29 ottobre 2012 0:00

da ENEL a ENI: Perchè?

Gent.mi dell'ADUC, sono un Socio sostenitore, precisazione forse superflua. Ecco il problema:
Da circa 10 mesi non ricevevo la bolletta dell'ENEL SERVIZIO ELETTRICO spa, da cui sono sempre stato servito dal 1974. Esattamente l'ultima bolletta era stata pagata a dicembre 2011. Ho fatto alcune telefonate ai numeri verdi di ENEL e poi, su indicazione dell'ENEL stessa, a ENI. Si, perchè ENEL mi ha riferito che io non sono più loro cliente,in quanto "telematicamente" (sic!!!) è stato fatto il passaggio: sono passato a ENI. Io non so perchè, non mi risulta assolutamente di aver dato il consenso a questo passaggio di gestione da ENEL a ENI, e poi non ho mai firmato alcun contratto. Dopo altre ricerche,sono andato nel sito ENI e ho trovato effettivamente il mio profilo come cliente, con numero ecc.... ma sulla mia pagina risulta un numero telefonico completamente errato.Chi ha fatto tutto ciò?
Allora ho telefonato a ENI per chiedere spiegazioni anche sulla bolletta che da 10 mesi non arriva. Mi hanno detto che dovrei "io" (sic!!!) leggere sul contatore elettronico (che ENEL mi aveva installato) e comunicare il consumo fatto (dovrei leggere varie voci, parametri, fasce, bohhhh!!!!!, non ho capito molto) e poi comunicare il consumo a loro telefonicamente, perchè hanno "problemi tecnici" e non possono- come dovrebbe essere- rilevarlo loro automaticamente.
Mi hanno detto che probabilmente in seguito avrei ricevuto una lettera di scuse e la bolletta, con la possibilità di pagare a rate. Invece non ho fatto nulla di tutto ciò. Ho concordato con ENEL di "RIENTRARE" con la compilazione di un modulo di "recesso da... ecc. per attivazione servizio di maggior tutela." da trasmettergli. Quindi, a breve, ritengo meglio dopo la vostra risposta,tornerò ad ENEL.
Ma, intanto, Vi chiedo: per i 10 mesi rimasti ancora insoluti con ENI, come mi dovrei comportare? Devo aspettare senza fare nulla, oppure: 1-Devo fare la lettura del contatore elettronico e comunicarla a ENI, come consigliatomi dal Call Center ENI, in quanto loro "...hanno difficoltà tecniche..."?, aspettando poi la "....lettera di scuse e la fattura, dilazionabile su loro stessa proposta...."?
2.Fare un esposto al Garante, o al Ministero Finanze, o alla Procura ecc. raccontando e documentando?In questo caso potreste inviarmi i fac-simile? Ci sarebbe un altro modo di condurre la questione?
Sono in attesa di un vostro prezioso consiglio, Certamente dichiaro fin d'ora di non ritenerlo, a Vostra garanzia, vincolante, ma sicuramente utilissimo.Grazie per l'attenzione, i miei cordiali saluti con rinnovata stima per il vostro operato.
Gaetano, da Magliano Romano (RM)

Risposta:
le consigliamo di farsi valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora ad Eni:
http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php
In questa lettera, descriva l'accaduto e intimi:
1. l'annullamento del contratto, perché mai da lei sottoscritto, e annunci di aver già proceduto a fare richiesta di rientro in Enel;
2. chieda copia del contratto che conterrebbe la sua firma o, se fatto tramite Web, l'IP LOG della sessione (questo ai fini di una eventuale denuncia all'autorità giudiziaria);
3. l'invio di fattura, con piano di rateizzazione, ma con l'applicazione della tariffa di cui avrebbe goduto se fosse rimasto ad Enel;
4. lo storno di ogni costo relativo all'attivazione dell'utenza con ENI, ed il risarcimento di quanto le costerà tornare in Enel.
Se non ottiene quanto richiesto entro 40 giorni, qui come presentare reclamo all'Aeeg:
http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/schede/reclami.htm
Nel frattempo, comunque, faccia una segnalazione al Garante della concorrenza e del mercato:
http://www.agcm.it/invia-segnalazione-online.html#wrapper
Infine, una volta che otterrà informazioni su come sono andati i fatti, potrà anche fare un esposto alla Procura della Repubblica del circondario.