

AGGIORNAMENTO DEL PROTOCOLLO DI INTESA tra A2A S.p.A. e ACU, ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ASSOUTENTI, CASA DEL CONSUMATORE, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI, CONIACUT, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI, per attività di promozione della conciliazione e di attivazione di una procedura di conciliazione paritetica

Premesso che

- In data 1 luglio 2010 le associazioni sopra elencate ed A2A S.p.A. hanno sottoscritto un protocollo d'Intesa per l'attività di promozione della conciliazione e di attivazione di una procedura di conciliazione paritetica;
- La conciliazione paritetica rappresenta nell'ambito della ADR (Alternative Dispute Resolution) un valido strumento per la risoluzione delle controversie e per fornire una adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori;
- A2A S.p.A. continua a riconoscere il ruolo delle associazioni dei consumatori nella rappresentanza degli interessi e nella promozione della tutela dei consumatori, con particolare riferimento ai mercati interessati da processi di liberalizzazione, nonché il loro contributo a stimolare una concorrenza basata sul rispetto dei diritti dei consumatori e sulla qualità dei servizi resi;
- A2A S.p.A. ha già sperimentato il ricorso a procedure di conciliazione stragiudiziale delle controversie con i consumatori, in particolare attraverso il servizio istituito presso le CCAA di Brescia e Bergamo, ed altresì in attuazione del Protocollo di Intesa sottoscritto con alcune associazioni regionali dei consumatori in data 26 settembre 2008, promosso da Confservizi Lombardia, e tali sperimentazioni hanno dato risultati positivi;
- A2A S.p.A., attraverso le proprie controllate A2A Energia S.p.A., e ASPEM Energia S.r.l., operanti nei mercati della vendita di energia elettrica e gas naturale (di seguito e negli allegati, le "Società di vendita"), e le associazioni sopra elencate hanno attuato la procedura volontaria di conciliazione paritetica per le controversie indicate nei Regolamenti di Conciliazione, e tale collaborazione ha dato risultati positivi e graditi per le associazioni e per A2A stessa;
- In data 19 agosto 2015 è stato pubblicato sulla Gazzetta ufficiale il D. Lgs. 6 agosto 2015, n.130, recante attuazione della direttiva 2013/11/UE, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) n.2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva ADR per i consumatori), e col presente atto, verificando l'aggiornamento del Protocollo del 1° luglio 2010 che doveva essere almeno triennale, A2A e le associazioni sopra elencate intendono adeguare la procedura di conciliazione paritetica ai dettati del decreto legislativo citato, nonché alla Delibera della AEEGSI 29/2015/E/com del 5 febbraio 2015 che per erogare contributi per le attività delle associazioni dei consumatori, una volta recepita la Direttiva 2013/11/UE, pone come condizione che "gli organismi previsti dai protocolli di intesa siano considerati conformi ai requisiti ADR previsti dalle medesime norme attuative";
- Il decreto legislativo citato ha introdotto nel Codice del consumo il TITOLO II - RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE.
- In particolare il nuovo art. 141 ter del Codice del Consumo pone, quale condizione necessaria e inderogabile del riconoscimento dei protocolli e dei regolamenti ADR Paritari, che le procedure svolte dinanzi agli organismi ADR in cui parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione della controversia sono assunte o retribuite esclusivamente dal professionista o da un'organizzazione professionale o da un'associazione di imprese di cui il professionista è membro, sono considerate procedure ADR se, oltre all'osservanza delle disposizioni del TITOLO II, rispettino i requisiti ivi previsti;
- Con l'emanazione della delibera 209/2016/E/COM l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha approvato il "Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità" (Testo Integrato Conciliazione-TICO) col 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, prevedendo l'obbligatorietà della partecipazione alla conciliazione per tutti gli operatori compresi i distributori di energia elettrica e gas naturale;
- In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione, l'Autorità ha previsto che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito anche mediante altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, quali le procedure presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR per i consumatori istituito dall'Autorità con la delibera 620/2015/E/com, fra le quali le conciliazioni paritetiche;

Handwritten signature in blue ink, possibly "Calk".

Multiple handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page, including names like "Pier", "M...", "A...", "S...", "Z...", "C...", "M...".

Handwritten signature in blue ink on the right margin.

Handwritten signature in blue ink on the right margin.

- E' pertanto divenuto necessario che la procedura di conciliazione paritetica, prevista dal protocollo che qui si intende aggiornare, sia adeguata alla direttiva sopra citata, e pertanto che venga istituito apposito Organismo paritetico di conciliazione (di seguito "Organismo ADR A2A"), che possa essere iscritto presso l'elenco ADR istituito presso l'AEEGSI, al fine di costituire valida alternativa alla procedura di conciliazione istituita presso l'AEEGSI;
- È altresì opportuno che sia prevista l'estensione del protocollo anche ai gestori distribuzione di energia elettrica e gas del gruppo A2A, ossia UNARETI S.P.A., con sede in Brescia, Via Lamarmora 230, e ASPEM S.P.A., quale gestore distribuzione gas e servizio idrico in Varese;
- Anche le società A2A CICLO IDRICO S.P.A., gestore del servizio idrico nella provincia di Brescia, (di seguito "ACI"), A2A CALORE & SERVIZI (di seguito "ACS"), gestore del servizio di teleriscaldamento a Brescia, Bergamo e Milano, ASVT S.p.A., gestore distribuzione gas e servizio idrico, e VARESE RISORSE S.p.A., quale gestore servizio di teleriscaldamento in Varese, hanno ritenuto opportuno aderire al protocollo promosso dalla capogruppo, in modo da poter usufruire della procedura di conciliazione paritetica nelle controversie coi propri utenti.
- Inoltre, a seguito dell'acquisto da parte di A2A del 51% del capitale di Linea Group Holding S.p.A., anche le società LINEA PIU' S.P.A., società di vendita di energia elettrica e gas, LINEA RETI E IMPIANTI S.R.L., società di distribuzione energia elettrica e teleriscaldamento, e LD Reti s.r.l., società di distribuzione gas, hanno manifestato interesse ad aderire al presente protocollo al fine di offrire il medesimo servizio di conciliazione paritetica ai propri clienti ed utenti nel territorio di competenza;

Tutto ciò premesso, le associazioni dei consumatori sopra elencate ed A2A S.p.A., per sé e per le società del gruppo A2A interessate, di seguito congiuntamente indicate come Parti, convengono quanto segue:

1. con il presente Protocollo le Parti intendono confermare la procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie, istituita con il protocollo del 1° luglio 2010 ed adeguarla ai principi della Direttiva 2013/11/UE, attuata dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n.130, istituendo a tal fine un apposito Organismo ADR come qui di seguito descritto, della durata pari all'efficacia del presente Protocollo.
2. In conformità all'art 141 ter del Codice del Consumo, così come modificato secondo quanto esposto in premessa, le parti costituiscono l'Organismo ADR A2A, in possesso dei requisiti di qualità di un organismo ADR che rientra nell'ambito dell'applicazione del Codice del Consumo, nonché dei requisiti di stabilità, efficienza e imparzialità di cui all'art.141-decies del Codice del Consumo; è altresì dotato di risorse finanziarie sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti, autonome e distinte dal bilancio generale delle società, ed è a sua volta composto da : 1) l'Organo Paritetico di Garanzia, che presiede a tutte le attività previste e disciplinate dal presente protocollo e dal Regolamento; 2) la Segreteria di conciliazione; 3) le Commissioni paritetiche.
3. Le parti dichiarano che la procedura di conciliazione paritetica istituita col protocollo del 1° luglio 2010 rispetti le disposizioni di cui al titolo II-bis del Codice del Consumo ed in particolare i requisiti di indipendenza e trasparenza previsti dall'art.141 ter del Codice del Consumo. In particolare le Parti nuovamente concordano che la procedura di conciliazione paritetica che si svolgerà presso l'Organismo ADR A2A resterà gratuita.
4. le Parti si riconoscono la facoltà di menzionare la rispettiva partecipazione e la sottoscrizione del presente Protocollo e dell'annesso Regolamento al fine di 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 consentire la massima trasparenza reciproca riguardo l'utilizzo dei fondi e dei finanziamenti in tal modo ottenuti;
5. le Parti si impegnano a tenere aggiornati in un apposito elenco i nominativi ed i riferimenti telefonici dei conciliatori abilitati, che dovranno avere frequentato appositi corsi di formazione comuni, di cui usufruiranno per l'applicazione del presente Protocollo e del Regolamento di Conciliazione, e si impegnano nel contempo a comunicare a controparte eventuali modifiche dell'elenco medesimo;
6. le Parti si dichiarano fin da ora disponibili ad aderire alle iniziative formative realizzate da associazioni riconosciute e preposte, anche in virtù dell'ammissione al finanziamento per la realizzazione di attività di formazione;
7. il presente Protocollo è passibile di eventuali ulteriori adesioni e sarà sottoposto a verifica triennale a partire dal presente aggiornamento; eventuali modifiche del Protocollo sono possibili, d'intesa tra tutte le parti aderenti, anche prima di tale termine;

Handwritten signature in blue ink on the left margin.

Multiple handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page.

Vertical handwritten signature in blue ink on the right margin.

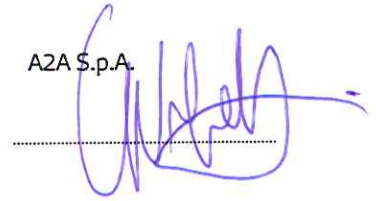
8. Con efficacia dalla data di sottoscrizione del presente atto, A2A CICLO IDRICO S.p.A., A2A CALORE & SERVIZI S.P.A., ASVT S.P.A., ASPEM S.P.A., UNARETI S.P.A, VARESE RISORSE S.P.A, LINEA PIU' S.P.A., LINEA RETI E IMPIANTI S.R.L. e LD Reti s.r.l. aderiscono alla procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie prevista dal protocollo del 1° luglio 2010 e dal Regolamento ivi allegato, aggiornati come specificato dalle disposizioni che precedono, indicando A2A come loro mandataria per la firma stessa.

Milano, 17 DICEMBRE 2016

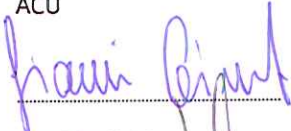
A2A S.p.A.



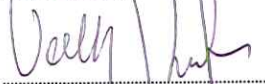
A2A S.p.A.



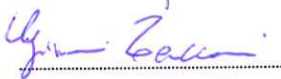
ACU



ADICONSUM



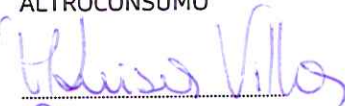
ADOC



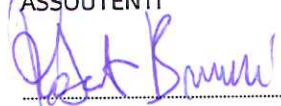
ADUSBEF



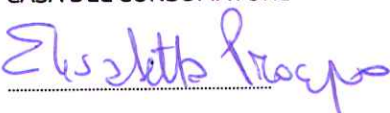
ALTROCONSUMO



ASSOUTENTI



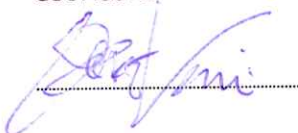
CASA DEL CONSUMATORE



CITTADINANZATTIVA



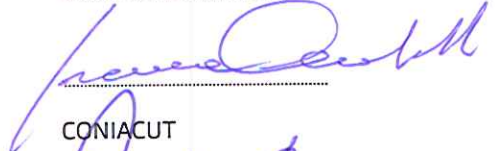
CODACONS



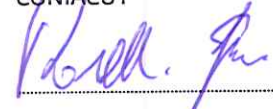
CODICI



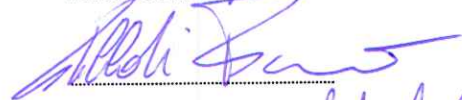
CONFCONSUMATORI



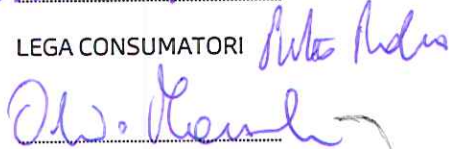
CONIACUT



FEDERCONSUMATORI



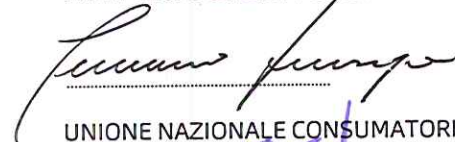
LEGA CONSUMATORI



MOVIMENTO CONSUMATORI



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

