

PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA

tra

UMBRA ACQUE S.p.A.

e le

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI iscritte al CNCU o affiliate

Nel seguito denominate congiuntamente le "Parti"

Premesso che

- la procedura di Conciliazione paritetica definita dal presente Protocollo è coerente con la Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 recepita dal decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie";
- l'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo ha attribuito all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (oggi Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, avente natura di condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria;
- l'AEEGSI (oggi Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA) con delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM ha adottato il "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, tra queste la Conciliazione paritetica, alle quali è attribuita la natura di condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria con decorrenza 01/01/2017;
- l'ARERA con delibera del 1° febbraio 2018 n. 55/2018/E/IDR ha altresì approvato la disciplina transitoria estendendo al settore idrico il sistema di tutele definite per i consumatori ed utenti dei settori dell'energia elettrica ed il gas regolati dall'Autorità (TICO), seppur con disciplina transitoria dal 01/07/2018 al 30/06/2019 e ferma restando in tale periodo la non obbligatorietà del tentativo di conciliazione;
- nel quadro delle Alternative Dispute Resolution e delle Online Dispute Resolution la Conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie: previene i contenziosi; consente di rispondere in modo efficace alle istanze dei Consumatori; agevola la composizione delle controversie in materia di consumo;
- il monitoraggio e l'analisi dei processi di Conciliazione paritetica possono costituire un utile strumento per l'implementazione dei processi e la prevenzione delle eventuali controversie;
- UMBRA ACQUE S.p.A. pone costantemente il Cliente al centro delle sue attività e intende soddisfarne le esigenze, garantendo i diritti dei Consumatori anche attraverso l'offerta di una procedura di Conciliazione paritetica ADR;
- le Associazioni dei Consumatori, rappresentative a livello nazionale, presenti nel CNCU Consiglio

Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, sono impegnate nella promozione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti così da assicurare ai Consumatori una più rapida ed efficace tutela dei loro diritti.

Tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue:

UMBRA ACQUE S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori (di seguito *le Parti*), al fine del raggiungimento dell'obiettivo della massima soddisfazione dei clienti e delle tutele di una corretta gestione dei loro interessi, si impegnano a promuovere e sviluppare la cultura e gli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie, ed in particolare la Conciliazione paritetica ADR, per una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei Consumatori.

Nel quadro normativo italiano e europeo per la regolamentazione delle procedure extragiudiziali di conciliazione, le Parti si impegnano altresì a rafforzare e a garantire l'indipendenza e la trasparenza di tali procedure.

Con il presente Protocollo, le Parti intendono aderire all'Organismo ADR ACEA Associazione Consumatori ("l'Organismo ADR") prendendo atto che la procedura ADR è disciplinata, secondo quanto previsto dalla normativa, da apposito Statuto e Regolamento della procedura ADR. Le parti concordano pertanto di richiedere l'adesione all'Organismo ADR ACEA. L'adesione a tale Organismo ADR è finalizzata allo svolgimento della Procedura ADR, relativamente alle controversie che dovessero insorgere tra i consumatori Clienti e UMBRA ACQUE S.p.A.

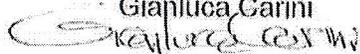
Premesso quanto sopra le Parti concordano i seguenti

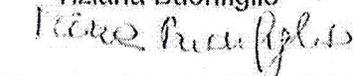
#### Principi guida:

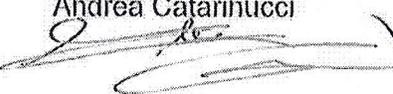
- 1 l'accesso alla procedura di Conciliazione paritetica è subordinato alla preventiva presentazione di un reclamo scritto all'Azienda erogatrice della fornitura;
- 2 la procedura di Conciliazione prevista dal presente Protocollo è gratuita e il tentativo di risoluzione extragiudiziale delle controversie per suo tramite costituisce altresì, ove previsto dalle disposizioni vigenti, condizione di procedibilità per l'esercizio dell'azione giudiziale a partire dalla decorrenza prevista dalla normativa e dalla regolazione alla stessa applicabile;
- 3 se la Conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile;
- 4 le Parti, anche in ottemperanza agli obblighi previsti nella normativa vigente in materia, si impegnano a fornire informativa alla clientela, ciascuna tramite i canali di propria competenza, in merito all'esistenza della procedura di Conciliazione e alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni;
- 5 i delegati delle Parti per quanto presenti nell'Organo di Conciliazione, nell'Organo di Controllo e Garanzia, nella Segreteria di Conciliazione e in qualunque altro organo previsto dai singoli regolamenti attuativi, svolgeranno la propria attività attenendosi ai principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità, nel rispetto della riservatezza e della normativa in particolare in materia di privacy.
- 6 Il presente Protocollo è aperto a tutte le Associazioni dei Consumatori riconosciute dal CNCU che

- possono liberamente aderire in qualunque momento successivo alla sottoscrizione del presente atto.
- 7 Il Protocollo potrà essere sottoposto a eventuali modifiche e/o integrazioni, condivise dalle Parti, anche al fine di coordinarlo con l'evoluzione del quadro normativo di riferimento.
  - 8 Le Parti si danno reciprocamente atto che il presente accordo ha una durata indeterminata, fermo restando il diritto di ciascuna di esse di recedere con comunicazione a mezzo A/R o altro mezzo equipollente, con un preavviso non inferiore a sei mesi.
  - 9 Umbra Acque si impegna inoltre a finanziare, in questa fase di avvio, anche la formazione iniziale dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori aderenti, formazione necessaria per lo svolgimento del ruolo.

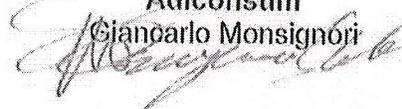
**UMBRA ACQUE S.p.A.**

Presidente  
Gianluca Carini  


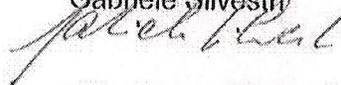
Amministratrice Delegata  
Tiziana Buonfiglio  


Responsabile Servizi ai Clienti  
Andrea Catarinucci  


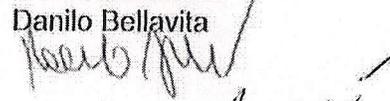
**Le Associazioni dei Consumatori**

**Adiconsum**  
Giancarlo Monsignorini  


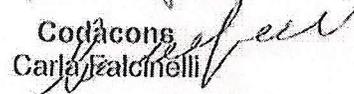
**A.D.I.C. (Affiliata con Movimento Consumatori)**

Gabriele Silvestri  


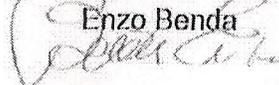
**Cittadinanzattiva**

Daniilo Bellavita  


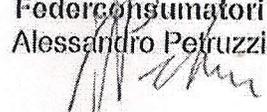
**Codaccons**

Carlo Falcinelli  


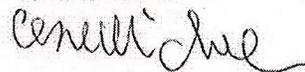
**Confconsumatori**

Enzo Benda  


**Federconsumatori**

Alessandro Petruzzi  


**LEGACONSUMATORI PERUGIA**

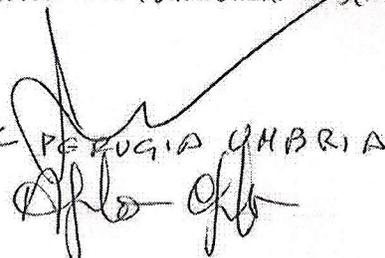
Cennilli Ines  


**MOVIMENTO CONSUMATORI**

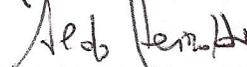


**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI UMBRIA**

**ADOC PERUGIA UMBRIA**



**ASSO-CONSUM**



Perugia, 06/03/2018