

## **Protocollo d'Intesa**

### **Premesso che:**

- Confservizi singolarmente e unitamente a Federutility hanno sottoscritto, rispettivamente il 26 aprile 2005 e il 10 maggio 2006, appositi Protocolli d'Intesa con le Associazioni nazionali dei consumatori;
- Acea s.p.a. aderisce a Federutility, che, a sua volta, aderisce a Confservizi;
- Acea s.p.a. e le Società del Gruppo pongono quale obiettivo prioritario la soddisfazione del Cliente;
- ACEA s.p.a. e le Associazioni Regionali dei consumatori firmatarie del presente Protocollo hanno da tempo avviato un tavolo permanente di confronto e, in tale ambito, hanno convenuto di adottare, previa una fase iniziale di sperimentazione, uno strumento di soluzione stragiudiziale delle controversie sorte con i Clienti, quale è la conciliazione paritetica.

### **Ritenuto che:**

- la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie, in grado di garantire la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle controversie, e che la stessa debba essere accompagnata da un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie,

**si conviene quanto segue:**

### **Articolo 1**

#### **Valore delle premesse**

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Protocollo d'Intesa.

### **Articolo 2**

#### **Oggetto del Protocollo d'Intesa**

1. Con il presente Protocollo ACEA s.p.a. (di seguito Acea) e le Società firmatarie (di seguito Società) insieme alle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo (di seguito Associazioni) intendono definire le linee guida della Procedura di conciliazione paritetica (di seguito Procedura) per la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere tra le Società e i loro Clienti.

2. L'ambito di applicazione e lo svolgimento della Procedura di conciliazione paritetica sono definiti nei Regolamenti attuativi, allegati al presente Protocollo e di cui costituiscono parte integrante.

### **Articolo 3**

#### **Procedura di conciliazione paritetica**

1. L'avvio della procedura di conciliazione è subordinato alla necessaria fase del reclamo scritto. Nel caso in cui la risposta fornita dalla Società al reclamo scritto sia ritenuta non soddisfacente, ovvero in caso di mancata risposta, il Cliente potrà richiedere, secondo le modalità definite dai Regolamenti, direttamente o per il tramite di una Associazione, che venga esperita la Procedura di conciliazione paritetica.
2. La Procedura deve essere attivata mediante la sottoscrizione e l'invio da parte del Cliente titolare del contratto di fornitura o attraverso l'Associazione dallo stesso prescelta, alla Segreteria di conciliazione, di una apposita richiesta redatta in conformità allo schema di domanda allegato ai Regolamenti di conciliazione.
3. Se la Procedura si conclude con esito positivo è redatto un verbale di avvenuta conciliazione sottoscritto dalle Parti, avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 e seguenti del codice civile.
4. La Procedura è gratuita per gli utenti.
5. Le modalità di finanziamento dei costi della conciliazione e delle attività di formazione sono definite all'interno dei Regolamenti.
6. Le Parti convengono di prevedere un periodo di dodici mesi di sperimentazione della Procedura, la cui data di avvio è indicata nei Regolamenti. Al termine della fase di sperimentazione le Parti, sulla base dei risultati emersi nel corso della stessa, potranno apportare, di comune accordo, le modifiche ritenute opportune ai Regolamenti.

### **Articolo 4**

#### **Natura della Procedura di conciliazione paritetica**

1. La Procedura di conciliazione paritetica, prevista dal presente Protocollo e disciplinata nei Regolamenti attuativi, ha natura volontaria. Il Cliente è pertanto libero di rinunciare, in qualsiasi momento precedente la sottoscrizione di un eventuale proposta, al tentativo di conciliazione e di ricorrere ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o al sistema giudiziario ordinario.
2. Il Cliente potrà accettare o rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione di conciliazione entro il termine massimo indicato nei Regolamenti attuativi.

Letto, approvato e sottoscritto

ACEA s.p.a.  
Giancarlo Cremonesi

Acea ATO2 s.p.a.  
Sandro Cecili

Acea ATO5 s.p.a.  
Stefano Tempesta

AceaElectrabel Elettricità s.p.a.  
Alessandro Guariglia