



AGENZIA SANNITA PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE



Intelligent Energy  Europe



REGOLAMENTO PER LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE IN MATERIA DI ISPEZIONE E CONTROLLO IMPIANTI TERMICI

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Art.1

Natura ed ambito di applicazione

1. Il presente regolamento, condiviso tra l'ASEA Spa (Agenzia Sannita per l'Energia e l'Ambiente) e le Associazioni dei Consumatori firmatarie della Carta dei Servizi, contiene le modalità di attuazione della procedura di conciliazione di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, tutti gli utenti assoggettati al servizio di verifica degli impianti termici di cui alla legge 10/91 DPR 412/93 e smi e D.lvo n. 192/05 e s.m.i.;
2. La Procedura ha lo scopo di agevolare, in modo rapido ed economico, la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere in conseguenza delle ispezioni del personale incaricato dall'ASEA Spa e si svolge nel rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al D. Lgs. n. 196/03. La casistica cui la "Procedura" si applica è la seguente:
 - a. informazione sulla dichiarazione di avvenuta manutenzione
 - b. periodicità
 - c. tempistiche
 - d. modalità
 - e. costi per il cittadino



AGENZIA SANNITA PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE



Intelligent Energy  Europe

- f. dichiarazione di avvenuta manutenzione
 - g. verifica su impianti non dichiarati
 - h. modalità per contattare i cittadini
 - i. modalità delle ispezioni
 - j. comportamento ispettori
 - k. professionalità ispettori
 - l. chiarezza ed esaustività degli aspetti tecnici e non
 - m. supporto telefonico post ispezioni
 - n. comportamento operatori
 - o. professionalità operatori
 - p. chiarezza su eventuali adeguamenti prescritti
 - q. tempistiche di adeguamento
 - r. adeguamento impianto
 - s. adeguamento documenti
3. La Procedura può essere avviata solo dopo che l'utente abbia esperito, con esito insoddisfacente per lo stesso, un Reclamo;

Art. 2 Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

1. **Utente:** il soggetto, persona fisica o giuridica, ente od associazione anche priva di personalità giuridica, occupanti o i titolari di singole unità immobiliari dotate di impianti termici o di apparecchiature indicate nel D.L.vo n. 192/2005 e s.m.i., installati sul territorio provinciale e soggetti al servizio di ispezione e controllo degli impianti termici istituito dalla Provincia di Benevento e che abbia presentato un Reclamo secondo il modello concordato con le associazioni firmatarie;
2. **Commissione di Conciliazione o Commissione:** l'organo presieduto dal Presidente dell'ASEA Spa, o da un suo delegato, è altresì composto da un rappresentante nominato da ognuna delle seguenti parti
 - Settore Mobilità ed Energia della Provincia di Benevento
 - Associazioni dei Consumatori



AGENZIA SANNITA PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE



Intelligent Energy  Europe

- Associazioni di Categoria
 - Agenzia ASEA Spa.
3. **Domanda di Conciliazione o Domanda:** l'atto avente il medesimo oggetto del Reclamo di cui al successivo comma 4 presentato dalle Associazioni dei Consumatori cui il Cliente ha conferito mandato;
 4. **Reclamo:** l'atto redatto in conformità al modello concordato con le associazioni firmatarie inviato via fax, a mezzo raccomandata a/r o via internet dal Cliente o dall'Associazione dei Consumatori cui lo stesso ha conferito mandato, ai recapiti indicati dall' ASEA Spa. (Agenzia Sannita per l'Energia e l'Ambiente) sita in Via S. Massimiliano Kolbe n. 24, 82100 BENEVENTO, Fax 0824/315072, e-mail verificaimpianti@aseaenergia.eu;
 5. **Procedura di Conciliazione o Procedura:** le modalità, i termini e le condizioni previsti dal Regolamento per la conciliazione della controversia insorta con l'Utente;
 6. **Carta dei servizi:** il documento redatto dall'ASEA Spa di concerto con le associazioni dei consumatori firmatarie, in conformità all'art 2 comma 461 della Legge 24.12.07 n. 244 avente ad oggetto gli obiettivi, gli impegni e gli standard di qualità concordati con le rappresentanze dell'utenza;
 7. **Regolamento:** il presente atto sottoscritto dal Presidente dell'ASEA Spa e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie della Carta dei Servizi;
 8. **Ufficio di Conciliazione:** l'ufficio di cui all'art. 3 presso cui è istituita la Commissione di Conciliazione;

Art. 3

Ufficio di Conciliazione

1. E' istituito, presso l'ASEA Spa, l'Ufficio di Conciliazione che sarà deputato a trattare le controversie di cui all'art.1;
2. L'Ufficio di Conciliazione fornisce ai componenti della "commissione di conciliazione" il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività;
3. L'Ufficio di Conciliazione inoltre:
 - a) provvede alle comunicazioni previste dal Regolamento;
 - b) tiene aggiornato l'archivio che contiene il Reclamo, la Domanda ed i Verbali della Procedura consultabile dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie della Carta dei Servizi per la trattazione della controversia oggetto della Domanda;



AGENZIA SANNITA

PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE



Intelligent Energy  Europe

4. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico tramite pubblicazione per via telematica sul sito Internet www.aseaenergia.eu, presso tutte le sedi della azienda, nonché presso l'Ente Provincia e le sedi territoriali delle Associazioni dei consumatori firmatarie;

Art. 4

Commissione di Conciliazione

1. È istituita, presso l'Ufficio di Conciliazione, una Commissione di Conciliazione, presieduta dal Presidente dell'ASEA Spa o da un suo delegato, i cui membri sono nominati di volta in volta, uno per parte, dal Settore Mobilità ed Energia della Provincia di Benevento, dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie in rappresentanza dell'utente, dalle Associazioni di Categoria e dall'Agenzia ASEA Spa;
2. I componenti, che dovranno essere nominati entro tre mesi dalla sottoscrizione del Regolamento, verranno inseriti in un apposito elenco. L'Ufficio di Conciliazione provvederà all'aggiornamento dell'elenco qualora le parti componenti la commissione comunichino nuovi nominativi da loro designati per l'espletamento della funzione di conciliatore;
3. Ai fini della Procedura, potranno essere nominati conciliatori solo gli iscritti nell'elenco, di cui al precedente comma 2, che abbiano frequentato idonei corsi di formazione e che dimostrino la conoscenza della normativa vigente applicabile al servizio;
4. L'incarico di conciliatore è a tempo determinato, con la durata di un anno tacitamente rinnovabile, salvo revoca della parte che ha provveduto alla nomina, da comunicarsi all'Ufficio di Conciliazione, con preavviso di 30 giorni;

Art. 5

Domanda di conciliazione

1. L'Utente potrà accedere alla Procedura di Conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo secondo il modulo concordato, abbia ricevuto da parte dell'ASEA Spa una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni lavorativi dall'invio del reclamo;
2. Il Cliente potrà altresì accedere alla Procedura ogni volta che, presentato un reclamo secondo il modulo opportunamente predisposto, abbia comunque ricevuto da parte dell'ASEA Spa una risposta ritenuta insoddisfacente;
3. La presentazione della Domanda, pena la sua improcedibilità, dovrà avvenire mediante un apposito modulo inviato ai recapiti indicati all'art. 2 (comma 4) entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di protocollo indicata nella risposta, negativa od insoddisfacente per



AGENZIA SANNITA PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE



Intelligent Energy  Europe

- l'Utente, al Reclamo o, qualora allo stesso non sia pervenuta alcuna risposta, entro 30 giorni lavorativi dalla data di invio del Reclamo;
4. La Domanda deve essere sottoscritta dall'Utente e deve essere presentata, unitamente a copia del suo documento di identità in corso di validità, per il tramite di almeno una delle Associazioni dei Consumatori firmataria cui lo stesso ha conferito apposito mandato;
 5. L'Ufficio di Conciliazione trasmette entro 5 giorni lavorativi alla Commissione di Conciliazione il fascicolo contenente la Domanda e la documentazione che ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia;
 6. Verificata in 5 giorni lavorativi la procedibilità della Domanda in conformità alle prescrizioni del presente Regolamento, la Commissione di Conciliazione fissa, nel più breve tempo possibile, la data in cui esaminerà la controversia, dandone comunicazione all'Ufficio di Conciliazione, che provvederà ad informare l'Associazione di Consumatori mandataria per la presentazione della Domanda. Nel caso in cui vengano accertate ragioni di improcedibilità della Domanda, la Commissione ne dà comunicazione all'Ufficio di Conciliazione che provvederà ad informare via fax l'Associazione dei Consumatori mandataria per la presentazione della Domanda;
 7. Entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma 6, l'ASEA Spa, nonché l'Utente per il tramite dell'Associazione dei Consumatori cui ha conferito mandato per la presentazione della Domanda, possono inviare (via fax o via telematica) eventuale ulteriore documentazione all'Ufficio di Conciliazione che la trasmetterà immediatamente alla Commissione di Conciliazione;
 8. Lo svolgimento della Procedura si attua nel rispetto della necessaria trasparenza salvaguardando la riservatezza dei dati relativi agli utenti;

Art. 6

Attività della Commissione di Conciliazione:

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il cliente sia stato pienamente informato del fatto che:
 - a) la Commissione non decide sul merito della controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
 - b) in ogni momento e con le stesse modalità prescritte per la presentazione, ha diritto di ritirare la Domanda e di adire ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché di ricorrere alla magistratura ordinaria;
 - c) può rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione entro il termine perentorio previsto dal presente Regolamento e che, in mancanza di comunicazione di accettazione nel suddetto termine, la soluzione si intende rifiutata;



AGENZIA SANNITA PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE



Intelligent Energy  Europe

- d) la Commissione e gli addetti all'Ufficio di Conciliazione sono tenuti all'osservanza delle prescrizioni di cui al D. Lgs. 196/2003;
 - e) un delegato della Commissione, in caso di utente dissenziente all'ispezione dell'impianto termico, si interfaccia con l'utente stesso o con il suo incaricato, per informarlo degli obblighi previsti dalla legge 10/91 nonché delle responsabilità penali per il reato di cui all'art. 340 del C.P. qualora continui nel suo rifiuto;
2. La Commissione esamina il caso e la documentazione fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal Regolamento e, laddove lo ritenga necessario, la stessa può chiedere alle parti, sempre con le modalità previste dal Regolamento, i chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni
 3. La Commissione può effettuare un ulteriore esame della controversia senza alcun onere di comunicazione ai soggetti interessati della data fissata a tal fine;
 4. Durante l'esperimento della Conciliazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese le azioni dell'ASEA Spa escluse quelle riferite agli impianti pericolosi, volte alla segnalazione di eventuali anomalie alla Provincia di Benevento nonché al recupero coattivo dei costi di verifica e di eventuali sanzioni nel caso di inidoneità verificate in sede di seconda ispezione;

Art. 7

Conclusione della Procedura di Conciliazione:

1. L'Ufficio di Conciliazione, qualora la Commissione abbia raggiunto un accordo per la soluzione della controversia il più possibile soddisfacente degli interessi di entrambi le parti, comunica via fax alla/e Associazione di Consumatori mandataria per la presentazione della Domanda, presso il recapito dalla stessa indicato, anche a mezzo fax o e-mail, la proposta formulata dalla Commissione già accettata da l'ASEA Spa;
2. Se l'Utente accetta incondizionatamente la proposta di cui al comma 1, ne dà comunicazione, sempre per il tramite dell'Associazione dei Consumatori che lo rappresenta, all'Ufficio di Conciliazione nei 7 giorni lavorativi successivi alla comunicazione di cui al comma 1;
3. L'accettazione del Cliente viene comunicata dall'Ufficio di Conciliazione ad ASEA Spa;
4. In caso di accettazione da parte dell'utente, viene redatto apposito verbale di conciliazione, sottoscritto da entrambi i membri della Commissione, che verrà inviato, già sottoscritto dall'ASEA Spa all'Associazione dei Consumatori interessata per la sottoscrizione dell'Utente;



AGENZIA SANNITA PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE



Intelligent Energy  Europe

5. L'Associazione dei Consumatori provvederà all'invio del verbale, debitamente Sottoscritto dall'Utente per accettazione, all'Ufficio di Conciliazione;
6. L'originale del verbale di conciliazione sottoscritto da entrambe le parti, sarà tenuto presso l'Ufficio di Conciliazione;
7. Il Verbale di Conciliazione, sottoscritto dall'ASEA Spa, dall'Utente e dalla Commissione di Conciliazione, ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile;
8. In caso di mancato accordo, verrà redatto un verbale di mancata conciliazione, sottoscritto dalla Commissione, che verrà depositato presso l'Ufficio di Conciliazione;

Art. 8 **Durata e modifiche:**

1. Il presente Regolamento ha durata annuale dalla data della sottoscrizione delle parti e si intenderà tacitamente rinnovato tra i sottoscrittori salvo disdetta da comunicarsi a mezzo racc. A/R all'ASEA Spa con preavviso non inferiore a mesi 3;
2. Ogni modifica al presente Regolamento dovrà essere deliberata a maggioranza delle parti firmatarie con apposito atto integrativo;

Benevento lì 29/09/2009

PROVINCIA DI BENEVENTO Via N. Calandra n° 6 (BN);
Settore Territorio ed Ambiente Trasporti e Politiche Energetiche

ASEA Spa S.I.T. Via S. Massimiliano Kolbe, n°24 (BN);
Il Presidente Antonio Calzone

Sede Legale: P.zza Castello – 82100 Benevento

Sede Amministrativa: Via S. Colomba c/o Servizi ai Cittadini, piano 2° int. 15/16 Tel. 0824 774.468/469 - Fax 0824 978900

Sede Verifica Impianti Termici: via Kolbe, 24, Tel. 0824 351235 - Fax 0824 355072

NUMERO VERDE 800537692

Web site: www.aseaenergia.eu - E-mail: info@aseaenergia.eu - verifica_impianti@aseaenergia.eu

Capitale Sociale 120000 € (interamente versato) - Partita IVA n. 01378640625



AGENZIA SANNITA PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE



Intelligent Energy  Europe

Federconsumatori Via XXV Ruffilli n° 27, (BN);
Il Presidente Vincenzo Mucci

Movimento Difesa del Cittadino, V.le Mellusi, n°68 (BN);
Il Presidente Francesco Luongo

Lega Consumatori, Viale Mellusi, n° 68 (BN);
Il Presidente Raffaele Ascione

Adiconsum, Piazza Bissolati, Pal. De Matteis, (BN);
Il Segretario Provinciale Costantino Caturano

Cittadinanza Attiva, Viale Atlantici, n° 14 (BN);
Il Presidente Rolando di Bernardo

CNA, Viale Mellusi, n° 36 (BN);
Il Segretario Provinciale Pasquale Massaro

ConfArtigianato, Via Almerigo Meomartini, n°80 (BN);
Il Segretario Provinciale Donato Scarinzi

Unimpresa Prov. di Benevento, Viale Mellusi, n° 130 (BN);
Il Segretario (in attesa di nomina)

Confapi Ass. Prov. Medie Imp. Via Ennio Goduti, Palazzo de
Matteis (BN);
Il Presidente Provinciale Ugo Borrillo



AGENZIA SANNITA PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE



Intelligent Energy  Europe