

**REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE
PARITETICA ADR ENI GAS E LUCE SPA - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

Art. 1 – Disposizioni generali

1. Eni Gas e Luce SpA ("**EGL**") e le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento ("**le Associazioni**") – nel seguito denominate congiuntamente come "**le Parti**" - definiscono le seguenti modalità di gestione operativa della Procedura di Conciliazione Paritetica, ("**Procedura ADR**") svolta dall'Organismo ADR di Conciliazione Paritetica EGL SpA - Associazioni di Consumatori ("**l'Organismo ADR**"), secondo quanto previsto dall'articolo 141-ter del Codice del consumo, dalla regolazione vigente e dal punto 2 del Protocollo di Intesa sulla Conciliazione Paritetica ADR, sottoscritto dalle Parti in data 29 settembre 2016.
2. L'avvio della Procedura ADR è subordinato alla previa presentazione a EGL di reclamo scritto, tramite fax con numero verde o posta ordinaria o web, in linea con quanto stabilito dalla regolazione vigente. In mancanza di rispetto di tale requisito, le domande di conciliazione non saranno considerate ammissibili e saranno respinte e reindirizzate all'ufficio preposto alla gestione dei reclami di EGL, ove seguiranno l'iter previsto dalla regolazione vigente. L'avvio della procedura ADR può altresì avvenire in caso di rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale.
3. La possibilità di accedere alla Procedura ADR riguarderà i Consumatori, clienti di EGL per l'energia elettrica e/o il gas, nonché i condomini ad uso domestico; per Consumatore è da intendersi "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta" come previsto dall'art. 3 comma 1 del Codice del consumo. Sono esclusi i clienti finali multisito con almeno un punto di prelievo non alimentato in bassa e/o media tensione o un punto di riconsegna non alimentato in bassa pressione.
4. La Procedura ADR è attivabile per tutte le controversie riconducibili a contestazioni di esclusiva competenza di EGL relativamente all'attività di vendita del gas ed energia elettrica. È altresì possibile attivare una Procedura ADR che riguardi presunti disservizi riconducibili all'attività di distribuzione del gas e dell'energia elettrica. Sono escluse le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali.
5. Le Parti si danno atto di effettuare il trattamento dei dati personali facenti capo alle persone fisiche e relativi alle attività oggetto del presente Regolamento ai sensi della vigente normativa in materia di Privacy, assicurando la redazione di tutta la documentazione richiesta dalla normativa di settore ed eventualmente necessaria allo svolgimento delle operazioni di cui trattasi.

Art. 2 – Segreteria di Conciliazione Paritetica

1. Presso EGL, Unità Consumer Relations & Operations, è istituita la Segreteria di Conciliazione Paritetica ("**la Segreteria**") che fornisce il supporto operativo per il regolare, sollecito ed efficiente svolgimento della Procedura ADR, in conformità con le disposizioni di legge e del presente Regolamento, garantendo la riservatezza delle informazioni acquisite e il trattamento dei dati personali nel rispetto delle regole di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.
2. Presso la Segreteria è istituita una banca dati, a disposizione delle Parti e dell'Organo Paritetico di Garanzia, che raccoglie le domande di conciliazione e i verbali relativi ai Tentativi di conciliazione in formato elettronico.
3. La Segreteria:
 - contribuisce alla redazione della Relazione Annuale d'attività e all'aggiornamento del sito web;
 - redige e aggiorna l'Elenco delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie ("**l'Elenco**");
 - riceve le domande di conciliazione e ne verifica l'ammissibilità, procedendo come descritto agli Artt. 5.7 e 5.8 in caso di domande incomplete, errate o che non rispettano i requisiti di cui all'Art.1;
 - per ciascuna domanda ammissibile, costituisce una Commissione Paritetica di Conciliazione ("**la Commissione**") formata da un membro rappresentante di EGL e un

membro rappresentante del Cliente; a tal fine, indica il nominativo del rappresentante di EGL e recepisce il nominativo del rappresentante dell'Associazione indicato nella domanda;

- in caso di domanda presentata direttamente dal Cliente, indica il nominativo (scelto fra quelli presenti nell'Elenco) del membro rappresentante dell'Associazione sulla base del criterio di prossimità territoriale alla sede del Cliente; l'assegnazione può essere modificata dall'Associazione prescelta entro 7 giorni solari dalla data di notifica. Trascorso tale tempo, la stessa è considerata acquisita ai fini della costituzione della Commissione;
- entro 10 giorni dal ricevimento della domanda ammissibile la trasmette alla Commissione, evidenziando la data di avvio e la scadenza del Tentativo di conciliazione;
- in caso di domanda presentata direttamente dal Cliente, comunica al Cliente l'avvio del Tentativo di conciliazione;
- monitora lo stato di avanzamento del tentativo di conciliazione, verificando il rispetto dei tempi previsti dal presente Regolamento e formalizzando specifico preavviso di avvicinamento della scadenza;
- procede alla chiusura d'ufficio della procedura ADR in caso di mancato rispetto delle tempistiche di cui all'Art. 7.1;
- acquisisce e tiene copia in formato digitale dei verbali di conciliazione o di mancata conciliazione; le copie vengono conservate per un periodo di 5 anni dalla data di sottoscrizione del verbale;
- assicura il corretto flusso dei dati verso le Associazioni dei Consumatori per l'erogazione dei contributi eventualmente previsti a favore delle stesse Associazioni dalla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA).

Art. 3 – Commissione Paritetica di Conciliazione

1. Il Tentativo di Conciliazione è realizzato da una Commissione formata da due persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, una rappresentante di EGL e una rappresentante del Cliente, individuate dalla Segreteria come indicato all'art. 2.3.
2. Qualora emergano circostanze idonee ad incidere sull'indipendenza e imparzialità delle persone fisiche incaricate della risoluzione della controversia, o capaci di generare conflitti di interessi, nel caso in cui le parti della controversia non siano soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della Procedura ADR, i membri della Commissione sono sostituiti secondo quanto previsto all'art. 141 bis comma 5 del Codice del consumo.
3. Nel caso durante i lavori della Commissione Paritetica emergano elementi di non coerenza con il presente Regolamento e sistema normativo vigente (ambito di applicazione diverso da quanto specificato dall'art.1.3 del presente Regolamento, rinuncia del Cliente, avvio di procedimento in cui sia pendente o sia già stato esperito un tentativo di Conciliazione ADR alternativo, ecc.) la Commissione formalizzerà l'inammissibilità del procedimento al tentativo di Conciliazione Paritetica.

Art. 4 – Persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie

1. Gli incaricati della risoluzione delle controversie devono essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto. A tal fine essi si impegnano a partecipare a iniziative di formazione specifica, come disposto dall'Organo Paritetico di Garanzia, tra cui quelle previste dall'art. 3 comma 2 dell'Allegato alla delibera 620/2015/E/COM.
2. Gli incaricati della risoluzione delle controversie si obbligano a rispettare le norme definite dal presente Regolamento e si impegnano a realizzare i tentativi di conciliazione con la massima diligenza, garantendo la riservatezza delle informazioni acquisite e il trattamento dei dati

personali nel rispetto delle regole di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

3. Gli incaricati della risoluzione delle controversie svolgono la loro attività attenendosi ai principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità. Si impegnano a comunicare tempestivamente all'Organo Paritetico di Garanzia tutte le circostanze idonee ad incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interesse o altri elementi che impediscano di rispettare i principi sopra esposti, anche ai fini di quanto indicato all'art. 3 comma 2 del presente Regolamento.
4. Le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono in possesso dei requisiti di onorabilità in coerenza con quanto previsto dall'art. 16, commi 2 e 4 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28.
5. Le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie hanno un incarico della durata di almeno tre anni.
6. Gli incaricati della risoluzione delle controversie in possesso dei requisiti definiti nel presente Regolamento sono iscritti nell'Elenco curato dalla Segreteria e validato dall'Organo Paritetico di Garanzia.
7. Le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, rappresentanti delle Associazioni, non hanno e non avranno alcun rapporto lavorativo con il professionista, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il professionista sia membro, per l'intera durata dell'incarico e per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione del proprio incarico nell'organismo ADR, né potranno percepire contributi finanziari diretti da parte degli stessi.

Art. 5 – Accesso alla Procedura ADR

1. Il Cliente può avere accesso gratuitamente alla Procedura ADR ogni volta che, presentato un reclamo scritto, abbia ricevuto da parte di EGL una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 40 giorni dalla presentazione del reclamo. La domanda di conciliazione deve avere ad oggetto la stessa controversia esposta nel reclamo.
2. La domanda deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.
3. Le domande di conciliazione, effettuate dalle Associazioni per conto del Cliente o direttamente dal Cliente, devono essere inviate tramite apposito modulo via web, per mezzo di specifica sezione del sito www.enigaseluce.com dedicata all'Organismo ADR ("**il sito web**"). Nel caso di controversie relative a contratti stipulati online, l'accesso alla procedura può avvenire anche attraverso la piattaforma Online Dispute Resolution ("**ODR**").
4. Nel caso in cui il Cliente non abbia la possibilità di accedere al sito web, esso può inoltrare la domanda di conciliazione recandosi presso le sedi territoriali delle Associazioni o via fax al numero 065988786. Nel fax devono essere indicati necessariamente: cognome e nome; codice fiscale; indirizzo di fornitura; comune e provincia; cap; numero di Patente oppure Carta d'Identità oppure Passaporto; recapito telefonico; data di invio del reclamo; motivo della contestazione; eventuale copia del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale; indicazione dell'Associazione dei Consumatori prescelta.
5. La Segreteria entro 7 giorni dal ricevimento della domanda conforme ne comunica l'eventuale inammissibilità all'Associazione prescelta o, in alternativa, al cliente.
6. In caso di domande incomplete o con errori formali, le acquisisce temporaneamente segnalando prontamente il problema riscontrato, per consentire l'eventuale invio di domanda conforme entro un termine di 7 giorni solari, dalla data di ricevimento della domanda. EGL sospende per tale periodo le iniziative di tutela e autotutela di cui all'Art. 9.
7. In caso di manifesta mancanza dei presupposti oggettivi ai sensi dell'Art. 1, la Segreteria, ne dà comunicazione motivata sempre entro 7 giorni solari dal ricevimento della domanda:
 - a. al Cliente e all'Associazione prescelta, nel caso in cui la domanda sia stata attivata direttamente dal Cliente;

- b. all'Associazione in tutti gli altri casi.
8. Non sono ammesse alla Procedura ADR domande relative a una controversia per la quale è pendente o è stato esperito un altro tentativo di conciliazione. Il Cliente, con la sottoscrizione della domanda, dichiara la non sussistenza di questa condizione e si impegna a comunicare preventivamente la rinuncia alla Procedura ADR, qualora intenda rivolgersi ad altro organismo conciliativo pubblico o privato.
9. In ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura (dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato conferito all'associazione) e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione. In caso di ritiro del cliente successivamente alla sopra citata presentazione di proposta, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso con mancato accordo.

Art. 6 – Tentativo di Conciliazione

1. La domanda valida, corredata dalle necessarie informazioni, è inoltrata dalla Segreteria alla Commissione. Nel caso in cui una delle cause di inammissibilità della domanda di cui al prec. Art. 5. emerga e sia documentata successivamente alla costituzione della Commissione, quest'ultima dichiara la domanda inammissibile, redige un verbale di inammissibilità sopravvenuta e ne dà comunicazione alla Segreteria che a sua volta procede all'archiviazione della domanda. Il Conciliatore della Associazione provvede a informare il Cliente rappresentato circa l'esito della domanda.
2. In caso di domanda presentata direttamente dal Cliente, la comunicazione di avvio del Tentativo sarà effettuata al Cliente a cura della Segreteria.
3. Le proposte di conciliazione sono elaborate dalla Commissione con riferimento ai dati disponibili alla data di elaborazione della proposta e dovranno contenere i termini di validità delle stesse.
4. Gli incaricati della risoluzione della controversia si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento del Tentativo di conciliazione. Nel caso in cui l'incaricato dell'Associazione operi in virtù di mandato di rappresentanza ed eventuale mandato a transigere, ne deve fornire formale comunicazione all'incaricato rappresentante di EGL e alla Segreteria.
5. Il Tentativo di Conciliazione avviene di norma in modalità online, cioè attraverso lo scambio corrispondenza a mezzo e-mail. In casi eccezionali si potrà procedere con incontri personali o in modalità video-conferenza.
6. In caso di superamento delle tempistiche previste all'Art. 7.1, la Segreteria procede alla chiusura d'ufficio della Procedura ADR.

Art. 7 – Esito della Procedura ADR

1. La Procedura ADR si conclude nel termine di 90 giorni dalla data di ricevimento della domanda conforme; per esigenze motivate e condivise da entrambe le parti, qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare il termine fino ad un massimo di 30 giorni ulteriori, dandone comunicazione in tempo utile alla Segreteria.
2. La proposta di conciliazione eventualmente convenuta tra le parti della controversia viene formalizzata con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione firmato dall'incaricato di EGL e dall'incaricato dell'Associazione, che lo sottoscrive a nome e per conto del Cliente, entro i tempi definiti al comma 1.
3. In caso di mancanza di mandato di rappresentanza ed eventuale mandato a transigere da parte del Cliente, l'incaricato dell'Associazione trasmette il verbale al Cliente per l'accettazione ai fini della conclusione della Procedura nei tempi indicati al comma 1 del presente articolo.
4. Lo scambio delle copie dei verbali firmati dalle parti della controversia avviene in modalità

online (corrispondenza e-mail). Al termine di tale fase i verbali firmati pervengono in copia digitale alla Segreteria che ne assicura la custodia.

5. Il verbale ha efficacia di accordo tra le parti della controversia, anche di natura transattiva, ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.
6. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti della controversia e le stesse ne riconoscono il contenuto come espressione della loro concorde volontà contrattuale, volta a definire la controversia.
7. Nel caso la Commissione consideri la domanda di conciliazione inammissibile o non addivenga ad alcun accordo, redige il verbale di inammissibilità o mancato accordo che conclude la Procedura ADR e lo trasmette in forma digitale alla Segreteria che ne assicura la custodia.
8. Entro il 75° giorno successivo all'avvio della procedura e, in caso di proroga, entro il 105°, il conciliatore di EGL formalizzerà al conciliatore della Associazione Consumatori una proposta di risoluzione della controversia mediante invio di un verbale di accordo. Ove tale termine non fosse rispettato Egl erogherà un ristoro di € 15 a titolo di mitigazione dei disagi arrecati per la riduzione del tempo necessario alla valutazione della suddetta proposta.
9. Il conciliatore della Associazione Consumatori formalizzerà l'accettazione della proposta mediante sottoscrizione del verbale di accordo ed invio dello stesso entro e non oltre il termine della procedura. Se il termine scade in un giorno festivo, è prorogato al primo giorno seguente non festivo. Decorsi i termini per la manifestazione di volontà del Conciliatore della Associazione Consumatori o, in assenza di delega a transigere, del Cliente, la proposta si intende decaduta, la procedura conclusa e il tentativo di conciliazione esperito. La segreteria comunica la chiusura del procedimento con mancato accordo per decorrenza dei termini e procede all'archiviazione.
10. La Commissione, a seguito della sottoscrizione del Verbale di Accordo o Mancato Accordo o Inammissibilità, trasmette in forma digitale alla Segreteria copia del Verbale e conclude il procedimento di Conciliazione.
11. Le procedure che si esauriscono con mancato accordo, ivi compresi i tentativi di conciliazione conclusi per decorrenza dei termini o rinuncia dopo la presentazione formale di una proposta, assolvono la condizione di procedibilità prevista dalle normative vigenti. Resta salva la facoltà delle parti di attivare i rimedi giudiziari consentiti dalla legge.

Art. 8 – Criteri di compensazione, ritardo, rivalutazione e modalità di erogazione

1. In caso di tardive rettifiche di fatturazione e/o normalizzazione di doppie fatturazioni, che generano rimborsi ed esclusivamente a fronte di fatture già pagate, EGL si impegna a corrispondere a titolo di rivalutazione degli oneri monetari, un corrispettivo fisso, stabilito in funzione delle tabelle di indicizzazione pubblicate sul sito www.istat.it.
2. Con efficacia dalla sottoscrizione del presente Regolamento, EGL si impegna ad introdurre in favore dei Clienti le seguenti compensazioni:
 - a. In caso di sospensione della fornitura per contestata morosità al Cliente, pur a fronte di avvenuto pagamento da parte del Cliente della fattura oggetto della contestazione, pagamento di cui EGL non ha tenuto conto per cause ad essa direttamente imputabili: importo una tantum di 30 euro. Nel caso il distacco ingiustificato si protragga oltre 5 giorni, si riconoscerà al Cliente fino a un massimo di 15 euro al giorno. Il conteggio sarà effettuato dal giorno successivo alla segnalazione da parte del Cliente dell'avvenuto distacco, con contestuale prova di avvenuto pagamento, al giorno di richiesta di riattivazione della fornitura da parte di EGL al distributore;
 - b. In caso di mancata applicazione della tariffa elettrica ad uso utenti residenti per cause imputabili ad EGL: importo una tantum di 30 euro.

Tali compensazioni verranno erogate secondo le seguenti modalità:

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

bancario.

Art. 9 – Tutela e autotutela

1. EGL sospende le iniziative di tutela e autotutela riferite all'oggetto della domanda di conciliazione per la durata della procedura ADR, la cui tempistica è specificata Art. 7.1.
2. Il mancato accordo di conciliazione, maturato secondo le modalità indicate nel presente Regolamento, comporta il decadimento della sospensione delle iniziative di tutela e autotutela.

Eni gas e luce spa
L'Amministratore Delegato

Le Associazioni dei Consumatori