

## **PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA ON LINE**

tra

**Eni S.p.A.**

e

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

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 e il Gas con Delibera n. 226/01 e successive integrazioni, ha invitato le Aziende del settore ad adottare procedure volontarie di Conciliazione con i Consumatori, in coerenza con le Raccomandazioni comunitarie;
- Eni pone al centro dei suoi servizi il Cliente, anche attraverso l'offerta di una procedura di Conciliazione paritetica su base volontaria, per soddisfare le esigenze e i diritti dei Consumatori;
- Eni ha instaurato con le Associazioni che aderiscono al Protocollo di Intesa, un rapporto di collaborazione e sviluppo, teso a valorizzare il Consumatore-Cliente, che si concretizza nella realizzazione del presente Protocollo di intesa per la Conciliazione paritetica extragiudiziale;
- le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente Protocollo, sono impegnate nell'informazione e nello sviluppo di una cultura orientata alla risoluzione stragiudiziale dei conflitti, per una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei Consumatori;
- Eni e Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente Protocollo, 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 S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori, rappresentative a livello nazionale, riconosciute dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, che sottoscrivono il presente protocollo, fissano le linee guida della procedura volontaria di Conciliazione paritetica, delle controversie che dovessero insorgere tra le parti, per le fattispecie definite all'articolo 1, comma 3 del Regolamento.
2. La procedura di Conciliazione definita dal presente Protocollo è in coerenza con le Raccomandazioni della Comunità Europea n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE.
3. Lo svolgimento della procedura di Conciliazione paritetica è definita nelle modalità operative, allegate al presente Protocollo; è preceduta da una fase sperimentale, concordata tra le Parti, e definita nel Regolamento.
4. L'accesso alla procedura volontaria di Conciliazione paritetica è subordinata al reclamo scritto, nel rispetto di quanto disposto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.
5. Nella fase di sperimentazione sarà eseguito un monitoraggio dell'efficacia della procedura. Terminato il periodo di sperimentazione, le Parti si riservano di concordare eventuali modifiche alla stessa e valutarne l'efficacia, al fine di decidere le eventuali modalità di estensione e di prosecuzione della procedura di Conciliazione, su tutto il territorio nazionale.
6. La procedura di Conciliazione prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria ed è gratuita. Il Consumatore resta pertanto libero, in qualsiasi momento, precedente l'eventuale sottoscrizione dell'accordo tra le parti, di rinunciare al tentativo di Conciliazione e di adire l'autorità giudiziaria ordinaria.

7. Se la Conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di Conciliazione sottoscritto dal cliente per accettazione avente efficacia di accordo vincolante tra le parti, anche di natura transattiva ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.

8. Eni e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente protocollo, concordano di verificare la procedura, anche al fine di coordinarla con eventuali modifiche del quadro normativo di riferimento.

9. Il finanziamento delle attività necessarie per l'attuazione del presente Protocollo è assicurato, con modalità congiuntamente definite, anche da un Fondo appositamente costituito presso Consumers' Forum. Resta salva la possibilità di accedere ad eventuali bandi nazionali o europei per il monitoraggio, la promozione e la diffusione dello strumento conciliativo.

10. Le Parti intendono sottoporre la procedura di Conciliazione volontaria paritetica, disciplinata dal presente Protocollo alla validazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Roma, 2 ottobre 2008

L'Amministratore Delegato Eni

Le Associazioni dei Consumatori CNCU

_____	ACU	_____
	ADICONSUM	_____
	ADOC	_____
	ADUSBEF	_____
	ALTROCONSUMO	_____
	ASSOUTENTI	_____
	CASA DEL CONSUMATORE	_____
	CENTRO TUTELA CONSUMATORI	_____
	CITTADINANZATTIVA	_____
	CODACONS	_____
	CODICI	_____
	CONFCONSUMATORI	_____
	FEDERCONSUMATORI	_____
	LEGA CONSUMATORI	_____
	MOVIMENTO CONSUMATORI	_____
	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	_____
	UNC	_____

## **Regolamento sperimentale di Conciliazione on-line**

### **Articolo 1**

#### **Natura e ambito dell'applicazione della procedura**

1. Eni S.p.A. e Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo di Intesa sulla Conciliazione Paritetica, concordano le modalità operative delle quali possono avvalersi i Clienti gas del segmento domestico, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano tra l'azienda e i Clienti, in linea con quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas con Delibera n. 226/01 e successive integrazioni, in coerenza con quanto stabilito dalle Raccomandazioni della Comunità Europea n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE.

2. L'avvio della procedura volontaria per la Conciliazione paritetica è subordinato alla necessaria fase di reclamo scritto, avviato tramite fax con numero verde o posta ordinaria, in linea con quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

3. Le fattispecie sperimentalmente previste per l'attivazione della procedura di Conciliazione sono quelle relative a:

a) ricostruzioni dei consumi per contestazioni di fatturazioni in bolletta a seguito di blocco totale o parziale del misuratore e/o misuratore illeggibile (di seguito "Ricostruzione consumi");

b) rateizzazione di fatturazioni anomale rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente negli ultimi due anni (di seguito "Rateizzazione"), a seguito di recuperi per conguagli tariffari, al di fuori di quanto già previsto dalla delibera AEEG n. 229/01;

c) gestione delle criticità relative alla sospensione della fornitura per morosità del Cliente finale.

4. La fase sperimentale di Conciliazione on-line:

- riguarderà i Clienti gas di Eni Divisione Gas&Power del mercato domestico con consumi inferiori a 200.000 mc/anno;
- interesserà la Regione Veneto;
- avrà una durata di un anno, a partire dalla sottoscrizione del presente Protocollo.

5. Eni e Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente Protocollo, in collaborazione con AEEG, si impegnano a organizzare corsi per conciliatori paritetici e per operatori delle Associazioni dei Consumatori addetti agli sportelli territoriali e a monitorare e valutare l'applicazione della procedura di Conciliazione on-line, anche durante il periodo sperimentale, al fine di apportare eventuali correzioni o modifiche.

### **Articolo 2**

#### **Ufficio di Conciliazione**

1. E' istituito un Ufficio di Conciliazione presso Eni Divisione G&P, al quale devono essere inviate per via telematica le richieste di Conciliazione effettuate dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha dato mandato o direttamente dai Consumatori/Clienti, tramite apposito modulo.

### **Articolo 3**

#### **Commissione di Conciliazione**

1. La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da due Conciliatori, un conciliatore per Eni e un conciliatore per l'Associazione dei Consumatori scelta dal Cliente o, in mancanza di tale scelta, assegnatagli con modalità turnaria.

2. Per essere iscritti nell'elenco dei Conciliatori è necessario aver frequentato l'apposito corso di formazione, in collaborazione con AEEG, che prevede la partecipazione congiunta dei rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori e di Eni.

3. L'elenco dei Conciliatori comprende i nominativi designati da Eni e dalle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente Protocollo. Le parti si riservano la facoltà di sostituire i propri Conciliatori, qualora lo ritengano opportuno.

#### **Articolo 4**

##### **Procedura operativa di Conciliazione on-line**

1. Il Cliente, nel caso in cui non riceva risposta al reclamo scritto, entro i tempi fissati da AEEG, oppure ritenga la risposta insoddisfacente, entro 30 giorni lavorativi successivi al ricevimento della risposta oppure, in caso di ritardo nella risposta, entro 30 giorni lavorativi dalla scadenza del tempo massimo di risposta ai reclami definito da AEEG può adire la procedura di Conciliazione direttamente o farsi rappresentare da una delle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente accordo.

2. Le richieste di Conciliazione presentate direttamente dai Consumatori/Clienti saranno assegnate dall'Ufficio di Conciliazione alle Associazioni dei Consumatori, in modalità turnaria.

3. Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda, l'Ufficio di Conciliazione, in caso di manifesta inammissibilità, ne dà comunicazione motivata al richiedente. Altrimenti la domanda, corredata dalle necessarie informazioni, è inoltrata alla Commissione di Conciliazione.

4. Nel caso i conciliatori riconoscano particolari criticità nella risoluzione di singole controversie si potrà in via eccezionale procedere con incontri diretti, in alternativa alla comunicazione a distanza.

#### **Articolo 5**

##### **Conclusione della procedura di Conciliazione**

1. La Commissione di Conciliazione Paritetica, in caso di accordo tra i conciliatori, presenta al Cliente una proposta di Conciliazione della controversia, in linea con la normativa di settore e nel rispetto delle previsioni e delle responsabilità dei diversi operatori della filiera del gas, stabilite dalla AEEG.

2. Il procedimento si conclude di norma entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda di Conciliazione con la stesura del verbale a cura della Commissione di Conciliazione. Il verbale è inviato all'Associazione che ha in carico la Conciliazione, che lo trasmetterà al Cliente. Il Cliente ha 15 giorni per accettare o rifiutare la proposta contenuta nel verbale. In caso di accettazione il Cliente firma il verbale ed entro il suddetto termine lo restituisce all'Associazione dei Consumatori che lo trasmetterà all'Ufficio di Conciliazione.

3. L'Ufficio di Conciliazione raccoglie le copie firmate da ciascuna delle parti e provvede a scambiarle, in modo che ognuna abbia il verbale firmato dall'altra.

4. Tale verbale ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.

5. Nel caso la Commissione di Conciliazione consideri la domanda di Conciliazione improcedibile o non individui alcuna proposta è redatto il verbale di mancata Conciliazione e conclusione della procedura, depositato presso l'Ufficio di Conciliazione.

6. In caso di mancata accettazione da parte del Cliente mediante rifiuto espresso oppure per il decorso dei 15 giorni, la proposta di conciliazione si intenderà decaduta e il procedimento comunque concluso. La Commissione procederà a redigere il verbale di mancata Conciliazione e conclusione della procedura, con annotazione del rifiuto del Cliente, depositato presso l'Ufficio di Conciliazione. Non è ammissibile un secondo procedimento di conciliazione sugli stessi fatti già oggetto di conciliazione. Resta salva la facoltà del Cliente di attivare i rimedi giudiziari consentiti dalla legge.

Roma, 2 ottobre 2008

Il Direttore Generale Eni Divisione G&P

Le Associazioni dei Consumatori CNCU

_____	ACU	_____
	ADICONSUM	_____
	ADOC	_____
	ADUSBEF	_____
	ALTROCONSUMO	_____
	ASSOUTENTI	_____
	CASA DEL CONSUMATORE	_____
	CENTRO TUTELA CONSUMATORI	_____
	CITTADINANZATTIVA	_____
	CODACONS	_____
	CODICI	_____
	CONFCONSUMATORI	_____
	FEDERCONSUMATORI	_____
	LEGA CONSUMATORI	_____
	MOVIMENTO CONSUMATORI	_____
	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	_____
	UNC	_____