

PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA

Tra

ACAM ACQUE s.p.a. e le Associazioni Consumatori riconosciute dalla Regione Liguria iscritte al C.N.C.U. o affiliate

Nel seguito denominate congiuntamente le "Parti"

Premesso che

- La procedura di Conciliazione paritetica definita dal presente Protocollo è coerente con la Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 recepita dal decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo alla parte V "Associazioni dei Consumatori ed accesso alla giustizia" il Titolo II bis "Risoluzione extragiudiziale delle controversie";
- L'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del Consumo ha attribuito all'Autorità per l'Energia elettrica il Gas e il Sistema Idrico (oggi Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA) il potere di regolamentare, con i propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, avente natura di condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria;
- L'AEEGSI (oggi Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA) con delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM ha adottato il "Testo Integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) con il quale la stessa ha definito la procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il servizio conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale nel settore gas ed energia elettrica con decorrenza 01/01/2017;
- In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione energia dell'Autorità presso l'Acquirente Unico, l'Autorità stessa ha previsto che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito anche mediante altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, quali le procedure presso gli Organismi iscritti nell'elenco ADR istituito dall'Autorità con delibera 620/2015/E/Com, tra cui le conciliazioni paritetiche;
- L'ARERA con delibera del 1° febbraio 2018 n. 55/2018/E/IDR ha altresì approvato la disciplina transitoria estendendo al settore idrico il sistema di tutele definite per i consumatori ed utenti dei settori dell'energia elettrica ed il gas regolati dall'Autorità (TICO), seppur con disciplina transitoria dal 01/07/2018 al 30/06/2019 e ferma restando in tale periodo la non obbligatorietà del tentativo di conciliazione;
- Nel quadro delle *Alternative Dispute Resolution* e delle *Online Dispute Resolution* 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;
- Il monitoraggio e l'analisi dei processi di Conciliazione Paritetica possono costituire un utile strumento per l'implementazione dei processi e la prevenzione delle eventuali controversie;
- ACAM ACQUE pone costantemente l'Utente al centro delle sue attività e intende soddisfarne le esigenze, garantendo i diritti dei Consumatori anche attraverso l'offerta di una procedura di Conciliazione paritetica ADR;
- Le Associazioni dei Consumatori, rappresentative a livello nazionale, presenti nel C.N.C.U. (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, sono impegnate nella promozione di una cultura della composizione stragiudiziale delle controversie così da assicurare ai Consumatori una più rapida ed efficace tutela dei loro diritti.

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*

*[Handwritten signatures at the bottom of the page]*

Tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue:

ACAM ACQUE e le Associazioni dei Consumatori (di seguito le Parti), al fine del raggiungimento dell'obiettivo della massima soddisfazione del Cliente e delle tutele di una corretta gestione e dei loro interessi si impegnano a promuovere e sviluppare la cultura e gli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie, ed in particolare la Conciliazione Paritetica ADR, per una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei Consumatori.

Nel quadro normativo italiano ed europeo per la regolamentazione delle procedure extragiudiziali di conciliazione, le Parti si impegnano altresì a rafforzare e a garantire l'indipendenza e la trasparenza di tali procedure.

Con il presente Protocollo, le Parti intendono aderire all'Organismo ADR IREN S.p.A./ASSOCIAZIONI C.N.C.U. (l'Organismo ADR) prendendo atto che la procedura ADR è disciplinata secondo quanto previsto dalla normativa, da apposito Statuto e Regolamento della procedura ADR. Le Parti concordano pertanto di richiedere l'adesione all'Organismo ADR IREN S.p.A. L'adesione a tale Organismo ADR è finalizzata allo svolgimento della Procedura ADR, relativamente alle controversie che dovessero insorgere tra i consumatori utenti e ACAM ACQUE s.p.a.

Premesso quanto sopra le Parti concordano i seguenti

Principi guida:

- 1) L'accesso alla procedura di Conciliazione Paritetica è subordinato alla preventiva presentazione di un reclamo scritto all'Azienda erogatrice della fornitura,
- 2) La procedura di Conciliazione prevista dal presente Protocollo è gratuita e il tentativo di risoluzione extragiudiziale delle controversie per suo tramite costituisce altresì una previsione dalle disposizioni vigenti, condizione di procedibilità per l'esercizio dell'azione giudiziale a partire dalla decorrenza prevista dalla normativa e dalla regolazione stessa applicabile;
- 3) Se la Conciliazione ha esito positivo è redatto verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile;
- 4) Le Parti, anche in ottemperanza agli obblighi previsti nella normativa vigente in materia, si impegnano a fornire informativa alla clientela, ciascuna tramite i canali di propria competenza, in merito all'esistenza della procedura di Conciliazione e alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni;
- 5) I delegati delle Parti per quanto presenti nell'Organo di Conciliazione, nell'Organo di Controllo e Garanzia, nella Segreteria di Conciliazione e in qualunque altro organo previsto dai singoli regolamenti attuativi, svolgeranno la propria attività attenendosi ai principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità, nel rispetto della riservatezza e della normativa in particolare in materia di privacy.
- 6) Il presente Protocollo è aperto a tutte le Associazioni dei Consumatori riconosciute dal C.N.C.U. che possono liberamente aderire in qualunque momento successivo alla sottoscrizione del presente atto.
- 7) Il Protocollo potrà essere sottoposto a eventuali modifiche e/o integrazioni, condivise dalle Parti, anche al fine di coordinarlo con l'evoluzione del quadro normativo di riferimento.
- 8) Le Parti si danno reciprocamente atto che il presente accordo ha una durata indeterminata, fermo restando il diritto di ciascuna di esse di recedere con comunicazione a mezzo A/R o altro mezzo equipollente, con un preavviso non inferiore a 6 mesi.
- 9) ACAM ACQUE si impegna inoltre a organizzare e finanziare, in collaborazione con l'Organismo ADR Iren-Associazioni CNCU, in questa fase di avvio, anche la formazione iniziale dei

Alberto Zecchi

Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori aderenti, formazione necessaria per lo svolgimento del ruolo.

ACAM ACQUE s.p.a.  
ACAM ACQUA s.p.a.  
Amministratore Delegato  
Alberto Zucchi  
Alberto Zucchi

Adconsum - Associazione difesa consumatori e ambiente

[Signature]

Adloc - Associazione difesa e orientamento dei consumatori

[Signature]

Assouterm Liguria - Associazione onlus di Consumatori ed utenti

[Signature]

Casa del Consumatore

[Signature]

Codacons

[Signature]

Federconsumatori Liguria

[Signature]

Lega Consumatori

[Signature]

Sportello del Consumatore (affiliato a Movimento Consumatori)

*[Handwritten signature]*

Genova ~~.....~~ 26/10/2018