

**Protocollo di Intesa tra Edison SPA
e
Associazioni di 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 numeri 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, 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;
- Cittadinanzattiva, associazione dei consumatori componente del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, opera da trenta anni per la promozione della partecipazione civica e per la tutela dei diritti dei cittadini ed ha dato negli ultimi anni dato un forte impulso alla diffusione della conciliazione attraverso accordi paritetici con aziende che operano a livello nazionale e locale inserendo tali attività anche all'interno di percorsi di valutazione di responsabilità sociale delle imprese ed emanando la prima "Carta Conciliativa". Cittadinanzattiva si è fatta promotrice del presente protocollo presso le associazioni di consumatori iscritte al CNCU ;

Tutto ciò premesso le associazioni di consumatori (Adoc, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti – Verbraucherzentrale Südtirol, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino) 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 Edison spa ed i loro 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 è conforme alle Raccomandazioni Europee 1998/257/CE e n. 2001/310/CE, trovando in particolare in quest'ultima fondamento giuridico rientrando la procedura paritetica nelle forme *"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. 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 ad inserire nella propria documentazione contrattuale 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 intendono incaricare Consumer Forum affinché formalizzi, per conto delle stesse, la richiesta di ammissione al finanziamento per la realizzazione di attività di formazione all'AEEG entro e non oltre il termine massimo del 30 Novembre 2008 e secondo lo schema A allegato alla Delibera n° 35/07.
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.

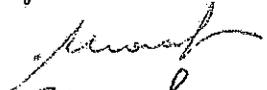
8. Le parti individueranno un periodo di sperimentazione della procedura all'esito del quale si impegnano a ridefinire eventuali elementi dell'accordo. Il presente protocollo è aperto all'adesione delle associazioni di consumatori facenti parte del CNCU qualora interessate e laddove ne facciano apposita 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.

Roma 27/11/2008

Adoc



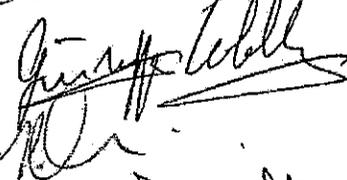
Assoutenti



Casa del Consumatore



Centro Tutela Consumatori Utenti
Verbraucherzentrale Südtirol



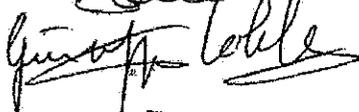
Cittadinanzattiva



Confconsumatori



Federconsumatori



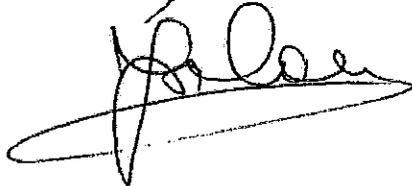
Movimento Consumatori

Fiorino Nohra

Movimento Difesa del Cittadino

Gul Nezzari

ADICONSUM



Giampaolo Russo
Direttore Affari Istituzionali e Regolamentari
Edison Spa

