

Trento, 06 novembre 2014

Comunicato stampa

## **DISSERVIZI NELLA FATTURAZIONE DA PARTE DI ENI**

**La società si impegna ad indennizzare i consumatori interessati con (soli) 25 euro!**

Da diversi mesi parecchi consumatori trentini si rivolgono al CRTCU lamentando problemi di fatturazione con il fornitore di energia e gas Eni.

Le principali fattispecie sono l'assenza di fatturazione per un lungo periodo seguita poi da un conguaglio di importo molto elevato; la fatturazione stimata anche per anni e l'arrivo poi di una bolletta di conguaglio anche di migliaia di euro; il ritardo nell'emissione della fattura di chiusura che può arrivare anche a distanza di tre o quattro anni.

È evidente che l'arrivo di una bolletta di importo decisamente elevato e in ogni caso in un periodo in cui si sta già pagando al nuovo fornitore mette spesso in difficoltà le famiglie che devono cercare di far quadrare i conti del bilancio familiare a fine mese!

In questi casi è innanzitutto importante effettuare una verifica completa della fatturazione, confrontando i kwh/mc fatturati con quelli realmente consumati. Laddove si riscontrino delle incongruenze è importante inviare un reclamo di contestazione alla società (si vedano indicazioni e lettera tipo <http://www.centroconsumatori.tn.it/143d994.html>).

Nel caso invece in cui la fattura addebiti dei consumi realmente effettuati, ma chiaramente lo faccia in maniera non corretta, ovvero sostanzialmente tutto in un colpo, si può in ogni caso reclamare la modalità di fatturazione e chiedere poi un congruo rateizzo.

Nell'ultimo periodo i disservizi di fatturazione riguardanti Eni gas & power hanno interessato davvero molti consumatori italiani, tanto che è stato necessario l'intervento dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico. Il risultato del procedimento sanzionatorio è l'accettazione da parte dell'Autorità di particolari impegni da parte di Eni volti a risolvere la problematica ([http://www.autorita.energia.it/it/com\\_stampa/14/141022.htm](http://www.autorita.energia.it/it/com_stampa/14/141022.htm)).

Piazza R. Sanzio, 3  
38122 Trento  
Tel. 0461/984751  
Fax 0461/265699

Nello specifico i punti di principale interesse per i consumatori sono:

- Indennizzo di 25 euro (per i clienti interessati da ritardi di fatturazione/emissione fattura di chiusura nel periodo 31/10/13-31/12/13; se il ritardo persiste fino al 31/12/14 verrà erogato un ulteriore indennizzo di 10 euro). Tale indennizzo sarà presente nella prima fattura utile oppure corrisposto tramite assegno (al massimo entro aprile 2015).
- Ripristino della fatturazione nel più breve tempo possibile, in ogni caso entro il 30 aprile 2015.
- Dilazione automatica del termine di pagamento della fattura a 50 giorni e su richiesta del cliente possibilità di rateizzazione della fattura senza interessi e con un numero di rate mensili pari al numero delle fatture non emesse (per tutti i casi di ritardo di fatturazione, anche indipendenti da Eni).

Di queste possibilità il cliente dovrà essere puntualmente informato in bolletta, dove gli verrà suggerita la possibilità e l'opportunità di procedere all'autolettura.

**L'indennizzo dovrebbe essere automatico ma si invitano i consumatori che pensano di averne diritto a prestarne attenzione oppure a rivolgersi al Centro di Ricerca e tutela dei consumatori e degli utenti per approfondimenti o verifiche.**

C'è da dire che di fronte ai gravi disagi e disservizi che Eni sta procurando a moltissime famiglie un indennizzo di 25 euro non sembra del tutto soddisfacente, per non parlare dell'impegno a risolvere il problema nella fatturazione al massimo per aprile 2015! Quando si tratta, infatti, di ritardi nei pagamenti da parte dei consumatori, viene da chiedersi, si lascia un periodo di tolleranza così ampio??

Si tratta di indennizzi irrisori a fronte di così gravi inadempimenti, soprattutto se messi in confronto alle penalizzazioni (minacce di distacchi delle forniture con conseguenti costi di riattivazione, interessi di mora...) che devono subire i clienti quando ritardano di qualche giorno o settimana i pagamenti di certe fatture. Gli indennizzi dovrebbero riguardare ogni singolo periodo di fatturazione, non un "una tantum" per ritardi anche di anni!".