

PROTOCOLLO DI INTESA

Tra Valle Camonica Servizi Vendite S.P.A. (di seguito VCS Vendite) e ADICONSUM e FEDERCONSUMATORI, per attività di promozione della conciliazione e di attivazione di una procedura di conciliazione paritetica

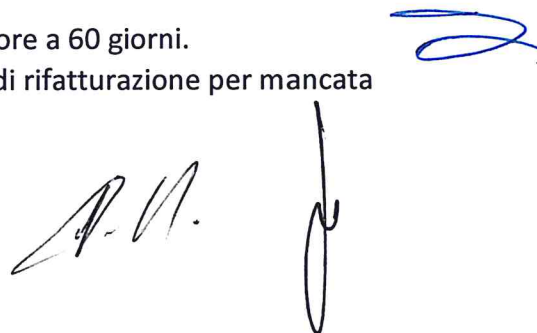
Premesso che

- La conciliazione paritetica rappresenta un valido strumento per la risoluzione delle controversie e per fornire una adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori;
- VCS Vendite 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;
- VCS Vendite intende caratterizzare l'erogazione dei servizi destinati ai consumatori con la previsione della possibilità di ricorso alla conciliazione paritetica delle controversie, accogliendo così l'auspicio dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori.

Tutto ciò premesso, le associazioni dei consumatori sopra elencate ed VCS Vendite di seguito congiuntamente indicate come Parti, convengono quanto segue:

con il presente Protocollo le Parti intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra VCS Vendite ed i rispettivi clienti consumatori, in relazione ai rapporti di fornitura di energia elettrica e gas. In particolare la conciliazione paritetica potrà essere attivata per le seguenti tipologie di controversia:

- Ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas;
- Fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al cliente;
- Gestione della riduzione di potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente;
- Problematiche relative al subentro contrattuale;
- Fattispecie relative alla contemporanea fatturazione della medesima utenza di energia elettrica o gas da parte di società di vendita diverse, incluse le problematiche connesse al disconoscimento da parte del consumatore della firma apposta sui documenti contrattuali;
- 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;
- Mancato rispetto del diritto di ripensamento;
- Variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.
- Gestione della rateizzazione e dei rimborsi a seguito di rifatturazione per mancata applicazione tariffa residente
- Bonus sociale



- Gestione della rateizzazione per bollette particolarmente elevate, anche se non di conguaglio
 - Gestione delle rateizzazioni e dei rimborsi per bollette a conguaglio
 - Contratti non richiesti
1. lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica è disciplinato da un apposito Regolamento, allegato al presente Protocollo. La procedura si caratterizza per semplicità di accesso e di svolgimento, 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.;
 2. le Parti si impegnano altresì a fornire un'ampia informativa alla clientela, ciascuna tramite i canali di propria competenza, in merito all'esistenza della procedura di conciliazione ed alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni. VCS Vendite si impegna a far **inserire nella documentazione contrattuale**, le informazioni relative alla conciliazione paritetica;
 3. le Parti si riconoscono la facoltà di menzionare la rispettiva partecipazione e la sottoscrizione del presente Protocollo e l'annesso regolamento al fine di accedere a specifici bandi di istituzioni od enti nazionali o Europei diretti a promuovere lo sviluppo delle conciliazioni presso imprese, cittadini e pubblica amministrazione. Le Parti si impegnano a consentire la massima trasparenza reciproca riguardo l'utilizzo dei fondi e dei finanziamenti in tal modo ottenuti;
 4. le Parti si impegnano a tenere aggiornati in un apposito elenco i nominativi ed i riferimenti telefonici dei conciliatori abilitati, che dovranno avere frequentato appositi corsi di formazione comuni, di cui usufruiranno per l'applicazione del presente Protocollo e del Regolamento di Conciliazione, e si impegnano nel contempo a comunicare la controparte eventuali modifiche dell'elenco medesimo;
 5. le Parti si dichiarano fin da ora disponibili ad aderire alle iniziative formative realizzate da associazioni riconosciute e preposte, anche in virtù dell'ammissione al finanziamento per la realizzazione di attività di formazione previste secondo lo schema A allegato alla Delibera AEEG n. ARG/75/09;
 6. il presente Protocollo è passibile di eventuali ulteriori adesioni e sarà sottoposto a verifica triennale a partire dalla data di sottoscrizione; eventuali modifiche del Protocollo sono possibili, d'intesa tra tutte le parti aderenti, anche prima di tale termine;
 7. è intenzione delle Parti informare l'AEEG circa la stipula del presente Protocollo, con l'allegato regolamento

Darfo Boario Terme, 20/04/2016

Valle Camonica Servizi Vendite S.P.A

Il Presidente

Lucio Gagliardi



Associazioni Dei Consumatori

Adiconsum

Federconsumatori

