Accordo tra Movimento Consumatori e ENEL: più tutele al consumatore

E’ operativo il nuovo regolamento di conciliazione paritetica, che recepisce le istanze avanzate dalle associazioni: va incontro alle esigenze dei clienti finali, rende più snelle le procedure e i tempi di soluzione delle controversie

–

Le novità del testo sono state illustrate a Milano, terza tappa del Road Show che porterà il Gruppo Enel in 14 città italiane a confrontarsi con i rappresentanti territoriali di tutte le Associazioni dei Consumatori riconosciute dal CNCU – Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Centro Tutela Consumatori e Utenti, Verbraucherzentrale, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, **Movimento Consumatori**, Unione Nazionale Consumatori). Con un iter più snello, una definizione più puntuale dei tempi procedurali, ed una maggiore flessibilità operativa, il nuovo regolamento di Conciliazione Paritetica Online, siglato dalla Divisione Mercato di Enel e dalle Associazioni dei Consumatori, rende operative alcune novità destinate ad incidere positivamente sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie.

L’impegno di Enel a favore dei consumatori è testimoniato anche dal “Sales Code”, il protocollo volontario di autoregolazione adottato lo scorso dicembre da Enel Energia per rinnovare ogni giorno la fiducia di milioni di clienti.

Il nuovo codice rafforza l’impegno dell’azienda per

contrastare il fenomeno dei contratti e delle attivazioni non richiesti, attraverso una serie di regole sulla selezione dei partner e sulla formazione del personale commerciale, sul sistema di valutazioni delle performance di vendita e su alcuni provvedimenti sanzionatori da adottare in caso di mancato rispetto delle norme.