

**Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com come integrata e modificata dalla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com.**

**TESTO INTEGRATO IN MATERIA DI PROCEDURE DI RISOLUZIONE  
EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI O UTENTI  
FINALI E OPERATORI O GESTORI NEI SETTORI REGOLATI  
DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA  
IDRICO – TESTO INTEGRATO CONCILIAZIONE (TICO)**

**Articolo 1  
Definizioni**

1.1 Ai fini del presente provvedimento, si intende per:

- a) “Autorità”, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico istituita dall'articolo 2, comma 1, della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- b) “Associazione dei consumatori”, le associazioni dei consumatori finali e degli utenti rappresentative a livello nazionale ed iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
- c) “Associazione di categoria”, le associazioni rappresentative a livello nazionale delle piccole e medie imprese;
- d) “Cliente o Utente finale”, è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di servizi dei settori regolati dall'Autorità e il prosumer;
- e) “Codice del consumo”, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- f) “Conciliatore”, la persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l'accordo per la risoluzione di una controversia, anche per mezzo della formulazione di una proposta non vincolante;
- g) “Conciliazione”, la composizione tra le Parti di una controversia a seguito dello svolgimento delle procedure di cui al presente provvedimento;
- h) “Decreto legislativo n. 28/10”, il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- i) “D.M. n. 180/10”, il decreto del Ministero della Giustizia 18 ottobre 2010, n. 180;
- j) “D.P.R. n. 445/00”, il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
- k) “Distributore”, il soggetto che svolge l'attività di distribuzione di energia elettrica o di gas naturale ai sensi, rispettivamente, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l) “Elenco”, l'elenco degli organismi ADR istituito dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 141-decies del Codice del consumo;
- m) “GSE”, il Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A.;
- n) “Operatore o Gestore”, il soggetto che esercisce i servizi nei settori regolati dall'Autorità;
- o) “Parte”, il Cliente o Utente finale, l'Operatore o Gestore e il GSE;

- p) “Prosumer”, il soggetto che è al contempo produttore e Cliente finale di energia elettrica;
- q) “Reclamo”, ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’Operatore o Gestore, anche per via telematica, con la quale il Cliente o Utente finale direttamente o tramite un rappresentante legale o un’associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti con l’Operatore o Gestore;
- r) “Responsabile del Servizio”, la persona fisica cui sono attribuiti i compiti e le prerogative riservate a tale soggetto dalla normativa vigente e dal presente provvedimento;
- s) “Segreteria tecnica” la struttura di supporto che cura la gestione delle procedure di conciliazione del Servizio;
- t) “Servizio Conciliazione” o “Servizio”, l’organismo istituito dall’Autorità con deliberazione 21 giugno 2012, n. 260/2012/E/com, gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell’Elenco;
- u) “Tentativo di conciliazione”, lo svolgimento, presso il Servizio Conciliazione, di almeno un incontro fra le Parti alla presenza del Conciliatore, per la composizione della controversia.

1.2 I termini previsti nel presente provvedimento vanno calcolati in base ai giorni solari.

## **Articolo 2 Ambito di applicazione**

- 2.1 Ai sensi dell’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell’articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, il presente provvedimento disciplina le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie tra Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori.
- 2.2 Il presente provvedimento trova altresì applicazione per le controversie tra Prosumer e GSE in materia di ritiro dedicato e scambio sul posto. A tal fine, se non diversamente stabilito, le previsioni che riguardano gli Operatori o Gestori si applicano anche al GSE.
- 2.3 Sono escluse dall’ambito di applicazione del presente provvedimento le controversie:
- a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali;
  - b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
  - c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo;

- d) oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori.

### **Articolo 3**

#### **Obbligatorietà del tentativo di conciliazione**

- 3.1 Per le controversie di cui al precedente articolo 2, commi 2.1 e 2.2, l'esperimento del tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, nel rispetto del presente provvedimento, ovvero dinanzi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 14, è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo.
- 3.2 La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro presso il Servizio Conciliazione, da svolgersi non oltre 30 giorni dalla presentazione della domanda completa di conciliazione, si conclude senza l'accordo.
- 3.3 Il termine per la conclusione della procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione è di 90 giorni, decorrente dalla data di proposizione della domanda completa di conciliazione.
- 3.4 Il termine di cui al precedente comma 3.3 può essere prorogato per esigenze motivate e per un periodo non superiore a 30 giorni, su istanza congiunta delle Parti avanzata entro i termini di cui al comma 3.3, nonché su iniziativa del Servizio Conciliazione, anche su richiesta del Conciliatore, che ravvisi la complessità della procedura, previa comunicazione alle Parti.
- 3.5 Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al Servizio Conciliazione se, per la medesima controversia, è pendente o è stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3 comma 3.1.
- 3.6 Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari.

### **Articolo 4**

#### **Responsabile e Segreteria tecnica del Servizio**

- 4.1 Il Responsabile del Servizio provvede agli adempimenti di cui alla Parte V, titolo II-bis, del Codice del Consumo e del presente provvedimento. In particolare, è responsabile dell'operato della Segreteria tecnica e provvede all'individuazione dei Conciliatori, al loro inserimento e aggiornamento in un elenco pubblicato sul sito web del Servizio Conciliazione e all'assegnazione dei Conciliatori medesimi alle singole procedure, secondo i criteri e le modalità di cui al successivo articolo 5.
- 4.2 La Segreteria tecnica:
- a) è composta da soggetti imparziali, non entra nel merito della controversia e non svolge attività di consulenza giuridica;
  - b) riceve la domanda di conciliazione, ne verifica l'ammissibilità e, se necessario, ne richiede la regolarizzazione, ai sensi del presente provvedimento;

- c) tiene un apposito fascicolo per ogni procedura di conciliazione con le annotazioni relative a:
  - i. numero di ordine progressivo;
  - ii. dati delle Parti;
  - iii. oggetto della controversia;
  - iv. Conciliatore assegnatario;
  - v. durata della procedura e relativo esito;
- d) comunica alle Parti il giorno e l'ora del primo incontro;
- e) dichiara conclusa la procedura e ne dispone l'archiviazione, comunicandola alle Parti, nei casi previsti dal presente provvedimento;
- f) provvede all'aggiornamento annuale delle singole schede dei Conciliatori, contenenti, per ciascuno di essi, il curriculum comprensivo dei titoli di studio e professionali, delle specializzazioni possedute, dei corsi frequentati sia con riferimento alla competenze professionali specialistiche che alle tecniche di conciliazione, le procedure gestite;
- g) abilita gli Operatori o Gestori alla procedura telematica.

## **Articolo 5 Conciliatore e criteri di nomina**

5.1 Il Conciliatore può essere individuato, in base alle esigenze del Servizio Conciliazione, sia a seguito del superamento di una procedura di selezione aperta a coloro che sono in possesso dei requisiti di cui al successivo comma 5.2, lettera c), sia tra le risorse di Acquirente Unico SpA che siano in possesso dei requisiti di cui al medesimo comma 5.2 lettera c), sia mediante convenzione con organismi pubblici iscritti nel Registro istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi dell'articolo 16 del decreto legislativo n. 28/10.

5.2 Il Conciliatore:

- a) non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante;
- b) è assegnato alla procedura nel rispetto di criteri di imparzialità, professionalità, competenza;
- c) deve possedere una specifica formazione in materia di mediazione conseguita presso un organismo di cui all'articolo 17 del D.M. n. 180/10 nonché i requisiti di onorabilità ivi previsti, una comprensione generale del diritto e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità mediante la frequenza di corsi o seminari specialistici di durata non inferiore a quattordici ore e aggiornamenti almeno biennali non inferiori a dieci ore;
- d) non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal Codice deontologico, *Allegato sub a)* al presente atto, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, e, qualora sopravvenute, decade dall'incarico;

- e) sottoscrive, ai fini dell'inserimento nell'elenco dei Conciliatori, il Codice deontologico e un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità;
  - f) nel caso di incompatibilità, anche sopravvenuta, deve provvedere a comunicare al Responsabile del Servizio tale circostanza non oltre due giorni dall'assegnazione o immediatamente in caso di incompatibilità sopravvenuta. In tali casi, il Responsabile del Servizio provvede, nel più breve tempo possibile, alla nomina di un nuovo Conciliatore, dandone tempestiva comunicazione alle Parti.
- 5.3 L'assegnazione del Conciliatore avviene sulla base di una turnazione che tenga anche conto della specifica competenza professionale del Conciliatore, desunta dal curriculum personale e formativo, di specifiche aree di competenza e del numero di pratiche assegnate.
- 5.4 Il Conciliatore che abbia perso i requisiti di cui al precedente comma 5.2, lettera c) o che sia incorso nelle situazioni di incompatibilità di cui al precedente comma 5.2, lettera d) ovvero che ne abbia fatto domanda, è cancellato dall'elenco di cui all'articolo 4 comma 4.1. La cancellazione, se non segue alla domanda del Conciliatore, è pronunciata dal Responsabile del Servizio sentito l'interessato.
- 5.5 Il Servizio Conciliazione può prevedere lo svolgimento del tirocinio assistito per i Conciliatori individuati ai sensi del comma 5.1, previa comunicazione dei nominativi alle Parti e al Conciliatore, che possono rifiutare il tirocinante e comunque richiederne l'allontanamento in qualsiasi momento. Il tirocinante non può in alcun modo interferire nella procedura di conciliazione ed è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza, indipendenza ed imparzialità a cui sono tenuti i Conciliatori e il personale del Servizio Conciliazione.

## **Articolo 6**

### **Presentazione della domanda di conciliazione**

- 6.1 Il Cliente o Utente finale che intende attivare la procedura può presentare la domanda di conciliazione, direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare, solo dopo aver inviato il reclamo all'Operatore o Gestore e questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo.
- 6.2 La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo.
- 6.3 La domanda di conciliazione è presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, previa registrazione online. La Parte che si registra individua una username ed una password personali. Il Servizio Conciliazione rilascia apposita ricevuta telematica dell'avvenuta registrazione.
- 6.4 Il Cliente o Utente finale domestico, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, neppure per mezzo dell'ausilio di un'associazione o di altro delegato di cui al precedente comma 6.1, può presentare la domanda di conciliazione in modalità

offline, mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura.

- 6.5 La domanda di conciliazione deve prevedere i seguenti elementi obbligatori:
- a) nome del Cliente o Utente finale e del delegato, ove presente;
  - b) recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica del Cliente o Utente finale o del delegato, ove presente;
  - c) denominazione dell'Operatore o Gestore;
  - d) POD/PDR della fornitura cui si riferisce la domanda o, ove non disponibili, indirizzo della fornitura;
  - 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.
- 6.6 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 dell'Operatore o Gestore, se presente;
  - d) copia della risposta dell'Operatore o Gestore, se presente;
  - e) copia della delega al rappresentante dalla Parte con potere di conciliare e transigere e del documento di identità del delegato, ove sia presente il delegato;
  - f) dichiarazioni, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. n. 445/00:
    - i. che per la controversia non sia pendente o non stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 3, comma 3.1;
    - ii. della data di invio del reclamo all'Operatore;
  - g) accettazione delle previsioni di cui ai commi 11.3 e 11.4 dell'articolo 11 del presente provvedimento.
- 6.7 Qualora la domanda di conciliazione risulti incompleta rispetto agli elementi prescritti dall'articolo 6, comma 6.6, il Servizio Conciliazione, entro il termine di 7 giorni dalla ricezione della domanda, invita la Parte che ha attivato la procedura al perfezionamento e all'integrazione della domanda medesima da effettuarsi entro il termine di 7 giorni dalla ricezione della comunicazione, decorso inutilmente il quale la domanda è improcedibile ed è archiviata. Di tale archiviazione è data comunicazione alla Parte.

## **Articolo 7**

### **Inammissibilità della domanda di conciliazione**

- 7.1 La domanda di conciliazione è inammissibile ed è archiviata nei seguenti casi:
- a) quando attiene a controversie di cui all'articolo 2 comma 2.3 e nei casi di cui all'articolo 3 comma 3.5;
  - b) quando è presentata senza il previo reclamo all'Operatore o Gestore;
  - c) quando è presentata senza il rispetto delle tempistiche di cui al presente provvedimento;

- d) quando non è stata presentata nelle modalità indicate dall'articolo 6, commi 6.3 e 6.4;
  - e) quando non contiene anche uno solo degli elementi di cui all'articolo 6, comma 6.5;
  - f) qualora risulti riprodotto di domanda già archiviata ai sensi degli articoli 8, comma 8.8 e 10, comma 10.6.
- 7.2 Il Servizio Conciliazione comunica tempestivamente alla Parte l'inammissibilità della domanda di conciliazione.
- 7.3 Nel caso in cui una delle cause di inammissibilità di cui al precedente comma 7.1 emerga e sia documentata successivamente e, comunque, non oltre il quinto giorno antecedente alla data fissata per il primo incontro, la domanda di conciliazione è archiviata. Di tale archiviazione è data comunicazione alle Parti.

## **Articolo 8**

### **Avviso di convocazione delle Parti**

- 8.1 Il Servizio Conciliazione, verificata l'ammissibilità della domanda di conciliazione, comunica, in via telematica, entro 7 giorni dalla data di ricezione della domanda completa, l'avvio della procedura alle Parti, provvedendo contestualmente a comunicare la data del primo incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione, che deve essere fissato nel rispetto del termine di cui all'articolo 3, comma 3.2, ma non prima di 10 giorni dalla comunicazione medesima alle Parti.
- 8.2 Nel caso in cui il Cliente o Utente finale documenti nella domanda di conciliazione la sospensione della fornitura per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo, l'incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione deve svolgersi nel termine di 15 giorni dalla domanda completa e il termine di 10 giorni di cui al precedente comma 8.1 è ridotto della metà.
- 8.3 Nella comunicazione di cui al precedente comma 8.1 sono specificatamente indicati:
- a) la data di iscrizione al protocollo della domanda di conciliazione;
  - b) l'oggetto della procedura;
  - c) la data del primo incontro;
  - d) la data entro la quale deve concludersi la procedura.
- 8.4 Gli Operatori o Gestori, ad eccezione dei fornitori di ultima istanza (FUI) di cui all'articolo 1, comma 1.1, del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG), sono tenuti a partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei loro confronti presso il Servizio Conciliazione dal Cliente o Utente finale, salvi i casi di cui all'articolo 7, comma 7.3.
- 8.5 Nel caso in cui l'Operatore, ai fini della risposta al reclamo scritto, abbia richiesto dati tecnici al Distributore o la necessità di tali dati tecnici sia emersa successivamente, può richiedere al Servizio Conciliazione, non oltre il primo incontro, qualora sia necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace

trattazione della controversia, la convocazione del Distributore in qualità di ausilio tecnico.

- 8.6 Il Servizio Conciliazione, qualora ne sia stata fatta espressa richiesta nei casi e nei modi di cui al precedente comma 8.5, convoca il Distributore entro due giorni decorrenti dalla richiesta.
- 8.7 Il Distributore è tenuto a fornire la necessaria collaborazione ai fini della celere ed efficace trattazione della procedura di conciliazione, partecipando alla medesima nel giorno e ora comunicati dal Servizio Conciliazione.
- 8.8 La Parte che abbia presentato domanda di conciliazione e intenda rinunciare all'esperimento della procedura di conciliazione ne dà tempestiva comunicazione al Servizio Conciliazione e comunque con almeno 5 giorni di anticipo rispetto alla data del primo incontro. In tal caso, il Servizio Conciliazione dichiara conclusa la procedura e ne dispone l'archiviazione, dandone comunicazione alle Parti.

## **Articolo 9**

### **Svolgimento del tentativo di conciliazione**

- 9.1 Le Parti e il Conciliatore si incontrano in modalità telematica nel giorno e ora comunicati dal Servizio Conciliazione, mediante l'accesso all'apposita area virtuale riservata, web conference tramite chat, audio, video, o tramite l'utilizzo combinato di tali strumenti. In alternativa, secondo la valutazione del Conciliatore e delle Parti, l'incontro può svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza.
- 9.2 Ciascuna Parte può chiedere un solo rinvio dell'incontro, presentando richiesta motivata e documentata al Servizio Conciliazione, con l'eccezione dell'incontro di cui all'articolo 8, comma 8.2, per il quale non sono consentite richieste di rinvio. La richiesta di rinvio dell'incontro di cui all'articolo 8, comma 8.1, deve essere formalizzata al Servizio Conciliazione entro il quinto giorno antecedente alla data del primo incontro, con contestuale comunicazione di una successiva data di disponibilità non oltre 7 giorni dalla precedente. Di tale richiesta è data comunicazione alle Parti e al Conciliatore.
- 9.3 Le Parti possono presentare argomentazioni, prove e documenti in qualsiasi fase della procedura, mediante upload dei relativi file all'interno della piattaforma telematica, nonché accedere ai documenti presentati dall'altra Parte, salvo che quest'ultima non abbia richiesto espressamente che gli stessi debbano restare riservati.
- 9.4 Le Parti possono intervenire alla procedura facendosi rappresentare da soggetti, anche appartenenti alle associazioni dei consumatori o di categoria, muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare e transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero, per i soli Clienti o Utenti finali, con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Al fine di rendere più agevole la procedura, i rappresentanti degli Operatori o Gestori possono indicare i propri delegati a partecipare alla procedura di conciliazione tramite una delega generale e preventiva al Servizio Conciliazione, comprendente l'impegno a rispettare gli accordi raggiunti



da tali delegati e l'accettazione delle previsioni del presente provvedimento in materia di accesso agli atti e riservatezza di cui al successivo articolo 11, commi 11.3 e 11.4.

9.5 Il Conciliatore, laddove le Parti rilevino l'esistenza di danni gravi ed irreparabili, su richiesta concorde delle stesse, può suggerire le misure più idonee a garantire la immediata tutela del Cliente o Utente finale.

### **Articolo 10** **Esito del tentativo di conciliazione**

- 10.1 Se la conciliazione ha esito positivo, il Conciliatore redige il verbale, nel quale sono indicati i punti controversi e l'accordo raggiunto con il relativo contenuto.
- 10.2 Il verbale di conciliazione deve essere sottoscritto dalle Parti e dallo stesso Conciliatore con firma elettronica. In mancanza di firma elettronica, alla modalità telematica di trasmissione del verbale potrà essere affiancata altra modalità compatibile e idonea a garantirne la provenienza.
- 10.3 Le Parti, congiuntamente, possono richiedere al Conciliatore la formulazione di una proposta non vincolante, la cui accettazione o il cui rifiuto devono pervenire per iscritto entro 7 giorni. In mancanza di accettazione nel termine, la proposta si intende rifiutata. La proposta, salvo diversa volontà delle Parti, non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso della procedura, ad eccezione degli elementi risultanti dai documenti depositati e noti alle Parti.
- 10.4 Il verbale di conciliazione, sottoscritto ai sensi del precedente comma 10.2, anche a seguito di accettazione della proposta del Conciliatore di cui al comma 10.3, costituisce titolo esecutivo a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95.
- 10.5 Se la conciliazione non ha esito positivo, il Conciliatore redige un verbale nel quale indica i punti controversi e che il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo, ai fini di quanto previsto dall'articolo 3, comma 3.2, del presente provvedimento.
- 10.6 Se la Parte che ha attivato la procedura non compare al primo incontro, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e la procedura è archiviata.
- 10.7 Se la Parte che non ha attivato la procedura non compare al primo incontro al di fuori dei casi di cui all'art. 7 comma 7.3, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura, ai fini di quanto previsto dall'articolo 3, comma 3.2, del presente provvedimento.
- 10.8 L'assenza dell'Operatore o Gestore che è tenuto ad aderire alla procedura ai sensi dell'articolo 8, comma 8.4, è comunicata dal Responsabile del Servizio all'Autorità per i seguiti di competenza.
- 10.9 Al termine della procedura, il Servizio Conciliazione richiede alle Parti la compilazione di un questionario di valutazione sullo svolgimento della procedura medesima.

**Articolo 11**  
**Accesso agli atti e riservatezza**

- 11.1 Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato.
- 11.2 Il personale del Servizio Conciliazione e il Conciliatore si impegnano a mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate.
- 11.3 Le Parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promosso dalle stesse in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto, proseguito dopo l'insuccesso della procedura di conciliazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura, salvo il caso in cui vi sia il consenso della Parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni.
- 11.4 Le Parti non possono chiamare a testimoniare in giudizio il Conciliatore, il personale del Servizio Conciliazione, né deferire loro il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione alla procedura.
- 11.5 Il Servizio Conciliazione si impegna a garantire e a salvaguardare la riservatezza delle Parti nella trattazione dei dati personali, delle credenziali di accesso e delle informazioni fornite dalle Parti medesime, anche al fine di tutelarsi da accessi e attività di comunicazione e divulgazione non autorizzati.
- 11.6 Il Servizio Conciliazione non può comunque essere considerato responsabile quando:
- a) le Parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie username e password personali;
  - b) soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private;
  - c) altri soggetti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolti dal Servizio Conciliazione.
- 11.7 Se non diversamente stabilito, i dati e i documenti relativi alla singola procedura sono conservati nella piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, a disposizione delle Parti, nel rispetto dei commi precedenti del presente articolo, e in formato elettronico non modificabile, per 3 anni dalla data di conclusione della procedura.

**Articolo 12**  
**Responsabilità delle parti**

- 12.1 Sono di esclusiva responsabilità delle Parti:
- a) la proponibilità della domanda di conciliazione con riferimento alla materia e alle ragioni della domanda medesima;
  - b) la qualificazione della controversia;

- c) la compilazione del format di domanda di conciliazione;
  - d) la forma e il contenuto dell'atto con cui la Parte conferisce delega al proprio rappresentante;
  - e) la veridicità e correttezza delle dichiarazioni;
  - f) l'eventuale indicazione del valore della controversia;
  - g) l'individuazione della Parte nei confronti dei quali la richiesta viene presentata;
  - h) le dichiarazioni di cui all'articolo 6, comma 6.6, lettera f).
- 12.2 Il Servizio Conciliazione non può comunque essere ritenuto responsabile di eventuali decadenze o prescrizioni conseguenti a:
- a) mancata o ritardata effettuazione delle comunicazioni rispetto agli adempimenti non riconducibili alla responsabilità del Servizio Conciliazione;
  - b) imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della richiesta e del diritto tutelato ad opera della Parte.

### **Articolo 13 Monitoraggio e relazioni di attività**

- 13.1 Il Servizio Conciliazione predispone report semestrali sul numero di domande ricevute, di procedure svolte e degli esiti delle stesse e, in attuazione dell'articolo 141-quater, comma 2, del Codice del consumo, provvede alla redazione annuale della relazione sull'attività svolta, nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.

### **Articolo 14 Tentativo obbligatorio di conciliazione presso altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie**

- 14.1 In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, per le materie oggetto del presente provvedimento, la Parte ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, previa stipula di apposito protocollo di intesa tra Unioncamere e l'Autorità.
- 14.2 Il Cliente o Utente finale domestico, al medesimo fine, può altresì rivolgersi ad organismi ADR iscritti nell'Elenco.
- 14.3 Al fine di cui al comma 14.1, l'Autorità può stipulare appositi protocolli con uno o più organismi di mediazione di cui all'articolo 16, del decreto legislativo n. 28/10.
- 14.4 L'elenco aggiornato degli organismi di cui ai commi precedenti è disponibile sul sito web dell'Autorità.
- 14.5 Alle procedure di cui ai precedenti commi, per tutto quanto non specificamente previsto dal presente provvedimento, si applica il regolamento dell'organismo scelto dalle Parti.

**Articolo 15**  
**Entrata in vigore**

15.1 La presente disciplina è efficace dall'1 gennaio 2017.