

Protocollo d'Intesa per la Conciliazione Paritetica

Premesso che:

- la G.O.R.I. S.p.A. - Gestione Ottimale Risorse Idriche è il soggetto gestore del Servizio Idrico Integrato dell'A.T.O. n. 3 della Regione Campania;
- la G.O.R.I. S.p.A. intende avviare con le Associazioni regionali dei consumatori rappresentate a livello nazionale all'interno del CNCU un tavolo permanente di confronto con l'intento di adottare, previa una fase iniziale di sperimentazione, uno strumento di soluzione stragiudiziale delle controversie sorte con i Clienti, quale è la conciliazione paritetica;
- in un'ottica di diffusione dello strumento della conciliazione, al presente Protocollo possono aderire le Associazioni dei consumatori che fanno parte del CNCU e siano operative a livello regionale in Campania.

Ritenuto che:

- la conciliazione paritetica costituisca un valido strumento per la risoluzione delle controversie, in grado di garantire la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle controversie, e che la stessa debba essere accompagnata da un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie,

si conviene quanto segue:

Articolo 1

Valore delle premesse

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Protocollo d'Intesa.

Articolo 2

Oggetto del Protocollo d'Intesa

1. Con il presente Protocollo d'Intesa G.O.R.I. S.p.A. - Gestione Ottimale Risorse Idriche s.p.a. (di seguito "GORI") insieme alle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo (di seguito indicate congiuntamente "Associazioni" o singolarmente "Associazione") intendono definire le linee guida della Procedura di conciliazione paritetica (di seguito Procedura) per la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere tra la Società e i suoi Clienti.
2. L'ambito di applicazione e lo svolgimento della Procedura di conciliazione paritetica sono definiti nei Regolamenti attuativi, allegati ed allegandi al presente Protocollo d'Intesa e di cui sono parte integrante e sostanziale.

Articolo 3

Procedura di conciliazione paritetica

1. L'avvio della procedura di conciliazione è subordinato alla necessaria preventiva fase del reclamo scritto, che dovrà necessariamente esser inviato a GORI mediante lettera raccomandata A/R, fax ad un numero dedicato dalla GORI medesima, ovvero a mezzo posta elettronica a casella dedicata sempre dalla GORI. Nel caso in cui la risposta, fornita dalla Società al reclamo scritto, sia ritenuta

non soddisfacente, ovvero in caso di mancata risposta, il Cliente potrà richiedere, secondo le modalità definite dai Regolamenti, direttamente o per il tramite di una Associazione, che venga esperita la Procedura di conciliazione paritetica.

2. La Procedura deve essere attivata mediante la sottoscrizione e l'invio da parte del Cliente titolare del contratto di fornitura o attraverso l'Associazione dallo stesso prescelta, alla Segreteria di conciliazione, di una apposita richiesta redatta in conformità allo schema di domanda allegato al Regolamento di conciliazione.

3. La Procedura può essere avviata solo nel caso in cui non sia stata attivata dal Cliente alcuna azione giudiziaria avente lo stesso oggetto, oppure nel caso che questa venga abbandonata prima che la richiesta di conciliazione sia inviata alla Segreteria di conciliazione.

4. Se la Procedura si conclude con esito positivo è redatto un verbale di avvenuta conciliazione sottoscritto dalle Parti, avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 e seguenti del codice civile.

5. La Procedura è gratuita per i Clienti.

6. Gli oneri relativi alla gestione della procedura di conciliazione e delle attività di formazione sono definite all'interno del Regolamento.

7. Le Parti convengono di prevedere un periodo di dodici mesi di sperimentazione della Procedura, la cui data di avvio è indicata nel Regolamento. Al termine della fase di sperimentazione le Parti, sulla base dei risultati emersi nel corso della stessa, potranno, di comune accordo, apportare al Regolamento le modifiche ritenute opportune.

Articolo 4

Natura della Procedura di conciliazione paritetica

1. La Procedura di conciliazione paritetica, prevista dal presente Protocollo e disciplinata nei Regolamenti attuativi, ha natura volontaria. Il Cliente è pertanto libero di rinunciare, in qualsiasi momento precedente la sottoscrizione di un eventuale proposta, alla procedura di conciliazione e di ricorrere ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o al sistema giudiziario ordinario.

2. Il Cliente potrà accettare o rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione di conciliazione entro il termine massimo indicato nel Regolamento attuativo.

FIRME

