

COMUNICATO STAMPA

COMITATO PARITETICO A2A ENERGIA / ASSOCIAZIONI CONSUMATORI: POSITIVO IL BILANCIO DEL PRIMO ANNO DI ATTIVITÀ

- **Nessuna pratica commerciale scorretta riscontrata nelle attività di A2A Energia**
- **Formazione degli operatori e call center i punti di forza nel rapporto con i clienti**

Milano, 13 maggio 2014. Ad un anno dalla firma del Protocollo di Autoregolazione che ha istituito il Comitato Paritetico, A2A Energia e le Associazioni Consumatori (ACU, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Coniacut, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori) fanno un primo, positivo, bilancio delle attività svolte.

Il Comitato, composto da tre componenti indicati dalle Associazioni dei Consumatori e altrettanti nominati da A2A Energia, è l'organo che ha il compito di vigilare sul rispetto delle regole previste dal Protocollo di Autoregolazione e di verificare la correttezza delle procedure commerciali messe in atto dalla società.

Durante il primo anno di attività del Comitato, nessuna pratica commerciale scorretta è stata riscontrata nelle attività svolte da A2A Energia e dai suoi operatori.

I principali temi oggetto di verifica e controllo da parte dei membri delle Associazioni e di A2A Energia sono stati:

- la verifica dei contratti tipo con partner commerciali;
- la formazione e la qualità dell'operato del personale di partner commerciali di A2A Energia;
- l'analisi delle principali criticità nel settore delle vendite a distanza, al fine di prevenire eventuali contestazioni.



Il Comitato ha potuto verificare sul campo, attraverso visite alla sede del call center e la partecipazione alle sessioni di formazione dei singoli operatori, le buone prassi adottate da A2A Energia volte alla tutela del consumatore, nel pieno rispetto del codice di condotta commerciale definito dall'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico. L'attività messa in campo da A2A Energia e dalle AACCC per prevenire eventuali pratiche commerciali scorrette continuerà anche in futuro; un impegno rinnovato contro un fenomeno ancora significativo che vede spesso A2A Energia nel ruolo di vittima al pari dei propri clienti.

“Questo primo anno di attività ci ha permesso di accumulare un bagaglio di esperienze che ci sarà molto utile per proseguire nel cammino intrapreso in difesa dei consumatori, ma anche di promozione delle buone pratiche che fanno della nostra Azienda un attore leale e con cui interagire con fiducia; un'esperienza positiva da replicare anche in altri ambiti.” ha dichiarato Laura Colombo, rappresentante di A2A all'interno del Comitato Paritetico.

“Concordo pienamente con Laura Colombo nel ritenere questa esperienza un efficace strumento mutuabile in altri contesti, ma mi spingo più in là nell'auspicare che il Legislatore possa presto considerare il lavoro svolto dal Comitato come un valido parametro su cui regolare la normativa consumeristica per l'avvenire.” dichiara Laura Scaburri, membro del Comitato Paritetico per le Associazioni di Consumatori ed Utenti. “Le sfide che ci attendono - aggiunge Davide Zanon, membro del Comitato Paritetico per le Associazioni di Consumatori ed Utenti - partono proprio dalle novità legislative di questi ultimi mesi che sicuramente troveranno un'applicazione puntuale in questo nostro comitato, per migliorare sempre più il rapporto tra consumatore ed azienda in un'ottica di completa trasparenza nei rapporti contrattuali”.

A2A è la più grande multiutility italiana. Il gruppo **A2A** opera nel settore energetico in quattro filiere di attività: la **filiera energia** (produzione di energia elettrica e vendita di energia elettrica e gas), la **filiera ambiente** (raccolta e trattamento di rifiuti urbani e industriali), la **filiera calore** (cogenerazione e teleriscaldamento ad uso urbano) e la **filiera reti** (distribuzione di energia elettrica e gas, ciclo idrico integrato). Il gruppo è presente anche all'estero mediante l'operatività sui principali mercati europei dell'elettricità e del gas, la produzione idroelettrica e la distribuzione di energia elettrica nell'area dei Balcani e la realizzazione di impianti di trattamento dei rifiuti in diverse nazioni europee. Nel 2013 il gruppo ha registrato un fatturato di **5,6 MILIARDI** di euro. **A2A** è quotata alla Borsa Italiana.

Contatti

A2A - Media Relations

Tel. 02 7720.4582

ufficiostampa@a2a.eu

www.a2a.eu