



**Acsm Agam**  
L'ENERGIA CHE UNISCE

## **REGOLAMENTO di CONCILIAZIONE**

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

Il presente Regolamento attua il Protocollo d'Intesa sottoscritto dal gruppo Acsm Agam anche per conto di Enerxenia e Enercalor e dalle associazioni dei consumatori. Ne costituisce un allegato e disciplina la procedura di conciliazione paritetica istituita per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere tra i clienti consumatori delle società del gruppo, in relazione ai rapporti di fornitura e prestazione nei diversi rami di attività, che non siano state risolte in sede di reclamo, nei seguenti casi:

1. Ricostruzione dei consumi anche in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
2. Fatture di importi anomali rispetto alla media di quelli fatturati;
3. Problematiche relative al subentro contrattuale;
4. Mancata corresponsione degli indennizzi automatici per rettifica della fatturazione non effettuata nei termini, ai sensi di quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
5. Gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
6. Mancato rispetto del diritto di ripensamento;
7. Variazioni unilaterali del contratto;
8. Doppia fatturazione.

### **b. UFFICIO DI CONCILIAZIONE**

In Acsm Agam o sua controllata è istituito l'Ufficio di conciliazione al quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento. Il ruolo di conciliatore è assegnato dopo idonei corsi di formazione e aggiornamento, comuni ai conciliatori indicati dal gruppo Acsm Agam e a quelli espressi dalle associazioni dei consumatori.

### **c. AVVIO DELLA PROCEDURA**

L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito. La domanda, compilando l'apposito modulo può essere inviata mediante fax, raccomandata con ricevuta di ritorno o presentata presso gli sportelli delle aziende esercenti la vendita. La Domanda di conciliazione può inoltre essere presentata per mezzo dell'Associazione dei consumatori che abbia ricevuto dal consumatore esplicito mandato scritto, incluso nella Domanda medesima, a rappresentarlo nella procedura di conciliazione. Qualora il cliente non abbia segnalato nella domanda di conciliazione l'associazione dei consumatori cui vuole conferire il mandato, l'istanza sarà assegnata a cura dell'ufficio di conciliazione ad una delle associazioni firmatarie, secondo il criterio della rotazione.

La procedura può essere avviata unicamente se preceduta da esperimento di reclamo secondo le delibere dell'AEEG, che non abbia avuto risposta entro i termini previsti dalle



**Acsm-Agam SpA**

Sede legale: Via A. Canova 3 - 20900 Monza (MB) - Italia - tel. +39.039.23851 - fax +39.039.380356

Sede amministrativa: Via P. Stazzi 2 - 22100 Como (CO) - Italia - tel. +39.031.529111 - fax +39.031.523267 - www.acsm-agam.it

Partita Iva 01978800132 - Cod. Fiscale e Registro Imprese (MB) 95012280137 - Iscriz. R.E.A. 1860144 - Cap Soc. € 76.619.105,00 i.v.

Società certificata UNI EN ISO 9001:2008 - UNI EN ISO 14001:2004 (unità di termovalorizzazione)

stesse o che abbia avuto risposta insoddisfacente per il consumatore. Ricevuta la Domanda di conciliazione l'Ufficio di conciliazione, nel più breve tempo possibile, identifica il conciliatore che rappresenterà Acsm Agam.

Il conciliatore di Acsm Agam prenderà sollecitamente contatto con l'Associazione dei consumatori designata nella Domanda, invitandola ad identificare il proprio conciliatore, con il quale sarà fissato tramite scambio di e-mail l'incontro di conciliazione.

#### d. COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE

Il conciliatore designato dalla società del gruppo Acsm Agam e il conciliatore designato dall'Associazione dei consumatori costituiscono la Commissione di conciliazione.

L'incarico di conciliatore è a tempo indeterminato, salvo rinuncia o revoca del mandato.

I conciliatori, che si avvalgono di tecnici e specialisti della propria struttura, devono comportarsi in maniera imparziale e neutrale al fine di favorire quanto più possibile il raggiungimento di un compromesso sostenibile per le parti.

#### e. INCONTRO DI CONCILIAZIONE

La sede dell'incontro di conciliazione, salvo espressa indicazione contraria, è presso la sede della Società di vendita interessata ed è comunque stabilita dai due conciliatori all'atto della fissazione dell'incontro. Previo accordo dei due conciliatori, l'incontro di conciliazione potrà svolgersi anche con modalità telematiche e senza necessità di compresenza fisica. Se necessario, la Commissione di conciliazione individua un consulente tecnico che possa supportarla nello svolgimento del proprio ruolo. Resta inteso che durante l'esperimento della conciliazione sono sospese le azioni della società interessata del gruppo Acsm Agam volte al recupero del credito eventualmente oggetto di conciliazione e le azioni di interruzione della fornitura. Esse verranno riprese qualora la conciliazione non andasse a buon fine.

#### f. ESITO DELLA CONCILIAZIONE

La Procedura di conciliazione deve concludersi entro sessanta giorni dalla ricezione della Domanda.

La Commissione di conciliazione raggiunge le proprie conclusioni che, qualora l'Associazione dei consumatori abbia ricevuto anche il mandato a transigere, vengono formalizzate in un verbale di mancata o avvenuta conciliazione. Qualora invece l'Associazione dei consumatori non abbia ricevuto il mandato a transigere da parte del consumatore, il consenso esplicito di quest'ultimo dovrà essere acquisito, mediante sottoscrizione del verbale proposto dalla Commissione, a cura del conciliatore designato dall'Associazione entro 10 giorni lavorativi dalla redazione del verbale, ed esso dovrà essere trasmesso dal medesimo conciliatore al conciliatore designato dal gruppo Acsm Agam.

In caso di mancata trasmissione, entro il predetto termine, del verbale sottoscritto dal consumatore che non ha conferito mandato a transigere nell'ambito della Domanda di conciliazione, il verbale proposto dalla Commissione si intenderà non accettato dal consumatore e pertanto equivalente ad un verbale di mancata conciliazione.



**Acsm Agam**  
L'ENERGIA CHE UNISCE

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

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

**g. 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. Le parti non possono utilizzare nel corso di eventuali successivi procedimenti giurisdizionali promossi dalle medesime parti e sulla medesima questione le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la Procedura di conciliazione.

Gennaio 2012, Monza

Acsm – Agam SpA - Il Presidente Umberto D'Alessandro

Acsm – Agam Spa – Il Vicepresidente Roberto Colombo

Adiconsum Cisl - Sergio Colombo

Adoc Uil - Giuseppe Landi

Federconsumatori Cgil - Domenico Codispoti

Confconsumatori - Raul Goffo



**Acsm-Agam SpA**

Sede legale: Via A. Canova 3 – 20900 Monza (MB) – Italia – tel. +39.039.23851 – fax +39.039.380356

Sede amministrativa: Via P. Stazzi 2 – 22100 Corno (CO) – Italia – tel. +39.031.529111 – fax +39.031.523267 – [www.acsm-agam.it](http://www.acsm-agam.it)

Partita Iva 01978800132 – Cod. Fiscale e Registro Imprese (MB) 95012280137 – Iscriz. R.E.A. 1860144 – Cap Soc. € 76.619.105,00 I.v.

Società certificata UNI EN ISO 9001:2008 – UNI EN ISO 14001:2004 (unità di termovalorizzazione)