

## ENEL E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI DEL CNCU FIRMANO L'ACCORDO SULLA CONCILIAZIONE

*Il protocollo permette di risolvere le controversie on line in modo veloce, semplice e gratuito; dopo un periodo di sperimentazione in Piemonte, la conciliazione potrà essere estesa fino a coinvolgere gli oltre 20 milioni di clienti domestici Enel dell'elettricità e del gas.*

**Roma, 3 agosto 2006** – Enel e le Associazioni dei Consumatori del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) hanno firmato un accordo per avviare congiuntamente la procedura di conciliazione paritetica su base volontaria delle controversie con la clientela. L'intesa, auspicata anche dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, si articola in un protocollo che fissa le linee-guida della procedura e in un regolamento attuativo che disciplina la fase di sperimentazione.

La procedura si svolgerà interamente on line e, a partire da gennaio prossimo, sarà sperimentata per sei mesi in Piemonte. In seguito, potrà essere estesa agli oltre 20 milioni di clienti domestici dell'elettricità e del gas su tutto il territorio nazionale. La conciliazione, in questa prima fase, riguarderà tre tipi di controversie: quelle legate alla ricostruzione dei consumi a seguito del malfunzionamento del contatore; quelle nate da fatture di importi anomali rispetto alla media di quelli fatturati al cliente nei due anni precedenti; e quelle derivanti dalla gestione della riduzione di potenza o del distacco della fornitura per morosità.

Fulvio Conti, Amministratore delegato dell'Enel, ha detto: "Grazie a questo accordo, i nostri clienti potranno avere risposte in modo rapido, semplice e gratuito. L'intesa raggiunta, sottolinea la nostra volontà di ascolto delle esigenze e delle aspettative della clientela, che intendiamo ribadire attraverso la valorizzazione delle nostre relazioni con le Associazioni dei Consumatori. L'obiettivo è quello di migliorare costantemente la qualità del servizio, anche in vista della totale apertura del mercato elettrico, prevista a luglio 2007, quando anche le famiglie potranno scegliere il proprio fornitore di elettricità, come già oggi avviene per il gas."

Soddisfazione è stata espressa anche dai rappresentanti delle Associazioni dei consumatori che hanno così commentato: "Siamo lieti di proseguire il dialogo con Enel che, avviato nel 2003, ha portato alla realizzazione di numerose iniziative congiunte, tra le quali l'introduzione delle tariffe multiorarie che consentono un uso più razionale dell'energia elettrica. Tale approccio ha permesso di favorire la condivisione di tematiche legate alla difesa dei diritti dei consumatori, fino ad arrivare a questo accordo sulla conciliazione, che consente la riduzione dei tempi e dei costi per la risoluzione delle controversie. Tale scelta permetterà a tutti gli utenti Enel di poter contare su una migliore capacità di interlocuzione con l'Azienda"

Per attivare la procedura, completamente gratuita per il cliente, sarà istituita una Commissione di conciliazione paritetica formata da un rappresentante di Enel e da un componente dell'associazione dei consumatori che rappresenta il cliente.

Le associazioni firmatarie, tutte membri del CNCU – istituito presso il Ministero per lo Sviluppo Economico – sono: **Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.**"

Nel periodo di sperimentazione, dopo una prima, necessaria fase di reclamo scritto, potranno ricorrere alla conciliazione i clienti con contratti per uso domestico e condominiale fino a 15 kilowatt e i clienti con consumi effettivi di gas non superiori ai 50.000 metri cubi nell'anno precedente l'avvio della procedura.

La procedura di conciliazione è uno strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie, basato sulla libera adesione delle parti che tentano di raggiungere un accordo amichevole. La procedura offre alle imprese e ai consumatori una possibilità concreta di risolvere rapidamente e direttamente le nascenti controversie senza dover ricorrere al giudice ordinario, al quale le parti possono comunque rivolgersi, fintanto che non venga raggiunto un accordo.