

## A2A: il protocollo di autoregolazione funziona

**Pubblicato:** Martedì 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.

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 AACC 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.

«Auspico che il Legislatore possa presto considerare il lavoro svolto dal Comitato come un valido parametro su cui regolare la normativa consumeristica per l'avvenire» aggiunge **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».

Redazione VareseNews  
redazione@varesenews.it