**PROTOCOLLO D'INTESA TRA IREN MERCATO SPA e IREN ACQUA GAS SPA – Direzione Emilia Romagna e le ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI Area Emilia per attività di promozione della conciliazione e di attivazione di una procedura di conciliazione paritetica**

Premesso che:

- La conciliazione paritetica rappresenta, nell'ambito della c.d. ADR (Alternative Dispute Resolution) un valido strumento per la risoluzione delle controversie e per fornire un'adeguata ed efficace tutela dei diritti dei Clienti Consumatori;

- Iren Mercato Spa ed Iren Acqua Gas Spa riconoscono il ruolo delle Associazioni dei Consumatori nella rappresentanza degli interessi e nella promozione della tutela dei Clienti, nonché il loro contributo a stimolare atteggiamenti di rispetto dei diritti e qualità dei servizi resi;

- Iren Mercato Spa ed Iren Acqua Gas Spa, operanti rispettivamente nei settori della vendita di energia elettrica, gas e teleriscaldamento, nonché di ciclo idrico integrato, intendono caratterizzare l'erogazione di tali servizi destinati ai propri Clienti con la previsione delle possibilità di ricorso alla conciliazione paritetica delle controversie, accogliendo così l'auspicio dell'Autorità dell'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i Clienti.

Tutto ciò premesso, le Associazioni dei Consumatori firmatarie, Iren Mercato Spa ed Iren Acqua Gas Spa, di seguito congiuntamente indicate come Parti, convengono quanto segue:

1. Con il presente protocollo e gli allegati (Regolamento e Domanda di Conciliazione) che ne formano parte integrante, le Parti intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra le Società di vendita ed i rispettivi Clienti, in relazione ai rapporti di fornitura di energia elettrica, gas, teleriscaldamento e servizio idrico.

2. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica è disciplinato da un apposito Regolamento, allegato al presente protocollo. La procedura si caratterizza per semplicità di accesso e di svolgimento, riservatezza dei dati e della soluzione conciliativa, gratuità per il Cliente. A conclusione della procedura sarà redatto, in ogni caso, un apposito verbale. La conciliazione con esito positivo avrà efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 c.c. e seguenti del c.c.

3. Le Parti si impegnano a fornire un'ampia informativa ai Clienti, ciascuna tramite i canali di propria competenza, in merito all'esistenza della procedura di conciliazione ed alle modalità di ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.

4. Le Parti si impegnano a tenere aggiornati, in un apposito elenco, i nominativi ed i riferimenti telefonici dei Conciliatori abilitati, che dovranno aver frequentato appositi corsi di formazione comuni, di cui si avvarranno per l'applicazione del presente Protocollo e del Regolamento di Conciliazione.

5. Il presente Protocollo potrà essere esteso ad eventuali ulteriori adesioni e sarà sottoposto a verifica triennale a partire dalla data di sottoscrizione. Eventuali modifiche del Protocollo sono possibili, d'intesa tra tutte le Parti, anche prima di tale termine.

6. È intenzione delle Parti informare l'AEEGSI circa la stipula del presente Protocollo, con gli allegati del regolamento e della Domanda di Conciliazione.

Piacenza lì 31/12/14

iren mercato

iren acqua gas

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

## 1. NATURA ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento, che attua il Protocollo d'intesa sottoscritto dalle società del Gruppo Iren, Iren Mercato Spa ed Iren Acqua Gas Spa, con le Associazioni dei Consumatori aderenti, e del quale costituisce allegato, disciplina la procedura di conciliazione paritetica istituita per la soluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere tra i Clienti dei servizi gas metano, energia elettrica e teleriscaldamento ed Iren Mercato Spa, nonché tra i Clienti del servizio idrico integrato ed Iren Acqua Gas Spa, in relazioni a tutti gli aspetti attinenti il contratto di vendita.

La procedura di conciliazione potrà essere attivata da Clienti titolari di contratti di somministrazione relativi a punti di fornitura posti in Emilia Romagna ed aventi le seguenti caratteristiche:

- per il settore elettrico: tutti i Clienti domestici; i Clienti non domestici connessi in bassa tensione (BT) aventi meno di 50 dipendenti e fatturato annuo o totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro;
- per il settore gas: tutti i Clienti domestici; il condominio uso domestico con consumi non superiori a 200.000 metri cubi annui; i Clienti non domestici con consumi non superiori a 50.000 metri cubi annui.
- per il settore idrico, i Clienti con consumi non superiori a 500 metri cubi/anno per unità;
- per il settore teleriscaldamento, i Clienti domestici ed i condomini uso domestico.

Per condominio uso domestico si intende l'edificio composto da più unità immobiliari, la maggior parte delle quali ad uso abitativo, che abbiano quale titolare del contratto il condominio stesso, come rappresentato pro-tempore dall'Amministratore condominiale, se previsto per legge.

Sono escluse dall'ambito di applicazione del Regolamento le controversie aventi ad oggetto le fattispecie di natura fiscale o relative all'applicazione di componenti tariffarie o accessorie deliberate dalle Autorità competenti.

## 2. UFFICIO DI CONCILIAZIONE

Le Società Iren Mercato Spa ed Iren Acqua Gas Spa, firmatarie del presente Regolamento, istituiscono a livello territoriale, per le sedi locali di Parma, Piacenza e Reggio Emilia, un Ufficio di Conciliazione, funzionalmente inserito nel Servizio Contenzioso Commerciale.

L'Ufficio di Conciliazione è costituito da operatori abilitati a svolgere il ruolo di Conciliatore in virtù di frequenza a corsi di formazione e di aggiornamento, comuni ai Conciliatori delle Società ed ai Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori.

L'Ufficio di Conciliazione istituisce e gestisce le procedure attivate.

Il Regolamento è messo a disposizione del pubblico, tramite pubblicazione sui siti Internet e mediante distribuzione (a semplice richiesta dei Clienti) presso le sedi delle Società e delle Associazioni.

**3. AVVIO DELLE PROCEDURA**

L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito. Essa può essere avviata mediante presentazione o trasmissione a mezzo fax, e-mail o a mezzo posta della domanda di conciliazione redatta su apposito ed unico modulo, reso disponibile presso gli sportelli delle Società e/o relativi siti internet ed allegata al presente Regolamento.

La domanda di conciliazione deve essere presentata dall'Associazione dei Consumatori che abbia ricevuto dal Cliente esplicito mandato scritto, allegato alla domanda, a rappresentarlo nella procedura di conciliazione.

La domanda di conciliazione deve contenere i dati di identificazione del Cliente, del contratto di somministrazione, la tipologia del servizio interessato, una breve descrizione dei fatti contestati, copia del reclamo, l'eventuale risposta ed ogni altro documento ritenuto utile alla più completa illustrazione dei fatti.

La procedura potrà essere avviata unicamente se preceduta da presentazione di reclamo, effettuato secondo le disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) che non abbia avuto risposta oltre il termine previsto di 40 giorni o che abbia ricevuto risposta non ritenuta soddisfacente per il Cliente.

La Domanda di conciliazione deve essere ricevuta dalla Società entro e non oltre 90 giorni dalla ricezione da parte del Cliente di risposta insoddisfacente o non oltre 90 giorni dalla mancata risposta oltre il termine dei 40 giorni, come previsto dall'AEEGSI.

Il Conciliatore di Iren prenderà contatto con l'Associazione dei consumatori entro 30 giorni dal ricevimento della Domanda, invitandola a comunicare il nominativo del proprio Conciliatore.

I due Conciliatori dovranno fissare l'incontro di conciliazione entro 20 giorni da tale comunicazione, anche tramite scambio di e-mail.

Il termine di 20 giorni per la fissazione dell'incontro di conciliazione potrà essere prorogato qualora sia necessario un rinvio per richiedere e ottenere dati di competenza della Società di distribuzione del gas metano e/o energia elettrica. In questo caso, Iren Mercato Spa converrà con il Conciliatore, rappresentante il Cliente, il necessario tempo di proroga per completare l'istruttoria della posizione in conciliazione.

La richiesta sarà dichiarata inammissibile qualora:

- non presentata nei termini di 90 giorni dalla ricezione di risposta insoddisfacente o della scadenza del termine di 40 giorni previsto dall'AEEGSI per la mancata risposta;
- non sia stata preceduta da reclamo scritto;
- riguardi servizi diversi da quelli ammessi;
- per la medesima controversia sia pendente un procedimento giurisdizionale, una diversa procedura di risoluzione stragiudiziale, risulti riproduttiva di richiesta già dichiarata inammissibile o già conclusa, sia relativa a mere richieste di rateizzazione.

4. **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 diversa ed espressa indicazione contraria, alla sede della società di vendita. Previo accordo dei due Conciliatori, l'incontro potrà svolgersi anche con modalità telematiche e senza necessità di compresenza fisica.

La Commissione esamina il caso e la documentazione a corredo ed ascolta le ragioni del Cliente, qualora abbia fatto espressa richiesta nella Domanda di essere ascoltato, come indicato nel modulo di domanda.

La Commissione, qualora strettamente necessario e motivato, può convenire per eventuali ed ulteriori incontri di conciliazione.

La procedura di Conciliazione si esaurisce nel termine di 75 giorni dalla ricezione della Domanda, salvo necessità di documenti e/o dati esterni alle Parti in conciliazione.

Resta inteso che durante l'esperimento della conciliazione è sospesa ogni azione volta al recupero del credito oggetto della stessa.

5. **ESITO DELLA CONCILIAZIONE**

Qualora la procedura di Conciliazione raggiunga un esito positivo, la stessa si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione, avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 c.c. e seguenti.

Nel caso in cui la procedura di Conciliazione non porti ad individuare alcuna proposta/soluzione, ovvero nel caso in cui la proposta/soluzione avanzata dalla Commissione venga respinta dal Cliente, viene redatto e condiviso un verbale di mancata conciliazione che dovrà essere sottoscritto da entrambi i Conciliatori.

Comunque nel termine di 75 giorni dalla recezione della Domanda di Conciliazione (salvo necessità di rinvii da convenirsi) la procedura deve concludersi e la mancata sottoscrizione del verbale, sia positivo o negativo, da parte di uno dei soggetti in conciliazione, sarà intesa come conclusa d'ufficio con esito negativo.

6. **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 lo svolgimento.

7. **NORMA FINALE**

La procedura e l'attività dei Conciliatori assicura l'osservanza del principio di indipendenza, ai sensi delle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/01/CE.

## DOMANDA DI CONCILIAZIONE

ALL'ATTENZIONE

dell'Ufficio di Conciliazione
di Iren .....Spa
via Nubi di Magellano, 30
42123 REGGIO EMILIA

Fax 0522-297479
e-mail: conciliazione.er@gruppoiren.it

DOMANDA DI CONCILIAZIONE PRESENTATA DA:

Cognome.....Nome.....

Codice Fiscale .....

Residente in:

(via e civico).....(Comune).....(Prov.) .....

Tel.....cellulare.....

Indirizzo email.....

Titolare del contratto di somministrazione di (indicare il servizio gas/energia elettrica/teleriscaldamento/idrico)

.....numero diente.....

**********

Rappresentato dall'Associazione dei Consumatori.....

Con ufficio in.....tel.....fax.....

Indirizzo email.....

alla quale conferisce apposito mandato a rappresentarlo/a nella procedura di conciliazione, nella persona del Conciliatore che verrà designato dall'Associazione stessa

**DICHIARA**

Di avere già presentato reclamo formale ad Iren.....Spa (Iren Mercato Spa o Iren acqua gas Spa) in data..... a mezzo (barrare la casella corrispondente):

- ☐ servizio clienti/sportello
- ☐ fax

Rev1.16-12-2014

- ☐ e mail
- ☐ posta

e di (barrare la casella corrispondente):

- ☐ non aver ricevuto risposta entro 40 dall'avvenuto invio e ricevimento del reclamo
- ☐ aver ricevuto risposta in data.....ma di non averla ritenuta soddisfacente

**E PERTANTO CHIEDE**

alla Società di comporre la controversia in conformità alla Procedura di Conciliazione paritetica convenuta fra Iren.....Spa (Iren Mercato Spa o Iren acqua gas Spa) e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo d'intesa stipulato in data.....e disciplinata dall'allegato Regolamento di Conciliazione.

**Breve descrizione del reclamo e della documentazione allegata:**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

**Richieste del Cliente:**

.....
.....
.....
.....
.....

Il sottoscritto dichiara:

- di conoscere ed accettare integralmente il contenuto del Regolamento di Conciliazione, di cui ha preso visione;
- di indicare, quale Associazione dei Consumatori deputata a rappresentarlo ed a costituire la Commissione di Conciliazione di cui al Regolamento, la....., con ufficio in .....;
- di non aver intrapreso alcuna azione avente il medesimo oggetto della controversia dinanzi ad alcuna Autorità giudiziaria o di mediazione e di astenersi dal ricorrervi per tutta la durata del procedimento di conciliazione;
- di conferire specifico e pieno mandato a negoziare, conciliare e transigere la controversia in oggetto alla suddetta Associazione, la quale sottoscrive in calce la presente domanda per confermare l'accettazione del relativo mandato;

- di non voler essere sentito dalla Commissione di Conciliazione (barrare il "non" se si intende essere sentiti).

Luogo e data.....

Elenco documenti allegati:

.....
.....

Firma del Cliente.....

Firma dell'Associazione.....

Referente dell'Associazione per la pratica.....

**Informativa ai sensi dell'art. 13 d.lgs. 196/2003**

*Il Cliente autorizza Iren*.....(Iren Mercato Spa o Iren acqua gas Spa) *al trattamento ed alla diffusione dei propri dati personali ai sensi del d.lgs. n. 196/03 ai soli fini dell'esperimento della procedura conciliativa di cui alla presente domanda.*

Luogo e data.....

Firma del Cliente.....

IREN MERCATO – Area Emilia _____

IREN ACQUA GAS SPA – Area Emilia _____

ADICONSUM – Reggio Emilia _____

CONFCONSUMATORI – Reggio Emilia _____

FEDERCONSUMATORI – Reggio Emilia _____

IREN MERCATO – Area Emilia _____

IREN ACQUA GAS SPA – Area Emilia _____

ADICONSUM - _____

ADOC - _____

CONFCONSUMATORI- _____

FEDERCONSUMATORI - _____

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - Michele Saldina

IREN MERCATO – Area Emilia _____

IREN ACQUA GAS SPA – Area Emilia _____

ADICONSUM – Piacenza _____

ADOC – Piacenza _____

FEDERCONSUMATORI – Piacenza _____