

ACCORDO TRA A.P.E.S. PISA E
S.U.N.I.A. - S.I.C.E.T. - Unione Inquilini
PROCEDIMENTO DI RECLAMO E CONCILIAZIONE PARITETICA DELLE
CONTROVERSIE

In data 19 giugno 2018 tra A.P.E.S. Pisa e SUNIA – SICET – Unione Inquilini di Pisa viene siglato il presente protocollo d'intesa al fine di agevolare l'utenza E.R.P. nel rapporto, in caso di eventuali rimostranze, verso l'Ente Gestore in un ottica di collaborazione e correttezza nelle relazioni sindacali.

Il presente Accordo è siglato in attuazione e nello spirito dell'art, 32 ter LRT 96/96 e ss.mm.ii.

Premesso che:

- è volontà di APES Pisa stabilire un procedimento volto a prevenire il contenzioso giudiziario in relazione ad un reclamo presentato all'Ente Gestore;
- è volontà di APES Pisa creare un procedimento di conciliazione paritetica finalizzato alla risoluzione di controversie Stragiudiziali tra assegnatario ed Ente Gestore;
- è volontà delle parti dare corretta applicazione all'art. 32 ter LRT 96/96 e ss.mm.ii. rubricato "Partecipazione e rappresentanza degli utenti";
- è volontà delle Parti definire una periodica formazione finalizzata ad un completo aggiornamento sui temi dell'E.R.P. e sulle eventuali nuove procedure di presentazione delle istanze verso l'Ente Gestore.

Tutto quanto premesso si conviene quanto segue:

Presentazione del reclamo scritto.

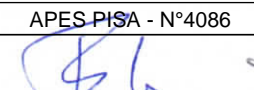
Tutti gli Assegnatari, personalmente o a mezzo della propria Organizzazione Sindacale degli Inquilini, di alloggi rientranti nel patrimonio di E.R.P. possono presentare reclami scritti nei confronti di APES Pisa, in qualità di Ente Gestore del patrimonio di E.R.P.

Tali reclami possono essere presentati mediante protocollo all'u.r.p. dell'Apes o in alternativa mediante invio telematico alla mail pec: apespisa@apespisa.it.

A seguito del deposito del reclamo l'Azienda protocollerà lo stesso comunicando al soggetto istante la data e il numero progressivo di protocollo.

L'Ente Gestore si impegna a dare risposta scritta al reclamo entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione dello stesso.

Conciliazione paritetica.

APES PISA - N°4086

(U.A.) Pisa - 19/06/2018

Qualora l'Ente Gestore non risponda al reclamo nel termine previsto o la risposta è ritenuta dall'assegnatario non soddisfacente è facoltà dell'Assegnatario a mezzo della propria Organizzazione Sindacale degli Inquilini attivare le procedure per la conciliazione paritetica.

La Conciliazione paritetica è un procedimento diretto ad una risoluzione stragiudiziale delle controversie e si sostanzia in un confronto diretto tra l'Assegnatario mediante il proprio rappresentante e l'Ente Gestore.

Al presente Accordo è allegato il regolamento di conciliazione paritetica.

Formazione.

Per l'applicazione e lo sviluppo del presente Accordo l'Ente Gestore si impegna a garantire al proprio personale impegnato nelle procedure di conciliazione nonché ai rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali sottoscrittrici il presente Accordo una specifica formazione finalizzata al miglioramento delle procedure nell'interesse dell'Utenza.

Tale formazione dovrà essere calendarizzata entro 60 giorni dalla decorrenza del presente accordo.

Monitoraggio e valutazione.

Le parti sottoscrittrici il presente Accordo si impegnano a monitorare l'applicazione del presente protocollo mediante incontri periodici finalizzati a: verificare il numero di reclami presentati; monitorare le tematiche oggetto di reclamo; verificare i tempi di risposta ai reclami o le cause delle mancate risposte ai reclami; monitorare il numero di conciliazioni paritetiche avviate, le tematiche oggetto di conciliazione e le eventuali conciliazioni andate a buon fine.

Ogni anno i dati analizzati saranno oggetto di una conferenza stampa finalizzata alla diffusione degli obiettivi di qualità raggiunti mediante l'applicazione del presente protocollo.

Diffusione e conoscenza agli Assegnatari.

Del presente Accordo verrà data massima diffusione a tutti gli Assegnatari degli alloggi di E.R.P. della provincia di Pisa e ai Comuni mediante specifica comunicazione. Nel primo bollettino dell'affitto successivo all'entrata in vigore del presente Accordo verrà inserita una nota sull'applicazione del presente atto.

Entrata in vigore.

Il presente Accordo entra in vigore a decorrere dal giorno di deposito al protocollo dell'Apes Pisa.

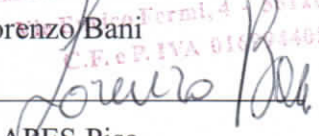
Letto, approvato e sottoscritto.



Pisa, 19/6/2018

P. APES Pisa

L'amministratore Unico

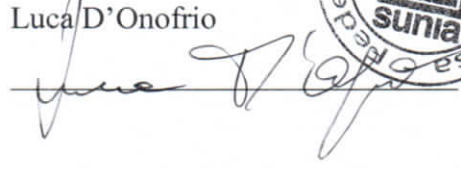
Lorenzo Bani


p. APES Pisa

Il Direttore

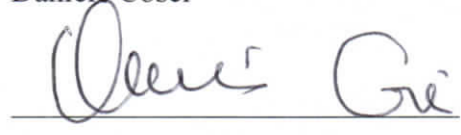
 Giorgio Federici


p. il S.U.N.I.A. Pisa

Luca D'Onofrio




p. il S.I.C.E.T Pisa

Daniele Cosci


p. Unione Inquilini Pisa

Virgilio Barachini
