

26 aprile 2018 0:00

wekiwi - fatture con importi più alti e nessuna risposta da parte loro

Buonasera,

vi scrivo in quanto sono passato a Wekiwi da aprile 2018 per entrambe le forniture (luce e gas).

Ho ricevuto le due prime fatture ma indicano dei prezzi medi unitari troppo alti rispetto a quelli del relativo contratto.

Ho scritto a loro una email con tutti i dettagli e addirittura le schermate estratte dai documenti e i miei calcoli ma dopo una settimana non hanno ancora risposto nonostante i miei 3 solleciti... Per altre richieste hanno, invece, risposto il giorno successivo.

La mail è il loro principale canale di assistenza, ho anche inserito due ticket tramite l'area personale nel loro portale web.

Le due fatture scadono a fine aprile, con pagamento rid sepa.

In particolare, per l'elettricità: è stato applicato il prezzo medio per kilowattora di 0,146 € invece di 0.033 € come da contratto.

Dovrei quindi spendere: consumo kwh 240 * 0.033 € = 7,92 € invece di ben 35.04 €.

In particolare, per il gas: è stato applicato il prezzo medio per smc di 0,658 € invece di 0.16 € come da contratto.

Dovrei quindi spendere: consumo smc 66 * 0.16 € = 10,56 € invece di ben 43.46 €.

Vi chiedo:

- 1) come posso sollecitare una loro risposta?
- 2) che tempi ci sono per legge per rispondere ad una richiesta di questo tipo?
- 3) i miei calcoli sono corretti?

Ho allegato una parte della mail che ho inviato loro.

Grazie,

Saluti

Matteo, da Pieve Emanuele (MI)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora in cui fa presente le cose che non tornano:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

Se non rispondono entro 40 giorni, qui la procedura da seguire:

https://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+gas+conciliazioni+obbligatorie_25396.php