

## **REGOLAMENTO di CONCILIAZIONE** **di A2A ENERGIA S.p.A.**

### **1. NATURA E AMBITO di APPLICAZIONE**

Il presente Regolamento, che attua il Protocollo d'Intesa sottoscritto da A2A S.p.A. con le associazioni dei consumatori ad esso aderenti, e del quale costituisce un allegato, disciplina la procedura di conciliazione paritetica istituita per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere su tutto il territorio nazionale tra clienti consumatori ed A2A ENERGIA S.p.A., in relazione ai rapporti di fornitura di energia elettrica e gas, sia nei mercati tutelati che nel mercato libero, e che non siano state positivamente risolte in sede di reclamo interno.

La procedura di conciliazione di cui al presente Regolamento potrà essere attivata per le controversie che abbiano ad oggetto:

- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas;
- fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al cliente;
- gestione della riduzione di potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente;
- problematiche relative al subentro contrattuale;
- fattispecie relative alla contemporanea fatturazione della medesima utenza di energia elettrica o gas da parte di società di vendita diverse, incluse le problematiche connesse al disconoscimento da parte del consumatore della firma apposta sui documenti contrattuali;
- mancata corresponsione degli indennizzi automatici per rettifica della fatturazione non effettuata nei termini, ai sensi di quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
- gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
- disattivazione del misuratore su richiesta del cliente non eseguita;
- mancato rispetto del diritto di ripensamento;
- variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.

### **2. UFFICIO DI CONCILIAZIONE**

Presso A2A ENERGIA S.p.A. è istituito l'Ufficio di conciliazione al quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento.

L'Ufficio di conciliazione è costituito da operatori abilitati a svolgere il ruolo di conciliatore in virtù della indispensabile frequenza di idonei corsi di formazione e di aggiornamento, comuni ai conciliatori della Società di vendita ed ai conciliatori delle Associazioni dei consumatori.

### **3. AVVIO DELLA PROCEDURA**

L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito; essa può essere avviata mediante presentazione o trasmissione a mezzo fax, e-mail o posta raccomandata della Domanda di conciliazione redatta su apposito modulo reso disponibile da A2A ENERGIA S.p.A. presso sportello/sito internet ed allegata al presente Regolamento.

La Domanda di conciliazione deve essere presentata dall'Associazione dei consumatori che abbia ricevuto dal consumatore esplicito mandato scritto, incluso nella Domanda medesima, a rappresentarlo nella procedura di conciliazione.

La procedura può essere avviata unicamente ove sia stata preceduta da esperimento di reclamo secondo le delibere dell'AEEG, che non abbia avuto risposta entro i termini previsti dalle stesse o che abbia avuto risposta insoddisfacente per il consumatore. La Domanda di conciliazione deve essere ricevuta dalla Società di vendita entro e non oltre il decorso di 30 giorni, decorrenti dalla ricezione da parte del consumatore della insoddisfacente risposta al reclamo, o dallo spirare del termine fissato dall'AEEG per tale risposta.

Ricevuta la Domanda di conciliazione l'Ufficio di conciliazione, nel più breve tempo possibile, identifica il conciliatore che rappresenterà A2A ENERGIA S.p.A.

Il conciliatore di A2A ENERGIA S.p.A. prenderà sollecitamente contatto con l'Associazione dei consumatori designata nella Domanda, invitandola ad identificare il proprio conciliatore, con il quale sarà fissato tramite scambio di e-mail l'incontro di conciliazione che dovrà tenersi entro 30 giorni dalla ricezione della Domanda, o entro il diverso termine stabilito concordemente dai due conciliatori.

#### 4. COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE

Il conciliatore designato da A2A ENERGIA S.p.A. ed il conciliatore designato dall'Associazione dei consumatori costituiscono la Commissione di conciliazione, la quale non decide la controversia ma ricerca senza formalità un accordo soddisfacente, anche mediante soluzioni creative.

L'incarico di conciliatore è a tempo indeterminato, salvo rinuncia o revoca del mandato.

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

#### 5. INCONTRO DI CONCILIAZIONE

La sede dell'incontro di conciliazione è stabilita dai due conciliatori all'atto della fissazione del medesimo, corrispondendo di regola, e salva espressa indicazione contraria, alla sede della Società di vendita. Previo accordo dei due conciliatori, l'incontro di conciliazione potrà svolgersi anche con modalità telematiche e senza necessità di compresenza fisica.

La commissione di conciliazione conduce l'incontro senza formalità di procedura.

Ove ritenuto unanimemente necessario, la Commissione di conciliazione individua un consulente tecnico che possa coadiuvarla nello svolgimento del proprio ruolo, con oneri a carico di A2A ENERGIA S.p.A..

La Commissione, qualora strettamente necessario, può fissare eventuali incontri di conciliazione successivi.

Resta inteso che durante l'esperimento della conciliazione sono sospese le azioni di A2A ENERGIA S.p.A. volte al recupero del credito eventualmente oggetto di conciliazione. Questa disposizione si applica anche nel periodo di 30 giorni, decorrenti dalla ricezione da parte del consumatore della insoddisfacente risposta al reclamo, o dallo spirare del termine fissato dall'AEEG per tale risposta, previsto dall'art. 3 del presente Regolamento per l'avvio della procedura.

#### 6. ESITO DELLA CONCILIAZIONE

La procedura di conciliazione deve concludersi entro sessanta giorni dalla ricezione della

Domanda.

La Commissione di conciliazione raggiunge le proprie conclusioni che, qualora l'Associazione dei consumatori abbia ricevuto – nell'ambito della Domanda di conciliazione – anche il mandato a transigere, vengono formalizzate in un verbale di mancata o avvenuta conciliazione, scambiato a mezzo fax o e-mail (in formato PDF), entro il termine di dieci giorni dall'ultimo incontro di conciliazione, fatto salvo in ogni caso il rispetto del termine di cui al primo comma del presente articolo.

Qualora invece l'Associazione dei consumatori non abbia ricevuto – nell'ambito della Domanda di conciliazione – il mandato a transigere da parte del consumatore, il consenso esplicito di quest'ultimo dovrà essere acquisito, mediante sottoscrizione del verbale proposto dalla Commissione, a cura del conciliatore designato dall'Associazione, ed il verbale di avvenuta conciliazione così formato dovrà essere trasmesso dal medesimo conciliatore al conciliatore di A2A ENERGIA S.p.A. entro il termine di dieci giorni dall'ultimo incontro di conciliazione, fatto salvo il rispetto del termine di cui al primo comma del presente articolo.

In caso di mancata trasmissione ad A2A ENERGIA S.p.A., entro il predetto termine, del verbale sottoscritto dal consumatore che non ha conferito mandato a transigere nell'ambito della Domanda di conciliazione, il verbale proposto dalla Commissione si intenderà non accettato dal consumatore e pertanto equivalente ad un verbale di mancata conciliazione.

Il verbale di mancata conciliazione non avrà alcun effetto preclusivo nei confronti di eventuali ulteriori azioni giudiziali e stragiudiziali da parte del consumatore.

Il verbale di avvenuta conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli art. 1965 e seguenti del codice civile.

## 7. RISERVATEZZA DELLA PROCEDURA

L'intera procedura di conciliazione è 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 il corso della procedura né l'esito della medesima.

Le parti non possono utilizzare nel corso di eventuali successivi procedimenti giurisdizionali promossi dalle medesime parti e sulla medesima questione le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura di conciliazione.