

Oggetto: **E.ON Energia SpA / Reclamo /**

Egregio

con riferimento alla Sua comunicazione, pervenuta ad E.ON Energia SpA in data 27 Luglio 2023, informiamo innanzitutto che la Scrivente ha provveduto all'attivazione del servizio di somministrazione di gas naturale e di energia elettrica delle forniture a Lei intestate, con decorrenza 01/07/2023, in forza dei modelli di contratto, ricevuti dalla nostra rete commerciale.

Quanto da Lei riportato è stato prontamente segnalato all'ufficio aziendale preposto al monitoraggio della qualità acquisitiva che sta tuttora valutando le più opportune azioni per contrastare tali aperte violazioni del codice di comportamento aziendale.

Teniamo a precisare, infatti, come la Scrivente selezioni con estrema cura ed attenzione i propri collaboratori, pretendendo dagli stessi elevati livelli di preparazione e professionalità e, ove accada che vi siano soggetti che si discostano, a totale nostra insaputa, dal nostro modus operandi, dai nostri valori e dalla nostra cultura aziendale siamo i primi ad esserne danneggiati.

Ciò premesso, scusandoci per l'accaduto, informiamo che il Suo reclamo, avente ad oggetto dei contratti non richiesti, è stato accolto dalla Scrivente.

A tal proposito, come da Lei richiesto, informiamo che, come previsto dalla vigente normativa (art. 14 Del. 228/2017/R/com), la Scrivente ha ritenuto opportuno attivare la necessaria **Procedura di ripristino** che prevede il rientro con il venditore precedente, con decorrenza 01/09/2023, della fornitura di energia elettrica identificata dal codice POD _____ e della fornitura di gas naturale identificata dal codice PDR _____.

Informiamo altresì che la citata procedura, prevede, ai sensi della Del. 228/2017/R/com, e previa Sua conferma scritta, la fatturazione per i relativi consumi delle condizioni economiche esplicitamente previste dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (art. 15 Del. 228/2017/R/com).

In tal senso, per quanto concerne la fornitura di energia elettrica, segnaliamo che, per il periodo il cui la Scrivente società manterrà la titolarità del contratto di trasporto per il punto di prelievo identificato dal codice POD _____, ovvero dal 01/07/2023 al 31/08/2023, l'energia elettrica fornita verrebbe fatturata applicando le condizioni economiche particolarmente vantaggiose previste all'art. 15.1 a) della sopracitata delibera, ovvero le condizioni economiche di maggior tutela escluso il corrispettivo PCV relativo alla commercializzazione della vendita al dettaglio.

Per quanto concerne la fornitura di gas naturale, per il periodo il cui la Scrivente società manterrà la titolarità del contratto di trasporto per il punto di prelievo identificato dal codice PDR _____, ovvero dal 01/07/2023 al 31/08/2023, il gas naturale fornito verrebbe fatturato applicando le condizioni economiche particolarmente vantaggiose previste all'art. 15.1 b) della sopracitata delibera, ovvero le condizioni economiche di tutela escluso il corrispettivo QVD relativo alla commercializzazione della vendita al dettaglio.

Ci preme sottolineare che, in caso di adesione, tale procedura consentirà una risoluzione rapida e sicura del reclamo, senza necessità di ulteriori azioni da parte Sua.

Adesione alla procedura di ripristino

- La Sua adesione dovrà pervenire entro il termine perentorio di **20 giorni solari** dalla data di invio della presente risposta;
- L'adesione dovrà essere inviata, esclusivamente in forma scritta, all'indirizzo e-mail di posta elettronica certificata **eon.conciliazione@legalmail.it** o all'indirizzo della sede legale di E.ON Energia S.p.A. ovvero Via dell'Unione 1 - 20122 Milano;
- Nel caso in cui non manifestasse la Sua adesione nei tempi e nei modi sopra riportati, la facoltà di accedere alla procedura di ripristino dovrà intendersi decaduta;
- In caso di non adesione, resta salva la Sua facoltà, quale condizione necessaria per l'eventuale accesso alla giustizia ordinaria, di attivare la procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- Anche in caso di applicazione della procedura ripristinatoria, resta in ogni caso immutato il Suo diritto di attivare i mezzi di ricorso amministrativi e/o giudiziari per l'esercizio delle ulteriori azioni previste dall'ordinamento.

Restando in attesa di un riscontro, ricordiamo che il Servizio Clienti E.ON Energia è a Sua disposizione al numero verde 800.999.777 attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00, al numero fax 800.999.599 e all'indirizzo e-mail: servizio.clienti@eon-energia.com.