



CODACONS E MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO ANNUNCIANO LA CERTIFICAZIONE DELLE POLICY DI VENDITA DI ILLUMIA

- **Illumia ufficializza il proprio protocollo di vendita, che interviene sulla selezione delle agenzie di vendita e sul monitoraggio del loro operato**
- **Il protocollo è stato redatto con “Control In” e validato da Codacons e Movimento Difesa del Cittadino**
- **Bernardi (Illumia): “Facciamo la nostra parte nella creazione di un clima di trasparenza e fiducia tra consumatori e venditori sul mercato energetico, in attesa di interventi regolatori”**
- **Codacons e MDC: “Auspichiamo che anche altri operatori seguano questa buona pratica, a vantaggio del mercato e a garanzia dei consumatori”**

Bologna, 18 dicembre 2018. Le due principali Associazioni dei Consumatori, Codacons e Movimento Difesa del Cittadino (MDC), hanno annunciato oggi la conclusione di un’attenta verifica delle policy di vendita di Illumia, certificandone così la correttezza dei contenuti quanto ai consumatori e l’effettivo recepimento in tutte le unità di business coinvolte. Si è concluso, quindi, con esito positivo l’audit svolto dalle due associazioni.

Nel Disciplinare Tecnico, definito insieme alla società esterna *Control In*, oltre a un rigoroso filtro in entrata, Illumia definisce uno standard di qualità, che deve essere rispettato mensilmente dalle agenzie di vendita che intendono collaborare con l’azienda. Sotto questo livello vengono applicate penalità, fino alla risoluzione del contratto in caso di recidiva. Si tratta di una policy già seguita da tempo in Illumia, ma che non era ancora stata validata da soggetti esterni.

L’iniziativa nasce all’interno di una collaborazione con le due associazioni che è iniziata circa un anno fa, e grazie alla quale Illumia ha potuto ricevere feedback e suggerimenti in merito alla compliance della propria attività alle principali norme di garanzia dei consumatori oltre che alla documentazione contrattuale, che è stata poi conseguentemente aggiornata dall’azienda. Lo staff delle associazioni ha anche partecipato alla formazione dedicata alle agenzie, in particolare sui diritti dei consumatori in merito al Nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy (GDPR) e alle norme di settore in ambito commerciale (Codice di Condotta, Codice del Consumo, ecc...).

“Pur essendo gli operatori del settore sottoposti giustamente a regole molto precise nell’ambito della condotta commerciale, mancano ancora indirizzi regolatori per le strutture di vendita indiretta. Il significato quindi dell’iniziativa di oggi è quella di intraprendere un percorso di autodisciplina che metta insieme azienda, consumatori e agenzie”, **ha dichiarato Marco Bernardi, Presidente di Illumia.** “Speriamo sia uno stimolo virtuoso che punta alla qualità di tutto il settore”.

Gianluca Di Ascenzo di Codacons commenta così l’accordo: “Illumia ci ha chiesto un confronto nella stesura di un manifesto delle buone pratiche nella vendita dell’energia e a distanza di un anno sceglie di mettersi in gioco lasciando a noi la validazione di un inedito protocollo, con procedure supplementari di controllo sulle agenzie. Si tratta al momento del primo e unico caso che, ci auguriamo, possa essere l’inizio di un lavoro che coinvolga anche altri player del settore”.

Illumia S.p.A.

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

illumia.it

Servizio Clienti: 800.046.640 da telefono fisso

051.04.04.040 da cellulare; Fax 051.04.04.055



Francesco Luongo di Movimento Difesa del Cittadino aggiunge: “Crediamo nell’opportunità che il mercato libero può rappresentare per un consumatore davvero informato e consapevole e crediamo che la reale convenienza per tutti i clienti del mercato possa venire alla luce solo in un clima di trasparenza e fiducia. Ma perché il cittadino possa dirsi tutelato è necessario che si collabori fianco a fianco nella costruzione del processo di vendita, come stiamo facendo con le aziende che realmente intendono proseguire sulla strada della trasparenza nei processi aziendali come Illumia”.

Per ulteriori informazioni contattare:

COMIN & PARTNERS

Federica Gramegna

Senior Media Relations Specialist +39 06 87775345 M. 338 222 9807

federica.gramegna@cominandpartners.com

cominandpartners.com

Giuseppe Stamegna

Consultant M. 392 024 0063

giuseppe.stamegna@cominandpartners.com

Cominandpartners.com

Illumia S.p.A.

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

illumia.it

Servizio Clienti: 800.046.640 da telefono fisso

051.04.04.040 da cellulare; Fax 051.04.04.055