

REGOLAMENTO  
DI  
CONCILIAZIONE  
PARITETICA

tra

**Umbria Energy S.p.A.**

e le

**Associazioni dei Consumatori**

Ottobre 2010



Handwritten signatures of representatives from Umbria Energy S.p.A. and consumer associations.

## INDICE

|  |          |
|--|----------|
| <b>Articolo 1</b> - (Natura ed ambito di applicazione della procedura di Conciliazione)..... | <b>3</b> |
| <b>Articolo 2</b> - (Segreteria di Conciliazione) .....                                      | <b>3</b> |
| <b>Articolo 3</b> - (Compiti della segreteria di Conciliazione).....                         | <b>4</b> |
| <b>Articolo 4</b> - (Commissione di Conciliazione).....                                      | <b>4</b> |
| <b>Articolo 5</b> - (Richiesta di Conciliazione).....  | <b>5</b> |
| <b>Articolo 6</b> - (Contenuto del mandato) .....  | <b>5</b> |
| <b>Articolo 7</b> - (Procedura di Conciliazione) .....                                       | <b>6</b> |
| <b>Articolo 8</b> - (Conclusione della Procedura).....                                       | <b>7</b> |
| <b>Articolo 9</b> - (Norme transitorie).....   | <b>7</b> |



# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

## PARITETICA

### 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 Umbria Energy S.p.A. (di seguito "Azienda") e l'Utente.
2. Alla procedura potranno fare ricorso i Clienti intestatari del contratto di fornitura
  - di energia elettrica per uso domestico, nonché per uso condominiale, con potenza impegnata fino a 30 kW
  - di gas per uso domestico, nonché per uso condominiale, con un consumo effettivo annuo che non superi i 50.000 m<sup>3</sup> per controversie riguardanti pratiche aventi ad oggetto
  - ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore
  - fatture di importi anormalmente elevati rispetto alla media degli importi fatturati all'Utente negli ultimi due anni
  - gestione della riduzione della potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità dell'Utente
3. L'Azienda deve, per la Procedura di Conciliazione Paritetica, disporre di una funzione aziendale responsabile della gestione dei reclami e dei rapporti con le Associazioni dei Consumatori e si impegna a mettere a disposizione degli utenti le informazioni necessarie in materia di reclami e di Conciliazione.
4. La Procedura si applica nel rispetto del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. Codice del Consumo) e dei principi posti dalle Raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE

### Articolo 2 - (Segreteria di Conciliazione)

Presso la Sede legale di Umbria Energy è istituita una Segreteria di Conciliazione, alla quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento.

La Segreteria fornisce, ai Conciliatori ed alle parti interessate, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività nel corso della Procedura.

Alla Segreteria dell'Ufficio può essere destinato personale dell'Azienda che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della Procedura.



Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi, tramite pubblicazione sul sito internet di Umbria Energy , mediante distribuzione (a semplice richiesta dei Clienti) presso la sede dell'Azienda; il Regolamento è disponibile anche presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori.

Presso la Segreteria di Conciliazione è disponibile l'elenco dei Conciliatori che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, dall'Azienda e dalle Associazioni dei Consumatori.

Sono altresì fornite informazioni relative al funzionamento della procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della Procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

Alle spese di funzionamento della Segreteria provvederà l'Azienda.

### **Articolo 3 - (Compiti della segreteria di Conciliazione)**

La Segreteria svolge le seguenti attività:

- a) riceve le domande 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, che contiene le richieste di Conciliazione ed i verbali delle procedure istituite, consultabile su richiesta dai Conciliatori ;
- 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 dalla Azienda.
- 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;

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

1. Presso la Segreteria di Conciliazione è istituita una Commissione di Conciliazione 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 dall'Azienda, in rappresentanza della medesima.
2. La Commissione di Conciliazione gestisce la controversia con riferimento e nei limiti delle norme contrattuali e della normativa di settore, assicurando l'osservanza del principio di indipendenza ed equità.



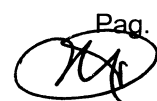
3. La Commissione si riunisce di norma presso la sede dell'Ufficio di Conciliazione.
4. L'incarico di Conciliatore è conferito a tempo indeterminato, salvo revoca della parte che ha conferito l'incarico, da comunicarsi alla Segreteria con preavviso di almeno 30 giorni e salva sempre la possibilità di dimettersi negli stessi modi e con le stesse forme previste per la revoca.

#### **Articolo 5 - (Richiesta di Conciliazione)**

1. La Procedura sarà attivata dal Cliente a seguito di risposta negativa, insoddisfacente ovvero in caso di mancata risposta qualora siano decorsi quaranta giorni dalla data di ricevimento, da parte dell'Azienda, del reclamo.
2. Qualora il reclamo non sia andato a buon fine (mancata risposta o risposta insoddisfacente) la richiesta di apertura della procedura di conciliazione, a pena di improcedibilità della domanda, dovrà essere inviata entro i 30 giorni successivi.
3. La Procedura è attivata mediante compilazione e sottoscrizione, da parte del Cliente, della Richiesta di Conciliazione redatta secondo il modello allegato 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 competente dell'Azienda.
4. 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.
5. La Richiesta di Conciliazione deve essere compilata e sottoscritta dal Cliente e deve essere presentata unitamente alla copia del documento d'identità e alla documentazione ritenuta utile per la trattazione della controversia.
6. Il modulo per la Richiesta di Conciliazione è disponibile presso la sede e sui siti internet dell'Azienda e presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori firmatari del Protocollo.
7. Nel caso in cui vengano accertate ragioni di improcedibilità della domanda, la Commissione ne darà comunicazione tramite Segreteria all'Azienda ed alla Associazione mandataria della domanda di conciliazione.

#### **Articolo 6 - (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 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.
5. In sede di esame della domanda la Commissione verifica preliminarmente che le parti siano state pienamente informate del fatto che :
  - in ogni momento e con le stesse modalità prescritte per la presentazione, il Cliente ha il diritto di ritirare la domanda e di adire ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché della Magistratura ordinaria;
  - il Cliente può rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione;
  - la Commissione e la Segreteria di Conciliazione sono tenuti all'osservanza del D.lgs n.196/2003 e alla clausola della riservatezza;
6. 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.
7. 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.
8. La Procedura è gratuita per il Cliente
9. La Procedura si esaurisce, in ogni caso, entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento, da parte della Segreteria, 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.



10. 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. Decorsi 7 giorni successivi alla redazione del verbale di conclusione della procedura di Conciliazione si applicano le ordinarie procedure di gestione della morosità

### **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.
4. Qualora il Cliente non sia presente all'adunanza della Conciliazione, sarà cura dell'Associazione che lo rappresenta comunicare per iscritto entro i 7 giorni successivi alla Segreteria l'accettazione o il rifiuto da parte del Cliente della Proposta di cui al comma precedente. Nel caso di accettazione della proposta l'Associazione avrà cura di trasmettere alla Segreteria nei tre giorni successivi e comunque nel termine di conclusione della Procedura di cui al punto 7, il verbale debitamente sottoscritto dal Cliente. Nell'ipotesi in cui la soluzione avanzata dalla Commissione venga respinta dal Cliente, il verbale sarà integrato in tal senso.
5. il Verbale firmato dal Cliente ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 c.c. ed è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della sottoscrizione e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.
6. Salvo diverso accordo tra le parti nessuna di esse può utilizzare in occasione di altro procedimento arbitrale o di giudizio promosso dinanzi all'Autorità Giudiziaria o a qualsiasi altra Autorità indipendente, le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di Conciliazione.

### **Articolo 9 - (Norme transitorie)**

1. Le parti si impegnano a promuovere l'applicazione della Conciliazione Paritetica nell'intero territorio dell'Umbria.



Pag. 7 di 8



2. 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.

Terni li: 12 ottobre 2010

Isoliero Cassetti  
Adiconsum Terni



Giovanni Cottadellucci  
ADOC



Pier Paolo Marconi  
Cittadinanza Attiva



Umberto Ricci  
Federconsumatori



Alberto Cressati  
Umbria Energy S.p.A.

