

Regolamento di Conciliazione paritetica on line Eni e Associazioni dei Consumatori

Articolo 1

Natura e ambito dell'applicazione della procedura

1. Eni S.p.A. e Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo di Intesa sulla Conciliazione Paritetica, concordano le modalità operative delle quali possono avvalersi i Clienti gas del segmento domestico, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano tra l'azienda e i Clienti, in linea con quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas con Delibera n. 226/01 e successive modifiche e integrazioni, in coerenza con quanto stabilito dalle Raccomandazioni della Comunità Europea n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE.

2. L'avvio della procedura volontaria per la Conciliazione paritetica è subordinato alla necessaria fase di reclamo scritto, avviato tramite fax con numero verde, o posta ordinaria, o web, in linea con quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

3. Le fattispecie previste per l'attivazione della procedura di Conciliazione sono quelle relative a:

- a) ricostruzioni dei consumi per contestazioni degli importi fatturati;
- b) rateizzazione di fatturazioni anomale rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente negli ultimi due anni (di seguito "Rateizzazione"), a seguito di recuperi per conguagli tariffari, oltre quanto già previsto dalla delibera dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 229/01 e successive modifiche e integrazioni;
- c) gestione delle criticità relative alla sospensione della fornitura per morosità del Cliente finale;
- d) sospensione della fornitura per contestata morosità al Cliente finale;
- e) mancata corresponsione degli indennizzi automatici per rettifica della fatturazione non effettuata nei termini ai sensi di quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
- f) doppia fatturazione nel caso di cambio di venditore;
- g) disattivazione del misuratore su richiesta del cliente non eseguita;
- h) mancato rispetto del diritto di ripensamento;
- i) variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.

4. La Conciliazione on line riguarderà:

- i Clienti gas di Eni Divisione Gas & Power del mercato domestico con consumi inferiori a 200.000 mc/anno;
- il territorio nazionale ove opera Eni G&P. Le parti concordano di estendere gradualmente la procedura di Conciliazione a tutto il territorio nazionale entro il 2010. Entro tale termine sarà completata la formazione di cui all'articolo 3, punto 2 del Regolamento.

5. Eni e Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente Protocollo, in collaborazione con l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, si impegnano a organizzare corsi per conciliatori e per operatori delle Associazioni dei Consumatori addetti agli sportelli territoriali e a monitorare e valutare l'applicazione della procedura di Conciliazione on-line al fine di apportare eventuali correzioni o modifiche.

Articolo 2

Ufficio di Conciliazione

1. E' istituito un Ufficio di Conciliazione presso Eni Divisione G&P, al quale devono essere inviate, tramite apposito modulo, per via telematica le richieste di Conciliazione effettuate dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha dato mandato o direttamente dal Consumatore/Cliente.

Presso l'Ufficio di Conciliazione è istituita una banca dati, a disposizione delle parti, che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali relativi alle procedure conciliative.

L'Ufficio di Conciliazione:

- riceve le domande di Conciliazione;
- verifica l'ammissibilità dei presupposti oggettivi della domanda di conciliazione di cui all'articolo 1 punti 2 e 4 del Regolamento (reclamo, territorio, mercato);
- cura l'elenco dei Conciliatori e trasmette ai Conciliatori individuati sulla base della domanda di Conciliazione, la relativa richiesta di Conciliazione, indicando il Conciliatore per Eni;
- assegna in modalità turnaria alle Associazioni firmatarie del Protocollo le richieste inoltrate direttamente dai Clienti nelle quali non è stata indicata alcuna Associazione e ne tiene il registro;
- tiene copia dei verbali di Conciliazione o di mancata Conciliazione;
- invia copia del verbale di Conciliazione agli uffici competenti per i necessari adempimenti;
- stila il rapporto annuale delle Conciliazioni trattate

Articolo 3

Commissione di Conciliazione

1. La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da due Conciliatori, un Conciliatore per Eni e un conciliatore per l'Associazione dei Consumatori scelta dal Cliente o, in mancanza di tale scelta, assegnatagli con modalità turnaria.

2. Per essere iscritti nell'elenco dei Conciliatori è necessario aver frequentato l'apposito corso di formazione, in collaborazione con AEEG, che prevede la partecipazione congiunta dei rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori e di Eni.

3. L'elenco dei Conciliatori comprende i nominativi designati da Eni e dalle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del presente Protocollo. Le parti si riservano la facoltà di sostituire, qualora lo ritengano opportuno, i propri Conciliatori con altri formati secondo le modalità di cui all'articolo 3, punto 2 del Regolamento.

4. I Conciliatori si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Conciliazione.

Articolo 4

Procedura operativa di Conciliazione on line

1. Il Cliente, nel caso in cui non riceva risposta al reclamo scritto, entro i tempi fissati dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, oppure ritenga la risposta insoddisfacente, può inviare la richiesta di Conciliazione direttamente o farsi rappresentare da una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente accordo:

- entro 40 giorni solari successivi al ricevimento della risposta; oppure, in caso di ritardo nella risposta;
- entro 40 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di risposta ai reclami definito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

2. Entro 7 giorni solari dal ricevimento della domanda, l'Ufficio di Conciliazione, in caso di manifesta inammissibilità ai sensi dell'articolo 1 punti 2 e 4 del Regolamento, ne dà comunicazione motivata al Cliente e alla Associazione dei Consumatori. Altrimenti la domanda, corredata dalle necessarie informazioni, è inoltrata alla Commissione di Conciliazione.

3. La procedura di Conciliazione si conclude entro 40 giorni solari dalla richiesta di Conciliazione, salvo quanto previsto dal successivo punto 4.

4. Nel caso uno dei Conciliatori riconosca particolari criticità nella risoluzione di singole controversie comunicherà in forma scritta all'Ufficio di Conciliazione, la necessità di una proroga massima di ulteriori 20 giorni solari. In casi eccezionali si potrà procedere con incontri personali, in alternativa alla comunicazione a distanza.

Articolo 5

Conclusione della procedura di Conciliazione

1. La Commissione di Conciliazione Paritetica, in caso di accordo tra i conciliatori, presenta al Cliente una proposta di Conciliazione della controversia, in linea con la normativa di settore e nel rispetto delle previsioni e delle responsabilità dei diversi operatori della filiera del gas, stabilite dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

2. Il procedimento si conclude in ogni caso entro e non oltre 60 giorni solari dal ricevimento della domanda di Conciliazione con la stesura del verbale a cura della Commissione di Conciliazione. Il verbale è inviato all'Associazione che ha in carico la Conciliazione che lo sottoscrive a nome e per conto del Cliente se ha ricevuto mandato di rappresentanza, oppure lo trasmetterà al Cliente per l'accettazione. Il Cliente ha 15 giorni solari per accettare o rifiutare la proposta contenuta nel verbale. In caso di accettazione il Cliente firma il verbale ed entro il suddetto termine lo restituisce all'Associazione dei Consumatori che lo trasmetterà all'Ufficio di Conciliazione.

3. L'Ufficio di Conciliazione raccoglie le copie firmate da ciascuna delle parti e provvede a scambiarle, in modo che ognuna abbia il verbale firmato dall'altra.

4. Tale verbale ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.

5. Nel caso la Commissione di Conciliazione consideri la domanda di Conciliazione improcedibile o non individui alcun accordo è redatto il verbale di mancata Conciliazione e conclusione della procedura, depositato presso l'Ufficio di Conciliazione.

6. In caso di mancata accettazione da parte del Cliente mediante rifiuto espresso oppure per il decorso dei 15 giorni solari, la proposta di Conciliazione si intenderà decaduta e il procedimento comunque concluso. La Commissione procederà a redigere il verbale di mancata Conciliazione e conclusione della procedura, con annotazione del rifiuto del Cliente, depositato presso l'Ufficio di Conciliazione. Non è ammissibile un secondo procedimento di conciliazione sugli stessi fatti già oggetto di conciliazione. Il verbale di mancata Conciliazione non potrà essere utilizzato in sede giudiziaria. Resta salva la facoltà del Cliente di attivare i rimedi giudiziari consentiti dalla legge.

Articolo 6

Autotutela

Eni S.p.a. Divisione G&P sospende le iniziative di autotutela riferite alla fattispecie oggetto delle richieste di conciliazione per la durata del procedimento, la cui tempistica è specificata nell'articolo 5, punto 2 del Regolamento.

Articolo 7

Commissione di monitoraggio

Una Commissione di monitoraggio, composta da rappresentanti di Eni e delle Associazioni dei Consumatori, valuterà l'andamento della procedura e proporrà eventuali modifiche o integrazioni al Regolamento.