

REGOLAMENTO COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Articolo 1

Finalità della pubblica tutela

Publiacqua spa riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza dei servizi offerti. A questo fine si avvale della collaborazione degli utenti, ai quali il presente regolamento riconosce due livelli di tutela stragiudiziale nel caso in cui reputi violati i principi e le prescrizioni fissate nella Carta del Servizio.

Articolo 2

Livelli di tutela

La tutela stragiudiziale è riconosciuta all'utente mediante i seguenti livelli a cui :

- 1°) reclamo scritto o verbale da presentarsi a Publiacqua secondo le forme previste nella Carta del Servizio;
- 2°) esposto in forma scritta all'Autorità di ambito e/o alla Commissione mista conciliativa, con le modalità previste all'art. 5;

Articolo 3

Compiti della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di riesaminare i casi oggetto di esposto, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente non soddisfatto della risposta di Publiacqua. Qualora l'utente non abbia ricorso al primo livello di tutela, la Commissione mista conciliativa rigetterà l'esposto.

Articolo 4

Soggetti che possono presentare esposto alla Commissione mista conciliativa

Chiunque ritenga di aver subito pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio può, direttamente o tramite organismi o associazioni rappresentanti i diritti dei consumatori e degli utenti, presentare esposto alla Commissione mista conciliativa, qualora la risposta di Publiacqua fornita al reclamo scritto o verbale sia giudicata insoddisfacente.

Articolo 5

Modalità di presentazione dell'esposto

Gli esposti dovranno essere presentati in forma scritta e firmata e dovranno contenere i dati anagrafici dell'interessato e la motivazione del ricorso al 2° livello di tutela.

Gli esposti, indirizzati al Presidente della Commissione Mista Conciliativa, potranno essere inviati per posta, per fax o per e-mail, o consegnati a mano al Servizio Protocollo di Publiacqua, via Villamagna 90/c - 50126 Firenze.

Articolo 6

Termini

L'esposto dovrà pervenire entro 90 giorni dal giorno in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo.

La Commissione decide di norma entro 60 giorni lavorativi decorrenti dalla data di arrivo dell'esposto.

Articolo 7

Composizione e nomina della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione Mista Conciliativa è composta da 3 membri, ed esattamente:

- presidente, nella persona del difensore civico regionale o rappresentante da esso designato;
- un rappresentante degli organismi di tutela e delle associazioni dei consumatori ed utenti, designato dagli stessi organismi;
- un rappresentante di Publiacqua;
- La nomina dei componenti della Commissione, compreso il presidente, spetta al Consiglio di Amministrazione di Publiacqua.

Tutti i componenti la Commissione possono nominare, di volta in volta, un proprio delegato a partecipare alle sedute della medesima.

Le funzioni di segreteria della Commissione sono svolte dal Servizio Strategie, Sviluppo e Regolazione, Area Staff della Presidenza.

Articolo 8

Durata in carica e spettanze

La Commissione rimane in carica 3 anni ed i membri sono rinnovabili una sola volta.

Non sono designabili:

- dipendenti pubblici in attività di servizio che svolgono funzioni nei settori di competenza di Publiacqua;
- coloro che svolgono consulenze o hanno in essere convenzioni con Publiacqua o con gli organismi di tutela e le associazioni dei consumatori ed utenti.

A chi preside la riunione della Commissione spetta un gettone di presenza di €104,00 a seduta, agli altri componenti spetta un gettone di €74,00.

Per i membri della Commissione dipendenti di Publiacqua la partecipazione ai lavori della Commissione rientra fra gli obblighi di servizio; in questo caso non è quindi prevista la corresponsione dello specifico gettone.

I membri decadono dalla nomina per mancata partecipazione, senza giustificazione e senza aver nominato un proprio delegato, a tre riunioni consecutive della Commissione.

Articolo 9

Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

Il Presidente acquisisce dal Servizio Strategie, Sviluppo e Regolazione, Area Staff della Presidenza tutta l'istruttoria già svolta e, previa eventuale integrazione, invia ai membri, a mezzo e-mail, e/o fax, e/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'esposto ed, eventualmente, l'organismo di tutela o l'associazione che lo assiste;
- i responsabili degli uffici interessati dall'esposto e/o gli autori dei comportamenti lamentati.

L'ulteriore istruttoria viene svolta dal Presidente che può avvalersi, a questi fini, del Servizio Strategie, Sviluppo e Regolazione, Area Staff della Presidenza per acquisire ulteriori atti.

La commissione delibera validamente con la presenza di tutti i suoi membri ed a maggioranza.

Le decisioni della Commissione devono indicare se sono state prese o meno all'unanimità.

Le decisioni sono redatte da chi ha presieduto la seduta della Commissione e comunicate al Presidente di Publiacqua il quale potrà richiedere un'ulteriore esamina producendo motivata richiesta entro 10 giorni lavorativi .

La decisione definitiva dalla Commissione verrà trasmessa all'autore dell'esposto con lettera raccomandata a/r.

I membri della Commissione sono tenuti al segreto riguardo alle notizie di cui sono venuti a conoscenza per ragioni d'ufficio.

Articolo 10

Informazione sull'attività della Commissione mista conciliativa

Publiacqua annualmente redigerà un rapporto sull'attività della Commissione mista conciliativa che verrà reso pubblico attraverso strumenti di informazione ritenuti idonei.

Articolo 11

Monitoraggio

La disciplina della tutela stragiudiziale prevista dal presente regolamento sarà riesaminata dopo adeguato monitoraggio.