



Regolamento per la procedura di conciliazione paritetica in materia di energia elettrica e del gas erogati da E.ON Energia S.p.A.

Preambolo

Acu, Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Co.Di.Ci., Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori e E.ON Energia S.p.A., in virtù del Protocollo sottoscritto in data 20 Dicembre 2013, per lo svolgimento di attività in tema di conciliazione disciplinano con il seguente Regolamento la procedura paritetica ispirata e conforme alle Raccomandazioni Europee 257/98/CE e 2001/310/CE

Art 1

Natura e ambito di applicazione

Il presente Regolamento contiene le modalità di attuazione della procedura di conciliazione paritetica di cui possono avvalersi i Clienti di E.ON Energia S.p.A., attivi o cessati, per la risoluzione stragiudiziale di ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere su tutto il territorio nazionale, nel corso del rapporto di fornitura riguardante:

- Contratti di fornitura energia elettrica per uso domestico e condominiale (clienti BT domestici)
- Contratti per la fornitura di gas naturale per uso domestico e condominiale (clienti BP domestici)
- Contratti per la fornitura di energia elettrica per altri usi a cui non sia associato alcun punto in Media Tensione
- Contratti per la fornitura di gas naturale per altri usi in Bassa Pressione per soggetti rientranti nel perimetro del servizio di Tutela

La procedura applica il modello della c.d. "Conciliazione Paritetica" ispirata e conforme ai principi delle Raccomandazioni Europee 257/98/CE e n. 2001/310/CE e in continuità alla oramai consolidata e diffusa prassi di risoluzione delle controversie vigente tra numerose grandi imprese e associazioni di consumatori in diversi settori con recente sviluppo proprio nel settore energetico.

La procedura tiene conto inoltre dell'intensa attività svolta dall'AEEG (Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas) al fine di incoraggiare lo sviluppo di forme di conciliazione che potessero soddisfare le esigenze di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra aziende operanti nel settore dell'energia elettrica e gas e cittadini/clienti finali.



Art 2

Ufficio di Conciliazione

1. Presso gli Uffici di E.ON Energia S.p.A. è istituita la sede dell'Ufficio di Conciliazione (Via Vespucci 2, 20124 Milano) al quale fanno capo le attività disciplinate dal seguente Regolamento. L'Ufficio di Conciliazione è dotato di una Segreteria che fornisce ai conciliatori e ai cittadini parte nella procedura, il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni ed attività. Ogni attività della Segreteria è funzionale al regolare svolgimento delle conciliazioni, pertanto, è garantito il rispetto della riservatezza sulle informazioni acquisite e trattate nel corso dell'istruzione della procedura di conciliazione.
2. La Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione (di seguito Segreteria) svolge le seguenti attività:
 - Riceve le domande di attivazione della procedura di conciliazione e ne verifica l'ammissibilità formale ai sensi del presente Regolamento. L'inammissibilità è prevista solo in caso di Clienti non rientranti nel perimetro di applicazione definito all'Art. 1 e/o qualora non fossero trascorsi 20 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo scritto da parte del Cliente come previsto all'Art. 4. In caso di inammissibilità la Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione comunicherà tale oggettiva circostanza;
 - Cura l'elenco dei conciliatori accreditati secondo le modalità previste da Protocollo, e trasmette ai conciliatori individuati, sulla base delle domande di conciliazione, la relativa documentazione;
 - Predisponde l'avviso della convocazione e lo trasmette alle Parti. In tale avviso sono specificatamente indicati:
 - a) la data e il protocollo di iscrizione;
 - b) la data fissata per la seduta conciliativa che si svolgerà mediante video-conferenza, conferenza telefonica, *de visu*, oppure in modalità on line, e sarà previamente concordata con i conciliatori delle Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo (di seguito "Associazioni"). A tal fine, in seguito alla richiesta della Segreteria, i conciliatori forniranno almeno due date di disponibilità per l'incontro. Successivamente la Segreteria indicherà la data prescelta unitamente al conciliatore di E.ON Energia S.p.A.;
 - c) l'oggetto della procedura;
 - d) i riferimenti dell'Associazione firmataria del Protocollo e del Regolamento alla quale è affidata la conciliazione secondo un principio turnario, se non specificatamente indicata dal Cliente.
 - Tiene copia dei Verbali di conciliazione che provvede ad inviare alle parti alla conclusione della procedura.

Art 3

Commissione di Conciliazione

1. La Commissione di Conciliazione è composta da un conciliatore nominato da E.ON Energia S.p.A. e da un conciliatore nominato dall'associazione dei consumatori.
2. Ai fini della procedura, potranno essere nominati conciliatori solo le persone che abbiano frequentato idonei corsi di formazione e di aggiornamento opportunamente documentati.



3. L'iscrizione all'elenco dei conciliatori accreditati è a tempo indeterminato, salvo revoca o dimissioni da comunicarsi all'ufficio di conciliazione nel più breve tempo possibile.
4. Compito della Commissione di Conciliazione è individuare, attraverso il ricorso a tecniche di negoziazione, una soluzione per la risoluzione della controversia da sottoporre alla valutazione ed eventuale formale accettazione del Cliente interessato, ovvero dell'Associazione in forza del mandato ricevuto e di E.ON Energia S.p.A.

Art 4

Svolgimento della procedura di conciliazione

1. La procedura di conciliazione è gratuita per il Cliente e attivabile direttamente da quest'ultimo, o dalla associazione da lui designata in forza del mandato ricevuto, attraverso la compilazione di apposito modulo reperibile sui siti delle associazioni e di E.ON Energia Spa e presso le sedi territoriali delle Associazioni.
2. La domanda può essere inviata qualora, decorsi 20 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo effettuato dal Cliente, questo non abbia avuto riscontro o laddove il riscontro non sia ritenuto soddisfacente.
La domanda di conciliazione, ai fini della presa in carico da parte di E.ON Energia S.p.A., deve essere inviata ad uno dei seguenti recapiti come specificati nell'apposito modulo:
 - o Posta ordinaria
 - o Fax
 - o Posta elettronica
3. Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della domanda di Conciliazione la Segreteria invia la comunicazione di avvenuta presa in carico della domanda al Conciliatore dell'Associazione proponente, ovvero l'inammissibilità della richiesta di conciliazione in base a quanto previsto all'articolo 2 comma 2. Una volta accolta la domanda, qualora il Cliente non abbia segnalato nella domanda di conciliazione alcuna Associazione, sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni firmatarie secondo un criterio turnario consultabile da apposito registro.

In considerazione della tipologia del reclamo segnalato nella domanda di conciliazione:

- o **Sarà possibile chiudere la conciliazione senza necessità di convocare una seduta conciliativa.**
In tal caso la Segreteria invia la comunicazione di avvenuta presa in carico della domanda di conciliazione alla Associazione.
Nel caso in cui sia possibile risolvere la richiesta di conciliazione senza convocazione, E.ON Energia S.p.A. gestirà immediatamente la richiesta e invierà all'associazione dei consumatori in forza del mandato ricevuto o secondo un criterio turnario nel caso il cliente non ne abbia individuata alcuna, una proposta di chiusura della conciliazione, con allegata l'eventuale documentazione, entro 15 giorni lavorativi della presa in carico della domanda.
In caso di accettazione da parte dell'Associazione, E.ON Energia S.p.A. redigerà il verbale di avvenuta conciliazione che verrà inviato al Cliente ovvero alla Associazione dei Consumatori che provvederà ad inoltrarlo al cliente in forza del mandato ricevuto.
- o **Sarà necessario convocare una seduta conciliativa**



La Segreteria entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione della domanda di conciliazione concorda la data per la seduta conciliativa secondo le modalità di cui all'articolo 2 comma 2. La seduta conciliativa dovrà tenersi entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della domanda di conciliazione.

Art 5

Seduta conciliativa

- 1 Nella prima seduta conciliativa la Commissione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda, che il Cliente sia pienamente informato del fatto che:
 - a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
 - b) in ogni momento e con le stesse modalità prescritte per la presentazione, il Cliente ha diritto di ritirare la domanda e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché la magistratura ordinaria;
 - c) il risultato della conciliazione può essere più o meno favorevole del risultato che potrebbe ottenere con il ricorso ad una procedura giudiziale;
 - d) ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia liberamente espressa è coperta da riservatezza;
 - e) il Cliente, ovvero l'Associazione in forza del mandato che ha ricevuto, nel caso in cui accetti la proposta individuata dalla Commissione e formalizzata attraverso la stesura di un verbale, ne comunica l'accettazione attraverso fax o posta elettronica alla Segreteria. In mancanza di restituzione del verbale controfirmato per accettazione, la procedura di conciliazione si intenderà conclusa per mancato accordo;
 - f) la Commissione e gli addetti all'Ufficio di Conciliazione sono tenuti all'osservanza delle prescrizioni di cui al D. Lgs. 196/2003.
- 2 La Commissione durante la seduta di conciliazione può richiedere alle parti chiarimenti necessari sulle ragioni delle rispettive posizioni.
- 3 La procedura deve comunque concludersi nel termine di 50 giorni lavorativi dall'invio della domanda di conciliazione nel caso di convocazione di un'unica seduta conciliativa; nel termine di 60 giorni lavorativi nel caso sia necessario convocare una seconda seduta. La Commissione potrà, in considerazione di concrete possibilità di definire la conciliazione, concordare termini in deroga a quelli previsti dal presente comma.
- 4 La Commissione, in ragione della complessità della controversia, può decidere di prorogare i tempi massimi previsti non oltre il termine di 10 giorni lavorativi salvo maggiori proroghe e/o sospensioni da concordare in commissione nel caso del prolungarsi di attese di riscontro presso i distributori locali.
- 5 Le sedute conciliative non verranno convocate nel periodo 1 Agosto - 15 Settembre e 20 Dicembre - 7 Gennaio di ciascun anno e tale periodo sospende tutti i termini previsti nei punti precedenti.



Art 6

Conclusione della procedura

- 1 Analizzato e discusso il caso, la Commissione individua una proposta risolutiva che, a cura dell'associazione, in forza del mandato ricevuto, sarà comunicata al Cliente per eventuale accettazione. Laddove non si individuasse alcuna soluzione, la Commissione redige il verbale di mancata conciliazione che in nessun modo pregiudicherà altre azioni di tutela da parte del Cliente. Se il Cliente accetta la proposta conciliativa nei tempi indicati dal Regolamento, si può procedere alla sottoscrizione del verbale di avvenuta conciliazione il quale sarà sottoscritto anche dai conciliatori componenti della Commissione e da E.ON Energia S.p.A. La firma del verbale, a cura dei due componenti della Commissione e di E.ON Energia S.p.A., può avvenire anche tramite scambio di fax o posta elettronica.
- 2 Il verbale sottoscritto è inviato al Cliente, ovvero all'Associazione, in forza del mandato ricevuto a cura della Segreteria.
- 3 Il verbale ha efficacia giuridica di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 e seguenti del codice civile e contiene espressa indicazione dei tempi di adempimento delle obbligazioni contenute.
- 4 Il verbale verrà reso esecutivo entro un tempo massimo di 90 giorni solari.
- 5 In caso di mancato rispetto dei tempi, laddove l'obbligazione riguardi indennizzi o rimborsi da parte di E.ON Energia S.p.A., verrà riconosciuto un indennizzo pari a 20 €, fatto salvo, per il Cliente, il diritto di adire la via giudiziaria per adempimento di quanto previsto da verbale.

Art 7

Provvedimenti di autotutela

A decorrere dall'ammissione della domanda di Conciliazione e durante l'esperimento della stessa vengono sospese le azioni di E.ON Energia S.p.A. volte al recupero del credito oggetto di conciliazione e viene garantita la continuità nell'erogazione del servizio.

Art 8

Relazione attività svolta

E.ON Energia S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Regolamento, pubblicano sui rispettivi siti internet, con cadenza annuale, una relazione congiunta sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento. Tale relazione potrà essere inviata per opportuna conoscenza all'AEEG.



Art 9

Disposizioni finali

Il presente Regolamento è sottoposto all'adesione delle associazioni di consumatori iscritte al CNCU e potrà essere rivisto con cadenza annuale dal momento della sua sottoscrizione. Tutte le modifiche dovranno essere concordate tra E.ON Energia S.p.A. e le associazioni firmatarie, e quelle facenti parte del CNCU che aderiranno successivamente. In ogni caso, la procedura sarà operativa su tutto il territorio nazionale a partire dal 1° Febbraio 2014.

Milano, 20 dicembre 2013

E.ON Energia S.p.A.

Direttore Generale

Ing. Luca Alippi

Direttore Marketing e Customer Care

Ing. Cristian Acquistapace

Associazioni Dei Consumatori

ACU

Adiconsum

ADOC

Assoutenti

Cittadinanzattiva

Co.Di.Ci.

Federconsumatori

Lega Consumatori

Movimento Consumatori

Movimento Difesa del Cittadino

Unione Nazionale Consumatori

Luca Alippi
Luca Alippi
Cristian Acquistapace
Franco Biondi
Adiconsum
ADOC
Assoutenti
Cittadinanzattiva
Co.Di.Ci.
Federconsumatori
Lega Consumatori
Movimento Consumatori
Movimento Difesa del Cittadino
Unione Nazionale Consumatori

CODACONS



Sede legale ROMA viale G.Mazzini 73 Tel +39 06 3725809 Fax +39 06 3701709

cap 00195 e-mail: codacons.info@tiscali.it

MILANO viale Abruzzi 11 Tel +39 02 29419096 Fax +39 02 20520112

cap 20131 e-mail: codacons.milano@libero.it

www.codacons.it

Spettabile E ON Energia S.p.A.
Via Amerigo Vespucci n.2
20124 Milano

Roma, 13 Gennaio 2014

Oggetto: Adesione al protocollo di conciliazione paritetica di E.ON Energia S.p.A.

Spettabile società,

il sottoscritto Gianluca Di Ascenzo, in qualità di Vicepresidente Codacons, dichiara che intende aderire al Protocollo di Intesa di E.ON Energia S.p.A. per attività di promozione della conciliazione ed attivazione della procedura paritetica di conciliazione, datato 20 Dicembre 2013.

In fede


Stampa illeggibile



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Bolzano, 14/01/2014

Spett.le
E.ON Energia S.p.A.
Via Amerigo Vespucci, 2
20124 Milano

Oggetto: Adesione al protocollo di conciliazione paritetica di E.ON Energia S.p.A.

Spettabile società,

la sottoscritta Priska Auer, in qualità di legale rappresentante del Centro Tutela Consumatori Utenti/Verbraucherzentrale Südtirol - CTCU/VZS, dichiara che il CTCU intende aderire al Protocollo di Intesa di E.ON Energia S.p.A. per attività di promozione della conciliazione ed attivazione della procedura paritetica di conciliazione, datato 20 Dicembre 2013

Cordiali saluti.

Priska Auer - presidente e legale rappresentante

Oltre 330.000 soci in tutta Italia
Membro del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti
Membro BEUC, Bureau Européen des Unions de Consommateurs
Membro di Consumers International

Spett.
E.ON Energia S.p.A.
Via Amerigo Vespucci, 2
20124 Milano

Milano, 25 febbraio 2014

Oggetto: Adesione al protocollo di conciliazione paritetica di E.ON Energia S.p.A.

Spettabile società,

la sottoscritta **Luisa Crisigiovanni**, in qualità di Direttore e Legale Rappresentante di *Altroconsumo* (sede legale a Milano, via Valassina 22), in forza della Procura Repubblica Italiana n. 46004 DI REP. e n. 10598 PROGR. del 21 gennaio 2008

dichiara

che *Altroconsumo* intende aderire al Protocollo di Intesa di E.ON Energia S.p.A. per le attività di promozione della conciliazione ed di attivazione della procedura paritetica di conciliazione, datato 20 Dicembre 2013.

In fede



Luisa Crisigiovanni

Direttore Altroconsumo



Roma 01 Dicembre 2014

Oggetto: Adesione al protocollo di conciliazione paritetica di E.ON Energia S.p.A.

Spettabile società,

il sottoscritto Aldo Perrotta, in qualità di rappresentante legale dell'Asso-Consum, dichiara che a partire dalla data odierna intende aderire al Protocollo di Intesa di E.ON Energia S.p.A. per attività di promozione della conciliazione ed attivazione della procedura paritetica di conciliazione, datato 20 Dicembre 2013.

Saluti cordiali

Asso-Consum

Il Presidente

Aldo Perrotta

ASSO-CONSUM

Associazione per la difesa dei consumatori degli utenti e dei cittadini

Sede nazionale, Via Lombardia, 30 – 00187 Roma

tel. 06 97 61 19 16 - fax 06 97 61 20 46 - assoconsum@gmail.com assoconsum@pec.it www-asso-consum.it

C.F. e P.I. 07950490636