

## PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA

tra

**ARETI SPA - ACEAENERGIA SPA -  
ACEA ATO2 SPA- ACEA ATO5 SPA**  
e

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

Nel seguito denominate congiuntamente come le “Parti”

premesso che

- 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 un “Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie”;
- 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;
- l’AEEGSI con delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM ha adottato il “Testo integrato conciliazione” (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, tra queste la Conciliazione paritetica, alle quali è attribuita la natura di condizione di procedibilità dell’azione proposta innanzi all’autorità giudiziaria a partire dalla decorrenza ivi prevista (attualmente indicata al 1° gennaio 2017);

- 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; agevola la composizione delle controversie in materia di consumo;
- il monitoraggio e l'analisi dei processi di Conciliazioni paritetica possono costituire un utile strumento per l'implementazione dei processi e la prevenzione delle eventuali controversie;
- ACEA ENERGIA, ARETI, ACEA ATO2 e ACEA ATO5, pongono costantemente il Cliente al centro delle loro attività e intendono soddisfarne le esigenze, garantendo i diritti dei Consumatori anche attraverso l'offerta di una procedura di Conciliazione paritetica;
- le Associazioni dei Consumatori, rappresentative a livello nazionale, presenti nel CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, sono impegnate nella promozione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti così da assicurare ai Consumatori una più rapida ed efficace tutela dei loro diritti.

**Tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue:**

ACEA ENERGIA, ARETI, ACEA ATO2, ACEA ATO5 e le Associazioni dei Consumatori (di seguito *le Parti*), al fine del raggiungimento dell'obiettivo della massima soddisfazione dei clienti e delle tutele di una corretta gestione dei loro interessi, si impegnano a promuovere e sviluppare la cultura e gli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie, ed in particolare la conciliazione paritetica, per una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei Consumatori.

Nel quadro normativo italiano e europeo per la regolamentazione delle procedure extragiudiziali di conciliazione, le Parti si impegnano altresì a rafforzare e a garantire l'indipendenza e la trasparenza di tali procedure.

Con il presente Protocollo, le Parti istituiscono l'Organismo di Conciliazione Paritetica ACEA – Associazione Consumatori ("l'Organismo ADR"), il cui Statuto ("Statuto") è parte integrante del presente Protocollo. L'Organismo ADR è costituito al fine di svolgere la Procedura ADR relativamente alle controversie che dovessero insorgere tra i consumatori Clienti e le società ACEA ATO5, ACEA ATO2, ACEA ENERGIA e ARETI.

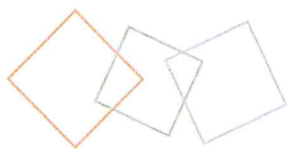
Le modalità di svolgimento della Procedura ADR, concordate tra le Parti, sono descritte nel Regolamento di Conciliazione Paritetica (“il Regolamento”), parte integrante, quale allegato dello Statuto, del presente Protocollo.

Premesso quanto sopra le Parti concordano i seguenti

**Principi guida:**

1. l’accesso alla procedura di Conciliazione paritetica è subordinato alla preventiva presentazione di un reclamo scritto all’Azienda erogatrice della fornitura;
2. la procedura di Conciliazione prevista dal presente Protocollo è gratuita e il tentativo di risoluzione extragiudiziale delle controversie per suo tramite (come pure tramite altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie normativamente previste, cosiddette ADR) – costituisce altresì, ove previsto dalle disposizioni vigenti, condizione di procedibilità per l’esercizio dell’azione giudiziale a partire dalla decorrenza prevista dalla normativa e dalla regolazione alla stessa applicabile;
3. se la Conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell’articolo 1965 del Codice Civile;
4. le Parti, 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;
5. i delegati delle Aziende e delle Associazioni dei Consumatori per quanto presenti nell’Organo di Conciliazione, nell’Organo di Controllo e Garanzia, nella Segreteria di Conciliazione e in qualunque altro organo previsto dai singoli regolamenti attuativi, svolgeranno la propria attività attenendosi ai principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità, nel rispetto della riservatezza e della normativa in particolare in materia di privacy.
6. Il presente Protocollo è aperto a tutte le Associazioni dei Consumatori riconosciute dal CNCU che possono liberamente aderire.





Organismo ADR  
Acea Associazioni Consumatori

7. Il Protocollo potrà essere sottoposto a eventuali modifiche e/o integrazioni, condivise dalle Parti, anche al fine di coordinarlo con l'evoluzione del quadro normativo di riferimento.
8. 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 A/R o altro mezzo equipollente, con un preavviso non inferiore a sei mesi.
9. Le Parti si impegnano a portare all'attenzione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico il presente Protocollo, nonché gli allegati Statuto e Regolamento, per l'iscrizione all'Albo degli Organismi ADR.

ACEA ATO2 *[Signature]*  
ACEA ATO5 *[Signature]*  
ACEA ENERGIA *[Signature]*  
ARETI *[Signature]*

### Le Associazioni dei Consumatori

ACU *[Signature]*  
ADICONSUM *[Signature]*  
ADOC *[Signature]*  
ADUSBEF *[Signature]*  
ALTROCONSUMO *[Signature]*  
ASSOCONSUM *[Signature]*  
ASSOUTENTI *[Signature]*  
CASA DEL CONSUMATORE *[Signature]*

CITTADINANZATTIVA

Paolo Ferrarini

CODACONS

Giuseppe D. Neri

CODICI

[Signature]

FEDERAZIONE CONFCONSUMATORI-ACP

Enzo Bittelli

FEDERCONSUMATORI

[Signature]

LEGA CONSUMATORI

[Signature]

MOVIMENTO  
CONSUMATORI

[Signature]

MOVIMENTO DIFESA  
DEL CITTADINO

Francesca Neri

U.Di.Con.

[Signature]

UNIONE NAZIONALE  
CONSUMATORI

[Signature]

UTENTI SERVIZI TELEVISIVI

[Signature]

Roma, 17 novembre 2016