









#### **ART. 17 - PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Il Cliente, in relazione al Contratto di fornitura, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:

- la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità.

Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito [www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm)  
Tale procedura è gratuita.

- la procedura di Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione iscritti nell'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 [www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm)

Le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto nella citata Convenzione.

Dette procedure potranno essere attivate previo reclamo al Fornitore, in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo oppure nel caso in cui il Cliente stesso non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta.

Il Fornitore si impegna a partecipare alle procedure sopra citate, valide anche al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente finale.

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

- Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ

- [enelenergia@pec.enel.it](mailto:enelenergia@pec.enel.it)

Tutte le informazioni relative alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili anche sul sito [enel.it](http://enel.it)