

## **Protocollo di Intesa tra Edison SPA e Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti – Verbraucherzentrale Südtirol, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, per attività di promozione della conciliazione ed attivazione di procedura paritetica di conciliazione**

### **Premesso che**

■ La conciliazione paritetica costituisce, all'interno del più ampio scenario delle ADR (Alternative Dispute Resolution) un valido strumento per la risoluzione delle controversie affermato e sperimentato in Italia e in Europa in numerosi settori da diversi attori per fornire una adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori;

■ Edison Spa riconosce l'importante ruolo dell'associazionismo civico in ambito consumeristico diretto a promuovere la tutela dei cittadini consumatori all'interno di mercati interessati da processi di liberalizzazioni di prestazioni e servizi, contribuendo a stimolare una concorrenza basata sul rispetto dei diritti dei cittadini e sulla qualità dei servizi resi;

■ Edison Spa, attraverso la propria controllata Edison Energia S.p.A. incaricata della vendita di energia elettrica e gas naturale, intende caratterizzare l'erogazione dei propri servizi attraverso standard di qualità elevati e nel rispetto dei diritti dei cittadini consumatori;

■ L'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ha invitato tutte le aziende del settore ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i cittadini consumatori;

### **Tutto ciò premesso le associazioni di consumatori (Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti – Verbraucherzentrale Südtirol, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori) ed Edison di seguito indicate come Parti, convengono quanto segue:**

1. Con il presente Protocollo le Parti intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra la Edison Energia S.p.A., società controllata dalla Edison S.p.A. ed incaricata della vendita di energia elettrica e gas naturale come sopra detto, ed i suoi clienti. Le parti intendono altresì programmare iniziative di formazione sui temi della gestione dei conflitti in ambito consumeristico rinviando ad apposito documento programmatico l'individuazione delle iniziative ed azioni dirette a diffondere la cultura della gestione del conflitto a partire proprio dalla conciliazione paritetica.

2. La procedura di conciliazione paritetica è conforme alle Raccomandazioni Europee 1998/257/CE e n. 2001/310/CE, in quanto essa costituisce una delle forme di ADR *“che comportano un tentativo di fare incontrare le parti per aiutarle a trovare una soluzione basata sul consenso”*.

3. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito da apposito Regolamento allegato. La procedura che verrà predisposta sarà caratterizzata dalla semplicità di accesso e di svolgimento, riservatezza dei dati e considerazioni trattate in conciliazione, gratuità per il cittadino, riconoscimento di idonei ed equi indennizzi per disservizi oggetto di controversia avendo particolare attenzione per la categorie sociali più svantaggiate. Si determina fin da ora che se la conciliazione ha esito positivo è redatto apposito verbale avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt 1965 e seguenti del codice civile.

4. Le parti si impegnano altresì ad assicurare un'ampia informativa ai cittadini interessati sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni. Edison Spa, provvederà a far inserire dalla controllata Edison Energia S.p.A., nella documentazione contrattuale di quest'ultima, le informazioni sulla conciliazione paritetica per la rapida risoluzione dei conflitti fornendo adeguate indicazioni riguardo la sua attivazione.

5. Il finanziamento delle attività necessarie per l'attuazione del presente Protocollo sarà a carico di Edison Spa, fermo restando la possibilità per le parti di poter accedere a specifici bandi di istituzioni od enti nazionali o europei diretti a promuovere lo sviluppo delle conciliazioni presso imprese, cittadini e pubblica amministrazione. Le Parti si impegnano a garantire la massima trasparenza e corretta informazione riguardo l'utilizzo di fondi sia pubblici che privati per la gestione delle attività oggetto del presente Protocollo.

6. Le Parti utilizzeranno i moduli formativi gestiti in collaborazione con il Consumers' Forum in virtù dell'ammissione al finanziamento per la realizzazione di attività di formazione previste secondo lo schema A allegato alla Delibera del 19/6/2009. ARG/com n° 75/09.

7. Le parti intendono portare a conoscenza dell'AEEG il presente accordo e il successivo Regolamento, nonché un report periodico sulle attività svolte ed i risultati raggiunti.

8. Il presente Protocollo è aperto all'adesione delle associazioni di consumatori facenti parte del CNCU qualora interessate e laddove ne facciano apposita richiesta.

9. Agli utenti residenti nella Provincia di Bolzano che intenderanno aderire alla presente procedura di conciliazione paritetica verrà garantito l'uso del bilinguismo come disciplinato dal Decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 1988 n.574 in tema di attuazione dello Statuto speciale per la Regione Trentino Alto Adige in materia di uso della lingua tedesca e della lingua ladina nei rapporti dei cittadini con la pubblica amministrazione, i concessionari di servizi di pubblico interesse e nei procedimenti giudiziari.