

19 gennaio 2023 0:00

copia registrazione telefonica per contratto luce

Buongiorno, ho fatto un contratto telefonica con Enel Energia, mi hanno proposto una tariffa conveniente in un'unica fascia oraria e un'ora al giorno di energia gratis in una fascia oraria a mio piacimento che avrei potuto modificare di volta in volta dalla loro app entro le ore 24 del giorno prima. Una volta attivata la fornitura scopro che il contratto è una multi oraria e che l'ora di energia gratis non è prevista perché dicono che era una cosa di un vecchio contratto non più attivo e che non ho capito io l'offerta. Vorrei sapere come fare per chiedere la copia dell'intera telefonata del 14/11/2022, fatta con l'addetta Enel energia che mi ha spiegato e fatto registrare il contratto. Grazie

Cosimo, dalla provincia di TA

Risposta:

premettendo che, venuta meno la fiducia col gestore, lei ha diritto a scegliersi un nuovo fornitore, questo cioè che dovrebbe fare nell'esigere copia della registrazione contrattuale o della versione cartacea, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con [raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni](#)
2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna entro 50 giorni, fare un tentativo di conciliazione presso l'Autorità dell'energia

[Arera](#)

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, si potrà fare causa presso il proprio [giudice di pace, anche senza avvocato per importi inferiori a 1.100 Euro](#)