



## **REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI CONCILIAZIONE PARITETICA DI A2A S.p.A.**

### **1. NATURA E AMBITO di APPLICAZIONE**

Il presente Regolamento, che attua il Protocollo d'Intesa (di seguito, il "Protocollo") sottoscritto da A2A S.p.A. con le associazioni dei consumatori ad esso aderenti (di seguito, le "Associazioni Consumatori") e del quale costituisce un allegato, disciplina la procedura di conciliazione dell'organismo di conciliazione paritetica A2A (di seguito, "Organismo ADR A2A"), istituito per svolgere l'attività di mediazione e conciliazione, di cui al titolo II-bis della parte V del Codice del Consumo, delle controversie che dovessero insorgere su tutto il territorio nazionale tra le società del gruppo A2A indicate nell'Allegato 1 (di seguito, le "Società" e, al singolare, la "Società") e i propri clienti consumatori (di seguito, i "Clienti" o, al singolare, il "Cliente"), in relazione ai rapporti di seguito indicati:

1. fornitura di energia elettrica e gas, sia nei mercati tutelati che nel mercato libero.
2. servizio idrico integrato o singoli settori funzionali dello stesso;
3. erogazione del servizio di fornitura teleriscaldamento;
4. erogazione del servizio di distribuzione del gas e delle prestazioni ad esso correlate;
5. erogazione del servizio di distribuzione elettrica e delle prestazioni ad esso correlate.

La procedura di conciliazione di cui al presente Regolamento potrà essere attivata per le controversie che non siano state positivamente risolte in sede di reclamo e che abbiano ad oggetto:

1. Per quanto attiene alla fornitura energia elettrica e gas:
  - ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell' Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI);
  - fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente, in conformità alle delibere dell'AEEGSI;
  - gestione della riduzione di potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente;
  - problematiche relative al subentro contrattuale;
  - fattispecie relative alla contemporanea fatturazione della medesima utenza di energia elettrica o gas da parte di società di vendita diverse, incluse le problematiche connesse al disconoscimento da parte del Cliente della firma apposta sui documenti contrattuali;
  - mancata corresponsione degli indennizzi automatici per rettifica della fatturazione e per emissione della fattura di chiusura non effettuate nei termini, ai sensi di quanto stabilito dall'AEEGSI;
  - gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
  - disattivazione del misuratore su richiesta del Cliente non eseguita;

- mancato rispetto del diritto di ripensamento;
  - variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.
2. Per quanto attiene al servizio idrico integrato, se svolto da A2A Ciclo Idrico S.p.A., avrà riguardo a tutte le attività inerenti il servizio; se svolto da ASPEM S.p.A. o ASVT S.p.A., solo per:
- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'AEEGSI;
  - fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente;
  - gestione della riduzione di portata o sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente;
  - problematiche relative al subentro contrattuale;
  - mancata corresponsione degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale nell'esecuzione delle prestazioni, ai sensi di quanto stabilito dall'AEEGSI, gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
  - disattivazione del misuratore su richiesta del Cliente non eseguita.
3. Per quanto attiene al servizio di fornitura del teleriscaldamento:
- ricostruzione dei consumi in seguito ad accertato malfunzionamento del contatore;
  - fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente;
  - gestione della sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente;
  - problematiche relative al subentro contrattuale;
  - gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
  - disattivazione del misuratore su richiesta del cliente non eseguita;
  - variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.
4. Per quanto attiene al servizio di distribuzione gas:
- prestazioni eseguite dalla Società in conformità alla qualità tecnica e commerciale delle stesse, previste dalla regolazione e dalla normativa vigenti;
  - rilevazione periodica delle misure presso il punto di riconsegna;
  - mancata corresponsione degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale nell'esecuzione delle prestazioni, ai sensi di quanto stabilito dall'AEEGSI;
  - ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'AEEGSI;
  - fatture relative a prestazioni effettuate dalla Società, aventi importi ritenuti dal Cliente anomali.
5. Per quanto attiene al servizio di distribuzione elettrica:
- prestazioni eseguite dalla Società in conformità alla qualità tecnica e commerciale delle stesse, previste dalla regolazione e dalla normativa vigenti;
  - rilevazione periodica delle misure presso il punto di prelievo;
  - mancata corresponsione degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale nell'esecuzione delle prestazioni, ai sensi di quanto stabilito dall'AEEGSI;

- mancata corresponsione dei rimborsi per interruzioni prolungate, ai sensi di quanto stabilito dall'AEEGSI;
- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'AEEGSI;
- fatture relative a prestazioni effettuate dalla Società, aventi importi ritenuti dal Cliente anomali.

## 2. SEGRETERIA DI CONCILIAZIONE

Presso A2A S.p.A., è istituita la Segreteria di Conciliazione Paritetica (la "Segreteria") che fornisce tutto il supporto operativo necessario per il regolare svolgimento della procedura di conciliazione, in conformità con le disposizioni di legge e del presente Regolamento, garantendo la riservatezza delle informazioni acquisite ed il trattamento dei dati personali secondo le previsioni di cui al Decreto legislativo n.196/2003.

La Segreteria:

- riceve le Domande di Conciliazione di cui al successivo art. 5 e ne verifica l'ammissibilità ai sensi del medesimo articolo;
- salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle autorità di regolazione di settore, potrà in ogni caso rifiutare il trattamento di una controversia per i seguenti motivi:
  - a) il Cliente non ha tentato di contattare la Società interessata per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con la Società stessa.
  - b) la controversia è futile o temeraria, o è impossibile definirla entro i tempi previsti per lo svolgimento della procedura di conciliazione;
  - c) la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
  - d) il Cliente non ha presentato la domanda entro un anno dalla data in cui il Cliente ha presentato il reclamo alla Società;
  - e) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

In caso di rifiuto, la Segreteria fornisce a entrambe le parti una spiegazione motivata delle ragioni della sua decisione di non prendere in considerazione la controversia entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

- entro il medesimo termine di 21 giorni, notifica la Domanda di Conciliazione ritenuta ammissibile alla Società interessata, al fine dell'indicazione da parte di quest'ultima del nominativo del conciliatore incaricato a rappresentarla: l'incarico al singolo conciliatore sarà conferito tenendo conto della specifica competenza del conciliatore;
- costituisce quindi la Commissione Paritetica di Conciliazione (come definita dal successivo art. 3), composta dal conciliatore indicato dalla Società e da quello nominato dall'Associazione Consumatori che rappresenta il Cliente, già indicato nella domanda;
- acquisisce e tiene copia di tutta la documentazione inerente la conciliazione, compreso il verbale di conciliazione o di mancata conciliazione;
- fornisce alla Commissione Paritetica di Conciliazione tutto il supporto utile per il reperimento delle informazioni utili al buon esito della conciliazione;
- supporta l'Organo Paritetico di Garanzia previsto dal Protocollo nelle proprie attività di verifica e valutazione, mettendo a disposizione dello stesso ogni documento necessario;

- gestisce e mantiene aggiornato il sito web **conciliazione.aza.eu**, dedicato alla conciliazione e che fornisce alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura (informazioni su organi, e relativo incarico), nonché dotato del link elettronico alla piattaforma Online Dispute Resolution ("ODR") di cui al successivo art. 5.

### 3. COMMISSIONE PARITETICA DI CONCILIAZIONE

La Commissione Paritetica di Conciliazione è costituita da conciliatori abilitati a svolgere tale ruolo in virtù della indispensabile frequenza di idonei corsi di formazione e di aggiornamento, comuni ai conciliatori della Società ed ai conciliatori delle Associazioni Consumatori, ed è costituita da un conciliatore rappresentante della Società e dal conciliatore dell'Associazione Consumatori che ha ricevuto incarico dal Cliente, come meglio indicato al successivo art.6.

I componenti della Commissione Paritetica di Conciliazione, composta come indicato al precedente articolo, svolgono la loro attività attenendosi ai principi di legalità, trasparenza, indipendenza e imparzialità, e sono in possesso dei requisiti minimi di onorabilità in coerenza con quanto disposto dall'art.16, c.2.e 4 del d. lgs. 4 marzo 2010, n.28.

### 4. ORGANO PARITETICO DI GARANZIA

L'Organo Paritetico di Garanzia è composto da 6 membri indicati dalle parti che hanno sottoscritto il protocollo, 3 in rappresentanza della Società e 3 in rappresentanza delle Associazioni dei Consumatori.

I componenti dell'Organo Paritetico sono scelti in modo da non avere collegamenti gerarchici e funzionali con la Società, e devono avere e mantenere i requisiti di onorabilità di cui all'art.16 del d.lgs. n.28/2010.

L'Organo Paritetico si avvale della Segreteria di Conciliazione.

Compiti dell'Organo Paritetico sono: garantire il buon funzionamento della procedura di conciliazione secondo il Regolamento; verificare il possesso dei requisiti inerenti la formazione e l'aggiornamento dei conciliatori; valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle Commissioni Paritetiche di Conciliazione sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici; mantenere un registro della formazione dei conciliatori; monitorare le pratiche e redigere i report da trasmettere alle associazioni per il riconoscimento dei relativi contributi; inviare alle autorità competenti, ogni due anni, la reportistica completa delle conciliazioni svolte.

### 5. DOMANDA DI CONCILIAZIONE E AVVIO DELLA PROCEDURA

L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito; e avviene mediante compilazione del modulo "Domanda di Conciliazione", reso disponibile dalla Società presso i propri sportelli, ove disponibili, e presso il proprio sito internet, da inviarsi con le modalità indicate sulla Domanda stessa o sul sito internet della Società. La lingua della procedura è quella italiana.

La Domanda di Conciliazione può essere presentata dall'Associazione Consumatori che ha ricevuto dal Cliente esplicito mandato scritto, incluso nella Domanda medesima, a rappresentarlo nella procedura di conciliazione, o anche direttamente dal Cliente, che dovrà indicare l'Associazione Consumatori alla quale abbia conferito esplicito mandato scritto, a rappresentarlo nella procedura di conciliazione.

Nel caso di controversie riguardanti contratti online, l'accesso alla procedura potrà avvenire anche attraverso la piattaforma Online Dispute Resolution ("ODR") di cui all'art. 14 del Regolamento UE n. 524/2013, il link alla quale è riportato sul sito web dedicato alla conciliazione. La richiesta presentata attraverso la suddetta piattaforma verrà verificata dalla Segreteria di Conciliazione e, in caso di ammissibilità, assegnata alla Commissione di Conciliazione designata.

La procedura può essere avviata unicamente ove sia stata preceduta da esperimento di reclamo che abbia avuto risposta insoddisfacente da parte della Società nei confronti della quale è stata presentata la Domanda di Conciliazione, ovvero che quest'ultima Società non abbia riscontrato entro 40 giorni o entro i maggiori termini eventualmente stabiliti dalle delibere AEEGSI.

Ricevuta la Domanda di Conciliazione, la Segreteria verifica l'ammissibilità della stessa e, in caso positivo, costituisce la Commissione Paritetica di Conciliazione ai sensi del precedente art. 2; la Commissione Paritetica di Conciliazione provvede a fissare il primo incontro di conciliazione, che dovrà tenersi indicativamente entro 30 giorni dalla ricezione della Domanda di Conciliazione.

La Commissione Paritetica di Conciliazione non decide la controversia ma ricerca senza formalità un accordo soddisfacente, anche mediante soluzioni creative.

## 6. CONCILIATORI

L'incarico di conciliatore è di tre anni, eventualmente rinnovabile.

I conciliatori:

- a) sono in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto e, di una formazione specifica nelle materie dei settori regolati dall'Autorità in cui l'Organismo intende operare, acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari di durata non inferiore a 14 ore e relativi aggiornamenti almeno biennali di durata non inferiore a 10 ore;
- b) non sono soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti;
- c) sono retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- d) devono comportarsi in maniera imparziale e neutrale al fine di favorire quanto più possibile il raggiungimento di un compromesso sostenibile per le parti.

Essi si impegnano ad informare la Segreteria di Conciliazione di tutte le circostanze idonee ad incidere sulla loro indipendenza ed imparzialità ed in grado di generare conflitti di interesse o altri elementi che impediscano di rispettare i principi sopra esposti.

Qualora dovessero ravvisarsi circostanze idonee ad incidere sull'imparzialità o indipendenza dei conciliatori, ovvero ad incidere negativamente sul funzionamento della procedura e sulla soddisfazione delle parti rappresentate, l'Organo paritetico di Garanzia previsto dal Protocollo provvederà a:

- a) sostituire la persona fisica interessata, affidando la conduzione della procedura ad altro conciliatore; o in mancanza
- b) garantire che la persona interessata si astenga dal condurre la procedura e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia; o in mancanza
- c) consentire alla persona interessata di continuare a condurre la procedura solo se le parti rappresentate, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni.

## 7. INCONTRO DI CONCILIAZIONE

La sede dell'incontro di conciliazione corrisponde di norma alla sede di A2A o a quella della Società interessata, salvo decisione diversa della Commissione Paritetica di Conciliazione. Previo accordo dei due conciliatori, l'incontro di conciliazione potrà svolgersi anche con modalità telematiche e senza necessità di compresenza fisica.

La Commissione Paritetica di Conciliazione conduce l'incontro senza formalità di procedura.

Ove ritenuto unanimemente necessario, la Commissione Paritetica di Conciliazione individua un consulente tecnico che possa coadiuvarla nello svolgimento del proprio ruolo, con oneri a carico della Società interessata.

La Commissione Paritetica di Conciliazione, qualora strettamente necessario, può fissare eventuali incontri di conciliazione successivi.

Resta inteso che durante l'esperimento della conciliazione sono sospese le azioni della Società volte al recupero del credito eventualmente oggetto di conciliazione.

Ciascuna delle parti della procedura di conciliazione può:

- partecipare alla procedura anche senza assistenza legale, fatto salvo il diritto di ricorrere al parere di un soggetto terzo o di farsi assistere e/o rappresentare in qualsiasi fase della procedura;
- esprimere la propria opinione ed ottenere dalla Segreteria i documenti e le argomentazioni fornite dall'altra parte, salvo che questa ne abbia espressamente richiesto la riservatezza;
- ritirarsi in qualsiasi momento dalla procedura.

## 8. ESITO DELLA CONCILIAZIONE

La procedura di conciliazione deve concludersi entro novanta giorni solari dalla ricezione della Domanda di Conciliazione. Non è prevista la possibilità di sospensione dei termini.

La Commissione Paritetica di Conciliazione raggiunge le proprie conclusioni, che vengono formalizzate tramite la Segreteria in un verbale di mancata o avvenuta conciliazione, sottoscritto dai componenti della Commissione Paritetica di Conciliazione entro il termine di dieci giorni dall'ultimo incontro di conciliazione, fatto salvo in ogni caso il rispetto del termine di cui al primo comma del presente articolo. In caso di assenza sottoscrizione entro il suddetto termine, la procedura di conciliazione si intenderà conclusa per mancato accordo.

Il verbale verrà notificato alle parti da parte della Segreteria per iscritto o su supporto durevole.

Il verbale di mancata conciliazione non avrà alcun effetto preclusivo nei confronti di eventuali ulteriori azioni giudiziali e stragiudiziali da parte del Cliente.

Il verbale di avvenuta conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli art. 1965 e seguenti del codice civile.

## 9. 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 il corso della procedura né l'esito della medesima, né utilizzare nel corso di eventuali successivi procedimenti giurisdizionali promossi su medesima o analoga questione le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura di conciliazione.

## 10. COMUNICAZIONI

Le comunicazioni relative alla procedura dovranno essere inviate alla Segreteria di Conciliazione ai seguenti riferimenti di contatto:

- Segreteria di Conciliazione dell'Organismo ADR di A2A S.p.A.  
ARC/Associazioni Consumatori  
Corso di Porta Vittoria, 4 – 20122 Milano (MI)
- E mail – [segreteriaconciliazioneadr@pec.a2a.eu](mailto:segreteriaconciliazioneadr@pec.a2a.eu)
- Tel. – 02.7720.6701