



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.



Confederazione Nazionale  
dell'Artigianato e della Piccola  
e Media Impresa



CONFCOMMERCIO  
IMPRESE PER L'ITALIA



## ENEL E LE CONFEDERAZIONI DELLE IMPRESE FIRMANO L'ACCORDO SULLA CONCILIAZIONE

- *Il protocollo consente alle Aziende aderenti alle Confederazioni di risolvere le controversie commerciali in modo semplice e veloce.*
- *Dopo un necessario periodo di sperimentazione, la conciliazione potrà essere estesa fino a coinvolgere gli oltre 2,5 milioni di clienti business sia di Enel Servizio Elettrico, sia di Enel Energia, aderenti alle Confederazioni.*

**Roma, 7 luglio 2010** - Enel, CNA, Confagricoltura, Confapi, Confartigianato Imprese, Confcommercio-Imprese per l'Italia e Confesercenti hanno sottoscritto un accordo per avviare congiuntamente la procedura di conciliazione paritetica su base volontaria delle controversie con i clienti business dell'elettricità e del gas sia del servizio di maggior tutela, sia del mercato libero, aderenti alle Confederazioni.

L'intesa, auspicata anche dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) che ha invitato tutte le aziende del settore ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i clienti finali, si articola in un protocollo che fissa le linee-guida della procedura e in un regolamento attuativo che disciplina la fase di sperimentazione.

Il periodo di sperimentazione durerà almeno sei mesi su un territorio campione e, in questa fase, interesserà unicamente le imprese clienti delle società Enel Servizio Elettrico ed Enel Energia aderenti alle Confederazioni. Terminato questo periodo, i partner verificheranno sia l'efficacia della procedura, concordando eventuali modifiche, sia la possibilità di estenderla ad altre società di Enel, e firmeranno un nuovo regolamento.

La procedura di conciliazione è uno strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie, basato sulla libera adesione delle parti che tentano di raggiungere un accordo amichevole. La procedura offre alle imprese aderenti alle Confederazioni una possibilità concreta e gratuita di risolvere rapidamente e direttamente le nascenti controversie senza dover ricorrere al giudice ordinario, al quale le parti possono comunque rivolgersi, fintanto che non venga raggiunto un accordo.

L'accordo sottoscritto oggi riguarderà, in questa prima fase, otto tipi di controversie: gestione della riduzione di potenza o del distacco della fornitura per morosità; fatture di importi anomali rispetto alla media di quelli fatturati al cliente nei due anni precedenti; ricostruzione dei consumi a seguito del malfunzionamento del contatore; consumi presunti in acconto elevati ed anomali rispetto alla media dei consumi; gestione della rateizzazione per bollette particolarmente elevate, di conguaglio e non; gestione della rateizzazione e dei rimborsi per bollette di conguaglio; ri-fatturazioni, ossia gestione della rateizzazione e dei rimborsi in seguito al ricalcolo di fatture errate; doppia fatturazione.



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.



Confederazione Nazionale  
dei Artigianato e della Piccola  
e Media Impresa



Al fine di preservare il rapporto commerciale diretto tra Enel e i suoi clienti e migliorare la qualità del servizio e la trasparenza dell'informazione, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione paritetica è subordinato alla necessaria fase di reclamo scritto da parte dell'impresa, nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

**Fulvio Conti, Amministratore delegato e Direttore generale di Enel**, ha detto: "Enel con questo accordo vuole riconfermare il continuo impegno verso la qualità e la trasparenza nel servizio verso tutti i clienti. Siamo pertanto lieti di estendere anche al mondo delle imprese la procedura di conciliazione che, grazie all'accordo con le Associazioni dei consumatori, è già una realtà per 30 milioni di famiglie circa, nostre clienti dell'elettricità e del gas. L'accordo sottoscritto oggi conferma il proficuo rapporto di intesa e collaborazione tra la nostra Azienda e le Confederazioni, tradottosi nell'elaborazione congiunta del Protocollo. Sono certo che la nuova procedura di conciliazione contribuirà all'ulteriore miglioramento delle relazioni offrendo a tutti gli associati una migliore qualità del servizio con la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle controversie e con un'un'attività congiunta di analisi e monitoraggio del servizio offerto".

Soddisfazione è stata espressa anche dai Presidenti delle Confederazioni che hanno così commentato la firma dell'accordo:

"Siamo molto soddisfatti - ha sottolineato **il Presidente di Confagricoltura Federico Vecchioni** - per la sigla del protocollo di conciliazione che riguarderà anche le imprese agricole associate a Confagricoltura. Con tale protocollo si attiveranno nuovi e positivi rapporti tra clienti business ed Enel migliorando la qualità del servizio e la trasparenza dell'informazione con notevoli benefici sull'efficienza complessiva del mercato.

Nel periodo di sperimentazione previsto vi sarà la possibilità di approfondire le principali controversie che interessano le aziende agricole e le relative procedure di conciliazione, ma anche di valutare congiuntamente la possibilità di estendere il protocollo ad altre problematiche come quelle distributive, visto il ruolo sempre crescente dell'agricoltura nella produzione di energia rinnovabile.

"Grazie a questa iniziativa - ha detto **Paolo Galassi, Presidente Confapi** - il sistema delle imprese può contare su uno strumento utile per semplificare le procedure e garantire un costante ed efficace dialogo con il fornitore di energia. Partiamo da questo accordo e mi auguro potremo allargare la portata dell'intesa, che intelligentemente Enel ha sottoscritto, anche ad altri operatori. Lo scopo di Confapi, in accordo con le altre organizzazioni di categoria, è quello di sostenere e affiancare le PMI nel difficile e complesso rapporto con gli operatori del mercato energetico".

**Il Presidente di Confartigianato Giorgio Guerrini** esprime soddisfazione per la firma del protocollo di conciliazione nel settore energia per le piccole e medie imprese. "Verranno semplificate le relazioni tra le imprese e un fornitore importante, contribuendo in maniera significativa al buon funzionamento del mercato. Con questa iniziativa, risolvere problemi come, ad esempio, quelli di doppia fatturazione o di misura, sarà più semplice. Ma il lavoro svolto finora è solo un primo passo. Bisogna continuare nella direzione di un mercato sempre più concorrenziale e ben funzionante".

**Per il Presidente Cna, Ivan Malavasi**, "I primi passi nella liberalizzazione del mercato dell'energia hanno già posto un importante tassello nella costante ricerca di riduzione dei costi per artigiani e Pmi. L'introduzione del sistema della conciliazione contribuisce indubbiamente a



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.



CONFAPI



Confederazione Nazionale  
dell'Artigianato e della Piccola  
e Media Impresa



CONFCOMMERCIO  
IMPRESE PER L'ITALIA



sostenere le imprese in questi mesi di crisi. Contare su tempi certi nella risoluzione dei contenziosi è molto importante. Come è altrettanto importante il clima di dialogo e di collaborazione costruttiva tra le Associazioni dell'artigianato e delle piccole e medie imprese con il gruppo Enel”.

Per **Carlo Sangalli, Presidente di Confcommercio-Imprese per l'Italia**, “l’intesa raggiunta oggi, la prima nel settore, rappresenta un supporto tangibile per le imprese del commercio e dei servizi per affrontare la crisi in corso e le difficoltà di gestione delle imprese stesse che operano in un mercato sempre più competitivo. La sottoscrizione di questo protocollo consentirà, infatti, di risolvere tempestivamente alcune criticità che oggi, di fatto, riducono i benefici percepiti dalle imprese riguardo la liberalizzazione dei mercati dell’energia ma costituisce anche un’importante occasione per formare le strutture territoriali di Confcommercio ai fini di una più ampia diffusione delle tematiche connesse con la liberalizzazione dei mercati energetici.”

**Il Presidente nazionale della Confesercenti Marco Venturi** esprime piena soddisfazione per il Protocollo di intesa sull’iter di conciliazione paritetica siglato tra l’Enel e le Associazioni delle piccole e medie imprese in materia di erogazione dell’energia elettrica e del gas. “E’ un’iniziativa mirata a prevenire, tramite la conciliazione on line, ogni eventuale difficoltà nei rapporti tra le piccole aziende associate ed i fornitori operanti sul mercato energetico. Si ritiene dunque che la risoluzione rapida prospettata nell’accordo per le PMI, ad esempio nei casi di fatturazione doppia o anomala rispetto alla media degli importi applicati all’utente non domestico, costituisca una prima ed essenziale tappa verso il corretto funzionamento del libero mercato”.