Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti
      vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista,

nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio

Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale
c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito

all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.

d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.

e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
    a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
    b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
    c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
    d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile

mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

Firmato da REMIGIO APRILE
il 26/11/2020 alle 11:17:39 CET

Rappresentante Legale Enel Energia SpA

Firmato da NICOLA LANZETTA
il 26/11/2020 alle 18:23:13 CET

Roma, 21 ottobre 2020

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;

b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

   a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
   b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.

d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.

e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
    a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
    b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
    c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
    d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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 11:03:56
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

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;

b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.

d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.

e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale Enel Energia SpA

_____

Associazioni dei Consumatori del CNCU

Denominazione Associazione	Firma leggibile
ACU	
ADICONSUM	
ADOC	
ADUSBEF	
ALTROCONSUMO	
ASSOCONSUM	
ASSOUTENTI	
CASA DEL CONSUMATORE	Giovanni Fenoi
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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.

d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.

e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
    a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
    b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
    c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
    d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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	Verbraucherzentrale Südtirol Centro Tutela Consumatori Utenti Wolfsmalgreiner 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
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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;

b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;

b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.

d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.

e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
    a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
    b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
    c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
    d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;

b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.

d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.

e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;

b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

   a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
   b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.

d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.

e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
    a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
    b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
    c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
    d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;

b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.

d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.

e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
    a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
    b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
    c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
    d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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

Organismo di negoziazione paritetica

Enel e associazioni dei consumatori CNCU

Regolamento per la procedura di Negoziazione Paritetica

Premesse

Art.1 - Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento concordato tra Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Enel Energia S.p.A. (di seguito anche il "Professionista") e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Negoziazione Paritetica (di seguito anche Protocollo) e dello Statuto, disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano, il cui valore complessivamente considerato non sia superiore a 50.000,00 euro:
   a) i clienti di Servizio Elettrico Nazionale o di Enel Energia titolari di contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 30 kW (di seguito "Cliente")
   b) i clienti di Enel Energia titolari di contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc (di seguito "Cliente").
2. La Procedura applica il modello di Negoziazione paritetica (di seguito Negoziazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e dalla delibera 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)".
3. La Procedura è gratuita, ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge *on line* attraverso l'applicativo Web "Portale Negoziazione Paritetica Enel – Associazioni dei Consumatori" (di seguito Portale), il cui link di accesso è garantito attraverso i seguenti canali:
   per Enel Energia:
   - sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticaenel-associazioni.it;

- accesso diretto al portale al seguente indirizzo __https://online.pariteticaenel-associazioni.it;

per Servizio Elettrico Nazionale:
- sito Web dello "Organismo ADR ENEL – Associazioni dei Consumatori" al seguente indirizzo __https://www.pariteticasen-associazioni.it;
- accesso diretto al portale al seguente indirizzo _https://online.pariteticasen-associazioni.it

in tal modo assicurando l'efficienza e garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, cd. "GDPR"), al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei Dati Personali), così come novellato dal D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 nonché ad ogni altra normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Nel sito verranno rese disponibili le informazioni chiare e comprensibili relative alla Procedura come richieste dal d. lgs. 130/2015 e s.m.i. e dalla normativa e regolazione in materia di *Alternative Dispute Resolution* in generale e di Negoziazione Paritetica in particolare.

4. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo scritto, che abbia ad oggetto le controversie rientranti nell'ambito del presente Regolamento, relativo ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ove applicabile.

5. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni:

   a) concernenti attività di esclusiva competenza delle società di distribuzione di energia elettrica e gas, secondo quanto previsto dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      i. richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
      ii. richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
      iii. richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
      iv. richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
      v. richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti

vi. ogni problematica legata alla continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica e gas per la quale sia prevista, nelle ipotesi di interruzione contemplate dalla regolazione attuale, l'erogazione di importi forfettari posti dalla regolazione a carico del distributore.

vii. richieste di risarcimento per danni conseguenti ad attività svolte dai distributori.

b) attinenti profili esclusivamente tributari e fiscali;

c) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

d) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

a) Procedura ADR: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE;
b) Cliente: il Cliente finale individuato all'art. 1, punto 1 lett. a) e b);

c) Commissione di Negoziazione o Commissione: l'organo di conciliazione composto dai due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini di cui all'art. 8 dello Statuto come descritto alla successiva lettera k) del presente articolo (di seguito "Statuto");

d) Conciliatore: sia (i) il conciliatore del Professionista, cioè il membro della Commissione incaricato della risoluzione delle controversie in rappresentanza degli interessi del Professionista (di seguito, "Conciliatore Enel") che (ii) il conciliatore dell'Associazione in rappresentanza degli interessi del Cliente, come assistito dall'Associazione dei Consumatori (di seguito, "Conciliatore Associazione"), possedendo sia il Conciliatore Enel che il Conciliatore dell'Associazione dei Consumatori le caratteristiche previste dall'art. 9 dello Statuto;

e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, sia a trattare che a transigere la controversia, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 3 del presente Regolamento;

f) Reclamo: l'atto scritto avente le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni, in materia di qualità del servizio, inviato secondo le modalità previste dalla medesima

delibera ai recapiti indicati da Servizio Elettrico Nazionale (via web dal sito www.servizioelettriconazionale.it , o per posta scrivendo a Servizio Elettrico Nazionale alla casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (per le forniture elettriche Via Web: dal sito www.enel.it o per posta scrivendo ad Enel Energia alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza, per le forniture gas: Via Web: dal sito www.enel.it o per posta: scrivendo ad Enel Energia S.p.A. alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza);

g) Procedura di Negoziazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la risoluzione online della controversia insorta con il Cliente;

h) Professionista: Servizio Elettrico Nazionale o Enel Energia;

i) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel Italia S.r.l. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, 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;

j) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Rappresentante Legale di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

k) Statuto: il documento sottoscritto dal Professionista e dalle associazioni dei consumatori contenente in particolare la composizione e la competenza degli organi della Procedura;

l) Comitato Paritetico di Garanzia e Controllo: l'organo di garanzia e controllo di cui agli artt. 4-5 dello Statuto che ha il compito di garantire il corretto svolgimento della procedura di negoziazione paritetica nel rispetto dei principi di indipendenza e trasparenza stabiliti secondo le modalità ed in linea con quanto previsto dal Protocollo e dallo Statuto e dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal nuovo codice del consumo come modificato dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della predetta direttiva e s.m.i.;

m) Segreteria di Negoziazione: la segreteria di conciliazione di cui allo Statuto, costituita dalla struttura all'interno di Enel che svolge i compiti di cui agli artt. 6 - 7 dello Statuto;

Art. 3 - Domanda di conciliazione

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Negoziazione ogni volta che, previa presentazione di reclamo scritto, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte del Professionista una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero siano decorsi 30 giorni solari dalla data di invio del Reclamo e non abbia ricevuto risposta.
   Non è in ogni caso ammissibile una domanda di conciliazione per il medesimo oggetto se la controversia è già oggetto di una procedura di

negoziazione paritetica o di altra ADR, pendente o definita oppure è in corso di esame o è già stata esaminata da un organo giurisdizionale.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, secondo le modalità previste dalla Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo *online (di seguito anche "Portale")*.

4. L'inserimento nel Portale della Domanda di Negoziazione Paritetica, prevede la contestuale allegazione del mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente a transigere rilasciato dal cliente all'Associazione dei Consumatori già in possesso dei requisiti previsti dall'art. 137 del Nuovo Codice del Consumo. Resta inteso che il mandato a transigere rilasciato dal cliente, qualora non reso disponibile all'atto dell'inserimento della Domanda di negoziazione, sia allegato dal conciliatore dell'Associazione al più tardi contestualmente alla sottoscrizione del verbale di conclusione della procedura.

5. La domanda di negoziazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia, una volta inserita nel Portale è immediatamente assegnata, in modo automatico, alla Commissione di Negoziazione.

6. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento, la Commissione di Negoziazione verifica la procedibilità della domanda entro 10 giorni solari dalla data di assegnazione e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

   a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3 comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   b) qualora la domanda di negoziazione non rientri negli ambiti previsti dal precedente art. 1 comma 1);
   c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di negoziazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda;
   d) qualora la domanda di negoziazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo scritto secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n.413/2016/R/com e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;
   e) qualora la domanda di negoziazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dal precedente art. 1 comma 5 del presente Regolamento;
   e) qualora la domanda di negoziazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o definita, oppure è in corso di esame o esaminata da altro organismo ADR o da un organo

giurisdizionale, secondo quanto disposto dal precedente art. 3, comma 1;

f) qualora il cliente non abbia preventivamente ricevuto le informazioni di cui al successivo art. 4 del presente Regolamento;
g) qualora la domanda di negoziazione sia presentata al Professionista non competente per la fornitura di riferimento.
h) Qualora la domanda di negoziazione abbia un oggetto diverso rispetto al reclamo che ne costituisce il fondamento per la sua attivazione;
i) Qualora alla domanda di negoziazione inserita nel portale non sia allegato il mandato a rappresentare, conciliare ed eventualmente transigere rilasciato dal cliente all'Associazione

8. Il Conciliatore del Professionista, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, per le quali non sia possibile una regolarizzazione (ad esempio con una integrazione della documentazione) provvederà - mediante il portale- ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, contenente una spiegazione motivata delle ragioni della decisione, entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Negoziazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda ai fini della trattazione, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. Il portale, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra il Professionista e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della Procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 - Attività della Commissione di Negoziazione

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato per il tramite delle Associazioni del fatto che:

a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso il Portale

c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirarsi dalla procedura dandone comunicazione scritta all'Associazione con revoca del mandato alla risoluzione della controversia conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, purché il ritiro della procedura intervenga prima della presentazione formale di una proposta di conciliazione di una delle parti; al contrario, a seguito della formalizzazione di una proposta di conciliazione da parte della Commissione, pur in presenza di un ritiro da parte del cliente, il tentativo di conciliazione si considererà esperito e concluso.
d) il Cliente può rifiutare espressamente e per iscritto, tramite inserimento nel Portale della sua risposta, la soluzione proposta dalla Commissione, per il tramite della propria Associazione, entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della proposta stessa, ritenendosi in tal caso esperito il tentativo di conciliazione concluso con un mancato accordo anche ai fini della eventuale promozione di un'azione giudiziale. Tale termine si intende ricompreso nel termine più ampio dei 30 giorni solari in cui l'Associazione deve restituire il Verbale sottoscritto.
e) la Commissione di negoziazione e i componenti degli organi costituenti l'Organismo di negoziazione paritetica sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al GDPR e di ogni altra normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali.
   Costituiscono eccezioni all'obbligo di riservatezza di cui al precedente capoverso le seguenti fattispecie:
   a. Comunicazioni effettuate in ottemperanza a quanto previsto espressamente dal presente Regolamento;
   b. Comunicazioni la cui esecuzione è prevista da norme di legge e/o regolamentari;
   c. Comunicazioni che si dovessero rivelare necessarie alla tutela, in sede giudiziaria e/o amministrativa, di propri diritti ed interessi;
   d. Comunicazioni effettuate previo espresso consenso fornito per iscritto dalla Parte interessata.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 10 giorni solari per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 7 giorni dall'integrazione, la commissione di negoziazione formula la proposta conciliativa attraverso l'invio del verbale.

3. Durante la procedura di negoziazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela del Professionista e riferite alle forniture oggetto delle richieste di negoziazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto , per la durata della stessa procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5 comma 6 del presente Regolamento, la fase di trattazione si concluderà entro il 57° giorno successivo alla data in cui la domanda è stata dichiarata procedibile mediante la redazione, da parte della Commissione, della proposta di conciliazione.

Art. 5 - Conclusione della Procedura di Negoziazione

1. Il procedimento, fatto salvo quanto previsto all'art. 5 comma 6 del presente Regolamento, si conclude in ogni caso entro e non oltre il termine di 90 giorni solari decorrenti dalla data di attivazione della procedura. Entro il suddetto termine la Commissione redige il verbale di conclusione della procedura secondo il Modulo standard allegato al presente regolamento che viene sottoscritto dai componenti la Commissione.

2. Le Parti hanno 30 giorni solari, dalla formulazione della proposta da parte della Commissione, per comunicare l'accettazione o il rifiuto della stessa; nel caso di rifiuto della proposta da parte del Cliente la comunicazione avverrà tramite l'associazione cui è stato attribuito il mandato e secondo le modalità indicate all'art. 4, par 1, lett. d).

3. In caso di mancata accettazione della proposta, per rifiuto espresso, ovvero in caso di mancata conclusione della procedura nel termine di 90 giorni (120 giorni in caso di proroga) di cui al comma 1 e 6 del presente articolo, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di negoziazione comunque concluso. La commissione di negoziazione procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura.

4. L'accordo raggiunto dalle Parti viene formalizzato mediante redazione di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile allegato al presente Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, la data e le firme dei membri della Commissione di negoziazione.

5. Un originale del verbale di conciliazione sottoscritto, sarà conservato dall'Organismo di Negoziazione nel Portale.

6. Per esigenze motivate da entrambe le Parti qualora la procedura non possa concludersi nel termine fissato di 90 giorni, la Commissione può prorogare la procedura fino a un ulteriore termine massimo di 30 giorni solari complessivi, fruibili anche in diverse fasi.

7. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi positivamente per mancato accordo dei conciliatori della commissione, si redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura.

9. Nel caso in cui la Procedura fosse dichiarata improcedibile si redigerà il relativo verbale secondo quanto previsto dall'art 3 comma 8 che determinerà la chiusura del procedimento.

Art. 6 Tutela dei dati personali

1. In relazione ai trattamenti di dati personali connessi allo svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica oggetto del presente Regolamento, Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.,Enel Energia S.p.A. e le associazioni dei consumatori si configurano come titolari autonomi del trattamento dei dati personali e si impegnano a conformarsi alle previsioni di legge e in particolare alle disposizioni del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, nonché ad ogni altra normativa vigente in materia, anche di attuazione dello stesso Regolamento, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. Le Parti si obbligano ad adottare tutte le misure di sicurezza, organizzative adeguate, di cui all'art. 32 del GDPR, nonché ogni altra misura preventiva dettata dall'esperienza, idonee ad evitare trattamenti dei dati non consentiti o non conformi allo scopo per il quale i dati sono trattati. Ciò premesso, ai fini dell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Regolamento, le Parti saranno tenute, ognuna per quanto di rispettiva competenza, a:

- utilizzare i dati personali di cui verranno a conoscenza nel corso dello svolgimento della procedura di Negoziazione Paritetica per le sole operazioni e per i soli scopi a tal fine previsti;
- limitare il periodo di conservazione dei dati personali adottando tutte le misure ragionevoli per garantire tempestivamente l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- non comunicare e/o diffondere -in attuazione degli obblighi di integrità e riservatezza imposti dal GDPR e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia -a soggetti diversi dalle persone autorizzate ad effettuare le operazioni di trattamento, i dati personali di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati;
- tenere un registro delle attività di trattamento svolte ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- comunicare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 72 ore dall'avvenuta conoscenza dell'evento, eventuali violazioni dei sistemi informatici e di data breach all'Autorità di controllo, cooperando se necessario e/o opportuno ai fini della notifica.

2. Ai sensi del presente contratto i Titolari autonomi del trattamento sono, ciascuno per competenza, Enel Energia S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore, Servizio Elettrico Nazionale

S.p.A. in persona del Rappresentante Legale pro tempore nonché le singole Associazioni dei consumatori del CNCU di volta in volta coinvolte nella singola procedura di Negoziazione Paritetica.

3. Le Parti si impegnano a collaborare nel tempestivo riscontro alle istanze che dovessero pervenire dai soggetti interessati i quali, ai fini dell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, potranno rivolgersi:

   - ad Enel Energia S.p.A., inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.enelenergia@enel.com;
   - a Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. inviando una comunicazione all'indirizzo mail privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it;
   - all'Associazione dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ("CNCU") coinvolta nella singola procedura di Negoziazione Paritetica, i cui recapiti sono reperibili in allegato al presente Regolamento.

4. Le Parti si impegnano, inoltre, a collaborare anche in caso di richieste o ispezioni da parte di qualsiasi Autorità, ivi compresa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relative ai trattamenti effettuati.

5. Fermo restando quanto previsto nel presente contratto, ciascuna delle Parti si obbliga a garantire, manlevare e tenere indenne l'altra Parte (i) da ogni pretesa, ragione, diritto, azione svolta da terzi nei propri confronti in relazione al corretto trattamento dei Dati Personali, nonché (ii) da ogni eventuale danno e/ o pregiudizio – ivi incluse le eventuali sanzioni o i provvedimenti interdittivi che dovessero essere comminati e/o imposti da pubbliche autorità, ivi incluse a titolo esemplificativo le Autorità di controllo previste dal GDPR, per eventuali contestazioni in merito al corretto e legittimo trattamento dei Dati Personali, nonché (iii) da qualsivoglia danno e/o pregiudizio derivante dall'inadempimento a quanto previsto nel presente articolo.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:

Modelli standard verbale di conclusione della procedura di conciliazione

Rappresentante Legale Enel Servizio Elettrico SpA

_____

Rappresentante Legale 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