

# **REGOLAMENTO PER LA SPERIMENTAZIONE SULLA REGIONE LIGURIA DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE IN MATERIA DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS AI CLIENTI FINALI**

## **Art. 1 Procedura di conciliazione – natura ed ambito di applicazione**

1. Il presente regolamento, condiviso fra IREN Mercato e le Associazioni Consumatori della Regione Liguria, contiene le modalità di attuazione della procedura di conciliazione (di seguito Procedura) di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano:
  - i clienti che hanno stipulato con IREN Mercato contratti di fornitura di energia elettrica sul mercato libero per uso domestico (residente o non residente) o per utenze condominiali ;
  - i clienti che hanno stipulato con IREN Mercato contratti di fornitura gas per uso cucina, con o senza acqua calda, per uso “promiscuo” (riscaldamento autonomo piu’ uso cucina con o senza acqua calda sanitaria) o per uso riscaldamento centralizzato di condomini di civile abitazione .
2. La Procedura ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge attraverso canali di accesso semplici e di facile utilizzo anche per i Clienti (fax, e-mail, invio postale, apposita modulistica sul sito aziendale e sui siti delle Associazioni firmatarie).
3. La Procedura puo’ essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia esperito, direttamente o per il tramite di una Associazione dei Consumatori, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo ai sensi delle delibere in materia di qualità del servizio e di codice di condotta commerciale emanate dall’AEEG e vigenti al momento del reclamo.
4. la Procedura riguarderà controversie relative alla vendita di energia elettrica e gas ai clienti domestici, secondo quanto indicato all’art.2 del Protocollo di Intesa.

## **Art. 2 Definizioni**

1. Ai fini del presente regolamento si intende per .
  - a) Cliente il soggetto, che :
    - 1 – ha stipulato con IREN Mercato un contratto di fornitura di energia elettrica e/o un contratto di fornitura gas per uso domestico o condominiale ;
    - 2 – ha presentato un reclamo secondo le delibere dell’AEEG in materia di qualità del servizio e codice di condotta commerciale.
  - b) Commissione di Conciliazione o Commissione: l’organo composto da due conciliatori (uno nominato dall’Associazione a cui si e’ rivolto il Cliente ed uno di IREN Mercato), nominati secondo le modalità ed i termini prescritti nell’art 4, che ha il dovere di compiere le attività di cui all’art 5, 6,7.
  - c) Domanda di Conciliazione o domanda: l’atto che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera d), presentato dalla Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, secondo le modalità ed i termini di cui all’art. 5.
  - d) Reclamo: l’atto ai sensi delle delibere in materia di qualità del servizio e codice di condotta commerciale emanate dall’AEEG di cui al precedente art b1, comma 3, inviato via fax, via raccomandata AR o via e-mail dal Cliente ai recapiti della sede di Genova

(Ufficio Tutela Clienti, via SS Giacomo e Filippo 7, 16122 Genova, fax 010/5586348, apposita modulistica sul Portale Tu6genova e/o sul sito [www.IRENmercato.it](http://www.IRENmercato.it)),  
ovverosia presentato di persona recandosi presso gli uffici preposti sopra indicati.

- e) Procedura di conciliazione o procedura: le modalità, i termini e le condizioni previsti dal presente regolamento per la conciliazione della controversia insorta con il cliente
- f) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Direttore Generale di IREN Mercato e dalle Associazioni dei Consumatori della Regione Liguria sotto riportate, avente durata di un anno a decorrere dalla data di firma, che disciplina il periodo di sperimentazione della procedura.
- g) Ufficio di conciliazione: l'ufficio di cui all'art 3 presso cui e' costituita la Commissione di conciliazione.

### **Art. 3 Ufficio di conciliazione**

- 1. Per il periodo di sperimentazione di cui al punto 5 dell'art 1, e' istituito l'Ufficio di Conciliazione presso IREN Mercato S.p.A., che sarà deputato a trattare le controversie di cui all'art 1, comma 4, purché afferenti a forniture di energia elettrica o gas nei territori della Liguria.
- 2. L'Ufficio di conciliazione fornisce ai conciliatori il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.
- 3. L'Ufficio di conciliazione inoltre :
  - a) provvede alla comunicazioni previste dal regolamento;
  - b) tiene aggiornato l'archivio elettronico – che contiene il reclamo, la domanda ed i verbali della procedura - consultabile via Internet dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'intesa e da IREN Mercato per la trattazione della controversia oggetto della domanda , mediante collegamento al sito [www.IREN-mercato.it](http://www.IREN-mercato.it).
- 4. il presente regolamento e' messo a disposizione del pubblico tramite pubblicazione per via telematica sul sito Internet [www.IRENmercato.it](http://www.IRENmercato.it), presso tutte le sedi e gli sportelli territoriali di IREN Mercato Area Liguria e presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori firmatarie e loro siti Internet.

### **Art. 4 Commissione di conciliazione**

- 1. Presso l'ufficio di conciliazione e' istituita una commissione di conciliazione i cui membri sono nominati da IREN Mercato e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie; i conciliatori, che dovranno essere nominati da IREN Mercato e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente documento, verranno inseriti in un apposito elenco consultabile sul sito [www.IRENmercato.it](http://www.IRENmercato.it). L'elenco verrà aggiornato dall'Ufficio di Conciliazione qualora anche prima della scadenza sopra descritta le Associazioni dei Consumatori firmatarie o IREN Mercato si trovino in necessità documentata di nominare altre persone quali conciliatori.
- 2. Ai fini della procedura, potranno essere nominati conciliatori solo le persone iscritte nell'elenco di cui al precedente comma 2, che abbiano frequentato idonei corsi di formazione.

### **Art 5 Domanda di conciliazione**

- 1. Il cliente potrà accedere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo secondo le modalità indicate nell'art 2 lettera d, abbia ricevuto da parte di IREN Mercato una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 30 gg lavorativi dall'invio del reclamo.

2. La presentazione della domanda, pena la sua improcedibilità, dovrà avvenire mediante un apposito modulo inviato via fax, posta o tramite e-mail al sito entro 45 giorni lavorativi decorrenti dalla data di protocollo indicata nella risposta negativa o insoddisfacente per il Cliente al reclamo o, qualora al cliente non sia pervenuta alcuna risposta, entro 75 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo da parte di IREN Mercato.
3. La domanda deve essere sottoscritta dal Cliente e deve essere presentata, unitamente a copia del suo documento di identità in corso di validità, per il tramite di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente documento cui il cliente ha conferito apposito mandato. Tale mandato dovrà essere conferito e firmato su un modulo standard concordato fra le parti firmatarie del Protocollo e del Regolamento, reso disponibile sui siti delle varie Associazioni e di IREN Mercato.
4. L'Ufficio di conciliazione trasmette entro 5 giorni lavorativi alla Commissione di conciliazione il fascicolo contenente la domanda e la documentazione che ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia.
5. Verificata in 5 giorni lavorativi la procedibilità della domanda in conformità delle prescrizioni del presente regolamento, la Commissione di conciliazione fissa, nel più breve tempo possibile, e comunque entro 45 giorni dalla presentazione dell'istanza, la data in cui esaminerà la controversia, dandone comunicazione all'Ufficio di conciliazione, che provvederà ad informare l'Associazione dei consumatori mandataria per la presentazione della domanda ed il Cliente. Nel caso in cui vengano accertate ragioni di improcedibilità della domanda, la Commissione ne dà comunicazione all'Ufficio di conciliazione che provvede ad informare via fax l'Associazione dei consumatori mandataria per la presentazione della domanda ed il Cliente.
6. Entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma 5, IREN Mercato, nonché il Cliente, per il tramite dell'Associazione dei consumatori cui ha conferito il mandato per la presentazione della domanda, possono inviare eventuale ulteriore documentazione all'ufficio di conciliazione che la trasmetterà immediatamente alla Commissione di conciliazione.

#### **Art 6 Attività della Commissione di conciliazione**

1. In sede di esame della domanda, la Commissione verifica preventivamente che il cliente sia stato 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, ha diritto di ritirare la domanda e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché la magistratura ordinaria;
  - c) può rifiutare la soluzione proposta dalla commissione entro il termine perentorio previsto dal presente regolamento e, in mancanza di comunicazione di accettazione del suddetto termine, la soluzione si intende rifiutata;
  - d) la Commissione e gli addetti all'Ufficio di conciliazione sono tenuti all'osservanza delle prescrizioni di cui alla vigente normativa sulla privacy (citare).
2. La Commissione esamina il caso e la documentazione fatta pervenire dalle parti con la modalità previste dal regolamento. Laddove lo ritenga necessario, la stessa può chiedere alle parti, sempre con le modalità previste dal regolamento, i chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni.
3. La Commissione può effettuare un ulteriore esame della controversia senza alcun onere di comunicazione ai soggetti interessati della data fissata a tal fine.

4. Durante la procedura di conciliazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese le azioni di IREN Mercato volte al recupero del credito oggetto di conciliazione, compresa la richiesta al Distributore di interruzione del servizio per morosità.

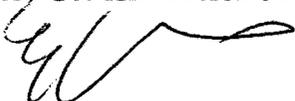
#### Art. 7 Conclusione della procedura di conciliazione

1. L'Ufficio di conciliazione, qualora la Commissione abbia raggiunto un accordo per la soluzione della controversia il piu' possibile soddisfacente degli interessi di entrambe le parti, comunica via fax entro 15 giorni lavorativi all'Associazione dei Consumatori mandataria per la presentazione della domanda, la proposta formulata dalla Commissione già accettata da IREN Mercato.
2. Se il cliente accetta incondizionatamente la proposta di cui al comma 1, ne dà comunicazione firmata, sempre per il tramite dell'Associazione dei Consumatori che rappresenta il cliente, all'Ufficio di conciliazione nei 15 giorni lavorativi successivi alla comunicazione di cui al comma 1.
3. L'accettazione del cliente viene comunicata dall'Ufficio di conciliazione a IREN Mercato.
4. In caso di accettazione da parte del cliente, viene redatto apposito verbale di conciliazione in triplice copia.
5. Il Cliente sottoscrive presso l'Ufficio di conciliazione il verbale in triplice originale e ritira uno degli originali per sé e l'Associazione di Consumatori.
6. L'originale del verbale di conciliazione sottoscritto da entrambe le parti sarà tenuto presso l'Ufficio di conciliazione.
7. Il verbale di conciliazione, sottoscritto da IREN Mercato, dal cliente e dalla Commissione di conciliazione, ha efficacia di accordo transattivo ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del codice civile.
8. L'Ufficio di conciliazione, qualora la Commissione non abbia raggiunto un accordo per la soluzione della controversia, redige un verbale di mancata conciliazione, sottoscritto dalla Commissione, che viene trasmesso ad IREN Mercato e all'Associazione di consumatori in copia conforme entro 15 giorni lavorativi.

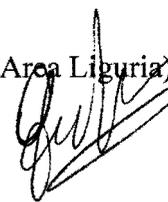
Genova, li

IREN MERCATO

(Direttore Gestione Mercato Retail Area Liguria)



Associazioni dei consumatori Regione Liguria  
(i Presidenti)



ADON

ASSOCIATI



CONFCONSUMATORI

FEDERCONSUMATORI

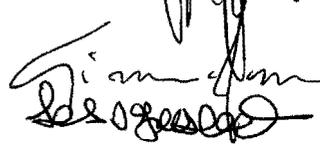
LEGA CONSUMATORI



MOVIMENTO CONSUMATORI



SPORTELLO DEL CONSUMATORE



CASA DEL CONSUMATORI

CITTADINANZA ATTIVA