

# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA

## **Articolo 1 - Generalità**

1.1 Il presente Regolamento di Conciliazione Paritetica (di seguito “Regolamento”) contiene le modalità di attuazione della procedura di conciliazione (di seguito “Procedura”) instaurata innanzi alla Commissione di Conciliazione Paritetica (di seguito “Commissione”) finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere fra SGR Servizi S.p.A. ed i suoi clienti nel corso del rapporto di fornitura riguardante:

- contratti di fornitura di gas metano per uso domestico (clienti domestici forniti in bassa pressione) e per uso non domestico con consumi non superiori a 4.000 mc/anno
- contratti di fornitura di energia elettrica per uso domestico (clienti domestici forniti in bassa tensione) e per uso non domestico con potenza non comunque superiore ai 6 KW.

1.2 La Procedura contenuta nel Regolamento è ispirata al modello di Conciliazione Paritetica, nel rispetto dei principi sanciti dalle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/01/CE.

## **Articolo 2 - Ufficio di Conciliazione**

2.1 Presso gli uffici di SGR Servizi S.p.A. siti in Via Chiabrera 34/b – 47900 Rimini sarà istituito un ufficio di Conciliazione (di seguito “Ufficio”), con competenze in ordine alle attività disciplinate nel presente Regolamento.

2.2 Presso l’Ufficio sarà disponibile l’elenco dei componenti della Commissione (di seguito, Conciliatori”), e saranno, altresì, fornite le informazioni attinenti al funzionamento della Procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l’avvio e lo svolgimento della Procedura, ai risultati pratici ed all’efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

3.2 Presso l’Ufficio sarà inoltre istituito un archivio, a disposizione delle parti, che raccoglie le richieste di conciliazione ed i verbali delle procedure.

## **Articolo 3 - Segreteria dell’Ufficio**

3.1 L’Ufficio sarà dotato di una Segreteria che fornirà, ai Conciliatori ed alle parti interessate, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività nel corso della Procedura.

3.2 La Segreteria, oltre alle attività relative alla fase preliminare del Protocollo d’Intesa, svolgerà anche le seguenti:

- riceverà le domande di attivazione della procedura, ne verifica l’ammissibilità ai sensi del presente regolamento e le iscrive in un apposito registro;
- monitorerà costantemente i motivi che determinano l’avviamento della Procedura;
- elaborerà statistiche che comunica periodicamente alle parti;
- terrà ed aggiornerà l’elenco dei Conciliatori indicati dalle Associazioni dei Consumatori e da SGR Servizi S.p.A.;
- trasmetterà ai Conciliatori individuati sulla base della Richiesta di Conciliazione la documentazione relativa, indicando la data di ricezione della richiesta di conciliazione, nonché l’oggetto della procedura;
- promuoverà l’incontro tra i Conciliatori, rispettando i termini previsti dalla procedura;
- riceverà da parte dei Conciliatori il Verbale recante il risultato della conciliazione;
- conserverà copia dei Verbali di conciliazione o di mancata conciliazione che consegna alle parti alla conclusione (positiva o negativa) della Procedura.

3.3. Il Regolamento sarà disponibile presso le sedi commerciali di SGR Servizi S.p.A. e presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori nonché sarà possibile la consultazione sui rispettivi siti internet (ove presenti).

#### **Articolo 4 - Richiesta di Conciliazione**

4.1. La Procedura sarà attivata dal cliente a seguito di risposta negativa, insoddisfacente o di mancata risposta da parte del servizio reclami istituito da SGR Servizi S.p.A.

4.2 La Procedura è attivata mediante compilazione e sottoscrizione da parte del cliente della Richiesta di Conciliazione redatta secondo lo schema dell'Allegato "B" al Protocollo d'Intesa. La Richiesta di Conciliazione, debitamente compilata e sottoscritta, è consegnata dal cliente ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa che lo rappresenta e da essa inviata, mediante raccomandata a/r, fax o e-mail, a SGR Servizi S.p.A. La domanda può anche essere presentata dallo stesso cliente direttamente ad SGR Servizi S.p.A.

Qualora il cliente non abbia segnalato, nella Richiesta di Conciliazione, l'Associazione dei Consumatori a cui vuole conferire mandato, la pratica sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa secondo un criterio turnario.

4.3 La Richiesta di Conciliazione contiene i dati per l'identificazione del cliente, del contratto di somministrazione, la tipologia del servizio interessato, una breve descrizione dei fatti contestati e l'eventuale risultato del reclamo.

4.4 Il modulo per la Richiesta di Conciliazione è disponibile presso le sedi e sui siti internet delle aziende interessate e delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa.

#### **Articolo 5 - Contenuto del mandato**

5.1 Con la sottoscrizione della Richiesta di Conciliazione il cliente conferisce alla Associazione dei Consumatori prescelta mandato a conciliare o transigere la controversia cui la Procedura si riferisce.

5.2 Il Conciliatore indicato dall'Associazione dei Consumatori a trattare la controversia deve tempestivamente comunicare al cliente l'esito del tentativo di conciliazione esperito ai sensi dell'articolo 7 ed i relativi contenuti dell'eventuale accordo; il Conciliatore si impegna a comunicare ad SGR Servizi S.p.A. entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, l'accettazione od il rifiuto da parte del cliente della proposta formulata.

5.3 Il cliente autorizza espressamente il Conciliatore designato, anche ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, ad avere accesso a tutti i documenti tecnicoamministrativi attinenti alla controversia oggetto del tentativo di conciliazione.

#### **Articolo 6 - Commissione di Conciliazione**

6.1 La commissione di conciliazione è composta da un conciliatore nominato da SGR Servizi S.p.A. e da un conciliatore nominato dall'Associazione di consumatori. La Commissione si riunisce di norma presso la sede di SGR Servizi S.p.A. sita in Via Chiabrera 34/b – 47900 Rimini.

6.2 La Commissione, così paritariamente composta, assicura l'osservanza del principio di indipendenza ai sensi delle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/01/CE.

6.3 La Commissione compone la controversia secondo equità e con riferimento alle carte e ai contratti di servizio, alle normative contrattuali e di settore, alle delibere dell'Autorità e alle norme di tutela dei consumatori.

#### **Articolo 7 - Procedura di conciliazione**

7.1 Decorsi 5 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda la Segreteria predispone il fascicolo comunicando all'Associazione di Consumatori eventuale ulteriore documentazione e concordando la data per la seduta conciliativa da tenersi non oltre 10 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda. Deroga a tale termine può essere disposta solo in ragione della oggettiva complessità per la istituzione del fascicolo. Ove le circostanze lo consentano, il tentativo di conciliazione può effettuarsi anche mediante video-conferenza, conferenza telefonica, tramite fax o e-mail.

7.2 La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni del cliente, qualora ne abbia fatto espressa richiesta nel modulo di domanda. In caso di necessità, di propria iniziativa o su richiesta anche di una sola delle due parti, la Commissione può decidere di effettuare

nuovi approfondimenti e di acquisire ulteriore documentazione, ovvero di procedere ad una seconda riunione, non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione della Richiesta di Conciliazione.

7.3 Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua la proposta di soluzione che il Conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori sottoporrà al cliente. Sarà cura del Conciliatore comunicare all'Ufficio l'accettazione o il rifiuto della proposta da parte del cliente entro 10 (dieci) giorni lavorativi.

7.4 La Procedura si esaurisce, in ogni caso, entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento, da parte dell'Ufficio, della Richiesta di Conciliazione. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo fra le parti entro tale termine, la Commissione redigerà d'ufficio il Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.

7.5 Durante lo svolgimento della Procedura sono sospese le eventuali iniziative di interruzione del servizio e di recupero forzoso dei crediti.

#### **Articolo 8 - Conclusione della Procedura**

8.1 La Procedura si conclude con la sottoscrizione di un Verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.

8.2 Nel caso in cui la Commissione non riesca ad individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, ovvero nel caso in cui l'ipotesi/soluzione avanzata dalla Commissione venga respinta dal cliente, viene redatto un Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.

8.3 Il Verbale di avvenuta conciliazione, ovvero di mancata conciliazione, va redatto in triplice copia, due delle quali da consegnare o inviare ad ognuna delle parti, a cura della Segreteria. Qualora il cliente sia presente all'adunanza della Commissione, sarà invitato a sottoscrivere il Verbale di avvenuta conciliazione, ovvero di mancata conciliazione.

#### **Articolo 9 - Norme transitorie**

9.1 Il presente regolamento è sottoposto alla adesione delle Associazioni di consumatori come indicate in calce, ed è passibile di miglioramenti e modifiche che dovranno comunque essere concordate tra SGR Servizi S.p.A. e le Associazioni interessate. E' prevista una applicazione in via sperimentale della durata di 6 mesi a seguito della quale si valuteranno eventuali ulteriori modifiche.

Rimini, 27/10/2009

SGR Servizi S.p.A.

---

Associazione di Consumatori

- Federconsumatori Rimini
- Adoc Rimini
- Adiconsum Rimini