STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

Firmato da REMIGIO APRILE
il 26/11/2020 alle 11:16:40 CET

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

Firmato da NICOLA LANZETTA
il 26/11/2020 alle 18:04:12 CET

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it** e **https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it** e **https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.
8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.
8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:
- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	Firmato da: CRISIGIOVANNI LUISA Motivo:
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	Data: 22/10/2020 11:08:07
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di séguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it** e **https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:
- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

Scansionato con CamScanner

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it** e **https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:
- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio

Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Wolfmalgreiner Strasse 2, I-39100 Bozen
Via Dodiciville 2, I-39100 Bolzano
Tel. 0471-975597 - C.F./St.-Nr. 94047520211
info@consumer.bz.it - www.consumer.bz.it

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it** e **https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.
8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.
8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:
- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it** e **https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.
8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.
8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:
- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it** e **https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.
8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.
8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:
- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it** e **https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:
- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	Antonio Morelli
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it** e **https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.
8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.
8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:
- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020

STATUTO

NEGOZIAZIONE PARITETICA ON LINE IN MATERIA DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS TRA ENEL ENERGIA, SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 1 Costituzione e sede. Durata

1.1 Enel Italia SpA e le Associazioni dei Consumatori sono firmatarie di un Protocollo di Intesa (di seguito anche "Protocollo") avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie già pendenti o future con i clienti del settore di energia elettrica e/o gas.

1.2 Nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Protocollo Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia SpA (di seguito anche "Professionista") unitamente alle Associazioni dei Consumatori (di seguito anche "Associazioni") aderenti al Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito anche CNCU) costituiscono un Organismo di Negoziazione Paritetica (di seguito anche "Organismo"), modalità alternativa di risoluzione delle controversie (c.d. *ADR - Alternative Dispute Resolution*) i cui organi e funzionamento sono descritti nel presente Statuto, mentre con un apposito Regolamento sottoscritto tra le medesime parti viene descritta la procedura e i relativi adempimenti per lo svolgimento dell'attività di risoluzione conciliativa.

1.3 Obiettivo dell'Organismo è la risoluzione delle controversie insorte tra i clienti qualificabili come consumatori (come definiti all'art. 1.1 del Regolamento), rappresentanti dalle Associazioni, e il Professionista, per la migliore soddisfazione degli stessi, nel rispetto della disciplina applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas e delle procedure aziendali.

1.4 L'organismo di Negoziazione Paritetica - ai fini di cui all'articolo 141 comma 3 lettera b) del D.Lgs. 206/2005 - si considera insediato presso la sede legale di Enel Italia SpA sita a Roma in viale Regina Margherita 125.

1.5 L'adesione all'Organismo di Negoziazione Paritetica ha validità fino al 31 dicembre 2022 e si rinnova tacitamente di anno in anno a meno di disdetta esercitata da Enel o dalle Associazioni aderenti, da comunicarsi per iscritto a tutte le Parti con un preavviso di due mesi. Qualora la disdetta venga esercitata soltanto da una o alcune delle Associazioni aderenti (ma non da tutte), l'Organismo continuerà a svolgere le proprie funzioni con le altre Parti aderenti.

1.6 L'organismo di negoziazione paritetica è collegato alla piattaforma web-based ODR - On line Dispute Resolution sviluppata dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2013/11/UE, dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 nonché ai sensi dell'art. 141-sexies del Codice del Consumo.

Le Parti riconoscono il valore dello strumento ADR nell'ambito europeo e si impegnano anche attraverso l'ODR a promuovere ed affermare tale valore in ogni iniziativa che riterranno a tal fine utile (ivi comprese a titolo esemplificativo, supporto ai consumatori residenti in UE, divulgazione, partecipazione a bandi europei).

1.7 L'organismo svolge l'attività di conciliazione tra operatori e consumatori nei settori di competenza dell'energia elettrica e del gas naturale in ambito nazionale e in lingua italiana.

1.8 In adempimento di quanto previsto all'art. 141 bis comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, l'Organismo si è dotato di due siti web dedicati alla negoziazione paritetica, che realizzano la gestione separata dell'attività dell'Organismo afferente Servizio Elettrico Nazionale ed Enel Energia, nel rispetto dell'*unbundling* i cui link di seguito si riportano:

https://www.pariteticaenel-associazioni.it

ttps://www.pariteticasen-associazioni.it.

Art. 2 Disciplina

Il presente Statuto disciplina l'organizzazione e i compiti dell'Organismo ai sensi e per gli effetti:
- della Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, del decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130 che – recependo la citata Direttiva - ha modificato il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 cosiddetto "Codice del Consumo" introducendo un "Titolo II bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie"
- dall'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito *ARERA*) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, nelle materie di sua competenza, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione 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;
- dalla delibera del 17 dicembre 2015 n. 620/2015/E/COM ha previsto l'"Istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai senso dell'art. 141 decies del Codice del consumo e approvazione della relativa disciplina di prima attuazione"
- dalla delibera del 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/COM di ARERA di adozione del "Testo integrato conciliazione" (di seguito anche TICO) in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e sue modifiche e integrazioni;
- dal Regolamento (UE) n. 524/2013 che prevede una piattaforma ODR ossia un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori, derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, piattaforma cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea.

Art. 3 Elenco degli Organi

3.1 L'Organismo è articolato nei seguenti organi:

1) un comitato paritetico di garanzia e controllo (anche di seguito "Comitato")
2) una segreteria di negoziazione di Servizio Elettrico Nazionale SpA (anche di seguito "Segreteria SEN")
3) una segreteria di negoziazione di Enel Energia SpA (anche di seguito "Segreteria Enel Energia")
4) una commissione di negoziazione (di seguito anche "Commissione").

3.2 Le competenze e il funzionamento degli organi sono di seguito previsti in modo da garantirne la separatezza, mentre la procedura di negoziazione è dettagliata nell'allegato Regolamento.

Art. 4 Composizione e caratteristiche del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

4.1 Il Comitato è composto da un numero pari di rappresentanti del Professionista e delle associazioni dei consumatori, i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina da parte delle Associazioni secondo un criterio turnario, per un periodo triennale, ferma restando l'eventuale cessazione anticipata determinata da quanto previsto dal precedente art. 1.5 del presente Statuto.

4.2 Il Comitato si compone di 6 membri: tre nominati dalle Associazioni dei Consumatori, tre nominati da Enel Italia SpA, ciascuno dei quali è in possesso dei requisiti morali e di onorabilità nonché delle competenze necessarie ai fini della imparzialità e del corretto svolgimento dei propri compiti, come previsti dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "Arera").

4.3 Il Comitato è privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista ed è chiaramente separato dai suoi organismi operativi, a garanzia dell'indipendenza delle sue attività e delle sue determinazioni.

4.4 Il Comitato si riunisce con periodicità almeno semestrale e in ogni caso in cui se ne ravvisi la necessità per il corretto funzionamento dell'Organismo, come più avanti specificato, presso la sede di cui al precedente art. 1.4 o in modalità a distanza, garantendo comunque il corretto svolgimento degli incontri, per l'espletamento delle attività di competenza al fine di garantire il corretto funzionamento dell'attività dell'Organismo.

4.5 Ogni onere circa la costituzione, l'allocazione e il funzionamento del Comitato è a carico di Enel Italia SpA che, a tal fine, costituirà un fondo affinché l'Organismo abbia a sua disposizione risorse sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti. Resta inteso in particolare che il compenso dovuto per l'attività svolta dai conciliatori è a carico del Professionista e delle associazioni ciascuna per quanto di competenza.

4.6 Il Comitato individua uno o più componenti con la funzione di Referente/i del Comitato nello svolgimento delle attività di sua competenza ove funzionale al rapporto con enti o soggetti con i quali si trovi ad interloquire ai fini dell'attività dell'Organismo di competenza del Comitato.

Art. 5 Competenze del Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo

Il Comitato, avvalendosi delle Segreterie, presiede all'attività dell'Organismo e ha il compito di:

a) controllare la corretta tenuta degli elenchi con il supporto delle Segreterie;
b) controllare il corretto svolgimento del processo di tenuta e aggiornamento dell'archivio elettronico;
c) esaminare la rendicontazione e ogni altra reportistica richiesta dalla normativa in materia applicabile sull'andamento della Procedura come prodotta dalle Segreterie;
d) verificare la corretta gestione della procedura in caso di potenziale conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia che sia portata alla sua attenzione;
e) controllare il corretto svolgimento degli adempimenti normativi e regolatori relativi ai siti web dell'Organismo e del Professionista;
f) verifica il corretto funzionamento dell'Organismo con particolare riferimento all'applicazione del Regolamento e all'andamento generale delle procedure di negoziazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
g) promuovere iniziative di formazione dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, valutando anche modalità *on line* di erogazione dei corsi e contribuendo anche alla individuazione di uno standard qualitativo in ordine ai corsi che possono essere considerati abilitanti allo svolgimento dell'attività di conciliatore;
h) promuovere la conoscenza e la diffusione della negoziazione paritetica nel settore energetico;
i) intervenire in tutte le ipotesi nelle quali, su iniziativa e richiesta della Commissione, inoltrata per il tramite delle Segreterie, è necessario verificare la corretta interpretazione del Regolamento, nonché l'esistenza e sussistenza dei requisiti soggettivi dei conciliatori.

Art. 6 Segreterie di Negoziazione

La Segreteria SEN e la Segreteria Enel Energia (di seguito anche "Segreterie") sono costituite nell'ambito dell'Unità *Virtual Channels* del Professionista, nel rispetto della separatezza delle persone e degli archivi dalle stesse gestiti, in applicazione della disciplina in materia di *unbundling* di volta in volta vigente, svolgono esclusivamente i compiti gestionali – amministrativi di supporto alla Commissione e al Comitato.

Art. 7 Compiti della Segreteria

La Segreteria svolge i seguenti compiti:

1) tenere gli elenchi dei Conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e del Professionista;
2) fornire alla Commissione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;

3) provvedere alla convocazione del Comitato qualora la Commissione ne rappresenti la necessità per aspetti inerenti il corretto svolgimento della procedura;
4) fornire al Comitato il necessario supporto operativo e gestionale per l'espletamento di ogni attività richiesta al fine di consentire al Comitato di verificare l'esatta applicazione del Regolamento;
5) operare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, per la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale redatto secondo il modulo standard allegato al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dal Professionista;
6) verificare l'attività derivante dal potenziale conflitto di interesse di un conciliatore con una delle Parti della controversia;
7) provvedere alle attività relative alla rendicontazione nei confronti del Comitato, delle Associazioni dei Consumatori, dell'ARERA, nonché di ogni altro ente istituzionale individuato nel Codice del Consumo come modificato e integrato dal D.Lgs 130/15, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'ARERA, in merito a detta rendicontazione;
8) gestire le segnalazioni e le richieste di informazioni delle Associazioni dei Consumatori ed in generale di ogni altro referente istituzionale in ordine al funzionamento, svolgimento e stato di lavorazione delle procedure di negoziazione paritetica, attraverso la casella di posta elettronica ufficioadr@enel.com per Enel Energia e segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it per Servizio Elettrico Nazionale , direttamente o dando i necessari elementi al Comitato quando sia prevista l'attivazione dello stesso;
9) provvedere all'organizzazione ed erogazione della formazione necessaria nei confronti delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facenti parte della Commissione di negoziazione, mediante apposite sessioni di formazione programmate in accordo con il Comitato, in linea con i programmi ed i dettami previsti dalla regolazione attuale;
10) garantire la gestione operativa dei Portali delle Negoziazioni, nonché le relative abilitazioni per l'accesso all'applicativo da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
11) provvedere all'aggiornamento ed alla manutenzione dei siti **https://www.pariteticaenel-associazioni.it e https://www.pariteticasen-associazioni.it**, in modo da fornire alle parti, anche in modalità web, un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura di negoziazione paritetica, le modalità di contatto e gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie, l'inserimento della procedura di Negoziazione Paritetica nell'elenco delle ADR deputate a gestire negoziazioni nel rispetto della disciplina e della regolazione applicabile, nonché al fine di rendere disponibile il presente Regolamento, le informazioni utili relativamente alle persone incaricate dello svolgimento della procedura e ogni altra informazione prevista nell'art. 141 quater del Codice del Consumo;

12) mettere a disposizione delle parti che ne facciano richiesta le informazioni di cui al precedente punto su un supporto durevole (come definito dall'art. 45 comma 1 lettera l) del Codice di consumo), o comunque con modalità tali da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 8 – Composizione e compiti della Commissione di Negoziazione

8.1 La Commissione, costituita di volta in volta, è composta da due conciliatori (di seguito anche "Conciliatori"), uno in rappresentanza del Professionista ed uno in rappresentanza dell'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente ha presentato la relativa domanda.

8.2 La Commissione elabora una proposta di risoluzione delle controversie attraverso i Conciliatori individuati per l'analisi del caso concreto.

8.3 La Commissione svolge i compiti alla stessa affidati in totale separatezza e autonomia rispetto a gli altri organi della Procedura.

Art. 9 Conciliatori

9.1 I Conciliatori delle Parti sono inseriti in un apposito elenco disponibile sulgli applicativi *online*. L'elenco è soggetto periodicamente a verifiche e le Parti, ciascuna per la parte di propria competenza, provvederanno a comunicare tempestivamente modifiche o integrazioni dello stesso rispetto a singoli nominativi di Conciliatori.

9.2 Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 1, solo i soggetti che siano in possesso dei requisiti morali e di onorabilità, nonché generali e speciali previsti dagli artt. 141 bis e ter del Codice del Consumo.

9.3 In particolare i conciliatori devono:

- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto attestati tramite svolgimento di attività formative con caratteristiche almeno pari a quelle definite dalla normativa applicabile;
- non essere soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti in merito alla proposta di risoluzione delle singole controversie oggetto di negoziazione;
- essere retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura;
- non versare in condizioni di incompatibilità tali da incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere;
- ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- se nominati dalle Associazioni dei Consumatori, non avere un rapporto lavorativo con il Professionista, anche per il tramite di soggetti di cui lo stesso faccia parte per l'intera durata dell'incarico e per i tre anni successivi, né ricevere dal medesimo contributi a qualsiasi titolo.

9.4 I conciliatori del Professionista potranno essere individuati direttamente dal Professionista tra personale dipendente Enel con il quale esiste già un rapporto di lavoro subordinato ovvero da società terze cui venga affidato lo svolgimento dell'attività attraverso un appalto di servizi.

9.5 I Conciliatori – nell'ambito della Commissione di Negoziazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.
9.6 I Conciliatori provvedono a segnalare tempestivamente alla Segreteria tutte le circostanze potenzialmente idonee ad incidere sulla loro imparzialità, indipendenza, o comunque tali da generare conflitti di interesse con una delle parti della controversia.

Art. 10 Contatti e delega

10.1 Al fine di comunicare con l'Organismo di negoziazione paritetica potranno utilizzarsi i recapiti di seguito indicati:
- Comitato Paritetico di Garanzia e controllo c/o Enel Italia SpA Sostenibilità e Affari Istituzionali, Viale Regina Margherita 125, Roma, 00198 o via mail a un indirizzo di posta elettronica reso disponibile o via mail all'indirizzo comitato.paritetico@pec.enel.it
- Segreterie di Negoziazione c/o Enel Mercato Italia, via Arno 64 Roma, 00198 o mail:
per la Segreteria di Enel Energia
ufficioadr@enel.com
pec
per la Segreteria di Servizio Elettrico Nazionale
segreteriaADR@servizioelettriconazionale.it
pec

10.2 Ogni informazione di natura gestionale e operativa sul funzionamento della procedura dovrà essere indirizzata ai recapiti di posta elettronica delle Segreterie di negoziazione di cui al presente articolo.

Art. 11 Rinvio
Per tutto quanto attiene allo svolgimento della procedura di negoziazione paritetica si rinvia al Regolamento sottoscritto tra le Parti.

Rappresentante legale di Servizio Elettrico Nazionale Spa

_____

Rappresentante legale di Enel Energia Spa

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	
CITTADINANAZATTIVA	
CTCU Centro Tutela Cons. Utenti	
CODACONS	
CODICI	
CONFCONSUMATORI	
FEDERCONSUMATORI	
LEGA CONSUMATORI	
MOVIMENTO CONSUMATORI	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	
U.Di.Con.	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Associazione Utenti Radio TV	

Roma, 21 ottobre 2020