

*Regolamento  
per la procedura di Conciliazione online  
in materia di erogazione di  
energia elettrica e di gas*

**Art.1 - Procedura di conciliazione online - natura e ambito di applicazione**

1. Il presente regolamento concordato tra Enel Servizio Elettrico S.p.A., Enel Energia S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A. sulla Conciliazione Paritetica (di seguito Protocollo d'Intesa), disciplina le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione online (di seguito anche la Procedura) di cui possono avvalersi, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che li riguardano:
  - a) i clienti del mercato libero, di salvaguardia e di quello di maggior tutela, che hanno stipulato contratti di fornitura di energia elettrica presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché per altri usi presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico, con potenza impegnata pari od inferiore a 15 kW;
  - b) i clienti che hanno stipulato contratti di fornitura gas presso la propria abitazione e le relative pertinenze per uso domestico, nonché presso condomini ove sono ubicate forniture per detto uso domestico con consumo effettivo di gas nell'anno precedente l'avvio della Procedura non superiore a 200.000 mc.
  
2. La Procedura applica il modello di conciliazione paritetica su base volontaria (di seguito Conciliazione Paritetica) fissato nel Protocollo d'Intesa, in coerenza con i principi già previsti dalla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 226/01 ("Approvazione di protocollo di intesa tra l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ed il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti" del 10 ottobre 2001) e sanciti dalle Raccomandazioni n. 98/257/CE e n. 2001/310/CE della Comunità Europea, in materia di risoluzione alternativa delle controversie. La Procedura è gratuita, 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 ([www.enel.it](http://www.enel.it)), ne assicura l'efficienza, garantendo il massimo rispetto degli standard di sicurezza e di riservatezza conformemente alle prescrizioni di cui al D.Lgs. n. 196/03.



A series of handwritten signatures in black ink, arranged horizontally at the bottom of the page. The signatures vary in style, including some that are highly stylized and others that are more legible. There are approximately 10-12 distinct signatures visible.

3. La Procedura può essere avviata, a pena di improcedibilità della stessa, solo dopo che il Cliente abbia presentato, con esito insoddisfacente per lo stesso, un reclamo o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione relativi ad una fornitura, quale individuata al comma 1 del presente articolo e per tutte le controversie nell'ambito del presente Regolamento, di cui sia titolare, ai sensi della Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 164/08 e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.
4. La Procedura ha ad oggetto tutte le potenziali controversie oggetto di reclamo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, ad esclusione di contestazioni concernenti:
- contratti e attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale, per i quali si applica la Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n.153/12;
  - ogni eventuale lamentela del client/prospect per consenso non prestato alla stipula del contratto o per contratto concluso a seguito di raggiro da parte del venditore relativamente all'azione di vendita su commodity e/o prodotti e servizi connessi o accessori; lamentele per scorrettezze comunque riconducibili al comportamento del venditore;
  - attività di competenza delle società di Distribuzione elettrica e gas e comunque ad esse ricollegabili, secondo quanto previsto dalla regolazione.

## Art. 2 - Definizioni

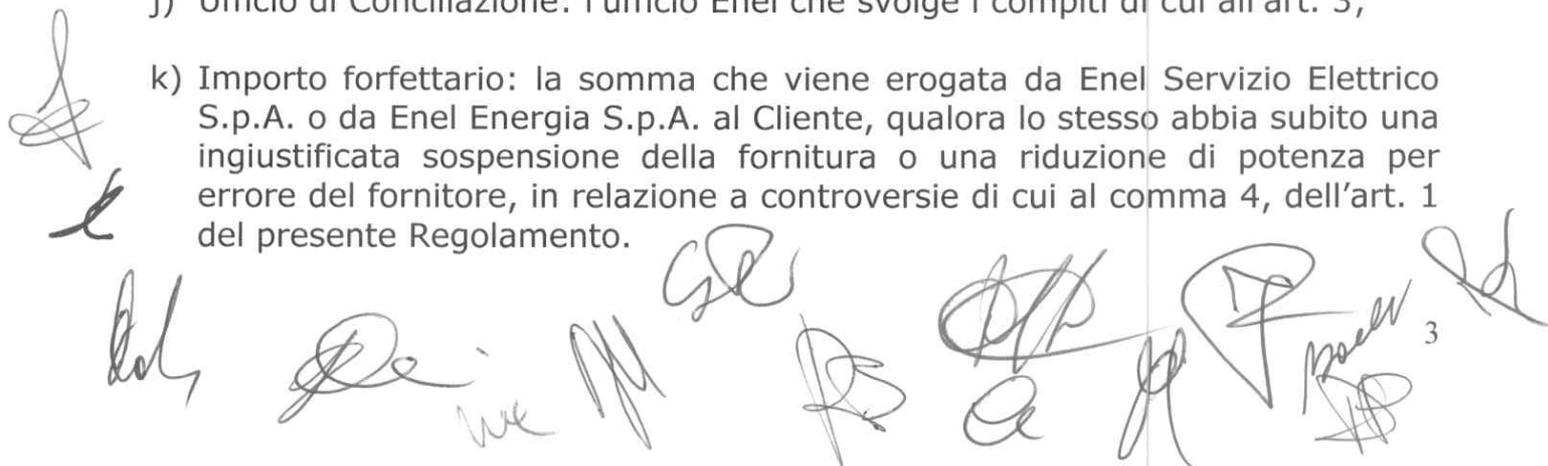
Ai fini del presente Regolamento si intende per:

- a) Cliente: il Cliente finale che utilizza una fornitura di energia elettrica e/o gas per i propri usi domestici con esclusione degli usi afferenti alle attività imprenditoriali o professionali eventualmente svolte. Ai fini del Regolamento, si intende per cliente finale anche il soggetto - persona fisica, giuridica, ente o associazione anche priva di personalità giuridica - che ha stipulato un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas, destinata ad essere utilizzata esclusivamente per le esigenze dell'alimentazione energetica di condomini ove sono ubicate forniture di clienti finali;
- b) Commissione di Conciliazione o Commissione: l'organo composto dai 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, 7 e 8;
- c) Conciliatore: il membro della Commissione che viene nominato da Enel Servizio Elettrico o Enel Energia (conciliatore Enel) e dall'Associazione dei Consumatori (conciliatore Associazione) che possiede le caratteristiche di cui al successivo art. 4;



The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the far left, there is a large, stylized signature. Below it, there are several smaller, less distinct signatures and initials, including what appears to be 'MC' and 'JP 2'.

- d) Master: il rappresentante dell'Associazione dei Consumatori o di Enel Servizio Elettrico o Enel Energia che ha la possibilità di monitorare tutte le domande di conciliazione rispettivamente presentate dalla propria Associazione o nei confronti della propria società e di intervenire a supporto della Commissione di Conciliazione in caso di necessità, svolgendo le attività di cui all'art. 8;
- e) Domanda di Conciliazione o Domanda: l'atto - che ha il medesimo oggetto del reclamo o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione di cui alla successiva lettera f) - presentato dalle Associazioni dei Consumatori, cui il Cliente ha conferito mandato, secondo le modalità e i termini di cui all'art. 5. E' in facoltà del Cliente conferire all'Associazione anche il mandato alla accettazione della proposta di conciliazione e sottoscrizione del relativo verbale.
- f) Reclamo e richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione: gli atti aventi le caratteristiche di cui alla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 164/08 e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, inviati secondo le modalità previste dalla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 164/08 e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio, ai recapiti indicati da Enel Servizio Elettrico (attualmente Fax 800900150, casella postale 1100 - 85100 Potenza) o da Enel Energia (attualmente per le forniture ELETTRICHE: Fax: 800046311; casella postale 8080 - 85100 Potenza; per le forniture GAS: Fax: 800997736; casella postale 1000 - 85100 Potenza).
- g) Procedura di Conciliazione o Procedura: le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal Regolamento per la conciliazione online della controversia insorta con il Cliente;
- h) Protocollo d'Intesa: l'accordo sottoscritto da Enel S.p.A. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, avente ad oggetto i principi per la collaborazione reciproca per la risoluzione conciliativa delle controversie insorte o insorgende con i clienti elettrici e/o gas;
- i) Regolamento: il presente atto sottoscritto dal Direttore della Divisione Mercato, in rappresentanza di Enel Servizio Elettrico S.p.A. e di Enel Energia S.p.A, e dai rappresentanti nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti;
- j) Ufficio di Conciliazione: l'ufficio Enel che svolge i compiti di cui all'art. 3;
- k) Importo forfettario: la somma che viene erogata da Enel Servizio Elettrico S.p.A. o da Enel Energia S.p.A. al Cliente, qualora lo stesso abbia subito una ingiustificata sospensione della fornitura o una riduzione di potenza per errore del fornitore, in relazione a controversie di cui al comma 4, dell'art. 1 del presente Regolamento.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right, some with a small number '3' next to them.

### **Art. 3 - Ufficio di Conciliazione**

1. Presso Enel S.p.A. è istituito l'Ufficio di Conciliazione che, in collaborazione con le strutture delle menzionate società della Divisione Mercato addette alle attività di conciliazione, ha il compito di:

- monitorare la corretta applicazione del Regolamento e l'andamento generale delle procedure di conciliazione, promuovendo le eventuali revisioni e modifiche del Regolamento che si rendessero necessarie;
- promuovere la formazione dei Master, dei Conciliatori Enel e delle Associazioni dei Consumatori, nonché degli sportellisti delle stesse Associazioni dei Consumatori;
- tenere gli elenchi dei Master, dei Conciliatori e degli sportellisti delle Associazioni dei Consumatori abilitati all'accesso al sistema;
- promuovere la conoscenza e la diffusione della conciliazione paritetica e gratuita nel settore energetico;
- provvedere alle comunicazioni ed alle rendicontazioni circa l'applicazione del Regolamento nei confronti delle Associazioni dei consumatori, fornendo l'eventuale supporto alle competenti funzioni Enel per i rapporti con l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, in merito a detta rendicontazione;

2. Le società della Divisione Mercato assicurano, in relazione alle attività di conciliazione, i seguenti compiti:

- fornire alla Commissione di Conciliazione ed ai conciliatori in genere il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni e attività, nonché ogni assistenza funzionale all'applicazione della Procedura;
- assicurare, in conformità alle disposizioni normative applicabili, la conservazione e l'aggiornamento dell'archivio elettronico della Procedura - che contiene il Reclamo o la richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, la Domanda ed il relativo verbale di cui all'allegato C) al presente Regolamento, nonché la documentazione di riferimento - consultabile attraverso la piattaforma, dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e da Enel Servizio Elettrico o Enel Energia.

3. Il presente Regolamento è disponibile per via telematica sul sito internet [www.enel.it](http://www.enel.it), ovvero presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori firmatarie e sui loro siti internet.

### **Art. 4 - Commissione di Conciliazione**

1. Per l'esame della domanda di conciliazione presentata dal Cliente è istituita una Commissione di Conciliazione i cui membri sono nominati, uno da Enel Servizio Elettrico o Enel Energia e l'altro dall'Associazione dei Consumatori, attraverso la quale il Cliente stesso ha presentato la relativa Domanda.



2. I conciliatori abilitati di Enel e delle Associazioni dei consumatori sono inseriti in un apposito elenco disponibile sull'applicativo online. L'elenco verrà aggiornato dall'Ufficio di Conciliazione, qualora le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Intesa, nonché Enel Servizio Elettrico o Enel Energia, comunichino le generalità di ulteriori soggetti che, avendone i requisiti, sono designati quali rispettivi conciliatori. L'elenco dei conciliatori delle singole Associazioni dei consumatori sarà consultabile esclusivamente dai conciliatori Enel, a garanzia della riservatezza degli stessi.

3. Ai fini della Procedura, potranno essere inseriti nell'elenco di cui al precedente comma 2, solo i soggetti che abbiano frequentato corsi di formazione secondo modalità concordate tra le Parti.

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 almeno 10 giorni.

5. I conciliatori delle parti – nell'ambito della Commissione di Conciliazione per l'esame della Domanda presentata - si scambiano tutte le informazioni utili e la relativa documentazione in loro possesso, necessarie per lo svolgimento della Procedura.

#### **Art. 5 - Domanda di conciliazione**

1. Il Cliente potrà accedere alla Procedura di Conciliazione ogni volta che, presentato un Reclamo o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, secondo le modalità indicate all'art. 2 lettera f), abbia ricevuto da parte di Enel una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini rispettivamente previsti di 40 giorni solari dalla data di invio del Reclamo, di 90 giorni solari dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione e di 20 giorni solari da quella di rettifica di doppia fatturazione. Non è in ogni caso ammissibile un secondo procedimento di conciliazione sugli stessi fatti già oggetto di precedente Procedura, pendente o comunque definita.

2. Il cliente, laddove richiesto, dovrà dare prova dell'avvenuta spedizione del reclamo, della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, secondo le modalità previste dalla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 164/08 e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio.

3. La Domanda di Conciliazione dovrà essere presentata esclusivamente per via telematica, utilizzando l'apposito applicativo online. La Domanda deve essere presentata - qualora il cliente abbia ricevuto da Enel una risposta scritta ritenuta insoddisfacente - entro 100 giorni solari dalla data di protocollo della risposta scritta di Enel al Reclamo o di rifiuto della richiesta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione; in caso di mancato riscontro nei termini



previsti dal comma 1 dell'art. 5 la Domanda dovrà essere presentata, rispettivamente, a decorrere dal 21° giorno solare dalla data di invio della richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione, dal 41° giorno solare dalla data di invio del reclamo e dal 91° giorno solare dalla data di invio della richiesta scritta di rettifica di fatturazione, e comunque entro e non oltre 9 mesi dall'invio del Reclamo o della richiesta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

4. La Domanda di Conciliazione potrà contenere anche la richiesta di erogazione dell'importo forfettario di cui all'art. 2), lettera k), qualora il cliente abbia subito una sospensione ingiustificata della fornitura o una riduzione di potenza per errore di Enel Servizio Elettrico o Enel Energia. In tal caso, sarà riconosciuto al Cliente un importo una tantum di 30 euro. Nel caso in cui il distacco o la riduzione di potenza ingiustificata si protragga, si riconosceranno al Cliente ulteriori 15 euro per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di 100 euro. I suddetti importi forfettari verranno calcolati a decorrere dal giorno della segnalazione della ingiustificata sospensione della fornitura o della riduzione di potenza da parte del Cliente ad Enel Servizio Elettrico o ad Enel Energia e fino al giorno di riattivazione della fornitura.

5. La Domanda deve essere sottoscritta dal Cliente e deve essere inserita sull'applicativo online dall'Associazione dei Consumatori aderente al Regolamento, cui il Cliente ha conferito il relativo mandato di cui all'allegato A) del presente Regolamento. E' in facoltà del Cliente, all'atto del conferimento del mandato all'Associazione da cui intende essere assistito, conferire alla stessa anche specifico mandato alla accettazione della eventuale proposta di conciliazione ed alla sottoscrizione del relativo verbale, avvalendosi del facsimile di cui all'Allegato B.

6. La Domanda di conciliazione e la documentazione che si ritiene necessaria ai fini della trattazione della controversia è assegnata alla Commissione di Conciliazione entro 7 giorni solari dalla data di ricezione della stessa.

7. Ai fini dell'applicazione del presente Regolamento, la Commissione di Conciliazione verifica tempestivamente la procedibilità della Domanda e attesta l'improcedibilità della stessa nelle seguenti ipotesi:

a) qualora la domanda di conciliazione sia presentata oltre i termini previsti dall'art. 5, comma 3, ovvero prima della scadenza del termine utile per la risposta al reclamo o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione da parte degli uffici preposti delle società della Divisione Mercato, previsti dall'art.5, comma 1, in attuazione di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 164/08 e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;

b) qualora la domanda di conciliazione si riferisca ad una fornitura non rientrante tra quelle previste dall'art. 1 comma 1);

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the bottom of the page. Some are clearly legible, such as 'me' and 'Puell', while others are more stylized or scribbled.

c) qualora, in assenza di apposita delega, la domanda di conciliazione sia presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda di conciliazione;

d) qualora la domanda di conciliazione sia presentata in assenza del preventivo invio del reclamo o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione da parte del Cliente, ai sensi dell'art.1 comma 3, secondo quanto in proposito previsto dalla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 164/08 e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità del servizio;

e) qualora la domanda di conciliazione abbia ad oggetto una controversia rientrante in quelle espressamente escluse dall'art. 1, comma 4, del Presente Regolamento;

f) qualora la domanda di conciliazione si riferisca a controversie già oggetto di Procedura pendente, o comunque conclusa, secondo quanto disposto dall'art. 5, comma 1;

g) qualora la domanda di conciliazione sia presentata a una delle due società della Divisione Mercato non competente per la fornitura di riferimento.

8. La Commissione, qualora accerti la sussistenza di eventuali ragioni di improcedibilità, provvederà - mediante l'applicativo informatico utilizzato per la conciliazione online - ad informare l'Associazione dei Consumatori mandataria della presentazione della domanda e a redigere il relativo verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) al presente Regolamento.

9. Nei casi di Domanda procedibile, la Commissione di Conciliazione avvia tempestivamente l'esame della controversia.

10. Qualora la Commissione di Conciliazione ritenga insufficiente la documentazione allegata alla Domanda, ne dà comunicazione alla Parte interessata. È onere della parte interessata integrare la documentazione presentata nel termine eventualmente indicato dalla Commissione.

11. L'applicativo informatico utilizzato per lo svolgimento della conciliazione online, le cui caratteristiche principali sono state concordate fra le società della Divisione Mercato e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento, garantisce 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 series of handwritten signatures and initials in black ink, located at the bottom of the page. The signatures are varied in style, some appearing as simple initials and others as more complex, cursive names. They are arranged horizontally across the width of the page.

- a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
- b) tutte le comunicazioni previste dal Regolamento vengono trasmesse per via telematica attraverso l'applicativo informatico utilizzato per la conciliazione online;
- c) in ogni momento il Cliente ha diritto di ritirare la Domanda, di revocare il mandato alla risoluzione della controversia ed alla conseguente sottoscrizione del verbale, eventualmente conferito all'Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia stessa, nonché di ricorrere alle autorità giudiziarie;
- d) può rifiutare espressamente la soluzione proposta dalla Commissione entro il termine di 30 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della stessa;
- e) la Commissione di conciliazione e gli addetti all'Ufficio di Conciliazione sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al D.Lgs. 196/2003.

2. La Commissione esamina la domanda e la documentazione allegata fatta pervenire dalle parti con le modalità previste dal presente Regolamento. Laddove lo ritenga opportuno, la stessa può chiedere alle parti chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni, assegnando un termine di 15 giorni per il riscontro o per l'eventuale integrazione della documentazione richiesta. Entro i successivi 5 giorni, decorrenti dalla scadenza del termine assegnato per l'eventuale suddetta integrazione, la Commissione di conciliazione formula la proposta conciliativa.

3. Durante la procedura di Conciliazione, nel caso in cui la stessa sia stata considerata procedibile, vengono sospese tutte le azioni di autotutela di Enel Servizio Elettrico o di Enel Energia volte al recupero del credito oggetto di conciliazione e riferite alle forniture oggetto delle richieste di conciliazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura stessa, ed eventuale risoluzione del contratto, per la durata della stessa procedura.

### **Art. 7 - Conclusione della Procedura di Conciliazione**

1. Il Procedimento si conclude in ogni caso entro e non oltre 60 giorni solari dalla formulazione della proposta da parte della Commissione di conciliazione con la stesura del verbale di conclusione della Procedura di cui all'allegato C) al presente Regolamento, a cura della stessa Commissione di Conciliazione. Detta proposta, ricorrendone le condizioni, potrà contenere anche la quantificazione dell'importo forfettario da erogare in favore del cliente nei casi in cui lo stesso abbia subito l'ingiustificata sospensione o la riduzione di potenza della fornitura per errore di Enel Servizio Elettrico o Enel Energia.

2. Qualora la Commissione abbia raggiunto un accordo per la proposta di soluzione della controversia comunica - online o anche via fax -

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, located at the bottom of the page. The signatures are of various styles, some appearing to be initials or short names, and are scattered across the bottom margin.

all'Associazione di Consumatori mandataria per la presentazione della Domanda la proposta formulata ed eventualmente già accettata da Enel Servizio Elettrico o Enel Energia.

3. Il Cliente ha 30 giorni solari per accettare o rifiutare la proposta formulata dalla Commissione di conciliazione.

4. In caso di mancata accettazione da parte del Cliente per rifiuto espresso della proposta stessa, ovvero per scadenza del termine dei 30 giorni solari sopra previsti, la proposta di conciliazione si intenderà non più valida e il procedimento di conciliazione comunque definito. La Commissione di conciliazione, in tal caso, procederà a redigere il verbale di conclusione della Procedura, di cui all'allegato C) del Regolamento.

5. Qualora il Cliente, ovvero l'Associazione a cui il Cliente stesso, all'avvio della Procedura, abbia conferito mandato anche all'eventuale accettazione della proposta formulata ed alla conseguente sottoscrizione del verbale secondo il fac-simile di cui all'allegato B), accetta detta proposta, ne dà comunicazione alla Commissione di Conciliazione, nei 30 giorni solari successivi alla comunicazione di cui al comma 2.

6. Il raggiunto accordo delle Parti viene formalizzato mediante redazione, in duplice originale, di apposito verbale di conclusione della procedura di conciliazione, secondo il fac-simile di cui all'allegato C) del Regolamento. In detto verbale sono riportate le condizioni e i termini dell'accordo raggiunto, le firme dei membri della Commissione di conciliazione, nonché la sottoscrizione del Cliente o dell'Associazione dei Consumatori, cui lo stesso abbia conferito mandato anche all'accettazione e conseguente sottoscrizione.

7. L'Associazione dei Consumatori provvederà alla restituzione del verbale, già sottoscritto dal Cliente o dall'Associazione stessa a cui il Cliente stesso ha conferito mandato, alla Commissione di Conciliazione, entro 30 giorni solari dall'accettazione della proposta. Un originale del verbale di conciliazione, sottoscritto da entrambe le parti, sarà conservato presso l'archivio elettronico dell'Ufficio di Conciliazione Enel; in ogni caso la copia del verbale sottoscritto da un rappresentante di Enel Energia o di Enel Servizio Elettrico sarà inviata al Cliente dall'Associazione a cui il Cliente stesso ha conferito mandato.

8. Il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt.1965 e seguenti del codice civile. Nei casi in cui sia prevista l'erogazione dell'importo forfettario di cui al comma 1 del presente articolo, la transazione si perfeziona con la corresponsione della somma forfettaria calcolata che, su indicazione del Cliente, potrà essere disposta anche mediante accredito in bolletta.

9. Nel caso in cui la Procedura non dovesse concludersi per mancata accettazione - da parte del Cliente o dell'Associazione cui lo stesso ha conferito mandato all'accettazione, secondo l'Allegato B), ovvero da parte di Enel - della



A series of handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large stylized signature on the left, several smaller initials and names in the center, and a signature that appears to read 'Pauli' on the right.

proposta formulata dalla Commissione, la stessa Commissione redigerà egualmente il verbale di conclusione della procedura, di cui all'Allegato C) al presente Regolamento.

### **Art. 8 – Conclusione della procedura di Conciliazione con l'intervento del Master**

1. Nel caso in cui uno dei due conciliatori, nel corso della Procedura, evidenzi delle particolari complessità relativamente al contenuto della Domanda di conciliazione o ai fatti ivi rappresentati ovvero eventuali difficoltà di allegazione della documentazione a supporto della Domanda, che siano determinanti per la risoluzione di singole controversie - e qualora la procedura di conciliazione per tali ragioni non possa concludersi nei tempi previsti dal presente Regolamento - è in facoltà di uno dei conciliatori chiedere al rispettivo Master per la trattazione della Domanda di promuovere i contatti necessari per agevolare la Commissione nella conclusione della procedura di conciliazione.

3. I Master delle Parti, nel valutare l'effettiva necessità della richiesta di ricorso al loro intervento, accordano alla Commissione di conciliazione una proroga massima di ulteriori 30 giorni solari per la trattazione della domanda e la conclusione della Procedura.

3. Il ricorso all'intervento dei Master e la proroga per la conclusione della Procedura non sono ammessi qualora il ritardo nella trattazione della domanda di conciliazione sia attribuibile all'inerzia di uno dei due conciliatori o delle Parti.

4. Nei casi di loro intervento, i rispettivi Master di Enel Energia e di Enel Servizio Elettrico e delle Associazioni dei consumatori affiancano la Commissione di Conciliazione nell'individuazione e soluzione del problema che possa aver determinato la sospensione e la proroga della procedura per le singole controversie. In casi del tutto eccezionali, per agevolare la risoluzione di una o più controversie, si potrà eventualmente procedere anche con incontri personali, in aggiunta alle comunicazioni per via telematica.

5. In ogni caso, la proposta formulata dalla Commissione con l'ausilio dei Master è inserita nell'applicativo online, anche qualora la medesima sia istruita e individuata nel corso di apposita e specifica sessione con la partecipazione diretta dei Master e della Commissione di Conciliazione. La Commissione - all'esito della Procedura conclusa con l'intervento dei Master - procederà a redigere il verbale di conclusione della procedura stessa, di cui all'allegato C) al presente Regolamento, che verrà inserito nell'applicativo on line, specificando le ragioni del richiesto intervento del Master, con annotazione del termine di proroga accordato.

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the bottom of the page. Some are large and stylized, while others are smaller and more compact. They appear to be the signatures of various parties involved in the process, including the Commission and the Masters of the Parties.

**I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento:**

- A) Mandato del cliente all'Associazione dei consumatori per la rappresentanza dei suoi interessi nella procedura di conciliazione
- B) Mandato del cliente all'Associazione dei consumatori per la rappresentanza dei suoi interessi nella procedura di conciliazione e l'eventuale accettazione della proposta di conciliazione
- C) Verbale di conclusione della procedura di conciliazione

*[Handwritten signatures and initials]*

CA & Mer

11

## Allegato A

### Mandato del cliente all'Associazione dei consumatori per la rappresentanza dei suoi interessi nella procedura di conciliazione

Io sottoscritto ....., nato a ....., il ....., cod. fiscale ....., intestatario del contratto per fornitura di ..... energia elettrica/gas<sup>1</sup> sita in ....., via ....., numero ....., erogata dalla società ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.p.A./ENEL ENERGIA S.p.A.<sup>2</sup>, delego l'Associazione ....., ad assistermi ed a rappresentare i miei interessi nella procedura di conciliazione on line in materia di erogazione di energia elettrica e di gas di cui al relativo Regolamento sottoscritto per dette società tra Enel - Divisione Mercato e l'Associazione sopramenzionata, in ogni sua fase, nei termini e secondo le modalità espressamente previsti da detto Regolamento, delegandola a compiere quanto a tal fine necessario.

Dichiaro di essere stato pienamente informato del fatto che:

- la Procedura di conciliazione è gratuita e, per agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico, si svolge on line su una piattaforma su cui vengono trasmesse o registrate le comunicazioni ed i documenti previsti dal Regolamento di Conciliazione;
- il regolamento di Conciliazione prevede la nomina di una Commissione formata da due Conciliatori, di cui uno designato dall'Associazione cui ho conferito il presente mandato, che non decide la controversia insorta, ma aiuta le Parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
- ho in ogni momento il diritto di ritirare la Domanda di Conciliazione presentata dall'Associazione cui ho conferito il presente mandato, di revocare detto mandato e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia insorta, nonché di ricorrere alle autorità giudiziarie;
- ho la possibilità di rifiutare espressamente la soluzione proposta dalla Commissione di Conciliazione entro il termine di 30 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della stessa, ma - qualora non accetti la proposta entro detto termine - la proposta non sarà più valida;
- la Commissione di Conciliazione, gli addetti all'Ufficio di Conciliazione e tutti coloro che svolgono compiti relativi alla procedura di conciliazione che mi riguarda sono tenuti ad assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al D.Lgs. 196/2003.

Luogo e data

Firma

<sup>1</sup> Cancellare la voce che non interessa

<sup>2</sup> Cancellare la voce che non interessa



**Allegato B**  
**Mandato del cliente all'Associazione dei consumatori per la  
rappresentanza dei suoi interessi nella procedura di conciliazione e  
l'eventuale accettazione della proposta di conciliazione**

Io sottoscritto ....., nato a ....., il ....., cod. fiscale ....., intestatario del contratto per fornitura di ..... energia elettrica/gas<sup>3</sup> sita in ....., via ....., numero ....., erogata dalla società ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.p.A./ENEL ENERGIA S.p.A.<sup>4</sup>, delego l'Associazione ....., ad assistermi ed a rappresentare i miei interessi nella procedura di conciliazione on line in materia di erogazione di energia elettrica e di gas di cui al relativo Regolamento sottoscritto per dette società tra Enel – Divisione Mercato e l'Associazione sopramenzionata, in ogni sua fase, nei termini e secondo le modalità espressamente previsti da detto Regolamento, delegandola a compiere quanto a tal fine necessario.

Dichiaro di essere stato pienamente informato del fatto che:

- la Procedura di conciliazione è gratuita e, per agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido ed economico, si svolge on line su una piattaforma su cui vengono trasmesse o registrate le comunicazioni ed i documenti previsti dal Regolamento di Conciliazione;
- il regolamento di Conciliazione prevede la nomina di una Commissione formata da due Conciliatori, di cui uno designato dall'Associazione cui ho conferito il presente mandato, di conciliazione che non decide la controversia insorta, ma aiuta le Parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
- ho in ogni momento il diritto di ritirare la Domanda di Conciliazione presentata dall'Associazione cui ho conferito il presente mandato, di revocare detto mandato, anche se esteso all'accettazione della proposta per la risoluzione della controversia ed alla conseguente sottoscrizione del verbale conferito ad un esponente di detta Associazione, e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia insorta, nonché di ricorrere alle autorità giudiziarie;
- ho la possibilità di rifiutare espressamente la soluzione proposta dalla Commissione di Conciliazione entro il termine di 30 giorni solari decorrenti dalla comunicazione della stessa, ma – qualora non accetti la proposta entro detto termine – la proposta non sarà più valida;
- la Commissione di Conciliazione, gli addetti all'Ufficio di Conciliazione e tutti coloro che svolgono compiti relativi alla procedura di conciliazione che mi riguarda sono tenuti ad

<sup>3</sup> Cancellare la voce che non interessa

<sup>4</sup> Cancellare la voce che non interessa

assicurare la riservatezza circa le informazioni acquisite in relazione ai compiti svolti e a garantire l'osservanza delle prescrizioni di cui al D.Lgs. 196/2003.

Conseguentemente, nomino come mio rappresentante il Sig. ...., incaricandolo di rappresentarmi ad ogni effetto nella controversia oggetto della Domanda, conferendogli le più ampie facoltà di legge, ivi compresa quella di:

- rifiutare espressamente o accettare la proposta di conciliazione che verrà eventualmente formulata, sottoscrivendo i relativi atti;
- esigere e verificare la puntuale applicazione di quanto concordato in conciliazione;
- ritirare la Domanda di conciliazione.

A tale scopo il sottoscritto mandante elegge domicilio presso la sede dell'Associazione.....in ...

Luogo e data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

A collection of handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page. On the left, there are several distinct signatures. In the center, there are some scribbles and a small mark resembling a '4'. On the right, there are more signatures, including one that appears to be 'paul' written vertically. At the bottom right, the number '14' is written.

**ALLEGATO C**

**Verbale di conclusione della Procedura di Conciliazione**

**Enel Servizio Elettrico S.p.A. – Enel Energia S.p.A.**

Il giorno...,

La **Commissione di conciliazione**, composta da

il Sig. (*autocompilato*) nella sua qualità di **conciliatore nominato dalla Associazione** (di seguito conciliatore Associazione) (*autocompilato*) e iscritto nel registro al n. (*autocompilato*)

ed il Sig. (*autocompilato*) nella sua qualità di **conciliatore nominato da ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.p.A./ENEL ENERGIA S.p.A.**<sup>5</sup> (di seguito conciliatore Enel), ed iscritto nel registro al n. (*autocompilato*)

ha esperito, mediante incontro "on-line" disciplinato dal Regolamento per la Procedura di conciliazione, il **tentativo di amichevole composizione della controversia** insorta tra il Sig. ... ed Enel Servizio Elettrico S.p.A. o Enel Energia S.p.A.<sup>6</sup>, avente per oggetto:

(*autocompilato da modulo di conciliazione o selezionabile da lista*)

La Commissione di conciliazione, dopo aver verificato che il Cliente sia stato pienamente informato di tutti i fatti e gli elementi di cui all'articolo 6 del Regolamento di Conciliazione, e in particolare dopo aver avvertito le parti stesse circa gli effetti attribuiti dalla legge al processo verbale di conciliazione ove essa avvenga, ha ascoltato le ragioni delle parti e ha esaminato accuratamente la documentazione, addivenendo ad uno dei seguenti esiti di conclusione della procedura<sup>7</sup>:

- La Commissione – eseguite le necessarie verifiche - **DICHIARA NON PROCEDIBILE** la domanda di conciliazione, ai sensi dell'art. 5, comma 7, del Regolamento di conciliazione, per le seguenti motivazioni:

(*spazio libero per l'annotazione della causa specifica di improcedibilità*)

Con la sottoscrizione da parte dei conciliatori membri della Commissione del presente verbale, la controversia si considera chiusa e le parti restano libere di tutelarsi nei modi e nelle sedi che preferiscono.

- La Commissione - verificata la possibilità di comporre amichevolmente la controversia - dichiara la procedura di conciliazione **CONCLUSA CON ACCORDO**, fissato nei seguenti termini:

(*spazio libero per annotazioni specifiche*)

<sup>5</sup> Cancellare la voce che non interessa.

<sup>6</sup> Cancellare la voce che non interessa.

<sup>7</sup> Barrare voce pertinente

La proposta di conciliazione, formulata in data ....., è stata ritenuta accettabile dalle parti e, con la sottoscrizione del presente verbale di conciliazione, le stesse parti si danno pertanto atto della totale estinzione della controversia a tutti gli effetti, dichiarando di non avere più nulla a pretendere, in sede giudiziale o stragiudiziale, l'una dall'altra. Il presente verbale ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 del cod.civ. ed entrambe le parti si impegnano quindi a non adire l'autorità giudiziaria per quanto riguarda la presente controversia, che si considera a tutti gli effetti chiusa.

Il presente verbale trasmesso da Enel Servizio Elettrico S.p.A. o da Enel Energia S.p.A. al Cliente per il tramite dell'Associazione che lo assiste, dovrà essere da lui firmato entro 30 giorni solari dalla comunicazione all'Associazione ovvero dall'Associazione a cui il cliente stesso abbia conferito mandato specifico. In mancanza della firma da parte del Cliente entro tale termine, la procedura si considererà a tutti gli effetti chiusa per mancato accordo.

Con la sottoscrizione da parte dei conciliatori membri della Commissione del presente verbale, la controversia si considera chiusa e le parti restano libere di tutelarsi nei modi e nelle sedi che preferiscono.

- La Commissione - verificata l'impossibilità di comporre amichevolmente la controversia - dichiara la procedura di conciliazione **CONCLUSA CON MANCATO ACCORDO**.

Con la sottoscrizione da parte dei conciliatori membri della Commissione del presente verbale, la controversia si considera chiusa e le parti restano libere di tutelarsi nei modi e nelle sedi che preferiscono.

- La Commissione - verificato il rispetto dei termini di cui al Regolamento di conciliazione - dichiara la procedura di conciliazione **CONCLUSA PER SCADENZA DEI TERMINI**, per le seguenti motivazioni:

*(spazio libero per annotazioni specifiche)*

- Decorrenza del termine di conclusione della procedura di 60 giorni solari dal ricevimento della domanda di conciliazione*
- Decorrenza dell'ulteriore termine di proroga di 30 giorni solari accordato nelle ipotesi eccezionali di conclusione della procedura di Conciliazione con l'intervento del Master*

Con la sottoscrizione da parte dei conciliatori membri della Commissione del presente verbale, la controversia si considera chiusa e le parti restano libere di tutelarsi nei modi e nelle sedi che preferiscono.

Il presente verbale verrà conservato, a norma del citato Regolamento, nell'archivio elettronico relativo alla Procedura, presso l'Ufficio di conciliazione.

Letto, confermato e sottoscritto.

### La Commissione di conciliazione

Il conciliatore

Enel Servizio Elettrico S.p.A. o Enel Energia S.p.A.<sup>8</sup>

Il conciliatore

Associazione dei consumatori

### Il Cliente di Enel Servizio Elettrico S.p.A. o di Enel Energia S.p.A.<sup>9</sup>

ovvero

### l'Associazione mandataria per conto del Cliente

### Enel Servizio Elettrico S.p.A. o di Enel Energia S.p.A.<sup>10</sup>

<sup>8</sup> Cancellare la voce che non interessa.

<sup>9</sup> Cancellare la voce che non interessa.

<sup>10</sup> Cancellare la voce che non interessa.

**Enel – Il Direttore della Divisione Mercato**

Gianfilippo Mancini



**Le Associazioni dei Consumatori del CNCU:**

ACU – Associazione Consumatori e Utenti



Adiconsum



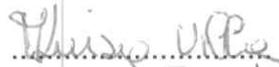
Adoc



Adusbef



Altroconsumo – Associazione Indipendenti di Consumatori



Assoconsum



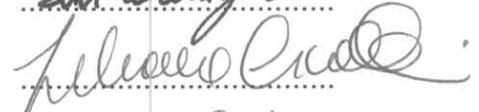
Assoutenti



Casa del Consumatore



Cittadinanzattiva



Codacons



Codici

.....

Confconsumatori



Federconsumatori



Lega Consumatori



Movimento Consumatori



Movimento Difesa del Cittadino



Unione Nazionale Consumatori



Verbraucherzentrale Südtirol – Centro Tutela Consumatori Utenti



Roma, 26 novembre 2012