

**SALES CODE DI  
ENEL ENERGIA.  
CORRETTEZZA  
E TRASPARENZA  
SONO I VALORI  
CHE CI  
ISPIRANO.**

**ENEL ENERGIA  
PER IL MERCATO LIBERO**



# Indice

<b>VALORI, NORME E RESPONSABILITÀ</b>	<b>III</b>
I principi che guidano il Sales Code	III
La normativa	IV
Le regole di comportamento	V
Definizioni	VIII
<b>IL MERCATO DELL'ENERGIA</b>	<b>X</b>
Muoversi in un mercato liberalizzato	X
Chi collabora con noi?	XI
<b>I FORNITORI DI ENEL ENERGIA E IL PROCESSO DI VENDITA</b>	<b>2</b>
<b>DALLA PARTE DEI CONSUMATORI</b>	<b>8</b>
Gli strumenti di tutela e gli "ulteriori" strumenti	8
Vicini ai consumatori	13
I nostri contatti	14
Un osservatorio costante	15
La collaborazione con le Associazioni	16

# VALORI, NORME E RESPONSABILITÀ

## I principi che guidano il Sales Code

Enel Energia riconosce alla **tutela dei consumatori** un ruolo centrale.

Crediamo fermamente nel rispetto dei **principi di correttezza, trasparenza e responsabilità**, ispirati dal Codice del Consumo, dal Codice di Condotta commerciale AEEGSI, dal Codice Etico, dal Manuale Antitrust e dal Codice Privacy.

**Buona fede e diligenza professionale** sono parte integrante del nostro codice genetico: promuoviamo questi valori sia al nostro interno sia con i nostri collaboratori esterni.

Queste basi solide ci permettono, giorno dopo giorno, di costruire un **rapporto di fiducia con i nostri clienti**, perché consideriamo la loro completa soddisfazione il nostro dovere primario.

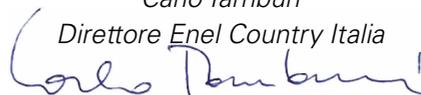
Con questo **Sales Code**, protocollo volontario di autoregolamentazione, ci siamo posti l'obiettivo di **farvi entrare nel mondo di Enel Energia** e di farvi conoscere più da vicino il modo di operare della nostra Società: altissimi standard nel controllo della qualità in tutte le fasi della relazione con i clienti, dalla proposta commerciale, alla gestione successiva alla sottoscrizione del contratto.

Un set di regole e servizi dedicati, insieme a consigli e curiosità, affinché il **consenso dei consumatori** alla conclusione dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas, nonché l'attivazione di altri servizi a questi connessi, **si formi in modo consapevole** e sulla base di informazioni chiare e complete e affinché la decisione di scegliere Enel Energia sia il frutto di una volontà priva di condizionamenti e liberamente creata.

Buona lettura.

Carlo Tamburi

Direttore Enel Country Italia



## La normativa

Con questo **protocollo volontario** si definiscono ulteriori misure rispetto a quelle previste dell' Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (delibera 228/2017/R/COM e successive modifiche ed integrazioni), volte a **prevenire e contrastare** il fenomeno dei **contratti contestati**.

A tal fine Enel Energia ha creato un apposito processo, che garantisce:

- a. una gestione dedicata per i reclami aventi come oggetto contratti contestati;
- b. l'avvio della **procedura** che prevede il ripristino della fornitura con il venditore precedente;
- c. l'eventuale annullamento delle fatture emesse e l'emissione di nuove fatture recanti i corrispettivi di favore previsti dalla suddetta delibera per il periodo transitorio.

🔍 **Verifica sempre che l'incaricato alla proposta commerciale ti abbia comunicato le informazioni precontrattuali.**

🔍 **Puoi sempre chiedere agli agenti di vendita di esibire il proprio badge di riconoscimento.**



## Le regole di comportamento

Il Sales Code si applica ai fornitori e al personale commerciale nei rapporti con il cliente attuale e potenziale. **Enel Energia si impegna** affinché i propri dipendenti e i propri collaboratori rispettino e, a loro volta, promuovano le seguenti **regole comportamentali**:

- mantenere un **atteggiamento rispettoso della dignità e della libertà della persona**, con particolare attenzione ai soggetti da considerarsi socialmente “vulnerabili”, per “debolezza” informativa e fascia di età;
- **esporre in modo trasparente le regole del mercato libero**, in particolare evidenziando al cliente che si avvale ancora del servizio di tutela, che la conclusione di un contratto di fornitura nell’ambito del mercato libero comporta l’uscita dal servizio di tutela e la conseguente applicazione di condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle stabilite dall’AEEGSI;
- **descrivere** in modo chiaro ed inequivocabile le **condizioni economiche e contrattuali** dell’offerta relativa al contratto di fornitura

📌 Ricorda che aderire alle offerte commerciali di Enel Energia è sempre gratuito.

📌 In caso di adesione alle offerte del mercato libero, nessun intervento è previsto sul tuo contatore, inoltre la continuità e la sicurezza del servizio sono sempre assicurate.



senza indurre in errore in caso di raffronti con la tariffa del servizio di tutela o con le offerte di altre Imprese concorrenti e in modo da consentire ai consumatori di compiere una scelta pienamente consapevole;

- descrivere in modo chiaro ed inequivocabile le **modalità di ottenimento di eventuali sconti e vantaggi** connessi ai programmi di fidelizzazione, alle “carte vantaggi”, alle operazioni a premi, etc.;
- descrivere in modo chiaro ed inequivocabile i termini e le modalità per poter esercitare il **diritto di ripensamento** e, più in generale, il diritto di recesso previsti dalla legge;
- **assicurare la riconoscibilità del personale commerciale** e, con particolare riferimento alla vendita porta a porta, identificarsi mediante apposito tesserino di riconoscimento;
- per i **contratti a distanza** sia nella fase precontrattuale, sia in sede di adesione al contratto, attenersi scrupolosamente agli script predisposti dalla Società.

La **violazione** di queste regole, da parte dei fornitori di Enel Energia, comporta l'applicazione di penali, di importo variabile a seconda della gravità del comportamento riscontrato, sino alla risoluzione del contratto nei casi più gravi.

🕒 **Dalla conclusione del contratto all'attivazione della fornitura trascorrono mediamente circa 60 giorni, e comunque non oltre i 120 per i clienti residenziali. Invece, ne trascorrono 120 per le piccole e medie imprese, e comunque non oltre i 180 giorni.**



Inoltre, Enel Energia si impegna affinché vengano sempre rispettate le seguenti regole:

- **non carpire con l'inganno** il consenso e/o la manifestazione d'interesse del cliente e/o acquisire il consenso da soggetto non legittimato o che, in ragione di evidenti condizioni psichiche o fisiche, risulti chiaramente incapace di aderire a un contratto sia con la sottoscrizione sia con tecniche di comunicazione a distanza;
- **non diffondere**, attraverso qualsiasi mezzo, **informazioni false** sui concorrenti;
- non utilizzare il nome, l'immagine e il marchio della stessa società concorrenti in maniera ingannevole o con intenti non chiari;
- **non utilizzare materiale pubblicitario** o documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dalla legge o dalla regolazione e preventivamente autorizzata dalla stessa Società.

## LE NOSTRE REGOLE

Vietiamo severamente il rilascio di informazioni confusorie sul mercato dell'energia, sugli operatori del settore e tra prodotti e servizi.

Pretendiamo il lecito reperimento dei dati necessari all'attivazione delle forniture.

La diligenza professionale è il nostro punto di partenza.

## DEFINIZIONI

- **“AGCM o Autorità Antitrust”** è l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, istituita con la legge 10 ottobre 1990, n. 287;
- **“AEEGSI”** è l’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- **“Codice del Consumo”** è il decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, recante il riassetto della normativa posta a tutela del consumatore, aggiornato con Decreto legislativo n. 21 del 2014;
- **“Codice di condotta commerciale AEEGSI”** è la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 8 luglio 2010, ARG/COM 104/10 e successive modifiche;
- **“Codice Etico”** è il manuale di comportamento che Enel ha adottato per conformare la sua attività ai principi della responsabilità etica della Società;
- **“Codice Privacy”** è il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali e successive modificazioni;
- **“Compliance”**: si intende la conformità a determinate norme, regole o standard; nelle aziende la **compliance normativa** indica il rispetto di specifiche disposizioni impartite dal legislatore, da autorità di settore, da organismi di controllo nonché di regolamentazioni interne alle società stesse;
- **“Contratto a distanza”** è, ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, qualsiasi contratto concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza ovvero senza la presenza fisica e simultanea del consumatore e del Personale commerciale come di seguito definito; è contratto a distanza il contratto concluso attraverso il canale telefonico o il web;
- **“Contratto di fornitura”** è il contratto disciplinato dagli artt. 1559 e ss. Cod. Civ., dal Codice del Consumo (qualora una delle parti sia un consumatore), nonché dalla regolazione dell’Autorità per l’ener-

gia elettrica il gas e il sistema idrico, avente ad oggetto la fornitura di energia elettrica o di gas naturale oppure la fornitura congiunta delle commodities sul mercato libero;

- **“Deliberazione 228/17”** è la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico contenente il testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria;
- **“Garante Privacy”** è il Garante per la Protezione dei Dati Personali istituito con la legge 31.12.1996, n. 675;
- **“Manuale Antitrust”** è il manuale di conformità alla normativa antitrust che Enel S.p.A. ha spontaneamente adottato a partire dal 2006;
- **“Operatore commerciale”** è la persona fisica o giuridica che, a qualunque titolo, svolge le attività finalizzate alla promozione e alla conclusione di contratti di fornitura o di altri contratti per conto di Enel Energia S.p.A.;
- **“Reclamo per contratto o attivazione contestati”** è, conformemente alla delibera AEEGSI 228/17, ogni reclamo scritto, fatto pervenire al venditore con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori o di categoria, lamenta irregolarità nella conferma di un contratto;
- **“Servizio di tutela”** è il servizio di fornitura dell’energia elettrica e il servizio di fornitura di gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico;
- **“Sales Code”** è il presente Protocollo di autoregolazione.

## IL MERCATO DELL'ENERGIA

### Muoversi in un mercato liberalizzato

La liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas, dal 2007 in poi, ha consentito a tutti i consumatori di **scegliere liberamente il proprio fornitore**, dando loro la possibilità di aderire all'**offerta commerciale più adatta** alle proprie esigenze.

Oggi, a differenza degli anni passati, i consumatori sono sempre più consapevoli dei **vantaggi del mercato libero** e dei propri diritti contrattuali, sanno di poter aderire alle condizioni che ritengono più adatte alle loro esigenze, scegliendo un **fornitore di fiducia** e aggiungendo eventuali **servizi accessori in modo personalizzato**.

L'esperienza del mercato libero insegna che la Compliance, ovvero il rispetto delle regole, è un obiettivo strategico per le aziende che operano in un mercato concorrenziale.

Enel Energia dedica moltissime risorse per assicurare la **massima soddisfazione del consumatore**, mettendo in campo azioni capaci di innovare i propri processi di vendita, controllo e gestione.

#### SUL TERRITORIO

Più di **800 punti di contatto** aperti al pubblico.

**7.000 consulenti** commerciali.

## Chi collabora con noi?

### CANALE TELEFONICO

- **Contact center**

Una rete di consulenti commerciali a cui il cliente può rivolgersi per chiedere informazioni, effettuare operazioni gestionali e aderire alle offerte di Enel Energia.



### CANALE DIGITALE

- **Sito Internet**  
[www.enel.it](http://www.enel.it)
- **App** di Enel Energia per smartphone e tablet per una gestione autonoma e immediata della propria fornitura.

### CANALE FISICO

- **Punto Enel diretti e indiretti**

Una rete di **127 punti di contatto** territoriali gestiti direttamente da dipendenti oltre a **694 negozi** affidati alla gestione di operatori, in grado di garantire un rapporto diretto con i clienti e più di 60 punti fisici istituiti presso comuni ed associazioni.

- **Agenzie, Smart Agent e Incaricati alla Vendita**

Circa 200 Agenzie e più di 500 professionisti che, per conto di Enel Energia, propongono porta a porta offerte commerciali di luce e gas e altri prodotti e servizi accessori.

# Bolletta Web, la bolletta digitale di Enel Energia.

Il rispetto è il nostro valore aggiunto, per l'ambiente e il consumatore.

## NUMERI

**Più di 3 milioni di:** clienti Enel Energia con Bolletta Web.

**Più di 16 milioni di:** bollette cartacee evitate ogni anno.

**Quasi 50 milioni di:** numero di fogli/pagine non stampate ogni anno:  
(una media di 3 fogli a fattura).

## VANTAGGI

**Facile:** la vedi con pochi click dal tuo smartphone o sul tuo pc.

**Veloce:** la ricevi appena emessa, senza il rischio di ritardi o smarrimenti.

**Comoda:** la puoi archiviare sul tuo computer, così non rischi di perderla.

**Amica dell'ambiente:** eviti lo spreco di carta.

Attivarla è semplicissimo; puoi farlo tramite sito web, canale telefonico, App, SMS, Punto Enel diretti e indiretti, Agenzie, Smart Agent e Key Account Manager.

TERZA  
EDIZIONE

# SULL'ENERGIA VOGLIO VEDERCI CHIARO.

SALES CODE DI  
ENEL ENERGIA



## I FORNITORI DI ENEL ENERGIA E IL PROCESSO DI VENDITA

Come vengono selezionati i fornitori di Enel Energia?



**Enel Energia stabilisce** le proprie relazioni commerciali con fornitori che dimostrino di possedere adeguati requisiti in termini di solidità economico-finanziaria, che siano dotati di un proprio sistema di qualità aziendale e che garantiscano la costante formazione del proprio personale commerciale.

In più, Enel Energia accerta costantemente che tali requisiti siano mantenuti per tutta la durata del contratto, effettuando controlli specifici e adottando le opportune misure correttive in caso di violazione.



## Come funziona l'informazione e la formazione degli operatori commerciali?



**Tutti gli operatori commerciali** sono formati e costantemente aggiornati sulla normativa commerciale e la regolazione di settore, con particolare riferimento alle disposizioni dell'AEEGSI, AGCM e del Garante Privacy, attraverso sessioni periodiche di approfondimento. Il materiale didattico è disponibile su applicativi informatici che ne consentono l'aggiornamento continuo.

Inoltre, al fine di assicurare la massima trasparenza nel rapporto con il cliente e di standardizzare i comportamenti dei fornitori che svolgono attività di vendita telefonica, Enel Energia elabora i cosiddetti "script", ovvero i testi di riferimento che i vari operatori sono tenuti a rispettare nello svolgimento della attività di vendita a distanza, garantendone l'aggiornamento costante in base all'evoluzione della normativa.



## Come viene garantita la conformità alle regole?



**Enel Energia garantisce** il controllo della qualità commerciale di tutti i canali di contatto effettuando monitoraggi commerciali sistematici sui processi di vendita e gestionali, secondo criteri di imparzialità e oggettività. Tali monitoraggi hanno l'obiettivo di verificare la conformità alle prescrizioni contenute nella normativa in vigore.

Tutte le attività di monitoraggio sono svolte nel rispetto della normativa vigente, del Codice Privacy e delle norme a tutela della libertà e dignità dei lavoratori. Le verifiche vengono eseguite continuamente, attraverso diverse modalità di controllo, sia con personale dedicato che attraverso tecnologie avanzate, dall'affiancamento del personale commerciale dei fornitori, fino alle **mystery calls** (telefonate in incognito), al riascolto dei **vocal orders** (contratti registrati telefonicamente) e alla verifica dei reclami.

Il miglioramento continuo della qualità del servizio prestato dai fornitori è garantito da un sistema di valutazione che misura i livelli di qualità rispetto agli standard predefiniti, che può comportare l'applicazione di premi o penalità. Tale modello è costruito per incentivare i comportamenti virtuosi degli operatori.

Nei casi di non conformità più gravi, le conseguenze previste possono arrivare fino alla risoluzione del contratto.



## QUALITÀ E TRASPARENZA

Enel Energia esegue, con la Quality Call, almeno **8 tentativi di chiamata di conferma** per le vendite eseguite dai canali fisici indiretti: Agenzie, Smart Agent, Punto Enel indiretti.

I nostri collaboratori sanno di dover dare una **chiara e veritiera indicazione dei *plus*** rispetto ai prodotti/ servizi dei concorrenti.

Eroghiamo fino a 6.000 ore di **formazione al personale** in un anno.

Utilizziamo sistemi premianti su **elevati target di qualità**.

## Come si svolge il processo di vendita?



### La vendita in cinque punti

#### 1. I canali di contatto con la clientela

Per le società che operano nel mercato libero è fondamentale **poter proporre ai consumatori le proprie offerte commerciali**. Per raggiungere efficacemente il maggior numero di potenziali clienti, Enel Energia ha **differenziato i propri canali di contatto**: i consumatori che vogliono scegliere Enel Energia come proprio fornitore del mercato libero hanno a disposizione **canali di contatto fisici, telefonici e digitali**.

#### 2. La gestione del contatto commerciale

Enel Energia è molto attenta a fornire ai propri **incaricati alla vendita** precise **linee guida** finalizzate a promuovere una **corretta proposta commerciale** e adotta misure che assicurino l'esatta identificazione e riconoscibilità del personale incaricato – badge di riconoscimento e modelli di comunicazione – nonché manuali comportamentali in grado di garantire trasparenza nel rapporto con i consumatori.

#### 3. La conclusione del contratto

La consapevolezza del consumatore è alla base di una vendita di qualità: Enel Energia garantisce ai propri clienti la **libertà di scelta** e la **possibilità di confermare la propria fiducia o di cambiare idea** in maniera semplice e rapida. I contratti sono soggetti ad una ulteriore verifica **tramite una Quality Call/Chat**, prima dell'avvio del processo di attivazione della fornitura. Enel Energia mette a disposizione dei clienti il contratto, in formato elettronico o cartaceo, per una completa presa visione delle condizioni contrattuali.

#### 4. Il diritto di ripensamento

**È diritto del cliente cambiare idea** rispetto al contratto di fornitura. Infatti, il cliente può decidere di esercitare il **diritto di ripensamento**, come previsto dal Codice del Consumo, in qualsiasi momento e senza oneri **fino a 14 giorni successivi alla conclusione del contratto**. Le modalità per esercitare il diritto di ripensamento sono descritte nelle condizioni contrattuali e per ulteriori dettagli o delucidazioni il cliente può chiamare il numero verde 800.900.860.

#### 5. Il processo di attivazione della fornitura

Dopo la conclusione del contratto, il cliente può in maniera facile e veloce rivolgersi al **numero verde** per ricevere **supporto specifico** per ogni tipologia di richiesta relativamente all'offerta che ha scelto: dall'esercizio del diritto di ripensamento alle informazioni relative allo stato del processo di attivazione.



### L'OSSERVATORIO

Enel Energia, per salvaguardare gli interessi dei clienti, ha istituito un osservatorio che si riunisce periodicamente, al fine di verificare la corretta applicazione del Sales Code e per analizzare eventuali fenomeni anomali, individuando le azioni più idonee per contrastarle.

Oltre che da rappresentanti di Enel Energia, l'osservatorio è composto anche da delegati delle Associazioni dei consumatori e promuove un confronto continuo sugli strumenti a tutela del consumatore.

## DALLA PARTE DEI CONSUMATORI

### Gli strumenti di tutela e gli "ulteriori" strumenti

Cosa accade se non sono in casa o non posso rispondere alle Quality Call?

Come si viene a conoscenza dell'avvenuta attivazione?

Come posso riconoscere un agente Enel Energia?

Per i contratti stipulati all'interno dei punti fisici, in caso di impossibilità ad eseguire la Quality Call, viene automaticamente **esteso il termine di ripensamento a 21 giorni** dalla data riportata nella lettera.

Attraverso una **lettera di conferma**, che viene inviata al termine di tutto il processo acquisitivo.

Tutti i nostri agenti hanno un **badge di riconoscimento** che riporta foto dell'agente, qualifica, nome e cognome, nome agenzia, indirizzo, telefono, e-mail, logo istituzionale Enel, dati di Enel Energia. Ecco un esempio di badge in uso:



A chi posso rivolgermi se ho dei dubbi in seguito alla adesione ad una nuova offerta?

È possibile esercitare il diritto di ripensamento tramite call center?



Chiama il **numero verde** 800.900.860. Abbiamo un **team dedicato** al processo di attivazione con un ramo telefonico specifico che fornisce assistenza sul processo di acquisizione ed attivazione e accoglie eventuali ripensamenti relativi a contratti conclusi, registrando la volontà del cliente con apposito **vocal ordering**. Tramite questo numero è anche possibile verificare, fornendone la denominazione all'operatore, se l'agenzia/call center che ha fatto la proposta commerciale rientra tra i fornitori autorizzati da Enel Energia.

Certo; i nostri operatori possono intervenire per **annullare il contratto anche attraverso una semplice telefonata**, secondo i tempi previsti dalla normativa vigente.



## SOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE ADR: ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

**Per la risoluzione delle problematiche** relative al contratto di fornitura, i clienti hanno a disposizione strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie definite ADR (Alternative Dispute Resolution).

L'AEEGSI, con la delibera 620/2015/E/com, ha istituito l'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del consumo, disponibile su questo [sito](#), nella pagina dedicata al servizio di conciliazione.

Gli strumenti di ADR sono procedimenti, previsti per legge e dalla regolazione di settore, con i quali i clienti possono trovare una soluzione condivisa con il soggetto che eroga loro il servizio, senza necessità di ricorrere immediatamente al giudice ordinario.

Il 5 maggio 2016, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha adottato il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (TICO).

Il provvedimento disciplina lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie tra clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori.

Il cliente finale, dunque, che sia rimasto insoddisfatto della gestione di un suo reclamo, ovvero non abbia ricevuto risposta, dovrà obbligatoriamente ricorrere – a far

data dal 1° gennaio 2017- ad uno strumento di ADR prima di ricorrere al giudice ordinario.

Enel Energia partecipa attivamente alle procedure di ADR come il Servizio Conciliazione Clienti Energia gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità e la Negoziazione Paritetica (grazie al protocollo regolamentare con le Associazioni dei consumatori), entrambe totalmente gratuite e valide ai fini dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale.

Nel dettaglio:

- Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul seguente [sito](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm) <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>.
- Le modalità di accesso alla procedura di negoziazione paritetica, i termini e le modalità di funzionamento della stessa sono consultabili sul seguente [sito](https://www.pariteticaenel-associazioni.it) <https://www.pariteticaenel-associazioni.it>.

Aderisce, inoltre, alla procedura di Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione (iscritti elenco ADR dell'Autorità e presso le Camere di Commercio (che abbiano aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere).

L'elenco degli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e delle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione e presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione è consultabile anche sul [sito](#). Le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto dalla citata Convenzione.

### **Link e indirizzi utili:**

Per informazioni ed accesso al Servizio Conciliazione Energia introdotto dall'Autorità con delibera 260/2012/E/ com consultare il [sito](#) .

Per informazioni sulla procedura di Negoziazione Paritetica tra Enel e le Associazioni dei Consumatori consulta il [sito](#).  
Per inoltrare inviti alla procedura di Negoziazione Assistita:

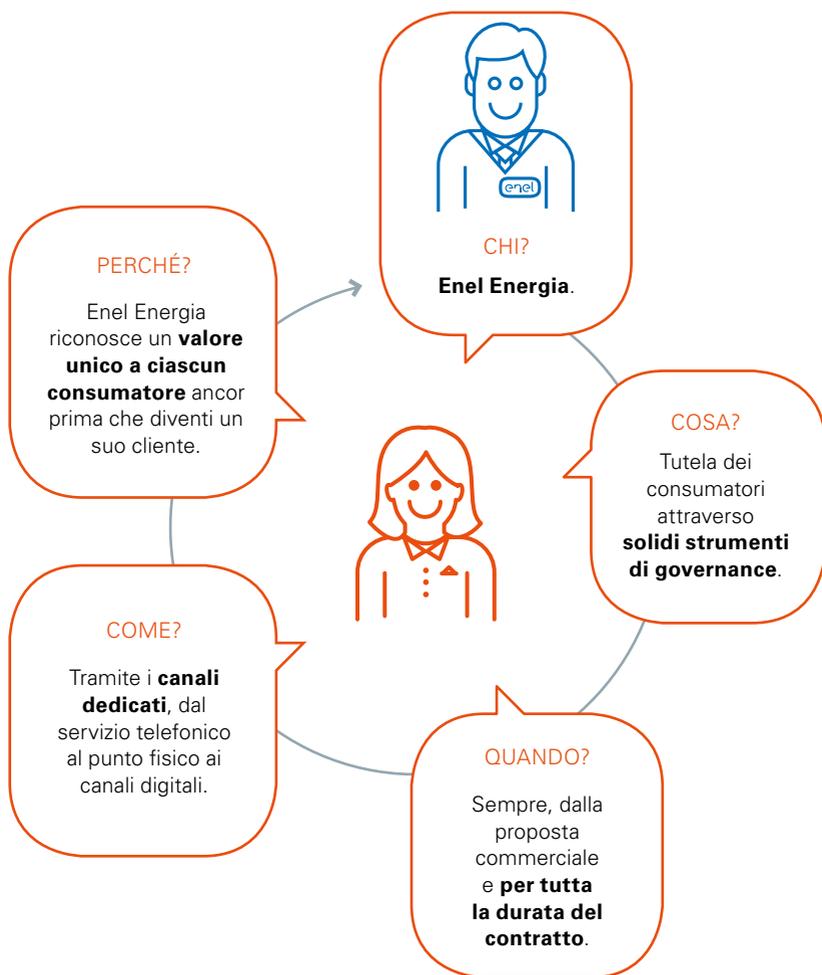
- Scrivere all'indirizzo "Casella Postale 1000- 85100 Potenza".
- E-mail, all'indirizzo "[enelenergia@pec.enel.it](mailto:enelenergia@pec.enel.it)"

Gli Organismi di mediazione e le Camere di Commercio che intendano convocare Enel al fine di esperire il tentativo di mediazione, potranno possono utilizzare i seguenti indirizzi:

- Scrivere all'indirizzo "Casella postale 1000- 85100 Potenza".
- E-mail, all'indirizzo "[enelenergia@pec.enel.it](mailto:enelenergia@pec.enel.it)"

Se hai riscontrato un problema con un contratto on-line e risiedi nell'UE, puoi consultare il [sito](#) per trovare una soluzione extragiudiziale

## Vicini ai consumatori



## I NOSTRI CONTATTI

Enel Energia è sempre vicina ai propri clienti attraverso i propri punti fisici presenti su tutto il territorio nazionale e attraverso il numero verde.

- **Numero verde 800.900.860**
- **Sito Internet [enel.it](http://enel.it)**  
Il portale sul quale è possibile trovare tutte le informazioni relative alle offerte commerciali, aderire alle stesse tramite web (moduli online, chat, etc.) e usufruire di ulteriori servizi.
- **L'app per smartphone e tablet**  
Aiuta a gestire la fornitura in modo semplice e veloce.
- **Punto Enel, Punto Enel Negozi Partner, Corner presso associazioni e Comuni.**

## UN OSSERVATORIO COSTANTE

Il nostro obiettivo è quello di essere un'azienda orientata all'**ascolto delle esigenze dei consumatori**. Per questo abbiamo fortemente voluto l'istituzione di un **osservatorio**, a garanzia del rispetto di questo protocollo, al quale abbiamo invitato a partecipare le Associazioni dei consumatori più rappresentative, per promuovere il confronto continuo e valutare insieme nuovi strumenti a tutela del consumatore.

Attraverso un confronto costante e strutturato con gli enti che promuovono le istanze dei consumatori, confermiamo il nostro impegno a costruire **un'azienda sempre più aperta e vicina al cliente**.

## La collaborazione con le Associazioni

Di seguito, le Associazioni dei consumatori che hanno aderito all'osservatorio:

- Adiconsum – [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)
- ADOC – Associazione Nazionale per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori, [www.adocnazionale.it](http://www.adocnazionale.it)
- Altroconsumo, [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)
- Asso-Consum, [www.asso-consum.it](http://www.asso-consum.it)
- AUSRT – Associazione Utenti dei Servizi Radio Televisivi, [www.utentiradiotv.it](http://www.utentiradiotv.it)
- Casa del Consumatore, [www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)
- Cittadinanzattiva, [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)
- Codacons, [www.codacons.it](http://www.codacons.it)
- Federconsumatori, [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)
- Lega Consumatori, [www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)
- Movimento Consumatori, [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)
- Movimento Difesa del Cittadino, [www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it)
- U.di.Con. – Unione Difesa Consumatori, [www.udicon.org](http://www.udicon.org)
- UNC – Unione Nazionale Consumatori, [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)