



COMUNICATO  
STAMPA

Relazioni con i Media

T +39 06 8305 5699  
F +39 06 8305 3771  
ufficiostampa@enel.com

enel.com

## **ENEL – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI: ACCORDO RAGGIUNTO PER IL PRIMO PROTOCOLLO DI NEGOZIAZIONE PARITETICA NEL SETTORE ENERGIA**

*L'accordo è stato siglato da Enel Energia, Enel Servizio Elettrico e 19 associazioni nazionali, in un'ottica di sostenibilità e attenzione al cliente*

**Roma, 21 settembre 2016** - Enel e Associazioni dei Consumatori hanno sottoscritto il protocollo per la costituzione di un organismo di negoziazione paritetica.

L'intesa raggiunta rientra appieno nel percorso di approccio sostenibile di Enel, che pone costantemente il cliente al centro della propria attività, individuando soluzioni innovative per soddisfarne ed anticiparne esigenze e bisogni.

L'accordo segue a dieci anni di distanza la sottoscrizione del primo protocollo di settore con il quale Azienda ed associazioni istituirono la conciliazione paritetica.

Un patto che si rinnova oggi con la sottoscrizione del primo accordo del settore energia, a seguito dell'introduzione di una disciplina organica in materia di risoluzione alternativa delle controversie con i consumatori, a seguito delle prescrizioni del Decreto Legislativo 130/2015 di recepimento della Direttiva europea in materia di ADR – Alternative Dispute Resolution.

Grazie al protocollo siglato, gli oltre 30 milioni di clienti di Enel Energia ed Enel Servizio Elettrico – rispettivamente società di vendita del Gruppo Enel per il Mercato Libero e per il Servizio di Maggior Tutela – si vedono riconosciuta la possibilità di gestire le eventuali controversie attraverso una procedura efficace, trasparente ed imparziale.

La negoziazione sarà online, gratuita, rapida e costituirà condizione di procedibilità per l'esercizio di una eventuale azione giudiziaria.

Oltre ad Enel Energia ed Enel Servizio Elettrico, hanno sottoscritto il protocollo 19 Associazioni di consumatori riconosciute dal CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti presieduto dal Ministro dello Sviluppo Economico: ACU - Associazione Consumatori Utenti Non Profit; ADICONSUM - Associazione difesa consumatori e ambiente; ADOC - Associazione Nazionale per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori e degli utenti; ADUSBEP - Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari, Finanziari, Postali, Assicurativi; Altroconsumo; Asso-Consum; Assoutenti; Casa del Consumatore; Cittadinanzattiva; Codacons; Codici - Centro per i Diritti del Cittadino; CTCU - Centro Tutela Consumatori e Utenti Alto Adige; Federazione Confconsumatori ACP; Federconsumatori; Lega Consumatori; Movimento Consumatori; Movimento Difesa del Cittadino; U.di.Con. - Unione Difesa Consumatori; UNC - Unione Nazionale Consumatori.



Oltre al Protocollo, che disciplina i principi ispiratori dell'accordo, le parti hanno siglato anche lo "Statuto" che definisce le attività dell'Organismo strutturato in un "Comitato Paritetico di garanzia e controllo", una "Segreteria di negoziazione" e una "Commissione di negoziazione". E' stato inoltre definito il "Regolamento" che disciplina le modalità di svolgimento della procedura di negoziazione.

*Enel, nel suo approccio sostenibile a 360 gradi, pone costantemente il Cliente al centro della propria attività – sottolinea **Carlo Tamburi**, direttore Enel Italia - e intende soddisfarne le esigenze grazie a servizi innovativi, garantendone i diritti anche attraverso l'offerta di una procedura di Negoziazione paritetica. Il confronto tra Azienda e Associazioni ha rafforzato la comune consapevolezza che la gestione paritetica consente non soltanto di rispondere efficacemente ai bisogni dei consumatori, ma anche di anticiparli. Il monitoraggio e l'analisi dei processi di negoziazione paritetica possono inoltre costituire un valido strumento per la prevenzione delle controversie, con indubbi vantaggi sia per l'azienda, sia soprattutto per i clienti'.*

I documenti sottoscritti consentiranno la richiesta di iscrizione dell'Organismo paritetico nello specifico elenco istituito presso l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas che sarà formalizzata nei prossimi giorni.

Infatti, in conformità alla delibera 620/2015/E/Com dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico il suddetto organismo di negoziazione paritetica presenterà domanda di iscrizione alla stessa Autorità per essere iscritto all'elenco degli organismi ADR per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi che coinvolgono consumatori e società di vendita.

Tutti i comunicati stampa di Enel sono disponibili anche in versione Smartphone e Tablet. Puoi scaricare la App Enel Corporate su Apple Store e Google Play.