

30 giugno 2016 0:00

controversia ENI

Circa un anno fa ho ricevuto una proposta da parte di Eni per un passaggio da Enel a ENi che al telefono sembrava allettante.

Successivamente mi hanno inviato i moduli per la sottoscrizione ma, poichè i termini e i prezzi non coincidevano con quanto dichiarato al telefono, non li ho mai rispediti firmati. Più volte mi hanno contattato telefonicamente ma ho sempre confermato le motivazioni per le quali non volevo più aderire. Infine, verso Ottobre dello scorso anno, in un'ultima telefonata mi confermavano che la pratica era stata annullata e che non avrei dovuto scrivere nulla. Questo mese, senza nessuna comunicazione scritta, a distanza di quasi un anno (non ricordo bene la data della registrazione telefonica) ho ricevuto con molta sorpresa la bolletta Eni.

Ho chiamato per chiedere spiegazioni e mi hanno detto che non potevo disconoscere il contratto perchè avevo dato il mio codice IBAN in fase di registrazione vocale (che era obbligatorio fornire per poter procedere!!). Così mi hanno consigliato di fare un reclamo via fax (che ho fatto!) e di richiedere copia del contratto e della registrazione telefonica effettuata.

Cosa posso fare adesso?? Al telefono mi avevano detto che il passaggio da ENEL a ENI doveva avvenire entro 90 /120 giorni... e questo non è accaduto!! Non solo: E' normale che cambino il gestore senza preavviso dopo tutti questi mesi??? Inoltre: è vero che se si da al telefono, nella registrazione vocale, il proprio numero di conto corrente bancario per gli addebiti delle bollette, il contratto non può essere disconosciuto dall'utente?? Possibile che un accordo telefonico, anche se registrato, abbia più valenza di uno scritto? C'è comunque di base che io il contratto non lo volevo più perchè differiva da quello proposto....

e poi: I contratti non dovrebbero essere sempre sottoscritti??

Attendo un vostro gentile riscontro confermandovi che questa mattina ho fatto una donazione quale socio consapevole.

Grazie

Isabella, da Magione (PG)

Risposta:

quello che le hanno detto sull'Iban è tecnicamente una cavolata inventata sul momento. Le cose sono due: o loro hanno attivato un contratto non richiesto; oppure lo hanno attivato con estremo ritardo. In entrambi i casi hanno torto. Inoltre, sì, un contratto telefonico può essere valido, purché lei rinunci espressamente al diritto di confermarlo per iscritto. Per verificare, dovrà ottenere copia della registrazione.

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

Se entro 40 giorni non riceve risposte soddisfacenti, presenti un reclamo all'Aeeg:

<http://www.autorita.energia.it/it/callcenter.htm>