

PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA ADR

tra

Eni Plenitude SpA Società Benefit già Eni SpA

e

Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori-ACP, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori

*Nel seguito denominate congiuntamente come le “**Parti**”*

PREMESSO CHE:

- la Conciliazione Paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie, previene i contenziosi, consente di rispondere in modo efficace alle istanze dei Consumatori, agevola la composizione delle controversie in materia di consumo sin sul nascere.
- l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (“**l’Autorità**”) con Delibera n. 226/01 e successive modifiche e integrazioni, ha invitato le Aziende del settore ad adottare procedure volontarie di Conciliazione con i Consumatori, in coerenza con le disposizioni comunitarie.
- il decreto legislativo 6 agosto 2015 n. 130 recante “Attuazione della direttiva 2013/11/UE 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)” ha modificato il Codice del consumo, introducendo la disciplina relativa alle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie presso organismi Alternative Dispute Resolution (“**ADR**”), includendo fra questi organismi anche quelli che svolgono negoziazioni paritetiche ai sensi dell’Art. 141-ter del Codice del consumo.
- l’Autorità, con Delibera n. 620/2015/E/com, ha istituito l’Elenco degli organismi ADR ai sensi dell’art. 141-decies del Codice del consumo (“**l’Elenco**”).
- Eni Plenitude SpA Società Benefit già Eni SpA (“**Plenitude**”) pone al centro dei suoi servizi il Cliente, inteso come cliente Plenitude incluso quello proveniente da società dalla stessa controllate (“il **Cliente**”), anche attraverso l’offerta dell’attività di mediazione e conciliazione di cui al Titolo II bis della Parte V del Codice del consumo (“**Procedura ADR**”) per soddisfare le esigenze e garantire i diritti dei Consumatori.
- Plenitude ha instaurato con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Protocollo (“le **Associazioni**”) un rapporto di collaborazione e sviluppo, teso a valorizzare il Consumatore-Cliente, che si concretizza anche nella realizzazione del presente Protocollo di Intesa sulla Conciliazione Paritetica ADR.
- le Associazioni sono impegnate nell’informazione e nello sviluppo di una cultura orientata alla risoluzione extragiudiziale dei conflitti, per una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei Consumatori.
- Plenitude e le Associazioni svolgeranno un’attività di analisi e monitoraggio, utile a predisporre modalità e soluzioni per migliorare la qualità del servizio e prevenire l’insorgenza di eventuali

controversie.

TUTTO CIÒ PREMESSO, LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE:

- 1) Con il presente Protocollo, Plenitude e le Associazioni, rappresentative a livello nazionale, riconosciute dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, istituiscono l'Organismo ADR di Conciliazione Paritetica Eni Plenitude SpA Società Benefit - Associazioni di Consumatori ("**l'Organismo ADR**"), il cui Statuto ("**lo Statuto**") è allegato al presente Protocollo. L'Organismo ADR è costituito al fine di svolgere la Procedura ADR con riferimento alle controversie che dovessero insorgere tra Plenitude e i consumatori Clienti, per le fattispecie definite all'articolo 1 del Regolamento di Conciliazione Paritetica ADR Eni Plenitude SpA Società Benefit - Associazioni di Consumatori ("**il Regolamento**"), allegato al presente Protocollo.
- 2) Le modalità di svolgimento della Procedura ADR sono concordate tra le Parti e descritte nel Regolamento.
- 3) La Procedura ADR è coerente con quanto previsto dal Titolo II bis della Parte V del Codice del consumo e in particolare con l'art. 141-ter.
- 4) L'accesso alla Procedura ADR è subordinato al previo reclamo scritto, nel rispetto della regolazione vigente.
- 5) La Procedura ADR è gratuita per il Cliente. Le Parti inoltre prendono atto che in linea con il quadro normativo di settore il tentativo di conciliazione sarà obbligatorio ai fini della procedibilità della azione giudiziale nelle materie di competenza dell'Autorità.
- 6) Se la Procedura ADR ha esito positivo è redatto un verbale di Conciliazione, sottoscritto per accettazione da Plenitude e dal Cliente, o da suo delegato, avente efficacia di accordo vincolante di natura transattiva ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.
- 7) L'Organismo ADR è dotato di (i) un Organo Paritetico di Garanzia i cui compiti sono definiti nello Statuto, (ii) una Segreteria di Conciliazione Paritetica e (iii) Commissioni Paritetiche di Conciliazione i cui compiti sono definiti nel Regolamento.
- 8) L'Organismo ADR ha a sua disposizione risorse finanziarie sufficienti per lo svolgimento dei suoi compiti, assicurate con modalità congiuntamente definite dalle Parti.
- 9) Il presente Protocollo, nonché gli allegati Statuto e Regolamento, saranno sottoposti all'Autorità per l'iscrizione dell'Organismo ADR nell'Elenco gestito dall'Autorità.
- 10) Le Parti si danno reciprocamente atto che il presente accordo ha una durata indeterminata, fermo restando il diritto di ciascuna di esse di recedere con comunicazione a mezzo raccomandata A.R. od altro mezzo equipollente con un preavviso non inferiore a sei mesi.

Milano, 23 aprile 2026

Eni Plenitude SpA Società Benefit

Le Associazioni dei Consumatori

Acu
Adiconsum
Adoc
Adusbef

Altroconsumo
Assoutenti
Casa del consumatore
Centro Tutela Consumatori Utenti
Cittadinanzattiva
Codacons
Codici
Confconsumatori-acp
Federconsumatori
Lega Consumatori
Movimento Consumatori
Movimento Difesa del Cittadino
Udicon
Unc