

## **PROTOCOLLO DI INTESA SULLA NEGOZIAZIONE PARITETICA**

### **TRA**

**ACEA SPA, A2A SPA, EDISON ENERGIA SPA, ENEL ITALIA SPA,  
ENI GAS E LUCE SPA, E.ON ENERGIA SPA e IREN SPA  
(di seguito *Aziende*)**

### **E**

**ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI di cui all'art. 137 Codice del Consumo  
aderenti al presente protocollo**

**ACU** - Associazione Consumatori Utenti Non Profit; **ADICONSUM** - Associazione difesa consumatori APS; **ADOC** - Associazione Nazionale per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori e degli utenti; **ADUSBEP** - Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari, Finanziari, Postali, Assicurativi; **ALTROCONSUMO**; **Associazione Utenti dei Servizi Radio Televisivi**; **ASSO-CONSUM**; **ASSOUTENTI**; **CASA DEL CONSUMATORE**; **CITTADINANZATTIVA**; **CODACONS**; **CODICI** - Centro per i Diritti del Cittadino; **CTCU** - Centro Tutela Consumatori e Utenti Alto Adige; **CONFCONSUMATORI**; **FEDERCONSUMATORI**; **LEGA CONSUMATORI**; **MOVIMENTO CONSUMATORI**; **MDC**- Movimento Difesa del Cittadino; **U.DI.CON.** - Unione Difesa Consumatori; **UNC** - Unione Nazionale Consumatori.

**(di seguito *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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) 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'ARERA con delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM (come successivamente integrata e modificata dalle delibere 383/2016/E/com e 355/2018/R/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, alle quali è attribuita, per i soli settori elettrico e gas, la natura di condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria;

- L'ARERA con delibera del 16 aprile 2019 n. 142/2019/E/Idr in materia di modalità di attuazione nel settore idrico del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati, ribadisce, anche per il settore idrico l'alternatività, fra gli strumenti predisposti dall'Autorità per il secondo livello del sistema di tutele e gli eventuali ulteriori strumenti di tipo conciliativo a disposizione dell'utente finale, ivi inclusi gli Organismi ADR;
- L'ARERA con delibera 537/2020/E/TLR del 15/12/2020 ("Estensione al settore del Teleriscaldamento e teleraffrescamento del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati") conferma anche per il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento la già citata alternatività fra gli strumenti predisposti dall'Autorità per il secondo livello del sistema di tutele e gli eventuali ulteriori strumenti di tipo conciliativo a disposizione dell'utente finale, ivi inclusi gli Organismi ADR;
- 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;
- le Aziende 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 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;
- le definizioni contenute nel presente Protocollo si applicano sia al singolare sia al plurale delle rispettive voci, ove il contesto lo richieda.

### **TUTTO CIÒ PREMESSO LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE**

Le Aziende e le Associazioni dei Consumatori (di seguito *le Parti*), al fine del raggiungimento dell'obiettivo della massima soddisfazione dei consumatori che comprende la garanzia delle loro tutele e dei loro interessi, si impegnano a promuovere e sviluppare la Negoziazione paritetica, quale procedura di particolare pregio per la risoluzione extragiudiziale delle controversie e per l'affermazione della cultura della giustizia coesistenziale.

Gli Organismi Paritetici ADR relativi alle Aziende e alle Associazioni aderenti al presente Protocollo (di seguito gli "Organismi"), senza ledere la propria connaturata autonomia come prevista dalla normativa e dalla regolazione di settore agli stessi applicabile, valutano positivamente il confronto e lo svolgimento in sinergia delle

proprie attività, ivi inclusa la formazione dei conciliatori, realizzando per quanto possibile univocità di valutazione, interpretazione e gestione nel comune interesse.

A tal fine procederanno a incontri periodici dei componenti dei Comitati di garanzia e controllo degli Organismi per l'analisi e l'avanzamento sui temi afferenti la negoziazione paritetica, assumendo come modalità quella della sottoposizione e approvazione di un ordine del giorno in modalità congiunta nel corso degli incontri medesimi.

Tanto al fine di valorizzare e massimizzare l'efficacia e la semplificazione della negoziazione paritetica, nell'ambito degli strumenti di Alternative Dispute Resolution previsti dalla normativa applicabile.

Nel quadro normativo italiano ed 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 dagli Statuti, dai Regolamenti e da ogni documento costitutivo degli Organismi come adottato da ciascuna Azienda con le Associazioni, nel rispetto della normativa e della regolazione applicabile, le Parti concordano i seguenti

### **PRINCIPI GUIDA**

1. le Parti anche in ottemperanza agli obblighi previsti nel contesto normativo e regolatorio di riferimento, si impegnano a dare massima diffusione ai consumatori, delle informazioni in merito all'esistenza della procedura di Negoziazione Paritetica, al ruolo qualificante svolto dal conciliatore designato dalle Associazioni, alla sua gratuità e alle modalità per ricorrervi, ciascuna tramite i canali di propria competenza (ad esempio: i siti web, gli sportelli fisici, le fatture) e con iniziative congiunte (ad esempio campagne di comunicazione), con l'obiettivo di garantire la conoscenza capillare delle opportunità offerte da tale procedura, adottando la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni;
2. le Parti si impegnano a promuovere ogni utile sinergia per favorire la facilità di accesso alla procedura di negoziazione paritetica, l'efficientamento e la semplificazione della sua gestione per i consumatori e per i conciliatori, fermo restando il rispetto della disciplina alla stessa applicabile, con particolare riferimento alla normativa in materia di protezione dei dati personali;
3. le Parti riconoscono il valore della formazione e dell'aggiornamento periodico e congiunto dei conciliatori, non solo ai fini dell'adempimento degli obblighi formativi previsti, ma altresì come strumento di miglioramento continuo della qualità della negoziazione paritetica, finalizzata alla risoluzione condivisa delle controversie, attraverso il ruolo determinante del conciliatore designato dalle Associazioni;
4. Le Parti si impegnano a svolgere una periodica attività di monitoraggio e analisi dei processi di Negoziazione paritetica, affinché le risultanze siano utilizzate dalle Aziende, per implementare i processi di miglioramento della qualità dei servizi resi ai consumatori e per la prevenzione delle controversie.

5. le Aziende e le Associazioni come presenti, attraverso i propri delegati, nell'Organismo relativo a ogni Azienda, mediante gli organi di Controllo e Garanzia e le Segreterie di Conciliazione, e in qualunque altro organo previsto dai singoli documenti attuativi degli Organismi, si impegnano ad attuare i Principi Guida nel rispetto della legalità e trasparenza, nonché di quanto previsto dalla normativa applicabile ivi inclusa la normativa in materia anti-corruzione e di tutela dei dati personali.
6. Le Parti si impegnano alla promozione del Protocollo nei propri siti e con altre iniziative che ne favoriscano la conoscenza, attraverso una comunicazione coerente con i principi in esso contenuti, favorendo la preventiva informazione e condivisione in caso di azioni che vadano oltre la mera divulgazione e possano pertanto interessare le altre Parti.
7. le Parti riconoscono il valore del Presente Protocollo come strumento di continuo miglioramento della qualità dei rapporti fra Aziende ed Associazioni, nell'ottica della prevenzione delle controversie, del migliore servizio ai consumatori e dell'ottenimento della soddisfazione degli stessi.

Le Parti potranno concordare l'estensione del presente Protocollo ad altre Associazioni dei Consumatori riconosciute dal CNCU e aziende operanti nel settore dell'energia elettrica, del gas, dell'idrico e del teleriscaldamento, iscritte nell'elenco degli Organismi ADR, che manifestino l'interesse ad aderirvi". 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.

Il Protocollo ha validità fino al 31 dicembre 2021 e si rinnova tacitamente di anno in anno.

Ciascuna delle Parti ha la facoltà di recedere dal presente Protocollo, mediante comunicazione da trasmettere per iscritto alle altre Parti aderenti, con effetto alla ricezione della comunicazione medesima.

In caso di esercizio del recesso ad opera di una o più Parti, il Protocollo continuerà ad avere validità tra le restanti Parti e si rinnoverà tacitamente di anno in anno tra le Parti che non hanno esercitato il recesso.

Il recesso ad opera di una o più Parti limitato al solo Protocollo non pregiudica la partecipazione agli Organismi.

Le Parti si impegnano a portare all'attenzione dell'ARERA il presente Protocollo.

Roma, 07 aprile 2021

Condivisione e sottoscrizione

***I rappresentanti legali delle Aziende***

ACEA SPA \_\_\_\_\_

A2A SPA \_\_\_\_\_

EDISON ENERGIA SPA \_\_\_\_\_

ENEL ITALIA SPA \_\_\_\_\_

ENI GAS E LUCE SPA \_\_\_\_\_

E.ON ENERGIA SPA \_\_\_\_\_

IREN SPA \_\_\_\_\_

***Le Associazioni dei Consumatori***

ACU \_\_\_\_\_

ADICONSUM \_\_\_\_\_

ADOC \_\_\_\_\_

ADUSBEP \_\_\_\_\_

ALTROCONSUMO \_\_\_\_\_

ASS. UTENTI SERVIZI RADIO TELEVISIVI \_\_\_\_\_

ASSOCONSUM \_\_\_\_\_

ASSOUTENTI \_\_\_\_\_

CASA DEL CONSUMATORE \_\_\_\_\_

CITTADINANZATTIVA \_\_\_\_\_

CODACONS \_\_\_\_\_

CODICI \_\_\_\_\_

*Protocollo di Intesa sulla Negoziazione Paritetica  
tra Aziende e Associazioni dei Consumatori  
Aprile 2021*

CTCU \_\_\_\_\_

CONFCONSUMATORI \_\_\_\_\_

FEDERCONSUMATORI \_\_\_\_\_

LEGA CONSUMATORI \_\_\_\_\_

MOVIMENTO CONSUMATORI \_\_\_\_\_

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO \_\_\_\_\_

U.DI.CON. \_\_\_\_\_

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI \_\_\_\_\_