



di Valerio Staffelli
informatore pubblico

LA BOLLETTA DELL'ACQUA È PASSATA DA 9 A 1.200 EURO!

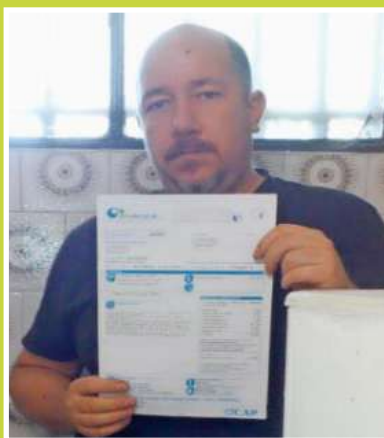
DA QUATTRO ANNI, UN LETTORE RECLAMA PER FARSI RIMBORSARE UN CONTO "SALATO" RICEVUTO PER ERRORE. MA NESSUNO RISPONDE ALLE SUE RICHIESTE. ANZI...

CARI AMICI DI OGGI,

perché un cittadino deve pagare per un errore non suo?

SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Mirko dalla provincia di Monza e Brianza. Il mio contatore dell'acqua è gestito da Amiacque. Ho sempre ricevuto regolarmente le bollette (in media pagavo sui 9 euro). Nel 2011, però, un tecnico ha rilevato i numeri di un altro contatore, non il mio, e ho scoperto la "sorpresa" quando ho ricevuto una fattura a mio debito per più di 1.200 euro! Ho fatto subito presente l'errore agli uffici Amiacque. Al telefono mi sentivo rispondere: «Ha ragione, risolveremo», ma poi ricevevo comunicazioni in cui addirittura mi minacciavano di staccarmi l'acqua. Non solo, le tariffe da quel momento si sono gonfiate fino ad arrivare a 120 euro a trimestre contro i 9 che pagavo prima! Sono passati quattro anni di proteste e reclami e nessuno ha ancora sbrogliato la matassa. La conclusione fantozziana è stata la sostituzione del contatore per ben due volte. Aiutami.



TUTTO SI È RISOLTO

Sopra, il signor Mirko con l'ultima, "salatissima" bolletta dell'acqua. Dopo l'intervento di Staffelli, Amiacque ha stornato la somma e sostituito il contatore difettoso.

INDAGINE

Esce una "talpa", scambia "luciole per lanterne" e fioccano bollette da mille euro. Errare umanum est, ma un atteggiamento del genere non è diabolicum, è peggio. Ma passiamo all'investigazione. Perché nonostante

le raccomandate, le telefonate e le e-mail il problema non è stato ancora risolto? Nei panni di Mirko ho contattato il numero verde di Amiacque (Gruppo CAP Holding) per constatare la folle situazione. L'operatore (non è uno scherzo): «Ehm... si ha ragione... Cioè...Ma non ne so molto, forse la faccio richiamare da un mio collega più informato». Non sapevo che al call center di Ami Acque ci fosse uno dei due *Soliti idioti* (il gruppo comico): «Dicaaa, un attimo e sono subito da lei!». Ovviamente non ci hanno mai ricontattati. Ma chi c'è dietro l'organizzazione del call center? Pippo, Pluto o Paperino? Abbiamo chiesto una risposta ufficiale. Ad Amiacque ovviamente!

EPILOGO

«Vi ingraziamo della segnalazione e ci scusiamo con il Signor Mirko per la pazienza e il tempo impegnato. C'era stato un banale errore di lettura e, per di più, sono stati installati due contatori difettosi in sei mesi. Cosa, francamente, mai capitata prima. Informiamo che è stata emessa una nota di credito per Euro 2.002,20». Ma vi prego, non l'ho inventata io la risposta, giuro! Ma è possibile che in quattro anni di disservizi, minacce, e fastidi vari la vostra risposta sia una scusa banale come quella letta? Minimo avreste dovuto invitarlo a cena o regalargli un abbonamento per un anno. Come vedete la cattiva penna ferisce più di una spada. Amici, se avete bisogno di una mano, scriveteci.

LA TRUFFA

Occhio a chi vi chiede dati personali

Un lettore ha ricevuto una telefonata da un sedicente operatore di Poste Italiane per chiarimenti sui suoi depositi postali. Insospettito, si è recato all'ufficio locale e ha fatto un'amara scoperta: il numero non era di Poste Italiane! Preoccupato di aver ceduto i suoi dati a uno sconosciuto, ha sporto denuncia. Mi raccomando, verificate con chi parlate e fate attenzione a dare anche solo nome e cognome.