

PROTOCOLLO DI INTESA SULLA NEGOZIAZIONE PARITETICA

tra

Enel Italia srl (di seguito anche "Enel")

e

Associazioni dei consumatori aderenti al CNCU firmatarie (di seguito anche "associazioni")

premesso che

- la procedura di Negoziazione 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 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione" e 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 le quali è compresa la Negoziazione paritetica, procedure 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 negoziazione 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 Negoziazione paritetica possono costituire un utile strumento per l'implementazione dei processi e la prevenzione delle eventuali controversie;

- Enel pone costantemente il Cliente al centro della propria attività e intende soddisfarne le esigenze, garantendo i diritti dei Consumatori anche attraverso l'offerta di una procedura di Negoziazione paritetica;
- le Associazioni dei Consumatori 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:

Enel 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 ad istituire un Organismo per la Negoziazione paritetica.

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.

Fermo restando che le Negoziazioni paritetiche extragiudiziali saranno svolte secondo quanto prescritto dai documenti attuativi (regolamenti, statuti, etc.) concordati e siglati da Enel con le Associazioni dei Consumatori, nel presente Protocollo le Parti concordano i seguenti

Principi guida:

1. l'accesso alla procedura di Negoziazione paritetica è subordinato alla preventiva presentazione di un reclamo scritto all'Azienda erogatrice della fornitura;
2. la procedura di Negoziazione 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 condizione di procedibilità per l'esercizio dell'azione giudiziale a partire dalla decorrenza prevista dalla normativa e dalla regolazione alla stessa applicabile (attualmente indicata al 1° gennaio 2017);
3. se la Negoziazione ha esito positivo è redatto un verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile;
4. Enel e le 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 Negoziazione e alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni;

5. i delegati di Enel 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.

Il presente Protocollo è aperto alle Associazioni dei Consumatori riconosciute dal CNCU che possono liberamente aderire al presente Protocollo.

Il Protocollo potrà essere sottoposto a eventuali modifiche e/o integrazioni, condivise dalle Parti, anche al fine di coordinarlo con il quadro normativo di riferimento.

Nel caso sopra descritto, resta ferma la gestione delle pratiche di Negoziazione paritetica avviate prima che la comunicazione di disdetta abbia effetto.

Le Parti si impegnano a portare all'attenzione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico il presente Protocollo.

Roma, 20/06/2016