



## COMUNICATO STAMPA

### **SIGLATO IL PRIMO PROTOCOLLO D'INTESA MULTIUTILITY TRA ACEA E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI SULLA NEGOZIAZIONE PARITETICA ADR**

*Roma, novembre 2016.* E' stato siglato il Protocollo d'Intesa che prevede la costituzione dell'Organismo di Negoziazione Paritetica ACEA – Associazioni Consumatori, altrimenti detto “Organismo ADR”: avrà lo scopo di garantire una risoluzione rapida, efficace e gratuita delle controversie che dovessero insorgere tra i consumatori clienti e le società idriche del Gruppo, Acea Ato2 e Acea Ato5, e quelle energetiche, AceaEnergia e Areti.

Nel percorso intrapreso da ACEA orientato verso un modello d'impresa socialmente responsabile, particolare importanza riveste una politica di ascolto e di attenzione del cliente/consumatore: il risultato raggiunto rappresenta un ulteriore sviluppo della Conciliazione Paritetica, attiva in alcune società di ACEA sin dal 2009, frutto di un rapporto di collaborazione costante con le Associazioni Consumatori che ha contribuito ad incrementare le forme di tutela dei consumatori e ad arricchire l'offerta dei servizi messi a disposizione della clientela.

Le Associazioni firmatarie del Protocollo sono: Acu; Adiconsum; Adoc; Adusbef; Altroconsumo; Assoconsum; Assoutenti; Casa del Consumatore; Cittadinanzattiva; Codacons; Codici; Federazione Confconsumatori-ACP; Federconsumatori; Lega Consumatori; Movimento Consumatori; Movimento Difesa del Cittadino; Udicon; Unione Nazionale Consumatori e Utenti Servizi Televisivi.

Acea è la prima multiutility italiana che sigla un protocollo d'intesa ADR con le Associazioni Consumatori per la risoluzione non solo delle controversie che dovessero insorgere nella vendita di energia, ma anche per le problematiche relative alla rete di distribuzione e al servizio idrico integrato negli ambiti territoriali di Roma e Frosinone.

Il Protocollo rappresenta il risultato di un proficuo percorso di condivisione tra Acea e le Associazioni dei Consumatori e la procedura, che privilegia l'accesso e lo svolgimento on line, è del tutto gratuita per i clienti. L'iter di conciliazione può avere una durata massima di novanta giorni. Il Protocollo prevede la costituzione di un “ORGANO PARITETICO DI GARANZIA”, formato in egual numero dai rappresentanti di ACEA e delle Associazioni Consumatori, a tutela di un procedimento trasparente e imparziale per il cliente /consumatore.