

*Protocollo di Intesa
sulla Conciliazione Paritetica*

tra

Enel S.p.A.

e

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



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

premessato che

- la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie, consentendo una rapida e qualificata risposta in ambito commerciale e nella tutela dei diritti dei consumatori;
- Enel svolge le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri clienti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria;
- le Associazioni dei Consumatori rivestono una crescente importanza a livello italiano ed europeo nel rappresentare istanze ed esigenze dei consumatori e nel promuoverne e tutelarne i diritti;
- Enel ha instaurato con le suddette Associazioni un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica extragiudiziale;
- le Associazioni Nazionali dei Consumatori firmatarie, presenti nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, sono impegnate nella diffusione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti in vista di una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei consumatori;
- le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra Enel e i consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante 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;
- l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ha invitato tutte le Aziende del settore ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori;

tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue

1. Con il presente Protocollo Enel S.p.A. (di seguito "Enel") e le Associazioni dei Consumatori firmatarie, rappresentative a livello nazionale in base al Codice del Consumo, intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra società del Gruppo Enel ed i consumatori loro clienti, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 6.
2. La procedura di conciliazione definita dal presente Protocollo è coerente con le Raccomandazioni della Comunità Europea n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE.
3. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito nel Regolamento attuativo allegato al presente Protocollo, che disciplina la fase sperimentale, e nei successivi Regolamenti che saranno approvati dalle Parti.
4. Al fine di preservare il diretto rapporto commerciale tra Enel e i suoi clienti e di migliorare la qualità del servizio e della trasparenza dell'informazione agli stessi, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione paritetica è subordinato alla necessaria fase di reclamo scritto, nel rispetto dei disposti dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.
5. Le Parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai consumatori interessati sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.
6. In virtù della complessità realizzativa della procedura di conciliazione, le Parti convengono di prevedere un periodo di almeno sei mesi di sperimentazione della procedura su un territorio campione, la cui data di avvio sarà indicata nel Regolamento attuativo. La fase di sperimentazione interesserà unicamente i consumatori clienti delle società Enel Distribuzione ed Enel Gas e le modalità e i termini della stessa saranno definiti nel Regolamento attuativo. Terminato il periodo di sperimentazione, le Parti si riservano di verificare l'efficacia della procedura, di concordare eventuali modifiche alla stessa e al Regolamento attuativo e di verificare la possibilità di estendere la procedura di conciliazione ad altre società di Enel.
7. La procedura di conciliazione prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria. Il consumatore resta pertanto libero, in qualsiasi momento precedente l'eventuale sottoscrizione di un accordo solutivo, di rinunciare al tentativo di conciliazione e di adire l'autorità giudiziaria ordinaria.
8. Se la conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del cod. civ..
9. Le Parti concordano di verificare annualmente l'andamento della procedura, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.

10. Il finanziamento delle attività necessarie per l'attuazione del presente Protocollo sarà assicurato, con modalità che saranno congiuntamente definite, da un Fondo appositamente costituito presso Consumers' Forum.
11. 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.

Enel
L'Amministratore Delegato
e Direttore Generale

Fulvio Conti

Le Associazioni dei Consumatori
del CNCU

Acu – Gianni Cavinato

Adiconsum – PIERALDO ISOLANI

Adoc – Carlo Pileri

Adusbef – Bruno De Vita

Assoutenti – Mario Finzi

Casa del Consumatore – Alessandro Fede Pellone

Cittadinanzattiva – Giustino Trincia

Codacons – Gianluca di Ascenzo

Codici – Alessandra Coppola

Confconsumatori – Eros Franciotti

Federconsumatori – Giuseppe Colella

Lega Consumatori – Pino Bendandi

Movimento Consumatori – Lorenzo Miozzi

Movimento Difesa del Cittadino – Marco Dal Poz

UNC – Massimiliano Dona

Verbraucherzentrale Südtirol – Walther Andreaus