



## **Enel e Confapi: accordo sulla conciliazione**

Enel e Confapi, oltre ad altre organizzazioni di imprese, hanno sottoscritto un accordo per avviare congiuntamente la procedura di conciliazione paritetica su base volontaria delle controversie con i clienti business dell'elettricità e del gas sia dei mercati di tutela del "servizio di maggior tutela", sia del mercato libero, aderenti alle Confederazioni. L'intesa, auspicata anche dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) che ha invitato tutte le aziende del settore ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i clienti finali, si articola in un protocollo che fissa le linee-guida della procedura e in un regolamento attuativo che disciplina la fase di sperimentazione. Il periodo di sperimentazione durerà almeno sei mesi su un territorio campione e, in questa fase, interesserà unicamente le imprese clienti delle società Enel Servizio Elettrico ed Enel Energia aderenti alle associazioni.

Terminato questo periodo, i partner verificheranno sia l'efficacia della procedura, concordando eventuali modifiche, sia la possibilità di estenderla ad altre società di Enel, e firmeranno un nuovo regolamento.

La procedura di conciliazione è uno strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie, basato sulla libera adesione delle parti che tentano di raggiungere un accordo amichevole. La procedura offre alle imprese aderenti alle Confederazioni una possibilità concreta e gratuita di risolvere rapidamente e direttamente le nascenti controversie senza dover ricorrere al giudice ordinario, al quale le parti possono comunque rivolgersi, fintanto che non venga raggiunto un accordo. L'accordo sottoscritto riguarderà, in questa prima fase, otto tipi di controversie: gestione della riduzione di potenza o del distacco della fornitura per morosità; fatture di importi anomali rispetto alla media di quelli fatturati al cliente nei due anni precedenti; ricostruzione dei consumi a seguito del malfunzionamento del contatore; consumi presunti in acconto elevati ed anomali rispetto alla media dei consumi; gestione della rateizzazione per bollette particolarmente elevate, di conguaglio e non; 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; doppia fatturazione.

Al fine di preservare il rapporto commerciale diretto tra Enel e i suoi clienti e migliorare la qualità del servizio e la trasparenza dell'informazione, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione paritetica è subordinato alla necessaria fase di reclamo scritto da parte dell'impresa, nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.