

**RELAZIONI CON I MEDIA**

Tel. +39 06 83055699 - Fax +39 06 83053771  
e-mail: [ufficiostampa@enel.it](mailto:ufficiostampa@enel.it)

[www.enel.it](http://www.enel.it)

## **ENEL-CONSUMATORI: AL VIA IN TUTTA ITALIA LA CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE CON I CLIENTI**

*Con l'accordo Enel – Associazioni dei Consumatori del CNCU, le controversie potranno essere risolte on line in modo veloce, semplice e gratuito. Dopo un periodo di sperimentazione in Piemonte, la conciliazione viene ora estesa fino a coinvolgere oltre 20 milioni di clienti Enel dell'elettricità e del gas.*

*Francesco Starace, Direttore Divisione Mercato: "Enel è la prima utility in Europa a mettere in atto una procedura di conciliazione su così vasta scala".*

**Roma, 17 giugno 2008** – Parte oggi su tutto il territorio nazionale la procedura di conciliazione paritetica su base volontaria delle controversie con i clienti, grazie all'accordo tra Enel e le sedici Associazioni dei Consumatori che compongono il CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti).

Dopo una fase sperimentale avviata nel 2007 in Piemonte, da oggi, per oltre 20 milioni di clienti dell'elettricità e del gas di Enel, sarà possibile accelerare i tempi e azzerare i costi per risolvere eventuali controversie, grazie a una pratica extragiudiziale semplice ed eseguibile *on line*. La procedura di conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie, basato sulla libera adesione delle parti che cercano di raggiungere un accordo amichevole. La procedura offre ai consumatori una possibilità concreta di risolvere rapidamente e direttamente le nascenti controversie senza dover ricorrere al giudice ordinario.

Francesco Starace, Direttore Divisione Mercato Enel, ha detto: "Enel è la prima utility in Europa a mettere in atto una procedura su così vasta scala, grazie alla quale 20 milioni di clienti potranno avere risposte in modo rapido, semplice e gratuito. Un'ulteriore riprova della nostra volontà di ascolto delle esigenze e delle aspettative dei clienti, 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, in un quadro di totale apertura del mercato dell'energia, che vede tutti i clienti liberi di scegliere il proprio fornitore di elettricità e 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. Tale approccio ha permesso di favorire la condivisione di tematiche legate alla difesa dei diritti dei consumatori, fino ad arrivare alla procedura di conciliazione, che consente la riduzione dei tempi e dei costi per la risoluzione delle controversie. Tale scelta permette a tutti i clienti Enel di poter contare su una migliore capacità di interlocuzione con l'Azienda e per le Associazioni di iniziare una nuova fase nella quale saremo impegnati a migliorare ulteriormente la procedura di conciliazione".

L'accordo, auspicato anche dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, si articola in un protocollo che fissa le linee-guida della procedura che si svolgerà interamente on line e 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 contestata morosità. Possono farvi ricorso tutti i clienti di Enel Servizio Elettrico, con un contratto per uso domestico o condominiale con potenza impegnata non superiore a 15 kW e i clienti di Enel Energia per la sola fornitura di gas, con un consumo annuo che non superi i 50 mila metri cubi.

I clienti, dopo aver inviato un reclamo scritto attraverso gli appositi canali Enel (casella postale, fax o mail) potranno attivare la procedura nei casi in cui ritengano insoddisfacente la risposta scritta ricevuta, oppure non abbiano ricevuto risposta nei previsti 30 giorni lavorativi dall'invio del reclamo. Per individuare la sede dell'Associazione dei Consumatori più vicina alla quale rivolgersi in questi casi, basterà collegarsi al sito [www.enel.it/conciliazione](http://www.enel.it/conciliazione) o ai siti delle Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'accordo.

Una commissione di Conciliazione paritetica composta da due conciliatori – uno nominato da Enel e l'altro dall'Associazione dei consumatori a cui si è rivolto il cliente – discuterà il caso. I conciliatori cercheranno, nel più breve tempo possibile, di proporre al cliente una soluzione che vada incontro alle sue esigenze. Qualora il cliente si ritenga soddisfatto della proposta di conciliazione, la procedura si concluderà con il raggiungimento dell'accordo e la firma del verbale di conciliazione. In caso contrario il cliente firmerà un verbale di mancato accordo.

L'attività per la formazione degli "operatori di sportello per la conciliazione", che instruiranno le pratiche on line, ha riguardato circa 500 referenti delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo di conciliazione. Durante i corsi, organizzati da Consumers' Forum, alla docenza si sono alternati relatori dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, dell'Acquirente Unico - con un modulo riguardante la liberalizzazione del settore energetico - rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori e di Enel.

Le associazioni firmatarie, che compongono il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti istituito presso il Ministero per lo Sviluppo Economico, sono: **Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, Verbraucherzentrale Sudtiroil – Centro Tutela Consumatori Utenti.**