

PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA fra le Aziende del Gruppo IREN e LE ASSOCIAZIONI dei CONSUMATORI aderenti al C.N.C.U.

Premesso che

- A) Da quasi un decennio sono stati in vigore, sui territori "storici" serviti dal Gruppo Iren, Protocolli di Conciliazione Paritetica fra alcune delle principali Società del Gruppo dedicate al servizio clienti e le Federazioni Territoriali delle Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU;
- B) Iren vuole continuare a riconoscere il ruolo delle Associazioni dei Consumatori nella rappresentanza degli interessi e nella promozione della tutela dei propri Clienti - Consumatori ed estendere tali strumenti alle Società del Gruppo preposte alle specifiche attività (ad oggi : Iren Mercato spa , Ireti spa , Iren Acqua spa e Idrotigullo spa)
- C) In particolare Iren desidera che lo strumento della Conciliazione Paritetica sia reso disponibile a tutti i propri Clienti Consumatori, anche ai di fuori dei territori "storici" ;
- D) Iren ha instaurato da tempo con le rappresentanze territoriali delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Protocollo ("le Associazioni") il ricorso a procedura di conciliazione paritetica in attuazione dei protocolli sottoscritti nel tempo e tali sperimentazioni hanno dato esiti positivi . Pertanto intende consolidare il rapporto di collaborazione che si concretizza anche nella previsione, tra gli strumenti di tutela del presente Protocollo di Intesa sulla Conciliazione Paritetica.
- E) L'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico 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.
- F) 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 alla Parte V "Associazioni dei Consumatori ed Accesso alla Giustizia il "Titolo II bis "Risoluzione extragiudiziale delle controversie";
- G) 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;
- H) l'AEEGSI con delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM ha adottato il "Testo Integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) col quale la stessa ha definito la procedura per l'esperto del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il servizio conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale nel settore gas ed energia elettrica ;
- I) In alternativa alla procedura dinanzi al servizio di conciliazione dell'autorità , l'Autorità ha previsto che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito anche mediante altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, quali le procedure presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR

- istituito dall'Autorità con delibera 620/2015/E/com, tra cui le conciliazioni paritetiche;
- J) 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;
 - K) le Aziende del Gruppo Iren sopra citate pongono costantemente il Cliente al centro delle loro attività e intendono soddisfarne le esigenze, garantendo i diritti dei Consumatori 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");
 - L) le Associazioni dei Consumatori presenti nel CNCC - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti -, istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, sono impegnate nella promozione di una cultura orientata alla composizione stragiudiziale dei conflitti così da assicurare ai Consumatori una più rapida ed efficace tutela dei loro diritti, anche nei settori per i quali al momento non è previsto l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione;
 - M) 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;
 - N) E' pertanto diventato necessario che la procedura di conciliazione paritetica, prevista dal protocollo che con questo atto si intende agglomerare ed estendere a tutte le Società del Gruppo Iren di cui al punto B) ed a tutti i Clienti consumatori su tutto il territorio nazionale, sia adeguata alla direttiva sopra citata, e che pertanto venga istituito apposito Organismo paritetico di Conciliazione (nel seguito "Organismo ADR IREN") che possa essere iscritto presso l'elenco ADR istituito presso l'AEEGSI, al fine di costituire valida alternativa alla procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Energia dell'Autorità stessa nei settori per i quali è previsto l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, quali il settore della vendita dell'energia elettrica e del gas, ma anche nei settori del servizio idrico e del teleriscaldamento, per i quali al momento tale obbligo non è stato espressamente previsto;
 - O) Iren 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 Associazioni dei Consumatori e Iren Spa, per le Società del Gruppo Iren interessate, di seguito indicata congiuntamente come le Parti, convengono quanto segue:

- 1) Con il presente Protocollo, Iren in nome e per conto delle Società del Gruppo citate al punto B) delle premesse e le Associazioni, rappresentative a livello nazionale, riconosciute dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, intendono confermare ed estendere la procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie, istituita con i protocolli territoriali vigenti con alcune società del Gruppo, ed adeguarla ai principi della Direttiva 2013/11/UE, attuata dal Decreto Legislativo 6/08/2015, n° 130, istituendo a tal fine un apposito Organismo ADR, di durata biennale pari alla durata del presente protocollo;
- 2) In conformità all'art. 141 ter del Codice del Consumo, così come modificato secondo quanto esposto nelle premesse, le Parti costituiscono l'Organismo ADR Iren, in possesso dei requisiti di qualità di un Organismo ADR che rientra nell'ambito dell'applicazione del Codice del Consumo, nonché dei requisiti di

Handwritten signature/initials on the left margin.

Multiple handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

Vertical handwritten notes and signatures on the right margin.

stabilità, efficienza ed imparzialità di cui all'art. 141-decies del suddetto codice ;
L'Organismo ADR e' composto da :

- l'Organo Paritetico di Garanzia, che presiede aa tutte le attività previste e disciplinate dal presente protocollo e dal Regolamento ;
- La Segreteria di Conciliazione;
- Le commissioni paritetiche .

- 3) L'Organismo ADR è costituito al fine di svolgere la Procedura ADR con riferimento alle controversie che dovessero insorgere tra Iren e i consumatori Clienti delle Società del Gruppo Iren , per le fattispecie definite all'articoli 1e 2 del Regolamento di Conciliazione Paritetica ADR Iren SpA - Associazioni di Consumatori ("il Regolamento"), allegato al presente Protocollo.
- 4) Le Parti dichiarano che la procedura di conciliazione paritetica istituita con il presente Protocollo rispetti le disposizioni di cui al titolo II bis del Codice del Consumo ed in particolare i requisiti di indipendenza e trasparenza previsti dall'art. 141 ter del Codice del Consumo . In particolare le parti concordano che la procedura di conciliazione paritetica che si svolgerà presso l'Organismo ADR Iren resterà gratuita.
- 5) Le modalità di svolgimento della Procedura ADR sono concordate tra le Parti e descritte nel Regolamento.
- 6) Le parti si riconoscono la possibilità di citare la rispettiva partecipazione e la sottoscrizione del presente Protocollo e dell'annesso regolamento al fine di accedere specifici bandi di Istituzioni o Enti nazionali e/o Europei diretti a promuovere lo sviluppo delle soluzioni extragiudiziali delle controversie presso imprese, cittadini e pubblica amministrazione . Le Parti si impegnano a consentire la massima trasparenza reciproca riguardo l'utilizzo dei fondi e finanziamenti così ottenuti.
- 7) Le Parti si impegnano a tenere aggiornati in apposito elenco, pubblicato sul sito della Società, i nominativi dei conciliatori abilitati , che dovranno aver frequentato appositi corsi di formazione comuni, di cui usufruiranno per l'applicazione del presente Protocollo e del Regolamento di Conciliazione, e si impegnano a comunicare a controparte ogni modifica dell'elenco medesimo;
- 8) Le Parti si dichiarano da subito disponibili ad aderire alle iniziative formative realizzate da associazioni riconosciute e preposte , anche in virtù dell'ammissione al finanziamento per la realizzazione di attività di formazione ;
- 9) Il presente Protocollo e' passibile di eventuali ulteriori adesioni (rispetto alle Associazioni CNCU e Società che ne risultano in prima battuta firmatarie) e sarà sottoposto a verifica biennale anche per adeguamento alle normative nel frattempo emanate ; eventuali modifiche del Protocollo, in accordo fra tutte le Parti firmatarie, sono possibili anche prima di tale termine;
- 10) 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 nei settori gas ed energia elettrica sarà obbligatorio ai fini della procedibilità della azione giudiziale nelle materie di competenza dell'Autorità.
- 11) Il presente Protocollo, nonché l'allegato Regolamento, saranno sottoposti all'Autorità per l'iscrizione dell'Organismo ADR nell'Elenco gestito dall'Autorità. Le Società del Gruppo Iren e la Associazioni dei Consumatori, anche in ottemperanza agli obblighi previsti nella normativa vigente in materia, si impegnano a fornire informativa alla clientela, ciascuna tramite i canali di propria competenza, in merito all'esistenza della procedura di conciliazione e alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni;

12) Con efficacia dalla data di sottoscrizione del presente atto, Iren Mercato spa, Iren, Iren Acqua spa, Idrotigullo spa, aderiscono alla procedura volontaria di risoluzione delle controversie prevista dal presente protocollo e dal regolamento allegato, indicando Iren spa come loro mandataria per la sottoscrizione dello stesso.

ROMA; 18/05/2017

Il rappresentante legale IREN SPA

[Handwritten signature]

Le Associazioni dei Consumatori del CNCU

- Acti *[Handwritten signature]*
- Adiconsum *[Handwritten signature]*
- Adac *[Handwritten signature]*
- Adusbef *[Handwritten signature]*
- Altroconsumo *[Handwritten signature]*
- Assoconsumi *[Handwritten signature]*
- Assoutenti *[Handwritten signature]*
- Casa del consumatore *[Handwritten signature]*
- Centro Tutela Consumatori Utenti *[Handwritten signature]*
- Cittadinanzattiva *[Handwritten signature]*
- Codacons *[Handwritten signature]*
- Codice *[Handwritten signature]*
- Confconsumatori-Acp *[Handwritten signature]*
- Federconsumatori *[Handwritten signature]*
- Lega Consumatori *[Handwritten signature]*
- Movimento Consumatori *[Handwritten signature]*
- Movimento Difesa del Cittadino *[Handwritten signature]*
- Udicon *[Handwritten signature]*
- Unc *[Handwritten signature]*