

Allegato A
PROTOCOLLO DI INTESA SULLA NEGOZIAZIONE PARITETICA

TRA

SG Energia SpA
(di seguito Azienda)

e

ADICU APS
(di seguito Associazione)

Nel seguito denominate congiuntamente come le "Parti"

premesse che

- la procedura di Negoziazione 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 un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie";
- l'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti Ambiente (di seguito ARERA) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di Negoziazione 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'ARERA con delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM ha adottato il "Testo integrato Negoziazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, tra queste la Negoziazione paritetica, alle quali è attribuita la natura di condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria a partire dalla decorrenza ivi prevista (attualmente indicata al 1° gennaio 2017);
- nel quadro delle Alternative Dispute Resolution e delle Online Dispute Resolution la Negoziazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie: previene i contenziosi; consente di rispondere in modo efficace alle istanze dei Consumatori; agevola la composizione delle controversie in materia di consumo;
- il monitoraggio e l'analisi dei processi di Negoziazione paritetica possono costituire un utile strumento per l'implementazione dei processi e la prevenzione delle eventuali controversie;
- SG Energia SpA, pone costantemente il Cliente al centro delle loro attività e intende soddisfarne le esigenze, garantendo i diritti dei Consumatori anche attraverso l'offerta di una procedura di Negoziazione paritetica;
- ADICU aps è impegnata nella promozione di una cultura della composizione



stragiudiziale dei conflitti così da assicurare ai Consumatori una più rapida ed efficace tutela dei loro diritti.

- Le definizioni contenute nel presente Protocollo si applicano sia al singolare sia al plurale delle rispettive voci, ove il contesto lo richieda.

TUTTO CIÒ PREMESSO LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE:

SG Energia SpA e ADICU aps (di seguito le Parti), al fine del raggiungimento dell'obiettivo della massima soddisfazione dei clienti e delle tutele di una corretta gestione dei loro interessi, si impegnano a promuovere e sviluppare la cultura e gli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie, ed in particolare la Negoziazione paritetica, per una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei Consumatori.

Gli Organismi paritetici ADR relativi all'Azienda e all'Associazione aderenti al presente Protocollo (di seguito gli "Organismi"), senza ledere la propria connaturata autonomia come prevista dalla normativa e dalla regolazione di settore agli stessi applicabile, valutano positivamente il confronto e lo svolgimento in sinergia delle proprie attività, ivi inclusa la formazione dei conciliatori, realizzando per quanto possibile univocità di valutazione, interpretazione e gestione nel comune interesse.

A tal fine procederanno ad incontri periodici dei componenti del Comitato di Garanzia e controllo degli Organismi per l'analisi e l'avanzamento sui temi afferenti la negoziazione paritetica, assumendo come modalità quella della sottoposizione e approvazione di un ordine del giorno in modalità congiunta nel corso degli incontri medesimi.

Tanto al fine di valorizzare e massimizzare l'efficacia e la semplificazione della negoziazione paritetica, nell'ambito degli strumenti di Alternative Dispute Resolution previsti dalla normativa applicabile.

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

Con il presente Protocollo, le Parti istituiscono l'Organismo di Negoziazione Paritetica SG Energia SpA – ADICU aps ("l'Organismo ADR"). L'Organismo ADR è costituito al fine di svolgere la Procedura ADR relativamente alle controversie che dovessero insorgere tra i consumatori Clienti e la società SG Energia SpA

Le modalità di svolgimento della Procedura ADR, concordate tra le Parti, sono descritte nel Regolamento di Negoziazione Paritetica ("il Regolamento"), parte integrante, quale allegato del presente Protocollo.

Fermo restando che le Negoziazioni paritetiche extragiudiziali saranno svolte secondo quanto prescritto dagli Statuti, dai Regolamenti e da ogni documento costitutivo degli Organismi come adottato dall'Azienda con l'Associazione, nel rispetto della normativa e della regolazione applicabile, le Parti concordano i seguenti



PRINCIPI GUIDA

- le Parti anche in ottemperanza agli obblighi previsti nel contesto normativo e regolatorio di riferimento, si impegnano a dare massima diffusione ai consumatori, delle informazioni in merito all'esistenza della procedura di Negoziazione Paritetica, al ruolo qualificante svolto dal conciliatore designato dall'Associazione, alla sua gratuità e alle modalità per ricorrervi, ciascuna tramite i canali di propria competenza (ad esempio i siti web, gli sportelli fisici, le fatture) e con iniziative congiunte (ad esempio campagne di comunicazione), con l'obiettivo di garantire la conoscenza capillare delle opportunità offerte da tale procedura, adottando la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni;
- le Parti si impegnano a promuovere ogni utile sinergia per favorire la facilità di accesso alla procedura di negoziazione paritetica, l'efficientamento e la semplificazione della sua gestione per i consumatori e per i conciliatori, fermo restando il rispetto della disciplina alla stessa applicabile, con particolare riferimento alla normativa in materia di protezione dei dati personali;
- le Parti riconoscono il valore della formazione e dell'aggiornamento periodico e congiunto dei conciliatori, non solo ai fini dell'adempimento degli obblighi formativi previsti, ma altresì come strumento di miglioramento continuo della qualità della negoziazione paritetica, finalizzata alla risoluzione condivisa delle controversie, attraverso un ruolo determinante del conciliatore designato dalle Associazioni;
- Le Parti si impegnano a svolgere una periodica attività di monitoraggio e analisi dei processi di Negoziazione paritetica, affinché le risultanze siano utilizzate dall'Azienda, per implementare i processi di miglioramento della qualità dei servizi resi ai consumatori e per la prevenzione delle controversie;
- Le Parti si impegnano alla promozione del Protocollo nei propri siti e con altre iniziative che ne favoriscano la conoscenza, attraverso una comunicazione coerente con i principi in esso contenuti, favorendo la preventiva informazione e condivisione in caso di azioni che vadano oltre la mera divulgazione e possano pertanto interessare le altre Parti.
- l'accesso alla procedura di Negoziazione paritetica è subordinato alla preventiva presentazione di un reclamo scritto all'Azienda erogatrice della fornitura;
- la procedura di Negoziazione prevista dal presente Protocollo è gratuita e il tentativo di risoluzione extragiudiziale delle controversie per suo tramite (come pure tramite altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie normativamente previste, cosiddette ADR) - costituisce altresì, ove previsto dalle disposizioni vigenti, condizione di procedibilità per l'esercizio dell'azione giudiziale a partire dalla decorrenza prevista dalla normativa e dalla regolazione alla stessa applicabile;
- se la Negoziazione ha esito positivo è redatto un verbale di Negoziazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile;
- i delegati dell'Aziende e dell'Associazione dei Consumatori per quanto presenti nell'Organo di Negoziazione, nell'Organo di Controllo e Garanzia, nella Segreteria di Negoziazione 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.

Il presente Protocollo è aperto a tutte le Associazioni dei Consumatori che possono liberamente aderire.

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.

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 sei mesi.

Le Parti si impegnano a portare all'attenzione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti Ambiente il presente Protocollo, nonché gli allegati Statuto e Regolamento, per l'iscrizione all'Albo degli Organismi ADR.

Milano, 13/08/2021

ADICU APS



SG ENERGIA S.p.A.

