

**REGOLAMENTO PER LA PROCEDURA  
DI ACCORDO BONARIO**

\* \* \*

**Art. 1 — Natura e ambito di applicazione della Procedura**

1. Il presente Regolamento, concordato tra C.V.A. TRADING S.r.l. a s.u. - servizio di Maggior Tutela (ENERBALTEA), di seguito ENERBALTEA o Fornitore, e le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa, contiene le modalità di attuazione della Procedura di Accordo Bonario di cui possono avvalersi i Clienti per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano.

2. La Procedura ha lo scopo di comporre le possibili controversie sorte tra il Fornitore e i Clienti in modo semplice, rapido, gratuito ed efficiente, attraverso il raggiungimento di un accordo tra le parti che faccia venir meno la necessità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

**Art. 2 — Definizioni**

Ai fini del presente Regolamento, ogni termine nel seguito indicato assumerà il corrispondente significato:

**AEEGSI:** si intende l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico;

**Clienti:** i clienti che rientrano tra quelli aventi diritto alla Maggior Tutela di cui all'articolo 1, comma 2, del Decreto Legge n. 73/2007 (convertito in legge, con modificazioni, dall'articolo 1, Legge n. 125/2007) con punti di riconsegna siti sul territorio regionale, riforniti dal Fornitore in Maggior Tutela;

**Associazioni dei Consumatori:** le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Intesa;

**Fornitore:** si intende C.V.A. TRADING S.r.l. a s.u. - servizio di Maggior Tutela (ENERBALTEA), conformemente alle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in merito agli obblighi di separazione funzionale (*unbundling*), in attuazione delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE e del D.lgs. 93/11;

**PEC:** Posta Elettronica Certificata, da utilizzare quale mezzo di trasmissione dei documenti;

**Reclamo:** l'atto di cui alla delibera dell'AEEGSI ARG/com 164/08, da inviare al seguente recapito:

Pag. 1 di 8

c/o C.V.A. TRADING S.r.l. a s.u. - Servizio Maggior Tutela (ENERBALTEA) - Via Clavalité 8 - 11100 - Aosta (AO).

**Protocollo di Intesa:** l'accordo per la composizione delle controversie mediante accordo bonario sottoscritto in data **23/08/2017** dal Fornitore e dalle Associazioni dei Consumatori;

**Procedura:** la procedura di cui al presente Regolamento, adottata per la soluzione di determinate controversie tra Cliente e Fornitore;

**Domanda di Accordo Bonario:** l'atto, avente il medesimo oggetto del Reclamo, presentato dalle Associazioni dei Consumatori cui il Cliente ha conferito il mandato, secondo le modalità e i termini di cui agli Artt. 3 e 6 del presente Regolamento;

**Ufficio attività negoziale:** l'ufficio di cui all'Art. 4 del presente Regolamento, che fornisce il supporto organizzativo ed amministrativo alla Commissione;

**Commissario:** il membro della Commissione che viene nominato dal Fornitore e dall'Associazione dei Consumatori, che possiede le caratteristiche indicate all'Art. 5 del presente Regolamento;

**Commissione:** l'organo composto da 2 (due) Commissari nominati ai sensi dell'Art. 5 del presente Regolamento, a cui spetta il compimento delle attività previste dai successivi Artt. 7 e 8;

**Indennizzo:** importo che il Fornitore potrà riconoscere in favore del Cliente in seguito allo svolgimento della Procedura ed agli accordi eventualmente raggiunti a conclusione della stessa.

### **Art. 3 — Soggetti legittimati e controversie per cui si può ricorrere alla Procedura**

1. Possono ricorrere alla Procedura tutti i Clienti che rientrano tra quelli aventi diritto alla Maggior Tutela di cui all'articolo 1, comma 2, del Decreto Legge n. 73/2007, convertito in legge, con modificazioni, dall'articolo 1, Legge n. 125/2007, con punti di riconsegna siti sul territorio regionale, riforniti dal Fornitore in Maggior Tutela.

2. Al fine di poter azionare la Procedura, a pena di improcedibilità della Domanda di Accordo Bonario, i Clienti dovranno aver preventivamente inviato un Reclamo scritto al Fornitore, con le modalità e termini di cui alla delibera AEEGSI ARG/com 164/08 e s.m.i.. La Procedura potrà essere attivata unicamente in relazione alle seguenti materie:

- a) slacci per morosità errati;
- b) mancata corresponsione degli indennizzi automatici secondo quanto previsto dal T.I.Q.V. (Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita e di gas naturale);
- c) doppia fatturazione da parte del Fornitore in qualità di *trader* uscente (in caso di pagamento già avvenuto);



- d) voltura del misuratore su richiesta del cliente non eseguita (richiesta non inviata al distributore dal venditore) - in caso di pagamento già avvenuto;
- e) mancato rispetto del diritto di ripensamento in caso di richiesta di *switching* da parte del cliente finale (N.A. ai rientri forzosi su Maggior Tutela);
- f) variazioni unilaterali delle condizioni generali di contratto con termine inferiore a 90 giorni (fatte salve le modifiche di legge);
- g) gestione importi da rimborsare (es. crediti a conguaglio, doppi pagamenti, fatture errate ecc.) superiore ai due cicli di fatturazione dalla data di segnalazione del credito;
- h) fatture con consumi presunti stimati dal Fornitore anomali rispetto alla media dei consumi (da segnalarsi nel più breve tempo possibile e comunque entro la data di scadenza del pagamento della fattura);
- i) distacchi avvenuti per errore (es. inserimento del venditore di POD errato).

3. A seguito dell'invio del suddetto Reclamo, potranno ricorrere alla Procedura esclusivamente i Clienti che, alternativamente:

- a) non abbiano ricevuto risposta nel termine di 40 (quaranta) giorni solari dalla data di trasmissione del Reclamo, oppure
- b) ritengano insoddisfacente la risposta ricevuta dal Fornitore entro i termini previsti,
- c) e che, inoltre, con riferimento al medesimo oggetto della Domanda di Accordo Bonario,
  - i. in caso di doppia fatturazione da parte di due diversi fornitori, non abbiano presentato domanda per l'attivazione di una analoga procedura istituita presso una diversa società di fornitura;
  - ii. non abbiano fatto ricorso alla procedura di conciliazione prevista dall'AEEGSI, gestita dall'Acquirente Unico per conto dell'Autorità stessa;
  - iii. non abbiano fatto ricorso alle procedure di mediazione e conciliazione di cui al D.lgs. n. 28/2010 e s.m.i.;
  - iv. non abbiano fatto ricorso all'Autorità Giudiziaria.

#### **Art. 4 — Ufficio attività negoziale**

1. Viene istituito, presso la sede del Fornitore, l'Ufficio attività negoziale, incaricato a trattare le controversie di cui all'Art. 3, comma 2, del presente Regolamento promosse nei confronti del Fornitore dai Clienti riforniti in Maggior Tutela.

2. L'Ufficio attività negoziale è formato da personale interno a C.V.A. S.p.A. a s.u. e/o del Fornitore e fornisce ai Commissari il necessario supporto organizzativo e amministrativo nello svolgimento delle rispettive funzioni o attività.

#### **Art. 5 — Commissione**

1. Accertata la procedibilità della domanda, l'Ufficio attività negoziale si occupa di formare una Commissione composta da due membri, di cui uno nominato dal Fornitore ed uno nominato dall'Associazione dei Consumatori per il cui tramite il Cliente ha presentato la Domanda di Accordo Bonario, con le modalità indicate al successivo Art. 7 del presente Regolamento.
2. I componenti della Commissione dovranno essere due Commissari, i cui nominativi siano stati preliminarmente inseriti in un apposito elenco tenuto dall'Ufficio attività negoziale, che ne curerà altresì l'aggiornamento nel caso in cui il Fornitore e le Associazioni dei Consumatori comunichino nuovi nominativi di Commissari. Tali elenchi saranno consultabili dalle Associazioni dei Consumatori.
3. Ai fini della Procedura, potranno essere nominati Commissari e, conseguentemente, far parte della Commissione, solo i soggetti di cui al comma che precede. I Commissari potranno essere anche soggetti esterni rispetto al Fornitore ed alle Associazioni dei Consumatori.
4. L'incarico di Commissario decorre dalla data della nomina effettuata da parte del Fornitore e dall'Associazione dei Consumatori e termina con la chiusura della Procedura.

#### **Art. 6 — Domanda di Accordo Bonario**

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura presentando presso l'Ufficio attività negoziale la Domanda di Accordo Bonario entro un massimo di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla insoddisfacente risposta al Reclamo o dalla scadenza del termine dei 40 (quaranta) giorni fissato dall'AEEGSI per la trasmissione di tale risposta.
2. Ai fini dell'invio della Domanda di Accordo Bonario, il Cliente deve rivolgersi ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Intesa, la quale si occuperà di predisporre la Domanda di Accordo Bonario, conforme ai modelli allegati al Regolamento, di farla sottoscrivere al Cliente stesso e di inoltrarla all'Ufficio attività negoziale entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della richiesta da parte del Cliente.
3. Nella Domanda di Accordo Bonario, il Cliente potrà conferire all'Associazione dei Consumatori mandato a transigere direttamente la controversia.



## Art. 7 — Attività preliminari

1. Entro 10 (giorni) dal ricevimento della Domanda di Accordo Bonario, l'Ufficio attività negoziale provvede a verificare la procedibilità ai sensi dell'Art. 3, comma 3, del presente Regolamento. Una volta espletato tale incombenza, informa il Fornitore e richiede, sia a quest'ultimo che all'Associazione dei Consumatori per il cui tramite è stata inviata la Domanda di Accordo Bonario, di nominare il proprio Commissario individuandolo tra quelli presenti nell'elenco di cui all'Art. 5, comma 2, del presente Regolamento. Istituita così la Commissione, l'Ufficio attività negoziale trasmette alla Commissione il fascicolo contenente la Domanda di Accordo Bonario e la documentazione che ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia.
2. Successivamente, i membri della Commissione fissano, di comune accordo, la data dell'incontro della Commissione. La sede di incontro della Commissione corrisponde, salvo espressa indicazione contraria dei Commissari, alla sede del Fornitore.
3. Qualora la Commissione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda di Accordo Bonario, ne dà comunicazione alla parte interessata che, entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta, ha facoltà di integrarla con ulteriore documentazione.
4. Durante la Procedura, ove la stessa sia stata dichiarata procedibile, vengono sospese tutte le azioni del Fornitore volte al recupero del credito oggetto di Accordo Bonario, comprese quelle di riduzione della potenza, di sospensione della fornitura e/o di risoluzione del contratto di fornitura.

## Art. 8 — Esame della Domanda di Accordo Bonario

1. In sede di esame della Domanda di Accordo Bonario, la Commissione verifica che il Cliente sia stato pienamente informato, da parte dell'Associazione dei Consumatori, del fatto che:
  - a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda di Accordo Bonario, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
  - b) il Cliente ha in qualsiasi momento il diritto di ritirare la Domanda di Accordo Bonario e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale o giudiziale della controversia;
  - c) nel caso in cui abbia conferito mandato a decidere la controversia all'Associazione dei Consumatori presso la quale si è recato, l'Associazione potrà accettare o rifiutare la proposta della Commissione nei limiti di cui al mandato stesso;
  - d) nel caso in cui non abbia conferito mandato a decidere la controversia all'Associazione dei Consumatori presso la quale si è recato, può rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione entro il termine previsto dal Regolamento e che, in mancanza di comunicazione di accettazione

Pag. 5 di 8

nel suddetto termine, la soluzione si intende rifiutata;

- e) la Commissione, l'Ufficio attività negoziale, il Fornitore e le Associazioni dei Consumatori sono tenuti all'osservanza del D.lgs. n. 196/2003, denominato "Codice in materia di protezione dei dati personali".

2. La Commissione esamina la Domanda di Accordo Bonario e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti e può - laddove lo ritenga necessario - chiedere alle parti stesse i chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni.

3. La Commissione, qualora strettamente necessario, potrà fissare eventuali incontri successivi per la risoluzione della controversia.

### **Art. 9 — Conclusione della Procedura**

1. La Commissione deve cercare, nel minor tempo possibile, di proporre alle parti una soluzione rispetto a quanto lamentato nella Domanda di Accordo Bonario. In ogni caso, la Procedura deve tassativamente concludersi **entro 60 (sessanta) giorni solari** dal ricevimento della Domanda da parte dell'Ufficio attività negoziale.

2. Qualora la Commissione abbia raggiunto un accordo per la soluzione della controversia, ne redige processo verbale che - dopo essere stato sottoscritto dai Commissari - viene comunicato senza ritardo all'Ufficio attività negoziale. Quindi, l'Ufficio attività negoziale trasmette a mezzo PEC la proposta di verbale di accordo bonario al Fornitore. Quest'ultimo comunica all'Ufficio attività negoziale, entro 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento del verbale di accordo bonario, l'approvazione o il rigetto dello stesso.

3. In caso di approvazione e conseguente sottoscrizione del verbale di accordo bonario da parte del Fornitore, l'Ufficio attività negoziale lo trasmette tramite PEC all'Associazione dei Consumatori che ha presentato la Domanda di Accordo Bonario. In tal caso:

- a. qualora l'Associazione dei Consumatori abbia ricevuto mandato a transigere da parte del Cliente attraverso la Domanda di Accordo Bonario, l'Associazione dei Consumatori, ove accetti la proposta di cui al presente articolo, sottoscrive per accettazione il verbale di accordo e lo trasmette tramite PEC all'Ufficio attività negoziale entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento dello stesso;
- b. qualora l'Associazione non abbia ricevuto mandato a transigere da parte del Cliente attraverso la Domanda di Accordo Bonario, il Cliente, ove intenda accettare la proposta di cui al presente articolo, sottoscrive per accettazione il verbale di accordo e lo trasmette a mezzo PEC, per il



tramite della stessa Associazione dei Consumatori, all'Ufficio attività negoziale entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento dello stesso.

4. In caso di mancata trasmissione all'Ufficio attività negoziale del verbale sottoscritto per accettazione dal Cliente o dall'Associazione dei Consumatori alla quale il Cliente ha conferito mandato a transigere nell'ambito della Domanda di Accordo Bonario, la proposta formulata dalla Commissione si intenderà non accettata dal Cliente e, pertanto, produrrà gli stessi effetti del verbale di mancato accordo.

5. Il verbale, sottoscritto dal Fornitore e dal Cliente (o dall'Associazione dei Consumatori alla quale ha conferito mandato a transigere) avrà efficacia di accordo transattivo ai sensi degli articoli 1965 e seguenti del Codice Civile.

6. In tutti i casi di mancato accordo, la Commissione redigerà e sottoscriverà il verbale attestante l'esito negativo della Procedura. In tal caso, il Cliente potrà rivolgersi alla competente Autorità Giudiziaria, previo espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione, così come previsto dalla delibera 209/2016/E/com (Testo Integrato Conciliazione – TICO), che attua l'articolo 2, comma 24, lettera b, della Legge 481/95 e l'articolo 141, comma 6, lettera c, del Codice del Consumo.

#### **Art. 10 — Pubblicità del Regolamento**

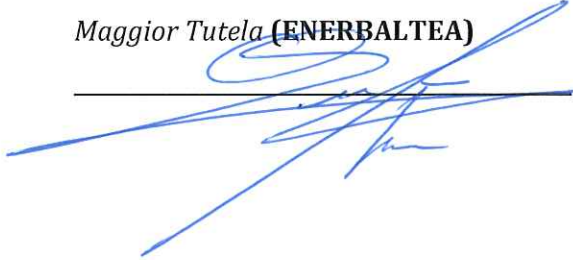
1. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico tramite pubblicazione per via telematica sul sito internet [www.enerbaltea.it](http://www.enerbaltea.it), nonché presso i siti internet delle sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori firmatarie.

\* \* \*

Letto, confermato, sottoscritto

Châtillon, 23/08/2017

C.V.A. TRADING S.r.l. a s.u. - Servizio di  
Maggior Tutela (ENERBALTEA)



**ADICONSUM**

  
\_\_\_\_\_  
**ADOC**  
\_\_\_\_\_  
**AVCU**  
\_\_\_\_\_  
**CASA DEL CONSUMATORE**  
**KONSUMER ITALIA** VdA  
\_\_\_\_\_  
**CODACONS**  
\_\_\_\_\_  
**FEDERCONSUMATORI**  
\_\_\_\_\_