

Inviato a: Studio Legale Picozzi & Morigi
alessiocarosi@ordineavvocatiroma.org

Oggetto: Codice Utenza N.
Reclamo N. 8000648056

Gentile Cliente,

riscontriamo la Sua nota di reclamo e con la presente desideriamo riferirLe quanto segue.

Abbiamo letto con interesse il contenuto della contestazione inviata in nome e per conto dell'Associazione Anaci e preme immediatamente evidenziare che, a seguito di autonome valutazioni, questa società a partire dal 9 maggio u.s. ha interrotto l'applicazione della cadenza quindicinale delle fatture, ripristinando quella originaria.

Appare tuttavia utile chiarire che le modifiche apportate alla periodicità di fatturazione avevano il fine di consentire e stimolare un controllo più frequente ed efficace degli apparecchi di misura e di monitorare eventuali consumi anomali, talora derivanti da perdite occulte od usi impropri dell'acqua, in ragione di una sempre maggiore razionalizzazione dell'uso della risorsa idrica.

La modifica, in base al consumo medio annuo di ciascuna utenza, veniva comunicata attraverso apposita nota allegata in bolletta.

Del resto il Gestore ha da sempre differenziato la cadenza di fatturazione a seconda della tipologia di forniture e ciò nel pieno rispetto di quanto disciplinato dalla vigente Carta del Servizio; la stessa Carta del Servizio oggi introduce nuovi standard, recependo le Delibere della Aegssi, che integrano e sostituiscono quanto già previsto ma che in punto di periodicità di fatturazione si esprimono sempre in termini di emissioni minime di fatture.

E' utile precisare che i criteri di calcolo restavano invariati e quindi basati sul criterio pro-rata-die, che consiste nella redistribuzione dei consumi in funzione dei giorni effettivi di calcolo applicando i prezzi delle tariffe in vigore nei periodi interessati.

E' inoltre importante infine ricordare che questa società non addebita le spese per la stampa e il recapito delle fatture, pertanto l'eventuale aumento di frequenza di emissione delle stesse non ha comportato alcun costo aggiuntivo anche in ragione della presenza di due sportelli commerciali messi a disposizione dallo scrivente Gestore presso i quali si può provvedere al pagamento delle fatture senza commissioni, senza dimenticare il servizio on line con carta di credito, anch'esso senza alcuna commissione.

Con l'auspicio di aver contribuito a fare sufficiente chiarezza sull'argomento, seppur ormai superato, la ringraziamo molto per la segnalazione che come tutte le altre contribuisce al costante miglioramento del servizio reso a tutta la nostra clientela.

Le ricordiamo, infine, che per esigenze di natura commerciale può essere utile rivolgersi al numero verde 800.130.331 ed il numero 06.45698226 per chiamate da cellulari o da fuori distretto Roma, o consultare il sito internet www.acea.it.

Cogliamo l'occasione per inviarLe cordiali saluti.

RECLAMI
Acea Ato2 S.p.A.

IL RESPONSABILE