

## A COMO E MONZA, LE INTESE A TUTELA DEI CONSUMATORI

COMO/MONZA, gennaio 2012 – Il gruppo Acsm Agam, il 12 e il 13 gennaio, ha formalizzato l'accordo sottoscritto con le associazioni dei consumatori in merito alla conciliazione, la formula extragiudiziale prevista dalla legge che consente di risolvere in fretta e in modo semplice e gratuito le eventuali controversie.

L'intesa è stata siglata dalla azienda capogruppo anche per conto di Enerxenia (vendita gas ed energia elettrica) e di Enercalor (gestione calore).

I documenti (il protocollo con le linee guida e il regolamento che ne disciplina l'applicazione) sono stati firmati sia a Como sia a Monza. Dispositivi assolutamente identici, ma sottoscritti con i referenti locali, in modo di rispettare le specificità territoriali e rendere ulteriormente pratico e agevole il ricorso ad uno strumento che deve essere anzitutto comodo da utilizzare.

Il patto a beneficio del consumatore è stato stimolato e costruito con Adiconsum, Adoc, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega consumatori Acli; ma è esplicitamente ammesso il coinvolgimento di altre associazioni, se condividono lettera e spirito dell'iniziativa che è stata presentata ai giornalisti di Como e di Monza, con due specifiche conferenze stampa.

La conciliazione è uno strumento previsto dalla legge. Consente di risolvere rapidamente i contenziosi in sede non giudiziaria. Il cliente vi può ricorrere dopo che non sia andato a buon fine il reclamo diretto con l'azienda (anch'esso stabilito dalle norme), appoggiandosi appunto ad una delle associazioni che hanno aderito alla procedura.

"Acsm Agam – hanno sottolineato il presidente **Umberto D'Alessandro** e il vicepresidente **Roberto Colombo** - è un punto di riferimento nel campo dei servizi per decine di migliaia di persone anche in forza del tradizionale radicamento. Il tratto distintivo delle nostre società è il rapporto diretto e trasparente con il cliente. La conciliazione offre una garanzia ulteriore, si tratta di uno strumento tanto semplice quanto efficace, in grado di risolvere piccole controversie senza sfociare in onerosi e complessi contenziosi legali".

"Nel settore della vendita gas – ha sottolineato **Enrico Grigesi**, amministratore delegato di Acsm Agam e di Enerxenia - purtroppo continuano a registrarsi casi di concorrenza sleale, se non veri e propri raggiri. A beneficio dei nostri clienti, e più in generale di tutti i cittadini, vogliamo mettere a disposizione tutte le opportunità che consentano di garantire la massima correttezza e soddisfazione del rapporto con noi".



### **Acsm-Agam SpA**

Sede legale: Via A. Canova 3 – 20900 Monza (MB) – Italia – tel. +39.039.23851 – fax +39.039.380356

Sede amministrativa: Via P. Stazzi 2 – 22100 Como (CO) – Italia – tel. +39.031.529111 – fax +39.031.523267 - [www.acsm-agam.it](http://www.acsm-agam.it)

Partita Iva 01978800132 – Cod. Fiscale e Registro Imprese (MB) 95012280137 – Iscriz. R.E.A. 1860144 – Cap Soc. € 76.619.105,00 i.v.

Società certificata UNI EN ISO 9001:2008 – UNI EN ISO 14001:2004 (unità di termovalorizzazione)

Relazioni esterne e ufficio stampa – Gian Pietro Elli – tel 031.529.272 – cell. 335.5800630 – email [giampietro.elli@acsm-agam.it](mailto:giampietro.elli@acsm-agam.it)



“La procedura di conciliazione è un primo risultato del dialogo instaurato con le associazioni dei consumatori con cui intendiamo condividere anche un apposito manuale per il settore gas e la carta dei servizi per il comparto idrico” ha concluso Grigesi.

“Per parte nostra – ha sottolineato **Silvana Brenna** di Federconsumatori Como – anche in base alle esperienze in altri settori e con altri gestori, vediamo in modo estremamente positivo le iniziative di conciliazione perché possono rappresentare un risparmio di tempo e di denaro per il consumatore in un momento estremamente delicato per il territorio e il paese”.

“È un importante accordo - ha dichiarato **Giuseppe Doria** di ADOC Como -, che va al di là della sia pur utile gestione delle controversie tra utenti e fornitore di energia. Infatti, l'intesa è stata costruita e definita tenendo in grande considerazione le esigenze del territorio. Ciò significa avviare un percorso virtuoso che tiene in considerazione non solo le esigenze generiche del consumatore ma, soprattutto, quelle specifiche del consumatore comasco”.

“Dal nostro punto di vista – ha evidenziato **Carmine Villani** di ADOC Monza e Brianza – il protocollo sottoscritto con Acsm Agam rappresenta un modello di relazioni tra azienda ed associazioni di consumatori che ci ha molto soddisfatto. È la riprova che quando esiste tra le parti la buona volontà e l'assenza di pregiudiziali, si possono raggiungere accordi come quello dell'odierna conciliazione capaci di coniugare al meglio le esigenze aziendali e la difesa dei diritti degli utenti”.

“Verificheremo poi nell'applicazione concreta di quanto concordato l'effettiva bontà e positività dell'azione conciliativa, ma sicuramente tutto nasce sotto i migliori auspici” ha dichiarato Villani.

Alla presentazione di Como hanno preso parte il presidente e l'amministratore delegato di Acsm Agam, rispettivamente Umberto D'Alessandro e Enrico Grigesi, nonché il responsabile commerciale di Enerxenia, **Alberto Polli**, la società di vendita del gruppo esposta alla concorrenza sul mercato, una competizione non sempre improntata alla lealtà e alla compostezza; **Lorenzo Trombetta** di Adiconsum; Giuseppe Doria di Adoc Como; **Mauro Antonelli** di Codacons; **Davide Zanon** di Codici; **Leopoldo Ghibaudi** di Confconsumatori; Silvana Brenna di Federconsumatori; **Giovanni De Vita** della Lega Consumatori Acli.

A Monza, è intervenuto il vicepresidente Roberto Colombo. Le associazioni dei consumatori erano presenti con **Sergio Colombo** (Adiconsum), **Giuseppe Landi** (Adoc), **Domenico Codispoti** (Federconsumatori), **Raul Goffo** (Confconsumatori).