

RELAZIONI CON I MEDIA TERRITORIALI

LOMBARDIA - LIGURIA - PIEMONTE E VALLE D'AOSTA
T +39 0223204022 - F +39 0223207175 - C +39 3201172705
e-mail: maria.auciello@enel.com

enel.com

ENEL: OPERATIVA LA NUOVA CONCILIAZIONE, APPRODA A MILANO IL ROAD SHOW CON I CONSUMATORI

Strumenti semplici e rapidi per risolvere le controversie legate a forniture di gas ed energia elettrica.

Milano, 6 marzo 2013 – Buone notizie per i 5 milioni di clienti Enel della Regione Lombardia. E' operativo il nuovo regolamento di Conciliazione paritetica, che recepisce le istanze avanzate dalle Associazioni e andando incontro alle esigenze dei clienti finali rende più snelle le procedure e i tempi di soluzione delle controversie.

Le novità del testo sono state illustrate oggi a Milano, terza tappa del Road Show che porterà il Gruppo Enel in 14 città italiane a confrontarsi con i rappresentanti territoriali di tutte le Associazioni dei Consumatori riconosciute dal **CNCU - Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Centro Tutela Consumatori e Utenti, Verbraucherzentrale, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori)**.

Con un iter più snello, una definizione più puntuale dei tempi procedurali, ed una maggiore flessibilità operativa, il nuovo regolamento di Conciliazione Paritetica Online, siglato dalla Divisione Mercato di Enel e dalle Associazioni dei Consumatori, rende operative alcune novità destinate ad incidere positivamente sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie.

L'impegno di Enel a favore dei consumatori è testimoniato anche dal "Sales Code", il protocollo volontario di autoregolazione adottato lo scorso dicembre da Enel Energia per rinnovare ogni giorno la fiducia di milioni di clienti.

Il nuovo codice rafforza l'impegno dell'azienda per contrastare il fenomeno dei contratti e delle attivazioni non richiesti, attraverso una serie di regole sulla selezione dei partner e sulla formazione del personale commerciale, sul sistema di valutazioni delle performance di vendita e su alcuni provvedimenti sanzionatori da adottare in caso di mancato rispetto delle norme.

*"Un importante accordo per tutto il territorio nazionale per passare dalla controversia alla partecipazione – ha sottolineato nell'incontro inaugurale **Renato Calì** – è l'unico modo per migliorare i servizi del cittadino cliente. Il lavoro che comincia oggi rappresenta una vera e propria svolta che, attraverso un cammino condiviso, ci porterà a vincere la sfida di migliorare ulteriormente il sistema della tutela e dei diritti dei consumatori – ha aggiunto il Segretario Nazionale di Adiconsum – attraverso accordi di vera e propria responsabilità sociale".*

*“Il nuovo Regolamento della Procedura di Conciliazione – ha dichiarato **Pietro Praderi, Presidente di Legaconsumatori** - è un’occasione importante per ribadire la tutela dei consumatori-cittadini. Anche la gestione delle procedure on line e l’uniformità dei contenuti concorre a snellire e a rendere più efficace il sistema”.*

*“Enel – ricorda **Federico Colosi, responsabile Rapporti con Associazioni e Stakeholder di Enel** – è stata la prima utility italiana a sottoscrivere un protocollo di conciliazione. Oggi, facendo tesoro del positivo e prezioso rapporto sviluppato con le Associazioni dei Consumatori, gettiamo le basi di un sistema in grado di dare risposte rapide a tutte le richieste. Solo così - conclude Colosi - possiamo garantire e consolidare condizioni di eccellenza nella qualità dei servizi offerti e nella tutela e cura del consumatore.”*