



COMUNICATO STAMPA

SORGENIA: NUOVI ACCORDI CON I CONSUMATORI PER LA CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE E LA TRASPARENZA COMMERCIALE

Il direttore generale di Sorgenia Riccardo Bani e undici associazioni dei consumatori hanno firmato oggi a Roma un protocollo di conciliazione che consentirà una composizione amichevole e rapida delle controversie tra la società e i propri clienti. L'intesa riguarda anche le piccole partite IVA. Definito anche un decalogo di regole vincolanti per contrastare le pratiche commerciali scorrette. Con queste iniziative la società rafforza l'impegno a migliorare la soddisfazione dei propri clienti

Roma, 14 dicembre 2009 – Sorgenia e undici tra le più rappresentative associazioni italiane dei consumatori facenti parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) hanno siglato oggi a Roma un protocollo di conciliazione da utilizzare in caso di controversie tra la società e i propri clienti.

La firma dell'intesa è avvenuta questa mattina a Roma da parte del direttore generale di Sorgenia, Riccardo Bani, e dei rappresentanti delle undici associazioni coinvolte (Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, Centro Tutela Consumatori e Utenti).

Il ricorso alla conciliazione paritetica in caso di controversie fra Sorgenia e clienti esce così dalla fase sperimentale avviata un anno fa e diventa un documento ispirato alle raccomandazioni europee. L'anno di prova ha permesso a Sorgenia e alle associazioni di



concordare e rendere pienamente operativo il regolamento per lo svolgimento della conciliazione.

La principale novità dell'accordo è rappresentata dal fatto che la procedura di conciliazione non riguarderà solo i titolari di fornitura di energia elettrica o di gas per uso domestico o condominiale, ma anche le piccole partite IVA con utenze di potenza non superiore ai 6 kW per l'elettricità o ai 3.000 metri cubi l'anno per il gas.

Il regolamento sulla conciliazione consente ai clienti Sorgenia di risolvere le controversie in via amichevole, in modo veloce e gratuito, senza dover ricorrere al giudice ordinario. Per dare inizio alla procedura, basterà compilare un modulo scaricabile dal sito Internet di Sorgenia e inviarlo per posta ordinaria o mail a un ufficio ad hoc costituito presso la sede della società. Una commissione di conciliazione, composta da un rappresentante di Sorgenia e da uno delle associazioni dei consumatori, favorirà il contatto tra la società e i clienti al fine di consentire la composizione pacifica della controversia. L'accordo prevede anche delle penali a carico di Sorgenia nei casi in cui, al termine della conciliazione, la società non rispetti i tempi previsti per il pagamento di eventuali indennizzi ai clienti.

Insieme al protocollo di conciliazione, Sorgenia e le associazioni dei consumatori hanno anche concordato un decalogo con le regole di comportamento al quale dovranno attenersi le agenzie commerciali partner della società al fine di assicurare una maggiore tutela dei consumatori. Le regole riguardano, in particolare, la comunicazione corretta e trasparente di tutte le condizioni contrattuali ed economiche, delle modalità e dei tempi di fatturazione, nonché del metodo utilizzato per l'addebito dei consumi. La novità principale è che tale decalogo diventerà parte integrante dei contratti con le agenzie.



“La firma del protocollo di conciliazione e l’adozione delle nuove regole di condotta commerciale delle agenzie esterne - sottolinea Riccardo Bani, direttore generale di Sorgenia - ci consentono di raggiungere un duplice obiettivo: accrescere la trasparenza e l’efficienza nei confronti dei consumatori e rafforzare la nostra lotta a ogni forma di pratica commerciale scorretta. In qualità di primo operatore privato nel settore dell’energia intendiamo proseguire in questa direzione, grazie al proficuo confronto con le associazioni dei consumatori, per continuare a migliorare il livello di soddisfazione dei nostri clienti. Sorgenia rappresenta, di fatto, l’unica nuova società nata con la liberalizzazione. Per noi, iniziative come quella di oggi dimostrano come l’apertura del mercato, oltre a garantire una scelta più ampia, favorisca una competizione virtuosa tra gli operatori anche sul fronte della protezione dei consumatori”.

"Ogni volta che una azienda privata sceglie di sottoscrivere un protocollo di conciliazione è sempre una buona notizia per i cittadini. La conciliazione rappresenta infatti uno strumento efficiente per dare risposte rapide, efficaci e gratuite". Ha dichiarato Liliana Ciccarelli, responsabile area conciliazioni di Cittadinanzattiva, a nome delle 11 associazioni firmatarie. E ha aggiunto : *"Oltre all’entrata a regime della conciliazione, rinnovata e migliorata nei contenuti e nelle procedure, si affiancano oggi strumenti importanti per garantire regole commerciali e di comportamento rispettose del diritto alla corretta e trasparente informazione precontrattuale dei consumatori. Crediamo che sia proprio questo il senso di una proficua collaborazione tra soggetti privati e organizzazioni di tutela dei cittadini".*

Per ulteriori informazioni:

Aegis Media – Gian Guido Oliva 335/6522135 gjanguido.oliva@aemedia.com

Aegis Media – Monica Strigelli 345/3469922