

COMUNICATO STAMPA

EDISON FIRMA CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI IL NUOVO PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA

Con l'adozione volontaria del protocollo, Edison introduce nuove misure, ancora più stringenti di quanto previsto dalla normativa a tutela del consumatore.

Roma, 8 maggio 2018 - Migliorare costantemente la qualità dell'attività di vendita e rendere i controlli ancora più stringenti. Questo è l'obiettivo principale del rinnovo del protocollo di autoregolazione volontaria siglato oggi da Edison e i rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori del CNCU. Il rinnovo del protocollo conferma l'impegno di Edison nel perseguire il miglioramento continuo della qualità dei propri processi e prevenire i contratti e le attivazioni di fornitura di energia elettrica e gas non richieste.

*“Edison è stata la prima società dell'energia a sottoscrivere un patto con le associazioni dei consumatori già nel 2013. Siamo convinti che il successo del processo di liberalizzazione del nostro mercato passi soprattutto attraverso la fiducia che le famiglie ci accordano in quanto operatore affidabile, trasparente e solido. Per questo motivo, Edison non si limita ad adempiere agli obblighi imposti dalla legge, ma decide volontariamente di fare di più, ponendo in essere numerose iniziative e controlli aggiuntivi per offrire un servizio sempre più attento, volto a garantire la piena tutela dei diritti dei consumatori finali. – dichiara **Alessandro Zunino, AD di Edison Energia**”*

Il protocollo di autoregolazione volontaria nasce per contrastare il fenomeno delle attivazioni dei contratti non richiesti delle forniture di energia elettrica e gas e introduce procedure di controllo ulteriori rispetto agli adempimenti già previsti dal Codice del Consumo e dalle delibere della Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente.

Uno degli ambiti di maggior rilievo del protocollo è quello che regola il rapporto tra la società e la rete commerciale costituita dalle agenzie di vendita che hanno il mandato di promuovere i contratti di fornitura di energia elettrica e gas sul territorio per nome di Edison, prevedendo penalità in caso di comportamento scorretto da parte degli agenti fino all'adozione del recesso in tronco, e per giusta causa, in caso di reiterazione.

Cuore del protocollo è il lavoro congiunto che Edison e tutte le Associazioni dei Consumatori del CNCU hanno portato avanti e continuano a portare avanti attraverso l'Osservatorio, composto da rappresentanti delle associazioni e rappresentanti Edison, che ha il compito di condividere i moduli formativi destinati alle agenzie, includendovi i contributi predisposti dai membri delle associazioni, e analizzare i risultati del monitoraggio e verifica annuale dei dati. Grazie alla collaborazione, le Associazioni dei Consumatori possono inoltre usufruire di un canale dedicato per la segnalazione di forniture non richieste.

Edison Spa

Foro Buonaparte, 31
20121 Milano
Tel. +39 02 6222.7331
Fax +39 02 6222.7379
ufficiostampa@edison.it

www.edison.it



La firma di oggi rinnova e consolida uno storico rapporto di collaborazione fra Edison e le Associazioni dei Consumatori che punta al raggiungimento dell'eccellenza della qualità dei servizi offerti e della tutela e cura del consumatore al centro della attenzione di Edison.

Edison

Edison è stata la prima azienda del settore energia ad avvalersi di un "Protocollo di autoregolamentazione volontaria per contrastare il fenomeno delle attivazioni e dei contratti non richiesti di forniture di energia elettrica e di gas naturale", sottoscritto nel 2013 con tutte le associazioni dei consumatori del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU). Nel 2016, Edison ha costituito con tutte le associazioni di consumatori l'Organismo ADR di Conciliazione paritetica per i clienti domestici, istituito a garanzia di una risoluzione rapida, efficace e gratuita delle controversie con i consumatori.

Ufficio stampa Edison

<http://www.edison.it/it/contatti-2>

<http://www.edison.it/it/media>

Elena Distaso, 338 2500609, elena.distaso@edison.it;

Lucia Caltagirone, 331 6283718, lucia.caltagirone@edison.it;

Lorenzo Matucci, 337 1500332, lorenzo.matucci@edison.it