

*Quando attenzione fa rima
con conciliazione.
Enel è unica anche in questo.*



**Guida semplice per i clienti
alla Conciliazione Paritetica on-line**

Per risolvere le controversie in modo semplice, veloce e gratuito, Enel, insieme alle **Associazioni dei Consumatori**, offre ai suoi clienti un'opportunità: la conciliazione.



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

“

La conciliazione Enel on-line nasce per risolvere le controversie in modo semplice, veloce e gratuito. Grazie alla conciliazione, infatti, è possibile raggiungere rapidamente un accordo, resolvendo le controversie senza ricorrere al giudice.

”





indice



La volontà di ascolto per un dialogo aperto con i consumatori

4



La conciliazione Enel on-line

5



L'iter della conciliazione

8



Gli indirizzi per i reclami

10



Il servizio telefonico diretto dedicato alle Associazioni dei Consumatori

11

La volontà di ascolto per un dialogo aperto con i consumatori

La qualità del servizio che Enel offre si completa con una particolare attenzione alle esigenze dei clienti, anche in caso di contestazioni e obiezioni.

La volontà di raggiungere rapidamente un accordo amichevole, senza ricorrere alla giustizia ordinaria, trova, oggi in tutta Italia, piena applicazione nella Procedura di Conciliazione paritetica con le **Associazioni dei Consumatori** del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, organismo istituito nel 1998 presso il Ministero dello Sviluppo Economico).

Dopo la fase sperimentale avviata nel 2007 in Piemonte, da giugno 2008, per oltre 20 milioni di clienti del Servizio di Maggior Tutela e del Mercato Libero è possibile accelerare i tempi e azzerare i costi per risolvere eventuali controversie, grazie a una pratica extragiudiziale semplice, gratuita ed eseguibile on-line.

Questo servizio al cliente è frutto dell'intesa tra Enel e le Associazioni dei Consumatori e conferma concretamente l'impegno dell'azienda nel dialogo sui diritti dei consumatori.



Con questa guida desideriamo offrire uno strumento pratico per chiarire cosa fare, a chi rivolgersi e i passi da seguire per ricorrere alla procedura di conciliazione.

La conciliazione Enel on-line

CHI PUÒ FARVI RICORSO

tutti i clienti:

- di **Enel Servizio Elettrico** e di **Enel Energia**, per la fornitura di elettricità esclusivamente ad uso domestico o condominiale con potenza impegnata non superiore a 15 kW;
- di **Enel Energia**, per la fornitura del gas, con un consumo effettivo annuo non superiore a 50.000 mc;

che abbiano inviato un reclamo scritto relativo alle seguenti tipologie di controversie:

- a) Gestione della riduzione della potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente
- b) Fatture di importi elevati e anomale rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente entro gli ultimi due anni
- c) Ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore, ossia in assenza di verifica metrica del contatore
- d) Consumi presunti in acconto elevati e anomali rispetto alla media dei consumi
- e) Gestione della rateizzazione per bollette particolarmente elevate, anche se non di conguaglio
- f) Gestione della rateizzazione e dei rimborsi per bollette di conguaglio
- g) Rifatturazioni, ossia gestione della rateizzazione e dei rimborsi in seguito al ricalcolo di fatture errate
- h) Doppia fatturazione

QUANDO SI PUÒ ATTIVARE

dopo l'invio del reclamo scritto (ad uno dei recapiti indicati nel box a pag. 10) se:

- si considera insoddisfacente la risposta scritta ricevuta

oppure:

- non si è ricevuta alcuna risposta scritta entro 40 giorni solari dall'invio del reclamo.

COME SI ATTIVA

rivolgendosi a una delle Associazioni che hanno aderito alla conciliazione Enel, che predisporrà la pratica.



L'intera procedura si svolgerà on-line e gratuitamente per i clienti.

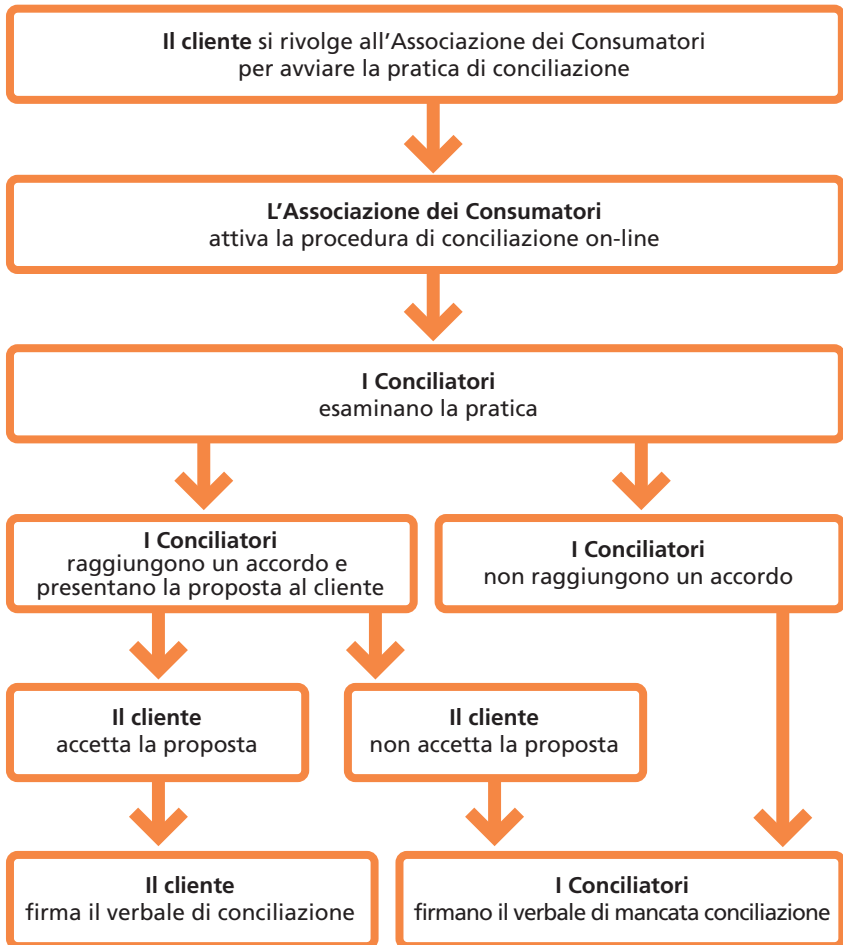
COME SI CONCLUDE

una **Commissione di Conciliazione paritetica**, dopo aver verificato la procedibilità della domanda di conciliazione, esaminerà il caso; tale Commissione è composta da due conciliatori*, uno nominato da Enel e uno nominato dalla Associazione dei Consumatori attraverso la quale il cliente ha presentato la domanda di conciliazione. I conciliatori cercheranno, nel minor tempo possibile, di proporre al cliente una soluzione corrispondente alla richiesta oggetto di conciliazione. Qualora il cliente si ritenga soddisfatto della soluzione proposta, firmerà il verbale di conciliazione redatto dai conciliatori, che ha efficacia di accordo transattivo (ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del Cod. Civ.). In questo caso quindi la procedura si conclude con il raggiungimento dell'accordo. Se, invece, i conciliatori non raggiungono un accordo o il cliente non accetta la soluzione proposta, i conciliatori redigeranno e firmeranno il verbale di mancata conciliazione. In questo caso il cliente potrà rivolgersi alla giustizia ordinaria.



(*) Entrambi i conciliatori hanno partecipato ai corsi di formazione organizzati da Consumers'Forum e dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, in collaborazione con Enel.
www.consumersforum.it
www.autorita.energia.it

L'iter della conciliazione



PER I CLIENTI:

su www.enel.it/conciliazione tutte le informazioni sulla procedura di conciliazione e le indicazioni per individuare la sede dell'Associazione dei Consumatori più vicina a cui ci si può rivolgere.



**PER GLI SPORTELLI ABILITATI
DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI:**

su www.enel.it/conciliazione_online/conciliazione l'applicativo per inserire la pratica di conciliazione. Per accedere è necessario l'inserimento del nome utente e della password rilasciati durante i corsi abilitanti.



Gli indirizzi per i reclami

COSA FARE PRIMA DI ATTIVARE LA CONCILIAZIONE

Il reclamo scritto deve essere inviato dal cliente o dall'Associazione dei Consumatori cui lo stesso abbia conferito il mandato, ai seguenti indirizzi:



FORNITURE ELETTRICHE DI ENEL SERVIZIO ELETTRICO

- casella postale 1100 - 85100 Potenza (raccomandata a/r)
- fax verde 800900150
- www.prontoenel.it alla voce "contattaci"



FORNITURE ELETTRICHE DI ENEL ENERGIA

- casella postale 8080 - 85100 Potenza (raccomandata a/r)
- fax verde 800046311
- www.enelenergia.it alla voce "contattaci"



FORNITURE GAS DI ENEL ENERGIA

- casella postale 1000 - 85100 Potenza (raccomandata a/r)
- fax verde 800997736
- www.enelenergia.it alla voce "contattaci"

Il servizio telefonico diretto dedicato alle Associazioni dei Consumatori

Per un primo contatto veloce, utile a fornire chiarimenti, risolvere questioni semplici e richiedere attività ordinarie (ad es. comunicazioni letture elettricità/gas, rateizzazioni, posizioni contabili, segnalazioni relative alla fatturazione, ecc.) da gennaio 2009 è attivo un “contatto diretto” con gli operatori Enel. Tale servizio, dedicato esclusivamente alle Associazioni dei Consumatori, non può fornire risposte scritte né trattare reclami già inviati ai canali di riferimento.



I numeri da chiamare sono:

- **800 900 800** per le forniture sul Servizio di Maggiore Tutela (bolletta di Enel Servizio Elettrico)
- **800 900 860** per le forniture del Mercato Libero, elettricità e gas (bollette Enel Energia)

Alla chiamata risponde direttamente un operatore, senza code, né attivazione del disco registrato con scelta tasti.

Per usufruire del servizio occorre comunicare a **rapporticonassociazioni@enel.it** il numero di telefono dello sportello/sede dell'Associazione Consumatori, purché presenti le seguenti caratteristiche:

- appartenere alla rete di telefonia fissa
- non essere oscurato alla ricezione (numero in chiaro)
- non essere un centralino

**Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì
dalle ore 8.30 alle ore 16.00.**



L'accordo sulla conciliazione è stato sottoscritto da Enel e da 17 Associazioni dei Consumatori:

- Acu
- Adiconsum
- Adoc
- Adusbef
- Altroconsumo
- Assoutenti
- Casa del Consumatore
- Cittadinanzattiva
- Codacons
- Codici
- Confconsumatori
- Federconsumatori
- Lega Consumatori
- Movimento Consumatori
- Movimento Difesa del Cittadino
- Unione Nazionale Consumatori
- Verbraucherzentrale Südtirol - Centro Tutela Consumatori Utenti

