



## L'INTESA CON LE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI

*Esteso alle società del gruppo Acsm Agam il protocollo di conciliazione sottoscritto da A2A. Uno strumento per dirimere le eventuali controversie in modo semplice, veloce, gratuito.*

MONZA/COMO/LECCO/SONDRIO/VARESE, 13 aprile 2021 - Ancora più stretto il legame fra il gruppo Acsm Agam, i clienti, gli utenti, le associazioni dei consumatori. Entra infatti in una nuova fase la relazione fra la società e tutti quanti fruiscono dei servizi regolati dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (Arera): distribuzione di energia elettrica e gas; vendita di energia elettrica e gas; acquedotto; teleriscaldamento.

Grazie all'impegno congiunto sviluppato con le associazioni dei consumatori, è stato infatti esteso alle società del gruppo Acsm Agam il protocollo di conciliazione paritetica sottoscritto nel 2016 dal gruppo A2A, che investe tutte le diverse problematiche e le aree in cui opera la società. L'organismo ADR A2A S.p.A. – Associazioni dei consumatori, con Deliberazione 23 febbraio 2017 78/2017/E/COM è iscritto nell'elenco degli organismi tenuto da Arera, istituito ai sensi dell'articolo 141-decies del Codice del consumo.

Si tratta, nei fatti, di una via per accordarsi in modo semplice, veloce e a zero spese.

Il protocollo voluto dalle parti su base volontaria (dunque in assenza di obbligo di legge) è destinato a rendere più agevole la risoluzione delle eventuali controversie legate all'erogazione e alla fatturazione dei servizi, specialmente per le famiglie.

Il documento definisce le modalità di conciliazione attraverso cui cliente e azienda possono trovare un accordo equo, di fronte a un soggetto terzo (la Commissione Paritetica di Conciliazione) nei settori regolati da Arera svolti dalle società di Acsm Agam.

Si tratta di una procedura prevista dal D. Lgs. 130/2015.

Pur in presenza di un organo giudicante terzo, non prevede infatti la mediazione di avvocati o procedure di arbitrato, che possono rivelarsi onerosi per il cittadino.

Il tentativo di conciliazione non preclude successive procedure giudiziali. Nel caso infatti che l'esito della conciliazione sia ancora giudicato insoddisfacente, il cliente potrà adire a tutte le normali vie giudiziali, come, ad esempio, la causa civile alla quale si potrà accedere solamente dopo aver effettuato il tentativo di conciliazione attraverso l'esperimento di uno strumento ADR.

Il nuovo strumento si affianca alla conciliazione svolta dal Servizio Conciliazione Clienti Energia istituito da Arera.