

Con la firma di quest'oggi, tra Enel e le Associazioni dei Consumatori, si apre una nuova fase di tutela dei consumatori attraverso la procedura extragiudiziale della conciliazione. Tale procedura potrà essere richiesta sia dai consumatori del mercato vincolato sia da quelli del mercato libero (elettricità e gas). L'accordo appena raggiunto con le associazioni consumatori permetterà ai clienti di azzerare i costi relativi alle controversie con la società attraverso una procedura online.

La procedura è quindi aperta sia ai clienti Enel Energia, sia a quelli di Enel Servizio Elettrico per i privati, ovverosia i soggetti con un contratto elettrico Enel domestico o condominiale con un potenza impegnata non superiore ai 15 kW; alla conciliazione possono altresì accedere anche i clienti Enel Gas con consumi annui non superiori ai 50 mila metri cubi.

Le controversie risolvibili attraverso la procedura di conciliazione sono oltre a quelle già stabilite con il precedente regolamento (ricostruzione dei consumi a seguito del malfunzionamento del contatore; fatture dagli importi anomali rispetto alla media di quelli fatturati al cliente nei due anni precedenti; riduzione di potenza e sospensione della potenza per morosità), da oggi si possono regolare anche le controversie legate a rateizzazioni di bollette in presenza di consumi effettivi elevati, a fatture con importi anomali, a richiesta di ricostruzione dei consumi energetici derivanti dal cattivo funzionamento del contatore.

Per accedere alla conciliazione i consumatori devono semplicemente presentare un reclamo all'Enel, via fax, e-mail o tramite Raccomandata A/R, decorsi 30 giorni dall'invio del reclamo in caso di risposta negativa o insoddisfacente il cliente, rivolgendosi ad un'Associazione di Consumatori, può richiedere l'avvio della pratica di conciliazione.