



MOVIMENTO  
CONSUMATORI

# Reclami & Conciliazione



Per una soluzione rapida,  
semplice e gratuita delle  
controversie, Enel in  
accordo con le Associazioni  
dei Consumatori, offre una  
nuova opportunità: LA  
CONCILIAZIONE ON-LINE

# Diritti del Consumatore

## Reclamo Enel:

Per contestare una bolletta (del Gas o della corrente elettrica) è possibile inviare un reclamo ai seguenti indirizzi:

### Per il Mercato elettrico di Maggior Tutela (bolletta Enel Servizio Elettrico):

#### **Enel Distribuzione S.p.A.**

Casella Postale 1100  
85100 Potenza

o al numero di **Fax.** 800 900 150

### Per il Mercato Gas (Libero – bolletta Enel Energia)

#### **Enel S.p.A.**

Rete Gas  
Casella Postale 1000  
85100 Potenza

o al numero di **Fax.** 800 997 736

### Per il Mercato elettrico Libero (bolletta Enel Energia)

#### **Enel Energia S.p.A.**

Casella Postale 8080  
85100 Potenza

o al numero di **Fax.** 800 046 311

*Sul sito [www.enel.it](http://www.enel.it) è possibile scaricare i modelli per i reclami scritti.*

### Cos'è il Mercato di Maggior Tutela?

Il **Servizio di Maggior Tutela** si applica alle famiglie e ai piccoli consumatori (piccole imprese connesse in bassa tensione aventi meno di 50 dipendenti e fatturato annuo non superiore a 10 milioni di Euro) per i quali è garantita la fornitura di energia a prezzi stabiliti dall'AEEG .

### Cos'è il Mercato Libero?

Dal **1° luglio 2007**, il mercato dell'energia è completamente liberalizzato. Ciò vuol dire che anche le famiglie (come già avveniva per le imprese) possono scegliere liberamente da quale venditore ed a quali condizioni comprare l'elettricità e il gas. L'impresa di distribuzione, che gestisce la rete locale, rimane invece la stessa anche se il consumatore sceglie un nuovo venditore.

L'**Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)**, che ha funzioni di regolamentazione e controllo del mercato elettrico, ha emanato apposite delibere al fine di assicurare adeguate garanzie ai clienti che decidono di passare al mercato libero consentendo altresì a chi vuole rimanere con il proprio fornitore di farlo continuando a godere delle stesse condizioni (**servizio di maggior tutela**).

Il "**servizio di salvaguardia**" (a tutela della continuità della fornitura) è assicurato alle imprese con più di cinquanta dipendenti o con un fatturato annuo superiore a 10 milioni di euro o con punti connessi in media o alta tensione che non scelgono un nuovo fornitore di energia elettrica o che dovessero transitoriamente rimanere senza fornitore.

## La **C**onciliazione

Dopo una fase sperimentale avviata nel 2007 in Piemonte, da giugno 2008, 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 CONCILIAZIONE**.

### **Che cos'è?**

La procedura di conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie, basato sulla libera adesione delle parti che cercano di raggiungere un accordo amichevole. Grazie alla conciliazione è possibile raggiungere rapidamente e **gratuitamente** un accordo, resolvendo alcune controversie senza ricorrere al giudice. Occorre ricordare che tale procedura non sostituisce né impedisce al consumatore di adire comunque alla giustizia ordinaria, se lo ritenesse necessario.

### Chi può utilizzarla

- Tutti i clienti elettrici domestici e i condomini con contratti fino a 15 kW di potenza.
- Tutti i clienti gas con un consumo annuo fino a 50.000 metri cubi.

### **La procedura di Conciliazione può essere avviata per le controversie relative:**

- 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:

La domanda può essere presentata **entro 30 giorni** lavorativi decorrenti dalla data di risposta al reclamo scritto (*casella postale, fax, mail*) o qualora il cliente non abbia ricevuto alcuna risposta al reclamo, dalla data di invio dello stesso.

Durante la procedura vengono sospese le azioni di Enel Distribuzione o Enel Gas volte al recupero del credito oggetto di conciliazione.

## Come Funziona la Conciliazione on-line:

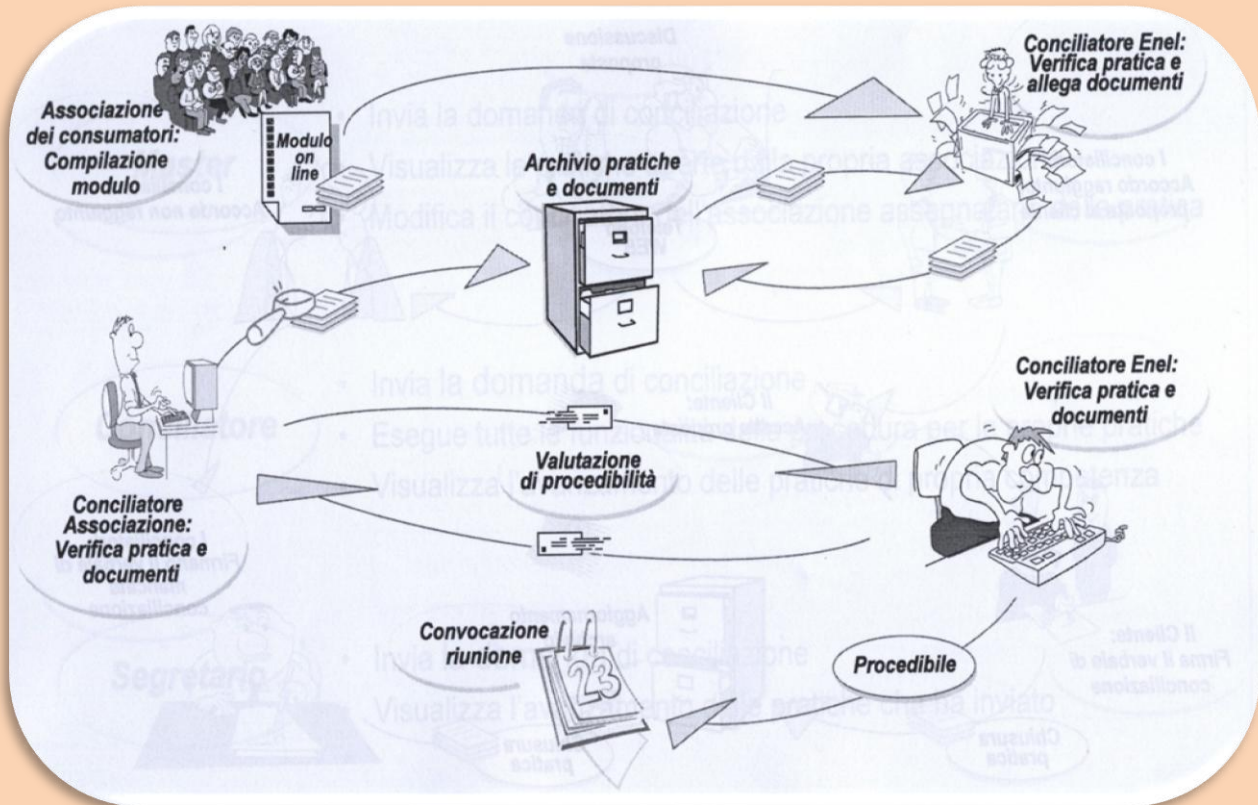
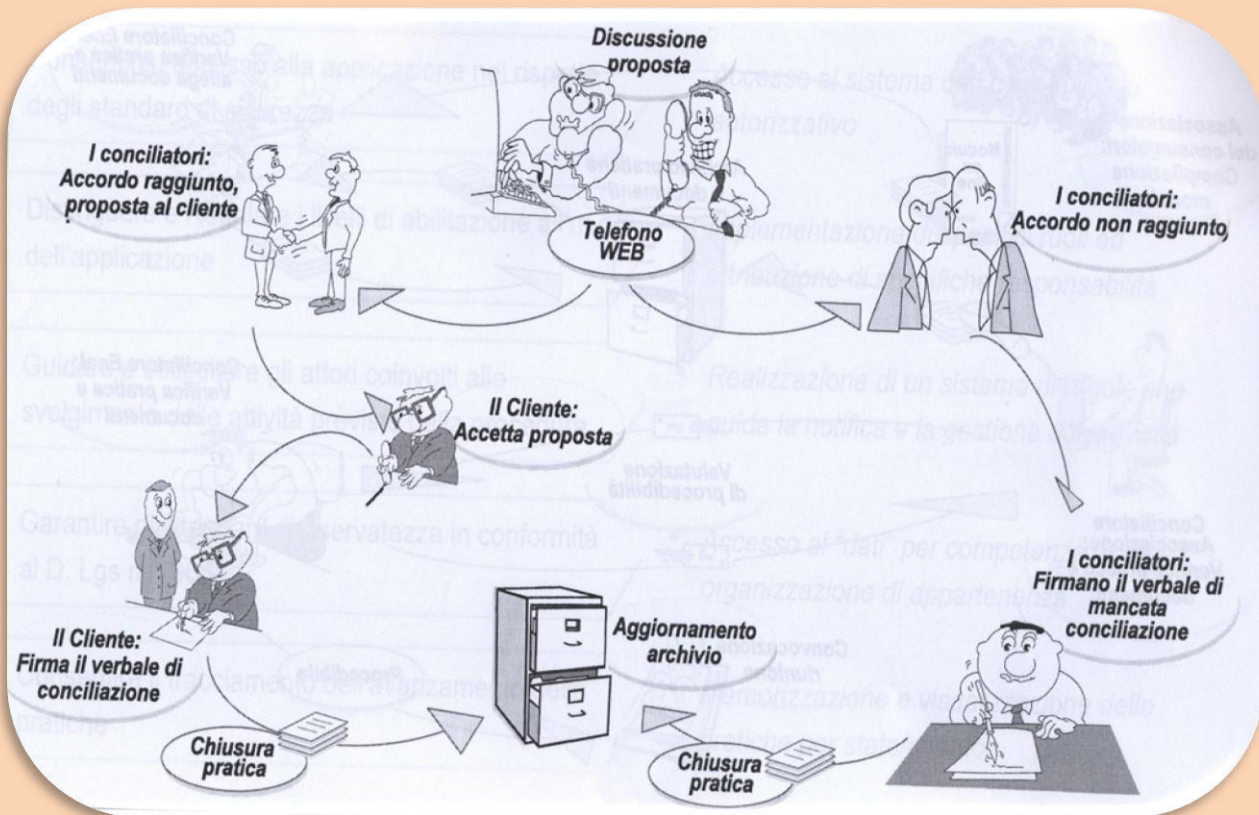


Figure 1 e 2 tratte da: Customer Care – Divisione Mercato Enel ICT Enel



## Come attivarla

Per l'attivazione gratuita della conciliazione è necessario rivolgersi ad una delle **Associazioni firmatarie dell'accordo d'intesa con Enel**, di seguito è riportato l'elenco completo di tali Associazioni:

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 Sudtirol – Centro Tutela Consumatori Utenti.



In seguito all'attivazione di tale procedura on-line; 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 consumatore – 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.

**Fonti:**

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

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



Per ulteriori informazioni chiamare lo [0332.810569](tel:0332.810569)

oppure inviare una mail a:

[varese@movimentoconsumatori.it](mailto:varese@movimentoconsumatori.it)