
Bollette elettriche di conguaglio retroattivo di Hera

Mar 19/11/2024 - 09:10

Il CTCU: controllate bene prima di pagare!

In questi giorni consumatori locali, già clienti del fornitore elettrico Hera Comm (Gruppo Hera), stanno ricevendo curiose bollette, con richiesta di pagamento di importi riferiti a periodi di consumo risalenti al 2023. A volte, si tratta di importi anche di non poco conto, nell'ordine anche di 1.000 euro e oltre.

I consumatori, giustamente allarmati dall'invio di queste bollette, stanno contattando i consulenti del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), per avere un quadro più preciso della situazione.

Da una prima analisi di questi documenti di fatturazione, risulterebbe che si tratti di bollette di conguaglio per cessazione della fornitura con questo fornitore, avvenuta ancora nel 2023, basate però su **consumi stimati e non effettivi**, come dovrebbe invece essere. Il mercato oggetto di tali bollette è quello del "servizio a tutele gradualità" e la tipologia del contratto riguarda in particolare le utenze "altri usi" e non quelle "domestiche" (si tratta cioè delle utenze relative, ad esempio, ai servizi generali di una casa con più appartamenti oppure utenze di professionisti o piccole medie imprese).

Quando un fornitore cessa la propria fornitura con un cliente, dovrebbe inviare la bolletta di chiusura entro 6 settimane dalla data di cessazione della fornitura. La bolletta di chiusura dovrebbe riferirsi ai consumi effettivi calcolati utilizzando l'ultima lettura disponibile al momento dello swicthing (cambio) verso il nuovo fornitore; cosa questa che ciascun fornitore è in grado di fare, consultando la banca dati del Distributore Locale di energia, riferito allo specifico POD (il numero che identifica ogni contatore).

"Non comprendiamo dunque come mai Hera stia inviando, a distanza di oltre un anno dalla cessazione delle forniture, queste fatture ad ex clienti della nostra provincia, basate su stime che risulterebbero assolutamente inattendibili e ingiustificate" - commenta Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU. "È

nostra intenzione sostenere le ragioni dei consumatori coinvolti in questa vicenda, segnalando anche, se del caso, all'Antitrust eventuali pratiche commerciali scorrette.”

Il consiglio che possiamo intanto dare ai consumatori è quello di controllare molto bene le fatture ricevute, di procurarsi la lettura effettiva del proprio contatore alla data di cessazione della fornitura con Hera (a tal fine, si può consultare il Portale Consumi <https://www.consumienergia.it>, tramite accesso con SPID o CIE oppure accedere al portale del distributore locale Edyna, voce servizi per clienti, tramite registrazione) e di inviare eventualmente – **entro la data di scadenza della fattura** - un reclamo scritto ad Hera, con cui richiedere l'annullamento della fattura, il ricalcolo dei consumi (se errati) e l'emissione della fattura corretta di chiusura fornitura, con eventuale rimborso di importi saldati in eccesso. Al reclamo si può allegare eventualmente il tabulato delle letture effettive del Portale Consumi o quello scaricato dal portale del Distributore.



Il CTCU è a disposizione per un'eventuale prima assistenza e/o consulenza presso la sua sede a Bolzano e le sue sedi periferiche (vedi dove, su www.consumer.bz.it), previa fissazione di un appuntamento (chiamando lo 0471/975597, in orari di ufficio).

La lettera tipo per il reclamo alla Hera è reperibile qui:

LT-reclamo-Hera-conguagli-stimati_.odt20.27 KB