

## REGOLAMENTO DELLA PROCEDURA ADR

### Art. 1

#### (Ambito di applicazione della procedura ADR, Privacy e Riservatezza)

1. Il presente Regolamento concordato tra Areti spa, Acea Energia spa, Acea Ato 2 spa e Acea Ato 5 spa (di seguito anche Professionisti) e le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa sulla Conciliazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) disciplina le modalità di gestione operativa della Procedura ADR in conformità di quanto previsto dall'art. 141-ter del Codice del Consumo, dal punto 2 del protocollo di intesa sulla Conciliazione Paritetica ADR, sottoscritto dalle parti in data 17/11/2016.
2. Possono avvalersi gratuitamente della presente Procedura ADR i Clienti dei Professionisti come specificato nell'art. 2 comma 1 lett. b) del presente Regolamento.
3. La Procedura ADR è attivabile per tutte le controversie riconducibili a contestazioni di esclusiva competenza dei Professionisti; sono escluse le controversie attinenti profili tributari o fiscali.
4. La presente procedura ADR si svolge in lingua italiana.
5. Le parti si danno atto di effettuare il trattamento dei dati personali facenti capo alle persone fisiche e relativi alle attività oggetto del presente Regolamento ai sensi della vigente normativa in materia di privacy assicurando la redazione di tutta la documentazione richiesta dalla normativa di settore ed eventualmente necessaria allo svolgimento delle operazioni di cui trattasi.

### Art. 2

#### (Definizioni)

1. Ai fini del presente Regolamento si intende per:
  - a. **Procedura ADR o Procedura:** procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
  - b. **Cliente:** il Consumatore vale a dire *“la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta”* come previsto dall'art. 3 comma 1 del Codice del Consumo;
  - c. **Commissione di Conciliazione o, in breve, Commissione:** l'organo di conciliazione di cui al Protocollo, composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 4 dello Statuto di cui alla lettera i) del presente articolo (di seguito “Statuto”);
  - d. **Conciliatore:** il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi dei Professionisti ed in rappresentanza degli interessi dell'Associazione dei Consumatori che possiede le caratteristiche di cui all'art. 4 comma 4 dello Statuto;

- e. **Domanda di Conciliazione o Domanda:** l'atto che ha il medesimo oggetto del reclamo scritto e con il quale si chiede l'accesso alla Procedura ADR;
- f. **Professionista o Professionisti:** Areti spa, Acea Energia spa, Acea Ato 2 spa e Acea Ato 5 spa;
- g. **Protocollo d'Intesa:** l'accordo sottoscritto da Areti spa, Acea Energia spa, Acea Ato 2 spa e Acea Ato 5 spa e le Associazioni dei Consumatori, avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie insorte o che insorgano con i clienti;
- h. **Regolamento:** il presente atto concordato dai Professionisti e delle Associazioni dei Consumatori aderenti;
- i. **Statuto:** il documento concordato dai Professionisti e dalle Associazioni dei Consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;
- j. **Organo Paritetico di Garanzia e Controllo:** l'organo di garanzia e controllo di cui all'art. 3 dello Statuto, ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura ADR nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto, dal presente regolamento, nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- k. **Segreteria di Conciliazione o Segreteria:** la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita presso l'Organismo ADR che svolge, in particolare, i compiti stabiliti dall'art. 5 dello Statuto e dal presente Regolamento.

### Art. 3

#### (Presentazione della Domanda di conciliazione)

1. L'avvio della Procedura è subordinato alla previa presentazione, mediante i canali messi a disposizione dai Professionisti, di un reclamo scritto, a cui sia seguita una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero una risposta oltre i termini di 40 giorni solari dalla data di invio del Reclamo.
2. Il Cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo.
3. La Procedura è attivabile da un'Associazione dei consumatori firmataria del Protocollo o direttamente dal Cliente stesso, attraverso la compilazione dell'apposito modulo all'interno del sito dell'Organismo ADR, nonché mediante l'invio del suddetto modulo all'indirizzo e-mail [conciliazione@aceaspa.it](mailto:conciliazione@aceaspa.it) o tramite FAX al n. 06 5799 4686 o tramite raccomandata A/R da indirizzare a: ACEA Spa/ORGANISMO ADR Segreteria di Conciliazione, P.le Ostiense 2 - Cap 00154 Roma; nel caso di controversie relative a contratti stipulati on line, l'accesso alla procedura avviene anche attraverso la piattaforma Online Dispute Resolution ("ODR").
4. Il modulo è anche reperibile in forma cartacea presso gli sportelli di Piazzale Ostiense o presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'intesa.
5. Il cliente dovrà scegliere l'Associazione dei Consumatori dalla quale essere rappresentato, la stessa comunicherà l'eventuale accettazione dell'assegnazione entro 7 giorni solari dalla data della comunicazione inviata dalla Segreteria. Trascorso tale termine la stessa è considerata acquisita.
6. La domanda di conciliazione deve essere presentata dal titolare della fornitura oggetto della domanda, o da un suo delegato, e deve avere ad oggetto la medesima questione esposta nel reclamo. La domanda deve prevedere i seguenti elementi obbligatori:
  - a. nome del Cliente e Associazione dei consumatori prescelta;
  - b. recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica del Cliente;
  - c. denominazione del professionista coinvolto;
  - d. POD/PDR/NUMERO UTENZA della fornitura cui si riferisce la domanda;
  - e. oggetto della controversia e descrizione della problematica lamentata, corredati della documentazione relativa e dell'indicazione delle ragioni della pretesa e degli eventuali elementi di prova.

7. Alla domanda di conciliazione devono essere allegati obbligatoriamente:
  - a. copia di un documento di identità in corso di validità della Parte;
  - b. copia del reclamo;
  - c. copia della ricevuta o avviso di ricezione del reclamo da parte del Professionista, se presente;
  - d. copia della risposta del Professionista, se presente;
  - e. le dichiarazioni ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. n. 445/00:
    - (i) che la controversia non sia in corso di esame o non sia già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale.
    - (ii) della data di invio del reclamo al Professionista.
8. Qualora la domanda di conciliazione risulti incompleta rispetto agli elementi prescritti nel presente articolo, la Segreteria, entro il termine di 5 giorni solari dalla ricezione della domanda, invita il Cliente o in alternativa l'Associazione dei Consumatori, al perfezionamento e all'integrazione della domanda medesima da effettuarsi entro il termine di 7 giorni solari dalla ricezione della comunicazione di invito all'integrazione, decorso inutilmente il quale la domanda è improcedibile ed è archiviata. Di tale archiviazione è data comunicazione alla Associazione o in alternativa al Cliente.
9. La domanda è inammissibile per i motivi di cui all' Art. 141-bis comma 2 del codice del consumo, nonché nel caso in cui la controversia sia attinente a profili tributari o fiscali. Qualora la Commissione accerti la sussistenza di eventuali cause di inammissibilità della domanda, ne dà comunicazione alle Parti, entro 21 giorni dalla data di ricezione della domanda completa, fornendo spiegazione motivata delle ragioni della Sua decisione.
10. Entro 10 giorni dalla data di ricezione della domanda completa, la Segreteria invia alla Commissione una comunicazione nella quale sono indicate la data di avvio, la data di conclusione della procedura, nonché la data del primo incontro.
11. La data di primo incontro sarà concordata con la Commissione e dovrà essere fissato non oltre 30 giorni dalla presentazione della domanda completa.
12. In ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione alla Segreteria autonomamente o per il tramite dell'Associazione dei Consumatori, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione in quanto a partire da tale momento in caso il ritiro del Cliente il tentativo di conciliazione si considererà esperito e la procedura conclusa con un mancato accordo.

#### **Art. 4**

#### **(Termini e Svolgimento della procedura ADR)**

1. In sede di esame nel merito della Domanda, la Commissione di Conciliazione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni 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. la proposta elaborata dalla Commissione di Conciliazione può essere accettata dal Conciliatore designato dall'Associazione di Consumatori, se munito di mandato a transigere da parte del Cliente e, quindi, sottoscritta dai Conciliatori per le rispettive competenze;
2. Il termine per la conclusione della procedura ADR è di 90 giorni, decorrente dalla data di ricezione della domanda completa ai sensi dell'art. 3 del presente regolamento.

3. Il termine di cui al precedente comma 1 può essere prorogato per esigenze motivate e per un periodo non superiore a 90 giorni, su istanza della Commissione.
4. La Commissione, in ragione della complessità della controversia, può decidere di fissare una seconda seduta entro il termine di conclusione della procedura di cui commi 1 e 2 del presente articolo.
5. Qualora nel corso della procedura emergano circostanze idonee ad incidere sull'indipendenza e imparzialità dei Conciliatori incaricati della risoluzione della controversia, o capaci di generare conflitti di interessi, ovvero nel caso in cui il Cliente manifesti la propria insoddisfazione per le prestazioni o per il funzionamento della procedura di conciliazione, i membri della Commissione di Conciliazione sono sostituiti, ai sensi di quanto previsto dall'art. 141-bis, comma 5, del Codice del Consumo.
6. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.
7. Durante lo svolgimento della Procedura ADR, vengono sospese tutte le azioni di autotutela riferite alle fatture oggetto della Domanda, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto, per la durata della stessa procedura. Tutti i casi di conclusione e archiviazione della procedura ADR comportano il decadimento della sospensione delle azioni di autotutela.

#### **Art. 5 (Conclusione della Procedura ADR e Verbale di Conciliazione)**

1. Al termine dello svolgimento della Procedura ADR, in caso di accordo, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale contenente una proposta transattiva.
2. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, la Commissione di Conciliazione redige un verbale di mancato accordo con le dichiarazioni dei componenti della Commissione, che viene comunicato al Cliente dalla Segreteria.
3. In caso di mancanza di mandato a transigere da parte del Cliente, l'incaricato dell'Associazione dei Consumatori trasmette il verbale al Cliente per l'accettazione.
4. In caso di mancata accettazione da parte del Cliente della proposta di conciliazione entro il termine di 7 giorni dalla data del raggiungimento della proposta conciliativa nella seduta di commissione, la procedura si intende conclusa. La Commissione procede a redigere il verbale di mancato accordo, con annotazione del rifiuto del Cliente.
5. Il verbale di cui al comma 1 del presente articolo, ha efficacia di atto transattivo, ai sensi dell'art. 1965 e seguenti del Codice Civile e contiene espressa indicazione dei tempi di adempimento delle obbligazioni concordate.
6. L'accordo espresso nel verbale di cui ai precedenti commi del presente articolo, 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.
7. Il superamento del termine massimo di durata della Procedura ADR equivale a tutti gli effetti all'esito negativo del tentativo di Conciliazione, che, verbalizzato dalla Commissione di Conciliazione, viene comunicato al Cliente dalla Segreteria di conciliazione.