

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA 2014

PER I SERVIZI GAS, ENERGIA ELETTRICA E IDRICO



REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Luglio 2014

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 i soggetti di seguito indicati:
 - **Hera Comm S.r.l.**, nella sua qualità di Azienda di vendita del gas e dell'energia elettrica;
 - **Hera S.p.A.**, nella sua qualità di gestore del servizio idrico integrato. Quest'ultima potrà incaricare Hera Comm nella gestione della conciliazione, in analogia con quanto già previsto per la gestione dei reclami;
 - **i clienti** delle suddette Aziende, rappresentati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente documento.
2. L'ambito di applicazione è relativo esclusivamente ai seguenti servizi:
 - vendita gas (Hera Comm)
 - vendita energia elettrica (Hera Comm)
 - servizio idrico integrato (Hera S.p.A.)
3. Sono ammessi alla Procedura esclusivamente i clienti domestici, comprese le utenze condominiali centralizzate. Per clienti domestici si intendono i clienti persone fisiche o amministratori di condominio intestatari di contratti con le seguenti caratteristiche:
 - gas ad uso domestico individuale, nonché condominiale centralizzato con consumi non superiori a 20.000 mc/anno;
 - energia elettrica ad uso domestico individuale, nonché centralizzato condominiale con potenza impegnata fino a 6,6 kW;
 - acqua con fornitura ad uso domestico individuale, nonché centralizzato condominiale con consumi non superiori a 3.000 mc/anno;
 - per le forniture centralizzate condominiali che alimentano in modo promiscuo utenze domestiche e non domestiche, il numero di queste ultime non deve superare il 20% del totale.
4. Per quanto riguarda il servizio idrico integrato, sono comprese nell'ambito del presente Regolamento tutte le tipologie di controversie, con la sola esclusione di:
 - dispersioni di acqua verificatesi su impianti privati interni;
 - conseguenze derivanti da rottura dei contatori per avverse condizioni atmosferiche.

Per tutti i servizi sono escluse dall'ambito del presente Regolamento le controversie aventi ad oggetto le fattispecie di **natura fiscale** o relative all'applicazione di **componenti tariffarie** deliberate dalle Autorità competenti.

5. La Procedura contenuta nel presente Regolamento è ispirata al modello di Conciliazione Paritetica, nel rispetto dei principi sanciti dalle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/01/CE.
6. Le Aziende firmatarie del presente Regolamento dispongono di una funzione aziendale responsabile della gestione dei reclami e per la gestione delle controversie mettono a disposizione delle Associazioni dei Consumatori un canale di comunicazione dedicato, con l'obiettivo di risolvere in questa fase la maggior parte delle criticità. Esse si impegnano altresì a mettere a disposizione degli utenti le informazioni necessarie in materia di reclami e di conciliazione paritetica.

Articolo 2 - (Ufficio di Conciliazione)

1. Le Aziende firmatarie del presente Regolamento istituiranno a livello territoriale uno o più Uffici di Conciliazione (di seguito "**Ufficio**"), con competenze in ordine alle attività disciplinate nel Regolamento che interessano le Aziende.
2. Presso l'Ufficio è disponibile l'elenco dei componenti della Commissione (di seguito, "**Conciliatori**"), che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate dalle Associazioni dei Consumatori e sono, altresì, fornite le informazioni attinenti al funzionamento della Procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della Procedura, ai risultati pratici ed all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.
3. Presso l'Ufficio è istituito un archivio, a disposizione delle Associazioni dei Consumatori, che raccoglie le Richieste di Conciliazione ed i Verbali delle Procedure.

Articolo 3 - (Segreteria dell'Ufficio)

1. L'Ufficio è dotato di una Segreteria (di seguito "Segreteria") che fornisce, ai Conciliatori e alle parti interessate, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività nel corso della Procedura.
2. La Segreteria dell'Ufficio ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della Procedura.
3. La Segreteria svolge le seguenti attività:
 - a) riceve le domande formulate dalle Associazioni dei Consumatori per conto dei clienti

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 di cui al terzo comma del precedente articolo 2;
- 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 dalle Aziende;
- 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) conserva copia dei Verbali di conciliazione o di mancata conciliazione che consegna alle parti alla conclusione (positiva o negativa) della Procedura ai sensi dell'articolo 8.

4. Il Regolamento è messo a disposizione del pubblico, e, a cura della Segreteria dell'Ufficio, tramite pubblicazione sul sito internet delle aziende interessate e mediante affissione e distribuzione (a semplice richiesta dei clienti) presso le sedi delle medesime aziende; il Regolamento è disponibile anche presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori nonché consultabile sui siti internet delle predette Associazioni.

5. Alle spese di funzionamento dell'Ufficio e della Segreteria provvederanno le Aziende deleganti, secondo modalità tra le stesse definite.

Articolo 4 - *(Richiesta di Conciliazione)*

- 1.** La Procedura può essere attivata dal cliente a seguito di risposta negativa o ritenuta insoddisfacente al reclamo scritto; in caso di mancata risposta devono essere decorsi almeno 50 giorni solari dal ricevimento del reclamo da parte del servizio istituito dall'Azienda interessata.
- 2.** Il cliente può presentare la richiesta di attivazione della Procedura non oltre 180 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo da parte dell'Azienda.
- 3.** La richiesta è dichiarata inammissibile qualora:
 - non presentata nei termini di cui all' art. 4 commi 1 e 2;
 - non sia stata preceduta da un reclamo scritto;
 - riguardi servizi diversi da quelli previsti all'art. 1 comma 2;
 - abbia ad oggetto controversie non comprese nell'ambito della Procedura ai sensi di quanto previsto all'art. 1 comma 4;
 - sia presentata da clienti non domestici così come definiti all'art. 1 comma 3;
 - per la medesima controversia risulti pendente:

- un procedimento giurisdizionale, ovvero la controversia sia stata già definita mediante tale procedimento;
- una diversa procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia, ovvero la controversia sia stata già definita mediante tale procedura;
- risulti riprodotto di richiesta già dichiarata inammissibile o già conclusasi;
- non sia conforme a quanto previsto dal seguente comma 4;
- sia relativa a mere richieste di rateizzazione.

4. La Procedura è attivata mediante compilazione e sottoscrizione, da parte del cliente, della Richiesta di Conciliazione redatta secondo il modello allegato al presente Regolamento. La Richiesta di Conciliazione, debitamente compilata e sottoscritta, è consegnata dal cliente ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Regolamento, che lo rappresenta e da essa inviata esclusivamente alla Segreteria ai seguenti indirizzi:

Fax 0542368151

P.e.c conciliazione@pec.gruppohera.it

Raccomandata a/r Hera Comm S.r.l. Segreteria Conciliazione
Via Molino Rosso 8 40026 IMOLA (BO)

5. 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 presente Regolamento secondo un criterio turnario.

6. La Richiesta di Conciliazione contiene i dati per l'identificazione del cliente, del contratto di somministrazione, la tipologia del servizio interessato, una breve descrizione dei fatti contestati, copia del reclamo e l'eventuale risposta allo stesso.

7. Il modulo per la Richiesta di Conciliazione è disponibile presso le sedi e sui siti internet dell'Azienda e delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento.

8. Nel caso di domanda di conciliazione respinta per inammissibilità, la Segreteria di Conciliazione sarà tenuta a fornire la motivazione per cui ritiene che il caso di specie non possa essere discusso entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento. Inoltre la Segreteria provvederà ad indicare eventuali integrazioni della domanda, anche documentali, necessarie per avviare la procedura, dando un congruo termine per lo svolgimento di tale attività. In caso di domanda di conciliazione respinta la stessa potrà essere nuovamente presentata nel caso in cui vengano meno i presupposti che ne avevano impedito l'avvio.

Articolo 5 - *(I Master)*

Saranno istituiti a esclusivo supporto della Segreteria di Conciliazione due Master, uno scelto dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente documento a rotazione e l'altro nominato dall'Azienda. I Master valuteranno periodicamente l'andamento della procedura nel suo complesso attraverso l'acquisizione di informazioni e dati statistici elaborati dall'Ufficio di conciliazione e potranno, sulla base di tali elementi, proporre eventuali misure migliorative.

Articolo 6 - *(Contenuto del mandato all'Associazione dei Consumatori)*

- 1.** Con la sottoscrizione della Richiesta di Conciliazione il cliente conferisce alla Associazione dei Consumatori prescelta mandato a conciliare e transigere la controversia cui la Procedura si riferisce.
- 2.** Il Conciliatore indicato dall'Associazione dei Consumatori deve, entro 15 giorni lavorativi , comunicare al cliente l'esito del tentativo di conciliazione esperito ai sensi dell'articolo 7 ed i contenuti dell'eventuale accordo; il Conciliatore si impegna a comunicare alla Segreteria entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, l'accettazione o 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 ai documenti tecnico-amministrativi attinenti alla controversia oggetto del tentativo di conciliazione.

Articolo 7 - *(Commissione di Conciliazione)*

- 1.** Ogni Procedura è trattata da una Commissione 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 tramite l'Ufficio dall'Azienda interessata, in rappresentanza della medesima.
- 2.** Per essere iscritti nell'elenco dei Conciliatori tenuto dalle Associazioni dei Consumatori e dalle Aziende è necessario avere i dovuti requisiti.
- 3.** La Commissione, così paritariamente composta, assicura l'osservanza del principio di indipendenza ai sensi delle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/01/CE.
- 4.** La Commissione compone la controversia secondo equità e con riferimento alle carte e ai contratti di servizio, alle normative contrattuali e di settore, e alle norme di tutela dei consumatori.
- 5.** La Commissione si riunisce di norma presso la sede dell'Ufficio di cui all'articolo 2.

Articolo 8 - *(Procedura di conciliazione)*

- 1.** La Segreteria, ricevuta la Richiesta di Conciliazione giudicata non inammissibile, contatta i Conciliatori per concordare la data della riunione della Commissione.
- 2.** La Segreteria invia ai Conciliatori e alle parti l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.
- 3.** Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento dell'avviso di convocazione, le parti possono presentare all'Ufficio le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuale documentazione.
- 4.** Ove le circostanze lo consentano, il tentativo di conciliazione può effettuarsi anche mediante video-conferenza, conferenza telefonica, tramite fax o e-mail.
- 5.** 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 lavorativo dalla data di presentazione della Richiesta di Conciliazione.
- 6.** 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.
- 7.** La Procedura si esaurisce, in ogni caso, entro 120 (centoventi) giorni solari dal ricevimento, da parte dell'Ufficio, 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, salvo diverso accordo tra le parti, che possono concordare di estendere per una sola volta il termine di ulteriori 30 giorni solari. Il suddetto termine complessivo si intende al netto dei tempi eventualmente necessari per ottenere da terze parti documentazione ritenuta indispensabile.
- 8.** Durante lo svolgimento della Procedura sono sospese le eventuali iniziative di interruzione del servizio e di recupero forzoso dei crediti, limitatamente al servizio ed alle bollette che rientrano nell'ambito della conciliazione. Nel caso non si sia raggiunto un accordo nei tempi massimi indicati al punto 7 le procedure di recupero riprendono, previa comunicazione al cliente, e comunque non prima di 10 giorni solari dalla scadenza dei tempi di cui al punto 7.
- 9.** Al fine di promuovere lo spirito conciliativo i termini di cui ai precedenti commi devono ritenersi tassativi. Non costituisce titolo sospensivo o dilatorio l'eventuale revoca o dimissione del Conciliatore di parte.

Articolo 9 - (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, che avrà natura riservata.
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 che conclude la Procedura. Il Verbale di mancata conciliazione o di conciliazione dovrà essere sottoscritto da entrambi i conciliatori ed eventualmente dal cliente entro il termine di cui all'art. 8 punto 7, previsto per la conclusione della Procedura. Nel caso in cui il verbale non venga sottoscritto da uno dei due conciliatori entro i termini di cui sopra, la Procedura sarà da intendersi conclusa d'ufficio con esito negativo.

Articolo 10 - (Norme finali)

Il presente Regolamento sostituisce tutti i precedenti documenti ed i contenuti potranno essere rivalutati a un anno dalla formalizzazione.

RICHIESTA DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Il/La Sottoscritto/a _____
nato/a a _____ il _____
residente in _____ via _____
tel. _____ fax _____ e-mail _____
titolare di un contratto di somministrazione di _____ cod. fornitura _____
(indirizzo in cui si trova l'utenza, se diverso da quello di residenza: _____ via _____)

premessi che

in data _____ (breve descrizione dei fatti contestati) _____

non essendo soddisfatto dell'esito del reclamo presentato a mezzo di _____
il ___/___/___ presso l'Azienda _____,

CHIEDE

venga esperita la Procedura di Conciliazione Paritetica, secondo quanto previsto nel Regolamento sottoscritto tra Hera Comm ed Hera Spa e le Associazioni di Consumatori firmatarie.

A tal proposito, ed ai fini della presente procedura, dichiara di:

- conoscere il Regolamento di Conciliazione ed accettarne integralmente il contenuto;
- farsi rappresentare dall'Associazione dei Consumatori _____, conferendole espressamente tutti i poteri di cui all'articolo 6 del Regolamento di Conciliazione e, nel caso di mancata designazione, di accettare l'assegnazione d'ufficio di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie operata dalla segreteria;
- di conferire mandato al Conciliatore individuato dall'Associazione dei Consumatori prescelta o assegnata a trattare per suo conto e, in caso di accettazione della proposta individuata dalla Commissione di Conciliazione, a transigere la controversia di cui sopra;
- autorizzare, anche ai sensi del D.Lgs. 196/03, il Conciliatore designato ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la controversia oggetto del tentativo di Conciliazione e a trattarli in conformità al già richiamato D.Lgs 196/03;
- essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni, le proposte e l'eventuale accordo relativi alla controversia restino riservate;
- di non voler essere sentito dalla Commissione di Conciliazione
(barrare il "non" se si intende essere sentiti).

Si riserva il diritto di abbandonare in ogni momento la partecipazione alla Procedura di Conciliazione e di accettare o rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione di Conciliazione entro i termini previsti dal Regolamento di Conciliazione.

_____, ___/___/___

In fede

Informativa resa all'interessato, ai sensi dell'art.13 D. Lgs. 196/03, relativa all'acquisizione dei dati personali da parte dell'Azienda Hera Comm S.r.l., per l'espletamento del servizio di conciliazione

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), si informa che i dati forniti, ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività di Conciliazione, formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza. I dati personali del cliente richiedente saranno trattati al fine di espletare il tentativo di Conciliazione Paritetica. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Le modalità di trattamento dei dati possono prevedere l'utilizzo di strumenti automatici idonei ad elaborarli, in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali, anche insieme a dati riferiti ad altri soggetti. Tali dati saranno comunicati ai Conciliatori componenti la Commissione di Conciliazione. Tali dati saranno comunicati all'Associazione dei Consumatori scelta o assegnata, ai sensi del Regolamento di Conciliazione Paritetica. I dati, che saranno comunicati a terzi nei limiti e con le modalità previste dalla normativa vigente, previa verifica di compatibilità con la normativa eventualmente regolante la singola iniziativa, nell'ambito del quale tali dati sono stati raccolti, vengono conservati dall'Azienda Hera Comm. In particolare, i dati potranno anche essere comunicati: a soggetti esterni che svolgono specifici incarichi per conto dell'Azienda (tenuta contabilità, bilanci, adempimenti fiscali, gestione dei sistemi informativi); ad istituti bancari, per incassi e pagamenti derivanti dall'esecuzione dell'incarico ed in tutti i casi previsti dalla legge. I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. In relazione ai predetti trattamenti potranno essere esercitati tutti i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/03, tra cui, in particolare, il diritto di conoscere i dati personali registrati, ottenere la cancellazione, l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione, opporsi a trattamenti di dati illegittimi o effettuati per fini di informazione commerciale, invio di materiale pubblicitario, vendite dirette, comunicazione commerciale interattiva. Come risulta dalle finalità della raccolta di dati, il loro conferimento è facoltativo, tuttavia, in assenza di consenso al trattamento, il servizio di conciliazione non potrà essere fornito.

Titolare del trattamento dei dati forniti è l'Azienda Hera Comm S.r.l., Responsabile è l'Ufficio di Conciliazione con sede in Via Molino Rosso 8, 40026 IMOLA (BO). Al suddetto Responsabile sarà possibile rivolgersi per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 196/03 e per conoscere i nominativi degli eventuali, ulteriori Responsabili del trattamento.

Consenso al trattamento dei dati personali art.23 (D. Lgs. 196/03)

Acconsento al trattamento dei miei dati personali, da parte dell'Azienda Hera Comm S.r.l. in relazione al tentativo di conciliazione ed all'eventuale successiva transazione. Dichiaro inoltre di essere informato di quanto previsto all'art. 13 del D. Lgs. 196/03 e dei diritti che mi derivano ai sensi dell'art.7 del medesimo decreto legislativo in relazione al trattamento dei dati mediante l'informativa sopra riportata.

In fede



Hanno sottoscritto il Regolamento di Conciliazione le seguenti Associazioni dei Consumatori:



Per maggiori informazioni rivolgersi presso le Associazioni aderenti all'iniziativa o consultare il sito www.gruppohera.it/associazioni