

PROTOCOLLO DI INTESA

TRA

Italgas Reti S.p.A. (nel seguito, per brevità, altresì "**Italgas Reti**"), con sede legale in Torino, Largo Regio Parco,9 -10153- iscritta al Registro delle Imprese TORINO REA TO-1082, codice fiscale e P.IVA 00489490011, rappresentata dall' ing. Paolo Luigi Bacchetta –Amministratore Delegato

E

Associazioni Consumatori aderenti al CNCU (nel seguito, per brevità, altresì le "**Associazioni dei Consumatori**")

Italgas Reti e le Associazioni, altresì, disgiuntamente "Parte" e, congiuntamente, "Parti"

Premesso che:

Il Gruppo Italgas vanta una lunga storia di successo nel mercato della distribuzione del gas in Italia. In particolare la società Italgas Reti oggi è il principale operatore in Italia nel settore della distribuzione del gas naturale, nonché il terzo in Europa, per numero di punti di riconsegna serviti;

tramite i loro circa 3.700 dipendenti, il Gruppo Italgas e le società partecipate gestiscono la più estesa rete di distribuzione di gas del paese, che si sviluppa per circa 65.000 km e attraverso la quale, nel corso dell'ultimo anno, sono stati distribuiti circa 8 miliardi di metri cubi di gas a 7,4 milioni di utenze;

nello svolgimento della propria attività, il Gruppo Italgas è costantemente impegnato nel miglioramento dell'affidabilità degli impianti, nel presidio della sicurezza e della qualità dei servizi forniti;

a tale scopo, Italgas Reti è interessata a mantenere e gestire rapporti costanti di collaborazione con Enti, Istituzioni e Associazioni, in particolare, Italgas Reti intende promuovere una sempre più proficua collaborazione con le Associazioni di Consumatori, valorizzando l'importanza dell'ascolto e del dialogo con i consumatori, clienti finali del mercato del gas;

Italgas Reti, è responsabile della lettura dei propri apparecchi di misura e della comunicazione dei valori alle Società di Vendita di gas naturale per le successive attività di fatturazione, che invece viene effettuata dalle società di Vendita;

Italgas Reti, nel corso del proprio piano di miglioramento tecnologico, sta attuando un programma massivo di installazione dei cosiddetti "contatori "intelligenti" - o *smart meters* - in sostituzione di quelli attualmente esistenti, in ottemperanza alla Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) n. 631/2013/R/gas del 27 dicembre 2013;

i nuovi misuratori, tecnologicamente avanzati, consentiranno una maggiore precisione della trasmissione dei dati alle società di vendita, oltre a fornire un dettaglio sempre più puntuale dei consumi a famiglie e imprese

le Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU e sottoscrittori del presente accordo sono inizialmente ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ASSOUTENTI, CASA DEL CONSUMATORE, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MDC, UDICON, UNC; _____

_____ resta tuttavia impregiudicata la possibilità per le associazioni che non abbiano sottoscritto il presente accordo di aderire in un momento successivo;

le Associazioni firmatarie si prefiggono di contribuire al miglioramento della salvaguardia e difesa degli interessi dei consumatori;

in tale contesto, le Associazioni dei Consumatori rilevano che la fase di lettura del contatore sia l'occasione per una verifica dei contatori e della loro installazione, non di rado modificata rispetto a quella iniziale, al fine di prevenire situazioni di potenziale pericolo e limitare le incidentalità;

le Associazioni dei Consumatori riconoscono l'utilità e lo sforzo del processo di sostituzione dei contatori con gli *smart meters* allo scopo di prevenire problematiche legate alla lettura dei consumi effettivi di gas naturale e intendono favorirne la realizzazione al fine di fornire un servizio migliore ai consumatori;

Tutto ciò premesso, costituendo le premesse parte integrante e sostanziale del presente Protocollo di Intesa, le Parti condividono quanto segue.

Art.1 Finalità dell'Intesa

Il presente Protocollo di Intesa è volto a favorire la circolazione di informazioni sulle attività svolte dalle Società del Gruppo Italgas in qualità di concessionarie del servizio pubblico di distribuzione del gas naturale in attuazione degli obblighi normativi e regolatori a cui le stesse sono soggette.

Il presente Protocollo di Intesa non costituisce né è configurabile in alcun modo quale sponsorizzazione delle attività delle parti.

Il presente Protocollo di Intesa è volto a diffondere la cultura del gas ed a migliorare la qualità e l'efficacia del servizio di distribuzione attraverso azioni formative ed informative attraverso le Associazioni dei Consumatori sui seguenti argomenti:

- corretto utilizzo del gas, per avere un cliente sempre più consapevole e informato;
- informazioni circa l'accesso e lettura da parte di personale delegato dal concessionario del servizio di distribuzione del gas ai contatori installati all'interno di proprietà privata;
- coinvolgimento informativo nel processo di sostituzione dei contatori tradizionali con *smart meters* arrecando il minimo disagio al cliente finale.

Art. 2 Oggetto del Protocollo di Intesa

Per raggiungere le finalità di cui all'art.2 le Parti hanno individuato rispettivamente le seguenti attività programmatiche:

A) Italgas Reti:

i) per il primo semestre 2018:

1. Organizzazione di incontri con periodicità da concordare presso una delle sedi delle Associazioni dei Consumatori presenti nelle Regioni in cui il Gruppo Italgas opera, volti a favorire un confronto tra le Parti sulle attività inerenti al servizio di distribuzione del gas;
2. Predisposizione di una brochure informativa sul metano ed il suo uso corretto nonché sulle attività di installazione dei cosiddetti "contatori "intelligenti" - o *smart meters*.
3. Predisposizione di una brochure informativa, definita congiuntamente con le Associazioni dei Consumatori, sulla procedura operativa adottata per la sostituzione del contatore.
4. Realizzazione di un video esplicativo sulla sostituzione del contatore da distribuire attraverso i canali di comunicazione delle Associazioni dei Consumatori e prevedere azioni formative sulla sostituzione dei contatori per i responsabili territoriali delle Associazioni che seguiranno gli incontri con la cittadinanza, da svilupparsi principalmente attraverso modalità "smart" o a distanza, quali a titolo esplicativo: uso di tutorial, corsi on-line, manuali operativi disponibili sui siti internet aziendali.

ii) *per il secondo semestre 2018:*

5. Apertura di canali di comunicazione diretta e dedicate alle Associazioni dei Consumatori per la gestione delle segnalazioni dei propri associati per tematiche legate al servizio di distribuzione gas
6. Attivazione di ulteriori forme di comunicazione (es. news periodiche, forum) sulle attività del concessionario del servizio di distribuzione del gas per un continuo aggiornamento e confronto con le associazioni firmatarie.

B) Associazioni dei Consumatori:

i) *per il primo semestre del 2018:*

1. Organizzazione di specifici incontri di sensibilizzazione presso le proprie sedi territoriali, a livello comunale, provinciale o regionale, sull'importanza della lettura, sia per la prevenzione del contenzioso, sia per la sicurezza o per altre iniziative promosse da Italgas Reti a livello locale.
2. Sensibilizzazione, anche attraverso il coinvolgimento dell'Anci a supporto di protocolli congiunti di collaborazione finalizzati alla sostituzione contatori, affinché anche i Comuni siano coinvolti direttamente nella diffusione del materiale e delle Informazioni rilevanti sul tema della sostituzione dei contatori
3. diffusione e sostegno degli obiettivi di questo protocollo e delle azioni di informazione e comunicazione ivi previsti.

ii) *per il secondo semestre 2018:*

4. Organizzazione di incontri informativi con le Associazioni degli Amministratori di Condominio e le Associazioni degli Inquilini da svolgersi in quartieri/comuni/ regioni sulla sostituzione dei contatori.
5. Raccolta da parte dei clienti finali e fornitura di feedback sul funzionamento dei canali di comunicazione dell'Azienda

Art.3

Monitoraggio e aggiornamento del Protocollo

Le Parti condividono di monitorare con cadenza semestrale, a partire dalla data di sottoscrizione, l'efficacia dei canali di comunicazione previsti dal Protocollo nel prevenire i reclami portati all'attenzione delle Associazioni dei Consumatori e il successivo ricorso a procedure stragiudiziali. Al termine del periodo di monitoraggio le Parti valuteranno l'opportunità di aggiornare le modalità operative di cooperazione con particolare riguardo all'eventualità di prevedere la definizione di procedure di conciliazione per la risoluzione delle controversie in via stragiudiziale.

Art. 4

Responsabilità amministrativa e Anticorruzione

Le Parti dichiarano di conoscere le Leggi Anticorruzione^[1], il Codice Etico, la Procedura Anticorruzione e il Modello 231 di Italgas (documenti consultabili e stampabili sul sito internet www.Italgas.Reti.it). Le Parti dichiarano inoltre di avere adottato ed efficacemente attuato, e si impegnano a mantenere efficacemente in atto, misure idonee ad assicurare il rispetto delle Leggi Anticorruzione.

Art.5

Responsabilità delle Parti

^[1] "Leggi Anticorruzione": il Codice Penale italiano, la Legge 6 novembre 2012 n.190, il Decreto Legislativo n.231 del 2001 e le altre disposizioni applicabili, l'UK Bribery Act, le altre leggi di diritto pubblico e commerciale contro la corruzione vigenti nel mondo e i trattati internazionali anticorruzione, quali la Convenzione dell'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico sulla lotta alla corruzione dei pubblici ufficiali stranieri nelle operazioni economiche internazionali e la Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione.

Le attività del presente Protocollo d'intesa previste dall'Art 2. hanno lo scopo di facilitare il raggiungimento degli obiettivi indicati, nel rispetto dell'autonomia e delle competenze di ciascuna delle Parti.

Ogni Parte, per quanto di propria competenza, assicurerà il rispetto e l'attuazione delle attività previste e si farà carico delle spese che dovessero originare dall'attuazione del presente Protocollo di Intesa con gli obiettivi di economicità e ragionevolezza. Le parti potranno concordare modalità diverse di ripartizione degli oneri relative ed azioni specifiche individuate in sede di applicazione del protocollo che prevedano costi esterni (ad. es.: affitto sale per riunioni, predisposizione di materiali, noleggio attrezzature) sulla base di una valutazione svolta caso per caso e preventivamente condivisa.

ROMA 20 marzo 2018

Italgas Reti S.p.A.



[Handwritten signature]

Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU





[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



Luca...



...



...



...



...



Mass...



...



Maria...



Stefano...