



## **Eni: estensione dell'accordo di Conciliazione con le Associazioni dei Consumatori**

*Roma, 27 aprile 2010* – Dopo Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Friuli-Venezia Giulia, Liguria e Veneto la [Conciliazione paritetica online](#) Eni-Associazioni dei Consumatori per il settore gas è attiva da oggi anche in Emilia-Romagna e in Toscana.

Il Protocollo di Conciliazione e il Regolamento attuativo, siglati il 9 dicembre 2009 dai vertici Eni e dalle Segreterie Nazionali di tutte le 17 Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti), permetterà di estendere gradualmente nel corso del 2010 il modello conciliativo Eni sul territorio nazionale.

Eni, per i Clienti che non hanno ricevuto risposta a un reclamo scritto o che ritengano la risposta insoddisfacente, ha attivato la procedura di conciliazione che potrà essere avviata con un semplice click sul sito web [www.eni.com](http://www.eni.com) o recandosi direttamente presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio.

La richiesta di conciliazione è gratuita e può essere inviata a Eni per le seguenti fattispecie:

- ricostruzioni dei consumi per contestazioni degli importi fatturati;
- rateizzazione di fatturazioni anomale rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente negli ultimi due anni a seguito di recuperi per conguagli tariffari, oltre quanto già previsto dalla delibera dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 229/01;
- gestione delle criticità relative alla sospensione della fornitura per morosità del Cliente finale;
- sospensione della fornitura per contestata morosità al Cliente finale;



- mancata corresponsione degli indennizzi automatici per rettifica della fatturazione non effettuata nei termini ai sensi di quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
- doppia fatturazione nel caso di cambio di venditore;
- disattivazione del misuratore su richiesta del cliente non eseguita;
- mancato rispetto del diritto di ripensamento;
- variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.

La procedura conciliativa Eni con i suoi aspetti innovativi avvicina ulteriormente l'azienda al consumatore e alle sue esigenze tramite la partecipazione attiva delle Associazioni dei Consumatori e fa della risoluzione amichevole in tempi rapidi delle controversie uno dei suoi punti di forza.

***Contatti societari:***

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

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