



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 gas e luce 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A.

Eni gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. che trovi nella tua area personale My Eni.



Sezione 1

1	Come si conclude un contratto con Eni gas e luce S.p.A. (switch-in)	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 gas e luce S.p.A.....	pag. 7
	È possibile ripensarci?	pag. 8
	Il Cliente può aderire ad una nuova offerta o cambiare il proprio profilo tariffario? ..	pag. 8
2	Il ruolo del distributore e del fornitore di energia	pag. 9
	Mercato Libero e Mercato Regolato	pag. 9
3	La misura dei consumi di gas e luce	pag. 10
3.1	Il gas	pag. 10
3.2	La luce	pag. 10
3.3	L'autolettura	pag. 10
	APPROFONDIMENTO NORMATIVO: regole in tema di rilevazione dei consumi	pag. 11
	Come si comunica a Eni gas e luce S.p.A. l'autolettura del gas?.....	pag. 13
	Come si comunica a Eni gas e luce S.p.A. l'autolettura della luce?.....	pag. 13
	Cosa succede se comunichi a Eni gas e luce S.p.A. un'autolettura non corretta? ..	pag. 13
4	La bolletta e la fatturazione dei consumi	pag. 14
4.1	Come si legge una bolletta di Eni gas e luce.....	pag. 15
4.2	Cosa fare in caso di dubbi sulla correttezza dei consumi e degli importi.....	pag. 15
	Cosa succede se ritieni che i consumi - e, quindi, l'importo - indicati nella tua bolletta non siano corretti?	pag. 15
	Come avviene la restituzione al Cliente delle somme eventualmente addebitate in più per un calcolo dei consumi non corretto?.....	pag. 15
	In alternativa, il Cliente può chiedere a Eni gas e luce S.p.A. di correggere subito una stima dei consumi riportati in una specifica bolletta, senza attendere quella successiva?..	pag. 16



Sezione 1

- 4.3 Cosa fare se le bollette non arrivano o non hanno cadenza regolare..... pag.16
 - Quali sono i vantaggi della bolletta digitale? pag.17
- 4.4 CMOR - Corrispettivo per Morosità delle utenze energia..... pag.17
- 4.5 Il Bonus Sociale..... pag.17
- APPROFONDIMENTO NORMATIVO: regole in tema di fatturazione dei consumi..... pag.18
- 5 Come fare ad ottenere il rimborso di un credito** pag.20
 - 5.1 Come fare ad ottenere il rimborso di un credito che hai maturato nei confronti di Eni gas e luce S.p.A..... pag.20
 - 5.2 Cosa fare se non riesci ad incassare l'assegno pag.20
- 6 Diritto di recesso - Cessazione della somministrazione** pag.21
 - 6.1 Diritto di recesso pag.21
 - 6.2 Cessazione pag.22

Sezione 2

- 1 Canali di assistenza per il Cliente** pag.24
 - Perché è importante comunicare a Eni gas e luce S.p.A. i propri contatti? . . . pag.24
 - 1.1 Come Eni gas e luce S.p.A. gestisce le segnalazioni?..... pag.24
- 2 Prescrizione del credito Eni gas e luce S.p.A.** pag.25
 - La prescrizione si applica automaticamente?..... pag.25
 - In quanto tempo si prescrivono gli importi di gas ed energia elettrica?..... pag.25
 - Da quale momento inizia a decorrere il termine di prescrizione?..... pag.25
 - Il Cliente può chiedere la restituzione di pagamenti effettuati spontaneamente ma relativi a un importo prescritto? pag.25
 - Il termine di prescrizione può essere interrotto? pag.25
- 3 La risoluzione extragiudiziale delle controversie** pag.26





Sezione 1



1 Come si conclude un contratto con Eni gas e luce S.p.A. (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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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, 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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, oppure consultando l'app Eni gas e luce, direttamente dal tuo smartphone.

13 Tramite il WEB

Puoi scegliere l'offerta più conveniente per le tue abitudini di consumo anche visitando il portale enigaseluce.com. In ognuna delle pagine web relative alle offerte di gas e/o luce di Eni gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A., 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 gas e luce S.p.A., della data di decorrenza effettiva della fornitura che hai attivato, che normalmente avviene dopo circa 2 mesi dalla sottoscrizione della tua offerta.

14 Presso gli Energy Store Eni gas e luce S.p.A.

Per attivare una fornitura di luce e/o gas con Eni gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A., 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 gas e luce S.p.A., 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, 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 gas e luce S.p.A.. 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 gas e luce.



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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. deve emettere le bollette con una frequenza maggiore (a seconda del Cliente, ogni due o quattro mesi). Eni gas e luce S.p.A., 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 cadenze 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 gas e luce S.p.A. entro i 20 giorni del mese successivo alla rilevazione. Sulla base dei dati ricevuti, Eni gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. successivamente all'emissione della bolletta.

3.3 L'autolettura

Le bollette emesse da Eni gas e luce S.p.A., 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 gas e luce S.p.A.;
- **letture stimate**, cioè sulla base dei consumi stimati da Eni gas e luce S.p.A., in tutti i casi di assenza di letture reali.

Attraverso l'**autolettura** il Cliente comunica direttamente a Eni gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. è pertanto una buona abitudine, perché consente di avere **sempre** bollette in linea con quanto effettivamente consumato. Se l'autolettura viene comunicata a Eni gas e luce S.p.A., 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.



APPROFONDIMENTO NORMATIVO:

regole previste dal Testo Integrato della Fatturazione in tema di rilevazione dei consumi

La quantificazione dei consumi di Energia Elettrica e Gas avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal Contatore.

Il computo dei consumi

I dati sono utilizzati per il computo dei consumi, che vengono contabilizzati in fattura secondo il seguente ordine:

1. dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore
2. autoletture comunicate dal Cliente finale
3. dati di misura stimati.

Per l'**Energia Elettrica**, nel caso di stime effettuate da Eni gas e luce S.p.A, esse saranno calcolate in relazione a:

- a. le letture rilevate presenti nella banca dati;
- b. le stime eventualmente pervenute da parte del Distributore Elettrico;
- c. i dati storici di consumo del Cliente che Eni gas e luce S.p.A. acquisisce durante la somministrazione;
- d. tipologia cliente: domestico residente o domestico non residente;
- e. le caratteristiche tecniche del punto di fornitura comunicate dal Cliente al momento della sottoscrizione del Modulo.

Per il **Gas**, invece, nel caso di stime effettuate da Eni gas e luce S.p.A, esse saranno calcolate in relazione a:

- a. le letture rilevate presenti nella banca dati;
- b. l'andamento climatico;
- c. i dati storici di consumo del Cliente che Eni gas e luce S.p.A. acquisisce durante la somministrazione;
- d. la tipologia d'uso del Gas;
- e. il tipo di apparecchiature alimentate a Gas comunicate dal Cliente.

La lettura rilevata del Gas

La lettura rilevata del Contatore Gas è valida ai fini della fatturazione a conguaglio dei consumi ed è disciplinata dal TIVG¹ che prevede:

- per punti di fornitura con consumi fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di lettura nell'anno;
- per punti di fornitura da 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno: 2 tentativi di lettura nell'anno, uno nel periodo aprile-ottobre e uno in quello novembre-marzo;
- per punti di fornitura da 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 3 tentativi di lettura nell'anno, uno nel periodo novembre-gennaio, uno in quello febbraio-aprile e uno in quello maggio-ottobre;
- per punti di fornitura superiori a 5.000 Smc/anno: letture mensili.

Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati dal Distributore per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura diretta del Contatore. In caso di mancata lettura del Contatore Gas, Eni gas e luce ne fornirà informazione al Cliente in bolletta.

¹Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane" valido dal 1°Aprile 2017



Autolettura del gas

Per i clienti di Gas con frequenza di lettura diversa dalla giornaliera e da quella mensile con dettaglio giornaliero e per i clienti di energia elettrica trattati monorari, Eni gas e luce indica in fattura la finestra temporale in cui il cliente può comunicare l'autolettura affinché essa sia fatturata senza l'integrazione di stima.

Autolettura dell'Energia Elettrica per i clienti di Energia Elettrica trattati per fascia, l'autolettura può essere comunicata a seguito di due mesi consecutivi fatturati interamente a stima.

L'autolettura può essere comunque trasmessa in qualsiasi momento attraverso i canali resi disponibili da Eni gas e luce S.p.A. ed esplicitati in fattura.

L'autolettura validata dal Distributore Elettrico e/o di Gas sarà utilizzata per ricalcolare i consumi delle fatturazioni emesse sulla base di stime Eni gas e luce S.p.A., in assenza di lettura rilevata del Distributore Elettrico e/o Gas. Eni gas e luce S.p.A. non prenderà in carico l'autolettura qualora il dato risulti palesemente errato in termini di verosimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del Cliente, informandolo preventivamente. Ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di Gas e/o energia elettrica darà facoltà a Eni gas e luce, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, di risolvere il Contratto relativo alla somministrazione cui si riferiscono tali tentativi, salvo ogni diritto al risarcimento del danno. Entrambe le Parti possono richiedere al Distributore Gas e/o Elettrico la verifica del Contatore Gas e/o Elettrico; le richieste del Cliente saranno inoltrate da Eni gas e luce al Distributore competente. In caso di corretto funzionamento, gli eventuali oneri e spese connesse all'attività di verifica saranno a carico della sola parte che ne abbia avanzato richiesta.



Per il gas

L'autolettura comunicata dal Cliente viene sempre considerata da Eni gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. un'autolettura non corretta?

Qualora comunicassi un dato palesemente elevato rispetto alle tue abitudini di consumo, a tua tutela, Eni gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A..

Nella bolletta di Eni gas e luce S.p.A. 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



Fronte

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.



Retro

- 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. (vedi sezione 2).

Eni gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. procederà ad un conguaglio nella la prima bolletta utile.

Ciò significa che in tal modo Eni gas e luce S.p.A. ti restituirà le somme eventualmente pagate in più (se Eni gas e luce S.p.A. ha stimato consumi superiori a quelli effettivi) o a chiederti le somme eventualmente pagate in meno (se Eni gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. che provvederà ad effettuare il conguaglio dei consumi fatturati in base all'autolettura o alla lettura comunicata.

Se a seguito del conguaglio non hai ancora pagato la bolletta risultata più alta del dovuto, Eni gas e luce S.p.A. detrae la somma addebitata in più dall'importo oggetto della prima bolletta successiva, che contiene una lettura o una autolettura, restituendoti in tal modo l'importo dovuto. Se hai già pagato la bolletta, puoi ottenere il rimborso secondo le modalità dettagliate nel paragrafo della Guida al Cliente relativo ai rimborsi (vedi paragrafo 5).



In alternativa, il Cliente può chiedere a Eni gas e luce S.p.A. 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 contattare Eni gas e luce e richiedere una bolletta che tenga conto del calcolo "corretto" dei suoi consumi, la cosiddetta "Bolletta fuori Ciclo" ossia una bolletta che integra e corregge quella contestata. Questa bolletta conterrà un bollettino con il saldo da pagare.

4.3 Quando puoi richiedere la rateizzazione dell'importo di una bolletta?

Può accadere che la bolletta contenga un importo rateizzabile poiché non è stata rispettata la periodicità di fatturazione (mensile, bimestrale o quadrimestrale) o perché l'importo fatturato è significativamente superiore (in base ai parametri stabiliti dalla normativa*) rispetto agli importi delle bollette che usualmente ricevi. In tali casi, nella bolletta è presente un messaggio che ti informa della possibilità di rateizzare l'importo: puoi farne richiesta entro 10 giorni dalla data di scadenza riportata sulla prima pagina della bolletta, con le modalità contenute nel messaggio stesso. In particolare puoi richiedere la rateizzazione del pagamento della bolletta registrandoti al portale enigaseluce.com, attraverso l'app di Eni gas e luce, chiamando il Servizio Clienti Eni, o recandoti al negozio della rete in franchising Energy Store Eni più vicino a te. La cadenza delle rate corrisponderà alla tua periodicità di fatturazione (mensile, bimestrale, quadrimestrale). Una volta richiesta la rateizzazione nelle modalità sopra descritte, riceverai al tuo domicilio una lettera di conferma della rateizzazione a cui saranno allegati i bollettini postali, uno per ogni rata, con cui potrai procedere al pagamento. Se hai attiva la domiciliazione bancaria o postale, la lettera non conterrà i bollettini postali per il pagamento in quanto Eni gas e luce S.p.A. disporrà l'addebito sul tuo conto corrente direttamente alla scadenza di ogni singola rata.

Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate degli interessi pari al Tasso Ufficiale di Riferimento, che ti saranno fatturati nella prima bolletta utile successiva al pagamento della singola rata. Ricorda inoltre che:

- su tua esplicita richiesta, sarà possibile concordare una cadenza delle rate più ravvicinata o un minor numero di rate;
- eventuali importi relativi al Canone di abbonamento alla televisione per uso privato non saranno oggetto di rateizzazione.

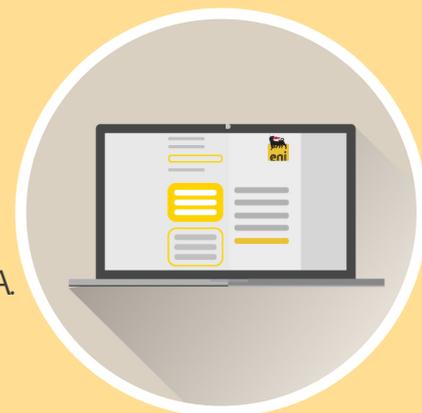
Ai clienti che utilizzano il gas o la luce per uso domestico nonché alle microimprese, in caso di mancato rispetto della periodicità di fatturazione (cd "ritardo di fatturazione") eni concede anche una dilazione automatica a 50 giorni dei termini di pagamento, rispetto ai 20 giorni previsti dalla normativa.

*per il servizio gas sono considerati importi anomali (articolo 9, comma 9.2 del TIQV) quelli che risultano superiori al doppio dell'addebito più elevato degli ultimi 12 mesi, salvo stagionalità (applicabile alle forniture con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc) per il servizio luce sono considerati importi anomali (art. 9, comma 9.1 del TIQV) quelli che risultano superiori al 150% (clienti domestici) oppure 250% (clienti non domestici) dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi (applicabile alle forniture in bassa tensione). Il Testo Integrato della Vendita gas e luce prevede inoltre particolari condizioni di rateizzabilità per i clienti con bonus sociale nonché per i clienti del mercato regolato gas in caso di malfunzionamento del contatore, di mancata lettura di un contatore accessibile, di conguaglio contenente ricalcoli superiori al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati (per clienti con periodicità di fatturazione diversa da quella mensile), salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi.



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 gas e luce S.p.A. Webbolletta 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](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."* 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

Per maggiori informazioni consultare il portale http://www.autorita.energia.it/it/bonus_sociale.htm e http://www.autorita.energia.it/it/bonus_gas.htm



APPROFONDIMENTO NORMATIVO:

regole previste dal Testo Integrato della Fatturazione in tema di fatturazione dei consumi

I consumi rilevati saranno utilizzati ai fini della fatturazione. In particolare, le letture rilevate e le autoletture saranno utilizzate nel primo ciclo di fatturazione utile. Eni gas e luce attribuisce i consumi al Cliente su base giornaliera, considerandoli convenzionalmente costanti nel periodo di riferimento di ciascuna fattura. Nel caso in cui nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, non possono essere contabilizzati anche successivi consumi stimati nei seguenti casi:

- 1.se la periodicità di fatturazione è mensile;
- 2.se il dato di misura finale del periodo cui si riferisce la fattura è una autolettura comunicata nella finestra temporale indicata in fattura.

La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni e in caso di inesattezza, il Cliente può chiederne la rettifica. Eni gas e luce darà corso alla rettifica secondo quanto previsto dal TIQV². In caso di malfunzionamento del Contatore Gas o Elettrico, Eni gas e luce fatturerà i consumi relativi al periodo di malfunzionamento come ricostruiti rispettivamente dal Distributore Gas e dal Distributore Elettrico, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

In caso di somministrazione di solo Gas, la periodicità di fatturazione avviene ai sensi dal TIF³:

- quadrimestrale per clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;
- bimestrale per clienti con consumi compresi tra 500 e 5.000 Smc/anno;
- mensile per clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, a esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

In caso di somministrazione di sola Energia Elettrica, la periodicità di fatturazione sarà:

- bimestrale per i clienti domestici e per i clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile inferiore a 16,5 kW;
- mensile per i clienti non domestici connessi in bassa tensione ma con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.

Nel solo caso in cui il Cliente abbia sottoscritto un unico Modulo per l'Energia Elettrica e di Gas con Eni gas e luce, il Cliente riceverà un'unica fattura per entrambe le somministrazioni a partire dal momento in cui entrambe avranno inizio.

Nel caso di unica fattura per entrambe le somministrazioni, la periodicità sarà bimestrale; nel solo caso in cui i consumi annui di Gas siano superiori a 5.000 Smc/anno, la periodicità sarà mensile.

²Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale* valido dal 1° gennaio 2017.

³Testo Integrato Fatturazione.



Emissione della fattura

Eni gas e luce emetterà la fattura entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella fattura stessa. In caso di ritardo nell'emissione della fattura Eni gas e luce S.p.A. corrisponderà al Cliente, nella prima fattura utile, i seguenti indennizzi automatici:

- 6 (sei) euro per un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari, maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari;
- 40 euro per ritardi compresi tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari;
- 60 euro per ritardi superiori a 90 (novanta) giorni solari.

In caso di cessazione della fornitura, il Cliente riceve la fattura di chiusura, contenente la restituzione del deposito cauzionale, entro 6 settimane dalla cessazione della fornitura. Nel caso di emissione della fattura di chiusura in ritardo, il Cliente ha diritto, nella medesima fattura, ad un indennizzo automatico pari a 4 (quattro) euro in caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari, maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 euro per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

In caso di mancata messa a disposizione del dato di misura da parte del Distributore Elettrico e/o Gas, il Cliente riceverà una successiva fattura con la contabilizzazione dei consumi effettivi.



5 Come fare ad ottenere il rimborso di un credito

5.1 Come fare ad ottenere il rimborso di un credito che hai maturato nei confronti di Eni gas e luce S.p.A.?

Può accadere che tu abbia maturato un credito nei confronti di Eni gas e luce S.p.A., che ti dovrà essere rimborsato. Tale credito viene evidenziato in bolletta (sia nella prima pagina, sia nella sezione di dettaglio) e risulterà già al netto di tue eventuali precedenti bollette che non risultano ancora pagate. Esso verrà, poi, automaticamente scalato dall'importo della bolletta emessa successivamente a quella che evidenzia il credito (come riportato in bolletta).

Se però preferisci un'altra modalità di rimborso (senza attendere che il credito venga scalato dall'importo della bolletta emessa successivamente), puoi contattare Eni gas e luce S.p.A. chiedendo che ti venga riconosciuto tramite bonifico (in tal caso occorrerà comunicare gli estremi del tuo Conto Corrente per l'accredito), oppure tramite assegno (che verrà emesso mediamente entro 15 giorni dalla tua richiesta). Può accadere che anche la bolletta di chiusura della tua fornitura (cosiddetta fornitura cessata) evidenzi un credito a tuo favore (che risulterà già al netto di tue eventuali precedenti bollette che non risultano ancora pagate). In questo caso, il credito ti verrà automaticamente rimborsato attraverso l'emissione di un assegno (come riportato nella bolletta di chiusura), che verrà emesso mediamente entro 15 giorni dall'emissione della bolletta di chiusura stessa. Se preferisci un'altra modalità di rimborso puoi contattare Eni gas e luce S.p.A. chiedendo il rimborso tramite bonifico o tramite la compensazione di tale credito con eventuali debiti presenti su altri contratti in essere con Eni gas e luce S.p.A..

Per alcuni casi particolari è richiesto, attraverso una specifica comunicazione riportata in bolletta, di contattare Eni gas e luce S.p.A. per concordare la modalità di rimborso più opportuna.

5.2 Cosa fare se non riesci ad incassare l'assegno?

Può accadere che tu non riesca ad incassare un assegno perché è scaduto (l'assegno ha una validità di 30 giorni dall'emissione), oppure perché è intestato ad una persona impossibilitata ad incassarlo (ad es. per decesso, cambio del legale rappresentante, etc). In questo caso, è sufficiente contattare Eni gas e luce S.p.A. per concordare una nuova modalità di rimborso attraverso bonifico (comunicando gli estremi del tuo Conto Corrente), oppure tramite emissione di un nuovo assegno. Qualora il mancato incasso sia dipeso da impossibilità dell'intestatario per i casi sopra citati, occorrerà comunicare a Eni gas e luce S.p.A. gli estremi del nuovo referente e della sua titolarità all'incasso. Il rimborso avverrà non appena perviene la conferma da parte della Banca emittente del mancato incasso del precedente assegno e, comunque, mediamente entro 15 giorni da tale conferma.



6 Diritto di recesso - Cessazione della somministrazione

6.1 Diritto di recesso

Ciascuna Parte ha diritto di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto (anche con riferimento a una sola delle somministrazioni). Eni gas e luce potrà recedere con un preavviso non inferiore a sei mesi, con comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre a partire dal giorno della ricezione della comunicazione da parte del Cliente. Il diritto di recesso da parte di Eni gas e luce non può essere esercitato nel caso in cui l'offerta sia basata integralmente sul Servizio di Tutela Gas. In caso di cambio fornitore, il Cliente Gas domestico o che ha consumi complessivi fino a 200.000 Smc/anno e il Cliente elettrico domestico o con tutti i punti di fornitura forniti in bassa tensione dovrà avvalersi del nuovo venditore per l'esercizio del recesso. A tal fine, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura, il Cliente dovrà rilasciare al venditore entrante apposita procura a recedere, secondo le stesse modalità di conclusione del contratto con il venditore entrante e comunque su un supporto durevole. Il venditore entrante dovrà esercitare il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione a Eni gas e luce S.p.A. entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitore.

Per tutte le altre tipologie di Cliente, lo stesso non potrà recedere per i primi dodici mesi di fornitura; trascorso tale termine, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso con un preavviso di sei mesi inviando a Eni gas e luce S.p.A. apposita comunicazione (specificando che si tratta di recesso per cambio fornitore) direttamente o avvalendosi del nuovo fornitore con le seguenti modalità:

- all'indirizzo PEC: recessi.trader@pec.eni.com
- all'indirizzo: Eni gas e luce S.p.A. Mercato Retail G&P - Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI).

Nel caso in cui il Cliente receda al fine di cessare la somministrazione di energia elettrica e/o Gas, il Cliente dovrà inviare la comunicazione di recesso, con comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione, a: Eni gas e luce S.p.A. Mercato Retail G&P Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI). In tal caso, il preavviso decorre dalla data in cui Eni gas e luce riceve la relativa comunicazione e il recesso avrà efficacia entro e non oltre un mese dalla ricezione, e la data di cessazione corrisponderà a quella in cui il Distributore Gas/Elettrico effettuerà la disalimentazione dandone informazione a Eni gas e luce.

Qualora, a seguito della comunicazione di recesso in riferimento alla somministrazione di Gas, il Cliente non renda possibile la rilevazione finale dei consumi o la chiusura del Contatore Gas o la sua rimozione, il Cliente stesso resterà in ogni caso responsabile dei consumi di Gas e di quant'altro dovuto (ad esempio eventuali corrispettivi richiesti a Eni gas e luce S.p.A. dal Distributore Gas). L'esercizio da parte di Eni gas e luce S.p.A. o del Cliente del diritto di recesso comporterà il conseguente scioglimento dei contratti di cui al precedente Art. 4 e la cessazione delle attività di cui allo stesso articolo.



6.2 Cessazione

Ai fini dell'emissione della fattura di cessazione, in caso di cambio fornitore il Cliente potrà effettuare l'autolettura:

- al venditore uscente: nei 5 giorni lavorativi precedenti alla data di cambio fornitore
- al venditore entrante: a partire dal terzo giorno lavorativo successivo al giorno di decorrenza del cambio fornitore

In caso di Voltura, il Cliente potrà effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della voltura, comunicandola al venditore.

Eni gas e luce comunicherà al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato, qualora palesemente errato, al momento stesso dell'acquisizione del dato o entro i quattro giorni lavorativi successivi nei casi in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.





Sezione 2



1 Canali di assistenza per il Cliente.

Per comunicare con Eni gas e luce S.p.A., questi sono i canali di contatto disponibili:

Servizi web	Servizio clienti	Autolettura Gas
Area personale My Eni nel sito enigaseluce.com	Numero Verde 800 900 700, attivo tutti i giorni 24 ore su 24, gratuito anche da cellulare	Area personale My Eni nel sito enigaseluce.com
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 gas e luce 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 gas e luce 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 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce 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 gas e luce.

Il credito di Eni gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. consiste nella **perdita** - da parte di Eni gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. (cioè il Cliente) effettui un'attività rivolta a tal fine: occorre, in sostanza, che sia il Cliente a richiedere la prescrizione a Eni gas e luce S.p.A., 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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 gas e luce S.p.A. 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).



