



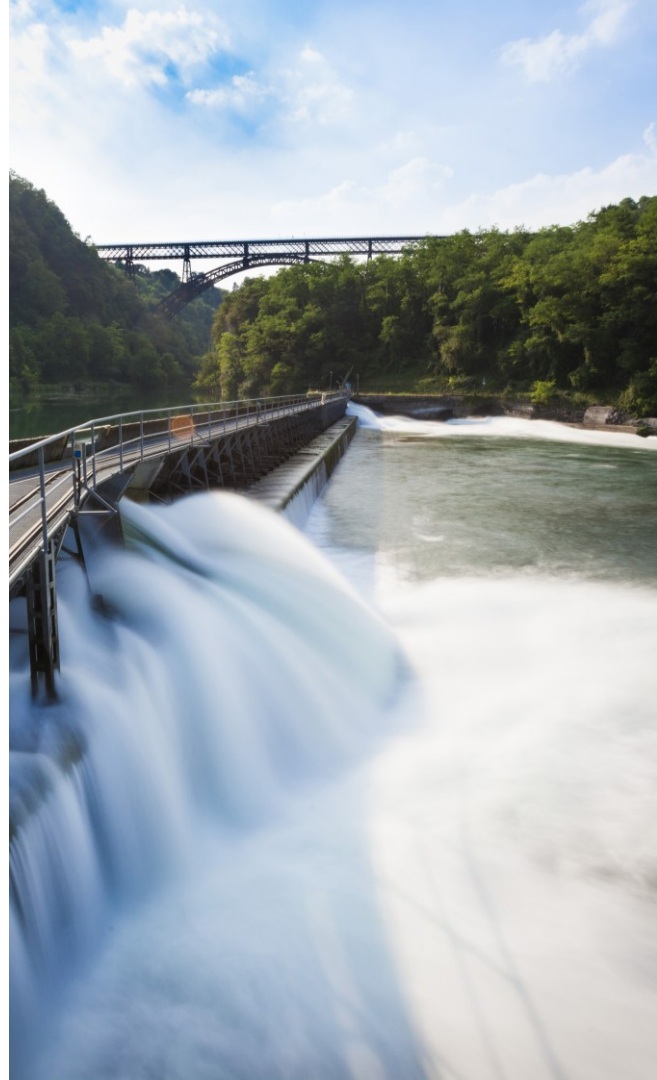
LE CONCILIAZIONI PARITETICHE

**ORGANISMO ADR EDISON – ASSOCIAZIONI DI
CONSUMATORI**

16 maggio 2022 – CNEL

LE CONCILIAZIONI PARITETICHE E IL SISTEMA DELLE ADR
NEL CONFRONTO CONSUMATORI E AZIENDE

mag. '22



1 EDISON E LA CONCILIAZIONE PARITETICA

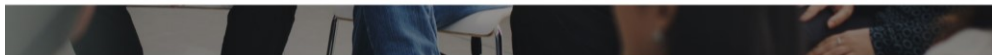
LA STORIA

- ❑ **2008** Edison sigla con 10 AACC del CNCU il primo protocollo di intesa per la promozione della conciliazione paritetica, in via sperimentale su due regioni: Molise e Piemonte.
 - ❑ **2010** Edison rafforza il protocollo coinvolgendo tutte le AACC del CNCU e lo estende al territorio nazionale, per ogni tipologia di controversia.
 - ❑ **2016** Costituzione dell'Organismo ADR di negoziazione paritetica (Decreto legislativo 130/2015 che recepisce la Direttiva UE in materia di ADR). Formato da 3 organi:
 - Segreteria di Conciliazione
 - Commissione di Conciliazione paritetica
 - Organo di Garanzia
- L'Organismo ADR è riconosciuto dal MISE e iscritto nell'elenco degli organismi ADR (Delibera ARERA 580/2016/E/com del 20/10/2016).
- ❑ **2017** Obbligo tentativo di conciliazione



1 EDISON E LA CONCILIAZIONE PARITETICA

[HTTPS://WWW.EDISONENERGIA.IT/EDISON/ORGANISMO-ADR](https://www.edisonenergia.it/edison/organismo-adr)



La conciliazione paritetica

Per una sempre maggiore attenzione verso il consumatore

Edison e le 20 Associazioni dei Consumatori del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti*) hanno costituito l'Organismo ADR di negoziazione paritetica, (Alternative Dispute Resolution), un istituto a disposizione dei clienti per la **risoluzione extra-giudiziale delle eventuali controversie che dovessero insorgere** tra azienda e clienti per le forniture di energia elettrica e gas naturale per uso domestico individuale, uno strumento gratuito, imparziale ed efficiente. L'organismo ADR Edison Energia e Associazione dei Consumatori del CNCU è iscritto nell'elenco dell'ARERA www.arera.it/it/consumatori/concilia_dati.htm (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) come previsto dalla normativa vigente.*

[Scopri ARERA](#)

- > Organismo ADR
- > Conciliazione
- > Conciliatori
- > Guida alla procedura
- > Contatti
- > News e pubblicazioni



Edison Energia mette a disposizione delle Associazioni Consumatori un **team dedicato** per gestire segnalazioni, reclami e domande di conciliazione in modo rapido e semplice.

Uno strumento per creare un dialogo sempre più trasparente per la **tutela del consumatore**.

REGISTRATI AL SERVIZIO E OTTIENI SUBITO IL TUO CODICE.

Inviaci una mail a adr@edisonenergia.it con i dati della tua associazione (numero fisso e indirizzo della tua sede territoriale). Ti comunicheremo via mail il codice che ti abbiamo assegnato.

CONTATTACI: ABBIAMO UN NUMERO MOLTO VERDE

Chiamaci all' 800.031.141 e digita il numero 6 seguito dal codice che abbiamo riservato alla tua Associazione.

Il servizio è attivo da Lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 18:00.
800.031.141 per telefoni fissi 02/8251.8251 per telefoni cellulari. (tariffario del proprio gestore).

UN OPERATORE TUTTO PER TE.

Ad ogni tua chiamata Edison Energia ti riconoscerà e ti risponderà subito un operatore dedicato alle Associazioni dei Consumatori.

LINEA DIRETTA → numero verde dedicato alle associazioni

RECLAMI ON LINE → form online su <https://edisonenergia.it/edison/contattaci>



CASELLA MAIL DEDICATA per la segnalazione di attivazioni non richieste

Protocollo228@edison.it

MAIL DEDICATA per conciliazione paritetica:

adr@edisonenergia.it

2 | UN TAVOLO DI LAVORO CONGIUNTO

SINERGIE

I 7 Organismi ADR del settore hanno istituito un tavolo di lavoro congiunto con l'obiettivo di sviluppare sinergie e migliorare ed efficientare lo strumento ADR attivando diverse iniziative e momenti di confronto

- ❑ **Incontri periodici con ARERA** di aggiornamento rispetto all'andamento delle procedure, valutazione delle criticità e dei punti di forza
- ❑ **Riunioni plenarie** dei Comitati di garanzia per la condivisione dell'andamento dell'ADR e l'individuazione di temi di comune interesse e iniziative da promuovere



3 GRUPPI DI LAVORO

TAVOLI APERTI

□ Protocollo Unico settore Energia , idrico e teleriscaldamento

7 aprile 2021 le aziende e le AACC dei 7 Organismi hanno sottoscritto il primo Protocollo Unico che conferma il valore della conciliazione, la volontà di rafforzare la negoziazione paritetica, l'impegno a continuare il percorso di condivisione di obiettivi per un miglioramento del servizio a favore dei consumatori.

□ Comunicazione: diffondere conoscenza dello strumento ADR

□ Elenco Unico dei conciliatori

□ Formazione Congiunta

□ Semplificazione della documentazione



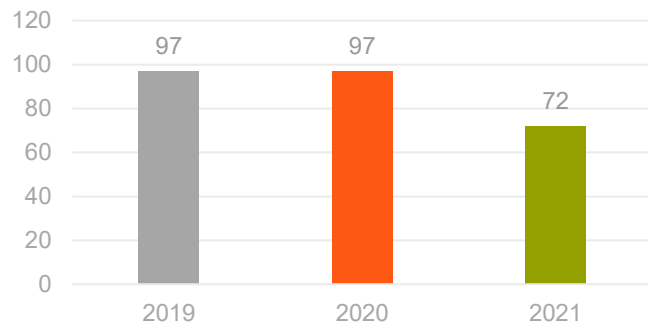
Consumatori: le maggiori aziende del settore energetico siglano il Protocollo Unico per conciliazione paritetica

Siglato uno storico accordo tra sette grandi aziende dei settori energetico, idrico e del teleriscaldamento e le 20 Associazioni nazionali dei Consumatori del CNCU, Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti. Per la prima volta in Italia, alla luce della positiva esperienza maturata negli scorsi anni, è stato sottoscritto un **Protocollo Unitario**. Obiettivo dell'intesa che vede il coinvolgimento dei maggiori operatori nazionali del settore, è rilanciare la negoziazione paritetica, rafforzare lo

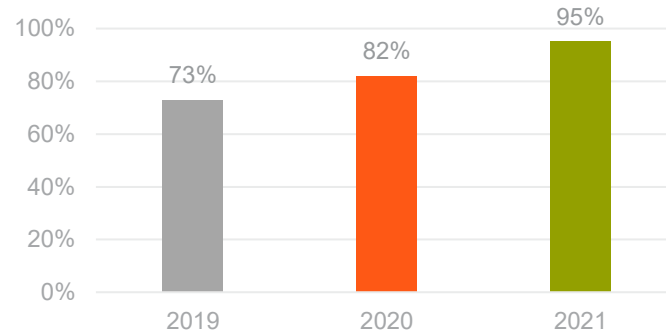
4 SITUAZIONE CONCILIAZIONI

ANDAMENTO 2019-2021

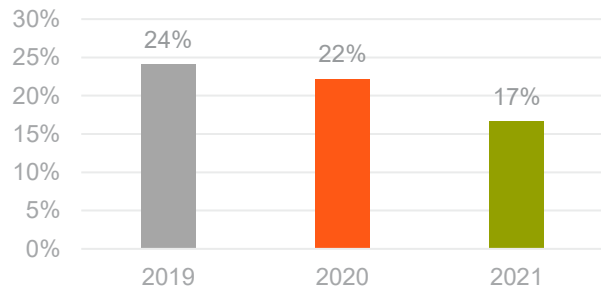
N° richieste pervenute



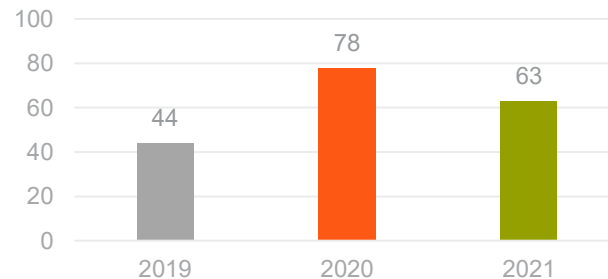
% accordo raggiunto



% adr su totale conciliazioni



Tempo medio di chiusura



4 SITUAZIONE CONCILIAZIONI

ANDAMENTO 2019-2021

Motivi Conciliazione

