

**Agli Organi di Stampa**  
**Loro Sedi**

## **Firmato il protocollo di conciliazione tra Eni e le associazioni dei consumatori**

Lo scorso 9 dicembre è stato firmato il protocollo di conciliazione on line del settore gas tra Eni e le associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (CNCU).

Una buona notizia per tutti i consumatori titolari di un contratto di fornitura del gas con Eni.

### **Che cos'è la conciliazione?**

E' una procedura volontaria, rapida, economica attraverso la quale si cerca di individuare la soluzione ottimale del problema e di orientare le parti a giungere a un accordo vantaggioso per entrambe.

### **Come si accede?**

Si può accedere alla conciliazione dopo aver inoltrato un reclamo scritto all'azienda e non si è soddisfatti della risposta ricevuta o se non si è ricevuto alcun riscontro, entro 30 giorni lavorativi, dall'invio del reclamo.

### **I destinatari della conciliazione?**

Sono i clienti gas di Eni del mercato domestico con consumi inferiori a 200.000 mc/anno.

### **La conciliazione potrà essere attivata per le controversie relative a:**

- a) ricostruzioni dei consumi per contestazioni degli importi fatturati;
- b) rateizzazione di fatturazioni anomale rispetto alla media degli importi fatturati;
- c) gestione delle criticità relative alla sospensione della fornitura per morosità del cliente finale;
- d) sospensione della fornitura per contestata morosità al cliente finale;
- e) 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;
- f) doppia fatturazione nel caso di cambio di venditore;
- g) disattivazione del misuratore su richiesta del cliente non eseguita;
- h) mancato rispetto del diritto di ripensamento;
- i) variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.

Per compilare il ricorso o avviare la conciliazione basterà contattare gli uffici dell'ADOC Regionale di Basilicata in via R. Danzi n. 2 a Potenza tel.0971 46393 fax 097146390 e-mail adoc@adocbasilicata.191.it

Il Presidente  
(dr Canio D'ANDREA)