

**Cliente di Eni Luce e Gas**

ho necessità di volturare il contratto intestato a mio padre deceduto, il problema è la lettura di un contatore di nuova generazione, Meter Italia EF4 EVO del 2016 il cui involucro in plastica rigida non rimuovibile non consente la pressione del tasto arancione. Parlato con il vostro call center 800900700 che ha rinvio al call center delle emergenze 800900999 che a sua volta mi ha indirizzato all'800915150 (contact center Italgas) che alla digitazione dell'opzione suggerita fa cadere la linea. E' tutto semplicemente paradossale e kafkiano se non vogliamo usare il termine più appropriato "scandaloso". Attendo istruzioni, grazie

**OPERATORE CHAT**

salve purtroppo come fornitori non possiamo fare molto

**OPERATORE CHAT**

i contatori sono di proprietà della società di distribuzione

**OPERATORE CHAT**

il percorso che le hanno consigliato in precedenti chat o conversazioni è quello giusto

**Cliente**

quindi, come posso procedere a fare la voltura del contratto?

**OPERATORE CHAT**

purtroppo mi dispiace e capisco la situazione

**OPERATORE CHAT**

ma per la voltura è necessaria la lettura

**OPERATORE CHAT**

a meno che si faccia senza lettura

**OPERATORE CHAT**

ma in quel caso l'uscita del tecnico per venirla a prendere

**OPERATORE CHAT**

è a pagamento nei confronti della società di distribuzione (non Eni)

**Cliente**

ripeto la domanda: quindi come posso volturare il contratto?

**OPERATORE CHAT**

fa la voltura senza dare la lettura

**OPERATORE CHAT**

e poi sulla prima fattura la società di distribuzione

**OPERATORE CHAT**

le addebiterà l'uscita del tecnico per venirla a rilevare

**Cliente**

mi vuole dire che per un contatore che consente la telelettura, pagato a spese del consumatore (so bene come finisca in bolletta il costo di sostituzione del contatore), il consumatore stesso deve sostenere ulteriori spese per una fattispecie di questo tipo?

**OPERATORE CHAT**

consiglio in merito di contattare il numero 800.166.654 ossia l'AEEGSI autorità garante per energia elettrica e il gas

**OPERATORE CHAT**

purtroppo non ho altre soluzioni

**OPERATORE CHAT**

ha bisogno di qualche altra informazione?

**Cliente**

se cambio fornitore la procedura è più snella?

**OPERATORE CHAT**

non cambia nulla

**OPERATORE CHAT**

il distributore (chi fa la lettura è uno soltanto)

**OPERATORE CHAT**

Posso esserle ancora utile?

**Cliente**

grazie, ne ho abbastanza

**OPERATORE CHAT**

mi dispiace , capisco la situazione

**OPERATORE CHAT**

Prima di salutarci, lasci la sua opinione sul servizio di assistenza che ha ricevuto. Al termine di questa conversazione comparirà il bottone giallo "vai al questionario": la compilazione è veramente rapida e veloce e ci aiuterà a migliorare il servizio :) Servizio Clienti chat Eni gas e luce - attivo tutti i giorni dalle 8 alle 22

**OPERATORE CHAT**

La ringrazio per aver utilizzato il servizio e le auguro un buon proseguimento!

**Servizio Clienti Eni gas e luce**

Grazie per averci contattato

## **Aiutaci a migliorare**

**Cliente**

mi spiace, non saprei come, né come cliente, né come consumatore (categoria), né come italiano