



## REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO ADR DI CONCILIAZIONE PARITETICA E.ON ENERGIA S.p.A./ ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

### Preambolo

E.ON Energia Spa di seguito "E.ON Energia" e le seguenti Associazioni di Consumatori aderenti al CNCU (Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori), definiscono di comune accordo il seguente Regolamento di conciliazione paritetica coerentemente con le disposizioni legislative attualmente in vigore.

### Art. 1

#### Natura e ambito di applicazione

Il presente Regolamento contiene le modalità di attuazione della procedura di conciliazione paritetica (nel seguito "procedura di conciliazione") di cui possono avvalersi clienti di E.ON Energia in qualità di consumatori, come definiti all'art. 141 comma 1 lettera a) del Codice del Consumo, per la risoluzione extra-giudiziale di ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere, sia nazionali che transfrontaliere.

La possibilità di accedere alla procedura ADR riguarderà i Consumatori, Clienti di E.ON Energia per l'energia elettrica ed il gas; 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 lett. a) del Codice del Consumo.

La procedura applica il modello di conciliazione paritetica come previsto all'articolo 141 ter contenuto nel "Titolo II-bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie" della Parte V del decreto legislativo del 6 settembre 2005, n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo", come modificato dal decreto legislativo del 6 agosto 2015, n. 130 di attuazione della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013.

### Art. 2

#### Svolgimento della procedura di conciliazione

1. La procedura di conciliazione è gratuita e attivabile direttamente dal consumatore, o dall'associazione di consumatori da lui designata, attraverso la compilazione di apposito



modulo reperibile sulla specifica sezione del sito di E.ON Energia e presso le sedi territoriali delle associazioni.

Le parti possono partecipare alla procedura senza l'obbligo di assistenza legale, fatto salvo il diritto di ricorrere al parere di un soggetto terzo o di farsi assistere e/o rappresentare in qualsiasi fase della procedura

2. La Procedura ADR è attivabile per tutte le controversie riconducibili a contestazioni di esclusiva competenza di E.ON Energia relativamente all'attività di vendita del gas ed energia elettrica. Sono escluse le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali.

3. Le domande di conciliazione, effettuate dalle Associazioni per conto del Cliente o direttamente dal Cliente, devono essere inviate tramite apposito modulo reperibile, nella specifica sezione del sito web [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com) dedicata all'Organismo ADR.

Nel caso in cui il Cliente non abbia la possibilità di accedere al sito web, può inoltrare la domanda di conciliazione recandosi presso le sedi territoriali delle Associazioni o via fax al numero 02.89448519. Nel fax devono essere indicati necessariamente: codice cliente, 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; indicazione dell'Associazione dei Consumatori prescelta.

4. Il consumatore può avere accesso alla procedura di conciliazione paritetica ogni volta che, presentato un reclamo in lingua italiana, abbia ricevuto da parte di E.ON Energia una risposta ritenuta insoddisfacente, indicandone la motivazione, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 40 giorni solari dall'invio del reclamo.

5. La domanda deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo e deve essere presentata da chi ha avanzato reclamo o da un suo delegato.

6. Il Consumatore con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo ADR, né all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione.

7. La domanda non può essere presentata qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla data di invio del reclamo.

8. La Segreteria, entro 7 giorni dal ricevimento della domanda, ne comunica l'eventuale procedibilità all'Associazione prescelta o, in alternativa, al Cliente. La Segreteria, inoltre, predispone un fascicolo richiedendo all'Associazione di Consumatori eventuale ulteriore documentazione necessaria. I casi di improcedibilità sono limitati esclusivamente a domande incomplete o contenenti errori formali.

*Handwritten notes and signatures on the right margin:*  
- A vertical signature at the top right.  
- A larger signature below it.  
- The letters "ADP" written vertically.  
- Another signature below "ADP".  
- A circular stamp or signature below that.  
- A final signature at the bottom right of the margin.

*Handwritten signatures at the bottom of the page:*  
- A series of approximately seven handwritten signatures in blue ink, arranged horizontally across the bottom of the page.



9. Nel caso in cui la domanda fosse incompleta o contenesse errori formali, la Segreteria la acquisisce temporaneamente segnalando prontamente al Cliente o, in alternativa all'Associazione prescelta, entro 7 giorni solari dalla data di ricevimento della domanda, il problema riscontrato in modo da consentire il rinvio della domanda completa.

10. Per ciascuna domanda procedibile, la Segreteria costituisce una Commissione Paritetica di Conciliazione ("la Commissione") formata da un membro rappresentante di E.ON Energia e un membro rappresentante del Cliente; a tal fine, indica il nominativo del rappresentante di E.ON Energia e recepisce il nominativo del rappresentante dell'Associazione indicato nella domanda. In caso di domanda presentata direttamente dal Cliente, la Segreteria 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;

11. La domanda valida, corredata dalle necessarie informazioni, è inoltrata dalla Segreteria alla Commissione che ne verifica l'ammissibilità. Se la Commissione dichiara la domanda inammissibile, ne dà comunicazione motivata alla Segreteria che la comunica al Cliente e all'Associazione prescelta, nel caso in cui la domanda sia stata attivata direttamente dal Cliente; all'Associazione nel caso di delega del cliente.

12. Alla prima seduta conciliativa la Commissione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda, che il consumatore sia pienamente informato del fatto che:

- a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda ma elabora una proposta di accordo e facilita la soluzione;
- b) ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia liberamente espressa è coperta da riservatezza;
- c) la proposta elaborata dalla Commissione potrà essere accettata dal conciliatore munito di mandato a transigere e quindi sottoscritta dai conciliatori per le rispettive competenze.

13. La Commissione può richiedere chiarimenti al consumatore attraverso consultazione diretta nel corso della seduta conciliativa se richiesta espressamente. La Commissione, in ragione della complessità della controversia, può decidere di fissare una seconda seduta non oltre il termine di 30 giorni.

14. La procedura deve concludersi nel termine di 90 giorni dall'invio della domanda di conciliazione.

15. In caso di controversie particolarmente complesse la Commissione di Conciliazione può a sua discrezione prorogare il termine fino ad un massimo di 90 giorni dandone comunicazione alla segreteria.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signatures at the bottom of the page*



16. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione di Conciliazione è tenuta a valutarne l'ammissibilità dandone comunicazione al Consumatore. La domanda è ritenuta inammissibile in caso di manifesta mancanza dei presupposti oggettivi ai sensi dell'art. 2 commi 2, 4, 5, 6 e 7 del presente Regolamento.

17. In caso di inammissibilità della domanda, la Commissione di Conciliazione ne dà comunicazione motivata al consumatore o, in alternativa, all'Associazione prescelta.

18. Il Tentativo di Conciliazione avviene di norma in modalità online, cioè attraverso lo scambio corrispondenza a mezzo e-mail e/o telefonate. In casi eccezionali si potrà procedere con incontri personali o in modalità video-conferenza. La lingua in cui viene svolta la procedura di risoluzione delle controversie è l'italiano.

19. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Alle parti è data facoltà, nel corso della procedura, di esprimere la loro opinione e di ottenere dall'organismo i documenti e le argomentazioni fornite dall'altra parte, salvo che questa non ne abbia espressamente richiesto la riservatezza, nonché di formulare osservazioni su eventuali pareri resi da esperti.

### Art. 3

#### Conclusioni della procedura

1. La conciliazione paritetica si conclude nel termine di 90 giorni dalla data di ricevimento della domanda ammessa; in caso di controversie particolarmente complesse, la Commissione può a sua discrezione prorogare il termine fino ad massimo di 90 giorni ulteriori.

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 E.ON e dall'incaricato dell'Associazione, che lo sottoscrive a nome e per conto del Cliente, entro i tempi definiti al comma 1 del presente articolo.

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. Lo stesso, se non sottoscritto dalla parte entro 15 giorni, si intende respinto e archiviato.



4. Al termine del procedimento, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale con una proposta di accordo che viene inviata per accettazione come previsto al comma 2 del presente articolo.
5. 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.
6. Nel caso la Commissione non addivenga ad alcun accordo, redige il verbale di inammissibilità o mancato accordo che conclude la Procedura ADR.
7. 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.
8. Se il procedimento si conclude positivamente viene redatto apposito verbale che ha efficacia di atto transattivo ai sensi dell'art. 1965 e seguenti del Codice Civile. Il verbale contiene espressa indicazione dei tempi di adempimento delle obbligazioni concordate.
9. L'accordo è immediatamente vincolante tra le Parti e le stesse ne riconoscono il contenuto come espressione della loro concorde volontà, che estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione.
10. Durante l'esperimento della Conciliazione vengono sospese le azioni di E.ON Energia sia di tutela che di autotutela. Il mancato accordo di conciliazione comporta il decadimento della sospensione delle azioni di autotutela.

#### **Art. 4**

#### **Mancato rispetto degli obblighi**

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel verbale, laddove l'obbligazione riguardi indennizzi o rimborsi da parte di E.ON Energia, è prevista la maturazione di 15 euro di bonus "una tantum". Resta comunque fatto salvo il diritto di adire la via giudiziaria per mancato adempimento di quanto previsto da verbale.

#### **Art. 5**

#### **Relazione attività svolta**



L'Organismo ADR, pubblica sul sito internet, con cadenza annuale, una relazione congiunta sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento. L'Organismo ADR si impegna ad inviare all'Autorità di regolazione una relazione annuale riepilogativa con l'andamento dei dati relativi alle domande di conciliazione ricevute e discusse dall'Organismo ADR.

**Art. 5**

**Tutela dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e ssmmii)**

I dati personali forniti dal cliente saranno utilizzati per la formalizzazione dell'accordo di conciliazione. Detti dati potranno essere quindi raccolti e trattati per la finalità sopra indicata, con l'ausilio di strumenti informatici / telematici o, se necessario con procedure manuali ed in ogni caso con l'adozione delle precauzioni e cautele atte ad evitare l'uso improprio o l'indebita diffusione dei dati stessi .



## APPENDICE - DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento, si intende per:

- **Procedura ADR:** procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 Agosto 2015, n. 130 attuativo della Direttiva 2013/11/UE
- **Cliente:** il Cliente finale di E.ON Energia così come definito dall'Art.1
- **Commissione paritetica di conciliazione:** l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'Art 2.10
- **Conciliatore:** il membro della commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del professionista (conciliatore E.ON Energia) e in rappresentanza degli interessi del Cliente (conciliatore Associazione)
- **Domanda di conciliazione:** l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo - presentato dalle Associazioni dei Consumatori o dal Cliente stesso secondo le modalità e i termini dell'Art. 2.3
- **Reclamo:** l'atto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 413/2016 e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, inviato ai recapiti messi a disposizione da E.ON Energia
- **Procedura di conciliazione:** le modalità, le condizioni e i termini previsti dal Regolamento per la risoluzione della controversia insorta con il Cliente
- **Protocollo d'Intesa:** l'accordo sottoscritto da E.ON Energia e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione delle controversie insorte con i Clienti
- **Regolamento:** l'atto sottoscritto dal rappresentante legale di E.ON Energia e dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori aderenti
- **Segreteria:** la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto dell'Organismo ADR di Conciliazione Paritetica che svolge le funzioni elencate nello stesso

  
M. P. P.

Roma, 22 Settembre 2017

**E.ON Energia S.p.A.**

Director of

Compliance & Legal RU Italy

Avv. Massimiliano Zanetti

**Associazioni dei Consumatori**

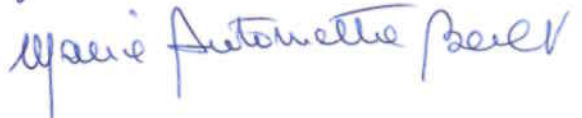
ADICONSUM

ADOC

ASSOUTENTI











CASA DEL CONSUMATORE

*Amleto*

CITTADINANZATTIVA

*Amleto*

CODICI

*Amleto*

CONFCONSUMATORI

*Sara Bittu*

FEDERCONSUMATORI

*Amleto*

LEGA CONSUMATORI

MOVIMENTO CONSUMATORI

*Amleto*

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

*Amleto*

UDICON

*Amleto*

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

*Amleto*

*Amleto*