

PROTOCOLLO DI INTESA TRA

**HIDROGEST S.p.A.
FEDERCONSUMATORI BERGAMO
ADOC BERGAMO
ADICONSUM BERGAMO**

**Per l'attività di promozione della
conciliazione e di attivazione di una
procedura
*(acquedotto, fognatura, depurazione)***

Premesso che:

- La conciliazione paritetica un valido strumento per la risoluzione delle controversie e per fornire una adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori;
- Hidrogest S.p.A. riconosce il ruolo delle associazioni dei consumatori nella rappresentanza degli interessi e nella 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;
- Hidrogest S.p.A. ha già sperimentato il ricorso a procedure di conciliazione stragiudiziale delle controversie con i consumatori, in particolare attraverso il servizio istituito presso la CCIAA di Bergamo e tali sperimentazioni hanno dato risultati positivi;
- Hidrogest S.p.A. 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 e il Gas ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori.

Tutto ciò premesso, le associazioni dei consumatori sopra elencate ed Hidrogest S.p.A., di seguito congiuntamente indicate come Parti, convengono quanta segue:

- con il presente Protocollo le Parti intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra le Società di vendita 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 malfunzionamento del contatore accertato ai sensi di regolamento;
 - fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al cliente;
 - problematiche relative al subentro contrattuale;
 - gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
 - contenzioso sul risarcimento danni per inadempienze dei termini contrattuali;
 - rottura contatore e perdite occulte;
 - sostituzione contatore;
 - ritardata consegna delle fatture e conseguente ritardo nel pagamento;
 - sospensione del servizio e morosità;
- 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, gratuita 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.;

- 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;
- Hidrogest S.p.A. si impegna a far inserire nella documentazione contrattuale, le informazioni relative alla conciliazione paritetica;
- le Parti si 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 impresa, 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;
- le Parti si impegnano a verificare la funzionalità del Protocollo e del Regolamento decorsi sei mesi dalla loro sottoscrizione.

Sotto il Monte Giov. XXIII, 3 febbraio 2016

Hidrogest S.p.A.

Federconsumatori Bergamo

Adiconsum Bergamo

ADOC Bergamo