



di **Valerio Staffelli**
informatore pubblico

LA BOLLETTA DEL GAS PRIMA SCOMPARE, POI LIEVITA

DA APRILE 2014, UN LETTORE NON RICEVE LE FATTURE E SOLLECITA L'AZIENDA. POI RICEVE IL CONGUAGLIO DI 1.300 EURO, MA I DATI SONO QUELLI DEL SUO VICINO. E POI ALTRI 800 EURO...

CARI AMICI DI OGGI,

il caso di questa settimana sembra una barzelletta, ma non lo è...

SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Federico dalla provincia di Milano. Da aprile 2014 non ricevo più le bollette del gas. La mia compagnia è ENI, cui ho fatto diverse segnalazioni per questo problema già un anno e mezzo fa. L'unica spiegazione fornita è stata che il sistema si era bloccato da solo e che da solo si sarebbe sbloccato. Ho mandato anche una raccomandata all'Ufficio Reclami e la cosa sembrava essere risolta. Dov'è il problema? Eccolo: ricevo il conguaglio di un anno di consumo di 1.300 euro, guardo bene i dati e sono quelli del mio vicino! Faccio un altro reclamo a cui mi viene risposto che la cosa si sarebbe sistemata solo con la verifica sul posto di un tecnico. Ma mi hanno detto di iniziare a pagare questa fattura che non è mia! E infine qualche giorno dopo ho ricevuto un'altra fattura di 800 euro, chiamo il numero verde e l'operatore mi dice che sono in corso verifiche. Sono confuso e stufo.



SENZA PAROLE

Federico con le due bollette di 1.300 e 800 euro. Le ha ricevute dopo un anno e mezzo di solleciti. Ma i dati riportati sono quelli del suo vicino.

INDAGINE

Caro Federico, o qualche tua ex fidanzata ti ha lanciato il malocchio oppure è ENI a fartelo! "GASato" come non mai dall'intreccio bizzarro della vicenda ho infilato i panni del nostro lettore per contattare il servizio

clienti della compagnia del famoso cane a sei zampe. La risposta dell'operatrice: «La fattura di settembre ha ancora la matricola sbagliata, quella del suo vicino. Ma dovrebbe ricevere una bolletta corretta e dovrebbero rimborsarla ma non so dirle quando». Di male in peggio. Ma sentite il prezioso consiglio con il quale ha concluso la telefonata: «Il modo più veloce per risolvere il problema sarebbe scambiarsi le fatture con il suo vicino». Aiuto! Ne ho sentite tante in questi anni ma questa nella sua tragicità mi fa molto ridere. Ho contattato ufficialmente ENI.

EPILOGO

«Già nel mese di marzo si era provveduto a richiedere la verifica alla Società di distribuzione. Avuta conferma, l'azione correttiva è avvenuta nei primi giorni di settembre e l'emissione delle fatture di conguaglio sarà inviata entro il mese di dicembre».

In pratica la risposta che hanno dato a noi a "microfono acceso" è stata: in men che non si dica risolveremo. Ma la cosa più importante che abbiamo scoperto è che Federico non deve pagare niente al momento e che riceverà sia il rimborso che il ricalcolo dei consumi nel giro di un paio di mesi. Concludo nel darvi un consiglio in generale: quando ricevete le bollette controllate sempre bene tutti gli estremi, perché potrebbe essere che stiate pagando i consumi dei vicini e non i vostri!

LA TRUFFA

La falsa assistenza su smartphone

Truffa in arrivo dagli Stati Uniti sui vostri smartphone! Navigando potrebbe attivarsi una schermata che dice che il vostro sistema operativo è stato bloccato a causa di un errore e vi invita a chiamare un numero telefonico spacciandolo per il centro assistenza ufficiale del vostro telefono. Non fatelo! Basta disconnettere dalla rete il cellulare, cancellare la cronologia e tutto tornerà come prima!