

Regolamento per la procedura di conciliazione paritetica in materia di energia elettrica e gas naturale erogati sul mercato retail da Edison Energia S.p.A.

Preambolo

Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti – Verbraucherzentrale Südtirol, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, in virtù del Protocollo sottoscritto il 27/11/2008 (fase sperimentale), e rinnovato in data 14/01/2010, per lo svolgimento di attività in tema di conciliazione disciplinano con il seguente Regolamento la procedura paritetica ispirata e conforme alle Raccomandazioni Europee 257/98/CE e 2001/310/CE

Art 1

Natura e ambito di applicazione

Il presente Regolamento contiene le modalità di attuazione della procedura di conciliazione paritetica di cui possono avvalersi i cittadini clienti di Edison Energia Spa, società a socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Edison S.p.A., per la risoluzione stragiudiziale di ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere su tutto il territorio nazionale, nel corso del rapporto di fornitura riguardante:

- Contratti di fornitura energia elettrica per uso domestico (clienti BT domestici)
- Contratti per la fornitura di gas naturale per uso domestico (clienti BP domestici)

La procedura applica il modello della c.d. "Conciliazione Paritetica" ispirata e conforme ai principi delle Raccomandazioni Europee 1998/257/CE e n. 2001/310/CE e in continuità alla oramai consolidata e diffusa prassi di risoluzione delle controversie vigente tra numerose grandi imprese e associazioni di consumatori in diversi settori con recente sviluppo proprio nel settore energetico.

La procedura tiene conto inoltre dell'intensa attività svolta dall'AEEG (Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas) al fine di incoraggiare lo sviluppo di forme di conciliazione che potessero soddisfare le esigenze di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra aziende operanti nel settore dell'energia elettrica e gas e cittadini/clienti finali.

Art 2

Ufficio di Conciliazione

Presso gli Uffici di Edison Energia Spa è istituita la sede dell'Ufficio Conciliazione (Foro Buonaparte, 31 - Milano e Via del Quirinale 26 - Roma) al quale fanno capo le attività disciplinate dal seguente Regolamento.

L'Ufficio di Conciliazione è dotato di una Segreteria che fornisce ai conciliatori e ai cittadini parte nella procedura, il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni ed attività. Ogni attività della Segreteria è funzionale al regolare svolgimento delle conciliazioni; pertanto, è garantito il rispetto

della riservatezza sulle informazioni acquisite e trattate nel corso dell'istruzione della procedura di conciliazione.

La Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione svolge le seguenti attività:

- Riceve le domande di attivazione della procedura di conciliazione e ne verifica l'ammissibilità formale ai sensi del presente Regolamento;
- Cura l'elenco dei conciliatori accreditati secondo le modalità previste da Protocollo, e trasmette ai conciliatori individuati, sulla base delle domande di conciliazione, la relativa documentazione;
- Predispose l'avviso della convocazione e lo trasmette ai componenti della Commissione di Conciliazione e al cittadino interessato. In tale avviso sono specificatamente indicati:
 - a) la data e il Protocollo di iscrizione;
 - b) la data e il luogo fissato per la seduta conciliativa;
 - c) l'oggetto della procedura;
 - d) i riferimenti dell'Associazione firmataria del Protocollo e del Regolamento alla quale è affidata la conciliazione secondo un principio turnario, se non specificatamente indicata dal cittadino.
- Tiene copia dei Verbali di conciliazione che provvede a consegnare alle parti alla conclusione della procedura.

Art 3

Commissione di Conciliazione

- 1 La Commissione di Conciliazione è composta da un conciliatore nominato da Edison Energia Spa e da un conciliatore nominato dall'associazione dei consumatori.
- 2 Ai fini della procedura, potranno essere nominati conciliatori solo le persone che abbiano frequentato idonei corsi di formazione e aggiornamento opportunamente documentati come indicato nel Protocollo e relativi aggiornamenti curati dalle associazioni.
- 3 L'incarico di conciliatore è a tempo indeterminato, salvo revoca o dimissioni da comunicarsi all'ufficio di conciliazione nel più breve tempo possibile.
- 4 Compito della Commissione di Conciliazione è individuare, attraverso il ricorso a tecniche di negoziazione, una soluzione per la risoluzione della controversia da sottoporre alla valutazione ed eventuale formale accettazione del cittadino interessato, ovvero dell'Associazione in forza del mandato ricevuto.

Art 4

Svolgimento della procedura di conciliazione

- 1 La procedura di conciliazione è gratuita e attivabile direttamente dal cittadino, o dalla associazione da lui designata, attraverso la compilazione di apposito modulo reperibile sui siti delle associazioni e di Edison Energia Spa e presso le sedi territoriali delle associazioni.

- 2 La domanda può essere inviata qualora, decorsi 40¹ giorni dalla ricezione del reclamo effettuato dal cittadino, questo non abbia avuto riscontro o laddove il riscontro non sia ritenuto soddisfacente.

La domanda di conciliazione può essere inviata per fax a un numero verde dedicato o posta elettronica dedicata.

Qualora il cliente non abbia segnalato nella domanda di conciliazione l'Associazione dei Consumatori a cui vuole conferire mandato, la domanda sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni firmatarie secondo un criterio turnario consultabile da ciascuna Associazione in apposito registro tenuto dalla Segreteria.

3. Decorsi 7 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda, la Segreteria predispone un fascicolo comunicando all'associazione dei consumatori eventuale ulteriore documentazione e concordando la data per la seduta conciliativa da tenersi non oltre 10 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda. Deroga a tale termine può essere disposta solo in ragione dell'oggettiva complessità per l'istruzione del fascicolo.

Art 5

Seduta conciliativa

- 1 Alla prima seduta conciliativa la Commissione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda, che il cittadino sia pienamente informato del fatto che:
 - a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
 - b) in ogni momento e con le stesse modalità prescritte per la presentazione, il cliente ha diritto di ritirare la Domanda e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché la magistratura ordinaria;
 - c) il risultato della conciliazione può essere più o meno favorevole del risultato che potrebbe ottenere con il ricorso ad una procedura giudiziale;
 - d) ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia liberamente espressa è coperta da riservatezza;
 - e) il cliente, nel caso accetti la proposta individuata dalla Commissione, è tenuto a comunicarne l'accettazione attraverso fax a un numero verde dedicato o posta elettronica alla Segreteria di Conciliazione; in mancanza di comunicazione di accettazione entro 10 giorni lavorativi, la soluzione si intende rifiutata;
 - f) la Commissione e gli addetti all'Ufficio di Conciliazione sono tenuti all'osservanza delle prescrizioni di cui al D. Lgs. 196/2003.
2. La Commissione può richiedere chiarimenti direttamente al cittadino attraverso consultazione diretta nel corso della seduta conciliativa. La Commissione, in ragione della complessità della controversia, può decidere di fissare una seconda seduta non oltre il termine di 10 giorni.

¹ In conformità alla Delibera ARG/com 164/08, Testo Integrato della regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia elettrica e gas naturale ("TIQV"), Allegato A, il termine di 30 giorni per rispondere ad un reclamo scritto è stato sostituito da un nuovo termine di 40 giorni.

3. La procedura deve comunque concludersi nel termine di 45 giorni dall'invio della domanda di conciliazione.

Art 6

Conclusione della procedura.

1. Analizzato e discusso il caso, la Commissione individua una proposta risolutiva che, a cura dell'associazione, in forza del mandato ricevuto sarà comunicata al cittadino per eventuale accettazione. Laddove non si individuasse alcuna soluzione, la Commissione redige un verbale di mancata conciliazione che in alcun modo pregiudicherà altre azioni di tutela da parte del cittadino. Se il cittadino accetta la proposta conciliativa nei tempi indicati dal Regolamento, si può procedere alla sottoscrizione del verbale di avvenuta conciliazione il quale sarà sottoscritto anche dai conciliatori componenti della Commissione. La firma del verbale può avvenire anche tramite scambio di fax o posta elettronica tra i due componenti della Commissione.
2. Il verbale sottoscritto è inviato al cittadino, ovvero all'Associazione, in forza del mandato ricevuto a cura della Segreteria di conciliazione. Il verbale ha efficacia giuridica di accordo transattivo ai sensi dell'art 1965 e seguenti del codice civile e contiene espressa indicazione dei tempi di adempimento dell'obbligazioni contenute. In caso di mancato rispetto dei tempi, laddove l'obbligazione riguardi indennizzi o rimborsi da parte di Edison Energia Spa, è prevista la maturazione di 15 euro di bonus da corrispondersi direttamente in fatturazione periodica. Resta comunque salvo il diritto di adire la via giudiziaria per adempimento di quanto previsto da verbale.

Art 7

Provvedimenti di autotutela

Durante l'esperimento della Conciliazione vengono sospese le azioni di Edison Energia Spa volte al recupero del credito oggetto di conciliazione e viene garantita la continuità nell'erogazione del servizio.

Art 8

Relazione attività svolta

Edison Energia Spa e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Regolamento pubblicano sui rispettivi siti internet, con cadenza annuale, una relazione congiunta sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento. Tale relazione viene inviata per opportuna conoscenza all'AEEG.

Art 9

Disposizioni finali

Il presente Regolamento è sottoposto all'adesione delle associazioni di consumatori iscritte al CNCU e potrà essere rivisto con cadenza annuale dal momento della sua sottoscrizione. Tutte le modifiche dovranno essere concordate tra Edison Energia Spa e le associazioni firmatarie, e quelle facenti parte del CNCU che aderiranno successivamente. In ogni caso, la procedura sarà operativa su tutto il territorio nazionale a partire dal 21 gennaio 2010.

Roma 21/01/2010

Acu

Adiconsum

Adoc

Adusbef

Altroconsumo

Assoutenti

Casa del Consumatore

Centro Tutela Consumatori Utenti
Verbraucherzentrale Südtirol

Cittadinanzattiva

Codici

Confconsumatori

Federconsumatori

Lega Consumatori

Movimento Consumatori

Movimento Difesa del Cittadino

Unione Nazionale Consumatori

Ing. Alessandro Zunino
Amministratore Delegato
Edison Energia Spa