

ADICONSUM CISL Avellino - Alta Calore Servizi s.p.a.

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

1. L'ADICONSUM CISL Avellino e l'Alto Calore Servizi s.p.a. concordano la seguente procedura di conciliazione, della quale possano avvalersi gli utenti non commerciali e l'Alto Calore Servizi s.p.a., per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra l'Azienda e gli utenti non commerciali.
2. La procedura applica il modello di conciliazione paritetica.
3. Presso la sede legale dell'Alto Calore Servizi s.p.a. è istituito un Ufficio di Conciliazione, al quale fanno capo le attività disciplinate nel presente regolamento.
4. L'Ufficio di Conciliazione è dotato di una Segreteria che fornisce, ai Conciliatori ed alle parti, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.
5. Alla Segreteria di Conciliazione è destinato personale dell'Alto Calore Servizi s.p.a. che opera in raccordo con i Conciliatori ed ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.
6. Il presente regolamento è messo a disposizione del pubblico, tramite pubblicazione nelle sedi dell'Alto Calore ed in quelle dell'ADICONSUM CISL. Presso la Segreteria di Conciliazione è disponibile l'elenco dei Conciliatori, che viene redatto, per quanto rispettivamente di competenza, dall'Alto Calore Servizi s.p.a. e dall'ADICONSUM CISL Avellino. Presso la segreteria di Conciliazione sono altresì fornite tutte le informazioni relative al funzionamento della procedura di conciliazione, ai tipi di controversie, ai risultati ed agli effetti giuridici oggetto della stessa.
7. Presso la Segreteria di Conciliazione è istituito un archivio, a disposizione delle parti, dei Conciliatori e dei rappresentanti legali dell'Alto Calore Servizi s.p.a. e dell'ADICONSUM CISL, che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali delle procedure istituite dinanzi all'Ufficio di Conciliazione.
8. La Segreteria di Conciliazione raccoglie le domande necessarie per attivare la procedura di conciliazione e le protocolla; trasmette ai Conciliatori individuati nell'elenco, la relativa documentazione; predispone l'avviso di convocazione (contenente data e protocollo di iscrizione, la data ed il luogo fissato per la riunione dinanzi alla Commissione Paritetica di Conciliazione, l'oggetto della procedura, il nominativo dei Conciliatori componenti la Commissione Paritetica) e lo trasmette alle parti; tiene copia dei verbali di conciliazione provvede a consegnare alle parti, a conclusione della procedura.
9. La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da due Conciliatori, uno in rappresentanza dell'Alto Calore Servizi s.p.a. ed uno dell'ADICONSUM CISL in rappresentanza dell'utente.
10. La Commissione di Conciliazione compone la controversia secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali, ed assicura il principio di indipendenza.
11. L'elenco dei Conciliatori comprende i nominativi designati dall'Alto Calore Servizi s.p.a. e dell'ADICONSUM CISL. Per essere inseriti nell'elenco dei conciliatori è richiesto il titolo di studio di diploma di scuola media superiore.
12. L'utente conferisce al rappresentante dell'ADICONSUM CISL, componente della Commissione di Conciliazione, mandato per individuare una proposta di composizione della controversia e si impegna a comunicare al medesimo rappresentante, entro 3 giorni lavorativi, il rifiuto o l'accettazione della proposta stessa. Non è necessaria l'assistenza legale.

13. L'utente autorizza il rappresentante designato, anche ai sensi della legge 675/96, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti alla controversia oggetto del tentativo di conciliazione.
14. La procedura di conciliazione, è gratuita ed è avviata mediante la domanda di conciliazione compilata presso le sedi dell'ADICONSUM CISL ed inoltrata, con raccomandata, con fax, oppure tramite e-mail, all'Ufficio di Conciliazione.
15. La domanda di conciliazione deve essere sottoscritta dall'utente e/o dal suo rappresentante legale.
16. La Segreteria di Conciliazione invia ai Conciliatori ed alle parti l'avviso per l'espletamento del tentativo di conciliazione.
17. Entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso, le parti possono depositare all'Ufficio di Conciliazione le proprie argomentazioni con le relative informazioni e prove.
18. In sede di riunione, la Commissione di Conciliazione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda di conciliazione, che l'utente sia stato pienamente informato sul fatto che:
 - a) egli ha in ogni momento il diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, oppure il diritto di abbandonarla in ogni momento, per adire altre sedi extragiudiziarie o giudiziarie, al fine di risolvere la controversia;
 - b) egli può accettare o rifiutare la soluzione convenuta dalla Commissione di Conciliazione paritetica entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione della soluzione proposta.
19. La Commissione di Conciliazione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni dell'utente, qualora questi ne abbia fatto espressa richiesta nel modulo di domanda.
20. La Commissione di Conciliazione, anche su richiesta di parte, può fissare un'ulteriore riunione per l'approfondimento della controversia, non eccedendo mai il 45esimo giorno dalla data di presentazione della domanda.
21. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione di Conciliazione individua la proposta di soluzione che il conciliatore rappresentante dell'ADICONSUM sottoporrà all'utente. Sarà cura del medesimo conciliatore comunicare all'ufficio l'accettazione o il rifiuto della proposta, da parte dell'utente.
22. La Commissione di Conciliazione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare nessuna ipotesi soluzione. In questo caso viene redatto verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura.
23. Nel caso in cui la Commissione di Conciliazione abbia individuato l'ipotesi di soluzione di cui all'articolo 21, la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione attestante la proposta e l'accettazione, oppure il rifiuto della medesima da parte dell'utente.
24. Nei caso di accettazione della proposta da parte dell'utente, il contenuto del verbale ha valore ed efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.
25. E' cura della Segreteria di Conciliazione consegnare o inviare alle parti copia del verbale.
26. Nel corso dello svolgimento della procedura di Conciliazione, l'Alto Calore Servizi s.p.a. non intraprende iniziative di autotutela, sino ai 15 giorni successivi al ricevimento del verbale di Conciliazione di cui all'articolo 23, decorsi i quali si applicano le ordinarie procedure di gestione del credito, inclusa la sospensione dei servizi, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

27. Nel corso della procedura di Conciliazione, la sospensione del servizio può essere disposta esclusivamente nei casi di frode o di morosità abituale dell'utente.
28. Alto Calore Servizi s.p.a. ed ADICONSUM CISL pubblicano con cadenza annuale una relazione sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente regolamento.