

## Conciliazione con Enel

### **Risolvere controversie in tempi molto più rapidi senza dover ricorrere al giudice ordinario.**

Con l'accordo Enel – Associazioni dei Consumatori del CNCU, le controversie potranno essere risolte on line in modo veloce, semplice e gratuito. La conciliazione riguarda le seguenti tre tipologie di possibili controversie:

- ricostruzione dei consumi a seguito di accertato malfunzionamento del contatore;
- fatture di importi anomali, notevolmente elevati rispetto alla media di quelli fatturati nei due anni precedenti;
- gestione della riduzione di potenza o sospensione della fornitura per morosità.

## Chi può utilizzarla?

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

## Come funziona?

I clienti, dopo aver inviato un reclamo scritto attraverso gli appositi canali Enel (casella postale, fax o mail) potranno attivare la procedura presso le associazioni dei consumatori nei casi in cui ritengano insoddisfacente la risposta scritta ricevuta, oppure non abbiano ricevuto risposta nei previsti 30 giorni lavorativi dall'invio del reclamo.

## La procedura di conciliazione

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 cliente – 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.

*Bolzano, 03.11.2008*

**Tipo:**conciliazione paritetica

**Campo di applicazione:**certi tipi di controversie senza soluzione soddisfacente da parte dell'ufficio competente

**Esisto della conciliazione:**verbale di conciliazione con efficacia di accordo transattivo oppure verbale di mancata conciliazione

**Richiesta presso:**CTCU

**Costi:**l'assistenza e/o consulenza da parte del CTCU è riservata ai soci