

RELAZIONI CON I MEDIA

Tel. +39 06 83055699 - Fax +39 06 83053771
e-mail: ufficiostampa@enel.com

www.enel.it

ENEL E CONSUMATORI: MILLE CASI RISOLTI GRAZIE ALLE CONCILIAZIONI

Secondo Workshop Nazionale sulla Conciliazione con le Associazioni dei Consumatori.

Roma, 1 aprile 2010 – Clienti ed Enel più vicini grazie alla conciliazione: il metodo messo a punto insieme alle Associazioni dei Consumatori ha permesso di risolvere in un anno circa mille controversie.

I numeri sono stati illustrati nel corso del "2° Workshop Nazionale sulla Conciliazione", organizzato da Enel, cui hanno partecipato oltre cento conciliatori.

Alla Conciliazione possono ricorrere tutti i clienti domestici Enel. Ad oggi mille i casi risolti attraverso una rete di 560 punti di contatto e 100 conciliatori delle sedi territoriali delle Associazioni Consumatori che lavorano con i 50 conciliatori di Enel.

Ogni cliente di Enel Servizio Elettrico o Enel Energia, infatti, dopo aver inviato un reclamo scritto, se non si ritiene soddisfatto della risposta, per risolvere il problema può rivolgersi a una delle 17 Associazioni dei Consumatori che hanno aderito all'accordo con Enel.

La procedura di conciliazione si può utilizzare nella maggior parte delle controversie di natura economica legate alla fatturazione, nei casi di riduzione della potenza o sospensione della fornitura per morosità, di fatture con importi elevati o anomali rispetto alla media, e nei casi di doppia fatturazione e permette di risolvere le controversie in modo gratuito, semplice e rapido.

Hanno partecipato al Workshop la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e le 17 Associazioni Consumatori del CNCU firmatarie dell'accordo con Enel: 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 Sudtirol - Centro Tutela Consumatori Utenti.

Ulteriori informazioni su www.enel.it/conciliazione.