Conciliazione paritetica, Iren tra i firmatari dell’accordo con le associazioni dei consumatori

Siglato un importante accordo tra sette grandi aziende dei settori energetico, idrico e del teleriscaldamento e le 20 Associazioni nazionali dei Consumatori del CNCU, Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti. Per la prima volta in Italia, alla luce della positiva esperienza maturata negli scorsi anni, è stato sottoscritto un Protocollo Unitario. Obiettivo dell’intesa che vede il coinvolgimento dei maggiori operatori nazionali del settore, è rilanciare la negoziazione paritetica, rafforzare lo strumento di risoluzione alternativa delle controversie consolidando il dialogo tra aziende e associazioni consumeristiche e rafforzando il rapporto di fiducia con i consumatori.

Il Protocollo Unico è stato siglato da A2A, Acea, Edison, Enel, Eni gas e luce, E.ON, Iren e dalle 20 associazioni di consumatori del CNCU Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Associazione Utenti dei servizi Radiotelevisivi, Asso-consum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, CTCU

– Centro Tutela Consumatori e Utenti Alto Adige, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, MDC – Movimento Difesa del cittadino, U.di.Con. – Unione Difesa Consumatori, UNC – Unione Nazionale consumatori. A conferma del fatto che la conciliazione sia entrata a pieno nella cultura delle aziende e delle Associazioni dei consumatori, che hanno come principale obiettivo quello di contribuire al miglioramento costante della qualità dei servizi resi ai consumatori, il protocollo estende lo strumento della conciliazione, oltre che ai servizi di fornitura di energia elettrica e gas, anche al settore idrico e al teleriscaldamento.

Gli Organismi di negoziazione paritetica, come forma di ADR – Alternative Dispute Resolution, che offrono la possibilità di definire in modo gratuito, rapido, semplice ed extragiudiziale le controversie tra imprese e consumatori, sono stati introdotti in Italia nel 2016 e via via adottati dalle 7 aziende attraverso singoli accordi con le Associazioni dei consumatori che ne regolano il funzionamento.

L’esperienza maturata in questi anni ha trasformato la negoziazione paritetica in una esperienza di successo fondata sulla ricerca spontanea di sinergie, costruita attraverso scambio periodico di conoscenze e valorizzata con il confronto regolare con ARERA, l’Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente.

Il Protocollo rinnova e potenzia l’impegno a favore di uno strumento che assicura ai consumatori efficacia per la tutela dei propri diritti senza ricorrere a procedimenti giudiziari spesso lunghi ed onerosi.

Aziende ed Associazioni sono impegnate nel promuovere e sostenere congiuntamente il percorso di sviluppo continuo della conciliazione paritetica assicurandone l’efficacia e la semplicità di accesso alla procedura curandone la sua più ampia diffusione oltre a garantire la formazione continua dei conciliatori. Sono inoltre previste iniziative congiunte che puntano a migliorare la conoscenza e l’utilizzo della negoziazione paritetica come processo indipendente, rapido ed economico, utile non solo per la gestione dei conflitti ma anche per stimolare processi per il miglioramento del servizio offerto ai consumatori, nell’ambito di un confronto paritario tra fornitore e cliente che favorisca una sempre maggior consapevolezza del funzionamento del mercato.

(Ireninforma)