

chi protegge il cittadino a cura di CittadinanzAttiva

Servizio Pit (lun., mer. e ven.: 9,30-13,30), fax 0636718333. Info salute: tel.0636715444
 e-mail: pit.salute@cittadinanzattiva.it; servizi: 063671855; e-mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it;
 giustizia: 0636718484. e-mail: pit.giustizia@cittadinanzattiva.it.

10

Difficoltà di lettura

In molti segnalano di aver ricevuto da Eni SpA elevati congruagli relativi a più anni di consumi del servizio gas, dopo aver pagato regolarmente le bollette in acconto. In particolare, ci chiedono se è giustificato addebitare il consumo in un unico importo, talvolta di 600 euro, in presenza di letture stimate.
 via e-mail

Molti sono i disservizi legati al rapporto tra il venditore e il distributore nell'ambito del servizio di misura. Ne sono un esempio la mancata rilevazione dei consumi; l'omessa

o ritardata comunicazione dei consumi da parte del distributore al venditore; la mancata registrazione dell'autolettura comunicata dall'utente, i cui consumi effettivi non vengono rilevati in fattura. Da notare che, anche in assenza di autolettura dei consumi da parte del cliente, la lettura del contatore spetta al distributore che deve compiere un tentativo di lettura almeno una volta l'anno con un intervallo massimo di 13 mesi e minimo di 6 mesi fra due tentativi consecutivi, per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno. Si tratta di un tentativo e non di una lettura certamente effettuata, perché se il contatore si trova all'interno delle singole abitazioni non sempre c'è qualcuno in casa quando arriva il letturista. In questo caso il distributore deve informare il cliente del tentativo non riuscito e dell'eventuale possibilità di autolettura, rilasciando una nota informativa cartacea con il seguente contenuto: "informiamo che il nostro incaricato...". Se la lettura di un contatore accessibile

non è stata effettuata nel rispetto dei tempi di intercorrenza minima e massima tra un tentativo di lettura e quello successivo, il cliente deve ricevere un indennizzo automatico da 30 a 60 euro. Pertanto, la comunicazione dell'autolettura non libera il distributore dall'obbligo delle letture periodiche, secondo le scadenze previste. Il consumatore in presenza di congruagli onerosi può richiedere la rateizzazione delle bollette entro la scadenza della fattura, secondo un numero di rate costanti pari al numero delle fatture non emesse (Delibera ARG/gas 206/10, successiva alla Delibera ARG/gas/ 85/10). In particolare, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha previsto l'indicazione obbligatoria in fattura dei casi per i quali richiedere la rateizzazione sottoindicata: congruaglio (per consumi o tariffario) superiore al doppio dell'addebito più elevato ricevuto in bolletta stimata; congruaglio dei consumi non registrati dal contatore dovuti al suo malfunzionamento; congruaglio per le mancate letture, in caso di contatore accessibile. Ricordiamo, infine, che, qualora vi fossero incongruenze tra i consumi addebitati nelle fatture di congruaglio e quelli rilevati dal contatore o vi fossero problemi di rifatturazione, rateizzazione e rimborsi, l'utente può contattare il nostro servizio pit.servizi@cittadinanzattiva.it per la procedura stragiudiziale di conciliazione Eni per il servizio gas senza alcun costo.

Daria Ferrari

Consulente di CittadinanzAttiva

