

Potenza, 04/11/2008

**Agli Organi di Stampa**  
**Loro Sedi*****Attivata la Conciliazione tra Enel e Associazione dei Consumatori***  
-----

Da qualche giorno è più facile risolvere le controversie tra Enel e utenti.

Difatti è stato attivato un accordo tra l'Enel e le associazioni dei consumatori per risolvere le controversie in modo semplice, veloce e gratuito.

La conciliazione è un metodo di risoluzione delle controversie basato su un accordo amichevole e paritario, quindi senza la necessità di dover ricorrere ad un giudice.

Possono ricorrere alla conciliazione con Enel:

- Tutti i clienti, di Enel Gas e Enel Energia, con un contratto per uso domestico o condominiale con potenza fino a 15 Kw;
- Tutti i clienti Enel energia con un consumo annuo di gas non superiore ai 50.000 mc<sup>3</sup>.

Il cliente, non soddisfatto del servizio ricevuto dall'Enel, può inviare un reclamo scritto all'azienda.

Se non è soddisfatto della risposta ricevuta o se non riceve alcuna risposta, entro 30 giorni lavorativi dall'invio del reclamo, può rivolgersi all'ADOC per avviare la procedura di conciliazione.

La conciliazione può essere avviata se ricorrono i seguenti tre casi:

- Ricostruzione consumi da accertato malfunzionamento del contatore;
- Fatture di importi anomali, notevolmente elevati rispetto alla media dei costi fatturati nei due anni precedenti;
- Gestione della riduzione della potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente.

La pratica verrà esaminata da una Commissione di Conciliazione paritetica composta da due conciliatori, uno nominato da Enel e l'altro dall'Adoc.

Per l'Italia meridionale il conciliatore Adoc è a Potenza.

I conciliatori cercheranno di proporre al cliente, nel minor tempo possibile, una soluzione che risponda alle sue esigenze.

Se il cliente è soddisfatto dalla proposta firmerà il verbale di avvenuta conciliazione, in caso contrario firmerà il verbale di mancato accordo.

Per compilare il ricorso o avviare la conciliazione basterà contattare gli uffici dell'ADOC dislocati sul territorio regionale:

POTENZA	Via R. Danzi, 2	Tel. 0971/46393	Fax 0971/46390
MATERA	Via Annunziatella	Tel. 0835/336531	Fax 0835/336629
SANT'ARCANGELO	Via I. Morra,52	Tel. 0973/612135	
LAURIA	Via XXV Aprile	Tel. 0973/628713	Fax 0973/822684
MELFI	Piazza D'Addezio, 11	Tel. 0972/238360	Fax 0972/238360
RIONERO	Via Fiera c/o Centro Sociale	Tel. 0972/723099	
VILLA D'AGRI	Via C. Colombo, 1 c/o Centro Sociale	Tel. 0975/314165	

Per l'ufficio stampa ADOC  
Antonello Summa  
Vincenzo Perone