

COMUNICATO STAMPA

EDISON E SORGENIA: INSIEME PER COMBATTERE LE PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

Siglato il primo protocollo di autoregolazione, condiviso con le Associazioni dei Consumatori del CNCU, che prevede azioni aggiuntive rispetto alla normativa di settore:

- ***aumento delle “chiamate di conferma”;***
- ***più attività di formazione della forza vendita;***
- ***sanzioni per i venditori scorretti;***
- ***blocco delle fatturazioni in caso di reclami;***
- ***compensazione economica del consumatore in caso di mancato adempimento.***

Un Osservatorio costituito insieme alle Associazioni dei Consumatori garantirà il rispetto del protocollo

Milano, 4 dicembre 2012 – Edison e Sorgenia, due tra i principali operatori nel mercato libero dell’energia, hanno sottoscritto un Protocollo di Autoregolazione Volontaria per contrastare il fenomeno delle attivazioni e dei contratti non richiesti di forniture di energia elettrica e di gas naturale. Il documento, che sarà in vigore dall’inizio del 2013, rappresenta una vera novità per il settore e impegna le due società a garantire ulteriori misure rispetto agli obblighi già previsti dalla regolazione, in tutte le fasi del processo di acquisizione di un nuovo cliente e di attivazione di una nuova fornitura. L’obiettivo, condiviso con le Associazioni dei Consumatori del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), che hanno contribuito alla stesura del documento, è assicurare la massima tutela dei consumatori.

In dettaglio, il Protocollo prevede l’aumento dei tentativi di “chiamata di conferma” per verificare l’effettiva volontà di sottoscrizione del contratto da parte del consumatore (sette rispetto ai cinque attualmente stabiliti dal Regolatore). La chiamata di conferma, inoltre, sarà estesa anche ai contratti acquisiti tramite vendita telefonica. Ad ulteriore tutela del consumatore, le società si impegnano ad annullare l’attivazione del contratto in caso di mancata risposta. Inoltre, a seguito di un reclamo per pratica commerciale scorretta, le due società si impegnano a bloccare l’emissione di eventuali fatture fino al termine delle verifiche necessarie.

Edison e Sorgenia applicheranno sanzioni pecuniarie e disciplinari nei confronti della propria forza vendita in caso di pratiche commerciali scorrette; inoltre, nell’ottica di prevenire tale fenomeno, rafforzeranno ulteriormente l’attività di formazione e sensibilizzazione degli agenti. L’attuazione del Protocollo sarà garantita da organi di monitoraggio interni e da un Osservatorio, che vedrà la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori. Infine, in caso di mancato rispetto del documento, le società si impegnano a corrispondere una compensazione monetaria in favore del consumatore per il disagio subito.

“La sottoscrizione del Protocollo è un’ulteriore tappa verso la più completa tutela del consumatore – dice Alessandro Zunino, Amministratore Delegato di Edison Energia. Molti degli obblighi che il Regolatore ha previsto nella Delibera 153, erano già stati spontaneamente messi in atto o addirittura superati da Edison Energia. Il nostro impegno è stato quello di migliorare quindi un percorso già avviato e diventare così un riferimento virtuoso per l’eliminazione del fenomeno dei contratti non richiesti”.

“Con questo protocollo – commenta Riccardo Bani, direttore generale di Sorgenia – vogliamo dimostrare l’impegno della nostra azienda a combattere il fenomeno delle pratiche commerciali scorrette, che danneggia ingiustamente i consumatori ma anche noi operatori che lavoriamo quotidianamente sul mercato in modo serio e professionale cercando di fornire un servizio soddisfacente ai nostri clienti. Siamo convinti che questo documento rappresenti un segnale concreto a tutela dei consumatori e possa anche essere da stimolo per tutto il settore”.

Contatti:

Edison

Ufficio Stampa: tel +39 02 6222 7331; mail: ufficiostampa@edison.it

Le news Edison in tempo reale su www.edison.it e

twitter.com/EdisonNews

Sorgenia

Gruppo Cir: tel.: +39 02 722701; mail: infostampa@cirgroup.com

Diesis Group: tel. +3902626931; mail: sorgenia@diesis.it

www.cirgroup.com / www.sorgenia.it