

Regolamento di conciliazione paritetica per i servizi energia elettrica, gas, teleriscaldamento e servizio idrico integrato

1. Natura ed ambito di applicazione

Il presente Regolamento , che attua il Protocollo di Intesa sottoscritto fra Iren Spa e le Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU firmatarie , e del quale costituisce allegato, disciplina la procedura di conciliazione dell'organismo di conciliazione paritetica Iren (di seguito "organismo ADR IREN") istituito per la soluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere su tutto il territorio nazionale fra le Società del Gruppo Iren operanti nei servizi energia elettrica, gas, teleriscaldamento e servizio idrico integrato (nel seguito "le Società" o "la Società" , vedi elenco al punto B) del protocollo ed i propri clienti consumatori (di seguito , "i Clienti" o, al singolare "il Cliente") .

L'avvio della Procedura ADR è subordinato alla presentazione alla competente Società del Gruppo IREN di reclamo scritto, in linea con la regolazione , ove vigente. In mancanza di rispetto di tale requisito, le domande di conciliazione non saranno considerate ammissibili e saranno respinte.

La possibilità di accedere alla Procedura ADR riguarderà i Consumatori, clienti finali delle Società del Gruppo IREN nei settori della vendita dell'energia elettrica e del gas , per cui e' obbligatorio l'esperimento del tentativo di conciliazione, nonché nei settori della distribuzione del gas e dell'energia elettrica (per i quali analogamente e' obbligatorio l'esperimento del tentativo di conciliazione), del servizio idrico integrato , e del teleriscaldamento, per cui, al momento, non e' ancora previsto detto obbligo ; per Consumatore è da intendersi quanto previsto dall'art. 3 comma 1 punto a del Codice del consumo (Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e ss.mm) .

2. Cause di esclusione

Sono escluse dall'ambito di applicazione del presente regolamento le controversie:

- a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali;
- b) per le quali sia stata già conclusa o sia stata richiesta e/o ancora in corso una procedura di fronte all'Autorità Giudiziaria, un reclamo allo Sportello per il consumatore di Energia;
- c) per le quali e' pendente o e' stata esperito un altro tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione Energia dell'Autorità o altro organismo ADR o la controversia e' in esame ad un organo giurisdizionale;
- d) la controversia è futile o temeraria;
- e) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
- f) per le quali il consumatore non ha presentato la domanda all'organismo ADR entro un anno dalla data in cui ha presentato il reclamo;
- g) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.
- h) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo



3. Segreteria di Conciliazione

Presso Iren S.p.A., è istituita la Segreteria di Conciliazione Paritetica (la "Segreteria") che fornisce tutto il supporto operativo necessario per il regolare svolgimento della procedura di conciliazione, in conformità con le disposizioni di legge e del presente Regolamento, garantendo la riservatezza delle informazioni acquisite ed il trattamento dei dati personali secondo le previsioni di cui al Decreto legislativo n.196/2003 e s.m.i.

La Segreteria:

riceve le Domande di Conciliazione di cui al successivo art. 5 e ne verifica l'ammissibilità ai sensi del medesimo articolo;

salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle autorità di regolazione di settore, potrà in ogni caso rifiutare il trattamento di una controversia per i seguenti motivi:

- a) il Cliente non ha presentato reclamo alla Società interessata.
- b) la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
- c) il Cliente non ha presentato la domanda di conciliazione entro un anno dalla data in cui il Cliente ha presentato il reclamo alla Società;

In caso di rifiuto a procedere, la Segreteria fornisce a entrambe le parti una spiegazione motivata delle ragioni della sua decisione di non prendere in considerazione la controversia entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

Se la richiesta è ammissibile, la Segreteria, entro il medesimo termine di 21 giorni, notifica la Domanda di Conciliazione alla Società interessata, al fine dell'indicazione da parte di quest'ultima del nominativo del conciliatore incaricato a rappresentarla: l'incarico al singolo conciliatore sarà conferito tenendo conto della specifica competenza del conciliatore;

La Segreteria quindi:

- costituisce la Commissione Paritetica di Conciliazione (come definita dal successivo art. 4), composta dal conciliatore indicato dalla Società e da quello nominato dall'Associazione Consumatori che rappresenta il Cliente, già indicato nella domanda;
- acquisisce e tiene copia di tutta la documentazione inerente la conciliazione, compreso il verbale di conciliazione o di mancata conciliazione;
- fornisce alla Commissione Paritetica di Conciliazione tutto il supporto utile per il reperimento delle informazioni utili al buon esito della conciliazione;
- supporta l'Organo Paritetico di Garanzia previsto dal Protocollo nelle proprie attività di verifica e valutazione, mettendo a disposizione dello stesso ogni documento necessario;
- gestisce e mantiene aggiornata la parte del sito web dedicato alla conciliazione, che fornisce alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura (informazioni su organi e relativo incarico, ecc)

Le Parti si danno atto di effettuare il trattamento dei dati personali facenti capo alle persone fisiche e relativi alle attività oggetto del presente Regolamento ai sensi della vigente normativa in materia di Privacy, assicurando la redazione di tutta la documentazione richiesta dalla normativa di settore ed eventualmente necessaria allo svolgimento delle operazioni di cui trattasi.



4. Commissione Paritetica di Conciliazione

La Commissione Paritetica di Conciliazione è costituita da conciliatori abilitati a svolgere tale ruolo in virtù della frequenza di idonei corsi di formazione e di aggiornamento, (prevedendo almeno 2 moduli dati i molteplici settori trattati (energia, idrico, teleriscaldamento, distribuzione) comuni ai conciliatori della Società ed ai conciliatori delle Associazioni Consumatori, ed è costituita da due persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie : un conciliatore rappresentante della Società e un conciliatore dell'Associazione Consumatori che ha ricevuto incarico dal Cliente, come meglio indicato al successivo punto 6.

I componenti della Commissione Paritetica di Conciliazione, composta come indicato al precedente articolo, svolgono la loro attività attenendosi ai principi di legalità, trasparenza, indipendenza e imparzialità, e sono in possesso dei requisiti minimi di onorabilità in coerenza con quanto disposto dall'art.16, c.2.e 4 del d. lgs. 4 marzo 2010, n.28.

5. Organo paritetico di garanzia

L'Organo Paritetico di Garanzia è composto da 6 membri indicati dalle parti che hanno sottoscritto il protocollo, 3 in rappresentanza della Società e 3 in rappresentanza delle Associazioni dei Consumatori, questi ultimi eletti con la maggioranza qualificata dei 2/3 delle Associazioni Consumatori firmatarie .

I componenti dell'Organo Paritetico sono scelti in modo da non avere collegamenti gerarchici e funzionali con le Società coinvolte nella conciliazione, e devono avere e mantenere i requisiti di onorabilità di cui all'art.16 del d.lgs. n.28/2010.

L'Organo Paritetico si avvale della Segreteria di Conciliazione.

Compiti dell'Organo Paritetico sono:

- garantire il buon funzionamento della procedura di conciliazione secondo il Regolamento;
- verificare il possesso dei requisiti inerenti la formazione e l'aggiornamento dei conciliatori;
- valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle Commissioni Paritetiche di Conciliazione sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici;
- mantenere un registro della formazione dei conciliatori; monitorare le pratiche e redigere i report da trasmettere alle Associazioni per il riconoscimento dei relativi contributi; inviare alle autorità competenti, ogni due anni, la reportistica completa delle conciliazioni svolte.



6. Domanda di conciliazione ed avvio delle procedure

L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito e avviene mediante compilazione del modulo "Domanda di Conciliazione", reso disponibile dalla Società sul proprio sito internet, da inviarsi con le modalità indicate sulla domanda stessa o sul sito internet della Società. La lingua della procedura è quella italiana. La richiesta deve essere inviata dall'Associazione Consumatori che abbia ricevuto esplicito mandato dal Cliente via mail all'indirizzo PEC o mail (da definire) o al numero di fax (da definire)

La domanda di Conciliazione deve contenere i dati identificativi del Cliente/Utente e della Fornitura, la tipologia di servizio interessato, una breve descrizione della contestazione, copia del reclamo, l'eventuale risposta ritenuta non soddisfacente, copia della delega a transigere dal cliente all'Associazione completa di copia documento di identità del Cliente/Utente e quant'altro ritenuto utile alla più completa esposizione della controversia.

La procedura potrà essere avviata unicamente se preceduta da presentazione di reclamo, con le modalità indicate dalla specifica società del Gruppo Iren, da parte del Cliente/Utente o dell'Associazione Consumatori che lo rappresenta, che non abbia avuto risposta secondo i tempi previsti dalla normativa ove vigente (per il settore energetico e per il settore idrico rispettivamente le delibere AEEGSI 413/2016 -TIQV- e ss. mm. 655/2015 e ss. mm.) e/o dalle Carte del Servizio oppure che abbia ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente.

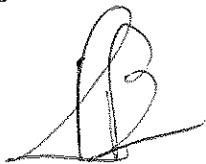
Ricevuta la Domanda di Conciliazione, la Segreteria verifica l'ammissibilità della stessa secondo quanto sopra indicato e, in caso positivo, costituisce la Commissione Paritetica di Conciliazione ai sensi del precedente art. 2; la Commissione Paritetica di Conciliazione provvede a fissare l'incontro di conciliazione, che dovrà tenersi indicativamente entro 30 giorni dall'invio della Comunicazione di Adesione alla conciliazione come nel seguito specificato, se la Domanda di Conciliazione verrà ritenuta ammissibile.

La segreteria formalizzerà adesione alla procedura di Conciliazione entro 21 gg solari dal ricevimento della Domanda di Conciliazione e di conseguenza la segreteria di conciliazione, sentiti i conciliatori di entrambe le parti fisserà incontro di conciliazione; tale incontro dovrà tenersi entro 30 gg dall'invio della Comunicazione di Adesione.

Il termine di 30 gg per la fissazione dell'incontro di conciliazione potrà essere prorogato in accordo fra le parti qualora sia necessario un rinvio per chiedere ed ottenere dati ad es da Distributori Gas o Elettrici. In questo caso il conciliatore di Iren converrà con il conciliatore che rappresenta il Cliente il necessario tempo di proroga per completare l'istruttoria della posizione in conciliazione.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa presso l'Organismo ADR di conciliazione paritetica IREN è di 90 giorni, decorrente dalla data di ricevimento della Domanda completa di conciliazione.

Il termine di cui al sopra può essere prorogato per esigenze motivate e per un periodo non superiore a 30 giorni, su istanza congiunta delle Parti avanzata entro i 90 giorni anche su richiesta di uno dei due conciliatori.



Resto inteso che durante l'esperimento della Conciliazione e' sospesa ogni azione di autotutela volta al recupero del credito eventualmente oggetto della stessa .

Art. 7 – Conciliatori

L'incarico di conciliatore è di due anni, eventualmente rinnovabile.

I conciliatori :

a) sono in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto e, di una formazione specifica nelle materie dei settori regolati dall'Autorità in cui l'Organismo intende operare, acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari di durata ciascuno non inferiore a 14 ore e relativi aggiornamenti almeno biennali di durata non inferiore a 10 ore (o multipli di 10, in coerenza con il numero di moduli di formazione iniziali);

b) sono retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura ;

c) devono comportarsi in maniera imparziale e neutrale al fine di favorire quanto più possibile il raggiungimento di un compromesso sostenibile per le parti.

Essi si impegnano ad informare la Segreteria di Conciliazione di tutte le circostanze idonee ad incidere sulla loro indipendenza ed imparzialità ed in grado di generare conflitti di interesse o altri elementi che impediscano di rispettare i principi sopra esposti. Qualora dovessero ravvisarsi circostanze idonee ad incidere sull'imparzialità o indipendenza dei conciliatori, ovvero ad incidere negativamente sul funzionamento della procedura e sulla soddisfazione delle parti rappresentate, l'Organo paritetico di Garanzia previsto dal Protocollo provvederà a:

a) sostituire la persona fisica interessata, affidando la conduzione della procedura ad altro conciliatore; o in mancanza

b) garantire che la persona interessata si astenga dal condurre la procedura e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia; o in mancanza

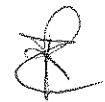
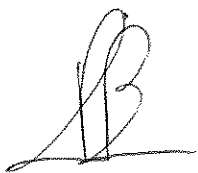
c) consentire alla persona interessata di continuare a condurre la procedura solo se le parti rappresentate, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni.

8. Incontro di conciliazione

La sede e le modalità dell'incontro di Conciliazione e' stabilita dalla Segreteria in accordo con i Conciliatori all'atto della fissazione del medesimo, la sede fisica corrispondendo di regola alla sede della società del gruppo Iren presente sul territorio ove si trova la fornitura oggetto del contenzioso , mentre in tutti gli altri casi l'incontro potrà svolgersi in modalità telefonica/telematica e senza necessità di presenza fisica.

La Parte che abbia presentato domanda di conciliazione e intenda rinunciare all'esperimento della procedura di conciliazione ne dà tempestiva comunicazione alla Segreteria e comunque con almeno 5 giorni di anticipo rispetto alla data del primo incontro. In tal caso, la Segreteria dichiara conclusa la procedura e ne dispone l'archiviazione, dandone comunicazione alle Parti.

La Procedura di Conciliazione si esaurisce di norma in 90 gg dal ricevimento della richiesta , salvo casi particolari concordati fra le parti come indicato al punto 6)



9. Esito della Conciliazione

Qualora la procedura di Conciliazione raggiunga un esito positivo, la stessa si conclude con la redazione e sottoscrizione di un Verbale di conciliazione fra le parti , avente efficacia di accordo transattivo ai sensi degli articoli 1965 del Codice Civile.

Nel caso in cui non si addivenga ad un soluzione concordata fra le parti, viene redatto e un verbale di mancata conciliazione , anch'esso sottoscritto da entrambe le parti .

Se la Parte che ha attivato la procedura non compare al primo incontro senza un giustificato motivo , la Segreteria redige un verbale di mancata comparizione e la procedura è archiviata.

Se la Parte che non ha attivato la procedura non compare al primo incontro senza un giustificato motivo la Segreteria dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura

In ogni caso entro 90 gg dalla ricezione della domanda di conciliazione (salvo necessità di rinvii da convenirsi come precedentemente descritto , per un massimo di 30 gg) la procedura deve concludersi e la mancata sottoscrizione del verbale, sia positivo o negativo, da parte di una delle due parti in conciliazione, verrà inteso come conclusa d'ufficio con esito negativo.

10. Riservatezza della procedura

L'intera procedura di Conciliazione e' soggetta a riservatezza e pertanto le Parti, i Conciliatori e tutti coloro che intervengono nella procedura non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese durante lo svolgimento , oltre naturalmente attenersi alle vigenti normative in materia di tutela della privacy .

11. Recapiti e comunicazioni

Le comunicazioni relative alla procedura dovranno essere inviate alla Segreteria di Conciliazione i seguenti riferimenti di contatto che verranno nel frattempo definiti :

Segreteria di Conciliazione dell'Organismo ADR di Iren, c/o Sede Iren di(da definirsi)
Email (indirizzo mail o pec dedicato) , fax (n° fax)

