

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

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

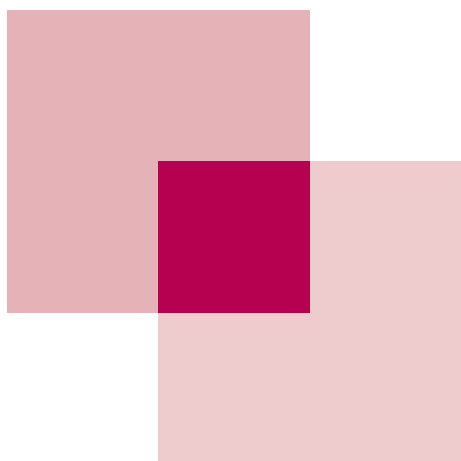
**Guida semplice per i clienti  
alla **Conciliazione Paritetica on-line****

**enel.it**



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

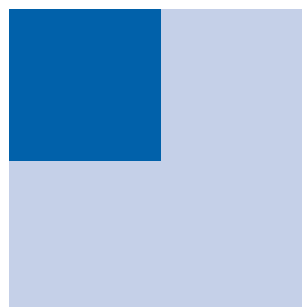
**La conciliazione Enel on-line  
nasce per risolvere le controversie  
in modo semplice, veloce e gratuito.  
Grazie alla conciliazione, infatti,  
è possibile raggiungere rapidamente  
un accordo, resolvendo alcune  
controversie senza ricorrere al giudice.**





## INDICE

<b>Capacità di ascolto e volontà di conciliazione</b>	<b>pag. 4</b>
<b>La conciliazione Enel on-line</b>	<b>pag. 5</b>
<b>L'iter della conciliazione</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Indirizzi per i reclami</b>	<b>pag. 10</b>



## *Capacità di ascolto e volontà di conciliazione*

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 ai tribunali, trova, oggi in tutta Italia, piena applicazione nella Procedura di Conciliazione paritetica con le **Associazioni dei Consumatori**.

Dopo la fase sperimentale avviata nel 2007 in Piemonte, da giugno 2008, per oltre 20 milioni di clienti 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**, con un contratto per uso domestico o condominiale con potenza impegnata non superiore a 15 kW;
- di **Enel Energia**, per la sola fornitura del gas, con un consumo effettivo annuo che non superi i 50.000 mc.

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

- ricostruzione consumi da accertato malfunzionamento del contatore;
- fatture di importi anormalmente elevati rispetto alla media degli importi fatturati al cliente negli ultimi due anni;
- gestione della riduzione della potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente.



### Quando si può attivare:

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

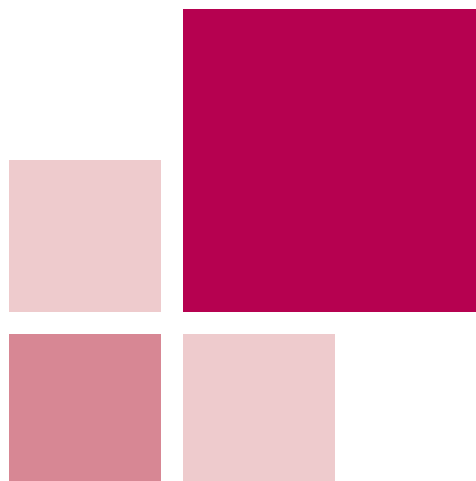
- si considera insoddisfacente la risposta scritta ricevuta

### oppure:

- non si è ricevuta alcuna risposta scritta entro 30 giorni lavorativi 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.

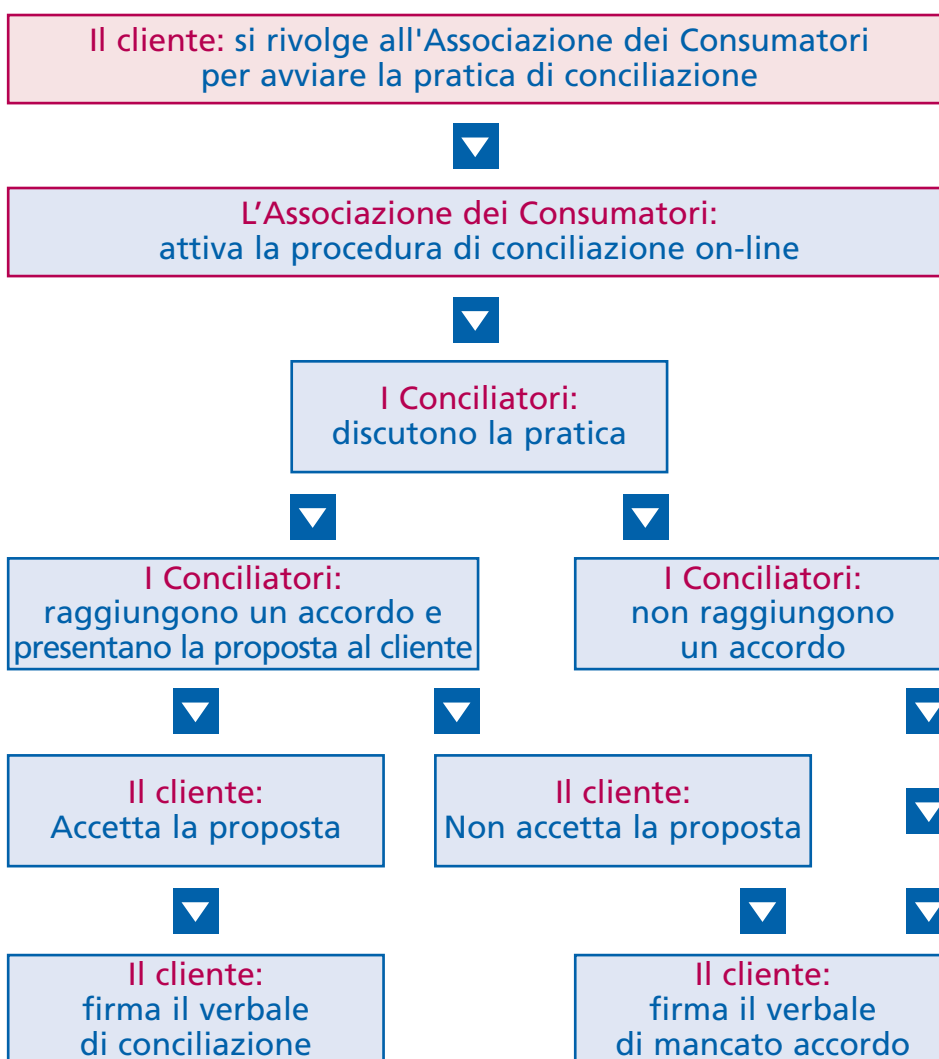


### Come si conclude:

una **Commissione di Conciliazione paritetica** discuterà 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 che venga incontro alle sue esigenze. Qualora il cliente si ritenga soddisfatto dalla proposta di conciliazione, la procedura si conclude con il raggiungimento dell'accordo e la firma del verbale di conciliazione. In caso contrario il cliente firmerà un verbale di mancato accordo.

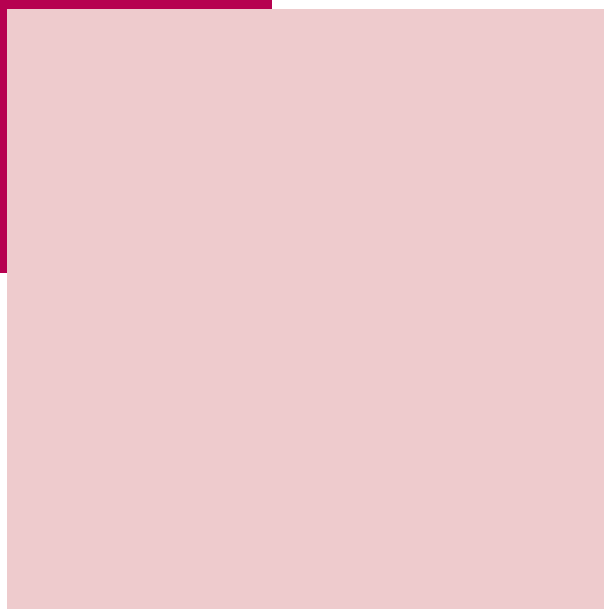
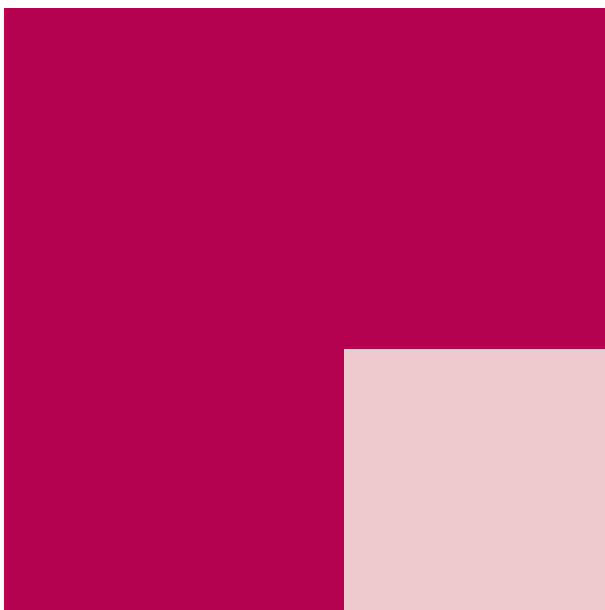
\* Entrambi i conciliatori hanno partecipato ai corsi di formazione organizzati da Consumers'Forum e dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, in collaborazione con Enel.  
[www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) - [www.consumersforum.it](http://www.consumersforum.it)

## L'iter della conciliazione





**Su [www.enel.it/conciliazione](http://www.enel.it/conciliazione) tutte le informazioni necessarie per individuare la sede dell'Associazione dei Consumatori più vicina a cui ci si può rivolgere.**



## *Indirizzi per i reclami*

### **Cosa fare prima di attivare la conciliazione**

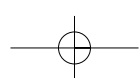
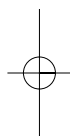
**Il reclamo scritto deve essere inviato  
dal cliente o da un suo delegato  
a Enel, ai seguenti indirizzi:**

#### **FORNITURE ELETTRICHE**

- casella postale 1100 Potenza  
(raccomandata a/r)
- fax verde 800900150
- [www.prontoenel.it](http://www.prontoenel.it) alla voce "Reclami"

#### **FORNITURE GAS**

- casella postale 1000 Potenza  
(raccomandata a/r)
- fax verde 800997736
- [www.enelenergia.it](http://www.enelenergia.it)



L'accordo sulla conciliazione è stato sottoscritto da Enel e da 16 Associazioni dei Consumatori:

- 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 Südtirol - Centro Tutela Consumatori Utenti.

