

## **PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA ON LINE**

tra

**Eni S.p.A.**

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**

premesso che

- la Conciliazione 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 sin sul nascere;
- l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas con Delibera n. 226/01 e successive modifiche e integrazioni, ha invitato le Aziende del settore ad adottare procedure volontarie di Conciliazione con i Consumatori, in coerenza con le Raccomandazioni comunitarie;
- Eni pone al centro dei suoi servizi il Cliente, anche attraverso l'offerta di una procedura di Conciliazione paritetica su base volontaria, per soddisfare le esigenze e i diritti dei Consumatori;
- Eni ha instaurato con le Associazioni che aderiscono al Protocollo di Intesa, un rapporto di collaborazione e sviluppo, teso a valorizzare il Consumatore-Cliente, che si concretizza nella realizzazione del presente Protocollo di intesa per la Conciliazione paritetica extragiudiziale;
- le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente Protocollo, sono impegnate nell'informazione e nello sviluppo di una cultura orientata alla risoluzione stragiudiziale dei conflitti, per una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei Consumatori;
- Eni e Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente Protocollo, svolgeranno un'attività di analisi e monitoraggio, utile a predisporre modalità e soluzioni per migliorare la qualità del servizio e prevenire l'insorgenza di eventuali controversie.

Tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue:

- 1.** Con il presente Protocollo Eni S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori, rappresentative a livello nazionale, riconosciute dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, che sottoscrivono il presente protocollo, fissano le linee guida della procedura volontaria di Conciliazione paritetica, delle controversie che dovessero insorgere tra le parti, per le fattispecie definite all'articolo 1, comma 3 del Regolamento;
- 2.** La procedura di Conciliazione definita dal presente Protocollo è in coerenza con le Raccomandazioni della Comunità Europea n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE e con l'articolo 141 del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante: "Codice del Consumo".
- 3.** Lo svolgimento della procedura di Conciliazione paritetica è definita nelle modalità operative, allegate al presente Protocollo, è concordata tra le Parti e definita nel Regolamento.
- 4.** L'accesso alla procedura volontaria di Conciliazione paritetica è subordinata al reclamo scritto, nel rispetto di quanto disposto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.
- 5.** La procedura di Conciliazione prevista dal presente Protocollo è gratuita per il Cliente e ha natura volontaria, il Consumatore resta pertanto libero, in qualsiasi momento,

precedente l'eventuale sottoscrizione dell'accordo tra le parti, di rinunciare al tentativo di Conciliazione e di adire l'autorità giudiziaria ordinaria.

6. Se la Conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di Conciliazione sottoscritto dal cliente per accettazione avente efficacia di accordo vincolante tra le parti, anche di natura transattiva ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.

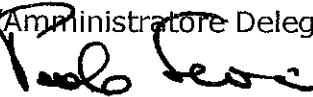
7. Eni e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente protocollo, concordano di verificare la procedura, anche al fine di coordinarla con eventuali modifiche del quadro normativo di riferimento.

8. Il finanziamento delle attività necessarie per l'attuazione del presente Protocollo è assicurato, con modalità congiuntamente definite, anche da un Fondo appositamente costituito presso Consumers' Forum. Resta salva la possibilità di accedere ad eventuali bandi nazionali o europei per il monitoraggio, la promozione e la diffusione dello strumento conciliativo.

9. 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.

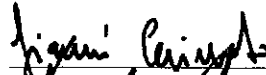
Roma, 9 dicembre 2009

L'Amministratore Delegato Eni

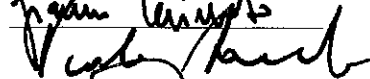


Le Associazioni dei Consumatori CNCU

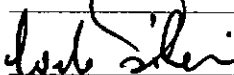
ACU



ADICONSUM



ADOC

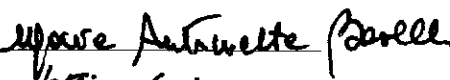


ADUSBEF



ALTROCONSUMO

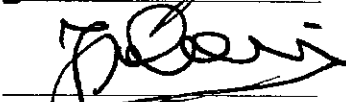
ASSOUTENTI



CASA DEL CONSUMATORE



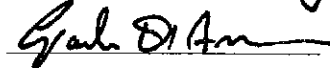
CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI  
VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL



CITTADINANZATTIVA



CODACONS



CODICI

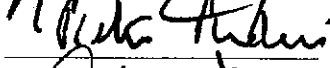
CONFCONSUMATORI



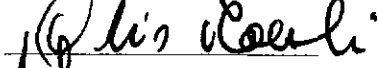
FEDERCONSUMATORI



LEGA CONSUMATORI



MOVIMENTO CONSUMATORI



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO



UNC

