

# *Regolamento per la procedura di Conciliazione online in materia di erogazione di energia elettrica e di gas*

## **Art.1 - Procedura di conciliazione online - natura e ambito di applicazione**

1. Il presente regolamento concordato tra Enel Servizio Elettrico S.p.A., Enel Energia S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. (di seguito Protocollo d'Intesa), contiene le modalità di attuazione della procedura di conciliazione online (di seguito anche la Procedura) di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano:
  - a) i clienti elettrici del mercato libero e di quello di maggior tutela, che hanno stipulato contratti di fornitura di energia elettrica per uso domestico, nonché per uso condominiale con potenza impegnata pari o inferiore a 15 kW;
  - b) i clienti gas, che hanno stipulato contratti di fornitura gas con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 50.000 mc.
2. La Procedura applica il modello della "Conciliazione Paritetica" nel rispetto della Delibera n. 226/01 ("Approvazione di protocollo di intesa tra l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ed il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti" del 10 ottobre 2001), in conformità ai principi sanciti dalle Raccomandazioni n. 98/257/CE e n. 2001/310/CE della Comunità Europea. La Procedura ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico e si svolge on line su una piattaforma web che, attraverso l'utilizzo di strumenti informatici disponibili sul sito di Enel ([www.enel.com](http://www.enel.com)), ne assicura l'efficienza e garantisce il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al D. Lgs. n. 196/03.
3. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia esperito, con esito insoddisfacente per lo stesso, un Reclamo ai sensi delle delibere in materia di qualità del servizio emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.
4. La Procedura ha ad oggetto le controversie comprese nell'Allegato A al presente Regolamento relative alla fornitura di energia elettrica e gas.
5. Enel Servizio Elettrico ed Enel Energia si impegnano a monitorare tutti i reclami pervenuti dai propri clienti, al fine di valutare eventuali miglioramenti al presente Regolamento, previo accordo con le Associazioni dei Consumatori.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right and bottom center.

## Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

- a) Cliente: il soggetto, persona fisica o giuridica, ente o associazione anche priva di personalità giuridica, che:
1. ha stipulato (i) un contratto di fornitura di energia elettrica per uso domestico, nonché per uso condominiale con potenza impegnata pari o inferiore a 15 kW e/o (ii) un contratto di fornitura gas con consumo effettivo di gas, nell'anno precedente l'avvio della Procedura, non superiore a 50.000 mc.
  2. ha presentato un Reclamo secondo le delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas in materia di qualità del servizio.
- b) Commissione di Conciliazione o Commissione: l'organo composto da due conciliatori nominati secondo le modalità e i termini prescritti dall'art. 4, che ha il dovere di compiere le attività di cui agli artt. 5, 6 e 7;
- c) Conciliatore: il membro della Commissione che viene nominato da Enel Servizio Elettrico o Enel Energia (conciliatore Enel) e dall'Associazione dei Consumatori (conciliatore Associazione) che possiede le caratteristiche di cui al successivo art. 4;
- d) Master: il rappresentante dell'Associazione dei Consumatori che ha la possibilità di monitorare tutte le domande di conciliazione della propria Associazione e di intervenire a supporto dell'Ufficio di Conciliazione in caso di necessità;
- e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del Reclamo di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 5;
- f) Reclamo: l'atto ai sensi delle delibere in materia di qualità del servizio emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas di cui al precedente art.1, comma 3, inviato via fax, a mezzo raccomandata a/r o via internet dal Cliente o dall'Associazione dei Consumatori cui lo stesso ha conferito mandato, ai recapiti indicati da Enel Servizio Elettrico (Fax 800900150, casella postale 1100 - 85100 Potenza, alla voce "scrivici" del sito [www.prontoenel.it](http://www.prontoenel.it)) o da Enel Energia (per le forniture ELETTRICHE: Fax: 800046311; casella postale 8080 - 85100 Potenza; per le forniture GAS: Fax: 800997736; casella postale 1000 - 85100 Potenza);
- g) Procedura di Conciliazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la conciliazione online della controversia insorta con il Cliente;
- h) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel S.p.A. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, avente ad oggetto un piano di collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie insorte o insorgende con i clienti elettrici e con i clienti gas;
- i) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Direttore della Divisione Mercato e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa;
- j) Ufficio di Conciliazione: l'ufficio di cui all'art. 3 presso cui è istituita la Commissione di Conciliazione.

*M*  
*DL*  
*RE*  
*PC*  
*AS*  
*DL*  
*DL*  
*DL*

### **Art. 3 - Ufficio di Conciliazione**

1. E' istituito l'Ufficio di Conciliazione presso Enel S.p.A., che sarà deputato a trattare le controversie di cui all'art.1, comma 4.
2. L'Ufficio di Conciliazione fornisce ai conciliatori il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni e attività.
3. L'Ufficio di Conciliazione inoltre:
  - a) provvede alle comunicazioni previste dal Regolamento;
  - b) tiene aggiornato l'archivio elettronico - che contiene il Reclamo, la Domanda e i verbali della Procedura - consultabile via internet, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e da Enel Servizio Elettrico o Enel Energia per la trattazione della controversia oggetto della Domanda, mediante collegamento al sito.
4. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico tramite pubblicazione per via telematica sul sito Internet [www.enel.com](http://www.enel.com), presso tutte le sedi territoriali PuntoEnel e QuiEnel, presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori firmatarie e sui loro siti Internet.

### **Art. 4 - Commissione di Conciliazione**

1. Presso l'Ufficio di Conciliazione è istituita una Commissione di Conciliazione i cui membri sono nominati, uno da Enel Servizio Elettrico o Enel Energia e l'altro dalle Associazioni dei Consumatori per il cui tramite il Cliente ha presentato Domanda di Conciliazione.
2. I conciliatori verranno inseriti in un apposito elenco consultabile sull'applicativo online. L'elenco verrà aggiornato dall'Ufficio di Conciliazione, qualora le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Intesa, nonché Enel Servizio Elettrico o Enel Energia, comunichino i nuovi nominativi di persone da loro designate quali conciliatori.
3. Ai fini della Procedura, potranno essere nominati conciliatori solo le persone iscritte nell'elenco di cui al precedente comma 2, che abbiano frequentato idonei corsi di formazione.
4. L'incarico di conciliatore è a tempo indeterminato, salvo revoca della parte che ha provveduto alla nomina, da comunicarsi all'Ufficio di Conciliazione, con preavviso di 30 giorni.

### **Art. 5 - Domanda di conciliazione**

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Conciliazione ogni volta che, presentato un Reclamo secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte di Enel una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 40 giorni solari dalla data di invio del Reclamo.

2. Il Cliente potrà altresì accedere alla Procedura ogni volta che, presentato un Reclamo in forme e modi diversi da quelli previsti al comma 1, abbia comunque ricevuto da parte di Enel una risposta ritenuta insoddisfacente.

3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata all'Ufficio di Conciliazione utilizzando l'apposito applicativo online. La Domanda deve essere presentata entro 90 giorni solari dalla data di protocollo della risposta scritta di Enel al Reclamo, ovvero nell'arco di tempo compreso fra 40 e 120 giorni solari dalla data di invio del Reclamo, qualora il cliente non abbia ricevuto risposta scritta da Enel nei termini previsti dal comma 1 dell'art. 5.

4. La Domanda deve essere sottoscritta dal Cliente e deve essere presentata all'Ufficio di Conciliazione per il tramite dell'Associazione dei Consumatori firmataria del Protocollo d'Intesa cui il Cliente ha conferito apposito mandato.

5. L'Ufficio di Conciliazione trasmette entro 5 giorni solari, attraverso l'applicativo utilizzato per la conciliazione online, alla Commissione di Conciliazione il fascicolo contenente la Domanda e la documentazione che ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia.

6. Ai fini dell'applicazione del presente Regolamento, la Commissione di Conciliazione accerta l'improcedibilità della domanda di conciliazione nelle seguenti ipotesi:

a) qualora la domanda di conciliazione venga presentata oltre i termini previsti dall'art. 5, comma 3, ovvero prima dello scadere del termine utile per la risposta al Reclamo da parte degli uffici preposti di Enel stabilito dall'art. 5, comma 1;

b) qualora la domanda di conciliazione abbia ad oggetto una controversia non rientrante tra quelle previste dall'Allegato A al presente Regolamento;

c) qualora la domanda di conciliazione si riferisca a una fornitura non rientrante tra quelle previste dall'art. 1, comma 1;

d) qualora la domanda di conciliazione sia presentata senza il previo esperimento del Reclamo da parte del Cliente, ai sensi dell'art. 1, comma 3;

e) qualora la domanda di conciliazione relativa ad una fattispecie di "Doppia Fatturazione" di cui all'allegato A, lettera h) venga presentata al fornitore titolato a fatturare il cliente.

7. La Commissione, accertate le ragioni di improcedibilità, provvederà tramite l'Ufficio di Conciliazione a informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della Domanda.

8. Verificata in 5 giorni solari la procedibilità della domanda in conformità alle prescrizioni del presente Regolamento, la Commissione di Conciliazione passa all'esame della controversia.

9. Qualora la Commissione di Conciliazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda di Conciliazione ne dà comunicazione alla Parte interessata che, entro 10 giorni solari, ha facoltà di integrarla con ulteriore documentazione.

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the right side and several smaller ones at the bottom left and center.

10. L'applicativo concordato fra Enel e le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa, garantisce la necessaria trasparenza nello svolgimento della procedura, salvaguardando la riservatezza dei dati relativi ai clienti.

## **Art. 6 - Attività della Commissione di Conciliazione**

1. In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preventivamente che il Cliente sia stato pienamente informato del fatto che:

- a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
- b) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirare la Domanda e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché la magistratura ordinaria;
- c) può rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione entro il termine previsto dal presente Regolamento e che, in mancanza di comunicazione di accettazione nel suddetto termine, la soluzione si intende rifiutata;
- d) la Commissione e gli addetti all'Ufficio di Conciliazione sono tenuti all'osservanza delle prescrizioni di cui al D.Lgs. 196/2003.

2. La Commissione esamina la Domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal Regolamento. Laddove lo ritenga necessario, la stessa può chiedere alle parti, sempre con le modalità previste dal Regolamento, i chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni.

3. La Commissione può effettuare un ulteriore esame della controversia senza alcun onere di comunicazione ai soggetti interessati.

4. Durante la Procedura di Conciliazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela di Enel Servizio Elettrico o Enel Energia volte al recupero del credito oggetto di conciliazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura.

## **Art. 7 - Conclusione della Procedura di Conciliazione**

1. L'Ufficio di Conciliazione, qualora la Commissione abbia raggiunto un accordo per la soluzione della controversia, comunica via fax all'Associazione di Consumatori mandataria per la presentazione della Domanda, la proposta formulata dalla Commissione già accettata da Enel Servizio Elettrico o Enel Energia.

2. Se il Cliente accetta la proposta di cui al comma 1, ne dà comunicazione, sempre per il tramite dell'Associazione dei Consumatori che rappresenta il Cliente, all'Ufficio di Conciliazione nei 15 giorni solari successivi alla comunicazione di cui al comma 1.

3. L'accettazione del Cliente viene comunicata dall'Ufficio di Conciliazione a Enel Servizio Elettrico o Enel Energia.

4. In caso di accettazione da parte del Cliente, viene redatto in duplice copia originale apposito verbale di conciliazione sottoscritto da entrambi i membri della Commissione che verrà inviato attraverso l'applicativo utilizzato per la Conciliazione online già sottoscritto da

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left side, there are three distinct signatures. On the right side, there are several more signatures, some appearing to be initials or names. The signatures are scattered across the bottom of the page, below the main text of Article 7.

Enel Servizio Elettrico o Enel Energia, all'Associazione dei Consumatori interessata per la sottoscrizione del Cliente.

5. L'Associazione dei Consumatori provvederà all'invio del verbale, debitamente sottoscritto dal Cliente, all'Ufficio di Conciliazione.

6. Una copia originale del verbale di conciliazione sottoscritto da entrambe le parti, sarà tenuto presso l'Ufficio di Conciliazione, mentre la seconda copia sarà inviata al Cliente dall'Associazione.

7. Il verbale di conciliazione, sottoscritto da Enel Servizio Elettrico o Enel Energia, dal Cliente e dalla Commissione di Conciliazione, ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile.

8. In caso di mancato accordo verrà redatto un verbale di mancata conciliazione sottoscritto dalla Commissione, che verrà depositato presso l'Ufficio di Conciliazione.

Roma, 26 maggio 2009

  
Enel – Il Direttore della Divisione Mercato  
Gianfilippo Mancini

Le Associazioni dei Consumatori del CNCU:

ACU – Associazione Consumatori e Utenti

Adiconsum

Adoc

Adusbef

Altroconsumo – Associazione Indipendente di Consumatori

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

Tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse attraverso l'applicativo utilizzato per la conciliazione online.

## Allegato A

### Controversie che possono essere oggetto di Conciliazione

Possono essere oggetto di Conciliazione le questioni insorte fra Cliente e Fornitore relative a:

- a) Gestione della riduzione della potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente
- b) Fatture di importi elevati ed anomale rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente entro gli ultimi due anni
- c) Ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore, ossia in assenza di verifica metrica del contatore
- d) Consumi presunti in acconto elevati ed anomali rispetto alla media dei consumi
- e) Gestione della rateizzazione per bollette particolarmente elevate, anche se non di conguaglio
- f) Gestione della rateizzazione e dei rimborsi per bollette di conguaglio
- g) Rifatturazioni, ossia gestione della rateizzazione e dei rimborsi in seguito al ricalcolo di fatture errate
- h) Doppia fatturazione

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including:

- Handwritten "3" at the top left.
- Handwritten "Clu" and "#".
- Handwritten "NR" and "RC".
- Handwritten "Al".
- Handwritten "tcc".
- Handwritten "di" and "or".
- Handwritten "Puffin" and "P".
- Handwritten "Hs", "H", "K", and "Z".