

**REGOLAMENTO**  
**PER LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARTITETICA**  
**IN MATERIA DI ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS**  
**EROGATI SUL MERCATO LIBERO**  
**DA SORGENIA S.p.A.**

Roma, 3 ottobre 2012

**REGOLAMENTO PER LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARTITETICA  
IN MATERIA DI ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS  
EROGATI SUL MERCATO LIBERO DA SORGENIA S.p.A.**

*Preambolo*

Acu; Adoc; Adiconsum; Adusbef; Altroconsumo; Assoconsum; Assoutenti; Casa del Consumatore; Centro Tutela Consumatori e Utenti; Cittadinanzattiva; Codacons; Co.Di.Ci.; Confconsumatori; Federconsumatori; Lega Consumatori; Movimento consumatori; Movimento Difesa del Cittadino (MDC); Unione Nazionale Consumatori e Sorgenia S.p.A., in virtù del Protocollo sottoscritto in data 14 dicembre 2009 ed in data odierna firmato da tutte le Associazioni facente parte del CNCU, 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 clienti di Sorgenia per la risoluzione stragiudiziale di ogni e qualsiasi controversia sul territorio nazionale che dovesse insorgere nel corso del rapporto di fornitura riguardante:

- Contratti di fornitura energia elettrica per uso domestico e condominiale (clienti BT domestici) e per uso non domestico con potenza non superiore ai 16,5 kW. Tale limite è valido per ogni tipologia di contratto di somministrazione di energia elettrica, ivi compresi quelli che comportano la realizzazione a cura di Sorgenia di un impianto fotovoltaico su una superficie di proprietà del cliente resa disponibile da quest'ultimo in comodato d'uso.
- Contratti per la fornitura di gas per uso domestico e condominiale (clienti BP domestici) e per uso non domestico con consumi non superiori a 50.000 mc/anno.

La procedura applica il modello della c.d. "Conciliazione Paritetica" ispirata e conforme ai principi delle Raccomandazioni Europee 257/98/CE e 2001/310/CE, ed in continuità alla oramai consolidata e diffusa prassi di risoluzione delle controversie vigente tra numerose imprese ed Associazioni di consumatori.

La procedura accoglie le raccomandazioni dell'AEEG rivolte agli esercenti il servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas al fine di incoraggiare lo sviluppo di forme di conciliazione che potessero soddisfare le esigenze di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti finali.

**Art.2**

*Ufficio di conciliazione*

1. Presso gli Uffici di Sorgenia siti a Milano è istituita la sede dell'Ufficio di conciliazione 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 clienti 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.
2. La Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione (di seguito Segreteria) svolge le seguenti attività:

- Riceve le domande di attivazione della procedura di conciliazione e ne verifica l'ammissibilità. In caso di inammissibilità Sorgenia formalizzerà la decisione presa tramite posta elettronica al conciliatore dell'Associazione dei Consumatori (di seguito Associazione). Qualora l'Associazione non concordi con la decisione di inammissibilità potrà inviare alla Segreteria, entro 7 giorni lavorativi, richiesta di revisione della decisione presa specificandone le motivazioni;
- cura l'elenco dei conciliatori e trasmette a quelli individuati, la documentazione relativa al merito della domanda di conciliazione;
- predispone l'avviso di convocazione e lo trasmette alle parti. 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 previamente concordata con i conciliatori delle Associazioni. A tal fine, in seguito alla richiesta della Segreteria, i conciliatori forniranno almeno due date di disponibilità per l'incontro. Successivamente la Segreteria indicherà la data prescelta unitamente al conciliatore di Sorgenia;
  - c) l'oggetto della procedura;
  - d) riferimenti dell'Associazione firmataria del protocollo e del regolamento, alla quale è affidata la conciliazione, secondo un principio turnario se non specificatamente indicata dal cliente;
- 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 Sorgenia e da un conciliatore nominato dall'Associazione.
2. Ai fini della procedura potranno essere nominati conciliatori solo le persone che abbiano frequentato idonei corsi di formazione e di aggiornamento opportunamente documentati.
3. L'incarico di conciliatore è a tempo indeterminato, salvo revoca o dimissione da comunicarsi all'ufficio di conciliazione nel più breve tempo possibile.
4. Compito della Commissione di conciliazione è di individuare, attraverso il ricorso a tecniche di negoziazione, una risoluzione della controversia da sottoporre alla valutazione ed eventuale accettazione del cliente interessato, ovvero dell'Associazione in forza del mandato ricevuto.

### *Art. 4*

#### *Svolgimento della procedura di conciliazione*

1. La procedura di conciliazione è gratuita per il cliente ed attivabile direttamente da quest'ultimo, o dalla Associazione da lui designata in forza del mandato ricevuto, attraverso compilazione di apposito modulo (in allegato) reperibile sui siti delle Associazioni e di Sorgenia e presso le sedi territoriali delle Associazioni.
2. La domanda può essere inviata qualora, decorsi 30 giorni solari dalla ricezione del reclamo effettuato dal cliente, questo non abbia avuto riscontro o laddove il riscontro non sia stato ritenuto soddisfacente.

La domanda di conciliazione, ai fini della presa in carico da parte di Sorgenia, deve essere inviata ad uno dei seguenti recapiti:

- Posta ordinaria: **Ufficio di Conciliazione paritetica Sorgenia – Associazioni di consumatori Via Viviani, 12 – 20124 Milano**
- Fax: **02.93473247**
- Posta elettronica: **ufficio.conciliazione@sorgenia.it**

3. Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della domanda di conciliazione la Segreteria invia la comunicazione di avvenuta presa in carico della domanda al conciliatore dell'Associazione proponente, ovvero l'inammissibilità della richiesta di conciliazione in base a quanto previsto all'articolo 2 comma 2. Una volta accolta la domanda, qualora il cliente non abbia segnalato nella domanda di conciliazione alcuna Associazione, sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni firmatarie secondo un criterio turnario consultabile da apposito registro.

In considerazione della tipologia di reclamo segnalato nella domanda di conciliazione:

- ***Sarà possibile chiudere la conciliazione senza necessità di convocare una seduta conciliativa***  
In tal caso la Segreteria invia la comunicazione di avvenuta presa in carico della domanda di conciliazione alla Associazione.  
Nel caso in cui sia possibile risolvere la richiesta di conciliazione senza convocazione, Sorgenia gestirà immediatamente la richiesta e invierà una proposta di chiusura della conciliazione, con allegata l'eventuale documentazione, entro 15 giorni lavorativi dalla presa in carico della domanda. In caso di accettazione da parte dell'Associazione, Sorgenia redigerà il verbale di avvenuta conciliazione che verrà inviato al cliente, ovvero alla Associazione dei consumatori in forza del mandato ricevuto.
- ***Sarà necessario convocare una seduta conciliativa.***  
La Segreteria entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione della domanda di conciliazione concorda la data per la seduta conciliativa secondo le modalità di cui all'articolo 2 comma 2. La seduta conciliativa dovrà tenersi entro 40 giorni lavorativi dalla data di ricezione della domanda di conciliazione.

Per i clienti residenti nella Provincia di Bolzano che intenderanno aderire la presente procedura di conciliazione ovvero alle Associazioni, in forza del mandato ricevuto, verrà garantito l'uso del bilinguismo come disciplinato dal Decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 1988 n.574 in tema di attuazione dello Statuto speciale per la Regione Trentino Alto Adige in materia di uso della lingua tedesca e della lingua ladina nei rapporti dei cittadini con la pubblica amministrazione, i concessionari di servizi di pubblico interesse e nei procedimenti giudiziari.

#### **Art. 5**

##### **Seduta conciliativa**

1. Nella prima seduta conciliativa la Commissione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda, che il cliente 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 cliente, ovvero l'Associazione in forza del mandato che ha ricevuto, nel caso in cui accetti la proposta individuata dalla Commissione e formalizzata attraverso la stesura di un verbale, ne comunica l'accettazione attraverso fax o posta elettronica alla Segreteria. In mancanza di

restituzione del verbale controfirmato per accettazione, la procedura di conciliazione si intenderà conclusa per mancato accordo;

- d) 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 cliente 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 lavorativi.
  3. La procedura deve comunque concludersi nel termine di 50 giorni lavorativi dall'invio della domanda di conciliazione nel caso di convocazione di un'unica seduta conciliativa; nel termine di 60 giorni lavorativi nel caso sia necessario convocare una seconda seduta. La Commissione potrà, in considerazione di concrete possibilità di definire la conciliazione, concordare termini in deroga a quelli previsti dal presente comma.
  4. Salvo diverse indicazioni delle Associazioni, le sedute conciliative non verranno convocate nel periodo 1-31 agosto di ciascun anno.

#### 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 cliente per eventuale accettazione. Laddove non si individuasse alcuna soluzione la Commissione redige il verbale di mancata conciliazione che in alcun modo pregiudicherà altre azioni di tutela da parte del cliente. Se il cliente accetta la proposta conciliativa nei tempi indicati dal regolamento può procedersi alla sottoscrizione del verbale di avvenuta conciliazione 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 cliente, ovvero all'Associazione, in forza del mandato ricevuto, a cura della Segreteria.
3. 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 delle obbligazioni contenute.
4. In caso di mancato rispetto dei tempi, laddove l'obbligazione riguardi indennizzi o rimborsi da parte di Sorgenia è prevista la maturazione di 15 euro di bonus da corrispondersi entro 60 giorni solari. 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 Sorgenia volte al recupero del credito oggetto di conciliazione e viene garantita la continuità nell'erogazione del servizio.

#### Art.8

##### Relazione attività svolta

Sorgenia e le Associazioni firmatarie del regolamento pubblicano, con cadenza annuale, una relazione sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento. Tale relazione viene resa disponibile sui rispettivi siti ed inviata per opportuna conoscenza all'AEEG.

Art. 9

Disposizioni finali

Il regolamento potrà essere rivisto con cadenza annuale dal momento della sua sottoscrizione, e le modifiche dovranno essere concordate tra Sorgenia e le Associazioni firmatarie, o quelle facenti parte del CNCU che aderiranno successivamente.

Sorgenia S.p.A.

Direttore Generale

Ing. Riccardo Bani

Associazione dei Consumatori

ACU

ADOC

Adiconsum

Adusbef

Altroconsumo

Assoutenti

Assoconsum

Casa del Consumatore

Centro Tutela Consumatori e Utenti

Cittadinanzattiva

Codacons

Co.Di.Ci.

Confconsumatori

Federconsumatori

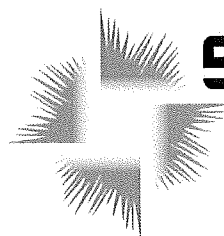
Lega Consumatori

Movimento consumatori

Movimento Difesa del Cittadino (MDC)

Unione Nazionale Consumatori

Roma, 3 ottobre 2012



# SORGENIA

## DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Ufficio di Conciliazione paritetica  
Sorgenia – Associazioni di consumatori

Il sottoscritto	_____	Nato a	_____
Provincia di	_____	Il	_____
E residente a	_____	Provincia di	_____
In via/piazza	_____	CAP	_____
Codice cliente	_____	Associazione	_____

### **Premesso che:**

In data \_\_\_\_\_ ha presentato reclamo a Sorgenia a mezzo di

- ☐ Fax
- ☐ Posta prioritaria
- ☐ Email
- ☐ Altro (specificare) \_\_\_\_\_

Avente ad oggetto la seguente fattispecie (*descrivere brevemente il caso o allegare copia del reclamo*):

---

---

---

---

---

- ☐ Non avendo ricevuto risposta entro il termine di 20 giorni lavorativi
- ☐ Ritenendo la risposta non soddisfacente




### **Chiede**

Alla commissione paritetica di conciliazione di individuare una ipotesi di accordo conciliativo per comporre la controversia insorta in base a quanto previsto dal Protocollo di conciliazione Associazioni di consumatori-Sorgenia.

Il sottoscritto dichiara di conoscere e di accettare la procedura di conciliazione Associazioni di consumatori-Sorgenia, ispirata ai principi delle Raccomandazioni Europee 257/98/CE e 2001/310/CE, e si impegna a non intraprendere o proseguire iniziative di natura giudiziale in attesa della discussione del proprio caso da parte della Commissione paritetica e del relativo esito.

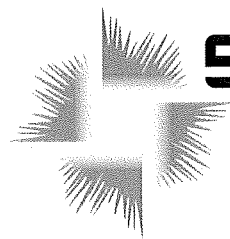
Conferisce mandato a negoziare la controversia alla seguente associazione di consumatori firmataria del protocollo \_\_\_\_\_ per il tramite di un rappresentante conciliatore da questa designato secondo criteri di professionalità e competenza.

**Sorgenia SpA**  
**Segreteria Ufficio di Conciliazione**  
Via Vincenzo Viviani, 12 - 20124 Milano  
Dal lunedì al giovedì: ore 9.00-13.00 / 14.00-18.00  
venerdì: ore 9.00-13.00

 **02.93.473.247**  
 **ufficio.conciliazione@sorgenia.it**  
 **Casella Postale 14287**  
**20152 Milano**

AREA WEB RISERVATA AI CLIENTI





# SORGENIA

Si rende disponibile ad essere sentito o contattato dalla commissione di conciliazione laddove se ne ravvedesse l'opportunità e indica a tal fine i seguenti recapiti ai quali potrà essere inviato anche il verbale contenente il risultato della conciliazione:

Via	_____	Città	_____
Provincia di	_____	CAP	_____
Telefono	_____	Eventuale fax	_____
Eventuale email	_____		

Il sottoscritto,

dichiara di essere pienamente informato del fatto che:

- ☐ in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura di conciliazione o di poter recedere dalla stessa e di adire il sistema giudiziario o altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale della controversie, previa comunicazione all'Ufficio di conciliazione anche per tramite dell'Associazioni di consumatori indicata
- ☐ il risultato della conciliazione potrebbe per sua natura essere diverso da quello ottenibile attraverso una procedura giudiziale
- ☐ ha la scelta di accettare o meno la proposta conciliativa formulata dalla commissione entro 7 giorni lavorativi
- ☐ il verbale ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art 1965 codice civile
- ☐ ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia liberamente espressa e prodotta è coperta da riservatezza.

Data	_____	Firma	_____
------	-------	-------	-------

Si allega alla presente la seguente documentazione :

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

**(a) Informativa ai sensi dell'art 13 del d.lgs 196/2003**

Acconsento al trattamento dei dati personali da parte dell'Ufficio di Conciliazione paritetica Associazioni di Consumatori-Sorgenia, per le sole ed esclusive finalità di cui al relativo protocollo di conciliazione.

Responsabile del trattamento dati è Sorgenia S.p.A. sede di Milano – Via Viviani, 12, 20124 Milano.

Al suddetto responsabile potrò rivolgermi per esercitare i diritti previsti dall'art 7 del dlgs quali ad esempio aggiornamento, rettifica, integrazione o cancellazione dei dati.

Data	_____	Firma	_____
------	-------	-------	-------