Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Schlichtung mit Enel

Einvernehmliche, schnelle Lösungen erreichen, ohne den Gang vor einen Richter antreten zu müssen.

Durch ein Abkommen zwischen Enel und den Verbraucherverbänden des Nationalen Verbraucherbeirates (CNCU) können nun in bestimmten Fällen,

- bei Fehlfunktionen des Stromzählers,
- bei überdurchschnittlich hohen Rechnungen,
- bei einer Leistungsverringerung oder Unterbrechung der Lieferung aus Säumigkeitsgründen

die Streitfragen auf schnelle, einfache und kostenlose Weise online gelöst werden.

Wer kann auf die Schlichtung zurückgreifen?

- All jene, die von „Enel Servizio Elettrico“ Strom für Privat- oder Kondominiumsgebrauch mit einer Leistung bis zu 15 kW beziehen,
- sowie all jene, die von „Enel Energia“ Gas beziehen mit einem effektiven Jahresverbrauch von bis zu 50.000 m^3.

Wie wird die Schlichtung aktiviert?

Nachdem die Kunden eine erste Beschwerde direkt an Enel geschickt haben (per Post, Fax oder E-Mail), können sie, falls sie mit der schriftlichen Antwort von Enel auf die Beschwerde nicht einverstanden sind oder keine schriftliche Antwort innerhalb der vorgesehenen Frist von 30 Arbeitstagen erhalten haben, bei den Verbraucherverbänden die Schlichtungsprozedur einleiten.

Das Schlichtungsverfahren

Eine paritätische Schlichtungskommission, die sich aus je einem Vertreter von Enel und der Verbraucherorganistation, an die sich der Kunde gewandt hat, zusammensetzt, wird den Fall besprechen. Die Schlichter werden versuchen, dem Kunden innerhalb möglichst kurzer Zeit eine annehmbare Lösung vorzuschlagen. Ist der Kunde mit dem Vorschlag einverstanden, ist der Fall abgeschlossen und ein Schlichtungsprotokoll wird unterzeichnet. Andernfalls wird ein Protokoll über die nicht erfolgte Einigung unterzeichnet.

Bozen, 03.11.2008

Art:paritätische Schlichtung

Anwendungsbereich:bestimmte Streit- und Reklamationsfälle ohne zufriedenstellende Lösung von Seiten des zuständigen Beschwerdebüros

Ergebnis der Schlichtung:entweder Schlichtung mit vertraglicher Wirkung oder Nichteinigungsprotokoll

Antragstellung bei:VZS

Kosten: Begleitung und/oder Beratung durch die VZS ist ausschließlich Mitgliedern vorbehalten