

PROTOCOLLO DI INTESA sulla PROCEDURA DI CONCILIAZIONE
Gruppo Acsm Agam SpA e associazioni consumatori in calce

Premesso che:

- a. il gruppo Acsm Agam attraverso le proprie controllate e in particolare Enerxenia, società di vendita gas ed energia elettrica, intende caratterizzare l'erogazione dei servizi con la previsione della possibilità di ricorso alla conciliazione paritetica delle controversie, accogliendo l'auspicio dell'AEEG di adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori;
- b. il gruppo Acsm Agam riconosce il ruolo delle associazioni dei consumatori nella rappresentanza degli interessi e nella promozione della tutela dei consumatori, con particolare riferimento ai mercati interessati da processi di liberalizzazione, nonché il loro contributo a stimolare una concorrenza basata sul rispetto dei diritti dei consumatori e sulla qualità dei servizi resi;
- c. la conciliazione paritetica rappresenta nell'ambito della ADR (Alternative Dispute Resolution) un valido strumento per la risoluzione delle controversie e per fornire una adeguata e efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori.

Il gruppo Acsm Agam e le associazioni dei consumatori indicate convengono:

1. il presente protocollo fissa le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra le società del gruppo e i rispettivi clienti consumatori, in relazione ai rapporti di fornitura di energia elettrica, gas, teleriscaldamento, prodotti calore, dopo che siano state espletate senza successo le procedure di reclamo diretto.
Nelle seguenti controversie:
 - ricostruzione dei consumi anche in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
 - fatture di importi anomali rispetto alla media di quelli fatturati;
 - problematiche relative al subentro contrattuale;
 - mancata corresponsione degli indennizzi automatici per rettifica della fatturazione non effettuata nei termini, ai sensi di quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
 - gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
 - mancato rispetto del diritto di ripensamento;
 - variazioni unilaterali del contratto;
 - doppia fatturazione.
2. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica è disciplinato da un apposito regolamento, parte integrante del presente documento. La procedura si caratterizza per semplicità di accesso, riservatezza dei dati e della soluzione conciliativa, gratuità per il consumatore. La conciliazione con esito positivo dovrà comportare la redazione di apposito verbale avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli art.1965 e seguenti del c.c..



Acsm-Agam SpA

Sede legale: Via A. Canova 3 - 20900 Monza (MB) - Italia - tel. +39.039.23851 - fax +39.039.380356

Sede amministrativa: Via P. Stazzi 2 - 22100 Como (CO) - Italia - tel. +39.031.529111 - fax +39.031.523267 - www.acsm-agam.it

Partita Iva 01978800132 - Cod. Fiscale e Registro Imprese (MB) 95012280137 - Iscriz. R.E.A. 1860144 - Cap Soc. € 76.619.105,00 i.v.

Società certificata UNI EN ISO 9001:2008 - UNI EN ISO 14001:2004 (unità di termovalorizzazione)



Acsm Agam
L'ENERGIA CHE UNISCE

3. Le parti si impegnano a fornire un'ampia informativa alla clientela, pubblicizzando l'esistenza della procedura di conciliazione.
4. La procedura di conciliazione ha natura volontaria. Il consumatore resta libero di rinunciare al tentativo di conciliazione ovvero di non farvi ricorso.
5. Il presente protocollo ammette eventuali ulteriori adesioni e sarà sottoposto a verifica annuale a partire dalla data di sottoscrizione; eventuali modifiche sono possibili, d'intesa tra tutte le parti aderenti, anche prima di tale termine.
6. Ammette una fase sperimentale della durata di 12 mesi con decorrenza primo gennaio 2012. Resta inteso però che avrà piena efficacia non appena i conciliatori designati dalle parti avranno ultimato la formazione che dovrà avvenire quanto prima, comunque entro i primi mesi del 2012.

Gennaio 2012, Como

Acsm-Agam SpA - Il Presidente Umberto D'Alessandro

Adiconsum - Lorenzo Trombetta

Adoc Como - Giuseppe Doria

Codacons - Mauro Antonelli

Codici - Davide Zanon

Confconsumatori - Leopoldo Ghibaudi

Federconsumatori - Silvana Brenna

Lega consumatori Acli - Giovanni De Vita



Acsm-Agam SpA

Sede legale: Via A. Canova 3 - 20900 Monza (MB) - Italia - tel. +39.039.23851 - fax +39.039.380356

Sede amministrativa: Via P. Stazzi 2 - 22100 Como (CO) - Italia - tel. +39.031.529111 - fax +39.031.523267 - www.acsm-agam.it

Partita Iva 01978800132 - Cod. Fiscale e Registro Imprese (MB) 95012280137 - Iscritt. R.E.A. 1860144 - Cap Soc. € 76.619.105,00 i.v.

Società certificata UNI EN ISO 9001:2008 - UNI EN ISO 14001:2004 (unità di termovalorizzazione)