



## **Eni ha attivato la Procedura di Conciliazione paritetica *online* su tutto il territorio nazionale.**

*Roma, 5 agosto 2010* – E' disponibile sul territorio nazionale la Procedura di [Conciliazione paritetica \*online\* Eni](#) e Associazioni dei Consumatori aderenti al Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Il Protocollo di Conciliazione è il frutto di 3 anni di confronti e di costante lavoro con le Associazioni dei Consumatori e ha richiesto per la sua attuazione un grande impegno da parte dell'azienda e delle Associazioni anche in termini di formazione. Sono stati 600 gli addetti delle Associazioni formati, ai quali si aggiungono oltre 40 conciliatori e sono stati 25 i corsi di formazione effettuati, per un totale di 200 ore d'aula.

La Conciliazione proposta interessa oltre 6 milioni di clienti del mercato domestico del gas gestito da Eni in Italia e permette di risolvere, assistiti da un conciliatore delle Associazioni dei Consumatori, in modo amichevole e in maniera extragiudiziale, eventuali controversie con l'azienda su problematiche di fatturazione, di morosità e relative al contratto.

I clienti o l'associazione entrando nel sito [www.eni.com](http://www.eni.com) , con un semplice click sull'area riservata alla Conciliazione hanno la possibilità di attivare la Procedura conciliativa – veloce e gratuita – compilando *online* un apposito modulo di richiesta.

Oltre al vantaggio economico la Conciliazione permette una drastica riduzione dei tempi per individuare una soluzione soddisfacente sia per il consumatore che per l'azienda.



Il Protocollo di Conciliazione Eni presenta anche degli aspetti innovativi nel panorama delle procedure di conciliazione come, ad esempio, l'obbligo da parte dell'azienda di interrompere eventuali azioni di sospensione della fornitura per tutta la durata dell'iter conciliativo; oppure la possibilità di scambiare tra i due conciliatori informazioni utili, in maniera diretta, per una migliore risoluzione del problema.

Con questo Protocollo di Conciliazione Eni si pone, dunque, sempre di più in modo efficace e puntuale al servizio della qualità e della comunicazione al cliente.

***Contatti societari:***

**Ufficio Stampa: +39 06.598.2398 – +39 06.698.22040**

**[ufficio.stampa@eni.com](mailto:ufficio.stampa@eni.com)**