



# Guida al Cliente



gas e luce

# Che cosa è la guida al Cliente?

La Guida al Cliente è un documento che ha lo scopo di aiutare i **Clienti** di Eni S.p.A. nel rapporto con quest'ultima per quanto concerne la fornitura di gas e luce.

## In particolare la Guida chiarisce al Cliente:

- a) i suoi diritti in base al contratto con Eni e/o alla legge (incluse le regole fissate dall'AEEGSI, l'Autorità per l'Energia elettrica, il gas e il sistema idrico);
- b) le varie altre iniziative e accorgimenti che Eni pone in essere per aiutare e tutelare il Cliente, in aggiunta agli obblighi giuridici.

Proprio perché concepita "stando dalla parte del Cliente", la Guida usa un linguaggio semplice e chiaro ed è organizzata secondo un percorso logico che inizia con la nascita del rapporto contrattuale tra Eni e il Cliente e prosegue spiegando come si svolge tale rapporto, ponendo particolare attenzione alla fatturazione dei consumi di gas e luce.

La Guida presenta anche sezioni di domande e risposte, in cui vengono approfonditi ed evidenziati ulteriori aspetti importanti da ricordare nell'ambito del rapporto con Eni.

Eni vuole rendere la Guida sempre più utile e chiara e, quindi, la aggiorna e la migliora continuamente anche con il tuo aiuto. Se vuoi darci suggerimenti su come migliorarla, entra in Chat oppure scrivici nella sezione Contatta Eni che trovi nella tua area personale My Eni.



## Sezione 1

<b>1</b>	<b>Come si conclude un contratto con Eni (switch-in)</b> .....	pag. 6
1.1	Per telefono.....	pag. 6
1.2	Presso il domicilio del Cliente, tramite gli agenti "porta a porta" .....	pag. 6
1.3	Tramite il WEB .....	pag. 7
1.4	Presso gli Energy Store Eni.....	pag. 7
	È possibile ripensarci? .....	pag. 8
	Il Cliente può aderire ad una nuova offerta o cambiare il proprio profilo tariffario? ..	pag. 8
<b>2</b>	<b>Il ruolo del distributore e del fornitore di energia</b> .....	pag. 9
	Mercato Libero e Mercato Regolato .....	pag. 9
<b>3</b>	<b>La misura dei consumi di gas e luce</b> .....	pag. 10
3.1	Il gas .....	pag. 10
3.2	La luce .....	pag. 10
3.3	L'autolettura .....	pag. 10
	Come si comunica a Eni l'autolettura del gas?.....	pag. 11
	Come si comunica a Eni l'autolettura della luce? .....	pag. 11
	Cosa succede se comunichi a Eni un'autolettura non corretta? .....	pag. 11
<b>4</b>	<b>La bolletta e la fatturazione dei consumi</b> .....	pag. 12
4.1	Come si legge una bolletta di Eni .....	pag. 12
4.2	Cosa fare in caso di dubbi sulla correttezza dei consumi e degli importi .....	pag. 13
	Cosa succede se ritieni che i consumi - e, quindi, l'importo - indicati nella tua bolletta non siano corretti? .....	pag. 13
	Come avviene la restituzione al Cliente delle somme eventualmente addebitate in più per un calcolo dei consumi non corretto? .....	pag. 13
	In alternativa, il Cliente può chiedere a Eni di correggere subito una stima dei consumi riportati in una specifica bolletta, senza attendere quella successiva?..	pag. 14
4.3	Cosa fare se le bollette non arrivano o non hanno cadenza regolare.....	pag. 14
	Quali sono i vantaggi della bolletta digitale? .....	pag. 14
4.4	CMOR - Corrispettivo per Morosità delle utenze energia.....	pag. 15
4.5	Il Bonus Sociale.....	pag. 15



## Sezione 2

- 1 Canali di assistenza per il Cliente** ..... pag.17
  - Perché è importante comunicare a Eni i propri contatti? ..... pag.17
  - 1.1** Come Eni gestisce le segnalazioni?..... pag.17
- 2 Prescrizione del credito Eni** ..... pag.18
  - La prescrizione si applica automaticamente?..... pag.18
  - In quanto tempo si prescrivono gli importi di gas ed energia elettrica?..... pag.18
  - Da quale momento inizia a decorrere il termine di prescrizione?..... pag.18
  - Il Cliente può chiedere la restituzione di pagamenti effettuati spontaneamente ma relativi a un importo prescritto? ..... pag.18
  - Il termine di prescrizione può essere interrotto? ..... pag.18
- 3 La risoluzione extragiudiziale delle controversie** ..... pag.19





## Sezione 1



## 1 Come si conclude un contratto con Eni (switch-in).

Di seguito illustriamo il processo di attivazione delle offerte Eni gas e luce per i Clienti che provengono da altri Fornitori:

### 1.1 Per telefono

Eni si avvale di diversi collaboratori che si occupano di far conoscere e promuovere le sue offerte gas e luce per via telefonica. I nostri collaboratori, dopo aver verificato con te i tuoi consumi, ti proporranno l'offerta di gas e/o luce più in linea con le tue esigenze, illustrandoti le relative caratteristiche. Se riterrai che l'offerta fa al caso tuo, potrai formulare **la tua proposta contrattuale** direttamente nel corso della telefonata, prestando il relativo consenso. Dopo la telefonata, ti invieremo copia della documentazione contrattuale completa di condizioni generali, condizioni economiche dell'offerta e del modulo di contratto compilato in base alla telefonata intercorsa. Riceverai successivamente una **seconda chiamata** dai nostri collaboratori, per acquisire la conferma che tu abbia consultato la documentazione contrattuale dell'offerta ed intendi quindi aderirvi (c.d. "confirmation call"). Se lo desideri, le registrazioni della formulazione del contratto e della successiva conferma ti saranno rese disponibili in modo che tu possa conservarle e, se ritieni, riascoltarle in qualunque momento. Riceverai, poi, **una lettera di accettazione** da parte di Eni della tua proposta contrattuale telefonica e di conferma dell'avvenuta conclusione del contratto.

Qualora volessi ripensarci, da tale momento decorrerà il termine di 14 giorni per esercitare il tuo diritto di ripensamento. A tal fine, potrai utilizzare il modulo allegato alla documentazione contrattuale, scaricabile dal web oppure contattarci tramite il Servizio Clienti.

Riceverai, infine, una lettera di conferma da parte di Eni della data di decorrenza effettiva della fornitura che hai attivato, che normalmente avviene dopo circa 2 mesi dalla sottoscrizione dell'offerta. Inoltre, potrai verificare in ogni momento lo stato di attivazione della tua fornitura accedendo alla tua area personale My Eni sul portale [enigaseluce.com](http://enigaseluce.com), oppure consultando l'app Eni gas e luce, direttamente dal tuo smartphone.

### 1.2 Presso il domicilio del Cliente, tramite gli agenti "porta a porta"

Eni si avvale anche di agenti "porta a porta" per far conoscere le sue offerte direttamente presso il tuo domicilio. I nostri agenti indossano sempre un **tesserino di riconoscimento**, che riporta:

- Nome e Cognome
- Codice identificativo
- Agenzia di appartenenza

Nel caso non fossi ancora Cliente Eni gas e luce, se lo vorrai, i nostri agenti analizzeranno con te la tua ultima bolletta gas e/o luce in modo da verificare i tuoi consumi e proporti l'offerta più in linea con le tue esigenze, illustrandoti le relative caratteristiche. Se riterrai che l'offerta fa al caso tuo, gli agenti ti consegneranno la documentazione contrattuale in modo che tu possa consultarla, verificare in dettaglio le condizioni economiche e contrattuali e, se lo vorrai, **sottoscrivere la tua proposta di contratto**. Molti dei nostri agenti sono dotati di dispositivo tablet e applicazione Eni per la sottoscrizione dell'offerta: in questo caso, ti verrà richiesto di firmare la proposta di contratto direttamente sul dispositivo. Ne riceverai poi copia via e-mail o per posta, secondo la tua preferenza. Nei giorni



successivi alla firma della proposta di contratto, **riceverai una chiamata** dai nostri collaboratori per verificare la tua volontà di attivare l'offerta.

Riceverai, in seguito, una **lettera di accettazione** da parte di Eni della tua proposta contrattuale e di conferma dell'avvenuta conclusione del contratto. Qualora volessi ripensarci, da tale momento decorrerà il termine di 14 giorni per esercitare il tuo diritto di ripensamento. A tal fine, potrai utilizzare il modulo allegato alla documentazione contrattuale, scaricabile su web oppure contattarci tramite il Servizio Clienti.

Riceverai, infine, una lettera di conferma da parte di Eni della data di decorrenza effettiva della fornitura che hai attivato, che normalmente avviene dopo circa 2 mesi dalla sottoscrizione della tua offerta. Inoltre, potrai verificare in ogni momento lo stato di attivazione della tua fornitura accedendo alla tua area personale My Eni sul portale [enigaseluce.com](https://enigaseluce.com), oppure consultando l'app Eni gas e luce, direttamente dal tuo smartphone.

### 1.3 Tramite il WEB

Puoi scegliere l'offerta più conveniente per le tue abitudini di consumo anche visitando il portale [enigaseluce.com](https://enigaseluce.com). In ognuna delle pagine web relative alle offerte di gas e/o luce di Eni trovi il bottone "Attiva ora", che ti consentirà di avviare la procedura di sottoscrizione via web al termine della quale ti sarà richiesto di **confermare la tua proposta contrattuale**. Per sottoscrivere l'offerta di tuo interesse, tieni a portata di mano un documento d'identità, il tuo codice IBAN e una bolletta relativa al tuo ultimo contratto di fornitura: i dati riportati in tali documenti ti saranno utili per completare la tua richiesta di attivazione.

Dopo aver inviato la richiesta, riceverai via e-mail una copia del contratto di fornitura e delle condizioni economiche dell'offerta e le credenziali per accedere alla tua area privata, dove potrai verificare lo stato di attivazione della tua fornitura.

Riceverai poi una **lettera di accettazione**, da parte di Eni, della tua proposta contrattuale via web e di conferma dell'avvenuta conclusione del contratto. Qualora volessi ripensarci, da tale momento decorrerà il termine di 14 giorni per esercitare il tuo diritto di ripensamento. A tal fine, potrai utilizzare il modulo allegato alla documentazione contrattuale, scaricabile su web oppure contattarci tramite il Servizio Clienti.

Riceverai, infine, una lettera di conferma, da parte di Eni, della data di decorrenza effettiva della fornitura che hai attivato, che normalmente avviene dopo circa 2 mesi dalla sottoscrizione della tua offerta.

### 1.4 Presso gli Energy Store Eni

Per attivare una fornitura di luce e/o gas con Eni puoi altresì recarti presso i nostri negozi Energy Store (<https://enigaseluce.com/it-IT/business/energy-store/trova-energy-store>). I consulenti presenti nell'Energy Store ti consiglieranno l'offerta più in linea con le tue abitudini di consumo. Una volta trovata l'offerta che fa al caso tuo, riceverai una copia della documentazione contrattuale in modo che tu possa verificare in dettaglio le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta e procedere quindi alla **sottoscrizione della relativa proposta contrattuale** direttamente in negozio.



Riceverai poi una **lettera di accettazione**, da parte di Eni, della tua proposta contrattuale sottoscritta in negozio. Ti ricordiamo che, in caso di adesione alle nostre offerte attraverso i negozi Energy Store, in base alla legge il diritto di ripensamento non è previsto.

Riceverai infine una lettera di conferma, da parte di Eni, della data di decorrenza effettiva della fornitura che hai attivato, che normalmente avviene dopo circa 2 mesi dalla sottoscrizione della tua offerta. Inoltre, potrai verificare in ogni momento lo stato di attivazione della tua fornitura accedendo alla tua area personale My Eni sul portale [enigaseluce.com](https://www.enigaseluce.com), oppure consultando l'app Eni gas e luce, direttamente dal tuo telefonino.

### **È possibile ripensarci?**

In base alla legge, se aderirai alle nostre offerte attraverso il canale telefonico, web e/o agenzia "porta a porta", potrai esercitare il diritto di ripensamento - senza penalità e senza specificare il motivo - entro 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto, coincidente con la data in cui riceverai la lettera di accettazione di Eni. Per esercitare il diritto di ripensamento potrai utilizzare il modulo allegato alla documentazione contrattuale, scaricabile anche da web, oppure contattarci al Servizio Clienti. In base a quanto previsto dalla legge, il diritto di ripensamento non è previsto in caso di adesione alle offerte attraverso i negozi Energy Store.

### **Il Cliente può aderire ad una nuova offerta o cambiare il proprio profilo tariffario?**

È sempre possibile cambiare l'offerta inizialmente sottoscritta con una delle altre offerte disponibili. L'operazione può essere fatta rivolgendosi al Servizio Clienti al Numero Verde 800 900 700, oppure recandosi presso un Energy Store Eni.





## 2 Il ruolo del distributore e del fornitore di energia.

La **consegna** della luce e/o del gas presso l'abitazione e/o esercizio commerciale del Cliente avviene ad opera del **Distributore**, ossia l'impresa responsabile della gestione delle reti di distribuzione (cavi elettrici e tubature del gas) che portano gas ed energia elettrica presso il Cliente. Al Distributore spetta anche provvedere alla "**rilevazione dei consumi**" effettuati dal Cliente, sia per la luce sia per il gas, attraverso la "**lettura**" dei misuratori (vedi punto 3 sotto). In ogni Comune può esserci un Distributore diverso e, di norma, ci sono Distributori differenti per la luce e il gas. Per conoscere il tuo Distributore puoi consultare il portale dell'AEEGSI:

<http://www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/elencooperatori/elencoOperatoriHome>.

Trovi il nominativo del tuo Distributore di riferimento anche nella prima pagina della tua bolletta. A differenza di quanto accadeva alcuni anni fa, ad esempio con la Società Italgas, **oggi Eni non ha alcun legame societario con i Distributori attivi in Italia.**

Il Cliente può avere contatti diretti con il Distributore solo:

- Quando il Distributore manda presso il domicilio/attività commerciale del Cliente i suoi addetti a "leggere" il contatore gas/luce;
- Nel caso in cui sia necessario installare (ad esempio in caso di nuova abitazione), spostare (ad esempio in caso di ristrutturazione), effettuare la manutenzione o la sostituzione del contatore sia del gas che della luce;
- Quando è necessario un intervento tecnico richiesto dal Cliente oppure un intervento urgente (ad esempio in caso di fughe di gas).

Il **Fornitore** di energia elettrica o gas (detto anche "**Venditore**") è, invece, il soggetto che chiede ai singoli Distributori di effettuare la consegna del gas e/o della luce ai Clienti, gestendo i rapporti con il Distributore. Inoltre, il Fornitore gestisce tutti i rapporti con il Cliente, provvedendo all'attivazione dei contratti di fornitura di gas ed e/o energia elettrica e all'emissione delle bollette. Eni riveste il ruolo di Fornitore.

### **Mercato Libero e Mercato Regolato**

Il mercato dell'energia elettrica e del gas è stato liberalizzato: il Cliente ha la possibilità di scegliere il Fornitore e le condizioni economiche che preferisce e quando eventualmente cambiarli.

Chi esercita questo diritto entra nel cosiddetto "mercato libero". Al Cliente che non esercita questa scelta, vengono applicate le condizioni economiche e contrattuali del "mercato regolato", stabilite dall'AEEGSI (in questo caso si parla anche di "Servizio di maggior tutela"). Nei prossimi anni (presumibilmente a partire dal 2018) il Servizio di maggior tutela verrà meno, con la conseguenza che tutti i Clienti che sono ancora nel "mercato regolato" dovranno comunque passare al "mercato libero", scegliendo il Fornitore ed il contratto di luce e/o gas che preferiscono.



## 3 La misura dei consumi di gas e luce.

### 3.1 Il gas

La misurazione dei **consumi del gas** avviene per mezzo del **contatore**, di **proprietà del Distributore**, posizionato presso il domicilio e/o l'attività commerciale del Cliente. Il Distributore del gas raccoglie le letture del contatore grazie ai propri addetti, che si recano presso il domicilio/attività commerciale del Cliente, leggono il contatore e comunicano i dati a Eni che, sulla base di questi dati, emette la bolletta. Il Distributore invia i suoi addetti a leggere il contatore del gas circa due volte all'anno (solo per i Clienti con consumi particolarmente elevati sono previste letture più frequenti), mentre Eni deve emettere le bollette con una frequenza maggiore (a seconda del Cliente, ogni due o quattro mesi). Eni, quindi, deve spesso emettere una bolletta senza disporre della lettura del Distributore, ricorrendo così ad una **stima dei consumi**, basata sulle **abitudini di consumo** del Cliente.

Tale situazione può verificarsi anche nel caso in cui il contatore risulti inaccessibile agli addetti del Distributore e, quindi, quest'ultimo non possa eseguire la lettura secondo le scadenze definite. I Distributori gas stanno procedendo a sostituire i vecchi contatori, installando presso il domicilio/attività commerciali dei Clienti i misuratori integrati, tramite i quali è possibile rilevare la lettura anche da remoto (c.d. telelettura).

### 3.2 La luce

Anche la misurazione dei **consumi della luce** avviene per mezzo del **contatore di proprietà del Distributore**, posizionato presso il domicilio e/o l'attività commerciale del Cliente. In questo caso, il Distributore rileva i consumi del Cliente grazie ai "contatori elettronici teleletti" e trasmette i dati a Eni entro i 20 giorni del mese successivo alla rilevazione. Sulla base dei dati ricevuti, Eni emette poi la bolletta. Anche in questo caso, può aversi quindi una stima dei consumi, ad esempio qualora il dato di misura teleletto rilevato dal Distributore pervenga a Eni successivamente all'emissione della bolletta.

### 3.3 L'autolettura

Le bollette emesse da Eni, quindi, possono essere basate su:

- **letture reali**, cioè sulla base dei consumi effettivi del Cliente rilevati dal Distributore oppure della c.d. **autolettura**, ossia la lettura del contatore rilevata dal Cliente e da questo comunicata direttamente a Eni;
- **letture stimate**, cioè sulla base dei consumi stimati da Eni, in tutti i casi di assenza di letture reali.

Attraverso l'**autolettura** il Cliente comunica direttamente a Eni i dati che appaiono sul contatore. L'autolettura è, quindi, uno strumento molto importante a disposizione del Cliente, in quanto evita il rischio che la stima non sia in linea con i consumi effettivi di luce e/o gas. Comunicare **regolarmente** l'autolettura a Eni è pertanto una buona abitudine, perché consente di avere **sempre** bollette in linea con quanto effettivamente consumato. Se l'autolettura viene comunicata a Eni, tale autolettura verrà considerata nella prima bolletta successiva alla comunicazione dell'autolettura stessa.

Inoltre, per i **nuovi contratti**, è fondamentale comunicare l'autolettura perché si crei uno "storico consumi" il più coerente possibile con le proprie abitudini.



## Per il gas

L'autolettura comunicata dal Cliente viene sempre considerata da Eni ai fini dell'emissione della bolletta, anche quando interviene la lettura del Distributore. Se infatti, ad esempio, viene comunicata un'autolettura e, successivamente a tale comunicazione, perviene a Eni anche la lettura del Distributore, in bolletta si terrà conto dell'autolettura per i consumi relativi al periodo a cui la stessa si riferisce e della lettura del Distributore per il periodo successivo. È importante ricordare che nel caso in cui l'autolettura venga comunicata nell'intervallo temporale indicato in bolletta, ai fini della fatturazione dei consumi al Cliente Eni prenderà in considerazione solo l'autolettura comunicata. Se l'autolettura viene comunicata dopo il suddetto intervallo temporale, la stessa verrà comunque considerata, ma nella prima bolletta utile **successiva** alla comunicazione dell'autolettura.

## Per la luce

Se il tuo contatore non è teleletto, puoi comunicare l'autolettura in ogni momento. Se il contatore è teleletto, il dato relativo ai tuoi consumi viene automaticamente rilevato dal Distributore. L'autolettura del Cliente viene presa in considerazione quando il Distributore non comunica la lettura oppure quando la data in cui viene comunicata l'autolettura è successiva alla data in cui il Distributore ha comunicato la lettura”.

### Come si comunica a Eni l'autolettura del gas?

Effettuare l'autolettura del gas è semplice e veloce, puoi scegliere tra le seguenti modalità:

- Registrarsi all'area personale My Eni e inserire la lettura del gas nell'area "I miei consumi > Consumi e letture";
- Scaricare l'app Eni gas e luce per inserire l'autolettura in tutta comodità;
- Chiamare il Numero Verde 800 999 800, attivo tutti i giorni dalle 6.00 alle 24.00.  
Se si chiama dall'Estero, contattare il numero 02 89 67 41 81, attivo tutti i giorni dalle 6.00 alle 24.00 (festività nazionali escluse).

### Come si comunica a Eni l'autolettura della luce?

Puoi comunicare l'autolettura della luce tramite il Numero Verde 800 999 800, attivo tutti i giorni dalle 6.00 alle 24.00.

Indipendentemente dal mezzo usato per comunicare l'autolettura, in qualsiasi momento è possibile verificare, nell'area personale My Eni, data, valore e validità dell'ultima lettura pervenuta e delle precedenti.

### Cosa succede se comunichi a Eni un'autolettura non corretta?

Qualora comunicassi un dato palesemente elevato rispetto alle tue abitudini di consumo, a tua tutela, Eni non terrà conto dell'autolettura - dandone informazione nella bolletta - e procederà a calcolare l'importo dei consumi in bolletta attraverso il criterio di stima, sempre che non sia già disponibile una lettura del Distributore.



## 4 La bolletta e la fatturazione dei consumi.

### 4.1 Come si legge una bolletta di Eni.

Nella bolletta di Eni trovi già in prima pagina tutte le informazioni di cui hai bisogno raccolte in maniera chiara e sintetica. Ecco una breve guida alla lettura:

- A** Questa è la sintesi di tutte le informazioni essenziali relative alla tua bolletta
- B** Comunicare l'autolettura è una buona abitudine; scegli qui la modalità a te più comoda per farlo
- C** In questo punto è indicato il periodo di riferimento relativo ai consumi della bolletta
- D** Questa sezione riporta tutti i riferimenti utili per restare in contatto con noi



### POD - Punto di Prelievo

È un codice composto da lettere e numeri presente in tutte le bollette, che identifica il punto fisico in cui la **luce** viene consegnata dal fornitore al Cliente e da quest'ultimo prelevata per l'utilizzo. Il codice non cambia anche se si cambia fornitore. Il POD è un dato fondamentale da avere a portata di mano per qualsiasi comunicazione relativa alla fornitura.



- E** Utilizza questo numero Cliente quando ci contatti
- F** Se sei interessato ad avere maggiori informazioni qui trovi un approfondimento dei tuoi consumi e dei relativi importi
- G** Questi sono i dati contrattuali relativi alla tua fornitura

### PDR - Punto di Riconsegna

È un codice numerico, presente in tutte le bollette, che identifica il punto fisico in cui il **gas naturale** viene consegnato dal fornitore al Cliente e da quest'ultimo prelevato per l'utilizzo. Il codice non cambia anche se si cambia fornitore. Il PDR è un dato fondamentale da avere a portata di mano per qualsiasi comunicazione relativa alla fornitura.



## 4.2 Cosa fare in caso di dubbi sulla correttezza dei consumi e degli importi

Il Cliente può contattare il Servizio Clienti Eni attraverso i vari canali di assistenza e chiedere tutti i chiarimenti che ritenga opportuni.

L'operatore del Servizio Clienti, se possibile, risolverà la problematica segnalata dal Cliente nel corso della conversazione. Nel caso in cui il Cliente segnali un problema che non può essere risolto immediatamente dall'operatore del Servizio Clienti, quest'ultimo illustrerà al Cliente la situazione, spiegandogli la natura del problema, le possibili soluzioni e i tempi ragionevolmente previsti per trovare ed attuare la soluzione.

**Fino a quando la problematica segnalata dal Cliente afferente una specifica bolletta non sarà risolta, Eni bloccherà ogni azione per il recupero del suo credito nei confronti del Cliente in relazione a tale bolletta (ad esempio, invio di solleciti di pagamento, di diffide legali, incarico a società di recupero del credito e/o avvio di procedure di distacco della fornitura, etc.), astenendosi altresì dal porre in essere forme di condizionamento sul Cliente per ottenere il pagamento della bolletta. Ovviamente le società di recupero crediti saranno invitate ad adeguarsi a tale policy, adottando analoghi criteri di comportamento.**

### **Cosa succede se ritieni che i consumi - e, quindi, l'importo - indicati nella tua bolletta non siano corretti?**

Qualora dovessi ritenere che i consumi indicati nella tua bolletta non siano in linea con i tuoi consumi effettivi e, quindi, l'importo che ti è stato fatturato in bolletta non sia corretto, puoi segnalarlo a Eni (vedi sezione 2). Eni procederà ad effettuare le necessarie verifiche nei tempi minimi necessari e, qualora i consumi e l'importo non siano corretti, dopo avere ricevuto la lettura del Distributore o la tua autolettura, Eni procederà ad un **conguaglio** nella la prima bolletta utile. Ciò significa che in tal modo Eni ti restituirà le somme eventualmente pagate in più (se Eni ha stimato consumi superiori a quelli effettivi) o a richiederti le somme eventualmente pagate in meno (se Eni ha stimato consumi inferiori a quelli effettivi).

### **Come avviene la restituzione al Cliente delle somme eventualmente addebitate in più per un calcolo dei consumi non corretto?**

Se il calcolo dei consumi è più alto del dovuto, puoi segnalarlo a Eni che provvederà a restituirti l'importo attraverso due modalità:

- a) **conguaglio**: nel caso in cui tu non abbia ancora pagato la bolletta. In questo caso Eni detrae la somma addebitata in più dall'importo oggetto della prima bolletta successiva, che contiene una lettura o una autolettura;
- b) **rimborso**: nel caso in cui tu abbia già pagato la bolletta. In questo caso contattando il Servizio Clienti è possibile richiedere un rimborso tramite:
  - Bonifico Bancario (è sufficiente comunicare l'IBAN su cui fare il versamento);
  - Assegno bancario per posta.



## In alternativa, il Cliente può chiedere a Eni di correggere subito una stima dei consumi riportati in una specifica bolletta, senza attendere quella successiva?

Il Cliente che riceve una bolletta non in linea con i suoi consumi può richiedere la cosiddetta “**Bolletta fuori Ciclo**” che tenga conto del calcolo “corretto” dei suoi consumi, ossia una bolletta che integra e corregge quella contestata. Questa bolletta conterrà un bollettino con il saldo da pagare.

### 4.3 Cosa fare se le bollette non arrivano o non hanno cadenza regolare

Può accadere che Eni non riesca ad inviare ad un Cliente le bollette per più di due scadenze di fatturazione consecutive, rispetto all' ordinario ciclo di fatturazione del Cliente (bimestrale, quadrimestrale ecc.). In questo caso si verifica un “**ritardo di fatturazione**”.

In presenza di un ritardo di fatturazione, Eni propone al Cliente:

- Una dilazione automatica a 50 giorni dei termini di pagamento;
- Su richiesta del Cliente, un piano di rateizzazione.

Per i **Clienti domestici**, il piano di rateizzazione sarà senza interessi e con un numero di rate pari al numero di bollette emesse con ritardo rispetto a quanto previsto per il Cliente. Per esempio: se la periodicità di fatturazione è bimestrale ma il Cliente ha ricevuto una bolletta solo dopo 5 mesi dalla bolletta precedente, per quel Cliente Eni ha maturato un ritardo di 2 bollette. Pertanto, al Cliente spetteranno 2 rate.

Per i **Clienti P.Iva**, il piano di rateizzazione sarà riconosciuto con applicazione di interessi pari al TUR (Tasso Ufficiale di Riferimento) e con un numero di rate pari alla metà del numero di bollette emesse con ritardo.

Riceverai via posta, all'indirizzo di spedizione della bolletta, gli appositi bollettini postali precompilati con i quali effettuare il pagamento delle rate. Se la tua bolletta risulta domiciliata, per procedere alla rateizzazione è necessario annullare l'addebito della bolletta presso la tua banca. Solo in seguito sarà possibile procedere con la richiesta di rateizzazione.

## Quali sono i vantaggi della bolletta digitale?

La “**Bolletta Digitale**” è il servizio che ti consente di ricevere la tua bolletta in formato elettronico, consultabile e scaricabile da pc, invece della tradizionale bolletta cartacea. Sarai avvisato via email e cellulare quando la bolletta è disponibile online. La Bolletta Digitale può essere pagata attraverso qualsiasi modalità di pagamento: domiciliazione bancaria, carta di credito e bollettino postale. Puoi attivare il servizio Eni Webolletta e la notifica di ricezione accedendo alla tua area personale My Eni: entra nella sezione “I miei prodotti > Luce e gas” (link: <https://enigaseluce.com/it-IT/famiglia/private/prodotti-gas-luce>).



#### 4.4 CMOR - Corrispettivo per Morosità delle utenze energia

È una voce di costo che viene addebitata in bolletta se il Cliente non ha pagato una o più bollette al precedente fornitore. Il CMOR rappresenta infatti un indennizzo, stabilito dall'AEEGSI, a favore del precedente fornitore nei casi in cui il Cliente si sia reso moroso nei suoi confronti, passando ad altro fornitore senza aver saldato il suo debito. L'importo del CMOR è richiesto dal precedente venditore in caso di mancato incasso del credito relativo a fatture che considerano gli ultimi 3 mesi di fornitura.

Il CMOR viene addebitato in bolletta, nella sezione "altre voci comprese nella bolletta elettrica", che conterrà la seguente dicitura: *"In questa bolletta Le viene addebitato per conto di un Suo precedente venditore il "Corrispettivo CMOR", a titolo di indennizzo, per il mancato pagamento di una o più bollette. Per ulteriori informazioni su tale corrispettivo deve rivolgersi al precedente venditore o chiamare il numero verde 800 166 654. Ulteriori informazioni sono disponibili sul portale [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)."*

Per avere informazioni o assistenza sul CMOR è comunque sempre possibile rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori.

#### 4.5 Il Bonus Sociale

Il bonus sociale è un importo accreditato in bolletta, sotto forma di sconto, che viene riconosciuto ai Clienti che si trovano in condizione di disagio economico e/o fisico, al fine di garantire loro un risparmio sulla spesa per la fornitura di elettricità e/o gas. Possono ricevere il bonus sociale per disagio economico i Clienti domestici (famiglie) intestatari di una **fornitura di luce o gas** nell'abitazione di residenza, che abbiano un indicatore ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente) non superiore a 7.500 euro o, nel caso di famiglie numerose (con più di 3 figli a carico), con un ISEE non superiore ai 20.000 euro.

Possono ricevere il bonus sociale per disagio fisico i Clienti domestici (famiglie) intestatari di una **fornitura di luce**, in cui uno dei componenti si trova in gravi condizioni di salute, tali da richiedere per l'esistenza in vita l'utilizzo di apparecchiature mediche alimentate ad energia elettrica (c.d. apparecchiature elettromedicali).

I bonus sociali per disagio economico e per disagio fisico sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Per richiedere il bonus sociale è necessario presentare un'apposita domanda presso il Comune di residenza, utilizzando i moduli reperibili sul portale dell'AEEGSI [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

Per maggiori informazioni consultare il portale [http://www.autorita.energia.it/it/bonus\\_sociale.htm](http://www.autorita.energia.it/it/bonus_sociale.htm) e [http://www.autorita.energia.it/it/bonus\\_gas.htm](http://www.autorita.energia.it/it/bonus_gas.htm)





## Sezione 2





## 1 Canali di assistenza per il Cliente.

Per comunicare con Eni, questi sono i canali di contatto disponibili:

Servizi web	Servizio clienti	Autolettura Gas
Area personale My Eni nel sito <a href="http://enigaseluce.com">enigaseluce.com</a>	Numero Verde 800 900 700, attivo tutti i giorni 24 ore su 24, gratuito anche da cellulare	Area personale My Eni nel sito <a href="http://enigaseluce.com">enigaseluce.com</a>
Chat online dalle 8 alle 22		Chat online dalle 8 alle 22
App Eni gas e luce	Corrispondenza e reclami Fax Verde 800 91 99 62 Casella postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI)	App Eni gas e luce
		Numero Verde 800 999 800, attivo tutti i giorni dalle 6:00 alle 24:00

Se invece hai necessità di segnalare un guasto all'impianto della luce o del gas, trovi i numeri di pronto intervento degli addetti del Distributore nella prima pagina della tua bolletta.

### Perché è importante comunicare a Eni i propri contatti?

Avere i tuoi dati di contatto aggiornati ci consente di offrirti un servizio di assistenza più rapida. Inoltre ci permette di inviarti comunicazioni via SMS ed e-mail.

#### 1.1 Come Eni gestisce le segnalazioni?

Eni risponde a tutte le segnalazioni inoltrate dai Clienti tramite i diversi canali di contatto:

- Numero Verde 800 900 700, gratuito anche da cellulare;
- Portale [enigaseluce.com](http://enigaseluce.com) tramite gli Operatori di Chat e il form di contatto nell'area My Eni;
- Fax Verde 800 91 99 62;
- Casella postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI);

A fronte di un percepito disservizio segnalato dal Cliente, Eni fa quanto possibile per accertarne la causa e risolverlo al più presto. **Nel caso in cui la segnalazione riguardi la non correttezza di un corrispettivo fatturato in una singola bolletta, Eni bloccherà le azioni di recupero del suo credito nei confronti del Cliente in relazione a tale bolletta fino alla conclusione delle verifiche.** Qualora il Cliente abbia inviato una segnalazione scritta, Eni è tenuta a rispondere entro le tempistiche previste da specifiche delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (n° 164/08 e s.m.i.). In caso di mancato rispetto del termine previsto per la risposta ad un reclamo scritto, il Cliente ha diritto ad un indennizzo commisurato all'effettivo ritardo rispetto al tempo massimo di risposta previsto dalla normativa vigente (40 giorni solari). È altresì previsto un indennizzo automatico anche nei casi di richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione qualora il rimborso delle somme pagate in eccedenza avvenga oltre il tempo massimo di rimborso previsto dalla normativa vigente (90 giorni solari).

A questo link è disponibile il modulo per reclami in formato pdf:

<https://enigaseluce.com/it-IT/famiglia/footer/diritti-consumatore/tutela-clienti>.



## 2 Prescrizione del credito Eni.

Il credito di Eni è rappresentato dall'importo per i consumi di gas e/o luce riportato nelle bollette, che il Cliente è tenuto a pagare. La prescrizione del credito di Eni consiste nella **perdita** - da parte di Eni stessa - del **diritto di esigere il pagamento** dell'importo sopra citato dal Cliente, trascorso un certo periodo di tempo stabilito dalla legge. In altre parole, se Eni non fa valere il suo diritto di credito entro il termine previsto dalla legge, tale diritto si estingue.

### La prescrizione si applica automaticamente?

In base a quanto previsto dalla legge, è necessario che il soggetto che intende far valere la prescrizione del credito di Eni (cioè il Cliente) effettui un'attività rivolta a tal fine: occorre, in sostanza, che sia il Cliente a richiedere la prescrizione a Eni. Eni, quindi, non riconosce automaticamente la prescrizione in assenza di una richiesta del Cliente.

### In quanto tempo si prescrivono gli importi di gas ed energia elettrica?

La prescrizione degli importi dovuti a Eni per le forniture di gas ed energia elettrica è di **5 anni**, come stabilito dalla legge per i rapporti contrattuali continuativi.

### Da quale momento inizia a decorrere il termine di prescrizione?

Ai sensi di quanto previsto dalla legge, il momento a partire dal quale decorre il termine di prescrizione deve avere **data certa**. La data certa rilevante ai fini del decorso del termine di prescrizione perché Eni esiga il pagamento dal Cliente, è rappresentata dalla comunicazione della lettura effettiva del Distributore o dalla comunicazione dell'autolettura del Cliente (purché quest'ultima sia verosimile rispetto alle abitudini di consumo del Cliente).

### Il Cliente può chiedere la restituzione di pagamenti effettuati spontaneamente ma relativi a un importo prescritto?

No. Secondo quanto stabilito dalla legge (art. 2940 Cod. Civ.), non è prevista la restituzione di quanto spontaneamente pagato dal Cliente.

### Il termine di prescrizione può essere interrotto?

Sì, il decorso del termine di prescrizione può essere interrotto dall'emissione di una qualsiasi fattura di conguaglio e, più in generale, da qualsiasi richiesta scritta con cui Eni chiede il pagamento al Cliente e, quindi, manifesta la sua inequivocabile volontà di far valere il proprio diritto di credito nei confronti del Cliente. La conseguenza di ciò è che inizierà a decorrere un nuovo periodo di prescrizione (5 anni).



### 3 La risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Se le problematiche che interessano il contratto di fornitura non sono state risolte attraverso i molteplici canali di cui sopra, i Clienti Eni hanno a disposizione lo strumento della Conciliazione che consente di trovare una soluzione condivisa con Eni alle problematiche segnalate, senza necessità di ricorrere al giudice ordinario. Tale opportunità rientra nei procedimenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie definite ADR (Alternative Dispute Resolution). La Conciliazione - che interessa oltre 7 milioni di clienti del mercato gas ed energia elettrica gestito da Eni in Italia - permette di risolvere in modo amichevole e gratuito eventuali controversie con l'azienda su problematiche di fatturazione, di morosità e relative al contratto. Oltre ad un contenimento dei costi della controversia, la Conciliazione permette una drastica riduzione dei tempi di risoluzione e consente di individuare una soluzione soddisfacente sia per il Cliente che per l'azienda.

Eni offre due diverse modalità di Conciliazione:

1) la Conciliazione Paritetica ADR, riservata ai soli clienti domestici, che trae origine dal protocollo d'intesa sottoscritto da Eni e dalle Associazioni dei Consumatori aderenti al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) e dal relativo regolamento. Uno strumento attivo fin dal 2009, che nel 2016 si è adeguato alle disposizioni del Codice del Consumo in materia di Alternative Dispute Resolution. Per ulteriori approfondimenti visita la sezione dedicata alla Conciliazione Paritetica ADR all'indirizzo:

[https://www.eni.com/it\\_IT/eni-consumerismo/conciliazione.page](https://www.eni.com/it_IT/eni-consumerismo/conciliazione.page)

2) il Servizio Conciliazione Clienti Energia, al quale Eni partecipa attivamente da aprile 2015, aderendo all'attività svolta dall'Acquirente Unico, anch'essa nel rispetto delle disposizioni in materia ADR, così come previsto dal Testo Integrato della Conciliazione (Delibera Aeegsi 209/2016). Tale modalità è disponibile sia per gli usi domestici che non. Per ulteriori informazioni è possibile consultare la sezione dedicata del portale dedicato all'indirizzo:

<http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>





[enigaseluce.com](http://enigaseluce.com)

