

PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA TRA  
ENEL S.P.A.

E

CNA, CONFAGRICOLTURA, CONFAPI, CONFARTIGIANATO IMPRESE,  
CONFCOMMERCIO-IMPRESE PER L'ITALIA, CONFESERCENTI  
IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS

Enel S.p.A. e CNA - Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della piccola e media impresa, Confagricoltura - Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana, Confapi - Confederazione Italiana della Piccola e Media Industria privata, Confartigianato Imprese, Confcommercio-Imprese per l'Italia, Confesercenti - Confederazione Italiana Esercenti Attività Commerciali, Turistiche e dei Servizi, d'ora innanzi congiuntamente definiti "le Parti" o, singolarmente, "la Parte"

CONSIDERATO CHE

- la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie, consentendo una rapida e qualificata risposta in ambito commerciale e nella tutela dei diritti dei clienti;
- Enel svolge le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri clienti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria;
- le Confederazioni firmatarie rappresentano una vasta tipologia di imprese e possono raccogliere eventuali reclami relativi a controversie del mercato dell'elettricità e del gas nelle sue diverse configurazioni;

- Enel ha instaurato con le suddette Confederazioni firmatarie un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore per le imprese, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica extragiudiziale;
- le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra Enel e le imprese rappresentate dalle Confederazioni firmatarie, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie;
- l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ha invitato tutte le Aziende del settore ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i clienti finali.

#### TUTTO CIÒ PREMESSO, LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE

1. Con il presente Protocollo Enel S.p.A. (di seguito "Enel") e le Confederazioni firmatarie del Protocollo d'intesa intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie **in materia di erogazione di energia elettrica e gas** che dovessero insorgere tra le società del gruppo Enel e le imprese loro clienti, aderenti alle Confederazioni firmatarie, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 5.
2. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito nel Regolamento attuativo del presente Protocollo, che disciplina la fase sperimentale, e nei successivi Regolamenti che saranno approvati dalle Parti.
3. Al fine di preservare il diretto rapporto commerciale tra Enel e i suoi clienti e migliorare la qualità del servizio e della trasparenza dell'informazione agli stessi, l'avvio della procedura

volontaria di conciliazione paritetica è subordinato alla necessaria fase di reclamo scritto, nel rispetto dei disposti dell’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas.

**4.** Le Parti si impegnano ad informare gli interessati sulla procedura di conciliazione e sulle modalità per ricorrervi, con l’obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.

**5.** Le Parti convengono nel prevedere un periodo di almeno sei mesi di sperimentazione della procedura su un territorio campione, la cui data di avvio sarà indicata nel Regolamento attuativo. La fase di sperimentazione interesserà unicamente le imprese aderenti alle Confederazioni firmatarie del presente Protocollo d’intesa, che siano clienti delle società Enel Servizio Elettrico ed Enel Energia e le modalità ed i termini della stessa saranno definiti nel Regolamento attuativo. Terminato il periodo di sperimentazione, le Parti si riservano di verificare l’efficacia della procedura, di concordare eventuali modifiche alla stessa ed al Regolamento attuativo e di verificare la possibilità di estendere la procedura di conciliazione ad altre società di Enel.

**6.** La procedura di conciliazione paritetica delle controversie è di natura volontaria. L’impresa aderente ad una delle Confederazioni firmatarie resta pertanto libera, in qualsiasi momento precedente l’eventuale sottoscrizione di un accordo solutivo, di rinunciare al tentativo di conciliazione e di adire l’Autorità giudiziaria ordinaria.

**7.** Se la conciliazione ha esito positivo viene redatto un verbale avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del cod. civ..

**8.** Le Parti concordano di verificare annualmente l’andamento della procedura, al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.

**9.** Il finanziamento delle attività necessarie per l’attuazione del presente Protocollo sarà assicurato dalle Parti in relazione alle rispettive attività di pertinenza secondo modalità che saranno congiuntamente definite nel Regolamento di attuazione del presente Protocollo che disciplina la fase sperimentale e nei successivi Regolamenti che saranno approvati dalle Parti.

**10.** Le Parti, intendono valorizzare l'attività conciliativa congiuntamente svolta a titolo di collaborazione volontaria, sollecitando le opportune sinergie con l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, anche ai fini di comunicazione e di diffusione dell'iniziativa.

Roma, 7 luglio 2010

ENEL S.p.A.

L'Amministratore Delegato e Direttore Generale

*Fulvio Conti*

CNA - Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della piccola e media impresa

Il Presidente

*Ivan Malavasi*

Confagricoltura - Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana

Il Presidente

*Federico Vecchioni*

Confapi - Confederazione Italiana della Piccola e Media Industria privata

Il Presidente

*Paolo Maria Galassi*

Confartigianato Imprese

Il Presidente

*Giorgio Guerrini*

Confcommercio - Imprese per l'Italia

Il Presidente

*Carlo Sangalli*

Confesercenti - Confederazione Italiana Esercenti Attività Commerciali, Turistiche e dei Servizi

Il Presidente

*Marco Venturi*