

28 ottobre 2016 0:00

problema Eni

Buonasera,

Vi scrivo perchè mi trovo molto a disagio con Eni. Infatti, a causa di un contenzioso (altro spiacevole equivoco loro, ma pazienza, sono stata troppo distratta) toscana energia mi ha staccato il gas il 18 ottobre. La stessa mattina ho saldato tutto e mi era stato detto che nel giro di 24/48 h avrebbero provveduto a riallacciarmi il gas. Durante le giornate del 18 e del 19, ho parlato con circa 10 operatori eni, i quali mi hanno dato ciascuno una risposta differente riguardo alla mia situazione. La maggior parte sostiene che la pratica sia aperta, che sia tutto ok, e che stiano sollecitando. Una signorina mi ha detto che mi hanno cancellato il contratto e lo devo rifare, e mi avrebbe mandato i moduli a casa, un altro mi ha detto che sono INTERDETTA da avere futuri rapporti con eni, non posso più aprire contratti con loro, e che devo rivolgermi ad altri gestori per riaprire un contratto.

Addirittura, alle mie rimostranze riguardo al fatto che ho mia madre inferma a casa mia, mi è stato detto che ora il gas non è più considerato bene di prima necessità! insomma pare che toscana energia sia responsabile della gestione del mio contatore, e che spetti a loro decidere se tenermi in punizione a lungo o concedermi l'onore di sborsare cifre mostruose per avere il gas.

Enel non può farmi il contratto perchè a loro risulta il mio contatore bloccato. Toscana energia non può avere rapporti con me (ho chiamato e strachiamato, tentando invano di avere risposte da loro), ma taluni di eni sostengono che io debba parlare con loro a questo proposito. Ora, siccome io sto diventando pazza per cercare di capire la mia situazione, e da cliente mi sento anche presa in giro dal fatto di non poter avere la stessa risposta da operatori il cui lavoro sarebbe fornire aiuto e assistenza ai clienti, mi sapreste dire che cosa posso fare per capire la mia situazione?

secondo poi, in caso, drammatico, in cui io davvero non abbia più contratto gas, come posso intercedere con toscana energia affinché autorizzino enel a procedere col contratto?

grazie molte

Francesca, da Firenze (FI)

Risposta:

augurandole che, nel periodo che ha preceduto questa ns risposta al suo quesito, la sua situazione si sia chiarita, le ricordiamo che Toscana Energia e' il distributore locale ed attiva le azioni di limitazione o di sospensione dell'erogazione sulla base delle indicazioni del venditore a fronte di una utenza morosa. E' perciò' il venditore che dovrà' comunicare al distributore la ripresa del servizio dopo l'avvenuto pagamento.

A proposito le suggeriamo la lettura del ns articolo sull'argomento:

http://www.aduc.it/articolo/bollette+energia+elettrica+gas+cosa+possono+non_23072.php