



a2a

energie in comune

INFORMAZIONI PER LA STAMPA

A2A estende la conciliazione a tutte le sue Società di vendita. Da Brescia a Bergamo, da Milano a Varese, tutti i clienti gas ed elettricità possono attivarla attraverso le Associazioni dei Consumatori.

Milano, 5 luglio 2010 - A2A ha esteso a tutti i clienti delle sue Società di vendita (**A2A Energia, ASMEA, Bas Omniservizi, Aspem Energia**) la possibilità di accedere alla Conciliazione attraverso la rappresentanza delle Associazioni dei Consumatori.

E' questo il fatto più importante del **Protocollo di Conciliazione** firmato nei giorni scorsi a Milano da tutte le **Associazioni dei Consumatori** aderenti al CNCU (Comitato Nazionale Consumatori Utenti). Il Protocollo, già in essere dal 2008 in forma sperimentale per la sola clientela di Milano, è stato, nel corso degli ultimi mesi, attentamente valutato e condiviso con le Associazioni ed arricchito nelle sue articolazioni.

Il nuovo testo è stato firmato da ognuna delle 17 Associazioni dei Consumatori e da A2A rappresentata al vertice da **Renato Ravanelli**, Direttore Generale Area Corporate e Mercato.

“Da oggi i clienti gas ed elettricità di A2A a Milano, a Brescia, a Bergamo, a Varese e in tutti gli altri territori serviti dalle nostre Società di vendita, hanno - ha dichiarato Ravanelli - un diritto in più.

Il Protocollo che abbiamo siglato con tutte le Associazioni ci impegna alla massima attenzione e trasparenza. Per noi non è uno sforzo in più: operiamo in aree dove ci sono clienti molto esigenti, ai quali abbiamo sempre fornito risposte di qualità e di convenienza, anche sulla base dell'esperienza ormai secolare delle società municipali da cui è nata A2A.

L'eccellenza è uno dei valori a cui ci ispiriamo nel nostro lavoro, anche perché vogliamo fare della qualità dei servizi ai clienti uno dei fattori del nostro successo su un mercato molto competitivo. La collaborazione di tante Associazioni sul territorio ci aiuterà ad essere ancora più vicini e attenti alle esigenze dei clienti. E con la conciliazione, ora anche eventuali controversie potranno essere risolte in modo veloce, semplice e gratuito.”

In virtù dell'accordo sottoscritto tutti i consumatori che lo richiedono potranno avviare la procedura di conciliazione paritetica rivolgendosi direttamente ad una delle Associazioni Consumatori riconosciute. Una volta attivata la procedura, due

Conciliatori, uno da parte di A2A e l'altro per conto dei Consumatori, si incontrano e discutono il caso, senza nessun filtro di giudici o altro. Si cerca rapidamente di raggiungere un accordo da sottoporre al cliente, il quale deciderà se accettarlo o meno.

Le Associazioni firmatarie del protocollo con A2A sono:

Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa Del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Coniacut, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa Del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

L'accordo firmato da A2A con le associazioni prevede la possibilità della conciliazione nei seguenti casi:

- Ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere AEEG;
- Fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al cliente;
- Gestione della riduzione di potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente;
- Problematiche relative al subentro contrattuale;
- Fattispecie relative alla contemporanea fatturazione della medesima utenza di energia elettrica o gas da parte di società di vendita diverse, incluse le problematiche connesse al disconoscimento da parte del consumatore della firma apposta sui documenti contrattuali;
- Mancata corresponsione degli indennizzi automatici per rettifica della fatturazione non effettuata nei termini, ai sensi di quanto stabilito dall'AEEG;
- Gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
- Disattivazione del misuratore su richiesta del cliente non eseguita;
- Mancato rispetto del diritto di ripensamento;
- Fattispecie connesse a variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.

La *procedura di conciliazione paritetica*, oltre ad essere raccomandata dall'Autorità per l'energia elettrica e gas, è riconosciuta dall'Unione Europea come un valido strumento (ADR-Alternative Dispute Resolution) per la risoluzione delle controversie e per fornire una adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori in ogni settore.

Contatti:

Comunicazione e Relazioni Esterne – Media Relations

Tel. 02 7720.3093/3517 - ufficiostampa@a2a.eu

www.a2a.eu