

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA EDISON ENERGIA S.p.A.

Preambolo

Edison Energia Spa di seguito “Edison Energia”_e le seguenti Associazioni di Consumatori aderenti al CNCU (Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti – Verbraucherzentrale Südtirol, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Federazione Confconsumatori-ACP, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori), definiscono di comune accordo il seguente Regolamento di conciliazione paritetica coerentemente con le disposizioni legislative attualmente in vigore.

Art. 1

Natura e ambito di applicazione

Il presente Regolamento contiene le modalità di attuazione della procedura di conciliazione paritetica (nel seguito “procedura di conciliazione”) di cui possono avvalersi clienti di Edison Energia in qualità di consumatori, come definiti all’art. 141 comma 1 lettera a) del Codice del Consumo, per la risoluzione extragiudiziale di ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere sia nazionali che transfrontaliere.

Alla procedura di conciliazione paritetica potranno far ricorso i clienti di Edison Energia con la seguente tipologia di fornitura:

- Contratti di fornitura energia elettrica per uso domestico (clienti BT domestici)
- Contratti per la fornitura di gas naturale per uso domestico individuale (clienti con consumi annui inferiori ai 200.000 metri cubi).

La procedura applica il modello di conciliazione paritetica come previsto all’articolo 141 ter contenuto nel “Titolo II-bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie” della Parte V del decreto legislativo del 6 settembre 2005, n. 206 cosiddetto “Codice del Consumo”, come modificato dal decreto legislativo del 6 agosto 2015, n. 130 di attuazione della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013.

Art. 2

Svolgimento della procedura di conciliazione

1. La procedura di conciliazione è gratuita e attivabile direttamente dal consumatore, o dall’associazione di consumatori da lui designata, attraverso la compilazione di apposito modulo reperibile sul sito dell’Organismo ADR e presso le sedi territoriali delle associazioni.
2. La domanda di conciliazione può essere inviata via fax al numero verde dedicato 800.135.849 o posta elettronica all’indirizzo adr@edisonenergia.it
3. Il consumatore può avere accesso alla procedura di conciliazione paritetica ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di Edison Energia una risposta ritenuta insoddisfacente, indicandone la motivazione, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 40 giorni dall’invio del reclamo.
4. A seguito del ricevimento della domanda, la Segreteria predispone un fascicolo richiedendo all’Associazione di Consumatori eventuale ulteriore documentazione necessaria e concordando la

data per la seduta conciliativa che potrà essere ripianificata in ragione dell'oggettiva complessità per l'istruzione del fascicolo e nel caso in cui sia necessario il ricevimento di dati da parte del Distributore Locale.

5. La Segreteria entro 7 giorni dalla data di ricevimento della domanda ne valuta la procedibilità formale e la trasmette alla Commissione di Conciliazione.
6. Nel caso in cui la domanda fosse incompleta o contenesse errori formali, la segreteria segnala al cliente entro 10 giorni solari dalla data di ricevimento della domanda, il problema riscontrato in modo da consentire il rinvio della domanda completa.
7. La domanda deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo e deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato. Il Consumatore con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo ADR, né all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione. La domanda non può essere presentata qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla data di invio del reclamo. Successivamente alla presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il Consumatore ha accesso alla documentazione e alle informazioni relative al caso prospettato.
8. Alla prima seduta conciliativa la Commissione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda, che il consumatore sia pienamente informato del fatto che:
 - a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda ma elabora una proposta di accordo;
 - b) ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia liberamente espressa è coperta da riservatezza;
 - c) la proposta elaborata dalla Commissione potrà essere accettata dal conciliatore munito di mandato a transigere e quindi sottoscritta dai conciliatori per le rispettive competenze. In assenza di mandato da parte del conciliatore la proposta deve essere sottoscritta anche dal cliente. In tal caso:
 - il cliente/ Consumatore sottoscriverà la proposta per accettazione e la invierà alla segreteria di conciliazione entro i 20 giorni lavorativi successivi;
 - in mancanza di comunicazione di accettazione della proposta di accordo entro 30 giorni lavorativi la stessa si intende rifiutata;
9. La Commissione può richiedere chiarimenti direttamente al consumatore 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 30 giorni.
10. La procedura deve concludersi nel termine di 90 giorni dall'invio della domanda di conciliazione.
11. In caso di controversie particolarmente complesse la Commissione di Conciliazione può a sua discrezione prorogare il termine fino ad un massimo di 90 giorni dandone comunicazione alla segreteria.
12. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione di Conciliazione è tenuta a valutarne l'ammissibilità dandone comunicazione al Consumatore entro i 21 giorni previsti dalla norma vigente.
13. In caso di inammissibilità della domanda, la Commissione di Conciliazione ne dà comunicazione motivata al consumatore, entro il termine di cui al punto precedente.
14. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.

15. La procedura di conciliazione potrà svolgersi in lingua italiana o in lingua inglese.

Art. 3

Conclusione della procedura

1. Al termine del procedimento, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale con una proposta di accordo che viene inviata per accettazione come previsto all'articolo 2 comma 8 lettera c, del presente regolamento.
2. In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, la Commissione redigerà un verbale di mancato accordo che verrà comunicato al Consumatore.
3. Se il procedimento si conclude positivamente viene redatto apposito verbale che ha efficacia di atto transattivo ai sensi dell'art. 1965 e seguenti del Codice Civile. Il verbale contiene espressa indicazione dei tempi di adempimento delle obbligazioni concordate. In caso di mancato rispetto dei suddetti tempi, laddove l'obbligazione riguardi indennizzi o rimborsi da parte di Edison Energia è prevista la maturazione di 15 euro di bonus "una tantum". Resta comunque fatto salvo il diritto di adire la via giudiziaria per mancato adempimento di quanto previsto da verbale.
4. L'accordo è immediatamente vincolante tra le Parti e le stesse ne riconoscono il contenuto come espressione della loro concorde volontà contrattuale, che estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione.
5. Durante l'esperimento della Conciliazione vengono sospese le azioni di Edison Energia sia di tutela che di autotutela e viene garantita la continuità nell'erogazione del servizio. Il mancato accordo di conciliazione comporta il decadimento della sospensione delle azioni di autotutela.

Art. 4

Relazione attività svolta

L'Organismo ADR, pubblica sul sito internet, con cadenza annuale, una relazione congiunta sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento. L'Organismo ADR si impegna ad inviare all'Autorità di regolazione una relazione annuale riepilogativa con l'andamento dei dati relativi alle domande di conciliazione ricevute e discusse dall'Organismo ADR.

Art. 5

Tutela dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e ssmmii)

I dati personali forniti dal cliente saranno utilizzati per la formalizzazione dell'accordo di conciliazione.

Detti dati potranno essere quindi raccolti e trattati per la finalità sopra indicata, con l'ausilio di strumenti informatici / telematici o, se necessario con procedure manuali ed in ogni caso con l'adozione delle precauzioni e cautele atte ad evitare l'uso improprio o l'indebita diffusione dei dati stessi .