

## PROCEDURA PER AVVIARE LA CONCILIAZIONE ENEL

La **procedura di conciliazione** potrà essere avviata, tramite un'Associazione dei consumatori, **solo** dopo che l'utente abbia inviato un **reclamo scritto** all'azienda fornitrice di elettricità e/o gas e dopo che quest'ultima:

- abbia dato una **risposta non soddisfacente** ed esauriente;
- non abbia fornito una **risposta nel limite di 30 giorni** fissato dall'Autorità.

La modalità di reclamo da presentare sono indicate in un **modulo fornito dall'esercente** stesso.

Il reclamo dovrà indicare:

- Nome, cognome, indirizzo, CAP, recapiti (tel. - fax e mail) e Codice fiscale di chi effettua il reclamo (in caso di società, associazione o condominio aggiungere Codice fiscale / Partita IVA )
- Numero codice cliente (indicato in bolletta)
- Nome e cognome dell'intestatario dell'utenza
- Indirizzo e Comune in cui è fornito il servizio
- L'oggetto del reclamo, accompagnato da una breve descrizione
- Luogo e data di compilazione
- La firma

Il suddetto **reclamo** presentato all'esercente, per esser considerato valido, deve esser stato **recapitato ai riferimenti indicati dall'esercente stesso**.

Il reclamo scritto deve essere inviato dal Cliente o dall'Associazione dei Consumatori a cui egli ha conferito mandato ai recapiti forniti da:

- **Enel Servizio Elettrico per le forniture nel mercato tutelato**
- Fax 800900150
- Casella postale 1100 – 85100 Potenza,
- Alla **voce scrivici** del sito [www.prontoenel.it](http://www.prontoenel.it)

- **Enel Energia**
- **Per le forniture elettriche nel mercato libero:**
  - Fax 800046311,
  - Casella postale 8080 – 85100 Potenza;
- **Per le forniture gas nel mercato tutelato o libero:**
  - Fax 800997736,
  - Casella postale 1000 – 85100 Potenza.

È interesse del cliente stesso presentare il reclamo scritto all'esercente con una modalità che gli consenta di provare la data di ricevimento da parte dell'esercente.

L'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas indica:

- presentazione agli uffici o sportelli dell'esercente, che è tenuto a rilasciare ricevuta;
- invio per posta cartacea mediante raccomandata con avviso di ricevimento;
- invio a mezzo telex;
- invio via fax con domanda di conferma scritta di ricevimento;
- invio mediante telegramma con avviso di ricevimento;
- invio mediante posta elettronica con conferma di ricevuta;
- invio con ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato.