



## PROTOCOLLO DI INTESA

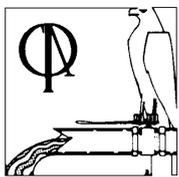
tra la Società Acquedotto Poiana spa, con sede legale in Cividale del Friuli (UD), Viale Duca degli Abruzzi 1, C.F. e P.IVA 00160306301 rappresentata dall'Amministratore Unico dott. Attilio Vuga, e le Associazioni dei Consumatori FEDERCONSUMATORI FVG, con sede in Palmanova (UD), borgo Aquileia 3/b, rappresentata dal Presidente Regionale **Sig.ra Barbara Puschiasis** e dal Presidente Provinciale Federconsumatori Udine **sig. Wanni Ferrari**, e ADICONSUM FVG con sede in Palmanova (UD), borgo Aquileia 3/b, rappresentata dal Segretario Regionale **Sig. Giuseppe De Martino** e dal Segretario Provinciale Udine **Sig. Dino Pontisso**, per attività di promozione della conciliazione e di attivazione di una procedura di conciliazione paritetica.

Premesso che:

- La conciliazione paritetica rappresenta un valido strumento per la risoluzione delle controversie e per fornire un'adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori;
- Acquedotto Poiana spa riconosce il ruolo delle associazioni dei consumatori nella rappresentanza degli interessi e nella promozione della tutela dei consumatori;
- Acquedotto Poiana spa, operante nel settore della distribuzione e gestione integrata del ciclo dell'acqua, intende caratterizzare l'erogazione di tali servizi destinati ai consumatori con la previsione della possibilità di ricorso alla conciliazione paritetica delle controversie, accogliendo così anche quanto definito dal Protocollo di intesa tra CONF SERVIZI E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori;
- Le associazioni dei consumatori considerano lo strumento della conciliazione paritetica utile per la soluzione delle eventuali controversie tra clienti consumatori e la società Acquedotto Poiana spa, sia per l'efficacia dello strumento, sia per i costi contenuti della procedura.

Tutto ciò premesso, le Associazioni dei Consumatori sopra elencate e Acquedotto Poiana spa, 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 Acquedotto Poiana spa ed i rispettivi clienti consumatori, in relazione ai rapporti di fornitura idrica integrata. In particolare la conciliazione paritetica potrà essere attivata per tutte le controversie che riguardano in via diretta od indiretta l'applicazione delle condizioni contrattuali o normative relative al rapporto di fornitura idrica integrata;
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 codice civile;
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



ACQUEDOTTO  
POIANA  
S.p.A.

Viale Duca degli Abruzzi, 1 – 33043 Cividale del Friuli (UD)  
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



trasparenza e comprensibilità delle informazioni. Acquedotto Poiana spa si impegna a inserire le informazioni relative alla conciliazione paritetica nella documentazione contrattuale;

4. 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 imprese, cittadini e pubblica amministrazione. Le Parti si impegnano a consentire la massima trasparenza reciproca riguardo all'utilizzo dei fondi e dei finanziamenti in tal modo ottenuti;

5. Le Parti si impegnano a tenere aggiornati in un apposito elenco i nominativi ed i riferimenti telefonici dei conciliatori abilitati, che dovranno avere frequentato appositi corsi di formazione o abbiano già acquisito una specifica competenza in materia;

6. Il presente Protocollo è passibile di eventuali ulteriori adesioni di Associazioni dei Consumatori riconosciute ai sensi del Codice del consumo, e sarà sottoposto a verifica annuale a partire dalla data di sottoscrizione; eventuali modifiche del Protocollo sono possibili, d'intesa tra tutte le parti aderenti, anche prima di tale termine;

7. Le Parti si impegnano a informare FEDERUTILIY – CONF SERVIZI e le rispettive ASSOCIAZIONI dei CONSUMATORI nazionali circa la stipula del presente Protocollo, con l'allegato Regolamento.

Cividale del Friuli,.....

ACQUEDOTTO POIANA SpA

Le Associazioni dei Consumatori

\_\_\_\_\_ FEDERCONSUMATORI FVG \_\_\_\_\_

FEDERCONSUMATORI UDINE \_\_\_\_\_

ADICONSUM FVG \_\_\_\_\_

ADICONSUM UDINE \_\_\_\_\_