



## PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA TRA E.ON ENERGIA S.P.A. E LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI ADERENTI AL CNCU

**Associazioni dei consumatori aderenti al CNCU firmatarie, Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori, di seguito anche "associazioni"**

preMESSO che

- la procedura di Conciliazione paritetica definita dal presente Protocollo è coerente con la Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 recepita dal decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie";

- l'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo ha attribuito all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, avente natura di condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria;

- l'AEEGSI con delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM e successive modifiche, ha adottato il "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, tra le quali è compresa la Conciliazione Paritetica, alle quali è attribuita la natura di condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria a partire dal 1° gennaio 2017;

- nel quadro delle Alternative Dispute Resolution e delle Online Dispute Resolution la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie: previene i contenziosi; consente di rispondere in modo efficace alle istanze dei Consumatori; agevola la composizione delle controversie in materia di consumo;

- il monitoraggio e l'analisi dei processi di Conciliazione Paritetica possono costituire un utile strumento per l'implementazione dei processi e la prevenzione delle eventuali controversie;



- le Aziende pongono costantemente il Cliente al centro delle loro attività e intendono soddisfarne le esigenze, garantendo i diritti dei Consumatori anche attraverso l'offerta di una procedura di Conciliazione Paritetica;

- le Associazioni dei Consumatori presenti nel CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti - istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, sono impegnate nella promozione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti così da assicurare ai Consumatori una più rapida ed efficace tutela dei loro diritti.

Tutto ciò premesso, le Parti convengono quanto segue:

E.ON Energia e le Associazioni dei Consumatori (di seguito le Parti), al fine del raggiungimento dell'obiettivo della massima soddisfazione dei clienti e delle tutele di una corretta gestione dei loro interessi, si impegnano a promuovere e sviluppare la cultura e gli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie, ed in particolare la Conciliazione Paritetica.

Nel quadro normativo italiano e europeo per la regolamentazione delle procedure extragiudiziali di conciliazione, le Parti si impegnano altresì a rafforzare e a garantire l'indipendenza e la trasparenza di tali procedure.

Fermo restando che le Conciliazioni Paritetiche extragiudiziali saranno svolte secondo quanto prescritto dai documenti attuativi (regolamenti, statuti, etc.) concordati e sottoscritti da E.ON Energia e dalle Associazioni dei Consumatori, le Parti concordano i seguenti

Principi guida:

1. l'accesso alla procedura di Conciliazione Paritetica è subordinato alla preventiva presentazione di un reclamo scritto a E.ON Energia;
2. la procedura di Conciliazione prevista dal presente Protocollo è gratuita e il tentativo di risoluzione extragiudiziale delle controversie per suo tramite costituisce altresì condizione di procedibilità per l'esercizio dell'azione giudiziale a partire dalla decorrenza prevista dalla normativa e dalla regolazione alla stessa applicabile;
3. se la Conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile;
4. E.ON Energia e le Associazioni dei Consumatori, anche in ottemperanza agli obblighi previsti nella normativa vigente in materia, si impegnano a fornire informativa alla clientela,

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top right and several initials below it.*

*Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.*





ciascuna tramite i canali di propria competenza, in merito all'esistenza della procedura di Conciliazione ed alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni;

5. i delegati di E.ON Energia e delle Associazioni dei Consumatori per quanto presenti nell'Organismo ADR di Conciliazione Paritetica, nell'Organo di Garanzia e Controllo, nella Segreteria di Conciliazione, svolgeranno la propria attività attenendosi ai principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità, nel rispetto della riservatezza e della normativa in particolare in materia di privacy.

Il presente Protocollo è aperto a tutte le Associazioni dei Consumatori riconosciute dal CNCU.

Il Protocollo potrà essere sottoposto a eventuali modifiche e/o integrazioni, condivise dalle Parti, anche al fine di coordinarlo con il quadro normativo di riferimento.

Le Parti si impegnano a portare il presente Protocollo, nonché gli allegati Statuto e Regolamento, all'attenzione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.

Le parti si danno reciprocamente atto che il presente accordo ha una durata indeterminata, fermo restando il diritto di ciascuna di esse di recedere con una comunicazione a mezzo raccomandata A/R od altro mezzo equipollente con un preavviso non inferiore a 6 mesi.

Roma, 22 Settembre 2017

**E.ON Energia S.p.A.**

**Associazioni dei Consumatori**

Director of

ADICONSUM

Compliance & Legal RU Italy

ADOC

ASSOUTENTI

CASA DEL CONSUMATORE

CITTADINANZATTIVA

CODICI

Avv. Massimiliano Zanetti



CONFCONSUMATORI

*Sara Battelli*

FEDERCONSUMATORI

*A. P. ...*

LEGA CONSUMATORI

MOVIMENTO CONSUMATORI

*Stefano Zocco*

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

*Paolo ...*

UDICON

*Maria Teresa*

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

*... ..*

*[Signature]*  
*Maria Teresa*

*[Signature]*  
*[Signature]*