

## PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA ADR

tra

**Eni SpA**

e

**Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori-ACP, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori**

*Nel seguito denominate congiuntamente come le "Parti"*

### PREMESSO CHE:

- 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 sin sul nascere.
- l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ("l'Autorità") con Delibera n. 226/01 e successive modifiche e integrazioni, ha invitato le Aziende del settore ad adottare procedure volontarie di Conciliazione con i Consumatori, in coerenza con le disposizioni comunitarie.
- il decreto legislativo 6 agosto 2015 n. 130 recante "Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)" ha modificato il Codice del consumo, introducendo la disciplina relativa alle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie presso organismi Alternative Dispute Resolution ("ADR"), includendo fra questi organismi anche quelli che svolgono negoziazioni paritetiche ai sensi dell'Art. 141-ter del Codice del consumo.
- l'Autorità, con Delibera n. 620/2015/E/com, ha istituito l'Elenco degli organismi ADR ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del consumo ("l'Elenco").
- Eni SpA ("Eni") pone al centro dei suoi servizi il Cliente, anche attraverso l'offerta dell'attività di mediazione e conciliazione di cui al Titolo II bis della Parte V del Codice del consumo ("Procedura ADR") per soddisfare le esigenze e garantire i diritti dei Consumatori.
- Eni ha instaurato con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Protocollo ("le Associazioni") un rapporto di collaborazione e sviluppo, teso a valorizzare il Consumatore-Cliente, che si concretizza anche nella realizzazione del presente Protocollo di Intesa sulla Conciliazione Paritetica ADR.
- le Associazioni sono impegnate nell'informazione e nello sviluppo di una cultura orientata alla risoluzione extragiudiziale dei conflitti, per una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei Consumatori.
- Eni e le Associazioni svolgeranno un'attività di analisi e monitoraggio, utile a predisporre modalità e soluzioni per migliorare la qualità del servizio e prevenire l'insorgenza di eventuali controversie.

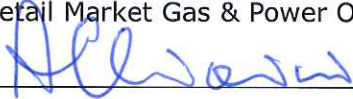
### TUTTO CIÒ PREMESSO, LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE:

- 1) Con il presente Protocollo, Eni e le Associazioni, rappresentative a livello nazionale, riconosciute dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, istituiscono l'Organismo ADR di Conciliazione Paritetica Eni SpA - Associazioni di Consumatori ("l'Organismo ADR"), il cui Statuto ("lo Statuto") è allegato al presente Protocollo. L'Organismo ADR è costituito al fine di svolgere la Procedura ADR con riferimento alle controversie che dovessero insorgere tra Eni e i consumatori Clienti di Eni, per le fattispecie definite all'articolo 1 del Regolamento di Conciliazione Paritetica ADR Eni SpA - Associazioni di Consumatori ("il Regolamento"), allegato al presente Protocollo.

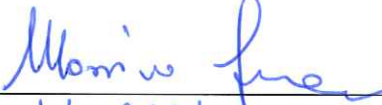
- 2) Le modalità di svolgimento della Procedura ADR sono concordate tra le Parti e descritte nel Regolamento.
- 3) La Procedura ADR è coerente con quanto previsto dal Titolo II bis della Parte V del Codice del consumo e in particolare con l'art. 141-ter.
- 4) L'accesso alla Procedura ADR è subordinato al previo reclamo scritto, nel rispetto della regolazione vigente.
- 5) La Procedura ADR è gratuita per il Cliente. Le Parti inoltre prendono atto che in linea con il quadro normativo di settore il tentativo di conciliazione sarà obbligatorio ai fini della procedibilità della azione giudiziale nelle materie di competenza dell'Autorità.
- 6) Se la Procedura ADR ha esito positivo è redatto un verbale di Conciliazione, sottoscritto per accettazione da Eni e dal Cliente, o da suo delegato, avente efficacia di accordo vincolante di natura transattiva ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.
- 7) L'Organismo ADR è dotato di (i) un Organo Paritetico di Garanzia i cui compiti sono definiti nello Statuto, (ii) una Segreteria di Conciliazione Paritetica e (iii) Commissioni Paritetiche di Conciliazione i cui compiti sono definiti nel Regolamento.
- 8) L'Organismo ADR ha a sua disposizione risorse finanziarie sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti, assicurate con modalità congiuntamente definite dalle Parti.
- 9) Il presente Protocollo, nonché gli allegati Statuto e Regolamento, saranno sottoposti all'Autorità per l'iscrizione dell'Organismo ADR nell'Elenco gestito dall'Autorità.
- 10) 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 comunicazione a mezzo raccomandata A.R. od altro mezzo equipollente con un preavviso non inferiore a sei mesi.


Roma, 29 settembre 2016


Eni spa  
Chief Retail Market Gas & Power Officer





Le Associazioni dei Consumatori


ACU 

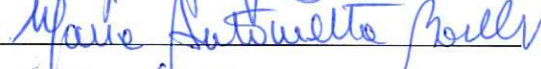
ADICONSUM 

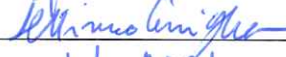
ADOC 

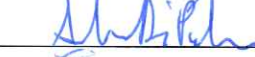
ADUSBEP 


ALTROCONSUMO 


ASSOCONSUM 

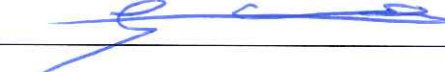
ASSOUTENTI 

CASA DEL CONSUMATORE 

CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI 

CITTADINANZATTIVA 

CODACONS 

CODICI 

CONFCONSUMATORI-ACP Sue B. Tatti  
FEDERCONSUMATORI Rosario Trifiletti  
LEGA CONSUMATORI Antonio De Rosa  
MOVIMENTO CONSUMATORI Federico Bocca  
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO Alfredo  
UDICON Antonio  
UNC Marco

## **STATUTO DELL'ORGANISMO ADR DI CONCILIAZIONE PARITETICA ENI SPA- ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

1. E' costituito l'Organismo Alternative Dispute Resolution di Conciliazione Paritetica Eni SpA - Associazioni di Consumatori ('Organismo ADR'), in conformità a quanto previsto all'Art.141-ter del Codice del consumo ed in linea con quanto stabilito con il Protocollo di Intesa tra Eni SpA ("**Eni**") e le Associazioni dei Consumatori Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori - ACP, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori ("**le Associazioni**") sottoscritto in data 29 settembre 2016. Nel seguito Eni e le Associazioni sono denominate congiuntamente come le "**Parti**"; L'Organismo ADR:

- svolge l'attività di mediazione e conciliazione di cui al Titolo II bis della Parte V del Codice del Consumo ("**Procedura ADR**");
- non ha soggettività giuridica ed ha sede presso la sede legale di Eni, Piazzale Enrico Mattei, 1, 00144 Roma - Italia;
- è istituito presso Eni a tempo indeterminato, fatta salva la possibilità di recesso esercitabile da entrambe le Parti con preavviso non inferiore a sei mesi;
- dispone di appositi locali destinati allo svolgimento delle attività connesse alla fornitura del servizio;
- è chiaramente separato dagli organismi operativi di Eni;
- è composto da: (i) un Organo Paritetico di Garanzia; (ii) una Segreteria di Conciliazione Paritetica; (iii) Commissioni Paritetiche di Conciliazione;
- ha a disposizione risorse finanziarie sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti;
- dispone di una specifica sezione del sito internet [www.eni.com](http://www.eni.com) ("**il sito web**") che: (i) fornisce informazioni sul funzionamento della Procedura ADR e il Regolamento di Conciliazione Paritetica ADR ("**il Regolamento**"); (ii) rende disponibile la modulistica standard relativa alla Procedura ADR (il fac-simile del verbale di accordo o mancato accordo e il modello per dare avvio alla procedura anche tramite fax), nonché copia del Protocollo di Intesa sulla Conciliazione Paritetica ADR e dello Statuto; (iii) consente di presentare la domanda di conciliazione e la documentazione di supporto in via telematica; (iv) 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-quater, comma 2; (v) contiene una banca dati, a disposizione delle Parti e dell'Organo Paritetico di Garanzia per monitorare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche; (vi) pubblica il link elettronico alla piattaforma Online Dispute Resolution ("ODR") di cui all'art. 14 del Regolamento UE n. 524/2013 riguardante le procedure destinate a risolvere extra-giudizialmente le controversie tra imprese e consumatori originate dai contratti di beni e servizi stipulati online.

2. I compiti della Segreteria di Conciliazione Paritetica e delle Commissioni Paritetiche di Conciliazione sono definiti nel Regolamento.

3. L'Organo Paritetico di Garanzia:

- è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con Eni;
- è costituito da sei membri: tre rappresentanti di Eni, tre rappresentanti delle Associazioni. I rappresentanti restano in carica di norma due anni, fatta salva la possibilità di rinnovo o sostituzione anticipata. I rappresentanti delle Associazioni sono sostituiti secondo un criterio turnario dalle stesse Associazioni. I membri dell'Organo Paritetico di Garanzia sono in possesso dei requisiti di onorabilità in coerenza con quanto previsto dall'art. 16, commi 2 e 4 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28. I

membri rappresentanti di Eni sono dipendenti che svolgono funzioni non operative. L'Organo Paritetico di Garanzia individua al suo interno la persona di Eni, incaricata di rappresentare l'Organismo ADR verso Soggetti terzi;

- garantisce il buon funzionamento dell'iter della Procedura ADR;
  - garantisce l'applicazione delle disposizioni del Regolamento senza però per questo svolgere un ruolo di mediazione diretta nell'ambito dei Tentativi di Conciliazione;
  - verifica il possesso dei requisiti inerenti le attività di formazione e aggiornamento delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
  - valida l'Elenco in cui sono iscritti gli incaricati della risoluzione delle controversie, curato dalla Segreteria di Conciliazione Paritetica;
  - propone le modifiche al Regolamento;
  - presiede al monitoraggio della coerenza dell'organizzazione e del funzionamento dell'Organismo ADR con eventuali modifiche del quadro normativo di riferimento;
  - è responsabile della Relazione Annuale dell'attività e dell'aggiornamento del sito web;
  - definisce le modalità di spesa del budget dell'Organismo ADR.
4. L'Organo Paritetico di Garanzia si riunisce in seduta ordinaria due volte l'anno; può riunirsi altresì in seduta straordinaria su richiesta della metà dei membri.

Roma, 29 settembre 2016