

PROTOCOLLO D'INTESA

Tra

l'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino (d'ora in poi per brevità: l'"Agenzia"), codice fiscale 97597510011, rappresentata dal Presidente Carlo Foppa, nato a Torino il 9 marzo 1943, domiciliato per il presente atto presso la sede dell'ente in Torino, via XX Settembre n. 19

e

la Camera Arbitrale del Piemonte (d'ora in poi per brevità: la "Camera arbitrale"), con sede in Torino, via San Francesco da Paola 24, in persona del Presidente Giuseppe Pichetto, nato a Torino il 19 aprile 1937

e

la Camera di commercio di Torino (d'ora in poi per brevità: la "CCIAA") con sede in Torino, via Carlo Alberto 16, codice fiscale 80062130010, in persona del Presidente Alessandro Barberis, nato a Torino il 28 agosto 1937

premesso che

- il ricorso a procedure di risoluzione alternativa delle liti è un fenomeno in costante crescita, sia a livello internazionale che interno;
- nell'ambito delle loro finalità istituzionali, che le collocano quali enti di regolazione del mercato che agiscono nell'interesse dell'economia, le Camere di commercio gestiscono i servizi di giustizia alternativa in condizioni di terzietà, imparzialità ed indipendenza;
- in Piemonte i servizi camerali di risoluzione delle controversie sono offerti alle imprese in modo unitario tramite la Camera Arbitrale, mentre per le liti di consumo lo sportello di conciliazione è gestito dalle singole Camere associate, nel rispettivo ambito provinciale;
- la conciliazione costituisce una risposta rapida, qualificata ed efficiente alla domanda di giustizia proveniente dalla collettività e, quale strumento di risoluzione delle controversie non avversariale, bensì fondato sul dialogo tra le parti per l'individuazione di soluzioni che soddisfino i reciproci interessi, rappresenta un metodo altamente civile di soluzione delle liti;
- la conciliazione è strumento particolarmente adatto alle liti che coinvolgono il consumatore, ma può applicarsi altresì alle controversie tra operatori professionali nonché con gli enti pubblici;
- le parti ritengono che lo strumento della conciliazione possa costituire una valida alternativa all'immediato ricorso alla giustizia ordinaria, con vantaggi in termini di tempi, costi ed efficacia, anche per le liti in cui siano coinvolte istituzioni pubbliche, sia nei confronti delle imprese nell'ambito delle attività di tipo commerciale, sia nei rapporti con i cittadini, laddove non ostino normative specifiche;
- la CCIAA, nelle sue attribuzioni di regolazione e tutela del Mercato, predispone altresì strumenti per l'informazione e la prevenzione della conflittualità nei rapporti commerciali, quali guide, contratti-tipo, pareri e in generale promuove iniziative per la tutela del consumatore;

- l’Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino è un organismo funzionale del consiglio comunale costituito, ai sensi dell’art. 72 dello statuto della Città, per supportare gli organi comunali nell'esercizio delle funzioni di indirizzo e di controllo sui servizi pubblici locali, gestiti attraverso enti strumentali, società per azioni a partecipazione comunale, consorzi, concessioni a terzi;
- l’Agenzia ha tra i suoi compiti, quelli di: promuovere presso il Consiglio Comunale variazioni di clausole degli atti concessori e autorizzativi, delle convenzioni e dei contratti di servizio e delle specifiche tecniche di svolgimento dei servizi; studiare l'evoluzione dei servizi al fine di proporre la modifica di condizioni tecniche, giuridiche ed economiche relative all'erogazione dei medesimi, allo scopo di garantire la tutela dei consumatori; valutare reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti e dai consumatori per il tramite delle relative associazioni in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari dei soggetti esercenti servizi pubblici, nei confronti dei quali può promuovere iniziative di intervento da parte del Consiglio Comunale; formulare osservazioni e proposte al Consiglio Comunale sui servizi sottoposti a regime di concessione o autorizzazione (Statuto dell’Agenzia, art. 3);
- nel programma di attività annuale 2008 dell’Agenzia è prevista la predisposizione di “un protocollo d’intesa con la CCIAA che preveda le modalità di accesso da parte di aziende e utenti a specifiche sedi conciliative per la definizione delle controversie aventi ad oggetto il rispetto dei parametri di qualità pubblicizzati nelle carte dei servizi” e “la collaborazione con la CCIAA, al fine di siglare il protocollo d’intesa prima citato, in merito alle procedure di conciliazione, e su altri temi di comune interesse”;
- l’Agenzia intende dunque promuovere la messa a disposizione delle società partecipate e/o concessionarie che erogano servizi pubblici locali, degli utenti e dei cittadini in genere strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie così da consentire una riduzione dei tempi e costi di soluzione delle liti;
- l’Agenzia ritiene che la conciliazione possa rispondere con efficacia alle esigenze ed aspettative dei cittadini e delle imprese come valida alternativa per risolvere le attuali problematiche dei giudizi ordinari, favorendo trasparenza, celerità, economicità ed efficienza, contribuendo altresì ad offrire un’immagine di un’amministrazione pubblica moderna e qualificata, vicina alle reali esigenze del cittadino;
- al fine di promuovere in tutte le sedi utili il ricorso alla conciliazione la Commissione amministratrice dell’Agenzia ha deliberato, nella sua seduta del 27 giugno 2007, di stipulare in tal senso un protocollo d’intesa con la CCIAA della provincia di Torino e la Camera arbitrale del Piemonte;

visti

- La Legge 580 del 1993 di riforma delle Camere di commercio e in particolare l’art. 2 il quale attribuisce alle Camere di commercio importanti compiti in materia di regolazione del mercato ed in particolare promuovere la costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti;
- L’art. 2 dello Statuto della Camera di Commercio di Torino;
- Il punto 8.4 del Piano strategico pluriennale della Camera di Commercio;
- Lo Statuto della Camera arbitrale del Piemonte;

- L’art. 72 dello Statuto della Città di Torino; gli art. 78-81 del Regolamento del Consiglio Comunale; lo Statuto, il programma di attività annuale, il regolamento interno e il regolamento finanziario dell’Agenzia;
- Il D.Lgs 206/2005 (codice del Consumo)

considerato che

- L’obiettivo è quello di facilitare il ricorso di entrambe le parti a uno strumento indicato per risolvere in tempi brevi e a costi contenuti le controversie che possono insorgere tra utenti e imprese. La conciliazione è infatti una procedura alternativa alla giustizia ordinaria, nella quale un conciliatore imparziale ed indipendente aiuta le parti a trovare un accordo che soddisfi al meglio le loro esigenze, ferma restando la facoltà di adire l’autorità giudiziaria nel caso in cui non venga raggiunta una composizione bonaria della vertenza;

si conviene e si stipula quanto segue

- Articolo 1-

Le premesse formano parte integrante della presente convenzione.

- Articolo 2-

La CCIAA e la Camera arbitrale mettono a disposizione dell’Agenzia, della Città di Torino (d’ora in poi per brevità: la “Città”) delle società partecipate e/o concessionarie che erogano servizi pubblici locali (d’ora in poi per brevità: le “Società”) i propri servizi per la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere in connessione o in occasione dell’erogazione di servizi pubblici locali nei rapporti tra le Società, la Città, l’Agenzia e qualunque soggetto pubblico o privato; a titolo esemplificativo:

- nei rapporti tra le Società e i loro utenti;
- nei rapporti tra le Società e i cittadini in genere;
- nei rapporti tra le Società e i loro fornitori di beni e prestatori di servizi;
- nei rapporti tra la Città e gli utenti dei servizi da questa direttamente prestati o per i quali è comunque direttamente o indirettamente responsabile;
- nei rapporti tra la Città i suoi fornitori di beni e prestatori di servizi;
- nei rapporti tra la Città e i cittadini in genere;
- nei rapporti tra l’Agenzia e gli utenti dei servizi da questa direttamente prestati o per i quali è comunque direttamente o indirettamente responsabile;
- nei rapporti tra l’Agenzia e i suoi fornitori di beni e i prestatori di servizi.

- Articolo 3-

L’Agenzia si impegna a promuovere ed accettare il ricorso ai servizi di conciliazione della CCIAA e della Camera arbitrale nelle controversie in cui sia coinvolta, prima di un’eventuale azione giudiziaria.

- Articolo 4-

L'Agenzia si impegna a promuovere il ricorso al servizio di conciliazione di cui all'art. 3 mediante l'inserimento nei contratti (d'ora in poi per brevità il termine contratti indicherà anche le convenzioni, gli accordi di programma, le intese e qualunque atto che recepisca obbligazioni tra o verso soggetti giuridici) tra:

- l'Agenzia e gli enti pubblici, le Società e tutti gli altri soggetti pubblici o privati con i quali essa collabora;
- l'Agenzia e gli utenti di servizi da essa eventualmente erogati e i cittadini occasionalmente coinvolti.

L'Agenzia si impegna inoltre a informare esaurientemente il Consiglio comunale e/o la Conferenza dei capigruppo consiliari della possibilità e delle opportunità che si possono sfruttare con l'inserimento di clausole sulla conciliazione nei contratti di servizio per l'erogazione di servizi pubblici locali (d'ora in poi per brevità: "spl") della quale la Città sia concedente, nei rapporti tra:

- concedente e concessionario;
- concessionario e utenti;
- concessionario e cittadini in genere,
con la previsione di tradurre tale impegno in obbligazioni specifiche con e verso gli utenti e i cittadini nelle carte di qualità dei servizi e nei contratti relativi alla prestazione e al godimento dei servizi stessi;
- concessionario e fornitori di beni e prestatori di servizi, con la traduzione di tale impegno in obbligazioni specifiche tra i concessionari e tali soggetti.

L'Agenzia si impegna infine a stimolare presso le Società, qualora riceva mandato in tal senso dal Consiglio comunale o dalla Conferenza dei capigruppo, all'adozione di specifiche obbligazioni con e verso gli utenti e i cittadini, i fornitori di beni e i prestatori di servizi, la Città, l'Agenzia, nei rapporti o in occasione di rapporti connessi a spl.

- Articolo 5-

I procedimenti di conciliazione di cui al presente protocollo si svolgeranno in base al regolamento di conciliazione della CCIAA in vigore al momento della presentazione della domanda.

- Articolo 6-

L'Agenzia, la CCIAA e la Camera Arbitrale si impegnano ad intraprendere iniziative congiunte per la diffusione dei mezzi di risoluzione alternativa delle controversie ed in particolare della conciliazione.

- Articolo 7-

Il presente protocollo d'intesa è efficace dalla data di stipulazione fino al 31 dicembre 2010.

Ciascuna parte potrà sciogliere anticipatamente gli impegni assunti con la presente intesa con preavviso scritto comunicato all'altra parte almeno trenta giorni prima. In tale ipotesi la

parti si impegnano a portare a compimento tutte le attività in essere alla data di comunicazione dell'anticipato recesso.

Allegati: Regolamento e Tariffario del servizio di conciliazione camerale (come in vigore alla data di stipula della Convenzione)

Torino,

Camera di Commercio di
Torino

Il Segretario Generale
Guido Bolatto

Camera Arbitrale del
Piemonte

Il Presidente
Giuseppe Pichetto

Agenzia per i servizi pubblici
locali del Comune di Torino

Il Presidente
Carlo Foppa