

Accordo per la procedura di conciliazione paritetica in materia di forniture di energia elettrica e di gas naturale erogate da AEMME Linea Energie S.p.A.

Premesso che:

- la Conciliazione Paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie, previene i contenziosi, consente di rispondere in modo efficace alle istanze dei Consumatori, agevola la composizione delle controversie;
- l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas con Delibera n. 226/01 e successive integrazioni, ha invitato le Aziende del settore energetico ad adottare procedure volontarie di Conciliazione con le Associazioni dei Consumatori, in coerenza con le Raccomandazioni comunitarie;
- AEMME Linea Energie S.p.A. (in seguito AEMME) con sede in Legnano (MI), Via per Busto Arsizio, 53, Azienda che opera nel settore della vendita di energia elettrica e di gas naturale in forza di autorizzazione alla vendita rilasciata dal Ministero delle Attività Produttive, pone al centro dei suoi servizi il Cliente, anche attraverso l'offerta di una procedura di Conciliazione Paritetica su base volontaria, per soddisfare le esigenze e i diritti dei cittadini consumatori;
- AEMME intende caratterizzare l'erogazione dei propri servizi attraverso standard di qualità elevati e nel rispetto dei diritti dei cittadini consumatori;

Tutto ciò premesso, le Parti convengono quanto segue:

1. Con il presente Accordo, AEMME Linea Energie S.p.A. e le seguenti Associazioni dei Consumatori:

ADICONSUM – Associazione Difesa Consumatori e Ambiente con sede in Roma, Via F.Gentile, 135 C.F. 96107650580;

ADOC – Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori con sede in Roma, Via Tor Fiorenza, 35 C.F. 96112810583;

ASSOUTENTI – Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici con sede in Roma, Via Celimontana, 38 C.F. 96104140585;

CITTADINANZATTIVA con sede in Roma, Via Flaminia, 53, C.F. 80436250585

FEDERCONSUMATORI con sede in Roma, Via Palestro, 11 C.F. 97060650583

MOVIMENTO CONSUMATORI con sede in Roma, Via Piemonte, 39/A, C.F. 97045640154

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO con sede in Roma, Via Quintino Sella, 41 C.F. 97055270587;

LEGA CONSUMATORI con sede in Milano, Via Orchidee, 4/A, C.F.

riconosciute dal CNCU, concordano le modalità di svolgimento della procedura di Conciliazione Paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra AEMME ed i propri clienti. La procedura accoglie le raccomandazioni dell'AEEG rivolte agli esercenti il servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas per lo sviluppo di forme di conciliazione per soddisfare le esigenze di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti finali.

2. La procedura di Conciliazione prevista dal presente Accordo ha natura volontaria. Il Cliente resta pertanto libero, in qualsiasi momento, di rinunciare al tentativo di Conciliazione e di adire l'autorità giudiziaria ordinaria.
3. Lo svolgimento della procedura di Conciliazione Paritetica è caratterizzato da semplicità di accesso e di svolgimento, riservatezza dei dati e considerazioni trattate in conciliazione, gratuità per il cliente consumatore, riconoscimento di idoneo indennizzo per disservizi oggetto di controversia, avendo particolare attenzione per le categorie sociali più svantaggiate.
4. Della procedura di conciliazione paritetica possono avvalersi tutti i clienti di AEMME per la risoluzione stragiudiziale di ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere nel corso del rapporto di fornitura riguardante i contratti di fornitura di energia elettrica per uso domestico e condominiale (clienti BT domestici) e per uso non domestico con potenza non superiore ai 10 KW ed i contratti per la fornitura di gas per uso domestico e condominiale (clienti BP domestici) e per uso non domestico con consumi non superiori a 5000 mc/anno.
5. La domanda di conciliazione può essere inviata qualora, trascorsi 15 giorni solari dalla ricezione del reclamo del cliente, questo non abbia ricevuto risposta, ovvero laddove la risposta non sia ritenuta soddisfacente. I reclami possono essere presentati direttamente dal cliente, ovvero con l'assistenza delle Sedi Territoriali delle Associazioni Consumatori firmatarie del presente Accordo, utilizzando l'apposito modulo "**Reclami**" scaricabile dal Sito web www.aemmelineaenergia.it, oppure ritirandolo direttamente presso gli Uffici di AEMME Linea Energie S.p.A. o delle Associazioni dei Consumatori firmatarie.
6. I clienti che intendono avvalersi della procedura di conciliazione paritetica devono presentare domanda ad AEMME Ufficio Conciliazione, a mezzo e-mail all'indirizzo conciliazione@aemmelineaenergie.it, tramite le Sedi Territoriali delle Associazioni Consumatori firmatarie del presente Accordo, ovvero utilizzando l'apposito modulo **Domanda di conciliazione** scaricabile dal Sito web www.aemmelineaenergia.it oppure ritirandolo direttamente dagli Uffici di AEMME o delle Associazione Consumatori firmatarie. Qualora il cliente non abbia segnalato nella domanda di conciliazione alcuna Associazione a cui affidare la conciliazione della propria controversia, gli Uffici di AEMME assegneranno, secondo un criterio ternario, la gestione della controversia al conciliatore di una delle Associazioni firmatarie.
7. La domanda di conciliazione viene esaminata da una Commissione di conciliazione composta da un conciliatore nominato da AEMME e da un conciliatore nominato

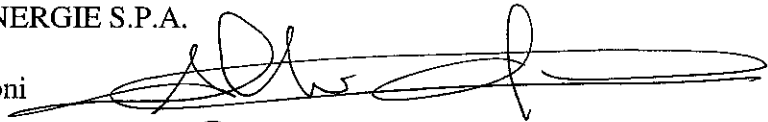
dall'Associazione a cui il cliente ha dato mandato. Potranno essere nominati conciliatori solo le persone che abbiano frequentato un apposito corso di formazione, da organizzarsi congiuntamente da AEMME e dalle Associazioni Consumatori firmatarie dell'Accordo. L'incarico di conciliatore è in forma gratuita ed a tempo indeterminato, salvo revoca o dimissioni da comunicarsi ad AEMME nel più breve tempo possibile.

8. Il compito della Commissione di conciliazione è di individuare, attraverso la negoziazione, una risoluzione della controversia. Se la Conciliazione ha esito positivo viene redatto un Verbale di Conciliazione sottoscritto dal conciliatore AEMME e dal conciliatore dell'Associazione in forza del mandato a conciliare e transigere ricevuto dal cliente, ovvero sottoposto alla valutazione ed alla firma per accettazione del cliente interessato. Il Verbale di Conciliazione contiene espressa indicazione dei tempi di adempimento delle obbligazioni contenute ed ha efficacia transattiva, ai sensi dell'articolo 1965 e seguenti del codice civile.
9. Qualora la Commissione non individuasse alcuna soluzione alla controversia, viene redatto un Verbale di mancata conciliazione, sottoscritto dai componenti la Commissione, che in alcun modo pregiudicherà altre azioni di tutela da parte del cliente.
10. La firma del verbale può avvenire anche tramite scambio di fax o posta elettronica tra i due componenti della Commissione.
11. Il cliente ha diritto in ogni momento di ritirare la Domanda di conciliazione e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché la magistratura ordinaria.
12. Gli Uffici di AEMME, ricevuta la domanda di conciliazione, provvederanno a convocare un incontro con il conciliatore dell'Associazione Consumatori interessata ed il conciliatore di AEMME per l'esame della controversia. Gli Uffici di AEMME forniranno alla Commissione di conciliazione il necessario supporto organizzativo per il regolare svolgimento della Conciliazione, ivi compresa la eventuale documentazione aziendale utile al buon esito della conciliazione medesima. I membri della Commissione di conciliazione sono tenuti al rispetto della riservatezza sulle informazioni acquisite e trattate.
13. La procedura di conciliazione, normalmente, si conclude entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.
14. Le parti si impegnano a concordare ed a realizzare un'ampia Campagna informativa congiunta rivolta ai cittadini sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi. AEMME provvederà ad inserire nella propria documentazione contrattuale le informazioni sulla conciliazione paritetica, fornendo adeguate indicazioni riguardo la sua attivazione.
15. Il finanziamento delle attività necessarie per l'attuazione del presente Accordo sarà a carico di AEMME, fermo restando la possibilità per le Parti di poter accedere a specifici bandi di istituzioni od enti nazionali o europei diretti a promuovere lo sviluppo delle conciliazioni presso imprese, cittadini e pubblica amministrazione.

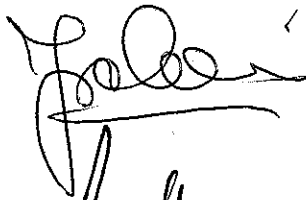
16. Le Parti porteranno a conoscenza dell'AEEG il presente Accordo, fornendo altresì un report periodico sulle attività svolte ed i risultati raggiunti.
17. Durante la procedura di Conciliazione vengono sospese le azioni di AEMME volte al recupero del credito oggetto di conciliazione e viene garantita la continuità nell'erogazione del servizio.

Firme:

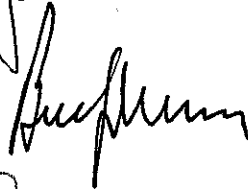
AEMME LINEA ENERGIE S.P.A.
Il Presidente
Alessandro Castiglioni



ADICONSUM
Pieraldo Isolani



ADOC
Nunzio Buongiovanni



ASSOUTENTI
Roberto Brunelli



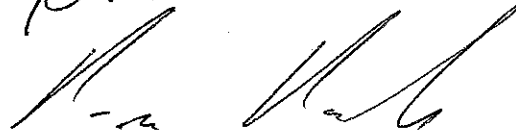
CITTADINANZATTIVA
Mauro Pucci (in qualità di Delegato)



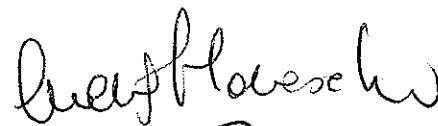
FEDERCONSUMATORI
Gianfranco Bedinelli



MOVIMENTO CONSUMATORI
Piero Pacchioli



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
Lucia Moreschi



LEGA CONSUMATORI
Mauro Pucci

