

COMUNICATO STAMPA

Federconsumatori aderisce al Protocollo di Intesa con Energia Comune

Bari, **30 gennaio 2025** – L'impegno di Energia Comune per la tutela dei consumatori si rafforza ulteriormente: Federconsumatori ha ufficialmente aderito al Protocollo di Intesa, consolidando così un'iniziativa già sostenuta da undici associazioni di consumatori aderenti al CNCU.

La firma del protocollo rappresenta un traguardo significativo nel percorso di trasparenza e tutela degli utenti, impegnando Energia Comune a garantire maggiore protezione ai clienti, con misure concrete come indennizzi in caso di ritardi nella gestione dei reclami e il rafforzamento delle norme contro le attivazioni non richieste.

L'adesione di Federconsumatori conferma la validità e l'importanza di questo protocollo, motivando l'azienda tutta a proseguire nell'impegno verso un confronto costruttivo con tutte le associazioni, nell'interesse dei consumatori.

Tra le misure previste dall'accordo, Energia Comune si impegna a:

- rispondere ai reclami scritti entro 20 giorni per quelli inviati via email o PEC, ed entro 30 giorni per quelli inviati tramite raccomandata;
- sospendere le azioni di autotutela fino alla risoluzione del contenzioso quando i reclami sono gestiti attraverso la conciliazione presso il servizio dell'Acquirente Unico;
- riconoscere un indennizzo automatico di 15 euro in caso di mancata risposta nei tempi previsti, applicato direttamente in fattura.

A supporto dell'iniziativa è stato inoltre istituito un Osservatorio di monitoraggio, che valuterà trimestralmente l'andamento delle acquisizioni dei contratti.

L'adesione di Federconsumatori rafforza il valore dell'accordo e rappresenta un ulteriore passo avanti per garantire maggiore equità, trasparenza e tutela ai consumatori nel mercato dell'energia.

Per consultare il testo completo del protocollo e scaricare il documento, è possibile visitare il sito ufficiale di Energia Comune.