



di Valerio Staffelli
informatore pubblico

L'ODISSEA DI UN PENSIONATO: 14 ANNI DI BOLLETTE ERRATE

E PENSARE CHE IL NOSTRO SEGNALATORE È UN EX DIPENDENTE ENEL. DAL 2001 GLI CHIEDONO IL DOPPIO DEL DOVUTO. E PER DI PIÙ GLI INVIANO LE FATTURAZIONI ALL'INDIRIZZO SBAGLIATO

CARI AMICI DI OGGI,

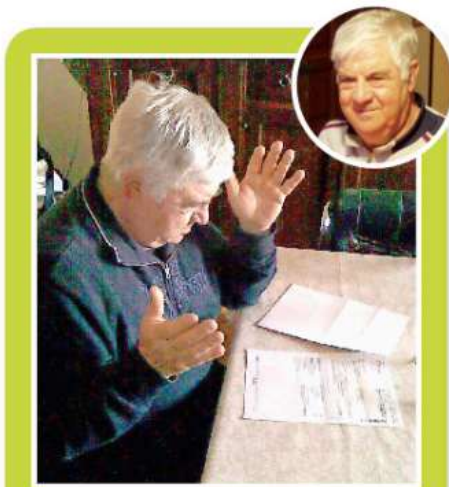
Ex dipendente Enel riceve da 14 anni bollette all'indirizzo sbagliato e in più gli fanno pagare consumi non reali. Perché?

SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Sante dalla provincia di Arezzo, un ex dipendente Enel e, ironia della sorte, ti scrivo proprio per un problema con questo operatore. Non ci crederai ma sono 14 anni che sbagliano l'indirizzo sulla bolletta. Non so più come fargli capire che l'indirizzo di spedizione è uguale a quello di fornitura. Invece arrivano a un indirizzo inesistente. Immaginerai le conseguenze. In più, in quanto ex dipendente avrei diritto a delle agevolazioni che non mi hanno mai riconosciuto. Al contrario pago il doppio dei consumi! Ho chiamato mille volte il servizio clienti, mi dicono sempre che verrò ricontattato da un responsabile, ma poi la telefonata non arriva mai. Aiutami tu.

INDAGINE

Altro che Sante... Santo dovevano fare questo lettore data la pazienza



PROBLEMA RISOLTO!

Il signor Sante scoraggiato di fronte alle bollette della luce che per 14 anni gli hanno attribuito consumi non reali. Per fortuna, ha ritrovato il sorriso (nel tondo) dopo il nostro intervento.

dimostrata finora! Armati di tutta la documentazione abbiamo scoperto che in effetti il CAP riportato in bolletta è sbagliato, pensate, dalla prima emissione datata 2001. In più, approfondendo l'aspetto dello sconto ex-dipendenti, abbiamo

scoperto errori nella fatturazione e nella lettura dei consumi. Certo che se Enel tratta così i suoi ex dipendenti non vogliamo immaginare che trattamento riservi a tutti noi! A questo punto li abbiamo contattati ufficialmente. Nell'epilogo la (magica) risposta.

EPILOGO

«Il problema della fornitura è dovuto a un mancato aggiornamento della toponomastica, abbiamo già avviato le modifiche definitive. Per quanto riguarda i costi, a seguito della riduzione dei consumi rispetto allo scorso anno, abbiamo concordato con il cliente la modifica delle stime al fine di allinearci ai consumi reali». È incredibile che accendere i nostri riflettori su questa vicenda abbia consentito la correzione di un problema risalente a 14 anni fa e che mai era stato risolto nonostante i molteplici tentativi fatti dal nostro lettore. Quando loro parlano di «modifiche delle stime», pensate, il passaggio è da 900 kw/h a 300! Ma è tantissimo! Che tariffa gli stavate applicando? Quella per i cattivi pagatori morosi, golosi, lussuriosi (e, se volete aggiungere altro...)?! Perché? Non sappiamo spiegarcelo. Ma può un buon cristiano che ha lavorato per Enel per tanti anni vedere il proprio problema risolversi solo grazie al nostro settimanale? Siamo contenti comunque di essere stati utili a Sante. Per tutto il resto... Ditelo a Staffelli!

IL CONSIGLIO

Attenti alla lotteria dei truffatori!

«Congratulazioni Hai vinto £2000.000.00 Numero vincente è 10 11 EU Inviare email per maggiori informazioni e richiedere il tuo premio a lotteriauuk...». Attenti, se ricevete questo sms: trattasi di lotteria zanza! Drizzate le antenne quando il messaggio è generico, con errori e l'indirizzo mail è sospetto. Vi chiederanno soldi per ritirare il premio o vi faranno telefonare a numeri costosissimi per info.