

# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA



Iniziativa promossa da



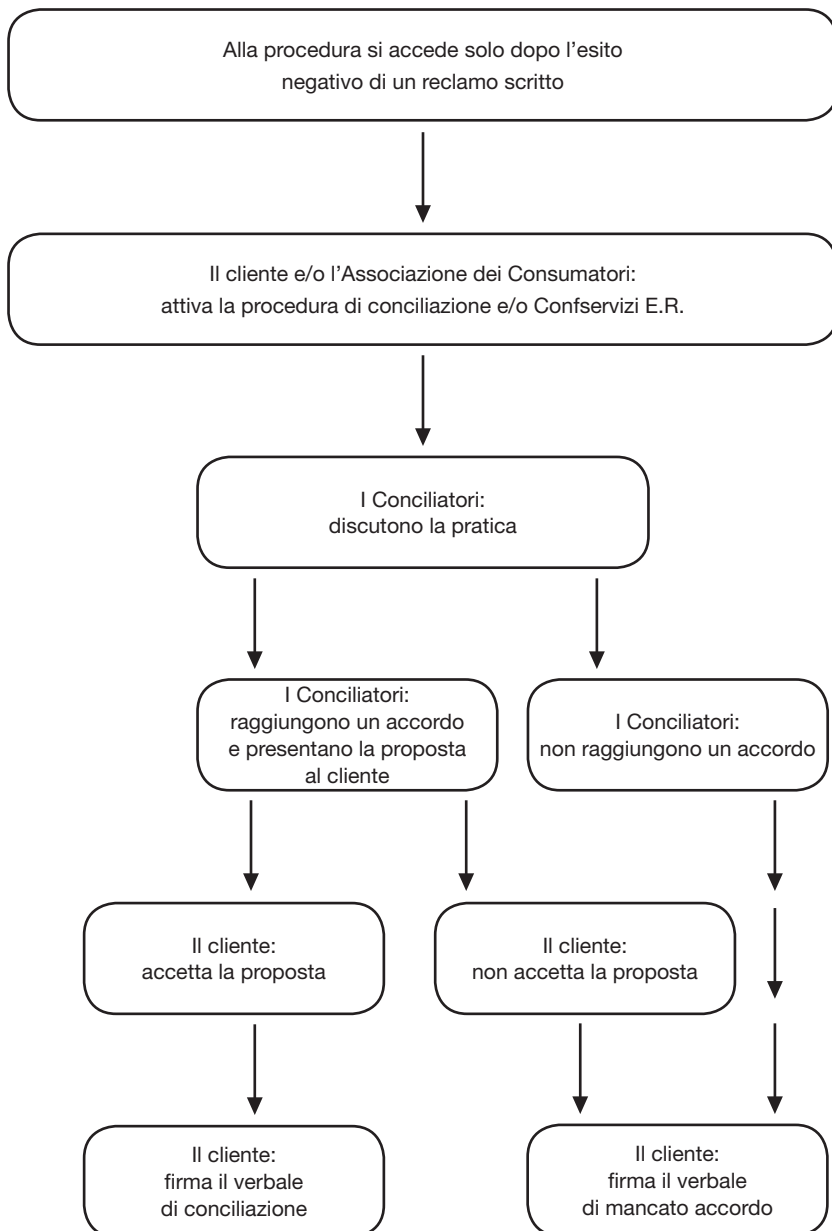
Associazione Regionale  
**Confservizi**  
Emilia-Romagna

e dalle Associazioni dei Consumatori dell'Emilia-Romagna



[www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)

# L'ITER DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA



# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Settembre 2008

## **Articolo 1** - *(Natura ed ambito di applicazione della procedura di conciliazione)*

- 1.** Il presente Regolamento di Conciliazione Paritetica (di seguito “**Regolamento**”) disciplina la procedura di conciliazione (di seguito “**Procedura**”) instaurata innanzi alla Commissione di Conciliazione Paritetica (di seguito “**Commissione**”) finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere fra le imprese di distribuzione e/o di vendita di energia elettrica e di gas metano, aderenti a Federutility, ed i loro clienti, rappresentati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d’Intesa.
- 2.** La Procedura contenuta nel Regolamento è ispirata al modello di Conciliazione Paritetica, nel rispetto dei principi sanciti dalle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/01/CE.
- 3.** Le Aziende che aderiscono alla Procedura di Conciliazione Paritetica devono disporre di una funzione aziendale responsabile della gestione dei reclami e dei rapporti con le Associazioni dei Consumatori e si impegnano a mettere a disposizione degli utenti le informazioni necessarie in materia di reclami e di conciliazione.

## **Articolo 2** - *(Ufficio di Conciliazione)*

- 1.** Le Aziende rappresentate dalle Associazioni di categoria firmatarie del Protocollo d’Intesa che intenderanno adottare il Regolamento, istituiranno a livello territoriale uno o più Uffici di Conciliazione (di seguito “**Ufficio**”), con competenze in ordine alle attività disciplinate nel Regolamento che interessano le aziende.
- 2.** Presso l’Ufficio è disponibile l’elenco dei componenti della Commissione (di seguito, Conciliatori”), che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, dalle Aziende interessate e dalle Associazioni dei Consumatori e sono, altresì, fornite le informazioni attinenti al funzionamento della Procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l’avvio e lo svolgimento della Procedura, ai risultati pratici ed all’efficacia giuridica delle soluzioni adottate.
- 3.** Presso l’Ufficio è istituito un archivio, a disposizione delle parti, che raccoglie le Richieste di conciliazione ed i Verbali delle procedure.

## **Articolo 3** - (Segreteria dell'Ufficio)

- 1.** L'Ufficio è dotato di una Segreteria che fornisce, ai Conciliatori ed alle parti interessate, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività nel corso della Procedura.
- 2.** Alla Segreteria dell'Ufficio può essere destinato personale delle aziende che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della Procedura.
- 3.** La Segreteria, oltre alle attività relative alla fase preliminare di cui all'articolo 3 del Protocollo d'Intesa, svolge anche le seguenti:
  - a) riceve le domande formulate dalle Associazioni dei Consumatori per conto dei clienti finalizzate all'avviamento della Procedura, da svolgersi secondo le modalità di cui ai seguenti articoli 4 e 7, le protocolla e le iscrive in un apposito registro;
  - b) aggiorna l'archivio di cui al terzo comma del precedente articolo 2;
  - c) monitora costantemente i motivi che determinano l'avviamento della Procedura, elabora statistiche che comunica periodicamente alle parti;
  - d) tiene ed aggiorna l'elenco dei Conciliatori indicati dalle Associazioni dei Consumatori e dalle Aziende;
  - e) trasmette ai Conciliatori individuati sulla base della Richiesta di Conciliazione la documentazione relativa, indicando la data e il protocollo di iscrizione, nonché l'oggetto della procedura;
  - f) promuove l'incontro tra i Conciliatori, rispettando i termini previsti dalla procedura;
  - g) riceve da parte dei Conciliatori il Verbale recante il risultato della conciliazione;
  - h) notifica ai clienti il risultato della conciliazione mediante l'invio della proposta di conciliazione contenuta nel relativo verbale;
  - i) conserva copia dei Verbali di conciliazione o di mancata conciliazione che consegna alle parti alla conclusione (positiva o negativa) della Procedura ai sensi del terzo comma dell'articolo 8.
- 4.** Il Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alle Carte dei Servizi e, a cura della Segreteria dell'Ufficio, tramite pubblicazione per via telematica sul sito internet delle aziende interessate (ove esistente) e mediante affissione e distribuzione (a semplice richiesta dei clienti) presso le sedi delle medesime aziende; il Regolamento è disponibile anche presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori nonché consultabile sui siti internet delle predette Associazioni.
- 5.** Alle spese di funzionamento dell'Ufficio e della Segreteria provvederanno le Aziende deleganti, secondo modalità tra le stesse definite.

## **Articolo 4** - *(Richiesta di Conciliazione)*

- 1.** La Procedura sarà attivata dal cliente a seguito di risposta negativa, insoddisfacente o di mancata risposta da parte del servizio reclami istituito dall'azienda interessata.
- 2.** La Procedura è attivata mediante compilazione e sottoscrizione, da parte del cliente, della Richiesta di Conciliazione redatta secondo il modello allegato sub "B" al Protocollo d'Intesa. La Richiesta di Conciliazione, debitamente compilata e sottoscritta, è consegnata dal cliente ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa che lo rappresenta e da essa inviata, mediante raccomandata a/r, fax o e-mail, all'Ufficio territoriale competente e per conoscenza all'Azienda interessata.
- 3.** La domanda può essere presentata dallo stesso cliente direttamente all'Ufficio competente. Qualora il cliente non abbia segnalato, nella Richiesta di Conciliazione, l'Associazione dei Consumatori a cui vuole conferire mandato, la pratica sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa secondo un criterio turnario.
- 4.** La Richiesta di Conciliazione contiene i dati per l'identificazione del cliente, del contratto di somministrazione, la tipologia del servizio interessato, una breve descrizione dei fatti contestati e l'eventuale risultato del reclamo.
- 5.** Il modulo per la Richiesta di Conciliazione è disponibile presso le sedi e sui siti internet delle aziende interessate e delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa.

## **Articolo 5** - *(Contenuto del mandato)*

- 1.** Con la sottoscrizione della Richiesta di Conciliazione il cliente conferisce alla Associazione dei Consumatori prescelta mandato a conciliare o transigere la controversia cui la Procedura si riferisce.
- 2.** Il Conciliatore indicato dall'Associazione dei Consumatori a trattare la controversia deve tempestivamente comunicare al cliente l'esito del tentativo di conciliazione esperito ai sensi dell'articolo 7 ed i relativi contenuti dell'eventuale accordo; il Conciliatore si impegna a comunicare alla Segreteria entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, l'accettazione od il rifiuto da parte del cliente della proposta formulata.
- 3.** Il cliente autorizza espressamente il Conciliatore designato, anche ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico-amministrativi attinenti alla controversia oggetto del tentativo di conciliazione.

## **Articolo 6** - *(Commissione di Conciliazione)*

- 1.** Ogni Procedura è trattata da una Commissione composta da due Conciliatori, uno dei quali è indicato dall'Associazione dei Consumatori che ha avviato la Procedura, in rappresentanza del cliente, e l'altro nominato tramite l'Ufficio dall'Azienda interessata, in rappresentanza della medesima.
- 2.** Per essere iscritti nell'elenco dei Conciliatori tenuto dalle Associazioni dei Consumatori e dalle Aziende è necessario avere i dovuti requisiti.
- 3.** La Commissione, così paritariamente composta, assicura l'osservanza del principio di indipendenza ai sensi delle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/01/CE.
- 4.** La Commissione compone la controversia secondo equità e con riferimento alle carte e ai contratti di servizio, alle normative contrattuali e di settore, alle delibere dell'Autorità e alle norme di tutela dei consumatori.
- 5.** La Commissione si riunisce di norma presso la sede dell'Ufficio di cui all'articolo 2.

## **Articolo 7** - *(Procedura di conciliazione)*

- 1.** La Segreteria dell'Ufficio, ricevuta la Richiesta di Conciliazione, contatta i Conciliatori per concordare la data della riunione della Commissione.
- 2.** La Segreteria invia ai Conciliatori ed alle parti l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.
- 3.** Entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, le parti possono presentare all'Ufficio le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuale documentazione.
- 4.** Il primo tentativo di conciliazione deve svolgersi entro 20 (venti) giorni dalla data di ricevimento della Richiesta di Conciliazione da parte dell'ufficio competente. Ove le circostanze lo consentano, il tentativo di conciliazione può effettuarsi anche mediante video-conferenza, conferenza telefonica, tramite fax o e-mail.
- 5.** La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni del cliente, qualora ne abbia fatto espressa richiesta nel modulo di domanda. In caso di necessità, di propria iniziativa o su richiesta anche di una sola delle due parti, la Commissione può decidere di effettuare nuovi approfondimenti e di acquisire ulteriore documentazione, ovvero di procedere ad una seconda riunione, non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione della Richiesta di Conciliazione.

- 6.** Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di soluzione che il Conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori sottoporrà al cliente. Sarà cura del Conciliatore comunicare all'Ufficio l'accettazione o il rifiuto della proposta da parte del cliente entro 10 (dieci) giorni lavorativi.
- 7.** La Procedura si esaurisce, in ogni caso, entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento, da parte dell'Ufficio, della Richiesta di Conciliazione. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo fra le parti entro tale termine, la Commissione redigerà d'ufficio il Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.
- 8.** Durante lo svolgimento della Procedura sono sospese le eventuali iniziative di interruzione del servizio e di recupero forzoso dei crediti, fatte salve le normative relative alla sospensione dei servizi universali.

## **Articolo 8** - *(Conclusione della Procedura)*

- 1.** La Procedura si conclude con la sottoscrizione di un Verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.
- 2.** Nel caso in cui la Commissione non riesca ad individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, ovvero nel caso in cui l'ipotesi/soluzione avanzata dalla Commissione venga respinta dal cliente, viene redatto un Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.
- 3.** Il Verbale di avvenuta conciliazione, ovvero di mancata conciliazione, va redatto in triplice copia, due delle quali da consegnare od inviare ad ognuna delle parti, a cura della Segreteria. Qualora il cliente sia presente all'adunanza della Commissione, sarà invitato a sottoscrivere il Verbale di avvenuta conciliazione, ovvero di mancata conciliazione.

## **Articolo 9** - *(Bilinguismo)*

- 1.** Agli utenti residenti nella Provincia di Bolzano che intenderanno aderire alla Procedura di Conciliazione Paritetica con le Aziende interessate verrà garantito l'uso del bilinguismo (rispettivamente della propria madrelingua, italiana o tedesca, a seconda del soggetto interessato), come disciplinato dal Decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 1988, n. 574 in tema di attuazione dello statuto speciale per la Regione Trentino Alto Adige in materia di uso della lingua tedesca e della lingua ladina nei rapporti dei cittadini con la pubblica amministrazione e nei procedimenti giudiziari.

## **Articolo 10** - *(Norme transitorie)*

- 1.** Le parti si impegnano a promuovere l'applicazione della Conciliazione Paritetica ad Aziende collocate sull'intero territorio nazionale.
- 2.** Entro il 2008 viene attivata una fase di sperimentazione della durata di dodici mesi in Emilia Romagna e in Lombardia con riferimento alle Aziende di seguito indicate:
  - HERA S.p.A.  
ENiA S.p.A.  
AIMAG S.p.A. Mirandola
  - A2A S.p.A.  
LINEA GROUP HOLDING S.p.A.  
ASPEM S.p.A. Varese  
ASPM Soresina Servizi S.p.A.

Nelle regioni in cui sono localizzate le aziende sperimentatrici potranno essere redatti specifici accordi o regolamenti sottoscritti dalle stesse aziende e dalle locali associazioni dei consumatori, attinenti ai contenuti del Protocollo e del Regolamento nazionali.

- 3.** Resta inteso che durante il periodo di sperimentazione sarà possibile l'adesione di altre Aziende che ne facciano richiesta.
- 4.** Trascorsi sei mesi dall'inizio della sperimentazione le parti firmatarie del Protocollo d'Intesa a cui il presente Regolamento fa riferimento si impegnano a promuovere incontri finalizzati a verificare i risultati della sperimentazione stessa e a definire contenuti e modalità per l'esercizio delle attività di formazione e delle campagne di informazione.
- 5.** Agli impegni relativi alla fase di sperimentazione della Conciliazione Paritetica, relativi alla formazione dei conciliatori (che potranno essere individuati a livello regionale), alle campagne di informazione sulla conciliazione e promozione della stessa, nonché alle attività dei conciliatori, si farà fronte sia mediante contributi esterni, sia attraverso un fondo costituito in parte dalle Aziende che aderiscono alla sperimentazione.



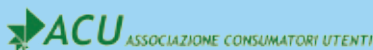
# **Accordo tra Confservizi Emilia-Romagna e le Associazioni dei Consumatori sulla Conciliazione extragiudiziale paritetica attuativo ed integrativo dei Protocolli 26.04.06 e 10.05.06 per le aziende dell'Emilia-Romagna**

Confservizi Emilia Romagna e le Associazioni dei Consumatori danno attuazione ai Protocolli d'Intesa sottoscritti tra Confservizi e Associazioni dei Consumatori il 26 aprile 2005 e tra Confservizi, FederUtility e Associazioni dei Consumatori il 10 maggio 2006 relativi alla conciliazione extragiudiziale paritetica. Il Regolamento d'attuazione dei Protocolli prevede una fase di sperimentazione della durata di dodici mesi limitata per settori e per numero aziende. Tale sperimentazione è da considerarsi propedeutica ad una successiva utilizzazione della conciliazione extragiudiziale paritetica sull'intero territorio nazionale e alla sua estensione dai settori energetico e del gas ad altri settori, in particolare l'idrico e l'ambientale. In sede di sperimentazione nelle aziende aventi sede in Emilia Romagna, Confservizi regionale e le Associazioni dei Consumatori ivi operanti concordano quanto segue:

- 1.** Le aziende che aderiscono alla sperimentazione sottoscrivono il presente Accordo e si impegnano a seguire le procedure di conciliazione extragiudiziale paritetica previste dai Protocolli d'Intesa e specificate nel Regolamento d'attuazione, come integrato all'art.7 p.to 6. Tali documenti, costituiscono parte integrante del presente Accordo.
- 2.** Ad integrazione dei settori - energia e gas- individuati dai protocolli nazionali, Confservizi Emilia Romagna e le Associazione dei consumatori promuovono l'estensione della conciliazione extragiudiziale paritetica ai settori dei servizi idrici e dei servizi ambientali.
- 3.** Le aziende che intendano sperimentare la conciliazione paritetica in tali ulteriori settori lo fanno sulla base di specifici accordi con le Associazioni regionali dei Consumatori contenenti l'indicazione delle specifiche materie oggetto della conciliazione, integrative (nel caso di aziende multiservizi operanti anche nell'energia e/o nel gas) o aggiuntive rispetto a quanto previsto nell'art. 2 del Protocollo d'Intesa tra Confservizi, FederUtility e Associazioni dei Consumatori sottoscritto il 10 maggio 2006.
- 4.** Confservizi Emilia Romagna, in base agli orientamenti generali definiti da Confservizi nazionale, sentita l'Autorità Energia Elettrica e Gas, congiuntamente alle Associazioni regionali dei Consumatori definiranno i programmi di formazione per i conciliatori. Per la parte di oneri relativa ai conciliatori di parte consumeristica verrà richiesto il finanziamento dell'AEEG, in base alla Delibera dell'Autorità n. 35/07; per l'altra parte verrà utilizzato il fondo di cui al precedente punto 3.
- 5.** L'Ufficio di Conciliazione, presso il quale opera la segreteria dell'Ufficio e a cui sono affidate le funzioni previste agli artt. 2 e 3 del Regolamento, è localizzato presso la sede di Confservizi Emilia Romagna (Bologna - Via I. Malvasia, 6).
- 6.** Le spese di funzionamento dell'Ufficio di conciliazione, quelle di promozione della conciliazione e quelle necessarie al finanziamento della quota parte di oneri di competenza aziendale per i corsi di formazione rivolti ai conciliatori saranno coperte da un fondo istituito presso la Confservizi Emilia Romagna e alimentato da un contributo delle aziende aderenti alla sperimentazione e delle rispettive Federazioni nazionali.



Hanno sottoscritto l'accordo sulla conciliazione  
le seguenti Associazioni dei consumatori:



CODACONS



FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI



Per maggiori informazioni rivolgersi presso  
le Associazioni o le aziende aderenti all'iniziativa.

Sono partner dell'iniziativa:



[www.aimag.it](http://www.aimag.it)



[www.eniaspa.it](http://www.eniaspa.it)