

22 gennaio 2023 0:00

Rettifica bolletta gas per mc non consumati con cambio gestore

Buonasera Gentilissimi mia mamma 76 anni, intestataria della fornitura gas Hera ed unica abitante della casa, ha ricevuto a Dicembre 2022 la fattura dal 30.8 al 30.9 con una lettura di cessazione superiore di oltre 70 mc rispetto ai mc letti a Dicembre 2022 sul contatore. Il call center Hera contattato in quei giorni ha consigliato di mandare una mail ad un indirizzo Hera con la richiesta di rettifica della bolletta con la foto della lettura del contatore.

Oggi 17/1/2023 abbiamo ricevuto la risposta di Hera alla nostra mail di rettifica della fattura:

la bolletta in oggetto fattura una lettura di switch out (cessazione contratto per passaggio ad altro Venditore), definita dal Distributore, e per contestarla deve rivolgersi al nuovo Venditore per un duplice motivo:

- Heracomm non ha più la titolarità sul punto e non può quindi chiedere interventi al Distributore,
- la lettura di cessazione coincide con la lettura di attivazione del nuovo contratto presso il nuovo Venditore.

È pertanto onere del Venditore attuale comunicare al Distributore la contestazione sulla lettura di switch.

In caso di accettazione della richiesta di variazione, la lettura sarà corretta dall'attuale venditore e Heracomm ne riceverà comunicazione, al fine di rettificare la bolletta di cessazione.

Per ora quindi non è possibile accogliere la sua richiesta, pertanto la invitiamo al pagamento della fattura, abbiamo provveduto a spostare la scadenza al 16.02.2023.

La preghiamo di non rispondere direttamente alla mail di questa comunicazione.

Cordiali saluti. Servizio Clienti Gruppo Hera

Cosa vuol dire? CHI è il Distributore? Chi è che ha comunicato una lettura di cessazione non veritiera al 30/9/2022? Dal 1 ottobre mia mamma è passata al gestore Enel Energia, ma la prima fattura non è ancora arrivata. Al 28/11/2022 mia mamma ha ricevuto la telefonata di un operatore Hera facendole un'offerta vantaggiosa per ritornare come cliente gas vista la diminuzione del prezzo del gas. Visto che mia mamma è una pensionata, vedova, che vive da sola, ha accettato l'offerta visti i rincari delle bollette del gas, in vista soprattutto dei consumi dell'inverno. Nè Hera nè Enel Energia in questi mesi hanno mai inviato qualcuno a leggere direttamnete il contatore gas a casa di mia mamma che ad oggi risulta inferiore a quanto addebitato dall'Hera al 30/9/2022. Chiediamo per cortesia un vostro consiglio sul da farsi: dobbiamo pagare la bolletta Hera del mese di Settembre 2022 nonostante i mc in più addebitati? Infine, esiste un modo per farsi emettere da hera una nuova bolletta gas del mese Settembre 2022 sui mc indicati nella foto del contatore inviata a Dicembre 2022? Come fare? Mia mamma è molto in apprensione perchè non vuole ricevere un ulteriore sollecito di pagamento della fattura Hera di Dicembre 2022 nè pagare tanti soldi per mc non consumati. Grazie in anticipo del vostro prezioso aiuto
Rosanna

Risposta:

il Distributore locale è il responsabile della rete elettrica pubblica, ivi compresi i contatori terminali, dei quali ha l'esclusiva per la manutenzione oltre che della lettura dei consumi reali, da trasmettere ai gestori. Nel suo caso, appena riceverà la bolletta di Enel recante la lettura corretta nel giorno del trasferimento richiesta al Distributore, potrà valersi verso Hera per l'accredito dell'eccedenza pagata nel primo contratto. Per questo consigliamo di pagare il sollecito, pronti a richiedere il rimborso di quei consumi che risultino fatturati due volte per mancata compensazione tra i due gestori.