



## STATUTO DELL'ORGANISMO ADR DI CONCILIAZIONE PARITETICA E.ON ENERGIA S.p.A. / ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

E.ON Energia Spa, di seguito "E.ON Energia" e le seguenti Associazioni di Consumatori aderenti al CNCU (Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori), di seguito "Associazioni di Consumatori", costituiscono l'Organismo Alternative Dispute Resolution di Conciliazione Paritetica in conformità a quanto previsto all'articolo 141-ter contenuto nel "Titolo II-bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie" della Parte V del decreto legislativo del 6 settembre 2005, n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo", come modificato dal decreto legislativo del 6 agosto 2015, n. 130 di attuazione della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013. Nel seguito E.ON Energia e le Associazioni di Consumatori vengono denominate congiuntamente come le "Parti".

L'Organismo Alternative Dispute Resolution (di seguito "Organismo ADR") istituito presso gli Uffici di E.ON Energia (Via Vespucci, 2 - Milano) svolge l'attività di conciliazione paritetica come previsto al Titolo II Bis della parte V del Codice del Consumo (Procedura ADR).

L'Organismo ADR:

- è costituito in conformità a quanto previsto all'articolo 141 ter del codice del consumo ed in conformità a quanto previsto dal Protocollo di intesa sottoscritto da E.ON Energia S.p.A. e le Associazioni di Consumatori aderenti al CNCU.
- non ha soggettività giuridica e ha a sua disposizione risorse finanziarie sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti.
- ha a sua disposizione la sezione del sito internet [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com) che fornisce tutte le informazioni sul funzionamento della procedura e sul regolamento e mette a disposizione la modulistica per accedere alla procedura. Contiene tutte le informazioni di cui all'art. 141-quater, comma 1 del Codice del consumo, nonché le Relazioni Annuali d'attività redatte ai sensi dell'Art 141-quarter, comma 2;
- Sulla sezione del sito web dedicato all'Organismo ADR viene pubblicato il link alla piattaforma ODR (On Line Dispute Resolution) di cui all'articolo 14 del Regolamento UE n. 524/2013 in merito alle procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie tra imprese e consumatori riguardanti contratti di vendita o di servizi online.
- agisce attraverso i seguenti Organi: (i) la Commissione di Conciliazione, (ii) l'Organo paritetico di garanzia.



### **(i) La Commissione di Conciliazione**

1. La Commissione di Conciliazione è composta da un rappresentante di E.ON Energia e da un rappresentante di una delle Associazioni di Consumatori firmatarie del protocollo, i cui nominativi sono inseriti nell'elenco predisposto dall'Organo Paritetico di Garanzia. Tale elenco è pubblicato nell'apposita sezione del sito [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com).
2. I componenti delle Commissioni di Conciliazione, individuati nei rispettivi elenchi dei conciliatori tenuti dall'Organo Paritetico di Garanzia, sono indicati da E.ON Energia e dall'Associazione di Consumatori scelta dal cliente. Il consumatore conferisce al suddetto rappresentante espresso mandato ad individuare e proporre una soluzione per la composizione della controversia. Nel caso in cui il cliente non scegliesse un'associazione di consumatori, l'Associazione sarà attribuita dalla Segreteria di Conciliazione con criterio turnario.
3. I componenti di ciascuna Commissione di Conciliazione sono tenuti a garantire competenza, imparzialità, privacy, riservatezza, legalità, trasparenza, onorabilità ed indipendenza.
4. La Commissione di Conciliazione valuta l'ammissibilità o meno della domanda di conciliazione come previsto dall'articolo 141 bis comma 2 del Codice del Consumo, si riunirà secondo le modalità previste dalla norma in vigore.
5. Nel caso di impossibilità dei conciliatori nominati a gestire la procedura di conciliazione, sarà necessario darne pronta comunicazione alla Segreteria che provvederà ad una nuova nomina.
6. I Conciliatori: (i) sono in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione delle controversie dei consumatori, (ii) devono aver partecipato 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, (iii) sono nominati attraverso un incarico triennale per garantire l'indipendenza della loro azione.
7. 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 saranno sostituiti secondo quanto previsto all'articolo 141 bis comma 5 del Codice del Consumo.
8. Le spese relative al funzionamento delle Commissioni sono interamente a carico di E.ON Energia.

### **(ii) Organo paritetico di garanzia**

1. L'Organo paritetico di Garanzia è costituito presso E.ON Energia S.p.A. senza alcun collegamento gerarchico e/o funzionale con la stessa. La sede è presso la sede legale di Via Vespucci 2 - 20124 Milano. L'Organo non ha personalità giuridica.

Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.





2. L'Organo è costituito da 6 membri: 3 rappresentanti di E.ON Energia e 3 nominati dalle Associazioni dei consumatori. 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 di Consumatori vengono sostituiti secondo un criterio turnario dalle stesse Associazioni firmatarie del Protocollo e del Regolamento.

3. I membri dell'Organo Paritetico di Garanzia devono essere in possesso dei requisiti minimi di onorabilità in coerenza con quanto previsto all'articolo 16, commi 2 e 4 del decreto legislativo del 4 marzo 2010, n. 28.

I membri rappresentanti di E.ON Energia S.p.A. sono dipendenti della stessa o di altre società del gruppo E.ON a cui, nello svolgimento del ruolo, viene garantita autonomia ed indipendenza

L'Organo Paritetico di Garanzia individua la persona incaricata di rappresentare l'Organismo ADR verso soggetti terzi.

4. Per le attività di comunicazione verso i consumatori relativamente alle procedure di Conciliazione, l'Organismo ADR mette a disposizione dell'Organo Paritetico di Garanzia la sezione del sito internet [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com) che conterrà tutte le informazioni relative alla procedura, i regolamenti di Conciliazione, i moduli per fare domanda.

L'Organo Paritetico di Garanzia dispone di un budget annuo che viene messo a disposizione dall'azienda per lo svolgimento dei suoi compiti .

5. L'Organo Paritetico di Garanzia assolve i seguenti compiti:

- 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 (articolo 141 ter lettera e) del Codice del Consumo);
- non svolge alcun ruolo di mediazione diretta durante la negoziazione paritetica;
- valida l'elenco dei conciliatori abilitati, sulla base dei corsi di formazione coadiuvandosi con la Segreteria di Conciliazione e verifica il possesso dei requisiti dei conciliatori incaricati della risoluzione delle controversie relativamente alla formazione e l'aggiornamento;
- promuove iniziative di formazione dei conciliatori di cui all'art.141 bis punto 10 del Codice del Consumo
- provvede all'informativa sulle attività svolte tramite la sezione del sito web dell'Organismo ADR;
- propone eventuali modifiche ed aggiornamenti al regolamento;
- cura la Relazione Annuale sull'attività che viene pubblicato sul sito internet dedicato e l'aggiornamento del sito web, secondo quanto disposto dall'art. 141-quater del Codice del Consumo.

6. L'Organo Paritetico di Garanzia si riunisce due volte l'anno o in caso di urgenza su richiesta di almeno la metà dei componenti e redige un verbale dell'incontro.

7. In occasione della prima riunione, L'Organo Paritetico di Garanzia definisce le regole del proprio funzionamento e procede con l'elezione dei propri rappresentanti.



Ai sopraelencati organi è affiancata, quale organo ausiliario della Commissione di Conciliazione, la Segreteria di Conciliazione che svolge le seguenti funzioni:

1. fornisce il supporto logistico e organizzativo per il regolare, sollecito ed efficiente svolgimento della procedura di conciliazione in conformità alle disposizioni di legge, del regolamento e del presente statuto;
2. garantisce il rispetto della riservatezza sulle informazioni acquisite e trattate nel corso dell'istruzione della procedura di conciliazione, è imparziale e non entra nel merito delle controversie né svolge alcuna attività di consulenza giuridica;
3. riceve le domande di attivazione della procedura di conciliazione;
4. verifica i requisiti formali e quindi la procedibilità della domanda di conciliazione entro 7 giorni dal ricevimento della domanda;
5. trasmette la domanda alla Commissione di Conciliazione indicando la data di avvio e scadenza del tentativo di conciliazione;
6. in mancanza di designazione diretta da parte del consumatore, la Segreteria individua con criterio turnario tra i rappresentanti delle Associazioni di Consumatori firmatarie del Regolamento inseriti nell'apposito elenco, il relativo Conciliatore, e gli trasmette la relativa documentazione;
7. informa il consumatore e/o l'Associazione prescelta, a seguito della presentazione della domanda, della procedibilità della domanda di conciliazione;
8. provvede ad informare il Consumatore della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia;
9. tiene copia dei Verbali di Conciliazione o di mancato accordo che provvede a consegnare alle Parti alla conclusione della procedura; le copie dei verbali sono conservate dalla Segreteria per un periodo di 5 anni dalla data di sottoscrizione del verbale;
10. aggiorna l'elenco dei conciliatori accreditati secondo le modalità previste da Protocollo e secondo le indicazioni fornite dall'Organo Paritetico di Garanzia. L'elenco, pubblicato sulla sezione del sito dell'Organismo ADR è suddiviso in due sezioni: (I) i conciliatori di E.ON Energia e (II) i conciliatori delle Associazioni di Consumatori.

*MS*  
*[Signature]*  
*Alto [Signature]*

Roma, 22 Settembre 2017

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

Director of

Compliance & Legal RU Italy

Avv. Massimiliano Zanetti

**Associazioni dei Consumatori**

ADICONSUM *Andrea Di Polena*

ADOC *Roberto Orsini*

ASSOUTENTI *Marco Antonetto*

*CP*





CASA DEL CONSUMATORE

CITTADINANZATTIVA

CODICI

CONFCONSUMATORI

FEDERCONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI

MOVIMENTO CONSUMATORI

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

UDICON

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

*Carla Basso*

*Renzo*

*Renzo*

*Sara Bittler*

*APKum.*

*Enzo*

*Renzo*

*Mauro*

*Mauro*

*M*