

**Protocollo di Intesa tra**  
**C.V.A. TRADING S.r.l. a s.u. - Servizio di Maggior Tutela**  
**(ENERBALTEA)**

e

**ADICONSUM, ADOC, AVCU, KONSUMER ITALIA VdA, FEDERCONSUMATORI per l'attivazione di una procedura di accordo bonario riservata ai clienti aventi diritto alla maggior tutela con punti di riconsegna siti sul territorio regionale, riforniti da C.V.A. TRADING S.r.l. a s.u. - Servizio di Maggior Tutela (ENERBALTEA)**

*Premesso che:*

- ENERBALTEA costituisce il marchio di C.V.A. TRADING S.r.l. a s.u. per l'erogazione del servizio di Maggior Tutela, conformemente alle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in merito agli obblighi di separazione funzionale (*unbundling*), in attuazione delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE e del D.lgs. 93/11;
- C.V.A. TRADING S.r.l. a s.u. - servizio di Maggior Tutela (ENERBALTEA), nel seguito indicata sinteticamente come "ENERBALTEA", riconosce l'importante ruolo delle associazioni dei consumatori e il loro impegno diretto a promuovere la tutela dei cittadini, contribuendo a stimolare una concorrenza basata sul rispetto dei diritti dei cittadini stessi e sulla qualità dei servizi resi;
- ENERBALTEA ha sempre inteso caratterizzare l'erogazione dei propri servizi attraverso standard di qualità elevati e nel rispetto dei diritti dei cittadini consumatori;
- ENERBALTEA intende adottare strumenti consoni a favorire una adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori.

Tutto ciò premesso, le associazioni dei consumatori (ADICONSUM, ADOC, AVCU, KONSUMER ITALIA VdA, CODACONS, FEDERCONSUMATORI) e ENERBALTEA, di seguito indicate come Parti, convengono quanto segue.

1. Con il presente Protocollo, le Parti intendono definire una procedura volontaria di accordo bonario, attraverso l'apposito "Regolamento per la procedura di accordo bonario" (di seguito "Regolamento") qui allegato, per la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere tra ENERBALTEA ed i suoi Clienti, così come definiti nel sopra citato Regolamento.

2. La procedura di accordo bonario in oggetto si ispira alle Raccomandazioni Europee 1998/257/CE, 2001/310/CE e alla Direttiva 2013/11/UE, orientate a favorire l'incontro tra le parti e l'individuazione di una soluzione basata sul consenso.
3. Lo svolgimento della procedura di accordo bonario viene definito dal sopra citato Regolamento. La procedura predisposta sarà caratterizzata dalla semplicità di accesso e di svolgimento, dalla riservatezza dei dati e delle considerazioni trattate in negoziazione, nonché dalla gratuità per il cittadino.
4. Si determina fin da ora che per l'accordo bonario avente esito positivo venga redatto apposito verbale con efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del Codice civile.
5. Le parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai Clienti relativamente alla procedura di accordo bonario e alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni. In particolare ENERBALTEA si impegna ad inserire nella propria documentazione contrattuale le informazioni sulle modalità di rapida risoluzione dei conflitti in sede extra-giudiziale.
6. Il presente Protocollo è aperto all'adesione di ulteriori associazioni di consumatori, laddove ne facciano apposita richiesta.

Letto, confermato, sottoscritto

Châtillon, 23 agosto 2017

C.V.A. TRADING S.r.l. a s.u. - Servizio di  
Maggior Tutela (ENERBALTEA)



ADICONSUM



ADOC



AVCU



CASA DEL CONSUMATORE

KONSUMER ITALIA VolA  
Maurizio Orlando

CODACONS



FEDERCONSUMATORI

