

STATUTO ORGANISMO ADR ACEA SPA - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Articolo 1 (Istituzione, sede e risorse finanziarie dell'Organismo ADR)

1. Ai sensi del Protocollo d'intesa sottoscritto da Areti spa, Acea Energia spa, Acea Ato 2 spa e Acea Ato 5 spa (di seguito anche Professionisti) e dalle Associazioni dei Consumatori aderenti al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Federazione Confconsumatori-ACP, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori, Utenti Servizi Radiotelevisivi, di seguito denominate "le parti", è costituito l'Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution).
2. L'Organismo ADR opera in conformità alle disposizioni dell'articolo 141-ter del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. e, in quanto applicabili, delle altre disposizioni di cui al Titolo II-bis "Risoluzione extragiudiziale delle controversie" della Parte V del decreto legislativo del 6 settembre 2005, n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo", delle eventuali disposizioni regolatorie dell'AEEGSI, alle quali si rinvia, nonché alle disposizioni del presente Statuto e a quelle del Regolamento allegato, che ne costituisce parte integrante.
3. L'Organismo ADR, che non ha personalità giuridica propria, ha sede in Roma presso Acea S.p.A., in piazzale Ostiense 2.
4. L'Organismo ADR dispone di risorse finanziarie proprie, appostate da Acea S.p.A., distinte dal bilancio dei Professionisti, sufficienti allo svolgimento dei compiti ad esso attribuiti.
5. L'indirizzo di posta elettronica dell'Organismo è: organismoadr@aceaspa.it;
6. Nel presente Statuto valgono le definizioni stabilite nell'art. 2 del Regolamento di procedura ADR, allegato al presente statuto, alle quali si rinvia formalmente.

Articolo 2 (Organizzazione e compiti dell'Organismo ADR)

1. L'Organismo ADR si compone di:
 - a. un Organo paritetico di garanzia;
 - b. una Commissione di Conciliazione;
 - c. una Segreteria di Conciliazione.
2. L'Organismo ADR:
 - a. mantiene e aggiorna il sito web www.associazioniconciliazioneadr.aceait;
 - b. mette a disposizione delle parti su loro richiesta, su un supporto durevole, le informazioni concernenti il funzionamento della procedura ADR, per consentire ai Clienti, di presentare la Domanda di conciliazione e la documentazione di supporto necessaria in via telematica o nelle altre forme previste dal Regolamento allegato;

- c. garantisce che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni.

Articolo 3 (Composizione e funzioni dell'Organo paritetico di garanzia)

1. L'Organo paritetico di garanzia opera presso Acea S.p.A., senza alcun collegamento gerarchico o funzionale con i Professionisti e chiaramente separato dagli organismi operativi degli stessi.
2. L'Organo paritetico di garanzia è composto da sei membri, di cui: tre in rappresentanza di Acea S.p.A. e tre in rappresentanza delle Associazioni dei Consumatori, che li nominano. I membri dell'Organo paritetico di garanzia restano in carica per 2 anni, fatta salva la possibilità di rinnovo o sostituzione anticipata. I rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori vengono sostituiti secondo un criterio turnario dalle stesse Associazioni firmatarie del Protocollo.
3. I membri dell'Organo paritetico di garanzia devono essere in possesso dei requisiti minimi di onorabilità, in coerenza con quanto previsto all'art. 16, commi 2 e 4 del decreto legislativo del 4 marzo 2010, n. 28.
4. L'Organo paritetico di garanzia individua un referente dell'Organismo ADR verso terzi.
5. L'Organo paritetico di garanzia, dispone delle risorse di cui all'articolo 1 comma 4 del presente Statuto, secondo le procedure e le regole di Acea S.p.A., e del sito web www.associazioniconciliazioneadr.aceait, per le attività di comunicazione verso i Clienti relativamente alla Procedura ADR.
6. L'Organo paritetico di garanzia assolve i seguenti compiti:
 - a. monitora il corretto funzionamento dell'Organismo, con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento allegato e all'andamento generale della Procedura ADR, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
 - b. garantisce il buon funzionamento della Procedura ADR e l'applicazione di quanto previsto dal Regolamento in termini di metodo e di rispetto della normativa vigente;
 - c. forma e mantiene aggiornato, coadiuvandosi con la Segreteria di conciliazione, l'elenco dei Conciliatori abilitati alla risoluzione delle controversie, verificandone il possesso dei requisiti di formazione e di aggiornamento alla luce dei corsi frequentati;
 - d. promuove iniziative di formazione dei Conciliatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi, contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
 - e. interviene in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione di Conciliazione, inoltrata per il tramite della Segreteria di Conciliazione, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori;
 - f. provvede all'informativa al pubblico sulle attività svolte, utilizzando il sito web dell'Organismo;

- g. cura la Relazione annuale sull'attività che viene pubblicata sul sito internet dedicato e l'aggiornamento del sito web, secondo quanto disposto dall'art. 141-quater del Codice del Consumo.
- 7. L'Organo paritetico di garanzia si riunisce presso la sede dell'Organismo ADR, di regola, due volte l'anno e, in caso di urgenza, su richiesta di almeno la metà dei componenti. Delle sedute viene redatto apposito verbale.
- 8. L'Organo paritetico di garanzia dispone e garantisce che i Conciliatori incaricate della risoluzione delle controversie siano:
 - a. nominate per un incarico di durata sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere, non potendo essere sostituito o revocato nell'incarico senza una giusta causa;
 - b. non soggette ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti;
 - c. retribuite, rispettivamente dai Professionisti o da ciascuna Associazione, indipendentemente dall'esito della procedura.

Articolo 4 (Composizione e attività della Commissione di Conciliazione)

1. La Commissione di Conciliazione è composta da un conciliatore scelto, di volta in volta, tra quelli iscritti nell'apposita sezione dell'elenco dei conciliatori indicati dai Professionisti e da un rappresentante di una delle Associazioni di Consumatori firmatarie del Protocollo d'intesa, i cui nominativi sono iscritti, su indicazione delle Associazioni stesse, nell'apposita sezione dell'elenco. Tale elenco è pubblicato, a cura dell'Organo paritetico di garanzia, in un'apposita sezione del sito www.associazioniconciliazioneadr.aceait
2. I componenti di ciascuna Commissione di Conciliazione sono tenuti a garantire competenza, imparzialità, privacy, riservatezza, legalità, trasparenza ed indipendenza.
3. Nel caso di impossibilità dei conciliatori nominati a gestire la procedura ADR, essi sono tenuti a darne pronta comunicazione alla Segreteria che provvede ad una diversa designazione.
4. I Conciliatori devono essere in possesso dei seguenti requisiti:
 - a. delle conoscenze e competenze in materia di risoluzione delle controversie dei Clienti, incluso una comprensione generale del diritto, a tal fine si impegnano a partecipare ad iniziative di formazione specifica, come disposto dall'Organo Paritetico di garanzia, tra cui quelle previste dall'art. 3 comma 2 dell'Allegato alla delibera AEEGSI n. 620 del 2015;
 - b. aver partecipato almeno ad uno specifico Corso di Formazione ed aggiornamento per Conciliatori, riconosciuto dall'Organo Paritetico di garanzia ed essere iscritti nell'elenco curato dallo stesso Organo;
 - c. essere in possesso dei requisiti di onorabilità previsti all'art. 17 del D.M. n. 180/10;
 - d. essere incaricati nel ruolo per almeno tre anni, per garantire l'indipendenza della loro azione;
5. Nel caso in cui dovessero emergere delle circostanze che incidano sull'indipendenza e imparzialità dei conciliatori incaricati della risoluzione della controversia, o ove si manifesti un conflitto di interessi, i membri della Commissione di Conciliazione sono sostituiti ai sensi di quanto previsto all'articolo 141-bis, comma 5, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e s.m.i.
6. Le spese relative al funzionamento della Commissione di Conciliazione sono interamente a carico dell'Organismo ADR.

**Articolo 5
(Segreteria di Conciliazione)**

1. La Segreteria di conciliazione fornisce **all'Organo paritetico di garanzia** e alle Commissioni di Conciliazione il necessario supporto organizzativo, logistico e funzionale nello svolgimento dei rispettivi compiti, ai sensi delle disposizioni del Regolamento allegato.
2. Per ciascuna Domanda di Conciliazione, la Segreteria costituisce una Commissione di Conciliazione formata da due membri, uno in rappresentanza dei Professionisti e l'altro del Cliente, così come indicato nel Regolamento allegato.
3. La Segreteria di conciliazione, inoltre:
 - a. monitora lo stato di avanzamento dei tentativi di conciliazione, verificando il rispetto dei termini di durata e degli adempimenti richiesti alle Commissioni di Conciliazione, formalizzando apposito preavviso di avvicinamento della loro scadenza;
 - b. conserva in formato digitale tutti i verbali sia di accordo che di mancato accordo, per un periodo di 5 anni dalla data di sottoscrizione;
 - c. assicura il corretto flusso dei dati verso le Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo, per consentire l'erogazione dei contributi eventualmente previsti a favore delle stesse da parte della cassa per i Servizi energetici e Ambientali (CSEA).
4. Alla Segreteria di conciliazione è destinato personale che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nello svolgimento della propria attività.

**Articolo 6
(Sito web)**

1. L'Organismo ADR ha l'obbligo di mantenere un sito web aggiornato ai sensi ed agli effetti delle disposizioni, ove applicabili, di cui all'articolo 141-bis e 141-quater, ove applicabili, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e s.m.i., del presente Statuto e del Regolamento ad esso allegato.

**Art. 11
(Rinvio)**

1. Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura ADR, si rinvia al Regolamento allegato al presente Statuto.