



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

VerbraucherInnen und Energie-Unternehmen unterzeichnen einheitliches Abkommen zur paritätischen Schlichtung

Fri, 06/11/2021 - 09:59

Sieben Unternehmen und 20 nationale Verbraucherverbände einigen sich auf Förderung und Optimierung von paritätischen Schlichtungen

Rom, 11 Juni 2021 - Ein Abkommen historischer Tragweite wurde zwischen sieben großen Unternehmen der Energie-, Wasser- und Fernwärmebranche und 20 Verbraucherverbänden des nationalen Verbraucherbeirats CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) unterzeichnet. Angesichts der positiven Erfahrungen der letzten Jahre kam es zum ersten Mal in Italien zu einem einheitlichen Abkommen. Ziel dieser Vereinbarung, an der die wichtigsten nationalen Akteure des Sektors beteiligt sind, ist die Ankurbelung der paritätischen Schlichtung und damit auch die Stärkung dieses Streitbeilegungs-Instruments. Dies soll durch die Förderung des Dialogs zwischen Unternehmen und Verbraucherverbänden sowie durch eine Stärkung der Vertrauensbasis mit den VerbraucherInnen erzielt werden.

Das einheitliche Abkommen wurde von A2A, Acea, Edison, Enel, Eni gas e luce, E. ON, Iren und den 20 Verbraucherverbänden des CNCU Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Associazione Utenti dei servizi Radiotelevisivi, Asso-consum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, MDC - Movimento Difesa del cittadino, U.di.Con. - Unione Difesa Consumatori, UNC - Unione Nazionale consumatori und Verbraucherzentrale Südtirol unterzeichnet. Das Schlichtungsinstrument wurde somit nicht nur für die Strom- und Gasversorgung, sondern auch für den Wasser- und Fernwärmesektor bestimmt. Dies zeigt, dass die Schlichtung sowohl für Unternehmen als auch für Verbraucherverbände einen wichtigen Stellenwert einnimmt, wenn es darum geht, die eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität von an VerbraucherInnen erbrachten Dienstleistungen zu erwirken.

Die außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen bieten, als eine Form von ADR (*Alternative Dispute Resolution*) die Möglichkeit, Streitfälle zwischen Unternehmen und VerbraucherInnen kostenlos, schnell, einfach und außergerichtlich beizulegen. In den letzten Jahren wurden zahlreiche individuelle Abkommen zwischen Verbraucherverbänden und Unternehmen abgeschlossen, welche diese Verfahren regeln. Die Erfahrung, die gemeinsam in den letzten Jahren gesammelt wurde, hat dazu beigetragen, die paritätischen Verhandlungen als

effektives Schlichtungsinstrument aufzubauen. Grundlegend hierfür ist die Suche nach Synergien und ein regelmäßiger Wissensaustausch sowie Abgleich mit ARERA, der Aufsichtsbehörde für Energie, Netze und Umwelt.

Dieses Abkommen erneuert und stärkt das Engagement zugunsten des Schlichtungsinstruments, welches den VerbraucherInnen einen effektiven Schutz ihrer Rechte gewährleistet, ohne dass sie auf gerichtliche Verfahren, die oft langwierig und kostspielig sind, zurückgreifen müssen. Unternehmen und Verbraucherverbände verpflichten sich hiermit, gemeinsam eine konstante Weiterentwicklung der paritätischen Schlichtungen zu fördern und zu unterstützen, ihre Effektivität und einen einfachen Zugang zum Verfahren zu gewährleisten sowie eine möglichst weite Verbreitung und eine kontinuierliche Ausbildung der Schlichter zu garantieren.

Hierfür sind auch gemeinsame Initiativen geplant, die darauf abzielen, neue Erkenntnisse zu gewinnen und die Nutzung der paritätischen Schlichtungen als unabhängiges, schnelles und kosteneffizientes Verfahren laufend zu optimieren. Die Schlichtung ist somit nicht nur für das Konfliktmanagement tauglich, sondern auch für eine Verbesserung der für die VerbraucherInnen erbrachten Dienstleistungen geeignet. Im Rahmen eines paritätischen Vergleichs zwischen Dienstleistern und KundInnen kann ein zunehmendes Bewusstsein für die Funktionsweise des Marktes gewonnen werden.

