

*Regolamento
per la sperimentazione
della procedura di Conciliazione On Line
in materia di erogazione
di energia elettrica e gas*



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

Art.1

Procedura di conciliazione on line - natura ed ambito di applicazione

1. Il presente regolamento condiviso con la Divisione Mercato di Enel -Enel Distribuzione S.p.A., Area di Business Operations (di seguito anche Enel Distribuzione) ed Enel Gas S.p.A., Area di Business Vendita Clienti Residenziali Gas (di seguito anche Enel Gas) -e con 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 on line (di seguito anche la Procedura) di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano:
 - a) i clienti elettrici, che hanno stipulato contratti di fornitura di energia elettrica per uso domestico, nonché per uso condominiale con potenza impegnata pari od inferiore a 15 kW;
 - b) i clienti gas, che hanno stipulato contratti di fornitura di gas con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 50.000 mc.
2. 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 (da definire), 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. Durante il periodo di sperimentazione, la Procedura riguarderà unicamente le controversie relative alla fornitura di energia elettrica e gas che abbiano ad oggetto le materie di seguito elencate:
 - a) ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore;
 - b) fatture di importi anormalmente elevati rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente negli ultimi due anni;
 - c) gestione della riduzione della potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente.
5. Durante il periodo di sperimentazione Enel Distribuzione ed Enel Gas provvederanno a monitorare il numero dei reclami relativi ad altre tipologie di controversie insorte con i propri clienti, al fine di valutare l'applicazione della Procedura anche a tali tipologie, previo accordo con le Associazioni dei Consumatori.

Art. 2 **Definizioni**

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

- a) **Cliente:** il soggetto, persona fisica o giuridica, ente od 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 od inferiore a 15 kW e/o (ii) un contratto di fornitura di 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) **Domanda di Conciliazione o Domanda:** l'atto -che ha il medesimo oggetto del Reclamo di cui alla successiva lettera d) -presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 5;
- d) **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 Distribuzione (fax 800900150, casella postale 1100 Potenza, www.prontoenel.it voce "scrivici") o da Enel Gas (fax 800997736, casella postale 1000 Potenza, servizioclienti@enelgas.it);
- e) **Procedura di Conciliazione o Procedura:** le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la conciliazione on line della controversia insorta con il Cliente;
- f) **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 bonaria delle controversie insorte od insorgende con i clienti elettrici e con i clienti gas;
- g) **Regolamento:** il presente atto sottoscritto dal Direttore della Divisione Mercato e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa, avente durata di sei mesi a decorrere dal gennaio 2007, che disciplina il periodo di sperimentazione della Procedura;
- h) **Ufficio di Conciliazione:** l'ufficio di cui all'art. 3 presso cui è istituita la Commissione di Conciliazione.

Art. 3
Ufficio di Conciliazione

1. Per il periodo di sperimentazione di cui alla lettera g) del precedente art. 2, è istituito l'Ufficio di Conciliazione presso Enel S.p.A., che sarà deputato a trattare le controversie di cui all'art.1, comma 4, purché afferenti esclusivamente a forniture di energia elettrica o gas nel territorio della Regione Piemonte.
2. L'Ufficio di Conciliazione fornisce ai conciliatori il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed 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 Distribuzione o Enel Gas per la trattazione della controversia oggetto della Domanda, mediante collegamento al sito (da definirsi).
4. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico tramite pubblicazione per via telematica sul sito Internet www.enel.it, 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 Distribuzione o Enel Gas e l'altro dalle Associazioni dei Consumatori per il cui tramite il Cliente ha presentato Domanda di Conciliazione.
2. I conciliatori, che dovranno essere nominati da Enel Distribuzione, Enel Gas e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa entro tre mesi dalla sottoscrizione del Regolamento, verranno inseriti in un apposito elenco consultabile sul sito www.enel.it. L'elenco verrà aggiornato dall'Ufficio di Conciliazione, qualora le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Intesa, nonché Enel Distribuzione o Enel Gas, 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 d), abbia ricevuto da parte di Enel una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni lavorativi dall'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 presentazione della Domanda, pena la sua improcedibilità, dovrà avvenire mediante un apposito modulo inviato al sito (da definire) entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di protocollo indicata nella risposta, negativa o insoddisfacente per il Cliente, al Reclamo o, qualora al Cliente non sia pervenuta alcuna risposta, entro 30 giorni lavorativi dalla data di invio del Reclamo.
4. La Domanda deve essere sottoscritta dal Cliente e deve essere presentata, unitamente a copia del suo documento di identità in corso di validità, per il tramite della Associazione dei Consumatori firmataria del Protocollo d'Intesa cui il Cliente ha conferito apposito mandato.
5. L'Ufficio di Conciliazione trasmette entro 5 giorni (definire modalità) alla Commissione di Conciliazione il fascicolo contenente la Domanda e la documentazione che ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia.
6. Verificata in 5 giorni lavorativi la procedibilità della Domanda in conformità alle prescrizioni del presente Regolamento, la Commissione di Conciliazione fissa, nel più breve tempo possibile, la data in cui esaminerà la controversia, dandone comunicazione all'Ufficio di Conciliazione, che provvederà ad informarne l'Associazione di Consumatori mandataria per la presentazione della Domanda. Nel caso in cui vengano accertate ragioni di improcedibilità della Domanda, la Commissione ne dà comunicazione all'Ufficio di Conciliazione che provvederà ad informare via fax l'Associazione dei Consumatori mandataria per la presentazione della Domanda.
7. Entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma 6, Enel Distribuzione o Enel Gas, nonché il Cliente, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori cui ha conferito mandato per la presentazione della Domanda, possono inviare (definire modalità) eventuale ulteriore documentazione all'Ufficio di Conciliazione che la trasmetterà immediatamente alla Commissione di Conciliazione.
8. L'applicativo, che verrà implementato in accordo fra Enel e le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa, garantirà 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 e con le stesse modalità prescritte per la presentazione, 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 perentorio 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 il caso e la documentazione 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 della data fissata a tal fine.
4. Durante l'esperimento della Conciliazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese le azioni di Enel Distribuzione o Enel Gas volte al recupero del credito oggetto di conciliazione.

Art. 7
Conclusione della Procedura di Conciliazione

1. L'Ufficio di Conciliazione, qualora la Commissione abbia raggiunto un accordo per la soluzione della controversia il più possibile soddisfacente degli interessi di entrambe le parti, comunica via fax all'Associazione di Consumatori mandataria per la presentazione della Domanda, la proposta formulata dalla Commissione già accettata da Enel Distribuzione o Enel Gas .
2. Se il Cliente accetta incondizionatamente 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 7 giorni lavorativi successivi alla comunicazione di cui al comma 1.
3. L'accettazione del Cliente viene comunicata dall'Ufficio di Conciliazione ad Enel Distribuzione o Enel Gas.
4. In caso di accettazione da parte del cliente, viene redatto apposito verbale di conciliazione sottoscritto da entrambi i membri della Commissione che verrà inviato (definire modalità), già sottoscritto da Enel Distribuzione o Enel Gas, all'Associazione dei Consumatori interessata per la sottoscrizione del Cliente.

5. L'Associazione dei Consumatori provvederà all'invio del verbale, debitamente sottoscritto, all'Ufficio di Conciliazione.
6. L'originale del verbale di conciliazione sottoscritto da entrambe le parti, sarà tenuto presso l'Ufficio di Conciliazione.
7. Il verbale di conciliazione, sottoscritto da Enel Distribuzione o Enel Gas, 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, 2 agosto 2006

Enel – Divisione Mercato
Il Direttore
Francesco Starace

Le Associazioni dei Consumatori
del CNCU

Acu – Gianni Cavinato

Adiconsum – Pieraldo Isolani

Adoc – Carlo Pileri

Adusbef – Bruno De Vita

Assoutenti – Mario Finzi

Casa del Consumatore – Alessandro Fede Pellone

Cittadinanzattiva – Giustino Trincia

Codici – Alessandra Coppola

Confconsumatori – Eros Franciotti

Federconsumatori – Giuseppe Colella

Lega Consumatori – Pino Bendandi

Movimento Consumatori – Lorenzo Miozzi

Movimento Difesa del Cittadino -Marco Dal Poz

UNC – Massimiliano Dona

Integrazioni al Regolamento

Art. 1.1: Enel Gas S.p.A. ora Enel Energia S.p.A.

Art. 1.2: sul sito di Enel (www.enel.it)

Art. 1.5: Enel Gas S.p.A. ora Enel Energia S.p.A.

Art. 2.d: Enel Gas S.p.A. ora Enel Energia S.p.A. - servizioclienti.gas@enelenergia.it

Art. 3.3: Enel Gas S.p.A. ora Enel Energia S.p.A.
Collegamento al sito www.enel.it

Art. 4.1: Enel Gas S.p.A. ora Enel Energia S.p.A.

Art. 4.2: Enel Gas S.p.A. ora Enel Energia S.p.A.

Art. 5.3: sito www.enel.it

- Nel caso in cui il cliente abbia ricevuto risposta scritta da Enel, la domanda di conciliazione deve essere presentata entro 30 giorni lavorativi dalla data di protocollo della risposta stessa;
- Nel caso in cui il cliente non abbia ricevuto risposta scritta da Enel nei 30 giorni lavorativi successivi alla data di invio della sua lettera di reclamo, ha 30 giorni lavorativi per inviare domanda di conciliazione tramite Associazione dei Consumatori (per l'invio della domanda di conciliazione devono pertanto essere trascorsi minimo 30 e massimo 60 giorni lavorativi dall'invio del reclamo)

Art. 5.5: L'ufficio di conciliazione trasmette attraverso l'applicativo utilizzato per la conciliazione on-line

Art. 5.7: Enel Gas S.p.A. ora Enel Energia S.p.A.

Art. 6.4: Enel Gas S.p.A. ora Enel Energia S.p.A.

Art. 7.1: Enel Gas S.p.A. ora Enel Energia S.p.A.

Art. 7.3: Enel Gas S.p.A. ora Enel Energia S.p.A.

Art. 7.4: Enel Gas S.p.A. ora Enel Energia S.p.A.

Il verbale verrà inviato attraverso l'applicativo utilizzato per la conciliazione on-line

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