

ENEL-CONSUMATORI: AL VIA IN TUTTA ITALIA LA CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE CON I CLIENTI DELL'ELETTRICITA' E DEL GAS

- *Con l'accordo Enel – Associazioni dei Consumatori del CNCU, le controversie potranno essere risolte on line in modo veloce, semplice e gratuito, sia per i clienti del mercato libero sia per quelli del servizio di maggior tutela*

Roma, 26 maggio 2009 – Parte oggi su tutto il territorio nazionale e per tutti i clienti Enel dell'elettricità e del gas, sia del mercato libero sia del servizio di maggior tutela, la procedura di conciliazione paritetica su base volontaria delle controversie, grazie all'accordo tra Enel e tutte le Associazioni dei Consumatori che compongono il CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti).

Gianfilippo Mancini, Direttore Divisione Mercato Enel, ha detto: "Enel è stata la prima *utility* in Europa a mettere in atto una procedura su così vasta scala, estesa oggi anche ai clienti del mercato libero, che tocca la quasi totalità delle controversie che possono verificarsi tra fornitore e clienti. Più di 30 milioni di clienti dell'elettricità e del gas potranno così avere risposte in modo rapido, semplice e gratuito. Un'iniziativa che, grazie al supporto dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, è stata resa possibile dall'impegno congiunto della nostra Società e delle Associazioni dei Consumatori, con le quali collaboriamo costantemente, al fine di migliorare sempre di più il livello di servizio ai clienti."

Soddisfazione è stata espressa anche dai rappresentanti delle Associazioni dei consumatori che hanno così commentato: "Siamo lieti di proseguire il dialogo con Enel che ha portato alla realizzazione di numerose iniziative congiunte, favorendo la condivisione di tematiche legate alla difesa dei diritti dei consumatori, fino ad arrivare alla procedura di conciliazione, che oggi contempla la totalità dei clienti di Enel sia del mercato libero, che del servizio di maggior tutela, con una drastica 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 chiudere positivamente una fase di sperimentazione e formazione mirata a migliorare ulteriormente la procedura di conciliazione a suo tempo avviata".

Dopo una fase sperimentale avviata in Piemonte, e un ampio periodo di formazione che ha coinvolto 560 operatori di sportello e più di 150 conciliatori, da oggi, per oltre 30 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*, tramite le Associazioni dei Consumatori. 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 a tutti i consumatori sia del mercato libero sia del servizio di maggior tutela una

possibilità concreta di risolvere rapidamente e direttamente le nascenti controversie senza dover ricorrere al giudice ordinario.

L'ampliamento dell'accordo a tutti i clienti dell'elettricità e del gas, auspicato da sempre anche dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, si articola in un regolamento che fissa le linee-guida della procedura che si svolgerà interamente *on line* e riguarderà quasi tutti i tipi di controversie. Infatti oltre a quelle già stabilite con il precedente regolamento, che per l'elettricità riguardavano i soli clienti del servizio di maggior tutela e, per il mercato libero, i soli clienti del gas - ricostruzione dei consumi a seguito del malfunzionamento del contatore; fatture di importi anomali rispetto alla media di quelli fatturati al cliente nei due anni precedenti; riduzione di potenza e sospensione della potenza per morosità – oggi si possono regolare anche le controversie legate ai consumi presunti in acconto elevati e anomali rispetto alla media dei consumi; quelle derivanti dalla rateizzazione per bollette con consumi effettivi elevati, anche se non di conguaglio, e dalla rateizzazione e dai rimborsi per bollette di conguaglio; quelle nate da rifatturazioni e doppia fatturazione.

Possono farvi ricorso tutti i clienti di Enel Servizio Elettrico e di Enel Energia, la società per la vendita di elettricità e gas sul mercato libero, con un contratto per uso domestico o condominiale con potenza impegnata fino a 15 kW e per i clienti del gas con un consumo annuo fino a 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 tramite le Associazioni dei Consumatori 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 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.

Le 17 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, 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.**