

MDC

Il **Movimento Difesa del Cittadino** è nato a Roma nel 1987, indipendente da partiti e sindacati, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa, prestando assistenza e tutela tramite gli esperti, anche attraverso le sue **65 sedi locali**.

MDC è membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) costituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico e di Consumers' Forum. E' anche Associazione di Promozione Sociale riconosciuta dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali. MDC collabora con Legambiente e con le principali associazioni nazionali di **tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori**; è presente in diverse sedi istituzionali, comitati, commissioni, arbitrati, osservatori e forum.

ENEL CONCILIA

Il progetto ENEL CONCILIA nasce con lo scopo di informare i consumatori sulla possibilità di accedere alla **procedura di conciliazione on line in materia di erogazione di energia elettrica e di gas**, di cui al Regolamento sottoscritto in data 26 maggio 2009 tra le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A., Enel Servizio Elettrico S.p.A. ed Enel Energia S.p.A., finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti i contratti di fornitura di energia elettrica del mercato libero e del mercato di maggior tutela per uso domestico, per uso condominiale con potenza impegnata pari o inferiore a 15 kW, nonché i contratti di fornitura di gas con consumo effettivo non superiore a 50.000 mc nell'anno precedente l'avvio della suddetta procedura di conciliazione.

Tale procedura rappresenta non solo uno strumento alternativo alla giustizia ordinaria, ma anche una soluzione semplice, veloce ed economica.

ENEL CONCILIA consiste in una vera e propria **campagna di informazione** - realizzata attraverso vademecum e riviste, incontri di prossimità con i cittadini e focus group con gli esperti - che si propone di divulgare la conciliazione paritetica come strumento di grande efficacia nell'ottica del miglioramento continuo del rapporto tra azienda e clienti. Gli obiettivi sono: diffondere le informazioni sulla procedura di conciliazione; monitorare il grado di soddisfazione dei clienti; far conoscere le novità di Enel nel campo della risoluzione extra giudiziaria delle controversie.

ENEL CONCILIA

Accedi alla conciliazione con Enel tramite gli esperti del Movimento Difesa del Cittadino!

CAMPANIA

Francesco Luongo (MDC Benevento)
Tel. 0824 47635 benevento@mdc.it

LAZIO

Giulio Mazzone (MDC Lazio)
Tel. 06 83088020 giuliomazzone@mdc.it

LOMBARDIA

Lucia Moreschi (MDC Milano)
Tel. 02 89055396 milano@mdc.it

Nicoletta Liguigli (MDC Milano)
Tel. 02 89055396 milano@mdc.it

SICILIA

Marialuisa De Simone (MDC Palermo)
Tel. 091 6629061 palermo@mdc.it

TOSCANA

Iole Mela (MDC Lucca)
Tel. 0583 316565 lucca@mdc.it

UMBRIA

Cristina Rosetti (MDC Perugia)
Tel. 075 5720483 perugia@mdc.it

VENETO

Erika Bernardello (MDC Piove di Sacco-PD)
Tel. 049 5330018 piovedisacco@mdc.it

Il sito di MDC
www.mdc.it

Il sito di ENEL
www.enel.it

ENEL CONCILIA

CONSUMI SOVRASTIMATI IN BOLLETTA?
CONTATORE MAL FUNZIONANTE?



DA OGGI, PUOI TROVARE UNA SOLUZIONE
CON LA CONCILIAZIONE



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

Conciliazione Enel

Da giugno 2009 tutti i clienti di Enel Servizio Elettrico S.p.A. e di Enel Energia S.p.A., che non siano soddisfatti dall'esito di un reclamo esperito ai sensi delle delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas in materia di qualità del servizio, ovvero non abbiano ricevuto alcun riscontro, hanno a loro disposizione uno strumento in più per far valere i loro diritti. Per **oltre 20 milioni di clienti Enel**, è possibile, infatti, accelerare i tempi e azzerare i costi, avvalendosi della Procedura di Conciliazione per risolvere le controversie in maniera rapida e gratuita senza rivolgersi necessariamente a un giudice, grazie all'accordo che le due società hanno sottoscritto con le Associazioni dei consumatori del **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)**.

I destinatari

La procedura di conciliazione Enel può essere attivata da tutti i **clienti di Enel Servizio Elettrico o Enel Energia** con un contratto di fornitura di energia elettrica del mercato libero e di quello di maggior tutela per uso domestico, nonché per uso condominiale con potenza impegnata pari o inferiore a 155 kW e/o dai clienti Enel Energia S.p.A. per la sola fornitura gas, con un consumo annuo che non supera i 50 mila metri cubi nell'anno precedente l'avvio della citata Procedura.

In quali casi è possibile?

Possono essere oggetto di conciliazione tutte le questioni insorte tra Enel Servizio Elettrico S.p.A. o Enel Energia S.p.A., e il proprio cliente, relative a:

- ricostruzione consumi da accettato malfunzionamento del contatore, ossia in assenza di verifica metrica del contatore;
- fatture con importi elevati e anomale rispetto alla media di quelli fatturati al cliente negli ultimi 2 anni;
- gestione della rateizzazione per bollette particolarmente elevate, anche se non di conguaglio;
- doppia fatturazione;
- gestione della riduzione della potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente;
- consumi presunti in acconto elevati e anomali rispetto alla media dei consumi;
- gestione della rateizzazione e dei rimborsi per bollette di conguaglio;
- rifatturazioni, ossia gestione della rateizzazione e dei rimborsi in seguito al ricalcolo di fatture errate.

La procedura

L'iter è molto semplice:

1) Reclamo

Il cliente potrà accedere alla procedura di conciliazione on line soltanto dopo aver già esperito, sulla medesima questione personalmente o con l'assistenza di una delle Associazioni dei consumatori firmatarie cui lo stesso abbia precedentemente conferito mandato, un reclamo scritto, inviato, a seconda della tipologia di fornitura interessata, ai seguenti indirizzi:

- **Forniture Elettriche di Enel Servizio Elettrico**
 - casella postale 1100 - 85100 Potenza (raccomandata A/R)
 - fax verde n. 800900150
 - www.prontoenel.it alla voce "Contattaci"
- **Forniture Elettriche di Enel Energia**
 - casella postale 8080 - 85100 Potenza (raccomandata A/R)
 - fax verde n. 800046311
 - www.enelenergia.it alla voce "Contattaci"
- **Forniture Gas di Enel Energia**
 - casella postale 1000 - 85100 Potenza (raccomandata A/R)
 - fax verde n. 800997736
 - www.enelenergia.it alla voce "Contattaci"

Ogni volta che si inoltra un reclamo, occorre accertarsi di aver scritto le generalità di chi effettua il reclamo e dell' intestatario dell'utenza, il codice cliente indicato sulla bolletta in alto a destra e l'indirizzo della fornitura. Successivamente, accertarsi di avere indicato l'oggetto del reclamo e la data, e firmare il foglio.

2) Domanda di Conciliazione

Se dopo aver inoltrato reclamo scritto a Enel Servizio Elettrico o Enel Energia il cliente riceve una risposta ritenuta insoddisfacente o non la riceve affatto entro i 40 giorni solari dalla data di invio del reclamo, può ricorrere alla procedura di conciliazione on line, conferendo apposito mandato a una delle Associazioni di consumatori firmatarie, che predisporrà la pratica.

La Domanda di Conciliazione viene sottoscritta dal cliente e presentata all'**Ufficio di Conciliazione** mediante l'apposito applicativo on line e per il tramite dell'Associazione dei consumatori firmataria. La Domanda di Conciliazione deve essere presentata entro 90 giorni solari dalla data di protocollo della risposta scritta di Enel al reclamo, ovvero nell'arco di tempo compreso tra 40 e 120 giorni solari dalla data di invio del reclamo, nel caso in cui il cliente non abbia ricevuto risposta scritta da Enel nel termine di 40 giorni solari di cui sopra. Entro circa 10 giorni solari la **Commissione di Conciliazione** - ricevuta la documentazione necessaria ai fini della trattazione dall'Ufficio di Conciliazione - verifica la procedibilità della domanda, nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento sottoscritto dalle Parti.

In caso positivo, procede all'esame della controversia, in caso negativo provvede a informare l'Associazione dei consumatori mandataria.

Qualora invece la documentazione allegata alla Domanda di Conciliazione venga ritenuta insufficiente, ne viene data comunicazione alla Parte interessata la quale, nel termine di 10 giorni solari, ha facoltà di integrarla.

3) La Commissione di Conciliazione

La Commissione di Conciliazione è composta da **due conciliatori**, uno nominato dall'Associazione dei consumatori cui si è rivolto il cliente e uno nominato da Enel Servizio Elettrico o da Enel Energia. Lo scopo della discussione della domanda di conciliazione è

raggiungere ovviamente una soluzione in tempi rapidi e il più possibile conforme alle esigenze del consumatore.

Nel caso in cui i Conciliatori raggiungano un accordo per una proposta di soluzione della controversia, l'Ufficio di Conciliazione la invia per fax anche all'Associazione dei consumatori per l'accettazione da parte del cliente.

Se il cliente accetta, entro 15 giorni solari dal ricevimento della proposta ne dà comunicazione all'Ufficio di Conciliazione, tramite l'Associazione dei consumatori cui ha conferito il mandato.

Viene successivamente redatto in duplice copia originale un apposito verbale di conciliazione, sottoscritto da entrambi i membri della Commissione, che verrà inviato all'Associazione dei consumatori ai fini della sottoscrizione da parte del cliente.

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 dell'art. 1965 e seguenti codice civile.

In caso di mancato accordo, la Commissione sottoscriverà un verbale di mancata conciliazione che resterà depositato presso l'Ufficio di Conciliazione.

In tale ipotesi il cliente potrà pertanto, eventualmente, rivolgersi alla giustizia ordinaria.

Cos'è la Conciliazione paritetica?

La conciliazione è una modalità di risoluzione delle controversie alternativa al ricorso alla giustizia ordinaria. Si basa sulla ricerca di una soluzione concordata fra le parti, con l'ausilio di "conciliatori". Nella conciliazione paritetica i conciliatori sono due, e ciascuno rappresenta le parti. Essi formano la "**Commissione di Conciliazione**", che ha il compito di esaminare la controversia e individuare la soluzione da sottoporre alle parti. I conciliatori devono cercare di risolvere la controversia, proponendo alle parti una soluzione che sia accettabile da entrambe.

Durante la Procedura di Conciliazione, nel caso in cui la questione posta sia considerata procedibile, **Enel Servizio Elettrico o Enel Energia** sospenderanno tutte le azioni di autotutela per il recupero dei crediti oggetto di conciliazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura.

I vantaggi della conciliazione

1. è volta a proporre una soluzione equa
2. tiene conto delle esigenze dei soggetti interessati
3. tende sempre al soddisfacimento di entrambe le parti
4. ha un carattere fortemente innovativo
5. non rompe i rapporti tra le parti in gioco, ma al contrario li favorisce nell'interesse della comunità sottendendo l'etica del non litigio
6. determina un notevole risparmio sia economico che di tempo
7. non aggrava ulteriormente il sistema giudiziario per molti versi già precario
8. assolve a un'importante funzione sociale ossia quella di salvaguardare appunto le relazioni sociali ed economiche
9. prima dell'accettazione da parte dell'interessato non costituisce una soluzione vincolante.