tutti gli altri casi.
- 3 La domanda valida, corredata dalle necessarie informazioni è inoltrata alla Commissione di Conciliazione, da parte della Segreteria di Conciliazione.
 - 4 La Commissione di Conciliazione avvierà la procedura entro 10 gg lavorativi dal ricevimento della pratica.
 - 5 L'eventuale maggior tempo impiegato dalla Commissione di Conciliazione, rispetto ai 10 giorni lavorativi stabiliti, non sarà computato ai fini della decorrenza dei termini di conclusione di procedura.
 - 6 La procedura di conciliazione si conclude, entro 30 gg lavorativi dall'avvio. Ove lo ritenesse necessario, l'Associazione, dandone comunicazione alla Segreteria di Conciliazione, potrà avvalersi di ulteriori 10 giorni lavorativi per l'eventuale accettazione della proposta da parte del Cliente.
 - 7 Le proposte di conciliazione sono elaborate dalla Commissione di Conciliazione con riferimento ai dati disponibili alla data di elaborazione della proposta e dovranno contenere i termini di validità delle stesse.
 - 8 Qualora la Commissione di Conciliazione riconosca la necessità di attivare istruttorie per affrontare specifiche criticità nella risoluzione della controversia, formalizzerà alla Segreteria di Conciliazione specifica comunicazione di spostamento dei termini di chiusura della procedura.
 - 9 La Segreteria di Conciliazione provvederà ad informare il cliente sui maggiori tempi necessari alla Commissione di Conciliazione.

Art. 7

Sospensione per chiusura programmate

Dal 1° al 31 agosto e dal 20 dicembre al 10 gennaio i procedimenti di conciliazione saranno sospesi. La sospensione delle pratiche di conciliazione avrà efficacia, oltre che per le nuove istanze, anche per le pratiche in corso di lavorazione alla data di sospensione.

Articolo 8

Criteri di compensazione, ritardo, rivalutazione e modalità di erogazione

1. Nel caso in cui si verifichi una chiusura tardiva del procedimento di conciliazione addebitabile a Brianzacque, dovuta a una proposta di conciliazione, formalizzata da Brianzacque oltre i 30 giorni lavorativi, sarà erogato al Cliente un corrispettivo fisso pari a:
 - 15 euro per un ritardo oltre i 30 giorni lavorativi fino a 40 giorni lavorativi;
 - 30 euro per un ritardo oltre i 40 giorni lavorativi.I suddetti tempi saranno adeguati in caso di proroghe e/o sospensive dei procedimenti.
2. In caso di tardive rettifiche e/o normalizzazione di doppie fatturazioni, che generano rimborsi ed esclusivamente a fronte di fatture già pagate, Brianzacque srl corrisponderà a titolo di rivalutazione degli oneri monetari, un corrispettivo fisso, stabilito in funzione delle tabelle di indicizzazione pubblicate sul sito www.istat.it.

3. Per i casi di cui ai punti 1 e 2 del presente articolo l'erogazione avverrà nel seguente modo:

- per i Clienti attivi: mediante accredito in fattura;
- per i Clienti cessati: mediante emissione di Bonifico/Assegno bancario.

Articolo 9

Conclusione della procedura di conciliazione

1. La Commissione di Conciliazione, in caso di accordo, presenta al Cliente una proposta di conciliazione della controversia da sottoscrivere entro 10 giorni lavorativi.
2. Lo scambio delle copie dei verbali firmati dalle parti può avvenire in modalità on-line. Al termine di tale fase i verbali firmati pervengono in copia digitale/cartacea alla Segreteria di Conciliazione che ne assicura la custodia.
3. L'Associazione provvederà a far pervenire l'accordo sottoscritto alla Segreteria di Conciliazione. Tale verbale ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.
4. In caso di mancata accettazione della proposta di conciliazione da parte del Cliente, la proposta di conciliazione si intende decaduta e il procedimento comunque concluso. La Commissione di Conciliazione procederà a redigere il verbale di mancata conciliazione a conclusione della procedura, con annotazione del rifiuto del Cliente, depositandolo in copia digitale presso la Segreteria di Conciliazione. Non è ammissibile un secondo procedimento di conciliazione sullo stesso fatto già oggetto di conciliazione. Il verbale di mancata conciliazione non potrà essere utilizzato in sede giudiziaria. Resta salva la facoltà del Cliente di attivare i rimedi giudiziari consentiti dalla legge.
5. Nel caso la Commissione di Conciliazione non individui alcun accordo, redige e sottoscrive il verbale di mancata conciliazione che conclude la procedura, lo presenta al Cliente e lo trasmette in forma digitale alla Segreteria di Conciliazione.

Articolo 10

Autotutela

1. Brianzacque sospende le iniziative di autotutela riferite all'oggetto della richiesta di conciliazione per la durata del procedimento, la cui tempistica è specificata nel presente atto
2. Il mancato accordo di conciliazione, maturato secondo le condizioni indicate nel presente Regolamento, comporta il decadimento della sospensione delle iniziative di autotutela.

Modulo richiesta attivazione procedura di conciliazione

Il/la sottoscritto/a

nato/a _____, il _____,

residente in _____, via _____.

Tel. _____, fax _____, e-mail _____,

titolare di un contratto di somministrazione di _____, identificato dal

Cod. Anagrafico _____ - Cod. servizio _____

(indirizzo in cui si trova l'utenza, se diverso dalla residenza _____,

via _____)

Premesso che

in data _____ (breve descrizione dei fatti contestati)

_____;

non essendo soddisfatto dell'esito del reclamo presentato a mezzo di

_____ il ___ / ___ / ___;

ovvero, non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato nei termini previsti dalla Carta dei Servizi, non essendomi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarico a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione,

CHIEDE

Che venga esperita la Procedura di Conciliazione Paritetica, secondo quanto previsto nel Regolamento sottoscritto tra Brianzacque srl e le Associazioni di Consumatori firmatarie, al fine di comporre in via transattiva la controversia di seguito descritta (barrare la casella):

- errori di fatturazione o fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati;
- problematiche relative al subentro contrattuale;
- ricostruzione dei consumi
- contestazioni tipologia d'uso
- inserimento lettura errata o mancato inserimento
- ritardo nel trattamento della pratica;
- contenzioso sul risarcimento danni per inadempienze dei termini contrattuali;
- rottura e/o sostituzione contatore e perdite occulte;
- mancata osservanza degli standard di qualità e degli obblighi previsti dalla carta dei servizi.

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 di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie operata dalla Segreteria;
- 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. 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 196/03;
- essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni, le proposte e l'eventuale accordo relativi alla controversia restino riservate;
- non voler essere sentito dalla Commissione di Conciliazione (barrare il "non" se si intende essere sentiti).

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 di Conciliazione.

_____ , _____

In fede



Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003

Documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13, D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196

In osservanza al D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice Privacy) e successive variazioni, siamo a fornirLe le dovute informazioni in ordine al trattamento dei dati personali da lei forniti. Si tratta di un'informativa che è resa anche ai sensi dell'[art. 13 del d.lg. n. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali](#) (di seguito Codice).

1. Il "Titolare" del trattamento sensi dell'[articolo 28](#) del Codice è **Brianzacque S.r.l.** Via Enrico Fermi 105, Monza, nella persona del legale rappresentante pro-tempore.

Responsabile del trattamento, ai sensi dell'[articolo 29](#) del Codice è Lucina Brioschi.

2. Tipi di dati trattati- Dato personale e identificativo. Dato personale, qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale; Dati identificativi, i dati personali che permettono l'identificazione diretta dell'interessato.

3. Finalità del trattamento I dati personali saranno trattati per:

- gestione delle richieste di conciliazione, attivazione servizio di Conciliazione secondo il regolamento di Conciliazione Paritetica; - per gli adempimenti di obblighi di leggi e/o di disposizioni di organi pubblici e attività amministrativo-contabili correlate.

4. Modalità del trattamento – Conservazione Il trattamento sarà svolto in forma cartacea ed informatizzata, ad opera di soggetti di ciò appositamente incaricati in ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 31 e segg. D.Lgs 196/03. I dati saranno conservati per un periodo non superiore agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti e successivamente trattati.

5. Ambito di comunicazione e diffusione I dati non saranno diffusi ma potranno essere comunicati a soggetti contrattualmente legate a **Brianzacque S.r.l.**, al fine di ottemperare alle finalità connesse al punto A). I dati potranno essere comunicati a terzi appartenenti alle seguenti categorie: - studi o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza; - autorità competenti per adempimenti di obblighi di leggi e/o di disposizioni di organi pubblici, su richiesta. I soggetti appartenenti alle categorie suddette svolgono la funzione di Responsabile del trattamento dei dati, oppure operano in totale autonomia come distinti Titolari del trattamento. L'elenco dei responsabili è costantemente aggiornato e disponibile presso la sede del titolare.

6. Natura del conferimento e rifiuto Il conferimento dei dati è facoltativo ma necessario per l'attivazione del Servizio di Conciliazione; un eventuale rifiuto di fornire gli stessi determina l'impossibilità di utilizzare il servizio.

7. DIRITTI DEGLI INTERESSATI Lei potrà far valere i propri diritti come espressi dall'art. 7, 8, 9 e 10 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, rivolgendosi al titolare, oppure al responsabile del trattamento, inviando una mail all'indirizzo privacy@brianzacque.it Lei ha il diritto, in qualunque momento, di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica ([articolo 7 del Codice](#)). Ai sensi del medesimo articolo si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Qualora contatti il titolare è pregato di fornire l'indirizzo di posta elettronica, il nominativo, l'indirizzo e/o i numeri di telefono, al fine di permettere la corretta gestione della richiesta.

Il Titolare - Brianzacque S.r.l.

data di aggiornamento: 04.10.2017

Brianzacque S.r.l.



Viale E. Fermi 105
20900 Monza (MB)
p.iva 03988240960

tel 039 262.30.1
fax 039 214.00.74
cap. soc. € 126.883.498,98 i.v.

brianzacque@legalmail.it
informazioni@brianzacque.it
www.brianzacque.it