

# Autorità per l'energia elettrica ed il gas

COMUNICATO

## **Gas: avviate dall'Autorità verifiche sui *conguagli in bolletta***

Milano, 25 agosto 2010 – L'Autorità per l'energia ha avviato, nel corso delle ultime settimane, verifiche sulle modalità con cui alcuni operatori stanno applicando in *bolletta* i conguagli per il servizio gas; ciò a seguito di segnalazioni di Associazioni e di consumatori che si sono rivolti anche allo *Sportello per il consumatore di energia* e che lamentavano *bollette di conguaglio* con importi anomali.

Sulla base di queste segnalazioni, l'Autorità ha inviato richieste formali di informazioni e chiarimenti agli operatori coinvolti per poter adottare al più presto tutte le misure eventualmente necessarie a tutelare i clienti del servizio gas e a garantire la correttezza degli importi applicati in bolletta.

L'Autorità rammenta comunque che:

- in caso di conguagli elevati, il cliente ha il diritto di richiedere un pagamento rateizzato degli importi, e che questo diritto deve essere esplicitamente indicato in bolletta dal venditore di energia;
- il cliente che ritenesse errati i calcoli evidenziati in una *bolletta* già pagata o rateizzabile, può richiedere al venditore la rettifica; il venditore deve dare al cliente una risposta scritta motivata entro 40 giorni e se la bolletta è effettivamente errata deve restituire le somme, eventualmente pagate in eccesso dal cliente, entro 90 giorni.

Si ricorda infine che, per dare risposte a dubbi o problemi dei clienti del servizio elettrico e gas, è attivo lo *Sportello per il consumatore di energia* istituito dall'Autorità e gestito dall'Acquirente Unico (dalle ore 8 alle 18 dei giorni feriali).

Per rivolgersi allo *Sportello* si possono utilizzare, in ogni momento:

- il *numero verde* 800 166 654 dal telefono fisso o il numero 06 80134060 per chiamate dal cellulare;
- il *fax verde* 800 185 024, o l'indirizzo email [info.sportello@acquirenteunico.it](mailto:info.sportello@acquirenteunico.it), per l'invio di richieste di informazioni;
- il *fax verde* 800 185 025, o l'indirizzo email [reclami.sportello@acquirenteunico.it](mailto:reclami.sportello@acquirenteunico.it), per l'invio di segnalazioni e reclami.