



INTERVENTO DI ANDREA ALLODI

Presidente di Enia S.p.A

L'introduzione della class action nel rapporto tra Enìa e i cittadini clienti

CURRICULUM

Andrea Allodi è nato a Parma il 1° giugno 1937, si è laureato in Economia e Commercio, sposato, tre figli, il Dott. Allodi ha ricoperto prestigiosi incarichi in Società di livello mondiale, tra le quali la Barilla S.p.A., nella quale ha raggiunto la posizione di Amministratore Delegato, consolidando la sua esperienza di Direzione di Impresa, Strategie e Marketing. Il Dott. Allodi riveste oggi la carica di



Presidente di Enia S.p.A., la Multiutility dell'Emilia occidentale formatasi dall'aggregazione di AMPS Parma, AGAC Reggio Emilia e TESA Piacenza.

A partire dal 18 luglio 2005 fa parte del Consiglio di Amministrazione di Delmi SpA, la società che controlla pariteticamente insieme ad EDF, Transalpina di Energia e quindi Edison.

INTERVENTO DI ANDREA ALLODI

Presidente di Enia S.p.A

L'introduzione della class action nel rapporto tra Enìa e i cittadini clienti

Con le modifiche recentemente apportate al codice di consumo, è stato introdotto anche in Italia lo strumento di tutela collettiva dei diritti dei consumatori, noto come class action, già consolidato a livello internazionale, ma assolutamente innovativo in ambito nazionale.

Il tema è sicuramente rilevante per le aziende multiutilities, come Enìa, il cui il rapporto con i cliente finale è elemento centrale nella definizione delle strategie di servizio e di miglioramento della qualità delle prestazioni.

Le aziende del nostro settore, infatti, devono consentire ai cittadini fruitori dei servizi una verifica dei risultati raggiunti, attraverso strumenti di confronto che consentano, da un lato, di individuare le corrette leve per garantire sempre maggiore efficienza e, dall'altro, di avvicinarsi sempre più alle esigenze, alle richieste e ai bisogni dei clienti.

Già da tempo il legislatore ha operato per promuovere l'introduzione di strumenti concreti di valutazione dell'efficienza, basti pensare alle carte di servizi in cui le aziende che erogano servizi di pubblica utilità sono chiamate a fissare gli standard di riferimento. L'Azienda assume impegni per soddisfare le esigenze del cittadino e di tali impegni è chiamata periodicamente a rendere conto fornendo specifici parametri che forniscono al cittadino il diritto di pretendere un servizio corrispondente a quello descritto nella Carta.

L'introduzione della class action rappresenta sicuramente un ulteriore passo avanti nella tutela dei diritti dei consumatori in rapporto alle aziende erogatrici di servizi, proprio in considerazione della natura pubblica del servizio stesso.

Ed è dal concetto di natura pubblica che ritengo sia necessario muovere una considerazione. Le Aziende come Enìa, che nella stragrande maggioranza dei casi sono anche aziende a maggioranza pubblica, gestiscono servizi la cui natura ed essenzialità richiede certamente iniziative di tutela per il fruitore, ma soprattutto necessita di strategie e politiche volte a prevenire la situazione di “conflitto”. Le società multiutilities sono maggiormente chiamate ad assumersi una responsabilità sociale nell’ottica di valorizzare le istanze dei cittadini e del territorio per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Credo che, in linea con i principi di responsabilità sociale adottati, Enìa abbia in questi anni cercato di attivare importanti iniziative di responsabilità sociale a garanzia di un rapporto corretto e trasparente con i propri clienti.

Penso in particolare ai tavoli di dialogo e confronto con i consumatori che, nell’utile e necessaria dialettica della parti, consentono al nostro Gruppo di mantenere aperto un canale di contatto costante con chi è portatore delle istanze e delle esigenze reali dei cittadini. In questo contesto mi sembra, per esempio, rilevante segnalare il percorso che, insieme alle Associazioni dei consumatori del nostro territorio, stiamo portando avanti su un tema così rilevante quale è quello dell’applicazione dell’IVA sulla tariffa di igiene urbana.

Penso anche all’adesione che Enìa ha dato all’importante iniziativa avviata lo scorso anno a livello regionale, promossa dalla nostra Confederazione regionale, con l’avvio di una procedura di conciliazione paritetica con i clienti. La Conciliazione paritetica è un procedimento veloce e gratuito, alternativo alla causa giudiziaria, molto utile per la risoluzione delle controversie civili e commerciali, poiché consente di raggiungere un accordo in maniera riservata e non vincolante rispetto all’eventuale attivazione di una causa giudiziale, che può essere sempre perseguita nell’ipotesi di mancata conciliazione. Una procedura che consente anche un iter con una tempistica certa: l’accordo di conciliazione deve essere raggiunto entro un massimo di 60 giorni.

Ogni caso viene trattato da una commissione composta da due conciliatori esperti, di cui uno indicato dall’Associazione dei consumatori in rappresentanza del cliente, e

l'altro dall'Azienda che hanno lo scopo primario di risolvere il conflitto in maniera soddisfacente per entrambe le parti.

La class action troverà la sua declinazione anche per il settore delle utilities – siamo in attesa dei decreti attuativi – ciononostante ritengo che dotarsi di strumenti di prevenzione sia il sistema più adeguato per rafforzare i rapporti fra le parti contraenti e quindi favorire lo sviluppo della coesione sociale.