

REGOLAMENTO CONCILIAZIONE PARITETICA

Disposizioni generali.

Art. 1. Finalità e Obiettivi

Il presente Regolamento definisce le procedure di **accesso alle informazioni ed eventuale presentazione di reclami** per gli Assegnatari degli alloggi di E.R.P. della provincia di Pisa nei confronti dell'Ente Gestore (Apes Pisa).

E' interesse dell'Apes Pisa diffondere i contenuti del presente Regolamento al fine di render noti tra gli Assegnatari e Utenti degli alloggi di E.R.P. gli strumenti a disposizione per la tutela dei propri diritti.

Il presente Regolamento è esplicitamente richiamato nell'Accordo tra Ente Gestore e Organizzazioni Sindacali degli Inquilini firmato il 19 giugno '18 .

Procedura di Reclamo e di Richiesta di informazioni.

Art. 2. Caratteristiche della procedura.

La procedura approntata ha lo scopo di:

- fornire un servizio di facile accesso **alle informazioni** dell'Assegnatario/Utente;
- risolvere **le problematiche** congiuntamente e fornire una risposta all'Assegnatario, nel rispetto dei tempi e dei modi **adottati dalla società**;
- tenere informato l'Utente sugli sviluppi del reclamo o della richiesta di informazioni da lui presentata e sul risultato della medesima;
- informare l'Utente delle azioni che può intraprendere nel caso in cui non sia soddisfatto della gestione del suo reclamo o della richiesta di informazioni avanzata all'Ente Gestore;
- monitorare la percezione che gli Assegnatari/Utenti hanno delle modalità di gestione dei reclami e richieste di informazioni e di tutela ed individuare modi per migliorarlo.

Art. 3. Reclamo

Il reclamo è una richiesta scritta fatta pervenire all'Ente Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Assegnatario, o per suo conto un rappresentante legale o un'Organizzazione sindacale degli Inquilini, esprime problematiche motivandole sui servizi richiesti ovvero circa ogni aspetto relativo ai rapporti tra Ente Gestore e Assegnatario.

Art. 4. Fasi della procedura

La gestione dei reclami avviene attraverso le seguenti fasi:

- accoglimento e protocollazione della richiesta da parte dell'Ente Gestore;
 - istruttoria: analisi della pratica e rapporti con i soggetti coinvolti;
 - conclusione: esito, comunicazione, archiviazione.

Art. 5. Modalità di presentazione

APES PISA - N°4087
(U.A.) Pisa - 19/06/2018

I reclami possono essere inviati all'Ente Gestore tramite Pec/internet, e mediante gli uffici aperti al pubblico. L'Ente Gestore informerà l'utenza sulle modalità di presentazione dei reclami o chiarimenti.

Art. 6. Requisiti della richiesta

I reclami devono contenere nome, cognome, codice fiscale, numeri telefonici e recapiti dell'Utente oltre il codice Assegnatario, nonché una descrizione sintetica del problema.

L'Assegnatario che presenta un reclamo tramite un legale o altro soggetto di fiducia, deve fornire autorizzazione scritta a farsi rappresentare.

I reclami presentati da un'Organizzazione sindacale degli Inquilini per conto di uno o più aderenti non necessita di apposita autorizzazione a farsi rappresentare in quanto insita nella delega sindacale depositata presso l'Ente Gestore.

Art. 7. Modulistica

L'ente Gestore deve predisporre specifica modulistica che risponde ai requisiti di cui all'articolo precedente e schematizza le eventuali tipologie di reclamo e richiesta di informazione.

La modulistica di cui sopra può essere reperibile sui siti internet dell'Ente Gestore, nonché presso gli sportelli al pubblico o presso le sedi delle Organizzazioni Sindacali degli Inquilini.

L'Utente può inoltrare reclamo o richiesta di informazioni anche in modalità diversa rispetto al modulo purché in forma scritta.

Art. 8. Tempi di risposta

La risposta al reclamo deve essere effettuata entro 30 giorni decorrenti dalla data di protocollazione della richiesta che deve avvenire, per quanto possibile, contestualmente alla ricezione della stessa.

La lettera di risposta al reclamo deve informare riguardo agli strumenti di tutela del presente regolamento.

Nel caso di questioni più complesse l'ente gestore si riserva di prolungare il suddetto termine, dandone motivata comunicazione all'assegnatario/utente.

Art. 9. Conciliazione paritetica

La Conciliazione paritetica rappresenta uno strumento di tutela degli Assegnatari/utenti

La Conciliazione quale procedura extragiudiziale volontaria ha lo scopo di:

- facilitare l'accesso alla risoluzione alternativa delle controversie e di promuovere la composizione amichevole delle medesime;
- garantire i tempi di risoluzione della controversia attraverso una procedura semplice e snella;
- permettere a tutti gli Assegnatari/Utenti la possibilità di accedere al servizio in virtù della sua gratuità;
- migliorare il rapporto Assegnatario/Utente – Ente Gestore favorendo un dialogo e un chiarimento reciproco;
- formulare proposte che, se sottoscritte dalle parti, chiudono il contenzioso;
 - evitare ricorsi inutili e costosi all'Autorità Giudiziaria.

Le procedure conciliative sono gratuite per l'utente.

L'Assegnatario/Utente ha la facoltà di attivare le seguenti procedure extragiudiziali qualora ritenga che la risposta ad un suo reclamo presso l'Ente Gestore non sia motivatamente soddisfacente o che la stessa non sia pervenuta nei tempi previsti, potendo adire:

- la Commissione Conciliativa paritetica, di cui alla Sezione III del presente regolamento, facendosi rappresentare da un'Organizzazione Sindacale degli Inquilini



I conciliatori devono partecipare a corsi di formazione riguardanti le materie dell'Edilizia Residenziale Pubblica.

Art. 10. Materie escluse dalla conciliazione

Non sono oggetto dei lavori della Commissione Conciliativa paritetica le istanze che richiedono, per la loro risoluzione, specifici atti di regolazione del servizio.

Sono comunque esclusi dalla conciliazione:

- le contestazioni in ordine all'occupazione abusiva;
- le contestazioni relative i motivi di decadenza dall'assegnazione dell'alloggio ai sensi dell'art 35 L.R.T. 96/96 e ss.mm.ii.;
- procedimenti di sfratto già in corso;
- ogni altra contestazione relativa ad aspetti puntualmente normati e non oggetto di discrezionalità da parte dell' ente gestore.

CONCILIAZIONE PARITETICA

Art. 11. Caratteristiche

L'avvio della procedura di Conciliazione Paritetica è subordinata ad un precedente invio di reclamo, la cui risposta non sia ritenuta soddisfacente per l'Assegnatario/Utente o che la stessa non sia pervenuta nei tempi previsti. Essa viene adita attraverso un'Organizzazione Sindacale degli Inquilini sottoscrittrice l'Accordo quadro del 19 giugno '18

Art. 12. Commissione Conciliativa

Presso l' Ente Gestore è istituita una Commissione Conciliativa paritetica per la risoluzione delle controversie insorte tra l'Ente Gestore medesimo e gli Assegnatari/Utenti presenti nel territorio di sua competenza.

Ogni Commissione Conciliativa paritetica è formata da due Conciliatori, uno nominato dall' Ente Gestore e uno nominato dall'Organizzazione sindacale degli Inquilini che ha promosso la conciliazione.

Art. 13. Designazione dei Conciliatori

L'Ente Gestore deve nominare al proprio interno le figure che potranno essere delegate a rappresentare l'azienda nelle commissioni conciliative. Similmente le Organizzazioni Sindacali degli Inquilini devono comunicare i loro rappresentanti.

Art. 14. Termini di presentazione e di discussione

L'Assegnatario/Utente che ritenga di aver subito pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dalla normativa di settore, nonché dal Regolamento di Utenza e/o dalla Carta del Servizio può presentare istanza alla Commissione paritetica, qualora non abbia ricevuto risposta nei tempi previsti ad un reclamo o non sia rimasto soddisfatto della risposta ricevuta dal Gestore.

Le istanze di conciliazione devono pervenire entro 30 giorni lavorativi dal giorno in cui l'Ente Gestore avrebbe dovuto fornire una risposta o dal giorno di protocollazione della risposta ritenuta insoddisfacente e dovranno essere presentate in forma scritta, debitamente firmate, utilizzando il modello appositamente predisposto: esse dovranno contenere i dati anagrafici dell'interessato ed i

dati identificativi dell'Assegnatario, le modalità di rappresentanza, la motivazione del ricorso alla Conciliazione paritetica, gli eventuali tentativi esperiti per la composizione della controversia e tutta la documentazione ritenuta utile.

Il modulo di istanza allegato al presente Regolamento è reperibile presso l'Ente Gestore, le Organizzazioni Sindacali degli Inquilini.

La Commissione Conciliativa paritetica inizia l'esame dell'istanza di norma entro 15 giorni di calendario decorrenti dalla data di arrivo della medesima.

Art. 15. Sede e Attività di Segreteria

La Commissione Conciliativa paritetica si riunisce, di norma, presso gli Uffici dell'Ente Gestore e va intesa come soggetto terzo.

L'Ente Gestore individua all'interno della propria struttura l'Ufficio competente alla gestione della Conciliazione Paritetica al quale compete di:

- Prendere in carico le istanze di conciliazione e ordinarle in senso cronologico;
- Verificare l'ammissibilità dei presupposti oggettivi della domanda di conciliazione (presentazione del reclamo, materia di riesame, individuazione del membro dell'Organizzazione sindacale degli Inquilini proponente).
- Svolgere la conciliazione.
- Redigere il verbale di Conciliazione ed inviarlo per le firme;
- Tenere copia dei verbali di Conciliazione o di mancata Conciliazione;
- Far protocollare ed archiviare i verbali e la corrispondenza;

Entro 15 giorni di calendario dal ricevimento della domanda, l'Ufficio di Conciliazione Paritetica, in caso di manifesta inammissibilità di quanto richiesto, ne dà comunicazione motivata all'Assegnatario/Utente e all'OO SS degli Inquilini che ha promosso la conciliazione medesima.

Art. 16. Procedura e Verbale di Conciliazione

I Conciliatori acquisiscono tutta la documentazione presentata in fase di reclamo.

I componenti la Commissione hanno accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato.

La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. Le riunioni della Commissione di conciliazione paritetica non sono pubbliche.

Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospese tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Il verbale di conciliazione deve essere redatto entro 30 giorni di calendario dalla data di arrivo della richiesta di conciliazione e deve essere inviato entro i successivi 7 giorni di calendario.

Nel caso uno dei Conciliatori evidenzi particolari criticità nella risoluzione della singola controversia, ritenendo opportuno richiedere informazioni a terzi, comunicherà la necessità di una proroga massima di ulteriori 20 giorni di calendario da comunicare all'Utente.

La conclusione della procedura conciliativa si ha con la sottoscrizione del verbale di Conciliazione che deve essere comunque redatto anche in caso di mancato accordo di conciliazione e deve riportare l'iter istruttorio ed il dispositivo di quanto deciso.

Tale verbale ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.

L'Utente ha 7 giorni di calendario per accettare o rifiutare la proposta contenuta nel verbale.

Il rifiuto della proposta di conciliazione da parte dell'Assegnatario/Utente comporta altresì la conclusione del procedimento di conciliazione paritetica.

Art. 17. Informazioni sull'attività della Commissione Conciliativa paritetica



Gli Uffici di Conciliazione entro dicembre di ciascun anno predispongono una relazione dettagliata sulla propria attività dell'anno precedente evidenziando il numero di conciliazioni affrontate, nonché le principali problematiche e casistiche emerse.

Fh

Daniè Gu

[Signature]

AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE s.c.p.a.
Via Enrico Fermi, 4 - 56126 PISA
C.F. e P. IVA 01699440507

Luca Bon



[Signature]

