

## **Regolamento di Conciliazione paritetica on-line Eni e Associazioni dei Consumatori - Settori gas ed elettrico**

### **Articolo 1**

#### **Natura e ambito di applicazione**

1. Eni S.p.A. e Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo di Intesa sulla Conciliazione Paritetica on-line, concordano le modalità operative delle quali possono avvalersi i Clienti Eni del mercato libero e/o tutelato, 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 modifiche e 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 e/o richiesta di rettifica scritta, avviati tramite fax con numero verde o posta ordinaria o web, in linea con quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

In assenza di un reclamo o di una richiesta di rettifica le domande di conciliazione saranno indirizzate all'ufficio preposto ai reclami di Eni Divisione Gas & Power e seguiranno l'iter previsto dall'Autorità per l'Energia elettrica e il gas per i reclami.

3. La Conciliazione riguarderà i clienti Eni del segmento domestico con contratti di fornitura gas ed elettricità secondo gli ambiti di seguito specificati.

### **Articolo 2**

#### **Settore Gas**

1. Appartengono a questo segmento i Clienti di Eni Divisione Gas & Power del mercato domestico con consumi inferiori a 200.000 mc/anno con forniture su tutto il territorio nazionale ove opera Eni Divisione Gas & Power.

2. Nell'ambito di tale settore, la procedura di conciliazione è attivabile per tutti i reclami riconducibili a contestazioni di esclusiva competenza della Società di vendita del gas.

3. E' altresì possibile attivare una procedura di conciliazione che faccia riferimento a contestazioni di competenza delle Società di distribuzione del gas. In tali casi, rendendosi necessario acquisire informazioni e/o dati in esclusivo possesso dei distributori ("dati tecnici") per la risoluzione della contestazione, si farà ricorso alle modalità indicate nel successivo articolo 7.

### **Articolo 3**

#### **Settore elettrico (di seguito Power)**

1. Appartengono a questo segmento i clienti di Eni Divisione Gas & Power del mercato domestico con forniture in bassa tensione.

**2.** Le fattispecie per il settore elettrico, previste in fase di sperimentazione per l'attivazione della procedura di conciliazione, sono quelle relative a:

- a) ricostruzione consumi per contestazione degli importi fatturati;
- b) rateizzazione di pagamenti per fatturazioni consumi;
- c) gestione delle criticità relative alla sospensione della fornitura per morosità del Cliente finale;
- d) sospensione della fornitura per contestata morosità al Cliente finale;
- e) mancata corresponsione degli indennizzi automatici per rettifica della fatturazione non effettuata nei termini e ai sensi di quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
- f) doppia fatturazione nel caso di cambio venditore;
- g) disattivazione del misuratore su richiesta del Cliente non eseguita;
- h) mancato rispetto del diritto di ripensamento;
- i) variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 90 giorni;
- j) mancata applicazione della tariffa ad uso utenti residenti.

**3.** Eni e Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente Regolamento, concordano, relativamente al settore elettrico, una graduale estensione della procedura di conciliazione all'intero territorio nazionale al termine della sperimentazione delle quattro regioni prevista per il 30 settembre 2012. Tale graduale ampliamento sarà monitorato e verificato congiuntamente da Eni e Associazioni dei Consumatori.

A partire dal 1 gennaio 2013, le parti procederanno alla eliminazione delle fattispecie per il settore power, salvo eventuali criticità che dovessero insorgere nell'applicazione della procedura dovute a fattori oggettivi.

#### **Articolo 4**

##### **Ufficio di Conciliazione**

**1.** L'Ufficio di Conciliazione, istituito presso Eni Divisione Gas & Power, con sede in Roma, opera per fornire il necessario supporto organizzativo allo svolgimento delle attività, con l'obbligo della riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.

**2.** All'Ufficio di Conciliazione devono essere inviate, tramite apposito modulo ed esclusivamente per via web, per mezzo della piattaforma disponibile sul sito

[www.eni.com](http://www.eni.com) le richieste di conciliazione effettuate dalle Associazioni dei Consumatori, per conto del Cliente o gratuitamente direttamente dal Cliente.

**3.** Presso l'Ufficio di Conciliazione è istituita una banca dati, a disposizione delle parti, che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali in copia digitale, relativi alle procedure conciliative.

**4.** L'Ufficio di Conciliazione:

- riceve le domande di Conciliazione;
- verifica l'ammissibilità dei presupposti oggettivi della domanda di conciliazione di cui agli articoli 1, 2 e 3 del presente Regolamento (reclamo scritto e/o rettifica scritta, territorio);
- acquisisce le richieste anche nei casi di domande ricevute con errori formali, segnalando la tipologia di errore riscontrato, per consentire l'eventuale acquisizione corretta entro un termine di 10 giorni solari, ammettendo temporaneamente la richiesta e sospendendo per tale periodo le iniziative di autotutela;
- trasmette la relativa richiesta ai Conciliatori abilitati individuati sulla base della domanda di conciliazione e per conoscenza ai master delle Associazioni, ove presenti, al fine di consentire agli stessi il necessario coordinamento relativo all'attività della propria Associazione. Indica il Conciliatore per Eni costituendo, in tal modo la commissione paritetica, evidenziando decorrenza e scadenza del procedimento;
- assegna, in modalità turnaria e in ordine alfabetico alle Associazioni, firmatarie del Regolamento, le richieste inoltrate direttamente dai Clienti nelle quali non è stata espressamente indicata alcuna Associazione e ne tiene il registro;
- monitora le domande di conciliazione acquisite, verificandone il rispetto dei tempi previsti dal presente regolamento;
- accerta che copia del verbale di conciliazione sia trasmessa dai Conciliatori Eni agli uffici competenti per i necessari adempimenti attuativi;
- tiene copia in formato digitale dei verbali di conciliazione o di mancata conciliazione;
- cura l'elenco dei Conciliatori, aggiornandolo sulla base delle informazioni trasmesse dagli organismi di formazione abilitati per quanto attiene le nuove qualifiche, dai referenti delle Associazioni dei Consumatori e/o di Eni per quanto attiene la cessazione/variazione.

**5.** Ai fini della costituzione delle Commissioni paritetiche l'Ufficio di Conciliazione:

- nei casi in cui i nominativi dei Conciliatori non siano stati espressamente indicati sulla domanda di conciliazione, propone l'assegnazione dei Conciliatori con criterio di prossimità territoriale alla sede del Cliente. La proposta sarà considerata acquisita ai fini della costituzione della commissione paritetica, trascorsi 7 giorni solari dalla data di comunicazione;

- nei casi di assegnazione turnaria provvede a nominare il Conciliatore di riferimento prescelto con il medesimo criterio di prossimità territoriale. In tutti i casi, l'assegnazione potrà essere accettata dall'Associazione prescelta non oltre 7 giorni solari dalla data di notifica. Trascorso tale tempo, la stessa sarà considerata acquisita ai fini della costituzione della commissione paritetica.

## **Articolo 5**

### **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, assegnata all'Associazione dall'Ufficio di Conciliazione con modalità turnaria, in ordine alfabetico.

**2.** Per essere iscritti nell'elenco dei Conciliatori è necessario aver frequentato l'apposito corso paritetico di formazione, in collaborazione con l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, che prevede la partecipazione congiunta dei rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori e di Eni. L'elenco dei Conciliatori comprende i nominativi designati da Eni e dalle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente Regolamento. Le parti si riservano la facoltà di sostituire, qualora lo ritengano opportuno, i propri Conciliatori con altri formati secondo le modalità di cui all'articolo 5, punto 2 del Regolamento.

**3.** I Conciliatori si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della conciliazione. A tal proposito, nel caso in cui il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori operi in virtù di mandato di rappresentanza, ne deve fornire formale comunicazione al Conciliatore Eni designato e all'Ufficio di Conciliazione.

**4.** In casi eccezionali si potrà procedere con incontri personali (face-to-face), in alternativa alla comunicazione a distanza.

## **Articolo 6**

### **Attivazione della procedura operativa di Conciliazione on-line**

**1.** Il Cliente, nel caso in cui non riceva risposta al reclamo scritto o rettifica scritta entro i tempi fissati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas oppure ritenga la risposta insoddisfacente, può inviare la richiesta di conciliazione direttamente o farsi rappresentare esclusivamente da una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente accordo:

- entro 50 giorni solari successivi dalla data d'invio della risposta;

oppure:

- in caso di reclami scritti e/o richieste di rettifica scritte privi di riscontro da più di 80 giorni solari.

**2.** Entro 10 giorni solari dal ricevimento della domanda l'Ufficio di Conciliazione, in caso di manifesta mancanza dei presupposti oggettivi ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento, ne dà comunicazione motivata:

- al Cliente e all'Associazione dei Consumatori eventualmente prescelta, nel caso in cui la domanda sia stata attivata direttamente dal Cliente;
- all'Associazione dei Consumatori in tutti gli altri casi.

**3.** La domanda valida, corredata dalle necessarie informazioni, è inoltrata alla Commissione di Conciliazione. In tal caso la comunicazione al Cliente finale dell'accettazione della domanda e dell'avvio dell'iter di conciliazione, è effettuata a cura del Conciliatore designato per l'Associazione dei Consumatori.

**4.** L'eventuale maggior tempo impiegato dall'Ufficio di Conciliazione, rispetto ai 10 giorni solari stabiliti, non sarà computato ai fini della decorrenza dell'iter stesso.

**5.** La procedura di conciliazione si conclude, salvo quanto previsto dall'articolo 7:

- entro 40 giorni solari dalla costituzione della Commissione Paritetica, nel caso in cui il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori eserciti mandato di rappresentanza per conto del Cliente; in questo caso, ove lo ritenesse necessario, l'Associazione, dandone comunicazione all'Ufficio di Conciliazione, potrà avvalersi dei 15 giorni solari previsti per l'eventuale accettazione della proposta da parte del Cliente;
- entro 55 giorni solari dalla costituzione della Commissione Paritetica, nel caso in cui il Conciliatore non eserciti mandato di rappresentanza per conto del Cliente.

**6.** Dalla data di costituzione della Commissione Paritetica i due Conciliatori hanno a disposizione 20 giorni solari per produrre una proposta di conciliazione. La proposta deve essere corredata di tutti gli eventuali documenti a supporto richiesti. La formalizzazione dell'invio della proposta sarà registrata dall'Ufficio di Conciliazione ai fini della gestione della procedura.

**7.** Qualora la procedura di conciliazione superi le tempistiche previste dal presente Regolamento e in assenza delle condizioni contemplate al successivo articolo 7, l'Ufficio di Conciliazione, formalizzerà specifico preavviso alla Commissione Paritetica affidataria e ai referenti delle Associazioni dei Consumatori e/o Master ove istituiti. In esito a tale adempimento, in accordo con i referenti delle Associazioni dei Consumatori e/o Master, si potrà procedere alla chiusura del procedimento. Le proposte di conciliazione sono elaborate dalla Commissione Paritetica con riferimento ai dati disponibili alla data di elaborazione della proposta e dovranno contenere i termini di validità delle stesse.

## **Articolo 7**

### **Proroga per acquisizione di elementi e informazioni – Sospensione per chiusure programmate**

**1.** Nel caso in cui la Commissione Paritetica riconosca la necessità di attivare istruttorie verso altre società e/o particolari criticità nella risoluzione della controversia, potrà richiedere, in forma scritta, all'Ufficio di Conciliazione un periodo di proroga, da un minimo di 20 giorni solari ad un massimo di 40 giorni solari, dei tempi previsti dal presente regolamento.

**2.** Dal 1° al 31 agosto i procedimenti di conciliazione saranno sospesi. La sospensione delle pratiche di conciliazione avrà efficacia, oltre che per le nuove istanze, anche per le pratiche in corso di lavorazione alla data di sospensione.

## **Articolo 8**

### **Criteri di compensazione, ritardo, rivalutazione e modalità di erogazione**

**1.** Nel caso in cui si verifichi una chiusura tardiva del procedimento di conciliazione addebitabile a Eni, dovuta a una proposta di conciliazione, formalizzata da Eni oltre i 20 giorni solari, sarà erogato al Cliente un corrispettivo fisso pari a:

- 15 euro per un ritardo oltre i 20 giorni solari fino a 40 giorni solari
- 30 euro per un ritardo oltre i 40 giorni solari

I suddetti tempi saranno adeguati in caso di proroghe e/o sospensive dei procedimenti.

**2.** In caso di tardive rettifiche e/o normalizzazione di doppie fatturazioni, che generano rimborsi ed esclusivamente a fronte di fatture già pagate, Eni corrisponderà a titolo di rivalutazione degli oneri monetari, un corrispettivo fisso, stabilito in funzione delle tabelle di indicizzazione pubblicate sul sito [www.istat.it](http://www.istat.it)

**3.** Per i casi di cui ai punti 1 e 2 del presente articolo l'erogazione avverrà nel seguente modo:

- per i Clienti attivi: mediante accredito in fattura;
- per i Clienti cessati: mediante emissione di assegno bancario non trasferibile o di bonifico bancario.

#### **4. Criteri di compensazione**

Con efficacia dalla sottoscrizione del presente regolamento, Eni si impegna ad introdurre in favore dei Clienti finali le seguenti compensazioni:

- sospensione della fornitura per contestata morosità al Cliente, dovuta al mancato riscontro dell'avvenuto pagamento da parte del cliente, della fattura oggetto della contestazione, per cause direttamente imputabili a Eni. In tal caso sarà riconosciuto al Cliente un importo una tantum di 30 euro. Nel caso il distacco ingiustificato si protragga si riconoscerà al Cliente fino a un massimo di 15 euro al giorno. Il conteggio sarà effettuato dal giorno successivo della segnalazione da

parte del Cliente dell'avvenuto distacco, con prova di avvenuto pagamento, al giorno di segnalazione da parte di Eni al distributore.

- fattispecie j di cui all'articolo 3 (mancata applicazione della tariffa ad uso utenti residenti): per cause imputabili ad Eni verrà riconosciuto al Cliente un importo pari a 30 euro;

Tali compensazioni verranno erogate secondo le medesime modalità previste al precedente punto 3 del presente articolo.

## **Articolo 9**

### **Conclusione della procedura di conciliazione on-line**

**1.** La Commissione di Conciliazione Paritetica, in caso di accordo tra i Conciliatori, presenta al Cliente una proposta di conciliazione della controversia.

**2.** Il procedimento si conclude, fatti salvi gli effetti delle sospensioni e/o proroghe, previsti dal regolamento, entro e non oltre 95 giorni solari dalla data di costituzione della Commissione Paritetica, con la stesura del verbale redatto a cura della medesima Commissione. La proposta di conciliazione, convenuta tra le parti è sottoscritta dal Conciliatore Eni e dal Conciliatore dell'Associazione che ha in carico la Conciliazione e che la sottoscrive a nome e per conto del Cliente se ha ricevuto mandato di rappresentanza, oppure la trasmetterà al Cliente per l'accettazione. Il Cliente ha 15 giorni solari 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.** Lo scambio delle copie dei verbali firmati dalle parti avviene in modalità on-line. Al termine di tale fase i verbali firmati pervengono in copia digitale all'Ufficio di Conciliazione che ne assicura la custodia.

**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 alcun accordo, redige il verbale di mancata conciliazione che conclude la procedura e lo trasmette in forma digitale all'Ufficio di Conciliazione.

**6.** In caso di mancata accettazione della proposta di conciliazione da parte del Cliente, la proposta di conciliazione si intende decaduta e il procedimento comunque concluso. La Commissione procederà a redigere il verbale di mancata conciliazione a conclusione della procedura, con annotazione del rifiuto del Cliente, depositandolo in copia digitale presso l'Ufficio di Conciliazione. Non è ammissibile un secondo procedimento di conciliazione sugli stessi fatti già oggetto di conciliazione. Il verbale di mancata conciliazione non potrà essere utilizzato in sede giudiziaria. Resta salva la facoltà del Cliente di attivare i rimedi giudiziari consentiti dalla legge.

## **Articolo 10**

### **Attività di formazione e comunicazione**

**1.** Eni e Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente Regolamento, anche in collaborazione con l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, si impegnano a:

- organizzare corsi per Conciliatori e per operatori delle Associazioni dei Consumatori addetti agli sportelli territoriali;
- predisporre, ove necessario, un apposito percorso formativo e-learning;
- attivare tramite i rispettivi canali di informazione adeguate iniziative di comunicazione sulla modalità di accesso alla procedura;
- organizzare incontri tra Master, Conciliatori delle Associazioni e preposti di Eni alla gestione della procedura di conciliazione.

## **Articolo 11**

### **Autotutela**

**1.** Eni Divisione Gas & Power sospende le iniziative di autotutela riferite all'oggetto della richiesta di conciliazione per la durata del procedimento, la cui tempistica è specificata nell'articolo 6 del Regolamento.

**2.** Il mancato accordo di conciliazione, maturato secondo le condizioni indicate nel presente Regolamento, comporta il decadimento della sospensione delle iniziative di autotutela.

## **Articolo 12**

### **Commissione di monitoraggio**

**1.** Presso Eni Corporate una Commissione di monitoraggio, composta da rappresentanti di Eni e delle Associazioni dei Consumatori, valuterà l'andamento della procedura e proporrà eventuali modifiche o integrazioni al presente Regolamento di attuazione.

Eni Corporate indice le riunioni della Commissione e trasmette all'Autorità per l'Energia Elettrica e il gas il report dell'andamento delle conciliazioni, redatto sulla base dei dati forniti dall'Ufficio di Conciliazione.

## **Articolo 13**

### **Conservazione della documentazione**

**1.** I verbali di conciliazione e di mancata conciliazione saranno conservati, quanto agli originali, da Eni Gas & Power e dalle Associazioni dei Consumatori che hanno raccolto la sottoscrizione di una delle due parti (Eni e Cliente), quanto alla copia digitale, presso l'apposita banca dati informatica, custodita da Eni Gas & Power, secondo quanto previsto dall'attuale normativa vigente.



2. Ove ne ricorrano le condizioni, le Parti potranno richiedere l'originale del verbale di conciliazione sottoscritto dal Cliente o dall'Associazione che ne ha il mandato di rappresentanza.

3. Eni e Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Regolamento si Impegnano a elaborare e condividere, successivamente alla firma dello stesso e così come concordato nella Commissione di monitoraggio, un glossario che costituirà parte integrante del presente Regolamento e che potrà essere rivisto anche alla luce di eventuali modifiche del quadro normativo di riferimento.

Roma, 6 giugno 2012

Eni Divisione Gas & Power  
Direttore Mercato Italia

*[Handwritten signature]*

Le Associazioni Consumatori

ACU..... *[Handwritten signature]*  
ADICONSUM..... *[Handwritten signature]*  
ADOC..... *[Handwritten signature]*  
ADUSBEF..... *[Handwritten signature]*  
X ALTROCONSUMO..... *[Handwritten signature]*  
X ASSOCONSUM..... *[Handwritten signature]*  
ASSOUTENTI..... *[Handwritten signature]*  
CASA DEL CONSUMATORE..... *[Handwritten signature]*  
X CTCU..... *[Handwritten signature]*  
CITTADINANZATTIVA..... *[Handwritten signature]*  
CODACONS..... *[Handwritten signature]*  
CODICI..... *[Handwritten signature]*  
CONFCONSUMATORI..... *[Handwritten signature]*  
FEDERCONSUMATORI..... *[Handwritten signature]*  
LEGA CONSUMATORI..... *[Handwritten signature]*  
MOVIMENTO CONSUMATORI..... *[Handwritten signature]*  
MDC..... *[Handwritten signature]*  
UNC..... *[Handwritten signature]*