



## **Eni-Associazioni dei Consumatori: al via la conciliazione sperimentale on line**

**Eni e le Associazioni dei Consumatori promuovono un modello innovativo di risoluzione amichevole delle controversie con i clienti gas della Regione Veneto.**

**La procedura è caratterizzata da semplicità di attivazione via web, rapidità nelle proposte di soluzione, attenzione alle esigenze del consumatore.**

*Venezia, 11 febbraio 2009* – Il Veneto sperimenta la conciliazione paritetica on line. Eni e le Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU rendono disponibile, esclusivamente per i clienti della regione Veneto e per la durata di un anno, la procedura sperimentale di Conciliazione paritetica on line per il settore gas.

La procedura, che al termine della sperimentazione sarà estesa all'intero territorio nazionale, si pone l'obiettivo di avvicinare sempre di più l'azienda ai propri clienti, tramite la partecipazione attiva delle Associazioni dei Consumatori, nonché di risolvere nel modo più rapido e innovativo le eventuali controversie.

Tutto a portata di 'click': sul sito [www.eni.it](http://www.eni.it) i clienti possono, ad esempio, effettuare una richiesta on line di conciliazione per la rateizzazione di fatture (al di fuori dei casi già previsti dalla delibera 229/01 dell'Autorità per l'Energia elettrica e il Gas), o per la ricostruzione dei consumi effettuata a seguito di blocco del misuratore, oppure attivare una procedura nel caso in cui il misuratore del gas sia illeggibile, nonché gestire alcune situazioni di morosità. Per attivare la conciliazione, i clienti dovranno avere già presentato un reclamo scritto a Eni, come previsto dalle delibere dell'Autorità per l'Energia elettrica e il Gas (AEEG).

Con l'avvio della sperimentazione, Eni e le Associazioni dei Consumatori intendono promuovere un modello innovativo di risoluzione amichevole delle controversie confermando, nel contempo, l'attenzione dell'azienda alle esigenze del consumatore.

Ulteriori informazioni sono disponibili nella [sezione dedicata](#) del sito Eni, presso le Associazioni dei Consumatori e negli Energy Store Eni.

### **Contatti societari:**

**Ufficio Stampa: Tel. 02.52031875 – 06.5982398**  
**Numero verde per gli azionisti: 800940924**  
**Centralino: +39-0659821**

[ufficio.stampa@eni.it](mailto:ufficio.stampa@eni.it)  
[segreteria societaria.azionisti@eni.it](mailto:segreteria societaria.azionisti@eni.it)  
[investor.relations@eni.it](mailto:investor.relations@eni.it)

Sito internet: [www.eni.it](http://www.eni.it)