

**PROTOCOLLO DI INTESA TRA :**

*Sorgenia S.p.A.*

*e*

*Acu, Adoc, Adiconsum, Adusbef, Altroconsumo,  
Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore,  
Centro Tutela Consumatori e Utenti,  
Cittadinanzattiva, Codacons, Co.Di.Ci,  
Confconsumatori, Federconsumatori,  
Lega Consumatori, Movimento Consumatori,  
Movimento Difesa del Cittadino,  
Unione Nazionale Consumatori*

Roma, 3 ottobre 2012

**Protocollo di intesa tra Sorgenia S.p.A.**  
e  
**Acu, Adoc, Adiconsum, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del  
Consumatore, Centro Tutela Consumatori e Utenti,  
Cittadinanzattiva, Codacons, Co.Di.Ci,  
Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori,  
Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori**

Premesso che:

- La conciliazione paritetica costituisce, all'interno del più ampio scenario delle ADR (Alternative Dispute Resolution) un valido strumento per la risoluzione delle controversie oramai affermato e sperimentato in numerosi settori da diversi attori per fornire una adeguata tutela dei diritti dei cittadini consumatori;
- Sorgenia intende caratterizzare l'erogazione dei propri servizi attraverso standard di qualità elevati e nel rispetto dei diritti dei cittadini consumatori;
- L'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ha invitato tutte le aziende del settore ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i cittadini consumatori;
- Le parti intendono altresì programmare iniziative di formazione sui temi della gestione dei conflitti in ambito consumeristico con la collaborazione AEEG e di impatto ambientale

Tutto ciò premesso le parti convengono quanto segue:

Con il presente Protocollo Sorgenia S.p.A., Acu, Adoc, Adiconsum, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori e Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Co.Di.Ci, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, di seguito definite Parti, come sopra costituite, hanno concordato la procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra Sorgenia S.p.A. ed i suoi clienti.

1. La procedura di conciliazione è conforme alla Raccomandazioni della Comunità Europea 1998/257/CE e n. 2001/310/CE, trovando in particolare in quest'ultima fondamento giuridico rientrando la procedura paritetica nelle forme "che comportano un tentativo di fare incontrare le parti per aiutarle a trovare una soluzione basata sul consenso".
2. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito da apposito Regolamento (allegato) caratterizzato tra l'altro da semplicità di accesso e di svolgimento, riservatezza dei dati e considerazioni trattate in conciliazione, gratuità per il cittadino, riconoscimento di idoneo indennizzo per disservizi oggetto di controversia avendo particolare attenzione per le categorie sociali più svantaggiate, all'esito del quale le parti si impegnano a ridefinire eventuali elementi dell'accordo.
3. Le parti si impegnano altresì ad assicurare un'ampia informativa ai cittadini sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni. Sorgenia S.p.A. provvederà ad inserire nella propria documentazione contrattuale le informazioni sulla conciliazione paritetica per la rapida risoluzione dei conflitti fornendo adeguate indicazioni riguardo la sua attivazione.

4. Il finanziamento delle attività necessarie per l'attuazione del presente Protocollo sarà a carico di Sorgenia S.p.A., fermo restando la possibilità per le Parti di poter 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 garantire la massima trasparenza e corretta informazione riguardo l'utilizzo di fondi sia pubblici che privati per la gestione delle attività oggetto del presente protocollo.
5. Le Parti intendono portare a conoscenza dell'AEEG il presente accordo ed il Regolamento, nonché un report periodico sulle attività svolte ed i risultati raggiunti.

Per Sorgenia S.p.A.

Direttore Generale

Ing. Riccardo Banti

Associazioni dei Consumatori

Acu *Paolo Aiuti*  
 Adoc *Del fu... ..*  
 Adiconsum *...*  
 Adusbef *...*  
 Altroconsumo *Silvia...*  
 Assoconsum *...*  
 Assoutenti *Maria Antonietta Belli*  
 Casa Del Consumatore *...*  
 Centro Tutela Consumatori e Utenti *...*  
 Cittadinanzattiva *...*  
 Codacons *...*  
 Co.Di.Ci *...*  
 Confconsumatori *Maria Antonietta Belli*  
 Federconsumatori *...*  
 Lega Consumatori *...*  
 Movimento Consumatori *Roberto...*  
 Movimento Difesa del Cittadino *...*  
 Unione Nazionale Consumatori *...*

Roma, 3 ottobre 2012