



Conciliazione: firmato da A2A e Associazioni Consumatori il protocollo di negoziazione paritetica delle controversie

*Per la prima volta in Italia viene siglata un'intesa valida per i diversi servizi ai consumatori
forniti da una multiutility*

Milano, 1 dicembre 2016 - A2A è innovativa anche nel campo dei rapporti con i clienti e, prima multiutility in Italia, sigla un protocollo d'intesa con le Associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) per la costituzione di un Organismo di Negoziazione paritetica. La procedura offre una soluzione rapida, semplice ed extragiudiziale per la risoluzione delle controversie tra imprese e clienti.

Il protocollo d'intesa -che segue il primo accordo del 2010- è stato siglato da A2A e 17 Associazioni dei consumatori e prevede l'istituzione di un Organismo paritetico per la conciliazione delle controversie che vale per tutte le società e le partecipate del Gruppo che si occupano di fornitura ed erogazione di energia elettrica, gas, acqua e teleriscaldamento (A2A Energia, Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore&Servizi, Aspem, Varese Risorse, Linea Più, Linea Reti e Impianti, LD Reti, ASVT). L'intesa, inoltre, si inquadra nell'ambito dell novità normative introdotte dal Decreto legislativo n. 130/2015 che ha recepito la disciplina ADR per i consumatori 2013/11/UE.

L'Organismo ADR (alternative dispute resolutions) A2A è conforme a quanto stabilito dal Codice del Consumo ed è composto da un Organo paritetico di garanzia, che presiede a tutte le attività previste e disciplinate dal protocollo, da una Segreteria di conciliazione e dalle Commissioni paritetiche.

“La risoluzione rapida e soddisfacente delle controversie con i cittadini rappresenta un altro presupposto della responsabilità sociale d'impresa – commenta Giovanni Valotti, Presidente di A2A-. Con la firma di questo Protocollo il Gruppo compie quindi un nuovo passo in avanti offrendo uno strumento più agile, veloce e gratuito, migliorando contemporaneamente la nostra capacità di ascolto e di risposta”.

“L'intesa dimostra il consolidato rapporto di dialogo e collaborazione con le Associazioni dei consumatori – afferma Valerio Camerano, Ad di A2A - e la capacità del Gruppo di rispondere con tempestività alle novità che disciplinano i contenziosi in modo più funzionale. Ora tutte le società di A2A dispongono di un unico regolamento e di un unico protocollo, che ci permetterà di dare riscontro alle richieste dei clienti e di proporre soluzioni in modo uniforme su tutto il territorio”.

L'accesso alla procedura è gratuito e vi si può accedere solo se in precedenza sia stato presentato un reclamo che, a giudizio del cliente, non abbia ricevuto risposta soddisfacente. La domanda può essere inoltrata agli sportelli di A2A sul territorio o compilando il modulo



presente sul sito internet www.a2a.eu direttamente dall'Associazione consumatori che abbia ricevuto dal cliente un mandato scritto. La Commissione paritetica di conciliazione non decide la controversia, ma si impegna a cercare un accordo soddisfacente tra le parti anche mediante soluzioni creative. La procedura si deve concludere entro 90 giorni solari dalla ricezione della domanda.

Contatti

A2A - Media Relations

Tel. 02 7720.4583

ufficiostampa@a2a.eu

www.a2a.eu